

〈표 1〉 정보통신 접근성 주요 정의

구분	정의
장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침」(행정안전부고시 제 2011-32호, 2011. 7.14)	장애인·고령자 등이 정보통신서비스와 정보통신제품을 이용하고자 할 때 신체 및 인지적 제약 등으로 인해 불편함이 없이 손쉽게 활용할 수 있도록 만드는 것
위키피디아	제품, 기기, 서비스 또는 환경이 가능한 많은 사람들이 접근할 수 있는지의 정도를 뜻하는 것

든 사람이 정보통신기기나 서비스를 손쉽게 활용할 수 있도록 만드는 것을 말한다. 리모컨, 전화, 자동문 등의 사례에서 알 수 있듯이, 초기에는 노인·장애인들을 위해 개발된 제품들이 궁극적으로는 모든 사람들이 편하게 활용할 수 있다는 것이다.

2.2 정보통신 접근성의 중요성

정보통신 접근성을 준수한 정보통신 제품과 서비스를 제공하게 되면 규정과 법적 요구사항에 대한 준수, 장애인, 노인 등을 포함한 다양한 범위의 이용자 확대 및 균등한 기회 제공, 홍보 효과 향상 등의 장점이 있다.

2.2.1 규정과 법적 요구사항에 대한 준수

미국, 유럽연합 등 선진국에서는 접근성을 법률로써 반드시 준수하도록 의무화하고 있다. 접근성을 준수하지 않을 경우 미국 등 선진국 시장에 국내 관련 기업들이 진출하기 어려울 것이다. 미국의 경우 AOL(American On-Line), Target, Priceline.com 등이 소송을 받아 접근성을 개선하였으며, 호주에서도 2000년 시드니 올림픽을 준비하였던 ‘호주 올림픽 조직위원회’가 소송을 받아 접근성을 개선한 사례가 있다.

국내에서도 2007년에 ‘장애인차별금지 및 권리구제 등에 관한 법률(이하 장애인차별금지법)’을 제정하여 2009년부터 공공기관을 필두로 2015년까지 모든 국내의 웹 사이트에 대한 접근성 준수를 의무화하고 있다. 이에 정보통신 제품과 서비스를 제공하는 기관이나 기

업에게 접근성은 필수적으로 준수해야 할 법적인 의무 사항으로 자리매김하고 있다.

2.2.2 장애인, 노인 등을 포함한 다양한 범위의 이용자 확대 및 균등한 기회 제공

UN에서는 세계 인구의 10% 정도를 장애인이라고 추정하고 있다. 또한 고령화 시대로 고령인구 또한 매년 증가하고 있다. 이러한 인구사회적인 변화와 더불어 접근성이 확보된 정보통신 제품과 서비스는 효과적으로 이용될 수 있는 상황들이 확대(ex: 시끄럽거나 조용한 환경, 통신속도가 낮은 환경 등)되는 장점이 있다. 즉, 정보통신 접근성이 확보가 되면 정보통신 제품과 서비스를 이용할 수 있는 사람의 수가 증가할 것이다.

정보통신 접근성을 고려한 제품과 서비스를 개발하고 제공하게 되면, 장애인 등 사용자 누구에게나 균등한 기회를 제공하게 된다. 신체적인 제약으로 인해 정보통신기술을 활용하지 못하는 문제를 해결할 수 있을 것이다.

2.2.3 홍보 효과 향상

정보통신 접근성을 고려한 제품과 서비스라는 인식이 제고되면 해당 기관이나 기업의 이미지에 긍정적인 영향을 줄 수 있다. 기업의 사회적 책임(Corporate Social Responsible)이 중요하게 부각되고 있는 시점에서 정보통신 접근성 준수는 새로운 고객 확보라는 의미와 더불어 홍보 수단으로도 큰 역할을 할 수 있을 것이다. 장애인, 노인 등을 배려한 제품과 서비스라면 고객들의 지갑 열기가 더 쉬워질 것이다.

