

MICE산업의 정보공동활용에 관한 연구

A Study on Information Sharing in the MICE Industry

김길래* · 정소연**

Kil-Lae Kim · So-Yeon Jeong

차 례

- | | |
|-----------|------------|
| 1. 서론 | 4. 분석결과 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 결론 및 논의 |
| 3. 연구방법 | · 참고문헌 |

초 록

최근에 MICE산업에서의 정보공동활용의 중요성이 증가하고 있다. 그러나 MICE산업 전체가 정보 제공에 합의할 수 있는 해결책을 제공하는 것은 매우 어려운 상황이다. 따라서 본 연구에서는 MICE 산업에서의 정보공유과정에서 나타나는 주요 문제점들을 분석하고 근거이론에 기초하여 국내 MICE산업에서 연구되지 않았던 패러다임 모델을 개발하고 MICE 정보공유체계의 세부구성안을 제시하였다.

키 워 드

MICE산업, 정보공동활용, 정보공유체계

* 서울시립대학교 경영학 박사

(Ph. D., Dept. of Business Administration, University of Seoul, icarusk@empal.com)

** 경희대학교 호텔관광대학 박사수료

(Ph. D. Candidate, Dept. of Hospitality & Tourism Management, Kyung Hee University, momo33@empal.com)

• 논문접수일자: 2009년 10월 17일

• 최종심사일자: 2010년 1월 11일

• 게재확정일자: 2010년 1월 18일

ABSTRACT

The importance of MICE information sharing has recently emerged in MICE industry. However it is very difficult to provide a solution that would enable MICE industry to come to an agreement to share MICE information. In this context, the purpose of this study is to analyze the major problems in information sharing process of MICE industry and to develop the paradigm model by ground theory approach and to propose a guideline for MICE information sharing which have not been treated as a research topic in the domestic MICE areas sofar.

KEYWORDS

MICE Industry, Information Sharing, Information Sharing Framework

1. 서론

MICE(Meeting, Incentive Travel, Convention & Exhibition)산업의 경쟁력 강화를 위해 각종 정보의 통합 및 연계를 통한 공동활용의 중요성이 증대되고 있으며, 이에 따라 MICE산업에서 생산 및 유통되는 정보를 체계적으로 관리해야 한다는 인식도 확산되고 있다. 특히 MICE산업의 정확한 경제적 파급효과 분석과 의사결정 및 마케팅 활동 지원을 위한 MICE산업 관련 다양한 정보의 수집과 관리 그리고 합리적인 이해관계자 관리는 MICE 산업 전체의 경쟁력에 영향을 준다는 점에서 주목을 끌고 있다.

오스트리아 관광청, 독일의 베를린 컨벤션 뷰로 등 해외 MICE산업 선진국 및 도시들은 웹 기반 정보공유시스템을 이용하여 정보를 수집하고 배포하고 있으며 이러한 정보공급망

을 통한 MICE산업 정보수집 및 공유활동이 MICE 선진국들을 중심으로 적극적으로 추진되고 있다. 국내의 MICE산업에서도 중앙정부 및 지방정부 MICE산업 관련 기관에서 산업의 고도화 및 투명성 확보를 위해 MICE산업 관련 정보를 수집하여 MICE산업 구성기업들에게 제공하기 위해 MICE 정보공유시스템을 운영하고 있거나 새롭게 구축하는 사례가 증가하고 있다.

그러나 MICE 정보공유시스템의 구축 및 운영과정에서 정보제공과 관련된 이해관계자의 합의 부족, 정보관리체계 부재, 사용자 요구사항 반영 부족 등과 같은 많은 문제점들이 예상되고 있으나 이에 대한 관련 연구가 부족한 상황이다. 특히 MICE산업에서의 정보공유를 위한 이해관계자별 역할정의와 정보의 수집, 저장, 배포과정과 관련된 정보공유체계에 대한 과정적이고 포괄적인 연구는 이루어지지

못하고 있는 상황이다.

아래의 <그림 1>과 같이 정보공유체계에 기초한 MICE 정보허브의 부재로 인해 MICE 정보의 생산과 전달에 필요한 비용이 증가하고 정보전달 시간이 지연되는 문제점과 전달과정에서의 재입력으로 인한 오류발생 가능성은 정보수집 과정의 비효율성을 초래하고 정보제공자인 공적 기관에 대한 신뢰성을 하락시켜 MICE산업의 글로벌 경쟁력 저하의 요인이 될 수 있다. 무엇보다 정보공유체계의 확립은 경제적 또는 기술적 관점에서 볼 때 국가적 수준에서 효율적이고 효과적인 정보교환 서비스의 촉진을 위해 기초적인 요구사항이다. 그러나 오늘날의 현실은 정보제공자들의 소극적 태도와 지자체별로 개발된 MICE 정보포털로 인해서 MICE산업 전체를 위한 통합적이고 의미 있는 정보제공에 많은 어려움을 겪고 있는 상황이다.

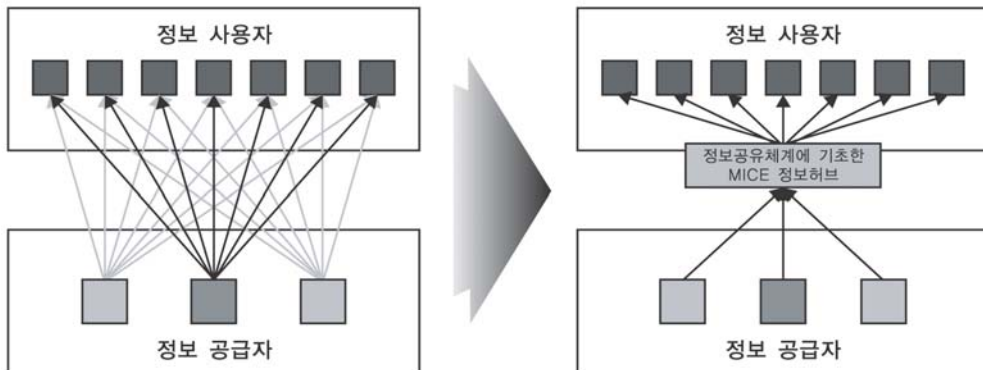
따라서 본 연구에서는 MICE산업 정보공유 과정을 다각적으로 분석하여 정보공유과정에 영향을 미치는 요건들을 밝혀내고 이를 해결

하기 위해 어떠한 전략들이 필요한지를 분석하여 궁극적으로 정보공유체계의 세부구성을 제시하는 것을 목적으로 한다. 연구목적을 달성하기 위하여 본 연구에서는 근거이론적 접근방법(ground theory approach)을 이용하여 CVB(Convention & Visitor Bureau: 컨벤션 전담기구), PCO(Professional Congress Organizer: 국제회의기획업체), 전시컨벤션센터 등의 MICE산업 현업전문가들과 정보시스템 전문가들을 대상으로 심층면접을 진행하고 개념들을 추출하여 범주화하였으며 이를 패러다임 요소로 분류하였다.

