

통역 사용자를 대상으로 한 통역 모드 선호도 조사: 인간 통역, AI 통역, 자막 비교

배 문 정
(한국외대)

1. 서론

최근 인공지능(AI) 번역기 성능의 급격한 향상과 ChatGPT와 같은 기술의 등장으로 많은 언론 보도에서 통번역사를 기계로 상당 부분 대체되거나 사라질 가능성이 높은 직업 중 하나로 꼽고 있다(김유리 2023; Weber and Ellis 2023). 이러한 분위기 속에서 통번역사들 사이에서도 자신들의 직업에 대한 막연한 불안감이 감지된다. 그런데 통번역사의 미래 전망에 대한 기사들을 살펴보면 실제로 통번역 서비스를 활용하는 소비자(이하 “사용자”)들의 의견이 반영된 조사를 찾기는 어렵다. 어떤 상품이나 서비스가 시장에서 수용되기 위해서는 뛰어난 기술뿐 아니라 소비자의 수요도 필수적인데 통번역 사용자 수요에 대한 분석은 없는 상태에서 기계가 사람보다 비용 대비 효율적이라는 인식에 기반한 예측만 나오고 있는 것이다. 본 연구에서는 일상적으로 통역 서비스를 활용하는 사용자들을 대상으로 인간 통역과 AI 통역에 대한 선호도를 묻는 설문조사를 실시함으로써 통번역의 미래를 최대한 객관적으로 전망해 보고자 했다. 기계번역에 대해서는 이미 많은 연구가 이루어진(김양순 2022; 남신혜 2019; 윤

여범 2023; 이상민 2019; 이창수 2020; 조남성 2011 등) 반면 기계통역에 관한 연구는 매우 드물기 때문에 이번 연구에서는 번역은 배제하고 통역에 초점을 맞추었다.

사실 AI 통역이 적어도 한국어-영어 언어 쌍의 경우에는 회의 통역 현장에서 사용될 수 있을 정도로 발전한 것은 아니다. 하지만 이미 구글, 파파고, 딥엘(DeepL) 번역기가 모두 음성 서비스를 제공하고 있다. 예를 들어, 구글 번역기는 마이크 표시를 누르고 한국어로 말을 하면 영어로 바로 번역이 이루어지고 화자의 발화가 끝나자마자 음성으로도 출력되며, 파파고와 딥엘은 한국어 텍스트를 입력한 후 스피커 표시를 누르면 음성으로 내용을 읽어주고 그 내용이 번역된 영어 텍스트도 스피커 표시를 누르면 음성으로 출력된다. 구글 번역기가 실시간 통역에 가장 가깝다고 할 수 있는데 아직은 짧은 문장만 가능하고 음성 인식에 오류가 생기는 경우도 많다. 하지만 음성 입출력이 가능한 단계까지 왔다는 것은 머지않아 연속적인 발화 통역도 가능할 수 있음을 시사한다. 그러한 가능성을 고려해 본 연구에서는 AI 통역이 현재의 AI 번역기 정도의 정확도로 가능한 상황을 가상으로 설정하여 사용자의 선호도를 알아보고자 했다.

2. 선행연구 분석

국내 통번역 논문을 검색해 보면 ‘기계번역’에 대한 연구는 쉽게 발견되지 않지만 ‘기계통역’ 또는 ‘AI 통역’을 별도로 연구한 사례는 찾기 어려운 실정이다. KCI(한국학술지인용색인) 웹사이트에서 ‘기계번역’을 키워드로 넣고 논문을 검색해 보면 기계번역은 2000년대 들어 꾸준히 연구되다가 2018년 이후 논문 수가 급격히 증가하여, 코로나 이후인 2021년부터 2023년 상반기까지 기간에는 연평균 59건의 논문이 검색된다.

그런데 ‘기계통역’으로 범위를 좁혀 보면 상황이 달라진다. ‘기계통역’, ‘AI 통역’, ‘자동 통역’을 검색어로 넣으면 2005년부터 꾸준히 검색은 되지만 논문의 수는 1년에 5건 미만이다. 내용을 살펴보면 숫자, 고유명사, 전문용어 제시 등을 통해 통역사의 인지 부하를 낮추어 주는 컴퓨터 보조 통역(computer-assisted interpreting, CAI)에 관한 연구(이주리에 2021; 최문선 2022a;

최문선 2022b)와 코로나 이후 증가한 원격 통역에 관한 연구(김순미 2020; 장애리 2021; 최문선 2021; 편혜원 2022)가 가장 많다. 이들 연구는 인지 부하를 완화하거나 물리적 한계를 해소함으로써 인간의 통역에 도움을 주는 기술을 다룬 것이다. 실제로 기계 또는 컴퓨터가 통역을 수행하는 기술, 즉 음성 인식(speech to text), 기계번역(machine translation), 음성합성(text to speech)의 단계를 거치는 자동 통역 기술(김승희, 박준, 김상훈 2014)의 발전 현황을 통역사 또는 통역 업계 전망 측면에서 살펴본 연구는 김아영(2020), 장애리(2017, 2019) 정도가 발견된다. 영어권 논문도 마찬가지로 드물다. CAI 관련 연구는 상당수 발견되지만(Corpas Pastor 2018; Defrancq and Fantinuoli 2021; Guo, Han and Anacleto 2023), ‘machine interpreting’, ‘AI interpreting’, ‘automated interpreting’, ‘live translation’ 등으로 검색 시에는 실시간 번역 자막을 제공하는 MeetDot이라는 비디오 회의 시스템을 소개하는 아르칸고로드스키 등(Arkhangorodsky et al. 2021), AI 통역의 윤리적 문제를 다룬 호르바스(Horváth 2022) 등 극소수만이 검색된다.

기계통역 과정에 기계번역이 포함되기 때문에(김승희, 박준, 김상훈 2014) 기계통역을 별도로 연구하는 사례가 적었을 수 있다. 또한 기계통역의 경우 여전히 간단하고 짧은 의사소통만 지원이 가능하기 때문에 사용 사례 자체가 많지 않으리라고 판단된다. 국내에도 이어폰 형태의 통역기가 쿠팡 등 인터넷 쇼핑몰에서 판매되고 있기는 하지만 사용자 리뷰를 근거로 판단할 때 여행 중에 간단한 회화를 통역하는 정도는 가능하나 회의 통역용으로 사용하기에는 끊임 현상과 부정확한 통역 등의 문제가 많아 널리 보급되고 있지는 못하는 것으로 보인다. 영국의 기계번역 사용자들을 대상으로 기계번역 사용 양상과 인식을 조사한 비에이라 등(Vieira et al. 2022: 903)에 따르면, 기계번역을 사용해 본 상황을 묻는 문항에서 음성 커뮤니케이션에 사용해 보았다는 응답이 차지하는 비중은 12.2%에 불과했다. EMCI¹⁾ 프로젝트 위원회(EMCI Project Committee 2021)는 기계통역과 인공지능이 통역의 미래에 미치는 영향에 대한 의견을 조사하기 위해 15개 회원 기관의 학생과 교육자, 전문통역사를 대상으로 설문조

1) European Masters in Conference Interpreting. 유럽의 16개 대학이 공동으로 운영하는 석사 수준 회의 통역 교육 프로그램.

