



데이터베이스 이용 확산을 위한 제언

A Suggestion for Diffusing Database Utilization.



박강희
자유기고가

컴퓨터에 전화선을 연결 컴퓨터 통신이 시작된 것이 불과 얼마되지 않은 근래의 일이지만 매우 많은 사용자가 컴퓨터통신을 이용해 다양한 정보를 주고 받고 있다.

하이텔이나 천리안을 전문적으로 모니터링하는 모임도 상당수 생겼을만큼 컴퓨터 통신은 우리곁에 다가와 있다. 그렇지만 아직도 컴퓨터 통신이 무엇인지 모르기 때문에 이용을 못하는 사용자가 꽤 많다.

여기에는 벤사업자들의 무관심이 한 몫 하고 있다고 본다. 즉 쓸 사람은 쓰고 안쓸 사람은 말아라 하는 류의 시각이 있기 때문이다.

컴퓨터 통신을 모르면 외계인(?)

바야흐로 컴퓨터 통신을 모르면 현대 사람이 아니라 구석기 시대나 청동기 시대에서 살아온 사람으로 취급받는 시대가 도래했다. 이는 컴퓨터 보급이 급격히 늘어나면서 통신을 이용한 정보 교환이 가능해졌기 때문이다. 천리안이나 하이텔, 포스서브 등에 접속해 들어가 보면 교통, 증권, 상품 등 각종 다양한 정보는 물론이려니와 유머나 조크, 만화 등의 재미성 기사도 쉽게 볼 수 있다. 때문에 과거처럼 관련 책에 의존해 정보를 취득했던 불편함에서 벗어나고 있다. 그렇지만 컴퓨터 통신

을 이용해 각종 정보를 쉽고 다양하게 접할 수 있도록 여건이 성숙된 것은 그리 오래되지 않은 최근의 일이다. 컴퓨터를 이용한 업무처리가 늘어남에 따라 컴퓨터에 대한 관심이 높아졌고 이는 자연스럽게 보급의 증가를 가져왔다. 현재 국내에 판매된 컴퓨터는 어림잡아 수백만대에 이르고 있으며 한해 판매되는 수량이 1백만대를 넘어서고 있다. 이처럼 컴퓨터 보급이 늘어남에 따라 모뎀을 장착한 모델들이 출시되었고 이는 통신 이용자의 증가를 가져왔다. 컴퓨터 통신은 현재의 전화처럼 전화선을 이용하지만 전화가 음성만을 전달하고 받을 수 있는데 비해

그림이나 서류 등 이미지도 주고 받을 수 있어 가히 혁신적이다. 그렇지만 이처럼 편리한 이기로 영향력을 발휘하고 있는 컴퓨터 통신을 아직까지도 모르는 사람들이 적지 않다는 점은 첨단사회로 접어들고 있는 시대적 흐름에 역행하는 것이 아닐까 싶다.

모르기 때문에 사용할 수 없고 이는 전체적으로 사용을 저하를 가져온다. 따라서 서비스 제공자의 매출이 줄어들 수 밖에 없다. 단순히 편리하니까 당연히 사용할 것이라는 단정보다 는 왜 사용률이 높아지지 않는 것인지 원인을 살펴 볼 필요가 있다.

어떤 정보가 있는지 몰라!

일반적으로 컴퓨터 통신을 이용하지 않는 것은 하이텔이나 천리안 등의 뱅서비스 업체가 어떤 정보와 소식을 제공하고 있는지 알고 있지 못하다는 것에 일차적인 원인이 있다. 예를 들어 컴퓨터 통신 서비스에 대해 모르는 김군이 A사의 주식을 1000주 샀다고 가정하여 보자. 김은 주식 동향에 대한 다양한 정보를 얻으려고 동분서주할 것이다. 경제신문을 본다든지 뉴스를 본다든지 하면서 모든 증권 정보를 획득하고자 노력하게 된다. 또다른 박군은 멀리 미국에

살고있는 친척에게 사업에 필요한 서류와 관련 정보를 신속하게 전송해야 하는 순간을 맞이했다. 박은 익스프레스나 DHL 등 가장 빠른 방법을 모색하게 된다. 그렇지만 김군이나 박군은 모두 컴퓨터를 갖고 있었으며 자칭 컴퓨터 문맹이 아닌 수준급의 실력을 지니고 있다고 자부하고 있는 사람들이다. 반대로 C군의 경우는 자신이 보유하고 있는 주식을 팔기위해 자신의 책상위에 있는 컴퓨터를 가동시켜 현재의 장세 상황과 가격은 어떻게 형성돼 있는지 필요한 정보를 얻었다. C군은 곧 증권사에 전화를 걸어 자신의 주식을 팔고 어느사의 주식을 얼마만큼 매입해 달라고 주문을 냈다. L군은 사업상 필요한 정보를 외국에 있는 친구를 통해 전자메일로 받아 즉시 사업에 이용함으로써 사업시 요구되는 신속성과 기민성을 발휘할 수 있었다. 이상은 컴퓨터 통신을 이용한 정보 취득의 차이가 얼마만큼 사업에 영향을 미칠 수 있는가를 가정해 구성해 본 사례이다. 단순한 가정이라 할 수 있겠지만 컴퓨터를 자신있게 다룬다고 자부하고 있는 전자의

두사람은 원하는 정보를 얻었지만 컴퓨터를 이용해 정보를 얻은 후자의 두사람 보다 다소 많은 노력과 시간을 허비해야 했다. 전자의 두사람은 컴퓨터를 몰라서 사용을 못한 것이 아니라 뱅사업자들이 제공하고 있는 서비스 내용에 대해 알지 못했기 때문에 후자의 사람들에 비해 노력을 더 기울였으면서도 효과가 비슷했거나 오히려 떨어졌을 수도 있다.

