

2023년도 State of Work 보고서
IT 트렌드



목차

머리말	3
방법론	4
IT 리더들이 생산성 측정 기준을 재고해야 할 시기	5
자동화 및 AI를 통해 생산성을 대폭 향상하는 방법	7
직원 경험 개선을 통한 IT 생산성 향상	10
요점	14
Slack이 도울 수 있는 부분	15



머리말

업무 세계는 지난 몇 년 동안 커다란 변화를 겪었습니다. **마지막 State of Work 보고가 이루어진** 2019년 당시 IT 팀이 직면한 가장 큰 문제는 조직 내 결여된 일관성이었습니다. 하지만 모든 것이 빠르게 진행되는 오늘날, 상황은 크게 다릅니다. 팬데믹으로 인해 작업 방식의 붕괴와 경기 침체로 인해 모두가 적은 리소스로 성과를 개선해야 합니다.

특히 IT 팀은 더 큰 압박감을 느낍니다. 이런 거시 경제적 역풍에 맞서 조직들이 허리띠를 졸라매고 모든 비용을 면밀히 조사하면서 IT 팀은 더 적은 리소스로 더 많은 성과를 내야 하는 상황에 놓여 있기 때문입니다.

당사는 **최신 State of Work 보고서**를 통해 오늘날 격변하는 환경에서 IT 팀이 생산성을 높일 수 있는 방법을 모색하기 시작했습니다. 연구 결과에 따르면 대부분의 IT 팀은 한층 더 진보적이고 효율적인 업무 수행 방식을 수용할 중요한 기회를 놓치고 있는 것으로 나타났습니다. 업무를 혁신할 자동화와 AI의 잠재력을 활용하지 못하고 있는 현재 상황을 이제 바꿀 때가 되었습니다.

경기 침체로 인해 지난 6개월간 이뤄진 조치



방법론

Salesforce 회사인 Slack은 2023년 2월 24일부터 3월 21일까지 리서치 회사인 Qualtrics와 협력하여 이번 글로벌 설문 조사를 실시했습니다. IT 전문가의 총 표본 규모는 한국, 미국, 호주, 프랑스, 독일, 영국, 인도, 싱가포르, 일본에서 다양한 업종에 종사하는 2,066명의 사무직 직원과 임원이었습니다. 설문 조사 대상 그룹에는 사무실로 출근하는 근로자, 원격 근로자, 하이브리드 근로자가 포함되었습니다. 이 조사는 Slack 직원이나 고객을 대상으로 하지 않았습니다.

이 보고서에서는 다음과 같이 응답자 그룹이 분류됩니다.

경영진 및 리더: 사장, 파트너, 고위 간부

관리자: 팀 리더부터 부사장급 리더까지 다양한 인력 관리자

사무직 직원: 독립적으로 기여하는 직원

설문 조사의 문항은 IT 팀이 직면하는 문제, 생산성 측정 기준, 자동화와 AI 사용도, 직원 경험과 건강에 대한 견해 등 다양한 데이터를 수집하고자 설계되었습니다.



IT 리더들이 생산성 측정 기준을 재고해야 할 시기

IT 리더가 비즈니스 성과 창출과 비용 관리 사이에서 줄타기를 하면서, 직원과 조직의 생산성을 측정하는 최적의 방법을 찾는 일이 그 어느 때보다도 중요해졌습니다.

하지만 데이터에 따르면 IT 리더와 직원들은 생산성을 측정하는 방법에 대해 의견이 엇갈립니다.

조사 결과, IT 임원의 33%는 주로 허영 지표(예: 사무실 또는 온라인에서 보낸 시간, 보낸 이메일의 개수, 작성한 코드 수 등)에 의존하는 것으로 나타났습니다. 반대로, IT 직원은 이상적인 지표는 비즈니스 영향에 주력하는 것이어야 한다고 생각합니다.



IT 직원의 27%는 팀 KPI 및 목표 달성을 기준으로 성과를 측정받고 싶어합니다.

