

융합미디어를 활용한 공공-민간 상호작용 확대방안 연구

2009. 11

연구기관: 정보통신정책연구원
연구책임자: 정국환(정보통신정책연구원 연구위원)
참여연구원: 김희연(정보통신정책연구원 주임연구원)
박수호(고려대 과학기술학연구소 선임연구원)

1. 본 연구보고서는 방송통신위원회의 방송발전기금으로 수행한 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I)』의 연구결과입니다.
2. 본 연구보고서의 내용을 발표할 때에는 반드시 방송통신위원회 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I)』의 연구결과임을 밝혀야 합니다.

서 언

역사적으로 미디어의 발전은 한 사회의 소통양식과 이에 따른 의사 주체간 상호 작용뿐만 아니라 사회문화적 변화에까지도 적지 않은 영향을 미쳐왔습니다. 특히, 인터넷을 중심으로 전개되는 미디어 융합기술은 기존의 시·공간 개념을 넘어 불 특정 다수의 소통을 가능하게 하여 소통 패러다임에 획기적인 전환점을 마련하고 있습니다.

이러한 변화의 흐름을 반영하여 IT 발전과 융합기술의 발전에 따른 소통양식의 변화 관점에서 공공부문과 민간부문간 상호작용의 변화과정을 살펴보고, 이를 통해 행정효율성 위주의 정보화 과정에서 논의되는 여러 가지 한계점을 보완하는 방법을 모색하는 것이 본 연구의 목적입니다. 고도화된 정보혁명 또는 정보사회 안에서 공공영역의 정보화에 관한 논의의 범위를 확장시키는 효과도 기대합니다.

본 연구는 4개의 세부 주제를 다룬 후, 결론에서 소통양식의 변화에 따른 정보화의 정책적 시사점을 제시했습니다. 첫 번째 주제는 융합과 소통에 대한 이론적인 논의로서 융합기술과 사회변화에 대한 인식을 정리하고, 이에 기초해 정보사회에서 집중적인 조명을 받은 공공-민간 사이의 상호작용을 사회문화적인 관점에서 살펴 보는 것입니다. 두 번째는 기술의 발전이 사회의 융합으로 나아가는 과정에서 새로운 질서를 창출하고 있음을 소개하고, 기술의 발전으로 인해 소통구조와 소통양식이 변화하고 있음을 살펴보았습니다.

세 번째 주제는 새로운 소통양식에 기초한 공공-민간 상호작용 모형을 제시하기 위해 기존 소통합리성에 대한 한계와 융합사회의 구성 원리로서의 소통합리성에 대한 의미를 살펴보고, 새로운 소통합리성에 기초한 공공-민간 상호작용을 분석하는 것입니다. 더 나아가 변화된 소통양식의 관점에서 공공-민간 상호작용 확대방안을 논의하기 위한 모형을 구축했습니다.

마지막으로 공공-민간 간 소통양식의 변화 및 다양화의 핵심 연결고리인 정보공유의 의미와 이를 통한 상호작용의 확대 수단인 협업과 관련된 이슈들을 정리하고 있습니다. 새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화 과정을 살펴본 후, 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고 소통채널의 변화와 상호작용 확대 과정을 정부 홈페이지 발전에 맞추어 분석한 것입니다.

본 연구는 정국환 연구위원의 책임하에 김희연 주임연구원의 참여로 완성되었고, 고려대학교 과학기술학연구소의 박수호 박사가 연구자문위원으로 참여했습니다. 연구 초기부터 3인이 참여한 연구협력회의를 통해 연구의 골격과 목차를 완성했고, 소통합리성에 대한 사회학적 개념을 확립(보고서 제4장2절)하는 과정에서 박수호 박사가 내부 연구진의 부족한 전문성을 보완했습니다. 김희연 주임연구원은 연구 전 과정에서 연구자료 수집과 정리를 담당하고, 특히 제2장과 제3장에서 다루어진 소통과 융합에 관한 이론적 배경을 정리했습니다.

본 연구결과가 융합사회의 새로운 공공-민간 상호작용을 확대하는 정보화정책 수립에 기초자료가 될 것을 기대합니다.

2009년 11월
정보통신정책연구원
원 장 방 석 호

목 차

서 언	1
요약문	7
제1 장 서 론	17
제2 장 이론적 배경	21
제1 절 융합에 대한 논의	21
제2 절 소통에 대한 논의	24
제3 절 공공-민간 소통의 미래모습과 융합미디어	29
제3 장 미디어 융합의 전개와 융합사회의 출현	34
제1 절 기술발전과 사회변화	34
1. 미디어 융합과 융합사회의 출현	34
2. 융합사회의 공공-민간 소통	39
제2 절 미디어 융합과 소통양식의 변화	42
1. 소통구조의 변화	42
2. 소통양식의 외적양상 변화	44
3. 소통양식의 질적 변화	46
제3 절 소통의 변화와 공공-민간 상호작용	48
제4 장 소통합리성과 공공-민간 상호작용 모형	52
제1 절 융합사회의 특징과 소통합리성	52
1. 융합사회와 소통합리성의 등장 배경	52
2. 소통합리성에 대한 고찰	54

제 2 절	소통양식의 변화와 공공-민간 상호작용 모형	62
1.	공공-민간 소통의 환경 변화	63
2.	융합사회의 공공-민간 소통방식과 정책적 지향	67
3.	기존의 공공-민간 상호작용 모형	68
4.	공공-민간 상호작용의 변화와 새로운 모형	70
제 5 장	공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안	73
제 1 절	협업확대와 소통합리성	73
1.	공공-민간 협업의 필요성	73
2.	소통합리성과 협업의 방향	76
제 2 절	공공-민간 소통양식과 상호작용의 변화	79
1.	초기 정부 홈페이지와 공공-민간 소통양식	79
2.	공공-민간 소통채널의 발전과 상호작용의 확대	81
제 3 절	공공민간 상호작용 확대방안	86
1.	새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화	86
2.	소통합리성과 융합사회 공공-민간 미디어의 모습	90
3.	새로운 미디어와 공공-민간 상호작용	96
제 6 장	결 론	99
	참고문헌	105

표 목 차

〈표 2-1〉 기존의 소통(communication) 유형 구분방식	25
〈표 3-1〉 정부 웹사이트 진화과정	49

그 립 목 차

[그림 2-1]	디지털 컨버전스의 개념체계	23
[그림 2-2]	사회적 소통행위의 종합적 구조와 미디어	26
[그림 2-3]	소통방식의 누적적 발현	28
[그림 2-4]	소통매체의 누적적·누적적 발현	28
[그림 3-1]	미디어 융합과 사회융합의 상호침투적 동향	38
[그림 3-2]	소통구조의 변화	42
[그림 3-3]	과도기적 소통구조 유형(전근대 → 근대)	43
[그림 3-4]	소통양식의 질적 발전 단계	47
[그림 3-5]	소통양식의 변화와 정부 웹사이트	50
[그림 4-1]	융합사회의 공공-민간 상호관계 변화	68
[그림 4-2]	기존의 공공-민간 상호작용 모델	69
[그림 4-3]	새로운 공공-민간 상호작용 모델	71
[그림 5-1]	소통양식의 변화와 정부 웹사이트(수정)	92

요 약 문

□ 연구의 배경 및 목적

역사적으로 미디어의 발전은 한 사회의 소통양식과 이에 따른 의사주체간 상호작용뿐만 아니라 사회문화적 변화에까지도 적지 않은 영향을 미쳐왔다. 이러한 변화의 흐름을 반영하여 고도화된 정보혁명 또는 정보사회 안에서 공공영역의 정보화에 관한 논의의 범위를 확장시키고자 한다. 즉 IT 발전과 융합기술의 발전에 따른 소통양식의 변화 관점에서 공공부문과 민간부문간 상호작용의 변화과정을 살펴보고, 이를 통해 행정효율성 위주의 정보화 과정에서 논의되는 여러 가지 한계점을 보완하는 방법을 모색하는 것이 본 연구의 목적이다.

공공부문과 민간부문의 소통에 있어서 디지털 융합기술의 도입이 꾸준히 이루어진 결과, 공공영역과 민간영역 사이의 새로운 상호작용이 발생하고, 공공-민간의 협업 가능성이 현실화되며 이로 인해 다양한 서비스들이 제공되고 있다. 본 연구에서는 공공-민간 간 소통에 대한 사회문화적 차원에서의 요구사항을 체계화함으로써 기술융합 환경에서 효율적인 정보화를 추진하기 위한 의미 있는 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

□ 연구 주요 내용

○ 제2장 이론적 배경

융합과 소통에 대한 기초적인 논의와 이론적 배경으로 기술의 발전과 사회변화에 대한 인식을 선행연구를 중심으로 정리하고, 이에 기초해 정보사회에서 전자정부 과제를 중심으로 집중적인 조명을 받은 공공-민간 사이의 상호작용을 사회문화적

인 관점에서 살펴보았다.

－ 제1절 융합에 대한 논의

융합을 소통에 주목하여 ‘디지털 기술에 기반한 탈(脫)제약적 의사소통으로 미시적 인간관계에서 거시적 사회구조, 외적 생활환경에서 내적 의식세계, 실제 현실에서 가상세계에 이르는 사회적 행위 공간 전역에서 복합적으로 전개되는 일련의 이합집산적 현상’으로 정의하고, 이러한 정의에 기초하여 공공-민간 상호작용에 대하여 논의를 전개했다.

이처럼 사회문화적 관점에서 융합의 개념을 정의하는 것은 융합기술을 단순히 기술자체의 발전논리에 국한된 문제로 인식하고 도구적 차원에서 접근하는 것이 아니라, 한 사회의 성격을 규정하고 변화를 이끌어 낼 수 있는 사회적 차원에서의 기술의 변화로 이해하기에 적합하다.

－ 제2절 소통에 대한 논의

소통 논의의 이론적 배경을 확립하기 위해 다양한 선행연구를 인용하고, 특히 윤석민(2007)의 논의를 중심으로 우리의 연구 수요에 맞는 소통의 유형, 양식의 변화를 살펴보았다. 더하여 소통양식의 누적적 발현 현상을 최양수(2008), 김문조(2009)의 논의에 기초하여 설명함으로써 융합미디어의 구심점이 되는 인터넷은 기존 미디어 및 통신체계를 수렴하면서 시간과 공간에 대한 인식을 재편하며, 상호작용 영역과 사회적 실재감을 더욱 확대하는 방향으로 진화하고 있음을 보았다.

－ 제3절 공공-민간 소통의 미래모습과 융합미디어

융합과 소통에 관한 이론적 프레임을 통해 우리가 분석하는 분야는 공공-민간 상호작용의 변화 모습이다. 즉, 융합사회에서 일반화되는 융합미디어에 의해 공공-민간의 소통양식이 어떻게 다양해지는가를 살펴보고, 그 결과 양 부문 간 상호작용 변화 모습의 구체적인 내용을 공공서비스 생산과 전달 및 소비과정의 관점에서 기술했다. 이 주제는 KISDI 미래연구의 프레임을 이용하여 예측한 정부의 미래 모습과 연관되어 있는데, 그 내용을 본 연구의 이론적 배경의 하나로 도입한 것이다.

KISDI 미래연구의 실현가능성을 높이기 위해 공공-민간의 정보공유 확대, 협업, 역할 분담의 방향과 방안 등이 필요한데, 우리의 연구는 이러한 필요성을 만족시키기 위해 소통양식 이론과 융합미디어의 기능 확대론을 도입하고, 이들이 제공하는 분석틀을 이용해 논의를 전개한다.

○ 제3 장 미디어 융합의 전개와 융합사회의 출현

기술과 사회간의 수요견인 혹은 기술추동의 방식으로 사회문화적 현상을 구성해 나가는 방식에 대해 논의했다. 구체적으로 기술의 발전이 사회의 융합으로 나아가는 과정에서 새로운 질서를 창출하고 있음을 소개하고, 기술의 발전으로 인해 소통 구조와 소통양식이 변화하고 있음을 살펴보았다. 그리고 이러한 소통의 변화가 공공-민간 상호작용에 어떻게 반영되어 왔는지를 분석했다. 이를 통해 융합사회에 보다 적합한 공공-민간 상호작용 확대방안을 제시하는 기본바탕과 배경을 풍부하게 구성하고자 했다.

－ 제1 절 기술발전과 사회변화

기술발전으로 촉발된 융합현상의 시작이 자료와 조직에 이어져 미디어 융합단계가 완성되어 가고, 다른 한편 미디어 융합은 시간이 지남에 따라 다음 영역인 제도적, 문화적, 의식적 융합을 유발함으로써 범사회적 융합과정을 이끌어 간다. 미디어 융합이 중요성을 가지게 되는 것은 미디어 융합을 이루고 있는 구성요소들이 상호작용하여 각각의 특성들과는 다른 창발현상, 즉 새로운 질서를 창출하기 때문이다. 창발적 체계 역시 미디어-사회 융합 패러다임에 관여되는 기술·제도·조직·문화·의식 등 다양한 요소들이 각각의 경계를 넘어 비선형적이고 자율적이며 적극적인 피드백을 해가면서 끊임없이 적응해가는 것으로 이해되어야 한다. 이러한 미디어-사회융합의 창발적 체계는 개방성, 환류성, 비선형성, 상호침투성의 특성을 지닌다. 이러한 패러다임의 변동은 미디어 기반 사회의 도래를 예측하게 한다. 미디어 기반 사회는 모든 소통이 미디어를 매개로 이루어지는 사회를 의미한다.

융합기술이 개개인의 소통능력을 확장시켜줌으로써 수동적 수용자였던 개인은 능동적 참여자로서의 모습을 보이게 되는 등 과거와는 완전히 다른 대중의 탄생을 이루어낸다. 메가트렌드로 제시되는 프로슈머의 개념이 이러한 논의를 배경으로 이루어지고 있고, 공공-민간 상호작용 관점에서도 프로슈머 논의가 활발하다. 정형화된 공공 서비스를 수동적으로 제공받는 단계에서 나아가 서비스의 내용과 형태의 결정과정에 적극적으로 참여함으로써 시민으로서의 만족을 극대화시키는 공공-민간 상호작용이 바로 그것이다. 따라서 이러한 변화에 맞는 새로운 소통방식의 도입 등 적극적인 공공영역의 대응이 필요할 것으로 예상된다.

- 제2절 미디어 융합과 소통양식의 변화

소통양식의 외적양상 변화는 학자마다 다르나, 우리의 연구는 다음의 다섯 가지 방법으로 구분하고자 한다. 첫째 직접적 소통에서 간접적 소통으로 그 양상이 변화하고 있다. 구분의 기준은 소통의 매개체가 있는지 여부이다. 둘째, 일방향 소통에서 양방향 소통으로 변화하고 있다. 과거와는 달리 수신자와 발신자는 상호작용을 한다. 셋째, 수직적 소통에서 수평적 소통으로 변화하고 있다. 이 구분은 일방향 소통에서 양방향 소통으로의 변화와도 연관된다. 수직적 소통은 대개 일방향 소통이다. 최근 융합미디어의 등장은 기술적으로 수평적 소통의 가능성을 열어주었고, 더 나아가 수평적 소통을 통한 하의상달형의 소통도 가능하게 하였다. 넷째, 일면적 소통에서 다면적 소통으로 변화하고 있다. 구분의 기준은 소통의 매개체가 하나인지, 혹은 복수인지에 따른다. 마지막으로 명시적 소통에서 점차 암묵적 소통의 영역이 커지고 있다. 구분은 메시지 구성 방식에서 소통의 목적을 분명하게 부각하는가, 혹은 정교한 기획에 의하여 적절히 숨기는가의 여부에 따른다. 명시적으로 표현되기 어려운 소통환경 또는 발신자의 내면세계 등이 메시지에 포함되지 않은 상태에서 맥락에 의해 전달되는 것도 암묵적 소통 영역에 포함된다. 암묵적 소통의 유행은 인문적 소통합리성을 증진시키는 효과를 통해 연구의 결론에 중요한 시사점을 제공한다.

－ 제3 절 소통의 변화와 공공-민간 상호작용

소통양식의 양적 변화와 질적 변화를 공공과 민간 상호작용의 매개체인 정부 홈페이지 발전과정에 적용하여 홈페이지 발전의 구조와 그 의미를 살펴보았다. 정부 홈페이지의 발전을 소통양식의 변화와 연계하여 살펴본 결과, 융합의 단계에 있어서 기술적, 자료적, 조직적 차원은 단계별로 수준의 차이를 보이면서 어느 정도 진행되고 있다. 제도적, 문화적, 의식적 차원의 융합까지에는 아직 이르지 못하고 있다. 또한 소통양식의 외적상태 및 질적 양상에 있어서도 주로 변화 전 단계에만 머물고 있어 지금까지의 정부 홈페이지들은 진정한 융합사회의 소통채널로 역할하기에는 부족하였음을 알 수 있다.

○ 제4 장 소통합리성과 공공-민간 상호작용 모형

미디어 융합(기술)과 소통합리성 증대(사회) 양측의 사회변화 모형에 관한 선행연구를 분석하고, 새로운 소통양식에 기초한 공공-민간 상호작용 모형을 제시한다. 이를 위해 기존 소통합리성에 대한 한계와 융합사회의 구성원리로서의 소통합리성에 대한 의미를 살펴보고 이를 기초로 공공-민간 사이의 소통환경의 변화를 분석한다. 더 나아가 변화된 소통양식의 관점에서 공공-민간 상호작용 확대방안을 논의하기 위한 모형을 구축한다.

－ 제1 절 융합사회의 특징과 소통합리성

융합사회에 들어서면서 개인 행위자들은 그들을 둘러싸고 있는 다양한 미디어들을 일상생활의 일부로 수용하면서 언제 어디서나 생활 속에서 자연스럽게 미디어를 이용하고 있다. 특히 인터넷을 중심으로 하는 융합미디어의 급속한 생활세계화 현상은 현실세계와 사이버 세계를 더 이상 서로 분리된 영역이 아니라 상호의존적으로 연결된 단일한 생활공간을 구성하게끔 하고 있다. 이러한 변화 속에서 사람들은 사이버 세계에서 현실세계와 거의 유사한 경험을 하고 있으며, 사이버 세계에서의 경험은 현실세계의 정체성 및 사회적 관계에 새로운 변화를 추동하는 핵심 요인으

로 자리 잡아가고 있다.

이와 같은 기술적, 환경적 변화의 흐름 속에서 융합미디어는 기존의 미디어가 충족시키지 못했던 소통의 욕구, 다시 말해 모든 사회구성 단위에서 제약 없이 자유로운 소통을 가능하게 함으로써 미디어 사회의 출현을 이끌어내고 있다. 창발성의 원리와 융합의 논리에 뿌리내리고 있는 탈근대적 주체로서의 개인은 네트워크를 통해 끊임없이 상호 소통하며 공감대를 형성하려 한다는 점에서 소통적 인간이라고 할 수 있다. 이러한 호모 미디어쿠스의 출현은 새로운 사회구성 원리로서의 소통합리성에 대한 관심을 유발하게 된다. 김문조(2008)는 이와 관련하여 근대사회가 하버마스가 주장하는 규범적 소통합리성에 의해 규율되는 사회였다면, 향후 전개될 융합적 미디어 사회는 인문주의적 소통합리성을 근간으로 구성되어야 한다고 주장하고 있는데 우리의 연구 주제인 공공-민간 상호작용 확대방안은 바로 이러한 논의에 근거하여 정립되는 과정을 거친다.

본 연구의 핵심개념인 인문주의적 소통합리성은 도구적 합리성으로 인한 인간 소외 같은 근대적 주체의 한계를 극복하고, 이성과 감성의 조화를 통해 인간적 삶을 온전히 복원할 수 있는 수단을 제공한다. 상호성에 입각한 상호 인정과 이해를 추구할 수 있고, 구체적인 개별 상황 속에서 드러나는 맥락적 요소와 관계의 복잡성과 그로 인한 창발적 결과를 포착할 수 있게 함으로써 기존의 도구적 또는 기계적 합리성에 근거한 시스템을 한 단계 진보시키는 역량을 제공한다.

— 제2절 소통양식의 변화와 공공-민간 상호작용 모형

융합사회에서 제기되는 소통의 기본 원리를 인문주의적 소통합리성으로 규정하면, 관료제적 효율성을 토대로 이루어지던 기존의 공공-민간 사이의 소통 방식 역시 새롭게 규정해야 함을 주장했다. 이를 위해 융합사회의 특성에 부합하는 공공-민간 상호작용 모형을 개발했다. 새로운 공공-민간의 상호작용 모델에 근거하여 각각의 상호작용 속에서 나타나는 소통양식을 분석함으로써 문제점을 드러내고, 이를 극복하기 위한 정책적 대안을 모색했다.

보다 구체적으로는 현재 정부 홈페이지에서 나타나고 있는 공공-민간의 상호작용을 기능 중심적 상호작용과 정책 중심적 상호작용으로 구분하고, 각각에 나타나는 상호작용의 내용을 소통양식의 질적 발전 단계에 근거하여 평가했다. 이어서 평가 결과를 토대로 현재 정부 홈페이지에 나타난 공공-민간 상호작용의 미비점을 지적하고 대안을 제시했다. 인문적 소통합리성의 특성이 가미될 수 있는 새로운 공공-민간 상호작용 모델의 맥락 중심적 상호작용과 비정형적 상호작용을 반영하는 정부의 웹사이트 구성방안이 그 구체적 내용이다.

○ 제5장 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안

－ 제1절 협업확대와 소통합리성

공공-민간 간 소통양식의 변화 및 다양화의 핵심 연결고리인 정보공유의 의미와 이를 통한 상호작용의 확대 수단인 협업과 관련된 이슈들을 정리했다. 구체적으로 공공-민간 협업의 필요성과 이를 만족시키기 위한 협업의 방향과 전제 조건 등을 분석하고, 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안을 논의하기 위해 새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화 과정을 살펴보았다.

사회가 복잡해지면서 정부가 필요한 정보와 자원을 모두 보유할 수 없으므로 민간부문의 정보와 자원도 활용하여야 서비스를 제공할 수 있다. 정부가 대국민 서비스를 하기 위해서 민간부문과 협업을 해야 하듯이, 정부 내부업무를 위해서도 민간과의 협력이 필요한 경우가 있다. 대국민 서비스는 물론 정부 자체의 효율적 기능을 위해서도 민간부문의 정보와 자원이 필요하다.

정부도 규칙과 절차에 따라 서비스를 제공하는 기계적이고 절차적인 행정에서 적극적으로 서비스를 제공하는 역할로 진화하는 것이다. 기계적 또는 도구적 합리성에서 벗어나 의사소통을 통한 합리성의 역할이 주어지는 단계이다. 서비스를 고객 관점에서 분석하고 제공하는 정부가 되기 위해서는 정부가 보유한 능력과 자원만으로는 한계가 있다. 정부가 국민과 기업관점에서 자원과 능력을 공유하여 서비스를 제공하는 협업행정을 추구하여야 한다. 민간과의 협력이 중요해질수록 공공-민간

협업을 효율화하는 인프라와 그 체계 및 방법이 구체화되어야 한다. 이는 의사소통을 통한 합리성 추구가 기존의 규범적 관점에서 벗어나 인문주의적 합리성을 구체화하기 위한 전제 조건이다.

－ 제2 절 공공-민간 소통양식과 상호작용의 변화

융합사회의 사회 구성 원리로서 강조하고 있는 인문적 소통합리성 개념을 공공-민간 상호작용에 적용하여 개발한 새로운 모델에 기초하여, 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고, 소통채널의 변화와 상호작용 확대과정을 정부 홈페이지 발전 단계에 맞추어 분석했다.

－ 제3 절 공공민간 상호작용 확대방안

정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고 소통채널의 변화와 상호작용 확대 과정을 정부 홈페이지 발전에 맞추어 살펴보았다. 그리고 인터넷 상에서 정부 홈페이지가 고도화되는 것과 함께 융합미디어의 새로운 플랫폼으로서 방통융합의 산물인 IPTV를 매개체로 전달되는 공공서비스의 의미를 살펴본다. 이를 통해 공공-민간 상호작용 확대 방안의 의미, 즉 융합미디어를 통한 행정서비스 전달체계 개선의 의미를 논의했다.

□ 연구의 정책적 시사점

서비스 중심의 협업을 위해서는 각 조직은 공통의 규정과 절차 내에서 유연하고 유기적인 방법으로 동태적인 정보와 서비스를 조합·생산하여 제공하여야 한다. 바로 여기에 김문조(2008)의 논의가 그 배경을 제공하고, 본 연구가 공공민간 상호작용 관점에서 그 논의의 응용방안을 마련한 인문적 소통합리성이 그 의미를 갖는다. 정보공유를 통해 이해관계기관 사이의 소통이 효율적으로 이루어지되 그 철학적 배경은 근대사회를 규율해 왔던 도구적인 합리성 또는 규범적인 소통합리성에서 인문주의적 소통합리성으로 한 단계 진전되어야 한다.

공공-민간이 소통하는 과정에서 주어진 규범과 절차만을 고집하여 서비스를 제공하기 보다는, 민간 개개인의 사정을 정부가 파악하여 서비스를 생산하고 전달과정에 반영하는 사람 중심의 소통, 즉 인문적 소통합리성이 강조되고 증진되어야 함을 의미한다. 인문주의적 소통합리성이 증진될 수 있는 수단이 융합미디어이다. 융합미디어가 사회문화적 환경에 정착하는 융합사회의 정보화정책의 핵심은 주어진 규범과 제도에 얽매이기 보다는 사람을 중시하는 인문화된 소통합리성 증진에 맞추어져야 한다.

소통합리성이 인문주의적 관점에서 일반화될 수 있는 환경을 만들기 위해, 선행되어야 할 사항은 정보보호에 대한 대비이다. 인문주의적 소통합리성을 배경으로 정보공유를 촉진하고, 공공-민간 상호작용을 확대하려는 정책은 정보보호 측면의 고려사항이 희생될 가능성이 적지 않기 때문이다. 정보보호와 프라이버시 문제는 정부의 신뢰, 정부와 민간의 협업 체제와 사회 전반에 대한 국민과 기업의 신뢰와 깊은 관계가 있다. 협업을 촉진하는 정보공유 체계에 대한 신뢰확보는 현재도 정부의 주요 업무이지만, 우리가 강조하는 인문주의적 소통합리성의 조건을 만족시키기 위해서는 신뢰문제가 더욱 중요해질 수밖에 없다.

본 연구의 결과로서 정보사회 다음 단계의 모습으로 예견되는 융합사회의 정보화 정책 관련 시사점을 제공할 수 있는 또 다른 분야는 서비스 사이언스의 기반을 이용한 정보화 정책 방향이다. 서비스 사이언스적 정보화 선진화 정책 방안에서는 공공 정보화 시스템을 서비스 시스템으로 간주하고, 이 관점에서 이용자 위주의 정보시스템 구축과 서비스 생산을 강조한다. 이는 서비스 생산과 전달과정의 '효율성'뿐만 아니라, 고객의 필요에 부응하여 그 필요를 충족시킬 수 있도록 '효과성'에 초점을 맞추는 것을 의미한다.

이러한 방향의 서비스 사이언스 체계화를 위해 정보화 선진화 정책은 우리의 연구가 논의하고 있는 소통합리성 개념을 도입할 필요가 있다. 근대사회의 도구적·기계적 합리성에 기초한 공공 서비스 제공자와 서비스 이용자인 민간의 관계가 한계를 드러내면서 이를 극복하기 위한 방안으로 의사 소통합리성을 응용하는 것이

다. 여기에서는 각종 규범(체계) 아래에서 서비스 생산과 전달의 ‘효율성’ 관점의 한계를 인식하고, 고객의 환경이나 개인적인 상황까지 고려되어 제공되는 서비스가 고객의 만족을 향상시킨다는 ‘효과성’을 더 중시하는 서비스 전달과 이러한 대민서비스를 구현하는 시스템 구축 위주의 정보화 정책이 준비되어야 한다.

제1장 서론

디지털 기술의 체계적 응용으로 특징 지워지는 정보사회에서 공공-민간 사이의 소통과 상호작용 관련 논의는 공공정보화 확산이라는 국가정책 하에서 집중적인 관심을 받아왔다. 이러한 관심은 90년대 중반 이후부터 정보화촉진기본계획의 일환으로 추진된 공공정보화 사업부터 시작되었다. 이후 2000년대 들어 정부의 효율성 향상과 대민 서비스 제공의 편리성 개선을 목적으로 하는 전자정부 사업 추진과정에서 공공-민간 소통과 상호작용 논의는 국가정책의 중심에 위치하면서 발전해 왔다.

그러나 공공정보화를 추진하는 과정에서 논의의 방향과 관심에 대한 이론적 배경은 일부 제한된 영역에 편중된 상태로 지속되어 왔다.¹⁾ 특히 정보화 투입과 효과를 분석하는 수단이 기술적 관점의 정보화계획과 이를 반영한 시스템 구축 여부, 그리고 이를 보완하기 위한 행정학 관점의 효율성 달성 여부에 초점이 맞추어져 있었다. 정보화 추진과정이 시스템 구축 측면 즉, 응용시스템의 완성(output)에만 집착한 나머지 시스템 이용과 이를 촉진하는 환경 그리고 이 과정에서 조직·사회적인 변화를 포함하는 사회적 효과(outcome)에 대한 고민이 부족하다는 비판도 여기에 근거한다.

이러한 현실과 비판을 극복하기 위해 IT 또는 정보화 과제에 대한 논의에 새로운 돌파구가 필요한 시점이다. 기존의 행정효율성 위주의 정보화 영역에 대한 관심과

1) 예를 들면, 정보화 투자 효과가 기대에 미치지 못한다는 지적이 많았고, 이를 설명하기 위해 IT 응용의 사전단계인 업무재설계 미비, 이용활성화 부진 등의 관점에서 집중적인 논의가 이어졌다. 그러나 제기된 문제를 충분히 설명하고, 이에 대한 완전한 보완책을 제시하는 데까지는 이르지 못한 것으로 평가된다. 이에 대한 대응으로 기존의 논의 범위를 확장시킬 필요성도 제기되고 있다. IT응용 결과 행정과정의 변화에 더하여, 그 범위를 조직관행과 문화적인 측면까지 포괄해야 한다는 관점의 연구(정국환 외, 2005; 2006a; 2007a; 2008)가 이러한 지적을 배경으로 진행되었다.

평가방법의 한계를 극복하기 위해 그 외연을 사회문화적으로 확장할 수 있는 새로운 이론의 프레임 도입할 필요가 있다.

본 연구는 디지털 기술의 고도화로 인해 정보공유가 증가하고, 행동양식의 개방이 확대되며 협업이 일반화됨으로써 다양한 주체간 소통양식과 상호작용이 변화하고 있다는 점에 주목하고 있다. 특히 정보시스템을 소통을 촉진시키는 미디어로 파악하고, 융합사회에서의 의사주체간 소통양식과 상호작용 관점을 정보화 과정의 핵심인 정보공유에 적용함으로써 기존의 효율성 측면의 정보화 논의를 사회문화적 영역으로 확장시키고자 한다.

역사적으로 미디어의 발전은 한 사회의 소통양식과 이에 따른 의사주체간 상호작용뿐만 아니라 사회문화적 변화에까지도 적지 않은 영향을 미쳐왔다. 인쇄술의 등장, TV 등 매스미디어의 출현을 거쳐 인터넷으로 대표되는 융합미디어의 발달이 그러하다. 이러한 미디어의 흐름은 기술의 발전을 기반으로 진행됨에도 불구하고, 미디어가 수용되고 변용되는 것은 사회문화적 맥락에서 결정된다는 점에 주목할 필요가 있다. 특히, 인터넷을 중심으로 전개되는 최근의 미디어 융합기술은 기존의 시·공간 개념을 넘어 불특정 다수의 소통을 가능하게 하여 소통 패러다임에 획기적인 전환점을 마련하였다.

