

# 정보화와 경제적 삶의 질

李 天 构\*

-----〈목 차〉-----

- |                              |                                     |
|------------------------------|-------------------------------------|
| I. 머리말                       | III. 컴퓨터통신 및 사무·판매·<br>금융 자동화와 삶의 질 |
| II. 고도 정보화와 경제활동에서<br>의 삶의 질 |                                     |

## I. 머리말

정보화 사회가 되면 정보의 생산·수집이 쉽고 신속해져서 각종 정보를 해석하고 이용하는 것이 그 이전보다 훨씬 중요해진다. 특히 인간생활의 한 단면인 경제생활에 있어서 정보의 효과적 이용은 시간 차원의 격차, 공간 차원의 격차와 더불어 대단히 중시되는 정보 차원의 격차를 극복할 수 있도록 한다. 이에 따라, 정보화 사회로의 진입은 경제생활에 큰 변화를 가져다 주게 된다.

정보화 사회의 도래는 인간의 생활을 보다 복잡하게 하나 많은 정보의 효과적인 이동을 통해 각종 행위에 있어 효율성을 크게 제고할 수 있게도 한다. 정보화 사회는 그렇지 않은 사회에 비해 물질적으로 풍요롭다. 또 그것에 성공적으로 적응하는 사람들에게는 그전에는 불가능하던 많은 물질을 누리고, 많은 활용을 할 수도 있도록 한다. 그러나 이러한 현상의一面에서 사람들은 정보화 사회에서의 너무 많은 정보 속에서 혼란다가 그것으로부터 혼란나지 못하여 삶의 근본적인 의미를 잊게 되기도 한다. 정보화 사회는 복잡한 삶보다 단순한 삶에다 가치를 부여하는 사람을 양산함으로써 삶의 질을 떨어뜨리고, 최소한의 사생활까지 침해당할 수도 있다는 것 등의 부작용을 가지기도 한다.

우리사회에서도 정보화 사회로의 변화가 진행되고 있다. 그러나 이러한 변

---

\*서울대학교 교수, 국제경제학.

화의 현상은 선진국에서의 그것에 비해 덜 하다. 우리나라에서는 정보화 사회에서 빈번하고 자연스럽게 이용되는 각종 매체가 종류나 양에 있어 충분하게 도입되어 있지 않다. 또 그러한 것들을 활용하는 데 있어 심도가 깊지 못하다는 의미에서, 정보화 사회화에 상당히 뒤처져 있다. 선진국에서 보이는 정보화 사회화 현상과 대비할 때, 그것의 구성 요인이 되는 하드웨어와 소프트웨어의 두 측면에서 모두 우리사회에서는 상당한 공백과 흠집이 보인다고 할 수 있다. 이러한 사정에 따라 우리사회에서의 정보화 사회에 대한 사람들의 인식은 반드시 직접 경험한 것에만 기초하는 것이 아니고, 선진정보화 사회에서의 현상을 문헌을 통해 감지하거나 각종 매체를 통해 들은 것에 상당히 의존하는 특성을 보이고 있다.

이 글에서는 이러한 성격을 가지는 우리사회에서의 정보화 사회화가 우리들의 삶의 질에 대하여 어떠한 영향을 미치고 있는가를 분석한다. 분석을 위한 기초자료는 서울대학교 사회과학연구소가 1993년 2월 25일부터 3월 6일에 걸쳐 서울시내에 거주하는 정보통신 전문가 집단을 대상으로 면접 조사한 것이다. 조사대상자 수는 420명이다(조명한·최명·이천표·김상균·김정오, 1993: 9-19).

응답자들의 성별은 남자가 67.6%, 여자가 32.4%이고, 연령별로는 20대가 50.5%, 30대가 31.9%, 40대 이상이 17.1%이며, 교육수준별로는 고등학교가 18.3%, 초급전문대학이 6.4%, 대학교가 46.2%, 대학원 이상이 29.0%인 것으로 나타났는데, 대학교 이상이 75.2%에 이른다. 종사부문별로는 제조·유통·서비스부문이 29.0%, 금융부문이 23.8%, 언론·출판부문이 23.6%, 학술·연구부문이 23.6%를 차지하는데, 이는 산업의 구성 비율을 고려하여 제조·유통·서비스부문의 비중이 좀더 많아지도록 표집한 결과이다. 응답자의 직업별 분포를 보면, 과장 이하의 회사원 및 은행원이 49.8%로 압도적 다수를 점하고 있고, 다음으로는 연구원 및 기타 전문가가 13.3%, 언론 및 방송인이 11.0%, 대학교수가 7.1%, 엔지니어가 6.9%, 대학원생이 4.3%, 차장 이상의 기업체간부가 4.0%이다. 그리고, 판매점원이 2.9%, 사회단체직원이 0.5%, 종교인·예술인·체육인이 0.2%이 조사되었다. 응답자의 종사상 지위별 분포를 보면, 대기업관리자가 14.3%, 중소기업관리자가 1.7%, 초급관리자가 13.1%, 생산감독은 0.7%이다. 가장 압도적인 비율을 차지하는 상용고는 60.2%에 이르고, 임시고는 5.7%에 불과하다.

이 조사연구에서는 정보화 사회가 경제적 삶의 질에 미치는 영향을 추적해 감에 있어 제1단계에서는 경제활동 일반과 관련되는 삶의 질에의 영향을 살펴보고, 제2단계에서는 보다 구체적으로 들어가 정보화 사회에서의 주요 매체인

컴퓨터를 이용하는 컴퓨터통신 및 정보화 사회에서 가장 현저한 경제 생활 관련 변화인 사무자동화·판매자동화·금융자동화라는 두 가지 요인이 삶의 질에 대해 미치는 영향력을 살펴본다.

경제활동 일반과 관련하여서는 생산활동, 유통·배분활동, 원료 조달, 대금의 결제, 신용 수수 내지 금융, 무역거래, 국제 자본 거래, 새로운 경제활동의 대두, 기술 발전, 노동조합 활동, 고용 기회의 변화 등의 단면에 대하여 응답자들의 반응을 살펴보았다. 이러한 다기한 경제활동의 여러 측면에서 보아 고도 정보화가一意의으로 인식된 삶의 질을 개선시킬 것인지 또는 악화시킬 것인지를 5점 척도에 응답하도록 하여, 각 단면에서 인지한 삶의 질에 대한 영향의 총체적 인식을 살펴보려고 하였다. 한편, 컴퓨터통신 및 사무자동화·판매자동화·금융자동화 기술이 삶의 질에 미친 영향을 살펴보는 단계에서는, 이들 매체나 기술이 삶의 질의 세부 요소라 할 수 있는 작업내용, 업무량의 부하감, 일에 대한 흥미, 작업효율성, 직무책임, 상급자의 통제, 임금수준, 정신적인 피로감, 작업환경, 동료들과의 접촉, 인간관계, 지식의 습득, 이웃, 주거조건, 가족생활, 건강, 자녀교육, 여가와 오락의 각종 단면에 대하여 각각 어떠한 영향을 미쳤는지를 개선될 가능성과 악화될 가능성을 모두 포괄하는 6점 척도에 표시하게끔 하는 방법을 이용하여 추적해 보았다.

이하 제Ⅱ장에서는 고도 정보화가 경제활동에서의 삶의 질에 대한 영향과 관련된 응답을 분석하고, 이어 전체적 함의를 도출해 본다. 제Ⅲ장에서는 컴퓨터통신 및 사무자동화·판매자동화·금융자동화가 삶의 질의 여러 측면에 미치는 영향과 관련된 응답을 분석하고, 그것으로부터의 전반적 함의를 고려해 본다.

