

대학도서관 이용자의 불평의도와 그 선행요인에 관한 연구

Complaining Intentions and Its Antecedents of Academic Library Users

오 동 근 (Oh Dong-Geun)*

〈목 차〉

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

초 록

이 연구에서는 대구경북지역의 대학도서관이용자 582명을 대상으로, 불만족의 강도와 무료이용자가, 불평에 대한 태도, 불평비용, 불평의 성공가능성, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도 등의 불평행동의 선행요인이 이용중단의도, 직접 및 간접항의의도, 부정적 구전의도, 제3자를 통한 불평의도 등의 각 불평의도의 유형에 미치는 영향을 실증적으로 분석하였다.

주제어 : 대학도서관, 무료이용자가, 부정적 구전의도, 불만족의 강도, 불평의도, 이용중단의도, 제 3자를 통한 불평의도, 항의의도

Abstract

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 intentions 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 intentions including exit intention, voice(redress seeking) intention, negative word-of-mouth intention and third party complaints intention, of the academic library users, based on the theoretical backgrounds. Final data through questionnaires are obtained from 582 unsatisfied academic library users in 5 universities in those areas, 542 of them analysed with SPSS 11.0 for Windows.

Key Words: Academic Library Users; Consumer Complaining Intentions; Library and Information Center Management - Marketing; User Study

* 계명대학교 문헌정보학과 부교수 . odroot@kmu.ac.kr

• 접수일 : 2002. 11. 15 •최초심사일 : 2002. 12. 2 •최종심사일 : 2002. 12. 6

I. 서 론

오늘날의 대학과 그 부속기관인 대학도서관은 갈수록 줄어드는 지원자들과 제한된 인적, 물적자원으로 인해 위기를 겪고 있다. 이와 같은 어려운 상황 아래에서 대학도서관은 한정된 자원을 활용하여 이용자들의 지속적인 관심을 끌 수 있는 수준 높은 서비스를 개발하여 제공해야 하는 어려운 과제를 안게 되었다.

그러나 그와 같은 상황과 최근의 대학도서관을 둘러싼 새로운 정보환경은 다양한 이용자들의 불만을 야기할 소지가 많으며, 그에 따라 대학도서관은 다양한 불평의 대상이 될 가능성이 높다. 이러한 시각에서 대학도서관 이용자들의 만족도를 높이고 불만을 줄이기 위한 연구와 그들의 다양한 불평행동에 대한 연구는 중요한 의미를 가질 수 있을 것이다.

특히 도서관 및 정보센터 이용자의 불평행동과 관련해서는, 이미 공공도서관을 대상으로 불평행동에 대한 탐색적 연구가 연구자에 의해 이루어진 바 있다.¹⁾ 선행연구에서는 영리조직의 모델이 도서관 및 정보센터에 적용될 수 있는 가능성을 보여주었다. 아울러 도서관 및 정보센터 이용자의 경우에는 직접항의와 간접항의와 같은 불평행동 유형의 새로운 차원이 나타날 수 있고 동시에 무료이용자와 같은 특유의 선행요인들이 있을 수 있음을 보여주었다.

이 연구는 이러한 선행연구의 성과와 영리조직을 주 대상으로 개발된 불평이론의 모형을 대학도서관에 적용하기 위한 것이다. 이를 위해 대학도서관의 서비스에 불만족한 대구 지역의 5개 대학도서관의 이용자 582명을 대상으로 한 설문조사를 바탕으로 결과를 분석하였다. 이를 통해, 이 연구에서는 대학교육 및 대학도서관의 주된 수요자집단인 대학생 이용자들이 보여주는 불평의도의 유형은 어떠한 형태로 나타나며, 그와 같은 불평의도의 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.

특히 이 연구에서는 불평행동과 불평의도를 별도로 분리하여 측정하였다. 즉 비영리조직 이용자의 불평행동에 대한 연구를 포함한 선행연구들은 불평행동을 Likert형의 5점 내지 7점 척도로 측정하여 분석하고 있으나, 불평행동은 그 행동의 여부로 구분할 수 있을 뿐 그 행동을 50% 정도 했다거나 20% 정도 했다고 말할 수 없다. 따라서 그와 같이 측정할 경우에는 행동과 의도가 복합적으로 측정될 수밖에 없는 것이다. 아울러 이 연구에서는 “불만족의 강도”라는 불평행동의 새로운 독립변수를 도입하여 분석하였다.

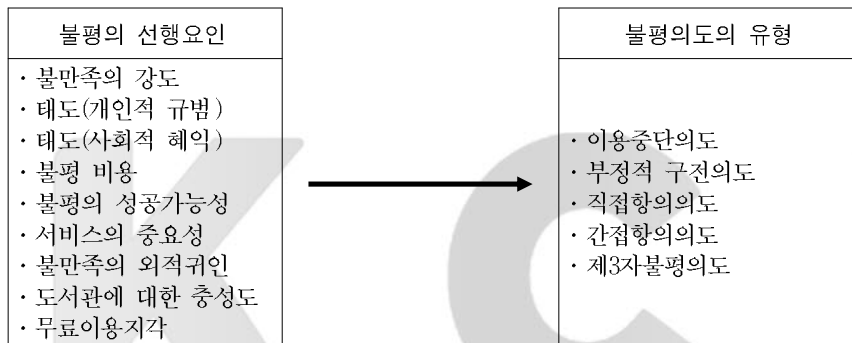
1) 오동근, “공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), pp. 1-29.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

이 논문은 이 연구 가운데 이용자들의 불평의도에 관한 분석으로 이루어진 것이다. 따라서 이용자의 불평행동에 관한 분석은 별도의 논문²⁾을 통해 발표될 것이다.

II. 실증연구의 설계

1. 연구모형의 설정

이 연구에서는 오동근³⁾의 공공도서관이용자의 불평행동에 대한 선행연구결과에서 제시한 불평행동의 모형에 “불만족의 강도”라는 새로운 변수를 추가하고 이를 대학도서관 이용자의 불평의도에 적용하여 실증적으로 분석하기 위한 개략적인 모형으로 바꾸어 <그림 1>과 같은 모형으로 제시하였다.



<그림 1> 대학도서관 이용자 불평의도의 영향요인에 관한 모형

그림에서 볼 수 있는 것처럼, 이 연구에서는 불만족의 강도, 불평에 대한 태도(개인적 규범 및 사회적 헤익), 불평 비용, 불평의 성공가능성, 서비스의 중요성, 불만족의 외적귀인, 도서관에 대한 충성도, 무료이용지각 등의 선행요인과 결합하여 불평의도에 영향을 미치는 것으로 가정하고 있다.

