

# 대학도서관 편목 업무 외주의 동향과 논쟁

## The Recent Trends and Controversy over Outsourcing of Cataloging in Academic Libraries

윤 정 옥(Cheong-Ok Yoon)\*

### 목 차

- |                        |                               |
|------------------------|-------------------------------|
| 1. 서론                  | 3. 1 주요 업무와 비용                |
| 1. 1 연구의 목적과 방법        | 3. 2 편목 환경의 변화와 생산성 증대        |
| 2. 편목 업무 외주의 개념과 논란    | 4. 국내 대학도서관 편목 업무 외주의 사례와 문제점 |
| 2. 1 외주의 개념과 유형        | 5. 외주의 전망과 다섯 가지 질문           |
| 2. 2 외주의 동기와 성과에 대한 논란 | 6. 결론과 제언                     |
| 2. 3 대학도서관 관리자의 인식 문제  |                               |
| 3. 편목 부서의 주요 업무와 생산성   |                               |

### 초 록

이 연구의 목적은 구십 년대 중반 이후 편목 업무의 부분적 혹은 전면적 외주를 수행하였던 국내의 대학도서관들의 사례를 분석하여, 대학도서관의 편목 업무 외주의 현황과 그에 관련된 문제점을 살펴보는 것이다. 비용 절감과 업무 효율 증대라는 외주에 대한 기대는 목록 레코드의 품질 저하 및 그에 따른 레코드의 수정 위한 추가 비용과 업무 부담이라는 결과를 초래하여, 외주의 실질적 효과에 대한 논쟁의 원인이 되고 있다. 특히 국내 대학도서관에서의 편목 업무의 외주는 참조할 우수한 서지 유틸리티나 공동목록의 부재, 외주 서비스 제공자의 전문성 결여, 실질적 비용 효과 분석 데이터의 결핍 등의 문제로 인해 타당성이 제한적인 것으로 나타나고 있다.

### ABSTRACT

The purpose of this study is to analyze cases of several academic libraries, both in Korea and other countries, which have outsourced part or all of cataloging operations and examine current trends and controversy over outsourcing. Contrary to expectations of reduced expenses and increased efficiency in cataloging, outsourcing often results in bibliographic records of low quality which require additional costs to correct errors and maintain consistency and accuracy of records, and therefore, fails to reach the goal. Due to the absence of high quality bibliographic utilities, union catalogs, and authority databases, and lack of expertise in cataloging among outsourcing service providers, it seems that outsourcing is not currently an appropriate tactic for cataloging in academic libraries in Korea.

키워드: 편목, 외주, 대학도서관

Cataloging, Outsourcing, Academic Libraries

\* 청주대학교 문헌정보학과 전임강사(jade@cju.ac.kr)  
논문접수일자 2004년 5월 10일  
게재확정일자 2004년 6월 10일

## 1. 서론

이십일 세기의 지식정보사회에서 목도한 정보량의 급속한 증가와 웹과 같이 새로운 형태의 정보자원 및 매체의 등장과 같은 환경의 변화는 사람을 정보와 연결하는 사명을 갖는 모든 사서들에게, 특히 목록을 통해 그 정보에 대한 접근을 제공하는 역할을 하고 있는 목록자<sup>1)</sup>에게는 큰 도전이 되고 있다. 표준을 준수하고 완전한 정보를 포함하며, 정확성과 신뢰성을 제공하는 목록을 구축하고 유지함으로써 “견고한 정보기반구조(rock solid information infrastructure).” (Ilf 2004)를 제공하는 데 있어서 자료조직의 전문가로서 목록자와 편목 업무의 역할이 중요함은 재론할 필요가 없을 것이다.

그러나 최근 국내의 몇몇 주요한 대학도서관이 자료조직 업무를 일부 단기적으로 외주하거나 외주를 고려하고 있는 상황, 또한 대표적인 사립대학 도서관이 대학당국의 최고 의사결정자의 지시에 따라 편목부서를 폐쇄하고 자료조직 업무를 전면적으로 외주하려고 고려 중인 상황은 도서관에서 목록이 수행하는 기능과 이 목록을 구축하고 유지하는 목록자의 전문성 및 역할에 대한 인식이 미약한 상태에서, 외형적인 경제성만을 고려한 결정의 가능성을 시사하고 있다. 이들 대학도서관들은 재정 압박 및 직원 부족, 편목 업무의 증가 및 서지 유틸리티의 활성화 등과 같은 환경변화에 따라 비용

의 절감, 단순 반복 업무의 효율성 증가 등과 같은 이유를 내세워 외주를 새로운 경영전략의 하나로 채택하고자 한다고 주장한다.

그러나 이미 90년대 초반 이후 대학도서관 편목 업무를 일부 외주하기 시작하였던 미국과 캐나다 등에서는 외주의 효율성과 효과에 대해서는 매우 심각한 찬반 논쟁이 지속되어 왔고, 외주를 경험한 대학도서관 및 도서관계는 그 성공과 실패에 대하여 크게 양분된 시각을 갖고 있다(Doepker 1996; Dunkle 1996; Foote 1999; Hirshon and Winters 1996; Tsui and Mushenheim 1999; White 1998; Winters 1994). 이에 따라 국내 도서관계의 전반적 상황 및 외주 서비스 제공자의 현황에 비추어 국내 대학도서관에서도 편목 업무를 외주하는 것이 과연 타당한 선택인지 검토할 필요가 인식되고 있다.

### 1.1 연구의 목적과 방법

이 연구의 목적은 구십년대 중반 이후 편목 업무의 부분적 혹은 전면적 외주를 수행하였던 국내외 대학도서관들의 사례를 분석하여, 대학도서관의 편목 업무 외주의 현황과 그에 관련된 문제점을 살펴보는 것이다. 사례 연구와 함께 문헌 리뷰를 통하여 외주에 관련된 다양한 관점과 논쟁의 주요한 내용을 검토하고, 외주의 적합성에 관한 질문을 제기해 보도록 한다. 또한 목록의 역할과 편목 업무에 영향을 미치

1) 본 연구에서 ‘목록자(cataloger)’라는 용어는 국내 도서관에서 분리되어 불리기도 하는 목록사서와 분류사서를 동시에 언급하는 의미로 사용한다. 해외 도서관에서 cataloger와 copy cataloger로 구분된 직명은 국내와는 다른 업무 분장의 이해를 돕기 위하여 전문 목록자와 비전문 카피 목록자로 각각 부른다. ‘편목(cataloging)’은 서지 레코드를 작성하기 위한 기술과 분류를 포함하는 모든 작업을 의미하고, ‘오리지널 편목’은 국내에서는 종종 원목이라고 불리고 있는, 새로운 서지 레코드를 생성하는 작업을 의미한다.

는 도서관 환경의 변화를 살펴보고, 디지털 정보사회에서 보다 효율적, 효과적으로 자료조직 업무를 수행하는 전문직으로서 목록자의 역할과 비전을 살펴보도록 한다.

## 2. 편목 업무 외주의 개념과 논란

### 2.1 외주의 개념과 유형

도서관에서 외주(outsourcing)은 오랫동안 적절한 경우 외부의 '재능(talent)'에 의지해 온 전통적 업무 방식의 일부로 여겨져 왔고(White 1998), 특히 미국의 대학도서관들에서 편목 업무의 외주는 주로 완전 외주, 부분적·단기적 외주 및 부분적·장기적 외주라는 세 가지 유형으로 수행되어 왔다. 완전 외주는 도서관과 외주 서비스 제공자 간에 모든 해당 업무 영역에 대한 계약을 체결하고, 외주 서비스 제공자는 도서관으로부터 최소한의 지참만을 갖거나, 아무런 지참 없이 업무를 수행하는 유형으로, Wright 주립대학이 OCLC TechPro와 계약한 것을 그 예로 들 수 있다. 부분적·단기적 외주는 카드 목록을 온라인으로 소급변환하거나 편목 미처리분을 정해진 기일 내에 처리하는 것처럼 일회적이거나 단기적인 업무를 수행하는 것을 말한다. 한편 부분적·장기적 외주는 카피 편목, 서지 유틸리티 유지, 문헌제공과 같이 비전문이며 일상적으로 처리하는 업무의 일부를 지속적으로 외주하는 것이다. 예를 들어, 루이지애나 주의 27개 대학도서관에서 외주의 시행정도를 조사한 연구는 시간, 제한된 직원 수 및 예산 등의 이유로 편목

기능 일부를 외주하고 있음을 보여준다. 외주한 업무는 일상적 카피 편목(3), 오리지널 편목(2), 외국어나 특수자료(1), 미처리분 편목(1), 전거통제(6) 및 기타 자료(1) 처리와 같이 다양한 영역에 퍼져 있지만, 기능의 일부일 뿐, 전면적 외주는 시행하지 않고 있었다(괄호 안은 기관 수. 중복 포함)(Banister, Sheley and Lee 1999).

