한국 관광산업의 정보화정책방향 연구

A Study for the Direction of Tourism Information Policy in Korean Tourism Industry

이웅규*

목 차

Ⅰ. 서론
Ⅱ. 관광산업의 주체별 관광정보화 현황
Ⅲ. 관광산업의 정보화 문제점
Ⅳ. 관광산업의 정보화 정책방향
Ⅴ. 결론
참고문헌

Key Words : 관광산업, 정보화정책, 주체별 정보화, 관광정보서비스

Abstract

This study deals with an tourism information promotion plan that the government, businesses, and private sectors should consider implementing. Tourism information policy is crucial to tourism industry competitiveness by triggering changes in economy, culture, and society. Better tourism information policy should satisfy the tourist needs as well as create additional value for the tourism businesses.

* 순천향대학교 산업정보대학원 대우교수, unkorea@webtour.com, 011-229-5158

Ⅰ. 서론

21세기를 맞이하는 관광산업의 환경은 다른 어느 때와 달리 급격하게 변화하고 있다. 이와 같은 환경하에서 우리나라 관광산업을 육성시키기 위해서는 관광정보서비스에 대한 관리와 정책적 지원이 매우 중요하다고 할 수 있다. 이것은 최근 들어 전개되고 있는 컴퓨터 기술과 통신기술의 발달이 관광산업 발전에 또다른 전기를 마련해 주고 있기 때문이다(이연택, 1993). 그것은 반도체, 컴퓨터, 소프트웨어 및 통신 등의 첨단 정보통신산업을 배경으로 한 정보기술(information technology)의 혁신으로 인해 우리의 생활양식, 가치관, 관습에 커다란 변화가 일어나고 있다는 것을 의미한다.

일찍이 미래학자인 앨빈 토플러(Alvin Toffler)는 그의 저서 「제3의 물결」(The Third Wave) 및 「권력이동」(Powershift)에서 정보와 지식의 중요성을 예고했으며, 다니엘 벨(Daniel Bell, 1992) 역시 전통적 자본주의를 비판하고 과학에 기초를 둔 지식산업 중심의 신계급(new class) 출현으로 새로운 사회계급의 변화를 언급하였다. 이러한 변화는 관광기업으로 하여금 업계에서의 선두다툼 뿐만아니라 시장에서 생존해 나가는데 있어서의 정책결정과 전략에 지대한 영향을 미치고 있다. 특히 이러한 변화의 가속은 고객, 기업전략, 조직, 기술과 같은 전반적인 관광산업의 모든 영역에 영향을 미치고 있다(Poon, 1988).

오늘날의 관광자들은 좀 더 많은 선택의 폭을 가지고 싶어하며, 어떤 한군데의 관광지나 하나의 서비스에 대하여 지속적으로 호감을 가지려 하지 않는다. 또한 여행 전(前) 뿐만아니라 관광지내에서도 더 많은, 더 좋은 정보를 원하고 있다(주장건, 1994). 또한 좀더 새롭고 질이 나은 최고의 가치를 추구하고 있는데 이러한 관광자에게 효과적으로 대응할 수 있는 관광산업에 대한 정보화정책이야말로 급변하고 있는 정보화사회(information society)에서 우리나라의 관광기업을 과거보다 더욱 강하게 하고 현명하게 할 수 있는 유일한 방법이라 할 수 있다.

바람직한 방향의 관광기업의 변화와 경영의 성공을 위해서는 지금과는 다른 새로운 차원에서의 관광산업내 정보공유가 이루어져야 하는데, 이는 새로운 조직과 절차를 통해서만이 가능하다. 또한 관광이 세계적으로 거대한 산업이라고 하면서도 지금까지의 관광산업내 전산조직 및 정보시스템은 폭증하는 정보를 효과적으로 의사결정자에게 제공하지 못해왔던 것이 사실이다. 특히 우리나라의 관광업계는 정보화사회의 급격한 외부환경의 변화에도 불구하고 외형적 성장만을 추구하는 구태의연한 조직운영방식과 정보시스템을 구축하여 왔기 때문에 성장의 한계를 지니고 있다(이웅규, 1992).

21세기 정보화시대에 관광산업의 정보화 수준이 관광산업의 경쟁력을 좌우하게 될 것이고, 이러한 관광산업의 정보화정책방향이 경제, 사회, 문화뿐만 아니라 일상생활 전반에 많은 변화를 촉발시키게 될 것이다. 또한 관광정보기술의 급속한 성장은 중앙 및 지방정부, 그리고 관광자간의 물리적 제한성을 극복시켜주고 있고, 24시간 내내 시간에 구애받지 않고 관광정보서비스의 제공 또는 취득을 가능하게 해주고 있다(Buhalis, 2003).

이러한 가운데 세계 각국은 자국의 관광산업 경쟁력 확보를 위해 관광부문 전분야에서 지식 기반 사회로의 변화를 모색하고 있다. 특히 관광산업부문에서 차원 높은 관광정보서비스에 대한 요구와

함께 전자 상거래가 활발하게 진행시키고 있다. 정보기술 발전 및 사이버 공간의 출현은 관광산업에 있어서도 새로운 도전의 기회를 제공하고 있으므로 관광산업부문의 국제화 추세에 부응하고 경쟁력을 갖추기 위해서는 중앙 및 지방정부, 관광관련 경제주체가 시대적 상황변화에 창의적으로 대응해 나갈 필요가 있다. 이는 국내?외 관광정보화 환경 변화 속에서 우리나라가 21세기 동북아 관광의 중심국가로 기능하기 위해서 관광분야의 정보화 수준 향상이 필수적 조건이 될 것이기 때문이다.

따라서 본 연구는 21세기 정보화 시대에 대비하여, 중앙 및 지방정부, 관광기업, 관광자 측면에서의 관광정보화정책에 중점을 두고 시행하여야 할 정보화정책의 촉진방향을 제시하고자 하였다.

Ⅱ. 관광산업의 주체별 관광정보화 현황

1. 정부부문의 관광정보화 추진현황

중앙정부차원에서 전자정부를 추진하고 있으며, 사회 각 부분에서 정보환경의 변화에 적극 대처하기 위하여 지식 기반확충 노력을 강화하고 있다. 특히 90년대에 전자정부의 구현과 기반환경조성 단계의 목표를 성공적으로 달성하게 됨에 따라 정보통신부는 우리나라의 전자정부 구현을 고도화하기 위한 중장기전략으로 2002년 「Global IT Korea 2006」과 2002년 4월 「e-KOREA VISION 2006」을 수립한 바 있다(김향자, 2002).

