**하이브리드 시대에 맞게 업무공간을 재구상하는 방법**

올바른 사고방식은 모든 사람에게 평등한 접근을 가능하게 한다

**사무실이 당신을 더 나은 팀 플레이어로 만들 수 있을까? 그럴 수 있고, 그럴 것이다.** 오늘날의 업무공간은 원격 근무자와 대면 근무자가 동등한 위치에 있도록 설계되고 있다. 하이브리드 업무라는 새로운 세계에서, 팀은 가상 화이트보드를 중심으로 협업하고, 브레인스토밍 하며, ‘오피스’에서 (그것이 회사 본사든, 지국 또는 예약된 워크스테이션이든, 카페나 공항, 아니면 집이나 자동차든 상관없이) 함께 생산적으로 작업할 수 있다.

가상 회의를 보다 쉽고 포용적으로 만들기 위한 새로운 도구와 기술뿐 아니라, 보다 유연한 업무 모델과 일정에 대한 직원과 관리자의 요구로 하이브리드 업무공간으로의 전환이 속속 추진되고 있다. 대부분의 사람들은 가능하면 사무실로 돌아가고 싶어한다. 그러나 최소한 [어느 정도는 집에서 일할 수 있는](https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work) 선택권을 원하는 사람도 많으며, 심지어 어떤 이들은 아예 사무실로 복귀를 원치 않는 사람도 있다. 미래의 업무공간은 이처럼 다양한 의견의 사람 모두를 수용할 필요가 있다.

마이크로소프트 팀즈 미팅 플랫폼 이노베이션(Microsoft Teams Meetings Platform Innovation) 부서의 제품 리더 쉬라즈 커팔라(Shiraz Cupala)는 “1년 후에는 하이브리드 방식의 회의가 표준이 될 것”이라며 “하이브리드 룸에 모두 함께 있을 때 모든 사람이 정보에 평등하게 접근하고 테이블에서 평등한 목소리를 내기 위해서는 어떻게 해야 할까?”라는 질문을 던진다.

새로운 하이브리드 업무공간에서 협업을 촉진하는 방법에 대한 몇 가지 팁은 다음과 같다.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **하이브리드로의**  **전환에 따른 과제**  연구에 따르면 근로자는 더 많은 유연성을 요구하며, 보다 많은 지원이 필요한 것으로 나타났다. | **70%**  의 근로자는 유연한 원격 근무 옵션이 계속되기를 원한다. | **46%**  의 근로자는 이제 원격으로 일할 수 있기 때문에 올해 이사를 계획하고 있다. |
| **66%**  의 리더는 하이브리드 업무를 위한 물리적 공간 재설계를 고려하고 있다. | **42%**  의 직원은 집에 필수적인 사무용품이 부족하다고 말한다. | **46%**  는 고용주가 원격 근무 비용을 지원하지 않는다고 말한다. |

출처: [마이크로소프트 2021 업무동향지표 (Work Trend Index](https://www.microsoft.com/en-us/worklab/work-trend-index/hybrid-work))

팀 구성원이 어디에 있든 팀 기반 공간을 고려할 것

하이브리드 업무로 전환된다고 해서 반드시 사무실이 사라진다는 의미는 아니다. 근로자들은 여전히 함께 어울리고 소통할 수 있는 물리적 공간을 필요로 한다. 그러나 미래의 사무공간은 칸막이와 구석진 공간 대신, 원격 및 현장 근무자 모두의 요구사항을 해결하는 협업적인 팀 공간으로 전환될 것이다.

마이크로소프트 글로벌 부동산 및 보안 담당 부사장 마이클 포드(Michael Ford)는 “우리는 직원들에게 다양한 공간을 활용할 수 있는 팀 기반의 공간 접근 방식으로 나아가고 있다"고 말한다. 하이브리드 회의를 위한 향상된 오디오 및 비디오 기능을 갖춘 회의실과 소규모 포커스룸에서부터 한두명이 사용 가능한 ‘집중 구역(concentration zones)’에 이르기까지 다양한 옵션이 제공될 수 있다. 이러한 공간 내에서 기술을 사용하면 원격 근무자와 사내 근무자 간에 원활하고 몰입감 있는 상호 작용이 가능하다.

