2. 맞춤정보 서비스는 필요한가? 필터 버블에는 어떻게 대비해야 하나?

맞춤정보 서비스가 이미 많이 발달해서 사람들의 일상생활에 깊이 들어와 있는 지금 시점에서, 서비스를 중단하는 것보다는 유지하되, 대비책을 찾아나가야 한다. 맞춤정보 서비스로 인해 사람들이 전에 비해 훨씬 편리한 삶을 살고 있는 것은 명백한 사실이다. 또한, 그 부작용에 비해 맞춤형 서비스로 긍정적인 영향을 받고, 필요한 물품이나 정보를 얻는 경우가 훨씬 많기 때문에 필요성은 이미 충분히 입증된 상태이다. 하지만, 이로 인한 개인 정보 유출이나 사용자의 불편함 등의 문제를 해결하기 위해서는 대책을 마련해야 한다.

먼저, 유튜브나 인스타그램 같은 sns에서는 맞춤 정보 서비스가 사용자들에게 어느 정도의 만족감을 주고 있는지 주기적으로 의견을 받아 조사를 해야 한다. 맞춤 정보 서비스로 인해 일어나는 문제들 중 가장 중대한 부분은 사용자들에게 불편함을 준다는 것이다. 책에 나온 예시처럼, 헤어진 남자친구를 잊고 싶어하는 사람에게 계속해서 시계를 추천해준다면 굉장한 불편함을 느끼게 된다. 이러한 사례를 막기 위해, 정기적으로 사용자들에게 맞춤형 정보가 어떤 부분에서 편리하고 어떤 부분에서는 불편한 지를 알 수 있는 설문조사 등을 시행해야 한다. 별점을 통한 평가도 방법 중 하나이다. 맞춤형 정보 서비스로 인한 영향이 큰 시대이기 때문에, 사용자들도 별 불만 없이 조사에 성실히 응할 것으로 기대된다. 이렇게 사용자들의 의견을 수합하여서, 더 정교한 맞춤 정보 서비스를 제공하도록 해야 한다. 예를 들어, 넷플릭스에서 콘텐츠를 추천해주었다면, 추천을 통한 콘텐츠가 사용자에게 어느 정도의 만족감을 주었는지 즉시적으로 조사하는 것이다. 어떤 추천 방식은 불편했고 어떤 것은 도움이 되었는지를 정확하게 파악하고 나면, 더 치밀한 알고리즘을 만들게 된다. 이미 도입된 서비스를 중단할 수 없는 상황에서, 이 서비스의 장점은 더 활용하되 단점은 최소화하는 방안으로 가야한다.

또한, 맞춤형 정보 서비스가 불편함을 줄 경우 그것을 즉각적으로 차단할 수 있는 기제를 마련해야 한다. 맞춤형 정보 서비스를 제공하는 사이트들을 리스트로 만들고, 그 중에서 사용자들이 원하고 필요한 사이트들만 연결해서 사용할 수 있도록 하는 등의 방안을 마련해야 한다. 이렇게, 사용자들에게 선택권을 주고 그들의 의견을 적극적으로 반영한다면 맞춤형 정보 서비스의 장점은 취하고, 단점은 보완하게 된다.