

기계는 어떻게 여성의 목소리를 갖게 되는가?: 1980-90년대 버스 자동 음성안내 도입을 중심으로*

장민제†, 신인호††, 임소연†††

1. 들어가며: 여성의 목소리를 가진 기계

1) 기계음을 둘러싼 젠더화된 풍경

엘리베이터부터 지하철, 버스, 심지어 인공지능 음성비서까지 일상 속에서 쉽게 접할 수 있는 기계 장치에서 나오는 음성은 대부분 여성의 목소리이다. 간혹 남성의 목소리가 사용되는 기계 장치를 접할 수 있지만, 적어도 우리나라에서 엘리베이터와 지하철 개찰구의 안내음, 지하철과 버스의 안내방송처럼 무언가를 안내하는 데 사용되는 음성은 대부분 여성의 목소리이다. 이렇게 어디에나 있는 여성 목소리의 기계음은 기계음이 여성의 목소리인 것이 당연하게 여겨지게 하고, 심지어 여성의 목소리가 기계음으로 활용되기에 더 적합한 물리적 속성을 갖고 있는 것이 아닌가 하는 생각마저 들게 한다. 본 연구에서는 버스의 기계

DOI: <http://dx.doi.org/10.36092/KJHS.2021.43.1.109>

* 이 논문은 2020년 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2020S1A6A3A03063902). 본 연구는 서울대학교 학생자율연구프로그램의 지원을 받았으며, 2021년 1월 15일 중앙대학교 인문콘텐츠연구소가 주최한 제17회 인공지능인문학 국내학술대회에서 발표되었다. 논문 초안 작성에 도움을 주신 문지호 선생님과 신유정 선생님, 그리고 논문 수정 과정에서 유용한 비판과 제안을 해주신 세 분의 심사위원들께 감사드린다.

† 서울대학교, wkdalswp@snu.ac.kr / †† 서울대학교, inh03630@snu.ac.kr / ††† 교신저자, 숙명여자대학교, soyeonleem@sm.ac.kr

안내음 사례를 중심으로 여성 목소리의 기계음 속에 담긴 사회적·역사적·기술적 맥락을 살펴보고자 한다.

기계 안내음이 우리나라 대중교통에서 본격적으로 사용되기 시작한 것은 1980년대 초반부터이다. 이전까지 지하철의 경우 기관사가, 버스의 경우 안내장이 음성으로 정류장을 안내했다.¹ 그러다 지하철에서는 1980년대부터 녹음된 안내방송이 재생되기 시작했다.² 버스에서는 운전기사가 직접 음성으로 정류장을 안내하다가, 1980년대 중반 녹음된 안내방송을 재생하는 방식으로 바뀌었다.³ 1980년대부터 시작된 지하철과 버스의 기계 안내방송은 여성의 목소리로 이뤄졌는데, 이는 지금까지도 변하지 않고 유지되고 있다.⁴ 여성 목소리의 안내방송

1 “放送(방송)말과 우리말 醇化(순화)”, 『경향신문』, 1979. 11. 24, 2면. 이 사설의 다음과 같은 서술에서 당시 여전히 지하철과 고속버스의 안내방송이 음성으로 이뤄졌음을 유추할 수 있다. “요즘은 이와 같은 기교주의적 언어 구사가 방송에서는 많이 정화되어가고 있지만, 지하철 안내방송이나 고속버스 안내원들의 말투에 그대로 남아있음을 볼 때 (중략) 지하철 안내방송은 승객이 알아듣지 못할 억양과 말투로 자기도취에 빠져있는 경향이 너무 두드러지게 나타나고 있다. 더군다나 고속버스의 안내방송은 해야 할 곳을 붙여버리고 붙여야 할 곳은 떼다 전혀 억양 없이 말하기 때문에...”

2 “地下鐵(지하철) 소요장비 가능한 國產代替(국산대체)”, 『매일경제』, 1981. 10. 12, 2면. 기사는 “오는 84년 완공될 구파발-양재동 간의 3호선과 상계동-사당동 간의 4호선 구간 중 電子式(전자식) 自動交換機(자동교환기) 1천 回線(회선)을 비롯 放送裝置(방송장치) 自動案内放送(자동안내방송)·자동안내게시장치·토크백·자동연선 전화기·전기전철기 및 각종 케이블 등 國內(국내)에서 생산가능한 품목은 國產(국산)으로 代替(대체)한다는 것이다”라고 쓰고 있는데, 이를 통해 1980년대 초반부터 지하철에서 자동안내방송 장치가 사용되고 있음을 미루어 알 수 있다. 1982년 MBC의 취재 영상에선 지하철에서 여성 목소리의 안내방송이 사용되고 있는 것을 직접적으로 확인할 수 있다. “한국철도 중 수도권 전철 관련영상 - 서울지하철 2호선 종합운동장역 - 교대역 개통(1982년)”, <https://youtu.be/utbRYY5xdKo> (2021. 4. 24. 접속).

3 “자율버스안내소홀 운전사가 1인(인) 3役(역)”, 『조선일보』, 1984. 7. 13, 8면. 해당 시민 기고 기사를 보면 녹음된 안내방송을 재생하는 반자동 안내장치가 도입되기 이전에는 운전기사가 헤드셋형 마이크나 핸드 마이크를 직접 정류장을 안내한 것으로 보인다. 이에 대해 당시 시민들은 기사가 안내방송을 제대로 하지 않거나, 안내방송이 불분명해 잘 들리지 않는다고 불만을 제기하기도 했다. “시내버스 割増料(할증료) 폐지”, 『조선일보』, 1984. 11. 3, 10면. 해당 기사에 따르면 1984년 11월부터 서울시는 버스 기사가 버튼을 누르면 녹음된 정류장 안내방송을 재생해주는 자동안내방송기기의 도입을 계획했고, 연말 1개 버스 업체를 선정해 시범적으로 이를 실시했던 것으로 보인다. 이후 1985년부터 일부 버스에 대해 안내방송장치가 도입된 것으로 보이나, 1987년까지도 모든 버스에 도입되지는 못한 것으로 보인다. 해당 내용은 다음을 참고하라. “자동안내방송장치 시내버스 서둘러야”, 『조선일보』, 1987. 5. 22, 8면.

4 지하철의 경우 1983년에 촬영된 영상에서 정류장 안내방송이 여성과 남성 모두의 목소리로 이뤄지는 것을 확인할 수 있다. 하지만 이는 일시적인 시도였던 것으로 보이며, 이후 지하철에서의 안내방송은 여성의 목소리로 굳어지게 된다. 버스의 경우 초기부터 줄곧 여성의 목소리로

이 선제적으로 도입된 지하철의 경우 어떻게 여성의 목소리가 안내방송에 사용됐는지 파악하기 쉽지 않지만, 버스의 경우 여성 목소리의 기계 안내음이 어디에서 유래하는지, 그리고 어떤 함의를 지니는지가 비교적 분명하게 드러난다.

지금까지 기계음에 관한 연구들은 여성의 목소리가 기계음으로 채택되는 사회적 맥락을 배제한 채 기계음이 특정 성별의 음성인 이유를 목소리 자체가 가지는 물리적 속성에서 찾으려는 경향을 보였다. 여성 목소리가 남성의 목소리보다 주파수가 높아 복잡한 현대사회에서 더 잘 들리기 때문에 여성의 목소리를 기계음으로 사용한다는 주장이 대표적이다. 이러한 주장은 실증적으로 반박됐는데, 브래들로(Bradlow)는 주파수의 높낮이와 사람들의 발화 표현 이해도 사이에는 근본적인 관계가 없다는 것을 밝혀냈다.⁵ 브래들로는 발화 표현의 이해도 차이가 주파수 차이 때문이 아니라 모음 발음의 풍부함(*large vowel spaces*) 차이 때문이라고 주장한다.⁶ 일반적으로 여성들의 구강 구조가 모음을 적게 생략하고 발음할 수 있기 때문에, 여성의 발화 표현이 남성의 그것보다 더 이해하기 쉽다는 것이다.

그렇지만 위와 같이 여성의 목소리가 기계음으로 사용되는 이유를 남성과 구분되는 여성 목소리의 속성에서 찾으려 하는 시도들 속에는 기계음이 여성의 목소리로 고착화한 현상의 원인이 특정한 하나의 물리적 속성 혹은 생물학적 특성으로 환원될 수 있다는 가정이 전제되어 있다. 기계음이 채택되는 과정에서 사람들의 선호나 인식이 자연스럽게 반영됨에도, 이런 환원은 기계음이 여성의 목소리로 굳어지게 한 사회적·역사적 맥락을 배제한다.

이희은은 이러한 해석을 경계하며 젠더화된 소리 테크놀로지의 면면을 제대로 살피기 위해서는 소리의 ‘젠더 풍경’ 속에서 인간과 테크놀로지의 관계가 어떻게 형성돼왔는지를 함께 봐야 한다고 이야기한다. 소리의 젠더 풍경이란 어떤 소리와 관련해 형성된, 젠더화된 문화의 총체를 일컫는데, 이를테면 전화의 젠더 풍경으로는 전화 교환이라는 업무 대다수가 여성의 노동 영역으로 한정된 것을 들 수 있다. 20세기 초 일본과 한국에서 여성의 임금에 상대적으로 낮았다는 경제적인 이유와 여성의 목소리가 더 ‘상냥하고 친절하다’는 문화적 이유가

안내방송이 이뤄졌다. “서울 지하철 2호선 안내방송 (1983년)”, <https://youtu.be/jlC6qvZxK8E> (2021. 4. 24. 접속).

5 Ann R. Bradlow et al, “Intelligibility of normal speech I: Global and fine-grained acoustic-phonetic talker characteristics,” *Speech communication* 20:3 (1996), 255-272.
6 Ibid.

결합돼 여성이 전화 교환수를 대부분 담당하게 되는 젠더 풍경이 형성됐고, 이런 젠더 풍경 속에서 여성의 목소리는 전화라는 새로운 기술과 결합하며 ‘듣기 좋은 소리’라는 의미를 획득한다는 것이다.⁷ 이희은은 나아가 실제로 사운드 테크놀로지의 발전은 여성의 목소리라는 신체적 특성을 더 강화하는 방향으로만 진행되었다고 지적한다.⁸ 이러한 이희은의 접근은 기계음에 관한 연구를 함에 있어 기계음이 형성된 시기의 사회적·문화적 영향들을 고려해야 하는 이유를 구체적으로 드러내 주고 있다. 본 연구는 문화 연구의 차원에서 제안된 젠더 풍경적 접근에서 더 나아가 대한민국이라는 특수한 공간 속에서 특정 성별의 목소리가 사용되게 된 구체적인 사례를 기술사회적 실행의 차원에서 들여다보고자 한다.

2) 기술과 젠더, 그리고 소리에 대한 연구들

본 연구는 기술이 원래부터 가부장적인 속성을 가지고 있다거나 여성의 목소리가 보편적으로 선호되는 물리적 이유가 있다는 젠더 본질론적 설명에 기대지 않고 기계음의 젠더화 현상에 대한 설명을 시도한다. 기술결정론과 젠더 본질론을 넘어서, 기술과 젠더가 특정 시대와 장소에 상황 지어져 함께 만들어진다고 보는 것이다.⁹ 이러한 접근은 페미니스트 기술 연구 혹은 기술과 젠더 연구 분야의 최근 논의와 일치한다. 1970년대 급진주의 페미니즘이나 에코페미니즘 조류에서는 기술의 남성성과 가부장적 속성을 비판하며 기술을 여성 억압적인 도구로 바라보았던 반면, 1980년대부터는 구성주의적 전환과 함께 기술과 젠더 연구에서도 기술을 사회적 구성물로 바라보는 연구가 활발하게 수행되어 왔다. 기술과 젠더의 관계를 연구하는 데에 있어 주디 와이즈먼(Judy Wajcman)은 특히 구체적인 기술사회적 실천에 대한 분석의 중요성을 강조한 대표적인 과학기술학자이다.¹⁰

7 이희은, “AI는 왜 여성의 목소리인가”, 『한국언론정보학보』 90 (2018), 126-153.