실제로 외주가 1990년대 주목을 받게 된 것은 1993년 Wright 주립대학 도서관이 편목 부서를 폐쇄하고 업무를 OCLC의 TechPro에 전면적으로 외주에 맡기게 된 시점에서였다(foote 1999; Dunkle 1996). 이 대학의 결정은 일부 기능의 단기적 외주가 아닌 전면적 외주라는 점에서, 고도의 전문적 훈련을 요구하고, 상당한 지위를 지녀온 전문직의 외주라는 점에서, 그리고 그동안 "없어서는 안 될." 것으로 여겨온 인력을 외주한 것이라는 점에서 논쟁의 중심에 서게 되었다(Dunkle 1996).

### 2.2 외주의 동기와 성과에 대한 논란

대표적 사례인 Wright 주립대학의 외주에 대하여 관리자 및 의사결정자들은 동일하거나 더 저렴한 비용으로 생산성을 증대시키고, 업무의 효율을 달성하였다는 점에서 '성공'이라고 선언하였지만(Winters 1994), 실무자들은 외주 결정 전 편목 서비스의 객관적 비용 측정이 없었고, 편목 부서의 "무능력과 낮은 생산성."에 대한 부적절한 견해와 평가가 있었음을 지적하고 있다(Doepker 1996). Wright 주립대학의 외주의 동기와 성과에 대한 이같이 상반된 견해는 이후에 외주를 경험한 여러 도서관

들에서도 계속해서 관찰되고 있다.

외주에 대한 논란의 핵심에는 무엇보다도 외주된 목록과 외주된 프로젝트들의 질과 가치에 대한 의문이 자리 잡고 있다. 외주를 택하는 도서관들은 흔히 비용 절감, 미처리분의 축소, 이용자 자료 접근의 용이성, 직원의 시간 증대 등과 같은 이유를 제시하면서(Jiang 1998), 심지어는 외주를 모든 업무의 비효율성을 제거하고 저비용으로 생산성을 획기적으로 증대시킬 것이라는 “보편적 만병통치약(universal panacea).”으로 여기는 시각조차 갖는다고 하였다(Hirshon and Winters 1996).

Dunkle은 사실상 관리자의 목표대로, 저가로 고품질 상품을 적시에 공급하는 외주 서비스 제공자의 능력에 따라 결국은 도서관의 최종이용자를 만족시키는 결과를 가져오게 될 외주라는 모델은 “교과서와 일본에만.” 있을 뿐, 도서관의 현실에서는 실존하지 못함을 지적하고 있다. 즉 실제로 외주의 결과는 매우 들쭉날쭉하며, 많은 관리자들이 실망하고 있다는 것이다(Dunkle 1996). 1960년대 중반 NASA의 Scientific and Technical Information Facility의 Director였던 Herbert White는 연방정부 소속의 이 전문 정보 센터를 외주에 맡김으로써 고품질 서비스를 제공할 수 있었던 성공의 배경에는 ‘더 싸게(cheaper)’ 업무를 수행하는 것이 아니라 비용이 얼마가 들든지 ‘더 낫게(better)’라는 목표가 있었음을 보고하면서, 최근의 많은 외주 옹호자들은 업무의 질을 개선하는 동시에 비용을 절감한다는 ‘불가능한 효과’를 기대한다고 비판하였다(White 1998).

### 2.3 대학도서관 관리자의 인식 문제

편목 업무의 비용에 대한 연구들이 지속적으로 자체적인 업무의 실질적 생산성이 높아지고 있다는 사실을 보고하고 있으며(Morris and Wool 1999; Wool *et al.* 2000), Yale University Library의 Joyce Ogburn이 지적한 것처럼 “외주가 언제나 목적 달성을 위해 가장 저렴하고 가장 효과적인 수단이라는 보장이 없다.”(Dunkle 1996)는 사실이 끊임없이 지적되고 있음에도 불구하고, 또한 실제로 외주를 경험한 도서관들의 시각이 혼합적임에도 불구하고, 관리자들이 편목 업무를 외주하려고 시도하는 데에는 여러 이유가 내재해 있다고 볼 수 있다.

Dunkle은 대학도서관의 관리자들 일각에는 편목부서가 조직의 사명에 중대하지 않은 업무를 수행한다거나 “핵심(core).” 부서가 아니라는 주장이 존재하고, 그 이면에는 도서관 관리자와 목록자들 간의 효과적 커뮤니케이션이 부재하고, 관리자들이 편목 업무와 목록에 대한 이해가 부족하다는 문제점이 내재한다고 지적하고 있다. 즉 그들이 종종 “편목의 상아탑(Ivory tower of cataloging).”(Brian Alley 1993, Dunkle 1996에서 재인용)이라고 불릴 만큼 폐쇄적으로 수행되는 전문영역인 편목에 대한 아무런 ‘통찰력’을 갖지 못하고 있다고 하였다(Dunkle 1996).

대학도서관에서 목록이 도서관의 다른 어느 서비스보다도 전면에서 드러나 있는 반면에, 편목 부서는 그 목록을 구축하고 유지하는 역할을 그 어느 부서보다도 후면에서 수행하고 있으므로, 편목 업무의 비가시성은 어쩌면 당연

한 결과일 수도 있다.

### 3. 편목 부서의 주요 업무와 생산성

#### 3.1 주요 업무와 비용

McCain과 Shorten은 북미주의 대규모 대학도서관이 중심이 된 연구도서관협회 (Association of Research Libraries, ARL) 회원 기관들의 편목 부서의 주요 업무의 효율성과 효과를 연구하면서, 대학도서관에서 수행되는 편목 부서의 주요 업무를 오리지널 편목; 카피 편목; 전거 제어; 소장정보 갱신; 종합목록 리스팅; 학위논문 처리; 서지 레코드 반입; 및 보안 표지 부착으로 구분했다. 이 연구에서는 1998/99 회계연도 현재, 장서보유량이 백팔십만에서 오백삼십만 종에 이르는, 북미주에서는 비교적 중소기업으로 평가되는 26개의 대학도서관들을 살펴보았는데, 이들의 편목 부서는 대부분 오리지널 편목 등 상기한 여섯 개 업무에 집중하고 있었다(McCain and Shorten 2002).

