

經營管理論에 있어서의 行動科學的 方法

李 聖 淳

目 次

- 序 言
I. 行動科學의 意義와 領域
II. 情報科學과 意思決定
III. 「思考過程」의 電子計算機에의 Simulation
IV. 「마아케팅·시스템」과 消費者行動「모델」
V. 經營組織에 있어서 集團行動
結 語

序 言

情報科學의 發展에 따라 대두한 「行動科學」(behavioral science)은 思考 記憶 學習 認知 問題解決(problem-solving) 「싸이버네틱스」(Cybernetics)⁽¹⁾, 意思決定등 一聯의 세로운 概念을 諸 科學分野에 導入하고 科學에 있어서의 人間觀의 轉換을 促求하고 있다. 우리들이 종래 諸 科學을 自然科學, 社會科學 또는 人文科學등으로 分類하여 오던一般的인 慣習과는 달리 行動科學이란 새로운 學術用語가 대두했다는 것은 중요한 사실이 아닐 수 없다. 또한 行動科學은 다시 社會學, 心理學, 文化人類學, 政治學, 經濟學 등의 社會科學系와 生物學, 神經生理學, 醫學 등의 自然科學系에 걸치는 諸 科學을 相互連繫의 接近法(inter-disciplinary approach)으로 結付시켜 한개의 行動科學이란 統一科學體系속에 포함시키려고 하고 있는 점은 더욱 重要한 事實이라 하겠다.

우리가 종전에는 人間行動에 관하여 「意識」이라든가, 「精神」이라든가 하고 불러온 領域에도 科學的 解明을 適用하여 그 構造的 機能을 分析함으로써 人間行動의 原理를 밝히며, 다시 「動物의 行動」「天體의 行動」「分子의 行動」 또는 「機械의 行動」에 이르기까지의

筆者：서울大學校 經營大學院 講師

(1) 「싸이버네틱스」(Cybernetics)란 用語는 希臘語이며, “돛대를 짓는다”란 意味이다. 現代의 意味로서는 動物과 人間의 行動에 있어서의 精神의 機能과 機械 또는 電氣回路에 있어서의 制御의 機能과를 Feedback 理論에 의해 統一的 綜合的으로 취급하는 科學이다. Cybernetics의 創始者は 通信工學의 有名한 Norbert Wiener이며, Feedback은 制御理論이다.

Norbert Wiener의 著書는 Cybernetics or Control and Communication in the Animal and Machine, 1948이다.

名取順一 著「經營のサイバнетックス」, 本多波雄著「情報理論入門」参考

모든 「行動」(behavior)의 原理를 밝히는 것이 可能하다는 것이다. 行動科學은 첫째로 高速度計算機(computor)와 같은 情報處理와 技術發展을 위하여高度로 能率化된 裝置를 確保하고 둘째로 人間社會의 巨大한 量의 情報를 處理하는 機構를 構成하고 셋째로 이러한 方法에 立脚한 計劃과 管理技術의 科學화를 達成한다는 것이다. 즉 現代社會의 「싸이버네이션」(cybernation)이라 불리우는 新局面에 對處하여 人間의 意識構造를 分析하며, 그 周邊의 生物系 機械系 社會系와도 牵連되는 人間의 機能的 模型(behavioral model)을 探求하는 것이다.

經營管理論에 있어서는 現在, 人間의 管理機能論의 行動「모델」(model)의 研究가 活潑해지고 있다. 人間의 管理行動에 있어서의 「모델」化가 實現됨으로써 企業家的 管理機能이 있어서의 最適性이 確保되고, 企業의 經營管理도 統一的인 管理技術에 의해서 處理된다 는 것이다. 그러나 行動「모델」에도 限界가 있는 것이며, 豫測이 곤난한 流動的이고 복잡한 環境에서, 그것이 經營管理에 有效하게 되자면 加一層의 研究가 필요함은 말 할 것도 없다.

現段階에서는 行動科學 그 自體도 端緒에 올랐을 뿐 그 理論體系와 方法論의 統一성이 達成되어 있는 것은 아니다. 그러나 行動諸科學의 어떤 分野에서는 理論의 進展이 飛躍的이고 또 實際에 있어서도 많이 그 成果가 應用되고 있는 것이다.

本論에서는 現代 經營管理論에 있어서의 行動科學의 方法으로 理論의 進展을 보이고 있는 側面을 들어 考察하고자 한다. 第 I項에서는 行動科學의 古典的 意義와 現代的 意義 및 그 領域과 方法을 檢討하고 第 II項에 있어서는 行動科學의 母體的 意義를 가지고 있는 情報理論의 意義와 經營에 있어서의 意思決定과의 關係를 考察하며, 그리고 行動科學의 新分野를 指摘한다. 第 III項에 있어서는 行動科學의 方法이 電子計算機의 構造를 만들고, 또 그 機能을 開發하기 위해 어떠한 役割을 하고 있는가를 考察한다. 電子計算機의 出現이 經營管理論의 劃期的인 地位를 차지한다는 點은 再論할 필요도 없을 것이다.

第 IV項에서는 現代 마아케팅論에 適用된 行動科學의 方法을 「올더슨」(W. Alderson), 「막그레거」(D. McGregor), 「하와드」(J.A. Howard) 등의 研究에 依據하여 考察하고자 한다. 그리고 第 V項에서는 經營組織에 있어서의 行動科學의 方法으로서 集團行動(group behavior)論에 엿보이는 研究方法을 「릭커드」(R. Likert) 등의 研究를 通해 考察한다.

I. 行動科學의 意義와 領域

「行動科學」이란 用語는 주로 行動主義 心理學의 分野에서 20~30年前 부터 때때로 쓰

여겨 있었으나 1950 年代에 美國의 「포드」財團이 그의 「個人行動과 人間關係」(Individual Behavior and Human Relations)에 관한 研究計劃을 表現하는 用語로서 이 말을 使用하자 갑자기 一般化되고, 同 財團은 그後 6 年間에 걸쳐 「行動科學計劃」(behavioral science program)을 運營하였고, 「록펠라」財團과 「카네기」財團도 막대한 援助를 繼續하여 이 分野의 研究領域을 넓혀왔다 한다.⁽²⁾ 이리하여 行動科學은 全面的으로 美國에서 發生하여 發展된 것이라고 말한다. 勿論 行動諸科學의 心理學 社會學 生理學 精神醫學등의 純粹理論이 西歐에서 美國으로 건너간 것은 周知의 事實이며, 특히 情報理論인 Cybernetics 的 研究는 蘇聯에서도 研究되어왔다는 것이 報告되고 있다.⁽³⁾ 그러나 行動科學의 基礎的인 몇 分野의 純粹理論을 除外한다면 그 研究가 本格的인 軌道에 오르고, 또 그 理論이 發展함과 同時에 實際의 應用이 可能케된 것은 역시 美國에서이며 그 產地도 美國이라 할 수 있을 것이다.

「行動科學」의 發展이 美國에 限定되는가 아닌가에 관한 議論에 대하여 「코롬비아」大學 應用社會調查研究所長 「베나드 베렐슨」(Bernard Berelson) 博士는 『行動科學의 주요한 理論家는 西歐系 學者들이고, 多數의 技術家는 美國人이다』라고 斷言하는 사람이 있음을 指摘하고 있다.⁽⁴⁾

그러나 이러한 議論 보다도 問題의 焦點은 오히려 「行動科學」이란 무엇이냐 하는데 있을 것이며, 그리고 그 方法論은 어떠한 것이냐 하는데 있는 것이다. 古典的으로 말하면 『行動科學이란 人間의 行動에 관한 광범한 諸領域에 있어서 科學的인 手續에 의해 一般法則을 發見하여 行動을 說明하고豫測하는 것이다』라고 알려져 있다. 端的으로 말하자면, 『人間의 行動을 科學的으로 研究한다』는 것이다. 그러나 「行動」(behavior)이란 말은 人間의 行動만을 말하는 것이 아니다. 특히 人間의 行動을 말한 경우에는 「人間行動」이라고 하고 動物일 경우에는 「動物의 行動」이라 한다. 人間과 動物의 質的區別의 否定은 「다윈」(Darwin)의 進化論에 의해 主張되었으며 가령, 人間의 行動을 動物의 行動의 實驗을 통하여 研究할 수 있다는 思考도 그러한 命題에서 나온 것이다.

(2) Bernard Berelson: Introduction to the Behavioral Science, The Voice of America Forum Lectures, Behavioral Science, Series 1959. 佐佐木徹郎譯「行動科學入門」p. 2~11.

(3) 南博「行動科學の 性格と 課題」『思想』1966年・11月號. 蘇聯에서는 오래전부터 「神經싸이버네틱스」란 研究分野가 形成되어, 활발한 研究가 계속되고 있으며, 그 代表的인 text의 著者 「부라이언스·나바루교우·스벤진스키」는 이 分野가 「腦와 機械와의 作用 속에 存在하는 몇개의 共通의 法則」을 밝힐 뿐만 아니라, 條件反射學의 原理가 逆으로 『自動機械와 電子計算機를 만들 때 有効하게 實用化 된다』고 말하고 있다. 여기에서는 神經系의 作用에 대한 研究가 電子計算機의 基礎理論에 有益함을 指摘하고 있다.

(4) 前掲 Bernard Berelson: Introduction to the Behavioral Science, 佐佐木徹郎譯「行動科學入門」p.5

「行動」이란 말은 人間 또는 動物이란 生物一般의 行動에 대하여, 適用될 뿐만 아니라「天體의 行動」「分子의 行動」이란 말에서도 쓰여지며 物理現象과 化學現象에 대해서 適用될 수도 있다고 한다. 行動科學의 主要研究對象은 人間行動임은 물론이다. 「行動」이란 말에 上述한 바와 같은 意味가 있다면, 「行動科學」이란 用語로써 人間行動에 관한 科學과 生物學과의 連續性은 물론, 物理學을 中心으로한 自然科學과의 連續性을 象徵한다고도 볼 수 있다. 그리고 實事上, 行動科學은 그 科學的 方法에 있어서 自然科學과의 同質性을 主張하고 있는 것이다.

나아가서 「行動」이란 言語는 「機械의 行動」이란 形式으로도 쓸 수 있다. 機械, 특히 電子計算機의 行動과 人間과 社會組織의 行動과의 等質性도 象徵할 수 있을 것이다. 그리고 實事上 다음에 考察하는 바와 같이 行動科學은 所謂 人間機械論 및 社會機械論이란 思考方式을 包含하는 것이다.⁽⁵⁾

初期의 行動科學은 社會學 心理學 文化人類學 等에 있어서의 주요한 研究에 加하여 「라스웰」(Laswell)의 政治行動(1948)과⁽⁶⁾ 「사이몬」(Simon)의 管理經營行動에 관한 初期的 業績(1955)⁽⁷⁾이 있으며 「로이스리스버거」(Roethlisberger)와 「딕슨」(Dickson)의 유명한 「호스턴」(Hawthorne) 工場의 作業意欲의 研究(1939)⁽⁸⁾ 등이 있다.

