정보서비스 실패에 대한 회복 방법이 온라인 이용자의 공정성과 만족도에 미치는 영향에 관한 연구*

A Study on the Influence of the Recovery Methods of Information Service Failure on Online User Justice and Satisfaction

김영곤 (Young-Gon Kim)**

초 록

본 연구의 목적은 대학 도서관 이용자에 대한 정보서비스 실패의 심각성이 서비스 회복 공정성에 어떤 역할을 하는지, 그리고 이러한 서비스 회복 노력들이 이용자의 만족과 재이용에는 어떤 영향을 미치는 지를 분석하고자 하였다. 실증분석을 위해 대학 도서관의 정보서비스 실패를 경험한 대학생을 대상으로 452부의 설문지를 회수하여 분석하였으며, 다음과 같은 결과를 파악하였다. 첫째, 서비스 실패의 심각성이 강할수록 서비스 회복을 위한 공정성에 부(-)의 영향을 미친다. 둘째, 서비스 회복을 위한 서비스 회복 공정성 인식이 높을수록 이용자의 회복 만족도는 높아진다. 셋째, 서비스 회복의 절차적 공정성, 상호작용 공정성 인식이 높을수록 이용자의 재이용과 추천 의도는 높아질 수 있다. 마지막으로, 정보서비스 실패에 대한 서비스 회복 노력으로 이용자의 회복 만족도가 높아질수록 대학도서관의 이용자가 다시 찾거나 다른 이용자에게 이용을 권유한다고 할 수 있다.

ABSTRACT

The aim of this study is to investigate the role of information service failure severity within existing framework of service recovery justice research and analyse the effects of the attribution of service recoveries on recovered user satisfaction and revisit.

For empirical analysis, A total of 452 valid questionnaires were used to analyse the data gathered from university students who experienced the information service failures of university library. Some findings of the research are as follows: First, service failure severity has negative effect on service recovery justice. Second, procedural and interactional recovery justice has positive effect on recovered user satisfaction. Third, service recovery justice has significant influence on procedural and interactional justice. Finally, recovered user satisfaction has positive effect on user revisit and mouth of word.

키워드: 정보 서비스 실패, 서비스 회복, 회복 공정성, 회복 만족
information service failure, service recovery, recovery justice, recovery satisfaction

---

* 본 연구는 2011학년도 경남대학교 학술연구장려금 지원으로 이루어졌음.

** 경남대학교 e-비즈니스학부 교수(ygking@kyungnam.ac.kr)

■ 논문접수일자 : 2013년 5월 11일 ■ 최초심사일자 : 2013년 6월 8일 ■ 게재확정일자 : 2013년 6월 26일
■ 정보관리학회지, 30(2), 35-59, 2013. [http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2013.30.2.035]

www.kci.go.kr

1. 서 론

오늘날 대학도서관의 정보서비스 환경은 각종 정보통신기술의 발달로 인하여 급속한 변화를 맞이하고 있으며 전통적인 도서관서비스 업무도 많은 변화를 가져왔다. 정보통신과 인터넷의 발전으로 대학도서관의 실시간 참고정보서비스는 디지털참고정보서비스로 발전되어 오고 있다(Dollah & Singh, 2005). 최근에는 이를 보다 발전시킨 실시간 쌍방향 정보서비스까지 가능하기에 이르렀다.

정보기술을 이용한 서비스는 온라인뿐만 아니라 자동화 장비를 포함한 각종 Kiosk 등을 이용한 셀프서비스기술(self-service technologies)로 현장에서 확대되고 있는 실정이다(이성신, 2011). 이러한 서비스는 직원과의 대면없이 이용자 스스로 서비스를 받을 수 있도록 함으로써 인건비를 절감하고 업무의 효율성도 높이려고 하는 목적으로 확대 일로에 있으나, 이용자가 요구하는 서비스를 충분히 지원하지 못하는 서비스 실패가 발생할 때 사후 처리가 면대면 처리에 비해 상대적으로 심각해진다(박민정, 2008; 박경도, 박진용, 서지연, 2006).

온라인과 오프라인을 통해 제공되는 정보기술 서비스를 이용하는 이용자가 원하는 수준의 서비스 품질을 받지 못할 경우에 불만족을 느끼게 되고, 그것은 해당 조직에 대한 충성도나 재방문율의 저하로 이어진다. 그리고 이용자가 갖는 불만족의 원인도 온라인과 오프라인 환경이 다르기 때문에 다소 차이를 보일 수밖에 없다.

또한 정보통신과 인터넷의 발전은 이용자로 하여금 불평을 용이하게 하며, 따라서 이용자는 오프라인상의 서비스 실패보다는 온라인상의 서비스 실패에 대하여 더욱 적극적으로 불평하는 경향이 있다. 그것은 온라인상의 모든 서비스가 신뢰를 바탕으로 이루어질 것이라는 기본 믿음에 배반하기 때문이다(김승남, 정광진, 2001; 박민정, 2008).

온라인상 이용자의 서비스 실패에 대해 이용자는 주로 전자우편이나 게시판을 이용하여 접촉한다. 그래도 불만이 해결되지 않고 지속된다면 이용자는 보다 공개된 사이트를 통한 불만을 토로하기도 한다. 이용자는 사과나 특별한 내용이 없는 단순한 문자메시지나 전자우편을 받는 것에 대하여 불만을 갖게 되고, 이것은 이용자가 기대하는 수준이나 유용한 정보서비스를 받지 못하는 서비스 실패를 경험하게 하고, 결국 이러한 경험이 이용자의 공정성 인식에 영향을 미치게 된다(김달식, 2005; 박대환, 박진우, 2006).

서비스 자체가 가지고 있는 무형성, 이질성, 동시성, 소멸성의 특성 때문에 서비스 전달에 있어 실패는 불가피하며, 나름대로 서비스 실패를 방지하기 위한 조치를 취한다 할지라도 서비스 실패는 거의 모든 서비스 조직에서 발생할 수 있다(Kotler et al., 1999; Andreassen, 2000; 이정실, 2010). 이것은 서비스 제공자의 노력에도 불구하고 서비스에 대한 이용자의 기대 수준의 차이에 따른 인식의 차이로 해석할 수 있다. 그리고 서비스 제공자의 서비스 회복을 위한 노력도 전적으로 이용자가 지각하는 정도에 의존하게 된다(Maxham III & Netmeyer, 2002).

따라서 조직이 제공하고자 하는 서비스의 수준과 이용자가 기대하고 있는 수준과의 차이를 회복하여 궁극적으로 서비스의 품질 수준을 높

www.kci.go.kr

여야 한다. 그것이 조직의 성과 제고와 이용자의 신뢰감과 충성도를 높일 수 있게 되며, 이용자의 재이용율도 높아지며 긍정적인 구전효과로 이어지기 때문이다. 기존 연구들은 온라인 상황에서 보상이 공정성에 미치는 영향을 조사하였으나(Harris et al., 2006), 서비스 실패에 대한 회복으로 상호작용적인 요소를 조사한 연구는 드물다. 그리고 기존 연구에서 온라인 서비스 실패가 발생했을 때, 이용자들은 상호작용적인 요소에 초점을 맞춘다는 것을 밝히고 있다(Neale & Murphy, 2007).

공정성과 이용자만족(Tax, Brown, & Chandrashekaran, 1998; 임두규, 한진수, 2008), 공정성과 이용자 유지 및 충성도의 관계(Goodwin & Ross, 1992; 정기은, 이서구, 2003), 서비스 환경품질과 서비스 실패의 심각성과 이용자와 상호작용하는 과정에서 인지된 공정성에 관한 관계 연구(서문식, 오창호, 2006)와 아울러 일반적인 서비스 회복 연구들이 밝히고 있는 것처럼, 온라인 서비스 실패의 경우도 상호작용 공정성과 분배적 공정성이 서비스 만족도의 회복과 밀접하게 연계될 것으로 판단하였다(Maxham III & Netmeyer, 2002; 이유재, 공태식, 2004; Homburg & Furst, 2005; Karatepe, 2006; 김학윤, 허원무, 박진요, 2008; 조경식, 2009; Wang et al., 2011). 하지만 본 연구에서는 대학도서관에서 발생하는 정보서비스 실패의 심각성의 정도를 파악하고, 이러한 정보서비스 실패에 대해 이용자가 인지하는 심각성이 서비스 회복을 위한 공정성에 대한 평가에 영향을 주게 되고, 나아가 이러한 인지된 공성의 평가가 이용자의 서비스 만족도와 향후 재이용 의도에 미치는 영향의 정도를 실증적연구를 통해 검증하려고 한다. 또한 본 연구는 대학 도서관을 이용하는 온라인 이용자가 받는 정보서비스의 품질이 이용자의 요구 수준에 미치지 못할 때 이용자가 느끼는 공정성에는 어떤 영향을 미치는지 파악하여 서비스 실패를 회복하기 위한 구체적인 방법을 제시하고자 한다. 이러한 연구는 대학 도서관이 정보서비스 실패에 대해 보다 신속하고 효과적인 대응자세를 유지할 수 있는 방안을 모색하는 데 도움을 주게 되고, 궁극적으로 서비스 실패의 회복을 통한 도서관 이용자의 만족도를 회복시키거나 이용을 촉진하는 데 기여하게 될 것이다.

2. 이론적 배경

2.1 서비스의 실패

서비스는 무형재로서 서비스제공자와 이용자 간의 상호작용을 통하여 제공된다. 이용자가 원하는 서비스는 완전하게 전달되는 경우보다는 전달과정의 실수나 실패로 인해 완벽한 서비스를 보장하기 어렵다. 그 이유는 이러한 서비스가 서비스 제공자의 통제 범위를 넘어서 이용자 측면에서 발생하기 때문에 실패가 발생할 수 있는 것이다.

