

귀인이론을 바탕으로 한 도서관 SST(Self-Service Technology)기반 서비스실패와 서비스회복 전략 탐색

Library SST-Based Service Failure and Service Recovery Strategy Based on Attribution Theory

이 성 신(Seongsin Lee)*

< 목 차 >

I. 서론	III. 서비스 실패(Service Failure)와 서비스회복(Service Recovery) 전략
1. 연구의 필요성 및 목적	IV. 귀인이론(Attribution Theory)
2. 연구의 내용 및 방법	V. 도서관 SST기반 서비스 실패 회복 전략
II. SST(Self-Service Technology)기반 서비스	VI. 결 론

초 록

본 연구의 목적은 SST(Self-Service Technology)기반 서비스 이용자 관련 연구를 개관하고 귀인이론을 통해 이용자에 의해 발생하는 서비스실패와 이에 대한 회복전략을 이해하는데 있다. 연구목적 달성을 위해 사적영역에서 논의되고 있는 SST기반 서비스의 특성 및 이용자연구를 문헌조사를 통해 살펴본 결과 도서관 SST기반 서비스도 일반적인 SST기반 서비스와 크게 다르지 않음을 발견하였다. 일반적인 서비스와 다른 특성을 지니는 SST기반 서비스의 경우 이용자에 의한 서비스 실패가 발생했을 경우 적합한 회복 전략은 무엇인지를 귀인이론을 기초로 하여 제시하였다. 연구결과 도서관 SST기반 서비스를 비롯한 SST기반 서비스의 이용자에 의한 실패를 회복하기 위한 전략은 서비스자체의 기술적 품질을 향상시키는 것이 중요한 것으로 나타났다.

키워드: SST기반 서비스, 도서관 SST기반 서비스, 서비스 실패, 서비스회복, 서비스회복전략, 귀인이론, 서비스의 기술적 품질

ABSTRACT

The purpose of this study was to make a general overview of SST-Based(Self-Service Technology Based) services and understand SST-Based service failure by users and service recovery strategy based on attribution theory. To achieve these purposes, the study reviewed literature related to the unique characteristics of SST-Based service and user studies of SST-Based service. As a result, it was found that there are no significant differences between general SST-Based service and library SST-Based service. In addition, this study suggested appropriate service recovery strategies of service failure by users through the understanding of attribution theory. The finding was that the most important SST-Based service recovery strategy is to improve technical service quality of the services.

Keywords: SST-Based Service, Library SST-Based Service, Service Failure, Service Recovery, Service Recovery Strategy, Attribution Theory, Technical Service Quality

* 경북대학교 문헌정보학과 조교수(leess@knu.ac.kr)

• 접수일: 2011년 8월 24일 • 최초심사일: 2011년 9월 6일 • 최종심사일: 2011년 9월 23일

I. 서론

1. 연구의 필요성 및 목적

정보, 통신 기술의 발달은 이용자를 위한 대다수 조직의 서비스제공 방식에 지대한 변화를 초래하였다. 과거의 서비스 제공 방식이 주로 서비스제공자와 이용자사이의 면대면 접촉을 통한 것이었다면 정보, 통신 기술의 발전은 더 이상 서비스 사용을 위해 이용자가 서비스제공자와의 면대면 접촉이 필요 없는 환경을 구축하였다. 이용자가 온라인을 통해 서비스제공자와의 직접적 접촉 없이 서비스를 사용하는 것이 그 한 예이다. 이러한 환경의 구축이 가능해진 배경에는 SST(Self-Service Technology)의 발달이 있다.

SST란 서비스제공자와 이용자사이의 직접적 접촉 없이 두 집단 간의 서비스 거래가 가능하도록 기능하는 모든 기술적 인터페이스들을 일컫는 것이다.¹⁾ 더불어 SST기반 서비스란 SST를 활용한 서비스 전체를 일컫는 용어로 사용되고 있다. SST는 공공영역 및 사적영역(private sector)에서 점차 활용의 범위가 확대되고 있으나 이에 대한 공공영역에서의 국내외의 연구는 미미한 편이다. 이는 도서관 분야도 예외는 아니어서 최근 도서관 분야는 다양한 이용자 서비스를 SST를 활용하여 제공하고 있으나 이에 대한 연구는 많지 않은 실정이다. 도서관 분야의 몇몇 학자들이 SST기반 서비스란 용어대신 비슷한 맥락에서 e-service, 혹은 온라인서비스라는 용어로 접근한 연구는 일부 존재하지만 이들 연구의 대부분은 서비스품질의 측정, 서비스품질 결정요인의 발견 및 서비스에 대한 이용자 만족 여부에 집중되어있는 경향이 있다.

한편 서비스 사용에 있어 이용자의 만족을 극대화시키기 위해서는 서비스 제공자와 서비스제공 기관에 의해 발생할 수 있는 서비스실패를 최소화하여야한다. 서비스 실패란 이용자가 원하는 서비스를 조직이 이용자에게 제공하지 못했음을 나타내는 용어이다. 일반적으로 서비스 실패는 해당 서비스에 대한 이용자의 불만족과 더불어 부정적인 감정들을 발생시키는 것으로 알려져 있다. 이러한 서비스에 대한 불만족과 부정적인 감정들은 대부분 부정적인 구전효과(word-of-mouth)를 양산하며 결과적으로는 이용자가 그 조직의 서비스를 더 이상 사용하지 않고 다른 조직의 서비스로 대체하게 하는 효과가 있다고 학자들은 지적한다.²⁾

서비스는 생산과 소비가 동시에 이루어지는 특성을 지니고 있다. 이것이 서비스가 지니는 여러 특성 중 하나인 비분리성(inseparability)이다. 즉 제품과 달리 서비스는 생산과 소비의 과정이 분리되지 않으며 일반적으로 소비자가 서비스의 생산과정에 참여하는 특성이 있다. 이러한 이유로

1) M.L. Meuter et al., "The influence of technology anxiety on consumer use and experiences with self-service technologies," *Journal of Business Research*, Vol.56(2003), pp.899-906.

2) Valarie A. Zeithaml and Mary Jo. Bitner, *Services Marketing*(New York : McGraw-Hill Higher Education, 2003).

서비스 이용자는 서비스 제공자 및 서비스 제공 조직과 더불어 서비스의 거래과정에 부정적 혹은 긍정적 영향을 미칠 수 있다. 서비스 이용자가 거래과정에서 발생시키는 부정적 영향 중 하나는 서비스 거래를 위한 성공의 조건들을 제대로 실행하지 못하거나 혹은 실행할 능력이 없음으로 인해 야기하는 서비스 실패이다. 즉 일반적인 서비스 실패에 대한 이해와는 달리 서비스 실패는 서비스 제공자와 서비스 제공 조직뿐만 아니라 서비스이용자 자신들로부터도 발생할 수 있다는 것이다. 따라서 본 연구는 그간의 서비스실패에 대한 연구가 주로 서비스 제공조직 및 제공자측면에서 이루어진 것과는 달리 서비스실패를 이용자측면에서 이해하며 이 후의 논의를 진행하고자 한다.

서비스제공자와 서비스제공 조직에 의한 서비스 실패는 실패에 대한 서비스제공자와 조직의 즉각적이며 뛰어난 서비스회복 노력이 이루어질 경우 이용자의 만족수준은 서비스 실패를 경험하지 않았던 이용자층보다 더 높아 지는 것으로 알려져 있다.³⁾ 이것이 서비스회복 패러독스이다. 그러나 이용자가 제공자와의 직접적 면대면 접촉 없이 서비스를 사용하는 것이 가능한 SST기반 서비스의 경우 제공자가 이용자 측의 서비스 실패를 즉각적으로 인지하고 회복노력을 하는 것은 불가능하다. 이런 의미에서 SST기반 서비스의 실패에 따른 회복전략은 일반적인 서비스 실패 및 회복 전략과는 다르게 다루어져야만 한다.

