



정보취약계층을 위한 정보접근성 증진 방안 모색

노석준(성신여자대학교, 교수)

김현경(광운대학교, 교수)

안동한(한국시각장애인연합회, 팀장)

구자은(일리노이 시카고대학교, 부소장)

목차

01

연구의 필요성

02

연구 추진전략·방법 및 추진체계

03

연구목표와 내용

04

제안 정책(안)



01

연구의 필요성

연구의 필요성

디지털격차 심화

정보접근성의 불충분하고 계층 간 불균형적 보장으로 사회구성원 간 디지털 격차 심화·가속화

ICT 환경 변화 수용 부족

일상생활 전반에 걸쳐 디지털 기기가 활용됨에 따라 기존의 웹사이트와 웹사이트와 통역사, 보조공학기기에만 한정된 현행 시행령은 모바일과 IoT, 비대면 원격학습 등 급변하는 ICT 환경의 변화를 충분히 수용하고 있지 못함



법률적·제도적 개선 필요

정보취약계층에 대한 정보접근성은 주요 선진국에 비해 보장 범위나 의무 등 법률적 측면과 ICT 제품/서비스에 대한 인증·평가 등 제도적 측면에서 여전히 상당한 문제점이 노출되고 있어, 디지털 포용사회 구현에 저해가 되고 있음

민간기관 정보접근성 개선 시급

민간기관의 웹 및 모바일 콘텐츠에 대한 접근성 준수율과 최근 이슈가 되고 있는 키오스크 접근성('19년: 59.8점)에 대한 준수율이 상당히 낮아 개선 시급

연구의 필요성

01

해결 필요 과제

정보접근성 제고 관련 국내외 주요 법률·제도·지침 현황 비교분석

국내외 정보접근성 관련 주요 법률이나 제도, 지침 등을 상호비교하여 문제점과 개선점을 도출하고, 향후 국내 관련 법률이나 제도, 지침 개정 시 이를 적극 반영 필요

02

해결 필요 과제

국내 관련 법률·제도·지침 문제점/미비점 보완을 위한 입법 방안 제시

‘정보통신접근성 품질인증’과 ‘웹접근성 품질마크’제도 등 전반에 걸친 문제점 파악 및 국내외 (유사) 사례와 현행 제도 비교·분석을 통한 현행 제도 개선을 위한 구체적인 방안 마련·제시 필요

03

해결 필요 과제

정보접근성 관련 정책·제도·지침의 지속적 발전 및 실효성 제고 방안 제시

민간주도형과 국가주도형 지능정보/ICT 제품·서비스 인증 및 보급지원 업무모형의 상호비교를 통한 한국형 적합모형 도출 및 접근성 강화를 위한 실제적·세부적 실행방안 마련·제시 필요

02

연구 추진전략·방법 및 추진체계

- 연구과제 최종목표
- 연구과제 주요 추진내용



연구과제 최종목표

궁극 목표

장애인·고령자 등 정보취약계층 포함, 사회구성원 모두에게
보다 온전한 정보접근성을 보장함으로써
모두가 함께 사는 디지털 포용사회 구현

본 연구의 최종목표 1

장애인·고령자 등 정보취약계층의 정보
접근성 제고 관련 국내외 법률·제도·지
침 등에 대한 현황 비교분석

본 연구의 최종목표 2

국내 정보접근성 제고 관련 법률·제도
·지침 개선, 지침 제(개)정 등 정보접
근성 제고를 위한 실효성 있는 입법적
·정책적 방안 제시

연구과제 주요 추진내용

01

정보접근성 제고 관련 국내
외 주요 법률·제도·지침 현
황(보장 범위·수준, 권리구제 절차
등) 비교분석

- 법률: 『장애인차별금지법』, 『지능정보화기본법』, 『디지털포용법』(안), 『21세기 비디오 및 통신 접근성법』, 수정 『재활법』 508조, 『유럽접근성법』, 『ICT 제품 및 서비스에 대한 접근성 요구사항』(EN 301 549) 등
- 제도: 웹접근성 품질마크, 지능정보제품·서비스 인증 등
- 지침: ‘한국형 웹 콘텐츠 접근성 지침(KWCAG)’ 2.1과 2.2, W3C의 WCAG 2.1, 2.2와 3.0 초안
- 정보접근성과 교통·건물·문화접근성 등 국내외 주요 유사사례 및 제도 비교분석

02

국내 관련 법률·제도·지침
문제점/미비점 보완을 위한
실제적 입법 방안 제시

- 『21세기 비디오 및 통신 접근성법』 등 정보 접근성 제고 관련 국외 주요 법률·제도·지침에 대한 사례분석을 통한 국내 실정에 맞는 정보접근성 증진방안과 세부 추진방안 제시
- 디지털 환경변화에 따른 정보접근성 준수대상 지능정보/ICT 제품·서비스 분류체계 개편 및 대상 확대·조정 방안 제시

03

정보접근성 관련 정책·제도·지침의 지속적 발전 및 실효성 제고를 위한 방안 제시

- 신기술, 제품·서비스 개발 및 확산 시 적용가능하고 범용성 높은 정보접근성 기술기준·지침 제안을 통한 정보접근성 제고 방안 제시
- 정보접근성 제고를 위한 실효성 있는 거버넌스 구축 방안 제시