불평의도의 유형은 이용중단의도와 부정적 구전의도, 직접항의의도, 간접항의의도, 제3자를 통한 불평의도 등의 유형으로 구분하였다.

2) 오동근, “대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로”, 《한국문헌정보학회지》 36(4) (2002. 12), (출판중).

3) 오동근, “공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구”, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), pp. 1-29.

2. 가설과 연구문제의 설정

이 연구에서는 영리조직을 대상으로 하는 경영학의 마케팅분야의 연구성과들과 오동근의 선행연구⁴⁾의 결과를 불평의도에 적용하여 다음과 같은 8개의 가설을 설정하고자 한다. 불평의도는 미실현된 불평행동을 포함하지만, 여전히 불평행동으로 이어질 가능성이 높다는 점과, 서론에서 지적한 것처럼 선행연구에서는 불평행동과 불평의도가 복합적으로 측정되었다는 점에서, 불평행동에 관한 선행연구들의 결과를 바탕으로 가설을 설정하였다.

1) 불만족의 강도와 불평의도의 관계

불만족은 다차원적 구성개념(multidimensional construct)⁵⁾으로서, 불만족한 소비자는 불만족하지 않은 소비자에 비해 불평을 더 많이 하거나,⁶⁾ 불만족의 정도, 즉 문제의 심각한 정도가 높을수록, 더 강력한 보상책을 추구하게 된다.⁷⁾ 따라서 불만족의 강도와 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

2) 불평에 대한 태도와 불평의도의 관계

불평에 대한 소비자의 태도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 태도가 보상 추구나 부정적 구전과 공격행동에 영향을 미치는 것으로 밝히고 있다.⁸⁾ 아울러 Richins⁹⁾는 불평에 대해 긍정적인 태도를 갖는 사람이 더 큰 불평성향을 보이고 더 많은 불평행동을 한다고 밝히고 있다. 따라서 불평에 대한 태도와 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

4) *Loc. cit.*

5) Ved Prakash, "Intensity of Dissatisfaction and Consumer Complaint Behaviors", *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 4 (1991), p. 116.

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

7) 김문정, "소비자불평행동이 재구매의도에 미치는 영향", 박사학위논문, 세종대대학원, 1993, p. 103.

8) William O. Bearden and Barry Mason, "An Investigation of Influences on Consumer Complaint Reports", *Advances in Consumer Research*, 11 (1984), pp. 490-495.; Ralph L. Day, "Modeling Choices Among Alternative Responses to Dissatisfaction", *Advances in Consumer Research*, 11 (1984), pp. 496-499; M. L. Richins, "An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining", *Advances in Consumer Research*, 9 (1982), pp. 502-506.

9) M. L. Richins, "An Investigation of Consumers' Attitudes Toward Complaining", *Advances in Consumer Research*, 9 (1982), p. 505.

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

[가설 2-2] 대학도서관이용자의 불평에 대한 긍정적 태도(개인적 규범 및 사회적 혜택)는 직접항의의도 및 간접항의의도에 유의한 영향을 미칠 것이다.

3) 불평의 성공가능성과 불평의도의 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, Frazier¹⁰⁾는 소비자들은 대부분 자신들의 노력이 성공을 거둘 가능성이 높다고 믿을 때 불평을 하는 것으로 밝히고 있다. Singh¹¹⁾은 불평의 성공가능성은 이용중단과 부정적 구전의 수준을 낮춰주고, 특정 서비스(의료서비스)에서는 더 많은 항의를 가져올 것이라고 주장하였다. 오동근¹²⁾은 불평의 성공가능성이 높은 공공도서관이용자는 직접항의를 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다. 따라서 불평의 성공가능성에 대한 기대와 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

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

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

4) 불평비용과 불평의도의 관계

불평비용이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 소비자는 불평행동을 위해 필요하다고 생각하는 시간이나 돈, 노력과 불평행동을 통해 얻게 되는 이익 내지 혜택을 고려하는 것으로 밝히고 있다. Richins¹³⁾는 소매상의 불평행동에 대응하는 데 대한 소비자

10) 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*, Blooming, IN: Indiana University Press, 1977. p. 23.

11) 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), p. 11.

12) 오동근, 공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구. 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001). p. 21.

13) M. L. Richins, "Negative Word-of-Mouth by Dissatisfied Consumers: A Pilot Study", *Journal of Marketing*, 47 (1983 Winter), p. 73.

의 인식이 부정적일수록 부정적 구전을 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다. 오동근¹⁴⁾도 불평비용이 많이 든다고 판단하는 공공도서관이용자는 부정적 구전을 많이 하게 될 것이라고 밝히고 있다. Singh¹⁵⁾은 불평행동이 가치 있는 것이라고 인식할수록 소비자는 항의를 많이 할 것이라고 밝히고 있다. 따라서 불평비용과 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

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

5) 서비스의 중요성과 불평의도의 관계

제품의 중요성이 불평행동에 미치는 영향에 대한 경영학 분야의 연구에서는, 제품의 중요성이 불평행동의 중요한 요인임을 밝히고 있다.¹⁶⁾ 특히 Kraft¹⁷⁾는 해당제품이 중요할 경우에, 불평행동을 할 가능성이 높은 것으로 밝히고 있다 따라서 대학도서관에서는 제품이 아닌 서비스를 제공한다는 점을 고려하여, 서비스의 중요성과 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

6) 불만족의 귀인과 불평의도의 관계

불평의 귀인이 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 불평의 세 가지 차원, 즉 지속가능성(stability)과 통제가능성(controllability), 소재(locus) 가운데 특히 귀인의 소재

14) 오동근, *op. cit.*, p. 21.

15) 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), p. 11.

16) Ralph L. Day and S. B. Ash, "Consumer Response to Dissatisfaction with Durable Products", *Advances in Consumer Research*, 6 (1979), pp. 438-444.; 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*, Blooming, IN: Indiana University Press, 1977, pp. 18-25.; 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.

17) F. B. Kraft. "Characteristics of Consumer Complainers and Complaint and Repatronage Behavior", In Ralph Day (Ed.), *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, Bloomington, IN: Indiana University, 1977, p. 80.