Morris 등도 아이오와 주립대학의 도서관에서 편목 업무의 주요 과제를 크게 여덟 가지로 구분하였다: 훈련, 수정, 절차 및 정책 수립; 자문과 문제 해결; 전거 업무; 기타; 카피 편목; 완전수준 오리지널 편목; 최소수준 오리지널 편목; 재편목. 여기에서 주목할 것은 카피 편목(Copy cataloging)인데, 기존 목록 레코드 기술과 분류의 확인과 수정, 청구기호 및 주제표목의 추가 등을 주로 포함하는 업무로 MLS를 갖지 않은 비전문 목록자가 맡고 있다(Morris *et al.* 2000). Rider는 편목에서 준

전문직(paraprofessionals)의 새로운 역할 개발의 필요성에 주목하면서, 기존의 카피 목록자의 역할은 OCLC나 RLIN과 같은 서지 유틸리티에 회원기관이 집어넣은 레코드를 로컬 시스템에 맞게 수정하는 것, 오류를 수정하여 이전에 한 것을 고치고 레코드를 개선하는 것, 오리지널 편목의 책임의 일부를 수행하면서 특히 유사하거나 관련된 카피가 이미 서지 유틸리티에 있는 신규 레코드를 생성하는 것, 레코드 개선과 적절한 접근점 부여를 위하여 분류번호와 주제표목을 부과하는 것, 청구기호와 커터 번호를 확인하는 것, 어떤 경우에는 로컬 전거 제어와 표준 표목의 적용 여부를 확인하기 위하여 목록 레코드에 나타난 저자, 주제나 시리즈 엔트리를 확인하는 것 등 도서관마다 다양한 수준의 업무를 부과하고 있음을 지적하였다(Rider 1996). 전문 목록자와 비전문 카피 목록자의 업무 분장은 편목 업무 자체의 효율성에 영향을 미칠 뿐만 아니라, 업무 생산성의 척도가 되는 비용효과에도 영향을 미치게 된다.

편목의 수준과 대상 자료에 따라 투입되는 비용은 상이한데, 특히 널리 인용되는 대표적인 연구들 가운데 하나는 아이오와 주립대학 도서관에서 1986/87 회계연도에 처음 시작하여 매 3-4년마다 수행하고 있는 편목의 시간과 비용 연구로, 레코드 당 카피 편목은 \$12.22, 오리지널 편목은 \$88.24가 소요되며, 연속간행물은 3분의 1정도 시간과 비용이 더 투입되어야 한다고 하였다(Morris and Wool 1999). 또한 미국의 8개 학술도서관 및 연구도서관의 단행본 편목 시, 오리지널은 카피보다 3배 정도의 비용이 투입된다고 한 연구(Kanter 1986; Morris

*et al.* 2000에서 재인용)나, 미국 국회도서관(이하 LC라고 부름)의 완전수준 오리지널 편목 비용이 무려 \$138.00에 달한다고 한 보고(Wiggins 2000; Morris *et al.* 2000에서 재인용) 등은 비록 동일한 측정기준을 사용하지는 않았다고 해도 오리지널 편목의 비용이 매우 높다는 사실을 보여준다. 따라서 보통 카피 편목에는 \$17, 오리지널 편목에는 \$38의 비용을 소요하며, 그 때문에 오리지널 편목을 수행하기 전에 카피용 레코드를 입수하기 위해 평균 4.8개월을 기다린다고 한 캐나다의 대학도서관들의 관행(Beheshti *et al.* 2002)에 어느 정도의 타당성을 부여한다고 할 수 있다. 물론 이용자들이 새로 입수한 자료를 즉시 이용할 수 있도록 해야 한다는 접근권을 고려하지 않는다는 역설적인 전제가 있을 경우에 한해서일 것이다.

한편 McCain과 Shorten은 편목 비용에 관한 데이터가 계속 나오고 있지만, 기관 간 비교가 사실상 어려움을 지적하고 있다. 이들은 비용 연구가 보통 전임 직원(full-time staff)의 투입 최소량으로 달성할 수 있는 최대 산출물의 양으로 편목 업무의 효율(efficiency)을 측정하지만, 적시적 방법으로 완료되는 양질의 처리를 의미하는 효과(effectiveness)에 대한 정보는 주지 못함을 지적한다. 더욱이 동일한 방법론을 사용하여 기관 간에 비교해야 함에도 불구하고, 최근에 발표된 몇몇 연구의 수치가 근거하여 특정한 도서관이 외주를 결정하는 등의 문제가 생기기도 한다고 하였다(McCain and Shorten 2002).

### 3. 2 편목 환경의 변화와 생산성 증대

90년대 이후에는 인터넷의 등장과 월드 와이드 웹의 확산과 같이 도서관 환경 전반에 큰 영향을 미친 변화 이외에, 구체적인 편목 업무에 영향을 미치는 여러 가지 변화가 목격되었다. Morris와 Wool은 공동목록의 이용 증대, 온라인 전거 파일의 성장, 보조직원의 역할 확대, 목록자 업무의 자동화 증대와 같은 변화로 인하여 편목 업무의 생산성이 높아졌고, 따라서 단순히 비용절감을 위해 외주에 의존하는 것은 타당하지 않음을 지적하였다. 이들은 아이오와 주립대학 도서관에서 레코드 당 편목 비용이 1991년 이래 매년 낮아지고 있으며, 1990/91년과 비교한 1997/98년의 통계는 22% 비용 절감, 편목 종수의 30% 증가, 오리지널 편목 종수의 74% 증가를 보여주며, 이에 투입된 전체 직원 수 및 전문사서의 시간은 훨씬 적었음을 보고하였다(Morris and Wool 1999).

다른 연구자들도 편목 업무의 생산성과 관련된 변화를 언급하였는데, Professional Media Services, Baker & Taylor, OCLC PromptCat 등과 같이 상업적 벤더 및 서지 유틸리티가 제공하는 편목 서비스가 다양화하여 로컬 시스템의 수요에 맞춘 서지 레코드의 입수가 용이해지고(Rider 1996), 캐나다 국립도서관이 연간 약 30,000건의 목록 레코드를 생산하면서 특히 Canadiana 문헌(캐나다 저자에 의한, 혹은 캐나다에 관한, 캐나다에서 간행된 자료)의 목록 레코드를 위한 주요한 정보원의 역할을 하는 것(Beheshti *et al.* 2002)처럼 국립도서관의 역할이 확장되는 것도 생산성

을 높이는 데 기여하는 요인이 되고 있다고 하였다.

이처럼 다양한 변화가 90년대 이후 북미주의 대학도서관들에서 편목 업무의 생산성을 증대시키는 한편, 역설적으로 “편목을 누가 하는가는 편목이 수행되어야 하고, 적절하게 되어야 한다는 것보다 덜 중요하다.”는 인식을 가져오게 되고, 기존의 자료조직 업무에 대한 대안적 형태가 채택되는 계기가 되기도 하였다 (Morris and Wool 1999). 또한 편목의 최종 산물인 목록 레코드와 목록 자체는 도서관의 핵심적 요소일 수 있지만, 그 목록을 생산하는 주체가 반드시 자체의 편목 부서일 필요는 없다는 인식 등도 상업적 편목 외주 서비스 제공자에게 의존하는 이유가 되기도 하였다(Hirshon and Winters 1996).

#### 4. 국내 대학도서관 편목 업무 외주의 사례와 문제점

지금까지 살펴 본 해외의 대학도서관에서 편목 업무의 외주에 대한 다양한 경험과 의견들은 많은 점에서 이들과 상이한 환경에 놓여 있는 국내의 대학도서관에서도 반드시 동일하게 적용될 수는 없지만, 외주의 타당성 여부에 대해 시사하는 바는 크다고 할 수 있다. 최근 김포옥과 노옥림은 2003년 하반기 현재, 목록 업무의 외주에 관하여 전국 대학도서관의 실태를 조사하였다. 이들은 전국의 대학도서관(전문대학 포함) 213개 처를 선정하여 정리업무와 관련된 사서 320명에게 이메일 등의 방법으로 서베이를 수행하였다. 서베이에 응답한

사서 238명 가운데 업무의 일부라도 외주를 시행하고 있다고 한 응답자는 21%(50명)로, 외주의 시행 동기는 정리 업무 담당 직원의 부족(72.9%), 구입 자료의 증가, 미정리 도서의 처리에 대한 요구 때문인 것으로 나타났고, 단순한 비용 절감을 목표로 하지는 않았다. 외주를 시행한 응답자들은 전반적으로 외주가 ‘효과적’이라고 인식하고 있었으며, 현재 외주를 하지 않는 응답자들 가운데에도 앞으로 외주를 시행할 가능성에 대해서는 긍정적으로 고려해본다는 시각(64.9%)이 어느 정도 존재하였다(김포옥, 노옥림 2004). 이 연구에서 외주를 시행한 특정한 도서관에서 복수의 응답자가 있을 수 있기 때문에, 외주의 시행 비율이나, 자료의 유형 등에 관한 데이터가 대학도서관의 정리업무 외주 현황을 정확하게 반영한다고는 할 수 없으나, 국내 대학도서관에서 앞으로 외주가 확산될 가능성을 전망하고 있다는 점에 주목할 필요가 있다.

