

공공도서관 이용자의 불만족요인과 불평행동

- 대구지역 공공도서관을 중심으로 -

Dissatisfying Factors and Complaining Behavior of Public Library Users

오동근(Oh Dong-Geun)* · 장홍섭(Chang Heung-Seub)** · 김광석(Kim Kwang-Seok)***

< 목 차 >

- | | |
|----------------------|--------------------------------------|
| I. 서론 | III. 인구통계적 요인에 따른 공공도서관
이용자의 불평행동 |
| II. 공공도서관 이용자의 불만족요인 | IV. 결론 |

초 록

이 연구에서는 공공도서관서비스에 불만족한 대구지역의 이용자들을 대상으로 자료와 시설, 정보서비스, 도서관직원 등과 관련한 구체적인 불만족요인들을 상세하게 분석하고, 이러한 불만족요인과 불평행동간의 관련 여부 및 성별, 연령, 직업, 소득, 학력 등의 인구통계적 요인과 불평행동간의 관계에 대해 분석하였다.

주제어 : 공공도서관, 불만족요인, 불평행동

Abstract

This study analyzes in detail the specific complaints of the dissatisfied public library users in Taegu Metropolitan city, with regard to materials, facilities, information services and staffs of the libraries. It also analyses the relatedness of complaining behaviors, complaints and demographic factors including gender, age, occupation, income, and education.

Key Words : Consumer Complaining Behavior, Public Library -- User Study

* 계명대학교 문헌정보학과 부교수(odroot@kmucc.keimyung.ac.kr)

** 경북대학교 경영학부 교수(hschang@knu.ac.kr)

*** 경북대학교 경영학부 강사(society@hanmir.com)

· 접수일 : 2001. 10. 30 · 최초심사일 : 2001. 11. 30 · 최종심사일 : 2001. 12. 6

I. 서 론

도서관이용자에 대해 효과적인 서비스를 제공하고 이용자의 만족도를 증진시키기 위해서는 이용자들의 불만족요인들을 파악하여 이를 해결하는 것이 중요한 과제가 될 것이다. 아울러 이와 같은 불만의 표출로 나타나는 이용자의 불평행동은 도서관의 서비스를 개선하기 위한 중요한 피드백정보가 될 수 있다.

이와 같은 점에서, 도서관이용자의 불평행동에 관한 연구결과는 비영리서비스조직으로서의 도서관 및 정보센터의 서비스의 질을 개선시키고 고객만족을 통해 지속적으로 이용자를 확보하기 위한 토대가 될 수 있을 것이다.

이 연구는 이러한 측면에서 이루어진 선행연구¹⁾의 후속연구로 이루어진 것이다. 특히 이 연구는 대구시내 공공도서관을 대상으로 조사분석한 선행연구²⁾의 추가분석에 해당하는 것이다.

이 연구에서는 이용자들이 공공도서관의 어떤 서비스에 대해 불만을 가지고 있는지를 자료와 직원, 시설, 정보서비스 등으로 나누어 구체적으로 분석하고, 아울러 그와 같은 불만족요인들이 불평행동에는 어떠한 영향을 미치는지에 대해 살펴보고자 한다. 또한 성별과 연령, 직업, 소득, 학력 등의 인구통계적 요인에 따른 공공도서관 이용자의 불평행동에 대해서도 추가적으로 분석해 보고자 한다.

이 연구에서는 2001년 1월 19일과 22일 양일간에 걸친 대구시내의 두 개 공공도서관에 대한 예비설문조사를 거쳐 수정된 설문지를 사용하여, 2001년 2월 13일부터 17일간에 걸쳐 본 설문조사를 실시하였다. 본조사에서는 공공도서관의 이용자 가운데 불만족을 경험한 19세 이상의 성인남녀를 515명을 조사대상으로, 대구시내 8개 공공도서관의 이용자를 표본프레임으로 하고, 설문지는 연구자의 판단과 편의에 따라 전체 도서관 이용자에 대한 대표성을 가질 수 있도록 편의표본추출방법에 의해 배부하되, 각 도서관별로 가능한 한 대등한 수의 설문지를 배부하도록 조정하였다.

설문지의 배포와 회수는 각 도서관의 관장과 직원의 사전양해와 협조를 얻어, 각 자료실과 열람실, 휴게실, 식당 등의 이용자들을 대상으로, 본 설문조사의 의도를 설명하고 불만족의 경험이 있고 설문에 응하기로 동의할 경우에 한해 설문지를 배포하였다. 설문지는 설문조사자가 옆에서 대기하여 질문에 응하면서 작성되는 즉시 100% 회수하였다. 다만 회수된 설문지 중 연령이 19세 미만이거나 불성실한 응답으로 보이는 경우, 불만족 항목을 구체적으로

1) 오동근, “도서관정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형”, 《한국도서관정보학회지》 32권, 1호(2001), pp. 261-283; 오동근, “공공도서관이용자의 불평행동에 관한 연구”, 《한국도서관정보학회지》 32권, 3호(2001), pp. 1-29.

2) 오동근, “공공도서관이용자의 불평행동에 관한 연구”, 《한국도서관정보학회지》 32권, 3호(2001), pp. 1-29.

기재하지 않은 경우를 제외한 456부만을 분석에 이용하였다(설문지 및 구체적인 조사방법에 대해서는 오동근 2001b 참조).

한편 이 연구에서는 불평행동의 유형에 대해서는 Singh³⁾과 Blodgett과 Granbois⁴⁾ 등 영리조직 소비자의 불평행동에 대한 정의를 공공도서관의 상황에 맞게 다음과 같이 조작적으로 정의하고 각각 Likert형 5점척도로 측정하였다.

이용중단(exit)은 불만족한 공공도서관에서 같은 종류의 자료나 시설, 서비스를 더 이상 이용하지 않기로 하거나, 어떤 종류의 자료나 시설, 서비스도 이용하지 않기로 하는 것으로 정의하였다.

