

COVID-19와 IT 서비스: 변화와 대응*

이정우** · 강주영*** · 이상곤****

COVID-19 and IT Service: Challenges and Responses*

Jungwoo Lee** · Ju Young Kang*** · Sang Kon Lee****

■ Abstract ■

Since the first confirmed case in January 2020, Coronavirus disease 2019(COVID-19) has brought many changes to our society, and Korea is no exception. Some changes are direct and immediate such as restrictions on overseas travel and social distancing, but the others are indirect and slowly adapted such as lifestyle changes impacting industries and businesses. IT service sector is tremendously influenced by COVID-19. IT service is used extensively in response to COVID-19 taking advantage of its non-face-to-face characteristics. In that sense, the industry is positively affected and in some sense invigorated, giving birth to new kind of services.

This special issue focuses on introducing how the IT services are affected, what kind of transformations are undergoing, and how these are expedited after COVID-19. This special issue expands and extends the case research section by collecting new IT service case studies concerning these topics. After competitive review process, 11 studies are selected for this special issue which deals with four different but closely related aspects: (1) evolutions of private IT services, (2) transformations in public IT services, (3) impacts in the hospitality and tourism industry, and (4) changes of people's behavior along with COVID-19. The first set reports on the evolution of private IT services that have created terms such as foodtech and edutech as we enter a rapid non-face-to-face situation. The second set consists of studies dealing with the evolution of public IT services. Evolution and rapid response to non-face-to-face appear to be no exception in the public sector. The third includes studies of hospitality and tourism which is most strongly affected by COVID-19. The last set deals with the behavioral changes of users such as technostress in telecommuting. Lessons learned through best practices and key problems identified in these studies may help us to actively respond to the coming waves of changes incurred by COVID-19 in our society as well as in the IT service industry.

Keyword : COVID-19, Post Pandemic, IT Service, AI, Public Service, Travel Service

Submitted : September 30, 2021

1st Revision : October 12, 2021

Accepted : October 22, 2021

* 본 논문은 본 주제 특집호의 취지와 내용을 소개하는 논문입니다.

** 연세대학교 정보대학원 교수

*** 아주대학교 경영대학 교수

**** 한국기술교육대학교 산업경영학부 교수, 교신저자

1. 서 론

2020년 1월 국내 확진자가 처음 발생한 후 COVID-19 (Coronavirus disease 2019)는 우리 사회에 많은 변화를 일으키고 있다. 해외여행 제한이나 사회적 거리두기와 같은 직접적인 변화뿐만 아니라 기업 활동과 산업구조에도 변화가 일어나고 있다(김동환, 2020). 아울러 소비자들의 행동 패턴도 변화하고 있는 것으로 파악되고 있다(정낙열 외, 2020). 대면 서비스를 주로 하는 산업들은 직접 매출에 타격을 받고 있고 산업 전체가 위기를 맞고 있기도 하지만 이 위기가 기회가 되고 있는 산업들-예를 들어 게임산업-도 있다(이효정 외, 2020).

COVID-19는 지금까지 경제·사회·문화적 장벽에 가로막혀 도입되지 못했던 혁신적 기술들을 일상에 과감하게 도입하는 계기를 만들고 있기도 하다(윤정현, 2020). 특히 IT서비스의 경우 비대면 상황에서 소통을 증개할 수 있는 도구로서의 특성 때문에 실제 COVID-19의 대응에 있어서 아주 적극적으로 활용되고 있다.

예를 들어, COVID-19 발발 초기인 2020년 3월에는 공적 마스크가 약국 별 재고 확인이 안 되어서 개인들이 약국 순회를 해야 하는 상황에서, 약국들의 마스크재고를 확인할 수 있는 데이터 API를 건강보험심사평가원이 공개하였고, 공개된 지 하루 만에 10여개의 앱이 등장하여 정부데이터의 개방이 왜 중요한지에 대한 실질적인 단초를 제공하였다(이민정, 2020).