## Ⅱ. 고도 정보화와 경제활동에서의 삶의 질

경제활동에 대해 정보화 사회화가 미치는 영향은 경제활동을 여러 가지 종류로 구분해 본 다음, 그것을 각각에 대해 성별 연령별 교육수준별로 상이한 응답자들의 인식을 파악하는 것으로 추적되었다. 고도 정보화가 경제활동에서의 삶의 질에 미친 영향을 개괄적으로 나타낸 것이 <표 1>이다.

### 1. 고도 정보화가 경제활동에서의 삶의 질에 미치는 영향 분석

생산활동과 관련하여 농림어업생산·제조업생산·서비스생산을 구분하여 살펴 보았다. 이를 부문에서의 생산활동이 개선될 것이냐를 물어본 결과 모든 분야에서 좋아질 것이라고 낙관하였으나 서비스 생산활동에 대해 가장 낙관적

〈표 1〉 고도 정보화가 경제활동에서의 삶의 질에 미친 영향

구 분	매우 나빠질 것이다	다소 나빠질 것이다	변함 없을 것이다	다소 좋아질 것이다	매우 좋아질 것이다	계
농림어업 생산	2.9%	10.0%	23.1%	52.4%	9.8%	100.0%
제조업 생산	0.7	3.1	4.5	54.8	36.0	100.0
서비스업 생산	0.5	1.2	4.8	40.2	52.6	100.0
제품의 유통·배분	0.0	1.4	2.9	43.8	51.0	100.0
생산 요소의 배분	0.5	1.9	11.7	52.6	32.9	100.0
원료의 조달	0.0	1.4	9.5	60.2	28.3	100.0
대금의 결제	0.0	0.5	7.4	45.7	45.2	100.0
새로운 경제활동 대두	0.0	1.4	6.4	40.5	51.2	100.0
신용 수수 또는 금융	0.0	1.7	7.6	45.0	44.8	100.0
무역거래	0.2	1.4	5.5	50.2	41.7	100.0
국제자본 거래	0.0	1.7	6.7	48.8	41.2	100.0
기술 발전	0.0	0.7	3.8	40.0	54.8	100.0
노동조합 활동	3.3	15.0	35.0	36.7	9.0	100.0
고용 기회의 확대	10.7	23.8	21.4	30.2	12.9	100.0

주: 계가 100.0%에 미달하는 경우는 무응답의 비율이 있기 때문이다.

이었고(낙관 93%, 비관 2%), 제조업 생산활동이 그 다음이었으며(낙관 91%, 비관 4%), 농림어업 생산활동에서 낙관의 정도가 상대적으로 낮았다(낙관 62%, 비관 13%).

정보화 사회로 되면서 정보사용이 집적적으로 되고, 그것이 기왕의 경제활동과 융합되는 정도가 3차산업에서 가장 크고, 1차산업에서 가장 작다는 것을 상기할 때 이러한 상황인식은 당연한 것이라 하겠다. 그러나 장래에 대한 전망에 있어 낙관하는 정도의 순위가 수긍할 수 있는 바라고 하여, 그 강도의 차이를 위에서 파악된 수치의 절대치로서 이해하는 것은 쉽게 정당화될 수 없다. 서비스생산이나 제조업생산에서의 낙관이 너무 큰 것이 아니냐 하는 의아심은 말할 것도 없고, 특히 농림어업생산에서 62%나 낙관한다는 것은 수긍하기 어렵기 때문이다. 자연자원을 채취·재배하는 농림어업 생산과정에서 유전공학기술 등 정보기술이 아닌 다른 종류의 첨단기술이 활용되어 생산효율을 높일 수는 있겠으나 정보기술이 직접 공헌할 여지는 매우 한정되어 있다고 보이며, 정보기술이 이 부문에서 공헌한다고 하면 그것은 생산활동에서 이기보다는 일단 생산된 생산물의 유통·배분활동에서 일 것이기 때문이다.

정보화 사회화되어 생산활동이 좋은 방향으로 변화될 것이라고 인식하는 데 있어서는 이상의 세 부문에서 공통적으로, 남자가 여자보다 더 낙관적이고, 40대 이상 연령이 높은 층이 더 낙관적이며, 대학졸업이상 교육수준이 높을수

록, 또 소득(특히 본인소득보다 가족소득)이 높을수록 더 낙관적이다. 이러한 낙관적 인식은 도시, 읍, 면 등 성장지역의 차이에도 불구하고 공통적이며, 종사하는 분야가 제조·유통서비스 부문이냐, 금융부문이냐, 언론 출판부문이냐 또는 학술연구부문이냐에 따라서도 차별화되지 않는다. 단 금융부문에 종사하는 사람들에 있어서만 제조업생산에 대한 낙관의 정도가 다소 낮은 것이 발견된다.

이러한 응답은 생산부문에서 실현되는 정보화 사회의 여러 가지 장치와 편리함이 우리나라에서는 널리 경험되고 있지 못하다는 점을 반영하는 것으로 보인다. 응답자들에게 인식된 정보화 사회화는 생산활동 중에 직접 경험한 것이라기보다는 문현 등을 통해 간접적으로 인식·상상한 것이며, 때문에 연령이 상대적으로 높고 교육수준이 높은 남자들이 그것을 가장 적극적으로 인지하고 있다고 할 수 있다. 나아가 금융부문에서 보이는 상대적인 의미에서의 소극적 시각은 제조업생산부문보다는 금융부문에서 정보화가 더 진전되어 있는 사정을 우회적으로나마 반영하는 것으로 보인다.

정보화 사회로 되면서 가장 크게 개선될 것으로 전망되는 활동은 제품의 유통·배분과 기술발전 분야이다. 이들 부문에 대해서는 85% 가까이가 낙관하고 있는 반면 1% 내외만이 비관하고 있기 때문이다. 이들 두 부문에서의 이러한 인식은, 남자가 여자보다 더 낙관적이고, 연령이 높을수록 더 낙관적이며, 교육수준이 높을수록 더 낙관적이다. 기술발전과 관련해서는 고소득자가 저소득자보다 더 낙관적이고, 대도시에 사는 사람이 더 낙관적이다. 반면에 유통 배분활동과 관련해서는 대도시 사람들이 가장 덜 낙관적이고, 또 소득이 높다고 하여 낙관적으로 나타나지는 않았다.

유통·배분과 관련된 이러한 응답은 유통·배분활동에서의 효율성 변화여부와 대도시에서의 교통혼잡에 따른 유통·배분면에서의 어려움을 혼동한 것에 기인하는 것일 수도 있다. 정보기술을 유통·배분활동에 적용할 경우 얻을 수 있는 가장 큰 성과는 교통혼잡 때문에 유통·배분면에서 많은 문제가 있는 대도시에서 나타나는 것이 다른 나라에서의 예이기 때문이다. 이렇게 볼 때, 위의 응답은 정보화 사회로의 진전이 충분하지 않아 응답자들이 상황을 잘못 인식하고 있는 단면을 보여주는 한편, 유통·배분 문제를 해결하고자 하여 정보기술을 도입할 경우 그것은 그것이 응당 받아야 할 평가 이상의 높은 찬사를 받을 수도 있다는 가능성은 보여주는 바라고 할 수 있겠다.

생산요소를 배분하는 활동이나 원료를 조달하는 활동에 있어서는 전망치가 총체적으로는 낙관적이나 그 정도가 앞에서의 생산활동에 대한 낙관 정도보다 낮다. 이러한 사정은 응답자가 정보화 사회의 어떤 요소와 이를 경제활동을

연결시키고 있느냐에 관련되고 있는 것 같다. 그 성격에서 볼 때 생산활동은 자동화와 긴밀하게 관련되어 있고, 생산요소의 배분이나 원료의 조달은 VAN과 연결되어 있다. 그런데 생산활동에서의 로보트 등을 이용한 자동화의 예는 영상매체 등을 통해 많이 알려져 있으나, VAN을 이용한 생산요소 및 원료의 조달이나 배분은 가시적인 형태로 소개될 수가 없다. 따라서, 후자에 대해서는 전자에 대해서보다 인지도가 낮을 수 밖에 없고, 이것이 이들 사이의 차이를 나타내는 것이라고 생각된다.