8 같은 논문.

9 Nina E. Lerman, Arwen Palmer Mohun, and Ruth Oldenziel, “Versatile tools: Gender analysis and the history of technology,” *Technology and Culture* 38:1 (1997), 1-8.

10 Judy Wajcman, *Technofeminism* (Cambridge, UK: Polity, 2004); Judy Wajcman, “From women and technology to gendered technoscience,” *Information, Community and Society* 10:3 (2007), 287-298.

중국기술사를 연구한 인류학자 프란체스카 브레이(Francesca Bray)는 페미니스트 기술 연구를 “젠더와 기술의 공동생산(coproduction)”에 대한 연구라고 정의하며 기술이 젠더불평등에 어떻게 연루되는지를 분석함으로써 더 민주적인 기술을 만들 수 있다고 본다.¹¹ ‘젠더와 기술의 공동생산’을 분석하기 위해서는 기술의 최종 소비자 여성뿐만 아니라 기술 실행에 참여하는 노동자 여성에 주목할 필요가 있다.¹² 기계음의 여성 음성화에 대한 본 연구는 버스 안내양이라는 여성 노동자에 대한 연구에 기반하는데, 버스 안내양은 버스 운전사와 고객 사이를 매개하며 버스 운행을 가능하게 한 노동자로서 음성안내 기술이 모방하고 있는 주체이기 때문이다.¹³ 따라서 본 연구는 젠더와 기계음의 공동생산에 대한 연구이자 버스의 자동화라는 구체적인 기술사회적 실천 속의 여성 노동자에 대한 연구로 볼 수 있다.

기술의 젠더화와 여성 노동자 간의 관계에 대해 잘 알려진 최근의 연구로는 마 히क्स(Mar Hicks)의 『계획된 불평등(Programmed Inequality)』이 있다.¹⁴

11 Francesca Bray, “Gender and technology,” *Annual Review of Anthoropology* 36 (2007), 37-53.

12 Nelly Oudshoorn, Els Rommes, and Marcelle Stienstra, “Configuring the user as everybody: gender and cultures in information and communication technologies,” *Science Technology Human Values* 29:1 (2004), 30-63; Judy Wajcman, *Technofeminism*, op. cit.

13 생산자와 소비자 사이에서 매개적인 역할을 담당한 ‘매개자(mediator)’는 초기 페미니스트 기술사 연구에서 주로 연구된 바 있다. 간호사나 가정학자 등과 같은 매개자 여성들은 공과 사, 남성성과 여성성, 생산과 소비 등의 경계에서 양가성(ambivalence)을 체현하고 있었다. 매개자 연구의 의의에 대한 더욱 상세한 논의는 Steven Lubar, “Men/Women/Production/Consumption,” Roger Horowitz and Arwen Mohun, eds., *His and Hers: Gender, Consumption, and Technology* (Charlottesville and London: University Press of Virginia, 1998), 7-38; Ruth Oldenziel, “Man the Maker, Women the Consumer: The Consumption Junction Revisited,” A.N.H. Creager, E. Lunbeck, and L. Schiebinger, eds., *Feminism in Twentieth-Century Science, Technology, and Medicine* (Chicago and London: The University of Chicago Press, 2001), 128-148을 참고하라. 부가적인 연구 사례로서 여성 가정학자(home economists)에 관한 연구는 Cynthia Cockburn and Susan Ormrod, *Gender and Technology in the Making* (London: Sage, 1993)을, 간호사에 관한 연구는 Margarete Sandelowski, *Devices & Desires: Gender, Technology, and American Nursing* (Chapel Hill and London: The University of North Carolina Press, 2000)을 참고하라.

14 Mar Hicks, *Programmed Inequality: How Britain Discarded Women Technologists and Lost Its Edge in Computing* (Cambridge, MA: MIT Press, 2017).

이 연구는 IT 직종이 남성의 전유물이 된 현상에 대해 역사적 설명을 시도한다. 히스는 1960-70년대 영국에서 컴퓨터 관련 산업이 유망해짐에 따라 기존 여성들이 담당했던 전산 분야가 정부의 주도 아래 남성 중심으로 재편되었다고 주장한다. 수준 높은 직무가 여성에 어울리지 않는다는 인식, 여성화된 노동자 계급에 대한 불신, 전산 직종 여성들의 임금이 계속적으로 상승하면 기존의 계층 구조가 깨진다는 불안 등이 뒤섞여 정부가 적극적으로 노동을 성별화하기 시작했다는 것이다. 이는 IT 직종에서 남성의 비율이 압도적으로 높은 현상의 원인이 단순히 남성의 컴퓨터 활용 능력이나 컴퓨터에 대한 선천적인 선호로 환원될 수 없다는 것을 보여준다.

본 연구의 기획도 이와 유사하다. 역사적 분석 없이는, 그저 기술의 발전에 따라 자동화된 버스가 도입되었고, 그 과정에서 자연스럽게 안내양이 사라지고 자동 음성안내 장치에 여성의 목소리가 도입되었다고 생각하기 쉽다. 하지만 이러한 통념은 사실과는 다소 거리가 있다. ‘안내양이 없는’ 자동화된 버스가 도입되기 시작한 것은 기술 발전 때문이라기보다는, 안내양 제도의 존치를 어렵게 했던 사회적 요인 때문이었다. 그리고 이후 안내양을 대신해 등장한 자동 음성안내 장치가 여성의 음성을 지니게 된 데는 버스 안내노동에 대한 국가적 차원의 성별화와 그에 기반한 당대 사람들의 고정관념이 큰 영향을 미쳤다.

본 연구에서는 여성화된 안내음성이 사회적 인식과 집단적 기대의 산물임을 보임과 동시에, 사람들의 선호와 인식이 그와 같이 형성된 근본적인 이유를 구체적으로 살피고자 한다. 버스 안내양에 대한 기존 연구들은 주로 안내양의 노동 환경이나 그들을 둘러싼 서사에 관한 것이 대부분이다. 김정화의 연구는 1960년대 주변부 여성 노동자였던 식모와 안내양에 관해 서술하며 안내양의 열악한 노동 환경을 다룬다.¹⁵ 권경미의 연구는 버스 안내양에 관련한 소설, 영화, 수기를 바탕으로 1970년대 버스 안내 노동의 특성 및 안내양의 성 담론 등을 검토한다.¹⁶ 배하은의 연구는 안내양을 주제로 한 영화와 안내양 출신 시인의 시를 분석하며 안내양 모습이 어떻게 재현되었는지를 살핀다.¹⁷ 조민지의 최근 연구는 1960-70년대 버스 안내원의 노동이 당대 사회에서 어떤 의미였는지 탐

15 김정화, “[특집] 1960년대 여성노동 - 식모와 버스안내양을 중심으로 -”, 『역사연구』 11 (2002), 81-107.

16 권경미, “1970년대 버스안내양의 재현 방식 연구”, 『어문론집』 53 (2013), 281-307.

17 배하은, “서발턴 여성의 시와 붕기: 1980년대 ‘버스안내양’의 문화적 재현과 최명자 시의 문제성”, 『한국현대문학연구』 50 (2019), 431-460.

색하며 서비스 노동에서 어떻게 여성 노동자들의 ‘여성성을 활용’됐는지를 역사적으로 밝힌다.¹⁸ 본 연구는 이러한 연구의 성과 위에 버스 안내양의 노동과 그를 둘러싼 사회적, 기술적 변화가 어떻게 버스 안내음성이 여성의 목소리를 갖게 되는 데에 기여했는지 밝히고자 했다.

버스의 기계 안내음성의 도입 과정을 추적하는 본 연구는 기존 노동의 관점에서 중요하게 다루어지지 않은 여성의 목소리에 주목함으로써 기술과 젠더가 공동생산되는 또 다른 차원을 드러낸다. 본 연구는 기술과 젠더뿐만 아니라 소리 역시 보편적인 것으로 보지 않는다. 대중교통의 기계 안내음성, 특히 시민자율버스의 여성 목소리가 생산되기까지의 사회역사적 맥락을 살펴봄으로써, 기계의 여성 목소리는 초역사적, 초문화적, 보편적인 결과물이 아니라는 것을 드러내 보이고자 하는 것이다. 이것은 “소리 연구(sound studies)”라고 불리는 연구 영역의 출발점이기도 하다.¹⁹ 소리 연구로서의 본 연구는 음성학이나 예술 연구, 미디어 연구가 아닌 역사 연구이자 과학기술학 연구로 수행된다.

과학사와 기술사를 포함한 넓은 의미의 과학기술학 연구에서 소리를 연구한다는 것은 소리의 물질성에 대한 이해와 연결된다.²⁰ 특히 자동 음성안내 장치의 사례에서 소리는 기계라는 사물을 통해 물질화된 형태로 나타나기 때문에 소리를 일종의 사물처럼 연구할 수 있게 된다. 본 연구는 시민자율버스라는 기계의 여성 목소리의 기원으로서 체현된(embodied) 노동인 여성 버스 안내원의 목소리를 드러냄으로써 소리의 물질성에 대한 새로운 이해를 제공하고자 한다. 특히 대중교통의 안내음성이라는 매우 일상적이면서도 공적인 소리를 젠더의 관점에서 보는 연구는 흔치 않다. 최근 인공지능 음성인식 장치의 여성 목소리에 대한 학문적, 사회적 관심이 큰 가운데 본 연구는 한국의 사례로서 기계의 여성 목소리에 대한 역사적 이해를 시도한다는 점에서 의미가 크다.²¹

18 조민지, “1960-70년대 버스안내원과 ‘서비스’ 노동의 성별화”, 『역사비평』 133 (2020), 197-223.

19 Trevor Pinch and Karin Bijsterveld, “Sound studies: New technologies and music,” *Social Studies of Science* 34:5 (2004), 635-648; Jonathan Stern ed., *The Sound Studies Reader* (New York: Routledge, 2012).

20 Trevor Pinch and Karin Bijsterveld, *ibid.*

21 기계음과 젠더의 관련성에 관한 논의는 서구권에서 기술 기업들이 출시한 AI 음성비서의 목소리가 대부분 여성의 목소리로 고정된 것을 두고 논란이 커지면서 본격화되었다. 기계음과 젠더에 관한 설명은 서구권의 사례를 중심으로 이뤄진 것이 대부분이며, 한국이나 다른 동아시아 국가들의 경우 기계음의 여성음성화에 대한 사례 연구가 충분히 이뤄지지 않았던 것으로 보인

본 연구에서는 당시 상황 및 역사적 사실을 보여주는 신문 기사와 당대 사람들의 인식과 반응을 보여주는 기고문, 시민자율버스 도입 관련한 국가기록원 자료를 활용했다. 네이버 뉴스 라이브러리는 과거 주요 언론들의 신문 및 기고문을 디지털화해 공개하고 있는데, 이를 통해 본 연구에 필요한 1930-1990년대 안내양과 시민자율버스 도입 관련 자료를 확보할 수 있었다. 당시 시민들의 기고문은 역사적 사실뿐 아니라 당대 사람들의 인식과 반응을 함께 담고 있다는 점에서 시대상을 이해하는데 유용한 자료가 되었다. 버스자동안내장치 도입과 관련해서는 현재 국가기록원에 남아있는 중앙정부 및 지자체 문건인 1983년 광주에서 생산된 ‘ 시내버스양도양수인가 및 개시신고’, ‘ 시내버스증차’ 문건과 수원시에서 생산된 ‘ 시민자율버스운행허가’ 등을 확인했다.