3. 해외의 정보통신 접근성 정책 동향

3.1 유엔의 정보통신 접근성 정책 동향

유엔은 2008년 5월 3일 장애인의 인권 보장을 위해 ‘유엔 장애인 권리 협약(CRPD: Convention on the Rights of Persons with Disabilities)’을 제정하였다. 유엔 장애

인 권리 협약 중 정보 접근권과 밀접한 관련이 있는 조항은 9조(접근성)와 21조(의사 및 표현의 자유와 정보 접근권)에서 다루고 있다. 9조에서는 정보 접근성 제고를 위해 접근성 표준화, 접근성 인식 제고를 위한 교육, 보조기술 개발 촉진 등을 제시하였다. 21조에서는 장애인의 의사소통을 위한 민간부문의 웹 접근성 준수 등을 명시하였다.

이외에도 UN 산하의 아시아 태평양 경제 사회 위원회(ESCAP: United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific), 국제 전기통신 연합(ITU: International Telecommunication Union), 유네스코(UNESCO: United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization) 등의 기구에서도 장애인의 접근성 제고를 위한 교육, 캠페인, 표준화 등의 활동을 추진 중에 있다.

3.2 미국의 정보통신 접근성 제고 정책 동향

미국에서는 장애인과 비장애인이 동등하게 사회생활을 영위할 수 있도록 1990년에 ‘미국 장애인 법’(ADA: Americans with Disabilities Act, <http://www.ada.gov> 참조)을 제정했다. 이 법에 따라 미국에서는 건물, 교통, 고용, 의료, 교육 등에서 장애인과 비장애인 간의 차별을 없애고자 홍보, 가이드라인 및 기술 표준 제정 등의 노력을 진행하고 있다.

미국은 또한 1998년에 ‘재활법 508조(Section 508 of Rehabilitation Act)’를 제정했다. 연방정부에 의해 개발, 조달, 유지·보수, 사용되는 모든 전자 정보기술(ETT: Electronic and Information Technology)의 데이터와 정보는 비장애인에게 제공되는 것과 동등하게 장애인에게 제공하도록 의무화한 법이다. 현재 2001년 제정된 미국 재활법 508조 정보통신 제품과 서비스별 세부 기술표준의 개정 작업을 추진 중에 있다.

특히 2010년 10월 8일에 정보통신 분야와 관련한 주목할 만한 새로운 법인 ‘21세기 통신 및 비디오 접근성 법(The 21st Century Communication & Video

〈표 2〉 미국 21세기 통신 및 비디오 접근성 법 주요 내용

구분	주요 내용
통신 접근 분야	<ul style="list-style-type: none"> · 청각 및 언어장애인에 대한 인터넷 기반 통신중계 서비스 보장 · 고급화된 통신 서비스와 장비의 접근성 준수 · 접근성 미준수시 장애인의 민원 제기 및 조사 · 스마트폰에 대한 접근성 준수 · 시청각 중북 장애인의 통신 이용 보장 · 재난 접근 자문위원회 구성·운영 등을 규정
비디오 프로그래밍 접근 분야	<ul style="list-style-type: none"> · 비디오 프로그래밍 및 재난 접근성 자문위원회 구성 · 화면해설 및 닫힌 자막 제공 · 디지털 방송수신 장비에서의 사용자 인터페이스(UI)

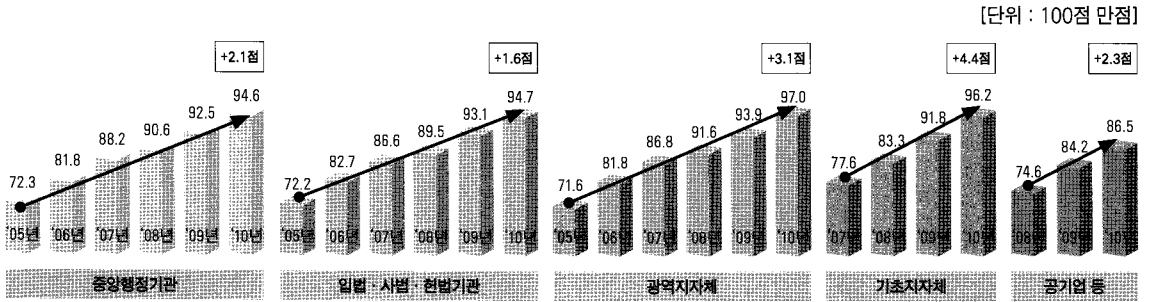
Accessibility Act of 2010, 이하 21세기 법’)을 제정하였다. 21세기 법은 크게 ‘통신 접근(Communication Access)’과 ‘비디오 프로그래밍 접근(Video Programming Access)’ 2개 분야로 구성됐다(〈표 2〉 참조). 특히 동 법 718조에서는 스마트폰을 장애인이 비장애인과 동등하게 이용할 수 있도록 2013년 9월까지 접근성을 준수하라고 규정했다.

