

연구논문

4차 산업혁명 시대의 행정조직 혁신의 방향: 탈모더니즘 시각의 함의*

김 동 신**

- I. 서론
- II. 이론적 배경
- III. 4차 산업혁명의 의의와 특징
- IV. 4차 산업혁명시대에 행정조직 혁신 방향의 모더니즘적 시각의 한계
- V. 4차 산업 혁명시대에 행정 조직혁신 방향의 탈모더니즘 시각의 함의
- VI. 결 론

〈요약〉

4차 산업혁명 시대에 행정조직의 혁신 방향은 어디로 가야 할 것인가에 대한 질문으로 시작한다. 앞으로 진행될 4차 산업혁명이라 불리는 시대에는 우리가 굳게 믿고 있던 이성을 통한 합리적인 접근과 방법론을 중심으로 한 모더니즘적 접근이 한계에 도달할 수 있는 가능성이 높다. 그렇다면 모더니즘적 시각에 입각한 조직변화의 방향성도 다르게 접근되어야 할 것이다. 이에 본 연구는 그러한 해답을 탈모더니즘의 시각에서 찾고자 한다. 이러한 연구목적을 위해 기존의 모더니즘적 시각에서 바라보는 행정조직 혁신 방향의 한계를 살펴보고, 이를 보완할 수 있는 탈모더니즘적 시각의 함의를 제시한다. 기존 모더니즘적 시각의 행정조직 변화의 한계점은 맹목적 합리성에 대한 믿음의 한계, 행태주의적 과학화의 한계, 기술적·도구적 합리성의 한계다. 이를 보완할 수 있는 탈모더니즘적 시각의 행정조직 혁신의 방향은 상상력이 가득한 조직, 조직내·외에서 개인의 주체성 강화, 수요자 중심의 조직설계, 행정윤리와 공감능력의 강조를 제시한다. 본 연구는 산업사회와는 달리 4차 산업 혁명 시대에 가져올 수 있는 행정조직 혁신 방향에 모더니즘적 시각의 한계를 보완해줄 수 있는 탈모더니즘적 시각을 통해 4차 산업 혁명 시대에 적절한 방향성을 제시하고자 한다.

[주제어: 4차 산업혁명, 행정조직 혁신, 모더니즘, 탈모더니즘]

* 이 논문은 2017년 대구대학교의 학술연구비 지원에 의해 수행된 연구임.(20170428)

** 대구대학교 행정학과 조교수(dskim11544@naver.com)

1. 서론

4차 산업 혁명은 정보통신기술의 급격한 발전에 따라 다른 분야와의 융합의 과정을 통해 나타나는 현상들이다. 4차 산업 혁명은 기존의 산업 혁명과 같이 우리 사회의 환경을 변화시키고 그에 부응하는 공공조직의 변화를 야기시킬 수 있는 중대한 변화라 할 수 있다. 4차 산업 혁명은 사물인터넷, 인공지능, 자율주행차, 가상현실, 3D 프린팅, 바이오 기술과 같은 주로 기술적 변화에 의해 주도되지만 공유경제, 소비자 신뢰, 미래 교육의 변화 등과 같은 사회 소비 및 생활의 변화도 수반하게 되는 것이다. 문제는 4차 산업 혁명이 주도할 이러한 기술적, 사회적 변화가 매우 급격하게 변화할 것이라는 것이다. 급격한 사회현상의 변화는 역시 공공조직의 급격한 변화, 즉 혁신을 수반할 수 밖에 없다. 그렇다면, 4차 산업 혁명 시대에 행정조직의 변화 방향은 어디로 가야 할 것인가에 대한 의문으로부터 본 연구는 시작한다. 기존의 행정조직은 관료제를 중심으로 다양한 연구가 진행되어 왔다. 베버가 주장하는 관료제의 역할은 조직을 둘러싼 환경의 변화가 적은 산업시대에 적합한 조직의 근본적인 제도로서의 역할을 했다. 관료제는 합리적인 권위에 기반한 효율성을 추구하였고, 조직에 자의적인 의사결정의 위험성을 줄이기 위해 비정성성을 강조하며 규칙과 규정에 기반한 조직운영의 원칙을 고수했다. 이러한 관료제에서 추구하고자 했던 원칙들은 주로 기능주의적인 또는 모더니즘적 시각에서 출발한다. 모더니즘적 시각에서 바라보는 조직혁신의 방향은 조직의 관리를 통한 조직을 둘러싼 환경의 불확실성을 어떻게 통제할 수 있을 것인가에 초점을 두고 도구적·기능적 합리성을 향상시킬 수 방향으로 가고 있다(Hatch & Cunliffe, 2006). 즉 모더니즘적 시각의 조직혁신 방향은 조직과 환경에 대한 예측가능성을 높이는데 있어서 조직의 도구적 합리성과 기능적 효율성에 주안점을 두고 있다. 또한 조직연구에 있어서 객관성과 과학성을 강조하면서 변화 방향에 대한 가치적 판단은 배제하거나 정해져 있는 가치(예: 시장 효율성)를 위한 수단적이고 관리적인 접근에 몰두한다(Cooper, 1998). 행정조직 혁신에 대한 신공공관리론적 접근이 정부조직의 도구적 합리성과 기능적 효율성을 향상시키기 위해 행정조직의 과학화와 객관성을 강조한 대표적 사례라 할 수 있다(김명환, 2018: 60).

그러나 모더니즘적 시각에서 바라보는 행정조직 혁신은 두 가지의 의문점을 지닌다. 첫째, 도구적·기술적 합리성을 통한 통제 및 예측의 가능성에 대한 현실적 문제이다. 4차 산업혁명의 시대는 기존 산업사회와 전혀 다른 방향의 특징을 가지고 있다. 4

차 산업 혁명은 기존에 우리가 예상하지 못했던 방향으로 빠르게 진행되고 있다. 과학화와 객관성을 기반으로 한 기존의 모더니즘적 시각의 예측가능성은 산업사회의 상당한 부문에서 유효했다. 안정된 환경을 기반으로 한 기계론적 패러다임에서 조직의 혁신 방향은 도구적 합리성을 통해 효율성과 효과성을 증진시켜 나갔다. 이러한 도구적 합리성을 통한 통제와 예측가능성에 대한 굳건한 믿음은 인공지능과 빅데이터 활용을 통해 상당히 발전할 가능성이 크다(나태준, 2017: 202). 그러나 앞으로 진행될 4차 산업 혁명이라 불리는 시대에는 우리가 굳게 믿고 있던 이성을 통한 합리적인 접근과 방법론이 한계에 도달 할 수 있는 가능성을 가진다. 4차 산업혁명을 통해 나타나는 사회는 기술, 산업구조, 고용, 직무역량의 획기적 변화(이석민·박용성, 2018:113) 뿐만 아니라 사회 전반의 대변혁이 일어나기 때문이다(이홍재·차용진, 2018: 3).

둘째, 행정조직 혁신의 방향성에 대한 규범적 문제이다. 모더니즘적 시각은 행정조직의 본질적 가치에 대한 문제보다는 수단적·도구적 가치에 더 많은 무게 중심을 두고 있다. 다시 말해서 모더니즘적 시각은 방향보다는 방법에 대해서 더 많은 관심을 가지고 있는 것이다. 4차 산업혁명의 많은 관심이 기술의 진보와 정보의 활용에 초점을 두고 있다. 그러나 기술의 급격한 발전과 정보를 통한 다양한 가치를 창출하는 과정에서 행정조직 혁신의 질문에 기술적 진보에 대한 논의보다는 규범적 논의가 더욱 필요하다. 앞으로 다가올 4차 산업혁명의 시대는 기계 및 인공지능의 일자리 대체, 실업, 정보활용과 프라이버시 문제, 윤리적 문제 등과 같은 보다 본질적 가치에 대한 논의가 커질 것이다(이홍재·박미경·차용진, 2018:27). 인공지능, 기계의 완전 자동시스템, 빅데이터의 활용과 같은 기술의 획기적 발전을 통한 기능적 효율성이 극대화되어 가는 시점에서 행정 조직은 무엇을 위해 존재해야 할 것인가에 대답해야 하기 때문이다. 4차 산업혁명 시대에 인간에 대한 성찰 및 본질적 가치에 대한 탐색이 이전 사회보다 더 많은 의미를 지닐 것이다. 그렇다면 행정조직 혁신의 방향성도 다르게 접근되어야 할 것이다. 이에 본 연구는 탈모더니즘의 시각에서 행정조직 혁신 방향의 함의를 찾고자 한다. 즉 우리가 직면할 4차 산업 혁명의 시대에 행정조직이 추구해야 할 혁신의 방향성을 제시하는데 있어서 모더니즘적 조직혁신이 제공하기 어렵거나 불가능한 함의를 탈모더니즘적 시각에서 찾아보고자 한다. 본 연구의 의도가 4차 산업 혁명의 시대에는 모더니즘적 시각의 완전한 폐기를 의미하는 것은 아니다. 4차 산업 혁명의 시대에도 모더니즘적 시각의 접근이 가지는 능력이 존재하기 때문이다. 여기서는 산업사회와는 달리 4차 산업 혁명 시대에 가져올 수 있는 모더니즘적 시각의 한계를 보

완해줄 수 있는 탈모더니즘적 시각을 제시하여 4차 산업 혁명 시대에 적절한 행정조직의 혁신 방향에 대한 함의를 제시하고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 조직혁신에 대한 모더니즘적 시각

모더니즘적 시각은 인간의 이성의 능력과 성격에 관한 가정과 신념을 말한다 (Farmer, 1995). 16-17세기에 시작한 모더니즘의 시각은 계몽주의 시대에서 꽃을 피워 지금까지도 하나의 패러다임으로 모든 영역에서 영향을 미치고 있다. 이것은 외부적 환경을 거부하고 인간 주체와 이성에 대해 관심을 가진다. 모더니즘적 시각은 인간의 합리성을 통해 사회·경제·문화 등 모든 면에 있어서 지속적인 발전할 수 있다는 것을 가정한다. 이와 같은 신념은 객관주의, 과학주의, 전문성, 기술적 합리성 등을 뒷받침한다.

첫째, 모더니즘은 객관주의적 접근과 밀접하게 연관되어 있다. Morgan & Burrell(1979)은 사회과학의 본질을 분석하는 가정으로써 객관주의 접근에 대해서 존재론, 인식론, 인간본성, 그리고 방법론에 대해서 설명하고 있다.¹⁾ 객관주의적 접근에서의 존재론적 실재주의(realism)는 객관화된 존재(reality)의 의미를 강조한다. 객관화된 존재란 존재의 대상은 외부세계(out there)에 존재하는 것으로 개별 주체에 따라 다르게 해석될 수 없는 것을 말한다. 인식론에서는 실증주의의 방식을 통한 검증가능한 것만을 지식으로 인정하고자 한다. 즉, 실험이나 관찰 등을 통해 얻은 검증가능한 지식만을 받아들인다. 인간본성과 방법론에 관해서는 결정론 및 과학적 법칙에 집중한다. 이것은 사회현상에 대한 객관적인 연관성이 관심에 대상이며, 현상에 대한 인과관계를 파악하는데 노력한다.

