

오피니언

한국지방신문협회 공동 칼럼

光日春秋

김재한



민주주의라는 단어의 사용 빈도가 요즘 부쩍 늘었다. 여러 정파들이 민주주의의 가치적이고 규범적 측면을 강조하고 있는 데, 실상은 2012년 4월 국회의원선거라는 대목을 앞두고 한나라당과 민주통합당을 위시해서 여러 정파가 더 나은 장사를 위해 자신의 모습을 재정의하는 것에 불과하다. 정당들이 당명, 강령, 공천후보 등을 바꾸려는 것은 유권자들의 표를 더 받기 위한 행위이다.

자 표 획득 행위를 비난할 이유는 없다. 각 정파가 추진하는 정치마케팅의 결과가 어떻게 될지를 의외로 정치권에서는 잘 모르는 것 같다. 정치인들은 이해관계가 얽혀있어 보고 싶은 것만 보고, 듣고 싶은 것만 듣기 쉽기 때문이다. 정치권에서

당 간판 제대로 바꾸는 법

떨어져서 정치권을 바라보면 그 정치마케팅의 결과가 더 잘 보인다.

정당을 음식점에 비유하면 유권자는 손님으로 비유될 수 있다. 각 음식점(정당)은 더 많은 손님(유권자)을 받으려 한다. 좋은 위치에 자리 잡고 있던 음식점에 갑자기 손님이 줄기 시작했다. 그 음식점은 식탁 배치를 바꿔본다. 손님의 동선을 감안하기도 하고, 더러운 주방이 노출되지 않게 또는 반대로 깨끗한 주방이 노출되게 하기도 한다.

어떤 경우엔 풍수지리 원칙에 의해 인테리어 배치를 바꿔보기도 한다. 메뉴를

단순화시키거나 아니면 거꾸로 다양하게 개발하기도 한다. 또 종업원 더 나아가서는 주방장을 교체하기도 한다.

정당도 공천 과정, 정책 변경 및 개발, 당직 교체 등의 변화를 꾀할 수 있다. 이러한 변화가 정당 지지에 어떤 영향을 주는지는 음식점 매출에 어떤 영향을 주는지와 동일한 논리로 유추할 수 있다.

음식점(정당) 인기가 올라가지 않을 때에는 기존 음식점(정당)을 완전 폐업시키고, 같은 위치에 새로운 음식점(정당)을 개업하기도 한다. 이름이 바뀌면 과거와의 단절은 조금 더 쉬워진다. 새로

운 당명의 사용 여부는 과거 당명의 브랜드 가치, 즉 당명에 충성적으로 투표하는 의식적·무의식적 지지자의 수를 계산해야 한다.

다른 한편으로는 새로운 당명이 가져다 줄 지지자의 수도 계산해야 한다. 물론 단순 지지자 수보다 경쟁정당과의 상대적 지지자 수를 고려해야 한다.

음식점의 기존 위치가 소비자들이 더 이상 몰리지 않는 동네라면 그 음식점을 다른 동네로 이전하기도 한다. 좌클릭이든 우클릭이든, 정당의 정책 추진 방향을 바꿀 때에도 새롭게 얻을 지지자의 수와

이탈할 지지자의 수를 비교해야 한다.

일반적으로 말해서, 좌우나 보혁의 기준으로 전체 유권자들을 배열할 수 있을 때 우파정당은 좌로, 좌파정당은 우로 움직이는 것이 자신에게 유리하다. 중간투표자 정리(median voter's theorem)가 말하는 대로 중도의 위치가 유리한 것이다. 미국의 양당제가 유럽의 다당제보다 더 중도로 수렴하고 있다.

우파정당의 좌 클릭과 좌파정당의 우 클릭이 자신에게 유리하려면 몇 가지 조건들을 충족시켜야 한다. 유권자들을 배열할 때 좌우나 보혁의 기준 외에 감안해야 할 기준이 있는지, 정당의 입장과 어느 정도 일치해야 유권자들이 투표하는지, 각 정당에 대한 유권자들의 혐오가 어느 정도인지, 제3의 정당들에 대한 진입장벽이 어느 정도인지 등에 따라 각 당에 유리한 위치는 달라진다.

