

공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구*

An Analysis of Complaining Behavior of Public Library Users

오 동 근(Oh Dong-Geun)**

< 목 차 >

- | | |
|------------------|-----------------------|
| I. 서론 | III. 분석의 결과와 해석 |
| II. 실증연구의 설계 | 1. 표본과 자료의 기술적 통계 |
| 1. 연구모형의 설정 | 2. 측정도구의 타당성과 신뢰성 검증 |
| 2. 가설과 연구문제의 설정 | 3. 연구가설의 검증과 연구문제의 분석 |
| 3. 측정변수의 조작적 정의 | 4. 결과의 해석과 논의 |
| 4. 조사방법과 설문지의 구성 | IV. 결론 |

초 록

이 연구는 비영리조직이용자 불평행동의 한 예로서 공공도서관 이용자의 불평행동에 대한 포괄적인 연구로 시도된 것이다. 이 연구에서는 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 실증적으로 분석하였다. 특히 비영리조직의 특성과 관련하여 선행요인으로 “무료이용지각”이라는 새로운 변수를 검토하였다. 서비스에 불만족한 대구지역 공공도서관의 성인이용자 515명을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 결과를 분석하였다.

주제어 : 공공도서관; 무료이용지각; 불평행동; 비영리조직

Abstract

This study is to investigate extensively the complaint responses of the public library users, as an example of the complaining behaviors of the clients in not-for-profit organization. It selects and analyzes empirically some of the antecedents of the complaining behaviors including attitude toward complaining, cost of the complaining, likelihood of success, product/service importance, external attributions and loyalty, and complaint responses including exit, voice(redress seeking), negative word-of-mouth and third party complaints, of the public library users, based on the theoretical backgrounds. It also examines the free use as a new variable of antecedents for not-for-profit organizations. Final data through questionnaires are obtained from 515 unsatisfied adult public library users in Taegu, 456 of them analysed with SPSS 10.0 for Windows.

Key Words : Consumer Complaining Behavior; Free Use; Public Library; User Study

* 본 연구는 2000년도 계명대학교 비사연구기금으로 이루어졌음. 아울러 이 논문은 한국산업경영학회 2001년도 하계학술발표회(2001. 8. 19. 경북영주시 동양대학교)에서 “비영리조직 이용자의 불평행동 분석”이라는 제목으로 발표한 내용을 수정, 보완한 것임.

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

· 접수일 : 2001. 7. 19 · 최종심사일 : 2001. 9. 3 · 최종심사일 : 2001. 9. 5

I. 서 론

도서관이나 정보센터의 이용자들이 그 자료나 시설, 직원, 서비스에 불만족했을 경우에 보이게 되는 다양한 형태의 반응, 즉 이용자의 불평행동은 도서관이나 정보센터의 업무개선을 위한 중요한 피드백정보가 될 수 있다.

따라서 오늘날 다른 비영리조직들과 마찬가지로, 유사한 정보서비스기관들과의 치열한 경쟁 속에서 운영되고 있는 도서관이나 정보센터가 이용자들을 지속적으로 확보하고 그들의 관심 속에서 이를 운영해나가기 위해서는 이와 같은 이용자의 불평행동에 관한 깊이 있는 연구가 필요하게 된다. 이와 같은 연구결과를 바탕으로 도서관과 정보센터는 이용자의 불만을 제거하고 서비스를 개선시킴으로써 서비스의 질적 개선과 고객확보를 통한 경쟁력 향상을 도모할 수 있을 것이다.

이 연구는 도서관 가운데 일반인들이 가장 많이 이용하게 되는 공공도서관을 대상으로 그 이용자의 불평행동을 실증적으로 분석하기 위해 시도된 것이다. 이를 위해 본 연구자가 선행연구¹⁾를 통해 분석한 불평의 선행요인 가운데 공공도서관에 적합한 것으로 판단되는 주요요인들을 선정하여 그 요인들이 이용자의 각 불평행동 유형에 미치는 영향을 분석하고자 한다. 특히 이 연구에서는 비영리조직의 특성과 관련하여 선행요인으로 “무료이용지각”이라는 새로운 변수를 검토하고자 한다.

이를 위해 이 연구에서는 서비스에 불만족한 대구지역의 8개 공공도서관의 성인이용자 515명을 대상으로 한 불평에 대한 설문조사를 바탕으로 그 결과를 분석하고자 한다.

II. 실증연구의 설계

1. 연구모형의 설정

이 연구에서는 본 연구자가 이미 선행연구를 통해 밝힌 연구결과²⁾에서 제시한 도서관·정

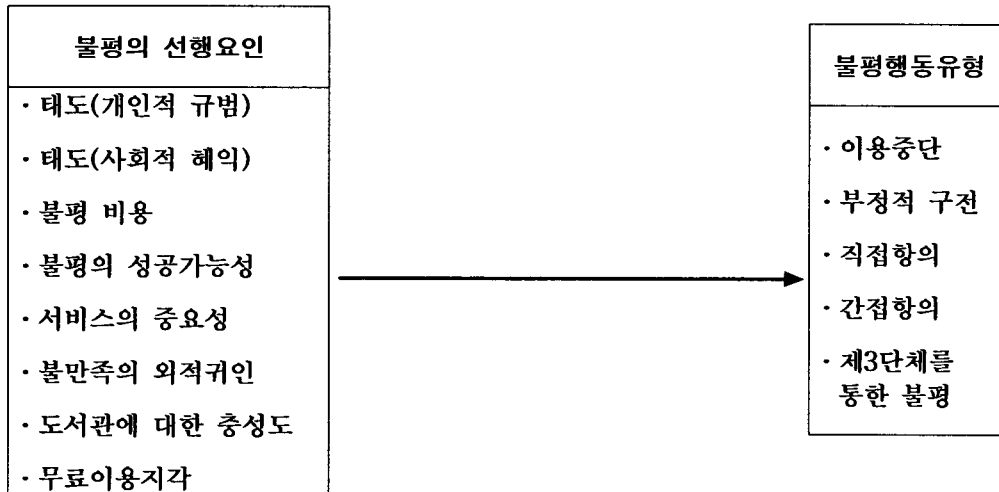
1) 오동근, “도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형”, 《한국도서관·정보학회지》 32(1), pp. 261-283.

2) *Ibid*

보센터 이용자 불평행동의 모형을 공공도서관 이용자에 대한 실증적인 분석을 위한 개략적인 모형으로 바꾸어 <그림 1>과 같은 모형으로 수정하여 제시하였다.

그림에서 볼 수 있는 것처럼, 이 연구에서는 불평에 대한 태도(개인적 규범 및 사회적 책임)와 불평 비용, 불평의 성공가능성, 서비스의 중요성, 불만족의 외적귀인, 도서관에 대한 충성도, 무료이용지각 등의 선행요인과 결합하여 불평행동을 야기하는 것으로 가정하고 있다.

불평행동의 유형은 이용중단과 부정적 구전, 직접항의, 간접항의, 제3단체를 통한 보상, 보상추구 등의 유형으로 구분하였다.



<그림 1> 공공도서관 이용자 불평행동의 영향요인에 관한 모형

2. 가설과 연구문제의 설정

이 연구에서는 본 연구자의 선행연구³⁾의 결과를 바탕으로 다음과 같은 6개의 가설을 설정하고, 비영리조직 이용자의 불평행동과 관련하여 “무료이용”이라는 변수를 추가의 연구문제로 다루어 보고자 한다.

우선 불평에 대한 소비자의 태도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 태도가 보상추구나 부정적 구전과 공적행동에 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다.⁴⁾ 따라서 불평에 대

3) Ibid

4) William O. Bearden and Barry Mason, "An Investigation of Influences on Consumer Complaint Reports", *Advances in Consumer Research*, 11(1984), pp. 490-495.; Diane Halstead and Cornelia Droge, "Consumer Attitudes Toward Complaining and the Prediction of Multiple Complaint Response", *Advances in Consumer Research*, 18(1991), pp. 210-216.

4 한국도서관·정보학회지(제32권 제3호)

한 태도와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 1] 공공도서관이용자의 불평에 대한 태도는 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

불평의 성공가능성이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 소비자의 불평행동은 제품판매자나 서비스제공자 등이 그 불만사항을 해결해줄 것으로 기대하는 정도에 따라 영향을 받는 것으로 나타나고 있다.⁵⁾ 따라서 불평의 성공가능성에 대한 기대와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 2] 공공도서관이용자의 불평의 성공가능성에 대한 기대는 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

불평비용이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 소비자는 불평행동을 위해 필요하다고 생각하는 시간이나 돈, 노력과 불평행동을 통해 얻게 되는 이익 내지 효익을 고려하는 것으로 밝히고 있다.⁶⁾ 따라서 불평비용과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 3] 공공도서관이용자의 불평비용에 대한 지각은 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

제품의 중요성이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 제품의 중요성을 조절변수로 간주하는 경우도 있기는 하지만,⁷⁾ 이는 불평행동의 중요한 요인임을 밝히고 있다.⁸⁾ 특히 해

5) S. P. Brown & R. F. Beltrami, "Consumer Complaining and Word of Mouth Activities : Field Evidence", *Advances in Consumer Research*, 16(1989), pp. 9-16.; D. Granbois, 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*. Bloomington, IN : Indiana University Press, 1977. pp. 18-25.; M. L. Richins, "Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers : a Pilot Study", *Journal of Marketing*, 47(1983 Winter), pp. 68-78.

