

공공도서관 지적자본 평가지표와 성과의 인과관계 연구*

A Study on the Cause and Effect of Assessment Index of Intellectual Capital and Performance of the Public Library

박성우(Seong-Woo Park)**

장우권(Woo-Kwon Chang)***

초 록

공공도서관의 경쟁우위와 지속성 유지를 위한 내적 원동력은 지적자본이다. 지적자본은 내부구성원의 역량, 구성원들이 형성하는 조직구조, 이용자 및 이해관계자의 협력으로 맺어지는 인적자본, 구조자본, 사회자본으로 구성된다. 이 연구의 목적은 지적자본 구성요소인 인적자본, 구조자본, 사회자본에 관한 배경이론을 토대로 공공도서관 지적자본 평가를 위한 기초자료를 제공하고 동시에 실험적 평가모형을 개발하는 데 있다. 이를 위해 지적자본의 배경이론을 토대로 공공도서관의 지적자본의 해석과 평가지표를 도출하였다. 또한 실증적 분석을 통해 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계를 밝히고, 최적화된 지적자본 평가모형을 제시하였다.

ABSTRACT

Intellectual capital is the driving force for the competitive advantage and durability of the public library. This asset consists of the library members' competences, the organizational structure constructed by the members, and the interrelationships among the people sharing the same interests. These are called human capital, structural capital and social capital in the respective order. The purpose of the study was to provide foundational information for the public library's intellectual capital assessment as well as creating an experimental assessment model. It analysed the three characteristics of the capital, which generated an assessment index. In addition, it identified the relationship between the components of the intellectual capital and performance were discovered through empirical study to improve the assessment system.

키워드: 공공도서관, 지적자본, 인적자본, 구조자본, 사회자본
public library, intellectual capital, human capital, structural capital, social capital

* 이 글은 전남대학교 대학원 박사학위논문(2011.8)을 수정·요약·정리한 것임.

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

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

■ 논문접수일자: 2011년 11월 16일 ■ 최초심사일자: 2011년 11월 23일 ■ 게재확정일자: 2011년 12월 6일
■ 정보관리학회지, 28(4): 279-307, 2011. [<http://dx.doi.org/10.3743/KOSIM.2011.28.4.279>]

1. 서론

지방정부는 지역주민의 일상적인 삶에 상대적으로 가깝게 위치하여 주민생활에 밀접한 공공서비스와 재화의 수요를 파악하고 제공해야 한다. 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 역할이 중요시 되고 있다. 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 요구된다. 현대 사회 및 경제가 생산에서 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 가치창출과 질적인 서비스를 위한 유연한 대처능력이 요구된다.

지식기반사회에서 공공도서관의 가치는 건물, 장서, 인력 등의 유형적 자산 가치평가보다는 그 자산을 활용하여 창출되는 무형적 가치평가로 변화하고 있다. 이러한 공공도서관의 가치평가의 변화는 앞으로 도서관의 존립과 직결된 문제로 인식된다. 공공도서관의 가치는

자관이 지역사회에 요구에 잘 대처하는지 그리고 그들이 만들어 내는 사회적 영향을 지역민과 공동체에 제공하여 이들에게 어떻게 가치화되는지에 달려 있다(Aabø 205, 206). 일반적으로 이윤을 추구하는 기업의 가치는 쉽게 증명될 수 있으나, 공공도서관의 가치는 다양한 사회적 영향으로 나타나기도 하지만 성공적으로 증명되지 못했다.

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 등으로 맺어지는 관계의 총합 등 지적자본에 있다.

이제까지 공공도서관 가치평가는 공공도서관의 사회적 영향 및 편익에 대한 외부적 가치에 대한 평가들이 대부분이다. 그러나 공공도서관의 사회적 영향 및 편익의 가치를 창출하는 내적 원동력의 가치, 즉 지적자본에 대한 평가는 없었다. 따라서 공공도서관의 진정한 가치평가를 위해서는 현행 공공도서관 평가요소 중 성과창출의 원동력인 지적자본에 해당하는 부분들의 요소를 분석하고 이들과 성과의 인과관계를 규명해야 한다.

이 연구의 목적은 공공도서관의 지적자본 평가를 위한 기초적 자료를 제공하고 동시에 실험적인 평가모형을 개발하는데 있다. 이에 실증적 분석을 위해 공공도서관의 지적자본 구성요소인 인적자본, 구조자본, 사회자본의 평가지표를 도출하고, 지적자본 평가요소와 성과의 최적화된 인과관계 모형을 개발하고자 한다.

2. 배경 이론

2.1 지적자본의 이해

2.1.1 지적자본의 정의

지적자본에 대한 개념은 외연적(denotative) 혹은 환원주의적(reductionist)¹⁾ 관점에서 사전적으로 정의된 지적(intellectual), 자본(capital), 지식(knowledge), 무형(intangible), 자산(asset) 등의 요소로 이루어져 있다(Marr and Moustaghfir 2000, 1117). 지적자본은 지식자본, 비재무적 자본, 비물질적 자산, 숨은 자산, 보이지 않는 자산, 목표성취를 위한 수단, 시장 가치에서 장부 가치를 차감한 것과 같은 것으로 정의된다(Edvinsson and Sullivan 1996, 358-361).

일반적으로 지적자본의 구성요소는 인적자본, 구조자본 그리고 고객 자본으로 통용되고 있다(이찬구 2006, 115).

2.1.2 지적자본의 구성요소

1) 인적자본

인적자본은 조직 내 직원들에 의해 보유하고, 조직 경영에 의해 구현되는 제반지식으로 조직구성원에 내재된 전문지식, 문제해결 능력, 리더십 등과 관련된다. 이러한 지식은 조직구성원 개개인에 체화된 것으로 회사가 소유할 수 없는 성질의 것이다(Brooking 1997, 364). 개인적 능력은 다양한 상황 속에서 행동하는 사람들의 능력을 의미하며, 형식지, 기량, 경험, 가

치 판단과 사회적 네트워크를 포함한다(Sveiby 1997, 35).

또한 인적자본은 조직 구성원과 경영자들의 모든 개인적인 능력, 지식, 기술, 경험이며, 인적자본의 변화는 조직 환경 속에서 지능적인 조직의 역동성을 나타내고, 조직의 창조성과 혁신성도 포함해야 한다(Edvinsson and Malone 1997, 34).

2) 구조자본

구조자본은 시장의 요구를 충족시키는 조직적 능력(capability)이며, 조직의 구조, 프로세스 및 조직의 문화, 정보시스템이 해당된다. 구조자본은 인적자본을 뒷받침하고 지지해주는 간접자본의 역할을 하며, 지식으로서 업무와 관계된 노하우, 네트워크 능력 등을 포함하고 있는 개념으로 정의한다(Bontis 1999, 43-48).

구조자본은 내부 구성원에 의해 창조되고 조직에서 소유하는 특허, 개념, 모델, 정보 및 전산관리시스템 그리고 조직문화, 사기 등이 속하며, 이는 조직구성원에 의해 만들어지며 조직에 의해 소유된다(Sveiby 1997, 35). 또한 구조자본은 조직자본과 기술자본으로 구분될 수 있다(Pablos 2004, 637). 구조자본은 능력과 지식자원을 바탕으로 조직의 인적자본과 관계자본을 통해 축적되며 또한 장기적인 경쟁우위를 갖도록 하는 가치창출 기반시스템이다.

3) 사회자본

사회자본은 지속적인 연결망 혹은 상호 면식

1) 복잡하고 추상적인 사상(事象)이나 개념을 단일 레벨의 더 기본적인 요소로부터 설명하려는 입장. 과학철학에서는 관찰이 불가능한 이론적 개념이나 법칙을 직접적으로 관찰이 가능한 경험명제의 집합으로 바꾸어 놓으려는 실증주의적 경향을 가리킨다.

이나 인정이 제도화된 관계 즉 특정한 집단의 구성원이 됨으로서 획득하는 실제적인 혹은 잠재적인 자원의 총합이다. 또한 특정한 행위자가 누릴 수 있는 사회자본의 양은 자신이 효과적으로 동원할 수 있는 연결망의 규모와 또한 그 연결망에 포함된 여러 개인이 소유한 자본의 크기에 달렸다. 즉 사회자본은 사회적 연결망을 통해 획득될 수 있다(Bourdieu 1986, 51).

또한 사회자본은 사회관계 속에 내재된 자원의 총집합으로써 사람들 간에 형성된 관계망에 기초하여 신뢰와 상호 호혜성과 같은 문화적 요소를 결합하고 활용하여 생성된 자본의 형태이다(Putnam 1993, 35-42). 사회자본은 때로는 공동체 구성원들 사이에 존재하는 연대의식과 같은 사회성(sociability)이나 결사체 등에 자발적으로 참여하는 시민의식(civic engagement)과 같은 정치문화를 일컫기도 한다(Putnam 1993, 65-78).

따라서 사회자본의 개념은 사람들 간에 발생하는 사회적 관계에 기초하며, 주어진 사회공동체에서 구성원 사이의 협조와 협동을 가능케 해주는 연결망, 신뢰 그리고 호혜성을 뜻한다(Grootaert and Bastelaer 2001, 4).

2.1.3 가치와 가치평가

가치의 개념은 철학, 인류학, 사회학, 심리학 그리고 경제학에 따라 다양한 개별적 속성을 지니고 있다. 철학에서 가치는 보편타당한 것으로 선, 도덕, 윤리 등 어떤 조건도 붙이지 않고 누구나 언제 어디서라도 인정할 수밖에 없는 보편타당한 것, 문화인류학에서 가치는 한 사회의 기풍, 문화패턴, 삶의 양식(life style) 등의 구성개념으로 취급한다. 그리고 사회학에서

가치는 개인을 둘러싼 사회 및 집단에 대한 특성연구에 초점을 두고 전체로서의 이념, 이상, 규범 등으로 간주하며, 심리학에서 인간은 가치로 사물을 판단하며 다수의 대체가능한 대상에서 하나를 선택하는 등 특정의 행동양식이나 이상적인 존재 상태까지 영향을 미치는 것으로 가치를 간주한다. 경제학에서 가치는 대상에 대한 욕망의 정도, 특히 그것을 얻기 위해 다른 것을 얼마나 기꺼이 포기할 수 있는가에 의해 측정되는 욕망의 정도라 할 수 있다(최규환 2001, 23-24).

일반적으로 가치평가(valuation)는 사물 또는 그 속성에 대한 가치판단을 의미하는 것이다. 가치평가는 대상의 특정한 가치에 관한 구체화에 대한 비교 평가(assessment) 혹은 측정(measurement)이라고 한다.

2.2 공공도서관의 가치와 가치평가

2.2.1 공공도서관의 가치

1) 교환가치와 이용가치

도서관의 자원과 정보서비스 이용은 화폐자본으로 환산되어지는 교환가치(가격지향의 이론의 가치)를 갖는 것이 아니라 이용가치를 갖는다. 이용가치는 효과나 혜택을 말하며 본질적 가치의 영역인 유용성, 만족, 그리고 기쁨 등과 같은 것이다. 공공도서관의 이용가치는 직접적 가치와 간접적 가치로 구분된다. 직접적 가치는 도서관의 자료, 서비스, 시설 등의 이용을 통한 자료대출, 참고서비스, 상호대차, 문헌제공서비스, 관내 이용 등이 대표적인 것이다. 간접적 가치는 정보를 획득함으로써 얻는 만족이나 기쁨 혹은 주변의 잘 정리된 휴식 공원의

활용으로 오는 가치라 말할 수 있다.

