

여보! 다녀와 ~

나, 집에서 일하게

특허청 재택근무 사례

2006. 9



발 간 사



특허청의 재택근무제도가 정부부처 및 우리 사회 전반에서,
일하는 방식의 혁신으로 이어지기를 기대합니다.

앨빈 토플러는 그의 저서 '제3의 물결'에서 새로운 문명의 등장을 예고하면서
수많은 일자리가 사무실이나 공장에서 가정으로 옮겨갈 것이라고 예견했습니다.
그러한 예견이 지금 특허청에서 현실이 되어가고 있습니다.

특허청은 정부기관 최초로 2005년 3월부터 'On-line 재택근무제도'를 실시함
으로써 일하는 방식의 혁신을 실현하고 있습니다. 특허청 심사관의 집에 사무실과
동일한 사이버 근무환경을 구성하고 심사업무를 수행하는 On-line 재택근무제도는
전 세계의 특허청 중에서도 우리 특허청이 최초로 시행한 제도입니다.

재택근무제도 도입 초기에는 승진에 불이익이 있지 않을까, 실업자로 오해받지
않을까 등 참여자들의 우려와 걱정으로 참여자를 모집하는데 어려움도 있었습니다.
그러나 특허청은 성과평가시스템을 도입하고 재택근무자에 대한 적극적인 지원
으로 주위의 부정적인 인식을 극복하여 왔습니다. 이제 재택근무는 성과주의와
함께 특허청의 중요한 조직문화로 자리잡고 있습니다. 재택근무제를 통해 특허청은
우수 심사인력의 유치, 사무공간의 절감과 업무효율 향상이라는 일석삼조의 효과도
거두고 있습니다.

이 사례집은 재택근무를 검토하고 있는 기관들에게 참고가 될 수 있도록 특허청
재택근무자들의 생생한 체험담을 포함하여 재택근무제도의 도입과정과 운영방안을
알기 쉽게 기술하고 있습니다.

특허청의 재택근무제도가 정부부처 및 우리 사회 전반에서, 일하는 방식의 혁신
으로 이어지기를 기대합니다.

2006. 9.

특허청장

CONTENTS

Korean Intellectual Property Office

제1편 혁신, 재택근무를 도입하자!

1. 재택근무란 무엇인가?	12
2. 왜! 특허청이 재택근무를?	14
가. 우수한 심사인력을 확보하라	14
나. 일하는 방식을 바꿔보자	16
다. 직원은 늘어나고, 공간은 부족하고, 좁아서 못살겠다	16
3. 특허넷시스템, 재택근무 지원 이상무!	18

제2편 재택근무 실시를 위한 길을 열다

1. 법률·규정에는 문제가 없는가?	22
가. 특허청 업무가 재택근무에 적합한가?	22
나. 출원서류를 외부로 반출할 수 있나?	23
다. 재택근무시 비공개 출원서류도 처리 가능한가?	25
라. 재택근무시 복무관리는 어떻게?	25

2. 재택근무 대상업무는?	27
3. 재택근무는 어떻게 운영되나?	30
가. 재택근무 대상자 선발기준은?	30
나. 재택근무 신청, 중단·변경, 취소 절차는?	31
다. 재택근무 기간은?	32
라. 재택근무를 위한 교육은?	34

4. 온라인 재택근무를 위한 시스템은?	35
가. 보안강화는 기본	35
나. 인터넷구간의 보안은 VPN으로	36
다. 인터넷회선은 고성능으로	37
라. 재택근무자 신분확인인 지문인증으로	40
마. 비공개서류의 처리는 더욱 안전하게	41
바. 장애처리는 신속하게	43

제3편 재택근무 운영의 걸림돌 제거하기

1. 눈도장 인사관행에서 벗어나기 | 46

- 가. 업무성과 평가는 공정하게 46
- 나. 체계적인 성과평가 실시 47

2. 부정적 인식 허물기 | 48

- 가. 재택근무에 대한 부정적 반응 48
- 나. 인식 개선을 위한 노력 48
- 다. 설문을 통한 재택근무 참여의사 확인 50
- 라. 재택근무 참여신청 저조, 왜? 52
- 마. 참여 확대를 위한 인센티브 53
- 바. 국민들의 인식 개선을 위한 노력 54

3. 나 홀로 집에? NO! | 56

- 가. 의사소통이 필요해요 56
- 나. 재택근무자들간의 의사소통은? 57
- 다. 청내 근무자와의 의사소통은? 59
- 라. 민원인과의 의사소통은? 61

4. 특허넷, 집에서도 문제없게 | 62

- 가. 네트워크 접속이 끊어지지 않게 하라 62
- 나. 지역별 전송속도 차이를 극복하라 64
- 다. 지문인식률을 높여라 67

- 라. 아파트에 인터넷 1회선 밖에 지원되지 않는 현실을 극복하라 69

- 마. 재택심사중 일반 인터넷 검색도 되게 하라 70

- 바. 장애처리를 효율적으로 하라 71

5. 보안을 더욱 강화하자 | 72

- 가. 기술적 보안 강화 72

- 나. 인적 보안 강화 72

제4편 재택근무 성과와 성공요인은?

1. 재택근무 추진성과는? | 76

- 가. 세계 최초로 온라인 재택심사 도입 76

- 나. 심사실적 17% 초과달성 77

- 다. 재택근무 만족도 제고 및 신청자 증가 77

- 라. 사무공간 임차료 등 비용절감 78

- 마. 우수심사 인력 유치 79

- 바. 새로운 일하는 방식의 확산 79

2. 재택근무 성공, 이것이 원동력이다	80
가. 성과중심의 조직문화	80
나. 정보화 인프라의 완비 및 탄력적인 조직문화	80
다. 특허청 현안에 대한 대안 제시	81
라. 시범사업 운영을 통한 최적의 방안 마련	81

제5편 재택근무가 발전하려면

1. 기관장의 지속적 관심과 지원	84
2. 재택근무에 대한 인식의 전환	84
3. 맞춤형 사무공간 모델 개발	85
4. 의사소통 채널의 확대	86
가. 화상회의 시스템 등 도입 필요	86
나. 지역 민원인에게 다가가는 민원 서비스 제공	87

5. 지속적인 시스템 보완	87
가. 지문인식률 향상 및 대체 인증수단	87
나. 업무처리와 인터넷의 동시이용 지원	88
6. 성과중심 조직문화의 지속적 추진	89
7. 재택근무자를 위한 별도의 교육프로그램 마련	89

부록

1. 국내·외 재택근무 사례	92
가. 국내의 재택근무 사례	92
나. 외국의 재택근무 사례	93
다. 외국특허청의 재택근무 사례	95
2. 특허청 재택근무 체험담	97
가. 재택근무 신청이유와 결정과정상 어려웠던 점	97
나. 재택근무로 가장 걱정되었던 분야 및 개통후 감회	102
다. 재택근무로 인한 생활의 변화	105
라. 재택근무에 대한 제안	109



제1편

혁신, 재택근무를 도입하자!

1. 재택근무란 무엇인가?
2. 왜! 특허청이 재택근무를?
3. 특허넷시스템, 재택근무 지원 이상무!

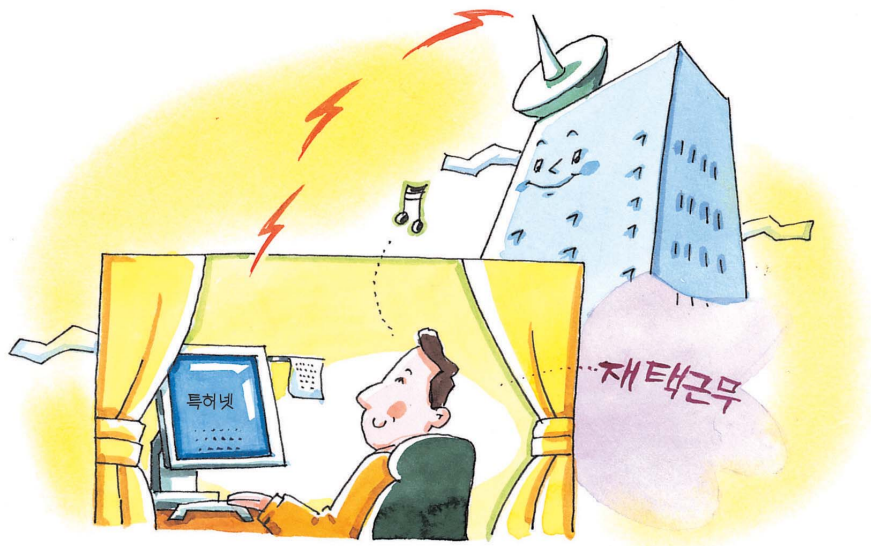


제1편

혁신, 재택근무를 도입하자!

1. 재택근무란 무엇인가?

재택근무란 “집에 회사와 통신회선으로 연결된 정보·통신기기를 설치하여 놓고 집에서 회사의 업무를 보는 일” 또는 “회사와 통신 회선으로 연결된 정보·통신기기 등을 이용하여, 사무실에 출근하지 않고 자기 집에서 회사의 업무를 보는 일”을 의미한다. (국립언어연구원 표준국어대사전)



외국에서는 텔레커뮤팅(telecommuting 또는 teleworking)이라는 용어가 범용적으로 사용되고 있으며, 우리나라에서는 1980년대 후반부터 텔레커뮤팅을 재택근무 또는 원격근무로 번역하여 사용하고 있다.

그러나, 원격근무는 재택근무를 포함하는 포괄적 개념으로 사용되기도 한다. 국가정보원에서는 원격근무를 “정보통신망을 이용하여 업무의 전체 또는 일부를 소속기관 사무실 이외의 환경에서 수행하는 근무 형태로서 재택근무·파견근무·이동근무를 포함하는 개념”으로 보고 있다

파견근무·이동근무의 개념

• 파견근무

일정기간 타 기관 파견 또는 타 시설에 사무환경과 정보통신망을 구축하여 근무하는 형태(단, 지사근무는 파견근무에서 제외)

• 이동근무

장소에 제약없이 휴대용 단말기(휴대폰·PDA·노트북PC 등)를 이용하여 이동하면서 업무를 처리하는 근무 형태

특허청에서는 청내에서 수행하는 심사·심판 업무를 자택에서 온라인으로 청내와 동일하게 업무를 수행하는 근무형태를 재택근무로 정의한다. 2~3명의 재택근무자가 하나의 책상 및 사무공간을 번갈아 공유해서 사용하는 사무공간 공유제도도 시행하고 있다.

재택근무를 미리 내다 본 앨빈토플러

재택근무에 대한 개념은 '제3의 물결'의 저자이며 미래학자인 앨빈토플러에 의해 널리 알려졌다. 그는 '제3의 물결'에서 미래사회는 정보화사회가 될 것이라고 주장하였다. 우리가 흔히 정보화사회의 영향으로 언급하는 재택근무라든지 전자, 정보화 등의 용어도 '제3의 물결'에 기원을 두고 있다.

그는 미래에는 정보기술이 발달하여 많은 사람들이 사업을 하거나 고용인의 성과를 높이기 위해서 집에서 일할 수 있도록 할 것이라고 믿었다. 미래의 집은 "전자주택이 될 것"이라고 말했고, 수백만의 사람이 공장이나 사무실로 가는 것 대신 집에서 시간을 보낼 것이며, 미래에 가장 두드러지게 변하는 것은 사무실이나 공장에서 "집으로의 이동"이라고 말했다.



한 집중을 방해하고 피로와 고통을 가중시키는 큰 요인이 되었다. 이에 따라 장거리 출퇴근·육아·맞벌이 등 업무외적인 요인으로 고통을 받는 직원들의 애로사항을 적극적으로 해결할 필요가 있었다.

또한 민간기업 등과의 인재유치 경쟁이 심화되고 있어 대전이라는 지역적 한계를 극복함과 동시에 첨단기술 분야의 특허출원 증가에 대비하기 위해 우수인력의 확보가 시급한 현안으로 다가왔다.

이러한 문제들을 해결하기 위한 방안으로 재택근무를 시행하게 된 것이다.

2. 왜! 특허청이 재택근무를?

가. 우수한 심사인력을 확보하라

특허청이 1997년까지의 서울청사 시대를 마감하고 1998년 정부대전청사로 이전했음에도 불구하고, 아직도 상당수 간부와 직원들이 장거리 통근 또는 주말부부 생활을 하고 있다. 이는 육체적, 심리적으로 업무에 대



나. 일하는 방식을 바꿔보자

흔히들 직장인들은 승진을 위해 윗사람의 “눈도장”을 자주 받아야 한다고 한다. 윗사람 볼 기회를 자주 만들어서 인간적 유대관계를 쌓고 자기 PR을 해야 한다는 말이다. 그래야만 승진이나 성과급 등에 유리하기 때문이다.

하지만 특허청은 상사와의 대면결재를 없애고 모든 결재는 전자결재로 대신하도록 하였으며, 심사처리량과 심사품질에 대한 체계적 평가체계를 구축하여 윗사람의 “눈도장” 없이도 개인의 업무성과에 따라 승진 및 성과급 등 인센티브를 부여함으로써 이러한 고정된 관념을 깨뜨렸다.

다. 직원은 늘어나고, 공간은 부족하고, 좁아서 못살겠다

2001년과 2002년 사이 불과 2~3%에 불과하던 국내 특허출원의 증가율이 2003년도에는 12.1%, 2004년도에는 17.4%로 급증한데 이어, 2005년도에는 14.8%로 최근 3년간 특허출원이 급증하였다. 또한 특허청은 심사처리기간을 선진국 수준인 10개월 이내로 단축하기 위하여 심사인력을 대폭적으로 충원할 수 밖에 없었다.

1995년 659명이었던 직원수가 2005년에는 1,489명으로 2배 이상 증가하였으며, 심사처리기간을 10개월로 단축하기 위해 2005년에는 205명의



심사관을 증원하였고, 2008년까지는 400여명의 심사인력을 증원해야 할 것으로 예측되고 있다.

그러나 급격하게 인력이 증원된 반면 사무실의 면적은 그대로였다. 인력증원 속도에 비하여 사무공간이 제때에 확보되지 않아 사무공간의 부족 문제 해결이 특허청의 커다란 과제로 대두되었다.

특허청은 사무공간 부족문제 해결을 위해 출원 및 등록관련 서류 일부를 외부로 옮겨 공간을 마련하였으나 사무공간은 여전히 부족하였으며, 정부대전청사내에 사무공간의 추가 확보도 힘들어 우선 사무실 조정을 통해 1인당 면적을 줄이는 등의 노력을 기울였다. 그에 따라 직원들의 불편과 불만은 늘어만 갔다.

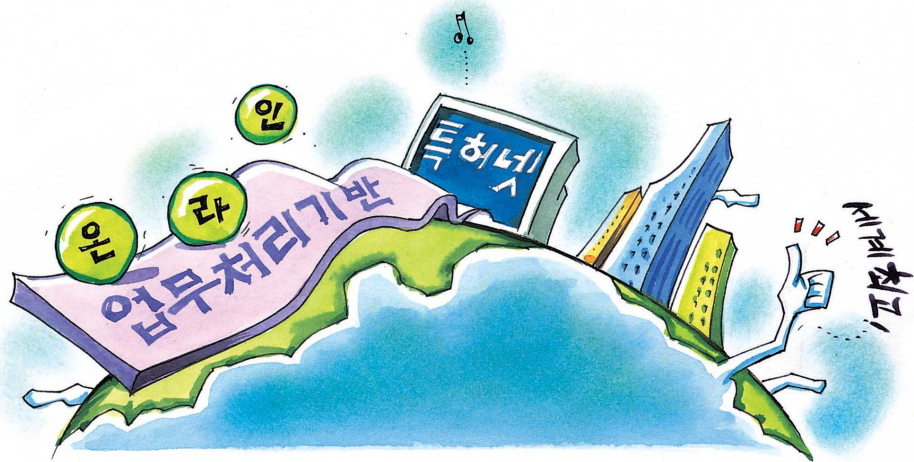
재택근무는 이러한 사무공간 부족문제를 해결할 수 있는 효과적인 수단이었다. 재택근무자의 사무공간을 직원들이 사용하고, 재택근무자들은 공용 사무공간을 사용함으로써 사무공간의 부족 문제도 일부 해결할 수 있게 되었다.

3. 특허넷시스템, 재택근무 지원 이상무!

재택근무 도입을 위한 가장 기본적인 전제조건은 정보인프라의 구축 여부이다. 완전한 의미의 재택근무가 가능하려면 모든 업무처리시스템이 온라인으로 처리 가능하도록 구축되어 있어야 가능하기 때문이다.

이미 특허청은 1999년 특허넷시스템을 개통하여 모든 업무의 온라인 처리가 가능한 시스템을 구축하였다. 이를 계기로 특허행정정보화에 박차를 가하여 2002년, 2004년 정부기관 정보화수준 최우수기관으로 선정되었고 2005년 3월에는 24시간 365일 서비스, 실시간 통지서비스 등이 가능하도록 한층 업그레이드된 특허넷Ⅱ를 개통함으로써 세계 최고수준의 특허행정 정보화 시스템을 구축하게 되었다.

특허넷Ⅱ는 언제(Anytime), 어디서나(Anywhere), 어떤 형태의 정보라도(Any information) 제공할 수 있는 유비쿼터스 행정서비스의 제공이 가능하도록 구현되어 재택근무의 실시가 가능하게 되었다.



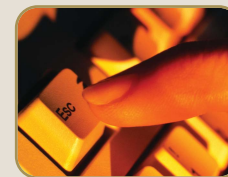
특허넷이란?

