

# 공공도서관의 이용자 민원 요인 분석 연구

## A Study on the Factors of Civil Petitions & Complaints within Public Libraries

이 고 은 (Goeun Lee)\*

김 기 영 (Giyeong Kim)\*\*

### 목 차

- |           |         |
|-----------|---------|
| 1. 서론     | 4. 연구방법 |
| 2. 이론적 배경 | 5. 분석결과 |
| 3. 사전 연구  | 6. 결론   |

### 초 록

본 연구는 민원을 청원과 불만표현의 두 가지 성격을 지닌 행위로 이해하고, 공공도서관에서 민원의 성격을 파악하고 그 요인을 도출하는 것을 목적으로 한다. 이를 위해 이용자와의 도서관 민원에 대한 심층면담과 선행연구를 바탕으로 설문지를 개발하여, 3개 공공도서관의 이용자를 대상으로 설문조사를 실시하고, 수거된 설문지 154부를 바탕으로 요인분석, 정준상관분석 및 회귀분석을 이용하여 통계분석을 실시하였다. 분석결과, 도서관 민원은 건의/청원과 불평행위로 구분하여 이해할 수 있었으며, 이러한 각각의 종속요인에 영향을 미치는 독립요인으로 사서전문성, 서비스편의성, 사서와의 교류 등 6개 요인을 도출하였다. 또한 각각의 종속요인에 대한 개별 독립요인의 영향을 분석함으로써 건의/청원 및 불평행위의 성격은 물론, 민원에 대한 기능적 접근뿐 아니라 구조관계적 접근의 중요성을 파악하였다. 이러한 분석 및 토의를 토대로 종속변수로서의 민원뿐 아니라 도서관 성과에 영향을 미치는 독립변수로서의 민원 및 도서관의 대처에 대한 연구의 필요성을 제시하였다.

### ABSTRACT

This study aims to understand the characteristics of civil petitions and complaints within public libraries and to identify factors to the civil petitions. We develop a survey questionnaire for the goals based on the previous related studies and a pilot study with several open-ended interviews with public library users. Then we collect data using the questionnaire from 154 survey participants (public library users). The collected data are statistically analyzed by using factor analysis, canonical correlation analysis, and multiple linear regression analysis. The results show that there are two identified dependent factors, such as petition and complaint, and six independent factors, including librarian specialty, service convenience, and communication between librarians and users. Through a series of statistical analysis for identifying specific relationships between individual dependent factors and predictors, we discuss the characteristics of the library civil petitions and complaints, and the importance of a structural/relation-based approach to the library civil petition as a complimentary for the functional approach. Based on the results and discussions, we suggest several future research directions, including research on the relationship between the library civil petitions and library performances.

키워드: 도서관 민원, 커뮤니케이션, 구조관계적 접근, 기능적 접근

Library Civil Petitions and Complaints, Communication, Structural/Relation-based Approach, Functional Approach

\* 연세대학교 일반대학원 문헌정보학과(goni3530@naver.com) (제1저자)

\*\* 연세대학교 문헌정보학과 조교수(gkim@yonsei.ac.kr) (교신저자)

논문접수일자: 2014년 7월 16일 최초심사일자: 2014년 8월 4일 게재확정일자: 2014년 8월 14일

한국문헌정보학회지, 48(3): 281-301, 2014. [http://dx.doi.org/10.4275/KSLIS.2014.48.3.281]

## 1. 서론

민원은 “주인이 행정기관에 처리해 주기를 요구하는 일”(박희영 편 2006, 764)로 정의되며, 영어로는 civil petitions and complaints(엄이웅 2007)라고 하듯이 ‘청원’ 혹은 ‘건의’와 ‘불평’이라는 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 모두 포함한 개념이다. 공공도서관에서 민원은 이용자의 도서관에서의 정보요구 해결 과정에서 나타나는 이용자의 불만족에 대한 표현이라고 할 수 있으며 묻고 답하기, 의견계시관, 직접 대화와 같은 다양한 커뮤니케이션 채널이 이용된다. 도서관 현장에서 민원은 이용자의 불만족 요인으로 간주되어 도서관이 개선을 위해 조치하여야 하는 것으로 인식되어 왔으며, 기존의 연구에서도 불평행동의 하나로써(오동근, 2001a) 부정적으로 인식되어져 왔다. 즉 도서관에서는 민원을 개선되거나 추가되어야 할 도서관 기능 및 서비스를 지시하는 기능적인 관점에서 이해하였다.

그러나 불평행동은 서비스의 부정적 평가에만 영향을 받는 것이 아니고 불평행동의 수용가능성 또한 영향을 미친다는 기존의 연구를 볼 때(오동근 2001a) 민원에 대한 기능적 접근은 일정한 한계를 지닌다. 본고에서는 민원이 도서관 이용자의 커뮤니케이션 행위의 한 방식이라는 관점에서 민원의 긍정적인 면과 부정적인 면을 모두 고려하여 민원에 영향을 미치는 기능적 관계적 요인들을 파악하는 것을 그 목적으로 한다. 이러한 접근은 민원을 단지 부정적이고 축소하여야 할 대상으로 보는 것이 아니라 이용자와의 소통 통로로써 이용자의 도서관 인식을 제고할 위한 좀 더 적극적인 대응을 할 필요성을 나

타낸다.

이를 위하여 본고에서는 도서관 이용자의 도서관 및 도서관 민원 인식에 대한 설문조사를 진행하고 이를 통계적으로 분석함으로써, 민원의 긍정적인 면과 부정적인 면을 파악하고 이에 영향을 미치는 기능적이며 관계적인 요인들을 밝히고자 한다. 이러한 연구목적에 따른 본고에서 제시하는 연구문제는 다음과 같다.

[연구문제 1] 공공도서관의 장서, 서비스, 서비스에 대한 이용자의 인식은 이용자의 도서관 민원에 대한 인식에 영향을 줄 것이다.

[연구문제 2] 도서관과 이용자의 소통은 이용자의 민원에 대한 인식에 영향을 줄 것이다.

[연구문제 3] 도서관과 이용자의 소통을 통한 이용자의 도서관에 대한 긍정적 인식은 만족 및 충성도에 영향을 줄 것이다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 민원에 대한 일반적 고찰

민원은 행정 및 정책분야에서는 시민청원(civil petition)으로, 경영 및 마케팅 분야에서는 소비자 불평행동(consumer complaint)으로 접근하고 있는 경향이 있다. 우선 행정 및 정책 분야에서는 민원을 행정서비스의 하나로 접근하여, 민원서비스의 성과를 시민만족도로 보고 이러한 시민만족도에 영향을 미치는 민원서비스의 요인을 분석한 연구들이 다수 있으며(박기관, 정재

환 2012; 임근식 2010; 이상호, 최세현 2008), 또 다른 성과요소로 민원서비스의 품질을 설정하고 이를 평가하는 데에 초점을 맞추거나(이재필, 이시경 2011), 또는 이러한 민원서비스의 품질이 주민의 지방정부 행정서비스에 대한 만족과 신뢰에 어떠한 영향을 미치는 지에 대한 연구(송낙길 2012)가 있다.

나아가 이러한 연구를 바탕으로 중앙 및 지방정부의 대면 및 온라인 민원행정서비스의 발전방향을 논한 연구들도 다수 있다(김석주, 조성택 2012; 진영빈, 정충식 2008). 한편 민원을 시행 중이거나 시행예정인 정책 및 사업의 개선요소를 파악할 수 있는 정보원으로 접근하여 민원의 내용을 파악하고, 나아가 해당 정책 및 사업의 개선방안을 제안한 연구(신광식, 김행조 2013; 이왕기 등 2013) 또한 활발히 진행되었다. 이러한 행정 및 정책분야의 민원을 대상으로 한 연구들의 특징은 두 가지로 요약될 수 있는데, 우선 행정서비스로서의 민원의 성과(만족도)에 영향을 미치는 민원행정의 기능적 특성을 밝힘으로서 민원서비스의 만족도 향상을 꾀하고 있다는 점이다. 이재필과 이시경(2011)은 대구광역시의 민원서비스 품질 평가를 위한 요소를 탐색하는 연구에서 민원서비스의 품질을 직원품질과 물리적 품질로 나누고, 직원품질은 친절, 신속, 전문성으로, 물리적 품질은 정확, 공익, 체계성으로 구성하였다. 즉, 민원서비스의 품질 향상을 위해 가져야 할 기능적 특성을 밝히는 데에 주력하였다. 두 번째 특징은 민원에 대상 정책 및 사업의 개선사항 검토를 위한 정보원으로서의 가치를 두고 있다는 점이다. 이왕기 등(2013)의 인천 정비사업에 대한 민원 연구에서는 민원사례에 대한 내

용 분석을 통해 민원의 내용을 유형화하고 이를 단계별로 분석함으로써, 인천정비사업 추진 단계별 개선사항을 기능적으로 파악하고 제안하였다.