이러한 변화의 흐름을 반영하여 고도화된 정보혁명 또는 정보사회 안에서 공공영역의 정보화에 관한 논의의 범위를 확장시키고자 한다. 즉 IT 발전과 융합기술의 발전에 따른 소통양식의 변화 관점에서 공공부문과 민간부문간 상호작용의 변화과정을 살펴보고, 이를 통해 행정효율성 위주의 정보화 과정에서 논의되는 여러 가지 한계점을 보완하는 방법을 모색한다.

최근 공공부문과 민간부문의 소통에 있어서 디지털 융합기술의 도입이 꾸준히 이루어진 결과, 공공영역과 민간영역 사이에 새로운 상호작용이 발생하고, 공공-민간의 협업 가능성이 현실화되면서 다양한 서비스들이 제공되고 있다. 본 연구에서는 융합미디어로 인한 소통양식의 변화를 중심으로 정보사회 고도화에 따른 사회변화가 공공-민간 상호작용에 미친 영향을 고찰한다. 이를 기반으로, 공공-민간 간 소

통에 대한 사회문화적 차원에서의 요구사항을 체계화함으로써 기술융합 환경에서 효율적인 정보화를 추진하기 위한 의미 있는 정책적 시사점을 제시하고자 한다.

이를 위해 제2장에서는 융합과 소통에 대한 기초적인 논의를 한다. 기술의 발전과 사회변화에 대한 인식을 정리하고, 이에 기초해 정보사회에서 전자정부 과제를 중심으로 집중적인 조명을 받은 공공-민간 사이의 상호작용을 사회문화적인 관점에서 살펴보고자 한다. 이를 통해 정보화 과정에서 주된 분석 도구였던 효율성 위주의 분석틀의 한계와 미비점을 보완할 수 있을 것으로 기대된다. 또한 정국환 외(2006b, 2007b)가 예측한 미래의 정부 모습을 소통양식의 변화 관점에서 정리함으로써 융합을 논의하는 체계에서 공공-민간의 상호작용에 대해 시사점을 도출하고자 한다.

제3장에서는 기술과 사회간의 주요견인 혹은 기술추동의 방식으로 사회문화적 현상을 구성해 나가는 방식에 대해 논의한다. 구체적으로 기술의 발전이 사회의 융합으로 나아가는 과정에서 새로운 질서를 창출하고 있음을 소개하고, 기술의 발전으로 인해 소통구조와 소통양식이 변화하고 있음을 살펴본다. 그리고 이러한 소통의 변화가 공공-민간 상호작용에 어떻게 반영되어 왔는지를 분석한다. 이를 통해 융합 사회에 보다 적합한 공공-민간 상호작용 확대방안을 제시하는 기본바탕과 배경을 풍부하게 구성하고자 한다.

제4장에서는 미디어 융합(기술)과 소통합리성 증대(사회) 양측의 사회변화 모형에 관한 선행연구를 분석하고, 새로운 소통양식에 기초한 공공-민간 상호작용 모형을 제시한다. 이를 위해 기존 소통합리성에 대한 한계와 융합사회의 구성원리로서의 소통합리성에 대한 의미를 살펴보고 이를 기초로 공공-민간 사이의 소통환경의 변화를 분석한다. 더 나아가 변화된 소통양식의 관점에서 공공-민간 상호작용 확대방안을 논의하기 위한 모형을 구축한다.

제5장에서는 공공-민간 간 소통양식의 변화 및 다양화의 핵심 연결고리인 정보공유의 의미와 이를 통한 상호작용의 확대 수단인 협업과 관련된 이슈들을 정리한다. 구체적으로 공공-민간 협업의 필요성과 이를 만족시키기 위한 협업의 방향과 전제 조건 등을 분석하고, 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안을 논의하기 위

해 새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화 과정을 살펴본다. 또한 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고 소통채널의 변화와 상호작용 확대 과정을 정부 홈페이지 발전에 맞추어 분석한다. 그리고 인터넷 상에서 정부 홈페이지가 고도화되는 것과 함께 융합미디어의 새로운 플랫폼으로서 방통융합의 산물인 IPTV를 매개체로 전달되는 공공서비스의 의미를 살펴본다. 이를 통해 공공-민간 상호작용 확대 방안의 의미, 즉 융합미디어를 통한 행정서비스 전달체계 개선의 의미를 분석한다.

마지막 제6장에서는 지금까지의 논의를 요약하고, 융합사회의 정보화와 관련한 정책적 시사점, 특히 공공-민간 협업의 전제조건임과 동시에 수단인 정보공유와 관련한 정책적 시사점을 융합사회 특성에 초점을 맞추어 정리한다.

제 2 장 이론적 배경

융합미디어로 인한 소통양식의 변화를 중심으로 공공-민간 상호작용의 변화 내용을 고찰하기에 앞서 융합과 소통에 대한 기초적인 논의가 필요하다. 이를 기술과 사회변화에 대한 인식을 중심으로 정리하고, 이를 통해 정보사회에서 전자정부 과제를 중심으로 집중적인 조명을 받은 공공-민간 사이의 상호작용을 새로운 관점에서 살펴보고자 한다. 융합기술의 발전과 다양한 적용과정에서 공공-민간 상호작용이 변하는데, 이 과정을 지금까지와는 다른 관점에서 분석하기 위한 수단으로 삼기 위해 소통양식 이론과 사회문화적인 분석틀을 도입한다. 그 결과를 이용하여 정보화 과정에서 주된 분석 도구였던 효율성 위주의 분석틀의 한계와 미비점을 보완하고자 한다. 더 나아가 정국환 외(2006b, 2007b)의 미래연구 프레임에서 분석된 결과 중 관련 부분을 본 연구의 이론적 배경으로 도입한다. 전통적인 분석방법과는 상이한 틀로 엮어진 결과이지만 융합을 논의하는 체계에서 정부 모습에 대한 메가트렌드 미래 연구는 우리의 연구방향과 내용에 대해 시사점을 제공할 것이다.

제 1 절 융합에 대한 논의

미디어 관련 융합현상은 다양한 방면에서 논의되어 왔다. 초기의 논의들은 주로 기술과 시장, 제도에서 나타나는 융합현상에 초점을 맞춘 반면,²⁾ 최근의 논의는 경제의 소멸 현상과 플랫폼을 넘나드는 콘텐츠에 주목하고 있다. 이처럼 융합에 대한

2) 방송통신융합의 개념에 대한 초기논의로는 ‘과거에는 별개의 제품으로 제공되던 기능이 디지털 기술의 적용으로 하나로 통합되는 것’(Yoffie, 1997), ‘서로 다른 네트워크 플랫폼이 근본적으로 유사한 서비스를 제공하거나 전화, TV, PC와 같은 소비자 단말이 통합되는 현상’(EU, 1997) 등이 있다(황주성 외, 2008).

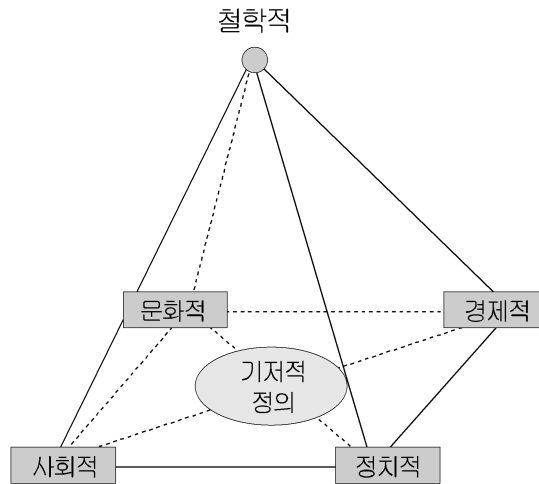
주된 논의는 산업, 기술, 서비스 측면에서 접근하는 것이다. 그러나 융합은 과거 IT가 그랬던 것같이 우리 생활전반에 걸친 변화에 주된 기반이 될 것이다. 이러한 시각에 가장 근접한 정의는 Jenkins(2001)의 정의로, 그는 융합을 ‘다양한 미디어의 기능들이 하나의 기기에 융합되는 기술적 과정뿐만 아니라 소비자로 하여금 새로운 정보를 찾아내고 서로 흩어진 미디어 콘텐츠 간의 연결을 만들어 내도록 촉진하는 문화적 변화’라고 이용자의 측면에서 정의하고 있다. 융합이 단순히 기술적인 변화가 아니라 기술, 산업, 시장, 수용자, 나아가 장르들간의 상호관계에 영향을 주며, 그 자체가 최종의 목표점이 아니라 과정이라고 주장한 것이다(황주성 외, 2008).

김문조(2008)의 논의도 그 맥을 같이 하고 있는데, 그는 미디어 융합을 단선적 전개가 아닌 복잡다단한 현상으로 이해하며 매체수준의 기술적 융합, 콘텐츠 수준의 자료적 융합, 그리고 관련 기구차원의 조직적 융합으로 대별하고 있다. 그리고 이러한 미디어 융합은 제도적, 문화적, 의식적, 초국적 융합의 사회융합을 추동한다고 설명하고 있다.

정보통신정책연구원은 본 연구가 포함된 대형과제 『디지털 컨버전스 기반 미래연구(I)』를 수행하면서 융합에 대한 기존의 기술·기능적 정의가 우리의 의식세계 및 정치, 경제, 사회, 문화 전반의 변화상을 담기에는 한계가 있음을 지적하고 융합의 개념에 대한 확장된 이해에 기반해 새로운 개념체계를 제시하였다. ‘디지털 컨버전스의 개념체계’는 [그림 2-1]과 같이 ① 디지털 컨버전스에 대한 공통의 이해를 정리한 ‘기저적 정의’, ② 정치, 경제, 사회, 문화의 영역별 특성을 반영한 ‘영역별 정의’, 그리고 ③ 인식론적, 존재론적 의미를 정리한 ‘철학적 정의’가 유기적으로 연결된 피라미드 형태의 체계이다.

기저적 정의와 철학적 정의, 그리고 사회영역의 정의를 소개하면 다음과 같다. 우선 기저적 정의는 융합을 ‘디지털 기술로 인한 미디어 환경과 소통양식의 변화로 정보·콘텐츠가 다른 영역을 넘나들어 부문간 경계가 약화됨으로써, 기존의 이질적 요소들이 모이고(수렴), 섞이고(혼합), 바뀌고(변형), 나뉘고(분화), 거듭나거나(재구성) 새로운 것으로 창발하는 현상’으로 보고 있다. 철학적 정의는 융합을 ‘존재하는

(그림 2-1) 디지털 컨버전스의 개념체계



모든 것들이 디지털로 수렴됨으로 인해 사물, 인간, 생명, 그리고 가상과 현실이 기존의 존재론적 경계를 상실하고 상호침투하고 혼합되거나 창발하는 현상'으로 존재의 관점에서 포괄적으로 정리하고 있다.

기저적 정의와 철학적 정의가 보다 넓은 의미에서 융합을 정의하고 있다면, 정치, 경제, 사회, 문화의 개별 영역에서는 각 영역에 부합하게 융합을 이해하고 있다.³⁾ 사회영역에서는 융합을 소통에 주목하여 '디지털 기술에 기반한 탈(脫)제약적 의사소

3) 정치영역에서는 융합을 '기술, 서비스, 산업 등이 디지털을 매개로 수렴되거나 분화됨으로 인해 정치행위자의 제도적 개입·조정과 시민·소비자의 참여를 둘러싼 기존의 조직과 행동양식이 통합되거나 재구조화되는 현상'으로 정의하고 있으며, 경제영역에서는 '기술, 제품, 서비스 및 산업 수준에서 일어나고 있는 디지털 전환과 그 확산의 결과로 발생하는 산업과 생산자, 소비자, 시장에서의 행태와 관행, 절차, 문화 등이 변화, 소멸, 또는 신생되는 현상'으로 정의하고 있다. 또한 문화영역에서는 '디지털화에 따라 네트워크 기반의 호환성과 이동성이 제고되면서 흩어져 있던 정보와 콘텐츠뿐만 아니라 사람 간의 연결이 활성화되고 이종적인 장르 간의 혼종, 감각의 확장, 물리적 공간과 가상공간의 혼재가 일상화되어가는 현상'으로 정의하고 있다.

통으로 미시적 인간관계에서 거시적 사회구조, 외적 생활환경에서 내적 의식세계, 실제 현실에서 가상세계에 이르는 사회적 행위 공간 전역에서 복합적으로 전개되는 일련의 이합집산적 현상'으로 이해하고 있다.

이러한 사회문화적 관점에서 융합의 개념을 정의하는 것은 융합기술을 단순히 기술자체의 발전논리에 국한된 문제로 인식하고 도구적 차원에서 접근하는 것이 아니라, 한 사회의 성격을 규정하고, 변화를 이끌어 낼 수 있는 사회적 차원에서의 기술의 변화로 이해하기에 적합하기 때문이다.⁴⁾ 본 보고서에서는 이러한 정의에 기초하여 공공-민간 상호작용에 대하여 논의하고자 한다.

제2 절 소통에 대한 논의

소통(communication)이란 '공통' 혹은 '공유'라는 뜻을 가진 라틴어의 'communis'를 어원으로 하고 있으며, 조직구성원 상호간에 정보를 교환하고 의사를 전달함으로써 서로 이해할 수 있도록 하는 과정이다. 일반적으로 소통은 인간사이의 의미전달이나 이해지향의 전달행위이다(조태윤, 2003).

따라서 소통은 기본적으로 방송, 통신 등 근대적 기술이 등장하기 이전부터 있어 왔던 인간의 기본행동 중 하나이고 그것의 목적은 어떠한 형태이건 특정한 매체를 통해 생각이나 정보를 주고받는 것으로써, 서로 다른 개인, 그리고 개인과 집단간 이해의 공유를 위한 노력으로 볼 수 있다(황주성 외, 2008).

지금까지의 소통에 대한 논의는, 유형구분을 중심으로 매우 다양하게 이루어져왔다. 소통의 유형에 대한 기존의 구분방식은 <표 2-1>에 정리된 대로 소통의 목적, 메시지 기호, 소구방법, 매체의 종류, 소통상황, 사람의 수, 소통의 방향 등에 따른 것이다.

4) 기술(융합기술)과 사회간의 수요조건 혹은 기술추동의 방식으로 사회문화적 현상을 구성해 나가는 방식에 대한 논의는 제3장에서 다룬다.

〈표 2-1〉 기존의 소통(communication) 유형 구분방식

소통의 목적	정보적, 교육적, 오락적, 설득적 소통
메시지의 기호	언어적(문어/구어) 기호, 비언어적 기호
소구방법	논리적, 감성적 소통
매체종류	매스(대중매체), 특수매체, 인쇄출판, 방송, 통신, 인터넷 소통
소통에 참여하는 사람의 수	일대일, 소집단, 대집단 소통
소통상황	사적(비공식적), 공적(공식적), 조직, 국제, 문화권간 소통
소통의 방향	일방적, 쌍방적, 수평적, 수직적 소통

* 자료: 윤석민(2007) 재구성

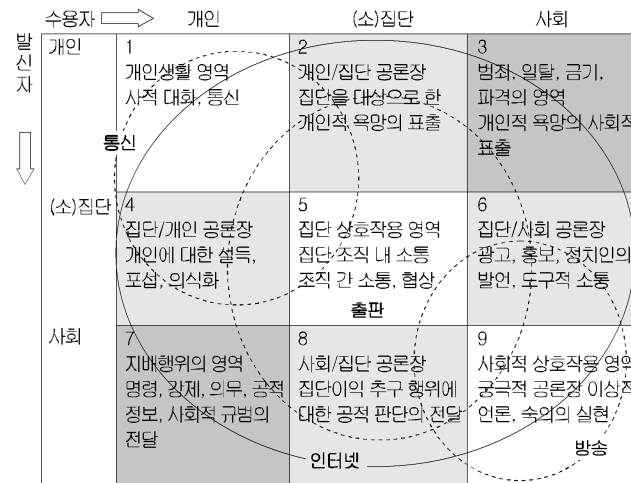
윤석민(2007)은 이러한 기존의 구분방식은 그 의미가 자명하고 현실에서의 현상을 잘 반영하고 있으나, 규모가 다른 대상들간의 소통, 예를 들어 개인과 집단간 소통 등을 간과하고 있다는 점을 지적하며, 이를 극복하기 위한 새로운 방식을 소개하고 있다. 그는 가장 본질적이고, 논리적 일관성을 지니는 소통 유형을 구분하는 방식으로 인간 상호작용의 유형에 의거해 구분할 것을 제안하고, 상호작용주체와 소통유형에 따른 새로운 구분으로써 (그림 2-2)의 방법을 제시하였다.

(그림 2-2)는 사회적 소통행위의 종합적 구조를 소통의 주체인 개인, 집단, 사회로 구분하고 이를 발신자(종축)와 수신자(횡축)의 매트릭스로 구조화한 9개 영역으로 나누어 논의하고 있다. 구체적으로 영역 1은 개인과 개인이 상호작용하는 사적 영역, 영역 2는 개인적 주체가 집단에 대해 행위하거나 집단이 개인의 요구를 받아들이는 영역, 그리고 영역 3은 개인이 사회에 대해 행위하는 영역 또는 사회가 개인의 행위를 받아들이는 영역이다.

영역 4는 집단적 주체가 개인에게 행위하는 영역 또는 개인이 집단을 받아들이는 영역이며, 영역 5는 소집단으로서의 정체성을 지닌 주체가 다른 집단과 상호작용하는 영역, 그리고 영역 6은 집단이 사회를 대상으로 행위하거나 역으로 사회가 집단 행위를 받아들이는 영역이다. 영역 7은 사회가 개인에게 행위하거나 또는 개인이 사회를 받아들이는 영역이며, 영역 8은 사회가 집단을 대상으로 행위하거나 집단이 사회를 받아들이는 영역, 영역 9는 사회와 사회가 상호작용하는 영역이다. 이러한 9

개 영역은 개인, 집단, 사회 각각의 의사소통 주체가 발신자와 수용자의 기능을 동시에 수행하는 매트릭스에 의해 생성되었다는 점에서 별개로 존재하는 것이 아니며 상호 긴밀하게 연결되어 작동하는 하나의 통합적 체계로 이해되어야 한다.

[그림 2-2] 사회적 소통행위의 종합적 구조와 미디어



* 자료: 윤석민(2007)

이때 개인은 사적 욕구나 욕망에 기초하여 자유로운 사적행위(비구조화된 행위)를 수행하는 개인적 주체를 의미하며, 집단, 사회로 올라갈수록 집단적 행위(공공적 목표나 필요에 따른 구조화된 행위)를 하는 주체를 의미한다. 그러나 한편으로 자연인으로서의 한 개인은 개별자, 집단, 사회적 구성원으로서의 3가지 차원을 동시에 가지고 있기도 하다. 즉, 일상적으로 우리가 알고 있는 1:1 소통은 한 개인이 개별자와 개별자로서 사사로운 감정과 의견을 주고받는 것뿐만 아니라, 한 개인이 더 큰 집단의 일원으로서 집단정체성을 가지고 하는 소통까지도 포함하기도 한다. 따라서 위의 표에서 제시한 바와 같이 명확한 구분은 현실적으로 쉽지 않다.

또한 윤석민(2007)은 소통행위의 구조에 미디어를 위치시켜 놓았다. 1:1의 소통은 통신, 1:多의 소통은 방송이라는 기존의 구분⁹⁾과는 달리 [그림 2-2]에서는 통신과

출판, 방송, 인터넷이 겹쳐서 나타나고 있다. 기술의 발전으로 점차 매개할 수 있는 소통행위의 범주와 가능성들이 발전함에 따라 어떤 영역에서는 미디어가 중첩되게 된 것이다.⁶⁾ 인터넷의 등장이 대표적인 예이다. 이제 융합미디어는 1:1, 1:多, 더 나아가 多:多의 소통을 모두 포괄하기도 한다. 또한 개인의 사적소통으로서는 물론 방송적 소통, 신문 등에 의한 인쇄출판적 소통을 포괄하기도 한다. 전통적으로 통신에 의해 커버되던 소통 영역이 이제 방송 및 인쇄출판에 의해서도 커버되는 영역으로 바뀐 것이다.

구분이 어려워진 것은 매체뿐만이 아니다. 소통에서 가장 중심이 되는 메시지를 전달하는 부호(Code)도 마찬가지이다. 예를 들어 구술시대에는 ‘말’이 유일한 소통의 부호였다면, 문자시대로 오면서 ‘말, 그림, 필사문자’ 등이 부호로 활용된다. 그리고 오늘날에는 ‘인쇄문자’, ‘이미지’, 그리고 ‘영상’에 이르기까지 다양한 부호가 소통에 활용된다.⁷⁾ 최양수(2008)와 김문조(2009)는 이를 소통의 누적적 발현, 혹은 소통양식의 확장과 축적의 이중주로 설명한다.

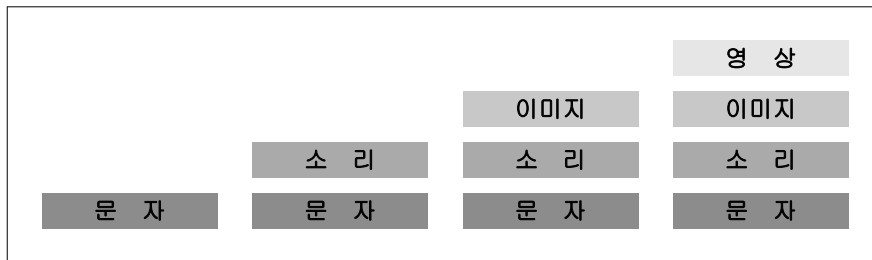
먼저 최양수(2008)는 누적적으로 발현되고 공존하는 문자·소리·이미지·영상 언어는 단일한 플랫폼하의 단일한 언어와 소통이라는 전통적 양식에서 벗어나 융합된 플랫폼 위에서 융합된 소통방식이 구현되고 있음을 (그림 2-3)을 통해 설명하고 있다. 현존하는 통신의 체계가 광대역통신망 기반의 인터넷과 공존하면서 문자·음성·이미지·영상언어가 누적적으로 나타나고 있으며, 무한한 정보의 교류와 소통이 가능한 다층적 융합체계를 형성하게 된 것이다(최양수 2008).

5) 과거에는 이것이 기술적으로, 물리적으로 구분이 가능했었다.

6) 윤석민(2007)은 미디어는 소통을 매개하는 수단에 불과하다고 보고 있으며, 매개할 수 있는 소통행위의 범주와 가능성들이 통신과 방송영역에서 발전함에 따라 어떤 영역에서는 미디어가 겹치게 되었으나 미디어가 커버해주는 영역이 겹치게 된 것이 소통행위가 합쳐지는 것은 아니라고 주장하고 있다.

7) 오늘날의 디지털 네트워크 기술은 근본적으로 양방향 환경을 제공하기 때문에 과거 우편, 전화의 영역에만 머무르던 양방향 소통의 수단은 더욱 넓어지고, 그 양식도 다양해졌다.

(그림 2-3) 소통방식의 누적적 발현



*자료: 최양수(2008)

이와 비슷하게 김문조(2009)는 말, 그림, 글, 인쇄·전보, 전화·라디오, 텔레비전, 인터넷 등 주된 소통의 부호와 매체를 중심으로 전매체시대(구술시대, 형상시대, 문자시대), 매체시대(활자시대, 청각시대, 영상시대), 고도매체시대(융합시대)로 구분하며, 소통양식이 확장되는 동시에 축적되고 있음을 보여주었다. 또한 그는 (그림 2-4)를 통해 새로운 매체의 등장과 융합으로 인한 매체 변형의 과정이 특정 매체가 다른 매체를 대체하거나 흡수하는 과정이 아니라, 복합적 상호작용을 통해 누적적이고 누적적인 발전을 이루어 나가는 과정으로 이해해야함을 주장하였다.

(그림 2-4) 소통매체의 누적적·누적적 발현

	Pre-Media Age			Media Age			High Media Age
	구술시대	형상시대	문자시대	활자시대	청각시대	영상시대	융합시대
말	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.				
그림	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.				
글	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.				
인쇄/전보	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	활자시대의 주요 소통 수단으로, 문자의 대량 생산을 가능하게 하였다.			
전화/라디오	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	활자시대의 주요 소통 수단으로, 문자의 대량 생산을 가능하게 하였다.	청각시대의 주요 소통 수단으로, 청각 문화의 전승을 가능하게 하였다.		
텔레비전	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	활자시대의 주요 소통 수단으로, 문자의 대량 생산을 가능하게 하였다.	청각시대의 주요 소통 수단으로, 청각 문화의 전승을 가능하게 하였다.	영상시대의 주요 소통 수단으로, 영상 문화의 전승을 가능하게 하였다.	
인터넷	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	구술시대의 주요 소통 수단으로, 구술 문화의 전승을 가능하게 하였다.	활자시대의 주요 소통 수단으로, 문자의 대량 생산을 가능하게 하였다.	청각시대의 주요 소통 수단으로, 청각 문화의 전승을 가능하게 하였다.	영상시대의 주요 소통 수단으로, 영상 문화의 전승을 가능하게 하였다.	융합시대의 주요 소통 수단으로, 다양한 매체의 융합을 가능하게 하였다.

*자료: 김문조(2009)

이렇듯 소통방식의 변화는 기존의 것들을 대체하는 것이 아닌 공존하는 형태로 존재한다. 특히 융합미디어의 중심점이 되는 인터넷은 기존 미디어 및 통신체계를 수렴하면서 시간과 공간에 대한 인식을 재편하며, 상호작용 영역과 사회적 실재감을 더욱 확대하는 방향으로 진화하고 있다.⁸⁾

제 3 절 공공-민간 소통의 미래모습과 융합미디어

융합과 소통에 관한 이론적 프레임을 통해 우리가 분석하는 분야는 공공-민간 상호작용의 변화 모습이다. 즉, 융합사회에서 일반화되는 융합미디어에 의해 공공-민간의 소통양식이 어떻게 다양해지는가를 살펴보고, 그 결과 양 부문 간 상호작용 변화모습의 구체적인 내용을 공공서비스 생산과 전달 및 소비과정의 관점에서 그려보는 것이다. 이 주제는 이미 정국환 외(2006b; 2007b)가 미래연구의 프레임을 이용하여 전자정부의 미래 모습을 예측하는 과정에서 분석했는데, 그 내용을 본 연구의 이론적 배경의 하나로 도입하고자 한다.

전자정부 또는 공공부문 정보화는 IT를 응용하여 정부 업무절차를 간소화·단순화하고, 서로 다른 정부 업무기능을 연계 처리함으로써 정부업무의 효율성을 높이고, 주민이 요구하는 서비스를 편리하게 생산한다. 정부업무의 효율성 제고와 편리한 서비스 생산을 가능하게 하는 전자정부의 핵심요소는 정보공유이다. 기존의 정부기관 간 정보공유에서 한 단계 확산된 공공-민간 사이의 정보공유가 미래 전자정부의 모습을 설명하는 핵심요소로 등장하는데, 이는 정보공유가 공공-민간의 소통양식의 변화와 상호작용의 다양성을 설명하는데 중요한 역할을 담당하기 때문이다.⁹⁾

8) 인터넷은 공간적 확장성, 시간적 즉시성 및 동시성, 상호작용성, 연결성을 구현하고 있다.

9) 개인 PC가 인터넷을 통해 서로 연결되고 개인 휴대폰이나 PDA 등의 휴대 기기가 무선 통신을 통해 연결되어 기기의 확장성이 더욱 확대됨에 따라 사회체제는 ‘편재

기술발달과 시스템 이용자들의 요구사항을 반영한 다음 단계의 전자정부의 모습은 어떻게 그려질까? 더 나아가 전자정부 서비스 이용자들의 요구사항을 실시간으로 반영할 수 있는 전자정부의 모습은 어떠할까? 현재의 시스템으로부터 단계적으로 발전하는 전자정부의 모습을 그릴 수도 있고, 아니면 좀 더 미래비전의 관점에서 기술적 측면이 더 강조된 차세대 전자정부의 모습을 그릴 수도 있다.

정국환 외(2006b; 2007b)는 차세대 전자정부의 모습을 ‘가상정부’라는 개념을 중심으로 설명한다. 미래 정부의 모습인 가상정부는 가상통합의 바탕 위에서 그려진다. 가상통합 상태에서는 기관간 기능 및 시스템의 연계와 정보공유가 필요에 따라, 그리고 필요한 만큼 실시간으로 완벽하게 이루어져 특정 기능의 수행을 위해서 관련 조직이 칸막이 없이 마치 하나의 조직인 것처럼 연계되고 움직인다. 정부와 그 고객인 민간 사이의 정보공유가 자유롭게 이루어짐으로써 정부가 고객의 요구를 사전에 인지하여 필요한 서비스를 자동적으로 제공하며, 고객이 직접 서비스 생산 과정에 참여하기도 하는 정부가 바로 미래의 전자정부 즉, 가상정부이다. 가상정부는 공공-민간의 완벽한 의사소통, 그리고 정부서비스를 신청하고 전달받는 이용자의 요구사항을 실시간으로 완벽하게 반영하는 공공-민간 간 상호작용을 기초로 구성된다.

기존의 전자정부는 한 조직 내의 수직적 통합과 함께 정부 부처 간의 수평적인 통합을 전제로 발전과정을 상정하고, 그 기초 위에서 구체적인 전자정부를 설계했다. 정부 부처 간 수평적인 정보 공동이용을 전제로 한 정부의 모습도 그 자체로 매우 고급의 전자정부이다. 현재 상태의 전자정부에서 다음 단계의 전자정부의 모습을 그릴 때 빠짐없이 등장하는 수단이 정부 부처 간 수평적인 정보공유의 확대 및 고도화이다. 전자정부를 선진화시키기 위한 다양한 서비스 시스템을 구축할 때 항상 정부조직 사이의 수평적인 정보공유를 강조하지만, 그 완벽함을 위해서는 아직도 가

성'의 특징을 갖게된다. 지금까지는 유선 인터넷을 중심으로 한 컴퓨터의 접속이 시대적 관심을 받고 있었다면 휴대용 기기의 활용 폭이 증대되는 미래에는 기존의 연결 및 공유의 차원에서 정보의 편재적 이용의 차원으로 확대될 것으로 전망된다.

야 할 길이 멀다. 전자정부 사업 초기부터 정보공유가 핵심적인 요소로서 매우 중요하게 취급되었지만 여러 가지 이유로 조직 사이의 수평적인 정보공유는 더디게 진행되고 있다.

그런데 가상정부는 정부내부의 조직 간 정보통합 뿐만 아니라, 정부와 그 고객인 민간까지의 정보공유도 자유롭게 이루어지고, 이에 따라 공공-민간 간 소통양식이 다양해지며 상호작용이 변하는 것을 전제한다. 공공부문 정보화의 선진화 방향으로 공공-민간 협업을 선택하고, 그 수단으로 공공-민간 정보공유를 분석(정국환 외, 2009)하는 이유가 여기에 있다. 아직 정부 내부의 완전한 정보공유도 멀었지만 공유의 범위를 이제 정부의 고객인 기업과 개인으로까지 확장하는 개념이다. 정국환 외(2007)는 이러한 파격적인 특징을 갖는 가상정부로의 변화가 미래 정부모습으로 가능한가, 그리고 타당한가를 살펴보기 위해 메가트랜드 연구를 비롯한 기존의 미래 연구를 토대로 정부변화의 큰 방향을 분석하고 있다. 이를 위해 우선 전체적인 정부의 역할 변화에 대해서 정리하고, 다음으로 구체적 정부 변화의 모습을 예측하기 위한 대내적 환경 변화와 대외적 환경 변화로 구분하여 분석하였다. 이를 본 연구의 배경과 필요성을 설명하기 위한 관점에서 다음과 같이 요약한다.

정보통신기술은 정부 시스템 연계와 정보 공유를 촉진시키고, 업무 통합과정의 핵심역할을 통해 정부 기능변화의 엔진을 제공한다. IT의 발달은 Back Office의 기능 통합과 Front Office의 기능 증대를 가져오고 국민의 정책과정 참여도를 높게 함으로써 국민의 손에 의해 정부의 서비스가 창조되기도 하는 가상정부의 원리를 실현함으로써 이용자 중심의 IT 응용을 가능하게 한다.

