

事務空間 勤務者の行態에 관한 研究

A Study on the Clerk's Behavior at Business Office

최재권*/Choi, Jae-Kweun

Abstract

After the rapid growth of economics in South Korea 1960's, the number of workers in the whole land increased day after day along with the growth of industry. As the growth of the third industry occurred quite rapidly, the rate of office workers went up high. Accordingly the business office has been changed the primary working space and recognized the main space as much as the living space. As a result of conceptual change about working place, the business office has an important effect on worker's liberal and psychological environment. In order to provide the office workers with the office workers with the suitable and convenient working environment, Socio-psychological factors were first considered at the first stage of construction planning.

In this paper, I would understand both how office workers take up their attitudes of Socio-psychological point according to the office type and what they claim for their office environment. This understanding offers us fundamental data in office plan. This paper starting from

this purpose got the following conclusions.

*Office workers are violated their hearing privacies rather than their visual privacies. They are dissatisfied with ensuring their own spaces and satisfied with their nature of domain.

*In the feeling of satisfaction by office type, they are on the whole satisfied with their hearing privacies, their visual privacies, their own space, and the nature of domain in the closed type and mixed type offices. In open type offices, their visual privacy is often violated.

*In the property by individual, men feel more violated their hearing privacies than women. In the personal space and domain, women are less stabilized psychologically than men.

*The analysis of the attitude by position, a man of position is more violated his hearing privacy and does not understand each other. The common run of workers are violated their visual privacies and the nature of separation.

1. 序論

1-1. 研究의 目的

우리 나라의 勤勞者 수는 1960년대 經濟開發 이후 產業의 발전과 함께 날이 증가되어 왔다. 經濟企劃院의 統計에 따르면, 1970년에 총 勤勞者 1,015만 명 중 事務勤勞者 수가 6.7%인 69만 명이던 것이 1980년에는 총 근로자 1,268만 명 중 사무 勤勞者가 10.5%인 133만 5천명에 달하고 있으며, 1988년에는 총 근로자 1,791만 6천 명 중 사무 勤勞者 數는 11.6%인 207만 5천 명에 이르고 있다.¹⁾ 이러한 사무 근로자의 증가 추세는 現在의 産業이 脫工業化로 이행되면서 知的 勞働의 3차산업이 증가하게 되었기 때문이다. 특히, 1990년대에 들어와 情報관계의 근로자 수가 급격히 늘어나면서 사무 근로자의 수는 더욱 증가하리라 전망된다. 이와 같은 상황에서 볼 때 事務空間은 주된 作業空間으로 등장하고 있다고 하겠다.

하루 1/3 이상의 시간을 滯留하는 事務空間은 住居空間에 못지 않게 중요하다고 볼 수 있다. 이와 같이 사무공간은 사무원들의 業務 장소 뿐만 아니라 生活 장소로 되고 있으므로 생산성 향상의 일차적인 문제를 조율하여 사무원의 心理的 안정을 제공하는 공간으로서 역할을 수

행해야 한다고 하겠다. 현재 사무공간 내에서 발생하는 事務員의 행태는 多樣한 양상을 나타내고 있다.

기본적으로 事務所는 많은 사람들로 구성되는 조직체로서, 전체조직의 성향 및 개인의 특성에 따른 物理的, 心理的 태도는 사무공간의 환경과 서로 불가분의 관계가 성립된다고 할 수 있다. 이러한 사무공간 내에서 사무원 행태는 개인적 業務成就의 목적을 달성하기 위하여 자신 뿐 아니라 타인과의 상호 작용에 의하여 여러 가지로 나타난다. 특히 勤務에 영향을 미치는 요소로서 社會心理的 요인은 사무원의 安樂感을 유지하는데 매우 중요시된다. 따라서 社會心理的 요인의 파악은 사무환경을 계획하는데 있어서 우선적으로 고려되어야 할 課題인 것으로 볼 수 있다. 이러한 심리적 요인에 대한 사무원들의 행태를 면밀하게 파악하여 효과적 業務能率을 향상시킬 수 있는 공간의 計劃方案이 검토되어야 한다. 최근 들어 物理的 측면에 대한 연구는 많이 진행되고 있으나 심리적 요인에 대한 연구는 매우 미흡한 실정이다.

이러한 맥락에서 本 研究은 사무공간의 類型 및 개인 특성에 따른 事務員의 社會心理的 요인에 대한 태도를 파악해 봄으로써 事務所 계획에 필요한 기초자료를 제공하는데 그 목적이 있다.

*정회원, 제주관광전문대 실내건축과 교수

1) 경제기획원, 주택 및 인구 센서스 각년도, 1988. p21

1-2. 研究의 內容 및 方法

본 研究는 사무공간에서 나타나는 사무원의 行態를 조사하였다. 이것의 効果적인 修行을 위하여 社會心理的 因子의 이론적 모델을 文獻的 考察을 통해 파악함으로써 연구의 妥當性을 높이고 연구의 對象 變인을 選定하였다. 이에 따른 구체적 心理因子의 요인별 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 사무공간에 대한 綜合的 사무원들의 態度 樣相을 분석한다.

둘째, 사무공간의 類型別 사무원들의 態度 樣相을 분석한다.

셋째, 개인특성별 사무원들의 態度 樣相을 분석한다.

본 연구에서는 이러한 과제를 考察하기 위하여 實證的 자료로 삼을 수 있는 說明調査를 실시하였다. 조사결과와 분석에서는 統計的 方法을 이용하여 과학적인 합리성을 부여하였다.

1-3. 文獻考察

1. 社務員의 定義 및 特性

사무공간이란 주로 營利를 목적으로 정보를 발생시켜 교환하고 보관하는 기능을 갖는 공간을 말한다. 이러한 사무공간에서 조직의 相互作用에 참여하는 一員을 事務員으로 정의할 수 있다.