1) 첫째, 존재론이란 현상의 본질에 대한 가정을 말하는데 객관주의의 시각에서 바라보는 실제(reality)는 외부에 존재하고 있다는 것을 말한다. 다시 말해서, 실제의 대상은 외부 세계(out there)에 존재하여 인간주체가 관여할 수 없는 상태에 있는 것을 말한다. 둘째, 지식기반의 가정인 인식론에서 객관주의의 시각은 실증주의를 기반으로 이루어질 수 있는 것으로 본다. 셋째, 인간본성에 대해서는 결정주의를 따르고 있다. 넷째, 방법론에서는 보편적 법칙의 방법을 말하고 있다.

둘째, 모더니즘적 시각은 과학적 발전과의 맥을 같이 한다. 이성을 통해 이를 수 있는 과학성은 가치의 배제를 당연시 한다.²⁾ Simon(1969)은 가치와 사실을 분리하여 사회과학도 자연과학처럼 과학성을 키워야 한다고 주장하였다. 행정적 의사결정은 가치의 영역에는 관심을 두지 않고 사실에 기초하여야 행정의 과학화를 이룰 수 있다고 주장한다. 과학성은 검증가능성을 바탕으로 도구적 의사결정의 기초로써의 역할을 수행한다. 이것은 앞에서 언급한 실증주의의 개념을 사용하고 있다. 과학성에 기반을 둔 시각은 보편성과 일반화라는 대명제를 달성하는데 초점을 맞추어 왔다. 보편성과 일반화는 시간과 공간에 구애받지 않고 적용될 수 있는 특성을 가지게 된다. 과학적 발전은 합리성의 바탕위에 설계되고 이것은 역사 및 기술의 발전으로 이어질 것이란 확신을 가진다.

셋째, 모더니즘적 시각은 전문성과 기술적 합리성을 추구한다. 여기에서의 기술은 인간의 능력을 확대하도록 도와주는 수단을 의미한다. 물리적 기술을 넘어서 사회적, 정치적 기술을 포함하는 개념이다. 기술로서의 행정이 일하는 것을 의미하는 것으로 기술적 합리성이란 도구적 합리성의 성격을 가진다(Farmer, 1995). 기능적 합리성은 행정의 영역에 있어서 행태적 역동성을 강조하는 행태적이고 경험적 연구를 중시한다(김명환, 2007). 모더니즘적 시각은 관료제에서 강조하는 형식적이고 도구적인 합리성의 향상을 강조한다. 합리적 권위에 바탕을 둔 관료제의 형성은 비개인화, 전문성 강화, 규칙성, 예측가능성 등을 확보하는 중요한 수단으로 역할을 한다. Wilson이 주장하는 정치와 행정 이원론의 개념도 정치의 목적을 이루기 위한 도구로서의 기술적 합리성을 강조하는 것이다(김명환, 2007). 조직운영에 있어서도 다양한 기술적 합리성을 추구하는데 그러한 예로는 예산, 인사, 운영기술, 계층제와 집권화 같은 조직관리기술 등이 있다.³⁾

-
- 2) 관료제의 환경에 대한 대응성의 저하를 극복하기 위한 많은 조직이론들이 나타났다. 예를 들면 학습조직, 자기조직화이론, 애자일 조직, 홀로그래픽 조직설계 등 다양한 연구들이 이루어졌다. 그러나 모더니즘적 시각을 근거로 한 조직이론은 조직이 추구해야 할 가치에 대한 문제를 다루기보다는 환경에 대한 조직의 기능적 효율성과 효과성의 측면을 중시하고 있다.
- 3) 예를 들면, Damanpour(1987)는 조직에 새로운 사고 및 행동역량을 생성하고 발전시키는 것이라고 말하면서 관리 및 기술에 초점을 맞춰 조직변수와의 관계를 살펴보는 데 주요 연구의 결과를 제시하고 있다. Daft(1978)은 조직구조에 따른 기술혁신과 관리혁신의 차이를 강조하며 각 조직구조의 특성에 맞는 조직설계의 변화 방향을 제시하고 있다. 왕재선·김서용(2009)은 공공부문에서의 조직혁신에 영향을 미치는 결정요인을 조직혁신을 관리혁신과 기술혁신으로 나누어 조직변수와의 관계를 살펴봤다. 이해영(2006)은 조직변화과정을 특허심판원과

2. 조직혁신의 탈모더니즘적 시각

탈모더니즘의 시각은 사회현상과 문제를 해결하지 못하는 상황에서 모더니즘을 통해 이해되던 방식의 문제를 제기하는 지점에서 출발한다. 기존 합리주의를 기반으로 한 모더니즘적 시각에서 발달한 이성에 대한 회의, 인식론적 관점에서 실증주의적 지식획득의 비판, 이론과 실제의 괴리를 제기한다(Denhardt, 2004). 탈모더니즘의 시각은 인간행위에 대한 객관성을 거부한다. 탈모더니즘적 시각에서는 인간의 행태가 문화적 또는 역사적으로 결정되기 때문에 시간과 장소에 따라 달라질 수 있기 때문에 보편적으로 적용할 수 있는 일반화는 어렵다는 것이다. 또한 사회현상은 자연현상과는 달리 개인이 어떠한 행위를 할 때 그 행위자의 주관적인 이유는 외부에 있는 관찰자가 관찰이나 실험으로는 알 수 없다는 것이다. 이러한 요인들은 결국에 이론이 실제 현상을 이해하고 설명하지 못하는 상황이 발생하는 것이고 다른 새로운 시각의 필요성을 제기하게 되는 것이다.

탈모더니즘의 시각은 모더니즘에서 숭배하던 과학성, 이성을 바탕으로 한 합리성에 반대하여 반합리주의와 반실증주의에 입각한 관점이다(김명환, 2005: 259). 모더니즘적 시각을 통한 현상의 잘못된 인식에 대해서 비판한다(Wamsley, 1996). 탈모더니즘의 시각은 사회과학의 객관주의적 접근에서 벗어나 주관주의적인 접근에 집중한다. 주관주의적 접근에서 실제(reality)라는 것은 객관화된 실체가 존재하는 것이 아니고 개별의식 또는 인식의 산물로써 바라본다. 지식획득의 과정에서도 주관주의적 접근은 개별적 경험과 독특하고 주관적인 통찰력을 통해 지식의 획득을 할 수 있다는 반실증주의 관점을 가지고 있다. 주관주의적 접근에서의 인간본성과 방법론은 주체적 의미 부여를 강조한다. 객관화되기 보다는 주관적이고 개인적인 관점을 강조한다. 인간은 환경의 창조자로서 환경의 통제대상이 아니고 통제자로서 역할을 수행한다는 것이다(Morgan & Burrell, 1979).

탈모더니즘의 시각을 대표하는 이론들은 현상학, 비판이론, 담론이론 등이 해당된

특허청의 사례를 대상으로 분석하였는데 조직혁신의 성공을 이끄는 혁신과정에서의 요소를 살펴보았다. 이를 통해 조직혁신의 성공을 위해 조직혁신의 리더를 통한 혁신과정의 관리 및 혁신추진체계를 확립하고 인센티브를 통한 조직구성원들의 혁신참여를 이끌 수 있다고 설명하고 있다. 김난영(2016)은 공공조직의 혁신의 성공을 이끄는 요인을 제도적 요인과 전략 요인으로 나누어 첫째감사원을 중심으로 살펴보면서 높은 독립성 및 리더십, 전담조직, 타기관과의 협력, 내외부 참여확대 등의 혁신성과를 내는 전략요인을 제시하였다.

다. 현상학은 인간의 내면적 의식을 강조한다(김선명, 2005). 인간은 내면적 의도성을 가진 존재이며, 내면적 의식은 자연 현상의 대상과는 질적으로 구별된다. 인간에 대한 이해가 주체의 의식을 통해서만이 가능하다. 현상학에서의 관심의 대상은 인간 주체의 내면적 의식을 통한 의미를 파악하는데 있다. 인간 주체가 실생활(life-world)의 존재를 해석하는 것과 의미와 의도성의 연결에 연구의 초점을 둔다. 이런 의미에서 주체의 행위(action)는 행태주의의 입장에서 바라보는 행태(behavior)와 구별된다.⁴⁾ 연구의 방법에 있어서 실증주의를 배격하고 주체와 주체의 상호간의 이해를 바탕으로 한 상호주관적 방법을 사용한다.⁵⁾

비판이론은 주어진 목표를 성취하기 위한 도구적 이성에 대한 비판을 한다. Marcuse(1968)과 Habermas(1970)에 의하면, 베버가 주장하는 합리성은 단순히 주어진 목표를 위한 도구적이고 기술적인 것이라고 비판하면서 구성원 주체를 지배하는 수단으로서 사용되고 있다고 설명한다. 그들은 의식적 선택을 통한 인간 제도가 사회적으로 구성되고 재구성될 수 있는 대안을 제시한다. Habermas(1970)는 주어진 목적을 수행하는 도구적 행위 대신에 의사소통을 통한 상호작용(communicative interaction)을 통해 상호주체에 의한 이해와 인식의 바탕에 의해 사회적 규범 구조를 성립할 수 있다고 주장한다. Habermas는 다양한 사회의 이해관계가 사회를 위한 규범적 의제를 설립하기 위한 담론의 장소인 공공의 장(public sphere)을 묘사하고 있다(Denhardt, 2004). 그러나 이를 위해서는 먼저 왜곡된 의사소통의 회복이 중요하다고 주장한다.⁶⁾

담론이론에서는 모더니즘 시대의 발전에 대해 회의적인 시각으로 바라본다. 모더니즘의 근간이 되는 이성에 대한 가정위에서 세워진 사회, 문화, 정치적 접근에 대한 결점을 파괴(deconstruction)하려고 한다. 모더니즘적 합리화가 결과적으로 사회적 폐해를 가져왔다고 주장한다.⁷⁾ 모더니즘의 합리화 위에서 세워진 모든 것을 의심하고 성찰하

4) Farmer(1995)는 행위(action)를 의도성을 포함하는 행태로써 보고, 행태(behavior)는 육체의 운동으로써 개인의 의도성 또는 가치를 배제한 개념으로 본다.

5) 소영진(2004)은 일부 현상학자들이 실증주의적 방법을 '잘못된 방법론으로 매도하는 경향에 대해서 지나친 것이라고 비판하고 있다.

