대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구*

- 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로 -

Complaining Behavior and Its Antecedents of Academic Library Users

오 동 근(Dong-Geun Oh)**

목 차

1. 서 론
2. 실증연구의 설계
   2. 1 연구모형의 설정
   2. 2 가설과 연구문제의 설정
   2. 3 측정변수의 조작적 정의
   2. 4 조사방법과 설문지의 구성
3. 분석의 결과와 해석
   3. 1 표본과 자료의 기술적 통계
   3. 2 측정도구의 타당성과 신뢰성 검정
   3. 3 연구가설의 검정과 연구문제의 분석
   3. 4 결과의 해석과 논의
4. 결 론

초 록

이 연구에서는 대구경북지역의 대학도서관이용자 582명을 대상으로, 불만족의 강도와 무료이용지각, 불평에 대한 태도, 불평비용, 불평의 성공가능성, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도 등의 불평행동의 선행요인이 이용중단, 직접 및 간접항의, 부정적 구전, 제3자를 통한 불평 등의 각 불평행동 유형에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다.

ABSTRACTS

This study is to investigate extensively the complaint responses of the academic library users, with a special regard to those in Daegu Metropolitan City and in Kyungpook Province. It selects and analyzes empirically some of the antecedents of the complaining behaviors including perceived severity of dissatisfaction, perception of free use, 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 academic library users, based on the theoretical backgrounds. Final data through questionaries are obtained from 582 unsatisfied academic library users in 5 universities in those areas, 542 of them analysed with SPSS 11.0 for Windows.

키워드: 대학도서관, 무료이용지각, 부정적 구전, 불만족의 강도, 불평행동, 이용중단, 제3자를 통한 불평, 항의

* 이 논문은 2001년도 한국학술진흥재단의 지원에 의하여 연구되었음(KRF-2001-002-C00384).
** 계명대학교 문헌정보학과 부교수(odroot@kmu.ac.kr)
논문접수일자 2002년 10월 14일
게재확정일자 2002년 11월 26일

1. 서 론

도서관이나 정보센터를 포함한 많은 비영리 서비스조직들은 오늘날 점점 더 치열한 경쟁에 직면하고 있다. 대부분의 도서관과 정보센터는 예산과 자원이 삭감되는 상황 속에서, 인터넷서비스를 포함한 많은 정보관련산업분야 및 유사정보서비스기관들로부터의 다양한 도전을 받고 있다.

정보사회의 도래와 함께 도서관이나 정보센터의 이용자들은 다른 곳에서 자신들의 정보요구를 해결할 수 있는 많은 선택권을 갖게 되었고, 아울러 언제든지 도서관이나 정보센터를 떠나 그와 같은 다른 서비스를 이용할 수 있게 되었다. 따라서 그러한 이용자들을 지속적으로 확보하고 그들의 관심 속에서 도서관 및 정보센터를 운영해나가기 위해서는, 그 고객인 이용자와 그들의 행동에 더 많은 관심을 기울여야 한다. 이와 관련하여, 도서관 및 정보센터 이용자의 불평행동에 관한 연구는 이용자의 불만사항을 해소하고 서비스를 개선시킴으로써 서비스의 질적 개선과 고객확보를 통하여 경쟁력 향상을 도모할 수 있다는 점에서 중요한 의미를 갖는다. 특히 갈수록 줄어드는 지원자들로 인해 위기를 겪고 있는 대학의 부속기관인 대학도서관의 경우는 다양한 이용자들의 다양한 불평의 대상이 될 수 있다는 점에서, 그 이용자들의 불평행동에 대한 연구는 중요한 의미를 가질 수 있을 것이다.

이와 같은 시각에서, 이미 공공도서관을 대상으로 불평행동에 대한 탐색적 연구가 연구자에 의해 부분적으로 이루어진 바 있다(오동근 2001b; Oh 2003). 선행연구에서는 영리조직의 모델이 도서관 및 정보센터에 적용될 수 있는 가능성을 보여주면서 동시에 도서관 및 정보센터 특유의 선행요인(예를 들면 무료이용지각 등)들이 있을 수 있음을 보여주었다.

이 연구에서는 이러한 측면에서, 선행연구의 성과와 영리조직을 주 대상으로 개발된 불평이론의 모형을 대학도서관에 적용하고자 한다. 이를 통하여 이 연구에서는 대학교육 및 대학도서관의 주된 수요자집단인 대학생이용자들이 보여주는 불평의 유형은 어떠한 형태로 나타나며, 그와 같은 불평의 구체적인 원인은 어디에 있는지에 대해 실증적으로 분석함으로써, 대학도서관 이용자들의 불평을 해소하고 나아가 궁극적으로 도서관 서비스에 대한 이용자들의 만족을 높이는 방안을 강구하는 데 그 목적이 있다. 아울러 선행연구(오동근 2001b; Oh 2003)가 실제의 불평행동과 불평의도를 구분하지 않고 복합적으로 측정하여 분석했다는 점에서, 이 연구에서는 불평행동과 불평의도를 별도로 분리하여 측정하였다. 아울러 이 연구에서는 "불만족의 강도"라는 불평행동의 새로운 독립변수를 도입하여 분석하였다. 이 논문은 이 연구 가운데 이용자들이 행한 실제 불평행동에 관한 분석으로 이루어진 것이다. 따라서 이용자의 불평의도에 관한 분석은 별도의 논문(오동근 2002)을 통해 발표될 것이다.

아울러 이 연구에서는 대학도서관의 서비스에 불만족한 대구지역의 5개 대학도서관의 이용자 582명을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 결과를 분석하고자 한다.

2. 실증연구의 설계

2. 1 연구모형의 설정

이 연구에서는 오동근(2001b)의 공공도서관이용자의 불평행동에 대한 선행연구결과에서 제시한 불평행동의 모형을 대학도서관 이용자에 대한 실증적인 분석을 위한 개략적인 모형으로 바꾸어 〈그림 1〉과 같은 모형으로 제시하였다.

그림에서 볼 수 있는 것처럼, 이 연구에서는 불만족의 강도, 불평에 대한 태도(개인적 규범 및 사회적 혜익), 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, 제3자를 통한 불평 등의 유형으로 구분하였다.

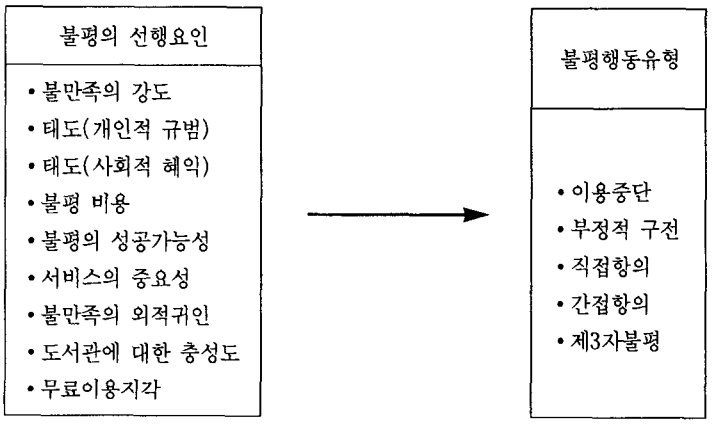
2. 2 가설과 연구문제의 설정

이 연구에서는 영리조직을 대상으로 하는 경영학의 마케팅분야의 연구성과들과 오동근의 선행연구(2001b)의 결과를 바탕으로 다음과 같은 8개의 가설을 설정하고자 한다.