사를 실시했는데, 22개 문항 중 3개 문항은 사용자로서 기계통역을 활용한 경험에 관한 것이었다. 결과를 보면, 기계통역을 사용해 본 적이 있는 응답자는 약 20%에 불과했다. 기계통역 만족도에 대해서는 전반적으로 비판적이어서 현재 수준에서는 호텔, 교통수단, 식당 등에서 이루어지는 간단한 대화를 위한 용도로는 비교적 만족스럽지만 응급 상황이나 맥락이 의미에 많은 영향을 미치는 상황에서 기계통역을 신뢰하기 어려울 것이라는 반응이었다. 이러한 사례를 통해 국제회의와 같이 중요도가 높은 행사에서 기계통역이 사용되는 경우는 매우 드물 것으로 유추해 볼 수 있다. 영미권의 경우 대규모 회의나 행사를 위한 AI 기반 통역 솔루션을 제공한다는 Stenomatic, KUDO, Wordly²⁾ 등의 업체가 이미 많은 기업과 공공기관을 고객으로 확보하고 있고 사용자 만족도가 높다고 홍보하기는 하지만 이에 대한 체계적인 학술 연구는 찾기 어렵다. 장애리(2019)에 따르면, 중국에서는 이미 대규모 국제회의에서도 AI 기반 동시통역 서비스가 제공되다 보니 AI 통역에 대한 연구도 우리나라보다 훨씬 활발하게 이루어지고 있다. 그런데 소고우, 텐센트와 같은 기술기업이 동시통역 솔루션을 개발하여 회의 현장에서 수백 차례 활용한 경험이 있다고 강조하지만 통역의 정확도나 이용자 만족도 등의 정보는 공개하지 않아 통역의 품질을 평가할 만한 객관적인 자료는 찾아볼 수 없다고 한다(장애리 2019: 186).

요컨대, 단순 회화의 수준을 넘어서는 발표 및 토론을 이해하고 그에 참여하기 위해 인간통역과 기계통역을 모두 접해 본 사용자의 선호도 또는 만족도에 대한 연구는 전무하다고 판단된다. 많은 언론 보도에서도 AI로 인해 가장 먼저 대체될 수 있는 직업 중 하나로 통번역을 꼽고 있지만 사용자 관점의 구체적인 데이터에 기반해 작성된 기사들은 아니다. 이에 연구자는 사용자 관점의 선호도를 파악해 봄으로써 통역사들이 통역의 미래를 한층 객관적으로 예측하고 대비하는 데 도움이 되리라 판단하고 본 연구를 시작했다. 단, 현실적으로 사용자들이 통역에 대해 ‘만족스럽다’, ‘아니다’ 정도의 전반적인 평가를 내리는 경우는 있어도 구체적인 기준에 따라 분석적으로 통역을 평가하지는 않는 것이 일반적이다. 따라서 사용자들에게 인간통역과 기계통역의 품질을 비교 평

2) 각 업체 홈페이지:

<https://www.stenomatic.ai/>, <https://kudoway.com/>, <https://www.wordly.ai/>

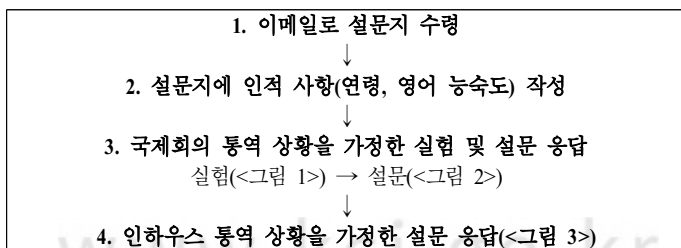
가해 달라고 주문한 것은 아니고 사용자 본인의 직관적인 판단에 따라 어떤 모드의 통역을 선호하는지를 선택하도록 했음을 밝혀둔다.

3. 연구 방법

3.1 연구 배경 및 참여자

사용자의 입장에서 통역을 활용하는 상황은 크게 두 가지로 구분할 수 있다. 연사의 발표를 일방적으로 청취하는 상황과 회의에서 직접 외국인과 상호작용하는 상황이 그것이다. 전자의 대표적인 예로는 국제회의에 청중으로 참석하여 연사의 발표를 듣는 것이 있을 수 있기 때문에 본 연구에서는 전자를 ‘국제회의 상황’으로 칭하고자 한다. 후자의 예로는 외국계 회사 내 업무 회의가 있을 수 있다. 물론 두 국가 대표단 간의 무역 협상과 같이 인하우스 통역 상황이 아니더라도 양측 간 상호작용이 이루어지는 경우가 있지만, 본 연구의 참여자가 특정 기관의 직원들이라는 점에서 인하우스 통역의 맥락에서 응답했을 가능성이 높기 때문에 후자는 ‘인하우스 상황’으로 칭하기로 한다. 국제회의는 참여자들이 일상적으로 접하는 환경이 아니기 때문에 국제회의 상황을 설정한 실험을 할 필요가 있어 실험과 설문조사를 함께 진행했고, 인하우스 상황에 대해서는 본인의 경험에 기반해 설문 문항에 응답하도록 했다. 참여자 전원에게 동시에 이메일로 설문지를 배포하는 방식이 아니라 개별적으로 연구자와 만나서 실험과 설문을 함께 하는 방식으로 연구를 진행했다. 참여자의 관점에서 실험 및 설문 과정을 간단히 정리하면 아래 <표 1>과 같다.

<표 1> 실험 및 설문 과정 흐름도



참여자는 연구자가 재직 중인 외국계 금융기관 한국 법인의 한국인 직원 40인이었고 2023년 6월 7일부터 6월 27일까지 실험과 설문조사를 실시했다. 설문조사를 위해서는 구글 폼(Google Forms) 설문지를 활용했다. 설문 참여자의 연령은 30대에서 50대까지였는데 30대가 42.5%로 가장 많았고, 40대가 35%, 50대가 22.5%였다. 모두 업무에서 일상적으로 영어를 접하고 본사와의 회의를 위해 통역을 빈번하게 활용하는 직원들이었다. 영어 능숙도에 따라 통역 모드 선호도에 차이가 있을 가능성을 고려해 자신의 영어 능숙도를 아래 <표 1>과 같은 기준으로 ‘상’, ‘중상’, ‘중’, ‘중하’, ‘하’로 자기 평가해 달라고 요청했다. 통역 사용자를 대상으로 한 설문이었기 때문에 ‘상’이라고 응답한 참여자는 없었고, ‘중상’, ‘중’, ‘중하’, ‘하’라고 응답한 참여자가 각각 35%(14명), 40%(16명), 22.5%(9명), 2.5%(1명)였다. 설문의 마지막 문항으로 ‘설문에 대한 답변 내용을 익명으로 연구 자료로 활용하는 것에 동의하는지’를 물었고 모든 참여자가 ‘동의함’이라고 응답하여 40명의 데이터를 모두 활용할 수 있었다. 참여자들에게는 커피 쿠폰을 사례로 지급했다.