본문의 내용은 다음과 같이 구성된다. 먼저, 2절에서는 시민자율버스가 기술의 발전에 따라 자연스럽게 도입된 것이 아니라 안내양 제도의 모순을 타개하기 위해 인위적으로 도입된 것임을 강조한다. 3절에서는 음성기계장치를 보급하려는 광고회사의 노력과 함께 여성 목소리의 기계음에 대한 사람들의 반응을 통해 버스안내음성의 여성 목소리가 성차별적 고정관념에 근거한 ‘특정한 여성’의 목소리임을 드러낸다. 4절에서는 안내음성이 여성 목소리로 도입되기에 앞서 버스 안내원이 국가적인 계획 하에 ‘여성들의 직업’으로 성별화된 과정이 선행되었음을 밝힐 것이다. 이렇듯 본 논문에서는 시민자율버스가 도입되고 안내양이 사라지던 1980년대 초반의 이야기로 시작해, 기계음성안내장치가 보급된 1980년대 중후반의 이야기까지를 다룬 후, 1960년대 초반 안내양 노동이 성별화된 시기의 이야기를 살펴보려 한다.

2. 1982년, ‘안내원 없는’ 시민자율버스가 등장하다

다. 덧붙여, 이러한 기계음 연구는 기계음의 여성음성화가 젠더 고정관념을 고착화하고 확산시킨다는 문제의식에서 시작된 것이 대부분이어서 특정한 영역에서 사용되는 남성 음성의 기계음에 관한 연구는 거의 이뤄지지 않았던 것으로 보인다. 기계음과 젠더의 연관성에 관한 연구는 John F. Myles, “Instrumentalizing Voice: Applying Bakhtin and Bourdieu to Analyze Interactive Voice Response Services,” *The Journal of communication inquiry* 37:3 (2013)과 Liz W. Faber, *The Computer's Voice: From Star Trek to Siri* (Minneapolis: University of Minnesota Press, 2020)을 참조하라.

1) 시민자율버스는 어떻게 도입되었는가?

1982년 8월 10일, 서울 시내엔 안내양이 탑승하지 않는 시민자율버스가 등장했다.²² 서울시는 ‘시민들의 질서익을 함양시키고 인건비 절약 효과를 거둔다’며 서울 시내의 노선버스에 대해 안내양 제도를 단계적으로 폐지하고 안내양의 역할을 버스 기사에게 대신하도록 했다.²³ 버스 안내양의 주된 역할은 승객의 승·하차를 돕고, 요금을 수취하며, 정류장을 안내하는 것이었다. 1960-70년대의 시내버스에는 지금과 달리 출입문이 하나만 있는 경우가 많았고, 하나의 문으로 승객의 승·하차가 이뤄졌다.²⁴ 안내양은 뒤쪽에 위치한 문을 직접 열고 닫으며 승객들을 하차시키고, 승객들에게 요금을 거뒀들었다. 안내양은 혼잡한 버스에서 승객의 안전을 책임지고 요금을 정산하는 핵심적인 역할을 수행했기에, 운전엔 집중해야 하는 버스 기사에게 없어서는 안 될 존재였다. 더군다나 당시의 버스는 지금과 같이 자동화된 기제 장치가 존재하지 않았기 때문에 문을 여닫거나 요금을 걷는 것, 정류장을 안내하는 것 모두 사람이 직접 해야 했으며, 운전기사가 이런 업무 모두를 수행하는 것은 사실상 불가능했다.

서울시와 버스업체는 시민자율버스의 도입과 함께 이런 업무를 버스 기사들에게 전가시켰는데, 버스 기사들이 승객의 승·하차를 확인할 수 있도록 뒷문이 아닌 앞문으로만 승객이 타고 내릴 수 있도록 했으며, 버스의 앞쪽에 요금통을 뒀 버스 기사가 요금을 직접 수취하도록 했다.²⁵ 이와 함께 버스에 마이크와 스피커를 달아 버스 기사가 정류장을 직접 안내하도록 했다.²⁶ 버스 기사가 혼자 여러 업무를 떠맡게 되자 여러 가지 문제점이 수면 위로 드러났다.

주로 안전에 대한 문제 제기가 많았다. 1982년 8월 31일 서울 시내버스 회사

22 “「1等市民(등시민)」출발 自律(자율)버스 運行(운행)”, 『경향신문』, 1982. 8. 11, 11면; “안내양 없는 “自律(자율)버스” 첫선”, 『조선일보』, 1982. 8. 11, 11면.

23 “문제많은 「自律(자율)버스」”, 『동아일보』, 1982. 10. 19, 10면; “「自律(자율)버스」 운행”, 『동아일보』, 1982. 7. 24, 6면.

24 1970년대 중반부터 앞과 중간에 두 개의 문이 달린 전중문형 버스가 도입됐는데, 앞문의 경우 운전기사가 개폐 레버로 여닫을 수 있는 자동문 방식이었지만, 뒷문은 여전히 안내양이 직접 여닫아야 하는 수동문 방식이었다. 이후 시민자율버스 제도의 도입과 안내양 제도의 폐지로 버스 회사에서도 앞문과 뒷문을 모두 운전기사가 자동으로 여닫을 수 있도록 한 버스를 출시한다.

25 “안내양없는 市内(시내)버스 첫선 내달 10일부터 10개路線(노선)에”, 『경향신문』, 1982. 7. 26, 10면.

26 “자율버스 안내소홀 운전자 1人(인) 3役(역)”, 『조선일보』, 1984. 7. 13, 8면.

의 노조조합장과 버스 기사, 안내양 등 30여 명은 시민자율버스 운행에 따른 간담회를 열고 시민자율버스의 문제점을 성토했다.²⁷ 버스 기사들은 “앞을 주시하면서 운전하면서 요금을 받아야 하고 승객의 안전까지 신경을 써야 하는 1인 3역의 과중한 업무로 피로가 가중된다”라며 시민자율버스의 도입으로 안전한 버스 운행에 지장이 있음을 지적했다.²⁸ 특히 당시의 버스는 지금처럼 노면과 버스 간 간격이 좁지 않았기에 노약자들이 안내양의 도움 없이 버스에 오르내리기 어려웠는데, 안내양이 사라지며 이들의 승·하차도 더욱 어려워졌다.

이처럼 철저하게 준비되지 못한 채 도입된 시민자율버스 제도는 버스 기사들의 불만 등 여러 문제를 낳았지만, 그럼에도 정부와 버스 업계는 시민자율버스의 확대를 추진할 수밖에 없었다. 이는 안내양 인권 문제와 인력난 문제가 시민자율버스의 도입 없이는 해결할 수 없을 정도로 심각한 수준에 이르렀기 때문이다. 저임금, 장시간 노동과 같은 열악한 노동 환경으로 안내양 직업에 대한 구직자들의 선호는 점점 줄어들었고, 1979년에는 서울 시내버스 안내양이 필요한 인원에 비해 약 4천 4백여 명 부족한 수준에까지 이르렀다.²⁹ 안내양 부족 현상이 심화하고, 안내양의 노동 조건에 대한 사회적 비판이 거세지자 정부는 안내양 근무조건 개선을 통한 지원자 유인을 위해 안내양 및 버스 기사의 노동 부담을 완화하는 1일 2교대제를 전면 실시하고자 했다. 당시 노동부 근로기준국장은 “버스운전사와 안내양의 현행근무조건은 반드시 개선돼야하므로 2교대제를 정착시켜야한다”라면서 “2교대제가 확립되면 안내양 지망자가 늘어나 인력 문제가 해소될 것”이라는 낙관적인 전망을 내놓았다.³⁰

하지만 2교대제 시행으로 필요한 안내양의 수는 크게 늘어났지만, 실제 안내양 종사자와 지원자 수는 부족한 인원을 보충할 만큼 늘어나지 않았고, 안내양 부족 현상이 심화하면서 남아있는 안내양들의 노동조건만 열악해지는 결과를 낳았다.³¹ 지하철 3, 4호선의 개통으로 승객 수가 줄어 경영난에 시달렸던 버스

27 “『自律(자율)버스운행 문제점 많다』 시행20日(일)……관계자 간담회”, 『경향신문』, 1982. 9. 1, 10면.

28 “『市民(시민)자율버스』 문제점 많아”, 『조선일보』, 1982. 9. 1, 10면.

29 “市內(시내)버스안내양 4千(천)여명이나 不足(부족)”, 『경향신문』, 1979. 2. 23, 6면. 기사에 서는 “서울시내버스조합에 따르면 시내버스 5,533대에 필요한 안내양 수는 대 당 2.3명씩 모두 12,726명이나 현재 안내양 수는 8,296명으로 4,430명이나 부족한 실정”이라고 보도하고 있다.

30 “市內(시내)버스운전사·안내양 1日(일) 2交代制(교대제) 싸고 진통”, 『경향신문』, 1983. 12. 1, 7면.

31 “버스안내양 求人難(구인난)”, 『동아일보』, 1984. 6. 11, 10면.

업계는 이전보다 높은 임금을 지급하며 안내양을 고용할 여건이 되지 않았고, 결국 정부와 버스 업계는 1982년 도입된 시민자율버스의 운행 비율을 지속적으로 높여갈 수밖에 없었다.³² 이렇듯 안내양이 탑승하지 않는 시민자율버스의 비율이 점점 높아지고 안내양 구직자는 점점 줄어드는 가운데, 안내양의 승무를 필수로 규정하고 있던 자동차운수사업법의 조항이 1989년에 삭제되면서 1990년대 안내양은 완전히 자취를 감추게 된다.³³ 그리고 그 무렵 안내양의 빈자리는 여성 목소리로 녹음된 음성과 자동 요금수취 기계, 자동문이 메우고 있었다.

그런데 시민자율버스 제도의 도입과 자동 안내방송 장치의 도입 사이에는 시간적인 간극이 존재한다. 시민자율버스 제도는 1982년 시작됐지만, 여성의 목소리로 녹음된 안내방송을 재생하는 장치가 본격적으로 도입된 것은 시민자율버스 제도가 시행된 후 2-3년가량 지난 1985년경의 일이었다.³⁴ 이는 안내방송 장치를 비롯한 새로운 기술적 요소들이 도입되면서 안내양이 자연스럽게 버스에서 밀려난 것이 아니라, 당시 노동시장의 구조변화로 인해 안내양이 줄어들자 시민자율버스 제도를 먼저 도입하고, 안내양의 빈자리를 메우기 위해 기술적 요소들이 사후적으로 도입됐다는 것을 시사한다.

자동화 기술의 발전으로 안내양이 자연스럽게 사라졌다는 기술결정론적인 통념이 존재하지만, 실제로 시민자율버스 도입 초기 버스 내부의 면면을 살펴보면 이러한 통념은 근거가 부족한 것임이 드러난다. 시민자율버스에는 당시 새롭게 등장한 자동화 기술이 거의 적용되지 않았고, 적용된 자동화 기술도 이미 이전부터 존재하던 것에 지나지 않기 때문이다. 시민자율버스 도입 수년 전이었던 1970년대 후반, 운전기사가 버튼만 누르면 녹음된 정류장 안내방송이 자동으로 재생되는 장치가 이미 일부 버스에 시범적으로 도입된 적이 있었다. 하지만 1980년대 등장한 시민자율버스에 이런 기술은 적용되지 않았으며, 대부분의 버스 회사들은 버스 기사들이 육성으로 안내방송을 진행하도록 하는 데 그쳤다.³⁵

32 “시내버스 1日(일) 2交代(교대)”, 『매일경제』, 1984. 6. 30, 11면.

33 국가법령정보센터에서 자동차운수사업법 관련 내용을 볼 수 있다. 구체적으로는 아래 링크에서 자동차운수사업법 법률 공포번호 제3913호, 법률 공포번호 제4190호를 참고하라.

