

공공도서관 이용자의 부정적 구전에 관한 연구*

- 대구지역 공공도서관 이용자를 중심으로 -

Negative Word-of-Mouth Behavior and Intentions of the Public Library Users in Taegu Metropolitan City

오 동 근(Dong-Geun Oh)**

< 목 차 >

- | | |
|--------------|-------------------------|
| I. 서론 | III. 분석의 결과와 해석 |
| II. 연구의 설계 | 1. 표본의 인구통계적 특성 |
| 1. 이론적 배경 | 2. 자료의 기술적 특성과 측정도구의 검정 |
| 2. 연구가설 및 과제 | 3. 연구가설의 검정과 연구문제의 분석 |
| 3. 연구방법 | 4. 결과의 해석과 논의 |
| | IV. 결론 |

초 록

이 연구는 대구지역 공공도서관이용자 487명을 대상으로 설문지법을 이용하여 부정적 구전행동과 부정적 구전의도를 구분하여 각각에 영향을 미치는 선행요인을 실증적으로 분석하고자 시도하였다. 분석결과 불만족의 강도와 서비스의 중요성이 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 확인되었으며, 불만족의 강도와 불평태도, 서비스의 중요성, 불평비용, 충성도, 외적귀인이 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 또한 추가분석결과 불평행동경험은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

주제어 : 공공도서관, 부정적 구전, 불만족의 강도, 불평경험, 불평비용, 불평태도, 불평행동, 서비스의 중요성; 충성도

Abstract

This study is to investigate extensively the negative word-of-mouth responses and intentions of the public library users. It selects and analyzes empirically some of the antecedents of the complaining behaviors including severity of dissatisfaction, attitude toward complaining, difficulty of the complaining, likelihood of success, product/service importance, external attributions, loyalty, and former experience of complaining. Final data through questionnaires are obtained from 487 unsatisfied adult public library users in Taegu Metropolitan City, 443 of them analysed with SPSS 12.0 for Windows.

Key Words : complaining experience, consumer complaining behavior, negative word-of-mouth, public library; user study

* 본 연구는 2003년도 계명대학교 비사연구기금으로 이루어졌음.

** 계명대학교 문헌정보학과 교수(odroot@kmu.ac.kr)

· 접수일 : 2004. 11. 19 · 최초심사일 : 2004. 11. 25 · 최종심사일 : 2004. 12. 10

I. 서론

부정적 구전(negative word-of-mouth)은 불만족의 결과로 소비자나 고객이 제품의 판매자나 생산자, 서비스의 제공자 이외의 사람들에게 보이는 불평행동의 대표적인 유형의 하나이다. 부정적 구전은 특히 제품판매자나 서비스제공자에게 피드백이 이루어지지 않는다는 점에서, 가장 유해한 불평행동(complaining behavior)의 하나로 알려지고 있다. 과거에는 항의나 부정적 구전, 제 3자를 통한 불평 등의 제반 불평행동은 생산자나 판매자, 서비스의 제공자에게 매우 유해한, 가능한 한 억제시켜야 할 행동으로 여겨왔으나, 최근의 연구에서는 특히 항의 등의 적극적인 불평행동은 서비스품질을 향상시키기 위해 적극적으로 활용해야 할 매우 유익한 피드백정보로 인정되고 있으며, 이러한 점에서 불평행동은 마케팅분야의 중요한 연구테마가 되고 있다. 공공도서관의 측면에서 보면, 부정적 구전은 가장 유해한 불평행동의 한 유형이면서도, 불평행동 유형 중 가장 널리 행해지는 유형으로 알려져 있다.¹⁾ 따라서 이러한 부정적 구전을 피드백정보로 활용할 수 있는 직접 및 간접항의 등의 불평행동으로 유도하여 활용하는 것이 도서관에 유익할 것이다.

이러한 시각에서 이 연구에서는 대구시내에 소재한 8개 전 공공도서관의 이용자들을 대상으로 하여, 부정적 구전행동과 부정적 구전의도에 대해 설문지법을 사용하여 실증적으로 분석해 보고자 한다. 이러한 시각에서, 이 연구는 기본적으로 공공도서관 이용자의 공공도서관에 대한 불만족이 부정적 구전행동에 어떠한 영향을 미치며, 차후에 어떤 형태의 부정적 구전을 하고자 하는지(부정적 구전의도), 그리고 그 선행요인은 무엇인지(예를 들면 불평에 대한 태도, 불평비용, 성공가능성, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도, 불만족의 강도, 불평경험)에 대해 종합적으로 분석하고자 한다. 따라서 이 연구의 결과는 부정적 구전을 직접 및 간접항의와 같은 긍정적인 피드백정보의 역할을 할 수 있는 불평행동으로 전환시켜 주고 이를 통해 얻은 정보를 바탕으로 공공도서관의 서비스 품질을 높이고, 최종적으로는 더 많은 이용자가 높은 만족을 느끼면서 즐겨찾는 도서관이 될 수 있도록 하는 방안을 모색하는 데 유익하게 활용될 수 있을 것이다.

1) Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Public Library Users in South Korea," *Library and Information Science Research*, Vol.25, No.1(2003), pp.43-62.

II. 연구의 설계

1. 이론적 배경

도서관 및 정보센터의 급변하는 환경변화에 따라 고객만족이나 고객중심경영의 목소리가 높아 지면서, 문헌정보학분야에도 경영학의 마케팅분야의 고객중심경영이론이나 기법들을 도입하고자 하는 연구들이 최근 들어 활발하게 이루어지고 있다.²⁾ 또한 최근에는 많은 연구자들이 마케팅분야에서 개발한 SERVQUAL(Parasuraman 등이 서비스품질에 대한고객의 인식을 측정하기 위해 개발한 모델)과 같은 모델을 도서관 및 정보센터에 적용하고자 하는 연구를 시도하고 있다.³⁾ 최근에는 SERVQUAL 모델을 도서관 및 정보센터에 적용할 수 있도록 하기 위한 이른바 LIBQUAL과 그 후속의 LibQUAL+(TM)의 개발에 많은 관심이 쏠리고 있다.⁴⁾ 그러나 성공적인 마케팅을 위한 중요한 영역의 하나인 고객불평행동의 처리에 대한 연구는 거의 이루어지지 못하고 있다.