또한 귀인이론에 의하면 인간은 자신의 행위의 결과에 대해 귀인할 수 있는 요인들을 자신의 내, 외부에서 찾고자 하는 욕구가 있는 것으로 알려져 있다. 즉 귀인이론에 따르면 서비스실패가 발생했을 시 이용자는 그 실패에 대한 원인을 자신의 내, 외부에서 찾고자 할 것이라는 것이다. 이때 어떠한 요인에 귀인을 시키느냐에 따라 이용자는 실패에 따른 더 부정적인 정서를 경험하기도 하며 이는 또한 미래의 비슷한 행위의 결과에 대한 기대를 형성하는 토대가 되기도 한다. 이러한 부정적 정서 및 미래 행위에 대한 낮은 기대는 이 후의 서비스 사용의도에 부정적 결과를 초래하게 된다. 따라서 부정적 정서를 최소화하고 미래의 행위의 결과에 대한 기대를 높일 수 있는 방향으로 귀인이 이루어지도록 유도할 수 있는 서비스회복 전략이 제시되어야 한다.

본 논문은 경영학 분야에서 활발히 연구되고 있는 SST기반 서비스 및 서비스 이용자에 대한 이해를 바탕으로 도서관분야의 SST기반 서비스 이용자 연구의 기초를 제공하고자한다. 이를 통해 도서관분야는 경영학분야의 SST기반 서비스 이용자관련 다양한 연구결과 발견된 함의들을 적용하는 것이 가능해질 것이며 궁극적으로는 도서관 관련 연구의 범위를 확장시킬 수 있는 기회가 될 것이다. 또한 본 논문은 SST기반 서비스실패와 서비스회복 전략에 초점을 두고자하며 다음과 같은 연구목적을 달성하고자 한다.

첫째, 도서관 SST기반 서비스 이용자 연구의 기초를 제공한다.

둘째, 귀인이론을 통해 도서관 SST기반 서비스의 이용자에 의해 발생하는 실패에 대한 적절한 서비스회복전략은 무엇인지를 탐색한다.

3) *Ibid.*, p.189.

2. 연구의 내용 및 방법

본 논문의 연구내용은 다음과 같다.

첫째, 사적영역에서 연구되고 있는 SST기반 서비스란 무엇인지를 살펴본다.

둘째, 사적영역에서 논의되고 있는 SST기반 서비스의 특성 및 이용자 연구에 대한 개관을 통해 도서관 SST기반 서비스 역시 같은 맥락에서 이해될 수 있는 논거를 제시한다.

셋째, 서비스실패가 발생했을 경우 서비스회복전략의 중요성에 대해 알아본다.

넷째, 도서관 SST기반 서비스의 이용자에 의한 서비스실패와 이에 대한 귀인이론을 활용한 이해를 통해 적합한 서비스회복전략이 무엇인지를 탐색한다.

본 연구는 이론적 연구로서 위의 연구목적을 실현하고 상기 적시된 연구내용을 탐색하는데 있어 국내외의 관련 논문을 참고한 문헌조사방법을 활용할 것이다.

II. SST(Self-Service Technology)기반 서비스

SST란 이용자가 서비스제공자의 직접적인 개입 없이 서비스를 생산해내는 것이 가능하도록 하는 기술적 인터페이스들이다.⁴⁾ SST의 예로는 ATM(Automated teller machine), 인터넷 뱅킹, 인터넷 쇼핑, 온라인정보검색, 텔레뱅킹 등이 있다. SST기반 서비스란 앞에서 언급되었던 SST를 이용자를 대상으로 한 서비스에 활용한 서비스 전반을 일컫는 것이라고 할 수 있다. 서비스의 제공에 SST를 활용하는 이유는 주로 이용자에게 편리함을 제공하고, 이용자 및 서비스 제공 조직의 시간과 비용을 절약하며, 이용자와 제공자사이의 불필요한 인적 접촉을 제거할 수 있다는 장점에 기인한다. 그러나 이러한 장점에도 불구하고 “기술의 실패, 프로세스의 실패, 디자인의 실패” 등의 단점도 지적되고 있다.⁵⁾ 이와 더불어 이용자가 기술적 요소들을 제대로 수행하지 못할 것이라는 판단 하에 나타내는 기술적 요소에 대한 거부감과 서비스 사용 중 프로세스가 실패했거나 기술이 실패했을 때 바로 그 지점에서 서비스회복(Service Recovery)을 할 수 있는 방법이 없다는 점도 단점으로 지적되고 있다.⁶⁾ 지금 현재는 장점을 살리고 단점은 보완하는 방식으로 공공영역 및 사적영역에서 SST기반 서비스의 범위는 확대되고 있는 것이 현실이다. Meuter 등은 2000년도 연구

4) M.L. Meuter et al., “Choosing Among Alternative Service Delivery Modes: An Investigation of Customer Trial of Self-Service Technologies,” *Journal of Marketing*, Vol.69(April 2005), pp.61-83.
5) 유원상 등, “전자정부의 Self Service Technology(SST)에 대한 서비스품질과 만족도에 관한 연구,” *품질경영학회지*, 제38권, 제4호(2010), pp.549-560.
6) M.J. Bitner., “Self-Service Technologies: What Do Customers Expect?,” *Marketing Management*(Spring 2000), pp.10-11.

에서 사적영역의 다양한 SST기반 서비스를 다음과 같이 범주화하여 제시하였다.⁷⁾

〈표 1〉 SST기반 서비스의 유형

인터페이스 목적	전화/쌍방향 보이스 응답 (Telephone/Interactive Voice Response)	온라인/인터넷 (Online/ Internet)	쌍방향 키오스크 (Interactive Kiosks)	비디오 (Video/CD)
고객서비스 (Customer Service)	<ul style="list-style-type: none"> • 텔레뱅킹 • 비행정보 (Flight information) • 주문상황조회(Order status) 	<ul style="list-style-type: none"> • 소포추적 • 계좌정보 	<ul style="list-style-type: none"> • ATMs • 호텔 체크인아웃 	
거래 (Transactions)	<ul style="list-style-type: none"> • 텔레뱅킹 • 처방전 재발급 	<ul style="list-style-type: none"> • 물건구매 • 재정거래 	<ul style="list-style-type: none"> • 셀프주유 • 호텔 체크인아웃 • 자동차대여(Car rental) 	
Self-Help	<ul style="list-style-type: none"> • 정보제공전화(Information telephone lines) 	<ul style="list-style-type: none"> • 인터넷 정보검색 • 원격학습(Distance learning) 	<ul style="list-style-type: none"> • 혈압측정기 • 여행정보(Tourist information) 	<ul style="list-style-type: none"> • Tax preparation software • Television/CD-based training

〈표 1〉에서 나타나듯 SST기반 서비스는 온라인서비스 혹은 e-service을 포함하여 자동응답전화서비스, 무인가판대를 통한 서비스, 은행의 ATM과 같이 서비스제공자와 직접적 접촉이 없이 서비스의 생산 및 소비가 가능한 모든 서비스들을 포괄적으로 지칭하는 것이다.

SST기반 서비스의 활성화는 정보, 통신기술의 발달에 기초하고 있다. 서비스제공 조직의 관점에서 보면 이러한 유형의 서비스는 서비스거래에 드는 비용을 최소화할 수 있으며, 조직원들이 반복적이며 일상적인 서비스제공 업무에서 벗어나 다양한 업무에 집중할 수 있도록 할 수 있다는 장점이 있다. 또한 시, 공간을 초월하여 서비스제공이 가능하며, 늘 일정한 수준의 서비스품질을 보장할 수 있다는 장점도 있다.⁸⁾ 무엇보다도 중요한 SST기반 서비스의 장점은 이를 통해 서비스 이용자의 만족수준이 향상되었다는 연구결과들이다. 그러나 SST기반 서비스는 서비스 이용자로 하여금 서비스 제공 조직의 구성원들과의 상호작용을 통한 서비스의 사용보다는 기계를 통한 상호작용을 통해 스스로 서비스를 산출해내는 방식을 강요함으로써 서비스의 생산에 있어 이용자의 적극적인 참여와 서비스 결과에 대한 책임을 강제한다는 측면도 부각되고 있다. 즉 이용자의 새로운 서비스에 대한 지식과 경험이 전제되어야만 위에서 언급되었던 장점이 빛을 발할 수 있다는 것이다. 이상의 SST기반 서비스의 장점과 단점을 정리해보면 아래 〈표 2〉와 같다.

7) Tax preparation software는 미국 등에서 자진 세금신고를 위한 지침서 역할을 하는 것으로써 자주 활용되고 있으나 한국의 경우는 활용도가 거의 없는 관계로 한국어로 번역하지 않았다.

8) Jungki Lee and Arthir Allaway, "Effects of personal control on adoption of self-service technology innovations," *Journal of Services Marketing*, Vol.16, No.6(2002), pp.553-572.

