

석사학위논문

서비스 정의의 비판적 검토를 통한 서비스  
혁신에 대한 혼돈의 해소: 과정-참여  
모형의 소개

**Resolving Confusion About Innovation in  
Services Through a Critical Review of  
Service Definitions: Introduction of the  
Process-Participation Model**

**Steven S. Bammel**

한양대학교 대학원

2011년 2월



석사학위논문

서비스 정의의 비판적 검토를 통한 서비스  
혁신에 대한 혼돈의 해소: 과정-참여  
모형의 소개

**Resolving Confusion About Innovation in  
Services Through a Critical Review of  
Service Definitions: Introduction of the  
Process-Participation Model**

지도교수 서환주

이 논문을 경영학 석사학위 논문으로 제출합니다.

2011년 2월

한양대학교 대학원

전략경영학과

Steven S. Bammel

이 논문을 Steven S. Bammel 의 석사학위 논문으로  
인준함.

2011 년 2 월

심사위원장    고 동 희    (서명)

심사위원    류 태 수    (서명)

심사위원    서 환 주    (서명)

한양대학교 대학원

# [ 차례 ]

차례 .....	i
표목차 .....	iii
그림목차 .....	iv
제 1 장 서론 .....	1
제 2 장 기존 연구의 비판적 검토 .....	4
제 1 절 기술적 접근방법 .....	4
2.1.1 제조업의 범주에서 벗어난 서비스업	4
2.1.2 기존 연구	5
2.1.3 서비스업 혁신의 시사점	12
제 2 절 서비스업-지향적 접근방법 .....	14
2.2.1 제조업에 대비한 서비스업의 차별화	14
2.2.2 기존 연구	15
2.2.3 정보경제의 분석틀을 이용하여 실시한 제조업과 서비스업의 추가 분석	22
2.2.4 서비스업-지향적 접근방법의 한계를 넘어야 할 필요성	25
제 3 절 통합적 접근방법 .....	26
2.3.1 서비스업 및 제조업의 통합적 이해	26
2.3.2 기존 연구	26
2.3.3 제조업/서비스업이분법의 심도 깊은 고찰	29
2.3.4 서비스업/제조업 이분법의 한계 극복	34
제 3 장 대체 모형 .....	39
제 1 절 과정-참여 모형 .....	39
3.1.1 개론	39
3.1.2 전통적 제조업에 대한 적용	41
3.1.3 Seo가 제시한 서비스업 범주의 적용	42
3.1.4 결론	44
제 2 절 “변화의 결과를 낳는 일련의 과정” 모형 .....	45
제 4 장 시사점 및 향후 연구 .....	47

참고 문헌 .....	48
부록 .....	50
ABSTRACT .....	52
감사의 글 .....	53

## [ 표 목차 ]

<표 2-1> Gadrey/Seo 도표에서의 de Jong 외에 의해서 소개한 특징 .....	19
<표 2-2> de Jong 외가 내린 정의에 기초한 분류의 예와 비교.....	38
<표 3-1> “변화의 결과를 낳는 일련의 과정” 모형 .....	46

## [ 그림 목차 ]

<그림 2-1> 제조업의 범주에서 벗어난 서비스업 .....	4
<그림 2-2> Pavitt 의 분류에 통합시킨 관점 B.....	7
<그림 2-3> 제조업에 대비한 서비스업의 차별화.....	14
<그림 2-4> Hill 과 Gadrey 의 서비스에 대한 개념 .....	16
<그림 2-5> Gadrey/Seo 도표 .....	17
<그림 2-6> Soete & Miozzo 의 분류법에 따라 수정된 관점 D.....	21
<그림 2-7> 정보경제의 분석틀을 이용하여 관찰된 제조업과 서비스업 경향 .....	23
<그림 2-8> 한국경제에 대한 전망.....	24
<그림 2-9> 서비스업 및 제조업의 통합 .....	26
<그림 2-10> 제조업/서비스업 이분법의 연속체.....	28
<그림 2-11> 서비스업/제조업 이분법의 한계 극복.....	34
<그림 3-1> 과정-참여 모형 - 기본 형태.....	40
<그림 3-2> 과정-참여 모형 - Gadrey/Seo 도표 (도움 및 개입).....	42
<그림 3-3> 과정-참여 모형 - Gadrey/Seo 도표 (기술적 능력의 사용).....	43
<그림 3-4> 과정-참여 모형 - Gadrey/Seo 도표 (인적 능력의 사용/공연 및 전시)....	44

## 제 1 장 서론

본 논문에서는 Gallouj 가 저술한 “Innovation in the Service Economy “에서 그가 제시한 틀에 기초한 서비스업 혁신에 대한 종래의 연구를 검토한 다음, 통합적 접근방법(integrative approach)의 한계를 지적하고, 기존의 제조업/서비스업 이분법을 대체할 수 있는 2 개의 접근 방법을 제시한다. 그리고, 제조업과 서비스업에 대한 기존의 관점과 지식의 발전상을 설명하기 위해서, 일련의 시각적 관점을 도시한 도형들을 곳곳에 제시한다.

기술적 접근방법(technologist approach)을 사용하는 경우, 연구자들은 제조업에 초점을 맞춘 분석틀을 이용해서 서비스업을 고찰하였다. 서비스업과 서비스업 혁신에 관한 대부분의 연구가 이러한 접근방법을 통하여 이루어졌다. 본 논문의 제 2 장 제 1 절에서 대표적인 몇몇 연구자들의 결론을 간단히 소개하며, de Jong 외가 제시한 4 가지의 서비스업 특성에 대한 심도 깊은 고찰도 기술한다. 본 논문에서 후술하는 바와 같이, 이 접근방법의 기본 가정에는 한계가 있기 때문에 주로 서비스업에서, 하지만 제조업에서도 새로운 유형의 업종과 혁신을 이해하는데에는 한계가 있기 마련이다.

서비스업에 관한 연구를 위하여 Gallouj 가 두 번째로 제시한 접근방법은 제조업에 초점을 둔 관점을 벗어나서 서비스업에 관한 이해를 독립적으로 추구하는 서비스업-지향적(service-oriented) 접근방법이다. Hill 을 비롯해서 Gadrey 및 Seo 가 당사자들간의 관계에 기초하여 추가로 개발한 서비스업의 새로운 정의를 제 2 장 제 2 절에서 중점적으로 다룬다. 이 접근방법은 서비스업 혁신 연구에 대하여 새롭고 독특한 관점을 제공하는 데에 큰 도움이 되었지만, 제조업과

대립되는 관점을 대응적으로 취함으로써, 서비스업-지향적 접근방법은 기술적 접근방법의 취약점과 유사한 오류를 범하고 있다는 것이 본 논문의 주장이다.

Gallouj 가 취한 통합적(integrative) 접근방법은 제 2 장 제 4 절에서 다룬다. 통합적 접근방법은 제조업과 서비스업을 통합적으로 보면서, 유사점과 차이점을 구별하기는 하지만, 그보다는 두 부문을 포괄하는 혁신 유형과 틀을 파악하는 것을 우선한다. 통합적 관점에 의한 통찰이 소용이 있는지를 확인하기 위하여, 서비스업의 혁신을 새롭게 파악함으로써, Gallouj 가 자신이 고안한 특성-기반(characteristics-based)의 접근방법을 이용해서 기술적 접근방법 및 서비스업-지향적 접근방법으로 개발한 다양한 모형들을 검토한다. 통합적 접근방법이 제조업과 서비스업에 속한 다양한 사업 유형들을 포괄적으로 통찰하는 데 적합하다고 인정할 수 있지만, 통합적 접근방법은 제조업의 유형성과 서비스업의 무형성에 과도하게 비중을 둔 제조업/서비스업 이분법에서 비롯되었다는 것이 본 저자의 견해다. 본 저자는 통합적 접근방법의 미흡한 점을 보완하기 위해서, 제조업/서비스업 이분법의 논리와 역사를 검토하여, 서비스업과 서비스업 혁신의 분명한 이해에 장애가 되는 종래의 한계를 극복하기 위한 고찰을 할 수 있도록 새로운 몇 개의 용어도 제시한다.

그리고, 저자는 경제활동을 파악하는 기존의 방법을 대체하는 2 가지의 접근방법을 제안한다. 제 3 장 제 1 절에서 소개한 첫 번째 방법은 경제적 가치창출에 대한 생산자와 소비자의 기여도에 기초한다. 두 번째 방법은 모든 사업유형을 4 가지 "변화"의 양상으로 분류하는 데, 그 방법을 제 3 장 제 3 절에서 설명한다. 이 2 가지 접근방법은 제조업/서비스업 이분법과는 연관성이 없기 때문에, 이러한 관점을 통하여 연구자들이 서비스업에서 이루어지는 혁신의 다양성을 포괄적으로 파악할 수 있도록 더 탄탄한 정의적 기반이 제공되기를 바란다.

마지막으로 제 4 장에서는, 다음 단계의 연구에서 파악되는 경제적 활동의 유형을 예측하기 위한 시각적 관점을 도시한 도형을 제시하면서, 신개념의 통합적 관점을 간략하게 고찰한다.

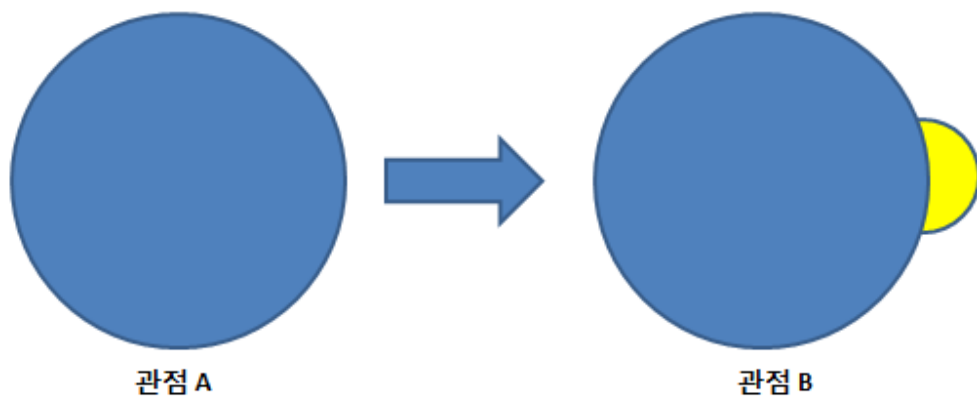
## 제 2 장 기존 연구의 비판적 검토

### 제 1 절 기술적 접근방법

#### 2.1.1 제조업의 범주에서 벗어난 서비스업

19 세기와 20 세기의 산업 혁명은 서구 선진국의 생활 수준을 극적으로 향상시켰다. 최근 들어, 태평양 주변 지역 국가들도 산업 혁명이 이루어지면서, 극적인 생활수준 향상이 실현되고 있으며, 한국과 같은 몇몇 나라들은 선진국 수준에 도달하고 있다는 것이 인정되고 있다.

이러한 발전에 크게 기여한 것은 “제조업”의 물품 생산성의 장기적 혁신이다. 이러한 혁신 과정에 관한 연구는 주로 제조업에 초점을 맞춘 경영 과학 이론을 연구하여 정립한 Schumpeter 를 비롯한 많은 학자들이 시작하였다.



<그림 2-1> 제조업의 범주에서 벗어난 서비스업

<그림 2-1>은 기술적 접근방법이 서비스업에도 적용되게 만드는 관점의 변화를 보여주는 도형이다. 관점 A의 파란 원은 서비스업을 심도 깊게 고려하기 전에 연구자들이 경제 활동을 파악하는 관점을 상징한다. 이 관점에 의하면 모든 경제 활동이 제조업-중심의 배경에서 파악되어, 다른 부문에는 그다지 주의를

기울이지 않았다. 심지어, 서비스업은 연속 결과물을 창출하지 않기 때문에 생산적 활동이 아니라는 견해를 Adam Smith 를 비롯한 많은 고전학파 연구자들이 가지고 있었다. Smith 는 서비스업에 관한 견해를 다음과 같이 피력하였다:

“The labor of some of the most respectable orders in the society is, like that of menial services, unproductive of any value, and does not fix or realize itself in any permanent subject or vendible commodity, which endures after that labor is past, and for which an equal quantity of labor could afterwards be procured.” (Smith, 1970, p. 430)

제조업과 어느 정도 별개로 존재하는 경제 활동권으로서 “서비스업”이라고 하는 새로운 부문(노란 조각원)은 관점 B 의 일부로 나타낸다. 그 당시 잘 탐구된 제조업에서 역동적 혁신이 이루어지고 있었으므로, 서비스업을 탐구하기 위한 노력은 제조업에 관한 연구에 기초하여 시작되었다. 그렇기 때문에, 그림에서 제조업에 붙여진 것으로 도시된 서비스업은 제조업과 어느 정도 별개로 존재하더라도, 고유의 학문이나 연구 분야로서 인정을 받지 못했다.

## 2.1.2 기존 연구

- Schumpeter

경제 발전을 연구한 Schumpeter (1934, p. 66)는 조직, 제품, 과정, 시장 및 투입이라는 5 가지 요소에서 혁신이 이루어지는 혁신 유형이 있다는 것을 제시했다. 혁신 과정은 개선이 축적되어야 할 필요가 있기 때문에, 정보를 저장, 이동 및 추가할 능력을 갖추고 있어야 한다. Schumpeter 의 당시에는 정보를 저장, 이동 및 추가할 수 있는 직접적인 방식은 지속적으로 개선되는 유형재화의 형태로 구현되었다. 그래서, Schumpeter 가 제시한 혁신 유형들이 무형생산이나

서비스업을 배제한 것은 아니더라도, 그의 연구와 저서는 당시 혁신적 개선이 가장 쉽게 이루어지고 있었던 제조업에 집중되었다.

