

공공도서관의 사회자본 형성과 지적자본 모형 적용 가능성

A Study on Social Capital Formation and Model Applicability of Intellectual Capital in Public Libraries

박 성 우(Seong-Woo Park)*

장 우 권(Woo-Kwon Chang)**

〈 목 차 〉

- | | |
|------------------|---------------------|
| I. 서론 | IV. 공공도서관의 총체적 가치 |
| II. 사회자본의 이해 | 1. 가치의 개념 |
| 1. 사회자본 개념 | 2. 공공재로서의 도서관 |
| 2. 사회자본의 형성 | 3. 교환가치와 이용가치 |
| III. 지적자본의 이해 | 4. 이용가치와 비이용가치 |
| 1. 지적자본의 개념 및 정의 | V. 지적자본 모형 적용 가능성 |
| 2. 지적자본의 구성요소 | 1. 공공도서관의 시스템과 네트워크 |
| 3. 지적자본 측정 모형 구조 | 2. 지적자본 모형 적용 가능성 |
| | VI. 결론 및 제언 |

초 록

이 연구는 공공도서관의 사회자본과 지적자본의 개념적 이해를 통한 도서관의 총체적 가치를 재정립하고자 하였다. 사회자본의 형성은 제도적 관점의 중재기관인 공공도서관이 사회자본의 창출자로서의 기능을 제시하였다. 그리고 지적자본의 구성요소인 인적자본, 구조자본 그리고 사회자본에 대한 이해와 도서관의 적용 가능성을 제시하였다. 이 연구의 결과는 도서관의 총체적 가치에 대한 향후 설계와 도서관의 내·외적 정체성을 찾는 토대가 될 것이다.

키워드: 공공도서관, 공공도서관 가치, 사회자본, 지적자본, 시스템과 네트워크

ABSTRACT

This research attempted to examine the concept of social capital and intellectual capital for re-conceptualizing the library's total values. This approach enabled research to analyze that social capital formation is created by public libraries as functioning agencies. Intellectual capital consisted of human capital, structural capital and social capital was examined on applicability in the public libraries by understanding social capital. The research outlined the mechanism for total values of libraries. Finally the findings of this research were expected to help to research for libraries' identity.

Keywords: Public Library, Public Library's Values, Social Capital, Intellectual Capital, System and Network

* 전남대학교 문헌정보학과 강사(culturepark@gmail.com)(제1저자)

** 전남대학교 문헌정보학과 조교수(wk1961@hanmail.net)(교신저자)

• 접수일: 2010년 2월 26일 • 최초심사일: 2010년 3월 10일 • 최종심사일: 2010년 3월 26일

I. 서론

전 세계의 미래는 정부의 통제권 밖에 있는 6대 성장 요인, 즉 인구 구성, 글로벌화, 환경문제, 사회적 관계, 사회적 안정 및 기술에 의해 형성되고 있다. 이 요인들로 인한 획기적인 변화는 사실 상 전 세계의 모든 정부에 영향을 주기 때문에 각 국가와 지역의 특성에 맞게 대응해야 한다.¹⁾ 최근 국제적인 경제 불황의 여파는 개별국가 및 지방정부의 운영에까지 영향을 미치고 있다. 지방 정부는 지역주민의 일상적인 삶에 상대적으로 가깝게 위치하여 주민생활에 밀접한 공공서비스와 재화의 수요를 파악하고 제공해 줄 수 있다. 이는 지방분권과 자치의 성공적인 추진이 궁극적으로 지역 주민의 보다 나은 삶의 질의 제공 및 복지 증진이라는 목표와 밀접히 연계되어 있음을 보여 준다.²⁾ 그러나 지방정부는 급속히 변화하는 사회적 문제에 대응할 수 있는 공공재가 부족하며, 불확실성과 역동적인 변화에 직면하여 지역사회 문제해결을 위해 지역사회 내 각 주체간의 협동이 중시되고 있다. 결국 지역사회의 문제를 해결하기 위해서는 공공기관, 기업, 시민단체, 개인 등 지역사회의 총체적인 협력의 증대가 필요하다.

이러한 사회적 문제해결을 위해 지역사회와 연관된 공공도서관의 역할은 무엇인가? 공공도서관은 공공재로서 다른 기관과 차별화를 위해서는 도서관이 갖는 고유의 정체성을 유지할 필요가 있으며, 또한 시대의 변화에 따른 이용자의 요구에 대처하여 다른 기관과의 차별성을 통한 가치의 확장이 요구되고 있다. 현대 사회 및 경제는 산출량(production)에서 정보와 서비스 지향으로 변해감에 따라, 조직의 전략적 목표를 달성하기 위한 본질적인 대체적 방안의 변화가 요구되고 있다. 이에 공공도서관의 경영자와 직원은 변화하는 환경에서 항상 고객의 요구에 가치 창출과 질적인 서비스를 위한 유연한 대처능력이 요구된다.

지식기반사회에서 공공도서관의 가치는 건물, 장서, 인력 등의 유형적 자산 가치 평가보다는 그 자산을 활용하여 창출되는 무형적 가치 평가로 변화하고 있다. 이러한 공공도서관의 가치평가의 변화는 앞으로 도서관의 존립과 직결된 문제로 인식된다. 공공도서관의 가치는 자관이 지역사회의 요구에 잘 대처하는지 그리고 그들이 만들어 내는 사회적 영향을 지역민과 공동체에 제공하여 이들에게 어떻게 가치화되는지에 달려 있다.³⁾ 일반적으로 이윤을 추구하는 기업의 가치는 쉽게 증명될 수 있으나, 도서관의 다양한 사회적 영향의 증거가 있음에도 불구하고 성공적인 증명은 해오지 못했다.

도서관은 오랜 기간 가치를 지니고 있으며, 그 가치는 지역사회, 공동체(communit), 조직

1) James W. Cortada et al., 2020년의 정부와 지속적인 협업의 필요성, 2008, p.3.

〈<http://www-07.ibm.com/services/kr/business/download/2020.pdf>〉 [인용 2010. 1. 10].

2) 정문기, “뉴저버넌스와 지방의 역량.” 자치행정, 제1호(2009), p.21.

3) Svanhild Aabø, “The role and value of public libraries in the age of digital technologies,” *Journal of Librarianship and Information Science*, Vol.37, No.4(December 2005), p.206.

(organization), 제도(institution) 그리고 이용자들의 지원에 의한 것이다. 이의 의미는 금전적(monetary) 가치보다 내·외적으로 본질적인 무형적 혹은 상징적인 유일한(unique) 가치를 제공한다.⁴⁾ 무형적 자산인 노력과 자원은 조직들 간의 차이를 만든다. Stewart는 이러한 차이를 지적 자본(intellectual capital)이라 하였고 이러한 지적자본은 조직의 잉여시장가치(excess market value)를 창출하였다. 그러므로 이러한 무형자산 즉, 노력과 자원을 효과적으로 관리하기 위해 조직은 이러한 무형적 자산을 평가하기 시작하였고, 무형적 자산의 이용과 가치는 계획되고 효과적으로 활용될 필요가 있다.⁵⁾ 이처럼 조직의 가치가 유형적 자산에만 한정되지 않는다는 사실은 도서관 조직에서도 예외일 수는 없다. 공공도서관의 진정한 존재가치와 경쟁의 원천은 토지, 건물, 장비 등의 유형적 자산보다는 내부 구성원이 가지고 있는 역량, 이들이 형성하는 조직구조, 그리고 구성원인 이용자 및 이해관계자와 갖는 파트너십, 협력, 정보서비스, 문화 프로그램 등으로 맺어지는 관계의 총합, 즉 지적자본에 있다고 할 수 있다.

지적 자본의 창출은 현재 조직의 생존과 발전을 위한 필수적인 사항이 되었고, 지적자본을 증가시키는 핵심은 조직의 신뢰, 호혜성 그리고 네트워크로 정의되는 사회자본의 형성이 중요한 요인이 되고 있다. 지적자본 창출을 위해서는 조직의 능력 있는 인적 자원과 이를 뒷받침하는 조직구조 시스템이 필요하다. 또한 조직의 문제해결 능력과 조직의 성과는 개별적 구성원의 능력뿐만 아니라 조직의 협력에 의한 집단적 능력에 의해 좌우된다. 이러한 집단의 결속과 협력을 위한 신뢰와 호혜성에 기초한 네트워크는 필수적 요소이다.