〈표 2〉 SST기반 서비스의 장점과 단점

장점	단점
• 사용편리성	• 기술의 실패 가능성
• 이용자 및 조직의 시간 및 비용의 절약	• 프로세스의 실패 가능성
• 불필요한 인적접촉의 최소화	• 디자인 실패 가능성
• 일정수준의 서비스 품질 보장	• 이용자의 기술적 요소에 대한 거부감
• 이용자 만족수준이 향상됨	• 서비스회복의 어려움
	• 서비스 실패에 대한 이용자 측의 책임강요
	• 이용자의 적극적 참여 없이는 성공이 불가능함

위의 〈표 2〉에서 나타나듯 SST기반 서비스의 단점은 주로 서비스의 기술적 측면과 이와 연관된 이용자의 인식 및 인지와 깊은 관련이 있다. 이에 관련하여 이용자들의 SST기반 서비스를 활용하고자 하는 의도 및 동기를 설명할 수 있는 선행 예측변인들은 무엇인가에 관하여 Meuter, Bitner, Ostrom, and Brown의 2005년 연구는 그간의 SST기반 서비스관련 문헌을 바탕으로 아래 〈표 3〉과 같이 정리하여 제시하고 있다.⁹⁾

〈표 3〉 SST기반 서비스 활용 관련 선행예측변인들

선행예측변인들	변수에 대한 설명
1. 적합성 (Compatibility)	SST가 이용자의 라이프스타일이나 가치관과 일치할수록 SST를 활용하고자 하는 동기가 강해진다. 이러한 적합성 요인은 궁극적으로는 SST서비스를 활용하고자하는 이용자의 의지에 긍정적 영향을 미치고 결국 이용자가 서비스사용에 있어 본인의 역할을 확실하게 인식하게 만듦으로써 서비스사용 동기를 강화시키는 효과에 기여한다.
2. 상대적 이점 (Relative advantage)	SST가 다른 대안 보다 낫다고 이용자가 판단할 때 이용자는 SST를 활용하기위한 자신의 역할이나 능력을 긍정적으로 평가한다. 이는 결과적으로는 이용자의 SST를 활용하고자 하는 동기를 강화시킨다.
3. 복잡성 (Complexity)	복잡한 SST는 이용자로 하여금 자신의 역할이나 능력을 과소평가하게 만든다. 따라서 이 경우 SST를 사용하고자하는 이용자의 동기는 약화된다.
4. 관측가능성 (Observability)	가관측성은 SST를 이용하는데 있어 이용자가 자신의 역할을 명확히 이해하는데 도움이 되며 이를 통해 SST의 활용성은 증진된다.
5. 시도가능성 (Trialability)	SST를 테스트할 수 있는 능력은 SST를 활용하고자 하는 이용자의 동기를 강화시키는 효과가 있다.
6. 인지된위험 (Perceived risk)	SST를 사용함으로써 발생하는 위험이 있을 것이라는 인식은 이용자의 자신의 능력에 대한 믿음에 부정적 효과를 가져와 이용자의 SST 사용 동기를 저하시킨다.
7. 관성 (Inertia)	관성 혹은 습관은 이용자의 SST 사용 가능성을 저하시킨다. 즉 관성 혹은 습관은 이용자 본인의 역할이나 능력을 명확히 이해하는데 방해요인으로 작용함으로써 SST기반 서비스의 사용 동기를 저하시킨다는 것이다.
8. 기술불안 (Technology anxiety)	기술불안이 높아지면 자신의 역할에 대한 이해가 모호해지며 결과적으로 새로운 기술에 대한 시도를 피하게 된다.

9) M.L. Meuter et al., *op. cit.*, pp.61-83.

선행예측변인들	변수에 대한 설명
9. 상호작용필요성 (Need for interaction)	개인적인 상호작용에 대한 필요성을 느끼면 느낄수록 SST를 활용하고자하는 동기는 약해진다.
10. 이전의 경험 (Previous experience)	비슷한 기술적 요소에 대한 경험이 많을수록 SST를 활용하는데 있어서 자신감 및 자신이 SST를 다루는 능력에 대한 확신이 강해진다.
11. 인구통계적 변수들	젊고 높은 수준의 교육을 받은 고소득층의 남성이 SST 및 새로운 기술적 요소에 대한 적응력이 뛰어나다.

Meuter 등의 2005년도 이후의 다수 학자들의 연구결과들을 살펴보면 다음과 같은 요소들을 위의 표에 추가할 수 있다.

- 통제가능성(Controllability): 기술적 요소를 컨트롤 할 수 있다고 이용자가 인식하는가의 여부가 SST기반 서비스의 사용동기에 영향을 미친다.
- 산출물의 바람직함(Outcome desirability): SST기반 서비스 사용으로 원하는 결과를 얻는가의 여부가 이용자 동기에 영향을 미친다.
- 자기효능감(Self-efficacy) 혹은 개인의 능력(Personal capacity): 기술적 요소에 대한 이용자의 자신감 및 이용자 자신의 능력에 대한 믿음이 SST기반 서비스의 사용동기를 강화시킨다.

〈표 3〉을 포함하여 상기 제시된 기존 연구결과들을 종합해보면 다음의 세 가지 요소가 SST기반 서비스를 사용하고자 하는 이용자동기에 영향을 미칠 수 있다.

첫째, 이용자의 능력(ability)이다. 즉 이용자가 기술적요소를 다룰만한 능력이 있는가이다.

둘째, 이용자의 경험(experience)이다. 이용자가 유사한 혹은 같은 종류의 기술적 요소를 포함하고 있는 서비스를 사용한 경험이 있는가이다.

셋째, 이용자 자신의 역할에 대한 이해(role clarity)이다. 이용자가 SST기반 서비스를 사용하는데 있어서 자신의 역할이 무엇인지를 명확히 인식하고 있는가이다. 예를 들면 자료구입신청 서비스를 사용하기 위해서는 어디에 어떠한 정보를 제공해야 하는지를 알고 있는가이다.

즉 이용자가 기술적 요소를 다룰 수 있는 능력과 경험이 있고 자신의 역할을 명확히 이해하고 있을 때 SST기반 서비스를 사용하고자 하는 동기화가 강하게 이루어진다는 것이다. 일반적으로 강화된 동기는 활성화적 기능(activating function)을 갖는다고 알려져 있다. 활성화적 기능이란 강화된 동기는 행위를 유발하고 또한 유발한 행위가 성공적으로 추진되게 하는 힘이 있다는 것이다.¹⁰⁾ 같은 맥락에서 이용자의 능력과 경험 그리고 자신의 역할에 대한 이해는 이용자가 SST기반 서비스를 사용하고자 하는 동기를 강화시키고 이는 결과적으로 서비스의 성공적 사용을 유발하는 활성화적 기능을 할 수 있다는 것이다. 이러한 이해를 바탕으로 본 논문은 이용자의 능력 및 경험과 역할

10) 변영계, 교수, 학습이론의 이해(서울 : 학지사, 2010).

에 대한 이해를 SST기반 서비스의 성공적 사용을 위해 필요한 요인으로 간주할 것이다. 따라서 위의 요소가 결핍되었다는 것은 SST기반 서비스를 사용하고자 하는 이용자의 동기가 낮다는 것을 의미하며 이는 최종적으로는 이용자에 의한 SST기반 서비스의 실패를 야기하는 요소로 간주될 수 있다는 것이다.

이러한 특성을 지니는 SST기반 서비스를 도서관이 현재 제공하고 있는 서비스들을 기초로 하여 <표 1>의 Meuter 등의 분류를 기준으로 정리해보면 아래 <표 4>와 같이 제시될 수 있다. 지금 현재 도서관분야는 스마트폰을 활용한 다양한 서비스들을 시도하고 있다. 따라서 Meuter 등의 분류 중 온라인/인터넷은 컴퓨터/인터넷으로 분류하고 이에 덧붙여 스마트폰을 추가하고자 한다.