시장조사를 하지 않거나 엉터리 분석만 믿고 개업했다가 망한 음식점은 부지기수이다. 하물며 제대로 된 분석 없이 당명이나 정책이념을 변경하거나 고수하면 군소 정당화, 심하게는 정치적 사망에 이르게 된다. 정당에게 차·암 좋든 말로 표현할 수 없는, 그 무엇을 아는 정당이 선거에서 승리할 것이다.

(현림대 정치행정학과 교수)

※ 본란의 내용은 본지 편집방향과 일치하지 않을 수도 있습니다.

시설

여수 방문 MB, 세계박람회 제대로 쟁겨야

이명박 대통령이 1일 여수세계박람회 개최가 열리는 '미항' 여수를 찾았다. 행사 준비 상황을 점검하고, 100일 앞으로 다가온 박람회의 성공 개최를 위한 분위기를 진작하기 위해서다.

이 대통령은 이날 여수박람회조직위원회 사무실에서 박준영 전남도지사를 비롯한 15개 광역시·도 단체장들과 오찬 간담회를 갖고 "박람회 준비에 중앙정부부는 물론 온 국민의 힘을 모아 행사를 성공적으로 개최하자"고 역설했다. 또 박람회장 시찰에 이어 지역 주민 등 800여 명이 참석한 '여수박람회 성공 개최 다짐대회'에 참석해 격려도 아끼지 않았다.

이 대통령의 이날 방문은 여수박람회 준비에 깊은 관심을 보여줬다는 점에서 고무적이라 할 수 있다. 그러나 지금까지의 준비 과정을 지켜볼 때 정부 지원이 대단히 소극적이고, 형식적이었던 게 사실이다.

가장 기본인 교통·숙박·관광대책이

여전히 미흡한데다 범정부 차원의 홍보도 찾기 어렵다. 93일간의 박람회 기간 1082만 명의 관람객이 찾고, 주말엔 32만 명이 몰릴 것으로 예상되지만 준비 중인 교통과 숙박시설로는 감당이 안 된다. 주차장은 물론이고, 호텔과 콘도 등도 턱없이 부족한 실정이다.

여수라는 지명도와 박람회의 인지도가 낮은 것도 문제다. 관람객 수요 조사 결과, 외국인인 차지하는 비중은 4.5%에 그치고, 우리 국민의 인지도 또한 49.2%에 머물러 성공 개최 여부가 불투명하다. 이 대통령은 현지에서 실상을 파악한 만큼 정부로 하여금 문제점이 해소될 수 있도록 적극 독려해야 한다. 정부 부처와 박람회조직위, 전남도, 여수시 등과 머리를 맞대고 최선이 아니면 차선책이라도 찾아야 한다는 얘기다.

법국민운동 전개와 재외공관을 동원한 홍보 등도 필수적이다. 이 대통령은 여수박람회가 임기 내 치르는 최대 국제행사라는 점을 유념해야 할 것이다.

시멘트값 인상 파동, 정부는 방관만 할 건가

시멘트값 일방 인상에 반발해 광주·전남 94개 업체를 비롯한 전국 레미콘 업체가 오는 22일부터 무기한 파업에 돌입하기로 했다. 이에 따라 여수엑스포 관련 공사와 나주혁신도시 조성사업 등 주요사업 차질은 물론 중소 레미콘업체의 연쇄부도마저 우려되고 있다.

연세양회·동양시멘트 등 대기업 시멘트 공급업체들은 지난해 6월 시멘트값을 1당 5만2000원에서 6만7500원으로 30%나 올린데 이어 올 1월 7만7500원으로 또다시 14.8%나 인상했다. 7개월 만에 49%인 2만5500원을 올린 셈이다. 이에 전국 레미콘업체 대표들은 지난 달 31일 중소기업중앙회에서 모임을 갖고 "대기업의 일방적 가격인상으로 중소기업들이 부도위기에 몰리고 있다"며 가격인상 철회를 요구와 함께 파업안을 통과시켰다.