어떻게 알릴 것인가?

이처럼 어떤 정보가 있는지 알지 못한 것하고 알고 있는 것과의 차이는 이용자의 이용률에 영향을 미치기 때문에 뱅사업자의 수익과 직결될 수 밖에 없다. 따라서 어떤 내용의 정보가 제공되는지에 대해 전반적으로 알리는 작업이 필요하다. 그러면 어떻게 알리는 방법이 최선책이 될 것이며 가장 많은 사용자들





끌어 모을 수 있을 것인가. 이점에 대해서는 정답이 있을 수 없지만 방법은 여러가지 있을 수 있다. 먼저 컴퓨터를 새로 구입하는 구매자에게 하이텔이나 천리안 등에서 제공되는 서비스에 대해 알리는 방법이다. 이를 위해서는 제공되는 서비스를 기록한 책자가 필수적이다. 어떤 정보가 준비돼 있으며 또 어떻게 이용하면 되는지 상세히 소개한 책자를 배포하는 방법이다. 다음으로 신문이나 잡지 등 매체의 지면을 통한 광고 게재 방법이다. 이는 부정기적으로 게재하더라도 매우 높은 효과를 기대할 수 있다. 투자한 만큼 즉각적인 수입이 기대되지는 않겠지만 전반적인 마인드 확산에는 광고처럼 좋은 것이 없기 때문이다. 다음으로는 제공하고 있는 서비스에 가장 많이 접속한 사용자를 선정해 포상하되 이를 공개적으로 알리는 방식이다. 이는 사용자의 이용료를 되돌려 준다는 측면에서도 매우 긍정적이라 할 수 있다. 포상방법으로 1달 무료 이용권을 제공하거나 유료서비스 가운데 선정된 사용자가 가장 많이 사용했던 서비스에 대해 무료화를 실시한다던지 다양한 방법을 마련할 필요가 있다.

최상의 서비스 제공 필수

이처럼 여러가지 방법을 통해

사용자를 많이 확보했다고 하자. 사용자를 다수 확보한 것은 그만큼 서비스를 잘해야 한다는 의무가 증가했다는 것을 의미한다. 다시말해 사용자의 요구에 충족한 서비스를 제공해야 사용자들이 만족하고 더욱 열심히 통신을 이용할 수 있는 것이다. 최상의 서비스를 제공하기 위해서 천리안이나 하이텔 등의 벤 사업자들은 항시 방안을 강구해야 할 것이다. 고객이 원하는 것이 무엇이고 어떤 서비스를 필요로 하는지, 불편한 사항은 무엇인지 등등에 대해 귀를 기울여야 할 것이며 해결책 또한 다양하게 마련해야 한다. 그렇지만 현실은 그렇지 않다고 본다. 벤 사업자들은 지금까지 투자한 것에 안주하려는 경향을 버리지 못한 것이 아닌가 하는 현상이 여기저기서 엿보인다. 이용하려는 사용자가 지속적으로 증가하고 있지만 정보를 제공하는 접속노드가 이에 발맞추지 못하다 보니 접속하기 위해 겪는 불편이 이만저만 아니다. 전화를 걸었을 때 상대방이 통화중이면 웬지 모르게 짜증이 나는 것처럼 필요한 정보가 있어 접속을 시도해 보면 이용량의 폭증으로 전혀 접속이 안되곤 한다. 이는 시스템의 부족현상에서 야기된다고 보여진다. 물론 사업자들도 나름대로 항변을 한다. 시스템이 부족한 것이 아니라 이용자가

한꺼번에 몰리기 때문에 접속불능 현상이 빚어진다는 설명이다. 따라서 접속이 수월한 낮시간을 이용해 달라고 권한다. 그렇지만 사업자는 어떤 경우라도 사용자들이 불편을 겪지 않도록 해야만 된다는 점을 간과하고 있기에 이러한 변명(?)을 하는 것이라 보여진다.