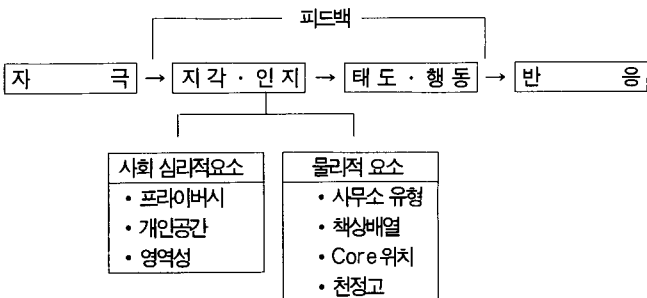
事務員은 조직상의 뚜렷한 개인적 지위를 가지며, 주어진 업무, 타인과의 交流, 조직의 位階秩序에 의해 업무의 역할이 결정된다.²⁾ 사무원의 역할은 공동의 목적을 달성하기 위하여 집단과 조화를 이룸으로써 조직에 기여하도록 하는 구성원으로서 의무를 일컫는다. 여기서 조직이란 인간의 集合體로서 특정한 목적의 추구를 위하여 의식적으로 구성된 사회적 基本單位를 말한다. 이러한 조직내의 사무원의 행동 결정 과정은 먼저 목적과 合理化된 規範을 바탕으로 역할을 부여받고 수행할 수 있도록 구성원과 相互連繫 關係를 유지한다. 사무원의 역할을 결정하는 요인은 조직의 요구 比重에 따라 변화한다. 이러한 요인은 첫째, 주어진 업무의 요인으로써 개인의 정신적, 육체적 활동의 정도와 주의력 정도, 업무의 양, 業務進行 방향 등 개인의 욕구충족과 관계되는 것을 말한다. 둘째, 타인과 相互作用의 요인으로서 주어진 역할의 사회적 정도, 업무간의 相互關聯性 정도, 개인과 조직간의 情報交換 形態 등을 말한다. 셋째, 조직에 대한 規範 價値의 요인으로서 관리자의 특성, 組織內의 內規, 사무행위에 대한 결과의 보상체제로써 관리자의 감독방법에 따른 조직의 位階秩序를 말한다.

이러한 요인들의 遂行을 위해 사무원은 組織과 하나의 體系를 형성함으로써 행동을 조절하고 적합한 사무환경을 이룩해 나가는 것이다.

2. 社會心理的 因子의 內容

사무공간은 生活의 장소로서 개인적 욕구를 충족시켜 주는 社會環境으로써 중요하다. 이러한 事務空間은 사회 심리적 요인으로써 개인 혹은 그룹간에 다양한 행태가 나타나는 장소 중의 하나이다. 따라서 사무공간 내의 사무원은 주어진 환경에서 業務를 처리하고 조직 내의 상호작용에 의해서 反應하고 適應해 나간다. 이러한 행태는 물리적 측면

(표 1) 사무원의 자각 및 행태과정



2) 오세홍, 조직이론, 박영사, 1990, P69

이상으로 해석할 수 있는 것이며 이것이 E.T Hall이 언급한 보이지 않는 次元이라고 말할 수 있다. 이러한 환경 심리를 細明해 줄 수 있는 環境心理的 要因은 프라이버시, 個人空間, 領域性 등의 개념으로 해석될 수 있다.

1) 프라이버시(Privacy)

프라이버시는 他人 혹은 他人의 집단이 자신이나 자신이 속한 집단으로 접근할 때 선택적으로 統制하는 것을 말한다. 특히, 社會的 相互作用을 관리하는 측면에서 볼 때 프라이버시란 개인의 情報를 공개하거나 遮斷하는 기능을 말한다. 이러한 것의 구체적인 행동방식은 言語行動과 非言語行動으로 구분된다. 言語行動은 聽覺의 수단으로 언어를 통하여 의사를 전달함으로써 상대방의 접근을 조절하는 경우이며, 非言語적 行動은 시각적으로 손짓이나 몸짓 등을 사용하거나 시선의 방향이나 자세를 바꾸는 것이다.

이러한 행동들은 자신의 환경에 대하여 個人空間과 領域性을 設定함으로써 자신을 보호할 수 있게 하는 것이다. 이와 같이 프라이버시란 他人과의 相互作用에 의해 여러 가지 概念을 內含하게 되는데 구체적 形態의 概念은 다음과 같이 정의된다.

첫째, 다른 사람들과의 視覺的 접촉이나 觀察로부터 완전히 자유롭고 혼자 있는 상태를 의미하는 孤獨(Solitude)의 형태를 말한다. 둘째, 같은 구성원들 간의 相互關係를 원활히 하고 다른 사람이나 집단 간의 접촉이나 관찰로부터 자유로운 상태로의 親密(Intimacy)의 형태를 말한다. 셋째, 공적인 장소에서 다른 사람과 함께 있더라도 다른 사람들의 시선이나 주위를 의식하지 않고 혼자 있는 상태를 의미하는 匿名(Anonymity)의 형태를 말한다. 넷째, 다른 사람들과 대화를 나누거나 함께 있으면서도 원하지 않는 접촉인 경우 心理的으로 무시해 버리는 保存(Reserve)의 형태로 나누어 설명할 수 있다.³⁾

프라이버시의 기능은 인간의 사회적 相互作用속에서 다른 사람의 행동과 자신의 행동을 구분하는 것으로써 타인과의 境界를 設定하고 조절함으로써 自己認識을 확립한다. 또한 다른 사람과의 관계에 있어서 자신의 行動體系에 대한 계획을 樹立하고 타인과 상호접촉에 특정한 의미를 附與한다. 또다른 기능으로써 自己 確信을 통해 타인에게 자신에 대한 心理的, 感情的인 면을 이해시키기도 한다.

2) 個人空間(Personal Space)

個人空間은 타인이 들어갈 수 없는 신체 주변의 보이지 않는 境界를 말한다. 이것은 형태로 유지되지 않으며, 모든 방향에 대해서 일정한 거리를 갖지 않으므로 마치 비누거품과 같은 공간이라고 한다.⁴⁾ 즉, 다른 사람의 物理的 위협이나 心理的 侵害를 防禦하여 타인이 통과할 수 없도록 자신을 둘러싸고 있는 것을 나타낸다.

個人空間은 타인과의 相互作用을 조절하고 원하는 정도의 프라이버시를 유지하기 위한 최소의 境界 표시이다. 이것은 개인의 시간과 상황에 따라 動的인 형태로 변화되며, 모든 방향에 대해 일정하지 않은 物理的 거리가 設定된다. 이러한 個人空間은 여러 가지 物理的 환경과 관련된 社會的, 文化的 規範 그리고 개인의 特性(개성, 기분, 성별, 연령)에 영향을 받는다.