특허넷(KIPOnet)은 지식재산관련 모든 업무(출원, 심사, 등록, 공보 발간 등)를 전자적으로 처리할 수 있도록 한 특허행정 분야의 전자정부 혁신시스템이다. 특히 산업재산권 전 분야에 대하여 인터넷 전자출원을 지원하는 세계 최초의 시스템이며, 24시간 전자민원서비스, 재택근무지원, 실시간 통지서 발송 서비스 등을 제공하는 토털 전자민원서비스이다.



출원서류를 인터넷으로 온라인 접수

- 2005년 현재 전자출원율은 90.8%에 달함
- 민원인이 서면으로 제출한 서류도 전자파일로 변환



전자문서를 온라인으로 처리하며 처리과정 공개

- 심사업무, 결재업무, 문서 송·수신 등이 모두 전자적으로 처리되며, 그 결과는 검색DB에 자동으로 축적됨
- 내부 심사처리과정은 인터넷을 통하여 모두 공개



심사결과를 민원인에게 인터넷 발송, 모바일 서비스

- 심사결과의 인터넷 자동발송 및 휴대전화 문자메시지로 발송내용 통지
- 민원인이 서면 송부 요구시 자동으로 인쇄 및 우편 발송



인터넷으로 특허정보 및 맞춤형 기술정보 제공

- 인터넷에 매일 자동으로 특허기술공보 게재, 책자공보 폐지
※ 원하는 기술내용을 골라 보내주는 Push-Mail 서비스 병행
- 전 세계 주요국 특허정보에 대한 인터넷 무료 검색 제공



제2편

재택근무 실시를 위한 길을 열다

1. 법률·규정에는 문제가 없는가?
2. 재택근무 대상업무는?
3. 재택근무는 어떻게 운영되나?
4. 온라인 재택근무를 위한 시스템은?



제2편

재택근무 실시를 위한
길을 열다

1. 법률·규정에는 문제가 없는가?

가. 특허청 업무가 재택근무에 적합한가?

“전자정부구현을위한행정업무등의전자화촉진에관한법률” 제30조(온라인 원격근무)와 동법 시행령 제37조(온라인 원격근무)에 의하면 특허청의 심사·심판업무는 동법 시행령 제37조에서 열거한 원격근무가 가능한 업무에 속한다고 판단되어 특허청은 온라인 재택근무를 추진하였다.



전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률의 온라인 원격근무 관련 조문

법률 제30조(온라인 원격근무) 행정기관의 장은 필요한 경우에 소속직원으로 하여금 특정한 근무 장소를 정하지 아니하고 정보통신망을 이용하여 근무할 수 있다. 이 경우 행정기관의 장은 정보통신망에 대한 불법적인 접근의 방지 그 밖의 보안대책을 마련하여야 한다.

시행령 제37조(온라인 원격근무) 행정기관의 장이 법 제30조의 규정에 의하여 소속 직원을 원격근무하게 할 수 있는 업무는 다음 각 호의 업무에 한한다.

1. 보안대책이 충분하거나 보안대책을 필요로 하지 아니하는 업무
2. 번역·설계·연구·통계조사 등 업무실적을 그 결과물로만 평가 할 수 있는 업무
3. 그밖에 반드시 사무실에서 근무를 행하지 아니하여도 행정목적의 달성에 지장이 없다고 인정되는 업무

나. 출원서류를 외부로 반출할 수 있나?

재택근무를 위해서는 출원서류 등을 재택근무지에서 온라인으로 열람해야 하기 때문에, 특허법에서 규정(제217조 제1항)한 “서류 반출금지” 규정에 저촉되지 않는지 검토해야 했다. 재택근무를 위해 출원서류 등을 재택근무지에 반출이 가능한지, 법 개정이 필요한지 등에 대해 청내 관련부

서와의 검토회의와 법제처의 유권해석을 거쳐, “특허법 제216조에서 공개된 출원에 대한 일반인의 열람·복사를 허용하므로 법개정 없이도 공개된 출원서류 등은 재택근무가 가능하다”는 것을 확인하였다.

특허법의 심사·심판관련 서류 외부 반출금지 조문

제217조(특허출원·심사·심판·재심서류 또는 특허원부 등의 반출과 공개금지) ①특허출원·심사·특허이의신청·심판·재심에 관한 서류 또는 특허원부는 이를 외부에 반출할 수 없다.

다만, 제58조 제1항 또는 제2항의 규정에 의하여 특허출원 또는 심사에 관한 서류를 반출하는 경우에는 그러하지 아니하다.
(제58조 : 선행기술조사 및 심사자문을 위한 반출)

출원서류 반출관련 규정 검토과정

제1차 검토회의 (2004. 7. 1)

참 석 자 상표디자인심사정책팀, 특허심사정책팀 등 관련 담당 9명
회의결과 법개정 없이 제도도입이 가능하다는 기본적인 방향 확인

제2차 검토회의 (2004. 7. 8)

참 석 자 정보기획본부장 등 7명
회의결과 1차 검토회의 결과 확인 및 후속절차 논의

유권해석 관련 법제처 의견 문의 (2004. 7. 23)

검 토 자 법제처 특허청 담당
검토내용 공개된 출원을 대상으로 법개정 없이 재택심사 가능

다. 재택근무시 비공개 출원서류도 처리 가능한가?

재택근무 시범운영 기간('05. 3 ~ '06. 2)에는 공개된 출원서류 등에 대해서만 재택심사를 실시하였으나, 심사처리기간의 단축에 의해 비공개 출원서류 등도 재택심사가 필요하게 됨에 따라 관련규정인 특허법(제217조)을 개정·시행하게 되었다.

개정 특허법 제217조(2006년 3월 시행)

제217조(특허출원·심사·심판·재심서류 또는 특허원부 등의 반출과 공개금지) ①특허출원·심사·심판·재심에 관한 서류 또는 특허원부는 다음 각 호의 어느 하나에 해당하는 경우를 제외하고는 이를 외부에 반출할 수 없다.

3. 「전자정부구현을 위한 행정업무 등의 전자화 촉진에 관한 법률」 제30조의 규정에 의한 온라인 원격근무를 위하여 특허출원·심사·심판·재심에 관한 서류 또는 특허원부를 반출하는 경우

라. 재택근무시 복무관리는 어떻게?

● 재택근무 시간

재택근무 시간은 사무실 근무와 동일한 근무시간을 적용(국가공무원복무규정 제9조의 규정)하고 있으며, 재택근무자는 근무개시 및 종료시간을 전산시스템에 기록하도록 하고 있다.

● 복무점검

복무담당부서에서는 근무 시간 중 필요한 경우에 재택근무자의 복무실태를 점검하고 있으며, 또한 부서장 등도 근무시간 중에 유선을 통한 복무점검을 실시하고 있다.

● 재택근무지

재택근무지는 재택근무자의 신청에 따라 특허청이 승인하는 재택근무자의 자택 또는 근무할 수 있는 장소로 규정하고 있다. 다만 장비의 대체, 수선, 근무지의 이동 등으로 업무수행이 불가능한 경우에는 재택근무지 이외의 장소를 승인받아 근무할 수 있도록 하고 있다.

● 연가, 병가, 공가 등

재택근무자의 연가, 병가, 공가 및 특별휴가 실시는 “국가공무원복무규정”에서 정하는 바에 따른다. 다만, 연가의 경우 연가기간 중간에 재택근무일이 들어가는 것은 금지하고 있다.

● 출장

재택근무자의 출장은 재택근무지를 기준으로 하여 근무지내 출장, 국내출장으로 구분하며, “공무원여비규정”에 의거 출장비가 지급된다.

● 수당

재택근무자에 대한 수당 지급은 다른 법령에서 특별하게 규정하지 않는 한 “공무원수당등에관한규정”에 따라 지급하고 있다.



2. 재택근무 대상업무는?

특허청은 대내·외 기관과의 업무협력 등이 빈번하지 않은 독립적이고 준수법적인 특허·실용신안·상표 심사·심판업무, 출원·등록·심판 방식심사 업무를 재택근무 대상으로 하고 있다. 디자인심사업무는 강제 공개제도가 없기 때문에 재택근무 대상에서 제외하였으나, 디자인법의 서류 반출금지 관련 조항이 개정되는 2007년도에는 재택근무 대상에 포함할 예정이다.

재택근무자가 이용하는 시스템은 지식관리시스템, 심사시스템, 결재발송시스템, 특실검색시스템, 전자문서시스템, 품질관리시스템 등으로, 재택근무를 수행하면서 업무처리에 필요한 모든 시스템은 청내와 동일하게 제공된다.



재택근무자가 이용하는 시스템 개요

시 스템 명	기 능 개 요
지식관리시스템	특허청의 창조적 지식활용 기반체계 구축을 목표로 정보의 체계적인 분류, 평가, 저장체계를 지원하기 위한 시스템이며, 특허청 내 모든 시스템의 관문 역할을 하는 시스템
심사시스템 (특허/실용신안, 디자인, 상표)	방식시스템에서 처리 완료된 문서에 대해 분류, 선행기술조사, 실체심사, 통지서작성 및 결재발송 기능을 제공하여 심사업무를 처리하는 시스템
심판(송무) 시스템	심판청구된 문서의 접수에서 심결에 이르기까지 발생하는 정보의 처리를 전자문서로 관리하는 시스템으로 출원, 심사, 등록 사무 처리시스템과 연계하여 관련정보를 교환하고, 향후 심결문/판결문 검색시스템에서 활용이 가능하도록 심결문의 작성을 지원하며 심판관련 행정문서의 처리를 지원하며, 심판행정팀의 방식업무 및 송무팀내의 전문 소송수행자의 소송관련 업무를 지원하는 시스템
결재발송 시스템	결재발송시스템은 기안문작성, 결재처리, 발송의 기능으로 구성되고, 각각의 단위시스템에서 별도 운영되어온 결재와 발송업무를 통합관리하는 시스템간의 연동이 강화된 시스템
특실검색시스템	국내, 일본, 미국, 유럽 등 세계 각국 특허정보를 웹환경에서 간단하고 편리하게 검색하기 위한 것으로 간략정보(초록 및 대표도면), 서지정보, 이미지정보, XML(eXtensible Markup Language)정보 등 다양한 정보제공을 통하여 심사 및 심판업무의 효율성을 제고하기 위한 검색서비스를 수행하는 시스템
상표검색시스템	국내 상표정보를 웹환경에서 간단하고 편리하게 검색하기 위한 것으로 서지정보, 이미지정보, XML정보 등 다양한 정보제공을 통하여 심사 및 심판업무의 효율성을 제고하며, 텍스트 및 이미지를 검색하는 시스템

시 스템 명	기 능 개 요
심판결문검색 시스템	심결문/판결문 검색시스템은 산업재산권 관련 심결문과 판결문을 웹환경에서 간단하고 편리하게 검색하기 위한 것으로 해당 심판에 대한 상세정보 및 본문정보 등 다양한 정보제공을 통하여 심사 및 심판업무의 효율성을 제고하는 시스템
전자문서시스템	전자문서시스템은 결재프로세스, 문서관리, 전자우편, 인사정보 및 공통모듈로 구성되어 있으며, 타 정부기관과의 전자문서 유통을 위하여 정부고속망에 연결됨
고객지원 (품질관리시스템)	현업부서에서 발생하는 각종 CSR(Customer Service Request)을 전산담당자에게 전달 및 결재하고, 처리결과 및 특허넷 운영을 위한 산출물 등의 관리를 위한 시스템
myPPSS	공무원 개인별 인사 및 서무관련 업무를 지원하는 시스템으로, 개인별 인사, 급여, 복무, 교육훈련, 근무성적평점, 각종 증명신청 업무 등을 조회하거나 관련자료를 입력할 수 있도록 되어 있음 ※PPSS : Personnel Policy Support System (전자인사관리 시스템)

3. 재택근무는 어떻게 운영되나?

가. 재택근무 대상자 선발기준은?

재택근무 대상자는 심사·심판 경력, 특허청 근무경력 및 개인적인 여건 등을 감안하여 소속부서의 장이 선발하고 있으며, 업무성적이 부진한

경우 대상자 선발에서 제외하고 있다.

재택근무자 신청자격은 특허청 근무경력이 3년 이상인 자, 심사업무 경력이 2년 이상인 자, 심판업무 경력이 1년 이상인 자, 기타 재택근무로 소관업무 수행이 가능하다고 특허청장이 인정하는 자로 규정하고 있다.

나. 재택근무 신청, 중단·변경, 취소절차는?

● 신청 및 승인

재택근무에 참여하고자 하는 특허청 소속공무원은 소속 부서의 장에게 “재택근무 신청서”를 제출하고, 소속 부서의 장은 심사·심판업무 경력이 많은 자, 특허청 근무 경력이 많은 자, 심사·심판업무와 관련하여 공헌을 많이 한 자, 질병·장애·통근거리 등 신청자의 개인적인 여건 등을 고려하여 재택근무를 승인한다.

● 중단 및 변경

재택근무의 중단, 재택근무지 변경이 필요한 자는 1개월 전에 “재택근무 중단(변경) 신청서”를 소속 부서의 장에게 제출하도록 하고 있다.

● 승인취소

재택근무자가 재택근무 보안서약서를 준수하지 않은 사실이 확인되는 경우, 특허청공무원의 청렴유지 등을 위한 행동강령을 위반한 사실이 확인되는 경우, 징계 등의 사유로 재택근무 수행이 불가하다고 판단되는 경우에 소속 부서의 장은 재택근무 승인을 취소할 수 있다.

또한, 재택근무자가 최근 1년 이내에 심사평가 결과 “재심사” 통보를 3회 이상 받거나, 최근 3개월 이내에 업무처리실적이 소속부서 평균처리 실적의 90% 이하일 경우 재택근무 승인을 취소할 수 있게 하고 있다.

다. 재택근무 기간은?

개인별 재택근무 기간은 6개월 단위이며, 기간종료시 중단신청이 없는 한 자동으로 연장된다.

재택근무자에게는 장비제공 유무, 재택근무 실시일수 등에 따라 품질, 생산성 및 만족도 등을 비교측정하기 위해 4개의 재택근무 유형으로 실시하고 있다.

실시유형 비교항목	A 형	B 형	C 형	D 형
재택근무 일수	4일	3일	2일	1일
사무공간 공유	○	○	○	×
장비지급	○	○	○	×

장비 지급형 : A, B, C 형

기술내용 파악, 선행기술 검색, 통지서 작성 등 모든 업무를 특허넷에 접속하여 업무를 수행하기 위해 필요한 PC, 모니터, 인터넷회선, 지문

인식장비 등 특허넷 접속용 장비일체를 제공(책상, 의자 등 사무기기는 지급하지 않음)하고, 청 출근시에는 타 재택근무자와 사무공간을 공유한다.

장비 미지급형 : D 형

본인의 PC 및 인터넷 회선을 이용하여(특허넷 접속을 위한 지문인식 장비만 제공) 재택근무를 수행하며, 청 출근시에는 본인의 자리에서 근무를 하게 된다.

재택근무자에게 제공되는 장비

본체	모니터 · 키보드 · 마우스	지문 인식장비	복구CD	인터넷회선
----	-----------------	---------	------	-------

라. 재택근무를 위한 교육은?

신규 재택근무자를 대상으로 재택근무제도에 대한 이해를 높이고, 재택근무시 전산시스템 장애에 대한 대응능력을 향상시키기 위해 “재택근무 표준업무지침”, “복무”, “보안”, “재택근무 수행에 필요한 전산장비 및 관련 소프트웨어 사용법” 등에 대한 교육을 실시하고 있다. 또한 전체 재택근무자를 대상으로 게시판, 메신저 등을 이용하여 복무 및 보안 등에 대한 교육을 수시로 실시하고 있다.



4. 온라인 재택근무를 위한 시스템은?

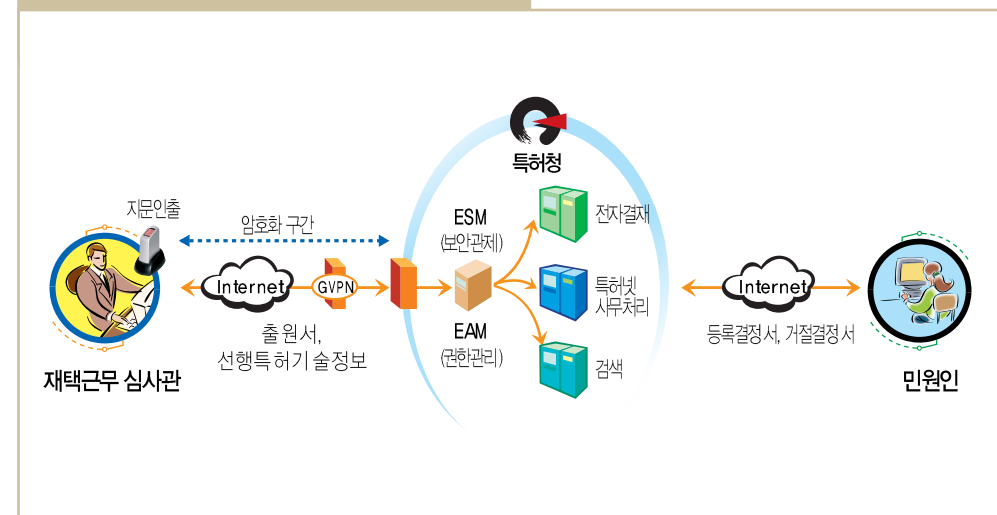
가. 보안강화는 기본

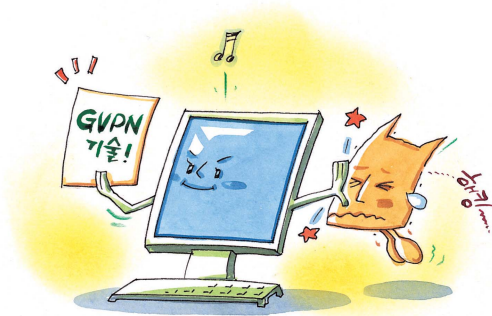
온라인 재택근무시스템을 설계·구축하면서 보안강화와 안정성에 주안점을 두었다. 정부기관 최초의 온라인 재택근무 시행에 따른 외부의 우려를 불식시키기 위해서라도 철저한 보안강화가 우선이었다.