한편 외주를 경험한 몇몇 국내 대학도서관들의 사례는 김포옥과 노옥림의 서베이 응답자들의 긍정적 시각과는 달리, 지금까지 외주에 관련하여 해외 대학도서관들에서 논의된 주요한 쟁점을 그대로 반영하며, 외주에 대하여 부정적인 견해를 보이고 있다. 다음에서 소개하는 사례들은 한국교육학술정보원(이하 KERIS라고 부름) 주관의 토론회에서 최근에 정규적인 편목 업무를 일부 외주했거나, 단기 프로젝트를 외주했던 경험을 갖는 주요한 국내의 대학도서관들이 논의한 내용에 바탕을 두고 있다:

A. 대학도서관은 2003년 현재 보유 장서수가 150만 권에 이르고, 한 해 동안 증가된 도서, 비도서, 연속간행물의 총수가 7만여 권에 가까운

대규모 도서관이다. 이 도서관은 최근 교내에 설립된 특수도서관의 기증자료 3만여 종을 도서관 개관일 이전에 단기간에 정리하기 위하여 외주하였다. 이 도서관은 국내 대학도서관 가운데 매우 우수한 품질의 오리지널 목록 레코드를 생성하고 목록 규칙이나 전거 제어의 적용에서도 철저한 표준과 규정을 준수하여, 이 도서관의 목록이 타 대학도서관의 목록 작성 시 주요한 정보원이 되는 대표적인 기관이다. 이 도서관은 편목 부서의 정규직 및 비정규직 전임 직원들 사이에 분류와 기술 부분의 업무를 분장함으로써, 각 업무 영역의 전문성과 숙련도를 높이고 일상적인 편목 업무의 생산성을 높이고 있으나, 급증한 미정리 자료를 기간 내 처리한다는 목표를 위하여 외부의 편목 서비스 제공기관에 단기 프로젝트를 외주하였다.

이 도서관은 외주로 입수한 서지 레코드가 기술 부분은 비교적 양호하였으나, 분류에 매우 많은 오류가 있었고, 레코드 작성자의 숙련도와 경험에 따라 레코드의 질에 매우 많은 편차가 있음을 발견하였다. 이 도서관은 편목 부서의 전문 목록자들이 외주 레코드에 대한 품질 제어를 수행하였기 때문에, 잘못된 분류 데이터를 판별할 수 있었고, 그동안 유지하고 있던 우수한 품질의 목록에 알맞은 수준의 레코드로 수정 및 보완할 수 있었다. 그러나 이들이 추가로 투입한 시간과 노력을 고려할 때, 단기간 내 일정 수량의 정리라는 목표도 부분적으로는 달성하지 못한 것이고, 그에 따른 추가 비용 또한 발생하였다고 할 수 있다.

외주로 입수한 목록 데이터의 품질이 낮았다는 문제는 B 대학도서관에서도 경험하였다. 이 도서관은 2003년 장서 규모는 132만 권 정

도이고, 연간 증가 책 수는 5만여 권에 달하고 있다. 이 도서관은 일정기간 동안 누적된 중국어 등 외국어 자료 미처리분 3,000여 종을 단시일 내 처리하기 위하여 외주에 맡겼는데, 전반적으로 기술 부분에서 많은 오류가 있고, 분류의 신뢰도가 매우 낮음을 발견하였다. 더욱이 처음 외주하면서 전거 제어를 요청하지 않았기 때문에, 이 도서관이 유지하고 있는 기존의 목록레코드와 일관성을 갖지 못하는 많은 레코드들이 있음을 발견하였다. 이 도서관에서는 입수한 레코드에 대하여 체계적 품질 제어를 수행하지 않았으므로, 이따금 오류가 우연히 발견되는 레코드는 일부 수정할 수 있었지만, 제한된 인원으로는 외주로 입수한 모든 레코드를 보완할 수 없었기 때문에 불가피하게 질이 낮지만 입수된 서지 레코드를 그대로 목록에 통합시킬 수밖에 없었다.

C 대학도서관은 47만 권 정도의 장서를 보유한 중규모 대학으로서, 대학 평가에 즈음하여 도서관의 자료 구입 예산은 예년보다 2배 늘었으나 편목 업무를 담당할 인원은 늘지 않아 일부 자료의 처리를 외주한 경험을 보고하고 있다. 이 도서관은 외주로 입수한 국내서단행본의 서지 레코드가 질이 높지 않았으나 직접 편목하는 것보다 시간이 절감되었음을 지적하였다. 그러나 2002년도에 입수한 비도서자료 1,500여 종의 목록은 외주 서비스 제공자 자신이 “어렵다.”고 인정하였고, 실제 결과인 서지 레코드는 “엉망.”이었다고 평가하였다.

한편 최근 외주의 ‘성공적인’ 사례라고 평가되었던 D 대학도서관의 경우는 보다 정규적인 편목 업무의 일부로서 신간 국내서의 서지 레코드를 입수한 경험을 소개하고 있다. 이 도서관



은 수서 부서가 주관하여, 선정 도서를 납품하는 업체가 일정 비율의 비용을 추가하면 서지 레코드를 제공하는 방식을 채택한 것으로, 이로 인해 편목 업무의 시간과 비용이 절감되었음을 주장하였다. 그러나 입수된 서지 레코드의 최종적인 처리를 실제로 담당했던 편목 부서에서는 이들의 품질이 매우 낮아, 기술 데이터의 입력에 드는 시간만 절감했을 뿐, 결국은 주요한 기술부분과 분류 데이터를 모두 다시 작성해야 했다는 점에서 외부적으로 공개된 '성공'에 대해 매우 회의적인 견해를 보이고 있다.

지금까지 살펴본 국내 대학도서관들은 수서 업무와 연계하여 서지 레코드를 입수하는 D 대학도서관의 경우를 제외하고는, 정규적인 인원과 업무량으로 감당할 수 없다고 판단되는 일시적으로 급증된 자료나 누적된 미처리분의 단기간 처리를 위하여 외주하였다. 이들이 경험한 공통적인 문제점은 외주로 입수한 목록 레코드의 질이 매우 떨어진다는 사실이다. 이들이 외주를 통하여 일정 기간 동안, 일정한 비용으로 일정한 수량의 목록 레코드를 입수하는 것과 같은 수량적 목표는 달성할 수 있었던 한편, 레코드의 질이 매우 낮아, 결국 도서관 내부에서 레코드를 수정해야 하고, 그에 투입된 내부 인력의 업무가 증대되었다고 한다면, 외주는 그 전형적인 목표인 비용 절감을 달성하지 못 할 뿐 아니라, 오히려 상당한 추가 비용의 부담을 내포하고 있는 것이다. 이들이 편목 업무를 외주함으로써 단기간의 수량적 처리의 효율 면으로는 비교적 양호한 결과를 얻었으나, 보다 장기적으로 목록에 영향을 미치는 질적인 처리인 효과 면에서는 부적합한 결과를 얻었다면 (McCain and Shorten 2002), 외주의 결과가

종종 많은 양의 자료를 단시간 내에 처리할 수 있으나 반드시 우수한 질과 비용효과를 보장 못함을 지적하면서 'Quick or dirty'라고 하였던 Jiang(1998)의 우려가 그대로 적용되었음을 보여준다.