‘IT의 발달과 민간부문의 참여 욕구 증대’는 공공과 민간의 영역 구분을 모호하게 하고, 더 나아가 그 구분의 필요성 자체를 제거하는 융합단계에 이르게 할 것으로 예측한다. 이는 공공-민간 영역의 구분이 따로 필요 없는 융합수준의 통합적 정부 서비스가 제공될 수 있음을 의미한다. 이러한 통합적 서비스는 미래에 국민과 기업이 정부로부터 기대하는 서비스의 특징을 대변하는데, 이를 위해서는 책임소재의 명확화, 서비스 대상자에 대한 정확한 정보의 확보 등이 중요한 숙제로 대두된다.

따라서 부처 간 연계뿐만 아니라 민간과의 연계가 중요한 요소가 되고, 이는 가상정부라고 불리는 전자정부의 새로운 비전과 밀접하게 연관되어 있다.

미래연구의 결과에 의하면 공공-민간 사이의 소통과 상호작용은 ‘개인화된 서비스 창구인 MyGov’에 의해 이루어진다. MyGov를 통해 서비스를 신청하거나 제공받고, 정책과정에 참여할 수도 있으며 정보를 공유할 수도 있다. MyGov는 공공-민간 소통양식의 다양성을 확장하고, 공공-민간 상호작용을 융합사회형으로 변화시키는 첨단 융합미디어로 볼 수 있다. 즉 개인화된 포털 서비스는 또 하나의 공공-민간 소통양식을 제공하는데, 이러한 소통양식의 변화가 가능해지는 이유는 IT기술의 발전 때문이다.

‘거버넌스의 확대’를 예측하는 정부 변화 메가트렌드 또한 가상정부로의 변화 근거를 지지하는 요인 중의 하나이다. 현재 다원적이고 임의적인 가상조직들이 주도하는 정치참여가 부각되고 있으며, 블로그, 미니홈피, 휴대폰, PDA 등을 통한 정부, 정당, 정치인들과 시민들 간의 새로운 소통양식 즉, 직접적이고 쌍방향적 커뮤니케이션과 접촉이 강화됨에 따라 거버넌스가 확대되고 있다. 거버넌스의 확대에 따른 국민의 참여 채널 확대는 모든 국민이 MyGov라는 가상정부와 일대일 대화 채널을 가짐으로써 자신과 관련된 정부의 정책 이슈들을 효과적으로 파악하는 것은 물론 관련 의견을 적극적으로 개진할 수 있다.

‘업무 연계 및 통합의 확산’은 가상정부로의 변화를 가장 잘 설명해 주는 정부 변화 메가트렌드이다. 가상정부의 통합된 Back Office기능을 통해 국민의 접근성이 향상된다. 즉, 언제 어디서나 접속이 가능하고, 보편적 서비스의 제공 및 실시간·상시 서비스가 가능해진다. 다양한 네트워크(유무선, 위성 등), 인터페이스의 융복합을 통한 인프라 고도화, 시스템 통합 등은 프로세스와 기능 통합을 지향하는 전자정부에 기여함으로써 이음새 없는 서비스가 제공된다. 또한 지능화된 가상정부의 Front Office를 통해 개인화된 맞춤형 서비스가 가능해진다. 즉 사용자 위주 서비스를 제공 받을 수 있으며, 쉽고 편하게 서비스를 이용할 수 있고, 더 나아가 정부가 먼저 주민의 서비스 수요를 인식하고 필요한 서비스를 알아서 제공한다. 지능화된 정보

통신기술은 사용자 상황과 특징에 따라 자율서비스가 가능하게 함으로써, 국민이 원하는 서비스를 알아서 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 수요자 중심의 맞춤형 전자정부 서비스를 제공하는 것이다.

마지막으로 ‘공급자와 수요자 관계의 패러다임의 변화’와 ‘정보사회에서의 지식사회로의 변화’라는 미래트렌드가 가상정부로의 변화를 촉진하는 원동력이다. 민간 영역에서 소비자가 적극적 생산자 역할까지 수행하는 프로슈머의 개념이 확산되고 있는 바와 같이, 공공영역에서도 IT의 발달과 더불어 국민의 대정부 참여가 높아짐에 따라 수요자인 국민이 정부 서비스를 창출해내는 일들이 많아질 것으로 보인다. 이러한 패러다임의 변화 역시 가상정부의 핵심수단으로 기능하는 새로운 융합미디어인 ‘MyGov’를 통해 가능해진다.

KISDI의 정보화 선진화 방안 연구(정국환 외, 2009)는 이상에서 논의한 공공-민간 사이의 메가트렌드가 새로운 소통양식을 중심으로 형성됨과 함께 가상정부로의 변화를 촉진하고, 가상정부로의 변화과정에서 공공-민간 협업 촉진과 역할 분담 방안을 논의함으로써 미래연구의 현실적 실현 가능성을 분석하고 있다. 우리의 연구는 이러한 논의의 필요성을 만족시키기 위해 소통양식 이론과 융합미디어의 기능 확대론을 도입하고, 이들이 제공하는 분석틀을 이용해 논의를 전개한다.

제 3 장 미디어 융합의 전개와 융합사회의 출현

본 장에서는 기술과 사회간의 수요조건 혹은 기술추동의 방식으로 사회문화적 현상을 구성해 나가는 방식에 대해 논의한다. 구체적으로 기술의 발전이 사회의 융합으로 나아가는 과정에서 새로운 질서를 창출하고 있음을 소개하고, 기술의 발전으로 인해 소통구조와 소통양식이 변화하고 있음을 살펴본다. 그리고 이러한 소통의 변화가 공공-민간 상호작용에 어떻게 반영되어 왔는지를 분석한다. 이를 통해 융합사회에서 보다 체계적인 공공-민간 상호작용 확대방안을 제시하는 기본바탕과 배경을 풍부하게 구성하고자 한다.

제 1 절 기술발전과 사회변화

1. 미디어 융합과 융합사회의 출현

기술이 지배하는 현대사회를 비관적으로 보고 있는 Ellul(1964)은 기술이 생산수단이나 도구 이상으로서 강력한 사회적 영향력을 행사한다고 하였다. 그는 기술이 과거의 자연환경이나 사회 환경과 마찬가지로 하나의 환경이 되었다고 주장한다. 그러나 기술결정론적 지향에 대한 반대론도 계속되어 왔다. Mumford(1934)는 기술이 인간의 의식이나 문화적 맥락과 무관하게 자체적 논리에 의해 진화한다는 관념을 깨뜨리고자 노력했다. 그는 기술을 단순한 자율체계로 간주하는 대신, 그것을 활용하는 집단에 따라 선용되거나 악용될 수 있는 인간문화의 일개 요소로 간주하였다.

그리고 최근에는 기술변화의 과정에 정치적·경제적·조직적·문화적 요소가 개입하는 현상을 분석하여 기술이 사회적 과정의 일종임을 주장한 사회구성주의(social constructivism)가 기술변화의 과정과 성격을 새롭게 이해할 수 있는 지평을 제공하고 있다. 사회구성주의, 특히 기술의 사회구성론자들은 사회적 요소들은 기

술발전의 결과물인 동시에 기술발전은 사회변동의 소산이라는 상호성을 강조하고 있다(김환석, 2006).

오늘날 미디어의 급속한 발전은 우리의 삶과 환경에 큰 영향을 주고 있는 것은 분명하다. 미디어 자체의 본질적 특성에 의해 형성되는 보이지 않는 환경에 주목한다면 기술이나 매체는 중립적이라고 보기는 어렵다. 기술이나 매체가 중립적이라는 시각을 비판했던 맥루언은 “기술적 환경이 단순히 수동적으로 사람을 담아내는 용기가 아니라 사람이나 다른 기술 모두를 변형시키는 능동적인 과정”이라는 가정하에, 인쇄술이 서구사회에 대변혁을 일으켜, 종교개혁, 경쟁적인 도시국가의 출현, 민주주의의 추진, 과학의 발달, 그리고 건축의 변화까지 가능해졌다고 주장한다(Gronbeck, 2006). 이러한 종류의 의견, 즉 지배적 미디어로 인해 사회변화가 일어난다는 의견은 흔히 기술결정론적이라는 비판을 듣기도 했다.¹⁰⁾ Deilbert(1997)는 이러한 비판을 피하기 위해 새로운 지배미디어가 생각지 않은 효과를 갖는 것은 그것이 ‘인간행위자와 사회집단이 상호작용을 하는 물리적 지형’의 일부가 되었기 때문이라고 주장하였다. 새로운 미디어는 단순한 도구라기보다는 환경으로서 사람들의 외적·내적 변화가 이루어지는 현장이 될 수 있다는 것이다.

소통과 관련하여서도 마찬가지이다. 일반적으로 기술결정론자는 소통을 도구적으로 생각하는 경향이 있다. 그러나 소통이 관계를 이어주거나 지시나 명령을 전달하며, 공동기관을 재구성하는 등의 일을 완수하기 위한 수단에 불과하다면, 그것은 생각을 행동에서 분리시키고, 우리가 실제 일을 하는 맥락에서 행위를 분리하게 된다. 이와 비슷하게 Carey(1989)는 소통, 문화, 의식간의 인과관계를 가정할 수는 없지만 이들 모두를 통해 인간사를 연구해야 한다고 보았다(Gronbeck, 2006).

이러한 기술의 발전과 사회의 변화에 대한 논의는 오늘날의 미디어 융합 환경에도 적용가능하다. 그러나 그 변화 양상은 앞서 언급한 미디어 기술의 진화에 따른

10) 마셜 맥루언 외에도 닐 포스트먼, 그리고 해럴드 이니스 등이 이러한 연구를 진행하였다. 이니스가 기술결정론자라는 점은 어느 정도 합의가 이루어진 의견이지만, 마셜 맥루언이 기술결정론자라는 것에 대해서는 서로 다른 의견이 존재한다.

사회변화의 모습과는 다를 것이다. 기존의 미디어 패러다임은 지상파TV, 케이블TV, 전화, 휴대폰, 신문, 라디오, 스크린, 인터넷, 통신 등 각각의 경계가 명확하게 구분되는 독립적 미디어들의 공진화 패러다임이었다. 반면 오늘날의 미디어 융합패러다임은 언제, 어디서나 어떤 기기로도 접속 가능한 미디어 유비쿼터스 환경, 컨버전스 패러다임이다. 또한 새로운 융합미디어는 매체를 융합할 뿐만 아니라 음성, 영상, 문자 등 다양한 정보형태들을 통합한다. 더 나아가 유선, 무선, 위성 등 그 소통의 형식까지도 통합하며, 경우에 따라서 미디어와 욕망·욕구를 통합하거나 네트워크화 과정을 통하여 이 모든 것들을 중심으로 이루어지는 사회적 관계들을 통합하기도 한다(한상희, 2004).

이처럼 디지털기술의 고도화는 각 방면의 융합현상을 촉진시키고 있으며, 특히 융합미디어의 발달은 사회 각 분야에 중요한 변화를 가져오고 있다. 디지털 융합기술로 인해 다양한 의사주체 간 소통양식과 상호작용이 변하고, 따라서 제도, 문화, 의식 등 다양한 분야에서 융합현상이 일반화되는 경향을 보이는 것이다(김문조, 2008).

미디어 융합을 추동하는 것은 분명 기술의 발전이다. 아날로그 방식에서 디지털 방식으로의 이행은 고유한 형식만을 전송할 수 있었던 과거 미디어의 한정된 능력을 코드만 공유하면 형식을 초월한 정보의 전달이 가능하도록 확장하였다. 또한 새로운 미디어 기술은 단순히 기술적인 효율을 배가시킨 것에 더하여, 사회적 의미를 변형시키거나 기존의 소통과 접목됨으로써 잊혀졌던 소통방식을 다시금 이끌어내기도 한다(김문조, 2008).¹¹⁾ 과거 소통양식의 재현을 Ong(1982)이 말한 ‘제2의 구술

11) 기술발달 및 응용에 의해 잊혀진 과거가 다시 생환하는 현상이 포스트 모더니티의 특성의 하나로 꼽히고 있다. 예를 들면 인터넷 미디어의 발달이 대의 민주주의로부터 과거의 직접민주주의를 가능하게 하고, 생산과정에서 과거의 주문생산이 일반화되는 경향을 보이고 있다. 공공-민간의 관계에서 과거의 주민참여가 거버넌스의 형태로 소생하고 있는 것도 이러한 현상의 일부로 볼 수 있다. 이러한 포스트 모더니티의 특성은 과거의 가치들과 최첨단 기술의 시너지 현상을 의미하는 것으로 전통적인 것들, 낡은 것들이 인터넷, 블로그 등 IT 기술을 통해서 다시 우

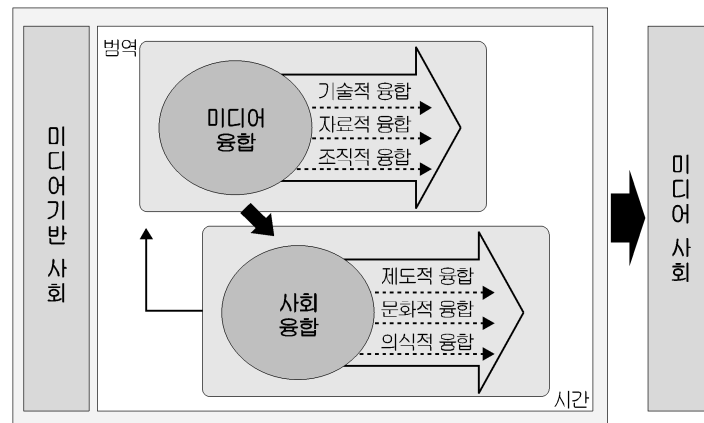
성' 논의에서 살펴볼 수 있다. 그는 “제2의 구술성은 강한 집단 의식을 생기게 하는데, 그 이유는 구어를 듣는 것은 듣는 사람을 집단으로, 진정한 청중으로 만들기 때문이다...하지만 제2의 구술성은 제1의 구어 문화보다 헤아릴 수 없이 더 거대한 집단을 위한 의식, 즉 맥루언의 ‘지구촌’을 낳는다”고 했다. 즉, 제2의 구술성은 비록 제1의 구술성 시대에서 가능했던 형태와는 다르지만, 더 강력하게 전자세계에서 다시 중심이 되고 있으며, 이러한 전자공론장은 고대 구어문화의 특성을 어느 정도 회복시키고 있다는 것이다.

Ong(1982)이 제2의 구술성 개념을 통해 말과 인쇄술 등 과거의 지배적 미디어가 새로운 미디어 시대에 사라지지 않는다는 것을 말하려 했다면, 최근 등장한 새로운 기술의 발전은 과거의 위계적인 질서, 그리고 통합과 조정이 이루어지는 방향이 아니라 주체의 다양한 목소리를 낼 수 있는 방향으로 전개되고 있다. 트위터(twitter)와 같이 짧은 단문위주의 소통은 부담 없는 소통을 가능하게 하고,¹²⁾ 그래서 많은 사람들이 참여하는 것을 촉진한다. 그리고 이러한 기술의 융합은 다양한 과정을 거쳐 사회의 융합으로 연결되는데, 김문조(2008)는 이를 다음 [그림 3-1]과 같이 정리하고 있다. 기술 융합에서 촉발된 미디어 융합이 자료적, 조직적 차원의 변화를 추동하고, 이는 제도적, 문화적, 의식적 차원을 포함하는 사회 융합의 구조를 이루어내고 있는 것이다.¹³⁾

리 일상생활로 돌아오고 있는 현상을 가르킨다.

- 12) 새로운 형태의 커뮤니케이션 틀은 다소 무거운 주제에 대해 논리적으로 풀어나가야 하는 기존 블로그 포스트와 달리 머릿속에 떠오른 생각, 느낌 등을 한두 줄의 간단한 댓글 형태로 포스팅하도록 돼 있다. 이용자들이 올린 글은 곧바로 다른 회원들에게 공유돼 이와 관련된 댓글이 실시간으로 따라붙는다(김문조, 2009).
- 13) 이는 앞서 언급한 Carey(1989)의 주장 즉, 소통·문화·의식관계 등을 모두 포함하는 인간의 사회활동을 연구해야 한다는 점을 구체화시키는 분석결과로 볼 수 있다.

(그림 3-1) 미디어 융합과 사회융합의 상호침투적 동향



* 자료: 김문조(2008) 재구성

미디어 융합과 사회융합의 상호침투적 진행과정은 위의 (그림 3-1)로 표현된다. 기술발전으로 촉발된 융합현상의 시작이 자료와 조직에 이어져 미디어 융합단계가 완성되어 가고, 다른 한편 미디어 융합은 시간이 지남에 따라 다음 영역인 제도적, 문화적, 의식적 융합을 유발함으로써 범사회적 융합과정을 이끌어 가는 것이다.

미디어 융합이 중요성을 가지게 되는 것은 미디어 융합을 이루고 있는 구성요소들이 상호작용하여 각각의 특성들과는 다른 창발현상, 즉 새로운 질서를 창출하기 때문이다. 창발적 체계 역시 미디어-사회 융합 패러다임에 관여되는 기술·제도·조직·문화·의식 등 다양한 요소들이 각각의 경계를 넘어 비선형적이고 자율적이며 적극적인 피드백을 해가면서 끊임없이 적응해가는 것으로 이해되어야 한다. 이러한 미디어-사회융합의 창발적 체계는 개방성, 환류성, 비선형성, 상호침투성의 특성을 지닌다. 이러한 패러다임의 변동은 미디어 기반 사회의 도래를 예측하게 한다. 미디어 기반 사회는 모든 소통이 미디어를 매개로 이루어지는 사회를 의미한다 (김문조, 2008).

이러한 김문조(2008)의 논의에 더하여 손상영 외(2008)는 방송통신 융합, 유무선 융합, 음성데이터 융합, 미디어 융합과 같은 형태와 기술 융합, 산업 융합, 시장 융합

의 범위를 넘어서 최종적으로 사회의 융합으로 확장되고 있음을 보인다. 더 나아가 각각의 융합이 동시적이면서 다차원적, 중첩적, 교차적인 방식으로 상호작용하는 사회적 융합을 반영한 디지털 융합 패러다임의 확장을 제시하였다.

융합으로 인한 경계 파괴는 제도, 문화, 의식 등 사회 전 영역에 걸쳐 변화의 근간이 되고 있으며 현실 논리가 되고 있다. 영역 간, 부문 간 경계가 해체되면서 서로 교차하고 융합되어 개방성, 호환성이 증가하는 현상은 제도적 차원, 문화적 차원, 의식적 차원에 이르기까지 큰 영향을 미치고 있다.¹⁴⁾

2. 융합사회의 공공-민간 소통

미디어 융합 패러다임에서 기술의 변화는 기술적 환경을 구성하고 있는 내적 요인들이 상호침투하여 기술적 융합, 조직적 융합을 이루고, 그 결과는 사회영역의 제도, 문화, 의식 영역에 침투하여 융합을 촉발하는 형태로 이루어지며, 또한 그 역으로 사회영역에서 기술영역으로의 침투도 이루어져 새로운 구성 원리를 창출한다. 이러한 논의는 IT의 수용과 확산에 관한 연구에서 이미 여러 가지 방향으로 응용되고 있다.

예를 들면 IT 시스템 관리 분야에 기술수용 모델(TAM, Technology Acceptance Model)이 도입되면서 생산성의 역설현상과 같은 신기술 도입과 효과의 연관관계에 대한 다양한 경험적 발견이 설명되고 있다. Zhu & Kraemer(2005)는 TAM 모델에 기초하여 전자상거래의 도입과정을 단순 시스템 설치와 시스템 이용으로 구분하여 분석했는데, 이 과정에서 이용된 개념과 이론적 배경이 기술, 산업, 시장 융합에서 더 나아가 사회적 융합을 반영한 구조화되고 확장된 융합패러다임으로 설명될 수 있다. 정보화 성과 구현과정을 조직의 관행과 문화적인 측면을 중심으로 분석한 일련의 연구(정국환 외, 2005; 2006a; 2007a; 2008)도 이와 밀접하게 연관되어 있다.

이러한 융합과정의 실제와 배경을 행정영역에 적용하여 분석하고, 그 시사점을 찾는 것이 본 연구의 기본방향이다. 인터넷을 중심으로 한 ICT 기술의 융합은 행정

14) 예를 들어 놀이와 일, 오락과 뉴스, 정치와 과학, 대중문화와 고급문화, 문화적 영역과 사회적 영역 간의 경계가 점차 모호해지는 것을 들 수 있다.

의 대상물인 정보(콘텐츠)의 공유를 촉진하고, 이는 서로 다른 기능을 갖는 조직의 연계 및 통합을 유도한다. 정보공유 관점에서 정부내부 조직 간의 통합에서 그치는 것이 아니고, 행정의 대상인 민간조직과 개인까지 통합되는 현상이 벌어진다. 민간 분야까지의 통합은 이제 막 시작하는 단계로서 이 과정에서 공공-민간 상호작용의 긍정적인 변화를 촉진시키는 방안을 찾는 것이 본 연구의 중심의제이다. 여기까지가 [그림 3-1]의 위쪽 영역인 미디어 융합을 의미하고, 이를 더욱 확대시키고 일반화시키는 아래쪽 사회융합까지의 논의가 포괄적으로 이루어져야 함을 주장하고, 그 사회적 의미를 찾고자 한다.

공공-민간 간 행정과정에서는 미디어 융합단계, 그 중에서도 기술의 통합, 조금 더 나아가면 콘텐츠(정보공유), 조직(이음새 없는 조직구조)의 통합이 이제 매우 낮은 수준에서 이루어지고 있다. 본 연구가 분석하고자 하는 공공정보화 과정의 한계점이 바로 여기에 있고, 이 한계를 극복하기 위해 논의의 대상을 사회융합 영역의 제도, 문화, 의식까지 확장시킬 필요성과 방안을 제시하고자 한다.

다음 장에서 논의를 구체적으로 발전시키겠지만, 예를 들어 정부통합전산센터 구축이라는 우리나라 공공정보화의 대표 사업의 현재 상태가 여기에서 지적된 우리 논의의 한계를 보여 준다. 동 사업의 결과 현재까지는 HW의 위치가 통합된 초기단계의 기술융합 상태에 머물러 있고, 정부통합전산센터의 발전방안이 계획수준에서 이제 겨우 콘텐츠 및 조직 통합을 그려내고 있는 정도이다. 사회 융합영역에서의 논의를 전제로 사회학적·소통이론적 관점에서 센터발전 방안이 취해야 할 방향을 찾을 수도 있다.

우리의 논의 방향을 정하기 위해 정보시스템 구축과정에서 기본 틀로 사용되는 아키텍처(EA, Enterprise Architecture)를 [그림 3-1]과 연결 시켜보자. EA는 조직의 목적이나 기능을 달성할 수 있는 방향으로 정보시스템이 구축되도록 조직의 전체 기능을 분석하고, 상호간의 관계를 구조화시키는 방법으로부터 출발한다. 이전까지 세부조직별로 부분적으로 설계된 시스템 구축과 이용의 부작용, 예를 들면 다른 조직과의 연계 불가능, 시스템을 확장할 때 추가기능 설치 불가능 등을 극복하기 위한

방법론이다. 기술아키텍처로부터 시작하여 자료, 응용서비스, 그리고 정보시스템이 대상으로 하는 조직의 비즈니스 등 4단계의 아키텍처로 구성되어 있다.

다시 말하면 EA 관련 논의는 기술적 융합과 자료적 융합, 그리고 부분적으로는 조직적 융합까지를 대상으로 한다. 그러나 기술융합에 의한 변화는 여기에 머무는 것이 아니고, 제도, 문화, 구성원의 의식에까지 미침과 함께 그 변화가 다시 기술융합에 피드백 되어 상호작용하는 방법으로 지속되는 것이 (그림 3-1)이 의미하는 미디어 사회로의 발전과정이다. 미디어 융합에 의한 공공-민간 소통방식과 상호작용의 변화를 사회문화적 요소와 소통이론의 도움을 받아 다시 살피는 이유가 바로 여기에 있다.

이러한 미디어 융합과 사회융합의 메커니즘은 일방향적인 기술결정론적 영향이 아니라 각각의 요소들이 적극적인 피드백을 통한 상호침투적 영향력을 지닌다. 또한 미디어 융합이나 사회융합의 차원에 있어서 각 차원 및 범주는 동시적, 다차원적, 중첩적, 교차적, 상호침투적인 방식으로 상호작용하는 역동적인 긴장의 과정이다. 이러한 점에서 미디어 융합은 기존 미디어의 붕괴를 가져오거나 일부의 소통형태만을 변형시키는 것은 아니며, 보다 다차원적인 사회문화적 요인들과 연결된 복잡한 과정으로 이해해야 한다.

여기서 주목해야 할 것은 융합기술이 개개인의 소통능력을 확장시켜줌으로써 수동적 수용자였던 개인은 능동적 참여자로서의 모습을 보이게 되는 등 과거와는 완전히 다른 대중의 탄생을 이루어낸다는 점이다. 메가트렌드로 제시되는 프로슈머의 개념이 이러한 논의를 배경으로 이루어지고 있고, 공공-민간 상호작용 관점에서도 프로슈머의 논의가 활발하다(정국환 외, 2006b; 2007b). 정형화된 공공 서비스를 수동적으로 제공받는 단계에서 나아가 서비스의 내용과 형태의 결정과정에 적극적으로 참여함으로써 시민으로서의 만족을 극대화시키는 공공-민간 상호작용이 바로 그것이다. 따라서 이러한 변화에 맞는 새로운 소통방식의 도입 등 적극적인 공공영역의 대응이 필요할 것으로 예상된다. 또한 더 나아가 기술적 관점에서 산출물(output)이 구현된 후, 그 결과가 기대되는 효과(outcome)에 연결되기 위해 사회문화

적 관점의 융합이 완성되어야 함을 인식하고 이에 대한 대응도 준비되어야 할 것이다.

제2 절 미디어 융합과 소통양식의 변화

미디어 융합의 진전은 우리의 의사소통을 탈(脫)제약적으로 만들고 있다. 이에 따라 사회전반에 걸친 다양한 변화가 진행되고 있는데, 소통양식에 있어서도 융합 이전의 시대와는 다른 변화가 있을 것으로 예상된다. 본 절에서는 소통구조의 변화와 소통양식의 외적 양상 및 질적 내용의 일반적 변화를 살펴보고, 융합에 따른 소통양식의 변화방향을 예측하고자 한다.

1. 소통구조의 변화

제2장의 소통에 관한 이론적 논의에서 윤석민(2007)에 의해 정리된 사회적 소통행위의 종합적 구조를 소개했다. 그는 메시지의 발신자와 수신자를 종축과 횡축으로 정하고, 개인·집단·사회를 나타내는 3개의 행과 열로 된 매트릭스를 이용하여 사회적 소통의 구조를 제시했다. 이러한 사회적 소통의 종합적 구조를 나타내는 각 셀의 크기와 모양은 시대의 흐름에 따라 변화해왔다. 그는 이러한 변화를 개인적 주체성과 사회적 연결성이 신장되는 근대화가 진전되는 과정으로 전근대사회로부터 근대사회로의 소통구조 변화를 설명하고 있다.

[그림 3-2] 소통구조의 변화



* 자료: 윤석민(2007)

[그림 3-2]에 나타난 바와 같이, 개별성은 약하고 연결성이 강한 전근대적 사회의 소통구조는 집단의 영역은 안정되어 있으나, 개인과 사회적 차원은 상대적으로 위축되어 있음을 볼 수 있다. 이에 대해 윤석민(2007)은 개인적 욕구에 기초한 자유의지와 변화의 욕구가 표출되지도 않고 또 이를 사회적 차원에서 조정해내는 사회적 차원의 대화규범이 정립되지 못한 소통구조를 나타낸다고 설명한다.

반면, 근대화된 이상적 소통구조는 개인적 주체성과 사회적 연결성이 모두 발전하여 개인, 집단, 사회적 소통이 조화롭고 탄력적으로 공존하는 상태인데, 현실에서 위의 그림과 같은 이상적 소통구조의 실현은 어려운 것처럼 보인다.

[그림 3-3] 과도기적 소통구조 유형(전근대 → 근대)

1	2	3
4	5	6
7	8	9

1	2	3
4	5	6
7	8	9

1	2	3
4	5	6
7	8	9

* 자료: 윤석민(2007)

전근대적, 근대적 소통구조와 더불어 근대화가 진전되는 과정에서의 과도기적 소통으로 3가지 유형이 있다. 먼저 개인적 정체성이 과잉 활성화됨으로써 전근대적 사회에서 팽창되었던 5의 영역은 위축되고, 1의 영역이 팽창되는 유형, 둘째, 주체적 개인성이 성장하지 못한 가운데 공동체의 일원으로서의 정체성이 전체 사회 차원에서의 정체성으로 대체되어 9의 영역은 확장되고 1의 영역은 축소되는 유형, 그리고 이 두 가지가 동시에 진행되어 개인적 정체성 및 사회적 정체성이 활성화되고 집단적 정체성이 약화되는 유형이 그것이다.

이러한 과도기적 소통구조는 각 유형별로 정도의 차이는 있으나 전근대적 소통구조와 비교해 보았을 때, 영역 3과 영역 7이 확장되고 있음을 볼 수 있다. 여기서 영역 3은 개인이 사회에 대해 행위하거나 사회가 개인의 행위를 받아들이는 영역으로, 일부 제도화된 행위(공식화된 민원행정 행위 등)를 제외하고 대부분 금기시되거나

제도적으로 금지되는 영역이기도 하다. 또한 영역 7은 사회가 개인에게 행위하거나 또는 개인이 사회를 받아들이는 영역으로, 각종 공권력의 행사, 공공서비스 제공, 공적규범 및 가치의 부과, 의무교육의 제공, 개인간 갈등을 조정하기 위한 국가의 개입 등이 포함된다.

윤석민(2007)은 정상적인 상향적 상호작용의 과정은 1 → (2) → 5 → (6) → 9, 그리고 정상적인 하향적 상호작용의 과정은 9 → (8) → 5 → (4) → 1로 보고,¹⁵⁾ 위의 과도기적 소통구조처럼 영역 3과 영역 7이 과도하게 확장되는 것은 정상적인 상호작용과 소통의 규범 또는 채널들이 정상 작동되지 못하는 상황에서 과격하고 불안정한 상호작용과 소통행위가 과도하게 활성화되고 일상화되는 것으로 해석하고 있다.

그러나 이러한 해석과 달리 오늘날에는 영역 3과 영역 7 즉, 개인과 사회가 직접 소통할 수 있는 채널이 제공됨에 따라 영역 3과 영역 7의 소통영역이 확장되는 것을 비정상적이라고 보기는 어려울 것이다. 최근까지 개인이 사회와 소통하는 행위는 사회적 소통채널의 확보자체부터 어려운 일이었다. 하지만 최근 들어 인터넷 등 융합미디어의 발전으로 개인과 사회구성원들을 직접 연결하는 채널이 급속히 확장되면서 영역 3이 급속히 팽창하게 되었다. 이에 따라 전 사회 성원을 대상으로 사사로운 개인 의견을 표출하거나 욕구를 표출하는 등의 소통사례가 급증하고 있다(윤석민, 2007). 이러한 추세는 융합시대에도 계속될 것으로 보인다. 본 연구에서는 영역 3과 영역 7의 부분에 집중하고자 한다. 이는 개인과 사회가 소통하는 영역으로, 사회영역을 공공영역으로 간주하면 본 과제의 주제인 공공-민간 소통의 핵심에 해당되는 부분이다.

2. 소통양식의 외적양상 변화

소통구조 뿐만 아니라 소통양식의 외적양상도 변화하고 있다. 소통양식의 구분은

15) 윤석민(2007)은 영역 1, 5, 9를 생활영역으로, 영역 3, 7을 급진적 소통 영역으로 그리고 상향 및 하향적 소통을 매개해주는 영역 2, 4, 6, 8을 공론장 영역으로 구분하고 있다.

