

유연한 재택 근무 정책과 모니터를 통한 하이브리드 인력 최적화

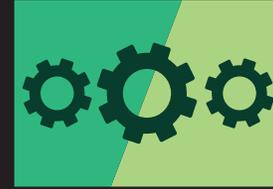
불과 몇 개월 만에 엄청난 재난이 우리의 일과 생활을 송두리째 바꿔 놓았습니다. 사무실과 상점은 대비할 틈도 없이 일시적으로 문을 닫아야 했습니다. 모든 기업이 직원을 재택 근무 방식으로 전환할 준비를 갖춘 것은 아니었지만 몇 주 만에 전 세계에서 재택 근무에 돌입한 직원들의 비율이 작년 대비 5%에서 60%로 급증했습니다.¹

직원들이 일상의 삶에서 급격한 변화를 겪고 있는 것과 마찬가지로 직장 생활의 큰 변화를 어떻게 관리하고 있습니까? 그리고 이런 새 업무 방식에 적응할 수 있도록 조직에서 어떻게 직원들을 지원하고 있습니까?

주요 결과

- ▶ **재택 근무로의 전환은 직원 경험의 여러 측면에서 엄청난 영향을 미쳤습니다.** 직원들은 물리적인 환경의 변화 외에도 작업 방식과 커뮤니케이션 모드, 사용할 수 있는 워크스테이션 장비의 변화로 인해 어려움을 겪고 있습니다. 근로자의 37%는 회사 장비와 비교해 집에서 사용하는 모니터 사양이 다운그레이드되었다고 답변했습니다.
- ▶ **이러한 모든 변화의 누적 효과를 고려하면 상황이 더욱 혼란스러워지고 직원들이 업무에 집중하기 힘들게 됩니다.** 이에 따라 직원의 1/3이 집에서 일할 때 생산성이 떨어졌다고 답변했습니다.
- ▶ **지금은 많은 직원들이 여전히 사무실로 돌아갈 준비를 마치지 못했습니다.** 1/3은 직장 내 건강과 안전을 우려하고 있으며 거의 절반에 이르는 직원들은 위기 상황에서 벗어나더라도 계속 집에서 일하고 싶어합니다.
- ▶ **원격 근무를 당연하게 받아들여야 할 시대가 되었으므로 조직은 직장 정책을 재고하게 되었습니다.** 의사결정권자의 2/3(67%)는 조직이 일부 직원들을 위해 원격 근무 환경을 확장하는 중이라고 답변했습니다.

전 세계에서 재택 근무로 전환한 직원의 비율이 작년 대비 5%에서 60%까지 엄청난 속도로 증가했습니다.



Dell Technologies는 Forrester Consulting에게 2020년에 발생한 급격한 변화로 인해 직원 경험이 어떤 영향을 받고 있는지, 특히 조직이 적합한 기술과 도구를 사용하여 직원들이 집에서 일할 때 생산성을 높일 수 있도록 지원하는지, 지원 방법은 어떠한지를 파악하기 위해 맞춤형 연구를 의뢰했습니다.

방법론

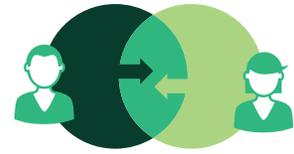
이 연구에서 Forrester는 2020년 6월에 305명의 지식 근로자와 155명의 기술 의사결정권자들을 대상으로 2건의 설문 조사를 진행하여 원격 근무 환경으로 전환하는 시대의 변화와 과제를 어떻게 관리했으며 미래의 근무 환경이 어떻게 그려질 것인가에 대한 전망을 조사했습니다. 또한 Forrester는 2020년 5월에 2,384명의 지식 근로자를 대상으로 실시한 자체 PandemicEX 설문조사를 토대로 두 가지 맞춤형 설문 조사 결과를 보완했습니다.