마케팅분야에서도, Blodgett, Granbois, & Walters⁵⁾의 지적과 같이, 아직은 불평행동에 관한 포괄적이고 단일화된 연구이론은 완성되지 못하고 있는 게 사실이지만, 나이나 소득, 직업, 계층

-
- 2) 김윤실, 전문도서관의 서비스 품질 평가에 관한 연구(박사학위논문, 연세대학교원, 2002) ; 이상복, “도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제1호(2002), pp.212-231. ; B. Cronin, “The Marketing of Public Library Services in the United Kingdom - The Rationale for a Marketing Approach,” *European Journal of Marketing*, 18(1984), pp.33-44. ; N. F. Doherty, J. Saker & I. G. Smith, “Marketing Development in the Public Library Sector : An Empirical Analysis,” *Journal of Information Science*, Vol.21, No.6(1995), pp.449-458. ; M. Gomez, “Marketing Models for Libraries,” *Library Administration & Management*, 15(1997), pp.169-171. ; Eileen Elliott de Saez, *Marketing Concepts for librarians and Information Services*, 2nd ed,(London : Facet Publishing, 2002).
- 3) 백항기, 대학도서관 성과측정 : 서비스질의 구성요인과 고객만족을 중심으로(박사학위논문, 성균관대학교원, 2000) ; 백항기, 이은철, “대학도서관 서비스질의 구성요인 분석,” 한국문헌정보학회지, 제34권, 제4호(2000), pp.5-26. ; 이상복, “도서관 서비스의 품질인증제도 활용에 관한 연구,” 한국문헌정보학회지, 제36권, 제1호(2002), pp.212-231. ; 이종권, 공공도서관 서비스 질의 고객평가에 관한 연구(박사학위논문, 성균관대학교원, 2001) ; A. Martensen & L. Gronholdt, “Improving Library Users’ Perceived Quality, Satisfaction and Loyalty,” *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.29, No.3(2003), pp.140-147. ; P. Hemon & E. Altman, *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers* (Chicago : ALA, 1998). ; P. Hemon & D. A. Nitecki, “Service Quality : A Concept Not Fully Explored,” *Library Trends*, 49(2000), pp.687-708. ; P. Hemon & E. Altman, *Assessing Service Quality : Satisfying the Expectations of Library Customers*(Chicago : ALA, 1998).(한국어판: 도서관서비스 품질관리론, 이은철 역 (서울 : 한국도서관협회, 2001)). ; P. Hemon & J. R. Whitman, *Delivering Satisfaction and Service Quality : A Customer-based Approach for Libraries*(Chicago : ALA, 2001).(한국어판: 도서관·정보센터의 고객만족경영, 오동근 등역(대구 : 태일사, 2004)).
- 4) LIBQUAL과 LibQUAL+(TM)에 대해서는, <http://www.libqual.org>. 참조.
- 5) G. Blodgett, D. H. Granbois & R. G. Walters, “The Effects of Perceived Justice on Complaints’ Negative Word-of-mouth Behavior and Repatronage Intentions,” *Journal of Retailing*, 69(1993), pp.399-428.

4 한국도서관·정보학회지(제35권 제4호)

등의 인구통계적 변수들 외에도 다양한 불평의 선행요인을 밝히고 그 처리과정이 이용자의 만족이나 충성도에 미치는 영향을 규명하고자 노력하고 있다.

한편 문헌정보학분야에서의 불평행동 및 불평의도에 대한 연구는 국내외적으로 몇 편의 연구 논문이 발표되고 있다.⁶⁾ 오동근의 2001년 연구에서는 불평행동이론을 바탕으로, 도서관·정보센터 이용자의 불평행동에 영향을 미치는 선행요인과 그 유형을 이론적 측면에서 고찰하여 8개의 명제로 일반화하고, 도서관·정보센터 이용자 불평행동의 개념적 모형을 제시하였다. 이 연구에서는 이용자의 만족/불만족, 불평에 대한 태도, 불평의 성공가능성, 보상추구비용, 자료/시설/서비스의 중요성, 귀인, 이용자의 충성도, 불평처리과정의 공정성을 주요선행요인으로 들고, 그 유형은 이용중단, 부정적 구전, 항의(보상추구), 제3단체를 통한 불평으로 구분하였다. Oh의 2003년 연구는 공공도서관 이용자의 불평행동에 대한 포괄적인 연구로 시도된 것으로서, 불평에 대한 태도와 불평비용, 불평의 성공가능성, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도 등의 불평행동의 선행요인이 이용중단, 항의, 부정적 구전, 제3자를 통한 불평 등의 각 불평행동 유형에 미치는 영향을 대구지역 공공도서관 이용자 456명을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 하여 실증적으로 분석하였다. 특히 각각의 상업적 모델에서 개발된 척도들을 공공도서관에 알맞은 척도로 변경시켜 적용하고, 항의를 직접항의와 간접항의로 구분하였으며, 비영리조직의 특성과 관련하여 선행요인으로 “무료이용지각”이라는 새로운 변수를 검토하였다. 오동근의 2002년 연구와 Oh의 2004년 연구는 대구 및 경북지역의 대학도서관이용자 582명을 대상으로, 불평행동의 선행요인이 각 불평행동 및 불평의도의 유형에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다. 이 두 연구에서는 특히 불평행동과 불평의도를 동일한 척도에서 측정하는 불평행동의 선행연구들의 측정법이 부당함을 지적하고 이를 불평행동과 불평의도로 분리하여 별도로 분석한 바 있다. 아울러 이 연구에서는 “불만족의 강도”라는 선행요인을 새로운 변수로 도입하여 분석한 결과, Oh(2003)에서 그 설명력이 3.5-9.2%에 불과했던 불평행동의 설명력을 최대 20.5%까지 향상시켰다. 그 대상이 공공도서관에서 대학도서관으로 변경되기는 하였으나, 이는 불만족의 강도가 불평행동을 설명하는 중요한 변수가 될 수 있음을 보여주는 것이다. 그러나 이 연구에서는 Oh의 2003년 연구에서 중요한 변수가 되었던 “무료이용지각”의 영향력은 확인하지 못하였다. 결과적으로 이 연구는 대학도서관과 공공도서관 이용자의 불평행동에 차이가 있는지의 문제를 재검토해야 할 필요성과 아울러 새로운 변수의 확인 가능성과 필요성을 제시해주었다고 할 수 있다.