최신 정보가 부족하다

어렵사리 접속을 해 필요한 정보를 검색하다 보면 과거의 정보에 머물러 있는 것을 간혹 발견할 수 있다. 다시말해 오늘 있었던 일을 서비스하는 것이 아니라 어제 혹은 그저께 생겼던 과거 일을 제공하는 경우가 있다는 점이다. 정보는 최신 것이라야 값어치가 있는 것이다. 과거의 알고 있는 정보는 정보로서의 가치가 그만큼 떨어지는 것이다. 따라서 최신 정보를 지속적으로 빠르게 올려 놓는 작업을 필요로 한다. 이용자는 예민하다. 필요한 정보를 얻기 위해 접속해 보았지만 정보가 옛날 해묵은 정보뿐이었을 경우 다음부터 절대 이용하지 않게 된다. 따라서 사업자는 이용자의 증가와 확보를 위해서라도 최신 정보의 확보에 주력해야 할 것이다. 특히 최근들어 급격히 관심을 끌고 있는 인터넷에 대한 완벽한 서비스 지원에 관심이

가져야 한다. 인터넷에 대한 관심이 높아지고 있는 이유로 여러가지가 있겠지만 무엇보다도 컴퓨터 통신을 이용해 비교적 저렴한 가격에 외국정보를 구할 수 있는 이점 때문이라 본다. 그렇지만 인터넷 서비스가 완벽하게 제공되지 않음을 볼 수 있다. 물론 정상적인 사용료와 가입절차를 거친 사용자에게는 해당되지 않는 일이겠지만 일반적인 서비스 기간임에도 접근할 수 없는 경우가 종종 있어 짜증스럽게 그치지 않는다. 인터넷에 대한 관심과 열망이 하루가 다르게 급증하고 있는 현실을 감안하더라도 인터넷에 대한 지원 서비스는 완벽성을 꾀해야 한다.

이용료 더 내릴 수 없나

컴퓨터 통신 이용이 높아지면 서 필연적으로 나타나는 현상이 전화 사용료의 증가라 할 수 있다. 이는 개인들에 있어 상당한 부담으로 작용하고 있다. 특히 속도가 현저히 떨어지는 2400bps 모뎀을 사용하고 있는 사용자라면 그의 통신 사용료는 매우 높을 수 밖에 없다. 그러나 고속 모뎀을 사용하고 있는 사용자라 할지라도 파일의 크기가 커지고 있는 추세에 따라 통신 이용량은 늘어나게 된다. 현재의 통신 요금은 정액제와 종량제를 함께 채택하는 것으로 알고 있다. 천

리안의 경우도 정액제에서 종량제로 요금체계를 바꾼다는 보도를 얼마전 접한바 있다. 이용자 입장에서 정액제가 좋다 종량제가 좋다 쉽게 결론지을 수 없다. 이는 이용자 개인에 따라 차이가 있기 때문이다. 많이 사용하는 사람의 경우는 정액제를, 적게 이용하는 사람은 종량제를 선호할 것이기 때문이다. 때문에 정액제나 종량제나 하는 것보다 우선 정보 이용료를 별도로 받는 서비스들의 사용료를 내리는 방안이 강구돼야 할 것이다. 증권정보 같은 경우 접속하기도 물론 쉽지 않지만 분당 사용료가 300원인 것으로 알고 있다. 이는 결코 저렴한 비용이라 할 수 없다. 별도의 이용료를 부과하는 소규모 사업자들은 사용자 수가 적기 때문에 비용을 높게 책정할 수 밖에 없다고 할 수 있으나 반대로 이용료가 과격적으로 내려간다면 다수의 사용자가 이용함으로써 수입이 늘어날 것으로 보인다. 결국 사용자의 이용을 높이기 위해서는 정보 사용료의 가격을 내리는 방법도 고려해 보아야 할 것이다.

미래를 위한 투자에 힘써야

현재 국내의 컴퓨터 통신 이용 상황은 선진국에 비해 아직 초보단계를 벗어나지 못하고 있다. 어렸을 때부터 컴퓨터를 접

해 컴퓨터가 생활화된 외국의 경우는 자연스럽게 컴퓨터를 이용한 주문 판매, 예약제도 등이 조성될 수 있었으나, 컴퓨터 보급이 상대적으로 늦고 이제 막 활성화 되기 시작한 국내의 경우는 다소 시일이 걸릴 것으로 예상된다. 그렇지만 정부에서 추진하고 있는 초고속정보통신망이 어느정도 구축되면 대다수의 국민들이 컴퓨터를 이용한 상거래 뿐만 아니라 의료 서비스까지 받을 수 있을 것이다. 이럴 경우 서비스를 제공하는 벤사업자들의 역할은 상대적으로 높아질 수 밖에 없다. 다양한 정보, 다양한 자료, 신속한 서비스 등을 벤사업자들은 앞을 다투어 개발하게 될 것이다. 벤사업자들은 앞을 보고 지금부터 서비스 개발과 시스템 구축에 나서야 한다. 한꺼번에 모든 것을 준비하려면 힘이 많이 필요하지만 조금씩 준비하다보면 상대적으로 적은 힘도 가능해 진다. 지속적인 투자를 통해 이용자가 항시 접속할 수 있고 필요한 정보를 신속히 받아볼 수 있는 여건을 조성해 주기 바란다. 벤사업에 대한 현재의 투자는 결코 헛되지 않고 반드시 효과를 발휘하는 순간이 오게 된다. 이는 국내 정보산업이 이제 막 준비운동을 끝내고 힘차게 달려가려 하기 때문이다. **DC**