갑작스런 변화로 인한 직원 생산성 저하

이 예측할 수 없는 시대에 빠르게 적응해야 하는 것은 기업뿐만이 아니었습니다. 기업에 속한 직원들 역시 업무 환경과 가정, 생활 방식의 변화에 적응해야 했습니다. 서로 다른 비필수 분야에 걸쳐 사무실을 의무적으로 폐쇄함에 따라 지식 근로자의 약 60%가 재택 근무를 시작할 수 밖에 없었습니다. 사무실의 전용 공간에서 임시 재택 사무실로 전환한 것 외에 설문 조사 결과에 따르면 작업 위치를 넘어 변화가 전방위로 확산되고 있었습니다.

- 커뮤니케이션과 협업 모드가 전환되었습니다.** 동료들과 같은 장소에서 만나 상호 작용하는 대신 화상과 음성 전용 통화 및 회의를 진행하는 방식이 널리 보급되었습니다. 팬데믹 이전 62%에서 이제 응답자의 91%가 매일 화상 통화에 30분 이상을 사용하고 있습니다. 이 화상 통화에 소요되는 일일 평균 시간도 팬데믹 이전 52분에서 2시간 10분으로 2배 이상 증가했습니다. 동시에 음성 통화에 소요되는 일일 평균 시간은 45분에서 2시간 6분으로 늘어났습니다.
- 가정에서 직원들은 집중하지 못하는 문제에 직면합니다.** 이런 상황에서 재택 근무자들이 제기하는 가장 일반적인 불만 사항으로는 집에 조용한 공간이 부족(19%)하고 아이들이나 애완동물 인해 회의가 자주 방해 받는다는 것(17%)을 들 수 있습니다. 집에서 발생하는 이러한 방해 요소는 직원들이 일상 업무에서 이미 경험하는 집중력 저하 문제를 더욱 가중시킵니다.
- 가까운 장래에 대한 불확실성도 정서적인 안정감을 방해합니다.** Forrester의 PandemicEX 설문 조사에 따르면 근로자의 39%가 업무 보안에 우려를 표시했으며 30%는 회사가 "재정상의 압박으로 인해 완전히 문을 닫을 수 있다"는 걱정을 하고 있었습니다.²

가정에서의 집중력 저하, 일반적인 스트레스와 불확실성, 기존의 업무 방식을 따를 수 없는 혼란으로 인해 직원의 업무 효율은 계속 떨어지고 업무 능력까지 하락하는 심각한 변화가 일어나고 있습니다(그림 1 참조).



가정에서의 집중력 저하, 일반적인 스트레스, 기존의 업무 방식을 따를 수 없는 혼란으로 인해 직원의 업무 효율은 계속 떨어지고 업무 능력까지 하락하는 심각한 변화가 일어나고 있습니다.

그림 1

아주 짧은 시간이라도 직원이 업무 흐름을 이어가지 못하게 하고 중요한 업무를 진행할 수 없도록 하는 주의산만.



직원들은 이미 직장에서 계속 산만한 상황에 노출됩니다. 원격 근무는 작업 흐름에 추가적인 방해 요인을 불러옵니다.

출처: Engineer Your Technology Environment To Improve Employee Productivity And Flow," Forrester Research, Inc., 2017년 12월 15일

이상적인 홈 워크스테이션 설정이 생산성에 영향을 미치지 않음

많은 근로자들이 집에서 일할 때의 장비가 생산성을 높이지 못한다는 사실을 알게 되었습니다. 직원들이 컴퓨터와의 상호 작용을 용이하게 하고 이를 통해 효율성을 개선할 수 있는 외부 모니터와 주변 장치를 액세스할 수 없습니다(그림 2 참조).

