

공공도서관 이용자의 구전 행위 및 내용 연구

A Study on Public Library User's Word-of-Mouth Behavior & Content

송민선, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, songser@skku.edu

김미래, 성균관대학교 대학원 문헌정보학과, chfhralf@skku.edu

Min-Sun, Song, Dept. of Library & Information Science, SungKyunKwan University

Mi-Rae, Kim, Dept. of Library & Information Science, SungKyunKwan University

본 연구는 공공도서관 이용자들을 대상으로 실제 도서관 이용과 관련한 구전행위가 어떤 내용으로 어떻게 이루어지고 있는지 대해 알아보고자 하였다. 이를 위해 서울 소재 공공도서관 한 곳을 주 1회 이상 정기적으로 이용하는 20-40대 이용자들을 대상으로 심층 면접을 통해 자료를 수집하고, 근거 이론 방법을 적용해 데이터를 분석하였다. 그 결과, 총 130개 개념과 58개의 하위범주, 그리고 17개의 범주가 도출되었고, 도서관 서비스 이용에서 구전으로 이어지는 일련의 과정은 '도서관 인지-도서관 서비스 이용 및 경험-도서관에 대한 구전 행위-구전 행위에 따른 결과'의 네 단계로 정리해 볼 수 있었다. 본 연구에서 도출된 핵심범주는 '나에게는 가깝지만 같이 소통하기에는 어려운 도서관'으로써, 평소 도서관과 관련된 것들에 관심이 많은 이용자들에게는 도서관이 가깝고 친근한 시설이지만 대다수의 일반인들에게는 구전을 통한 소통과 이해가 어려운 장소로 인식되는 것으로 나타났다.

1. 서론

1.1 연구의 필요성 및 목적

구전 행위(Word-of-Mouth Behavior)는 주로 커뮤니케이션 및 마케팅 분야에서 연구되었던 주제로, 사람, 물건, 서비스 등의 다양한 분야를 망라하는 구전의 대상(target)에 대한 가치 평가를 비롯해 해당 대상에 대한 접촉, 이용 등을 포함한 다양한 실제 행위와 연결되고 영향을 미치는 것으로 밝혀졌다. 하지만 도서관, 그 중에서도 특히 공공도서관은 사실상 이용자들에게 단순한 대출·반납 외에도 다양한 문화적 서비스를 제공하는 기관임에도 도서관의 각종 업무 및 이용자 서비스와 관련해서는 홍보 및 마케팅 분야 외(Barber & Wallace, 2010)에 구전이 어떤 식으로 영향을 미치는지에 대해서는 그 동안 거의 연구되지 않았다.

따라서 본 연구에서는 공공도서관 이용자들

을 대상으로 실제 도서관 이용과 관련해 어떤 내용으로 어떻게 구전행위가 이루어지고 있는지에 대해 알아보고자 하였다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구는 서울 시내 한 공공도서관(이하 A 도서관)을 주 1회 이상 정기적으로 이용하는 20-40대 이용자들을 대상으로 평균 약 20여분 내외의 면대면 인터뷰를 통해 이루어졌으며, 수집된 데이터는 녹취한 내용에 대한 스크립트를 작성해 질적 연구 방법 중 근거 이론(Grounded theory) 방식을 적용해 분석하였다.

근거 이론 방법론은 연구 주제에 대해 알려진 것이 거의 없고, 특정한 연구 대상의 행동을 설명하거나 예측하기 위해 적절한 이론이 존재하지 않을 때 특히 유용한 방법론으로, 연구대상자의 표현 속에서 대상자가 의미 있게 바라보는 주요 사건이나 문제점 등을 대상자 관점에서 파악하고자 하는 목적에서 사용

한다. 연구자는 이 방법을 통해 체계적인 분석 과정을 적용하여 대상 자료를 분석하면서, 연구 대상 영역에서 보이는 다양한 내용들을 설명하고 해석할 수 있는 개념을 발견하고 개념 간의 관계를 만들어냄으로서 이론을 도출할 수 있다.