03

연구과제 추진전략·방법



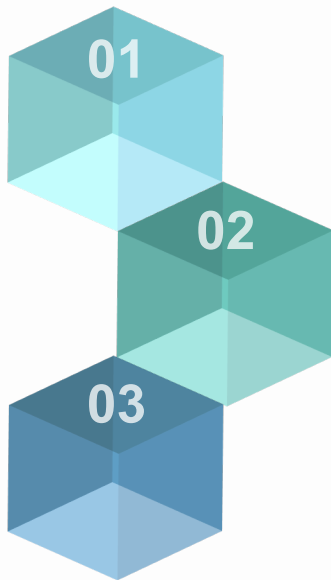
연구과제 추진전략·방법

정보접근성 제고 관련 국내외 주요 법률·제도·지침 현황(보장범위·수준, 권리구제 절차 등) 비교분석

- 정보접근성 제고 관련 국내외 주요 법률·제도·지침, 교통·건물·문화접근성 유사사례·제도 문헌분석
- 해당 업무담당 정부부처/기관 주요 업무담당자 대상 포커스그룹 인터뷰를 통한 의견 수렴·분석

정보접근성 관련 정책·제도·지침의 지속적 발전 및 실효성 제고를 위한 방안 제시

- 신기술, 제품·서비스 개발 및 확산 시 적용가능하고 범용성 높은 정보접근성 기술기준·지침, 정보접근성 제고를 위한 실효성 있는 거버넌스 구축 방안에 대한 전문가 대상 델파이조사·분석



국내 관련 법률·제도·지침 문제점/미비점 보완을 위한 실제적 입법 방안 제시

- 정보접근성 제고 관련 국외 주요 법률·제도·지침에 대한 사례분석
- 유럽 및 북미 표준단체의 신규 접근성 검사방법에 대한 사례조사
- 사례분석, 전문가협의회 등을 통해 연구진이 마련한 정보접근성 증진 및 세부 추진방안에 대한 전문가 대상 델파이조사·분석
- 회의와 연구진의 연구 및 논의를 통해 도출된 지능정보 제품·서비스 분류체계 개편 및 대상 확대·조정방안에 대한 장애인단체(또는 장애인), 주요 민간기업 업무담당자 대상 설문조사 및 포커스그룹 인터뷰 진행·결과분석



04

제안 정책(안)

제안 정책(안)

□ 정책(안) 마련 경과

- 선행연구 분석, 3차에 걸친 전문가협의회(웹/모바일 접근성, 키오스크접근성) 및 FGI(32명 참여), 일반인대상 온라인 설문조사(102명 참가) 결과 등에 기초하여 정책(초안) 마련
- 2차에 걸친 델파이조사 실시(전문가 11명 참여)
 - 1차: 정책(초안)에서 제안한 개별 정책(안) 및 세부 추진방안(안)에 대한 4가지 평가척도(정책적합성, 실현가능성, 시의적절성, 중요도) 판단
 - 2차: 1차 델파이조사 결과 개별 세부 추진방안(안)이 평균 3.0 이상(보통 이상)인 경우 해당 안에 대한 추진시점[단기(1년 이내), 중기(2-3년 이내), 장기(4-5년 이내)], 실행준비기간[단기(1년 이내), 중기(2-3년 정도), 장기(4-5년 정도)] 판단
- 최종 12개 정책(안), 28개 세부 추진방안(안) 제안

제안 정책(안)

- 제안정책 1: 정보접근성 관련 법률/시행령/고시와 표준(또는 지침) 간의 위계성·연계성 명료화 및 개정 요구사항 반영을 위한 관련 법률 등의 개정
 - 정책 제안 필요성: 현행 정보접근성 관련 제반 법률(예: ‘장애인차별금지법’, ‘지능정보화 기본법’)과 시행령, 고시와 표준(또는 지침) 등이 위계적으로 구조화되고 연계되어 있지 않아 법률 적용범위 등에 혼선을 빚고 있어 법률/시행령/고시와 표준(또는 지침) 간의 위계성과 연계성의 명료화를 기할 필요가 있으며, 전문가와 일반인들의 정보접근성 관련 요구사항을 반영하기 위하여 법률 등의 개정 필요

제안 정책(안)

□ 제안정책 1: 정보접근성 관련 법률/시행령/고시와 표준(또는 지침) 간의 위계성·연계성 명료화 및 개정 요구사항 반영을 위한 관련 법률 등의 개정

■ [제1-1안] 표준을 고시로 변경

‘장애인차별금지법’ 및 시행령, ‘지능정보화기본법’ 및 시행령 간의 연계(‘장애인차별금지법’ 및 시행령에 정보접근성 관련 사항은 ‘지능정보화기본법’ 및 시행령의 특정 조항을 준수하도록 명기) → 2) ‘지능정보화기본법 시행령’에 정보접근성 관련 사항은 고시를 준수하도록 명기 → 3) 현행 고시를 정책 3에서 마련된 표준 내용으로 교체 → 4) 현행 표준 폐기

■ [제1-2안] 현행 체계 유지

‘장애인차별금지법’ 및 시행령, ‘지능정보화기본법’ 및 시행령 간의 연계(‘장애인차별금지법’ 및 시행령에 정보접근성 관련 사항은 ‘지능정보화기본법’ 및 시행령의 특정 조항을 준수하도록 명기) → 2) ‘지능정보화기본법 시행령’에 정보접근성 관련 사항은 고시를 준수하도록 명기 → 3) 현행 고시에 정보접근성 관련 세부 준수사항은 정책 3에서 마련한 표준을 준수하도록 명기