- ▶ **상당히 많은 직원이 일반적인 컴퓨팅 장치를 사용하지 않습니다.** 설문 조사에 응답한 지식 근로자 중 38%가 집에서 일하는 동안 컴퓨팅 장치를 바꿔(예: 데스크톱 PC에서 노트북으로) 새로운 장치에 익숙해지느라 업무 효율성이 저하되었습니다.
- ▶ **노트북 사용이 크게 증가한 반면 컴퓨팅 주변 장치 사용이 완만하게 감소했습니다.** 직원들이 집에서 원격으로 접속할 수 있도록 기업은 노트북을 제공했고 이로 인해 노트북 사용자 수가 70% 증가했습니다. 그러나 외부 키보드와 마우스 사용이 각각 20% 및 9% 줄어든 것으로 나타났습니다. 이는 여전히 많은 직원들이 노트북에 내장된 키보드와 마우스 대신 외부 주변 장치가 제공하는 편리함을 더 선호한다는 사실을 나타냅니다.
- ▶ **직원들의 집중력과 생산성을 높이는 데 가장 많은 도움이 필요한 시점에 집에서 사용하는 많은 수의 모니터 설정이 다운그레이드된 것이 현실입니다.** 작업자의 37%는 집에서 사용하는 모니터의 사양이 사무실 것과 비교해 다운그레이드되었다고 답변했습니다. 예를 들어 사무실에서는 듀얼 모니터를 사용했는데 집에서는 24인치 미만의 모니터 한 대나 큰 화면에서 작은 모니터 또는 노트북 화면으로 전환했습니다. 이는 생산성에 큰 영향을 주었습니다. 모니터 설정이 다운그레이드되었다고 밝힌 작업자의 생산성이 저하될 가능성은 2 배에 이릅니다.
- ▶ **직원들은 보조 모니터나 외부 모니터가 제공하는 몇 가지 장점을 놓치고 있습니다.** 화상 통화에 더 많은 시간을 사용하면서 외부 모니터는 직원들의 멀티태스킹과 보다 원활한 협업에 도움이 될 수 있습니다. 지식 근로자의 36%는 화상 통화 중에 멀티태스킹이 용이하다는 사실을 높이 평가했고, 27%는 통화 도중 화면을 쉽게 공유할 수 있다는 사실에 만족했습니다. 또한 외부 모니터는 생산성을 높여줍니다. 직원들이 더 많은 정보를 동시에 볼 수 있고(50%), 창을 전환하지 않고도 여러 개의 프로그램을 동시에 실행할 수 있으며(46%), 작업을 보다 빠르고(35%) 정확하게(30%) 완료할 수 있다고 답변했습니다(그림 3 참조).

그림 3

“외부 모니터를 사용하면 다음 이점 중 어떤 것이 본인과 가장 관련이 있습니까?”

50% 더 많은 정보를 동시에 보고 비교할 수 있음

46% 창을 전환하지 않아도 여러 프로그램을 동시에 사용할 수 있음

36% 화상 회의 중에도 보다 효과적으로 멀티태스킹 가능

35% 더 짧은 시간에 업무 완수

30% 보다 정확하게 업무 완수

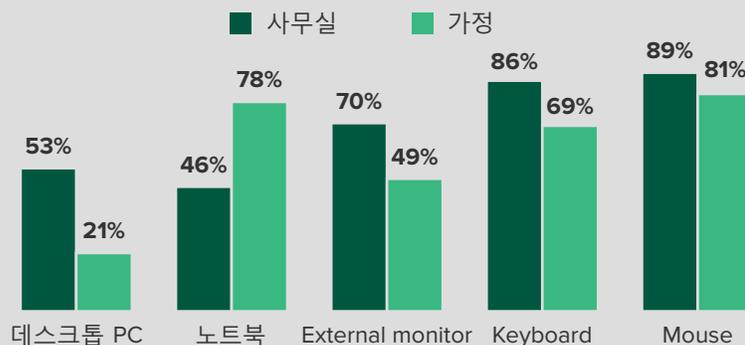
27% 보다 쉽게 발표할 수 있으며 통화 도중 화면 공유 가능

기준: 6주 이상 집에서 근무한 305명의 지식 근로자
출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 6월

모니터 설정이 다운그레이드되었다고 밝힌 작업자의 생산성이 저하될 가능성은 2배에 이릅니다.

그림 2

사무실과 가정의 워크스테이션 설정 변경



기준: 6주 이상 집에서 근무한 305명의 지식 근로자

출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 6월

조직에서 재택 근무 직원들을 위한 지원을 확대함

이러한 신규 운영 모드를 지원하고 활성화하기 위해 IT 의사결정권자의 56%는 조직 전반에 걸쳐 올해 IT 및 하드웨어 예산을 늘렸다고 답변했습니다.