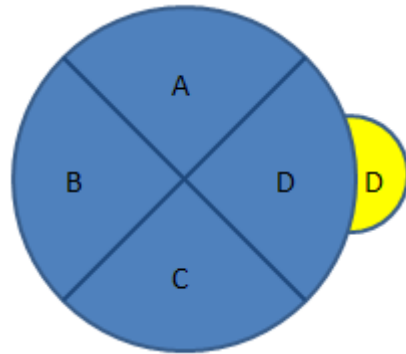
- **Baumol**

서비스업에 대한 관점이 관점 A에서 관점 B로 넘어감에 따라, 새로운 관심의 초점으로서 부각된 서비스업을 Baumol은 냉정하게 관찰하고 연구하였다. Baumol (1967)의 논문에서, 그는 서비스업에 대한 고찰을 새롭게 명백하게 하여, 서비스업의 활동유형에 내재된 본질적 성장 제약요소로 인해서 서비스업 생산성이 제조업 생산성보다 뒤쳐지는 것이 불가피하다는 결론을 내렸다. 그런데, 이 성장 제약요소들이 과연 무엇이었는가? Baumol이 말한 바에 의하면, 서비스업에는 잠재적 혁신 가능성을 제약하는 본질적 특성들이 있는 데, 이 특성들은 대부분 물리적 한계와 연관이 있다. 그의 결론은 유형성에만 가치를 부여하며 무형성을 유형성의 모든 것에 해당하는 "서비스업"이라는 범주에 몽땅 몰아넣는 당시의 편견을 반영하는 것이어서, 정보기술이 발전함에 따라 시간과 공간의 물리적 제약이 점점 사라질 것이라는 것을 예측하지 못 하였다.

- **Pavitt**

경제를 4 가지의 범주로 나누어서, 서비스업을 한 범주의 일부로 명시하는 Pavitt (1984)의 분류법은 관점 B를 아마 가장 잘 대변하는 서비스업 경제의 분류법일 것이다. Pavitt의 분류법에 관점 B를 시각적으로 통합시킨 도형은 다음과 같다.

- A-규모-집약적 산업
- B-전문-공급 산업
- C-과학-기반적 산업
- D-금융자-지배적 산업



<그림 2-2> Pavitt 의 분류에 통합시킨 관점 B

<그림 2-2>에서 나타난 바와 같이, 분류의 한 범주에 서비스업의 공간을 할애해 준 Pavitt 에게 서비스업은 초점 대상이 아니었으므로 서비스업은 분류의 한 범주의 일부에 반영되었다. 이러한 분류에 따른 서비스업은 혹 같이 보여서, 경제에서 정말 중요한 서비스업의 혁신을 이해하는 데에 장애가 되는 것 같기도 한다.

- de Jong 의

서비스업에 대한 연구를 수행할 때, 연구자들은 특성에 기초한 서비스업 정의를 추구하는 경향이 있었다. 그런데, 정의하기가 상대적으로 용이한 제조업과 달리, 모든 서비스업 유형을 포괄할 수 있는 서비스업 정의는 만족스러운 정도로 내리기가 쉽지 않아 연구자들이 많이 애먹었다. 그 원인의 일부는 너무 다양한 경제 활동 유형을 하나의 범주로 구분하는 제조업/서비스업 이분법에 의하여 서비스업을 정의하는 데에 있다는 것을 나중에 살펴보겠다.

Machlup (1962), Porat & Rubin (1977), Apte & Nath (2007) 및 Wolff (2006)을 비롯한 많은 연구자들이 다양한 연구와 분류법들을 발표하는 등, 서비스업에 관한 중요한 연구가 1960 년대부터 이루어졌다. 본 논문에서는 무형성, 생산과 소비의 불가분성, 저장의 난이성 및 이질성 등 4 가지의 특성에 기초하여 서비스업의

분석을 실행한 de Jong 외 (2003)가 제시한 전통적 접근방법을 자세하게 살펴보겠다. 각각의 특성이 서비스업에 적용되는 결과는 제조업에 적용되는 경우와 반대이다.

### de Jong 외가 내린 정의에 부합한 서비스업 유형들

- **무형성**- 이 특성은 많은 서비스업 거래에서 생산품이라는 유형물이 창출되지 않는다는 점을 나타낸다. 예를 들어서, 우편물의 배달은 물품을 한 위치에서 다른 위치로 이동하는 것만을 의미하고, 선생님의 교육은 보이지 않는 지식을 학생들에게 전달하는 행위만 되는 것이고, 집 청소는 유형물의 생산 없이 집에 작은 변화만 가져 오는 것이다.
- **생산과 소비의 불가분성** - 제조업은 일단 물건을 만든 후 소비를 위하여 판매한다. 그런데, 서비스업은 일반적으로 서비스업 유형(類型)에 있는 무형성의 특성 때문에, 생산과 소비의 분리는 보통 가능하지 않다. 녹음기의 발명 전에는 선생님의 강의는 수업 시간에만 들을 수 있었다. 자동차 수리는 자동차를 직접 수리해야 하는 것이다 (정비사가 서비스를 제공하는 수리("생산")와 자동차가 서비스를 받는 수리("소비")의 동시성).
- **저장의 난이성** - 유형의 물품만 오랫동안 저장할 수 있다는 전통적 특성을 고려하면, 저장의 용이성도 유형성과 관련성이 있다. 오늘의 우편물은 오늘 배달하고 내일의 우편물은 내일 당일에 배달하기 때문에 배달 서비스업은 다음날까지 저장할 수 없다. 내 차를 오늘 수리한 정비사는 장래의 고장도 같이 고칠 수 없다. 내 집을 오늘 청소한 청소부는 내일 청소를 같이 할 수 없으므로 내일 다시 와서 또 다시 청소하여야 한다.
- **이질성** - 제조업의 경우, 생산품을 똑같이 생산하거나 변종 생산품을 불연속적으로 생산하는 조립 라인이 생각나지만, 서비스업의 경우, 생산하는 환경의 이질성 때문에 각각의 서비스 결과물이 다르게 나타나는 경향이 있다.

선생님이 강의하는 내용은 강의할 때마다 조금 차이가 있다. 자동차의 고장은 정비할 때마다 다르기 마련이다. 그리고, 헬스클럽의 퍼스널 트레이너는 고객 개인에 적합한 맞춤 훈련을 실시한다. 식당 손님도 보통 개인마다 다른 음식을 주문하기 마련이다. 이러한 예를 통하여, 서비스업 거래의 이질성이 충분히 인정될 수 있다.

de Jong 외가 제시한 4 가지의 특성은 양분법의 성격을 가지고 있고, 서비스업과 제조업은 상호 배타적인 경제활동 영역으로 정의되어 있기 때문에, 이 특성들을 양면의 관점에서 관찰하고 그 반대의 특성이 제조업에 해당되는지도 확인할 수 있다. 사실, 제조업은 de Jong 외가 제시한 서비스업의 특성들에 반대되는 특성에 잘 해당되는 것을 보면, de Jong 외가 내린 서비스업 정의는 제조업에서 비롯되었다는 것을 알 수 있고, 관점 B가 기술적 접근방법에서 유래되었다는 것도 재확인할 수 있다.

#### de Jong 외가 내린 정의에 부합하는 제조업 유형들

- **유형성** - "제조업"은 "물품"의 생산으로 정의되어서, 무형의 성질을 가진 제조물은 상상하기 어렵다. 기계에서부터 옷에 이르기까지, 그리고 책에서부터 컴퓨터에 이르기까지, 제조업은 전적으로 유형물의 창출에 해당한다.
- **생산과 소비의 가분성** - 재화는 어느 목적으로 사용하기 위해서 생산되는데, 거의 항상 나중에 사용한다. 기계, 옷, 도서 및 컴퓨터 등, 생산은 먼저, 소비는 나중에 하기 때문에, 제조한 물품은 생산과 소비의 가분성 조건을 충족한다.
- **저장의 용이성** - 생산단계와 소비단계가 분리되어 있기 때문에, 제조품은 나중에 사용(소비)하기 위하여 저장의 용이성이 당연히 있어야 한다.

- **동질성** - 산업혁명의 핵심에는 표준화에 기초한 대량생산을 구현한 혁신이 있다. 그러므로, 위에서 말한 몇 가지의 제조품을 포함한 대부분의 제조품들은 주로 동질성의 묶음으로 생산된다.

이 시점에서, de Jong 외가 내린 정의에 해당하는 4 가지의 특성을 관찰할 수 있다.

1. 무형성과 이질성의 특성은 독립적인 성질을 가지고 있다; 반대의 특성은 유형성과 동질성이다. 어느 한 쪽이 더 좋다거나 더 나쁘다고 할 수 없다. 단, 양쪽의 특성은 상호 배타적이어서 어떤 하나의 무엇에는 유형성과 무형성, 또는 동질성과 이질성이 동시에 존재하지 못한다. 단, 해당 특성에 상응하는 서로 다른 특성의 정도를 상상할 수 있다.

그런데, 생산과 소비의 불가분성과 저장의 난이성은 상호 배타적이지 않은 한계 상황을 설명하는 특성이기도 하다. 생산과 소비가 분리된 경제활동은 상황에 따라서 분리되지 않을 수도 있다. 마찬가지로, 저장 가능한 생산물을 저장하지 않고 바로 소비할 수도 있다.

이러한 관찰은 제조업과 서비스업 간의 상호작용, 그리고 각 부문 내에서의 상호작용을 이해하는 데에 의미가 있다고 할 수도 있다.

2. 제조업과 서비스업을 전통적 관점에서 볼 때는 오직 유형의 물건만 공간의 한 위치에서 다른 위치로 이동할 수 있다는 것, 그리고 시간의 한 시점에서 다른 시점으로 이동할 수 있다는 점으로 인해서, 생산과 소비의 불가분성과 저장의 난이성, 두 가지 특성 모두 무형성에 속하는 하위 특성들이라고 결론을 내리게 된다. 다른 말로 하면, 무형성은 1 차적 특성이고 다른 2 가지의 특성은 2 차적 특성이라는 점이 인정되어서 생산과 소비의 가분성과 저장의 용이성이 제조업의 독립적 특성이라는 주장이 부인될 수밖에 없다.

3. de Jong 외가 제시한 4 가지의 특성 중 마지막 특성인 이질성의 경우, 이질성이 반드시 서비스업에만 해당된다고 할 수 있는 본질적인 이유가 없다. 서비스업과 마찬가지로, 제조품도 생산에서부터 소비자로의 배송 단계에 이르기까지 거래처마다 각기 다른 맞춤형으로 진행시킬 수 있다. 맞춤형이거나 복합적인 재화를 흔히 "혼종 재화(hybrid good)"로 지칭하는 것도 본 분석의 기반은 제조업에 있다는 것을 증명한다.

현대의 제조업 기술은 표준화를 통해서 효율성을 제고하기 위하여 동질성을 추구해 왔다. 서비스업은 표준화를 통하여 효율성을 제고하는 것이 비교적 어려워져서, 이질성이 부각되는 것이 불가피하였다. 이것은, 많은 서비스업 활동이 기술을 통한 확장성에 본질적으로 한계가 있어서 잠재적 생산성 향상에 한계가 있다는 Baumol의 주장의 핵심 취지와 깊은 관련성이 있다.

하지만, 이질성이 서비스업의 내재적 특성이라고 할 수 없다. 정보혁신 시대가 출현하기 전에는, 이질성은 효율성 제고를 추진하는 데 있어서 서비스업 활동의 무형성으로 인한 한계에서 비롯된 외재적 요인으로 작용되는 특성으로 여겨진다.

그래서, de Jong 외가 제시한 서비스업 특성을 해석해본 바와 같이, 생산과 소비의 가분성 및 저장의 용이성을 제조업의 1 차적 특성으로 구분하는 유형성의 범주에서 분류할 수 있고, 이질성은 제조업에만 특정적이지 않다는 점을 고려하면, 서비스업과 제조업의 기본적인 차이점은 경제 활동이 유형의 결과물을 낳는지의 여부에 달려 있다.

de Jong 외가 내린 서비스업 정의가 관심을 끄는 유일한 이유는 그 정의가 전통적 관점에서 관찰되는 다양한 서비스업 활동에 잘 해당된다는 점뿐이다. 그러나, “de Jong 외(2003)는 서비스업은 일반 재화와는 달리

무형(immaterial)이라는 점을 지적하고 있으며, 서비스업의 무형성을 강조하는 이들의 접근방법은 아담 스미드(A. Smith)가 제시한 서비스업 정의를 확장하는 것이라고 할 수 있다”고 한 Seo (2008, pp. 288-289)가 de Jong 외에 대하여 지적한 것과 같이 de Jong 외가 내린 정의는 아담 스미드가 제시한 서비스업 정의를 많이 발전시킨 연구결과라고 할 수 없다.

제조업과 서비스업의 2 개 부문으로 분리하는 분류체계는 과거에 어느 정도 유효성이 있었다고 해도 정보기술이 출현함에 따라 이러한 분류체계들은 시대에 뒤떨어지게 되어서 서비스업의 전통적 특성들이 제조업에도 해당될 수 있고, 재화에만 해당했던 종래의 특성들이 오늘 날에는 서비스업에도 해당되는 현상이 점증적으로 나타나고 있다는 것이 본 논문의 핵심적 견해들 중 하나이다. 정보혁신이 서비스업에 미치는 영향을 제 2.2.3.1 항에서 고찰하겠다.