따라서 이 연구자는 II 장의 사회자본의 형성과 III 장 지적자본의 개념적 이해를 통해 공공도서관의 지적자본 모형 적용 가능성을 검토하고자 한다. 지적자본 모형의 적용은 도서관의 무형적 대·내외적 가치를 표현하는 것이다. 이에 IV 장에서는 도서관의 가치에 대한 기존의 문헌검토를 실시하고, V 장에서는 도서관 시스템과 네트워크에 대한 이론적 개념을 정립하여 공공도서관의 무형적 가치인 지적자본의 요소들을 가정하여 설정하고자 한다. 이는 공공도서관의 현재적 가치보다는 조직이 보유하고 있는 미래적 가치에 초점을 두어 향후 공공도서관 평가의 변화에 대한 초석을 마련하고자 함이며, 이해관계자들의 공공도서관의 인식의 폭을 확대할 향후 연구의 시발점으로 삼고자 한다.

4) Tefko Saracevic and Paul. B. Kantor, "Studying the Value of Library and Information Services. Part I: Establishing a Theoretical Framework," *Journal of the American Society for Information Science*, Vol.48, No.6(June 1997), p.528.

5) Larry Nash White, "Unseen measures : the need to account for intangibles," *The Bottom Line : Managing Library Finances*, Vol.20, No.2(2007), pp.77-78.

II 사회자본 이해

1. 사회자본 개념

자본이란 잉여가치를 창출하는 자산이고 원천이다. 사회의 진보와 성장을 가져올 수 있는 원천으로서 자본은 그 사회가 보유하고 있는 천연자원, 시설, 돈 등과 같은 물질 자본과 그러한 물질 자본을 바탕으로 잉여가치를 창출해내는 노동력의 형태로 나타나는 인적자본 등이 있다. 이러한 인적·물질 자본에 덧붙여서 사회 전체적인 맥락에서 공공성을 지닌 부가가치와 창출에 기여하는 제3의 자본형태로써 사회자본 개념이 대두되었으며, 사회자본의 가치와 의미에 대해서 본격적인 논의가 이루어졌다.⁶⁾

사회자본의 개념은 사람들 간에 발생하는 사회적 관계에 기초하여, 주어진 사회공동체 구성원 사이의 협조와 협동을 가능케 해주는 호혜성, 신뢰 그리고 연결망을 말한다.⁷⁾ 사회자본은 제도화된 관계망을 지속적으로 소유할 수 있도록 하여,⁸⁾ 정보 공유를 통한 불확실성을 제거하고,⁹⁾ 물질, 인적자본 및 문화자본 등 다른 자본에 대한 사용기회를 높이고,¹⁰⁾ 시민참여와 사회문제 해결,¹¹⁾ 사회구성원의 상호작용을 통해 조정과 협력을 가능케 하며¹²⁾ 그리고 국가 경제발전¹³⁾이라는 중요한 결과를 가져온다.

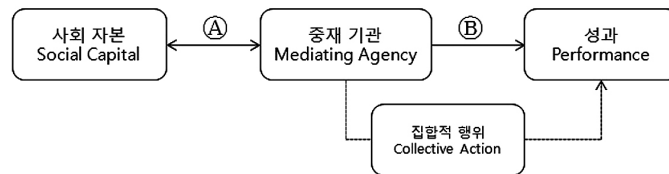
사회자본이 공공도서관 가치에서 중요한 이유는 다음과 같다. 첫째, 지식기반 사회의 출현으로 인한 지식의 생성, 축적, 공유, 활용을 원활하게 촉진시키고 지역사회내의 지식자원의 질과 양을 향상시켜 조직 및 지역 구성원 집단의 문화·경제적 발전에 도움을 준다. 둘째, 세계화를 통한 다문화 사회의 형성으로 한국문화의 적응 실패와 경제적 불평 현상은 높은 사회적 비용을 유발하여

-
- 6) Policy Research Initiative, *Social Capital Workshop : Concepts, Measurement and Policy Implications*, 2003, <www.policyresearch.gc.ca/doclib/SC_Synthesis_E.pdf> [cited 2010. 1. 15].
 - 7) Norman Uphoff, "Understanding Social Capital : Learning from the Analysis and Experience of Participation", In *Social Capital: A Multifaceted Perspective*(Washington, D. C : The World Bank, 2000), edited by Partha Dasgupta & Ismail Serageldin, pp.215-247.
 - 8) Pierre Bourdieu and Loic Wacquant, *An Invitation to Reflective Sociology*(Chicago : University of Chicago Press, 1992), p.119.
 - 9) Alejandro Portes, "Economic Sociology and the Sociology of Immigration : Conceptual Overview," In *The Economic Sociology of Immigration : Essays of Networks, Ethnicity and Entrepreneurship*(New York : Russel Sage Foundation), edited by Alejandro Portes, p.12.
 - 10) Ronald S. Burt, *Structural Holes*(Cambridge : Harvard University Press), p.9.
 - 11) Robert D. Putnam, *Making Democracy Work*(Princeton : Princeton University Press), p.167.
 - 12) Ismail Serageldin and Christiaan Grootaert, "Defining Social Capital : An Integrating View," In *Social Capital : A Multifaceted Perspective*(Washington, D. C : The World Bank, 2000), edited by Partha Dasgupta & Ismail Serageldin, pp.47-48.
 - 13) Michael Woolcock, "Social Capital and Economic Development : Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework," *Theory and Society*, Vol.27(1998), pp.182-184.

지속적인 국가 발전을 감소시킬 수 있다. 이에 사회자본은 지역민들의 신뢰와 호혜성을 유지하여 사회적 소외감과 갈등을 해결함으로써 지속적인 지역발전 및 사회통합을 이룰 수 있다. 셋째, 네트워크를 통한 지역 공동체 집단의 원활한 의사소통과 상호작용을 향상시켜 지역민의 사회적 참여와 집단적 의사결정을 통한 지역 문제해결의 초석이 될 수 있다. 이러한 효과는 각각의 개인 및 지역 사회 발전은 물론 국가 사회의 안정과 발전을 위한 중요한 원천이 될 것이다.

2. 사회자본의 형성

사회 자본은 중재기관(agency)을 통한 제도적 성과(performance)이행과 연관되어 발생한다는 가정을 전제로 한다. 중재기관의 유효성(effectiveness)은 제도적 이행에 있어서 사회자본 수준의 변인들을 이해하는데 매우 중요하다. <그림 1>에서 사회자본은 그 자체로 정치적 중립의 과급자(multiplier-연결 A)이며, 제도적 성과의 효과는 중재기관의 본질과 힘에 의존한다(연결 B).¹⁴⁾ 다시 말해 사회 자본은 중재자인 제도적 기관 즉 공공도서관을 통해 발생하며, 중재자인 도서관은 시민들이 최종적 목적을 위한 집합적 행위를 하도록 변환시킨다. 최종목적은 공공도서관의 본질적인 것을 위한 방법에 의해 제공된다.



<그림 1> 중재기관의 관점

Putnam은 사회자본을 지역사회의 생산성에 영향을 미치는 사람들 간의 수평적 결합체로 보았다. 그리고 시민참여 네트워크의 형태를 취하는 사회적 자본은 서로의 이익을 위해 조정과 상호협력력을 촉진시키는 네트워크, 규범, 사회적 신뢰 등과 같은 사회적 조직체의 특성을 가리키는 집단적 자산이라 정의 하였다.¹⁵⁾ 또한 Putnam은 Saguaro 보고서를 통하여 사회자본을 형성하기 위한 4가지 원칙을 제시하였다. 이 4가지 원칙은 사회적 자본의 영향의 원칙(the social capital impact principle), 재순환의 원칙(recycling principle), 가교의 원칙(The bridging principle), C2C원칙(consumer to consumer, citizen to citizen, community to community principle)이다.¹⁶⁾

14) Anirudh Krishna, *Active Social Capital : Tracing Roots of Development and Democracy*(New York : Columbia University Press, 2002), pp.26-27.

15) Robert D. Putnam, *Bowling alone : The collapse and Revival of American Community*(New York : Simon & Schuster, 2000).

1) 사회자본 영향의 원칙(Social Capital Impact Principle) : 사회자본은 새로운 세상을 보도록 돕는다. 또한 사회자본이 자원으로써 뿐만 아니라 제도, 프로그램, 개인행위 등을 평가하기 위한 도구(lens)로서 기능할 수 있다. 따라서 사회자본 렌즈를 통해 효과적인 전략으로서 강하고, 안전하고, 친근한 이웃을 구축할 수 있다. 이러한 사회자본 렌즈의 지속적인 이용은 공공의 해로운 결정을 못하게 하고 공적인 혜택의 선택을 하도록 안내한다. 이는 제도적 혹은 개인적 의사결정에 중요한 기준으로 적용될 수 있다.

2) 재순환의 원칙(Recycling Principle) : 사회자본은 재정 자본과 달리 가치 있는 자산을 가지고 있다. 재정자본은 이를 이용할 때 확장되어지지 않지만 축적된 사회자본을 이용할 때는 그 이상을 발생시킨다. 사회자본은 한계체감하지 않고 지속적으로 활용할 수 있는 자본이다. 그러므로 개인 그리고 제도의 결정자로서, 우리는 존재하는 사회자본을 재활용하여 새로운 다른 형태의 사회자본을 창출하기 위한 재활용의 혁신적인 방법을 마련해야 한다.