중앙정부차원에서의 정보화사업은 크게 정보화 지원사업, 지식정보자원관리사업, 정보화근로사업으로 나누어 정보통신부에서 추진해왔다. 이중 문화관광부문의 정보화추진 내용을 살펴보면 정보화 지원사업부문에 21개 과제에 109.8억원이 지원되었으며, 지식정보자원관리사업에는 7개과제에 116.5억원, 정보화 근로사업은 7개 과제 61.7억원이 지원되어 1994년부터 2002년 현재까지 총 35개 사업이 추진되었다. 문화관광부의 정보인프라 구축은 "문화정보화 추진기본계획"에 따라 매년 수립되고 있는 "문화정보화 촉진시행계획"에서 찾아볼 수 있는데, 총 8개 분야 21개 사업 중 관광부문의 정보화사업은 "관광안내정보시스템"과 "종합관광정보시스템 구축" 에 약 32억원의 예산을 투입해 관광분야의 정보화사업을 추진중에 있다. 문화관광부의 홈페이지(www.mct.go.kr[cited 2003.11.12])를 통한 관광정보 제공현황을 살펴보면 지방자치단체에서 제공하는 관광정보와는 달리 관광국의 주요 업무에 따른 정책적인 측면을 주안점으로 정보를 제공하고 있으며 부가적인 정보로 관광통계정보 및 정책정보 등을 제공하고 있다(문화관광부, 2002).

한편 16개 광역자치단체의 홈페이지를 통한 관광정보 제공은 대부분 지역정보, 지역의 관광지정보, 여행정보, 지도정보 등으로 나누어 제공되고 있다. 이와 같이 대부분의 광역자치단체는 관광정보제공을 위한 홈페이지를 별도로 두고 있으며, 부가정보와 멀티미디어정보, 외국어서비스 등을 제공하고 있어 각 지방자치단체의 관광정보화 수준이 상당부분 향상되어 있음을 알 수 있다. 기초지자체도 또한 지역관광지나 숙박, 교통, 먹거리 등

에 대한 정보제공율도 약 80%를 상회하고 있고, 이중 부가서비스 정보를 제공하는 기초지자체도 약 72% 수준에 올라와 있다.

2. 공공기관의 관광정보화 추진현황

공공기관의 관광정보화 사업은 1994년부터 주로 한국관광공사에 의해 추진되어 왔다. 한국관광공사의 관광정보화사업은 1994년부터 1999년까지 6년간 3단계에 걸쳐 관광정보 데이터베이스를 구축하였으며, 1999년에는 관광지도정보 서비스 구축을 완료하여 운영중에 있다. 향후 데이터베이스 정보의 상세성 및 정확성 증진, 여행정보 발굴 수록, 인터넷을 통한 사용자 검색편의 증진과 아울러 동영상 및 전자지도 등과의 연동서비스를 추진할 계획에 있다(김덕기, 2003).

현재 한국관광공사의 홈페이지를 통한 관광정보 제공현황을 살펴보면, 전국단위의 관광안내 정보를 제공하고 있으며, 또한 GIS 기반의 전국단위 지도서비스와 멀티미디어 서비스를 제공하고 있다. 주요 콘텐츠를 살펴보면, 여행안내, 국제회의 정보, 관광공사정보, 행사안내, 관광시장정보, 관광통계, 관광지도, 그리고 민원코너 등이며, 공사 보유 정보를 법인 회원에 한하여 원천정보서비스를 시행하고 있다.

3. 관광사업체의 관광정보화 추진현황

국내 관광산업의 정보화 추진과 관련된 투자현황은 정확히 집계할 수는 없지만 한국전자거래진흥원(www.kiec.or.kr) '국내 e-비지니스 현황에 대한 통계조사결과'를 중심으로 관광산업과 관련된 분야를 숙박/음식점업, 운수업, 그리고 기타 서비스업으로 구분하여 살펴보면 2001년 e-비지니스 관련 투자총액이 약 550억에서 1,150억으로 2배가 넘는 증가율을 보이고 있어 관광산업에 있어 정보화의 중요성의 인식이 확산되고 추세로 판단된다(김향자, 2002). 그러나 관광산업의 e-비지니스 시스템, 교육, 컨설팅 등의 투자 분야는 숙박/음식업, 운수, 기타서비스업 등이 비슷한 수준으로 나타나고 있는데, 〈표 1〉에서도 볼 수 있듯이 절반 이상의 관광기업이 아직까지 e-비지니스 관련 투자가 이루어지지 못하고 있는 실정임을 알 수 있다.

이러한 경향은 구체적으로 관광과 밀접한 산업부문인 여행업과 호텔업에서 여실히 나타나게 되는데 이러한 경향은 각 업종별 홈페이지 구축현황에서는 더욱 두드러지게 나타나고 있다.

먼저 여행사의 홈페이지 구축율을 살펴보면 2002년 12월 현재 한국 일반여행업협회에 등록되어 있는 전국의 여행사는 751개사로, 자체홈페이지 구축율은 240개사(32%)이며, e-mail을 보유

〈표 1〉 관광산업별 e-Business 관련 투자기업 비중

(단위 : %, 전체기업기준, 중복응답)

구 분	2000년				2001년			
	시스템	교육	컨설팅	미투자	시스템	교육	컨설팅	미투자
숙박/음식점업	52.7	23.7	9.1	47.3	52.7	27.3	14.6	45.5
운수업	46.0	20.2	8.5	51.1	51.7	23.0	8.4	46.6
기타 서비스업	34.5	14.5	5.4	61.8	32.7	18.2	7.3	63.6

* 자료: 한국전자거래진흥원, '국내 e-비지니스 현황에 대한 통계조사 결과', 2002. 1.

하고 있는 여행사는 278개사(38%)에 그치는 것으로 나타났다. 일반적으로 여행사에 구축되어 있는 하드웨어는 여행사의 규모에 의해 결정되어지며, 파일서버는 중앙의 GDS(Global Distribution System)와 연결되어 실시간으로 항공권의 좌석조회 및 예약업무를 수행할 수 있는 수준에 와 있다. 항공시장의 약 90%를 장악하고 있는 여행사(BSP 여행사: Billing Settlement Plan: 항공사?여행사, 공동결제방식)가 컴퓨터 예약시스템(CRS: Computer Reservation System) 중의 하나인 항공권 예약시스템을 사용하고 있으며, 대표적으로 대한항공의 TOPAS와 아시아나 항공의 ABACUS를 이용하고 있다. 그러나 대부분의 여행업체(전여행업체의 90%정도)는 직접 수작업을 통하여 업무를 수행하고 있으며, ATR(Air ticket request: 공동발권제외 여행사 개별거래) 직원이 항공사에 가서 직접 발권을 해오고 있는 실정이다(진병렬, 2003).

