지상(紙上) 블로그

우리나라 목록 외주의 현실과 문제점

심 경
정보학박사
한국도서관협회 평생회원
(주)아이리스닷넷 대표

지난 몇 년 사이에 우리나라 도서관계에서 목록 외주(아웃소싱)의 타당성에 대한 논의가 시작되었고, 실제로 관종을 불문하고 목록 업무 전체 또는 부분을 외주에 의존하는 도서관이 늘어 가는 추세이다. 국내외를 막론하고 목록 외주에 대한 경험은 종종 '괜찮다'와 '문제 많다'라는 평가로 양분된다. 이와 같이 상반된 견해의 원인은 목록 외주라는 대상 업무의 속성에 기인하기보다는 각 도서관마다 상이한 업무의 범위와 성격, 대상 자료와 외주 결과에 대한 기대치, 그리고 사업비용 및 수행외주업체의 능력 등에 차이가 있었기 때문이라고 할 수 있다. 단적으로 도서관 자체의 업무 분석과 결과물의 품질 및 수준에 대한 명확한 정의 없이 단기간에 최소의 비용으로 완성된 '종합선물세트'를 기대했던 도서관은 그 결과에 실망했을 것이고, 대상 업무를 철저히 분석하여 예산을 도출하고, 업무 범위와 요구 수준을 명시함으로써 결과에 대한 정확한 기대치를 가지고 있었던 도서관은 목록 외주가 도움이 된다는 생각을 가질 확률이 높을 것이다. 여기에서는 목록 외주의 타당성이나 사서직에 대한 영향과 같은 개념적 논의는 일단 접어두고, 현재 우리나라에서 진행되는 목록 외주의 현실과 그에 따르는 문제점을 간략히 짚어보도록 하겠다.

왜, 그리고 무엇에 외주가 필요한가?

원래 외주라는 개념은 한 조직의 비용절감 또는 기존 인력, 자본, 기술, 자원 등을 보다 효율적으로 이용하기 위하여 제3자와 계약을 통하여 업무의 일부를 처리하는 것이다. 우리나라에서는 몇 년 전 대학도서관을 상대로 목록 외주의 동기를 조사한 연구에서 정리 직원의 부족, 구입 자료 증가, 미정리 도서(cataloging backlog) 처리 필요성 등의 이유가 언급된 바가 있고[1], 2004년 KERIS 주관 토론회에 나온 대학도서관들의 사례에서도 한시적 목록대상 건수의 급증 또는 미처리분 처리를 위한 외주가 주류인 것을 보면[2], 아직은 비용절감을 외주의 우선적 이유로 들지는 않고 있다. 그러나 한편으로는 주로 공공도서관에서, 그리고 일부의 대학도서관에서 아예 도서관 자료 구입 시 자료납품과 더불어 해당 서지레코드를 동시에 납품받는 패키지 딜(package deal) 형태의 목록 외주에 의존하는 형태를 볼 수 있다.

앞서 언급한 연구에서 목록 외주를 경험한 대학도서관들 가운데 비교적 높은 비율의 응답자들(68%)이 '전반적으로 효과적'이라고 긍정적인 평가를 내렸지만, 그럼에도 불구하고 외주를 주저하는 가장 큰 이유로는 '업체의 신뢰성'을 들고 있다. 비록 대학도서관들의 의견에만 근거한 것이긴 하지만, 어째서 우리나라의 목록 외주 업체들이 신뢰받지 못하는지 그 이유를 살펴볼 필요가 있다. 그 원인은 근본적으로 업체의 사업 수행능력 부족을 들 수 있다. 일례로 몇 년 전에 필자가 국립중앙도서관 목록 외주 사업의 평가에 참여 하였을 때, 심사 대상 업체들은 일정 기간 동안 5건의 목록 대상 자료에 대한 기술목록을 작성하여 제출하도록 요구되었다. 그러나 결과는 그 가운데 단 하나의 업체도 목록 레코드를 제대로 작성하지 못 하는 수준 미달의 능력을 보여주었을 뿐이었다. 그럼에도 불구하고 결국 그 가운데 한 업체가 사업을 수행하게 되었지만, 이는 국내에서 목록 외주를 담당할 전문성을 지닌 업체의 풀