3) 가교의 원칙(Bridging Principle) : 사회자본이 서로 상이한 개인이나 단체 또는 사회주체들 간의 연계를 강화할 수 있는 방법이다. 특히 사회경제적 지위나 성과 같은 중요한 특성에서 차이가 존재하는 개인들 간의 연계를 강화하는 가교 자본이다. 국가의 규모가 커지면서 사회의 조화와 일관성을 유지하기 위하여 사회자본의 연계적 특성은 매우 강조된다. 또한 사회자본은 개인의 문제를 해결하기 위한 방법으로써 매우 중요하며, 집단과 집단 간의 연계성의 측면에서도 연결의 원칙은 동일하게 적용된다. 가교 자본과 결속자본은 둘 다 매우 가치 있지만 특히 다양성이 확대 될 국내의 환경에서는 존재하는 여러 집단들 간의 연계성은 중요한 문제로 대두되고 있다. 따라서 가교자본은 다양성이 극대화되는 조직에서의 문제를 해결하기 위한 접근방법으로서 의미를 갖는다.

4) C2C 원칙(C2C Principle) : 시민의 문화적 힘의 박탈은 시민의 생활에 있어서 지도력이라는 개인적 의지의 쇠퇴(decline)가 원인이다. 인터넷 세계에서의 C2C는 소비자과 소비자의 커뮤니케이션을 말한다. 이의 의미를 시민과 시민 그리고 공동체 대 공동체로 확장해야 한다. 사회자본 축적을 위한 노력은 동료들 사이에서 수평적 의사소통과 호혜성을 강화해야한다. 자조(self-help) 집단은 이러한 원리에 근거하고 이를 가지고 있다. 원래 조직에서 특정 목표를 달성하기 위해서는 조직의 구성원 간에 직급에 의한 상하 집단을 구분하게 되고 상사와 부하직원 간의 리더십을 기반으로 하는 수직적 의사소통이 이루어졌다. 따라서 리더십은 사회자본 형성을 위한 수직적 관계에서 발휘되었다. 그러나 현대 조직 또는 현대 사회는 조직이나 사회에서의 상하관계보다는 대등한 관계의 의사소통이 중요해졌다. 이런 의미에서 동등한 수준의 시민과 시민 지역사회와 지역사회 등의 관계가 중요하게 되었다. 특히 리더십 유형의 의사소통이 아니라 대등한 관계의 의사소통이 강화되고 이런 커뮤니케이션은 수평적 커뮤니케이션을 특징으로 한다.¹⁷⁾

16) Robert D. Putnam, *Better together, The report of the Saguaro Seminar : Civic Engagement in America*, 2002, p.15, <http://www.bettertogether.org/pdfs/bt_1_29.pdf> [cited 2010. 1. 20].

Ⅲ 지적자본의 이해

1. 지적자본의 개념 및 정의

지적자본의 다차원적 특질이(nature) 쉽게 이해되지 않는 이유는 지적자본에 대한 정의와 의미하는 경계의 범위가 명확하지 않기 때문이다. 회계 분야는 비재무적 고정자산(non-financial fixed assets)과 성공을 위한 비물질적 동력, 인적자원관리 분야는 고용인의 기능(skills), 지식 및 태도로, 마케팅 분야는 브랜드 인지도 및 고객만족으로, IT분야에서는 소프트웨어의 응용과 네트워크 능력(capabilities)으로, 경제학 분야는 지적자산 그리고 전략경영에서는 지적·무형 자원 혹은 능력(capabilities)으로 기술 한다.¹⁸⁾

Edvinsson & Sullivan은 지적자본은 지식자본, 비재무적 자본, 비물질적 자산, 숨은 자산, 보이지 않는 자산, 목표성취를 위한 수단, 시장가치에서 장부 가치를 차감한 것과 같은 것으로 정의하였다.¹⁹⁾ 또한 Stewart는 부를 창출하는 데 사용되는 지적실체, 즉 정보·지적재산권·경험으로,²⁰⁾ Roos & Roos는 경쟁우위의 가장 중요한 원천이 되는 숨겨진 자산의 총합으로 정의하였다.²¹⁾ 이처럼 학문적 영역의 관점에서 지적 자본에 다양한 정의가 존재함에 따라 학제간 연구를 통한 통합적인 개념의 정의가 필요할 것이다. 그러나 지적 자본은 기존의 산업사회에서 지식정보사회로의 패러다임의 전환을 가져오고, 또한 새로운 세계를 통찰하게 함으로써 조직의 성공을 위한 핵심적인 요소로 인식되고 있다. 그리고 지적자본은 이윤을 창출하는 시장의 환경뿐만 아니라 이익을 창출하지 않는 비시장 환경에서도 생산물과 서비스 및 구성원의 생산성을 향상시킬 것이다.

일반적으로 지적자본의 구성요소는 인적자본, 구조적자본 그리고 고객자본 자본으로 통용되고 있다. 이를 구분하여 정리하면 <표 1>과 같이 정리할 수 있다.²²⁾

17) 홍영란 등, 사회적 자본 지표 개발 및 측정에 관한 연구(서울 : 한국교육개발원, 2007), p.20.

18) Bernard Marr, "What is Intellectual Capital?" Based on *Perspectives on Intellectual Capital : Multidisciplinary Insights into Management, Measurement, and Reporting*(Boston : Elsevier, 2005), edited by Bernard Mar, p.2.

19) Lief Edvinsson and Patrick Sullivan, "Developing a Model for Managing Intellectual Capital," *European Management Journal*, Vol.14, No.4(August 1996), pp.356-364.

20) Thomas A. Stewart, *Intellectual Capital : The New Wealth of Organizations*(New York : Doubleday, 1997).

21) Göran Roos and Johan Roos, "Measuring your Company's Intellectual Performance," *Long Range Planning*, Vol.30, No.3(1997), pp.413-426.

22) 이찬구, "정부출연 연구기관 평가에서 지적자본 모형의 적용 필요성," 한국행정학보, 제39권, 제1호(2005. 3), p.198에서 재인용.

〈표 1〉 지적자본의 분류

Stewart(1997)	인적 자본	구조적 자본		고객 자본
Brooking(1996)	인간중심자본	지적소유자본	인프라자본	시장 자본
Sveiby(1997)	역량 자본	내부 자본		외부 자본
Edvinsson & Malone(1997)	인적 자본	과정 자본	혁신 자본	고객 자본
구성 요소	<ul style="list-style-type: none"> - 업무관련 지식/능력 - 교육 훈련 - 심리적 만족도 - 창조적 문제해결 능력 - 경영진의 리더십 	<ul style="list-style-type: none"> - 각종 지적재산권 - 조직 문화 - 지배구조, 경영기법/관리방식 - 의사결정 시스템 - IT 인프라 및 지원시스템 	<ul style="list-style-type: none"> - 브랜드 인지도 - 고객 만족도 - 대외 평판 및 명성 - 고객의 충성도/신뢰도 - 외부 네트워크 	

2. 지적자본의 구성요소

가. 인적자본

인적자본(human capital)은 조직의 문제를 해결할 수 있는 구성원의 집합적 능력이다. 이는 구성원이 지닌 창조성과 혁신성의 총계로 조직의 전략적 혁신에 매우 중요한 요소이다.²³⁾ Brooking은 조직내 직원들에 의해 보유하고, 조직 경영에 의해 구현되는 제반지식으로 조직구성원에 내재된 전문지식, 문제해결 능력, 리더십 등과 관련된 지식은 조직구성원 개개인에 체화된 것으로 회사가 소유할 수 없는 성질의 것이다.²⁴⁾ Sveiby²⁵⁾는 개인적 능력은 다양한 상황 속에서 행동하는 사람들의 능력을 의미하며, 기능(skill), 교육, 경험, 가치와 사회적 기능(skill) 등을 포함한다고 하였다. Edvinsson & Malone²⁶⁾은 조직 구성원과 경영자들의 모든 개인적인 능력, 지식, 기술 경험을 포함하며, 인적자본의 변화는 조직환경 속에서 지능적인 조직의 역동성을 나타내야 하며, 조직의 창조성과 혁신성도 포함해야 한다.

인적자본이 중요한 이유는 지적 자본의 다른 영역인 내부구조자본과 관계자본의 원천이기 때문이다. 즉 인적자본의 가치 상승은 내부구조자본과 관계자본 가치 상승을 동반하게 된다. 이는 구성원이 지닌 창조성과 혁신성의 총계로 조직의 전략적 혁신에 매우 중요한 요소이다.²⁷⁾

23) Nick Bontis, "There a Price on Your Head : Managing Intellectual Capital Strategically," *Business Quarterly*, Vol.60, No.4(1996), pp.40-47.