한편 경영 및 마케팅 분야에서는 민원을 제품(goods) 및 서비스(service)의 구매 후 소비자에 의해 나타나는 불평행동으로 파악하고 이러한 불평행동의 원인요소의 파악(유동근, 서승원 2012; 조현진 2012; 임승희 2011), 불평행동의 유형(이영애, 임수지 2013; 조승호, 조정렬 2011), 불평행동의 영향(주혁군 등 2012; 김영기, 노동현 2009) 및 이에 대한 기업 등의 대처 방안(허경옥 2012) 등이 주 연구대상이 되고 있다. 백병성과 Lee(2009)는 소비자의 불평행동에 대한 한국과 미국과의 비교연구에서 이러한 주요 연구대상을 포괄한 비교를 수행하였는데, 여기에서 고려된 특성으로는 불평행동의 원인특성(제품만족도, 불평비용, 제품의 중요성) 불평행동의 특성 및 유형(불평행동시 불안감, 공격행동 및 사적행동) 그리고 불평행동의 영향요인(재구매) 등을 종합적으로 살펴, 불평행동에 관한 전반적인 이해를 돕고 있다.

## 2.2 도서관 민원 연구

도서관분야에서의 민원에 대한 연구는 도서관 현장에서의 민원에 대한 관심과 비교할 때 제한적이다. 오동근(2001a; 2001b; 2002a; 2002b)은 도서관 민원을 경영 및 마케팅의 관점에서 불평행동의 한 형태로 파악하고, 공공도서관 및 대학도서관에서의 불평행동에 대한 일련의 연구를 발표하였다. 먼저 도서관 이용자의 불평행동에 대한 요인 8가지(만족, 불평에 대한 태도,

불평성공가능성, 보상추구비용, 도서관서비스 특성, 귀인, 충성도, 과정의 공정성)와 유형 4가지(이용중단, 부정적 구전, 항의, 제3단체를 통한 불평)를 이론적으로 살펴보고(오동근 2001a), 이를 토대로 이용자 설문조사를 통한 통계분석으로 불평행동요인과 그 유형간의 관계가 유의함을 검증하였다(오동근 2001b). 여기에서 각 유형의 불평행동이 설계된 8가지 요인으로 설명되는 비율은 그 유의성에도 불구하고 높은 수준을 보여주지 않았으며, 이를 영리조직과 도서관과 같은 비영리조직의 차이로 해석하고, 비영리조직에 맞는 불평행동의 요인을 더 탐색할 것을 제안하였다.

이를 기반으로 다소 개선된 불평행동에 대한 모형을 대학도서관 이용자들에게 적용한 연구들(오동근 2002a; 2002b)에서는 5개로 분석된 불평유형에 대한 불평행동요인의 설명력이 개선되기는 하였으나, 그 효과크기( $R^2$ )는 20.5%~7.1%로서 이전보다 개선된 결과를 보여주었으나, 여전히 새로운 불평행동요인의 탐색 필요성이 제시되었다. 나아가 2006년의 연구(오동근 등 2006)에서는 도서관 서비스 품질과 성과요인간의 관계의 분석에서 불평행동을 하나의 성과요인으로 고려하여, 도서관 성과평가의 한 요소로서의 고려를 시도하였다.

오동근의 일련의 연구는 불평행동의 하나로서의 민원을 영리조직의 불평행동의 틀로 파악하고, 이를 수정 적용하려 했다는 데에 그 의의를 찾을 수 있다. 이 외의 도서관 민원에 대한 연구를 찾기는 어려우나, 이만수(2001)는 대학도서관의 서비스에 대한 이용자 만족도 조사에서, 이용자들에게 제공하는 서비스에 대한 인지도 향상 노력과 더불어 요구와 불만사항을

계속적으로 수렴할 수 있는 통로의 활성화를 제안하면서, 도서관 민원에 대한 적극적인 대처를 제안하였다.

### 2.3 이용자 만족도 연구

이용자의 도서관 인식 및 만족도를 분석하고자 한 연구는 활발히 이루어져왔다. 김선애(2008)는 대학도서관 이용자들의 만족도와 충성도에 영향을 미치는 요인 및 각 요인의 영향력의 크기를 계량적으로 파악하였다. 이를 통해 도서관 이용자의 만족도와 충성도를 개선하기 위한 전략 수립의 기회를 제공하였다. 차성중(2011)은 공공도서관서비스의 이용자 만족에 대하여 도서관의 서비스 별 품질을 나타내는 세부항목별 요인들(6개 변인)이 만족도에 미치는 영향을 파악하였다. Iwhiwhu(2012)는 공공도서관의 정보자원, 서비스, 시설에 대한 이용자의 만족도에 대하여 연구하였다. 이용자들은 도서관의 시설에 대한 만족은 느끼지만 정보 자원과 서비스에서는 만족을 크게 느끼지 못하고 있음을 지적하면서 도서관의 충분하지 않은 서비스와 부족한 정보 자원은 이용자가 도서관에 만족하지 못하는 주요 원인이라고 주장하였다. Sriram과 Rajev(2014)는 대학도서관들은 이용자의 요청을 기반으로 운영되고 있으므로 이용자들이 요청하는 다양한 서비스를 분석하고 이용자의 만족도의 정도를 측정할 수 있는 영향력 있는 모델을 개발하였다. 이상의 연구에서 볼 때 도서관의 이용자 만족도는 도서관 경영성과의 주요한 요소로 다루어지는 것을 파악할 수 있다.

## 2.4 커뮤니케이션 연구

커뮤니케이션은 두 사람 사이에 공통적인 것을 만들려는 행위라고 정의할 수 있으며(Schramm 1954), 경쟁과 단절이 심화된 현대 사회에서 상호 관계를 위해 그 중요성이 점차 증가하고 있다. 도서관서비스는 사서와 이용자 간의 소통을 통해 정보요구를 해결함을 그 기본적인 틀로 하고 있다. 유길호(1995)는 도서관내 커뮤니케이션에 대한 연구에서, 도서관에서는 사서와 사서의 도움을 필요로 하는 이용자 사이에서, 직접적, 간접적으로 다양한 커뮤니케이션이 발생하는데 이 중에서도 가장 기본적인 것은 대면적 커뮤니케이션이라고 정의하였다. 대면적 커뮤니케이션의 기법으로 정보요구와 질문의 관계, 질문 분석, 비언어적 커뮤니케이션을 제시하며, 이용자의 요구를 파악하기 위한 사서들의 역할이 중요함을 제안하였다.

커뮤니케이션은 고객의 충성도 향상을 목표로 하는 관계마케팅의 관점에서 볼 때 더욱 중요하게 고려된다. Ndubisi(2007)는 관계 마케팅의 네 가지 요소인 신뢰, 약속, 의사소통, 갈등처리와 고객 충성도간 유의미한 영향을 경험적으로 분석하여 이러한 요소들의 중요성을 주장하였다. 따라서 도서관의 성과요소를 이용요인 및 만족도를 넘어서 고객 충성도를 고려한다면, 도서관 경영에서 이용자와 도서관 간의 커뮤니케이션에 대해서 중요하게 고려해야 할 것으로 판단된다. 본고에서는 이러한 고객충성도를 도서관 경영의 한 성과요소로 가정하고, 이에 따른 이용자와 도서관 간의 커뮤니케이션 요소를 도서관 민원 분석의 주요한 요인으로 고려하고자 한다.

## 3. 사전 연구

지금까지 도서관 민원의 성격 및 요인을 파악하기 위하여 민원을 바라보는 관점과 개념, 민원 관리가 지향하는 목표 등을 문헌조사를 통해 파악하였다. 그러나 도서관 민원에 대한 기능적인 관점과 관계적인 관점을 모두 고려한 선행연구는 극히 제한적이므로, 민원에 대한 설문조사를 위해 도서관 민원의 성격과 민원 발생의 원인을 전반적으로 가늠할 수 있는 사전연구의 필요성이 제기되었다. 이러한 사전연구는 소수의 이용자를 대상으로 한 심층면담을 통해 수행되었다.