2. 2. 1 불만족의 강도와 불평행동의 관계

불만족은 다차원적 구성개념(multidimensional construct)(Prakash 1991, p. 116)으로서, 불만족한 소비자는 불만족하지 않은 소비자에 비해 불평을 더 많이 하거나(Landon 1977, pp. 31-35), 불만족의 정도, 즉 문제의 심각한 정도가 높을수록, 더 강력한 보상책을 추구하게 된다(김문정 1993, p. 103). 따라서 불만족의 강도와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 1] 대학도서관이용자의 불만족에 대한 인식 정도(불만족의 강도)는 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.



〈그림 1〉 대학도서관 이용자 불평행동의 영향요인에 관한 모형

2. 2. 2 불평에 대한 태도와 불평행동의 관계

불평에 대한 소비자의 태도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 태도가 보상추구나 부정적 구전과 공적행동에 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다(Bearden & Mason 1984; Day 1984; Richins 1982). 아울러 Richins(1982, p.505)는 불평에 대해 긍정적인 태도를 갖는 사람이 더 큰 불평성향을 보이고 더 많은 불평행동을 한다고 밝히고 있다. 따라서 불평에 대한 태도와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 2-1] 대학도서관이용자의 불평에 대한 개인적 규범은 부정적 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 2-2] 대학도서관이용자의 불평에 대한 긍정적 태도(개인적 규범 및 사회적 혜익)는 직접항의 및 간접항의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 3 불평의 성공가능성과 불평행동의 관계

불평의 성공가능성이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 소비자의 불평행동은 제품판매자나 서비스제공자 등이 그 불만사항을 해결해줄 것으로 기대하는 정도에 따라 영향을 받는 것으로 나타나고 있다. 즉 Granbois와 Summers, Frazier(1977, p. 23)는 소비자들은 대부분 자신들의 노력이 성공을 거둘 가능성이 높다고 믿을 때 불평을 하는 것으로 밝히고 있다. Singh(1990a, p. 11)은 불평의 성공가능성은 이용중단과 부정적 구전의 수준을 낮춰주고, 특정서비스(의료서비스)에서는 더 많은 항의를 가져올 것이라고 주장하였다. 오동근(2001b, p. 21)은 불평의 성공가능성이 높은 공공도서관이용자는 직접항의를 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다. 따라서 불평의 성공가능성에 대한 기대와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 3-1] 대학도서관이용자의 불평의 성공가능성에 대한 기대는 이용중단에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-2] 대학도서관이용자의 불평의 성공가능성에 대한 기대는 부정적 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 3-3] 대학도서관이용자의 불평의 성공가능성에 대한 기대는 직접 및 간접항의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 4 불평비용과 불평행동의 관계

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. Richins(1983a, p. 73)는 소매상의 불평행동에 대응하는 데 대한 소비자의 인식이 부정적일수록 부정적 구전을 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다. 오동근(2001b, p. 21)도 불평비용이 많이 든다고 판단하는 공공도서관이용자는 부정적 구전을 많이 하게 될 것이라고 밝히고 있다. Singh(1990a, p. 11)은 불평행동이 가치 있는 것이라고 인식할수록 소비자는 항의를 많이 할 것이라고 밝히고 있다. 따라서 불평비용과 불평행동간의

관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 4-1] 대학도서관이용자의 불평비용에 대한 지각은 부정적 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 4-2] 대학도서관이용자의 불평비용에 대한 지각은 직접 및 간접항의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 5 서비스의 중요성과 불평행동의 관계

제품의 중요성이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 제품의 중요성이 불평행동의 중요한 요인임을 밝히고 있다(Day & Ash 1979; Granbois, Summers, & Frazier 1977; Singh 1990a). 특히 Kraft(1977, p. 80)는 해당제품이 중요할 경우에, 불평행동을 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다. 따라서 대학도서관 서비스의 중요성과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 5] 해당서비스가 자신에게 중요하다고 생각하는 대학도서관이용자의 인식은 불평행동에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 6 불만족의 귀인과 불평행동의 관계

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. 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(Hocutt, Chakraborty, & Mowen 1997, p. 460; Krishnan & Valle 1979, p. 447; Folkes 1984a; Folkes 1984b). 특히 오동근(2001b, p. 21)은 불만족에 대한 책임이 공공도서관에 있다고 생각하는 이용자는 이용중단이나 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평에 적극적이라고 밝히고 있다. 따라서 외적귀인과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 6-1] 문제의 책임이 대학도서관에 있다고 생각하는 이용자의 인식은 이용중단에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 6-2] 문제의 책임이 대학도서관에 있다고 생각하는 이용자의 인식은 부정적 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 6-3] 문제의 책임이 대학도서관에 있다고 생각하는 이용자의 인식은 직접 및 간접항의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 6-4] 문제의 책임이 대학도서관에 있다고 생각하는 이용자의 인식은 제3자를 통한 불평에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 7 충성도에 대한 지각과 불평행동의 관계

충성도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 충성도가 높은 고객일수록 직접 불평할 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다(Blodgett & Granbois 1992 pp. 93-103). 즉

상점에 대한 애착이 잘못된 점을 시정하도록 하려는 노력으로 형태로 불평행동을 하게 된다는 것이다. 오동근(2001b, pp. 21-22)은 해당공공도서관의 단골이용자라고 생각하는 이용자는 제3자를 통한 불평행동을 할 가능성이 적다고 밝히고 있다. 따라서 대학도서관에 대한 충성도와 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 7] 해당대학도서관에 대한 이용자의 충성도에 대한 지각은 제3자를 통한 불평에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 2. 8 무료이용지각과 불평행동의 관계

공공도서관이라는 비영리서비스조직의 불평행동에 대한 선행연구(오동근 2001b)에서는 무료이용지각이 공공도서관 이용자의 불평행동, 특히 부정적 구전과 직접 및 간접항의, 제3자를 통한 불평에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이를 바탕으로 대학도서관에 대한 무료이용지각과 불평행동간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

[가설 8-1] 대학도서관이용자의 무료이용지각은 부정적 구전에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 8-2] 대학도서관이용자의 무료이용지각은 직접 및 간접항의에 유의한 영향을 미칠 것이다.

[가설 8-3] 대학도서관이용자의 무료이용지각은 제3자를 통한 불평에 유의한 영향을 미칠 것이다.

2. 3 측정변수의 조작적 정의

이 연구에서 사용하는 결과변수는 오동근의 선행연구(2001b)와 동일하게 불평행동에 관한 일반적인 정의를 대학도서관이라는 비영리서비스조직의 상황에 적용하여 조작적으로 정의하였다. 아울러 이러한 결과변수들은 "예"와 "아니오"의 이분형 변수(binary variable)의 명목척도를 사용하여, 6개 항목으로 측정하였다.