그러나 우리가 주의하여야 할 點은 「行動科學」이란 用語와 領域을 막연히 취급해서는 안된다는 점이다. 現時點에서 볼 때 우리는 古典的인 行動科學과 最近의 行動科學에 있어서 그 研究對象이 크게 달라 졌다는 것을 指摘할 수 있다. 즉 古典的인 行動科學에서는 社會學 心理學 文化人類學 등이 포함되었으나 最近의 行動科學에선 이외에 政治學 經濟學 經營學 法學 歷史學의 一部(人間行動의 實證的 分析에 관한 部分)와 自然科學系의 精神醫學 生理學 生體情報論(bio-cybernetics)까지 包含 되었다는 것이다. 이것은 行動科學의 方法論의 發展에 따라 그 對象과 領域이 점점 廣範圍 해져가고 있다는 것을 意味한다. 또 그 方法에 있어서도 古典的인 段階에서는 (1) 分析을 單位로 하여 觀察과 測定可能한 行動을 重要視하고 (2) 科學의 客觀的 方法을 導入하고 (3) 따라서 相互連繫的 接近法(inter-disciplinary approach)를 취했다. 그리고 行動을 人間行動에 局限하지 않고 이를 擴張解釋하여 天體 또는 生物을 包含한 一般行動理論을 提唱하는 統一科學的 發想이 主張되었던 것이다.

(5) 山下正男「行動科學의 思想的 背景」, 『思想』, 1966年·11號, p. 18~19

(6) Lasswell, Harold P.; Power and Personality, 1948.

(7) H.A. Simon; Administrative Behavior, 1955.

(8) F.J. Roethlisberger and W.J. Dickson; Management and the Worker, 1939.

그러나 이러한初步的인 行動科學의 提唱에 대해서는 많은 批判이 集中 되었다. 즉 첫째로, 行動을 對象으로 하는 單純한 科學의 方法의 導入이라면 從來의 社會科學에서도 이루어진 것이며 새삼스러이 「行動科學」이란 名稱을 使用할 必然性은 없을 뿐만 아니라, 社會科學에 있어서의 行爲理論(theory of action)과 같은 것이야말로 社會科學의 基礎理論으로 充分하지 않느냐, 둘째로 소위 行動主義(behaviorism)과의 差異가 보이지 않으며 社會科學 또는 人間行動의 社會的側面을 心理學 또는 個人心理의 過程에 還元 시키려는 生理學主義가 아니냐, 셋째로 實驗 觀察 測定의 技術과 統計調查의 發達만이 先行하는 結果, 調查結果를 羅列하는 過剩한 經驗主義(hyper-empiricism) 내지는 數量化主義에 빠지며 理論(genuine theory)의 貧困에 끝이는 것이 아니냐 等의 批判이 나오게 된 것이다. 더 우기一部의 論者들은 科學主義에 内包된 價值中立 또는 價值排除란 一種의 安易感이 研究를 위한 財政援助 등을 媒介로 하여 現代社會의 「매카니즘」에 휩쓸려 그것이 結果的으로는 政府와 企業의 利益에 奉仕하는 「政策의 技術學」에 隨從하는 것이 아니냐고 指摘하고 所謂「政策科學」(policy sciences) 「매카니즘」이라는 危險한 側面을 들어내는 批判도 있다.⁽⁹⁾

그러나 이러한 批判들은 行動科學의 最近의 方法 및 그 底流를 흐르는 思考方法의 轉換 다시 말하면 思想의 進展을 無視한 議論이라고 보겠다.

20世紀의 今日은 科學革命의 時代라고 불리우고 人間 社會諸科學의 領域에 있어서의 科學革命이 일어나고 있으며, 變革의 中요한 局面을 究明하는 것이 「行動科學」의 使命이다. 소위 高度로 發達한 產業社會 또는 高度文明社會(post-civilized society)란 社會의 構造의 變化를 背景으로 한 諸科學의 分野에 一聯의 「現代化」現象이 일어나고 있는 것이다.

第2次大戰이란 世界的 體驗을 통해 이미 行動科學의 發展을 促求하는 背景이 이루어졌다. 軍事力의 近代化와 「커뮤니케이션」(communication) 手段의 驚異的 發達을 背景으로 한 總力戰이란 觀念에서 軍事作戰의 戰略, 戰術計劃, 經濟計劃, 市民生活에 있어서의 志氣의 高揚, 「커뮤니케이션·메디어」를 통한 宣傳, 公報等 社會生活의 모든 分野에서 計劃 管理의 科學화가 要求되고 그 때문에 自然科學者 뿐 아니라 經濟學者, 社會學者, 心理學者, 政治學者, 文化人類學者, 數理學者들이 動員되고 協同研究의 體制가 形成되었으며 이러한 過程에서 統計的手段, 「데ータ」處理 數量化 計劃科學등의 inter-disciplinary approach 란 行動科學의 方法論의 要因이 培養되었던 것이다. 이러한 世界史的 體驗을 통하여 얻어진 管理社會란 社會觀과 諸般의 管理科學은 戰後에 있어서는 첫째로, 產業社會에 있어서의

(9) 前掲『思想』村融吉; 「行動科學の 現代的 意義」, 本項은 教授의 論文參考

企業 속에 定着하고 나아가서 國家活動과 社會全體의 水準까지 擴張 되었다. 技術革新과 「오토메이션」(Automation)의 導入에 의한 生產規模의 驚異的 發達「커뮤니케이션」革命에 의한 生活空間의 擴大化, 工業化에 隨伴되는 都市化 등을 主軸으로 하는 現代社會의 構造的 變貌는 뚜렷하다. 그러한 現代社會가 圓滑히 運營되기 위해서는 政治 經濟 文化的 모든 分野에서 人間의 科學的 知識에 의한 「計劃」「管理」 그리고 이를 위한 「豫測」이란 一聯의 知的 活動이 要求되는 것이다.

이러한 社會的 文化的 背景에서 19世紀的 自然法思想에서 脫却하여 管理, 計劃을 爲始한 「시스템」工學(system engineering)의 社會觀으로 轉換되어 가고 있다. 그러나 社會科學의 内部에 있어서도 그 課題에 應할 變革이 나타나고 있다. 徒우기 數理科學 또는 電子計算機의 導入과 情報科學의 發達에 의한 行動科學의 新局面의 展開는 過去 2千年間 人間의 能力으로서는豫測 計劃 統制가 不可能하다고 생각되었던 人間行動과 社會現象의 諸分野에 처음으로 社會工學의 操作의 導入을 可能케 하고 있다. 行動科學의 本質的인 意味와 方法은 이상과 같은 行動科學의 背後에 있는 思想의 進展을 意味한다.

II. 情報科學과 意思決定

20世紀 後半에 대두하고 있는 소위 「情報科學」은 古典的인 行動主義 理論과 形態의 行動科學에서 보는 唯物的 機械的 人間型을 좀더 깊이 分析하여 人間의 「意識」의 内部 構造를 「情報系」로 把握하고 거기에 Cybernetics 的 人間觀⁽¹⁰⁾을 造成하려고 하는 것이다. 그것은 「情報」를 處理, 組織함과 同時에 目的을 作用시켜 意思決定을 하고 自己 및 環境을 制御하고 組織화해가는 「人間」이라고 할 수 있을 것이다. 「사이버네틱스」의 創祖者인 「노벨트·위너」(Norbert Wiener)가 通信情報의 制御理論을 發明하였을 때 그는 사람이 空中에 날아가는 새를 보고 飛行機를 만들어낸 것과 同一한 原理를 想像하였다 한다.⁽¹¹⁾

여기서 말하는 「情報科學」 또는 「情報革命」은 科學世界와 現實社會에서 서로가 密接히 結付되면서 進行하는 一聯의 變革을 말한다. 現實世界的 變貌를 자아내는 것은 말 할 것도 없이 科學 技術의 發達 특히 「이렉트로닉스」(Electronics) 또는 通信制御工學의 發達에 의해 急速度로 發展하는 工業化와 「오토메이션」化 革命이다. 이에 隨伴되는 諸般의 變貌는 社會體制 또는 낡은 「이데오로기」(Ideology)의 形狀을 넘어서 社會構造에 있어서의 「커뮤

(10) 「노버트·위너」는 1950年에 「Human Use of Human Beings, Cybernetics and Society」란 論文을 發表하였는데, 이것은 즉 「人間機械論—사이버네틱스와 社會」이다.

(11) 中川忠夫著 「インフォメーション・マネジメント」 p. 84 高射砲의 自動照準의 理論은 鍋수리가 새를 잡는 最短距離의 定型화를 위한 自己制禦의 理論과 같다.

니케이션」의 樣式을 變化시켰다. 情報科學이란 表現을 유난히 들어내는 것은 그것이 「매스·커뮤니케이션」이란 狹義의 「커뮤니케이션」生活의 變化를 意味하는 것이 아니라 政治經濟 教育 文化 등 널리 人間의 社會的 生活과 知識活動의 全領域에 있어서의 「情報」란 機能이 차지하는 範圍가 壓到的으로 增大해 가고 있다는 것을 意味한다.⁽¹²⁾

이것은 廣義에 있어서의 情報「시스템」(information system)의 發達과 革新을 말하며 이와 같은 現代社會에 있어서는 巨大한 量의 物質과 「에너지」(energy)와 財貨의 生產 消費와 同時에 이를 超越하는 長大한 量의 情報의 流通이 特徵의이다. 流通되고 있는 情報量의 飛躍的 增大와 質的 密度의 高度化는 社會가 圓滑히 運營되어 가기 위해서는 絶對로 不可避한 要因이 된다. 이와 같이 社會에 適應하여 그를 管理 運營해 가기 위해서는 個人이나 國家이거나 一般的으로 行爲의 主體는 大量의 情報를 効率있게 處理하고 操作함으로써 有効한 意思決定을 해가야 한다. 經營者의 意思決定이 情報科學을 通해 더욱 더 確實性있고 容易하게 되었음에 비추어 보더라도 經營管理論에서 情報科學이 얼마나 중요한 것인가를 再言 할 필요도 없을 것이다.

現代의 企業經營者는 세 가지의 중요한 機能을 가지고 있다. 첫째로는 革新機能(innovation function)이다. 이는 產業技術의 革新을 말하며 產業技術의 革新은 經濟社會發展의 原動力이다. 이에 따라 經營도 革新하여야 한다.

둘째로는 創造性있는 綜合化機能(synthesies)이다. 이것은 急速度로 變化해 가는 企業의 內外環境에 適應하여 經營을 創造的으로 調整해 가야한다는 것이다. 이것을 「리더쉽」(leadership) 機能이라 하겠다.

셋째로는 不確實性(uncertainty)에 있어서의 新結合機能이다. 不確實性은 物質世界 또는 人間의 能力과 같은 經營의 資源에 관해서 뿐만 아니라 「未來」「月世界」와 같은 時間的 空間的인 不確實性도 있을 것이다. 그러나 우리는 「情報革命」을 통하여 이와 같은 不確實性을 克服하며, 長期的인 豫測이 可能케 된 것이다. 뿐만 아니라 情報의 處理를 迅速히 하고 또 大量的으로 할 수 있는 高速度電子計算機의 出現은 經營管理의 劃期的인 發展을 約束하는 것이다.

이리하여 社會全體에 있어서 物質과 財貨의 生產部門에 대하여 管理機能 특히 情報處理部門의 比重이 增大해 가는 傾向이 있다. 「管理」란 情報操作에 의한 組織의 統制(control)이다.

이와같은 比重의 變化의 結果는 知識(intelligence)——素材的 情報(information)가 意思

(12) 前掲『思想』p. 12, 吉村融稿「行動科學의 現代的 意義」

決定을 위해 整理되고 組織化된 情報——⁽¹³⁾의 生產 保全 傳達 管理 등을 專門으로 하는 知識產業(Knowledge industry)을 包含하여 情報產業이란 것이 生產部門과 其他의 部門과 並行한다기 보다는 優先하여 社會의 基幹產業이 되는 傾向이 보이고 있다.