6) 하버마스는 개인들은 지배구조에 의해 올바른 의사소통을 할 수 없는 상태에 있고 진정한 합리적인 행위(action)는 합의에 도달하려는 시도를 왜곡하는 의사소통의 제한들을 제거함으로써 달성될 수 있다고 본다. 비판적 자기성찰(critical self-reflection)의 과정을 통해 이론과 실천의 일치를 회복할 수 있다고 말한다.

7) 사회적 폐해는 가난, 전쟁, 인종주의, 산업화, 관료화, 도시화, 대량학살 등이 해당된다(Denhardt, 2004).

는 것이 필요하다고 주장한다. Farmer(1995)는 모더니즘적 사고방식의 한계를 지적하면서, 성찰적 해석의 방법을 제시한다. 그는 모더니즘적 시각이 지니는 한계를 보여주고, 포스트모더니즘적 시각의 네 가지 특징(상상, 해체, 탈영역화, 타자성)에 대해 설명하고 있다. 첫째, 상상(imagination)은 모더니즘의 이론에 등장하는 합리성(rationalization)의 상응하는 개념으로 사용된다. 둘째, 해체(deconstruction)는 모더니즘이 중요하게 생각하는 방식들을, 예를 들면, 계층제, 효율성, 관료제의 가정들을 파괴하거나 다시 생각하는 것이다. 셋째, 탈영역화(deterritorialization)는 지식과 학문의 영역의 경계가 사라지는 것을 의미한다. 과학적 사고(thinking)라 불리는 사고(thinking)에 의해 이해되는 영역을 제거하는 것이다. 과학은 단지 다양한 사람들에 의한 담론(discourse)이고 그것을 통해 우리의 사고(thinking)가 더 새롭고 창조적인 가능성을 탐구하게 되는 것이라 주장한다. 넷째, 타자성(alterity)은 행정가가 해야 할 도덕성으로써 행정가가 다른 사람들과의 관계에서 행동해야 하는 법을 의미하는 것이다.

Fox & Miller(1995)의 담론이론은 오늘날 미국의 대표적 민주주의는 대표적이지도 않고 민주적이지도 않다고 비판하면서 하향적 관료체제가 진정한 대화를 방해하는 정치적 과정에 있다고 보았다. 진정한 담론의 중요성을 통해 민주적 속의 과정이 달성된다고 보았다. 진정한 담론은 다양한 주체의 가치를 인정하고 서로의 의견을 듣고 참여할 수 있도록 해 준다. 행정가의 역할은 진정한 담론을 유지하고 창조하도록 도와주는 역할이라고 주장한다. 그들의 담론이론은 현상학과 비판이론의 관점에서 담론을 바라보고 있으며 인식론에 있어서 사회적 구성주의(social constructivism)를 택하고 있다(김명환, 2005: 256). 사회적 현상이나 제도들이 불변하는 의미를 지니는 것이 아니고 사회적 구성원들에 의해 새로운 의미로 만들어 질 수 있다는 것을 강조한다.

McSwite(1997)의 담론이론은 이성(reason)에 의존함 없이 행동할 수 있는 법과 다른 사람들의 의견이나 견해를 받아들이는 법에 대한 이해 없이는 행정에 대한 어떠한 변화도 일어나지 않을 것이라고 주장한다. 이러한 해결책의 첫 단계는 듣기(listen)라고 주장하면서 서로가 서로에게 열린 마음을 가질 것을 주장한다. 그들은 유일한 진리, 완벽한 진리, 영원한 진리는 없으며 다양한 진리, 부분적이고 순간적인 진리가 진정한 의사소통의 근간을 이룰 것이라고 주장한다(김동원, 2005: 9).

Ⅲ. 4차 산업혁명의 의의와 특징

1. 4차 산업혁명 의의

4차 산업혁명은 2016년 세계경제포럼(World Economic Forum)에서 나온 용어로 4차 산업 혁명에 대한 정의는 아직 확립되지 않았다. 18세기 증기기관을 기반으로 한 기계화인 제1차 산업혁명과 19세기 말을 전후로 해서 전기에너지를 통한 대량생산이 가져온 현상인 2차 산업혁명을 거쳐 20세기 후반에 있었던 지식과 정보를 활용한 정보통신기술에 기반한 혁신적인 삶의 변화를 제3차 산업혁명이라 일컬어왔다.⁸⁾ 4차 산업혁명 시대는 스마트 사회, 지능사회, 후기 산업시대(post industrial period) 등의 개념과 유사하다. 산업사회에서 정보화사회를 거쳐 4차 산업혁명 시대로의 변화는 매우 급격하게 이루어질 것으로 예측되고 이미 그 변화의 서막은 오른 것으로 볼 수 있다. 이러한 변화의 연장선으로 21세기를 지배할 것으로 보이는 지능과 정보 및 다른 산업과의 융합으로 인해 다가올 변혁을 제4차 산업혁명이 될 것이라 예측하는 것이다. 학문적으로 또는 이론적으로 4차 산업 혁명에 대한 정의가 아직 확실치 않은 것이 사실이다(이홍재·박미경·차용진, 2018: 29). 그러한 이유는 4차 산업 혁명의 시대가 명확하게 우리 시대에 자리잡은 잡은 개념이라기 보다는 현재 진행 중인 개념이기 때문으로 보인다.

4차 산업혁명은 주로 기술적 측면에서 정의가 이루어지고 있다. 예를 들면, 정보통신분야와 같은 기술적 측면에서의 한국정보통신기술협회에서 제시하는 제4차 산업 혁명에 대한 정의는 “인공지능, 사물인터넷, 빅데이터, 모바일 등 첨단통신기술이 경제 및 사회 전반에 융합되어 혁신적인 변화가 나타나는 차세대 산업혁명”으로 정의하고 있다. 이는 정보지식기술이 기존의 산업과 서비스와 결합 또는 융합되거나 새로운 기술들(3D프린팅, 로봇, 바이오 기술 등)과의 융합을 통하여 모든 제품 및 서비스를 네트워크 상으로 연결하는 현상을 말한다. 이미정(2017)은 4차 산업혁명을 디지털·물리

8) 4차 산업혁명을 3차 산업혁명의 연장선으로 보는 견해도 있으나 대체로 3차 산업혁명과 4차 산업혁명을 구분해서 본다(나태준, 2017: 194). 3차 산업혁명은 보통 정보사회라 일컬어지며 컴퓨터와 인터넷을 기반으로 하는 특징을 보여주고 있다면 지능사회 또는 스마트 사회로 불리우는 4차 산업혁명은 정보와 지능이 결합되어지는 특징을 가지고 있다. 4차 산업혁명 시대는 데이터와 알고리즘의 결합을 중요한 자원으로 인식하고 정확한 정보를 제공하고 그것이 의사결정에 도움을 줄 수 있는 사회를 말한다.

적·생물학적 영역의 경계가 없어지면서 기술이 융합되는 인류가 한번도 경험하지 못한 새로운 시대를 지칭한다고 정의하고 있다.

2. 4차 산업 혁명의 특징

4차 산업 혁명에 대한 통일된 개념은 아직 확정되지 않았을지라도 대략적인 4차 산업 혁명의 특징은 몇 가지로 요약해 볼 수 있다. 다시 말해서, 4차 산업 혁명의 핵심적인 특징은 연결, 공유, 수평, 수요자중심, 지능화, 자동화 등으로 볼 수 있다. 이 중 기술적 특징에 해당되는 지능화와 자동화를 제외하고 사회·문화적 변화와 연관성이 높은 특징을 구체적으로 살펴보고자 한다.

1) 연결성

4차 산업 혁명의 핵심 특징 중 하나는 연결성의 극대화이다. 이러한 특징을 초연결성(hyper-connectivity)이라 하는데 이것은 물리적 연결의 범위를 넘어서 물리적 공간 뿐만 아니라 물리적 공간과 인터넷이라는 사이버 공간과의 연결을 주도한다(김대호, 2016). 물리적 연결 속도의 비약적 발전과 더불어 사이버 공간인 가상세계에서의 연결의 영역과 속도의 측면에서 3차 산업 혁명의 시대와는 연결의 폭과 질이 매우 다르다. 연결의 대상도 인간과 인간의 연결, 인간과 사물의 연결, 사물과 사물의 연결 등으로 확대해 나가고 있다(김영순, 2019: 15).⁹⁾

3차 산업 혁명시대에 사이버 상에 존재하는 가상의 세계가 실재하는 현실을 보완해주는 역할을 하는 관계였다고 한다면, 4차 산업 혁명시대에는 현실과 가상의 세계가 서로 결합되고 더 나아가 융합하는 방식으로 발전하고 있다. 3차 산업 혁명의 시대에는 데이터와 정보의 산출이 현실세계에 도움을 주는 관계에 머물렀다면, 4차 산업 혁명의 시대에는 현실세계와 가상의 세계가 서로 정보를 공유하고 발전시켜가는 형태로 두 영역 간의 공간이 모호해지고 있는 것이 현실이다. 예를 들면, 이러한 가상세계와 현실세계의 융합에는 가상현실(virtual reality)과 증강현실(augmented reality)과 같은 기술의 발달이 큰 역할을 하고 있는 것이다. 2016년에 있었던 <포켓몬 고> 게임의

9) 미래학자 제레미 리프킨(Jeremy Rifkin)은 통신, 에너지, 운송 등이 인터넷으로 연결되어 에너지의 활용이나 경제의 활동이 효율적인 세상이 될 것이라고 예측한다(미래전략연구원, 2016: 255).

열풍은 이러한 상황을 잘 보여주고 있다.

더 나아가 연결은 사물과 사물의 연결로 급속하게 확장해 나가고 있다. 사물과 사물의 연결은 사람의 개입이 없이도 사물과 사물의 연결로 발생하는 엄청난 데이터 및 정보의 생성을 가능하게 해준다. 이러한 사물간의 연결을 가능하게 해주는 것은 사물 인터넷(IoT: Internet of Things)의 발전과 밀접한 연관이 있다(김영순, 2019: 16). 사물 인터넷을 통한 사물간의 정보의 축적, 교류, 분석은 기존에는 가능하지 않았던 지식과 시장을 현실세계에 제공하게 되는 것이다. 심지어 인간의 고유한 영역이라고 믿고 있던 지능의 향상을 사물에 있어서도 가능하게 되고 있다. 즉, 사물과 사물에서 나오는 엄청난 정보의 생성과 분석은 인공지능이 스스로 학습하여 진화하고 발전하는 것이 가능하게 된 것이다. 예를 들면, 알파고와 같은 인공지능이 특정한 분야에서 학습을 통하여 얻은 지적능력이 인간을 앞지르는 현상이 발생한 것이다.