### 2.1.3 서비스업 혁신의 시사점

앞서 설명한 바와 같이, 기술적 접근방법은 기술적 혁신에 초점을 맞추고 있다. 위의 관점 B 가 시각적으로 나타낸 바와 같이, Gallouj 가 명명한 이 접근방법의 다른 이름인 동화적 접근방법(assimilative approach)의 의미를 보면 (Gallouj & Savona, 2009, p. 155), 기존에 서비스업에 대한 이해가 제조업에 대한 이해에 얼마나 기초한 것인지를 알 수 있다.

처음에는 기술적 접근방법이 당연한 관점이었는데, 지금은 자세히 살펴볼수록, 그러한 접근방법은 제조업-중심적 세계관에 부합하지 않는 분류 체계나 혁신 유형을 포괄 할 수 없다는 것을 알 수 있다.

기술적 접근방법으로 서비스업을 이해하지 못하는 가장 큰 이유들 중 하나는 그러한 접근방법은 몇 가지의 혁신 유형을 포괄하지 못한다는 점이다. "Pavitt 의 접근방법이 포괄하지 못하는 특정한 유형과 양상의 혁신은 맞춤형(tailor-made)이나

특별한 목적의(ad hoc) 혁신, 무형 재화의 혁신, 증분성(incremental)이나 조합성(combinatory)의 혁신, 또는 조직성(organization)의 혁신"이라고 Gallouj (2002, p. 9)가 제시한 논점은 Pavitt의 분류뿐만 아니라 기술적 접근방법에도 전반적으로 적용된다.

맞춤형이나 특별한 목적의 혁신의 경우, 일시적 개선으로 이루어지는 변화는 기술에 기초한다고 보기가 어렵다. 제조업에 기초한 접근방법은 유형성만 다루기 때문에, 무형 재화는 기술적 접근방법이 적용되지 않는다. 증분성이나 조합성의 혁신은, 조직성의 혁신과 마찬가지로, 기술적 개선을 의미하는 것이 아니고, 전체를 구성하는 요소들을 재구성하는 결과를 낳는다. Gjerding (1996)에 의하면, 제조업의 경우, 서비스업보다 조직성의 혁신이 더 큰 역할을 하고 있다고 한다. 그러므로, 비기술적 형식의 혁신이 서비스업에 속하지 않는 사업활동을 이해하는 데 얼마나 중요한지를 알 수 있다.

형식화하는(formalizing) 혁신과 객관화하는 (objectifying) 혁신은 기술적 접근방법으로는 충분하지 않게 다루어지는 혁신유형으로서, 기술적 수준의 전반적 제고와 상관성이 있는 혁신 유형이 아니고, 재화나 서비스업의 특징을 설명하는 것으로만 끝나는 혁신이다. (Gallouj, 2002, p. 21)

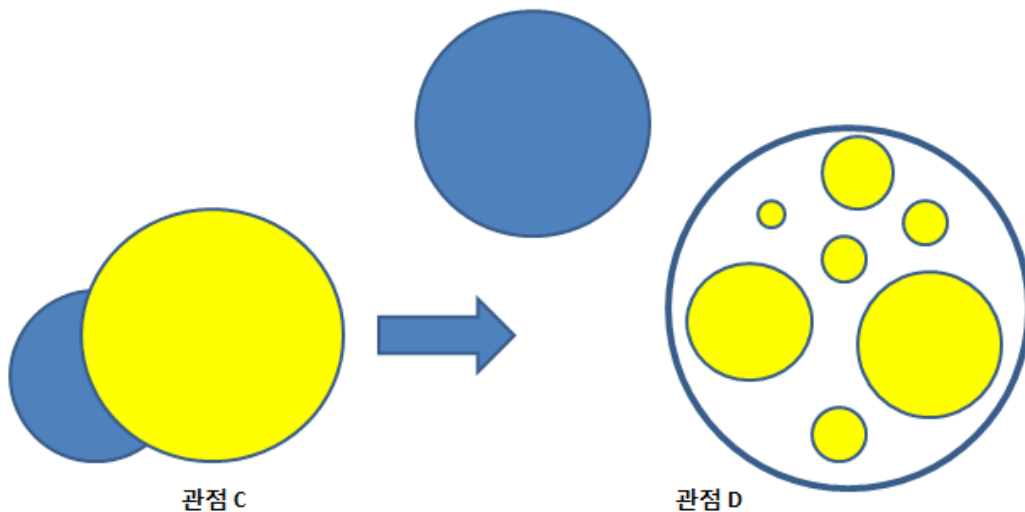
기술적 접근방법은 "가지고 있는 도구가 망치밖에 없으면, 모든 것이 못과 같이 보인다"는 말로 그 특성을 설명할 수 있다. 관점 B의 경우, 서비스업을 "제조업의 플러스 알파"로 정의함으로써, 관점 B가 관점 A의 이해 수준보다 그 폭이 더 넓다는 것을 알 수 있는 데도, 그 알파 부분을 잘 이해하지 못한다. 기술적 접근방법은 서비스업이라고 하는 알파 부분을 이질적인 경제활동의 범위로 인정하지만, 역설적이게도, 그 이질성의 실체를 그 정도에 맞게 파악할 수 없다. 과거에는 이러한 접근방법이 통용되었을 수도 있지만, 오늘 날에는 새로운 형태의

경제활동이 증가함에 따라, 기술적 접근방법은 서비스업의 혁신뿐만 아니라, 현대의 제조업의 여러 형태도 제대로 이해하기에는 미흡하다고 생각된다.

Gallouj 는 "기술적 접근방법에 기초한 분석의 설명력이 수확 체감이 발생하는 지점에 도달했다는 것이 오래 전부터 분명해졌다"고 말했다 (Gallouj, 2002, p. 16). 그래서, 이 관점에 의하여 "서비스업"이라고 하는 그 "알파"를 파악할 수 있는 보다 새롭고 나은 방법을 모색하기 위해서 많은 연구자들이 연구를 시작했다.

## 제 2 절 서비스업-지향적 접근방법

### 2.2.1 제조업에 대비한 서비스업의 차별화



<그림 2-3> 제조업에 대비한 서비스업의 차별화

시간이 경과하면서, 경제활동은 제조업에서 서비스업으로 그 영역이 확대되었다. 그러나 서비스업에 관한 전반적인 연구노력은 부족하였다. 따라서 기술적 접근방법이 성장하는 서비스업을 이해하는 데에는 한계가 있다는 것을 인정한 많은 연구자들은 서비스업의 다양성을 더 잘 이해할 수 있는 방법들을

모색했다. 서비스업-지향적 접근방법의 경우, 서비스업을 더 이상 실체 파악이 불가능한 "알파"나 블랙 박스로 보지 않고, 서비스업을 제조업과 상관없이 이해하고자 하는 것이다.

그 결과, 제조업에 기초하지 않은 서비스업의 새로운 정의와 분류가 등장하였으며, 심지어는 반대의 경우로 서비스업에 기초한 제조업의 새로운 정의도 등장하였다.

<그림 2-3>은 제조업보다 더 커진 서비스업을 여전히 제조업에 기초하여 이해하는 관점 C 에서 제조업을 별도로 두고 서비스업을 더 이상 제조업과 상관없이 이해하는 관점 D로 넘어가는 것을 나타낸다.

연구자들이 이미 알고 있는 영역(즉, 제조업)과 상관없이 새로운 영역(즉, 서비스업)을 이해하고자 하는 서비스업-지향적 접근방법으로 연구가 진행되고 있었던 시기는 제조업/서비스업 이분법의 용도가 정점에 도달한 시기이었다. 서비스업과 제조업의 분명한 구분이 필수적으로 있어야만, 의미가 있는 서비스업-지향적 접근방법은 이분법에 따른 논리적 분류로 이어진다.

서비스업-지향적 접근방법은 서비스업은 제조업과 다르다는 것에 초점을 맞추기 때문에 다른 이름으로서 차별화(differentiation) 접근방법 (Gallouj, 2002)과 분계화(demarcation) 접근방법 (Drejer, 2004)이라고도 한다.

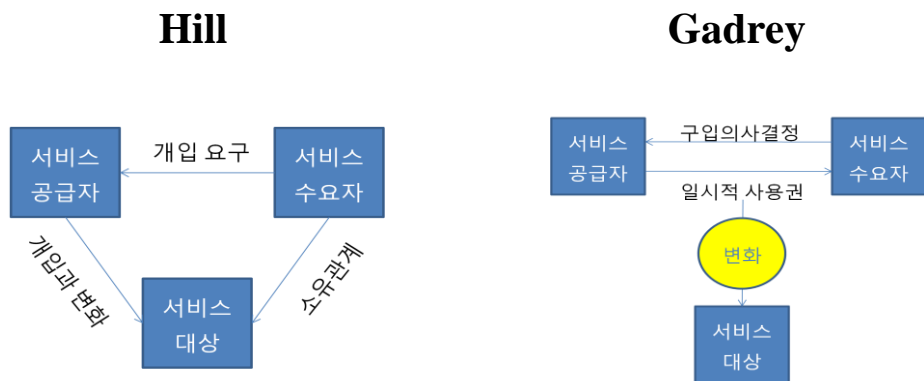
## 2.2.2 기존 연구

- Hill 및 Gadrey 가 내린 정의들과 Seo 의 분석

Baumol 이 내린 결론의 한계가 잘 드러나듯이, 서비스업의 정의는 서비스업의 성장 동력을 이해하는 데에 아주 중요하다. Hill (1977)은 제조업-중심의 틀에서 벗어나, 서비스업을 제 1의 원칙으로 정의하고자 하는 혁명적인 서비스업의

재정의를 처음으로 제시했다. 그때까지는 Adam Smith 를 비롯한 경제학자들은 서비스업이 유형성의 제조업과 어떻게 다른지를 정의하였지만, Hill 이 내린 정의는 서비스업이 유형의 특징 또는 제품과 어떻게 다른 것인가에 기초하지 않고, 그 대신에 서비스 공급자, 서비스 수요자, 그리고 서비스 대상, 이들 상호 간의 관계에 기초하였다. 나중에, Gadrey (2000)는 Hill 의 모형에 사용권 개념을 도입하여 "변화"의 개념을 중심에 놓고 새로운 서비스업의 정의를 발표하였다.

Hill 과 Gadrey 의 서비스업 개념을 요약하면, 다음과 같이 Seo (2008)가 구상한 도표를 작성하고 정의를 내릴 수 있다.



“서비스란 인간 및 재화(경제주체가 소유하는)의 조건변화라고 정의할 수 있을 것이다. 그런데 이 변화는 다른 경제주체의 활동의 결과이며, 서비스의 직접적 대상이 되는 인간이나 또는 재화를 소유한 경제주체의 사전 동의 하에 이루어진다.”

출처: (Seo, 2008, pp. 290, 294-295)

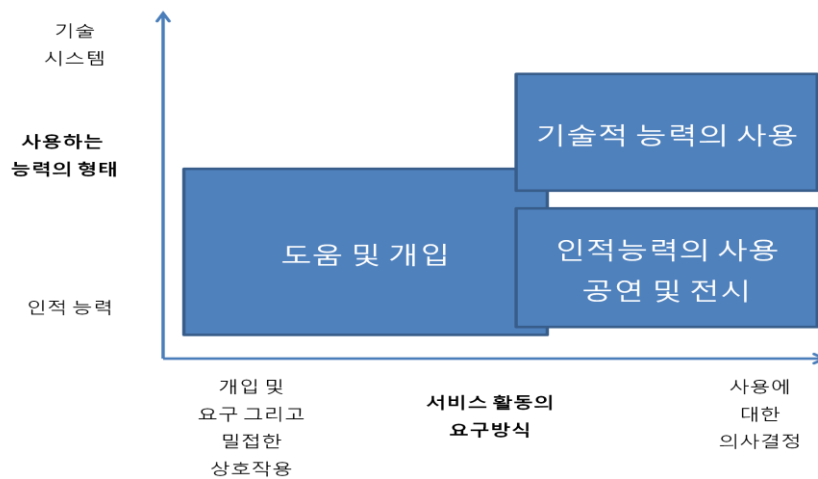
“조직 A로부터 경제주체 B가 일정 기간 동안 구입하는 사용권은 A가 통제 및 소유하는 기술적 또는 인적 능력이다. 이 사용권 구입은 경제주체 B 또는 B가 소유한 재화 C에 유용한 효과를 가져다 주기 위한 것이다.”

<그림 2-4> Hill 과 Gadrey 의 서비스에 대한 개념

따라서, 다음과 같은 두 가지 점을 주장할 수 있다:

- 사용권은 기술적 능력이나 인적 능력에 기초할 수 있다.
- 서비스업 행위는 적극적인 개입 요구와 밀접한 상호작용, 또는 사용에 대한 의사결정에 기초할 수 있다.

이외에도, Gadrey 가 내린 정의에 기초하여 Seo 가 구상한 다음 도표 (이하, "Gadrey/Seo 도표")를 제시함으로써, 서비스업을 3 가지의 주요 유형(서로 겹치는 부분이 있음)으로 분류할 수 있다.



출처: (Seo, 2008, p. 295)

### <그림 2-5> Gadrey/Seo 도표

서비스업-지향적 접근방법에 기초한 정의들은 서비스업을 제조업과 연관시킴으로써 발생한 불균형을 바로 잡는 데에 큰 도움이 된다. 이들 정의는 대량생산의 제조업에서 잊어버린 "관계"에 중점을 둠으로써 더 큰 가치를 창출하고 서비스업에서 간과되었던 측면을 조명한다.

하지만, 관계라는 개념이 오직 서비스업에만 적용되는 것이라고 할 이유는 없다. 제조업은 효율성을 추구하기 위해 생산단계에 집중하였고, 관계가 더

돋보이는 유통부분은 "서비스업"의 범주로 간주하였다. 제조업에는 관계부분이 없는 것 같은 것은 제조업의 범주에 유통부분의 역할을 고려하지 않기 때문이다.

