

# 유럽의 전자정보서비스 수요와 시장개발 계획

지난호에 이어 이번호에는 MSSTUDY 보고서의 유럽전자정보서비스(EIS)의 수요측면과 시장개발 계획을 중심으로하여 다루고자 한다. 지난호에서도 언급했듯이 본 보고서는 전자정보서비스를 이용하는 개인, 일반, 기업, 기관, 공공이용자들에 대한 광범위한 조사를 주요 목적으로 작성되었으며 수요와 공급 양자에 대해 시장중심으로 유럽에서는 처음으로 실시된 것임을 밝혀둔다.

## 유럽전자정보서비스(EIS)의 수요

본 조사실시에 제안된 두 개의 주요이용자 그룹은 개별적으로 활동하는 정보브로커들과 은행의 정보중개업자(Information Intermediaries)들이다. 양자 모두 전자정보서비스분야에서 활동적으로 움직이고 있으며 유럽시장에서 이들이 차지하는 시장 점유율은 주목할만하다.

또한 몇몇 국가에서는 시장의 50% 이상을 차지하기도 한다.

부가적으로 미래의 시장개발과 주요장애요인 조사자료로서 잠재적 이용자들과 최종수요자(end-users) 역시 포함하였다. EEA 17개국중 15개국의 각각 이용자층을 대상으로한 표

준설문을 토대로 하여 정리되었으며 오스트리아와 아일랜드는 제외되었다.

## 주요 이용자 그룹

공급측면의 연구결과에 비추어 1994년 전 EEA 국가의 전자정보서비스 이용은 약 40억 ECU로 집계되었다.

이러한 결과는 EEA국가의 4개 주요이용자 그룹으로부터 나온다. 이중 41.3%가 금융서비스분야의 이용자이며 38.8% 상업분야(commercial sector of economy), 14.9%가 공공분야이용자이며 그외 5.1%가 프리랜스, 개별정보브로커 등이다.

## 금융서비스 분야의 최종수요자

수요측면의 연구보고서 결과에 의하면 전자정보서비스(EIS)의 주이용자는 금융서비스 분야이다. 이 분야에서 최종수요자(end-users)쪽의 추세와는 별도로 정보중개업자(Information Intermediaries)들 또한 주목할만하다. 은행에서 일하는 정보중개업자(Information Intermediaries)들은 내적인 역할을 수행하고 있으며 그 역할은 분리된 서비스가 아니라 마케팅, 고객만족서비스들쪽에 더 치우친다. 또한 그 역할들은 외형적으로는 상업활동에 제공되지 않는 것들이다.

공공여론과는 대조적으로 오늘날의 전자정보서비스 사용은 정보중개업자의 문제가 아니라 최종수요자쪽에 달려있다. 최종수요자가 이미 진출한 분야로 시장이 쫓아가며 서비스가 소개되고 가치를 인정받게 된다.

이것은 특히 실시간 금융정보서비스분야에서 사실로서 입증되며 이 분야에서는 정보의 이용이 직접적으로 돈과 연결되기 때문이며, 정보가 금융관련 정보처리의 일부분이 되기 때문

〈표 1〉 은행의 정보중개 EIS 이용에 드는 예산현황

국가	총예산에서 EIS 비율	EIS 예산(ECU)	총예산(ECU)
벨기아	8.0%	117,047	1,470,965
덴마크	응답없음		
독일	32.0%	98,004	306,000
그리스	6.9%		
룩셈부르크	58.8%	1,006,579	1,710,526
포르투갈	17.3%	432,000	2,500,000
스페인	19.2%	484,500	2,530,000
평균	23.7%	25.9%	
총계		2,138,170	8,242,091

이다. <표 1>은 은행의 정보중개 EIS 이용에 드는 총평균 예산지출의 비율(%)과 예산을 ECU로 보여준다

### 독립정보중개인

#### (Independent information brokers)

연구결과에서 보면 유럽의 독립정보중개인들은 소위 "위기에 빠진 직종"으로 나타난다. 이들 독립정보중개인들은 효과적인 정보이전, 운영 중개자의 역할을 담당하면서 자신들의 이익을 챙기지만 사실상 그 규모는 EEA내의 전자정보서비스 시장 매출 비율로 볼 때 미미한 편이다.

MSSTUDY 보고서에서도 나타나듯이 EEA의 독립정보중개인의 수는 대단히 작다. 모든국가에서 독립정보중개인의 시장점유율은 1% 미만이다.