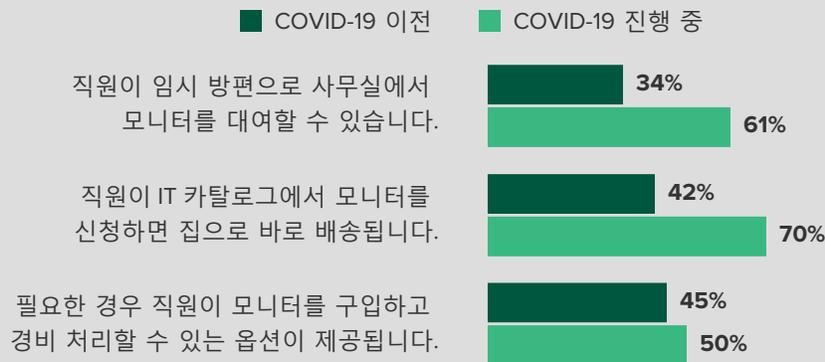
- 기업은 직원이 집에서 일하는 동안 모니터에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 했습니다. 의사결정권자의 70%는 요청하는 직원에게 추가 모니터를 집으로 보내주었고, 61%는 임시 수단으로 사무실에 있는 모니터를 집으로 가져갈 수 있도록 허용했다고 답변했습니다. 절반은 회사가 직원이 선택하는 모니터를 구매하고 비용을 처리해 주는 유연성을 발휘했다고 답변했습니다(그림 4 참조).
- 그러나 직원들이 이러한 옵션을 사용할 수 있다는 사실을 인식하지 못할 수 있습니다. 41%는 여전히 회사가 "직원들이 집에서 일할 수 있도록 하는 기술 자원이 부족"하다고 느끼고 있으며, 12%만이 재택 근무 장비를 지원하는 예산을 배정받았다고 답변했습니다.
- 결과적으로 대부분의 직원은 집에서 일하는 동안 개인 모니터를 사용합니다. 집에서 모니터를 사용하는 응답자 중 60%는 개인 장비를 사용하고, 20%는 회사에서 제공한 모니터를 사용하며, 나머지 20%는 임시 방편으로 사무실에서 대여한 모니터를 사용하고 있습니다.
- 그럼에도 불구하고 직원 중 상당수는 재택 근무에 적합한 모니터를 지원받지 못하고 있습니다. 모니터 다운그레이드 문제에 직면한 직원 외에 7%는 집에서 모니터에 접근해야 하지만 그렇지 못하고 있습니다.

직원들이 원격 근무 환경에 대한 지원을 제대로 받고 있다고 느낀다면 보다 향상된 복지와 한결 낮아진 스트레스 수준을 보고할 확률이 더 높습니다.

그 어느 때보다 비즈니스 리더는 집에서의 직원 경험을 적극적으로 지원해야 합니다. 직원들이 원격 근무 환경에 대한 지원을 제대로 받고 있다고 느낀다면 보다 향상된 복지와 한결 낮아진 스트레스 수준을 보고할 확률이 더 높습니다.³

그림 4

"직원이 집에서 일하는 동안 생산성을 유지하기 위해 조직에서 어떤 조치를 취했습니까?"



기준: 직원이 6주 이상 재택 근무로 전환한 155명의 기술 의사결정권자
출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 6월

모든 직원의 유연한 업무 배치 필요성에 따른 안전 문제 해결

많은 직원들이 여전히 사무실로 돌아갈 준비를 마치지 못함

사무실을 다시 열더라도 많은 직원들은 이전과 같은 업무 환경으로 돌아가지 못할 거라는 의견을 제시합니다.