눈에 보이는 업무에 더 주력하면 실질적인 비즈니스 영향이 없는 잡무로 정의되는 보여주기식의 업무가 늘고 번아웃이 심해질 수 있습니다. IT 직원은 업무 시간의 37%를 팀이나 회사의 목표에 기여하지 않고 생산성 있는 것처럼 보이는 업무에 할애합니다. 한편, IT 직원의 60%는 표준 근무 시간 이후에 메시지를 받더라도 빨리 응답해야 한다는 부담감을 느끼며 54%는 자신이 일하고 있으며 생산적이라는 걸 동료나 관리자에게 알려야 할 것 같은 압박감을 느낍니다. 그러면 결과는 어떨까요? 번아웃은 심해지고 실제 생산성은 낮아지겠죠.

투입과 산출의 올바른 조합을 결정하는 일은 IT 리더가 생산성을 적절하게 측정할 때 직면하는 가장 큰 어려움입니다.



“단일 지표로 경쟁하는 것은 누구나 할 수 있으므로 선행 지표와 후행 지표를 함께 고려해야 합니다. ‘뉴스 읽기’라는 후행 지표가 있는데, 따로 떼놓고 보면 별 도움이 안 되는 것처럼 보입니다. 반면 선행 지표로는 회사의 발전 속도와 진행 상황을 미리 파악할 수 있죠.”



Prashanth Chandrasekar
Stack Overflow CEO

IT 리더들은 생산성 측정 기준을 재고해야 합니다. 생산성에 대한 더욱 균형적이고 총체적인 관점, 즉 투입(근무 시간 등)과 산출(달성된 목표 등)을 모두 고려하는 관점은 업무 생산성을 높이고 스트레스가 낮은 업무 환경을 조성하는 열쇠가 될 수 있습니다.



자동화 및 AI를 통해 생산성을 대폭 향상하는 방법

오늘날의 IT 환경에서는 대부분의 일상 업무가 반복적이며 형식적입니다. 이런 업무도 필요하기는 하지만 IT 직원들이 전략적 이니셔티브를 실행할 수 있는 시간을 상당 부분 허비하게 만듭니다. 바로 이 부분에서 자동화와 AI가 중요한 역할을 합니다.

우선 좋은 소식은 대부분의 IT 팀(68%)에서 이미 자동화된 프로세스를 활용하고 있으며, 자동화를 도입한 팀 중 91%는 자동화가 생산성에 긍정적인 영향을 미쳤다고 답한 것입니다.