2) 공유가치

연결과 더불어 나타나는 현상은 공유의 현상이다. 제2차 산업혁명시대의 대량생산으로 인해 물질의 풍요와 함께 유지되던 고도의 경제성장의 기초가 생산물의 포화로 인한 선진국들을 중심으로 저성장 기조의 장기화와 더불어 연결성의 혁신은 생활 및 소비의 문화를 변화시키고 있다(미래전략정책연구원, 2016). 대표적인 것이 공유경제(sharing economy)의 개념이다. 공유경제란 자신이 소유한 자원이나 재화를 다른 사람들과 공유하는 소비형태이다(심진보 외, 2017: 81). 이것은 재화와 서비스의 소유가 중심이기보다는 그것을 이용하는 사용자가 주체가 되는 것이다. 공유경제의 방식은 생산의 한계비용이 거의 없는 생산과 소비에 있어 효율성을 극대화할 수 있는 방법으로 자본주의의 한계를 돌파하는데 중요한 역할을 할 것으로 기대된다(미래전략정책연구원, 2016: 256). 이것은 연결성이라는 특성에 의해 영향을 받는 특징이라고 할 수 있다. 쉽게 연결될 수 있는 기술의 발전, 즉 스마트폰이나 SNS를 이용한 사람들이 필요로 하는 것을 즉각적으로 또는 쉽게 공유할 수 있는 연결성의 극대화는 재화와 서비스의 거래비용을 감소시킬 수 있다, 이를 통해 사용하지 않는 제품이나 서비스를 제공하고 부가가치를 생산하는 현상이 발생하는 것이다. 자본주의에서 중요한 ‘교환의 가치’가 공유경제를 통한 ‘공유의 가치’로 대체되고 있는 것이다.¹⁰⁾ 이것은 새로운 시장

10) 미래학자 제레미 리프킨(Jeremy Rifkin)은 공유가치이외에도 접근성과 협력, 그리고 사회자

의 형성으로 인한 부가가치를 창출하는 수단으로 발전하여 공유의 개념이 더 이상 하나의 단순한 현상으로 나타나는 것을 넘어서서 제4차 산업혁명 시대의 중요한 소비 및 생활행태로 발전할 가능성이 높다.¹¹⁾ 공유경제의 5가지 분야(숙박, 차량공유, P2P 금융, 미디어 스트리밍, 온라인 비서)에서만 2025년까지 3350억 달러의 매출을 예상한다(PWC, 2015). 예를 들면, 세어카, 세어하우스의 등장은 재화와 서비스의 공유 개념을 사용하여 부가가치를 창출한 사례라 할 수 있다.¹²⁾ 이러한 공유경제의 실현은 공급자와 수요자에게 이익을 제공하고, 과잉소비를 하지 않아도 되어 낭비를 감소하고 더 나아가 환경오염을 감소시키는 역할을 하고 있다고 평가한다(미래전략정책연구원, 2016).

공유의 개념은 생산방식과 사회의 지배질서에서도 볼 수 있다. 종전에 제품을 판매하던 기업의 방식은 정보의 공유를 통한 사회적 생산의 방식으로 변화한다. 사회적 생산은 사회적 관계망으로 연결된 다양한 사람들의 자발적, 개방적, 수평적 협업을 통해 제품이나 서비스를 생산하는 방식이다(김대호, 2016: 80). 또한 정보공유의 현상은 정부와 시민이 양방향적 소통을 할 수 있는 기반을 만들어주고 시민들이 적극적으로 정책을 생산 및 공급에 참여 할 수 있는 정부와의 수평적 협력관계가 이루어질 수 있게 한다(심진보 외, 2017, 337).

3) 수요자 중심

4차 산업혁명의 도래는 과거에 있던 산업사회에 유행하던 소품종 대량생산방식에서 벗어나서 다품종 소량생산을 가능하게 한다. 즉 산업사회에서는 소수의 품종을 대량생산하여 생산비용 감소와 잉여가치를 확대하는 규모의 경제가 주를 이루었다면, 4차 산업혁명시대에는 생산비용을 혁신적으로 낮출 수 있는 기술의 발전으로 소량의 생산과 소규모의 서비스 제공이 가능해졌고 소비자가 선호하는 제품의 생산이 가능해

본의 의미를 강조한다, 즉 소유의 개념은 접근의 개념으로 대체되고, 경쟁의 가치는 협력의 가치로, 금융자본과 맞먹는 사회자본의 중요성을 역설한다(김대호, 2016: 81).

11) 2015년 세계 공유경제 시장규모는 150억 달러를 초과한 것으로 보고 있다. 에어비앤비(AirBnB)와 우버(Uber)의 기업 가치는 각각 300억 달러, 500억 달러 이상의 가치를 지닌 것으로 평가되고 있다(미래전략정책연구원, 2016).

12) 이외에도 중고물품을 공유하는 서비스, 기업채용정보와 직장재직자에 의한 직장평가 공유 서비스, 단기 아르바이트 구인구직 공유서비스, 자전거 대여를 위한 공유서비스 등 다양한 분야에서 공유경제의 시도가 이루어지고 있다.

졌다. 이것은 개별 소비자의 선호와 상황을 반영해 소비자 개별 맞춤형 경제를 가능하게 만든다(김대호, 2016: 73). 예를 들면, 3D프린팅 기술의 발전은 소비자가 선호하는 제품을 저렴한 비용으로 생산할 수 있도록 도와줄 수 있다.¹³⁾

행정분야에서도 역시 수요자 중심의 맞춤형 서비스가 제공될 것으로 전망한다. 장소와 시간에 상관없이 필요한 행정정보에 접근할 수 있게 되고 이를 통해 본인에게 필요로 하는 정보와 서비스가 각자의 상황에 맞게 제공되는 것이다(심진보 외, 2017: 339). 수요자는 통합적인 포털을 통해 필요로 하는 행정 정보와 서비스에 쉽게 접근할 수 있고 개인별로 필요로 하는 정보를 제공받을 수 있게 되는 수요자 중심의 행정서비스가 제공될 수 있다. 이는 기존의 공급자 중심의 행정서비스에서 수요자 중심의 행정서비스와 정보의 공급이라는 변화를 의미한다.

IV. 4차 산업혁명 시대에 행정조직 혁신 방향의 모더니즘적 시각의 한계

4차 산업 혁명시대의 조직을 바라보는 시각은 산업사회 시대의 시각과는 다른 관점을 지녀야 한다. 즉 기존 산업사회 시대를 지배하던 모더니즘적 시각으로는 대처하기 어려운 많은 문제들을 근본적으로 가지고 있는 것이다. 4차 산업혁명 시대에 제한되는 모더니즘적 시각의 한계를 맹목적 합리성의 한계, 행태주의적 과학화의 한계, 기술적/도구적 합리성의 한계로 나누어 살펴보고자 한다.

1. 맹목적 합리성에 대한 믿음의 한계

모더니즘적 시각에서는 이성에 기반을 둔 합리성의 발전에 치중하였다. 인간의 이성이 모든 분야에서의 발전에 기여할 수 있을 것이란 맹목적 합리성을 가져왔다고 해도 과언이 아니다. 그러나 이러한 신앙적인 이성적 합리성에 대한 믿음은 4차 산업시

13) 첫째, 3D 프린팅의 기술발전은 획기적인 생산비용의 절감을 가능케 한다. 둘째, 소비자가 원하는 부품 또는 완제품을 소비자의 수요에 맞게 생산할 수 있기 때문에 재고비용이 획기적으로 줄 수 있다. 셋째, 제품을 개인의 취향에 맞춰 하드웨어와 소프트웨어의 기능을 변경하도록 고객 맞춤형 제작이 가능하게 한다. 넷째, 기존의 제조방식보다 원료와 노동력을 덜 사용하도록 제작할 수 있다. 다섯째, 3D프린팅을 통해 제품을 본격적으로 생산하기 전에 제작하는 시제품을 빠르고 저렴하게 제작할 수 있게 해주어 기존의 제품보다 혁신적인 제품을 생산할 수 있게 된다(미래전략정책연구원, 2016).

대에는 한계를 보인다. 이성을 기반으로 한 합리성의 발전은 이미 기술의 발전이 엄청난 발전을 가져오고 있다. 역설적으로 이러한 기술의 발전이 인간의 이성의 능력을 뛰어넘는 상황이 발생하고 있다. 우리는 이미 어떤 분야에서는 인간과 인공지능의 대결에서 인공지능의 능력이 인간의 지적능력을 뛰어 넘고 있음을 확인하였다.¹⁴⁾ 인공지능의 발전은 자료의 처리능력의 발전과 밀접한 연관이 있다. 방대한 자료의 양(Volume), 획기적인 자료의 처리속도(Velocity), 처리할 수 있는 자료의 다양성(Variety)을 특징으로 하는 빅데이터(Big data)의 역할은 인공지능의 발전에 지대한 영향을 미치고 있다. 더 이상 인간만이 이성을 가지고 자료를 수집하고 분석하고 판단할 수 있는 능력을 가진 것이 아니라는 것을 말한다. 오히려 자료의 처리능력은 인공지능이 더욱 빠르고 정확하게 할 수 있다는 것을 보여주는 것이다. 컴퓨터가 사람을 대신하여 정보를 읽고 이해하고 가공하여 새로운 정보를 만들어 낼 수 있는 차세대 지능형 웹이 가능한 시대인 것이다.¹⁵⁾

인공지능은 딥러닝(deep learning)이나 머신러닝을 통해 학습하고 이성적 판단을 할 수 있는 존재로 진화해 나간다(장병탁, 2017: 50). 이것은 인간의 이성적 능력을 뛰어넘을 것으로 예측한다.¹⁶⁾ 인공지능의 의사결정에 필요한 지원의 수준도 지속적으로 확장되고 있다(나태준, 2017: 201).¹⁷⁾ 행정조직은 인공지능과 빅데이터 등을 통해 기존에 인간의 능력으로는 할 수 없었던 예측가능성과 분석력을 향상시킬 수 있게 되었다. 이런 상황에서 모더니즘적 시각에서 행정조직의 예측가능성과 문제해결력을 향상시킬 수 있는 방법은 인공지능과 빅데이터 등의 의존도는 계속해서 높이는 것이다. 합리성은 더 이상 인간의 전유물이 될 수 없다. 인공지능이 인간의 역사발전에서 매우 중요한 역할을 하는 것이다. 즉 과거 산업시대에 우상처럼 여겨지던 이성의 능력을 바탕으로 한 합리성의 발전이 더 이상 인간의 영역에서만 발생하는 것이 아닌 것이다. 모더니즘적 조직혁신의 관점에서는 인간보다 우위에 있는 인공지능의 이성적 판단이

14) 2016년 3월에 펼쳐진 이세돌과 딥마인드에서 제작한 인공지능인 알파고의 바둑대결에서 알파고가 이세돌 9단을 4-1로 이겼다. 특정한 분야에 한정된 사건이긴 하지만, 인간의 지적능력을 뛰어 넘을 수 있는 인공지능의 개발이 현실로 다가온 것을 보여주는 놀라운 사건이다. 그 후 인공지능의 지적능력의 수준은 급격하게 향상되고 있음을 대중매체를 통해 볼 수 있다. 앞으로 더 많은 분야에서 인공지능의 지적능력은 활용될 것으로 예상된다.