- ▶ **직원들은 안전에 대해 계속 우려하고 있습니다.** Forrester의 PandemicEX 설문 조사에 따르면 직원 중 23%가 백신이 개발될 때까지 직장으로 되돌아 가는 것을 원하지 않으며, 1/3 이상(36%) 이 안전한 상황이 되기 전에 회사에 출근을 요구할 것을 우려하고 있습니다.
- ▶ **직원들의 업무 선호 장소에 대한 의견이 나뉘었습니다.** Forrester의 PandemicEX 설문 조사 응답자 중 47%가 집에서 일하는 것을 선호했으며 42%는 사무실로 돌아가기를 바라고 있었습니다.

조직은 모든 직원의 필요와 선호도에 민감하게 반응해야 합니다. 아직 준비가 되지 않았는데 사무실로 돌아오라고 강요하면 직원들에게 심리적으로 불안정한 직장이 될 수 있습니다.⁴

조직에는 모호한 미래를 대비하는 적응력이 필요함

조직은 직원의 원격 근무 준비 지원, 사무실에서의 건강과 안전, 직장 역량에 대한 재조정과 같은 요인을 고려하면서 업무 복귀 계획에 필요한 다양한 조치와 정책을 내놓고 있습니다.

- ▶ **원격 근무가 현실이 되었습니다.** 의사결정권자의 2/3(67%)는 장기적으로 일부 직원에 대한 원격 근무를 연장할 것이며, 57%는 모든 직원들을 위한 유연한 재택 근무 정책을 도입하겠다고 답변했습니다.
- ▶ **하이브리드 인력이 늘어나면서 사무실에서 유연한 회의 공간에 대한 필요성이 증가했습니다.** 하이브리드 인력(현장 및 재택 근무 직원 혼합)을 위한 보다 유연한 근무 환경을 수용하기 위해 많은 조직에서 사무실을 바꾸려고 하고 있습니다. 설문에 응답한 의사결정권자의 40%는 핫 데스킹(hot desking)으로의 전환을 고려하고 있습니다. 42%는 현장 직원이 원격 근무자 또는 클라이언트와 보다 효과적으로 협업할 수 있도록 회의실 수를 늘리겠다고 답변했습니다. 또한 대부분의 조직은 사무실 공간 수용 능력에 대한 영향도 고려하고 있습니다. 일부는 많은 직원들이 재택 근무로 전환함에 따라 사무실 공간을 줄이려고 하는 반면, 일부는 사회적 거리두기를 준수하기 위해 공간을 확장하려고 합니다.

조직이 업무 복귀 계획을 수립하는 데 있어 하나로 정형화된 접근 방식이 나올 수는 없겠지만 조직이 따라야 할 주요 원칙은 직원들의 안전과 정서적인 안정에 먼저 대응하고 업무 장소로 선택한 곳을 보다 잘 지원하는 것입니다.

직원의 36%는 직장 내 안전이 확보되기 전에 복귀하라고 명령하는 것을 걱정하고 있습니다.

의사결정권자의 67%는 일부 직원의 업무 복귀 계획을 원격 근무로 전환할 것이라고 답변했습니다.

주요 권장 사항

재택 근무로 갑작스럽게 전환하고 가까운 미래에도 이러한 원격 근무 관행이 계속될 가능성이 높아짐에 따라 조직은 직장 관리 전략과 관행을 재고해야 합니다.

본 연구를 통해 몇 가지 주요 권장 사항이 제시되었습니다.



직원 경험을 먼저 강화합니다. 직원들의 목소리를 적극적으로 청취하고 공감하고 수집합니다. 이렇게 혼란스러운 시대상을 더 잘 이해하기 위해 조직은 그곳이 사무실이든 집이든 해당 업무 환경에서 작업자와의 인터뷰와 관찰을 통해 설문 조사 기반 통찰력을 보강해야 합니다. 특히 이렇게 힘든 시기에 직원과 그들의 관심사, 필요, 복지와 생산성에 가장 필요한 것이 무엇인지를 이해하면 성공적인 비즈니스 복구를 보장할 수 있습니다.