4. 우리나라의 정보통신 접근성 정책 동향

4.1 정보통신 접근성 기반 환경 조성

정부에서는 ‘국가정보화기본법’, ‘장애인차별금지 및 권리구제등에관한법률’을 제정하여 공공기관 등이 웹 접근성을 준수하도록 환경을 조성하였다. 이러한 법률의 실효성을 확보하기 위해 정보통신 제품과 서비스 제공자 및 개발자들이 접근성을 고려할 수 있도록 ‘장애인·고령자 등의 정보 접근 및 이용 편의 증진을 위한 지침(행정안전부고시 제2011-32호, 2011. 7. 14)’을 제정하였다. 또한 2011년 9월에는 정부 주도 세계 최초로 ‘모바일 애플리케이션 접근성 지침(행정안전부고시 제2011-38호, 2011. 9. 22)’을 행정안전부 고시로 제정하였다.

이와 별도로 정부는 정보통신 제품과 서비스의 접근성 제고를 위한 표준화를 지원하였다. 이를 위해 정부는 2002년에 정보통신 접근성 관련 학계, 기업, 장애인 단체, 연구기관 등이 참여하여 논의할 수 있는 장



※ 출처: 한국정보화진흥원, '2010년 웹 접근성 실태조사', 2011. 1.

[그림 1] 웹 접근성 실태조사 현황

을 마련하기 위해 '정보통신 접근성 향상 표준화 포럼 (www.iabf.kr)'을 창립하고 현재까지 운영을 지원하고 있다. 본 포럼을 통해 '금융자동화기기 접근성 지침 1.0', '한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침 2.0'이라는 2건의 국가 표준을 제정하였으며, '소프트웨어 접근성 지침', '휴대 전화기 키패드 접근성 지침 1.0', '전자문서 접근성 지침' 등 총 10건의 단체 표준을 제정하였다.

또한 웹 접근성 실태 파악을 통한 웹 접근성 관련 정책을 수립하기 위해 2005년부터 매년 중앙행정기관, 자치단체, 공공기관 등을 대상으로 웹 접근성 실태조사를 실시하였다. 2010년에는 장애인들이 많이 활용하고 있는 민간기업 50여 개를 포함하여 총 722개 사이트를 대상으로 웹 접근성 실태조사를 실시하였다. 그리고 정보통신 접근성 제고를 위해 '웹 접근성 준수를 통한 사회경제적 비용 효과분석', '모바일 웹 접근성 제고 전략', '이러닝 콘텐츠 접근성 개선 추진전략', '웹 접근성 자격증 도입방안 연구' 등의 기반 연구를 수행하였다.

4.2 정보통신 접근성 기술 지원

4.2.1 정보통신 보조기술 개발 및 보급 지원

2004년부터 장애인의 정보화 수준 향상과 관련 산업의 시장 활성화 및 수입 제품 대체를 위해 민간 기업의 정보통신 보조기기 제품 개발을 지원하여 2010년까지 총 24종의 제품을 개발하였다. 또한 2003년부터 장애로 인하여 정보접근 및 활용이 어려운 장애인에게 화면낭독 프로그램, 점자정보단말기 등 정보통신 보조기기

및 특수 S/W를 2010년까지 총 28,935대를 보급하였다.

4.2.2 웹 접근성 온·오프라인 자문 서비스

웹 접근성 관련 기술적인 지원을 강화하기 위해 온·오프라인을 통한 자문 서비스를 추진하였다. 2010년에는 장애인 당사자로 구성된 웹 접근성 모니터링단을 구성하여 기초자치단체 등 총 657개 웹 사이트를 대상으로 오프라인 자문을 실시하였으며, 언제, 어디서나 손쉽게 웹 접근성 문제점을 해결할 수 있도록 웹 접근성 연구소(www.wah.or.kr) 사이트를 통해 총 2,125건(2008년 11월~2011년 7월말)의 온라인 자문을 수행하였다.