직접적 생산활동과 관련된 낙관의 정도보다 생산요소의 배분 및 원료조달에서의 낙관의 정도가 낮음에도 불구하고, 이들 정보화 사회의 현상에 대해서 남자가 여자보다 더 낙관적이라는 점은 앞에서의 생산활동과 관련하여 본 것과 같다. 남자들이 정보화 사회의 매체에 직·간접적으로 많이 노출되어 있고, 정보화 사회로의 이행에 보다 적극적임을 반영하는 것이라 보여진다.

그런데 생산요소의 배분이나 원료조달과 관련하여 앞에서의 생산활동이나 유통활동과 대비해 특기할 점은 연령이 낮을수록, 학력이 낮을수록, 소득이 낮을수록 낙관의 정도가 낮다는 점이다. 이는 이러한 경제활동과 관련된 정보화에 대한 이해도가 생산활동에 관련된 이해도보다 낮다는 앞에서의 관찰을 더욱 보강하는 것으로서, 연령이 낮다거나 소득이나 학력이 낮다는 등의 속성을 가진 사람들이 정보화 사회의 효과를 이해함에 있어 덜 가시적인 현상에 대한 이해가 상대적으로 부족하다는 것을 표시하는 것이라 하겠다.

경제활동 중 실물부문에서 직·간접적으로 생산과 관련되지 않으나 그것을 지원하는 활동인 대금결제행위 및 신용 수수와 금융행위에 대한 정보화 사회화의 영향을 보면, 90% 이상이 낙관적인 전망을 가지고 있는데 비해, 1% 내외만이 비관적이다. 나아가 연령이 높을수록 보다 낙관적이라는 점은 앞에서와 살펴본 바와 같다. 그러나 교육수준과 소득이 높을수록, 그리고 도시에서 성장했을 경우, 금융활동과 관련하여서는 낙관적인데 비해, 대금결제와 관련해서는 교육수준이나 소득의 차이에 따른 차별화가 발견되지 않는다. 나아가 대금결제와 관련하여서는 제조업부문 및 금융부문 종사자가 전향적인데 비해, 금융활동과 관련해서는 금융부분이 더 전향적이다.

이는 대금결제를 금융활동 일반보다 더 단순한 활동으로 보고 있고, 후자에 대해서는 복잡한 인간관계가 계속 관련될 것이나 전자에 대해서는 자동화장치를 통해 전자의 활동이 기계적으로 처리될 수 있다고 인지하고 있는 것을 추정하게 한다. 대금결제를 현금인출기 등과 직접 연관시키고 있는 것처럼 보인다. 그러한 즉 대금결제로서 유선 송신(wire transfer)이 보다 널리 쓰이게 되면 낙관적 견해는 더욱 전향적으로 될 것이고, 학력 소득 등에 따른 차별화

도 이루어지게 될 것이다.

기왕에 존재하지 않았던 새로운 경제활동이 나타나는 것이 선진 정보화 사회에서 가장 현저한 경제현상이다. 이것은 새로운 기술을 개발하는 것을 계기로 하기도 하지만 기존의 기술을 새로운 용도로 쓰거나 기왕에 관련이 없던 여러 활동들이 서로 결합되어 새로이 쓰임으로써 생성되기도 한다. 새로운 경제활동이 나타난다는 것은 기술발전보다는 비교적 용이한 것이다. 그러나 본 조사 결과 기술발전보다 새로운 경제활동의 대두에 대한 낙관의 정도가 낮고, 이는 성장지나 종사부문과 별 상관이 없었다. 그러나 남자가 보다 낙관적이고, 연령이 높고 학력이 높으며 소득이 높을수록 더 낙관적이라는 점은 앞에서의 현상과 동일하다.

이러한 결과는 응답자들이 새로운 경제활동의 대두라는 것을 올바로 이해하지 못하고 있다는 것을 반영하는 것이라고 생각된다. 우리나라에서 정보화 사회에 대한 이해는 직접 체험을 거친 것이 아닌 피상적인 것이라는 점을 다시 한번 보여주는 바라 하겠다.

국제 경제 거래와 관련되어서는 무역거래와 국제자본거래에 대한 질문이 있었다. 이들 모두에 대해 90% 정도가 사정이 좋아질 것이라고 낙관하는 반면, 1% 정도가 비관하고 있는 점이나, 여자보다 남자가 더 낙관적이라는 점은 앞에서의 현상과 같다. 또 연령이 높고, 학력이 높고, 소득이 높을수록 더 낙관적이라는 점도 앞에서의 응답 분포와 같다.

그런데 이런 활동에 대한 낙관의 정도는 서비스생산, 유통·배분, 기술발전 등과 관련된 낙관의 정도에는 못미치고 있다. 특히 유의할 것은 무역거래와 자본거래를 별로 차별화하고 있지 않다는 점이다.

이러한 결과는 응답자들이 이를 국제거래를 매우 추상적으로 이해하고 있고, 우리 경제와 관련을 지워 그것을 우리의 무역거래나, 자본거래로서 생각하고 있지 않았음을 엿볼 수 있게 한다고 하겠다. 좀더 깊이 생각해 보면, 정보화 사회의 영향은 이러한 국제거래에 대해 더 신속하고 심각하게 나타나게 될 수 밖에 없음을 알 수 있다. 국제경제활동과 관련된 정보화 사회화 현상은 국내경제활동과 관련된 그것을 앞설 수 밖에 없다. 국제경제활동과 관련해서는 정보화 사회관련 각종 장치와 그것의 파급효과가 우리나라에서라고 하여 선진국에서의 그것과 큰 격차를 가질 수 없겠기 때문이다.

나아가 “무역거래에 대한 시각과 자본거래에 대한 시각이 판이하게 다를 것”으로 일반적으로 여겨지지만, 본 조사의 결과는 “그렇지 않다”는 점은 주목되어야 할 사실이다. 주지하는 바와 같이 우리나라는 상당한 무역자유화를 이룩하였다. 따라서 정보화 사회의 각종 장치와 제도가 현재 이상으로 도입된

다고 하더라도 우리는 그것을 견뎌 나갈 수 있는 상당한 적응력을 가지고 있다고 생각된다. 반면에 자본이동을 자유화시켰다가는 환율이나 이자율이 크게 변동하게 되고, 그에 따르는 불안정이 우리 경제에 큰 폐해를 줄 염려가 있다. 이러한 고려 때문에, 아직 우리는 자본 자유화를 못하고 국제자본거래를 상당한 정도 통제하고 있는 실정이다.

이런 상황에서 정보화 사회의 각종 장치가 아무런 여과장치를 거치지 않고 무분별하게 도입·장치되게 되면, 무역거래에서는 그려하지 않겠으나, 자본거래와 관련해서는 큰 혼란이 초래될 가능성이 크다. 이러한 염려를 감안하면, 다른 경제활동에 대한 것과 별로 다르지 않게 국제자본거래에 대해서도 낙관하고 있는 응답자들이 말하는 것은 자본거래의 실제에 대해 몰이해하고 있거나, 이들이 정보화 사회화의 자본거래에 대한 영향에 대해 충분히 이해하고 있지 못하다는 것을 반영하는 것이라고 할 수 있다.

이번 응답자들의 정보화 사회의 효과에 대한 응답이 피상적이고 간접체험에 의한 것임을 다시 한번 보이는 것이라 하겠으며, 우리나라 정보화 사회의 현 단계를 적시하는 것이라고도 하겠다.