6) 오동근, “도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형,” 한국도서관·정보학회지, 제31권, 제1호(2001), pp.261-283. ; 오동근, “대학도서관이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구,” 한국도서관·정보학회지, 제33권, 제4호(2002), pp.61-83. ; Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.* ; Dong-Geun Oh, “Complaining Behavior of Academic Library Users in South Korea,” *The Journal of Academic Librarianship*, Vol.30, No.2(2004), pp.136-144. 등

2. 연구가설 및 과제

이 연구에서는 선행연구를 바탕으로, 도서관에 가장 유해하면서도 가장 많이 이루어지고 있는 부정적 구전행동이나 그 의도에 대한 구체적으로 분석하고자 한다. 선행연구에서는 불평의 선행 요인으로 불만족의 강도⁷⁾와 무료이용지각⁸⁾, 불평에 대한 태도(개인적 규범 및 사회적 헤익)⁹⁾, 불평비용¹⁰⁾, 불평의 성공가능성¹¹⁾, 서비스의 중요성¹²⁾, 외적귀인¹³⁾, 충성도¹⁴⁾ 등을 들고 있다. 이 연구에서는 대안의 이용가능성이라는 변수를 새로이 도입하여, 공공도서관 이용자가 다른 공공도서관이나 대학도서관을 이용하는 경우가 있는지와, 해당도서관이 아니고서는 이용할만한 다른 도서관이 없는지에 대한 설문을 통해 분석하고자 한다. 아울러 불평의도의 독립변수로는 불평 경험이라는 새로운 변수를 도입하여, 이전의 불평경험을 동일한 불평행동(부정적 구전)의 경험과 다른 불평행동들을 포함한 경험으로 구분하여 분석해보고자 한다. 설문지의 각 문항들은 이전의 연구결과를 바탕으로 윤문하였으며, 특히 충성도의 문항은 Martensen과 Gronholdt의 최근연구¹⁵⁾에서 사용된 설문문항을 추가하여 개선하였다. 이상의 분석을 바탕으로 다음과 같은 연구가설 및

7) Dong-Geun Oh, 2004, *op.cit.*

8) *Ibid.*; Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.*

- 9) William O. Bearden and Barry Mason, "An Investigation of Influences on Consumer Complaint Reports," *Advances in Consumer Research*, 11(1984), pp.490-495. ; Ralph L. Day, "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction," *Advances in Consumer Research*, 11(1984), pp.496-499 ; M. L. Richins, "An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining," *Advances in Consumer Research*, 9(1982), pp.502-506. ; Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.* ; Chulmin Kim et al., "The Effect of Attitude and Perception on Consumer Complaint Intentions," *Journal of Consumer Marketing*, Vol.20, No.4(2003), pp.352-371.
- 10) Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.*; M. L. Richins, "Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers : A Pilot Study," *Journal of Marketing*, 47(1983 Winter), p.73. ; Jagdip Singh, "Voice, Exit and Negative Word-of-Mouth Behaviors : An Investigation Across Three Service Categories," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1990 Winter), p.11.
- 11) Jagdip Singh, "Voice, Exit and Negative Word-of Mouth Behaviors : An Investigation Across Three Service Categories," *Journal of the Academy of Marketing Science*, 18(1990 Winter), p.11. ; Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.* ; Chulmin et. al., *op. cit.*
- 12) F. B. Kraft. "Characteristics of Consumer Complainers and Complaint and Repatronage Behavior," In Ralph Day (ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*(Bloomington, IN : Indiana University, 1977), p.80. ; Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.*
- 13) V. S. Folkes, "Consumer Reactions to Product Failure : An Attributional Approach," *Journal of Consumer Research*, 10(1984), pp.398-409. ; Mary Ann Houtt, Goutam Chakraborty and John C. Mowen, "The Impact of Perceived Justice on Customer Satisfaction and Intention to Complain in a Service Recovery," *Advances in Consumer Research*, 24(1997), p.460. ; S. Krishnan and Valle, Valerie A., "Dissatisfaction Attributions and Consumer Complaining Behavior," *Advances in Consumer Research*, 6(1979), p.447. ; Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.* ; Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.*
- 14) Jeffery G. Blodgett and Donald H. Granbois, "Toward An Integrated Conceptual Model of Consumer Complaining Behavior," *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5(1992), pp.93-103. ; Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.*
- 15) A. Martensen & L. Gronholdt, *op. cit.*

연구과제를 설정하였다.

연구가설 I: 불평의 선행요인은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- I-1: 불만족의 강도는 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-2: 무료이용지각은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-3: 불평에 대한 태도는 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-4: 불평비용은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-5: 성공가능성은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-6: 서비스의 중요성은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-7: 외적귀인은 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- I-8: 충성도는 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구가설 II: 불평의 선행요인은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

- II-1: 불만족의 강도는 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-2: 무료이용지각은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-3: 불평에 대한 태도는 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-4: 불평비용은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-5: 성공가능성은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-6: 서비스의 중요성은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-7: 외적귀인은 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.
- II-8: 충성도는 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

연구과제 1: 불평의 선행요인들이 부정적 구전행동과 부정적 구전의도에 미치는 영향에는 서로 다른 양상이 나타나는가?

연구과제 2: 타도서관의 이용가능성은 부정적 구전행동 및 부정적 구전의도에 영향을 미치는가?

연구과제 3: 불평경험은 부정적 구전행동 및 부정적 구전의도에 영향을 미치는가?

이상의 가설 및 연구과제의 내용을 요약하면 <표 1>과 같다.

<표 1> 연구가설 및 연구과제 요약

구 분	연구가설 및 과제
연구가설 I	불평의 선행요인이 부정적 구전행동에 미치는 영향
연구가설 II	불평의 선행요인이 부정적 구전의도에 미치는 영향
연구과제 1	불평의 선행요인들이 부정적 구전행동과 부정적 구전의도에 미치는 영향의 양상의 차이
연구과제 2	타도서관의 이용가능성이 부정적 구전행동 및 부정적 구전의도에 미치는 영향
연구과제 3	불평경험이 부정적 구전행동 및 부정적 구전의도에 미치는 영향

3. 연구방법

3.1 변수의 정의와 측정

이 연구에서 선행연구¹⁶⁾의 연구결과를 바탕으로 설정하여 사용한 변수들의 조작적 정의와 측정항목들은 <표 2>와 같다. 특히 이 연구에서는 불만족의 강도와 대안의 이용가능성과 같은 독립변수를 새로이 도입하여 사용하였다. 아울러 종속변수로 사용된 부정적 구전행동과 부정적 구전의도의 측정과 관련해서는, 여타의 불평행동 및 의도(이용중단, 직접항의, 간접항의, 제3자불평)를 함께 측정하여 참고자료로 활용하도록 하였다. 이 변수들은 Likert 7점척도를 사용하여 측정하였다("1: 전혀 그렇지 않다"로부터 "7: 확실히 그렇다"까지).