이용중단(exit or re-patronage intentions)은 불만족한 자료나 시설, 서비스를 더 이상 이용하지 않는 것으로 조작적 정의를 하였다.

부정적 구전(negative word-of-mouth)은 친구나 선후배, 친지 등 다른 사람에게 불만족한 경험이나 불만족을 이야기하는 것으로 조작적 정의를 하였다.

항의(voice or redress seeking)는 직접항의(direct voice)와 간접항의(indirect voice)로 구분하였다. 직접항의는 담당직원이나 그 상급자, 도서관장에게 문제점을 지적하거나 불만족에 대해 직접 이야기하거나 시정을 요구하는 것으로, 간접항의는 도서관 자체의 홈페이지나 건의함, 이메일 통해 문제점을 지적하거나 개선을 요구하는 것으로 조작적 정의를 하였다.

제3단체를 통한 불평은 신문이나 매스컴 등을 통해 불만족스런 경험을 기고하거나 알리는 것으로 정의하였다.[1)]

이 연구에서 사용하는 개인적 규범, 사회적 혜익, 불평의 성공가능성, 불평비용, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도, 무료이용지각 등의 독립변수들은 오동근의 선행연구(2001b)와 동일하게 조작적으로 정의하고, 선행연구와 동일한 척도를 사용하였다. 새로이 추가된 불

만족의 강도(severity of dissatisfaction)는 이용자가 인식한 불만족의 정도로 정의하고, 김문정(1993)의 연구의 척도를 참고하여, "전혀 불만스럽지 않았다"에서 "대단히 불만스러웠다"까지의 10점 척도를 사용하여 측정하였다.

2. 4 조사방법과 설문지의 구성

2. 4. 1 예비조사

예비조사는 2002년 5월 1일 계명대학교 도서관에서 실시하였다. 설문조사는 해당도서관장과 직원의 양해와 협조를 얻어, 각 자료실과 열람실, 휴게실 등의 이용자들을 대상으로 실시하였다. 먼저 이용자에게 이 연구와 설문조사의 의도를 설명하고, 해당 대학도서관의 제반사항에 대해 불만족을 경험한 적이 있는 이용자 가운데 설문에 응하기로 동의할 경우에 한해 설문지를 배포하였다.

설문지는 총101부를 배포하고, 문헌정보학을 전공하는 대학원생과 도서관직원, 그리고 연구자가 직접 응답의 전 과정을 지켜보면서 문제점에 대해 체크하고, 설문지 회수시에 미응답항목이 있을 경우 이를 보완하도록 요청하였다. 일부의 경우를 제외하고는, 이용자들이 설문조사와 응답에 아주 호의적인 반응을 보였으며, 적극적으로 참여해 주었기 때문에, 101부의 설문지가 100% 회수되었다. 설문항목에 대해 이해하기 힘든 점이나 혼란스러운 점에 대한 응답자의 의견에서는 문항수가 많은 점 이외에는 별다른 지적이 없었다.

회수된 101부의 예비설문지에 대한 타당성과 신뢰성을 검증하기 위해 요인분석을 실시하였다. 그 결과 함께 측정한 불평행동 의도에 관한 종속변수의 부정적 구전과 직접 및 간접 항의, 제3자불평(내부 및 외부), 독립변수의 태도변수와 무료이용지각 등의 일부 변수들이 요인간 교차적재되어 변수간의 개념타당성이 결여되는 결과를 보였다.

이러한 결과를 바탕으로, 문헌정보학과 교수와 마케팅을 전공한 박사수료생의 심도 있는 조언을 바탕으로, 본조사에서는 설문지를 대학도서관의 상황에 맞도록 수정하였다.

2. 4. 2 표본설계 및 자료수집

예비조사에서 드러난 문제점을 개선하여, 본조사에서는 대학도서관의 이용자 가운데 불만족을 경험한 이용자를 조사대상으로 선정하였다. 아울러 대구 및 경북지역 소재 5개 대학도서관의 이용자를 표본프레임으로 하고, 설문지는 연구자의 판단과 편의에 따른 편의표본추출방법에 의해 배부하되, 각 도서관별로 가능한 한 대등한 수의 설문지를 배부하도록 조정하였다. 설문조사결과를 표로 나타내면, 〈표 1〉과 같다.

---

1) 이 연구의 설계당시에는 예비조사결과에 대한 요인분석의 결과를 바탕으로, 제3자를 통한 불평이 대학도서관의 경우에는 대학내부(학내)기관을 통한 불평과 대학외부기관을 통한 불평으로 구분될 수도 있으리라는 가정에서, 이 둘을 구분하여 설문을 실시하였다. 즉 문제를 해결하기 위해 대학본부나 학생회 등에 알리거나 이들을 통해 문제점을 해결하는 것을 내부기관을 통한 불평으로 조작적으로 정의하여 측정하였다. 그러나 최종설문지를 분석한 불평의도에 대한 최종요인분석결과, 내부기관을 통한 불평은 별도의 종속변수라기보다는 종속변수 간접항의와 같은 요인에 속하는 것으로 나타났다. 따라서 최종분석에서는 내부기관을 통한 불평은 간접항의에 속하는 것으로 간주하고, 이를 묻기 위한 항목은 분석에서 제외하였다.

〈표 1〉 설문조사 결과표

구 분	배포/회수설문지수	분석대상수	분석비율	전체분석대상중 비율
경북대도서관	117	102	87.2	18.8
계명대도서관	120	116	96.6	21.4
대구대도서관	118	111	94.1	20.5
대구가톨릭대도서관	112	104	92.8	19.2
영남대도서관	115	109	94.8	20.1
계	582	542	93.1%	100.0 %

* 배포한 설문지는 100% 회수되었음

본설문조사는 2002 5월 20일과 21일 양일에 걸쳐 실시되었다. 설문지의 배포와 회수는 예비조사의 경우와 마찬가지로, 각 도서관의 관장과 직원의 사전양해와 협조를 얻어, 각 자료실과 열람실, 휴게실 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 불성실한 응답으로 보이는 경우나 불만족 항목을 구체적으로 기재하지 않은 경우는 분석대상에서 제외하고, 542부만을 분석에 이용하였다. 수집한 모든 설문지에는 통계처리를 위해 일련번호를 부여하고, 각 설문항목에 대해서는 변수값을 지정하였다.

2. 4. 3 설문지의 구성

설문지는 8부분으로 구분된 총 55항목의 설문으로 구성하였다.

I부는 대학도서관을 이용하면서 느낀 불만족항목과 그 강도에 대해 묻기 위한 것으로, 불만족 항목을 구체적으로 적도록 하고, 아울러 본인이 느낀 불만족의 정도를 10점 척도로 응답하도록 하였다.