MSSTUDY 국가별 보고서에 따르면 독립정보중개인이 단순 정보자원 검색 수준에서 검색결과를 토대로 한 분석과 컨설팅 분야로 옮겨갈 때 더 많은 시장점유율과 이익, 그리고 성공을 보장받겠다고 결론짓고 있다. 이때문에 전적으로 온라인 데이터베이스 검색에만 연연해하는 독립정보중개인은 거의 없다는 것이다. 부가가치가 있는 차별화된 서비스만이 작지만 성공적인 시장확보를 약속한다.

#### 도서관과 문헌정보센터(documentation centres)의 정보중개

도서관이나 문헌정보센터 등과 관련된 기관이나 단체들은 이윤창출 방면에 직접적으로 개입해서 일하지는 않는다. 이분야의 정부와 기타 기관들의 정보중개보조(지원) 경향은 무상정보의 개념으로 자연 유도되고 독립

정보중개인들에게는 불공정한 경쟁을 유발한다는 논쟁도 불러 일으키기도 한다.

그러나 도서관과 문헌정보센터의 중개역할 기능은 상용관련 방향보다는 공공서비스에 더 치중한다고 볼수 있다. 도서관과 문헌정보센터 이용자 그룹은 공급측면의 보고서에 따르면 유럽에서 3번째로 큰 그룹에 속한다.

#### 기업과 기타 단체(organizations and companies)의 정보중개

조직내의 내부정보중개가 외부데이터베이스 정보자원보다 이용률이 높은 것으로 나타나는데 이것은 외부데이터베이스 정보가 가지는 비용면 측면에 기인한다.

은행이나 도서관, 문헌정보센터 같은 곳은 정보서비스를 내부목적에만 이용하는 경향이 짙다. 이러한 조직들은 대개 이윤을 목적으로 정보를 외부에 팔지는 않으며 외부로 정보를 제공하지도 않는다.

이들이 외부의 이용자들에게 제공하는 서비스 분야는 전자정보서비스 분야에서 한정적이다. 기업과 기타 단체의 정보중개는 이용자 분야에서 그 규모가 유럽이용 순위 2위에 랭크된다.

#### 각각의 그룹별 전자정보서비스 이용

각각의 그룹별 전자정보서비스 이용에 대한 경제적 능력이나 의사는 국가별로는 이 분야에 대해서 주도적인 국가인가? 그렇지 않은가?, 또 분야별로는 금융정보분야, 비즈니스 정보분야, STM분야, 이용자의 지위면에서 보면 공공분야, 민간분야인가 등에 따라서 다르다.

정보중개인 또는 독립브로커들은 자신들의 총예산에서 평균 13.7%에서 14.1%를 전자정보서비스 이용에 지출한다. 은행분야에서는 23.7%에서 25.9%의 평균예산 지출을 보이고 있어 이 분야에서 더 방대하게 전자정보서비스를 이용하고 있다는 사실이 명백해진다.

도서관이나 문헌정보센터는 총 예산의 6.6%에서 7.4%를 지출하며 우선적으로 STM 온라인과 오프라인 정보서비스의 이용에 사용한다. 더 많은 전자서비스가 금융등과 같은 특정분야에 이용되면 될 수록 보다 많은 예산이 기타 전자정보서비스 분야에 배정되는 것이 현실이며 조직내에서 금융과 같은 분야의 높아지는 정보이용 비중이 여타분야로 영향을 미치는 것은 당연한 일이다.

#### 유럽 전자정보서비스 시장의 주요장애요인

잠재적 이용자와 최종 수요자 조사의 연구결과에 따르면 유럽 전자정보서비스 시장의 가장 큰 장애요소는 한마디로 EIS에 대한 인식부족을 들고 있으며 그 다음으로 이용의 용이성, 비용 등이 장애요인으로 나타났으며 일부지역에서는 네트워크 부족과 기술적인 문제가 EIS이용의 장애요인으로 나타났다.

특기할 사항으로는 관리계층의 태도는 큰 장애요인이 아닌 것으로 나타난다. 이것이 시사하는 바는 유럽의 EIS 시장이 긍정적인 방향으로 발전되어 가고 있음을 의미하며 이 분야의 예산이 보유하고 있음을 나타낸다. <표 2>는 EIS이용에 있어 은행의 정보중개에 따른 중요한 장애요인을 보여준다.

**온라인 또는 오프라인 정보서비와 프린트 (출판) 정보간의 격차**

일련의 보고서에 따르면 정보이용자의 정보요구 중 아직도 많은 수가 프린트(출판)정보를 선호 또는 의존하고 있는 것으로 보고되고 있다. 비록 유럽내의 선진국가들은 금융, 비즈니스, 전문분야 등에서는 전자정보 이용이 출판미디어를 앞서가고는 있지만 전체이용자 인구의 EIS 이용이 주도적으로 될 시기까지는 얼마간의 시공간이 걸릴 것으로 보인다.