2. 이론적 배경

2.1 MICE산업에 대한 이해

오늘날 컨벤션 산업은 전 세계적으로 주목받고 있는 21세기 지식기반산업으로 평가받고



<그림 1> 정보공유체계에 기초한 MICE 정보허브의 구축방향

있으며, 컨벤션시장은 국내외적으로 성장속도가 빠른 시장으로 미래의 전략산업으로서의 중요성이 확대되고 있다. 그리고 컨벤션 산업의 지역경제에 미치는 직·간접적인 영향이 국내외적으로 확인되고 있다(Grado, Strauss and Lord 1988). 이에 따라 기존의 컨벤션 산업은 회의, 인센티브 여행, 컨벤션, 전시회를 모두 포함시켜 MICE(Meeting, Incentive Travel, Convention & Exhibition)산업으로 비즈니스 영역을 확대하고 있다(Mistilis & Dwyer 1999).

최근의 컨벤션은 단순한 국제회의 개최를 넘어서 각종 전시회, 스포츠행사, 문화예술행사, 인센티브 여행(incentive travel)과 함께 다양한 형태로 개최되고 있는 추세이므로 그 부가가치는 더욱 높다고 할 수 있다(황희곤, 김성섭 2002). MICE의 Meeting은 모든 종류의 모임을 통칭하는 가장 포괄적인 용어로서 회의 개최주체에 따라 기업회의, 협회회의, 정부조직의 회의, 비영리단체의 회의 등으로 구분할 수 있다. 인센티브 여행은 기업의 종사원 등의 포상의 일환으로 관광에 참여하는 단체 고객이며(정규엽 2001), 동기를 부여하고 보상하려는 목적으로 이루어지는 특수 목적 관광 세분시장이다(Metha, Loh and Mehta 1991).

컨벤션(convention)은 특별한 문제를 토론하기 위한 참가자의 회의를 의미하며, 보다 구체적으로 특별한 목적을 달성하기 위한 사회단체, 정당회원 간의 회의, 사업이나 무역에

관한 회의, 통상적으로 3개국 이상의 대표가 참가하는 정기적 또는 비정기적 회의라고 정의할 수 있다(Astroff and Abby 1998). 전시(exhibition)는 개별 혹은 조직 구매자를 대상으로 국가, 도시, 기업에 대한 홍보와 정보제공뿐만 아니라 신상품에 대한 소개, 판매자와 구매자의 실질적인 비즈니스 상담이 이루어질 수 있는 마켓플레이스로 정의할 수 있다.

선진국들은 일찍이 컨벤션 산업의 중요성을 인식하고 MICE산업으로 확대하여 막대한 부를 창출하고 있다. 컨벤션 산업의 고수익성 및 고부가가치에 대한 긍정적인 평가가 계속되면서 최근에 들어서는 선진국들뿐만 아니라 많은 개발도상국들이 자국의 경제 부흥을 위하여 컨벤션 산업을 차세대 전략산업으로 육성하겠다는 계획을 내놓고 있다. 국내에서도 MICE산업의 경제적 가치가 높기 평가되어 참여정부의 신성장동력 산업에 MICE산업을 포함시켜 장기적으로 육성시키려는 계획을 발표하였다. 이에 국내의 지자체들도 자신의 지역을 경쟁력 있는 MICE 목적지(Destination)로 발전시키고자 컨벤션 센터와 컨벤션 뷰로를 설립하고 여러 채널을 통한 마케팅 활동을 진행하고 있다.