호텔업의 경우도 한국관광호텔업협회에 등록된 전국 447개 회원사 가운데 자체 홈페이지를 구축하고 있는 관광호텔은 157개사(35%), e-mail을 보유하고 있는 관광호텔은 117개사(26%)로 나타나고 있다. 하지만 호텔업계는 여행업계에 비해 비교적 전산시스템 도입이 빨리 진행되어 왔다. 대규모 호텔을 중심으로 호텔 정보시스템(HIS: Hotel Information System)을 이용하여 호텔내에서 일어나는 정보의 흐름을 인식하고, 네트웍 확충, 객실 랜 도입, e-business 솔루션 및 기타 지원시스템의 확장을 통해 호텔 정보화를 추진하고 있으며, CRM(Customer Relation Management), KMS(Knowledge Management System), ERP 등의 도입도 추진하고 있는 추세이다(조원애, 2003).

항공업계의 경우는 국적 항공사의 경우, 막대한 자본력으로 사내 전산화와 대고객서비스를 위한 필수 시스템을 구축하고 고객을 직접 상대하면서 여행사보다 훨씬 경쟁력이 있게 영업을 할 수 있는 상황이 되었다(성호제, 2001).

그러나 관광사업체의 정보화의 경우 특급호텔이나 대규모 여행사, 콘도 등 일부사업체를 제외한 대부분의 관광사업체들이 영세성을 벗어나지 못하고 있어 자체적으로 정보화를 추진하는데 어려움이 있어, CRM, SCM(Supply Chain Management), KMS로 진행되기 위한 기반수준은 상당히 미흡한 것으로 판단되며 이를 위해 정부차원의 정보화 인프라 구축 및 지원방안이 필요한 실정이다. 특히, 관광산업의 경우 관광산업의 지식기반을 위해서는 정보화 기반구축이 선결되어야 하며, 이러한 기반은 정보통신 부문의 하드웨어적 측면과 더불어 관광부문 지식정보의 디지털화를 통해 구축되어야 함에도 불구하고 이에 대한 기반은 마련되고 있지 않은 실정이다. 또한 관광산업에 있어서도 전자상거래에 중점을 두는 e-비지니스 기반조성의 필요성이 대두되고 있으나 현실적으로 기술적, 제도적, 경제적 문제들로 인하여 신속한 대처를 보이고 있지 못한 실정이다.

Ⅲ. 관광산업의 정보화 문제점

따라서 이러한 현실인식에 기초할 때 본 연구에서 제시하는 우리나라의 관광산업의 정보화 문제점들은 다음과 같이 크게 3가지 수준에서 집약할 수 있다.

1. 기술수준의 문제

세계 각국은 21세기를 정보사회로 규정하고 국가·사회적 핵심 전략으로 정보화를 중점적으로 추진하고 있으며, 이러한 국내·외의 급속한 환경변화는 우리에게 새로운 변화를 요구하고 있다. 이러한 상황에서 세계 각국의 관광정보 제공은 인터넷 기반의 네트워킹 시스템 하에서 국가와 지역의 다양한 관광정보서비스를 제공하고 있다. 특히 각국의 NTO(National Tourism Organization)들은 자국의 관광홍보를 위하여 홈페이지를 지속적으로 개선해 나가고 있다. 그러나 우리나라는 관광부문에서 관광안내 이외에는 정보화 추진이 미진한 실정이다(이웅규, 2001). 특히 관광산업계에 적합한 관광자 지향(tourist-oriented)의 관광정보화 정책이 집행되지 못하고 있다는 것이다. 앞으로 우리 나라의 관광산업이 경쟁이 극심한 국제관광환경에서 도태되지 않고 살아 남기 위해서는 관광자 지향의 정보화 지원도구 없이는 운영하기가 힘든데도 불구하고 이와 같은 대응태세를 갖추지 못하고 있다는 것이다. 본격적인 세계관광시대를 맞이하고 있는 각 국가들은 자국의 관광산업의 효율성을 증진시키고 관광자의 새로운 서비스 욕구를 충족시킬만한 새롭고 현실적인 내용을 갖춘 관광정보화 정책을 집행할 필요성에 처해 있다(이웅규, 1996).

1994년부터 추진된 관광부문의 정보화는 그 주요대상이 관광자원의 안내정보제공에 초점을 맞추어 제한적으로 진행되어 관광관련 중앙부서, 연구기관, 학계, 업계 등 다양한 계층의 관광정보수요에 대응하기에는 각종통계, 법령, 관련계획, 유사사례 등 관광전반에 대한 지식기반산업화가 미흡한 것으로 판단된다. 2002년 국가관광정보화 전략계획을 수립하기 위해 한국관광연구원에서 실시한 중앙 및 지방정부 실무자들의 업무조사와 관광분야 각계각층의 정보요구도 조사결과를 살펴보면 중앙정부 및 지방정부의 관광업무와 그에 따른 필요정보는 정보의 성격에 따라 관광안내·예약, 관광자원, 관광상품, 관광산업, 관광투자, 관광정책, 관광법률 그리고 관광연구 정보 등 9개의 정보로 구분해 볼 수 있다. 또한 현재 진행되고 있는 중앙 및 지방정부의 관광정보서비스는 그들 지역의 정보제공을 통하여 지역에 대한 홍보를 실시하고 관광객을 유치하는 것에 주안점을 두고 있으므로 대부분 지역의 관광지 정보, 여행정보, 지도정보를 제공하는 수준에 머물러 있다. 따라서 정책입안이나 관광산업 지원, 학술지원 등 다양한 부문의 관광정보는 제공되고 있지 못한 실정이다. 또한 지역별로 제공정보의 질적인 면에서도 차이가 있으며, 관광정보제공내용의 분류체계가 상이할 뿐만 아니라 데이터베이스로 구축되어 있지 않고 단순한 웹페이지로 제작되어 효율적인 연계활용이 어려운 실정이다.