3.2 데이터의 수집과 분석

설문조사는 2004년 10월 23-25일 3일간에 걸쳐 대구시내의 8개 공공도서관에서 실시하였다. 특히 이중 6개도서관은 일반이용자의 이용이 많은 주말을 이용하여 조사하였다. 설문조사는 전 도서관의 관장과 직원의 양해와 협조를 얻어 실시하였다. 이용자들에게 이 연구와 설문조사의 의도를 설명하고, 공공도서관의 제반사항에 대해 불만족을 경험한 18세 이상의 이용자로 설문응답하기로 동의할 경우에 한해 설문지를 배포하여 실시하였다. 설문지는 연구자의 판단과 편의에 따른 편의표본추출방법에 의해 배부하되, 각 도서관별로 60부 안팎의 설문지를 배부하도록 조정하였고, 중앙도서관은 그 규모를 고려하여 70부를 배부하였다.

설문지는 문헌정보학을 전공하는 대학원생과 연구자가 직접 응답의 전 과정을 지켜보면서 문제점에 대해 체크하고 누락된 응답부분을 보완하도록 요청하였다. 일부의 경우를 제외하고는, 이용자들이 설문조사와 응답에 아주 호의적인 반응을 보였으며, 적극적으로 참여해 주었기 때문에, 487부의 설문지가 100% 회수되었다. 다만 회수된 설문지 중 불성실한 응답으로 보이는 경우, 불만족 항목을 구체적으로 기재하지 않은 경우는 분석대상에서 제외하고, 443부만을 분석에 이용하였다(분석대상비율: 91%). 수집한 모든 설문지에는 통계처리를 위해 일련번호를 부여하고, 각 설문항목에 대해서는 변수값을 지정하였다. 기본적인 통계분석과 요인분석, 신뢰도분석, 회귀분석 등을 위해서는, 영문판 SPSS 12.0 윈도우용을 사용하였다.

16) *Ibid*

<표 2> 변수의 조작적 정의 및 측정항목

변수	조작적 정의	측정항목
부정적 구전행동	부정적 구전 여부	친구나 친지 등에 대한 부정적 구전 여부
부정적 구전의도	차후의 부정적 구전 의도	불만족 사실에 대한 구전 이용하지 말도록 하는 권유*
무료이용지각	공공도서관서비스의 무료에 대한 인식	유료서비스와 대비한 낮은 서비스 기대 무료시설에서의 불만족 감수 무료에 따른 항의나 문제점 지적의 어려움
불평에 대한 태도	불평에 대한 개인적 호의성과 불평이 사회이익 증진에 도움이 된다는 개인적인 믿음	불평을 통한 기분 완화 불평을 하지 않을 경우의 부담감 불평에 대한 비우호적 태도* 불평을 통한 서비스개선 의무 불평을 통한 타이용자 피해방지 의무 잘못된 점을 통지해야 할 의무
불평비용	불평에 소요되는 시간과 노력	불평을 위한 시간과 노력 불평의 번잡성 불평의 절차와 방법을 찾기 곤란함
성공가능성	시정조치나 사과를 받을 가능성	시정이나 개선의 가능여부 시간과 노력에 상응하는 결과 업무나 서비스의 개선효과
중요성	불평대상의 중요도	본인에 대한 의미 상대적 중요성 투자한 시간과 노력
외적귀인	불만족 발생의 책임소재	불만족의 원인이 도서관측에 있음
충성도	단골고객이라고 지각하는 정도	단골이용자라는 지각정도 계속이용의도 다른 사람에 대한 이용 권유의도
대안의 존재여부	타도서관의 이용가능성	타도서관의 이용경험 이용가능 타 도서관의 존재
불평경험	이전의 불평행동 경험	다른 불평행동의 경험 부정적 구전 경험

* 요인분석 결과 타당성 결여로 분석에서 제외함.

Ⅲ. 분석의 결과와 해석

1. 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성은 <표 3>과 같다.

<표 3> 응답자의 인구통계적 특성

특 성	구 분	빈 도(명)	구 성비(%)
성 별	남 자	238	53.6
	여 자	206	46.4
연 령	18-20세	50	11.3
	21-25세	157	35.4
	26-30세	116	26.1
	31-35세	47	10.6
	36-40세	47	10.6
	40세 이상	27	6.1
직 업	사무직, 관리직	35	7.9
	전문직	36	8.1
	기술직	19	4.3
	상업, 서비스직	20	4.5
	학 생	193	43.6
	주 부	34	7.7
	기타	106	23.9
소득수준	100만원 미만	47	11.2
	100-150만원미만	72	17.2
	150-200만원미만	65	15.5
	200-250만원미만	72	17.2
	250-300만원미만	60	14.3
	300-350만원미만	45	10.7
	350-400만원미만	23	5.5
	400만원이상	35	8.4
교육수준	고졸 이하, 기타	49	11.0
	대재, 졸	363	81.8
	대학원재, 졸이상	32	7.2

이 연구의 표본은 남성이 여성에 비해 다소 많고, 연령으로는 30세 이하가 72.8%를 차지하며, 직업은 학생이 44% 정도를 차지하고, 소득은 비교적 균등하게 나타났으며, 교육수준은 대재 이

상이 거의 90%를 차지하는 것으로 나타났다.

이와 같은 인구통계적 특성에 대한 분석결과는 공공도서관의 성인이용자의 전형적인 양상을 보여주는 것으로, 모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단된다. 특히 설문조사를 토요일과 일요일에 집중적으로 실시하여, 이전 조사¹⁷⁾에 비해 학생이용자의 비율이 줄고 일반이용자의 비율이 높아진 것으로 판단된다.