제안 정책(안)

□ 제안정책 2: 정보접근성 적용 범위 확대를 위한 법적 근거 마련

- **정책 제안 필요성:** 최근 개정된 ‘지능정보화기본법 시행령’ 제34조(장애인·고령자 등의 지능정보서비스 접근 및 이용 보장) 제1항에 명시된 “대통령령으로 정하는 유·무선 정보통신”에는 1) 웹사이트, 2) 이동통신단말장치에 설치되는 응용 소프트웨어, 3) 이용자의 조작에 따라 서류 발급, 정보 제공, 상품 주문·결제 등의 사항을 처리하기 위하여 설치하는 무인정보단말기, 4) ‘출판문화산업진흥법’ 제2조제4호에 따른 전자출판물의 네 가지로 한정되어 있음. 이에 따라 장애인이 웹사이트, 모바일앱, 키오스크 등 이외에 이러닝콘텐츠, IoT, 기타 전자제품 등의 문제로 정보접근권에 차별을 받더라도 이를 직접적으로 구제할 근거 조항이 존재하지 않으므로 범위를 확대 적용하여 포함 필요

제안 정책(안)

□ 제안정책 2: 정보접근성 적용 범위 확대를 위한 법적 근거 마련

▪ [제2-1안] 'ICT 제품 및 서비스'로 확장

‘지능정보화기본법 시행령’ 제34조제1항에 명시된 “대통령령으로 정하는 유·무선 정보통신”을, EU의 ICT 접근성 규제 및 표준인 EN 301 549의 경우처럼, 'ICT 제품 및 서비스'로 확장하고, 대표적인 것을 열거하거나(EN 301 549에서는 대표적으로 8개의 범주로 대별하여 제시하고 있음), 고시에 해당 범주에 IoT, 이러닝콘텐츠, 소프트웨어 등이 포함됨을 명시할 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 3: 국제표준(지침 포함)과의 부합화, 일관성·체계성 등의 확보를 위한 정보접근성 관련 표준 전면 개정 및 재정비

- **정책 제안 필요성:** ICT 이용환경 및 서비스는 국내에만 국한하지 않기 때문에 글로벌 국가 경쟁력 강화를 위해서라도 국제 동향에 맞추어 국내 기술 보급과 발전이 지속적으로 필요. 이미 오래 전부터 대부분의 국가가 자국의 접근성 규제 기준을 국제표준인 WCAG의 Level AA 수준까지 채택해 인프라를 구축해 오고 있는 반면, 한국은 여전히 Level A 수준까지만을 유지해 오고 있어 현재 웹 기술 및 서비스 수준에 상당한 격차가 있음(예:동영상 캡션 제공, 활용가능한 텍스트 제공 등). 따라서 정보접근성 관련 국제표준 개정사항을 반영함으로써 국내표준의 국제표준과의 기술 및 서비스 격차를 좁히기 위한 부합화가 필요하며, 국내 기업의 글로벌 서비스 경쟁력 확보를 위해 관련 표준 등에서의 내용 일관성과 체계성 필요

제안 정책(안)

□ 제안정책 3: 국제표준(지침 포함)과의 부합화, 일관성·체계성 등의 확보를 위한 정보접근성 관련 표준 전면 개정 및 재정비

▪ [제3-1안] 현행 정보접근성 관련 표준 체계 유지

1) 정보접근성 관련 개별 표준(예: 웹, 모바일)의 국제표준과의 부합화 → 2) 고시 또는 국가표준으로 지정

▪ [제3-2안] 웹접근성 국제표준(예: W3C의 WCAG) 수용 단, 기타 표준은 [제3-1안]과 동일함

[제3-2-1안] WCAG 2.X부터 수용

1) 현행 고시에 WCAG 2. X 수용 및 수용수준(Level A, AA, AAA) 명기. 예외 필요 시, 해당 사항 명기 → 2) 현행 국가표준 폐기

[제3-2-2안] WCAG 3.0부터 수용

1) 현행 KWCAAG 2.1 개정(국제표준의 어느 수준까지를 포함할 것인지 논의 필요) → 2) 현행 고시에 개정된 WCAG 2.X 준수 및 준수수준 명시 → 3) WCAG 3.0 공포 후 점검과정을 거친 후 고시에 WCAG 3.0 수용 및 수용수준(Gold, Silver, Bronze) 명기. 예외 필요 시, 해당 사항 명기 → 4) 현행 국가표준 폐기

제안 정책(안)

- 제안정책 3: 국제표준(지침 포함)과의 부합화, 일관성·체계성 등의 확보를 위한 정보접근성 관련 표준 전면 개정 및 재정비
 - [제3-3안] 현행 정보접근성 관련 개별 표준 통합 후 재편성
 - 1) 현행 정보접근성 관련 개별 표준의 현행화 및 통합[구성: 공통사항 + 개별사항(예: 웹, 모바일, 키오스크, IoT 등) + 평가 방법] → 2) 고시 또는 국가표준으로 지정

제안 정책(안)

□ 제안정책 4: 평가결과의 신뢰성 확보, 모니터링 기능 강화 등을 위한 정보접근성(웹, 모바일, 키오스크접근성 포함)품질인증제도 전면 재검토/미비점 보완 및 규정화·명료화

- **정책 제안 필요성:** 현행 웹접근성품질인증제도는 평가 결과의 신뢰성 확보, 모니터링 기능 강화, 인증 마크 제도 취지 재점검 및 운영방식 개선, 인증기관의 전문성 제고 및 전문 인력 양성, 인증 마크 획득 기관에 대한 인센티브 부여 등에 대한 개선이 요구되고 있음.