<https://law.go.kr/lsc.do?menuId=1&subMenuId=17&tabMenuId=93&query=%EC%9E%90%EB%8F%99%EC%B0%A8%EC%9A%B4%EC%88%88%EC%82%AC%EC%97%85%EB%B2%95#AJAX> (2021. 4. 24, 접속).

34 “시내버스內(내) 자동안내방송 器機(기기)놓고 광고社(사), 受注(수주) 치열”, 『매일경제』, 1984. 12. 12, 10면.

35 ““不快(불쾌)”뜻는 市內(시내)버스 案内(안내)방송”, 『조선일보』, 1978. 9. 6, 6면. 기사는

버스에서의 출입문 자동개폐장치도 이미 1970년대 중반부터 출시된 버스에 설치되어 있었던 것으로, 시민자율버스 출현의 결정적 계기라고 보기 어렵다.³⁶ 당시 안내양의 빈자리를 채운 것은 그저 플라스틱 요금통과 육성 안내방송을 위한 마이크와 스피커 같은 초보적인 기계 장치, 그리고 이미 존재하는 기술인 출입문 자동개폐장치 정도에 불과했다. 즉, 안내양 없는 자동화된 버스를 낳은 것은 기술의 발전이 아니라 안내양 부족 현상과 이를 해결하기 위해 등장한 시민자율버스 제도의 시행이었다. 그렇다면 정부와 버스업체는 왜 시민자율버스의 도입을 서두른 것일까?

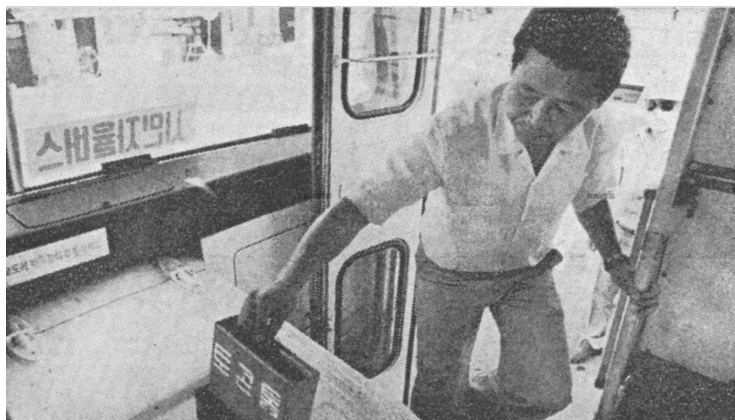


그림 1. 초기 시민자율버스에는 기존에 안내양이 담당하던 요금수취 업무를 그저 단순한 요금통의 설치로 대신했다. [출처 : “안내양 없는 ‘自律(자율)버스’ 첫선”, 『조선일보』, 1982. 8. 11, 11면.]

당시 김포공항에서 남영동까지 운행되는 공항버스에 자동 안내방송 시설이 시범 설치됐음을 보여준다. 기사에 따르면 안내방송은 버스에 탑승한 안내양이 버튼을 누르면 녹음된 목소리가 자동으로 재생되는 방식으로 이뤄졌다. 하지만 이는 공항버스 업체에서 자사의 버스에 대해 자체적으로 도입한 것으로 보이며, 당시 이런 안내방송 시설이 일반 시내버스에 보편적으로 도입되지는 않은 것으로 보인다.

³⁶ 1970년대 후반 앞문과 중간부에 출입문이 있는 전중문형 버스가 시내버스로 도입됐는데, 뒷문은 안내양이 직접 열어야 하는 형태였지만, 앞문은 운전기사가 개폐 레버로 여닫을 수 있는 자동문이었다.



그림 2. 뒷문에도 자동문이 설치된 버스는 시민자율버스 제도가 실시된 1982년으로부터 약 1년가량 지난 후부터 본격적으로 양산되기 시작했다. [출처 : “지하철식 自動(자동)중간문의 現代(현대) 시민자율버스 탄생”, 『조선일보』, 1983. 8. 3, 1면].

2) 버스 안내양은 왜 사라졌을까?

정부와 버스 업계가 시민자율버스 제도 추진에 나선 것은 당시 노동 구조와 서울 시내 교통 시스템의 변화 때문이었다.³⁷ 1960-70년대 사회 전반의 임금 수준이 낮고, 도시 개발이 한창 진행될 당시엔 버스업체들이 지방에서 상경한 나이 어린 여성을 저임금으로 다수 고용해 버스 안내양으로 투입할 수 있었지만, 1970년대 후반부터 전반적인 노동임금이 상승하고 안내양의 열악한 노동 여건에 대한 사회적 논란이 커지면서 기존 임금 수준과 노동 조건으로는 안내양을 고용하기 어려워졌다.³⁸ 게다가 기존에 버스 중심으로 작동하던 교통 시스템이 서울 시내의 지나친 교통체증 때문에 지하철 중심의 교통 시스템으로 개편되면서, 승객을 잃은 버스 업계는 재정적 어려움에 시달리게 된다. 결국 버스 업계는 더 이상 안내양 제도를 유지할 수 없게 되고, 안내양의 빈자리를 메우기 위해 시민자율버스를 도입하게 된다.

1960년대부터 1980년대까지 버스 시스템은 나이 어린 여성 안내양을 착취하는 방식으로 이뤄졌다. 1961년 안내양 제도가 공식적으로 실시되면서 다른 노동 집약적 산업들과 마찬가지로 지방에서 상경한 어린 여성들을 안내양으로 대거 채용했다.³⁹ 안내양들의 노동 조건과 임금 수준은 매우 열악한 수준이었다. 안

37 서울特別市史編纂委員會(특별시사편찬위원회), 『서울交通史(교통사)』 (서울특별시, 2000), 682.

38 崔章集(최장집), 『한국의 노동운동과 국가』 (열음사, 1989), 57. 최장집에 따르면 1960년대 기업가들은 농촌에서 도시로 방출된 과잉 공급된 노동력을 저임금 노동 부문에 대거 동원할 수 있었다.

내양은 하루 18시간 이상을 서서 일했고, 끼니도 제대로 챙겨 먹지 못했다.⁴⁰ 사측은 소위 ‘뺨땅’이라고 불리는 요금 횡령을 방지한다는 명목으로 안내양에 대한 몸수색을 자주 일삼았고, 지방에서 상경한 안내양들에게 사측이 제공했던 숙소도 세면 및 난방시설조차 제대로 갖춰지지 않았다.⁴¹ 그런 와중에도 안내양의 봉급은 약 8백 원에서 1천 원 사이로 턱없이 낮은 수준이었다.⁴²

버스 안내양의 인권 문제는 1960년대 크게 공론화되지 못하다가, 1970년대에 들어서면서 주요한 사회적 문제로 부각되기 시작했다. 1972년 한국노총은 버스 안내양의 인권 옹호를 위해 전국적인 노동실태조사에 나서면서 불법 몸수색 폐지, 야간세차, 작업 등 근무시간 외 과중 노동 금지 등을 요구했다.⁴³ 1973년에는 80여 명의 세운교통 소속 안내양들이 밀린 임금을 지급하라며 파업했으며, 1974년에는 현대교통소속 버스 안내양들이 사측의 몸수색에 항의하여 데모하기도 했다.⁴⁴ 이렇듯 안내양의 열악한 노동실태가 사회적으로 논란이 되며 안내양이라는 직업에 대한 기피 현상이 심화되었고, 안내양 지원자 수가 줄며 기존 안내양 개개인의 업무가 과중해지는 악순환이 일어났다.⁴⁵ 게다가 1970년대 후반부터는 어린 여성 노동 인구의 수가 크게 줄고, 사회 전반의 임금 수준이 크게 상승하는 등 노동시장의 구조가 변화하면서 안내양에 대한 임금 인상 압박이 커지기 시작했다.⁴⁶

39 전경옥·유숙란·김은실·신희선, 『한국여성 정치사회사 2』 (숙명여자대학교 아시아여성연구소, 2005), 211; “女子(여자)로 바꾸도록”, 『동아일보』, 1961. 6. 20, 3면.

40 “餘滴(여적)”, 『경향신문』, 1973. 12. 15, 1면; “울어버린 聽衆(청중)”, 『조선일보』, 1974. 5. 24, 5면에 안내양 노동 실태에 대한 내용이 담겨 있다. 이외 자료로는 김정화, “[특집] 1960년대 여성노동 - 식모와 버스안내양을 중심으로 -” (각주 15), 81-107과 권경미, “1970년대 버스 안내양의 처연 방식 연구” (각주 16), 281-307 등을 참고했다.

41 “人權(인권)이하...女(여)차장 生活(생활)”, 『동아일보』, 1974. 7. 18, 6면.

42 “無關心(무관심)의 응달에서 허덕이는 人權(인권)의 僻地(벽지)를 살핀다”, 『경향신문』, 1962. 12. 7, 7면.

43 “버스案內嬢(안내양) 복지시설 改善令(개선령)”, 『경향신문』, 1972. 9. 18, 6면.

44 “버스車掌(차장) 處遇改善(처우개선) 제자리”, 『동아일보』, 1973. 12. 15, 6면; “현대교통소속 一百(일백)여 명 버스안내양들 몸수색 抗議(항의)데모”, 『동아일보』, 1974. 8. 29, 6면.

45 “버스안내양 求人難(구인난)”, 『동아일보』, 1984. 6. 11, 10면에서는 “안내양들은 임금 면 등에서 좋지 못한 근로조건에 과로를 못 견디 이직이 날로 늘는 악순환을 계속하고 있으며 이에 따라 승객에 대한 서비스도 나빠지고 있다”라고 서술하고 있다. “市內(시내)버스 안내양 4千(천)여명이나 不足(부족)”, 『경향신문』, 1979. 2. 23, 6면. 기사에서는 안내양이 줄고 있는 것은 1978년 말부터 시작된 현상이며 그 원인으로 안내양의 직업이 고된 데 비해 임금이 적다는 점을 지적한다.

한편 1970년대까지만 해도 서울 시내 주요 대중교통으로 기능했던 버스는 시내 교통난을 해소하고자 도입된 지하철로 인해 그 입지를 위협받았다.⁴⁷ 지하철이 도입되기 이전까지 서울 시내의 대중교통은 버스가 거의 전부였는데, 도시화와 인구증가로 교통 혼잡과 공해가 심각한 수준에 이르면서 정부 당국은 지하철 도입을 적극적으로 추진하게 된다.⁴⁸ 이런 계획에 따라 1974년 지하철 1호선을 시작으로 1980년 2호선, 이후 3, 4호선이 순차적으로 도입되었다.⁴⁹ 이와 함께 버스의 수송 분담률도 1974년 78.5%에서 5년 뒤인 1979년 66%로 감소했다.⁵⁰ 이에 버스업체들은 수익성 악화를 염려하여 지하철 개통 후의 전망과 대책에 대하여 고심하면서 1985년 버스 운영 노선을 대폭 조정하는 등 여러 대비책을 강구했다.⁵¹ 지하철과의 수송 경쟁만으로도 힘겨웠던 버스 업체는 1970년대 말 버스 종업원에 대한 임금 인상 압박과 유류비 인상까지 겹치면서 경제적 어려움을 겪게 된다.⁵² 1980년대 초반에

46 “年少(연소)여성근로자 激減(격감)……中年(중년) 부쩍 늘어 勞動(노동)시장 版圖(판도)가 달라진다”, 『매일경제』, 1983. 5. 25, 11면. 기사에서는 15세에서 24세까지의 연소 여성인력 공급증가율이 70년대의 연평균 3.98%에서 80년대 0.5%로 크게 떨어지고 있으며, 연소 여성 근로자들이 급격히 줄고 있음을 강조한다. “胎動(태동)하는 賃金秩序(임금질서) <上(상)> 政策(정책)방향”, 『매일경제』, 1978. 4. 13, 1면. 기사에서는 노동시장 구조가 변화하면서 버스 기사와 안내양의 임금 인상 압박이 커졌음을 지적한다.