以上이 情報科學의 現實社會에 있어서의 諸局面인데 이와 密接한 관係에서 科學世界에서도 情報에 관한 새로운 科學의 領域이 展開되며 이를 總稱하여 「情報科學」(Information Science)이란 用語가 使用되고 있다.

그것은 生物體이건 機械이건 人間과 社會이건一般的으로 「情報」現象이 보이는 分野에서는 모든 것을 對象領域에 包含시키는 것이다. 새로운 基礎概念으로서 創案된 一聯의 用語는 첫째로 「情報」「情報量」「情報系」「패턴」(pattern) 등 情報系에 속하는 것과 둘째로는 「意思決定」(decision-making), 「게임理論」(game theory), 「시스템」(system)의 最適化等 人間의 選擇行爲(preference behavior)에 관한 (廣義에 있어서의 情報의 處理操作에 관한) 것이다. 이와 같은 基礎concept은 從來의 自然科學과 특히 社會科學에선 전연 存在치 않았던 概念이다. 再言할 것도 없이 情報科學에 하나의 原型은 Norbert Wiener의 「사이버네틱스」(Cybernetics)에 있으나 近來에 와서는 그의 基本的 思想을 主軸으로 하여 情報理論(information theory), 制御理論(control theory), 生體情報論(Bio-Cybernetics의 展開形態), 計算機科學(Computer science)등 커다란 몇 가지의 部門이 確立되어 각 部門에서는 각각 極히 多樣的인 面에서 相互連繫的 接近法(inter-disciplinary approach)이란 新理論이 開發되었다. 이 點에 관해서는 다음項의 「思考過程」의 電子計算機에의 「시뮬레이트」(simulate)에서 더욱 명확히 될 것이다.

이와 같이 生物體 機械 人間 社會란 20世紀의 中葉까지의 科學의 知識으로는 일핏 생 각하면 無關係한 것 같이 생각되었던 對象領域에 「情報」의 作成 傳達 變換 處理 貯藏 制御라는 情報「시스템」이 共通으로 認定되게 되었다. 더우기 以上과 같은 基礎concept이 考察됨으로써 生物系, 人間, 社會系, 機械系가 共通의 概念(frame of concept)에 의해 科學의 解明될 수 있는 端緒가 티어진 것이며 나아가서는 서로 利用할 수 있는 理論「모델」이 構成되고 있다. 그리고 이러한 情報科學의 諸理論의 展開는 通信工學에 의한 情報素子의 技術的인 開發과 密接하게 結合되어 있다는 것도 情報科學의 커다란 特徵이다.⁽¹⁴⁾

다시 行動科學에는 새로운 分野가 開發되고 있다.⁽¹⁵⁾ 새로운 分野의 第一의 「그룹」(group)

(13) 前掲『インフォメーション・マネジメント』에서는, Simon이 素材의 情報인 information과 整理된 情報인 intelligence를 混同하고 있다고 批判하고 있다.

(14) 本多波雄著; 「情報理論 入門」参考

(15) 前掲『思想』p. 14~15 吉林融 稿 「行動科學의 現代的意義」

은 「情報理論」(information theory) (數學的理論을 中心으로 하는 論理數學을 包含함) 「싸이버네틱스」, 「數理言語理論」(mathematical linguistics), 「記號行動論」(sign behavior) 등을 포함하여 總稱하는 「커뮤니케이션」理論이라 불리우는 것이다.

第二의 「그룹」은 「게임 理論」(game theory), 「決定理論」(decision-making theory)——計劃科學을 包含함——「價值理論」(value theory)등이 있고 總稱하여 「選擇行為의 理論」 (theory of preferential behavior)라 불리우는 것이다. 그리고 第三은 「볼딩」(K.E. Boulding) 其他의 學者가 提唱하는 general system theory이다. 이들의 諸 理論은 結局 人間行動에 있어서 情報의 傳達 및 處理와 깊은 關聯을 가지고 있다.

이상의 新分野의 特質을 考察하면 이들은 어느 것이나 今日의 行動科學의 方法의 前衛的 形態이기는 하나 發生的으로 보아 古典的 行動科學(社會學, 文化人類學, 心理學을 母體로함)의 内部로 부터, 또는 實證的研究(empirical research)의 發達로 부터 胎生된 것이 아니라, 오히려 그것은 通信工學, 生物科學, 數理科學의 領域의 創造的學者들의 協力에 의해서 開發된 것이다. 따라서 演繹的인 形式的 理論의 定式化한 形態에서 出發되고 있다.

둘째로는 이들의 理論은 社會科學에 있어서의 從來의 專門學科의 어느 한가지의 領域에 固有한 理論이 아니고 橫的 連擊的 接近(cross-disciplinary)의 性質을 가진 것이다.

셋째으로 이 理論의 大部分은 위에서도 指摘한 바와 같은 演繹法(deductive)의 理論, 「모델」 또는 純粹形式理論으로서 論理數學(logico-mathematical)한 形態로 構成되어 있는 것이고 따라서 이들이 行動科學에 있어서 有効性을 認定받기 위해서는 經驗的 檢證을 받을 必要가 있는 것이다. 經營的研究에 의한 實驗(test) 혹은 經驗的 理論의 說明能力의 「테스트」라는 段階에서 새로운 問題와 議論이 거듭되며 그것이 다시 理論에 Feedback 되여 修正되는 作業이 남아있는 것이다.

III. 「思考過程」의 電子計算機에의 Simulation

「한 方面의 知識分野의 發展이 다른 關聯領域에 깊은 影響을 준다는 것은 科學의 歷史에 있어 흔히 보는 일이다. 原子物理學의 進步가 生物學 遺傳學 醫學에 미치는 影響은 이의 좋은 例이다. 오늘날 高速度電子計算機 技術이 行動科學의 研究에 영향을 미치고 있는點에 同一한 現象이 보이고 있다.」⁽¹⁶⁾ 「에일」大學의 「호우브란드」(Carl I. Howvland) 教授는 이와 같이 말하고 高度의 電子計算機技術이 反對로 行動科學의 發展에 貢獻하고 있

(16) Carl Howvland; Computer Simulation in Behavioral Science, 前掲 佐佐木徹郎譯「行動科學入門」p. 64.

는 點을 指摘하고 있다. 다시 말하면 電子計算機의 機能과 技術의 發展 그 自體가 行動科學의 研究方向의 進展을 促求하고 있다는 것이다.

高速度電子計算機와 人間思考와의 類似性은 오래 전부터 推測되어 왔다. 혼히 「로봇트」(robot)란 말이 機械人間, 즉 主體性(自己判斷)이 없는 말하자면 높이 빠진 人間이란 뜻에서 쓰여지고 있지만 現代의 「로봇트」는 이와는 달리 모든 面에서 사람과 똑같은 機能을發揮하는 「슈퍼·맨」(super-man)를 말한다. 例를 들면 月世界를 探索하는 宇宙人과도 같이 肉體는 없어도 精神은 있는 그러한 人間機械이다. 新聞 또는 廣告가 電子計算機를 說明할 때 「巨大한 頭腦」라든가 또는 「思考機械」「人間機械」란 말을 하고 있는 것으로 보아서도 人間의 行動과 電子計算機의 機能이 얼마나 흡사한 것인가를 推測할 수 있을 것이다. 行動科學과 電子計算機가 密接한 關係가 있다는 것은 行動科學的 方法이 電子計算機란 機械의 構造와 機能을 人間이 行動의 構造와 機能과 똑같게 또는 그 以上으로 有能하게 만든다는 데 있다.

高速度電子計算機의 出現은 첫째로, 人間의 能力으로서는 도저히 達成할 수 없는 非常한 速度와 廣範한 記憶能力(「記憶」(memorey)이라 부른다)을 가지고 있다는 것이다. 즉 이것은 計算能力을 말한다. 性能이 좋은 計算機는 優秀한 數學者가 30年間에 걸쳐 計算할 것을 4分間に 計算해 낸다고 한다.⁽¹⁷⁾ 그러나 우리가 여기서 問題로 하는 것은 電子計算機의 計算能力에 관한 것이 아니다. 그것은 오히려 電子計算機에 人間이 問題를 解決하는 方法과 똑같은 形態로서 問題를 解決하는 그러한 方法을 simulate⁽¹⁸⁾ (가령 「裝入」이라 해둔다)하는데 있다.

가령 電子計算機의 記憶에는 限界가 있다든가 그것을 全的으로 믿을 수는 없다든가 하는 人間의 弱點과 無數의 可能性中에서 最適의 効率的인 解決을 選擇하는 能力を 가진 人間의 長點을 다 같이 具備하여야 한다는 것이다. 다시 말하면, 人間이 갖는 既存의 情報와 한가지 問題를 解決하기 위해서 이 情報를 利用할 時에 밟는 段階의 順序를 상세히 記述할 수 있다면 人間이 問題를 解決하는 것과 同一한 方法을 機械에 simulate 할 수 있는 것이라고 말할 수 있고 오늘날의 課題는 이와 같은 順序의 操作을 할 수 있도록 電子計算機를 만드는데 있다.

(17) 南澤宣郎著 「經營에 있어서의 電子計算機시스템」

(18) Simulate란 用語는 希臘語로서 “흉내를 냈다”는 뜻이다. 即 機械가 사람이 하는 것과 똑같은 方法(흉내를 내서)으로서 問題를 解決한다는 것을 意味한다. 經營에 있어서는 素材的情報를 整理하여 意思決定에 提供하는 O.R. 方法이며 電子計算機의 Programming을 말한다. 가령 여기에선 「裝入」이라 해둔다.

高速度計算機의 操作에 있어서는 機械에 遂行시켜야할 一聯의 指令을 준다. 이것이 「프로그램」(program)이라 불리우는 것이며 이 「프로그램」에 의해서 計算機에는 人間이란 問題解決者の 情報와 똑같은 情報를 주는 同時に 그의 情報를 問題解决에 利用하기 위해서는 人間이 實行하는 方法을 明示할 수 있는 것이다. 그러나 여기서 중요한 點은 機械에 「프로그램」을 주어 그것을 遂行시킬 때는 그것이 可能하도록 정확한 方法을 明示해 줄 수 있느냐 없느냐에 있는 것이다. 「프로그램」을 짜는 有能한 專門家가 諸요한 것은 이 때문이다.

現在에 이러한 새롭고 有望한 技術 즉 思考過程, 個人間의 相互交渉作用, 言語의 學習, 복잡한 社會組織體의 構造等을 simulate 하기 위해서 數많은 行動科學者가 協力하고 있는 것이다.

