

정보화와 신뢰사회

유 완 재

(대우정보시스템 대표이사 부사장)

「역사의 증언」의 저자 프란시스 후쿠야마가 지난해 한국을 방문했을 때 신뢰도가 낮은 한국의 문화적 특성이 고도화된 경제에도 불구하고 경제의 효율성에 장애가 되고 있다고 지적한 바 있다. 우리 사회가 신뢰도가 낮은 이유는 서로가 신용을 안 지키고 사회 유지를 위한 최소한의 약속인 질서를 무시하기 때문이다.

정보사회는 고도의 신뢰사회의 형성을 전제로 한다. 서로가 신용을 지킬 것이라는 믿음이 없다면 컴퓨터 화면을 통한 계약이나 거래행위는 성립될 수 없다. 서로 합의해 통용되는 정보교환의 질서(표준)가 지켜지지 않는다면 우리는 상대방이 보낸 전자메일 하나도 제대로 받아볼 수 없을 것이다.

우리 사회의 정보화는 선진 외국에 비해 뒤져 있기는 하지만 예전 산업화에 수십년 뒤진 것에 비하면 매우 빠른 속

도로 진행되고 있다. 정보화라는 것의 속성 탓이기도 하겠지만 우리는 선진 외국의 최신 정보기술을 별 시차없이 접하고 수용하고 있다. 칼스, 인터넷, 인트라넷 같은 최신 정보기술 용어들이 우리에게 크게 낯선 말들이 아닌 것도 이런 이유 때문이리라.

그러나 기술 도입이 급속히 이루어지고 있는데 비해 그 활동은 아직도 미미한 수준이다. 컴퓨터시스템을 통해 거래 문서가 전달되도 또다시 서류 제출을 요구하는 경우를 우리는 흔히 경험하게 된다. 결재서류도 꼭 문서로 와야 안심하는 분위기다. 표준화가 되어야 정보가 제대로 유통될 텐데 조직마다 자신의 기술과 방법론과 업무방식을 고집하기 일쑤다.

이런 모든 것들이 우리가 여전히 불신사회에 있다는 것을 반증하는 증표들이다. 기술적으로 아무리 앞서 있어도 사람들의 의식이 바뀌고 업무방식이 바뀌지 않는 이상 정보화는 겉치레로 끝날 공산이 크다. 이제 기술 드라이브의 정보화에 그치지 않고 사회 전반의 신뢰에 기초한 이용자 중심의 정보화에 힘을 쏟아야 하는 이유가 여기에 있는 것이다.