

사회문화적 융합의 동역학

2010. 10

연구기관: 연세대학교

연구책임자: 장용석(연세대학교 교수)

참여연구원: 조문석(연세대학교 박사과정)

정장훈(연세대학교 박사과정)

김용현(연세대학교 석사과정)

최정윤(연세대학교 석사과정)

제 출 문

정보통신정책연구원 원장 귀하

본 보고서를 『사회문화적 융합의 동역학』의 최종보고서로 제출합니다.

2010. 10. 15

연 구 기 관 : 연세대학교

연 구 책 임 자 : 장용석(연세대학교 교수)

참 여 연 구 원 : 조문석(연세대학교 박사과정)

정장훈(연세대학교 박사과정)

김용현(연세대학교 석사과정)

최정윤(연세대학교 석사과정)

목 차

| | |
|---|----|
| 요약문 | 7 |
| 제 1 장 서 론 | 13 |
| 제 1 절 연구의 목적과 배경 | 13 |
| 1. 근대산업사회로부터 융합사회로의 발전 동력 패러다임 전환 | 13 |
| 2. 융합사회의 특징 | 16 |
| 제 2 절 연구의 방법 | 19 |
| 제 2 장 융합사회 발전의 동역학 | 21 |
| 제 1 절 융합사회와 융합의 동역학 | 21 |
| 제 2 절 융합사회의 핵심 요소 | 22 |
| 1. 행위자 | 23 |
| 2. 아이디어 | 25 |
| 3. 공유와 갈등 | 26 |
| 4. 융합사회의 작동 원리 | 27 |
| 제 3 절 융합사회의 가치창출 구조 | 31 |
| 1. 공생: 대통령 연설문에서 공생의 중요성 증대 | 32 |
| 2. 참여: 공공관리영역에서의 참여 강화 | 32 |
| 3. 행복: 기업이 추구해야 하는 목표로서의 행복 | 33 |
| 4. 역능: 융합사회 대학교육의 새로운 가치 | 34 |
| 제 3 장 융합사회의 국정운영철학 | 35 |
| 제 1 절 리더십을 통해 본 융합사회의 중요성 | 35 |
| 제 2 절 융합사회의 대통령 연설문 | 37 |

| | |
|--|-----------|
| 제 3 절 대통령 연설문 텍스트를 이용한 네트워크 분석 | 39 |
| 제 4 절 분석결과 | 43 |
| 제 5 절 토 의 | 50 |
| 제 4 장 공공관리의 다양화와 질서 찾기 | 53 |
| 제 1 절 융합사회의 등장과 소통양식의 발전 | 53 |
| 제 2 절 사회문화적 융합에 따른 공공관리의 변화 | 55 |
| 제 3 절 융합사회의 작동원리에 따른 공공관리의 변화 | 58 |
| 1. 소 통 | 59 |
| 2. 다양성 | 68 |
| 3. 유연성 | 74 |
| 제 4 절 소결: 공공관리의 융합현상 | 81 |
| 제 5 장 융합사회 기업의 새로운 가치: 행복한 일터 | 83 |
| 제 1 절 서 론 | 83 |
| 제 2 절 융합사회 기업의 구성요소와 작동기제 | 84 |
| 1. 전통적 생산방식의 한계 | 84 |
| 2. 융합사회 기업의 구성요소 | 85 |
| 3. 융합사회 기업조직 작동원리의 요소 | 91 |
| 제 3 절 융합사회 기업의 창출가치: 행복 | 93 |
| 1. 감성자본 | 93 |
| 2. 행 복 | 95 |
| 제 4 절 실증사례: 행복한 기업, 좋은 일터 | 96 |
| 1. SK 에너지: 행복경영, 감성 리더십 | 97 |
| 2. 놀부 NBG: 독서경영 | 98 |
| 3. 한진해운: 예술경영을 통한 소통 | 99 |
| 4. 미래이 공업: 인간 중심의 유토피아 경영 | 100 |

| | |
|---|-----|
| 제 5 절 소 결 | 102 |
| 제 6 장 역 능: 융합사회 대학교육의 새로운 가치 | 104 |
| 제 1 절 대학교육의 지위와 역할의 변화 | 104 |
| 제 2 절 융합사회 도래에 따른 대학 제도의 변화 | 106 |
| 1. 대학의 시장화: 교육에서 교육 서비스로 | 106 |
| 2. 입학제도의 다양화 | 107 |
| 3. 교육과정의 다원화 | 108 |
| 4. 평가방법의 다원화 | 110 |
| 5. 학생복지의 다양화 | 112 |
| 6. 평생학습과 대학확장 | 113 |
| 제 3 절 참여와 소통을 통한 역능인재 육성을 위한 대학변화 | 114 |
| 제 7 장 결 론 | 117 |
| 참고문헌 | 121 |

표 목 차

| | |
|---|----|
| 〈표 1-1〉 전근대사회, 근대산업사회, 융합사회의 특징 비교 | 16 |
| 〈표 1-2〉 융합사회와 융합사회 동역학의 개념 | 17 |
| 〈표 2-1〉 융합사회의 4대 핵심 요소 | 22 |
| 〈표 2-2〉 시기별 행위자의 지위 변화 | 24 |
| 〈표 2-3〉 아이디어의 형성단계와 특징 | 26 |
| 〈표 2-4〉 융합사회 발전 동력의 작동원리 | 29 |
| 〈표 3-1〉 기간별 연설문 빈도 | 41 |
| 〈표 3-2〉 주요 키워드 목록 | 42 |
| 〈표 3-3〉 기간별 공동출현 네트워크에 언급되지 않은 키워드의 숫자 | 47 |
| 〈표 3-4〉 범주 간 공동출현 빈도가 10회 이상인 키워드들의 사례 | 50 |
| 〈표 4-1〉 행정자치부 직원 대상 팀제 설문조사 결과비교 | 60 |
| 〈표 4-2〉 연도별 행정정보 공개건수 및 공개율 | 65 |
| 〈표 4-3〉 연도별 비공개 사유별 현황 | 66 |
| 〈표 4-4〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 정보공개에 대한 인식 | 67 |
| 〈표 4-5〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 실제 공개여부 | 68 |
| 〈표 4-6〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 소극적 태도의 원인 | 68 |
| 〈표 4-7〉 광역자치단체의 온라인 정책참여 채널 | 72 |
| 〈표 4-8〉 총액인건비제도 시행 대상기관(2010년 기준, 중앙행정기관) | 78 |
| 〈표 4-9〉 총액인건비제도 시행에 따른 부작용 | 79 |
| 〈표 4-10〉 총액인건비 분류체계 | 79 |
| 〈표 4-11〉 소속유형별 부처 간 보수차이허용에 대한 의견 | 80 |
| 〈표 4-12〉 보수체계 자율설계와 기본급 동일설계 | 80 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 〈표 5-1〉 아이디어 공유와 갈등기제 | 90 |
| 〈표 5-2〉 조직을 구성하는 감성 | 94 |
| 〈표 6-1〉 A대학 학생성적평가 분석 대상 | 110 |

그 립 목 차

| | | |
|----------|---|-----|
| [그림 2-1] | 융합사회의 4대 핵심 요소와 역할 | 22 |
| [그림 2-2] | 융합사회의 아이디어 소통구조 | 27 |
| [그림 2-3] | 융합사회의 작동 원리 | 28 |
| [그림 2-4] | 융합사회의 가치창출 구조 | 31 |
| [그림 3-1] | 완전 연결망 행렬의 예 | 39 |
| [그림 3-2] | 완전 연결망의 도식화 | 40 |
| [그림 3-3] | 이명박 대통령 연설문, 2008년 전반기 | 44 |
| [그림 3-4] | 이명박 대통령 연설문, 2008년 후반기 | 44 |
| [그림 3-5] | 이명박 대통령 연설문, 2009년 전반기 | 45 |
| [그림 3-6] | 이명박 대통령 연설문, 2009년 후반기 | 45 |
| [그림 3-7] | 이명박 대통령 연설문, 2010년 전반기 | 46 |
| [그림 3-8] | 기간별, 범주별 평균 공동출현 빈도 | 49 |
| [그림 3-9] | 박정희 전 대통령(좌)과 이명박 현 대통령(우) 비교 | 51 |
| [그림 4-1] | 연도별 행정정보공개율 | 64 |
| [그림 4-2] | 연도별 행정정보 처리건수 | 64 |
| [그림 4-3] | 연도별 공공기관 고객만족도 점수 | 70 |
| [그림 4-4] | 연도별 개방형 직위 임용 및 지정직위 현황 | 75 |
| [그림 4-5] | 개방형 직위 임용자 민간·공무원 구분 결과('00년~'05년) | 76 |
| [그림 5-1] | 기업조직의 아이디어 소통구조 | 88 |
| [그림 6-1] | 2001년과 2010년 일-방향적 평가와 쌍방향적 평가 비율 | 111 |
| [그림 6-2] | 2000년과 2010년 A대학 '가'학과 양방향적 평가의 세부 내용 ... | 111 |

요 약 문

□ 연구목적과 구성

본 연구의 목적은 융합사회의 사회문화적 현상에 대한 유형화를 시도하고, 다양한 가치가 공존하는 융합사회의 동역학 양태를 실증적으로 분석하는 것이다.

계급과 폐쇄성을 특징으로 하는 전근대사회에서는 사회발전의 개념 자체가 희박하였으며, 근대산업사회 역시 한정된 구성원만이 행위자로서 지위를 부여받았다. 그러나 근대산업사회가 진행됨에 따라 다양한 행위자들이 그 지위를 외부로부터 인정받거나 스스로 구축해나가기 시작하였다(Meyer et al., 1997; Jepperson and Meyer, 2000). 융합사회는 명확한 경계의 설정, 분리와 배제, 보편적 규범과 표준화를 지양한다. 합리와 이성을 강조하는 근대산업사회에서는 차이와 다양성을 발전을 저해하는 갈등 요소로 간주한 반면, 융합사회에의 차이와 다양성은 새로운 질서구축을 위한 필수적인 성장 동력이다. 근대산업사회의 발전 동력이 일원화된 구조와 갈등의 배제를 통한 보편적 추진체계에 있었다면, 융합사회에서는 탈중심성에 기반을 둔 다양성의 인정, 갈등의 수용 등이 발전 동력, 즉 동역학의 기본틀인 것이다.

본 연구는 융합사회의 사회·문화적 동역학을 분석하기 위해 우선 융합사회의 핵심 요소와 가치창출 구조에 대해 논의한다. 또한 융합사회 핵심 요소들의 역할과 작동하는 방식을 바탕으로 실증 사례를 분석하여 융합사회의 사회·문화적 동역학을 구체적으로 제시한다. 또한 본 연구는 융합사회가 작동하는 원리를 분석하기 위해 국정운영철학, 공공관리, 조직경영, 대학교육 등의 네 가지 사례를 분석하여 융합구조를 통해 새롭게 창출되는 가치체계에 대하여 논의하고자 한다.

□ 주요 연구결과

○ 제2 장 융합사회 발전의 동역학

본 연구에서 제시하는 융합사회의 핵심 구성요소는 행위자, 아이디어, ‘소통, 다양성, 유연성’의 작동원리, 그리고 공유와 갈등의 네 가지로 이루어진다. 행위자는 융합의 주체로서 아이디어를 공유 및 교류하여 새로운 아이디어로 창발하는 능동적인 역할을 담당한다. 아이디어는 행위자들의 의식체계로부터 사회 전체로 연계되는 융합의 재료이자 내용물을 의미한다. ‘소통, 다양성, 유연성’의 작동 원리는 사회·문화적 융합을 가능하게 하는 핵심 기제로 융합사회에서 행위자 간의 아이디어가 교류되는 방식을 제시한다. 마지막으로 공유와 갈등은 행위자 간의 아이디어가 교류 및 공유되어 새로운 아이디어로 창발 되기 위한 필수 조건으로 타자에 대한 수용성과 배제성이 동시에 이루어지는 현상이라고 할 수 있다.

○ 제3 장 융합사회 국정운영철학

제3장에서는 리더십의 영역, 특히 국정운영철학에 초점을 맞춘다. 이명박 현 대통령의 연설문에 대한 정량적 텍스트 분석을 통해서 어떻게 개발과 발전을 지향하던 근대사회에서 조화, 공존 등 다양한 가치가 공생하게 되는가를 분석하였다. 대통령은 한 나라의 통치권자로서 공식적인 활동에서 발표되는 연설문은 비단 개인의 생각을 나타내는 것이 아니라 한 국가가 공식적으로 표방하는 가치, 즉 국정운영철학을 나타낸다.

분석을 통해 대통령의 국정운영철학에서 공생의 가치가 나타나고 있음을 확인할 수 있다. 이명박 대통령은 공생이라는 메시지를 통해서 자신의 국정운영철학을 드러내고 있다. 물론 전근대적인 경제발전 및 사회운영철학과 관련된 메시지는 지속적으로 등장하고 있으나, 단순히 발전 패러다임 강조의 모습에서 벗어나 ‘공생’으로 전환되는 가치체계가 나타나고 있다.

○ 제4 장 공공관리의 다양화와 질서찾기

융합사회의 도래에 따른 소통양식의 발전은 공공영역에서도 급격하고 다양한 변화를 가져오고 있다. 이는 관료제를 근간으로 하는 정부 및 공공영역 의사결정과정의 합리성에 대한 재구성으로 표현할 수 있다. 단순히 목표달성을 위해 비용-편익 분석과 효과적 수단을 중시하는 ‘도구적 합리성’의 차원을 넘어 ‘소통적 합리성’을 강조하는 것이 현재 공공관리의 변화과정이다. 이는 전통적인 폐쇄적 관리방식을 채택하고 도구적 합리성을 강조하였던 공공영역에서 참여가 중요한 패러다임으로 작용하고 있다는 것을 의미한다. 과거 공공영역이 합리적 의사결정을 통한 효율적 목표달성을 강조하였다면, 현재의 변화양상은 ‘어떻게 하면 효과적인 의사소통의 장을 마련하고 참여를 통한 합의형성을 이끌어낼 것인가’에 초점을 맞추고 있다는 점을 확인할 수 있다.

○ 제5 장 융합사회 기업의 새로운 가치: 행복한 일터

본 장에서는 융합사회 기업조직의 구성요소와 작동기제 그리고 이러한 새로운 체계를 통해 융합사회의 새로운 가치인 ‘행복’이 도출되는 과정에 대해 논의하였다. 과거 산업사회와는 달리 융합사회를 구성하는 행위자는 소수의 관리자 계층 외에도 일반 직원들까지 포괄한다. 이들은 기업조직에 자신의 정체성을 투영하며 조직의 발전을 통해 욕구를 충족하기 위한 다양한 아이디어를 배출한다. 융합사회의 기업조직은 이러한 아이디어를 수용하고 조직구성원이 지닌 지적·감성적 역량을 최대한 이끌어낼 수 있는 유연하고 개방적인 네트워크를 구축하고 있다. 그들은 서로 다른 가치체계를 지닌 다양한 아이디어를 새로운 아이디어로 재창출할 수 있는 공유구조를 확보하고 있다. 융합사회 기업조직을 운영하기 위해서는 CEO를 비롯한 상위 관리자계층의 소통의지와 구성원의 감성을 자극하고자 하는 역량이 요구된다. SK 에너지, 놀부 NBG, 한진해운, 미라이 공업의 사례에서 제시한 바와 같이 직원들의 동기를 부여하는 감성경영은 조직구성원의 행복 수준을 한 차원 끌어올린다. 감

성경영은 전통적인 기업조직운영방식과 결합되어 융합사회가 지향하는 새로운 가치를 창출함과 동시에 성과향상을 위한 동력을 확보할 수 있도록 한다.

○ 제 6 장 융합사회에서 나타나는 대학의 변화

제6장에서는 폐쇄사회 특권계층의 전유물이었던 대학교육의 다원적 변화에 초점을 맞춘다. 산업사회 이전 교육기회의 제한으로 인한 대학제도의 전-근대적 폐쇄성은 산업시대 도래 이후 시민권의 향상과 인쇄술의 발달과 더불어 기능과 대상이 확장되었다. 20세기 이후 다양한 학문 분야가 집중된 종합교육기관이자 연구기관인 대학은 새로운 학문분야를 창출하는 산실로 자리 잡았고, 그 대상도 과거보다 확대되었다. 그러나 새로운 학문이 창출되면서 학문 간 배타성이 고착화되었고, 여성, 장애인, 소수자들에게 대학은 여전히 배타적인 공간으로 남아있었다. 융합사회의 도래와 더불어 대학은 산업시대보다 더 많은 역할을 부여받았으면서도 과거의 권위는 상대적으로 감소하였다. 대학은 시민사회와 함께하는 주체로 선발된 학생 외에도 일반 대중에게까지 고등교육 기회를 제공하기 시작하였고, 급격한 사회변화와 함께 기존의 학문분야가 융합하여 새로운 학과가 신설되었다. 여성을 비롯하여 사회적 배려가 필요한 계층에게도 다양한 교육기회를 제공하기 위한 제도적 장치가 마련되었다. 무엇보다 가장 큰 변화는 대학이 사회를 평가하고 방향을 제시하는 전통적인 역할구분에서 벗어나 사회도 대학을 평가하게 되었다는 것이다. 교수와 학생 간의 관계는 가르침을 주고받는 일-방향적 관계에서 벗어나 다양한 의견이 오고가며, 학생도 교수를 평가하는 다-방향적 관계로 변화하였다. 본 장은 이러한 대학 교육의 변화를 제시하기 위해 입학제도, 교육과정, 평가방법의 다양화와 학생복지의 확대, 평생학습을 통한 대학교육의 확대를 실증적으로 접근한다.

□ 결론 및 정책적 시사점

융합사회는 어떠한 방향을 향해 나아가고 있는가? 본 연구는 과거의 발전 패러다

임과는 달리, ‘공생 · 참여 · 행복 · 역능’이 새로운 가치로 나타나고 있다는 점에 주목하였다. 이와 같은 융합사회의 새로운 가치는 네트워크와 개방적인 소통, 감성과 가상이 강조되는 다원성, 그리고 배제와 원칙 대신 수용과 재량을 강조하는 유연성으로 대표되는 세 가지 융합사회의 작동원리를 통해 구체화된다.

그러나 이와 같은 가치체계의 변화가 기존 근대산업사회의 발전 동력을 대체하는 것은 아니다. 융합사회에서는 개인화와 공동체화, 갈등과 통합 등 서로 상반된 개념들이 수평선상의 대립적인 양극이 아니라 서로를 보완하고 융합되어 있기 때문이다. 즉, 융합사회에서는 서로 다른 개념들이 일방적 영향을 미치는 것이 아니라 상호작용 하에 서로의 변화를 추동하며, 그에 따라 사회에 존재하지 않거나 소극적으로 발현되었던 속성들(공생 · 참여 · 행복 · 역능)이 새롭게 등장하게 되었음을 의미한다.

그러나 이러한 결과에 대해 본 연구는 비판적인 자세를 견지하고자 한다. 공생 · 참여 · 행복 · 역능은 새로운 소통의 질서로서 사회발전에 기여하는 바가 크겠지만, 현실과의 부정합(decoupling)으로 인해 새로운 역기능을 초래할 수도 있다. 엄청난 사회문화적 잠재력을 내포한 융합은 합류적 경향과 더불어 분산이라는 역리적 현상을 동반하기 때문이다(김문조, 2009, 144).

물론 이러한 사회진화의 양상은 다양한 이익의 표명과 충돌 속에서 사회적 합의를 도출해 내는 사회적 진통으로도 해석될 수 있다. 사회문화적 융합의 순기능을 도출하기 위해선 무엇보다 상반된 개념들이 혼재되어 상호작용을 이루고 있는 융합사회에 대한 충분한 이해와 적절한 균형잡기가 요구된다. 이는 개별 사회영역과 융합사회의 새로운 가치 간 정합성이 존재하여야만 한다는 것을 시사하는 것으로, 무분별한 소통의 확장과 참여를 통제할 수 있는 사회적 학습 체계와 제도적 장치의 모색이 필요하다. 즉, 융합사회의 동적(dynamic)인 메커니즘을 수용할 수 있는 사회의 역량이 무엇보다 중요함을 의미한다.

융합사회로의 사회적 전환은 전 세계적 추세이다. 융합사회에서 사회통합의 방식은 이전 한국사회의 통합 방식과는 다르다. 융합사회에서는 규범적 권위에 기반한

가치의 일방적 수용을 통해 강제적 갈등조정과 합의도출이 일어나는 것이 아니라 개인과 집단의 자유로운 이해표명을 바탕으로 토론과 협상을 통해 사회적 합의를 도출한다. 따라서 융합사회가 어떻게 작동하며, 어떠한 가치를 향해 나아가고 있는가를 이해하는 것이 중요하다.

제 1 장 서론

제 1 절 연구의 목적과 배경

본 연구의 목적은 융합사회의 사회문화적 현상에 대한 유형화를 시도하고 다양한 가치가 공존하는 융합사회의 동역학 양태를 실증적으로 분석하는 것이다. 융합사회는 다른 이질적 요소들이 조화를 이루는 ‘모자이크 사회’를 의미하며, 다양성, 비보편성, 탈중심성을 특징으로 한다(김문조 2009). 융합사회의 동역학을 구성하는 4대 요소는 행위자, 아이디어, 융합의 작동 원리, 공유와 갈등이다. 행위자로서의 지위(actorhood)가 부여된 행위자들(Meyer et al., 1997) 간의 소통, 공유, 갈등은 아이디어의 공존과 새로운 가치의 창출로 연계된다. 특히, 여러 행위자들 간의 탈중심적이고 비배타적인 아이디어의 소통과 공유 및 갈등과정은 새로운 아이디어와 제도를 창출하는 융합사회 동역학의 핵심기제를 구성한다.

1. 근대산업사회로부터 융합사회로의 발전 동력 패러다임 전환

이성과 합리주의가 지배하던 근대산업사회에서 ‘발전’의 개념은 결정론적으로 정의되었다. 발전에 기여하는 요소와 저해하는 요소가 명확히 구분되었고, 일원화된 구조와 갈등의 배제를 통한 보편화된 추진체계가 근대산업사회 발전의 핵심기제로 작동하였다. 예를 들어, 근대사회에서 댐 건설은 치수(治水), 전력 및 상수도 공급, 경제발전의 측면에서 정당화되었지만, 주변지역의 수몰로 인한 댐 건설지역 주변 주민의 생활터전 상실과 생태계 파괴는 발전을 위한 불가피한 희생으로 간주되었다. 명확한 경로와 구조를 추구하며, ‘차이’와 ‘구분 짓기’를 강조하는 근대 산업사회의 합리주의적 사고방식은 다양성과 갈등을 발전과 성장을 저해하는 요소로, 발전을 위한 갈등의 제거는 정당한 것으로 보았다. 그러나 융합사회로 전환되는 오늘

날 사회발전에 기여하는 최적의 가치체계가 존재한다는 믿음은 설득력을 잃어가고 있다. 가치체계를 구성하는 행위자들도 소수의 특권층으로부터 다양한 사회구성원으로 확산되고 있다. 발전을 저해하는 요소로 인식되었던 구성원 간의 갈등은 새로운 아이디어 창출을 위한 기제로 자리매김하고 있다. 본 절은 이와 같이 근대사회에서 융합사회로 전환되는 과정에서 나타나는 특징들을 전-근대사회, 근대산업사회, 융합사회의 세 시기로 구분하여 살펴보고자 한다. 또한 사회발전의 핵심동력을 아이디어로 간주하고 이를 형성하고 전파하는 행위자들의 역할이 확대되는 모습을 제시하고자 한다.

가. 전-근대사회: 폐쇄적 권위주의 사회

전근대사회에서 아이디어를 전파하고 공유하는 역할을 담당하는 행위자는 극소수에 불과했다. 백성과 인민은 왕의 소유물이었으며 지배계층의 보살핌을 받아야 할 대상으로, 이들에게 주권적 지위가 있다는 것은 상상하기 어려웠다. 군주제와 봉건제 같은 계급사회에서 왕, 귀족, 영주 등과 같은 소수의 특권계층만이 아이디어를 관리하는 역할을 행할 수 있었다. 근대사회 이전까지의 지식체계는 매우 단순했으며, 문자를 해독할 수 있는 능력도 소수의 계층만이 향유할 수 있었기 때문에 아이디어의 독점구조가 오랜 기간동안 유지될 수 있었다. 특권계층이 아이디어의 생산체계와 소통경로를 독점하고 있었기 때문에 사회 전 범위에 걸친 아이디어의 교류와 공유는 거의 이루어질 수 없었다. 또한 독점계층의 생각이나 구상에 반하는 행위자들은 기존의 체제를 위협하고 사회질서를 어지럽히는 위협요인으로 간주되어 철저하게 배제되었다.

나. 근대산업사회: 합리적인 이성의 구속

근대산업사회가 도래한 이후 소수의 특권층만이 향유하던 행위자로서의 지위는 새롭게 규정된 자격요건을 갖춘 사람들에게 확대되기 시작하였다. 시민권의 개념이 형성되고 자연과학이 발전하면서 인간은 신과 자연의 지배로부터 벗어난 합리적 주체로 부각되기 시작했다. 또한 농경사회로부터 산업사회로 전환되기 시작하고 인간

의 지식체계가 복잡·다양해지면서, 소수의 계층만이 지식을 향유하기 어렵게 되었다. 학문과 산업이 확대되면서 이를 담당할 기업가와 전문가가 근대산업사회에서 아이디어의 창출과 관리를 담당하게 되었다. 사회적으로 인정된 지위와 전문성은 이들에게 아이디어를 생산하고 전파할 권한을 부여하였다. 이들은 산업 활동을 통해 일정 수준 이상의 부(富)를 확보하거나, 공무원, 교사, 법률가, 의사 등 공인된 자격시험을 통해 전문성을 인정받은 자들로 왕과 귀족들을 대신하여 ‘발전’의 패러다임을 주도하였다.

그러나 근대산업사회는 왕과 귀족들의 역할을 전문가를 비롯해 특정 개념을 규정할 권한을 지닌 핵심적인 행위자들이 아이디어의 생산과 소통경로를 독점한다는 측면에서 산업사회 이전과 큰 차이가 없었다. 합리성과 이성에 바탕을 둔 보편화된 법칙의 추구는 표준화를 통한 규범적 범주(Brunsson, 2000) 안에 아이디어의 생산과 흐름을 구속하였다. 이성과 합리성이 제공하는 보편화와 표준화는 신탁의 권위와 왕의 명령을 대체하였으나 한정된 구성원만이 이성의 역능(empowerment)을 향유할 수 있었다.

다. 융합사회의 출현: 탈중심성, 다양성, 소통

근대산업사회 초기에는 부(富)를 지닌 사람들과 전문적 지위를 인정받은 사람들만이 행위자로서의 지위를 부여받았다. 그러나 근대산업사회가 진행되는 과정에서 국가, 정부, 단체, 개인을 비롯한 다양한 행위자들이 그 지위를 외부로부터 인정받거나 스스로 구축해나가기 시작하였다(Meyer et al., 1997; Jepperson and Meyer, 2000). 지위가 인정된 행위자들의 확대는 아이디어의 다양성으로 연계되었고, 다양한 행위주체가 자신들의 방식대로 의사와 행태를 표출하면서 기존에 억제되었던 갈등이 드러나기 시작했다.

다양성의 확대와 함께 일방향적 소통과 결정론적 합리주의를 지향하는 발전의 메커니즘은 더 이상 작동하기 어려운 환경이 되었다. 다양성과 갈등을 배제하여 발전 동력의 극대화를 도모하던 근대산업사회의 발전 메커니즘도 다양한 행위주체가 등장하면서 한계에 직면하였다. 갈등억제기제의 작동역량은 다양성의 확산 속도를 따

라잡지 못하게 되었고 모든 갈등 요소를 제거할 수 없는 상황에서 기존의 일방향적 소통을 주도하던 행위자들은 배타적 차별화를 통한 발전의 정당성을 상실하였다. 아이디어 생산자의 확산, 다양성과 소통경로의 증대로 인해 일방향적 발전 메커니즘을 대체하는 새로운 발전 동력을 필요로 하게 되었다.

2. 융합사회의 특징

계급과 폐쇄성을 특징으로 하는 전근대사회는 갈등을 체제위협적인 요소로 간주한다. 이 시기는 ‘발전’의 개념이 희박하고, 사회를 지배하는 계층의 지위는 보이지 않는 ‘신성한’ 권위로부터 부여된 불가침한 것으로 간주된다. 전근대적 주류사회는 극소수의 정치적 특권 계층에 한정되어 있으며, 사회 전체의 발전 보다는 체제유지를 통한 기득권 수호가 최우선 가치이다. 불가침의 지위를 부여받은 소수의 계층은 가능한 모든 지식과 정보뿐만 아니라 소통공간마저 독점한다. 따라서 폐쇄사회에서는 계급적 권위를 바탕으로 지배계층에 반하는 아이디어를 억제하기 때문에 사회 전반에 걸친 아이디어의 교류가 이루어지기 어렵다.

〈표 1-1〉 전근대사회, 근대산업사회, 융합사회의 특징 비교

| 특징 | 전근대사회 | 근대산업사회 | 융합사회 |
|-----------|------------|-----------|-----------|
| 권위의 원천 | 위계성 | 전문성 | 수용성 |
| 아이디어 소통경로 | 폐쇄적 | 제한적 개방 | 개방적 |
| 갈등 인식 | 체제 위협 | 발전 저해 | 발전 동력 |
| 갈등 대처 | 계급적 권위로 억압 | 규범적 권위 제공 | 다양성 수용 |
| 발전 동력 | 체제 유지 | 보편적 법칙 | 융합을 통한 창발 |

전근대사회에서 근대산업사회로 넘어가면서 계급에 기반을 둔 권위가 전문가와 부(富)를 축적한 사람들의 권위로 대체되었다. 근대산업사회에서 권위를 지닌 계층은 자신들과 다른 아이디어를 체제위협요소로 간주하고 이를 원천봉쇄하지는 않았

으나, 규범적 권위에 바탕을 둔 표준화된 정보와 지식을 제공하여 반대의견의 확산을 억제하고자 하였다. 근대산업사회에서의 발전 동력은 전문적 지식에 바탕을 둔 보편적 법칙에 근거하고 있었으며, 전문적 권위를 유지하기 위해 아이디어의 소통 경로를 제한적으로 개방한다.

반면, 융합사회는 명확한 경계 설정, 분리와 배제, 보편적 규범과 표준화를 지양한다. 근대산업사회에서는 차이와 다양성을 발전을 저해하는 갈등 요소로 간주하고 처방이 필요한 현상으로 규정하지만, 융합사회에서의 차이와 다양성은 새로운 질서 구축을 위한 필수적인 성장 동력이다. 즉, 근대산업사회의 발전 동력이 일원화된 구조와 갈등의 배제를 통한 보편화된 추진체계에 있었다면, 융합사회에서는 탈중심성에 기반을 둔 다양성의 인정, 갈등의 수용이 발전 동력의 기본 틀을 구성한다.

따라서 융합사회에서는 동일한 현상과 행태에 대한 다차원적인 규정이 가능하다. 근대산업사회에서 ‘발전’과 ‘보존’은 서로 합치되기 어려운 개념이었으나 오늘날 ‘지속가능한 발전’과 같이 새로운 개념으로 재구성 되는 것처럼 융합사회에서는 ‘서로 구별이 없게 녹아내리기’ 위한 다양성과 비배제성을 바탕으로 새로운 아이디어를 창출한다. 이처럼 다차원적인 개념규정이 가능해진 이유는 근대산업사회에서 융합사회로 전환되면서 현상을 해석하는 여러 행위자들의 다양한 아이디어를 수용하기 때문이다.

〈표 1-2〉 융합사회와 융합사회 동역학의 개념

| | |
|-----------|---|
| 융합 | 여러 종류의 사회·문화적 요소들이 녹아 내려 구분이 없게 합하여지는 것 |
| 동역학 | 행위자로서의 지위(actorhood)가 부여된 행위자들 간의 소통, 공유, 갈등을 통해 공존으로 이어지는 전반적인 과정 |
| 융합사회 | 다양성, 비보편성, 탈중심성 등을 특징으로 서로 다른 이질적 요소들이 조화를 이루는 모자이크 사회(김문조, 2009) |
| 융합사회의 동역학 | 여러 행위자들 간의 탈중심적이고 비-배타적인 아이디어의 소통과 공유 및 갈등과정을 통해 새로운 아이디어와 제도를 창출하는 사회·문화적 현상 |

융합사회의 핵심은 아이디어의 융합을 통한 새로운 아이디어의 창발이다. 아이디어란 개별 개체 혹은 집단화된 개체가 지닌 해석의 틀과 내용을 의미하며, 때로는 현재 상태를 변화시키기 위한 생각이나 구상까지 포괄한다. 과거 근대산업사회에서는 발전을 규정할 권한을 지닌 핵심 행위자들만이 아이디어 소통공간을 독점했다. 행위자로서의 지위를 부여받은 주체가 소수였던 시기에는 주도적인 행위자가 지지하는 아이디어에 배치되는 다른 아이디어는 소통경로의 차단을 통해 배제되었다. 그러나 융합사회에서는 어떤 행위자도 소통의 공간을 독점하지 못한다. 그러므로 주도적인 아이디어는 존재할 수 있어도 과거와 같이 하나의 아이디어가 다른 모든 아이디어를 압도하는 상황은 발생하기 어렵다.

융합사회에서 행위자들이 표출하는 아이디어는 서로 간의 공존과 경쟁을 반복하며 새로운 아이디어로 융합된다. 서로 상반되는 아이디어일지라도 행위자들 간의 경쟁, 수용, 공유의 과정을 거쳐 새로운 아이디어로 발현될 수 있다. 이 때 다양성의 인정과 비배제성, 비배타성은 융합의 필수조건이기 때문에, 아이디어를 제시하는 행위자들이 다른 아이디어를 배제할 경우 융합은 이루어지지 않는다.

또한 융합이 이루어지기 위해서는 아이디어의 다양성을 받아들이는 행위자들의 수용성뿐만 아니라 융합의 확산을 가속화시키기 위한 소통 공간의 확보가 필요하다. 다양성과 소통을 강조하는 융합사회의 도래는 이를 구현하기 위한 구조화된 매체의 등장과 맥락을 같이 한다. 특히 인터넷은 사람과 사람, 사람과 사물을 연결해주는 소통의 매개체로서 중요한 역할을 담당한다. Jenkins(2006)에 의하면, 융합은 ‘다양한 미디어 기능들이 하나의 기기에 융합되는 단순한 기술적 과정을 넘어 소비자로 하여금 새로운 정보를 찾아내고 그들 간의 연결을 만들어내도록 촉진하는 문화적 변화’로 정의된다. 즉, 아이디어 소통 공간의 발전은 단순히 기술적 발전뿐만 아니라 산업, 시장, 장르, 정보 수용자 간의 모든 관계 변화를 포괄한다 (김문조, 2009).

제2절 연구의 방법

본 연구는 융합사회의 사회·문화적 동역학을 분석하기 위해 우선 융합사회의 핵심 요소와 가치창출 구조에 대해 논의한다. 또한 융합사회의 핵심 요소들의 역할과 작동하는 방식을 바탕으로 실증 사례를 분석하여 융합사회의 사회·문화적 동역학을 구체적으로 제시한다.

이를 위해 본 연구의 제2장에서는 융합사회 발전의 동역학을 이루는 구성요소와 작동기제에 대한 이론적 논의를 전개하고자 한다. 본 연구에서 제시하는 융합사회의 핵심 구성요소는 행위자, 아이디어, ‘소통, 다양성, 유연성’의 작동원리, 공유와 갈등의 네 가지로 이루어진다. 행위자는 융합의 주체로서 아이디어를 공유 및 교류하여 새로운 아이디어로 창발하는 능동적인 역할을 담당한다. 아이디어는 행위자들의 의식체계로부터 사회 전체로 연계되는 융합의 재료이자 내용물을 의미한다. ‘소통, 다양성, 유연성’의 작동 원리는 사회·문화적 융합을 가능하게 하는 핵심 기제로 융합사회에서 행위자 간의 아이디어가 교류되는 방식을 제시한다. 마지막으로 공유와 갈등은 행위자 간의 아이디어가 교류 및 공유되어 새로운 아이디어로 창발되기 위한 필수 조건으로 타자에 대한 수용성과 배제성이 동시에 이루어지는 현상이라고 할 수 있다.