부정적 구전(negative word-of-mouth)은 가족이나 친구, 친척, 이웃 등 다른 사람에게 불만족한 경험을 이야기하거나, 다른 사람에게 해당 공공도서관의 불만족한 자료나 시설, 서비스 또는 불만족한 공공도서관 자체를 이용하지 말도록 권유하는 것으로 정의하였다.

항의(voice)는 공공도서관과 관련하여, 이를 직접항의(direct voice)와 간접항의(indirect voice)로 구분하였다. 직접항의는 불만족한 공공도서관의 해당직원에게 불만족을 직접 이야기하거나, 해당직원의 상급자나 도서관장에게 시정을 요구하는 것으로, 간접항의는 건의함이나 홈페이지를 통해 건의나 항의하는 것으로 정의하였다.

제3단체를 통한 불평은 불만족을 교육청 등 상급기관에 알리거나 신문이나 잡지를 통해 기고하는 것으로 정의하였다.

II. 공공도서관 이용자의 불만족요인

공공도서관 이용자의 불만족요인을 묻기 위해, 설문지에서는 (1) 가장 불만족스런 항목을 자유로이 적시하도록 하고, (2) 공공도서관의 주요 구성요소인 자료와 도서관직원, 시설, 정보서비스를 제시하고 이를 가장 불만족스런 요소부터 우선순위를 제시하도록 하였다.

3) Singh, Jagdip, "Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues", *Journal of Marketing*, Vol. 52(January 1988), pp. 93-107.

4) Blodgett, Jeffery G. and Donald H. Granbois, "Toward An Integrated Conceptual Model of Consumer Complaining Behavior", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 5(1992), pp. 93-103.

1. 공공도서관 이용자의 주된 불평대상

우선 공공도서관의 불평대상의 우선순위를 파악하기 위하여, 공공도서관의 불만족스런 부분들을 자료(책, 연속간행물 등), 도서관직원(친절도, 지식수준, 봉사태도 등), 시설(건물, 자료실, 열람실, 컴퓨터 등), 정보서비스(목록 등의 이용편리성, 봉사의 신속성, 문화프로그램 등)로 구분하고, 공공도서관이용자들에게 도서관을 이용하면서 가장 불만족스러웠던 것부터 순서대로 나열하도록 하였다. 그 결과를 이용자들이 우선순위에서 가장 불만족스런 요인으로 지적한 비율을 도서관별로 살펴보면, <표 1>과 같다.

전체적으로 보면, 공공도서관이용자들의 불만은 자료(39.0%)와 시설(35.2%), 정보서비스(13.2%), 도서관직원(12.6%)의 순으로 나타났다. 이것은 도서관이용자들이 자료의 중요성에 대해 잠재적으로 인식하고 있음을 보여주는 것이라고 할 수 있을 것이다.

아울러 도서관 이용자들이 가장 불만족스러운 것으로 지적한 요인과 개별 도서관간의 독립성 검정을 위해 카이제곱(χ^2) 검정을 실시하였다. 그 결과 유의도가 .022로서 유의수준 .05에서 통계적으로 유의한 것으로 나타나, 도서관과 불만항목 간의 관계가 있는 것으로 볼 수 있다($\chi^2=36.003$, $df=21$). 즉 불만족요인을 도서관별로 세부적으로 분석해보면, A도서관과 G도서관의 경우는 상대적으로 자료에 대한 불만이 높았고, F도서관은 직원에 대한 불만이 상대적으로 높았으며, B도서관과 C도서관, H도서관은 시설에 대한 불만이 상대적으로 높았고, C도서관과 D도서관, E도서관, G도서관의 경우는 정보서비스에 대한 불만이 상대적으로 높았다.

이 연구에서는 도서관별로 응답자들이 가장 불만족스럽다고 지적한 요인들을 대구광역시립공공도서관에서 발행하는 [도서관보] 2001년판⁵⁾의 실제 데이터를 바탕으로 장서수나 이용자수, 사서수, 건물신축연도, 1인당 대출권수 등과 같은 일반적인 데이터와 관련성을 찾으려 노력하였다. 그러나 그 사이에서 어떤 일정한 관련성을 찾기가 어려웠다. 또한 이것이 장서수 등을 포함한 일반적 현황에 대한 이용자들의 인식부족 때문인지 아니면 그와 같은 데이터들과 이용자들의 불만이 무관하기 때문인지에 대해서는 이 연구에서는 밝혀내지 못하였다. 따라서 추후의 연구에서는 이에 대한 분석이 필요할 것으로 보인다.

5) 대구광역시립도서관, 《도서관보》 제22호(2001).

<표 1> 불만의 우선순위

도서관		A	B	C	D	E	F	G	H	전체
불만항목	빈도	28	16	16	22	27	21	26	21	177
	기대빈도	21.1	17.5	23.0	21.4	23.0	21.1	20.3	29.6	177.0
	비율(%)	51.9%	35.6%	27.1%	40.0%	45.8%	38.9%	50.0%	27.6%	39.0%
자료	빈도	6	6	6	4	9	12	6	8	57
	기대빈도	6.8	5.6	7.4	6.9	7.4	6.8	6.5	9.5	57.0
	비율(%)	11.1%	13.3%	10.2%	7.3%	15.3%	22.2%	11.5%	10.5%	12.6%
직원	빈도	15	19	27	20	13	14	12	40	160
	기대빈도	19.0	15.9	20.8	19.4	20.8	19.0	18.3	26.8	160.0
	비율(%)	27.8%	42.2%	45.8%	36.4%	22.0%	25.9%	23.1%	52.6%	35.2%
시설	빈도	5	4	10	9	10	7	8	7	60
	기대빈도	7.1	5.9	7.8	7.3	7.8	7.1	6.9	10.0	60.0
	비율(%)	9.3%	8.9%	16.9%	16.4%	16.9%	13.0%	15.4%	9.2%	13.2%
정보 서비스	빈도	54	45	59	55	59	54	52	76	454
	기대빈도	54.0	45.0	59.0	55.0	59.0	54.0	52.0	76.0	454.0
	비율(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
전체	빈도									
	기대빈도									
	비율(%)									