서비스 실패는 서비스 접점에서 이용자 불만족을 발생시키는 좋지 않은 서비스 경험을 의미하는데, 이것은 서비스가 공급되는 동안 발생하는 여러 가지 실수들, 이용자에 대한 서비스의 약속 위반 혹은 다양한 형태의 서비스 오류 등을 포함하는 개념이다(Weun, 1997). 이러한 서비스 실패에 대한 정의를 살펴보면 Bell과

www.kci.go.kr

Zemke(1987)는 '서비스가 제공하는 성과가 고객의 기대 이하로 심각하게 떨어진 상태'로, Hart, Heskett, Sasser(1990)는 '서비스 과정이나 결과에 대하여 서비스를 경험한 고객이 좋지 못한 감정을 가지는 것'으로, Johnston(1995)은 '책임 소재와 관계없이 서비스 과정이나 결과에서 무엇인가 잘못된 상태'라고 정의하고 있다.

결국 서비스 실패는 서비스가 전달되는 서비스 접점에서 이용자가 기대하는 서비스품질에 미치지 못할 때 발생하는 불만족을 말하는 것으로(Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988; Yi & Lee, 2005; 장형섭, 안운석, 2007; 정삼술, 윤지환, 박영기, 2007), 서비스 접점에서 발생하는 서비스 실패의 요인들은 업종에 따라 매우 다양하다. 이러한 서비스 실패에 대한 분류는 핵심서비스실패와 부가서비스실패로 나누거나(Yi & Lee, 2005), 일상적 실패와 이례적 실패로(김성호, 김혜란, 설유경, 2007) 나누기도 한다.

그런데 서비스 제공자가 이러한 서비스 실패의 발생을 예견하고 자신이 제공하는 서비스의 질적 향상을 위해 부단히 노력해 보지만 만족스러운 결과를 항상 가져오지는 못한다는 데 문제가 있다. 그것은 이용자가 요구하는 서비스의 수준이 이용자의 경험과 시대적 상황 변화에 따른 인식의 변화로 인해 점진적으로 변화하기 때문이다.

따라서 서비스 실패는 서비스를 수행하는 과정에서부터 서비스 제공 이후 사후적 결과까지 발생할 수 있는 모든 실패를 포함하며, 서비스는 제품과 달리 서비스 제공 과정이나 결과에서 실패나 실수가 불가피하다(Hart, Heskett, & Sasser, 1990). 그리하여 서비스 실패에 대한 예방 노력도 중요하지만 서비스 실패에 대한 회복 노력이 더 중요하게 인식되는 이유이다. 또한 발생한 실패가 회복 가능한지 여부에 대한 판단과 이에 대한 처리 방법을 강구하는 것이 더 중요하다. 이러한 서비스 실패에 대한 대응이 이용자와 유대를 더욱 강화시킬 수도 있지만, 적절히 대응하지 못했을 경우에는 이용자의 이탈과 부정적인 구전행위로 이어져 결국 이용 부진으로 이어진다(Weun, Beatty, & Jones, 2004).

그런데 도서관의 디지털참고정보서비스와 관련한 연구는 비교적 다양하게 이루어져 왔지만, 다른 업종과는 달리 디지털 정보서비스 실패에 대한 연구는 전무한 실정이다. 장영혜, 박명호(2005)는 인터넷 환경에서의 서비스 실패를 '서비스 과정이나 결과에 대해 고객의 불만족과 불평을 야기할 수 있는 서비스 기업의 과실'로 정의하였는데, 본 연구에서는 이를 참고하여 정보서비스 실패를 '온라인 정보서비스의 과정이나 결과에 대해 이용자의 기대 수준에 미치지 못하여 이용자가 느끼는 불만족과 불평을 야기할 수 있는 과실'로 정의한다.

2.2 서비스 회복 공정성

서비스 회복(service recovery)은 서비스 실패에 대한 서비스 제공자의 대응으로 서비스 실패를 바로잡기 위해 서비스 제공자가 취하는 일련의 행동을 말한다(Grönroos, 1988; Kelly & Davis, 1994). 결국 서비스 회복은 발생한 문제를 해결하고 기대수준 이하의 서비스를 경험한 이용자의 부정적인 태도를 교정하여 이용자 유지를 도모하기 위한 행동이다(Miller, Craighead, & Karwan, 2000).

www.kci.go.kr

서비스 회복에 관한 많은 연구들이 공정성 이론에 근거하는데, 그것은 서비스 회복을 위해 가장 중요시되는 것이 공정성의 제시이기 때문이다. 공정성 이론은 어떤 목적을 위하여 투자된 것과 산출 결과에 대한 비율을 비교하는 인지적 과정에 초점을 두고, 자신의 투자와 산출의 비율을 동일한 조건하에 있는 준거 대상과 비교를 통하여 이루어진다(전우혁, 박대환, 원철식, 2010). 이러한 공정성이론은 이용자만족, 재이용의도, 구전행위에 영향을 준다(Fisk, Brown, & Bitner, 1993).

서비스 회복이 불가피한 이유는 서비스 실패가 불가피한 것이고, 서비스 실패는 이용자의 기억에 오래 남아, 결국 이용자 이탈로 이어지기 때문이다. 따라서 효과적인 서비스 회복을 통해 이용자가 만족을 경험하면 서비스 실패를 경험하지 않은 이용자들보다 제공하는 서비스에 대해 더 높게 평가하는 회복 파라독스(recovery paradox)가 발생한다(Goodwin & Ross, 1992; Kelly & Davis, 1994; Hart, Heskett, & Sasser, 1990; Halstead, Morash, & Ozment, 1996; McCollough, Berry, & Yadav, 2000).

이러한 공정성 개념이 서비스 실패 회복과 관련하여 연구될 때 일반적으로 공정성 이론의 세 가지의 하위 요소인 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성 등으로 구분되어 연구되고 있다(Blodgett, Hill, & Tax, 1997; Tax, Brown, & Chandrashekaran, 1998; Smith, Bolton, & Wagner, 1999; Maxham Ⅲ & Netemeyer, 2002; Chebat & Slusarczyk, 2005). 본래 공정성 이론(fairness theory)은 사회심리학에서 자신의 투입에 대한 보상을 타인의 투입에 대한 보상과 비교하여 균형을 살펴보는 것이다(Adams, 1963). 공정성을 인지하는 것은 조직의 반응에 대한 개인의 주관적인 평가이다. 이용자는 개인의 주관적 평가의 결과로 공정하다고 인식할 때보다 공정하지 않다고 인식할 때 더욱 강하게 반응한다(Tyler, 1994).

절차적 공정성(procedural justice)은 서비스 실패의 개선을 위한 과정에 대한 공정성을 말한다. 구체적으로는 서비스 회복과 관련하여 진행되는 논의와 협상에 사용된 조직의 정책, 규칙, 절차, 기준에 대한 지각된 공정성을 말한다. 나아가 정보서비스 실패회복에서 말하는 절차적 공정성은 서비스 실패를 수정하기 위한 절차의 공정성으로 문제해결의 적시성, 신속성, 접근성, 유연성, 불평기회의 부여, 절차에 대한 통제, 결과에 대한 통제, 정책, 적절한 방법 등이 해당된다(Mattila, 2001; Collier & Bienstock, 2006).

상호작용 공정성(interactional justice)은 서비스 회복 과정이 실행되는 동안 이용자가 받는 상호작용상의 개념으로 이용자가 받는 처우에 대한 품질을 말한다. 구체적으로는 서비스 회복의 과정에서 조직이 이용자를 대하는 방법과 관련된 것으로 직원의 공손, 친절, 정직, 경청, 공감, 설명, 진실성, 노력, 존경, 사과, 의사소통 등이 해당된다(Sparks & McColl- Kennedy, 2001). 상호작용 공정성은 이용자의 서비스 실패에 대한 보상과 절차가 공정하다고 할지라도 불공정함을 느끼는 경우에 대한 설명력을 가지는 개념이다. 반대로 서비스에 대한 불만이 있더라도 직원이 친절하고 공감을 보이면 이용자는 만족감을 느낄 수 있다는 것은 상호작용 공정성으로 설명할 수 있다.

분배적 공정성(distributive justice)은 당사

www.kci.go.kr

자 간의 의사결정, 협상, 논쟁의 구체적인 결과에 대해 공정하다고 인지하는 것을 말한다. 분배적 공정성은 비용, 시간, 노력 등을 투입한 이용자가 제공받는 서비스 결과에 대한 지각을 말한다. 서비스 실패 회복의 경우는 서비스 회복의 실제적 결과물의 유형적 보상과 혜택으로 결과물의 공정, 공평, 요구의 부응, 적절한 보상 등이 해당된다(Mattila, 2001; Maxham Ⅲ & Netemeyer, 2002).

이러한 공정성을 이용자들은 모든 서비스 접점에서 평가하고, 실제 전달된 서비스를 기대와 비교하여 불일치의 정도를 고려한다. Ruyter와 Welzels(1999)는 이용자의 공정성에 대한 고려가 인지된 서비스품질, 만족, 충성도, 신뢰에 미치는 연구를 실시하여, 상호작용적 공정성은 신뢰, 분배적 공정성과 절차 공정성은 서비스 품질, 이용자 만족, 충성도와 유의적 관계가 있다는 것을 밝혔다. 그리고 서비스 공정성은 서비스품질(Clemmer & Schneider, 1996; Smith, Bolton, & Wagner, 1999), 이용자의 몰입(Bowen, Gilliland, & Folger, 1999; 이유재, 공태식, 2004; 서희정, 정정희, 2006), 행동의도나 이용자의 충성도(황지현, 2007; 정우진, 권상수, 2008; 임두규, 한진수, 2008; 박대섭, 2009)에 크게 영향을 준다고 알려지고 있다.