## 5. 외주의 전망과 다섯 가지 질문

미국 대학도서관에서 편목 업무의 생산성 대 외주의 비용효과에 대하여 비교적 다양한 객관적 데이터가 제시되어 왔음에도 불구하고, 외주를 선호하는 일부 대학도서관 관리자들의 인식의 저변에는 몇몇 '성공사례'에 대한 선망과 기대가 있었던 것은 사실이다. Intner는 편목 업무의 외주 사례가 "다양한 도서관 환경에서 정리업무 외주의 효과를 입증하기 위하여... 외주가 부적절하게 수행되었거나, 열악하게 이행되었거나, 직원이나 서비스에 부정적 영향을 미쳤던 사례들이 아닌 '훌륭한(good)' 외주들만을 예시하고 있어.", 외주에 대한 객관적 평가를 찾고자 하는 사서들을 실망시킨다고 하였다(Intner 1999).

최근 국내에서 편목의 전면적 외주를 고려하는 소수의 대학도서관들 또한 아직 실제적 비용절감과 같은 효과가 객관적 데이터로 검증되지 못한 상태에서, 한 두 기관의 외형적 '성공적 외주'를 모델로 삼는 것이 아닌가 하는 우려가 생긴다. 더욱이 대학도서관에서 목록과 목록자의 역할 및 편목 업무에 대한 인식을 갖지 못한 대학당국과 관리자들이 외주를 결정할 때, 이들이 기대하는 것처럼, 외주가 과연 도서관의 전문 목록자들이 수행해온 편목 업무에

대한 '비용 효과적이며 효율적인 대안'이 될 수 있을지, 국내 도서관계의 고유한 여러 상황을 고려하면서, 다음과 같이 다섯 가지 질문을 제기할 수 있다:

첫째, 편목의 전문성을 갖는 우수한 외주 서비스 제공자가 있는가?

국내에서 편목 업무를 외주에 맡기기 전에 과연 국가와 국제 표준을 따르는 동시에, 각 도서관의 고유한 로컬 요구사항을 반영하는 오리지널 목록 레코드를 생성할 수 있는 전문성을 갖춘 외주 서비스 제공자가 있는가 하는 문제에 부딪히게 된다.

해외의 주요한 외주 서비스 제공자들은 고도의 전문성을 갖는 목록자를 투입하여 레코드를 생산하고 품질을 제어하기 위한 노력을 기울이고 있다는 사실이 인정되고 있다. 예를 들어, University of Dayton의 Marian Library는 라틴어, 스페인어, 이탈리아어, 프랑스어 및 독일어 등으로 된 1800년대 이전 간행 희귀 단행본 컬렉션을 소급편목 및 오리지널 편목하고, 1800년대 이후 자료 30,000권의 미처리분을 완전수준 편목하는 세 개의 프로젝트를 OCLC의 TechPro와 RetroCon 서비스에 외주한 후, TechPro가 "모든 수준의 편목 레코드에서 모든 자료형태에서 높은 수준의 주문에 맞출 수 있고, 거의 모든 언어를 처리할 수 있는 능력 있는 기관."이라는 평가를 내리고 있다(Tsui and Mushenheim 1999). 이 도서관이 외주에 '성공'하기 위해서는 도서관과 외주 서비스 제공자 사이에 긴밀한 커뮤니케이션과 명확한 요구 분석이 선행되어야 했지만, 무엇보다도 수많은 장단기 프로젝트를

수행해 온 OCLC라는 서비스 제공자의 전문성과 품질제어의 능력이 뒷받침되었던 것이고, '소비자'가 만족할 만한 서비스를 제공하였다.

물론 다양한 수준의 외주 서비스가 존재하여 Texas A & M University 도서관은 많은 양의 자료를 단기간에 편목할 수는 있었지만 질의 저하를 경험하였고, University of Dakota 도서관은 외주가 처음에 제대로 수행되지 않아 전혀 비용을 절감하지 못했던 경험도 소개하고 있으나(Jiang 1998), 외주 서비스 제공자들은 대체로 도서관이 원하는 구체적 요구사항과 절차, 국가표준이나 로컬 도서관이 정의한 적절한 내용과 절차가 명확히 제시되면 이를 따르는 것으로 알려졌다.

이에 비하여 국내의 외주 서비스 제공자들은 매우 제한된 능력만을 갖고 있고, 이를 경험한 대학도서관들은 공통적으로 불만족스러운 평가를 내리고 있다. A 대학도서관은 현재 국내의 도서 납품업자들이 제공하는 서지 레코드들은 '국내 간행 최신 단행본'에 제한되어 있기 때문에 외주로 처리할 수 있는 것은 전체 장서의 1/3~1/5 정도가 될 것이며, 비교적 단순한 자료의 특성 상 외주로 얻는 혜택은 단순한 기술 데이터 입력 시간 단축 정도일 뿐이라고 지적하였다.

이들은 또한 상대적으로 복잡한 기술이 필요한 비도서 자료의 처리 능력을 갖지 못하고 있다. B 대학도서관이나 C 대학도서관의 외주 경험은 국내의 외주 서비스 제공자들이 대부분의 대학도서관들이 매년 입수하고 있으며, 목록에서 보다 복잡한 기술과 분류를 요구하는 연구보고서, 학위논문, 다양한 매체 형태의 비도서 자료 및 구간(舊刊) 자료 등을 처리할 수 있는 능

력이 없고, 외국어 자료의 처리에도 전혀 전문성을 갖지 못함을 입증하였다. 또한 D 대학 도서관의 사례에서 나타난 것처럼 국내에서 현재 서지 레코드를 공급하는 몇몇 외주 서비스 제공자들은 전문적인 목록 서비스 제공자가 아니라, 그들의 주된 업무인 도서 납품의 경쟁에서 우위를 점하기 위하여 부차적인 서비스로 서지 레코드를 ‘끼워주는’ 도서 납품업자들이다.

결국 ‘국내 간행 최신 단행본’으로 제한된 자료 범위에서, 기술 데이터의 입력과 같이 매우 한정적인 편목 능력만을 갖는 외주 서비스 제공자에게 분류와 전거 제어를 포함한 정규적인, 전문적 편목 업무를 맡기는 것이 과연 합리적인 선택인가는 개개 도서관이 판단해야 할 문제이다.

둘째, 국내에 우수한 공유목록이나 서지 유틸리티가 있는가?

국가적 혹은 국제적 공유목록이나 서지 유틸리티를 이용하는 도서관들은 한 목록자가 생산한 오리지널 레코드를 저렴한 비용으로 수많은 다른 목록자들이 카피로서 사용하게 됨으로써 실질적인 ‘규모의 경제’라는 효과를 달성할 수 있다(Dunkle 1996). OCLC WorldCat과 같은 서지 유틸리티의 목록, LC의 목록, 캐나다 국립도서관(National Library of Canada, NLC) 목록 등이 유지하고 있는 방대한 규모의 품질 제어된 서지 레코드와 전거 데이터들은 앞에서 개별 도서관뿐만 아니라 외주 서비스 제공자들도 이용하고 있다. Hitchens는 캐나다에서 외부의 편목 서비스 대행사인 Library Services Center(LSC), Biblio-centre, OCLC Canada 등이 NLC에서 레코

드를 탐색하고 카피하고 있음을 보고한다. 예를 들어 온타리오 공공도서관들이 입수하고 있는 자료의 20% 이상에 완전수준 편목 레코드를 공급하고 있는 LSC 같은 경우, NLC가 주요한 서지정보원이라고 인정하였다(Hitchens 2003). 다시 말하면 이들 외주 서비스 제공자도 국가적 혹은 국제적 규모로 유지되는 양질의 공동편목과 서지 유틸리티에서 이미 생성되어 있는 서지 레코드를 탐색하고, 다운로드하여, 도서관이 바로 사용할 수 있는 상태로 가공한 서지 레코드라는 상품을 제공하면서 비록 소 ‘규모의 경제’를 달성하기 때문에 저렴한 비용으로 서비스를 제공할 수 있고, 궁극적으로 도서관에서 비용을 절감하게 되는 것이다.