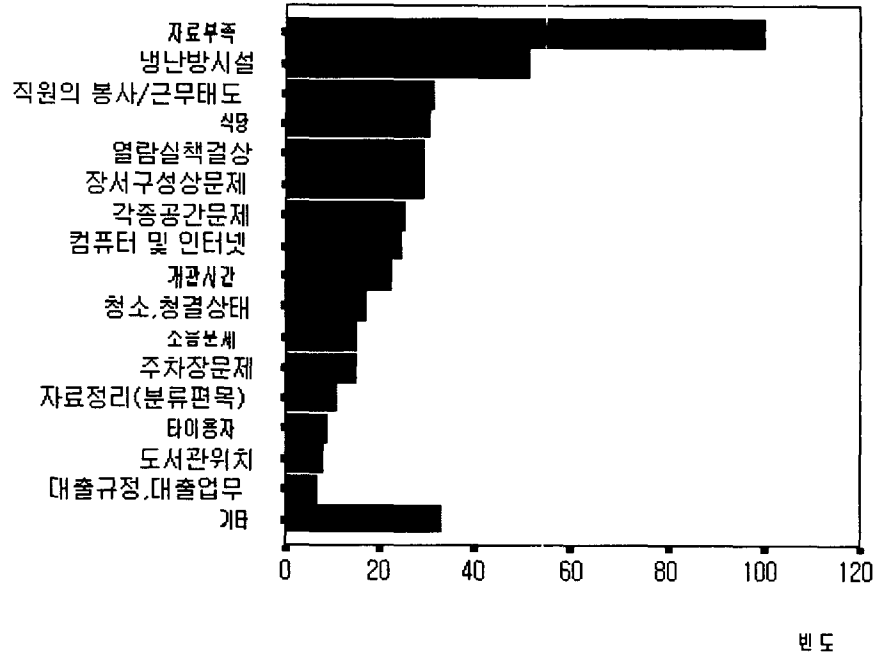
2. 구체적인 불만족항목별 분석

한편 이용자에게 공공도서관을 이용하면서 가장 불만족스러웠던 부분이나 서비스를 묻은 결과는 <표 2>와 같다. 이를 그림으로 표현하면 <그림 1>과 같다.

<표 2> 구체적인 불만족요인

불만항목	빈도	비율	누적비율
자료부족	100	21.9	21.9
냉난방시설	51	11.2	33.1
직원의 봉사/근무태도	31	6.8	39.9
식당	30	6.6	46.5
열람실책걸상	29	6.4	52.9
장서구성상문제	29	6.4	59.3
각종공간문제	25	5.5	64.8
컴퓨터 및 인터넷	24	5.3	70.1
개관시간	22	4.8	74.9
청소,청결상태	17	3.7	78.6
소음문제	15	3.3	81.9
주차장문제	15	3.3	85.2
자료정리(분류편목)	11	2.4	87.6
타이용자	9	2.0	89.6
도서관위치	8	1.7	91.3
대출규정,대출업무	7	1.5	92.8
기타	33	7.2	100.0

6 한국도서관·정보학회지 (제 32권 제 4호)



<그림 1> 주요 불만족 요인

<표 2>에서 볼 수 있는 것처럼, 구체적인 불만족항목을 순위별로 살펴보면 자료부족(1위)이나 장서구성상의 문제(5위) 등 자료에 관련된 불만이 상위를 차지하고 있었으며, 다음으로 냉난방시설(2위), 식당(4위), 열람실 책걸상(5위), 각종 공간문제(6위) 등 시설에 관련된 불만이 많았다. 직원의 봉사 및 근무 태도(3위)와 같은 직원에 대한 불만도 상위를 차지하였다. 아울러 남들에게 피해나 불편감을 주는 다른 이용자에 대한 불만 등의 기타 항목들도 적지 않았다.

한편 구체적인 불만항목들을 자료와 도서관직원, 시설, 정보서비스로 구분하여 재분류한 결과를 살펴보면 <표 3>과 같다. 이것은 불만의 우선순위에 대한 조사와는 다른 결과를 보이고 있어 흥미롭다. 즉 앞서 <표 1>에서 살펴본 것처럼, 불만의 우선순위를 물었을 경우는, 가장 불만스러운 것으로 대답한 비율이 “자료-시설-정보서비스-도서관직원”의 순서로 높았고, 자료와 시설간의 차이가 크지 않았다. 그에 비해, 불만스러웠던 특정항목을 구체적으로 열거하도록 요청하였을 경우에는, 그 비율이 <표 3>에서 볼 수 있는 것처럼, “시설-자료-정보서비스-도서관직원”의 순서로 높았다. 특히 시설에 대한 불만은 전체불만의 45.8%에 달하였을 뿐만 아니라, 두 개 도서관의 경우에는 전체 불만의 50% 이상을 차지하였다. 아울러 이러한 시설에 대한 불만이 자료에 대한 불만(28.7%)에 비해 월등히 높음을 알 수 있다.

이와 같은 결과는 이용자들이 주된 불만의 대상으로 자료를 인식하고 있는 반면에, 실제적

으로 도서관을 이용하면서 겪게 되는 불만의 원인은 오히려 냉난방시설이나 열람실 책걸상, 식당 등 시설에 관련된 항목들이 많음을 보여주는 것이다. 따라서 공공도서관에서 일반적으로 부수적이라고 생각하는 시설의 문제가 불만과 불평의 상당한 원인이 될 수 있다는 사실을 이러한 조사결과에서도 다시 한번 확인할 수 있게 되었다.