2.3 이용자의 만족과 재이용

만족(satisfaction)은 주로 기대불일치, 지각된 성과, 공평성, 귀인 등의 이론 하에서 연구되어 왔는데(Oliver & Desarbo, 1988), 기대불일치 패러다임이 가장 많이 사용되고 있는 모델이다. 즉, 도서관 이용자는 자신의 사전 기대와 실제 성과를 비교하여 성과가 기대와 일치하거나 초과할 경우는 긍정적 불일치로 만족을 느끼게 되고, 인식이 기대보다 낮으면 부정적 불일치로 불만족을 느끼게 되는 것이다.

만족은 과정적 관점과 결과적 관점, 인지적 반응과 감정적 반응의 관점, 단일차원과 두 차원의 관점 등 여러 가지 관점으로 나누어 고찰할 수도 있다(장병주, 윤대균, 2005). 한편, 선행연구에서는 만족을 대체로 '서비스 접점 만족'과 '전반적 기업 만족'(정현영, 2000) 또는 '회복 만족'과 '전반적 기업 만족'(Maxham Ⅲ & Netemeyer, 2002) 등으로 구분하고 있다.

이용자 만족이란 서비스의 품질과 성과에 대해 이용자 자신의 지각의 결과로써 나타나는 감성적 반응으로, 예상한 결과에 대한 비용과 이에 상응하는 보상을 비교함으로써 얻어지는 결과로서 심리적 상태의 요약이라 할 수 있다(Oliver, 1981; Churchill and Suprenant, 1982). 따라서 본 연구에서는 이용자의 회복 만족을 서비스 실패의 상황에서 지각된 서비스 회복으로 인한 감정의 긍정적 상태의 개념으로 보고자 한다.

도서관 이용자의 정보서비스에 대한 만족은 제공하는 정보서비스에 대한 이용자의 지각 결과로 나타나며, 특히 정보서비스 실패에 대한 회복 만족도는 이용자의 불만사항이 얼마나 잘 해결되었는가에 대한 이용자의 평가 정도라고 볼 수 있다. 따라서 정보서비스 실패에 대한 회복은 도서관이 제공하는 정보서비스가 이용자의 기대에 미치지 못할 경우에 이를 충족시키기 위한 노력의 과정으로 달성될 수 있다.

재이용은 도서관 이용자의 충성도(loyalty)로 볼 수 있으며, 본래 마케팅 분야에서 고객의 충성도는 고객이 특정 제품이나 서비스를 재구매할

www.kci.go.kr

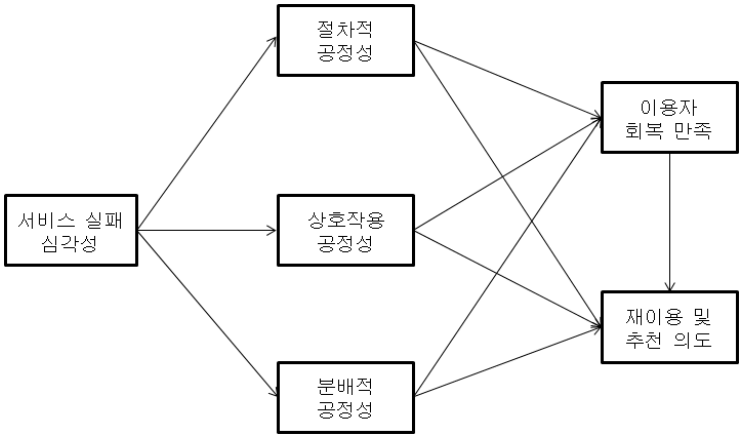
가능성 또는 경향을 말하며(Auh & Johnson, 2005), 마케팅 분야에서 고객 충성도를 주로 재구매 또는 다른 사람에 대한 추천으로 간주하고 있다(Stank, Goldsby, & Vickery, 1999; Yoon & Uysal, 2005). 충성도는 행동론적 관점, 태도론적 관점, 복합적 관점의 3가지 측면에서 살펴볼 수 있는데, 본 연구에서는 도서관 이용자의 충성도를 행동론적 관점에서 보아 도서관 이용의 연속성, 이용 비율, 재이용 가능성 등의 관점에서 살펴보고자 한다(Yoon & Uysal, 2005).

3. 연구의 설계

3.1 연구모형

서비스 실패는 심각한 정도의 차이는 있으나 발생할 수밖에 없고, 그러한 서비스 실패에 대한 심각성 수준이 서비스 실패 회복에 다양한 형태로 부정적 영향을 미치며, 서비스 실패 회복에 미치는 영향인 공정성은 서비스 실패의 종류에 따라 다르게 나타날 수 있다는 것이 선행연구들을 통해 밝혀졌다(Kelley & Davis, 1994; Matilla, 2001; 서문식, 오창호, 2006). 따라서 이러한 서비스실패의 심각성은 회복 노력에 해당하는 공정성과 부의 관계로 영향을 미칠 것이다. 다시 말해서 공정성 종류에 따라 어떤 서비스의 실패는 회복이 쉽게 될 수 있으나, 어떤 서비스의 실패는 회복이 쉽지 않을 수 있다는 것이다. 그리고 공정성 이론은 교환이 일어나는 모든 곳에 적용할 수 있으며(Adams, 1965), 이용자만족, 재이용과 구전(추천) 행위에 영향을 준다.

본 연구는 대학 도서관의 정보서비스의 실패의 심각성과 이에 대한 회복 공정성(절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성)이 어떤 관련을 가지며, 이러한 공정성이 결국 이용자의 회복 만족도에 어느 정도 영향을 주고, 결국 이용자의 이탈을 방지하고 유지하는 데 어느 정도 관련을 가지는지를 실증적으로 연구하기 위해 〈그림 1〉과 같이 연구모형을 제시하였다.



〈그림 1〉 연구모형

www.kci.go.kr

즉, 대학도서관의 정보서비스 실패와 서비스 회복 과정에서 이용자가 지각하는 공정성을 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성으로 구분하고, 이러한 공정성 유형들은 이용자의 회복 만족과 재이용 및 추천 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가정을 나타내고 있다. 또한 서비스 회복 과정에서의 공정성은 무작위적으로 제공되어지고, 이러한 공정성이 이용자의 회복 만족과 재이용 및 추천 의도와 관련을 가진다.

3.2 연구가설의 설정

공정성이론은 연구자들에 의해 서비스 회복 과정에서의 이론적 근간으로 적용되었으며, 연구자들에 의하여 공정성은 절차적 공정성, 상호작용적 공정성, 분배적 공정성으로 구분하여 제시되었다(Goodwin & Ross, 1992; Tax, Brown, & Chandrashekaran, 1998; Mattila, 2001; Maxham Ⅲ & Netmeyer, 2002).

또한 서비스 실패 회복에서 지각된 공정성이 이용자의 만족에 긍정적인 영향을 미친다는 데는 이견이 없지만, 연구자들에 따라 공정성의 유형에 따라 미치는 영향력은 다르다고 주장하고 있다. Goodwin과 Ross(1992), Tax, Brown, Chandrashekaran(1998) 등은 분배적 공정성이 가장 큰 영향을 미친다고 하였고, Alexander와 Ruderman(1987)은 절차적 공정성이 상대적으로 관계 질에 미치는 영향이 크다고 하였고, Blodgett, Hill, Tax(1997)는 상호작용적 공정성이 관계 질에 미치는 영향이 크다고 하였다.

김수경(2004)은 불평처리 공정성과 만족의 관계 연구에서 서비스 실패의 심각성과 회복 공정성의 관계에서 서비스실패의 심각성이 절차적 공정성, 상호관계적 공정성, 분배적 공정성의 순서로 매우 높은 부(-)의 영향을 미친다고 하였다. Gilly와 Gilb(1982)는 이용자가 실패의 심각성을 높이 인지할 경우에 서비스회복으로 인한 이용자의 만족 기준은 낮아지게 된다고 하였다. 그리고 서비스 실패가 심각할수록 서비스 회복이 더욱 어렵다는 것은 증명되었으며(Hoffman, Kelley, & Rotalsky, 1995), 심각성을 낮게 지각할 경우에 높게 지각할 경우보다 회복 공정성을 높게 인식하며, 서비스 실패의 심각성이 높을 경우에 회복 공정성을 낮게 인지한다(Matilla, 2001).

Ruyter와 Welzels(1999)는 이용자의 공정성과 이용자 만족, 충성도의 관계 연구에서 분배적 공정성과 절차 공정성은 서비스 품질, 이용자 만족, 충성도와 유의적 관계가 있다는 것을 밝혔다.

서비스공정성은 이용자의 행동 의도나 이용자의 충성도(황지현, 2007; 정우진, 권상수, 2008; 임두규, 한진수, 2008; 박대섭, 2009)에 크게 영향을 준다고 알려지고 있다. 재이용 의도는 서비스에 관련된 경험에 근거하여 본인이 재이용하게 되는 의도를 말하며, 이용자가 서비스 이용을 통해 지속적인 만족을 경험할 때 충성도로 발전하고, 타인에게 긍정적으로 추천하게 된다(최주호, 2003). 이러한 선행연구들을 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 10개의 가설을 설정하였다. 그 내용은 〈표 1〉과 같다.

www.kci.go.kr

〈표 1〉 연구가설

가설	내용
가설 1-1	정보서비스의 서비스 실패의 심각성이 절차적 공정성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-2	정보서비스의 서비스 실패의 심각성이 상호작용 공정성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 1-3	정보서비스의 서비스 실패의 심각성이 분배적 공정성에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-1	절차적 공정성이 이용자의 회복 만족 수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-2	상호작용 공정성이 이용자의 회복 만족 수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 2-3	분배적 공정성이 이용자의 회복 만족 수준에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-1	절차적 공정성이 이용자의 재이용 및 추천 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-2	상호작용 공정성이 이용자의 재이용 및 추천 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 3-3	분배적 공정성이 이용자의 재이용 및 추천 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.
가설 4	이용자의 회복 만족 수준은 이용자의 재이용 및 추천 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

3.3 변수의 조작적 정의

본 연구의 실증 분석을 위한 세부 항목에 대한 문항 구성은 선행연구를 참조하여 결정하였다. 대학 도서관이 제공하는 정보서비스의 실패에 대해 이용자가 느끼는 심각성은 박준식(2005)의 정보서비스에 대한 분류 중에서 서비스 수단적 측면의 정보서비스는 서비스 실패 회복의 수단으로 사용될 수 있는 것이므로 제외하고 직접 및 간접 서비스 측면의 정보서비스를 활용하였다. 즉 질문·해답시스템, 가상참고서가, 데이터베이스 탐색서비스, SDI서비스, 주문형 영화·음악, 해답의 자문과 정보교환, 이용자교육, 자원공유수단의 정보서비스에 대해 느끼는 이용자의 불편 정도, 기대에 미치지 못하는 정도, 서비스 부족으로 인한 시간적 손실의 3개 항목을 사용하여 그 수준의 심각성을 5점 척도로 측정하였다.