제3장, 제4장, 제5장, 제6장은 융합사회의 동역학 구조를 통해 공생, 참여, 행복, 역능이라는 4가지 가치체계의 창출기제를 개별적인 사례를 통해 분석한다. 각각의 분석 대상은 근대사회의 발전을 주도한 국가, 정부, 기업, 대학을 대상으로 한다. 제3장에서는 대통령의 연설문을 이용하여 권위적이고 발전 지향적 리더십에서 다양한 요소를 포괄하는 공생의 가치가 나타나고 있음을 제시하고자 한다. 이를 위해 네트워크 분석을 이용하여 대통령의 연설문에 나타난 근대사회와 융합사회의 키워드들이 연계되는 양태를 시기별로 비교한다. 제4장은 공공관리에서 대두되는 참여의 가치를 분석한다. 합리적 의사결정과 효과적이고 효율적인 정책목표 달성이라는 실용주의적 관리에서, 소통적 합리성을 추구하는 공공관리 패러다임의 변화과정에 초

점을 맞추며, 참여가 중요한 가치로 등장하였음을 제시한다. 제5장은 ‘이윤’추구를 목표로 하는 기업조직에서 구성원의 ‘행복’이라는 가치가 창출되는 방식을 분석한다. 근로자들의 감성을 자극하고 동기를 부여하는 CEO, 관리자와 직원 간의 유연한 의사소통 네트워크 등은 ‘행복한 일터’와 ‘기업의 성과’를 동시에 추구하는 새로운 기업전략으로 제시된다. 제6장은 근대산업사회에서 교수와 학습자 간의 일-방향 소통만이 이루어지던 대학교실 안에서 학생들의 참여와 피드백을 통한 수업 질의 향상, 폐쇄적인 전공과목에서 다양한 학과의 과목들이 융합되어 새로운 과목, 학과, 대학으로 재창출되는 양태를 실증적으로 분석한다. 마지막으로 본 연구는 융합사회 동역학의 이론적 논의와 실증분석을 바탕으로 융합사회의 가치가 과거 근대산업사회의 가치를 배제하는 것이 아니라 근대산업사회가 결여한 측면을 보완하는 기제로 작동함을 제시한다. 융합사회의 가치는 새로운 사회발전을 이루기 위해 필요하지만, 전통적 발전기제가 결여될 경우 구조와 현실이 분리되는 부정합(decoupling)이라는 역리적 현상이 나타날 수 있다(김문조, 2009, 144). 그럼에도 융합사회로의 전환과정은 불가피한 것이다. 다양한 사회구성원들로 확대된 역능은 권위적이고 강제적인 기제만으로는 더 이상 사회적 합의를 도출하기 어렵다. 따라서 본 연구는 역동적 사회통합을 위해 융합사회의 작동방식과 가치창출기제를 보다 깊이 있게 이해할 필요성이 있음을 제시한다.

제 2 장 융합사회 발전의 동역학

제 1 절 융합사회와 융합의 동역학

융합사회란 서로 다른 이질적 요소들 간에 조화가 이루어지는 사회를 의미한다. 근대산업사회와 융합사회를 구별하는 가장 큰 특징은 행위자 간의 아이디어 흐름이 통제구조로부터 개방구조로 변화되었다는 것이다. 본 장은 융합사회의 구조적 특징과 새로운 가치창출기제를 이론적으로 검토하며, 융합사회의 핵심요소로 행위자와 아이디어에 주목한다. 행위자는 아이디어를 제공하고 수용하는 주체임과 동시에 다양한 아이디어를 창출하여 융합사회를 주도한다. 전-근대사회, 근대산업사회, 융합사회로 진행되는 과정에서 행위자로서의 지위를 부여받은 주체가 확대되면서(Meyer et al., 1997; Meyer and Jepperson, 2000) 아이디어의 원천도 다양화되었다. 18세기와 19세기 기간 서구세계에서 발전된 근대 시민권의 개념은 신과 왕권, 신화와 민족에 종속된 인간에 주체적 지위를 부여하였다. 시민권의 확대와 더불어 19세기 초반의 시민혁명(예. 프랑스 혁명, 미국 독립전쟁)은 왕권의 쇠퇴와 함께 근대국가의 등장을 초래하였다. 또한 이 시기와 맞물려 확대된 산업혁명은 전-근대사회보다 확대된 계층(예. 기업인, 전문가)이 행위자로서의 지위를 누릴 수 있게 하였다. 그러나 근대사회 이후 오랜 시간 동안 대다수의 주권적 지위는 제한적이었으며, 권위적인 국가, 지시적 정부, 고된 일터, 전문가들의 이성적 지식에 구속되어 있었다.

근대사회에서 융합사회의 행위자들의 제한적 지위는 제2차 세계대전 이후 지속적으로 확대되었다. 국가의 권위와 전문성이 제공하는 규범은 역설적이게도 융합사회가 지향하는 가치의 다양성이 출현하는 기반을 제공하였다. 의무교육의 확대, 여성의 참정권 보장, 근로자 보건후생 증진, 소수자 권익 보호, 인권의식 향상 등 개인의

주권적 지위를 마련하는 제도적 장치들이 전 세계적으로 확대되기 시작하였다(Meyer et al., 1997). 행위자로서의 개인의 지위 향상으로 다양한 가치의 표출이 가능해졌고 아이디어 공유와 갈등 과정에서 사회발전을 위해 융합을 촉진하는 다양한 작동원리들이 강조되기 시작하였다.

제2 절 융합사회의 핵심 요소

〔그림 2－1〕 융합사회의 4대 핵심 요소와 역할



〈표 2－1〉 융합사회의 4대 핵심 요소

| | |
|--------------------------|---|
| 행위자 | 아이디어를 수용하고 창출하는 주체로 아이디어를 공유, 교류, 및 전파할 자격을 갖춘 개체 혹은 집합체 |
| 아이디어 | 융합사회의 핵심 구성요소로, 특정 현상에 대한 생각이나 사상뿐만 아니라, 현실세계에는 존재하지 않는 추상적인 개념이나 가상의 이미지를 포함하는 개념 |
| 작동원리: 소통, 다양성, 유연성 | 산업화 사회와 정보화 사회의 사회문화적 특징이 상호 공존하는 원리. 행위자가 아이디어를 발현시키는 방식은 소통, 다양성, 유연성의 세 가지 원칙에 의해 작동 |
| 공유와 갈등 | 행위자가 발현시키는 아이디어가 새로운 융합가치로 창출되기 위한 역학적 과정 |

1. 행위자

행위자는 아이디어를 수용하고 창출하는 주체이며, 행위자로서의 지위를 부여받아 아이디어를 공유, 교류 및 전파할 자격을 갖춘 개체 혹은 집합체를 의미한다. 융합사회에서의 행위자의 기본 단위는 사회를 구성하는 개인이지만, 아이디어를 전파, 공유, 융합하는 과정에서 집합적인 행태를 나타낸다. 따라서 융합사회에서의 행위자는 비공식적인 집단이나 공식적인 조직, 기업, 정부, 국가, 국제사회 등 다양한 형태로 등장한다.

모든 행위자는 아이디어를 보유하고 있다. 그러나 모두가 아이디어를 전파, 공유, 융합하는 역할을 수행하지 않는다. 행위자로서의 지위(actorhood)가 부여된 개체(Meyer and Jepperson, 2000)는 아이디어를 전파하고 공유할 자격을 갖추고 있지만, 이러한 지위를 결여한 행위자가 지닌 아이디어는 사회 전체적인 측면에서 영향력을 지니지 못한다.

근대 산업사회 이전까지 아이디어를 전파하고 공유하는 역할을 담당하는 행위자는 극소수에 불과했다. 산업사회가 도래하기 전 군주제나 봉건제와 같은 계급제 사회에서 아이디어를 창출하고 전파하는 역할은 왕, 귀족, 영주, 성직자 등과 같은 소수 계층에만 한정되어 있었다. 이들은 아이디어를 독점하고 소통의 경로를 최대한 억제했기 때문에 계층 간 아이디어의 교류와 공유는 거의 이루어지지 않았다. 이들의 생각이나 구상에 반하는 아이디어를 지닌 행위자들은 기존의 체제를 위협하는 반-체제요소로 간주되었다.

합리적 이성의 출현은 근대국가의 등장과 함께 소수의 특권층이 향유하던 행위자로서의 지위는 새롭게 규정된 자격과 지위를 갖춘 행위자들에게까지 확대시켰으며, 계층제적 권위에 기반을 둔 지위의 일부를 전문성과 부(富)로 대체하였다. 전문성을 요구하는 자격시험을 통과하거나 일정 수준 이상의 부를 확보한 사람들은 사회적으로 인정된 지위와 전문성을 바탕으로 아이디어를 전파하고 공유할 권한을 확보하였으며, ‘자격을 갖추지 못한 행위자들’에게 사회적 지위와 전문성이 제공하는 규범적 권위를 바탕으로 자신들의 아이디어를 주입하였다.

그러나 전근대사회의 폐쇄적 특성을 대체하기 시작한 합리주의와 이성 20세기 중반에 이르기까지 인종주의와 민족주의에 근거한 전근대적인 국가의 폐쇄성을 유지하기 위한 수단으로 활용되었다. 오늘날 융합사회의 핵심 주체인 개인은 국가를 비롯한 집단 사회의 부속품으로 여겨졌다.

제2차 세계대전 이후 정체성을 지닌 역능적 ‘개인’(empowered individual)의 역할에 정당성이 부여되면서(Frank and Meyer, 2002) 융합사회의 기반이 마련되기 시작하였다. 전근대사회로부터 근대사회로 넘어가는 완충단계인 20세기 초반 행위자로서의 지위에 정당성을 부여하던 인종주의, 종교관, 그리고 민족주의적 역사관 등에 근거한 과시즘이 몰락하면서(Frank and Meyer, 2002) 이성, 합리주의, 과학이 폐쇄사회의 지배구조를 바꾸어 나갔다.

〈표 2-2〉 시기별 행위자의 지위 변화

| 전근대사회 | 근대산업사회 | 융합사회 |
|----------------------|------------------|----------------------------------|
| 왕, 귀족, 성직자 등 소수 지배계층 | 국가, 전문가, 기업가, 정부 | 국가, 전문가, 기업가, 정부, 시민사회, 국제사회, 개인 |

근대산업사회에서는 행위자로서의 지위가 구조적 혹은 규범적으로 부여된 반면, 융합사회에서는 아이디어를 제공할 역량을 바탕으로 그 지위를 스스로 확보할 수 있게 되었다. 사회·경제적 지위와 전문성이라는 기존 근대산업사회의 권위는 일정 부분 유지되었지만, 아이디어를 전파, 교류, 공유할 자격을 갖춘 행위자의 지위는 공식적·비공식적 과정을 통해 확대되었다. 비록 전통적이고 규범적 기준의 자격을 갖추지 못한 행위자(일례로, 성적 소수자)일지라도 아이디어를 전파하고 교류할 의지가 있고 접근 가능한 매체가 제공되며, 네트워크를 통한 조직화가 가능할 경우 역능적 행위자의 지위(empowered actorhood)가 부여되어 그 역할을 수행할 수 있게 되었다.

행위자로서의 지위가 부여된 행위자들이 확산되면서 국가와 사회의 방향제시를

비롯하여 각종 정책결정과 집행 과정에서 아이디어를 주도하는 행위자들조차 행위자로서의 지위가 부여된 다른 행위자들(otherhood)의 아이디어를 고려하지 않을 수 없게 되었다. 일방향적인 주입과 소통에 기반을 둔 행위자는 과거와 같은 독점적인 지위를 상실하였다. 오히려 권위, 위계질서, 폐쇄구조에만 의존하는 행위자는 근대 산업사회시기와는 정반대로 발전을 저해하는 위협요인이 되었다. 때문에 통치와 질서를 강조하던 과거의 정치지도자들과는 반대로 융합사회의 지도자들은 다양성 수용과 협치(governance)를 전면에 부각시키기 시작하였다.

2. 아이디어

융합사회의 또 다른 핵심 구성 요소 중 하나인 아이디어는 특정 현상에 대한 생각과 사상 외에도 현실세계에는 존재하지 않는 추상적인 개념을 비롯해 가상의 이미지까지 포함하는 개념이다. 기존의 논의에서 아이디어는 가치에 대한 서술, 인과관계에 대한 서술, 공공문제에 대한 해결책, 상징과 이미지, 세계관과 이데올로기 등 다양한 대상을 지칭하는 개념으로 이용되었다(하연섭, 2006). 그러나 아이디어에 대한 다양한 정의에도 불구하고 아이디어가 제도 형성에 중요한 역할을 하고 있다는 점에 대해서는 대부분 일치된 견해를 보인다(Klyza and Mlyn, 1995; Cox, 2001; 하연섭, 2006).

아이디어는 크게 잠재단계, 구성단계, 표출단계, 융합단계로 구분할 수 있다. 잠재단계의 아이디어는 행위자가 인식하지 않는 수준에서 구성되며 인지적으로 구체화되지는 않는다. 이 단계에서 행위자는 어떤 외부의 현상을 구체적으로 인지하지는 않으며 외부로부터의 자극에 대해 감성적 혹은 감정적 수준에서의 반응만을 느낄 뿐이다. 두 번째 단계는 구성단계로 외부의 현상에 대해 행위자 개인의 아이디어가 언어 혹은 비언어적 상징체계에 의해 구체적으로 형성된다. 그러나 이러한 아이디어는 개인 수준에서만 인지될 뿐 외부로 표현되지 않기 때문에 다른 행위자가 인식하지 못한다. 세 번째 단계는 표출 단계로 행위자가 인지적으로 구체화한 아이디어를 언어와 상징체계를 이용하여 외부로 표현하는 단계이다. 행위자는 특정한 외부

현상에 대해 다른 행위자들에게 언어와 상징을 이용하여 다른 행위자들에게 지속적으로 신호를 부여한다. 그러나 표출단계까지는 어디까지나 행위자 개인이 지닌 아이디어의 영역에 속하며, 다른 행위자의 수용 여부는 고려되지 않는다. 마지막으로 융합단계에서는 행위자들 간 아이디어의 표출과 수용이 지속적으로 반복되는 과정이다. 이 과정을 통해 담론 체계가 형성되며 지배적인 아이디어가 등장하고, 다수의 행위자들에게 수용되지 못한 아이디어는 소멸하거나 다른 아이디어로 변환될 가능성이 높다.

〈표 2-3〉 아이디어의 형성단계와 특징

| 잠재단계 | 구성단계 | 표출단계 | 융합단계 |
|------|---------|--------|------|
| 무의식 | 인지적 구체화 | 언어, 상징 | 담론체계 |

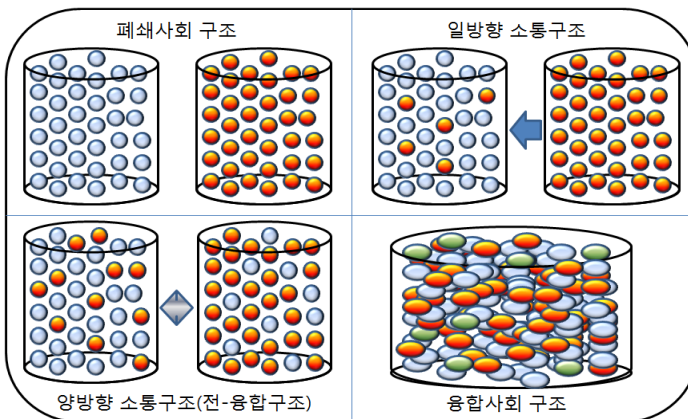
근대산업사회에서 행위자들은 사회적으로 정의된 규범에 따라 세계를 이해하고 해결 방안을 인식해 왔다. 즉, 근대산업사회에서는 지배적인 담론(Toke and Marsh, 2003; Fairclough et al., 2002)이 마련한 해석의 틀에 의해 아이디어가 교류되는 담론의 진실성과 적합성 등에 대한 판단이 규정되었다고 할 수 있다. 해석의 틀 안에 내포된 지식, 권력, 규범은 이분법적 논리로 작동하기 때문에 누구나 보편적으로 이용 가능한 것이라기보다 차별적으로 분배되어 있다(신희영, 2007).

3. 공유와 갈등

공유와 갈등은 아이디어 융합의 필수적인 기제이다. 폐쇄사회에서는 계층 간 아이디어 교류가 전혀 발생하지 않기 때문에 소통과 융합이 이루어질 여지가 거의 없다. 일방향 소통구조에서는 전문가를 비롯한 권위를 지닌 행위자들이 그렇지 않은 행위자들에게 일방적으로 아이디어를 주입하지만 사회 전반에 걸친 아이디어의 융합이 발생하지는 않는다. 양방향 소통구조에서는 계층 간 아이디어의 교류와 소통

이 빈번하게 발생하며 일정 수준의 아이디어 융합이 발생한다. 그러나 사회를 구성하는 집단 간의 장벽은 여전히 사라지지 않은 상태이기 때문에 완전한 사회·문화적 융합이 이루어진 것은 아니다. 오늘날의 사회문화적 융합은 양방향 융합구조라 할 수 있으며, 사회문화적 융합이 끊임없이 발생하는 완전한 융합사회로 향하고 있다고 할 수 있다. 마지막으로 융합사회구조에서는 집단, 개인 간의 경계가 완전히 허물어진 상태로 아이디어의 교류, 소통, 융합이 빈번하게 발생하며 새로운 아이디어의 창발이 끊임없이 발생한다.

〔그림 2-2〕 융합사회의 아이디어 소통구조



4. 융합사회의 작동 원리

본 연구에서는 융합사회의 주요 작동 원리를 소통, 다양성, 유연성으로 본다. 근대 산업사회에서는 위계와 폐쇄적 일방향성, 이성과 현실이 강조되는 일원성, 배제와 원칙이 강조되는 경직성이 발전 동력을 이루고 있었다. 그러나 융합사회에서는 위계와 폐쇄적 일방향성 대신 네트워크와 개방적 소통구조, 이성과 현실 대신 감성과 가상이 강조되는 다원성, 그리고 배제와 원칙 대신 수용과 재량을 강조하는 유연성이 발전의 중요한 가치체계로 자리 잡는다. 또한 융합사회의 새로운 가치체계는 기

존 근대산업사회의 발전 동력을 ‘대체’하는 것이 아니라 상호 ‘공존’을 통해 발전을 위한 새로운 작동 체계를 구성한다.

〔그림 2-3〕 융합사회의 작동 원리



네트워크, 개방, 감성, 가상, 수용, 재량으로 이루어진 융합사회의 여섯 가지 새로운 작동 원리는 산업사회의 기존 작동원리인 위계, 폐쇄, 이성, 현실, 배제, 원칙 등과 융합되며, 소통, 다양성, 유연성의 세 가지 새로운 사회운영원리를 만들어 낸다. 첫째, 일원적 위계문화로부터 다원적 네트워크 문화로의 전환, 닫힌 폐쇄구조로부터 열린 개방구조로의 전환은 상호작용 수단과 경로의 확대를 통해 아이디어의 공유와 확산을 가능케 하는 ‘소통’의 확장을 의미한다. 둘째, 합리적 이성으로부터 몽환적 가상세계로의 전환, 목표 지향적 현실문화로부터 감성적 다원문화로의 전환은 아이디어의 ‘다양성’을 수용할 수 있는 사회적 역량의 증진을 의미한다. 셋째, 배타적 가족공동체로부터 수용적 사회공동체로의 전환, 경직된 원칙체계로부터 재량적 사회문화구조로의 전환은 사회 전체의 ‘유연성’ 확대를 의미한다. 이상의 융합사회의 발전 동력은 상호 배타적으로 구분되는 것이 아니라 각각의 작동구조 요소가 하나의 사회문화적 속성으로 자리 잡기 위한 필요조건으로 작용한다.

〈표 2-4〉 융합사회 발전 동력의 작동원리

| 근대사회의 발전 동력 | 융합사회의 발전 동력 | 유형별 핵심 특성 |
|-------------|-------------|-----------|
| 위계 | 네트워크 | 소통 |
| 폐쇄 | 개방 | |
| 현실 | 가상 | 다양성 |
| 이성 | 감성 | |
| 배제 | 수용 | 유연성 |
| 원칙 | 재량 | |

융합사회 작동 원리의 중요한 특징 중 하나는 위계, 폐쇄성, 현실, 이성, 배제, 원칙과 같은 근대 산업사회의 발전 동력이 네트워크, 개방, 가상, 감성, 수용, 재량과 상호작용하며 공존한다는 것이다. 즉, 융합사회의 새로운 발전 동력은 과거의 발전 동력을 대체하는 것이 아니라 근대산업사회의 발전기제가 직면한 한계를 극복하기 위한 새로운 역할을 담당하고 있다고 할 수 있다. 폐쇄적인 위계구조는 부분적으로 개방적인 네트워크를 통해 소통을 강화하고, 현실과 이성을 강조하던 일원적 발전 기제는 가상성과 감성을 수용하며 다원적 발전기제로 확대되었다. 마지막으로 배제와 원칙이 지니는 한계는 아이디어 수용성과 행위자의 재량권 확대를 통한 유연성의 증대를 통해 극복가능하다.

가. 소통: 네트워크와 개방성

융합사회에서는 ‘일원적 위계 문화’에서 ‘다원적 네트워크 문화’로의 전환과 공존을 통해 폐쇄적이고 일원화된 의사소통 경로가 네트워크를 중심으로 확대되고 개방된다. 사회의 다원화와 의사소통 방식의 다양화는 ‘폐쇄적 소통구조’를 ‘개방적 소통구조’로의 전환을 유도한다. 소통경로의 확대는 개방적 네트워크를 중심으로 아이디어의 전달방식을 다원화한다. 일원적 위계문화에서는 새로운 아이디어가 개발되더라도 소통 경로가 막혀 다른 행위자들에게 전파되기 어렵다. 반면 개방적 네트워크 소통구조에서는 다양한 아이디어 소통 경로와 수단을 이용하기 때문에 일원적

위계문화보다 아이디어의 확산 속도가 훨씬 광범위하고 빠르게 진행된다. 다원적인 네트워크와 개방적 소통구조는 상호 보완적인 속성을 지니고 있으며, 하나의 문화가 다른 문화의 등장과 확산을 가속화한다. 특히, 열린 소통문화로 전환하기 위해서는 사회가 다양한 생각과 사상을 수용할 수 있는 역량을 키워야 한다.

나. 다양성: 가상과 감성

‘네트워크’와 ‘개방성’이 아이디어의 소통 경로를 다양화를 주도한다면 ‘몽환적 가상세계’와 ‘감성적 다원문화’는 아이디어의 다양성을 수용할 사회문화적 역량을 강화한다. 현실세계에 기반을 둔 이성과 합리주의에 비해 열린 소통문화를 통한 다양성 추구는 감성적이고 몽환적인 가상성이 지닌 무한한 아이디어의 생산력을 필요로 한다. 이성에 기반을 둔 현실 문화에서는 특정한 사회 현상과 문제에 대해 최적화된 해답을 지향하기 때문에 정답이 아니라고 생각되는 아이디어가 배제되기 쉽다. 그러나 몽환적 가상세계에서 바라보는 사회 현상은 고정된 틀 안에서 해석되지 않는다. 몽환적 가상문화는 사회현상 자체를 다양한 아이디어의 산실로 간주하기 때문에 근대산업사회의 현실문화에서는 터무니없는 것으로 간주되던 기발한 융합적 아이디어가 의미를 지닌 새로운 실체로 재해석된다.

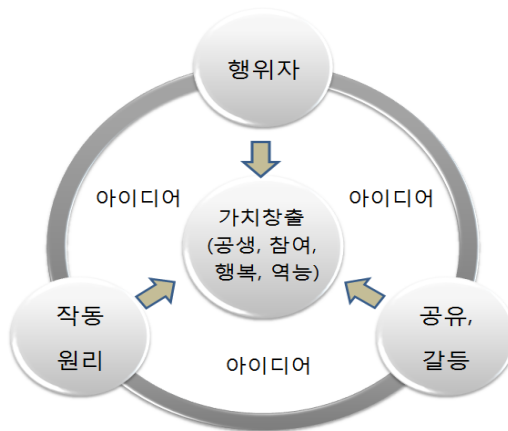
다. 유연성: 수용과 재량

합리성과 이성이 강조되는 근대사회에서는 발전의 원칙이 규정되어 있기 때문에 이 원칙에 위배되는 것으로 간주되는 아이디어와 소통 구조는 주류 사회로부터 배제되었다. 그러나 융합사회에서는 이성이 주도하는 사고의 틀을 벗어나 무한한 상상력을 통해 배출되는 수많은 아이디어 수용을 강조한다. 원칙을 강조하는 행위자가 타자의 아이디어를 배제할 경우 아이디어 간의 소통은 이루어질 수 없으므로 행위자들 간의 유연한 아이디어 교류와 공유를 통한 새로운 가치 창출은 불가능하다. 따라서 다양한 아이디어를 수용할 수 있는 유연한 사고구조와 다양한 행위자들에 대한 재량 부여는 역능성(empowerment)을 지닌 여러 행위자들이 자신들의 아이디어를 소통시키고 새로운 아이디어를 창출할 융합사회 발전 동력의 핵심 기제로 작동한다.

제3 절 융합사회의 가치창출 구조

융합사회에서 새로운 가치를 창출하기 위한 핵심 구조는 행위자, 아이디어, ‘소통, 다양성, 유연성’의 세 가지 작동 원리, 공유와 갈등이다. 행위자들이 표출하고 수용하며 새로운 가치체계로 재창출하는 아이디어는 융합구조 안에서 끊임없이 반복적으로 교류되는 융합의 재료이다. 이러한 네 가지 융합 기제의 작동을 통해 공생, 참여, 행복, 역능 등과 같이 기존 근대산업사회에서 큰 주목을 받지 않았던 새로운 가치의 창출이 가능해진다.

〔그림 2-4〕 융합사회의 가치창출 구조



본 연구는 네 가지 사례를 통해 융합사회에서 나타나는 사회·문화적 공존의 양태를 실증적으로 분석하고, 융합사회가 창출하는 새로운 가치를 제시한다. 본 연구에서 진행되는 분석을 통해 주목하는 융합사회의 새로운 가치는 다음과 같다. 첫째, 융합사회에서 나타나는 새로운 리더십에 대한 분석에서는 대통령 연설문을 이용한 형태소 분석과 네트워크 분석을 통해 폐쇄와 배제로부터 ‘공생’으로 전환되는 가치체계의 변화를 탐색한다. 둘째, 공공관리와 정책결정과정에서 나타나는 다양한 이

해관계자들 간 소통이 확대되는 사례들의 분석을 통해 융합사회의 새로운 가치인 ‘참여’의 의미를 재조명한다. 셋째, 효율성만이 강조되던 과거의 조직 및 인사관리로부터 책임성과 효율성이 공존하는 패러다임으로의 전환을 분석하여 ‘행복’한 일터로서의 조직관리 가치의 변화현상을 제시한다. 마지막으로 대학교육의 변화에 대한 분석에서는 일방향적이고 공급자 중심적인 과거의 교육방식에서 벗어나 수요자인 학생들의 역할을 강조하는 교육으로의 전환을 통해 창출되는 ‘역능’의 가치에 초점을 둔다.

1. 공생: 대통령 연설문에서 공생의 중요성 증대

제3장에서는 리더십 영역, 특히 국정운영철학에 초점을 맞춘다. 이명박 현 대통령의 연설문에 대한 정량적 텍스트 분석을 통해서 어떻게 개발과 발전을 지향하던 근대사회에서 조화, 공존 등 다양한 가치가 공생하게 되는가를 나타낸다. 정량적 텍스트 분석은 담론의 구조를 나타내는 데에 유용할 뿐만 아니라 사회네트워크분석의 다양한 분석기법과 개념들을 적용할 수 있게 해준다.

대통령은 한 나라의 통치권자로서 공식적인 활동에서 발표되는 연설문은 비단 개인의 생각을 나타내는 것이 아니라 한 국가가 공식적으로 표방하는 가치, 즉 국정운영철학을 나타낸다. 제1장과 제2장에서 각각 근대사회와 융합사회를 나타내는 개념들을 이론적으로 도출하였다면, 제3장에서는 이렇게 모아진 키워드들이 어떻게 한 담론에서 동시에 출현하는가를 분석하고 이를 도식화한다.

2. 참여: 공공관리영역에서의 참여 강화

제4장에서는 권위주의적 정부의 정책결정과정에서 벗어나 참여를 강조하는 거버넌스가 공공관리 분야에 있어 중요한 이슈로 인식되고 있다는 점에 초점을 맞추고, 융합사회의 도래에 따른 공공관리의 변화를 분석한다.

시민참여와 시민과의 소통을 중시하는 숙의민주주의의 개념이 강조되면서 공공

관리 영역에는 최근 협동적 관리(collaborative management)의 개념이 등장하였다. 또한 정부가 공공사업을 성공적으로 수행하기 위하여 시민참여를 근간으로 공공조직을 운영·관리하고 정부의 정책방향을 결정해야 한다는 것이 정당한 과정으로 강조되고 있다.

보다 실증적인 분석을 위해 제4장에서는 ‘조직구조로서의 관료제와 팀제’, ‘폐쇄적 조직문화와 정보공개’, ‘공공기관 경영평가와 고객만족도조사’, ‘정보통신기술을 통한 시민참여’, ‘공무원 고시와 개방형 임용제도’, ‘총액인건비 제도의 운영’ 등 여섯 가지 사례를 통해 이른바 관료제 중심의 모형에서 수평적·참여적 모형으로 이동하는 공공관리의 변화를 살펴보았다.

3. 행복: 기업이 추구해야 하는 목표로서의 행복

제5장에서는 융합사회의 가치 중에서 행복이 어떻게 나타나는가를 살펴보기 위해서 상식적인 차원에서 ‘행복추구’와 가장 낮은 상관관계를 가지고 있다고 판단되는 기업을 사례로 삼았다. 현대기업의 당면목표는 주주의 이윤 극대화이다. 하지만 융합사회로 접어들면서 ‘행복한 일터 만들기’, ‘기업활동을 통한 사회적인 행복 창조’는 비단 광고문구 이상의 의미를 가지게 되었다.

근래에 회자되는 ‘좋은 바람’이 직장에 분다는 어느 에어컨 TV광고처럼 융합사회에서는 근로자들이 높은 생산성을 유지하면서도 동시에 출근하고 직장에서 일하는 것을 좋아하는 기업을 추구한다. 이를 위해서 성공적인 기업들은 경영인들이 재미있는 근무여건을 조성하기 위해서 노력하고, 관리자와 노동자 사이의 경계를 허물으로써 모든 근로자가 자기가 담당하고 있는 일에 책임감을 가지고 성취감을 누리는 것을 목표로 한다.

제5장에서는 어떻게 현대기업들이 행복한 일터를 만들어나가기 위한 노력을 증진시키고 있는가를 살펴본다. 행복한 일터의 조건으로서 근로자 개개인의 전문성 강화, 실무자의 업무역량강화, 상향식(bottom-up) 의사소통에 대한 강조, 수평적이고 민주적인 조직운영원리 등이 전반적으로 얼마나 한국의 기업들에 확산되는가를 알아본다.

4. 역능: 융합사회 대학교육의 새로운 가치

제6장에서는 근대산업사회 대학교육이 지닌 권위적 지위의 유지와 계승으로부터 벗어나 피-교육자인 학생에게 보다 높은 수준의 역능(empowerment)을 부여하고 있음을 제시한다. 전-근대사회, 근대산업사회, 융합사회로 이행되는 과정에서 교육의 역할과 지위에 대한 인식은 점증적으로 변화하였다. 전-근대사회가 소수의 특권층 간의 지식 공유와 체제유지를 위한 목적으로 대학교육체계를 유지하였다면, 근대산업사회는 국가경쟁력 확보를 위한 고등인력 확보가 주요 목표였다. 융합사회로 전환되면서 대학교육은 다양한 역할을 부여받으면서도 과거와 같은 권위는 축소되었다.

특히 강의실 내외에서 학생들의 역능 강화는 대학체제 변화의 중요한 특징 중 하나이다. 근대산업사회에서 교수와 학생 간의 관계는 권위를 지닌 교육자가 피교육자인 학생들을 대상으로 가르침을 주는 일-방향적 관계에 머물렀던 반면, 오늘날의 강의실은 다양한 의견이 오고가는 다-방향적, 개방적 관계로 구성된다. 또한 학생이 교수로부터 학업성취도를 평가 받는 것과 같이, 교수도 학생들로부터 강의의 품질을 평가받는다. 다원화된 교육과정을 통한 교육 선택권을 보장과 학생복지의 다양화는 대학교육의 주체가 교수가 아닌 학생으로 변화하고 있음을 제시한다. 대학을 대상으로 한 사회의 평가, 평생학습과 같은 일반 시민을 대상으로 한 대학교육의 확대는 대학교육을 매개로 역능을 지닌 주체적 행위자가 증가하고 있음을 보여준다.

제 3 장 융합사회의 국정운영철학

제 1 절 리더십을 통해 본 융합사회의 중요성

리더십에 대한 경제, 정치, 사회 전반의 관심은 서번트 리더십, 감성 리더십 등 해외에서 주장된 이론들을 소개하는 것을 넘어서서 ‘히딩크 리더십’, ‘박지성 리더십’, ‘김연아 리더십’ 등 특정 인물의 특징에 착안하여 새로운 개념을 만들어내기도 하였다. 리더십 연구가들은 21세기 지식시대에 기업이 계속해서 생존·발전하기 위해서는 새로운 리더십 패러다임이 필요하다고 말한다. 리더십의 종류만큼이나 그것들의 의미하는 바도 다양하다. 그러나 새로운 리더십의 패러다임이 공통적으로 의미하는 것은 리더십이 전통적이고 카리스마적인 권위에 의존하는 것이 아니라 소통과 공존, 그리고 감성적인 부분으로 외연을 확대했다는 데에 있다.

예를 들어, Peter Drucker는 『미래경영(Managing for the Future)』(1993)에서 지식시대에서는 기업 내에서 상사와 부하의 구분도 없어지며, 지시와 감독이 더 이상 통하지 않을 것이라고 한다. 그러므로 리더가 부하들보다 우월한 위치에서 부하들을 이끌어야 한다는 기존의 리더십 패러다임에서 리더가 부하들을 위해서 헌신하며 부하들의 리더십 능력을 길러주기 위해 노력해야 한다는 서번트 리더십 위주의 패러다임으로의 전환이 바람직하다고 볼 수 있다.

그렇다면 왜 리더에게 소통과 공존 등 융합사회의 가치들이 요구되는가? 리더는 한 조직의 우두머리이며 얼굴이다. 리더의 언행은 조직 전체의 동역학을 상징적으로 나타내는 전형이 되고, 더 나아가 조직문화를 형성하고 조직변화를 이끄는 데 중요한 영향을 끼친다. 만일 리더가 다양한 아이디어를 수용하려는 자세를 보이지 않는다면 무슨 일이 일어날까? 첫째, 구성원들은 자신의 생각이 조직에 기여를 할 수 있는 가능성이 있음에도 불구하고 그 아이디어를 드러내지 않을 것이다. 일례로, 공

포경영의 전형적인 사례로 대표되는 American Air Line의 전 최고경영자인 Robert Lloyd Crandall은 비행기가 연착하는 등의 문제가 발생했을 때에 직원들을 거친 말로 몰아넣는 것으로 유명했다. 문제는 리더 개인의 성향 때문에 직원들은 정시운항, 정확한 화물 운송, 고객 만족에 주력하기 보다는 리더의 분노와 비난을 피하기 위하여 문제를 숨기는 데에 급급하게 되었다는 점이다. 직원들은 그의 분노가 두려워 회사보다는 자신을 보호하는 데에 전력을 기울였으며, 결과적으로 American Air Line은 잦은 파업에 시달리며 재정위기에 빠졌고, Crandall은 해고되었다(삼성경제연구소, 2010).

리더가 융합사회에서 요구되는 새로운 가치들을 조직 전반에 퍼뜨리지 못할 경우 조직은 개선할 수 있음에도 불구하고 현실에 안주하면서 문제를 악화시키는 ‘능력의 덩(competency trap)’에 빠지게 된다(Levitt and March, 1988). 융합사회에서 행위자들이 표출하는 아이디어는 서로 간의 공존과 경쟁을 반복하며 새로운 아이디어로 융합될 수 있다. 서로 상반되는 아이디어일지라도 행위자들 간의 경쟁, 수용, 공유의 과정을 거쳐 새로운 아이디어로 발현될 수 있다. 앞 장에서 언급했듯이, 다양성의 인정과 비-배제성, 비-배타성은 융합의 필수조건이기에, 아이디어를 제시하는 행위자들이 다른 아이디어를 배제할 경우 융합은 이루어지지 않는다. 그러므로 리더가 갖고 있는 아이디어는 다른 조직원이 가지고 있는 아이디어와 접촉해야 하며, 그 아이디어는 다시 다른 조직원들의 아이디어와 만나야 한다.

Crandall의 사례가 알려주는 한 가지 중요한 시사점은 리더십이 융합사회의 가치들을 표방하는 것은 리더 개인의 성격과 관련은 있지만 반드시 결정적이지는 않을 수 있다는 것이다. 아무리 마음속으로는 편견을 가진 리더라고 하더라도 조직에서 보여주는 공식적인 모습이 공정하고 관용적이라면 그 리더는 융합사회에 적합한 자질을 갖추고 있다고 할 수 있다. 관용 그 자체는 사람의 선악과는 관계가 없다. 일례로, Crandall은 항공업계에서 엄청난 기여를 하였을 뿐만 아니라 개인적으로는 신체 장애도 불구하고 혁혁한 성과를 세운 공로를 인정받아 Horatio Alger award를 수상하기도 하였다. 따라서 본 장에서는 리더 개인의 나타나지 않은 개인적이고 내면적

인 생각이 아니라 연설문을 통해 나타난 리더의 공식적인 발언이라는 사회적 사실에 주목한다.