가 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.¹⁸⁾ 특히 오동근¹⁹⁾은 불만족에 대한 책임이 공공도서관에 있다고 생각하는 이용자는 이용중단이나 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평에 적극적이라고 밝히고 있다 따라서 외적귀인과 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

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

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

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

7) 충성도에 대한 지각과 불평의도의 관계

충성도가 불평행동에 미치는 영향에 대한 연구에서는, 충성도가 높은 고객일수록 직접 불평할 가능성이 높은 것으로 나타나고 있다.²⁰⁾ 즉 상점에 대한 애착이 잘못된 점을 시정하도록 하려는 노력의 형태로 불평행동을 하게 된다는 것이다. 오동근²¹⁾은 해당공공도서관의 단골이용자라고 생각하는 이용자는 제3자를 통한 불평행동을 할 가능성이 적다고 밝히고 있다. 따라서 대학도서관에 대한 충성도와 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

-
- 18) 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. 460.; S. Krishnan and & Valle, Valerie A., "Dissatisfaction Attributions and Consumer Complaining Behavior", *Advances in Consumer Research*, 6 (1979), p. 447.
- 19) 오동근, "공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), p. 21.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).
- 20) 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.
- 21) 오동근, "공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), p. 21.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

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

8) 무료이용지각과 불평의도의 관계

공공도서관이라는 비영리서비스조직의 불평행동에 대한 선행연구²²⁾에서는 무료이용지각이 공공도서관 이용자의 불평행동, 특히 부정적 구전과 직접 및 간접항의 제3자를 통한 불평에 유의한 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 이를 바탕으로 대학도서관에 대한 무료이용지각과 불평의도간의 관계에 대해 다음과 같은 가설을 설정할 수 있을 것이다.

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

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

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

3. 측정변수의 조작적 정의

이 연구에서 사용하는 결과변수는 오동근의 선행연구²³⁾의 불평행동에 관한 일반적인 정의를 불평의도에 적합하도록 변형하고 대학도서관이라는 비영리서비스조직의 상황에 적용하여 조작적으로 정의하였다. 아울러 이 결과변수를 측정하기 위해, Singh의 선행연구²⁴⁾와 같이, 먼저 불만을 경험한 후 취한 불평행동여부에 대해 묻고, 그와 같은 불만족스런 상황을 다시 경험하게 된다면 어떻게 행동하겠는가에 대해, Likert형 5점척도를 사용하여 측정하였다. 결과변수를 측정하기 위해 사용된 설문항목은 <표 1>과 같다.

이 연구에서 사용하는 개인적 규범, 사회적 해익, 불평의 성공가능성, 불평비용, 서비스의 중요성, 외적귀인, 충성도, 무료이용지각 등의 독립변수들은 오동근의 선행연구²⁵⁾와 동일하게 조작적으로 정의하고, 선행연구와 동일한 척도를 사용하였다. 새로이 추가된 불만족의 강도(severity of dissatisfaction)는 이용자가 인식한 불만족의 정도로 정의하고, 김문정²⁶⁾의 연구의 척도를 참고하여, “전혀 불만스럽지 않았다”에서 “대단히 불만스러웠다”

22) *Loc. cit.*

23) *Loc. cit.*

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

25) 오동근, *op. cit.*

까지의 10점 척도를 사용하여 측정하였다.

〈표 1〉 불평의도의 결과변수를 측정하기 위한 설문항목

구분	설문내용
이용중단 의도	1. 그런 일이 발생한다면 그 후 그 불만족한 자료나 자료실, 시설, 서비스를 이용하지 않겠다. 2. 그런 일이 발생한다면 이 도서관에서는 다른 어떤 종류의 자료나 시설, 서비스도 이용하지 않겠다.
부정적 구전의도	3. 우리 대학의 친구나 선·후배에게 불만족스런 경험이나 불만사항에 대하여 이야기하겠다. 4. 우리 대학의 친구나 선·후배에게 그 자료나 자료실, 시설, 서비스를 이용하지 말라고 이야기하겠다. 5. 다른 대학의 친구나, 가족, 친지 등 다른 사람들에게 불만족스런 경험을 이야기하겠다.
직접항의 의도	6. 담당직원에게 문제점을 지적하거나 불만족에 대해 직접 이야기하고 시정을 요구하겠다. 7. 담당직원의 상급자나 도서관장에게 문제점을 지적하거나 개선을 요구하겠다.
간접항의 의도	8. 도서관에 전화를 걸어 항의하고 시정을 요구하겠다. 9. 도서관의 건의함을 통해 문제점을 지적하거나 개선을 요구하겠다. 10. 도서관 자체의 홈페이지 게시판에 글을 올려 문제점을 지적하거나 개선을 요구하겠다. 11. 이메일을 통해 도서관에 항의하겠다. 12. 문제를 해결하기 위해 대학본부나 학생회 등에 알리거나 이를 통해 시정을 요구하겠다. 13. 대학전체 홈페이지의 게시판에 글을 올려 문제점을 지적하거나 개선을 요구하겠다.
제3자불평 의도	14. 신문이나 매스컴을 통해 불만족스런 이용경험을 알리겠다. 15. 도서관에 영향을 미칠 수 있는 외부기관(교육부 등)에 불만족스런 경험을 알리겠다.

4. 조사방법과 설문지의 구성

이 연구를 위한 예비조사는 2002년 5월 1일 계명대학교 도서관에서 101명의 대학생 이용자를 대상으로 실시하였다. 본조사는 대구 및 경북지역 소재 5개 대학도서관의 서비스에 불만족한 582명의 이용자를 편의표본추출방법에 의해 선정하여 2002년 5월 20일과 21일에 걸쳐 실시하였다. 배포된 설문지는 100% 회수되었으며, 그 중 유효설문지 542부를 분석대상으로 하였다.

설문지는 8부분으로 구분된 총 55항목의 설문으로 구성하였다. I부는 대학도서관을 이용하면서 느낀 불만족항목과 그 강도에 대해 묻기 위한 것으로 구성되었다. II부와 III부는 종속변수를 묻기 위한 항목으로, 제II부는 불평행동, 제III부는 <표 1>과 같이 이 연구

26) 김문정, "소비자불평행동이 재구매의도에 미치는 영향", 박사학위논문, 세종대학교원, 1993.

의 분석대상이 되는 불평의도를 묻는 항목으로 구성하였다. IV부와 V부, VI부는 독립변수를 묻기 위한 항목들로 구성하였다. IV부는 무료이용지각이 불평의도에 미치는 영향을 측정하기 위한 3개 항목으로 구성하였다. V부는 불평에 대한 태도를 측정하기 위한 항목으로, 개인적 규범에 관한 5개 항목과 사회적 혜택에 관한 3개 항목 총 8개 항목으로 구성하였다. VI부는 불평의도의 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. 설문조사방법과 설문항목의 구체적인 내용에 대해서는, 별도의 논문을 참조하기 바란다.²⁷⁾

Ⅲ. 분석의 결과와 해석

설문을 통해 입수한 자료를 통계적으로 분석하기 위해서는 SPSS 11.0 윈도우용을 사용하였다.