個人空間의 기능은 크게 防禦기능 및 情報交換기능으로 나누어진다. 防禦機能에는 개인공간에 대한 물리적이거나 정신적인 외부의 侵害로부터 緩衝作用을 하는 것이다. 情報交換 기능은 개인공간에 대한 侵害를 느끼지 않을 때 거리는 좁아질 수 있으며, 侵害나 심리적 스트레스의 壓迫을 많이 느낄수록 먼 거리를 유지하려고 한다. 한편, 개인공간의 거리는 개인과 집단간의 의사소통으로서 情報交換 수단의 선택과 정보교환의 量과 質에도 관계가 있다. 거리가 좁을수록 私的이고 많은

3) Aitman. I. "The Environment and Social Behavior" Book Cole Publishing Company, California, 1975. p18

4) Sommer. R. "Personal Space" Englewood Cliffs. Nj. Prentice Hall Inc. 1970. p26

양의 情報交換이 이루어지며, 거리가 멀어질수록 公的이며 적은 양의 情報交換이 이루어진다.

3) 領域性(Territoriality)

個人空間은 고정되어 있지 않은 공간인데 반하여, 領域은 주로 장소의 일부를 占有하거나 소유하여 타인의 침입으로부터 자신을 防禦하기 위한 장소를 중심으로 固定된 공간을 말한다. 따라서 領域性이란 개인, 집단에 의해 占有되는 잠재적 所有를 의미한다. 이러한 領域性은 어떤 장소나 물건을 個人化 또는 象徵化함으로써 자신과 타인과의 사회적 相互作用을 조절하는 心理的 구분이다. 이러한 점에서 領域性은 사회질서의 位階를 規定하고 境界設定을 발생시키는 요인이 된다. 따라서 영역 표시는 자신의 주변에 있는 공간이나 사물의 占有, 所有를 타인에게 알리는 保護 기능으로써 다양한 형태로 나타난다. 이러한 領域性의 侵害와 그에 대한 반응은 설정된 장소, 상황 등에 따라 달라진다. 인간의 領域的 행동의 기능은 타인과 상호 依存的인 관계를 원활히 하는 자극물로서 기능이 있으며, 사회적 역할과 位階秩序를 명확히 해줌으로써 사회조직에 安定感을 제공하는 측면을 가지고 있다. 또한, 개인이나 그룹의 屬性을 구분하는 기능과 안정되고 원활한 社會組織을 유지시키는 수단으로 설명되기도 한다.⁵⁾

2. 調査方法 및 分析

2-1. 調査對象의 選定

본 연구의 공간적 調査範圍은 濟州市에 소재한 12개 中規模 사무소를 대상으로 하였다.⁶⁾ 이는 사무원의 심리적 태도를 조사함에 있어서 제약이 심한 小規模 사무소나 근무형태나 表現樣相이 지극히 다양한 大規模 사무소과는 달리 이들 中規模 사무소가 근무 특성에 따라 어느 정도 一貫성을 나타내는 것으로 판단되었기 때문이다. 또한 조사 대상이 되었던 사무소의 業種은 일반사무소로 제한하였다. 이들 사무소를 예비조사한 결과 부서에 따라 業務樣相이 다양한 형태로 이루어짐으로써 標本調査의 共通的 特性을 가질 수가 없었다. 따라서 예비조사에서 나타난 결과를 바탕으로 본 조사에서는 조사의 信賴性을 높이기 위하여 조사대상의 業務類型을 관리 및 총무 부서로 하였다. 이러한 이유는 이들 부서가 사무소의 대표적 행정 부서로써 일반화된 사무공간 개념을 갖추었기 때문이다. 조사대상 事務所 유형은 開放型(Open Plan), 閉鎖型(Closed Plan), 折衷型(Mixed Plan) 사무실로 나누어 조사하였다.⁷⁾ 사무소의 책상 배치유형은 가장 많이 채용되고 있는 一方向式 배치를 조사하였다.

2-2. 調査方法 및 內容

본 연구의 조사방법은 크게 文獻考察과 說明調査 방법을 택하였다.

5) Proshansky, H.M의 "Environmental Psychology" Holt, Reinhart and Winston, Inc, p195

6) Francis Duffy의 Planning Office Spaces(1977, P35)에 의하면 공간규모는 소규모 공간 40㎡, 중규모 공간 40-150㎡, 대규모 공간 150㎡ 이상으로 정하고 공간의 장면과 단면의 비례가 2:1을 초과하지 않은 것으로 가정하였다. 이러한 기준에 맞추어 본 연구에서는 중규모 사무실을 공간적 측면에서 조사범위로 제한하였다.

7) Michael Saphier는 Planning The New Office(1978, P91)에서 사무공간활용의 기본개념을 폐쇄형 계획과 수정된 전형적 계획, 개방계획의 세 가지로 분류하였다. Francis Duffy는 Planning Office Space(1977, P83)에서 복도형과 그룹형, 개방형과 랜드스케이프형으로 분류하였으며, Alvin Palmer와 Susan Lewis는 Planning The Office Landscape(1977, P3-4)에서 불펜형과 단독 사무실형, 관리 코야형과 개방형으로 구분하였다. 이와 같은 분류는 칸막이 벽에 의한 사무실 공간 활용적 측면에 의한 분류로서 표현상의 차이일 뿐이다 따라서 본 연구에서는 사무소의 기본형을 칸막이 유무에 따라 개방형, 폐쇄형, 절충형으로 분류한다.

文獻調査를 통하여 사무소의 社會心理的 因子의 개념을 파악함으로써 본 연구의 틀을 構築하고자 하였으며, 이를 檢證하기 위해 설문조사 방법을 실시하였다. 설문 구성은 우선 文獻調査를 통해 파악된 사무실의 社會心理的 因子와 관련된 각종 語彙를 수집하고 예비조사 과정을 통해 나타난 대표적인 어휘를 抽出하였다. 이러한 社會心理的 因子에 대한 사무원의 행태를 파악하기 위한 설문내용은 프라이버시(Privacy), 개인공간(Personal Space), 領域性(Territoriality)에 관한 것들로 구성되었으며, 이와 관련된 8개 어휘를 최종적으로 選定, 縮小하였다. 그 구체적인 내용은 청각적 프라이버시에서 妨害度, 機密性, 시각적 프라이버시에서 障礙도와 露出性, 개인공간에서 分離性과 意思傳達, 領域性에서 所屬感, 位階性에 관한 것들이다. 설문지는 예비조사를 1995년 6월26일-1995년 6월29일까지 실시하여 파악된 질문내용 및 문제점을 修訂, 補充하여 연구계획을 完成하였다. 본 조사는 1995년 7월17일-1995년 7월27일까지 실시하였다. 조사 방법은 사무실 유형별로 직접 방문하여 설문지를 排布하였으며, 자기記入式 방법으로 작성되었다. 설문지는 총 240부를 排布하여 216부를 回收하였고, 이 중 응답이 不實한 경우를 제외한 207부를 分析하였다.