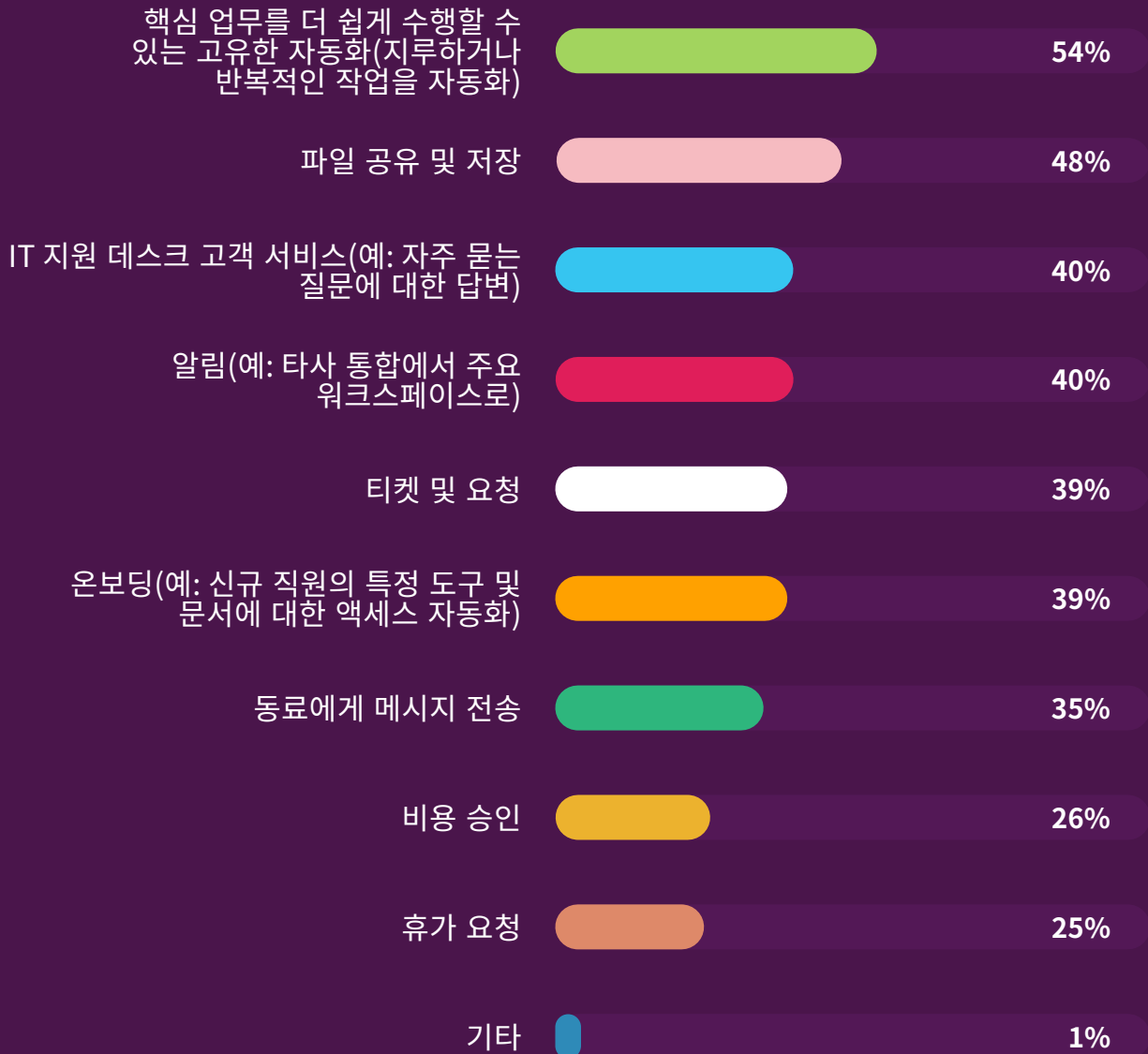
8

**자동화된 프로세스를 활용하는 IT 직원은
평균적으로 주당 4.2시간이나 절약하게 됩니다!**

반나절이라는 업무 시간을 더 전략적인 작업에 할애할 수 있는 셈이지요.



자동화되는 가장 일반적인 IT 프로세스



대상: IT 사무직 직원

자동화의 장점은 단순히 시간 절감에서 끝나지 않습니다. IT 직원의 과반수(66%)는 더 적은 리소스로 더 짧은 시간에 더 많은 일을 달성하도록 돕는 것이 자동화의 가장 큰 장점이라고 답했습니다. 이러한 효율성 향상은 많은 조직이 예산 제약과 성과 압박에 직면할 때 매우 중요한 요소입니다.

하지만 자동화는 다른 팀에서도 생산성을 높여줄 수 있으며, IT 팀은 조직의 모든 사람이 각자 고유한 프로세스를 자동화할 수 있도록 도와주는 올바른 기술 도구를 선택하는 데 중요한 역할을 합니다. 특히 영업, 지원, 마케팅 팀의 업무는 상당 부분 반복적이고 자동화에 적합한데도 예전부터 자동화 채택률이 낮았습니다(영업 팀: 36%, 지원 팀: 43%, 마케팅 팀: 47%).