절차적 공정성은 서비스 실패의 해결 과정에서 그 처리 절차가 공정했다고 이용자가 지각하는 정도로 Blodgett, Hill, Tax(1997), Tax, Brown, Chandrashekaran(1998), Smith, Bolton, Wagner(1999)이 사용한 척도 중 문제해결의 접근성, 불평기회 부여, 적절한 방법으로 처리 등의 3개 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

상호관계적 공정성은 서비스 실패에 대한 문제해결과정에서 서비스 회복을 하는 직원의 응대가 공정하다고 이용자가 지각하는 정도로 Blodgett, Hill, Tax(1997), Tax, Brown, Chandrashekaran(1998), Smith, Bolton, Wagner(1999)이 사용한 척도 중 친절, 공손, 사과 등의 3개 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

분배적 공정성은 서비스 실패에 대해 기업이 제공하는 보상이 기대하는 것과 일치한다고 이용자가 지각하는 정도로 Blodgett, Hill, Tax(1997), Smith, Bolton, Wagner(1999), Tax, Brown, Chandrashekaran(1998)이 사용한 척도 중 원하는 것을 얻음, 적절한 보상, 노력한 만큼의 결과를 얻음, 결과가 공정함 등의 4개 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

회복 만족은 서비스 실패의 상황에서 지각된 서비스 회복으로 인한 감정의 긍정적 상태로 Smith, Bolton, Wagner(1999)과 Weun, Beatty,

www.kci.go.kr

Jones(2004)이 사용한 척도 중 전반적 문제해결방식의 만족, 문제해결을 위한 서비스 제공에 대한 만족, 문제에 대한 서비스 반응이 기대보다 좋음 등의 3개 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

재이용 및 추천은 이용자가 정보서비스를 다시 이용하거나 긍정적 구전 의도를 가지는 것을 의미하며, 이것은 Maxham Ⅲ와 Netemeyer (2002) 등이 사용한 척도 중 재이용, 우선적으로 선택, 호의적으로 구전 등의 3개 항목을 사용하여 리커트 5점 척도로 측정하였다.

4. 실증분석결과

4.1 설문의 구성 및 자료수집

본 연구는 대학 도서관이 제공하는 정보서비스, 서비스 실패, 서비스 회복, 이용자의 만족과 재이용과 관련한 선행 연구를 참고하여 총 19개의 설문 문항을 정하였고, Likert 5점 척도를 이용하여 '1'은 '매우 그렇지 않은 편임', '5'는 '매우 그런 편임'으로 측정하였다.

정보서비스 실패의 심각성에 대한 설문은 이용자의 서비스 이용의 불편 정도, 서비스가 기대에 미치지 못하는 정도, 서비스 부족으로 인한 시간적 손실의 3개 항목으로 구성하였다. 그리고 서비스 회복과 관련한 공정성에 대한 설문으로 절차적 공정성은 공정하고 신속하게 처리하는 문제해결의 접근성, 공정한 정책과 절차를 통한 불평기회의 부여, 적절한 방법으로 처리의 3개 항목으로 구성하였다. 상호작용 공정성은 이용자의 입장에서 의견을 충분히 청취해주고, 예의바르게 최선을 다하는 이용직원의 태도와 관련된다. 이와 관련하여 상호작용 공정성은 이용직원의 친절, 공손, 사과와 관련한 3개 항목으로 구성하였다. 분배적 공정성은 원하는 것을 얻게 되었는지, 보상의 적절성, 노력한 만큼의 결과를 얻었다고 생각하는지, 보상 처리의 공정성 여부의 4가지 항목으로 구성하였다. 그 결과 이용자가 느끼는 회복 만족도 측정을 위한 항목은 전반적 문제해결방식의 만족도, 문제해결을 위한 서비스제공에 대한 만족도, 문제에 대한 서비스 반응이 기대보다 좋았는지 여부의 3가지로 하였고, 재이용 및 추천 의도와 관련된 항목은 다시 이용할 건인지, 우선적으로 선택할 것인지, 호의적으로 구전할 것인지 여부를 묻는 3가지로 하였다.

본 연구를 위한 자료수집은 2012년 11월과 12월에 걸쳐 경남지역에 소재하는 사립대학과 국공립대학 각 1개 대학의 재학생 중 2, 3, 4학년을 대상으로 설문조사를 하기 위해 478부를 배포하여 직접 회수하였고, 그 중 응답을 일부 하지 않았거나 설문지의 신뢰성이 현저히 떨어진다고 판단되는 설문지 26부를 제외한 나머지 452부(94.5%)를 최종 유효표본으로 확정하여 통계처리를 하였다.

표본에 대한 특징을 살펴보면 성별은 전체 응답자 452명 중 남성이 238명(52.7%), 여성이 214명(47.3%)으로 나타났으며, 학년별로는 2학년 132명(29.2%), 3학년 201명(44.5%), 4학년 119명(26.3%)으로 분포하고 있음을 알 수 있었다.

수집된 자료의 실증 분석은 SPSS 12.0과 LISREL 8.72를 이용하여 신뢰도 검증, 확인요인분석 그리고 공변량 구조분석을 통해 연구가

www.kci.go.kr

설을 검증하였다.

4.2 신뢰성 및 타당성 분석

본 연구에 이용된 설문항목들은 선행 연구를 통해 타당성과 신뢰성을 인정받고 있으며, 측정도구의 신뢰도를 검증하기 위해 가장 일반적으로 사용되고 있는 Cronbach's α 계수를 이용하였다. 일반적으로 Cronbach's α 계수는 0.7을 넘으면 신뢰성이 상당히 양호한 것으로 보고 있다. 본 연구의 신뢰성 검증을 위해 Cronbach's α 분석 결과 각 변수의 신뢰성이 0.7 이상으로 나타나 내적 일관성이 확보된 것으로 판단된다. 연구 결과는 〈표 2〉와 같다.

〈표 2〉 측정변수들의 신뢰성 검증

연구 변수	항목수	α 계수
서비스 실패 심각성	3	0.732
절차적 공정성	3	0.845
상호작용 공정성	3	0.839
분배적 공정성	4	0.812
서비스 회복 만족	3	0.893
재이용 및 추천 의도	3	0.901

신뢰성 분석 결과를 거친 측정항목들에 대하여 구성개념별로 확인요인분석(confirmatory factor analysis; CFA)을 실시한 결과는 〈표 3〉과 같이 나타났다. 그리고 적합도가 모두 0.9 이상으로 나타나 현재의 수준에서 분석에 이용하였다.

〈표 3〉 구성개념에 대한 확인요인분석 결과

구분	항목	요인 적재량	표준 오차	t값*	적합도
서비스 실패 심각성	서비스 이용의 불편 정도	0.81	0.06	13.53	
	서비스가 기대에 못미치는 정도	0.72	0.06	12.05	
	서비스 부족으로 인한 시간적 손실	0.55	0.06	9.20	
절차적 공정성	문제해결의 접근성	0.65	0.05	13.04	
	불평기회 부여	0.73	0.05	14.64	
	적절한 방법으로 처리	0.76	0.05	15.26	
상호작용 공정성	직원의 친절성	0.82	0.05	16.44	x^2 =172.45
	직원의 공손성	0.78	0.05	15.64	df=132
	직원의 사과 정도	0.69	0.06	11.55	GFI=0.98
분배적 공정성	원하는 것을 구함	0.79	0.05	15.84	AGFI=0.96
	보상의 적절성	0.65	0.06	10.87	NFI=0.97
	노력에 상응하는 결과 받음	0.68	0.06	11.37	CFI=0.96
	보상처리의 공정성	0.78	0.06	13.03	NNFI=0.95
서비스 회복 만족	전반적 문제해결방식의 만족도	0.81	0.05	16.24	IFI=0.93
	문제해결을 위한 서비스제공에 대한 만족도	0.77	0.05	15.46	
	문제에 대한 서비스 반응이 기대보다 좋음	0.75	0.05	15.04	
재이용 및 추천 의도	재이용 의도	0.89	0.06	14.87	
	우선적인 선택 의도	0.74	0.06	12.37	
	호의적인 구전 의도	0.78	0.06	13.03	

* 모든 t값은 $p<0.001$에서 유의하게 요인적재 되었음을 나타냄.

www.kci.go.kr

4.3 가설의 검증

본 연구에서는 도서관 정보서비스의 실패의 심각성, 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성, 이용자 회복 만족, 재이용 및 추천 간의 관련성을 파악하기 위해 총 10가지의 연구 가설을 정한 바 있다. 본 연구에서는 연구모형의 잠재변수들 간의 가설 검증을 위해 구조 모델을 〈표 4〉와 같이 분석하였다.

정보서비스 실패와 회복 공정성의 관계를 보면, 서비스 실패의 심각성과 분배적 공정성, 상호작용 공정성, 절차적 공정성의 경로계수 값이 각각 -.58, -.47, -.31이고 t-값은 각각 -6.30, -3.09, -3.41로 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 가설 1-1, 가설 1-2, 가설 1-3은 지지되었다.