이에 1) 품질인증 평가항목과 평가기준의 명료화 및 공개, 2) 평가 기관 간에 테스트 환경이나 방법 등의 통일 등, 3) 해당 제도에 대한 전면적인 재검토를 통해 미비점들을 보완하고, 이를 법률/시행령, 고시 등에 규정화·명료화할 필요가 있음. 아울러, 키오스크접근성을 준수한 제품에 대한 공공기관 우선구매제도의 시행에 따라 키오스크접근성을 준수한 제품에 대한 품질인증(검정) 기준 등도 마련되어야 함. 또한, 인증업무 전체를 민간인증기관에서 행할 경우, 인증과 컨설팅을 병행하여 실시하는 등의 폐해로 인해 인증제도 자체에 대한 신뢰도가 하락하는 경향이 있어, 민간에 일정 역할(예: 평가)을 분담시키되 최종 책임을 공공기관에서 지는 역할 분담과 공적 책무성 강화 필요

위와 같은 일련의 업무들을 포괄하기 위해서는 현행 웹접근성품질인증제도라는 명칭은 부적절함. 따라서 현행 웹접근성품질인증제도 + 키오스크접근성품질인증까지를 포괄하는 (가칭) '정보접근성품질인증제도'로 확대·개편할 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 4: 평가결과의 신뢰성 확보, 모니터링 기능 강화 등을 위한 정보접근성(웹, 모바일, 키오스크접근성 포함)품질인증제도 전면 재검토/미비점 보안 및 규정화·명료화

■ 기본 전제

- 다음 사항은 아래 개별 안과 별도로, 그리고 사전에 행해질 필요가 있음
 - 기존 웹접근성품질인증제도 전반에 대한 현황 및 문제점 파악
 - 평가대상, 평가항목과 기준, 평가방법, 결과공개, 인증마크부여 방법, 모니터링, 인증마크 획득기관에 대한 인센티브 부여, 인증심사원 기준/자격/교육 등의 기준 마련 및 법률/시행령/고시 등에 규정화
 - 타당하고 신뢰로운 사용성 평가방법을 강구하여 사용성평가도 시행 및 결과반영

제안 정책(안)

□ 제안정책 4: 평가결과의 신뢰성 확보, 모니터링 기능 강화 등을 위한 정보접근성(웹, 모바일, 키오스크접근성 포함)품질인증제도 전면 재검토/미비점 보안 및 규정화·명료화

■ [제4-1안] 공공기관(예: NIA)에서 운영

1) 현행 세 곳의 민간인증기관에서 행해지고 있는 웹접근성품질인증제도 전반을 일정 유예기간을 둔 후 공공기관으로 이관하고, 2) 현재도 키오스크접근성과 공공기관 우선구매제도 업무도 담당하고 있는 바, 3) 공공기관에서 1)과 2)가 합쳐지는 시점에서 (가칭) 정보접근성품질인증제도 전반을 관장·시행

■ [제4-2안] 공공기관(예: NIA) + 민간인증기관의 역할 분담

1) 공공기관에서 (가칭) '정보접근성품질인증제도' 전반을 주관·시행하되, 인증평가심사만 인증기관에서 시행 (평가는 접수순서 등에 기준하여 인증평가기관에 우선배정하여 실시)

단, 이 경우에도 인증대상 특성상 키오스크접근성품질인증은 현행 웹접근성품질인증기관과는 별도의 인증기관을 선정·시행 필요

■ [제4-3안] 현행과 동일한 방식으로(민간인증기관에서) 운영

1) 위의 [기본 전제]를 명확하게 실시 → 2) (수시/주기적인) 모니터링 기능을 강화하여 문제점 발견 시 개선요구/퇴출 등 시행. 그러나 인증대상 특성상 키오스크접근성품질인증은 별도의 인증기관을 선정·시행할 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 5: 웹/모바일접근성실태조사의 조사결과 상세 공개-개선-모니터링의 선순환체계 강화, 신뢰도와 객관성 증진, 정보접근성에 대한 실제 체감율 증진 등을 위한 실질적인 방안 강구·시행

- **정책 제안 필요성:** 기존의 웹/모바일접근성실태조사는 실태조사 결과가 전면 공개되지 않고, 조사결과 공개-개선-모니터링이 선순환적으로 체계화되어 있지 않아 실제 웹/모바일접근성 개선과 지속·유지가 제대로 되지 못하였으며, 두 조사기관(과기정통부, 행안부) 간에 조사기준 및 방법 등이 통일·표준화되어 있지 않아 조사결과에 대한 신뢰도와 객관성을 확보하지 못하였음. 또한 컨트롤타워가 없어 기관 간에 협업이 제대로 이루어지지 못하였음

그러나 해당 실태조사가 2018년부터 국가통계로 승격됨에 따라 해당 문제점들이 상당히 해결되었음

그럼에도 불구하고, 여전히 조사결과 상세 공개-개선-모니터링의 선순환체계가 제대로 확립·시행되지 못하고 있고, 24개 검사항목 중 대부분에 대한 인간 평가자에 의한 수동심사, 장애인 등의 사용자 대상 평가 미 실시 등으로 인해 평가결과에 대한 신뢰도와 객관성에 의문을 제기하며, 평가결과와 정보접근성에 대한 실제 체감율 간에 상당한 격차가 있는 것으로 문제제기되고 있는 바, 이러한 의문이나 문제제기를 해소하기 위한 실질적인 방안이 마련·시행될 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 5: 웹/모바일접근성실태조사의 조사결과 상세 공개-개선-모니터링의 선순환체계 강화, 신뢰도와 객관성 증진, 정보접근성에 대한 실제 체감율 증진 등을 위한 실질적인 방안 강구·시행