30

거래를 빠르게 진행하는 Slack의 IT와 영업 팀

Slack의 영업 팀은 Slack 비즈니스 기술 팀과의 협업으로 **워크플로 빌더**를 사용하여 **거래를 위한 승인 봇**을 만들었습니다. 이로써 승인 프로세스의 일부가 자동화되었고 거래를 신속하게 성사시켜 상당한 시간을 절약할 수 있었습니다. 실제로, Slack의 영업 팀은 승인 주기가 결과적으로 70%나 더 빨라졌습니다!

IT 팀은 AI에 있어 멀리 어답터로 나타났습니다. 무려 IT 팀의 52%가 업무에 AI를 활용하고 있기 때문인데, 이는 조직 내 팀 중 가장 높은 수치입니다. IT 직원은 워크플로에 AI를 통합하여 효율성을 개선할 뿐만 아니라 직원 경험도 향상할 수 있습니다.



직원 경험 개선을 통한 IT 생산성 향상

설문 조사 결과, 생산성과 직원 건강은 서로 배타적이지 않은 것으로도 나타났습니다. 직무 만족, 참여, 정신적 건강은 생산성에 기여하는 최고의 요소입니다. 직원들이 건강해야 곧 좋은 성과를 낼 수 있기 때문입니다.

조사에 따르면, IT 직원의 86%는 소속 조직에 만족하고 참여해야 생산성이 높아질 것이라고 응답했습니다.

이뿐만 아니라, IT 직원의 41%는 회의와 이메일에 너무 많은 시간을 할애하는 것이 생산성을 저해하는 가장 큰 문제라고 답했으며 47%는 회의가 없어도 문제가 없을 것이라고 생각했습니다. 이는 회의를 예약하기 전에 비동기식 업무를 장려하고 더욱 신중히 회의를 수행함으로써 회의 효율성을 높일 기회가 있음을 시사합니다.



IT 직원의 생산성을 가로막는 가장 큰 장애물



대상: IT 사무직 직원

직원 경험 개선을 통한 IT 생산성 향상

직장에서 건강과 직무 만족을 높이는 방법은 더 많은 보너스를 주는 것이 아니라 직원들이 업무 시간과 작업 방식을 결정할 수 있도록 더 많은 유연성을 제공하는 것입니다. 상당수의 사무직 직원(48%)은 자신이 선택한 시간에 일할 수 있을 때 생산성이 더 높다고 답했습니다.

유연한 업무 일정을 구현하려면 신중한 계획이 필요합니다. 어떤 업무는 대면으로 수행하는 것이 더 생산적일 수 있습니다. 예를 들어, IT 직원의 52%는 사무실에서 브레인스토밍할 때가 원격 근무에 비해 더 생산적이라고 답했으며 48%는 사무실에서 그룹으로 함께 의사를 결정할 때 원격 근무에 비해 더 생산적이라고 답했습니다. 또한 직원의 52%는 사무실에서 공동체 의식을 더 강하게 느끼고 있으며, 46%는 원격 환경에 비해 사무실에서 짧은 대화를 나누기가 더 쉽다고 답했습니다.

반면, 집중력이 필요한 업무(50%), 회의(20%), 간단한 작업(31%) 등의 특정 작업들은 원격 환경에서 더 생산적일 수 있다고 답했습니다.

흥미롭게도, 직원의 85%가 직속 팀이 동시에 사무실에 있을 때 생산성이 더 높아진다고 답했다는 점입니다. 따라서 기업은 직원의 경험을 향상하기 위해 출근 기준일, 하이브리드 업무 모델, 회의 없는 날, 비동기식 작업 과정 등 여러 형태를 시도해 보는 것을 고려해야 합니다.



IT 리더들이 생산성을 지원하는 최고의 방법



대상: IT 사무직 직원

요점

IT 생산성에 대한 기존의 접근 방식이 더 이상 효과적이지 않은 것은 분명합니다. 생산성 측정 기준을 재고하고 자동화와 AI를 적극적으로 도입해 직원 경험 개선에 집중함으로써 IT 조직은 새로운 차원의 성과를 창출할 수 있습니다.

IT 생산성의 미래는 세 가지 핵심 분야에 있습니다.