오늘날 기술이 발달함으로써, 서비스업도 제조업같이 대량생산의 효율성을 실현하여서, 관계부분을 놓치는 부작용이 쉽게 발생하기도 한다. 소비자에게 서비스를 제공하는 인터넷 서비스 업체(Seo/Gadrey 도표에서 기술적 능력의 사용), 라디오 또는 TV 방송국(인적 능력의 사용), 그리고 맥도날드 드라이브-스루 매점에서 햄버거를 구입(도움 및 개입)할 때의 매점은 소비자와 실질적인 관계가 없다. 거래처의 집에서 맞춤형 가구를 만들고 설치하는 행위는 위에 열거한 3가지의 서비스업 행위들보다 더 깊은 관계를 내포하고 있는 제조과정이다.

그리고, 지적재산권의 사용에 있어서는 이러한 경향이 더욱 더 높아지는 것도 알 수 있다. 저작권이나 특허권을 사용할 권리를, 특히 온라인 중재인을 통해서, 구입할 경우, 구입자와 공급자 사이에 어느 관계도 있다고 할 수 없다. Rifkin (2000)이 소개한 접근 경제(access economy)는 서비스이든지, 무형물이든지, 이들은 재화와 마찬가지로 관계가 없는 상태에서 거래할 수 있다는 것을 잘 증명한다.

Hill 등이 소개한 서비스업의 정의에 있는 문제점은, 관계에 기초한 통찰이 전반적으로 잘못된 것이 아니고, 이러한 정의는 제조업 또는 서비스업의 일부 범주에만 적용할 수 있다는 것이다. 어떤 경제활동이든지 간에 관계나 사용권의 측면을 보면 유익한 정보를 많이 얻을 수 있지만, 그렇다고 관계나 사용권의 요소들이 서비스업의 전체 영역을 구성한다는 것은 옳다고 할 수 없다.

- de Jong 외, 재참조

위에서 내린 결론을 더 살펴보려면, 전통적 서비스업 유형과 Gadrey/Seo 도표에서 나타낸 서비스업 유형들을 de Jong 외가 규정한 특성에 초점을 맞추어 재검토하여 각 서비스업 유형에 대하여 그 특성의 유무 여부를 확인하는 것이

유익한 고찰방법이 된다. 그리고, “인적 능력의 사용” 범주를 “기술을 적용한 인적 능력의 사용”과 “기술을 적용하지 않은 인적 능력의 사용”으로 나누어서 분석하면, 정보기술의 영향도 볼 수 있다.

<표 2-1> Gadrey/Seo 도표에서의 de Jong 외에 의해서 소개한 특징

	전통적 서비스업	도움 및 개입	기술적 능력의 사용	기술을 적용한 인적 능력의 사용 (방송 공연 및 전시)	기술을 적용하지 않은 인적 능력의 사용 (라이브 공연 및 전시)
무형성	유	유	유	유	유
생산과 소비의 불가분성	유	유	무	무	유
저장의 난이성	유	유	무	무	유
이질성	유	유	무	무	유

### 무형성

<표 2-1>에서 제조업/서비스업 이분법의 유래를 알아내는 단서를 찾을 수 있다. 위와 같이, Gadrey/Seo 도표에서 제시한 3가지의 서비스업 유형은 모두 무형성의 특성이 있다. 사실, 정보혁명의 시기에는 서비스업과 무형성에서 비롯된 가치가 계속 증가하는 추세를 보여 왔다. 전문 서비스업에서부터, 인터넷 액세스나 음악회에 이르기까지 그것들에 있는 공통점은 바로 무형성의 특성이다.

### 생산과 소비의 불가분성

그런데, 무형성의 특성 이외의 다른 특성들을 검토할 때부터는 de Jong 외가 규정한 서비스업 특성의 내재성이 대폭 낮아진다. 미용사, 변호사 및 청소부와 같은 개인 서비스업 제공자들은 모두 서비스를 제공함에 있어서 어느 정도의

공동생산이 필요하지만, 인터넷을 이용하는 소비자는 통신 경로를 제공하기만 한 생산자와 의미있는 공동생산 활동을 하지 않으며, 라디오, TV 나 인터넷으로 보는 엔터테인먼트 프로그램도 공동생산의 개념과는 거리가 멀다. 지적 재산권의 접근도 구매자와 판매자 간에 아무 상호작용 없이 이루어지는 경우가 많다. de Jong 외가 제시한 모형의 예외적 특성은 정보통신이 이루어 낸 성과에 의해서만 내재될 수 있었다.

### 저장의 난이성

오늘 날, 소비자는 컴퓨터 시스템에 거의 무한히 저장할 수 있는 데이터나 오락 프로그램에 언제 어디서나 접근할 수 있다. 그래서, de Jong 외가 내린 서비스업의 정의는 이러한 서비스업의 측면을 설명하기에는 많이 미흡하다는 것이 드러난다.

### 이질성

이질성은 현대의 서비스업에 굳이 내재한다고 할 수는 없다. 맥도날드 등 외식산업을 비롯하여, 광범위한 서비스업에서 프랜차이즈가 증가하는 함에 따라서, 서비스업의 이질성이 많이 감소되었다.

이러한 현상은 다른 영역에서도 있다. 예를 들어서, 한 소비자가 사용하는 인터넷 서비스는 다른 많은 소비자가 쓰는 인터넷 서비스와 다름이 없고, 디지털 정보의 무한 복제가 가능한 지금의 환경에서는 디지털화된 다양한 종류의 오락 프로그램이 동질성을 가지고 있다. 한편, 맞춤형 도움이 가능한 “소비자 환경에 적합하게 맞춤 제작된 컴퓨터 소프트웨어”는 “도움 및 개입” 유형에 (공동생산의 관점과는 아무 상관없으나, 저장성의 관점은 적용됨) 해당된다고 할 수도 있다. 이러한 서비스의 유형을 정식으로 분류하면, "기술적 능력의 사용" 유형에 해당된다. 그렇지만, 서비스업 행위의 결과는 "도움 및 개입" 유형과 전혀 다르지 않다.

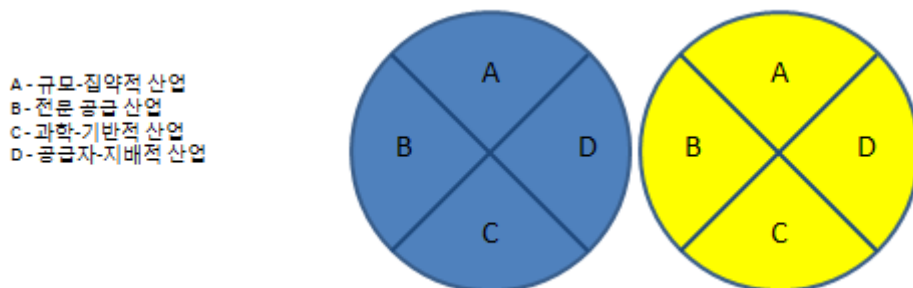
따라서 위의 검토 과정에 기초한 두 가지의 내용을 알 수 있다.

1. Seo/Gadrey 도표에 도시된 "도움 및 개입" 유형이 전통적 서비스업의 개념과 가장 가깝고, de Jong 외가 규정한 특성으로 잘 설명된다.
2. 무형성은 de Jong 외가 규정한 특성들 중에서 유일하게 모든 유형의 서비스업에 해당된다. 다른 특성들은 Seo/Gadrey 도표에 도시된 서비스업의 유형들 중 "기술적 능력의 사용"과 "인적 능력의 사용" 서비스업에 부분적으로 해당되지 않는다.

- Soete & Miozzo

다음 항목의 내용을 먼저 살펴보면, Soete & Miozzo (2001)는 Pavitt의 분류법에 따른 제조업에 일차 적용된 4 가지의 범주들이 서비스업에도 적용될 수 있다고 하였다. 이점을 고려하면, 그들은 초기 통합론자(early integrators)라고 하는 것이 옳을 것 같다.

그런데, Soete & Miozzo 는 경제활동을 설명하기 위한 제조업/서비스업 이분법을 인정하면서도, 제조업과 서비스업의 공통점을 분석했다. 그래도, Soete & Miozzo 의 분류법은 서비스업에서 다중 혁신의 행로를 열어주는, 서로 다른 서비스업 유형들이 Soete & Miozzo 분류법에 따라 어떻게 분류되는가에 따라서 달라진다는 것을 시사함으로써 Pavitt의 관점을 많이 발전시킨 묘안으로 볼 수 있다.



<그림 2-6> Soete & Miozzo 의 분류법에 따라 수정된 관점 D

- **Barras**

Barras (1986)가 수행한 혁신의 역주기에 대한 연구는 서비스업 혁신의 역동성에 대하여 손꼽히는 연구로 자주 거론된다. 그 뒤를 이은 연구 논문에서는 금융부문을 연구한 Barras의 결론이 다른 서비스업 유형에도 적용될 수 있는지에 대한 의문을 던지고 있는데, 이 의문은 무리한 가정에 근거한 것이다.

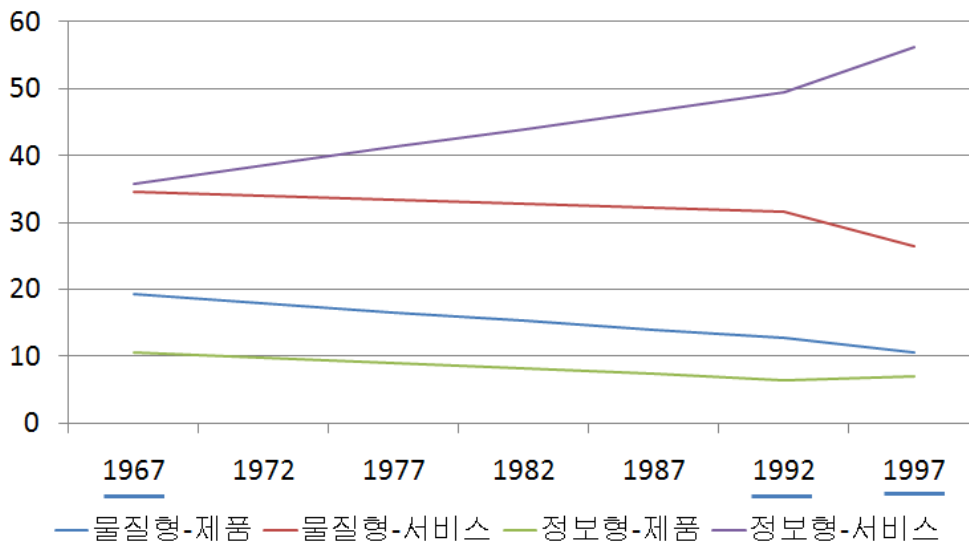
서비스업의 행로와 제조업의 행로가 이분법의 2개 부분에 각각 해당한다고 가정한다면, Barras의 모형이 서비스업 전체에 적용될 수 있는지를 물어보는 것은 합당하다. 그런데, 이분법을 적용하지 않고, 제조업을 다양하게 존재하는 많은 생산 유형들 중 하나로 보면서, 금융부문도 단지 하나의 일반적 산업범주로 간주하면, Barras의 역주기는 다른 산업유형에 쉽게 적용되지 못 한다는 이유로 그것의 유용성에 대하여도 의문을 갖지 않으면서, 그의 특유의 혁신 행로를 확인할 수 있었다는 것은 흥미롭고 만족스러운 점이다.

서비스업-지향적 접근방법으로 이어진 관점 C와 관점 D의 발생 동기인 정보혁명에 대한 고찰 없이 이루어지는 현대 서비스업에 대한 조사는 완전한 조사라고 할 수 없다.

### 2.2.3 정보경제의 분석틀을 이용하여 실시한 제조업과 서비스업의 추가 분석

경제를 정보측면과 서비스/제품측면에 기초하여 행렬구조로 분류한 Apte, Karmarker & Nath (2008)는 <부록 1>과 같이 제시했다.

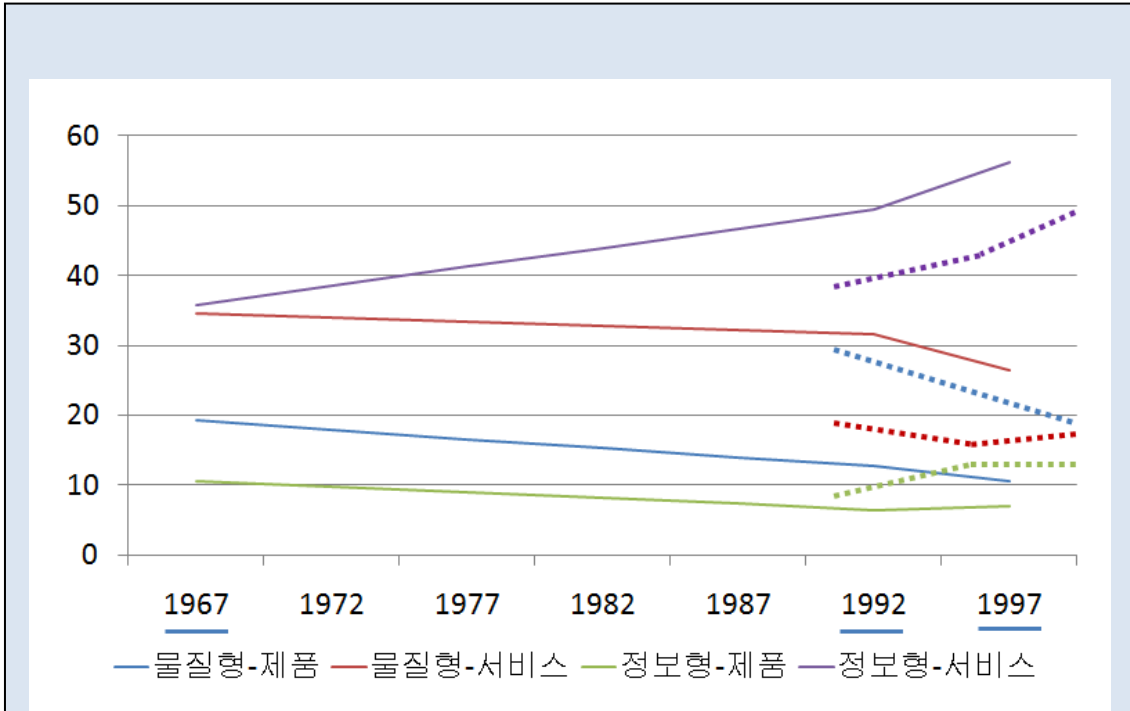
<부록 2>에 있는 4개 부문의 시간흐름에 대한 경향을 도표로 그리면, 또 다른 중요한 점이 파악된다.