이어서 2021년 5월에는 역시 정부 데이터 개방을 통하여 노쇼백신앱이 민간에서 신속하게 개발되기도 하였다(배운경, 2021). 이 역시 API 개방 후에는 아주 빠른 시간에 서비스가 개발 보급된 사례이다. 급속하게 진화해 나가는 플랫폼 경제에 있어서 IT 서비스 진화의 속도가 얼마나 빠른 지, 그 특성을 일반에게 명백하게 알려주는 사례들이다(김도훈, 2016).

비대면의 특성을 살리는 새로운 IT서비스들이 등장하고 있고(이영수, 2020) 또한 산업구조가 재편되

면서 경쟁력이 강화되는 사례들도 나타나고 있다(김동환, 2020).

COVID-19의 위기 상황 대응에 있어서 IT서비스는 위기에 신속하게 대응하면서 비대면 사회를 촉진하는 원동력이 되고 있다. COVID-19의 발발 전부터 디지털 트랜스포메이션을 통한 산업구조의 재편과 경쟁력 향상의 새로운 원천으로 주목을 받아오던 IT서비스의 도입(이상곤, 2003, 임규진, 여등승, 2015)과 이를 통한 산업과 기업의 재편이 이 기회에 더욱 더 가속화되고 있는 모습이다(이효정, 2020).

급격한 기술혁신과 시장성을 바탕으로 4차 산업혁명을 주도해 온 IT서비스가 비대면 디지털 세계의 잠재력을 확인할 수 있게 해주고 성장성에 대해서 더욱 더 확신을 주게 된 것이다(윤정현, 2020). 이러한 맥락에서 COVID-19의 종식 이후에도 비대면 IT 서비스는 생산성과 효율성의 면에서 더욱 확대 활용될 것으로 예상된다(OECD, 2020). 다만, 비대면이 대면을 대체하기 보다는 실제 세계와 디지털 세계가 공존하는 방향으로 변화와 혁신이 전개될 가능성이 높은 것으로 전망이 되고 있다.

이러한 위기를 기회 삼아 디지털 트랜스포메이션을 가속화하면서 새로운 패러다임을 준비하는 기업들이 늘어나고 있다. 이에 따라 IT서비스 산업도 상대적으로 COVID-19의 영향을 상쇄하고 있는 것으로 보인다(남혁우, 2021). 새로운 IT서비스의 아이디어들에 기반한 벤처도 그 숫자가 늘어나고 있고 이들에 대한 투자금액도 늘어나고 있어서 사상 최고를 기록하고 있다(이태수, 2021). 이 위기를 계기로 IT서비스를 활용하는 미래형 비즈니스가 그 모습을 신속하게 드러내고 있다고 할 수 있다.

본 특집호는 COVID-19의 영향을 받아 급격하게 일어나고 있는 IT서비스의 변화와 대응을 정리하기 위하여 기획되었다. 코로나가 발생한 지 1년이 지난 2021년 2월에 IT서비스학회지 편집회의에서 처음으로 기획이 되었고 이후 몇 번의 아이디어 회의를 거쳐서 계획이 확정되었다.

2. 민간, 공공, 행태변화

2.1 선정과정

특집 기획이 결정되는 과정에서 특집호 편집위원회를 별도로 구성하였다. 이후 이 편집위원들의 도움을 받아 10개월에 걸쳐 “COVID-19와 IT서비스: 변화와 대응”이라는 주제하에 연구 논문들과 사례연구들을 모집하였고 편집 규정에 따라 심사, 수정, 그리고 재심사의 과정을 거쳤다. 최종심사를 통과한 11편의 연구논문을 본 특집호에 게재하게 되었다.

본 특집호는 4차 산업혁명의 총아라고 할 수 있는 IT서비스가 코로나 전후로 어떻게 영향을 받고 또 어떠한 변화를 겪고 있는 지를 소개하는데 초점이 맞추어져 있다. 이러한 의도에 맞는 논문들이 투고가 되었고 편집위원들의 엄격한 심사와 아울러 세세한 개선요청사항들을 적극적으로 반영한 논문들만 최종 선정이 되었다.

IT서비스가 진화되면 IT서비스를 수용하는 행태도 이에 따라서 변화하게 된다. IT서비스를 공급하는 프로세스의 변화와 수용행태의 변화는 그 성격상 차이가 있다. 이러한 맥락에서 본 특집호는 논문들은 공급측면에서의 변화를 다룬 것들과 수용 측면의 변화를 다룬 그룹으로 크게 나뉜다.