<표 4> 도서관 SST기반 서비스 분류의 예

목적 \ 인터페이스	컴퓨터/인터넷 (Computer/Internet)	스마트 폰	쌍방향 키오스크 (Interactive Kiosks)	비디오 (Video/CD)
고객서비스 (Customer Service)	<ul style="list-style-type: none"> • 사서에게 물어보세요 • 계시관서비스 • F A Q 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 도서반납알리미 서비스 		
거래 (Transactions)	<ul style="list-style-type: none"> • 자료구입신청 • 대출예약 • 대출연장 • 이용교육신청 • 문화강좌신청 • 상호대차 • SDI서비스 등 	<ul style="list-style-type: none"> • 자료구입신청 • 대출예약 • 대출연장 		
Self-Help	<ul style="list-style-type: none"> • 자료검색(전자자료검색 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> • 자료검색(전자자료검색 포함) 	<ul style="list-style-type: none"> • 책 소독기 • 자동예약 대출/반납기(책 단비서비스) • 무인자동 대출/반납기 • 도서관 좌석 맵표기 	<ul style="list-style-type: none"> • CD/Video자료 활용

위의 <표 4>에서 나타나듯 일반 사적영역에서의 SST기반 서비스와 도서관분야의 SST기반 서비스는 목적 및 유형에 있어서 크게 다르지 않다. 도서관 분야도 이용자 지원을 위해(Customer Service), 이용자들이 도서관이 제공하는 다양한 서비스들의 활용을 요청했을 시 신속히 응하기 위해(Transactions), 그리고 이용자 스스로 다양한 정보를 찾을 수 있도록 할 목적으로(Self-Help) SST를 도서관 서비스에 활용하고 있다는 것이다. 즉 서비스의 목적과 유형의 측면에서 그리고 서비스의 도입배경에 있어서 일반 사적영역에서의 SST기반 서비스와 도서관 SST기반 서비스는 다르지 않다는 것이다. 다만 Meuter 등의 분류가 2000년도를 기준으로 이루어졌기 때문에 스마트폰에 대한 언급은 없다. 하지만 현재는 다양한 분야에서 스마트폰 애플리케이션을 통한 서비스가 시도되고 있고 또 실제 시행되고 있는 관계로 위의 <표 4>에서는 이에 대한 언급을 하였다. 몇몇 공공도서관 및 대학도서관에서 스마트폰 애플리케이션을 통한 서비스는 위의 <표 4>에서 언급된 서비스들 위주로 현재 시행중에 있으며 앞으로는 그 활용범위가 더욱 확대될 것으로 예상된다.

Ⅲ. 서비스 실패(Service Failure)와 서비스회복(Service Recovery) 전략

일반적으로 서비스실패라 함은 서비스제공조직 및 서비스제공자의 결함으로 인하여 서비스가 원래 조직이 계획했었던 대로 혹은 서비스 이용자가 기대했었던 대로 제공되지 않았음을 의미한다. 이러한 종류의 서비스실패는 다양한 요인에 의해 발생될 수 있다.

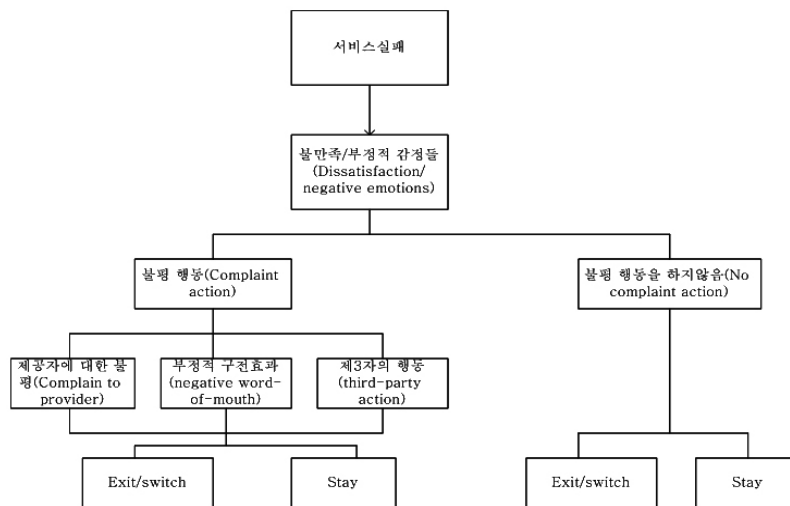
첫째, 서비스의 이용가능성과 연관이 있다. 예를 들면 원래 약속했던 서비스가 취소된 경우 혹은 기술적 문제로 인해 서비스가 이용가능하지 않을 경우 등이 이에 속한다.

둘째, 조직이 서비스를 제공하는데 걸리는 시간과 밀접한 관련이 있다. 즉 서비스가 처음 약속했던 시간보다 너무 늦게 제공되었을 때 이용자는 서비스를 실패로 인식하게 된다는 것이다.

셋째, 서비스의 결과가 이용자의 처음 기대와 다를 때이다.

넷째, 서비스 제공자의 행태와 관련하여 서비스 실패가 발생할 수 있다. 즉 서비스제공자가 불친절하거나, 무례했을 때 혹은 이용자에게 주의를 기울이지 않을 때 이용자는 해당 서비스에 대하여 실패라고 인식하는 경향이 있다.

그러나 앞서 지적했듯 서비스실패는 서비스이용자에 의해서도 발생될 수 있다. 이는 서비스자체의 고유한 특성인 비분리성에 기인한 바가 크다. 또한 서비스이용 시 서비스제공조직 및 제공자와의 면대면 접촉이 필요 없는 SST기반 서비스의 경우 서비스실패는 서비스이용자에 의해서 발생할 확률이 더 높아진다. 어느 경우이든 Zeithaml과 Bitner에 따르면, 서비스실패가 발생했을 경우 이용자는 이에 대해 아래 <그림 1>과 같은 다양한 반응을 나타낸다.¹¹⁾



<그림 1> 서비스실패와 고객의 반응

11) Zeithaml and Bitner, *op. cit.*, p.190.

〈그림 1〉에서 나타나는 것처럼 서비스실패는 이용자의 불만족 및 부정적 감정들을 야기한다. 이러한 부정적 감정요인들에 대한 반응으로 이용자는 즉각적인 불평을 하거나 혹은 즉각적인 불평을 하지 않고 서비스제공 조직의 서비스를 더 이상 사용하지 않거나 혹은 일시적으로 그대로 관계를 유지하는 반응을 나타낸다. 또한 이용자에 의한 즉각적인 불평행동으로는 제공자에게 직접적으로 불만을 호소하거나, 부정적인 입소문을 내거나 또는 서비스제공 조직이 아닌 제 3의 조직(예, 한국 소비자원)에게 불만을 표출하는 방식이 있다. 어떠한 경우든 최종 결과는 해당 조직의 서비스이용을 일시적으로 지속하거나 다른 서비스로 대체하는 것이다.

서비스실패가 발생했을 경우 서비스제공 조직이 이를 해결하기위해 취하는 모든 일련의 행태를 일컬어 서비스회복(Service Recovery)이라고 한다. 일반적으로 “서비스실패를 경험한 고객이 만족할 정도로 문제를 해결한 뒤에는 애당초 문제가 없었던 고객보다도 더 차후 재 이용률이 증가”하는 것으로 알려져 있다.¹²⁾ 이것이 서비스회복 패러독스(service recovery paradox)라는 개념이다. 그러나 이것은 첫 번째로 서비스실패가 발생했을 때 나타나는 현상으로서 두 번째 서비스실패가 발생한다면, 이것을 회복시키려는 노력을 조직이 했다 하더라도 서비스회복 패러독스는 발생하지 않는 것으로 다수의 실증적 연구결과 나타나고 있다.¹³⁾ 일례로 위의 〈그림 1〉에서 나타나는 일시적인 서비스사용의 지속은 2차, 3차의 서비스실패가 연속적으로 발생되었을 경우 일어나지 않는다는 것이다.

서비스실패가 발생했을 경우 서비스제공 조직이 일반적으로 취할 수 있는 서비스회복 전략은 여섯 가지 정도로 제시되고 있다.

첫째, 가장 중요한 서비스회복 전략은 서비스실패 자체가 처음부터 발생하지 않도록 하는 것이다. 즉 처음 이용자에게 약속했던 서비스를 처음부터 제대로 제공하는 것이다. 이 전략이 가장 중요하며 이후의 다른 전략들도 최종 목표는 서비스실패를 발생하지 않도록 하기위한 전략이라고 볼 수 있다.

둘째, 이용자의 서비스 관련 불평, 불만사항이 무엇인지 그리고 왜 발생했는지를 이해하고 이를 해결하기위해 노력해야한다. 이용자가 서비스관련 불편사항을 경험했을 경우 누구에게 그리고 어떻게 그러한 불편사항을 표출해야하는지 조직은 이용자에게 상세히 알릴 의무가 있다. 이를 위해 대부분의 조직은 현재 기술적 요소들을 차용하고 있다. 이메일이나 게시판을 통한 질의응답이 그 한 예라고 할 수 있다.