새로운 技術의 具體的인 例로서 흔히 幾何問題의 解决方法의 simulate 가 例示되고 있다.⁽¹⁹⁾ 高校 3年生이 「유크릿트」 幾何學의 定理를 解決한다는 것은 知性이 있는 人間行動의 한가지 明白한 例이다. 事實上 「게勒른터」(Gelernter)와 「롯체스타」(Rochester) 2人の科學者は 1959 年에 高速度計算機에 의해서 「유크릿트」 幾何學의 많은 定理 가령 『平行四邊形의 對角線은 서로 2等分한다』라는 定理를 解決할 수 있는 「프로그램」의 作成에 성공했다고 한다.⁽²⁰⁾ 이러한 問題의 解決을 試驗해 볼 때 人間이란 學習者에는 普通 一聯의 基本原理 즉 公理와 그리고 이와 더불어 體系속의 基本的 記號를 操作할 수 있는 關係推理의 一聯의 規則이 가리켜 진다. 그리고 그 人間에게 새로운 定理를 證明하는 問題가 주어진다. 그 人間은 새로운 定理의 證明이 完了될 때 까지 既存의 公理를 一定한 規則에 따라 轉換시키거나 結合시켜 본다. 一般的으로 人間은 普通 定해진 方法에서 出發하여 解決을 위한 可能한 手段에 관해서의 洞察을 얻고 그리고 解決이 適切한가 適切치 않은가를 組織的으로 檢討한다.

幾何計算機라는 것은 이와 同一한 方法으로 計算할 수 있도록 組立되어 있다. 機械에 일련의 基本的 方式과 公理를 또 이와 더불어 새로운 定理를 形成할 수 있는 方式과 定理를 探索하기 위한 可能한 方法에 관한 規則을 넣어 준다. 그리고 機械에 대하여 새로운 定理를 주어서 證明시키는 것이다. 機械에는 이미 問題解決을 可能케 하는 方法에 관한 多數의 經驗이 準備되어 있는 것이다.

(19) 前掲 Carl Howland, 「行動科學入門」 p. 65. H.A. Simon; The New Science of Management Decision, pp. 21~34.

(20) Gelernter, H.; "A Note on Syntactic Symmetry and the Manipulation of Formal Systems by Machine", Information and Control, 12. 1959.

幾何計算機 뿐 아니라 여러가지 種類의 型의 學習이 電子計算機에 simulate 되고 있다. 그 하나는 刺戟反應, 「學習」(learning)이라 불리우는 것인데 이것은 條件反射에 관한 蘇聯의 心理學者, 「바브로프」의 實驗을 通해 널리 알려진 것이다. 즉 機械에 어떠한 種類의 行動이 일어났을 경우에 그것이 妥當하면 報賞을 주고 그와 다른 反應이 이루어졌을 때는 주지 않는 다른 型의 「學習」을 simulate 하는 것이며, 이것은 比較的 쉽다고 한다.

이보다 좀 더 복잡한 水準의 「學習」에는 복잡한 刺戟속에 埋沒되어 있는 圖形의 「認知」(notice)가 있다. 人間은 圖形의 大小, 高低, 傾斜, 直立에 關係없이 三角形에 대해서는 三角形으로서 反應하고 그것을 正方形과 明確히 區別하는 것은 대단히 간단한 것으로 생각된다. 그러나 機械에 三角形을 어떠한 環境과 形態에 있어서도 例外없이 認知할 수 있도록 學習시키는데 必要로 하는 嚴密한 基準을 明示하는 것은 極히 困難한 일의 하나이라 한다.⁽²¹⁾ 이것이 困難하다는 理由는 우리들이 어느 人間行動에 있어서 그 行動은 당연하다고 認定하면서도 實事은 그것을 잘 理解할 수 없는 어떠한 경우와 마찬가지이다. 「셀프리즈」(Selfridge)와 「디닌」(Dinneen)은 1955 年에 이 問題에 관하여 極히 幅闊은 研究를 하여 特定의 圖形에 대해서는 항상 같은 反應을 얻을 수 있는 圖形의 明確한 特色을 理解할 수 있는 方法을 發展시켰다고 한다.⁽²²⁾

또 하나의 복잡한 「學習」이 可能하게 된 것은 機械가 여러가지 相異한 方法을 취했을 때의 成功과 失敗를 記錄하는 것인데 그것은 記錄을 成績向上에 利用할 수 있게 되었기 때문이다. 이 型의 「學習」을 最高度로 發達한 形態로 simulate 한 것은 「사무엘」(Samuel)이 1959 年에 開發한 「체커」(checker) 遊戲機械에 具現 되었다.⁽²³⁾ simulate 의 機械는 遊戲 中에 말(駒)이 취할 수 있는 盤上의 모든 位置와 말을 움직이게 할 때의 모든 結果를 전부 保管한 一種의 喷記學習을 利用하였다고 한다. 더우기 이 機械는 過去의 經驗을 一般化하고 法則을 세워서 그 一般法則을 스스로가 保管할 수 있는 能力を 가지고 있다 한다. 이와 같은 學習機構에 따라 計算機는 短時間中에 「프로그램」을 쓴 사람 보다 더 熟達하게 「체크」할 수 있다 한다. 이 外에 다시 「學習」에는 여러가지 形態가 있다. 「테레비죤·카메라」를 使用하여 幾何學圖型과 視覺像을 電氣的 信號로 바꾸어 機械의 判断을 容易케 하는 「學習」의 simulate 가 開發되고 있다. 電氣的 信號는 그 「임파르스」를 機械속에 記錄한다. 이와 같이 하여 畫像은 概念을 構成하여 特質을 表示하는 一聯의 記號로 變化시킨다.

(21) 前掲 Carl Howland; Computer Simulation in Behavioral Science, 「行動科學 入門」 p. 69

(22) Selfridge Oliver. G; "Pattern Recognition and Modern Computers" Proceedings of Western Joint Computer Conference, 1955. 前掲「行動科學 入門」 p. 66.

(23) Samuel, Arthur L.; Heuristics: Checker Playing Machine, 1959, 前掲「行動科學 入門」 p. 66.

다시 文法學習의 simulate 가 있다. 어떤 言語의 文法規則을 記憶시키고, 이 規則에 맞는 말의 型을 習得하는 過程의 simulate 이다. 이것은 어린 아이가 말을 배우는 過程을 한 몇에 하는 것과 마찬가지의 原理이다. 電子計算機에 의한 言語의 翻譯은 이미 널리 實用되고 있다. 또 最近에는 電子計算機에 의하여 小集團에 있어서의 人間의 社會的相互作用을 simulate 하는 計劃이 나타나 있다.

이상과 같은 電子計算機의 새로운 技術의 實現 可能性을 概觀할 때 첫째로 simulate에 의한 方法은 精神的 過程 및 現象에 관해서 系統的 記述을 하는데 놀라운 役割을 가지고 있다는 것이다.

「뉴엘」(Newell) 「쇼」(Shaw) 「사이몬」(Simon)의 「一般問題解決機」(general problem solver)에 관한 先驅的 研究는 (1956)⁽²⁴⁾ 計算機가 그 計劃된 系列를 타고 問題解決을 할 수 있도록 거의 완전히 이 過程의 性質을 明記한 結果에서 이루어진 커다란 前進이라 하겠다. 「사이몬」은 「最近에 急速히 發展한 成果로 보아 今後 10 年間에 우리들은 人間의 問題解決의 過程의 包括的인 理論的 解明에 成功할 것이라는 信念을 갖고 있다」고 말하고 있다.⁽²⁵⁾

IV. 「마아케팅·시스템」과 消費者行動「모델」

「마아케팅·시스템」: 「시스템」(system)과 「모델」(model) 概念은 行動科學의 基礎概念이다. 그러나 우리는 이들에 관한 純粹한 一般論을 考察하는 것 보다 經營管理行動의 좀 더 具體的인 側面을 考察하기 위하여 그 理論體系에 行動科學的 方法을 導入한 現代「마아케팅」論에 있어서의 管理行動體系와 消費者行動「모델」論에 依據하고자 한다.

現代의 「마아케팅」論은 從來에 있었던 社會經濟的 「마아케팅」論 또는 經濟社會의 配給過程(process)과 制度(institution)를 對象으로 취급해온 市場論과는 달리 「매니저리얼·마아케팅」(managerial marketing)을 特徵으로 하며, 內容에 있어서는 企業行動이 問題가 되며 「企業經營의 行動 理論」⁽²⁶⁾이라 한다.

그것은 執行的(operate)이 아니라 管理的(administrative)이며 또 그것은 從來의 部分的 技術的 管理가 아니라 統合的(integrated)이고 全體的(total)임을 特徵으로 한다.

(24) Newell A., J.C. Shaw and H.A. Simon; Problem Solving in Humans and Computers, Rand Corporation publications, (p. 987), December 7, 1956.

(25) op. cit, The New Science of Management Decision.

(26) 森下二次也・荒川祐吉 編著「體系 マーケティング・マネジメント」, p. 31
占部都美著「現代의 企業行動」1967.

더우기 중요한 點은 指導理念의이며 經營者의 企業全體를 내다보는 理念(philosophy)과 觀點(view point)이 問題가 된다. 여기에 生產指向의 經營으로 부터 市場指向的(market-oriented), 消費者指向 또는 顧客指向的(consumer orientation) 「마아케팅」論으로의 變質이 要請된 것이다. 그리고 이러한 消費者中心의 思想은 全經營의 理念이 되었을 뿐만 아니라, 製品計劃을 통하여 生產過程과 緊密히 結付되며 나아가서 長期的 經營計劃投資計劃과도 관련되어 「마아케팅」에는 戰略的 觀點이 重要하게 되었다. 즉 不確實性을 包含한 問題解決(problem solving)과 意思決定(decision making), 특히 企業의 將來의 進路를 定하는 計劃策定(planning)이 問題의 中心課題가 되었다.

그러나 여기서 우리가 다시 注目하여야 할 點은 消費者指向의 綜合管理가 現代「마아케팅」論의 中心概念이라고 하여도 「마아케팅·매니지먼트」의 窮極의 目標를 企業의 長期的期待利潤의 極大化에 두고 從來와 같이 經濟理論에만 依據하며 利潤追求에 始終하는 管理體制라면 거기에는 損色이 있다. 여기에서 다시 「마아케팅」論의 綜合管理體系에는 行動科學的概念이 要請되었던 것이다.

現代「마아케팅」論에 있어서 그 理論體系를 構成하는 基礎概念을 經濟面에 局限하지 않고, 좀더 넓혀 人間行動의 一般原理를 追求하고자 行動科學的方法을 全面적으로 導入한 代表의인 學者는 「올더슨」(Alderson W.), 「하워드」(Howard, J.A.)를 위시하여 여러 學者들이 있다. 「올더슨」은 理論展開에 앞서 일찌기 「marketing science」⁽²⁷⁾의 可能性에 관하여 戰前의 「마케팅」論이 單純히 事實의 萃集과 整理에 끝이고 統一的인 獨立科學으로서의 體系가 없었음에 反省을 促求하는 한편 理論構成의 基礎concept을 經濟理論에 局限하지 않고 人間行動의 一般原理에 두어야 한다는 것을 主張하였다. 그것은 社會學 心理學 社會心理學을 包含하는 소위 말하는 行動科學의 方法과 成果를 利用함으로써 「마아케팅」論의 體系를 세우자는 것이다. 뿐만 아니라 「마아케팅」論의 觀點이 企業의 中堅幹部인 「마아케팅·마네저」에서 最高經營者層으로 必然的으로 上昇하게 된 事態에 對應하여 좀더 統合的 包括的인 理論體系를 可能케 하는 基礎concept과 方法論을 갖자는 것이다. 그것은 그가 最初의 著書인 「Marketing Behavior and Executive Action」(1957)에 의해서 體系의으로 展開하고 있다. 現代「마아케팅」理論의 基礎concept과 體系는 어떠한 意味에서든간에 「올더슨」의 이러한 思想을 主軸으로 하여 展開되었다고도 한다.⁽²⁸⁾ 그의 體系에 있어서는 從來의 理論에서

(27) 「마아케팅」은 Art 냐 Science 냐하는 論議는 現在까지도 珍리를 물고 있다. W. Alderson and R. Cox: Towards a Theory of Marketing, in Journal of Marketing, Vol. X, No. 1, July, 1945, p. 14. 前掲「體系マーケティング・マネジメント」, p. 30 參考.

