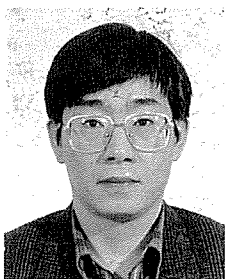


정보貧富없는 21세기를 열자

앞으로 5년, 다가올 21세기에는 고도정보사회가 될 것이며 인간은 보다 편리하고 쾌적한 생활을 누리게 될 것이다.

그러나 우리가 먼저 생각해야 할 것은 정보빈자와 정보부자라는 새로운 빈부차가 나타나지 않게 하는 것이다.

기술개발의 궁극적인 목적은 인간생활의 향상에 두어져야 하며 인간중심으로 이루어져야 한다. 멀티미디어 서비스도 사회 각층의 모든 국민이 언제, 어디서나, 골고루 이용될 수 있도록 해야 할 것이다.



鄭 東 憲

〈한국전자통신연구원 책임연구원〉

지난 8월 말 멀티미디어서비스 관련 회의로 오스트리아의 빈에 다녀왔다. 처음 방문하게 되는 음악의 도시 빈에 대한 기대와 호기심에 약 12시간에 걸친 긴 비행 시간도 지루하다는 생각이 들지 않았다.

고색창연한 유럽의 전통적인 국가인 오스트리아의 수도 빈에서의 여러 가지 경험과 색다른 풍경은 역시 나의 기대를 저버리지 않았으며, 이것이야말로 현재 부분적으로 제공되고 있는 원격영상회의가 처음의 기대만큼 활성화되지 않고 있는 이유가 아닌가 하는 생각이 들었다. 또, 집안에 앉아 편안하게 자기가 필요로 하는 상품을 자신의 취향과 구미에 맞게 구입할 수 있는 원격홈쇼핑이 가능하게 되었음에도 이에 대한 이용전망이 불투명한 것은 왜일까?

컴퓨터人間 양산 우려

기술은 우리의 예상과 기대보다도 훨씬 빠른 속도로 우리에게 다가오고 있다. 그러나 인간의 다양하고 잠재된 욕구에 대한 깊은 이해와 통찰이 결여된 기술개발 그 자체만으로는 아무런 의미가 없음을 위의 사례에서 알 수 있다. 우리는 현지출장을 통해 자신의 업무를 수행하지만 그 이외에 부수적으로 현지출장에서는 원격영상회의로는 도저히 충족시킬 수 없는 현지문화와의 접촉, 사람과 사람간의 인간적 교류, 일상업무로부터의 해방감 내지는 자유로운 느낌, 미지의 세계에 대한 막연한 기대감 충족 등을 얻을 수 있다.

또한, 원격홈쇼핑에서도 주차난 해소, 편리성 등이 강조되지만 이용주체인 대부

분의 주부들이 아직도 그 복잡한 백화점에 직접 가서 물건을 고르는 고통(?)을 감수하는 것은 기술자들이 간과한 심리적 만족감이라는 정체불명의 괴물(?) 때문이라고 생각된다.

기술자들이 고통이라고 생각하는 것이 주부들에게는 오히려 즐거움이 될 수 있으며, 종업원들의 친절한 응대를 통한 심리적 만족감, 일상생활에 찌든 주부들의 내면에 자리한 일종의 보상심리, 거대 및 가격홍정에 따른 종업원과 주부들의 인간적 교류, 꼭 사지 않아도 되는 자유로움과 심리적 여유, 보는 즐거움 등 전혀 합리적이고 경제적이라 할 수 없는 요인들이 실제로는 가장 중요한 행동의 동인(動因)으로 작용하고 있는 경우가 적지 않다. 이러한 사례는 원격교육의 경우에도 예외없이 적용된다. 낙도나 산간벽지의 학생들에게 국내 나아가 세계 유수의 전문가들에 의한 교육을 받을 수 있게 해주는 원격교육의 경우에도 자칫하면 지식의 전달에만 그치고, 보다 중요한 인간적 접촉에 의한 사제간의 따뜻한 정이라든가 인간교육은 무시되어 인간미가 없는 컴퓨터인간을 양산하게 될 지도 모른다.

이제 21세기까지 불과 5년도 남지 않았다. 다가올 21세기에는 고도정보사회가 될 것이며, 인간은 보다 편리하고 쾌적한 생활을 하게 될 것이라고 기술자들은 주장한다. 이 글을 쓰는 필자 역시 고도정보사회를 선도하는 정보통신분야의 연구소에 근무하며 기대와 긍지를 느끼면서도 한편으로는 인간성이 말살된 '동물농장' 구축에 일조를 하고 있는 것은 아닌가 하

는 위구심을 느끼게 되는 것은 인간의 행복과 자유, 창의 등에 기초한 정보사회 구축이 이루어지지 않을 경우 초래될 인간성 박탈, 개인 사생활의 침해, 정보의 편재에 따른 빈부격차 등의 문제가 적지않은 문제를 초래하리라 생각되기 때문이다.