대기업의 일방적이고 대폭적인 가격인상은 중소기업들에게는 문을 닫으라는 사형선고와 같다는 데 문제가 있다. 시멘트사와 레미콘업체들은 우리 경제에 미치는 막대한 타격을 고려해 파업이 아닌 상호 협상을 통해 해결해야 한다. 광주시·전남도도 여수엑스포 등 무리 공사와 나주혁신도시 청사이전 따위 사업이 차질을 빚지 않도록 관계 부처에 해결책을 촉구하는 등 적극 중재에 나서야 할 것이다. 정부 역시 대기업과 중소기업에게는 문을 닫으라는 사형선고와 같다는 데 문제가 있다.

플래비 등 상승으로 가뜩이나 어려움을 겪고 있는 판매 7개월만에 시멘트값이 오르는 판에 불거져온 것은 그야말로 황포나 다름없다는 것이다.

더욱이 레미콘업체는 시멘트값 인상분에 대해 건설사에 반영을 요구해도 꿈쩍하지 않아 대형 시멘트사 및 건설사에게 거어 이리저리 저러지도 못하고 있는 형편이다. 그럼에도 시멘트사들은 주원료인 유엔탄값이 크게 오른데다 전기료에 유류대까지 치솟아 인상은 불가피하다는 입장만 고수하고 있다.

시멘트사와 레미콘업체들은 우리 경제에 미치는 막대한 타격을 고려해 파업이 아닌 상호 협상을 통해 해결해야 한다. 광주시·전남도도 여수엑스포 등 무리 공사와 나주혁신도시 청사이전 따위 사업이 차질을 빚지 않도록 관계 부처에 해결책을 촉구하는 등 적극 중재에 나서야 할 것이다. 정부 역시 대기업과 중소기업에게는 문을 닫으라는 사형선고와 같다는 데 문제가 있다.

의료 칼럼



정재훈

병원에서 환자를 고객으로 부르는 것이 이상하지 않게 들린 것이 채 10년이 안 된 것 같다. 과거에 환자를 고객이라고 부르는 것이 마치 의료를 상술로 보는 것 같은 느낌이 들어서 어울리지 않다고 느꼈을 것이다. 의료가 마케팅이란 용어가 자연스럽게 받아들여진 것도 최근 일이고, 비슷한 맥락에서 일 것이다.

의료 서비스에서 고객 만족의 기초는 환자의 기대이다. 기대한 만큼의 서비스 성과를 얻었으면 만족할 것이고, 기대 이하의 성과를 경험했다면 불만족할 것이다. 기대

의료서비스에서의 고객만족

이상의 서비스 성과가 있었다면 당연히 고객 만족도가 될 것이다.

의료 서비스에서 성과평가는 크게 두 가지에 의해 결정된다. 하나는 치료가 잘 되어서 병원에 간 목적을 성취하였는가고, 또 하나는 치료 과정에서의 서비스 품질이 얼마나 좋았는가이다. 전자를 '결과 품질'이라고 하고, 질병 치료 결과가 얼마나 좋은가에 따라 결정된다. 후자는 '과정 품질'이라고 하고 치료 과정에서 얼마나 친절하였는가, 신속하였는가, 정확하였는가, 환경은 좋았는가 등이 관여된다. 따라서 좋은 의료 서비스를 제공하기 위해서는 병을 정확히 진단하고, 잘 치료해서 병을 잘 낫게 해주어야 할 뿐 아니라, 그 과정에서의 품질도 좋아야 하는 것이다.

그러나 또 한가지 기억해야 할 것이다. 결과 품질과 과정 품질을 합해서 고객에게 제

공되는 혜택이라고 할 수 있는데, 이 혜택에 의해서만 고객의 성과 평가가 이루어지는 것은 아니다.

고객이 경험한 성과 평가는 고객이 느끼는 가치라고 할 수 있는데, 고객 가치는 혜택에 의해서만 높일 수 있는 것이 아니다. 그 혜택을 얻기 위해서 얼마나 많은 대가를 치루었느냐가 함께 고려된다. 혜택을 얻기 위해 고객이 치른 대가가 바로 가격과 가격 외에 부수적으로 들어간 비용들이다. 부수적으로 들어간 비용이라 함은 교통비라든지, 정보탐색비용이라든지, 심리적 압박감 등을 말한다.