6) 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.; Ralph L. Day, "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction", *Advances in Consumer Research*, 11(1984), pp. 496-499.; 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), pp. 1-15.

7) Jeffery G. Blodgett and Donald H. Granbois, *op. cit.*, pp. 93-103.; 정경애, "소비자 불평행동의 통합모형", 박사학위논문, 계명대학교, 1998.

8) A. O. Hirschman, *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States*

당제품이 중요할 경우에, 항의를 할 가능성이 높은 것으로 밝혀지고 있다.⁹⁾ 따라서 공공도서관 서비스의 중요성과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 4] 해당서비스가 자신에게 중요하다고 생각하는 이용자의 인식은 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

불평의 귀인이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 불평의 세 가지 차원, 즉 지속가능성(stability)과 통제가능성(controllability), 소재(locus) 가운데 특히 귀인의 소재가 불평행동에 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다.¹⁰⁾ 이러한 연구에서는 특히 불만족한 소비자가 그 원인을 자신에게 귀인하는 경우는 아무 행동도 취하지 않을 가능성이 높으나, 외적귀인을 할 경우에는 불평행동을 할 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다. 따라서 외적귀인과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 5] 문제의 책임이 공공도서관에 있다고 생각하는 이용자의 인식은 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

충성도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 충성도가 높은 고객일수록 직접 불평할 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다.¹¹⁾ 즉 상점에 대한 애착이 잘못된 점을 시정하도록 하려는 노력으로 형태로 불평행동을 하게 된다는 것이다. 이러한 시각에서 공공도서관에 대한 충성도와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 6] 해당공공도서관에 대한 이용자의 충성도(애착)는 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

Cambridge, Mass. : Harvard University Press, 1970.

9) *Ibid.*

10) V. S. Folkes, "Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach", *Journal of Consumer Research*, 10(1984), pp. 398-409; Mary Ann Hocutt, 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. 458; Valerie Valle and Melanie Wallendorf, "Consumers' Attributions and the Cause of Their Product Satisfaction and Dissatisfaction", In Ralph L. Day Ed., *Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*, 14. Bloomington, IN : Indiana University, 1977. pp. 26-30.

11) Jeffery G. Blodgett and Donald H. Granbois, *op. cit.*, pp. 93-103.

한편 이 연구는 공공도서관이라는 비영리서비스조직의 불평행동에 대한 최초의 연구라는 점에서 추가적인 연구문제를 다루어 보고자 한다. 즉 공공도서관은 공중의 정보이용·문화활동 및 평생교육을 증진함을 주된 목적으로 하는 도서관¹²⁾이다. 아울러 공공도서관은 지역주민 누구나 무료로 이용할 수 있는 비영리조직이다. 이와 같은 “무료이용”이 이용자의 불평행동에 있어서, 대가를 지불하고 구입하는 유형의 제품이나 영리적인 목적에서 유료로 운영되는 각종 서비스기관과는 다른 어떤 결과를 가져오지는 않을까 하는 의문이 생긴다. 이런 점에서 다음과 같은 연구문제를 다루어 보고자 한다.

[연구문제] “무료이용”이 불평행동에 유의한 영향을 미치는가?

3. 측정변수의 조작적 정의

이 연구에서는 불평행동에 관한 일반적인 정의를 공공도서관이라는 비영리서비스조직의 상황에 적용하기 위하여, 설정된 모형에 나타나는 측정변수들에 대해 다음과 같은 조작적 정의를 사용하고자 한다.

3.1. 결과변수의 정의

이용중단(exit or repatronage intentions)은 불만족한 공공도서관에서 같은 종류의 자료나 시설, 서비스를 더 이상 이용하지 않기로 하거나, 어떤 종류의 자료나 시설, 서비스도 이용하지 않기로 하는 것으로 조작적 정의를 하였다.

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 조작적 정의를 하였다.

항의(voice or redress seeking)는 공공도서관과 관련해서는, 직접항의(direct voice)와 간접항의(indirect voice)로 구분할 수 있을 것이다. 직접항의는 불만족한 공공도서관의 해당직원에게 불만족을 직접 이야기하거나, 해당직원의 상급자나 도서관장에게 시정을 요구하는 것으로, 간접항의는 건의함이나 홈페이지를 통해 건의나 항의하는 것으로 조작적 정의를 하였다.

제3단체를 통한 불평은 불만족을 교육청 등 상급기관에 알리거나 신문이나 잡지를 통해

12) 도서관 및 독서진흥법(법률 제4746호) 제2조 4항.

기고하는 것으로 조작적으로 정의하였다.

이상의 결과변수들은 Singh¹³⁾의 척도를 참고하고, 이를 공공도서관의 상황에 적합하도록 수정하여 측정하고자 한다. 이를 위해 “전혀 그렇지 않다 - 그렇지 않다 - 보통이다 - 그렇다 - 확실히 그렇다”로 구성된 리커트형 5점척도를 사용하여, 10개 항목으로 측정하고자 한다.

3.2. 독립변수의 정의

불평에 대한 태도는 개인이 개인적 규범(personal norms)이나 사회적 혜택(societal benefits)에 비추어, 불평행동에 대해 어느 정도로 호의적으로 생각하는지에 대한 개인적인 규범과 개인의 불평행동이 사회적 이익을 증진하는 데 도움이 된다고 생각하는 개인적인 믿음으로 조작적 정의를 하였다. 이에 대한 척도는 Day¹⁴⁾와 Richins,¹⁵⁾ Singh¹⁶⁾의 척도를 수정하여 리커트형 5점척도를 사용하여 측정하고자 한다.

불평의 성공가능성은 공공도서관의 이용자가 자료나 시설, 서비스에 불만족하여 그에 대해 불평행동을 했을 경우, 그 공공도서관이나 관련기관으로부터 적절한 시정조치나 사과를 얻을 수 있을 것이라고 기대하는 정도로 조작적 정의를 하였다. 이에 대한 척도는 Day¹⁷⁾의 척도를 참고로 공공도서관에 적합하도록 이를 수정한 리커트형 5점척도를 사용하고자 한다.

불평비용은 이용자가 불평행동을 하기 위해 필요할 것으로 지각하고 있는 시간과 노력의 정도로 조작적 정의를 하였다. 이에 대한 척도 역시 Day¹⁸⁾의 척도를 참고로 공공도서관에 적합하도록 이를 수정한 리커트형 5점척도를 사용하고자 한다.

서비스의 중요성은 불만족한 자료나 시설, 서비스가 다른 것들에 비해 얼마나 중요한 것으로 이용자가 지각하고 있는가의 정도로 조작적 정의를 하였다. 이에 대한 척도는 Day¹⁹⁾의 척도를 수정하여 리커트형 5점척도를 사용하여 측정하고자 한다. 다만 공공도서관의 자료나 시설, 서비스는 가격을 측정하기 어렵기 때문에, 그것이 개인에게 주는 의미와 차지하는 비중, 이용하기 위해 투자된 시간과 노력으로 이를 측정하고자 한다.

13) Jagdip Singh, "Consumer Complaint Intentions and Behavior: Definitional and Taxonomical Issues", *Journal of Marketing*, 52(1988 January), p. 105.

14) Ralph L. Day(1984), *op. cit.*, p. 498.

15) M. L. Richins, "An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining", *Advances in Consumer Research*, 9(1982), p. 503.

16) Jagdip Singh, "A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style", *Journal of Retailing*, 66(1) (1990 Spring), pp. 93-94.

17) Ralph L. Day(1984), *op. cit.*, p. 498.

18) *Loc. cit.*

19) *Loc. cit.*

귀인의 통제위치는 불만족스런 문제의 발생원인이 누구에게 있다고 생각하는지의 정도로 조작적 정의를 하였다. 공공도서관이나 직원에게 있다고 지각하는 정도로 외적귀인의 정도를 측정하고, 이용자 자신에게 있다고 생각하는 정도로 내적귀인의 정도를 측정하고자 한다.