II부와 III부는 종속변수를 묻기 위한 항목으로 구성하였다. II부는 이 논문의 분석대상이 되는 부분으로, 불만족을 느낀 후 이용자가 취한 불평행동의 여부를 "예"와 "아니오"로 대답하도록 하였다. III부는 차후의 추가분석을 통해 분석할 부분으로, 동일한 불만족을 다시 경험할 경우 이용자들이 취하고자 하는 불평행동의 의도를 묻고자 하는 항목들로 구성하였다. 이용중단에 관한 2개 항목, 부정적 구전에 관한 3개 항목, 직접항의에 관한 2개 항목, 간접항의에 관한 4개 항목, 제3자를 통한 불평에 관한 4개 항목(내부 및 외부기관 각 2항목씩), 총 15개 항목으로 구성하였다.

IV부와 V부, VI부는 독립변수를 묻기 위한 항목들로 구성하였다. IV부는 무료이용지각이 불평행동에 미치는 영향을 측정하기 위

한 3개 항목으로 구성하였다. V부는 불평에 대한 태도를 측정하기 위한 항목으로, 개인적 규범에 관한 5개 항목과 사회적 혜익에 관한 3개 항목, 총 8개 항목으로 구성하였다. VI부는 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 2개 항목 등 총 16개 항목으로 구성하였다.

VII부는 도서관에서 자주 이용하는 서비스를 체크하도록 하였다. VIII부는 표본의 인구통계적 특성을 묻는 4개 항목으로 구성하였다.

이를 표로 나타내면, 〈표 2〉와 같다.

3. 분석의 결과와 해석

설문을 통해 입수한 자료를 통계적으로 분석하기 위해서는 SPSS 11.0 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 로지스틱 회귀분석을 이용하였다.

〈표 2〉 설문지의 구성 개요

설문내용	항목번호	항목수	척 도	자료원
불만족의 대상	I. 1.	1	개방형	
불만족의 정도	I. 2.	1	10점 척도	김문정(1993)
불평행동의 유형	II. 1. 2. 3. 4. 5. 6.	6	명목척도	Singh(1988), 오동근(2001), 연구자
불평의도의 유형	III. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8. 9. 10. 11. 12. 13. 14. 15.	15	리커트형 5점척도	Singh(1988), 오동근(2001), 연구자
무료이용지각	IV. 1. 2. 3.	3	리커트형 5점 척도	오동근(2001)
불평에 대한 태도	V. 1. 2. 3. 4. 5. 6. 7. 8.	8	리커트형 5점척도	Day(1984), Richins(1982), Singh(1990)
불평비용	VI. 1. 2. 3. 4. 5.	5	리커트형 5점척도	Day(1984)
성공가능성	VI. 6. 7. 8. 9.	4	리커트형 5점척도	Day(1984)
서비스의 중요성	VI. 10. 11. 12.	3	리커트형 5점척도	Day(1984)
불만족의 귀인	VI. 13. 14.	2	리커트형 5점척도	
충성도	VI. 15. 16.	2	리커트형 5점척도 및 명목척도	오동근(2001)
주이용서비스	VII.	5	명목척도	연구자
인구통계적 특성	VIII. 1. 2. 3. 4.	5	명목척도	

(5) 인구통계적 특성별로 불평행동에 있어 집단간의 차이를 검정하기 위해서는 분산분석을 이용하였다.

3. 1 표본과 자료의 기술적 통계

3. 1. 1 표본의 인구통계적 특성

이 연구에서 사용한 표본의 인구통계적 특성은 〈표 3〉과 같다.

이 연구의 표본은 여성이 남성에 비해 다소 많고, 연령은 19세부터 23세 사이가 약 70%를 차지하며, 학년은 고학년이 저학년에 비해 다소 많은 비율을 차지하고 있다. 전공은 사회계열이 가장 많은 반면 예체능 및 의약학 분야 전공자는 극히 적은 수가 포함되었다. 이와 같은 이유는 조사대상 5개 대학의 공통적인 전공분야의 이용자들을 중심으로 설문조사를 실시하였기 때문에, 예체능과 의약학 전공에 별도의 특별한 배려를 하지 않았기 때문이다.

3. 1. 2 자료의 기술적 특성

이 연구의 6개 종속변수는 "예"와 "아니오"의 이분형 변수(binary variable)의 명목척도를 사용하여 측정하였다. 대학도서관이용자들은 부정적 구전을 많이 하는 것(68.4%)으로 나타난 반면, 그 밖의 불평행동 비율은 비교적 낮은 편(이용중단 13.2%; 간접항의 9.3%; 직접항의 7.6%)이고, 특히 제3자를 통한 불평의 경우는 1.5%로 극히 낮았다. 종속변수의 일반적 특성은 〈표 4〉와 같다.

한편 독립변수들은 불만족의 강도(10점 척도)를 제외하고는 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 아울러 모든 변수는 값이 커질수록, 질문에 한 긍정적인 응답이 되도록 코딩하

〈표 3〉 응답자의 인구통계적 특성

특 성	구 분	빈 도(명)	구성비(%)
성 별	남 자	245	45.2
	여 자	297	54.8
연 령	18-19	83	15.3
	20-21	167	30.9
	22-23	157	29.0
	24세이상	134	24.8
학 년	1	87	16.1
	2	133	24.6
	3	148	27.4
	4	173	32.0
전 공	인 문	85	15.8
	사 회	238	44.2
	이 학	84	15.6
	공 학	122	22.7
	기 타	9	1.7

〈표 4〉 종속변수의 일반적 특성(N=542, 이분형척도)

구 분	응답자수	예	아니오
이용중단	539(100.0%)	71(13.2%)	468(86.8%)
부정적 구전	538(100.0%)	368(68.4%)	170(31.6%)
직접항의	540(100.0%)	41(7.6%)	499(92.4%)
간접항의	538(100.0%)	50(9.3%)	488(90.7%)
제3자불평	537(100.0%)	8(1.5%)	529(98.5%)

였다. 다만 태도의 개인적 규범을 묻는 3개 문항은 부정적 태도를 묻는 질문으로 구성하였다. 평균적으로 볼 때, 무료이용지각이 2.4514로 가장 낮았고, 사회적 혜익이 3.7998로 가장 높았다. 독립변수의 기술적 특성을 살펴보면 〈표 5〉와 같다.

3. 2 측정도구의 타당성과 신뢰성 검정

3. 2. 1 독립변수의 타당성 검정

이 연구에서는, 설문조사에 앞서, 독립변수의 내용타당성을 검정하고자 대학도서관이용자의 불만족과 불평행동에 대해 많은 지식을 갖고 있을 것으로 판단되는 1명의 대학도서관장(전자계산학 전공)과 대학도서관 실무자(팀장급 1명, 평직원 1명)에게 설문항목의 내용타당성을 검토하도록 요청하여 설문항목이 도서관 이용상황에 부합하는지를 검정받은 바 있다.