2.2 정보공동활용의 개념과 의의

정보공동활용의 대상이 되는 행정정보에 대해서는 전자정부법 제2조 4항에서 ‘정부 및 공공기관이 직무상 작성 또는 취득하여 관리

중분류	소분류	정보분류	정보공급	정보수요
		세부내용	정보공급자	정보사용자
MICE 행사 정보	컨벤션 정보	<ul style="list-style-type: none"> · 행사명, 주기, 규모, 개최지 결정방식, 행사시기, 장소, 참가국, 참가인원, 유치/개최정보 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국관광공사 · 주최단체 · PCO/PEO 	<ul style="list-style-type: none"> · 공사 · PCO, CVB · 주최자
	방한인센티브행사 정보	<ul style="list-style-type: none"> · 해외여행사, 국내여행사, 시기, 지역, 인원, 호텔 등 		
	기업회의 행사정보	<ul style="list-style-type: none"> · 시기, 지역, 참가인원, 숙박호텔 등 		
	전시회정보	<ul style="list-style-type: none"> · 개최 및 향후 예정되어있는 국내 전시회 정보 		
MICE산업 정보	해외 MICE 산업정보	<ul style="list-style-type: none"> · 국가별 MICE 산업현황 <ul style="list-style-type: none"> - 지원정책, 산업동향, 언론기사자료 등 · 국가별 MICE 개최도시에 대한 정보 <ul style="list-style-type: none"> - 도시특징, 강점, 관광정보, MICE 시설 - 물가지표, 소비수준, 인구, 1인당 소득 등 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국관광공사 · Contents Provider 	<ul style="list-style-type: none"> · 공사 · PCO · CVB · 학계
	국내 MICE 산업정보	<ul style="list-style-type: none"> · 국내 MICE 산업현황(지원현황/정책 등) · 국내 시장 동향(국제회의 개최 현황, 경제규모 등) 		
MICE 기관·업계 및 인사정보	MICE 기관, 업계 및 인사 정보	<ul style="list-style-type: none"> · 정부기관, 지방 CVB, 지자체, 컨벤션센터, PCO, MICE 학계, MICE 유관단체, MICE 관련 국제기구, MICE 서비스제공업체 	<ul style="list-style-type: none"> · 한국관광공사 · 각 기관 · 전시컨벤션센터 · 한국관광공사 · PCO 	<ul style="list-style-type: none"> · 공사 · PCO · CVB · 학계
MICE 통계	국내 MICE통계	<ul style="list-style-type: none"> · 기간별, 유형별, 이해관계자별 MICE 실적 · 연도별, 월별 개최 실적 현황 · 국내의 참가자 규모별 개최 실적 현황 <ul style="list-style-type: none"> - 시/도 개최 실적 현황 - 시설별, 분야별, 유형별 개최 실적 등 · 소재지, 매출액, 인원, 주요사업 등 MICE 업계별 주요통계정보(국내 CVB, PCO, 센터, 정부기관, 학계, 서비스 업체, 국제기구, 주최기관 현황) 	<ul style="list-style-type: none"> · CVB · 전시컨벤션센터 · 한국관광공사 · PCO 	<ul style="list-style-type: none"> · 학계 · 전시컨벤션센터 · 한국관광공사 · PCO
	해외 MICE통계	<ul style="list-style-type: none"> · 해외 MICE 주요통계정보 <ul style="list-style-type: none"> - 해외 MICE 개최 실적 통계(국가별/유형별) - 해외 CVB 현황 - 해외 MICE 센터 현황 등 		

정보의 공동이용을 가능하게 하는 다양한 절차, 일련의 제도적 기반, 그리고 정보활용을 통한 MICE산업의 경쟁력 강화와 업무프로세스 개선 그리고 서비스 향상 목표를 달성하기 위한 정보관리활동으로 정의하고자 한다.

협업네트워크에 기초한 MICE 정보공유시스템을 통해 얻을 수 있는 정보공유의 혜택들은 첫째, 기업 자체적으로 보유하고 있는 정보보다 한국관광공사와 한국컨벤션산업협회 등과 같이 MICE산업의 공적기관에서 운영하고 있는 정보공유시스템과 같은 네트워크를 통해서 제공되는 정보가 질적인 면에서나 양적인 면에서 모두 뛰어나다. 둘째, 협업 네트워크를 통해서 자체적으로 수집하여 활용하는 것보다 저렴하고 신속하게 입수한 정보를 기업 경영에 활용할 수 있는 장점이 있다(Dyer 1996). 셋째, MICE 시장의 관심사항들을 협업네트워크내의 구성원들에게 빠르게 전파시켜 MICE 산업에서의 국가간 경쟁에 우위를 점할 수 있다. 정보수집 및 교환체계의 확보에 기초한 MICE 정보공유시스템의 효과는 풍부한 정보를 이용하여 빠르게 변화하는 비즈니스 환경에 대한 기업의 응답성을 향상시키고 인터넷의 상호작용성과 연결성으로 인해 비즈니스 파트너들과의 협력을 촉진하여 정보교환의 신속성과 정확도가 증가하며 이로 인하여 거래비용을 절감시키고 거래시간을 줄일 수 있다(Mahmood and Soon 1991; 김길래, 김충영 2007).

2.3 정보공동이용 관련연구

본 연구에서는 기존의 정보공동활용과 관련된 연구를 기술적, 조직적, 환경적인 분야로 재분류 하였다. 기술적 분야는 조직 내부와 외부에서 사용되고 있거나 미래에 사용될 수 있는 정보공유를 위한 정보기술과 인프라를 의미하며, 조직적 분류는 정보기술을 운영하는 조직 및 조직 구성원과 관련된 특성들을 의미한다. 그리고 환경적 분야는 정보공유를 수행하는 기업이 속해 있는 산업영역의 법률, 정책 등과 관련된 연구 분야를 의미한다.

기술적 분야에서는 기술상의 호환성의 부족 문제(한세억 2000), 자료 및 정보교환의 문제(Landsbergen 2001), 기술기반의 취약문제(최완일 1999), 보안시스템 구축의 미흡(Caffrey 1998) 등에 관한 연구가 진행되었다. 조직적 분야의 경우 예산의 부족(Landsbergen 2001), 기관별 시스템 구축을 위한 중복투자의 문제(최완일 1999), 상호신뢰 문제(Landsbergen 2001), 공공정보 DB 부족 및 관리체계의 미흡 문제(김성택 1998), 정보공동이용을 위한 구체적 집행에 필요한 인력부족(최종원 1996), 정보를 무료로 생각하는 정보공동활용에 대한 인식부족(Caffrey 1998), 전문인력의 확보문제(김현성 2002), 인적자원으로서 구성원의 경험부족(Landsbergen 2001), 정보이용자에 대한 신분확인과 국가기밀 유출에 대한 불안감(김현성 2002), 개인정보 및 프라이버시 침해의 방지문제(서진완 1997) 등의 연구가 진행

되었다.

환경적 분야의 경우 법령상의 근거 미비(김현성 2002), 정보관리종합기능을 수행하는 주체 및 추진체계, 정책의 결여(Landsbergen 2001), 외부영향의 문제, 국민지지의 확보문제, 정치적 지지의 부족문제(김성택 1998), 지적소유권 보호문제(최기조 1997), 정보유출사고의 책임소재의 불분명성, 정보악용을 방지하는 제도의 미흡, 허술한 보안제도(김현성 2002) 등이 연구되었다. 이상의 기존 연구에 알 수 있듯이 국가 전체를 대상으로 하는 행정정보 공유 관련 연구에 집중되어 있으며, MICE 산업에서의 정보공동활용과 관련된 연구는 부족한 상황이다.