재택근무의 철저한 보안강화를 위해 재택근무용PC 인증단계, GVPN 인증단계, 특허넷 통합인증단계, 특허넷 2차 인증단계 등 4단계의 인증체계를 두었으며, 국가정보원의 보안심사도 마쳤다.

또한 안정적으로 온라인 재택근무 환경을 재택근무자에게 제공하기 위해서는 최적의 네트워크 성능을 유지해야 하고, 업무시스템 및 각종 S/W가 정상 작동되어야 하기 때문에, 이에 대한 충분한 검증 테스트를 수행하였다.

재택근무시스템 구성 개념도





나. 인터넷구간의 보안은 GVPN으로

자택에서 온라인 재택근무를 위해 일반 인터넷회선을 이용하면서도 특허청 내부시스템을 안전하게 접근할 수 있도록 하기 위해서는 VPN(Virtual Private Network, 가상사설망) 기술이 필요했다. 이를 위해, 특허청에 별도로 VPN을 구축하는 방안과 2003년부터 정부기관의 전자결재, 메일 등의 업무에 대한 원격접속을 지원하는 행정자치부의 원격근무 전산망지원센터(GVPN)를 활용하는 방안에 대해 검토를 하였다.

시범운영을 통해 안정성이 검증된 행정자치부의 GVPN을 활용하는 것이 VPN을 자체 구축하는 것보다 비용을 절감할 수 있고, 또한 안정성이 높을 것으로 판단하여 GVPN을 특허청 재택근무에 활용하기로 하였다.

GVPN(Government Virtual Private Network, 원격근무전산망지원센터)이란?

인터넷 등 외부에서 정부고속망 내부에 위치한 전자결재 등 각종 행정정보시스템으로 안전한(Secure) 접속을 지원하는 시스템으로, 보안성을 확보하기 위하여 행정전자서명(GPKI, Government Public Key Infrastructure)을 이용한 사용자 신원확인(인증) 및 가상사설망(VPN)의 통신내용에 대한 암호화 기능을 제공

다. 인터넷회선은 고성능으로

전자문서 형태의 대용량 문서를 처리하는 특허청의 심사·심판업무 특성상 원활한 온라인 재택근무를 위해서는 인터넷 회선의 성능 및 안정성이 무엇보다 중요하다. 인터넷 회선의 성능 및 안정성을 검증하기 위해 여러 차례의 테스트를 실시하여 재택근무에 적합한 회선속도(20MB 이상)를 도출하였으며, 시스템의 안정적인 작동 여부도 확인하였다.

재택근무 운영에 필요한 최적의 인터넷회선을 확보하기 위해 특허청 재택근무에 필요한 인터넷회선의 기본요건을 정의하고, 전국적으로 인터넷회선을 구비한 대상업체의 제안서를 받은 후 기술평가를 통해 인터넷회선 사업자를 선정하였다.

특허청 재택근무를 위해 정의한 인터넷회선 기본요건은 전국적인 20MB 성능의 서비스 가능 여부, 광범위한 재택근무지에 대한 신속한 유지보수지원, 재택근무자 변경 등에 따른 회선설치 장소변경 지원, 회선사용료 정책 등이었다.

인터넷회선 성능 및 안정성 검증 테스트 경과 및 결과

테스트 목적

GVPN 접속시 사용자 인터넷 회선에 따른 성능 및 안정성에 대한 검증과 재택근무에 필요한 특허넷시스템, 검색시스템 등 각종 시스템에 대한 정상적인 접근 및 서비스 가능 여부를 검증하기 위해 실시하였다.

진행경과

구 분	시 기	회 선	테 스트 내역
1차 테스트	'04.11.17~18	VDSL (4MB, 8MB)	청내와 재택근무지에서의 다운로드(10MB) 테스트
2차 테스트	'04.12.3~7	VDSL (4MB, 8MB)	각 구간별 속도 측정으로 병목구간 파악 (10MB 다운로드)
3차 테스트	'04.12.15~16	VDSL (20MB, 50MB)	고속회선 다운로드 테스트

인터넷 회선 속도측정 및 S/W작동 여부 확인 (1차 테스트)

테스트 개요

청내 네트워크 구간에서의 다운로드 속도(10MB 파일 다운로드)와 재택근무지에서 다운로드 속도를 비교하여 재택근무지에서의 회선 성능을 점검해보고 재택근무에 필요한 업무시스템 및 각종S/W의 정상적인 작동여부 등에 대한 테스트를 수행하였다.

테스트 결과

청내에서 측정한 속도와 재택근무지에서 측정한 것을 비교해본 결과 재택근무지에서의 속도가 VDSL(4MB) 회선의 경우 약 2.24배, VDSL(8MB) 회선은 1.88배 정도 느린 것으로 나타났다. 또한, 특허넷 업무시스템 및 각종S/W 테스트에서는 GVPN을 통과한 후 통합인증서버로의 직접 접근이 안 되는 현상과 전자문서를 보는 통합뷰어가 다운되는 현상이 발생하였다.

속도 저하 구간 확인 (2차 테스트)

테스트 개요

1차 테스트 결과 청내에 비해 약 2배의 속도차이가 발생한 것에 대해 정확한 속도저하 구간을 분석하기 위하여 재택근무 네트워크 전체구간을 4구간으로 나누어 10MB 다운로드 테스트와, 1차에서 정상적으로 작동되지 않았던 통합인증 및 통합뷰어의 개선 부분에 대한 정상 작동 여부를 테스트 하였다.

테스트 결과

행정자치부 내부와 특허청 내부에서의 네트워크 속도차이가 0.5초 정도 발생하고, 10MB 파일이 GVPN 통과시 암호·복호화에 1.5초가 소요되는 것으로 보아, 전체적인 네트워크의 성능은 특허청과 행정자치부의 네트워크구간에서의 속도지연보다는 사용자 인터넷회선의 품질에 따라 좌우되는 것으로 나타났다. 또한 개선된 통합인증, 통합뷰어 등에 대한 테스트 결과 정상적으로 작동됨을 확인하였다.

재택근무에 적합한 회선속도 확인 (3차 테스트)

테스트 개요

온라인 재택근무의 품질향상을 위해서는 현재 서비스중인 최고속도(20MB, 50MB, 2004년말 기준)로 상향한 테스트가 필요하여, 최고속도의 회선으로 10MB 데이터 다운로드 테스트를 수행하였다.

테스트 결과

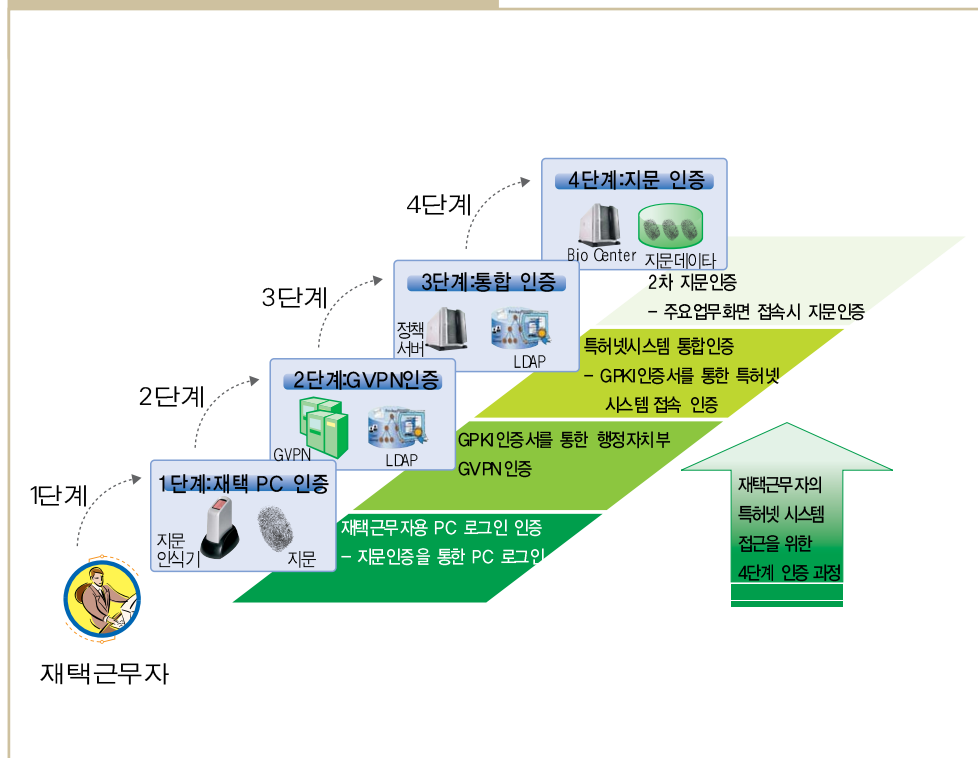
청내 네트워크 구간에서의 속도와 비교하여 20MB급 회선은 1.36배, 50MB급 회선의 경우 1.16배 정도의 속도 지연이 발생하는 등 전체적으로 안정적인 모습을 보였다. 따라서, 온라인 재택근무를 위해서는 최소 20MB급 이상의 회선이 적절한 것으로 결론을 얻을 수 있었다.

라. 재택근무자 신분확인 은 지문인증으로

특허청은 재택근무용 PC 접근에 대한 1차 본인확인 과 특허넷 심사·심판업무 등의 접속시 2차 본인확인을 위한 주요 인증 수단으로 지문인증시스템을 도입하여 적용하고 있다.

재택근무자에 대한 보안인증은 PC에 대한 지문인증, GVPN 인증서(GPKI) 인증, 특허넷 통합인증(GPKI), 특허넷 지문인증으로 구성되며, 총 4단계의 인증절차를 거쳐야만 특허넷시스템의 심사·심판 업무를 수행할 수 있다.

재택근무 인증 절차 개념도



마. 비공개서류의 처리는 더욱 안전하게

특허청의 모든 업무시스템은 통합인증후 지식관리시스템을 통하여 직원의 직무 및 권한에 따라 접근하여 이용할 수 있게 구축되어 있다.

재택근무자는 재택근무지에서 권한범위내의 모든 서버 시스템을 이용할 수 있지만, 비공개 출원서류 등은 IP주소 제어 및 EAM(통합인증권한관리시스템) 제어를 통해 접근할 수 없도록 하였다.

EAM(Extranet Access Management) 이란?

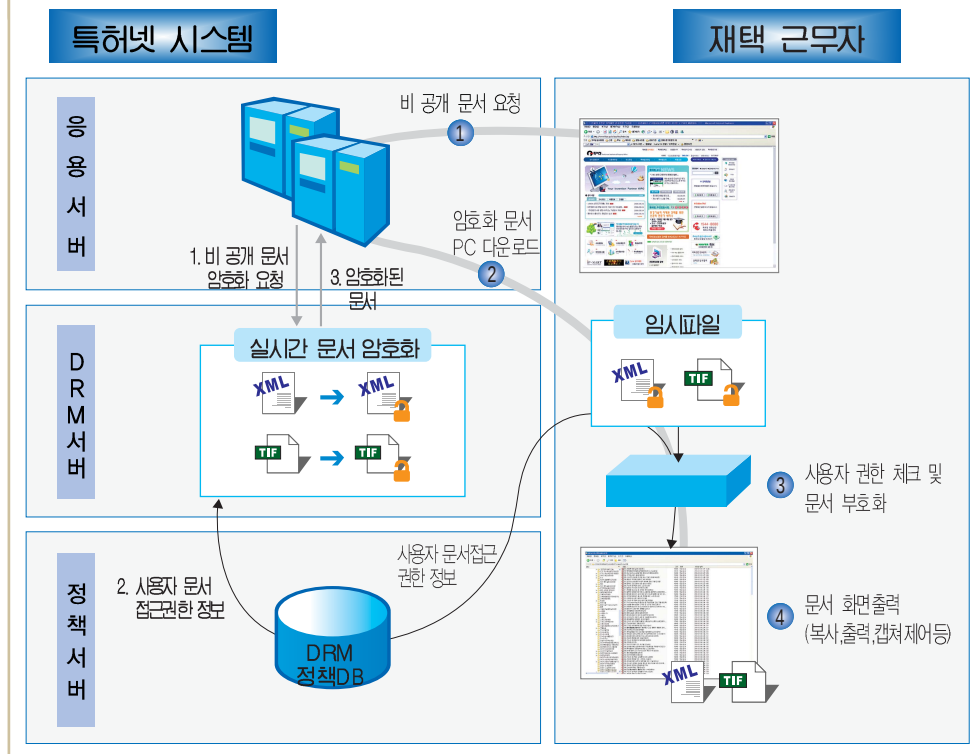
통합인증(SSO : Single Sign On)과 사용자 인증을 관리하고 어플리케이션이나 데이터에 대한 사용자의 접근을 결정하는 조직 내 정책(Policy)을 구현하는 단일화된 메커니즘을 제공하는 솔루션을 지칭

그러나 특허청의 심사처리기간 10개월 단축목표로 재택근무자들도 비공개 출원서류 등에 대한 심사처리가 필요했다. 이에 비공개 전자문서에 대해서는 국가정보원의 국가정보보안기본지침에 의거하여 전자문서 보안기술인 DRM(Digital Rights Management)을 2006년 6월부터 재택심사에 적용하고 있다.

DRM(Digital Rights Management) 이란?

전자문서의 생성·소통·출력·소멸 등 전 과정에 걸쳐 합법적 접근은 허용하고 불법적인 접근을 방지하는 등 전자문서의 보안 및 관리기능을 제공하는 기술

특허넷 DRM 적용 프로세스



바. 장애처리는 신속하게

재택근무자의 PC, 인터넷회선, GVPN 등의 장애처리를 신속히 지원하기 위해 현장지원 체계를 구성하여 운영하고 있다. 재택근무용 PC, 지문 인식 및 업무에 필요한 관련 S/W 등 각종 S/W 장애는 현장지원팀의 전담인력이 전화상담을 통하여 장애처리를 하고 있으며, PC본체 등의 H/W 장애는 사무실로 가져와 수리를 하도록 하고 있다.

인터넷회선 장애는 현장지원팀에서 전화접수 후 인터넷회선 업체 전담자에게 연락하여 신속히 장애처리를 하고, GVPN 장애는 행정자치부의 GVPN 담당에게 직접 전화하여 처리하는 방식으로 하고 있다.

또한 재택근무자들이 PC 등의 장애시 간단한 응급조치 정도를 수행할 수 있는 매뉴얼과 복구CD를 재택근무자에게 제공하고 있다.



제3편

재택근무 운영의 걸림돌 제거하기

1. 눈도장 인사관행에서 벗어나기
2. 부정적 인식 허물기
3. 나 홀로 집에? NO!
4. 특허넷, 집에서도 문제없게
5. 보안을 더욱 강화하자



제3편

재택근무 운영의 걸림돌
제거하기

1. 눈도장 인사관행에서 벗어나기

가. 업무성과 평가는 공정하게

재택근무의 성공적인 정착을 위해서는 재택근무의 결과물인 업무실적에 대하여 양적·질적으로 공정하게 평가할 수 있는 체계를 구비하는 것이 가장 우선적으로 갖추어야 할 조건이라 할 수 있다.

성과가 아닌 품행이나 복무 등에 의해서 재택근무자를 구속하려 한다면 재택근무지가 오히려 전자감옥이 되고, 탄력적으로 시간을 활용하여 업무성과를 높이려는 당초의 취지가 변질되어 결국 실패의 길로 들어서게 될 것이기 때문이다.

이에 특허청은 재택근무제도 도입과 아울러 전칭적으로 성과주의 경영을 선포하고, 업무성과에 의해서 엄격하게 평가하고 그 결과를 성과급 및 인사에 반영하는 평가체계를 구축하여 운영하고 있다.



나. 체계적인 성과평가 실시

특허청은 2004년 10월 중앙행정기관으로서 최초로 BSC (Balanced Scorecard)에 기반한 직무성과계약제를 체결하였으며, 이를 시스템화하여 2005년 상반기 업무실적부터 성과평가를 실시하고 있다.

성과관리시스템의 주요 내용 및 특징은 크게 두 가지로 볼 수 있다. 첫째는 조직의 비전·전략 체계도를 작성하고 이와 연계하여 각 부서별 전략체계도 및 KPI를 설정함으로써 효과적인 성과관리를 위한 커뮤니케이션 채널을 구축했다는 점이다. 둘째는 이해관계자·업무수행·정책수행·재무·혁신/학습 등 5개의 관점에서 균형 잡힌 핵심성공요인(CSF)과 핵심성과지표(KPI)를 작성·관리함으로써 조직의 성과 및 장기적 성장 가능성을 제고했다는 점이다.

특허청은 이러한 성과정보를 바탕으로 실적평가 외에 역량평가, 다면평가, 혁신마일리지 등을 포괄하는 조직·개인에 대한 통합평가체계를 구축하였다. 이러한 평가시스템은 정부부처내 성과관리시스템 구축·운영에 대한 우수사례로 타부처, 지자체 및 민간 기관 등 총 24개 기관에서 벤치마킹의 사례가 되었다.