<표 2> 영어 능숙도 자기 평가 기준

상	통역사의 도움 없이 모든 업무를 영어로 원활하게 처리 가능함.
중상	대부분 혼자 처리할 수 있지만 중요한 서신 작성이나 회의 참석 시 통역사의 도움이 필요함.
중	업무 관련 영어 이메일을 읽을 수 있고, 영어로 이루어지는 회의의 내용을 대략 이해할 수 있지만 직접 영어로 나의 생각을 잘 표현할 수는 없음.
중하	업무 관련 영어 이메일을 읽을 수는 있으나, 그 외 쓰기, 듣기, 말하기는 모두 통역사의 도움이 필요함.
하	전혀 못 함. 영어가 필요한 모든 업무에서 통역사의 도움이 필요함.

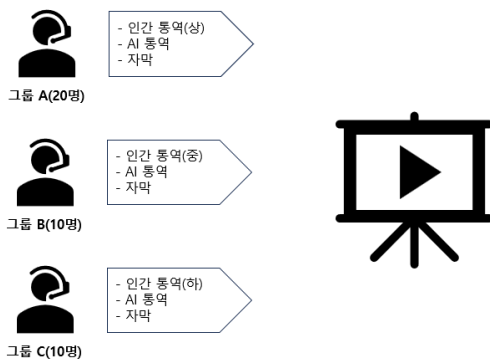
3.2 실험 및 설문 설계

3.2.1 국제회의 상황을 가정한 실험 및 설문 문항

국제회의 통역 상황을 가정하기 위해 2021년 글래스고에서 열린 제26차 유엔기후변화협약 당사국총회에서 영국의 자연 다큐멘터리 프로듀서 데이비드 애튼버러(David Attenborough)가 한 연설의 유튜브 동영상을 활용했다. 연구자가

직접 연설의 도입부를 참여자에게 보여주면서 인간 통역, AI 통역 그리고 자막)을 차례로 제시했다. 세 가지 통역 모드를 접하는 순서가 선호도 판단에 영향을 미칠 가능성을 최소화하기 위해 참여자마다 순서는 무작위로 섞어서 제시했다.4) 약 2분 길이의 도입부를 세 가지 다른 통역 모드를 통해 시청한 후, 미리 참여자의 이메일로 전송해 둔 설문지에서 <그림 2>에서와 같이 ‘국제회의에서 영어 연설을 동시통역(번역)을 통해 듣는다고 가정한다면, 방금 경험한 세 가지 모드 중 무엇을 가장 선호하십니까?’라는 문항에 답하도록 했다. ‘인간 통역’, ‘AI 통역’, ‘자막’ 중에서 선택하되 세 가지 중에서 선택이 어려운 경우 ‘기타’를 고르고 설명을 추가하라고 안내했다. 선택한 후에는 ‘상기 답변에 대한 이유를 서술하십시오’라는 문항이 나타나도록 했다. 또한 ‘자막’을 선택한 참여자에게는 ‘인간 통역’과 ‘AI 통역’만을 비교했을 때는 어떤 것을 선호하는지도 추가로 기술해 달라고 구두로 요청했다.

<그림 1> 국제회의의 상황 가정 실험 설계 도식



- 3) 본 논문에서는 자막도 통역 모드의 하나로 표기함.
- 4) 구글 폼의 ‘옵션 순서 무작위로 섞기’를 기능을 활용하여 참여자마다 다른 순서로 통역 모드가 제시되도록 했다. 그 결과 각 참여자에게 제시된 순서는 6가지 경우의 수 (인간-AI-자막, 인간-자막-AI, AI-인간-자막, AI-자막-인간, 자막-인간-AI, 자막-AI-인간) 중 하나였다.

〈그림 2〉 국제회의 통역에 대한 설문 문항

:::

국제회의에서 영어 연설을 동시통역(번역)을 통해 듣는다고 가정한다면, 방금 경험한 세 가지 * 모드 중 무엇을 가장 선호하십니까?

AI 통역

인간 통역사의 통역

자막

기타...

상기 답변에 대한 이유를 서술하십시오.*

장문형 텍스트

인간 통역사의 통역은 국내 한 통번역대학원 2학년 학생들의 동시통역을 녹음한 것이었고 참여자들에게도 대학원 학생들의 통역임을 고지하였다. AI 통역은 답엘 번역기로 지문의 해당 부분을 번역한 후, 파파고 AI 음성을 입히고 mp3 파일로 저장하여 사용했다. 번역의 정확도는 답엘이 가장 우수했는데 PC 버전 답엘에서는 음성 저장 기능을 찾을 수 없어 파파고를 사용해 AI 음성을 생성했다. 영상 재생과 동시에 음성 파일을 재생하여 참여자가 동시통역을 통해 내용을 이해할 수 있도록 했다. 인간 통역 품질에 따라 AI와 자막 대비 인간 통역을 선호하는 정도가 달라질 수 있다고 판단하여 학생 3명의 통역을 선정한 후 품질을 ‘상’, ‘중’, ‘하’로 구분했다. 품질 평가에는 연구자 외에도 15년 차 통역사 2명이 추가로 참여했다. 그런데 이 통역사들에게 평가를 부탁할 때는 해당 학생들의 통역 전사 버전과 답엘 번역기의 번역을 함께 전송하면서 학생 4명의 통역이라고 하고 각 학생의 통역에 10점 만점에 몇 점을 줄 수 있는지 평가해 달라고 요청했다. 두 통역사가 학생 통역사 3명에게 부여한 점수(통역사 A: 8점, 7점, 5점, 통역사 B: 8점, 7점, 6점)에 따른 순위는 연구자의 평가와 일치했다. 그리고 AI 번역에 각각 9점과 10점을 주어, AI 번역이 가장 정확하다는 평가를 내렸다. 두 통역사는 음성은 듣지 않고 평가했지만 음성을 듣고 평가한 연구자의 의견과 일치했다. 내용의 정확도 측면에서 가장 높은 점수를 받은 학생의 통역이 도착어 유창성과 전달력 측면에서도 가장 우수했다. 정확도에서 중간 점수를 받은 학생은 속도가 느리고 머뭇거리는 부분이 상당히 있었으며, 최저 점수를 받은 학생은 속도가 일관되지 않고 목소리가 떨렸으며 실

수를 했을 때 “죄송합니다”라고 하기도 했다. AI 통역은 끊임 없이 유창하지만 단조로운 기계음이었다. 이러한 평가를 기반으로 인간 통역을 ‘상’, ‘중’, ‘하’로 구분하여, ‘상’ 등급의 통역을 참여자 40명 중 20명에게, 그리고 ‘중’과 ‘하’ 등급의 통역을 각각 10명에게 들려주었다. AI 통역은 상기 설명된 동일한 버전을 모든 참여자에게 들려주었다. 서론에서 언급했듯이 본 연구에서는 정확도가 높은 AI 통역 대비 인간 통역에 대한 선호도를 알아보고자 했기 때문에 AI 통역의 품질에는 차등을 두지 않았다. 자막의 경우, 유튜브 동영상의 자막(자동 번역-한국어) 기능을 활용했다. 한국어 자막에서 어색하고 부정확한 부분이 상당히 있었지만 마치 현장에서 동시에 번역이 되는 듯한 느낌을 주었고 전체적인 의미는 전달되는 수준이었다. 참여자 그룹별 실험 설계를 도식화하면 상기 <그림 1>과 같다.