3. 연구방법

3.1 분석방법 및 절차

근거이론은 1967년 미국에서 질적 분석방법이 활발하게 연구되던 시기에 시카고 대학의 Strauss와 콜롬비아 대학의 Glaser가 공동으로 연구하여 발전시킨 연구방법의 일환이다. 근거 이론적 접근방법은 다양한 현장자료를 수집하고 분석하는 과정을 통해 사람들이 자신들의 '기본적인 사회-심리학적 문제(basic social-psychological problem)' (Glaser 1992)를 해결하는 방식이다. 즉, '중심현상(central phenomena)'을 발견하기 위한 이론화 작업이다.

근거이론은 연구 참여자들이 자신들의 주된 문제를 스스로 어떻게 해결해 나가는지를 밝혀서 이론화를 해나가는 작업이기에 이러한 의미에서 '중심 문제적' 접근이라 할 수 있다. 따라서 근거이론 방법에서 자료수집의 활동은 이러한 '중심현상'에 관여하고 있는 여러 명의 개인들을 대상으로 동질적인 표본을 찾아 '이론적 표본'으로 삼는 것을 시작으로 한다(최귀순 2005).

근거 이론적 접근방법에 있어서 연구자는 여러 단계와 절차를 거쳐 자료를 수집하고 분석하게 되는데 이때 수집된 정보간의 내적 관련성(interrelationship)을 비교하고 분석하여 이를 통해 하나의 이론을 검증하거나 새로운 이론을 도출해 낸다. 즉 연구자의 작업이 분석과 해석단계에 접어들면 연구자의 관점이 점점 더 부각되게 된다(조용환 1999). 이 과정에서 다른 질적 연구방법과 마찬가지로 중요시되는 점은 연구 참여자의 '견해'가 반드시 포함되어야 한다는 것이다. 이를 위해 연구 참여자와의 면담, 현장관찰 등의 자료수집 방법이 선호되며 기타 문서 분석, 비디오 분석, 현장노트 등을 통해 자료를 수집하게 된다(Strauss and Corbin 1990).

본 연구에서 MICE산업의 현업전문가를 대상으로 한 심층면담은 2009년 9월 1일부터 9월 30일까지 실시되었는데 이론적 샘플링(theoretical sampling) 방법을 통해 샘플 수를 결정하였다. 즉, 조사 이전에 샘플 수를 미리 결정해 두지 않고 자료의 수집과 분석을 반복

하여 더 이상 새로운 내용을 얻을 수 없을 때까지 자료 수집을 계속하는 방법이다.

본 연구의 심층면접은 반구조화 면접법(semi-structured interview)으로 진행되었으며 총 9명의 심층면접 자료를 수집한 시점에서 심층면접은 종료되었다. 자료의 분류는 1차 분류에서 수집된 자료를 내용별로 분류하여 주된 관심사를 나누었고 2차 분류에서는 각 관심사 하위범주에 속하는 자료를 반복해서 읽으며 자료에 포함된 개념을 동일개념으로 묶어 상위범주로 범주화하였고 다시 이를 패러다임 요소로 분류하였다.

근거이론 방법에서 분석과정은 코딩(coding) 작업을 통해서 이루어진다. 이는 자료를 분석하고 개념화시켜 새로운 방식으로 재조합하는 것을 일컫는 용어로 자료로부터 이론이 정립되는 핵심과정이라고 할 수 있다. Strauss와 Corbin(1998)은 코딩작업을 개방코딩, 축 코

딩, 선택적 코딩으로 분류하였다. 따라서 본 연구에서는 Strauss와 Corbin의 3단계 분석 과정에 따라서 자료를 분석하였다.

3.2 자료수집

자료수집을 위해 본 연구에서는 MICE산업의 정보공유 환경에 놓여있는 MICE산업의 현업전문가를 연구 참여자로 선정하였다. MICE 산업 현업전문가의 큰 범위에 관하여 본 연구에서는 MICE 기획 및 운영과 관련된 업무 경력이 3년 이상이거나 MICE산업에서의 정보시스템 개발경력이 5년 이상인자 또는 MICE산업 및 정보시스템 교육경력이 10년 이상인 전문가로 설정하였다. 연구의 참여자로 총 9명의 전문가를 선정하였다. 연구 참여자의 개인적 특성은 아래의 <표 2>에 제시된 바와 같다.

<표 2> 연구 참여자의 특성

번호	성별	연령	경력	담당업무
1	남	55세	30년	MICE 정보시스템 기획
2	남	54세	29년	MICE 정보시스템 기획
3	남	53세	15년	전시회 마케팅
4	남	51세	27년	정보시스템 개발
5	여	31세	3년	컨벤션 마케팅
6	여	32세	4년	컨벤션 마케팅 및 기획
7	남	34세	6년	전시회 기획 및 운영
8	남	38세	8년	전시회 마케팅
9	남	38세	12년	컨벤션 유치 및 마케팅

3.3 연구의 신뢰성과 타당성

본 연구에서는 신뢰할 수 있는 질적 연구가 되기 위한 조건으로 Lincoln과 Guba(1985)가 제시한 사실적 가치(truth value), 적용가능성(applicability), 일관성(consistency), 중립성(neutrality)의 4가지 측면을 충족시키기 위하여 어떠한 노력을 하였는지를 제시하고자 한다.

사실적 가치는 연구 참여자들이 처한 맥락 안에서 얼마나 믿을만한 사실을 발견하였는가이며 양적 연구의 내적 타당도에 해당한다(Flick 2002; O'Leary 2004). 이는 실제 연구에서 신빙성(credibility)이라고 조작화될 수 있는데, 현상을 얼마나 생생하고 충실하게 기술하였고 해석하였는가를 의미한다(O'Leary 2004). 본 연구에서는 컨벤션 현업전문가들의 정보수집과정에 대한 다양한 경험을 추출하기 위하여 자신의 의견을 충분히 개진할 수 있는 업무 경력 3년차 이상을 연구 참여자로 선정하여 심층면접을 실시하였다.