(28) 同上「マーケティング・マネジメント」p.87.

件으로 취급되었던 環境諸條件까지가 「組織된 行動시스템」(organized behavior system——以下 O.B.S.로 略記함)의 構成要素로서 包攝되고 「마아케팅」主體와 環境과의 動的인 適應調整過程을 「시스템」의 行動으로 統一的으로 把握하고 있다. 그는 처음부터 人間의 意思決定「패턴」을 經濟人이란 高度로 合理的인 것으로 固定하는 經濟學의 또는 그 範疇에 속하는 理論보다도 人間行動 그 自體를 把握하고 그 背後에 作用하는 諸 法則을 追求하고자 하는 行動科學的 方法에 立脚하여 基礎概念의 기틀을 잡았던 것이다. 그는 「마아케팅」理論의 出發點으로 集團行動을 想定하고 「마아케팅」을 特殊한 集團行動 또는 集團行動의 特定의 發現形態로서 把握하고자 한다. 「마아케팅」에 關係되는 集團은 (i) 消費集團 (ii) 供給集團 (iii) 臨時集團 (iv) 相互行爲集團 (v) 機能容器의 範疇로 나누어지나 이들의 集團構成要素는 結合方式에 있어 異質的이며 또 集團의 產出物도 다르다. (i)(ii)는 持續的 集團이며 極히 常識的인 意味에 있어서의 「마아케팅」活動의 主體이다. (i)(ii)(iii)은 集團結合의 基礎에 共通의 目的意識을 갖는 意識集團이나 (iv)는 이들의 意識集團의 相互行爲를 通하여 結果的으로 特定의 產出物을 發生케 하는 無意識集團이며, (v)는 「마아케팅」의 場所인 市場을 意味한다. 이리하여 「마아케팅」關聯集團은 이와 같이 異質多樣的이나, 이들의 行動을 統一的으로 構築(frame)하여 認識하는것이 「마아케팅」論의 참다운 科學的 理論體系를 세우는 것이며 이 점이 重要하다는 것이다. 이를 위한 統一的인 frame의 基礎로서 그는 “組織된 行動「시스템」”이란 概念을 構成하였는데 組織行動體系는 集團과 그것이 支配하는 資源과 集團의 環境과를 一體로서 把握하는 概念이며, 이것을 全體로하여 한개의 「시스템」을 構成한다는 것이다. O.B.S는 集團成員相互間に 地位를 求하는 行動과 意思情報의 相互傳達行動을 基本的 機能으로서 包含하고 이들의 基本行動에 의해서 거기에 勢力의 體系와 意思情報傳達의 體系가 構成된다. 이들 두개의 機能「시스템」에 의해서 O.B.S의 中核인 集團이 構成되지만 高度의 O.B.S에 있어서는 集團과 環境과의 사이에는 다시 積極的인 投入・產出關係가 있다. 이 投入・產出關係를 通하여 O.B.S의 中核的인 集團은 環境의 變化에 對應하여 자기 内部의 勢力「시스템」, 意思情報傳達「시스템」과 機能方式을 再調整하고 또 積極的으로 環境을 자기의 存續과 成長에 適合하도록 再編成하는 對外的 調整活動을 한다.

그리하여 高次의 O.B.S는 勢力, 意思情報傳達, 投入, 產出, 對內對外調整이란 4個의 下位機能「시스템」을 包攝하고 있는 것이다. 그런데 前 2者는 O.B.S의 構造를 形成하고 後者は 그의 操業(operating)에 直接 關係한다. 그리고 高次의 O.B.S는 오히려 積極的인 操業을 基礎로 하여 環境에 適應 시켜가며 그 構造를 再編成해가는 操業「시스템」(oper-

ating system)으로서 把握하여야 한다. 操業「시스템」의 存續과 發展의 要點은 各種分業(操業單位間의)에 의해 達成되는데, 그뿐 아니라 操業單位의 適切한 配列을 達成시킬 것이 필요하다. 操業單位의 配列은 「系列的」「平均的」「循環的」「集中的」이란 4個의 基本「타입」을 취한다. 操業「시스템」間과 操業「시스템」構成要素間에는 언제나 效率에 있어서의 相對的 有利性을 追窮하는 競爭이 있다. 操業의 最終單位는 行爲交換=去來(transaction)이다. 相對的 有利性은 이 去來를 통하여 追窮된다. 「마아케팅」에 있어서 去來의 主題는 財貨 및 用役의 交換이며 去來操業으로의 投入(input)은 各種의 「마아케팅」努力과 產出(output)에 대한 意慾이다. 결국 「마아케팅」을 O.B.S.의 一種, 그것도 高次의 操業「시스템」으로서 認識하였을 때 그 「마아케팅」인 操業「시스템」에의 投入要素는 「마아케팅」努力이며, 產出物은 欲求充足 또는 그 可能性이다. 投入, 產出을 結合하는 操業은 그 最終單位로서 財 및 用役의 交換을 內容으로 하는 去來를 갖는 交換連鎖이며, 그 交換連鎖의 機能은 財 및 用役의 合目的(欲求充足)의 調達의 形成이며 欲求充足을 위한 「마아케팅」의 產出物은 그 財 및 用役 調達 操業(sorting)을 通해 形成되는 合目的的 財 및 用役의 調達 또는 集合(assortment)을 通하여 만들어진다. 「마아케팅」操業의 效率은 最少限度의 努力으로 最大限度의 欲求充足을 達成함으로써 높아지게 되나, 그 效率向上의 基本的 方策은 調達操業과 이에 關連되는 「마아케팅」諸操業의 可及的 定型化 常規化와 그리고 適切한 調達操業段階의 設計이다.

그러나 操業「시스템」으로서의 「마아케팅」은 自動調整「시스템」은 아니다. 「마아케팅」操業의 效率을 높이이며, 適正한 效率을 維持하기 위해서는 操業의 意識的인 管理가 必要하다. 이 管理의 擔當者가 「마아케팅」擔當의 經營者 또는 最高經營者이며, 그의 觀點이 操業「시스템」으로서의 O.B.S.를 認識할 때 그것은 「마아케팅」行爲「시스템」(marketing system of action)으로 把握된다. 이와 같은 觀點轉換이 이루어짐으로써 O.B.S.로서의 「마아케팅」은 組織化된 行爲「시스템」으로서의 「마아케팅·시스템」으로 轉換되어 認識되어 管理의 對象이 된다는 것이다.

「마아케팅·시스템」에 있어서의 「마아케팅」操業管理의 目標는 「마아케팅」機會와 「마아케팅」努力과의 適合(matching)이며, 管理의 對象은 말할 것도 없이 「마아케팅」諸努力이며, 管理의 方向은 「마아케팅」諸努力의 組織化이다. 「마아케팅」努力組織화의 主體는 經營者이며 組織化의 對象은 企業에 있어서의 「마아케팅」組織, 操業의 組織化 問題 解決(problem solving planning) 및 計劃策定(planning)이다.

이상은 「을다슨」의 著書를 中心으로 하여 그 理論體系를 概觀한 것이다. 요컨대 그 方

法은 集團的人間行動 概念이며, 따라 그 理論體系도 包括的인 total system 으로 展開된 것이라고 볼 수 있다.

한편 消費者의 意思決定論을 行動科學的 方法으로 追求한 理論에는 「맥그레고」(D. McGregor)와 「하워드」(J.A. Howard) 등의 一聯의 研究가 成果를 거두고 있다. 다음에 이를 考察하자.

消費者行動「모델」：從來의 經濟學的 思考方式에 의한 購買者行動의 分析이란, 基本的 으로는, 가령 「需要量」과 같은 數量的 approach에 始終되어 購買者行動은 事實上 black-box 「모델」에 지나지 않았고 또 從來의 「마아케팅」研究에 있어서의 購買者行動의 分析도 靜態的 分類學의 購買動機의 研究의 範圍를 크게 脫皮하지 못하는 狀態에 있었다. 따라서 企業經營者가 「마아케팅·매네지먼트」의 立場에서 「마아케팅」 決定을 할 경우에 需要曲線이 왜 이러한 形狀을 그리는가 또는 條件이 다른 경우에는 需要曲線이 어떻게 變化 할 것인가에 대해서 확실한 理由와 結果를 把握하기가 困難한 경우가 있었다. 그러나 그 理由와 結果를 實際로 알지 않고서는 有效한 「마아케팅」 決定이 事前에 策定되기 어려우며, 여기에 企業이 企業의 外部에 있는 個人과 集團과의 사이에 介在하는 關係를 解明하는 理論이 필요하게 된 것이다.

購買者の 行動「모델」은 人間行動을 環境的狀況을 構成하는 諸要因과 그에 대하여 反應하는 行動主體와의 相互作用으로 認識하게 된다. 그러므로 購買者の 購買時의 欲求와 購買의 理由도 個人과 그의 環境에서 形成되는 全體狀況內에 있어서의 諸要因을 研究함으로써 비로소 밝혀지는 것이다. 이것을 「막그레고」(D. McGregor)는 $R=f(S \cdot I)$ 한 行動式에 表現하고 있다. 이에 의하면 「어떤 反應(R)은 그 反應이 이려났을 때의 環境的狀況(S)과 個人(I)을 形成하는 要因의 복잡한 關係의 係數이다.」⁽²⁹⁾ 따라서 R 을 說明하고, 豫測하려면 S 와 I 를 分析하여야 한다. I 를 分析한다는 것은 個人的 personality 的 動機(motivation), 認知(cognition), 學習(learning) 등의 環境과 刺戟을 위한 反應에 介在하는 心理學的 仲介變數와 그 作用과의 關聯을 명확히 하는 것이다. 이것은 個人으로서의 購買者の 行動을 그의 意思決定의 「心理學的 諸側面」(psychological aspects)으로 分析하는 것을 말한다.

그러나 個人으로서의 購買者の 行動은 결코 狐島에 있어서의 孤立된 個人이 아니다. 人은 他人에게 影響을 미치고 또 半面에 他人으로부터 影響을 받는다는 하나의 社會의 인 交錯 속에서 具體的으로 行動한다. 個人이 갖는 價値體系와 目標의 狀態, 信念과 態度는

(29) Douglas McGregor: "Motive's as a Tool of Market Research", Harvard Business Review. (Autumn, 1940), p. 45.

이러한個人相互의社會的인相互影響下에形成되고또變化된다.知覺判斷思考記憶으로말미암아形成되는個人의「認知構造」(cognitive structure)자체가一定한社會的影響下에서비로소實在할수있는것이다.動機刺戟,認知,學習의過程은이러한意味에서다만個人의內的인純粹한精神的現象으로서가아니라,이를「社會心理學的側面」(socio-psychological aspects)에까지照應시킴으로서좀더分析的인人間行動을說明할수있을것이다.이러한側面에서觀察,analysis된購買者行動을「하워드」(Howard)는「心理學的・社會心理學的購買者像」⁽³⁰⁾(psychological and socio-psychological buyer)이라고하고있다.「하워드」의購買者行動의「學習모델」⁽³¹⁾은購買者の購買意思決定을刺戟,反應의關係로서說明하는行動「모델」이며人間의問題解決行動의「패턴」을學習의程度로區分하는方法으로購買意思決定의學習曲線을그린것이다.