2. 자료의 기술적 특성과 측정도구의 검정

2.1 자료의 기술적 특성

이 연구의 측정변수들은 부정적 구전여부를 묻는 문항(예, 아니오)과 불만족의 강도(10점척도)를 제외하고는, 모두 7점 척도를 사용하여 측정하였다. 아울러 모든 변수는 값이 커질수록, 질문에 한 긍정적인 응답이 되도록 코딩하였다. 다만 태도의 한 문항은 부정적 태도를 묻는 질문으로 구성하였다. 특히 종속변수인 부정적 구전의도의 평균은 4.5588로, 추가분석으로 밝혀진 다른 불평행동의도의 평균에 비해 상당히 높은 것으로 나타났다(이용중단의도: 3.2325, 직접항의도의도: 3.5492, 간접항의도의도: 4.0407, 제3자불평의도: 2.6041). 독립변수의 평균은 대안부재 5.3176으로부터 무료이용지각 3.6076까지로 나타났다. 각 측정변수의 기술통계에 대해서는 <표 4>를 참고하기 바란다.

2.2 측정도구의 타당성 및 신뢰성 검정

아울러 이 연구에서는, 설문조사에 앞서, 독립변수와 종속변수의 내용타당성을 검정하고자 공공도서관이용자의 불만에 대해 많은 지식을 갖고 있을 것으로 판단되는 공공도서관장과 공공도서관 실무자, 대학원 문헌정보학과 석사 및 박사과정 재학생들에게 설문항목의 내용타당성을 검토하도록 요청하여 설문항목이 도서관 이용상황에 부합하는지를 검정받은 바 있다.

또한 독립변수와 종속변수의 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주요인분석(PCA: principal component analysis)을 이용하였다. 요인회전방법으로는 Kaiser 정규화를 이용한 Varimax 직각회전법(orthogonal rotation method)을 사용하였으며, 아이겐값(eigen value) 1.0을 기준으로 요인을 추출하였다. 독립변수의 경우는, 불평에 대한 태도, 성공가능성, 중요성, 무료이용지각, 불평비용, 충성도 등 6가지 요인이 연구자가 의도한 대로 도출되었다(총누적 분산비: 63.333%). 요인분석 결과, 독립변수로 투입된 6개의 각 요인을 구성하고 있는 항목들 대부분이 연구자가 의도한 주요인에 높게 적재되고(0.5이상), 부요인에는 낮게 적재되는 것으로(0.3

17) Dong-Geun Oh, 2003, *op. cit.*

이하) 나타났다. 다만 이 가운데, 태도의 3번항목만이 가정과 다른 요인에서 높게 적재되어, 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다. 각 항목의 요인적재량은 모두 0.5를 초과하고 있어 요인적재량의 유의도는 매우 높은 것으로 판단되었다. 한편 독립변수 중 외적귀인과 내적귀인, 대안의 이용가능성 항목은 단일의 별도문항으로 구성되므로, 타당성검정에서는 제외하였다.

종속변수로 사용된 부정적 구전행동과 부정적 구전의도는 연구의 타당도를 높이기 위해, 설문지에 다른 불평행동 및 불평의도와 함께 포함시켜 물어보았다. 다만 불평행동은 각각 단일항목으로 측정하였으므로 타당성검정에서는 제외하였다. 불평의도의 경우, 직접항의의도, 이용중단의도, 제3자불평의도, 부정적 구전의도, 간접항의의도 등 5가지 요인이 연구자가 의도한 대로 도출되었다(총누적분산비: 88.967%). 요인분석 결과, 독립변수로 투입된 6개의 각 요인을 구성하고 있는 항목들 대부분이 연구자가 의도한 주요인에 높게 적재되고(0.5이상), 부요인에는 낮게 적재되는 것으로(0.3이하) 나타났다. 그러나 이 가운데, 부정적 구전의도를 묻는 “친구나 친지, 가족에게 그 자료나 자료실, 시설, 서비스를 이용하지 말도록 권유하겠다”는 문항은 이용중단의도와 부정적 구전의도에 교차적재되고, 제3자불평의도를 묻는 “문제를 해결하기 위해 교육청이나 상급기관 등에 알리거나 이를 통해 시정을 요구하겠다”는 항목은 직접항의의도와 제3자불평의도에 교차적재되는 것으로 나타나, 이 두 항목은 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다. 각 항목의 요인적재량은 모두 0.7을 초과하고 있어 요인적재량의 유의도는 매우 높은 것으로 판단되었다.

이 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여, Cronbach's alpha 계수를 이용한 내적일관성(internal consistency reliability) 분석방법을 사용하였다. <표 4>에서 볼 수 있는 것처럼, 각 변수들의 Cronbach's alpha 값은 성공가능성 .767로부터 충성도 .678까지의 값으로 모두 .6이상의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다. 측정변수의 기술적 특성과 Cronbach' Alpha값을 살펴보면 <표 4>와 같다.

<표 4> 측정변수의 기술적 특성 (7점척도)

구분		빈도(n)	평균	표준편차	최소값	최대값	Cronbach' Alpha
종속변수	부정적 구전 의도 (1항목)	442	4.5588	1.91720	1.00	7.00	
독립변수	불평에 대한 태도 (5항목)	439	4.8424	1.12535	1.00	7.00	.748
	성공가능성 (3항목)	439	4.0585	1.29212	1.00	7.00	.767
	서비스의 중요성 (3항목)	439	4.2285	1.23563	1.00	7.00	.737
	무료이용지각 (3항목)	440	3.6076	1.67176	1.00	7.00	.748
	불평비용 (3항목)	439	4.6856	1.26294	1.00	7.00	.698
	충성도 (3항목)	440	5.1364	1.17020	1.67	7.00	.678
	외적귀인 (1항목)	441	3.8435	1.74395	1.00	7.00	.
	대안이용가능성 (1항목)	443	4.3837	1.84143	1.00	7.00	.
	대안부재 (1항목)	444	5.3176	1.89940	1.00	7.00	.
	불만족의 강도 (1항목)(10점)	444	5.3311	2.26681	1.00	10.0	.

2.3 모형의 적합성 검토

이 연구에서는 변수간의 상관관계분석을 통해 변수간의 관계를 분석하고, 문제점을 검토하였다. 종속변수의 경우는 부정적 구전행동 변수와 부정적 구전의도 변수 모두 다른 변수와의 상관관계에서 모든 상관계수가 .4 이하로 나타나 관련성이 미약한 것으로 분석되었다. 종속변수의 경우에도 변수간의 상관관계는 모든 상관계수가 .4 이하로 나타났다. 아울러 이 연구에서는 다중회귀분석에 앞서, 요인분석시 Kaiser정규화를 이용한 Varimax 직각회전을 이용하여 다중공선성 문제를 해결하였다.