적용성은 연구 결과가 연구가 이루어진 맥락 외의 다른 맥락과 다른 대상들에게도 적합한가, 그리고 독자들이 연구 결과를 읽고 그들의 자신의 경험 세계에서 의미 있고 적용 가능한 것으로 볼 수 있는가이며 양적 연구의 외적 타당도에 해당한다. 이는 실제 연구에서 전이가능성(transferability)이라고 조작화될 수 있다(O'Leary 2004). 본 연구에서는 분석된 결

과를 확인하기 위해 연구참여자 이외의 MICE 현업전문가들이 MICE 정보공유시스템 구축과 관련된 회의의 내용들을 참고하였다. 이 과정을 통하여 본 연구 결과가 연구자의 주관에 치우친 분석이 아니고 연구 참여자 이외의 다른 컨벤션 현업전문가의 경험과 유사함을 확인할 수 있었다.

일관성은 양적 연구의 신뢰도를 의미하는 것으로 연구 결과가 반복되는 정도이다. 질적 연구에서 일관성은 의존가능성(dependability)을 의미하며 이는 연구자에 의해 사용된 '분명한 자취(decision trail)'를 다른 연구자가 따라갈 수 있는 감사가능성(audibility)을 의미한다(Flick 2002). 본 연구에서는 자료에 대한 해석의 일관성을 높이기 위해 둘 이상의 연구자가 자료 분석에 참여하였으며, 동료 연구자로부터 개방 코딩, 축 코딩, 선택 코딩 과정에 대한 검토를 받았다.

중립성이란 신뢰할 수 있고, 사실적이며, 연구 참여자들에 의해 확인 가능한(혹은 확인된) 자료를 의미하며, 이는 연구과정과 결과에서 편견이 배제될 때 가능하다. 중립성은 확증가능성(confirmability)이라고 볼 수 있다(Flick 2002). 따라서 본 연구에서는 연구 참여자들과 면담 시 연구자의 주관과 편견을 배제하려고 노력하였으며, 반구조적인 면담으로 최대한 연구 참여자들의 경험을 그대로 반영하였다.

4. 분석결과

4.1 정보수집과정에서 나타난 개념 및 개념의 범주화

본 연구에서는 MICE산업에서 정보공유체에 관한 과정지향적인 질적 자료를 수집하

였다. 이렇게 수집된 자료들을 근거로 정보수집 과정에서 발견되는 연구 참여자들의 의식들, 의식들의 구조, 관계들을 중요하게 제시할 수 있는 74개의 개념들을 도출하였다. 이 개념들은 아래의 <표 3>과 같이 9개의 상위범주로 범주화하였고 이를 6개의 패러다임 요소로 다시 분류하였다.

<표 3> MICE산업 현업전문가들의 정보공유 인식에 나타난 개념 및 개념의 범주화

개념어	하위범주	상위범주	패러다임
정보공급자, 영업비밀, 정보유출, 보안	정보의 비밀성	정보제공에 대한 부정적 인식	인과적 조건
정보입력시간, 무임승차	정보제공에 많은 노력 필요	정보품질에 대한 부정적 인식	
정보수요자, 정보 포탈, 실시간(Real Time), 정보검색	정보의 최신성 부족		
마케팅정보 부족, 의사결정정보 부족	필요한 정보의 부족		
미국 CIC APEX, 싱가포르 전시회 ISO, IAPCO RFP, 표준화, XML	국의 MICE산업 데이터 표준화 노력	국내 MICE산업 데이터 표준화 부재	맥락적 조건
주최자, 행사 대행업체, 서비스 제공업체, 행사장	다양한 정보원천	전담기관 부재	
웹 기반, Single Sign-On, 정보허브	단일한 정보관리 창구 부재		
인력구조취약, 전문인력부족, 전문인력 양성	MICE 정보관리 전문가 부재	정보공유체계의 필요성 인식	중심 현상
정부주도, 일관성, 정보공유계획	체계적인 정보공유원칙		
전담기관, 공적기관	정보공유원칙의 일관성	정보의 재사용성에 대한 중요성 인식	중재적 조건
인식전환, 경쟁력 강화	MICE정보를 산업의 중요한 자산으로 인식		
중복입력 최소화, 중복요청 최소화, 정보활용 효율성	1회 입력으로 다양한 사용자가 다수 사용		
온라인 정보, 오프라인 정보, 설문, 브로셔	다양한 정보원 발굴		
정보시스템, 단일 시스템	정보공유시스템 구축	정보공유체계를 제공을 위한 정부기관의 노력	작용/상호작용 전략
내부적 합의, 산업전체의 합의	MICE산업 구성원들의 합의	정보공유체계에 대한 합의	
지속적 노력, 다양한 절차, 제도적 기반, 업무프로세스, 서비스 향상	지속적 참여에 대한 합의		
범위, 개념, 특징, 정보 소유권, 정보, 수집, 저장, 배포, 프로세스 관리, 역할 정의	정보생명주기별 역할 정의	정보공유체계의 세부구성	결과
산업의 자산, 정보관리의 표준화, 의사결정 지원, 정보품질 확보, 재사용, 단일기관, 책임과 권한, 신뢰, 서비스 향상	정보관리 원칙 정의		
협업, 정보원천 개발, 거버넌스 체계, 법적 체계, 정보공유 지원도구	성공요인 도출		

4.2 정보공유체계 구축 과정

Strauss와 Corbin(1990)의 근거이론 개발 과정에 따라 본 연구에서 드러난 중심현상은 ‘정보공유체계구축의 필요성 인식’이었다. 중심현상의 의미는 그 안에서 도출된 개념과 범주들 간의 관계를 형성해 나가는 총체적인 맥락과 흐름을 규명함으로써 이해되어질 수 있다. 따라서 중심현상에서 주요하게 제시된 주요 개념들과 상위 및 하위범주들을 도출해 내는 과정을 통해 문제의 중심적 접근으로부터 개념 간의 관계를 밝혀내었으며 그것을 통합된 하나의 이론으로 제시하기 위하여 근거이론적 방법에 기초하여 자료를 분석하고 이론화하였다. 이 같은 과정을 통해 본 연구에서는 자료의 내용을 반영하여 제시된 코딩 패러다임을 인과적 조건, 맥락적 요소, 중심현상, 상호작용 요소, 증재적 요소, 결과로 구성하여 MICE 산업에서의 정보공유체계의 세부구성을 도출해내고자 하였다.