학자마다 다르나, 여기에서는 다음의 다섯 가지 기준에 의해 구분하고자 한다.¹⁶⁾

먼저 오늘날의 소통은 직접적 소통에서 간접적 소통으로 그 양상이 변화하고 있다. 구분의 기준은 소통의 매개체가 있는지 여부이다. 과거와 달리 오늘날의 소통은 전화, 휴대전화, 메신저 등 미디어를 매개로 하기에 발신자와 수신자간의 직접적인 소통은 줄어들었다.

둘째, 일방향 소통에서 양방향 소통으로 변화하고 있다. 과거와는 달리 수신자와 발신자는 상호작용을 한다. 매스미디어와 같이 한쪽에서 다른 쪽으로 흐르던 소통 방식이 아니다. 매스미디어의 경우 그 자체로는 기술적으로 양방향 소통이 불가능한 경우가 많았으나, 인터넷이 등장한 이후의 융합미디어에서는 양방향 소통이 기술적으로 가능해졌다. 이에 따라 소통의 목적도 단순한 정보의 전달이 아닌 상호이해, 설득, 공유로 달라지고 있어 숙의민주주의의 토대가 되고 있다.

셋째, 수직적 소통에서 수평적 소통으로 변화하고 있다. 이 구분은 일방향 소통에서 양방향 소통으로의 변화와도 연관된다. 수직적 소통은 대개 일방향 소통이다. 서열, 권력관계 등에 의한 상의하달형의 소통에서는 소통 목적의 수준에 따라 효과가 제한적일 수 있다. 조직 내, 공공-민간 소통 등에서 수직적 소통이 발생할 가능성이 높다. 그러나 최근 융합미디어의 등장은 기술적으로 수평적 소통의 가능성을 열어 주었고, 더 나아가 수평적 소통을 통한 하의상달형의 소통도 가능하게 하였다.

넷째, 일면적 소통에서 다면적 소통으로 변화하고 있다. 구분의 기준은 소통의 매개체가 하나인지, 혹은 복수인지에 따른다. 오늘날에는 메시지를 전달하기 위해 다양한 매체를 사용하고 있다. 개인의 일상생활에서도 메시지 전달을 위해 이메일과 휴대전화의 문자를 동시에 이용하기도 하며, 공공-민간 소통에서도 기존의 소통채널에 더하여 인터넷 홈페이지, 블로그 등 융합미디어를 활용하고 있다. 최근의 미디어 연구에서는 일면적 매체 이용보다 다면적 매체 이용의 소통효과가 높다는 것이 밝혀졌다. 다매체 융합환경에서는 이러한 다면적 소통의 가능성이 더욱 높아지고 있다.

16) 소통양식의 외적양상의 구분은 KISDI 내부 자료인 김도연(2009)의 논의에 기초하여 정리한 것이다.

마지막으로 명시적 소통에서 점차 암묵적 소통의 영역이 커지고 있다. 구분은 메시지 구성 방식에서 소통의 목적을 분명하게 부각하는가, 혹은 정교한 기획에 의하여 적절히 숨기느냐의 여부에 따른다. 소통의 목적과 메시지의 성격에 따라 지나친 드러냄보다 이를 적절하게 감추고 숨기는 조절의 기술, 혹은 스토리텔링 등이 소통의 효과를 높일 수 있다. 더 나아가 명시적으로 표현되기 어려운 소통환경 또는 발신자의 내면세계 등이 메시지에 포함되지 않은 상태에서 맥락에 의해 전달되는 것도 암묵적 소통 영역에 포함된다.

3. 소통양식의 질적 변화

소통양식의 외적 양상뿐만 아니라 질적 변화도 있다. 소통양식의 질적 변화를 알아보기 위해 소통의 본질적 내용을 살펴보아야 한다. 즉, 메시지 전달자와 수신자가 의미의 교환과 해석을 통해 각자의 태도와 행동을 변화시켜가며 서로에게 적응해가는 과정이라는 소통의 본질적인 논의로 돌아가서 소통양식을 재고할 필요가 있다.¹⁷⁾ 기존의 소통양식 논의는 다양한 미디어적 기능이 하나의 미디어 기기로 수렴 혹은 융합되는 융합사회에서의 변화를 수용하기 어렵다는 결정적 한계가 있다. 따라서 융합사회에 적합한 소통양식을 모색하기 위한 논의에는 새로운 돌파구가 필요하다. 이를 위해 메시지 교환을 통한 태도와 행동의 변화에 주목할 필요가 있다. 커뮤니케이션 본래의 의미를 중심으로 소통양식을 검토하게 되면, 소통과정의 내용과 질적 변화에 주목할 수 있기 때문이다. 여기서는 이러한 질적 변화에 근거하여 (그림 3-4)와 같이 ‘정보적 소통-설득적 소통-맥락적 소통-동조적 소통’이라는 소통의 질적 발전 단계를 구성하였다.

17) 기존의 소통양식 논의는 주로 메시지의 교환 방향, 발신자와 수신자의 수, 매개체의 유형 등 커뮤니케이션의 형식에 근거하여 이루어져 왔다. 이러한 논의는 커뮤니케이션을 분석적으로 이해하는데 있어 유용한 점이 있지만, 실질적인 커뮤니케이션 과정에 대한 분석이 쉽지 않다는 한계를 안고 있다.

(그림 3-4) 소통양식의 질적 발전 단계



정보적 소통은 발신자가 수신자에게 정보를 전달하는 것을 말한다. 발신자가 전달하고 수신자는 받은 정보를 접수하는 한쪽 방향으로 흐르는 소통이다. 이러한 정보적 소통에서는 비록 한쪽 방향으로 흐르지만, 그 과정을 통해 상호간의 문제를 인지한다.

다음 단계인 설득적 소통에서는 문제 해결을 위한 의견을 교환하게 된다. 이 과정에서 소통 당사자들은 자신의 의견을 정당화할 수 있는 객관적 자료를 제시하고, 이에 대한 평가와 가치 판단을 통해 논리적 이해를 시도한다. 상대방의 의견을 논리적으로 이해하고 수용하게 되면 문제해결 방안에 대한 설득이 완료된다.

상대방의 의견을 논리적으로 이해하고 납득하는 것과 상대방의 입장을 수용하는 것은 별개의 소통과정을 요구한다. 객관적 자료에 의해 제시된 의견은 자체로서 논리적 구성물이며, 내재된 논리 전개에 문제가 없다면 납득이 가능하다. 그러나 상대방의 의견에 논리적으로 수긍이 간다 해도 그것을 흔쾌히 받아들이기 위해서는 상대방이 그런 의견을 제시하게 된 맥락에 대한 타당성이 성립되어야 한다. 상대방이 처한 상황과 그런 맥락 속에서 선택한 문제해결 방안이 개연성을 가지고 있다는 점을 인정하지 않으면 아무리 논리적인 의견이라 해도 수용하기 어렵기 때문이다. 그런 점에서 상호 납득한 논리적 문제해결 방안을 수용하기 위해서는 개연성을 확보

함으로써 맥락에 대한 타당성이 입증되어야 하고, 이를 토대로 상호인정이 교환되어야 한다. 따라서 이 단계는 맥락적 소통 단계로 규정할 수 있다.

상대방의 의견을 납득하고 수용하는 것과 그에 상응해서 자신의 행동을 구체적 실천으로 드러내는 것은 또 다른 소통의 과정을 필요로 한다. 납득하여 수용한, 즉 합의한 문제해결 방안을 도덕적으로 정당한 것으로 간주하고, 상대방과 자신을 동일시하는 동조적 소통의 과정을 통해서 실천적 참여라는 소통 본래의 목적을 달성할 수 있다. 동조와 자기 동일시는 감정적 반응을 통해 구체화되는데, Slater & Rouner(2002)는 감정적 관여가 태도 변화를 가져온다는 연구결과를 제시한 바 있고, 윤태일·심대철(2003)은 특정 주장에 동조하는 입장일수록 그와 관련된 사회적 행동에 참여할 의향이 높다고 보고하고 있다.

융합사회에서 공공과 민간의 소통이 제로섬 관계가 아니라 시너지를 내는 창발적 관계로 승화되고, 사회통합의 효과를 거두기 위해서는 피상적인 소통의 형식이 아니라 소통의 내용을 중심으로 심층적이고 질적인 차원의 소통양식을 추구할 필요가 있을 것이다.

제 3 절 소통의 변화와 공공-민간 상호작용

상기 논의에서는 우선 윤석민(2007)의 소통양식에 관한 프레임을 기반으로 영역 3과 영역 7을 각각 민간에서 공공, 공공에서 민간으로의 소통으로 간주하고, 이를 소통이론의 관점에서 구조화시켰다. 또한 소통의 모습을 다섯 가지 방향에서 비교하는 방법으로 소통양식의 외적양상 변화에 관한 논의를 발전시켰고, 더 나아가 메시지 교환을 통한 태도와 행동의 변화라는 소통의 본래 의미를 중심으로 소통의 질적 단계를 살펴보았다.

지금까지의 논의를 정보화 과정에 적용해보면, 융합기술이 의사주체 사이의 소통양식을 변화시키고 그 변화가 공공-민간 상호작용에 미친 영향을 정부 웹사이트 발전과정을 중심으로 살펴볼 수 있다. 정부 웹사이트가 정부와 국민사이의 상호작

용에 미친 영향을 소통양식의 변화라는 이론적 프레임에 의해 분석하고, 이론분석의 결과를 다음에서 언급하는 웹사이트 진화과정에 적용하여 더 구체적이고 체계적인 상호작용의 변화 모습을 그릴 수 있을 것이다.

정부와 국민을 연결하는 미디어로서 현재까지의 정부 웹사이트 진화과정은 다음 <표 3-1>과 같이 구분할 수 있다. 인터넷이 일반 대중에게 보급되기 시작한 1990년 대 중반부터 우리나라 정부는 인터넷 이용을 활성화시키기 위한 수단으로 정부기관의 홈페이지 구축을 장려하는 정책을 폈다. 인터넷의 사회문화적 파장을 아직 경험하지도 않았고, 또 지금과 같은 인터넷 세상을 예측하지 못했던 시기의 정부의 대응으로는 아주 민첩한 정책으로 평가할 수 있다.

<표 3-1> 정부 웹사이트 진화과정

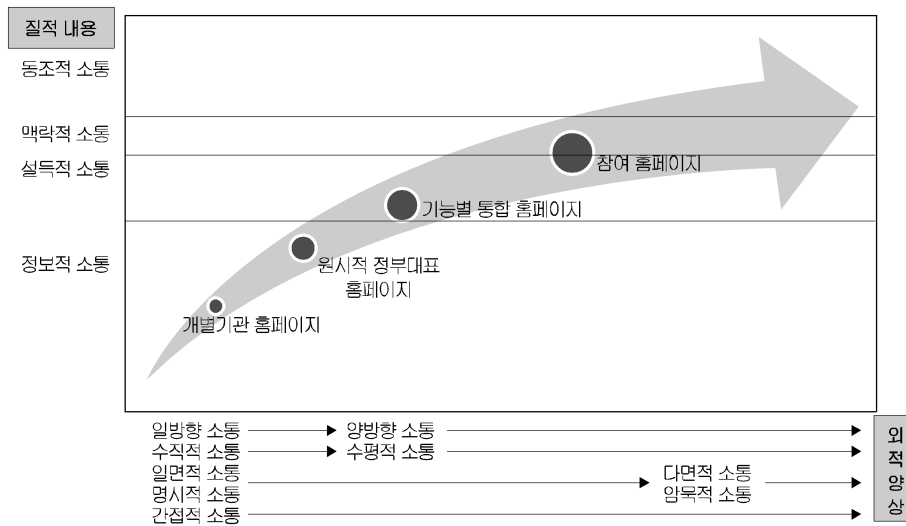
정부 웹사이트 진화과정	주요 구성과 기능
개별기관 홈페이지	- 초기의 '정부 → 민간'의 일방향 위주의 정보전달 기능
원시적 정부 대표 홈페이지	- 개별기관 홈페이지 단순 연결기능(Simple collection of links) - 인터넷 초기 정부대표 홈페이지는 정부 조직도를 중심으로 구성되어, 국민이 원하는 서비스나 정보를 찾기 위해 정부 조직에 관한 지식을 근거로 담당기관을 찾을 수 있도록 구성
기능별 통합 홈페이지	- 인터넷 민원처리 포털사이트(G4C), 조달포털사이트(G2B), 조세포털사이트(HTS) 등 기능별로 통합된 웹서비스를 통해 정부조직에 대한 지식이 없어도 정부접속 가능
참여 홈페이지	- 정부서비스 및 정보, 고충제기 등 민원신청에서 진전된 정책참여 또는 국민제안 위주의 참여촉진을 위한 홈페이지

개별기관 홈페이지가 갖는 이용자의 불편 즉 어떤 정보가 어디에 있는지를 알기 쉽지 않은 상황에서 원시적 형태의 정부 대표 홈페이지가 등장한다. 그러나 이 또한 여러 가지 단점과 함께 이용활성화에 실패했고, 전자정부 사업이 본격화되면서 기능별 홈페이지가 등장했다. 이용활성 측면에서 기능별 홈페이지는 성공했다는 평가를 받는 계기를 마련했고, 이러한 기능별 홈페이지로 인해 우리나라는 전자정부에 있어서 국제적으로 가장 앞선 국가로 평가를 받고 있다.

이상과 같은 진화과정을 앞서 정리한 소통양식의 프레임을 따라 분석하면 다음과 같은 논의가 가능하다. 예를 들면 웹사이트 진화과정을 요약한 <표 3-1>의 세 번째까지의 단계에서는 영역 7이, 그리고 마지막 네 번째 단계에서는 영역 3이 크게 그려질 것이다. (그림 3-3)의 유형 2에서 유형 3으로의 변화인데, 이러한 과정을 공공-민간 사이의 소통능력이 확장되는 과정으로 간주한다.

또한 정부웹사이트의 진화과정을 앞 절에서 논의한 소통양식의 외적양상 변화 및 질적 변화와 연계해 보면 (그림 3-5)와 같이 나타낼 수 있다.

(그림 3-5) 소통양식의 변화와 정부 웹사이트



먼저 외적양상 변화이다. 개별기관 홈페이지와 원시적 정부대표 홈페이지는 일방향 및 수직적 소통으로 분류될 수 있고, 기능별 통합홈페이지와 참여홈페이지는 쌍방향 및 수평적 소통을 가능하게 하는 구조이다. 또한 개별기관 홈페이지, 원시적 정부대표 홈페이지, 기능별 통합홈페이지는 일면적, 명시적 소통의 영역에 있으며, 최근 등장한 참여홈페이지도 아직까지는 본격적인 다면적, 잠재적 소통의 영역에

이르지는 못했다고 볼 수 있다. 향후 등장하게 될 다음 단계의 홈페이지는 융합기술의 발전에 따라 다면적 소통과 함께, 명시적 방법의 소통보다는 잠재적 방법의 소통을 가능하게 하는 미디어로서의 특징을 가질 것으로 보인다.

또한 소통의 질적 내용을 기준으로 소통양식을 구분한 발전단계에 따르면, 개별 기관 홈페이지와 원시적 정부대표 홈페이지는 주로 정보적 소통을, 기능별 통합 홈페이지는 정보적 소통과 설득적 소통의 요소를 동시에 갖고 있으며, 참여 홈페이지는 설득적 소통과 맥락적 소통의 요소를 함께 포함한다. 다음 단계의 홈페이지에서는 동조적 소통의 요소를 추가하게 될 것으로 예상된다.

이처럼 정부홈페이지의 발전을 소통양식의 변화와 연계하여 살펴본 결과, 융합의 단계에 있어서 기술적, 자료적, 조직적 차원은 어느 정도 이루어졌으나, 제도적, 문화적, 의식적 차원의 융합은 아직까지 이루어지지 않은 것으로 보인다. 또한 소통양식의 외적양상 및 질적 양상에 있어서도 주로 변화 전 단계에만 머물고 있어 지금까지의 정부홈페이지들은 진정한 융합사회의 소통채널로 역할하기에는 부족하였음을 알 수 있다. 이에 더하여 정부홈페이지의 발전과정의 내용을 살펴보면 사회적 소통 구조의 차원에 있어 영역 3과 영역 7의 동시적 확장이 아닌, 주로 사회가 개인에게 작용하는 영역 7의 확장이 많았음을 알 수 있다. 이는 공공과 민간의 소통을 위해 공공영역에서 많은 노력을 기울여 왔으나, 그 노력은 도구적 합리성에 기초하였기 때문이다. 따라서 진정한 소통과 상호작용의 확대를 위해 의사소통적 합리성, 또는 새로운 소통합리성을 들여와야 할 필요성이 있다.

제 4 장 소통합리성과 공공-민간 상호작용 모형

본 장에서는 미디어 융합(기술)과 소통합리성 증대(사회) 양측의 사회변화 모형에 관한 선행연구를 분석하고, 새로운 소통양식에 기초한 공공-민간 상호작용 모형을 제시하고자 한다. 이를 위해 기존 소통합리성에 대한 한계와 융합사회의 구성원리로서의 소통합리성에 대한 의미를 살펴보고, 새로운 소통합리성에 기초한 공공-민간 소통을 모색한다. 더 나아가 융합사회 내에서 상호작용 주체로서의 공공과 민간의 개념적 정의를 사회학적 관점의 선행연구를 중심으로 정리하고, 공공-민간 사이의 소통환경의 변화를 분석한다. 이를 기반으로 변화된 소통양식의 관점에서 공공-민간 상호작용 확대방안을 논의하기 위한 모형을 구축한다.

제 1 절 융합사회의 특징과 소통합리성

1. 융합사회와 소통합리성의 등장 배경

융합사회에 들어서면서 개인 행위자들은 그들을 둘러싸고 있는 다양한 미디어들을 일상생활의 일부로 수용하면서 언제 어디서나 생활 속에서 자연스럽게 미디어를 이용하고 있다. 특히 인터넷을 중심으로 하는 융합미디어의 급속한 생활세계화 현상은 현실세계와 사이버 세계를 더 이상 서로 분리된 영역이 아니라 상호의존적으로 연결된 단일한 생활공간을 구성하게끔 하고 있다. 이러한 변화 속에서 사람들은 사이버 세계에서 현실세계와 거의 유사한 경험을 하고 있으며, 사이버 세계에서의 경험은 현실세계의 정체성 및 사회적 관계에 새로운 변화를 추동하는 핵심 요인으로 자리 잡아가고 있다.

이와 같은 기술적, 환경적 변화의 흐름 속에서 융합미디어는 기존의 미디어가 충족시키지 못했던 소통의 욕구, 다시 말해 모든 사회구성 단위에서 제약 없이 자유로

운 소통을 가능하게 함으로써 미디어 사회의 출현을 이끌어내고 있다. 거의 모든 사회적 관계가 미디어를 매개로 하여 이루어지는 상태를 의미하는 미디어 사회에서 분산되고, 자율적이며, 욕구충족에 의해 스스로의 정체성을 정립하는 개인들은 관심을 공유하는 새로운 인간관계와 집단지성에 의한 지식구조를 창출하면서 작고 끊임없는 상호작용을 통해 상호소통의 욕구를 적극적으로 추구하고 있다.

미디어 사회는 인간과 미디어의 공진화 과정을 거쳐 새로운 통합적 사회질서를 요구한다. 단선적 진보와 이성중심주의를 핵심 원리로 삼은 근대적 사유는 표준화, 단순화, 획일화로 점철된 근대사회의 폐해를 초래했으며, 이를 극복하기 위해 다양성과 차이를 강조하는 탈근대적 사유체계의 등장은 이질성에 대한 관용과 수용, 조형성 혹은 구성성을 중심으로 하는 퓨전 문화를 자연스러운 사회문화적 현상으로 여기게끔 했다. 미디어 사회는 바로 이러한 탈근대적 사회·문화 구조에 조응하는 새로운 사회질서를 요구하고 있는 것이다. 융합의 논리는 미디어 사회가 요구하는 새로운 사회질서의 핵심 논리이다. 분산되고 상호 독립적으로 존재하면서 네트워크를 통해 무단히 이동하고, 필요에 따라 약한 연대로 긴밀히 연결된 개인들이 만들어내는 모든 사회 영역에서의 내파와 경계이완이 초래하는 교차, 침투, 섞임, 분화 등이 복합적으로 나타나는 것이 바로 융합의 논리이다.

다양한 구성 요소들의 역동적 상호작용 과정에서 우연적으로 개입하게 되는 조합적이고 구성주의적인 피드백이 예기치 못한 새로운 결과를 만들어내는 창발성의 원리는 융합 현상의 뿌리라고 할 수 있다. 개방과 피드백에 의한 상호침투와 그로 인한 비선형적 인과성은 창발성 원리의 기본 특징이다.

창발성의 원리와 융합의 논리에 뿌리내리고 있는 탈근대적 주체로서의 개인은 네트워크를 통해 끊임없이 상호 소통하며 공감대를 형성하려 한다는 점에서 소통적 인간이라고 할 수 있다. 특히 편재하고 있는 미디어를 통해 관심이 가는 모든 이슈에 적극적이고 능동적으로 참여하고 교류하며, 교감을 시도하는 미디어 사회의 개인은 소통지향적 생활방식을 담지하는 신중족으로서 호모 미디어쿠스로 규정할 수 있다. 이러한 호모 미디어쿠스의 출현은 새로운 사회구성 원리로서의 소통합리성에

대한 관심을 유발하게 된다. 김문조(2008)는 이와 관련하여 근대사회가 하버마스가 주장하는 규범적 소통합리성에 의해 규율되는 사회였다면, 향후 전개될 융합적 미디어 사회는 인문주의적 소통합리성을 근간으로 구성되어야 한다고 주장하고 있다. 다음에서는 그러한 김문조의 주장을 바탕으로, 소통합리성과 관련된 기존 논의들을 보다 세밀히 고찰하고자 한다.

2. 소통합리성에 대한 고찰

가. 하버마스의 의사소통행위이론에 대한 개괄적 이해

하버마스에 의하면 인간 해방은 ‘합리적 의사소통’을 통해 가능하다. 인간 사이의 의사소통은 언어의 의미 불완전성으로 인해 의사소통 과정에서 필연적으로 왜곡되는데, 이러한 왜곡된 의사소통의 간격을 줄여나가는 합리적 의사소통이 진행되면 인간 간의 갈등도 줄 것이라는 주장이다. 이러한 주장은 하버마스가 주창하는 ‘의사소통행위이론’에서 구체적으로 제시되어 있다.

하버마스에 있어서 의사소통행위란 상황에 대한 공통의 해석과 합의를 통해 조정되는 상호작용의 유형을 말한다. 이 행위유형에서 언어적 상호이해는 행위조정의 필수불가결한 수단이고, 그래서 언어적 상호이해에 내재하는 논리가 행위조정에서 힘을 발휘한다. 한편, 의사소통행위에 대비되는 상호작용 유형은 전략적 행위이다. 이것은 상대방에게 영향을 미침으로써 자신의 목표를 달성하고자 하는 상호작용 유형을 말한다.

하버마스의 ‘의사소통행위이론’에서 거시적 혹은 구조적 분석을 위해 가장 중요한 개념은 ‘생활세계’와 ‘체계’의 개념이다. 사회화, 문화적 재생산, 사회통합처럼 반드시 언어적 의사소통을 통해서 행위조정이 이루어져야 하는 영역을 ‘생활세계’라고 하고, 권력과 화폐와 같은 비언어적 매체를 통해 행위조정이 이루어지는 영역을 ‘체계’라고 한다.

하버마스는 생활세계로부터 체계가 분리된다는 점에서 근대사회의 구조적 특징을 찾고 있다. 한편에서 그는 체계가 생활세계로부터 분리되는 것을 생활세계 합리

화의 결과로 파악한다. 사회의 복잡성이 증가함에 따라 언어적 의사소통을 통해서만 행위를 조정하기가 어렵게 되고, 언어적 의사소통의 과도한 부담을 덜기 위해 반드시 언어적 의사소통에 의지하지 않아도 좋은 영역들이 독립하게 된다는 것이다.

이렇게 체계를 자립화시키면 체계는 더 큰 기능적 역량을 갖게 되고, 생활세계 역시 더욱 더 언어적 의사소통의 고유한 논리에 따를 수 있게 된다. 그런데 다른 한편 체계와 생활세계가 분리되기는 하지만 생활세계는 여전히 사회 상태 전체에 대해 정의를 내리는 틀이기도 하다. 어떤 영역을 어느 정도까지 체계의 논리에 맡겨둘 것 인지를 정의하는 것은 생활세계에 달려 있는 것이다. 그래서 체계는 생활세계로부터 분리되기만 하는 것이 아니라 동시에 생활세계 안에 맞을 내려야 한다.

체계와 생활세계가 분리되면서도 동시에 체계가 생활세계에 맞을 내릴 수 있으면, 체계와도 연결될 수 있고 생활세계와도 연결될 수 있는 특수한 연결고리가 필요하다. 하버마스는 법에 그런 역할을 부여한다. 법은 한편으로 제재력에 기초하여 행위를 조정하는 형식적 규제들의 집합으로서 권력이나 화폐와 같이 비언어적 매체의 일종이다. 다른 한편 법 규범은 정당화 과정을 거쳐야 한다는 점에서 사회적 제도의 일종이기도 하다. 하버마스는 도덕과 달리 근대적 법은 이렇게 양면이 다른 재질로 이루어졌기 때문에 체계와 생활세계를 연결하는 역할을 할 수 있다고 보았다.

생활세계에서 개방적 의사소통에 따라 합의된 규범이 법으로 구체화되고 체계가 이런 법에 따른다면, 체계의 독립 자체는 아무런 문제가 되지 않을 것이다. 그러나 강력한 객관적 힘이 된 체계는 생활세계의 의사소통을 왜곡하고 오히려 생활세계를 체계의 기능적 부속물이 되도록 강제하는 경향을 갖는다. 금전화와 관료제화의 경향이 생활세계에 깊숙이 침투하는 것이다. 이것이 하버마스가 말하는 생활세계의 식민화이다.

하버마스는 근대화의 고유한 병리적 현상은 생활세계가 목적합리적 행동의 자립화된 하위체계에 의해 '내적 식민화'되는데 있다고 주장한다. 즉, 의사소통에서의 목적합리적 행동, 또는 전략적 행동은 후기 자본주의에서 체계의 위상이 상승하면서 체계를 위한 '형식적으로 조직된 목적합리적인 행동'들 또한 체계를 위해 증가하

게 되었다. 여기서 일상적 의사소통의 합리성은 생활세계에 중심이 쏠리기보다는 체계를 위한 목적합리적 의사소통으로 중심이 이동하게 되면서 결국 의사소통의 합리성을 상실해가는 ‘생활세계 내의 문화적 빈곤화’에 의해 생활세계가 체계에 의해 식민화된다는 것이다.

그러나 하버마스에 의하면 생활세계의 식민화는 이를 극복하기 위한 계기가 되기도 한다. ‘자립화된 하부체계들의 명령이 생활세계에 침투하여, 상호이해라는 행위 조정메커니즘이 기능적으로 필수적인 곳에서조차, 금전화와 관료제화를 통해 의사소통적 행위를 형식적으로 조직되는 행위영역들에 동화’시키는 ‘도발적 위협’ 아래서 우리가 생활세계의 고유한 논리를 강하게 의식하게 되고, 다시금 의사소통의 합리성을 회복하기 위한 노력을 기울이게 된다는 것이다.

나. 의사소통합리성의 한계와 과제

하버마스가 논의하고 있는 의사소통합리성은 상호 협력적인 언어 행위의 주제들에 의해 이상적 담화 상황에서 구성되는 정치적, 논증적, 형식적 합리성이다. 체계와 생활세계로 구성된 사회에서 생활세계는 실제 의사소통 행위가 일어나는 영역으로 이를 규정하는 의사소통적 합리성을 통해 체계를 수용하거나 체계에 대응한다(유현식, 2008). 특히 하버마스는 생활세계의 공적 영역에 관심을 집중하고 있다. 공적 영역은 ‘사람들이 일반적으로 관심을 갖는 문제를 토론할 수 있는 사회생활의 범주이며, 사람들이 관습, 독단, 힘에 의지하지 않고 이러한 주제를 토론하고 논쟁할 수 있는 곳’으로 정의되는데(터너, 2001), 스스로의 이성에 의해 삶을 계획하고 사회를 구성해 나가는 근대적 개인의 출현으로 인해 공적 영역이 크게 확장되었다고 본다. 특히 살롱이나 신문 등을 통해 사회적 이슈에 대해 공개적이고 자유로운 토론이 가능했던 근대 초기의 유럽은 공적 영역이 활발하게 작동한 대표적 사례이다.

그러나 하버마스는 현대 사회에서는 근대적 계몽의 기획이 초래한 폐해로 인해 공적 영역이 근대 초기에 비해 대폭 축소되었음을 지적하고 있다. 도구적 합리성의 전범으로 간주되는 관료제를 핵심 원리로 하는 국가의 확대를 공적 영역의 축소를 불러 온 직접적인 원인이라고 보았다. 관료제의 확대는 국가가 문제 해결 과정에서

공적 영역에서의 토론과 논쟁을 점차 배제하고 기술과 행정에 의지하는 결과를 초래했다는 것이다(터너, 2001). 이것은 도구적 합리성에 의해 의사소통합리성에 제한을 받게 된다는 점에서 생활세계의 식민화의 한 단면이다.

호르크하이머와 아도르노는 인간을 신으로부터 해방된 존재로 일으켜 세우는데 지대한 공헌을 했던 근대적 이성 에 의해 인간이 다시금 억압적 상황에 놓이게 되는 상황을 ‘계몽의 변증법’이라고 규정하고 있다. 그런데 계몽의 변증법은 근대적 이성 에 내재된 필연적 결과이기도 하다. 계산 가능성 혹은 도구성을 기본 성격으로 하는 근대적 이성은 모든 것을 객관화함으로써 주체 스스로를 대상화하고, 근대적 주체의 자기 보존을 최고의 목적으로 삼아 스스로를 도구적 역할의 틀 안에 가두게 된다(김선욱, 2008). 도구적 이성은 단일 인과성과 이를 근거로 하는 선형적 소통을 추구한다는 점에서 융합사회의 주체적 특성과 차이를 드러낼 수밖에 없다. 하버마스가 도구적 이성을 지닌 주체를 의사소통적 이성을 통해 상호 이해를 추구하는 의사소통적 주체로 전환시켰다는 점에서 의미를 부여할 수 있지만, 국가 혹은 체계와 대립하는 개인을 의사소통적 주체로 상정하고 있다는 점에서 여전히 융합적 미디어 사회의 주체와는 거리를 두고 있다.

하버마스의 의사소통합리성은 언어적 행위를 통한 개인들의 상호주관성을 인정하고 있지만, 개인의 정체성 형성과 개인 간의 연대 구축에 있어서 한계를 보이고 있다. 인간은 스스로의 삶에 대해 항상 문제를 제기하고, 그에 답하는 성찰적 주체이기도 하다. 또한 그러한 성찰의 과정을 통해 정체성을 형성하고 사회적 삶을 살아가는 존재이다. 언어적 행위를 통한 상호 이해와 합의의 가능성을 전제하고 있는 의사소통합리성은 어떤 행위나 주장에 대한 적절한 이유를 제시하거나 자유롭고 평등한 논증을 통해 합리성을 추구한다(김선욱, 2008). 이 과정에서 의사소통의 가능성과 상호 이해에 주목하는 하버마스의 소통합리성은 논증이 진행되는 순간에 집중하게 됨으로써 각 개인의 삶이 빚어내는 역사성과 맥락성을 놓치게 된다.