3. 연구가설의 검정과 연구문제의 분석

3.1 독립변수가 부정적 구전행동에 미치는 영향

독립변수가 부정적 구전행동에 미치는 영향을 분석하기 위해, Pearson 상관관계분석에서 $p=.05$ 에서 부정적 구전행동과 통계적으로 유의한 것으로 나타난 독립변수, 불만족의 강도($p=.000$, correlation .263)와 서비스의 중요성($p=.001$, correlation $-.060$)을 대상으로 로지스틱회귀분석을 실시하였다. <표 5>에서 볼 수 있는 것처럼, 불만족의 심각성($p=.000$, $B=.226$)과 서비스의 중요성($p=.021$, $B=.195$)이 부정적 구전행동에 정(+)¹의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 공공도서관이용자는 도서관에 대한 불만족이 심하면 심할수록, 그리고 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각하면 생각할수록 부정적 구전행동을 많이 하는 것으로 나타났다.

<표 5> 부정적 구전행동과 독립변수간 로지스틱회귀분석 결과

독립변수	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
불만족의 강도	.226	.047	23.201	.000	1.254
서비스의 중요성	.195	.085	5.292	.021	1.215
Constant	-2.432	.430	32.029	.000	.088

-2LL 551.740

Model Chi-square 35.080 (유의확률 .000)

3.2 독립변수가 부정적 구전의도에 미치는 영향

부정적 구전의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 불만족의 강도($p=.000$, correlation=.279)와 불평태도($p=.000$, correlation=.281), 불평비용($p=.006$, correlation=.132), 서비스의 중요성($p=.000$, correlation=.197), 외적귀인($p=.000$, correlation=.229),

충성도(p=.026, correlation=-.107), 타도서관의 이용가능성(p=.014, correlation=.117)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 7개 독립변수들이 부정적 구전의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 부정적 구전의도와 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수 Beta	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수 B	표준오차						
상수	.746	.656		1.137	.256	.207	16.685	.000
불만족의 강도	.176	.039	.209	4.562	.000			
불평태도	.463	.080	.273	5.809	.000			
서비스의 중요성	.125	.074	.081	1.701	.090			
불평비용	.156	.067	.104	2.343	.020			
충성도	-.255	.075	-.156	-3.397	.001			
외적귀인	.139	.050	.127	2.806	.005			
대안 이용가능성	.039	.046	.038	.851	.396			

다중회귀분석 결과, 부정적 구전의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 불평에 대한 태도로 나타났다(p<.000). 즉 공공도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불만족의 강도는 유의수준 .001에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관 이용자는 불만족이 심하면 심할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

서비스의 중요성은 유의수준 .1에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불평비용은 유의수준 .05에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 불평을 위해 많은 시간과 노력이 소요된다고 생각하는 이용자는 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

충성도는 유의수준 .005에서 부정적 구전의도에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관 이용자는 자신이 도서관을 자주 이용하거나 단골이용자라고 생각할수록 부정적 구전의도를 적게 갖는 것으로 나타났다.

외적귀인은 유의수준 .01에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다.

즉 공공도서관이용자는 불만족의 원인이 도서관이나 도서관직원에게 있다고 생각할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

3.3 불평경험이 부정적 구전의도에 미치는 영향

불평행동경험이 부정적 구전의도에 미치는 영향을 분석하기 위해, 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 분석을 위한 독립변수로는 부정적 구전을 한 경험이 있는지의 여부와, 부정적 구전행동을 포함한 불평행동(이용중단, 직접 및 간접항의, 제3자불평)경험의 여부, 불평경험의 종수를 선정하여 분석하였다(<표 7> 참조).

우선 부정적 구전경험이 있는 이용자는 전체이용자의 40.7%(178명/437명)였다. 분석결과 구전경험이 있는 이용자들이 구전경험이 없는 이용자에 비해 더 높은 부정적 구전의도를 갖는 것으로 나타났다(평균 5.3371 : 4.0270, $p=.000$).

하나 이상의 불평행동을 한 경험이 있는 이용자는 전체이용자의 54.3%(234명/431명)였다. 분석결과 하나 이상의 불평행동경험이 있는 이용자들이 불평경험이 없는 이용자에 비해 더 높은 부정적 구전의도를 갖는 것으로 나타났다(평균 5.1197 : 3.8629, $p=.000$).

불평경험의 종수를 살펴본 결과, 1종류의 불평경험을 가지고 있는 이용자는 32.9%(142명/431명), 2종은 15.8%(68명), 3종은 0.37%(16명), 4종은 0.16%(7명), 5종은 0.02%(1명)였다. 분석결과 불평경험의 종수와 부정적 구전의도간에는 유의한 관계가 있는 것으로 나타났다($p=.000$). Scheffe 사후검증결과, 3종까지는 구전경험이 많은 이용자들이 불평경험이 적은 이용자에 비해 더 높은 부정적 구전의도를 갖지만, 4종이상의 경우는 불평경험이 없는 이용자보다는 높았으나, 다른 불평경험자에 비해서는 부정적 구전의도가 낮은 것으로 나타났다.

<표 7> 불평경험에 따른 부정적 구전의도 차이 검정

구분	불평경험	N	평균	표준편차	F값	p
부정적 구전행동여부	없음	259	4.0270	1.89329	55.756	.000
	있음	178	5.3371	1.66006		
불평행동여부	없음	197	3.8629	1.85893	51.542	.000
	있음	234	5.1197	1.76840		
불평행동횟수	0회	197	3.8629	1.85893	11.149	.000
	1회	142	5.0000	1.73000		
	2회	68	5.3529	1.82654		
	3회	16	5.5000	2.03306		
	4회이상	8	4.5000	1.19523		

3.5 인구통계적 요인이 종속변수에 미치는 영향

도서관이용자의 인구통계적 특성이 부정적 구전행동과 의도에 유의한 영향을 미치는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다(<표 8> 참조).

성별에 따른 분석결과, 여성이용자들이 남성이용자들에 비해 부정적 구전행동을 많이 한 것으로 나타났다(평균 0.45회: 0.37회, $p=.093$). 부정적 구전의도 역시 여성이용자들이 남성이용자들에 비해 더 높은 구전의도를 갖는 것으로 나타났다(평균 4.75 : 4.39, $p=.050$).