직원들의 근무 환경에 유연성을 제공합니다. 직원들의 건강 및 안전 우려, 요구 사항, 선호도는 서로 다르기 때문에 직원에 자율성을 부여하여 본인에게 가장 적합한 업무 방식을 결정하도록 해야 합니다. 조직에서는 직원들 각자는 물론 조직과의 연결을 유지하는 데 도움이 되도록 교육 및 기술 향상 프로그램을 강화하고 심신 안정과 팀 정체성 확립을 위한 활동을 제공합니다. 이 모든 것이 직원들의 사기를 높이고 직원 경험을 활성화하는 데 도움이 될 수 있습니다.



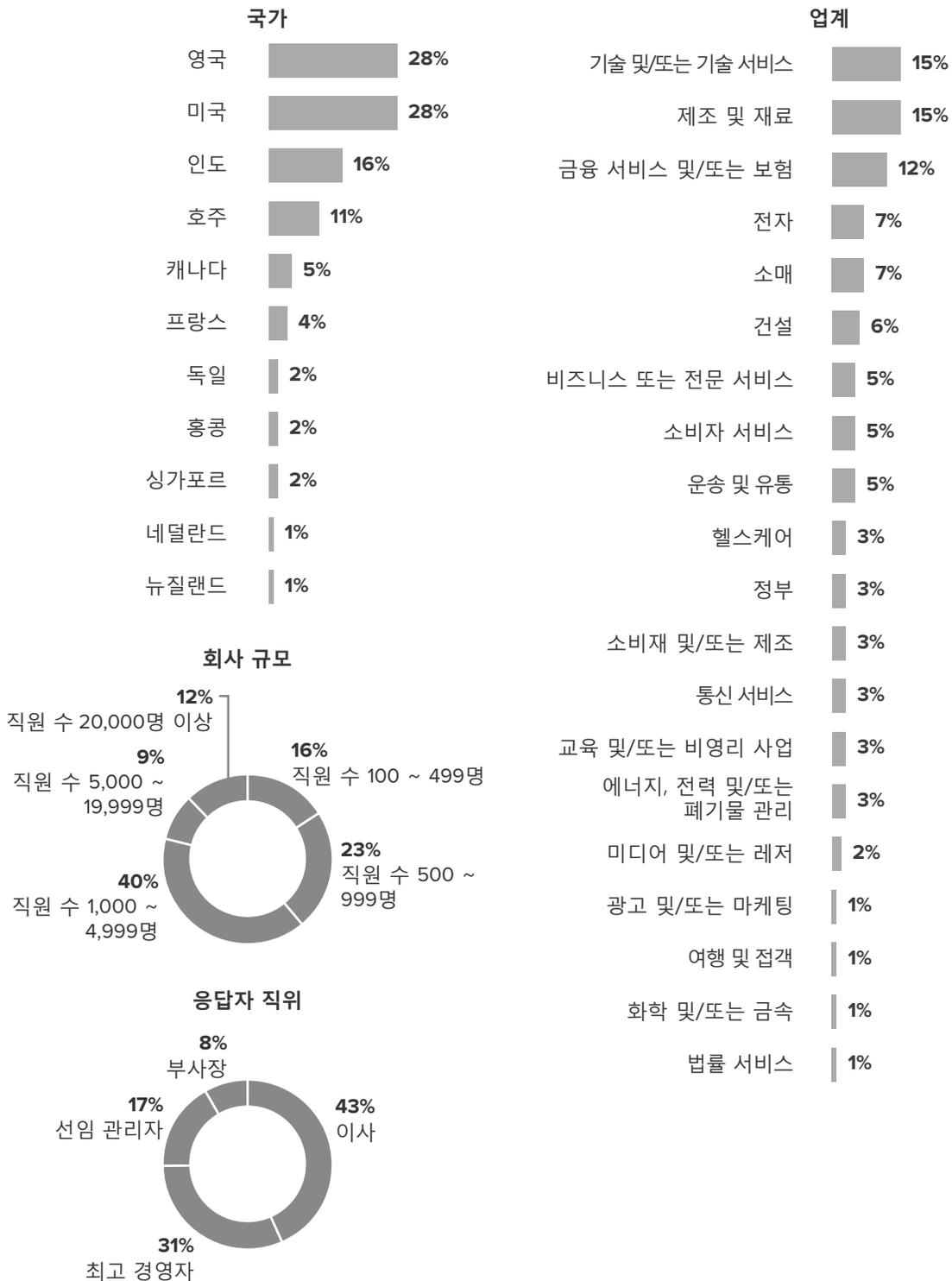
하이브리드 인력을 위한 사무실을 준비합니다. 조직과 직원이 계속 원격 근무를 선호하는 것으로 판단되면 의사결정권자는 사무실 공간 계획을 재고해야 합니다. 더 많은 회의가 가상 공간에서 이루어짐에 따라 회사는 사무실의 회의 공간을 보다 신중하게 계획해야 합니다. 개인을 위한 조용한 업무 공간 외에도 직원들이 쉽게 연결해 협력할 수 있는 모듈 형태의 회의 공간을 계획하십시오.