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.

2) 이용가치와 비이용가치

도서관 정보서비스에 있어서 이용가치의 체계적인 분류를 시도한 Saracevic과 Kantor도 도서관 정보서비스 가치의 이론적 구조에 대해서 철학·경제학의 가치개념과 정보서비스와 관계의 검증부터 시작하고 있다. 그러나 이는 비용편익분석의 관점에서 비시장재로서 도서관 서비스의 경제적 가치를 정량적으로 파악하기 위한 구조이다(永田治樹 등 2004).

이용가치는 다른 사람이 이용하는데 얻을 수 있는 직접적 이용가치, 간접적 이용가치 그리고 옵션가치로 구분되고, 비이용 가치는 옵션가치, 유산가치 그리고 존재가치로 구분된다. 그러나 자료의 보존은 자신이 미래에 이용할지 모른다는 이기적 동기로 보면 이용가치 중의 옵션가치에, 미래 세대의 이용을 위한 이타적 동기라면 비이용가치 중의 유산가치에 해당된다. 또한 도서관의 학술문화 발전, 지식·문화적 정체성 유지 등은 이용여부와 무관하게 존재 그 자체가 상징적 가치를 지닌다(박성우, 장우권 2010, 15).

ALIA(Austrian Library and Information Association)는 공공도서관의 핵심 가치를 다음과 같이 표명하고 있다(Bundy 2003, 7). 문화, 경제, 민주주의의 번창은 자유로운 정보와 사상의 흐름이 요구된다. 정보와 사상의 자유로

운 흐름의 기초는 호주 도서관과 정보서비스이다. 각 세대의 유산은 과거와 현재 그리고 미래의 지식을 전달한다. 도서관과 정보서비스의 전문인은 핵심적 가치에 헌신해야 하며 전문직으로서 다음의 7가지 핵심적 가치에 따라 헌신해야 한다. 1) 기록된 지식에 대한 개방된 접근을 통한 정보와 사상의 자유로운 이동의 촉진, 2) 사람들을 사상과 연결(connection of people to ideas), 3) 정보리터러시와 학습, 4) 모든 사람들의 다양성과 개별성을 존중, 5) 인류기록의 보존, 6) 지역공동체에 대한 우수한 전문적 서비스, 7) 이러한 가치의 전진을 위한 파트너십.

공공도서관의 가치에 대한 사서의 인식은 더욱더 좋은 도서관을 만들기 위한 행위이며, 현대 공공도서관의 가치는 전체 공동체에 대한 폭넓고 깊이 있는 경제적·사회적 잠재적 영향을 현재와 미래의 모든 도서관 이해관계자에게 전달하는 것이다.

2.2.2 공공도서관의 가치평가

오늘날 공공도서관 경영은 정치·경제·사회·문화·기술 등의 다양한 환경적 요인에 의해 영향을 받고 있다. 이러한 영향 아래서 공공도서관에 요구되는 것은 사회적 책무(accountability)와 투명성(transparency)이다. 공공도서관은 지역공동체에 가치 있는(valuable and worthwhile) 공헌활동을 수행해야 한다. 또한 성과에 대한 평가(assessment)는 도서관 이용자에게 효율적인 서비스에 대한 측정을 넘어서 도서관이 지역공동체 혹은 국가사회 전체에 대한 간접적인 성과와 영향을 창출하는가에 대한 증거가 필요하다(Berryman 2005, 4).

공공도서관은 사회경제적 가치를 투입된 경

영자원이 각종 산출물로 이어지고 그것이 성과 단계를 거쳐 개인과 사회에 영향을 미칠 때 편익가치로 발현된다(윤희운 2009, 47). 이러한 편익과 가치 중에 여가시간의 활용, 정보를 이용한 개인의사결정, 정보리터러시 습득과 제고, 교육 및 평생학습의 지원, 가계 및 지역 역사의 이해, 무료 이용을 통한 재산가치 증가, 지역사회 사랑과 자긍심 고취 등이 개인적 가치이며, 사회적 상호작용(사회참여 진작), 지역사회의 이해와 소속감 고취, 사회전반의 정보해득력 강화, 평생학습의 촉진, 시민의식 함양 및 민주사회의 지원, 인력고용과 제품소비에 따른 지역경제 활성화, 경제발전과 성장의 기여 등을 사회경제적 가치로 간주한다.

이처럼 도서관 경영평가는 편익 및 가치에 대한 평가로 진행되어가고 있다. 도서관 평가의 흐름은 산출 - 성과 - 영향 - 가치 / 편익처럼 정량적에서 정성적으로 변화하고 있다. 이러한 정성적 평가를 위한 경제적 영향 평가와 사회적 영향 평가에 대한 시도들이 진행되고 있다.

3. 공공도서관의 지적자본

3.1 공공도서관 지적자본의 전개

3.1.1 인적자본의 라이브러리언십

라이브러리언십(librarianship)은 문헌정보학에 관한 지식의 실제적 운용, 문헌정보학, 도서관 정신, 도서관원의 직분, 사서직, 도서관 활동, 도서관 업무 등 다양한 뜻으로 사용되고, 미디어에 대한 지식, 그 원칙, 원리, 기법 및 도서관

의 장서구성, 보존, 조직, 이용미디어를 통한 정보배포에 기여하는 기술과 관련한 전문직이다(문헌정보학용어사전 2010, 180). 또한 라이브러리언십은 선택, 수서, 조직 및 접근, 유지 및 보존, 이용자의 도움, 이용자 교육 등의 기능적 역할이다(Gorman 2000, 11-13).

ALA는 시대의 흐름에 따른 사회·환경변화의 상황에서 21세기 사서가 키워야 할 핵심역량을 8가지 영역으로 나누었다(ALA 2009). 1) 전문직 기초(foundations of the profession), 2) 정보자원(information resource), 3) 기록된 지식과 정보의 조직(organization of recorded knowledge and information), 4) 기술(技術)적 지식과 활용능력(technological knowledge and skills), 5) 참고봉사와 이용자 서비스(reference and user services), 6) 연구(research), 7) 계속교육과 평생학습(continuing education and lifelong learning), 8) 관리와 경영(administration and management).

사서의 역량에 대한 변화는 본질적 역량의 변화보다는 사회적 또는 환경적 변화에 더욱더 많은 영향을 받는다. 오늘날 사서는 이용자 중심의 도서관을 지향함에 따라, 총체적 사서(holistic librarian), 정보관리자, 정보해석자, 교육자, 연구자, 주제전문가, 지식 관리자, 가상사서(cybrarian), 디지털 사서 등으로 일컫는다. 사서직의 개념 확장은 이용자 요구의 변화와 증가 그리고 정보통신기술의 발달에 대처하는 외연적 역량의 확대라 볼 수 있다. 이러한 변화의 수용과 이에 대처하는 능력은 조직문화의 혁신이며, 조직 혁신의 능력은 이용자 서비스를 위한 시스템 체계의 구축과 네트워크의 확장이 필요하다.

3.1.2 구조자본의 시스템과 네트워크

도서관 정보시스템은 지식체의 접근, 개인의 정보 입수와 전달을 통한 메커니즘 행위 등의 개체들과 관련된 시스템이다. 정보시스템은 정보의 전달과 수용의 커뮤니케이션 시스템, 개별적 요소들의 상호작용을 통한 복합체로서 총체적 시스템 그리고 개인적, 심리적, 조직적 목적의 정보요구 행위에 대한 문제해결(problem solving) 시스템으로 나타난다(Allen 1996, 2-14).

공공도서관은 서비스 시스템의 하나로 성장하는 유기체적 특성이 필요하다. 이는 지역사회와 함께 점진적으로 발전하는 유기체적 성장을 의미한다. 도서관 전산화 시스템은 도서관 내부의 운영자와 외부의 도서관 이용자를 위해 설치되었으며, 인터넷의 개발로 도서관 외부에 대한 정보서비스를 위해 조직되었다(Bordoni and Colagrossi 2000, 94-98).

도서관시스템의 근본적인 목적은 정보서비스이며, 도서관 서비스는 2가지 원칙을 전제로 한다(Buckland 1992, 3). 첫째, 도서관 서비스의 역할은 문헌의 접근을 용이하게 하는 데 있다. 둘째, 도서관 조직의 사명은 봉사대상자의 활동을 지원함에 있다. 공공도서관의 본질적 목적은 지역사회와 결부된 이용자 공동체(community) 중심의 다양한 정보서비스에 있다.

따라서 일반적 시스템에 기반 한 네트워크 구조는 조직의 환경적 특성에 따라 결정된다. 그러나 공공도서관의 네트워크는 유기적 시스템 체계로 지속적인 발전을 도모해야 하며, 도서관 조직의 구성원들이 이용자, 지역공동체 혹은 이해관계자들의 문제해결을 위한 OPL(One-Person-Library) 개념의 네트워크 구조를 형성해야 한다.

3.1.3 지역공동체와 사회자본

1) 사회자본의 구성요소

사회자본이 어떻게 형성되는가에 대한 많은 논의들이 있지만 일반적인 구성요소는 연결망, 신뢰, 호혜성을 포함하고 있다. 즉 사회자본이 개인이나 집단이 특정한 개인들 또는 특정 집단들과 연결되어 있고, 그들을 신뢰하며 서로 도움을 주고받는 호혜적 교환이 이루어질 때 유·무형의 이득이 생긴다(정병은, 배영 2006, 12).

2) 사회자본의 형성

사회자본은 지역사회의 개인 및 집합체의 생산성에 영향을 미치며, 개인들 상호간의 접촉을 통해 서로의 이익을 위해 조정과 상호협력을 촉진시키는 연결망, 신뢰, 호혜성과 같은 사회적 조직체의 특성을 가리키는 집단적 자산이다(Putnam 2000, 19-21). 이에 사회자본을 형성하기 위한 4가지 원칙이 존재한다(Putnam 2000, 15). (1) 사회자본 영향의 원칙(Social Capital Impact Principle)-사회자본은 새로운 세상을 보도록 돕는다. (2) 재순환의 원칙(Recycling Principle)-사회자본은 재정자본과 달리 가치 있는 자산을 가지고 있다. (3) 가교의 원칙(Bridging Principle)-사회자본은 서로 상이한 개인이나 단체 또는 사회주체들 간의 연계를 강화할 수 있는 방법이다. (4) C2C 원칙(C2C Principle - consumer to consumer, citizen to citizen, community to community principle)- 시민의 문화적 힘의 부재는 시민생활에 있어서 지도력이라는 개인적 의지의 쇠퇴(decline)가 원인이다. 인터넷 세계에서 C2C는 소비자와 소비자의 커뮤니케이션을 말한다. 이의 의미를 시민과 시민 그리고 공동체 대 공동체로 확장해야 한다. 사

회자본 축적을 위한 노력은 동료들 사이의 수평적 의사소통과 호혜성을 강화한다. 자조(self-help) 집단은 이러한 원리에 근거하고 있다.

따라서 사회자본은 개별행위자가 아닌 사회적 관계 속에 존재하는 신뢰와 결속관계의 자본을 말하며, 물적·인적자본과 같이 사회의 생산성을 담보하는 비실체적 존재이다(Cloeman 1998, 100).