연령에 따른 분석결과, 부정적 구전행동에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다. 그러나 부정적 구전의도에서는 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.056$). 대체로 20세미만이 높은 반면 36세 이상은 낮은 것으로 보인다.

소득에 따른 분석결과, 부정적 구전행동에 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다($p=.026$). 즉 200만원 미만의 이용자들은 비교적 부정적 구전을 적게 하는 반면, 350만원 이상의 이용자들은 비교적 많이 하는 것으로 나타났다. 그러나 부정적 구전의도에서는 유의한 차이가 나타나지 않았다.

직업과 학력은 둘 모두 부정적 구전행동과 의도에서 유의한 차이가 나타나지 않았다.

<표 8> 인구통계적요인에 따른 부정적 구전행동 및 의도 차이 검정

구분	불평경험	요인	N	평균	표준편차	F값	p
성별	부정적 구전행동	남	237	.3713	.48418	2.837	.093
		여	202	.4505	.49878		
	부정적 구전의도	남	237	4.3924	.195121	3.875	.050
		여	205	4.7512	.186336		
연령	부정적 구전의도	20세이하	50	5.1000	1.71726	2.173	.056
		20-25	157	4.6178	1.83462		
		26-30	116	4.5431	1.94888		
		31-35	46	4.6957	2.05339		
		36-40	46	3.9348	1.89035		
		41세이상	27	4.1111	2.18972		
소득	부정적 구전행동	100만원미만	46	.3696	.48802	2.305	.026
		100-150미만	72	.4167	.49647		
		150-200미만	64	.2344	.42696		
		200-250미만	71	.5070	.50351		
		250-300미만	59	.3729	.48772		
		300-350미만	45	.4222	.49949		
		350-400미만	22	.5455	.50965		
		400만원이상	35	.5429	.50543		

3.6 가설의 검정과 연구문제의 검토

[가설 I]은 불평의 선행요인들이 부정적 구전행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 불만족의 강도와 서비스의 중요성만이 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 8개의 세부가설 중 [가설 I-1]과 [가설 I-6]만이 채택되었다.

[가설 II]는 불평의 선행요인들이 부정적 구전의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 불만족의 강도와 불평에 대한 태도, 불평비용, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도가 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 8개의 세부가설 중 [가설 II-1]과 [가설 II-3], [가설 II-4], [가설 II-6], [가설 II-7], [가설 II-8]이 채택되었다.

[연구과제 1]은 불평의 선행요인들이 부정적 구전행동과 부정적 구전의도에 미치는 영향의 양상을 비교하기 위한 것이다. 분석결과에서 알 수 있는 것처럼, 불만족의 강도와 서비스의 중요성은 행동과 의도에 모두 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 불평에 대한 태도와 불평비용, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도는 구전의도에만 영향을 미치는 것으로 나타났다.

[연구과제 2]는 새로운 선행요인인 다른 도서관의 이용가능성이 부정적 구전행동과 부정적 구전의도에 영향을 미치는지의 여부를 알아보기 위한 것이다. 분석결과 타도서관의 이용경험이나 이용가능한 타도서관의 존재여부 모두 종속변수에 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 다만 타도서관의 이용가능성은 부정적 구전의도와 상관분석에서 미약하나마 상관관계가 있는 것으로 나타났다($p=.014$, $correlation=.117$).

[연구과제 3]은 불평경험이 부정적 구전의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 분석결과 부정적 구전경험이 있는 이용자나 하나 이상의 불평행동을 한 경험이 있는 이용자들이 불평경험이 없는 이용자에 비해 더 높은 부정적 구전의도를 갖는 것으로 나타났다. 아울러 불평행동의 종수와 관련하여, 3종까지는 구전경험이 많은 이용자들이 불평경험이 적은 이용자에 비해 더 높은 부정적 구전의도를 갖지만, 4종이상의 경우는 불평경험이 없는 이용자보다는 높았으나, 다른 불평경험자에 비해서는 부정적 구전의도가 낮은 것으로 나타났다.

4. 결과의 해석과 논의

불평의 선행요인들이 부정적 구전행동에 미치는 영향을 분석하고자 한 [가설 I]과 관련하여, 이 연구에서는 불만족의 강도와 서비스의 중요성이 부정적 구전행동에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 불만족을 강하게 느끼면 느낄수록, 그리고 공공도서관에서 제공하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각하면 생각할수록, 공공도서관이용자들은 부정적 구전을 할 가능성이 높다는 것이다. 불만족의 강도와 서비스의 중요성은 Oh¹⁸⁾의 대학도서관이용자의 불평행동에 대한

연구에서도 확인된 중요변수로, 부정적 구전행동의 주요한 영향요인으로 다시 확인되었다. 그러나 같은 연구에서 확인된 불평태도와 외적귀인, 충성도, 무료이용지각은 이 연구에서는 확인되지 않았다.

불평의 선행요인들이 부정적 구전의도에 미치는 영향을 분석하고자 한 [가설 II]와 관련하여, 이 연구에서는 불만족의 강도와 불평태도, 서비스의 중요성, 불평비용, 충성도, 외적귀인이 부정적 구전의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 불만족을 강하게 느끼면 느낄수록, 공공도서관에서 제공하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각하면 생각할수록, 불평을 하기가 불편하다고 생각하면 할수록, 불만족의 원인이 도서관측에 있다고 많이 생각하면 할수록, 공공도서관 이용자들은 부정적 구전의도를 많이 갖는 반면, 도서관을 자주이용하거나 단골이용자라고 생각할수록 부정적 구전의도를 적게 갖는다는 것이다. 오동근¹⁹⁾의 대학도서관이용자에 관한 연구에서 확인된 불만족의 강도와 불평태도, 서비스의 중요성, 불평비용이 공공도서관이용자에게서도 주요한 영향요인으로 다시 확인되었으며, Oh²⁰⁾의 불평행동에 관한 연구에서 선행요인으로 확인된 외적귀인과 충성도가 부정적 구전의도에 영향을 미치는 요인으로 확인된 것이 흥미롭다. 이것은 의도에 영향을 미치는 요인이 잠재적으로 행동에도 영향을 미치는 요인으로 변할 수 있는 가능성을 보여주는 예라고 할 수 있을 것이다.