15) 이것을 시멘틱 웹(semantic web)이라 부른다.

16) IBM의 왓슨이나 구글 알파고 등은 특정 분야에서 이미 인간의 이성적 판단을 뛰어넘고 있다.

17) 인공지능의 지원수준이 상황인지, 예측, 원인분석, 해법제시의 순서로 점차 그 역할이 확장되어 가고 있다.

나 빅데이터를 활용한 의사결정을 따르거나 참고하는 것이 조직의 효율성을 높일 수 있는 당연한 결과인 것이다.

그러나 모더니즘적 접근에 입각한 합리성의 맹목적 추구는 큰 위험을 내포하고 있다. 특히 인공지능에 기반한 맹목적인 합리성에 기반한 의사결정은 많은 부분을 놓치고 있을 가능성이 높다. 인공지능은 맥락적 측면, 감성적 측면, 그리고 윤리적 측면을 고려한 예측가능성을 제공하기 어렵다. 모더니즘적 시각에서는 효율성, 표준화, 통제 의 개념을 선호한다(Hatch & Cunliffe, 2006: 93). 인간은 복잡한 가치체계와 욕구의 높은 변화가능성을 가지고 있다(이창원·최창현·최천근, 2012: 173). 맥락성, 감성 및 윤리에 대한 기준은 인간의 주관성이 가미되어 효율성, 표준화, 통제 및 패턴화하기 어려운 부분이다. 그러므로 4차 산업혁명시대에는 인간의 영역에 관심을 가져야 할 것이다. 인공지능의 합리성이 수행하지 못하는 타인에 대한 이해, 감성과 윤리의 영역이 4차 산업시대에 필요한 이유이다.

2. 행태주의적 과학화의 한계

모더니즘의 시각은 객관주의와 과학성의 바탕위에서 이루어진다. 모더니즘적 시각은 과학적 방법을 통해 인과법칙을 발견하여 사회현상의 복잡성을 줄일 수 있다고 주장한다(김동원, 2005). 사회과학에서도 객관화된 실체와 검증가능성을 바탕으로 한 실험과 탐구를 중시하는 실증주의를 인식론적 기반으로 한다. 이러한 입장을 대표하는 것이 조직에 대한 행태주의적인 접근법이다. 행태주의에 입각한 객관화된 실체인 사실에 집중함으로써 발생하는 가치의 배제는 방법론적 과학화를 통한 다양한 사회현상의 규칙성의 발견에 이바지해 온 것이 사실이다. 사회현상의 규칙성의 발견은 인과관계의 설명으로 이어져 조직에서의 여러 가지 현상을 설명하거나 문제를 해결해주는 역할을 해왔다. 그러나, 이것은 기계론적 패러다임이 역할을 할 수 있는 산업시대에 적합한 역할로 볼 수 있다. 기계론적 패러다임에서는 질서와 균형을 이루고 있는 환경을 의미한다(이창원·최창현·최천근, 2012: 78).¹⁸⁾ 산업사회에서의 환경은 이러한 기

18) 기계론적 패러다임에 근거한 과학은 현상간의 선형관계가 관심의 영역이고, 안정, 질서 및 균형 등을 강조한다(이창원·최창현·최천근, 2012). 이러한 경향이 가능하게 하는 이유가 정보와 기술의 한계에서부터인지 가정(assumption)의 강화를 통해서인지 아니면 제 3의 다른 이유에서인지 명확하진 않지만, 산업사회에서는 기계론적 패러다임을 적용할 수 있는 질서 있는 환경이라 할 수 있다.

계론적 패러다임이 적용될 수 있다. 기계론적 패러다임이 적용되는 사회현상에서의 행태주의가 추구하고자 하는 인과관계 또는 현상간의 규칙성이 비교적 쉽게 발견될 수 있게 해준다. 즉 기계론적 패러다임에서 행태주의는 과학적 방법론을 통하여 발견된 보편성의 원리를 적용할 수 있게 해주고 그것은 사회, 경제, 문화, 정치 등의 발전에 기여할 수 있다.

그러나, 4차 산업혁명의 시대에는 불확실성과 모호성이 증가되어 특수성이 높아지는 시기인데 이러한 이유는 4차 산업혁명 시대에는 조직들의 경계가 모호해지고 조직 내·외적으로 지속성과 안정성이 약화되기 때문이다(유수정, 2017: 3). 개별화된 주체, 사물, 환경이 연결되어 새로운 재화와 서비스가 갑자기 출현(emergence)할 수 있기 때문이다. 과거의 기계론적 패러다임이 더 이상은 작동하기 어려운 상황인 것이다. 구체적으로 살펴보면, 사물인터넷을 통하여 모든 것이 연결되는 삶은 기존에 우리가 일반화할 수 있는 패턴과는 전혀 다른 방향으로 사회현상들이 발생할 가능성을 언제나 지니고 있다. 예를 들면, 사물인터넷의 발전은 사람이 운전하지 않아도 되는 자율주행차나 교통시스템의 자동화를 가능하게 한다. 또한 모든 것이 연결된 세상인 4차 산업 혁명 시대에는 기술적 특수성을 넘어 사회현상의 특수성도 가져오게 만든다. 예를 들면, 스마트폰의 활용이 약속시간과 장소의 즉흥성 뿐만 아니라 은행의 개별 맞춤형 서비스 현상들을 가능하게 한다. 소비의 형태도 소유에서 공유의 형태로 바뀔 수 있게 한다. 인공지능의 발전과 가상현실의 발전이 사회현상에 어떠한 사회문제와 변화를 가져올 수 있을지 일반화하는 것은 쉽지 않다.

과학화를 통한 사회현상을 이해하고자 하는 모더니즘의 시각에서는 4차 산업혁명 시대에 발생하는 현상에 대해 일반화의 범위는 한정적일 수 밖에 없다. 즉 다양하게 변화하는 사회문제 및 변화에 대한 규칙성과 인과관계를 발견하는데 있어서 어려움이 존재한다. 조직연구에 있어서 행태주의가 추구하는 과학화의 범위 또한 한정적일 수 밖에 없다. 4차 산업 혁명의 시대에는 일반화보다 개별적 사례 특수화 또는 개별 주체들의 특수적 사례가 더 많아질 것이라 예상할 수 있기 때문이다.

3. 기술적·도구적 합리성의 한계

모더니즘에서 강조하는 기술적 합리성에 대한 강조는 조직의 전문화를 강조한다. 조직의 전문화를 위해 전문가들의 역할에 지나친 의존은 조직구성원의 참여를 제한하

거나 조직 외부와의 소통을 제한하는 결과를 초래할 수 있다. 예를 들면, 신공공관리에서 시민의 역할을 고객으로 바라보는 시각이 대표적이다. 고객으로서의 역할은 공공서비스에 대한 소비자로서 공공서비스의 결정에 적극적 참여의 역할은 포함하고 있지 않다(Cooper, 1998). 이것은 효율성의 극대화라는 관점을 주된 가치로 보기 때문이다. 즉 시민을 서비스의 객체로서 소비자로서의 역할만을 강조하는 결과라 할 수 있다. 이러한 현상은 공공서비스의 능률성과 생산성이 최상의 가치라는 관점에서 가능하다(김명환, 2005).

4차 산업혁명의 시대에는 모더니즘의 시각에서 바라보는 소수의 전문가들의 역할에 치중하여 나올 수 있는 아이디어와 역할은 한계를 가진다. 산업화시대에는 소수의 전문가가 몇 가지의 획기적인 아이템으로도 충분한 역할을 할 수 있었다. 산업화시대에는 소수의 아이템을 대량생산하는 방식으로 조직이 성장할 수 있었다. 이러한 관점은 공공서비스를 제공하는 공급자 중심의 관점에서는 효과적이고 적절한 방식이다. 공공조직은 시민들을 소비자로서 그들에게 가장 적합하다고 생각되는 서비스를 제공하고 소비자는 가장 저렴한 비용을 통해 서비스를 제공받을 수 있는 것이다.

그러나 4차 산업혁명에서는 개인의 선호에 맞는 다양화된 맞춤형 서비스를 적은 수로 만들어 내야 하는 사회의 특징을 가진다. 개인의 선호를 실시간으로 파악할 수 있도록 하는 정보통신 기술의 발전과 낮은 생산비용을 통해 서비스를 제공할 수 있는 역량이 개인의 상황과 선호에 맞는 개별적 맞춤형 서비스가 제공되는 것이다.¹⁹⁾ 이러한 경향은 행정조직에서도 충분히 가능할 것으로 보인다. 개별 시민이 요구하거나 필요로 하는 행정서비스를 제공하는 것이다. 이것은 시민들이 행정서비스의 종류부터 수량과 품질을 직접 결정할 수 있는 사회를 말한다. 공공서비스의 주체가 공급자인 공공조직에서 수요자인 시민에게로 전환되는 시대를 넘어서 행정 수요자의 권력이 강화되는 시기라 할 수 있다. 4차 산업 혁명 시대에는 행정 수요자인 시민들이 그들의 권리를 주체적으로 사용할 수 있는 서비스의 주체로서의 역할이 더욱 명확해지는 것이다. 이런 상황에서 시민들을 공공서비스의 객체로서 바라보는 수동적인 고객 또는 소비자로서의 역할은 한계를 가질 수 밖에 없다.

또한 모더니즘의 중요한 가치인 도구적 합리성의 한계를 보여주고 있다. 도구적 합리성에서 바라보는 합리성의 극대화는 목표의 가치보다는 수단의 가치에 치중한다.

19) 현재 인터넷 서점이나 영화 예매시스템에서는 개인들에게 선호할만한 서적이나 영화를 추천하는 서비스를 시행하고 있다.

즉 목표는 이미 주어진 것이라 여기고 수단을 가장 효율적이고 효과적으로 수행하기 위한 방법에 집중하게 된다. 실질적 합리성이 배제된 도구적 합리성의 입장에서 발생했던 많은 문제들은 더 이상 새로운 광경이 아니다. Farmer(1995)가 지적하고 있듯이, 모더니즘이 절대적 가치로 여기던 향상된 합리성이 오히려 불합리성을 야기하는 상황들을 만들고 있다. 다시 말해서, 합리성의 발전이 대량학살과 환경오염, 소외, 아노미, 조직에서의 비인간화 등과 같은 불합리한 현상들을 야기하고 있는 것이다. 이것은 모더니즘의 합리성이 도구적이고 기술적인 합리성에 머물러 있기 때문이다. 모더니즘적 시각에서 등한시 되었던 실질적 합리성의 배제에 대한 결과들이다.