다. 인문주의적 소통합리성의 요청과 내러티브

앞서 검토한 바와 같이 하버마스가 주장한 의사소통합리성은 융합사회의 사회질

서를 구성하는데 일정한 한계를 가지고 있다. 이와 더불어 하버마스의 의사소통행위이론은 보편적 상호이해 가능성의 문제나 이상적 행위자의 문제 등과 관련해 한계를 보이고 있고, 이러한 한계들로 인해 실제 언어생활의 문제들에 대한 적절한 해결책을 제시하지 못한다는 비판을 받고 있다.

이러한 한계를 극복하기 위한 방법으로 김문조(2008)는 툴민의 인문주의화를 제시한다. 인문주의화는 생활세계에서 발견되는 다양한 불일치와 차이, 모순과 복잡성을 인정하고 삶의 구체적 맥락에 대한 관심을 통해 삶의 다양성과 풍요로움을 존중해야 한다는 것이다. 그러나 이러한 인문주의화는 생활세계와 체계가 분리되고, 생활세계에 의해 체계가 규정된다는 근대사회의 구조적 특성에 대한 하버마스의 인식을 전제로 할 때에만 비로소 가능한 대안이다.

융합사회로 지칭할 수 있는 현대사회는 체계와 생활세계가 상호 침투하는 수준을 넘어서 분리된 두 영역이 상호 융합하는 현상을 목도하고 있으며, 이러한 융합현상의 전면화를 대비해야 한다. 특히 생활세계를 규율하는 의사소통적 합리성과 체계를 관통하는 효율성 중심의 목적-수단적 또는 도구적 합리성을 아우를 수 있는 패러다임을 구성하는 것이 시급한 과제이다. 단순한 체계 중심에서 생활세계 중심의 정보시스템이 완성될 때라야 비로소 시스템 본래 목적의 달성이 가능함을 의미한다. 이러한 논의는 체계의 작동이 생활세계의 다양한 요소에 의해 규율되는 시스템을 구축해야 할 필요성을 제기하고 있다. 새로운 패러다임은 체계의 하위 영역으로서의 공공부문과 생활세계로서의 민간 혹은 시민사회의 소통양식을 규정할 수 있어야 한다.

이를 위해서는 인문주의화가 주장하는 맥락중심적이고 관계론적인 사유 방식을 뛰어넘을 필요가 있다. 특히 의사소통의 주체를 어떻게 설정할 것인가에 대한 논의에 주목해야 한다. 이것은 하버마스의 의사소통행위 이론이나 툴민(Toulmin)의 인문주의화 대안 등이 모두 여전히 근대적 기획의 틀 안에 위치하고 있으며, 이로 인해 개인주의적이고 독립된 자아를 행위의 기본 주체로 상정하고 있기 때문이다. 사실 개인주의적이고 독립된 근대적 자아는 자율적인 행위 주체로서의 위상을 견고하게

구축하고 있지만, 경계가 해체되고 융합되는 현대사회에서는 오히려 적응 능력이 저하되는 모습을 보이고 있다. 정보사회의 등장 이후 유연적 자아, 복합정체성 등을 특징으로 하는 신인류의 등장을 강조하는 많은 논의들이 단적인 예이다.

Arendt(2000)의 내러티브 방법은 인문주의적 소통합리성을 구성하는데 유효한 이론적 자원의 하나이다. 내러티브는 논증구조를 제시하는 것이 아니라 사태에 대한 분석과 서사를 중심으로 해당 사태의 본질을 포착하는 논술 방식이다. 내러티브는 공유된 세계를 타인의 관점을 통해 드러냄으로써 재창조하는 방식을 취하는데, 전례 없는 새로운 사건 속에 담긴 새로움의 요소를 드러내고, 이에 대한 사람들의 감수성과 도덕적 반향을 불러일으키는 특성을 가지고 있다. 사람들의 감수성과 도덕성에 소구한다는 점과 이야기 하는 주체의 삶이 반영되어 있다는 점에서 내러티브는 인간적 가치를 지닌 언어의 사용 방식으로 평가할 수 있다. 이로 인해 의사소통합리성의 한계로 지적되는 정체성이나 연대성을 강화할 수 있다는 점은 내러티브 방법의 강점이다.

한편 의사소통합리성이 공통의 언어 사용을 통해 상호이해에 다다를 수 있다는 규범적 목표를 가지고 있다면, 내러티브는 관점의 공유를 통한 의사소통을 추구한다는 점에서 차이를 보이고 있다. 상대방에 대한 관점의 공유는 인간에 대한 이해와 인정에 기반하고 있으며, 이성과 감정 모두를 활용하고 있다는 점에서 내러티브는 본질적으로 인문주의적 속성을 내재하고 있다. 개연적 사건들의 부분적 연쇄를 통해 거대한 사건들의 논리적 연관성을 찾는 것을 부정하는 내러티브 방법은 단편들로서의 내러티브 자체에 주목함으로써 논리적 필연성 보다는 다른 가능성을 검토하는데 보다 효과적이다(김선욱, 2008).

이러한 내러티브 방법은 인간 소통 변화의 중심에 있는 융합미디어에서도 적용될 수 있다. 기술의 진보로 손에 쥐게 된 융합미디어가 점차 불가피하게 인간의 소통양식, 더 나아가서는 삶의 전반적인 모습을 바꾸며 새로운 가능성을 계속 창조해 내고 있는 현 시점은, 다시 말하면 기술이라는 새로운 벽이 인간 소통에 대한 경험이나 발전적 사항을 다시금 제한할 수 있다는 말이 된다.

이를 피하기 위해 융합미디어로 인해 현재 발생하고 있는 현실세계 현상의 해석적인 틀 뿐만이 아니라 융합미디어 자체의 기술 개발 방법론에도 내러티브 방법을 적용시키고 있다. 융합미디어가 기술적 발전을 이루는데 있어, 테크놀로지가 인간의 소통보다 우선시 되는 가치의 전도를 피하고자 인간이 융합미디어에 어떻게 접근을 하고, 또 어떠한 상황에서 무엇을 사용하는지를 기술 사용자와 기술 개발자 간의 관점의 차이를 먼저 고민하는 방법이다. 인간의 소통역량이나 처해진 상황이 기술적 바탕을 따라가는 것이 아니라 인간이 발전할 수 있는 역량에 맞춰 기술을 개발하고 조합할 수 있도록 하는 것이다. 이에 Carroll(2000)은 융합 미디어의 기반이 되는 실질적인 기술 개발 디자인에 내러티브를 적용한 시나리오 기반 디자인(Scenario-Based Design)을 제시하였다.¹⁸⁾

주목해야 할 것은 시나리오를 통해 사용자 또는 대상에 접근하기 위한 목적이다. 시나리오 기반 디자인의 특성은 첫째, 시나리오는 시나리오 그 자체가 최종 목적 수단이나 시나리오 다음 단계에 존재할 결과물 또는 대상에 대한 미래를 예측하기 위해 탄생된 매체라는 것이고, 둘째는 결과물 또는 대상이 도출됨에 있어 발생할 수 있는 여러 가지 복합적인 문제점들에 대해 미리 시나리오를 진행해 봄으로써 문제점들을 구체화시켜 결과물에 도달하려는 것이다.

셋째는 시나리오가 결과물 또는 대상으로 가는 과정 중의 한 부분인 만큼 그 상황을 해석하는 사람에 따라 충분히 변화적인 요소와 즉흥적인 요소가 첨가될 수 있고, 그만큼 다양한 결과에 도달할 수 있다는 점이다. 이러한 특징을 조합해 보면 결국 시나리오의 쓰임새는 ‘예측된 내러티브의 작성을 통한 대상과의 준비된 소통’을 의미하는 것이고, 이런 점에서 공공-민간 소통을 위한 프로그램의 개발에 소통의 합리성 증대에 기여할 내러티브의 실천 방법 중 하나로 시나리오 기법을 도입하는 것

18) Carroll(2000)이 웹 디자인에 적용시킨 시나리오란 본래 영상매체를 염두하고 작성된 내러티브에 기초한 영화의 각본이다. 그러나 시나리오가 영상매체 뿐만이 아니라 점차 사회, 경영 심지어 전쟁에 이르기까지 여러 분야에 접목되어지는 만큼 그 정의도 다양해졌다.

도 고려해볼 수 있겠다.¹⁹⁾

물론 이러한 시나리오 기법의 도입과 프로그래밍 제작 과정의 초기에는 시행착오의 혼란이 있을 수 있다. 그러나 전반적인 혼란은 처음에 등장한 그것과는 다르게 점차 프로그램 자체가 인간 삶에 개입하는 영역이 늘어남에 따라 자연스럽게 생기는 변화이며, 근대의 체계가 현재 기술과 융합하는, 다시 말하면 융합 미디어가 지향하는 경계의 해체가 잘 드러나는 현상이라 볼 수 있다. 체계와 효율만이 중요시되던 기술 생성 분야에 내러티브가 혼합이 되어 소통의 합리성을 찾아낸 새로운 시각을 통해 사용자의 만족을 극대화하는 전략적 디자인 방법을 내러티브에서 찾아낼 수 있는 것이다.

이러한 내러티브 방법은 융합사회가 요구하는 인문주의적 소통합리성을 구성하는데 매우 유용한 자원일 뿐만 아니라 융합사회의 창발적 특성을 포착하는 데에도 효과적이라고 판단된다.

무엇보다 융합사회의 합리성은 근대적 합리성과 탈근대적 합리성의 접점을 출발점으로 모색되어야 한다. 이 때 유념해야 할 점은 합리성 논쟁에서 이성의 장막 안쪽으로 밀려있던 감정, 상상력, 환상 등과 같은 요소들을 복권시키는 일이다. 특히 향후 미디어 사회가 개방성, 환류성, 비선형성, 상호침투성 등과 같은 창발적 요소들을 부가해 갈 것임을 감안할 때, 이성과 감정 간의 관계를 대립적으로 이해함으로써 감정을 합리성 범주 밖으로 위치시킨 이전의 합리성 개념에 대한 일대 혁신이 단행

19) 시나리오는 프로그램을 사용해야 할 사용자의 업무 상황이나 프로그램이 사용되는 과정, 또는 프로그램 사용 시 문제가 발생하는 장면을 세세하게 묘사한다. 사용자는 배우(actor)가 되고, 업무 환경이나 직업 등 처한 상황은 그 시나리오의 배경(scene)이 되며, 사용자가 선택하고 결정하는 것들이 사건(activity)이 되는 것이다. 개발자들은 시나리오에 따라 사용자의 행동을 선 경험하게 된다. 사용자의 경험에 대한 생생한 묘사는 프로그램 디자인의 목적을 명확히 해주며, 사용자의 행동에 대한 정확한 이해는 프로젝트를 기술적 한계나 예산과 같은 외부적인 요소에 지나치게 치우치지 않고 목적을 찾아가게 하는 행동 지향적인 관점으로 바뀌었으며, 프로젝트에 참여한 여러 대표자들의 서로 다른 관점도 시나리오를 통해 한 곳으로 모일 수 있게 된다(Carroll, 2000).

되어야 할 것이다. 더구나 적극적이고 능동적인 참여를 특징으로 할 융합사회에서는 소통적 합리성을 근간으로 하는 새로운 사회 구성원리가 창출될 것으로 기대되므로, 소통이론에 대한 전면적 재검토가 필요하다고 본다.

이제는 합리성 개념에 함축되어 있는 가변성과 복수성에 주목해 디지털 융합기술로 촉발된 융합사회의 특성을 아우를 수 있는 합리성 개념의 재정립을 통해 융합사회에 요구되는 새로운 소통이론이 고안되어야 한다.

특히 이성, 진보, 명관성의 원리로 압축될 수 있는 근대적 이상에서 감성, 반계몽, 차이의 원리로 요약할 수 있는 포스트모던적 이상으로의 전환, 나아가 디지털 융합이라는 기술적 논리를 포괄할 수 있는 융합사회로의 이행 과정에서 합리성의 개념은 도구적, 표출적 단계를 넘어 소통적 단계로 진화할 것으로 전망된다.

융합사회는 소통이 도처에 상존한다. 그것은 또한 소통이 소통을 생산하고 재생산하는 ‘소통의 제국’이기도 하다. 이는 곧 소통적 합리성이 품미하는 사회를 의미하는 바, 융합사회에서는 이성을 바탕으로 하는 소통의 힘을 중시한 하버마스적 소통론을 넘어 공감에 근거한 환상적 욕구까지 아우를 수 있는 양성적 소통론이 요구된다.

이상의 논의를 통해 인문주의적 소통합리성의 개괄적인 밑그림을 그려볼 수 있다. 우선 인문주의적 소통합리성은 도구적 합리성으로 인한 인간 소외 같은 근대적 주체의 한계를 극복하고, 이성과 감성의 조화를 통해 인간적 삶을 온전히 복원할 수 있어야 한다. 또한 상호성에 입각한 상호 인정과 이해를 추구할 수 있어야 하며, 구체적인 개별 상황 속에서 드러나는 맥락적 요소와 관계의 복합성과 그로 인한 창발적 결과를 포착할 수 있어야 한다.

제2 절 소통양식의 변화와 공공-민간 상호작용 모형

융합사회에서 제기되는 소통의 기본 원리를 인문주의적 소통합리성으로 규정하면, 관료제적 효율성을 토대로 이루어지던 기존의 공공-민간 사이의 소통 방식 역

시 새롭게 규정해야만 할 것이다. 이를 위해서는 변화된 공공과 민간의 개념적 재규정과 관계 설정에 대한 검토를 바탕으로 융합사회의 특성에 부합하는 공공-민간 상호작용 모형의 설정이 뒤따라야 한다.

1. 공공-민간 소통의 환경 변화

근대사회의 출현 이후 공공-민간 사이의 소통은 국가가 정보와 강제력을 독점하고 공익의 추구를 내세우면서 개인의 자유를 억압하고 권리를 제한하는 일방적 행태를 보여왔다. 하버마스가 주장하는 체계에 의한 생활세계의 식민화는 이러한 현대사회의 병폐를 지적하고 있는 것이다. 물론 이와는 상반되는 주장도 존재한다. 정지연 외(2007)는 현대사회가 사적 이익의 극대화를 추구하면서 인간 삶의 공통조건인 공공 영역을 파괴하는 것으로 이해하고 있다. 공공이 민간을 압도하든지, 혹은 민간이 공공의 기반을 허물든지 간에 서구적 모더니티 기획에 준거해 운영되어 온 현대사회에서의 공공과 민간의 소통은 일종의 제로섬 게임을 하고 있다고 볼 수 있다. 최근 등장하고 있는 융합사회는 이러한 제로섬 관계를 플러스섬 관계로 전환시킬 가능성을 가지고 있는 것으로 여겨진다. 여기서는 공공-민간의 소통 환경이 어떻게 변화하고 있는가를 정치·정책적 영역에 한정하여 살펴보고자 한다.²⁰⁾

근대사회에서 국가는 독립적이고 이성적인 개인들 사이의 관계를 조정하는 것을 목적으로 개인들의 사회적 계약에 의해 발생한 것으로 간주한다. 개인과 분리되어 환원되지 않는 초개인적 실체로 존재하는 국가는 자본주의와 근대적 사회체계의 성장에 따라 점차 그 영향력이 커지면서 개인을 억압하고 강제하기 시작하였다. 이에 대항하여 개인들은 개인적 차원을 벗어난 사회적·국가적 이슈에 접근할 수 있는 통로로 시민사회를 활용하였다.

시민사회는 17~18세기 유럽에서 국가라는 공적인 권위에 대항하며 분리된 시민

20) 정치 혹은 정책의 영역은 공공과 민간의 직접적이고 상호적인 소통이 요구되는 영역이다. 따라서 공공-민간의 소통 환경 변화를 이 영역에 국한하여 살펴볼 것이다.

들의 자율적 영역을 의미한다. 왕권의 지배 아래 수동적 신민으로 존재했던 사람들이 독립적이고 능동적인 주체로서 국가에 대해 자신들의 권리를 제도화시켜가면서 시민사회를 형성하였다. 시민들이 자율적으로 활동하면서 사회문제를 제기하고 올바른 여론을 형성하는 규범적인 영역이자 다양한 세력들 간의 헤게모니 투쟁이 일어나는 공간이 시민사회이다. 이는 단순히 경제적·사적 이해의 집합체가 아니라 공적인 이해를 표현할 수 있고, 다양한 사회적 문제를 공론화하고 대안을 제시함으로써 이들 문제를 해결하는데 기여했다. 즉, 시민사회는 공적 이익의 담지자를 자처하면서 폭력을 독점하는 국가와 분리되었고, 국가의 권위에 문제를 제기하고 영향을 미치게 되었다. 특히 공론장에서는 국가가 마음대로 펼쳤던 정책에 대한 비판과 토론이 이루어졌고, 여기서 형성된 여론이 국가에 영향을 미침으로써 민주주의가 발전할 수 있었다.

국가의 억압에 대항하기 위해 자유로운 개인들이 자발적으로 참여하여 공론을 형성하는 공간으로 발전한 시민사회에의 참여는 전적으로 개인의 의사에 따라 결정되고 있고, 한번 형성된 시민사회는 개인의 욕구와 무관한 자체의 내재적 발전 논리에 따라 조직을 유지한다는 점에서 개인과 시민사회 역시 분리된 영역으로 존재한다는 한계를 가지고 있다.

한편 현대 사회에 들어서면서 매스미디어의 영향력이 급속히 확장되면서 매스미디어는 시민사회의 여론을 주도하는 핵심적 영역으로 부상하였다. 매스미디어의 강력한 파급력과 효과는 공익성을 앞세운 국가의 개입을 초래하였고, 그 결과 매스미디어는 지배이데올로기의 재생산과 확산에 기여해 왔다. 물론 매스미디어가 일방적으로 지배이데올로기를 전파한 것은 아니다. 제한적이기는 하지만 다양한 이해관계를 가진 개인과 집단들이 서로 헤게모니 장악을 위해 투쟁하는 공론장으로서의 역할을 수행한 것은 사실이다.

그러나 물리적 강제력과 행정적·법률적 통제, 정보의 검열 등을 통해 국가는 매스미디어에 대해 강력한 영향력을 행사했고, 자본은 광고를 매개로 매스미디어에 영향력을 행사하였다. 따라서 매스미디어를 중심으로 재편된 현대사회의 시민사회

에서 개인들은 정치·정책적 영역에서 점차 소외되었으며, 개인들의 의사를 전달할 수 있는 통로를 상실하였다.

이러한 공공-민간 사이의 소통 환경을 변화시킨 것은 인터넷을 위시한 정보통신 기술의 발전이다. 정보통신기술의 발전은 정치·정책적 영역에서의 시민참여를 촉진시킴으로써 사이버공간에 전자적 시민사회를 재구축하고 있다.

정보통신기술의 발전은 참여 공간, 정보처리 역량 등 미디어 접근에 대한 기술 장벽을 낮춤으로써 시민 참여의 가능성을 현저히 증가시켰으며, 새로운 시민 참여 제도의 실현을 용이하게 했다. 대의민주주의는 국민의 참여 부족과 정책 결정의 투명성 및 개방성의 미흡이 가장 큰 문제점으로 지적되어왔다. 그런데 인터넷은 대의민주주의에서 발생하는 거대 관료제에 의한 정부의 정보 독점, 정책 의제 형성 및 집행 과정에 대한 시민 참여 제한 등의 문제점을 보완 혹은 해결해 줄 수 있는 획기적인 수단으로 인식된다. 특히 인터넷은 엄청난 동원 잠재력, 정치적 참여의 용이성, 의제 설정, 효율적인 조직화 및 유연한 연대 가능성 등을 통해 참여민주주의의 확고한 기반이 될 수 있다(김종길, 2007).

실제로 오늘날 인터넷은 세대와 계층을 망라하여 전체 사회의 의제를 구성하고 모든 구성원 간의 의사소통을 매개하는 핵심적인 커뮤니케이션 수단으로 자리를 잡고 있다. 그리고 이러한 인터넷의 주요 특성들, 보다 구체적으로는 탈시공간성, 탈맥락성, 쌍방향성, 개방성, 분산성 등은 물리적 제약과 사회적 거리감의 해소, 다양하고 빈번한 상호작용과 동시적 참여, 탈집중적이고 개방적인 정보 생산 및 유통, 왜곡 없는 의사소통의 가능성 등 민주주의에 긍정적 영향을 미칠 수 있는 많은 변화들을 이끌어내고 있다. 이러한 변화들은 인터넷을 통한 시민 참여를 점차 확대시키고 있다.

인터넷을 통해서 일반 시민이 정치에 참여할 수 있는 길이 열렸다는 것은 정치인들과 시민들 사이에 존재하고 있던 수직적 정치 구조에 많은 변화가 일어났다는 것을 의미한다(강미은, 2005). 시민들에 의한 정부의 감시 및 견제, 공공의 의제 설정 등이 가능해지면서 수직적인 지배-피지배 관계가 보다 수평적인 관계로 변화되고

있다. 나아가 이러한 인터넷의 발전은 시민 참여의 영역을 정치 부문에서 시민들의 일상생활 속으로 확산시킨다.

이처럼 인터넷으로 대표되는 정보통신 기술이 정치를 비롯한 다양한 영역에서 민주주의에 미치는 영향은 전자민주주의 담론으로 구체화되는데, 전자민주주의가 대의민주주의의 한계를 극복하고 보완하고자 하는 참여민주주의와 접목되면서 민주주의에 대한 전망을 새롭게 하고 있다(정동규, 2005).

결론적으로 정보통신기술의 발전이 온라인상에 새로운 행위의 공간을 창출함으로써 정치 활동의 기반을 확장했고, 이를 통해 정부의 대국민 서비스 및 책임성의 증대, 정치과정의 효율성 제고, 시민사회단체들의 조직화와 여론 형성 및 사이버 액티비즘 같은 시민 참여 확대 등의 정치적 효과를 거두고 있다(장우영, 2007). 정보통신 기술은 시민들이 정치 엘리트들과 동등한 입장에서 직접적으로 접촉하고, 그들의 의사 결정에 영향을 미칠 수 있게 하는데, 이것은 정치영역에서 단순한 관찰자나 정치적 무관심층에 불과했던 시민들을 참여자로 전환시키는 결과를 가져온다. 또한 정보와 커뮤니케이션 비용을 줄임으로써 새로운 정치 커뮤니티를 조성하는데 중요한 역할을 하며, 상대적으로 소외되어 있는 주변부 구성원들에게 유리한 정치적 기회 구조를 제공할 것으로 기대된다(Norris, 2007; 박한우, 2007). 이러한 결과들은 과거 대리인에게 위임되었던 정책 결정 권한을 일정 부분 시민에게 되돌림으로써 시민을 동원의 대상으로 전락시켰던 기존의 ‘대의적 시민 참여’ 방식들을 대신하여 시민들의 자발적인 ‘전자적 시민 참여’를 새로운 정치 참여 모델로 부각시킨다(이원태, 2006).²¹⁾

여기에 최근 참여와 개방성을 강조하는 웹 2.0 담론과 창발성과 환류성, 상호침투

21) 물론 인터넷이 이미 정치에 적극적으로 참여하고 있는 시민들에 의해 조직 강화의 수단으로 이용되고 있다는 비판도 존재한다. 인터넷이 커뮤니케이션, 동원 및 조직화에 수반되는 기회비용을 줄임으로써 이미 정치에 관심이 있는 사람들의 정치 참여를 더욱 촉진하지만, 대중적 수준에서 정치적 비참여자들을 동원하지는 못한다는 것이다(Norris, 2007).

성 등을 특징으로 하는 융합사회의 출현은 활동적인 개별 공중들을 양산할 수 있으며, 활성화된 공중들은 인터넷을 통해 정보의 급속한 확산과 그들의 의제를 사회적으로 쟁점화시켜 오프라인에서의 극단적인 집단행동을 동원할 수 있는 잠재력을 갖는다(한정호·박노일·정진호, 2007). 이러한 변화들은 기존의 관점에서 보면 일탈적이고 비일상적인 것으로 여겨지는 사회질서가 일반화되는 환경을 제공하고 있다.

2. 융합사회의 공공-민간 소통방식과 정책적 지향

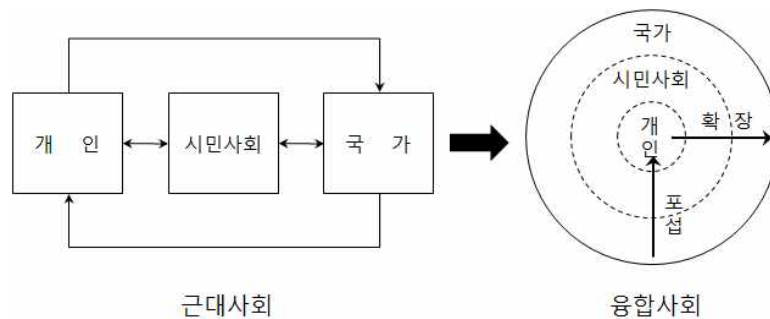
근대사회에서 국가는 독립적이고 이성적인 개인들 사이의 관계 조정을 목적으로 개인들의 사회적 계약에 의해 발생하였다. 따라서 국가는 개인과 분리되어 환원되지 않는 초개인적 실체로 존재하였으며, 자본주의와 근대사회의 성장에 따라 국가의 영향력이 커지면서 개인을 억압하고 강제하기 시작하였다. 한편 시민사회는 국가의 억압에 대항하기 위해 자유로운 개인들이 자발적으로 참여하여 공론을 형성하는 공간으로 발전하였다. 일종의 이익집단으로 규정할 수 있는 시민사회에의 참여는 전적으로 개인의 의사에 따라 결정되고 있고, 한번 형성된 시민사회는 개인의 욕구와 무관한 자체의 내재적 발전 논리에 따라 조직을 유지한다는 점에서 개인과 시민사회 역시 분리된 영역으로 존재한다.

그러나 미디어 융합과 소통합리성 증대로 특징지워지는 융합사회에서는 다양하고 이질적인 요소들의 융합을 사회구성의 기본 원리로 삼고 있다는 점에서 개인과 시민사회, 국가를 별개의 독립적 영역으로 분리시키는 것이 아니라 개인-시민사회-국가를 하나의 유기체적 통합체로 이해할 수 있는 논리적 토대를 구축하는 것이 필요하다. 이를 도식으로 표현하면 [그림 4-1]과 같다.

한편, 융합사회의 특성을 반영하는 전자적 시민사회를 운영할 수 있는 새로운 소통양식도 필요하다. 김문조(2008)가 주장한 바와 같이 맥락적 고려를 중시하는 인문주의적 소통합리성이 단지 다양한 이견의 존재를 인정하는데 그치게 되면 소통 자체에 내재된 근본적인 목적이라고 할 수 있는 사회통합과 실천의 전제는 충족시키지 못한다. 따라서 융합사회에서는 다원화된 이견들을 하나로 통합할 수 있는 소통

의 필요성이 더욱 요구된다. 소통이 각 주체들 사이의 상호작용이라고 한다면, 의미를 주고받는 것에 그치는 것이 아니라 그런 의미의 교환을 통해서 서로에 대한 이해와 인정을 토대로 서로에게 유익하면서 통합을 저해하지 않는 실천행위를 이끌어내야 한다.

(그림 4-1) 융합사회의 공공-민간 상호관계 변화



3. 기존의 공공-민간 상호작용 모형

앞에서 살펴본 공공-민간 관계에 의하면 공공은 국가로 치환이 가능하고, 민간은 개인과 개인들로 구성된 시민사회로 구분할 수 있다. 그런데 민간 영역의 개인과 시민사회는 국가로 대표되는 공공 영역과 주된 상호작용에 있어서 내용적 차이를 드러내고 있다. 기본적으로 사익을 추구하는 개인은 국가와의 상호작용 역시 사익의 실현을 목적으로 하는 경우가 많은 반면에, 공적인 이슈를 다루는 시민사회는 공공성의 실현을 추구하기 때문이다.

개인이 국가와 상호작용하는 경우는 개인적 필요를 국가에 요구하는 민원제기가 가장 일반적이다. 반면 국가가 개인과 직접 상호작용하는 경우는 민원에 대한 대응이나 복지를 비롯한 다양한 대민서비스가 주류를 이루고 있다. 이러한 상호작용은 특정한 기능을 중심으로 이루어지며, 효율성을 추구한다.

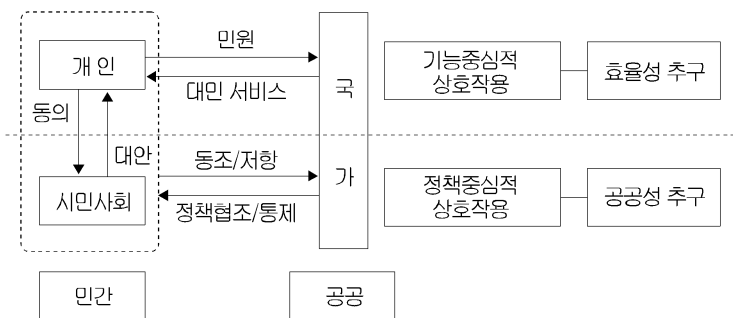
한편 시민사회와 국가는 정책입안 및 집행과정을 둘러싸고 직접적인 상호작용을

맺는 경우가 일반적이다. 국가는 정책입안 및 집행에 있어서 시민사회(개인 포함)의 이해와 협조를 요구하며 경우에 따라서는 통제를 가하기도 한다. 이에 대응하여 시민사회는 정책에 대한 평가에 따라 국가에 동조하거나 저항하는 형태로 상호작용을 한다. 이러한 정책중심적 상호작용은 공공성을 추구하는 행위이다.

한편 사회의 공적 이슈에 대해 시민사회가 제시하는 대안에 개인들이 동의함으로써 개인과 시민사회는 유기적 통일성을 갖추게 된다.

이상의 상호작용을 도식으로 정리하면 다음 [그림 4-2]와 같다. 그림에 나타난 각각의 화살표는 제2장에서 소개한 윤석민(2007) 모형의 각 셀과 1:1 대응이 가능하다. 예를 들면, 그림의 ‘민원’은 개인이 국가에 대하여 행위하는 영역 또는 국가가 개인의 행위를 받아들이는 영역(영역 3), 반대로 ‘대민 서비스’는 국가가 개인에게 행위하거나 또는 개인이 국가의 행위를 받아들이는 영역(영역 7)이다. 이러한 방법으로 그림에 그려진 6개의 화살표와 개인, 시민사회, 국가 등 3개의 행위 주체를 나타내는 상자내부에 그려질 수 있는 3개의 화살표 등 9개가 각 셀과 대응된다. 이러한 연관성은 다음 그림에 그려지는 미래의 상호작용 모델에 적용됨으로써 미래의 공공-민간 소통구조 즉 상호작용을 해석하는 도구로 이용될 수 있다.

[그림 4-2] 기존의 공공-민간 상호작용 모델



4. 공공-민간 상호작용의 변화와 새로운 모형

하버마스의 논의에 따르면 사적영역에서는 화폐에 의해 조정되는 하위체계인 경제체계가, 그리고 공적영역에서는 권력에 의해 조정되는 행정체계가 성립되면서 근대이후 공공-민간의 분리가 이루어져 왔다. 그러나 본 연구에서는 융합시대에는 체계와 생활세계의 융합이 이루어질 가능성을 열어두고 있다. 융합사회는 체계와 생활세계가 상호 침투하는 수준을 넘어서 분리된 두 영역이 상호 융합한다는 것이다.

최근 기술의 발전에 따라 정부의 홈페이지, 블로그 등 공공(체계)-민간(생활세계)간 상호작용 매체가 등장하였다. 이는 체계와 생활세계가 분리되면서도 동시에 체계가 생활세계에 닿을 내릴 수 있는 즉, 체계와도 연결될 수 있고 생활세계와도 연결될 수 있는 특수한 연결고리인 것이다. 물론 초기의 공공 홈페이지는 특수한 연결고리로서의 역할, 즉 소통의 장으로서의 역할을 하지 못했다. 기존의 공공-민간 소통행위는 의도나 목적을 관철하기 위한 행위로 다분히 전략적 행위의 성격을 띠고 있었다. 주로 도구적 합리성에 기초한 효율성 위주의 관점에서 소통이 이루어졌다.