이어서 공급측면에서의 변화를 다룬 연구들은 크게 민간의 IT서비스, 공공의 IT서비스, 그리고 특정하여 여행관광산업에 있어서의 IT서비스, 이렇게 세 분야로 나뉘어진다. 이러한 네 가지 분야는 [그림 1]과 같다.

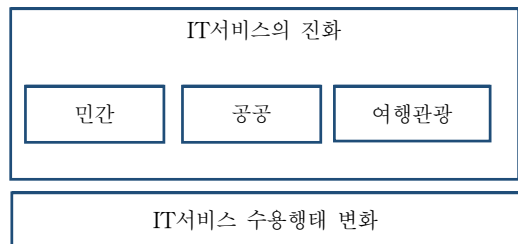
첫 번째는 코로나로 인한 민간 IT서비스의 새로운 진화를 다룬 연구들이다. 급격한 비대면 상황으로 진입하면서 산업 자체가 세분화되는 과정을 겪고 있는 푸드테크, 비대면 상황에서 직접적인 필요에 의해서 기술 응용의 새로운 지평을 열고 있는 에듀테크, 그리고 기술적 진보를 직접 겪고 있는 사물인터넷(Internet of Things: IoT)과 보안 분야의 변화를 다룬 사례연구들이 여기에 포함된다.

두 번째는 공공 IT서비스의 진화에 관해서 다룬

사례연구들이다. 비대면으로의 진화와 신속한 대응은 공공부문에 있어서도 예외가 아닌 것으로 나타나고 있어서 디지털정부 서비스의 새로운 디자인들이 나타나고 있으며 공공서비스에 대한 시민들의 인식도 바뀌고 있다.

세 번째로는 특별히 코로나의 영향을 크게 받고 있는 여행관광분야의 영향을 다룬 사례연구들이 선정되었다. COVID-19 전후 온라인 리뷰가 어떻게 다르게 나타나는지 한중일 비교 분석, 비대면 상황에서 등장한 차박을 어떻게 지원할지 새로운 지도 서비스 개발, 그리고 단순한 혼잡도 분석이 아니라 감염 확산방지를 위한 밀도 분석은 어떠한지를 분석한 연구, 이렇게 3편이 선정되었다.

마지막으로는 IT서비스들을 수용하는 사용자들의 행태를 다룬 사례들이다. 그 하나는 원격근로자들에게서 나타나는 테크노스트레스의 기제를 규명한 사례이고 또 하나는 새롭게 부상되고 있는 개인 모빌리티의 특성을 규명한 사례이다.



[그림 1] 분석틀

2.2 민간 서비스

첫 번째로 민간 IT서비스의 진화에 관해서는 민간 서비스인 프레스코드, 다윈DNS의 스타트업 기업 사례들과 학습플랫폼과 사이버보안의 플랫폼 사례들이 선정되었다.

김차영(2021)의 논문에서는 프레스코드(주)라는 스타트업의 사례를 통하여, 코로나팬데믹 이후, 급격하게 변화하고 있는 음식배달 대행업의 진화과정을 기술하고 있다. 프레스코드(주)가 직장인을 대상으로 적절한 가격과 품질의 샐러드를 점심식사로 제공

하기위한 O2O(Online to Offline)모형으로 창업한 초기 단계에서부터, 6년이 지나 현재 안정화에 도달하기까지, 스타트업이 당면한 여러 가지 문제를 해결하는 과정을 풍부한 자료를 바탕으로, 그리고 린스타트업(Lean Startup) 방법론에 근거한 생동감있는 분석을 통하여, 성공요인들을 제시하고 있다. 이 연구의 결과는 코로나팬데믹 이후 새로운 기회를 찾고 있는 식품분야의 스타트업들에게 시사점을 줄 수 있을 것이다.