공공도서관에 대한 충성도는 태도와 관련하여, 이용자 자신이 공공도서관의 단골고객이라고 지각하는 정도로 조작적 정의를 하고자 한다. 아울러 행동과 관련하여, 이용기간과 이용빈도를 측정하여, 이를 이용자 자신이 단골고객이라고 지각하는 정도와의 상관관계를 분석해 보고자 한다. 이것은 직관적으로 오랜 기간 동안 자주 이용하는 이용자는 충성도가 높은 것으로 판단할 수 있을 것이기 때문이다. 단골고객이라고 생각하는 정도에 대해서는 리커트형 5점척도를, 이용기간과 이용빈도에 대해서는 명목척도를 사용하여 이를 측정하고자 한다.

4. 조사방법과 설문지의 구성

4.1. 예비조사

예비조사는 2001년 1월 19일과 22일 양일에 걸쳐 대구 시내의 두 개 공공도서관에서 실시하였다. 설문조사는 두 도서관의 관장과 직원의 양해와 협조를 얻어, 각 자료실과 열람실, 휴게실, 식당 등의 이용자들을 대상으로 실시하였다. 이용자에게는 이 연구와 설문조사의 의도를 설명하고, 공공도서관의 제반사항에 대해 불만족의 경험이 있고 설문에 응하기로 동의할 경우에 한해 설문지를 배포하였다.

설문지는 각 도서관별로 51부씩을 배포하고, 문헌정보학을 전공하는 대학원생과 도서관직원, 그리고 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, 102부의 설문지가 100% 회수되었다. 설문항목에 대해 이해하기 힘든 점이나 혼란스러운 점에 대한 응답자의 의견에서는 문항수가 많은 점 이외에는 별다른 지적이 없었다.

회수된 102부의 예비설문지에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 그 결과 종속변수의 경우는 큰 문제가 없었으나, 독립변수의 태도변수와 성공가능성에 대한 인지, 무료이용 등의 일부 변수들이 요인간 교차적재되어 변수간의 개념타당성이 결여되는 결과를 보였다. 아울러 종속변수에 대한 응답에 있어서는 그 값이 전반적으로 부정적으로 나타나 본 조사에서도 동일한 결과가 나올 경우, 가설검정에 어려움이 있을 것으로 예상되었다. 또한 불만족항목에 대한 질문에 대해서도, 설문지에 예시된 항목들과의 연상효과로 예시된 항목을 제시하는 경우가 많은 것으로 파악되었다.

이러한 결과를 바탕으로, 현직공공도서관장과 조직심리학을 전공한 박사연구원의 심도 있는 조언을 바탕으로, 본조사에서는 설문지를 도서관의 상황에 맞도록 대폭 수정하고 그 배열 순서도 종속변수를 먼저 묻는 방식으로 변경하였으며, 무료이용에 관한 항목을 별도로 분리하도록 하였다. 아울러 설문지의 포맷도 새로이 개선하였다.

4.2. 표본설계 및 자료수집

예비조사에서 드러난 문제점을 개선하여, 본조사에서는 공공도서관의 이용자 가운데 불만을 겪은 경험한 19세 이상의 성인남녀를 조사대상으로 선정하였다. 아울러 대구시내 8개 공공도서관의 이용자를 표본프레임으로 하고, 설문지는 연구자의 판단과 편의에 따른 편의표본추출 방법에 의해 배부하되, 각 도서관별로 가능한 한 대등한 수의 설문지를 배부하도록 조정하였다. 다만 중앙도서관은 그 규모를 고려하여, 다소 많은 설문을 배부하였다. 설문조사결과를 표로 나타내면, <표 1>과 같다.

<표 1> 설문조사 결과표

구 분	배포/회수설문지수	분석대상수	분석비율	전체분석대상중 비율
남부도서관	63	52	82.5	11.4
대봉도서관	63	55	87.3	12.1
동부도서관	62	56	90.3	12.3
두류도서관	61	54	88.5	11.8
북부도서관	61	45	73.8	9.9
서부도서관	62	59	95.2	12.9
중앙도서관	81	76	93.8	16.7
효목도서관	62	59	95.2	12.9
계	515	456	88.5 %	100.0 %

* 배포한 설문지는 100% 회수되었음

본 설문조사는 2001년 2월 13일부터 17일간에 걸쳐 실시되었다. 설문지의 배포와 회수는 예비조사의 경우와 마찬가지로, 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. 이 과정에서 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 주었으며, 설문지는 설문조사자가 옆에서 대기하여 작성되는 즉시 100% 회수하였다.

다만 회수된 설문지 중 연령이 19세 미만이거나 불성실한 응답으로 보이는 경우, 불만족 항목을 구체적으로 기재하지 않은 경우는 분석대상에서 제외하고, 456부만을 분석에 이용하였다. 수집한 모든 설문지에는 통계처리를 위해 일련번호를 부여하고, 각 설문항목에 대해서는 변수값을 지정하였다.

4.3. 설문지의 구성

설문지는 6부분으로 구분된 총 46항목의 설문으로 구성하였다.

I부는 공공도서관을 이용하면서 느낀 불만족에 대해 묻기 위한 것으로, 불만족 항목을 구체적으로 적도록 하고, 아울러 공공도서관에 관련된 부분을 자료와 도서관직원, 시설, 정보서비스로 구분하여 이들을 가장 불만족스러웠던 것부터 순서대로 번호를 부여하도록 하였다.

II부는 종속변수, 즉 불만족한 후 취한 불평행동의 유형을 측정하기 위한 항목으로, 이용중단에 관한 2개 항목, 부정적 구전에 관한 2개 항목, 직접항의에 관한 2개 항목, 간접항의에 관한 2개 항목, 제3자를 통한 불평에 관한 2개 항목, 총 10개 항목으로 구성하였다.

III부는 불평에 대한 태도를 측정하기 위한 항목으로, 개인적 규범에 관한 6개 항목과 사회적 헤익에 관한 2개 항목, 총 8개 항목으로 구성하였다. IV부는 무료이용이 불평행동에 영향을 미치는지를 측정하기 위한 4개 항목으로 구성하였다. V부는 불평행동의 각 선행요인들을 측정하기 위한 항목으로, 불평비용에 관한 5개 항목, 불평의 성공가능성에 관한 4개 항목, 서비스의 중요성에 관한 3개 항목, 불만족의 귀인에 관한 2개 항목, 도서관에 대한 충성도에 관한 3개 항목, 총 17개 항목으로 구성하였다.

VI부는 표본의 인구통계적 특성을 묻는 5개 항목으로 구성하였다.

이를 표로 나타내면, <표 2>와 같다.

<표 2> 설문지의 구성 개요

설문내용	항목번호	항목수	척도	자료원
불만족의 대상	I. 1. 2.	2	개방형	
불평행동의 유형	II. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10.	10	리커트형 5점척도	Singh(1988), 연구자
불평에 대한 태도	III. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	8	리커트형 5점척도	Day(1984), Richins(1982), Singh(1990)
무료이용지각	IV. 1. 2. 3. 4.	4	리커트형 5점척도	연구자
불평비용	V. 1. 2. 3. 4. 5.	5	리커트형 5점척도	Day(1984)
불평의 성공가능성	V. 6. 7. 8. 9.	4	리커트형 5점척도	Day(1984)
서비스의 중요성	V. 10. 11. 12.	3	리커트형 5점척도	Day(1984)
불만족의 귀인	V. 13. 14.	2	리커트형 5점척도	
충성도	V. 15. 16. 17.	3	리커트형 5점척도 및 명목척도	연구자
인구통계적 특성	VI. 1. 2. 3. 4. 5.	5	명목척도	

Ⅲ. 분석의 결과와 해석

설문을 통해 입수한 자료를 통계적으로 분석하기 위해서는 SPSS 10.0 윈도우용을 사용하였다. 자료의 분석에 사용된 방법은 다음과 같다.

- (1) 표본의 인구통계적 분석과 불평항목의 분석을 위해서는 빈도분석을 이용하였다.
- (2) 설문의 신뢰성과 타당성을 검정하기 위해서는 요인분석과 신뢰도분석을 이용하였다.
- (3) 각 변수들의 상관관계를 측정하기 위해서는 상관관계분석을 이용하였다.
- (4) 종속변수와 독립변수간의 관계를 검정하기 위해서는 회귀분석을 이용하였다.
- (5) 인구통계적 특성별로 불평행동에 있어 집단간의 차이를 검정하기 위해서는 t-검정과 분산분석을 이용하였다.

1. 표본과 자료의 기술적 통계

1.1. 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성은 <표 3>과 같다. 이 연구의 표본은 남성이 여성에 비해 다소 많고, 연령으로는 19세부터 28세 사이가 75% 이상을 차지하며, 직업은 학생이 55% 정도를 차지하고, 소득은 200만원 이하의 주민이 대다수를 차지하며, 교육수준은 대졸 이상이 90% 이상을 차지하는 것으로 나타났다.