3.2.2 인하우스 통역 상황을 가정한 설문 문항

상기 국제회의 상황을 가정한 문항에 대한 답변이 끝난 후 바로 인하우스 상황을 가정한 문항이 이어졌다. 이 문항은 모든 참여자에게 동일하게 제시되었다. 연구자가 재직하면서 파악한바, 현재 직원들이 이메일 작성 등을 위한 간단한 번역이 필요할 시에는 굳이 통번역사에게 의뢰하지 않고 AI 번역기를 많이 활용하고 있다는 점을 감안하여 AI 통역이 현재의 AI 번역기(구글, 파파고, 답엘 등) 수준으로 이루어진다고 가정한다면, 본사와의 회의 참석 시 여전히 인간 통역을 선호할 것인지, AI 통역을 선호할 것인지를 물었다(<그림 3> 참고). 이를 위해 AI 번역기의 현재 수준에 대한 생각을 참여자들에게 구두로 물었을 때, 전반적으로 공식 문서 작성에 사용할 수 있을 정도로 정확하지는 않지만 영어 문서 이해나 영어 이메일 작성 용도로는 큰 도움이 된다는 의견이었다. 구글, 파파고, 답엘 번역기의 음성 입출력 기능이 더욱 발전하여 통역기로 활용될 수 있게 된다면 서론에서 언급했듯이 음성과 함께 텍스트도 제시될 가능성이 높아 사용자들은 자연스럽게 음성과 텍스트를 모두 활용할 것이므로 본 문항에서는 자막을 별도의 선택 사항으로 포함시키지 않았다.

참여자들에게 본 문항의 상황은 이전 문항에서 설정된 상황과는 별개이며, 본인들이 평상시 회사 업무에서 통역을 활용하는 것을 생각하며 응답하면 된다고 재차 설명했다. 선택한 후에는 ‘상기 답변에 대한 이유를 서술하십시오’라는

문항이 나타나도록 했다.

〈그림 3〉 인하우스 통역에 대한 설문 문항

The image shows a survey question in Korean. At the top, it says 'AI 통역이 현재의 AI 번역기(구글, 파파고, 딥엘 등) 수준으로 이루어진다고 가정한다면, 그룹과의 회의 참석 시' (Assuming AI interpreting is at the level of current AI translation tools like Google, Papago, DeepL, etc., when attending a meeting with the group). Below this are three radio button options: '여전히 인간 통역사를 선호한다.' (I still prefer human interpreters.), 'AI 통역기를 선호한다.' (I prefer AI interpreters.), and '기타...' (Other...). Below the options is a text input field with the label '상기 답변에 대한 이유를 서술하십시오.*' (Please describe the reasons for your answer above.*) and '장문형 텍스트' (Long-form text).

4. 결과 및 논의

4.1 국제회의 통역 상황

4.1.1 전체 응답자 대상 통역 모드 선호도 분석

국제회의의 통역 상황을 가정하고 세 가지 통역 모드를 경험하게 한 후 선호도를 묻은 결과, 전체 응답자 40명 중 37.5%(15명)가 자막을 선호하여 가장 높은 선호도를 보였다. 인간 통역을 선호한다는 응답이 35%(14명)로 그 뒤를 이었고, AI 통역을 선호한다는 응답은 22.5%(9명)이었다. 나머지 2명은 기타를 선택하였는데 그중 한 명은 “말투나 억양은 인간 통역사가 좋았는데 AI 통역을 마지막에 들어서 그런지 더 이해가 잘 된다고 느꼈다”라고 설명했고, 다른 한 명은 “자막을 제외한 음성 통역은 큰 차이 없이 둘 다 좋았다”라고 답했다. 자막을 선호한다고 응답한 참여자에게 다시 인간 통역과 AI 통역 중에서는 어느 것을 선호하는지 물었더니 15명 중 10명이 인간 통역사가 낫다고 응답했다. 따라서 자막을 제외하고 인간 통역과 AI 통역만을 비교했을 때는 인간 통역에 대한 선호도가 높았다(인간 통역의 품질에 따른 선호도 분석은 4.1.2항 참고).

〈그림 4〉 통역 모드별 선호도 분포 - 국제회의



본인이 가장 선호하는 통역 모드를 선택하게 한 후에는 그 이유를 기술하도록 했다.

우선 인간 통역을 선택한 참여자들은 대부분 인간 통역사의 통역이 이해가 더 잘 되고 듣기에 편하며 집중이 잘 되었다는 취지로 기술했으며, 그 이유로는 말의 높낮이가 있어 사람의 호흡을 느낄 수 있으며, 강조하는 부분이 반영된다는 점을 꼽았다. AI 통역과 비교해서 이유를 설명한 참여자들은 AI 통역이 매우 정확한 것 같기는 하지만 기계음이 너무 단조롭고 강조점이 반영되지 않아 오히려 의미 파악에 방해가 되고 집중하기가 어렵다고 답했다. 또한 자막에 대해서는 주로 아직 정확도와 속도가 아쉬운 수준이라는 언급과 계속 자막을 눈으로 따라가면서 읽는 것이 피곤하다는 언급이 있었다.

자막을 가장 선호한다고 응답한 참여자들은 연사의 실제 어조나 어감을 생생하게 느끼면서 들을 수 있고 원문을 듣다가 이해하지 못하는 부분을 자막으로 보완할 수 있어서 좋다고 언급했다. 이러한 응답에서 짐작할 수 있듯이 영어 능숙도가 높을수록 자막을 선호하는 비율이 높았다. 본인의 영어 능숙도를 ‘중상’이라고 평가한 참여자 14명 중 9명이 자막을 선호했고, ‘중’이라고 평가한 참여자 16명 중에서는 5명, ‘중하’ 또는 ‘하’라고 평가한 참여자 10명 중에서는 1명만이 자막을 선호했다. 또한 청각보다 시각, 즉 말보다 글로 보는 것이 더 명확하게 들어온다고 응답한 참여자도 있었다.

AI 통역을 선택한 참여자들은 세 가지 모드 중 AI 통역이 가장 안정적이었고 통역이 끊기지 않고 속도감이 있으며 목소리가 또렷해서 좋았다는 이유를 들었다. 또한 한국어 어순이 가장 자연스럽다는 언급도 있었는데 이는 인간 통역사는 실제로 문장의 앞부분부터 듣고 동시통역을 한 반면 AI 통역은 전체 문장에 대한 번역을 한 상태에서 AI의 목소리를 입힌 것이기 때문일 것이다. AI 통역이 가장 좋다고 응답한 참여자 중에서도 몇 명은 1시간 이상 오래 듣기에는 AI 목소리는 상당히 피곤할 것 같기는 하다고 덧붙이기도 했다.