2. 부정적 인식 허물기

가. 재택근무에 대한 부정적 반응

사무공간 부족과 일하는 방식의 혁신을 위해 기관장의 결단으로 시작된 재택근무이지만 제도의 성공적인 정착을 위해서는 직원들의 인식전환이 필요했다.



제도를 도입한다고 발표하자 첫 반응은 다양하였다. “공무원이 무슨 재택근무야!”, “재택근무가 실제로 도입될 수 있을까?”, “청장이 바뀌면 그만 두겠지?”, “사무공간 공유제도 시행은 공무원 퇴출 프로그램의 일환이 아니야?” 등의 거부반응이 있었다.

이러한 거부반응을 해소하고, 재택근무의 성공적 정착과 발전을 담보하려면 재택근무에 대한 이해와 인식의 전환이 필수적이라고 할 수 있다.

나. 인식 개선을 위한 노력

이와 같은 거부반응을 없애기 위해서는 직원들의 재택근무에 대한 이해가 선행되어야 한다고 판단하고, 재택근무제도 도입과 관련한 기본지식과 토론헌자료를 청직원들과 공유하기로 하였다.

재택근무에 대한 기본지식과 세계 주요 특허청은 재택근무를 어떻게 하고 있는가에 대한 정보를 공유하기 위하여 지식관리시스템에 관련 정보를 등재하고 공유하였다.

지식관리시스템의 자료등록 화면

특허청 지식관리시스템 - Microsoft Internet Explorer

지식등록 > 일반행정

지식보기

미국 및 호주 특허청의 재택근무 관련 현황 자료 조회수:324

등록일	2004-05-24	등록자	
승인여부	승인	지식점수	46.0
평가횟수	10	외부 공개여부	청내직원공유
키워드	미국, 재택근무, 재택심사, 호주		
지식유형			

미국 및 호주 특허청의 재택심사 관련 자료입니다.

미국 자료는 2003년 1월 미국 특허청과 특허심사관협의회(POPA)간의 "특허 재택심사 협정서" 내용을 번역한 것이고, 호주 자료는 호주 특허청의 재택심사 추진 이력 및 청내 재택근무 관련 질의응답 원문자료입니다.

현재 진행 중인 "재택심사제도 도입을 위한 청내 설문조사"에 참조하시기 바랍니다.

- 특허 재택근무 프로그램요약.hwp 43KB
- 호주 특허청 재택심사 관련 질의응답.doc 25KB
- 호주 특허청 재택근무 추진 이력.doc 28KB

관련지식

☐	"재택심사제도 도입" 관련 혁신워크샵 발표자료	NAME	DATE	2004-05-18
☐	재택근무 시범사업 세부 시행계획 관련 검토회의 자료	NAME	DATE	2004-10-19

의견쓰기

또한, 재택근무 도입과 관련된 세계 주요 특허청의 재택근무 현황자료, 제도 도입시 문제가 되는 법률적·제도적인 문제점에 대한 토의자료를 팀·본부단위의 검토회의, 간부회의 및 청 주니어보드에 제공하여 재택근무제도 도입문제를 청내에 이슈화 하였다.

이러한 온라인·오프라인상의 공식적인 인식제고 노력 이외에도 개별 접촉을 통한 설득작업 등 재택근무에 대한 인식전환 노력을 계속하였다.

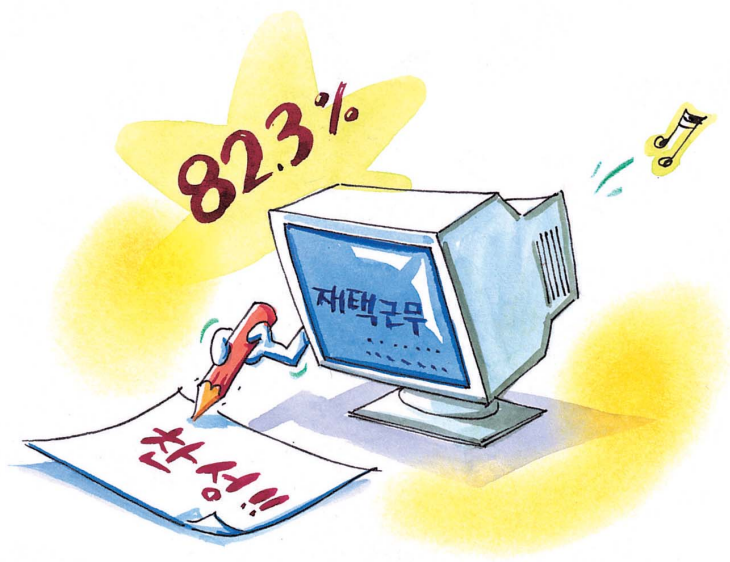
다. 설문을 통한 재택근무 참여의사 확인

이와 같은 노력을 기울인지 4개월이 지난 후 인식전환을 위한 노력의 결과를 확인하기 위하여 청내 직원 전체를 대상으로 재택근무 인식에 대한 설문조사를 실시하였다.

재택근무 설문결과 (2004. 5)

찬 성	반 대	무 응 답	계
545명	100명	17명	662명
82.3%	15.1%	2.6%	100%

설문조사 결과 예상외로 82% 이상이 재택근무제도 도입에 찬성하였으며 재택근무에 대하여 호감을 가지고 있는 것으로 나타났다.



설문조사 결과

재택심사제도 도입에 대한 청내 직원들의 공감대 확인

- 설문 응답자의 82.3%가 재택심사 도입 찬성 (662명중 545명)

'05년 시범실시를 위한 참여인력은 충분하게 확보

- 시범실시 참여 희망자 157명중 62명이 3년 이상 경력심사관

시범실시 완료 후 본격실시에도 참여율이 높을 것으로 예상

- 시범실시 및 본격실시 참여희망자는 235명(36%)이며, 추후 참여를 고려하겠다는 응답까지 합하면 473명(71%)

사무공간 공유제도의 성공적 도입 가능성 확인

- 응답자의 23%(155명)가 개인사무공간을 포기할 수 있다는 의사를 밝히고 있으며, 반대자는 17%(110명)

여성, 연장자, 행정직, 원거리 출근 직원들의 찬성율 높음

- 남성보다 여성의 찬성율이 높음 (남 : 81%, 여 : 91%)
- 나이가 많을수록 찬성율이 높음 (30대 : 80%, 50대 : 89%)
- 기술직보다 행정직의 찬성율이 높음 (기술 : 81%, 행정 : 85%)
- 통근거리가 멀수록 찬성율이 높음 (대전권 : 80%, 수도권 : 88%)

라. 재택근무 참여신청 저조, 왜?

이와 같은 설문결과에 힘입어 재택근무 시범실시 인원을 60명으로 정하고, 재택근무 시행을 위한 제도와 시스템의 준비가 어느 정도 끝나가던 2004년 11월에 직원들을 대상으로 재택근무자를 모집하였는데, 당초 예상했던 60명에 훨씬 못 미치는 22명에 불과하였다.

“왜 이러한 결과가 나왔을까?” 당초 설문시에 예상하지 못했던 결과는 2005년 3월부터 재택근무를 시행하려고 하는 담당자에게 엄청난 부담으로 다가왔다.

“재택근무를 신청하지 않는 이유가 무엇일까?” 재택근무의 참여 활성화를 위해서는 무엇보다 현재의 상황에 대한 현상과 악이 필요하였다.

청직원들이 재택근무신청을 주저한 이유는 다음과 같았다.



첫째, 재택근무로 인하여 대면접촉이 줄어들어 인사상 불이익을 받지 않을까 하는 우려 때문에 승진을 앞둔 직원들이 재택근무 신청을 꺼렸던 것이다.

둘째, 초과근무 수당 등의 축소로 인한 재정상 불이익에 대한 우려였다. 수당의 축소는 봉급을 삭감하는 효과를 가져오기 때문에 자금의 수요가 많은 나이에 있는 직원들은 재택근무 참여 신청을 꺼렸다.

셋째, “청내와 같이 안정적으로 심사를 할 수 있을까?” 라는 시스템의 성능과 안정성에 대한 불안감이 있었다.

넷째, 재택근무로 인하여 직접적인 영향을 받는 가족들의 반대도 재택근무 신청을 꺼리는 요인중의 하나였다.



마. 참여 확대를 위한 인센티브

직원들의 불안요인 등을 없애기 위한 방안으로, 기관장의 재택근무 시행에 따른 강력한 의지표명과 불이익에 대한 우려를 불식시키는 것을 주요내용으로 하는 인센티브 방안을 마련하였다.

먼저 인사상의 불이익을 불식시키기 위하여 근무평정 및 승진심사시 재택근무에 따른 불이익이 없도록 하기 위하여 성과중심의 조직문화 정착 노력을 계속하겠다고 기관장이 강력한 의지를 표명하였다.

둘째, 초과근무수당 등 일체의 수당은 청내근무자와 동일하게 적용하고, 인터넷 접속료, 전화카드 지원, 사무 부대용품 지원, A(주4일), B(주3일), C(주2일)형의 경우 별도의 PC와 모니터 제공 등을 통하여 재정적 부담에 대한 우려를 불식시켰다.

셋째, 심사물량은 청내근무자와 동일한 수준에서 결정하였고, 재택근무 시범실시 참여자에 대하여 혁신마일리지 부여, 1년에 두 번 우수심사관 선발시 재택심사관 1인 선발추진 및 연말에 최우수 재택심사관 시상·포상 등 각종 인센티브 방안을 마련하였다.

인센티브 방안을 마련한 결과 당초 예상했던 인원인 60명보다 못미쳤지만 54명의 재택근무자를 모집하여, 당초 계획대로 2005년 3월에 재택근무 시범사업을 시행하였다.

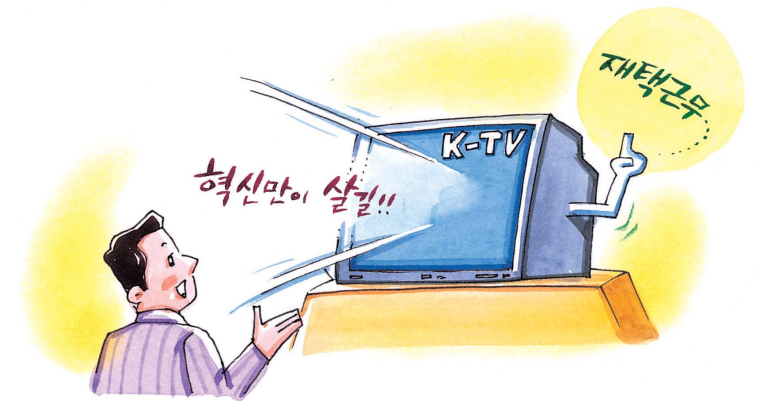
바. 국민들의 인식 개선을 위한 노력

재택근무를 특허청에서 정부부처 최초로 시행한다고 보도자료가 나가자 네티즌의 반응은 대단히 냉소적이었고, 재택근무자에 대하여 “집에서 놀아도 봉급을 주느냐?”, “직장에서 해고된 줄 알았다”는 등의 반응 일색이어서 대국민을 향한 설득작업에 들어가야 했다.

먼저 K-TV “혁신만이 살길이다.”라는 프로그램에서 재택근무를 도입하게 된 계기 등이 30여분 방영됨으로써 정책홍보의 불씨를 당겼다. 또한 중앙일보에 재택근무의 개념 및 재택근무자의 생활을 소개함으로써 국민들의 재택근무제도에 대한 인식을 높였다.

MBC 뉴스데스크에 특허청에서 재택근무를 실시하고 있다는 사실이 보도되면서 정부부처 및 언론기관에서 재택근무에 대해 인식하기 시작하였다.

홍보를 시작하기 전에 예상하지 못했던 엄청난 반향이 사회 곳곳에서 감지되기 시작하였고, 정부부처뿐만 아니라 일본에서까지 재택근무에 관심을 가지고 벤치마킹을 요청해 왔다.



먼저 재택근무에 관심을 보이는 재경부, 국세청, 경기도 등에서 벤치마킹을 위하여 방문 및 자료요청을 하였고, 특히 국세심판원은 재택근무를 도입한다는 보도자료까지 내며 적극적 도입의지를 나타냈다.

관심은 국내에 그치지 않고 바다 건너 일본 특허청에도 전해져 JETRO(일본무역진흥기구)에서 우리나라 특허청을 방문하여 재택근무제도에 대해 심층적인 연구를 했다. 이와 같이 국내뿐만 아니라 국외에서도 특허청의 재택근무를 벤치마킹하기 위하여 방문하게 되었다.

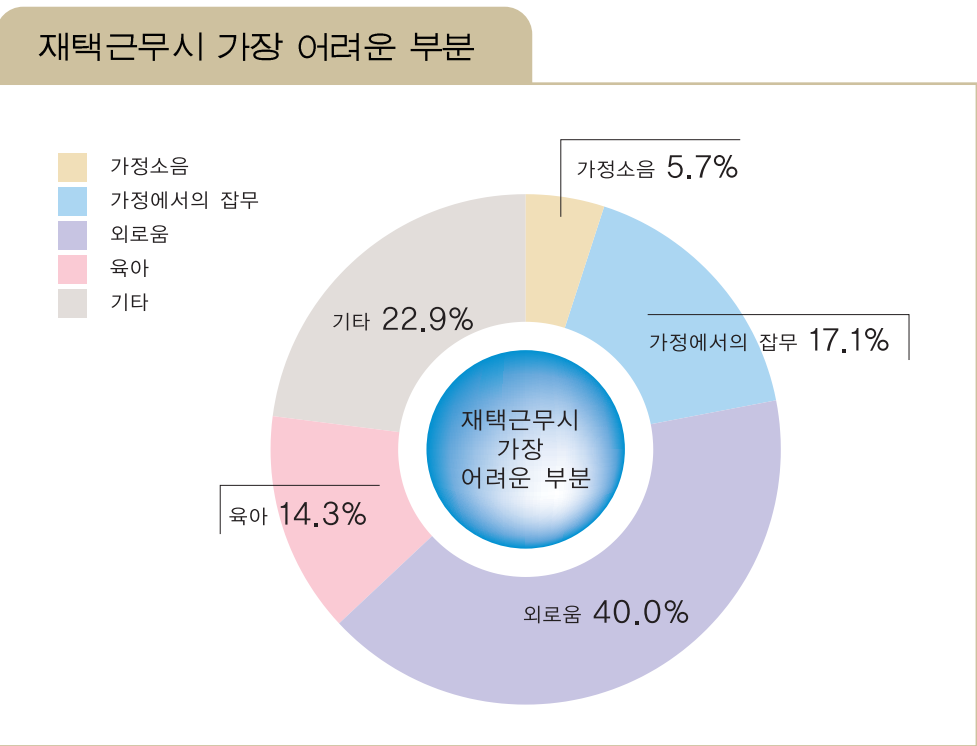
이처럼 특허청의 재택근무제도가 국내·외에 관심을 받기 시작하자 언론의 보도태도도 달라졌다. 특허청이 재택근무를 실시한다는 사실위주의 보도에서 사회전반에 파급효과를 보도하는 정책보도 쪽으로 중심이 옮겨졌고, 재택근무가 우리나라에 적용가능한 근무유형이며 향후 지속적으로 확대되고 정착될 것이라는 보도로 이어졌다. 미디어를 통한 정책홍보가 어느 정도 성과를 보이기 시작한 것이다.

또한 재택근무제도의 정책적 효과를 측정하기 위하여 국토연구원 등에서도 협조를 요청하여 재택근무 도입에 따른 교통량 분석 등을 시도하였으며, 한국전산원은 정보통신부의 위탁을 받아 u-Work 포럼을 통하여 특허청 재택근무를 국가적 모델로 선정하여 연구하고 있다.

3. 나 홀로 집에? NO!

가. 의사소통이 필요해요

2005년 6월에 실시된 재택근무자들을 대상으로 한 설문에서 재택근무자들은 재택근무시의 가장 어려운 점으로 외로움을 꼽았다.



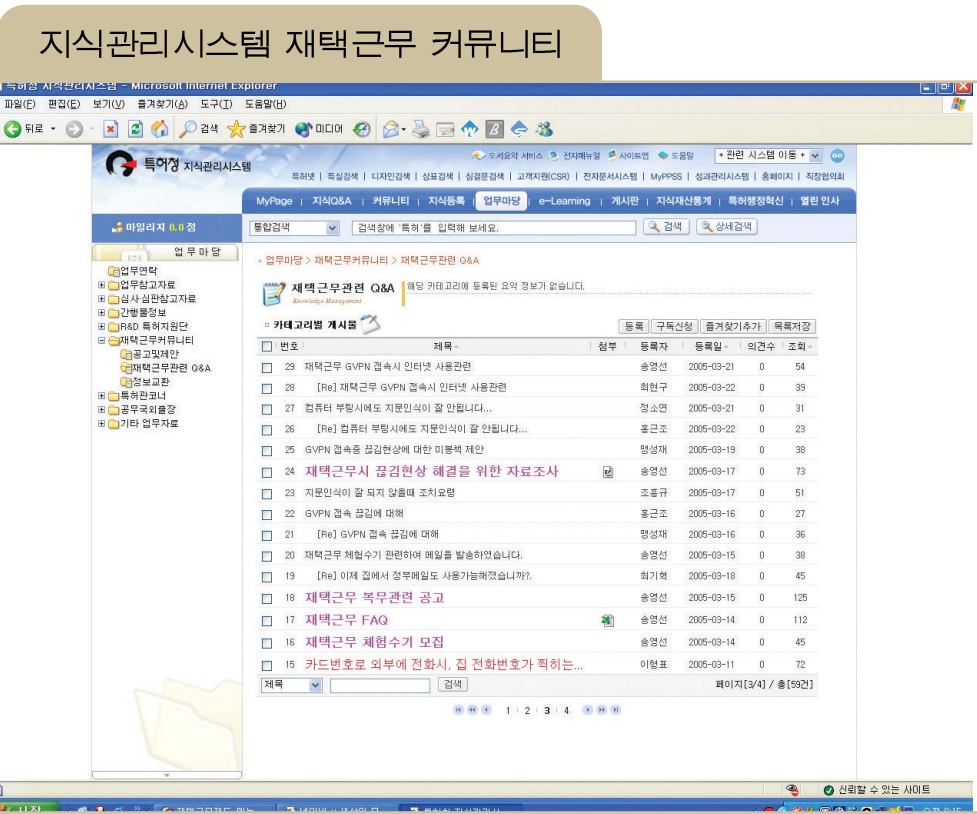
설문결과에서 나타났듯이 재택근무자는 재택근무시 의견을 교환할 사람이 없기 때문에 어려움을 겪고 있으며, 이러한 재택근무자의 외로움 및 동료로부터의 소외감을 해소하기 위해서는 재택근무자와 청내 근무자간의 원활한 의사소통 채널의 확보 및 활성화가 무엇보다 중요하다는 것을 보여주고 있다.