環境刺戟을獨立變數로하고反應,行動을從屬變數로한다면心理學的,社會心理學的購買者像을形成하는諸要因은個人의認知構造를構成하고一定한刺戟에대해서一定한反應을招來하는仲介變數이다.⁽³¹⁾購買者行動의分析에있어서從來black-box로취급되어온이個人의認知構造를명확히하는것이購買者の意思決定過程을分析하고자하는行動「모델」의接近의眼目이다.그러나우리들의購買者行動「모델」에관해서注意하여야할側面은購買者行動에관한,다시말하면「社會學的購買者像」(sociological aspects)이라고불리우는側面이다.가령消費者란극히日常的인用語에관해서보더라도그것이購買에관한意思決定者를말하는것인가,購買란具體的行爲를行使하는 사람을指摘하는것인가,또는使用價值를消費하는使用者를意味하는것인가,分明치않은경우가적

(30) John, A., Howard; Marketing; Executive and Buyer Behavior 1963. 이책은상당히어려우나,購買者가가지고있는經濟的,心理的,社會心理的,社會學的側面을理解할수있다.그의購買意思決定의「學習모델」은人間의問題解決行動Pattern의學習의過程이며前揭「マーケティング・マネジメント」, p. 92.

그의學習曲線은「素地의狀態(內的反應性向)」(state of predisposition)에대한刺戟・反應의相互作用이다.購買行動의差異즉意思決定에作用하는外生變數의要因은(1)「購買의時間的緊要性」(amount of time pressure) (2)「事後評價의容易性」(ease of post-decision evaluation) (3)「購買의重要性」(importance of purchase) (4)「財務狀態」(financial state),「文化・價值」(culture)「社會階層」(social class)등이다.內的變數란「素地의狀態」의變化要因(1)反應後의確率(2)反應에要하는「리이드・타임」(3)認知程度(4)刺戟의性格(5)選擇代案의數이다.

(31) R.W. Pratt는刺激一反應關係(stimulus-response)에分在하는仲介變數를다음과같이例示하고있다.刺戟一仲介諸變數(動機motives,信念belief,偏見prejudices,能度attitude,要求aspiration,情緒emotions,期待expectations,社會的價值social value)→反應行動,(W.P. Pratt, Consumer Behavior; Some Psychological Aspects, in G. Schwartz,(ed); Science in Marketing, 1965, p. 107.)

지않다. 우리가 여기서 購買者란 用語로서 意味하는 것은 말할 것도 없이 購買意思決定을 行하는 購買擔當者(purchasing agent)이며, 그러한 購買者 즉 消費購買에 관해서 말하면 分明히 家族과 家計(household)라 불리우는 「小集團」(small group) 속에 實在하는 것이라 는 것을 注意하여야 한다.⁽³²⁾ 產業購買(industrial buying)에 있어서의 購買 調達擔當者에 관하여 본다 하더라도 그가 歸屬하고 있는 企業이란 組織集團과는 無關係로 그 動機刺戟 認知構造와 行動을 말하는 것은 無意味하다. 그리하여 우리들은 購買行動「모델」의 理論에 관해서는 個別的 接近法(individual approach)에 加해 購買者の 態度와 行動에 影響을 주는 小集團의 構造와 組織이 갖는 影響力과 또 그가 購買를 決定할 때 「社會階層」(social class)으로 부터 받는 影響力を 考察하여야 한다. 그러기 위해서는 社會學이 解明해온 社會構造(social structure) 準據集團(reference group)・小集團과 社會階層等의 諸概念 또는 personal influence 와 또는 情報의 2段階의 흐름(two-step flow of communication) 등의 假設的 理論이 중요한 示唆를 줄 것이다.⁽³³⁾

실제로 많은 社會學者の 調査研究에 의해서, 消費者的 購買意思決定에 대한 personal influence 가 极히 중요한 役割을 하고 있는 것이 밝혀지고 있다. 더우기 그러한 personal influence 가 購買者 個個人의 狀況에 대한 認知構造에 投入되는 情報源일 뿐더러 集團內에 있어서의 「커뮤니케이숀」의 形成이 集團내에 있어서의 「멤버」各 個個人에 共通된 行動形式을 構成하는 경우가 있다. 이러한 경우에는 購買者個人의 行動은 그가 歸屬하는 集團의 行動準據樣式에 同調하고 個個人의 行動은 問題解決에 대하여 集團的 接近(collective approach)를 취하게 된다는 것이다. 人間이 가지고 있는 社會的 同調性은 個個人이 準據集團의 行動樣式에 合致한 行動을 취함으로써 特定의 惠擇을 받을 수 있다는 것을 가르키며 또 一方에서는 集團은 個個人이 스스로 判斷하고 思考하기 困難한 복잡한 環境情勢에 관하여 個個人의 「멤버」에 意味를 附與케 된다. 이것은 많은 消費購買의 實情에 典型的으로 나타나 있다. 가령 어떠한 種類의 新製品의 受容過程을 생각해 보자. 또는 流行이란 社會現象을 생각해 보자. 여기에는 어떠한 形態의 「오피니온·리더」(opinion leader)의 役割과 그로 말미암아 일어나는 行動準據樣式에 同調하는 無數의 個個人을 發見할 수 있을 것이다.

實際에 있어서, 어느 女姓이 購買하는 化粧品의 商標는 無數라 하여도 좋은 數많은 商標中의 單 한 種類에 지나지 않는다. 그러나 어느 것이 제일 좋은가 또는 어느 것이 제일 나쁜가 하는 것은 그 女姓個人의 單獨的인 「經驗」에 의해서 證明되는 것은 아니고, 「大

(32) 前掲「マトーノケテイング マネジメント」, p. 92.

(33) G. Katona and E. Mueller, "A Study of Purchase Decision" in L.H. Clark(ed) Consumer Behavior 1955. Op. cit. 「マーケティング・マネジメント」, p. 93.

多數가 關係하는 特定의 問題에 관하여 關係있는 딴 사람과 相互作用하는 個人은 그 間題에 集團的 接近을 發展시켜 하나의 意見, 하나의 態度, 하나의 決定, 혹은 그들이 共通의으로 취하는 하나의 行動을 만들어 낸다.]⁽³⁴⁾ 이와 같이 非公式 集團이 共通의 態度와 行動을 갖는다는 事實은 「마아케팅」管理者가 注目하여야 할 中요한 事項의 하나이다. 非公式集團에 관하여 말하더라도 家族(family) 또는 近隣交友關係(friend group) 專門職業集團(professional group), 더우기 社會階層 등 그 集團이 갖는 社會構造的 性質 거기서 취하는 個人的 役割・地位에 의하여 集團行動의 mechanism은 상당한 差異가 있다. 同一한 醫藥新製品에 관해서 보더라도 專門醫師集團에 있어서의 受容過程과 一般消費業者와는 틀린다. 人間의 相互作用關係에 관하여 成員意識(membership)의 強弱, 情報傳播의 網狀組織(net-work), 情報傳播에 있어서의 opinion leader 役割의 差異는 集團影響力과 集團行動의 樣式의 差異를 초래할 것이다. 「마아케팅」決定에 貢獻하는 購買行動「모델」은 이러한 意味에서 一般的 購買者行動「모델」의 理論化에 있어서와 같이 數많은 變種을 必要로 한다. 公式集團으로서의 企業에 있어서의 購買擔當者の 行動에 대해서는 企業이 갖는「組織的 影響力」(organizational influence), 購買擔當者が 갖는 役割이 考慮되어야 할 것이다.

여하간 心理學, 社會心理學, 社會學이 갖는 諸概念, 研究調查 몇 가지의 假設的 理論은 복잡한 購買者行動의 black-box의 内部를 밝히는대 有用한 것이다. 이러한 行動科學의 發展은 購買者行動「모델」의 一般化와 그 變種을 만들어 내려고 하는 「마아케팅」研究의 發展에 寄興할 것이다. 그러나 科學自體도 아직 假設的 理論의 形成과 그 個別的인 檢證의 段階를 넘지는 못하고 있는 것이다. 또 行動諸科學의 基礎로하여 人間行動의 一般理論의 樹立을 志向하는 行動科學의 體系化도 겨우 그 端緒를 열었을 뿐이다. 이런 意味에서 우리는 우리들이 考察해온 購買者 行動「모델」의 理論도 아직은 假設的 理論探究를 위한 努力의 過程이라 하겠다.

V. 經營組織에 있어서의 「集團行動」

企業의 組織은 共同目標를 指向한 人間의 協同體系이며, 構成員의 行動 「패턴」(behavioral pattern)이라고 할 수 있다. 따라서 組織은 단순히 靜態的 次元에 있어서 把握할 수 있는 것이 아니라, 여러가지 活動側面을 갖는 動態的 次元에서 理解되어야 할 것이다.

이러한 觀點에서 最近, 企業에 있어서의 組織을 集團에 있어서의 人間行動의 原理와 相互關係을 中心으로 理解하고자 하는 研究가 活潑히 되었고 이에 관한 成果에 있어서도

(34) K. Katz and P.F. Lazarsfeld, 1955. 竹内譯「パーソナル・インフルエンス」, p. 55.

「리Kelly」(R. Likert)⁽³⁵⁾ 「타넨바움」(R. Tannenbaum)⁽³⁶⁾ 「마그레가」(D. McGregor)⁽³⁷⁾ 「아지리스」(C. Argyris)⁽³⁸⁾ 「사이아트」(R.M. Cyert) 「마아치」(J.G. March)⁽³⁹⁾ 「레이빗」(H.J. Leavitt)⁽⁴⁰⁾ 등의 一聯의 研究가 發表되고 있다.

本項에서는 企業의 組織論에 行動科學的 方法을 適應시켜, 動態的으로 把握하려고 하는 「集團行動」論을 「리Kelly」의 多年間에 걸친 研究成果⁽⁴¹⁾에 依據하면서 考察하기로 한다.

그러나 우리는 經營組織論에 있어서의 理論에 앞서 行動科學에서 典型的인 研究對策으로 하는 「小集團」의 研究方法을 먼저 考察할 필요가 있다. 그것은 小集團의 研究가 經營組織論에 있어서의 行動科學的 方法을 밝히는 한가지 原型이 되고 있기 때문이다.

「小集團」에 관해서는 前項의 消費者의 行動「모델」에서 檢討하였으나 여기에서는 組織의 立場에서 좀더 상세히 살펴 보기로 한다.

行動科學을 構成하는 社會學, 心理學에서 對象으로 하는 소위 「小集團」의 研究는 社會의 으로 制度化된 公式組織이 아니다. 오히려 制度化되기 以前의 非公式的 또는 基本의 社會行動(elementary social behavior)이며, 制度化된 組織에 있어서는 그 規則이라든가 構成의 義務라든가 하는 諸規制에 拘束되거나 影響받지 않는, 말하자면, 公式組織에 있어서의 非公式側面에 關心을 두는 것이다.