직원들이 업무에 적합한 모니터와 홈 오피스 도구를 사용하여 역량을 최대한으로 발휘하게 합니다. 미래에는 직원들이 선호하던 선호하지 않던 집에서 더 자주 일하게 될 것입니다. 노트북(원격 액세스 허용)과 적합한 모니터, 주변 장치를 제공하여 사무실과 동일한 수준의 장비, 사무실 만큼이나 인체 공학적이고 편안한 환경을 제공하면 생산성이 향상될 뿐만 아니라 직원들이 지원을 더 잘 받는다고 느끼면서 더 나은 직원 경험에 일조하게 될 것입니다.

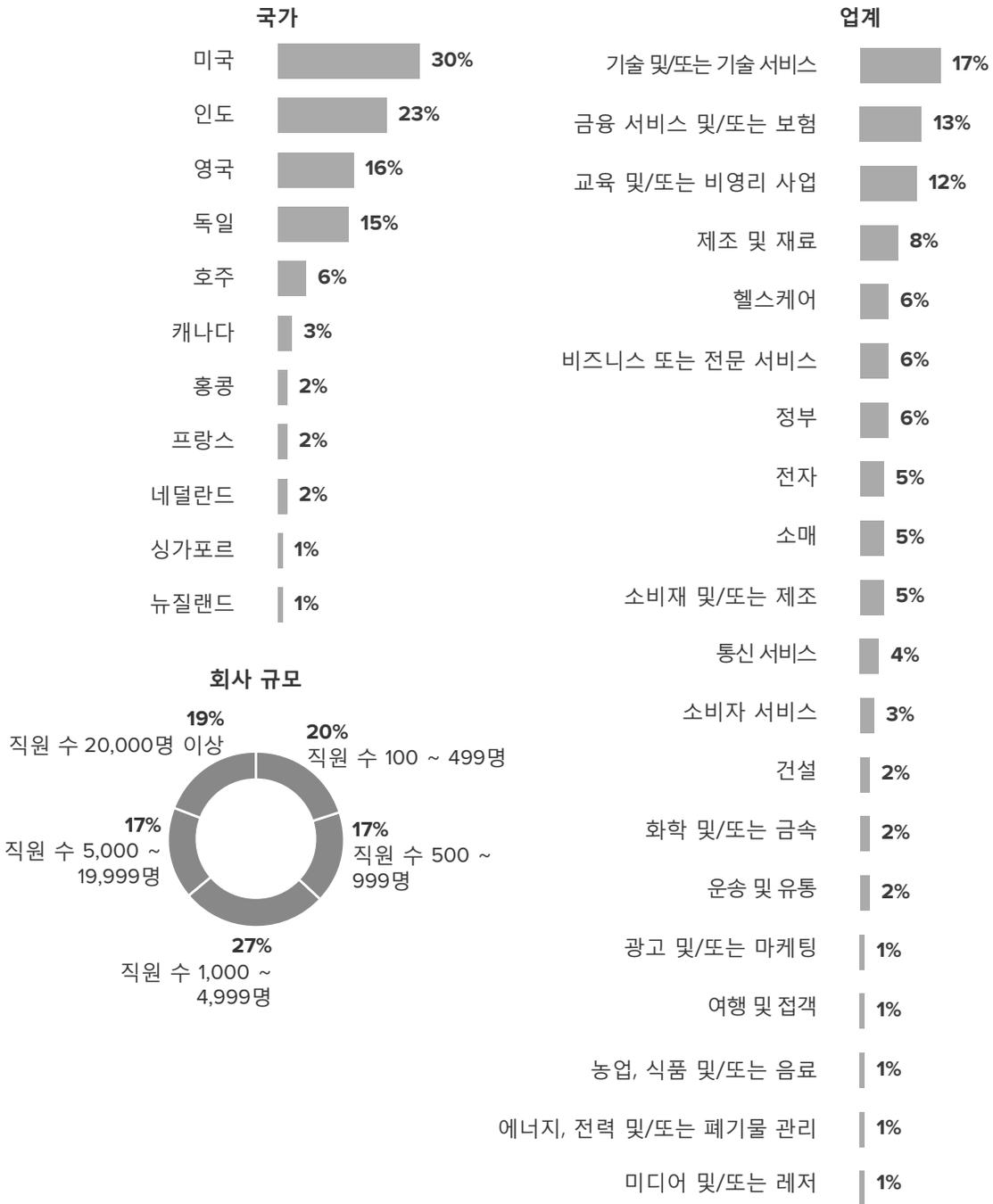
부록 A: 비즈니스 관련 통계 및 인구 통계

비즈니스 관련 통계



기준: 직원이 6주 이상 재택 근무로 전환한 155명의 기술 의사결정권자.
 참고: 반올림으로 인해 비율 합계가 100이 안 될 수 있습니다.
 출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 6월

인구 통계



기준: 6주 이상 집에서 근무한 305명의 지식 근로자.

참고: 반올림으로 인해 비율 합계가 100이 안 될 수 있습니다.

출처: Dell Technologies의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 6월

부록 B: 미주

¹ 출처: Forrester Analytics Global Business Technographics® 인력 벤치마크 설문 조사, 2019년.

² 출처: Forrester Analytics Consumer Technographics COVID-19 설문 조사(2쇄), 2020년(5월 8~15일).

³ 출처: "모니터가 직원 경험을 심화시키고 분산된 인력을 지원하는 방법(How Monitors Deepen Your Employee Experience And Support Your Distributed Workforce)," Dell의 의뢰로 Forrester Consulting이 수행한 연구, 2020년 3월.