아울러 독립변수의 23개 항목에 대해 통계적으로 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 아이겐값(eigen value) 1.0을 기준으로 요인을 추출한 결과, 불평비용과 성공가능성, 무료이용지각, 사회적 혜익, 서비스의 중요성, 개인적 규범 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

〈표 5〉 독립변수의 기술적 특성(N=542)

독립변수	응답자수	최소값	최대값	평 균	표준편차
불만족의 강도 (1항목)	542	1.00	10.00	5.5258	2.06061
무료이용지각 (3항목)	542	1.00	5.00	2.4514	.84905
개인적 규범 (3항목)	541	1.33	5.00	3.2348	.59571
사회적 혜익 (3항목)	542	1.00	5.00	3.7998	.59085
불평비용 (4항목)	541	1.75	5.00	3.4496	.62092
성공가능성 (3항목)	542	1.00	5.00	3.1002	.61765
서비스의 중요성 (3항목)	541	1.67	5.00	3.1765	.59879
외적귀인 (1항목)	539	1.00	5.00	2.8497	.89487
충성도지각 (1항목)	539	1.00	5.00	3.6531	.90035

method)을 사용하였다. 독립변수에 대한 요인분석의 결과는 〈표 6〉과 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 규범의 3개 항목(4번과 5번), 불평비용의 1개 항목(5번), 성공가능성의 1개 항목(9번)이 가정과 다른 요인에서 높게 적재된 것으로 나타났다. 그리하여 이들 4개 항목은 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다. 각 항목의 요인적재량은 모두 0.5를 초과하고 있어 요인적재량의 유의도는 매우 높은 것으로 판단되었다.

한편 독립변수 중 불만족의 강도, 외적귀인, 내적귀인, 충성도항목은 단일문항으로 구성되므로, 타당성검정에서는 제외하였다.

3. 2. 2 독립변수의 신뢰성 검정

이 연구에서 사용한 척도들의 신뢰성을 평가

〈표 6〉 독립변수의 회전된 요인분석 결과

	요인명					
	불평비용	성공가능성	무료지각	사회혜익	중요성	개인규범
불평비용1	.850	2.373E-02	4.964E-02	2.541E-02	1.660E-02	8.240E-02
불평비용2	.848	1.221E-04	7.681E-03	-4.545E-02	4.011E-02	.136
불평비용3	.608	-.268	.107	1.724E-02	-1.997E-02	-.231
불평비용4	.599	-.242	7.875E-02	-9.925E-03	.116	-6.359E-02
성공가능성1	-.130	.805	3.682E-02	8.309E-02	-2.800E-02	1.760E-02
성공가능성2	-.142	.775	-3.199E-03	7.821E-02	.105	4.187E-02
성공가능성3	-4.978E-02	.722	-8.154E-02	.206	.173	2.870E-02
무료지각1	4.345E-04	-2.768E-02	.815	-9.406E-02	-7.247E-02	6.286E-02
무료지각2	1.261E-02	5.406E-02	.841	-.112	-9.910E-02	-9.186E-02
무료지각3	.193	-7.214E-02	.711	6.338E-02	4.202E-02	-.117
사회효익1	1.872E-02	8.255E-02	-6.622E-02	.771	2.636E-02	3.445E-02
사회효익2	-1.198E-02	8.124E-02	-2.305E-02	.811	.106	.121
사회효익3	-2.564E-02	.168	-4.488E-02	.640	5.865E-02	.139
중요성1	-1.379E-02	7.479E-02	-8.768E-04	.114	.780	8.820E-02
중요성2	-3.884E-02	2.794E-02	-4.677E-02	4.461E-02	.852	6.615E-03
중요성3	.216	.118	-7.991E-02	3.737E-02	.618	9.921E-02
개인규범1	-1.063E-02	2.627E-02	4.963E-02	.290	6.861E-02	.705
개인규범2	.113	-1.912E-02	-1.853E-02	.288	.225	.618
개인규범3(R)	-6.658E-02	7.532E-02	-.162	-.106	-2.186E-02	.727
Eigen Value	3.298	2.574	1.855	1.474	1.256	1.158
누적분산비	17.356	30.905	40.669	48.429	55.041	61.137

· 아이겐값 1.0을 기준으로 추출하였음

· 요인추출방법: 주성분분석 · 요인축회전방법: Kaiser정규화를 이용한 베리맥스 직각회전

하기 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 0.5353에서 0.7407의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다.

3. 3 연구가설의 검정과 연구문제의 분석

3. 3. 1 모형의 적합성에 대한 검토

모형의 적합성을 검토하기 위해 독립변수간의 상관관계분석을 통해 변수간의 관계를 분석하고, 문제점을 검토하였다. 〈표 8〉에서 보는 바와 같이, 독립변수간의 상관관계는 모든 상관계수가 .4 이하로 나타나 관련성이 미약한 것으로 분석되었다.

3. 3. 2 독립변수가 종속변수에 미치는 영향

이 소절에서는 독립변수와 종속변수간의 관계에 대해 분석해 보고자 한다. 각 종속변수에 대한 독립변수의 영향력을 알아보기 위해, 우선 선행연구에서 불만족의 선행요인으로 확인된 변수들에 대해 각각의 독립변수가 각 종속변수와 유의한 상관관계를 갖는지를 알아보기 위해 Pearson 상관관계분석($p<.05$에서 양측검증)을 실시하였다. 아울러 이러한 상관관계분석에서 종속변수에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타나는 독립변수들을 종합하여 로지스틱 회귀분석을 실시하였다($p<.05$).

〈표 7〉 변수들의 내적 일관성 측정 결과

독립변수	항목수	Cronbach's Alpha
무료이용지각	3	.7210
개인적 규범	3	.5353
사회적 혜익	3	.6696
불평비용	4	.7407
성공가능성	3	.7208
서비스의 중요성	3	.6592

〈표 8〉 독립변수간 상관관계분석(Pearson's Correlation) 결과

	무료이용지각	개인적규범	사회적규범	불평비용	성공가능성	중요성
무료이용지각	1					
개인적 규범	-.138(**)	1				
사회적 규범	-.125(**)	.313(**)	1			
불평비용	.137(**)	-.013	-.031	1		
성공가능성	-.067	.142(**)	.259(**)	-.276(**)	1	
중요성	-.122(**)	.213(**)	.208(**)	.103(*)	.179(**)	1

** 유의수준 0.01에서 유의함 (2-tailed).

* 유의수준 0.05에서 유의함 (2-tailed).

다만 이 소절의 분석에서는 앞서 〈표 4〉에 나타난 것처럼, 독립변수로 사용된 각 불평행동에 대해 "예"라고 응답한 이용자와 "아니오"라고 응답한 이용자의 차이가 지나치게 크다는 문제점이 있다. 즉 "예"라고 응답한 사람과 "아니오"라고 응답한 사람의 비율이 부정적 구전(68.4% : 31.6%)과 이용중단(13.2% : 86.8%)로 통계적 처리를 위해 비교적 양호하나, 직접항의(7.6% : 92.4%)와 간접항의(9.3% : 90.7%)는 상당한 차이가 있고, 제3자를 통한 불평(1.5% : 98.5%)은 통계적 처리가 어려울 정도로 현격한 차이가 나타났다. 그리하여 이 연구에서는 종속변수 제3자를 통한 불평에 대한 분석은 이와 같은 이유로 제외시키고자 한다. 아울러 직접항의와 간접항의에 대한 분석은 이 연구가 582명이라는 방대한 이용자에 대한 설문조사를 바탕으로 하고 있다는 점에서, 탐색적인 결과를 얻는다는 관점에서 분석하고자 한다.

