

「휴먼웨어」는 100% 완벽하지 않다

어느날 아침 J은행장실에는 화가 난 고객의 불멘 목소리 전화가 걸려왔다. 「당신네 은행에서는 고객의 통장에서 돈을 마음대로 빼가도 되는거요?」 「아, 여보세요. 좀더 자세히 말씀을 해 보시지요」 상대방은 더욱 기분이 나쁜 목소리로 「그래요, 지난달 은행카드로 물건을 구입한 금액이 14만8천원이었던 말예요. 그게 바로 우리 마누라 원피스값이었거든요. 그런데 왜 1백48만원을 인출해 갔느냐 말예요」 「네, 잘 알았습니다. 내용을 알아서 즉시 시정해 드리겠습니다」 이렇게 시작된 전화의 내용에 따라 그 진상을 조사해보니 은행카드를 이용한 고객으로부터 현금을 인출해내는 프로그램에 갑자기 이상이 발생한 것이었다. 프로그램 한줄을 잘못써서 무려 1만2천명이나 되는 고객의 계좌에 모두 비슷한 내용으로 카드사용금액보다 훨씬 많은 금액을 인출해내고 있었다.

프로그램을 변경할 때는 변경절차에 따라 소속부서장의 승인을 받은 후 수정을 해야하고 수정후에는 테스트 데이터를 입력시켜 수정된 결과를 검증해야 한다. 그런데 시간에 쫓기던 프로그래머가 응급조치한 내용에 대해 소정의 확인절차를 취하지 않고 작업처리를 했기 때문이었다. 후일에 정밀조사를 해보니 프로그램변경작업을 담당했던 직원의 집에 며칠전 화재가 발생하여 심리적으로 아

조이남

금융결제관리원 금융전산추진부장



주 불안한 상태에 있었고, 처리부서에서는 작업이 끝난후 그 내용을 다시 검토하도록 되어있는데 공교롭게도 담당 직원, 대리, 과장 등이 모두 인사이드가 있었다. 여기에다가 평소 잘 처리돼온 일상업무였으므로 「모든일이 잘 되었겠지」하는 심리적 요인까지 작용되었던 것이다.

이 내용은 단 한사람의 실수가 얼마나 많은 사람에게 영향을 미치는가에 대한 대표적인 사례라 할 수 있다. 아마도 챌린저호의 사고도 내용을 분석해 보면 극히 사소하게 생각했던 인간심리의 문제가 아니었나 생각해 본다.

소프트웨어 하드웨어가 아닌 「휴먼웨어」에는 항상 1백%의 완벽이란 존재하지 않는다. 1백%의 보완을 위해서는 항상 체크하고 검증하는 제도적 뒷받침이 있어야하고 이 제도적 이행을 위한 엔지니어링 툴(Tool)이 개발되어야 한다.