2. 선행 연구 분석

그 동안 구전 행위(Word of Mouth)에 대한 연구는 역사적 사실의 전승 등을 다루는 역사학 분야 외에 주로 마케팅 및 홍보 분야에서 이루어졌는데, 대부분 사람들 간에 이루어지는 긍정적 혹은 부정적인 구전 내용이, 그 대상이 되는 상품이나 서비스의 선택·이용까지 이어지는 현상이나 효과 등에 대한 것이었다.

인터넷이 보편화된 이후에는 온라인 네트워크에 기반을 둔 각종 주제 영역에서 관련 연구가 많이 진행되었다. 특히 일반 인터넷 사이트를 비롯해 인터넷 쇼핑몰에 올라와 있는 댓글이나, SNS(Social Network Service)를 통한 구전 효과에 중점을 둔 내용이 많이 연구되었는데, 온라인 구전 행위의 경우에는 현실에서와는 달리 해당 정보의 출처를 알 수 없는 경우가 많으므로, 정보원이나 해당 정보가 게시된 사이트의 신뢰성에 따라 이용자들이 받아들이는 정도의 차이가 있는지에 대한 부분도 많은 연구자들이 관심을 가지고 연구를 진행한 부분이다.

하지만, 문헌정보학 영역에서는 구전 행위 연구가 그리 많이 이루어지지 않았다.

해외에서 이루어진 문헌정보학 분야의 구전 행위와 관련된 연구는 주로 마케팅 분야 쪽에 초점을 맞춰 이루어졌는데, 대학도서관에서 마케팅 영역에 구전 행위를 어떻게 적용할 것인지에 대한 Alire(2007)의 연구 및 크로아티아 수도 자그레브(Zagreb)의 5개 공공도서관을 대상으로 연구를 수행해 지역 사회에서 공

공도서관 인지도를 높이는 데 있어 구전 행위가 매우 효과적이라는 결과를 보여준 Vrana & Barbaric(2007)의 논문이 있고, 도서관 마케팅과 구전 행위에 대해 현장에서 적용 가능한 실제적인 내용들을 정리해 엮은 ALA의 단행본(Barber & Wallace, 2010)이 발간된 바 있다.

국내에서는 오동근(2002; 2004)이 ‘부정적’ 구전 행위에 초점을 맞춰, 대구 경북 지역의 대학 및 공공도서관 이용자들의 부정적 구전 의도와 실제 구전 행위로 이루어지는 정도 등을 설문지를 통해 분석하고, 이러한 내용들을 도서관 서비스 품질 향상에 어떻게 적용할 수 있는지에 대해 연구하였고, 최윤희, 김기영(2012)이 도서관 마케팅의 관점에서 대학도서관 내 근로 학생의 역할과 관련한 탐색적 연구를 통해 근로 학생이 외부 이용자들에게 구전 마케터로서의 영향력을 행사할 수 있음에 대해 시사한 학술대회 논문 정도가 도서관 영역에서의 구전 행위에 대한 연구의 전부라 할 수 있다.

따라서 본 연구는 도서관 이용자들이 도서관 이용과 관련해 어떤 내용과 방식으로 구전 행위를 하는지에 대해 전반적으로 분석해 본다는 의미에서 마케팅 및 홍보, 서비스 품질 향상 등을 목적으로 한 기존 도서관에서의 구전 행위에 대한 선행 연구들과는 차별성을 갖는다고 할 수 있겠다.

3. 공공도서관 이용자 구전행위에 대한 데이터 수집 과정

3.1 연구 참여자의 구성

본 연구의 참여자는 서울 소재 A도서관을 주 1회 이상 정기적으로 이용하고, 도서관의 각종 행사 및 모임 등에 적극적으로 참여하는 20-40대 이용자를 대상으로 모집하였으며, 실제 인터뷰에 응한 대상자는 <표 1>과 같다.