그러나 국내에는 OCLC, RLIN과 같은 서지 유틸리티가 존재하지 않으며, LC이나 NLC 수준의 국가종합목록이 아직은 존재하지 않는다. 국내 대학도서관 단행본의 종합목록으로 KERIS가 유지하고 있는 ‘전국대학소장자료’ 목록이 있으나 데이터의 품질 제어가 제대로 수행되지 않아, 카피 편목을 위한 정보원으로 참조하기에 제한점이 있는 형편이다. 그럼에도 불구하고 김포옥과 노옥림의 연구에서는 목록 업무를 외주한 응답자들 가운데 일부가 외주 시행 전에, 자관에서 직접 목록을 작성하는 작업(오리지널 편목)과 KERIS의 목록을 활용하는 작업(카피 편목)을 병행했음을 언급하여(김포옥, 노옥림 2004), 이 종합목록에 대한 부분적인 의존도를 나타내고 있다.

결국 국내의 외주 서비스 제공자는 각 도서관이 요구한 자료의 서지 레코드를 만들기 위해 참조할 공유목록이 없는 상태에서 각기 오리지널 편목을 수행해야 하고, 오리지널 레코

드를 카피함으로써 발생하는 '규모의 경제'를 통해서 얻을 수 있는 비용절감이라는 목표는 달성할 수 없다. 결국 외주 서비스 제공자들은 목록 레코드의 가격을 높게 책정하거나, 제한된 시간, 인력, 비용 하에서 결국 품질이 저하된 목록 레코드를 양산하게 되고, 궁극적으로는 이용자가 신뢰할 수 없는 부정확한 목록이 만들어지는 결과를 가져오게 되며, 그에 따른 부정적 결과는 실제로 몇 대학도서관들이 이미 경험하였다.

셋째, 외주한 목록의 품질을 누가 제어할 것인가?

전형적인 편목 업무는 편목을 통해 목록 레코드를 생산하는 것과 함께, 지속적으로 변경사항을 수정하고, 기존의 레코드와 신규 레코드 사이의 기술과 접근점의 일관성을 유지하면서, 목록의 품질을 관리하고 유지하는 것을 포함한다. 최근 한 두 대학도서관이 고려하고 있는 것처럼, 편목 부서를 폐쇄하고 전적으로 외주에 업무를 맡긴다고 한다면, 외주로 입수한 목록 데이터의 품질을 누가 제어할 것인가, 그리고 품질 제어가 되지 않은 목록의 일관성과 효율성을 누가 유지하고 관리할 것인가 하는 문제에 부딪히게 된다.

이미 국내의 여러 대학도서관들이 공통적으로 경험한 결과가 목록 레코드의 품질 저하였는데, 이에 따라 목록의 전반적인 품질을 유지하기 위한 관리와 보수도 어려워지게 된다. 이 도서관들은 대부분 제한된 정규 인원으로 처리하기 어려운 현행 업무 이외의 자료 처리를 위해 단기간 외주를 채택하였지만, 입수한 레코드의 품질을 전면적으로, 혹은 부분적으로라도

평가하여 수정과 보안 등의 대책을 마련하였고, 기존의 목록과 품질의 일관성을 유지하려고 시도하였음을 알 수 있다. 그러나 편목 부서를 전면적으로 폐쇄하고 모든 업무를 외주에 맡긴다고 하면, 입수된 레코드는 품질 평가 없이 그대로 목록에 반입될 수밖에 없다.

목록이 편목의 전문성이 없는 외주 서비스 제공자가 공급하는 정확성, 신뢰성, 일관성을 결여한 서지 레코드로 채워지게 된다면, 궁극적인 피해는 최종이용자가 보게 된다. 물론 목록이라는 정보기반구조가 취약해도 이용자가 자료를 찾을 수 있기는 하다. 그러나 이용자들이 부정확하고, 불완전한 목록 레코드 때문에 도서관이 실물을 보유하고 있는 인쇄 자료나 비도서 자료, 라이선스를 갖고 있는 전자 자료에 대해 제대로 접근할 수 없게 된다면, Marilyn McCroskey가 지적한 것처럼, 그들은 "도서관이 갖고 있는 줄 자기들이 알지 못하는 것을 찾지 못한다는 사실을 결코 알 수 없을 것이다." (Iiff 2004). 실제로 무엇이 있는지 알지 못하는 채, 다만, 자기가 찾는 것의 전부가 아닌 불완전한 일부를 찾을 수 있게 될 뿐이다.

넷째, 외주를 통해 실제로 비용을 절감할 수 있는가?

Dunkle은 편목 업무의 외주에서 실제적 비용 절감에 실패하는 이유 중에 하나가 외주를 위한 준비, 직무 분석과 인벤토리 통제, 연락(liaison)과 후속 업무 등에 많은 책임과 시간이 소요되어야 하고, 이에 수반되는 비용이 종종 상당히 크기 때문이라고 지적하였다. 실제로 외주 서비스 제공자가 구체적인 지시 없이

도 고품질의 산출물을 제공할 것이라는 믿음은 “매우 위험한 가정들 중 하나.”인 만큼, 철저한 요구 분석과 사전 계획이 선행되어야 함을 강조한다(Dunkle 1996).

앞에서 예를 든 University of Dayton 도서관에서도 우선 외주 대상 자료의 성격과 OCLC 목록의 검색 성공률(hit-rate)을 분석하였고, 레코드의 일치와 선택기준을 설정하였다. 또한 OCLC 레코드와 로컬 레코드의 명세에 대한 구체적 내용을 합의하여 접근점의 전거 형태, ISBD의 적용 범위, 라틴문자와 분음부호 등 언어 표기와 변환, 회귀도서의 인용주기 작성과 MARC의 로컬 필드 처리, 레코드 반출 및 생성 비용을 상세히 논의하였고, 도서관의 관리자, 목록자, OCLC 레코드의 로컬 시스템 반입 시 링킹 프로젝트 책임사서, 도서관의 기술적 요구/처리 담당 사서 등이 맡을 업무를 명확히 정의하였다(Tsui and Mushenheim 1999).

이처럼 외주를 위하여 내부요청서 혹은 제안서가 충분히 마련되어야 하고, 진행과정에서의 관리, 업무 수행 이후의 성과 평가 등을 위하여 투입되는 전문 인력의 시간과 비용을 고려하는 것이 중요한 한편, 그것을 ‘외주’ 관련 업무로 보는가, 내부 업무로 보는가에 따라 실제 외주에 투입되는 비용의 규모 및 효과가 달라지게 됨은 자명한 사실이다. 국내에서는 D 대학도서관이 유일하게 수서부서에서 ‘국내 간행 최신 단행본’의 기술 데이터 입수 결과로서 외주의 성공을 선언하였지만, 실제적 비용절감의 증거가 되는 객관적 데이터는 제시하지 못하였다. 더욱이 목록의 주무 부서인 편목 부서에서는 외주 레코드의 낮은 품질로 인한 후속

적 수정과 보완 문제를 지적하였던 상황이라, 외주의 실질적 경제효과에 대해서는 회의적이라고 할 수 밖에 없다.

한편 이 도서관이 할인된 가격으로 도서를 입수하면서 5%를 MARC 데이터 값으로 추가로 지불한다고 하였는데, 그 가격은 동일한 도서를 동시에 여러 권 입수하더라도 동일하게 적용된다고 하였다. 원래 동일한 도서를 다섯 권 복본으로 입수하여 목록을 생성한다면, 실제로 하나의 서지 레코드만 작성하고는, 나머지 네 권에 대해서는 소장 사항의 복본 정보만 추가할 뿐 개별적 서지 레코드를 작성하지 않는다(Cooper 1996). 이 같은 경우에 OCLC TechPro와 같은 해외의 외주 서비스 제공자들은 오리지널 목록 1 건, 카피 목록 4 건으로 간주하여 차등 비용을 부과한다. 예를 들어 University of Dayton 도서관에서는 카피 목록은 레코드 당 \$5.50, 오리지널은 건 당 \$15.00을 지불하였다(Tsui and Mushenheim 1999). 그러나 D 대학도서관은 일괄적으로 다섯 권 전부에 동일한 목록 가격을 적용하는 것으로 하여, 5 건에 해당하는 목록 비용을 지불하였다. 이 대학도서관이 이 같은 비용 지불 방식을 반영한 객관적인 데이터와 더불어 편목 부서의 추가적 업무에 투입된 비용을 산정하지 않고, ‘비용 절감의 성공’을 선언한 것은 외주의 경제적 효과를 입증하기엔 크게 설득력이 없는 결론이라고 할 수 있다.