이와 같이 각계각층의 관광정보서비스에 대한 수요는 다양하게 존재하는 것으로 조사되었지만, 현재 정부, 공공기관, 관광산업부문에서 제공하는 관광정보서비스는 대부분 관광안내정보나 관광자

원정보에 국한되어 있어 이에 대한 대책이 시급하다 할 수 있겠다(김향자 · 손정환, 1999). 이렇듯 다양한 관광정보의 수요에 대응하기 위해서는 관광자원에 대한 소개 위주의 기존 관광관련 정보시스템에서 벗어나 의사결정을 지원하기 위한 각종 관광관련 통계, 법령, 투자, 등에 대한 정보를 포함하는 지식기반 정책지원 시스템으로 전향하는 사고의 전환이 우선되어야 할 것이다. 또한 광범위한 정보요구를 수용하기 위해서는 이미 추진되어 있는 광역 및 기초자치단체와 통계청, 건설교통부, 법제처 등 유관정보시스템과의 광역 정보네트워크 구축을 통해 중복투자의 방지와 효율적인 관광정보서비스의 구축방안이 추진되어야 한다.

2. 관리수준의 문제

이는 현재 진행되고 있는 우리 나라의 관광정보화정책이 제대로 집행되지 못하고 있다는 것이다. 이는 우리 나라의 중앙 및 지방정부들이 수직적인 체제아래에서 길들여져 경쟁과 협동이라는 새로운 가치를 적극적으로 받아들일 준비가 충분하지 못해 급변하는 정치 · 행정 · 경제환경에 대응할만한 관광정보화 정책 집행능력을 갖추고 있지 못한 것이다. 특히 중앙 및 지방정부의 관광정보화 정책의 시행은 이론적인 과제를 넘어서 국내외적인 정치 · 경 제 · 사회환경의 변화와 함께 관광산업의 발전을 위한 실질적인 관리가 요청되고 있어 이에 걸맞는 운영을 해야만 하는데도 불구하고, 기존에 운영되고 있는 관광관련 정보통신란이 부실하게 운영되고 있는데서도 확인할 수 있다(이웅규, 2001).

관광부문에서 정보 제공기관별로 데이터베이스를 구축함에 따라 자료를 공유하거나, 연계하여 활용하지는 못하고 있다. 지금까지 우리나라의 관광정보는 관광자를 위한 관광안내 정보에 초점이 맞추어져 진행되었다. 그러나 관광정책 및 법제도, 관광산업 현황 및 동향, 관광개발 및 투자, 관광통계, 관광부문 문헌정보 등 다양한 관광정보 수요가 존재하고 있음에도 이러한 관광정보 수요에 적극적으로 대응하지 못하고 있으므로 관광부분 지식관리체계가 시급히 정비되어야 한다. 특히 문화관광부의 관광정보는 공개자료실, 관광통계정보 등을 통해 관광분야의 정보를 이용할 수는 있지만 분야별 · 업무별로 세분화된 정보 제공은 이루어지지 않고 있어 관련된 정보를 얻기 위해서는 부가적인 노력이 필요하고, 년도별로 누적된 정보는 공개되고 있지 않아 정보 이용에 대한 한계를 보여주고 있다. 이와 같이 문화관광부의 관광정보는 다양한 양질의 정보를 활용할 수 있는 공간이 아닌 현재 관광국에서 이루어지는 업무나 주요정책을 제시해 주는 역할을 하고 있다. 따라서, 문화관광부에서 제공하는 정보의 내용은 현재 관광분야에서 진행되어지고 있는 정책 현안을 중심으로 보다 세분화되고 신뢰성 있는 정보를 제공해야 한다. 특히 관광산업체별 각 부문의 부가가치를 창출하기 위해 각각의 사업체별로 역량을 결집해 나갈 수 있는 부문별 관광정보 운영전략이 필요하다. 특히 정보기술 활용측면에서는 관광관련 지식정보 관리, 관광정보의 교류촉진, 관광관련자료의 연동체계 강화 등이 필요한 시점이다.

또한 각각의 관광관련기관들이 독립된 업무를 수행함으로써 제공되는 정보 또한 각각 다르게 나타나고 있음을 알 수 있다. 이는 관광정보서비스의 다양화라고 보기보다는 관광관련정보의 분산이라고 볼 수 있다. 한마디로 관광부문의 관련정보를 통합할 수 있는 정보서비스 기반의 부재라고 할 수 있으며, 이는 정보의 효율적 제공을 가로막는 요인이 되고 있다. 각 정부기관 및 공공기관의 관광관련 자료의 디지털화 수준은 최근 들어 상당부분 향상되고 있으나, 내용적인 면에서는 아직 미흡한 수

준에 있다. 대표적인 예로 지방정부의 관광안내정보의 경우 이미 구축된 정보의 양적 · 질적인 면에서 지역별 편차가 상당부문 존재하고 있으며, 또한 DB로 구축되어 있지 않아 자료원천의 부가가치를 창출시킬 수 있는 2차 가공이 어려우며, 각 지자체간 혹은 관광산업부문에서 연계 및 연동이 제한되어 실질적인 활용도는 제한될 수밖에 없는 실정이다. 또한 관광산업부문에서도 일부 대규모 업체를 제외하고는 자체적으로 정보화를 추진하기에는 그 규모에 있어 영세성을 벗어나지 못하고 있어 관광정보화의 흐름에서 소외될 가능성을 배제할 수 없다(류광훈, 2001). 이와 같은 현상은 결국 관광부문의 정보화기반이 취약함을 나타내고 있는 것으로 각종 관광관련 정보의 체계적인 관리와 신뢰성 있는 정보의 구축으로 활발한 정보교류가 가능토록 해야 할 것이다. 이를 위해 관련지역 및 관련기관이 보유하고 있는 각종 관광정보의 조속한 디지털화를 통하여 자료의 지속적인 취합 및 관리체계를 구축하여야 할 것이다. 또한 각 기관간 상호협조를 통하여 관광부문 정보화 사업의 지속적인 확대를 통해 지역별, 분야별 정보화 격차를 해소시켜 이러한 정보를 원활히 유통시킬 수 있게 함으로써 관광산업체에서도 이러한 신뢰성 있는 정보를 자유롭게 활용할 수 있도록 해야할 것이다.