제 2 절 융합사회의 대통령 연설문

본 절에서는 융합사회의 객체, 즉 융합의 대상이 되는 ‘아이디어’, 그리고 융합의 통로이자 상징 역할을 하는 ‘미디어’로서의 텍스트를 중심으로 논의한다. 이를 위해서 공식 정치영역에서 어떻게 융합사회의 면모들이 시간에 따라 나타나고 있는가를 살펴본다. 구체적인 사례로 이명박 현 대통령이 취임한 후부터 2010년 6월말까지 모든 공식행사에서 연설한 내용들을 토대로 텍스트 분석을 실시한다. 이를 통해서 오늘날의 대통령의 국정운영철학이 이전과 어떻게 다른가를 살펴보고, 한편으로는 2008년부터 2010년 사이의 점진적인 변화상을 추적하면서 비록 짧은 시간이지만 그 사이에서도 점점 융합사회의 동역학이 어떻게 나타나는가를 보여준다.

모든 인간행위의 산물들은 기호의 형태를 띠고 있으며 행위자들의 행위 환경 역시 텍스트의 속성을 띠고 있다. 사회적 실재의 이와 같은 텍스트성(textlichkeit)을 전면에 부각시키는 이들은 ‘사회과학은 곧 텍스트 과학’이라고 규정하기까지 하며, 사회과학의 대상영역은 텍스트 분석을 중심에 뒀야 한다고 주장한다. 신진욱(2008)에 따르면 방법론적 측면에서 텍스트는 문자에 의해 물질화된 언어적 구성물을 뜻한다. 구조해석학에서는 오직 이런 의미에서의 기록된 텍스트, 즉 ‘프로토콜’만이 사회과학적으로 유의미한 모든 종류의 해석을 검증하기 위한 물질적 심급인 것으로 간주한다.

연설문은 앞서 말한 텍스트로서의 기준에 부합할 뿐만 아니라 매우 공식적이면서도 형식적인 텍스트이기 때문에 상대적으로 변화에 덜 민감하다. 따라서 대통령 연설문에서도 키워드의 등장 빈도, 종류나 중심성에 변화가 있다면 실제 사회에서의 변화는 그것보다 클 것이라고 예상할 수 있다. 담화형태의 텍스트는 사회적 상호작용의 핵심으로서 상징에 의해서 의미를 수반하고 매개하는 역할을 한다. 미국의 사회심리학자 George Herbert Mead가 주장했듯이, 텍스트는 의미를 동반하는 제스처

이다(Bushman, 1998). 아무리 복잡한 분석기법을 활용한 계량적인 분석도 연구의 처음과 끝에는 텍스트를 통한 해석이 주요한 역할을 한다. 실제로 사회과학에서 연설문은 텍스트분석의 주된 자료로 사용되고 있으며, 그 경험적인 기원은 세계 2차 대전부터 본격적으로 시행된 정치구호(propaganda) 분석에서도 찾을 수 있다. 20세기 중반부터 정치학 분야를 중심으로 시작된 표준화된 텍스트 내용분석(standardized content analysis)기법을 통해 나치에 대한 심층적인 정보를 얻기 위한 목적으로 히틀러의 연설문을 분석하였고 그 정보들은 추후에 심리전에 이용되기도 했다.

본 장은 대통령 리더십 평가의 객관성을 확보하기 위해 대통령 연설문에 주목한다. 만일 연설문 등 텍스트를 기반에 두지 않은 상태에서 대통령의 리더십을 감정하고 평가하는 것은 자칫하면 대통령에 대한 연구자의 개인적인 입장에 따라 연구결과가 왜곡되거나 오도될 수 있다. 만약 어떤 행위를 텍스트의 매개 없이 직접적으로 해석하려 한다면, 해석의 유일한 소재는 해석자 자신의 기억과 인상뿐이다. 이럴 경우 해석자가 이미 갖고 있는 일반적 관념을 성급히 그 현상에 적용시켜 포섭시키는 결과를 낳게 될 위험이 크다. 그러므로 “과학적이고 비판적인 인식의 경험적 자료는 행위와 시간과 공간이 응집된 ‘지금, 여기’의 현실 그 자체에 대한 지각이 아니라, 언제나 프로토콜, 즉 그러한 현실의 흔적이어야 한다.”고 할 수 있다(신진옥, 2008).

대통령 연설문은 한 나라의 통치권자의 국정운영철학을 대변한다. 즉, 공식 정치영역에서 볼 수 있는 가장 대표적인 리더십의 텍스트적 표현이다. 대통령 연설문이라는 텍스트를 통해서 우리는 다음과 같은 정보를 얻을 수 있다. 첫째, 대통령의 국정운영철학을 투영하는 새로운 메시지를 담고 있는 키워드의 등장과 변화다. 예를 들어, 60, 70년대 연설문의 키워드로는 거의 사용되지 않았던 ‘공존’, ‘유연’, ‘소통’ 등의 키워드가 오늘날에 자주 등장한다면 우리는 융합사회에서 발견되는 새로운 가치들의 출현을 유추할 수 있다. 둘째는 그러한 새로운 키워드들이 얼마나 연설문에서 중심적인 위치를 차지하고 있는가이다. 셋째는 새로운 키워드와 기존 키워드 간의 관계이다. 융합사회는 단순히 예전의 키워드들이 새로운 키워드들도 교체된 사회가 아니다. 오히려 다양한 차원의 의미들이 공존하고 말 그대로 융합된 공간이다.

제 3 절 대통령 연설문 텍스트를 이용한 네트워크 분석

본 연구의 목적은 대통령의 연설문에서 두 범주의 키워드들, 즉 근대사회의 키워드와 융합사회의 키워드들이 어떤 구조와 관계를 나타내고 있는가를 보여주는 것이다. 이를 위해서 가장 적합한 연구 기법은 사회연결망 연구(Social Network Analysis)에서 제공하는 분석 방법과 지표를 활용하는 것이다. 특히, 본 연구에서는 연설문에 대한 텍스트 분석을 통해서 완전 연결망의 구조를 살펴본다.

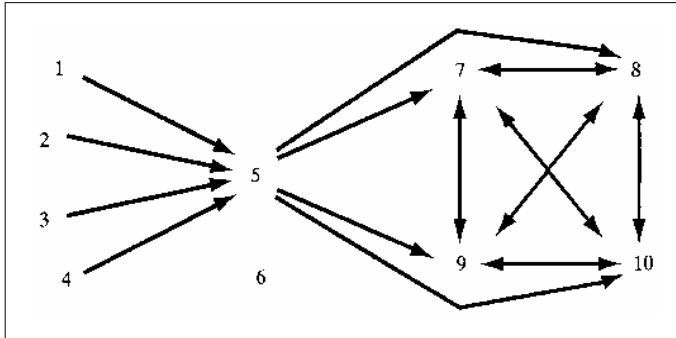
상호작용이 있는지 없는지에 따라, 다시 말하면 관계가 있는가에 따라 i 와 j 의 관계가 이분법(binary)으로 표현되거나 관계의 강도가 숫자로 표현되는 연결망을 완전 연결망(Complete Network)이라고 부른다. 아래의 (10×10) 인접행렬(adjacency matrix)은 완전연결망으로서, 10명 사이에 누가 누구에게 질문을 구하는가를 나타낸다.

[그림 3-1] 완전 연결망 행렬의 예

| | | |
|-----|------------|-----------------------------------|
| Z = | 0000100000 | i 가 j 에게 질문을 구하면 $Z_{ij} = 1$ |
| | 0000100000 | |
| | 0000100000 | |
| | 0000100000 | |
| | 0000001111 | |
| | 0000000000 | |
| | 0000000111 | |
| | 0000001011 | |
| | 0000001101 | |
| | 0000001110 | |

행렬을 그래프로 표현한 그림에서 화살표가 양쪽에 있는 것은 쌍방향적인 관계를 나타낸다. 이러한 자료는 각 응답자의 친구관계뿐만 아니라, 모든 친구 사이의 관계를 보여주므로 한 집단의 구조를 완벽하게 분석할 수 있다. 예를 들어, 모든 친구 관계를 맺는 사람들에 대한 정보를 구할 수 있기 때문에, 친구 관계가 맺어지는 사회 구조적인 요인들을 찾아 낼 수 있다.

〔그림 3-2〕 완전 연결망의 도식화



결혼 정보 회사가 소유하고 있는 회원들 사이의 테이트 네트워크나 결혼 네트워크도 완전 연결망의 예이다. 과학자 공동연구 네트워크도 공학과 이학 연구 분야에 종사하는 모든 과학자들 사이의 완전 연결망이다. 또 지역 사회의 정책결정에 관여하는 권력 엘리트 사이의 친분 관계도 마찬가지이다.

네트워크 분석은 하나의 노드가 전체 네트워크상에서 가지는 중심성(centrality)을 다양한 방법으로 계산할 수 있는 이론적 근거를 제시한다. 이를 통해서 단순히 새로운 키워드들이 존재한다는 것에서 나아가 그 키워드들이 얼마나 중요한 위치를 점유하고 있는가를 살펴볼 수 있다.

본 분석에서 네트워크의 노드는 형태소이다. 구체적인 분석을 위한 연구 대상과 범위는 다음과 같다. 앞서 언급했듯이 본 연구에서는 청와대 홈페이지에 등록된 이명박 대통령의 모든 연설문을 분석대상으로 한다. 기간별 비교를 위하여 제시된 연설문을 6개월 단위로 구분하였고, 결과적으로는 2008년 1월 1일부터 2010년 6월 30일까지를 포함한다. 월별로 연설문의 숫자는 최소 3개부터 최대 27개까지이며, 평균이 14.63개인데 표준편차가 6.03개에 달할 정도로 편차가 심하다. 반기별로도 최소 61개부터 최대 109개까지 큰 차이를 나타내고 있다. 특히 반기별 연설문의 개수는 키워드 간의 공동출현의 가능성과 밀접하게 관련이 있기 때문에 결과 해석에 유의해야 한다. 기간별 연설문의 빈도는 다음 <표 3-1>과 같다.

〈표 3-1〉 기간별 연설문 빈도

| 연 도 | 월 | 빈 도 | 소 계 |
|------|----|-----|-----|
| 2008 | 1 | 3 | 72 |
| | 2 | 4 | |
| | 3 | 12 | |
| | 4 | 19 | |
| | 5 | 21 | |
| | 6 | 13 | |
| | 7 | 13 | 103 |
| | 8 | 11 | |
| | 9 | 27 | |
| | 10 | 24 | |
| | 11 | 15 | |
| | 12 | 13 | |
| 2009 | 1 | 11 | 109 |
| | 2 | 14 | |
| | 3 | 22 | |
| | 4 | 24 | |
| | 5 | 18 | |
| | 6 | 20 | |
| | 7 | 14 | 94 |
| | 8 | 10 | |
| | 9 | 23 | |
| | 10 | 17 | |
| | 11 | 20 | |
| | 12 | 10 | |
| 2010 | 1 | 11 | 61 |
| | 2 | 7 | |
| | 3 | 10 | |
| | 4 | 16 | |
| | 5 | 9 | |
| | 6 | 8 | |
| 총 계 | | | 439 |

그 다음 핵심 단계로 근대사회와 융합사회의 키워드를 제시한다. 앞장에서 논의된 이론적 논의를 바탕으로 각각 14개씩의 키워드를 아래의 표와 같이 선별하였다. 비록 아래에 제시된 키워드들이 완벽하게 근대사회나 융합사회를 묘사하지 않고 문맥상 다른 개념을 의미할 수도 있지만 본 연구에서는 복수의 키워드를 상징함으로써 이러한 오류의 위험을 줄이고자 하였다.

〈표 3-2〉 주요 키워드 목록

| 근대사회(14) | 융합사회(14) |
|----------|----------|
| 개발 | 개방 |
| 공동체 | 거버넌스 |
| 목표 | 공존 |
| 발전 | 네트워크 |
| 배제 | 다양 |
| 원칙 | 문화 |
| 위계 | 소통 |
| 이성 | 수용 |
| 일원 | 유동 |
| 전통 | 유연 |
| 집합 | 인정 |
| 폐쇄 | 재량 |
| 합리 | 조화 |
| 현실 | 화합 |

그 다음에는 어떻게 공동출현 행렬을 어떤 기준으로 구성할 것인지를 명확히 해야 한다. 예를 들어, “위계와 소통을 동시에 고려해야 한다.”는 구절처럼 한 문장 내에 두 개의 키워드가 함께 나타날 수 있다. 가장 엄밀한 기준을 적용하면 이 경우 두 키워드가 직접적인 관계가 있다고 할 수 있지만, 상대적으로 공동출현의 빈도수는

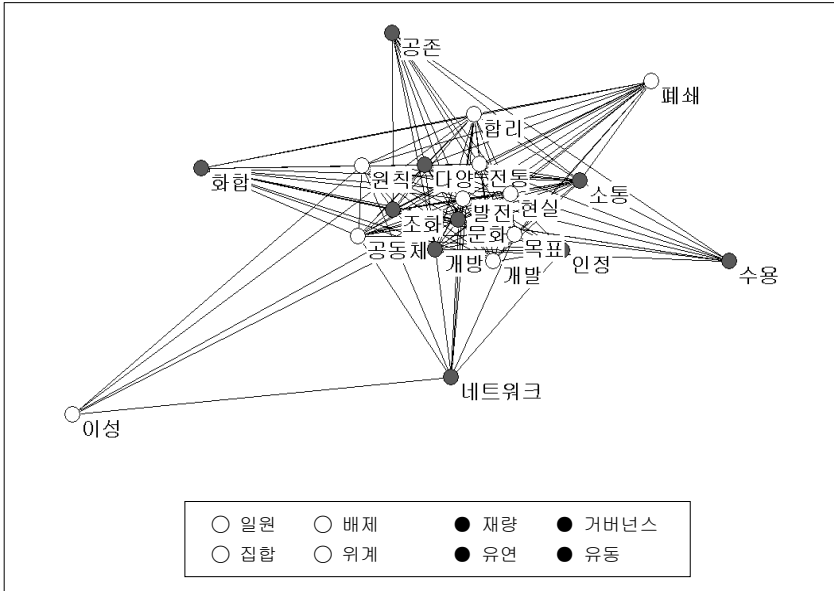
감소한다. 반대로 어느 연설문에서는 ‘위계’를 언급하고, 반기 내에 있는 다른 연설문에서는 ‘소통’을 언급한 경우에는 공동출현의 빈도수는 증가한다. 그러나 이 경우에 진정으로 두 개의 키워드가 관계가 있는가에 대해서는 해석상 의문의 여지가 있다. 이와 같은 문제를 절충하기 위해 본 연구에서는 연설문 단위로 공동출현의 기준을 설정한다. 즉, 한 날 한 시에 기록된 연설문에서 두 개의 키워드가 대통령에 의해 함께 언급되었다면 관계가 있는 것으로 정의하는 것이다.

본 분석은 연세대학교 김용학 교수가 작성한 SAS 프로그램을 토대로 공동출현 행렬을 계산하였고, 듀크대학의 James Moody교수가 작성한 프로그램을 이용하여 SAS/IML자료를 네트워크 분석 프로그램인 Pajek으로 전환해 시각화하였다.

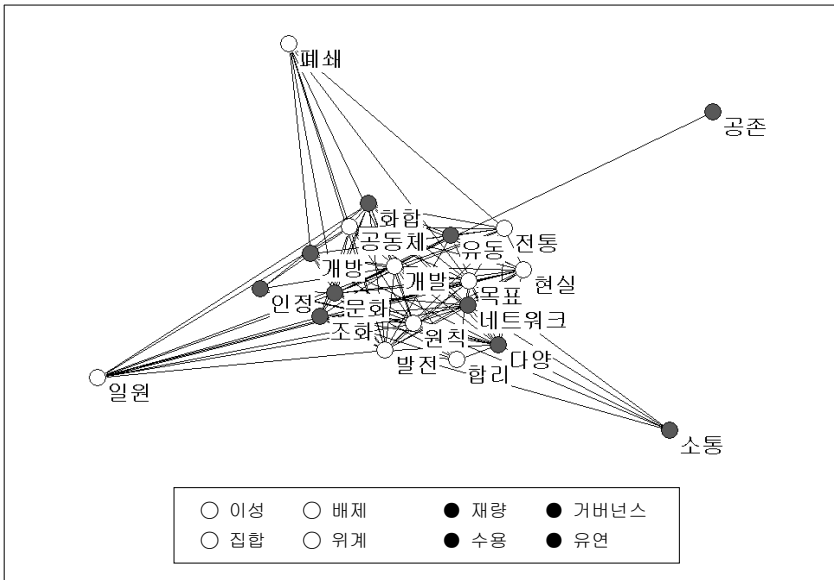
제 4 절 분석결과

본 절에서는 이명박 대통령의 연설문에 대한 텍스트 분석의 결과를 제시한다. 먼저 반기별로 주요 키워드의 네트워크 지도를 분석한다. 모든 그래프에서 흰색 노드는 근대사회의 키워드를, 검은색 노드는 융합사회의 키워드를 나타낸다. 노드들 사이를 연결해주는 선의 두께는 두 키워드가 특정 연설문 내에서 공동 출현하는 빈도, 즉 관계의 강도를 나타낸다. 주어진 공간에 효과적으로 노드들을 배열하기 위해서 이하의 그래프들에서는 카마다-카와이 모형(Kamada-Kawai Model)을 사용하였다. 이 모델에서는 모든 점들 사이의 이상적인 거리를 계산하고 선들이 중첩되는 현상을 최소화함으로써 그래프 전체가 균형 잡혀 보이도록 만들어준다. 아래의 일련의 그림들을 통해서 대략적인 네트워크의 변화를 알 수 있다. 전체적으로 보았을 때 2008년 전반기부터 2009년 후반기까지는 일관된 흐름이 보인다면, 2010년 전반기는 다시 2008년 수준과 비슷한 양상을 나타낸다.

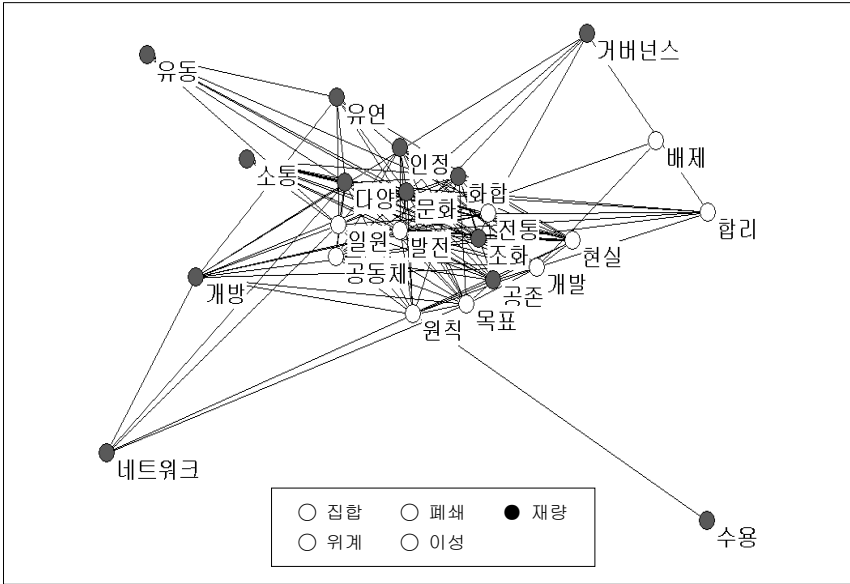
[그림 3-3] 이명박 대통령 연설문, 2008년 전반기



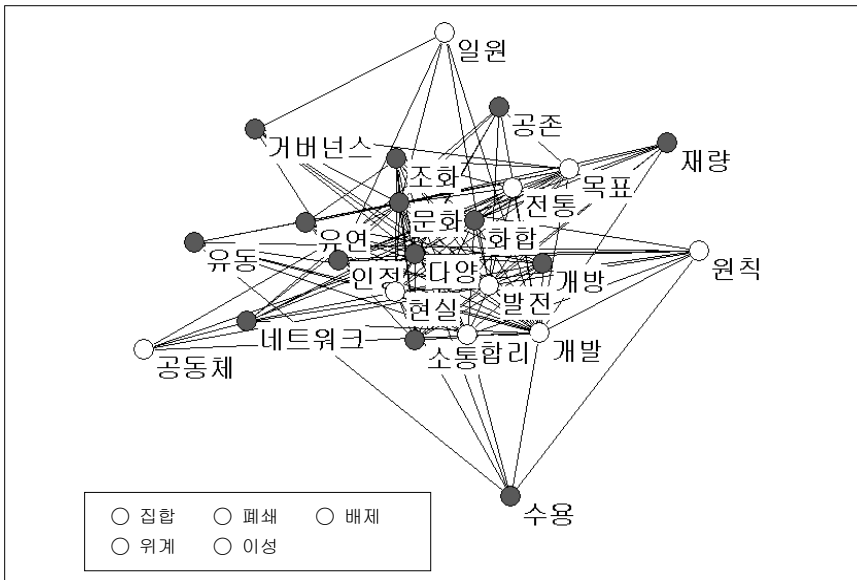
[그림 3-4] 이명박 대통령 연설문, 2008년 후반기



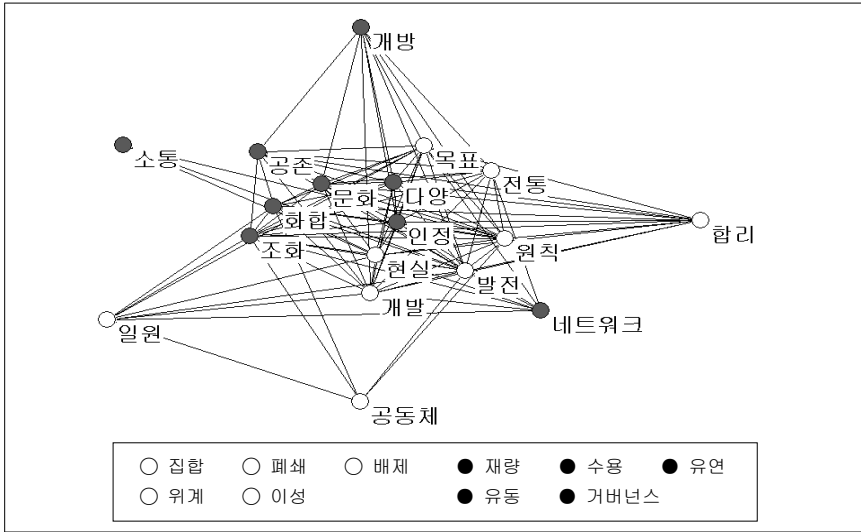
〔그림 3-5〕 이명박 대통령 연설문, 2009년 전반기



〔그림 3-6〕 이명박 대통령 연설문, 2009년 후반기



〔그림 3-7〕 이명박 대통령 연설문, 2010년 전반기



지난 2년 반에 걸쳐 이명박 대통령 연설문에 등장하는 키워드들 간의 관계적 특징들은 다음과 같다. 먼저, 키워드 네트워크의 중심에 있는 근대사회 키워드들에는 큰 변화가 없다. 2008년 전반기에 네트워크의 중앙에 있는 근대사회 키워드는 ‘발전’, ‘목표’, ‘전통’ 등이고, 2010년 전반기 역시 별 차이가 없다. 또한, 대부분의 네트워크는 전반적으로 별(star) 모양을 그리고 있다. 이것은 전체 28개의 키워드들이 고른 분포를 보이는 것이 아니라 몇몇 키워드의 공동출현 빈도가 다른 것들에 비해서 현저하게 높은 상황을 가리킨다. 즉, 근대사회든 융합사회든 모든 키워드들이 동일한 확률을 가지고 연설문에 나타나지는 않는다는 것을 의미한다.

좀 더 구체적으로 대통령 연설문에 나타난 키워드의 네트워크 구조에 어떠한 변화가 있었는지 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 시간이 지남에 따라 네트워크가 전반적으로 크기가 커지면서 다른 키워드와 관계를 가지지 않는 융합사회 키워드, 즉 검은섬(island)의 숫자가 감소한다. 아래의 표는 분기별로 한 번도 언급되지 않은 키워드의 숫자를 나타낸다. 가령, 2009년 전반기에 근대사회의 키워드 중에서는 4개가 대통령의 연설문에 언급된 적이 없는 반면, 융합사회의 것들 중에서는 1개가 언급되지 않

았다. 두 범주 간의 비율은 $1 \div 4 = 0.25$ 가 된다. 표에서 알 수 있듯이 가장 최근인 2010년 전반기를 제외하고서는 언급되지 않은 융합사회와 근대사회 키워드들 간의 비율이 전반적으로 감소하고 있다. 이는 시기가 최근으로 올수록 근대사회에 비해서 더 많은 융합사회의 키워드들이 연설문에 사용되고 있음을 의미한다. 한편, 2010년 전반기에는 공동출현 네트워크에 포함되지 않는 근대사회 키워드와 융합사회 키워드 간의 비율이 다시 2008년 수준으로 회귀한다. 여기에는 크게 두 가지 이유를 추측해볼 수 있는데, 먼저 다른 기간에 비해서 대통령 연설문의 숫자가 절대적으로 낮다. 앞서 2008, 2009년 동안 반기별 평균 연설문의 숫자가 94.5개이었던 데에 비해 2010년 전반기에는 연설문이 이보다 30개 이상 적은 61개에 지나지 않는다. 또한 2010년 3월부터 6월까지의 천안함 사건 등으로 인해서 상대적으로 대통령이 다양한 주제에 대해서 연설을 할 계기가 적었다. 그리고 이것이 일시적인 현상인지 혹은 융합사회에서 근대사회로의 역행인지 판단하는 것은 본 보고서의 범위를 벗어난다.

〈표 3-3〉 기간별 공동출현 네트워크에 언급되지 않은 키워드의 숫자

| 기간 | 근대사회 | 융합사회 | (융합÷근대) |
|--------|------|------|---------|
| '08 전반 | 4 | 4 | 1.00 |
| '08 후반 | 4 | 4 | 1.00 |
| '09 전반 | 4 | 1 | 0.25 |
| '09 후반 | 5 | 0 | 0.00 |
| '10 전반 | 5 | 5 | 1.00 |

연설문의 내용을 직접 살펴보면 지난 2년 반 동안 융합사회와 관련된 키워드들이 점차 대통령 연설문에서 중심성이 높은 위치를 차지해가며 주요한 메시지로 등장함을 알 수 있다. 몇 가지 사례를 인용하면 아래와 같다.

이제 물리적으로 화합이 되었습니다. 진정한 화학적 화합을 이루려면 많은 어려움이 있을 것입니다. 마음만 갖고 되는 것이 아니고, 기득권자로서 조금씩 양보가 있지

않으면 실질적 통합은 어렵습니다.

……(중략)……

과거의 기득권을 버려야 합니다. 우리 사회에서 기득권을 버릴 때 진정한 소통이 되고, 진정한 통합이 되고, 진정한 화합이 된다고 생각합니다.

—2008년 5월 13일—

글로벌 경제위기 이후의 시대는 경제와 윤리가 공존하고, 인간과 자연이 공생하는 시대가 되어야 합니다.

—2009년 6월 17일—

‘공멸이 아니라 공생이 가능한 경제’, ‘탐욕이 아니라 윤리가 살아 있는 시장 경제’의 필요성을 절감하고 있습니다.

—2010년 1월 4일—

우리가 하기에 따라 국제사회에서 두루 인정받을 수 있는 새로운 모델을 제시할 수 있을 것입니다. 이를 위해 우리에게 가장 시급한 일은 우리 내부의 갈등과 분열의 고리를 끊어내는 것이라고 믿습니다. 무엇보다 화해와 통합이 매우 중요합니다. 그리고 그것을 위해 서로를 인정하고 서로를 존중하는 문화가 필요하다고 생각합니다.

—2010년 1월 11일—

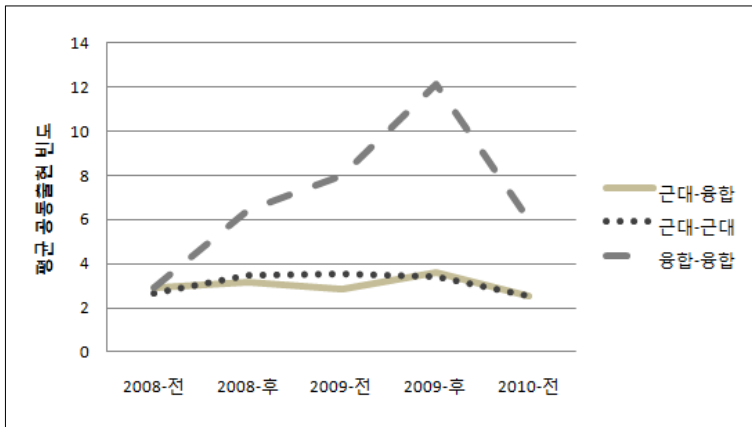
한 나라의 미래와 행복은 이제, 인류 전체의 운명과 뗄 수 없는 관계가 되었습니다. 우리 동양의 오래된 가르침 중에 “사람은 모두 나의 형제이고, 만물은 나와 같다”는 말이 있습니다. 이 말처럼, 대한민국은 인류의 좋은 이웃이 되고자 합니다. 기후변화 시대에 지구촌의 책임 있는 일원으로서 사람과 사람, 사람과 자연이 조화되는 새로운 문명(Planet-conscious Civilization)을 여러분과 함께 열어 가고자 합니다. 녹색성장을 향한 우리의 꿈이 이루어지기를 소망합니다.

—2010년 6월 16일—

둘째, 융합사회 키워드 간에 공동출현 빈도가 시간에 따라서 급증하고 있다. 아래 그림에서 볼 수 있듯이, 근대사회의 키워드와 융합사회의 키워드 역시 완만하게 상승하고 있는 반면, 근대사회 키워드 간의 공동출현은 서서히 감소하고 있다. 근대사

회의 키워드들이 각각 독립적인 의미를 담고 있었다면, 융합사회의 주요 키워드들은 의미상의 연관이 많으며, 행위자들에게도 하나의 패키지처럼 한꺼번에 다가오는 것을 유추할 수 있다.

[그림 3-8] 기간별, 범주별 평균 공동출현 빈도



셋째, 시간이 갈수록 네트워크의 구조화가 심해진다. 더욱 많은 키워드들이 네트워크에 들어오지만, 습관적으로 함께 쓰이는 키워드들의 페어(pair)가 시간이 갈수록 더욱 많이 쓰이는 일종의 마태효과를 볼 수 있다. 전체 네트워크의 크기가 서서히 증가하는 것에 비해서 네트워크의 중간 부분은 보다 빠른 속도로 두꺼워진다. 아래의 표에서는 기간별로 근대사회와 융합사회의 키워드가 10회 이상 공동출현한 사례들을 정리하였다. 2010년 전반기를 예외로 하면, 매 분기별로 범주 간에 자주 공동출현하는 쌍이 늘어난다. 예를 들어, 2009년 후반기와 2010년 전반기에 ‘인정’과 ‘발전’은 두 키워드가 처음으로 같은 연설문에서 나타난 것이 아니라 다른 키워드들에 비해서 월등히 높은 빈도로 나타나게 되었다는 것을 의미한다. 그리고 이런 쌍이 늘어나는 것은 전체 네트워크의 크기가 거의 일정하다는 것을 전제로 했을 때, 네트워크가 구조화되어간다는 것을 의미한다.

〈표 3-4〉 범주 간 공동출현 빈도가 10회 이상인 키워드들의 사례

| 기간 | 개수 | 사 례 |
|--------|----|---|
| '08 전반 | 2 | 문화-발전; 다양-발전 |
| '08 후반 | 3 | 문화-발전; 다양-발전; 다양-개발 |
| '09 전반 | 4 | 문화-발전; 다양-발전; 다양-개발; 화합-발전 |
| '09 후반 | 6 | 문화-발전; 다양-발전; 다양-개발; 화합-발전; 문화-전통; 인정-발전 |
| '10 전반 | 1 | 인정-발전 |

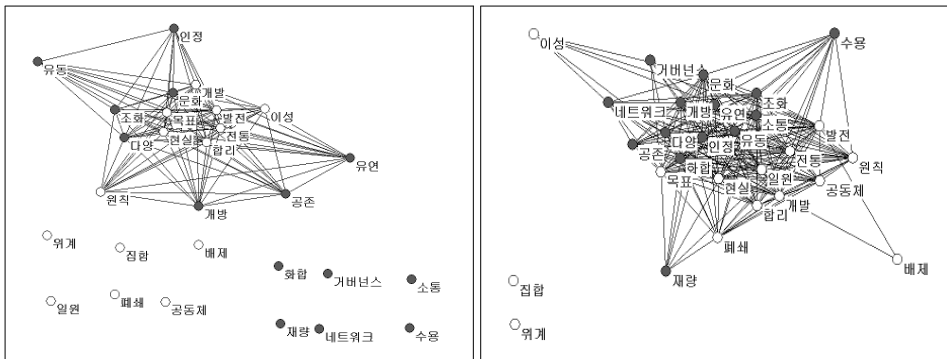
제5 절 토 의

이와 같은 분석 결과를 바탕으로 본 연구는 다음과 같은 질문을 제기한다. 첫째, 현 대통령의 연설문에서 나타나는 키워드들이 기존의 대통령 연설문들과 얼마나 그리고 어떻게 다른가? 언론에서는 이명박 현 대통령을 가리켜 ‘불도저 대통령’이라고 일컫고, 대통령 스스로도 자신이 불도저로 불리는 것을 인정한다.(“정확히 당시에 일할 때는 컴퓨터 같은 불도저였다...(중략)...결정하기까지는 신중하게 하지만 집행할 때는 과감하게 해야 한다는 그런 정신을 갖고 있다.” 2010년 5월 1일). 그렇다면 현 대통령이 공식적인 석상에서 연설을 할 때 비슷한 성향을 지닌 이전의 과거의 불도저 같았던 전 대통령들과 같은 메시지의 구조를 표방하고 있을까? 단순한 비교를 위해서 우리는 박정희 전 대통령의 취임사 연설문을 본 연구에서 시행했던 바와 같은 방식으로 분석하였다. 박정희 전 대통령은 5번 대통령직을 역임하였고, 취임사는 다른 연설문에 비해서 길이가 길고 상대적으로 다양한 내용을 아우르기 때문에 특정한 상황에 맞춘 연설문보다는 공생과 공존의 메시지를 더 많이 담을 가능성이 높다.

그러나 다음의 [그림 3-9]는 이명박 대통령과 박정희 대통령 간의 연설문 구조가 매우 다름을 보여준다. 먼저 중심부분에 융합사회의 키워드라고 할 수 있는 것은 ‘문화’정도 밖에 없으며 발전, 전통, 이성, 합리, 개발, 현실 등 근대사회의 키워드들

이 중심적인 위치를 차지하고 있다. 한 번이라도 공동 출현하는 키워드의 숫자를 보면 근대사회나 융합사회의 키워드들 간에 큰 차이는 없지만 연설문 내에서 차지하는 비중은 확연하게 다른 것이다.

[그림 3-9] 박정희 전 대통령(좌)과 이명박 현 대통령(우) 비교



그렇다면 더욱 근본적인 질문은 다음과 같을 것이다: 21세기를 살고 있는 현 대통령이 반세기 전의 박정희 대통령과 전혀 다른 연설문의 구조를 보이고 있다는 것이 의미하는 바는 바가 무엇인가?

먼저, 키워드의 공동출현 네트워크에서 주변적인 위치에 있다고 해서 발화자(본 연구에서는 대통령)가 그 개념을 소홀하게 생각하고 있다는 것을 의미하지는 않는다. 예를 들어, 박정희 전 대통령의 다섯 번의 취임사에서 ‘복지’라는 단어가 총 8회 언급된 데에 비해서, ‘독재’라는 단어는 세 번, 그것도 독재에 대항하는 문맥에서 사용되었을 뿐이다. 앞서 언급했듯이, 연설문은 매우 공식적인 텍스트로서 정치적으로 매우 신중하게 미리 작성되는 글이다. 대통령 연설문 내에서 의도적으로 특정한 키워드를 숨기거나 부각시키는 것이 가능하며, 실제로 그렇게 하고 있다. 즉, 리더 내면의 의식과 그가 외부로 발산하는 신호 간에는 괴리가 있을 수 있음을 인지해야 한다.

결국 이명박 현 대통령이 융합사회의 키워드들을 연설문에서 보다 중심적인 위치로 끌어올리고, 근대사회의 그것들과 함께 사용한다는 것이 직접적으로 그가 융합

사회의 선도자임을 증명하는 것은 아니다. 오히려 현 대통령의 개인적인 의견이나 배경은 고려하지 않았음에도 불구하고 그의 연설문에서 본 보고서의 분석결과가 나타난다는 것은 그 역시도 공생을 추구해야 하는 융합사회의 리더십으로부터 자유롭지 않음을 나타낸다. 융합사회에서 숨 쉬고 있는 리더라면 절대명제처럼 표방해야 하는 가치들이 있는 것이고, 여기에는 현 대통령조차 예외가 아니다. 그는 공생이라는 메시지를 통해서 자신의 국정운영철학을 드러내고 있고, 한국사회에서 융합사회의 도래는 명백한 현실이라고 할 수 있다.