4.2.1 인과적 조건

인과적 조건은 어떤 현상이 발생하거나 발전하도록 이끄는 사건들로 구성된다(Strauss and Corbin 1998). 본 연구의 근거자료를 분석한 결과 인과적 조건은 ‘정보제공에 대한 부정적 인식’, ‘정보품질에 대한 부정적 인식’으로 나타났다. 구체적으로 정보제공에 많은 노력이 필요하고 무임승차에 대한 우려를 하고 있으며, 보유한 정보를 공개하고 싶지 않은 것

으로 나타났다. 정보의 최신성이 부족하고 의 사결정 및 마케팅에 필요한 정보가 부족한 것으로 나타났다.

4.2.2 맥락적 조건

맥락적 조건은 중심현상에 미치는 상황이나 문제를 만들어 내는 특수한 조건으로 작용/상호작용 전략이 취해지도록 만드는 일련의 조건이다(Strauss and Corbin 1998). 본 연구에서는 MICE산업의 현업전문가의 ‘정보공유체계의 필요성 인식’을 겪게 되었던 배경 요소로서 ‘국내 MICE산업 데이터 표준화 부재’와 ‘전담기관 부재’로 제시하였다. 다양한 정보원천을 MICE산업에 효과적으로 활용하기 위해 국외의 경우 MICE산업의 데이터 표준화 노력이 진행되고 있으나 국내의 경우 단일한 MICE 산업 정보를 관리할 수 있는 전담창구가 존재하지 않으며, MICE 정보관리 전문가도 부족한 것으로 분석되었다.

4.2.3 중심현상

현상은 무엇이 진행되고 있는가를 나타내주는 것으로 참여자가 일련의 작용/상호작용 전략에 의해 조절되는 중심생각이나 사건이다(Strauss and Corbin 1998). 본 연구에서는 ‘정보공유체계의 필요성 인식’을 중심현상으로 도출하였다. 중심현상은 ‘체계적인 정보공유 원칙’과 ‘정보공유원칙의 일관성’으로 구체화되었다.

4.2.4 중재적 조건

중재적 조건은 어떤 현상이 속하는 보다 광범위한 구조적 상황으로 주어진 상황 또는 맥락적 조건에서 취해진 작용/상호작용의 전략을 조정하거나 강요하도록 작용한다(Strauss and Corbin 1998). 본 연구의 근거자료에 의한 분석 결과 'MICE 정보의 재사용성에 대한 중요성 인식', '정보공유체계 제공을 위한 정부기관의 노력'으로 나타났다. 구체적으로 MICE정보를 산업의 중요한 자산으로 인식, 1회 입력으로 다양한 사용자가 다수 사용, 다양한 정보원 발굴, 정보공유시스템 구축이 필요한 것으로 나타났다.

4.2.5 작용/상호작용 전략

작용/상호작용 전략은 중심현상이 맥락적 조건 안에서 현상에 대처하거나 다루기 위해 취해지는 의도적이고 고의적인 행위이다(Strauss and Corbin 1998). 본 연구에서의 참여자의 '정보공유체계의 필요성 인식'의 중심현상을 다루고 대처할 수 있는 상호작용 요소는 '정보공유체계에 대한 합의'이며 MICE산업 구성원들의 합의와 지속적 참여에 대한 합의와 같은 두 가지 측면으로 구체화되었다.

4.2.6 결과

결과는 어떤 현상에 대처하거나 그 현상을 다루기 위해 취해진 작용/상호작용 전략에 따라 나타나는 것이다. 본 연구에서는 연구 참여자들의 중심현상에 대한 작용/상호작용 요소

들을 통해 '정보공유체계의 세부구성'이라는 결과를 도출하였다. 구체적으로 정보생명주기별 역할 정의, 정보관리 원칙 정의, 성공요인 도출을 기대하는 것으로 나타났다. 이러한 인식에 기초하여 본 연구에서는 정보관리체계의 세부구성을 아래와 같이 제시한다.

1) 정보생명주기별 역할 정의

MICE산업에서의 정보공급망 단계별 정보공유와 관련된 이해관계자들의 역할을 정의하면 다음의 <표 4>와 같다.

2) 정보관리 원칙 정의

- MICE 정보를 MICE산업의 자산과 전략적 자원으로 관리
- MICE 정보관리 프로세스의 표준화 확립
- 신뢰성이 높고 시의적절하며 비용효과적인 고품질 정보수집
- MICE산업의 의사결정을 위한 정보생성 및 공급
- 일관된 방법으로 수집되고 1회 정보생성으로 다양한 목적과 다양한 사용자에게 반복 사용될 수 있는 재사용 원칙
- 개인정보보호, 지적재산권, 비밀성, 보안 요구사항 확보를 통한 정보접근 및 사용에 대한 신뢰 구축

3) 성공요인 도출

- MICE산업내 정보소유자들과의 파트너십과 협업을 통한 정보공유

〈표 4〉 정보생명주기별 역할 정의

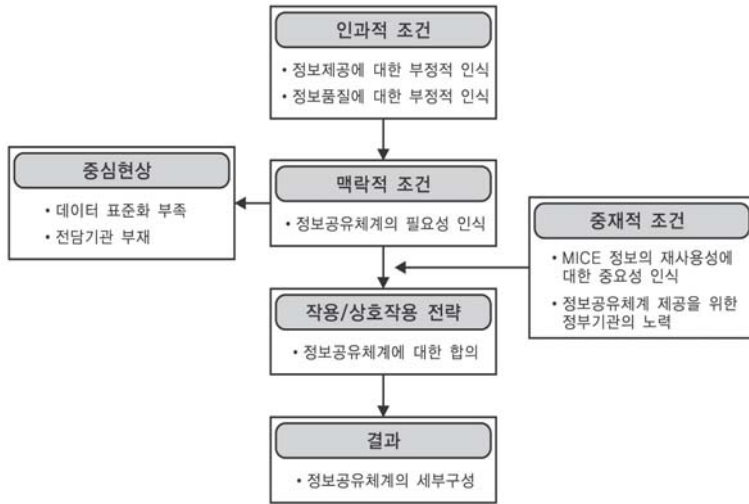
정보공급망 단계	업무정의	정보관리 기관	정보 공급자	정보 사용자
계획	수집할 정보에 대한 정의	●		
	정보수집 · 저장 · 배포에 대한 합의(안)	●		
	DB 표준화 동향 분석	●		
	정보공유에 대한 정의(무엇을, 누구와, 언제, 어떻게)	●		
신규/ 기존DB 수집	정보제공자 및 사용자에게 정보수집 및 사용목적 제시	●		
	정보제공자의 동의 획득	●	●	
	수집되는 정보의 품질 관리(정확성, 목적부합성)	●		
설계/저장	메타데이터 설계	●		
	데이터 백업	●		
접속 및 사용	주요 제공자와 명확한 서비스수준, 사용조건, 책임에 대한 정보 공유협약 체결	●	●	
	정보공유시스템을 통한 정보수집 및 제공	●	●	●
	정보접근 및 사용에 대한 조건 문서화	●		
	정보관리자 연락처 정보 제공	●		
	개인정보보호, 비밀성, 보안, 법적문제에 대한 공지	●		
	사용자별 차별화된 접근권한 제시 및 회원가입	●	●	●
유지관리	정보제공서비스의 중지나 콘텐츠의 변화 시에 필요한 정보제공자와 사용자 연락처 제공	●		
	보안, 품질, 접근성, 사용조건 준수에 대한 감사	●		