⁴ 출처: "직장 복귀: 15가지 가장 중요한 위험을 피하는 방법(Returning To Work: How To Avoid The 15 Most Critical Risks)," Forrester Research, Inc., 2020년 6월 10일.

프로젝트 디렉터:

Josephine Phua
시장 영향 컨설턴트

Felicia Khor
시장 영향 보조 컨설턴트

기고 조사:

Forrester의 인프라 및 운영 조사
그룹

FORRESTER CONSULTING 정보

Forrester Consulting은 독립적이고 객관적인 조사 기반 컨설팅을 제공하여 리더들이 조직에서 성공하도록 돕습니다. 단기 전략 세션에서 맞춤 프로젝트에 이르기까지 다양한 주제를 다루는 Forrester의 컨설팅 서비스는 전문가의 통찰력으로 고객의 특별한 비즈니스 과제를 검토하는 조사 분석가를 직접 연결시켜 드립니다. 자세한 내용은 forrester.com/consulting에서 확인하십시오.

© 2020, Forrester Research, Inc. All rights reserved. 무단 복제는 엄격히 금지됩니다. 정보는 이용 가능한 최선의 리소스에 기반하여 작성되었습니다. 의견은 당시 연구 시점의 판단을 반영하며, 변경될 수 있습니다. Forrester®, Technographics®, Forrester Wave, RoleView, TechRadar 및 Total Economic Impact는 Forrester Research, Inc.의 상표입니다. 다른 모든 상표는 해당 회사의 재산입니다. 추가 정보는 forrester.com에서 확인하십시오. [E-48733]