출처: (Apte, Karmarkar, & Nath, 2008, pp. 18-19)

### <그림 2-7> 정보경제의 분석틀을 이용하여 관찰된 제조업과 서비스업 경향

<그림 2-7>에서는 미국경제의 정보형 서비스업이 1967년 36%에서 1997년 50%를 넘는 수준으로 올라간 점이 가장 주목할 점이다. 아울러, 도표를 자세히 살펴보면, 물질형 서비스업이 경제에서 차지하는 비율이 상당히 떨어졌기 때문에, 단순히 서비스업이 증가했다고 하는 것은 정확하지 못한 결론이다. 차라리, 정보형 서비스업만 다른 3개 부문들에 비해 획기적으로 증가하면서 다른 부문들은 상대적으로 감소하였다고 해야 한다. 정보형 서비스업은 역시 Seo/Gadrey가 제시한 기술적 능력의 사용유형과 기술을 적용한 인적 능력의 사용유형에 해당하는 데, de Jong 외가 규정한 특성과는 잘 맞지 않는다.



출처: (Apte, Karmarkar, & Nath, 2008, pp. 18-19), (Choi, Rhim, & Park, 2006)

### <그림 2-8> 한국경제에 대한 전망

Choi, Rhim & Park (2006)이 제시한 1990년부터 2000년까지의 한국경제에 대한 데이터를 살펴보면 (도표에서 점선으로 표시됨), 한국에서도 위와 같은 경향이 있다는 것을 알 수 있다. 단, 한국경제는 미국경제만큼 경제부문이 다변화되어 있지 않고 한국의 물질형 서비스부문은 미국처럼 1990년대에도 감소되지 않았다.

이 점은 본질적 성장 제약요소들 때문에 서비스업의 생산성 증가율이 장기적으로 제조업에 비해서 낮아질 것으로 예측한 Baumol의 논문에 내포된 의미를 이해하는 데에 중요한 단서를 제공한다. Baumol이 설명한 서비스업은 역시 물질형 서비스업이지, 이러한 본질적 성장 제약요소가 없는 정보형 서비스업이 아니다. 더욱이, 본 논문에서 나중에 소개될 저자의 과정-관여 모형은 Baumol의 생산성 예측이 서비스업의 한 측면에만 해당되는 것임을 설명하고 있다.

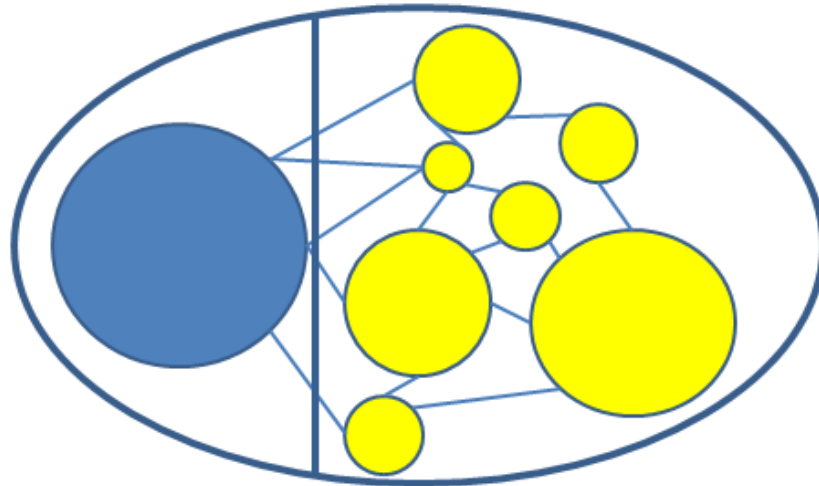
#### 2.2.4 서비스업-지향적 접근방법의 한계를 넘어야 할 필요성

서비스업-지향적 접근방법은 서비스업에 대한 이해의 폭을 넓히는 데 크게 기여해서 서비스업의 광범위한 경제활동을 이해하는 데에 큰 힘을 주었다. 그렇지만, "서비스업"에만 명시적으로 자체 제한하는 서비스업-지향적 접근방법은 제조업과 서비스업을 분리하는 인위적인 장벽을 세워서 더 넓은 경제활동에 대한 이해조차 자체 제한한다. 이렇게 제한하는 것은 초기 연구를 수행하는 데에는 도움이 되었을 수도 있었겠지만, 정보기술이 지난 50년 동안 끊임없이 발전함에 따라 불필요한 제약요소가 되었다.

정리하자면, 기술적 접근방법은 "가지고 있는 도구가 망치밖에 없으면, 모든 것이 못과 같이 보인다"는 말로 특성화할 수 있었다면, 서비스업-지향적 접근방법은 "새로운 도구들을 써본다"는 말로 그 특성을 설명할 수 있다. 각 도구가 나름대로 유용하지만, 각 도구의 개별 사용의 한계를 넘어서 다 같이 한 도구함으로 모아 효과적으로 사용하면, 가장 이상적인 결과를 얻을 수 있다. 이 점을 폭넓게 설명한 것이 다음 절의 주 내용이다.

### 제 3 절 통합적 접근방법

#### 2.3.1 서비스업 및 제조업의 통합적 이해



관점 E

<그림 2-9> 서비스업 및 제조업의 통합

연구가 서비스업-지향적 접근방법으로 진행됨에 따라, 연구자들이 제조업/서비스업 이분법에 따른 2 개 부분을 하나로 통합할 수 있는 방법을 모색하기 시작한 것은 필연적이었다. 관점 E 는 Gallouj (2002, p. 1)가 명명한 통합적(integrative) 접근방법을 (제조업과 서비스업을 동시에 보면서 둘 중 하나를 다른 하나의 분석을 위한 준거 표준으로 간주하지 않음) 상징한다. Gallouj (2002, p. 1)에 의하면, 통합적 접근방법은 "재화와 서비스가 서로 수렴하는 경향"을 가장 잘 반영한다.

#### 2.3.2 기존 연구

많은 연구자들은 서비스업/제조업 이분법에 기초하여 연구하는 것보다 시각을 넓혀서 다른 측면으로 관찰하기 위해서 더 좋은 접근방법들을 모색했다. 이

연구자들 중에 Gummesson (1995)은 "거래처들이 구입하는 것은 제품도, 서비스도 아니고, 그들이 구입하고자 하는 것은 가치를 창출하는 서비스"라고 주장했다.

Vargo (2004)에 의하면, "교환의 기본 단위는 전문적 역량과 지식의 응용"이라고 하면서, 서비스에 기초하여 정의하는 "제품"은 "서비스 공급을 위한 유통 수단"이라고도 했다.

- Castellacci

Castellacci (2008)가 Pavitt 와 Miozzo & Soete 가 수행한 기존 연구에 기초하여 같은 모형 공간 안에 제품과 서비스 모두를 포괄하는 새로운 분류를 제시했다 (<부록 2> 참조).

이 분류에서 각각의 산업 유형은 기술적 내용의 정도와 수직적 사슬의 위치에 기초하여 범주화되어 있다. <부록 2>에 도시된 바와 같이, 서비스업 또는 제조업의 모든 경제 활동 유형들이 4 가지의 주요 부문 중 어느 곳에도 속할 수 있다.

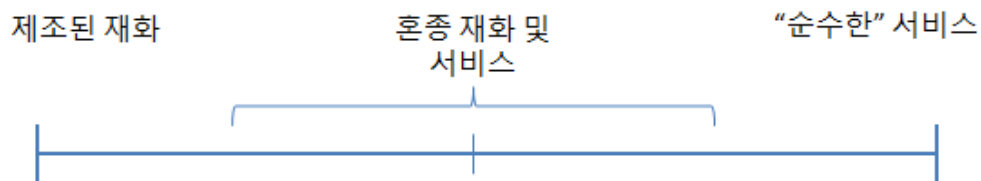
- Gallouj

서비스업과 제조업을 설명하는 Gallouj (2002, p. 58)가 제시한 통합적 접근방법인 특성-기반적(characteristics based) 모형의 가장 일반화된 형태는 <부록 3>에 예시한다.

Gallouj 의 특성-기반적 모형에 따르면, 전통적 재화가 최종 유형성의 특성을 갖고 거래처 역량의 투입 없이 생산된다. 한편, 컨설팅 같은 "순수한" 서비스는 기술적 특성이 없는 무형적 서비스의 특성을 나타낸다.

한편, Gallouj (2002)는 이분법과 그의 유/무형성 개념의 유래를 자꾸 언급한다 (2002, pp. 19, 54-55, 134). 가장 대표적인 예들 중 하나 (2002, p. 55)는 "'순수한', '무형' 서비스의 경우"에 있어서 "순수한 서비스"를 언급한 것이다. 이 예는

암시적으로 되어 있어도 항상 존재하는 서비스와 무형성의 불변 관계를 증명함으로써, 순수한 서비스와 대립되는 순수한 재화는 무형성이 없다는 것을 의미한다. 그뿐만 아니라, Gallouj 의 저서 (2002, pp. 44-45, 66, 103)에는 "혼종 재화/준 재화(quasi-good)"와 "혼종 서비스"에 대한 언급도 일부 있는데, 이는 서비스업과 제조업의 이분법이 <그림 2-10>에서 예시한 1 차원 연속체 같은 실체로도 시될 수 있다는 것을 잘 나타낸다.



<그림 2-10> 제조업/서비스업 이분법의 연속체

위에서 이미 충분히 설명한 바와 같이, 이러한 1 차원 연속체는 새로운 제조업과 서비스업 유형의 증식 현상을 기술하는 데에 많이 미흡하여서, 연구자들이 1 차원적 연속체에 상응하는 이분법에 기초한 관점을 고수하면, 경제활동의 유형과 혁신 행로의 다양성을 이해하지 못 한다.

1 차원 연속체는, 위에서 지적한 부족한 점이 있어도, Gallouj 의 저서에서 제시한 특성-기반적 모형이 혁신의 6 가지 모형(six models of innovation) (2002, pp. 70-104), 혁신의 조직(organization of innovation) (2002, pp. 105-130), 진화적 이론(evolutionary theory) (2002, pp. 131-162) 및 관습 경제학(economics of conventions) (2002, pp. 163-204)에 적용되었다. 따라서, 특성-기반적 모형은 제조업과 서비스업을 잘 설명할 수 있다.

### 2.3.3 제조업/서비스업이분법의 심도 깊은 고찰

위에서 지적한 통합적 접근방법의 부족한 점을 보완하기 전에, 제조업/서비스업 이분법의 탄생배경을 살펴보면 고찰하고 이해하는 데 도움이 될 것이다. 이렇게 해야, 왜 관점을 수정해야 하는지를 알고 나서, 더 좋은 관점으로 넘어갈 수 있다.

#### 2.3.3.1 제조업/서비스업 이분법의 발단

특성-기반적 접근방법은 서비스업과 제조업을 설명하는 데에 적합하다는 것이 입증된다. 그런데, 특성-기반적 접근방법을 설명하면서 자꾸 서비스업/제조업의 이분법을 명시적 및 암시적으로 언급하는 것은 일단 시정하여야 하는 문제점이 있다는 것을 의미한다. 연구자들이 기존의 제조업에 과다하게 중점을 두는 것을 시정하려고 할 때는 "서비스업" 영역을 명시적으로 고려하는 것이 의미가 있었지만, 경제의 전체 범위를 포괄하여 더 다양한 경제활동 유형들을 잘 파악하는 데에는 "서비스업"이라는 개념 자체가 장애가 되었다.

이 이분법의 탄생배경 논리는 단순하다. 대중 소비자들이 과거에 없었던 새로운 제품을 지속적으로 접할 수 있게 만든 생산성의 급속한 향상이 이루어짐으로써, 초기 연구는 제조업에 집중되었다. 이러한 모든 제품은 유형성을 가지고 있어서, 연구자들의 관점은 관점 A 에서 관점 B 로 넘어갔으며, 그 결과, 제조업외의 모든 경제활동은 "서비스업"으로 범주화되었다. 따라서, 제조업/서비스업 이분법이라는 말보다는 제조업/비제조업 이분법이라는 말이 더 정확할지도 모른다.