1) 김포옥, 노옥림(2004). 목록업무의 아웃소싱에 대한 인식도 연구. 정보관리학회지, 21(1), p. 153. 본문에는 '정리직원 부족 72.9%, 구입자료증가 39.6%, 미정리 도서처리 29.2%' 등을 나열하고 있으며 이 비율은 복수응답에 대한 결과임

2) 윤정옥 (2004). 대학도서관 편목업무 외주의 동향과 논쟁. 한국문헌정보학회지, 38(2), p. 125-126.

(pool)이 얼마나 빈약한지를 단적으로 증거하는 사례이다.

물론 목록 외주가 반드시 외부 사업체의 신뢰할 만한 능력의 부족 때문에 질 낮은 서지레코드라는 결과를 가져온다고 단언하기는 어렵다. 다소 엉뚱하게 들릴지도 모르지만 여기에는 우리들의 책임도 적지 않다. 그 이유는 첫째, 우리나라에는 외국과 달리 목록 외주를 위한 인프라(서지유틸리티나 종합목록 등)가 절대적으로 부족하며, 둘째, 종종 도서관 측은 산출근거를 확인하기 어려운 턱없이 낮은 외주 사업비를 서슴없이 제시하고, 대부분의 목록외주 사업요청서는 업무범위나 성격을 명확하게 정의하지 않고 "언제까지 몇 건을 해내라"고 요구하기도 한다. 결국 단기간에 다량의 목록 레코드를 저비용으로 처리하기 원하는 도서관의 요구에 맞추기 위해서 목록 외주 업체가 무엇을 할 수 있을지는 명약관화하다. 즉, 저임금으로 비전문 인력을 고용하여 단기간에 수량만 채워주자는 결론일 것이다.

하지만 외국 목록외주사업을 보면 업무성격과 진행방법 및 업무범위가 뚜렷하다. 예를 들어, 업무는 신규편목(original cataloging)과 카피편목(copy cataloging)을 구분하고, 상이한 비용 체계를 가진다. 카피편목 대상 레코드는 OCLC 또는 LC 목록과 같은 검증된 품질의 목록 데이터베이스에서 레코드를 다운로드 받고, 그 입력수준(encoding level)은 무엇이며, 외주 업무 수행 기간에 서지유틸리티에 레코드가 없어 해결하지 못한 레코드는 발주기관의 사서가 처리한다는 식으로 객관적 설명과 사업진행 방식과 기준을 명시하며 사업비 산정도 철저한 분석을 통하여 결정한다.

목록 외주의 비용은?

그렇다면 국내에서 목록 외주에 대한 비용은 얼마나 드는가? 국립중앙도서관 홈페이지 게시판에 공지된 2004년도 서지레코드 구축 외주에 대한 사업제안요청서에서 제시한 단가를 보면, 사업내용을 '목록', '분류', '장비', '표지/목차DB'의 네 항목으로 나누어 각 항목별로 책당 556원, 2,018원, 90원으로 책정하였다. 마지막 항목은 일반 목록작업과는 구분되므로 논외로 하고, 전문직은 장비작업을 하지 않는다는

것을 전제로 한다면, 실제 사서가 전문직으로서 수행해야 할 '목록'과 '분류'를 포함하는 서지레코드 한 건의 비용은 책 당 2,574원이 된다.