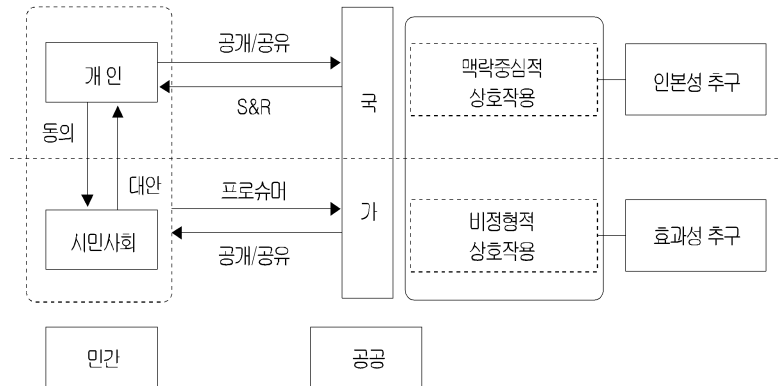
공공-민간의 소통행위는 일정부분 전략적 행위의 성격에 기초하지만, 민주화의 진전으로 다양한 의견이 반영된 의사결정을 요구하는 사회적 변화와 함께, 쌍방향 미디어 기술을 반영한 고급화된 홈페이지가 일반화됨에 따라 공공-민간 사이에는 의사소통적 행위가 증가하고 있다. 공공-민간 상호작용 매체로서의 초기 홈페이지의 소통이 전략적 행위의 성격이 컸다면, 그 이후의 발전 과정을 거쳐 참여 홈페이지에 이르러서는 의사소통적 행위의 성격이 커지고 있다. 공공-민간 간 진정한 소통의 장을 형성하고자 하는 노력이 보인다는 점에서 긍정적이다.²²⁾

향후 등장할 새로운 공공-민간소통 모형은 공공의 의사결정과정의 소통적 합리성을 추구함에 따라, 민간의 다양한 의견이 합의가 이루어진 상태로 반영되는 모형이 될 것이다. 정부가 민간의 필요를 인지하고 해당 서비스를 제공하기도 하며, 민

22) 이러한 추세는 네트워크를 통해 끊임없이 상호소통하며 공감대를 형성하려는 소통적 인간, 미디어를 통해 모든 이슈에 적극적이고 능동적으로 참여, 교류하고 공감 시도하는 호모미디어쿠스(김문조, 2008)의 등장에 따른 것이기도 하다.

간이 정부의 서비스 생산과정에 참여하여 필요한 서비스를 창출하기도 하는 모형이다. 이러한 모형은 도구적 효율성은 물론 의사소통적 합리성까지도 넘어서는, 다시 말하면 딱 짜인 틀보다는 약하게 짜인 틀로서 감성적인 측면까지도 반영하여 개인의 필요를 정의하거나 설명할 수 있는 소통모형이다. 이러한 새로운 형태의 공공-민간 상호작용을 도식화시켜 기존 모델과 함께 그림으로 나타내면 (그림 4-3)과 같다.

(그림 4-3) 새로운 공공-민간 상호작용 모델



이러한 소통 모형에서 정부는 민간의 필요를 정확하게 인식하고 이를 충족시키기 위한 정보와 서비스를 제공할 수 있게 된다. 또한 민간이 자신의 개인적인 필요를 만족시키기 위해 스스로 정부의 서비스 생산과정에 참여할 수 있는 여지를 제공함으로써 사전에 준비된 정형화된 서비스뿐만 아니라, 비정형화된 다양한 서비스의 생산이 이루어지도록 도울 수 있을 것이다. 우리의 모형은 이러한 방향의 서비스 생산이 가능하기 위한 사회학 또는 소통이론 관점의 이론적 기반을 제시하고 있는 셈이다. 이러한 모형에서는 역동적 상호작용 과정에서 우연적으로 개입하게 되는 조합적이고 구성주의적 피드백이 예기치 못한 새로운 결과를 만들어내는 창발성 원리가 발현될 수 있을 것으로 기대된다.

본 연구에서는 이러한 새로운 공공-민간의 상호작용 모델에 근거하여 각각의 상

호작용 속에서 나타나는 소통양식을 분석함으로써 문제점을 드러내고, 이를 극복하기 위한 정책적 대안을 모색하고자 한다. 보다 구체적으로는 현재 정부 홈페이지에서 나타나고 있는 공공-민간의 상호작용을 기능 중심적 상호작용과 정책 중심적 상호작용으로 구분하고, 각각에 나타나는 상호작용의 내용을 소통양식의 질적 발전 단계에 근거하여 평가한다. 이어서 평가 결과를 토대로 현재 정부 홈페이지에 나타난 공공-민간 상호작용의 미비점을 지적하고, 대안을 제시하고자 한다. 다시 말하면, 인문적 소통합리성의 특성이 가미될 수 있는 새로운 공공-민간 상호작용 모델의 맥락 중심적 상호작용과 비정형적 상호작용을 반영하는 정부의 웹사이트 구성방안을 논의한다.

제 5 장 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안

지금까지 우리는 새로운 융합기술이 공공-민간 사이의 소통양식을 어떻게 다양화시키며, 이를 통해 공공-민간 사이의 상호작용을 변화시키는가를 보기 위해 소통과 융합에 관한 이론적 배경을 기반으로 공공-민간 상호작용 모형을 새롭게 구성해 보았다. 이제 양 부문 간 소통양식의 변화 및 다양화의 핵심 연결고리인 정보공유의 의미, 그리고 이를 통한 상호작용 확대의 수단인 협업과 관련된 이슈들을 살펴본다. 우선 공공-민간 소통합리성 제고를 위한 협업의 필요성과 이를 만족시키기 위한 협업의 방향, 그리고 이의 전제 조건 등을 분석한다. 또한 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안을 논의하기 위해, 새로운 소통양식과 공공-민간의 역할변화 과정을 살펴본다. 이어서 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고, 소통채널의 변화와 상호작용 확대 과정을 정부 홈페이지 발전 단계에 맞추어 분석한다.

제 1 절 협업확대와 소통합리성

1. 공공-민간 협업의 필요성

공공조직의 효율성 증대를 목표로 하는 정보화의 핵심은 조직 간 정보공유이다. 동시에 정보화는 정보공유를 기반으로 조직 간 협업을 통한 소통합리성을 추구하는 과정이다. 소통합리성을 통해 공공조직의 정해진 목표를 효율적으로 달성할 수 있기 때문이다. 그러나 소통합리성의 관점에서 지금까지 추진된 정보화는 여러 가지 한계를 갖고 있다. 예를 들면, 조직 내의 업무프로세스 합리화와 정보자원 공동 활용을 통한 소통합리성 목적은 어느 정도 달성되고 있으나, 조직간 업무합리화를 위한 소통합리성에는 아직 개선의 여지가 많다는 점이 자주 지적된다. 국민은 정부 기

관 간 협업을 통하여 소통합리성을 극대화하고, 구체적으로는 단일 창구를 통하여 언제 어디서나 편리하고 신속한 서비스를 받기 원한다.

조직의 경계와 관계없이 협업을 통한 효율성 증대, 즉 소통합리성 제고를 위해서 정부의 업무방식을 변화시키는 방법의 하나로서, 정보화 관련 미래연구에서는 가상 정부를 가정한다. 가상정부를 달성하기 위해서는 완전한 수준의 정보 교환과 공유 등의 정보협력이 이루어져야 한다. 향후 정부의 모든 업무협력까지 확대되어 정부 기관들의 협업을 일상화하고, 그 이후 공공부문과 민간부문 사이의 협업까지 확대 될 것으로 정국환 외(2006b; 2007b)는 예측하고 있다. 현재의 전자정부를 고도화시켜 공공-민간 협업까지 완전하게 이루어지는 단계 즉, 공공-민간의 소통합리성이 극대화되는 단계를 의미한다. 여기에서의 소통합리성은 앞서 논의한 규범적 소통합리성을 뛰어넘는 인문주의적 소통합리성의 극대화를 의미한다.

융합미디어로서 IT의 잠재력을 이용하여 전자정부 미래 모습을 가상정부 구현으로 구체화시키기 위해서는, 조직의 경계를 넘어 효율적인 정보자원의 활용이 전제 되어야 한다. 다시 말하면, 전자정부는 서비스가 생성되고 전달되는 모든 과정에서 사용되는 정보자원을 서비스 제공자가 효율적으로 결합할 수 있어야 한다. 서비스 이용자가 요구하는 최적 서비스 제공을 위해서 때로는 민간부문의 정보화 서비스가 필요한 경우도 있으므로 정부 조직 간의 경계는 물론 공공과 민간의 경계를 넘어 정보자원이 활용되어야 한다.

정보기술이나 정보력에서 세계 최고수준인 미국 정부도 2001년 9.11사태 이후 기관 간 협업과 정보공유의 문제를 심각하게 제기하였다. 안전과 테러사건에서의 경험에서 미국 정부의 결론은 정보를 파악하지 못하는 것이 문제가 아니라 관련기관끼리 정보를 공유하고 협력하지 못하는 것이 더욱 심각한 문제라는 결론을 도출했다. 다양한 기관 간 협력과 협업을 위해 필요한 정보에 관한 정책의 초점도 정보파악 (need to know)보다는 정보 공유(need to share)로 이동하였다. 즉 정보공유가 목적이 아니라 협업을 통하여 사전대응과 적절한 대응이 목적이므로 국토안보 분야를 시작으로 협업지향적인 정보정책을 재정비하기 시작하였다.

미국정부가 국가안전에 관한 협업의 중심역할을 담당하기 위해 신설한 국토안보부(DHS)는 정부기관 사이, 그리고 중앙정부와 주정부 사이의 협력체계를 강화하고 있다. 협업의 전제조건인 정보공유를 위해서 첩보관련 기관들이 신속하고 효율적으로 정보를 교환할 수 있도록 미국정부는 국가정보교환모델(NIEM: National Information Exchange Model)을 적극적으로 구현하고 있다(NIEM PMO, 2007). 이를 통하여 정보기관은 물론 민간부문까지 정보협력과 협업을 촉진하기 위해 노력하고 있다.

인프라와 전산자원을 효율적으로 활용하고 운영하기 위하여 우리 정부는 통합전산센터를 구축하여 운영하고, 가상화(virtualization)에 기초한 공유를 통하여 관리비용절감과 자원능력의 확대를 모색하고 있다. 수많은 공공정보화 시스템 구축과 이용의 역사적 경험은 이제 우리의 정보화를 한 단계 업그레이드시키고, 이에 대한 사회경제적인 적응은 개인이나 개별조직의 적응을 넘어 조직간 협력까지 확대되고 있다. 조직간 정보공유 그리고 공공과 민간부문의 협력도 일상화된 사회로 발전하고 있다.

조직 내에서 정보화를 통해 기대했던 효과를 나타내기 위해서는 기능조직간 협업이 원활하게 이루어져야 한다. 가상조직에서는 협업의 가능성이 대폭 확대되고, 따라서 소통합리성을 개선할 수 있는 여건이 개선된다. 특히 고객중심의 서비스 제공을 위해 조직 내의 협업이 가능하도록 프로세스 지향적인 조직으로 변화가 쉽고, 나아가 조직 간의 프로세스 지향적인 관계를 설정하여 조직간 협업의 비용효과성도 증가한다.

이와 같이 고객중심의 프로세스 지향적인 서비스 방식을 다수의 조직으로 확대할 수 있다. 개념적으로는 하나의 조직 내에서 단일 창구를 통하여 서비스가 제공되는 방식을 다수의 조직에도 확대 적용할 수 있다. 다양한 기관들이 협업을 실현하기 위해 해결해야할 문제는 기관 내에서의 협업에 비하여 어렵고 복잡하다. 기관간 협업은 여러 가지 법·제도적, 기술적, 문화적 장애를 제거하기 어렵고 협업에 대한 의사결정 주체가 다양하기 때문이다.

2. 소통합리성과 협업의 방향

효율성 향상과 서비스 개선을 위해서 조직 경계를 넘는 협업의 전제조건은 정보 공유이다. 협업을 통한 효율성과 서비스 향상을 위해서는 협업을 위한 효율적 구조와 규칙 및 절차가 중요하다. 서비스 중심의 협업을 위해서는 각 조직은 공통의 규정과 절차 내에서 유연하게, 그리고 유기적으로 동태적인 정보와 서비스를 조합·생산하여 제공하여야 한다. 협업을 위한 자원공유 구조, 절차와 문화 등을 포함한 변화방향을 설정하고 협업 체계를 수립하여야 한다.

공공-민간 협업을 위해서는 서비스 수요가 크며 다수의 기관이 관련되고 생활에 중요한 분야에 초점을 맞추어 성공사례를 만들어 전파시키는 방법이 적절할 것이다. 우리나라의 행정정보공유추진단에서 은행권과 정보공유를 추진한 사례도 이러한 맥락에서 선정한 방법이다. 정부기관 간 협업을 위한 정보자원 통합 활용과 통합 서비스 제공의 맥락에서 정보와 서비스를 통합하는 기능을 동시에 갖는 추진체계가 바람직할 것이다.

통합서비스를 제공하기 위해서는 관련 담당자와 기관들이 정보공유와 협업을 할 수 있는 체계가 확립되어야 한다. 단기적으로는 부서간·기관간 협업을 위해 정보를 원활히 교환할 수 있는 환경이 중요하다. 향후 정부의 정보화 사업을 계획하거나 평가할 때 민관협업의 가능성을 고려하여 사업을 추진하여야 한다. 전자정부 서비스를 정부기관을 중심으로 구축하되 그 과정에서 중앙부처와 지방정부의 기관 등 다양한 기관의 협업을 위해서는 사업 시작부터 협업 방식을 도입하는 것이 학습효과와 신뢰구축에 도움이 된다.

공공과 민간부문 다자간의 정보공유와 협업이 효율적으로 이루어지기 위해서는 공유와 협업의 조건이 명확히 결정되고 합의되어야 한다. 다양한 기관이 보유하는 정보는 통일성을 갖고 동기화가 되어야 하므로 정보자원과 정보자원 관리능력의 시간적인 동기화와 품질의 동질화가 중요하다. 따라서 정부와 민간이 공동으로 다양한 구성요소를 각 수명주기에 따라 체계적으로 관리해야 하므로 표준관리 지침이나 절차가 마련되어야 한다. 기술, 응용, 프로세스, 구조 등을 범위 차원에서는 범국가

관점으로 확대하고, 시간차원에서는 수명주기 관점에서 관리하는 방법론 및 도구도 마련하여야 한다.

협업과 정보공유에 대한 국가의 원칙을 담은 정책이 중요한 이유는 개별 기관간의 협의에 의한 정보공유는 비용과 시간이 많이 소요되기 때문이다. 협업과 정보공유에 필요한 다양한 요소에 대한 표준절차는 시간과 비용을 줄여 협업 자체를 효율화하고 협업을 촉진한다.

새로운 기술도입에 따라 기술의 잠재력을 활용하기 위해 일하는 방식과 조직구조 및 개인과 조직의 인식과 문화가 변해야 한다. 따라서 각 조직의 구성원이나 조직의 관리자는 새로운 조직운영의 원리와 개인과 조직의 행태에 대한 이해가 필요하다. 특히 조직 구성원과 조직 자체의 특성이 계속 변화하므로 정부나 기업은 의사결정 방식과 그에 적합한 제도정비를 하여야 한다.

현재와 같이 정부와 민간의 협력 없이 개별조직 단위 혹은 이익집단 단위로 협업과 정보공유 체계를 발전시키면 국가적인 수준에서의 공유에 장애가 될 가능성도 있다. 법적으로 정보공유가 규정되어 있는 업무의 경우 정보 보유기관과 사용기관간의 정보시스템 연계, 공유절차, 책임과 권한, 정보보호 규정 등에 따라 정보를 공유할 수 있다.

향후 국민들의 사회경제 활동을 위해서 필요한 서비스 제공분야에서 정부부문의 역할보다는 민간부문의 역할이 증가할 가능성이 높다. 만약 정부와 공공부문의 비중과 역할이 증가하더라도 민간부문 자체가 복잡하고 규모가 증가할 것이다. 또한 공공부문과 민간부문간의 연관성도 증가하여 국민과 기업의 활동에 공공 및 민간 서비스가 융합되는 경우가 증가할 것이다. 따라서 고객에게 서비스를 제공하기 위해서는 정부나 민간부문간 상호협력이 필요하다. 따라서 우선 정부 내의 정보협력을 통한 협업이 강화되어야 하고, 민간과 공공부문의 협력이 효율적으로 이루어질 수 있는 기반을 미리 준비하여야 한다.

사회가 복잡해지면서 정부가 필요한 정보와 자원을 모두 보유할 수 없으므로 민간부문의 정보와 자원도 활용하여야 서비스를 제공할 수 있다. 정부가 대국민 서비

스를 하기 위해서 민간부문과 협업을 해야 하듯이, 정부 내부업무를 위해서도 민간과의 협력이 필요한 경우가 있다. 대국민 서비스는 물론 정부 자체의 효율적 기능을 위해서도 민간부문의 정보와 자원이 필요하다.

정부도 규칙과 절차에 따라 서비스를 제공하는 기계적이고 절차적인 행정에서 적극적으로 서비스를 제공하는 역할로 진화하는 것이다. 기계적 또는 도구적 합리성에서 벗어나 의사소통을 통한 합리성의 역할이 주어지는 단계이다. 서비스를 고객 관점에서 분석하고 제공하는 정부가 되기 위해서는 정부가 보유한 능력과 자원만으로는 한계가 있다. 정부가 국민과 기업관점에서 자원과 능력을 공유하여 서비스를 제공하는 협업행정을 추구하여야 한다. 민간과의 협력이 중요해질수록 공공-민간 협업을 효율화하는 인프라와 체제 및 방법이 구체화되어야 한다. 이는 의사소통을 통한 합리성 추구가 기존의 규범적 관점에서 벗어나 인문주의적 합리성을 구체화하기 위한 전제 조건이다.

정보보호는 개인의 프라이버시와 정보 오남용의 문제에 국한되는 것이 아니다. 정보보호와 프라이버시 문제는 정부의 신뢰, 정부와 민간의 협업 체제와 사회 전반에 대한 국민과 기업의 신뢰와 깊은 관계가 있다. 정부는 개인의 정보를 보유하고 관리하여 필요한 서비스를 제공하는 기본적인 목적 이외에 오용과 남용이 되지 않도록 책임을 지고 있다. 그런데 단일 조직이 보유하고 관리하던 정보가 다양한 기관간에 공유되면 개인정보보호에 대한 책임도 공유된다. 책임공유가 명확하게 이루어지고 그 책임공유 체계에 대하여 국민들이 신뢰할 수 있어야 정보공유가 가치가 있고 유지가능하게 된다.

즉 협업을 위한 정보공유 체계에 대한 신뢰확보는 현재도 정부의 주요 업무이지만, 협업이 증가할 미래에는 더욱 중요한 업무가 될 것이다. 의사소통을 통한 합리성 추구가 규범적 수준을 넘어 인문주의적 소통합리성으로 발전하기 위해서는 공공-민간 사이의 신뢰가 필수적이기 때문이다. 정부는 업무의 책임성, 투명성, 유연성의 증가와 함께 정보보호를 선제적으로 강화하여야 한다. 정보공유에 대한 책임성, 투명성을 증가시키고 신뢰관리 체계에 민간부문이 참여할 수 있도록 하여야 한다. 즉,

공공과 민간의 협업을 위해서는 정보보호에 기초한 정보공유, 협업 프로세스가 정착되어야 한다. 그리고 신뢰받는 정보공유와 협업을 위해서는 각 주체들의 책임과 의무를 규정하고 합의한 협치가 이루어져야 가능하다.

협업을 위해서 정보 보유 기관은 정보관리에서 나아가 적극적으로 협업의 기회를 찾고 서비스하는 역할로 변화하여야 한다. 모든 공공·민간정보를 일시에 공유하기 어려우므로 공공·민간 협업분야를 일정한 기준에 따라 분류하여 단계적으로 공유 체제를 구성할 필요가 있다.

제 2 절 공공-민간 소통양식과 상호작용의 변화

우리는 앞 장에서 융합사회의 사회 구성원리로서 강조하고 있는 인문적 소통합리성 개념을 공공-민간 상호작용에 적용하여 새로운 모델을 만들었다(그림 4-3) 참조). 여기에서는 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고, 소통채널의 변화와 상호작용 확대과정을 정부 홈페이지 발전 단계에 맞추어 분석한다.

1. 초기 정부 홈페이지와 공공-민간 소통양식

정보기술을 응용한 공공-민간 소통양식의 변화와 상호작용 확대에 관한 논의는 공공정보화 정책수립 초기 단계부터 시작되었다. 우리나라의 경우, 90년대 중반 이후 인터넷이 본격적으로 이용되기 시작하면서 전자정부 도입정책이 활발하게 추진되었다. 이를 위한 응용과제 도출, 법제도 및 환경정비 방안 등이 집중적으로 논의되었는데, 초기의 전자정부의 목표는 조직별 홈페이지 구축이었다.

정부 홈페이지의 진화과정은 기준에 따라 다양한 방법으로 설명된다. 여기에서는 공공-민간 사이의 소통을 매개하는 수단으로서 홈페이지를 분석하기 위해 3장에서 소개한 진화과정을 소통양식의 변화 관점에서 좀 더 구체적으로 설명하고자 한다. 인터넷이 보급되면서 정부의 홈페이지는 개별부처 및 부처내의 소속기관 단위로 급속하게 퍼져 나갔다. 초기의 홈페이지는 자신들의 존재를 알리고, 자신들이 행하는

기능과 사업을 홍보하며, 자신들이 생성한 정보를 알리는 수단이었다. 기존의 신문과 방송 등 언론위주의 홍보활동에서 벗어나 개별기관이 보유하는 홍보 수단으로서 보유기관의 구미에 맞게 필요한 정보를 대상자들에게 전달하는데 유용하게 보이는 미디어였다.

적어도 이론적·기술적으로는 국민들에게 자신들의 정책방향과 하고 싶은 말을 전달하는데 부족함이 없는 매력적인 소통의 도구였으나, 초기의 홈페이지는 그런 기능을 거의 하지 못한 것으로 평가된다. 여기에는 여러 가지 이유를 찾아볼 수 있다. 우선 공급자인 정부의 입장만 가득한 정보꾸러미가 일반 국민에게 흥미의 대상이 될 수 없었다. 또한 일반 가정에 인터넷 연결이 드문 시기였고, 더구나 인터넷 접속용량이 낮아서 편리하게 이용할 수 있는 준비가 부족한 때였다. 더 나아가서 이용자인 국민의 인터넷에 대한 지식과 이용능력이 아직 미숙하던 시기였기에 정부의 인터넷 홈페이지 이용은 확산될 수 없었다. 이용자가 정부의 홈페이지를 통해 정부가 제공하는 정보를 활용하고자 하더라도 어디에 어떤 정보가 존재하는지를 알 수 있는 방법도 없었다.

비록 그 이용이 아직은 미미한 수준이었지만 소통양식의 관점에서 이 시기의 홈페이지를 살펴보면, 기존의 신문·방송 등 매스 미디어에 의존하던 대 국민 홍보의 수준에서 아주 원시적인 방법의 일방향 소통으로의 한계를 갖는 미디어로 평가된다.

이러한 일방향 소통도구로서의 의미가 개선되지는 않았지만 다음 단계의 홈페이지는 원시적 형태의 정부대표 홈페이지이다. 일방향 소통에서 국민이 원하는 정보를 용이하게 찾을 수 있도록 모든 정부기관의 홈페이지를 연결하는 방법으로 대표 홈페이지를 구성했다. 이러한 성격의 대표 홈페이지는 첫 페이지에 정부기관의 조직도 형태의 안내가 등장한다. 해당 박스 또는 아이콘을 순서적으로 클릭하는 방법으로 단계별로 계층화된 조직을 찾고 필요한 정보를 얻는 방법이다. 이러한 방법으로 국민에게 정보를 제공하고 필요한 소통을 하기 위해서는, 국민이 정부의 조직과 개별조직의 기능을 알고 있어야 가능하다.

초기의 정부 홈페이지는 기술적인 제한과 이용자의 능력 미숙으로 인해 거의 유

용한 결과를 가져오지 못했다. 인터넷을 통한 공공-민간의 소통 가능성 정도를 보이고 시험한 정도이다. 그렇더라도 포털이라고 불리는 정부 대표 홈페이지의 의의와 원시적인 기능을 보이고 경험하게 했다는데 그 의미를 찾을 수 있다.

전자정부의 진화과정을 보이는 단계별 발전모델의 관점에서 초기의 정부 홈페이지를 평가할 수 있다. UN(2001)은 전자정부의 발전과정을 모델화하면서, 온라인 상에서 정부의 모습이 어떻게 바뀌는가를 중심으로 5단계(emerging, enhanced, interactive, transactions, networked)의 모델을 제시했다. 이 중에서 첫 두 단계가 여기에서 설명한 개별기관 홈페이지 및 원시형 대표 홈페이지와 연결할 수 있을 것이다. 전자정부의 발전단계를 그리는 모델이 결국은 공공-민간 소통방식의 변화를 가져오는 정부 웹사이트의 진화과정과 연관되어 있음을 보이는 것이다.

OECD(2003)도 전자정부 진화과정을 모델로 정형화하여 여러 가지 전자정부 프로젝트에 이용하고 있다. OECD 모델은 호주의 감사원이 이용한 모델에 기초한 것으로서 정부의 서비스가 온라인을 통해 주민에게 전달되는 방법을 기준으로 4단계의 진화과정(online publication, interactive, transactions, data sharing)을 그리고 있다. 여기에서는 그 첫 단계, 즉 정부의 기능과 서비스 생산 내역이 온라인을 통해 전달되는 정도가 정부 홈페이지 발전단계 중 첫 두 단계와 연관되는 것으로 볼 수 있다. IBM(2004)도 전자정부가 궁극적으로 지향하고 있는 목표를 기준으로 4단계의 전자정부 발전과정(online government, interactive government, integrated government, on demand government)을 개발했다. 여기에서도 온라인 위에서 보이는 정부의 모습을 첫 단계의 전자정부로 정의했다는 점에서 소통양식의 변화를 정부 웹사이트의 진화과정을 통해 보고자 하는 우리의 목적과 일맥상통함을 발견할 수 있다. 즉, 첫 단계의 정부 웹사이트는 조직별로 또는 조직을 하이퍼링크 수단으로 연결하여 정부의 정보와 조직별 기능을 일방적으로 전달한다.

2. 공공-민간 소통채널의 발전과 상호작용의 확대

한국전산원(1997)은 전자민주주의 개념과 전자여론 수렴방안을 논의하면서 IT를

응용한 공공과 민간의 소통형식의 변화와 상호작용을 논의하고 있다. 당시 초보적 수준의 컴퓨터 통신의 양방향성 특징을 공공과 민간의 소통방식에 적용하여 이를 수 있는 변화를 전자민주주의 관점에서 살피고 있다. 민주주의를 ‘과정, 주체, 환경, 대상, 의사소통구조’ 등 다섯 가지 요소로 분류한 후, 의사소통구조를 별개의 인프라로 구분하여 전자민주주의 개념을 설명한다. 의사소통구조를 변화시키는 기술적인 요인을 정보통신기반으로 간주하고, 이를 기반으로 전자민주주의를 과정 등 나머지 네 가지 요소가 상호작용하는 의사결정체제로 인식하는 방법이다.

우리 연구의 기본적인 방향은 당시의 기술보다 훨씬 발전된 융합기술에 기초하여 공공-민간 소통양식의 변화를 살펴보는 것이지만, 기본적인 흐름을 당시의 연구에서 찾아보고 이를 더 정교하게 발전시켜 본 연구에 적용할 수 있다.

공공-민간의 상호작용이 정치적인 측면에서 갖는 가치는 투명성, 효율성, 참여성 등으로 요약된다. 이런 관점에서 한국전산원(1997)은 초기 IT 기술의 응용 영역으로서 전자민주주의라는 개념을 정립하고, 전자적인 방법의 여론 수렴방안을 제한적인 범위 내에서 직접 다룬 반면, 우리의 연구는 전자민주주의 개념을 비롯한 보다 광범위한 대상을 포함한다.

한국전산원(1997)은 전자민주주의 관련 이슈를 몇 개의 그룹으로 나누어 정리하고 각 그룹별로 다양한 개념을 설명하고 있는데, 이는 본 연구의 기본 프레임을 구성하는데 시사점을 제공한다. 예를 들면, 공공-민간 상호작용의 실체임과 동시에 소통의 형식을 결정하는 내용물이 정보라 전제한다. 전자민주주의와 관련하여 정보를 대상으로 살피는 관련 이슈로서 정보공동활용, 정책DB 및 의사결정지원시스템, 공공 정보의 가치(가격), 프라이버시와 익명성, 정보의 정확성과 무결성, 정보의 공식성과 비공식성, 정보검열 등의 문제를 분석하고 있다.

전자민주주의 체계 안에서 공공-민간 상호작용의 변화과정을 앞서 정리한 웹사이트 발전모델에 적용하면, 이는 네 번째 단계에서 적용 가능하다. 초기의 일방향적, 수직적 정보전달과 소통을 위주로 하는 정부 웹사이트로부터 진전된 형태가 네 번째 단계의 참여 홈페이지이기 때문이다. 세 번째 단계인 기능별 홈페이지에서는 정

부정보의 신청과 열람, 공공서비스 신청과 전달, 국민의 입장에서 겪는 고충제기 등 민원 신청이 주요 기능이다.

여기서부터 한 단계 진전된 정책참여 또는 국민제안 등 일반 국민의 정책과정에서의 참여를 촉진시키기 위한 홈페이지가 네 번째 단계이다. 이 단계에서는 소통의 양식이 일방향·수직적 방법에서 쌍방향·수평적 양식으로 바뀔 수 있는 인프라가 제공됨으로써 공공-민간 상호작용의 방법이 획기적으로 전환되는 계기를 마련한다. 실제로 발생한 상호작용의 변화 결과는 각종 서비스 제공과 정책의사결정 방법에 따라 다양하게 나타나고 있다.

여기에서는 참여 단계에 해당하는 미디어로서 정부 웹사이트의 사례를 살펴봄으로써 공공-민간 소통양식의 변화와 상호작용에 미친 영향을 분석하고, 향후 상호작용의 변화방향을 예측하고 관련 정책을 도출하는 방법을 발전시키고자 한다. 이를 위해 우선 쌍방향을 지향하는 초기 형태의 정부 홈페이지로서 90년대 중반 이후 (구) 총무처에서 추진했던 열린 정부 사업을 살펴보려고 한다.

‘열린정부 사업’은 ’95년 중반 사업계획이 완성된 후 ’96년 9월에 개통된 서비스로 두 가지의 목적을 갖는다. 첫째, PC통신을 활용하여 정부와 국민과의 직접적인 대화통로를 구축하고, 둘째, 범 국가적 정보의 수집, 유통, 활용체계를 활성화시키는 것이다. 이들 목적은 정부와 국민 사이의 소통을 활성화시키고자 하는 민주주의의 기본 이념과 연결되어 있다. 민주 정부를 표방하는 한 이 두 가지 목적은 정부의 존립근거를 제공하는 철학적 기반이었고, 따라서 새로운 기술 적용도 이들 목적달성과 연계되어 추진되었다. PC통신보다 고급의 인터넷 기술 적용, 이후의 웹 2.0으로 대변되는 새로운 기술 환경에서도 소통확대와 정보공개 및 이용활성화는 지속적으로 기술응용확대 정책의 목적으로 반영되어 추진되고 있다. 이러한 경향은 앞으로도 지속될 것이다.

두 가지 목적을 달성하기 위해 열린 정부 사이트의 서비스 내용은 정보제공과 의견개진 및 토론의 두 가지 범주로 구성되어 있다. 정보를 제공하기 위해 알림마당, 공공DB마당, 그리고 민원안내마당으로 구성된 사이트가 각종 정부의 정보를 제공

하고 민원을 안내하는 시스템이었다.