20세기 산업사회에서 나타난 물질적 측면에서의 부자와 가난한 자로 대표되는 소득격차문제는 세계 곳곳에서 사회적 갈등을 야기시켜 이념적 투쟁과 사회불안의 잠재요소로서 작용해 왔다. 21세기 고도정보사회에서는 새로이 정보에 대한 부자와 빈자가 나타날 것으로 예상되며, 새로운 갈등요소의 사전 제거를 위해 정책당국과 관련 전문가들은 '정보에 대한 보편적 접속권 확보'를 최우선 정책과제로 다룰 필요가 있다.

정보서비스 골고루 누리게

현재 전화의 경우 대도시나 산간벽지를 막론하고 누구나 손쉽게 경제적으로 이용할 수 있는 환경하에 있으며, 이를 일컬어 우리는 기본통신수단인 전화의 경우 보편적 서비스가 확보되어 있다고 말하고 있다. 21세기 고도정보사회에서는 이러한 전화 외에도 PC나 복합단말 등을 통해 음성은 물론 문자나 데이터, 화상정보, 영상정보 등을 자유롭게 주고 받을 수 있는 멀티미디어서비스가 사회 각 계층의 국민 누구나 골고루 언제 어디서나 경제적으로 이용할 수 있도록 되어야 하며, 이는 21세기 고도정보사회에서 갖춰야 할 정보에 대한 보편적 접속권 확보문제를 제기한다.

이를 위해서는 우선 국민의 정보능력, 소위 정보Literacy를 제고시키기 위한 각종 교육이 선행되어야 할 것이며, 정보에 대한 경제적 활용을 가능케 하기

위한 요금제도의 개선, 풍부한 정보제공이 이루어지기 위한 정보제공자(IP:Information Provider)의 육성, PC나 복합단말의 보급확대를 위한 제조업체에 대한 금융·세계상의 지원 및 단말임대제도 등과 같은 제도적 지원방안 등이 하루빨리 마련되어야 할 것이다. 이와 아울러 정보화에 따라 발생할 가능성이 큰 개인정보의 오·남용문제, 개인 프라이버시 보호문제, 해커문제 등에 대한 대책도 시급히 강구되어야 할 과제라 하겠다.

우리들이 연구개발 또는 기술개발시 종종 사용하는 용어로 'Technology Push', 'Demand Pull'이라는 개념이 있다. 기술개발을 통해 수요를 창출하고 사회경제적 발전을 선도해가는 것을 'Technology Push' 전략이라고 하며, 수요충족에 초점을 둔 기술개발전략을 'Demand Pull'이라고 한다. 기술자들은 대부분 'Technology Push'를 주장한다. 사회의 진화발전이 주로 'Technology Push'에 의한 기술혁명 내지 기술혁신에 의해 이끌어져 온 것은 역사가 증명해주고 있다.

그러나 이렇게 개발된 기술은 몇십년, 몇백년씩 사장되는 경우도 적지 않다. 왜냐하면 수요가 이를 뒷받침해 주지 않기 때문이다. 반면, 'Demand Pull'에 의해 개발된 기술은 적어도 수십년, 수백년씩 사장되는 경우는 없다. 수요를 겨냥하고 개발된 기술이기 때문이다. 기술개발의 궁극적인 목적은 인간 생활의 향상에 두어져야 할 것이며, 이러한 목적을 항상 염두에 두어야 개발된 기술이 유용하게 활용될 것이다. 따라서 인간에 대한 깊은 사랑과 통찰이 전제되지 않은 기술의, 기술에 의한, 기술을 위한 기술개발은 마땅히 지양되어

야 할 것이다. 아울러 경제학자들이 이론개발과 모델수립의 기본전제로 하고 있는 '인간은 합리적이고 경제적인 동물'이라는 가설 역시 새로운 시각에서 재검토되어야 한다. 왜냐하면 현실적으로는 상당수의 인간들이 전혀 비합리적이고 비경제적인 동인에 의해 행동할 때가 많으며, 소위 충동구매라든가 유행은 그 대표적 예라 할 수 있다. 따라서 인간에 대한 개인적이고 다양한 측면을 무시한 종래의 획일적 기준과 사고방식을 전제로 한 이론과 가설은 당연히 수정·보완되어야 할 것이다.

기술개발은 인간 중심으로

우리들이 최근 자주 듣는 고객제일, 고객만족, 고객감동 등의 구호는 일반 경제시장에서의 치열한 경쟁과 소비자의 다양하고 고도화된 욕구, 기술혁신 등에 의해 종래 판매자 중심의 'Seller's Market'이 구매자 중심의 'Buyer's Market'으로 전환되었음을 증명해주는 용어이다. 이제 과학기술분야에도 이러한 발상의 전환이 필요한 때가 아닌가 하는 생각이 든다.

이용자, 구매자가 원하는 것이 무엇인가를 기술적 관점 뿐만 아니라 다양한 각도에서 정밀하고 상세하게 분석한 후 이용자, 구매자, 나아가 인간 중심의 기술개발이 이루어져야 한다. 인간이 기계에 종속되기를 강요하는 기술개발이 아니라 인간중심의, 인간이 사용하기 편한 기술개발이 이루어져야 할 것이다. 우리들이 최근 자주 듣게되는 User Friendly, Fitness for Use 등의 용어가 하드웨어, 소프트웨어를 막론하고 과학기술자들이 연구개발 수행시 염두에 두어야 할 금과옥조(金科玉條)가 되기를 기대한다. ①7