1. 표본과 자료의 기술적 통계

1) 표본의 인구통계적 특성과 자료의 기술적 특성

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.

이 연구의 6개 종속변수는 모두 5점척도를 사용하였으며, 값이 커질수록 긍정적인 응답이 되도록 코딩하였다. 종속변수의 평균값은 제3자를 통한 불평이 2.1774로 가장 낮았고, 부정적 구전의도가 3.3457로 가장 높았다. 종속변수의 기술적 특징을 살펴보면 <표 2>와 같다.

27) 오동근, “대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로”, 《한국문헌정보학회지》 36(4) (2002. 12), (출판중).

〈표 2〉 종속변수의 기술적 특성

종속변수	응답자수	최소값	최대값	평균	표준편차
이용중단의도	541	1.00	5.00	2.2994	.69985
부정적 구전의도	541	1.00	5.00	3.3457	.80204
직접항의의도	541	1.00	5.00	2.9621	.77397
간접항의의도	536	1.00	5.00	2.9470	.71859
제3자불평의도	541	1.00	5.00	2.1774	.74095

한편 독립변수들은 불만족의 강도(10점 척도)를 제외하고는 모두 5점 척도를 사용하여 측정하였다. 아울러 모든 변수는 값이 커질수록, 질문에 한 긍정적인 응답이 되도록 코딩하였다. 다만 태도의 개인적 규범을 묻는 3개 문항은 부정적 태도를 묻는 질문으로 구성하였다. 평균적으로 볼 때, 무료이용지각이 2.4514로 가장 낮았고, 사회적 혜택이 3.7998로 가장 높았다.

2. 측정도구의 타당성과 신뢰성 검정

1) 변수의 타당성 검정

이 연구에서는, 설문조사에 앞서, 독립변수의 내용타당성을 검정하고자 대학도서관이용자의 불만족과 불평의도에 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 검증받은 바 있다.

아울러 독립변수의 23개 항목과 종속변수의 15개 항목에 대해 통계적으로 개념타당성을 검정하기 위하여 요인분석을 실시하였다. 요인추출방법은 주요인분석(PCA: principal component analysis)을 이용하였다. 요인회전방법으로는 카이저(Kaiser) 정규화를 이용한 베리맥스 직각회전법(varimax orthogonal rotation method)을 사용하였다. 아이겐값(eigen value) 1.0을 기준으로 요인을 추출한 결과, 독립변수는 불평비용, 성공가능성 무료이용지각, 사회적 효익, 서비스의 중요성, 개인적 규범 등 6가지 요인이 연구자가 의도한 대로 도출되었다.²⁸⁾

종속변수는 요인추출결과, <표 3>에서 볼 수 있는 것처럼, 간접항의의도, 제3자불평의도, 직접항의의도, 이용중단의도, 부정적 구전의도의 5가지 요인으로 추출되었다. 요인분석 결과, 종속변수로 투입된 5개의 각 요인을 구성하고 있는 항목들 대부분이 연구자가 의도한 주요인에 높게 적재되고(0.6이상), 부요인에는 낮게 적재되는 것으로(0.4 이하) 나타

28) *Loc. cit.*

났다. 다만 이 가운데 부정적 구전의 두 번째 항목과 간접항의의 첫 번째 항목은 가정과 다른 요인에서 높게 적재된 것으로 나타났다. 그리하여 이들 2개 항목은 변수의 타당성을 확보하기 위해 분석에서 제외시켰다. 각 항목의 요인적재량은 모두 0.6를 초과하고 있어 요인적재량의 유의도는 매우 높은 것으로 판단되었다.

이와 같은 요인분석 결과는 오동근의 선행연구²⁹⁾에서 사용한 척도들이 공공도서관은 물론 대학도서관의 이용자의 불평행동과 불평의도의 연구에 적합하였을 뿐만 아니라, 도서관 및 정보센터의 경우에 불평행동의 하나인 항의(voice)를 직접항의와 간접항의로 구분한 것 역시 적절하였음을 확인해주는 결과로 해석할 수 있을 것이다.

〈표 3〉 종속변수의 회전된 요인분석 결과

	요인명				
	간접항의의도	제3차불평의도	직접항의의도	이용중단의도	부정구전의도
간접항의2	.669	-5.104E-03	.410	-3.860E-03	.140
간접항의3	.794	-5.497E-02	.281	6.523E-03	.212
간접항의4	.779	.188	.162	8.567E-02	5.163E-02
간접항의5	.688	.383	.151	.108	3.832E-02
간접항의6	.735	.307	9.375E-02	7.927E-02	.160
제3차1	.205	.866	.101	.110	8.446E-02
제3차2	.172	.868	7.953E-02	.124	.103
직접항의1	.280	6.705E-02	.866	1.745E-02	4.476E-02
직접항의2	.293	.152	.824	6.355E-02	4.303E-02
이용중단1	5.404E-02	3.216E-02	6.131E-02	.864	.152
이용중단2	8.162E-02	.191	2.885E-03	.854	2.012E-03
부정구전1	.217	-5.729E-02	3.121E-02	8.442E-02	.849
부정구전3	.100	.286	6.923E-02	8.087E-02	.799
Eigen value	4.777	1.735	1.245	1.145	.837
누적분산비	36.748	50.093	59.672	68.481	74.919

아이겐값 1.0을 기준으로 추출하였음. 요인추출방법: 주성분분석
 요인회전방법: Varimax with Kaiser Normalization.

2) 변수의 신뢰성 검증

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

〈표 4〉에서 볼 수 있는 것처럼, 각 변수들의 Alpha 값은 0.5330에서 0.8528의 수치를 보이고 있어, 척도의 내적일관성이 충분히 확보된 것으로 판단된다.

29) 오동근, “공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), pp. 1-29.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

〈표 4〉 변수들의 내적 일관성 측정 결과

구 분		항목수	Cronbach's Alpha
종속변수	이용중단의도	2	.6801
	부정적 구전의도	2	.6331
	직접항의의도	2	.7895
	간접항의의도	5	.8528
	제3자불평의도	2	.8365
독립변수	무료이용지각	3	.7207
	개인적 규범	3	.5330
	사회적 해의	3	.6699
	불평비용	4	.7353
	성공가능성	3	.7209
	서비스의 중요성	3	.6579

3. 연구가설의 검정

이 절에서는 독립변수가 종속변수에 미치는 영향을 다중회귀분석의 결과를 바탕으로 분석하고 가설을 검정하고자 한다. 모형의 적합성을 검토하기 위한 독립변수간의 상관관계분석에서는 모든 상관계수가 .3 이하로 나타나 관련성이 미약한 것으로 분석되었다³⁰⁾

1) 독립변수가 종속변수에 미치는 영향

(1) 독립변수가 이용중단의도에 미치는 영향

이용중단의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 무료이용지각(p=.027, Beta .095), 사회적 해의(p=.028, Beta -.094), 불평비용(p=.036, Beta .090)이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수들이 이용중단의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 5>와 같다.