제조업/서비스업 이분법은 세계 경제를 "서구적" 및 "비서구적" 경제로 범주화했던 과거의 연구 방향과 비교할 수도 있다. 초기의 연구는 오직 서구적 경제를 중심으로 하여 진행되었다. 비서구적 국가들의 경제가 발전하기 시작할 때,

연구자들이 서구적 관점에 기초하여 비서구적 경제를 이해하기 위한 연구를 수행한 것이 첫 번째 접근방법이었다("기술적 접근방법"과 유사함). 나중에는 연구자들이 비서구적 경제를 서구적 경제와 분리해서 비서구적 경제의 고유한 특성과 본질을 파악하기 시작했다("서비스업-지향적 접근방법"과 유사함). 그 다음, 한 범주를 벗어난 유형을 이해하기 위해서, 연구자들은 서구적 및 비서구적 경제 둘 모두를 함께 파악하였다("통합적 접근방법"과 유사함). 그 다음 마지막에는, 연구자들이 이러한 서구적/비서구적 이분법을 넘어서, 서구적 경제와 같은 준거표준에 기초하지 않고, 각 경제의 복잡한 유형들을 파악하기 위한 연구를 시작하여야 할 필요성을 느꼈다 ("신개념의 통합적 접근방법"). 상기 비교 과정을 통해서, 제조업/서비스업 이분법의 탄생배경의 논리 및 그 이분법의 한계를 연구자들이 앞으로 넘어야 할 필요성도 보여준다.

### 2.3.3.2 제조업/서비스업 이분법의 탄생 배경

위에서 살펴본 바와 같이, 서비스업의 정의는 서비스업을 무형성과 상응하는 부문으로 범주화하고, 제조업의 정의는 주로 유형성의 특성을 강조한다. 이 점은 기존 정의의 기본적 공통점이고, 그 주요 내용은 다음과 같다.

- 유형개념으로 치우친 우리의 인식

초기의 경제연구로서 부에 대한 연구는 물리적 재화의 축적을 중심으로 하였다. Adam Smith 가 저술한 *The Wealth of Nations* 에서 오늘날까지 이어져 온 경제학 고찰이 시작되었다. 과거에는 유형물 외에 가치를 저장할 수 있는 방법이 없었기 때문에, 가치가 재화의 생산(즉, 제조업)과 소유와 연관되는 것은 당연하다. Gallouj & Windrum (2009)이 설명한 것과 같이, Smith 는 개인 서비스는 분업될 여지가 없거나 거의 없기 때문에, 서비스는 생산성 향상도 어렵다고 보았다. 그래서, 초기부터 유형성에 대하여 선천적 편견이 있었기 때문에, 혁신 연구가 제조업에

중심을 둔 것이 "서비스업"의 정의가 가진 실제적 의미는 "비제조업"이라고 하는 첫 번째 원인이다.

- 유형성의 제조업은 초기의 생산성 향상이 용이

제 2.1.2.1 항에서 이미 설명한 바와 같이, Schumpeter 같은 과거 연구자들의 관심이 주로 제조업에 있었던 이유는 제조업에서만 생산성 향상이 실제로 이루어지고 있었기 때문이다.

- 유형성의 제조업은 측정이 용이

제조업이 아닌, 이른바 "서비스업"은 20세기 후반에 생긴 것이 아니고, 사회적 활동이 시작될 때부터 존재하였던 것이다. 그럼에도, 비제조업의 혁신에 대한 연구에서 서비스업이 간과되었던 이유는 서비스업에서 개선이 이루어지는 기회가 제한적이었기 때문이다. 더구나, 보이지 않는 것은 보이는 것보다 측정하기가 어렵다. 지금도 그렇고, 과거에는 더 그러했다. 따라서, 제조업/서비스업 이분법이 생긴 세 번째 이유는 무형성의 유무를 측정하는 것이 본질적으로 어렵기 때문이라고 할 수 있다.

### 2.3.3.3 이분법에 대한 결론

- 제조업/서비스업 이분법의 근원적 미비점

경제 활동을 제조업과 서비스업으로 분리하는 발상은 잘못된 이분법을 낳는다. 이미 설명한 바와 같이, 역사적 배경하에서 상황을 고려하면, 우리는 연구자들이 경제를 이분법으로 파악한 것을 이해할 수 있다. 그렇지만, 이분법으로 인해서 경제적 가치창출의 기초적 특성을 착각하면, 결과적으로 혁신에 대한 이해를 복잡하게 하게 되어서 생산성 향상을 위한 노력의 효과도 떨어지게 된다.

- 유/무형성 개념은 단지 하나의 특성에만 해당될 뿐이지, 모든 경제활동에 상응하는 이분법적 분류체계의 기반은 되지 못함

제조업/서비스업 이분법은 처음부터 잘못된 것이어서 Gallouj & Savona (2009, p. 155)가 말한 "제조업 및 서비스업의 수렴"은 있을 수 없는 현상이라는 것이 본 저자의 입장이다. 가능한 활동의 영역으로 드러나는 범위가 넓어질 수록 제조업과 서비스업의 특성은 서로 수렴하는 것 같이 보인다. 그런데, 물질적 세계의 유추를 통해서 보면, 이 수렴하는 모습은 단지 착시현상일 뿐, 경제활동의 진정한 정의는 이러한 이분법으로 제한할 수 없다. 오늘 날의 정보기술로 알게 되는 것은 과거에는 좁은 범위의 경제활동이 가능했으나, 오늘 날에는 가능한 활동의 저변이 확대됨으로써 모든 경제활동 유형이 서로 연결되어 있다는 점이다. 발전함으로써 최첨단 영역을 열어감에 따라서 "수렴"이 되는 것 같은 현상은 더 넓게 존재하는 범위 영역의 "발견"일 뿐인 것이라고 생각한다.

- 경제활동은 "분류"가 아닌 "유형"으로 이해해야 함

Baumol 의 1967 년 논문에서, 본질적 성장제약 요소로 인해서 서비스업의 생산성이 제조업에 비해서 뒤질 것이라고 한 그의 주장은 서비스업의 고찰에 새로운 관점을 가져 왔다. 그런데, 이러한 서비스업에 대한 제약요소는 무엇이었는가? Baumol 에 의하면, 서비스업 활동은 그 잠재성을 제한하는 본질적 특성들이 있다고 했는데, 이 특성의 대부분은 물리적 제한을 의미한다. 그래서, 이는 가치를 유형적 차원에서만 인정하여, 무형적 활동을 "서비스업"이라고 해도 실제적으로는 "비제조업"을 의미하는 범주에 포함시키는 당시의 편견을 반영했다.

"비제조업"의 범주는 아주 다양한 범위의 생산물을 포괄함으로써 무형적 활동만을 포함하는 것이 아니다. 연구문헌에서 자주 언급되는 바와 같이, 제조업과 서비스업의 차이점은 제조업은 물리적, 서비스업은 물리적이지 않다는 것이

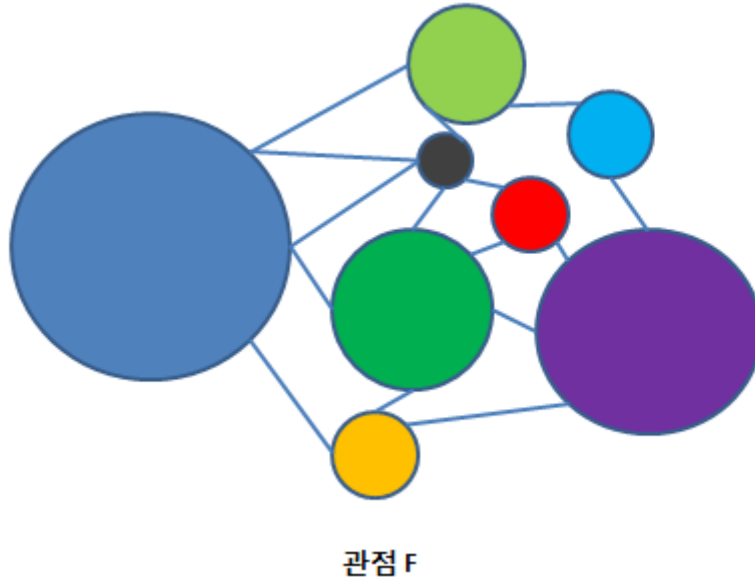
아니다. 서비스업을 제대로 이해하려고 한다면, 공동생산, 시간-이행(time-shifting), 가상화(virtualization), 상호작용, 생산과 소비의 동시성, 규모의 경제적 성향, 범위의 경제적 성향, 사적/공공 통제의 적합성, 정보 콘텐츠(information content) 등 많은 측면을 고려해야 한다.

따라서, 제조업 패러다임에 서비스업 패러다임을 추가하는 것은 단 한 가지의 경제활동 영역을 접목시키는 것이 아니다. 그것은 새로운 가능성을 발견하는 것이다. 유형/무형의 연속체를 생각할 수 있는 많은 특성적 차원들 중 하나의 차원으로 보게 되면, 모든 경제활동을 제조업/서비스업 이분법의 범주에 포함해서 이해하려고 하는 것이 왜 무리인지를 알 수 있다.

이 결론이 정당성을 가지는 것은 정보를 시간과 공간 차원에서 무형적으로 저장할 수 있게 만든 정보혁명이 있었기 때문이다. 정보기술을 기존의 가치전달 수단에 적용하여 사용하는 경우에는 생산성 향상이 점진적으로 달성된다. 반면에, 정보기술을 기존의 가치전달 수단을 대체하여 사용하는 경우에는 생산성 향상이 혁명적으로 달성된다.

### 2.3.4 서비스업/제조업 이분법의 한계 극복

- 통합적 접근방법에 기초한 향상된 관점



<그림 2-11> 서비스업/제조업 이분법의 한계 극복

만약, 관점 E를 발전시키면, 관점 F 같이 보일지도 모른다. 이 경우에는 각각의 경제활동 유형을 따로 보면서 제조업이나 서비스업으로 범주화하지 않는다. 이전에 서비스업으로 범주화한 업종들은 이제 독립적인 사업형태로 인정된다. 다양한 색깔을 사용한 것은 이분법을 더 이상 의지하고 있지 않다는 것을 의미한다. 경제활동의 다양한 영역을 이 관점으로 보면, “제조업은 동질적이다. 서비스업은 이질적이다”라고 규정할 필요가 더 이상 없다. 제조업은 많은 경제활동 유형들 중 하나일 뿐이다.

예를 들면, 모든 자전거는 바퀴가 2 개 있어서 동질성이 있는데 모터가 있는 운송수단은 공중에서 날아 다니는 것도 있고 물에 뜨는 것도 있고, 그리고 육상에서 달리는 것도 있기 때문에 이질성이 있다고 가정하여 비교해보면, 자전거/비-자전거

이분법은 모터가 있는 운송수단에 대한 초기 연구에서만 적용되었고, 지금은 운송수단의 유형들에 대한 미흡한 정의에 기인한 어리석은 결과로 볼 수밖에 없다.

한편, 경제활동을 이해하기 위한 더 좋은 접근방법을 선택한다면, 각 활동의 유형을 고유의 공간에 속하는 특성의 조합으로 볼 수 있어서, 각 활동이 인위적 연속체에서 어디에 속하는가에 따라서 그 활동을 정의하거나, 제조업 같이 고정된 준거표준을 통해서 볼 필요가 없다. 그러므로, "서비스업"의 여러 다양한 활동을 단 하나의 정의로 규정할 필요도 없다. 이렇게 하면, Gallouj 가 저술한 "서비스업 신화의 진실" (2002, pp. xii-xvi), 또는, "서비스업의 특이성 조사" (2002, pp. 36-42)와 같은 논문 내용도 소용 없게 될 것이다.

- 서비스업/제조업 이분법의 한계를 넘기 위하여 새로 도입한 용어

그런데, 어떻게 하면 이분법의 한계를 실질적으로 넘을 수 있을까? 현실 세계에서 빠른 속도로 이루어지는 발전은 혁신이론이 그 발전을 따라잡을 수 있도록 기다리지 않는다. 오늘 날, 이분법적 모형에 맞지 않은 수많은 "재화" 및 "서비스"의 유형들이 끊임 없이 생기고 있다.

기존 관점이 시대에 뒤떨어진 것으로 인식하게 되면, 사용하는 용어도 바꿀 필요가 있다고 생각하게 된다. 그래서, 본 저자는 다음과 같은 몇 가지 용어를 제안한다.

### 다분법 (Polychotomy)

"이분법"이라는 말부터 버리는 것이 좋을 것 같다. 앞에서 본 바와 같이 이분법이 탄생한 배경에 기초한 이분법의 근거 이유들이 있는데, 그 이유의 정당성은 더 이상 유효하지 못하다. 오늘 날, 우리는 어느 한 경제활동 유형이 어느 다른 유형에 대립되어 고정된 것이 아닌 다분법적인 세계에서 살고 있다.

## 인도물 (Deliverable)

Gallouj가 제조업과 서비스업을 언급할 때는 생산품/제품이라는 말을 쓴다. 이 용어의 의미는 그 두 가지 모두에 적용될 수 있을 정도로 융통성이 있지만, 일반적으로 유형물에 상응하는 뉘앙스가 있어서 생산품/제품이라는 말을 쓰지 않는 것이 바람직하겠다. 차라리 기존의 뉘앙스가 없는 용어를 쓰는 것이 바람직할 것 같아서, 본 저자는 제조과정 또는 서비스과정으로서 어떤 경제활동 과정이 이루어지든지 간에 그 결과로서 나타나는 것을 "인도물(deliverable)"이라는 용어로 규정할 것을 제안한다.

## 가치 (Value)

역시 "서비스(service)"라는 말도 서비스업에 속한다는 뉘앙스가 너무 강해서 경제활동의 인도물을 제대로 설명하는 데에는 문제가 있다. "서비스" 대신에 "가치(value)"라고 하는 것이 바람직하겠다. 마찬가지로, "서비스 관계(service relationship)"를 "가치인도 관계(value delivery relationship)"로, 서비스생산(servuction)을 "가치인도(value delivery)"로, 그리고 "서비스 특성(service characteristics)"을 "가치 특성(value characteristics)"으로 바꿔서 쓰는 것이 바람직하다.