24) Annie Brooking, "The Management of Intellectual Capital," *Long Range Planning*, Vol.30, No.3(1997), p.364.

25) Karl E. Sveiby, *The New Organizational Wealth : Managing and Measuring Knowledge-Based Asset*(San Francisco : Berrett-Koehler Publishers Inc, 1997).

26) Leif Edvinsson and Michael S. Malone, *Intellectual Capital Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*(New York : Harper Collins Publishers, 1997).

27) 한국전자통신연구원(이하 ETRI), 지적자본보고서 2004(대전 : ETRI, 2005), p.9.

나. 구조적 자본

구조적 자본(Structural Capital)은 시장의 요구를 충족시키는 조직적 능력이며, 조직의 구조, 프로세스 및 조직의 문화, 정보시스템이 해당 된다.²⁸⁾ Brooking은 구조자본이 인적자본을 뒷받침하고 지지해주는 간접자본의 역할을 하며, 조직의 경영 시스템, 정보기술시스템, 데이터베이스, 조직적 개념, 문서, R&D 투자, 그리고 특허, 등록상표, 저작권과 같은 지적재산권을 포함하고 있는 개념으로 정의하였다. Edvinsson & Malone은 데이터베이스, 조직도, 프로세스, 매뉴얼, 지적재산 등과 아울러 조직의 물적 가치를 초과하는 가치를 포함하는 개념을 의미하였다. Sveiby는 내부 구성원에 의해 창조되고 조직에서 소유하는 특허, 개념, 모델, 정보 및 전산관리시스템 그리고 조직문화, 사기 등이 속하며, 이는 조직구성원에 의해 만들어지며 조직에 의해 소유된다.

이는 조직이 목표를 설정한 성과를 달성하도록 경영활동을 지원하는 능력을 말한다. 이는 조직 구성원에 의해 만들어지며 조직에 의해 소유되는 일체의 조직운영 능력을 말하는 것으로, 인적자본을 뒷받침하고 지지해 주는 인프라의 역할을 한다. 이는 조직의 운영시스템이 얼마나 효율적으로 고객가치 창조를 위해 설계 운영되는 판단의 근거이며, 또한 타 경쟁조직과 비교하여 우리조직이 고유하게 가지고 있는 특유의 경쟁우위 요인이다.²⁹⁾

다. 고객자본 또는 관계적 자본

Stewart에 의하면 고객자본(customer capital)은 외부와의 관계, 네트워크, 외부 이해관계자의 만족 정도를 의미 한다. Brooking은 고객자본을 시장자산으로 표현하고 차별화된 경쟁우위를 제공하는 지적자본의 핵심요소라 할 수 있다. 여기에는 서비스 브랜드, 제품브랜드, 기업브랜드, 고객의 규모와 충실도, 반복거래, 수주확보, 유통경로, 라이선스 및 프랜차이즈 계약, 특허계약 등이 포함된다. Sveiby는 외부구조로 표현하며 고객과의 공급자들의 관계, 브랜드 네임, 상표, 평판, 고객이미지 등 이다. Edvinsson & Malone은 고객관계의 견고함과 충성도를 의미한다. 고객 자본은 조직 외부와의 관계에서 발생하여 조직 내에 축적되어가는 가치를 말한다. 조직 내부에 아무리 뛰어난 인적자본과 내부구조자본이 축적되어 있다 하더라도, 외부에서 조직을 바라보는 인식, 평판이나 만족수준이 낮다면 전체적인 조직의 가치 창출 효과는 낮아질 것이다.³⁰⁾

3. 지적자본 측정 모형 구조

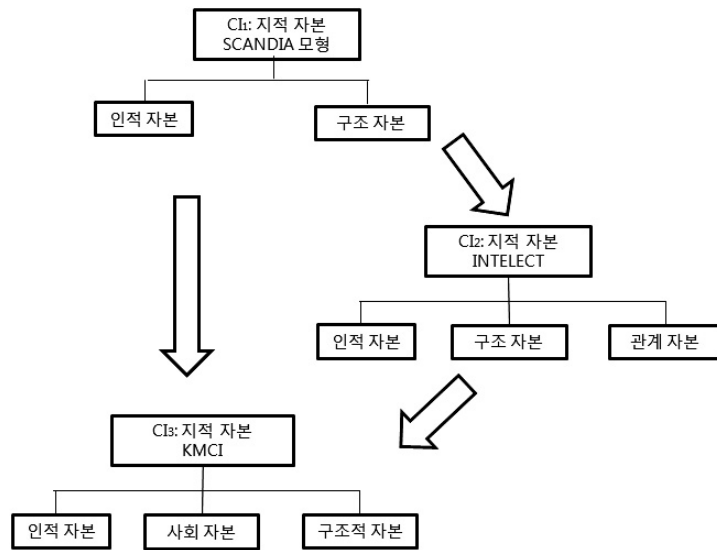
지적 자본의 측정 모형은 시간이 지남에 따라 모형의 발전과정을 거쳤다. 이를 살펴보면 SCANDIA

28) Bontis Nick, *op. cit.*, pp.40-47.

29) ETRI, 전세서, p.11.

30) ETRI, 전세서, p.13.

모형에서는 인적자본과 구조적 자본으로 구분되었고, INTELECT 모형에서는 인적자본, 구조적 자본 그리고 관계적 자본으로 그리고 KMCI 모형에서는 인적 자본, 구조적 자본과 그리고 관계적 자본을 사회적 자본으로 변형된 형태로 발전됨을 <그림 2>와 같이 발전하였음을 살펴볼 수 있고,³¹⁾ 다음과 같이 그 이유를 정리하였다.³²⁾



<그림 2> 지적자본모형 발전 과정

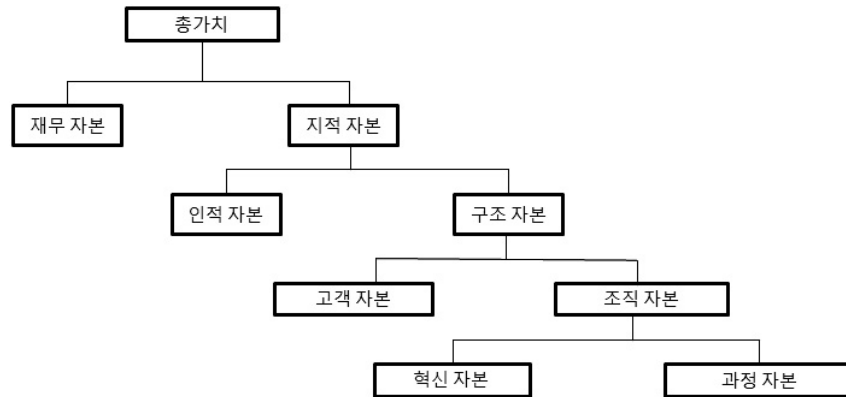
첫째, 모델 CI1(Edvinsson and Malone, 1997)에서 구조자본은 조직자본(혁신자본과 과정자본) 그리고 고객자본으로 구성되었다. 이러한 접근은 조직과 사회 대리인과의 관계를 이해하는데 제한점을 가지고 있다.

둘째, 모델 CI2(Euroforum, 1998)에서 조직과 이의 환경 사이의 관계에 대한 가치로서 관계자본의 개념이 소개되었다. 그러나 명성, 전략적 제휴, 공급자 그리고 다른 대리인을 언급하고 있으나, 주요 지표를 고객으로 언급하고 있다.

셋째, 모델 CI3는 Knowledge Management Consortium International(KMCI-McElory, 2001)에 의해 지지받고 있으며, 최근의 지적자본에 대한 접근을 설명하고 있다. 이러한 접근은 관계 자본에 대한 수정 혹은 사회 자본으로 대체하는 것을 뜻한다.

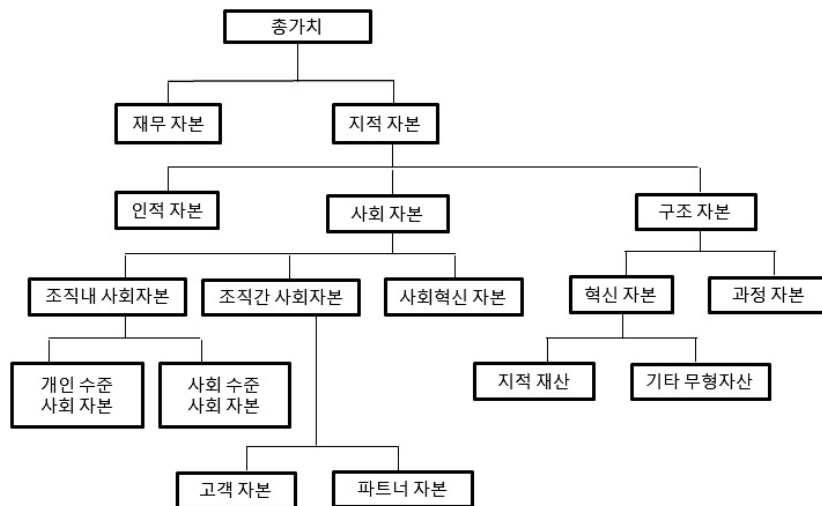
31) Eduardo Bueno, Mari Paz Salmador, and Oscar Rodriguez, "The role of social capital in today's economy : Empirical Evidence and Proposal of a New Model of Intellectual Capital," *Journal of Intellectual Capital*, Vol.5, No.4(2004), p.561.