■ [제5-1안] 실태조사 결과의 전면 공개 및 공개-개선-모니터링의 선순환 체계 강화

실태조사 결과를 상세 공개하고, 개선 후 개선에 대한 모니터링을 강화하여 실태조사 결과가 실질적인 개선으로 이어지는 선순환적인 체계 구축. 특히, 수시 모니터링 강화를 통한 정보접근성의 지속적인 준수 유도

■ [제5-2안] 자동평가 및 사용자평가 도입

2개 전문가그룹의 수동 교차평가 이외에, 자동평가도구의 개선 및 활용을 통한 인간 평가자의 주관성을 최소화하기 위해 객관적 평가가 가능한 검사항목에 대한 양적 데이터 확보 및 장애인 등의 사용자평가를 통한 실태조사 결과의 신뢰도 및 객관성 증진, 실태조사 결과와 정보소외계층의 실제 체감 접근성 준수율 격차 경감

■ [제5-3안] 자동평가도구 개발·제공

웹/모바일콘텐츠 등의 특성상 콘텐츠가 수시로 변경되는 바, 콘텐츠 개발자가 지속적으로 준수현황을 파악·개선하기 위해서는, 여전히 개발자의 전문가적 판단이 필요하지만, 자동평가도구를 통해 문제점을 수시로, 보다 쉽게 파악하고 개선방안에 대한 도움이 필요한 바, 기존의 KWAH(Korean Web Accessibility Helper)와 같은, 국가차원에서 현행 검사항목을 점검하고 개선방안을 제시해 줄 수 있는 자동평가도구 개발·제공

제안 정책(안)

□ 제안정책 6: 정보접근성품질인증이나 실태조사 시 장애인/고령자 등의 정보취약계층 사용자 참여 의무화

- **정책 제안 필요성:** 국내 정보접근성 정책 방향의 근간이 되는 기초자료 확보를 위해, 사용자가 체감하는 정보 접근성 수준과 동등한 결과를 도출하는 실태조사가 필요함. 현행 표준 준수여부를 조사하는 방법만으로는 장애인 사용자가 체감하는 기초자료를 확보하기 어려움

따라서 정보접근성품질인증이나 실태조사 시 장애인이나 고령자 등과 같은 정보취약계층 사용자가 실제 참여해야 보다 정확한 인증 및 실태조사 결과를 도출할 수 있음. 지금처럼 체크리스트를 통해 단순히 치수를 재는 형태의 인증이나 실태조사는 결과에 있어서 의미를 가지지 못함. 장애인이나 고령자 등과 같은 사용자그룹들이 직접 모여서 포커스그룹 인터뷰를 하거나, 현장에서 실제로 사용함으로써 정보접근성 준수율을 확인해 보는 것이 더욱 바람직함

제안 정책(안)

□ 제안정책 6: 정보접근성품질인증이나 실태조사 시 장애인/고령자 등의 정보취약계층 사용자 참여 의무화

▪ [제6-1안] 정보접근성품질인증이나 실태조사 시 사용성평가 의무화

정보접근성품질인증이나 실태조사 시 장애인이나 고령자와 같은 정보취약계층을 포함하여 시행하지 않으면 인증 및 실태조사 결과와 실제 체감하는 정보접근성 준수율 간에는 상당한 격차가 발생할 여지가 있는 바, 해당 인증이나 실태조사 시 정보취약계층을 대상으로 한 사용성평가를 의무화하고 해당 결과 반영

▪ [제6-2안] 사용성평가방법론 체계화

정보취약계층 사용자에 대한 사용성평가를 실질적이며, 효과적으로 수행하기 위해서 사용성평가를 실행하기 전에 사용성평가방법론에 대한 체계적인 연구 등을 통해 해당 방법론의 타당도, 신뢰도 등 확보

제안 정책(안)

□ 제안정책 7: 키오스크접근성 UX/UI 가이드라인 개정 및 기능 모듈 개발·제공

- **정책 제안 필요성:** 현행 키오스크 지침은 키오스크 개발에 바로 적용하기에 어려움이 있음. 표준화된 UX/UI 가이드라인이 개발되면, 키오스크 개발업체에 직접적인 도움이 되고, 다양한 키오스크 종류 간 동일한 접근성 기능 제공이 가능함. 현재 민간 키오스크의 경우, 매장별 키오스크 UX/UI가 매우 상이하고, 상이한 UX/UI가 키오스크 사용에 있어 더욱 큰 어려움으로 작용됨

또한, 정부가 키오스크접근성 기능 모듈 개발·제공하면, 민간기업의 키오스크접근성 기능 개발에 드는 비용 부담이 줄이고, 표준화된 접근성 기능 개발이 가능함. 민간기업들이 개별 발주식으로 키오스크 기기 입찰을 진행하면 가격이 매우 상승될 것으로 예상되지만, 소프트웨어 모듈을 탑재하면 가격 절감이 가능함. 업체 입장에서 원가를 절감할 수 없는 기술(예: 점자 모듈, 음성인식 기술, 수어 기술 등)이 있는데, 정부가 해당 기술들을 모듈화하여 제공하면 비용을 절감할 수 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 7: 키오스크접근성 UX/UI 가이드라인 개정 및 기능 모듈 개발·제공