한편 카이제곱(χ^2) 검정 결과, 유의도가 .163으로서 유의수준 .05에서 도서관별 불만항목에 있어 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다($\chi^2=27.252$, $df=21$). 다만 비율상으로 볼 때, A도서관과 E도서관, G도서관의 경우는 상대적으로 자료에 대한 불만이 높았고, C도서관은 직원에 대한 불만이 상대적으로 높았으며, B도서관과 D도서관, F도서관, H도서관은 시설에 대한 불만이 상대적으로 높았고, C도서관과 E도서관의 경우는 정보서비스에 대한 불만이 상대적으로 높았다.

이 경우에도 앞서 살펴본 우선순위의 경우와 마찬가지로, 각 도서관의 장서수나 이용자수, 사서수, 건물신축연도, 1인당 대출권수 등과 같은 실제 데이터와 대조해본 결과 그 관련성을 찾기가 어려웠다.

아울러 우선순위를 묻는 질문에서는 각 도서관별로 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타난 반면, 실제 불만항목을 묻는 질문에서는 유의한 차이가 없이 각 도서관별로 거의 유사한 결과를 보이고 있다는 점도 흥미롭다.

<표 3> 도서관별 불만항목의 분류

도서관		A	B	C	D	E	F	G	H	전체
자료	빈도	19	11	10	14	22	17	20	18	131
	기대빈도	15.4	13.0	16.9	16.3	16.9	16.0	14.8	21.9	131.0
	비율(%)	36.5%	25.0%	17.5%	25.5%	38.6%	31.5%	40.0%	24.3%	29.6%
직원	빈도	5	4	7	1	3	3	4	4	31
	기대빈도	3.6	3.1	4.0	3.8	4.0	3.8	3.5	5.2	31.0
	비율(%)	9.6%	9.1%	12.3%	1.8%	5.3%	5.6%	8.0%	5.4%	7.0%
시설	빈도	19	24	27	31	19	29	21	39	209
	기대빈도	24.5	20.8	26.9	25.9	26.9	25.5	23.6	34.9	209.0
	비율(%)	36.5%	54.5%	47.4%	56.4%	33.3%	53.7%	42.0%	52.7%	47.2%
정보 서비스	빈도	9	5	13	9	13	5	5	13	72
	기대빈도	8.5	7.2	9.3	8.9	9.3	8.8	8.1	12.0	72.0
	비율(%)	17.3%	11.4%	22.8%	16.4%	22.8%	9.3%	10.0%	17.6%	16.3%
전체	빈도	52	44	57	55	57	54	50	74	443
	기대빈도	52.0	44.0	57.0	55.0	57.0	54.0	50.0	74.0	443.0
	비율(%)	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

3. 불만족요인이 불평행동에 미치는 영향

이 연구에서는 자료와 직원, 시설, 정보서비스 등의 불만유형에 따라 이용중단이나 부정적 구전, 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평 등의 불평행동에 있어 차이가 나는지를 분산분석(ANOVA)을 이용하여 분석하였다. <표 4>에서 볼 수 있는 것처럼, 분석결과 불평항목과 불평행동간에는 유의수준 .05에서 집단간 통계적으로 유의한 차이가 발견되지 않았다. 다만 부정구전과 제3자 불평에 있어서는 유의수준 .1에서 집단간 유의한 차이가 발견되었다.

즉 불평항목과 부정구전간의 관련성을 검정한 결과, 불평항목집단별로 이용중단 의도에 있어 유의수준 .1에서 통계적 차이가 있었다. 시설을 불만족요인으로 응답한 집단은 자료를 지적인 집단보다 부정구전을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 시설에 대한 불만이 도서관의 이미지에 끼칠 수 있는 나쁜 영향을 잘 보여주는 것이라 할 수 있다.

불평항목과 제3자불평간의 관련성에 대해 검정한 결과, 불평항목집단별로 제3자불평에 있어 유의수준 .1에서 통계적 차이가 있었다. 기술통계량에 의하면 직원을 불만족요인으로 응답한 집단은 그 외 요인을 지적인 집단보다 제3자불평의 비율이 높다고 볼 수 있다. 결과적으로 직원에 대한 불만은 그 비율은 가장 낮지만, 가장 강력한 불평의 형태인 제3자불평을 초래할 수 있는 가장 큰 요인으로 나타났다.

<표 4> 불만족요인과 불평행동간의 관계

구분	N	평균	표준편차	표준오차	F값	유의도
이용중단	자료	131	2.3092	.7111	1.482	.219
	직원	31	2.5161	.9263		
	시설	209	2.4187	.6762		
	정보서비스	72	2.2778	.7115		
부정구전	자료	131	2.4580	.8988	2.227	.084
	직원	31	2.6290	.7413		
	시설	209	2.7105	.8513		
	정보서비스	72	2.6042	.9639		
직접항의	자료	131	1.8817	.7889	.168	.918
	직원	31	1.9677	.7409		
	시설	209	1.8708	.7173		
	정보서비스	72	1.8611	.7563		
간접항의	자료	131	1.8779	.8017	.409	.746
	직원	31	1.9839	.7690		
	시설	209	1.9067	.7482		
	정보서비스	72	1.8194	.7086		
제3자	자료	131	1.6145	.6580	2.246	.082
	직원	31	1.8548	.6607		
	시설	209	1.5909	.4989		
	정보서비스	72	1.5417	.6152		

III. 인구통계적 요인에 따른 공공도서관 이용자의 불평행동

불평에 관한 초기연구에서는 소비자의 연령이나 수입, 직업, 사회계층 등을 포함한 인구통계적 변수와 독선이나 자기주장, 통제위 위치, 일반적 자신감, 사회적 소외 등을 포함한 개성변수에 대한 관심이 높았다.⁶⁾ 예를 들면, 불평하는 사람들은 소득과 교육수준이 높고, 전문직에 종사하며, 나이도 더 젊다는 견해가 그것이다.⁷⁾ 그러나 그럼에도 불구하고, 인구통계적 분석결과는 각 연구에 따라 서로 다른 다양한 결과를 보이고 있다.