3) 공공도서관의 사회자본 형태와 범위

공공도서관은 동시대를 살아가는 사람들의 사회적 요구에 대처해야 하며, 사회자체의 목적에 따라 사회자본을 형성하는 개인, 공동체, 사회와 같은 형성원에 의존한다. 많은 사람들이 도서관을 공동체의 모임장소이며, 공동체의 정보 및 오락의 중심지로 묘사하는 것은 지역사회의 공고화된 연결망을 구성할 수 있기 때문이다(Hillenbrand 2005, 47). 이러한 형성원과 연결망을 통해 도서관은 사회적 영향을 미친다.

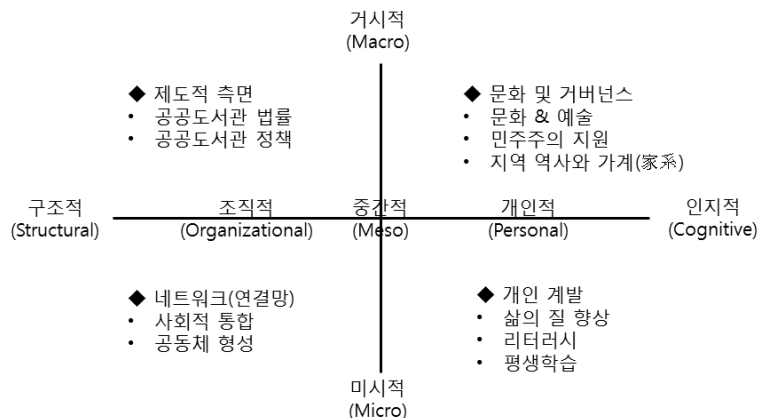
이에 공공도서관의 사회자본의 형태와 범위는 <그림 1>과 같이 4가지 차원으로 구분되어

나타난다.

① 거시적-구조적 영역으로 공공도서관의 법률 및 정책이다. 법률과 정책은 국민적 신뢰를 바탕으로 형성되어야 하며 안전한 공공의 장소, 인종, 성별, 나이에 관계없이 누구나 자유로이 접근하여 이용할 수 있는 보편적 서비스 정신이다.

② 거시적-인지적 영역으로 문화 및 거버넌스이다. 공공도서관은 지역민의 문화적 향유와 활동을 독려하여 문화 예술 발전의 토대를 제공하고, 사회적 문제에 대한 관심의 폭을 확장시켜 시민적 참여를 활성화하여 민주주의 기반을 형성한다. 또한 지방 고유의 역사와 가계에 대한 자원의 수집 및 정보를 제공함으로써 지역사회의 구성원으로서 정체성을 갖는다.

③ 미시적-구조적 영역으로 지역공동체의 활성화와 사회적 통합을 이루는 관계망이다. 독서 클럽, 문화 소모임 등의 집합적 활동을 지원하고 조직화 하며, 다문화 및 이주 근로자들을 위한 사회적 통합을 이루어 신뢰와 호혜성을 바탕으로 지역의 발전을 도모한다.



<그림 1> 공공도서관의 사회자본 형태와 범위

④ 미시적-인지적 영역으로 개인개발이다. 즉 지역 도서관의 자원에 대한 가치와 신뢰를 바탕으로 개인의 역량을 강화한다. 이는 지역민이 사회의 커다란 변화에 적응하고 창의력을 개발함으로써 개인과 지역사회의 경제적 사회적 혜택을 받을 수 있도록 한다(박성우, 장우권 2009, 224-225).

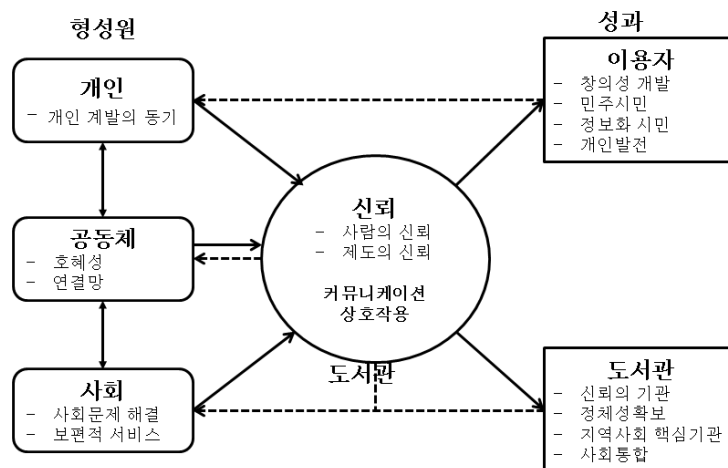
4) 공공도서관의 사회자본 창출

공공도서관은 사회자본이 풍부한 기관이며 새로운 시대의 시민의식의 자각과 공동체의 부활을 이끌고 유지하는 곳이다. 공공도서관은 시민참여를 독려하여 사회자본을 창출하는 곳이며(Kranich 2001, 41). 다양한 방식들을 통해 사회자본을 창출한다(Hillenbrand 2005, 47). ① 장벽을 허물고 포용력(tolerance)을 강화-나이, 성별, 인종, 경제적 지위, 문화 그리고 신념에 관계 없이 시민들이 함께하는 프로그램을 제공하는 시민적 참여의 장려, ② 정보화 시민 양성-시민의 자유로운 정보이용을 통한 민주주의 지탱 및 정보

리터러시 촉진, ③ 가교자본(bridging capital) 구축-지역 내의 다른 기관과의 협력체계 참여, ④ 공동체 형성-지역민에 대한 모임 장소를 제공함으로써 근린사회의 구축, 사회적 통합 그리고 결집을 통한 신뢰 구축, ⑤ 결속자본(bonding capital) 구축-지역민의 대화와 지역 정보 제공, ⑥ 공동체 참여 독려-개인과 공동체 문제의 해결을 위한 공공의 공간.

따라서 공공도서관의 사회자본 창출을 위한 메커니즘을 구체적으로 도식화하면 다음 <그림 2>와 같이 나타난다.

공공도서관이 사회자본 창출을 위한 역할 및 활동을 최적화하기 위해서는 지역사회 중심체로서 지역 내의 다른 집단 및 기관과 서로 협력해야 한다. 또한 협력체를 구체화하고 실현하기 위해서는 지역공동체 연결망 구축 및 문화 프로그램 활성화를 통한 개인 및 집단 간의 상호작용을 촉진시켜 신뢰와 호혜성을 형성하는 근간이 되어야 한다(박성우, 장우권 2009, 225-228).



<그림 2> 공공도서관의 사회자본 창출 메커니즘

3.2 도서관의 지적자본 평가지표

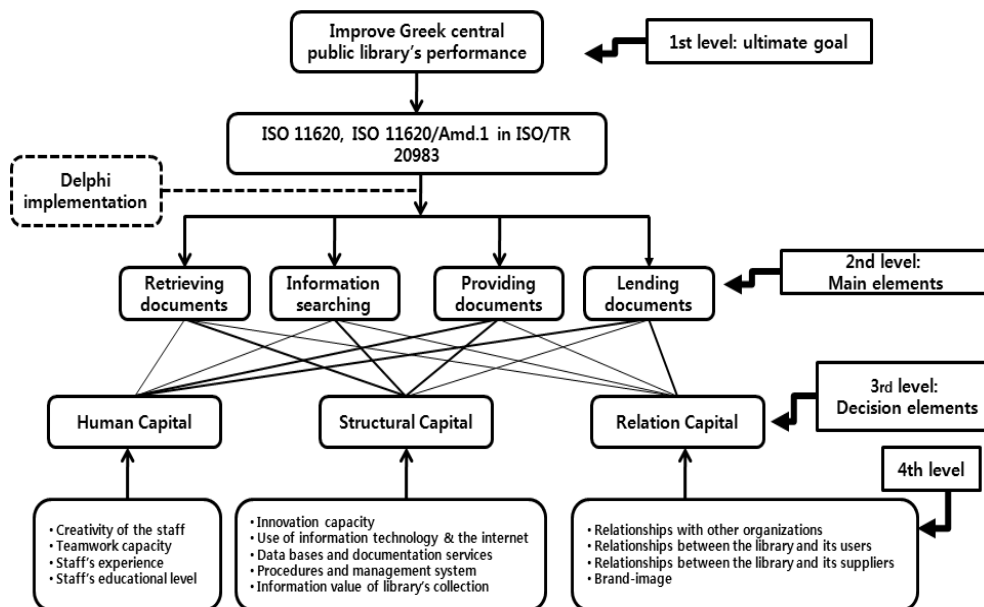
지적자본은 역사적으로 경제학의 생산에 관한 것을 제공하고 있으며, 가치창출에 대한 공헌의 인식과 활용에 대하여 중요한 의미를 가지고 있다(Kostagiolas and Asonitis 2008, 1-8). 21세기 사회, 기술, 경제 및 정치적 환경의 변화에서 도서관 전문인력은 도서관에 무형자산을 투자하는 지침을 추구하고 있다. 무형자산에 관한 연구는 도서관의 가치창출에 대한 도움이 되며, 무형자산에 대한 정형화와 투자는 부가가치 활동과 서비스 품질 개선에 대한 도서관 가치평가에 많은 도움을 제공한다(Kostagiolas and Asonitis 2008, 419-429).

이 연구는 그리스의 46개 공공도서관 중 29개 중앙 공공도서관들을 대상으로 성과지표 ISO 11620, ISO 11620/Amd.1 in ISO/TR 20983

에 대한 Delphi 분석을 실시하여 핵심적 성과요인에 대한 분석과 AHP 분석을 통한 공공도서관의 지적자본이 성과에 미치는 영향력과 가중치에 관한 연구를 실시하였다(Kostagiolas and Asonitis 2008, 145-161). 연구의 전체적인 프레임워크는 1단계: 성과, 2단계: 주요성과요소, 3단계: 지적자본 결정요소, 4단계 지적자본의 지표로 구성되어 있다. 즉 1단계 성과는 공공도서관의 궁극적인 목적이며, 2단계는 ISO 11620, ISO 11620/Amd.1 in ISO/TR 20983의 핵심 성과지표 4개 요소이며, 3단계는 인적자본, 구조자본, 관계자본이며 4단계는 지적자본 개별 지표로 <그림 3>과 같이 구성된다(Kostagiolas and Asonitis 2008, 154).

따라서 지적자본의 구성요소는 <표 1>과 같이 나타난다.

또한 Delphi 분석을 통해 성과지표의 문헌검



<그림 3> AHP구조(도서관 서비스와 무형자산의 관계)

〈표 1〉 공공도서관의 지적자본 평가지표

요소	평가지표
인적자본	<ul style="list-style-type: none"> • 직원의 창의성 • 팀워크 능력 • 직원의 경험 • 직원의 교육 수준
구조자본	<ul style="list-style-type: none"> • 혁신능력 • 정보기술과 인터넷 활용 능력 • DB와 문헌서비스 • 절차와 경영 시스템 • 도서관장서의 정보 가치
관계자본	<ul style="list-style-type: none"> • 다른 조직과의 관계 • 도서관과 이용자와의 관계 • 도서관과 공급자와의 관계 • 브랜드 이미지

〈표 2〉 도서관 목표에 공헌하는 지적자본 계층 가중치

구분	문헌검색		정보탐색		문헌제공		자료대출	
	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위	가중치	순위
인적자본	0.481	1	0.516	1	0.338	2	0.255	3
구조자본	0.304	2	0.323	2	0.279	3	0.410	1
관계자본	0.215	3	0.161	3	0.383	1	0.335	2

색, 정보탐색, 문헌제공, 자료대출의 상위 4개 요소를 선정하였다. AHP분석을 통해 4가지 요소의 중요도는 문헌검색, 0.307, 정보탐색 0.285, 문헌제공 0.266, 자료대출 0.142 순으로 나타났다. 또한 4가지 성과에 대한 지적자본의 공헌도는 〈표 2〉와 같은 결과로 나타났다. 결과적으로 지적자본이 공공도서관의 전체적인 성과에 미치는 가중치는 인적자본이 0.421, 구조자본이 0.318 그리고 관계자본이 0.261순으로 나타났다.