### 3.1 연구 대상 선정 및 질문 구성

심층면담은 도서관 민원과 관련한 전반적인 이해를 목적으로 계획되었다. 심층면담 대상은 서울의 유사한 규모의 공공도서관 2곳을 선정하여 사회집단에 기초한 이용자 표본 집단을 추출하였다. 면담자는 총 6명으로 10대 2명, 30대 직장인 2명, 40대 학부모 2명을 섭외하여 공공도서관 내외에서 최소 1시간 이상이 소요된 면담을 진행하였다. 준비된 질문은 3가지이며, 도서관 민원을 직접적으로 지칭한 면담이 아니라, 유도를 통해 도서관 민원에 대한 인식 및 태도에 대한 응답을 유도하였다. 심층 면담은 질문의 응답에 대한 재질문과 응답의 형식으로 진행되었으며, 기본적으로 유도된 대화(Guided Dialog) 형태를 채택하였다. 다음은 준비된 질문 목록이다.

- ① 주로 어떠한 목적으로 도서관을 이용하십니까?

- ③ 주로 도서관에서 이용하는 서비스는 무엇입니까?
- ④ 이용하는 도서관에서 고쳐야 할 점이나 보충해야 할 점이 있다면 무엇입니까?

면담의 내용은 피면담자의 허락 하에 녹음 후 녹취록을 작성하였다. 이러한 녹취록을 토대로 각 이용자의 주요 표현 내용을 추출하여 목록화 하였다. 목록화 된 각 표현을 분석하여 민원에 대한 이용자의 인식을 파악하고 민원에 영향을 주는 원인과 민원에 대한 성격을 파악하였다.

### 3.2 심층인터뷰 분석결과

심층인터뷰 분석 결과 이용자들은 도서관에 대한 만족도 및 민원에 대한 인식을 도서관에 대한 만족, 건의, 불만의 형태로 표현하였다. 내용 표현 중 민원에 영향을 미치는 원인을 파악하여 몇 가지 요인들을 도출하였다.

첫째, 이용자들은 도서관 이용 시 주변 환경 및 물리적 거리, 개관시간 등 물리적 이용조건 등에 영향을 많이 받는 것으로 나타났다. 다음은 이러한 표현의 예이다.

- “도서관의 접근성은 좋지만...”
- “이용시간이 6시까지여서 평일에는 이용하지 못하고 주말에만 이용하게 되요.”
- “일주일에 한번 문을 닫는 것이 싫었었는데 지금은 매일 열어주니까 좋아요.”

둘째, 도서관 서비스에 대한 홍보와 이용자의 인지도는 도서관 이용에 영향을 주는 것으로 나

타났다.

- “뉴스에서 지역 내 상호대차뿐 아니라 전국적으로 이루어지는 상호대차 서비스를 알게 되어 이용하고 있어요.”
- “희망도서 신청으로 책 신청하면 신속하게 구입되어 만족해요.”

셋째, 도서관의 프로그램과 서비스에의 직접적인 참여는 도서관의 인식에 영향을 주었다.

- “자원봉사를 참여하면서 도서관의 새로운 것을 접할 수 있는 기회가...”
- “학생들을 위한 진로 프로그램에 참여해서 좋았지만...”
- “책이랑 연관된 독서퀴즈 같은 프로그램을 많이 개발했으면...”

넷째, 도서관장서에 대한 불만과 건의를 표현한 언급이 가장 많았다.

- “청소년 도서가 많이 없고 면접 준비용 책이 더 많은 것 같아요.”
- “책이 많이 없어서 읽고 싶은 책이 없는 경우면 데까지 가야 해요.”
- “신규도서관이라 책이 많이 없어서 상호대차 서비스를 이용하는 편이죠.”
- “자료실은 대체로 만족하는데 독후감 쓸 책이 없어요.”
- “만화책이 너무 많아서...”

다섯째, 사서의 역할과 사서와의 교류에 대하여 언급하였다. 이러한 표현에는 사서의 역할

뿐만 아니라 사서와의 소통을 방해하는 요인들이 함께 언급되어 있었다.

“도서관 건물만 있으면 뭐해요, 사서가 없으니까 관리가 전혀 안돼요.”

“사서들의 일이 너무 복잡적이어서 너무 바빠 보여요.”

“직원들이 모두 남자여서 그런지 몰라도 대학이나 시립도서관 같은 분위기인 것 같아요.”

이상과 같이 도서관의 민원과 이용자 만족도에 영향을 미치는 5개의 요인들을 도출하였다. 이를 토대로 민원과 관련된 이용자 인식을 파악하기 위한 설문 문항을 개발하였다.

#### 4. 연구방법

##### 4.1 측정도구 구성 및 내용

심층면담을 통해 드러난 도서관의 민원에 영

향을 미치는 요소들과 문헌연구를 통해 도출된 민원의 두 가지 관점, 즉 시민청원(건의)과 불평행위의 관점을 확인하기 위해 설문지법을 기반으로 한 통계분석을 실시하였다. 설문지는 서비스 고객 만족도에 대한 선행연구 및 심층면담의 분석결과를 바탕으로 나타난 원인들을 참조하여 설문 문항을 구성하였다(〈표 1〉 참조). 본 연구에서 민원과 연관된 요소들로서 크게 도서관 서비스, 도서관 자료, 사서의 3가지 요소를 고려하였으며, 도서관 민원은 청원의 관점과 불평행동의 관점을 모두 고려하였다. 특히 민원과 연관된 서비스 요소에서는 이용자와 도서관과의 소통 하부요소로서 이용자의 참여를 고려하였으며, 사서 요소에서도 사서의 전문성과 같은 기능적 요소와 함께 사서와의 소통과 같은 관계적 요소를 함께 고려하였다.

설문지의 문항들은 ‘매우 그렇지 않다’에서 ‘매우 그렇다’로 구성되는 리커트 5점 척도로 측정된 문항 42개와 개방적 문항 8개, 그리고 인구통계학적 문항 4개를 포함하여 총 54개의 문항으로 구성되었다.

〈표 1〉 변인의 조작적 정의와 측정내용, 설문문항 수

요소	하부요인	측정내용	설문문항 수
서비스	1. 편의성	청소상태 및 공간 활용, 개관시간 등 만족도	4
	2. 인지도	도서관 서비스에 대한 정보 인지도	3
	3. 참여	프로그램 참여 및 자원봉사 참여	5
자료	1. 적합성	주제의 다양성, 파손 여부, 추천도서 등	11
사서	1. 전문성	질문에 응하는 자세	2
		질문에 답하는 전문지식, 응답시간, 신뢰성 등	4
	2. 소통	나에 대한 개별적인 관심, 지속적 소통 의향 등	7
민원	1. 건의	도서관의 타당한 이유 설명, 소통 공간으로 인식, 이용자 의견 반영 서비스 등	11
	2. 불평행위	요구에 대해 미 응답 시 불만, 불만 미해결, 불만 있을 때 이용중단 의향 등	3

#### 4.2 표본 및 설문 분석 절차

설문조사는 2014년 5월 25일부터 6월 2일까지 총 7일간에 걸쳐 서울·경기지역에 위치한 3개의 공공도서관 이용자를 대상으로 실시하였다. 표본 대상은 공공도서관을 이용하는 성인 및 청소년(중·고등학생)이며, 응답된 설문지 중 설문 작성을 거의 하지 않은 등, 불성실한 응답을 제외한 총 154부의 설문지를 분석대상으로 선정하였다. 통계분석 방법으로는 기초적인 기술통계, 비모수 항목을 위한 빈도분석, 독립 및 종속 요인의 추출을 위한 요인분석, 다수의 종속변인과 다수의 독립변인간의 전체적 관계를 검증하기 위한 정준상관분석, 각각의 종속 요인에 대한 독립요인들의 영향력을 분석하기 위한 다중회귀분석이 채택되었다. 이러한 분석을 위하여 SPSS 20.0 한글판을 사용하였으며,

특히 정준상관분석은 SPSS의 명령어 모드에서 cancorr 모듈을 사용하여 분석되었다.