2-3. 資料處理 및 分析

수집된 자료는 統一的 분석을 위하여 SAS Package에 의해 처리되었으며, 分析은 사무원의 社會心理的 因子에 대한 태도를 항목별로 5점의 리커트 尺度(Likert Scale)를 이용하여 각각에 평균과 표준편차를 구하고 上位도를 통해 나타난 태도를 測定, 調査하였다. 또한 집단간 차이를 檢證하기 위하여 一元變量 分析, T-test를 사용하였다.

3. 結果 및 論議

3-1. 調査對象의 一般의 特性

조사대상의 人口學적 특성으로 性別 구성은 男性 72.5%, 女性 27.5%로 女性보다 男性의 구성비율이 높다. 이것은 업무의 형태가 남성 중심으로 이루어지기 때문에 남자직원 수가 많아진 결과이다. 연령별 분포는 비교적 젊은 계층으로 20대가 42.0%, 30대 42.0%, 40대 이상 16.0%로 구성되어 있었다. 社會的 特性으로 학력의 분포는 중졸 1.5%, 고졸 29.5%, 대졸 이상 69.0%로 비교 고학력 층으로 이루어져 있으며, 職位는 일반직원이 81.6%, 과장급 이상 간부직원이 18.4%로 나타났다. 이와 같이 職位에 따른 조사대상의 비율에서 간부 직원 수가 많은 것은 조직상 피라미드식 구조로 이루어져 있기 때문이다. 在職年限은 3년 미만 32.4%, 3-10년 미만 58.4%, 10년 이상 9.2%로 나타났다. 勤務環境의 특성으로 근무시간은 1일 8시간 미만 8.2%, 8시간 30.9%, 8시간 초과 60.9%로 대체로 滯留時間이 많은 것으로 나타났다. 업무정도에 있어서 精神的 活動의 정도를 묻는 질문에 많다 62.3%, 보통34.3%, 적다 3.4%로 정신적 활동의 비율이 높게 나타났으며, 肉體的 活動의 정도는 많다 19.3%, 보통44.9%, 적다 35.8%로 나타났다. 따라서 조사대상의 특성은 精神的 活動이 많은 반면, 肉體的 活動의 정도가 적은 편인 것으로 파악되었다.

3-2. 事務所의 要因別 心理因子 分析

본 연구는 사무원의 社會心理的 因子를 평균, 표준편차로 分析하여 사무원의 태도 및 侵害 요인을 조사하였다. 態度的 測定을 위한 점수 범위는 1-5까지로, 4점 이상은 긍정적인 태도로 점수가 높을수록 侵害를 의식하지 못하는 것으로 해석하였다.

1) 聽覺的 프라이버시

사무원들이 소리에 접촉하여 느끼는 태도를 調査하였다. 사무공간에서 불필요하게 들리는 소리에 의한 妨害度는 2.837, 자신의 대화가 타인에게 들려지는 소리에 의한 機密性 2.913으로 나타났다. 이러한 分析結果로 볼 때 청각적 프라이버시에 대해서 否定的으로 나타났다. 이것은 대부분의 사무원들이 騒音에 대한 露出로 侵害를 느끼거나 대화에 대한 保護를 받지 못하는 것을 알 수 있었다. 청각적 프라이버시에 대한 주된 侵害 要因은 주로 들리는 소리에 의한 것으로 '주위 동료의 잡담소리' 29.5%, '전화 대화소리' 20.8%와 같은 내용에 신경이 쓰이는 대화 소리와 '컴퓨터 프린터와 같은 기계소리' 20.3%로 規則的이고 持續的인 騒音에 영향을 받는 것을 알 수 있었다.

〈표 2〉 조사대상자의 일반적 특성

| 일반사항 | 구분 | 빈도 | 백분율 |
|-------|----------|-----|------|
| 성 별 | 남 자 | 150 | 72.5 |
| | 여 자 | 57 | 27.5 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 연 령 | 20 대 | 87 | 42.0 |
| | 30 대 | 87 | 42.0 |
| | 40 대 | 27 | 13.0 |
| | 50 대 | 6 | 3.0 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 학 력 | 중 졸 | 3 | 1.5 |
| | 고 졸 | 61 | 29.5 |
| | 대 졸 | 141 | 68.1 |
| | 대학원졸 | 2 | 0.9 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 직 위 | 일반직원 | 169 | 81.6 |
| | 간부직원 | 38 | 18.4 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 재직년한 | 1년 미만 | 37 | 17.9 |
| | 1-3년 미만 | 30 | 14.5 |
| | 3-5년 미만 | 45 | 21.7 |
| | 5-10년 미만 | 76 | 36.7 |
| | 10년 이상 | 19 | 9.2 |
| | 계 | 200 | 100 |
| 근무시간 | 8시간 미만 | 17 | 8.2 |
| | 8시간 | 64 | 30.9 |
| | 8시간 초과 | 126 | 60.9 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 정신적활동 | 많 다 | 129 | 62.3 |
| | 보 통 | 71 | 34.2 |
| | 적 다 | 7 | 3.4 |
| | 계 | 207 | 100 |
| 육체적활동 | 많 다 | 40 | 19.3 |
| | 보 통 | 93 | 44.9 |
| | 적 다 | 74 | 35.8 |
| | 계 | 207 | 100 |

2) 視覺的 프라이버시

다른 사람의 行動 및 모습이 불필요하게 보이거나 타인의 視線에 侵害를 받는 정도를 조사하였다. 分析結果에 의하면 타인의 시선에 의해 業務의 지장을 招來하는 障礙度는 3.140으로 나타났으며, 자신의 행동이 다른 사람에게 보여짐으로써 업무의 지장을 招來하는 것으로서 露出性은 3.206으로 나타났다. 이것으로 볼 때 사무원들은 視覺的 프라이버시에 대한 만족도는 聽覺的인 면 보다 비교적 덜 받는 것으로 여겨진다. 반면, 주된 視覺的 侵害를 느끼는 경우를 조사한 결과는 주로 보여지는 것으로 '상사의 시선에 의해 불편함을 느낀다' 36.2%로 높게 나타났으며, 다음으로는 '지나다니는 사람의 시선' 25.1%, '동료의 시선에 의해서' 24.6%로 불편을 느끼고 있는 것으로 나타났다. 따라서 사무원들은 타인의 視線에 의해서 자신의 모습이 보여짐으로써

성가심과 周圍散漫을 많이 느끼는 것으로 파악되었다. 그러나 개인에 대해 故意的인 侵害만 없다면 시선을 통한 交流가 이루어지기 때문에 업무를 위한 불필요한 이동이나 대화를 감소시킬 수 있는 利點도 있을 것이다.