21세기 모든 공공도서관은 무형자산에 크게 의존할 것이다. 공공도서관이 무형자산의 동적인 본질을 빠르게 이해할수록, 특화된 경영행위와 활동들이 공공도서관의 일상적인 업무에 더욱더 빨리 적용될 것이다. 또한 도서관의 무

형자산 창출과 강화는 전체 도서관의 전략적 경영의 일부부분으로 인식되어야 한다(Kostagiolas and Asonitis 2008, 157).

4. 공공도서관의 지적자본 평가지표 설계

4.1 공공도서관의 정보생태 환경과 역량

4.1.1 공공도서관의 생태 환경

공공도서관 환경은 정보생태학(information ecology)의 은유적 표현과 맥락을 같이 한다(Davenport and Prusak 1997, 92). 공공도서관

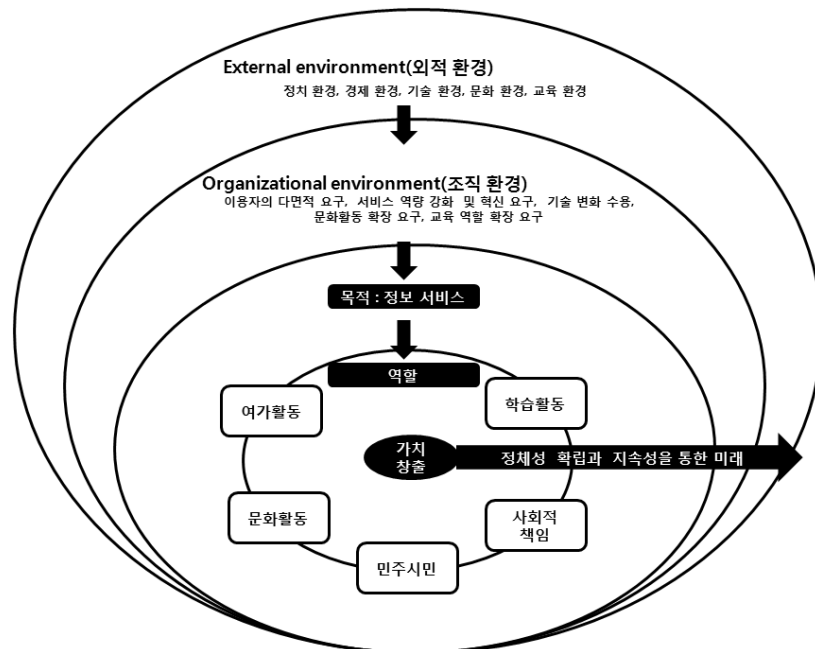
생태계의 내·외적 환경은 <그림 4>와 같이 존재하며, 이러한 생태 환경에서 도서관은 다음과 같은 내·외적 압력을 받고 있다. ① 외부 압력: 새로운 기술의 적용 및 확장의 요구, 이용자의 다면적인 요구 증가, 도서관의 사회적 책임성과 투명성 요구, 도서관 교육, 정보, 문화, 오락 및 여가 역할의 외연 확장의 요구. ② 내부 압력: 다양한 역량 수준을 갖춘 직원 요구, 전통적 서비스에서 디지털 문화 서비스로 이동, 정보서비스를 위한 정보축적 대상의 다양성, 전문직(profession)의 정체성 위기.

이러한 대·내외적 환경의 압력 속에서 공공도서관의 경쟁우위와 지속성을 통한 정체성을 확립하고 더 나아가 공공도서관 미래를 보장하기 위한 가치창출의 핵심동력은 지적자본이다. 지적자본은 인적자본, 구조자본 그리고 사회적

본의 관점에서 공공도서관 생태환경을 다음과 같이 설명할 수 있다(Kang 2009, 68-71).

① 인적자본에서 전문가(specialist)와 총체전문가(generalist)의 관점이다. 인적자본으로서 전문가는 좁은 범위에서 특정 지식과 사고의 세계를 구체화한다. 반면에 총체전문가는 특정한 관점과 정의에 의해 고정되지 않고 다양한 지식영역에 더욱더 자신을 넓게 위치시킨다. 수용자 입장에서 이러한 두 가지 관점에 대한 시각의 차이는 존재할 수 있지만 사서는 전문직 지식근로자로서 상호 보완적 순환관계를 통해 존재해야 한다.

② 조직자본에서 도서관의 기계적 관점과 유기적 관점이다. 전통적 도서관 조직은 기계적 시스템의 표준화를 토대로 도서관의 효율성을 강조한다. 그러나 정보생태 환경의 변화로



<그림 4> 공공도서관의 생태 환경

이용자의 지식에 대한 요구가 다변화되고 있다. 도서관은 급속한 정보생태 환경변화에 대처하기 위해서 유기적 조직체계의 구성이 요구된다.

③ 사회자본의 강한 연대와 약한 연대 네트워크 구조이다. 과거 정보서비스는 지역적 한계를 극복하지 못하고 자관이 소유한 정보자원만이 서비스의 대상이었다. 그러나 이러한 제약을 넘어서 상호대차와 같은 협력망을 통한 서비스의 확장을 추구하고 있다. 또한 정보통신기술의 발달에 따른 디지털 도서관으로의 변화는 자원의 중복성을 회피하고 개방성을 통한 자원활용의 극대화를 위한 노력이다.

4.1.2 공공도서관의 역량

공공도서관에서 성과경영의 핵심역량은 11개 지표로 나타난다(Chan 2006, 148-149).

- 의사소통(communication skill): 이해관계자들의 요구를 듣고 피드백 하는 기량을 말하는 것으로 문제해결을 문서 혹은 대화를 통해 역동적인 기량으로 처리하는 것
- 대인관계(interpersonal skill): 다른 사람과의 관계로 업무 협력, 지식공유, 상호 존중
- 고객서비스(customer service): 고객에 대한 응답으로, 친절함, 신중함, 민첩함 등의 고객에 다가가는 서비스
- 분석력(analytical skill): 판단이나 의사결정 그리고 지침(guidance)의 인지
- 책임성(accountability): 행위나 결과에 대한 책임
- 적응성(adaptability): 변화에 대응하는 능력 및 불확실성에 대한 긍정적 대처
- 기술역량(technological competence): 고

객 서비스를 위한 기술 능력으로 ICT 전문가 또는 새로운 기술의 수용

- 계획과 조직(planning & organization): 우선순위의 선정 및 목적과 마감일(deadlines)에 대한 대처
- 조직 지식(knowledge of the organization): 조직의 사명, 정책 절차에 관한 지식
- 창의/혁신(creativity/innovation): 새로운 아이디어 발굴
- 리더십(leadership): 높은 성과 표준의 설정 및 전략적 목표의 성취 확신

또한 도서관 역량 핵심 지수는 도서관의 다양한 환경과 조직 규모에 따라 이해관계자 및 이용자의 요구에 대처하기 위해 개별 도서관에서 적용하고 활용되며(WebJunction 2009, vii), 지표의 구성은 크게 도서관 경영, 개인 및 개인 상호간, 공공서비스, 기술서비스, 기술(technology)에서 핵심 기술, 시스템과 IT 등으로 구분된다.

위와 같이 도서관 역량은 도서관의 사회·환경적 변화에 따라 요구되는 업무 수행에 필요한 요소로 구성되었다. 그러나 도서관 전체 역량에 대한 개별적 구성요소는 어떠한 원인과 성과에 대한 인과적 관계를 규명하지 않고 전체적인 맥락에서 요구되는 개별적 요소에 치중하는 경향이 있으며 그 구분에 대한 명확한 전제를 두지 않는다. 이에 지적자본의 구분은 성과에 대한 영향을 미치는 인적자본, 구조자본 그리고 사회자본으로 구성하여 전체적 맥락의 프로세스와 성과의 인과적 관계를 규명하려는 시도이다.

4.2 공공도서관 평가지표 설계

4.2.1 인적자본 정의 및 지표

공공도서관의 인적자본은 도서관 경영을 책임지고 있는 사서의 역량으로 정의된다. 역량은 높은 수준의 개인성과에 공헌하며 조직의 효과성과 관련된다. 또한 사서의 역량은 도서관 경영에 있어 얻어진 “소프트 스킬(soft skill)²⁾”을 반영한 것이다(Chan 2006, 150). 산업계를 통틀어 역량은 직원의 지식, 기량 그리고 능력을 향상시키기 위한 응집된 노력의 기반을 제공하며, 궁극적으로 조직전체를 강화한다. 공공도서관 역시 빠른 환경의 변화와 진화속에서 최상의 효율적이고 생산적인 직원의 훈련, 선발 및 인사에 관한 정책 방향의 길을 선택하기 위하여 역량에 대한 기반이 필요하다(WebJunction 2009, vii). 따라서 사서의 역량을 지식, 기량 그리고 행동과 태도로 구분하고 각각의 세부영역을 나타내면 다음과 같다. ① 지식-개인학습, 정보통신기술, 리더십, ② 기량-법률 및 정책, 재무 및 회계, 마케팅, 대인 관계, ③ 행동 및 태도-고객 서비스,

의사소통, 윤리/가치.

이와 같은 논의를 토대로 공공도서관의 인적자본을 평가하기 위한 인적자본 평가요인의 개념적 정의 및 평가항목을 도출하면 <표 3>과 같다.

4.2.2 구조자본 정의 및 지표

공공도서관 구조자본은 이용자 요구에 대처하기 위한 서비스 능력으로 조직 문화, 정보시스템, 운영 프로세스 및 매뉴얼로 구성된다. 조직문화는 가장 기초적인 것으로 조직 구성원의 통합, 규범, 신념, 가치 등을 일컫는 다면적인 것이다(Linn 2008, 89). 정보시스템은 도서관 구성원 및 이용자를 위한 정보시스템과 네트워크에 관한 수준을 일컫는다. 프로세스 매뉴얼은 공공도서관 경영을 위한 운영 프로세스를 확립하고 도서관 경영환경의 최적화와 서비스극대화를 위한 자체적 운영체계 매뉴얼이다.

