

# 키오스크·AI시스템의 빠른 도입만이 정답은 아니다

기고



정석윤  
농협구미교육원 교수

기운이 뚝 떨어진 어느날 한 아파트 단지 상가 앞에서 어르신들이 분주히 움직였다. 그들의 장갑 낀 손에는 “노인배제 주민불편 은행 폐점반대” 문구가 적힌 분홍색 피켓이 들려있었고 상가 1층에 자리잡은 은행 한지점의 폐점에 반대하기 위해 모인 것이라고 한다. 어느새 은행 등 금융점포의 통폐합이 농촌과 지방을 넘어 수도권에서도 시작된 것이다.

그럼 강추위 속 어르신들이 피켓을 들고 폐점 반대 시위를 벌인 이유는 무엇이 있을까? 집회에 참여한 어르신들의 뒤쪽 금융점포에는 “저희 영업점이 디지털 라운드로 전환하여 운영됩니다”라는 안내문과 ATM기기와 키오스크를 활용한 공과급 수납기지만 덩그러니 놓여 있었을뿐 아니라 금융업무 처리와 기기 사용에 취약한 고령의 어르신들의 입장은 필자조차 충분히 납득할 만하다.

이들을 위한 기기 및 정보 접근성 강화와 (가칭)디지털 도우미 제도가 과도기적 시기에 먼저 제시되어야 한다. 비록 창구 직원은 없지만, 안내 전담직원을 배치해 노령층 등 디지털 기기 사용이 다소 어려운 분의 이용을 돕고 정보 접근성과 이용자들의 교육과 대행을 지원하는 취지다.

여기서 정보 접근성은 장애인이나 노인이 웹이나 앱, 키오스크 등 각종 정보 단말기에 차별 받지 않고 접근할 수 있는

것을 의미하는데 매년 정보 접근성 실태 조사 결과를 보면 아직 만족스럽지 않다. 과학기술정보통신부와 한국지능정보사회진흥원은 매년 3월 ‘웹 접근성 실태조사’ 결과를 발표하는데 웹 접근성이란 장애인·고령층 등 정보취약계층이 신체적 특성에 상관 없이 웹사이트에서 제공되는 모든 콘텐츠를 이용할 수 있도록 기술적으로 보장하는 것을 말한다.

‘2020 웹 접근성 실태조사’ 결과 8개 업종 1000개 웹사이트의 웹 접근성 평균 점수는 60.7점으로 2019년 53.7점보다 7점 오른 수준으로 전년보다는 다소 향상됐지만 여전히 전반적인 웹 접근성 수준은 낮다.

금융권에서 한 대안으로 내세우는 키오스크 접근성은 59.8점 수준으로 웹 접근성 인증 합격 점수가 90점인 것을 고려하면 크게 낮은 점수다. 정보화가 빠르게 진전되고 있는 반면 장애인, 고령자 등 디지털 취약계층은 웹사이트와 앱 및 키오스크 등에서 제공하는 금융정보를 이용하는 데 많은 어려움을 겪고 있는 것이다.

그리고 이 대안에도 문제가 있는데 최근 인공지능(AI) 기술 기반 콘텐츠가 확산 속 ‘딥페이크(Deepfake)’ 기술을 악용한 명예훼손, 금융사기 등 디지털 범죄로 감지를 위한 기술투자도 지속되고 있지만 아직 초보적 수준이라 피해를 방지하기 위한 강력한 제재 법안과 취약층을 위한 교육도 병행이 필요한 실정이다. 코로나19 사태, 아니 오미크론 등 변종 등의 재확산 여파로 비대면 금융 거래로의 전환은 분명 어쩔수 없는 시대적 흐름이다.

이렇듯 우리의 주안점이 빠름을 벗어

나 비대면으로 바뀌어가고 있다. 빠른 속도에 못 이겼던 이들에게는 그나마 다행이지만 이제 서로가 서로를 만나지 않고 일을 처리해야 하는 ‘비대면·언택트 일상’에 빠르게 적응해야 하는 임무가 주어졌다.

현금을 이용한 금융거래와 매매거래에만 익숙한 일부 어르신들에게 키오스크와 챗봇 등 AI기술은 하나의 거대한 장벽처럼 느껴지고 있다. 이는 매장 자체를 가기 거부하는 마음마저 들게 해 시대의 낙오자 같은 마음이 들게 할 수 있다.

시대의 흐름전체가 비대면을 지향한다면 그 속의 구성원들이 비대면 사회 속에서 살아갈 수 있는 준비기간과 안전장치들도 동반되어야 한다. 물론 어르신들도 ‘늙음을 인정하고, 모르는 것은 주위의 도움을 받고, 자식들에게 시켜라’라는 어르신들에 대한 무책임한 관념이 우리 사회 속에 녹아들었던 것은 아닌지 반성도 해야 한다.

따라서 디지털 비숙련층인 어르신들을 대상으로 디지털 교육의 확대와 이를 통해 디지털 유저로서의 자신감을 회복시켜 삶의 질을 높여줘야 한다.