4차 산업 혁명의 시대에도 행정조직이 추구해야 할 인간에 대한 본질적 가치와 윤리적 성찰이 이루어지지 않고 도구적·수단적 가치만을 강화한다면 도구적 합리성이 더욱 강화되어 더욱 심각한 문제를 발생할 가능성이 높다. 학습을 통한 인공지능의 가격담합 행위는 도구적·수단적 합리성에만 의존했을 때 나타날 수 있는 문제의 심각성을 보여주는 하나의 사례라고 할 수 있다(나태준, 2017: 203). 4차 산업혁명 시대에 도구적 기술의 발전이 본질적이고 윤리적 가치 추구를 담보하지 않는다는 것을 인식하여 반드시 행정조직은 인간의 본질적 가치를 추구하는 윤리적 토대의 접근이 필요하다.

V. 4차 산업 혁명시대에 행정 조직혁신 방향의 탈모더니즘 시각의 함의

1. 상상력이 가득한 조직

앞에서 언급했듯이, 4차 산업혁명 시대에는 이성적 합리성은 더 이상 인간만의 전유물이 아니다. 모든 정보가 연결되고 사물인터넷, 인공지능, 가상현실, 3D프린팅 기술 등과 빅데이터의 결합은 이성적 합리성을 기반으로 한 예측가능성을 더욱 높여갈 것이다. 이성적 합리성의 영역은 이미 몇몇 분야에서는 인간을 압도하는 인공지능이 나오고 있을 정도이고 이러한 경향은 거의 모든 영역에 확장되어 나갈 것이다. 이성적 합리성은 모더니즘적 시각의 필요성과 우수성을 증명해왔다. 이러한 이유로 이성적 합리성의 강조는 거의 맹목적으로 이루어져 왔다. 이성적 합리성을 통한 사회현상에 대한 인과관계 및 예측가능성을 강화하려 해왔고 모더니즘적 시각은 보편적으로 적용할 수 있는 일반화를 추구하려는 노력을 지속적으로 해왔다. 행태주의가 주장하는 사

회현상을 과학적으로 접근하자는 주장도 인간의 이성적 합리성을 강조하는 것이다.

그러나, 이성적 합리성이 추구하는 보편적 원리에 의한 인과적 지식과 일반적 법칙은 특수한 상황에 적용되는 특수적 지식이 고려되지 못한다(김명환, 2018: 79). 뿐만 아니라 각 개인이 가지고 있는 인간의 개별적 가치와 본질적 가치에 대한 고려가 부족하다. 이러한 상황에서 Farmer(1995)가 주장하고 있는 상상은 사회현상 및 인간에 대한 보편성보다는 특수성에 적절한 의미를 지닌다. 상상은 이미지를 통해 발생할 수 있는 수 많은 가능성을 제공하고 창조적 관리를 할 수 있도록 해준다. 상상은 기존 의미의 해체 또는 파괴과정을 담고 있기 때문에 모든 상황에서 보편적 원리를 적용하기 보다는 개별적이고 특수한 상황에 대한 대처가 가능하다. 행정조직의 운영에서 기존의 규칙에서 벗어난 창조적 상상은 특수한 상황에 대해 적절히 대응할 수 있는 기회를 줄 수 있다. 그러나, 이성적 합리성을 강조하는 모더니즘적 시각에서 조직혁신의 방향은 인간의 이성을 뛰어넘는 인간의 가치와 특수성을 고려하지 못하는 문제를 가진다.

상상은 기존의 의미가 조직구성원들에 의해 새롭게 생성될 수 있는 사회적 구성과 연결되어 있다. 현실(reality)은 더 이상 객관적으로 존재하는 것이 아니고 변화하는 상황에 맞춰 새롭게 구성되어야 하는 것이다. 이러한 방법은 맥락에 따른 새로운 의미의 부여를 받아들이는 때 가능하다. 객관주의 입장에서는 가능하지 않았던 조직현상과 제도 등의 의미변경은 주관주의의 입장에서는 더 이상 지속될 수 없고 새로운 환경이 주어질 때 기존의 의미는 해체되고 부서지고 다시 그 의미가 새롭게 구성되는 것이다. 사회적 구성의 과정에서 본다면, 특수성과 다양성이 중요해질 수 있다. 특수성과 다양성의 강조가 새로운 관점과 상상력을 발휘할 수 있게 만드는 근원이라는 측면에서 의미를 지닌다. 상상은 규칙이 있지만 그것을 따르지 않는 것을 말한다. 우리가 예측할 수 없는 특수한 상황에서 상상은 새로운 아이디어, 개념, 사고와 논리를 개발할 수 있게 해준다(Farmer, 1995).

행정조직 혁신의 방향은 기존 관료제에 탈관료제의 특성을 함께 병행하여 나갈 필요가 있다. 변화하는 환경에 빠르게 변화할 수 있는 신축적 정부 모형이나 탈규제적 정부 모형은 기존의 관료제가 가지고 있는 변화에 둔감한 문제를 일정부분 해결하는데 도움을 줄 것으로 예상된다(Peters, 1998). 자기조직화 조직모형은 모더니즘적 시각에서 효율성을 해치는 개념으로 보았던 가외성의 개념을 강조하는데 이것은 불확실성이 증가하는 4차 산업 혁명의 시대에 필요하다.²⁰⁾ 그러나 이러한 모형은 모더니즘적

20) 가외성의 개념은 부담 혹은 비용이라는 부정적 내용과 신뢰성이라는 긍정적 내용을 가지고

시각에서 환경변화에 대한 효율적 대응성에 초점을 두고 있다. 4차 산업혁명시대에는 효율적 대응성을 넘어서 접근이 필요하다. 인간의 본질적 가치를 추구할 수 있는 행정 조직의 존재 목적에 대한 고려가 있어야 한다. 기존에는 기술의 문제 등으로 인해 해결하지 못했던 인간 본연의 가치를 4차 산업혁명시대에는 향상시킬 수 있는 가능성은 더욱 커진다. 이를 위해 기존에 행정조직이 수행하던 방법이나 정책 등에 대해서 다시 해체와 재정립의 과정도 필요하다. 심지어 기존의 방법과 정책이 효과적이었는지라도 4차 산업혁명 시대에 더욱 적합한 방법이 존재할 수 있을 것이란 생각으로 접근해야 한다. 기존의 틀을 깨는 과정에서 상상력은 필수적인 개념이다. 이를 통해서 개별적 상황과 맥락에 적합한 아이디어와 정책 등이 생산될 수 있다.

2. 조직내·외에서 개인의 주체성 강화

과거에 사회현상에 영향을 미치는 단위가 조직이나 집단이었다면 4차 산업 혁명의 시대에는 개별 주체들이 사회현상에 영향을 미치는 단위가 될 것이다. 정보통신기술의 발달은 과거 조직수준에서 가능했던 역량을 개인 단위의 수준에서 처리할 수 있게 해주고 있다. 4차 산업 혁명의 시대에 연결성의 무한한 확대와 정보의 공유 및 처리 능력의 강화는 개인단위의 역량을 극대화시킬 수 있게 될 것이다. 예를 들면, 유튜브를 통한 개별 방송을 통해 상당한 수익을 내는 크리에이터의 등장 또는 가수 싸이(psy)의 사례는 연결성의 파워가 조직수준이 아닌 개인의 수준에서도 성과를 극대화 될 수 있는 현상을 보여주었다.²¹⁾ 개인의 역량이 기술과의 만남을 통해 기존에는 가능하지 않았던 성과와 결과를 낼 수 있게 된 것이다. 산업사회에서 개인의 역할은 조직과의 관계에 있어서 조직의 성과를 이루기 위한 수단적 역할 또는 심지어 부품적인 역할에 머물렀다면 정보통신기술의 발달은 개인의 역할이 조직 내·외에서 주체적인 역할을 할 수 있는 기반을 마련해 준 것이다.

4차 산업 혁명 시대에 조직 내부 및 외부의 개인은 더 이상 객체로서 존재하는 대상이 아니다. 모더니즘 시각에서 바라보던 조직구성원을 통제 대상으로 보던 객체적 입장은 4차 산업 혁명 시대에 더 이상 적절하지 않다. 더 이상 개인의 역할은 조직

있다(최태현, 2017).

21) 2012년에 발매된 강남스타일은 2017년 28억뷰를 넘어섰다. 과거에는 상상도 할 수 없는 일이다. 기획사의 홍보와 지원에 의해 얻어진 결과가 아니라 인터넷을 통한 개인수준에서의 연결의 파워를 보여준 사례라 할 수 있다.

의 주어진 목표를 이루기 위한 수단에 머무는 것이 아니고 적극적으로 목표를 설정하고 목표 달성을 위해 협력하는 주체로서 인식을 해야 한다. 조직설계의 혁신 방향이 도구적 합리성에서 실질적 합리성을 추구해야 하는 것을 의미한다. 조직내외에 있는 개인이 수단으로 사용되는 상황에서 벗어나 주체로서의 역할을 수행하고 주체로서의 참여를 통해 실질적 합리성을 확보하게 될 것이다.

이러한 조직 구성원들이 객체가 아닌 주체로서 자리를 잡을 때 진정한 민주적 조직구성 및 운영이 가능해 지는 것이다. 조직 구성원들의 합의과정을 통해 끊임없이 조직이 변화해 나갈 수 있다는 조직화의 원리도 조직 구성원들을 주체로서 인식할 때 가능해진다(이맹주, 2017: 7). 조직의 의사결정을 위해 수평적인 입장에서 자유롭게 이성적인 토론에 의한 정치적 결정이 이루어질 것이라는 숙의민주주의(deliberative democracy) 개념을 주목할 필요가 있다(이종수, 2010).

3. 수요자 중심의 조직설계

4차 산업혁명 시대에는 서비스의 주체가 공급자 위주에서 소비자 중심으로 변화한다. 이것은 정보 공개의 확대와 기술의 발전에 의해 가능하게 된다. 4차 산업 혁명 시대의 조직이 제공하는 재화 및 서비스는 소비자의 선호에 맞추어 개발되고 제공되는 형태를 가질 것이다. 즉 소비자에게 맞추어 재화와 서비스의 다품종 소량생산의 특징을 가질 것이다(미래전략정책연구원, 2016). 그것은 소비자의 개성 및 요구사항에 대한 정확한 이해를 요구하게 된다. 조직서비스에 대한 실시간적인 쌍방향 소통은 즉각적인 수요자의 요구사항을 파악하고 반영하여 만족할 만한 서비스를 수요자에게 공급해야 한다. 수요자의 개별적 상황에 대한 파악은 4차 산업 혁명 시대에는 필수적이다. 모더니즘의 시각에서 시행되던 거대담론에 입각한 수요자의 해석은 더 이상 통용되기 어렵고 실증주의적 방법론에서 사용되던 일반적 성향의 파악은 그 활용도가 줄어들 것으로 보인다. 맥락적 접근의 필요성이 더욱 커질 것이다. 맥락은 특수하고 고유한 역사와 경로 및 이야기 구조를 바탕으로 한다(권향원, 2017). 탈모더니즘적 시각에서 제공하는 각 개별 수요자의 맥락에 대한 파악이 수요자의 선호를 파악하는데 훨씬 유효할 것으로 본다.