이와 같은 인구통계적 특성에 대한 분석결과는 공공도서관의 성인이용자의 전형적인 양상을 보여주는 것으로, 모집단을 충분히 대표할 수 있을 것으로 판단된다.

1.2. 자료의 기술적 특성

이 연구의 측정변수들은 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 아울러 모든 변수는 값이 커질수록, 질문에 한 긍정적인 응답이 되도록 코딩하였다. 다만 태도의 일부문항은 부정적 태도를 묻는 질문으로 구성하였다.

측정변수의 기술적 특성을 살펴보면 <표 4>와 같다.

<표 3> 응답자의 인구통계적 특성

특성	구분	빈도(명)	구성비(%)
성별	남자	266	58.3
	여자	190	41.7
연령	19-24세	189	41.4
	25-29세	177	38.8
	30-34세	48	10.5
	35세 이상	42	9.2
직업	사무직, 관리직	10	2.2
	전문직, 기술직	45	9.9
	상업, 서비스직	18	3.9
	학생	249	54.8
	주부, 기타	132	29.0
소득수준	100만원 이하	91	22.0
	101-150만원	99	23.9
	151-200만원	106	25.6
	201-250만원	54	13.0
	251만원 이상	64	15.5
교육수준	고졸	34	7.5
	대재, 졸	391	86.1
	대학원재, 졸	26	5.7
	기타	3	0.7

<표 4> 측정변수의 기술적 특성 (N=455, 5점척도)

구분		평균	표준편차	최소값	최대값
종속변수	이용중단 (2항목)	2.3651	.7163	1	5
	부정적 구전 (2항목)	2.6031	.8873	1	5
	직접항의 (2항목)	1.8794	.7477	1	5
	간접항의 (2항목)	1.8882	.7636	1	5
	제3자를 통한 불평 (2항목)	1.6053	.5864	1	5
독립변수	사회적 혜택 (2항목)	3.8824	.6287	1	5
	개인적 규범 (4항목)	3.4041	.6276	1.25	5
	무료이용지가 (3항목)	2.8263	.8387	1	5
	불평비용 (5항목)	3.4355	.5901	1	5
	불평의 성공가능성 (4항목)	3.1897	.6032	1	5
	서비스의 중요성 (3항목)	3.1860	.6321	1.33	5
	외적귀인 (1항목)	2.8009	.9512	1	5
충성도 (1항목)	3.6667	.8533	1	5	

2. 측정도구의 타당성과 신뢰성 검정

2.1. 타당성 검정

이 연구에서는, 설문조사에 앞서, 독립변수와 종속변수의 내용타당성을 검정하고자 공공도서관이용자의 불만에 대해 많은 지식을 갖고 있을 것으로 판단되는 공공도서관장과 공공도서관 실무자에게 설문항목의 내용타당성을 검토하도록 요청하여 설문항목이 도서관 이용상황에 부합하는지를 검정받은 바 있다. 이 절에서는 통계분석을 통한 검정결과에 대해 살펴보고자 한다.

2.1.1. 독립변수의 타당성 검정

독립변수의 24개 항목에 대해 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 아이겐값(eigen value) 1.0을 기준으로 요인을 추출한 결과, 개인적 태도, 사회적 태도, 무료이용, 비용, 성공가능성, 중요성 등 6가지 요인이 연구자가 의도한 대로 도출되었다. 요인추출방법은 주요인분석(PCA: principal component analysis)을 이용하였다. 요인회전방법으로는 카이저(Kaiser) 정규화를 이용한 베리맥스 직각회전법(varimax orthogonal rotation method)을 사용하였다. 독립변수에 대한 요인분석의 결과는 <표 5>와 같다.

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. 다만 이 가운데, 개인적 태도의 2개 항목(2번과 6번), 무료이용의 한 개 항목(4번)이 가정과 다른 요인에서 높게 적재된 것으로 나타났다. 그리하여 이들 3개 항목은 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, 충성도항목은 단일문항으로 구성되므로, 타당성검정에서는 제외하였다.

2.1.2. 종속변수의 타당성 검정

종속변수의 10개 항목에 대해 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 이를 위해 이용중단, 부정적 구전, 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평 등 기존의 연구에서 제시된 방식을 참고하여 요인수를 5개로 지정하여 요인을 추출하였다. 요인추출방법은 주요인분석(PCA: principal component analysis)을 이용하였다. 요인회전방법으로는 카이저(Kaiser) 정규화를 이용한 베리맥스 직각회전법(varimax orthogonal rotation method)을 사용하였다. 종속변수에 대한 요인분석의 결과는 <표 6>과 같다. 요인분석 결과, 종속변수로 투입된 항목들 모두가 각각의 5개 해당요인에 대해 높은 적재량을 갖는 것으로 나타났다. 즉, 모든 항목의 주요인 적재량은 0.5를 초과하고 있어 변수의 개념타당성이 확보된 것으로 판단되었다.

<표 5> 독립변수의 회전된 요인분석 결과

구분	요인명					
	성공가능성	블핑비용	무료이용지각	개인적 규범	중요성	사회적 혜택
성공1	.831	-.167	-2.673E-02	7.158E-02	3.177E-02	-1.513E-02
성공2	.810	-.198	-4.436E-03	-2.949E-03	3.218E-02	-3.909E-02
성공3	.715	-4.376E-02	-7.563E-02	6.465E-02	-2.862E-02	.184
성공4	.523	1.146E-02	-9.841E-02	.111	8.540E-02	.370
비용2	-5.038E-02	.823	1.116E-02	6.653E-02	-5.815E-02	-9.637E-02
비용1	-1.426E-02	.811	1.610E-02	9.619E-02	-2.488E-02	-8.372E-02
비용4	-.196	.564	9.274E-02	-.103	7.144E-02	.152
비용3	-7.700E-02	.531	.251	-.332	-4.818E-02	1.239E-03
비용5	-.304	.516	7.133E-02	-.288	2.528E-02	.181
무료2	5.515E-03	2.639E-02		-7.280E-02	-5.146E-02	-1.107E-02
무료1	-2.706E-02	3.407E-02		-9.126E-02	-.103	-8.002E-02
무료3	-.144	.210		-9.432E-02	-4.714E-02	-5.923E-02
태도3R	4.490E-02	-.120	-6.396E-02		-7.013E-02	.102
태도4R	7.803E-02	-.229	-.169		-8.819E-02	.253
태도1R	7.580E-02	6.521E-02	6.685E-02		.113	4.881E-02
태도8R	4.146E-03	4.432E-02	-.241		.188	-.143
중요성2	9.684E-02	-3.668E-03	-1.787E-02	3.710E-02		6.684E-02
중요성1	.107	-3.113E-02	-3.235E-02	8.332E-02		.140
중요성3	-.126	1.784E-03	-.151	3.073E-03		1.475E-02
태도7	.111	-2.301E-02	9.586E-03	-1.834E-02	.166	
태도5	6.828E-02	5.290E-02	-.111	.168	2.533E-02	
Eigen value	3.956	2.254	1.919	1.677	1.386	1.136
누적분산비	18.836	29.571	38.710	46.693	53.292	58.700

2.2. 신뢰성 검정

이 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가하기 위하여, Cronbach's alpha 계수를 이용한 내적일관성(internal consistency reliability) 분석방법을 사용하였다.

<표 7>에서 볼 수 있는 것처럼, 각 변수들의 Cronbach's alpha 값은 사회적 태도는 0.4709로 비교적 낮은 값을 보이나, 그 밖의 변수들은 0.6206에서 0.8220의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다.

<표 6> 종속변수의 회전된 요인분석 결과

구 분	요 인 명				
	제3자불평	직접항의	부정적구전	이용중단	간접항의
제3자불평1	.850	.199	.118	.109	.222
제3자불평2	.774	.396	.136	7.557E-02	.219
직접항의1	.160	.833	.158	-2.632E-02	.143
직접항의2	.334	.811	-2.016E-03	8.323E-02	.226
부정적구전1	1.536E-02	.137	.872	.132	9.176E-02
부정적구전2	.234	2.109E-02	.722	.221	.127
이용중단2	.156	1.934E-02	5.608E-02	.844	6.518E-02
이용중단1	-6.714E-03	2.917E-02	.336	.891	4.657E-02
간접항의1	.134	.331	.115	7.203E-02	.833
간접항의2	.475	7.680E-02	.160	6.823E-02	.743
Eigen value	4.027	1.744	.914	.824	.643
누적분산비	40.270	57.711	66.847	75.086	81.519

<표 7> 변수들의 내적 일관성 측정 결과

구 분		항목수	Cronbach's Alpha
종속변수	이용중단	2	0.7107
	부정적 구전	2	0.6568
	직접항의	2	0.7670
	간접항의	2	0.7386
	제3자를 통한 불평	2	0.8220
독립변수	사회적 헤익	2	0.4709
	개인적 규범	4	0.6206
	무료이용지가	3	0.7351
	불평비용	5	0.7281
	불평의 성공가능성	4	0.7741
	서비스의 중요성	3	0.7245

3. 연구가설의 검정과 연구문제의 분석

3.1. 모형의 적합성에 대한 검토

우선 도서관간 분산의 동질성 검정을 위해 Levene 통계치를 구하여 분석한 결과 독립변수

와 종속변수의 경우 모두 각 도서관집단간의 분산이 동질적인 것으로 나타났다.