3. 3. 2. 1 독립변수가 이용중단에 미치는 영향

이용중단에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.005, correlation .121)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수가 이용중단에 미치는 영향에 대해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 9〉와 같다.

로지스틱 회귀분석 결과, 이용중단에 영향을 미치는 변수는 불만족의 강도 뿐인 것으로 분석되었다(p<.005에서 정의 영향). 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 이용중단을 많이 하는 것으로 나타났다.

3. 3. 2. 2 독립변수가 부정적 구전에 미치는 영향

부정적 구전에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.000, correlation .216)와 무료이용지각(p=.007, correlation -.116), 개인적 규범(p=.000, correlation .206), 사회적 혜익(p=.009, correlation .112), 서비스의 중요성(p=.000, correlation .178), 외적귀인(p=.021, correlation .100), 충성도 지각(p=.047, correlation .086)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 일곱 개 독립변수들이 부정적 구전에 미치는 영향에 대해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 10〉과 같다.

로지스틱 회귀분석 결과, 부정적 구전에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 개인적 규범으로 분석되었다(p<.001에서 정의 영향). 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 부정적 구전을 많이 하는 것으로 나타났다.

〈표 9〉 이용중단과 독립변수간 로지스틱 회귀분석 결과

독립변수	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
불만족의 강도	**.175**	.063	7.783	**.005**	1.191
Constant	-2.899	.401	52.271	.000	.055

-2LL 412.126

Model Chi-square 7.920 (유의확률 .005)

〈표 10〉 부정적 구전과 독립변수간 로지스틱 회귀분석 결과

독립변수	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
불만족의 정도	**.210**	.051	16.834	**.000**	1.234
무료이용지각	-.161	.120	1.801	.180	.852
개인적 규범	**.604**	.181	11.088	**.001**	1.829
사회적 혜익	.118	.184	.412	.521	1.125
중요성	**.407**	.177	5.303	**.021**	1.502
외적귀인	.123	.116	1.134	.287	1.131
충성지각	.092	.112	.670	.413	1.096
Constant	-4.287	1.043	16.891	.000	.014

-2LL 607.449

Model Chi-square 59.177 (유의확률 .000)

서비스의 중요성은 유의수준 .05에서 부정적 구전에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 부정적 구전을 많이 하는 것으로 나타났다.

불만족의 강도는 유의수준 .001에서 부정적 구전에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 부정적 구전을 많이 하는 것으로 나타났다.

3. 3. 2. 3 독립변수가 직접항의에 미치는 영향

직접항의에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.0123, correlation .108)와 서비스의 중요성(p=.045, correlation .086)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 두 개 독립변수들이 직접항의에 미치는 영향에 대해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 11〉과 같다.

로지스틱 회귀분석 결과, 직접항의에 영향을 미치는 변수는 불만족의 강도뿐인 것으로 분석되었다(p<.005에서 정의 영향). 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

다만 서비스의 중요성은 유의수준 .1에서 직접항의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석

〈표 11〉 직접항의와 독립변수간 로지스틱 회귀분석 결과

독립변수	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
불만족의 강도	**.180**	.080	4.981	**.026**	1.197
중요성	.466	.278	2.814	.093	1.593
Constant	-5.069	1.006	25.393	.000	.006

-2LL 280.920

Model Chi-square 9.122 (유의확률 .010)

되었다. 즉 대학도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

3. 3. 2. 4 독립변수가 간접항의에 미치는 영향

간접항의에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 Pearson 상관분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.029, correlation .094)와 개인적 규범(p=.004, correlation .125)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 두 독립변수들이 직접항의에 미치는 영향에 대해 로지스틱 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 12〉와 같다.

로지스틱 회귀분석 결과, 간접항의에 영향을 미치는 변수는 개인적 규범뿐인 것으로 분석되었다(p<.01에서 정의 영향). 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 간접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

다만 불만족의 강도는 유의수준 .1에서 간접항의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 간접항의를 많이 하는 것으로 나타났다.

3. 3. 3 가설의 검정

앞서 지적한 것처럼, 이 분석에서는 각 독립변수들이 제3자를 통한 불평에 미치는 영향은 통계적 이유로 분석하지 않았다. 따라서 제3자를 통한 불평에 관한 가설 [6-4]와 [8-3]은 검정이 불가능하였다는 점을 밝혀두고자 한다.

[가설 1]은 대학도서관이용자의 불만족에 대한 인식정도, 즉 불만족의 강도가 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이었다. 분석결과 불만족의 강도는 이용중단(p<.005)과 부정적 구전(p<.001), 직접항의(p<.05), 간접항의(p<.1)에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1-1]은 부분적으로 채택되었다.

[가설 2-1]과 [2-2]는 대학도서관이용자의 불평에 대한 태도가 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 이를 위해 본 연구자는 독립변수로 사용되는 불평에 대한 태도를 Singh(1990b, pp. 57-99)과 같이, 개인적 규범(personal norms)과 사회적 혜익(societal benefits)으로 구분하여 분석하였다. 개인적 규범은 로지스틱 회귀분석 결과 유의수준 .001에서 부정적 구전에 정(+)의 영향을, 유의수준 .01에서 간접항의에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 사회적 혜익은 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 개인적 규범이 부정적 구전에 영향을 미친다는 [가설 2-1]은

〈표 12〉 간접항의와 독립변수간 로지스틱 회귀분석 결과

독립변수	B	S.E.	Wald	Sig.	Exp(B)
불만족의 강도	.135	.072	3.452	.063	1.144
개인적 규범	**.713**	.268	7.068	**.008**	2.040
Constant	-5.435	.994	29.910	.000	.004

-2LL 320.468

Model Chi-square 12.123 (유의확률 .002)

채택되었다. 또한 개인적 규범과 사회적 혜익이라는 불평에 대한 태도가 직접 및 간접항의에 유의한 영향을 미친다는 [가설 2-1]은 부분적으로 채택되었다.

[가설 3-1]과 [3-2], [3-3]은 불평의 성공가능성에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 불평의 성공가능성은 로지스틱 회귀분석 결과 어떤 불평행동의 경우에도 통계적으로 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 [가설 3-1]과 [3-2], [3-3]은 기각되었다.

[가설 4-1]과 [4-2]는 불평비용에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 불평비용에 대한 지각은 로지스틱 회귀분석 결과 어떤 불평행동의 경우에도 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 4-1]과 [4-2]는 기각되었다.

[가설 5]는 공공도서관 서비스의 중요성에 대한 이용자의 인식이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 서비스의 중요성에 대한 지각은 로지스틱 회귀분석 결과 부정적 구전에 대해 유의수준 .05에서 정(+)의 영향을, 직접항의에 대해 유의수준 .1에서 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 5]는 부분적으로 채택되었다.