우리사회에 정보화가 진전되어 노동조합 활동이나 고용기회에 미칠 영향에 대해서는 앞에서의 다른 부문과 매우 다르게 나타났는데, 낙관의 정도가 크게 낮은 한편, 비관의 정도가 상당한 것으로 나타났다. 정보화를 기계설치 및 자동화로 이해하는 한 고용기회가 줄어들고 그로써 노조활동이 위축될 것이기에 이러한 인식은 당연하다. 그러나 정규적인 정보화 사회화 과정에서 자동화 이상인 다른 정보화 요인의 영향은 자동화의 그것과 같을 수 없겠기에 이러한 이해는 우선 단편적이라고 할 수 있겠다.

그런 가운데 상대적으로 보아 연령이 높을수록 더 낙관적이고, 교육수준이 높을수록 덜 비관적이나, 소득의 차이와 관련해서는 별다른 차이가 없는 것으로 나타났다. 또 금융 및 언론·출판분야에서 고용전망에 대해 덜 낙관적인 것은 이들 분야에서 정보화투자가 상대적으로 많이 이루어져 온 것을 반영하는 것이라 할 수 있겠으나, 중소도시에서 성장한 사람들에게서 노조활동 및 고용기회에 대해 덜 비관적인 것은 이들이 정보화 사회 현상을 충분히 이해하지 못했거나 새로운 경제활동이 나타나 그것이 없어지는 고용기회를 보충하고 도 남는 고용기회를 창출할 수 있으리라는, 앞에서와 반드시 일치하지 않는 낙관론을 가지고 있다는 점을 반영하고 있는 것이라 해석된다.

## 2. 고도 정보화와 경제활동에서의 삶의 질: 합의와 평가

이상 정보화 사회화가 경제활동에 미치는 효과분석은 다음과 같은 합의를

갖는다고 할 수 있다.

첫째, 응답자들은 정보화 사회를 실제 체험한 것 이상의 수준에서 추상적이고 피상적으로 이해하고 있다. 따라서 앞으로 정보화 사회로의 진전을 향한 더 이상의 투자가 이루어지고 그로 인해 많은 하드웨어와 소프트웨어가 생활 주변에 존재하게 됨에 따라 이러한 추상적 이해는 구체적 이해로 바뀌게 되면서 내실을 가지는 것으로 될 것이라 예상할 수 있다.

둘째, 피상적 이해의 단계에서 보면, 연령이 높고 교육수준이 높으며, 소득 수준이 높은 측이 정보화 사회의 효과에 대해 더 적극적인 시각을 가지고 있다. 그런데 이런 속성을 가진 사람이 그 반대 속성을 가진 사람들보다 우리사회에서 더 큰 영향력을 발휘할 수 있는 사람들이라는 점을 상기할 때, 앞으로 정보화 사회로의 변화에 대해 나타날 수 있는 사회적 저항은 그 반대의 경우에 비해 덜하리라는 것을 유추할 수 있다. 정보화 사회로의 투자를 하려할 때는 올바른 투자를 선별하는 것이 중요하며, 투자 여부에 대해서는 별다른 이견과 문제거리가 생기지 않으리라고 생각된다.

셋째, 근자에 국제화, 한걸음 더 나아가 지구화(globalization)가 자주 논의되고 있다. 그런데 이런 현상이 가능하게 된 것은 교통·통신기술의 발달에 가장 큰 원인이 있다. 이렇게 볼 때, 정보화 사회화의 효과는 국제관계에서 가장 심각하게 고려되어야 한다. 그러나 앞에서 본 바와 같이 우리의 응답자는 정보화 사회화와 국제거래의 관계, 특히 현재 우리 경제의 실상을 간과하지 않은 상태에서의 이들 사이의 관계에 대한 이해가 크게 부족하다. 정보화 사회화를 위한 하드웨어 및 소프트웨어의 투자와 더불어 그것의 의미와 사회적 영향을 탐구하는 노력이 더욱 더 실제화되어야 하겠음을 알려주는 것이라 하겠다.

넷째, 정보화 사회에 대한 현재의 피상적인 이해 내지 미성숙한 정보화 사회화를 극복하기 위해서는 정보화 사회에서만 존재하는 장치 제도를 통해 큰 이익이나 효능이 나타난다는 것을 가시적으로 보여주는 몇 가지 실례를 널리 전시할 수 있으면 효과적일 듯 하다. 이런 것들을 통하여 전화보급률이 높다는 것 하나만을 가지고 우리의 정보화 사회화 정도가 상당히 높은 것인양 생각하는 우리사회 일각에서의 오류를 자연스럽게 시정할 수 있겠다. 우선 산발적이나마 장치되어 있는 정보화 사회의 각종 기기를 최대한으로 활용하려는 노력이 시작되어야 하겠다.

### III. 컴퓨터통신 및 사무 판매 금융 자동화와 삶의 질

정보화미디어로서 컴퓨터통신과 사무·판매·금융 자동화 기술(이하 자동화 기술)은 다른 종류의 미디어와 비교할 때, 다른 사람과 더불어 조직의 일원으로서 이용하는 미디어(media)라는 특성을 가지고 있다. 또 이러한 미디어가 존재하기 위해서는 사회 전체의 투자가 선결요인이 되고 있다. 본 장에서 분석하는 컴퓨터통신 및 자동화 기술은 다른 미디어보다 이른바 네트워크 외부 특성(network externality)이 더욱 현저한 것이다.

#### 1. 컴퓨터통신 및 사무·판매·금융자동화가 삶의 질에 미치는 영향 분석

컴퓨터통신을 이용하기 위해서는 개인적으로 일정한 이용료만 내면 되는데 비해, 자동화 기술을 이용하려면 그러한 기술을 채택한 기업이나 기관의 투자가 있은 뒤 개인은 그러한 기구의 구성원이 되어야 한다는 차이가 있다. 이에 따라 컴퓨터통신에 가입한 뒤 그것을 체험한 사람의 수는 매우 많을 수 있겠으나, 자동화 기술을 체험한 사람의 수는 보다 한정적일 수 밖에 없다. 나아가 컴퓨터통신에 가입한 뒤 일정한 수수료를 내고 나면 그것을 사용하거나 사용하지 않거나 하는 것은 개인의 자유이나, 자동화 기술이 설치된 기구의 구성원은 다른 구성원과 보조를 맞추어야 하고, 또 상위 관리자의 지휘·감독을 받아 가며 그것을 이용하지 않으면 안된다는 차이가 있다. 이에 따라 컴퓨터통신의 이용 강도 및 그것으로부터 개인이 가지게 되는 삶의 질에 대한 영향은 이용자의 성향 및 자격에 따라 큰 차이를 보일 수 있는 반면에, 자동화 기술에 대해서는 개인별로 편차가 훨씬 적을 수 밖에 없다.

그런데 <표 2>에서 보듯이, 이번 연구의 조사대상은 이러한 일반적 예상과 반드시 합치하지는 않았다. 즉 컴퓨터통신의 경우는 그것을 이용하는 사람이 36.4%이고 그것을 이용하지 않는 사람이 63.6%인데 비해, 자동화 기술의 경우는 체험한 사람이 63.1%이고 체험하지 못한 사람이 36.9%가 되어, 조사대상이 주로 정보 미디어를 쓰는 구조나 조직에 속해 있는 사람들임을 보여주고 있다. 이는 본 연구가 주로 정보화 미디어를 활용하는 전문가 집단을 대상으로 하고 있기 때문에 나타난 결과이다. 이러한 점을 염두에 두고 분석을 진행하고자 한다.