나. 재택근무자들간의 의사소통은?

1) 온라인 재택근무 커뮤니티 개설

재택근무자들은 재택근무를 하는 사람들이기도 하지만 재택근무의 문제점을 개선하고, 재택근무를 홍보할 수도 있는 중요한 주체이므로, 재택근무의 성공적인 정착을 위해서는 재택근무자들의 지식학습공동체(CoP, Community of Practice)를 운영하는 것이 무엇보다 중요하다.

이를 위해 지식관리시스템내에 “재택근무 커뮤니티”를 개설하고, 재택근무를 하면서 나타난 갖가지 아이디어나 이슈에 대하여 토론하고 정보를 공유할 수 있는 공간을 마련하였다. 이 공간은 재택근무자들의 정보공유방이자 청내근무자들 중에서 재택근무에 관심이 있는 청내 직원들에게 홍보의 장이 되었다.



재택근무 커뮤니티를 운영하면서 많은 문제를 해결하였는데, 제일 먼저 논란이 된 것은 시스템 접속 끊김현상이었다. 이 과정에서 재택근무자들이 장애원인 및 해결방안을 제시하는 등 시스템 개통 초기 안정화에 큰 역할을 수행하였다.

이외에도 재택근무시 효율적으로 시간을 관리하는 방법, 전화카드 사용법 등 실제 재택근무 시행에 따른 많은 이슈들이 재택근무자들의 노력에 의해서 해결되었고 여러 제안사항들은 재택근무 제도의 발전에 도움이 되었다.

특히, 재택근무자들의 커뮤니티에 의해서 재택근무자들간의 유대가 강화되었고, 청내근무자중에서 재택근무 커뮤니티를 통하여 재택근무에 대하여 관심을 갖게되는 직원들도 많아지고 있다.



2) 오프라인상의 모임개최

재택근무제도의 단편적인 문제점에 대한 해결, 몇몇의 재택근무 참여 유도 등은 온라인 커뮤니티를 통해서도 할 수 있으나, 보다 효과적인 재

택근무제도의 발전을 위해서는 재택근무자들이 주기적으로 모여서 재택근무제도의 효율적인 운영방안에 대하여 논의할 수 있는 정보공유의 장을 마련해야 한다.

재택근무자들의 정보공유를 위해 워크숍을 개최하였고, 재택근무자들의 주요현안에 대한 토론 및 기관장, 본부장들과의 직접적인 의사소통을 이루었다.

이 자리에서 재택근무자들과 민원인과의 의사소통 활성화 방안, 재택근무자들과 청내 간부들과의 의사소통 활성화 방안 등을 논의하였으며, 기관장 및 본부장을 만나 재택근무제도를 보다 활성화할 수 있도록 적극적인 지원을 요청하였다.

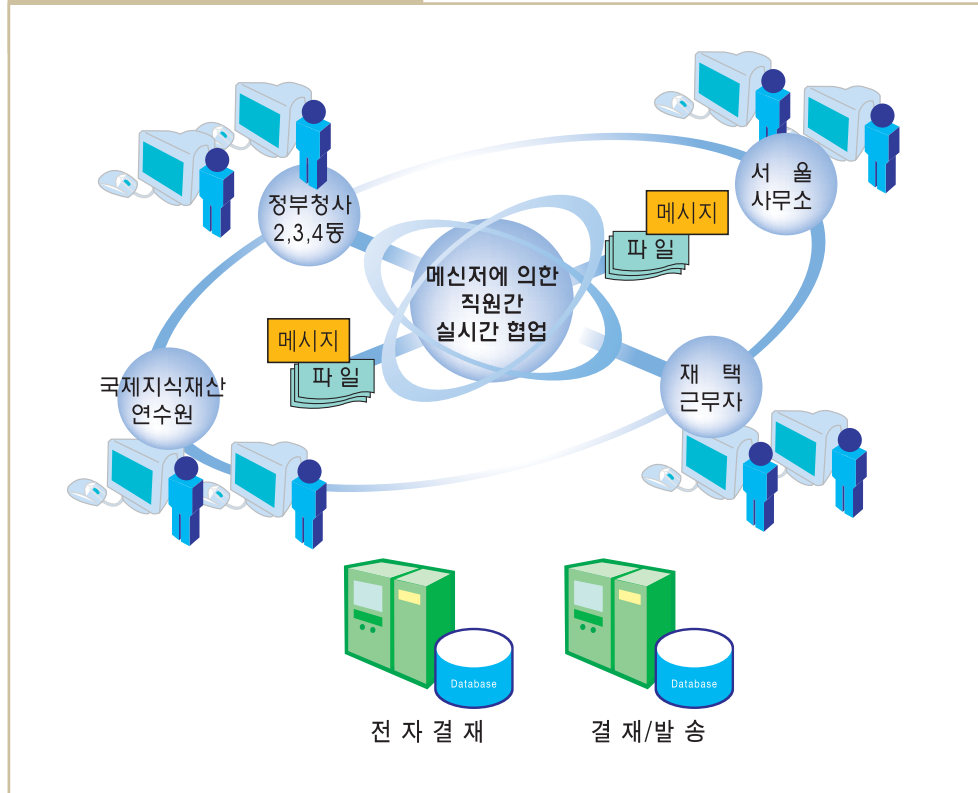
특히 재택근무자들을 위한 정보제공 차원으로 민간전문가를 초빙하여 이루어진 “주거공간내에서의 재택근무 공간의 개념”에 대한 강연은 재택근무자들이 집이 사무실 이외에도 일하는 장소로 적극적으로 인식하게 하는 계기가 되었다

다. 청내 근무자와의 의사소통은?

1) 온라인상의 의사소통 채널 마련

재택근무자에게 다른 재택근무자와의 원활한 의사소통 뿐만 아니라 청내근무자와의 의사소통 채널이 절실함에 따라, 특허청 메신저(KIPO메신저) 개발시 GVPN을 이용하여 청내에 접속하는 재택근무자도 메신저를 이용할 수 있게 하여 청내근무자와 의사소통이 가능하도록 하였다.

특허청 메신저 개념도



현재 메신저는 재택근무자들이 청내직원들과 소속부서의 공지사항 및 청내상황 등의 정보를 실시간으로 교환할 수 있게 하는 매우 효과적인 의사소통 채널이 되었다.

2) 오프라인상의 의사소통 채널 마련

간부와 재택근무자간의 의사소통 채널 부족에 따른 재택근무자들의 불안을 해소하기 위하여 간부들과의 간담회를 수시로 실시하고 있다.

재택근무자와 간부들과의 간담회는 재택근무자들에게 있어서는 재택근무시의 애로점을 간부들에게 직접 전달할 수 있는 기회가 되었으며, 간부들에게는 재택근무에 대한 부정적 인식을 불식시키는 계기를 마련하게 되었다.

특히 기관장과의 간담회는 재택근무의 애로점과 제도정착을 위한 제언을 할 수 있는 좋은 통로가 되었다.



라. 민원인과의 의사소통은?

요즘 행정기관들이 앞다투어 고객(민원인)에 대한 서비스를 강조하고 있는 시점에서, 재택근무자들의 민원인에 대한 서비스의 불만이 나온다면 재택근무제도 정착에 커다란 지장을 줄 수 있다.

이에 따라 재택근무자들에게 민원인 응대에 대한 철저한 교육과 의사소통 채널을 구축하게 되었다.

먼저 재택근무자가 집에서 근무할 때 사무실로 전화가 오게 되는 것에 대비하여 사무실의 전화를 집전화로 착신 전환하는 기능을 사용하였는데, 정부대전청사내 전화교환기의 기능부족으로 전화를 거는 민원인의 전화번호

호가 아닌 사무실의 전화번호가 표시되었고, 민원인으로부터 전화가 오는 도중 끊어지는 현상까지 발생하여 실제로 민원이 제기되기도 하였다.

이를 해결하기 위하여 행정자치부와 협의를 통해 전화교환기의 개선을 제안하였고, 마침 행정자치부에서는 구 전화교환기를 교체할 계획을 가지고 있어 일이 순조롭게 처리될 수 있었다.

또한 재택근무자가 민원인에게 전화를 걸 경우에는 특허청에서 지급하는 전화카드를 이용하여 업무용 전화임을 명확히 하기로 하였다. 그런데 심사관의 개인 전화번호가 민원인에게 그대로 전달되어 자칫 개인의 사생활 침해의 가능성이 있었다. 이는 전화회사의 발신자표시 제한 서비스를 통하여 발신자가 표시되지 않도록 조치하였다.

4. 특허넷, 집에서도 문제없게

가. 네트워크 접속이 끊어지지 않게 하라

인터넷을 기반으로 하는 재택근무는 자택의 인터넷회선 → 행정자치부 GVPN → 특허청 등 여러 경로의 네트워크를 거쳐 특허넷시스템에 연결된다.

이렇게 여러 경로를 거치다 보니 데이터 전송경로인 네트워크에서 끊김현상이 발생하면 어디에서 발생하였는지 파악하기란 여간 까다로운 것이 아니었다.



재택근무 도중 끊김현상이 발생하면 먼저 특허넷시스템을 점검하고, 이상이 없으면 인터넷회선 업체에 문의를 하며, 여기에도 이상이 없으면 행정자치부의 GVPN 담당부서에 문의하여 문제를 해결하였다.

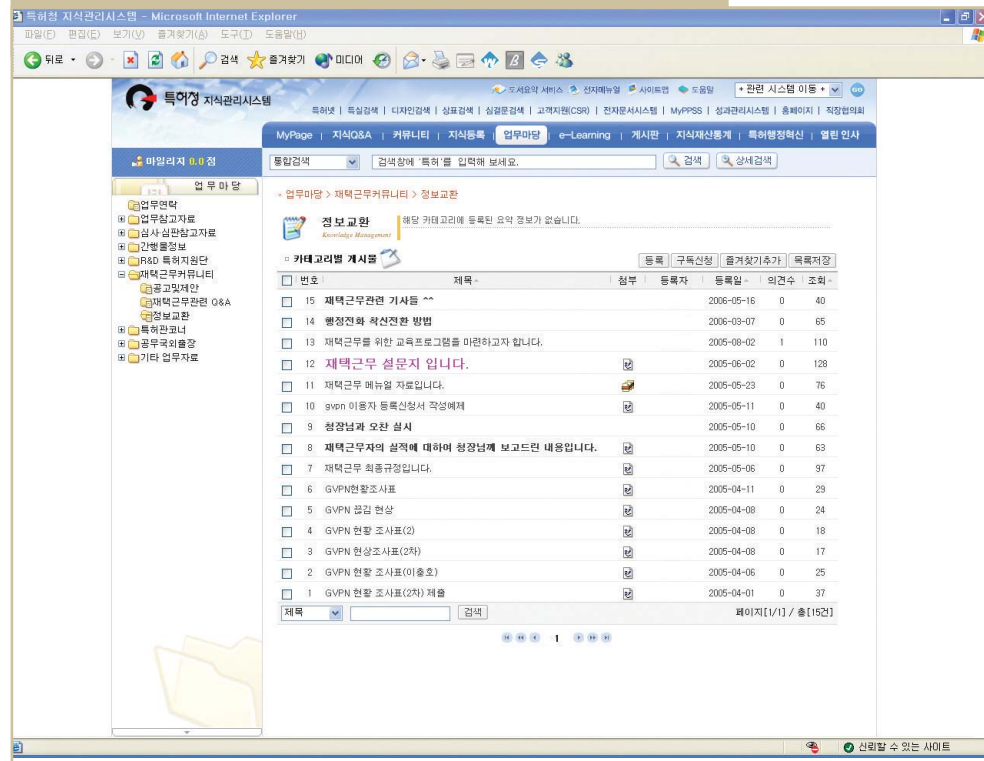
따라서 문제 발생의 원인 파악이 힘들었고, 또한 각 기관의 시스템 관리자도 수시로 교체되어 의사소통에 문제도 있었다.

실제로 재택근무 초기에 데이터 전송경로에서의 끊김현상은 심각했는데, 어떤 사람은 10분마다 끊기는가 하면 어떤 사람은 1시간 단위로 끊기는 등 현상도 다양하여 정확한 원인을 찾기가 곤란하였다.

이에 행정자치부, 특허청, GVPN 제품업체, 인터넷회선 업체가 모여 문제해결을 위한 기술적 해결방안을 모색하였으며, 특허청의 끊김현상에 대한 정확한 설문조사 결과를 토대로 각 업체에서 담당하는 시스템을 확인하고 조치하기로 하였다.

그리하여 특허청은 재택근무자들을 대상으로 끊김현상 발생빈도, 발생시점, 발생 메시지 등에 대한 설문조사를 실시한 후, 조사결과를 각 해당 업체로 보내 기술검토를 의뢰하였다.

끊김현상에 대한 설문조사 실시 관련 화면



네트워크 끊김현상에 대한 해결책은 GVPN 제품업체에서 나왔다. GVPN 장비에서 일정시간 단위로 각 사용자가 시스템에 접속되어 있는지의 여부를 확인하는 신호때문에 시스템 접속이 끊어지는 것이었다. 이후 접속 확인시간 등 GVPN 장비의 환경설정을 변경조치한 결과 빈도가 매우 높았던 끊김현상은 상당부분 해소되었다.

나. 지역별 전송속도 차이를 극복하라

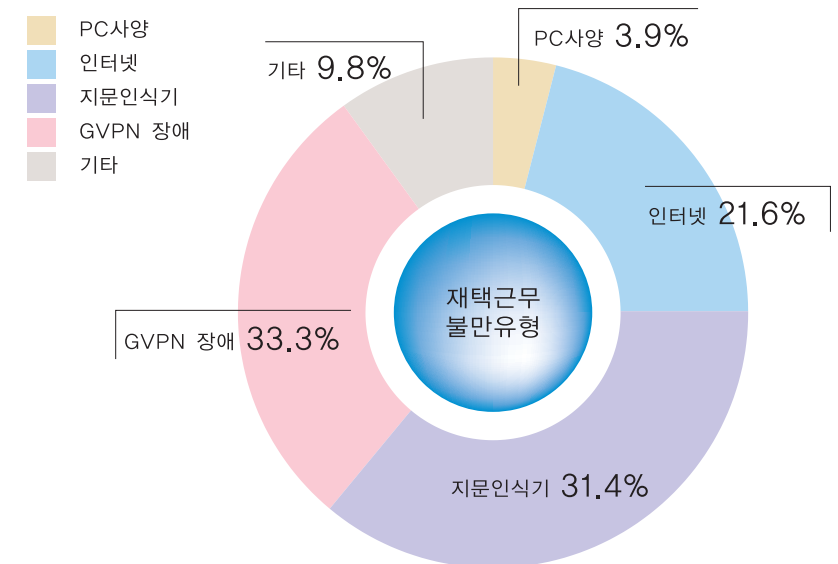
재택근무 실시에 앞서 인터넷 회선의 전송속도 테스트를 거쳐 재택근

무 인터넷회선 속도 표준을 20MB로 산정하였다.

그러나 시범실시 대상자별 재택근무지의 인터넷 회선 속도가 100MB에서 4MB까지 다양하였다. 이를 해결하기 위해 재택근무 해당 지역에서 가장 성능이 좋은 인터넷회선을 사용할 수 있도록 하였으며, 청내의 네트워크 구간도 최적의 성능을 내기 위한 튜닝을 실시하였다.

인터넷회선 속도가 업무처리를 수행하는데 문제가 되는지 여부에 대하여 설문을 실시한 결과, 응답자의 21.6% 정도가 인터넷에 문제가 있다고 지적하고 있는데 이 문제의 해결을 위해서는 국가적 차원의 지속적인 인프라 확충노력이 수반되어야 할 것이다.