3) 個人空間

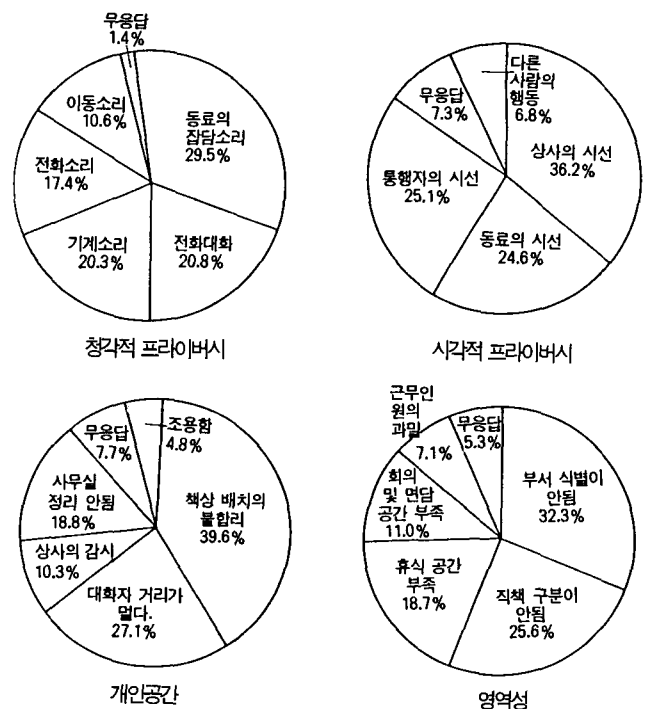
個人空間에 대한 分析結果, 주변 동료와의 物理的 거리로 볼 수 있는 分離性은 2.903으로 나타났으며, 커뮤니케이션 要因으로 말할 수 있는 意思疏通에 대한 태도는 3.130으로 나타났다. 이것을 볼 때 他人과 적절한 거리를 조절함에 따라 프라이버시를 維持하는 分離性은 부정적인 것에 반해 상호 커뮤니케이션은 비교적 잘 이루어지는 것으로 나타났다. 個人空間에서 分離性의 주된 侵害要因은 '책상배치의 불합리' 39.6% '상사의 감시' 10.3%로 나타났다. 특히, 부적당한 冊床配置는 업무능률을 매우 低下시키는 요인으로 파악되었다. 意思疏通의 주된 侵害要因으로 '대화자와의 거리가 멀다' 27.1%로 나타났다.

4) 領域性

領域性의 태도 分析에 의하면 사무실에서 느끼는 친밀감에 대한 所屬感은 3.318로 나타났으며, 組織의 秩序에 대한 位階性은 3.264로 나타났다. 이러한 결과를 볼 때 領域性에 대한 만족도는 높게 나타났다. 이것은 사무원들이 全般的으로 所屬感에 대해서 강한 意識을 가지고 있으며, 位階性에 대해서 心理的인 安定感을 느끼는 것으로 分析되었다. 영역성에서 所屬感에 대한 주된 침해요인은 '부서간의 식별이 안된다' 32.3%로 나타났으며, 位階性의 주된 침해요인은 '직책에 대한 구분이 안된다' 25.6%로 나타났다.

〈표 3〉 사무소 요소별 심리인자 분석

| 인자 | 사항 | 요인 | 사례수 | 평균 | 표준편차 |
|-----------|----|------|-----|-------|-------|
| 청각적 프라이버시 | | 방해도 | 202 | 2.837 | 0.940 |
| | | 기밀성 | 206 | 2.913 | 0.861 |
| 시각적 프라이버시 | | 장애도 | 207 | 3.140 | 0.932 |
| | | 노출성 | 206 | 3.206 | 0.965 |
| 개인 공간 | | 분리성 | 202 | 2.903 | 0.863 |
| | | 의사전달 | 204 | 3.030 | 0.982 |
| 영역성 | | 소속감 | 203 | 3.318 | 0.721 |
| | | 위계성 | 203 | 3.264 | 0.863 |



〈그림 1〉 요소별 침해요인

3-3. 事務所의 類型에 따른 心理因子 分析

본 연구에서는 사무소의 내부공간 類型을 開放型, 閉鎖型, 折衷型으로 나누어 태도에 대한 差異를 분석하였다. 이를 遂行하기 위하여 요인별 平均을 구하였고, 類型에 따른 차이를 檢證하기 위하여 一元變量 分析을 사용하였다. 표 4에서 나타난 바와 같이 類型別 심리인자는 妨害度, 機密性, 障得度, 露出性, 分離性, 所屬感에서 $p < 0.01$ 과 $p < 0.05$ 의 수준에서 집단간 유의적 차이를 나타내었으나 의사전달, 位階性에서는 유의적인 차이가 나타나지 않았다.

구체적 심리인자에 대한 유형별의 태도를 分析하여 보면, 청각적 프라이버시에서 妨害度는 개방형 2.471, 절충형 2.842, 폐쇄형 3.173 순서로 나타났으며, 機密性은 개방형 2.568, 절충형 2.947, 폐쇄형 3.327 순서로 나타났다. 이와 같이 청각적 프라이버시에 대한 각 유형별 차이는 간막이 설치유무에 따라 사무원의 만족도가 다르기 때문인 것으로 파악되었다. 즉, 높은 선호도를 나타낸 폐쇄형의 경우에서 보여지듯이 부서별 소규모로 단절된 공간에서 만족도가 가장 높게 나타난 것을 보면 알 수 있었다.

시각적 프라이버시의 分析에 의하면 障得度는 절충형 3.368, 폐쇄형 3.267, 개방형 2.840으로 나타났다. 露出性은 절충형 3.439, 폐쇄형 3.261, 개방형 2.907로 나타났다. 분석 결과로 볼 때 시각적 프라이버시에 대한 태도는 절충형, 폐쇄형, 개방형 순으로 평균 값이 높게 나타났다. 折衷型의 만족도가 높은 이유는 각 공간마다 낮은 간막이가 設置되어 있어 어느 정도 개방적 공간을 유지하면서 시각적 侵害의 遮斷이 이루어지기 때문인 것으로 파악되었다. 또한 閉鎖型은 부서의 인원이 적게 구성되어 사무원끼리 친근감이 유지됨으로써 視覺的 侵害를 크게 느끼지 않는 것으로 분석되었다. 반면, 開放型은 공간이 개방적으로 구성되어 타인의 시선으로부터 遮斷이 어려움으로 상대적으로 만족도가 낮은 것으로 파악되었다.