제 4 장 공공관리의 다양화와 질서 찾기

제 1 절 융합사회의 등장과 소통양식의 발전

디지털 기술의 발전에 따라 방송과 통신의 융합으로 대표되는 미디어 융합이 등장한 이래, 현대사회는 미디어 융합을 넘어 ‘보편적 융합의 시대’로 나아가고 있다(김문조, 2009, 117). 인터넷을 바탕으로 정보통신기술은 사회의 패러다임을 기존 산업사회 중심에서 정보사회 중심으로 전환시켰다. 정보사회의 등장은 기존의 전통적인 지역과 공간 위주의 사회관계를 해체시키고 탈공간·탈시간적 연결망 사회를 구축하였다. 이러한 정보통신기술의 발전은 단순히 기술적 차원에서의 변화에 그치지 않고, 사회 전반에 걸친 융합과 재구성을 통해 새로운 전환을 가능케 하고 있다(카스텔, 2003). 무엇보다 주목받고 있는 것은 정보사회가 기존의 시공간적 차원을 넘어 가상세계인 사이버스페이스라는 새로운 공간을 창출하였고, 이를 통해 제도적·문화적 차원의 후속적 융합의 새로운 소통양식과 조직화를 형성하게 되었다는 점이다.

김문조(2009)는 미디어 기술과 사회문화의 변화가 동시에 공진화하는 가운데 나타나는 융합사회의 새로운 사회변동에 주목했다. 정보통신기술의 발전과 함께 등장하고 있는 융합사회의 새로운 소통양식은 전방위적이고 역동적인 특성을 나타내며, 이러한 소통방식이 사회 전반에 반영되어 사회의 복잡성을 한층 증가시켰다. 결국 융합화는 단순히 기술적 차원을 넘어 정치적, 사회적, 경제적, 문화적 차원에서의 구조적 변화를 초래하였다. 이처럼 사회 전 영역에 걸쳐 융합현상이 나타나는 ‘보편적 융합의 시대’에는 새로운 소통 질서가 형성된다. 소통주체 중 어느 한 쪽에게 일방적 영향을 미치는 것이 아니라 상호작용 하에 서로의 변화를 추동하며, 그에 따라 종전에 사회에 존재하지 않거나 소극적으로 발현되었던 여러 속성이나 특성들이 새

롭게 등장하고 있는 것이다. 이는 개방형의 연결망, 다원화된 이성과 감성의 공존, 참여를 통한 양방향적 소통과 숙의 등으로 대표할 수 있다. 이처럼 융합시대의 도래와 함께 새로운 사회가치가 등장하고 있는 것이다.

융합화를 통해 창출된 새로운 가치와 의미들은 기존에 존재하던 가치들과 동전의 양면처럼 상반되어 보이지만 융합하고 공존한다(이각범, 2006). 융합화를 통해 전혀 달라 보이는 가치와 의미도 같은 지향점을 향해 갈 수 있는 ‘공존’이 가능함을 의미한다. 일례로, 정보사회에서의 개인주의와 공동체주의의 공존을 들 수 있다. 정보통신기술의 발달은 ‘개인’을 보다 가치 있는 존재로 부각시켰고, 누구든지 주체가 되어 문화를 창조할 수 있는 환경을 조성했다. 사회적 관계에서 나타나는 새로운 추세는 온갖 형태로 표현된 개인주의의 부상이다(카스텔, 2003). 그러나 이러한 개인주의는 단순히 개인화에 머무르는 것이 아니라 개인을 중심으로 한 연결망으로 이어진다(황지연·성지환, 2006). 개인은 스스로의 문화를 창조하며 지극히 개인 중심으로 움직이지만, 관심·취향 등을 근거로 상호작용을 하며 다른 사람들과 연결된 공동체를 형성하기 때문이다.

이처럼 소통방식에 있어서 융합사회의 변화는 비단 일방향적 흐름을 의미하지 않는다. 개인의 개성을 표출할 수 있는 개인화된 미디어 환경이 또 다른 의미에서 새로운 공동체의 확산을 가져올 수 있기 때문이다. 양방향적 소통이 가능해지고 보다 많은 사람들에게 ‘참여’의 기회가 부여됨에 따라 숙의적 의사결정의 필요성 역시 부각되고 있다. Habermas(1991)는 공론장을 여론형성의 주요 영역으로 규정하고 이에 대한 접근권이 모든 시민들에게 열려 있어야 하며, 모든 형태의 지배로부터 자유로워야 한다고 주장하였다. 이렇게 토론과정을 거쳐, 다수의 논증을 통한 합의가 이루어질 때 비로소 ‘의사소통적’ 합리성을 모색할 수 있기 때문이다.

그러나 ‘참여’에 대한 지나친 강조는 또 다른 문제점을 불러일으킬 수 있다는 점을 간과할 수 없다. 숙의적 의사결정과정의 일환으로 정부 정책결정과정에서 시민들의 의견을 반영하려는 노력이 진행되고 있는 것은 바람직하나, 민주주의의 미숙함으로 인해 혹독한 사회적 대가를 지불하고 있는 것 역시 현실이기 때문이다. 또한

시민이 주도적으로 의사결정과정에 참여하거나 의견을 피력할 기회가 많아지고, 다양하고 세분화된 목소리와 이익이 서로 경쟁할 기회가 증가함에 따라 갈등이 발생할 가능성 역시 높아지고 있다. 즉, 네트워크와 참여의 급속한 증가는 순기능적 차원과 더불어 Rittel과 Webber(1973)가 사악한 문제(wicked problem)라고 정의하였듯이 여러 행위자들과 그들의 이해를 토대로 갈등과 대립이 일어날 수 있는 역기능 또한 존재한다. 현재의 정책결정과정은 단순히 정부가 여러 이해당사자의 관계와 범주를 모두 포함하는 형태로 변화하고 있으나, 이를 어떻게 효과적으로 관리할 것인가의 문제가 강조되는 것(O'Leary and Bingham, 2009)은 앞서 논의한 역기능에 대한 우려의 목소리가 존재하기 때문이다.

이처럼 융합사회에는 개인화와 공동체화, 갈등과 통합, 참여와 통제 등 상반되었으나 단절되지 않고 연결된 가치들이 공존하며, 순기능과 역기능의 발현가능성이 동시에 존재한다. 본 연구에서는 이와 같이 상이한 가치와 구조의 공존현상을 융합사회의 ‘동역학’으로서 정의한다. 융합화를 통한 새로운 가치의 출현은 사회를 발전시키고 변화시키는데 있어 다양한 기여를 하게 된다. 그러나 사회적 혼돈의 증가라는 새로운 역기능을 초래하기도 한다. 엄청난 사회문화적 잠재력을 내포한 융합은 합류적 경향과 더불어 분산이라는 역리적 현상을 동반하기 때문이다(김문조, 2009, 144). 따라서 새로운 가치의 출현에 따른 사회의 불안정을 최소화하기 위해 기존의 질서와 새로운 질서가 균형을 이루어 가는 과정을 융합사회의 동역학으로 보고 논의를 전개하고자 한다.

제 2 절 사회문화적 융합에 따른 공공관리의 변화

융합사회의 도래에 따른 소통양식의 발전은 공공영역에서 급격하고 다양한 변화를 가져오고 있다. 이는 관료제를 근간으로 하는 정부 및 공공영역 의사결정과정의 합리성에 대한 재구성으로 표현할 수 있다. 단순히 목표달성을 위해 비용-편익 분석 혹은 효과적 수단을 중시하는 ‘도구적 합리성’의 차원을 넘어 ‘소통적 합리성’을

강조하는 현재의 모습이 바로 그것이다.

과거 공공영역에서는 합리적 의사결정을 통한 정책의 효율적 목표달성이라는 내용적 측면을 중요시 했고, 방법론적 측면에서는 실증주의적 접근을 취하고 있었다. 그러나 정책이란 본질적으로 가치의 문제이며, 정책과정은 그 속성상 필연적으로 불확실성과 갈등을 내포하고 있다(김영평, 1988). 즉, 가치를 배제한 효율적 목표달성은 현실 정책의 적용과정에 많은 한계를 나타낼 수밖에 없다.

정책결정과정을 합리적 의사결정과정으로 이해할 경우 정책갈등은 미리 결정된 정책목표의 효율적 달성을 저해하는 장애요인이 된다. 따라서 이에 대한 처방은 이러한 갈등상황을 어떻게 신속하게 제거할 수 있는가의 문제에 한정될 수밖에 없다. 그러나 소통적 합리성이 강조되는 상호이해와 합의형성의 과정으로 정책결정과정을 인식한다면 정책갈등은 사회구성원 모두가 인정할 수 있는 정책목표를 형성해가는 과정으로 이해되어 어떻게 하면 효율적인 의사소통의 장을 마련하고 합의 형성을 이끌어낼 것인가가 핵심적 과제가 된다.

최근 들어, 신공공관리(new public management)론이 유행하면서부터 행정학과 공공관리론에서는 도구적 합리성을 더욱 강조하게 되었다. 모든 행정개혁은 ‘관료제 타파’를 지향하고, 시장의 논리에 따라 행정기관 간 경쟁, 이윤의 확대와 비용의 감소, 민간부문의 교류, 아웃소싱 등의 기법이 보편적으로 받아들여지게 되었다. 하지만 이러한 시장원리를 근간으로 한 행정개혁과 그에 따른 공공 서비스 공급방식의 변화는 민주주의에 대한 논쟁을 다시금 불러일으키고 있다(Shueiman, 2003). 효율성을 강조하기 위한 행정개혁이 결과적으로 행정부 혹은 공공영역의 존재이유에 대한 근본적 질문을 던지게 한 것이다. 즉, 민주주의를 위해 존재하는 행정부인가 아니면 시장의 가치를 이루기 위한 행정부인가에 대한 원론적 질문에 대한 논의가 주목받기 시작한 것이다.

정책결정에 있어 도구적 합리성을 넘어 소통적 합리성에 대한 논의가 강조되고, 행정개혁을 논의함에 있어 본질적으로 행정의 목적이 무엇이고 행정이 실제로 할 수 있는 것들이 무엇인지 고민하게 된 것은 사회문화적 융합현상에 기인한다. 이러한 변화는 ‘이성정부’와 대비된 ‘감성정부’에 대한 논의를 통해서도 확인할 수 있다.

이대희(2005)는 기존의 도구적 합리성의 정부로부터 소통적 합리성의 정부로의 변화를 강조하며 새로운 개념으로 감성정부라는 용어를 통해 이러한 변화를 설명하고 있다. 감성정부는 이른바 감성화된 정부로서 행정의 합리성을 기계적-능률적 사고방식(mechanical-efficiency approach)에서 논리적-사회적 사고방식(logical-societal approach)으로 전환된 것을 의미한다.

상대적 개념인 이성정부에 대한 논의는 근대적 합리성에 대한 논의로부터 시작되었다. 이성을 통해 인간은 신의 부속물이 아닌 독립적인 주체로서 자각할 수 있으며, 과학적인 사고가 가능하다는 것이 근대의 지배적인 가치였다. 특히, 합리적 정부에 대한 논의는 20세기 초반 Weber를 통해 강조된다. Weber(1947)는 정부의 권위를 뒷받침하는 정당성의 근거로 규범적 법률에 대한 합법적 권위를 들면서 이를 근거로 구성되고 운영되는 정부가 가장 합리적이라고 주장하였다. 즉, 정부와 관료제는 목표달성을 위한 규칙에 충실하고, 효과적 수단창출을 중시하는 도구적 합리성을 추구한 것이다.

과거 우리나라에서 주로 관찰된 권위주의적 ‘이성정부’의 정책결정과정은 그 절차적 관점에서 ‘감성정부’의 논리적-사회적 사고방식과는 거리가 먼 기계적-능률적 통치에 기초하고 있었다. 하지만 정보통신기술의 발달, 세계화, 민주화 등으로 인한 권위주의의 해체와 시민사회의 대두는 전통적인 국가의 통치에 대한 도전으로 등장했고, 함께 다스리는 거버넌스 체계로의 전환을 가능케 했다. 전 세계적으로 진행되고 있는 사회문화적 융합은 우리나라의 국정관리 방식이 새로운 국면에 진입하도록 만든 것이다. 국가의 합리성과 효율성에 근거한 통치방식이 더 이상 정치와 경제, 행정적 공공서비스 관리를 적절히 수행하지 못하고 있다는 것이 이슈화되면서 그 대안적인 기체로서 이대희(2005)가 주장한 논리적-사회적 사고방식에 근거한 ‘감성정부’식 통치체제가 주목받게 된 것이다. 무엇보다 정보사회의 진입은 과거와 다른 인간·사회관계를 형성하고 있으며, 그 관계는 연결망으로 재구성되고 있다. 기존의 위계적이고 수직적인 사회구조가 수평적이고 유연한 구조로 변화되어 국가-시장-시민사회 사이의 평등한 관계와 상호작용으로

재구성되고 있는 것이다.

융합사회로의 전환과 함께 일어나는 정치 및 사회 환경의 변화와 민주주의의 위기는 정부의 역할 변화와 제도 개선의 필요성을 부각시켰을 뿐만 아니라 시장과 시민사회의 새로운 역할 재정립을 가능케 했다. 이러한 변화 속에서 시민사회는 국가, 시장에 이은 제3의 영역으로 등장하게 되었고, 국가나 시장주도의 통치형태에 근본적인 변화를 초래하는 주요한 역할 담당자로 부상했다.

제 3 절 융합사회의 작동원리에 따른 공공관리의 변화

‘시민참여’, ‘참여적 거버넌스’ 등 참여의 기제가 공공관리 분야에 있어 중요한 이슈로 인식되고 있다. 특히, 정부와 시민 간의 갈등을 예방하기 위해 시민참여와 시민과의 소통을 중시하는 숙의민주주의의 개념이 강조되면서 최근에는 협동관리(collaborative management)의 개념이 등장하고 있다(Bingham and O’Leary, 2008; 나태준, 2010). 정부가 공공사업을 성공적으로 수행하기 위하여 시민참여를 근간으로 공공조직을 운영·관리하고 정부의 정책방향을 결정해야 한다는 것이 정당한 과정으로 강조되고 있다. 그리고 이러한 개념은 여러 가지 형태로 공공관리 실무에서 구현되고 있다.

최근 20여 년간 우리나라에서는 과거와 같이 공공정책이 정부에 의해 일방적으로 결정되어오던 관행이 점차 사라지고 있다. 정부는 시민들의 참여를 중시하게 되었고 숙의과정을 통한 의사결정을 실천해 가고 있다. 또한 현실적 측면뿐만 아니라 이론적으로도 공공관리 이론에서 숙의적 참여에 대한 논의는 지속적으로 증가하고 있다(나태준, 2010; Agranoff, 2006; Kettl, 2006; McGuire, 2006; Thomson and Perry, 2006; Vigoda and Golembiewski, 2000). 이른바 관료제 중심 모형에서 수평적, 참여적 모형으로의 현실적·이론적 이동은 광범위하게 이루어지고 있다. 그러나 시민의 참여, 거버넌스적 국정운영이 과연 사회에 도움이 되고 있는가에 대한 근본적 질문 역시 꾸준히 제기되고 있다. 오히려 시민참여를 통해 정부의 고유가치가 훼손당할 가능성이 존재하며, 다양한 이해당사자의 이해타산적 행동의 바람직하지 않은 결과로

이어질 수 있기 때문이다.

이와 같이 참여적 공공관리에 대한 상반된 시각이 존재하는 것은 융합시대의 도래에 기인한다. 사회문화적 융합의 동역학은 함께 공존하기 어려웠던 가치가 공존하는 것에서 그 특징이 발견된다. 융합의 시대에는 관료제와 시민참여, 숙의의 순기능과 역기능, 폐쇄와 개방, 세분화와 통합 등 서로 상반된 듯하나, 동전의 양면처럼 연결된 가치들이 융합하고 공존하고 있다. 특히 본 절은 정보사회의 발달 이후 정부의 국정운영과정에서 발생하고 있는 여러 사례분석을 통해, 공공관리영역에서 나타나고 있는 ‘소통, 다양성, 유연성’의 확대를 통한 사회문화적 융합의 동역학을 고찰하고자 한다.

1. 소 통

가. 위계와 네트워크의 공존: 조직구조로서의 관료제와 팀제

최근 공공부문에서는 생산성과 효율성에 관한 이슈들이 주목받기 시작하였으며, 성과관리에 대한 중요성이 부각되고 있다. 기존의 전통적인 ‘위계’를 강조하는 관료제는 주어진 목표를 효율적으로 달성하기 위하여 적합한 조직구조를 설계하고 업무를 할당하여, 목표를 효과적으로 수행할 수 있도록 중요한 권한과 책임을 부여한 형태이다. 그러나 위계적인 관료제로는 급격한 환경변화에 대처하는 조직의 유연성을 향상시키는데 한계를 지니고 있으며(Poister and Streib, 1999) 따라서 조직의 경쟁력을 떨어뜨리는 중요한 원인으로 지목받았다. 이러한 조직 경직성과 비효율 문제를 해결하는 대안으로 등장한 것이 팀제(team system)이다. 팀제는 조직 구성원들 간의 유기적인 상호작용이 가능한 탈관료적 구조이며, 다양한 사회적 요구에 탄력적으로 적응할 수 있도록 설계된 제도이다. 따라서 팀제는 조직 내외의 다양한 상호작용과 소통을 가능케 하는 개방적이고 유연한 체계이다.

팀제는 새로운 행정수요에 신속하고 능동적으로 대응하며 조직운영을 효율화하는 것을 목표로 한다. 팀 중심의 조직운영은 팀원 간 협력을 제고하고, 팀 간 긍정적 경쟁을 유도하여 성과향상을 증진시키고자 한다. 팀제는 업무프로세스 중심의 조직

운영을 통해 의사소통을 효율화하고, 팀원 간 네트워크 및 업무협력 강화를 도모하여 시민의 요구에 민감히 대응할 수 있는 여건을 조성하고 고객 중심의 행정을 가능하게 한다(주효진, 2009). 공공부문의 팀제는 신속한 의사결정을 통한 업무의 효율화, 책임행정체제의 구축, 조직의 탄력성 및 유연성 제고, 성과 중심과 전문성 향상, 참여를 통한 조직문화의 변화 등 긍정적인 기대와 함께 일종의 ‘신화’로서 부상하였다. 2005년 당시 행정자치부를 필두로 하여 공공부문에 팀제의 적용이 급속도로 확산되었다. 그러나 시행 3년 만에 팀제는 다시 기존의 국-과 체제로 돌아가거나 일부 지방자치단체에서만 계승·발전된 형태로 남게 되었다. 단 몇 년 만에 사라진 팀제는 잘못된 의사결정, 조직의 병리적 현상이라는 논의를 넘어 융합시대의 변화를 논의할 수 있는 좋은 사례가 된다. 융합사회의 변동은 단순히 폐쇄에서 개방으로 변화하거나, 목표지향적 일원문화로 변화하는 것이 아니라 다양한 가치가 서로 경쟁하며 새로운 형태의 가치를 생산해내고 있기 때문이다.

행정자치부는 2005년 당시 중앙부처 가운데 최초 팀제를 도입하였고, 팀제 도입의 주관부처로서 역할을 수행하였다. 2005년 3월 팀제 도입 이후, 2005년 4월과 10월 두 차례에 걸쳐 팀제도입 이후의 변화에 대한 공무원의 인지도를 조사하였다. 그 결과를 살펴보면 아래 <표 4-1>과 같다.

<표 4-1> 행정자치부 직원 대상 팀제 설문조사 결과비교

| 연번 | 설문문항 | 응답결과 | 응답비율(%) | |
|----|------------------|------------|---------|----|
| | | | 1차 | 2차 |
| 1 | 결재단계 | 이전보다 축소되었다 | 83 | 75 |
| 2 | 의사결정에 소요되는 시간 | 줄어들었다 | 71 | 65 |
| 3 | 업무에 대한 책임감 | 강화되었다 | 82 | 75 |
| 4 | 팀원 간 의사소통 | 개선되었다 | 43 | 29 |
| 5 | 팀원과 팀장 간 의사소통 | 잘 이루어지고 있다 | 73 | 66 |
| 6 | 팀 간 업무협조 | 개선되었다 | 34 | 27 |
| 7 | 팀 내 업무분장 | 적절하다 | 72 | 56 |

| 연번 | 설문문항 | 응답결과 | 응답비율(%) | |
|----|---------------|---------------------------|---------|----|
| | | | 1차 | 2차 |
| 8 | 업무수행상 권한위임 | 현 수준이면 된다 | 59 | 62 |
| 9 | | 팀원에게 더 많은 권한을 주어야 한다 | 36 | 24 |
| 10 | | 팀장 이상에게 더 많은 권한을 주어야 한다 | 3 | 6 |
| 11 | 파트장 제도에 대한 견해 | 현재와 같되, 약간의 융통성을 부여하여야 한다 | 55 | 44 |
| 12 | | 확대하여야 한다 | 25 | 36 |
| 13 | | 확대해서는 안된다 | 20 | 12 |
| 14 | 팀의 규모 | 적정하다 | 53 | 39 |
| 15 | | 분화할 필요가 있다 | 32 | 33 |
| 16 | | 통폐합이 필요하다 | 14 | 19 |

자료: 변성완, 2005, 89~90쪽, 오영교, 2005, 386~395쪽, 재수정.

1차 응답결과와 2차 응답결과를 비교하면 가장 큰 변화는 팀제 도입 및 운영에 대한 긍정적 대답의 비중이 낮아졌다는 것이다. 이는 1차 조사와 2차 조사가 실시된 6개월 사이 팀제에 대한 현실적용 상의 어려움을 실감하게 된 응답자들의 의사가 반영된 결과라고 할 수 있다. 특히 김귀영(2006)은 행정자치부 공무원을 대상으로 심층면접을 실시하였는데, 그 결과는 대외적으로 알려진 설문조사결과와 달리 조직 내부 분위기 자체가 팀제에 대해 매우 부정적이었음을 보여주고 있다.

“팀제의 도입 초기 국장급 이상 고위직의 경우 100%가 반대하는 실정이었고 과장과 담당급은 80%가 반대하는 상황이었다. 6급 이하의 담당이라는 직위가 없어지니까 혹시나 자기가 승진할까하는 심정으로 60~70%가 찬성하는 상황일 뿐이었다...(중략)...팀제의 도입으로 업무와 서비스의 질이 개선되었다는 증거가 나타나지 않고 오히려 업무가 걸려지지 않고, 업무의 질이 저하되고 있다는 문제의식이 생긴다...(중략)...가장 중요한 문제로서 과(科) 내에 담당이라는 중간관리자가 없어지자, 팀장에게만 업무가 폭발적으로 집중하고 있다.”¹⁾

도입 당시 대국대과를 팀으로 고쳐 설계하라는 지침에 의거하여, 공공영역에 적

1) 2005년 행정자치부 공무원과의 면담결과, 김귀영(2006), 재인용.

합한 팀제가 무엇인지에 대한 고민 없이 기계적으로 제도를 도입한 것이 가장 큰 문제로 지적될 수 있다. 즉, 기존의 조직구조를 합리적으로 재설계하지 못한 채 단순히 팀제를 작동시키려 한 것이 팀제 실패의 가장 큰 원인인 것이다. 상급자가 멘토로서 지도해주는 관행이 사라져, 경력이 일천한 직원은 업무처리에 어려움을 겪게 되었다. 급격한 팀제 적용으로 인해 멘토와 중간통제 역할을 수행할 수 있는 중간관리자의 역할이 사라지게 된 것이다. 또한 팀제 하에서 업무 간 유기적 연계가 취약해지는 상황이 생겨났다. 팀과 개인의 이해관계가 더 크게 부각되어 조직이 제 기능을 수행하지 못함으로써 업무의 누수현상도 발생했다.

팀제의 성공을 위해서는 구성원의 자발적 참여와 창의성 개발이 필요하며, 상향식(bottom-up)의 혁신문화 정착이 필요하다. 그러나 2005년 팀제의 도입은 자발적인 형태이기보다 관리자의 지시에 의해 내리는 하향식 형태의 일방적 방침에 따라 시행됨으로써 각 부문의 특수성을 고려하지 못하고 획일적인 팀제가 되었다는 점에서 그 실패의 원인을 찾을 수 있다. 팀제의 도입이 하향식으로 추진되어 각 부문의 특수성을 고려한 진정한 참여형으로 조직되지 못하고, 이에 따라 본래 의도와 다른 획일적인 유형이 나타나게 된 것이다.

나. 폐쇄체제와 개방체제의 공존: 폐쇄적 조직문화와 정보공개

융합사회 공공부문에서 나타나고 있는 또 다른 현상은 중앙행정부처를 비롯한 정부 각 기관에서 다양한 행정정보를 통해 개방적인 소통을 모색하고 있다는 점이다. 행정정보는 인쇄매체, 전자매체를 비롯하여 간행자료, 공개자료 등 다양하며, 홍보자료, 정책자료 등에서부터 중요한 조약문에 이르기까지 각양각색의 내용이 웹사이트, 도서, 잡지, 시청각자료 등의 형태로 생산되고 있다. 다양한 행정정보는 국민들로 하여금 정부의 활동을 이해하고 정부의 정책을 알 수 있게 하며, 국민들이 정부의 정보를 이용하여 새로운 지식을 획득하고 일상생활에 필요한 정보를 수집하여 미래를 준비하게 되므로 그 중요성은 매우 크다고 할 수 있다.

특히, 다양한 행위자들이 그 지위를 인정받고, 개방성 및 다양성이 중요 가치로

대두되고 있는 융합사회에서 정부의 불투명성은 국민의 정부에 대한 신뢰를 떨어뜨리는 요인으로 작용한다. 국민에 의한 정부활동의 직접적 감독과 견제는 국가의 투명성 향상과 부패방지를 위해 무엇보다 중요한 기제이기 때문이다. 이론적으로 국민의 감독과 견제에 대한 필요성과 당위성에 대하여는 이견이 없으나, 이론적인 처방을 실현할 수 있는 현실적 방안은 많지 않았다. 다수의 국민이 행정과정을 직접 감시, 감독하는 것은 물리적 환경의 제약뿐만 아니라 요구되는 시간과 노력 등의 비용이 매우 크기 때문에 실제로 시행하기 쉽지 않다. 하지만 정보통신기술 및 전자정부시스템의 발전과 정보공개제도의 확립 덕분에 국민들이 정부의 정책과 활동에 대한 내용을 비교적 구체적으로 확인하는 것이 가능해 졌다.

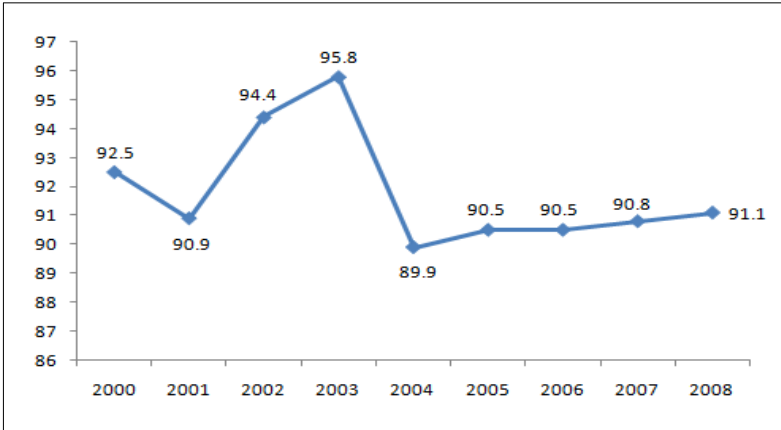
현재 공공기관의 정보공개제도는 국민의 신청이 있을 경우 해당 공공기관이 정보의 공개 여부를 판단하여 제공하는 방식으로 운영되고 있다. 행정정보는 크게 세 가지로 구분할 수 있다(이근주, 2003). 첫째, 어떠한 경우에도 공개되어서는 안 되는 정보, 둘째, 상황과 사례에 따라 공개여부를 판단하여야 할 정보, 마지막으로 어떠한 기준으로도 공개를 거부할 근거나 이유가 없는 정보이다. 첫째와 둘째에 해당하는 정보의 경우 국민의 정보공개 청구와 이에 대한 공개/비공개 여부의 판단 절차가 필요하다. 그러나 어떠한 근거로도 공개를 거부할 수 없는 정보의 경우 공개/비공개 여부의 판단 절차를 이용하는 것은 비효율적이라고 할 수 있다.

흥미로운 점은 현재 정부가 적극적이고 사전적인 정보공개에 대한 기준을 만들지 않고 있다는 점이다. 즉, 법적 혹은 행정적 기준이 없는 상태로 사전적 공개의 범위 및 방법이 공공기관의 자율적 판단에 맡겨져 있다. 사전적 차원에서 공개가 가능한 정보도 청구에 기초하여 공개가 이루어지는 경우가 많으며, 이는 추가적 비용의 소요로 인해 업무효율의 저하로 이어질 수밖에 없다. 각 연도별 행정정보공개율 및 정보공개건수를 살펴보면 다음 [그림 4-1], [그림 4-2]와 같다.

2000년 이후 중앙정부를 비롯한 공공기관의 행정정보공개율은 평균적으로 90% 수준을 유지하고 있음을 확인할 수 있다.

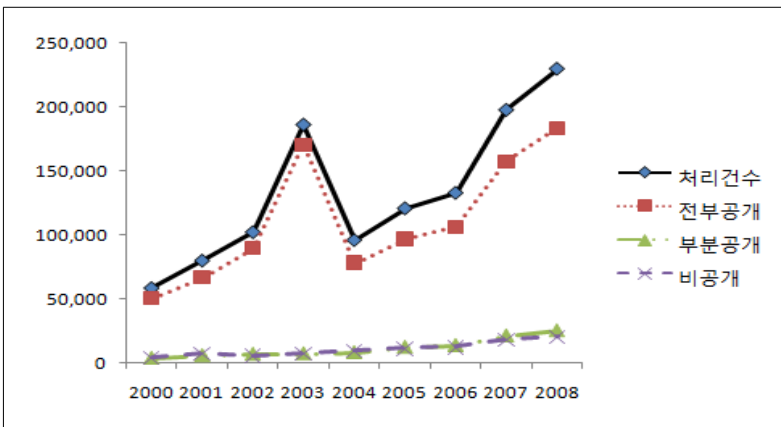
〔그림 4－1〕 연도별 행정정보공개율

(단위: %)



자료: 행정안전부, 정보공개연차보고서, 각 년도.

〔그림 4－2〕 연도별 행정정보 처리건수



자료: 행정안전부, 정보공개연차보고서, 각 년도.

정보공개제도의 본질적인 원리인 ‘국민의 알 권리 충족’이라는 관점에서 볼 때, 기관의 정보공개행태를 판단할 수 있는 가장 기본적인 항목은 청구건수 대비 정보 공개율이다. 그러나 이는 정보공개제도가 궁극적으로 지향하는 운영결과인 기관의 질적인 차원의 정보공개행태를 측정할 수 있는 정보가 아니다. 행정기관에는 직무

상 비밀엄수의 의무가 존재하기 때문이다. 우리나라는 공공기관의 정보공개에 관한 법률 제9조 1항²⁾에 따르면 예외적으로 비공개 되어야할 정보가 존재한다. 또한 공무원의 비밀엄수 의무는 ‘정부의 이익을 위해서가 아닌 국민 전체의 이익을 위하여’ 공무원에게 과하여진 의무(유지태, 2001)로서, 행정의 공개원칙에 중대한 예외를 구성하고 있다(김창조, 2006).

〈표 4-2〉 연도별 행정정보 공개건수 및 공개율

| | 2000년 | 2001년 | 2002년 | 2003년 | 2004년 | 2005년 | 2006년 | 2007년 | 2008년 |
|--------------|--------|--------|---------|---------|--------|---------|---------|---------|---------|
| 정보 공개율(%) | 92.5 | 90.9 | 94.4 | 95.8 | 89.9 | 90.5 | 90.5 | 90.8 | 91.1 |
| 처리건수 | 58,711 | 80,165 | 102,319 | 186,087 | 96,187 | 120,879 | 132,964 | 197,617 | 229,650 |
| 전부공개 | 50,470 | 66,845 | 89,474 | 170,828 | 78,089 | 96,899 | 106,423 | 157,958 | 183,722 |
| 전부 공개율(%) | 86.0 | 83.4 | 87.4 | 91.8 | 81.2 | 80.2 | 80.0 | 79.9 | 80.0 |
| 부분공개 | 3,839 | 5,997 | 7,064 | 7,443 | 8,412 | 12,568 | 13,970 | 21,479 | 25,516 |
| 비공개 | 4,402 | 7,323 | 5,781 | 7,816 | 9,686 | 11,412 | 12,571 | 18,180 | 20,412 |

자료: 행정안전부, 정보공개연차보고서, 각 년도.

2000년도와 비교하여 점차 비공개 건수는 증가하고 있으며, 2008년도의 경우 20,412건을 정보공개법이 정하는 법에 따라 비공개한 것으로 나타났다. 주된 비공개 사유를 살펴보면 정보(자료)의 부존재, 법령상 비밀·비공개, 개인의 사생활 보호, 공정한 업무수행 지장, 기업의 경영·영업상 비밀 등이다.

정보의 부존재로 인한 비공개 사례가 여러 비공개 사유 중 가장 많은 부분을 차지하고 있다. 이러한 현상이 발생한 원인으로는 국민의 청구가 불명확하였을 가능성과 더불어 공공기관에서 임의적으로 정보목록을 제공하여 충분한 안내가 제대로 이

2) 제9조 1항: 다른 법률 또는 법률이 위임한 명령(국회규칙·대법원규칙·헌법재판소규칙·중앙선거관리위원회규칙·대통령령 및 조례에 한한다)에 의하여 비밀 또는 비공개 사항으로 규정된 정보

루어지지 못했음을 의미한다. 또한 비공개 사유 중 법령상 비밀·비공개 사유가 높은 수준을 차지하고 있음을 확인할 수 있다. 이는 각 기관에서 비공개 결정의 법적 근거를 적용하지 않을 경우 시스템 상에서 법령상 비밀·비공개 사유가 기본으로 선택되어 높게 나타난 것으로 분석된다(행정안전부, 2008).

〈표 4-3〉 연도별 비공개 사유별 현황

| 구분 | 비공개 건수 | 법령상 비밀·비공개 | 국방 등 국익 침해 | 국민의 생명 등 공익 침해 | 재판 관련 정보 등 | 업무 수행 지장 등 | 개인 사생활 침해 | 법인 등 영업상 비밀 침해 | 특정인의 이익 불이익 | 기타 (부존재 등) |
|-------|--------|------------|------------|----------------|------------|------------|-----------|----------------|-------------|------------|
| 2008년 | 20,412 | 5,253 | 98 | 242 | 964 | 1,186 | 2,439 | 942 | 633 | 8,655 |
| | 100% | 26% | — | 1% | 5% | 6% | 12% | 4% | 3% | 43% |
| 2007년 | 18,180 | 4,149 | 103 | 186 | 851 | 1,111 | 2,888 | 913 | 486 | 7,493 |
| | 100% | 23% | 1% | 1% | 4% | 6% | 16% | 5% | 3% | 41% |
| 2006년 | 12,571 | 1,843 | 61 | 130 | 870 | 793 | 2,411 | 708 | 423 | 5,332 |
| | 100% | 15% | 1% | 1% | 7% | 6% | 19% | 6% | 3% | 42% |
| 2005년 | 11,412 | 1,111 | 64 | 159 | 790 | 926 | 2,221 | 969 | 401 | 4,771 |
| | 100% | 10% | 1% | 1% | 7% | 8% | 19% | 8% | 4% | 42% |
| 2004년 | 9,686 | 1,052 | 62 | 121 | 747 | 1,153 | 1,790 | 675 | 425 | 3,661 |
| | 100% | 11% | 1% | 1% | 8% | 12% | 18% | 7% | 4% | 38% |
| 2003년 | 7,816 | 952 | 65 | 130 | 591 | 527 | 1,427 | 444 | 370 | 2,908 |
| | 100% | 12% | 1% | 2% | 7% | 7% | 18% | 6% | 5% | 37% |
| 2002년 | 5,781 | 876 | 41 | 129 | 306 | 397 | 1,149 | 395 | 308 | 2,180 |
| | 100% | 15% | 1% | 2% | 5% | 7% | 20% | 7% | 5% | 38% |
| 2001년 | 7,323 | 2,386 | 125 | 107 | 290 | 429 | 1,086 | 492 | 259 | 2,149 |
| | 100% | 33% | 2% | 1% | 4% | 6% | 15% | 7% | 3% | 29% |
| 2000년 | 4,402 | 469 | 22 | 84 | 294 | 369 | 842 | 283 | 194 | 1,845 |
| | 100% | 11% | 1% | 2% | 7% | 8% | 19% | 6% | 4% | 42% |

자료: 행정안전부, 정보공개연차보고서, 각 년도.