‘정보제공 서비스’는 이전의 일방향, 수직적 소통을 목적으로 하는 홈페이지와 같은 성격의 서비스이다. 비록 원시적이기는 하지만 쌍방향 및 수평적 소통으로의 변화는 의견개진과 토론을 가능하게 하였다. 여기에는 여론광장, 제도개선, 주제토론 사이트가 준비되었고, 이는 형식적 프레임으로서 새로운 소통의 장을 마련했다는 데 의의가 있다. 동시에 인터넷 보급 이전의 PC통신 기반 서비스였기 때문에 그 이용도 활성화될 수 있는 환경은 아니었다. 특히 쌍방향 소통에 대한 준비나 연습이 없었고, 행정 관행상 민원 또는 의견 제시에 대한 정부의 반응하는 방법이 아직 정착되지 않은 상태의 서비스였다는 점에서 한계를 갖는다.

그럼에도 불구하고 이후 전개되는 소통활성화를 위한 시스템적, 법·제도적 발전에 이들 사이트가 갖는 의미는 적지 않다. 우선 기술적으로 가능하다고 해서 기술이 의도하는 효과가 아무런 비용 없이 가능하지 않다는 것이 우리가 얻은 교훈이다. 이 교훈은 이후 정부와 국민사이의 소통과 상호작용 확대를 위한 정책에 기초적인 시사점을 제시한다.

한국전산원(1997)에 제시된 동 사이트의 이용현황을 보면, '97년 9월부터 11월 사이의 여론광장이나 제도개선 등의 사이트에 게시물 건수가 거의 무시될 정도였으며, 내용도 기초적인 공공정보를 요구하는 정도로서 쌍방향 소통이 매우 미미하게 일어나고 있었다. 이는 운영자의 운영미숙과 소통 및 상호작용과 관련한 사회문화적인 환경의 미성숙 등이 결합되어 나타난 현상이라고 할 수 있다.

‘열린 정부’라는 쌍방향 소통 사이트 구축 및 이용결과와 이를 통해 축적된 경험은 참여와 소통을 국가정책의 기본이념으로 제시한 참여정부에 이르러 더 구체화된다. 참여정부는 정부와 국민(공공과 민간) 사이의 소통을 확대하는 수단으로서 인터넷의 이용을 적극적으로 추진했고, 그 결과가 ‘온라인 국민 참여포털 시스템 구축’ 사업으로 구체화되었다. 동 시스템은 일원화된 창구를 구축하여 그동안 개별적으로 서비스되던 고충민원과 국민제안을 통합 처리하고, 국민들의 정책참여를 활성화시키고자 했다. 즉 기존에 공공과 민간 소통의 효율화와 상호작용을 확대하기 위해 서

비스되고 있었던 세 가지 종류의 시스템을 통합하여, 동 시스템의 목적 달성을 위한 기존의 미비점을 보완하려는 시도였다.²³⁾

‘온라인 국민 참여포탈 시스템’은 앞서 설명된 열린정부 시스템으로부터 발전되어 운영되어 왔던 청와대와 고충처리위원회의 개별 시스템 운영결과와 문제점과 미비점을 보완한 공공-민간 소통 시스템이다. 소통의 효율화와 상호작용 확대의 근본적인 목적인 국민들의 정책참여를 확대하도록 유도하고, 고충민원 및 국민제안 등 대국민 서비스를 향상시키기 위한 것이었다. 세 종류의 시스템을 통합하여 단일 창구를 구축하고, 표준 프로세스를 수립하여 이용자인 국민과 그리고 이들과 소통하는 공공의 대응을 효율화시킴으로써 경제성과 효율성을 추구하는 소통도구로 준비된 시스템이다. 일관된 여론수렴과 국민들의 적극적인 국정참여를 위해 공공에의 접근성을 향상시키기 위한 인터넷 응용도구로서 만들어진 것이다.

청와대와 국민고충처리위원회 그리고 개별부처들이 운영하던 이전의 개별 시스템들은 정부와 국민 사이의 소통도구로서 여러 가지 문제를 안고 있었다. 이러한 문제를 살펴보는 것은 새로이 통합된 참여포탈 시스템의 의미를 이해하는데 도움이 된다. 첫 번째로 제기되는 문제는 창구의 단일화가 이루어지지 않아서 동일한 민원이나 제안을 개별 부처 및 기관의 창구에 중복 또는 반복하여 제기할 수밖에 없었다는 점이다. 둘째는 각종의 참여 시스템에 대한 국민의 인지도가 낮아서 실질적인 소

23) 당시 사업주체가 판단하고 있었던 시스템의 현황과 미비점, 그리고 경과는 다음과 같다(행정자치부, 2004).

- 청와대의 인터넷 신문고·국민참여마당 및 국민고충처리위원회를 중심으로 비정형 민원처리 및 국민참여 서비스가 이루어지고 있음
- 고충민원 서비스는 청와대의 인터넷 신문고와 고충처리위원회의 고충민원 접수, 개별 중앙행정기관의 고충민원 접수, 질의·응답 서비스 등이 있음
- 국민제안 서비스는 국가사무에 속하는 사항과 정부시책, 행정제도 및 운영의 개선에 관한 사항을 중심으로 의견을 게재하도록 되어 있으나, 정형화된 업무 처리절차가 없음
- 행정기관에서 국민이 온라인·오프라인으로 제안·제시한 의견 등에 대해서는 정책결정에 참고하는 수준임

통수단으로 기능하는데 한계를 보였다라는 점이다. 세 번째는 소통의 다른 상대인 정부 또는 공공의 관점에서 갖는 문제로, 민원이나 정책제안에 대해 반응하는 기관이나 부처가 상이한 답이나 의견을 제시하여 혼란을 야기하거나 정부에 대한 신뢰도를 저하시키는 결과를 초래하고 있다는 점이다.

이들 문제점들을 해결하기 위해 참여포탈은 고충민원, 국민제안, 정책참여 등 각 사안별로 통합 프로세스를 수립하고 여기에 맞는 시스템을 개발함으로써 지적된 문제를 극복하려는 시도를 하였다. 이를 통해 참여포탈 시스템의 소통 기능을 효율화시키고, 공공-민간의 상호작용을 확대함으로써 인터넷 미디어의 효능을 극대화시키고자 한 것이다.

제 3 절 공공민간 상호작용 확대방안

지금까지 우리는 공공-민간 상호작용을 구체화시키는 정부 웹사이트 발전 및 구축과정을 살펴보았다. 여기에서는 융합사회의 새로운 소통합리성을 정착시키고, 이를 통해 공공-민간 상호작용을 확대시키기 위한 웹사이트를 논의한다.

1. 새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화

미디어 융합이 촉진하는 융합사회에서는 관료제의 기반이 되는 기술과 행정 위주의 도구적 합리성이나 규범적 소통합리성보다는 규범적 관점에서는 일탈로 또는 비정상적으로 보이는 소통양식이 새로운 사회의 구성 원리로 등장하게 될 것으로 보인다. 4장에서는 이와 같은 새로운 양상을 인문주의적 소통합리성으로 정의한 김문조(2008)의 주장에 기초하여, 소통의 필요성과 공공-민간 상호작용의 가능성을 논의했다.

비정상적으로 보이는 소통이 가능할 뿐만 아니라 오히려 그 필요성이 제기되는 이유는 미디어 융합기술이 초래하는 공공-민간 사이의 소통양식의 변화와 관련되어 있다. 기술이 발달하고 사회적인 필요가 제기됨에 따라 소통의 형식이 직접적

서 간접적 소통으로, 일방향에서 양방향 소통으로, 수직적에서 수평적 소통으로, 일면적에서 다면적 소통으로, 그리고 명시적에서 암묵적 소통으로 바뀌어 가고 있다.

공공-민간 사이의 직접적 소통, 즉 관계자들의 만남을 통해서 이루어졌던 대면 소통은 미디어 개입이 증가함에 따라 간접적 소통으로 변화되고 이에 따라 공공-민간 상호작용은 규모와 내용에 있어서 급격한 변화를 겪어왔음은 더 이상 설명이 필요 없다. 일방향에서 양방향으로의 소통양식의 변화는 메시지 전달의 주체와 객체 사이의 전이를 가능하게 함으로써 상호작용의 성격을 완전하게 변화시켰다. 또한 양방향 소통에 따라 가능해진 수평적 소통 또한 의사 결정주체로서의 공공과 민간의 기능과 역할을 크게 변화시켰음은 민주주의 고도화 과정에서 우리가 경험했던 내용이다.

다양한 미디어 기술은 공공-민간 사이의 소통의 수단을 다양하게 함으로써 상기한 소통양식의 변화와 상호작용의 폭을 넓히는데 기여했다. 더 나아가 미디어 기술의 고도화가 심화됨에 따라 기술적 특징과 상호작용 과정에서 축적된 경험은 메시지의 형식을 이전의 명시적인 표현 방법으로부터, 이제는 명확하게 드러나지는 않아도 그 뜻이 전달되는, 그리고 명시적으로 표현할 수 없지만 반드시 의도한 바대로 전달되어야만 하는 소통으로 바뀔 수 있게 되었다. 인간과 인간이 아닌 사물 사이의 소통이 일반화되는 융합 환경에서는 읽거나 쓰는 것 이외의 내용들이 공공-민간 사이의 소통에 개입됨으로써 기존의 합리적인 관점에서는 일탈로 보이는 상호작용이 더 일반화될 수 있음을 의미한다.

이러한 소통양식의 변화를 공공-민간 상호작용의 관점에서 보면 공공서비스 생산과정의 효율성을 높이고, 생산된 서비스가 수요자에게 전달되는 과정을 편리하고 용이하게 만드는데 기여한다. 소통양식의 변화가 공공-민간 상호작용에 미치는 영향을 살펴보고자 하는 우리의 논의에서 주의해야 할 것은 다섯 가지로 나누어진 소통양식의 변화가 각각 독립적이거나 상호배타적인 관계가 아닌 서로 연관되어 있는 변화라는 점이다. 하나의 변화가 전제되어야만 다른 변화가 가능하다는지, 아니면 둘 이상의 변화가 합해져서 정해진 효과를 가져오는 변화인 것이다.

예를 들면, 다섯 가지의 변화된 소통양식의 전부 또는 일부가 합해짐으로써 꼭 짜

여진 규범보다는 보다 인간적인 측면, 특히 탈근대사회의 비합리적으로 보이는 측면에서 소통의 합리성을 찾는 것을 가능하게 한다. 즉 인문주의적 소통합리성의 요구조건을 만족시키는 것으로 해석할 수 있다. 앞서 나열한 소통양식의 변화 중 이러한 현상에 대한 설명을 가능하게 하는 소통양식의 변화는 명시적 소통에서 잠재적 또는 암묵적 소통으로의 변화를 들 수 있다.

소통의 목적에 따른 메시지의 성격을 명시적으로 또는 짜여진 틀에 따라 구성하는 방법 대신, 소통의 목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 숨길 것은 숨기고, 완전히 개념화되지 않아 명시적으로 표현할 수 없는 것은 암묵적인 방법으로 메시지를 구성하는 것이다. 이러한 소통방식은 기존의 한 가지 매체만을 사용했던 방식에서 복수의 매체를 함께 사용하는 방식으로 변화되며 가능해지는 측면이 있다.

이와 같은 소통양식의 변화는 시공간에 구애받지 않고 확장된 감각을 이용하여 자유롭게 소통하는 것을 의미한다. 이러한 소통방식이 융합 기술 환경 아래에서 가능하고 사회적인 필요에 따라 용인되는 그리고 인류의 복지 극대화를 위해 바람직스러운 소통방법이라면, 이는 인간과 인간이 만들어낸 질서에 고착되지 않고 좀 더 유연한 질서를 요구하는 탈근대적인 요구와도 맥이 닿는다.

대법관을 임명하는 자리에서 미국의 대통령은 정부가 업무수행과정에서 관심을 기울여야 할 것은 시민 개개인의 의사결정에 관련되어 있는 개인 고유의 이해관계와 그 뒤에 숨어 있는 ‘인간적인 현실’이라고 지적한 바 있다. 이러한 지적이 의미하는 바는 명시적으로 표현할 수는 없지만 그래도 정부와 국민 사이의 상호작용에서 필요한 인간적인 측면을 반드시 고려해야 한다는 인본주의적 경향 및 환경변화와 연관되어 있다. 오바마 대통령은 연설²⁴⁾에서 미국의 대법관을 역임했던 William Brennan²⁵⁾을 인용하면서, 정부는 시민의 헌법적인 권리를 보장하기 위해 정부—시민의 상호작용 또는 사건의 이성적인(공식적인) 측면(official version of events) 뒤에

24) Remarks by the President and Supreme Court Justice Sonia Sotomayor at Reception (2009. 8. 12, www.whitehouse.gov)

25) 1956년부터 1990년까지 35년 동안 미국의 대법관을 역임했다.

문혀 있는 인간적인 감성(pulse)을 이해해야 한다고 강조했다.²⁶⁾

이러한 관점에서 보면, 융합기술이 일반화되어 가는 시점의 정보화는 기존의 딱 짜여진 규범적 소통합리성에 기초한 시스템 구축에서 한 단계 더 발전한 시스템 구축이 필요하다. 소통양식 변화에 의해 가능해지는, 보다 더 적극적으로는 소통양식의 변화가 요구하는 인본주의적 소통합리성을 공공-민간 상호작용 변화에 반영한 새로운 시스템의 구축을 의미한다. 여기에서 우리가 주목하는 바는 이 새로운 시스템에 의해 이전의 환경에서 가능했던 공공활동의 구체적 내용이 한 단계 업그레이드되거나, 가능하지 않았던 새로운 서비스가 창출된다는 점이다.

예를 들면, 대민 서비스 제공방식이 획기적인 방법으로 변화한다. 이전에는 민간이 서비스의 필요성을 인식하거나 확인한 후, 정해진 방법과 절차에 따라 이를 공공에 신청함으로써 비로소 그 과정이 시작된다. 정부는 이를 수동적으로 전달받고, 내부적으로 확립된 방식에 따라 필요한 과정을 거쳐 일정한 시간이 경과한 후 서비스를 민간에게 전달하는 방식이다.

그러나 소통양식의 변화가 초래하는 새로운 상호작용의 모습은 그 시작부터가 다르게 나타난다. 즉 정부가 먼저 민간의 필요성을 인식하고, 민간이 신청하기 전에 그에 맞는 서비스를 제공하는 방법이다.²⁷⁾ 또한 서비스 생산과정에 자신의 요구사항을 적극적으로 반영하거나, 자신의 요구가 반영된 서비스가 정부와의 상호작용을

26) Justice William Brennan once said that in order for government to ensure those rights for all its citizens, government officials must be attentive to the concrete human realities at stake in the decisions they make. They must understand, as Justice Brennan put it, 'the pulse of life beneath the official version of events'(2009. 8. 12, www.whitehouse.gov).

27) 이러한 방법의 서비스 행정이 이미 부분적으로 시행되고 있다. 중앙정부의 경우 여권유효기간 소멸 사전안내를 통해 여권소지자가 인지하기 전에 정부가 먼저 민원인에게 여권 유효기간 갱신안내를 실시한 바가 있다. 지방정부에서는 청주시가 시행하고 있는 '민박사 복합민원 u-지원서비스'를 예로 들 수 있다. 이 서비스는 신청이 들어오면 그 때 가서 하는 반응행정에서 언제 어디서나 필요한 때 서비스를 제공하는 선제행정을 목표로 하고 있다.

통해서 만들어질 수도 있다.

이러한 획기적인 정부 서비스의 생산과 전달 방식이 가능하기 위해서는 미디어 기술의 발전에 의한 소통양식의 변화만으로는 충분하지 않을 수도 있다. 그러나 적어도 소통양식의 변화는 공공-민간이 서로 작용하는 방법을 획기적으로 변화시키는 단초를 제공한다.

이상의 논의를 실제 사례를 통해 구체화시키고, 다음 단계의 논의로 발전시키기 위해, 정부와 민간 사이의 미디어 기술의 하나인 정부 웹 사이트에 적용하려고 한다. 앞 절에서 웹사이트의 발전이 공공-민간 사이의 소통방식을 변화시키고 그 결과 상호작용 방법이 달라지는 모습을 분석했다. 또는 반대의 과정으로서, 웹 사이트 발전과정을 공공-민간 소통양식의 변화와 상호작용의 변화를 통해 설명하고자 했다.

앞 절에서의 웹사이트 발전과정에 대한 논의와 새로운 소통양식의 가능성에 대한 논의는 모든 것이 법과 규정에 의해 제도화되고, 그 제도적인 범위 안에서 합리적으로 설명되는 틀에 기초하여 구성했던 정부 웹사이트 발전방향에 대한 새로운 시각의 아이디어를 제공한다. 즉, 소통양식의 변화는 소통과정에서의 합리성의 개념변화를 초래하였는데, 이 관점에서 향후 바람직한 정부 웹사이트의 발전방향을 예측하고, 시스템 구축방안을 정리하고자 한다.

2. 소통합리성과 융합사회 공공-민간 미디어의 모습

융합기술에 기초한 공공-민간 상호작용을 분석하기 위해 전자민주주의 개념을 넘어서는 선행연구로 KISDI의 미래연구 결과로 축적된 가상정부관련 연구가 있다(정국환 외, 2006b; 2007b). 가상정부 이론은 공공-민간 상호작용(민간의 요청에 대한 정부의 반응방법) 및 소통양식의 획기적인 변화를 전제로 하는데, 거버넌스 확대라는 개념으로도 설명된다.

정국환 외(2006b)는 가상정부라는 개념하에 공공-민간의 소통양식과 상호작용을 분석하기 위해 IT가 고도화되고 인터넷 등 관련 미디어의 융합이 이루어지면, 정보

이용 비용이 제로에 가까워지는 상태를 전제로 논의를 전개한다. 산업시대 조직의 이론적 배경인 수직적 통합이나 부분적인 수평적 통합에서 나아가, 정보이용 비용이 무시할 정도로 낮아짐에 따른 가상통합(virtual integration)이라는 개념이 논의의 중심에 등장한다. 가상통합이란 사이버 상에서 기술적·제도적으로 자유로운 정보 공유가 가능하도록 함으로써, 여러 기관과 연관된 서비스를 생산하거나 업무를 처리하기 위해 조직 사이의 기능 연계와 이에 따른 정보공유가 언제 어디서나 필요에 따라 가능한 상태를 말한다. 정보이용의 비용부담이 없어지면서 업무와 조직의 연계가 자유로워지는 것이다.

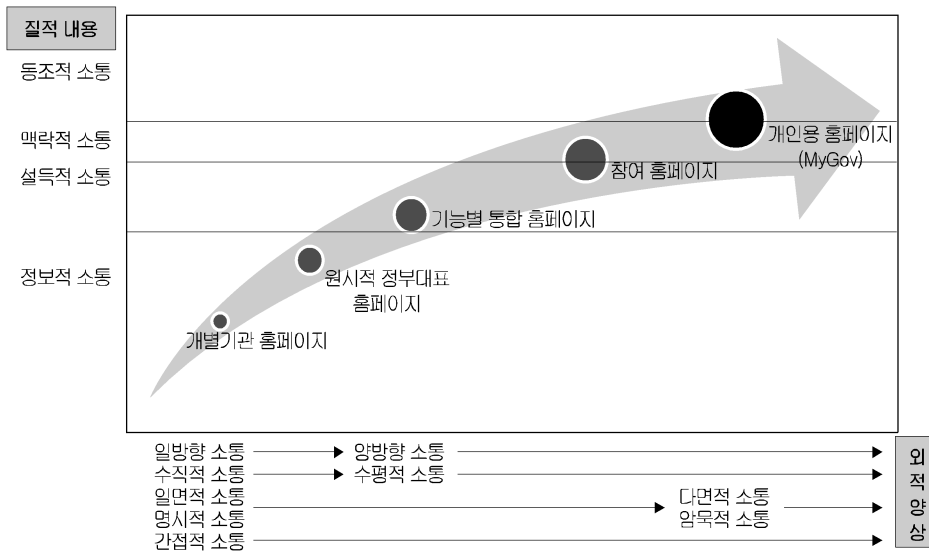
이러한 배경 아래에서 정리된 가상정부의 정의와 특징은 다음과 같다. 가상통합이 이루어지면, 기존의 IT 기반 공공-민간 관계는 현실의 그림자가 아니라 어느 정도의 실체를 갖는 상태로 발전할 수 있게 된다. 이 단계는 전자정부 발전단계 모델의 마지막 단계, 예를 들면 UN의 5단계인 통합단계, OECD의 4단계인 정보공유 단계, IBM의 4단계인 On-Demand Government 단계 이후의 발전 모델로서 가상정부(virtual government)가 여기에 해당한다. 가상통합 단계의 가상공간에 실재하는 가상 정부는 자체의 원칙과 질서에 의해 시스템적으로, 그리고 자동적으로 작동하며, 한정된 범위의 공공기능과 대민서비스 처리 및 전달 기능을 갖는 정부로서 가상공간에 실재하는 또 하나의 정부이다. 이러한 가상정부는 자체적으로 처리하는 정부업무와 대민서비스 생산 및 전달 과정에서 현실 정부와 경쟁하며, 정책형성 과정에서도 의제 발굴에서부터 최종 결정과 집행 과정에서 현실정부에 큰 압력을 행사하거나, 독립적으로 정책결정과 그 집행을 강제할 수 있다.

가상정부와 현실정부는 분명 같은 서비스 내용을 대상으로 경쟁하는 부분이 있지만, 또 다른 한편으로는 현실정부와 협력하는 부분도 있다. 가상과 현실이 융합하는 구체적인 사례이다. 경쟁을 통해 제공되는 가상정부의 서비스 내용이 궁극적으로는 현실정부의 업무를 대체해주어 현실정부의 업무 부담을 줄여줄 뿐만 아니라, 현실 정부가 처리하기에는 많은 시간과 비용이 드는 업무를 가상정부가 효율적으로 처리해 줄 수 있기 때문이다.²⁸⁾

이러한 가상정부의 등장은 궁극적으로 공공-민간 소통양식의 모습도 변화시킬 것이다. 현실정부를 통해서 제공되던 서비스가 가상정부를 통해서 국민들에게 시간과 비용면에서 더욱 효율적으로 제공되어 현실정부의 업무 부담이 줄어들게 되면, 국민들은 가상정부를 통해서 제공될 수 없는 다른 서비스를 현실정부에 요구하게 될 것이기 때문이다.

또한 가상정부에서는 공공-민간의 소통비용이 감소하므로 정책결정 및 집행 과정의 참여자 수가 증가하여 정부 내의 여러 부처, 다양한 직위의 담당자들이 실시간으로 정책 처리 과정에 참여함으로써 양질의 정책 대안을 기대할 수 있게 된다. 국민들도 직접적인 참여채널을 확보함으로써 국민주권주의의 실현 가능성을 높일 수 있게 된다. 이를 통해 정책실패 사례가 줄어들게 되어 많은 사회적 비용의 발생을 방지할 수 있는 것은 물론, 궁극적으로는 효율성을 지닌 거버넌스 구현이 가능하게 된다.

(그림 5-1) 소통양식의 변화와 정부 웹사이트(수정)



28) 예를 들면, 인터넷 토론이나 인터넷 투표 등을 통해 정책안에 대한 국민 의견을 수렴하는 것 등이 있다.

가상공간에서 관련 업무의 완전한 연계와 필요한 정보의 완전한 공유를 의미하는 가상통합은 민원인 개인의 입장에서 관련된 여러 가지 정부 서비스 생산과 전달을 One-Stop 또는 Zero-Stop으로 처리하는 서비스를 가능하게 함을 의미한다. 미래연구가 제시하는 정부모습의 궁극적인 결론인 ‘내 손 안의 정부’를 구현할 수 있게 해준다. 이를 위해 KISDI의 미래연구는 ‘내 손 안의 정부’를 구체화하는 ‘개인화된 정부 웹사이트인 MyGov’의 구축을 제안한다. MyGov에서는 한 개인과 관련된 모든 정부 기관 사이의 상호작용이 개인화된 홈페이지를 통해 종합적으로 제공되고, 실시간으로 처리된다. 앞의 [그림 5-1]에서 보이는 것처럼 3장의 [그림 3-5]에 MyGov를 추가하여 소통양식의 변화를 반영한 정부 웹사이트 발전방향을 제안한다.

구체적으로는 MyGov에서 가족 또는 개인의 대 정부관계에서 국민이 원하는 서비스 및 정보를 제공하고, 개인이나 가족이 정부에 대해 부담하는 병역, 세금 등의 의무사항을 시기별, 규모별로 정리하여 제공하며, 이에 대한 이행결과가 모두 기록되도록 하여 투명성 제고에 기여하도록 할 수 있다. 즉, MyGov라는 개인 웹사이트가 공공-민간의 최종적인 소통도구이며, 정부는 개별 국민에게 개인화된 MyGov에 의해 대표된다.

가상정부에서는 공공-민간 상호작용의 결과 생산되는 대민서비스도 Sense and Response(S&R)형의 실시간 맞춤서비스의 형태로 발전할 것으로 전망된다. S&R의 핵심은 민간이 필요로 하는 서비스의 내용을 공공부문이 사전에 파악하는 것이다. 발생 전 문제해결은 발생 후 대처보다 비용과 만족도 측면에서 유리한 결과를 가져온다. S&R을 통해 문제 발생 전에 상황을 감지하고 예측하여 대응함으로써, 발생 이후 감당해야 할 비용을 대폭 절감하거나 민원인의 입장에서 필요가 발생하여 실제 신청하기 전에 행정기관이 먼저 서비스를 제공함으로써 부가가치를 대폭 향상시킬 수 있는 맞춤형 서비스를 제공하는 것이다. S&R 서비스를 제공하기 위해 필수적으로 요청되는 해당 분야에 대한 전문성과 특화된 연계시스템의 구축이라는 요건은 가상통합을 통해 만족시키고, 서비스가 전달되도록 하는 것이다.

정보통신기술의 발달과 이에 따른 융합미디어의 확산, 그리고 민간부분의 참여

욕구 증대는 공공-민간 영역 구분을 모호하게 하고, 더 나아가 그 구분의 필요성 자체를 무의미하게 한다. 공공-민간 영역의 구분이 따로 필요 없는 통합적 정부 서비스가 제공되고 이러한 통합적 서비스는 공공기관간 그리고 공공-민간과의 연계가 활발한 가상정부에 의해서 제공될 수 있을 것으로 전망한다. 물론 여기에는 책임 소재의 명확화, 서비스 대상자에 대한 정확한 정보의 확보 등이 기술적으로 가능해야 함을 전제로 한다.

IT의 발달에 따라 인터넷 융합미디어가 일반화되면 개인화된 맞춤형 서비스가 확산된다. 기술 변화의 대표적 추세인 디지털 컨버전스는 정부업무의 자동화 및 투명화, 정부기관 상호간 또는 민관간의 관계 파괴 등 새로운 패러다임을 창조한다. 특히, 웹 2.0의 확산은 공공-민간의 소통과 상호작용에 있어서 참여·공유·개방의 문화와 인식을 확산하는 촉매제로 작용할 것으로 보인다. 이는 공공-민간 간의 쌍방향 의사소통을 원리로 하는 가상정부의 개념에 매우 적합하다.

‘업무 연계 및 통합의 확산’은 가상정부로의 변화를 가장 잘 설명해주는 정부 변화의 메가트렌드이다. 가상정부의 통합된 Back Office 기능을 통해 국민의 접근성이 향상된다. 즉, 언제 어디서나 접속이 가능하고, 보편적 서비스의 제공 및 실시간·상시 서비스가 가능해진다. 다양한 네트워크(유무선, 위성 등), 인터페이스의 융합을 통한 인프라 고도화, 시스템 통합 등은 채널, 프로세스와 기능 통합을 지향하는 전자정부에 기여함으로써 이음새 없는 서비스가 제공된다. 또한 융합기술로 지능화된 가상정부의 Front Office를 통해 개인화된 맞춤형 서비스가 제공된다. 즉 사용자 위주의 서비스를 제공 받을 수 있으며, 쉽고 편하게 서비스를 이용하고 정부에서는 필요한 서비스를 먼저 알아서 제공해 준다. 이는 가상정부에서 언급했던 ‘Sense & Response’의 개념을 구체적으로 구현하는 방법을 제공한다. 지능화된 융합미디어 기술은 사용자의 상황과 특징에 따라 자율서비스를 가능하게 함으로써, 민간이 원하는 서비스를 알아서 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 해주는 수요자 중심의 맞춤형 전자정부 서비스를 제공해 준다.

정국환 외(2009)는 기본적으로 공공-민간의 소통양식의 변화가 국민 개개인의 정

부 웹사이트인 MyGov를 중심으로 이루어질 것으로 예측한다. MyGov는 공공-민간 소통양식의 획기적인 변화를 가져오고, 컨버전스 기술을 종합하는 성격을 갖는 융합미디어로서 공공-민간 상호작용을 확대시킬 중요한 수단이다. MyGov를 통해 서비스를 신청하거나 제공받고, 정책과정에 참여할 수도 있으며 정보를 공유할 수도 있게 되는데 이는 공공-민간 소통양식의 변화와 상호작용의 확대에 의해 가능해지는 중요한 변화이다. 이러한 개인화된 포털 서비스가 가능해지는 이유는 IT 기술발전 때문이다. 네트워크, SOA, 웹서비스, 디지털 컨버전스, BcN, 모바일, USN, RFID 등은 가상정부로의 변화를 뒷받침하는 매우 강력한 기술요소들이다.

거버넌스의 확대는 공공-민간 상호작용 확대의 또 다른 사례임과 동시에 IT 응용을 통해 그 가능성을 더욱 구체화시키는 방안이다. 현재 다원적이고 임의적인 가상조직들이 주도하는 정치참여가 부각되고 있으며, 블로그, 미니홈피, 휴대폰, PDA 등을 통한 정부, 정당, 정치인들과 시민들 간의 직접적이고 쌍방향적 소통과 접촉이 강화됨에 따라 거버넌스가 확대되고 있다. 이러한 거버넌스의 확대에 따른 국민의 참여 채널의 확대는 모든 국민이 MyGov라는 정부와 일대일 대화 채널을 가짐으로써 자신과 관련된 정부의 정책 이슈들을 효과적으로 파악하는 것은 물론 관련 의견을 적극적으로 개진할 수 있게 한다.

또한 MyGov와 같은 융합미디어에 의해 지능화된 가상정부는 Front Office를 통해 개인화된 맞춤형 서비스를 제공한다. 즉 공공부문이 먼저 민간의 서비스 수요를 인식하여 필요한 서비스를 알아서 제공함과 동시에 사용자 상황과 특징에 따라 자율 서비스가 가능하게 함으로써, 국민이 원하는 서비스를 알아서 쉽고 편하게 이용할 수 있도록 수요자 중심의 맞춤형 서비스를 제공하는 것이다.

이러한 변화는 공급자와 수요자 관계의 패러다임 변화로 요약된다. 민간영역에서 소비자가 적극적 생산자 역할까지 수행하는 프로슈머의 개념이 확산하고 있는 바와 같이, 공공영역에서도 IT의 발달과 더불어 국민의 대정부 참여가 높아짐으로써 수요자인 국민이 정부 서비스를 창출해내는 것이다.

공급자와 수요자 간의 패러다임의 변화를 살펴보면, 소비자는 소비자들 간에 네

트위크를 형성하여 정보를 능동적으로 공유하고 실제 상품 및 서비스를 제공하는 생산자와 지속적으로 상호작용을 한다. 더 나아가 생산자에 대해 즉각적으로 요구에 대응해 줄 것과 자유로운 참여 활동의 보장, 그리고 유연한 상품 및 서비스 제공 프로세스를 유지해 줄 것을 요구한다. 이러한 IT 트렌드는 웹상에서 주로 이루어지는 공공-민간 상호작용 영역에서도 충분히 적용된다.