## 유형 인도물 (Tangible Deliverables)

"재화(good)"라는 용어의 사용은 적당하지만, 위의 용어 규정방법에 따라, 재화 대신에 "유형 인도물(tangible deliverable)"로, 아니면, 인도된 가치가 유형 인도물과 무형 인도물로 조합된 경우 "유형 인도물 구성품(tangible deliverable component)"으로 쓰는 것이 바람직하겠다. 마찬가지로, 어떤 인도물이 기존의 정의에 따라 서비스업이나 제조업으로 범주화된 것과 상관없이, 새로운 용어법을

쓰면, “무형 인도물(intangible deliverable)” 또는 “준-유형 인도물(semi-tangible deliverable)”이라고 할 수도 있다.

- 서비스업 혁신의 시사점

이분법을 명시적으로 부인하고 그 이분법이 연상되지 않은 용어를 선택해서 사용함으로써, 연구자들은 경제활동과 그 혁신의 복잡성에 고정적으로 연계되지 않는 용어의 본질을 인식하게 된다. 이는 각각의 활동과 혁신 유형이 나름대로 고유한 특성을 가지고 있으면서, 다른 활동 및 혁신 유형과 관련성 및 공통성이 있다는 것을 의미한다.

게다가, 최근의 몇 십년 동안 정보경제의 발전으로 이분법이 얼마나 뒤떨어진 것인지 명백해졌다면, 앞으로 새롭고 더 다양한 경제가치 창출유형이 드러날 것이라고 확신할 수 있다. 이분법을 명시적으로 부인하여, 용어를 바꾸고, 그리고 사업유형의 범위를 애로 없이 파악함으로써, 연구자들은 새로운 발전 현상이 일어나는 대로 그 현상을 확인할 수 있을 것이다.

<표 2-2> de Jong 외가 내린 정의에 기초한 분류의 예와 비교

	정의에 맞는 전통적 서비스업 유형	정의에 맞지 않는 전통적 서비스업 유형	정의에 맞지 않는 새로운 서비스업 유형		정의에 맞는 전통적 제조업 유형	정의에 맞지 않는 전통적 제조업 유형	정의에 맞지 않는 새로운 제조업 유형
무형성	우편물 배달, 개인 교습, 가사일, 자동차 정비, 일부의 식당 형태	예술적 그림, 저작물, 가구조립, 일부의 음식 준비	-	유형성	기기, 도서, 옷, 컴퓨터 생산	-	무포장 소프트웨어
생산과 소비의 불가분성		보석류 닦기, 컨설팅 보고서 작성, 일부의 음식 준비	온라인 비디오, 음악, 도서 판매	생산과 소비의 가분성		-	-
저장의 난이성		일부의 음식준비, 예술적 그림, 저작물, 호텔 객실 청소	무포장 소프트웨어, 녹화한 강의, 재방송 콘텐츠	저장의 용이성		-	-
이질성		식당, 영화관 운영하기	웹사이트, 인터넷 서비스, 소프트웨어 프로그래밍	동질성		-	맞춤형 컴퓨터 생산, 맞춤형 옷 생산

## 제 3 장 대체 모형

초기 경제활동의 범주체계에서 유래된 제조업/서비스업 이분법에 기초하여 경제활동을 파악하려는 노력은 정보기술이 급속히 발전함에 따라 현실성이 떨어져 더 이상 나아갈 수 없는 막다른 길에 도달하였다는 결론을 내렸다. 그래서, 본 저자는 뒤떨어진 이분법에 의하지 않고 가능한 경제활동의 모든 범위를 포괄할 수 있는 것으로 여겨지는 2가지의 대체 모형을 간략하게 제시한다.

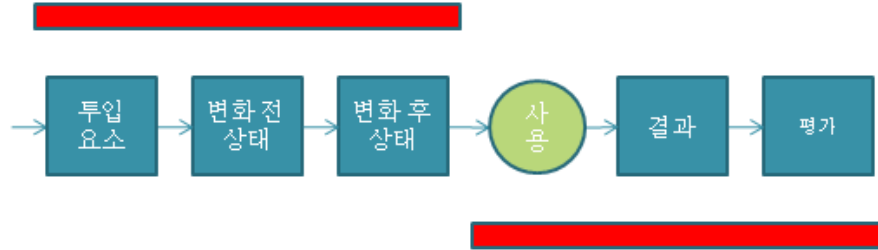
대체모형을 제시한 것은 이전에 제조업이나 서비스업으로 범주화한 경제활동에 대한 새로운 관점을 제공하기 위해서다. 이렇게 함으로써, 연구자들은 경제활동 유형을 확인함에 있어서 더 많은 유연성을 발휘할 수 있으며, 각각의 경제활동 유형에 상응하는 혁신을 이해하는 데 유용한 더 주력화되고 현실적인 틀을 갖추게 된다.

### 제 1 절 과정-참여 모형

#### 3.1.1 개론

모든 경제활동의 공통점인 가치창출 과정참여에 기초한 과정-참여 모형의 기본 형태를 <그림 3-1>에서 예시한다.

## 생산자



## 소비자

<그림 3-1> 과정-참여 모형 - 기본 형태

### 투입 요소

개별 거래의 성사를 위하여 동원한 모든 거래-비특정적 외부 구성요소를 나타낸다. 능력, 장비, 도구, 자금 등을 포함한다.

### 변화 전 상태

투입 요소를 거래에 적용하기 전의 거래 상태. 거래의 성사를 위하여 동원한 모든 거래-특정적 구성요소들을 포함한다.

### 변화 후 상태

투입 요소를 적용한 후의 거래-특정적 구성요소 상태

### 사용

변화 후 구성요소를 소비 상황에 적용

### 결과

변화 후 구성요소를 소비 상황에 적용함으로써 나온 결과

## 평가

결과의 가치를 평가

## 참여

<그림 3-1>의 빨간 막대는 생산자와 소비자가 개별 거래를 중심으로 한 거래 과정에서 적극적으로 참여하는 각각의 단계를 나타낸다. 이 경우에는 생산자가 첫 3 단계만 참여하다가 거래의 변화 후 상태를 소비자에게 인도하고, 소비자가 사용 단계부터 거래과정을 혼자서 완료한다. 이 예시에 해당하는 거래 형태는 제조업체가 제품을 먼저 생산한 다음에 그 제품을 소비자에게 판매하는 과정과 같다.

본 모형은 어느 정도 단순화 되었다는 것을 유념하는 것이 중요하다. 어느 거래든지, 예시한 구성요소가 각각 포함되면, 경우에 따라서 다수의 구성요소들이 결합 또는 동시 발생, 아니면 반복적으로 구성될 수 있다.

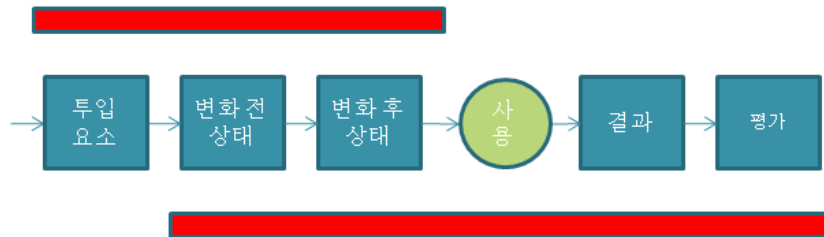
### 3.1.2 전통적 제조업에 대한 적용

<그림 3-1>에서 예시한 유형은 제조자가 첫 3 단계를 거쳐서 제조한 유형의 재화를 소비자에게 인도한 다음, 소비자가 사용, 결과 및 평가 단계들을 거쳐 거래를 완료함으로써 전통적 제조업 형태를 나타낸다.

### 3.1.3 Seo 가 제시한 서비스업 범주의 적용

- 도움 및 개입

#### 생산자



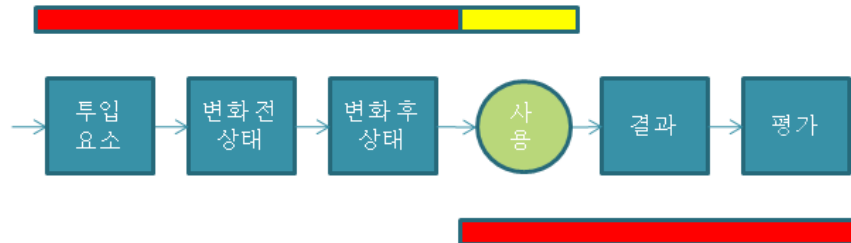
#### 소비자

<그림 3-2> 과정-참여 모형 – Gadrey/Seo 도표 (도움 및 개입)

<그림 3-2>은 자동차 수리, 집 청소, 교통편의 제공 및 은행에서 수표의 현금화 같은 경제활동 유형을 나타낸다. 각 경우에, 소비자가 생산자에게 변화 전 상태의 사물을 변화 의뢰한 다음, 그 사물을 다시 변화 후 상태로 돌려받은 다음, 거래 과정의 나머지 단계들을 혼자서 완료한다.

- 기술적 능력의 사용

## 생산자



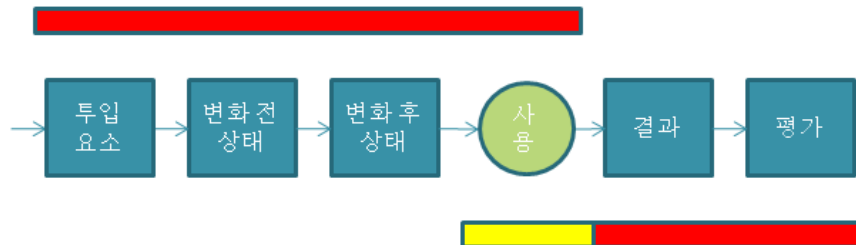
## 소비자

<그림 3-3> 과정-참여 모형 – Gadrey/Seo 도표 (기술적 능력의 사용)

<그림 3-3>에서 새로 도입한 요소인 노란 막대는 생산자의 수동적 참여를 상징한다. 이 경우, 생산자가 자신에게 제공된 투입요소를 동원하여 변화 전 상태 단계에서 변화 후 상태 단계까지 진행한 과정의 결과로 나온 기술을 소비자가 사용할 수 있게 해 준다. 소비자가 그 기술을 입수하여 사용하는 동안, 생산자가 소비자의 지속한 사용을 승낙하는 것 이외에는 생산자가 적극적으로 참여하는 일은 없다.

- 인적 능력의 사용/공연 및 전시

## 생산자



## 소비자

<그림 3-4> 과정-참여 모형 – Gadrey/Seo 도표 (인적 능력의 사용/공연 및 전시)

<그림 3-4>에서 노란 막대는 소비자의 수동적 참여를 상징한다. 생산자가 인적 능력의 사용권을 소비자에게 제공하는 데에 소비자의 참여가 있어야 하는데, 생산자가 인도물을 제공하는 동안 소비자의 적극적인 참여가 없어도 된다. 이 거래유형은 콘서트나 연극을 보는 경우에 해당한다.

### 3.1.4 결론

겉으로 보면 제조업은 생산자와 소비자의 공동참여가 없어서 공동참여가 있는 Gadrey/Seo의 모형에서 제시된 3가지의 서비스업 유형 모두와 구별되어 보인다. 그런데, 통상적으로 생각하는 제조업 유형은 현실성이 적지 않게 결여된 것이라는 점을 유념해야 한다. 제조자는 유통수단 없이 소비자에게 인도되는 재화는 만들지 못한다. 제조과정에서 생산한 재화를 소비자에게 인도하는 유통 단계도 반드시 있어야 한다. 제조자가 재화를 소비자에게 직접 인도하는 수단, 소비자가 제조자에게서 재화를 직접 인도받으러 가는 수단, 아니면 도매자/소매자 같은

형태의 중간인이 재화를 제조자에게서 소비자에게로 인도하는 수단 등을 동원하여, 제조업은 생산/소비 과정에서도 최소한의 공동참여를 하여야 한다.

과정-참여 모형은 몇 가지의 수정 모형을 통하여 모든 가치-창출 과정을 설명할 수 있으며, 오늘 날의 경제활동을 이해할 수 있는 통합적 접근방법을 제공한다. 특정한 경제활동 유형들의비슷한 특성으로서 참여 차원과 연관이 있는 비슷한 특성을 검토함으로써, 이렇게 서로 연결된 활동들에 상응하는 혁신 궤도에 대해서 더 많이 이해할 수 있게 된다는 것이 본 저자가 주장하는 요지이다.

## **제 2 절 “변화의 결과를 낳는 일련의 과정” 모형**

저자가 2 번째로 제시하는, 경제활동을 분류하는 접근방법은 생산과정에서 결과를 낳는 "변화"의 형태에 기초한 4 가지의 범주로 구성된다.

생산범주는 기존에 존재하지 않았던 것을 창출하는 경제활동에 해당한다. 유통범주는 물품, 생물 또는 정보를 시간과 공간에서 이동시키는 행위를 포함한다. 보존범주에 해당하는 경제활동은 물품, 생물 또는 정보를 완전한 상태로 유지하는 범주이다. 마지막으로 지식범주는 지식을 배우고 전달하는 경제활동에 해당한다.