3. 제도수준의 문제

중앙 및 지방정부의 관광정보화 정책의 집행을 효과적으로 추진할 수 있는 담당기구가 없다는 것이다. 중앙 및 지방정부, 공공기관 등이 관광정보서비스 제공기관으로서 관광자에게 정보를 제공하고 있지만, 그 작성과정이 다르고 중복된 작업을 함으로써 많은 자원이 낭비되고 있는 실정이다. 또한 중앙 및 지방정부, 관광관련 유관기관, 관광사업체 등 개별 사업추진 주체들에 의해 산발적으로 정보화 사업이 추진되어 관광정보의 원활한 교류 및 공유활동이 제대로 이루어지지 못하고 있다(한국일보, 1997. 8.18). 현재 세계 각국의 관광정보화의 핵심은 한 부문의 정보만을 제공하는 것이 아니라 관련분야의 종합적인 정보제공을 통하여 이용자가 필요로 하는 정보를 한곳에서 이용할 수 있도록 하고, 관광관련정보 기관간의 네트워크 강화를 통해 정보공유가 원활히 이루어 질 수 있게 하는데 있다.

예를 들면 각 지방자치 단체가 해당지역의 정보만을 위주로 관광정보시스템을 구축하여 서비스함에 따라 이용자는 자신의 여행일정이 두 개 이상의 지방자치단체에 걸치는 경우 각 해당 지방자치단체의 관광정보 홈페이지를 따로따로 검색해야 하는 불편이 있으며 지방자치단체의 관광업무 담당자의 입장에서도 인근 지방자치단체가 구축하고 있는 관광정보를 공유하고자 해도 데이터의 형식이 상이하고 시스템의 기종이 달라 서로 연계하기 어려워 관광상품을 기획하거나 정책을 입안하려 할 경우에도 정보수집의 어려움이 따르게 된다.

현재 관광정보의 교류 및 공유체계 부문에서 문제점으로 지적될 수 있는 부분은 크게 포털사이트 부재, 각종 관광정보의 비표준화, 정보교류를 위한 중앙지원조직 미설립 등이다. 특히, 공공부문이라 할 수 있는 문화관광부, 지방자치단체, 한국관광공사, 한국관광협회중앙회 등 관광관련 국내 정보시스템과의 연계활용을 통한 정보교류체계가 거의 이루어지고 있지 않은 실정이며, 이들의 정보를 통합 제공할 수 있는 Portal site도 전무한 실정이다. 또한 관광산업부문에 있어서도 여행사나 호텔 등의 정보시스템을 통합적으로 묶어 시너지효과를 내는 Hub site의 부재로 관련 유사정보시스템간의 교류체계가 확립되어 있지 못한 실정이다. 여기에서 중앙정부나 지방정부, 민간기관, 관광기업 차원의 관광정보 데이터베이스 운영을 공유화하는

것이 요청되고 있는 실정이다(김덕기, 2003). 즉, 관광부문 정보화에 대한 국가적 표준이 마련되어 있지 않은 상황하에서 관광정보 제공기관이 개별적으로 정보화 사업을 추진함으로 인해 관광정보의 통합화가 이루어지지 않고 있다.

디지털 경제시대의 중요한 경쟁력 요소로서 노동비용의 상승, 기술력 부족으로 어려움을 겪는 중소기업들도 정보화를 통해 비용절감, 생산성 향상을 이루고 있어 관광산업의 경쟁력을 높이기 위한 우선과제로서 관광사업체의 사내 정보화 수준을 향상시켜 생산성 및 경영 효율성 증대를 도모하여야 할 것이다. 그러나 법제도적인 측면은 아직 이러한 변화를 적극 뒷받침하기에는 그 수준이 미흡한 실정이다. 관광안내정보이외의 정책지원시스템으로 전향을 위한 관광정보 데이터베이스 구축 및 편리한 이용환경 조성 등은 법제도적 지원 없이는 현실적으로 어려움이 상당부분 존재하고 있어 이에 대한 대책마련이 시급한 실정이다.

현재 문화관광부에서 추진하고 있는 종합관광정보시스템 구축사업에서는 정책지원시스템으로의 전향을 위해 관광통계, 관광법령, 관광개발투자, 관광자원지리정보 등을 구축하고 있으나, 아직 정책적 지원이 미흡해 여러 가지 면에서 어려움을 겪고 있다. 향후 관광정보화 사업의 효율적인 추진을 위해서는 관광관련 법규의 관광정보화 관련 법조항 개정 및 신설이 요구된다. 현재 관광관련 현행 법상으로는 관광부문 정보화관련 법률은 전무한 상태이며 관광산업을 육성하기 위해 각 각종 사실정보를 수집, 축적, 가공하여 관광정보가 원활히 유통될 수 있도록 근거규정을 마련해야 할 것이다. 이에 따라 관광정보의 확충과 관광정보의 활용, 관광정보 조사관리, 관광정보화 추진을 위한 기금조성방안을 각각 관광기본법, 관광진흥법, 관광진흥개발기금법 등의 조항에 신설 또는 개정토록 하는 방안을 고려할 수 있다. 특히 관광사업체의 영세성, 정보화 마인드의 부족 등 자체적인 관광산업 정보화 실현이 어려운 e-비지니스의 기반조성을 위해 정부차원의 적극적인 지원방안 마련이 요구되고 있다. 관광사업체의 기업정보 시스템의 기술도입과 현재 미미한 관광산업의 정보화 수준을 제고할 수 있는 방안이 강구되어야 하며, 이를 위해서는 관광산업부문의 IT 개발 분야 사업체에 대하여 대여 또는 보조 등의 재정적인 지원이 가능하도록 관광진흥 개발기금의 운영사업을 확대 조정하여야 할 필요가 있다.

또한 국가별 정보인프라 수준과 인터넷 사용환경에 있어서는 미국, 캐나다, 핀란드, 오스트리아, 호주, 싱가포르 등은 다른 국가에 비해 상대적 우위를 보이고 있으며 이러한 정보화 환경을 중심으로 관광부문의 폭넓은 전자상거래 시장을 확보하고 있는 추세이다. 이와 관련하여 국내 인터넷 전자상거래 시장은 2003년 약 3조 6천억원 정도의 규모로 성장할 것으로 예상되고 있으며, 기존의 인터넷 상거래사이트와 Portal 사이트들이 여행상품을 판매하고 관광정보를 제공하는 추세가 급속도로 확산될 것으로 예상된다. 결국 관광산업의 경쟁력 및 생산성을 높이기 위해서는 궁극적으로 e-marketplace에서 전자상거래가 활성화 될 수 있도록 e-비지니스 기반을 조성하는 것이 시급하나 아직 제도적인 기반조성이 이루어지지 못하였으므로 관광산업의 진흥 및 지원을 위한 법 · 제도 등에 관광정보 데이터베이스 구축 및 편리한 이용환경 조성 등 정보화 관련조항을 포함시켜 정책적 측면에서 지원이 필요한 시기이다.