또한 수요자 중심의 변화에서 서비스 제공을 위한 수요자의 이해는 중요하다. 수요자에 대한 이해를 위해서는 다른 사람을 받아들이고 열려있는 마음을 가질 때 가능

해진다. 담론이론에서 제시하고 있는 듣기와 열린마음을 통한 진정한 의사소통이 수요자를 이해하는데 필요한 요인이다. 담론이론에서 주장하는 간주관성을 통해 서로간의 의미에 대한 정확한 이해를 할 수 있다(원숙연, 2002). 간주관성을 통한 행정 수요자에 대한 상호의 이해를 통해 행정조직 서비스의 방향 설정이 이루어질 때 수요자가 요구하는 행정 서비스를 제공할 수 있다.

4. 행정윤리와 공감능력의 강조

기존 4차 산업혁명 시대의 개념 정의가 기술적, 도구적 발전에 초점을 맞추고 진행되고 있는데 이에 대한 근본적인 생각의 전환이 필요하다. 왜냐하면 4차 산업 혁명 시대를 이러한 방식으로 접근하면 발전하는 시대의 본질적 의미를 잃어버릴 수 있기 때문이다. 기술적·도구적 발전은 인간의 본질적·가치적 발전을 대체할 수 없다. 포스트 모더니즘적 시각에서는 기존의 모더니즘적 이론들이 거대담론이라고 정의하면서 기존의 개념과 같은 수사들의 해체과정이 필요하다고 주장한다(Hatch & Cunliffe, 2006). 왜냐하면 현상을 어떻게 정의하는가가 기득권에게 유리한 해계모니 또는 프레임임을 가져올 수 있기 때문이다. 4차 산업 혁명 시대도 어떻게 정의하는가에 따라 조직이 추구하는 가치도 달라질 수 밖에 없는 것이다. 예를 들면, 4차 산업 혁명 시대를 기술적·도구적 발전에 초점을 맞출 경우에는 조직의 효율성과 능률성 같은 중요성이 강조될 수 밖에 없지만, 4차 산업 혁명 시대의 가치와 방향을 인간의 본질적 가치의 향상으로 둔다면 정의, 인간의 자유와 해방 등과 같은 가치가 조직이 추구해야 할 핵심적 가치가 될 수 있다. 4차 산업 혁명을 어떻게 해석하는가에 따라 4차 산업 혁명에 있어서 조직이 해야 할 역할과 방향이 달라질 수 있는 것이다.

4차 산업 혁명 시대는 이전 사회보다 훨씬 인간의 본질적 가치를 향상시킬 수 있는 기회가 될 수 있다. 기술의 발전에 따라 인간이 해오던 조직에서의 수단적 역할을 AI나 로봇 등이 대체해 나갈 수 있고 인간은 보다 본질적 문제에 집중할 수 있다. 4차 산업 혁명 시대에는 보다 본질적 가치를 추구할 수 있는 일에 집중하는 방향으로 조직변화를 이끌어 가야 한다. 행정윤리와 공감능력의 향상이 여기에 해당된다. 윤리적 행위란 타인에 대한 주관적 배려를 행하는 것이다(김동원, 2005). Farmer(1995)가 지적하고 있듯이, 윤리의 문제는 이성의 발전을 통하여 도달하기 힘든 영역이다. 윤리에 대한 영역은 가치판단의 영역으로 과학화의 영역에서 배제된다. 특히 행정조직에서의

정직성에 대한 윤리의식의 함양은 중요하다(Jun, 2015).

행정조직이 추구해야 하는 윤리의식은 합리적이고 정형화된 테두리에서 머물수 없다. 행정 윤리의 범위는 객관화 시킬 수 있는 제도적 영역을 넘어서 주관적 영역을 포함한다. Cooper(1998)는 행정윤리 영역에 있어서 객관적 책임과 더불어 주관적 책임을 강조한다. 그는 제도적으로 부과된 의무로써 조직 구성원이 책임져야 할 윤리적 영역 뿐만 아니라 개별적 신념에 근거하는 양심, 충성심 및 정체성과 관련된 윤리적 측면까지도 행정윤리의 영역으로 본다. 이와 같은 행정윤리에 대한 접근은 행정 공무원이 국가를 위한 선서의 과정을 통해 직무 수행에 있어 지니게 되는 행정인의 윤리적 의무와 유사하다(Rohr, 1998). 제도적 측면에서 법과 규칙에 대한 행정윤리의 범위를 넘어선 행정행위에 대한 주관적 행정 윤리를 강조하는 것이다.

또한 행정조직은 공감능력의 향상에 더 많은 노력과 시간을 할애해야 한다. 인공 지능의 발달은 지식 및 지적영역에서 인간의 능력을 뛰어 넘을 것이다. 그러나 인간이 가진 공감능력은 4차 산업 혁명에서의 기술력이 따라올 수 없는 분야다. 공감능력은 이성과 감성을 포함한 개념이다. 상대방의 이해를 전제로 한다. 그런 의미에서 포스트 모더니즘에서 주장하는 간주관성(inter-subjectivity)의 개념은 4차 산업 혁명 시대에 시사하는 바가 크다.

조직 구성원들의 조직 행태는 일관성 보다는 불규칙성이 더욱 크다. Schein(1970)이 주장하듯이, 인간은 매우 복잡한 존재이다. 그는 인간의 행태를 좌우하는 욕구와 능력은 매우 다양한 복잡한 인간 모형을 주장한다. 인간은 상황에 따라 개인의 욕구의 변화가능성이 크기 때문에 일관성 있게 적용할 수 있는 접근보다는 상황에 맞는 상황론적 접근 방법이 더 큰 의미를 지닌다. 이러한 복잡성은 사람의 특성, 성격, 경험에 따라서도 다르며, 그가 처해 있는 환경과 상황에 따라서도 다양한 욕구와 의사결정의 상황이 존재하게 된다는 것이다. 이러한 상황속에서 조직은 조직구성원의 개별적 상황과 차이를 인정하고 이를 발견하고 최대의 성과와 의사결정을 할 수 있도록 배려하는 방향으로 가야한다. 이때 중요한 능력이 공감능력이다. 조직 구성원 개별적 차이와 상황에서 나타날 수 있는 변화가능성을 공감할 수 있는 능력이 조직의 성과를 높이는데 매우 중요한 것이다. 조직구성원의 개별적 감정 및 심리적 상태, 환경과의 상호관계에 대한 공감적 능력은 인간의 고유한 영역으로 존재하고 이는 상대에 대한 깊은 이해, 즉 상호주관성에서 출발해야 한다.

VI. 결 론

4차 산업혁명 시대에 행정조직의 혁신은 어떤 방향으로 가야할까? Damanpour(1987)가 조직혁신에서 주장하고 있듯이, 조직혁신을 위한 새로운 아이디어의 생성 및 채택은 조직설계의 변화 방향에 있어서 매우 중요한 요인이다. 본 연구는 4차 산업 혁명으로 도래할 시기에 행정조직 혁신의 방향을 기존 산업사회에서 절대적 주류를 형성하는 모더니즘적 접근에서 나타날 수 있는 한계 또는 현실적 문제점을 제기하고 이를 극복하거나 보완하기 위한 탈모더니즘적 시각의 함의를 규범적으로 논의하고자 하였다. 이를 위해 연결성, 공유 가치, 수요자 중심으로 나타날 수 있는 4차 산업혁명의 특징을 살펴보았다.

4차 산업혁명의 도래가 행정조직에게 주는 의미는 무엇일까? 4차 산업혁명의 출발은 정보통신기술(ICT)기술과 제조업의 융합을 나타내는 industry 4.0과 클라우드 슈밥이 주장하는 기계의 지능화와 정보의 융합이었다(심진보 외, 2017: 47). 이제 4차 산업혁명이 기술적·산업구조적·사회구조적 관점에서 조만간 다가올 미래의 대변화에 초점을 맞추고 있다. 4차 산업혁명을 바라보는 대부분의 관심과 접근방법은 기계와 기술의 진보 및 발전, 기술과 산업 및 산업과 산업간 융합, 데이터와 인공지능을 통한 예측가능성 증대에 있다. 이러한 미래의 변화가 사회 구성원들의 삶의 질을 향상시키고 보다 나은 미래를 가져올 것 같은 가능성을 보여주고 있는 것이다. 4차 산업혁명을 이처럼 바라보는 시각은 도구적 합리성을 기반으로 하는 모더니즘적 시각의 결과라 할 수 있다.

그러나, 4차 산업혁명이 가져올 불안감과 어두운 측면이 존재한다. 로봇이나 인공지능의 인간 역할 대체로 인한 일자리 감소, 새로운 융합 산업의 등장으로 인한 기존 산업의 불안정, 개인 데이터의 공개로 인한 사생활 침해, 윤리적이지 못한 인공지능의 의사결정 등의 다양한 4차 산업혁명 시대에 발생할 수 있는 문제들이 존재한다. 이와 같은 문제를 해결하기 위한 행정조직 혁신은 기능적·수단적 합리성을 강조하는 모더니즘적 접근으로는 문제해결이 쉽지 않다. 왜냐하면 이러한 문제들의 대부분은 기술적·수단적 문제라기보다는 인간의 본질적 가치에 관한 문제들이기 때문이다. 인간 본연의 가치를 증대시키고 윤리적 성찰이 이루어지지 않는 모더니즘적 행정조직 혁신의 접근은 지속적으로 도구적·수단적 합리성을 기반으로 한 문제 해결책을 제시할 수 밖에 없고 이와 같은 문제의 해결은 어려워 보인다.

또한 4차 산업혁명 시대에 발생하는 기술의 급격한 발전은 인간에 대한 이해를 더

욱 중요하게 한다. 기술의 급격한 발전은 누구나 보다 손쉽게 기술을 활용할 수 있는 시대로 가고 있는 것을 의미한다. 아이디어만 가지고 있다면 누구나 쉽게 기술을 활용할 수 있는 시대에 살고 있는 것이다. 또한 기술의 파급력이 어느 시대보다도 더욱 영향력이 커진 상황에서 잘못된 의사결정이 돌이킬 수 없는 결과를 초래할 수 있는 시대로 가고 있는 것이다. 행정조직 혁신에 있어서 기술적 편리성과 수단적 효율성만을 추구하는 모더니즘적 접근은 한계를 지닌다.