컴퓨터통신을 이용하는 사람의 비율은 연령이 높을수록 저조한 반면, 자동화 기술은 40대 이상이 널리 이용하고 있는 점, 대학 이상 고학력자가 컴퓨터통신의 이용에 소극적인 반면, 자동화 기술은 초급 전문대를 졸업한 사람들이

〈표 2〉 컴퓨터통신 및 사무·금융·판매 자동화의 이용 여부

구 분	컴퓨터통신			사무·금융·판매 자동화		
	이용한다	이용하지 않는다	계	이용한다	이용하지 않는다	계
전체	36.4%	63.6%	100.0%	63.1%	36.9%	100.0%
성						
남자	36.6	63.4	100.0	64.4	35.6	100.0
여자	6.0	64.0	100.0	60.3	39.7	100.0
연령						
24세 이하	37.7	62.3	100.0	57.1	42.9	100.0
25~29세	37.8	62.2	100.0	65.9	34.1	100.0
30~39세	41.8	58.2	100.0	59.0	41.0	100.0
40대 이상	22.2	77.8	100.0	73.6	26.4	100.0
교육수준						
고등학교	40.3	59.7	100.0	54.5	45.5	100.0
초급·전문대학	37.0	63.0	100.0	81.5	18.5	100.0
대학교	35.1	64.9	100.0	66.0	34.0	100.0
대학원 이상	36.1	63.9	100.0	59.8	40.2	100.0
종사부문						
제조유통서비스부문	52.5	47.5	100.0	76.2	23.8	100.0
금융부문	31.0	69.0	100.0	57.0	43.0	100.0
언론출판부문	26.3	73.7	100.0	57.6	42.4	100.0
학술연구부문	32.3	67.7	100.0	58.6	41.4	100.0
본인소득						
71만원 이하	35.2	64.8	100.0	63.0	37.0	100.0
72~119만원	40.7	59.3	100.0	59.3	40.7	100.0
120~167만원	36.5	63.5	100.0	64.7	35.3	100.0
168만원 이상	30.2	69.8	100.0	68.6	31.4	100.0
가족소득						
143만원 이하	41.7	58.3	100.0	69.4	30.6	100.0
144~215만원	37.2	62.8	100.0	66.4	33.6	100.0
216~311만원	37.3	62.7	100.0	60.8	39.2	100.0
312만원 이상	0.2	69.8	100.0	53.5	46.5	100.0
성장지역규모						
대도시	37.8	62.2	100.0	63.0	37.0	100.0
중소도시	32.9	67.1	100.0	61.6	38.4	100.0
읍	26.5	73.5	100.0	67.6	32.4	100.0
면 이하	40.7	59.3	100.0	62.7	37.3	100.0

적극적으로 이용하고 있다는 점, 컴퓨터통신의 이용률은 소득이 높고 도시에서 성장한 사람들 중에서 낮은 반면, 자동화 기술의 이용은 소득이 높은 사람들에서 더 활발하다는 점 등은 조사대상이 정보 미디어를 조직의 업무와 관련하여 괴동적으로 이용하고 있기는 하나, 스스로 이용료를 부담하면서 정보화 사회에 적극 참여하고 있지는 않다는 면을 보여주는 것이라 하겠다.

이하에서는 응답자들이 우리 국민 일반을 대표하지 않는다는 점과 응답자의 상당수가 이런 정보 미디어를 직접 집합적으로 활용하지 않는 사람들이기 때문에 응답의 내용이 간접체험이나 상상에 의거하여 이루어졌을 것이라는 점을 염두에 두고, 이를 두 가지 정보 미디어가 삶의 질에 대해 어떤 변화를 가져 오리라고 인식하고 있는지를 살펴보기로 한다. <표 3>은 컴퓨터통신 및 자동화 기술이 각 영역의 삶에 질에 미친 영향을 제시하고 있다.

우선 작업내용을 개선시킬지 여부에 대하여 보면, 컴퓨터통신에 있어서 낙관하는 측과 비관하는 측의 비율은 각각 83%와 3%, 자동화 기술에 있어 낙관하는 측과 비관하는 측의 비율은 88%와 3%로서 매우 낙관적이다. 자동화 기술에 대해 좀더 낙관적으로 응답한 것은 이것이 가시적이며 응답자들이 훨씬 많이 체험해 보았으리라는 점에서 이해될 수 있는 바이고, 남자가 여자보다 더 낙관적이라는 점도 다른 미디어에 대한 반응 및 우리사회에서 미디어에 대한 남녀 체험에 있어서의 차이에 비추어 이해할만 하다. 이런 미디어는 30 대가 상대적으로 많이 이용하겠기에 이들의 낙관의 정도가 다른 연령대들보다 높고, 초급전문대의 교육수준을 가진 층이 다른 교육수준 층보다 작업을 개선 할 수 있는 가능성에 대해 더 낙관적으로 보고 있다. 소득계층의 차원에서는 고소득자가 더 낙관적이고, 컴퓨터통신과 관련해서는 다른 부문보다 금융부문이 더 낙관적인 시각을 가지고 있는 한편, 자동화 기술과 관련해서는 도시지역에서 자란 사람들이 더 적극적인 시각을 지니고 있다.

업무량의 부하감이 어떻게 변할 것인지를 예견하는 데 있어서는 낙관 대 비관의 비율이 컴퓨터통신에서는 67% 대 14%, 자동화 기술에서는 61% 대 11%로서 전반적으로는 개선을 예견하고 있으나, 개선의 정도에 대해서는 작업내용에 대한 그것보다 덜하다. 두 가지 미디어 모두에 대해 남자가 여자보다 더 낙관적이고, 연령별로 차이가 없으며, 대학원 이상 고학력자의 낙관의 정도가 다소 낮고, 소득의 차이나 성장지의 차이가 업무량부하에 대한 낙관 정도에 차이를 가져오지는 않는다. 직업부문별로는 금융부문이 컴퓨터통신과 관련하여 다른 부문보다 더 낙관적이라는 점이 눈에 띈다.

일에 대한 흥미를 어떻게 변화시키겠느냐는 측면에 대해 낙관과 비관의 비율이 컴퓨터통신과 자동화 기술에 대해 각각 74% 대 8%와 70% 대 8%로

〈표 3〉 컴퓨터통신 및 자동화 기술이 삶에 질에 미친 영향

구 분	크게 악화될 것이다	상당히 악화될 것이다	약간 악화될 것이다	지금 그대로일 것이다	약간 개선될 것이다	상당히 개선될 것이다	크게 개선될 것이다	계
<b>작업내용</b>								
컴퓨터통신	0.2%	1.0%	2.1%	12.4%	20.5%	47.9%	14.3%	100.0%
자동화 기술	0.2	1.7	1.2	9.0	27.4	41.9	17.6	100.0
<b>업무량의 부하감</b>								
컴퓨터통신	1.2	4.0	9.0	17.1	24.8	31.4	10.5	100.0
자동화 기술	1.4	3.8	6.0	16.0	28.6	30.7	12.4	100.0
<b>일에대한 흥미</b>								
컴퓨터통신	0.2	2.4	5.5	15.7	26.4	35.0	13.1	100.0
자동화 기술	0.5	2.6	5.2	20.7	32.4	28.1	9.5	100.0
<b>작업효율성</b>								
컴퓨터통신	0.0	0.7	2.4	2.6	22.4	39.3	30.5	100.0
자동화 기술	0.0	0.0	1.4	5.2	24.0	42.4	26.2	100.0
<b>직무책임</b>								
컴퓨터통신	0.7	3.1	7.6	32.4	23.1	24.3	7.4	100.0
자동화 기술	1.0	2.4	9.5	34.0	27.1	18.8	6.0	100.0
<b>상급자의 통제</b>								
컴퓨터통신	2.9	6.4	15.5	26.9	21.0	18.6	7.1	100.0
자동화 기술	2.9	6.7	15.2	28.6	20.5	20.5	4.8	100.0
<b>임금수준</b>								
컴퓨터통신	0.5	1.9	6.2	49.3	20.7	13.1	6.7	100.0
자동화 기술	1.2	3.3	6.2	46.9	24.5	11.4	5.5	100.0
<b>정신적인 피로감</b>								
컴퓨터통신	9.0	17.1	19.0	13.8	18.6	11.4	8.8	100.0
자동화 기술	6.7	18.6	19.8	17.9	18.6	13.3	4.8	100.0
<b>작업환경</b>								
컴퓨터통신	2.1	4.8	6.4	13.8	25.2	30.2	16.0	100.0
자동화 기술	1.2	4.5	5.2	18.1	29.3	27.6	13.3	100.0
<b>동료들과의 접촉</b>								
컴퓨터통신	19.0	26.7	26.0	12.9	6.9	4.8	2.1	100.0
자동화 기술	9.0	25.7	30.0	19.0	9.0	4.5	1.7	100.0
<b>인간관계</b>								
컴퓨터통신	16.9	28.6	22.9	19.0	5.2	4.0	1.9	100.0
자동화 기술	11.2	23.6	29.3	22.1	6.4	4.3	1.4	100.0