의료서비스에서 고객 만족을 달성하기 위해서는 고객 가치 방정식의 본질을 형성하고 있는 고객의 혜택, 즉 결과 품질과 과정 품질을 높여야 하고, 동시에 분모에 해당하는 비용을 줄여주어야 한다. 결과 품질과 과

정 품질에 영향을 미치는 요소가 무엇인지를 알아서 최고도로 높이도록 하면서 비용은 적게 들도록 하면 되는 것이다.

쉽게 말하면 실력을 길러서 병을 잘 낫게 해주고, 친절하게 하면서 비용이 비싸지 않게 하면 되는 것이다. 그런데 의료 수가는 정부의 강력한 통제하에 있기 때문에 비용이 조절 변수가 되지 어렵다. 따라서 의료 서비스에서 고객 만족의 최대 변수는 실력과 친절이라고 보아야 할 것이다.

친절만 놓고 보더라도, 밝게 웃고 인사를 잘하는 것만이 전부는 아니다. 의사나 간호사가 같은 설명을 하더라도 따뜻하게 환자의 손을 잡아주고, 잘 모르는 부분에 대해서 1분이라도 더 자세하게 설명하는 것이 최고의 서비스이고 친절이다. 이러한 친절은 환자에게 믿음을 주기 때문에 의사와 환자 간 신뢰가 이어져 자연스럽게 치료 효과도 높아진다고 볼 수 있다. 이 때문에 넓은 의미에서 보면 친절도 실력이라고 할 수 있는 것이다. 말은 쉬우나 실제로 있어서는 구체적인 노력이 꾸준히 필요한 부분이다.

(세계로병원 원장)

기고



김행운

지난 1971년 노벨 경제학상을 수상한 러시아 출신 미국 경제학자 사이먼 쿠즈네츠(Simon Kuznets·1901~1985)는 농업 보호론자들이 즐겨 인용해 온 사람 중 하나다. '후진국이 공업화를 통해 중진국으로 도약할 수 있으나, 농업과 농촌의 발전이 없다면 선진국으로 진입할 수 없다'는 쿠즈네츠의 말은 농촌에 대한 정책적 지원과 사회적 관심을 호소하는 주요 논거로 큰 힘을 발휘해왔다.

쿠즈네츠를 '브나로드(v narod) 운동가'쯤으로 여길 사람은 아무도 없을 것이다. 거시경제학에 커다란 족적을 남긴 그의 이름이야 경제원론 몇 장만 뒤적여도 튀어나오지 않거나, 특정 경제의 불평등도가 경제개발 초기단계에는 증가하다가 후기단계에 접어

농업 발전 없이 선진국 없다

들면서 감소하여 불평등도와 경제발전은 '역 U자형'의 관계를 갖는다는 쿠즈네츠의 가설은 지금까지도 수많은 후학들의 연구 대상이 되고 있다. 이처럼 장기적으로 성장과 분배가 양립할 수 있음을 역설한 쿠즈네츠 학설은 농촌의 발전 역시 선진국으로 들어서기 위한 중요한 단서임을 지적하고 있다.

그렇다면 우리 농촌의 현실은 어떻게. 농가 부채는 지난 2010년 가구당 2721만여 원에 달해 10년 새 4배 가까이 늘어났고, 1993년 도시가구의 95.5% 수준이던 농가소득은 2010년 66.9%로 크게 떨어졌다. 이 같은 문제가 최근 몇 년 사이 터져 나온 일이라고 생각하면 오산이다.

지난 40여 년간 비농업 부문이 연평균 8~9% 고속성장을 질주해 온 사이 농업은 연평균 2~3%의 저성장에 그쳤고, 1965년 93.9%에 달했던 식량자급도는 지난해 27% 수준으로 하락했다.

참담한 통계를 앞에 두고 빈한한 농민을 생각하며 혀 한번 꼴플 차고 말 일이 아니

다. 쿠즈네츠의 역설처럼 낙후한 농촌이 선진국 진입의 심각한 걸림돌로 작용할 수 있기 때문이다. 우리가 느껴야할 감정은 '안타까움'이 아닌 바로 '위기감'이다. '농업과 공생'은 단순히 대의명분의 문제가 아니다. 같이 살아나갈 길을 찾지 않으면 고스란히 '도시경제'에 부메랑이 돼 돌아올 공산이 크다. 미국·영국·캐나다·프랑스·독일 등 세계를 주도하는 강국은 다 농업강국이고, 도농간 균형발전이 이루어진 나라임을 잊지 말아야 한다.