個人空間에 있어서 分離性의 태도는 절충형 3.104, 폐쇄형 2.940, 개방형 2.726으로 나타났으며, 意思傳達에서는 폐쇄형 3.267, 절충형 3.188, 개방형 3.081로 나타났다. 折衷型의 경우에는 폐쇄형, 개방형에 비해 개인공간이 확보됨으로써 타인과의 境界를 유지할 수 있어 만족도가 높게 나타난 것으로 파악되었다. 意思傳達는 조사 결과에서 보여지듯이 室의 개방 범위가 좁은 유형일수록 직원 상호간의 커뮤니케이션이 활발히 이루어지는 것으로 나타났다.

니케이션이 활발히 이루어지는 것으로 나타났다.

領域性의 類型別 分析에서 所屬感은 폐쇄형 3.788, 절충형 3.423, 개방형 2.959로 나타났으며, 位階性은 개방형 3.497, 절충형 3.246, 폐쇄형 3.097순으로 나타났다. 所屬感에서 부서의 구분이 모호하거나 공간의 개방 범위가 넓을수록 否定的으로 나타났다. 이러한 측면에서 開放型은 여러 부서가 공간적 구분없이 근무하므로써 만족도가 낮게 나타난 것을 알 수 있었다. 位階性의 경우 개방형, 절충형, 폐쇄형 순으로 태도의 만족도가 높게 나타난 이유는 개방된 空間일수록 職位別로 배치가 엄격히 구별되어 있어 位階가 확립된 것으로 보여진다.

3-4. 事務所의 勤務者 性別에 따른 心理 因子 分析

본 연구에서는 사무원의 태도를 남녀별로 분리하여 分析하였다. 분석은 心理 因子의 양상을 평균, 표준편차로 分類하여 구한 후 집단간의 차이를 檢證하고자 T-test를 사용하였다. 표 5에서 분석된 바와 같이 性別 심리인자는 妨害度, 機密性, 露出性, 意思傳達, 所屬感, 位階性에서 유의적인 차이를 나타냈으며, 障得度, 分離性에서는 뚜렷한 유의적 차이를 보이지 않았다. 性別에 따른 요인별 태도는 남성과 여성이 다른 차이를 나타냈다. 청각적 프라이버시에서 妨害度는 남성 2.680, 여성 3.255이며, 機密性은 남성 2.755, 여성 3.301로 妨害度, 機密性의 태도에서 모두가 여성보다 남성이 만족도가 높게 나타났으며, 시각적 프라이버시 경우, 障得度는 남성 3.162를 여성 2.985이며, 露出性 남성 3.407, 여성 2.854로 여성이 남성보다 障得度, 露出性의 태도에서 부정적으로 나타났다. 이상과 같은 결과를 종합해 볼 때 남성은 聽覺的 측면에서 여성보다 만족도가 낮게 나타났으며, 여성은 視覺的인 면에서 남성보다 만족도가 낮게 나타났다. 이러한 이유는 남녀의 情緒의 특성이 다른 차이에서 오는 결과로 보여진다. 個人空間에서 分離性은 남성 2.899, 여성 3.050이며 意思傳達는 남성 2.884, 여성 3.261로 나타났다. 분석 결과를 볼 때 分離性은 남성이 여성보다 부정적으로 나타났으며, 意思傳達에서는 여성보다 남성이 否定的인 것으로 나타났다. 이것은 대부분의 사무실이 업무 진행에 있어서 남자 직원 중심으로 이루어짐으로써 여자 직원보다 정신적 집중력을 위한 독립된 공간과 정보교환을 원활히 하기 위한 좌석의 配置를 더 요구하기 때문인 것으로 파악되었다. 이상에서 나타난 個人 空間의 불만족

(표 4) 사무소 유형별 심리인자 분석

| 인자 및 요인 | 유형 및 사항 | 개 방 형 | | | 폐 쇄 형 | | | 절 충 형 | | | F-Value |
|-----------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|----------|
| | | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | |
| 청각적 프라이버시 | 방해도 | 70 | 2.471 | 0.930 | 75 | 3.173 | 0.931 | 57 | 2.842 | 0.867 | 5.545 ** |
| | 기밀성 | 74 | 2.568 | 0.815 | 75 | 3.327 | 0.798 | 57 | 2.947 | 0.707 | 3.357 * |
| 시각적 프라이버시 | 장애도 | 75 | 2.840 | 0.875 | 75 | 3.267 | 0.809 | 57 | 3.368 | 0.811 | 2.697 * |
| | 노출성 | 75 | 2.907 | 0.945 | 75 | 3.261 | 0.876 | 57 | 3.439 | 0.950 | 4.630 * |
| 개인공간 | 분리성 | 71 | 2.726 | 0.897 | 74 | 2.940 | 0.807 | 57 | 3.104 | 0.855 | 3.471 * |
| | 의사전달 | 72 | 3.081 | 0.891 | 75 | 3.267 | 0.829 | 57 | 3.188 | 0.807 | N.S |
| 영역성 | 소속감 | 74 | 2.959 | 0.781 | 75 | 3.788 | 0.743 | 57 | 3.423 | 0.641 | 3.562 * |
| | 위계성 | 74 | 3.497 | 0.835 | 72 | 3.097 | 0.899 | 57 | 3.246 | 0.826 | N.S |

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, N.S: Not Significant

(표 5) 성별에 따른 심리인자 분석

| 인자 및 요인 | 성별 및 사항 | 남자 직원 | | | 여자 직원 | | | t-Value |
|-----------|---------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | |
| 청각적 프라이버시 | 방해도 | 147 | 2.680 | 0.794 | 55 | 3.255 | 1.008 | 3.021 * |
| | 기밀성 | 149 | 2.755 | 0.753 | 57 | 3.301 | 1.014 | 2.382 * |
| 시각적 프라이버시 | 장애도 | 150 | 3.162 | 0.768 | 57 | 2.985 | 0.718 | N.S |
| | 노출성 | 150 | 3.407 | 0.600 | 57 | 2.854 | 0.546 | 2.741 * |
| 개인공간 | 분리성 | 148 | 2.899 | 0.745 | 54 | 3.050 | 0.686 | N.S |
| | 의사전달 | 148 | 2.884 | 0.788 | 56 | 3.261 | 0.901 | 1.935 * |
| 영역성 | 소속감 | 149 | 3.468 | 0.537 | 57 | 2.917 | 0.830 | 2.624 * |
| | 위계성 | 147 | 3.389 | 0.667 | 56 | 2.796 | 0.920 | 3.224 * |