47 “버스業界(업계)「地下鐵(지하철) 쇼크」”, 『동아일보』, 1985. 7. 26, 7면.

48 “都市(도시)개발 (1) 人口(인구)의 都市化(도시화)”, 『경향신문』, 1970. 2. 11, 3면; 서울特別市史編纂委員會(특별시사편찬위원회), 앞의 책, 774-775.

49 서울 지하철 역사에 관한 전반적인 내용은 같은 책, 774-836을 참고했다. 정부 당국은 1971년 지하철 1호선의 공사에 착수했고, 1974년 8월 15일부터 1호선 정식 운행을 시작했다. 또한, 도입 초기 적자를 내던 1호선은 1976년 4천만 원의 흑자를 기록하는 등 운영이 안정화되었고 탄력을 받은 서울시는 2호선 도입의 사업성 검토를 진행한 후 1978년 공사에 착수했다. 1980년 10월 31일 신설동-잠실 구간의 1단계 개통을 시작한 2호선에 엄청난 승객들이 몰렸고, 이에 서울시는 1호선과 2호선 구간 확충 공사를 서두르고, 3, 4호선 도입 공사를 시작했다. 도입 초기 1호선이 적자를 냈다는 내용은 “地下鐵(지하철)이 못떠맡은 서울의 交通難(교통난) 버스타기가 더 어렵다”, 『동아일보』, 1974. 10. 31, 7면; 1976년 1호선이 흑자를 기록했다는 내용은 “제2地下鐵(지하철)건설 所要資金(소요자금) - 2천5백억원으로 推定(추정)”, 『매일경제』, 1977. 6. 17, 7면; 2호선 1단계 개통 시 승객이 몰렸다는 내용은 “地下鐵(지하철) 2號線(호선) 1段階區間(단계구간) 개통”, 『매일경제』, 1980. 10. 31, 1면을 참고했다.

50 서울特別市史編纂委員會(특별시사편찬위원회), 앞의 책, 680-681. 버스 대수가 4,635대에서 7,138대로 50% 이상 증가하고 1일 평균 수송 인원도 600여만 명에서 790만 명으로 30% 이상 증가했으나, 수송분담률은 오히려 78.5%에서 66%로 감소했다.

51 같은 책, 684-685.

52 “버스運轉土(운전사)·안내양 “賃金(임금)선풍””, 『조선일보』, 1978. 3. 29, 7면.

는 버스 업계의 경영난이 심화하면서 버스 업계는 교통 요금을 인상하는 등 수익성 개선에 나서게 된다.⁵³

버스 업계의 경영난 속에서 안내양 수급 부족과 비용 증가 문제를 해결하는 방법은 안내양 없는 버스를 도입하는 것이었다. 1982년 시민자율버스가 처음 도입된 후 1년이 채 지나지 않은 시점에 서울 시내에서 허가 대수의 3배 가까운 시민자율버스가 버스업체들에 의해 운행된 것을 보면 버스 업계의 비용 감축에 대한 절박함이 컸음을 볼 수 유추해볼 수 있다.⁵⁴ 아래 기사는 시민자율버스 도입이 실제로 안내양 문제 해결을 위해 도입된 것임을 보여준다.

서울시는 19일 86아시안게임과 88올림픽에 대비, 서로 믿고 사는 사회풍토를 조성하고 점차 심각해지고 있는 안내양부족현상을 털어내기 위해 안내양 없는 시내버스를 오는 7월부터 시범적으로 운행키로 했다. (중략) 안내양 없는 시내버스 제도가 정착되면 시민들의 자발적인 질서 의식이 뿌리내릴 수 있을 뿐 아니라 안내양들의 격무를 해소시키고 운수업체도 그만큼 임금을 줄일 수 있어 경영합리화를 꾀할 수 있는 등 다목적 효과가 기대되고 있다.⁵⁵

이렇듯 시민자율버스 기획은 앞서가는 기술 발전에 발맞추고자 했던 정부 차원의 기술 활용 정책이 아니라, 1980년대 임금 수준 상승과 교통 시스템 변화 속에서 비로소 드러난, 안내양 제도의 모순을 타개하기 위한 수단이었다. 안내양을 점진적으로 줄이고 그 자리를 자동화된 기계 장치로 차츰 메워가는 시민자율버스의 도입 및 개선 과정에서 버스에 도입된 자동 안내 장치와 요금 계수기는 안내양의 노동을 그대로 이어받은 것에 지나지 않았다.

3. 1985년 이후, ‘상냥한 여성’ 목소리의 “컴퓨터 안내양”이 등장하다

1) 안내원 없는 버스에서 자동 음성안내 장치가 있는 버스로

1982년 시민자율버스가 도입되면서 안내양이 사라지긴 했지만, 앞서 언급했던

53 “市内(시내) 버스 10일부터 交通(교통)요금 引上(인상)”, 『매일경제』, 1981. 6. 1, 1면.

54 “멋대로 늘어나는 「自律(자율)버스」”, 『조선일보』, 1983. 10. 27, 11면.

55 “안내양 없는 市内(시내)버스 7월(월) 첫선”, 『경향신문』, 1982. 5. 19, 6면.

바와 같이 자동 음성안내 장치가 버스에 곧바로 도입된 것은 아니었다. 시내버스에 자동 안내장치가 본격적으로 등장하기 시작한 것은 1985-86년의 일이었다. 버스 자동 음성안내 장치는 1978년부터 시범적으로 도입됐으나 전면적으로 보급되지 못했고, 1982년 시민자율버스 제도가 시행된 이후 버스 기사의 육성 안내가 주를 이루다가 1985-86년 본격적으로 서울 시내버스에 탑재되었다.

버스에서 자동 음성안내 장치가 처음으로 시도된 것은 1978년부터였는데, 서울시는 1978년 7월 시내버스 서비스 개선책의 일환으로 다음달부터 서울 시내버스에 녹음 안내 장치를 달아 승객들의 불편을 해소한다는 지침을 발표했다.⁵⁶ 하지만 서울시 당국의 지침에도 자동 안내 장치는 서울 시내버스에 전면적으로 도입되지 못했고, 일부 시내버스에 시범적으로 탑재되는 데 그쳤다. 조선일보는 1978년 9월 6일 공항버스 주식회사가 자사의 신형 차량 2대에 대해 자동 안내 장치를 설치해 시험 운용하고 있는 사실을 보도했는데, 공항버스 주식회사는 다른 버스회사보다 발 빠르게 안내 장치를 시범 설치한 것으로 보인다.

김포공항에서 남영동까지 운행되는 128번 시내 버스안. 스피커에서 울려 퍼지는 상냥한 안내방송에 승객들은 어리둥절해 하다가 곧 밝은 표정을 지었다. 그 동안 버스의 불친절이 몸에 밴 승객들에게는 아쉬웠던 점이었다. 서울시에서는 지난 7월 시내버스 서비스개선책으로 행정지시를 내린뒤 공항버스 주식회사(대표 趙天榮)는 새 버스 2대에 안내방송시설을 끝내고 시험운행을 하고 있다. 안내양이 피곤한 목소리로 소리치는 대신 조각단추 하나만 누르면 녹음해둔 소리가 자동으로 안내방송이 된다.⁵⁷

이렇듯 일부 버스 회사가 자동 안내 장치를 도입하기는 했으나, 1980년까지도 버스 차량에 안내 장치를 탑재하는 버스 회사는 드물었다.⁵⁸ 이후 1982년 시민자율버스 제도가 시행되며 지자체와 버스회사에서는 버스에 마이크와 앰프 등 방송 장치를 설치한 뒤 버스 기사가 안내방송을 육성으로 직접

56 “시내버스 마다 녹음案内(안내) 장치”, 『경향신문』, 1978. 7. 7, 6면.

57 ““不快(불쾌)” 쫓는 市内(시내)버스 案内(안내)방송”, 『조선일보』, 1978. 9. 6, 6면.

58 이후에도 자동 녹음안내장치의 설치는 보편적으로 이뤄지지 못했던 것으로 보이는데, 1980년 1월 동아일보와 조선일보에 실린 독자 기고를 보면 여전히 안내 방송 장치의 설치가 미진했음을 알 수 있다. “시내버스 停留場(정류장) 안내방송 모든 회사가 施行(시행)해줬으면”, 『조선일보』, 1980. 1. 31, 4면.

하도록 했다. 하지만 버스 기사는 혼자 운전부터 요금수취, 승객 안전 관리까지 도맡았기에 안내방송을 생략하는 경우가 많았고, 버스에서 안내방송이 제대로 이뤄지지 않는 것에 대한 시민들의 불만이 지속적으로 제기되었다.⁵⁹

그렇게 시민자율버스 제도 시행 이후 자동 음성안내에 대한 필요성이 커져가던 중 안내방송 장치를 통해 새로운 사업 기회를 얻고자 했던 광고회사를 중심으로 1984년 말부터 자동 안내방송 장치의 도입이 가속화하기 시작한다. 광고회사들은 자동 안내방송 장치를 개발하고, 이를 시내버스 업체에 염가에 공급하는 대신 정류장 안내 뒤에 광고를 삽입하고 그 광고 수익을 수취할 수 있도록 함으로써 새로운 광고 수입을 확보하고자 했다.

실제로 1984년 12월에는 BT, 광인, 세왕을 포함한 총 7-8개 광고회사가 버스 자동 안내 장치를 개발하고 있었으며, 시내버스 광고 시장 선점을 위해 경쟁하고 있었다.⁶⁰ 1985년 8월 당시에는 서울 시내 총 90개 노선의 버스 회사 중에서 5개 회사가 자동 안내방송 장치를 부착하고 있었으며, 1986년 12월이 되면 총 8천여 대의 시내버스 중 70%인 5천6백여 대가 방송 장치를 탑재한 상태였다.⁶¹ 이렇게 자동 안내방송 장치는 도입 초창기 새로운 수입원을 확보하고자 한 광고회사들과 1985년 지하철 3, 4호선 개통으로 승객을 지하철에 빼앗긴 버스업체에 의해 적극적으로 도입되었다.⁶² 특히 1986년에는 아시안게임, 1988년에는 올림픽이라는 국제 행사가 예정되어 있어 시내버스와 고속버스, 택시 등 운수업체에서는 서비스 개선 움직임이 활발했는데, 이 역시 자동 안내방송 장치의 도입에 영향을 미친 것으로 보인다.⁶³

59 “시내버스 안내放送(방송) 호지부자”, 『경향신문』, 1983. 2. 18, 9면.

60 “시내버스內(내) 자동안내방송 器機(기기) 놓고 광고社(사), 受注(수주) 치열”, 『매일경제』, 1984. 12. 12, 10면.

61 “새 人氣(인기)상품 시내버스 自動案内機(자동안내기)”, 『매일경제』, 1985. 8. 1, 11면; “시내버스 자동안내방송 유명무실”, 『매일경제』, 1986. 12. 2, 10면.

62 “運輸(운수)업계 「서비스 改善(개선)」 서둘러”, 『매일경제』, 1986. 1. 15, 10면.

63 88 올림픽의 개최가 한국 사회의 다양한 부문에 영향을 미쳤음은 여러 선행 연구들에서 주장된 바 있다. 특히 원주영은 1980년대 후반 국가적인 약취의 규제 대상 확대 역시 올림픽과 깊은 연관이 있다고 주장한다. 원주영의 논문은 “약취 없는 도시 만들기: 서울 올림픽과 도시 약취 규제의 전환”, 『과학기술학연구』, 20:1 (2020), 1-38을, 올림픽과 한국 사회의 변화에 관한 연구들로는 김명섭·양준석, “서울올림픽 유치의 정치외교사: 1981년 서울은 어떻게 올림픽 개최권 획득에 성공했나?”, 『국제정치논총』, 54:4 (2014), 271-302를, 올림픽이 기술적 변화에 미친 영향에 관한 연구로는 신항숙, “재승되지 못한 올림픽 ‘장외금메달’: 서울올림픽 전산시스템 개발사”, 『과학기술학연구』, 19:2 (2019), 207-249를 참고하라.