아울러 변수간의 상관관계분석을 통해 변수간의 관계를 분석하고, 문제점을 검토하였다. <표 8>에서 보는 바와 같이, 독립변수간의 상관관계는 모든 상관계수가 .4 이하로 나타나 관련성이 미약한 것으로 분석되었다.

다만 <표 9>에서 보는 바와 같이, 종속변수간의 일부 상관계수가 .5를 초과하고 있어, 다중회귀분석시 다중공선성(multicollinearity)의 문제가 야기될 가능성을 완전히 배제할 수 없다. 따라서 이 연구에서는 다중회귀분석에 앞서, 요인분석시 카이저정규화를 이용한 배리맥스 직각회전을 이용하여 다중공선성 문제를 해결하였다.

<표 8> 독립변수간 상관관계분석(Pearson's Correlation) 결과

	개인적 규범	사회적 혜익	무료이용 지각	불평 비용	성공 가능성	서비스의 중요성	충성도	외적 귀인
개인적 규범	1.000							
사회적 혜익	.213**	1.000						
무료이용지각	-.300**	-.141**	1.000					
불평비용	-.268**	-.050	.234**	1.000				
성공가능성	.216**	.217**	-.132**	-.338**	1.000			
중요성	.117*	.226**	-.177**	-.062	.093*	1.000		
충성도	-.009	.208**	-.083	-.033	.062	.239**	1.000	
외적귀인	-.122**	.137**	-.124**	.078	-.062	.144**	.133**	1.000

** 유의수준 0.01에서 유의함 (2-tailed).

* 유의수준 0.05에서 유의함 (2-tailed).

<표 9> 종속변수간의 상관관계 분석(Pearson's Correlation) 결과

	이용중단	부정적구전	직접항의	간접항의	제3자불평
이용중단	1.000				
부정적구전	.418**	1.000			
직접항의	.105*	.234**	1.000		
간접항의	.194**	.311**	.501**	1.000	
제3자 불평	.225**	.313**	.569**	.606**	1.000

** 유의수준 0.01에서 유의함 (2-tailed).

* 유의수준 0.05에서 유의함 (2-tailed).

3.2. 독립변수가 종속변수에 미치는 영향

이 소절에서는 독립변수와 종속변수간의 관계에 대해 분석해 보고자 한다. 아울러 각 종속 변수에 대한 독립변수의 영향력을 알아보기 위해서는 다중회귀분석을 실시하였다.²⁰⁾

3.2.1. 독립변수가 이용중단에 미치는 영향

독립변수가 이용중단에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 10>과 같다.

다중회귀분석 결과, 이용중단에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 외적귀인으로 분석되었다 ($p < .001$). 즉 공공도서관 이용자는 자신의 불만에 대한 원인이 공공도서관에 있다고 지각할수록 이용중단행동을 많이 하는 것으로 나타났다.

무료이용지각은 유의수준 .1에서 이용중단에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관의 이용이 무료라고 높게 지각할수록 이용중단행위를 적게 하는 것으로 나타났다.

<표 10> 이용중단과 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
		B	표준오차	Beta					
상수		2.656	.468		5.671	.000	.077	4.599	.000
개인적 규범		-6.148E-02	.058	-.054	-1.055	.292			
사회적 헤익		-4.044E-02	.056	-.036	-.717	.474			
무료이용지각		-8.150E-02	.042	-.096	-1.928	.055			
불평비용		9.945E-02	.062	.081	1.607	.109			
성공가능성		-9.211E-02	.059	-.078	-1.555	.121			
중요성		-3.873E-02	.055	-.034	-.701	.484			
외적귀인		.149	.036	.198	4.129	.000			
충성도		-9.434E-03	.040	-.011	-.236	.814			

20) 이 연구에서는 귀인에 대하여, 외적귀인뿐만 아니라 내적귀인에 관한 항목도 측정하였다. 그러나 내적귀인의 역의 값과 외적귀인의 값간의 피어슨상관계수(r)가 .120($p < .05$)로서 극히 미약한 상관관계를 나타내었다. 그리하여 내적귀인의 값은 분석에서 제외시켰다.

아울러 도서관이용자의 충성도 측정은 태도측정 1항목(단골이용지각)과 행동측정 2항목(이용기간, 이용빈도)을 각각 측정하였으나, 행동측정항목이 서열척도로서 세 항목을 하나로 지수화할 수 없는 문제가 있었다. 그리고 세 변수에 대해 스피어만 상관관계분석을 실시한 결과, 태도측정항목과의 상관계수(r)가 이용기간은 .225($p < .01$), 이용빈도는 .485($p < .01$)로 나타났다. 그리하여 상관관계가 미약한 이용기간의 값은 분석에서 제외시키고, 이용빈도는 등간화를 위해 더미(dummy)변수화하여 회귀분석을 실시하였다. 그러나 분석결과 회귀모형 자체가 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 충성도에 대한 분석은 태도측정 항목인 단골이용지각만을 사용하였다.

3.2.2. 독립변수가 부정적 구전에 미치는 영향

독립변수가 부정적 구전에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 11>과 같다.

다중회귀분석 결과, 부정적 구전에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 외적귀인으로 분석되었다($p < .001$). 즉 공공도서관 이용자는 자신의 불만에 대한 원인이 공공도서관에 있다고 지각할수록 부정적 구전을 많이 하는 것으로 나타났다.

불평비용은 유의수준 .001에서 부정적 구전에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 불평을 위해 많은 시간과 노력이 소요된다고 생각하는 이용자는 부정적 구전을 많이 하는 것으로 나타났다.

무료이용지각은 유의수준 .1에서 부정적 구전에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관의 이용이 무료라고 높게 지각할수록 부정적 구전을 적게 하는 것으로 나타났다.

<표 11> 부정적 구전과 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수	표준오차						
상수	1.460	.579		2.520	.012	.092	5.560	.000
개인적 규범	9.753E-02	.072	.069	1.353	.177			
사회적 해악	-7.243E-02	.070	-.051	-1.038	.300			
무료이용지각	-.102	.052	-.097	-1.953	.051			
불평비용	.254	.077	.166	3.314	.001			
성공가능성	-9.591E-02	.073	-.065	-1.308	.191			
중요성	7.508E-02	.068	.053	1.098	.273			
외적귀인	.178	.045	.190	3.989	.000			
충성도	2.149E-02	.050	.021	.434	.665			

3.2.3. 독립변수가 직접항의에 미치는 영향

독립변수가 직접항의에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 12>와 같다.

다중회귀분석 결과, 직접항의에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 무료이용지각으로 분석되었다($p < .005$ 에서 부의 영향). 즉 공공도서관의 이용이 무료라고 높게 지각할수록 직접항의를 적게 하는 것으로 나타났다.

외적귀인은 유의수준 .005에서 직접항의에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관 이용자는 자신의 불만에 대한 원인이 공공도서관에 있다고 지각할수록 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

불평의 성공가능성은 유의수준 .1에서 직접항의에 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉

불평의 성공가능성을 높게 인지한 이용자는 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

사회적 해익에 대한 태도는 유의수준 .1에서 직접항의에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 직접항의를 적게 하는 것으로 나타났다.

<표 12> 직접항의와 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수	표준오차						
상수	1.827	.495		3.690	.000	.070	4.121	.000
개인적 규범	1.213E-02	.062	.010	.197	.844			
사회적 해익	-.102	.060	-.085	-1.704	.089			
무료이용지각	-.127	.045	-.143	-2.845	.005			
불평비용	-6.312E-02	.065	-.049	-.965	.335			
성공가능성	.109	.063	.087	1.734	.084			
중요성	6.605E-02	.058	.055	1.131	.259			
외적귀인	.110	.038	.139	2.892	.004			
충성도	3.274E-02	.042	.037	.774	.440			

3.2.4. 독립변수가 간접항의에 미치는 영향

독립변수가 간접항의에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 13>과 같다.

다중회귀분석 결과, 간접항의에 대해서는 무료이용지각만이 영향을 미치는 것으로 분석되었다(p<.05에서 부의 영향). 즉 공공도서관의 이용이 무료라고 높게 지각할수록 간접항의를 적게 하는 것으로 나타났다.