- 믿을 수 있는 정보원천(기관/개인/Survey) 개발 및 합의
- 공통 언어 및 표준화
- MICE 통합정보 관리를 위한 거버넌스 체제 형성
- 정보사용에 대한 법적 체계 구축
- 정보공유를 지원할 수 있는 도구 개발

4.3 MICE산업에서의 정보공유 과정에서 도출된 의미

4.3.1 패러다임에 의한 범주분석

개방코딩에서 분해되었던 자료를 재조합하고 범주들을 발전시키고 연결시키며 범주들 간의 관계를 밝혀내기 위하여 패러다임 모형을 분석도구로 사용하였다. 개방코딩에서 나



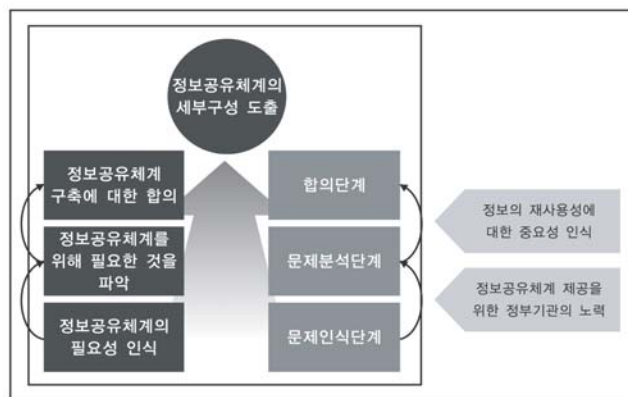
〈그림 2〉 MICE산업 정보공유에 대한 패러다임 모형

타난 9개의 범주를 패러다임 모형을 이용하여 분석한 결과 〈그림 2〉와 같이 나타났다.

4.3.2 과정분석

과정분석은 과정과 구조의 상호작용으로 작용/상호작용의 연속적인 연결을 의미한다. 본 연구에서는 연구 참여자들이 정보공유에 어려

움을 겪게 되는 시점에서부터 정보공유체계가 필요하게 된 원인을 밝혀내는 ‘문제인식단계’와 MICE산업에서 정보공유체계를 확보하기 위해서 필요한 것을 파악하는 ‘문제분석단계’ 그리고 정보공유체계를 확보하기 위해 MICE 산업 구성원들 간에 어떠한 합의가 도출되는 ‘합의단계’로 나타내었다(〈그림 3〉 참조).



〈그림 3〉 과정분석 단계

4.3.3 이야기 윤곽(story telling)을 통한 핵심범주

본 연구에서는 MICE산업에서의 정보공유 체계 구축에 관하여 이야기 윤곽을 실시하고 이를 통해 최종적인 의미를 도출함으로써 핵심범주를 발견하였다. MICE산업 현업전문가들은 정보의 비밀성, 정보제공에 많은 노력 필요, 정보의 최신성 부족, 필요한 정보의 부족으로 인하여 정보공유 과정에서 어려움을 느끼는 것으로 나타났는데 이는 맥락적 요소에 의해 영향을 받는 것으로 나타났다.

이러한 과정에서 연구 참여자들은 정보공유의 중요성에 대한 인식이 변화하게 되고 정부기관의 정보공유체계에 대한 필요성을 제기하게 된다. 또한 정보공유체계에 대한 필요성을 인식하고 정보공유체계 구성요인을 파악하며 정보공유체계의 세부적 사항에 대해 합의하여 정보공유체계를 구축하기 위해 노력하는 것으로 나타났다.

따라서 본 연구에서는 연구 참여자들의 전체 정보공유과정에 대한 진술에 기초하여 모든 범주들 간의 관계를 통합적으로 설명할 수 있는 포괄적이고 추상성이 높은 개념을 찾아 '정보공유체계의 필요성 인식에 대응하기 위해 정보공유체계의 세부 요소를 구성해 가는 과정'을 핵심범주로 명명하였다.

5. 결론 및 논의

본 연구는 MICE산업과 IT산업 현업전문가

들의 정보공유과정에 관한 심층적 연구로서 정보를 공유하는 데 있어서 중심현상과 그 현상에 대한 영향을 미치는 조건들과 중심현상으로 인하여 도출되어지는 작용/상호작용 요소 그리고 결과적 의미들은 무엇인지에 관하여 종합적인 패러다임을 제시하는 데 목적이 있다. 이와 같은 목적을 달성하기 위하여 본 연구는 근거 이론적 분석방법을 적용하여 다음과 같은 결과를 도출하였다. 근거이론 접근방법을 통해 정보수집과정을 분석한 결과 연구의 핵심주제인 정보공유과정의 어려움에 영향을 미치는 인과적 선행조건과 맥락적 조건, 정보공유를 촉진할 수 있는 중재조건, 작용/상호작용 전략 그리고 이에 따른 결과에 대한 패러다임 모형을 제시하였다.