늙음은 절대 죄는 아니다. 우리는 누구나 늙는다. 한 번 생각해보라 우리가 어렸을 때 기기사용법을 누가 처음 알려준 것이 누군지, 그리고 우리네 삶의 변화가 있을 때마다 우리에게 조연을 건넨 이들이 누군지. 그 역할만 바뀌었을 뿐이다. 이제 우리가 반대로 어르신들에게 디지털 문명에 적응할 시간과 교육의 기회를 주자! 비대면 시대, 2022년 임인년 새해 속에 공존을 모색하려는 우리네 성찰이 절실하다.

## 社說

# 금호타이어 함평 이전, 윈윈 전략 강구를

## 빛그린산단에 새 공장 건립

광주 광산구 금호타이어 광주공장 이전 작업이 함평군 월야면 빛그린 국가산단으로 속도를 낼 전망이다. 10일 함평군에 따르면 금호타이어는 한국토지주택공사와 빛그린산업단지 2단계 사업구역 50만㎡ 규모에 친환경타이어 공장 건립 업무협약체결에 이어 공장 이전 부지 보증금을 납부했다.

1974년 건설된 광주 금호타이어공장 관외 이전은 반세기동안 광주와 함께 성장해왔기에 기업이나 광주시민의 입장에서는 빅이슈이다. 함평군의 적극적 투자 유치 활동과 시설 현대화를 고민하고 있는 금호타이어 이전이 현안인 상황에서 송정역 일대가 KTX 지역경제 거점형 투자 선도지구 지정과 맞물려 광주시의 통근 양보에 의해 새 국면을 맞고 있다.

당초 광주시는 이전으로 가닥을 잡은 금호타이어에 광주 지역 몇 곳을 제시했으나 조기 이전(3~5년)과 저렴한 가격(평당 80만원) 등 조건을 충족시킬 수 없어 무위로 그쳤다. 이 과정에서 금호타이어는 함평군의 투자

유치 제안을 받아 빛그린산단을 선택하게 된 것이다. 앞으로 광주시와 함평군에 연결한 빛그린산단은 광주형 일자리 글로벌모터스와 함께 시도 동반성장의 경제산업단지로서의 상징성도 크다.

금호타이어 광주공장 이전 절차가 본격화되기 위해선 공업지구인 광주공장 부지에 대한 사전 요건으로 도시기본계획 변경 협상에 부합하는 관문을 통과해야 한다. 금호타이어는 부지와 관련해 먼저 개발 계획 확정을 원하나, 광주시는 선제적 용도변경은 위법 소지가 커 행정과 노사가 머리를 맞대고 지혜를 모색해야할 상황이다. 금호타이어 이전 중요성을 감안한 광주시가 10일 민관정책협의회 개최 등도 이와 무관치 않다. 무엇보다 행정의 역할 만큼이나 금호타이어 노사의 역할이 중요하고, 지역 경제 활성화를 위한 공헌 방안을 포함한 구체적 이전 로드맵을 제시하길 바란다.

광주시가 쏟아올린 금호타이어 관외 이전 결단이 속도감있게 빠른 시일 안에 구체화될 수 있도록 광주시와 노사, 함평군이 머리를 맞대고 최적의 상생 방안을 도출하길 희망한다.

# 민주당, 민주유공자법 제정 적극 나서야

## 고 배은심 여사 못다 이룬 꿈

이땅의 민주화운동과 관련해 희생하거나 공헌한 사람, 유족 또는 가족에 대해 국가가 합당한 예우를 한다는 내용을 담고 있는 민주유공자 예우에 관한 법률(민주유공자법) 제정이 (故)이한열 열사의 모친인 배은심 여사의 별세로 탄력을 받을 지 주목된다.

배은심 여사의 빈소를 찾은 여야 정치권 인사들이 최근 고인의 생전 염원이었던 민주유공자법 제정을 한 목소리로 약속하고 나섰다. 배 여사는 박종철·이한열 열사를 비롯한 민주열사들이 여전히 ‘민주화운동 관련자’로 남아있는 현실을 안타까워하면서 유가족들과 함께 최근까지 민주유공자법 제정을 촉구하는 국회 앞 농성을 벌이며 열의를 불태웠지만 안타깝게도 생을 마감함으로써 미완의 과제로 남게 됐다. 더불어민주당 이낙연 전 대표는 어제 조선대학교병원 장례식장에 마련된 배 여사 빈소를 찾은 자리에서 “민주주의를 위한 희생은 우리가 정당하게 평가하고 보상해야 마땅하다”며 “그에 합당한 제도적