서비스 회복 공정성과 서비스 회복 만족의 관계를 보면, 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성의 순서로 경로계수 값이 각각 0.52, 0.49, 0.29이고, t-값은 각각 6.27, 6.62, 4.08로 나타나 서비스 회복 공정성이 서비스 회복 만족에 정(+)의 영향을 미치는 것을 나타났다. 따라서 가설 2-1, 가설 2-2, 가설 2-3은 지지되었다.

서비스 회복 공정성과 재이용 및 추천 의도의 관계를 살펴보면, 상호작용 공정성, 절차적 공정성, 분배적 공정성의 순서로 경로계수 값이 각각 0.42, 0.31, 0.18이고, t-값이 4.12, 3.78, 1.46으로 나타났다. 따라서 상호작용 공정성, 절차적 공정성, 분배적 공정성이 이용자의 재이용 및 추천 의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 분배적 공정성은 t-값이 2.33을 넘지 못하여 가설 3-3은 기각되었고, 가설 3-1, 가설 3-2는 지지되었다.

서비스 회복 만족과 재이용 및 추천 의도의 관계를 보면 경로계수 값이 0.37, t-값이 3.94로 서비스 회복 만족이 높을수록 이용자의 재이용 및 추천 의도도 높아진다고 할 수 있다. 따라서 가설 4는 지지되었다.

〈표 4〉 연구모형의 가설 검증 결과

가설(방향)	경로	경로 계수	표준 오차	t-값	결과
가설1-1(-)	서비스 실패 심각성 → 절차적 공정성	-.31	0.09	-3.41*	채택
가설1-2(-)	서비스 실패 심각성 → 상호작용 공정성	-.47	0.15	-3.09*	채택
가설1-3(-)	서비스 실패 심각성 → 분배적 공정성	-.58	0.09	-6.30*	채택
가설2-1(+)	절차적 공정성 → 서비스 회복 만족	0.52	0.08	6.27*	채택
가설2-2(+)	상호작용 공정성 → 서비스 회복 만족	0.49	0.07	6.62*	채택
가설2-3(+)	분배적 공정성 → 서비스 회복 만족	0.29	0.07	4.08*	채택
가설3-1(+)	절차적 공정성 → 재이용 및 추천 의도	0.31	0.08	3.78*	채택
가설3-2(+)	상호작용 공정성 → 재이용 및 추천 의도	0.42	0.10	4.12*	채택
가설3-3(+)	분배적 공정성 → 재이용 및 추천 의도	0.18	0.12	1.46	기각
가설4(+)	서비스 회복 만족 → 재이용 및 추천 의도	0.37	0.09	3.94*	채택

* t값이 $p<0.001$에서 유의하게 요인적재 되었음을 나타냄.

www.kci.go.kr

4.4 연구 모형의 검증

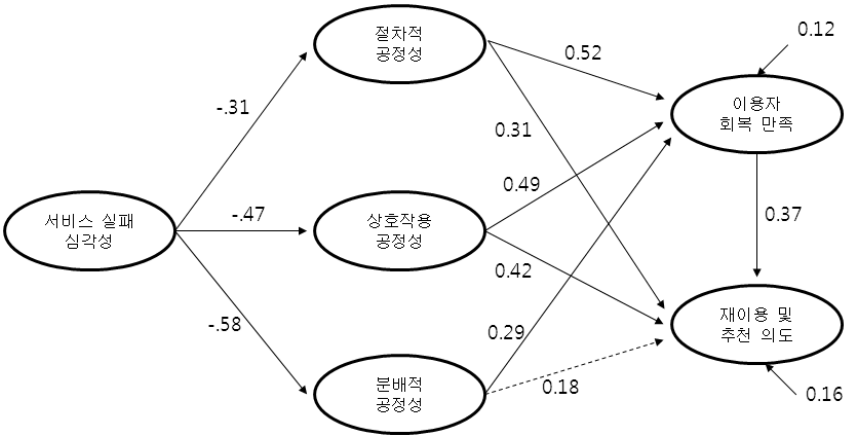
본 연구 모형의 검증을 위해 표본의 공분산 행렬을 이용하여 LISREL 분석을 실시하였다. LISREL 실행 시 외생개념으로 이용자 회복 만족과 재이용 및 추천의도를 잠재변수로 하였고, 서비스 실패, 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성을 내생개념으로 정하여 〈그림 2〉와 같이 구조모델에 대한 추정 경로도를 구하였다.

연구 모형의 모수 추정 결과에 나타났듯이 정보서비스의 서비스 실패의 심각한 정도는 서비스 회복 공정성에 분배적 공정성, 상호작용 공정성, 절차적 공정성의 순서로 부(-)의 영향을 미친다고 볼 수 있다. 그런데 서비스 실패 심각성이 상호작용 공정성, 절차적 공정성보다 절차적 공정성에 상대적으로 적은 영향을 미친다고 할 수 있다. 그리고 이용자 회복 만족에 미치는 서비스 회복 공정성의 영향을 보면 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성의 순서로 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다. 이용자의 충성도와 관련된 재이용 및 추천 의도에 미치는 서비스 회복 공정성의 영향을 보면 상호작용 공정성과 절차적 공정성은 정(+)의 영향을 미치지만 분배적 공정성은 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 없다. 그리고 서비스 회복 공정성을 통한 이용자 회복 만족이 재이용 및 추천 의도에 미치는 영향은 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다.

구조 모델의 직접 및 간접 효과의 정도를 나타내는 〈표 5〉에서 보는 바와 같이 이용자의 재이용 및 추천 의도와 서비스 회복 공정성의 총 효과도 직접 효과와 같이 상호작용 공정성, 절차적 공정성, 분배적 공정성의 순서이므로 사용자의 재이용 및 추천 의도를 높이려면 도서관 직원의 친절하고 공손한 태도, 서비스 실패에 대한 솔직한 사과 등이 필요하다고 할 수 있다.

이러한 LISREL 분석결과가 나타내는 구성개념간의 관련성과 방향성의 정도를 기준으로 판단할 때 다음과 같은 몇 가지 특징을 지적할 수 있다.

첫째, 이용자가 느끼는 서비스 실패의 심각성



〈그림 2〉 구조 모델

www.kci.go.kr

〈표 5〉 구조 모델의 직접 및 간접 효과의 정도

구조적 관계	총효과	직접효과	간접효과
서비스 실패 심각성 → 절차적 공정성	-0.31	-0.31	-
서비스 실패 심각성 → 상호작용 공정성	-0.47	-0.47	-
서비스 실패 심각성 → 분배적 공정성	-0.58	-0.58	-
절차적 공정성 → 이용자 회복 만족	0.52	0.52	-
상호작용 공정성 → 이용자 회복 만족	0.49	0.49	-
분배적 공정성 → 이용자 회복 만족	0.29	0.29	-
절차적 공정성 → 재이용 및 추천 의도	0.36	0.31	0.05
상호작용 공정성 → 재이용 및 추천 의도	0.49	0.42	0.07
이용자 회복 만족 → 재이용 및 추천 의도	0.37	0.37	-

이 강할수록 서비스 회복을 위한 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성에 부(-)의 영향을 미친다.

둘째, 서비스 회복을 위한 공정성 중에서 절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성 인식이 높을수록 이용자의 회복 만족도는 높아질 수 있다. 이러한 회복 공정성(절차적 공정성, 상호작용 공정성, 분배적 공정성)은 이용자의 회복 만족도에 정(+)의 영향을 미친다고 할 수 있다.

셋째, 서비스 회복을 위한 절차적 공정성과 상호작용 공정성 인식이 높을수록 이용자의 재이용과 추천 의도는 높아질 수 있다. 즉 회복 공정성 중에서 상호작용 공정성과 절차적 공정성이 이용자의 재이용과 추천 의도에 정(+)의 영향을 미친다.

넷째, 정보서비스 실패에 대한 서비스 회복 노력으로 이용자의 회복 만족도가 높아질수록 대학도서관의 이용자가 다시 찾거나 다른 이용자에게 이용을 권유한다고 할 수 있다.

5. 결 론

인터넷 정보화시대의 도서관은 컴퓨터, 전자출판, 네트워크, 멀티미디어 등의 발전과 함께 도서관 정보서비스는 이용자가 원하는 지식과 정보를 소장·보관하는 '소유'의 구조에서 이용자가 요구할 때 정보를 제공하는 '접근'의 개념으로, 시설에서 지적체계로서의 도서관 개념으로 변화하고 있다. 이러한 상황에서 온라인정보서비스의 제공은 이용자에게 풍부한 정보와 다양한 서비스를 보다 신속하게 제공함으로써 전통적인 도서관과 비교하였을 때 여러 가지 장점을 갖게 된다.

하지만 이러한 정보서비스는 개인적인 상황에 따라 비록 동일한 서비스가 제공되었다 할지라도 그들이 느끼는 서비스에 대한 기대 수준의 차이가 다를 수 있기 때문에 물적 제품보다 잦은 실패를 유발한다. 다시 말해 도서관이 제공하는 정보서비스의 평가는 도서관의 정보서비스 제공자가 아닌 이용자에 의해 이루어지며, 동일한 서비스라도 이용자의 평가기준에

www.kci.go.kr

따라 서로 다르게 평가될 수 있다. 그것은 이용자의 정보서비스 평가기준의 체계성이 떨어지고, 이용자 개인의 주관적 요소가 반영되기 때문이다.

대학도서관과 같은 서비스 조직의 이용자 관리에 있어서 기존 이용자의 만족도 향상이 중요하겠지만, 실패한 서비스에 따른 불만족을 회복시키는 활동도 반드시 고려되어야 한다. 따라서 본 연구는 적극적인 이용자관리 관점에서 이용자의 서비스 실패에 대해 회복 대응, 서비스 회복에 따른 이용자의 행동의도에 미치는 영향을 구조적 관계 검증을 통해 분석하고 설계한 연구모형의 전체적인 적합도와 연구가설을 검증하였다.