### 5. 분석결과

#### 5.1 기술통계

설문에 참여한 표본의 인구통계적 특성은 <표 2>와 같다. 표본은 성별에 따라 남성 58명(38%), 여성 96명(62%)으로 구성되었고, 연령 분포는 10대 이하가 40%로 가장 높고 50대 이상이 6%로 가장 낮았다. 방문빈도는 1달에 2~3회(51%)가 가장 많았다. 방문목적은 도서, 잡지의 열람 및 대출(53%)이 가장 높게 나타났으며, 학업관련 정보이용, 학습공간 이용, 문화프로그램참여 등이 있었으며 이 외의 목적이 6%를 차지하였

<표 2> 설문 응답자의 인구통계학적 특성

특성	구분	빈도	구성비
성별	남	58	38%
	여	96	62%
연령	10대	62	40%
	20대	24	16%
	30대	32	21%
	40대	27	18%
	50대 이상	9	6%
방문빈도	1년에 5번 미만	8	5%
	1달에 1번 미만	32	21%
	1달에 2-3회	79	51%
	1주일에 2-3회	28	18%
	거의 매일	7	5%
방문목적	도서, 잡지 이용	82	53%
	학업 관련정보 이용	15	10%
	학습 공간 이용	43	28%
	문화프로그램 참여	20	13%
	기타	10	6%

〈표 3〉 다중응답 빈도분석

		응답	
		N	퍼센트(%)
1. 사서와 교류방법	<b>직접대화</b>	<b>127</b>	<b>63.5%</b>
	홈페이지 게시판	41	20.5%
	전화	28	14.0%
	메일	1	0.5%
	기타	3	1.5%
2. 불만 표현 방법	<b>담당직원에게 직접항의</b>	<b>46</b>	<b>56.8%</b>
	상급자에게 항의	3	3.7%
	전화	7	8.6%
	홈페이지 게시판	22	27.2%
	기타	3	3.7%
3. 불만에 대한 응답방법	<b>직원과 직접면담</b>	<b>39</b>	<b>52.7%</b>
	홈페이지 게시판	21	28.4%
	전화응답	11	14.9%
	우편응답	2	2.7%
	무응답	1	1.4%

다. 기타의 의견은 청소년들의 자원봉사가 주를 이루었다. 성인이용자는 주로 도서, 잡지의 열람 및 대출이 주 방문목적이었으며, 10대 이하 청소년들은 공부 공간 혹은 자원봉사가 주 이용목적이었다. 설문조사 항목을 구성할 때 특히 이용자의 사서와의 교류와 방법, 불만에 대한 표현 방법, 불만에 대한 사서의 응답 방법에 대해 상세하게 분석하고자 복수응답 항목을 포함시켰다. 이에 대해 다중응답 빈도분석을 실시하였다(〈표 3〉 참조).

사서와의 교류 방법은 사서와 직접대화(63.5%)가 가장 높은 비율을 보여 대면적 커뮤니케이션에 대한 높은 선호를 보여주었다. 불만이 있을 경우 이에 대한 표현 여부에서는 ‘표현한다’가 64.8%로 절반을 상회하는 참여자가 적극적인 불만 표현경험을 가지고 있었다. 불만 표현 방법으로는 담당직원에게 직접 표현(56.8%)이 가장 많았으며, 이용자의 불만을 도서관에서 해

결할 때 도서관 직원과의 직접적인 면담(52.7%)이 가장 높은 비율을 보여주었다. 이는 도서관에 대한 불만의 커뮤니케이션 통로 또한 사서와의 교류방법과 마찬가지로 주로 대면적 커뮤니케이션으로 이루어지는 것으로 판단된다.

### 5.2 독립 및 종속변인의 추출

본 연구에서 고려하는 독립요인 및 종속요인에 대한 타당성 검증을 위해 독립변수군과 종속변수군을 대상으로 각각 탐색적 요인분석(Exploratory Factor Analysis)을 실시하였다. 요인분석은 변수들 사이의 상관관계를 기반으로 유사한 특성을 가진 요인들을 추출하는 분석이다. 설문 문항에서 서비스, 자료, 및 사서와 관련된 항목을 독립변수로 설정하고 종속변수는 민원에 대한 항목으로 설정하였다. 요인분석을 통해 추출된 요인들은 추후 정준상관분석의 변

인으로서 이용된다. 요인분석에서의 요인회전은, 요인간의 독립성에 대한 가정이 곤란하므로, 직교회전(orthogonal rotation)과 비직교회전(unorthogonal rotation method)을 모두 수행하여 해석력이 높은 모형을 선택하는 방식을 채택하였다. 요인 추출의 기준은 요인의 아이겐값(eigenvalue=1)으로 설정하였다.

독립변수군에 대한 분석결과, 비직교회전 후 요인 간 상관관계들이 낮으며(0.1 이하), 직교회전의 결과가 더 명확한 요인적재치를 보여주었

기 때문에 직교회전 결과를 채택하였다. 그 결과 Kaiser-Meyer-Olkin 측도는 .877, Bartlett의 구형성 검증결과 또한 approximate  $\chi^2(325) = 1940.24, p < .001$ 로 데이터 및 추출방법은 요인추출에 적절하였다. 이에 따라 독립요인은 6개(〈표 4〉 참조)를 추출하였으며, 추출된 6개의 독립요인은 독립변수 전체 분산의 65.91%를 설명하여 적절한 수준을 보여주었다. 추출된 독립요인들은 각각 사서전문성, 자료적합성, 서비스 편의성, 서비스인지도, 사서와의 교류, 서비스참

〈표 4〉 독립변수의 회전된 성분행렬

	사서 전문성	자료 적합성	서비스 편의성	서비스 인지도	사서와의 교류	서비스 참여여부
신뢰성 있는 답변	.835	.129	.114	.098	.192	.068
적극적인 면담태도	.811	.140	.123	.065	.163	-.051
전문적인 지식	.766	.130	.165	.170	.181	.213
질문응답에 충분한 시간	.699	.159	.204	-.041	.245	.006
질문에 대한 사서의 이해	.601	.294	.292	-.024	.314	-.279
친절한 사서	.595	.296	.298	.143	.234	-.378
다양한 자료	.229	.763	.194	.027	.047	.065
다양한 멀티미디어 자료	.220	.751	.205	.133	.041	-.032
신간도서	.216	.739	.070	.253	.136	-.034
자료소장	.040	.736	.148	.107	.210	.186
청소상태	.276	.111	.822	-.002	.035	-.029
공간배치	.231	.168	.724	.011	.056	.114
정숙	-.060	.259	.635	.171	.246	-.044
개관시간	.175	.231	.628	.234	.023	-.071
위치	.261	-.182	.563	.145	-.039	.454
희망도서구입신청경험	-.131	-.063	-.088	.757	.266	.037
상호대차인지	-.009	.291	.143	.712	.139	.091
추천자료제공	.251	.347	.007	.623	-.014	.017
참여경험	.024	-.206	.190	.605	.273	.181
홍보	.231	.299	.229	.605	.019	.097
배가속도	.234	.293	.270	.473	.212	-.127
관계지속 시 서비스정보	.255	.116	.100	.128	.821	.047
지속적인 교류의향	.270	.080	.073	.249	.784	.108
교류가 이미지에 영향	.211	.068	.167	.086	.692	-.102
개인적인 교류	.201	.192	-.095	.246	.644	.215
자원봉사활동경험	-.040	.289	.043	.226	.219	.747

〈표 5〉 종속변수의 회전된 성분

	건의/청원	불평행위
이용자의견반영	.787	.108
타당한 이유 설명	.805	-.019
만족할만한 해결방안 제시	.772	-.085
소통공간으로의 도서관	.722	.169
요구 미 응답 시 불만	.157	.829
불만 미해결	-.068	.880

여여부로 개념화하였다.

종속변수군에 대한 요인분석결과, 총 8개 문항 중 공통성(communality)이 50% 이하인 2개 문항을 제거하였고, 비직교회전 후 요인 간 상관관계들이 낮으므로(0.09), 직교회전 결과를 채택하였다. 그 결과 Kaiser-Meyer-Olkin 측도는 .670, Bartlett의 구형성 검증결과 또한 approximate  $\chi^2(15) = 223.68$ ,  $p < .001$ 로 요인 추출은 적절하였다. 이에 따라 종속요인은 2개(〈표 5〉 참조)를 추출하였으며, 추출된 2개의 종속요인은 독립변수 전체 분산의 65.40%를 설명하여 적절한 수준을 보여주었다. 추출된 종속요인들은 각각 건의/청원과 불평행위로 개념화하였다.