박민혁 외(2021)의 논문에서는 전기플러그 생산 업체로 시작하여, IT기술의 발전에 따라서 사물인터넷 플랫폼 업체로 성장한 다윈DNS(주)사례를 소개하고 있다. 플러그 및 콘센트 제작 생산으로 시작한 다윈DNS(주)가 기술의 발전에 따라 현재 인공지능 기술을 탑재한 스마트홈 및 스마트공장 통제시스템을 개발 및 서비스를 제공하게 된 과정을 핵심역량이론을 적용·분석하여 기술하고 있다. 아울러 비대면이 사회의 초점으로 부상하면서 사물인터넷 플랫폼에 어떠한 변화가 일어났는지도, 비즈니스 모델의 변화를 중심으로 분석하고 있다. 새로운 기술발전에 따른 디지털전환을 준비하는 기존 중소 기술기업들에게 핵심역량관점의 성공요인들에 대하여 시사점이 있다.

이지은(2021)의 논문에서는 COVID-19 상황으로 가속화되고 있고 일상화되기 시작한 비대면 교육서비스의 효과성에 대해서 다루고 있다. 기술적으로 학습플랫폼이 어떻게 진화하고 있는지 그 방향성을 국내외 우수사례들을 비교분석하여 제시하고 있다. 미래의 학습플랫폼은 정보시스템으로의 본질적인 기능인 시스템, 정보, 그리고 서비스의 품질뿐만 아니라, 습득-수행-연결이라는 학습의 본원적 통합적 과정을 지원할 수 있어야 하며, 또한, 증가하고 있는 다양한 유형의 콘텐츠를 포괄할 수 있는 유연성있는 플랫폼의 체계를 제안하면서, 효과적인 비대면 학습플랫폼 구축을 위한 현실적 시사점을 제시하고 있다.

이용필, 이동근(2021)의 논문은 전 세계적 COVID-19 확산으로 인해 근무 장소 폐쇄 및 재택근무가 늘어나면서 비대면 업무 방식이 급속히 확산된 환경에서

증가된 보안 위협에 대해 다루고 있다. 원격 근무, 원격 수업, 영상회의 등 비대면 환경으로의 전환이 늘어나면서 자연적으로 사이버 침해 사고 사례들이 늘어났고 보안 위협 사례들이 늘어났다. 비대면 업무 환경에서의 보안 위협을 다르게 정의하고, 실제 비대면 환경에서 발생한 다양한 침해 사례가 여기 소개되었다. 보안강화를 위해 국내외의 정부 차원에서 제시되고 있는 대책들과 보안가이드들을 고찰·분석하여 포괄적 가이드 및 지침을 제공하고 있다.

국내의 COVID-19 관련 사이버보안 보안가이드들은 운영담당자와 직원 대상인데 비해, 해외는 경영진의 역할에 대한 세부 가이드라인이 포함되어 있었고, 의료 분야 공격에 대한 대응 등도 잘 제시되고 있어서 국내에 있어서도 이를 반영해야 하는 근거와 방안들을 제시하고 있다.

2.3 공공 서비스

공공서비스의 진화에 관해서는 정부서비스 디자인 개선, 그리고 AI 도입으로 인한 공공서비스의 변화를 다룬 논문들이 선정되었다.

이은숙, 차경진(2021)의 논문은 공공서비스 분야에서 점점 대중의 참여가 확대되면서 공공서비스를 설계하는데 있어서 여론을 어떻게 잘 수렴하여 사용자 중심의 디지털 정부 서비스를 설계할 수 있는 지 그 개선방안을 제시하고 있다.

국민들은 포스트 코로나 시대에 디지털 전환의 가속화와 비대면 일상을 체감하고, 디지털 정부로부터 방역정보를 매일 접하고 있다. 정부는 혁신 추진계획과 함께 스마트 조직으로 진화와 더불어 비대면 수요에 선제적으로 대응하기 위해 맞춤형 서비스를 제공하고자 변화 관리에 힘쓰고 있다.

이때 디지털 정부의 역할과 추구해야 할 서비스 방향은 사용자 중심이며, 무엇보다 선제적, 예방적, 맞춤형이라는 키워드에 집중할 필요가 있다. 이러한 맥락에서 제도적·기술적 개선을 위한 기존의 가이드 활용과 더불어 신기술 및 데이터 기반 분석으로 좀 더 국민이 필요한 서비스에 새로운 첨단 IT서비

스를 어떻게 접목하여야 하는 지 그 대응방안을 제시하고 있다.