구 분	크게 악화될 것이다	상당히 악화될 것이다	약간 악화될 것이다	지금 그대로일 것이다	약간 개선될 것이다	상당히 개선될 것이다	크게 개선될 것이다	계
<b>지식의 습득</b>								
컴퓨터통신	0.0%	2.9%	3.1%	7.1%	25.7%	39.0%	20.5%	100.0%
자동화 기술	0.5	2.1	3.6	15.7	31.2	32.6	13.3	100.0
<b>이웃</b>								
컴퓨터통신	9.5	21.2	22.9	28.8	8.3	5.2	2.1	100.0
자동화 기술	5.2	19.0	24.3	36.0	7.9	5.0	1.9	100.0
<b>주거조건</b>								
컴퓨터통신	0.2	2.6	6.4	40.0	19.8	21.2	8.1	100.0
자동화 기술	0.2	3.8	4.5	40.0	26.2	18.3	6.4	100.0
<b>가족생활</b>								
컴퓨터통신	1.4	6.4	12.6	34.5	20.0	17.6	6.2	100.0
자동화 기술	1.4	4.5	7.6	42.4	21.9	16.0	5.7	100.0
<b>건강</b>								
컴퓨터통신	9.8	17.1	22.6	28.3	9.5	7.4	3.6	100.0
자동화 기술	6.0	13.3	24.5	32.9	9.5	10.2	3.3	100.0
<b>자녀교육</b>								
컴퓨터통신	1.0	5.7	6.4	24.3	26.9	25.5	8.6	100.0
자동화 기술	1.7	3.6	5.0	31.9	29.5	21.2	6.7	100.0
<b>여가와 오락</b>								
컴퓨터통신	1.4	3.6	7.6	16.0	26.0	29.5	14.5	100.0
자동화 기술	1.2	3.8	5.5	21.7	31.0	24.8	11.9	100.0

주: 계가 100.0%에 미달하는 경우는 무응답의 비율이 있기 때문이다.

나타나, 낙관의 강도가 작업내용에 대한 것보다는 못하나, 업무량의 부하감에 대한 것보다는 조금 크다는 것을 볼 수 있다. 컴퓨터통신에 대해서는 남자가 여자보다 더 낙관적이고, 연령이 높을수록 더 낙관적이나, 자동화 기술에 대해서는 성별 차이나 연령별 차이가 나타나지 않는다. 컴퓨터통신에 대해서는 그것을 가장 많이 이용하리라 생각되는 초급대학 출신이 제일 낙관적이다. 자동화 기술에 대해서는 교육수준이 낮을수록 더 낙관적이다. 여러 부문중 금융부문이 이들 두 가지 미디어에 대해 적극적인 한편, 일에 대한 흥미를 제고시키리라 예상하는 데 있어서 소득이나 성장지역이 다르다고 하여 인식의 차별화를 보이지는 않는다.

작업의 효율성을 개선하겠느냐라는 질문에 대해 긍정적인 대답과 부정적인 대답의 비율은 컴퓨터통신에 대해서는 92% 대 3%, 자동화 기술에 대해서는

67% 대 7%로서 전자에 대한 기대가 더 크다. 이 측면에 대해서는 두 가지 미디어 모두에서 남자가 여자보다 낙관적이고, 25~29세의 연령층이 가장 낙관적이며, 금융 및 언론출판 분야가 다른 분야보다 더 낙관적이다. 그러나 소득이나 성장지역에 차이가 있다고 하여 차별화되지 않는 한편, 컴퓨터통신에 대해서는 고등학교 졸업 및 초급전문대학졸업의 학력자가 다른 수준의 학력자들보다 더욱 낙관적이다.

이러한 응답의 결과는 서로 반드시 일관성을 가진다고 생각되지는 않는다. 자동화 기술보다 컴퓨터통신에 고학력자가 차라리 덜 노출되어 있다는 점, 금융부문이 컴퓨터통신에 제일 낙관적이라는 점, 컴퓨터통신의 효과에 대해 저학력층이 낙관적이나, 자동화 기술에 대해서는 고학력층이 낙관적이라는 사정이 반드시 쉽게 설명되고 수긍될 수 있는 것은 아니다. 그러나 응답자들은 한정적인 체험만을 가지고 있으면서 이러한 정보 미디어가 가져올 효과에 대해서는 전반적으로 낙관하고 있다는 것은 물론 그것이 작업의 질을 고양시킬 수 있는 어떤 계기를 조성하게 될 것이라고 기대하고 있는 듯하다. 업무량의 부하감에 대한 낙관보다 작업내용에 대한 낙관의 강도가 더 크고, 작업을 기계적으로 효율화시키는 이상으로 정보 미디어의 활용이 일을 흥미롭게 만들 것이라고 보는 것은 이들이 부푼 기대감을 가지고 있기 때문이다.

직무책임을 어떻게 변화시킬 것인가에 대해 컴퓨터통신 및 자동화 기술 각각에 있어 낙관과 비관의 비율은 54% 대 11%, 52% 대 13%로서 앞에서의 일 자체에 대한 인식보다 덜 낙관적이다. 그런 가운데 앞 미디어 모두에 대해 남자가 더 낙관적이고, 연령이 높을수록 더 낙관적이나, 종사부문이나 성장지역에 따라서는 차이를 보이지 않는다. 컴퓨터통신에 대해서는 고졸학력이 가장 덜 낙관적이고, 자동화 기술에 대해서는 고학력자가 더 낙관적이다.

상급자의 통제가 어떻게 변화할 것인가에 대한 질문에 대해서는 컴퓨터통신 및 자동화 기술에 대한 낙관과 비관의 비율이 각각 47% 대 25%와 46% 대 25%로 나타났다. 앞에서의 다른 차원에서보다 낙관의 정도가 낮다고 할 수 있다. 나아가 두 가지 미디어 모두에 있어 연령이 높을수록 상대적으로 더 낙관적이고, 교육수준이 낮을수록 덜 낙관적이며, 소득이 높을수록 더 낙관적이다. 컴퓨터통신에 있어서는 금융 및 학술연구부문이 낙관적이나, 자동화 기술에 대해서는 학술연구부문이 별로 낙관적이지 않다. 컴퓨터통신에 대해 남자가 더 낙관적이나 자동화 기술에 대해서는 남녀 차이가 나타나지 않고, 컴퓨터통신에 대해서는 도시에서 자란 사람이 더 낙관적이나 자동화 기술에 대해서는 성장지에 따른 차이가 나타나지 않는다.

컴퓨터통신 및 자동화 기술이라는 두 가지 미디어가 임금수준을 각각 어떻

게 변화시킬 것이냐라는 질문에 대한 낙관과 비관의 비율이 각각 41% 대 9% 와 41% 대 11%로 나타나, 임금수준을 개선시킬 수 있을 것이라는데 대해서는 큰 기대가 표명되고 있지 않다. 성별차이를 보면 남자가 덜 낙관적이고, 도시지역에서 자란 사람들이 다소 낙관적이며, 금융부문에서 더 낙관적이다.