다섯째, 새로운 포맷의 정보자원의 조직과 접근은 누가 맡을 것인가?

인터넷의 확산과 갖가지 새로운 형태의 전자정보 및 웹 정보자원의 급증과 같은 정보환

경의 변화는 도서관의 편목 업무에 크게 영향을 미치는 요인 중의 하나이고, 그 핵심에는 이처럼 새로운 포맷의 정보자원을 어떻게 조직하고 이용자가 접근할 수 있게 하는가에 대한 관심이 자리 잡고 있다.

지난 십여 년 사이에 웹을 통하여 유통되고 접근할 수 있는 정보의 양이 급증하고, 이전에 인쇄형태로 생산되었던 막대한 규모의 자료들이 디지털로 변환되거나, 아예 처음부터 디지털 형태로 생산되어(born-digital), 상대적인 인쇄형태의 등가물을 찾을 수 없는 정보자원의 비중이 점차 증대하고 있음에 따라, 이들을 선택하고 적절하게 조직하여 이용자들에게 제공해야 한다는 인식이 보편화되고 있다(윤정옥 2003).

그 실례로 북미주의 주요한 대학도서관들은 우수한 품질의 웹 정보자원을 수집하고 서지 레코드를 만들어(즉, 편목하여) 목록에 통합하고, 이용자들이 기존의 인쇄 자료와 함께 전자 형태의 자료들을 한 곳에서 접근할 수 있게 해주는 통합적 편목 업무를 수행하고 있다. UCLA의 도서관이 ORION2라는 목록에 인쇄자료, 비도서 자료, 전자 저널, 웹 데이터베이스에 대한 서지 레코드를 포함할 뿐 아니라, 주제별로 수집한 우수한 웹 사이트에 대한 서지 레코드까지 통합하고, 바로 링크될 수 있게 만든 것이 대표적인 사례이다(윤정옥 2003). 이처럼 개별 대학도서관이 목록에 모든 형태의 자료를 한 곳에서 모아 줌에 따라, 이용자는 정보요구를 충족시키기 위해 웹 자원까지를 포함한 모든 매체의 정보를 목록에서 바로 찾을 수 있는, 다시 말하면 “one-stop shopping.” 할 수 있는 환경이 점차 조성되고 있다(Porter

and Baynard 1999).

주요한 대학도서관들은 또한 OCLC의 CORC(Cooperative Online Resource Catalog) 데이터베이스에 전자자원 종합목록을 유지하면서, 각 대학도서관의 전문영역이나 특성에 맞게 선택된 웹 자원에 대한 정보를 공유하고 있다. 2000년 말 현재 세계 24개국의 489개 도서관들이 CORC에 참여하고 있었고, 1999년부터 2000년 사이에 생성된 서지 레코드의 67%가 대학도서관이 기여한 것이었다(Connell and Prabha 2002). 이 같이 웹 자원을 조직하고 목록을 통하여 접근을 제공하는 해외 대학도서관들의 변화는 이들이 이미 개별적으로, 그리고 협동을 통하여 학술적 가치가 있는 공개된 웹 사이트를 자관의 보유자원으로 만들려는 적극적인 노력을 기울이고 있음을 보여 준다. 이제는 전자 자원에 대한 접근이 없는 대학도서관은 상상할 수 없을 만큼, 국내의 대학도서관에서도 매우 다양한 종류의 상업적, 학술적 웹 데이터베이스와 전자 저널을 제공하고 있다. 그러나 아직까지는 각 대학의 교육 및 연구목표, 전문영역에 적합한 학술적 가치를 갖는 공개된 웹 사이트를 체계적으로 수집하여 자체적인 정보자원으로 만들고, 이들에 대한 목록을 만들어 이용자에게 접근을 제공하지는 못하고 있다. 그러나 편목 업무를 전적으로 외주에 맡긴다면, 이같이 새로운 영역은 누가 맡을 것인가?

## 6. 결론과 제언

국내 대학도서관에서 편목 업무를 외주하는

것은 다음과 같이 여러 문제점을 내포하고 있다. 현재 국내에는 우수한 품질의 목록 레코드를 생산할 수 있는 편목 전문성을 지닌 외주 서비스 제공자가 없다. 또한 서지 레코드 생성을 위해 참조할 만한 우수한 공용목록과 서지 유틸리티가 없다. 외주에 의존하면, 도서관에서 지속적으로 수행해야 할 목록의 품질 제어 및 유지관리가 가능하지 않다. 현재 수준의 품질이 낮고 오류가 많은 외주 레코드는 단기간 수량적 목표 달성은 가능하나, 전문 목록자의 추가적 레코드 수정과 보완을 요구하므로, 실제적 비용 절감 효과가 크지 않다. 그리고 앞으로 대학도서관의 발전 방향에 무엇보다 큰 영향을 미치게 될 웹 자원과 같이 새로운 포맷의 자료에 대한 조직과 접근에 대한 대책이 없다. 이러한 문제점들을 고려하면서, 대학도서관에서 전면적으로 편목 업무를 외주하는 것이 과연 타당한 선택일 수 있는지에 대해서는 각각의 도서관이 판단해야 할 것이다.

실제로 국내 대학도서관에서 편목 업무를 외주에 맡기는 것은 아직은 초기 단계로서, 외주에 관심을 갖기 시작한 일부 도서관들이 이미 외주를 경험한 다른 소수의 도서관들의 사례에 주목하는 시점이라고도 할 수 있다. 따라서 부분적이며 단기적인 외주를 적절히 사용할 가능성마저 전적으로 배제할 수는 없다. 그러나 외주가 단순히 비용의 절감이라는 결과를 가져오지 못한다는 사실은 국내외의 사례를 통하여 이미 입증되었으므로, 편목 업무를 부분적, 단기적으로 외주할 때의 목표는 비용의 절감이 아니라, 정규 인력으로 단시일 내 처리하기 어려운 편목 업무의 일부를 처리한다는 것으로 명백히 설정되어야 하고, 결과의 품질

에 대한 도서관의 요구가 구체적으로 제시되고, 확인되어야 한다.

한편 단기간의 외주가 성공적인 결과를 가져오기 위해서는 전문 목록자가 철저한 품질 관리자의 역할을 수행해야 한다는 업무의 부담이 추가될 수도 있다. 이러한 제반 조건을 검토한 상황에서, 편목 업무의 부분적, 단기적 외주를 선택하면서 전문 목록자는 외주의 품질관리 외에는 시간과 노력을 투입하지 않아도 되고, 정규적 편목 업무에 집중하면서 새로운 전문영역을 위해 발전할 수 있는 기회를 갖게 된다면, 이 또한 차선책이 될 수도 있을 것이다.

어떤 형태로든 편목 업무를 외주하도록 결정하기 전에 우선되어야 할 것은 도서관의 내부적 처리를 개선시키고, 가능한 한 업무의 효과와 효율성을 높이기 위한 방안이 개별 도서관 차원에서, 그리고 도서관 협력 차원에서 함께 모색되어야 한다는 점이다. 특히 도서관 협력 차원에서 적절한 국내 공동편목의 발전이 모색될 필요가 있다. 국내의 많은 대학도서관들도 OCLC WorldCat 등에서 서양 자료의 목록을 위한 서지 레코드를 입수하고, LC의 CIP(Cataloging-in-Publication)와 전거 레코드 등을 참조하고 있으므로, 양서에 관한 한 국제적 서지 유틸리티와 공동목록, 전거 데이터베이스의 질적, 양적 향상에서 혜택을 보고 있다고 할 수 있다(Morris and Wool 1999). 그러나 국내나 동양자료의 편목을 위해서 비교적 많이 참조하고 있는 국립중앙도서관의 목록이나 KERIS의 종합목록은 그 완전성이나 정확성 면에서 개선되어야 할 점이 많고, 특히 국내도서관의 CIP를 아직은 별로 활용할 수 없기 때문에(김포옥, 노옥림 2004), 이들 정보원

의 역할이 보다 확대되고 개선되어야 할 필요가 있다. 더욱이 입수된 학위논문, 구간 도서, 비도서 자료, 전자 자료 등과 같이 타기관의 서지 레코드의 입수가 어렵고, 자체적인 오리지널 레코드의 생성이 어려운 자료들을 위해서는 이 같은 국내의 주요한 목록들이 양적으로 보다 포괄적이면서, 높은 품질의 완전수준 레코드를 제공할 수 있는 제도적 장치가 마련되어야 할 것이다.