〈표 3〉 통역 모드별 선호 이유 요약

통역 모드	선호 이유
인간 통역	<ul style="list-style-type: none"> • 말의 높낮이가 있는 사람의 호흡 • 강조 부분에 대한 전달력 • 자연스럽게 편안한 음성
자막	<ul style="list-style-type: none"> • 연사의 어조와 어감 느낄 수 있음 • 직접 이해한 것을 보완하는 기능
AI 통역	<ul style="list-style-type: none"> • 안정적이고 끊김 없는 통역 • 속도감 있고 명확한 음성 • 자연스러운 한국어 어순

4.1.2 인간 통역의 통역 품질에 따른 선호도 차이 분석

앞서 언급했듯이 인간 통역은 3명의 통번역대학원 재학생의 통역을 녹음한 것이었고 통역 품질에 따라 ‘상’, ‘중’, ‘하’로 구분했다(3.2.1항 참조). 이 중 어떤 등급의 통역을 들었느냐에 따라 통역 모드 선호도에 대한 응답이 달라지는지 알아보기 위해 같은 등급의 통역을 들은 참여자들끼리 그룹을 나누어 결과를 분석해 보았다.

‘상’ 등급 인간 통역을 들은 참여자 총 20명 중에서는 9명(45%)이 자막, 8명(40%)이 인간 통역, 3명(15%)이 AI 통역을 선호한다고 응답했다. 자막을 선호한 응답자 중 8명이 인간과 AI 중에서는 인간 통역을 선호한다고 했고 나머지 1명은 큰 차이를 못 느낀다고 답했다.

‘중’ 등급 인간 통역을 들은 참여자 총 10명 중에서는 4명(40%)이 인간 통역, 3명(30%)이 자막, 2명(20%)이 AI 통역을 선택했고, 나머지 1명은 기타를

선택하고 “말투나 억양은 인간 통역사의 통역이 좋았으나, AI 통역은 세 번째로 들어서인지 이해하기가 가장 편했다”라고 설명했다. 자막을 선택한 3명 중 2명이 인간과 AI를 비교할 때는 인간 통역사의 통역이 더 좋았다고 답했다.

‘하’ 등급 인간 통역을 들은 참여자 총 10명 중에서는 4명(40%)이 AI 통역, 3명(30%)이 자막, 2명(20%)이 인간 통역을 선택했고, 나머지 1명은 기타를 선택하고 “자막을 제외한 음성 통역은 큰 차이 없이 둘 다 좋았다”라고 답했다. 또한 자막을 선택한 3명 중 2명이 인간과 AI를 비교할 때 AI 통역이 더 좋았다고 응답했다.

결과를 종합해 볼 때, 아래 <표 4>에 정리되어 있듯이 인간 통역과 AI 통역만을 비교한다면 ‘상’과 ‘중’ 등급의 인간 통역을 들은 참여자들의 경우 AI보다 인간 통역사를 선호하는 비율이 더 높았지만, ‘하’ 등급의 인간 통역을 들은 참여자 중에서는 AI 통역을 선호하는 비율이 더 높았다. 즉 인간 통역의 품질이 높을수록 인간 통역사 선호 비율이 높음을 알 수 있다.

<표 4> 인간 통역 품질에 따른 선호도 차이(자막 제외 시)

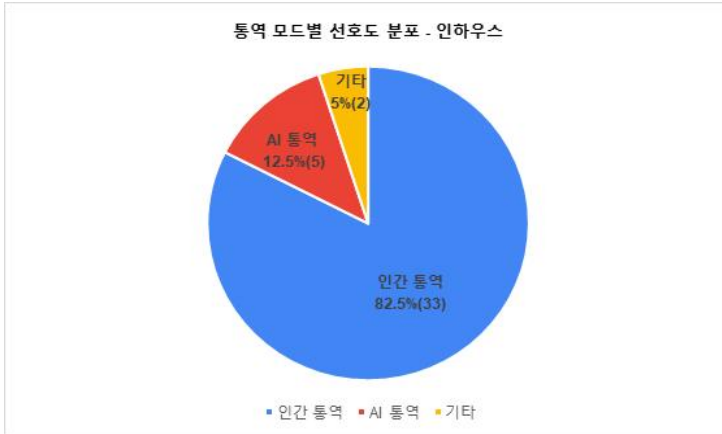
인간 통역 품질	인간 통역 선호	AI 통역 선호
상	80%(16명)	15%(3명)
중	60%(6명)	30%(3명)
하	30%(3명)	60%(9명)

4.2 인하우스 통역 상황

두 번째로 국제회의 상황과는 별개로 참여자들의 실제 업무 환경에서 현재의 AI 번역기(구글, 파파고, 딥엘 등) 수준으로 AI 통역이 이루어진다고 가정할 시, 인간 통역과 AI 통역 중 어떤 것을 선호할 것인지 물었다. 이 문항에 대해서는 82.5%(33명)가 여전히 인간 통역을 선호한다고 응답했고, AI 통역을 선호한다는 응답은 12.5%(5명)에 불과했다. 기타 응답(5%, 2명)에서는 “상황에 따라 정확하게 뉘앙스가 전달되어야 하는 경우는 인간 통역사, 일반적인 의사 전달만 필요한 경우는 AI 통역기도 좋을 것 같다”, “현재는 인간 통역사가 좋는데 반복 학습으로 통역이 더 능숙해지면 AI를 활용할 것 같다”라는 추가 설명

이 있었다.

<그림 5> 통역 모드별 선호도 분포 - 인하우스



인간 통역사를 선호한다는 33명의 선호 이유에 대한 주관식 응답 내용을 유형별로 분류한 결과 유형별 응답자 수는 <표 5>와 같았다. 즉, 일상 업무에서 통역을 필요로 하는 사용자들은 통역사와의 의사소통 및 상호작용, 인간 통역사가 내부 상황과 용어를 잘 알고 있는 점 등을 가장 중시하는 것으로 나타났다.

<표 5> 인간 통역사 선호 이유 요약

통역사와의 의사소통 및 상호작용	8
통역사의 내부 상황 및 용어에 대한 지식	8
돌발상황 대처	4
어감 및 감정 전달 필요	4
AI에 대한 신뢰 부족	4
기계음에 대한 거부감	4
기타(그냥 사람이 좋음)	1
합계	33

AI 통역을 선호한다고 응답한 참여자들은 그 이유에 대해 “통역사는 한정되어 있고 일정 조율이 힘들 때가 있으므로”, “AI 통역은 실수 및 생략이 없이

전문을 통역할 것이기 때문”, “내가 해당 업무 담당자로 내용을 잘 알기 때문에 편리한 AI 통역기로 충분함”과 같은 답변을 내놓았다.