김병준(2021)의 논문은 공공서비스 중에서도 스마트시티 서비스에 대한 인식이 어떻게 바뀌고 있는지를 조사·보고하고 있다. 시민들과 가장 가까운 거리에서 AI 기술의 실체감을 높일 수 있는 AI 스피커를 중심으로 체감도, 신뢰 그리고 브랜드 이미지에 대해 실증적으로 분석하였다.

AI 기술을 활용하여 국민의 요구에 맞춤형으로 공공서비스를 제공하는 지능형 정부(Intelligent Government)로의 변화 노력은 COVID-19 상황에서 더 강화되고 있다. 예를 들어 휴대성 높은 모바일전화기에 운전면허증을 담아 신분확인을 손쉽게 하고자 하였던 노력이 코로나 상황 속에서 신분확인을 위한 QR인증 및 백신접종 정보와 연계되면서 그 활용도가 높아졌다.

또한 건강검진 및 면허갱신 등의 정보를 사전에 알려주는 국민AI비서 서비스는 코로나 관련 방역정보를 사전에 알려주는 기능으로 확대되면서 그 활용도가 더 높아졌다. 이전보다 불확실성이 높아진 COVID-19 시대적 상황 속에서 공공서비스에 있어서 AI 스피커의 지속적 사용의사에 영향을 미치고 있는 다양한 요인에 대해 분석하고, 동시에 시민의 인식에 영향을 미치는 요인들 간의 관계를 분석한 결과는 체감도, 신뢰 그리고 브랜드 이미지 분석과 기술수용이론을 연계하여 활용방안을 제시하고 있다.

2.4 여행관광 서비스

코로나로 인해서 가장 큰 영향을 받고 있는 여행과 관광분야에 있어서 IT서비스의 변화와 도전에 관해서는 온라인 리뷰상의 변화를 찾아낸 연구, 코로나 시대 새로운 트렌드로 등장하고 있는 차박 여행에 관한 차박 지도 제작 및 차박 추천지에 대한 연구, 그리고 제주도 실시간 혼잡도 분석 서비스의 사례가 선정되었다.

홍준우, 홍태호(2021)의 논문은 중국, 한국, 미국 세나라를 대상으로 대표적 대도시 및 관광지에 대한 온라인 호텔 리뷰를 대상으로 토픽 추출 기법인

LDA와 감성 분석을 활용해 COVID-19 이전과 이후의 호텔 산업에 대한 변화를 파악하고, 컨조인트 분석을 통해 호텔 리뷰의 6가지 속성별 중요도를 파악해 비즈니스의 면에서 어떠한 변화가 있는지를 제시하고 있다. 온라인 리뷰는 COVID-19로 인한 비대면 전환의 상황에서 고객의 정보를 직접적으로 수집·제공할 수 있는 수단이다. COVID-19 팬데믹 시대에 호텔이 고객의 니즈와 변화를 이해할 수 있는 빈도분석 결과는 미래의 의사결정 방안을 제시하고 있다.

김민정 외(2021)의 논문은 COVID-19 팬데믹으로 인해 급성장하고 있는 차박 여행 산업에 있어서 필요한 차박지도 제작하는 방안과 여기에서 차박지를 추천하는 방안을 연구하여 제시하고 있다.

먼저 실제 차박 이용자 약 300여 명을 대상으로 차박 여행 시 중요하게 생각하는 요인을 도출하였고 이어서 인스타그램에서 차박 관련 키워드 12개에 대해 각각 5,000개씩 데이터를 수집하여 최종 76개의 차박지를 선정하였다. 차박지와 가장 가까운 편의시설의 위치정보를 제공하는 차박 지도를 제작하였다.

최종적으로는 의미 연결망 분석기법을 통해 차박 테마를 구축하기 위한 키워드들을 추출하고 CONCOR 분석을 통해 차박 여행을 위한 테마를 선정하고, 테마를 기반으로 해시태그별로 다른 형태의 차박 지도를 제공하는 인터페이스를 설계하였다. 편의시설 위치 정보 및 해시태그에 기반한 차박지도는 차박지의 선택 효용성을 높이고 이에 따른 차박 여행 만족도를 높일 수 있는 방안으로 보인다.