그럼에도 불구하고 여전히 자동 안내방송 장치가 설치되지 않은 버스가 많았고 안내방송 장치를 사용하지 않는 버스 기사가 많았다. 이에 대한 시민들의 불만의 목소리가 높아지자 서울시 당국은 1987년 4월에 “오는 7월부터 자동 안내방송 시설을 갖추지 않은 시내버스에 대해서는 과징금을 물릴 계획”이라고 밝히며 자동 안내방송 장치의 도입을 강제하기에 이른다.⁶⁴ 결국 1988년 3월부터 교통부는 전국의 모든 시내버스에 정류장 자동 안내방송의 실시를 명령하면서 자동 음성안내 장치는 전국적으로 확대되었다.

2) ‘언제나 상냥한’ 여성의 목소리가 등장하다

이렇게 1978년 처음 모습을 드러내기 시작한 1988년경 전국으로 확대 도입된 버스의 자동 음성안내 장치는 도입 초기부터 여성의 목소리로 녹음되었다.⁶⁵ 여성 목소리의 기계 안내음을 비롯한 자동화된 버스 장치들은 새로 도입된 것임에도 불구하고 승객들에게 낯설거나 이질적으로 다가오지 않았는데, 안내양이 20년 가까이 버스의 안내 노동을 도맡아 왔기에, 당시 사람들에게는 여성 안내원이 정류장 안내를 담당하는 것이 익숙한 일이었기 때문이다.

사람들은 자동 음성안내 장치가 등장하기 시작한 순간부터 자연스럽게 기계음에서 안내양의 모습을 떠올리거나 기계 장치 자체를 안내양과 동일시하고 있었다. 시민들은 목소리만 재생되는 음성안내 장치를 마치 사람인 양 의인화해 받아들이고, 그런 기계 장치에서 여성의 모습, 특히 여성 안내양의 모습을 매우 당연한 듯이 기대했다. 아래의 기사는 당시 시민들이 안내양의 역할을 대신해 등장한 기계 장치를 ‘컴퓨터 안내양’이라고 명명하면서, 기계 속에서 사라진 안내양의 존재를 느끼고 있었음을 보여준다.

64 “5월부터 「低床(저상)버스」 운행”, 『매일경제』, 1986. 1. 15, 10면.

65 당시 버스 안내방송이 기계 장치로 전환되는 과정에서 안내 음성인 여성의 목소리로 채택되는 과정이나 이에 관련된 담당자의 입장을 직접 확인할 수는 없었다. 대신 1990년대에 설립된 국내 음성녹음 전문 업체 대표를 인터뷰한 결과, ‘남성의 목소리는 낮아서 버스 안내 음성으로 사용되었을 때 소리가 뭉개질 위험이 있지만, 여성의 목소리는 높아서 더 잘 들릴 뿐 아니라, 감정을 실어 친절한 인상을 줄 수 있기 때문에 버스 안내 음성으로 더 적합하다’는 견해를 들을 수 있었다. 하지만 여성 목소리의 주파수가 더 높아서 잘 들린다는 주장은 앞서 살펴봤듯 실증적으로 반박되었고, 여성의 목소리가 ‘감정을 실어 친절한 인상을 주기 좋다’는 것 역시 쟁점 더 고정관념으로부터 비롯된 것이다. 따라서, 여성 목소리에 대한 선호는 과학적인 근거에 기반하기보다 당대의 고정관념을 무비판적으로 수용한 것임을 짐작해 볼 수 있다.

버스요금선불제 실시 이후 자율버스가 늘어나는 것과 발을 맞추어 최근 안내양 역할을 대신해주는 「컴퓨터안내양」이 등장, 화제를 모으고 있다. 컴퓨터안내양이란 운전사가 버튼만 누르면 운전석 바로 뒤 천장에 매달린 가로 50cm, 세로 20cm 크기의 전광판에 다음 정류장의 이름이 한글과 영어로 적히고, 동시에 녹음된 안내방송이 자동적으로 흘러나오는 것으로, 현재 경기도 성남시에서 청계천5가 구간을 운행하는 S운수 소속 좌석버스 4대에 시범적으로 설치 운영되고 있다.⁶⁶

그런데 이 ‘컴퓨터 안내양’의 목소리는 실제 여성 버스 안내양의 일반적인 목소리이기 보다는 여성 버스 안내양에게 ‘기대’되고 ‘요구’되었던 목소리였다. 도입 초기였던 1970년대 후반과 1980년대 초반 당시 시민들이 버스에 처음 도입된 자동 음성안내 방송에 보인 반응은 녹음된 여성의 목소리가 ‘특정한 여성’의 목소리임을 보여준다.

이때 버스 안에 설치된 스피커에서 안내방송이 있었다. “이번에는 ○○에서 정차하겠습니다. 내리실 손님은 출구로 나와주시기 바랍니다”라고 말하고 다음 정류장의 이름을 알려주는 옛된 소녀의 명랑한 목소리가 흘러나왔다.⁶⁷

그런데 갑자기 음악이 중단되고 아름다운 새소리가 울리더니 “이번 정류장은 ○○입니다. 다음 정류장은 ○○입니다. 안녕히 가십시오”라는 안내방송이 있는 다음 다시 음악이 흐르는 것이다. 정류장이 가까워질 때마다 이러한 안내방송은 되풀이되고 있었다. 하찮은 안내방송이지만 버스에 탄 승객들 모두가 밝은 표정이다. 아름다운 새소리에 이어 울려 퍼지는 상냥한 안내양의 목소리가 승객들의 마음을 따뜻하게 만든 것이다. 서울의 모든 시내버스들이 이같이 친절한 안내방송을 해주었으면 하고 기대한다.⁶⁸

기계에 녹음된 “옛된 소녀의 명랑한 목소리”와 “상냥한 안내양의 목소리”는 시민자율버스의 자동 안내음성이 특정한 여성성을 수행하는 목소리임을 말해준다. 이러한 여성성에 대한 표현은 당시 승객들이 버스 안내방송에 대해 가졌던 막연한 기대나 사후적으로 보였던 반응에 그쳤던 것이 아니다. 자동 음성안내장

66 “좌석버스에 「컴퓨터 案内嬢(안내양)」 첫선”, 『조선일보』, 1985. 7. 2, 11면.

67 “봄비는 시내(시내)버스 안내방송에 흐뭇”, 『동아일보』, 1981. 4. 18, 10면.

68 “친절한 案内(안내)방송에 시내버스乘客(승객) 흐뭇”, 『동아일보』, 1981. 9. 23, 10면.

치의 특정한 여성 목소리는 당국에 의해 의도적으로 ‘부여’되기도 했다. 1985년 9월 광주시는 ‘안내양 없는 버스’의 운행을 승인하기 위한 조건으로 아래와 같은 조건을 내세웠다.

- 가. 안내원을 승무시키지 않는 전 차량에 녹음장치를 하여 친절한 안내 방송을 통한 주민 편의를 도모하고 운전자가 직접 마이크로 안내하는 일이 없도록 할 것
- 나. 안내방송 문안은 광주시장과 협의하여 결정하되, 최대한 상냥하고 부드러운 여자의 음성으로 방송하여 명랑한 분위기를 조성할 것.⁶⁹

지자체 당국은 자동 안내장치에 ‘상냥한 여성’의 모습을 부여했고, 시민들은 자동 안내장치에서 그러한 안내양의 모습을 발견했다. 기계 안내장치가 여성화 되고, 사람들이 그런 기계 장치에서 여성에 대한 고정관념이나 여성의 형상을 떠올리는 것은 비단 버스 안내장치에서 뿐만은 아니었다. 1992년 등장한 우체국의 우편 업무 및 금융업무 안내 기계를 언론에서는 ‘컴퓨터 안내양’이라고 묘사했으며, 지하철에서 자동 안내를 맡거나 엘리베이터에서 층수를 안내하는 기계 장치를 ‘말하는 기계 안내원’으로 묘사했다.⁷⁰ 당시 사람들은 도구에 불과한 기계 장치를 의인화하고 그 안에서 과거 그 노동을 담당했던 사람들을 떠올렸는데, 이는 기계 장치 속 특정한 여성의 목소리가 과거 해당 노동을 도맡았던 여성의 목소리와 사실상 동일시되고 있었음을 보여준다.

안내방송은 ‘상냥하고 친절한 여성의 목소리로 이뤄져야 한다’라는 당대인들의 고정관념은 당시 다른 영역에서도 이뤄졌던 안내방송의 기계화, 버스의 안내방송 장치 도입의 흐름과 맞물리며 음성녹음업체와 지자체가 기계에 여성의 목소리를 부여하게 하는 데까지 이르게 된다. 후술하겠지만, 기계 장치에 부여되고 기대된 ‘상냥하고 부드럽고 젊은 여성’의 목소리는 자동 안내방송 장치 도입 이전 당대인들이 ‘안내양에게 기대하던 모습’ 그대로였다. 그리고 보다 근본적으로 안내방송, 그리고 안내노동을 ‘여성의 일’로 등치시키게끔 한 것의 배후에는 1960년대 국가 주도로 이뤄졌던 노동의 성별화와 젠더화가 자리하고 있다.

69 광주직할시 교통관광국 교통기획과, “시내버스양도양수인가 및 개시신고”, 내부결재 문서, 1985. 9. 20, 8.

70 “우체국에 「컴퓨터 안내嬢(양)」”, 『경향신문』, 1992. 1. 7, 10면; “말하는 案内(안내)장치 “에 교滿點(만점)”, 『매일경제』, 1987. 5. 6, 11면.

4. 1960년대, 버스 안내양이 ‘상냥한 여성’의 직업이 되다

1) 남성 버스 안내원에서 ‘상냥한 여성’ 버스 안내양으로

당대 사람들은 안내 노동을 대체하기 위해 등장한 기계 장치에도 자연스럽게 여성의 속성을 부여하고, 여성의 이미지를 기대했다. 이는 안내양의 노동 자체가 1960년대 초반부터 여성의 일로 할당되며 성별화된 것과 깊은 관련이 있다. 우리가 안내양의 모습으로 유니폼을 갖춰 입은 젊은 여성의 모습을 자연스럽게 떠올리는 것은 ‘안내양’이라는 직업 자체가 정부에 의해 ‘여성의 것으로 만들어 진’ 직업이었기 때문이다. 정부는 1960년대 초반 여성 노동력을 낮은 임금에 경공업과 서비스업 등 노동집약적인 산업에 집중적으로 투입하고 착취했는데, 버스 안내 노동도 그중 하나였다.⁷¹ 정부는 1962년 안내원의 성별을 여성으로 못 박으면서 안내 노동을 ‘여성의 일’로 고착화시켰다. 이전까지는 남성 안내원의 수가 압도적으로 많았지만, 이를 전부 여성으로 일거에 대체한 것이다.

일제강점기 버스가 처음 도입됐을 당시 버스 안내양을 모두 여성으로 채용하긴 했지만, 해방 이후 안내양 제도가 정착되기 이전까지는 오히려 남성 안내원이 여성 안내원보다 더 많았다.⁷² 한국전쟁 이후 버스 안내원은 대개 10대 중후반부터 20대 초반의 나이 어린 남성 청소년들이 주로 도맡았는데, 이들은 승객들에게 거친 행동을 일삼곤 했다. 1950년대 후반에는 남자 안내원과 승객 간의 갈등이 사회적 문제로 번지기까지 이른다. 당시 남성 안내원과 승객 간의 다툼은 주로 요금이나 정차 시간 때문에 벌어지곤 했는데, 요금을

71 정진성·안진 외, 『한국현대여성사』 (한울 아카데미, 2004), 67-79.