인구통계적 변수가 도서관이용자의 불평행동을 효과적으로 예측할 수 있는 변수가 되기에는 어느 정도 한계가 있으나, 이들 변수를 도서관 이용목적, 빈도 등의 다른 변수와 결합하여 해석할 경우 유용한 고객정보를 제공할 수 있다. 또한 인구통계적 변수는 유용한 도서관 이용자 세분화(segmentation) 기준이 될 수 있어, 도서관이 이용자의 특성별로 더 적합하고 필요한 맞춤형 서비스를 제공하고 좀더 고객지향적인 경영체제를 구축하는 데 도움이 될 수 있다. 따라서 공공도서관이용자의 불평행동에 대한 인구통계적 특성별 분석은 도서관경영자에게 유익한 정보를 제공할 수 있을 것이다.

1. 성별에 따른 불평행동

먼저 도서관이용자의 성별로 유의한 차이를 보이는지를 알아보기 위해 t-검정을 실시하였다. <표 5>에서 볼 수 있는 것처럼, 분석결과, 여성이용자들이 남성이용자들에 비해 부정구전을 많이 하는 것으로 나타났고($p < .01$), 직접항의의 경우는 여성에 비해 남성이용자들이 더 많이 하는 것으로 나타났다($p < .1$).

이러한 결과로 볼 때, 남성이용자는 도서관측에 직접적인 항의를 통해 불평을 하는 경향이 많으며, 여성이용자는 직접적인 항의보다는 부정구전을 통하여 불평행동을 하는 것으로 볼 수 있다. 그 밖의 불평행동 유형에 있어서는 남녀 집단간 통계적으로 유의한 차이를 보이지 않았으나, 전반적으로 볼 때, 남성이용자가 여성이용자에 비해 불평행동을 더 활발하게 하는 것으로 볼 수 있다.

6) 배병렬, "소비자의 불평행동 의도: 유형별 결정요인을 중심으로", 《대한경영학회지》 17권(1998), p. 30.

7) M. Moyer, "Characteristics of Consumer Complaints: Implications for Marketing and Public Policy", *Journal of Public Policy and Marketing*, Vol. 3(1984), pp. 67-84. (Jagdeep Singh, "A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style", *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1(1990), p. 61.에서 재인용).

<표 5> 성별집단간 불평행동 차이 검정

구분	성별	N	평균	표준편차	t값	p
이용중단	남	266	2.3365	.7477	-1.011	.312
	여	190	2.4053	.6698		
부정적구전	남	266	2.4173	.9105	-5.585	.000
	여	190	2.8632	.7866		
직접항의	남	266	1.9361	.7621	1.922	.055
	여	190	1.8000	.7216		
간접항의	남	266	1.9135	.7710	.843	.400
	여	190	1.8526	.7537		
제3자불평	남	266	1.6203	.5833	.648	.518
	여	190	1.5842	.5916		

2. 연령에 따른 불평행동

연령별로 불평행동의 차이를 알아보기 위해 상관관계분석을 실시하였다(N=456). <표 6>에 서 볼 수 있는 것처럼, 분석결과 비교적 낮기는 하지만, 부정적 구전과 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평에서 두 변수간에 유의한 관련성을 보였다. 이 결과를 놓고 볼 때, 나이가 많을수록 부정적 구전은 적어지는 반면, 직접 및 간접항의, 제3자를 통한 불평은 늘어나 는 것을 알 수 있으나, 그 관련정도는 매우 약한 것으로 볼 수 있다.

<표 6> 연령과 불평행동간의 상관관계

구분	구분	연령
이용중단	Pearson 상관계수	.022
	유의확률(양쪽)	.636
부정구전	Pearson 상관계수	-.094(*)
	유의확률(양쪽)	.044
직접항의	Pearson 상관계수	.278(**)
	유의확률(양쪽)	.000
간접항의	Pearson 상관계수	.098(*)
	유의확률(양쪽)	.036
제3자	Pearson 상관계수	.128(**)
	유의확률(양쪽)	.006
* 상관계수는 0.05 수준(양쪽)에서 유의합니다.		
** 상관계수는 0.01 수준(양쪽)에서 유의합니다.		

이를 더 상세히 분석하기 위해 추가적으로 연령을 다섯 살씩 네 그룹으로 나누어 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. <표 7>에서 볼 수 있는 것처럼, 분석결과는 상관분석의 결과와 마찬가지로 부정적 구전과 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평에서 집단간에 유의한 차이를 보였다.

부정구전은 35세 이상의 연령층보다는 35세 미만의 연령층에서 더 많이 하는 것으로 나타났다($p<.01$). 반면에 직접항의는 연령이 많은 집단이 연령이 적은 집단에 비해 더 많이 하는 것으로 밝혀졌다($p<.01$). 간접항의는 19세 이상 25세 미만의 연령층이 가장 적게 하는 것으로 나타났고, 30세 이상 35세 미만의 연령층에서 가장 많이 하는 것으로 조사되었다($p<.05$). 그리고 상대적으로 연령이 많을수록 제3자 불평을 많이 하는 것으로 나타났다($p<.05$). 특히 30세 이상 35세 미만의 연령층은 거의 모든 불평행동에 가장 적극적인 것으로 나타났다.

연령과 불평의 상관관계에 대해서는 서로 상반되는 다양한 의견이 제시되고 있다.⁸⁾ 그러나 이 연구에서는 나이가 많은 사람들이 젊은 사람들에 비해 더 많은 불평을 한다는 Francis & Dickey의 주장과 일치하는 것으로 나타났다.⁹⁾

특히 30세 이상 35세 미만의 연령층은 그 이용자 수는 많지 않으나, 활발한 불평행동을 하는 집단이다. 따라서 도서관에 해가 될 수 있는 이들의 이용중단, 부정적 구전, 제3자불평 등을 직접 및 간접항의로 유도하고, 아울러 이들이 직접 및 간접항의 등을 통해 제공하는 불만 사항들을 도서관경영을 위한 유익한 정보로 적극적으로 활용할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

8) Strahle, William M, Michael Duffy and Ralph L. Day, "An Investigation of the Effect of Lifestyle, Sex Roles, and Demographics on the Complaining Behavior of New Zealand Woman", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 2(1989), p. 104.