정남호 외(2021)의 논문은 COVID-19의 확산으로 인해 변화된 관광 산업 및 여행객의 여행 방식에 대해 살펴보기 위해 한국의 유명 관광지인 제주도를 선정하여 제주관광공사가 개발한 실시간 혼잡도 서비스의 사례를 소개하고, 이용자 평가 결과를 통해 앞으로의 발전 방향에 대해 제안하고 있다.

COVID-19의 영향으로 관광지 유명 식당이나 관광지 방역이 강화되고 있는 상황에서 제주관광공사는 관광객의 편의와 감염 예방 및 관리를 위해 도내 주요 관광지의 혼잡도에 주목하여, 그 분석을 기반

으로 2020년 12월 실시간 혼잡도 서비스를 선보였다. 관광 분야에서는 혼잡도 이론을 기반으로 교통체증이나 긴 대기시간으로 발생하는 관광객 불만족에 대한 연구를 기반으로 Fast Pass 등 관광객 만족도를 제고하는 다양한 방안을 제시하였다.

그러나, 감염 확산 방지와 안전한 여행을 목적으로 하는 연구는 매우 부족한 실정인데, 본 사례에서는 실제 빅데이터를 활용하여 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스를 제공한 사례를 보고하고 있다. 결과적으로 이용자 평가를 기반으로 활용도를 높일 방안을 제시하고 있고 실시간 저밀도 관광 코스 추천 등 데이터 기반 관광 산업의 미래 방안도 같이 제시하고 있다.

2.5 IT서비스수용행태

IT서비스의 진화는 소비자의 소비행태에도 영향을 미치고 있다. 새롭게 각광을 받고 있는 모빌리티 공유와 재택근무의 두 가지에 관해서 소비자와 근로자의 행태변화에 대한 연구들이 여기 선정되었다.

최정일 외(2021)의 논문은 코로나 팬데믹으로 주목받고 있는 개인 모빌리티 공유서비스의 이용의도의 영향요인을 분석하기 위한 연구모형을 제시하고 있다. 기존 연구들에서 초점을 맞추었던 차량공유뿐만 아니라, 자전거와 킥보드까지를 포함하여 현실에서 증가하고 있는 다양한 모빌리티를 포함하여 실제 사용자들을 대상으로 실증연구를 수행하였다.

본 사례에서 보면, 모빌리티 공유서비스의 이용의도에는 지각된 즐거움이 지각된 유용성보다 더 큰 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 아직까지 모빌리티 공유서비스가 일종의 레저활동으로 활용되고 있는 것으로 분석할 수 있다. 모빌리티 공유서비스의 확대에 있어서 어떠한 측면에 초점을 맞추어야 하는지 그 방안을 제시하고 있다.

김수형 외(2021)의 논문은 최근 코로나팬데믹으로 가속화되고 있는 재택근무 상황에서 발생하는 테크노스트레스의 유발요인과 직무만족도, 그리고 대응전략에 대한 연구모형을 개발하여, 실제 재택근무

를 경험한 대기업 직장인을 대상으로 실증연구를 수행하였다.

연구결과에 따르면, 국내 직장인들은 COVID-19으로 인하여 급격하게 도입한 원격근무 상황에 있어서 기술의 불확실성보다는 기술의 복잡성과 침입성에 더 신경을 많이 쓰고 있는 것으로 나타났다. 아울러, 테크노스트레스 문제를 해결함에 있어서 문제중심 전략보다는 감정대응 전략이 유의미한 것으로 나타났다.

코로나팬데믹으로 발생한 비자발적 재택근무상황에서 여러 가지 한계점으로 실제 문제 자체가 해결되지 않는 못할지라도, 직원들의 감정적 대응을 잘 할 해결할 수 있는 지원이 있다면, 테크노스트레스를 감소시킬 수 있다는 방안을 제시하고 있다.

3. 결 론

COVID-19에 있어서 IT서비스는 대응의 도구이기도 하지만 그동안 추진해오던 변화인 디지털 트랜스포메이션의 실제적인 모습과 앞으로의 향방을 알아볼 수 있는 기회인 것으로 보인다.