▪ [제7-1안] 키오스크접근성 UX/UI 가이드라인 개정

현행 키오스크 UX/UI 가이드라인 개정을 통한 키오스크접근성 향상

▪ [제7-2안] 키오스크접근성 기능 모듈 개발·제공

민간기업에 부담이 되는 키오스크접근성 기능을 정부가 주도하여 모듈화하여 개발·제공함으로써 기능의 표준화 및 민간기업의 경비 부담 및 제품 단가 경감

제안 정책(안)

□ 제안정책 8: 정보접근성 관련 업무총괄(정책수립-시행-평가-모니터링 포함) 컨트롤타워 구축·운영

- 정책 제안 필요성: 현재 정보접근성 관련 정책 수립, 관련 법률/시행령/고시/표준(또는 지침) 제(개)정, 실태조사, 권리보호 등 제반 업무들이 여러 부처(예: 보건복지부, 행정안전부, 과학기술정보통신부, 국가인권위원회)에 분산되어 시행되고 있어 업무의 일관성과 체계성, 시의성 측면 등에서 심각한 문제를 안고 있음. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 범부처적인 특성을 지닌 또는 과기정통부장관 산하의 컨트롤타워(정보접근성 관련 업무총괄기관)가 구축·운영될 필요가 있음

특히, 보건복지부, 행정안전부, 과학기술정보통신부 간 다양한 키오스크접근성 정책이 존재하고, 이들 정책 간의 통일성 확보가 필요하기 때문. 특히 우선구매제도 안에서의 단계적 목표치를 설정하고 예산을 확보하면서 법안을 강화해야 하며, 이러한 목표치를 만들려면 주체적인 책임이나 권한 역할이 있는 컨트롤타워가 필요함

제안 정책(안)

□ 제안정책 8: 정보접근성 관련 업무총괄(정책수립-시행-평가-모니터링 포함) 컨트롤타워 구축·운영

▪ [제8-1안] (가칭) ‘디지털포용위원회’ 또는 ‘접근성위원회’ 신설

미국의 접근성위원회(Access Board)나 현행 방송통신위원회와 같이 범부처적인 특성을 지닌 기관으로서, 디지털포용 또는 접근성(정보접근성 포함) 관련 정책 수립-시행-평가의 전체 과정을 관장·시행할 수 있는 (가칭) ‘디지털포용위원회’ 또는 (가칭) ‘접근성위원회’ 신설·운영(인력구성 및 주요 업무 등은 미국의 접근성위원회 벤치마킹)

해당 기관이 담당할 필요가 있는 디지털포용 또는 접근성 관련 주요 업무를 열거하면 다음과 같음

- 법률/시행령/고시/지침/표준 등의 제(개)정
- 연구 및 정책 수립·시행
- 제반 실태조사
- 정보접근성품질인증제도와 접근성 있는 정보접근성 제품 공공기관 우선구매제도 운영
- 교육 및 컨설팅

제안 정책(안)

□ 제안정책 8: 정보접근성 관련 업무총괄(정책수립-시행-평가-모니터링 포함) 컨트롤타워 구축·운영

▪ [제8-2안] 과학기술정보통신부장관 산하에 (가칭) '정보접근성위원회' 신설·운영

과학기술정보통신부 장관 산하에 정보접근성 관련 업무를 총괄하는 (가칭) '정보접근성위원회'를 신설하고, 다음과 같은 부서 내외의 정보접근성 관련 주요 업무를 담당하도록 함. 아울러, 최소한 과학기술정보통신부 내의 정보접근성 관련 업무담당 조직 간의 업무 협력도 필요함

- 법률/시행령/고시/지침/표준 등의 제(개)정
- 연구 및 정책 수립·시행
- 제반 실태조사
- 정보접근성품질인증제도와 접근성 있는 정보접근성 제품 공공기관 우선구매제도 운영
- 교육 및 컨설팅

제안 정책(안)

□ 제안정책 8: 정보접근성 관련 업무총괄(정책수립-시행-평가-모니터링 포함) 컨트롤타워 구축·운영

■ [제8-3안] 현행 '정보통신전략위원회'의 조직·기능 개편 운영

현재 국무총리 산하 '정보통신전략위원회'가 지닌 심의·의결기능(기본계획 확정; 기본계획 및 실행계획의 추진실적 분석, 점검 및 평가; 정보통신 진흥 및 융합 활성화 관련 관계 중앙행정기관의 장 등에 대한 법·제도 개선요구; 정보통신 진흥 및 융합 활성화와 관련된 연구개발 간 우선순위 권고; 정보통신 진흥 및 융합 활성화를 위한 관계 중앙행정기관 간 정책현안 및 업무 조정; 정보통신융합 등 기술·서비스의 원활한 제공을 저해하는 법령을 우선허용·사후규제 원칙에 부합하도록 개선권고; '지능정보화 기본법'에 따른 지능정보화 추진에 관한 주요 사항; 그 밖에 정보통신 진흥 및 융합 활성화에 관한 주요 사항으로서 위원장이 회의에 부치는 사항) 이외에 실행기능을 수행할 수 있도록 조직과 기능을 확대 개편·운영