32) *Ibid.*, pp.560-561.



<그림 3> SCANDIA 모형

SCANDIA 모형은 지적자본의 구성요소를 인적 자본과 구조 자본으로 나누고, 구조 자본은 고객 자본과 조직 자본으로 구분하였다. 다시 조직 자본은 혁신 자본과 과정 자본으로 <그림 3>과 같이 구분하였다. SCANDIA 모형은 90년대 최신의 기초적 토대임에도 불구하고, 이 모델은 지금 일반적으로 인식되어지고 있는 사회 자본에 대한 설명에는 실패하였다.³³⁾



<그림 4> KMCI 모형

<그림 4> KMCI 모형에서는 INTELECT 모델의 관계적 자본의 변형된 형태인 사회적 자본으로 조직 내 사회적 자본, 조직 간 사회 자본, 그리고 사회혁신 자본으로 구성하였다. 조직 내 사회

33) Mark W. McElory, "Social Innovation Capital," *Journal of Intellectual Capital*, Vol.3, No.3(2002), p.30.

자본은 조직 내부에서 각종 실행 공동체들 간의 관계 수준을 의미하고, 조직간 사회 자본은 고객 및 파트너, 이해 당사자와의 관계 수준을 의미한다. 또한 사회혁신 자본은 경쟁에서 이기기 위한 혁신 기능의 프로세스와 관계들의 집합을 포함하고 있다.³⁴⁾

KMCI 모형에서 관계 자본에서 사회 자본으로 변화되는 이유는 지적 자본의 접근의 관점에서 사회 자본은 조직을 개선하는 행위-활성화(action-stirring) 역할을 갖는다는 것이다.³⁵⁾ 사회 자본은 관계에 의한 것이며 그 관계는 행위자간의 상호작용을 통해 형성된다. 상호작용을 통해 형성·유지되는 사회 자본이 결국 교환을 촉진하는 순환과정이 나타난다.

예를 들면 서로 신뢰하게 되면 보다 기꺼이 상호 협력하고자 하고 이는 다시 신뢰를 증진시킨다. 따라서 신뢰, 규범, 네트워크와 같은 사회자본의 국면들은 조직 내의 지적자본 형성을 위한 지식의 창출과 공유에 직접적인 영향을 미치게 된다고 볼 수 있다.³⁶⁾

사회자본의 요소 중 네트워크는 인적자본과의 연결을 원활하게 해주며 조직내부 결속력과 조직 외부와의 파트너십 및 공동체 형성에 중요한 역할을 한다. 또한 조직 내부의 신뢰와 호혜성을 통한 네트워크는 지적 자본 발달에 영향을 미친다고 할 수 있다. 또한 네트워크 형성은 신뢰와 규범의 형성에 영향을 미쳐서 사회적 상호작용 및 지식의 교환에 참여하도록 동기를 부여한다고 할 수 있다.³⁷⁾

또한 사회 자본의 요소 중 신뢰와 호혜성은 조직의 안정성, 조직내부 정보의 교환과 공유 및 외부 관계의 역할을 담당한다고 볼 수 있다. 상호간의 관계가 신뢰와 호혜성에 기반을 두고 있지 않는 경우 조직의 내부적 결속과 도서관의 대외적 가치 창출은 어려울 것이다. 이는 조직 내·외의 구성원들의 참여를 활성화와 참여를 위한 동기부여가 이루어진다.

지적자본의 측정을 위한 모형의 이해는 도서관의 총체적 가치를 재정립하는 것을 의미한다. 즉 도서관의 가치를 유형적 자산에 한정하지 않고 진정한 존재가치와 경쟁우위를 갖는 무형적 자산을 찾고자하는 시발점이다. 이에 IV 장에서는 도서관의 총체적 가치에 대한 기존의 문헌분석을 통해 도서관 가치에 대한 관점을 정리하였고, V 장에서는 도서관 시스템과 네트워크에 대한 이론적 개념을 정립하여 공공도서관의 무형적 가치인 지적자본의 요소들을 가정하여 설정하고자 한다.

34) 이영찬, “기업의 사회적 자본 측정지표 개발,” 지식연구, 제5권, 제1호(2007), p.54.

35) Bueno et al., *op. cit.*, p.560.

36) Janine Nahapiet and Sumantra Ghoshal, “Social Capital, Intellectual Capital, and the Organizational Advantage,” *Academy of Management Reivew*, Vol.23, No.2(1998), p.250.

37) 김상목, 박희봉, 강제상, “지적자본 형성 및 효과: 조직내 사회자본과의 관계를 중심으로,” 한국행정학회·강원행정학회 2001년도 학술세미나 발표논문집(2001. 9), p.168.

IV. 공공도서관의 총체적 가치

1. 가치의 개념

가치의 개념은 다양한 학문적 영역(dimension)에 따라 다양한 개별적 속성을 지니고 있다.³⁸⁾ 사회학적 가치들은 인간의 삶에서 궁극적으로 옳고, 바람직하며, 타당한 것들을 지시하는 개념이며, 경제학에서의 가치는 대상에 대한 욕망의 정도, 특히 그것을 얻기 위해 다른 것을 얼마나 기꺼이 포기할 수 있는가에 의해 측정되는 욕망의 정도, 그리고 언어학적 가치는 페르디낭 드 소쉬르(Ferdinand de Saussure)의 구조주의 언어학에서 기인한 개념으로 의미상의 차이를 낳는 최소한의 차이로 규정될 수 있다.³⁹⁾ 가치는 실제적이거나 잠재적인 편익이 있고, 중요하거나 귀중한 어떤 것으로 정의되고 있다. 서비스의 가치를 측정하는 것에는 서비스로 인한 결과에 대한 측정을 포함한다. 다시 말해 결과는 서비스로 인한 단기적 편익이며, 가치는 이용자가 서비스로 인해 받은 장기적인 결과 또는 효과라고 할 수 있다.⁴⁰⁾

2. 공공재로서의 도서관

경제학에 있어서 공공재는 소비에 있어서 배제불가능성과 비경합성이라는 두 가지 특징을 지니고 있다. 배제불가능성이란 특정한 사람에 의한 소비가 아닌 보편적 서비스의 대상이며, 비경합성이란 여러 소비자들이 동시에 소비할 수 있음을 의미하며, 재화나 서비스를 소비해도 다른 사람의 소비가능성이 줄어들지 않는다. 국가의 국방은 전 국민들에게 혜택이 돌아가나 도서관은 그 혜택이 지역의 주민에 국한되게 된다. 이러한 특성 때문에 전 국민에게 혜택이 돌아가는 순수공공재와는 달리 소비자들의 범위가 제한적인 공공재를 지역공공재의 특성을 지니고 있다. 이러한 특성 때문에 공공도서관은 지역마다 설치되고 운영되는 것이다.

인간의 행동에 대한 모든 인식적 사고에는 주변에 있는 모든 정신적 존재와 실체적 존재를 항상 자신의 가까운 중심에 두고자 하는 경향처럼, 신의 존재를 가까이 두고자 교회와 성당을 지었고, 시간을 인식하기 위하여 시계를 발명했으며, 항상 내 곁에 있다는 감성적 느낌을 갖도록 전화를 사용하였고, 정보를 담고자 도서관을 만들었다. 이처럼 인간이 원하는 모든 것을 자기중심에서 해결하고자 자기 주변에 편재(遍在)시킨 상태를 유비쿼터스 상태라 한다.⁴¹⁾ 즉 공공도서관의 확장

38) Saracevic and Kantor, *op. cit.*, p.529.

39) David Graeber, 서정은 역, *가치이론에 대한 인류학적 접근*(서울 : 그린비, 2009), p.26.

40) Roswitha Poll, "Measuring Impact and Outcome of Libraries," *Performance Measurement and Metrics*, Vol.4, No.1(2003), pp.5-12.

41) 정준민, 박성우, "정보의 유비쿼터스적 해석을 통한 도서관 본질에 관한 연구," *정보관리학회지*, 제21권, 제4호

은 정보서비스 확장을 통한 유비쿼터스 상태로의 전이를 말한다.