① 조직문화-철학, 인사관리, 학습계획, 전략 계획, 창의/혁신, ② 정보시스템-시스템 및 네트워크, 특화자원,³⁾ ③ 프로세스 및 매뉴얼-장

<표 3> 인적자본 평가요인의 개념적 정의 및 평가 항목

개념	평가요인	개념적 정의	조작적 정의(평가 항목)	연구자
인적자본	지식	공공도서관 경영을 위한 사서의 개인 지식	1. 개인학습 2. 정보통신기술 3. 리더십	Gutsche(2010), WebJunction(2009), Asonitis & Kostagiolas(2009), Mullins(2006) Huotari & Iivonen(2007)
	기량	공공도서관 경영을 위한 사서의 기량	1. 법률 및 정책 2. 재무 및 회계 3. 마케팅	Gutsche(2010) WebJunction(2009) Harrison & Shaw(2004)
	행동 및 태도	조직과 고객서비스를 위한 행동 및 태도	1. 대인관계 2. 고객서비스 3. 의사소통 4. 윤리/가치	Gutsche(2010) Asonitis & Kostagiolas(2010) Sheng(2007)

2) 조직 내에서 커뮤니케이션, 협상, 팀워크, 리더십 등을 활성화할 수 있는 능력을 뜻함.
3) 이용자들에게 지역 고유의 자원을 보존하고 활용케 함으로써 지역민에 대한 향토의식 및 공동체 의식 형성에 대한 의미를 부여함.

서개발, 자원 관리, 재난 관리, 이용자 교육(정보리터러시 과정).

이와 같은 논의를 토대로 공공도서관의 구조자본을 평가하기 위한 구조자본의 평가요인의 개념적 정의 및 평가항목을 도출하면 <표 4>와 같다.

4.2.3 사회자본 정의 및 지표

사회자본은 사람들 간에 발생하는 사회적 관

계에 기초하며, 주어진 사회공동체에서 구성원 사이의 협조와 협동을 가능케 해주는 연결망, 호혜성 및 신뢰를 뜻한다. 이에 공공도서관에서 사회자본은 연결망, 신뢰, 호혜성으로 구성된다.

이와 같은 논의를 토대로 공공도서관 사회자본을 평가하기 위한 사회자본 평가요인의 개념적 정의 및 평가항목을 도출하면 <표 5>와 같다.

<표 4> 구조자본 평가요인의 개념적 정의 및 평가 항목

개념	평가요인	개념적 정의	조직적 정의(평가 항목)	연구자
구조자본	조직 문화	공공도서관 조직의 내부 문화	1. 조직의 철학 2. 인사관리 투명성 3. 조직의 학습계획 4. 운영 전략계획 5. 창의/혁신	WebJunction(2009) Kostagiolas et al.(2008) Sheng(2007) Linn(2008) Martins(2003)
	도서관 시스템	공공도서관 정보서비스를 위한 시스템	1. 정보시스템 및 네트워크 2. 응용 소프트웨어 보유 및 활용 3. 특화된 자원	WebJunction(2009) Iivonen & Huotari(2007) Asonitis & Kostagiolas(2009) Asonitis & Kostagiolas(2010)
	프로세스 및 매뉴얼	공공도서관 운영을 위한 조직체계의 프로세스 및 매뉴얼	1. 장서개발 정책 합리성 2. 자원관리 프로세스 및 매뉴얼 3. 재난관리 프로세스 및 매뉴얼 4. 이용자 교육 및 매뉴얼	WebJunction(2009) Asonitis & Kostagiolas(2010) Deventer & Snyman(2004)

<표 5> 사회자본 평가요인의 개념적 정의 및 평가 항목

개념	평가요인	개념적 정의	조직적 정의(평가 항목)	연구자
사회자본	연결망	공공도서관 조직의 내·외적 연결망	1. 내부 연결망 2. 지역공동체 연결망 3. 이해관계자 연결망 4. 타기관 연결망	Kranchi(2001) Asonitis & Kostagiolas(2009) Asonitis & Kostagiolas(2010) Huotari & Iivonen(2007)
	신뢰	공공도서관에 대한 제도적 신뢰 수준	1. 사서에 대한 신뢰 2. 도서관 브랜드 3. 정보자원의 신뢰 4. 학습공동체 문화지원	Henderson(2005) Kranchi(2001) Hillenbrand(2005) Asonitis & Kostagiolas(2009) Asonitis & Kostagiolas(2010)
	호혜성	이용자, 이해관계자 그리고 공급자의 공공도서관 만족도	1. 이용자 서비스 만족도 2. 이해관계자 및 공급자 만족도	Kranchi(2001) Hillenbrand(2005)

5. 실증분석 및 결과

5.1 실증분석 방법

5.1.1 설문항목 구성

이 연구는 공공도서관 평가지표의 개발을 토대로 평가변수들 간의 인과관계를 분석하여 지적자본 창출 메커니즘과 가치창출 동인을 분석하는 것이다. 설문항목의 구성은 문헌검토를 토대로 지적자본 평가요소와 평가지표 설문항목을 구성하였다. 공공도서관에 대한 지적자본(인적자본, 구조자본, 사회자본)과 조직성과에 대한 조작적 정의를 기반으로 각 설문 응답자에게 7점 Likert 척도의 설문에 대하여 어느 정도 동의(1=전혀 아니다, 7=매우 그렇다) 하는지를 응답하도록 하였다.

연구의 탐색적 경로분석을 위하여 개발된 설문지는 4개 개념에 9개 평가요인, 34개 설문항목으로 구성하였다. 지적자본 구성요소의 평가항목은 인적자본 10개, 구조자본 12개, 사회자본 10개로 32개 평가항목으로 구성하였다. 또한 지적자본 구성요소가 성과에 미치는 영향을 알아보기 위하여 성과에 대한 2개 설문항목으로 구성하였다. 최종적으로 개발된 설문지 구성(〈표 6〉 참조)과 같다.

5.1.2 조사 대상의 선정 및 자료수집

이 연구는 공공도서관 지적자본의 인적자본, 구조자본, 사회자본과 성과의 인과관계를 밝힐 경로모형을 도출하기 위하여 전국 공공도서관에 소속된 사서들을 대상으로 한국과학데이터 센터가 제공하는 온라인 설문조사 방식을 채택하였다. 설문지는 전자우편과 우편발송을 통해 전국으로 배포하였다. 설문에 참여한 공공도서관은 102개 기관이며, 참여인원은 133명이다.

5.1.3 분석 방법 및 절차

표본 데이터에 대한 실증분석과정으로 빈도분석, 신뢰도 분석, 탐색적 요인 분석 및 복수모형 비교를 실시하였다. 기초 통계분석에서는 IBM SPSS 19.0 패키지를 사용하였고, 연구모형의 적합도 분석과 인과관계를 밝히기 위한 경로 분석 및 복수모형 비교는 구조방정식 모형 분석도구인 AMOS 19.0을 사용하였다. 응답한 설문 문항에 대한 사전분석 단계로 빈도분석을 통한 표본의 인구통계학적 특성을 실시하였고, 신뢰도 검증을 위하여 Cronbach's α 분석을, 타당성을 검증하기 위하여 탐색적 요인분석 및 확인적 요인분석을 실시하였다. 그리고 공공도서관 지적자본 평가모형을 구축하기 위한 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계의 경

〈표 6〉 지적자본 요소 및 조직성과와 평가요인의 설문 항목 구성

요소	평가요인(개)	설문항목
인적자본	사서의 지식, 기량, 행동 및 태도(3)	10
구조자본	조직 문화, 도서관시스템, 프로세스 및 메뉴얼(3)	12
사회자본	연결망, 호혜성, 신뢰(3)	10
조직성과	공공도서관 성과(1)	2
합계	10	34

로의 19개 모형비교를 통해 최적화된 모형을 도출하였다.

5.2 실증분석 결과

5.2.1 타당도

인적자본 변수에 대한 요인분석결과 사서의 지식, 기량, 행동 및 태도가 이론적 배경을 바탕으로 고정된 3요인으로 추출하였다. 요인적재치가 모두 0.5 이상이며 공통성 0.6 이상으로 나타나 모두 채택되었다. 또한 구조자본 변수에 대한 요인분석결과 조직문화, 도서관체계 그리고 프로세스 및 매뉴얼이 고정된 3요인으로 추출하였다. 모든 변수가 요인적재치 0.5 이상, 공통성 0.6 이상으로 나타나 모두 채택되었다.

사회자본 변수에 대한 요인분석결과 연결망, 신뢰, 호혜성이 고정된 3요인으로 추출하였다. 9개 변수가 요인적재치 0.5 이상이며 공통성 0.6 이상으로 나타났다. 그러나 연결망 3은 공통성이 0.594이나 대체로 6에 근접함으로 분석대상에 포함하였다.

5.2.2 신뢰도

공공도서관의 인적자본, 구조자본, 사회자본의 평가요인에 대한 신뢰성을 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 인적자본의 Cronbach's α 계수는 사서의 지식 .776, 사서의 역량 .863, 행동과 태도 .859로 나타났다. 구조자본의 Cronbach's α 계수는 조직문화 .871, 도서관시스템 .871, 프로세스 및 매뉴얼 .885로 나타났다. 그리고 사회자본의 Cronbach's α 계수는 연결망 .835, 신뢰 .880, 호혜성 .849로 나타났다. 전체적으로 신뢰 계수가 높게 나타나 내적 일관성이 확보된 것

으로 분석되었다.

5.2.3 확인적 요인분석

평가변수들의 신뢰도 분석과 탐색적 요인분석 결과를 토대로 전체 구성 개념에 대한 확인적 요인분석을 실시하였다. 확인적 요인분석은 이론적인 배경아래 변수들 간의 관계를 미리 설정해 놓은 상태에서 요인분석을 실시한다. 이 연구는 탐색적 요인분석을 기반으로 구성개념을 설정하였고, 확인적 요인분석을 통해 조작화된 평가항목 간의 일치정도를 측정하였다.

확인적 요인분석은 최대우도법을 이용하였고, 모든 요인에 대하여 개념 신뢰도와 분산추출지수를 구하여 신뢰성과 수렴타당성을 살펴 보았다. 이론적으로 개념 신뢰도는 $0.7 \geq$ 이상, 분산추출지수는 $0.5 \geq$ 이상이면 측정모형은 적합하다.

구성개념과 변수구성의 최적상태 여부를 확인하기 위해서 적합도를 평가하였다. χ^2 에 대한 p값(작을수록 바람직), TLI(Turker-Lewis Index: ≥ 0.9 바람직), GFI(Goodness-of-Fit Index: ≥ 0.9 바람직), RMR(Root Mean Square Residual: ≤ 0.05 바람직), NFI(Normed Fit Index: ≥ 0.9 바람직), CFI(Comparative Fit Index: ≥ 0.9 바람직), RMSEA(Root Mean Square Error of Approximation: ≤ 0.05 바람직, ≤ 0.08 양호) 등을 이용하였다.