9) Sally Francis and Lois Dickey, "Correlates of Women's Satisfaction with their Purchases of Selected Outwear: Implications for Satisfaction Theory," pp. 54-63 in *Conceptual and Empirical Contributions to Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, Keith Hunt and Ralph Day (eds.). Bloomington, IN: Marketing Dept. 1981. (William M Strahle, Michael Duffy and Ralph L. Day, *op. cit.*, p. 104. 재인용).

<표 7> 연령집단간의 불평행동 차이 검정

구 분		N	평균	표준편차	F값	P
이용중단	19이상 25미만	189	2.3360	.6681	.553	.646
	25이상 30미만	177	2.3870	.7259		
	30이상 35미만	48	2.4583	.8110		
	35세 이상	42	2.2976	.7813		
	합계	456	2.3651	.7163		
부정적구전	19이상 25미만	189	2.6243	.8278	4.967	.002
	25이상 30미만	177	2.6554	.9414		
	30이상 35미만	48	2.7500	.8443		
	35세 이상	42	2.1190	.8396		
	합계	456	2.6031	.8878		
직접항의	19이상 25미만	189	1.6825	.6377	10.770	.000
	25이상 30미만	177	1.9266	.7558		
	30이상 35미만	48	2.1979	.7347		
	35세 이상	42	2.2024	.9243		
	합계	456	1.8794	.7477		
간접항의	19이상 25미만	189	1.7566	.6576	3.859	.010
	25이상 30미만	177	1.9520	.8252		
	30이상 35미만	48	2.1146	.8137		
	35세 이상	42	1.9524	.8025		
	합계	456	1.8882	.7636		
제3자불평	19이상 25미만	189	1.5265	.5278	3.188	.024
	25이상 30미만	177	1.6130	.5994		
	30이상 35미만	48	1.7708	.6270		
	35세 이상	42	1.7381	.6829		
	합계	456	1.6053	.5864		

3. 직업에 따른 불평행동

직업별 집단간 불평행동 차이는 분산분석(ANOVA)을 이용하여 검정하였다. <표 8>에서 볼 수 있는 것처럼, 분석결과, 직접항의에 있어서 집단간 유의한 차이를 보였다(p<.01). 전문직, 기술직, 상업, 서비스 직업에 종사하는 이용자가 학생 이용자보다 상대적으로 직접항의를 하는 경우가 많은 것으로 나타났다.

특히 학생들은 모든 불평행동에서 가장 소극적인 자세를 보였는데, 이는 학생이용자의 도서관 이용목적이 주로 자료의 대출보다는 열람실 이용의 비율이 상대적으로 높기 때문인 것으로 추정된다. 아울러 이들은 자신이 재학중인 대학도서관을 이용할 수 있다는 점도 하나의 이유가 될 수 있을 것이다. 또한 사무관리직, 전문직, 기술직, 상업, 서비스직의 경우 학생 이용자보다 연령층이 높고, 도서관 이용목적이 주로 자료를 이용하고자 하는 경우가 많으며,

시설개선에 대한 욕구가 상대적으로 높은 데서 기인된 불만 및 불평행동으로 판단된다. 또한 공공도서관 이외의 다른 도서관을 이용하기 어렵다는 점도 불평행동이 많은 이유의 하나가 될 수 있을 것이다.

직접항의를 제외한 나머지 불평행동 유형에 대해서는 집단간 유의한 차이를 보이지 않았다.

<표 8> 직업집단간의 불평행동 차이검정

	구 분	N	평균	표준편차	F값	P
이용중단	사무직, 관리직	10	2.4500	.5503	.352	.843
	전문직, 기술직	45	2.3778	.7772		
	상업, 서비스직	18	2.4167	.8445		
	학생	249	2.3333	.6819		
	주부, 기타	132	2.4167	.7571		
	합계	454	2.3678	.7165		
부정적구전	사무직, 관리직	10	2.2500	.6770	1.044	.384
	전문직, 기술직	45	2.5444	.9643		
	상업, 서비스직	18	2.6944	.9097		
	학생	249	2.5643	.8660		
	주부, 기타	132	2.7045	.9079		
	합계	454	2.6013	.8869		
직접항의	사무직, 관리직	10	2.0500	.8644	4.703	.001
	전문직, 기술직	45	2.1444	.7585		
	상업, 서비스직	18	2.1111	.9164		
	학생	249	1.7490	.6797		
	주부, 기타	132	1.9886	.7971		
	합계	454	1.8789	.7493		
간접항의	사무직, 관리직	10	2.0000	.7071	.938	.442
	전문직, 기술직	45	2.0333	.6252		
	상업, 서비스직	18	1.8333	.7071		
	학생	249	1.8313	.7762		
	주부, 기타	132	1.9318	.7858		
	합계	454	1.8844	.7615		
제3자불평	사무직, 관리직	10	1.7000	.4830	1.578	.179
	전문직, 기술직	45	1.7444	.5802		
	상업, 서비스직	18	1.7500	.5491		
	학생	249	1.5502	.5648		
	주부, 기타	132	1.6288	.6349		
	합계	454	1.6035	.5871		

4. 소득에 따른 불평행동

소득에 있어서 이용자집단간에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지를 알아보기 위해 분산 분석을 실시하였다. <표 9>에서 볼 수 있는 것처럼, 소득의 많고 적음이 불평행동과는 유의한 관련성을 가지지 않은 것으로 나타났다.

이와 관련해서는 응답자가 소득을 정확하게 기술하지 않았거나 못한 점도 이러한 결과에 일조하였을 가능성도 완전히 배제할 수는 없다.