[가설 6-1]과 [6-2], [6-3]은 불만족의 외적귀인에 대한 이용자의 인식이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 외적귀인은 로지스틱 회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 6-1]과 [6-2], [6-3]은 기각되었다.

[가설 7]은 대학도서관이용자의 충성도가 제3자를 통한 불평에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 충성도는 로지스틱 회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 7]은 기각되었다.

[가설 8-1]과 [8-2]는 대학도서관이용자의 무료이용지각이 불평행동에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 무료이용지각은 로지스틱 회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 8-1]과 [8-2]는 기각되었다.

3. 4 결과의 해석과 논의

이 연구는 기본적으로 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동모형을 비영리조직의 하나인 공공도서관에 적용한 선행연구의 결과를 대학도서관의 이용자에게 새로이 적용하고자 시도된 것이다. 이를 위해 선택된 독립변수와 종속변수간의 관계를 포괄적으로 수용할 수 있는 가설을 세우고, 그 결과를 로지스틱 회귀분석을 통해 분석하였다.

대학도서관이용자의 불만족에 대한 인식정도, 즉 불만족의 강도가 불평행동에 미치는 영향을 분석하기 위한 [가설 1]과 관련하여, 이 연구에서는 불만족의 정도가 심한 이용자일수록 이용중단과 부정적 구전, 직접항의, 간접항의를 할 가능성이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 이 연구에서 새로운 변수로 검토한 불만족의 강도는 대학도서관이용자의 불평행동에 영향을 미치는 중요한 요인임을 알 수 있다.

불평에 대한 태도와 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 2-1]과 [2-2]와 관련하여, 이 연구에서는 불평행동에 대해 긍정적으로 생각하는 개인적 규범을 가진 이용자가 부정

적 구전과 간접항의를 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 불평에 대해 더 긍정적인 태도를 가진 사람이 불평행동을 취할 가능성이 더 높다는 Richins의 연구(1982, pp. 502-506)와도 일치하는 것이다.

불평의 성공가능성과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 3-1]과 [3-2], [3-3]]과 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 따라서 불평의 성공가능성을 높게 인지한 고객이 직접항의를 택할 가능성이 높다는 Richins의 연구(1983a, pp. 68-78) 및 오동근의 연구(2001b, p.21)의 결과를 입증하지 못하였다. 따라서 이에 대한 추가적 분석이 필요하다고 본다.

불평비용과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 4-1]과 [4-2]와 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 따라서 불평비용이 대학도서관이용자의 불평행동에 유의한 변수인지의 문제를 추가적으로 분석해볼 필요가 있을 것이다.

서비스의 중요성과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 5]와 관련하여, 이 연구에서는 해당서비스가 자신에게 중요하다고 인식하는 이용자일수록 부정적 구전과 직접항의를 많이 하는 것으로 나타났다. 이것은 서비스(제품)의 중요성이 불평행동의 중요한 결정요인이라는 Hirschman의 주장(1970)을 뒷받침하는 것이다.

외적귀인과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 6-1]과 [6-2], [6-3]과 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 공공도서관이용자의 불평행동에 관한 선행연구(오동근 2001b, p.21)에서 외적귀인은 이용중단이나, 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평 등에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났던 것과 비교해 보면, 이 연구의 결과는 다소 의외라고도 할 수 있다. 이와 관련하여 실시한 추가분석에서 내적귀인, 즉 불만족의 원인이 도서관보다는 자신에게 있다고 생각하는 이용자의 인식이 불만족의 심각성과 성공가능성과 함께, 이용중단에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 나타난 점($p<.024$; B .361; -2LL 402.123; Model Chi-square 13.578 ($p<.001$))은 흥미롭다. 즉 대학도서관이용자들은 자신에게 잘못이 있다고 생각할수록 이용중단을 많이 한다는 것이다. 따라서 외적귀인이 아닌 내적귀인이 대학도서관이용자의 경우 불평행동의 영향변수가 될 수 있는지에 대해서도 추가의 연구가 필요할 것으로 본다.

충성도와 제3자를 통한 불평의 관계를 분석하고자 한 [가설 7]과 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 이것은 단골이용자라고 지각하는 이용자는 제3자를 통한 불평행동을 할 가능성이 적다는 공공도서관에 대한 선행연구(오동근 2001b, p.21)의 결과와는 다른 것으로 추가의 연구가 필요할 것이다.

무료이용지각과 불평행동의 관계를 분석하고자 한 [가설 8-1]과 [8-2]와 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 이것은 무료라는 사실을 높게 지각한 이용자는 부정적 구전이나 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평을 할 가능성이 낮다는 공공도서관에 대한 선행연구의 결과(오동근 2001b, p.22)와는 다른 것이다. 이러한 결과는 아마도 대학도서관이용자들은 대학도서관의

서비스가 무료라고 지각하는 정도가 낮기 때문[2]일 것으로 추정된다. 따라서 이를 밝히기 위한 추가의 질적 연구가 필요할 것이다.

4. 결 론

이 연구에서는 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동모델을 비영리조직의 하나인 공공도서관이용자에 적용한 선행연구의 결과를 바탕으로 불만족의 심각성이라는 새로운 변수를 추가하여 대학도서관이용자에게 적용하여 이를 실증적으로 검정하고자 시도하였다. 이를 위해, 대구지역의 5개 대학도서관의 이용자 582명을 대상으로 설문조사를 실시하여, 불평행동의 선행요인과 불평행동간의 영향관계를 분석하였다.

로지스틱 회귀분석의 결과, 선정된 선행요인 가운데 불만족의 심각성과 무료이용지각, 개인적 규범, 성공가능성, 서비스의 중요성 등이 이용중단, 부정적 구전, 직접항의, 간접항의의 한 가지 이상의 불평행동 유형에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 새로이 투입된 불만족의 강도는 대학도서관이용자의 불평행동에 영향을 미치는 중요한 요인으로 분석되었다.

이 연구는 몇 가지 점에서 시사점을 준다고 할 수 있다. 첫째로, 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동의 모델이 대학도서관을 비롯한 비영리조직에도 적절한 수정을 거쳐 적용될 수 있는 가능성과 동시에 그 한계를 확인할 수 있었다. 상당수의 선행요인들은 어느 정도는 적합성이 검정된 것으로 판단된다. 그러나 사회적 혜익과 불평비용, 외적귀인, 충성도 등의 변수에서는 추가의 고찰과 분석이 필요한 것으로 나타났으며, 불평의 성공가능성을 높게 인식한 이용자가 이용중단을 많이 하는 것으로 나타났다. 아울러 제3자를 통한 불평행동의 선행요인을 확인하기 어려웠던 점도 그 한계를 보여주는 것이라 할 수 있다. 따라서 도서관 및 정보센터이용자의 불평행동을 설명할 수 있는 적절한 새로운 변수를 찾아내기 위한 추가의 연구가 필요할 것으로 보인다.