재택근무 불만유형 ('05년 6월 만족도 설문조사)





지역별 인터넷 회선속도 (2005년 2월 기준)

지역	주 소	지원속도
경기도	경기도 군포시 당동900번지 동아아파트	50MB
경기도	경기도 성남시 분당구 서현동 시범단지 삼성아파트	50MB
경기도	경기도 성남시 분당구 수내동 54 파크타운 삼익A	20MB
경기도	경기도 안양시 만안구 석수3동 개나리빌라	4MB
경기도	경기도 용인시 죽전1동 산내들 현대아파트	50MB
경기도	경기도 의정부시 신곡2동 은하수 아파트	50MB
대전	대전시 대덕구 송촌동 선비마을아파트	20MB
대전	대전시 서구 관저동 구봉마을아파트	20MB
대전	대전시 서구 둔산2동 등지아파트	20MB
대전	대전시 서구 둔산2동 샘머리아파트	20MB
대전	대전시 서구 둔산2동 샘머리아파트	50MB
대전	대전시 서구 만년동 10번지	13MB
대전	대전시 서구 삼천동 국화 동성 아파트	50MB
대전	대전시 서구 월평2동 주공아파트	20MB
대전	대전시 서구 월평동 무궁화아파트	20MB
대전	대전시 서구 월평동 백합아파트	50MB
대전	대전시 유성구 노은동 열매마을	100MB
대전	대전시 유성구 전민동 엑스포아파트	20MB

지역	주 소	지원속도
서울	서울시 강동구 고덕동 시영아파트	50MB
서울	서울시 도봉구 쌍문동 719 현대3차 아파트	8MB
서울	서울시 동작구 본동 487 한신희아파트	100MB
서울	서울시 동작구 사당1동 1038-37 경운빌라	8MB
서울	서울시 동작구 사당5동 1138 삼호그린 아파트	10MB
서울	서울시 동작구 상도2동	8MB
서울	서울시 은평구 불광동 633 북한산현대홈타운	100MB
서울	서울시 종로구 내수동 75번지 용비어천가	100MB
인천	인천시 계양구 굴현동 489번지 현대아이파크	100MB
충북	충북 청주시 흥덕구 분평동 주공아파트	50MB

다. 지문인식률을 높여라

재택근무자들 대상으로 '05년 6월 설문조사를 실시한 결과 지문인식기에 대한 불만이 가장 많이 접수되었으며, 약 31%가 지문인식 장애를 호소하였다.

이에 대한 구체적인 현상을 파악하기 위하여 별도의 설문을 실시한 결과, 개인적으로 10번 이상 지문인식을 시도해야 인식이 가능한 경우도 있었다.

특히 재택근무자들은 출근 확인을 위해서는 특허넷시스템에 접속하여 myPPSS에 출근시간을 등록하여야 하는데, 지문인식의 실패로 출근기록을 등록하지 못하는 경우가 발생하였고, 이는 네트워크의 끊김현상과 함께 업무에 지장을 초래했다.

지문인식률을 향상시키기 위하여 먼저 지문인식 업체에 지문인식 장비를 호소하는 재택근무자를 대상으로 테스트하여 원인을 찾도록 하였다.

원인분석 결과 지문인증서버 S/W와 지문인식기 S/W의 버전이 일치하지 않았고, 개개인의 신체적 특성에 따라 지문의 질이 연한 사람의 경우에는 근본적으로 지문인식률이 떨어질 수 밖에 없다는 결론에 도달하였다.

이에 지문인증서버 S/W를 업그레이드하여 버전을 일치시켰으며, 지문의 질이 연한 사람의 경우 지문등록을 최대 2개까지 확대하고, 지문을 보다 명확히 인식시키기 위해 땀 등을 제거하기 위한 조치 등을 취하여 지문인식률을 높이는 노력을 하였다.

지문인식시스템의 개선에 따라 지문인식률이 좋아졌으나, 근본적으로 지문의 질이 연한 사람의 경우 지문인식 시도 횟수가 좀 줄었을 뿐 어려움은 계속되고 있어 이들만을 위한 별도의 인증 기술을 검토할 필요가 있다.



라. 아파트에 인터넷 1회선 밖에 지원되지 않는 현실을 극복하라

재택근무를 시행하면서 예상하지 못한 문제들이 속속 도출되었는데, 그 중에 하나는 최근에 건축한 신규아파트를 제외한 기존 아파트, 단독주택 등의 경우 인터넷으로 사용가능한 회선이 1회선 밖에 지원이 안되는 것이었다.

이로 인하여 재택근무자에게 PC와 인터넷회선을 제공한다고 하여도 PC에 연결할 수 있는 인터넷회선이 1회선에 불과하기 때문에 업무용과 가정용을 구분하여 사용할 수 없는 문제가 발생하였다.

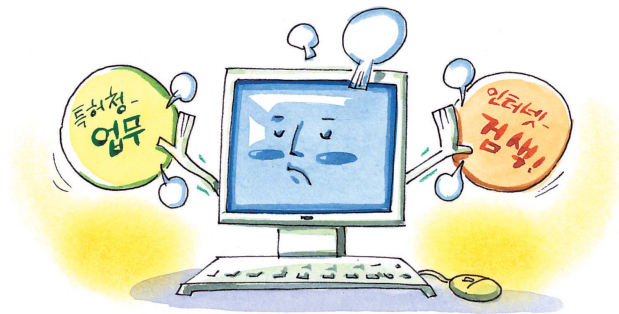
이의 해결책으로 공유기를 사용하는 방법, 홈네트워킹을 사용하는 방법 등을 제시하였으나, 공유기를 개인이 별도 구매해야 하는 문제가 제기되었고, 홈네트워킹의 경우 월 만원 정도를 개인이 추가 부담해야 하는 것이 문제였다.

공유기는 종류도 다양할 뿐만 아니라 GVPN 접속이 안되는 현상, 혹은 GVPN 접속은 되는데 사용도중 이유없이 접속이 끊어지는 현상 등을 야기시키기 때문에 공유기 사용을 제한하고 있다.

따라서 홈네트워킹 사용을 권장하였으나, 개인이 비용을 부담해야 하는 홈네트워킹 비용과 재택근무용 인터넷회선 비용이 일괄로 특허청에 청구 되는 문제가 있었다.

인터넷회선 업체에 개인이 사용하는 홈네트워킹 비용을 별도 계산하여 개인에게 청구해 줄 것을 요청하였으나, 내부시스템 구조상 불가능하여 동일 청구서에 공공요금과 개인요금이 동시에 청구될 수 밖에 없었다.

이에 청내 예산집행부서와 인터넷회선 청구비용에서 재택근무자가 사용한 홈네트워킹 비용은 연말에 사후정산하기로 협의하고 홈네트워킹 사용을 권장하였다.



마. 재택심사중 일반 인터넷 검색도 되게하라

재택근무자는 특허·상표심사를 하면서 특허청내 검색시스템에서 제공하는 선행기술자료를 검색할 뿐만 아니라, 외부에서 제공되는 비특허문헌 등을 검색하기 위해 인터넷 검색을 해야 하는 경우가 많아 인터넷 연결이 필수적이다.

그러나 GVPN을 연결하여 업무처리를 하는 경우 정부의 보안정책상 외부 인터넷을 동시에 사용하지 못하기 때문에, 재택근무자는 외부 인터넷 검색을 위해 특허넷시스템 및 GVPN을 로그아웃한 후에 인터넷 검색을 해야 한다. 다시 업무처리를 위해 GVPN 연결, 지문인식을 통하여 특허넷을 접속해야 하는 번거로운 절차를 거치기 때문에 특허 지문인식에 문제

가 있는 재택근무자의 경우에는 이 절차가 더욱 번거롭게 느껴질 수밖에 없는 상황이었다.

이를 해결하기 위하여 행정자치부 GVPN 담당자와 협의하였으나 보안 정책상 조치가 안된다고 하였고, 이러한 보안정책을 해결하기 위해 국가정보원과 협의를 시도하였다.

국가정보원으로부터 GVPN을 통해 업무처리를 하면서 동시에 인터넷을 이용하고자 할 경우에는, 인터넷 사용에 대한 보안 모니터링 수단을 강구 하면 가능하다는 답변을 받았다.

바. 장애처리를 효율적으로 하라

재택근무지에서의 PC 장애 등을 처리할 수 있도록 교육도 하고, FAQ를 만들어 재택근무 커뮤니티에 게시함으로써 스스로 장애를 해결할 수 있도록 이미 조치하였으나, 개인별 PC에 대한 지식 정도가 다르고 심각한 오류가 발생하기도 하여 재택근무자가 PC를 사무실로 가져올 수밖에 없었다.

대전 근교에서 근무하는 재택근무자의 경우 컴퓨터를 가져오는 다소의 불편은 있더라도 특별한 문제는 없으나, 서울이나 부산 등 먼 거리에 근무하는 재택근무자의 경우 컴퓨터를 대전까지 가져오는 것은 여간 불편한 것이 아니다.

재택근무자가 계속 늘어나게 되면 PC 등의 장애 때문에 업무의 비효율도 커지고, 현장지원팀의 인력도 늘려야 하는 부담도 있다. 이를 어느정도 해소하기 위해 PC 구입시 1년 무상A/S가 지원되는 것을 감안하여, 재택근무자에게는 최근에 구입한 PC를 제공함으로써 PC의 H/W장애는 PC업체의 무상A/S로 처리하고 있다.

5. 보안을 더욱 강화하자

가. 기술적 보안 강화

재택근무를 하면서도 비공개 출원서류 등을 열람할 수 있게 됨에 따라, 키보드로 입력되는 글자가 유출되지 않도록 하는 키로깅(keylogging) S/W를 재택근무자의 모든 PC에 설치하였다. 또한 비공개 출원서류 등의 외부 유출을 방지하기 위해 DRM(Digital Rights Management) 기술을 적용하는 등 기술적 보안 강화에 최선을 다하고 있다.

나. 인적 보안 강화

기술적 보안 조치에도 불구하고 보안에서 가장 중요한 것은 인적보안인데, 재택근무자가 얼마나 보안의식을 가지고 있는가가 무엇보다 중요하다.

그래서 특허청은 재택근무를 관리하기 위한 별도의 규정을 만들어 보안서약서에 서명하도록 하였다. 재택근무자로부터 보안서약서를 받아 재택근무시 보안에 대한 경각심을 불러일으키고 수시로 보안교육을 실시하여 보안의식을 확고히 하고 있다.

또한, 재택근무지에 대한 보안감사를 정기적으로 실시하는 등 재택근무자의 보안의식 고취에 노력하고 있다.



재택근무 보안서약서

1. 본인은 재택근무지 내의 특허청장이 지정한 근무장소에서 재택근무를 수행한다.
2. 본인은 재택근무 수행 중 근무장소에 가족을 포함한 외부인 출입을 금지한다.
3. 본인은 재택근무 수행 중 근무장소에 카메라, 캠코더 등 촬영장치를 반입하지 아니한다.
4. 본인은 재택근무 수행 중 열람·작성·저장·출력한 문서는 철저히 관리하고, 이를 외부로 유출하지 아니한다.
5. 본인은 재택근무 수행과 관련된 문서 또는 정보를 수록한 플로피디스크, 광디스크 등 전자적기록매체를 철저히 관리하고, 이를 외부로 유출하지 아니한다.
6. 본인은 재택근무 지원을 위하여 특허청장이 지급한 컴퓨터에 재택근무 수행에 필요한 소프트웨어만 설치하며 사용한다.
7. 본인은 바이러스 감염이나 유해를 방지하기 위해서, 재택근무 수행용 컴퓨터에 백신 프로그램을 설치·운영하며, 백신 엔진을 최신 상태로 유지한다.
8. 본인은 재택근무 수행용 컴퓨터에 화면보호기능 설정하고, 화면 복귀시 반드시 비밀번호를 입력하도록 한다.
9. 본인은 재택근무 수행을 위하여 본인에게 부여된 ID, 비밀번호, 인증서가 외부로 유출되지 않도록 철저히 관리한다.
10. 본인에게 부여된 ID, 비밀번호, 인증서가 외부로 유출되었음을 인지한 경우 즉시 사용정지 신청을 하고, 이를 재발급 받도록 한다.

본인은 「특허청 재택근무 시행규정」 제12조제2항에 의거 상기와 같은 사항을 준수할 것을 서약합니다.

년 월 일

(인)



제4편

재택근무 성과와 성공 요인은?

1. 재택근무 추진성과는?
2. 재택근무 성공, 이것이 원동력이다



제4편

재택근무 성과와 성공요인은?

1. 재택근무 추진성과는?

가. 세계 최초로 온라인 재택심사 도입

특허청이 전 세계 특허청 중에서 온라인으로 업무를 처리하는 재택근무를 최초로 시행하게 되었다. 현재 재택근무를 실시하고 있는 미국 등 외국특허청은 온라인이 아니라 서류를 집으로 가져가 심사하는 방식을 취하고 있다.

이에 반해 특허청의 재택근무는 심사, 기안, 선행기술 검색, 결재 및 발송까지 모든 업무를 온라인으로 수행하고 있다. 이는 세계 최고의 전산시스템인 특허넷시스템을 구축·운영해오고 있었기에 가능한 일이었다.



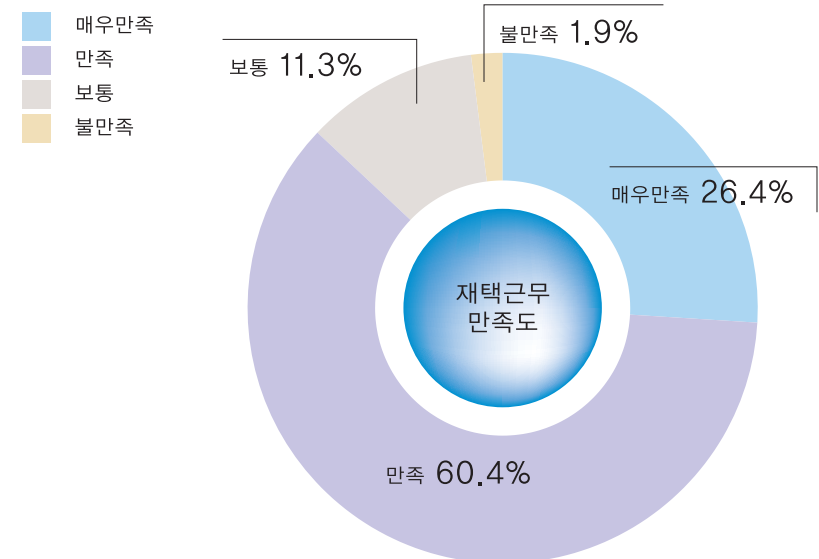
나. 심사실적 17% 초과달성

재택근무 시범운영기간 재택근무 참여자의 업무실적을 분석한 결과, 재택근무자들은 목표량보다 최고 20%에서 최저 14%까지 평균 약 17%의 업무실적을 초과달성하였다.

다. 재택근무 만족도 제고 및 신청자 증가

재택근무 시행초기(2005. 6)에는 재택근무자의 약 78%가 재택근무에 만족한다고 응답하였으나, 재택근무의 운영이 안정화되면서 2005년 11월에는 87%의 재택근무자가 만족한다고 응답하는 등 재택근무에 대한 만족도가 향상되었다.

재택근무 만족도 (2005년 11월)



이와 같이 재택근무에 대한 만족도가 높기 때문에 재택근무에 참여하고자 하는 심사관들의 요청이 증가하고 있다.

재택근무 시범운영 초기 2005년 3월에는 54명으로 시작하였으나, 2005년 6월에는 60명, 2005년 9월에는 76명, 2006년 1월에는 80명으로 점차 확대되었고, 본격 실시한 2006년 3월에는 107명, 6월에는 129명, 9월에는 158명이 참여하는 등 재택근무 참여인원이 지속적으로 늘어나고 있다.

라. 사무공간 임차료 등 비용절감

재택근무의 최초 시행 목적인 사무공간절감에 따른 비용절감 효과는 시범사업 실시기간 동안 임차료(6천만원), 사무기기 구입비용(4천만원) 등 총 1억원 정도로 집계되었다.

또한 재택근무로 인한 교통비, 주거비(대전이외의 지역에 주소가 있는 심사관이 대전에서 전세로 생활할 경우 전세자금에 대한 이자를 계산) 등 총 4억원의 비용절감 효과가 발생하고 있다.

이에 더하여 본격실시로 재택근무자가 최대 200명으로 확대시에는 약 20억원의 비용절감효과가 예상된다.

또한 재택근무가 확대되어 출·퇴근자의 10%가 재택근무를 실시하면 차량 10부제를 운영하는 효과가 발생한다. 차량운행이 줄어들기 때문에 그만큼의 환경오염도 줄어들 뿐만 아니라 에너지 절약 효과도 있다.

마. 우수심사 인력 유치

재택근무를 도입한 결과 2005년 상반기 전입자 126명 중 43명이 S, L 그룹 등 대기업 출신이며, 13명의 교수출신, 20명의 연구원 출신들이 특허청에 지원하여 선발되었다.

특히 이들 중에서 약70%가 특허청의 재택근무가 특허청을 지원하는데 영향을 미쳤다고 응답하였고, 이중 60명이 재택근무 참여를 희망하고 있다.

바. 새로운 일하는 방식의 확산

재택근무가 특허청에 도입될 때만 해도 특허청에서 재택근무를 하고 있다는 정보제공 차원의 보도가 줄을 이었으나, 이제는 재택근무가 미래의 근무유형의 하나로 자리잡고 있다는 보도를 접할 수 있어, 특허청 재택근무가 재택근무에 대한 인식확산에 많은 기여를 한 것으로 판단된다.

특허청의 재택근무에 대하여 그동안 많은 기관에서 벤치마킹을 실시하였다. 일본특허청, 재정부 등 국내·외 7개 정부부처와, 노동연구원 등 5개 연구기관, 2개 공공기관 등이 재택근무를 벤치마킹 하였다.

정보통신부는 재택근무를 위한 국가적 인프라 구축을 위해 u-Work포럼을 창설하여 특허청의 재택근무 사례를 국가적 모델로 연구하고 있으며, 특허청의 경험을 전수하고 있다.

또한 국토연구원에서도 대도시권 교통개선을 위한 방안으로 재택근무를 적극 연구하고 있다.