<표 1 - 인터뷰 응답자의 구성>

테스트 종류	성별	연령대	직업군
사전 테스트	여	40대	가정주부
	여	40대	가정주부
본 테스트	여	30대	가정주부
	여	30대	가정주부
	여	20대	프리랜서
	여	40대	가정주부
	여	40대	가정주부

3.2 데이터 수집

먼저 데이터 수집을 위한 구체적인 인터뷰 질의 방향을 구성할 때 참조할만한 선행연구가 없었던 관계로, 실제 테스트를 위한 질의 방향 설정을 위해 먼저 개방형 질문 방식으로 사전 테스트를 진행하였다. 사전 테스트 인터뷰 대상자는 2명이었으며(<표 1> 참조), 사전 테스트와 본 테스트의 인터뷰 대상자가 중복될 경우 사전 테스트 인터뷰 내용에 영향을 받을지도 모른다는 가정 하에, 사전 테스트와 본 테스트에 응한 인터뷰 참여자는 모두 다른 사람들로 구성해 진행하였다.

사전 테스트 실시 후, 해당 내용의 녹취 및 스크립트를 공동연구자끼리 교차 분석하고, 본 테스트 인터뷰에 적용하기 위해 사전 테스트에 활용했던 질문 내용들을 보다 정교화하여 5인의 이용자를 대상으로 실제 데이터 수집에 활용하기 위한 본 테스트 인터뷰를 진행하였다.

3.3 데이터 분석

본 연구의 데이터 분석에는 본 테스트 인터뷰를 실시한 5인의 대상자와의 면담 내용을 이용하였다.

먼저 인터뷰 녹취한 내용에 대해 인터뷰를 진행한 공동연구자들이 각각 스크립트를 작성하고, 교차 확인하면서 녹취 파일과 스크립트 간에 최대한 차이가 나지 않도록 하였다.

다음 단계로, 작성한 스크립트 내용을 줄

단위로 검토하면서 공공도서관의 이용자들의 구전행위와 관련된 개념들을 정리하였다. 정리한 개념들을 일일이 확인하면서 비슷한 유형의 내용들을 포괄하는 범주화 작업을 실시하고, 해당 범주들을 다시 한 번 비슷한 유형끼리 묶어 상위 범주를 찾아내는 개방 코딩 작업을 실시하였다.

이후, 개방 코딩 작업을 통해 나타난 범주들은 데이터의 종합적인 분석을 위해 6가지로 분류되는 패러다임 모형에 의거해 묶어 주는 축 코딩 작업을 실시하였다. 그리고 이 과정에서 나타난 중심 현상들을 축으로 하여 각 범주들이 어떤 관계를 형성하는지의 관련성을 밝히는 선택 코딩 작업을 실시하여 궁극적으로 알고자 하였던 결론을 이끌어 내었다.

이상의 분석 방법에서 사용한 근거 이론은 질적 연구 방법론의 하나로, 자칫 연구자의 주관이 개입되어 객관성이 결여되었다는 비판을 받기 쉽다. 때문에 스크립트 작성 단계부터 시작해 면담 내용을 반복적으로 읽어 가면서 개념의 포화 상태에 도달할 때까지 이루어지는 세 단계의 코딩 작업 단계마다 공동 연구자 간에 지속적인 의견 교환과 수정 작업을 거쳐 최대한 연구의 신뢰성과 타당성을 확보할 수 있도록 하였다.

4. 데이터 분석 결과

근거 이론 방법을 적용해 데이터를 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 개방 코딩 작업을 통해 총 130개 개념과 58개의 하위범주, 그리고 17개의 범주도출되었다.