Ⅳ. 관광산업의 정보화 정책방향

미래 한국 관광산업의 정보화정책의 기본방향은 관광자의 활동영역에 더욱더 자유로움(移動性)을 부여해 나가는 과정으로 진행되어야만 하고, 관광산업내 이업종간(異業種間)의 연계성확보로 동일산업으로서의 유대관계를 튼튼히 해야한다. 또한 관광자가 요구하는 정보의 신속·정확한 제공으로 인한 관광산업의 전문성 제고에 역량을 강화해야 할 것이며(이웅규, 1996), 관광정보시스템의 발달로 인한 관광사업의 영역이 확대될 것에 대비한 '관광정보서비스업'의 법적·제도적 정비도 준비해야 할 것이다(문화체육부·한국관광공사, 1996). 이와 같이 관광산업의 정보화정책의 기본방향을 크게 두가지로 나누어 보면 다음과 같다.

1. 관광정보서비스의 제공체계

1) 관광정보화의 기반구축

21세기 문화경쟁시대에 관광산업계가 직면한 핵심은 정보화를 통한 경쟁우위의 창출이다. 특히 급진적으로 증가하는 전자상거래 시장 규모에 맞추어 정보화의 대응도 뒤따라야 한다. 이에 관광부문도 역시 여행업, 호텔업, 항공업 등 자체 전자상거래 기반과 신뢰성 있는 관광정보서비스의 제공이 뒤따라야 할 시점이다.

따라서 이를 위한 관광정보화의 기반구축(김향자, 2003)은 첫째로, 일정규모의 초기투자가 필요한 IT를 도입하기 위한 정부차원의 ASP(Application Shared Program)의 지원을 통해 균등한 정보화의 혜택을 가질 수 있게 해야 한다. 둘째로, 관광사업체의 내부적인 최적화와 더불어 경쟁력 강화를 위해 보완적인 관계에 있는 동종 사업체들과의 제휴가 활성화되도록 정부차원의 세금감면 및 재정적 지원이 이루어져야 한다. 이는 관광사업체 상호간의 네트워크를 통한 협력체계구성으로 공동투자, 파트너쉽, 제휴, 구매, 상품판매 등의 다양한 e-비지니스 활동을 가능하게 하며 이는 규모의 경제에 의한 경비절감뿐만 아니라 공동구매와 마케팅 등의 다양한 활동을 가능하게 할 수 있다. 이러한 동종업체의 네트워크 형성은 산발적으로 제공되고 있는 각 업체별 관광정보서비스의 수준을 획기적으로 증진시켜 줄 것이며, B2B 형태의 컨소시움 구성은 업종별 경쟁력을 갖는데 매우 큰 도움이 될 것이다. 셋째로, 업종별 Portal 사이트 구축을 통해 관광업체별 제공정보의 공유체계를 구축해야한다. 현재 여행사나 호텔기업 등의 정보시스템을 통합적으로 묶어 시너지효과를 내는 Portal site는 전무한 실정으로 관련 유사정보시스템간의 교류체계가 확립되어 있지 않아, 개별적인 중복투자가 이루어지고 있는 상황이다. B2B 형태의 네트워크를 통한 컨소시엄 구성은 여행업 Portal, 숙박업 Portal, 항공업 Portal 등의 동종업계 Portal 사이트구축을 발생시켜 관광자들이 예약정보 및 관련정보를 보다 편리하게 이용할 수 있을 것이다. 또한 한국관광공사의 관광안내정보시스템과 종합관광정보시스템의 신뢰성 있는 관광정보, 즉 관광자원정보, 관광안내정보, 관광통계정보 등의 활용을 가능하게 함으로써, 관광업체로서는 저비용 고효율의 관광정보서비스제공을 가능케 할 것이다. 넷째로, 현재 산발적으로 이루어지고 있는 관광 부문의 정보서비스를 일원화하여 정확하고 신뢰성 있는 정보확보 및 정보 제공체계를 구

축하기 위한 종합관광정보시스템의 구축이 필요하다. 여기에는 관광자원정보시스템, 관광안내정보지원시스템, 관광정책정보시스템, 관광산업정보시스템을 구축하여 다양한 정보수요에 효율적으로 대응하고 관광부문의 지식정보자원을 창출하고, 관리하고, 활용할 수 있는 기반을 마련하는 것을 포함한다(안종윤, 1997).

2) 전세계적 관광정보서비스 교류협력체계 구축

우리나라의 관광정보서비스 제공의 수준향상을 위해서는 전담기관 선정을 통한 관광지식정보의 디지털화 및 관광정보의 원활한 유통뿐만 아니라 관광정보화에 있어 선진국과의 원활한 교류협력체계를 구축해야 한다.

이를 위해서 관광정보화를 추진하는 선진국을 대상으로 관광정보화에 대한 정기적인 회의를 개최하고 공동 협력사업을 추진하여 그 정보화 인식의 확대와 관광정보화 사업추진의 효율성을 증진시키도록 해야한다. 이러한 교류협력대상기관은 관광정보화 담당 정부부처를 중심으로 하되, 협회, 기업, 연구기관, 학계 등을 포함하여 관광부문 전반에서의 관광정보화 공동발전방안을 모색해야 한다. 또한 각국의 정보화 사업현황을 검토하여 국내 관광정보화 사업정책 및 사업추진에 적극 반영토록 하여야 하며, 각국의 정보기술개발 및 활용현황을 검토하여 이를 공유함으로써 국내 관광정보화 사업추진의 효율성을 확보해야 한다.

전세계 선진국가들은 국제적인 협력활동을 통해 자국의 관광정보화 사업의 효율성을 높이기 위한 노력을 기울이고 있는 실정이다(APEC, 2002). 그러나 우리나라의 관광부문 국제협력사업은 아직 초기단계에 머물러 있어 국제교류를 위한 기반을 구축하고 관광정보 공유 및 정보화 정책 논의, 관광정보화 연구 · 개발부문은 미진한 실정이다. 〈표 2〉에서 보는 바와 같이 세계관광기구(WTO), 경제협력개발기구(OECD)의 관광위원회, 아시아태평양경제협력기구(APEC)관광실무그룹 등에서 관광부문의 정보화 협력을 의제로 제안하여 적극적인 관광정보화 협력체계를 구축할 수 있도록 적극 노력해야 한다(김향자, 2002).