**미래의 시장개발**

지금까지 각각의 경향들에 의해 EIS분야의 전반적인 개발이 검증되었으나 이 분야에서 정량적인 분석은 불가능하다고 본다. 따라서 본 보고서의 결과로 해석에도 정량적 가설에 대한 몇가지의 제한이 따르게 된다.

(1) EIS 분야의 붐은 계속되고 있으며 다시 한번 이러한 붐은 가속될 것으로 보인다. 개별부가시장 성장비율에 대한 레벨이 현저히 올라가고 있으며 급격한 구조적 변화가 뒤따를 것이다. 새로운 근접시장이 비즈니스분야의 EIS 서비스에 강한 영향력을 발휘하면서 성장할 것이다.

(2) 원거리통신혁명, 멀티미디어혁명, 사회적 인식 이 세가지 외형적 요인들이 현재의 붐을 가속화 시키는 매개체가 될 것이며 아래와 같은 세부적인 요소들이 구조적인 변화를 지속적으로 유도할 것이다.

**원거리 통신 혁명**

- 각국의 PTT의 규제완화가 계속

되고 유럽시장내의 다양한 원거리통신업자들간의 경쟁과 가격인하 등은 EEA 수준을 미국과 경쟁할 수 있는 수준까지 가져다 줄 것이다.

- 정보고속도로의 확장과 업그레이딩 그리고 네트워크 구축은 그 어느 때보다 빠른 전송률을 보장하며 따라서 멀티미디어의 이용을 가능케한다.

- 통신분야의 새로운 부가가치 서비스와 기존서비스의 확장에 따른 시너지 효과가 전자정보서비스에 지대한 영향을 미칠 것이다.

**멀티미디어 혁명**

- 성숙한 기술과 비용절감의 조화가 제공되므로서

- 멀티미디어분야의 잠재적인 새로운 디자인이 발달되고

- PC와 TV기술이 한 분야로 집중됨으로서 이 분야에서 디지털 텔레비전과 같은 새로운 시너지 효과의 창출이 가능케 된다.

**사회적 인식**

- 전자정보 서비스에 대한 가능성과 필요불가결성에 대한 사회적 자각이 증가함으로써 분야산업을 진흥케 한다.

(3) 정보인식에 대한 결여가 부분적으로 나타나기는 하지만 이용자 인구의 폭발적인 증가는 지금까지의 결과들만 가지고도 명백하며 다음의 분야들에서 개발들이 뒤따를 것이다.

- 기업과 일반가정에서 PC 분야의 기술인프라와 함께 증가하는 이용률 또는 CD-ROM 드라이브와 통신서비스분야의 질적인 향상.

- 인터넷 이용자 그룹의 급격한 증

가와 EIS 분야의 잠재적 이용자 및 온라인 이용자 수의 확대.

- 기업의 증가하는 총체적 정보솔루션과 개별적 솔루션의 조화 및 내외부적 정보자원의 선택적 통합.

(4) 시장개발 또한 공급자측면의 시장개발자들에 의해서도 고무될 것이다.

- EIS 시장에 출현하는 새로운 사업자의 등장

- 전자출판의 확산과 시장개발을 위한 적절한 전략의 채택

- 인터넷을 통한 정보통합 및 온라인과 오프라인의 혼합솔루션

- 비즈니스 분야에서의 신문, 잡지, 공공분야 정보간의 격차해소 및 인터넷 상용망의 연결

- 온라인과 오프라인 분야 모두에서 오디오, 비디오, 애니메이션 같이 더 진보된 형태의 멀티미디어 제품구현의 달성 및 전이

- 데이터베이스 디자인, 통신, 멀티미디어 생산에 따르는 끊임없는 혁신과 지금까지 분리되어 인식된 "정보세계"의 연결

(5) 부가적인 요소로서 엔터테인먼트, 교육, 게임분야가 기능적인 측면에서 비약적인 성장이 기대되며 실시간 금융서비스 분야의 점진적 성장도 기대된다.

**결론**

(1) 다음과 같이 대처한다면 EIS 분야에서 유럽이 세계시장에서의 위치를 점유할 시기가 곧 도래할 것으로 예측된다.

- 유럽정보제공업자들의 풍부한

“content bases”로부터 개발된 멀티미디어 제품들이 등장할 때 최고의 품질로 인식되고 있는 미국제품들과도 세계시장에서 경쟁이 가능할 것이다.