3. 교환가치와 이용가치

아담 스미스의 국부론에서 모든 상품의 가치를 이용가치와 교환가치로 분류하였다. 물은 이용가치가 크에도 불구하고 교환가치는 작은 반면에 다이아몬드는 이용가치가 작음에도 불구하고 교환가치가 크을 지적하면서 이 현상에 대한 설명에 의문을 제기하였고, 이를 스미스의 가치의 역설이라 부른다.⁴²⁾ 물론 이후 한계효용학파의 한계효용이론으로 이를 설명하였다. 상품의 가격에 영향을 미치는 것은 총효용이 아니라 한계효용이라는 것이다. 즉, 물은 총효용이 높고, 다이아몬드는 한계효용이 높다는 것이다. 그래서 한계효용이 높은 다이아몬드가 훨씬 비싸다는 것이다.

교환가치는 가격지향 이론의 가치의 가격 이론이다. 이는 가격의 관점에서 교환에 초점을 맞추는 것이며, 이 이론은 일상 용품이나 시장분석의 비용 편익분석이나 ROI(return on investment)와 관련되어 있다. 교환이론의 약점은 이차적 가치에 대한 관련성이 없고, 정보서비스와 같은 비시장 구조에서는 적용되지 않는다는 것이다. 즉 ROI는 서비스 기반의 사회 공헌 가치를 갖는 정보, 교육 혹은 많은 무형자산에는 제한적이며 오도된 것이다.⁴³⁾ 도서관의 자원과 정보서비스 이용은 화폐 자본으로 환산되어지는 교환가치를 갖는 것이 아니라 이용가치를 갖는다는 것이다. 이용 가치는 효과나 혜택을 말하며 본질적 가치의 영역인 유용성, 만족, 그리고 기쁨 등과 같은 것이다.

공공도서관은 도서관을 이용함으로써 얻는 이용가치는 직접적 가치와 간접적 가치로 구분되어진다. 직접적 가치는 도서관의 자료, 서비스, 시설 등의 이용을 통한 자료대출, 참고서비스, 상호대차, 문헌제공서비스, 관내 이용 등이 대표적인 것이다. 또한 간접적 가치는 정보를 획득함으로써 얻는 만족이나 기쁨 혹은 주변의 잘 정리된 휴식 공원의 활용으로 오는 가치라 말할 수 있다. 또한 도서관은 이용이 전제되지 않는 비이용가치가 존재하며 이는 환경적 차원에서 공원, 숲 등 그 자체의 존재만으로도 가치를 갖는 것을 말하며, 경제학에서는 비이용가치를 선택, 존재, 유산, 이타적 가치 등으로 구분한다.

4. 이용가치와 비이용가치

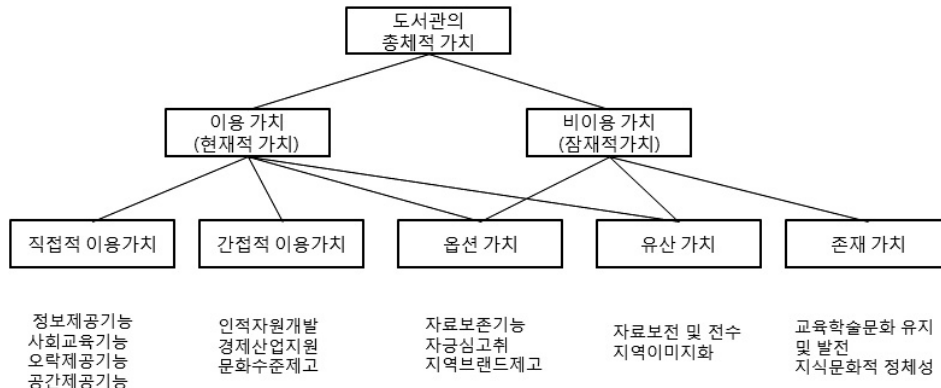
도서관 정보서비스에 있어서 이용가치의 체계적인 분류를 시도한 Saracevic과 Kantor도 도서관 정보서비스의 가치에 있어서 가치의 이론적 구조에 대해서 철학·경제학에 있어서 가치개념과

(2004. 12), p.267.

42) 金大植, 盧永起, 安國臣, 現代 經濟學 原論(서울 : 博英社, 1991), p.145.

43) Saracevic and Kantor, *op. cit.*, p.530.

그 정보서비스와의 관계의 검증부터 시작하고 있다. 그러나 비용편익분석의 관점에서 비시장재로의 도서관 서비스의 경제적 가치를 정량적으로 파악하기 위한 구조를 설정한 것이다.⁴⁴⁾ 이에 윤희운은 水田治樹의 이용가치와 비이용가치의 유형화를 보완하여 <그림 5>와 같이 도식화 하였다.⁴⁵⁾ 이용가치는 다른 사람이 이용하는데 얻을 수 있는 직접적 이용가치, 간접적 이용가치 그리고 옵션가치로 구분되고, 비이용 가치는 옵션가치, 유산가치 그리고 존재가치로 구분한다. 그러나 자료의 보존은 자신이 미래에 이용할지 모른다는 이기적 동기로 보면 이용가치 중의 옵션가치에, 미래 세대의 이용을 위한 이타적 동기라면 비이용 가치 중의 유산가치에 해당된다. 또한 도서관의 학술문화 발전, 지식·문화적 정체성 유지 등은 이용여부와 무관하게 존재 그 자체가 상징적 가치를 가진다.



<그림 5> 공공도서관의 사회경제적 가치와 제기능의 상관관계

가치의 개념에 있어서 어려운 점 중 하나는 다양한 영역이 존재한다는 것이며, 가치라는 용어를 사용할 때는 많은 주의가 필요하다는 것이다. 이는 긍정적 가치, 부정적 가치, 화폐가치, 교환가치, 금전가치, 명분 가치, 이용가치, 평가가치 등으로 다양한 방식으로 사용 된다.⁴⁶⁾ 위대한 과학자들이 인정하였듯이, 우리가 보는 것(what we see)은 어디에서 어떻게 보는가(where and how we look)에 달려 있으며, Heisenberg(1971)는 우리가 관찰하는(observe) 것은 그 자체로 본질(nature)이 아니며, 그러나 본질은 우리가 의문시하는(questioning) 방법들에 의해 노출되고, 또한 Einstein(1961)은 이론은 우리가 측정하려 하는 것을 결정한다고 제안했다.⁴⁷⁾ 이러한 접근 방법은 새로운 인지적

44) 永田治樹 등, 利用者・住民の選好意識と公共図書館サービスの評価, 2004, p.4.

<<http://www.kc.tsukuba.ac.jp/monograph/monograph02.pdf>> [cited 2010.01.23].

45) 윤희운, “국내 공공도서관 경영평가의 동향과 지향성.” 한국문헌정보학회지, 제43권, 제2호(2009, 6), p.39.

46) Joseph R. Matthews, *The Bottom Line : Determining and Communicating the Value of the Special Library* (Westport, Connecticut Greenwood Publishing Group : 2002), p.3.

관점의 표현이며, 또한 도서관에 대한 철학 혹은 정체성을 찾기 위한 방법론이 될 것이다.

V. 지적자본 모형 적용 가능성

1. 공공도서관의 시스템과 네트워크

시스템 유형은 지적자본 창출의 각각의 방식을 나타내고, 각기 다른 유효성을 가지며, 경쟁적 우위를 위해 생존하려는 목적을 제공한다. 시스템적 관점은 본질적인 요소의 특성들 보다 시스템 요소 사이의 접속(connection)을 강조 한다.⁴⁸⁾ Stähle 등은 시스템에 대한 세 가지 이론적인 패러다임을 구분하였다. 이는 기계적(mechanic), 유기적(organic) 그리고 동적(dynamic) 시스템으로 <표 2>와 같이 분류하였다.⁴⁹⁾

<표 2> 조직시스템의 3영역

조직의 시스템	기계적(Mechanical)	유기적(Organic)	동적(Dynamic)
목적 (Objective)	영속적 효율 (permanent efficiency)	점진적 발전 (gradual development)	지속적 혁신 (continuous innovation)
지식 (Knowledge)	제한적, 명시적 (defined, explicit)	경험적, 암묵적 (experiential, tacit)	직관적, 잠재적 (intuitive, potential)
관계 (Relations)	조직계층에 의한 결정	호혜와 공감대 추구	동시적, 네트워크화
정보 흐름 (Information flow)	단방향 (one-way)	다방향 (multi-way)	혼돈적 (chaotic)
경영 도구 (Management method)	관리의 명령	대화, 합의, 자기 평가	네트워크 기능, 비전
리더십 방법 (Leadership method)	힘의 직접 이용 (direct use of power)	힘의 위임 (delegation of power)	힘의 양도 (relinquishing power)

첫째, 기계적 시스템은 Newton의 물리학 법칙과 우주의 법칙, 규칙 그리고 규제에 기초하며 정적이며 폐쇄적인 시스템으로 간주한다.