4차 산업혁명 시대에 인간 본연의 가치와 윤리적 논의를 핵심적 가치로 행정조직 혁신을 바라보는 탈모더니즘적 시각이 중요한 규범적 방향을 제시한다. 본 연구에서는 탈모더니즘적 시각을 토대로 4차 산업 혁명 시대에 행정조직 혁신의 방향으로 상상력이 가득한 조직 (특수상황에서 발휘되는 상상의 능력), 조직내외에서의 주체의 중요성, 수요자 중심의 조직혁신, 그리고 행정윤리와 공감능력의 강조라는 규범적 방향성을 제시하였다. 본 연구는 모더니즘적 시각의 무용론을 제기하고자 하는 것은 아니고 모더니즘적 시각이 행정조직 혁신 과정에서 나타날 수 있는 한계 및 문제점들, 즉 맹목적 합리성의 믿음, 행태주의적 과학화, 그리고 기술적·도구적 합리성의 한계를 보완하기 위한 탈모더니즘적 시각의 함의를 제시하였다. Roberts(1999)가 주장하듯이, 현 상황에 머물러 있는 것은 조직의 변화와 혁신의 과정을 저해하는 것으로 조직에서의 혁신이 발생하기 위해서는 전혀 새로운 방법을 위한 현재의 영역과 범위를 탈피할 필요가 있기 때문이다. 행정조직 혁신의 방향은 안정성, 유형화나 패턴, 예측가능성을 증시하는 모더니즘적 접근 뿐만 아니라 맥락과 상황에 맞는 즉흥성(improvisation)과 특수성, 행정윤리와 책임성, 타인에 대한 이해, 끊임없이 변화하는 환경에 적응해 가는 조직화(organizing)를 강조하는 탈모더니즘적 고려가 필요하다. 즉 환경의 변화에 예측가능성을 높일 수 있지만 예측과 다른 결과에 적절히 대응하고 상황에 맞게 대처할 수 있는 즉흥성을 겸비한 행정조직이 필요하고 수단적·도구적 합리성 보다 본질적 인간의 가치를 향상시킬 수 있는 방향의 윤리적 토대를 우선시 해야하고 행정조직은 인간을 주체로서 본연적 가치를 지키고 발전시켜나갈 책임성을 가지는 범위 내에서의 기술적 효율성과 도구적 합리성을 갖춰야 한다. 또한 타인에 대한 상호주관적인 이해를 통해 인간이 조직의 객체가 아닌 주체로 인식하는 작업이 중요시된다. 마지막으로 행정조직이 끊임없이 환경의 변화에 대응해 나가는 조직화 과정을 위해 조직 구성원들과의 지속적인 합의와 규범 설정에 더욱 집중해야 할 것이다.

본 연구는 실증적 차원보다는 규범적 차원에서 앞으로 4차 산업혁명 시대에 행정

조직의 혁신 방향성을 제기하고자 하였다. 앞으로 4차 산업혁명 시대에 행정조직 혁신의 구체적 사례연구가 이어질 것으로 기대한다.

참고문헌

- 권향원.(2017). 행정이론의 한국화를 위한 연구방법 및 이론화 전략: 보편성과 특수성의 이분법적 흑백논리의 극복. 『한국행정학보』, 51(2): 1-31.
- 김난영.(2016). 공공조직 혁신 성과: 제도적 요인과 전략 요인을 중심으로. 『한국행정학보』, 50(4): 169-210.
- 김대호.(2016). 「4차 산업혁명」. 커뮤니케이션북스.
- 김동원.(2005). 행정학의 규범이론을 위한 포스트모더니즘의 인식론적 함의. 『한국행정학보』, 39(3): 1-20.
- 김명환.(2005). 행정학의 재정립에 관한 소고-답론적 접근법을 중심으로-. 『한국행정논집』, 17(3): 665-688.
- _____. (2007). 행정학의 민주적 국정운영이론의 정립을 위하여: 해석적 패러다임의 관점에서. 『한국행정연구』, 16(3): 269-298.
- _____. (2018). 공공가치론과 행정학의 적실성. 『한국공공관리학보』, 32(2): 57-82.
- 김선명.(2005). 공공부문 혁신의 접근방법에 관한 인식론적 비평: 현상학적 접근방법을 중심으로. 『한국행정학보』, 39(4): 1-18.
- 김영순.(2019). 제4차 산업혁명과 초연결사회 그리고 사물인터넷 시대. 『한국콘텐츠학회지』, 17(3): 14-19.
- 나태준.(2017). 4차 산업혁명과 정책분석·평가연구의 방향. 『정책분석평가학회보』, 27(4): 193-221.
- 미래전략정책연구원.(2016). 「10년후 4차 산업혁명의 미래」. 일상과 이상.
- 소영진.(2004). 행정학에 있어서 현상학적 방법의 가능성 탐색. 『한국행정학보』, 38(4) 1-20.
- 심진보·최병철·노유나·하영옥.(2017). 「대한민국 제4차 산업혁명」. 콘텐츠하다.
- 왕재선·김서용.(2009). 조직혁신의 다차원성과 결정요인: 혁신속도, 범위 및 빈도를 중심으로. 『한국행정학보』, 43(3): 73-99.
- 원숙연.(2002). 포스트모더니즘 조직연구: 인식론적 정향성과 대안으로서의 가능성. 『한국행정학보』, 36(2): 1-18.
- 유수정.(2017). 4차 산업혁명과 인공지능. 『한국멀티미디어학회지』, 21(4): 1-8.
- 이맹주.(2017). 정부조직개편의 제도논리와 성과논리: 정보통신분야 '컨트롤 타워'의 탄생, 해체, 부활을 중심으로. 『한국조직학회보』, 14(1): 1-26.

- 이미정.(2017). 4차 산업혁명 시대의 디자인 트렌드. 한국지방정부학회 춘계학술대회 발표논문집. 303-319.
- 이석민·박용성.(2018). 제 4차 산업혁명과 지적재산 행정조직 연구. 「한국사회와 행정연구」, 29(3): 113-141.
- 이흥재·박미경·차용진.(2018). 4차 산업혁명 역기능 대응방안의 정책우선순위 분석. 「한국공공관리학보」, 32(4): 27-50.
- 이흥재·차용진.(2018). 제4차 산업혁명 위험분석: 위험인식 및 정책적 함의. 「한국정책과학학회보」, 22(3): 1-20.
- 이종수.(2010). 「새미래의 행정」. 대영문화사
- 이창원·최창현·최천근.(2012). 「새조직론」. 대영문화사.
- 이혜영.(2006). 공공부문 조직혁신 사례연구: 혁신과정을 중심으로. 「한국행정학보」, 40(3): 129-151.
- 장병탁.(2017). 인공지능과 스마트머신: 4차 산업혁명 시대를 선도할 신산업. 「정보과학회지」, 35(6): 49-55.
- 최태현.(2017). 가위성 개념과 가치의 비판적 검토: 다중성과 의도성을 중심으로. 「한국행정학보」, 51(3): 389-410.
- Cooper, T.L.(1998). The Responsible Administrator: An Approach to Ethics for the Administrative Role. Jossey-Bass.
- Daft, R.L.(1978). "A Dual Core Model of Organizational Innovation." Academy of Management Journal, 21: 193-210.
- Damanpour, F.(1987). "The Adoption of Technological, Administrative, and Ancillary Innovations: Impact of Organizational Factors." Journal of Management, 13: 675-688.
- Denhardt, R.B.(2004). Theories of Public Organization. Thomson.
- Farmer, D.J.(1995). The Language of Public Administration: Bureaucracy, Modernity, and Postmodernity. Tuscaloosa, Alabama: The University of Alabama Press.
- Fox, C.J. & Miller, H.T.(1995). Postmodern Public Administration. Thousand Oaks.
- Habermas, J.(1970). Theory and Practice. Beacon Press.
- Hatch, M.J. & Cunliffe, A.L.(2006). Organization Theory: Modern, Symbolic, and Postmodern Perspectives. Oxford University Press.
- Jun, J.S.(2015). "Economic Globalization, Politics, and Administration in Korea: In Search of Possible Solutions to Lingerin Problems." Asian Journal of Political Science, 23(3): 260-281.
- Marcuse, H.(1968). Industrialization and Capitalism in the Work of Max Weber. In Negotiations: Essays in Critical Theory, 201-226. Beacon Press.

- McSwite, O.C.(1997). Legitimacy in Public Administration. Sage Publications.
- Morgan, G. & Burrell, G.(1979). Sociological Paradigms and Organizational Analysis. Heinemann.
- Peters, B.G.(1998). The Future of Governing: Four Emerging Models. University Press of Kansas.
- PWC(2015). Shaping Our Future. Global Annual Review 2015.
- Roberts, N.C.(1999). Innovation by Legislative, Judicial and Management Design: Three Areas of Public Entrepreneurship, Frederickson, H.G. and J.M. Johnston (eds.), Public Management Reform and Innovation, The University of Alabama Press.
- Rohr, J.A.(1998). Public Service, Ethics and Constitutional Practice. University Press of Kansas.
- Schein, E.H.(1970). Organizational Psychology. New Jersey: Prentice-Hall.
- Simon, H.(1969). Administrative Behavior: A Study of Decision-making Processes in Administrative Organization. Free Press.
- Wamsley, G. L.(1996). A Public Philosophy and Ontological Disclosure as the Basis for Normative Grounded Theorizing in Public Administration. In G. L. Wamsley and J. F. Wolf (eds.) Refounding Democratic Public Administration: Modern Paradox, Postmodern Challenge, 351-401. Sage Publications.

Abstract and Key Words

The Direction of the Innovation of Public Organizations in the Fourth Industrial Revolution: The Insights of Post-modernism Approach

Kim, Dongshin

Daegu University

In the era of the Fourth Industrial Revolution, the direction of change in the organizations of public administration begins with a question of where to go. Existing studies rely mainly on modernistic perspectives to focus on organizational innovation and change. Fundamentally, modernist views have helped to increase the appropriate predictability of organizations in industrial societies. But some characteristics of the Fourth Industrial Revolution can make modernistic approaches and methodologies through reason reach their limits. If so, the direction of organizational change based on modernistic views should be adjusted. This study seeks to find such answers from the perspective of interpretive and post modernistic perspectives. For the purpose of the study we examine the limitations of the direction of change and development of public organizations based on the modernist perspective and present the implications of a interpretive and post modernist perspective to complement it. The limitations of the change of public organizations in the existing modernist view are the limits of belief in blind rationality, the limits of scientific behavioralism and the limits of technical/instrumental rationality. The direction of change in public organizations from the interpretive and post modernist view can provide such implications as an organization full of imagination, the importance of the subject within and outside the organization, the user-centered organizational design, and the emphasis of administrative ethics and ability of empathy. The study aims at providing the direction of change in organizations of public administration with the necessity of interpretive and post modernistic perspectives rather than abolishing completely modernist views in the period of upcoming the Fourth Industrial Revolution.

[Key Words: The fourth industrial revolution, Innovation of public organization, Modernism, Post-modernism]