* $P < 0.05$, N.S: Not Significant

(표 6) 직위에 따른 심리인자 분석

| 직위 및 사항 | | 일반 직원 | | | 간부 직원 | | | t-Value |
|-----------|------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------|
| | | 사례수 | 평균 | 표준편차 | 사례수 | 평균 | 표준편차 | |
| 청각적 프라이버시 | 방해도 | 165 | 3.016 | 0.750 | 37 | 2.658 | 1.147 | 1.843 * |
| | 기밀성 | 168 | 3.006 | 0.787 | 38 | 2.721 | 0.722 | 1.615 * |
| 시각적 프라이버시 | 장애도 | 169 | 2.970 | 0.795 | 38 | 3.425 | 0.610 | 2.012 * |
| | 노출성 | 169 | 3.312 | 0.611 | 38 | 2.856 | 0.980 | 2.185 * |
| 개인공간 | 분리성 | 166 | 2.856 | 0.650 | 36 | 2.986 | 0.870 | N.S |
| | 의사전달 | 166 | 3.105 | 0.740 | 38 | 2.890 | 0.783 | 1.552 * |
| 영역성 | 소속감 | 169 | 3.246 | 0.841 | 37 | 3.537 | 0.731 | N.S |
| | 위계성 | 165 | 3.358 | 0.680 | 38 | 2.831 | 0.745 | 2.524 * |

*P<0.05, N.S:Not Significant

原因을 조사한 결과 남성의 경우 책상 배치의 부적당을 侵害要因으로 응답한 반면, 여성은 상사의 잦은 지시 때문이라고 응답하였다. 領域性에서 所屬感은 남성 3.468, 여성 2.917이며, 位階性에서 남성 3.389, 여성 2.796으로 所屬感이나 位階性에서 여성이 남성보다 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 사회적 측면으로 이해되는데 남성이 여성보다 상대적으로 근무환경과 조직에 대한 기대치가 높은 것에 대한 결과가 아닌가 추측된다.

3-5. 社務所의 勤勞者 職位에 따른 心理因子 分析

본 연구에서는 사무원의 태도를 職位別로 분리하여 分析하였다. 직위의 기준 설정은 과장급 이상의 간부직원과 일반직원으로 分類하였다. 분석은 職位別 심리 인자 요인을 평균, 표준편차를 구하고 T-test를 사용해 檢證하였다. 표 6에서 분석된 바와 같이 職位別 심리인자는 妨害度, 機密性, 障碍度, 露出性, 意思傳達, 位階性에서 집단간 유의적인 차이를 나타냈으나 分離性, 所屬感에서는 뚜렷한 유의적 차이를 보이지 않았다. 職位에 따른 要因別 분석 결과는 청각적 프라이버시에서 妨害度는 일반직 3.019, 간부직 2.658이며, 機密性은 일반직 3.006, 간부직 2.721로 나타났다. 이러한 분석 결과를 볼 때 간부직원이 일반직원보다 청각적 만족도가 낮은 것으로 나타났다. 이것은 청각적 요소가 근무환경의 분위기를 유지하는데 중요한 要因으로써 간부직원의 경우, 관리자의 입장에서 일반직원보다 더욱 민감하게 반응하는 것으로 추측된다.

시각적 프라이버시에서 障碍度는 일반직 2.970, 간부직 3.425이며, 露出成은 일반직 3.312, 간부직 2.856으로 나타났다. 분석에서 보여지듯이 障碍度에서는 간부직원의 만족도가 높았으며 露出性에서는 일반사원의 만족도가 높게 나타났다. 이것은 일반직원이 업무 수행을 위한 시각적 混雜에서 간부직원보다 불편을 더 많이 받는 것을 알 수 있었고, 간부직원은 타인의 시선으로부터 노출되는 것에 더 불편을 나타내었다. 이상과 같은 결과로 볼 때 조직내 職位에 따라서는 시각적 반응의 차이가 많은 것을 볼 수 있었다.

개인공간에서 分離成의 경우, 일반직 2.856, 간부직 2.986이며, 意思傳達 일반직 3.105, 간부직 2.890으로 나타났다. 분석결과에 의하면, 分離性은 간부직원보다 일반직원들이 책상배치 및 타인과의 거리가 부적절함으로 인하여 부정적인 반응을 나타내었다. 意思傳達에서는 일반직원보다 간부직원이 의사소통에 대하여 障碍를 느끼는 것으로 파악되었다. 이러한 것의 이유는 사무 환경적인 것보다는 업무체계에 대한 상호간의 心理的 기대치가 다르기 때문인 것으로 보여진다. 領域性에서 所屬感은 일반직 3.249, 간부직 3.537이며, 位階性은 일반직 3.358, 간부직 2.831로 나타났다. 사무공간에 대한 所屬感은 일반직원이나 간부직원 모두 높은 만족도를 나타냈다. 그러나 간부직원의 선호도가 높은 것은 조직관리 책임자로서 일반직원보다 所屬에 대한 愛着心이 더욱 큰 것으로 보여진다. 位階性에서 간부직원이 일반직원보다 상대적으로 만족도가 떨어진 것은 位階秩序를 나타내는 사무공간 배치에 대하여 일반직원보다 요구가 더 강한 것으로 파악되었다.

4. 結論 및 提言

社務所의 社會心理的 因子의 파악은 사무원들로 하여금 쾌적한 근무환경을 제공하는데 고려되어야 할 중요한 요소이다. 최근 所得水準의 향상과 산업 경제의 활성화로 쾌적한 환경에 대한 욕구와 기대감이上昇되면서 보다 높은 수준의 '業務空間의 質'이 요구되고 있다. 이러한 기대에 부응하기 위하여 현재 事務所環境을 效率的이며 인간 중심적 관점에서 접근하려는 노력이 활발히 이루어지고 있다. 이것은 생산성 향상만을 위한 物理的 차원에서의 해결 그 이상을 의미한다. 사무원들은 자신이 근무할 사무환경에 대해 心理的 安樂感을 가짐으로써 업무수행의 效率性을 기대할 수 있다. 따라서 사무원의 社會心理的 해결이 무엇보다도 우선적으로 해결되어야 할 것이다. 이러한 측면에서 事務員의 行態를 要因別, 事務類型別, 性別, 職位別로 조사하여 분석한 결과 다음과 같은 結論을 얻었다.