공동편목의 확대와 개선을 위해서는 '유료화'라는 패러다임으로 전환할 필요가 있을 수도 있다. KERIS 목록 등에서 우수한 오리지널 서지 레코드를 기여하는 도서관에 장려금을 지급하고, 이를 카피하는 도서관은 비용을 지불하며, 주요 대학도서관들이 이미 개별적으로 구축하여 사용하고 있는 방대한 규모의 전자 데이터베이스를 유료화하여 공동 활용할 수 있게 된다면, 오리지널 서지 및 전자 레코드 생성에 대한 동기가 부여되고, 편목 업무의 생산성은 높아질 가능성이 있다. OCLC의 World-Cat과 같은 목록 데이터베이스를 사용하기 위해서 비용을 지불하는 것이 당연하다면, 국내의 공동목록 데이터베이스에 대해서도 그 양적,

질적 우수성을 보장하기 위한 목적으로 이용자는 비용을 지불하고, 생산자는 보상을 받는 것이 당연하다는 인식으로 전환해야만 할 것이다. 이 같은 변화의 일차적인 수혜자는 편목 업무의 생산성을 증대시키게 되는 도서관이 될 것이며, 미국 대학도서관들의 예에서 보듯이 외주에 의존할 필요성 또한 줄어들게 된다.

대학도서관들에 있어서 목록은 이용자들이 선별되고 조직된 유·무형의 정보자원으로 동시에 접근할 수 있게 하는 유일한 진입로이다. 그리고 '견고하고 편리한 진입로', 즉, 표준을 준수하고 완전한 정보를 포함하며, 정확성과 신뢰성을 제공하는 양질의 목록을 구축하고 유지하는 것이 목록자의 사명이다. 편목 업무 외 주의 확산 가능성과 같은 위협적 환경 변화에 대응하여, 목록자는 모든 유형의 정보자원 조직의 전문가로서 보다 확고한 인식을 가질 뿐만 아니라, 필요하다면 패러다임의 전환을 받아들여야 할 것이다. 그리고 모든 변화의 궁극적인 수혜자는 완전하고 정확한 서지정보를 신속하게 목록에서 찾을 수 있게 되는 최종이용자가 될 것이다.

## 참 고 문 헌

- 김포옥, 노옥림. 2004. 목록 업무의 아웃소싱에 대한 인식도 연구. 『情報管理學會誌』, 21(1): 145-171.
- 윤정옥. 2003. 웹 자원의 서지적 조직과 접근: 국내의 대학도서관의 사례 연구. 『情報管理學會誌』, 20(1): 271-299.

- 한국도서관협회. 2004. <통계 2003> (3-3) 도서관별 현황 -- 대학도서관. 2-3 [1]. 대학도서관 현황. pdf [Online] [cited 2004.4.26] <<http://www.korla.or.kr>>
- Banister, Stephen, Marie Sheley, and



- Crystal Lee. 1999. "Outsourcing in Louisiana's academic libraries." *LLA Bulletin*, 61(4): 212-216.
- Beheshti, Jamshid, Andrew Large, and Pat Riva. 2002. "Cost savings to Canadian university and large urban public libraries from their use of National Library of Canada MARC records." *Library Resources & Technical Services*, 47(2): 44-57.
- Cooper, Michael D. 1996. *Design of Library Automation Systems: File Structures, Data Structures, and Tools*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Connell, Tschera Harkness, and Chandira G. Prabha. 2002. "Characteristics of resources represented in the OCLC CORC database." *Library Resources & Technical Services*, 46(2): 39-49.
- Doepker, Bonnie. 1996. "Letter to the editor." *Journal of Academic Librarianship*, 22: 308.
- Dunkle, Clare B. 1996. "Outsourcing the catalog department: A meditation inspired by the business and library literature." *Journal of Academic Librarianship*, 22: 33-43.
- Foote, Margaret. 1999. "Outsourcing library operations in academic libraries." *Journal of Academic Librarianship*, 25(2): 149.
- Hirshon, Arnold, and Barbara Winters. 1996. *Outsourcing Library Technical Services: A How-To-Do-It Manual for Librarians*. How-To-Do-It Manuals for Libraries, Number 69. New York: Neal-Schuman Publishers, Inc.
- Hitchens, Alison. 2003. "Re: NLC's cataloguing service benefits Canadian libraries, vol 48, #5." *Feliciter*, Issue 2: 52.
- Iiff, Julie Moore. 2004. "Cataloging: It's all about connecting people with information." *PNLA Quarterly*, 68(2): 15.
- Intner, Sheila. 1999. "Outsourcing library technical services operations." *Journal of Academic Librarianship*, 24(4): 333-334.
- Jiang, Diana. 1998. "A Feasibility study of the outsourcing of cataloging in academic libraries." *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 35(4): 283-293.
- Library of Congress(LC). 2004a. "PCC statistics.NACO/BIBCO/SACO/CONSER-At-A-Glance." [Online] [cited 2004.4.14] <<http://www.loc.gov/catdir/pcc/stats/totalstatsfy03.html>>
- Library of Congress(LC). 2004b. "NACO program FY03." [Online] [cited 20

- 04.4.14]  
<<http://www.loc.gov/catdir/pcc/naco/nacographsty03.html>>
- McCain, Cheryl, and Jay Shorten. 2002. "Cataloging efficiency and effectiveness." *Library Resources & Technical Services*, 46(1): 23- 31.
- Morris, Dilys E., and Gregory Wool. 1999. "Cataloging: Librarianship's best bargain." *Library Journal*, 124(11): 44-6.
- Morris, Dilys E., Collin B. Hobert, Lori Osmus, and Gregory Wool. 2000. "Cataloging staff costs revisited." *Library Resources & Technical Services*, 44(2): 70-83.
- OCLC. 2004a. "Watch WorldCat grow." [Online] [cited 2004.3.5] <<http://www.oclc.org/worldcat.grow.htm>>
- OCLC. 2004b. "OCLC Abstracts 7(7), April 26, 2004." [Online] [cited 2004.4.28] <<http://www5.oclc.org/downloads/design/abstracts/>>
- Ohio State University(OSU). 2004a. "Cataloging Department." [Online] [cited 2004.4.13] <<http://www.lib.ohio-state.edu/cattweb/>>
- Ohio State University(OSU). 2004b. "Cataloging annual statistics 2003." [Online] [cited 2004.4.13] <<http://www.lib.ohio-state.edu/cattweb/catstats2003.htm>>
- Porter, G. Margaret, and Laura Baynard. 1999. "Including Web sites in the online catalog: Implications for cataloging, collection, and access." *Journal of Academic Librarianship*, 25(5): 390-394.
- Rider, Mary M. 1996. "Developing new roles for paraprofessionals in cataloging." *Journal of Academic Librarianship*, 22: 26-32.
- Tsui, Susan L., and Cecilia Mushenheim. 1999. "Outsourcing to OCLC: Three cataloging projects of the University of Dayton's Marian Library." *Journal of Educational Media & Library Sciences*, 37(2): 145-164.
- White, Herbert S. 1998. "Library outsourcing and contracting: Cost-effectiveness or shell game?" *Library Journal*, 123(11): 56-57.