본 연구의 결과는 MICE 정보공유시스템을 도입하려는 지방자치단체의 CVB와 한국관광공사에 다음과 같은 시사점을 제시할 수 있다. 국내 CVB와 한국관광공사에서 MICE 정보공유시스템의 도입을 고려하고 있는 시점에서 주요 공급자와 사용자인 MICE산업 현업전문가들을 대상으로 실시한 심층면접을 통해 그들의 정보공급 및 수집과정에서 나타난 어려움들을 분석하였고 이를 해결할 수 있는 대안인 정보공유체계 확보를 위한 세부적인 사항들을 제시하였다는 점에서 본 연구의 의미가 있을 것이다.

본 연구에서 나타난 결과와 이에 대한 해석은 아래에 제시한 것과 같이 본 연구가 지니고 있는 몇 가지의 한계점들과 제약사항으로 인해 그 적용에 있어 신중해야 할 것이며, 향후

이러한 문제점들을 해결하기 위하여 보다 엄밀한 연구가 수행되어야 할 것이다. 첫째, 정보공급 및 수집과정은 해당 MICE산업의 고유한 성격과 이에 따른 정보수집의 목적이 다를 수 있기 때문에 상이한 연구결과를 보여줄 수 있다. 둘째, MICE 정보공유시스템은 다양한 이해관계자들을 포함하고 있으나 본 연구에서는 MICE산업 현업전문가들을 대상으로 심층면접을 수행하였기 때문에 국제회의 주최단체와 정부기관을 대상으로 한 연구는 진행하지 못하였다. 이후의 연구에서는 정보공유체계를 보다 세부적으로 구성할 수 있는 이론적인 논의들과 더불어 국제회의의 주최단체와 정보기관의 인식을 포괄적으로 분석하는 연구들이 지속적으로 이루어져야 할 것이다.

참고문헌

- 김경섭, 김동욱. 1997. 『정보공동이용의 활성화 전략』, 서울: 한국정보사회진흥원.
- 김길래, 김충영. 2007. 국내 컨벤션 전담조직의 eDMS 도입에 관한 탐색적 연구: 협력적 네트워크 시스템(컨벤션 포탈)의 수용 관점에서. 『관광학연구』, 31(6): 211-235.
- 김성택. 1998. 전기정부 조기 구현을 위한 행정정보공동이용 활성화 전략요인 분석: Fish-bone Analysis의 적용. 『한국행정학보』, 32(4): 99-117.
- 김현성. 2002. 행정정보공동이용의 한계와 활성화방안-대리인이론적 분석. 『현대사회와 행정』, 12(1): 49-73.
- 서진완. 1997. 『행정정보의 공동활용제도에 관한 연구』, 서울: 한국행정연구원.
- 오강탁, 이재호. 1999. 정보공동이용 전략으로서 정보의 연계 및 통합에 관한 연구. 『한국정책학회 하계학술대회 발표논문집』, 851-870.
- 정규엽. 2001. 『호텔·외식·관광마케팅』, 서울: 연경문화사.
- 조용환. 1999. 『질적연구-방법과 사례』, 서울: 교육과학사.
- 최귀순. 2005. Strauss와 Glaser의 근거이론 방법론 비교. 『정신간호학회지』, 14(1): 82-90.
- 최완일, 오강탁, 이재호. 1999. 공공부문의 정보공동이용 촉진을 위한 정보시스템 연계 통합 IT 아키텍처 모델과 추진지침. 『한국정책학회 동계학술대회 발표논문집』, 1-28.
- 최종원. 1996. 행정정보 공동이용 정책집행 사례 분석: 주민등록 DB를 중심으로. 『행정논총』, 34(2): 2289-2317.
- 한국. 행정자치부. 2007. 『정보자원관리 프로세스 프레임워크(G-IRMPF)』, [서울]: 행정자치부.
- 황희곤, 김성섭. 2002. 『컨벤션마케팅과 경영』, 서울: 백산출판사.
- Astroff, M. T. and Abbey J. R. 1998. *Convention Sales and Services*, Educational Inst of the Amer Hotel.

- Caffrey, L. 1998. *Information sharing between and within Governments*. London: Commonwealth Secretariat.
- Dyer, J. 1996. "Specialized supplier networks as a source of competitive advantage: evidence from the auto industry." *Strategic Management Journal*, 17(4): 271-291.
- Flick, U. 2002. *An Introduction to Qualitative Research*. 2nd ed. London: Sage Publications.
- Glaser, B.G. 1992. *Basics of grounded theory analysis: Emergence vs forcing*. Mill Valley: Sociology Press.
- Grado, S. C., Strauss, C. H. & Lord, B. E. 1988. "Economic impacts of conference and conventions." *Journal of Convention & Exhibition Management*, 1(1): 19-33.
- Landsbergen Jr., David and Wolken, Jr., George. 2001. "Realizing the Promise: Government Information Systems and the Fourth Generation of Information Technology." *Public Administration Review*, 61(2): 206-220.
- Lincoln, Y. S. & Guba, E. G. 1985. *Naturalistic Inquiry*. Sage Publication.
- Mahmood, M. A. & Soon, S. K. 1991. "A comprehensive model for measuring the potential impact of information technology on organizational strategic variables." *Decision Sciences*, 22(4): 869-897.
- Mehta, S. C., Loh, J. C. M. & Mehta, S. S. 1991. "Incentive-travel marketing: The Singapore approach." *Cornell Hotel & Restaurant Administration Quarterly*, 32: 67-74.
- Mistilis, N. & Dwyer, L. 1999. "Tourism gateways and regional economies: the distributional impacts of MICE." *International Journal of Tourism Research*, 1(6): 441-457.
- O' Leary Z. 2004. *The Essential Guide to Doing Research*. London: Sage Publications.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. 1990. *Basics of qualitative research: grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park: Sage Publications.
- Strauss, A. L., & Corbin, J. 1998. *Basics of qualitative research: Techniques and procedures for developing grounded theory*. 2ed ed. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Sun, S. and Yen, J. 2005. *Information Supply Chain: A Unified Framework for Information-Sharing*. Berlin/Heidelberg: Springer.