1) 조사대상의 일반적 特性을 조사한 결과 사무원들의 年齡은 주로 20대, 30대의 젊은 階層으로 대졸이상이 대부분인 고학력 자로 구성되어 있었다. 근무시간은 8시간 이상을 사무실에서 滯留하는 것으로 나타났으며, 精神的 活動이 많고 肉體的 活動이 적은 것으로 나타났다. 따라서 본 연구의 조사 대상은 연구자가 의도한 대로 사무원의 전형적 類型 集團으로 파악되었다.

2) 社會心理 因子의 要因別 사무원의 태도는 시각적 프라이버시보다 청각적 프라이버시에서 否定的인 것으로 나타났다. 이는 대다수의 사무공간이 騒音에 露出되어 있는 것으로 판단된다. 따라서 騒音 調節 裝置의 설치가 필요한 것으로 보여진다. 또한 개인공간 확보를 위한 冊床의 간격과 배치가 적절히 이루어져야 할 것으로 조사되었다. 領域性에서 사무원은 대체로 所屬感에 대한 意識이 강하였으며 位階秩序에서 심리적 안정감을 나타냈다.

3) 類型別 분석 결과에서 開放型은 전반적 要因에서 否定的 태도로 나타났으며 특히, 시각적, 청각적 프라이버시에 대한 態度에서 가장 만족도가 낮았다. 이를 개선하기 위해서는 視覺遮斷을 위한 시설배치와 防音問題 해결을 위한 方案이 고려되어야 할 것이다. 折衷型은 시각적 프라이버시, 個人空間, 領域性에서 만족도가 높게 나타났으나 청각적 프라이버시에서 否定的 태도를 보였다. 이러한 원인은 간막이의 설치로 시각적 遮斷은 잘 이루어졌지만 騒音에 대한 측면이 고려되지 못하였기 때문이다. 閉鎖型은 대체로 요인별 태도에서 높은 만족도를 나타낸 반면 分離性에서 만족도가 낮게 나타났다. 이것은 部署別로 공간을 區劃함으로써 직원 상호간의 거리가 狹小하기 때문인 것으로 보여진다. 따라서 개인공간 유지를 위해서는 計劃時부터 충분한 검토가 이루어져야 할 것이다.

4) 性別에 따른 태도에서 여자는 시각적 프라이버시에서, 남자는 청각적 프라이버시에서 滿足度가 낮게 나타났다. 이것은 남녀의 情緒的 特性이 다른 결과로 보여진다. 개인공간에서는 남성이 여성보다 부정적 태도를 나타냈으며, 이러한 원인은 주로 책상배치가 부적당하기 때문인 것을 알 수 있었다. 領域性에서는 남성이 여성보다 만족도가 높

았다. 이것은 社會的 기대치에서 남성이 여성보다 더 적극적인 것으로 보여진다. 이상과 같은 분석 결과를 볼 때 성별에 따른 태도는 남성과 여성이 매우 다르게 나타났으며, 전반적으로 여성이 남성보다 敏感하게 반응하는 것을 알 수 있었다.

5) 職位에 따른 태도에서 幹部職員은 청각적 프라이버시와 시각적 露出性에서 만족도가 낮게 나타났으며 일반직원은 시각적 障碍度에서 부정적인 태도를 나타냈다. 또한 간부직원과 일반직원 모두 개인공간에서 否定的인 태도를 나타냈으며, 意思傳達에서는 간부직원이 불편을 더 느끼는 것으로 나타났다. 이것을 볼 때 대체적으로 사무공간은 직급 상호간에 有機的 관계를 유지할 수 있도록 하는 空間構成과 體系構成이 미흡한 것으로 보여진다. 所屬感에서는 간부직원과 일반직원 모두 만족도가 높게 나타났으나, 位階秩序에서는 간부직원이 부정적인 반응을 보였다. 이상의 결과를 종합해 볼 때 일반직원보다 간부직원이 사무환경의 태도에서 滿足度가 낮은 것을 알 수 있었다.

이상과 같은 結論을 통해 얻은 결과로 다음과 같이 提言을 한다.

1) 조사대상에 대한 社會心理的 인자의 태도는 사무소의 類型과 사무원의 特性에 따라 다양한 행태로 나타났다. 이에 따라 본 연구의 결과는 사무공간 계획시 사무원의 慾求를 최대한 충족시킬수록 평면 구성과 시설의 설비, 가구의 배치 등 사무공간 구성의 내용을 다양화시킴으로써 사무원의 勤務滿足과 安樂感을 높일 수 있는 구체적인 디자인 방향을 모색하는데 有用한 자료로 활용될 수 있을 것이다.

2) 본 연구에서는 조사대상을 제도도의 一般事務所로 限定하고 업무유형을 관리, 총무부서로 制限시킴으로써 이러한 調查結果를 사무소의 전반적 특성으로 확대 해석하기는 곤란하다. 따라서 앞으로는 조사지역, 조사대상, 공간규모, 업무유형 등을 擴大하여 그 차이를 多角的으로 비교하는 연구가 시도되어야 할 것으로 본다.

참고문헌

1. 박홍, 실내디자인론, 서울, 기문당, 1990
2. 임창이, 오피스 르네상스, 서울, 국제, 1987
3. 윤도근의 4인, 건축계획, 서울, 문운당, 1993
4. 임승빈, 환경심리형태론, 보성문화사, 1991
5. 오세홍, 조직이론, 박영사, 1990
6. 경제기획원, 주택 및 인구센서스 각년도, 1988
7. Alexander Christpher & Chermayeff Serg, 커뮤니티와 프라이버시, 박선길역, 서울, 산업도서 출판공사, 1981
8. Frank Duffy, 사무실 설계의 새로운 시도, 꾸밈, 1979. 2
9. 정구은, 중소기업 사무소 건축물의 모듈 및 인테리어 계획, 건축과 환경, 1985. 11
10. 김정현, 오늘의 오피스 건축, 건축과 환경, 1990. 4
11. 성현용, 사무실에서의 이용자의 심리적 인지에 관한 연구, 중앙대학교 건설대학원 석사논문, 1988
12. 김분한, 사무소 건축의 적정 규모 계획에 관한 연구, 서울대학교, 박사논문, 1981
13. Aitman. I. "The Environment and Social Behavior" Book Cole Publishing Company, California, 1975
14. Sommer. R. "Personal Space" Englewood Cliffs. Nj. Prentice Hall Inc, 1970
15. Bell, P. A 외 "Environment and Social Behavior, Brooks/ Cole Publishing Company, California, 1975
16. Proshansky, H.M "Environmental Psychology" Holt Reinhart and Winston, Inc.

(접수 : 1995. 10. 5)