둘째, 유기적 시스템은 개방되고 진화된 시스템으로 간주하고 환경, 내적 조율과 피드백 프로세

47) Eduardo Bueno, Maria P. Salmador, and Oscar Rodriguez, "Internal Logic of Intellectual Capital : a Biological Approach," *Journal of Intellectual Capital*, Vol.7, No.3(2006), p.396.
 48) Aino Pöyhönen and Anssi Smedlund, "Assessing Intellectual Capital Creation in Regional Clusters," *Journal of Intellectual Capital*, Vol.5, No.3(2004), p.353.
 49) Pirjo Stähle, Sten Stähle, and Aino Pöyhönen, *Dynamic Intellectual Capital : System-Based Theory and Application*(Lappeenrannam teknillinen ylippisto : Digipaino, 2003), p.53.

스와의 상호작용을 강조한다.

셋째, 동적 시스템은 비선형적이며, 시스템의 예측 불가능한 행동과 생산의 변화에 대한 내적 동역학에 초점을 맞춘다.

이 3가지 시스템은 조직에 동등하게 필요한 것은 아니라 각각의 영역적 특성에 따른 조직의 선택에 의해 달려 있다. 조직은 과거의 산업시대 패러다임의 기계적 특성을 지나 지식정보사회로의 유기적 시스템으로 성장하고 또한 현재의 불확실성 시대의 과학기술 연구조직은 동적 시스템으로 변화를 요구한다. 도서관은 서비스 시스템의 하나로 랑가나단의 5법칙처럼 성장하는 유기체로서 유기적 특성이 필요하다. 이는 지역사회와 함께 점진적으로 발전하는 유기체적 성장을 의미한다.

지적자본의 창출은 조직 간의 네트워크의 기능에 대한 시스템적 해석에 기초한다. 하나의 시스템은 복잡한 상호관계의 네트워크를 의미한다. 이는 시스템 요소사이의 커뮤니케이션과 행위(actions)를 통해 증명된다. 또한 조직간의 네트워크와 협력은 현대사회에서 중요하고 널리 퍼진 현상이며, 조직의 성공은 네트워크 관계의 로직(logic)에 대한 이해와 이를 활용한 능력에 기초 한다.⁵⁰⁾

Aino Pöyhönen & Anssi Smedlund는 네트워크를 기계적 시스템에 기반 한 생산 네트워크(production network), 유기적 시스템에 기반 한 발전 네트워크(development network) 그리고 동적 시스템에 기반 한 혁신 네트워크(innovation network)로 구분하여 <표 3>과 같이 특성을 나타내고 있다.⁵¹⁾

<표 3> 지식 네트워크의 이상적 형태

	생산 네트워크 (production network)	발전 네트워크 (Development network)	혁신 네트워크 (Innovation network)
기본 시스템 (Nature of system)	기계적 (mechanical)	유기적 (organic)	동적 (dynamic)
목적 (Aim)	모 조직의 미리 설계된 제품의 효과적인 생산	행위자간의 지식공유, 공유된 지식을 통한 행위자 개인들에게 혜택	혁신과 새로운 지식의 지속적 창출
구조 (Structure)	수직적 (vertical)	수평적 (horizontal)	대각선 (diagonal)
관계 (Relations)	계층구조에 의한 결정	호혜적, 합의 추구	자발적, 풍부함 (abundant)
사회적 접촉 (Social connections in the network)	많지 않음, 재료와 관련된 생산에 제한적	조직은 개인에 의해 대표됨, 개인들의 상호 관계 유지.	조직 구성원들의 많은 접촉
협력의 지속 (Duration of co-operation)	장기적, 투자와 관계된 양 자적 관계	장기적 혹은 단기적	혁신의 완성까지 지속
지식과 능력 (Knowledge and competence)	한정적, 명시적	경험적, 암묵적	직관적, 잠재적

50) Aino Pöyhönen and Anssi Smedlund, *op. cit.*, p.352.

51) *Ibid.*, p.357.

	생산 네트워크 (production network)	발전 네트워크 (Development network)	혁신 네트워크 (Innovation network)
정보 흐름 (Information flow)	일방향, 하향식	다방향, 수평적	혼돈적, 산발적
네트워크에서의 의사소통 (The role of communication in the network)	규칙과 규제의 명확, 가능한 공유된 ERP 시스템	특정 지역에서의 사람들 간의 일시적 상호작용	많은 엔트로피 (초과된 의사소통과 정보)
위치의 중요성 (Importance of location)	도급 계약자는 물류와 정보의 흐름이 기능하는 곳의 지리적인 위치	면대면의 의사소통 요구	혁신의 발전에 의한 지역 위치 설정, 그러나 약간의 행위자들은 어느 지역 장소에나 위치
경영과 리더십 방법 (Management and leadership method)	명령, 힘의 직접적 사용	대화, 힘의 위임	개인의 네트워킹 능력과 힘의 양도

이러한 3가지 시스템에 기반 한 네트워크의 구조는 조직의 환경적 특성에 따라 결정되어야 함을 전제한다. 그러나 공공도서관의 네트워크는 유기적 시스템 체계의 발전적 네트워크 형성을 통한 지속적인 발전을 도모해야 하며, 도서관 조직의 구성원들이 이용자, 지역공동체 혹은 이해 관련 당사자들의 문제해결을 위한 OPL(One-Person-Library) 개념의 네트워크 구조를 형성해야 한다. 또한 조직 내의 개별 사서들 즉 행위자들과 서비스 대상인 지역 내의 이용자 및 공동체 등과도 신뢰와 호혜성을 기반으로 한 관계 유지가 필요하다. 도서관의 발전은 유기적 시스템 기반의 발전적 네트워크를 통해 도서관 고유의 정체성을 유지하고 향후 지속적인 발전을 위한 노력이 요구된다.

2. 지적자본 모형 적용 가능성

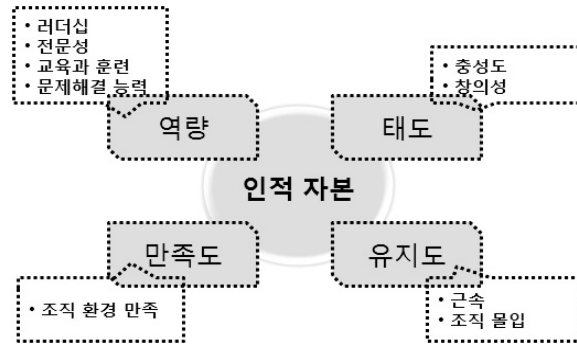
Halachimi & Bouckaert는 도서관 평가가 성공적이지 못한 것은 평가 과정의 선천적인 도서관 조직 구조와 문화에 있다고 하였으며, 이는 제도·문화적 요인으로 변화에 대한 저항, 절차와 정책의 방해, 전문적인 표준과 철학의 부재, 혁신의 부족, 경직된 조직 구조와 문화라 하였다.⁵²⁾ 그러나 현대 사회 및 경제는 산출량(production)에서 정보와 서비스 지향으로 변해감에 따라, 조직의 전략적 목표를 달성하기 위한 본질적인 대체적 방안의 변화가 요구되고 있다.

이에 조직의 총 가치를 지적자본의 구성요소인 인적자본, 구조자본, 사회자본의 기본적 범주 안에서 공공도서관의 지적 자본의 적용가능성을 살펴보고자 한다. 또한 간략한 예시적 도식화를 제공하고자 한다. 이 연구에서 나타낸 예시의 각 구조요소는 향후 전문가들의 연구와 참여를 통한 상·하위 개념 분석을 토대로 세부적으로 재정립 되어야 함을 전제한다.

52) Larry Nash White, "Aligning Library Assessment Processes to the Library's Service Environment : A Conceptual Model," *Library Review*, Vol.57, No.7(2008), p.143.

가. 인적 자본

인적자본은 개인의 역량과 태도 및 만족도 등이 결합된 가치로서, 내부구조과 관계자본의 증진 기반이라 하였다. 공공도서관의 운영과 서비스의 역량은 개인의 역량으로부터 발생한다. 개인의 역량은 리더십, 경력, 교육과 훈련, 전문성, 조직의 만족도, 태도, 문제해결 능력, 창의성 등으로 구성될 수 있다. 공공도서관 평가지표는 인적 자원에 대한 부분이 확대해석 될 필요가 있다. 인적 자본의 관리는 향후 공공도서관의 미래적 발전과 변화를 주도하는 핵심적 역할을 수행할 수 있는 자원 관리 대상이기 때문이다.