한편 2007년도에 서지레코드 구축 외주를 발주한 5개 공공도서관이 제시한 단가는 평균 365원이었으며 이는 장비작업을 포함하고 있다. 또한 지방의 한 대학도서관은 장비작업을 제외한 서지레코드 구축에 책 당 1,950원을 제시하였다. 이 단가는 중국어, 일어, 외국어자료와 음반을 포함한 비책자 자료가 전체수량의 3/4정도를 차지하며 데이터 입력에 필요한 장비를 사업체가 준비하여 지정된 장소에서 업무를 수행해야 하는 조건을 포함한다. 이들 가운데 카피편목과 신규편목을 요구하는 자료의 비율이 어떨지 알 수 없고, 이것이 시장 전체의 가격 동향을 반영한다고 단정하기는 어렵지만, 어찌 되었든 목록 외주의 현실을 일별할 수는 있다. 더욱이 이들 제안요청서 또는 입찰요청서에 제시된 금액은 최고 사업비일 뿐, 실제로 어느 목록 외주 업체가 낙찰되기 위해서는 이 금액보다 더 낮은 가격을 제시해야 할 것이다.

이 비용은 또한 전적으로 목록 업무에만 투입되지는 않는다. 외주를 맡은 업체들은 이 비용 내에서 실제 사업비로서 직접경비, 제경비와 법정이윤 등을 포함하여 산출해야하기 때문이다[3]. 결국 목록 외주 시 서지레코드 구축에 오로지 투입되는 비용은 훨씬 적어진다.

국내 서지레코드 구축 단가 기준 및 단가는?

싸다. 그러나 시장에서 수요자는 물건이든 서비스이든 싼 값에 사기를 원하게 마련이니, 싼 값을 탓할 수만도 없다. 또한 도서관계는 품질 좋은 제품도 대량 생산해서 박리다매할 수 있는 일반 시장과도 다르고, 부르는 게 값이어도 사는 사람이 있는 명품의 개념은 없으니 말이다.

사실상 국내에서 이와 같은 목록 외주비용을 산출한 근거 문서를 우리 분야에서 찾기란 어렵다. 다만 위에 예시한 공공도서관의 단가는 중소기업협동조합중앙회에서 매년 발표하는 2007년도 '자료입력원'(즉 데이터 엔트리) 노임단가인 일당 44,988원을 기준으로 시간당 20건, 하

3) 예를 들어서, 정보통신부가 제시한 '소프트웨어사업대가기준'에 따르면, 실제 사업비 산출공식은 '인건비+인건비*0.76(=제경비)+((인건비+제경비)*0.1)(=이윤)'이 된다.

루 150건 구축한다는 전제로 계산하면 레코드 한 건당 구축비용은 약 300원, 이 금액에 부가세를 포함하면 330원이 된다는 근거에서 제시한 느낌이다. 누구도 이러한 계산 방법을 사용하였다고 공공연히 말하지 않았으나, 적어도 공공도서관의 서지 레코드 비용은 그렇게 계산된 것으로 보인다. 다시 말하면 서지 레코드의 구축은 데이터의 단순 입력과 같은 수준의 노동으로 간주되고 있으며, 일당을 채우려면 자료입력원과 마찬가지로 하루에 150건을 구축해야 한다는 것을 의미한다.

국내 데이터구축비에 대한 기준은 1987년 공포되어 매년 개정을 거치는 정보통신부의 '소프트웨어사업단가기준'에 제시된다. 정보통신부의 이 기준에는 1997년부터 데이터베이스 구축비 또는 자료입력비라는 항목이 포함되기 시작하였으나, 서지레코드 구축과는 거리가 있으며 단순히 원문입력을 위한 '스트로크' 수를 제시하고 있을 뿐이었다. 그 후 2006년에 개정된 버전에 '권, 책, 도서, 문헌, 서지' 등의 용어가 처음 출현하였고, 만족스럽지는 못하지만 메타데이터 구축단가 책정에 대한 방법이 제시되고 있다. 그 내용 중 산출근거를 이해하기 어려운 상태로 '현대간행물'[4]의 메타데이터 구축 하루 작업 기준량을 65편으로 규정하고 있다. 이것을 같은 해 동 기관에서 발행한 '2006 소프트웨어사업 대가의 기준해설'에 따라 자료입력원 노임단가에 준거하여 계산하면, (메타데이터로 간주한다면) 서지레코드 당 구축비용은 건당 690원이 될 수도 있다. 하지만 우리는 이 금액도 낮추어 스스로 다시 서지레코드는 하루 150건을 구축가능하다고 주장하는 결과가 되었다.