우리 농어촌 공간도 이제 농어민의 '일터'에서 국민의 '삶터'로 변해간다. 이른바 국민의 '공생공간'인 것이다. 변화에 앞맞은 새로운 개발전략을 추진해야 한다. 중앙중심의 사고방식과 개발전략을 지역중심으로 전환해야 공생발전도 이뤄진다.

한국농어촌공사는 현재 도·농 소득격차, 고령화 등으로 인한 농어촌의 어려움을 풀기 위해 농어촌 개발, 생산기지조성 등의 인프라 구성 및 법·제도 개선 등을 통해 우리 농·

어촌이 새로운 전기를 마련하도록 노력중이다. 특히 저수지 주변 개발사업, 농어촌마을 종합 개발사업 등 농어촌의 아메니티(amenity)를 개발하고 도·농 교류를 확대할 수 있는 다양한 사업을 통해 농어촌에 새로운 활력을 불어넣기 위해 진력하고 있다.

끝으로 농어업의 발전은 대한민국이 세계일류 선진국으로 도약하기 위한 선결과제란 점을 국민이 분명하게 인식해야 한다. 농·어업과 농·어촌은 농·수산물 생산뿐만 아니라 환경 및 생태계 보전, 아메니티 유지, 재해경감 등 다양한 기능이 있고 우리 농·어업 생산기술은 세계적인 수준에 있어 경쟁력이 없는 1차 산업이란 인식은 빨리 버려야 할 것이다.

우리가 1인당 국민소득(GDP) 2만 달러를 넘어섰다고는 하지만 아직도 이 수치 사이에서 머물고 있는 것은 농업발전에 대한 인프라가 아직 부족하다는 것을 의미한다. 쿠즈네츠 가설이 맞다면 우리는 아직 도·농간의 공생발전을 위해 해야 할 일은 너무나 많다. 그래서 우리 농업발전을 초석으로 선진국 반열에 오를 수 있도록 온 국민 모두가 함께 노력해야 할 때라고 생각한다.

(한국농어촌공사 전남지역본부장)

無等鼓

"스포츠는 살아있다!" A사 스포츠 브랜드의 홍보 문구처럼 스포츠는 각본 없는 드라마로 진한 감동과 카타르시스를 느끼게 한다. 지난 달 30일 새벽 호주 멜버른에서 끝난 호주오픈테니스 남자 단식 결승에서 나날(스페인)과 노박 조코비치(세르비아)가 5시간 53분의 명승부를 펼쳤다. 역대 메이저 대회 결승 최장 기록이다.

이 부문 종전 기록인 1988년 US오픈 결승에서 마츠 빌란데르가 이반 렌들을 누를 때의 4시간 54분보다 59분이 더 길었다. 우리가 1인당 국민소득(GDP) 2만 달러를 넘어섰다고는 하지만 아직도 이 수치 사이에서 머물고 있는 것은 농업발전에 대한 인프라가 아직 부족하다는 것을 의미한다. 쿠즈네츠 가설이 맞다면 우리는 아직 도·농간의 공생발전을 위해 해야 할 일은 너무나 많다.

그래서 우리 농업발전을 초석으로 선진국 반열에 오를 수 있도록 온 국민 모두가 함께 노력해야 할 때라고 생각한다. (한국농어촌공사 전남지역본부장)

즈너(미국)는 니콜라 마위(프랑스)와의 1회전에서 일몰로 사흘 동안 11시간 5분의 혈전 끝에 3-2로 이겼다. 5세트 소요 시간만 해도 8시간 11분이나 걸렸다.

한국 프로야구에서는 2009년 5월 21일 KIA와 LG가 5시간 58분의 승부를 펼쳐 13-13으로 12이닝 무승부를 기록했다. 미국 프로야구 메이저리그에서는 1984년 5월 8일 시카고 화이트삭스가 밀워키를 상대로 8시간 6분간(연장 25회) 혈투를 펼쳐 7-6의 승리를 거뒀다.