셋째, 이용자의 불평, 불만사항은 최대한 빨리 해결해야한다.

넷째, 서비스회복 과정에 있어서 모든 이용자는 공평하게 간주되어야한다. 또한 서비스회복의 결

12) 이유재, 서비스마케팅(서울 : 학현사, 2008).

13) M.A. McCollough et al., "An Empirical Investigation of Customer Satisfaction After Service Failure and Recovery," *Journal of Service Research*, Vol.3, No.2(2000), pp.121-137.

과들 역시 모든 이용자에게 공평해야한다. 이용자는 서비스회복의 전 과정, 결과물 그리고 제공자와의 상호접촉 등에 있어서 공평함을 기대한다. 즉 서비스회복 노력을 조직이 즉각적으로 했다하더라도 그것이 이용자에 따라 달랐다고 이용자가 여길 경우 이용자는 서비스가 회복되었다고 간주하지 않는다는 것이다.

다섯째, 조직은 서비스회복 경험을 통해 학습을 하는 것이 가능하다. 조직이 이용자에게 제공한 다양한 서비스회복 노력들과 경험을 통해 조직은 서비스회복의 노하우가 축적될 수 있다는 것이다. 이를 통해 조직은 더욱 효과적인 서비스회복 전략을 채택할 수 있다.

여섯째, 이용자가 이용하던 서비스를 더 이상 이용하지 않기로 결정하는 데는 여러 가지 이유가 있다. 예를 들면, 해당 서비스의 가격상승, 이용 시 느끼는 불편함, 더 나은 서비스의 발견, 그리고 서비스실패를 경험했기 때문 등이 그것이다. 이 중 서비스실패의 경험으로 인한 서비스사용의 중단이 가장 큰 비중을 차지하는 것으로 연구 결과 나타나고 있다.¹⁴⁾ 이용자들이 어떠한 이유로 사용하던 서비스의 사용을 중지했는가에 관하여 해당 조직은 다양한 이용자연구를 통해 이해해야하며 이를 통해 서비스제공 조직은 같은 실패를 반복하지 않는 학습이 가능해진다. 서비스사용을 중단한 이용자에 대한 연구를 통해 같은 실패를 반복하지 않도록 학습하는 것이 서비스실패에 대처하는 조직의 또 다른 회복 전략이다.

조직은 위에서 요약된 것처럼 서비스실패가 발생했을 경우 이를 회복하기위해 다양한 전략을 구사할 수 있다. 그러나 이러한 서비스회복 전략은 대부분 면대면 서비스상황을 전제로 한 서비스 제공조직 및 제공자에 의해 발생하는 서비스실패 시 취할 수 있는 전략이며 이용자연구에 기초한 이용자에 의한 실패를 최소화하거나 회복하기위한 전략은 아니다. 따라서 서비스제공자와의 직접적 접촉 없이 서비스 사용이 가능하며 서비스이용자에 의해 실패가 발생할 가능성이 큰 SST기반 서비스의 경우 위의 전략은 수정 제시되어야만 한다. 또한 이용자연구를 바탕으로 이용자가 서비스 실패의 원인을 무엇에 귀인 시키느냐에 따라 서비스회복 전략은 달라져야한다는 것이 본 연구자의 주장이다. 이는 귀인이론에 근거한 주장으로서 이하에서는 귀인이론에 대한 설명과 함께 이에 대한 논거를 제시하고자한다.

IV. 귀인이론(Attribution Theory)

귀인이론이란 “행동의 원인을 추리하려는 시도로서, 사건이나 행동 결과에 대해 인간이 내리는 원인론적 해석을 다루는 이론”이라고 정의될 수 있다.¹⁵⁾ 귀인이란 “사건이나 행동의 결과를 놓고

14) Zeithaml and Bitner, *op. cit.*, p.198.

15) 변영계, 전계서, p.243.

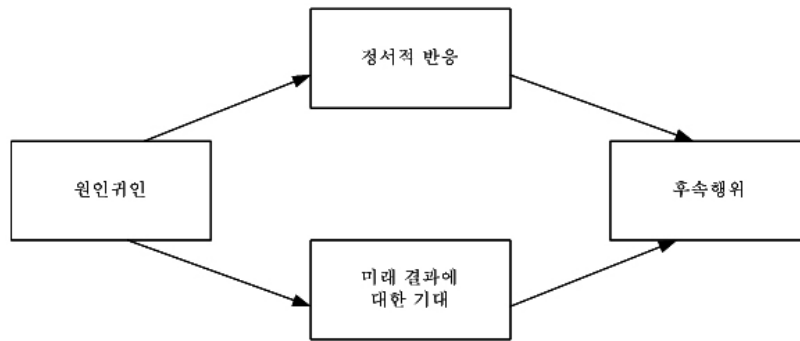
그 결과에 작용한 원인을 탐색하는 행위를 의미한다.”¹⁶⁾ 귀인이론은 Heider(1958), Kelly(1973), 그리고 Weiner(1980)에 의해서 주창되고 발전된 이론이다. 이론가들에 따라서 주장하는 바는 약간의 차이가 존재하나 귀인이론은 다음과 같은 세 가지 기본가정에 기초한다.

첫째, 인간은 자신의 행위에 대해서 그 원인이 무엇인지를 알고자 하는 욕구가 있다.

둘째, 인간은 자신의 행위에 대한 설명에 있어서 그 원인에 대해 논리적 설명을 갖고 있다.

셋째, 인간의 자신의 행위에 대한 원인의 지각은 이 후의 행위에 영향을 미친다.

이런 의미에서 귀인이론은 어떤 행위의 결과보다는 행위의 원인적 추론에 더 초점을 맞춘 이론이라고 할 수 있겠다. 종합해보면 귀인이론의 핵심은 개인이 특정의 상황 속에서 얻은 성취결과에 대하여 그 원인을 무엇이라고 인식 혹은 지각하느냐에 따라 그 개인의 이후의 행위가 결정된다는 것이다. 이때의 인식 혹은 지각이라 함은 귀인에 따른 정서적 반응과 미래결과에 대한 기대를 포함하는 것이다. 이는 아래 <그림 2>와 같이 정리, 표현될 수 있다.¹⁷⁾



<그림 2> 귀인의 과정

<그림 2>의 ‘원인귀인’에서 후속 행위의 원인으로 귀인 될 수 있는 원인은 수없이 많이 존재한다. 그러나 귀인이론 학자들은 많은 원인들을 다음의 세 가지 차원으로 분류하여 설명한다.

첫째, 소재차원(Locus Dimension)이 있다. 이는 행위 결과의 원인이 개인 내부에(Internal) 있다고 생각하느냐 혹은 외부에(External) 있다고 생각하느냐의 문제이다.

둘째, 안정성 차원(Stability Dimension)이 있다. 이것은 원인이 시간의 경과에 따라 변화될 수 있는 것인가(Unstable) 혹은 변화될 수 없는 것인가(Stable)의 문제이다.

셋째, 통제가능성 차원(Controllability Dimension)이 있다. 이는 발견된 원인이 개인의 의지에 의해 통제될 수 있느냐(Controllable) 혹은 통제될 수 없느냐(Uncontrollable)의 문제이다. 통제가능

16) 정종진, 동기의 귀인이론과 학교학습(서울 : 학지사, 2003).

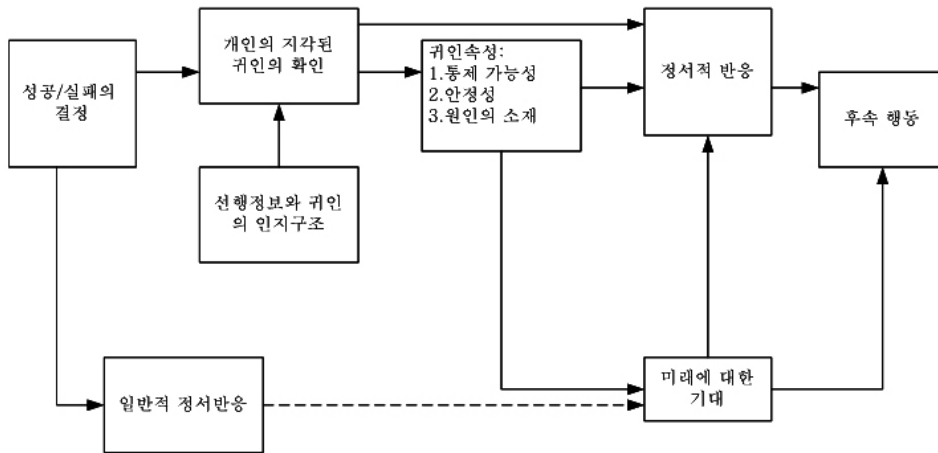
17) 변영계, 전계서.