<표 3-1> “변화의 결과를 낳는 일련의 과정” 모형

생산 (Production) 범주 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 농업</li> <li>• 제조업</li> <li>• 연예업</li> <li>• 식당업</li> <li>• 소프트웨어/온라인 인프라</li> <li>• 공사</li> </ul>	다음과 같은 것을 “창출”한다: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 농산물</li> <li>• 제조물</li> <li>• 오락 경험</li> <li>• 조리된 음식</li> <li>• 체계적 과정</li> <li>• 구조물</li> </ul>
유통 (Distribution) 범주 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 유통업</li> <li>• 도매/소매업</li> <li>• 금융업</li> <li>• 교통업</li> <li>• 통신업</li> <li>• 저장업</li> <li>• 광업</li> <li>• 임대업 (숙박업 포함)</li> </ul>	다음과 같은 것을 “이동”시킨다: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 물품 (공간)</li> <li>• 일시 소유권</li> <li>• 자산과 부채</li> <li>• 인간</li> <li>• 정보</li> <li>• 물품 (시간)</li> <li>• 자연 자원</li> <li>• 일시 사용권</li> </ul>
보존(Preservation) 범주 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수리업</li> <li>• 청소업</li> <li>• 업무 프로세스 외주업</li> <li>• 의료업</li> </ul>	다음과 같은 것을 “유지보수”한다: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 물품</li> <li>• 환경</li> <li>• 과정</li> <li>• 인간</li> </ul>
지식(Knowledge) 범주 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 지식 지원</li> <li>• 교육</li> <li>• 연구 및 개발</li> <li>• 컨설팅</li> </ul>	다음과 같은 것을 “배우고 전달”한다: <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 지식</li> <li>• 일반 지식</li> <li>• 발견한 지식</li> <li>• 기획 및 해당 지식</li> </ul>

여기서 주목할 만한 점은 전통 경제학 관점에서 제 1 부문인 농업 및 제 2 부문인 제조업은 이 모형의 생산범주에 속한 일부 업종에 지나지 않는 것이다. 그리고, 연예업과 식당업을 제조업과 건설업이 속한 범주에 같이 속하는 것이 일반적이지는 않지만, 이 모형에서는 다 같이 그 범주에 속하게 된다.

경제활동들이 낳는 변화 유형에 기초해서 업종을 같이 묶어 분석함으로써, 이전에 연관성이 서로 없어 보여서 따로 살펴본 경제활동 유형들 간의 비슷한 부분들을 확인할 수 있다. 이렇게 확인함으로써, 이전에 오로지 서비스업으로만 범주화한 활동에 대한 속성을 더 잘 이해하게 되고, 그에 상응한 혁신 궤도는 앞으로의 연구대상이 된다.

## 제 4 장 시사점 및 향후 연구

새로운 모형을 적용함으로써, 경제의 지배적인 유형에 대한 균형 잡힌 관점을 가지고 혁신을 달성하기 위한 노력을 기울임에 있어서 더 효과적인 결정을 할 수 있다.

예를 들어서, "한국의 제조업은 강하지만, 서비스업은 발전이 덜 되어서 비효율적이다"라는 말을 자주 들을 수 있다. 결국, 이 말은 개선노력의 중심이 제조업에서 서비스업으로 이동되어야 한다는 취지를 내포한다.

그런데, 이러한 취지에 따르기 전에 서비스업의 특성을 알아야 한다. 위에서 설명한 바와 같이, 서비스업은 서로 연관성이 없는 다양하고 많은 경제활동을 포함하고 있으므로 서비스업을 제조업과 대비하여 분석하는 것은 물론 안 되며, 서비스업에 속한 다양한 활동들을 하나의 부문단위로 묶어서 연구하는 것도 안 된다. 서비스업의 다양성을 무시한 연구는, 혁신을 달성하는 데에 있어서 여러 모로 지장을 초래한다.

실제 상황을 더 정확히 이해하도록 상기 문장을 다음과 같이 수정하는 것이 좋을 것 같다: "한국의 유형-재화 생산부문은 강하지만, 그 외의 모든 업종은 발전이 덜 되어서 비효율적이다". 그런데, 새로 수정한 문장도 서비스업을 너무 보편적으로 포괄하고 있어서 별 도움이 되지 못한다.

서비스업을 향상시키자고 맹목적으로 외치는 것 대신에, 차라리 a) 한국경제의 취약한 유형들을 찾아, b) 그 중에서 실제로 혁신과 상관 있는 유형들을 확인하여, c) 그 유형들의 가치창출 과정을 어디에서, 그리고 어떻게 개선할 수 있는지를 연구하는 것이 더 바람직할 것이다.

## 참고 문헌

- Apte, U. M., & Nath, H. K. (2007). Size, Structure and Growth of the U.S. Information Economy. (U. A. Karmarkar, Ed.) *Managing in the Information Economy: Current Research Issues* , Chapter 1.
- Apte, U. M., Karmarkar, U. S., & Nath, H. K. (2008). Information Services in the U.S. Economy: Value, Jobs, and Management Implications. *California Management Review* , 50 (3), 12-30.
- Barras, R. (1986). Towards a Theory of Innovation in Services. *Research Policy* , 15, 161-73.
- Baumol, W. (1967). Macroeconomics of Unbalanced Growth: The Anatomy of Urban Crisis. *American Economic Review* , 57 (2), 415-426.
- Castellacci, F. (2008). Technological paradigms, regimes and trajectories: Manufacturing and service industries in a new taxonomy of sectoral patterns of innovation. *Research Policy* , 37, 978-994.
- Choi, M., Rhim, H., & Park, K. (2006). *New Business Models in the Information Economy: GDP and Case Studies in Korea*. Seoul, Korea: Korea University.
- de Jong, J. P., Bruins, A., Dolfsma, W., & Meijaard, J. (2003). Innovation in service firms explored: what, how and why? *Strategic Study* , B00205.
- Drejer, I. (2004). Identifying innovation in surveys of services: a Schumpeterian perspective. *Research Policy* , 33 (551-562).
- Faiz, G., & Paul, W. (2009). Services and services innovation. *Journal of Evolutionary Economics* , 19, 141-148.
- Gadrey, J. (2000). The Characterization of Goods and Services: An Alternative Approach. *Review of Income and Wealth* , 46 (3), 369-387.
- Gallouj, F. (2002). *Innovation in the Service Economy*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing Limited.
- Gallouj, F., & Savona, M. (2009). Innovation in services: a review of the debate and a research agenda. *Journal of Evolutionary Economics* , 19, 149-172.
- Gjerding, A. N. (1996). Organizational Innovation in the Private Danish Business Sector. *DRUID Working Paper* , 96 (16).

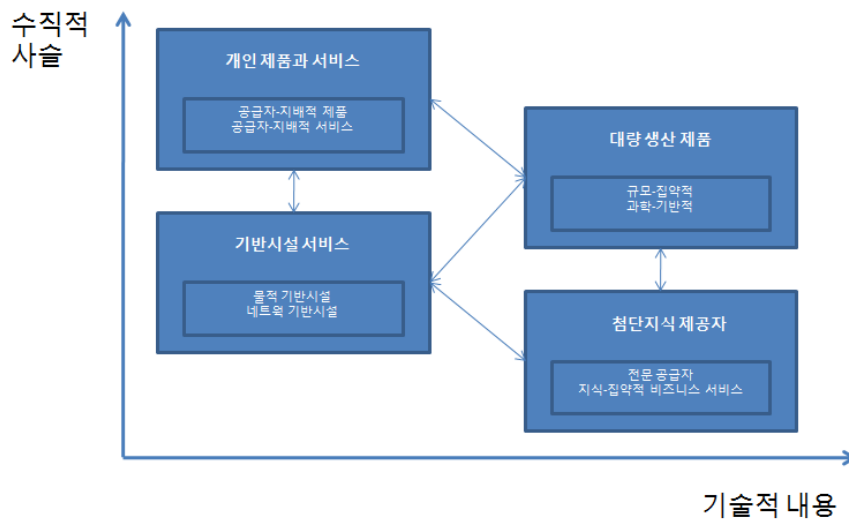
- Gummesson, E. (1995). Relationship Marketing: Its Role in the Service Economy. (W. J. Glynn, & J. G. Barnes, Eds.) *Understanding Services Management* , 244-268.
- Hill, P. (1977). On Goods and Services. *The Review of Income and Wealth* , 23 (4), 315-338.
- Machlup, F. (1962). *The Production and Distribution of Knowledge in the United States*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Pavitt, K. (1984). Sectoral patterns of technical change: towards a taxonomy and a theory. *Research Policy* , 13, 343-373.
- Porat, M. U., & Rubin, M. R. (1977). *The Information Economy* (Office of Telecommunications Special Publication 77-12 ed.). Washington, D.C.: U.S. Department of Commerce.
- Rifkin, J. (2000). *The Age of Access*. New York: Tarcher/Putnam.
- Schumpeter, J. (1934). *The Theory of Economic Development*.
- Seo, H.-J. (2008). 서비스 개념을 둘러싼 최근논의에 대한 비판적 고찰. *한국 IT 서비스 학회지* , 7 (4), 287-300.
- Smith, A. (1970). *The Wealth of Nations, Books I-III* (First Edition 1776 ed.). London: Pelican Books.
- Soete, L., & Miozzo, M. (2001). Internationalization of services: a technological perspective. *Technological Forecasting and Social Change* , 67, 159-185.
- Vargo, S. L. (2004). Evolving to a New Dominant Logic for Marketing. *Journal of Marketing* , 68, 1-17.
- Wolff, E. N. (2006). The Growth of Information Workers in the U.S. Economy, 1950-2000: The Role of Technological Change, Computerization, and Structural Change. *Economic Systems Research* , 18 (3), 221-255.

## 부록

<p>물질형 제품</p>	<p>물질형 서비스</p>
<p>정보형 제품</p>	<p>정보형 서비스</p>

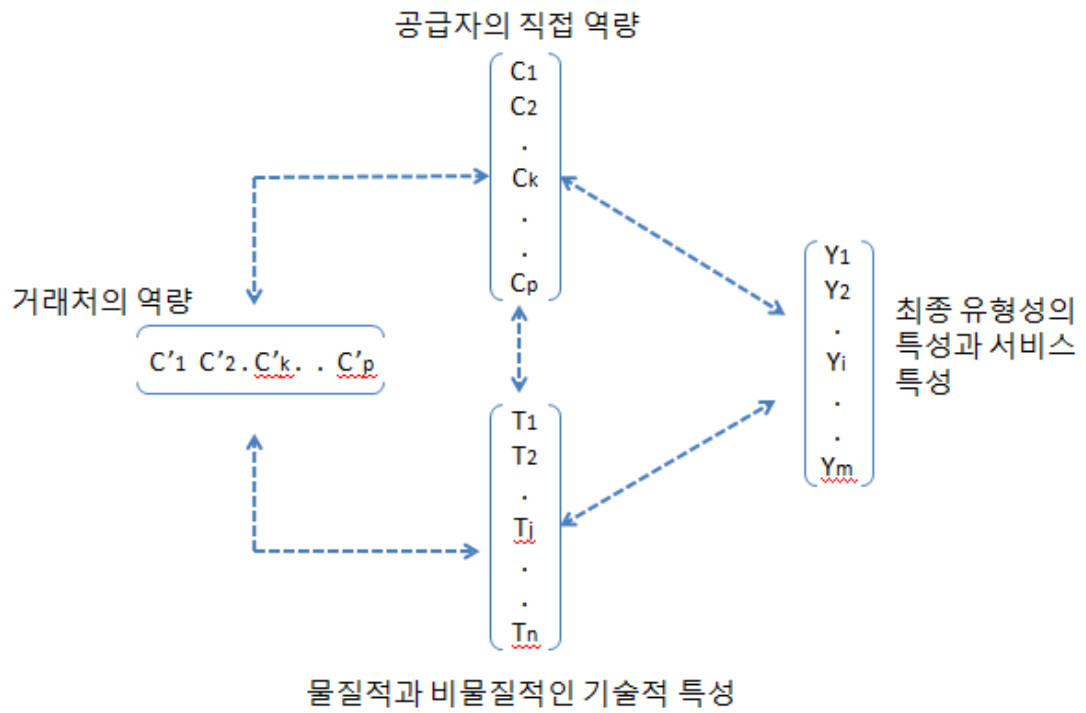
출처: (Apte, Karmarkar, & Nath, 2008, p. 15)

### <부록 1> Apte, Karmarkar & Nath 의 분류법



출처: (Castellacci, 2008, p. 983)

### <부록 2> Castellacci 의 산업분류



출처: (Gallouj, 2002, p. 58)

### <부록 3> Gallouj 가 제시한 특성-기반적 모형

## **ABSTRACT**

### **Resolving Confusion about Innovation in Services Through A Critical Review of Service Definitions: Introduction of the Process-Participation Model**

Steven S. Bammel

Department of Business Management  
Graduate School  
Hanyang University

The Industrial Revolution brought dramatic improvements in living standards throughout the world during the 19th and 20th centuries based on innovation in the manufacturing sector. But the so-called “service sector” is making up a larger and larger portion of today’s modern economies, especially due to the information revolution, and service sector growth and innovation are essential for achieving continuous economic growth. Thus, efforts are underway to understand services and service innovation. This paper seeks to show that current definitions of services are based primarily on a tangible/intangible dichotomy that does not adequately describe the wide range of service activities today and explains that this weakness limits the study into service innovation. It then advances a process-participation model to overcome some limitations to understanding services and service innovation.

## 감사의 글

Writing this thesis and following the procedures required to complete it were unexpectedly difficult for me and I could not have done it without the patience of Professor Seo Hwan-Joo, who continuously encouraged me to keep going and provided bountiful feedback and support – not to mention, bailing me out when I missed deadlines or messed up important forms. I don't know how I made so many mistakes along the way.

Special thanks are due to Professors Ryu Tae-Soo and Goh Dong-Hee for graciously serving as examiners in spite of my failing to follow protocol in their selection.

I'd like to express extra special thanks to Kim Dong-Hyeok, who spent many hours with me during the years of my masters studies to help me polish up reports and presentations, and who then shared several dozen more hours on this thesis so that the final version would be written in Korean at a level worthy of being read. The fact that he wouldn't take payment for any of that support made his gift even more meaningful.

Park Jin-Ho helped me early in my study program to get started at Hanyang University and I'm very grateful for his assistance.

Thanks are also due to Dennis Oh for his thesis review support, too.

December 2010

Steven S. Bammel