이상은 새로운 미디어가 도입되어 기왕의 일을 효율적으로 할 수 있게 되고 새로운 내용과 방법이 소개되는 등의 변화를 통해 흥미가 증진될 수는 있겠으나, 이러한 변화는 일 자체에 대한 것일 뿐이고, 그러한 변화로 상급자의 통제를 의식하는 정도나 임금수준에 대해서는 일 자체가 변하는 것에 대한 만큼의 기대나 흥분을 가지고 있지 않다는 것을 보여주는 것이라 해석할 수 있겠다.

이러한 사유때문에 작업환경이 어떻게 바뀔 것이냐는 질문에 대해 일의 효율적 수행에 대한 것보다는 강도가 낮은 반응이 나타나고 있다. 즉 컴퓨터통신과 자동화 기술의 작업환경에 대한 영향에 있어 낙관과 비관의 비율이 각각 70% 대 13%, 70% 대 10% 정도로 나타나고 있다. 남자가 더 낙관적이고, 전자에 대해서는 40대 이상이 더 낙관적인 반면 후자에 대해서는 30대 이상이 더 낙관적이고, 양자 모두에 대해 대졸이상이 더 낙관적이고, 금융부문이 더 낙관적이며, 소득별로 차이가 나타나고 있지 않다.

이렇게 인식하고 있는 작업환경 속에서이지만 개인적으로 지식을 획득하는 것에 대해서는 상당히 낙관적이다. 즉 컴퓨터통신 및 자동화 기술에 대한 낙관·비관의 상대 정도는 각각 85% 대 13%, 77% 대 6%가 되고 있다. 작업 환경에 대한 것보다 더 긍정적이다. 여기에 대해서도 남자가 더 낙관적이고, 교육수준이 높을수록 더 낙관적이며, 금융부문이 더 낙관적이고, 고소득층이 더 낙관적이다. 컴퓨터통신에 대해서는 도시에서 성장한 사람들이 더 낙관적이나 자동화 기술에 대해서는 성장지별 차이가 나타나지 않고 있으며, 연령별로 보면 컴퓨터통신과 관련해서는 40대 이상이 다소 낙관적이나 자동화 기술과 관련해서는 연령별 차이가 나타나지 않는다.

40대 이상 고학력 고소득자가 컴퓨터통신을 직접 이용하는 정도는 낮다는 앞에서의 사정이 서로 반드시 일관성을 가지고 있지 않다. 이들은 컴퓨터통신을 이용하면 여러 가지 긍정적 효과가 나타나고 개인적으로도 지식을 증대시킬 수 있는 등 이익을 얻을 수 있음을 알면서도 스스로 컴퓨터통신에 가입하여 그러한 이득을 얻는 것을 실제화하는 데에는 소극적이라는 이율배반성을 보이고 있다. 이는 컴퓨터통신에 대한 홍보활동이 더 확대되어야 할 필요가 있음을 이야기해 주는 한편, 그 기기가 보다 사용자들에게 친숙해지기 쉽게끔 만들어져야 할 것이라는 것을 시사하는 것이라 하겠다.

업무에 대한 효율성, 질적 개선여지, 직무분할과 책임, 상급자의 통제, 임금 수준, 작업환경, 지식의 획득 등에 대해서는 정보화미디어가 도입됨에 의해 크게 차이는 있으나 삶의 질이 개선될 것이라는 데에는 응답이 모아지고 있다.

그러나 개인의 심리적 정신적 측면이나 동료 및 기타 주변사람들과의 관계와 관련해서는 정보 미디어가 삶의 질을 악화시킬 것이라고 예전하고 있다. 정보화 사회가 되어 모든 면에서 삶의 질이 개선되리라고 보지는 않는다는 것이다.

우선 정신적 피로감을 줄여줄 수 있을 것인가에 대해 컴퓨터통신의 경우는 39% 대 45%의 낙관과 비관의 응답이 나타났고, 자동화 기술과 관련해서는 37% 대 45%의 낙관과 비관의 응답이 나타났다. 정신적 피로가 더 심해질 것이라는 견해가 그렇지 않을 것이라는 견해보다 다소 많다. 두 가지 미디어 모두에 있어 남자가 다소 더 낙관적이고, 학력에 따른 차이는 나타나지 않으며, 금융부문에서 제일 낙관하고 있으며, 도시지역에서 차란 사람이 더 낙관하고 있다.

그러나 컴퓨터통신과 관련하여서는 젊은 세대가 보다 낙관적인데 비해, 자동화 기술에 대해서는 연령이 높은 사람들이 다소 낙관적이다. 컴퓨터통신이 가져오는 피로감에 대해서는 소득계층별 차이가 없으나 자동화 기술에 관련해서는 소득이 높은 계층이 낙관적이다.

동료, 주변이웃, 인간관계에 미칠 영향에 대해서도 두 가지 미디어에 대해 공통적으로 불안이 감지되고 있다. 즉 이들 컴퓨터통신과 자동화 기술이 각각 미칠 영향에 대한 낙관과 비관의 비율을 보면, 동료들과 접촉에 대해서는 14% 대 72% 와 16% 대 65%, 이웃과의 관계에 대해서는 15% 대 54% 와 15% 대 48%, 인간관계 일반에 대해서 11% 대 68% 와 12% 대 64%로서 비관하는 측이 훨씬 많다. 이중 이웃과의 관계에 대한 비관이 상대적으로 약하고 인간관계 일반에 대한 비관이 상대적으로 커서, 정보화 사회가 되면 인간사이의 소외 현상이 더욱 심해지되, 가까운 사람들 사이에서는 소원해지는 정도가 다소 약할 것이라고 전망하고 있는 듯 하다.

동료들과의 접촉에 대해서는 남자가 더 낙관적이고, 40대 이상이 더 낙관적이며, 소득의 차이와 성장지역 규모의 차이에 영향을 받지 않는다. 컴퓨터통신과 관련해서는 교육수준의 차이가 영향을 미치지 않으나, 자동화 기술과 관련해서는 교육수준이 높을수록 더 낙관적이다. 또 컴퓨터통신과 관련해서는 금융부문 종사자가 상대적으로 낙관적이고, 자동화 기술과 관련해서는 금융과 학술연구부문이 더 낙관적이다.

이웃과의 관계에 대해서 컴퓨터통신과 관련해서는 여자가 더 낙관적이고,

자동화 기술과 관련해서는 남자가 더 낙관적이다. 컴퓨터통신의 효과는 교육 수준이 낮은 쪽이 더 낙관적이고, 자동화 기술과 관련해서는 교육수준이 낮은 사람들이 덜 비관적이다. 컴퓨터통신에 대한 효과를 예견하는데 있어서는 연령, 종사부문, 소득, 성장지역의 차이가 차별화된 효과를 보이지 않는데 비해, 자동화 기술에 대해서는 젊은층이 덜 낙관적이고, 소득이 높을수록 더 낙관적이고, 도시지역에서 성장한 사람들이 덜 비관적이다. 인간관계 일반에 대해서는 두 가지 미디어에 대해 40대 이상이 보다 더 낙관적이고, 교육수준의 차이에 따라 차이가 없으며, 성장지역 규모별로 차별화되지 않고, 언론·출판 부문이 다소 비관적이다. 그러나 자동화 기술의 영향에 대해 남자와 고소득자가 다소 낙관하는데 비해, 컴퓨터통신의 그것에 대해서는 남녀차이나 소득계 층간 차이가 나타나지 않는다.