2. 재택근무 성공, 이것이 원동력이다

가. 성과중심의 조직문화

재택근무의 성공은 업무처리실적에 대한 합리적인 성과관리 체계를 어떻게 갖추는가에 달려있다. 이에 특허청은 재택근무제도 도입에 맞추어 BSC 성과관리제도를 도입하였는데, 이는 본부·팀·개인별 업무실적을 지표로 계량화하고, 이의 달성도에 따른 평가를 통해 승진 및 성과급 지급 등에 반영함으로써 성과중심의 조직문화를 정착시킬 수 있었다.

나. 정보화 인프라의 완비 및 탄력적인 조직문화

온라인 재택근무제도 도입을 위해서는 지식재산 행정업무를 장소에 구애받지 않고 원활히 처리할 수 있는 정보화 인프라가 충분히 구비되어 있는가가 성공적인 재택근무제도 정착의 기본전제로 작용한다.

정보화 기반 인프라 관점에서 특허청은 여타 정부부처에 비하여 최적의 조건을 구비하고 있었다. 즉, 심사·심판 등 특허청의 핵심 업무를 온라인상에서 모두 처리할 수 있는 업무환경이 이미 완성되어 있기 때문이었다. 따라서 특허청은 기존의 정보인프라를 재활용함으로써 최소한의 비용투자로 온라인 재택근무제도를 시행할 수 있었다.



또한 특허청의 심사업무가 대면이 빈번하거나 타부서와의 긴밀한 협의가 필요한 업무가 아니라 독립적이고 준수법적 업무로서 심사관의 독자적인 판단이 요구되고, 상·하위직간 지휘통솔 및 대면접촉의 필요성이 상대적으로 적은 업무였기에 재택근무 도입을 성공적으로 시행할 수 있었다.

다. 특허청 현안에 대해 대안 제시

단순히 국민들에게 특허청이 재택근무 한다는 것을 홍보하기 위한 것이 아니라 우수인재 유치, 사무공간 부족 등 특허청이 안고 있는 현안을 해결하는 가장 탁월한 정책이었기 때문에 성공적인 재택근무가 가능하게 되었다.

또한 재택근무를 시행하기 전에 미국 및 호주 등의 재택근무 선진국을 방문하여 재택근무의 구체적인 형태와 시스템에 대해 철저히 연구함으로써 재택근무를 성공적으로 정착시킬 수 있었다.

라. 시범사업 운영을 통한 최적의 방안 마련

1년 동안의 재택근무 시범사업을 통해 도출된 문제점을 개선한 후, 본격적인 재택근무를 실시하는 단계별 확대전략을 사용함으로써 시행착오를 최소화하여 성공적으로 재택근무제도를 정착시킬 수 있었다.



제5편

재택근무가 발전하려면

1. 기관장의 지속적 관심과 지원
2. 재택근무에 대한 인식의 전환
3. 맞춤형 사무공간 모델 개발
4. 의사소통 채널의 확대
5. 지속적인 시스템 보안
6. 성과중심 조직문화의 지속적 추진
7. 재택근무자를 위한 별도의 교육프로그램 마련



제5편

재택근무가 발전하려면

1. 기관장의 지속적 관심과 지원

특허청의 재택근무제도는 기관장의 의지가 없었다면 지속적인 추진이 불가능했을 것이다.

재택근무 운영과정의 중요 고비마다 기관장이 앞장서서 문제해결을 위한 노력을 기울였는데, 재택근무의 발전을 위한 조치·방안 등이 제대로 시행되기 위해서는 기관장의 적극적인 지원이 필수적이다.

특히 직원들의 재택근무에 대한 관심확대와 참여율 증가에 기관장의 관심과 독려가 가장 큰 힘이 될 수 있다.

2. 재택근무에 대한 인식의 전환

특허청에서 시행하고 있는 재택근무는 주로 심사업무 위주로 운영하고 있다. 재택근무 대상업무를 확대하기 위해서는, 자신의 업무가 재택근무에



적합하지 않을 것이라는 선입견을 극복해야 한다. 이를 위해서는 직원들의 인식개선을 위한 노력을 지속적으로 해야 한다.

또한, 복무관리 등 근무기강 강화를 통하여 업무효율을 높이는 것보다 성과중심의 조직문화 정착을 통해서 자율적으로 업무효율을 높이는 조직문화로의 전환이 절실하다.

3. 맞춤형 사무공간 모델 개발

재택근무의 안정적인 정착을 위해서는 재택근무자들의 사무공간에 대한 연구도 필요하다.

물론 재택근무자들에게 집을 직접 지어주거나 사줄 수는 없지만, 재택근무자들에게 안락한 사무공간을 구성할 수 있도록 다양한 형태의 모델을 개발하는 것이 필요하다.

사실 재택근무지도 사무공간이라고 볼 때, 집과 어느 정도 독립되어 있어야 하는데 이를 개인의 문제로 처리하는 것은 재택근무의 확산에 걸림돌로 작용하게 될 것이다.

재택근무를 오래 한 사람일수록 재택근무지의 근무환경이 심각한 문제로 대두될 것이다. 이는 재택근무자가 재택근무를 하면서 집안소음 등 재택근무지의 환경이 사무실에서 근무하는 환경보다 좋지 않다고 판단할 때가 재택근무의 장점보다는 단점이 많아지는 시점이 될 것이기 때문에 재택근무지에 대한 근무환경의 설계가 중요하다 하겠다.

이를 위하여 특허청은 u-Work 포럼에 재택근무자들의 다양한 집 구조별로 적합한 사무공간 유형의 설계와 유형에 맞는 가구의 개발을 요청하고 있다.

4. 의사소통 채널의 확대



가. 화상회의 시스템 등 도입 필요

재택근무를 하면서 극복하기 힘든 어려움이 외로움이라 호소하고 있어, 이미 메신저 및 커뮤니티 등을 이용하여 의사소통을 할 수 있는 기반은 마련하였으나 단순히 이것만 가지고는 완전히 해소되었다고 볼 수 없다.

현재 검토되고 있는 시스템은 화상회의 시스템이나 화상전화 시스템인데, 이 시스템은 다양한 고려 요인을 가지고 있다. 이는 업무의 효율성을 높일 수 있으나 직원들의 일거수 일투족을 감시하는 수단이 되는 양날의 검으로 작용할 수 있다. 또한 재택근무자 및 가족의 인권침해의 문제도 무시할 수 없다.

따라서 새로운 시스템 도입시 다양한 요소를 검토해야 하며, 검토되는 요소간 충돌이 발생하지 않도록 명확하게 사용용도와 방법을 설정할 필요성이 있다.

나. 지역 민원인에게 다가가는 민원서비스 제공

서울이나 대전을 제외하고는 특허청 민원서비스를 직접 받을 수 있는 곳은 한정되어 있다. 현재 재택근무자들이 전국 각지에서 근무하고 있어, 이 직원들을 이용하여 특허청의 민원서비스를 필요로 하는 민원인들에게 제공한다면, 해당지역 민원인의 민원창구 역할을 할 수 있을 것으로 예상된다.

5. 지속적인 시스템 보완

가. 지문인식률 향상 및 대체 인증수단

지문의 질이 연해 지문인식이 잘 안되는 현상을 개선하기 위해, 현재 지문인식 알고리즘과 지문인식기 자체에 대한 업그레이드를 추진하고 있다.

또한, 지문인식률이 아무리 높아도 100% 수용할 수 없기 때문에, 생체 인증이 아닌 OTP(One Time Password) 인증기술을 검토하고 있다.

OPT에 대한 기술 및 보안 검토를 마치게 되면 지문인식이 잘 안 되어 재택근무시 제약이 많았던 재택근무자에게 적용할 계획이다.

OTP(One Time Password) 란?

한번 쓰는 패스워드라는 의미로 기존의 ID/패스워드 및 인증서 기반의 인증방식에서는 고정된 패스워드 인증 방식을 사용했으나, 패스워드 이중보안을 위해 매번 시스템에 접근할 때마다 새로운 패스워드를 부여함으로써 해킹이나 사용자의 관리 소홀 등으로 패스워드가 노출 되는 것을 방지하기 위한 보안 기술

나. 업무처리와 인터넷의 동시이용 지원

GVPN을 접속한 후 특허넷 업무처리를 수행할 때 동시에 외부 인터넷 검색이 지원되지 않는 현상을 개선하기 위해, 서버기반컴퓨팅(SBC) 기술을 검토하고 있다.

SBC(Server Based Computing) 란?

기존의 PC에서 수행되던 응용의 일부 혹은 전체가 서버측(Server-side)에서 수행되는 처리(Computing)방식으로 클라이언트측(Client-side)에서는 처리결과에 대한 UI(User Interface)만 제공하는 기술

서버기반컴퓨팅 체계를 구성하게 되면 국가정보원에서 제안한 보안 모니터링이 가능할 것으로 판단이 되며, 국가정보원 및 행정자치부와 협의를 마치면 서버기반컴퓨팅 체계를 구축할 계획이다.

이러한 서버기반컴퓨팅 체계가 구축되면 업무처리를 위해 재택근무용 PC에 설치되었던 각종 S/W가 SBC서버에 설치되어 운영되기 때문에 순수한 PC H/W 장애 이외의 대부분 장애는 청내에서 처리할 수 있을 것으로 보고 있다.

6. 성과중심 조직문화의 지속적 추진

재택근무의 성공은 성과중심의 문화와 밀접한 관계가 있다. 성과중심의 조직문화가 성숙되지 않으면 재택근무제도의 미래는 담보할 수 없다.

특허청은 정부기관 중에서 성과중심의 조직문화 구축에 있어서 가장 앞서가는 부처라고 평가할 수 있지만, 현재도 특허청에 적합한 성과평가 문화의 정착을 위해 지속적으로 노력하고 있다.



7. 재택근무자를 위한 별도의 교육프로그램 마련

미국이 원격근무센터(Telework center)를 두고, 이를 통하여 재택근무자에 대한 교육 및 지원사업을 실시하고 있듯이 우리도 별도의 프로그램을 만들어 재택근무자들에게 새로운 정보를 제공하기 위하여 노력해야 할 것이다.

재택근무자는 일반 근무자와는 다르게 정보가 상당히 폐쇄되어 있어, 최신판례, 법·제도·규정 변경사항 등에 대한 보수교육 같은 재택근무자를 위한 별도의 교육프로그램을 마련할 필요가 있다.



부 록

1. 국내 · 외 재택근무 사례
2. 특허청 재택근무 체험담



부록

1. 국내 · 외 재택근무 사례

가. 국내의 재택근무 사례

국내에서는 1980년대 후반부터 민간에서 재택근무를 시도하였다. 아직 초기단계 수준이나 최근 재택근무를 도입하고 있는 기업도 점차 늘고 있다.

정부기관의 경우 행정자치부가 2003년 3월 각 행정기관의 원격근무 지원을 위해 원격근무전산망지원센터 구축을 완료하여 출장 중 또는 퇴근한 공무원이 인터넷으로 내부시스템에 접근하여 전자결재 등의 업무처리가 가능토록 구현하였으며, 2003년 6월부터 기획예산처 · 산업자원부 등 15개 기관을 대상으로 시범운영한 바 있다.

민간기업의 경우 한국전산원의 자료에 의하면 2004년 현재 5인 이상 기업체중 이동근무를 포함한 재택근무를 실시하고 있는 곳은 2.6%에 머물러 있다.

업종별로는 금융 · 보험업이 7% 정도로 가장 높고, 규모가 큰 기업일수록 재택근무를 실시하는 비율이 높은 것으로 나타났다.

전화번호 안내서비스를 실시하고 있는 한국인포서비스의 경우 1990년대 말부터 114안내 재택근무제를 시행하고 있다. 재택근무 인원만도 약 1천여명에 이르고 있다.

회사의 입장에서는 재택근무 실시 이후 사무실 운영비 등의 비용을 절감할 수 있고, 근로자 입장에서는 출 · 퇴근시의 위험을 줄일 수 있어서 노 · 사 모두 만족스러워 하고 있다고 한다. 114안내업무의 경우 업무성과에 대한 측정이 컴퓨터로 용이하게 관리될 수 있어 재택근무의 실시가 상대적으로 수월한 편에 속한다.

이밖에 민간기업에서 재택근무나 이동근무를 실시하는 대표적인 사례로는 CJ GLS의 택배콜센터, 한미약품, 한국IBM, 한국썬마이크로시스템즈 등을 꼽을 수 있다.

나. 외국의 재택근무 사례

1) 미국

미국의 경우 지난 94년 실리콘 밸리에 있는 7개 회사에서 3백명이 재택근무를 시작했으며 현재 미국의 재택근무자는 2천만명이 넘는다. 미국의 재택근무 관련 컨설팅 업체인 Global Telematics사는 2005년 현재 미국에서 약 2,400만명이 재택근무를 하고 있는 것으로 분류하고 있다.

미국의 경우 공공기관의 재택근무 실시가 더욱 활발히 이루어지고 있는데 2001년 현재 연방공무원중 약 75,000명이, 특히 연방인사관리처의

38.5%가 재택근무자라고 한다. 현재 모든 주정부에서 재택근무를 실시하고 있다.

2) 일본

일본의 경우는 전통적인 직장관과 주택구조의 협소함 때문에 미국이나 유럽에 비해 상대적으로 재택근무가 활성화되지 못한 편이지만 현재 재택근무자의 수가 100만명에 달하는 것으로 조사되고 있다.

일본에서는 민간기업의 경우 1980년대 초부터 재택근무에 관심을 보였는데, 현재는 일본IBM, 후지쯔, 오라클, 실리콘그래픽스 등에서 재택근무를 실시하고 있다. 공공기관의 경우 1997년에 우정성에서 처음으로 재택근무를 실시하였다. 일본은 주택구조의 특성상 실질적인 재택근무라기보다는 지역별 재택근무센터를 설치하는 것에 관심을 보이고 있다.

3) 유럽

유럽의 경우는 재택근무가 미국보다 더욱 활발히 시행되고 있다. 독일의 연구기관인 Empirica가 발표한 자료에 의하면 2005년 EU 전체 노동력 중 재택근무자의 비율이 약 11%에 이를 것으로 전망하고 있다. 국가별로 큰 차이를 보이고 있는데 서유럽 국가를 살펴보면 영국의 경우 11.7%가 원격근무를 실시하고 있으며 그 증가율도 가파르게 상승하고 있다. 원격근무는 이제 기업의 주된 현상이자 관행으로 자리잡고 있다고 보아도 무방할 것이다.

북유럽 국가의 경우 원격근무자(이동근무자 포함) 비율이 20% 이상이라고 하며, 재택근무자의 비율도 10%가 넘는다고 한다. 특히 핀란드는 총

취업자수의 16.8%가 원격근무를 실시하고 있어 질적으로나 양적으로나 원격근무의 선진국으로 자리잡고 있다.

4) 외국의 원격근무센터

외국에서는 원격근무자의 주거시설 내에 재택근무 공간을 두지 않고 가까운 근교에 별도의 원격근무용 시설인 원격근무센터(telework center, telecommuting center, telecenter)를 설치하여 이용하고 있는데, 미국, 유럽 등에서는 정부기관이 공공복지사업의 일환으로 재택근무를 활성화시키기 위해 지원하고 있다. 기업에서 원격근무센터를 이용할 때는 일정 사용료만 지불하면 된다.

2000년 현재 미국은 재택근무자 중에 89%가 집에서만 근무를 하며, 7%는 원격근무센터에서, 그리고 나머지 4%는 집과 센터 모두에서 일을 하고 있다.

다. 외국특허청의 재택근무 사례

1) 미국특허청

미국 특허청의 경우 상표분야는 1997년 18명에 대하여 시범실시한 후 2003년 현재 390명중 110명이 재택근무를 하고 있으며, “Hoteling”이라 불리는 업무공간 공유제도를 운영하고 있다. 상표 재택심사관은 일주일중 4일간 재택근무를 한다.



특허분야는 2001년 7월부터 1년간 선임심사관 중 318명을 대상으로 시범실시한 이후 2003년에는 선임심사관 중 665명이 재택근무를 실시하였다. 이는 선임심사관의 60%, 전체의 20%에 해당한다. 특히 재택심사관은 일주일에 1일씩 재택근무하고 4일은 사무실에 출근한다.

재택근무시 관련문서를 집으로 가져가서 심사를 하며, 필요시 특허청에 접속하여 심사처리정보 열람 및 극히 제한된 검색을 한다.

2) 호주특허청

1994년 재택근무를 도입하였으며 1999년 약 40명(전체 직원의 5%)이 재택근무를 수행하였고 2005년 현재는 70여명의 직원이 재택근무를 하고 있다. 재택근무자는 대부분 특허, 디자인 심사관이다.

재택근무자는 모뎀 또는 보안회선을 이용하여 특허청의 e-mail, 자료 공유 등의 서비스 이용은 가능하나, 업무를 위한 자체개발 응용시스템은 보안상의 이유로 이용을 제한받고 있다.

2. 특허청 재택근무 체험담

가. 재택근무 신청이유와 결정과정상 어려웠던 점

원거리 출퇴근시의 불편함과 불안감을 해소할 수 있어서 신청했어요 ...

원거리 출·퇴근으로 인한 불편함을 없앨 수 있는 좋은 기회라 생각되어 신청하게 되었습니다. 집이 청주여서, 재택근무를 실시하니 출·퇴근 시간은 하루 2시간, 비용은 월 20만원 정도 절감할 수 있고 출·퇴근시 안전사고의 위험으로부터 벗어날 수 있다는 점도 고려되었습니다.