〈표 5〉 이용중단의도와 독립변수간 다중회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준오차	Beta					
상수	2.221	.275		8.068	.000	.016	3.977	.008
무료이용지각	6.066E-02	.036	.074	1.692	.091			
사회적 해의	-9.784E-02	.051	-.083	-1.918	.056			
불평비용	8.771E-02	.049	.078	1.802	.072			

30) 오동근, “대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로”, 《한국문헌정보학회지》 36(4) (2002. 12), (출판중).

다중회귀분석 결과, $p < .05$ 수준에서 이용중단의도에 영향을 미치는 독립변수는 없는 것으로 나타났다. 다만 참고적으로 $p < .1$ 수준에서 무료이용지각과 불평비용은 정(+)의 영향을, 사회적 혜택은 부(-)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 대학도서관서비스가 무료라고 지각하는 정도가 높거나 불평을 위해 많은 시간과 노력이 소요된다고 생각하는 이용자일수록 이용중단의도를 많이 갖게 되고, 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자일수록 이용중단의도가 낮은 것으로 나타났다.

(2) 독립변수가 부정적 구전의도에 미치는 영향

부정적 구전의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 불만족의 강도($p = .000$, Beta .269), 무료이용지각($p = .023$, Beta -.098), 개인적 규범($p = .000$, Beta .262), 사회적 혜택($p = .000$, Beta .186), 불평비용 ($p = .000$, Beta .155), 중요성 ($p = .000$, Beta .213), 외적귀인($p = .004$, Beta .124), 충성도($p = .034$, Beta .092) 등이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수들이 부정적 구전의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 6>과 같다.

<표 6> 부정적 구전의도와 독립변수간 다중회귀분석 결과

변수	통계량		표준화 회귀계수 Beta	t값	P	R ²	F값	P
	비표준화 회귀계수 B	표준오차						
상수	.595	.353		1.687	.092	.156	13.344	.000
불만족의 강도	8.103E-02	.016	.209	5.089	.000			
무료이용지각	-4.348E-02	.039	-.046	-1.119	.264			
개인적 규범	.230	.058	.171	3.989	.000			
사회적 혜택	.129	.058	.096	2.231	.026			
불평비용	.170	.053	.131	3.198	.001			
중요성	.148	.057	.111	2.591	.010			
외적귀인	2.732E-02	.037	.030	.739	.460			
충성도	1.148E-02	.037	.013	.313	.755			

다중회귀분석 결과, 부정적 구전의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 불만족의 강도로 분석되었다($p < .001$). 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

개인적 규범은 유의수준 .001에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 부정적 구전

의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

사회적 혜택에 대한 태도는 유의수준 .05에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불평비용은 유의수준 .001에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 불평을 위해 많은 시간과 노력이 소요된다고 생각하는 이용자는 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

서비스의 중요성은 유의수준 .01에서 부정적 구전의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 부정적 구전의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

(3) 독립변수가 직접향의의도에 미치는 영향

부정적 구전의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.004, Beta .125), 무료이용지각(p=.031, Beta -.093), 개인적 규범(p=.000, Beta .236), 사회적 혜택(p=.000, Beta .295), 불평비용(p=.010, Beta -.111), 성공가능성(p=.000, Beta .261), 중요성(p=.000, Beta .159), 외적귀인(p=.046, Beta .086) 등이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수들이 직접향의의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 7>과 같다.

<표 7> 직접향의의도와 독립변수간 다중회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준오차	Beta					
상수	.525	.367		1.429	.154	.156	13.270	.000
불만족의 강도	4.725E-02	.016	.126	3.026	.003			
무료이용지각	-1.760E-02	.038	-.019	-.467	.641			
개인적 규범	.151	.056	.116	2.699	.007			
사회적 혜택	.242	.057	.185	4.239	.000			
불평비용	-7.931E-02	.054	-.063	-1.473	.141			
성공가능성	.240	.056	.191	4.284	.000			
중요성	6.000E-02	.055	.046	1.087	.278			
외적귀인	5.171E-02	.036	.059	1.437	.151			

다중회귀분석 결과, 직접향의의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 성공가능성으로 분석되었다(p<.001에서 정의 영향). 즉 불평의 성공가능성을 높게 인지한 이용자는 직접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불만족의 강도는 유의수준 .005에서 직접향의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 직접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

개인적 규범은 유의수준 .01에서 직접향의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 직접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

사회적 헤익에 대한 태도는 유의수준 .001에서 직접향의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 직접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

(4) 독립변수가 간접향의의도에 미치는 영향

간접향의의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.000, Beta .171), 개인적 규범(p=.000, Beta .312), 사회적 헤익(p=.000, Beta .301), 성공가능성(p=.000, Beta .254), 중요성(p=.000, Beta .239) 등이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수들이 간접향의의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 8>과 같다.

<표 8> 간접향의의도와 독립변수간 다중회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준오차	Beta					
상수	2.008E-02	.250		.080	.936	.205	28.351	.000
불만족의 강도	5.676E-02	.014	.163	4.073	.000			
개인적 규범	.227	.050	.188	4.523	.000			
사회적 헤익	.199	.051	.164	3.892	.000			
성공가능성	.223	.048	.191	4.616	.000			
중요성	.136	.049	.113	2.771	.006			

다중회귀분석 결과, 간접향의의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 성공가능성으로 분석되었다(p<.001에서 정의 영향). 즉 불평의 성공가능성을 높게 인지한 이용자는 간접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불만족의 강도는 유의수준 .001에서 간접향의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 간접향의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

개인적 규범은 유의수준 .001에서 간접향의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석

되었다. 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 간접항의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

사회적 혜택에 대한 태도는 유의수준 .001에서 간접항의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 자신의 불평행동이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 간접항의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

서비스의 중요성은 유의수준 .01에서 간접항의의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 간접항의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

(5) 독립변수가 제3자를 통한 불평의도에 미치는 영향

제3자를 통한 불평의도에 영향을 미치는 독립변수를 확인하기 위해 단순회귀분석을 실시한 결과, 불만족의 강도(p=.000, Beta .169), 개인적 규범(p=.000, Beta .153), 불평비용(p=.013, Beta .107), 중요성(p=.000, Beta .179), 외적귀인(p=.013, Beta .107) 등이 유의한 변수로 확인되었다. 이 독립변수들이 제3자를 통한 불평의도에 미치는 영향에 대해 다중회귀분석을 실시한 결과는 <표 9>와 같다.