- **IT 리더는 투입과 산출을 함께 고려하도록 초점을 전환해야 합니다.** 이는 최종 결과 외에도 IT 이니셔티브에 들어가는 자원과 노력에 주의를 기울이는 것을 의미합니다. 프로세스를 전체적으로 보고 각 단계가 전체 결과에 가져다주는 가치를 인식하는 것입니다.
- **IT 리더는 다른 사람들이 자동화와 AI를 사용하도록 지원하여 엄청난 영향력을 이끌어낼 수 있습니다.** 자동화를 통해 프로세스를 간소화하고, 오류를 줄이며, 모든 팀이 더 전략적인 업무에 집중할 소중한 시간을 확보할 수 있습니다. 한편 인공지능은 예측 분석, 고객과의 개인화된 상호작용 등에 대한 흥미로운 가능성을 제공합니다.
- **유연한 업무 스케줄과 대면 업무의 균형을 맞추기 위해서는 창의성이 핵심입니다.** 오늘날 업무 환경에서 직원은 유연성을 매우 중요시합니다. 어떤 업무는 사무실 환경에서 더 생산적인 반면, 어떤 업무는 원격으로 수행하는 것이 가장 좋습니다.

궁극적으로 IT 생산성을 높이는 열쇠는 변화에 개방적이고 기꺼이 적응하는 데 있습니다. 생산성, 직무 만족도, 전반적인 비즈니스 성과 개선 측면에서 얻을 수 있는 잠재적 이점은 무시할 수 없을 정도로 매우 큽니다.



Slack이 도울 수 있는 부분

IT 리더라고 해서 혼자 미래를 탐색할 필요는 없습니다. **IT 팀용 Slack**은 강력한 생산성 플랫폼으로 IT 팀의 잠재력을 최대한 발휘할 수 있도록 돕는 세 가지 주요 방법을 제시합니다.

- **직원 생산성을 향상하세요.** 팀과 파트너 사이에 정보 고립 현상을 없애고, Slack 허들과 클립으로 유연한 업무 스타일을 구현하고, Slack의 차세대 플랫폼으로 일상에서 이뤄지는 요청과 작업을 자동화하세요.
- **기술 스택 ROI를 최적화하세요.** 팀워크의 과정에 앱 통합을 가져오고, 업무 맥락 전환을 줄이고, Salesforce Customer 360으로 참여를 간소화하세요.
- **보안 위험을 줄이세요.** Slack Connect로 민감한 커뮤니케이션을 안팎으로 보호하고, 응답 자동화를 통해 보안 문제를 더 빠르게 줄이고, 피싱 및 사회 공학적 해킹을 방지하세요.

IT 팀용 Slack에 대해 자세히 알아보거나 **당사 영업 팀에 문의**해 더 많은 정보를 확인해 보세요.



Slack에 대한 정보

Slack의 사명은 일하는 이들의 삶을 더욱 편리하고 즐겁고 생산적으로 만드는 것입니다. Slack은 고객 회사가 노코드 자동화로 모두의 역량을 강화하여 성과를 향상할 수 있는 생산성 플랫폼으로서 검색과 지식 공유를 원활하게 만들고 팀이 함께 일을 진행하면서 연계되고 몰입할 수 있도록 지원합니다.

Salesforce의 일부인 Slack은 Salesforce Customer 360에 긴밀하게 통합되어 영업 팀, 서비스 팀, 마케팅 팀 전반의 생산성을 향상합니다. Slack에 대해 자세히 알아보고 무료로 시작하려면

slack.com/intl/ko-kr을 방문하거나 [@SlackHQ](#)로 문의하세요.



상기 정보는 참고용으로 제공된 것으로 법적 구속력을 수반하지 않으니, 해당 정보에 근거하여 구매 결정을 내리지 마십시오. 제품의 개발, 출시 시기, 기능은 최종적으로 Slack의 단독 재량에 따른 것으로 이후 변경될 수 있습니다.