2000년부터 3년간 충주에서 군복무를 했을 때도 청주에서 출·퇴근을 했었는데 3번의 교통사고 경험을 갖고 있어서 원거리 출·퇴근시 사고에 대한 불안감을 갖고 있었거든요.

심사업무를 집중적으로 할 수 있겠다는 생각이 들었어요 ...

재택근무 시행계획을 처음 접했을 때, 제 경우에는 제일 먼저 떠오른 생각이 재택근무를 하게 되면 심사업무 하나는 집중적으로 할 수 있겠다는 생각이 들었습니다.

사무실에서는 부득이하게 심사의 흐름이 끊기는 경우가 많습니다. 세미나, 회의, 보고, 전화, 티타임 등, 이 중에는 조직생활이나 개인을 위해 반드시 필요한 부분도 있고, 그렇지 않은 부분도 있을 것이며, 그 경계가 어디인지는 사람마다 모두 다른 견해를 가지고 있습니다

“아주 집으로 가라고 하는 건 아닌가”라는 두려움도 있었으나, “나도 한번 혁신의 물결에 동참해 보자”라는 생각에 마음이 움직였습니다...

처음에 재택근무를 시범사업으로 시행한다고 했을 때 많은 기대를 했습니다. 그러나 그것도 잠시, 며칠간 곰곰이 생각해 보니 신경쓰이는 것이 하나 둘이 아니었습니다.

우선 25년을 직장에 다녔는데 갑자기 집에서 근무한다고 하니 선뜻 마음이 내키지 않았고 이러다가 아주 집으로 가라고 하는 것은 아닐까 하는 두려움도 생기기 시작했습니다.

두 번째는 집에서 근무할 여건이 마땅치가 않았습니다. 아이들도 두 명(대학, 고등학교)에다가 ‘집도 좁은데 어디서 근무하나’ 하는 생각도 만만치가 않았습니다.

세 번째는 재택근무를 할 경우에 사무실에 있는 나만의 공간이 없어진다는 것이 한편으로 서글프게 느껴졌습니다. 25년간 나와 함께 했던 얼마 안되는 비밀스런(?) 개인사물은 어찌란 말인가.

이런 저런 생각들로 재택근무 신청을 주저하였지만, 설 연휴 기간중 가족들과 대화를 하면서 그간 가족들과 너무 가까이 지내지 못했구나 하는 생각을 하게 되었습니다. 또한 재택근무가 저 자신에게 재충전의 기회도 될 수 있겠다는 생각도 들었습니다. 결정적으로 재택근무를 신청하게 했던 것은 재택근무가 정부수립 이래 공직사회에서의 일하는 방식의 혁신인데 ‘나도 한번 혁신의 물결에 동참해 보자’라는 생각이 들었습니다.

만성질환 판정을 받고 직장을 그만둬야 하나 고민했었는데 재택근무로 희망을 되찾았어요...

2001년 1월 만성질환이라는 판정을 받고 모든 것이 끝장이라고 생각했습니다. 하루에도 몇 번씩 약을 먹고 통원치료 한 지 4년이 넘었는데도 증세는 호전되지 않았습니다. 사무실에서 계속 앉아서 근무하는 것이 많이 힘에 겨웠거든요. 이 무렵 재택근무 얘기가 나돌았으나 믿지 않았습니다. 공무원에겐 있을 것 같지 않았기 때문입니다. 동료심사관들 또한 있을 수도 없는 일이라고 했습니다.

재택근무가 아니었다면 아마 직장을 그만 두어야 했을지 모릅니다.

간혹 내가 집에 있다는 소식이 주변 사람들, 특히 동네 아주머니들에게 전달되어 때로는 저를 위로하기 위해 집을 방문하였습니다. 그럴 때마다 저는 강조하죠. “나는 재택근무 중”이라고.

하지만, 사람들은 잘 이해를 못하더군요. “어떻게 정규직 공무원이 재택근무를 할 수 있냐?” “그래도 월급이 나오냐?” “월급이 전과 똑 같으냐?” 사람들은 끊임없이 질문을 하였습니다.

“집에서도 저는 특허청에서와 똑같이 일합니다.” “특허청에서 좋은 PC와 인터넷회선도 업무를 위해 지원해줬어요.” 그제야 주위 사람들은 제가 직장에서 쫓겨나지 않았다는 것을 믿는 눈치였어요. 발명을 이해하고 컴퓨터로 일본, 유럽, 미국, 한국의 공개된 자료를 찾아본다는 저의 말에 사람들은 감동을 받기까지 합니다.

주변의 우려 섞인 눈총과 두려움으로 망설였어요 ...

그동안 근무해 오면서 심사업무 특성상 반드시 사무실에 출근해서 심사를 할 필요는 없는 것 아닌가 하고 생각해 오던 저로서는 우리청의 재택근무 시행은 그야말로 적절한 제도라고 생각하였습니다.

제가 재택근무를 신청한다고 했을 때 주변의 반응은 ‘용감하다’, ‘처음 시행하는 제도는 피하는 게 좋다’ 등, 기대반 우려반이었으며 재택에 대한 시각 자체가 부정적인 분들도 많았습니다.

심사관들은 재택근무를 하기 때문에 어쩔 수 없이 생기는 벽(과원들과의 의사소통 장애, 청내에서 나의 존재가 잊혀질지도 모른다는 막연함 등)에 대해 여전히 다양한 두려움을 느끼고 계시리라 생각합니다.

아마도 이러한 문제가 선진화된 이 제도의 참여에 두려움을 갖게 하는 주요인이었고 제가 재택근무를 선택하는 데 있어서도 가장 큰 걸림돌이었다고 생각합니다. 지금 재택근무를 하고 있는 이 시점에서는 재택근무를 선택하기를 잘했다 생각합니다만, 청에 출근하는 날이면 그런 벽이 생기지 않도록 노력하고 있습니다.



일과 가족을 동시에 생각하는 더블라이프가 가능해졌고 삶에 대한 만족도를 높여주었어요 ...

제가 재택근무를 한다고 했을 때 주위사람들의 반응은 처음에는 놀라움, 다음은 부러움이었습니다.

가족을 생각하지 않고 일에 매진하는 사람이 훌륭한 조직구성원이라고 보는 시대가 있었으나 최근에는 일과 가족의 균형을 이루고, 가족 내에서의 개인적 충만감을 일에 쏟아 부을 수 있을 때 중장기적 관점에서 조직과 업무를 위해서 보다 바람직하다는 것은 거의 상식에 가까워졌습니다. 이렇게 일과 가족을 동시에 생각하며 사는 ‘더블라이프’가 요즘 많은 사람들의 화두가 되고 있고, 조직을 선택하는 큰 기준이 되고 있는 것이 현실입니다.

개인적으로도 오랫동안의 주말부부 생활로 업무 이외의 개인적인 삶에 대한 만족도는 사실 떨어지고 있었습니다. 재택근무는 이런 면에서 본인의 삶에 대한 만족도를 높여 주었으며, 이를 배려해 준 조직에 대한 자발적인 충성심과 소속감이 강하게 생기는 것을 스스로 알 수 있었습니다.



나. 재택근무로 가장 걱정되었던 분야 및 개통후 감회

직원들과 소원해지는 문제가 걱정되었어요 ...

재택근무(주 4일)로 인하여 직원들과 소원해지는 문제, 또 어떤 불이익 등이 있을 수 있다는 불안감이 있었습니다. 하지만 직원들과의 관계는 제가 하기에 달려 있는 것이고, 심사업무도 열심히 한다면 인사상의 불이익도 없을 것이라고 생각하였습니다.

규칙적인 생활패턴이 무너질까 걱정했었어요...

가장 걱정이 되었던 부분은 낮에 홀로 근무를 하게 되면 그나마 규칙적인 생활 패턴이 무너져 불규칙적인 생활이 되지 않을까 하는 것이었습니다.

그 외에도 새로운 환경으로 인한 거부감, 동료들과의 거리감, 이웃의 시선(낮에 트레이닝복 차림으로 돌아다니지 못하는 이유임), 네트워크 환경 등 여러 가지가 걱정이 되었지만, 막상 재택근무를 하고 나서는 그러한 것들은 그리 걱정할 만한 것이 아니었습니다.

일주일에 이틀정도 출근하면서 재택에서 오는 무력감, 우울증 같은 것들을 해소할 수도 있고, 사무실보다 더 집중할 수 있어 심사에 나름대로 최선을 다하다 보면, 하루 하루가 너무 빨리 지나가는 것을 느끼게 되었습니다.

혼자 근무해야 하는 고독감, 정리 해고되는 수순 아니냐는 걱정이 많았어요 ...

혼자 근무해야 하는 고독감, 정리 해고되는 수순이 아니냐 하는 자괴감, 청내 근무환경과의 차이로 인해 제대로 실적을 올릴 수 있을까 하는 부담감 등으로 걱정이 되었습니다.

집인일에 대한 간섭을 우려하여 집사람의 반대가 심했어요 ...

재택근무신청을 망설이게 한 이유는 생소한 제도에 대한 우려감이었습니다. 또한 재택근무제도가 과연 지속적으로 유지될 것인가 하는 의구심 때문에 선불리 선택했다가 중도하차하는 경우에 오히려 미운털만 박히지 않을까 하는 염려도 들었습니다.

재택근무 선택을 망설이게 한 가장 큰 이유는 집사람의 반대였습니다. 남자가 집에서 일하는 것을 달가와 하지 않았고, 혹시 살림살이에 간섭하지는 않을까 하고 걱정했던 것 같았습니다.

소속감이 없어질 것 같아 신청을 망설였어요 ...

사무실 근무시 수행하게 되는 부서내 각종 공통업무가 있는데, 혹시라도 공통업무를 피하려고 재택근무를 신청하는 것으로 보일까봐 상사에게 허락을 받는 것이 부담스러웠고, 사무공간이 공유공간으로 바뀐다는 점에서 소속감이 없어질 것 같아 재택근무 신청을 망설였습니다.

집에서 특허넷이 개통되는 순간 환호성이 터져 나왔어요 ...

재택근무하면서 사실 가장 걱정되었던 것은 집에서 업무를 제대로 할 수 있을까 하는 문제와 그로 인해 심사물량은 제대로 채울 수 있을까 하는 것이었습니다. 아무래도 집에서 근무하면 사무실에 있을 때보다 조금은 더 많이 일을 해야 되는데 이러다가 이것도 저것도 아니고 다 엉망이 되는 것은 아닐까 하는 생각도 들었으나, 막상 2월말 집에서 인터넷회선을 설치하고 특허넷에 접근했을 때의 기분은 야릇한 흥분 그 자체였습니다.

물론 잘 될 거라고 예상은 했지만 막상 개통이 되는 순간 환호성이 터져 나왔습니다. 그래서 처음으로 집에서 상표심사를 해보니, 사무실에서 처리하는 것 처럼 정말 잘 되었어요. 그리고 바로 KMS에 개통 일성을 올렸습니다. “재택근무 시험개통 성공”이라는 메시지를 재택근무자 중 처음으로 띄웠습니다. 이제 재택근무는 이렇게 시작되는구나 하는 생각이 들었습니다.



다. 재택근무로 인한 생활의 변화

짜증나는 출근길 피할 수 있고 가족과의 시간을 많이 갖게 되었어요 ...

바쁜 아침이 며칠이나마 없어졌다는 것이 즐거웠으며 짜증 나는 출근길을 피할 수 있어 마음의 여유가 생겼고, 가족과 함께하는 시간이 많아져 그간에 아내와 아이들에게 갖고 있던 미안함을 어느 정도는 해소할 수 있었습니다.

몸과 마음이 건강해지고 마인드 컨트롤(Mind Control)하기 좋아요 ...

재택근무를 해보니 나의 몸과 마음이 건강해지는 것 같았습니다. 물론 내 몸이 병들거나 약하지는 않지만, 사무실 근무시 직원들과 함께 어쩔 수 없이 흡연실에도 가게되고, 몸이 피곤해도 회식에 참석해야 했는데 재택근무를 하니 그런 횟수가 줄어들었습니다. 그래서 마인드 컨트롤(Mind Control)을 하기에 좋은 것 같았습니다.

저는 평소 산책을 즐기는 편이었는데 6시 근무가 끝나면 저녁노을이 얇게 퍼져 있을 때, 집 근처의 학교운동장에서 남들은 평일에 누리지 못하는 평온함을 느끼며 산책을 하곤 합니다.

아침이 한결 여유로워 졌어요 ...

아침에 일어나 컴퓨터를 키고 myPPSS에 접속하는 것으로 하루가 시작됩니다. 예전 같으면, 맞벌이 집안이라 온 가족이 머리감고 세수하고 화장실 볼일 보고 애들 어린이집 보낼 준비하느라 아침이 부산하기가 그지없었지만, 재택근무가 시작된 이후 컴퓨터 접속만 하면 아침이 한결 여유로워진 게 요즘 나의 생활에 있어서 큰 변화입니다.

매일 집안청소도 해서 아내에게 점수를 많이 뒀어요 ...

맞벌이로 인하여 유치원과 보모에 맡겨둔 아이들이 저녁에 돌아오면 아빠가 있어 너무 좋아합니다. 또한 낮에 30분 정도의 시간을 들여 집안 청소를 하고 나면 퇴근하고 돌아오는 집사람에게 융숭한 대접을 받기도 합니다.

가장 큰 생활의 변화라고 할 수 있는 것은 무엇보다도 혼자 있어 여유로운 시간을 가질 수 있고 생활이 차분하게 정리되어 마음의 여유가 생겼다는 것입니다.

근무 집중도가 높아졌고 애들에게 아빠로서의 자리를 채울 수 있어 좋았어요 ...

근무 집중도가 높아졌습니다. 일반적인 근무시간 외에도 제 스케줄에 맞추어 시간에 구애받지 않고 일을 할 수 있다는 점이 가장 긍정적인 면 같았습니다.

출퇴근에 의한 스트레스 등 근무외적인 시간 낭비가 없다는 점도 큰 변화였습니다. 또한, 1년 여간 가족과 떨어져 지냈던 저로서는 가족과의 시간이 많아져 애들에게 아빠로서의 자리를 채울 수 있다는 점이 더 없이 감사한 변화였습니다.

나와 가족에게 가정의 의미를 되찾아 주었어요...

집사람은 요즘, 일주일 중 내가 사무실에 출근하는 2일을 제외한 나머지 5일간은 퇴근 후 딸아이 얼굴을 보며 지내고 있어 엄마로서 자식과의 애정을 마음껏 느끼고 있다고 합니다. 나와 가족에게 재택근무는 가정의 의미를 되찾아 주고 있는 것 같아요

정성스런 식사, 자유로운 복장, 독서, 술 자제 등 모두 좋아요 ...

재택근무하면서 좋은 점은 우선 집에서 해주는 정성스런 식사를 하게 되었다는 것과 눈치 안보고 아주 자유스런 복장으로 근무할 수 있다는 점입니다. 또한 책을 볼 수 있는 시간이 많아 졌으므로 지식재산권 관련 서적을 많이 보려고 합니다. 그리고 술자리가 많이 줄어들어 건강도 좋아질 것 같습니다.



라. 재택근무에 대한 제안

많은 사람들에게 혜택을 주셨으면 좋겠어요 ...

저는 재택근무로 인하여 오랜만에 가정의 안정을 찾고 삶의 질이 향상 되었다고 봅니다. 이렇게 좋은 제도가 성공적으로 이어지길 바라면서 앞으로 더 확대되어 저처럼 주말부부나 육아 문제로 어려움을 겪으시는 분, 건강문제로 고생하시는 분, 집중근무로 일의 능률을 배가시키고 싶어 하시는 분 등 여러 사람들에게 혜택을 주셨으면 좋겠습니다.

재택근무자들이 유대감 및 소속감을 갖도록 별도의 부서가 필요할 듯 ...

주위 사람들로부터 소외감이라든지, 부정적 인식으로부터 벗어나기 위해서는 재택근무자들이 유대감 및 소속감을 갖도록 별도의 사무공간을 마련하고 더 나아가 재택근무자들이 많아지면 국별 재택근무 부서를 만들어서 과장 및 무보직 서기관도 최소 1일 재택근무토록 하고 인사고과도 그 부서 내에서 이루어지도록 하는 것이 좋을 것 같습니다.

재택근무의 효율화 위해 복무관리에 얽매이지 않도록 운영되었으면...

재택근무시 출·퇴근 시간을 지정하는 것은 폐지되어야 한다고 생각합니다. 재택근무자의 최소한의 의무라고 재택근무 담당자는 말하고 있으나, 재택근무의 효율을 극대화 시키기 위해서는 재택근무시에는 일절의 복무 관리에 얽매어서는 안된다는 생각입니다. 며칠전 TV를 통하여 IBM의 재택근무를 소개하여 주는 것을 보았는데, IBM에서는 재택근무시에는 어떠한 복무규정에도 신경을 쓰지 않고 있었던 것으로 기억합니다.



재택근무 심사관을 지방주재관이나 민원상담원으로 활용하면 어떨지...

재택근무 심사관을 지방주재관이나 민원상담, 민원서류접수 직원 등으로 활용하여 특허청에서 물리적으로 또는 심리적으로 멀리 떨어진 특허청 고객들에게 질 높은 특허서비스를 제공하여 특허청 발전에 기여할 수 있는 좋은 제도가 되리라 생각합니다.

여보! 다녀와~ 난, 집에서 일할게

특허청 재택근무 사례

발 행 일 : 2006년 9월 일

발 행 처 : 특허청 정보기획본부 정보개발팀

전 화 : 042-481-5088

팩 스 : 042-472-3461

홈페이지 : <http://www.kipo.go.kr>

인 쇄 : 금강인쇄정보