“회의 공간은 훨씬 더 유동적일 것이다. 방의 어느 벽에나 콘텐츠 혹은 사람을 배치할 수 있게 된다”

방에 없는 사람들을 고려해 설계할 것

완전한 대면 회의는 수년 동안 효과가 있었다. 팬데믹 동안 팀즈(Teams)는 완전한 원격 회의를 지원했다. 하이브리드 회의의 과제는 이를 테면 각자의 집에서 원격 회의에 참석하는 7명의 사람들이 컨퍼런스 룸에 있는 5명의 사람들과 동일한 상호적 경험과 정보에 접근할 수 있는 공간을 만드는 것이다.

마이크로소프트 리서치 AI(Microsoft Research AI) 수석 연구원인 코리 잉크펜(Kori Inkpen)은 “평등한 참여와 존재가 목표”라고 말한다. 공간 오디오 및 고품질 비디오는 모든 사람이 보고 들을 수 있게 해 주는 동시에 ‘손 들기’, 채팅 및 반응과 같은 개선된 기능을 통해 원격 근무자는 보다 자연스럽고 표현적인 방식으로 회의에 참여할 수 있다. 그녀는 “회의 공간은 훨씬 더 유동적일 것”이라며 “나는 방 안의 어느 벽에나 콘텐츠 혹은 사람을 배치할 수 있으며, 더 풍부하고 공간화된 오디오는 회의실과 집에 있는 사람 모두에게 보다 몰입감 있는 경험을 제공할 것”이라고 말했다.

모든 사람이 원활하게 콘텐츠를 공유할 수 있도록 할 것

디지털 문서가 주석을 달고 협업하는 더 효율적인 방법을 만든 것처럼, 새로운 디지털 도구는 회의 진행 중에 콘텐츠와 정보를 공유할 수 있는 새롭고 효과적인 방법을 제공한다. 커팔라(Cupala)는 “우리는 함께 일하고, 함께 코멘트를 하고 대화를 나누며 실시간으로 변화를 만들고 있다”라며 “공동저작과 공동창작은 사람과 회사가 만드는 큰 변화 중 하나가 될 것”이라고 말했다.

하이브리드 회의의 경우 강화된 파워포인트 기능을 통해 발표자는 원격 청중들을 보고 상호 작용할 수 있으며, 포용성(읽기 어려운 슬라이드에 고대비 뷰를 지원하는 기능)과 상호작용(다시 보고 싶을 때 이전 슬라이드로 돌아갈 수 있는 기능)을 촉진하는 기능 덕분에 재택 근무자는 해당 콘텐츠에 더 쉽게 액세스할 수 있다.

|  |
| --- |
| 텍스트, 실내, 텔레비전, 전자기기이(가) 표시된 사진  자동 생성된 설명 |
| ▲ 마이크로소프트 팀즈 룸은 지능형 캡처 프로세싱을 사용해 화이트보드 이미지와 텍스트에 초점 맞추기, 크기 조정 및 개선을 지원하므로 원격 참석자도 실시간으로 브레인스토밍을 명확히 볼 수 있다. |

디지털 시대의 브레인스토밍을 재해석할 것

화이트보드는 메모나 개념을 실제 보드 위에 즉석에서 기록하는 것에서부터 주변 사람들이 서로의 아이디어를 기반으로 그때그때 떠오르는 생각들을 뱉어내는 작업에 이르기까지 오랫동안 협업 업무에 필수적인 요소였다. 과거에는 원격 근무자들은 비디오가 없거나 발표자가 보드 앞을 가로막고 있는 탓에 보드를 제대로 볼 수 없는 경우가 많았다. 그러나 이제 현장 근무자와 원격 근무자 모두 동일한 공유 디지털 캔버스에 그림을 그릴 수 있다.

인텔리전트 캡처(Intelligent Capture)를 통해 원격 참여자는 보드에 글을 쓰는 사람을 통과하여 이미지와 텍스트를 볼 수 있다. 그리고 지울 수 있는 물리적 화이트보드와 달리 이러한 디지털 보드는 가상의 인공물로 저장할 수 있다. 커팔라(Cupala)는 “향후 우리는 하이브리드 회의가 끝난 후에도, 저장된 인공물을 가지고 계속 공유하고 협업할 수 있을 것”이라며 “시간이 지나도 누구나 그것을 ‘재생(play)’할 수 있고, 그것이 생성되는 것을 볼 수도 있을 것”이라고 말한다.