- 극동, 동유럽, 라틴아메리카, 인도 등 세계 각지로 수출되는 유럽 원자재의 흐름에 적합한 전자정보상품들을 보충하고 흐름에 안정성을 더하여야 한다.

- 전 유럽시장을 통해 멀티미디어 산업을 가로막고 있는 장애요인의 타파

이러한 방법으로 미국/북미시장점유율과 비교할 때 유럽은 비즈니스 정보서비스분야의 지위를 개선할 수 있을 것이며 또한 소비자분야, 전송서비스, 복잡한 멀티미디어 제품 등에서도 미국주도의 시장구도에 대응할 수 있을 것이다.

(2) 유럽내에서도 작은 나라와 더욱이 EIS가 덜 발달된 국가들은 우수한 멀티미디어 타이틀 제품의 비용이 획기적으로 떨어지지 않거나 국가별 전자정보서비스 시장이 세계시장으로 통합된다면 전반적 어려움에 직면하게 될 것이다. 이에 대응하기 위한 방안으로 다음과 같은 정보정책이 논의되어야 한다.

- 현재 유럽에서 형성되고 있는 공급자와 이용자그룹, 유럽 전역을 통한 협력환경과 EIS 사각지대 국가들의 완전한 통합방안

- EIS 사각지대 지역과 유럽의 작은 나라들의 비즈니스 분야에 대한 문헌정보(documentation) 완성 및 세계각국과의 “정보국경관통”을 진흥할 수 있는 협력프로젝트의 추진

- 인터넷과 국제네트워크망의 전면적

〈표 2〉 EIS 이용의 장애요인(은행의 정보중개에 따르는 국가별 주요장애요인들)

번호	국가	주요장애요인	기타 장애요인
1	벨지움	1. 호스트서비스의 가격이 너무높다 2. 인건비 3. 기술적 장벽 4. 이용자편의성의 결여	1. 언어상 장애요인 2. 관리 계층의 반대 3. 이용자편의성의 부족
2	덴마크	1. 호스트서비스의 가격이 너무높다 2. 네트워크 부족 3. 이용자편의성의 결여	
3	독일	1. 숙달된 전문인력의 부족 2. 이용자편의성의 결여 3. 기술적 장벽 4. 언어적 장애 5. 예산상의 장애	1. 필요(요청)정보의 부족 또는 결여 2. 인건비
4	그리스	1. 이용자 측면의 인식부족 2. 숙달된 전문인력의 부족 3. 예산상의 장애 4. 비용효과(분석) 관계	1. 이용자편의성의 결여 2. 언어상의 장애요인 3. 필요(요청)정보의 부족 또는 결여 4. 관리계층의 반대
5	룩셈부루그	1. 필요(요청)정보의 부족 또는 결여 2. 이용자편의성 결여 3. 비용효과(분석)관계 4. 기술적 장애요인	1. 네트워크부족 2. 기술적 장애 3. 숙달된 전문인력의 부족 4. 인건비 5. 관리계층의 반대
6	노르웨이	1. 예산상의 장애 2. 기술적 문제 3. 이용자측면의 인식부족 4. 이용자편의성의 부족	1. 언어문제 2. 인건비 3. 관리계층의 반대
7	포르투갈	1. 예산상의 장애 2. 호스트서비스의 비용이 너무높다 3. 비용효과(분석)의 관계 4. 필요(요청)정보의 부족 또는 결여	1. 언어상 장애 2. 인건비 3. 관리계층의 반대 4. 이용자편의성의 결여 5. 기술적 장애

인 전송제의 및 EIS 사각지대 국가들의 시장조사 및 잠재적 가능성에 대한 EIS 상황과의 완전한 투명성 개발

(3) 새로운 정치적 action이 필요한가?

첫째, 유럽각국정부나 EC의 가능성은 과도하게 평가하지 말아야 한다. 시장개발은 우선적으로 시장자체의 움직임과 역할에 맡겨야 한다. 둘째, 유럽정보정책의 우선순위는 INFO 2000 프로그램에서 보여주듯 온라인 분야 멀티미디어 제품에 비중을 두고 있으며 공공분야 정보자원의 공유와 다국적 프로젝트에 의한 범유럽 정보

커뮤니티 건설과 범유럽 네트워크 건설에 있다

셋째, 시장의 급진적 개발은 새로운 정책논의를 필수불가결하게 만들 것이다. EEA 지역의 수출촉진과 유럽내 EIS 사각지대 국가들과 국경을 접한 나라들의 양극적 대립을 반전시키기 위한 개념적 접근이 부가적으로 필요해 질 것이다. **DC**