공개여부를 결정하여야만 하는 공공기관 입장에서 국민의 알 권리와 개인의 사생활 보호 등 대립되는 가치 사이에서 고민하지 않을 수 없는데, 비공개 결정을 하는 경우

그 근거와 사유를 명확히 밝혀야만 한다. 2008년도 정보공개 운영실태 평가결과 비공개(부분공개 포함) 결정의 적정성 분야가 중앙행정기관의 경우 2007년 69%, 2008년 68.6%로 개선이 필요한 것으로 나타났다. 이는 비공개 근거 법령을 구체적으로 제시하지 않고 포괄적 혹은 추상적으로 결정하는 경향에서 비롯되었다고 할 수 있다.

이상의 문제점은 정보공개요구의 공공기관의 소극적인 대응에서 기인한다. 국민의 청구가 없을 경우에는 공공기관이 어떠한 행정정보도 공개할 법적 의무가 없기 때문이다. 이근주(2003)의 연구는 공무원에 대한 설문조사를 통해 정보공개에 대한 개방적 변화에도 불구하고 여전히 공공기관의 폐쇄적·소극적 행태가 남아있음을 제시하고 있다.

〈표 4-4〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 정보공개에 대한 인식

| 보유 문건 중 당장 공개되어도 문제가 없는 문건 비율 | 빈도수(%) |
|-------------------------------|-----------|
| 70% 이상 | 172(34.7) |
| 50~70% | 133(26.9) |
| 30~50% | 91(18.4) |
| 10~30% | 65(13.1) |
| 10%미만 | 34(6.9) |
| 합계 | 495(100) |

자료: 이근주, 2003, 134, 재인용.

공무원에 대한 이근주(2003)의 설문조사 결과 조직 내에서 생산된 문건 중 당장 공개가 되어도 문제가 없다고 판단되는 것이 50% 이상 된다고 응답한 경우는 약 61.6%로 절반 이상을 넘는 것으로 나타났다.

그러나 즉시 공개가능한 문건 중 현재 부처별 홈페이지, 백서, 통계연보 등을 통하여 국민의 청구 없이 공개되고 있는 문건에 대해 응답자의 절반 이상은 50% 미만이라고 응답하고 있다. 이는 폐쇄적인 조직구조 속에서 공공기관이 사전적·자발적으로 제공하는 정보가 여전히 많은 부분 부족하다는 것을 의미한다.

〈표 4－5〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 실제 공개여부

| 〈표 4－4〉의 문건 중 자발적으로 공개되고 있는 문건 비율 | 빈도수(%) |
|-----------------------------------|-----------|
| 70% 이상 | 61(12.3) |
| 50～70% | 79(16.1) |
| 30～50% | 96(19.4) |
| 10～30% | 109(22.0) |
| 10%미만 | 146(29.5) |
| 합계 | 491(99.2) |

자료: 이근주, 2003, 135, 재인용.

〈표 4－6〉 정보공개에 대한 공무원 인식조사: 소극적 태도의 원인

| 정보공개에 소극적인 이유 | 빈도수(%) |
|---------------------------|-----------|
| 정보공개로 민원이 폭주하여 업무에 지장을 초래 | 195(21.6) |
| 잘못된 공개로 인한 문제가 될 경우 책임 문제 | 240(26.6) |
| 내부적인 공개기준, 규정의 불명확 | 243(26.9) |
| 업무내용 공개로 인한 비위 발각 우려 | 15(1.7) |
| 정보공개와 관련된 추가적 노력과 시간의 부담 | 184(20.4) |
| 관행적 거부 | 19(2.1) |
| 기타 | 6(0.7) |

자료: 이근주, 2003, 135, 재인용.

정보공개에 소극적인 태도를 갖는 이유에 대한 응답결과를 살펴보면, 특정한 형태의 정보가 공개됨에 따라 발생할 수 있는 부정적 결과에 대한 우려가 그 원인인 것을 확인할 수 있다. 즉, 여전히 정보유출을 꺼리는 폐쇄적인 조직문화가 효과적인 정보공개를 저해하는 요인인 것이다.

2. 다양성

가. 이성과 감성의 공존: 공공기관 경영평가와 고객만족도조사

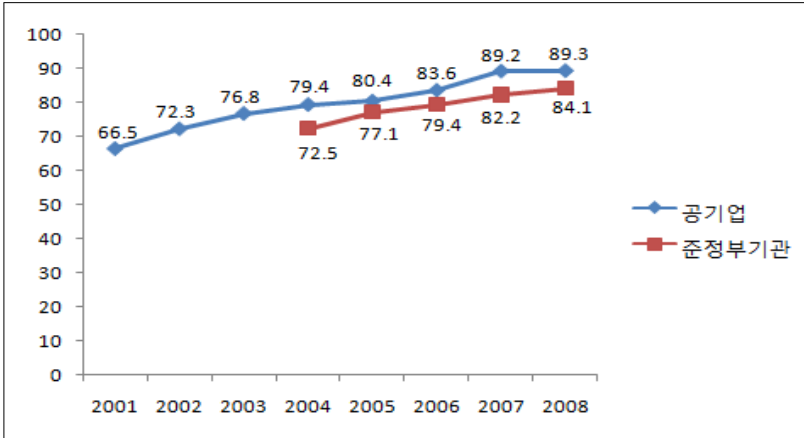
이성정부는 관료제를 기반으로 하고 있다. 관료제는 구조－기능주의 원리에 따라 전문화와 분업화를 추구하고, 엄격한 규칙에 따라 운영된다. 또한 효율성, 생산성을

최고의 관리원칙을 삼고 과학적 관리를 강조한다(이대희, 2005). 이러한 이성정부에는 주로 양적 성장의 목표가 있을 뿐 국민들의 행복과 복지에 대한 고려는 적다(Buchanan, 1985). 이에 반해 감성정부는 국민들에 욕구에 부합하는 국민친화적이며 대응성을 강조한 행정을 추구한다. 이른바 감성정부는 보다 높은 차원의 가치를 선호하게 된다. 조직 전체의 목표가 국민총생산과 같은 양적 성장에서 ‘행복, 만족’과 같은 가치를 강조한다.

공공기관에 대한 평가는 최초 경영평가로부터 시작했다. 1984년 정부투자기관에 대한 경영평가로부터 시작하여, 정부산하기관에 대해서 2005년부터 경영평가를 실시하고 있다. 이러한 경영평가는 사업의 경제성·효율성·효과성 등을 중심으로 공공기관의 방만한 경영을 통제하고 경영 효율화에 초점을 맞추고 있다. 즉, 전통적인 관점에서의 이성정부적 평가방식에 기초하고 있다.

그러나 2000년대에 들어서면서 공공기관 평가에 있어 ‘고객지향성’이 중요한 개념으로 자리 잡게 되었다. 고객지향적 행정이란 주민을 위한 행정, 주민이 주인인 행정으로서 주인이 어떤 서비스를 필요로 하는지 파악하여, 그 서비스를 어떻게 공급할 것인지 행정기관이 일방적으로 결정하는 것이 아니라 주민의 의견을 최대한 반영함으로써 주민의 요구에 적합한 서비스를 제공해 주는 행정이다(이광희·홍운기, 2005). 즉, 행정 중심적이고 공급 중심적이었던 관행으로부터 벗어나 주민 중심적이고 수요 중심적인 가치로의 전환을 추구하는 것을 의미한다. 특히 이와 같은 변화는 감성정부적 접근법에 의거한 것으로 ‘고객만족도’ 측정과 같은 행정서비스의 직접적인 수혜자인 국민의 입장을 중시하는 인식이 폭넓게 논의되고 있다. 특히 행정정보화를 통해 복합적인 민원도 일회성에 처리되는 원스톱(one-stop) 서비스가 제공되고, 정보공개, 국민의 신속한 의견수렴을 통해 국민을 위한 행정을 지향하고 있다는 점은 주목할 만하다. 이와 같은 고객지향적 서비스 제공으로의 전환은 현재 선진 각국이 경쟁적으로 추진하고 있는 전자정부의 구현을 통해 더욱 가속화되고 있으며, 국민의 요구에 따라 국민들과 상호작용하고 있다.

(그림 4-3) 연도별 공공기관 고객만족도 점수



자료: 기획재정부, 공기업·준정부기관 고객만족도조사 결과보고서, 각 년도.

공공기관의 고객만족도는 1999년 최초 제도 시행 이후 지속적으로 상승하고 있다. [그림 4-3]에서도 볼 수 있듯이 공기업의 경우 2001년 66.5점에서 2008년 89.3점으로 약 34% 고객만족도가 증가하였고, 준정부기관의 경우 2004년 72.5점에서 2008년 84.1점으로 약 16% 증가하였다. 중앙행정기관으로부터 민원을 처리한 민원인들은 중앙행정기관들이 제공하는 민원서비스 수준이 광역자치단체나 민간기업들이 제공하는 서비스 수준과 상대적으로 비교해도 약간 높은 것으로 평가하고 있다(박중훈, 2000).

공공기관이 제공하는 민원서비스의 이러한 개선 효과는 다른 평가에 의해서도 입증되고 있다. 행정개혁시민연합이 2001년 초 행정학회 회원 및 시민단체 관계자 등 800명을 대상으로 실시한 “국민의 정부 공공부문에 대한 개혁실적 평가”에 있어서 민원행정서비스 개선은 5점 만점에 2.26점으로 가장 높게 평가되었다(행정개혁시민연합, 2001). 중앙정부 조직개편, 공기업 민영화, 부정부패 방지 등 다양한 다른 평가항목들이 약 1.19점에서 1.69점으로 2점에도 못 미치는 가운데 서비스 개선의 경우 2.26점으로 가장 높게 평가되었다. 이러한 측면에서 볼 때, 기관별 행정서비스에 대한 만족도 조사를 실시하고, 그 결과를 기관 간 상대적으로 비교하여 우수기관을 선

정하는 등 내부 경쟁체제를 구축한 것은 서비스의 발전과 개선에 있어 매우 성공적으로 평가할 수 있다.

나. 현실과 가상의 공존: 정부의 정책결정과 정보통신기술을 통한 시민참여

인터넷과 같은 정보통신기술이 새로운 참여문화 형성의 기반으로 대두됨에 따라 시민들이 정부의 정책과정에 영향력을 행사하는 방식이 다양해지고 있다. 단순히 정책과정에 대해 의견을 제시하는 형태에서부터, 정책결정의 과정과 내용을 정의하는데 있어 정부—시민 간 파트너십에 기반한 관계에 이르고 있다. 이는 이른바 인터넷과 같은 정보통신기술을 통해 거버넌스의 개념을 구현하는 e-거버넌스로 표현할 수 있다. 융합사회를 맞이함에 따라 전통적인 행정체제의 대안으로 논의되고 있는 거버넌스가 정보통신기술의 발전과 결합되면서 정부와 시장, 그리고 시민사회의 파트너십과 네트워크가 활성화되고, 협력관계가 형성된 것이다.

2002년 전자정부의 출범을 선언한 이후 다양한 영역에서 인터넷을 통한 정책참여가 가능해지고 있다. 먼저 중앙정부 차원에서의 참여기제는 대표적으로 ‘국민신문고’를 들 수 있다. 국민신문고는 세계 최초로 구현된 국민참여 포털로서 정책결정과정에 국민의 참여를 유도하고, 효과적인 국민의 의견수렴을 도모하기 위해 도입되었다. 국민신문고 이전에는 고충민원을 담당하던 청와대 인터넷신문고, 국민제안의 통로였던 국민참여마당, 국민고충처리위원회의 고충민원 통합정보시스템 등이 중앙정부 차원에서 개별적으로 운영되었다. 그러나 참여정부 이후 정부는 온라인 국민참여 포털시스템을 구축하기 위한 노력의 일환으로 2004년 12월부터 2005년 7월까지 시범시스템 구축사업이 추진되어 대통령비서실·국민고충처리위원회·감사원·건설교통부·국무조정실·보건복지부·환경부 등 7개 기관이 관련 시스템을 통합하였다(이원태 외, 2009).

국내 16개 광역자치단체의 웹사이트에서 정책과정에 시민들이 참여할 수 있도록 만들어놓은 공간을 살펴보면, 매우 다양하게 제공되고 있음을 확인할 수 있다. 다양한 온라인 참여 채널의 성장은 시민들의 참여 확대와 e-거버넌스의 성장을 의미한다.

〈표 4-7〉 광역자치단체의 온라인 정책참여 채널

| 광역자치단체 | 홈페이지 구성 콘텐츠 |
|--------|--|
| 서울 | 정책토론방, 전문가상담, 자유게시판, 창작제안마당, 입법예고 시민의견, 여론조사, 웹동호회, 시민모니터, 천만상상 오아시스 |
| 인천 | 시민의 소리, 시민제안방, 시민불편 신고센터, 토론마당, 설문조사, 이벤트, 블로그 및 카페 |
| 부산 | 부산시에 바란다, 정책토론방, 혁신방, 제안공모, 여론조사, 모니터, 시민표창대상자추천, 카페, 자유게시판 |
| 대구 | 정책참여, 시민여론, 정책모니터링시스템, 디카존, 자원봉사, 자유게시판, 동호회 |
| 울산 | 울산시에 바란다, 신고센터, 자유게시판, 칭찬합시다, 정책토론방, 내년도 예산에 바란다 |
| 광주 | 참여코너, 제안코너, 시민광고, 자원봉사, 사회단체정도, NGO정보방, 설문조사, 빚고을 사이버공동체 |
| 대전 | 시민단체, 시민토론, 설문조사, 시민제안, 시민모니터, 이웃사랑, 칭찬합시다, 자유게시판 |
| 경기 | 도정참여(정책토론방, 자유토론방, 도민제안, 경기넷모니터, 자유게시판, 설문조사) |
| 강원 | 자유게시판, 칭찬합시다, 홈페이지 개선사항, 정책마당, 웹진기자클럽, 출향도민회 |
| 충북 | 충청북도에 바란다, 홈페이지 불편신고, 도민아이디어방, 도민공무원제안, 사이버정책토론, 도민예산참여방, 참여마당 신문고, 정책제안 |
| 충남 | 충청남도에 바란다, 제안마당, 칭찬합시다, 자유게시판, 설문조사, 사이버토론방, 이벤트, 주민감사청구 |
| 전북 | 업무혁신공유방, 도민참여공간, 나도한마디, 알림마당, 공고/공시, 행정심판정보, 명예도민증, 자랑스런 전북인대상 |
| 전남 | 전남사랑, 마이페이지, 정보제공메일링, 주민참여광장, 행정혁신공유방, 행정심판정보 |
| 경북 | 도민의 소리, 토론마당, 도정혁신방, 여론조사, 도정참여, 모니터링, 전문가 Q&A, 사이버교육, 특강/세미나, 민간단체/NGO, 블로그 |
| 경남 | 함께해요, NGO정보, 혁신분권, 도정모니터, 클린경남, 여론조사 |
| 제주 | 제주도에 바란다, 칭찬합시다, 자유게시판, 신고센터, 클린신고센터, 생활게시판, 민원제도개선, 정책제안방 |

자료: 문신용, 2009, 71쪽, 재수정.

국민신문고에 대해 추병주와 정상기는(2007)는 2006년 6월부터 2007년 5월까지 포털에 축적된 자료를 대상으로 운영실태를 분석하였다. 첫째, 국민 참여 측면에서 양적으로 국민 참여가 감소하고 있고 질적으로는 참여채널의 성격에 맞지 않는 의견이 제시되고 있다는 점, 둘째, 기존의 참여채널과 종합적인 통합이 이루어지지 못하고 있는 점, 셋째, 민원·제안에 대해 담당공무원이 일회성 답변으로 처리를 종료함으로써 상호의사소통이 부족한 문제를 가지고 있다는 것을 지적하였다. 뿐만 아니라 양순애(2008)는 국민신문고에 시민이 본인의 의사에 따라 참여하기 때문에 능동적 시민참여가 가능하고, 시민들이 자유롭게 시민 제안을 할 수 있다는 점에서 장점을 가지지만, 정책결정단계에서는 시민제안과 정책토론 결과가 바로 정책화되기 보다는 일부 참고사항에 지나지 않으며 실제적인 정책결정은 중앙정부 내에서 이루어진다는 점에서 제한적인 시민참여를 지적하였다.

서울시는 2006년부터 인터넷을 통하여 시민들이 자유롭게 정책을 제안하고 시민들로부터 의견을 수렴하여 정책화가 가능하도록 쌍방향의 열린 소통공간인 ‘천만상상 오아시스’를 운영하고 있다.

나태준(2010)은 실질적 혁신의 경우 시민의 참여가 아닌 여전히 정부의 힘으로 이루어지고 있음을 지적하고 있다. 일반시민을 대상으로 하는 천만상상 오아시스는 인터넷을 통해 시민들로부터 제안을 받아들이고, 시장단·민간전문가·시민정책관·관련 실국장·시민단체 등의 논의 거쳐 사업으로서의 추진 가능성 여부를 최종확정한다. 천만상상 오아시스는 2006년 10월 출범 이후 2009년 2월까지 총 20,424건의 시민제안이 접수되었으며, 79건의 정책 제안이 최종적으로 채택되었다. 이는 매달 730여건, 매일 24건 가량의 시민제안이 천만상상 오아시스를 통해 올라와 심의되고 정책으로 반영되었음을 의미한다.

그러나 서울시에는 시민을 대상으로 하는 천만상상 오아시스 외에 공무원들의 창의적 제안을 받는 ‘상상뱅크’가 존재하고 있다. 서울시 공무원만을 대상으로 한 상상뱅크의 경우 2006년 7월 개설되어 2009년 6월 기준 총 147,621건의 제안이 들어왔으며, 하루 평균 210건의 실적이다. 문제는 단순한 제안건수가 아닌 채택률에 있

다. 채택률에 있어 불균형이 심각한 수준이다. 시민들보다는 공무원들의 제안사항이 훨씬 더 많고 채택률도 우수하다. 따라서 실질적인 사회변화는 시민이 아닌 공무원들에 의해 주도된다고 할 수 있다(나태준, 2010). 일반시민으로부터 독창적 아이디어가 접수되어 정부운영에 반영되는 것은 사실이나, 시민지향적 프로그램으로서 시민참여의 기여도는 일부에 불과하며, 오히려 실질적 혁신은 정부의 힘으로 이루어지고 있는 것이다.

3. 유연성

가. 배제와 수용의 공존: 공무원 고시와 개방형 임용

전통적 관료제의 특징은 첫째, 일반 행정가의 육성, 둘째, 전직과 전보의 탄력적 운영, 셋째, 폐쇄적 충원체제, 넷째, 조직몰입의 제고, 다섯째, 강력한 신분보장으로 요약할 수 있다(박천오 외, 2005). 이와 같은 전통적 관료제에서 나타나는 문제점은 폐쇄적이고 배제적인 신분보장으로 인한 외부환경 변화에의 늦은 적응이고, 국민의 요구보다는 자신의 이익증대를 추구하는 폐단이다. 이를 해결하기 위해 지속적인 인사개혁이 이루어졌다. 인사개혁이란 인사기능의 효율적 수행을 위한 개혁이며, 인사기능의 효율적 수행은 서비스전달방식의 개혁으로 관료제의 폐단을 시정하기 위한 것이었다.

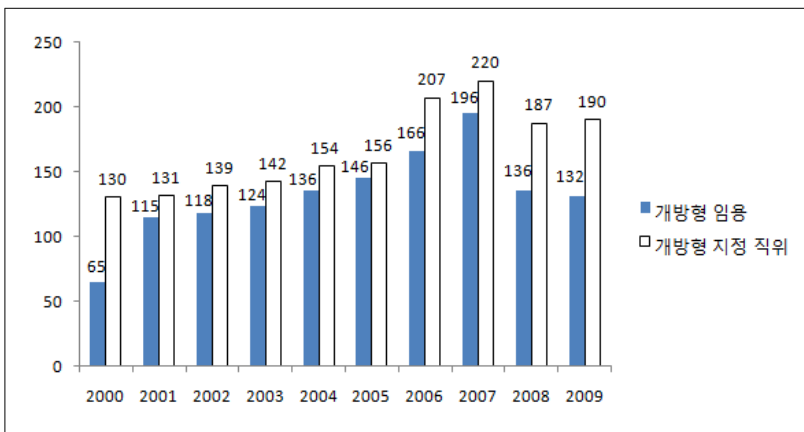
김대중 정부는 정부 부문 구조조정의 필요성에 입각하여, 폐쇄형 공직구조를 개방형 구조로 전환하고, 전문성에 입각한 보직관리 기반을 조성하며, 성과관리를 위한 보상체계를 개편하고, 중앙인사기관으로 중앙인사위원회를 신설하여 범정부적 인사개혁을 추진한 바 있다. 주로 강조된 가치로는 ‘개방’, ‘성과’, ‘효율’로서 인사개혁의 이념적 지향은 ‘효율성’으로 요약할 수 있다.

행정 내외의 환경변화에 부응하기 위한 개혁조치의 일환으로 김대중 정부는 ‘개방형 임용제도’를 채택하였다. 직업공무원제를 근간으로 하는 종전의 폐쇄형으로부터, 정부조직법과 국가공무원법을 개정하여 2000년부터 실·국장급 가운데 20%의 직위를 개방형으로 지정해 공직 내·외부 인사를 임용하도록 만든 것이다. 고시제

도를 통한 폐쇄형 임용제도로 인하여 관료사회는 전통적으로 가장 우수한 인재들의 집합소이면서 지나친 집단적 동질감과 엄격한 위계질서, 연공형 순위(seniority)를 중시하여 왔다(김판석 외, 1999). 이 때문에 많은 공직자들이 정책 환경 변화에 적절하고 신속하게 대응하지 못한다는 지적을 받았다. 폐쇄형 임용체제 하에서 연공서열식 인사와 공무원이 누려온 신분보장 및 안정이 오히려 공직사회의 침체와 적극적인 발전 저하의 원인으로 작용함에 따라 이를 타파하기 위한 제도적 해결책으로 개방형 임용제도가 채택된 것이다.

2000년 개방형 임용제도 도입 당시 개방형 직위 수는 총 129개에 불과하였으나, 2009년 1월 현재 개방형 직위 수는 총 190개로 총 61개의 직위가 증가하였다. 즉, 공직 내·외 경쟁을 통해 공직사회에 활력을 불어 넣고 우수한 인재의 공직등용을 통해 국가경쟁력을 제고하고자 하는 정부의 강한 의지가 반영된 결과라 할 수 있다.

[그림 4-4] 연도별 개방형 직위 임용 및 지정직위 현황

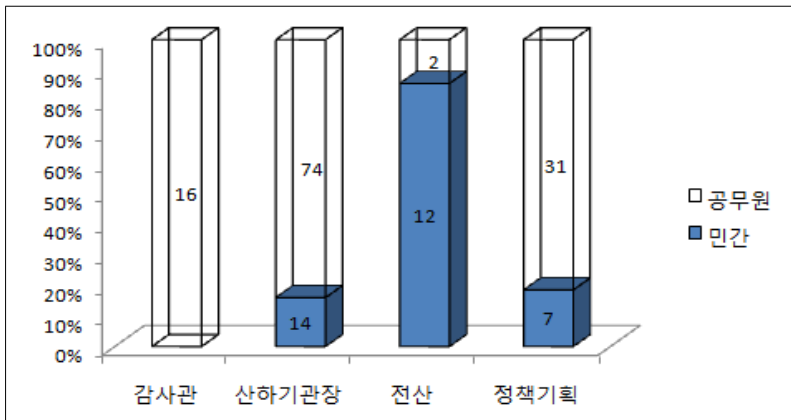


자료: 박정수, 2009. 8. 재구성.

그러나 이와 같은 양적인 성장에 비해 실제 순수 민간전문가의 임용이라는 측면에서 평가할 경우 여러 문제점이 나타나고 있다. 박정수(2009)에 따르면 2009년 39

개 중앙행정기관 고위공무원단 개방형 총 직위수인 168석(충원 130석)이고, 15개 부 단위 기관의 개방형 총 직위는 108석(충원 82석)에 달하고 있다. 그러나 민간에서 채용된 외부 임용자는 33명(30.6%)으로 전체 인원의 3분의 1에 미치지 못하고 있는 실정이다. 또한 정부의 주요 직위는 대다수 공무원이 차지하고 있고 소위 ‘비인기’ 직위를 민간 전문가에게 맡기는 현상 역시 심각하게 나타나고 있는 것으로 분석되었다. 2000년부터 2005년까지 개방형 직위에 채용된 357명의 해당 직위를 분석한 결과 정책·기획 관련 직위에 임용된 38명 중 28명은 공무원 출신이었으며, 민간인은 10명에 불과하였다. 민간인으로 분류된 사람 중 3명은 전직 공무원인 것으로 밝혀져 이들을 포함할 경우 정책·기획 관련 직위에 채용된 공무원 출신은 총 31명으로 이는 약 82%에 해당하는 수치이다. 그러나 흥미로운 점은 전산 관련 개방형 직위의 경우 대다수 민간전문가에 의해 충원되었다는 점이다.

〔그림 4－5〕 개방형 직위 임용자 민간·공무원 구분 결과(’00년～’05년)



자료: 박정수, 2009, 23, 재구성.

이는 개방형 임용제도의 정착에도 불구하고 개방형 임용제도에 대한 공무원들의 불신과 제도의 실제 성과에 대한 유보적 입장 및 배타적인 성향이 여전히 공공영역에 존재함을 의미하는 것이다.

나. 원칙과 재량의 공존: 총액인건비제도 운영상 재량권 설정과 남용

참여정부는 정부혁신을 핵심 개혁분야로 제시하면서 인적자원관리에 있어 총액 인건비제도, 공직교류제도, 직무성과계약제, 고위공무원단제를 비롯한 새로운 제도의 도입을 통하여 공직분야의 효율성과 자율성 신장을 모색하였다. 그 중 총액인건비제도는 각 기관의 인원과 예산을 중앙에서 결정하지 않고 각 부처가 총액인건비 예산범위 내에서 상황에 맞게 인원과 보수를 결정하게 한 제도이다.

총액인건비제도는 예산당국이 각 부처별 인건비 예산의 총액만을 관리하고, 각 부처는 인건비 예산의 한도 내에서 조직목표 및 성과의 극대화를 위하여 인력의 규모와 직급·직렬의 결정, 기구의 설치 및 인건비 배분의 자율성을 보유하고 그 결과에 책임을 지는 제도를 의미한다(진재구, 2004). 총액인건비제도의 도입은 인적자원관리의 관점에서 볼 때, 자율과 경쟁, 재량권의 위임이라는 새로운 패러다임의 인적자원관리방식의 도입을 의미한다. 정부 인적자원예산의 절감효과, 분야별·부처별 인력수급분석을 통한 필요 인력규모를 결정하는 부처의 재량권 확대를 그 목적으로 한다.

총액인건비제도는 조직·인사·예산을 담당하는 주관부처의 우선순위가 아니라 개별 부처로, 개별 부처의 상부에서 하부로 권한을 위임한다는 점에서 자율성을 증진시키는 분권화 개혁을 의미한다(Thain & Wright, 1990; 최순영, 2008). 즉 가장 효율적인 방법을 잘 아는 각 부처가 스스로의 특성에 맞는 자율적인 조직·정원, 보수제도 운영을 통해 복잡하게 변화하는 환경에 탄력적으로 대응하고, 한정된 인건비 예산의 효율적 운영을 도모하여 정부조직의 성과를 극대화하자는 것이다(서필언, 2006). 2010년 기준 총액인건비제도 시행 대상기관을 살펴보면 다음 <표 4-8>과 같다.

총액인건비제도는 중앙통제의 완화를 통해 일선 집행기관의 재량의 폭을 넓혀 줌으로써 창의적인 사고를 통해 효율성 증진이 가능하다는 논리를 근간으로 하고 있다는 것을 확인할 수 있다. 즉 예산절감의 수단이기보다 자율성 증진을 통해 부처와 기관의 효율성을 증진하는 것이 총액예산제도의 우선적인 목표인 것이다.

〈표 4-8〉 총액인건비제도 시행 대상기관(2010년 기준, 중앙행정기관)

| 기관명 | | 기관명 | |
|-----|-----------------------|-----|--------------------|
| 1 | 기획재정부 | 23 | 병무청 |
| 2 | 교육과학기술부(학술원, 국립학교 포함) | 24 | 방위사업청 |
| 3 | 통일부 | 25 | 경찰청 |
| 4 | 외교통상부 | 26 | 소방방재청 |
| 5 | 법무부(검찰청 포함) | 27 | 문화재청 |
| 6 | 국방부 | 28 | 농촌진흥청 |
| 7 | 행정안전부 | 29 | 산림청 |
| 8 | 문화체육관광부(예술원 포함) | 30 | 중소기업청 |
| 9 | 농림수산식품부 | 31 | 특허청 |
| 10 | 지식경제부(무역위원회 포함) | 32 | 식품의약품안전청 |
| 11 | 보건복지부 | 33 | 해양경찰청 |
| 12 | 환경부 | 34 | 행정중심복합도시건설청 |
| 13 | 고용노동부 | 35 | 대통령실 |
| 14 | 여성가족부 | 36 | 방송통신위원회 |
| 15 | 국토해양부 | 37 | 국민권익위원회 |
| 16 | 법제처 | 38 | 민주평화통일자문회의사무처 |
| 17 | 국가보훈처 | 39 | 국무총리실 |
| 18 | 국세청 | 40 | 공정거래위원회 |
| 19 | 관세청 | 41 | 금융위원회 |
| 20 | 조달청 | 42 | 특임장관실 |
| 21 | 통계청 | 43 | 국가인권위원회 |
| 22 | 기상청 | 44 | 진실·화해를 위한 과거사정리위원회 |

자료: 행정안전부·기획재정부, 2010. 20. 재수정.

그러나 총액인건비제도 시행 이후 재량권의 변화에 대한 공무원의 인식조사를 실시한 최순영(2008)의 연구에 따르면 몇 가지 문제점이 나타나고 있다.

〈표 4-9〉 총액인건비제도 시행에 따른 부작용

| 부작용 사례 | 평균(5점척도) |
|---|----------|
| 총액인건비제도의 도입으로 기관장의 재량권이 남용될 우려가 있다. | 3.36 |
| 공무원 노조의 영향력 행사로 제도의 취지가 왜곡될 우려가 있다. | 2.87 |
| 방만한 조직운영이 예상된다(기구증설, 비정규직 증원 등). | 3.07 |
| 총액인건비제도는 각 부처의 인사적체 해소수단으로 오용될 우려가 있다. | 3.31 |
| 총액인건비제도 도입 이후 공무원들은 상관에게 종속되는 정도가 강하여졌으며, 자유로운 의견개진이 어려워졌다. | 3.16 |
| 총액인건비제도의 도입으로 공무원들은 신분상 불이익을 걱정하고 있다. | 3.27 |

자료: 최순영, 2008, 133, 재수정.

공무원들은 방만한 조직운영, 인사적체 해소수단으로의 오용, 상관에 대한 종속 등에 대해 대다수 부정적 의견을 나타내고 있다. 특히 총액인건비제도의 시행에 따른 부작용으로 ‘기관장 재량권 남용에 대한 우려가 높다.’는 의견을 가장 많이 제시하고 있다는 점은 주목할 만하다. 즉 기관장의 자의적인 예산운영, 기관장의 전횡, 기관장의 독단적 판단 등 재량권 남용에 대해 견제할 수 있는 원칙이 필요하다는 의견을 피력한 것이다.

〈표 4-10〉 총액인건비 분류체계

| 구 분 | | 세부내역 |
|------|-------|--|
| 인건비 | 기본 항목 | 봉급, 기본연봉, 대우공무원수당, 정근수당, 가족수당, 자녀학비보조수당, 육아 휴직수당, 명절휴가비, 가계지원비, 직급보조비, 명예퇴직수당 |
| | 자율 항목 | 성과상여금, 성과연봉, 특수지근무수당, 위험근무수당, 특수업무수당, 업무 대행수당, 시간외근무수당, 야간근무수당, 휴일근무수당, 관리업무수당, 정액 급식비, 교통보조비, 연가보상비 |
| 운영경비 | | 맞춤형 복지예산, 각종 보수성 경비와 특정업무경비 등 기관운영을 위한 기본경비 |

자료: 행정안전부·기획재정부, 2010. 6, 재인용.

총액인건비제도의 핵심은 인건비를 어떻게 운용하는가에 있다. 공무원 보수규정에 의하면, 총액인건비제도를 운영하는 기관의 장은 행정안전부장관이 정하는 범위 안에서 보수지급기관 및 성과연봉의 지급률 등을 달리 정할 수 있도록 하고 있다.

총액인건비 분류체계를 살펴보면, 인건비 중 기본항목은 행정안전부가 종합 관리하고, 자율항목은 시행기관이 자율적으로 운영하도록 되어 있다. 분류체계는 앞의 〈표 4-10〉과 같다.

인건비 기본항목은 보수규정·수당규정 등 관련 업무처리지침이 정하는 바에 따라 지급하여야 하며, 시행기관이 지급요건이나 지급기준 등을 조정할 수 없으나 총액인건비제도 시행기관은 성과급을 제외한 자율항목에 속하는 수당 등을 조정하거나 통합할 수 있다. 추가로 지급할 수 있는 금액은 수당규정상의 지급 기준액 또는 지급액의 100% 범위 안에서 자유롭게 정할 수 있고, 신설하는 수당의 지급액은 시행기관의 공무원이 받고 있는 특수 업무수당의 계급별 또는 지급요건별 평균금액의 200% 범위 안에서 자유롭게 정할 수 있다. 이러한 내용이 의미하는 바는 부처 간 동일 직급·동일 호봉이라 하더라도 보수의 차이가 존재할 수 있다는 것이며, 성과주의에 기반을 둔 인적자원관리를 구현한다는 점이다.

〈표 4-11〉 소속유형별 부처 간 보수차이허용에 대한 의견

(단위: 명, %)

| | 주관부처 | 기타부처 | 책임운영기관 | 전체 |
|----|------------|------------|-----------|------------|
| 반대 | 127(55.46) | 298(70.45) | 89(60.96) | 514(64.41) |
| 찬성 | 102(44.54) | 125(29.55) | 57(39.04) | 284(35.59) |

자료: 최순영, 2008, 137, 재수정.

〈표 4-12〉 보수체계 자율설계와 기본급 동일설계

| 설문내용 | 평균(5점 척도) |
|---------------------------------------|-----------|
| 부처별 특성에 따라 보수체계를 자율적으로 설계할 수 있도록 하는 것 | 1.06 |
| 연공급과 기본급은 전 부처에 걸쳐 동일한 것 | 3.83 |

자료: 최순영, 2008, 140, 재수정.

〈표 4-11〉과 〈표 4-12〉는 부처 간 보수차이 허용에 관한 의견을 정리한 것으로 과반 이상의 공무원들은 부처 간 직무의 난이도와 책임도, 업무량에 차이가 있기 때문에 보수의 차이를 허용하는 것에 부정적인 인식을 가지고 있으며, 보수체계를 특성에 따라 자율적으로 설계하는 것에도 반대하는 것으로 나타났다. 즉, 부처별 기본급은 전 부처에 걸쳐 동일하게 설계하여야 한다는 것을 강조하고 있다.

이상의 분석은 총액인건비제도는 자율성 증진으로 부처와 기관의 효율성을 증진시키는 것이 일차적인 목표이나, 공무원들의 인식에는 재량권의 한계가 필요하다는 것이 자리 잡고 있다는 점을 보여주고 있다. 이는 자율성 또는 재량권의 적절한 범위를 정하지 않는다면, 일선관료들의 제도에 대한 수용성 제고를 달성하지 못할 뿐 아니라 자칫 총액인건비제도가 부작용으로 나타날 수 있는 것이다.

제 4 절 소 결: 공공관리의 융합현상

융합화를 통해 창출된 새로운 가치들은 기존의 가치들과 공존하게 된다. 융합화를 통해 전혀 달라 보이는 가치가 동일한 지향점을 향해 갈 수 있게 되었음을 의미한다. 이러한 현상은 전통적으로 폐쇄적이었던 공공관리의 영역에서도 발견할 수 있다. 전통적인 공공관리에 대한 반성이 대두되면서 관료제를 근간으로 하는 공공영역 의사결정과정에서 ‘참여’가 강조되고, 단순히 목표달성을 위한 수단적 혹은 도구적 합리성을 넘어 참여를 통한 소통적 합리성을 강조하는 현재의 모습이 이러한 변화를 보여주고 있다. 참여에 대한 강조는 무엇이 좋은 정부인가에 대한 논의를 포함하고 있다. 기존의 전통적인 정부체제가 갖는 문제로부터 출발하여 “정부가 어떻게 운영되어야 하는가?”, 그리고 “정부는 무엇을 하여야 하는가?”에 대한 답을 제시하고 있다.

융합화를 통해 나타난 ‘참여’의 가치는 공공관리의 발전을 가져오고 있다고 평가할 수 있다. 참여를 통해 의사소통적 합리성을 추구하였다는 것이 바로 그것이다. 그러나 여전히 참여적 패러다임의 강조와 괴리된 현실의 모습을 보여주고 있다. 적

응과정에서 나타날 수 있는 문제점을 줄이는 방안으로 조직의 실질적 활동에서 ‘참여’의 가치를 분리시키는 느슨한 결합구조가 나타나고 있는 것이 현실이다. 이러한 괴리현상을 줄이기 위해서는 이해관계의 조정과 합의의 도출이 필요하다. 참여적 공공관리가 표방하여야 할 궁극적 목적은 참여를 통한 사회적 합의의 형성이라 할 수 있다. 다수의 지배에 의하여 결정되는 것이 아니라 모든 이해관계자의 동의에 의해 폭넓은 지지를 이끌어내는 것이 중요하기 때문이다.