3.2.5. 독립변수가 제3자를 통한 불평에 미치는 영향

독립변수가 제3자를 통한 불평에 미치는 영향에 대한 다중회귀분석 결과는 <표 14>와 같다.

다중회귀분석 결과, 직접항의에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 외적귀인으로 분석되었다(p<.005). 즉 공공도서관 이용자는 자신의 불만에 대한 원인이 공공도서관에 있다고 지각할수록 제3자를 통한 불평을 많이 하는 것으로 나타났다.

도서관에 대한 충성도는 유의수준 .05에서 제3자를 통한 불평에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관에 대한 충성도가 높을수록 제3자를 통한 불평을 적게 하는

<표 13> 간접항의와 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수	표준오차						
상수	1.614	.514		3.138	.002	.035	2.018	.043
개인적 규범	7.620E-02	.064	.062	1.191	.234			
사회적 해익	2.679E-03	.062	.002	.043	.966			
무료이용지각	-9.114E-02	.046	-.100	-1.963	.050			
불평비용	-4.673E-02	.068	-.035	-.688	.492			
성공가능성	5.678E-02	.065	.044	.873	.383			
중요성	4.092E-02	.061	.033	.675	.500			
외적귀인	5.590E-02	.040	.069	1.412	.159			
충성도	-1.135E-02	.044	-.013	-.258	.796			

<표 14> 제3자를 통한 불평과 독립변수간의 회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수	표준오차						
상수	2.110	.393		5.371	.000	.044	2.555	.010
개인적 규범	2.342E-02	.049	.025	.479	.632			
사회적 해익	-8.607E-02	.047	-.092	-1.819	.070			
무료이용지각	-6.051E-02	.035	-.087	-1.706	.089			
불평비용	-1.649E-02	.052	-.016	-.318	.751			
성공가능성	9.225E-03	.050	.009	.186	.853			
중요성	-8.598E-03	.046	-.009	-.186	.853			
외적귀인	8.750E-02	.030	.141	2.892	.004			
충성도	-7.366E-02	.034	-.107	-2.193	.029			

것으로 나타났다.

사회적 해익에 대한 태도는 유의수준 .1에서 제3자를 통한 불평에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 제3자를 통한 불평을 적게 하는 것으로 나타났다.

무료이용지각은 유의수준 .1에서 제3자를 통한 불평에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 공공도서관의 이용이 무료라고 높게 지각할수록 제3자를 통한 불평을 적게 하는 것으로 나타났다.

3.3. 가설의 검정과 연구문제의 검토

[가설 1]은 공공도서관이용자의 불평에 대한 태도가 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 이를 위해 본 연구자는 독립변수로 사용되는 불평에 대한 태도를 Singh과 같이,²¹⁾ 개인적 규범(personal norms)과 사회적 혜택(societal benefits)으로 구분하여 분석하였다. 개인적 규범은 다중회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 사회적 혜택은 직접항의와 제3자를 통한 불평에 대해 각각 유의수준 .1에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이것은 유의수준은 낮지만, 사회적 혜택에 대해 높게 인식한 이용자가 오히려 이와 같은 불평행동을 적게 하는 것으로 나타난 것이다. 따라서 이 문제를 해결하기 위해서는 추가의 연구가 필요할 것으로 판단된다. 따라서 [가설 1]은 부분적으로 채택되었다.

[가설 2]는 불평의 성공가능성에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 불평의 성공가능성은 다중회귀분석 결과 직접항의에 대해 유의수준 .1에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 불평의 성공가능성이 높은 것으로 판단하는 이용자는 직접항의를 할 가능성이 높다고 할 수 있다. 따라서 [가설 2]는 부분적으로 채택되었다.

[가설 3]은 불평비용에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 불평비용에 대한 지각은 다중회귀분석 결과 부정적 구전에 대해 유의수준 .001에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 불평비용이 많이 든다고 판단하는 이용자는 부정적 구전을 많이 하게 될 것이다. 따라서 [가설 3]은 부분적으로 채택되었다.

[가설 4]는 공공도서관 서비스의 중요성에 대한 이용자의 인식이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 서비스의 중요성에 대한 지각은 다중회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 4]는 기각되었다.

[가설 5]는 불만족의 외적귀인에 대한 이용자의 인식이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 외적귀인은 다중회귀분석 결과 이용중단($p < .001$), 부정적 구전($p < .001$), 직접항의($p < .005$), 제3자를 통한 불평($p < .005$)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 이용중단과 부정적 구전, 제3자를 통한 불평의 경우는 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 즉 불만족에 대한 책임이 공공도서관에 있다고 생각하는 이용자는 이용중단이나, 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평에 적극적이라고 할 수 있다. 따라서 [가설 5]는 부분적으로 채택되었다.

[가설 6]은 도서관이용자의 충성도가 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 충성도는 다중회귀분석 결과 제3자를 통한 불평에 대해 유의수준 .05에서 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 제3자를 통한 불평($p < .05$)에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타

21) Jagdip Singh, "A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style", *op. cit.*, pp. 57-99.

났다. 즉 해당공공도서관의 단골이용자라고 생각하는 이용자는 제3자를 통한 불평행동을 할 가능성이 적다고 할 수 있다. 따라서 [가설 6]은 부분적으로 채택되었다.

한편 이 연구에서는 공공도서관이 비영리조직이라는 점에 착안하여, 공공도서관이용자의 무료이용에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향을 연구문제로 제시한 바 있다.

“무료이용”에 대한 지각은 다중회귀분석 결과 이용중단($p < .1$), 부정적 구전($p < .1$), 직접항의($p < .005$), 간접항의($p < .05$), 제3자를 통한 불평($p < .1$) 등 모든 불평행동에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 직접항의와 간접항의의 경우는 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타나고 있다. 결국 공공도서관이 무료라는 사실에 대해 높게 지각하는 이용자는 부정적 구전이나 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평을 할 가능성이 낮은 것으로 나타났다.

4. 결과의 해석과 논의

이 연구는 기본적으로 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동모형을 비영리조직의 하나인 공공도서관의 이용자에게 적용하고자 시도된 것이다. 따라서 선택된 독립변수와 종속변수간의 관계를 포괄적으로 수용할 수 있는 가설을 세우고, 그 결과를 다중회귀분석을 통해 분석하였다.

불평에 대한 태도와 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 1]과 관련하여, 이 연구에서는 불평행동의 사회적 해익에 대한 인식이 높은 이용자일수록 제3자를 통한 불평을 하지 않는 것으로 나타났다. 이것은 불평에 대해 더 긍정적인 태도를 가진 사람이 불평행동을 취할 가능성이 더 높다는 Richins의 연구²²⁾와는 상반되는 것으로, 추가의 연구가 필요할 것으로 판단된다.

불평의 성공가능성과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 2]와 관련하여, 이 연구에서는 불평의 성공가능성이 높은 것으로 판단하는 이용자가 직접항의를 할 가능성이 높은 것으로 나타났다. 이것은 불평의 성공가능성을 높게 인지한 고객은 이용중단이나 부정적 구전보다는 직접항의를 택할 가능성이 높다는 Richins의 연구²³⁾와 같은 결과를 보여주고 있다.

불평비용과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 3]과 관련하여, 이 연구에서는 불평비용이 많이 들 것으로 지각하는 이용자는 부정적 구전을 더 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 Richins의 연구²⁴⁾와 같은 결과를 보여주고 있다. 따라서 불평비용을 높게 지각하는 이용자는 직접항의를 하기보다는 부정적 구전을 하는 것으로 해석할 수 있을 것이다.

22) M. L. Richins, "An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining", *op. cit.*, pp. 502-506.

23) M. L. Richins, "Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study", *op. cit.*, pp. 68-78.

24) *Loc. cit.*

서비스의 중요성과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 4]와 관련하여, 이 연구에서는 유의한 결과를 얻어내지 못하였다. 이것은 공공도서관 서비스가 이용자에게 관여도가 낮기 때문일 가능성을 배제할 수 없을 것이다.

외적귀인과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 5]와 관련하여, 이 연구에서는 문제의 원인과 책임이 자신보다는 공공도서관에 있다고 생각하는 이용자가 이용중단이나, 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평에 적극적인 것으로 나타났다. 이것은 사적불평행동과의 관련성을 제시한 Krishnan과 Valle²⁵⁾, 직접항의와의 관련성을 제시한 Folkes²⁶⁾의 견해와도 일치하는 것이다.

충성도와 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 6]과 관련하여, 이 연구에서는 해당공공도서관의 단골이용자라고 지각하는 이용자는 제3자를 통한 불평행동을 할 가능성이 적은 것으로 나타났다. 그러나 Blodgett와 Granbois²⁷⁾의 지적과 같이, 이용중단이나 부정적 구전과 부(-)의 관계를 갖거나 직접항의와 정(+)의 관계를 갖는지는 밝혀지지 않았다. 다만 제3자를 통해서 문제해결을 도모하지 않을 것이라는 사실은 확인되었다.