### 5.3 독립변인 및 종속변인 간 관계의 검증

요인분석을 통해 추출된 6개의 독립요인 및 2개의 종속요인 및 각각의 요인점수를 바탕으로 정준상관분석(Canonical Correlation Analysis)을 실시하여 종속변인군과 독립변인군 간의 상호관계 구조를 분석하였다. 정준상관분석은 2개의 변수군 간의 상관관계를 분석하는 다변량 분석기법의 하나로서, 2개의 변수 군은 주로 종속 변수 군과 독립변수 군으로 설정한다. 정준상관

분석의 목적은 첫째, 종속변인 군과 독립변인 군의 상호 관계성을 도출하여 상호 관련이 있을 경우 상관성의 크기를 결정하는 것이다. 둘째, 선형 결합을 극대화하는 1차 정준 함수를 구하며 추가적으로 추출되는 2차 정준 함수는 1차 정준 함수에서 분석한 변량을 뺀 남은 변량들을 설명한다. 셋째, 두 변인 군 사이에 존재하는 관계를 설명한다(Christensen 1983). 정준상관분석의 절차는 우선 각 변수군에서 상호관계성에 기반하여 기본적으로 주성분분석(Principal Component Analysis)의 방법과 동일한 방법으로 가장 유력한 대표인자를 추출하고, 두 번째 단계로 추출된 대표인자간의 상관관계를 측정하여 1차 정준함수를 구하는 절차를 취한다. 다음 단계로는 각 변수군에서 이미 추출된 유력인자로 설명된 분산을 제외한 남은 분산으로 앞의 두 단계를 반복하여 2차 정준함수를 구한다. 이러한 방식으로 계속 각 변수군에서 유력인자 간의 상관관계를 분석함으로써 다음 차수의 정준함수를 구한다. 추출되는 유력인자의 개수는 주성분 분석을 통해 산출되는 아이겐값(eigenvalue), 유의도, 정준상관의 크기 등이 고려된다(Hair, Jr, et al. 2010).

본 연구에서는 독립변수군과 종속변수군의 변수들을 선행된 요인분석들로 채택하였는데,

그 이유는 우선 제한적인 표본의 크기 때문이다. 정준상관분석의 적절한 표본의 크기는 '(변수의 개수 × 10) + 50'로 제안되었으나(오홍철 2001) 이러한 기준에 따르면 총 변수가 32개인 본 연구에서 요구되는 표본크기는 N = 370으로, 현재의 표본(N = 154)을 통해서는 신뢰성을 가진 결과를 도출하기 어렵다. 참고로 6개의 독립요인과 2개의 종속요인을 변수로 채택할 경우 적절한 표본의 크기는 N = 130((8×10)+50)으로 본 연구의 표본은 분석결과의 신뢰성을 확보하였다. 둘째로 요인분석의 결과 추출된 요인간의 독립성이 비직교회전시에도 일정하게 유지되었으므로, 각 변수군 내에서 추출된 요인간의 상호작용은 본 연구의 주요 관심의 범위 밖에 있다고 할 수 있다. 따라서 본 연구의 정준상관분석에서는 독립변수군과 종속변수군 간의 관계의 수, 즉, 정준상관의 수에 맞추어져 있으며, 나아가 각각의 추출된 정준상관에서 주요 종속변인은 무엇이며, 이러한 종속변인에 주요한 영향을 미치는 독립변인은 무엇인가에 초점이 맞추어져 있다.

독립변수군과 종속변수군에 각각 선행된 요인분석을 통해 추출한 독립변인군(서비스편의성, 서비스인지도, 서비스참여여부, 자료적합성, 사서전문성, 사서와의 교류)과 종속변인군(건의/청원, 불평행위) 간의 정준상관분석을 실시하였다. 그 결과, 통계적으로 유의한 2개의 정준상관 함수가 추출되었다(〈표 6〉 참조). 이는 두 변인군 중 변인의 수가 적은 독립변인군(건의/청원, 불평행위)의 변인 수와 같다. 상관관계를 나타내는 정준상관 함수(Canonical Correlation Function)는 1차 .751, 2차 .542가 도출되었다.

〈표 6〉 정준상관 함수

Root	Cann Cor.
1	.751
2	.542

도출된 정준상관함수 관계의 타당성 검토를 위한 Wilk's lambda( $\lambda$ )와 유의성을 검증하기 위한 카이제곱( $\chi^2$ ) 값은 〈표 7〉과 같다.

〈표 7〉 정준상관 관계의 유의성 검증

Root	Wilk's $\lambda$	$\chi^2$
1	.307	166.945***
2	.706	49.269***

\*\*\*  $p < .001$

Wilk's  $\lambda$ 의 값이 작을수록 판별력이 높기 때문에 1차 정준 함수의 판별력이 2차보다 더 높은 것으로 나타났다.  $\chi^2$  값은 두 정준함수 모두  $p < .001$  수준에서 유의한 것으로 나타났다.

다음 단계로 정준 변량간의 중복되는 분산을 측정하는 중복지수(Redundancy Index) 값을 검토 하였다. 중복지수는 각 차별 정준함수가 각 변인군의 총분산에서 어느 정도의 분산을 설명하는 지를 비율값으로 나타낸 것이다. 즉 각 차수의 정준함수를 두 변인군 간의 공분산의 비율로 본다면, 그 공분산이 각 변인군의 총분산을 얼마나 설명하고 있는지를 나타낸다. 이를 통해 독립변인 군이 종속변인들의 각각의 변인에 대한 분산을 어느 정도 설명하는지를 검토할 수 있다. 중복지수 분석결과는 〈표 8〉과 같다. 분석 결과 1차 정준함수가 종속변인군(건의/청원, 불평행위)의 총 분산을 28.2% 설명하고 있으며, 독립변인군의 총 분산은 9.2%를 설명한

〈표 8〉 중복지수 분석

종속변인군		독립변인군	
정준변량1-1	.282	정준변량2-1	.092
정준변량1-2	.147	정준변량2-2	.049

다. 여기에서 본 연구의 목적은 독립변인이 종속변인에 어느 정도 영향을 미치는 지를 검토하는 것이므로 각 차별 정준함수의 종속변인에 대한 설명분산 비율에 초점을 맞춘다. 2차 정준함수의 종속변인군에 대한 설명분산 비율은 14.7%로서 이 두 개의 중복지수는 의미있는 결과를 보여주고 있다.

다음으로는 정준 함수에 대한 해석을 하기 위해 각 변인군에 대한 정준 교차 적재량(canonical cross-loadings)을 검토하였으며 그 결과는 〈표 9〉와 〈표 10〉으로 제시되었다. 〈표 9〉는 종속변인군에 대한 각 차수별 정준함수와의 정준 교차 적재량을 나타낸다. 이를 보면 1차 정준함수는 건의·청원 변인에 주로 적재(-.751)되며 2차 정준함수는 불평행위(.542)에 주로 적재되어 있다. 또한 1차 정준함수의 불평행위에 대한 적재치 및 2차 정준함수의 건의/청원에 대한 적재치는 매우 낮다. 따라서 1차 정준함수는 건의/청원 변인에 대한 함수라 할 수 있으며 2차 정준함수는 불평행위에 대한 함수로 보아도 무방하다.

〈표 9〉 종속변인의 정준 교차 적재량

변인	1차 정준 함수	2차 정준 함수
건의/청원	-.751	.018
불평행위	.011	.542

〈표 10〉은 독립변인군에 대한 1차 및 2차 정준함수와의 정준 교차 적재량을 보여준다. 1차

정준함수에 대한 각 독립변인의 적재치 중 높은 적재치(loading value > .20)를 보이는 변인으로는 사서전문성변인(-0.463), 사서와의 교류(-0.447), 서비스인지도(-0.269), 서비스 편의성(-.231)이 있으며, 2차 정준함수에 대해 높은 적재치를 보이는 변인으로는 서비스편의성(-0.323), 사서와의 교류(.317)가 있었다. 이 중 사서와의 교류 및 서비스 편의성은 두 개의 정준함수에 모두 의미있는 적재치를 보여주었다.