1) 인적자본

개념 신뢰도는 지식 .95, 기량 .82, 행동 및 태도 .86으로 개념 신뢰도를 확보하였다. 또한 수렴타당성의 분산추출지수는 지식 .86, 기량 .60, 행동 및 태도 .60으로 수렴타당성을 확보

〈표 7〉 인적, 구조, 사회자본 평가요인 신뢰도 분석 결과(Cronbach's α)

구성 개념	평가 요인	문항	평균	표준 편차	Cronbach's α
인적자본	지식	1	4.56	1.209	.776
		2	4.53	1.091	
		3	4.74	1.056	
	역량	4	4.53	1.158	.863
		5	4.46	1.264	
		6	4.65	1.159	
	행동 및 태도	7	5.32	1.098	.859
		8	5.42	1.031	
		9	5.30	1.022	
		10	5.38	1.028	
구조자본	조직 문화	1	4.83	1.053	.871
		2	4.77	1.471	
		3	4.41	1.321	
		4	4.62	1.178	
		5	4.56	1.202	
	도서관 시스템	6	4.59	1.187	.871
		7	4.56	1.202	
		8	4.14	1.274	
	프로세스 및 매뉴얼	9	4.77	1.199	.885
		10	4.68	1.340	
		11	4.69	1.274	
		12	4.64	1.233	
사회자본	연결망	1	5.01	1.190	.835
		2	4.89	1.227	
		3	3.89	1.322	
		4	4.52	1.204	
	신뢰	5	4.98	1.037	.880
		6	4.74	1.253	
		7	5.19	0.931	
		8	5.02	1.181	
	호혜성	9	5.24	0.889	.849
		10	5.07	0.955	

한 것으로 나타났다(〈표 8〉 참조). 인적자본평가모형 적합성은 $\chi^2=70.881$, 자유도(df) = 32, TLI=.927, GFI=.904, RMR=.071, NFI=.911, CFI=.948, RMSEA=.096으로 대체적으로 적합하게 나타났다.

2) 구조자본

개념 신뢰도는 조직문화 .82, 도서관시스템 .82, 프로세스 및 매뉴얼 .86으로 개념 신뢰도를 확보한 것으로 나타났다. 수렴타당성의 분산추출지수는 조직문화 .48, 도서관시스템 .60, 프로세스 및 매뉴얼 .60으로 나타났다. 그러나 조직

문화는 .48($\geq .5$)로 수렴타당성에 약간 미치지 못하였다. 이의 원인은 조직문화의 인사관리 투명성에서 오차분산이 1.45로 크게 나타난 이유이다(〈표 9〉 참조).

구조적자본 평가모형의 적합성은 $\chi^2=130.643$, 자유도(df)=51, TLI=.906, GFI=.904, RMR=.071, NFI=.911, CFI=.948, RMSEA=.096으

로 나타났다. 그러나 전체적인 모형의 적합도를 향상시키기 위해서 수정지수(Modification Index: MI)를 사용하였다. 수정지수는 모형적합성을 높일 수 있는 가능성을 제시해 주는 지수이다. 따라서 조직문화의 인사관리 투명성과 학습계획(MI=35.928)의 두 개의 오차항 간에 공분산을 설정하여 향상된 적합도 지수를 얻었다.

〈표 8〉 인적자본 평가모형의 요인분석 결과

경로모형	표준 적재치	표준오차	t값	개념 신뢰도	분산 추출 지수	
지식	→ 개인학습	.708	.106	-	.95	.86
	→ 정보통신기술	.671	.092	7.010***		
	→ 리더십	.833	.068	8.421***		
기량	→ 법률 및 정책	.889	.060	-	.82	.60
	→ 재무 및 회계	.849	.078	9.833***		
	→ 마케팅	.733	.089	9.518***		
행동 및 태도	→ 대인관계	.810	.067	-	.86	.60
	→ 고객서비스	.876	.052	11.028***		
	→ 의사소통	.727	.070	8.873***		
	→ 윤리/가치	.719	.072	8.746***		

주) ***: $p < 0.001$

〈표 9〉 구조자본 평가모형 요인분석 결과

경로모형	표준 적재치	표준 오차	t값	개념 신뢰도	분산 추출지수	
조직문화	→ 조직의 철학	.711	.073	-	0.82	0.48
	→ 인사관리 투명성	.570	.186	6.299***		
	→ 학습계획	.769	.099	8.494***		
	→ 전략계획	.898	.050	9.851***		
	→ 창의/혁신	.882	.056	9.697***		
도서관 시스템	→ 정보시스템 및 네트워크	.865	.065	-	0.82	0.60
	→ 응용프로그램의 보유 및 활용	.853	.068	12.155***		
	→ 특화자원	.776	.094	10.534***		
프로세스 및 매뉴얼	→ 장서개발 정책	.848	.069	-	0.86	0.60
	→ 자원관리	.820	.093	11.112***		
	→ 재난관리	.787	.092	10.473***		
	→ 이용자 교육	.784	.087	10.411***		

주) ***: $p < 0.001$

3) 사회자본

개념 신뢰도는 연결망 .96, 신뢰 .98, 호혜성 .94로 개념 신뢰도를 확보하였다. 또한 수렴타당성의 분산추출지수는 연결망 .85, 신뢰 .91, 호혜성 .94로 수렴타당성을 확보하였다(〈표 10〉 참조).

사회자본 평가모형의 적합성은 $\chi^2=56.028$, 자유도(df)=32, TLI=.958, GFI=.925, RMR=.053, NFI=.934, CFI=.970, RMSEA=.075로 대체적으로 적합하게 나타났다.

5.2.4 지적자본 최종 평가지표

이 연구에서 수립된 지적자본 평가지표 모형에 따라 탐색적·확인적 요인분석을 실시하였으며, 타당성이 검증된 분석결과를 근거로, 인적자본, 구조자본, 사회자본 평가지표를 〈표 11〉과 같이 정리하였다.

최종적으로 선정된 지적자본 평가지표 모형은 인적자본 구성요소 3개와 평가지표 10개, 구조자본 3개 구성요소와 평가지표 12개, 사회자본 3개 구성요소와 평가지표 10개, 전체 9개 구

성요소와 32개 평가지표로 구성되었다.

5.2.5 지적자본 구성요인의 상대적 중요도

지적자본 구성요인 즉 평가요인 9개 중 각 변수별 상대적 중요도를 표준화 계수를 통하여 분석하였다. 중요도는 현재 공공도서관의 지적자본 요인에 대한 시사점을 제공한다. 구성요인의 상대적 중요도는 개념 신뢰도 .99, 분산추출지수 .92로 개념 신뢰도와 수렴타당성을 확보하였다. 〈표 12〉는 지적자본 구성요소의 상대적 중요도를 파악하기 위한 확인적 요인분석 분석결과이다.

공공도서관의 지적자본 요인 중 상대적 중요도는 신뢰(.851), 조직문화(.825), 도서관시스템(.811), 프로세스 및 매뉴얼(.803), 연결망(.791), 기량(.762), 지식(.752), 행동 및 태도(.748), 호혜성(.709) 순이었다.

지적자본 평가모형의 적합성은 $\chi^2=81.202$, 자유도(df)=27, TLI=.913, GFI=.925, RMR=.045, NFI=.906, CFI=.935 대체적으로 적합

〈표 10〉 사회자본 평가모형의 요인분석 결과

경로모형	표준 적재치	표준 오차	t값	개념 신뢰도	분산 추출지수	
연결망	→ 내부 연결망	.746	.094	-	.96	.85
	→ 지역공동체 연결망	.837	.091	9.205***		
	→ 이해관계자 연결망	.668	.134	7.368***		
	→ 타기관 연결망	.748	.096	8.272***		
신뢰	→ 사서에 대한 신뢰	.863	.047	-	.98	.91
	→ 도서관 브랜드	.754	.095	10.196***		
	→ 정보자원 신뢰	.825	.043	11.742***		
	→ 학습공동체 문화지원	.824	.069	11.708***		
호혜성	→ 이용자 서비스 만족도	.880	.043	-	.94	.94
	→ 이해관계자 및 공급자 만족도	.840	.051	11.042***		

주) ***: p<0.001

〈표 11〉 지적자본 구성요인 최종 평가지표

개념	요인	평가지표
인적자본	지식	<ul style="list-style-type: none"> • 개인학습 수준 • 정보통신기술 보유 수준 • 사서의 리더십
	기량	<ul style="list-style-type: none"> • 법률 및 정책의 이해 • 재무 및 회계의 이해 • 도서관 마케팅
	행동 및 태도	<ul style="list-style-type: none"> • 조직내 대인관계 • 의사소통 • 이용자 고객서비스 • 사서의 윤리/가치
구조자본	조직문화	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 조직의 철학 • 도서관 운영전략계획 • 도서관 창의/혁신 문화 • 인사관리 투명성 • 인적자본 향상을 위한 조직의 학습계획
	도서관시스템	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 특화된 자원 • 응용소프트웨어 활용 및 보유 • 정보시스템 및 네트워크
	프로세스 및 매뉴얼	<ul style="list-style-type: none"> • 장서개발 정책의 합리성 • 자원관리 프로세스 및 매뉴얼 • 재난관리 프로세스 및 매뉴얼 • 이용자 교육 및 매뉴얼
사회자본	연결망	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 내부 연결망 • 이해관계자 연결망 • 도서관 외부연결망 • 타기관과의 연결망
	신뢰	<ul style="list-style-type: none"> • 사서에 대한 신뢰 • 도서관 브랜드 • 정보자원에 대한 신뢰 • 학습공동체 문화지원(안전한 장소)
	호혜성	<ul style="list-style-type: none"> • 도서관 이용자 서비스 만족도 • 이해관계자 및 공급자 만족도

〈표 12〉 지적자본 평가요인 요인분석 결과

경로모형	표준 적재치	순위	표준 오차	t값	개념 신뢰도	분산 추출지수
지식 ← 지적자본	.752	7	.050	-	.99	.92
기량 ← 지적자본	.762	6	.064	9.053***		
행동 및 태도 ← 지적자본	.748	8	.045	8.863***		
조직문화 ← 지적자본	.825	2	.047	9.917***		
도서관시스템 ← 지적자본	.811	3	.057	9.725***		
프로세스 및 매뉴얼 ← 지적자본	.803	4	.058	9.612***		
연결망 ← 지적자본	.791	5	.054	9.441***		
신뢰 ← 지적자본	.851	1	.037	10.279***		
호혜성 ← 지적자본	.709	9	.048	8.346***		

하게 나타났다. 그러나 RMSEA = .123로 높게 나타나 모형 수정지수를 통해 인적자본의 지식과 기량(MI=16.898)과 사회자본의 신뢰와 호혜성(MI=13.459) 오차항 간에 공분산을 설정하여 향상된 적합도 지수를 얻었다.

5.3 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계

5.3.1 인과모형 경로 유형

연구자는 공공도서관에서 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계를 도출하고자 다음 <그림 5>와 같이 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 모형을 구조화하였다.

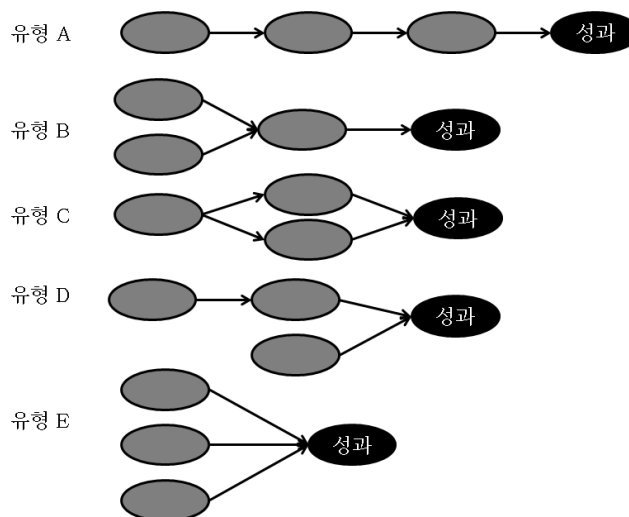
지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 경로 모형은 유형A 6개, 유형B 3개, 유형C 3개, 유형D 6개, 유형E 1개로 총 19개 경로모형을 갖는다(<표 13> 참조). 이 연구는 공공도서관 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계의 최적화

된 모형을 찾는 것이 목적이다.