인 보장이 필요하다”고 언급했다. 그제 배은심 여사의 빈소를 찾은 심상정 정의당 대선 후보는 “상당히 많은 오해가 있어 국민들께 민주유공자법의 핵심이 전달되지 못한 측면이 있다. 국회에서 살펴보고 유가족 뜻을 최대한 반영하겠다”고 했다. 빈소를 찾은 권은희 국민의당 원내대표도“(생전의) 배여사와 만나 국민의당이 역할을 할 것이라고 약속을 했었고 희망을 품으셨는데, 그 희망을 꼭 지켜드리고 실현하겠다는 마음이 든다”고 밝혔다. 민주화 운동 참가자 예우를 담은 법안은 제15대 국회때부터 10여차례 발의됐으나 ‘운동권 특혜’ 논란에 부딪혀 무산됐고, 더불어민주당 우원식 의원이 지난 2020년 9월 대표 발의한 법안이 국회 문턱을 넘지 못하고 있다. 이명박·박근혜 보수정권을 통해 민주주의의 가치에 언젠가 훼손되고 후퇴할수 있음을 체감했다. 하여 지금 항우중인 민주주의와 인권은 열사와 투사의 피와 땀에 빛진바가 크다. 진보 가치를 지향하는 더불어민주당이 헌법 개정 이외는 법제정과 개정이 가능한 의석수를 보유하고 있는 만큼 민주유공자법 제정에 적극 나서야 하는 이유다.



## 사진으로 보는 세상

9일(현지시간) 미국 뉴욕 브롱크스의 아파트에서 불이 나 구조대가 연기를 마신 한 피해자에게 수동 소생기를 이용해 호흡시키고 있다. 경찰은 19층 아파트에서 발생한 화재로 어린이 9명 포함 19명이 숨졌다고 밝혔다.

뉴욕=AP/뉴스시스

## 서석대



받은 자료에 따르면, 전남도내 조선기자재산업의 중심지인 대불산단은 업황이 최고조에 달했던 2015년 고용인원 8899명, 가동률 83.7%에서 2017년 고용인원 4742명, 가동률 60.1% 수준까지 급락했다. 이 기간 폐업한 조선업체는 325개, 휴업한 업체는 29개에 달했고 5046개의 일자리가 사라졌다.

K-조선의 호황에 힘입어 전남 조선업도 그간의 부진을 털고 재도약할 기회를 잡았다. 먼저 조선인력 부족 문제를 하루빨리 풀어야 한다. 한국조선해양플랜트협회 조사 결과 올해 전남 조선인력 1219명이 부족할 것으로 예측됐다. 조선업 불황때 떠난 숙련된 기술 인력의 복귀와 신규인력 유입을 서둘러야 한다. 정부 차원의 지원이 어느 때보다 중요한 시점이다.

전남도는 지난해 유관기관과 함께 조선업 특별고용업종 및 고용위기지역 지정 연장, 조선 기능인력 훈련수당 인상 등을 정부에 건의했다. 조선업 회생을 위해 정부의 신속한 조치가 필요하다. 위기 극복을 위한 행·재정적 지원은 시기를 놓치면 아무 소용이 없다.

박성원 편집국장

대한민국 조선업계가 지난해 1744만CGT(표준선 환산톤수)를 수주하며 2013년 1845만CGT 이후 8년만의 최대 실적을 올렸다. 최근 몇 년 사이 극심한 불황으로 거의 빈사 직전까지 내몰렸던 조선업계가 기사회생하며 ‘K-조선’의 명성을 되찾았다는 점에서 반가운 소식이다.

한때 세계 1, 2위를 다투던 한국 조선업은 2016년 글로벌 수주물량 급감, 2017년 한진해운 파산 등으로 큰 위기를 맞았지만 주저앉지 않았다. 2018년부터 3년간 뼈를 깎는 구조조정과 혁신을 통해 절대적 기술 우위를 유지했다. 그 결과 과 코로나 팬데믹 사태가 이어진 지난해 원자재 가격 상승과 중국 등 경쟁국들의 견제라는 악재를 이겨내고 LNG(액화천연가스)선, LPG(액화석유가스)선 등 고부가가치·친환경 선박을 대거 수주했다. 이들 선박은 일반 컨테이너선에 비해 수익성이 훨씬 높다.

국내 조선사들이 역대급 호황을 누리고 있지만, 전남 조선업계는 체감하지 못하는 분위기다. 2000년대 들어 전남 서부권을 대표하는 주력산업이었던 지역 조선업은 2016~2017년 수주 물량 감소로 크게 위축됐다.

민주당 신정훈 의원이 한국산업단지공단으로부터 제출

## 조선업 호황이라는데...

全南日報	시장·발행·편집인	이재욱	논설실장	이용규	편집국장	박성원
민주주의 구현 진실보도 실천 지역개발 선도	대표전화	(062)527-0015	경영지원팀	(062)510-0421		
	기사제보	(062)510-0331	광고영업팀	(062)519-0710		
	편집부	(062)510-0412	문화체육부	(062)510-0369		
	정치부	(062)510-0461	전남취재부	(062)510-0336		
	사회부	(062)510-0340	기획특집부	(062)510-0331		
www.jnilbo.com m.jnilbo.com	경제부	(062)510-0361	사진부	(062)510-0391		
구독료	월 1만원 1부 500원	1988년 4월25일 등록번호 광주가-2호 (일간) 우편번호 61474 광주광역시 동구 제봉로 137				
구독신청		(062)510-0471	광고문의		(062)512-0100	
FAX		(062)510-0436	서울지사		(02)725-8890	
본지는 신문윤리강령 및 실천요강을 준수합니다						

☐ 독자 의견을 환영합니다 (e-메일) webmaster@jnilbo.com