4.3 논의

우선 국제회의 상황을 가정하고 인간 통역과 AI 통역, 자막을 비교해 달라고 했을 때, 자막 선호 비율이 근소하게 가장 우세했다(자막: 37.5%, 인간 통역: 35%, AI 통역: 22.5%). 오래 지속되는 발화를 끊김 없이 동시에 번역하여 깔끔하게 제시하는 데는 아직 기술적 한계가 있는 것으로 보이지만 짧은 문장에 대한 동시 번역은 가능하다. 따라서 국제회의 장소에서 전면에 스크린을 띄워 연사의 발언을 동시 번역한 다음 자막으로 제공하는 것이 기술적으로 가능해지는 날이 멀지 않았다고 본다. 다만, 영어 능숙도가 비교적 높은 참여자들 사이에서 자막 선호도가 높고, 자신의 영어 능숙도를 ‘중’ 이하로 평가한 참여자들은 대다수(78%)가 음성 통역을 선호했다는 점에서 국제회의 참석자의 특성에 따라 자막의 수요에는 차이가 있을 것으로 예상된다.

인간 통역과 AI 통역만을 비교했을 때는 인간 통역 선호 비율이 더 높았다(인간 통역: 62.5%, AI 통역: 30%, 기타: 7.5%). 특히 인간 통역의 품질이 ‘상’과 ‘중’ 등급이었을 때가 그러했다. ‘중’ 등급의 통역을 들은 참여자들 중에는 “답답하다”, “통역이 너무 느린 것 같다”라고 연구자에게 이야기하면서도 “그래도 AI보다는 듣기가 편하다”라며 최종 선택을 ‘인간 통역’으로 하는 경우도 있었다. AI 통역이 정확도 측면에서는 가장 우수했고 원문을 모르는 사용자들도 그렇게 느꼈다는 점을 고려하면, 사용자들의 선호도는 의미가 어느 정도 통한다면 통역의 정밀도보다는 목소리나, 자연스러운 말의 높낮이, 듣기 편한 정도에 더 영향을 받는 것으로 보인다. ‘상’ 등급의 통역에 대해서도 “목소리가 너무 애기 같아요. 좀 더 성숙한 목소리면 인간 통역을 선호한다는 사람이 더 많을 것 같아요”라고 언급한 참여자도 있었다. AI 통역을 선호하지 않는 이유를 설명할 때도 “매우 정확한 건 알겠는데 듣기 불편하다”, “목소리가 너무 단조로워서 집중이 잘 안 된다”와 같은 내용 외적인 요소에 대한 언급이 대부분이었다. 이러한 결과는 통역 청중이 통역을 평가할 때는 목소리, 억양, 발음 등에 많은 비중을 둔다는 김혜원(2007)과 이혜승(2008)의 연구 결과와도 일맥상통한

다. 통역 품질이 ‘하’인 인간 통역을 들은 참여자들 사이에서는 AI 통역 선호도가 더 높았다는 점을 고려할 때, 정확도도 중요한 요소인 것은 분명하다. 하지만 비교적 의미 전달을 잘한 통역이라면 정확도가 100%이나 80%이나와 같은 차이는 사용자의 선호도에 중대한 영향을 주지는 않는 것으로 보인다. 이것이 통역사나 통역 교수자가 통역 품질을 평가하는 기준과 차이가 나는 지점이다. 카헤인(Kahane 2015)의 분석에서도 통역사와 사용자가 모두 ‘원문과의 의미 일치’를 중시하지만 사용자는 통역사만큼 의미의 충실도를 엄격하게 고려하지는 않음을 알 수 있다. 따라서 AI와 차별화되는 인간 통역사의 경쟁력은 듣기 편하고 안정감 있는 음성, 강조하는 부분이 드러나는 어조 등 정확도 외적인 요소에 있다고 할 수 있다.

인하우스, 즉 실제 회사 업무에서 통역을 활용하는 상황에 대한 문항에서는 인간 통역사에 대한 선호도가 압도적으로 높았다(82.5%). 국제회의 상황에서는 청중으로서 연사의 발언을 수동적으로 듣는 입장을 가정했지만 회사 업무 상황의 경우 참여자 본인이 직접 회의에서 발언하는 일도 있기 때문에 결과에 차이가 있었던 것으로 보인다. 여기서도 인간 통역사를 선호하는 이유를 살펴보면 통역 내용의 정확성 자체보다는 인간 통역사와의 상호작용 가능성, 인간 통역사의 내부 상황에 대한 지식, 감정 전달 가능성, 돌발상황 대처 등 지극히 인간적인 요소들이 많이 언급되었다. 사용자들이 통역의 정확성을 고려하지 않는다고 기보다는 정확한 통역과 함께 이러한 비언어적 요소들이 잘 작동할 때 회의가 잘 진행된다고 보는 것이다. 따라서 인하우스 상황에서도 AI 통역기 대비 인간 통역사의 경쟁 우위는 인간만이 할 수 있는 역할에 있으며 사용자들이 이러한 역할을 상당히 중시한다는 것을 알 수 있다.

설문 결과 전반적으로 인간 통역사에 대한 선호도가 높다는 점은 고무적이다. 특히 통번역대학원 졸업생의 거의 대부분이 인하우스 통역사로 취업하고 있는 현실을 감안할 때, 기업 내 통역 사용자들이 인간 통역사를 압도적으로 선호한다는 것은 좋은 소식이다. 하지만 부분적으로나마 인간 통역사를 기계로 대체하는 움직임은 충분히 있을 수 있다. 실제로 “인간 통역사가 좋지만 AI가 가성비가 좋다면 불편을 감수하고 AI 통역기를 사용할 수는 있을 것 같다”라고 말한 참여자도 있었다. AI 통역에 대해 부정적이었던 참여자들이 대부분 단조로운 음성에 대한 불편함을 호소했는데, 사람의 음성과 매우 가깝게 통역이 된

다거나, 심지어 자동차 내비게이션처럼 사용자가 원하는 목소리를 선택할 수 있는 정도까지 기술이 발달한다면 인간 통역사가 가진 자연스러운 음성 측면의 비교 우위는 금세 사라질 수 있다. 따라서 현재 우리가 할 수 있는 일은 머지않은 미래에 인간 통역사와 AI 통역기가 공생할 것이라는 현실을 받아들이고 인간이 가진 우위를 더욱 발전시킬 수 있도록 노력하는 것이다. 설문 답변에서 알 수 있듯이 AI 통역기가 사용자의 필요를 모두 충족시킬 수 없다는 점도 자명하기 때문이다.

5. 결론

5.1 연구 요약

본 연구에서는 통역 사용자들을 대상으로 인간 통역과 AI 통역 그리고 자막에 대한 선호도를 알아보기 위해 실험과 설문조사를 실시했다. 국제회의와 인하우스 상황을 구분함으로써 통역 사용 환경에 따라 사용자의 관점이 달라질 수 있음을 알 수 있었고, 특정 통역 모드를 선호하는 이유에 대한 답변을 수집함으로써 사용자들은 어떤 통역사를 원하는지에 대한 통찰을 얻을 수 있었다. 연구 결과를 요약하면 다음과 같다.