플랫폼 경제와 앱 경제가 민간에서 디지털 트랜스포메이션을 주도하여 왔었지만 이 기회를 통해서 플랫폼의 앞으로의 역할과 방향성을 확인할 수 있었다. 전자정부와 디지털거버넌스를 추진해오던 정부의 플랫폼들이 실제로 위기 상황에 어떻게 활용될 수 있는지도 확인할 수 있었다. 공공데이터의 개방은 앞으로 점차로 더 심화될 것으로 보이며 미래에는 이를 활용하는 IT서비스들이 벤처뿐만 아니라 기존 산업과 기업들에 있어서도 확대될 것으로 보인다.

아울러 플랫폼 경제에서 지속적으로 추진되어 온 서비스 에코시스템의 진화는 더 가속될 것으로 보인다. IT서비스의 기획, 디자인, 개발의 사이클은 기술의 발달과 더불어 점점 더 빨라질 것이다.

또한 IT서비스 에코시스템에서 새로운 서비스들의 신속한 개발, 그리고 필요성이 다한 서비스들의 신속한 사멸은 진화의 속도를 높이게 될 것이다. 무거운 서비스들과 가벼운 서비스들이 같이 진화해 나가

게 될 것이고 이러한 맥락에서 스타트업은 더 융성하게 되어 IT서비스 산업뿐만 아니라 전 산업들의 진화에 있어서 그 중심에 자리를 잡게 되리라고 보인다.

IT서비스의 개발과 진화를 주도해오던 시스템개발자들은 이제 실무에 능통한 기획자들과 경험 디자이너들의 도움을 더욱 더 많이 필요로 하게 될 것이며 이들 직군간 협업소통은 더욱 더 중요해질 것이다. 애자일 시대에 진화하는 서비스에 있어서 실무와 기술을 연계시키는 기획의 역할은 더욱 확대 강화될 것으로 보인다.

또한 이러한 IT서비스의 진화에 따라서 각 산업내에서 분화가 일어나는 현상은 더욱 더 심해질 것으로 보인다. 에코시스템 상에서 진화하는 IT서비스들을 수용하고 이를 통해서 소비를 활성화하고 산업을 발달시키려면 각 분야에 있어서 특화된 3rd Party 인프라를 관할하는 세부 산업들이 발달하게 될 것으로 보인다.

사사(Acknowledgements)

특집호 편집취지에 적극 찬동하여 주시고 참여하여 주신 편집위원(김남규, 김병준, 김태성, 양성병, 양희동, 오강탁, 이동희, 이용필, 이지은, 이춘우, 장윤욱, 정남호, 차경진, 최정일, 한현욱, 홍태호 - 존칭 소속 생략, 가나다순)님들께 감사드립니다. 귀한 연구와 지식을 공유해주신 저자분들께도 감사한 마음을 전합니다. 본 특집호 사례연구들이 학술적으로는 물론 실무와 정책에 있어서도 널리 활용되기를 바랍니다.

참고문헌

김도훈, “플랫폼서비스 생태계의 개념적 유형화”, *한국IT서비스학회지*, 제15권, 제1호, 2016, 299-319.

김동환, 임형석, “코로나 사태 이후 경제 패러다임 변화와 향후 과제”, *KIF 금융분석리포트*, 한국금융연구원, 2020, 97.

김민정, 김수현, 오지혜, 엄지윤, 강주영, “SNS 텍스트 마이닝 기반 포스트 코로나 신트렌드 차박 여행 지도 제작 및 차박지 추천에 관한 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 11-28.

김민지, 고선영, 정남호, “관광지 혼잡도 활용의 사례 분석 연구: 제주관광공사의 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스 사례”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 29-41.

김병준, “AI와 공공서비스: 포스트 코로나 시대 비대면 AI 스피커 및 스마트시티 서비스 시민 인식 분석을 중심으로”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 43-54.

김수형, 이정우, “COVID19 재택근무 테크노 스트레스에 관한 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 55-71.

김용석, 피채희, 최정일, “모빌리티 공유 서비스의 이용의도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 73-87.

김차영, 박철, “푸드 온라인 플랫폼 비즈니스 프레스코드 사례: 린스타트업 방식을 중심으로”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 89-104.