현 전자정부에서도 범부처 간 연계 업무처리 및 통합 서비스를 개발하여 대국민 서비스 품질제고와 효율성 제고를 위해 노력해 왔다. 특히 불필요한 절차가 간소화되는 등 대국민 서비스 향상 측면에서는 높은 성과를 달성하였다. 반면에 범부처 통합서비스의 추진 측면에서는 정보화 시스템의 원래 목적에 맞는 업무 혁신까지는 이르지 못했다. 관련기관의 의지에 따라 연계 및 통합 범위가 결정되며, 통합내용의 최종결정이 사용자(국민)에 의해 되는 것이 아니라 공급자(정부) 입장에서 결정되는 것이 일반적이었다. 그러나 이제 MyGov라는 융합미디어가 공공-민간의 소통을 주도하게 되면 미래 정부의 모습은 국민을 진정한 고객으로 인식하고 고객 중심적 관점에서 민간의 요구가 충분히 반영되는 정부 더 나아가 고객인 민간이 만들어 가는 정부(UCG: User Created Government)로 발전하게 된다.

공급자가 사용자의 수요조사를 통해 개발한 서비스를 제공하는 것이 아니라 사용자 스스로가 자신에게 필요한 서비스를 자유롭게 이용하고, 새로운 서비스를 창조하여 사용할 수 있게 하는 새로운 패러다임으로의 변화가 융합미디어인 MyGov가 가능하게 하는 공공-민간 상호작용 확대의 지향점이다.

3. 새로운 미디어와 공공-민간 상호작용

이제 인터넷 상에서 정부 홈페이지가 고도화되는 것과 함께, 융합미디어로 발전하고 있는 TV를 통한 소통채널 확대노력의 결과로서 시도된 TV 전자정부, 그리고 융합미디어의 새로운 플랫폼으로서 방통융합의 산물인 IPTV를 매개체로 전달되는 공공서비스를 살펴보려고 한다. 이를 통해 소통합리성이 증진되는 공공서비스의 모습과 이러한 이론적 배경을 전제로 미래 공공-민간 역할 변화의 메가트렌드를 구

현하는 과정으로서 공공-민간 상호작용 확대의 방향을 알아보기 위한 것이다.

앞선 논의에서 우리는 공공-민간 사이의 상호작용이 여러 가지 환경변화와 기술 발전 고도화에 따라 추세적으로 다양한 변화를 보이고 있음을 지적한 바 있다. 이러한 변화 과정을 공공-민간의 상호접촉의 미디어로 기능하는 홈페이지의 발전과정과 연계시켜 살펴보았다. 그리고 최종단계의 홈페이지의 모습으로 개인화된 정부 대표 홈페이지인 MyGov를 구체적으로 설명했다. MyGov와 같은 새로운 소통수단은 인터넷 상에서 공공과 민간이 만나는 접촉점으로서 홈페이지의 가장 고도화된 형태이다.

IPTV는 홈페이지의 발전과는 다른 측면에서 소통합리성을 증진시키는 과정으로서 상호작용 서비스를 탑재하는 채널 또는 플랫폼의 발전으로 볼 수 있다. PC 인터넷을 기반으로 하는 전자정부의 발전과정에서 PC와 인터넷을 이용하지 못하는 사람들에게 대한 문제가 정보격차 관점에서 자주 지적되어 왔는데, 이에 대한 대응으로 PC의 키보드 보다는 더 용이한 기구인 TV의 리모콘을 이용한 서비스가 고안된 것이다. 그 시작은 이미 2005년부터 강남구를 중심으로 시범서비스가 시작되어 보급된 TV 전자정부²⁹⁾를 들 수 있다.

TV 전자정부 서비스는 2008년 말부터 융합시대의 대표적인 소통채널로서 발전하고 있는 IPTV에 의해 대체되고 있다. IPTV를 통한 초기의 공공서비스는 단순 정보 제공 형태로 이루어질 것이며, 이는 공공서비스 제공을 위한 또 다른 채널로서의 역할이 강조될 것임을 의미한다. 초기에는 기존에 TV나 인터넷을 통해 제공되어 오던 공공서비스를 IPTV에 맞게 개량하여 제공하는 단계로 발전할 것이다. 우선은 웹을 통하여 제공되어 오던 서비스를 IPTV를 통해 제공하는 수준에서 출발한다. 기존에 컴퓨터를 이용하지 못하던 사람들이 TV라는 익숙한 매체를 통해 제공되는 서비스

29) 강남구청이 GS 강남방송과 협조하여 시작된 서비스이다. 강남구청은 TV 전자정부용 콘텐츠를 제공하고, 강남방송은 전송망과 디지털 셋톱박스 등의 시설을 담당한다. 강남방송은 TV 전자정부 콘텐츠를 정해진 방송스케줄에 따라 저장 및 관리 송출하는 시스템을 갖춘 사업자이다.

를 이용할 수 있게 하는 역할을 한다. 그러나 초기의 IPTV 서비스는 기술적인 제약 때문에 그 사용이 제한적일 수밖에 없다. PC에 비해 제한적인 출력환경으로 웹에 비해 이용환경이 열악하기 때문이다.

그러나 이와 같은 한계가 극복되면 새로운 소통채널로서의 IPTV의 역할이 점차 확대될 것이다. 2009년 건강보험심사평가원이 진행한 공공서비스 보건의료 시범사업을 예로 들 수 있다. 시범방송을 통해 원격의료상담 등 TV를 통한 원격 건강관리 서비스를 실현하여 고령자와 의료이용소외자들이 보다 쉽게 보건의료 정보를 이용할 수 있도록 하였다.³⁰⁾ 이러한 보건·의료 분야뿐만 아니라 양방향성과 개인화된 다양한 서비스가 개발됨으로써 인터넷에 익숙하지 않은 계층을 대상으로 서비스가 확대될 것이 분명하다. 일반적이고 대중적인 정보보다는 좁은 지역 특성에 맞는 정보, 소수의 소외계층이 요구하는 정보 등 틈새정보를 제공함으로써 특화되는 효과를 가져올 것으로 기대된다. 인터넷 등 통신 미디어의 특성과는 차별되는 방송의 특성, 예를 들면 지역특화, 또는 특정계층 전문방송으로서의 특징을 살리는 차별화된 서비스를 생산하고, 전달하는 역할을 수행하는 것이다.

융합의 상징인 방송과 통신 기술의 결합이 기존의 공공-민간 상호작용의 새로운 플랫폼을 제공하는 셈이다. 융합미디어로서 IPTV는 TV 전자정부 시스템을 고도화 시키며 정부서비스를 생산·제공하는 인터넷의 한계를 극복하고 있다. 향후 행정서비스를 생산·전달하는 진화된 융합미디어로서 국민생활 친화적인 다양한 서비스를 개발하여 제공할 수 있는 소통수단으로서의 역할을 기대할 수 있다. 이러한 IPTV 정부 서비스는 인터넷과 PC 중심의 정보화 정책에서 이용자 선택의 폭을 넓히는 융합사회의 특징을 보이는 미디어의 발전된 모습이다.

30) 《medifonews》, (2009. 11. 17), “심평원, IPTV 통한 양방향 서비스 국내 최초 제공”.

제 6 장 결 론

지금까지 우리는 융합과 소통에 대한 기초적인 논의와 함께 기술과 사회변화에 대한 인식을 정리하고, 이에 기초해 정보사회에서 전자정부 과제를 중심으로 집중적인 조명을 받은 공공-민간 사이의 상호작용을 사회문화적인 관점에서 살펴보았다. 이를 통해 정보화 과정에서 주된 분석 도구였던 효율성 위주의 분석틀의 한계와 미비점을 보완할 수 있는 방법을 찾아보고자 하였다. 또한 기존의 메가트랜드 연구 결과를 소통양식의 변화 관점에서 정리함으로써 융합을 논의하는 체계에서 공공-민간의 상호작용에 대해 시사점을 찾고자 했다.

기술의 발전이 사회의 융합으로 나아가는 과정에서 새로운 질서를 창출하고 있음을 소개하고, 기술의 발전으로 인해 소통구조와 소통양식이 변화하고 있음을 살펴 보았으며, 이러한 소통의 변화가 공공-민간 상호작용에 어떻게 반영되어 왔는지를 분석했다. 이를 통해 융합사회에 보다 적합한 공공-민간 상호작용 확대방안을 제시 하는 기본바탕과 배경을 풍부하게 구성하고자 한 것이다.

미디어 융합(기술)과 소통합리성 증대(사회) 양축의 사회변화 모형에 관한 선행연구를 분석하고, 새로운 소통양식에 기초한 공공-민간 상호작용 모형을 구축했다. 이를 위해 기존 소통합리성에 대한 한계와 융합사회의 구성 원리로서의 소통합리성에 대한 의미를 살펴보고, 새로운 소통합리성에 기초한 공공-민간 소통을 모색했다.

이어서 공공-민간 간 소통양식의 변화 및 다양화의 핵심 연결고리인 정보공유의 의미와 이를 통한 상호작용의 확대 수단인 협업과 관련된 이슈들을 살펴보았다. 구체적으로 공공-민간 협업의 필요성과 이를 만족시키기 위한 협업의 방향과 전제 조건 등을 분석하고, 공공-민간 소통양식과 상호작용 확대방안을 논의하기 위해 새로운 소통양식과 공공-민간의 상호작용 변화 과정을 살펴보았다. 또한 정부 홈페이지를 공공-민간 소통 미디어로서 간주하고 소통채널의 변화와 상호작용 확대 과정

을 정부 홈페이지 발전에 맞추어 분석했다. 이는 융합사회로 바뀌는 환경에서 공공-민간 상호작용을 확대하기 위해 가장 ‘효과적인’ 방안을 살펴보기 위함이었다.

더 나아가 융합사회의 새로운 미디어 플랫폼으로서 방통융합의 산물인 IPTV를 매개체로 공공서비스의 전달가능성을 살펴보았다. 이를 통해 공공-민간 상호작용 확대 방안의 의미를 볼 수 있었다.

이상의 논의를 기반으로 융합사회의 정보화와 관련한 정책적 시사점을 융합사회의 특성에 초점을 맞추어 다음과 같이 정리할 수 있다. 정보사회의 다음 단계의 사회를 융합사회로 특징짓는 김문조(2008)의 논의를 따라 우리는 융합사회의 배경인 소통합리성을 중심으로 공공-민간 상호작용 확대방안을 살펴보았다. 정보사회에서 정보화 과정의 핵심이었던 정보공유의 새로운 모습을 융합 환경에서 찾고, 정보공유를 통한 공공민간 협업이 융합사회의 공공민간 상호작용 확대의 또 다른 측면임을 보이고자 한 것이다. 이를 통해 정보사회 다음 단계의 사회발전 모습으로 예견되는 융합사회의 정보화 정책의 시사점을 공공-민간의 상호작용을 확대하는 방향에서 정립할 수 있다.³¹⁾

메가트렌드 연구결과에 의하면 향후 국민들의 경제사회 활동을 위해서 필요한 서비스 제공분야에서 정부부문의 역할보다는 민간부문의 역할이 증가할 가능성이 크다. 설사 정부와 공공부문의 비중과 역할이 증가하더라도 민간부문 자체가 복잡하고 규모가 크기 때문에 민간의 역할 증대 추세는 지속될 것이다. 또한 공공부문과 민간부문간의 연관성도 증가하여 국민과 기업의 활동에 공공 및 민간 서비스가 융합되는 경우가 증가할 것이다. 따라서 고객에게 서비스를 제공하기 위해서는 정부나 민간부문의 상호 협력이 필요하다. 우선 정부 내의 정보협력을 통한 협업이 강화되어야 하고, 민간과 공공부문의 협력이 효율적으로 이루어질 수 있는 기반이 준비되어야 한다. 이 과정에서 우리가 지금까지 살펴 본 소통합리성 증진의 사회문화적 추세를 반영하고, 이를 추동하는 융합미디어 이용이 활성화되는 여지를 마련할 수

31) 이 방향의 논의는 세계최고로 평가받아 왔던 우리나라 정보화의 정체상태를 극복할 수 있는 정보화 선진화 방안 연구의 기반을 제공할 것으로 기대된다.

있을 것이기 때문이다.

사회가 복잡해지면서 정부가 필요한 정보와 자원을 모두 보유할 수 없게 됨에 따라 민간부문의 정보와 자원도 활용하여야 서비스를 제공할 수 있게 되었다. 정부가 대국민 서비스를 하기 위해서 민간부문과 협업을 해야 하듯이, 정부 내부업무 위해서도 민간과의 협력이 필요한 경우도 있다. 뿐만 아니라 대국민 서비스는 물론 정부 자체의 효율적 기능을 위해서도 민간부문의 정보와 자원이 필요하다. 따라서 정부는 규칙과 절차에 따라 서비스를 제공하는 기계적이고 절차적인 행정에서 벗어나 적극적으로 서비스를 제공하는 역할로 진화할 필요가 있다.

서비스를 고객 관점에서 생산하고 제공하는 정부가 되기 위해서는 정부가 보유한 능력과 자원만으로는 한계가 있다. 정부가 국민과 기업관점에서 자원과 능력을 공유하여 서비스를 제공하는 협업행정이 필요한 이유가 여기에 있다. 민간과의 협력이 중요해질수록 민관협력을 효율화하는 인프라와 체계 및 방법이 구체화되어야 한다. 여기에 융합미디어의 역할이 구체화되고, 이를 통해 융합사회 정보화정책의 틀이 만들어지는 것이다.

정보사회 발전 과정에서 정보화 정책의 핵심목표는 효율성 향상과 서비스 향상에 맞추어져 있었고, 이를 위해 조직 사이의 효율적 협업방안과 통합방안이 업무 재설계 과정에서 준비되었다. 조직 경계를 넘는 협업의 수단은 정보공유이다. 협업을 통한 효율성과 서비스 향상을 위해서는 협업의 기반이 되는 효율적 구조와 규칙 및 절차가 중요하다. 이러한 규칙과 절차가 이제 새로운 환경의 융합사회 요구조건을 충족할 수 있도록 개편되어야 한다.

서비스 중심의 협업을 위해서는 각 조직은 공통의 규정과 절차 내에서 유연하고 유기적으로 동태적인 정보와 서비스를 조합·생산하여 제공하여야 한다. 바로 여기에 김문조(2008)의 논의가 그 배경을 제공하고, 본 연구의 본론에서 공공민간 상호작용 관점에서 그 논의의 응용방안을 마련한 인문적 소통합리성의 철학이 반영되어야 한다. 즉 협업을 위한 자원공유 구조, 절차와 문화 등을 포함한 변화방향을 설정하고 협업 체계를 수립하는데 인문적 소통합리성의 의미가 극대화되도록 정책이 추

진되어야 함을 의미한다. 정보공유를 통해 이해관계기관 사이의 소통이 효율적으로 이루어지되 그 철학적 배경은 근대사회를 규율해 왔던 도구적이고 규범적인 소통합리성에서 인문주의적 소통합리성으로 한 단계 진전되어야 한다.

민간의 신청을 기다리는 반응행정보다는 먼저 찾아가는 선제행정의 사례를 많이 발굴하고 일반화시켜야 한다. 이를 위해서는 정부가 민간의 필요를 파악하고(Sensing), 이를 만족시키기 위해 찾아가서 서비스하는(Responding) S&R형 정부가 되어야 한다. 더 나아가서 공공-민간이 소통하는 과정에서 주어진 규범과 절차만을 고집하여 서비스를 제공하기 보다는, 민간 개개인의 사정을 정부가 파악하여 서비스를 생산하고 전달과정에 반영하는 사람 중심의 소통, 즉 인문적 소통합리성이 강조되고 증진되어야 한다. 인문주의적 소통합리성을 증진시키는 수단이 융합미디어이다. 융합미디어가 사회문화적 환경에 정착하는 융합사회의 정보화정책의 핵심은 주어진 규범과 제도에 얽매이기 보다는 사람을 중시하는 인문화된 소통합리성 증진에 맞추어져야 한다.

협업과 정보공유를 촉진시키고 이를 통해 소통합리성이 인문주의적 관점에서 일반화될 수 있는 환경을 만들기 위해, 선행되어야 할 사항은 정보보호에 대한 대비이다. 소통합리성을 증진시키기 위한 정책적 고려 사항이 정보보호의 측면에서 문제를 야기하면 그 정책의 효과는 제한적일 수밖에 없다. 특히 인문주의적 소통합리성을 배경으로 정보공유를 촉진하고, 공공-민간 상호작용을 확대하려는 정책은 정보보호 측면의 고려사항이 희생될 가능성이 적지 않기 때문에 정보보호 장치가 확실하게 준비되어야 한다.

정보보호는 개인의 프라이버시와 정보 오남용의 문제에 국한되는 것이 아니다. 정보보호와 프라이버시 문제는 정부의 신뢰, 정부와 민간의 협업 체제와 사회 전반에 대한 국민과 기업의 신뢰와 깊은 관계가 있다. 협업을 촉진하는 정보공유 체계에 대한 신뢰확보는 현재도 정부의 주요 업무이지만, 협업이 증가할 미래에는 더욱 중요한 업무가 될 것이다. 우리가 강조하는 인문주의적 소통합리성의 조건을 만족시키기 위한 협업과 이를 위한 정보공유에서는 더욱 정보보호 문제가 중요해질 수밖에

에 없다.

민감한 정보에 대한 통제방안, 개인정보보호와 프라이버시 보호 등 효율성과 국민의 개인 권리의 균형이 매우 중요한 이슈이다. 이를 위해 서비스 제공을 위한 협업에 한정하여 기관간의 명확한 의무와 책임을 전제로 정보공유 원칙을 수립해야 한다. 영역별 협업을 위한 정보공유를 위해서 민감한 정보에 대한 보안이 가장 중요하다. 개인 정보나 민감한 정보의 공유를 통한 협업을 위해 정보보안과 기관간 신뢰 확보방안과 함께 민감한 정보나 개인의 중요 정보를 보호하는 일이 협업체계를 통해 공공-민간 상호작용을 확대하는데 매우 중요한 전제조건이다.

본 연구의 결과로서 정보사회 다음 단계의 모습으로 예견되는 융합사회의 정보화 정책 관련 시사점을 제공할 수 있는 또 다른 분야는 서비스 사이언스의 기반을 이용한 정보화 정책 방향이다. 서비스 사이언스 체계를 이용하여 서비스 관점의 정보화 정책을 더욱 튼튼하게 다지기 위한 방법으로 다른 학문분야의 연구를 적극적으로 채용하는 노력이 진행되고 있다.³²⁾ 서비스 사이언스적 정보화 선진화 정책 방안에서는 공공정보화 시스템을 서비스 시스템으로 간주하고, 이 관점에서 이용자 위주의 정보시스템 구축과 서비스 생산을 강조한다. 즉 고객 중심적 사고 또는 인문적 소통 합리성 증진을 위한 시스템 구축을 요구한다는 점에서 우리의 연구는 정보화 정책에 대해 다음과 같은 정책방안을 제시할 수 있다. 정보화를 고도화시키는 방안으로 서비스 조직과 고객과의 상호작용의 효과성에 초점을 맞추어 서비스를 운영한다. 더 구체적으로 설명하면, 서비스 이용자는 기다리고, 공무원이나 시스템이 움직임으로써 ‘고객의 경험을 이해’하는데 초점을 맞추는 것이다.

이는 서비스 생산과 전달과정의 ‘효율성’이 아니라, 고객의 필요에 부응하여, 그 필요를 충족시킬 수 있도록 ‘효과성’에 초점을 맞추는 것을 의미한다. 양방향 대화를 중시하고, ‘서로의 관점을 이해’하고, 상호작용을 통하여 서로 듣고 배우기 위한 적합한 조건을 만드는데 초점을 맞추어야 한다. 서비스시스템 자체가 바로 대화의

32) 새로운 학문 분야로 자리 잡고 있는 서비스 사이언스 체계를 이용한 정보화 정책 방안 연구 참조(정국환 외, 2009)

장이다. 경험의 심리학이 작동하는 시스템으로서 사용자의 이성과 함께 작동하는 감성에 대한 연구와 이러한 감성의 긍정적 측면 활용이 중요해진다.

이러한 방향의 서비스 사이언스 체계화를 위해 정보화 선진화 정책은 본 연구가 논의하고 있는 소통합리성 개념을 도입할 필요가 있다. 근대사회의 도구적·기계적 합리성에 기초한 공공 서비스 제공자와 서비스 이용자인 민간의 관계가 한계를 드러내면서 이를 극복하기 위한 방안으로 의사 소통합리성을 응용하는 것이다. 4장에서 논의한 하버마스의 ‘생활세계’로부터 분화된 ‘체계’와 이 안에서 확립된 규범을 배경으로 만들어지는 소통합리성 이론이 그 중심내용이다. 규범화된 소통합리성에서 한 단계 더 발전한 인문주의적 소통합리성 이론을 적용할 수 있는 가능성을 공공과 민간 부문의 상호작용 확대방안의 하나로 제시하였는데, 이 논의가 서비스 사이언스 관점에 반영되어야 한다. 여기에서는 각종 규범(체계) 아래에서 서비스 생산과 전달의 ‘효율성’ 관점의 한계를 인식하고, 고객의 환경이나 개인적인 상황까지 고려되어 제공되는 서비스가 고객의 만족을 향상시킨다는 ‘효과성’을 더 중시한다.

서비스 시스템으로서 공공정보화 시스템을 설계할 때 인문주의적 소통합리성과 같은 기본 철학이 바탕이 되어야 한다. 즉, 서비스 제공자가 고객과 서비스 타겟 사이의에서의 역할을 충실하게 설계해야 한다. 서비스 시스템 내에서 고객과의 양방향 상호작용이 원활하게 이루어질 수 있도록 하는 시스템 즉, 서비스 제공의 효과성에 초점을 맞추어 시스템이 설계되고 운영되어야 함을 의미한다. 우리의 연구는 융합 미디어를 통해 개개인 고객의 맥락적 환경이 반영된 서비스가 생산되어 전달될 수 있는 시스템 구축의 필요성을 제기했고, 이는 서비스 사이언스 관점의 공공정보화 선진화 방안연구에 응용되어야 한다.

참 고 문 헌

- 강미은(2005), 『인터넷 속의 정치』, 한울.
- 김도연(2009), “언론학에서의 소통의 개념과 융합과의 관련성”, KISDI 내부자료.
- 김문조(2007), “과학기술사회론－학문적 발전과정 및 전망”, 《한국사회》 제8집 2호, 고려대학교 한국사회연구소
- _____ (2008), 『정보사회의 미래와 통신정책의 새로운 패러다임』, 정책연구 08-72, 정보통신정책연구원.
- _____ (2009), 『융합사회의 소통양식 변화와 사회진화 방향 연구』, 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 09-19, 정보통신정책연구원.
- 김선욱(2008), “아렌트의 내러티브와 의사소통적 합리성”, 《철학》 194, 한국철학회.
- 김성벽(2004), “미디어 생태학의 연구경향과 의의에 대한 고찰”, 《스피치 앤 커뮤니케이션》 3. 한국소통학회.
- 김종길(2007), 『온라인 시민 정책참여의 활성화를 통한 전자민주주의 구현 방안』, 국회 행정자치위원회(미간행 연구보고서).
- 김환석(2006), 『과학사회학의 쟁점들』, 문학과 지성사.
- 박한우(2007), 「블로그에 나타난 정치인 네트워크: 17대 국회의원을 대상으로」, 《한국언론학보》 51(3), pp.385~406.
- 손상영·김사혁·김희연(2008), 『새로운 통신정책 패러다임의 모색』, 정책연구 08-71, 정보통신정책연구원.
- 윤석민(2007), 『커뮤니케이션의 이해』, 커뮤니케이션북스.
- 윤태일·심재철, 2003, “인터넷 웹사이트의 의제설정 효과”, 《한국언론학보》 47(6), pp.194~216.
- 이원태(2006), “인터넷 포폴리즘과 한국 민주주의”, 《시민사회와 NGO》 4(1), pp.81~

110.

장우영(2007), “ITCs와 정당의 ‘적응’: 정치인 팬클럽의 역할을 중심으로”, 《국제정치논총》 47(1), pp.95 ~ 119.

정국환 외(2005), 『공공정보화 관련 조직적 관행적 요소의 분석』, 경제·인문사회연구 협동연구총서 05-06-02 정보통신정책연구원.

_____ (2006a), 『공공정보화 관련 조직적 관행적 요소의 분석』, 경제·인문사회연구 협동연구총서 06-10-02 정보통신정책연구원.

_____ (2006b), 『IT고도화에 따른 미래공공조직 구현방안』, 21세기 한국 메가트렌드 시리즈IV 06-06, 정보통신정책연구원.

_____ (2007a), 『공공정보화 관련 조직적 관행적 요소의 분석』, 경제·인문사회연구 협동연구총서 07-09-02 정보통신정책연구원.

_____ (2007b), 『가상정부로의 진화』, 21세기 한국 메가트렌드 시리즈V 07-07, 정보통신정책연구원.

_____ (2008), 『공공정보화 관련 조직적 관행적 요소의 분석 및 IT 서비스관리방안연구』, 경제·인문사회연구 협동연구총서 08-06-02 정보통신정책연구원.

정국환·문정욱·홍필기(2009), 『전자정부 선진화를 위한 공공·민간 협업촉진과 역할분담 방안 연구』, 경제·인문사회연구 협동연구총서 09-13-02, 정보통신정책연구원.

정동규(2005), 『인터넷과 참여민주주의』, 한국학술정보.

정지연·윤상호·박태희(2007), “DMB 정책과정에서 살펴본 디지털 미디어의 공공성에 관한 연구”, 《사이버커뮤니케이션학보》 21, pp.153 ~ 196.

조태운(2003), “루만의 커뮤니케이션이론과 교육”, 《교육철학》 24, pp.171 ~ 186. 한국교육철학회.

최양수(2008), 『미디어 진화에 따른 통신문화 변화와 통신정책의 역할』, 정책연구 08-75, 정보통신정책연구원.

하버마스(2006), 『의사소통행위이론 1』, 장춘익 역, 나남.

- 한국전산원(1997), 『전자민주주의 개념정립과 전자여론수렴 방안』, 한국전산원.
- 한정호 · 박노일 · 정진호(2007), “온라인과 오프라인 커뮤니케이션 상황이 공중 세분화 변인에 미치는 영향”, 《언론과학연구》 7(1), pp.319~350.
- 행정안전부(2004), 온라인 참여포탈시스템 구축사업 제안요청서.
- 황주성 외(2008), 『방송통신융합의 철학과 비전』, 한국사회의 방송 · 통신 패러다임 변화연구 시리즈 08-02, 정보통신정책연구원.
- Carroll, J. M.(2000). *Making Use: Scenario-Based Design of Human-Computer Interactions*. The MIT Press.
- Deilbert, R. J.(1997). *Parchment, Printing, and Hypermedia: Communication in the World Order Transformation*. New York: Columbia University Press.
- Ellul, J.(1964). *Technological Society*, N.Y: Vintage Press.
- Gronbeck, B. E.(2006). “구술성—문자성 정리와 미디어 생태학”, 『미디어 생태학 사상』, 케이시맨콩럼 엮음, 이동후 역, 한나래.
- Hannah Arendt(1958), *The Human Condition*, Chicago: University of Chicago Press, (오진우 · 태정호 역, 『인간의 조건』, 한길사, 2000).
- Jenkins, H.(2001). “Convergence? I Diverge”, *Technology Review*, June, 2001.
- Mumford, L.(1934). *Technics and Civilization*. Harcourt. Brace and Company.
- NIEM PMO(2007), “Introduction to the NIEM”.
- Norris, Pippa(2007). 『디지털 시대의 민주주의』, 이원태 외 옮김, 후마니타스.
- Ong, W. J.(1982). *Orality and Literacy: The Technology of the World*. London Methuen.
- Slater, M. & Rouner, D.(2002). “Entertainment-Education and Elaboration Likelihood: Understanding the Processing of Narrative Persuasion”, *Communication Theory* 12(2): 173~191.
- Zhu, Kevin & Kenneth Kraemer(2005). “Post-Adoption Variation in Usage and Value of E-Business by Organizations”, *Information Systems Research*, Vol 16, No. 1.

디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 안내

- 09-01 디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 총괄보고서(황주성, KISDI)
- 09-02 디지털 컨버전스 시대의 의식과 행동(이종관, 성균관대)
- 09-03 영상콘텐츠의 일상화에 따른 인지방식의 변화(김성도, 고려대)
- 09-04 욕망과 매체변화의 상관관계와 디지털 컨버전스 시대의 욕망구조(김상호, 대구대)
- 09-05 디지털 콘텐츠 표현양식과 다중정체성의 양상: 사례분석과 미래문화의 전망 (김연순, 성균관대)
- 09-06 디지털 컨버전스와 공간인식의 변화(황주성, KISDI)
- 09-07 디지털 컨버전스 환경에서의 정치제도와 시민사회 변화 연구(류석진, 서강대)
- 09-08 디지털 컨버전스 환경에서의 대의제 변화와 정당의 역할(강원택, 숭실대)
- 09-09 디지털 컨버전스 환경에서 정치 거버넌스의 변화(윤성이, 경희대)
- 09-10 디지털 융합시대 온라인 사회운동 양식의 변화와 의미(장우영, 대구가톨릭대)
- 09-11 디지털 컨버전스 환경에서 글로벌 정치질서의 변화: 네트워크 사회에서의 국내정치와 국제관계(홍원표, 한국외대)
- 09-12 디지털 컨버전스 시대 미디어 플랫폼의 진화와 정치참여 연구(이원태, KISDI)
- 09-13 컨버전스 시대의 경제 패러다임 변화 연구(조남재, 한양대)
- 09-14 미디어 플랫폼의 다양화가 소비자 행동에 미치는 영향(정현수, 건국대)
- 09-15 방송통신 융합환경에서 감성적 공감대 기반의 소비행동에 관한 연구(김연정, 호서대)
- 09-16 녹색성장 전략에서 차세대 통신망의 역할(홍성걸, 국민대)
- 09-17 디지털 융합과 콘텐츠 관련 산업의 공급사슬 변화 연구(한현수, 한양대)
- 09-18 디지털 컨버전스와 주요 멀티미디어 비즈니스 모델의 진화(손상영, KISDI)
- 09-19 융합사회의 소통양식 변화와 사회진화 방향 연구(김문조, 고려대)
- 09-20 미디어 융합의 전개과정과 사회문화적 파장(유승호, 강원대)

- 09-21 미디어 발전과 사회 갈등 구조의 변화(이명진, 고려대)
- 09-22 융합 사회의 인간, 인간관계: 온라인 자아 정체성과 사회화를 중심으로(민경배, 경희사이버대)
- 09-23 융합미디어를 활용한 공공-민간 상호작용 확대방안 연구(정국환, KISDI)
- 09-24 디지털 컨버전스 환경에서 미디어 문화 패러다임의 변화(이호규, 동국대)
- 09-25 가상성과 일상성의 컨버전스에 관한 연구(임종수, 세종대)
- 09-26 미디어 컨버전스와 감각의 확장: 감각확장 미디어의 사용성에 대한 연구(정동훈, 광운대)
- 09-27 컨버전스 시대와 매체로서의 개인(김관규, 동국대)
- 09-28 컨버전스 시대의 트랜스미디어 이용자 연구(이호영, KISDI)
- 09-29 미래예측방법론을 활용한 디지털 컨버전스의 미래 연구(최항섭, 국민대)

● 저 자 소 개 ●

정 국 환

- 미국 Univ. of Washington 경제학 박사
- 현 정보통신정책연구원 미래융합연구실 연구위원

박 수 호

- 고려대학교 사회학 박사
- 현 고려대학교 과학기술학연구소 선임연구원

김 희 연

- 이화여자대학교 사회학 석사
- 현 정보통신정책연구원 미래융합연구실 주임연구원

디지털 컨버전스 기반 미래연구(I) 시리즈 09-23

융합미디어를 활용한 공공-민간 상호작용 확대방안 연구

2009년 11월 일 인쇄

2009년 11월 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 978-89-8242-648-3 94320

ISBN 978-89-8242-655-1 (세트)