그러면 왜 이러한 研究對象을 「小集團」이라 부르는가, 하는 疑問이 생길 것이다. 이에 대하여 行動科學者인 「하바드」大學의 「호만즈」(G.C. Homans) 教授는⁽⁴²⁾ 그것은 研究上의 便宜때문이라고 말하고 있다. 즉 社會交涉網(social net-work)은 開放的인 交涉網(open net-work)과 封鎖的 交涉網의 二種으로 나눌 수 있다. 前者は A란 사람이 B란 사람과 交涉을 갖고 또 B는 C와 交涉하고 있으나 C와 A는 交涉하지 않는 경우이며, 後者에 있어서는 A는 B와 交涉, B는 C와 交涉, C는 B와 A와도 交涉하는 경우이다. 원래는 封鎖的인 交涉이 침다운 集團을 形成하는 것이다. 그러나 研究하는 集團의 視察者가 수많은 資料를 經濟的으로 蒐集하는데는 封鎖的 大集團보다도 開放의이라고는 하여도 「小集

(35) Rensis Likert; New Patterns of Management. 1960. 三隅二不二譯「經營の行動科學」.

(36) Robert Tannenbaum, Irving R. Weschler and Fred Massarik; Leadership and Organization.

1961. 嘉味田, 土屋, 小林共譯「リーダーシップと 組織」.

(37) Op. cit. D. McGregor, Human Side of Enterprise, 1960.

(38) Chris Argyris; Personality and Organization.

(39) Richard M. Cyert and James G. March A Behavioral Theory of the Firm, 1963.

(40) Harold J. Leavitt; Some Effects of Certain Communication Patterns on Group Performance, 1958. H.J. Leavitt, W.W. Cooper and M.W. Shelly (ed.), New Perspectives in Organization Research; 1964.

(41) Op. cit. R. Liket.

(42) George C. Homans, "Small Group" 前掲「行動科學 入門」p. 132.

團」이 便利하다는 것이다.

그렇다면 이「小集團」에 있어서의 基本的 社會行動이란 어떠한 것인가. 예를 들면 2人의 事務員이 事務室에서 동일한 일이 주어졌다 하자. 즉 두 사람이 동일한 制度的 規則을 尊守하여야 한다. 그러나 두 사람中의 한 사람은 자기일에 대하여 有能치 못하며 그는 그의 上位의 監督者에게 助力を 求한다 치자. 그러면 이것은 자기의 無能力을 告白한 것이 되며, 昇進의 機會를 잃게 될련지도 모른다. 그래서 이 사람은 자기 보다 有能한 또한 사람의 事務員에게 助力を 請했다. 그리고 그 相對는 助力を 해 주었다. 그래서 그 相對者에게 이에 대한 報償을 주는 結果가 된다. 즉 相對를 칭찬하고 尊敬하게 된다. 따라서 두 사람 相互의 行動은 事實上에 있어서는 모든 사람의 社會行動이라 할 수 있으며, 이 關係는 交換이라 볼 수 있다. 그리고 이러한 交換의 原因 性質 結果야말로 小集團의 研究가 目的으로 하는 課題이다.

이상과 같은 行動의 「거래」(transaction)는 集團構成員相互뿐만 아니라 公式集團에 있어서의 上位者와 下位者 또는 集團과 個人과의 關係에 있어서도 말할 수 있을 것이다. 이 點은 다음에 다시 考察하기로 한다. 좌우간 基本的 社會行動의 研究者は 制度를 주어진 것으로 받아 드리고 構成員間의 이상과 같은 交換 그 自體을 構成하는 變數⁽⁴³⁾를 研究하는 것이다. 즉 非公式的 交換이 機關의 運營의 良否에 미치는 影響, 다시 말하면 그 助言, 또는 助力이 事務室의 일을 더 잘 하기 위해서 有效한가, 有效치 않는가에 關心을 두고 있는 것이다.

그러나 여기에 反問이 있을 것이다. 즉 「相異한 集團, 相異한 社會에서 사람들은 극히 相異한 交換을 한다. 어느 集團의 어떤 사람은 社會的 是認을 얻기 위한 助力を 한다. 또 다른 集團에선 웃음을 얻으려고 농담을 한다. 이러한 농담이라든가 事務的 助力이라든가를 동일한 次元으로 測定하여, 동일한 理論으로 說明할 수 있느냐」⁽⁴⁴⁾하는 점이다.

이에 대한 答은 어느 觀點에서 보면 比較할 수 없으나 그러나 價值란 觀點으로 還元시킨다면 比較가 可能하다는 것이다. 社會學・心理學에 있어서의 이러한 小集團의 研究는 당초에는 學問的인 目的에서 出發되었으나 그후 研究가 漸次 擴大되고, 또 많이 應用되고 있다 工業經營에 있어서의 集團力學(group dynamics), 政治學에 있어서의 「集團行動」의 研究 또는 委員會라든가, 其他 會議集團을 좀더 能率的으로 運營하는 方法의 研究든가, 醫學에 있어서의 集團的 心理治療法 등도 應用의 例가 된다.

(43) 前項에서 指摘한 R.W. Pratt의 「仲介變數」와 같은 人間機能에 관한 要因을 말한다.

(44) Op. cit. G.C. Homans; 「行動科學 入門」 p. 133.

더우기 우리가 本項에서 關心을 가지고 있는 것은 이러한 方法의 經營組織으로의 應用이다. Elton Mayo, Roethlisberger 와 Dickson 等의 Hawthorne 工場에 있어서의 小集團의 研究가 行動科學의 古典的인 業績이 되어 있음은 이미 指摘한 바이다. 그러나 그것은 이미 制度化된 企業에 있어서의 人間關係論의 研究이지, 基本的 社會的 行動 그 自體는 아니다. 現代의 行動科學的 方法이 古典의 그것과 面目을 새로이 하는 點은 組織에 있어서의 人間의 行動을 社會情況的 理解(situational understanding)에 그치지 않고, 좀더 原理的 으로 그리고 動態的으로 分析하여, 企業에 있어서의 「리더쉽」 또는 意思決定에 새로운 理論을 注入시키자는데 있다. 다음에 이러한 方法이 어떻게 經營組織에 導入되는가를 考察하기로 한다.

「릭켈트」(K. Likert)는 1946 年에 發足한 社會調查「센타」(Survey Research Center)와 그 다음해 1947 年에 M.I.T.에서 옮겨진 集團力學研究「센타」(Research Center for Group Dynamics)의 合作인 「미시간」大學의 社會科學研究所(Institute of Social Research)의 所長이며, 過去 約 15 年에 걸쳐, 研究해온 成果를 그의 著書「New Patterns of Management」에 集大成하고 「經營管理의 新しい 理論」을 強調하고 있다. 그의 理論體係는 다음과 같다. 企業組織體의 目標를 達成하고, 業績을 올리기 위한 「리더쉽」(Leadership)에 관해서 (1) 集團의 監督者는 일中心의 監督보다 從業員中心의 監督이 有效하다는 것. 다시 말하면 生產性을 높이기 위해서는 高度의 遂行目標가 必要하나 從業員에 壓力を 加하는 方法은 오히려 生產低下를 초래한다는 것. (2) 命令的 監督方式보다는 支援的 監督方式이 有效하다는 것. (3) 生產性을 위해서는 그 정확한 測定方法이 필요하다는 것. (4) 生產이 高度로 定型的이고 業務에 從事하는 從業員의 滿足感은 그렇지 못한 경우와 比較하여 반드시 높다고는 볼 수 없다는 것. 그러나 專門的인 일에 있어서는 職務滿足과 業務遂行과의 사이에는 正比列關係가 있다는 것. (5) 監督者の 態度如何가 從業員의 勤勞意慾에 큰 影響을 준다는 것. (6) 從業員의 일의 量에 대한 自由가 큰 集團 또는 課는 自由가 적은 集團 또는 課에 比하여 그 生產性이 높다는 點등을 밝히고 「리더쉽」의 質 如何가 從業員의 勤勞意慾, 缺勤率, 態度, 生產性등에 큰 影響을 주는 중요한 要因임을 指摘하고 있다. 그리고 組織的 見地에서 볼 때 監督者が 部下를 個個人 監督하는 것 보다 「集團」으로서 監督하는 技術如何에 따라, 그 成果가 다르다는 점을 強調한다. 다시 말하면 集團的 方法을 취하는 能力이 높으면 높을 수록 部下의 生產性은 높고 또 그들의 職務에 대한 滿足感도 커진다는 것이다. 그 理由는 個個人의 効率이 높은 集團으로의 歸屬感과 定安感에 起因한다. 이 集團 關係에 관해서 「릭켈트」는 (1) 同僚集團에 대한 忠誠心과 共通의 目標를 갖는 作

業集團은 生產性이 높다는 것. 즉 會社 共通의 目標를 받아드리는가, 拒否하는가에 따라 集團의 忠誠心과 生產性이 다르다는 것이다. (2) 集團의 높은 連帶法은 높은 生產性을 가져 온다는 것. (3) 組織體의 規模如何는 作業集團의 行動에 큰 影響을 준다. 가령 大規模集團은 오히려 最適規模의 組織體에 있어서보다 生產性과 機能에 浪費가 있고, 組織全體에 影響을 준다는 것. (4) 「參加的」集團은 「職階統制的」集團보다 生產性에 좋은 結果를 보인다는 것 등을 들고 있다.

또 「커뮤니케이숀」에 있어서도 上位로부터 下位로의 「커뮤니케이숀」은 물론 下位로부터 上位로의 「커뮤니케이숀」이 정확하여야 한다는 점을 指摘한다.

그러나 이상과 같은 諸 實證的 研究의 結果에 대하여 과연 實際의 모든 監督者 經營者 또는 最高經營層은 동일 結論을 얻고 있느냐 하면 그렇지 않다는 것이다. 그 理由는 一般的인 會社에서는 그 結果의 충분한 測定方法을 가지고 있지 않기 때문이다. 事實上 生產, 賣上高, 純益率등의 終末結果⁽⁴⁵⁾에 관해서는 定期的인 測定이 있다. 가령 會計上의 諸 手續은 會社의 資產狀況, 工場施設에 대한 投資額, 工場設備의 現況 등을 잘 反映시키고 있다. 또 大概의 會社는 市場 및 自社의 市場占有率에 관한相當量의 情報를 갖고 있고, 또 어느 會社에서는 自社와 製品 또는 競爭製品에 대한 顧客의 反心에 관해 언제나 繼續的인 情報를 薦集하고 있다.

그러나 이러한 終末結果에 중요한 영향을 주는 것으로 생각되는 다른 諸 變數에 대해서 거의 注意를 傾注치 않고 있다. 現行의 測定에 있어서 無視되고 있는 이러한 變數란 組織體의 内部的 狀況을 反映하고 있는 忠誠心, 技能, 意慾, 効果的相互作用, 「커뮤니케이숀」 및 意思決定의 能力 등이다. 이들의 諸 變數를 仲介變數라 하여, 「리케르트」(R.Likert)에 의하면 이 變數를 測定하는 方法은 變數의 數量化, 또는 實驗法等을 利用할 수 있고, 특히 동일한 條件下의 두개의 集團을 比較하여 그 優劣을 밝힘으로써 人間活動의 効率을 알 수 있다는 것이다.⁽⁴⁶⁾

만일 이러한 仲介變數의 測定方法을 採用하지 않는다면 어떠한 管理方式과 「리더쉽」이 最良의 成果를 얻을 수 있는 가에 관해 그릇된 結論을 갖기가 쉽다. 例컨대 威壓的 監督方式은 作業이 高度의 技術的能力을 가추고 있을 경우에는 短期的으로는 事實上 훌륭한 成果를 얻을 수 있다. 그러나 그것은 人的資源의 막대한 牺牲에 의해서만 이루어지는 것이

(45) Op. cit, R.Likert; 「經營の 行動科學」 p. 54, 88.