남혁우, “IT서비스 ‘빅3’ 지난해 코로나19 위기에도 선방”, *ZDNet Korea*, 대한민국 서울, Red Ventures, 2021.

박민혁, 여운남, 이정우, “비즈니스 모델의 진화: 플러그에서 플랫폼으로: 다윈 DNS IoT 기술의 사례”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 105-118.

배운경, “노쇼백신 이젠 네이버·카카오앱에서 검색해 맞는다”, *매일경제*, 대한민국 서울, 매경그룹, 2021.

윤정현, “COVID-19 이후, 뉴노멀과 미래 사회 변화”, *Future Horizon+*, 과학기술정책연구원, 제46권, 제4호, 2020.

이민정, “마스크 남은 약국 어디...판매처·재고 알림 앱서비스 8시 개시”, *중앙일보*, 대한민국 서울, 더중앙, 2020.

- 이상곤, “IS 아웃소싱의 효과적 관리를 위한 통합적 분석틀: 조직간 통제관점”, *한국IT서비스학회지*, 제2권, 제2호, 2003, 135-156.
- 이영수, “시스템통합(SI)과 디지털혁신(DT)의 간극, 지금은 IT 쇼핑의 시대”, *IT Biz News*, 2020.
- 이용필, 이동근, “코로나 19 상황에서의 언택트 관련 사이버 보안 대응 사례 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 119-136.
- 이은숙, 차경진, “사용자 중심의 공공서비스를 위한 디지털정부 서비스 디자인 개선방안 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 137-146.
- 이지은, “비대면 학습을 지원하는 학습플랫폼 기능 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 147-158.
- 이태수, “작년 벤처투자 4조3천억원…코로나19 뚫고 역대 최대”, *연합뉴스*, 연합통신, 2021.
- 이효정, 김규림, 임두빈, 박도휘, “COVID-19 Business Report: 코로나 19에 따른 산업별 영향분석”, *삼정 KPMG 경제연구원*, 2020, 32.
- 임규건, 여등승, “온라인 매체와 댓글에 따른 영화 구전의도 및 관람의도에 관한 연구”, *한국IT서비스학회지*, 제14권, 제2호, 2015, 177-193.
- 정낙열, 김성수, 전용욱, 오종진, 김영순, 이승훈, “코로나19로 가속화된 소비자 행동 변화”, *삼일 PWC: 14*, 2020.
- 홍준우, 홍태호, “코로나19 팬데믹 상황에서 감성분석을 이용한 미국, 중국, 한국 여행자의 온라인 리뷰 비교 분석”, *한국IT서비스학회지*, 제20권, 제5호, 2021, 159-176.
- OECD, “OECD Digital Economy Outlook 2020”, OECD Publishing, Paris. Available at: <https://doi.org/10.1787/bb167041-en>.

◆ About the Authors ◆



이 정 우 (jlee@yonsei.ac.kr)

현재 연세대학교 정보대학원에서 교수로 재직 중이다. 연세대학교 영어영문학과에서 학사, 서강대학교 경영대학에서 MBA, 조지아주립대학교 경영대학에서 Computer Information Systems 전공으로 석사, 박사를 취득하였다. 주요 관심분야는 스마트기술경영, 스마트서비스이노베이션, 디지털정부, IT서비스 마케팅, 정보시스템관리 등이다. IT로 인해서 일어나고 있는 각 분야의 변화에 대하여 연구하고 있다.



강 주 영 (jykang@ajou.ac.kr)

현재 아주대학교 경영대학 e-비즈니스학과 교수로 재직 중이며, 포항공과대학교 컴퓨터공학과에서 학사, 서울대학교 컴퓨터공학과에서 석사, 한국과학기술원 경영공학전공에서 공학박사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 빅데이터, 텍스트마이닝, 정보시스템 관리, 지능형 정보시스템 등이다.



이 상 곤 (sklee@koreatech.ac.kr)

현재 한국기술교육대학교 산업경영학부 교수로 재직 중이며, 연세대학교 경영학과에서 학사, KAIST 경영과학과에서 석사, 경영공학전공에 박사학위를 취득하였다. 주요 관심분야는 혁신관리, 정보시스템관리, 기술경영, 그리고 Business Analytics 등이다.