<표 9> 제3자를 통한 불평의도와 독립변수간의 회귀분석 결과

통계량 변수	비표준화 회귀계수		표준화 회귀계수	t값	P	R ²	F값	P
	B	표준오차	Beta					
상수	.460	.278		1.653	.099	.071	9.181	.000
불만족의 강도	4.668E-02	.015	.130	3.034	.003			
개인적 규범	.146	.054	.117	2.719	.007			
불평비용	.108	.051	.090	2.129	.034			
중요성	.157	.054	.126	2.928	.004			
외적귀인	4.000E-02	.036	.048	1.119	.264			

다중회귀분석 결과, 제3자를 통한 불평의도에 가장 큰 영향력을 미치는 변수는 불만족의 강도로 분석되었다(p<.005). 즉 대학도서관에 대한 불만족이 심할수록 제3자를 통한 불평의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

개인적 규범은 유의수준 .01에서 제3자를 통한 불평의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 불평행동에 대해 호의적으로 생각할수록 제3자를 통한 불평의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

불평비용은 유의수준 .05에서 제3자를 통한 불평의도에 정(+)의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 불평을 위해 많은 시간과 노력이 소요된다고 생각하는 이용자는 제3자를

통한 불평의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

서비스의 중요성은 유의수준 .005에서 제3자를 통한 불평의도에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 분석되었다. 즉 대학도서관 이용자는 자신이 이용하는 서비스가 자신에게 중요하다고 생각할수록 제3자를 통한 불평의도를 많이 갖는 것으로 나타났다.

3) 가설의 검정

[가설 1]은 대학도서관이용자의 불만족에 대한 인식정도, 즉 불만족의 강도가 불평의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 분석결과 불만족의 강도는 부정적 구전의도($p < .001$), 직접향의의도($p < .005$), 간접향의의도($p < .001$), 제3자를 통한 불평의도($p < .001$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 1-1]은 부분적으로 채택되었다.

[가설 2-1]과 [2-2]는 대학도서관이용자의 불평에 대한 태도가 불평의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 이를 위해 본 연구자는 독립변수로 사용되는 불평에 대한 태도를 Singh(1990b, pp. 57-99)과 같이, 개인적 규범(personal norms)과 사회적 혜택(societal benefits)으로 구분하여 분석하였다. 개인적 규범은 다중회귀분석 결과 부정적 구전의도($p < .001$), 직접향의의도($p < .01$), 간접향의의도($p < .001$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 사회적 혜택은 직접향의의도($p < .001$)와 간접향의의도($p < .001$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 개인적 규범이 부정적 구전의도에 영향을 미친다는 [가설 2-1]은 채택되었다. 또한 개인적 규범과 사회적 혜택이라는 불평에 대한 태도가 직접 및 간접향의의도에 유의한 영향을 미친다는 [가설 2-2]도 채택되었다.

[가설 3-1]과 [3-2], [3-3]은 불평의 성공가능성에 대한 지각이 불평의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 불평의 성공가능성은 다중회귀분석 결과 직접향의의도($p < .001$)와 간접향의의도($p < .001$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 한편 그 밖의 불평의도에 대해서는 유의하지 않은 것으로 나타났다. 따라서 성공가능성과 직접향의 및 간접향의에 관한 [가설 3-3]은 채택된 반면, 이용중단의도에 관한 [가설 3-1]과 부정적 구전의도에 관한 [가설 3-2]는 기각되었다.

[가설 4-1]과 [4-2]는 불평비용에 대한 지각이 불평행동에 미치는 영향에 관한 것이다. 불평비용에 대한 지각은 다중회귀분석 결과 부정적 구전의도($p < .001$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났으나, 직접향의의도 및 간접향의의도의 경우에도 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 4-1]은 채택된 반면, [4-2]는 기각되었다.

[가설 5]는 대학도서관 서비스의 중요성에 대한 이용자의 인식이 불평의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 서비스의 중요성에 대한 지각은 다중회귀분석 결과 부정적 구전의도($p < .01$), 간접향의의도($p < .01$), 제3자를 통한 불평의도($p < .005$)에 정(+)³의 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 [가설 5]는 부분적으로 채택되었다.

[가설 6-1]과 [6-2], [6-3], [6-4]는 불만족의 외적귀인에 대한 이용자의 인식이 불평의

도에 미치는 영향에 관한 것이다. 외적귀인은 다중회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 6-1]과 [6-2], [6-3], [6-4]는 기각되었다.

[가설 7]은 대학도서관이용자의 충성도가 제3자를 통한 불평의도에 미치는 영향에 관한 것이다. 충성도는 다중회귀분석 결과 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 7]은 기각되었다.

[가설 8-1]과 [8-2], [8-3]은 대학도서관이용자의 무료이용지각이 불평의도에 미치는 영향을 알아보기 위한 것이다. 무료이용지각은 다중회귀분석 결과 부정적 구전의도나 직접 및 간접항의의도, 제3자를 통한 불평의도와 관련하여 통계적으로 유의하지 않았다. 따라서 [가설 8-1]과 [8-2], [8-3]은 기각되었다.

4. 결과의 해석과 논의

이 연구는 기본적으로 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동의 모형을 공공도서관에 적용한 선행연구의 결과를 바탕으로 또 하나의 비영리조직인 대학도서관의 이용자에게 적용하여 그들의 불평의도를 분석하고자 시도된 것이다. 따라서 선택된 독립변수와 종속 변수간의 관계를 포괄적으로 수용할 수 있는 가설을 세우고, 그 결과를 다중회귀분석을 통해 분석하였다.

대학도서관이용자의 불만족에 대한 인식정도, 즉 불만족의 강도가 불평의도에 미치는 영향을 분석하기 위한 [가설 1]과 관련하여 이 연구에서는 불만족의 정도가 심한 이용자일수록 부정적 구전의도와 직접 및 간접항의의도, 제3자를 통한 불평의도 등이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과로 볼 때, 이 연구에서 새로운 변수로 검토한 불만족의 강도는 대학도서관이용자의 불평행동은 물론 불평의도에도 영향을 미치는 중요한 요인임을 알 수 있다.