현재 '정보통신전략위원회'의 심의·의결 내용 이외에 조직·기능 개편 후 해당 위원회가 추가적으로 담당할 필요가 있는 디지털포용 또는 접근성 관련 주요 업무를 열거하면 다음과 같음

- 법률/시행령/고시/지침/표준 등의 제(개)정
- 연구 및 정책 수립·시행
- 제반 실태조사
- 정보접근성품질인증제도와 접근성 있는 정보접근성 제품 공공기관 우선구매제도 운영
- 교육 및 컨설팅

제안 정책(안)

□ 제안정책 9: 연구·개발·평가 등을 위한 전문인력 양성 방안 마련·시행

- **정책 제안 필요성:** 매년 ICT 개발자가 배출되고 있으나 정보접근성 관련 교육을 받을 만한 콘텐츠 및 정보가 상당히 부족한 실정임. 정보접근성에 대한 관심과 기본소양 및 관련 교육활성화를 위해 자격증제도가 필요함
즉, 정보접근성이 증진하기 위해서는 정보접근성 관련 연구·개발 활동, 교육프로그램 등의 개발·운영, 인증기관 평가원 확충 등을 위한 전문인력이 절실히 필요하며, 이를 위해서는 교육프로그램 개발·운영비 지원, 자격증제도 활성화와 같은 행·재정적, 제도적 여건 등이 조성·지원되어야 함

제안 정책(안)

□ 제안정책 9: 연구·개발·평가 등을 위한 전문인력 양성 방안 마련·시행

■ [제9-1안] 정보접근성 관련 교육프로그램 개발·운영비 지원

정보접근성 관련 교육프로그램을 개발·운영하는 기관이나 개인에게 개발·운영비를 지원해 줌으로써 교육프로그램 및 전문연구·개발인력 확충(소프트웨어중심대학사업 또는 국가평생교육원의 K-MOOC 강좌 개발·운영 지원사업 벤치마킹 또는 해당 사업에 정보접근성 관련 교육프로그램 포함)

■ [제9-2안] 정보접근성 관련 자격증제도 활성화

인증기관 평가자, 공공기관 대상 정보접근성 관련 교육자 또는 컨설턴트의 정보접근성 관련 역량 증진 및 증명을 위해서는 자격증제도를 활성화하고, 해당자에게 일정 수준 이상의 자격요건을 갖추도록 의무화 및 국가 및 공공기관 정보접근성 관련 사업 참여 민간기관의 정보접근성 관련 자격증 소지 콘텐츠 개발자나 프로젝트 관리자 등의 보유 시 가산점 부여

제안 정책(안)

□ 제안정책 10: 정보접근성 관련 교육/컨설팅프로그램 및 홍보전략 개발·시행

- **정책 제안 필요성:** 일부 콘텐츠 개발자들을 제외한 대부분의 국민들이, 심지어 국가 및 공공기관이나 민간기관의 콘텐츠 개발자나 콘텐츠 관리책임자 및 관리자 등도 정보접근성에 대해 제대로 알고 있지 못함으로써, 정보접근성을 제고하는 데 한계가 있음. 특히 대다수의 키오스크 제작업체가 접근성에 대한 인식이 없고, 접근성 기능을 개발할 여건이 부족함
따라서 정보접근성에 대한 인식 제고를 위해서는 다양한 교육과 컨설팅프로그램, 홍보전략 등을 체계적으로 마련·시행할 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 10: 정보접근성 관련 교육/컨설팅프로그램 및 홍보전략 개발·시행

■ [제10-1안] 다양한 형태, 대상의 교육 및 컨설팅 프로그램 개발·시행

집단별(예: 콘텐츠 개발자, 콘텐츠 관리책임자 또는 관리자, 일반 국민, 정보소외계층) 대면이나 비대면, 무료교육 및 컨설팅 제공

자체 운영이 곤란할 경우, 위탁 운영 또는 민간기관에서 운영하는 정보접근성 교육 및 컨설팅 프로그램에 대한 사전승인과 사후평가를 통한 프로그램운영비 차등 지원(노동부 산하 직업능력개발원의 훈련프로그램 지원방안 벤치마킹)

■ [제10-2안] 정보접근성 경진대회 개최 등과 같은 홍보전략 개발·시행

웹/모바일/키오스크 콘텐츠 개발자 또는 업체 및 일반 개인 등을 대상으로 (가칭) ‘정보접근성 경진대회’를 개최하여 접근성이 준수된 우수 콘텐츠에 대한 시상 등을 통해 우수사례 발굴 및 정보접근성 홍보 등 다양한 홍보전략 마련·시행

■ [제10-3안] [제10-3안] 국가 및 공공기관, 산하 학술단체(예: 학회) 등의 홈페이지 또는 콘텐츠 개발자, 관리책임자(예: 정보화담당관) 또는 관리자 등의 정보접근성 관련 교육 의무화

국가 및 공공기관의 콘텐츠 개발자나 콘텐츠 관리책임자 및 관리자에 대하여 연간 3시간 이상 정보접근성 관련 교육을 의무 이수하도록 제도화(기관평가 등에 반영)

제안 정책(안)

□ 제안정책 11: 정보접근성 업무담당 인력 확충

- 정책 제안 필요성: 현재 정보접근성 관련 업무는 주로 NIA에서 담당하고 있음. 그러나 NIA에서 정보접근성 관련 업무를 담당하고 있는 인력을 보면, 웹접근성품질인증제도, 웹 접근성 개선사업, 웹접근성실태조사 및 접근성 표준, 키오스크접근성 업무에 각 1명씩, 총 4명의 인력이 배치·운영되고 있음