72 “버스 車掌(차장)에게 制服(제복)을”, 『조선일보』, 1958. 1. 15, 1면. 사설은 “間間(간간)이 보이는 女車掌(여자장)들은 大體(대체)로 깨끗한 몸차림에 態度(태도)도 부드러워서...”라고 쓰고 있는데, 이를 통해 여자 안내원이 적었음을 유추할 수 있다. 李炳泰(이병태), 『自動車女性勞働者研究(자동차여성노동자연구)-案內員(안내원)의 實態調査(실태조사)와 分析(분석)』 (전국자동차노동조합, 1975), 43. 이병태는 “1961년에는 서울, 釜山(부산), 大邱(대구) 등 大都市(대도시)가 처음 착수되어 全國案內員(전국안내원)의 30% 정도가 여성안내원으로 대체되었다”라고 쓰고 있는데, 이 역시 당시 버스 차장이 대부분 남성이었음을 보여준다.

덜 났다고 안내원이 승객을 벽돌로 구타하고, 반대로 요금 문제로 언쟁이 붙어 승객이 안내원을 벽돌로 구타하는 사건까지 발생했다.⁷³ 이런 폭행 사고와 함께 남성 안내원의 불손한 언행이나 단정치 못한 차림새까지 종종 시민들의 불만의 대상이 됐다.⁷⁴

남성 안내원과 관련한 사회적 문제가 갈수록 심각해지자 교통부는 이를 해결하기 위해 1961년 8월 버스의 안내원을 모두 여성으로 교체하라고 지시하고, 이를 위반할 경우 2주간의 운행정지 처분을 부과하는 규정을 두어 지침의 시행을 강제했다.⁷⁵ 정부는 당시 남성 안내원을 전면적으로 여성 안내원으로 대체하게 된 근거로, 거친 남자보다는 ‘상냥하고 친절한’ 여자들에게 승객을 안내하도록 하여 명랑한 시민교통을 이룩해야 하며, 여성의 유희노동력을 개발하여 산업발전의 원동력으로 활용해야 한다는 것을 들었다.⁷⁶ 정부는 안내양의 나이를 따로 규정하지 않았지만, 전체 안내양의 절반이 넘는 인원이 20세 미만의 젊은 여성이었고, 버스 회사에서도 18-20세의 여성들이 ‘회사에 애착심도 많고 일도 열심히 하며 사회에 물들지 않는다’라며 특히 선호했던 것으로 보인다.⁷⁷ 정부와 버스 업계는 이렇게 버스 안내원이라는 직업을 ‘20세 언저리의 젊은 여성들’이 수행해야 하는 직업으로 못 박으면서 안내원은 여성의 일로, 안내 노동은 여성이 수행하는 것이 ‘당연한 일’인 것처럼 굳어지게 된다.⁷⁸

그런데 버스 업계는 도입 초기부터 안내원을 여성화하는 정부 당국의 계획에 찬성한 것은 아니었다. 버스 업계는 제도 도입 초기에 여성은 남성보다 모든 이

73 “벽돌로 乘客毆打(승객구타) 暴行(폭행) 버스車掌 拘束(차장 구속)”, 『동아일보』, 1958. 7. 5, 3면; “車掌 毆打(차장 구타) 두件(건) 버스料金(요금) 싸고 軍人(군인)들 言爭(언쟁)타”, 『동아일보』, 1958. 6. 3, 3면.

74 “滿員(만원)버스·不親切(불친절)한 車掌(차장)”, 『조선일보』, 1959. 9. 5, 4면; “버스 車掌(차장)에게 制服(제복)을”, 『조선일보』, 1958. 1. 15, 1면. 각각 안내원의 폭언 및 불친절한 태도 관련 내용과 누추한 복장이 도를 지나쳤다는 내용이 실려있다.

75 “市內(시내)「버스」女車掌(여차장)으로”, 『조선일보』, 1961. 6. 20, 3면; 李炳泰(이병태), 앞의 책, 41.

76 같은 책, 42.

77 같은 책, 48.

78 “市立職業紹介所(시립직업소개소)서 「버스」 女車掌(여차장)모집”, 『동아일보』, 1961. 7. 5, 3면. 해당 기사에서는 당시 직업소개소에서 안내양 구인 시 자격 조건으로 16세 이상 20세 미만의 나이 제한을 두었음을 알 수 있다. 정부에서는 안내원의 성별을 여성으로 한정했고 나이 제한은 따로 두지 않았지만, 버스 업계에서는 ‘다루기 쉬운’ 어린 여성들로 안내양을 선발했다.

유(노동, 인사, 후생시설 등)에서 어려움이 많고, 버스 안내 노동 자체가 노동 시간이 길고 야간 근무가 많아 여성에게 부적합하며, 여성은 경제적 수입만을 중시해 정부의 관리를 받는 요금체계 아래에선 운영이 곤란하다는 것을 이유로 들어 여성 안내원로의 전환에 반대했다.⁷⁹ 하지만 정부 당국이 버스 사업자들을 설득하고 제도의 시행을 강제함으로써 비로소 버스 안내원은 대부분 여성으로 교체되게 된다.⁸⁰

남성 안내원의 불손하고 거친 태도에 이골이 난 당시 시민들은 여성 안내원의 등장에 열광했다. 당시 언론은 “버스에 처녀 차장이 등장해 한결 명랑한 분위기를 자아냈다”, “베레모를 쓴 여차장으로 모두 바뀌어 상냥한 말씨가 명랑스런 분위기를 자아냈는데”라면서 어린 여성 안내원이 버스의 분위기를 한층 명랑하고 산뜻하게 바꿔놓았다는 반응을 보였다.⁸¹ 남성 안내원이 대다수이던 1950년대 “차장이 승객들을 부르는 태도가 개나 돼지를 부르는 것 같다”라던 시민들의 반응과는 정반대였다.⁸² 이는 당시 사람들이 버스 안내원에게 순종적이고 상냥한, 낭만화된 여성의 모습을 기대했다는 것을 상징적으로 보여준다. 이렇게 버스 안내 노동의 성별화는 ‘특정한 여성성’에 대한 기대에 근거한다는 점에서 젠더화이기도 하다.

젠더화된 버스 안내 노동의 면면은 안내양에 대한 교육 내용에서도 잘 드러난다. 안내양을 고압적인 태도로 대하는 승객들이 많았지만, 안내양은 승객들의 불손한 태도에도 항상 평정심을 유지하고, 친절해야 하는 존재로 교육됐다. 실제로 안내양을 대상으로 한 강습에서는 손님이 예의에 어긋난 언행을 하더라도 안내양은 예의 있는 태도를 잃지 말아야 한다는 점이 강조되곤 했다.

강습내용은 (중략) 그리고 수시로 “손님의 물음에 응대한다. 손님들과 얘기할 때에는 어조에 조심하고 예의 있는 언사를 사용하여야 하며 음성은 명랑하고 너무 높거나 낮아서는 안 된다. 만약 손님이 오해하는 경우 혹은 예의에 벗어난 언행을 할 때에도 차장은 화를 내어서는 안 되며 자세한 설명과 해석 그리고 점잖고

79 李炳泰(이병태), 앞의 책, 43.

80 같은 책, 43.

81 “어서 타세요 잘들 가세요 「빠스」에 女車掌(여차장)이 登場(등장)”, 『경향신문』, 1961. 6. 11, 3면; “빠스·합승(합승) 新路線(노선) 운행 첫날, 손님들 어리둥절”, 『조선일보』, 1961. 8. 1, 3면.

82 “車掌(차장)과 車葬(자장)”, 『경향신문』, 1955. 3. 16, 4면.

예의 있는 태도로 응대하여야 한다.”⁸³

물론 현실의 안내양은 이러한 교육에도 불구하고 사람들이 기대하던 바와 같이 명랑하고 친절한 존재가 될 수 없었다. 하루 18시간의 고된 노동조건 속에서 넘쳐나는 승객들을 감당하기 위해 그들은 격무에 시달릴 수밖에 없었고, 이는 자연스럽게 승객들을 향한 통명스럽고 억센 태도로 이어졌다.⁸⁴

2) 여성 목소리의 안내음성 장치, 현실과 기대의 간극을 메우다

승객들은 안내양들의 모습이 자신들이 원하는 ‘여성적인’ 모습이 아니라는 것을 인지하게 되면서 불만을 터뜨리는 경우가 잦았다. 시민들은 거칠고 폭력적이었던 남자 버스 안내원에게는 기대할 수 없는, 부드럽고 상냥한 이미지를 안내양에게 기대했지만, 안내양들은 지속적으로 막중한 노동에 시달리며 시민들이 기대하던 ‘명랑한’ 모습을 보여줄 수 없었다.

악명높은 서울의 시내버스에 아가씨 차장이 등장한 것은 지난 1일 “살벌한 버스 분위기를 부드럽히기 위해” 남차장과 바뀌친 것이라고 들었다. (중략) 상냥하고 친절하 소녀차장, 생각만 해도 얼마나 고마운 얘기인가. 그러나 한 달도 채 못 된 지금 나는 매일 아침 그들을 만날 때마다 일종의 분노와도 같은 슬픔을 맛보아야 한다. 육탄으로 손님을 구겨 박는 폭행은 힘이 모자라 흉내 낼 수 없는 모양이지만 어찌면 속속들이 남자 차장을 그대로 물려받았을까 정류장마다 외치는 목소리는 이미 여자의 그것이 아니다. (중략) 교통지옥 속의 버스 차장이라는 거칠고 힘든 노동이 꽃봉오리 같아야 할 소녀들을 짧은 시일에 이렇게 추한 모습으로 바꾸어놓은 것이다.⁸⁵

『어디입니다. 어서 내리세요!』라고 외치는 여차장의 말이 떨어지기 무섭게 뛰어 내려야지 발밑이나 계단에 주이나 하면서 내렸다가는 뒤통수에서 욕이나 실컷 얻어먹게 마련이다. 차장이라고 나쁜 소녀들만 골랐을 리는 없다. 대개는 그나마도 차장으로서의 훈련까지 받았다고 한다. 그런데도 승객에 대해서 지금처럼 나오지 않을 수 없는 것은 또한 그만큼 원인이 있을 것이다. 새벽 6시부터 밤 통금시간 직전까지 연중무휴로 차와 사람에 시달리는 고역에다가 받는 보수가 월일만 원정

83 “女車掌(여차장) 서비스 診斷(진단)”, 『동아일보』, 1963. 5. 7, 6면.

84 “잘해봅시다 (2) 滿員(만원)버스 승객과 안내양”, 『경향신문』, 1978. 1. 5, 7면.

85 “버스와 여차장의 단속”, 『경향신문』, 1961. 8. 22, 4면.