원스톱 앱을 통해 오피스 라이프를 더 쉽게 만들 것

미래의 사무실에서는 가장 불필요하면서도 부담스러운 많은 업무들이 단순화될 것이다. 마이크로소프트 비바(Microsoft Viva)와 같은 도구는 머신러닝 및 인공지능(AI)을 사용하여 직원 개개인에게 맞춤화된 온보딩 리소스, 상황별 설명자료, 튜토리얼 및 타사 회사의 지속적인 학습 옵션 모음 등을 제공한다. 또한 AI를 활용하여 조직 전체의 관련 정보에서 추출한 위키피디아 류의 방대한 리소스를 만들 수도 있다.

스마트 기업은 크고 작은 방식으로 효율성을 높이는 디지털 컨시어지(concierge)를 만들 것이다. 마이크로소프트의 마이허브(MyHub) 앱을 사용하면 직원들은 하루의 첫 회의가 열리는 건물에서 가장 가까운 주차 공간을 확보하고, Wi-Fi 지원 커넥터 버스의 좌석을 예약하는 한편, 책상과 회의실을 예약하고, 업무공간의 온도를 조정하거나 건물을 탐색하고, 심지어 캠퍼스 내 카페와 카페테리아의 대기열 길이도 확인할 수 있다.

“우리는 함께 일하고, 함께 코멘트를 하고 대화를 나누며 실시간으로 변화를 만들고 있다”

직원 연결을 촉진하는 리소스를 제공할 것

팬데믹 시대의 가장 큰 불만요소 중 하나는 동료 간의 동료애를 상실하는 것, 그리고 냉장고 주변이나 식당 주변에서 동료 간의 일상적인 대화 중에 느닷없이 일어나곤 했던 창의성의 무작위한 불꽃이 꺼져버렸다는 것이다. 새로운 하이브리드 미래에서 이러한 비공식 모임의 자유분방한 특성을 어떻게 포착할 수 있을까? 인크맨(Inkpen)은 “우리가 건물로 돌아가서 직접 만나는 사람들에게만 집중하고 원격으로 일하는 사람들을 잊어버린다면 이는 엄청난 손실”이라고 말한다. 직원의 정신 건강과 회사의 혁신 부족 측면에서 이러한 손실은 매우 타격이 클 수 있다.

가상 채팅룸 및 팀즈 채널을 통해 사내 및 원격 작업자 모두를 위한 이러한 비공식 모임을 더 많이 제공할 수 있다. 그녀는 “가상 공간이 보이고, 이런저런 사람이 그 공간에 있는 것을 보면 그대로 끼어들어 수다를 떨 수 있다”고 설명한다. 또한 회사는 각 직원들에게 개인화된 리소스 그룹, 커뮤니티 및 원하는 대화를 제공하는 비바 커넥션(Viva Connections)과 같은 참여 도구를 통해 직원들의 소속감을 조성할 수 있다.

직원이 있는 곳으로 업무공간을 이동시킬 것

락다운이 끝나면 직원들은 하나의 대형 사무실로 복귀하는 대신 집에서 가까운 코워킹 장소나 허브앤드스포크(hub-and-spoke) 모델에 따라 구축된 부속 시설에서 더 많은 시간을 보낼 수 있다. 이러한 옵션을 통해 회사 본사에서 멀리 떨어진 곳에 살고 있는 인재들을 끌어들이고, 하이브리드 직원을 위한 일정 유연성을 높이며, 통근 시간을 단축할 뿐만 아니라 거의 항상 재택근무를 하는 직원을 위한 대면 협업 기회를 제공할 수 있다.

마이크로소프트 부동산 및 보안 부서의 혁신 센터 디렉터 스콧 웨이스코프(Scott Weiskopf)는 “회사측은 ‘당신이 일주일에 이틀만 출근하면 사무실을 배정하지 않을 것이다’라고 말할 수도 있겠지만, 당신이 사는 곳에서 더 가까운 곳에 전초 기지를 만들어 당신과 당신의 팀이 공공 작업 공간에서 만날 수 있도록 할 수도 있다”고 말했다. 허브앤드스포크 접근 방식의 또 다른 긍정적인 영향은 ‘장소에 구애받지 않는 채용’ 능력이다. 과거에는 새로운 사원을 재배치해야 해야 했던 기업들은, 이제 회사의 잠재적인 인재 풀을 확대할 수 있게 됐다.

미래의 사무실을 설계하고자 하는 기업을 위한 핵심 정보는 협업을 지원하고, 팀 기반 공간을 고려하며, 집과 사무실 모두에서 직원을 지원하는 것이다. 포드(Ford)는 "직원이 원한다고 생각하는 것을 만드는 대신, 그들과 소통하여 그들에게 필요한 것을 구축하라”고 강조했다.