본 연구의 실증분석을 통해 도출된 가설을 검증하고, 연구모형을 검토하여 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 도서관 이용자가 정보서비스의 이용에 불편을 느끼고, 서비스가 기대에 미치지 못하고, 서비스 부족으로 인해 시간적 손실을 보았다고 느낄수록 분배적 공정성, 상호작용 공정성, 절차적 공정성의 순서로 공정성 지각이 낮아지는 것으로 나타났다. 다시 말해 이용자가 정보서비스 실패에 대한 인식이 높을수록 실패에 대한 보상과 관련된 서비스의 분배적 회복 공정성이 덜 효과적이라는 것이다. 그것보다는 이용자의 실패에 대해 이용자의 입장에서 의견을 충분히 청취해 주고, 예의바르게 최선을 다해 대하는 도서관 직원의 태도와 관련된 상호작용 공정성, 문제 제기를 쉽게 할 수 있도록 창구를 확보하고, 공정하고 신속하게 문제를 처리할 수 있는 대응 태도와 관련된 절차적 공정성에는 덜 부정적으로 작용한다는 것이다.

둘째, 정보서비스 실패 회복을 위한 회복 공정성에 대한 이용자의 인식이 높을수록 이용자의 회복 만족도는 높아진다. 특히 정보서비스 실패에 대해 문제 제기를 할 수 있는 창구를 제공하고, 질문이나 문제 제기에 대해 공정하고 신속하게 처리해 주는 것이 이용자의 만족도 회복을 위해 가장 중요하다. 다음으로 이용자의 요구에 대응하는 도서관 직원의 이용자 입장에서 친절하게 대응하는 태도가 중요하다고 볼 수 있다. 상대적으로 정보서비스에 대해 물질적인 보상 등과 관련된 사항은 필요하지만 절차적, 상호작용 공정성보다 별 효과가 없다고 할 수 있다.

셋째, 정보서비스 실패 회복을 위한 상호작용 공정성, 절차적 공정성에 대한 이용자의 인식이 높을수록 이용자의 재이용과 추천 의도는 높아지게 된다. 도서관이 제공하는 정보서비스를 이용자가 다시 이용하고 다른 이용자에게 이용을 권유하도록 하는 것은 도서관 직원의 친절하고 공손한 태도가 중요하게 작용하며, 공정하고 신속한 업무 처리 역시 중요한 것으로 나타났다. 하지만 정보서비스 실패에 대한 보상적 차원의 조치는 이용자의 재이용과 추천 의도에 유의적 관계가 있다고 보기 힘들었다.

넷째, 대학도서관이 제공하는 정보서비스에 대한 이용자의 불만 회복을 위한 서비스 회복 노력으로 이용자의 만족도가 회복될수록 대학도서관의 이용자가 정보서비스를 다시 이용하거나 다른 이용자에게 이용을 권유한다고 할 수 있다.

본 연구의 주요한 시사점들을 살펴보면 다음과 같다.

첫째, 정보서비스의 공정성 인식이 이용자의

www.kci.go.kr

만족을 유도하고, 불공정하다고 인식하는 것이 불만족을 가져온다는 단순한 논리에서 벗어나, 정보서비스 실패에 따른 이용자의 부정적 인식으로 이용자의 서비스 회복 만족을 위한 서비스 회복 공정성이 부정적 영향을 받을 수 있다는 인식에서 출발할 때, 서비스 조직은 서비스 회복 만족과 관련되는 서비스 회복 공정성을 조절함으로 인해 이용자가 느끼는 서비스 실패의 심각성을 완화시키거나 강화시킬 수도 있다는 점에서 큰 의의를 찾을 수 있다.

둘째, 본 연구는 온라인 이용자에 대한 정보서비스 회복 방법과 실패를 연결하는 것이 이용자가 인식하는 공정성을 향상시키는 것이라는 자료교환이론을 근거하여, 대학 도서관이라는 서비스 조직이 서비스 실패의 형태나 회복 방법에 따라 서로 다른 서비스 회복 전략을 발전시킬 필요가 있다는 것을 파악하게 함으로써, 온라인상으로 높은 수준의 정보서비스가 가능하도록 시스템의 성공적인 실행계획에도 도움을 줄 수 있을 것으로 판단된다. 다시 말해 온라인 서비스의 이용자 질문에 대한 창구를 게시판, Q&A 등으로 제한하기보다, 다양하고 편리한 방법의 제공을 통해 다변화하거나, 질문에 대한 답변 시한을 담당자가 답변을 할 수 있도록 절차를 개선하고, 서비스 분야별 책임자를 정하고, 서비스 실패에 대해 이용자 입장에서 공정하고 신속하게 처리될 수 있도록 하는 매뉴얼(지침서)을 작성해서 도서관 행정직원에게 교육을 하여 실천하게 하는 등을 한 방법이 될 수 있다. 또한 도서관 담당자의 스마트폰이나 메일로 바로 연결되어 전달될 수 있어 서비스 실패가 가능한 빠르게 담당자에게 전달될 수 있는 정보처리 방법도 고려할 수 있을 것이다.

셋째, 효과적인 서비스 회복이 이용 활성화로 연계될 수 있다는 측면에서 본 연구는 전략적 대안을 제시하였다. 즉 서비스 관리자가 개별 이용자 입장을 고려한 편리하고 적절한 환경을 제공해줌으로써 서비스에 실패를 사전에 예방하고, 효과적인 서비스 회복 방법을 통해 서비스 불만을 가진 이용자의 서비스 회복 만족감과 감성적 애용을 유도할 수 있게 하며, 궁극적으로 정보서비스 실패 상황에서 도서관 직원의 리더십과 자아효능감을 강화할 수도 있게 한다.

넷째, 본 연구의 시사점을 온라인 이용자가 제공하는 정보서비스에 불만이 발생했을 때 이를 해소하기 위해 활용되는 서비스 회복 공정성을 위한 세부 정책을 수립하는 데 참고자료로 활용될 수 있을 것으로 기대된다. 이용자 불만에 대한 신속한 대응과 해소 방안을 갖추고 있으면 이용자에 대한 정보서비스 수준을 향상으로 이어지게 된다. 그리고 이용자가 느끼는 정보서비스 실패의 심각성을 완화시킬 수 있는 요소로 긍정적 서비스 환경과 아울러 서비스 실패의 크기를 증폭시킬 수 있는 부정적인 환경품질의 제거할 수 있는 세부 방안을 강구할 필요가 있는 것이다.

다섯째, 대규모 정보시스템 구축에 따른 시스템 설계에 이용자 서비스 불만 해소에 대한 채널을 강화함으로써 고객관계관리(CRM)의 수준을 한 단계 향상시킬 수 있는 시스템 설계 및 개발을 위해 본 연구의 결과를 시스템 분석 및 설계 단계에서 참고할 수도 있을 것이다.

하지만 본 연구에 대한 한계점이 있다면, 본 연구가 대학도서관의 일반적인 특성을 반영하였다고는 보나 대학도서관, 공동도서관, 사설도

www.kci.go.kr

서관 등 도서관의 정보서비스시스템의 규모와 제공 기능의 수준에 차이가 있으므로, 모든 도서관에 적용할 수 있는 일반적인 결과 도출에는 다소 한계가 있다고 할 수 있다. 선행 연구들을 볼 때 서비스 실패에 따른 서비스 회복 공정성에 관한 연구가 업종에 따라 조금씩 차이를 보이는 것처럼, 업종에 따라 정보서비스 실패에 따른 회복 공정성, 이용자의 만족과 재이용은 차이를 보일 수 있으므로, 개별 조직의 특성을 감안한 세부 전략과 정책의 수립에는 본 연구의 결과를 다소 차별적으로 적용하여야 할 것으로 여겨진다.

참 고 문 헌

김달식 (2005). 대학도서관의 디지털 참고봉사에 관한 연구. 한국도서관·정보학회지, 36(2), 241-262.

김성호, 김혜란, 설유경 (2007). 서비스실패에서 사후 가정법적 사고가 고개반응에 미치는 영향에 관한 연구. 마케팅연구, 22(1), 45-57.

김수경 (2004). 고객 불평처리 공정성과 고객만족과의 관계: 호텔산업을 중심으로. 관광연구, 19(20), 147-161.

김승남, 정광진 (2001). 인터넷 비즈니스 e-만족 영향요인에 관한 연구. 산업경제연구, 14(4), 63-78.

김학윤, 허원무, 박진용 (2008). 공정성이 지각된 관계성과와 거래의존성에 미치는 영향. 대한경영학회지, 21(3), 1059-1076.

박경도, 박진용, 서지연 (2006). 인터넷 쇼핑몰 고객의 신뢰 및 결속에 미치는 고객불만의 부정적 영향: 불평처리 공정성 지각의 조절효과. 유통연구, 11(2), 59-79.

박대환, 박진우 (2006). 외식기업의 서비스 회복 시스템 구축에 관한 연구. 서울지역 패밀리 레스토랑을 중심으로. 관광·레저연구, 18(2), 117-132.

박대섭 (2009). 패밀리 레스토랑 서비스 회복과정의 지각된 공정성이 고객만족 및 고객충성도에 미치는 영향에 관한 연구. 외식경영연구, 12(2), 75-90.

박민정 (2008). 패션상품 온라인 구매경험자의 서비스 실패와 회복에 관한 연구. 대한가정학회지, 47(7), 73-82.

박준식 (2005). 대학도서관 가상참고서가의 협동구축. 한국도서관·정보학회지, 36(4), 5-24.