제 5 장 융합사회 기업의 새로운 가치: 행복한 일터

제 1 절 서 론

본 장에서는 기업을 대상으로 융합사회의 기업조직이 창출하는 새로운 가치체계와 이를 도출하기 위한 구성요소의 특징을 사례를 중심으로 제시하고자 한다. 근대 산업사회의 도래와 함께 이성과 합리성을 중요시 하는 테일러의 과학적 관리(scientific management)는 오늘날까지 기업조직을 관리하는 우선적인 원칙으로 작용해왔다. 그러나 ‘인간’이 배제된 채 이루어진 물인격적 관리는 감성과 이성의 조화라는 인간행태의 근원적인 측면을 무시하여 지속가능한 기업의 경쟁력을 확보하는데 있어 한계에 직면한다. 1990년대 이후 Barney(1991)를 중심으로 한 자원 중심적 관점(resource-based view)은 조직 구성원의 개인적 역량뿐만 아니라 감성적 차원에서의 몰입과 만족도까지 조직이 관심을 가져야 할 중요한 자원으로 간주한다. 그러나 이러한 관점 또한 조직이라는 비인격체가 인간을 관리하는 ‘자원’의 개념으로 바라보기 때문에 인간의 감성적 차원의 역량을 최대한 도출하기는 어렵다. 따라서 본 장은 역능이 부여된 조직구성원의 인간적 측면을 강조하면서, 조직을 구성하는 인간을 인간 그 자체로 바라보고 이들의 감성을 그 자극하는 융합사회 기업조직의 관리양태를 조명하고자 한다. 또한 사례분석을 바탕으로 융합사회 기업의 구성요소와 작동기제가 현실세계에서 구현되는 다양한 양태를 논의하면서 감성과 이성이 조화를 이루는 기업관리가 궁극적으로 ‘인간의 행복’이라는 가치에 초점을 맞추어야 함을 제시한다.

제2 절 융합사회 기업의 구성요소와 작동기제

1. 전통적 생산방식의 한계

근대 산업사회와 맞물려 출현한 새로운 특징 중 하나는 기술과 자본이 집약된 대규모 기업조직의 출현이었다. 대량생산체제를 갖춘 기업의 등장과정에서 조직을 구성하는 노동자는 주체적 행위자가 아니라 조직의 부속품으로 간주되었다. 근대화 과정에서 분업과 혁신을 통한 생산성의 극대화를 추구하는 테일러리즘은 근대기업 조직에서 관리자와 노동자 간의 관계를 규정하는 대표적인 관리체계였다.

테일러리즘은 기업조직에 대한 기술적 통제를 통해 생산성을 최대한 끌어올려 기업의 성과극대화를 추구한다. 가능한 모든 노동생산과정을 표준화하고 노동 시간까지 과업에 따라 세분화하여 생산효율을 높이는 것이 테일러리즘의 핵심이다. ‘과학적 관리’라고도 불리는 테일러리즘의 기원은 미국 Midvale Iron & Steel Company에서 선반조 조장으로 근무했던 Frederic W. Taylor가 노동자들의 태업에 맞서 작업량, 작업방식, 작업도구의 표준화를 중요한 과제로 인식한 것에서 출발한다(송성수, 1993). 테일러는 기계장치와 작업에 대한 시간을 연구하여 과업을 설정하고, 과업실행과정에서 노동자들의 업무몰입을 유도할 수 있는 방안으로 과업(task)을 중심으로 한 차별적 성과급제, 과업을 적절하게 배분하는 기획부서 설치, 기능별 직장제(functional foremanship) 등을 고안하였다(송성수, 1994). 이 관점에서는 인간을 기본적으로 경제적 속성을 지니고 있으며(Taylor, 1911), 수동적 존재로서 근로자는 단순하고 반복적인 일을 수행하며 명령에 복종하는 로봇과 같은 존재로 본다(조은상 · 이상우, 2004).

테일러리즘은 오랜 기간 기업 관리방식의 주류를 차지해 왔으며, 조직구성원의 감성, 사기, 몰입과 같은 인간적인 측면보다는 기계적 통제를 통한 효율적 성과확대에 초점을 맞추어 왔다. 그러나 이러한 관리방식은 구성원에게 내재된 감성적 측면이 이성적 행태에 영향을 미친다는 점을 간과하고 있다. 인간은 자존감, 행복, 만족, 열정 등과 같은 긍정적 감정을 자극할 때 자기능력 이상의 성과를 도출할 수 있다.

그러나 테일러리즘 이후의 이성적 관리는 관리과정에서 끊임없이 발생하는 감정적 측면을 무시하면서 감성이 만들어내는 집단적 효과를 배제해왔다.

2. 융합사회 기업의 구성요소

가. 행위자

융합사회에서의 기업조직을 구성하는 주요 행위자는 관리자와 근로자이다. 근대 사회에서 양자의 관계는 감시와 통제에 기반을 둔다. 전통적인 관리이론에서 근로자는 조직에 대한 충성심과 업무에 대한 몰입을 바탕으로 조직의 생산성 향상에 기여하는 능동적인 주체가 될 수 없다. 근로자는 사적인 이익을 추구하는 경제적 인간으로 체계화된 통제가 없을 경우 태업과 태만으로 조직성과에 부정적 영향을 미치기 때문이다. 이들이 기업의 성과에 긍정적으로 작용하도록 하기 위해서는 위계적 질서와 객관적 원칙을 활용하여 임금이나 승진과 같은 외적 보상을 통해 동기를 부여해야 한다. 따라서 고전적 관리이론에 의하면, 기업조직에서 창의적 생산 활동의 주체는 기업가를 중심으로 한 관리자 집단에 국한되며, 근로자는 기업조직 내에서 행위자로서의 지위를 부여받지 못한 수동적 관리가 요구되는 일개 부품의 수준을 벗어나지 못한다.

융합사회에서의 기업조직의 근로자는 과거 전통적인 근대기업조직에서 누리지 못했던 행위자로서의 지위를 부여받는다. 이들은 단순반복적인 업무에서 벗어나 창의력과 상상력을 바탕으로 자신이 소속된 기업의 성과확충에 기여하는 능동적인 주체로서 활동한다. 이러한 관점의 근원은 인간을 단순히 기업조직에서 노동을 제공하는 생산수단이 아닌 사회적 존재로 바라보는 인간관계학파로 거슬러 올라간다(조은상·이상우, 2004). 인간관계학파는 고전적 관리이론에서 주장하는 경제적 인간의 관점에서 한 단계 나아가 사회적 관계 속에서 동기가 부여되는 인간의 내면적 속성을 강조한다. 즉, 감시와 통제, 위계적 질서 속에서의 승진, 성과에 따른 보상체계와 같은 이성적인 관리체계 외에도 직무에 대한 만족, 조직에 대한 충성심, 그리고 몰입 등과 같은 감성적인 관리가 필요함을 역설한다.

융합사회에서 기업조직의 근로자는 인간관계학파가 강조하는 사회적 관계 속에서의 행위자 개념보다 한 단계 더 능동적인 속성을 지닌다. 즉, 근로자는 단순히 사람과 사람 간의 관계망 속에 매몰되어 있는 것이 아니라 개별적 관계를 주도하고, 자신의 정체성을 조직에 투영하며, 상상력과 창의성을 발휘하여 조직을 새롭게 변모시키는 적극적 행동주체이다. 이 때 관리자는 주어진 규정과 지침에 따라 근로자들의 생산성을 독려하는 또 다른 수동적 행위자 역할에서 벗어나 직장에 대한 근로자들의 만족도와 충성심을 증진하여 이들의 창의성을 이끌어내는 확장된 역할을 수행한다.

나. 아이디어

융합사회를 구성하는 요소 중 아이디어는 기업의 지속가능한 경쟁력 확보를 위한 핵심이다. 근대기업조직에서 아이디어를 제시하고 집행하는 역능이 부여된 행위자는 CEO를 비롯한 기업의 최상위 관리자계층에 제한되어 있었다. 위계적 조직체계에서 하위 근로자계층은 자신들의 의사와는 별개로 구성된 아이디어를 수동적으로 수행하는 역할만을 담당했다. 그러나 융합사회에서 근로자는 조직 및 자신의 발전을 위해 적극적으로 아이디어를 제시하고 구체화하는 능동적인 주체로 변모한다. 인터넷을 비롯한 소셜-네트워킹 미디어는 근로자들의 구상한 아이디어를 전체 조직에 전파하는 매개체로서 작동한다.

예를 들어, 최근 기업혁신을 위한 핵심적인 프로세스 중 하나로 등장한 사원제안제도는 아이디어의 중요성이 강조되는 지식관리와 더불어 아이디어 발현 주체가 기업조직을 구성하는 모든 근로자로 확대되고 있음을 보여준다. 사원제안제도는 개별 근로자들이 자신들의 업무를 수행하는 과정에서 나타나는 새로운 아이디어와 지식을 기업조직차원에서 공유하기 위한 제도적 장치이다(백상용, 2006). 1940년대 포드자동차로 거슬러 올라가는 사원제안제도는 1950년대 도요타에 의해 벤치마킹되고, 도요타의 성공사례를 설명하는 중요한 변수로 인식되었다(Yasuda, 1991). 국내기업에서도 사원제안제도는 점차 확대되는 추세이며, 그 분야는 신제품 개발, 마케팅, 일반 관리 과정에 이르기까지 기업조직의 활동 전반에 걸쳐있다. 또한 과거에는 제안된 아이디

어가 수용되더라도 아이디어의 구체화와 집행 과정에서 이를 제안한 구성원은 배제되었으나, 최근에는 아이디어 구현 과정에서 제안자가 참여하도록 유도하고 있다.

이처럼 조직 구성원이 발현하는 아이디어는 기업의 성과확대를 위한 도구로서의 역할 뿐만 아니라 조직구성원의 참여와 소통과정을 확대시키는 핵심적인 요소로 작용한다. 근대산업사회에서는 아이디어를 형성 및 발현하고, 구체화하는 주체가 일부관리자들로만 제한되었으며, 한정된 참여주체의 제한적 소통구조로 인해 창의적인 아이디어의 다양성 확보와 혁신적 아이디어에 대한 조직 전체의 공감대 형성이 어려웠다. 그러나 융합사회로의 이행과정에서 기업조직은 기존의 조직질서를 기반으로 아이디어의 공식적 소통경로와 수용성 확대를 통해 행위자들의 역능을 강화하고 있으며, 이를 통해 융합사회 발전과 새로운 가치창출의 핵심요소인 아이디어의 중요성을 강조하고 있다.

다. 작동원리: 체계화된 소통의 확대

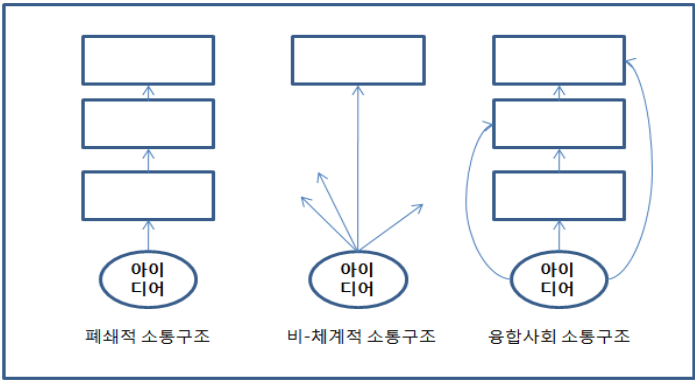
조직구성원들에게 부여된 역능의 확대와 아이디어에 대한 중요성을 강조하는 ‘사원제안제도’는 기존 근대사회의 기업조직이 지니고 있던 전통적인 조직질서를 기반으로, 소통의 확대를 통한 기업성과의 향상을 일차적인 목적으로 한다. 융합사회 기업의 작동원리는 기본적으로 전통적인 조직질서의 특징 중 하나인 위계에 기반을 둔다. 조직의 위계적 질서는 아이디어의 원활한 소통 흐름을 방해하기도 하지만 행위자들의 역능이 확보될 경우 비-체계적이고 산발적으로 진행되는 아이디어의 흐름을 체계화하여 아이디어의 확산을 통한 조직혁신을 가능하게 한다.

웅진코웨이의 ‘상상오션’제도는 기업조직 내에서 아이디어를 체계적으로 운영하는 제도화된 소통경로의 운용사례를 보여준다. 이 기업은 1995년 ‘반디제도’를 도입하면서 조직 구성원 전체의 아이디어의 공유, 확산, 제도화를 시도한 바 있다. 그러나 초기 제도도입 단계에서 직원들의 적극적인 참여를 유도하지 못해 제출 내용의 질적 향상에 한계에 직면하면서 새로운 제안제도인 ‘상상오션’을 도입하여 운영하기 시작하였다. 이 제도는 제안시스템 접근 용이성, 제안에 대한 보상체계와 이를 통한 흥미유발, 지속적인 상호 의사소통체계 구축을 특징으로 한다. 또한 보상체계

를 단순한 ‘마일리지’ 적립 개념에서 탈피하여 ‘새우’, ‘돌고래’ 등과 같은 이미지를 이용하여 제안제도에 접근하려는 직원들이 아이디어 제안과정에서 재미를 느낄 수 있도록 하였다. 뿐만 아니라 새우 1마리에 100원, 돌고래 1마리에 100만원을 현금으로 전환해주는 보상제도는 직원들이 적극적으로 아이디어를 제공하도록 동기를 부여한다. ‘상상오션’ 제도는 이미지화된 ‘마일리지’ 적립 수준에 따라 ‘선장’, ‘갑판장’, ‘항해사’, ‘일반선원’ 등 가상의 계급을 부여하고, 이러한 가상 계급에 따라 상상오션 심사과정에서 사장, 본부장 등과 같은 실제 조직계급의 구성원들과 동등한 자격을 부여받는다.

기업이 실시하는 제안제도는 기업조직 구성원들의 적극적인 참여를 어떻게 유도할 것인가가 핵심이다. 상명하달식의 위계적 질서 속에서 제안제도와 같은 아이디어 소통구조는 원활하게 작동하기 어렵다. 위계조직에서 하위 계층을 구성하는 일반 직원들은 혁신적인 아이디어가 있더라도 상사가 거부감을 느낄지에 대해 불안해한다. 이러한 조직문화에서는 유연한 아이디어 공유가 어렵기 때문에 제안제도를 실시하더라도 조직혁신을 유도하는 창의적 아이디어가 제도화될 수 없다. 체계화되지 않은 아이디어 소통구조는 행위자들이 제시하는 개별 아이디어를 제도화된 틀 내에 정착시키지 못하고 허공에 맴돌게 할 뿐이다. 역능이 부여된 행위자들의 아이

〔그림 5-1〕 기업조직의 아이디어 소통구조



디어를 제도화된 조직구조로 끌어들이 기업의 지속가능한 경쟁력 증진에 기여하도록 하기 위해서는 아이디어의 흐름을 정리할 수 있는 체계화된 조직구조와 유연한 소통구조가 필수적이다.

앞의 [그림 5-1]은 기업조직 내 아이디어 소통구조의 세 가지 유형을 보여준다. 첫 번째 ‘폐쇄적 소통구조’는 전통적인 기업조직의 위계적 질서에서 아이디어의 흐름을 제시한다. 하위 조직구성원이 제시한 아이디어는 최고 의사결정권자에게 전달되어 채택되기까지 여러 결재단계를 거쳐야 한다. 아이디어는 중간 의사결정권자를 거쳐 상위 의사결정권자에게 전달되는 과정에서 폐기되거나 본래의 의도가 변질될 수 있다. 이러한 구조에서 초기의 아이디어가 원형 그대로 제도화되기 어려울 뿐만 아니라 행위자의 아이디어 제안활동을 위축시킬 수 있다. 두 번째 ‘비-체계적 소통구조’는 ‘폐쇄적 소통구조’와는 다른 이유로 제시된 아이디어가 제도화되기 어렵다. 조직구성원은 다양한 아이디어를 제시하지만 체계가 잡히지 않은 소통구조로 인해 최고 의사결정권자에게 전달될 확률이 낮아진다. 따라서 융합사회 기업조직의 아이디어 소통경로를 구축하기 위해서는 하위 조직구성원-중간 의사결정권자-최고 의사결정권자를 모두 연결시키는 의사소통 네트워크를 이용하여 아이디어가 이동하는 통로를 확대할 필요가 있다.

라. 공유와 갈등

소통경로의 다양성은 필연적으로 기업조직 내에 다양한 아이디어가 공존하는 상황으로 연계된다. 아이디어를 제시하는 행위자들의 가치관과 이해관계가 다양하므로 아이디어가 제시하는 체제와 방향이 다를 경우 갈등은 불가피하다. 조직 내 행위자들이 발현시키는 아이디어의 다양성으로 인해 나타나는 갈등은 적절한 조정기제가 없을 경우 구성원 간의 불신을 증폭시키는 부정적인 결과로 이어질 수 있다. 그러나 이러한 갈등이 반드시 부정적 효과만을 초래하는 것은 아니다. 개별 행위자들의 다양한 아이디어가 공유되면서 나타나는 갈등은 아이디어와 아이디어의 결합을 통해 새로운 아이디어를 창출하는 긍정적인 효과도 기대할 수 있다.

조직 내부의 갈등은 여러 유형으로 분류된다. 갈등은 집단이 수행하는 과업의 본질

에 따른 본질적 갈등(substantive conflict)과 구성원 간 대인관계에서 발생하는 정의적 갈등(affective conflict)으로 분류할 수 있다(Jehn and Bendersky, 2003; 김호정, 2009). 또한 Jehn(1997)은 갈등연구가 갈등에 내재된 다양한 측면들을 고려하여 직무갈등(task conflict)－관계갈등(relationship conflict), 인지적 갈등(cognitive conflict)－정의적 갈등(affective conflict), 직무갈등(task conflict)－감정적 갈등(emotional conflict) 등으로 구분하고 있다고 하였다(김호정, 2009). 갈등을 연구하는 학자들은 갈등으로 인해 조직의 성과가 저해될 수는 있으나, 어떤 조건에서는 효과성을 높이는 긍정적인 기제로 작용한다고 보고 있다(De Dreu and Weingart, 2003; 김호정, 2009).

갈등에 내재된 구조는 조직의 문제에 대한 구성원들의 다양한 시각을 서로 해석하려는 시도로 이어지기 때문에 개별 행위자들의 창의적인 사고를 자극한다(Jehn and Bendersky, 2003). 또한 주어진 문제를 해결하기 위해 제시된 다양한 대안들을 검토하고 평가할 기회를 얻을 수 있으므로 의사결정의 수준을 향상시킬 수 있다(Jehn, 1997). 조직은 이러한 과정을 통해 구성원들이 보유한 지식과 능력을 최대한 활용하고 학습기회를 증진시킬 수 있으며, 조직구성원들로 하여금 조직이 직면한 문제점을 자신의 문제로 인식하게 할 수 있다(Amason, 1996; 김호정, 2009).

〈표 5－1〉 아이디어 공유와 갈등기제

| | | 구성원 | |
|-----|----|-------------|------------|
| | | 배제 | 수용 |
| 구성원 | 배제 | I 초기 갈등단계 | II 상호 이해단계 |
| | 수용 | III 상호 이해단계 | IV 갈등 해소단계 |

조직구성원이 조직의 효과성이나 효율성을 높이기 위해 자신의 생각을 표출하는 것은 조직이 당면한 현안에 대해 일정 수준 관심을 가지고 이를 자신의 문제처럼 생각하기 때문이다. 조직의 문제에 관심을 가진 행위자들이 서로 상충된 아이디어를 제시할 경우 양자 간에는 위의 표에서 제시되는 바와 같이 이질적인 아이디어를 배

제하며 초기 갈등단계를 형성한다. 그러나 조직구성원이 아이디어를 제시하는 행위는 공통의 문제라고 인식된 조직의 현안에 대한 상호 공감대를 바탕으로 이루어지기 때문에 초기 갈등단계를 벗어나면서 상대방이 제시한 아이디어를 검토하고 이해하는 단계로 발전한다. 이 과정에서 조직의 문제를 해결하기 위한 목적으로 제시된 개별 아이디어가 지닌 불완전한 요소들이 제거되고 아이디어의 융합을 통해 새로운 아이디어가 제시되면서 갈등이 해소된다. 따라서 갈등이 해결되는 최종단계를 거치면서 조직구성원들은 자신이 정체성을 부여한 조직의 발전에 기여했다는 만족감과 더불어 성과 향상에 따른 직·간접적 보상을 통해 이전 시기보다 높은 수준의 행복감을 느끼게 된다.

3. 융합사회 기업조직 작동원리의 요소

기업조직을 구성하는 행위자들에게 부여된 역능의 강화는 근대산업사회에서는 제한적으로 이루어졌던 모든 조직구성원들을 기업조직 의사결정의 능동적 주체로 변모시켰다. 근로자들은 조직의 현안을 자신의 문제로 일치시키며 아이디어를 표출할 수 있게 되었고, 이러한 아이디어의 소통과 채택과정을 통해 일종의 자아실현을 통한 행복감을 느끼게 된다. 또한 과거와는 달리 합리적이고 이성적인 관리기법에 매몰되었던 관리방식은 조직을 구성하는 ‘인간’의 주관적 감성까지 배려해야 할 필요성이 제기되면서 이른바 ‘감성경영’을 통한 ‘행복한 일터 만들기’의 패러다임으로 전환하기 시작한다. Barney(1991)는 개별 근로자들의 개인적 역량뿐만 아니라 사기, 직무만족, 조직몰입 등과 같은 감정적인 요소들도 기업조직 조직 고유의 지속가능한 경쟁력을 확보하기 위한 핵심적인 요소로 간주하고 있다. 이처럼 조직구성원인 행위자들의 역능과 행복, 아이디어의 체계적이지만 자율적인 소통이 원활하게 이루어지기 위해서는 폐쇄적 조직구조로부터 개방적 네트워크 구조로의 전환, 원칙과 배제로부터 재량과 수용을 중요시하는 유연성, 현실을 중시하는 이성적 관리로부터 감성관리로의 전환이 요구된다.

가. 개방적 네트워크

과거 근대산업사회의 기업조직은 엄격한 위계적 과정이 강조된 폐쇄성을 특징으로 하는 제한적 소통구조를 지니고 있었다. 조직의 의사결정과정에 참여하는 행위자가 소수의 관리자 계층에 한정되어 있었으며, 다양한 행위자의 개입은 의사결정을 지연시키는 부정적인 요소로 간주되었다. 그러나 융합사회에서의 기업조직은 조직을 구성하는 행위자들의 적극적인 참여와 소통을 통해 기업이 지니고 있는 자원을 최대한 활용하고자 한다. 이를 구현하기 위해서는 과거와 같은 폐쇄적인 소통구조로부터 탈피하여, 조직구성원 간 수평적인 관계망을 형성하는 개방적인 네트워크 구조로 전환되어야 한다. 앞서 살펴본 바와 같이 웅진코웨이의 ‘상상오션’ 제도는 체계화된 제안제도임에도 불구하고 아이디어 표출과정에서는 최고관리자부터 일반 직원에 이르기까지 계층적 위계질서와는 무관하게 수평적인 관계가 이루어진다. 개방적 네트워크는 기업조직 구성원의 참여를 유도하는 핵심적인 구조이며, 유연성과 감성을 구현하기 위한 열린 관리과정을 실현하는 근간이 된다.

나. 유연성

개방적 네트워크는 수용과 재량을 특징으로 하는 유연성과 연계된다. 융합사회 기업조직이 효과적으로 작동하기 위해서는 체계적이면서도 유연한 조직구조가 필요하다. 아이디어 발현주체인 행위자의 역할범주와 참여의 확대를 통해 공유된 아이디어가 구체화되어 기업조직 전체에 효과적으로 확산되기 위해서는 근대산업사회에서 유지되었던 배제와 원칙 중심의 관리방식으로부터 재량과 수용 중심의 관리과정으로의 전환이 요구된다. 폐쇄적이고 이성적인 사고의 틀을 벗어나게 되면 상상력을 바탕으로 수많은 아이디어들이 배출되는데, 기업조직이 지속가능한 경쟁력 확보를 위해서는 다양한 아이디어를 수용할 역량을 확보해야 한다. 이는 개방적 네트워크와 전통적인 조직질서에 바탕을 둔 조직전체의 유연한 사고구조를 통해서만 가능하다.

다. 감성적 조직문화

감성이란 사건 혹은 대상에 대한 무의식적인 반응의 결과이며, 미래행위를 도출

하기 위한 강력한 동기를 부여한다(박용한 · 김홍길, 2005). 개방적 네트워크를 바탕으로 한 감성적인 조직문화는 합리주의적 관리방식에 비해 무한한 아이디어의 창출 기제로 작동한다. 융합사회에서는 조직의 현안과 당면과제를 해결하는데 있어 최적화된 단 하나의 해결방안만을 고려하지 않는다. 현상을 고정적인 해석의 틀에 맞추어 접근할 경우 가능한 다른 대안들을 고려할 수 없다. 이성과 합리성을 중심으로 하는 조직문화는 과정적 정당성을 추구하지만, 상상력에 바탕을 둔 다양한 아이디어를 도출하기 어렵다. 감성적 조직문화는 합리적 조직문화가 지닌 한계점을 보완하여 조직구성원이 지닌 지적 · 감정적 역량을 극대화하는 중요한 기제로 작용한다. 또한 감성의 자극은 근로자들이 제시하는 아이디어의 다양성을 통해 조직의 시야를 확대 할뿐만 아니라, 감성적 자본의 다른 측면들 즉, 열정, 몰입, 신뢰, 애정, 자부심과 같은 감정적 요소를 융합사회에서 새롭게 창출되는 기업 가치로 재구성한다.

제 3 절 융합사회 기업의 창출가치: 행복

1. 감성자본

‘행복한 일터’를 구축하여 융합사회 기업조직이 이끌어내고자 하는 일차적인 목표는 조직구성원들의 감성을 자극하여 조직에 대한 충성도를 높이고 열정과 자부심을 바탕으로 창조적인 조직이 되도록 하는 것이다. Maxwell(1995)은 기업조직이 지닌 잠재력을 완전히 발휘하지 못하는 이유에 대한 의문을 제기하면서, 고용자와 피고용자 간의 관계가 금전적인 매개체에 의해서만 연계되기 때문이라고 하였다. 양자 간의 관계가 월급을 주고받는 관계에 한정되어 있기 때문에 그 이상의 인간적인 관계구축이 어려우며 조직의 발전도 어렵다는 것이다(박용한 · 김홍길, 2005). Thompson (1998)은 기업에 내재된 숨겨진 역량으로 감성자본(emotional capital)을 제시한다. 즉, 기업조직을 구성하는 근로자들이 조직과 업무에 몰입하고, 헌신하며, 도전정신을 가지고 열정적으로 노력하는 것 자체를 인적 · 물적 자원과 마찬가지로 기업이 관리해야 할 또 다른 자본이라는 것이다.

인간은 항상 특정한 감정적 상태를 지니며 육체와 감성은 상호작용의 관계에 있다. Barlow and Maul(2000)은 감정적 상태가 반드시 육체에 작용한다고 한 하루야마 시게오(春山茂雄, 2000)의 주장과 마찬가지로 감성이 인간의 이성적 사고에 영향을 미친다고 보았다. 조직구성원 개개인이 지닌 욕구와 이상은 적극적이고 열정적으로 일을 추진하는 추진체로 작용한다(박용한 · 김홍길, 2005). 열정이 없는 사람들은 업무추진 태도가 사무적인 반면(Seligman, 1996), 한 사람으로부터 발현되는 열정은 주변 사람들에게 전파되어 조직 전체로 파급된다(Canfield and Miller, 1998). 이는 감성자본의 형성이 어떻게 개별 행위자들의 열정을 기업조직 전체로 끌어올리는지를 설명한다.

그런데 감정이란 반드시 긍정적인 측면만 있는 것은 아니다. Thompson(1998)은 감성을 조직의 역량을 이끌어내는 역동적인 감성과 부정적인 영향을 미치는 절망적인 감성으로 구분한다. 아래의 표는 역동적인 감성과 절망적 감성을 구분하고 있다. 역동적 감성은 집요함, 도전정신, 열정, 몰입, 확신, 기쁨, 애정 등의 긍정적 가치체계로 구성되는 반면 절망적 감성은 두려움, 분노, 무력감, 스트레스 불안, 적대감, 이기심, 탐욕 등의 개념으로 형성된다. 기업조직이 개개인이 지닌 감성을 긍정적인 자본으로 이끌어내기 위해서는 절망적 감성을 줄이고 역동적 감성을 자극하여 조직전체의 활력을 제고해야 한다.

〈표 5-2〉 조직을 구성하는 감성

| 구분 | 감성 | | | | |
|--------|-----|------|-----|------|----|
| 역동적 감성 | 집요함 | 도전정신 | 열정 | 몰입 | 확신 |
| | 기쁨 | 애정 | 자부심 | 열망 | 신뢰 |
| 절망적 감성 | 두려움 | 분노 | 무력감 | 스트레스 | 불안 |
| | 적대감 | 질시 | 탐욕 | 이기심 | 증오 |

자료: Thomson, 1998; 박용한 · 김홍길, 2005.

Goleman(1995)은 감성이 이성적 행위로 전이되는 과정을 구체화시키고 있다. 그

는 Salovey와 Meyer(1990)가 제시한 감성지능(emotional intelligence)을 보다 실용적 측면으로 정의한다. Salovey와 Meyer(1990)는 사람들이 주변상황을 인지하고 적응하는 과정에서 인지활동과 후속 행동을 구성하고 조직하는 요소로 정서와 지능을 지목한 바 있다. Goleman(1995)은 “좌절상황에서도 개인을 동기화시키고 자신을 지켜낼 수 있게 하며, 충동의 통제를 가능하게 하고, 기분상태나 스트레스로 인해 합리적인 사고를 억누르지 않게 하여, 타인에 대해 공감할 수 있고 희망을 버리지 않는 상태”로 감성지능을 정의한다.

감성지능은 인간이 지닌 긍정적인 감정체계를 자극함과 동시에 감정적 과정과 이성적 과정을 연계시켜 이성에 활력을 부여한다. 개별 행위자들의 감정적 과정을 통해 나타나는 행태는 주변 조직구성원들에게 영향을 미치며 집단감성을 통한 집단지성을 구성하며 집단감성과 집단지성이 결합된 감성자본을 형성시킨다. 이는 융합사회에서 기업조직을 움직이는 중요한 가치체계로 작동한다. 개별행위자들에게 부여된 역능, 아이디어를 바탕으로 한 의사결정과정에서의 재량권, 그리고 기업조직의 구성원으로서의 정체성 확립은 조직에 헌신하고자 하는 구성원들의 감성적 역량을 극대화하는 핵심적인 기제로 작동한다. 이러한 융합사회 기업의 구성 체계는 행복한 일터라는 새로운 가치를 창출한다.

2. 행 복

행복이란 매우 주관적이며 사적인 가치관이다. 근대산업사회에서의 행복이란 물질적인 수준에 의해 결정되는 것으로 간주되었다. 예를 들어 Wilson(1967)은 “젊고, 건강하며, 교육 수준이 높고, 고임금을 받고 있으며, 외향적이고 낙천적인 성격으로 걱정이 없는 사람, 신앙심이 돈독하며 높은 자긍심과 높은 직무만족, 적당한 기대수준을 가진 기혼자”로 행복한 사람을 정의하고 있다(김주엽, 2009). 융합사회 이전의 근대산업사회에서 개인의 행복은 매우 사적인 가치로 치부되었으며, 개별 조직구성원의 행복 추구는 사적인 이기심을 충족시키기 위한 행위로 이해되었다. 또한 행복은 개인 혹은 집단의 역량을 이용하여 달성 가능한 목표라기보다 운명에 의해 좌우되며

그 결과를 개인이 감내해야 할 신의 섭리처럼 이해되기도 하였다(박성환, 2005).

그러나 융합사회에서의 행복은 개인의 사적인 가치가 아니라 조직 전체의 집단적 감성역량을 극대화할 수 있는 하나의 가치체계로 이해된다. 개인의 긍정적 정서가 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 사실은 이미 기존 실증연구들을 통해 보고된 바 있다(Wright et al., 2002; Wright and Cropanzano, 2004). 또한 개인과 조직의 창의성 및 문제해결 능력을 높여주고(Amabile et al, 2005), 상호 간의 의사소통과 참여자들의 만족도를 높인다(Berry and Hansen, 1996). 즉, 조직 구성원은 기업의 부품이 아니라 하나의 인간으로서 행복을 추구할 수 있으며, 높은 만족도는 자신의 업무에 몰입하도록 유도하여 기업의 성과를 높이는데 긍정적인 역할을 한다는 것이다.

또한 조직구성원의 행복은 그 자체로서 기업이 추구해야 할 목표이다. 기업은 그 비인격적인 존재가 아니라 감정을 지닌 인간이 이성적 과정에 집단적으로 참여하는 공식적·비공식적 관계의 집합체이다. 따라서 기업 조직구성원들은 자신들이 지닌 다양한 욕구를 충족하기 위해 기업조직에 활동하며 이러한 욕구 달성을 통해 행복감을 느낀다. 또한 의사결정 과정에 직·간접적으로 참여하여 조직 내에서 역능을 부여받은 행위자로서 자신의 가치를 확인함으로써 물질적·감성적 측면을 포괄하는 행복한 인간으로서의 지위를 누리게 된다. 기업조직 입장에서는 이러한 구성원들의 만족도와 행복 수준을 높여 조직구성원이 자발적으로 노력하도록 만들고, 성과확대와 물질적·정신적 보상을 통해 사기를 진작시키고 보다 행복한 일터를 형성하여 행복의 선순환 구조를 구축할 수 있다.

제 4 절 실증사례: 행복한 기업, 좋은 일터

본 절은 SK, 놀부 NBG, 한진해운, 일본 미라이공업의 사례를 중심으로 융합사회 기업조직의 새로운 가치체계인 ‘행복한 기업, 좋은 일터’가 구성되는 과정을 분석한다. ‘행복한 일터’라는 새로운 가치창출과정에서 가장 중요한 요인으로 지적되는 것은 리더의 역할이다. 리더는 조직과 구성원이 함께 성장하는 선순환구조를 구축해

야 할 임무를 부여받고 있으며, 개별 구성원들에게 관심과 배려를 보여줌으로써 모든 조직구성원이 조직에 매몰된 부품이 아닌 하나의 특별한 존재로 대우받는다는 느낌을 들게 만든다(예지은, 2010). 따라서 본 절은 융합사회의 새로운 가치체계를 실증사례를 통해 제시하면서 기업이 조직구성원의 ‘행복’을 하나의 새로운 가치로 구성하는 다양한 방식에 대하여 논의하고자 한다. 특히 기업조직의 운영방향을 결정하는 과정에서 경영자와 관리자의 역할이 중요하게 부각된다는 측면에서, 본 절에서 제시하는 실증사례는 ‘행복한 기업’을 만들기 위한 리더의 역할에 초점을 둔다.

1. SK 에너지: 행복경영, 감성 리더십

SK 에너지는 ‘행복 경영’을 조직의 목표로 설정하고 최고경영자를 비롯한 임직원들이 감성리더십을 통해 인간중심의 기업조직 관리체계를 시도하는 대표적인 사례이다. 감성리더십은 조직구성원들의 감성지능을 확대하기 위한 과정으로 이해될 수 있다. Goleman(1998)은 감성지능을 자아인식력, 자기통제력, 동기부여, 감정이입, 사교성으로 구분하고 있는데(예지은, 2010), SK 에너지의 경우 ‘인간중심 경영’을 조직의 목표로 내세워 감성경영의 일관성과 지속성을 확보하고자 하였다.

“SK 에너지의 감성경영은 ‘인간위주의 경영’을 통해 행복을 추구한다는 기업의 비전에 걸맞게 최고경영자부터 모든 임직원들이 자발적이고 의욕적으로 일할 수 있는 환경을 조성하는데 주력한다.”(김우경, 2008)

“‘행복 경영’을 바탕으로 한 최고경영자는 인간중심의 기업문화를 구현하기 위해 사내 임직원들과 적극적인 의사소통을 시도한다.”(김우경, 2008)

SK 에너지는 감성경영을 통해 ‘행복한 일터’를 구축하고자 하며, 이를 달성하기 위해 기업조직 내에 다양한 의사소통 체계를 확립하였다. 융합사회의 기업조직은 조직구성원 간의 역동적인 개방적 의사소통 네트워크를 필요로 한다. 역능이 부여된 개별 행위자가 참여하는 네트워크는 다양한 아이디어 소통의 통로로 작용한다. 이러한 조직은 비-인간적 조직체가 아닌 감정과 이성이 결합되어 아이디어의 활

발한 흐름이 전개되는 공식적 조직 내의 또 다른 의사소통 채널을 구축한다. 조직구성원들이 아이디어를 전개하는데 긍정적인 태도를 유지하는 것은 조직에 긍정적인 영향을 미친다. 정반대의 사례로 공포경영으로 유명했던 American Air line사의 임직원들은 CEO의 분노와 비난을 피하는데 급급하여 결국 파업과 재정위기에 직면한 바 있다(예지은 20010). 이러한 사례는 조직구성원의 부정적 감성이 조직에 미치는 해악을 보여주고 있으며, 긍정적인 감성을 이끌어내기 위한 리더의 역할과 제도화된 배려와 관심이 중요함을 강조한다.