최적화된 모형의 선정 순서는 ① 추정모형이 양호함, ② AIC 값이 작음, ③ GFI 및 AGFI 값이 큼, ④ 부적합해가 발생하지 않음, ⑤ 같은 모형 중에서 효과 값이 큼, 결과의 해석에 대한 이해와 용이성이나 유용성이 높음을 판단기준으로 최적화 모형을 채택한다(노형진 2011, 137).

5.3.2 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 최종모형

<표 14>는 지적자본 구성요소와 성과의 19개 경로의 인과관계분석 결과를 나타낸 것이다. 위의 표에서 GFI 값은 A1(.901) > C11(.901) > C10(.889) 순으로 나타났으며, AGFI 값은 A1(.835) > C11(.829) > A3(.814) 순으로 나타났다. 또한 AIC 값은 A1(114.901) < C11(116.757) < A2(127.600) 순으로 나타났다. 결과적으로 A1 모델은 모형적합도 GFI(0.901)와 AGFI(0.835) 가장 큰 값과 AIC(114.901) 가장 작은 값으로



<그림 5> 지적자본 구성요소와 성과간의 인과관계 유형

〈표 13〉 지적자본과 성과의 인과관계 유형별 경로계수

유형	No.	I	II	III	성과
A	1	인적자본 →	구조자본 →	사회자본 →	성과
	2	인적자본 →	사회자본 →	구조자본 →	성과
	3	구조자본 →	인적자본 →	사회자본 →	성과
	4	구조자본 →	사회자본 →	인적자본 →	성과
	5	사회자본 →	인적자본 →	구조자본 →	성과
	6	사회자본 →	구조자본 →	인적자본 →	성과
유형	No.	I, II	III		
B	1	구조자본 →	인적자본 →	성과	
		사회자본 →			
	2	인적자본 →	구조자본 →	성과	
		사회자본 →			
	3	인적자본 →	사회자본 →	성과	
		구조자본 →			
유형	No.	I	II, III		
C	1	인적자본 →	구조자본 →	성과	
			사회자본 →		
	2	구조자본 →	인적자본 →	성과	
			사회자본 →		
	3	사회자본 →	인적자본 →	성과	
			사회자본 →		
유형	No.	I	II, III		
D	1	인적자본 →	구조자본 →	성과	
			사회자본 →		
	2	인적자본 →	사회자본 →	성과	
			구조자본 →		
	3	구조자본 →	인적자본 →	성과	
			사회자본 →		
	4	구조자본 →	사회자본 →	성과	
			인적자본 →		
	5	사회자본 →	인적자본 →	성과	
			구조자본 →		
	6	사회자본 →	구조자본 →	성과	
			인적자본 →		
유형	No.	I, II, III			
E	1	인적자본 →	성과		
		구조자본 →			
		사회자본 →			

공공도서관의 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 모형으로 가장 적합한 모델로 인정된다.

〈표 15〉는 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 평가모형에 대한 경로분석 결과이다. 개념 신뢰도는 인적자본 .86, 구조구조자본 .85,

호혜성 .87, 성과 .85인적자본 → 구조자본, 구조자본 → 사회자본, 사회자본 → 조직성과 .98로 개념 신뢰도를 확보하였다. 또한 수렴타당성의 분산추출지수는 인적자본 .67, 구조자본 .66, 호혜성 .70, 성과 .75, 인적자본 → 구조자본, 구조자

〈표 14〉 지적자본 구성요소와 성과의 19가지 경로분석

타입 No.	지표 '지적자본과 성과'에 대한 경로	경로계수					모형적합도			
		W1	W2	W3	W4	효과	GFI	AGFI	AIC	
									값	순위
A	1 인적→구조→사회→성과[채택]	.91	.93	.88		0.69	.901	.835	114.901	1
	2 인적→사회→구조→성과	.88	.98	.80		0.69	.877	.794	127.600	4
	3 구조→인적→사회→성과	.98	.91	.81		0.72	.888	.814	128.278	5
	4 구조→사회→인적→성과	.98	.98	.79		0.76	.856	.760	148.474	9
	5 사회→인적→구조→성과	.93	.98	.80		0.73	.869	.782	136.979	7
	6 사회→구조→인적→성과	.93	.99	.78		0.72	.869	.781	138.485	8
B	7 구조·사회→인적→성과	.80	.57	.71		0.86	.800	.666	272.309	16
	8 인적·사회→구조→성과	.53	.80	.73		1.01	.833	.722	214.311	10
	9 인적·구조→사회→성과	.25	.86	.78		0.89	.817	.694	240.389	11
C	10 인적→구조·사회→성과	.97	.90	.25	.58	1.02	.889	.809	128.531	6
	11 구조→인적·사회→성과	.91	.93	-.06	.87	0.79	.901	.829	116.757	2
	12 사회→인적·구조→성과	.89	.96	-.30	1.13	0.53	.880	.793	127.016	3
D	13 인적→구조→성과, 사회→성과	.90	.42	.60		0.98	.823	.705	256.139	14
	14 인적→사회→성과, 구조→성과	.82	.61	.41		0.91	.808	.680	283.836	17
	15 구조→인적→성과, 사회→성과	.92	.27	.69		0.94	.820	.700	262.456	15
	16 구조→사회→성과, 인적→성과	.94	.82	-.002		0.77	.815	.692	246.131	12
	17 사회→인적→성과, 구조→성과	.87	.32	.63		0.91	.788	.646	302.966	18
	18 사회→구조→성과, 인적→성과	.95	.84	-.56		0.24	.810	.683	247.038	13
E	19 인적·구조·사회→성과	-.07	.48	.59		1.00	.699	.499	377.327	19

주1) 경로계수 = 요인 사이의 관계의 강한 정도를 나타낸다(효과는 경로계수의 편성에 의해 산출하고 있다).

주2) GFI, AGFI = 각각 1에 가까울수록 모형과 데이터의 적합이 좋다고 판단한다.

주3) AIC = 복수의 모형 사이의 상대적인 양호성을 평가하는 지표, 값이 작은 모형을 채택후보로 한다.

주4) 효과의 산출식 :

- 모형 A의 효과 = $W1 \times W2 \times W3$
- 모형 B의 효과 = $(W1 \times W2) + (W3 \times W2)$
- 모형 C의 효과 = $(W1 \times W2) + (W3 \times W4)$
- 모형 D의 효과 = $(W1 \times W2) + W3$
- 모형 E의 효과 = $W1 + W2 + W3$

본 → 사회자본, 사회자본 → 조직성과 .93으로 수렴타당성을 확보하였다.

지적자본과 성과의 인과관계 평가모형의 적합성은 $\chi^2=76.688$, 자유도(df)=41, TLI=.955, GFI=.967, RMR=.039, NFI=.932, CFI=.967, RMSEA .081 모두 적합하게 나타났다.

〈그림 6〉은 지적자본의 구성요소와 성과와 인과관계 평가모형에 대한 경로분석 모형이다. 인과관계의 경로는 인적자본(.91) → 구조자본

(.93) → 사회자본(.88) → 성과 순으로 나타났다.

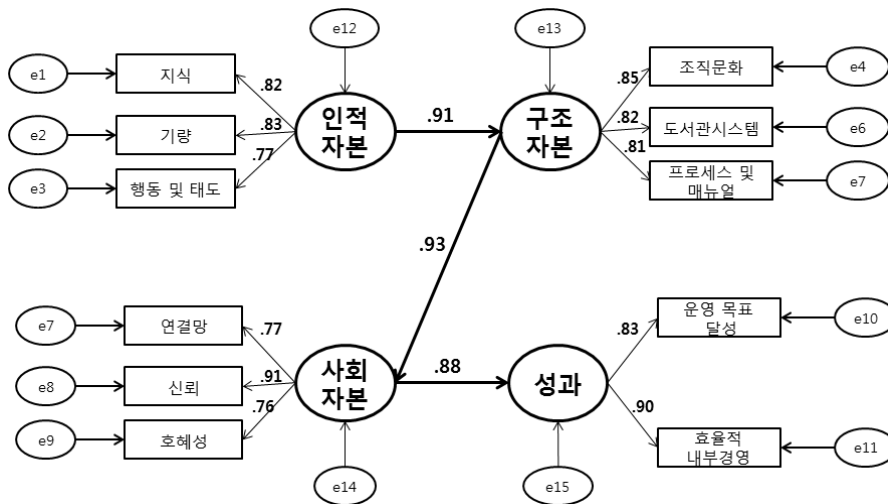
위의 연구결과를 토대로 공공도서관의 지적자본과 성과의 인과관계를 살펴보면 공공도서관의 인적자본, 구조자본, 사회자본과 성과의 인과관계는 다음과 같이 구성되어 나타난다.

첫째, 공공도서관 사서의 인적자본(지식, 역량, 행동 및 태도)은 구조자본(조직문화, 도서관 시스템, 프로세스 및 매뉴얼)에 영향을 미친다. 즉 공공도서관은 사서의 역량을 토대로 구조자

〈표 15〉 지적자본 구성요소와 성과의 경로분석 결과

경로모형	표준 적재치	표준 오차	t값	개념 신뢰도	분산 추출지수
인적자본 → 지식	.818	.046	-	.86	.67
인적자본 → 기량	.833	.058	10.737***		
인적자본 → 행동 및 태도	.765	.047	9.621***		
구조자본 → 조직문화	.849	.045	-	.85	.66
구조자본 → 도서관시스템	.821	.057	11.596***		
구조자본 → 프로세스 및 매뉴얼	.808	.060	11.297***		
사회자본 → 연결망	.783	.057	-	.87	.70
사회자본 → 신뢰	.905	.031	11.684***		
사회자본 → 호혜성	.762	.042	9.419***		
성과 → 공공도서관의 목표 달성	.831	.052	-	.85	.75
성과 → 성과창출의 효율적 경영	.898	.054	11.668***		
구조자본 ← 인적자본	.907	.105	9.778***	.98	.93
사회자본 ← 구조자본	.928	.042	9.837***		
조직성과 ← 사회자본	.879	.030	8.922***		

주) ***: p<0.001



〈그림 6〉 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 모형

본 체계를 완성한다.

둘째, 도서관 구조자본은 사회자본(관계망, 신뢰, 호혜성)에 영향을 미친다. 도서관 사서에 의해 체계화된 구조자본은 도서관의 연결망, 신

뢰 및 호혜성을 향상시킨다.

셋째, 구조자본을 통해 형성된 사회자본은 도서관의 성과에 영향을 미친다. 결국 공공도서관 성과의 핵심적 역량은 인적자본에 있으며, 사서

의 역량에 의해 공공도서관의 시스템체계가 완성되고, 이러한 시스템체계의 완성은 사회자본 형성을 촉진한다. 그리고 사회자본의 형성은 도서관의 성과로 나타난다.

6. 결론

이 연구에서 얻어진 결과는 다음과 같다.

첫째, 공공도서관에 적합한 지적자본 평가를 위하여, 배경이론을 토대로 인적자본, 구조자본, 사회자본으로 분류하고 각각의 요소별로 평가요인과 지표를 개발하였다. 개발된 요인과 평가지표는 인적자본 3개 요인의 10개 평가지표, 구조자본 3개 요인의 12개 평가지표, 사회자본 3개 요인의 10개 평가지표의 9개 요인 32개 평가지표를 개발하였으며, 탐색적 요인분석을 실시하여 타당도와 신뢰도를 확인하였다.