하루에 구축 가능한 서지레코드 건수는?

그런데 한 사람의 목록 사서가 하루에 적정한 품질을 보장하며, 적정한 비용으로 "생산할 수 있는" 서지레코드의 적정수가 있는 것일까? 우리나라에서 이에 대한 직접적인 데이터는 찾기가 어렵지만 외국에서 비용 산정을 위해 소요시간을 계산해 놓은 것을 보면 유사치가 나올 수도 있다. 예를 들어, 미국 신시내티의 해밀턴 카운티 공공도서관에서

4) 이 기준에서는 작업과정과 난이도를 기준으로 '고전적 자료'(한자위주의 고서)와 '현대간행물'로 1차적 구분을 하고 있음

약 39%가 신규편목이고 61%가 카피편목인 업무를 분석하여, 입력수준별 평균소요시간을 산정한 것을 보면, 최소입력수준 레코드는 한 건당 15.75분, OCLC 완전수준은 21.5분으로 계산되었다. 이것은 하루 7시간 근무 기준으로[5] 각각 27 레코드 혹은 20 레코드에 해당하는데, 중요한 사실은 이들이 신규편목이 아니라는 점이다.

그러나 우리나라의 현실은 사뭇 다르다. 앞의 도서관들이 제시한 목록 외주 단가에 따라 서지레코드 구축 비용을 전적으로 사서가 임금으로 받는다고 가정하면, 공공도서관에서 사서가 월 100만원을 벌기 위해 장비작업을 포함하여 하루 평균 123 레코드(건 당 365원 계산 시)를 구축해야 하며[6], 대학도서관에서는 대상 자료의 난이도와 무관하게 하루 평균 23 레코드(건 당 1,950원 계산 시)를 구축해야 한다. 그러나 실제로 이 사업은 외주 업체로 발주되므로 다시 정통부 기준으로 계산하면 이 외주업체에 고용된 사서들은 동일한 업무에 대해 월 516,528원 정도를 지급받게 된다. 만약 이들이 월 100만원 정도를 지불받으려면 공공도서관에서는 장비작업을 포함하여 하루 246건, 대학도서관에서는 최소한 하루 46건을 각각 구축해야 한다.

목록 외주에 맡겨지는 서지레코드 당 구축비용이 삼백 몇 십 원일 수도, 아니면 천 몇 백 원일 수도 있지만, 그것이 어느 쪽이든 심각한 문제는 이러한 서지레코드의 가격이 우리 사서들이 수행하는 목록 업무의 가치를 절대적으로 평가 절하한다는 데 있다. 서지레코드란 것이 한 건에 몇 백 원씩, 그리고 한 시간에 적게는 여덟아홉 개, 많게는 열 댓 개씩, 그래서 오륙 분에 하나씩 단순입력으로 생산할 수 있는 것이라면, 그래서 목록 업무란 것이 이처럼 "싸게" 해도 넘어갈 수 있는 것이라면, 공공도서관이든 대학도서관이든 뭐 하러 사서에게 이 일을 맡기는가? 그냥 다 외주로 내보내지... 그리고 외주를 하는 가장 흔한 이유들 가운데 하나로 문헌에 언급되는 것처럼 사서들은 "보다 전문적이고 이용자 중심적인" 업무를 하면 되는데 말이다.