둘째로, 이 연구의 결과는 공공도서관이용자의 불평행동에 관한 선행연구(오동근 2002b)와는 다소 다른 점들을 보여주고 있다. 특히 무료이용지각과 외적귀인의 경우에 그 차이점을 명확하게 볼 수 있다. 선행연구가 불평행동과 불평의도를 함께 측정했다는 문제점이 있다는 사실을 어느 정도 인정하더라도, 이와 같은 결과는 대학도서관의 이용자와 공공도서관의 이용자는 그 불평행동에 차이가 있음을 보여주는 것으로 해석할 수 있을 것이다. 따라서 이것은 대학도서관과 공공도서관은 서로 다른 경영상

2) 이와 관련하여, 대학도서관이용자의 무료이용지각의 평균값(5점척도에서 2.4514)은 그 절대값이 아주 낮을 뿐만 아니라 공공도서관이용자에 대한 선행연구의 평균값(5점척도에서 2.8263)에 비해서도 상당히 낮았다. 아울러 설문조사항목에서 무료이용지각을 "어떤 직접적인 비용도 지불하지 않는다"라고 물었음에도 불구하고, 설문조사과정에서 많은 이용자들은 자신들이 등록금을 지불한다는 사실을 강조하면서 대학도서관서비스는 "절대" 무료가 아니라는 사실을 강조하는 경우가 많았다. 아마도 이것은 세금이라는 간접적인 비용을 국가나 지방자치단체에 지불하고 공공도서관을 이용하는 공공도서관이용자와 등록금이라는 직접비용을 대학에 지불하고 그 부속기관인 대학도서관을 이용하는 대학도서관이용자의 인식차를 보여주는 것이라고 할 수 있을 것이다.

의 특성을 갖는다는 사실을 다시 한번 확인해 주는 결과일 것이다.

셋째로, 이상의 시사점과 관련하여, 그리고 이 연구에서 검토한 요인들의 설명력이 높지 않았다는 점에서, 대학도서관에 적합한 추가의 선행요인을 찾아내야 할 필요성이 제시되었다는 점이다.

한편 이 연구는 영리조직의 고객을 대상으로 개발된 불평행동의 모형을 비영리조직의 하나인 대학도서관의 이용자에 적용하고자 했다는 점에서, 몇 가지 한계를 갖는다.

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

셋째로, 이 연구에서는 대학도서관에서 불만족을 경험한 580명 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 있었다. 따라서 불평경험이 있는 이용자에 대한 심층면접 등의 질적 연구를 통해 새로운 변수에 대한 연구가 이루어져야 할 것이다.

참 고 문 헌

김문정. 1993. 소비자불평행동이 재구매의도에 미치는 영향. 박사학위논문. 세종대대학원.

백항기, 이은철. 2000. 대학도서관 서비스질의 구성요인 분석. 『한국문헌정보학회지』, 34(4): 5-26.

오동근. 2001a. 도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형. 『한국도서관·정보학회지』, 31(1): 261-283.

오동근. 2001b. 공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 31(3): 1-29.

오동근. 2001c. 비영리조직이용자의 불평행동 분석. 『한국산업경영학회 2001년도 하

계학술발표대회논문집』(2001. 8. 17, 동양대학교), 79-97.

오동근. 2002. 대학도서관이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4), 인쇄중.

이상복. 1998. 도서관의 이용자 중심 서비스질 평가와 측정에 관한 이론적 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 32(3): 265-280.

정경애. 1998. 소비자 불평행동의 통합모형. 박사학위논문, 계명대학교 대학원.

Bearden, William O. & Mason, Barry (1984). An Investigation of Influences on Consumer Complaint Reports. *Advances in Consumer Research, 11*, 490-495.

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

Blodgett, Jeffery G., Hill, Donna J. & Tax, Stephen S. (1997). The Effects of Distributive, Procedural and Interactional Justice on Postcomplaint Behavior. *Journal of Retailing, 73*(2), 185-210.

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

Day, Ralph L. & S. B. Ash(1979). Consumer Response to Dissatisfaction with Durable Products. *Advances in Consumer Research*, 6, pp. 438-444.

Day, Ralph L. & Landon, E. Jr. (1977). Toward a Theory of Consumer Complaining Behavior. In Woodside, Sheth & Bennett(Eds.), *Consumer and Industrial Buying Behavior*(pp.425-431). NY: North-Holland.

Folkes, V. S. (1984a). Consumer Reactions to Product Failure: An Attributional Approach. *Journal of Consumer Research*, 10, 398-409.

Folkes, V. S. (1984b). An Attributional Approach to Postpurchase Conflict Between Buyers and Sellers. *Advances in Consumer Research, 11*, 500-503.

Granbois, D., Summers, J. O. & Frazier, G. L. (1977). Correlates of Consumer Expectation and Complaining Behavior. In R. L. Day(Ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*(pp.18-25). Blooming, IN: Indiana University Press.

Hernon, Peter & Altman, Ellen(1998). *Assessing Service Quality: Satisfying the Expectations of Library Customers.* Chicago: ALA.(한국

어판: 이은철 역. 『도서관서비스 품질 관리론』. 서울: 한국도서관협회, 2001).

Hirschman, A. O. (1970). *Exit, Voice and Loyalty: Responses to Decline in Firms, Organizations and States.* Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

Hocutt, Mary Ann, Chakraborty, Goutam & Mowen, John C. (1997). The Impact of Perceived Justice on Customer Satisfaction and Intention to Complain in a Service Recovery. *Advances in Consumer Research, 24*, 457-463.

Kraft, F. B. (1977). Characteristics of Consumer Complainers and Complaint and Repatronage Behavior. In Ralph Day(Ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*(pp. 79-84). Bloomington, IN: Indiana University.

Krishnan, S. & Valle, Valerie A. (1979). Dissatisfaction Attributions and Consumer Complaining Behavior. *Advances in Consumer Research, 6*, 445-449.

Landon, E. Laird, Jr. (1977). A Model of Consumer Complaint Behavior. In Ralph Day (Ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*(pp.31-35). Bloomington, IN: Indiana University.

Oh, Dong-Geun (2003). Complaining Behavior of Korean Public Library Users. *Library and Information Science Research*, 25(1), (in publication).

Prakash, Ved(1991). Intensity of Dissatisfaction and Consumer Complaint Behaviors. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 4, 110-122.

Richins, M. L. (1982). An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining. *Advances in Consumer Research, 9*, 502-506.

Richins, M. L. (1983a). Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study. *Journal of Marketing, 47*, 68-78.

Richins, M. L. (1983b). An Analysis of Consumer Interaction Style in the Marketplace. *Journal of Consumer Research, 10*, 73-82.

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

Singh, Jagdip(1990a). Voice, Exit and Negative Word-of Mouth Behaviors: An Investigation Across Three Service Categories. *Journal of the Academy of Marketing Science, 18*, 1-15.

Singh, Jagdip(1990b). A Typology of Consumer Dissatisfaction Response Style. *Journal of Retailing, 66*(1), 57-99.

Tax, S. S. Stephen W. Brown, and M. Chandrashekaran(1998). Consumer Evaluations of Service Complaint Experiences: Implications for Relationship Marketing. *Journal of Marketing, 62*, 60-76.