연구문제로 제시된 무료이용과 불평행동간의 관계에서는, 유의수준은 다르지만, 공공도서관이 무료라는 사실을 지각하는 이용자는 이용을 중단하거나, 부정적 구전을 하거나, 직접이나 간접 항의를 하거나 제3자를 통해 불평하는 데 소극적인 것으로 나타났다. 이것은 무료이용이 공공도서관이용자의 불평행동을 감소시키는 주요요인이 됨을 보여주는 것이라고 할 수 있을 것이다.

IV. 결 론

1. 연구의 요약과 시사점

이 연구는 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동모델을 기존의 연구를 바탕으로 분석하여 비영리조직의 하나인 공공도서관이용자에게 적합하도록 조정하여 이를 실증적으로 검증하고자 시도하였다. 이를 위해, 대구지역의 8개 공공도서관의 성인이용자 515명을 대상으로 설문 조사를 실시하여, 불평행동의 선행요인과 불평행동간의 영향관계를 분석하였다.

다중회귀분석의 결과, 선정된 선행요인 가운데 서비스의 중요성에 대한 지각을 제외한, 사회적 태도, 불평비용, 불평의 성공가능성, 외적귀인, 충성도 태도 등이 이용중단, 부정적 구전,

25) S. Krishnan and Valerie A. Valle, *op. cit.*, p. 447.

26) V. S. Folkes, *op. cit.*, pp. 398-409.

27) Jeffery G. Blodgett and Donald H. Granbois, *op. cit.*, p. 96.

직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평의 한 가지 이상의 불평행동 유형에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 아울러 추가로 투입된 무료이용에 대한 지각은 모든 불평행동 유형에 부(-)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 외적귀인과 무료이용에 대한 지각은 중요한 요인으로 분석되었다. 결과적으로, 이 연구에서 새로이 투입한 무료이용에 대한 지각은 공공도서관이용자의 불평행동을 감소시키는 중요한 선행변수임이 입증되었다고 할 수 있을 것이다.

이 연구는 이론적 측면과 관리적 측면에서 다음과 같은 의의와 시사점을 가질 수 있을 것이다.

첫째로, 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동의 모델이 공공도서관을 비롯한 비영리조직에도 적절한 수정을 거쳐 적용될 수 있는 가능성을 확인할 수 있었다는 점이다. 태도변수에서는 추가의 고찰과 분석이 필요한 것으로 나타났으나, 그 밖의 선행요인들은 어느 정도는 적합성이 검증된 것으로 판단된다. 이것은 비영리조직의 효율적인 관리를 위해 영리조직의 불평행동모델을 연구할 필요성이 있다는 점을 확인해주는 것이라고 할 수 있을 것이다.

둘째로, 첫째의 사실에도 불구하고, 이 연구에서 제시한 무료이용에 대한 지각과 같은, 비영리조직에 적합한 추가의 선행요인을 찾아내야 할 필요성이 제시되었다는 점이다. 이것은 특히 이 연구에서 검토한 요인들의 설명력이 높지 않았다는 점에서도, 그 필요성을 알 수 있을 것이다. 즉 영리조직의 모델이 적용가능한 것은 사실이지만, 비영리조직에는 그 나름의 특징적인 요소들이 있으므로, 그와 같은 변수들을 찾아내는 것이 중요한 과제라고 할 수 있을 것이다.

셋째로, 이 연구에서 나타난 것처럼, 공공도서관이용자는 모든 유형에서 불평행동의 비율이 극히 낮음을 알 수 있다. 따라서 이용자의 불평을 통해 얻는 불만사항을 바탕으로 문제점을 개선하고자 하는 공공도서관에서는 이와 같은 불평의 원인을 파악하는 것과 동시에 직접 및 간접불평을 적절히 이끌어내어 이를 공공도서관을 효과적으로 운영하기 위한 중요한 정보로 활용하는 방안을 모색해야 할 것으로 판단된다.

2. 연구의 한계점과 미래연구의 방향

이 연구는 영리조직의 고객을 대상으로 개발된 불평행동의 모형을 비영리조직의 하나인 공공도서관의 이용자에 적용하고자 시도된 것이다. 이와 같은 점에서, 이 연구는 몇 가지 한계를 갖는다.

첫째로, 이 연구는 공공도서관이용자의 불평행동을 포괄적으로 고찰한 탐색적 성격의 최초의 연구이다. 따라서 일부의 선정된 선행요인들이 각각의 불평행동에 미치는 영향관계만을

검토하였다. 불평행동에 관한 기존연구의 상당수가 단일요인만의 영향관계를 분석하고 있다는 점에서 보면, 탐색적 연구에서 이와 같은 여러 요인의 복합적인 영향관계를 종합적으로 검토하는 것은 충분한 의의가 있다고 본다. 다만 후속의 연구에서는 이번 연구의 결과를 바탕으로, 각각의 선행요인과 각 불평행동간의 영향관계를 충분히 고려할 수 있을 것으로 본다.

둘째로, 첫 번째의 한계와 관련하여, 이 연구에서 채택된 선행요인들의 표현력이 낮았다는 점이다. 이것은 연구자가 기존의 연구를 분석하여 공공도서관에 적합할 것으로 판단되는 선행요인을 선정하고, 무료이용이라는 추가의 변수를 투입하였음에도 불구하고, 얻은 결과였다. 따라서 공공도서관과 같은 비영리조직에 적합한 새로운 독립변수의 확인이 중요한 연구과제가 될 수 있을 것으로 판단된다.

셋째로, 이 연구는 현재까지 연구된 불평행동의 모형의 일부만을 다루었다. 따라서 고객센터의 증진차원에서 불만족의 원인에 대한 부분을 포함한 불만족과 불평행동과의 관계 등 이용자들의 구매(이용)후행동에 관한 종합적인 고찰이 필요할 것으로 본다. 아울러 고객의 불평을 처리하는 방식이 고객의 서비스에 중대한 영향을 미친다는 점에서 항의(보상추구)에 따르는 불평행동의 처리과정에서 이루어지는 공정성의 문제 등도 다루어져야 할 것이다.

넷째로, 이 연구는 표본추출에 있어 대구지역의 공공도서관에 한정하여, 편의적인 추출방식을 택하였다는 점이다. 아울러 인구통계적 측면에서도 표본의 분포가 일부계층에 편중된 부분이 있었다. 따라서 연구결과를 더욱 일반화하기 위해서는, 전국의 공공도서관을 대상으로 하는 확률표본추출에 의한 방식을 채택할 필요가 있을 것이다.

다섯째로, 이 연구에서는 공공도서관에서 불만을 경험한 것으로 밝힌 500명 이상의 많은 이용자를 대상으로 직접 면접형태의 설문조사를 실시했음에도 불구하고, 불평행동의 비율이 전반적으로 낮고, 특히 제3자를 통한 불평행동의 경우는 그 표본의 수가 극히 적어, 계량적인 실증적 연구 방법만으로는 그 실태를 정확하게 판단하는 데 한계가 있다고 생각된다. 따라서 불평경험이 있는 이용자에 대한 심층면접 등의 질적 연구를 실시하는 것도 중요한 대안이 되리라고 본다.

마지막으로, 이 연구에서는 이번 설문지를 통해 조사한 공공도서관 이용자들의 불만항목과 그것이 불평반응에 미치는 영향에 관해 분석하지 못하였다. 차후에 추가의 분석을 통해 구체적인 불만대상항목들과 그 영향에 대해 살펴보고자 한다.

<참고문헌은 각주로 대신함>

<부록>

이 조사의 내용은 통계법 제 8조에 의거, 비밀이 보장되며 통계목적 이외에는 절대 사용하지 않습니다.

설 문 지

안녕하십니까?

이 설문지는 공공도서관이용자의 불평행동에 대해 연구하기 위해 준비된 것입니다. 따라서 귀하의 설문지는 공공도서관이용자의 불평행동을 분석하고 이를 통해 공공도서관의 서비스를 개선할 수 있도록 하는 데 있어 아주 중요한 자료로 사용될 것입니다.

설문지의 내용은 학문적 목적 외에는 사용하지 않을 것입니다. 아울러 응답해 주시는 자료는 컴퓨터에 의해 익명으로 처리될 것이므로, 별도의 개인적인 특징을 평가하지는 않을 것임을 밝혀 드립니다.

공공도서관 서비스 개선에 도움을 주시겠다는 생각으로, 부디 바쁘시더라도 귀하의 생각을 솔직하고 성의 있게 답하여 주시면 고맙겠습니다. 감사합니다.