〈표 2〉 정보화 협력대상 국제관광기구

기구명	내 용	비 고
세계관광기구 (WTO)	• 세계 관광통계, 교육, 연구, 지속가능한 관광개발을 위한 정책 제시 • 관광기구로는 제일 많은 회원국 가입	한국은 동아시아 태평양(CAP) 위원회에 포함
경제협력개발기구 (OECD)	• 관광실무위원회 운영(The OECD Trourism Commitee) • 관광산업 주요현안에 대한 공동포럼 개최	
아시아, 태평양 경제협력기구 (APEC)	• 18개 회원국이 참여한 관광정보네트워크(TIN: Trousim Information Network) 운영. 회원국의 국내외 관광기구 링크 • 최근 10년내의 각회원국의 관광통계, 관광연구 등의 정보공유, TIN활성화를 위한 공동연구 수행	

* 자료: 김향자(2002), www.travelkorea.or.kr[cited 2003.11.12]

이와 같은 관광정보화 협력의제로는 관광정보의 공동활용, 관광부문 정보화를 위한 기술개발, 관광부문 전자상거래 대응, 국가간 관광정보 교류확대 등을 고려할 수 있으며, 정보, 기술, 인적 교류 등의 활성화를 촉진할 국가간 공동 협력 사업의 전개로 향후 국내 관광 정보화 사업에 대한 지속적인 전개와 국제적 위상 확보를 위한 선진화를 도모할 수 있어야 한다. 특히 21세기 동북아시아 관광정보서비스교류의 중심국으로서의 위상확보를 위해 한국, 일본, 중국, 싱가포르를 대상으로 하는 동북아 Hub-Site를 구축하고 해당국가들과 공동으로 관광정보화 시범사업을 발굴 추진하여 국가간 관광자원정보 및 정책교류를 적극 추진해야 한다.

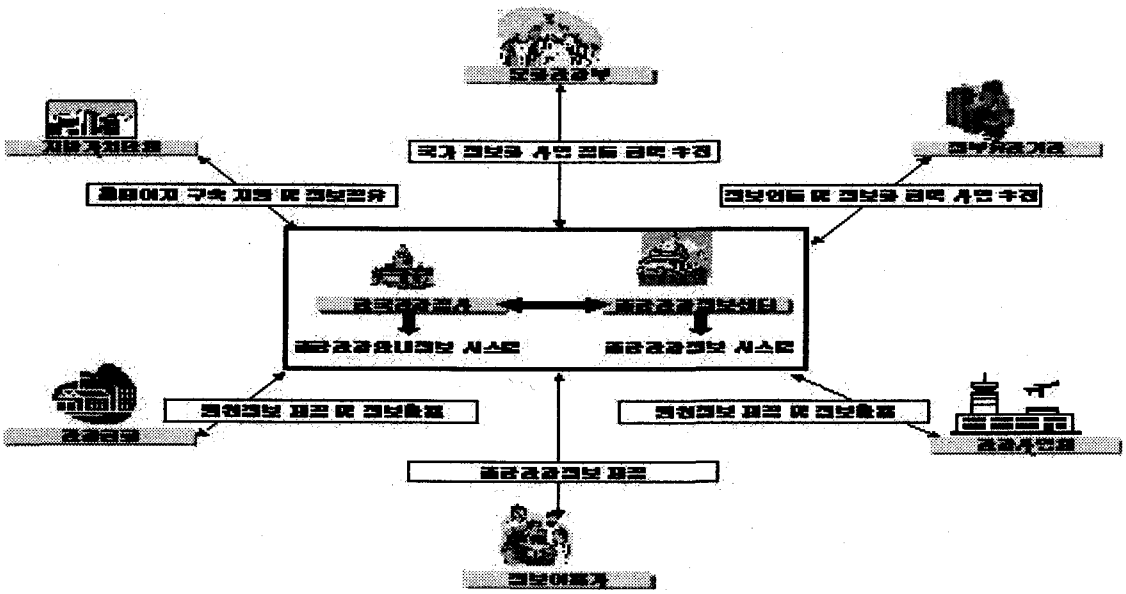
1. 관광정보서비스의 이용체계

1) 전담기구 설치를 통한 관광자 지향 정보서비스 제공

관광정보서비스이용의 질 향상을 위해서는 중앙정부, 지방정부, 유관기관, 학계 및 연구기관, 관광산업체, 일반인들의 정보제공자 및 수요자간의 원활한 유통과정을 위해 각 정보제공 기관간 협력 체계가 구축되어야 하며, 최종적으로 이를 관리할 전담전문조직이 필요하다.

그동안 관광정보서비스제공의 중심축으로서 중앙 관리조직의 부재로 인하여 관광정보나 시스템에 대한 기본지침 및 전달활동이 미흡했다. 이는 곧 관광정보의 생성 및 유통에 대한 중앙기관 및 관련기관의 역할구도가 확립되어 있지 못하였기 때문이다. 이에 따라 관광정보서비스를 이용하는 관광자들의 불편을 초래하여 그들의 관광활동에 실질적인 도움이 되지 못하고 있는 상황이다. 따라서 관광정보서비스 이용자에게 관광정보서비스제공의 효율성을 극대화할 수 있는 방안으로 관광정보유통을 원활하게 지원해주는 관광정보서비스 전담기관의 역할을 제시하면 〈그림 1〉에서 보는 바와 같다(류광훈, 2003). 즉, 종합관광정보센터를 중심으로 유관기관들과의 관광정보자원의 공동활용 및 중복방지 방안, 유통기관간 역할분담 방안 등을 강구하는 등 효율적인 관광정보화 사업추진을 위해 적극적인 노력으로 관광자 이용의 극대만

〈그림 1〉 관광정보화 전담기관 및 관련 기관과의 역할



족을 위한 발전방향을 모색할 수 있다.