오는 4월에는 총선인, 12월에는 대선이 치러진다. 트로피가 두 개라면 좋겠지만 불행하게도 그렇지 못하다. 명승부를 펼치고도 누군가는 승리자가 되고 패배자로 남기 때문이다.

하지만 나날과 노박 조코비치와 같이 자신이 가진 기량을 한 점 남김없이 쏟아부으며 페어플레이를 펼친다면 승자와 패자의 의미는 달라진다. 국민들은 총선과 대선에서 지금까지의 진흙탕 싸움이나 혼신을 다한 페어플레이와 명승부가 펼쳐지길 기대하고 있다. /최재호 경제부처장 lion@kwangju.co.kr



청소년 게임 중독 막을 실질적 대책 세워야

어린이 비만의 원인중 하나가 지나치게 장시간 컴퓨터 앞에 앉아있기 때문이라고 한다. 식사 후 곧바로 컴퓨터 앞에서 몇 시간씩 줄곧 게임을 할 경우 운동부족으로 살이 찌게 되는 게 당연하다.

그런데 또 하나의 원인은 맞벌이 부부의 자녀 중 비만 아이가 많다고 한다. 이 역시 가정에서 통제를 해줄 부모가 없이 학교에서 돌아온 아이들이 컴퓨터에 앉아 오랫동안 게임을 하기 때문이다.

그렇다면, 엄마가 없는 가정에서 회사 일이나 개인 사업 등의 이유로 지방으로 떠도는 아빠를 둔 아이들이 어떻게.

필자의 가까운 친척 어른이 용접 일을 하신다. 크고 작은 건설현장을 찾아 지방을 전전하다 보니 집에는 정갈 가품에 풍 나는 횡수로 들어간다는 것이다. 부인과의 이혼한 상태라 아이들 둘은 할머니가 돌보면서 자라고 있다. 그 사이 둘째 아이가 게임 중독에 빠졌다.

시간이 지날수록 아이는 컴퓨터가 놓인 골방에 틀어박혔다. 새벽 4~5시에 일어나 컴퓨터를 켜고, 꺼지도 거른 채 모니터 앞에서 소리 치고 방방 뛰며 액션 게임에 열광했다.

컴퓨터가 뭔지 잘 모르는 할머니는 손자가 그저 공부하느라 컴퓨터를 오래 하는 줄로만 알았다. 그러던 중 휴대전화비 폭탄이 터졌다. 아이가 할머니의 휴대폰 소액 결제로 게임머니를 충전한 것이었다. 그게 몇십만원이나 됐다는 것이다.

저소득층 아이들일수록 이런 일이 흔하게 일어난다고 한다. 생업에 바쁜 부모가 일터로 나간 사이에 벌어지는 일들이다.

이런 경우의 아이들에게 꿈은 있을까. 미래에 무엇을 하고 싶다는 희망은 키우고 있을까. 그것은 정말 기대하기 힘든 일이다.

이제 2012년 새해에는 게임 외의 세상마음을 담고 사는 청소년들, 저소득층 아이들을 위한 다른 대책이 나왔으면 좋겠다.

▲이름: 광주시 남구 회장동

광주일보 The Kwangju Ilbo
회장 김중현 사장 발행 편집인 채인환 논설주간 申港梁 편집국장 申慶完
1952년 4월 20일 創社 1980년 11월 29일 등록번호 광주지111211 광주광역시 동구 금남로 2가 20-2 우편번호 501-711
대표전화 222-8111·2200-551(지사·지국(구독신청·배달안내)) 광고문의 062-227-9600
편집국내선 (대표 FAX 222-4918) 문화생활부 2200-661 (F A X 222-8005) (F A X 222-0195)
편 집 부 2200-649 여론채우부 2200-621 (F A X 222-9600) 독자서비스국 2200-551
정 경 부 2200-612 제 육 팀 2200-697 (F A X 222-9500) (F A X 222-9500)
(대표 FAX 222-4918) 사 진 부 2200-693 디 지 인 2200-536 서울지사 02-773-9331
사 회 부 2200-616 조 사 부 2200-571 기획사업국 2200-555 (F A X 02-773-9335)
(대표 FAX 222-4267) 전 산 팀 2200-685
※구독료 월정 10,000원 1부 500원
본지는 신문윤리 강령 및 그 실천요강을 준수합니다