5) 미국은 하루 7시간, 주당 35시간 기준으로 근무함
6) 정보통신부의 '소프트웨어사업대가기준'에서는 1개월을 22.34일로 간주함

결언

지금까지 우리나라 목록 외주 환경의 열악성과 단가 책정의 문제점을 잠깐 살펴보았다. 아울러 이와 관련된 두 가지 점을 지적하고 싶다. 첫째, 현재 우리나라 국가서지기관은 서지레코드 구축을 외주에 의존하고 있는데, 이는 외국의 어떤 국가대표도서관에서도 전례가 없는 일로서, 엄청나게 혁신적이거나 아니면 매우 위험한 방법일 수 있다고 하겠다. 다른 나라에서는 외주 업체들이 국가서지기관의 목록에 의존하는 것이 상례이다. 그러나 우리나라는 현재 우리나라 목록 외주 업체의 전문성이 국가서지기관의 목록을 책임질 정도의 수준에 달하지 못한 상태라는 것이 일반적인 평가임에도 불구하고, 그 반대의 모형을 택하고 있다. 또한 이들이 몇 년 후 어느 정도 익숙해진다고 하더라도 우리나라 입찰제도상 같은 업체가 지속적으로 수주하는 것은 용납될 수 없는 것이 현실이라 동일 업체의 지속성이나 전문성의 성장도 보장되지 않는 상태에서 문제는 더욱 심각하다. 국가서지기관이 외주로 입수한 서지레코드에 대하여 일일이 철저히 검증한다고 주장하더라도, 그 시간과 노력을 왜 직접 서지레코드를 구축하는 데 투입하지 않는가에 대해 의문은 남을 수밖에 없다. 또한 외주로 생성한 국립기관의 목록데이터베이스에 의존해야 하는 한 도서관들이 궁극적으로 신뢰해야 하는 대상이 국가대표 서지기관인가, 그를 대행하는 외주 업체여야 하는가 하는 점도 생각해 볼 문제이다.

둘째, 우리 도서관들이 목록 외주를 위하여 제시하는 구축단가의 문제점이다. 최근 몇몇 앞서 가는 도서관들은 수억 원의 예산을 들여 몇천 원짜리 책에까지도 각각 1,000원이 넘는 RFID 칩을 부착하고 자랑스러워하면서, 실제로는 상당한 지적 노력과 의사결정이 필요한 목록업무를 위해서는 서지레코드 당 몇 백 원의 비용을 지불하고 외주에 의존하면서 도서관 예산을 절약했다고 생각한다. 물론 RFID 칩의 유용성이나 "첨단기술"로서의 상징성을 부인하는 것도 아니고, 여기서 논하자는 것도 아니다. 다만 도서관들이, 특히 공공도서관들이 목록을 외주하는 데 지불하는 금액은 현재 타 분야사람들이 제시한 정보통신부 기준에도 못 미치는 것으로 엄연히 위법이며, 사서 자신들의 전문성을

스스로 깎아 내리는 결과를 가져온다는 것을 지적하고 싶을 뿐이다.

최근 한 학술지에 실린 논문에서는 목록 외주에 의한 예산절감효과를 연간 1인당 인건비 약 2,000만 원 가량으로 예상하고, 정규직 사서의 인건비와 비교하여 약 40-50%로 추정된다고 말하고 있다. 한번 상황을 다른 각도에서 바라보자. 나는 가끔 이쪽 분야를 좀 안다고 자인하는 타 분야 사람들에게서 "도서관 쪽에 계신 분들은 역시 책을 다루셔서 그런지 점잖다"라는 말을 듣는다. 칭찬은 아닌 것 같다. 그런데다가 "국립중앙도서관, 국회도서관, 심지어 최근 많은 공공도서관의 관장들이 모두 전공분야 분들이 아니지 않느냐?"라는 질문도 받는다. 이런 상황에서 우리가 우리 일을 잘 알지도 못하는 외부에서 정한 기준에 따라 터무니없는 비용을 산정하고, 그에 따른 도서관 경비 절감 효과를 비전공자인 관장들에게 보고하면 그들은 무슨 생각을 할까? 결국 사서라는 이름을 가진 우리들이 그 동안 직무유기를 해 왔거나, 별 것도 아닌 "싸구려" 업무를 대단한 것인 양 과대 포장하여 적정 연봉 이상을 챙겨온 사람들로 보이지는 않을까? 적어도 목록 업무에 관한 한.