둘째, 축 코딩 작업을 통해 ①인과적 상황으로는 ‘접근성’, ‘(도서관과 관련된 것에 대한) 관심 정도’가 ②전후관계로는 ‘만족’, ‘서비스 인지’, ‘불만족’이, ③현상으로는 ‘도서관 이용 경험’, ‘이용 서비스’, ‘도서관 봉사활동’, ‘도서관 이용의 적극성’이, ④중재적 상황으로

는 ‘도서관에 대한 생각’, ‘도서관 이용자에 대한 생각’이, ⑤작용/상호작용 전략으로는 ‘불만족에 대한 대처’, ‘직원과 구전’, ‘주변 사람들과 구전’, ‘온라인 구전 활동’이, ⑥결과로는 ‘구전 반응’, ‘구전이 도서관 이용으로’의 범주들이 각각 도출되었다.

셋째, 축 코딩 결과로 정리된 패러다임 요소와 범주들에 대해 시간 순서에 따른 과정을 분석해 본 결과 ①도서관 인지 단계, ②도서관 서비스 이용 및 경험 단계, ③도서관에 대한 구전 행위 단계, ④도서관 구전 행위에 따른 결과 단계의 네 단계로 정리해 볼 수 있었다.

넷째, 앞서 이루어진 코딩 및 분석 과정을 종합해 전체적인 이야기 윤곽을 만드는 선택 코딩 작업에 따라, 본 연구에서 핵심범주는 ‘나에게는 가깝지만 같이 소통하기에는 어려운 도서관’으로 도출되었다. 즉, 평소 도서관이나 도서관과 관련된 것들(책, 독서)에 관심이 많은 이용자들에게는 도서관이 가깝고 자연스럽게 접근해 이용할 수 있는 시설이지만, 그렇지 않은 대다수의 일반인들과는 구전 행위 등을 통한 소통과 이해가 어려운 장소로 인식되는 것으로 나타났다.

5. 결론

본 연구는 기존 문헌정보학 분야에서는 거의 이루어지지 않은 도서관 구전 행위에 대한 전반적인 내용을, 심층 면담과 근거이론 접근법을 통해 체계적으로 분석해 보고자 하였다. 점에서 의의를 갖는다. 하지만 연구 대상자들이 특정 도서관 이용자로 한정되어 있고, 대상자 대부분이 20-40대 가정주부이며 성별이 여성에 한정되어 있다는 제한점을 가진다. 따라서 향후에는 보다 대표성을 갖는 객관적인 결과를 얻기 위해 다양한 연령 및 성별, 직업군 등을 아우르는 이용자를 대상으로 한 후속 연구가 필요하다 하겠다. 더불어 공공도

서관 이용자 외에도 전문도서관이나 학교도서관 등의 특정 관종별 이용자에 대한 심화 연구도 제안해 보고자 한다.

참고문헌

- Alire, A. C. (2007). Word-of-Mouth marketing : abandoning the academic library ivory tower. *New Library World*, 108(11/12), 545-551.
- Barber, P. & Wallace, L. (2010). *Building a buzz : Libraries & word-of-mouth marketing*. Chicago: ALA Editions.
- Strauss, A. & Corbin, J. (1990). *Basics of Qualitative Research : Grounded Theory Procedures and Techniques*. California: Sage Publications. 김수지, 신경림 옮김. (2000). *근거이론의 이해 : 간호학의 질적 연구 수행을 위한 방법론*. 서울: 도서출판 한울.
- Vrana, R. & Barbaric, A. (2007). Improving visibility of public libraries in the local community : A study of five public libraries in Zagreb, Croatia. *New Library World*, 108(9/10), 435-444.
- 오동근 (2002). 대학도서관 이용자의 불평의 도와 그 선행요인에 관한 연구, *한국도서관·정보학회지*, 33(4), 61-83.
- 오동근 (2004). 공공도서관 이용자의 부정적 구전에 관한 연구 - 대구지역 공공도서관 이용자를 중심으로 -, *한국도서관·정보학회지*, 35(4), 129-147.
- 최윤희, 김기영 (2012). 도서관마케팅 관점에서 대학도서관 근로학생의 역할에 대한 탐색적 연구. 제19회 한국정보관리학회 학술대회 논문집, 7-10.