첫째, 국제회의 상황에서 참여자들은 근소한 차이로 자막을 가장 선호했고 그다음으로 인간 통역을 선호했으며, AI 통역에 대한 선호도가 가장 낮았다. 그런데 자막은 영어 능숙도가 비교적 높은 참여자들 사이에서 두드러지게 선호도가 높았기 때문에 통역에 많이 의존해야 하는 사용자들의 경우 인간 통역을 가장 선호한다고 해석할 수 있다.

둘째, 자막을 선호한다고 응답한 참여자들에게 인간과 AI 통역 중에서는 어떤 것을 선호하는지 물었을 때는 인간 통역을 선호한다는 답변이 훨씬 많았다.

셋째, 인간 통역의 통역 품질이 높을수록 인간 통역에 대한 선호도가 높았다. ‘하’ 품질의 인간 통역을 들은 참여자들의 과반수가 AI 통역이 더 좋다고 응답한 것이다. 당연한 이야기이지만 이러한 결과는 실력이 인간 통역사의 생존 여부를 좌우하는 요인 중 하나임을 시사한다.

넷째, 상기 세 번째 결과에도 불구하고 내용의 정확성이 사용자의 선호도를 결정하는 절대적인 요소는 아니었다. 정확성 측면에서는 AI 통역이 가장 우수했지만 선호도가 가장 낮았기 때문이다. 또한 인간 통역을 선호하는 이유에 대해서도 정확성이 아닌 ‘자연스러운 어조’, ‘편안한 음성’, ‘연사의 강조점 반영’ 등이 주로 언급되었다.

다섯째, 인하우스 상황에 대해서는 자막은 제외하고 인간 통역과 AI 통역 중 어떤 것을 선호하는지를 물었는데 인간 통역을 선호한다는 응답이 압도적으로 많았다. 그 이유로는 인간 통역사는 직원들과 자유롭게 회의의 주제에 대해 논의할 수 있고, 회사 내부에 대한 지식이 있으며, 돌발상황 대처가 가능하다는 점 등을 들었다. 여기서도 역시 사용자들은 언어 외적인 측면을 중시한다는 것을 알 수 있다.

흔히 AI 통번역의 정확도가 높아져서 통번역사의 자리가 위협받을 것이라는 예상을 하지만, 상기 결과는 실제 통역 사용자들의 선호도는 정확도 이외의 요소에 더 많은 영향을 받는다는 것을 시사한다. 연구자를 포함한 대부분의 교수자들이 통역 수업에서 의미 전달에 대한 강조를 가장 많이 하고 학생들의 도착어와 억양 정도는 교정해 주지만 인하우스 통역사로서 언어 외적으로 갖추어야 할 덕목에 대해 언급하는 일은 많지 않았을 것으로 예상된다. 앞으로는 AI와 차별화되는 인간적인 특성을 잘 살리는 것이 경쟁력이 될 수 있는 만큼 수업에서도 사용자와의 원활한 의사소통 및 상호작용과 같은 언어 외적 요소의 중요성에 대해 지금보다는 더 많은 시간을 할애해 강조할 필요가 있겠다.

5.2 연구의 한계와 의의

본 연구는 통역 사용자들을 대상으로 인간 통역, AI 통역 및 자막에 대한 선호도를 비교해 본 흔치 않은 연구라는 점에서 의미가 있지만 몇 가지 한계가 존재한다. 우선 참여자가 40명으로 충분히 많지는 않았다. 특히 국제회의 상황에서 자막과 인간 통역을 선호한 참여자의 수에 단 한 명의 차이밖에 없었기 때문에 참여자 수가 더 많았다면 결과가 달라졌을 가능성이 있다. 참여자가 연구자와 개별적으로 만나서 실험을 진행해야 했기 때문에 다수의 참여자 확보가 어려워 통역 품질 ‘상’의 인간 통역은 20명의 참여자에게 들려주고, ‘중’, ‘하’

수준의 통역을 들려줄 참여자는 각각 10명씩밖에 확보하지 못했다는 것 또한 아쉬운 점이다. 또한 실험에서 연설의 도입부 2분 정도만을 들려주었기 때문에 본 연구 참여자들의 피드백이 장시간 국제회의에서 통역을 접하는 사용자들의 의견과는 완전히 일치하지 않을 수 있다는 한계도 있다. 더불어 인간 통역을 위해 학생이 아닌 전문통역사의 통역을 활용했다면 인간 통역 선호 비율이 더 높았을 것이라는 예상도 해볼 수 있다. 뿐만 아니라 이번 연구에서는 참여자 확보의 어려움으로 인해 금융기관 직원들만을 설문 대상으로 했는데 다양한 업계의 통역 사용자들이 참여했다면 더욱 일반화가 가능한 결과를 도출할 수 있었을 것이라는 아쉬움도 남는다. 향후에 다양한 업계에서의 경험과 인맥을 활용할 수 있는 다수 연구자들의 공동 연구로 확대해 본다면 이러한 한계를 해소할 수 있을 것으로 판단된다. 인간 통역사에 대한 선호도가 높고 사용자들이 통역사의 인간적인 특성에 가치를 둔다는 점은 다행스럽지만 무조건 낙관적으로만 보기는 어렵다는 점이 무엇보다 큰 한계점이다. 사용자의 선호도와는 별개로 비용효율성의 논리에 따라 인간 통역사가 크고 작은 규모로 AI로 대체될 가능성을 완전히 배제할 수는 없기 때문이다. 비용 측면의 AI 통역 도입 가능성 및 시기 등에 대해 알아보기 위해서는 통역 사용자뿐 아니라 통역 관련 의사 결정자들을 대상으로 한 조사가 필요할 것이다.

이러한 한계에도 불구하고 본 연구는 AI 통번역 기술의 비약적인 발전으로 직업으로서의 통번역의 미래에 대한 암울한 전망이 나오고 있는 상황에서, 통역 사용자의 관점에 대한 구체적인 데이터를 제시함으로써 통번역사들이 가졌던 막연한 두려움을 해소하는 데 조금이나마 도움이 되었으리라 판단된다. 본 연구를 시작으로 상기 기술한 한계를 보완하여 통역과 관련된 다양한 이해관계자들을 대상으로 한 후속 연구가 이루어짐으로써 인간 통역과 AI 통역의 미래를 더욱 체계적으로 전망해 볼 수 있기를 기대한다.

참고문헌

- 김순미 (2020) 「언택트 시대, 원격통역이 주는 도전과 기회 - 한국통번역사협회(KATI) 설문조사를 중심으로」, 『통번역학연구』 24(4): 1-33.