<표 9> 소득집단별 불평행동 차이 검정

구 분		N	평균	표준편차	F값	P
이용중단	100만원 미만	91	2.3132	.8085	.503	.681
	100만원이상-150만미만	99	2.3636	.6882		
	150만원이상-200만미만	106	2.3208	.6768		
	201만원 이상	118	2.4195	.7070		
	합계	414	2.3575	.7175		
부정적구전	100만원 미만	91	2.5604	.9245	.427	.734
	100만원이상 150만미만	99	2.5909	.8989		
	150만원이상 200만미만	106	2.6934	.8496		
	200만원 이상	118	2.5932	.9151		
	합계	414	2.6111	.8951		
직접항의	100만원 미만	91	1.9231	.7743	.671	.570
	100만원이상 150만미만	99	1.8535	.6478		
	150만원이상 200만미만	106	1.8160	.6337		
	200만원 이상	118	1.9407	.8603		
	합계	414	1.8841	.7380		
간접항의	100만원 미만	91	1.7967	.8062	1.072	.361
	100만원이상 150만미만	99	1.8333	.6739		
	150만원이상 200만미만	106	1.9764	.7849		
	200만원 이상	118	1.8941	.7675		
	합계	414	1.8792	.7599		
제3자불평	100만원 미만	91	1.5989	.6676	.528	.663
	100만원이상 150만미만	99	1.5909	.5730		
	150만원이상 200만미만	106	1.6604	.5713		
	200만원 이상	118	1.5636	.5491		
	합계	414	1.6027	.5872		

5. 학력에 따른 불평행동

학력별로 이용자집단간에 통계적으로 유의한 차이를 보이는지를 알아보기 위해 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. <표 10>에서 볼 수 있는 것처럼, 직접항의와 제3자를 통한 불평에 있어서 대학원졸업(재학) 이상의 이용자들이 다른 집단에 비해 더 많은 불평행동을 하는 것으로 나타났다(각각 $p < .01$). 이는 선행연구의 결과¹⁰⁾와도 일치하는 것으로서, 이들의 정보를 효과적으로 활용하는 방안을 모색해야 할 것이다.

통계적으로 유의하지는 않았으나, 나머지 불평행동에 대해서도 대체로 학력이 높을수록 불평행동을 많이 하는 것을 볼 수 있다. 이는 학력에 따라 도서관이용 목적이 더 다양해지고, 더 고급화되고 자신의 권리에 대한 의식이 강해진다는 점에서, 자료, 시설 등 도서관 제반 서비스에 대해 욕구 또한 더 다양하고 고급화된다고 볼 수 있겠다.

<표 10> 학력 집단별 불평행동 차이 검정

구 분		N	평균	표준편차	F값	P
이용중단	고재(졸) 이하	34	2.2941	.6410	.401	.670
	대재, 졸	391	2.3619	.7144		
	대학원재, 졸	26	2.4615	.8709		
	합계	451	2.3625	.7180		
부정적구진	고졸(재) 이하	34	2.4706	.8160	.420	.657
	대재, 졸	391	2.6074	.8821		
	대학원재, 졸	26	2.6538	1.0933		
	합계	451	2.5998	.8895		
직접항의	고재(졸) 이하	34	1.9412	.8683	4.859	.008
	대재, 졸	391	1.8440	.7089		
	대학원재, 졸	26	2.3077	1.0495		
	합계	451	1.8780	.7510		
간접항의	고재(졸) 이하	34	1.8676	.7815	1.942	.145
	대재, 졸	391	1.8683	.7484		
	대학원재, 졸	26	2.1731	.9792		
	합계	451	1.8858	.7672		
제3자불평	고재(졸) 이하	34	1.6176	.6284	6.528	.002
	대재, 졸	391	1.5754	.5443		
	대학원재, 졸	26	2.0000	.9487		
	합계	451	1.6031	.5878		

10) M. Moyer, *op. cit.*

IV. 결 론

이 연구에서는 대구지역의 공공도서관이용자를 대상으로 하는 실증적 연구를 통해 공공도서관에 대한 구체적인 불만사항들을 분석하고 그에 따른 불평행동의 양상을 인구통계적 측면에서 구체적으로 분석하였다.

분석 결과, 이용자들은 불만의 요인으로 자료부족(1위: 21.9%)을 들고 있으면서도, 실제적인 불평의 원인이 되는 불만항목으로는 냉난방시설(2위: 11.2%)이나 식당(4위: 6.6%), 열람실 책걸상(5위: 6.4%) 등 시설에 관련된 항목들을 절반 정도(47.2%)나 들고 있는 것으로 나타났다. 따라서 공공도서관의 자료와 시설에 대한 배려가 시급함을 알 수 있다.

또한 불만족요인과 불평행동간의 관계를 알아보고자 분산분석을 실시한 결과, 유의수준 $p < .1$ 에서, 시설에 불만족한 사람이 부정적 구전을 많이 하고, 직원에 불만을 가진 사람이 제3자불평을 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 시설에 대한 배려를 등한히 해서는 안된다는 사실과 함께, 직원에 대한 불만은 자료나 시설 등의 다른 요인에 비해 그 불평비율이 낮기는 하지만, 가장 강력한 형태의 불평행동인 제3자불평을 야기할 가능성이 높음을 보여주는 것이다.

또한 인구통계적 특성에 대한 분석에서는, 여성이용자들은 남성이용자들에 비해 부정적 구전을 많이 하는 반면, 남성이용자들은 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다. 아울러 연령에서는 30세에서 34세의 연령이 불평행동에 적극적인 것으로 분석되었다. 직업별로는 전문직이나 기술직, 상업 및 서비스 종사자들이 직접항의의 비율이 높은 것으로 나타났고, 학력에서는 대학원 재학 이상의 학력소지자가 직접항의와 제3자를 통한 불평에 더 적극적인 것으로 분석되었다. 따라서 대학원 이상 학력의 전문직이나 기술직 등에 종사하는 30-34세의 남성이용자가 직접항의를 할 가능성이 가장 높다고 할 수 있을 것이다.