(46) Lichert는 「終末結果」란 用語를 쓰고 있지만 system에 있어서의 投入, 產出關係에 있어서는 「從屬變數」이다. 이미 指摘한 「仲介變數」란 system에 있어서의 獨立變數와 從屬變數와의 媒體를 말한다.

며, 長期으로는 達成되지 않는 것이다.

一般的으로 볼 때, 組立作業(assembly line)과 같은 高度로 專門의이고 標準化된 「反復的」業務에 있어서는 職務에 대한 從業員의 態度와 生產性間에는 极히 微弱한 因果關係 밖에 없고, 反對로 工學關係의 技術, 保險의 勸誘와 같은 非反復의이고 變化 있는 業務에 있어서는 生產性과 從業員의 態度사이에는 密接한 關係가 있다고 한다. 이 두가지 性質의 일의 體系는 각각 相異한 「리더쉽」과 管理方式을 가지고 있으며 거기에는 두개의 中要한 問題點이 있다. 그 하나는 生產性과 作業의 態度의 關係如何이고 또 하나는 그 關係를 造成하는 仲介變數의 測定方法 如何이다.

우리는 다시 管理樣式을 職務組織體系와 協同的 動機促進(motivating)의 體系로 나누어서 考察하는 것이 필요한데 「릭커트」는 그 「쾌턴」을 「監督이란, 항상 相對的인 過程이다. 監督을 効果的으로 하기 위해서는, 또 충분한 意思疎通을 確保하기 위해서는 「리더」는 部下들의 期待 價值觀 對人關係를 考慮하여, 스스로의 行動을 언제나 그들의 行動에 應應시켜야 한다」고 要約하고 있다. 또 이러한 關係를 그는 作業集團의 支持的 關係의 原則이라 하며 이 原則에서는 다시 하나의 派生的 理論이 생긴다는 것이다. 그것은 支持的 原則의 中心概念인 個人的 價值觀은 作業集團으로의 歸屬感을 일으킨다는 것이다. 이는 다시 말하면 「組織內의 各人은 高度의 集團忠誠心, 効果的 相互作用技術과 높은 業績目標를 갖은, 効果的으로 機能하는 作業集團의 「멤버」임을 自覺할 때 비로소 人間의 資源의 潛在的 可能성을 완전히 發揮한다」는 것이다. 이상과 같은 作業集團이 編成되어 効果的인 相互作用技術을 가질 때, 즉 集團에 대한 魅力感과 忠誠心이 크면 클수록 個人은 다음과 같은 事項에 더욱 더 關心을 갖는다. (1) 集團의 目標와 決定을 받아드린다. (2) 集團의 目標와 決定에 參加하여 自己自身의 經驗과 目標가 一致도록 한다. (3) 集團의 構成員과 완전히 意思疎通을 갖는다. (4) 다른 「멤버」의 「커뮤니케이숀」을 歡迎한다. (5) 集團를 위하여 가장 重要하다고 생각되는 目標와 決定을 완전히 하는데 협조한다. (6) 集團의 「멤버」는 上司로부터 支持와 好意的 認識을 받을 수 있다고 생각하는 方向으로 行動한다.

그리하여 個人目的은 組織目的으로 變質되며 組織은 그 構成員이 個人으로가 아니라, 높은 業績目標를 갖은 高度로 効果的인 作業集團의 「멤버」로서 活動할 때 가장 큰 機能을 發揮한다는 것이다. 따라서 管理者는 그러한 高度로 効率的인 集團을 만들어내고 또 이 集團을 그의 構成員의 여러가지 集團에 重複的으로 連結시킴으로써 하나의 全組織으로 結合하여야 한다.

傳統的인 會社組織을 보면 社長과 各 部門 責任者와는 個人的 結合型을 가지고 있다.

그러나 理想的인 組織은 集團型의 組織이여야 한다. 個人結合型의 組織에서는 그 昇進方法의 性質上 各人은 자기의 責任範圍를 擴大하고 他人의 領分을 侵害하게 된다. 그는 또 達成이 容易한 目標를 세우는 傾向이 있다. 더우기 서로의 競爭이 葛藤을 助長시킨다.

集團型의 組織에 있어서는 集團內의 特定個人 또는 一部를 위한 不當한 有利性을 주는 解決의 方法을 拒否하고 全員이 最大的 利益에 合致하는 解決을 求하게 된다.

그리고 集團에 의한 意思決定에 있어서는 決定에 參加함으로써 各 構成員은 刺戟的이고 새로운 「아이디어」를 提供한 意欲을 갖게 되며 또 共同目標達成에 대한 責任感을 갖게 된다. 集團에 의한 意思決定과 그 運營方法에 관해서는 이미 「존스」(M.H. Jones)⁽⁴⁷⁾ 「디목」(M.E. Dimoch)⁽⁴⁸⁾ 등의 優秀한 研究가 있으나 有能한 經營者 또는 監督者는 集團의 効果的인 編成과 運營에 대한 能力이 있어야 한다. 가령 公企業, 各種自治團體와 같이 그 組織이 全國的인 規模에 걸쳐 있을 경우에 그것은 職階的 組織形態로 運營하기 보다는 上述한 바와 같은 集團連結體로서 運營하는 것이 効果의라는 研究도 發表되고 있다.

組織의 各 種階層에 따라 集團을 重複的으로 連結한다는 것을 「リンク트」는 「連結핀」(linked pin)의 機能이라고 하고 있다. 이러한 「連結핀」의 機能으로서 組織은 全體的으로 統合되며 組織에 있어서의 人間的인 諸 般原則이 有効하게 貫徹된다는 것이다.

「連結핀」組織의 効果는 다음과 같다.

(1) 組織內의 重複的 集團方式의 潛在力은 組織內의 모든 集團이 그의 機能을 充분히 發揮할 때까지 洗鍊되어야 한다. 하나의 集團의 失敗는 組織全體의 業績에 나쁜 影響을 준다. 効能이 좋지 않은 集團의 位階層에 있어서의 地位가 높으면 높을 수록 組織에의 業績에 대한 惡影響은 커진다. 連結過程은 組織의 낮은 段階보다는 높은 段階에서의 것이 더 重要하며 그것은 全社的인 政策에 관連된다.

(2) 効率的인 組織을 維持하기 위해서는 上司는 各集團別의 部下와의 會議를 開催할 뿐만 아니라. 관連된 2個以上의 段階에 걸치는 會合을 適時에 開催하여야 한다. 이렇게 함으로써 上司는 그에게 報告하는 部下에 의해서 취해지는 「連結핀」過程의 破損을 觀察할 수 있다.

(3) 組織은 「스텝」集團과 特別委員會 등을 包含한 重複集團에 의해서 強化될 때 全體로서 綜合된다. 單一連結過程은 冒險이 된다.

그리하여 高度로 効率的인 政策集團을 組織의 「理想的 모델」이라 부르고 經營管理者는

(47) M.H. Jones; Executive Decision Making, 1957.

(48) M.E. Dimock, A Philosophy of Administration, 1958.

이러한 集團을 形成하고 또 그 集團을 다시 「連結판」의 形態로 統合하여야 한다는 것이며 이러한 動態的인 過程을 行動 科學的 方法으로 研究하는 것이 經營組織의 新理論이라는 것이다.

結語

社會全體가 새로운 產業革新이란 構造的 變化를 이르고 있는 現代의 經營에 있어서 機械의 「오토메이션」化로 大量의 情報處理와 長期的 豫測이 可能해 되었으며 電子計算機는 日常의 經營管理에大幅의으로 導入되고 있다. 그러나 電子計算機라 할지라도 不斷히 變化하는 복잡한 經營環境下에 있어서는 萬能의 것이 아니다. 行動科學的 研究에 의해 機能이 훌륭한 高速度 電子計算機가 더욱 더 開發될 것임에는 틀림이 있으나 價值判斷을 하고 問題를 解決하는 人間과 동일한 機能을 가질 수는 없는 것이다. 實際上 價值判斷을 做하는 電子計算機의 「프로그램」은 모두 人間에 依存하고 있으며 實際的으로 有能한 programmer 또는 program planner의 育成이 要請되고 있다.

그리므로 行動科學을 研究함에 있어서는 實驗 觀察 測定 등의 技術로 素材的으로 大量의 情報를 處理하기 위한 統計的方法 또는 數量化主義에 지나치게 依存된다는가 機械의 「오토메이션」化에 依存하는 나머지 그 底流를 흐르고 있다 「價值概念」을 소홀히 하는 結果가 되어서는 안될 것이다.

이러한 점은 行動科學的 approach에서 대두한 經營管理의 system 概念과 model 概念에 대해서도 말할 수 있다. 諸科學이 共通의 理解의 基礎로 즉 相互協同接近(inter-disciplinary approach)로서 system 概念을 導入하여 經營에 있어서도 이를 應用하여 動態的인 諸機能을 總合化하는 system approach를 취하는 것은 有効할 것이다. 그러나 「시스템」概念은 원래 industrial engineering에 있어서의 mechanism的 概念이며 이러한 機能을 그대로 經營管理와 組織論에 導入함으로써 經營者의 創造的 調整機能이 소홀히 되어서는 안될 것이다. 實際上 管理論에 있어서의 「시스템」concept은 아직 理論的으로 不完全하며 今後의 研究課題이다. 이미 指摘한 「올다슨」의 O.B.S. system論은 그것이 行動科學的 概念을 全面的으로 導入하였다는 點에서 特色이 있으나 管理行動의 創造性 즉 「리더쉽」機能에 관해서는 충분히 體系化되고 있지 않다. 「고든」(A. Gordon)⁽⁴⁹⁾ 또는 「셀즈닉」(P. Selznick)⁽⁵⁰⁾가 主張하는 利害者集團을 包含한 企業家의 社會的 調整機能 등을 원래 「시스

(49) R.A. Gordon; Business Leadership in Large Corporation, 1966.

(50) P. Selznick; Leadership in Administration, 1957.

템」概念과는 그 範疇를 달리하는 것이다.

가령 行動科學과 經營組織論과의 關係를 보자. 이미 指摘한 바와 같이 行動科學에서 研究對象으로 하는 社會集團은 制度化된 企業의 公式組織은 아니라는 것이다. 다시 말하면 우리는 非公式組織의 研究를 통하여 公式組織을 強化하지만 制度化된 公式組織 그 自體를 어떻게 發展시키는가 하는 問題는 우리의 중요한 研究課題이나. 組織을 動態的으로 把握하여야 한다는 論理도 이러한 점에서 要望되고 있지 않는가 생각된다.

끝으로 行動科學은 그 產地를 美國으로 한다는 것을 指摘하였으나 行動科學은 日本에서도 나날이 研究가 活潑해지고 있다. 日本에서는 敗戰 즉 1947년에 이미 科學의 綜合的 相互連帶的 研究方向이 強調되어 1947年에는 心理學, 考古學, 社會學 등 行動科學에 包含되는 9個의 諸 學會가 모여 聯合會를 結成하고 日本文部省의 援助를 받아 分科別研究가 展開되고 있다. 各 大學의 研究機關에도 行動科學研究部가 점차 新設되어 가고 있다.⁽⁵¹⁾

우리 韓國에서도 이러한 學會가 早速히 結成되기를 바라며 특히 經營學 學會內에 分科部門으로 行動科學研究會가 設定될 必要가 있다고 생각된다.

(51) 前掲, 佐休澤「行動科學 入門」後記