성 차원은 개인의 정서적 반응과 밀접한 관련성이 있다고 알려져 있다. 예를 들면, “다른 사람이 통제하는 요인에 의해 성공이 방해받을 경우 분노를 경험하고, 자신이 통제 가능한 요인에 의해 실패했을 경우 죄책감을 경험한다”고 한다.¹⁸⁾ 정서적 반응은 또한 첫 번째에서 언급되었던 소재차원과도 관련성이 있다. 이는 아래 <표 5>에 잘 나타나 있다.¹⁹⁾

<표 5> 통제소재와 정서와의 관계

소재	결과: 성공	결과: 실패
내적	자부심, 자신감 유능감, 만족감	죄책감
외적	기쁨, 감사함	분노, 놀라움

이상의 귀인이론을 종합해보면 아래 <그림 3>과 같이 표현될 수 있다. 즉 개인의 일회적 행위 이후에 나타나는 후속행위는 첫 번째 행위의 결과에 대한 귀인과 이에 따른 정서적 반응, 그리고 첫 번째 행위의 성공 혹은 실패에 따른 일반적인 정서적 반응(행복, 좌절과 혼란)에 의해서 결정된다는 것이다.²⁰⁾



<그림 3> 귀인 모델의 주요 요인

<그림 3>에서의 성공 혹은 실패 관련 개인의 지각된 귀인 중 학자들이 주로 언급하는 것은 능력,

18) 권대훈, 교육심리학의 이론과 실제(서울 : 학지사, 2011), p.326.

19) 정종진, 전게서, p.22.

20) 변영계, 전게서, p.249.

노력, 과제곤란도, 그리고 운이다. 이러한 귀인들과 귀인의 세 가지 차원과의 관계는 아래 <표 6>에 잘 나타나 있다.²¹⁾²²⁾

<표 6> 귀인과 귀인차원의 관계

귀인	원인의 소재	원인의 안정성	원인의 통제가능성
능력	내부	안정	통제불가
노력	내부	불안정	통제가능
과제곤란도	외부	안정	통제불가
운	외부	불안정	통제불가

V. 도서관 SST기반 서비스 실패 회복 전략

이용자가 SST기반 서비스를 성공적으로 사용할 수 있기 위해서는 본 논문의 2장에서 제시되었던 것처럼 크게 세 가지 요인의 역할이 중요하다. 그 세 가지 요인이란 기술적요소와 관련된 이용자 자신의 능력에 대한 확신 및 경험과 이용자가 자신의 역할을 얼마나 명확하게 이해하고 있는지와 관련된 요인이다.

이 세 가지 요인을 <표 6>에서 제시되었던 귀인과 귀인차원의 관계 관점에서 이해한다면, 이용자의 능력이라는 귀인은 이용자가 SST기반 서비스관련 실패 혹은 성공을 자기 자신 즉 내부적 요인에 귀인 시키는 것이다. 이용자의 기술적 요소 관련 능력은 원인의 안정성 측면에서 기술적 요소에 대한 노출빈도에 의해 점차 향상될 수도 있는 불안정적 요인이거나 혹은 서비스 사용당시 기술적 요소에 대한 노출이 전혀 이루어지지 않음으로 인해 능력이 일시적으로 낮은 수준으로 지속되고 있는 안정적 요인으로 간주될 수도 있다.

이와 반대로 기술적 요소 관련 능력은 이용자에 따라서는 SST기반 서비스 사용당시 이미 상당 수준의 능력이 있어서 이의 변화가 거의 없는 안정성을 유지하고 있을 수도 있다. 그러나 한편으로는 기술적 요소 관련 능력은 일반적인 능력과 마찬가지로 선천적 요인에 의해 결정되는 경우도 대부분이며 이 경우 능력요인은 통제 불가능요인으로 간주될 수 있다. 원인의 통제가능성 측면에서 기술적 요소관련 능력요인은 따라서 통제가능성이 있는 요인으로 간주될 수 있다.²³⁾

21) 권대훈, 전개서, p.324.

22) 귀인이론가들이 주장하는 능력은 선천적으로 타고난 개인의 지적능력을 의미하는 것으로서 이는 일반적으로 시간의 흐름에 따라 변화가 가능한 즉 개인의 노력여하에 따라 통제가 가능한 요소를 일컫는 것은 아니다.

23) 귀인이론가들에 따르면 능력은 앞서 지적했듯이 선천적인 지적능력을 의미한다. 그러나 본 논문에서는 능력을 후천적 노력과 시간의 경과에 의해 향상될 수 있는 요인으로 간주하고자 한다. 이는 본 연구에서의 능력은 기술적 요소 관련 능력에 한정되어있기 때문이다.

경험 요인에 서비스의 성공과 실패를 귀인 하는 것은 이용자 자신의 내부적 요인에서 성공과 실패의 원인을 찾는 것이며 이 원인은 기술적 요소를 사용하는 경험의 축적에 의해 변화될 수 있는 불안정적인 요인이며 통제가 가능한 요인이다.

마지막으로 자신의 역할에 대한 이해는 두 가지 측면에서 이해되어야만 한다. 한 가지 측면은 이용자의 능력처럼 서비스의 성공과 실패의 원인을 자신 내부에서 찾는 것이며 이 원인은 능력의 귀인처럼 불안정적 이거나 안정적이며 통제 가능하거나 혹은 통제 불가능한 요인이라고 할 수 있다. 또 다른 측면은 이용자가 자신이 어떤 역할을 해야 서비스를 성공적으로 사용할 수 있는지 알 수 있는 것은 한편으로는 서비스의 설계가 이용자에게 사용성(usability)이 있도록 되어있는가의 문제이기도하다. 이러한 측면에서는 이용자가 서비스 실패의 요인을 외부의 안정적이며 통제 불가능한 것으로 귀인 하는 것이라고 볼 수 있겠다.

이상의 내용을 정리해보면 아래 <표 7>과 같다.

<표 7> SST기반 서비스의 실패 귀인과 귀인차원의 관계

귀인	원인의 소재	원인의 안정성	원인의 통제가능성
능력	내부	안정, 불안정	통제가능, 통제불가
경험	내부	불안정	통제가능
역할에 대한 이해1	내부	안정, 불안정	통제가능, 통제불가
역할에 대한 이해2	외부	안정	통제불가

귀인의 소재, 안정성 및 통제가능성과는 별도로 실패는 부정적 정서적 반응을 일으킨다. 예를 들면, 실패는 불쾌, 불행, 슬픔, 분노, 좌절 등의 정서적 반응을 가져온다. 특히 통제 불가능한 요인에 귀인을 시킬 경우 개인은 실패 시 좌절, 무관심, 그리고 방해에 대한 분노의 정서적 반응이 증가했다는 연구결과도 있다. Gelbrich의 2009년도 연구결과에 따르면 SST기반 서비스사용 관련 부정적 경험들은 화(anger)와 무력감(helplessness)의 정서적 반응을 일으키는 것으로 나타났다.²⁴⁾ 이는 SST기반 서비스의 경우 서비스제공자와의 직접적 접촉이 없이 스스로 서비스를 사용했기 때문에 나타나는 정서적 반응으로서 다른 서비스와 달리 이러한 정서적 반응이 상당 기간 지속되는 것으로 나타났다. 다른 사람의 서비스 실패가 회복되는 것을 관찰하지 못하는 SST기반 서비스의 특성상 또한 이러한 부정적인 정서적 반응은 더욱 강화되기도 한다.

SST기반 서비스의 실패는 일반적인 행위의 실패와 마찬가지로 좌절 등의 부정적인 감정을 일으키게 된다. 서비스의 실패를 경험한 이용자는 실패의 원인이 어디에 있는지, 무엇인지, 자신이 통제 가능한 것인지 등에 관한 귀인을 시도한다. 이때 귀인에는 이용자 자신의 과거경험과 이를 통해

24) Katja Gelbrich, "Beyond Just Being Dissatisfied: How Angry and Helpless Customer React to Failures When Using Self-Service Technologies," *Schmalenbach Business Review*, Vol.61(January 2009), pp.40-59.