상황은 여기서 끝나지 않는다. 문헌정보학을 공부하는 사람들이 한 건에 삼백 몇 십 원짜리 레코드를 "입력"하기 위하여 KCR이며 AACR2와 같이 두껍고 어려운 목록 규칙과 그 복잡한 MARC 포맷에 대해 배워 왔고, 앞으로 우리 후배들도 그리 해야 한다는 것이다. 목록이란 것이 우리 스스로가 싸게 여기는 그런 일이라면, 차라리 문헌정보학과 자료조직론 시간에는 목록 대신 "맹렬한" 속도의 타자 기능을 기르게 하거나, 그도 아니면 아예 곰인형에 눈알 꿰매는 법과 같은 "전문기술"을 가르쳐 주는 것이 사서지망생들의 복지를 위해서 더 나을지도 모른다. 현장에 있는 우리 스스로가 기득권자인 자신들의 권익을 한쪽으로 외치면서 (도메리를 보면 자주 나온다) 한쪽으로는 남들에게 대우받지 못할 행동을 생각 없이 추진하고 있는 것 같아서 안타깝다.

어쨌거나 우리가 이기지 못할 여러 가지 이유로 인하여 반드시 목록을 외주해야 한다면, 적어도 우리가 해야 할 일이 있다. 우선 이 분야에서 암묵적 기준이 되어 있는 "소프트웨어사업단가기준"의 데이터베이스 구축 부분에 최소한 서지레코드 구축에 대한 단가 계산의 작업요소를 분석하고, 사서의 전문성과 기술등급을 인정하지 않는 인건비 책

정방식[7]을 시정하도록 요구하며, 우리의 후배 사서들이 도서관 현장이 아닌 사업체에서 일하더라도 적정한 대우를 받을 수 있는 환경을 만들어 주어야 할 것이다. 그들이 마치 도서관에 납품되는 책에 서지레코드가 딸려 오는 것처럼, 서점에, 출판사에, 데이터베이스 구축 업체에 딸려 저임금에 시달리지 않고, 그들에게 존중받으면서 일하고 목록 업무의 전문성을 지속적으로 키워나갈 수 있게 해주어야 할 것이다. 아무나 해도 되는 일용직 데이터 엔트리가 아니라, 전문적인 교육을 받고 수행하는 "지적 작업"으로서 목록 업무를 담당하는 사서의 자긍심을 타 분야 사람들도 인정할 수 있도록 우리 스스로가 높이 여겨주고, 적절한 비용을 지불하며, 그에 합당한 품질을 요구하는 것이 어쩌면 우리의 권익을 지키는 길이 될 것이다.

아, 속상한다. 오늘은 퇴근길에 소주나 한 잔 마셔야겠다.

7) 동 기준에 프로그래머는 하루 기술단가가 "기술사: 266,267원, 특급기술자: 254,575원, 고급기술자: 196,859원, 중급기술자: 157,800원, 초급기술자: 124,745원"으로 명시되어 있다. 이 가운데 특급기술자가 되는 요건 중 하나는 학사학위 취득 후 12년 이상 동 분야에 종사하는 것인데, 사서는 경력에 따른 기술등급을 인정받지 못하고 있다. 이 기준에 따르면 12년 이상 경력을 가진 사서(기술등급으로 치면 특급기술자)라고 해도 동일한 경력의 프로그래머와 같은 일급을 받으려면, 하루 404개의 서지레코드(건당 660원으로 계산)를 구축하는 수밖에 없다.