불평에 대한 태도와 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 2-1]과 [2-2]와 관련하여, 이 연구에서는 불평의도에 대해 긍정적으로 생각하는 개인적 규범을 가진 이용자가 부정적 구전의도와 직접 및 간접항의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다. 또한 자신의 불평이 정당한 권리이고 이를 통해 타이용자의 피해를 줄일 수 있다고 생각하는 이용자는 직접 및 간접항의의도를 많이 갖는 것으로 나타났다. 이것은 불평에 대해 더 긍정적인 태도를 가진 사람이 불평행동을 취할 가능성이 더 높다는 Richins의 연구³¹⁾와도 일치한다.

불평의 성공가능성과 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 3-1]과 [3-2], [3-3]과 관련하여, 이 연구에서는 불평의 성공가능성이 높은 것으로 판단하는 이용자가 직접 및 간접항의의도를 가질 가능성도 높은 것으로 나타났다. 이것은 불평의 성공가능성을 높게

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

인지한 고객은 직접항의를 택할 가능성이 높다는 Richins의 연구³²⁾ 및 오동근의 연구³³⁾와 맥을 같이 하는 것이다.

불평비용과 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 4-1]과 [4-2]와 관련하여, 이 연구에서는 불평비용이 많이 든다고 지각하는 이용자는 부정적 구전의도를 더 많이 갖는 것으로 나타났다. 이것은 Richins의 연구³⁴⁾와 같은 결과를 보여주고 있다.

서비스의 중요성과 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 5]와 관련하여, 이 연구에서는 해당서비스가 자신에게 중요하다고 인식하는 이용자일수록 부정적 구전의도와 간접항의의도, 제3자를 통한 불평의도를 많이 갖는 것으로 나타났다. 이것은 서비스(제품)의 중요성이 불평행동의 중요한 결정요인이라는 Hirschman의 주장³⁵⁾을 뒷받침하는 것이다.

외적귀인과 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 6-1]과 [6-2], [6-3], [6-4]와 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 공공도서관이용자의 불평행동에 관한 선행연구³⁶⁾에서 외적귀인은 이용중단이나, 부정적 구전, 직접항의, 제3자를 통한 불평 등에 직접적인 영향을 미치는 것으로 나타났던 것과 비교해 보면, 외적귀인이 대학도서관이용자의 불평행동³⁷⁾은 물론 불평의도에 영향을 미치지 않는 것으로 나타난 이 연구의 결과는 다소 의외라고 할 수 있다. 따라서 공공도서관이용자와 대학도서관이용자에게 있어서 불평요인으로서 외적귀인이 갖는 의미에 대해 추가의 연구가 이루어져야 할 것으로 본다.

충성도와 제3자를 통한 불평의도의 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 선행연구³⁸⁾의 결과와는 다른 것으로 추가의 연구가 필요할 것이다.

무료이용지각과 불평의도의 관계를 분석하고자 한 [가설 8-1]과 [8-2], [8-3]과 관련하여, 이 연구에서는 어떤 유의한 결과도 나타나지 않았다. 이것은 무료라는 사실을 높게 지각한 이용자는 부정적 구전이나 직접항의, 간접항의, 제3자를 통한 불평을 할 가능성이

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

33) 오동근, "공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), p. 21.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

34) M. L. Richins, *op. cit.*

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

36) 오동근, *op. cit.*, p. 21.

37) 오동근, "대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로, 《한국문헌정보학회지》 36(4) (2002. 12), (출판중).

38) 오동근, "공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), p. 21.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

낮다는 공공도서관에 대한 선행연구의 결과³⁹⁾와는 다른 것이다. 이러한 결과는 아마도 대학도서관이용자들은 대학도서관의 서비스가 무료라고 지각하는 정도가 낮기 때문일 것으로 추정된다. 아울러 무료이용지각이 대학도서관이용자의 불평행동⁴⁰⁾은 물론 불평의도에도 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다는 점에서, 무료이용지각 변수가 비영리조직의 불평행동이나 불평의도에 있어서 보편적인 중요한 변수가 될 수 있는지에 대한 추가의 연구가 필요할 것이다.

한편 대학도서관이용자의 불평행동과 불평의도의 상관관계에 관한 추가의 분석에서는 <표 10>에 나타난 것처럼, 미약한 상관관계가 있는 것으로 나타났다. 즉 부정적 구전과 부정적 구전의의도간에는 .388, 제3자를 통한 불평과 제3자를 통한 불평의도간에는 .106의 상관관계가 있는 것으로 나타났다(Pearson Correlation, two-tailed).

<표 10> 불평행동과 불평의도간의 상관관계

구분	이용중단	부정적 구전	직접항의	간접항의	제3자불평
불평의도	.306**	.388**	.258**	.279**	.106*

* 0.01 수준에서 유의함, ** 0.05 수준에서 유의함.

그러나 각각의 선행요인이 불평행동과 불평의도에 미치는 영향은 상당한 차이를 보이고 있다.⁴¹⁾ 특히 사회적 헤익의 경우는 불평행동에는 전혀 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 불평의도의 경우는 부정적 구전의의도와 직접 및 간접항의의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났고, 불평비용의 경우 역시 불평행동에는 전혀 영향을 미치지 않는 것으로 나타났으나, 불평의도의 경우는 부정적 구전의의도와 제3자를 통한 불평의도에 영향을 미치는 것으로 나타났다. 따라서 이 연구에서 가정한 불평행동 자체와 불평의도는 서로 다른 차원으로서 별도로 측정되어야 한다는 전제는 적절한 것으로 나타났다고 할 수 있을 것이다.

특히 흥미로운 것은 실제 불평행동에서는 불만족의 강도와 불평의 성공가능성 등의 변수가 이용중단에 영향을 미치는 것으로 나타났음에도 불구하고, 불평의도에 대해서는 어떤 변수도 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다는 사실이다. 이것은 대학도서관이라는 특수시설의 이용자들은 여러 선택권을 가지고 있는 공공도서관 이용자와는 달리, 일종의 독점상품이나 서비스의 이용자처럼 행동하게 된다는 점을 보여주는 것이다. 즉 그들은 이미 등록금을 지불했기 때문에 당연히 그 부속시설인 대학도서관을 이용하고자 한다. 그러나 실제상황에서는 이용을 중단하게 되는 경우가 많은 것이다.

39) *Ibid.*, p. 22.

40) 오동근, “대학도서관이용자 불평행동의 영향요인에 관한 실증적 연구: 대구경북지역 대학생이용자를 중심으로, 《한국문헌정보학회지》 36(4) (2002. 12), (출판중).