“이 외에도 SK 에너지는 임직원들의 사내 카운슬링 전문서비스와 휴식공간 제공을 위해 ‘하모니아(harmonia)’ 서비스를 실시하고 있다. 임직원들의 스트레스와 고민을 개인의 문제로 치부했던 과거와는 달리 기업이 직접 상담전문가를 통해 고민을 해결 해주면서 업무에 집중할 수 있는 환경을 만들어주고 있다..... 또한 SK 임직원 자녀들을 대상으로 여름/겨울방학마다 영어캠프를 개설하여 회사의 교육프로그램 인프라를 자녀들에게도 제공하고 있으며 이를 통해 자녀들이 부모의 회사의 자부심을 느끼도록 하고 있다.”(김우경, 2008)

특히, 임직원들에 대해 스트레스와 고민에 대한 사내 카운슬링을 실시하고, 직원 자녀들의 영어교육을 위해 조직이 지닌 자원을 이용하는 것은 과거 근대산업사회에서는 매우 개인적인 일로 취급되었으며 기업조직이 관심을 가져야 할 대상은 아니었다. 그러나 SK 에너지의 사례와 같이 구성원들의 긍정적인 감성을 이끌어내고 기업조직 전체를 행복한 일터로 만드는 것은 융합사회가 지향하는 행위자의 역능 강화와 감성적 조직문화 구축을 위한 시도라고 할 수 있다.

2. 놀부 NBG: 독서경영

SK 에너지가 인간을 중심으로 한 행복경영과 감성리더십에 초점을 두고 있다면, 놀부 NBG의 사례는 독서경영을 통해 기업조직 구성원들의 지적활동을 자극하고 있다. 놀부 NBG의 독서경영은 아이디어의 공유를 중심으로 하는 융합사회의 가치 체계와 부합한다. CEO가 직접 읽은 책들을 직원들과 공유하기 위해 읽은 내용을 바

탕으로 활용 지침서를 만든다.

“토종 외식기업 놀부 NBG의 김순진 회장은 읽은 책을 직원들과 공유한다. 책을 보며 필요하다 싶은 부분을 밑줄을 치거나 접어서 표시하면 비서가 표시된 부분을 컴퓨터에 입력해 요약본을 만들어 ‘교안활용’, ‘즉시활용’ 등의 꼬리표를 달아 각 부서에 배포한다. 책은 가장 필요한 부서가 먼저 읽게 하고 사내 도서관에 두고 돌려 읽는다.....책의 핵심 내용 중 서비스에 관련된 내용은 ‘감성답변 매뉴얼’이라는 지침서로 만들어 활용한다. 고객의 의견을 경청하고 공감하는 과정을 6단계로 정리한 이 매뉴얼은 피해야할 답변으로 변명, 회피 등의 문구를 사례별로 예시한다.....”(서화동, 2010)

그러나 놀부 NBG의 사례는 완전한 융합사회의 기업조직 관리방식은 아니다. 조직구성원들이 ‘독서’를 통해 아이디어를 공유하기는 하지만 그 방식이 자발적 참여에 의한다기보다 CEO의 지시에 바탕을 둔 성격이 강하기 때문에 어떤 측면에서는 근대산업사회의 관리방식에 가깝다. 그럼에도 놀부 NBG의 독서경영은 독서를 통한 상상력의 자극, 즉, 조직구성원들의 지적 역량을 이끌어내기 위해 ‘책’을 매개로 한 공유라는 측면에서 근대산업사회로부터 융합사회로 이행되는 중간단계의 특성을 보여준다고 할 수 있다.

“김회장은 밤하늘의 달을 보샘해가는 해괴한 도둑을 그린 ‘달나라의 도둑’의 상상력을 통해 발상의 전환이 새로운 창조의 원동력임을 직원들과 함께 되새기는 계기가 됐다고 설명한다. 또 오래 전에 읽은 ‘맥도날드 이야기’에서 창업자 레이크룩이 점포마다 다니면서 화장실을 청소해줬던 이야기를 통해 실천의 중요성을 체감했다고 한다.”(서화동, 2010)

3. 한진해운: 예술경영을 통한 소통

한진해운의 사례는 ‘예술’을 매개로 한 기업조직의 소통경로 확대를 특징으로 한다. 감성과 이성을 기업조직 관리에 접목시키기 위해 직원들과 미술전시회와 뮤지컬을 함께 관람하고 저녁식사 자리를 가지면서 최고경영자와 일반 직원들 간의 의사소통이 이루어진다. 놀부 NBG의 사례가 ‘독서’라는 지적 활동을 바탕으로 아이디

어를 창출하고자 하였다면, 한진해운은 업무 외적인 장소에서 업무 외적인 소재를 이용하여 소통을 시도한다.

“전 회장의 별세로 전업주부에서 경영자로 변신한 한진해운 최은영 회장은 여성 특유의 감수성을 경영에 접목하기 위해서 ‘예술경영’을 통해 임직원들과의 소통을 이끌어내고 있다. 그는 정기적으로 직원들과 저녁식사 자리를 갖고 시간이 될 때마다 미술전시회나 뮤지컬 공연을 관람한다.”(김은혜, 2010)

융합사회 기업조직이 운영되는 핵심 키워드 중 하나는 소통이다. 특히, 조직구성원의 감성을 자극하여 인간관계를 확대하고, 긍정적인 집단감성을 형성하려는 시도라는 측면에서 한진해운의 예술경영을 통한 소통경영은 융합사회의 기업조직에 가까운 형태로 나아간다고 볼 수 있다. 임신한 여직원, 신입사원 등과 함께 1:1로 식사하며 격려하면서 개별적인 관심을 보이고 직원들에게 감동을 선사하는 것은 조직의 신뢰기반을 구축하기 위한 시도라고 할 수 있다. 융합사회 기업조직에서 개방적 의사소통 네트워크가 작동하기 위해서는 개별 조직구성원들이 상호 간 의사소통 과정에서 상대방에 대한 믿음이 전제되어야 하기 때문이다.

“사내동호회인 와인동호회에 참석하고, 임신한 여직원이나 신입사원들과는 반드시 함께 식사하며 격려한다. 최근에는 여의도 본사 사옥 입구에 걸려 있는 대형 미술작품을 스티브 맥커리의 작품으로 바꾸면서 이 작품을 보고 느낀 점을 적어낸 직원 5명을 선발해 함께 식사하며 미술에 관한 얘기도 나눴다.”(김은혜, 2010)

4. 미라이 공업: 인간 중심의 유토피아 경영

일본 미라이 공업은 비인격체인 조직으로부터 인간 중심으로 전환한 융합사회 기업조직의 대표적인 사례이다. 이성과 합리성이 강조되던 시대에 다른 기업들이 비용 절감을 위해 정리해고를 단행하고, 직원들에 대한 평가와 그에 따른 보상 및 처벌 체계를 확립하는 상황에서, 미라이 공업은 종신고용, 연간 140일 휴가 등과 같이 근대산업사회의 기업조직 관리 방식으로부터 상당히 벗어나 있다. 미라이 공업의 사장인 야마다 아키오(山田昭男)는 성과주의를 강조하지 않으며, 오히려 가장 기

초적인 비용절감 방식인 운영과정에서 물질적인 절약에 초점을 둔다.

“70세 정년 전 직원 정규직 종신고용, 연간 140일 휴가, 5년마다 전 직원 해외여행..... 40년 전통을 지닌 전기설비 제조업체 미라이 공업은 한 해 매출 2,500억 원의 중소기업으로 ‘직원은 자원이 아닌 인간’이라는 경영비전으로 일본 유수의 대기업을 제치고 세계적으로 주목받고 있다. 미라이 공업이 주목받는 이유는 동종업계 1위라는 성과뿐만 아니라 사장의 독특한 경영방식 때문이다. 야마다(山田) 사장은 직원들에게 경쟁과 성과주의를 강조하지 않는다. 그는 전기스위치에 ‘손대지마 바보야, ‘쓰레기 여기 두지마’ 같은 엉뚱한 표어를 붙이고 다니며 회사의 절약 정신을 강조한다.”(문화방송, 2010)

야마다 사장은 기업조직에서 신뢰의 중요성을 강조한다. 긍정적 조직분위기의 중요성은 갈등, 부담, 적대적 감정이 팽배했던 조직분위기를 신뢰, 용서, 긍정적 비전을 통해 재정위기를 극복한 미국 뉴잉글랜드의 그리핀 병원에서도 찾을 수 있다(예지은 2010). 회사가 어렵더라도 직원들이 즐겁게 일할 수 있는 분위기가 조성되어야 조직과 직원이 함께 성장할 수 있다는 것이다.

“그는 인간은 말이 아니므로 채찍이 필요 없다고 강조하며, 사장과 직원 간의 신뢰가 중요하다고 주장한다..... 회사가 힘들수록 사원들이 기쁘게 일을 해야 회사가 발전한다는 것이 그의 경영철학이다.”(문화방송, 2010)

“미라이 공업은 성과나 연줄이 아니라 종이에 이름을 적어 선풍기에 바람을 날리거나 불펜을 넘어뜨려 승진을 결정한다. 과장, 부장, 차장은 단지 직책일 뿐 군림하는 법이 없다..... 야마다 사장은 경영을 연극에 비유한다. 막이 오르면 사원이라는 배우에게 모든 것을 맡겨야 하며 사원 스스로 감동하지 않으면 기업은 성장하지 못한다는 것이다.”(문화방송, 2010)

미라이 공업의 인사관리방식은 근대산업사회 기업조직의 관점에서는 비합리적이고 비이성적이다. 선풍기, 연필을 이용해 행운에 의한 승진결정은 조직 내 직책이 단지 직책에 불과하며 상위 계급이 하위 계급이 지배하는 종속적인 위계구조가 아님을 보여준다. 즉, 조직의 모든 구성원이 위계질서 내에 예측된 폐쇄적 관계가 아니라 수평적 신뢰관계를 바탕으로 유연한 의사소통 경로를 형성하는데, 미라이 공

업의 아이디어 제안이 1만 건이 넘고 특허 신청이 동종업계 최고수준이라는 점이 이를 뒷받침한다.

제5 절 소 결

본 장에서는 융합사회 기업조직의 구성요소와 작동기제 그리고 이러한 새로운 체계를 통해 융합사회의 새로운 가치인 ‘행복’이 도출되는 과정에 대해 논의하였다. 과거 산업사회와는 달리 융합사회를 구성하는 행위자는 소수의 관리자 계층 외에도 일반 직원들까지 포괄한다. 이들은 기업조직에 자신의 정체성을 투영하며 조직의 발전을 통해 욕구를 충족하기 위한 다양한 아이디어를 배출한다. 융합사회의 기업조직은 이러한 아이디어를 수용하고 조직구성원이 지닌 지적·감성적 역량을 최대한 이끌어낼 수 있는 유연하고 개방적인 네트워크를 구축하고 있다. 또한 융합사회 기업조직은 서로 다른 가치체계를 지닌 다양한 아이디어를 새로운 아이디어로 재창출할 수 있는 공유 구조를 확보하고 있다. 융합사회 기업조직이 운영되기 위해서는 CEO를 비롯한 상위 관리자계층의 소통의지와 구성원의 감성을 자극하고자 하는 역량이 요구된다. SK 에너지, 놀부 NBG, 한진해운, 미라이 공업의 사례에서 제시한 바와 같이 직원들의 동기를 부여하는 감성경영은 조직구성원의 행복 수준을 한 차원 끌어올린다.

이성과 합리성을 강조하는 관리방식은 인간이 이성적 판단을 하기에 앞서 종종 감성적으로 반응한다는 점을 간과하여 왔다. 본 장은 이와는 다른 측면에서 기업조직을 이끄는 리더의 인간적인 배려가 구성원의 사기와 조직의 성과에 긍정적인 영향을 미친다는 점을 강조하였다. 조직구성원에 대한 감성적 차원의 배려는 구성원 간의 신뢰와 소통을 증진시키는 중요한 요소이며, 이를 통해 조직구성원의 ‘행복’이라는 융합사회의 또 다른 가치를 창출할 수 있다는 것이다. 이는 주주의 이윤을 추구하는 기업, 소비자를 만족시키는 기업, 사회에 기여하는 기업이라는 기업조직과 외부 환경 혹은 행위자 간의 관계에서 한 단계 나아가 ‘행복한 일터’가 융합사회의

기업조직이 추구해야 할 새로운 가치체계임을 제시한다. 그러나 본 장에서 초점을 두는 ‘행복경영’은 앞서 제시된 융합사회의 가치창출구조와 마찬가지로 근대산업사회의 특징과 융합사회의 특징들이 상호 균형을 이룸으로써 가능하다. 조직구성원의 행복만을 강조한 기업운영은 기업조직 본연의 목적을 호도할 수 있다. ‘조직구성원의 행복’은 ‘조직을 둘러싼 주변 행위자들의 행복과 만족’이 함께 조화를 이루어야 한다. 그렇지 않을 경우 ‘구성원의 행복’은 조직을 둘러싼 주변 환경으로부터 정당성을 확보하기 어렵다. 즉, ‘행복한 일터’는 기존에 사회적으로 인정된 기업조직의 목표와 부합될 수 있어야 하며, 기업의 존재의미를 한 단계 높일 수 있는 새로운 가치체계로 자리 잡을 수 있다.

제 6 장 역능: 융합사회 대학교육의 새로운 가치

제 1 절 대학교육의 지위와 역할의 변화

전-근대사회, 근대산업사회, 융합사회로 전환되는 과정에서 교육의 역할과 지위에 대한 인식은 점증적으로 변화하였다. 과거 전-근대사회에서의 교육은 특정 계층의 지식 공유와 전수가 일차적인 목표였다. 산업사회 이전의 제한적인 교육기회와 인쇄기술의 미비는 전-근대적인 폐쇄성을 특징으로 한다. 대학은 과거와 현재를 막론하고 최고의 교육기관이자 연구기관이었으나, 문맹률이 매우 높았던 이 시기 철학과 신학이 중심이 된 대학교육은 권위적인 통제를 근간으로 하였다. 대학은 순수한 진리를 탐구하는 조직이기도 하였지만 통치계급의 지배권을 정당화할 논리를 개발하고 발전시키는 역할도 담당하였다. 소수의 계층만이 대학교육과 같은 고등교육의 혜택을 누릴 수 있었으며, 전문적 지식과 자료는 폐쇄적인 대학과 수도원에 집중되어 있었다. 또한 인쇄기술이 발달하기 전까지 지식의 축적과 전달 과정은 ‘글을 읽고 쓸 줄 아는’ 사람들에게만 역할이 부여되었다.

19세기 초반 이후 산업사회의 도래와 시민권의 향상은 사회구성원들에 대한 교육 기회를 확대하는 계기가 되었다. 대학을 비롯한 고등교육기관의 수도 증가하였으며, 대학교육을 받을 수 있는 대상자도 확대되었다. 인쇄술의 발달은 축적된 지식을 보급하고 새로운 지식을 창출하는 통로로 작용하였고, 대학은 그 중심적 위치에 있었다. 20세기 이후 대학은 다양한 학문 분야가 집중된 종합교육기관이자 연구기관으로서의 지위를 확보하게 되었으며, 새로운 학문분야를 창출하는 산실로 자리 잡았다. 무엇보다 민족국가의 등장과 함께, 대학교육을 받은 고등인력 배출이 국가의 경쟁력을 좌우하는 중요한 요인으로 인식되면서 고등교육의 정점에 위치한 대학교육의 위치가 보다 확고하게 되었다. 대학교육을 받은 사람들이 증가하면서, 한 사회에서 행위자로서

의 지위를 인정받은 사람들도 늘어나게 되었는데, 이들은 기존 지식의 수용체이면서도 새로운 지식을 창출할 자격을 부여받았다. 전-근대사회에서 왕권과 신권이 지니던 가치창출과 유지를 담당하는 역할은 고등교육을 받은 전문가들이 담당하게 되었다.

그러나 산업시대 이후 대학의 확산이 모든 사회구성원들에게 행위자로서의 지위를 갖게 한 것은 아니다. 대학은 여전히 대내외적으로 폐쇄적이었다. 20세기 후반에 이르기까지 상당수의 국가에서 고등교육을 받은 여성의 수는 여전히 적었으며, 높은 등록금은 빈곤계층에게 진입장벽으로 작용하였다. 이와 더불어 대학의 계층화는 고등교육을 이수한 사람들의 서열화로 이어졌다. 20세기 이후 확산된 다양한 학문 분야는 대학 내부에서 또 다른 폐쇄적 장벽으로 작용하였다. 다양한 학문분야가 모인 종합연구기관이자 교육기관으로서의 대학의 의미는 퇴색하였으며, 개별 학문이 각자의 고유 영역을 강조하면서 학문간 배타적 관계가 형성되었다. 또한 강의실 내에서는 교수의 권위가 절대적이었고, 학생은 가르침을 받는 수동적 객체이자 평가의 대상이었으며, 객체가 주체를 평가한다는 것은 상상하기 어려웠다. 융합사회가 등장하기 이전까지 대학은 사회를 주도하는 고급 인력을 양성하는 기관으로서, 축적된 지식과 이에 기반을 둔 권위를 바탕으로 사회를 지도하는 조직이었다. 대학이 사회를 평가했으며, 사회는 대학이 주도하는 해석과 평가의 대상이었다.

융합사회가 도래하면서 대학은 산업시대보다 더 많은 역할을 부여받으면서도 과거의 권위적 지위는 상대적으로 감소하였다. 대학은 20세기 중반 이후 급격히 증가한 다른 여러 조직(예. 기업)과 마찬가지로 과거보다 더 많은 사회적 요구사항을 수용하게 되었다. 대학은 공동체 내 시민사회와 함께하는 주체로 선발된 학생들뿐만 아니라 지역사회의 일반 대중들에게도 교육을 제공하기 시작하였다. 급격한 사회변화에 호응하여 기존의 학문분야가 융합하여 새로운 학과가 신설되었다. 학생 선발 과정에서는 ‘유능한 인재를 더욱 유능한 인재로 양성’하는 교육에서 ‘가능성 있는 인재를 공정하게 선발하여 양성’하는 교육으로 변화하였다. 과거 고등교육대상에서 배제되었던 여성뿐만 아니라 사회적 배려가 필요한 계층에게도 다양한 기회를 제공하기 위한 제도적 장치가 마련되었다. 강의실에서는 교수가 여전히 학생을 교육하

고 평가하지만, 학생도 교수의 강의를 평가하게 되었다. 대학이 사회가 나아갈 방향을 제시하고 해석하는 영향력은 상대적으로 감소한 반면, 사회가 대학을 평가하는 분위기가 당연시되었다. 융합사회의 도래와 함께 나타난 대학 변화의 가장 큰 특징 중 하나는 고등교육이 ‘교육’이라는 위계적인 체계를 넘어 ‘교육 서비스’라는 행위자 간의 수평적인 관계로 바뀌었다는 점이다.

제2 절 융합사회 도래에 따른 대학 제도의 변화

1. 대학의 시장화: 교육에서 교육 서비스로

대학은 대외적 사회 환경과 빈번하게 접촉할 수밖에 없는 개방체제로서 변화하게 되었고, 이러한 경향은 고등교육의 시장화로 이어지게 되었다(신현석, 2007). 1995년 1월 WTO체제의 출범과 ‘서비스 무역에 관한 일반협정’(General Agreement on Trade in Service: GATS)의 발효는 교육을 상품서비스로 간주하고, 이를 국가 간 무역시장에서의 거래·교환되는 품목으로 규정하게 되었다. 이러한 세계화의 흐름 속에서 고등교육은 하나의 시장상품으로써, 전 지구적으로 거래·교환이 확산되는 ‘고등교육의 시장화’, ‘고등교육 시장의 세계화’ 현상으로 나타나게 되었다(신현석, 2007). 이제 교육은 더 이상 한 국가의 의무이자 국가경쟁력 강화의 수단이 아니라 시장의 상품으로서의 역할을 더하게 된 것이다.

예를 들어, Emery와 그의 동료들(2001)은 교육을 하나의 산업으로 보고 대학을 그 산업내의 다른 대학들과 경쟁하는 독립된 기업으로 간주한다. 특히, 이들은 강의가 대학이 생산하는 서비스이자 제품이고, 교수는 그러한 서비스와 제품을 생산하는 제공자이며, 고객인 학생은 교수가 제공하는 서비스와 제품을 획득하는 자라고 말하고 있다. 학생은 고객으로서 강의의 질에 대한 요구 수준과 실제 교수로부터 제공된 강의의 질을 비교하여 대학 및 교수에 대한 만족 또는 불만족을 표현하게 되므로 대학은 조직의 효율성을 강의의 질적인 차원으로 평가하고 판단할 수 있다(류준호·이정호, 2005). 강의평가를 통해 학생과 교수가 서로의 의견을 교환함으로써 질적으

로 보다 향상된 강의를 추구할 수 있게 된다. 적극적인 표현을 통해 학생들의 다양한 생각과 교수의 심도 깊은 의견이 교환되고 이러한 과정을 통해 서로 다른 가치의 공유와 이해가 가능하게 되었다.

한국은 대학 교육체제 변화의 세계적 흐름을 공식적으로 제도화한 대표적인 사례이다. 1994년 2월 대통령 직속 자문기구로 “교육개혁위원회”를 발족시키고, 동위원회가 1년여의 연구 과정을 거쳐 1995년 5월 31일 제1차 “세계화·정보화시대를 주도하는 신교육체제수립을 위한 교육개혁방안”이 발표되었다. 뒤이어 교육개혁위원회는 1996년 2월 9일 제2차 교육개혁방안을 발표하였고, 계속해서 구체적인 후속 실천 방안을 강구하였다(김재범, 1996). 2004년 12월 대학을 사회수요에 적합한 인력양성 구조로 전환하고, 대학 운영시스템의 효율성을 제고하기 위하여 학생정원 감축, 전임교원 확충을 통한 대학의 교육 여건 개선, 대학 간 다양한 통합 및 개편 촉진, 대학원 구조 개혁 등을 주요 내용으로 하는 ‘대학경쟁력 강화를 위한 대학 구조개혁 방안’을 발표하였다(교육인적자원부, 2004).

이는 대학이 더 이상 국가와 사회를 주도하는 권위적인 주체라기보다 사회의 다양한 수요를 반영하여 교육서비스를 제공하는 수평적 관계가 공식적으로 제도화하였음을 보여준다. 특히 학생 선발과정과 교육과정 개편 및 강의평가제도 도입의 확산은 대학교육이 과거 근대산업사회와 같은 고등교육을 통한 권위적 지위의 유지 및 계승과 같은 기능에서 벗어나 피-교육자인 학생에게 보다 높은 수준의 역능(empowerment)을 부여하고 있음을 보여준다.

2. 입학제도의 다양화

과거 한국의 대학입시제도는 과열된 학생 간의 경쟁으로 인해 여러 가지 문제점을 야기하였다. 이는 근대산업사회가 진행되는 과정에서 대학이 제공하는 교육이 제공하는 권위적 지위를 확보하기 위한 경쟁에서 비롯되었다. 고등교육이 사회적 신분상승을 위한 유일한 수단으로 간주되면서 형평성 있는 선발과정을 확보하기 위해 일률적인 입학고사가 실시되었다. 선발 과정에서 형평성의 강조는 ‘다양한 인재’

선발보다는 ‘공정한 인재’ 선발에 초점을 두었으며, 변별력 확보를 위한 특정 과목 위주의 선발시험체계가 지속되었다.

융합사회의 도래와 함께 교육이 서비스의 개념으로 정립되면서, ‘대학 선택권’ 혹은 ‘학습권’이라는 개념이 강조되기 시작하였다. 이 과정에서 학생선발과정에서 대학의 자율성이 과거에 비해 확대되었으며 선발방식도 다양화 되었다. 융합사회의 발전 동력 중 하나인 다양성은 기본적으로 제도를 다양화하기 위한 상상력을 통해 이루어진다. 대학의 입학제도의 다양화는 인재에 대해 다원화된 사회적 관점을 반영하기 위해 도입되었다. 예를 들어, 2002년부터 시행된 무시험 전형제도는 고등학교 교육과정의 성취수준을 바탕으로 대학이 자율적으로 선발권을 인정하고 있다. 여전히 ‘수학능력시험’과 같은 일원화된 평가가 중요한 비중을 차지하고 있으나, 대학이 과거 입학생 선발과정에서 정부의 구속으로부터 어느 정도 자율권을 확보하였음을 보여준다. 그러나 이것이 대학이 지닌 권위의 확대를 의미하지는 않는다. 대학은 일원화된 강제적 압력으로부터 벗어나고 있으나 다원화된 사회적 수요에 대응해야만 하게 되었다.

3. 교육과정의 다원화

과거 한국의 대학교육은 ‘서비스’로서의 교육수요를 충분히 반영하지 않았다. 김진옥(1996)은 대학 재학생을 교육서비스의 직접소비자로 기업을 간접소비자로 분류하고, 양쪽 모두에게 적합한 교육서비스를 제공할 수 있는 대학경영의 필요성을 제시한다. 대학교육서비스에 대한 직접소비자들의 가장 큰 불만으로 자신이 배울(소비할) 전문분야에 대한 선택의 제한이다. 교육서비스에 대한 간접소비자인 기업이 가진 대학교육 서비스에 대한 불만은 현대의 생산기술이나 관리기능에 복합적인 능력이 요구된다는 것이다(김진옥, 1996). 즉, 과거 한국의 대학교육은 특정 전공분야에 치우친 부분화된 인재양성에 치우쳐 있었다. 최근 진행되는 교육과정의 다양화는 대학교육의 이러한 한계를 극복하고 역능이 부여된 행위자 즉, 학생들의 직접적인 교육수요와 기업의 간접적 교육수요에 대응하기 위한 시도이다.

‘서비스’화 된 교육은 대학의 폐쇄적 학문구조를 극복하고 서비스 수요자에게 보

다 다양한 교육기회를 제공하는 기반을 마련하였다. 이는 교육내용의 다원화와 제도의 다양화로 구분할 수 있다. 교육내용의 다원화는 교육서비스 제공과정에서 학문 간 폐쇄적 구조를 지양하고 문-이과 연계교육과 같이 다양한 학문분야가 연계된 종합교육서비스를 제공하는 것이다. 교육제도의 다양화는 다양화된 교육내용이 여러 가지 방식으로 공급됨을 의미한다. 자유전공학부, 복수전공, 연계전공 등의 전공과정 선택방식은 기존의 대학교육 체제를 일정 부분 유지하면서 학생의 선택권을 보장하는 수단으로 도입되어 확산되고 있다.

예를 들어, 2008년 이후 자유전공학부의 도입은 다양한 사회적 수요에 반응한 결과물이라고 할 수 있다. 30여개 이상의 대학이 자유전공학부 제도를 운영 중이며, 일부 대학은 전문대학원 과정(예. 법학전문대학원, 의학전문대학원)을 설치하면서 폐지한 학부 정원을 정해진 전공 없이 다양한 학문 분야를 접할 수 있는 자유전공학부에 할당하였다. 예를 들어, S대에서 공개한 교과과정은 자유전공학부 학생들이 문·이과 과목을 의무적으로 이수하도록 규정하고 있다. S대학 자유전공학부 소속 학생들은 고등학교에서 문과 과정을 이수한 경우 수학과 물리학을 필수적으로 이수해야 하고, 이과를 이수한 학생들은 작문, 논리학 등과 같은 문과 과목을 이수해야 한다. 또한 자유전공학부 학생들은 전공과정을 스스로 설계할 수 있도록 하고 있는데(한국경제신문, 2008), 이는 대학교육이 학생들의 학습권뿐만 아니라 다양한 교육수요를 반영하는 선택권도 강조하고 있음을 제시한다.

또한 연계전공은 이제까지 대립적 구도에서 진행되어 왔던 학문연구와 교육을 인문 사회과학과 자연과학, 그리고 예술과 언어 등이 융합된 통합 교육과정으로 전환한 예이다.

복수전공제도는 구조화된 학문체계를 기반으로 역능이 부여된 학생들의 선택권을 반영한다. 다양한 교육서비스를 무한정 제공할 수 없는 대학의 입장에서는 복수전공제를 최대한 활성화할 수 있다면 다양한 복합학문의 학과를 따로 설치하지 않고도 수많은 융합학문의 교육서비스 혜택을 제공할 수 있다. 즉, 이미 설치된 학과들을 기반으로 새로운 비용투자 없이 다양한 교육서비스 수요에 대응할 수 있다는 장점이 있다.

4. 평가방법의 다원화

교육과정의 다원화 외에도 개별 수업에서 학생들을 평가하는 방식도 일차원적이고 일-방향적인 체계를 넘어 다차원적이고 양-방향적인 방식으로 변화하고 있다. 과거에는 학생이 얼마나 많은 지식과 정보를 알고 있느냐와 같은 일차원적인 지식이 학생의 역량을 평가하는 핵심적인 기준으로 적용되었다. 그러나 융합사회에서는 지식의 양적 습득보다는 지식의 활용 방법과 새로운 지식창출능력이 더욱 강조하고 있다(채수진, 2006). 본 연구는 이러한 현상을 실증적으로 뒷받침하기 위해 서울소재 A대학교 4개 학과의 수업계획서를 비교분석하였다. 분석 시기는 2000년 1학기부터 2003년 1학과 2009년 2학과와 2010년 1학기 자료를 이용하였다.

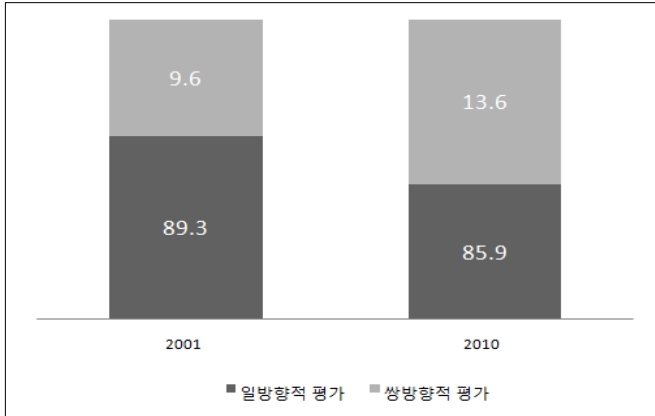
〈표 6-1〉 A대학 학생성적평가 분석 대상

(단위: 과목)

| | 2000년 | 2001년 | 2002년 | 2003년 | 계 | 2009년 | 2010년 | 계 |
|--------|-------|-------|-------|-------|----|-------|-------|----|
| ‘가’ 학과 | 7 | 24 | | | 31 | 9 | 16 | 25 |
| ‘나’ 학과 | 11 | 17 | 11 | | 39 | 15 | 18 | 33 |
| ‘다’ 학과 | 6 | 9 | 7 | 7 | 29 | 18 | 18 | 36 |
| ‘라’ 학과 | 20 | 11 | | | 33 | 13 | 18 | 31 |

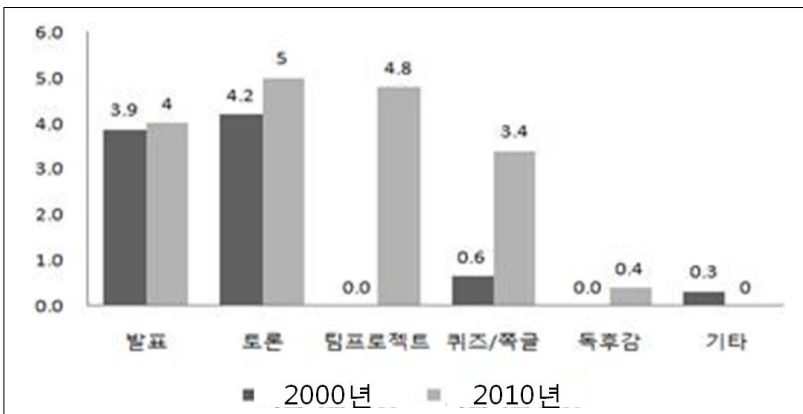
다음 [그림 6-1]은 2000년대 초반과 2010년 전후의 평가방법 비중을 비교분석한 것이다. 본 연구는 전통적인 평가방식인 중간고사, 기말고사, 출석의 반영 비율을 일방향적 평가로, 인터뷰, 팀프로젝트, 보고서, 다면평가 등의 방법을 양방향적 평가로 정의하고 그 비율을 비교하였다. 그림에서 제시되는 바와 같이 2001년과 2010년의 일 방향적 평가비중은 89.3%에서 85.9%로 소폭 감소하였으며, 양방향적 평가 비중은 9.6%에서 13.6%로 다소 증가하였음을 확인할 수 있다. 즉, 전통적인 평가방식이 여전히 중요한 비중을 차지하고 있음에도 다양한 평가 기준이 확대되었다는 것이다.

〔그림 6-1〕 2001년과 2010년 일-방향적 평가와 쌍방향적 평가 비율



아래의 그림은 A대학 ‘가’학과의 세부적인 양방향 평가 방식의 확대를 보여준다. 발표를 평가에 적용하던 과목은 3개 과목에서 4과목으로 증가하였으며, 토론반영 과목도 4.2과목에서 5과목으로 증가하였다. 가장 괄목할만한 부분은 학생들 간의 협력과 분업을 통해 창의적인 아이디어를 개발하고 자율적인 학습을 목표로 하는 팀프로젝트의 도입이다. 2000년대 초반까지 팀프로젝트를 도입하는 과목은 하나도 없

〔그림 6-2〕 2000년과 2010년 A대학 ‘가’학과 양방향적 평가의 세부 내용



었으나, 2010년을 전후로 평균 4.8개 과목이 팀프로젝트를 평가에 반영하는 것으로 나타났다.

이러한 변화는 교수가 학생을 대상으로 교육 내용을 주입하던 수업 방식에서, 교수와 학생, 학생과 학생 간의 양방향적인 의사소통이 평가과정을 통해 강조되고 있음을 보여준다. 또한 학업성취도를 평가하는 과정에서 기본적인 지식을 얼마나 축적했는지 보다 학생의 다양한 활동과 역량을 다면적으로 평가하는 방향으로 바뀌고 있음을 알 수 있다.

5. 학생복지의 다양화

과거 학생복지제도는 장학금제나 근로복지 등과 같은 금전적인 차원에 치중되어 있었다. 하지만 융합사회의 도래와 더불어 학생들의 역능이 강조되면서 다양한 복지수요에 대응해야할 필요성이 제기되었다. 예를 들어, 소수집단인 여성, 장애인 등 다양해진 복지수혜자가 생겨나게 되고, 취업·상담 등 학업 외에 다양한 영역으로 복지제도가 점차 확대되고 있다. 또한 대학 내 여학생 수의 증가는 여학생 지원과 양성평등 교육수요로 연계되었다. 여성의 역능이 강조되면서 일부 대학은 여성에 초점을 맞추어 여성에게 특화된 인력개발을 위한 연구소의 설립을 통해 여학생의 사회진출을 모색하기 위한 다양한 연구가 진행되고 있다. 또한 제도적으로도 ‘남녀차별 금지 및 구제에 관한 법률’이 시행되면서 여러 대학들이 교내 성폭력 근절 및 예방을 위한 부서를 설치하여 대학 내에서 여성들을 사회적인 폭력으로부터 보호하게 되었다. 이러한 변화는 역능이 부여된 학생들 중에서도 과거에 차별적 대우를 받아왔던 사회적 소수자들에게 더 높은 수준의 행위자로서의 지위가 부여되고 있음을 보여준다. 또 다른 예로 장애인들에 대한 대학차원에서의 지원 제도는 이들이 더 이상 고등교육으로부터 직·간접적으로 배제되어야 할 대상이 아니라, 대학이 적극적으로 이들의 고등교육 수혜를 위해 다양한 배려를 해야 할 역능을 갖춘 행위자로 변화하였음을 의미한다. 예를 들어, 장애지원센터는 장애학생들의 시설이용과 원활한 학업을 위한 편의시설과 프로그램을 제공한다. 학생들을 대상으로 한 복

지의 다양화는 역능이 부여된 행위자인 학생들의 교육관련 수요를 반영함과 동시에, 과거에 소외되었던 행위자 계층들에 고등교육을 수혜할 수 있는 새로운 자격이 부여되었음을 보여준다.

6. 평생학습과 대학확장

대학 내 학생들의 역능 강화는 기존의 전통적인 대학교육체계의 다양화와 이들을 배려하는 여러 가지 복지제도의 도입을 촉진하였다. 그러나 대학이 부여받은 사회적 역할은 단지 대학 내에만 국한된 것이 아니라 지역사회 구성원들을 대상으로 새로운 의무를 부여하고 있다. 즉, 대학이 제공하는 교육 ‘서비스’는 더 이상 선발제도에 진입한 학생들만을 대상으로 한 것이 아니라 사회 구성원들이 함께 공유해야 할 ‘사회적 자산’으로 간주되기 시작하였다. 각 대학에서 운영하는 대학평생교육은 지역사회를 대상으로 한 대학교육서비스 대상의 확대를 의미한다.