도, 내의 하나 빨아 입고 머리 한번 빗질할 여유조차 없다는 것이 외모로써도 금방 나타난다. 비인간적인 처우라고 해도 과언이 아니다. 이런 데서 친절하고 상냥하고 깨끗한 응대를 기대하는 편이 잘못일지 모른다.⁸⁶

요즈음 버스를 타고 시골길을 다녀보면 손님과 차장 간에 시비가 일어나는 것을 흔히 본다. (중략) 차장을 소녀로 바꾼 취지도 결국 명량한 사회를 만들기 위한 일 일환으로 알고 있는데 이러한 일은 결코 10대 소녀의 옛된 영상이 아니다. 우리가 바라는 것은 화사한 봄날처럼 미소를 머금은 소녀 본연의 자세이다.⁸⁷

열악한 노동조건이 안내양들을 이상적인 안내양의 모습에서 멀어지게 하면서 자연스럽게 시민들의 인식 속에는 이상적인 안내양의 모습과 그렇지 못한 현실 안내양의 모습 간의 괴리가 생겨났다. 이런 괴리는 기계화된 음성 장치가 안내양의 안내음성을 대체하게 되면서 비로소 해소되는데, 기계 장치는 어떤 조건 속에서도 ‘부드럽고 친절한’ 목소리를 재생해주기 때문이다. 시민들은 기계 안내음이 도입되는 순간, 마치 오랜 기간 바라던 염원이 이뤄지길라도 한 듯 상당한 만족감을 내비쳤다. 여성 목소리의 기계 장치 도입은 그동안 기대해왔던 이상적인 안내양의 이미지가 구현되는 순간이었기 때문이다. ‘듣기 거북한, 가시 돌친’ 안내양의 음성 대신 매 순간 ‘순종적이고 상냥한’ 버스 안내음을 보며 승객들은 아래 기사처럼 마음이 흐뭇해졌다고까지 표현했다. 아래 기사는 이런 시민들의 반응을 잘 드러낸다.

내릴 때 운전사한테 물었더니 녹음된 거라고 했다. 이렇게 쾌적한 느낌을 주는 버스를 나는 타본 기억이 없다. (중략) 버스의 온갖 악조건--복잡함, 역한 냄새, 불결, 안내양과의 잦은 언쟁, 난폭운전--에 익숙하게 길들여졌기 때문일까. 단순히 정차 지점을 안내하는 정확하고 부드러운 녹음방송만으로도 나는 감동했다.⁸⁸

자동 음성안내 장치에서 흘러나오는 여성의 목소리는 사람들이 ‘이상적인’ 안내양에게 기대하던 모습을 그대로 답습한 것이었다. 안내양 도입 초기부터 승객들은 안내양에게 상냥하고 친절한 모습을 기대해왔고, 이후 시민자율버스의 도입과 함께 안내양이 기계 장치로 대체되면서 사람들의 이러한 기대는 그대로

86 “萬物相(만물상)”, 『조선일보』, 1962. 1. 17, 10면.

87 “미소 머금은 여차장 돼주길”, 『경향신문』, 1966. 6. 1, 1면.

88 “시내버스 안내방송 쾌적한 인상에 감동”, 『조선일보』 독자 기고, 1985. 6. 25, 8면.

녹음된 기계음에 반영됐다. 특히 당시 주로 여성들이 수행하던 버스 안내와 엘리베이터 안내, 114 안내와 같은 보조적인 성격의 안내 노동이 기계 장치와 여성 목소리의 기계음으로 대체되었다. 사람들은 자연스럽게 여성 목소리의 기계음에도 사람들이 여성 노동자들에게 기대하던, 수동적이면서 듣는 이의 기분에 맞춘 목소리를 기대했다. 아래의 언론 기사는 이를 잘 드러내고 있는데, 기사는 구인 정보 안내 전화의 여성 목소리가 ‘봉사하는 안내’라는 느낌을 주지 못한다고 지적하기도 한다.

국립중앙직업안전소의 구인정보안내전화도 다이얼만 돌리면 3분간에 걸쳐 약 30여 개 직장의 직종, 성별, 인원, 임금수준 등을 알려주어 구직자들에게 도움을 주고 있지만 (중략) 여자 목소리로 녹음돼 “안녕하세요. 경인지역 구인정보를 알려드리겠습니다”로 시작되는 안내는 억양이 어색하고, 국민학생이 책을 읽듯 목소리가 또박또박 끊어져 듣는 사람의 귀를 거슬리게 한다. 초조감 속에서 일방적으로 듣기만 하는 형편인 구직자에게 「봉사하는 안내」라는 느낌을 주기 어려운 것이다.⁸⁹

이렇듯 버스에 도입된 자동 음성안내 장치의 성별화에는 그 기계 장치가 대체하고자 했던 노동의 성별화가 자리하고 있었다. 국가 주도로 이루어진 안내노동 성별화 정책은 여성 노동력을 저임금으로 착취해 버스 시스템을 지탱하도록 했고, 이는 당대 사람들에게 안내노동과 여성의 모습을 강하게 결합시키는 형태로 작용했다. 그리고 이러한 당대인들의 고정관념이, 1980년대 안내양이 사라지고 기계 장치가 그 빈자리를 채우는 데도 영향을 미치게 된 것이다.

5. 나가며: 기계의 여성 목소리는 자연스럽지 않다

프란체스카 브레이는 “사회에서 젠더가 표현되는 근본적인 하나의 방식은 기술을 통해서이다”라고 말한 바 있다.⁹⁰ 본 연구는 버스 안내양에게 부여되고 기대되었던 ‘특정한 여성성’이 젠더화된 버스 음성안내 기술을 통해 표현

89 “情報(정보) 알리는 안내放送(방송)-電話(전화) “앵무새 소리” 거슬린다”, 『조선일보』, 1983. 3. 4, 11면.

90 Francesca Bray, “Gender and technology” (cit. n. 1), 38.

되고 있음을 보였다. 버스 안내원은 1961년부터 정부의 지침으로 ‘여성의 일’이 됐고, 수십 년간 이어진 노동의 성별화는 버스 안내 노동과 ‘상냥한 여성’이라는 여성에 대한 특정한 기대를 단단하게 결합시켰다. 1960-70년대 버스 업체들은 상경한 어린 여성 노동자들을 저임금에 대규모로 고용할 수 있었지만, 이후 젊은 노동자의 수가 줄고 임금 수준이 올라가면서 값싼 여성 노동력을 착취하는 형태의 버스 운영을 지속할 수 없게 된다. 결국 버스 안내양 구인난에 시달리던 버스업체와 정부는 안내양이 탑승하지 않는 시민자를 버스를 도입하면서, 안내양의 빈자리를 몇 가지 기계 장치로 채워간다. 특히 버스의 자동 음성안내장치는 버스 안내 노동과 여성성의 결합을 당연시하던 당시 사람들의 관념 아래 ‘상냥한 여성’의 목소리를 갖게 된다. 이렇게 여성 목소리의 기계 안내음에는 유희인력으로 취급되며 보조적 노동을 할당받았던 여성의 사회적 위치와 당시 여성에게 기대되던 사회적 역할이 그대로 투영됐다.

그리고 여성 목소리로 굳어진 기계 안내음은 수십 년이 지난 지금까지도 여성의 목소리인 채로 남아있다. 최근엔 안내방송을 사람이 녹음하지 않고 음성 합성 기술로 생성하는 데까지 이르렀지만, 목소리의 성별과 젠더는 여전히 그대로이다. 과거 안내방송이 도입되던 시기를 경험한 사람들은 여성 목소리의 안내음에서 안내양의 노동을 쉽게 연상했지만, 여성 목소리의 안내 음성에 익숙해진 현대인은 그 이면에 있는 사회적 관계를 파악하는 데 어려움을 겪는 경우가 많다. 현대인에게 기계음이 여성의 목소리인 것은 어느덧 역사적 사건과는 무관한, 자연스럽고 당연한 일이 되어버린 것이다.

만약 기계음이 여성의 목소리인 것이 선천적이고 유전적인 요인들에 의해 설명될 수 있다면, 기계음이 여성의 목소리인 것은 매우 자연스러운 일이며, 그것을 젠더중립적인 목소리로 바꾼다든지 하는 시도들은 그다지 의미가 없는 일이자, 자연적인 섭리를 거스르는 일이 되어버린다. 따라서 사회적·역사적 맥락을 소거한 설명은 변화의 가능성을 제한하고, 현상을 정당화하는데 기여한다. 반면 앞서 살펴본 버스 안내양의 사례를 통해 기계음이 특정한 여성의 목소리로 굳어진 현상은 사회·문화적으로 형성된 것이고, 그 배후에 특정한 사회적 관계와 물적 조건이 존재한다는 것을 파악하게 되면, 젠더중립적인 목소리를 개발하는 것과 같이 여러 현상에 잠재하는 편견과 차별을 찾아내어 수정하는 일들이 결코 무용한 일이 아닌, 세상을 변화시킬 수

있는 의미 있는 일들로 정치하게 파악될 수 있다.

본 연구는 기계음이 어떻게 여성의 목소리가 됐는지를 파악하기 위해선 여성 목소리의 물리적 속성이나 그에 대한 사람들의 선호뿐만 아니라, 기계음이 모방하고 있는 특정한 인간의 노동이 사회적으로 어떻게 생산되었는지를 따져보아야 한다는 새로운 시각을 제시한다. 이런 시각에서 본 연구는 기계음이 특정한 여성의 목소리로 굳어지게 된 현상의 계기를 구체적인 역사적 맥락 속에서 파악해낸다는 의의를 갖는다. 특히 1960년대 국가 주도로 이루어진 버스 안내 노동 성별화가 기계음이 여성의 목소리로 굳어진 주요한 계기 중 하나로 작용했다는 사실은, 현재의 문제를 깊이 있게 이해하는 데 있어 현상에 대한 역사적 접근이 큰 중요성을 갖는다는 것을 보여준다.

기계음이 ‘상냥한 여성’의 목소리를 갖게 된 것은 비단 버스만의, 그리고 우리나라만의 일은 아니다. 비슷한 시기 버스 외에도 지하철, 엘리베이터 등 다양한 공간에서 여성의 목소리가 여성이 담당했거나 담당했을 노동을 대신하기 시작했다. 이렇게 만들어진 이 특정한 여성 목소리의 기계음은 여성 목소리가 기계에 담기기까지의 역사를 지우며, 기계음이 여성의 목소리인 것은 자연스럽다는 관념을 지속적으로 재생산한다. 본 연구를 계기로 다양한 방법론을 통해 기계음이 어떻게 특정한 성별을 가지고 특정한 방식으로 젠더화된 목소리로 고착화됐는지, 그리고 그 과정에서 어떤 사회적, 기술적 맥락이 개입했으며, 어떤 이해관계가 얽혀 있었는지를 살펴보는 후속 연구들이 이뤄지기를 기대한다. 그러한 연구들을 통해 눈에 보이지 않는 ‘소리’가 기계를 둘러싼 구체적인 역사와 함께 우리 눈앞에 드러난다면, 우리가 일상에서 자연스럽게 받아들여 온 여러 성별화되고 젠더화된 기계음은 더 이상 자연스럽게 들리지 않게 될 것이다. 그리고 이러한 비판적 인식은 기술과 젠더, 그리고 소리의 풍경을 새롭게 그리는 기초가 될 수 있을 것이다.

(투고: 2021년 03월 03일, 심사 완료: 2021년 04월 21일, 게재 확정: 2021년 04월 21일)

How Do Machines Come to Have Female Voices?: Case of the Korean Civic Automated Bus in the 1980s and 90s

JANG Minje (Seoul National University)

SHIN Inho (Seoul National University)

LEEM So Yeon (Sookmyung Women's University)

Abstract. From elevators to subways, buses, and even artificial intelligence voice assistants, machines' voices that are easily accessible in everyday life are mostly feminized. How did the machine come to have a female voice? This paper traces the process of replacing the labor of female bus attendants with mechanical devices on the bus and shows how the automatic bus announcement was made using the 'cheerful and gentle voice of a young woman.' By exploring the historical and social contexts driving the introduction of the civic automated bus in the 1980s, this paper challenges the view that machines came to have a friendly female voice simply because female voices are more audible than male ones. The bus attendants, later replaced by automated buses, were assigned to young women in 1960s and 1970s as they were expected to have certain types of romanticized femininity. For the further understanding of the gendered nature of machines, this paper calls for more historical studies that reveal contexts and interests behind gendered voices of machines.

Keywords. bus attendant, civic automated bus, female voice, femininity, gender and technology, misogyny