2001년 2월

계명대학교 문헌정보학과 교수

오 동 근 드림

연락처: 연구실 (053) 580-5436

<보 기>

** 해당하는 번호에 체크표시(✓)를 해주세요

전혀그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
①	②	③	④	⑤

공공도서관을 이용하면서 지난 12개월 이내에 그 서비스 등이 기대와 달라 불만족스러웠던 경험이 있으셨습니까? 그와 같은 경험이 있으신 분만 이 설문지에 응답해 주십시오. 그와 같은 경험이 여러 번 있었다면, 가장 최근의 경험을 회상하여 응답해 주시기 바랍니다.

I. 이 공공도서관을 이용하면서 느낀 불만족에 대한 귀하의 생각을 묻는 항목입니다.

1. 귀하가 이 공공도서관을 이용하면서 가장 불만족스러웠던 부분이나 서비스는?

()

2. 다음 분야 가운데, 공공도서관을 이용하면서 가장 불만족스러웠던 것부터 순서대로 번호를 매겨주세요.

- () 자료(책, 연속간행물 등)
- () 도서관직원(친절도, 지식수준, 봉사태도 등)
- () 시설(건물, 자료실, 열람실, 컴퓨터 등)
- () 정보서비스(목록 등의 이용편리성, 봉사의 신속성, 문화프로그램 등)

II. 귀하는 그 불만족한 자료나 시설, 서비스를 이용하신 후 다음 중 어떤 행동을 하셨습니까?

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
1. 그 후 그 공공도서관에서 같은 종류의 자료나 시설, 서비스를 이용하지 않기로 했다.	①	②	③	④	⑤
2. 그 후 그 공공도서관에서는 다른 어떤 종류의 자료나 시설, 서비스도 이용하지 않기로 했다.	①	②	③	④	⑤
3. 가족이나 친구, 친척, 이웃 등 다른 사람들에게 불만족스런 경험이나 불만사항에 대하여 이야기했다.	①	②	③	④	⑤
4. 다른 사람에게 그 공공도서관을 이용하지 말도록 권유했다.	①	②	③	④	⑤
5. 그 도서관의 해당직원에게 문제점을 지적하거나 불만족에 대해 직접 이야기했다.	①	②	③	④	⑤
6. 그 도서관의 해당직원의 상급자나 도서관장에게 문제점을 지적하거나 개선을 요구하였다.	①	②	③	④	⑤
7. 그 도서관의 건의함을 통해 문제점을 지적하거나 개선을 요구하였다.	①	②	③	④	⑤
8. 그 도서관의 이메일이나 홈페이지를 통해 문제점을 지적하거나 개선을 요구하였다.	①	②	③	④	⑤
9. 문제를 해결하기 위해 교육청이나 상급기관에 알렸다.	①	②	③	④	⑤
10. 신문이나 잡지에 불유쾌했던 이용경험을 기고하였다.	①	②	③	④	⑤

III. 다음은 어떤 상품이나 서비스에 불만족했을 때 보상이나 시정 및 사과를 요구하거나 항의하는 것에 대한 귀하의 일반적인 생각을 묻는 항목입니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
1. 누군가에게 불평을 하는 것은 내키지 않는 일이다.	①	②	③	④	⑤
2. 그런 일은 시간이 많고 여유 있는 사람들이 하는 일이다.	①	②	③	④	⑤
3. 나는 제품이나 서비스가 얼마나 나쁜지와 관계 없이 항의를 하거나 보상이나 시정 및 사과를 요구하는 것이 거북하다.	①	②	③	④	⑤
4. 항의를 하거나 보상이나 시정 및 사과를 요구하는 일은 사람을 더 피곤하게 할 뿐이다.	①	②	③	④	⑤
5. 나는 보상이나 시정, 사과를 요구하는 것이 이용자의 정당한 권리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
6. 항의를 하거나 보상이나 시정 및 사과를 요구함으로써 불만을 떨쳐버리면 실제로 기분이 좀 나아진다.	①	②	③	④	⑤
7. 내가 항의를 하거나 불만족스런 문제점에 대해 이야기해야 다른 이용자들의 피해를 줄일 수 있다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 아는 사람들 중 항의를 하거나 보상이나 시정 및 사과를 요구하는 사람들은 주로 신경이 예민한 사람들이다.	①	②	③	④	⑤

28 한국도서관·정보학회지(제32권 제3호)

IV. 다음은 공공도서관이라는 무료의 시설을 이용하면서 이 공공도서관에서 제공받거나 이용한 자료나 시설, 서비스에 불만족했을 때 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하는 것에 대한 귀하의 생각을 묻는 항목입니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
1. 무료의 시설에서 제공하는 서비스에 대해 유료의 시설에서 제공하는 수준의 서비스를 기대하는 것은 무리라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
2. 무료시설을 이용하려면 어느 정도의 불만이나 불편은 감수해야 한다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
3. 공공도서관은 무료의 시설이기 때문에 다소의 불만이나 불편한 점이 있더라도 문제점을 지적하거나 항의하기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
4. 돈을 내고 이용하는 시설에서 동일한 정도의 불만족한 상황을 경험했다면 틀림없이 항의나 시정요구, 사과 등을 요구했을 것이다.	①	②	③	④	⑤

V. 다음은 이 공공도서관에서 제공받거나 이용한 자료나 시설, 서비스에 불만족했을 때 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하는 것에 대한 귀하의 생각을 묻는 항목입니다.

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
1. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하려면 시간이 많이 걸릴 것이다.	①	②	③	④	⑤
2. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하려면 상당한 노력이 필요할 것이다.	①	②	③	④	⑤
3. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하는 것은 번거롭고 귀찮은 일이다.	①	②	③	④	⑤
4. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 받아내기 위한 절차나 방법을 찾아내기가 어렵다.	①	②	③	④	⑤
5. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하면 필요 없는 말다툼을 하게 될 것이다.	①	②	③	④	⑤
6. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하면 그에 상응하는 시정이나 개선, 사과를 받을 수 있을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
7. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구하는데 소요되는 시간이나 노력에 상응하는 결과를 얻을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
8. 내가 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구함으로써 공공도서관의 시설이나 자료, 서비스가 개선될 수 있을 것이라고 생각한다.	①	②	③	④	⑤
9. 문제점을 지적하거나 항의를 하거나 시정 및 사과를 요구함으로써 적어도 내가 어떻게 느끼고 있는지는 알게 할 수 있을 것이다.	①	②	③	④	⑤

	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	보통이다	그렇다	확실히 그렇다
10. 내가 불만을 가지고 있는 자료나 시설, 서비스는 나 자신과 내 생활에 큰 의미가 있는 것이다.	①	②	③	④	⑤
11. 내가 불만을 가지고 있는 자료나 시설, 서비스는 이 도서관에서 이용하는 다른 대부분의 것들에 비해 나에게 상당히 중요한 것들이다.	①	②	③	④	⑤
12. 나는 그 자료나 시설, 서비스를 이용하기 위해 많은 시간과 노력을 투자하였다.	①	②	③	④	⑤
13. 도서관에서 불만족스런 문제가 발생하게 된 원인은 공공도서관이나 그 직원에게 있다.	①	②	③	④	⑤
14. 도서관에서 불만족스런 문제가 발생하게 된 원인은 나 자신에게 있다(내가 도서관이나 시설, 서비스에 대해 충분히 알지 못하기 때문에 이루어진 것이다).	①	②	③	④	⑤
15. 귀하는 그 공공도서관의 단골이용자라고 생각하십니까?	①	②	③	④	⑤
16. 귀하는 그 공공도서관을 얼마나 오랫동안 이용해 오고 있습니까? ① 6개월 미만 ② 6개월-12개월 ③ 1-2년 정도 ④ 2-3년 정도 ⑤ 3년 이상					
17. 귀하는 그 공공도서관을 얼마나 자주 이용하고 있습니까? ① 6개월 1회 이하 ② 월 1-2회 정도 ③ 주 1회 정도 ④ 주 2회 이상 ⑤ 거의 매일					

VI. 다음은 응답자의 일반적인 사항을 묻는 문항입니다.

- 귀하의 성별은? ___ 남 ___ 여
- 귀하의 연령은? 만 _____세
- 귀하의 직업은?
 ___사무·관리직 ___전문직 ___기술직 ___상업
 ___서비스직 ___주부 ___학생 ___기타
- 귀댁의 월평균 가구 소득은? (보너스 포함)
 ___100만원 미만 ___100이상-150미만 ___150이상-200미만
 ___200이상-250미만 ___250이상-300미만 ___300이상-350미만
 ___350이상-400미만 ___400만원 이상
- 귀하의 학력은?
 ___무학·국졸 ___중재·졸 ___고재·졸 ___대재·졸 ___대학원재·졸
 ___기타

** 성실히 응답해 주셔서 대단히 감사합니다 **