형성된 인지구조가 영향을 미치기도 한다. 귀인과정이 끝나면 귀인의 속성에 따라 이용자는 다양한 부정적 정서반응을 경험하게 된다. 부정적 정서반응은 귀인의 결과 미래에도 서비스의 성공이 어렵다는 이용자의 낮은 기대에 의해서도 영향을 받아 강화된다. 이러한 결과 나타난 부정적 정서반응은 Zeithaml과 Bitner의 <그림 1>의 모형에서도 나타나듯 서비스회복이 없을 경우 최종적으로는 서비스의 사용중지라는 결과를 초래할 수 있다.

도서관분야에서 이용자 서비스에 SST를 활용하는 이유는 다른 사적영역의 조직들의 목적과 다르지 않다. <표 2>에서 제시되었던 SST 활용 시 나타날 수 있는 장점에 기인한 바가 크다고 볼 수 있다는 것이다. 즉 이용자의 서비스 사용의 편리성을 제공하며, 이용자와 도서관측의 시간과 비용을 절약하고, 불필요한 인적접촉을 최소화 시키며, 늘 일정 품질수준의 서비스를 제공함으로써 이용자의 서비스 만족수준을 높이고자 하는데 있다는 것이다. 그러나 그럼에도 불구하고 모든 서비스가 그러하듯 서비스실패는 발생한다. 도서관 SST기반 서비스와 다른 조직의 SST기반 서비스의 출현배경 및 작동원리가 다르지 않다는 것이 본 논문의 전제이다. 이는 많은 학자들이 사적영역 및 공공영역의 SST기반 서비스를 구별하지 않고 같은 범주로 간주하여 연구를 하고 있다는 사실에 근거한 것이다. 앞서 살펴보았던 SST와 SST기반 서비스의 개관에서도 나타나듯 일반 SST기반 서비스와 도서관 SST기반 서비스를 분리하여 연구해야할 논거가 적다는 것도 하나의 이유이다. 따라서 이용자 측에 의해 도서관 SST기반 서비스의 실패가 발생하는 원인역시 앞서 제시되었던 일반적인 SST기반 서비스의 이용자에 의한 실패 요인과 다르지 않다고 할 수 있다. 즉 이용자 측이 기술적 요소를 다룰만한 능력이나 경험이 없거나 혹은 서비스의 사용 시 자신이 어떠한 역할을 해야 하는지를 정확히 이해하지 못했기 때문일 수 있다. 예를 들면 '자료구입신청'을 위해서는 어디에, 어떠한 정보를 제공해야하는지, 어떠한 자료는 구입신청이 가능하고 어떠한 자료는 구입신청이 불가능한지, 구입신청의 진행상황은 어떻게 확인할 수 있는지, 진행상황에 대한 질문이 있을 경우 누구를 어떻게 접촉해야하는지, 등에 관하여 자신의 역할을 정확히 이해하지 못할 경우 이용자에 의한 서비스 실패가 발생할 수 있다. 또한 도서관 자료검색을 능숙하게 할 수 없거나 경험이 없어서 원하는 자료를 찾지 못하는 경우에도 이용자에 의한 서비스실패는 발생할 수 있다. 이러한 서비스실패와 관련하여 도서관 이용자는 실패의 원인에 대한 의식적 혹은 무의식적 귀인을 하게 될 것이다. 이는 귀인이론이 가정한 것처럼 인간은 누구나 자신의 행위의 결과에 대하여 원인을 찾고자 하는 욕구가 내재되어있기 때문이다. <표 7>에서 제시되었듯이 이때 귀인의 대상은 서비스 실패의 원인이 되었던 이용자의 기술적 요소 관련 능력 및 경험과 자신의 역할에 대한 이해가 될 것이다. 귀인의 결과 서비스실패의 원인에 대한 귀인에 있어서 이용자는 주로 불 안정적이거나 자신에 의해 통제가 가능하지 않은 요인들에 의해 실패가 발생한다고 인식하는 경향을 보일 것으로 추정된다(<표 7> 참조). 통제가 가능하지 않은 요인들에서 실패의 원인을 찾는 것은 또한 이용자의 부정적 정서반응과 깊은 연관을 지닌다. 이러한 이해를 바탕으로 도서관 SST기반 서비스의 이용

자에 의한 실패관련 회복전략을 제시해보면 아래와 같다.

첫째, 내부의 안정적이며 통제 불가능한 요소에 대한 귀인을 내부의 안정적이며 통제 가능한 요소로 귀인 시키도록 하는 전략이 필요하다. 이는 앞서 언급되었듯이 통제 불가능한 요소로 귀인 시켰을 때 부정적인 감정을 야기 할 수 있고 이는 결과적으로 서비스의 사용중지라는 결과를 초래할 수 있기 때문이다.

둘째, 내부의 불안정한 요소에 대한 귀인을 내부의 안정적 요소에 귀인 시키도록 하는 전략이 필요하다. 귀인이론가들에 따르면 불안정적 요소에 실패를 귀인 시킬 경우 미래의 성공가능성에 대한 기대가 안정적 요소에 귀인 시켰을 경우 보다 현저히 낮아지는 것으로 나타났기 때문이다.²⁵⁾ 따라서 불안정적 요소에 대한 귀인은 안정적 요인에 대한 귀인으로 바꿀 수 있는 전략이 필요하다.

셋째, 외부의 안정적이며 통제 불가능한 요소에 대한 귀인은 내부의 안정적이며 통제 가능한 요소로 귀인 시키도록 하는 전략이 중요하다. 이는 <표 5>에서도 나타나듯 외부요인에 실패를 귀인 시켰을 경우 통제 불가능한 요소에 귀인 시킬 경우와 마찬가지로 분노 혹은 놀라움 등의 부정적 감정적 요소들과 연관되는 특성이 있기 때문이다.

요약해보면, 도서관을 포함한 SST기반 서비스의 이용자에 의한 실패와 관련한 회복전략은 어떻게 하면 이용자로 하여금 서비스의 실패 시 가능하면 최대한 이용자 본인 내부의 안정적이며 통제 가능한 요인에 실패를 귀인하게 만들 수 있는가에 달려있다고 볼 수 있겠다. 이를 위해서는 이용자 외부의 통제 불가능한 불안정적 요소를 이용자가 통제 가능한 안정적 요소로 인식하도록 하는 전략이 필요하다. 도서관 SST기반 서비스의 이용자 외부의 요인은 서비스를 제공하는 시스템 자체이다. SST기반 서비스의 경우 SST가 이용자가 사용하기 편리하도록 설계되어있고 이용에 불편이 없도록 제공되고 있다고 이용자가 인식을 한다면 이용자는 자신에 의해 발생하는 서비스 실패 시 서비스 자체 즉 외부의 불안정적이며 통제 불가능한 요소에 서비스 실패를 귀인 하지 않을 것이다. 즉 이용자가 SST기반 서비스가 사용성이 있고 기술적 품질이 우수하다고 인식할 경우 서비스 실패에 대한 귀인은 이용자 자신의 안정적이며 통제 가능한 요인으로 향할 가능성이 크다는 것이다. 따라서 도서관 SST기반 서비스의 이용자에 의해 발생하는 서비스 실패의 회복전략은 서비스자체의 신뢰성을 최대한 높일 수 있는 기술적 품질의 향상에 있다고 하겠다. 이러한 전략은 일반적 서비스의 회복전략으로 앞서 언급되었던 가장 중요한 서비스 회복전략인 서비스실패 자체가 발생하지 않도록 서비스설계를 하는 전략과도 같은 맥락이다. 서비스 실패 자체가 발생하지 않도록 SST의 설계를 이용자 측면에서 사용이 용이하도록 즉 기술적 품질이 높도록 설계해야 한다는 것이다.

기술적 품질의 중요성은 이미 도서관 서비스를 연구한 다수의 학자를 비롯한 서비스경영분야의 많은 학자에 의해서 자주 언급되었던 것이다. 기술적 품질(Technical Service Quality)은 환경적 품질(Physical/Environmental Service Quality)로 일컬어지기도 하는 요인으로서 서비스전달에

25) 변영계, 전계서.

