

## 데이터베이스와의 대화

유경희

(사)한국복지 정보통신 협의회

부회장

### 1. 대화의 습성

나름대로 한국인, 일본인, 미국인의 대화습성을 생각하여 보았다. 꼭 맞는 말은 아니겠지만 어느정도 타당하지 않을까 생각한다. 즉 한국인은 문장별로 대화를 한다고나 할까?

“저의 이름은 유경희입니다.”

“아 그렇습니까? 저는 홍길동이라고 합니다.”

대체로 이러한 식으로 완전한 문장을 다 표현해야 대답할 준비를 한다. 그러니까 상대방이 알아듣거나 말거나 자기의 표현을 모두 한꺼번에 해 치울려고 한다. 그래서 간혹 방송에 출연하게 되면 너무나 길게 늘어뜨려서 아주 짧게 임의로 잘려버리는 경우가 많다.

일본인은 단어별로 대화를 하는 습성이 많다. 어쩌다가 대화를 하다가 보면 매단어마다

“하이”라고 표현해주거나 고개라도 끄덕해주어야 다음 단어가 이어진다. 그래서 완전히 의사소통이 되었다는 확인을 하고서는 마무리한다. 이러한 대화습성이 아주 좋다고 느낀 경우도 있다. 요즘에 와서는 우리사회에서도 전화대화에서 적절한 말의 길이에서 응답을 해주지 않으면 상대방이 대화를 중단해버리는 경우도 많다. 한마디 한마디마다 “하이”라거나 하다못해 끄덕이거나 해주는 습성은 나무랄 일은 못된다.

한번에 미국에 가서 두여성분이 바로 옆자리에서 “수다”를 떠난다. 한국여성이 수다가 많다고 하지만 미국여성보다 훨씬 수다가 덜하다. 한쪽여성이 굉장히 빠른 말로 무언가 말을 하는데 중간중간에 다른쪽 여성이 말이 미쳐 끝나지도 않았는데 다른 말을 한다. 옆에서 엿듣기

로는 마치 두 여성이 동시에 말하는 것처럼 느껴진다. 그러면 서로 웃을때는 같이 웃고 기분이 좋지않는 경우에는 얼굴이 모두 동시에 침울해진다. 그래서 미국인은 “프레이스(구문)”별로 대화를 한다고 생각하게 되었다.

### 2. 통신분야의 대화

처음으로 전화를 발명하고 발전해와서 오늘날과 같은 전화가 되었는데, 사실 필자 자신이 군에서 복무할 당시 처음으로 야전용 전화를 사용할 기회가 있었다. 수신할때는 “놉”을 풀고 송신할때는 “놉”을 눌러야 하는 전화였다. 당시만 해도 사회적으로 전화를 사용한 경험들이 없어서 이러한 야전용 전화를 사용하는데 어려움을 겪는걸 보았다.



“여보세요?” 하고 입을 누르고 수화기를 귀에 갖다 대어야 한다. 그러면 상대방에서의 응답이 “여보세요?” 라고 나오는데 이때는 다시 입을 풀고 송화기를 입에 갖다 대어야 한다. 이러한 멀리서 보면 웃음이 나온다. 송수화기가 입과 귀에 왔다갔다 하는 모습이 옛날부터 있었던 셈이다. 이것을 모노플렉스(Mono-plex)라고 하는데 아마도 보낼때와 받을때의 시스템이 다르다. 이럴때 송수화기의 내왕이 빠른 사람일 수록 단어별로 대화를 하는 것이고 느린 사람일수록 문장별로 대화를 하는 사람이다. 이러한 시스템에서는 결코 동시에 대화할 수는 없다.

요즘의 전화에서는 말하는 곳과 듣는 곳이 분리되어서 송수화기를 한꺼번에 들면 자연스럽게 대화가 이루어질수가 있다. 한 시스템에서 듣기도 하고 말하기도 하는 시스템을 듀플렉스(전 이중)이라고 한다. 그러니까 상대방의 노래를 들으면서 이쪽의 말을 동시에 할수 있다는 것도 발전된 시스템이다.

### 3. 공통된 대화의 습성

초면의 사람에게 말을 걸을 때 기본적인 것이 “나는 무엇을 하는 아무개입니다.”라고 먼저 밝히는 것이다. 외국에 나가서 전화를 하거나 방문해서 사람을

만날때 맨처음 하는 말이 자기 소개이다. 자기소개를 잘하면 상대방이 반드시 좋은 반응을 나타낸다. 이러한 기본적인 예의를 지키지 않는 경우가 우리 사회에는 너무나 많다.

우리집의 아이가 아직 어릴 때의 이야기...

전화가 와서 받아보니

“효창이네지요?”

“그렇습니다.”

“효창이 바꾸어 주세요.”

“애야... 전화를 할때는 항상 나는 누군데 아무개를 바꾸어 주세요라고 말해야 한단다. 꼭 그렇게 말하도록 해요. 알았어? 알았으면 그렇게 말해봐”

“저어 효창이 학교친구 건우입니다. 효창이 바꾸어 주세요.”

“옳지 그래야지...” 그러면서 바꾸어 주었다. 이러한 상황은 어린이들만의 이야기가 아니다. 어른들도 거의 모두가 그러한듯한 느낌이 든다.

“여보세요. 말씀하세요.”라고 말하는 어른들이 너무나 많다. 사람들은 대화를 하면서 요령있게 잘 말해야 상대방의 정확한 응답을 기대할수 있다. 그런데 이 요령이란게 무언가?

### 4. 대화식 데이터베이스

사람이 아닌 기계(컴퓨터)가 정보를 기억하고 있다. 이것을 데이터베이스라고 한다. 여기에

통신회선을 연결해서 멀리서 전화를 걸어서 연결해서 정보는 찾는 것을 대화식 데이터베이스라고 한다. 그런데 각 데이터베이스의 특성을 모른채로 무조건 대화식으로 찾으려다가 실패한 경우가 부지기수이다. 모두가 몇번씩은 다 겪어 봤을 것이다. 요컨데 검색요령을 몰라서 그렇다. 데이터베이스를 설계하는 사람이 “대화”를 별로 해보지 않고 일반 사람들이 어떻게 물어오는 경우가 가장 많다거나 적다거나를 충분히 이해한 다음에 설계를 해야 옳은데 그렇지 못하고 무조건 컴퓨터에 입력부터 먼저 해버리는 경우가 많다.

분류방법만 알면 다 찾을수 있다, 정확한 검색 키워드만 알면 다 찾을 수 있다던가 하는것은 얼마나 “분류방법”이나 “검색키워드”에 익숙한가에 따라서 결정이 되는 모양인데 사실 이것이 이용자에게는 너무나 부담스럽다. 바로 이것때문에 데이터베이스산업이 잘 안되는 원인이라고 할수가 있다. 결국은 연구부족에서 온 소치라고나 할까?

정보를 찾기쉽게 체계적으로 담아두는 방법에 관한 연구가 사실상 너무 부족했던건 사실이다.

이러한 연구와 더불어 초고속정보망과 멀티미디어를 결합하는 데이터베이스가 조속히 이루어져야 할것으로 생각한다. 