문제는 최근 그 중요성이 강조되고 있는 모바일웹접근성과 정보접근성 준수 제품에 대한 공공기관 우선구매제도, 그 이외에 IoT 등 정보접근성 관련 업무분야가 급격히 증가하고 있어 이들 4명의 인력으로는 정보접근성 관련 업무를 원활하게 운영하기 어려운 실정임. 아울러, NIA가 단순히 행정부서가 아닌 정보접근성 관련 정책 등을 입안하는 등의 기능도 가지고 있다고 볼 때, 이 부분에 대한 인력 또한 절실히 필요한 사항임

따라서 정보접근성 관련 업무를 보다 원활하게 수행하기 위해서는 업무담당 인력의 확충이 절실히 필요함

제안 정책(안)

□ 제안정책 11: 정보접근성 업무담당 인력 확충

▪ [제11-1안] 정보접근성 업무 재검토 및 관련 업무 담당 인력 확충

현재 그리고 1-2년 이후부터 본격 실행될 필요가 있는 정보접근성 관련 업무를 재검토한 후, 그것에 근거한 인력 재비치 및 필요인력(예: IoT, AI분야 등) 확충

제안 정책(안)

□ 제안정책 12: 정보접근성 관련 국내외 교류 등을 위한 전문가 지원 및 관련 문서/정보 공유방안 마련·시행

- **정책 제안 필요성:** 대부분들 나라들이 점차 정보접근성 관련 국제표준(예: W3C의 WCAG)을 수용하고 있고, 우리나라도 향후 이러한 방향으로 나아갈 필요가 있음. 그러나 국제표준화 활동에 우리나라 정보접근성 관련 전문가들이 거의 참여하고 있지 못하여 한국적 상황 등이 충분히 고려된 표준이 마련되고 있지 못하는 상황임. 그 결과, 국제표준을 그대로 수용하는 데 한계가 있음. 따라서 국제표준화 활동에 한국적 상황이 충분히 반영되어 마련될 수 있도록 우리나라 정보접근성 관련 전문가들이 해당 활동에 적극적·지속적으로 참여할 수 있는 행·재정적인 지원이 필요함

아울러, 기존에 개발자 등은 '웹접근성연구소'(<https://www.wah.or.kr:444/>)를 통해 웹접근성과 모바일 접근성(주로 웹접근성에 초점을 맞추어져 있음) 관련 정보와 질의/응답 등을 할 수 있었음. 그러나 현재는 단순히 자료 제공이나 공지 기능만을 수행하고 있어, 질문/응답 등과 같은 지원을 받을 수 있는 창구가 전혀 없음. 해당 사이트는 또한 키오스크접근성 등은 전혀 다루고 있지 않음. 또한, ICT 종사자들 간의 원활하고 신속한 기술교류 등을 통한 정보접근성 제고 노력도 필요함. 따라서 웹/모바일접근성 뿐만 아니라 키오스크접근성 등 정보접근성 관련 제반 자료나 기술 공유 및 질의/응답 등을 할 수 있는 창구를 마련·시행할 필요가 있음

더불어, 개발자 등이 국내외 정보접근성 요구사항들을 준수하기 위해서는 관련 법률이나 지침, 해설서, 기술 등에 대한 문서나 정보 등이 절대적으로 필요함. 그러나 해당 문서 등은 대부분 외국어(대표적으로, 영어)로 되어 있어 필요한 정보 등을 습득하는 데 한계가 있음. 따라서 외국어로 되어 있는 각종 문서 등을 번역·제공·공유할 수 있는 구체적인 방안도 마련·시행될 필요가 있음

제안 정책(안)

□ 제안정책 12: 정보접근성 관련 국내외 교류 등을 위한 전문가 지원 및 관련 문서/정보 공유방안 마련·시행

■ [제12-1안] 정보접근성 관련 전문가 대상 국내외 표준화 활동 지원

정보접근성 관련 전문가를 대상으로 국내외 정보접근성 관련 연구(학술대회, 워크숍이나 세미나 등에 참여) 및 표준화 활동, 특히 국제표준화 활동(예: 표준화 워킹그룹)에 적극적·지속적으로 참여할 수 있는 행·재정적인 지원

■ [제12-2안] (가칭) ‘정보접근성지원센터’ 개설·운영

개발자 뿐만 아니라 장애인 당사자 등을 포함하여 정보접근성과 관련한 문의사항, 불편사항, 정책제안 등 소통을 위한 채널 확보가 필요하며, 이를 위한 전문인력 배치·활용 필요

이를 위해서는, 현행 ‘웹접근성연구소’를 확대·개편하여 운영할 수도 있을 것임

■ [제12-3안] 정보접근성 관련 국외 제반 문서 번역·공유 지원

정보접근성 관련 법률이나 지침, 해설서, 기술 등에 대한 문서 등을 번역 제공하고, 해당 문서 등 뿐만 아니라 정보 등도 공유할 수 있는 창구 마련·시행

번역 작업과는 별도로, 번역 문서나 정보 등은 위의 [제12-2안]에 제시한 (가칭) ‘정보접근성지원센터’가 개설·운영되는 경우, 해당 센터의 사이트에서 온라인으로 제공될 수 있을 것임



감사합니다.