〈표 10〉 독립변인의 정준 교차 적재량

변인	1차 정준 함수	2차 정준 함수
사서전문성	-.463	-.186
자료적절성	-.110	-.128
서비스편의성	-.231	-.323
서비스인지도	-.269	.122
사서와의 교류	-.447	.317
서비스 참여여부	-.012	.152

이러한 결과를 종속변인과 연관 지어 보면 건의/청원에 영향을 미치는 요인으로는 사서의 전문성, 사서와의 교류, 서비스 인지도, 서비스 편의성이 있으며, 불평행동에 영향을 미치는 주요 요인은 서비스 편의성 및 사서와의 교류 가 있음을 알 수 있다. 특히, 두 가지 종속요인에 공히 가장 큰 영향을 미치는 요인은 사서와의 교류라는 이용자와 도서관 간의 관계적 요소로 나타났는데, 이는 기존의 민원에 대한 기능적인 관점이 가지는 한계(오동근 2001b)가 관계적

혹은 구조적인 관점으로 보완될 수 있음을 시사하고 있다. 추가적으로, 기존의 기능적 시각을 대변하는 서비스의 편의성 또한 두 개의 종속변인 모두와 의미 있는 적재치를 보이고 있다.

한편 적재치의 부호는 각 독립변인의 각 종속변수에 대한 관계의 성격을 보여주고 있다. 예를 들면, 도서관 사서의 전문성이 낮고 이용자와 사서와의 교류가 많지 않고, 서비스에 대한 인지도와 서비스의 편의성이 낮은 수준에 있다면 이용자는 도서관에 건의/청원을 하는 수준이 낮은 것으로 볼 수 있다. 특히 사서의 전문성이 건의/청원에 미치는 영향이 크다는 것은 한편으로는 사서의 역할 및 전문성이 건의/청원에 미치는 영향이 크다는 의미를 지니기도 하지만, 다른 한 편으로는 사서와의 교류에서 직접 대화, 불만 표현이나 응답방법에서 직접 표현의 선호가 높다는 것을 고려한다면(〈표 3〉 참조) 건의/청원의 수용성(불평의 성공가능성, 오동근 2001b)이 영향을 미친 것으로 해석될 수도 있다.

#### 5.4 독립변인 별 다중회귀분석

요인분석과 정준상관분석의 결과를 기반으로 각 종속요인별 독립요인들의 영향력을 파악하기 위해 다중회귀분석을 실시하였다. 독립요인들은 직교회전을 채택한 요인분석을 통해 추출되었으므로 독립요인 간 상관성은 제거되었고, 따라서 독립변수 입력방식을 enter 방식으로 설정하였다. 또한 이러한 데이터 특성으로 인해 다중공선성(multicollinearity)의 문제는 제거되었다. 실제로 두 개의 회귀분석 결과 분산팽창요인(VIF: Variance Inflation Factor) 값

은 모든 독립변인에서 1로 나타나, 다중공선성의 문제는 없는 것을 확인하였다.

건의/청원 종속변인의 경우 6개의 독립요인을 이용한 회귀분석 결과는  $F(6,140) = 30.229$ ,  $p < .001$ 로 .001의 유의수준에서 유의하였으며, 54.6%의 효과크기(Adjusted  $R^2$ )를 나타내었다. 이 건의/청원의 요인값에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} (\text{건의/청원}) = & .017 + .460^{***}(\text{사서전문성}) \\ & + .109^*(\text{자료적절성}) + .220^{***}(\text{서비스편의성}) \\ & + .282^{***}(\text{서비스인지도}) + .450^{***} \\ & (\text{사서와의 교류}) + .016(\text{서비스 참여여부}) \\ & \text{주}) *p < .05, **p < .01, ***p < .001 \end{aligned}$$

이 회귀식에서 상수항 및 서비스 참여여부항을 제외한 5개 독립변인 항은 모두 .05 및 .001의 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다.

불평행위 종속변인의 경우 6개의 독립요인을 이용한 회귀분석 결과는  $F(6,140) = 9.72$ ,  $p < .001$ 로 .001의 유의수준에서 유의하였으며, 29.4%의 효과크기(Adjusted  $R^2$ )를 나타내었다. 건의/청원의 요인값에 대한 회귀식은 다음과 같다.

$$\begin{aligned} (\text{불평행위}) = & .010 + -.194^{**}(\text{사서전문성}) + \\ & -.123(\text{자료적절성}) + -.326^{***}(\text{서비스편의성}) \\ & + .115(\text{서비스인지도}) + .307^{***}(\text{사서와의 교류}) \\ & + .152^*(\text{서비스 참여여부}) \\ & \text{주}) *p < .05, **p < .01, ***p < .001 \end{aligned}$$

이 회귀식에서 상수항, 자료적절성 항, 및 서비스인지도 항을 제외한 5개 독립변인 항은 모

두 .05 및 .001의 유의수준에서 유의한 것으로 나타났다.

두 개의 종속변인(건의/청원, 불평행위)에 대해 얻어진 두 회귀식의 특징은 우선 오동근의 연구(2002b)와 비교할 때, 독립변수의 설정은 다르지만 높은 수준의 효과크기를 보여주었다는 점이다. 오동근의 연구에서 종속변인은 불평행동으로 이용중단, 부정적 구전, 직접항의, 간접항의, 제3자 불평의 5가지 종속요인 각각에 대한 회귀분석을 실시하여 9.2%~3.5%의  $R^2$  값을 나타내었다. 이는 요인분석을 통한 요인값에 대한 결과로, 요인분석에서 종속변인군과 독립변인군 모두에서 각각 약 30% 이상의 분산이 제거되었음에도 불구하고 얻은 결과로는 높은 수준인 것으로 판단된다.

두 번째로, 두 회귀식에서 각 항의 부호의 차이이다. 두 회귀식을 보면 사서전문성, 자료적절성, 서비스편의성 항에서 청원/건의는 정(+)의 관계를 보여주고 있으나, 불평행위에는 부(-)의 관계를 나타내었다. 이는 민원을 크게 하나로 보는 것이 아니라 긍정적 민원(건의/청원)과 부정적 민원(불평행위)으로 구분하여 해석하는 것이 의미있다는 것으로 판단할 수 있다. 즉, 민원을 모두 불평행위의 하나로 보기는 어려운 것으로 판단되며, 민원에 대한 도서관의 대처가 민원의 감소 차원에서 대처하는 것이 아니라, 보다 적극적인 대처를 통해 이용자 혹은 고객과 도서관간의 관계 강화를 모색할 수 있는 것으로 판단된다.

세 번째로는 두 회귀식 모두에서 '사서와의 교류' 항이 매우 높은 상관계수를 보여주고 있다는 점이다. 이는 사서와의 교류가 높을수록, 즉 사서와 좀 더 잘 알수록, 긍정적이거나 부정

적인 민원행위가 모두 많아진다고 할 수 있는데, 건의/청원이나 불평행동이 모두 무엇인가를 해결해주시기를 바라는 행위라고 했을 때 그 문제해결의 가능성이 민원행위에 공히 중요한 영향을 미친다는 의미로 해석할 수 있다. 즉, 민원행위는 그 민원이 수용될 가능성이 민원행위에 영향을 미치는 것을 의미한다. 이는 오동근의 선행연구들(2001a; 2001b; 2002b)에서 공히 논의되었던 '불평의 성공가능성' 요인과 그 맥을 같이 하고 있는 것으로 보인다.

마지막으로는 각 회귀식에서 각 항들의 유의성의 차이에 대한 사항으로, 건의/청원에는 서비스참여여부가 유의하지 않았으며, 불평행위에서는 자료적절성 및 서비스인지도가 유의하지 않았다. 건의/청원에서의 서비스 참여여부에 대한 유의하지 않은 결과는 모집단인 공공도서관 이용자들에게 참여가능한 프로그램 및 자원봉사기회가 제한적이기 때문인 것으로 보이고, 불평행위에서의 자료적절성 및 서비스인지도가 유의하지 않은 것은 불평행위가 도서관자료 및 서비스와 같은 기능적 부분의 부족함에서 나타난 것이라기보다는 다른 부분, 예를 들면 정서적 요인이나 소통요인에서 비롯될 수 있다는 것으로 해석할 수 있다. 그러나 이러한 해석은 가능성에 기반한 것으로 이에 대한 확인은 더욱 상세한 후속연구를 통해 확인되어야 할 것이다.

추가적으로 검토되어야 할 사항은 독립요인들이 직교회전을 이용한 요인분석의 결과로 추출되어 요인들이 다른 요인들과 독립적임에도 불구하고, 도서관민원과 관련하여서는 사서의 전문성 요인과 사서와의 교류요인이 공히 두 종속요인(건의/청원, 불평행위)에 모두 주요요인으로 영향을 미치고 있다는 점이다. 이는 사서

의 전문성이라는 특성이 사서와의 교류를 통하여 이용자에게 인식될 수 있다는 의미로, 사서의 전문성이라는 특성은 사서직 고유의 특성인지, 아니면 이용자와, 나아가, 이해관계자에게 인식되어야 하는 특성인지를 검토하는 연구가 후속되어야 할 것으로 판단된다.