서희정, 정정희 (2006). 스포츠센터의 서비스공정성, 고객만족, 고객신뢰, 고객몰입 그리고 충성도의 관계. 한국스포츠산업경영학회지, 11(4), 163-176.

이성신 (2011). 귀인이론을 바탕으로 한 도서관 SST(Self-Service Technology)기반 서비스실패와 서비스회복 전략 탐색. 한국도서관·정보학회지, 42(3), 251-270.

이유재, 공태식 (2004). 서비스 공정성이 고객불량행동에 미치는 영향에 관한 연구. 부정적 감정과 고객몰입의 매개효과. 마케팅연구, 19(4), 185-210.

www.kci.go.kr

이정실 (2010). 서비스 실패처리에서 서비스 공정성이 행동의도에 미치는 영향: 신뢰, 만족 그리고 고객 몰입의 매개효과: 호텔 레스토랑을 중심으로. 관광·레저연구, 22(3), 117-135.

임두규, 한진수 (2008). 서비스회복의 공정성 지각이 고객만족 및 신뢰, 충성도에 미치는 영향. 호텔경영학연구, 17(4), 1-20.

장병주, 윤대균 (2005). 호텔기업의 서비스 보증이 지각된 위험과 고객만족에 미치는 영향에 관한 연구. 관광연구, 19(3), 163-181.

장형섭, 안운석 (2007). 기업의 서비스회복노력에 대한 고객의 지각된 공정성과 구매후 행동과의 관계. 서비스경영학회지, 8(1), 3-31.

전우혁, 박대환, 원철식 (2010). 호텔서비스 접점에서의 서비스실패, 서비스회복 공정성, 고객만족과 고객충성도의 영향 관계 연구. 관광·레저연구, 22(2), 207-224.

정기은, 이서구 (2003). 서비스 불평처리의 공정성 지각과 서비스 재이용의도 간의 관계. 서비스 불만내용의 조절효과. 한국항공경영학회지, 1(1), 53-62.

정삼술, 윤지환, 박영기 (2007). 호텔서비스회복이 서비스성과에 미치는 영향. 관광연구저널, 21(1), 359-371.

정우진, 권상수 (2008). 골프연습장 이용자의 서비스 공정성 지각이 고객신뢰와 행동의도에 미치는 영향. 한국사회체육학회, 33(1), 191-200.

정현영 (2000). 서비스회복이 고객만족과 행동의도에 미치는 영향에 관한 연구. 공주영상정보대학 논문집, 7, 169-201.

조경식 (2009). 지역복지서비스에 대한 고객들의 공정성 지각이 고객만족 및 재이용 의도에 미치는 영향. 한국공공관리학보, 23(1), 116-149.

최주호 (2003). 호텔서비스 인카운터에서의 지각된 서비스품질, 고객태도, 만족, 재이용 의도간의 영향관계. 관광·레저연구, 15(2), 59-77.

황지현 (2007). 스포츠센터의 서비스 공정성, 고객만족도 및 고객충성도가 구매행동에 미치는 영향. 한국사회체육학회, 30(1), 407-419.

Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422-436.

Alexander, S., & Ruderman, M. (1987). The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. Social Justice Research, 1(1), 10-21.

Andreassen, T. W. (2000). Antecedents to satisfaction with service recovery. European Journal of Marketing, 34(1/2), 156-175.

Auh, S., & Johnson, M. D. (2005). Compatibility effects in evaluations of satisfaction and loyalty. Journal of Economic Psychology, 26(1), 35-57.

Bell, C. R., & Zemke, R. (1987). Service breakdown: The road to recovery. Management Review,

www.kci.go.kr

76(10), 32-35.

Blodgett, J. G., Hill, D. J., & Tax, S. S. (1997). The effects of distributive, procedural, and interactional justice on postcomplaint behavior. Journal of Retailing, 73(2), 185-210.

Bowen, A. K., Gilliland, R. N., & Folger, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. Journal of Marketing Research, 36(3), 123-137.

Chebat, J. C., & Slusarczyk, W. (2005). How emotions mediate the effects of perceived justice on loyalty in service recovery situations: An empirical study. Journal of Business Research, 58(5), 664-673.

Churchill, G. A., Jr., & Suprenant, C. (1981). An investigation into the determinants of customer satisfaction. Journal of Marketing Research, 19(4), 491-504.

Clemmer, E. C., & Schneider. B. (1996). Managing customer dissatisfaction with waiting: Appling social-psychological, theory in a service setting in advance services marketing and management (2nd ed.). Greenwich: JAI Press.

Collier, J. E., & Bienstock, C. C. (2006). Measuring service quality in e-retailing. Journal of Service Research, 8(3), 260-275.

Dollah, W. Ab. K. W., & Singh, D. (2005). Digital reference services in academic libraries. ICOL paper. Retrieved from http://www.lib.usm.my/elmu-equip/conference/Documents/ICOL%202005%20Paper%207%20Wan%20Abdul%20Kadir%20&%20Diljit%20Singh.pdf

Fisk, R. P., Brown, S. W., & Bitner, M. J. (1993). Tracking the evolution of the services marketing literature. Journal of Retailing, 69(1), 61-104.

Gilly, C., & Gilb, B. (1982). Post-purchase consumer processes and the complaining consumer. Journal of Consumer Research, 9(1), 323-328.

Goodwin, C., & Ross, I. (1992). Consumer responses to service failures: Influence of procedural and international fairness perceptions. Journal of Business Research, 25(2), 149-163. http://dx.doi.org/10.1016/0148-2963(92)90014-3

Grönroos, C. (1988). Service quality: The six criteria of good perceived quality. Review of Business, 9, 10-13.

Halstead, D., Morash E. A., & Ozement, J. (1996). Comparing objective service failures and subjective complaints: An investigation of domino and halo effects. Journal of Business Research, 36, 107-115.

Harris, K. E., Grewal, D., Mohr, L. A., & Bernhardt., K. L. (2006). Consumer responses to service recovery strategies: The moderating role of online versus offline environment. Journal of

www.kci.go.kr

Business Research, 59(4), 425-431. http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2005.10.005

Hart, C. W. L., Heskett, J. L., & Sasser, W. E. (1990). The profitable art of service recovery. Harvard Business Review, July/August, 148-156.

Hoffman, K. D., Kelley, S. W., & Rotalsky, H. M. (1995). Tracking service failures and employee recovery efforts. Journal of Service Marketing, 9(2), 49-61.

Homburg, C., & Furst, A. (2005). How organizational complaint handling drive customer loyalty: An analysis of the mechanistic and organic approach. Journal of Marketing, 69(3), 95-114.

Johnston, R. (1995). The determinations of service quality: Satisfiers and dissatisfiers. International Journal of Service Industry Management, 6(5), 53-71. http://dx.doi.org/10.1108/09564239510101536

Karatepe, O. (2006). Consumer complaints and organizational responses: The effects of complaints' perceptions of justice on satisfaction and loyalty. International Journal of Hospitality and Management, 25(1), 69-90. http://dx.doi.org/10.1016/j.ijhm.2004.12.008

Kelley, S., & Davis, M. (1994). Antecedents to customer expectations for service recovery. Journal of the Academy of Marketing Science, 22(1), 52-61.

Kotler P., Bowen J., & Makens J. (1999). Marketing for hospitality and tourism (2nd ed). Prentice-Hall. New York, NY.

Neale, L., & Murphy, J. (2007). Perceived justice and email service recovery. Australsian Marketing Journal, 15(3), 5-20.

Mattila, A. S. (2001). The effectiveness of service recovery in a multi-industry setting. Journal of Services Marketing, 15(7), 583-596.

Maxham III, J., & Netemeyer, R. G. (2002). Modeling customer perceptions of complaint handling over time: The effects of perceived justice on satisfaction and intent. Journal of Retailing, 78(4), 239-252. http://dx.doi.org/10.1016/S0022-4359(02)00100-8

McCollough, M., Berry, L. L., & Yadav, M. S. (2000). An empirical investigation of customer satisfaction after service failure and recovery. Journal of Service Research, 3(2), 121-137. http://dx.doi.org/10.1177/109467050032002

Miller, J. L., Craighead, C. W., & Karwan, K. R. (2000). Service recovery: A framework and empirical investigation. Journal of Operations Management, 18(4), 387-400. http://dx.doi.org/10.1016/S0272-6963(00)00032-2

Oliver, R. L. (1981). Measurement and evaluation of satisfaction process in retailing setting. Journal of Retailing, 57(3), 25-48.

Oliver R. L., & Desarbo, W. S. (1988). Response determinants in satisfaction judgement. Journal

www.kci.go.kr

of Consumer Research, 14(4), 495-507.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL. A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.

Ruyter, de K., & Welzels, M. (1999). Customer equity considerations in service recovery: A cross-industry perspective. Journal of Service Management, 11(1), 91-108.

Smith, A. K., Bolton, R. N., & Wagner, J. (1999). A model of customer satisfaction with service encounters involving failure and recovery. Journal of Marketing Research, 36(3), 356-372.

Sparks, B. A., & McColl-Kennedy, J. R. (2001). Justice strategy options for increased customer satisfaction in a services recovery setting. Journal of Business Research, 54(3), 209-218. http://dx.doi.org/10.1016/S0148-2963(00)00120-X

Stank, T. P., Goldsby, T. J., & Vickery, S. K. (1999). Effect of service supplier performance on satisfaction and loyalty of store managers in the fast food industry. Journal of Operations Management, 17(4), 429-447. http://dx.doi.org/10.1016/S0272-6963(98)00052-7

Tax. S. S., Brown, S. W., & Chandrashekaran, M. (1998). Customer evaluation of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. Journal of Marketing, 62(2), 60-76.

Tyler, T. R. (1994). Psychological models of the justice motive: Antecedents of distributive and procedural justice. Journal of Personality and Social Psychology, 67(5), 850-863.