둘째, 지적자본의 구성요소에 대한 확인적 요인분석 결과로 인적자본, 구조자본, 사회자본의 개념 신뢰도(.7 \geq)와 분산추출지수(.5 \geq)을 확보하여 개념 신뢰도와 수렴타당성을 확보하였다. 인적자본은 지식(.95, .86), 기량(.82, .60), 행동 및 태도(.86, .60), 구조자본은 조직문화(.82, .48), 도서관시스템(.82, .60), 프로세스 및 매뉴얼(.86, .60), 사회자본은 연결망(.96, .85), 신뢰(.98, .91), 호혜성(.94, .94)로 나타났다. 그러나 조직문화의 분산추출지수(.5 \lt .48)는 수렴타당성에 약간 미치지 못하였다. 그 이유는 인사관리의 투명성에 대한 오차분산(1.45)이 크게 나타났기 때문이다.

셋째, 탐색적 요인분석과 확인적 요인분석의 결과를 토대로 지적자본의 구성요소별 32개 평

가항목이 모두 유의한 것으로 판명되어 모두 채택하였다.

넷째, 지적자본 구성요인 9개별 상대적 중요도에 대한 분석결과는 현재 공공도서관의 지적자본에 대한 시사점을 제공하는 것이다. 개념 신뢰도와 분산추출지수(.99, .92)로 개념 신뢰도와 수렴타당성을 확보하였다. 상대적 중요도는 신뢰(.851), 조직문화(.825), 도서관시스템(.811), 프로세스 및 매뉴얼(.803), 연결망(.791), 기량(.762), 지식(.752), 행동 및 태도(.748), 호혜성(.709) 순으로 나타났다.

다섯째, 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 분석을 실시하였다. 5개 유형의 19개 경로의 수에 대한 인과관계 분석결과는 A1 모델(〈표 14〉참조)의 모형적합도 GFI(0.901)와 AGFI(0.835) 가장 큰 값과 AIC(114.901) 가장 작은 값으로 공공도서관의 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계 모형으로 가장 적합한 모델의 결과를 도출했다. 인과관계의 경로는 인적자본(.91) → 구조자본(.93) → 사회자본(.88) → 성과 순으로 나타났다.

여섯째, A1 모델의 지적자본 구성요소와 성과의 인과관계에 대한 개념 신뢰도는 인적자본 .86, 구조자본 .85, 호혜성 .87, 성과 .85, 인적자본 → 구조자본, 구조자본 → 사회자본, 사회자본 → 조직성과 .98로 개념 신뢰도를 확보하였다. 또한 수렴타당성의 분산추출지수는 인적자본 .67, 구조자본 .66, 호혜성 .70, 성과 .75, 인적자본 → 구조자본, 구조자본 → 사회자본, 사회자본 → 조직성과 .93으로 수렴타당성을 확보하였다. 그리고 모형적합성 지수는 $\chi^2=76.688$, 자유도(df)=41, TLI=.955, GFI=.967, RMR=.039, NFI=.932, CFI=.967, RMSEA .081 모두 적

합하게 나타났다.

이 연구에서 나타난 공공도서관의 지적자본과 성과의 인과관계 모형의 결과에 대한 시사점을 정리하면 다음과 같다.

첫째, 공공도서관의 인적자본이 구조자본에 영향을 미친다는 것은 공공도서관은 사서의 역량을 토대로 도서관시스템 체계를 완성한다는 의미이다. 둘째, 공공도서관 구조자본이 사회자본에 영향을 미친다는 것은 도서관 사서에 의해 체계화된 구조자본이 사회자본을 향상시킨다는 의미이다. 셋째, 구조자본을 통해 형성된 사회자본이 도서관의 성과에 영향을 미친다는 것은 도서관의 미래는 지역공동체와 함께 한다는 것

을 뜻한다. 넷째, 지적자본 평가는 도서관 역량 강화를 위한 내부경영 보고서와 이해관계자들의 도서관 인식에 대한 범위를 확장시킬 외부 보고서로 활용될 수 있다. 다섯째, 공공도서관은 지적자본 내부경영 보고서를 통해 현재 공공도서관 경영환경의 약점과 강점을 파악할 수 있으며, 도서관 운영개선, 미래전략 창출, 성과 개선을 위한 지침으로 활용할 수 있다. 또한 공공도서관은 외부보고서를 통해 도서관 가치 인식의 확대, 미래의 성과 예측, 이해관계자들과의 원활한 의사소통, 도서관 이미지 향상을 위한 지침으로도 활용할 수 있다.

참 고 문 헌

- 문헌정보학회. 2010. 『문헌정보학 용어사전』. 서울: 한국도서관협회.
- 박성우, 장우권. 2009. 사회자본과 공공도서관의 사회적 영향에 관한 고찰. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 215-231.
- 윤희윤. 2009. 국내 공공도서관 경영평가의 동향과 지향성. 『한국문헌정보학회지』, 43(2): 29-51.
- 이찬구. 2005. 정부출연 연구기관 평가에서 지적자본 모형의 적용 필요성. 『한국행정학보』, 39(1): 195-217.
- 정병은, 배영. 2006. 노가다의 사회자본 형성과 한계: 건설일용근로자의 연결망, 신뢰, 호혜성. 『사회연구』, 12: 9-37.
- 최규환. 2001. 가치이론에 관한 학제적 고찰: 소
- 비자 행동에의 적용경위 검토를 중심으로. 『경영논총』, 22: 21-39.
- ETRI. 2005. 『지적자원보고서 2004』. 대전: 한국전자통신연구원.
- 永田治樹 外. 2004. 利用者・住民の選好意識と公共図書館サービスの評価. [cited 2011.4.30]. <<http://www.kc.tsukuba.ac.jp/monograph/monograph02.pdf>>.
- Aabø, Svanhild. 2005. "The Role and Value of Public Libraries in the Age of Digital Technologies." *Journal of Library and Information Science*, 37(4): 205-211.
- ALA. ALA's Core Competences of Librarianship. [cited 2011.4.25].

- <<http://www.ala.org/ala/educationcareers/careers/corecomp/corecompetences/finalcorecompstat09.pdf>>.
- Alder, S. Paul and Seok-Woo, Kwon. 2000. "Social Capital: the Good, the Bad, and the Ugly." In: Lesser, L. Erik(Ed.). *Knowledge and Social Capital: Foundation and Application*. Boston: Butterworth Heinemann.
- Allen, L. Byrce. 1996. *Information Tasks: Toward a User-Centered Approach to Information Systems*, San Diego: Academic Press.
- Asonitis, Stefanos and Kostagiolas, A. Petros. 2010. "An Analytic Hierarchy Approach for Intellectual Capital: Edvince for the Greek Central Public Libraries." *Library Management*, 31(3): 145-161.
- Berryman, Jennifer. 2005. *Sustaining Communities: Measuring the Value of Public Libraries*. New South Wales: State Library of NSW.
- Bontis, Nick. 1999. "Managing Organizational Knowledge by Diagnosing Intellectual Capital: Farming and Advancing the State of the Field." *International Journal of Technology Management*, 18(5-8): 433-462.
- Bordoni, Luciana and Colagrossi, Attilio. 2000. "Library's Unified Information System and Advanced Library Services." *Campus-wide Information System*, 17(3): 94-98.
- Bourdieu, Pierre. 1986. "Forms of Capital." *Handbook of Theory and Research for Sociology of Education*. New York: Greenwood.
- Brooking, Annie. 1997. "The Management of Intellectual Capital." *Long Range Planning*, 30(3): 364-365.
- Bundy, Allen. 2003. "Vision, Mission, Trumpets: Public Libraries as Social Capital." *NSW Country Public Libraries Association Conference*. NSW: 1-19.
- Chan, C. Donna. 2006. "Core Competencies and Performance Management in Canadian Public Libraries." *Library Managing*, 27(3): 144-153.
- Davenport, H. Thomas and Prusak, Laurence. 1997. *Information Ecology: Mastering the Information and Knowledge Environment*. New York: Oxford University Press.
- Edvinsson, Lief and Malone, S. Michael. 1997. *Intellectual Capital Realizing Your Company's True Value by Finding Its Hidden Brainpower*. New York: Harper Collins Publishers.
- Edvinsson, Leif and Sullivan, Patrick. 1996. "Developing a Model for Managing Intellectual Capital." *European Management Journal*, 14(4): 356-364.
- Gorman, Michael. 2000. *Our Enduring Values: Librarianship in the 21st Century*. Chicago: ALA).
- Grootaert, Christian and Bastelaer. 2001. *Thierry*

- V. *Understanding and Measuring Social Capital: a Synthesis of Finding and Recommendations from the Social Capital Initiative*. (Washington D. C: Social Capital Initiative Working Paper, January 2001).
- Hillenbrand, Candy. 2005. "Public Libraries as Developers of Social Capital." *Aplis*, 18(1): 41-60.
- Hillenbrand, Candy. 2005. "A Place for All: Social Capital at the Mount Baker Community Library, South Australia." *Aplis*, 18(2): 41-60.
- Kang, Sung-Choon and Snell, A. Scott. 2009. "Intellectual Capital Architectures and Ambidextrous Learning: a Framework Resource Management." *Journal of Management Studies*, 46(1): 65-92.
- Kostagiolas, A. Petros and Asonitis, Stefanos. 2008. "Intangible Assets for Academic Libraries: Definitions, Categorization and an Exploration of Management Issues." *Library Management*, 30(6/7): 419-429.
- Kranich, Nash. 2001. "Libraries Create Social Capital." *Library Journal*, 126(4): 40-41.
- Linn, Mott. 2008. "Organizational Culture: an Important Factor to Consider." *The Bottom Line: Managing Library Finances*, 21(3): 88-93.
- Marr, Bernard and K. Moustaghfir. 2000. "Defining Intellectual Capital: a Three-Dimensional Approach." *Management Decision*, 43(9): 114-1128.
- Pablos, Patricia Ordóñez. 2004. "Measuring and Reporting Structural Capital Lessons from European Learning Firms." *Journal of Intellectual Capital*, 5(4): 629-647.
- Pierce, B. Jennifer and Synder, Herb. 2003. "Measuring Intellectual Capital: a Valuation Strategy for Library and Information Centers." *Library Administration and Management*, 17: 28-32.
- Putnam, D. Robert. 1993. "The prosperous community: Social Capital and Public Life." *The American Prospect*, 13: 35-42.
- Putnam, D. Robert. 2000. *Bowling alone: The collapse and Revival of American Community*. New York: Simon & Schuster.
- Segageldin, Ismail and Goortaert Christiann. 2001. "Defining Social Capital: an Integrating View." In: Partha Dasgupta and Ismail Serageldin(Ed.). *Social Capital: a Multifaceted Perspective*. Washington D. C.: World Bank.
- Sheng, Xiaoping and Sun, Lin. 2007. "Developing Knowledge Innovation Culture of Libraries." *Library Management*, 28(1/2): 36-52.
- Sveiby, E. Karl. 1997. *The New Organizational Wealth: Managing and Measuring Knowledge-Based Asset*. San Francisco: Berrett-Koehler Publishers.
- Web Junction. 2009. *Competency Index for the Library Field*. Dublin: OCLC Online Computer Library Center.