가족생활, 주거조건, 자녀교육, 여가와 오락에 대해 두 가지 정보 미디어가 모두 상황을 개선할 것이라고 예전하고 있다. 컴퓨터통신과 자동화 기술에 대한 낙관과 비관의 정도를 각각 살펴보면, 가족생활에 대해 44% 대 20%와 43% 대 14%, 주거조건에 대해 49% 대 9%와 51% 대 9%, 자녀교육에 대해 60% 대 13%와 58% 대 10%, 여가 오락에 대해 70% 대 14%와 67% 대 11%이다. 이를 볼 때, 가정에서의 생활 그리고 여가·오락에 대해서는 밝은 전망을 가지고 있다고 할 수 있다. 여기에서도 남자가 여자보다 더 낙관적이고, 자녀교육과 여가 오락에 대해서는 연령의 영향이 없으나 다른 것에 대해서는 연령이 높을수록 더 낙관적이다. 교육수준이 높은 측이 자동화 기술이 주건조건의 개선을 가져오거나 가족생활을 더 낫게 할 것이라고 보는 반면, 교육수준이 낮은 계층은 두 가지 미디어 모두에 대해 자녀교육에 미치는 영향과 관련하여 다른 계층만큼 낙관하지 않고 있다. 그러나 이것을 빼고는 교육 수준의 차이가 삶의 질의 변화를 예전하는 데 있어 별 차별화된 영향을 보이지 않는다. 가족생활, 주거조건, 자녀교육, 여가·오락 등과 관련하여 삶의 질의 향상을 전망하는 데에는 성장지역의 차이가 문제되지 않는다. 또 다른 부문보다는 금융부문 종사자가 더 낙관적이다. 나아가 소득이 높을수록 자동화 기술이 삶의 질을 개선하게 되리라고 보고 있다.

한편 건강에 대한 정보화의 효과에 대해서는 그리 낙관적이지 않다. 컴퓨터통신과 자동화 기술이 각각 건강에 대해 끼칠 영향을 좋게 보는 측과 그렇지 않은 측의 비중을 보면 21% 대 50%와 23% 대 44%로서 비관하는 측이 더 많다. 그러나 남자가 여자보다 덜 비관적이고 연령이 높은 측 및 교육수준이 높은 측이 덜 비관적이다. 두 가지 기기 모두에 대해 종사하는 부문의 차이가 영향을 끼치지 않는 일면, 컴퓨터통신의 영향은 소득의 차이와 성장지의 차이

에 좌우되지 않으나, 자동화 기술의 영향은 고소득계층, 도시거주자 층이 덜 비관적으로 본다.

## 2. 컴퓨터통신 및 사무·판매·금융자동화와 삶의 질: 함의와 평가

이상의 컴퓨터통신과 사무·판매·금융 자동화 기술이 삶의 질에 미치는 영향에 대한 본 연구의 주요 결과를 종합 평가해 보면 다음과 같다.

첫째, 크게 보아서는 이들 두 가지 정보 미디어에 대해 사람들이 올바로 차별화하고 있지 못하다고 평가할 수 있다. 이를 서로 상이한 두 가지 미디어가 삶의 질에 미친 영향에 대한 대답이 대동소이하다. 컴퓨터통신과 관련해서는 젊은 층이 보다 더 적극적이고, 자동화 기술에 대해서는 연령이 높고 소득이 높은 층이 더 긍정적이나, 조사 이전에 예상했던 것보다 큰 차별화라고는 할 수 없다. 더구나 컴퓨터통신을 연령이 높은 사람들이 별로 많이 이용하고 있지 않는 한편, 자동화 기술이 도입 장치된 조직에서 자동화 기술이 가져다 주는 편리함은 연령이 높고 교육수준과 소득수준이 높은 층이 더 많이 누리고 있으리라는 우리나라의 상황을 감안하면, 이러한 차별화는 별 것 아니라 여겨진다.

둘째, 컴퓨터통신과 자동화 기술 두 가지에 대해 이들 각각의 본질을 모든 응답자들이 올바로 이해하지 못하고 있으며, 또 이들이 삶의 질에 대한 여러 단면에 대해 심사숙고하여 차별화된 응답을 하려고 성의와 노력을 기울였다는 것을 확신할 수가 없다. 두 가지 미디어를 직접 다루어 보고 체험해 본 사람들이 차라리 소수이고, 이들도 미디어를 그것이 가지는 기능 모두를 사용하면서 집약적으로 심도 깊게 음미하고 있지는 못한 듯 하다. 이는 우리 사회가 정보화 사회 중에서는 매우 미숙한 상태에 머무르고 있음을 의미한다. 나아가 삶의 질에 대한 평소의 사려도 충분하지 않았던 듯 하다. 30여년에 걸친 성장 제일주의의 외침 및 고도성장의 와중에서 물질적이고 가시적인 성장의 과실, 효율 등등 이외의 인간사회의 다른 가치가 소홀히 되었고, 이것이 삶의 질에 대한 여유 있는 사려를 하지 못하게 만들었던 것 같다.

셋째, 여러 직업부문 중 금융부문이 보다 낙관적이고 적극적인 견해를 표출하고 있는 점이 눈에 띈다. 나아가 이것은 종래 우리 사회에서 금융부문에 대한 정보화투자가 가장 많이 이루어져 왔고, 그러한 투자가 긍정적 성과를 가져왔다고 금융부문 종사자들이 판정하고 있는 것을 반영하는 것으로 보인다. 다른 부문에서도 금융부문처럼 보다 많고 보다 지속적인 정보화투자가 이루어져야 할 것임을 보여준다고 하겠다.

넷째, 컴퓨터통신 및 자동화 기술을 통해 이루어지는 정보화는 작업내용,

업무중 일에 대한 흥미, 작업효율성, 작업환경, 지식의 습득 등에 대해 강한 긍정적 효과를 미치고, 직무책임, 상급자의 통제, 임금수준, 주거조건, 가족 생활, 자녀교육, 여가와 오락 등에 약하나마 긍정적인 효과를 미친다. 그러나 정신적인 피로를 더 심화시킬 수 있고, 건강의 악화를 초래할 수 있으며, 이 웃과의 관계를 더욱 냉랭하게 만들 수 있다.

이는 사회의 정보화가 심화될 경우, 그 사회에서 생활하는 인간의 삶이 모든 단면에서 좋아지는 것은 아니라는 인식을 반영한다. 물론 이러한 인식의 결과는 우리의 정보화가 아직 불완전하고 응답자들의 삶의 질에 대한 평소의 사려와 음미가 불충분한데 기인하는 것일 수도 있다. 그러나 정보화 사회가 어떤 곳에서 어떤 방식으로 진행된다고 하더라도 반드시 어떤 종류의 긍정적 효과와 다른 종류의 부정적 효과를 가져올 것임은 틀림 없다. 여기에서 우리는 앞으로 우리 문화에 합치하는 올바른 정보화 사회상을 그리고 그것에 상응하는 정보화 투자를 해야 하겠으며, 동시에 정보화 사회의 부작용을 최소화시키거나 치유할 보완대책의 마련에도 소홀해서는 안되리라는 것을 알 수 있겠다.

### 참고문헌

#### 이천표

1990 “정보통신기술의 발달과 서비스산업의 적응: 유통부문 및 금융부문을 중심으로.” 『정보통신의 발전과 경제구조 조정』. 서울: 통신개발연구원. pp. 87-108.

#### 조동성

1988 『최신 경영정보시스템』. 서울: 석정.

조명한 · 최명 · 이천표 · 김상균 · 김정오

1993 『정보화 사회에서의 삶의 질에 대한 연구』. 서울: 서울대학교 사회과학 연구소.

Andrews, Frank, and Stepan Withey

1976 *Social Indicators of Well-Being*. New York: Plenum.

Chorafas, D.

1982 *Money: The Bank of the 1980s*. New York: Petrocell Books.

Lee, Chon-Pyo

1990 “Information Technology and Changes in Financial Industry.” *International VAN and the National Economy*. Seoul: Korea Information Society Development Institute.