2) 관광정보화 담당 전문인력의 양성

관광정보화사업이 본격적으로 추진되는 2003년 이후 관광정보화 담당 인력양성공급기반을 강화하기 위해 각 대학의 관광관련학과에서 인터넷과 전자상거래 강의를 통하여 양질의 인적자원의 개발을 추진하고, 각 지방자치단체별로는 관광사업체와 학계를 연계하여 관광사업체의 e-비지니스 관련 기술 습득 및 관광정보 활용능력 제고를 위한 산학협동체계가 활발하게 추진되어야 한다. 또한 현재 진행되고 있는 중앙정부의 관광부서 및 유관기관 등의 관광종사자 대상의 관광정보화 교육사업은 관광인력의 효용성을 극대화하는데 실질적인 도움이 되고, 관광사업종사자 및 관계자의 관광정보화에 대한 마인드 확산에 도움이 되고 있음으로 이에 대한 지속적인 지원이 필요하다. 이를 위해 정부는 인력확보와 교육을 위한 투자에 충분한 관심을 기울여야 한다. 현재 관광진흥개발기금 지원대상 중 관광사업종사자 및 관계자에 대한 교육훈련사업으로 관광정보화 교육을 확대 실시하도록 하고, 각 지역별로 혹은 업종별로 산학협동교육이 원활하게 이루어질 수 있도록 현업실습기회를 확대할 수 있도록 정책적 배려를 아끼지 말아야 한다 (김덕기, 2001). 동시에 가칭 '관광인력센터'를 설치 · 운영하여 정보화 부문의 인력을 항시 공급할 수 있도록 제도적인 장치를 갖추고, 전문성향상을 위한 재교육뿐만 아니라 체계적인 교육을 통해 효과적인 관광정보화 전문인력의 확보를 이루어야 할 시기이다.

V. 결론

21세기 디지털 시대에 관광산업의 경쟁력을 확보하기 위해서는 관광부문의 지식정보 창출 및 관리, 활용을 위한 지원방안이 적극 모색되어야 할 것이며, 정부와 민간의 관광정보화 수 준 제고가 필수적임에도 불구하고 관광부문의 정보화는 콘텐츠, 전문인력, 유통구조, 기술력 측면에서 타 산업과 비교하여 낙후되어 있으며, 관광안내정보분야를 제외한 관광정책 및 산업 측면에서는 정보수요자의 요구를 충족시킬 수 있는 정보가 거의 없는 실정이다.

이러한 상황에서 우리나라 관광산업은 성장산업으로서 국가경제에서의 기여도가 점차 커지고 있고, 대외적으로는 2002 월드컵과 2003 대구유니버시아드 개최로 우리나라의 국제적 인지도가 높아지고 관광 이미지 개선이 이루어지고 있어 국제관광이 증가할 전망이다. 뿐만 아니라 국내에서는 주5일 근무제 도입 등으로 국내관광이 활성화되고 있어 관광정보서비스에 대한 중앙 및 지방정부, 관광사업체 등의 관광정보화를 위한 정보화정책 방향연구가 반드시 필요한 시점이다.

이에 본 연구는 중앙정부의 · 종합관광정보시스템 · 구축사업의 유지 · 관리와 지속적인 관심과 투자를 위한 관광정보화 정책방향을 크게 관광정보서비스 제공체계와 이용체계로 나누어 제시하였다. 이를 통해 국내 · 외 관광자의 관광정보서비스 요구를 충족시킬 뿐만 아니라 관광기업의 부가가치 창출 기회를 확대하는 데 기여하여 동북아시아의 관광중심국가로 나갈 수 있는 우위성을 선점할 수 있는 계기를 마련하고자 하였다.

참고문헌

1. 김덕기, 「관광산업 인력전문화 방안」, 한국관광연구원, 2001.

2. ____, "국가정보화 추진방향", 계간「한국관광정책」, 한국문화관광정책연구원, 2003년 1호.

3. 김향자, "한국 관광정보의 국제경쟁력 강화방안", 2002.12, www.travelkorea.or.kr[cited 2003.11.12]

4. ____, "국가 관광정보화 전략계획의 방향", 계간「한국관광정책」, 한국문화관광정책연구원, 2003년 3호.

5. 김향자 · 손정환, 「관광안내정보 시스템 구축방안」, 한국관광연구원, 1999.

6. 다니엘 벨 저, 「정보화사회와 문화의 미래」, 서규환 역, 디자인하우스, 1992.

7. 류광훈, "종합관광정보시스템 구축방향", 계간「한국관광정책」, 한국문화관광정책연구원, 2003년 3호.

8. ____, "관광정보의 효율적 관리방안", 한국관광공사 '21세기 한국관광정보의 경쟁력 제고를 위한 심포지움', 2001.

9. 문화관광부, "2002 문화정보화 촉진시행계획", 2001.9.

10. _____, "2003 문화정보화 촉진시행계획(안)", 2002.12.

11. _____, 「국가관광정보화 전략계획(안)」, 2002.

12. 문화체육부 · 한국관광공사, 「지방화시대의 관광개발」, 1996.

13. 성호제, "성호제의 관광업과 인터넷: 중소업체의 경영정보화 ②", 여행신문 2001. 6. 28.

14. 안종윤, 「관광정책론-공공정책과 경영정책-」, 박영사, 1997, pp.281-332.

15. 이연택, 「관광기업환경론」, 박영사, 1993.

16. 이웅규, "한국 여행업의 조직내 커뮤니케이션 향상 방안에 관한 연구", 한양대학교 대학원 석사학위논문, 1992.

17. _____, "한국 관광산업의 정보시스템 구축방안에 관한 연구", 「관광연구논총」, 한양대학교 관광연구소, 1996.

18. _____, "지방정부 인터넷 관광정보서비스의 중요 성공요인에 관한 연구", 한양대학교 대학원 박사학위논문, 2001.

19. 조원애, "관광산업 정보화 추진방안- 숙박업",계간「한국관광정책」, 한국문화관광정책연구원, 2003년 3호.

20. 주장건, 「관광정보시스템」, 일신사, 1994.

21. 진병렬, "관광산업 정보화 추진방안- 여행업", 계간 「한국관광정책」, 한국문화관광정책연구원, 2003년 3호.

22. 한국관광공사, "2000년대의 관광산업", 「관광정보」, 1993. 11 · 12, pp.67-96.

23. 한국일보, "강원도가 운영하는 정보통신란 부실", 1997.8.18.

24. 한국전자거래진흥원, '국내 e-business 현황에 대한 통계조사결과', 2002.1, www.kiec.or.kr[cited 2003.11.13]

25. APEC, 「Application of e-commerce strategies to small and medium sized tourism enterprised(SMTEs) in the APEC region」. APEC Tourism Working Group, 2002.

26. Buhalis, Dimitrios, *eTourism : information technologies for strategic tourism management*, Financial Times : Prentice Hall, 2003, pp.6-8.

27. Poon Auliana, *"Tourism and Information Technoligies"*, Annals of Tourism Research, Vol. 15, 1988.