## 6. 결 론

본 연구는 도서관 민원 및 그 요인에 대하여 설문지법을 이용하여 통계적으로 분석하였다. 그 결과 도서관 민원은 건의/청원이라는 긍정적 부분과 불평행위라는 부정적 부분으로 나누어 고려할 수 있으며, 이는 민원을 도서관의 기능개선을 통해 축소되어야 하는 대상에서 도서관과 이용자와의 커뮤니케이션 통로로서의 긍정적인 면을 적극적으로 수용할 필요성이 있음을 제안하였다. 또한 이러한 도서관 민원에 영향을 미치는 독립변인은 서비스편의성, 서비스인지도, 서비스참여여부, 자료적합성, 사서전문성, 사서와의 교류 등 6개가 도출되었으며, 이러한 6개의 요인은 건의/청원에 54.6%, 불평행위에 29.4%의 효과크기를 보여주었다. 나아가, 6개 독립요인의 종속요인 각각에 대한 영향력의 성격을 규명함으로써 도서관 민원의 성격에 대한 이해를 심화시킬 수 있는 근거를 제시하였다.

본 연구는 도서관 민원을 종속요인으로 하는 확증적 연구의 성격을 지니고 있으나, 도서관 이용자의 불평행위에 대한 오동근의 선행연구(2001a; 2001b; 2002a; 2002b)에 기반하여 도서관 민원에 대한 이해를 심화하기 위한 탐색적 연구로서의 의미 또한 중요하다. 이러한 면에서

본 연구의 의미는 도서관 민원에 대해 기능적 개선을 위한 정보를 수집하고 이러한 기능적 개선을 통한 민원의 감소를 지향하는 기능적 접근에 더하여, 민원을 도서관과 이용자의 소통 통로로서 살펴보는 구조적/관계적 접근을 시도하였다는 데에 그 의미가 있다. 이러한 다양한 접근의 통합은, 독립요인들의 도서관 민원에 대한 효과크기를 고려하였을 때, 도서관 민원에 대한 이해를 더욱 심화시키는 기회를 제공하였다. 그러나 아직 효과크기 향상의 여지가 있다는 점을 고려한다면, 도서관민원을 설명할 수 있는 더욱 다양한 예측요인들을 고려할 필요가 있을 것이다.

기존의 선행연구와 본 연구는 기본적으로 도서관 민원을 최종 종속요인으로 설정하고 연구를 진행하였다. 본 연구에서는 건의/청원을 긍정적 민원으로, 불평행위를 부정적 민원으로 해석하였으나, 이는 민원과 민원에 대한 도서관의 대처가 도서관 경영의 큰 틀에서 어떠한 영향을 미치는지를 파악하여야 그 의미를 좀 더 명확히 해석할 수 있을 것이다. 그러한 의미에서 향후에는 도서관 민원의 예측요인에 대한 연구와 더불어, 도서관 민원 및 이에 대한 도서관의 대처가 도서관의 성과에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구도 필요하다. 예를 들어 이용자들의 도서관충성도와 도서관민원의 관계에서 무엇이 선행되고 무엇이 후행되는지, 무엇이 성과이고 무엇이 과정인지, 즉 무엇이 원인이고 무엇이 결과인지에 대한 세심한 분석이 향후에 요구된다 할 수 있다. 이러한 도서관 민원과 이에 관계되는 요소 간의 연구는 도서관의 효과적인 경영 방식을 탐색해 나아가는 데에 일정한 기여를 할 것으로 기대된다.

## 참 고 문 헌

- [1] 김석주, 조성택. 2012. 서울시 IPTV 기반 민원행정서비스 이용활성화 방안. 『한국지역정보학회지』, 15(3): 153-173.
- [2] 김선애. 2008. 대학도서관의 이용자 만족도와 충성도에 관한 연구. 『한국문헌정보학회지』, 42(3): 281-299.
- [3] 김영기, 노동연. 2009. 골프연습장 소비자의 불평행동 후 회복공정성과 고객만족 및 구매행동의 관계. 『한국스포츠 산업·경영학회지』, 14(2): 49-61.
- [4] 박기관, 정재환. 2012. 민원행정서비스의 시민만족도 결정요인 분석과 함의. 『한국정책연구』, 12(4): 195-215.
- [5] 박희영 편. 2006. 『연세 한국어사전』. 서울: (주)두산동아.
- [6] 백병성, Lee, Y. G. 2009. 소비자 불평행동 결정요인: 한국과 미국의 비교를 중심으로. 『소비자학연구』, 20(3): 75-98.
- [7] 송낙길. 2012. 지방자치단체 민원행정서비스 이용방식에 따른 품질이 주민 만족과 지자체 신뢰에 미치는 영향 연구. 『한국정책연구』, 12(4): 267-290.
- [8] 신광식, 김행조. 2013. 정보화된 군사시설관련 제기된 민원분석을 통한 해결 방안에 관한 연구. 『한국전자통신학회 논문지』, 8(11): 1755-1762.
- [9] 엄이웅. 2007. 『한영 행정용어사전』. 서울: 한국지방자치단체국제화재단.
- [10] 오동근. 2001a. 도서관·정보센터 이용자 불평행동의 선행요인과 유형. 『한국도서관·정보학회지』, 32(1): 261-283.
- [11] 오동근. 2001b. 공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 1-29.
- [12] 오동근. 2002a. 대학도서관 이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구. 『한국도서관·정보학회지』, 33(4): 61-83.
- [13] 오동근. 2002b. 대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구 - 대구경북지역 대학생 이용자를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 36(4): 123-145.
- [14] 오동근, 임영규, 여지숙. 2006. 이용자와 직원이 인식하는 도서관의 서비스품질과 만족도, 충성도: 국립중앙도서관의 사례를 중심으로. 『한국문헌정보학회지』, 40(4): 165-181.
- [15] 오홍철. 2001. 호텔·관광경영분야 연구에서 정준상관분석 기법의 활용 및 예시. 『산업혁신연구』, 17(1): 173-186.
- [16] 유길호. 1996. 도서관 이용자와 사서간의 대면적 커뮤니케이션의 고찰. 『한국도서관·정보학회지』, 24: 81-106.
- [17] 유동근, 서승원. 2012. 동물병원 산업에서 공급업체의 거래특성 요인과 관계특성 요인이 불평행동

- 에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 25(8): 3195-3217.
- [18] 이만수. 2001. 대학도서관 이용자의 만족도 조사 연구: 대전대학교 중앙도서관을 중심으로. 『한국도서관·정보학회지』, 32(3): 59-89.
- [19] 이상호, 최세현. 2008. 민원인의 사회경제적 특성이 민원행정서비스 만족도에 미치는 영향. 『한국공공관리학보』, 22(4): 461-478.
- [20] 이영애, 임수지. 2013. 소비자 가치와 비윤리성에 따른 소비자 불평행동 유형. 『한국생활과학회지』, 22(2): 267-282.
- [21] 이왕기, 정승현, 지남석. 2013. 민원사례로 살펴본 인천 정비사업의 민원유형과 특성. 『도시행정학보』, 26(1): 241-265.
- [22] 이재필, 이시경. 2011. 지방정부 공공서비스 품질평가에 관한 연구: 대구광역시 민원서비스를 중심으로. 『사회과학연구』, 27(2): 187-211.
- [23] 임근식. 2010. 지방민원행정서비스에 대한 주민 만족도 평가에 관한 연구. 『한국정책연구』, 10(2): 295-317.
- [24] 임승희. 2011. 인터넷 상에서 소비자의 상호작용 스타일이 불평행동에 미치는 영향: 정성적 연구와 정량적 연구의 통합적 접근. 『소비자학연구』, 22(2): 277-302.
- [25] 조승호, 조정렬. 2011. 인터넷 웹사이트에서 소비자의 적극적 불평행동에 관한 연구: 감정이론과 계획행동이론을 중심으로. 『한국콘텐츠학회논문지』, 11(12): 220-229.
- [26] 조현진. 2012. 신뢰가 불평행동과 전환의도에 미치는 영향. 『대한경영학회지』, 25(3): 1379-1397.
- [27] 주혁근, 류미현, 이승신. 2012. 한·중 소비자의 소셜커머스 이용 불평행동 및 재구매의도에 관한 연구. 『소비자학연구』, 23(2): 225-248.
- [28] 진영빈, 정충식. 2008. 전자정부의 민원행정서비스 개선 방안에 관한 연구: 부산광역시 이용자들의 인식을 중심으로. 『한국지역정보학회지』, 11(1): 101-125.
- [29] 차성중. 2011. 우리나라 공공도서관의 이용자만족도에 관한 연구: 2010 공공도서관 운영 평가 이용자만족도 조사 결과를 중심으로. 『정보관리학회지』, 28(1): 285-308.
- [30] 허경욱. 2012. 소비자의 악성불평행동 분석 및 기업의 대처행동 조사 연구. 『한국가정관리학회지』, 30(6): 167-181.
- [31] Christensen, J.E. 1983. "An exposition of canonical correlation in leisure research." *Journal of Leisure Research*, 15(4): 311-321.
- [32] Hair, Jr., Joseph F., Black, William C., Babin, Barry J. and Anderson Rolfe E. 2010. *Multivariate Data Analysis: A Global Perspective*. 7<sup>th</sup> Ed. Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- [33] Iwhiwhu, B.E. 2012. "Public Library Information Resources, Facilities, and Services: User Satisfaction with the Edo State Central Library, Benin-City, Nigeria." *Library Philosophy & Practice* (e-journal), Available at: <http://unllib.unl.edu/LPP/iwhiwhu-okorodudu.htm>