관련된 주변 환경적 요소들의 품질을 가리키는 용어로 사용되고 있다. 즉 서비스제공자, 서비스제공조직, 그리고 이용자자신들이 아닌 서비스전달 주변요소들의 품질을 일컫는 것이 기술적 품질 혹은 환경적 품질이다. SST기반 서비스의 경우 서비스전달에 연관된 기술 및 환경이란 서비스전달에 활용된 기술자체를 일컫는 것이다. 이런 관점에서 SST기반 서비스의 경우 기술적 품질 혹은 환경적 품질이란 SST자체의 사용성 관련해서 이해되어야한다. 본 연구자가 2010년 연구를 통해 살펴본 바에 의하면 서비스의 기술적 품질은 다음과 같은 요소들에 의해 결정되는 것으로 나타났다.²⁶⁾²⁷⁾ 1) 이용자에게 기술적 신뢰성을 제공하는가, 2) 사용용이성이 있는가, 3) 네비게이션은 효율적인가, 4) 이용자 지원은 제대로 이루어지고 있는가, 5) 이용자에 의한 접근성은 높은가, 6) 웹사이트는 미학적으로 설계되어있는가, 7) 이용자에게 개인화된 서비스를 제공하고 있는가, 그리고 8) 서비스관련 정확한 정보를 제공하고 있는가. 따라서 도서관 SST기반 서비스의 이용자에 의한 실패관련 회복전략은 위의 여덟 가지 요소를 바탕으로 한 SST기반 서비스의 기술적 품질을 향상시키는 것이라고 요약될 수 있겠다.

VI. 결 론

SST(Self-Service Technology)란 이용자가 서비스제공자와의 직접적 면대면 접촉 없이 서비스의 사용이 가능하도록 하는 모든 기술적 환경을 일컫는 것이다. SST를 활용한 서비스전반은 SST기반 서비스라는 용어로 불린다. 사적영역 및 공공영역에서 SST를 이용자 서비스제공에 활용하는 것은 일반적이다. 이는 도서관분야도 예외는 아니다. 그러나 다양한 활용도와는 달리 SST기반 서비스에 대한 공공영역에서의 국내외 연구는 많지 않았던 것이 사실이다. 문헌정보학분야역시 SST기반 서비스에 대한 인식 및 연구는 비슷한 다른 용어의 사용을 통해 이루어지고 있었으나 구체적으로 SST기반 서비스라는 용어를 사용하여 연구된 성과는 적은 것이 현실이다. 이러한 이해를 바탕으로 본 연구는 사적영역에서 연구가 활발히 진행되고 있는 SST기반 서비스의 개념 및 이용자연구 관련 성과들을 살펴보았다. 사적영역에서의 연구를 살펴본 결과 SST기반 서비스의 유형, 목적, 그리고 출현배경 등에 있어서 도서관분야의 SST기반 서비스도 크게 다르지 않음을 확인할 수 있었다.

26) 본 연구자는 “도서관 E-Service 품질에 대한 소비자인식 결정요인에 대한 연구”에서 Zeithaml과 Bitner의 모형을 바탕으로 사용성 평가요소들과 E-Service품질 관련 학자들의 연구를 비교 분석해서 위의 여덟 가지 요소가 기술적 품질의 결정요인으로 중요한 것임을 강조하였다. 따라서 본 논문에서는 이 여덟 가지 요소에 대한 구체적 발견과정과 설명은 제외하고자 한다. 이는 본 연구의 목적은 도서관 분야에 SST기반 서비스에 대한 개념과 서비스실패 및 회복전략에 대한 논의를 소개하는데 한정되어 있기 때문이다.

27) 이성신, “도서관 E-Service 품질에 대한 소비자인식 결정요인에 대한 연구,” 한국정보관리학회지, 제27권, 제1호(2010), pp.119-136.

지금까지 도서관 서비스 관련하여 주로 연구되었던 것은 서비스품질의 측정, 서비스품질 평가 요인의 발견 및 서비스에 대한 이용자만족정도 등이었다. 본 논문은 여기서 한 발 나아가 서비스실패 및 서비스회복전략에 초점을 맞추었다. 서비스실패란 이용자가 원래 원했었던 서비스를 조직으로부터 다양한 이유로 제공받지 못했음을 가리키는 것이다. 이러한 측면에서 그간의 서비스실패 관련 연구는 서비스제공조직 및 서비스제공자에 의해 발생하는 서비스실패에 초점이 맞추어져 있었다. 그러나 생산과 소비가 동시에 일어나는 서비스의 특성상 서비스실패는 서비스이용자에 의해서도 발생할 수 있다. 특히 서비스 사용 시 서비스제공조직이나 제공자와 직접적 접촉이 필요 없는 SST기반 서비스의 경우는 더욱 그러하다. 서비스실패가 발생했을 경우 서비스제공조직과 제공자는 즉각적인 회복노력을 하여야한다. 이를 가리켜 서비스회복전략 이라고 한다. 즉각적인 서비스회복전략을 통해 서비스제공조직은 서비스이용자의 부정적 반응을 최소화할 수 있다.

문헌조사결과 SST기반 서비스를 이용자가 성공적으로 사용하기 위해서는 다음과 같은 세 가지 요소가 중요한 것으로 나타났다. 1) 이용자가 기술적 요소를 다룰 수 있는 능력이 있는가? 2) 이용자가 유사한 혹은 같은 종류의 기술적 요소관련 경험이 있는가? 3) 서비스의 사용을 위해 이용자가 자신이 어떠한 역할을 해야 하는지를 명확히 인지하고 있는가? 이 세 가지요소가 이용자가 SST기반 서비스 사용을 성공적으로 하느냐 혹은 서비스실패를 경험하느냐를 결정하는 중요한 요소라는 것이다.

이러한 이해와 더불어 귀인이론을 통한 분석을 통해 본 연구는 SST기반 서비스의 서비스회복전략이 일반 면대면 서비스의 회복전략 그리고 서비스제공조직 및 제공자에 의한 서비스실패의 회복전략과는 달라야함을 제시하였다. 본 연구결과 도서관 SST기반 서비스의 이용자에 의한 실패를 회복하기위한 전략은 SST기반 서비스의 기술적 품질을 향상시키는 것이 중요한 것으로 나타났다. 기술적 품질을 향상시키기 위한 방법으로는 본 연구자의 기존 연구를 바탕으로 다음과 같이 제시하였다.

첫째, 서비스제공을 위해 활용된 기술적 요소들이 이용자가 신뢰할만한 것이어야 한다. 신뢰할만하다는 것은 사용상의 불편이 없고 다른 유사서비스의 기술적 요소와 작동원리가 크게 다르지 않아야 한다는 것이다.

둘째, 기술적 요소들이 이용자가 사용하기에 용이하여야 한다. 이용자 누구나 쉽게 이용하는 것이 가능해야 한다.

셋째, 네비게이션이 사용하기에 편리하여야 한다.

넷째, 이용자가 서비스 사용 중 문제가 발생했을 때 어떻게, 어디에, 그리고 누구와 접촉해야 하는지 정확한 정보가 제공되어 있어야 한다.

다섯째, 서비스가 접근용이성이 있어야 한다.

여섯째, 서비스의 디자인이 서비스 본래 목적에 맞게 설계되어 있어야 한다.

일곱째, 이용자별 개인화된 서비스를 제공하여야 한다.

여덟째, 서비스관련 정보는 이용자에게 정확하게 주어져야 한다.

본 연구는 이론적 연구로서 이 후 본 연구자의 주장을 입증하기위한 실증적 연구가 필요하다. 또한 도서관 SST기반 서비스만이 가지는 독특성 및 차별성이 있을 수 있음에도 이에 대한 논의를 제외하였다는 것은 본 연구의 한계이다. 이러한 한계의 인식에 기초해서 이 후의 연구는 도서관 SST기반 서비스가 다른 일반적인 사적영역의 SST기반 서비스와 다른 측면이 무엇인지를 이해하는 것이 되어야 할 것이다. 이와 더불어 이용자들의 기술적 능력, 경험, 그리고 이용자 본인의 역할에 대한 이해는 개인차가 있으며 이러한 개인차에 따라 귀인은 달라질 수 있고 결과적으로 서비스 회복 전략도 달리 제시 될 수 있다. 따라서 이용자들의 개인차를 고려하지 않고 일반화한 것도 본 연구의 한계로 지적될 수 있다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 문헌정보학분야에 귀인이론과 서비스 실패 및 회복전략이라는 새로운 연구 분야를 소개한 것에 의의가 있다고 할 수 있겠다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