따라서 이상에서 파악된 활발한 불평행동집단의 불평행동 가운데 도서관에 해가 될 수 있는 이용중단, 부정적 구전, 제3자불평 등은 직접 및 간접항의로 유도하고, 아울러 이들이 직접 및 간접항의 등을 통해 제공하는 불만사항들을 도서관경영을 위한 유의한 정보로 적극적으로 활용할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

이 연구의 한계점으로서 이 연구는 이용자의 불평행동에 관한 횡단적 분석에 그쳤다. 이용자의 불평행동에 대해 엄밀한 설명을 하기 위해서는 이용자의 태도와 의도, 행동사이의 구체적인 관계에 대한 명확한 설명을 해 주어야 한다. 그러나 이 연구에서는 변수간의 인과관계에 대한 분석과 설명이 부족하였다는 한계점을 지니고 있다.

그리고 대부분의 기존연구와 마찬가지로 이 연구도 이용자가 지각하는 불만요인 및 실제

불평행동을 설문방식으로 측정하였으므로 응답과 실제행동이 일치하리라는 것을 보장하기 힘든 점이 있다. 이러한 점에서 향후 연구는 이용자의 실제행동 및 의도에 보다 가까이 접근할 수 있는 심층면접법(in-depth interview), 초점집단법(focus group interview) 등 질적(정성적) 연구방법을 이용함으로써 보다 실질적인 연구가 가능할 것이다.

참 고 문 헌

- 김성희. “여성복 구매후 불평행동과정 연구”, 박사학위논문, 숙명여자대학교, 1998.
- 박광순. “소비자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구”, 박사학위논문, 경남대학교 대학원, 1994.
- 배병렬. “소비자의 불평행동 의도: 유형별 결정요인을 중심으로”, 《대한경영학회지》 17(1998). pp. 25-60.
- 백항기, 이은철. “대학도서관 서비스질의 구성요인 분석”, 《한국문헌정보학회지》 34권, 4호 (2000). pp. 5-26.
- 오동근. “도서관정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형”, 《한국도서관정보학회지》 32권, 1호(2001). pp. 261-283.
- 오동근. “공공도서관이용자의 불평행동에 관한 연구”, 《한국도서관정보학회지》 32권, 3호 (2001). pp. 1-29.
- 이상복. “도서관의 이용자 중심 서비스질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰”, 《한국문헌정보학회지》 32권, 3호(1998). pp. 265-280.
- 정경애. “소비자 불평행동의 통합모형”, 박사학위논문, 계명대학교, 1998.
- Blodgett, Jeffery G. and Donald H. Granbois. “Toward An Integrated Conceptual Model of Consumer Complaining Behavior”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 5(1992). pp. 93-103.
- Blodgett, Jeffery G., Kirk L. Wakefield and James H. Barnes. “The Effects of Customer Service on Consumer Complaining Behavior”, *Journal of Service Marketing*, Vol. 9(1995). pp. 31-42.
- Cermak, Dianne S. P., Karen Maru File and Russ Alan Prince. “Complaining and Praising

- in Non-profit Exchanges: When Satisfaction Matters Less”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 4(1991). pp. 180-187.
- Day, Ralph L. “Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 11(1984). pp. 496-499.
- Day, Ralph L., and M. Bodur. “Consumer Response to Dissatisfaction with Services and Intangibles”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 5(1977). pp. 263-272.
- Granbois, D., J. O. Summers and G. L. Frazier. “Correlates of Consumer Expectation and Complaining Behavior”, In R. L. Day, Ed., *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Blooming, IN: Indiana University Press, 1977. pp. 18-25.
- Gronhaug, Kjell and Johan Arndt. “Consumer Dissatisfaction and Complaining Behavior as Feedback: A Comparative Analysis of Public and Private Delivery Systems”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 7(1980). pp. 324-328.
- Heron, Peter and Ellen Altman. *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers*. Chicago : ALA, 1998.(한국어판: 이은철 역. 『도서관서비스 품질관리론』. 서울 : 한국도서관협회, 2001).
- Hirschman, A. O. *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*. Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1970.
- Landon, E. Laird, Jr. “A Model of Consumer Complaint Behavior”, In Ralph Day, ed., *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN: Indiana University 1977. pp. 31-35.
- Landon, E. Laird, Jr. “Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior as Indicators of Market Performance”, *Advances in Consumer Research*, Vol. 7(1980). pp. 186-191.
- Moyer, M. “Characteristics of Consumer Complaints: Implications for Marketing and Public Policy”, *Journal of Public Policy and Marketing*, Vol. 3(1984). pp. 67-84.(Jagdeep Singh, “A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style”, *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1(1990 Spring). p. 61.에서 재인용)
- Richins, M. L. “Consumer Complaining Process: A Comprehensive Model”. In R. L. Day and H. Keith Hunt Eds., *New Dimensions of Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Bloomington, IN: Indiana University Press, 1979. pp. 30-34.
- Singh, Jagdeep. “Determinants of Consumers’ Decisions to Seek Third Party Redress: An

- Empirical Study of Dissatisfied Patients”, *The Journal of Consumer Affairs*, Vol. 23, No. 2(Winter 1989). pp. 329-363.
- Singh, Jagdip. “Voice, Exit and Negative Word-of Mouth Behaviors: An Investigation Across Three Service Categories”, *Journal of the Academy of Marketing Science*, Vol. 18(Winter 1990). pp. 1-15.
- Singh, Jagdip. “A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style”, *Journal of Retailing*, Vol. 66, No. 1(Spring 1990). pp. 57-99.
- Singh, Jagdip and Roy D. Howell. “Consumer Complaining Behavior: A Review and Prospectus”, *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 1(1985). pp. 41-49.
- Strahle, William M, Michael Duffy and Ralph L. Day. “An Investigation of the Effect of Lifestyle, Sex Roles, and Demographics on the Complaining Behavior of New Zealand Woman”, *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Vol. 2(1989). pp. 89-110.
- Yorke, D. A. “Marketing and Non-Profit-Making Organizations”, *European Journal Of Marketing*, Vol. 18, No. 2(1984). pp. 17-22.