- [34] Ndubisi, N.O. 2007. "Relationship marketing and customer loyalty." *Marketing Intelligence & Planning*, 25(1): 98-106.
- [35] Schramm, W. 1954. *The Process and Effects of Mass Communication*. Urbana, IL: University of Illinois Press.
- [36] Shiram, B. and Rajev, M.K.G. 2014. "Impact of Academic Library Services on User Satisfaction: Case Study of Sur University College, Sultanate of Oman." *DESIDOC Journal of Library & Information Technology*, 34(2): 140-146.

• 국문 참고자료의 영어 표기

(English translation / romanization of references originally written in Korean)

- [1] Kim, Suk-Ju and Jo, Sung-Tak. 2012. "Activation scheme of petition administrative services utilization of Seoul-based IPTV." *Journal of Korean Association for Regional Information Society*, 15(3): 153-173.
- [2] Kim, Sun-Ae. 2008. "A Study on the User Satisfaction and Loyalty of University Library Users." *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 42(3): 281-299.
- [3] Kim, Young-Gi and Roh, Dong-Yun. 2009. "Relationship among Complaining Behavior after Recovery Fairness, Customer Satisfaction and Purchasing Behavior of Consumer in golf training facilities." *Korean Journal of Sport Management*, 14(2): 49-61.
- [4] Pack, Gi-Gwan and Jeong, Jae-Hwan. 2012. "Determinants of citizen satisfaction analysis and implications of civil service administration." *The journal of Korean policy studies*, 12(4): 195-215.
- [5] Pack, Hee-Young. 2006. *Yonsei Korean Dictionary*. Seoul: Doosan Donga.
- [6] Baek, Byeong-Sung and Lee, Y. G. 2009. "Determinants of Consumer Complaint Behavior: A Comparison of Korean and U.S. Consumers." *Journal of consumer studies*, 20(3): 75-98.
- [7] Song, Nak-Kil. 2012. "(The) Effects of Satisfaction and Trust with Quality according to the Ways of civil Administration Service." *The journal of Korean policy studies*, 12(4): 267-290.
- [8] Shin, Kwang-Shig and Kim, Heang-Jo. 2013. "A study on Information related to the military filed complaints resolved through analysis." *The institute of Electronic Communication Sciences*, 8(11): 1755-1762.
- [9] Um, Yi-ung. 2007. *Korean-English Dicrionary of administrative terminology*. Seoul: Internationalization of the local governments of the Korea Foundation.
- [10] Oh, Dong-Geun. 2001a. "Antecedents of Complaining Behavior and Complaint Responses of

- Library and Information Center Users.” *Journal of Korean library and information science society*, 32(1): 261-283.
- [11] Oh, Dong-Geun. 2001b. “An Analysis of Complaining Behavior of Public Library Users.” *Journal of Korean library and information science society*, 32(3): 1-29.
- [12] Oh, Dong-Geun. 2002a. “Complaining Intentions and Its Antecedents of Academic Library Users.” *Journal of Korean library and information science society*, 33(4): 61-83.
- [13] Oh, Dong-Geun. 2002b. “Complaining Behavior and Its Antecedents of Academic Library Users.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 36(4): 123-145.
- [14] Oh, Dong-Geun, Kim, Young-kyu and Yeo, Ji-suk. 2006. “A Case Study of the National Library of Korea = Gap Analysis of Users’ Perceptions and Staffs’ Expectations Regarding the Library Service Quality, Customer Satisfaction and Loyalty.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 40(4): 165-181.
- [15] Oh, Heung-Chul. 2001. “An Illustration of Canonical Correlation Analysis in Hospitality and Tourism Research.” *The journal of industrial innovation*, 17(1): 173-186.
- [16] Yoo, Kil-Ho. 1996. “A Study on the Face to Face Communication Between Library Users and Librarians.” *Journal of the Korean Library and Information Science Society*, 24: 81-106.
- [17] Yoo, Dong-Keun and Seo, Seung-Won. 2012. “The Effect of Suppliers’ Transaction Factors and Relationship Factors on Complaint Behaviors in Animal Clinic Industry.” *Korea Journal of Business Administration*, 25(8): 3195-3217.
- [18] Lee, Man-Soo. 2001. “A Study on Satisfaction of the User Academic Library.” *Journal of Korean library and information science society*, 32(3): 59-89.
- [19] Lee, Sang-Ho and Choi, Se-Hyun. 2008. “Effects of the Civil Appellers’ Socioeconomic Characteristics on the Satisfaction of Local Administrative Services.” *Korean public management review*, 22(4): 461-478.
- [20] Lee, Young-Ae and Lim, Su-Ji. 2013. “The Effect of Consumer Value and Unethicality on the Type of Consumer Complaint Behaviors.” *The journal of Korean living science association*, 22(2): 267-282.
- [21] Lee, Wang-Key, Jung, Seung-Hyun and Ji, Nam-Seok. 2013. “Types and Characteristics of Civil Complaints on Urban Redevelopment Projects of Incheon.” *The Journal of the Korean urban management association*, 26(1): 241-265.
- [22] Lee, Jae-Peel and Lee, Si-Kyung. 2011. “A Study on the Quality Evaluation of Public Services in Local Government - Focusing on Civil Affairs Public Service in Daegu Metropolitan City.” *Social Science Research Review*, 27(2): 187-211.

- [23] Lim, Geun-Sik. 2010. "Research on the evaluation of residents' satisfaction on the local government civil administration service." *The journal of Korean policy studies*, 10(2): 295-317.
- [24] Lim, Seung-Hee. 2011. "A Multimethod Study on the Effects of Consumers' Interaction Styles on Complaint Behavior." *Journal of consumer studies*, 22(2): 277-302.
- [25] Jo, Seong-Ho and Jo, Jeong-Yeol. 2011. "Consumers Vigorous Complaining Behaviors in the Internet Web Site Explained By Integrating Theory of Planned Behavior and Anger." *The Journal of the Korea Contents Association*, 11(12): 220-229.
- [26] Jo, Hyun-Jin. 2012. "The Effects of Trust on Complaining Behavior and Switching Intention." *Daehan Journal of business*, 25(3): 1379-1397.
- [27] Joo, Hyeok-Koon, Ryu, Mi-Hyeon and Lee, Seong-sin. 2012. "Complaining Behavior and Repurchase Intention on Social Commerce for South Korean and Chinese Consumers." *Journal of consumer studies*, 23(2): 225-248.
- [28] Jin, Young-Bin and Jeong, Chung-Sik. 2008. "Study on Improvement of the draft petition administrative services of e-government: Around the recognition Busan user." *The journal of Korean association for regional informaion society*, 11(1): 101-125.
- [29] Cha, Sung-Jong. 2011. "A Study on the User Satisfaction of Public Library Users in Korea." *Journal of the Korean society for information management*, 28(1): 285-308.
- [30] Huh, Kyung-Ok. 2012. "An Analysis of Consumers' Problematic Complaining Behaviors and Firms' Reactions." *Journal of Korean Home Management Association*, 30(6): 167-181.