- 김승희, 박준, 김상훈 (2014) 「자동통역기술, 서비스 및 기업 동향」, 『ETRI 전자통신동향 분석』 29(4): 39-48.
- 김이영 (2020) 「한-영 실시간 자동통역 시연 사례 고찰」, 『통번역교육연구』 18(2): 125-147.
- 김양순 (2022) 「기계번역과 인간번역의 혼합적 접근법」, 『문화기술의 융합』 8(1): 239-244.
- 김혜원 (2007) 「통역사의 음성이 통역의 질에 미치는 영향 고찰 - 한-일 통역을 중심으로」, 『통번역학연구』 11(1): 17-30.
- 남신혜 (2019) 「한국어 학습자의 온라인 기계번역 도구 사용 경험 및 태도에 관한 연구: 초급 및 중급 학습자를 대상으로」, 『언어와 문화』 15(2): 55-81.
- 윤여범 (2023) 「한영 기계번역 발전 현황에 대한 문헌연구」, 『한국초등교육』 34(1): 1-15.
- 이상민 (2019) 「L2 작문 수정에 미친 기계번역의 효과성에 대한 한국 대학생 학습자의 인식」, 『멀티미디어언어교육』 22(4): 206-225.
- 이주리에 (2021) 「자동음성인식의 통역 활용에 관한 예비연구」, 『인문사회21』 12(5): 2407-2422.
- 이창수 (2020) 「한-영 신문사설 번역에서 나타나는 인간번역과 기계번역 간의 어휘 사용 차이 연구」, 『통역과 번역』 22(1): 245-262.
- 이혜승 (2008) 「동시통역 품질 평가에 대한 경험적 연구 고찰」, 『통번역학연구』 12(1): 91-107.
- 장애리 (2017) 「국내 기계 통번역의 발전 현황 분석: 한-중 언어 쌍을 중심으로」, 『번역학연구』 18(2): 171-206.
- 장애리 (2019) 「중국의 인공지능(AI) 통역 발전 현황 분석」, 『번역학연구』 20(5): 163-195.
- 장애리 (2021) 「원격통역 시대에 필요한 통역능력에 대한 소고」, 『통역과 번역』 23(1): 213-236.
- 조남성 (2011) 「한국인 일본어 학습자와 한일 기계번역의 어휘오류 비교 연구」, 『일본연구』 30: 197-216.
- 최문선 (2021) 「통역 4.0: 원격통역의 규범과 실제」, 『번역학연구』 22(1):

279-312.

최문선 (2022a) 「기계와 협업하는 인간 통역 - 컴퓨터 보조 통역 (computer-assisted interpreting)의 최근 기술 동향」, 『통번역학연구』 26(2): 133-163.

최문선 (2022b) 「AI 기반 실시간 통역 보조 시스템 개발을 위한 예비 연구: 원문의 숫자 정보 제시를 중심으로」, 『번역학연구』 23(4): 9-35.

편혜원 (2022) 「원격동시통역(RSI)의 속성과 통역사의 적응 - 슈로스버그의 전환모형을 중심으로」, 『통번역학연구』 26(2): 165-189.

Arkhangorodsky, Arkady, Christopher Chu, Scot Fang, Yiqi Huang, Denglin Jiang, Ajay Nagesh, Boliang Zhang and Kevin Knight (2021) 'MeetDot: Videoconferencing with Live Translation Captions', arXiv preprint arXiv:2109.09577.

Corpas Pastor, Gloria (2018) 'Tools for Interpreters: The Challenges That Lie Ahead', *Current Trends in Translation Teaching and Learning E 5*: 157-182.

Defrancq, Bart and Claudio Fantinuoli (2021) 'Automatic Speech Recognition in the Booth: Assessment of System Performance, Interpreters' Performances and Interactions in the Context of Numbers', *Target* 33(1): 73-102.

Guo, Meng, Lili Han and Marta Teixeira Anacleto (2023) 'Computer-Assisted Interpreting Tools: Status Quo and Future Trends', *Theory and Practice in Language Studies* 13(1): 89-99.

Horváth, Ildikó (2022) 'AI in Interpreting: Ethical Considerations', *Across Languages and Cultures* 23(1): 1-13.

Vieira, Lucas Nunes, Carol O'Sullivan, Xiaochun Zhang and Minako O'Hagan, (2022) 'Machine Translation in Society: Insights from UK Users', *Language Resources and Evaluation* 57(2): 893-914.

<인터넷 자료>

김유리 (2023) 챗GPT로 사라질 위기 직업군 1위, 번역가·통역사...세무사·회

계사 4위. 『한국세정신문』. Available at <http://www.taxtimes.co.kr/news/article.html?no=259163>.

EMCI Project Committee (2021) “Questionnaire on ‘Artificial Intelligence and Interpreters: What Lies in Store for Us?’” Available at https://www.emcinterpreting.org/emci/application/files/5216/2627/7927/AI_questionnaire_13-7-21_final.pdf.

Kahane, Eduardo (2015) ‘Thoughts on the Quality of Interpretation’. Available at https://aiic.org/document/364/AIICWebzine_May2000_1_KAHANE_Thoughts_on_the_quality_of_interpretation_EN.pdf.

Weber, Lauren and Lindsay Ellis (2023) The Jobs Most Exposed to ChatGPT. *Wall Street Journal*. Available at <https://www.wsj.com/articles/the-jobs-most-exposed-to-chatgpt-e7cebf0>.

[Abstract]

A Survey of Interpreting Services Users about Preferences for Interpreting Modes: Human vs. AI vs. Subtitles

Munjung Bae

(Hankuk University of Foreign Studies)

In this study, a survey was conducted of users of interpreting services to find out which mode of interpreting they preferred the most. Forty Korean employees of a foreign financial institution in Korea, who work with interpreters on a regular basis, participated in this study. Participants were instructed to answer questions on two different settings of interpreting: conference and in-house interpreting. In the conference interpreting setting, participants were asked to choose between human interpreting, AI interpreting and subtitles after watching an English speech with the three modes of interpreting into Korean. They liked subtitles the most, followed by human interpreting, and AI was the least preferred. Accuracy of interpreting was found not to be a decisive factor in user preferences because AI was the least preferred despite being the most accurate. That said, accuracy still influenced their choice as participants preferred human interpreters more when they were more accurate. The reasons participants chose human interpreters over AI included natural tone and comfortable voice. In the in-house interpreting setting where the choice was between human and AI interpreting, human interpreters were favored over AI for their ability to engage in open discussions, their knowledge of the internal matters of the company, etc. These results show that user preferences are influenced by a variety of non-linguistic factors while users certainly value accuracy of interpreting. This suggests that it is the very human qualities that give human interpreters a competitive advantage over AI, and that there is still significant demand for these uniquely human roles.

Keywords: human interpreting, AI interpreting, subtitles, modes of interpreting, user preference

주제어: 인간 통역, AI 통역, 자막, 통역 모드, 사용자 선호도

배문정(<https://orcid.org/0000-0002-8847-4176>)

한국의국어대학교 통번역대학원 특임교수

moonjeong.bae@gmail.com

관심 분야: 기계통역, 작업기억, 메타인지, 통번역 교육

논문 투고: 2023년 8월 13일

1차 심사 완료: 2023년 8월 28일

2차 심사 완료: 2023년 9월 10일

게재 확정: 2023년 9월 19일