Wang, Y. S., Wu, S. C., Lin, H. H., & Wang, Y. Y. (2011). The relationship of service failure severity, service recovery justice and perceived switching costs with customer loyalty in the context of e-tailing. International Journal of Information Management, 31(4), 350-359.

Weun, S. (1997). Service failure and service recovery: Impacts on new customer relationships. Unpublished doctoral dissertation. University of Alabama.

Weun, S. G., Beatty, S. E., & Jones, M. A. (2004). Impact of service failure severity on service recovery evaluations and post-recovery relationships. Journal of Service Marketing, 18(2), 133-146. http://dx.doi.org/10.1108/08876040410528737

Yi, Y. & Lee, J. (2005). An empirical study on the customer responses to service recovery in the context of service failure. Seoul Journal of Business, 11(1), 1-17.

Yoon, Y. S., & Uysal, M. (2005). An examination of the effects of motivation and satisfaction on destination loyalty: A structural model. Tourism Management, 26(1), 45-56. http://dx.doi.org/10.1016/j.tourman.2003.08.016

www.kci.go.kr

• **국문 참고문헌에 대한 영문 표기**
(English translation of references written in Korean)

Cho, Joo-Ho (2003). Interrelationships among perceived service quality, customer attitudes, satisfaction and revisit intention in hotel service encounters. Tourism and Leisure Research, 15(2), 59-77.

Chun, Woo-Hyuk, Park, Dae-Hwan, & Won, Chol-Shik (2010). A study on the effects of the service failure, service recovery fairness, customer satisfaction and customer loyalty in the hotel service encounter. Tourism and Leisure Research, 22(2), 207-224.

Chung, Hyun-Young (2000). A study for the effect of service recovery on customer satisfaction and behavioral intentions. Gongju College of Media Arts. Collection of Treatises, 7, 169-201.

Chung, Sam-Sool, Yoon, Ji-Hwan, & Park, Young-Ki (2007). The effect of hotel service recovery on service result. Journal of Tourism Research, 21(1), 359-371.

Hwang, Ji-Hyeon (2007). The influence of service equity, customer satisfaction and loyalty to purchase behavior in sports-center. Journal of Sport and Leisure Studies, 30(1), 407-419.

Jang, Byeong-Ju, & Yoon, Dae-Gyun (2005). A sudy on the influence of service guarantees of hotel enterprise on perceived risk and customer satisfaction. Korea Journal of Tourism Research, 19(3), 163-181.

Jang, Hyung-Sub, & An, Un-Seok (2007). The interaction effects of personal situations: Service recovery justices and post purchase behaviors. Journal of the Korea Service Management Society, 18(1), 3-31.

Jeong, Gi-Eun, & Lee, Seo-Koo (2003). Moderating efect on dissatisfaction of service: A study on the relationship between perceived equity in resolution of service complaints and intention for service. Journal of Aviation Management Society of Korea, 1(1), 53-62.

Jung, Woo-Jin, & Kwon, Sang-Soo (2008). Impact of the perception of service impartiality on customer reliability and behavioral intention in golf practice range users. Journal of Sport and Leisure Studies, 33(1), 191-200.

Kim, Dar-Sig (2005). The study on digital reference services of university libraries in Korea. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 36(2), 241-262.

Kim, Hak-Yoon, Hur, Won-Moo, & Park, Jin-Yong (2008). The effect of justice on perceived relational performance and sales dependence. Daehan Journal of Business, 21(3), 1059-1076.

Kim, Seung-Nam, & Jung, Kwang-Jin (2001). A study on the effective factors of e-satisfaction in Internet business. Korea Industrial Economics Association, 14(4), 63-78.

Kim, Soo-Kyoung (2004). Relationships between hotel's justice procedure and customer's complaints:

www.kci.go.kr

Focused on hotel industry. Korea Journal of Tourism Research, 19(20), 147-161.

Kim, Sung-Ho, Kim, Hye-Ran, & Seol, Yoo-Kyoung (2007). Influence of counterfactual thinking on customer responses in service failures. Korea Marketing Review, 22(1), 45-57.

Lee, Joung-Sil (2010). The mediating effect of trust, satisfaction and guest commitment on the service justice and behavioral intention according to service failure. Tourism and Leisure Research, 22(3), 117-135.

Lee, Seong-Sin (2011). Library SST-based service failure and service recovery strategy based on attribution theory. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 42(3), 251-270.

Lim, Doo-Kyu, & Han, Jin-Soo (2008). The effects of perceived justice on customer satisfaction, trust and loyalty: Focused on family restaurant service. Korean Academic Society of Hotel Administration, 17(4), 1-20.

Park, Dae-Hwan, & Park, Jin-Woo (2006). A study on building of service recovery system in the food service industry. Tourism and Leisure Research, 18(2), 117-132.

Park, Dae-Seob (2009). A study on family restaurant's service recovery and customers' perceived justice: Focused on collegians in Seoul. Journal of Foodservice Management, 12(2), 75-90.

Park, Joon-Shik (2005). Cooperative system for virtual reference shelves of the university libraries. Journal of the Korean Society for Library and Information Science, 36(4), 5-24.

Park, Kyung-Do, Park, Jin-Yong, & Seo, Ji-Yeon, (2006). Dissatisfaction, trust, commitment, and repurchasing intention of Internet shopping mall: The moderating effect of perceived equity to complaint handling. Distribution Research, 11(2), 59-79.

Park, Min-Jung (2008). Service failure and service recovery experienced by online apparel shoppers. Journal of the Korean Home Economics Association, 47(7), 73-82.

Seo, Hee-Jung, & Jung, Jung-Hee (2006). A study on the service justicer, customer satisfaction, customer trust, customer absorption of sports centers and human relationship of a loyalty. Korean Journal of Sport Management, 11(4), 163-176.

Yi, You-Jae, & Gong, Tae-Shik (2004). The effects of service justice on customer badness behavior: Mediating roles of negative affectivity and customer commitment. Korea Marketing Review, 19(4), 185-210.

www.kci.go.kr

[부록] 설문 주요 내용

▷ **설문 목적 및 내용**

- 본 설문지는 대학도서관이 홈페이지 또는 무선통신을 통해 제공하는 각종 정보서비스(개인정보관리, 도서관 이용안내, 이용자교육, 도서검색서비스, 대출 및 반납 현황, 도서관 시설 이용 편의 정보, 문의 및 결과 확인, 실시간 제공 정보, 채팅 또는 화상회의 등)에 대해 귀하가 불편 사항을 겪은 정도와 이에 대한 도서관의 대응 및 조처 사항에 대한 내용 등과 관련된 사항으로 구성되어 있습니다.
- 본 설문지는 도서관 정보서비스의 현황 파악 및 보다 나은 서비스 제공 방안의 모색을 위한 연구이며, 응답하신 내용들은 통계법 제13조의 규정에 따라 철저하게 익명과 비밀이 보장되며, 오로지 학문적 연구에만 활용될 예정이오니, 평소 귀하께서 생각하시는 대로 솔직하게 응답해 주시면 감사하겠습니다.

▷ **작성 요령**

- 도서관 이용 관련 문항은 객관식이며 5점 척도로 구성되어 있습니다. 해당 질문에 '전혀 동의하지 않을 경우 또는 매우 그렇지 않을 경우', '보통 정도인 경우', '전적으로 동의하는 경우 또는 매우 그런 경우' 등 해당되는 정도에 ○ 또는 √를 해 주시면 됩니다.

Ⅰ. 다음 항목은 귀하에 관한 일반적인 질문입니다.

1. 귀하의 성별은? ( )

① 남 ② 여

2. 귀하의 학년은? ( )

① 1학년 ② 2학년 ③ 3학년 ④ 4학년

Ⅱ. 다음은 대학도서관의 정보서비스 이용과 관련된 질문입니다. 해당 사항에 √ 하세요.

질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
도서관의 정보서비스를 이용하는데 불편을 느낀다.					
도서관이 제공하는 정보서비스가 기대에 미치지 못한다.					
도서관의 서비스 부족으로 인해 시간적 손실을 보았다.					
도서관 이용 불편에 대한 문제 제기가 쉽고, 개방되어 있다.					

www.kci.go.kr

질문 내용	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통 이다	그렇다	매우 그렇다
도서관 이용 불편에 대한 문제해결을 공정·신속하게 처리해 준다.					
도서관 이용 불편에 대한 불평 처리 방법이 적절하다고 생각한다.					
도서관 직원이 이용자의 불편과 불평에 대해 충분히 들어준다.					
도서관 직원이 이용자의 불편과 불편에 대해 예의바르게 최선을 다해 받아준다.					
도서관 직원이 이용자의 불편을 야기한 것에 대해 잘못을 시인하고 적절한 사과를 한다.					
잘못된 서비스에 대해 도서관으로부터 결국 원하는 해결(결과)을 얻게 되었다.					
도서관 정보서비스 이용 실패에 대해 보상 처리가 이용자 모두에게 공정하게 이루어진다고 생각한다.					
도서관 정보서비스 이용 실패에 대해 심적·물적으로 적절한 보상을 받았다고 생각한다.					
정보서비스 불편에 대한 문제 해결을 위해 내가 노력한 만큼의 결과를 얻었다고 생각한다.					
도서관의 서비스 불편에 대한 문제해결 방식에 대해 전반적으로 좋았다고 생각한다.					
도서관이 이용자 불편에 대한 문제해결을 서비스 수준이 만족스럽다.					
도서관의 문제 해결을 위한 서비스가 기대보다 좋았다고 생각한다.					
불편함이 있었지만 문제해결이 되어 앞으로도 우리 도서관을 계속 이용할 것이다.					
도서 정보서비스를 받기 위해서 우리 도서관을 최우선적으로 선택하여 이용할 것이다.					
우리 도서관 정보서비스에 대해 만족하며, 다른 사람에게도 이용하라고 좋게 말할 것이다.					

www.kci.go.kr

www.kci.go.kr