[연구과제 1]과 관련해서는, 부정적 구전행동과 부정적 구전의도는 다소간의 상관관계는 있으나 반드시 동일한 영향관계를 갖는 것은 아니며, 따라서 Oh²¹⁾에서 제시한 것처럼, 공공도서관이용자의 경우도 불평행동과 불평의도는 별도의 변수로 측정해야 함을 다시 한번 확인할 수 있었다.

[연구과제 2]와 관련하여, 타도서관의 이용가능성은 부정적 구전의도와 미약한 상관관계를 갖기는 하지만, 유의한 영향을 미치지 못하는 것으로 나타났다. 상관관계가 미약하나마 밝혀진만큼, 차후에 추가의 연구를 통해 영향변수로서의 가능성을 검토할 수 있으리라 본다.

[연구과제 3]과 관련하여, 불평경험은 부정적 구전의도에 중요한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 부정적 구전행동을 포함한 어떤 유형의 불평을 한 사람이 다시 부정적 구전을 할 가능성이 높다는 점에서, 불평의 처리과정에서 이용자를 효과적으로 관리해야 할 가능성을 보여준다고 할 수 있다.

인구통계적 분석에서는, 여성이용자가 남성이용자에 비해 부정적 구전행동과 의도에서 모두 더 적극적인 것으로 나타났다. 따라서 여성이용자에 대한 세심한 배려가 필요할 것이다.

18) Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.*

19) 오동근, 2002, *op. cit.*

20) Dong-Geun Oh, 2004, *op. cit.*

21) *Ibid*

IV. 결론

이 연구는 도서관이용자의 불평행동 가운데 가장 유해한 행동유형의 하나인 부정적 구전행동 및 그 의도를 분석하고자 시도된 것이다.

오늘날 공공도서관을 포함한 각종 도서관 및 정보센터들은 다른 비영리조직들과 마찬가지로 점점 더 어려운 상황에 직면하고 있다. 예산 및 자원의 삭감은 물론 새로이 등장하는 인터넷을 포함한 정보관련산업들과의 힘겨운 경쟁 속에서 이용자를 확보해 나가야 한다는 사실 자체가 더 어려운 상황으로 도서관을 내몰고 있는지도 모른다. 공공도서관의 경우는 상황이 더 힘들어질 수도 있다.

우리 나라의 경우 IMF 이후 이용자 중 성인이용자의 비율이 점차 늘어나고 있고, 최근에는 이른바 “느낌표” 신드롬으로 도서관에 대한 대중적인 관심 또한 높아지고 있는 것이 사실이다. 그러나 그와 같은 관심을 도서관계가 적절히 수용하지 못한다면, 그들의 관심은 언제 비난으로 바뀔지 모른다는 사실을 우리는 직시해야 할 것이다. 특히 공공도서관은 도서관 및 정보센터 중 가장 불리한 입장에 놓인 도서관이라고도 할 수 있다. 지역사회의 어느 기관보다도 수익은 없으면서(심지어는 문화원보다도) 지속적으로 적지 않은 비용을 쏟아 부어야 하는 시설이다. 나아가 공공도서관은 다른 기관들에 비해 그 존립의 당위성을 적극적으로 옹호해 줄 후견이 되는 상위기관조차 부족한 실정이다.

이러한 차원에서 보면, 공공도서관에 있어 도서관이용자는 가장 중요한 후견인인 것이다. 따라서 우리의 고객(customers)인 도서관이용자를 잘 아는 것은 도서관의 입장에서는 점점 더 경쟁이 치열해지는 환경 속에서 경쟁우위(competitive advantage)를 확보하기 위한 첫 번째 단계라고 할 수 있다. 이러한 시각에서 도서관경영분야에서 마케팅의 기법들을 도입하여 이루어지고 있는 최근의 고객만족(customer satisfaction)이나 소비자불평행동(consumer complaining behavior)에 관한 연구는 유익한 경영상의 아이디어와 정보를 제공할 수 있을 것이다.

특히 질 높은 서비스품질을 유지시킴으로써 고객을 만족시키고 이러한 고객만족을 통해 지속적으로 고객을 확보하고 유지시키는 것은 매우 중요하다. 이와 같은 관점에서 보면 최근 도서관계에서 활발하게 이루어지고 있는 서비스품질과 이용자만족에 관한 연구는 중요한 의미를 갖는다고 할 수 있다. 아울러 그와 같은 이용자들이 도서관에 대해 갖는 불만족의 요인을 분석하고, 그와 같은 불만족으로 인한 다양한 불평행동을 체계적으로 관리하여, 고객의 불평행동을 유익한 피드백(feedback)정보로 활용함으로써 도서관의 서비스 품질을 개선하고 이용자의 만족도를 높일 수 있는 서비스를 제공하는 것 또한 고객을 지속적으로 확보하고 유지시키기 위한 중요한 활동이라고 할 수 있다. 따라서 불평에 대한 기존의 부정적 시각에서 벗어나 고객의 불평을 통해 얻는 피드백 정보를 도서관 및 정보센터 경영의 유익한 자원으로 활용하고자 노력해야 할 것이다.

아울러 부정적 구전은 가장 유해한 불평행동의 한 유형이라는 점에서, 이를 도서관에서 피드백정보로 활용할 수 있는 가시적 불평행동(직접 및 간접항의)으로 유도하는 방안도 적극적으로 강구해야 할 것이다.

또한 지금까지의 연구들은 영리조직에 대한 불평행동연구를 포함한 여러 분야의 다양한 선행연구에서 제시하고 검토한 부정적 구전을 포함한 다양한 불평행동과 의도의 여러 선행요인들을 공공도서관을 포함한 도서관 및 정보센터에 맞게 변용하여 적용하고, 연구자의 직관적 판단과 경험을 바탕으로 하여 무료이용지각이나 불만족의 강도와 같은 새로운 변수들을 도입하여 분석하는 데 초점을 맞추어 이루어져왔다. 그 결과 초기의 연구에 비해 그 변수들의 설명력이 상당히 높아진 것은 사실이다. 그러나 전체적으로는 여전히 부분적인 설명력밖에 갖지 못한다는 점에서, 질적연구와 현장에서의 이용자에 대한 직접적인 면담 등을 통해 공공도서관, 나아가 도서관 및 정보센터 이용자 특유의 새로운 요인들을 찾아내어 분석하고 검증하여 이를 도서관경영에 활용하기 위한 추가의 연구들이 필요할 것이다.

<각주는 참고문헌으로 대신함>