대학평생교육의 정의는 학자에 따라 다양하게 논의되고 있다. UNESCO에서는 대학평생교육을 대학이 제공하는 일정한 장소에서 소속 정규학생이 아닌 성인들의 생활을 위하여 교육활동을 비롯한 대학 자원을 제공하는 것으로 정의하고 있다. 노종희(1992)는 대학확장(university extension), 대학개방(university open), 대학성인교육(university adult education) 등으로 대학평생교육과 관련된 개념을 설명한다. 김도수(1998)는 대학에서 일반 성인을 대상으로 평생교육 과정을 운영하고 있는 교육활동으로 학위과정, 비학위과정, 교양교육, 직업교육 등 모두를 포함한다고 하였고, 한상훈(2001)은 교육내용, 방법, 조건에 관계없이 대학이 성인학습자를 대상으로 실시하는 과정과 비학위과정을 포함하는 모든 형태의 교육활동을 대학평생교육과정으로 본다(박복선 2006). 따라서 대학성인교육은 대학의 영역 확장이나 대학개방의 개념을 모두 포괄하는 개념으로 대학에서 실시되는 모든 교육 활동을 의미한다. 대학확장이란 문자 그대로 대학의 기능인 연구와 교수활동을 대학의 밖 즉 캠퍼스내의 학생이 아닌 지역사회의 봉사에까지 연장한다는 것으로 이해될 수 있다. 즉, 대학은 고등교육의 기회를 확장하여 사회전반의 발전에 기여한다는 것이다(최항석 2000).

제3절 참여와 소통을 통한 역능인재 육성을 위한 대학변화

전－근대사회, 근대산업사회, 융합사회로의 진행과정에 따라 소통의 양식과 주체는 지속적으로 변화되고 확장되었다. 특히 대학교육은 역능을 부여받은 행위자를 육성하는 조직으로, 대학의 확산과 대학이 부여받은 역할의 증가는 역능을 갖춘 행위자를 사회로 배출하는데 기여하였다.

과거의 대학은 학문의 독점을 바탕으로 권위적인 지위를 유지하였으며, 대학과 사회, 대학 내 교수와 학생 간의 관계는 가르침을 주고받는 위계적 과정이었다. 선발과정, 교육과정, 평가과정은 일원적이었으며, 대학의 학문적 권위는 사회를 해석하고 방향을 제시하는 역할을 담당하였다. 그러나 융합사회에서는 시험점수만으로 합격의 당락을 좌우하던 것이 아니라, 생활기록부, 봉사활동, 특별활동 등 다양한 분야를 경험한 학생들을 고려하게 되었고, 학부단위 및 자유전공학부 등과 같은 제도를 통해 학생의 전공선택권을 보장해주어 학생들로 하여금 직접 선택할 수 있는 기회를 가질 수 있게 하였다.

과거 대학에서 수업을 통해 학생을 평가하는 방법을 살펴보면 주로 중간고사, 기말고사, 출석, 과제(보고서)식의 일방향적이고 단면적인 평가를 실시하였다. 하지만 오늘날 학생들의 다양한 재능을 평가하기 위해 팀프로젝트, 토론, 발표 등 쌍방향적이고 다면적인 평가방법들이 실시되고 있다. 이러한 평가방법의 다양화를 통해 교수와 학생 간의 소통이 증가하고, 학생들에 대한 정보를 교환함으로써 정서적 교류의 향상은 물론 학생의 역능성을 증가시키게 된 것이다.

학업적인 면에서만 변화가 나타난 것은 아니다. 학생과 관련한 제도들도 다양하게 나타나고 있다. 취업정보실, 성폭력상담소, 여학생회, 장애학생지원제도 등 학생의 복지 및 취업과 관련된 소통과 도움의 장이 생겨났다. 이는 과거 학생을 수여자로서 인식하고 지식제공에 치중했던 대학이 수요자 중심으로 체제를 변환하고 있으며, 학생들의 지성적인 부분뿐만 아니라 감성적인 부분까지 함께 다루는 소통하는 문화로 변화하고 있음을 보여주는 것이다.

대학교육은 이제 ‘교육’이 지닌 본질적인 가치보다는 ‘서비스’로 인식되고 있다. 소비자가 상품을 평가하듯이 대학교육도 평가의 대상이 되기 시작하였다. 더욱 흥미로운 점은 1999년부터 몇몇 일간지를 중심으로 공개하는 대학평가 순위에 대학들이 순응하고 있다는 것이다. 대학들은 평가결과에 민감하게 반응하며 평가결과에서 지적된 사항들을 보완하기 위해 노력한다. 이는 대학과 사회가 위계와 권위에 기반을 둔 폐쇄적 소통구조에서 벗어나 행위자 간 소통을 강조하는 개방적 관계로 변화하고 있음을 제시한다. 또한 대학평가를 바탕으로 현 사회는 대학교육을 통해 배출되는 학생에 대하여 다양한 능력보유를 지속적으로 요구하고 있다. 대학은 이러한 인재상의 변화를 인식하고, 소통과 참여를 통하여 융합사회에 맞는 역능적인 인재를 육성하도록 노력하여야 한다.

이러한 시대적 변화에 성공적으로 적응하고 생존하기 위해서는 개개인의 학습과 노동의 관점이 변해야 한다. 개인이나 집단은 새로운 것을 배우고 익히는 학습 능력을 갖추어야 할 뿐만 아니라 ‘요람에서 무덤까지’ 평생에 걸친 학습이 필요하다. 이렇게 평생학습은 학습사회의 핵심이고 학습사회란 ‘언제, 어디서나, 누구든지, 무엇이든, 어떠한 방식으로든’ 자유로이 배움을 주고받는 사회를 추구한다. 학습사회의 구축 없이 지식기반사회를 형성하는 것은 쉬운 것이 아니다. 특히 인재 배양을 목적으로 하는 대학교육은 지식을 창조하고 전달하는 중추조직으로서, 융합사회로의 진보와 발전을 촉진시키는 중요한 기제이다. 또한 지식을 통하여 사회발전과 변화에 영향을 주고받는 불가분의 관계에 있다. 지식기반사회에서 지적 자본은 국민과 국가 전체의 성과를 결정하는 요인으로, 지식의 획득과 지식을 활용하는 평생학습이 국가발전의 중요한 요소이기 때문이다.

오늘날 대학은 중대한 전환기를 맞고 있다. 이러한 상황에서 대학의 기능과 목표는 무엇인가 하는 원론적 질문들이 다시 대학 사회에 제기되고 있다. 입학에서부터 재학기간, 그리고 졸업과 취업 그 이후 평생교육까지 고려하게 된 대학은 본질적 기능과 새로 부여받은 다양한 역할 등으로 인해 여러 가지 논점들에 대해 다양한 의견들이 끊임없이 제기되고 있다(이배용, 2009).

대학 학문의 순수성과 실용성을 어떻게 조화롭게 할 것인가는 중요한 문제이다. 우리의 미래와 국가의 경쟁력이 인재양성에 달려있다고 할 때, 결국은 대학이 균형 잡힌 판단을 통해 모든 것을 슬기롭고 조화롭게 해결할 수 있는 인간을 만들어가기 위해 깊이 성찰해야 할 것이기 때문이다. 융합사회는 다양한 의견이 공존하고 구성원 간의 갈등과 소통을 통해 조화로움을 이끌어 내는데 의의가 있으며 대학은 이러한 과정을 통해 융합사회에서 요구하는 인재를 양성 및 육성하는 중요한 발판이 된다.

제 7 장 결 론

융합사회는 어떠한 방향을 향해 나아가고 있는가? 본 연구는 과거의 발전 패러다임과는 달리, ‘공생 · 참여 · 행복 · 역능’이 새로운 가치들이 대두하고 있다는 점에 주목하였다. 이 가치들은 네트워크와 개방적인 소통, 감성과 가상이 강조되는 다원성, 그리고 배제와 원칙 대신 수용과 재량을 강조하는 유연성으로 대표되는 세 가지 융합사회의 작동원리를 통해 구체화된다.

사회 전반에 걸쳐 이러한 새로운 융합사회의 가치들이 나타나고 있음은 주지의 사실이다. 첫째, 대통령의 국정운영철학이 발전지향적 패러다임으로부터 공생으로의 가치전환이 강조되고 있다. 물론 근대산업사회적인 경제발전 및 사회운영철학과 관련된 메시지는 지속적으로 등장하고 있으나, 단순히 발전 패러다임만을 강조하던 모습에서 벗어나 ‘공생’으로 전환되는 가치체계가 나타나고 있다. 둘째, 전통적인 폐쇄적 관리방식과 도구적 합리성을 강조하였던 공공영역에서 참여가 중요한 패러다임으로 작용하고 있다. 과거 공공영역이 합리적 의사결정을 통한 효율적 목표달성만을 강조하였다면, 현재의 변화양상은 ‘어떻게 하면 효과적인 의사소통의 장을 마련하고 참여를 통한 합의를 이끌어낼 것인가’에 초점을 맞추고 있다. 셋째, 이윤극대화를 목표로 하는 기업에서 개별 조직구성원의 행복이 새롭게 추구해야 할 가치로 자리 잡고 있다. 합리적이고 이성적인 관리기법에 한정되었던 기업의 인적자원관리방식은 조직을 구성하는 ‘인간’의 주관적 감성까지 배려해야 할 필요성이 제기되면서 이른바 ‘감성경영’을 통한 ‘행복한 일터 만들기’라는 패러다임으로 전환하기 시작하였다. 넷째, 대학교육에 있어 학생의 역능강화가 중요 가치로 대두되고 있다. 학생의 역능이 강조되면서 전통적인 주입식 강의에서 벗어나 교육의 내용과 형식을 학생이 선택하고 평가하는 유연한 교육과정으로 변화하게 되었다.

그러나 본 연구는 융합사회의 도래에 따른 가치체계 변화가 과거의 가치체계를

일방향적으로 대체하는 변화가 아님을 강조한다. 이는 마치 가역반응에서 정반응의 속도와 역반응의 속도가 동일하여 마치 반응 자체가 정지된 상태처럼 보이는 ‘화학평형(chemical equilibrium)’의 상태와 유사하다. 사회문화적 융합을 통한 가치체계의 변화는 기존 근대산업사회의 전통적인 사회체계 구성요소와 작동기제를 완전히 배제하는 것은 아니다. 여기에는 개인화와 공동체화, 갈등과 통합 등 서로 상반된 개념들이 대립적인 양극이 아니라 서로를 보완하면서 융합되어 있다. 즉, 융합사회에서는 서로 다른 개념들이 상호작용을 통해 서로의 변화를 추동하며, 그 결과 종전에는 사회에 존재하지 않았거나 소극적으로 발현되었던 속성들이 새롭게 등장하게 된 것이다.

공생·참여·행복·역능으로 대표되는 융합사회의 신(新)가치는 새로운 소통의 질서로서 사회발전에 기여하는 바가 크겠지만, 현실과의 부정합(decoupling)으로 인해 새로운 역기능을 초래할 수도 있다. 사회문화적 잠재력을 내포한 융합은 많은 경우에 있어서 합류적 경향과 더불어 분산이라는 역리적 현상을 동반하기 때문이다(김문조, 2009, 144). 소통의 공간이 확장된 융합사회에서 소통이 일부 계층에 의해 독점되거나 단층적 형태의 소모적인 소통만이 증가한다면 소통주체 간 왜곡이 심화될 수 있다. 이러한 사회진화의 양상은 다양한 이익의 표명과 충돌 속에서 사회적 합의를 도출해 내는 사회적 진통으로도 해석될 수 있다. 따라서 본 연구는 사회문화적 융합을 통해 창출되는 새로운 가치가 사회발전과 긍정적 합의를 도출해 내는 순기능으로 이어질 수 있는 시사점을 제시하고자 한다.

융합사회에서는 공공의 문제(public problems) 혹은 사회의 문제(social problems)의 의미가 정부와 공공영역이 해결해야 하는 것이 아니라 사회의 모든 이들(the public)이 함께 해결해야 한다는 의미로 해석된다. 즉, 시민의 참여가 중요한 의사결정의 구성요인이 된다.

그러나 동시에 시민에 의한 의사결정이 무조건적으로 시민을 위하는 의사결정을 의미하지는 않는다. 따라서 융합사회에 대한 이해와 더불어 융합사회의 새로운 가치들이 사회발전의 원동력으로 작용하기 위해서는 서로 다른 개념 간에 균형을 잡

는 것이 중요한 과제이다.

흔히 사람들은 시민참여가 국정운영에 긍정적인 영향을 미치고 있다고 믿고, 참여가 많으면 많을수록 좋다고 생각한다(DeLeon, 2005). 그러나 정부는 기본적으로 관료제의 고유한 가치를 가지고 있으며, 시민참여와 숙의과정은 오히려 그 가치를 저해할 가능성을 소지한다. 이 경우에는 시민참여를 적절히 제약하는 것이 궁극적으로는 전체 공동체 구성원들에게 긍정적으로 작용할 수 있다. 소수의 이해관계자들의 이해타산적 행동이 실상은 시민참여라는 미명 하에 이루어진다면 사회 전체의 입장에서는 바람직하지 않은 결과가 도출될 수 있기 때문이다. 이는 비단 시민참여와 국정운영에 국한된 것이 아니다. 국정운영철학에 있어 발전과 공생 패러다임의 공존, 성과주의 인사제도로 대표되는 기업의 이성적 관리와 만족·몰입과 같은 감성적 부분을 강조하는 감성적 관리의 공존, 전통적 교육을 통한 인재육성과 다양화된 형태의 인재육성 간 공존 등을 모두 포함한다.

공생·참여·행복·능력과 같은 가치가 긍정적인 성과를 도출해내기 위해서는 이러한 가치를 수용하고, 융합사회의 동적 메커니즘을 수용할 수 있는 사회의 역량이 중요하다. 민주주의는 안정적 관료제에 기반을 두고 있으므로 관료제를 타파하는 개혁의 지향점이 되어서는 곤란하다. 또한 경제적·사회적 발전이 담보되지 않은 상태에서 공생의 가치는 이루어질 수 없다. 즉, 개별 사회영역과 융합사회의 새로운 가치가 조응해야 한다. 정합성이 결여된 상태에서 무분별한 융합사회의 가치 추구는 결코 바람직하지 못하다. 따라서 역동적인 융합사회의 변화를 적절히 관리하고 발전시키기 위해서는 무분별한 소통과 참여로 인해 사회가 파편화 및 편협화로 이어지는 것을 방지하는 사회적 학습과 제도적 장치의 모색이 필요하다.

본 연구는 다양성 관리를 통한 갈등구조의 이용을 융합사회가 제공하는 정책적 시사점으로 제시하고자 한다. 참여와 소통을 통해서 정책적 이슈의 제기, 형성, 및 집행에 이르는 과정에 있어서 정당성과 유연성을 동시에 추구할 수 있다. 먼저, 정책 이슈가 제기되는 과정에서 다양한 아이디어와 이해관계가 얹혀있는 행위자들은 내재화된 갈등을 외부로 표출시키는데, 이 과정은 수평적 네트워크를 통해서 이 표

출과정을 원활하게 할 수 있다. 그 다음으로, 정책이슈가 제기되고 그것이 하나의 구체적인 정책으로 형성되는 과정에서는 이성적 과정을 감성적 영역으로 확대한 포용이 핵심적이다. 이성과 합리성에 기반을 둔 최적의 원칙은 의사결정과정에서의 다양성을 배제하여 집행과정에서 더 높은 갈등비용을 초래할 수 있다. 따라서 다양한 행위자들의 감성적 지지를 확대는 것은 정책형성 및 집행과정에서의 정당성을 확보를 가능하게 하여 결과적으로는 갈등비용을 줄여준다. 마지막으로 집행 과정에서의 유연성 확보는 정책과정에서 잠재적으로 배제될 수 있는 다양한 행위자들에게 상황에 따라 적용할 수 있는 여지를 마련하며, 집행과정에서 발생할 수 있는 불확실성을 줄일 수 있다.

융합사회의 사회적 전환은 전 세계적 추세이다. 융합사회에서 사회통합의 방식은 이전 한국사회의 통합 방식과는 다르다. 융합사회에서는 권위에 기반한 가치의 일방적 수용을 통해 강제적 갈등조정과 합의도출이 일어나는 것이 아니라 개인과 집단의 자유로운 이해표명을 바탕으로 토론과 협상을 통해 사회적 합의를 도출한다. 따라서 융합사회가 어떻게 작동하며, 어떠한 가치를 향해 나아가고 있는가를 이해하는 것이 중요하다.

참 고 문 헌

- 교육인적자원부, 「경쟁력 강화를 위한 대학구조개혁 방안」, 2004.
- 기획재정부, 「공기업·준정부기관 고객만족도조사 결과보고서」, 각 년도.
- 김귀영, “조직루틴의 변화에 관한 연구: 행정자치부 팀제도입사례를 중심으로”, 서울대학교 행정대학원 박사학위논문, 2006.
- 김도수, “글로벌시대의 한국 사회교육”, 「평생교육학연구」, 4(2), 1998, 1~22쪽.
- 김문조, 「융합사회의 소통양식 변화와 사회진화 방향연구」, 정보통신정책연구원, 디지털 컨버전스 기반 미래연구 (I) 시리즈 09-19, 2009.
- 김영평, “관료제의 정책결정 양식과 민주주의 인식방법론: 관료제의 민주화를 위한 인식방법론적 시론”, 「한국행정학보」, 22(2), 1988, 373~392쪽.
- 김우경, “SK 에너지의 감성경영법”, 「임금연구」, 가을호, 2008, 66~70쪽.
- 김은혜, “최은영 한진해운 회장, ‘감성경영’으로 소통 성공... 경영 안착화.” 재경일보, 2010.
- 김주엽, “행복: 조직행동의 새로운 지평”, 「인적자원개발연구」, 12(1), 2009, 123~141쪽.
- 김재범, “대학의 인재양성 방향의 재정립”, 「한국교육문제연구 기초강연」, 1996.
- 김진옥, “교육 수요자중심의 학부제”, 「대학교육」 84호, 1996, 115~123쪽.
- 김창조, “정보공개법상 비공개사유와 공무원의 비밀엄수의무”, 「공법연구」, 35(2), 2006, 337~360쪽.
- 김판석 외, “개방형 임용제도의 실태 및 발전에 관한 연구”, 「한국행정학보」, 33(4), 1999, 57~75쪽.
- 김호정, “갈등과 신뢰 및 조직효과성의 관계”, 「한국행정학보」, 43(1), 2009, 97~119쪽.
- 나태준, “정책수단으로서 시민참여의 역할과 한계: 서울시 사례를 중심으로”, 「현대사회와 행정」, 20(1), 2010, 95~116쪽.

노중희, 「대학의 사회교육의 실태와 발전과제」, 교육부, 1992.

류준호 · 이정호, “대학의 강의평가에 영향을 미치는 교수관련 요인에 관한 연구”,
「경영교육연구」, 9(1), 2005, 249~279쪽.

문신용, “e-거버넌스와 시민들의 온라인 정책참여: 광역자치단체 사례를 중심으로”,
「한국지역정보학회지」, 12(2), 2009, 59~84쪽.

문화방송 “아마다 사장, 샐러리맨의 천국을 만든다.” MBC 스페셜 2007년 7월 28일.
박복선, “지식기반사회에서의 대학성인교육의 발전과 기능 변화”, *Andragogy Today: International Journal of Adult & Continuing Education*, 9(3), 2006, 53~81쪽.

박성환, “고전사회학에 나타난 근대사회의 ‘행복’ 논리.” 「한국사회학」, 39(3), 2005, 1~33쪽.

박용한 · 김홍길, “감성자본에 관한 실증연구: 항공우주산업을 중심으로”, 「인적자원
관리연구」, 12(4), 2005, 43~64쪽.

박정수, 「개방형 공무원 임용제 확대방안」, 자유기업원 CFE Report No. 96, 2009.

박중훈, “중앙행정기관의 민원행정서비스 현황 및 개선방향”, 「2000년 한국행정학회
하계학술대회 발표논문집」, 2000.

박천오 외, 「인사행정의 이해」, 서울: 법문사, 2005.

백상용, “기업혁신 수단으로서 사원제안제도의 영향요인에 관한 연구: 제조업과 비
제조업 비교”, 「기술혁신학회지」, 9(3), 2006, 451~470쪽.

변성완, “행정자치부 팀제 도입 이후의 성과와 변화상”, 「임금연구」, 13(2), 2005, 82~93쪽.

삼성경제연구소, “긍정에너지를 끌어내는 힘, 감성리더십”, SERI 경영노트, 제 57호,
2010.

서필언, “참여정부의 조직혁신과 정부조직관리: 총액인건비제도를 중심으로”, 「2006
년 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집」, 2006.

서화동, “책과 함께 창 의 경영(18): ‘일본전산...’서 실행력, ‘달나라...’선 상상력 배워
죠.” 한국경제, 2010.

- 송성수, “테일러리즘의 형성과정, 1878-1901”, 『한국과학사학회지』, 15(1), 1993, 116~121쪽.
- _____, “테일러리즘의 형성과정에 있어서 기술의 위치”, 『한국과학사학회지』, 16(1), 1994, 66~101쪽.
- 신진옥, “구조해석학과 의미구조의 재구성”, 『한국사회학』, 42(2), 2008, 191~230쪽.
- 신현석, “한국 고등교육의 시장화와 다양화: 국가, 시장 그리고 대학의 관점에서의 분석을 중심으로”, 『교육행정학연구』, 25(4), 2007, 285~314쪽.
- 신희영, “정책네트워크 동태성의 이론에 관한 비판적 고찰—사회적 활동의 변형 모델을 중심으로”, 41(3), 2007, 143~165쪽.
- 양순애, “국내 전자민주주의 사례분석을 통한 민주적 전자정부 추진방향”, 『한국지역정보학회지』, 11(3), 2008, 31~54쪽.
- 예지은, “공정을 이끌어내는 힘, 감성리더십”, 『SERI 경영노트』, 57, 2010.
- 오영교, “행정자치부의 팀제: 비전과 변화관리”, 『행정논총』, 43(4), 2005, 379~410쪽.
- 유지태, “정보공개제도 소고”, 『고시계』, 532, 2001, 113~126쪽.
- 이대희, “감성정부와 이성정부의 비교론적 고찰”, 『한국사회와 행정연구』, 6(1), 2005, 1~34쪽.
- 이각범, “디지털컨버전스시대: 새로운 융합과 공존”, 2006년 한국사회학회—한국언론학회 공동학술대회, 2006.
- 이광희 · 홍운기, “공공기관 고객만족도의 측정과 활용: 만족의 불연속 개념을 중심으로”, 『한국행정학보』, 39(4), 2005, 105~124쪽.
- 이근주, “정부투명성과 정보공개 활성화 방안”, 2003년도 한국행정학회 부패방지과 신뢰정부 구축 세미나 발표논문집, 2003, 127~143쪽.
- 이배용, “대학교양교육과 이화여자대학교의 비전”, 『교양교육연구』, 3(1), 2009, 5~20쪽.
- 이원태 외, 『인터넷 참여문화 선진화를 위한 제도적 지원방안』, 정보통신정책연구원 정책연구 09-68, 2009.
- 조은상 · 이상우, “시대별 환경변화의 추이에 따른 한국기업 인재상의 변화와 21세

- 기 인적자원개발의 과제», 「인력개발연구」, 6(1), 2004, 1~22쪽.
- 주효진, “정부조직의 팀제 운영에 대한 진단과 처방”, 「정부와 정책」, 1(2), 2009, 121~143쪽.
- 진재구, 「총액인건비예산제도 도입방안」, 정부혁신지방분권위원회 인사개혁전문위원회, 2004.
- 추병주·정상기, “국민참여포털의 운영실태 분석 및 개선방안”, 「2007년 한국행정학회 하계학술대회 발표논문집」, 2007, 303~322쪽.
- 채수진, “의과대학 문제중심학습에서 학생평가방법의 일관성 검토: 튜터평가, 동료평가, 자기평가를 중심으로”, 「열린교육」, 14(1), 2006, 331~349쪽.
- 최순영, 「총액인건비제도의 합리적 정착방안」, 한국행정연구원 정책보고서, 2006.
- _____, “총액인건비제도의 재량한계에 관한 공무원의 인식”, 「한국인사행정학회보」, 7(2), 2008, 117~150쪽.
- 최항석, “성인교육을 위한 고등교육기관의 역할 및 프로그램개발연구”. *Andragogy Today*, 3(2), 2000, 181~201쪽.
- 카스텔 마뉴엘, 「네트워크 사회의 도래」, 김묵한·박행웅·오은주 역, 파주: 한울아카데미, 2003.
- 하연섭, “정책아이디어와 제도 변화: 우리나라에서 신자유주의 해석과 적용을 중심으로”, 「행정논총」, 44(4), 2006, 1~27쪽.
- 한상훈, “대학평생교육 발전방안에 관한 연구”, 「교육발전논총」, 22(2), 2001, 79~101쪽.
- 행정개혁시민연합, 「국민의 정부 개혁 3년에 대한 평가」, 2001.
- 행정안전부, 「정보공개 연차보고서」, 각 년도.
- 행정안전부·기획재정부, 「총액인건비제 세부 운영지침」, 2010.
- 한국경제신문, “문과·이과 벽을 허문 ‘자유전공학부’ 희한하네!!”, 2008.
- 황지연·성지환, “융합시대 사회문화 트렌드와 UCC 활용전망”, 「정보통신정책」, 18(17), 2006, 26~55쪽.
- 春山茂雄. 脳内革命: 脳から出るホルモンが生き方を変える, ザネット

出版, 2000.

- Amabile, T. M., Barsade, S. G., Mueller, J. S., and Staw, B. M. "Affects and Creativity at Work." *Administrative Science Quarterly*, 50, 2005, 367~403쪽.
- Amason, A. C. "Distinguishing the Effect of Functional and Dysfunctional Conflict on Strategic Decision Making: Resolving a Paradox for Top Management Teams." *Academy of Management Journal*, 39(1), 1996, 123~148쪽.
- Agranoff, R. "Inside Collaborative Networks: Ten Lessons for Public Managers", *Public Administration Review*, Supplement to Volume to 66, 2006, 56~65쪽.
- Barney, J. B. "From Resources and Sustained Competitive Advantage." *Journal of Management*, 17, 1991, 99~120쪽.
- Barlow, J., and Maul, D. *Emotional Value: Creating Strong Bonds with Your Customers*, San Francisco, California: Berrett-Koehler Publishers Inc, 2000.
- Berry, D. S. and Hansen, J. S. "Positive Affect, Negative Affect, and Social Interaction." *Journal of Personality and Social Psychology*, 71, 1996, 796~809쪽.
- Bingham, L. B., and O'Leary, R. *Big Ideas in Collaborative Public Management*, M.E. Sharpe INC, 2008.
- Brunsson, N. *A World of Standards*, Oxford University Press, 2000.
- Buchanan, A. *Ethics, Efficiency, and the Market*, Oxford: Clarendon Press, 1985.
- Bushman, D., "A Conversation of Gestures: George Herbert Mead's Pragmatic Theory of Language", *Rhetoric Review*, 16(2), 1998, 253~267쪽.
- Canfield J. and Miller J. *Heart at Work: Stories and Strategies for Self-Esteem and Rewakening the Soul at Work*, Singapore: McGraw-Hill Book Co., 1998.
- Cox, R. H. "The Social Construction of An Imperative: Why Welfare Reform Happened in Denmark and the Netherlands but Not in Germany", *World Politics*, 53, 2001, 463~498쪽.
- De Dreu, C. and Weingart, L. R. "Task versus Relationship Conflict, Team Performance,

- and Team Member Satisfaction: A Meta-Analysis”, *Journal of Applied Psychology*, 88(4), 2003, 741 ~ 749쪽.
- DeLeon, L. “Public Management, Democracy, and Politics”, in E. Ferlie, L. E. Lynn Jr., and C. Pollitee(eds.), *The Oxford Handbook of Public Management*, Oxford: Oxford University, 103 ~ 130쪽.
- Drucker, P. F. *Managing for the Future: The 1990s and Beyond*, Truman Talley, Books/Plume, 1993.
- Emery, C. R., T. Kramer, and R. Tian. “Customers vs Products: Adopting an Effective Approach to Business Students”, *Quality Assurance in Education*, 9(2), 2001, 110 ~ 115쪽.
- Fairclough, N., Jessop, B., and Sayer, A. “Critical Realism and Semiosis.” <http://www.comp.lancs.ac.uk/sociology>, 2002.
- Frank, D., and Meyer J. W. “The Diffusion of Individual Roles and Identities in the Postwar Period”, *Sociological Theory*, 21(1), 2002, 86 ~ 105쪽
- Goleman, D. *Emotional Intelligence*. Boston Books, 1995.
- _____. “What Makes a Leader?” *Harvard Business Review*, 76(6), 1998, 93 ~ 102쪽.
- Habermas, J. *The Structural Transformation of the Public Sphere*, MIT Press, 1991.
- Jehn, K. A. “A Qualitative Analysis of Conflict Types and Dimensions in Organizational Groups.” *Administrative Science Quarterly*, 42, 1997, 530 ~ 557쪽.
- Jehn, K. A. and Bendersky, C. “Intergroup Conflict in Organizations: A Contingency Perspective on the Conflict-Outcome Relationship.” *Research in Organizational Behavior*, 25, 2003, 187 ~ 242쪽.
- Jepperson, R. and Meyer, J. W. “The “Actors” of Modern Society: The Cultural Construction of Social Agency”, *Sociological Theory*, 18(1), 2000. 100 ~ 120쪽.
- Jenkins, H. *Convergence Culture: Where old and New Media Collide*, New York: New York University Press, 2006.

- Kettl, D. F. "Manageing Boundaries in American Administration: The Collaboration Imperative", *Public Administration Review*, Supplement to Volume to 66, 2006, 10~19쪽.
- Klyza, M., and Mlyn, E. "Privileged Ideas and State Interests: Bombs, Trees, and State Autonomy", *Policy Studies Journal*, 23(2), 1995, 203~217쪽.
- Levitt, B., and March, J., "Organizational Learning", *Annual Review of Sociology*, 14, 1988, 314~340쪽.
- Maxwell, J. C. *Developing the Leaders Around You*, Nashville, Tennessee: Thomas Nelson, Inc, 1995.
- McGuire, M. "Collaborative Public Management: Assessing What We Know and How We Know It", *Public Administration Review*, Supplement to Volume to 66, 2006, 33~43쪽.
- Meyer, J. W. and Rowan, B. "Institutionalized Organizations: Formal Structure as Myth and Ceremony", *American Journal of Sociology*, 83(2), 1977, 340~363쪽.
- Meyer, J. W., Boli, J., Thomas, G. M., and F. O. Ramirez. "World Society and the Nation-State", *American Journal of Sociology*, 103(1), 1997, 144~181쪽.
- O'Leary, R., and Bingham, L. B. *The Collaborative Public Manager: New Ideas for the Twenty-first Century*, Washington, D.C.: Georgetown Univ. Press, 2009.
- Poister, T. H. and Streib, G. D. "Strategic Management in the Public Sector", *Public Productivity & Management Review*, 22(3), 1999, 308~320쪽.
- Rittel, H. W. J. and Webber, M. M. "Dilemmas in a General Theory of Planning", *Policy Sciences*, 4, 1973, 155~169쪽.
- Salovey, P. and Meyer, J. D. "Emotional Intelligence." *Imagination, Cognition, and Personality*, 9(3), 1990, 185~211쪽.
- Seligman, M. E. *Learned Optimism*, New York: Arthur Pine Associations, 1996.
- Suleiman, E. *Dismantling Democratic States*, Princeton, N.J.: Princeton Univ. Press, 2003.

- Taylor, F. W. *The Principles of Scientific Management*. New York: Harper & Row, 1911.
- Thain, C. and Wright, M. "Running Costs Control in UK Central Government", *Financial Accountability & Management*, 6(2), 1990, 115 ~ 131쪽.
- Thompson, K. *Emotional Capital*, Capstone Publishing Limited Oxford Center for Innovation, 1998.
- Thomson, A. M. and Perry, J. L. "Collaboration Precesses: Inside the Black Box", *Public Administration Review*, Supplement to Volume to 66, 2006, 20 ~ 32쪽.
- Toke, D., and Marsh, D. "Policy Netoworks and GM Crops Issue: Assessing the Utility of Dialectical Model of Policy Networks", *Public Administration*, 81(2), 2003, 229-251쪽.
- Vigoda, E. and Glolembiewski, R. T. Citizenship Behavior and the Spirit of New Managerialism: A Theoretical Framework and Challenge for Governance, *American Review of Public Administration*, 31(3), 2000, 273 ~ 295쪽.
- Weber, M. *The Theory of Social and Economic Organization*, translated by Henderson, A. M. and Parsons, T., New York: The Free Press, 1947.
- Wilson, W. R. "Correlates of Avowed Happiness." *Psychological Bulletin*, 66(4), 1967, 294 ~ 306쪽.
- Wright T. A. and Cropanzano, R. "The Role of Psychological Well-Being in Job Performance: A Fresh Look at an Age-Old Quest." *Organizational Dynamics*, 33, 2004, 338 ~ 351쪽.
- Wright, T. A., Cropanzano, R., Denny, P. J., and Moline, G. L. "When a Happy Worker is a Productive Worker: A Preliminary Examination of Three Models." *Canadian Journal of Behavioral Science*, 34, 2002, 146 ~ 150쪽.
- Yasuda, Y. *40 Years, 20 Million Ideas: The Toyota Suggestion System*, Cambridge, MA: Productivity Press, 1991.

디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 시리즈 안내

- 10-01 디지털 컨버전스 기반 미래연구(Ⅱ) 총괄보고서 (황주성, KISDI)
- 10-02 디지털 문화산업의 융합기술에 대한 철학적 성찰 (이종관, 성균관대)
- 10-03 전자책의 출현과 문학적 패러다임의 변화 (이정준, 성균관대)
- 10-04 매체변화에 따른 미의식의 변화와 컨버전스 시대의 미학적 특징
(김성도, 고려대)
- 10-05 모바일 커뮤니케이션의 매체철학적 고찰 (이동후, 인천대)
- 10-06 디지털 컨버전스 환경에서 자기조직화 원리의 이해 (황주성, KISDI)
- 10-07 디지털 컨버전스 사회의 정치권력 연구 (류석진, 서강대)
- 10-08 컨버전스 세대의 정치의식과 시민참여 (윤성이, 경희대)
- 10-09 디지털 정치조직의 출현과 e-거버넌스의 미래 (조희정, 숭실대)
- 10-10 융합 환경에서 정책결정과정의 변화와 전망 (차재권, 동의대)
- 10-11 소셜미디어에서 온라인 정치담론의 특성 (이원태, KISDI)
- 10-12 컨버전스에 따른 경제 활동 및 산업 구도 변화 연구 (조남재, 한국경영정보학회)
- 10-13 디지털 컨버전스와 프로슈머의 행태 변화 및 전망 (김진우, 연세대)
- 10-14 컨버전스 세대의 등장 및 경제활동 특성 연구 (김연정, 호서대)
- 10-15 디지털 컨버전스가 미디어 활용 서비스 산업 활동에 미치는 영향
(한현수, 한국경영정보학회)
- 10-16 컨버전스 경제에서 가상현실 기술의 의의와 산업구조 변화
(손상영, KISDI)
- 10-17 융합문명의 도전과 응전 (김문조, 한국사회학회)
- 10-18 디지털 사회의 일상성 탐구 (김종길, 덕성여대)
- 10-19 사회문화적 융합의 동역학 (장용석, 연세대)
- 10-20 융합적 사회질서의 심층 분석 (유승호, 강원대)
- 10-21 새로운 소통합리성과 인본사회화 과정 (정국환, KISDI)

- 10-22 디지털 컨버전스의 커뮤니케이션 이론적 의미와 문화적 특성 (이호규, 동국대)
- 10-23 컨버전스 환경에서의 개인과 집단 간의 상호작용 (김경희, 한림대)
- 10-24 미디어 생태계에서의 컨버전스와 디버전스 (안민호, 숙명여대)
- 10-25 미디어 융합 환경에서 문화다양성의 의미 변화와 전망
(박태순, 미디어전략연구소)
- 10-26 모바일 소셜미디어에서 유력자(influential)의 역할 (이원태, KISDI)
- 10-27 디지털 컨버전스의 미래 이슈와 미디어 정책 (디지털 컨버전스 미래포럼)
- 10-28 건강한 모바일 생태계 구축을 위한 10대 정책아젠다 (모바일 인터넷 포럼)

디지털 컨버전스 기반 미래연구(II) 시리즈 10-19

사회문화적 융합의 동역학

2010년 10월 일 인쇄

2010년 10월 일 발행

발행인 방 석 호

발행처 정 보 통 신 정 책 연 구 원

경기도 과천시 용머리2길 38(주암동 1-1)

TEL: 570-4114 FAX: 579-4695~6

인 쇄 인 성 문 화

ISBN 978-89-8242-820-3 94320

ISBN 978-89-8242-801-2 (전28권)