4.2.3 웹 접근성 품질마크

2007년부터 웹 접근성 인식제고 및 자발적인 참여를 유도하기 위해 '웹 접근성 품질마크' 제도를 운영하였다. 본 품질마크는 3가지 단계인 사전심사, 전문가심사, 사용자심사로 구성되어 있으며, 3단계 모두 통과한 웹 사이트에 대해 품질마크 인증위원회 최종 결의로 인증마크를 부여한다. 2007년부터 2011년 7월말까지 총 13회의 품질마크 제도가 시행되었으며, 청와대, 행정안전부 등 총 571개 사이트가 인증을 받았다.

4.2.4 웹 접근성 인력 양성

2005년부터 웹 접근성에 대한 인식제고 및 관련 인력 양성을 위해 공무원 대상 웹 접근성 전문교육을 실시하였다. 2007년부터 지역순회 방문 교육을 실시하였

〈표 3〉 웹 접근성 전문교육 현황

[단위: 명]

구분	2005년	2006년	2007년	2008년	2009년	2010년
교육 수료자	226명	1,234명	1,342명	1,608명	4,098명	3,390명


으며, 2008년에는 민간개발자 대상 전문교육을 실시하였다. 2005년부터 2010년 말까지 총 1만 1,898명을 대상으로 웹 접근성 교육을 실시하였다(〈표 3〉 참조).

4.3 정보통신 접근성 인식제고 및 확산을 위한

민간협력 강화

웹 접근성을 비롯한 정보통신 접근성 인식제고를 위해 2004년부터 2010년 말까지 총 15회의 세미나를 개최하였으며, 2010년에는 2회 세미나를 추진하였다. 특히 2010년 10월에는 웹 접근성 관련 국제 세미나를 개최하였다. 본 세미나에는 월드 와이드 웹 컨소시엄(W3C) 웹 접근성 이니셔티브(WAI: Web Accessibility Initiative)의 의장인 주디 브루어(Judy Brewer), 미국 접근성 위원회, 마이크로소프트, IBM, Adobe 등이 참여하여 선진국 및 글로벌 IT 기업의 접근성 관련 최신 동향을 설명하였다. 또한 정부기관, 장애인단체, 포털업체 등과 협력하여 웹 접근성 캠페인을 2007년부터 매년 1회 실시하였다.

에 대한 연구 등이 이루어져야 할 것이다. 민간부문의 자발적인 참여 제고 및 인식제고를 위해 교육, 캠페인 등의 노력과 더불어 홍보 등 비금전적 인센티브 제공 방안을 모색해야 할 것이다.

민간부문에서 그 중요성이 높아지고 있는 기업의 사회공헌 활동(CSR: Corporate Social Responsibility)의 효과적 수단이 접근성 제고라는 것을 많은 정보통신 기업들이 인식할 수 있도록 노력해야 할 것이다. 현재의 장애인 기관 방문봉사, 단순 기부금 제공 등의 비전략적 사회공헌에서 벗어나, 자사의 정보통신 제품과 서비스를 장애인이 활용할 수 있도록 개선하여 신규 고객을 확보하는 전략적 사회공헌 활동을 추진할 수 있도록 많은 기업들에게 홍보해야 할 것이다. 접근성 제고가 정보통신 기업과 사회가 서로 윈-윈(Win-Win) 할 수 있는 전략적인 사회공헌이라는 것을 느끼고 자발적으로 동참할 수 있도록 유도하는 정책이 필요할 것이다. 

5. 맺음말

정부의 법·제도 마련, 인식제고 등의 정책 추진으로 공공기관의 웹 접근성 준수는 어느 정도 높아졌다. 하지만, 공공기관에 비해 장애인의 실생활에 유용한 포털, 쇼핑, 금융 등 민간기업의 웹 접근성 준수 실적은 낮은 실정이며 웹 이외의 휴대폰, IPTV, 소프트웨어 등의 정보통신기술 관련 접근성 준수는 낮은 실정이다.

이를 해결하기 위해서는 웹 이외의 정보통신 제품과 서비스에 대한 표준화 및 연구, 민간부문의 자발적인 참여 확보가 필요할 것이다. 또한 시각, 청각 등 감각장애 중심의 연구에서 벗어나 중증 장애인, 지적 장애인