41) 불평행동의 구체적인 내용은 오동근. *op. cit.* 참조.

IV. 결 론

이 연구에서는 불평의도의 선행변수로 제시된 여러 요인들이 대학도서관이용자의 불평의도에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위하여 선행연구의 결과를 바탕으로 불만족의 심각성이라는 새로운 변수를 추가하여, 대구지역의 5개 대학도서관의 서비스에 불만족한 582명의 대학생이용자들을 대상으로 설문조사를 실시하고, 이를 실증적으로 검증하였다.

다중회귀분석의 결과, 선정된 선행요인 가운데 불만족의 심각성과 개인적 규범, 사회적 헤익, 성공가능성, 서비스의 중요성 등이 부정적 구전의도, 직접향의의도, 간접향의의도, 제3자를 통한 불평의도 등 한 가지 이상의 불평의도 유형에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 특히 새로이 투입된 불만족의 강도는 대학도서관이용자의 불평의도에 영향을 미치는 중요한 요인으로 분석되었다.

이 연구에서 얻을 수 있는 시사점은 다음과 같다. 첫째, 이 연구에서는 불평행동과 불평의도는 반드시 일치하는 것이 아니라는 점을 분명히 확인해 주었다는 점이다. 즉 이 연구는 불평행동과 불평의도는 어느 정도 상관관계를 갖기는 하지만, 각각의 선행요인들이 불평의도 및 불평행동에 미치는 영향은 사회적 헤익이나 불평비용 등의 변수에서 볼 수 있는 것처럼, 서로 다른 양상으로 나타나고 있다. 따라서 불평행동에 대한 연구에서는 불평행동 자체와 불평의도를 서로 다른 차원에서 별도로 측정해야 할 것이다.

둘째, 이 연구에서는 오동근의 선행연구⁴²⁾에서 사용한 척도들이 공공도서관은 물론 대학도서관의 이용자의 불평행동(의도)의 연구에 적합하였을 뿐만 아니라 도서관 및 정보센터의 경우에 불평행동(의도)의 하나인 항의(voice)(의도)를 직접향의(의도)와 간접향의(의도)로 구분한 것 역시 적절하였음을 확인해주는 결과로 해석할 수 있을 것이다.

셋째, 이 연구는 영리조직을 대상으로 개발된 불평행동(의도)의 모델이 대학도서관을 비롯한 비영리조직에도 적절한 수정을 거쳐 적용될 수 있는 가능성과 동시에 그 한계를 확인할 수 있었다. 상당수의 선행요인들은 어느 정도는 적합성이 검증된 것으로 판단된다. 그러나 외적귀인과 충성도 등의 변수에서는 추가의 고찰과 분석이 필요한 것으로 나타났다. 따라서 도서관 및 정보센터이용자 내지 대학도서관이용자의 불평행동과 의도를 설명할 수 있는 적절한 새로운 변수를 찾아내기 위한 추가의 연구가 필요할 것으로 보인다.

넷째, 이 연구의 결과는 공공도서관이용자의 불평행동에 관한 선행연구⁴³⁾와는 다소 다른 점들을 보여주고 있다. 특히 무료이용자각과 외적귀인, 충성도의 경우에 그 차이점을 명확하게 볼 수 있다. 선행연구가 불평행동과 불평의도를 함께 측정했다는 문제점이 있다

42) 오동근, "공공도서관 이용자의 불평행동에 관한 연구, 《한국도서관·정보학회지》 32(3) (2001), pp. 1-29.; Dong-Geun Oh, "Complaining Behavior of Korean Public Library", *Library and Information Science Research*, 25(1) (2003) (in publication).

43) *Loc. cit.*

는 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 경영상의 특성을 갖는다는 사실을 다시 한번 확인해 주는 결과일 것이다.

다섯째, 이 연구에서 불평 또는 불평의도의 선행요인으로 새로이 검토한 불만족의 강도는 부정적 구전의의도와 직접 및 간접향의의도, 제3자를 통한 불평의도 등에 유의한 영향을 미치는 중요한 변수로 파악되었다. 따라서 불만족의 강도가 도서관 및 정보센터 이용자의 불평행동 및 불평의도에 영향을 미치는 중요한 요인인지의 여부를 추가로 확인하기 위한 후속연구가 필요할 것으로 보인다.

여섯째, 이상의 시사점과 관련하여, 그리고 이 연구에서 검토한 불평의도의 선행요인들의 설명력은 공공도서관이용자의 불평행동에 관한 선행연구의 경우에 비해 상당히 높아졌다. 이것은 아마도 “불만족의 강도”라는 새로운 변수가 중요한 역할을 했을 것으로 판단된다. 아울러 이 연구가 “행동 자체”가 아닌 “의도”를 측정했기 때문일 가능성도 있다. 따라서 그 원인에 대한 추가의 규명도 필요할 것으로 본다. 그럼에도 불구하고, 그 설명력이 아직은 충분히 높지 않다는 점에서, 대학도서관에 적합한 추가의 선행요인을 찾아내야 할 필요성이 제시되었다는 점이다.

한편 이 연구는 다음과 같은 몇 가지 한계를 갖는다는 점을 고려하여 해석되어야 할 것이다.

첫째, 이 연구는 불평행동과 불평의도를 분리하여 측정하고 대학도서관이용자의 불평의도를 포괄적으로 고찰한 탐색적 성격의 최초의 연구이다. 따라서 일부의 선정된 선행요인들이 각각의 불평의도에 미치는 영향관계만을 검토하였다. 따라서 후속의 연구에서는 이번 연구의 결과를 바탕으로, 각각의 선행요인과 각 불평의도간의 영향관계를 충분히 고려해야 할 것이다.

둘째, 이 연구는 표본추출에 있어 대구경북지역의 일부 대학도서관의 대학생이용자에 한정하여, 편의적인 추출방식을 택하였다는 점이다. 아울러 인구통계적 측면에서도 표본의 분포가 일부계층에 편중된 부분이 있었다. 따라서 연구결과를 더욱 일반화하기 위해서는, 전국의 대학도서관을 대상으로 하거나 그 대상을 대학원생과 교수로 확대하고, 표본추출도 확률표본추출에 의한 방식을 채택할 필요가 있을 것이다.

셋째, 이 연구에서는 대학도서관에서 불만족을 경험한 500명 이상의 많은 이용자를 대상으로 직접 면접형태의 설문조사를 실시했음에도 불구하고, 불평의도의 값이 전반적으로 낮아 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.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