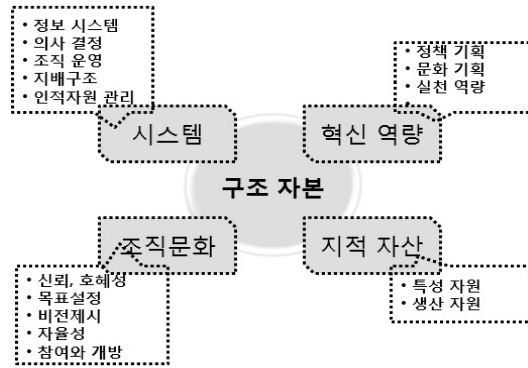


<그림 6> 인적자본 구성 요소 예시

나. 구조 자본

구조자본은 조직이 목표를 설정한 성과를 달성하도록 경영활동을 지원하는 능력이라 말하였다. 이는 조직 구성원에 의해 만들어지며 조직에 의해 소유되는 일체의 조직운영 능력을 말하는 것으로, 인적자본을 뒷받침하고 지지해 주는 인프라의 역할을 한다.

이는 조직의 운영시스템이 얼마나 효율적으로 고객가치 창조를 위해 설계 운영되는 판단의 근거이며, 또한 타 경쟁조직과 비교하여 우리조직이 고유하게 가지고 있는 특유의 경쟁우위 요인이다. 구조자본의 지표는 하드웨어적 지표인 정보시스템, 지역 도서관이 가지고 있는 유일한 자료 및 데이터베이스, IT인프라 등과 소프트웨어적 지표인 조직 문화, 경영기법 및 관리방식, 지배구조, 의사결정 시스템 등의 총합으로 구성될 수 있다. 공공도서관 지표와 관련해서는 계획 부분, 서비스 및 전자서비스, 장서관리 그리고 홍보 부분으로 요약될 수 있으며, 도서관이 갖는 고유의 정체성을 잘 표현한 부분이라 하겠다. 여기에서 관심을 둘 부분은 도서관 자체의 생산성과 관련된 부분으로 유일 자료 및 데이터베이스에 생성에 대한 부분이다.



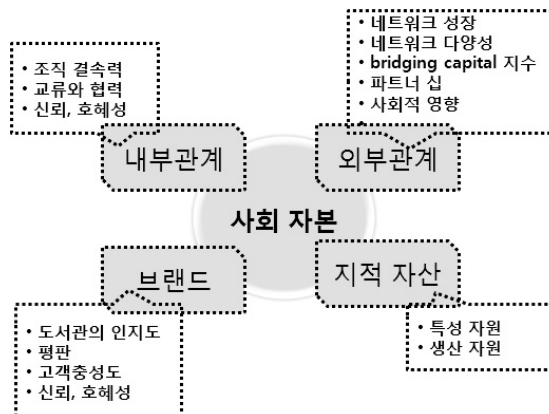
〈그림 7〉 구조자본 구성 요소 예시

다. 사회적 자본

관계적 자본의 의미적 확대를 가진 사회 자본은 조직내 사회자본과 조직간 사회 자본으로 검토해 볼 필요가 있다. 조직내 사회 자본은 직원들과의 신뢰와 호혜성을 바탕으로 한 네트워크의 형성이다. 이러한 네트워크 형성은 결속자본과 가교자본으로 구분되어진다.

첫째, 직원들의 결속 자본(bonding capital) 강화를 통한 다른 기관들과의 경쟁우위를 갖는 요소가 될 것이다. 이는 공공도서관 평가의 교류 협력에 해당되는 부분이다.

둘째, 조직간 사회 자본은 공공도서관이 가교 자본(bridging capital)의 역할을 수행하여 다른 기관과의 파트너십과 지역공동체 형성을 말한다. 관계적 자본은 공공도서관 지표의 지역 사회 유대와 관련된 것이다. 또한 개별 이용자인 고객과의 관계를 의미한다. 이는 조직 외부와의 관계에서 발생하여 조직 내에 축적되는 가치를 표현한 것으로, 조직에 대한 도서관 브랜드 인식, 평판, 고객 만족도, 충성도, 신뢰도 및 외부 네트워크 등이 해당된다.



〈그림 8〉 사회자본 구성 요소 예시

다음과 같은 적용 가능성을 토대로 도서관의 평가지표 즉 도서관이 갖는 고유의 가치에 대한 새로운 평가지표의 개발이 요구된다. 현재의 공공도서관 평가지표는 도서관 전체적 업무를 파악할 수 있다거나, 전반적인 업무계획 수립에는 유용하게 활용될 수 있으나, 계량화된 지표만 강조되고 질적 성장이나 질 측정도구로서 유용성은 떨어진다고 하였고, 질적 측면을 평가하는 지표와 함께 병행되어야만 실질적으로 도움이 될 수 있다는 것이다.⁵³⁾

전통적인 회계에 기초한 평가의 문제점은 첫째, 회계 지표들에 대한 집중적인 의존, 둘째, 미래 지향적이기보다는 과거지향적임 그리고 셋째, 비 재무적 정보에 대한 요구를 소홀히 함을 지적하고 있다.⁵⁴⁾ 이러한 전통적인 회계에 기초한 평가는 물리적 그리고 재정적 자원에 대한 것을 밝히는 것뿐이다. 이는 조직의 무형적 자산의 가치 평가와 정체성을 밝힐 수는 없어 이에 새로운 평가에 대한 지표가 필요한 것이다. 이러한 회계 평가는 조직의 미래의 경영에 도움이 되지 않으며, 또한 회계에 기초한 과거 지향적 평가는 변화하는 상황에 영향을 미치기에는 너무 늦은 대처이다. 이와 반대로 조직의 동적인 지적 자본에 대한 모니터링은 신속하고 실질적인 평가의 길을 안내 할 것이다.

VI. 결론 및 제언

공공도서관의 미래는 문화적 유산인 기록된 정보와 지식의 지속적인 서비스에 의해 구축된다. 또한 외연의 확장을 통한 여가, 독서, 평생 학습, 문화 프로그램, 공동체의 결속, 정보화 시민 양성, 다른 문화 기관과의 파트너십 등 다양한 역할들을 진행해오고 있다. 그러나 지속적인 노력에도 불구하고 공공도서관이 갖는 진정한 내·외적 가치에 대한 표현에는 익숙하지 않았다. 이러한 표현은 공공도서관의 숨은 가치 또는 보이지 않는 가치를 지역사회의 시민 또는 이해관계자들에게 인지는 증거의 토대로 활용될 것이다.

공공도서관은 역동하는 현대 사회에서 고유의 정체성 확보와 도서관의 목표와 일치된 합리적인 시스템적 사고가 요구되며 또한 변화에 신속히 대처하는 능력이 요구된다. 이에 공공도서관은 다음과 같은 사항이 요구된다.

첫째, 도서관의 시스템은 랑가나단의 5법칙의 성장하는 유기체처럼 지역사회와 함께 점진적 발전을 도모하는 서비스 시스템으로 존재해야 한다. 또한 네트워크는 이용자, 지역공동체 혹은 이해 관련 당사자들의 문제해결을 위한 유기적 기반의 발전 네트워크를 구축하여야 한다.

둘째, 도서관 조직의 내·외적 가치를 표현할 지적자본의 창출에 중심을 두어야 한다. 지적 자본

53) 윤명희, 김기영, "공공도서관 평가지표의 유용성에 대한 사서들의 인식에 관한 연구," 한국문헌정보학회지, 제43권, 제3호(2009. 9), p.238.

54) Pirjo Stähle, Sten Stähle, and Aino Pöyhönen, *op. cit.*, pp.20-21.

은 현재의 가치와 미래의 성장 및 존재 가치를 설명하는 개념으로 다른 조직보다 경쟁력 우위를 갖도록 하는 원천이 된다.

셋째, 지적자본의 구성요소인 인적자본, 구조적자본, 사회 자본에 대한 체계적인 지표 개발을 필요로 한다. 인적자본은 미래의 발전과 변화를 주도할 핵심적 역량을 수행하는 자원관리 대상이기 때문이다. 구조적 자본은 도서관 운영시스템이 얼마나 효과적으로 고객 가치 창조를 위해 설계 운영되는 판단의 근거이며, 도서관이 다른 경쟁 조직과 비교하여 정체성과 경쟁우위의 근간이다. 그리고 사회 자본은 신뢰와 호혜성을 바탕으로 조직 내·외의 네트워크 활성화를 통해 조직의 내적 결속과 조직외의 파트너십을 통한 지역 공동체의 원활한 의사소통과 상호작용을 향상시켜 지역민의 사회적 참여와 집단적 의사결정을 통한 지역 문제 해결의 초석이 된다.

〈참고문헌은 각주로 대신함〉