장애의재해석 제6권 제1호
2025 Vol. 6, No. 1, 105 - 135

‘접근성 매니저’의 직무 모형 분석
: 문헌분석, 설문조사 및 FGI를 통한 도출과 검증*

최보경, 최보연***, 정종은*****

본 연구는 문화예술 현장에서 장애인의 접근성을 실현하기 위한 전문 인력으로서 ‘접근성 매니저’의 직무를 체계적으로 정의하고 구조화하는 것을 목적으로 한다. ‘접근성 매니저’는 아직 제도적 기준이나 명확한 역할 규정이 부재한 신생 직업으로, 본 연구는 문헌분석, 설문조사, FGI(Focus Group Interview)를 통합적으로 활용하여 직무 모형을 도출하고 이를 검증하였다. 먼저 국내외 사례를 기반으로 문헌분석을 수행하여 접근성 매니저의 직무를 ‘접근성 기획 관리’, ‘접근성 교육’, ‘접근성 기술지원’으로 분류하였으며 이를 중심으로 총 14개의 책무(duty)와 111개의 작업(task)을 도출하였다. 이후 접근성 매니지먼트 실천 경험이 있는 국내 활동가 및 전문가를 대상으로 설문조사와 FGI를 실시하여 직무 정의 및 책무와 작업 분류의 타당성을 점검하였다. 이러한 분석을 바탕으로 국내 실정에 부합하는 접근성 매니저 직무기술서(job description)를 제안하였으며, 이는 향후 교육과정 개발, 정책 수립 등에 있어 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

주제어 : 장애인 접근성, 접근성 매니저, 접근성 매니저 직무, 접근성 매니저 책무, 접근성 매니저 업무

---

* 이 논문은 연구진이 참여한 『2024 접근성 매니저 직무 분석 및 양성 과정 개발』(한국장애인문화예술원, 2025)의 일부를 재구성하여 수정 및 보완하는 방식으로 작성한 것임을 밝혀둔다.
** 부산대학교 예술문화영상학과 박사과정
*** 상지대학교 문화콘텐츠학과 조교수
***** 교신저자, 부산대학교 예술문화영상학과 부교수, jjekorea@pusan.ac.kr

Ⅰ. 서론

1. 연구의 배경 및 목적

최근 문화예술 현장에서 ‘접근성 매니저’ 직무에 관한 논의가 활발히 제기되고 있다. 특히 2015년 한국장애인문화예술원의 설립을 기점으로 2024년 문화체육관광부와 한국장애인문화예술원이 공동 발간한 『문화시설별 접근성 가이드』에 이르기까지 정부와 관련 기관의 노력으로 장애인 접근성 문제가 재조명되고 있는 가운데, 이를 전담할 전문 인력으로서 ‘접근성 매니저’에 대한 사회적 관심도 함께 고조되고 있다. 그러나 그간의 활동가들(강보름, 고주영, 박지선, 이지혜, 2021; 고주영, 2023; 고주영, 김민솔, 김지수, 이진희, 2023; 권지현, 김은정, 이충현, 박지선, 2022; 김수현 2023; 이강은 2022; 장슬기 2024) 및 연구자들(최석규, 장수혜, 2020; 김중진, 이혜나, 김민정, 2023; 조현성, 김홍규, 정병은, 최보연, 최선영, 2024; 정종은, 최강찬, 강지섭, 2024; 최보연, 정종은, 2025; 정종은, 최보연, 2025)의 노력에도 불구하고 접근성 매니저의 역할과 책무를 명확히 규정하는 체계적인 직무기술(job description)에 관한 연구는 여전히 부족한 실정이다.[1)]

학술연구로서 처음으로 ‘접근성 매니저’를 제목에 담고 있는 논문은 《장애의 재해석》 제5권 제2호에 실린 「해외 주요국의 ‘접근성 매니저’ 직무 현황 분석: 접근성 매니저 채용 공고 분석을 중심으로」(정종은 외, 2024)인데, 이 연구는 영국·호주·캐나다·미국·프랑스·일본의 ‘접근성 매니저’ 채용 공고를 분석하여 접근성 매니저의 직무를 ‘접근성 기획 관리자’, ‘접근성 교육 전문가’, ‘접근성 기술지원 전문가’로 분류하여 제시하고 있다. 하지만 이는 해외의 사례를 바탕으로 거시적인 직무 분류에 초점을 맞춘 것으로, 향후 국내에서 접근성 매니저 관련 논의가 일회성이 아니라 지속하여 이어지면서 해당 직무가 현장에 제대로 정착하기 위해서는 후속적인 연구가 필요하다. 즉, 2010년대 중후반부터 공연예술계에서 일부 연출가, 기획자들의 자발적인 노력으로 시작된 접근성 매니저 업무(최보연, 정종은, 2025)가 최근에는 시각예술 분야(김현경, 2020) 및 문화예술교육 분야(최선영, 2024)로도 확산되고 있는바, 향후 체계적인 정책 과제로 접근성 매니저 및 접근성 매니지먼트를 지원하기 위해서는 무엇보다도 접근성 매니저가 어떤 직무를 수행해야 하는 인력인지를 보

1) 최석규와 장수혜(2020)는 국립극단을 중심으로 접근성 매니저의 필요성을 고민하면서 네 가지 직무를 도출하였다. 김중진 외(2023)는 한국고용정보원의 미래 유망 신직종 발굴이라는 견지에서 문화예술 분야의 접근성 매니저에 주목하면서, 세부 직무를 여섯 가지로 제안하였다. 조현성 외(2024)는 장애인 문화예술 ‘매개인력’의 활동을 활성화하는 방안에 주목한 가운데, 접근성 매니저의 부상이라는 현상에 관심을 기울이고 있다. 한편 최보연 외(2025), 정종은 외(2025)는 각각 접근성 매니저를 대상으로 한 심층인터뷰와 설문조사 결과를 바탕으로 접근성 매니지먼트 제고를 위한 탐색적 연구를 실행하였다.

다 분명한 형태로 규정할 필요가 있는 것이다.

이러한 직무분석의 필요성은 장애인 관련 혹은 문화예술 관련 분야의 선행연구에서도 공통적으로 제기되어 왔다. 장애인 관련 분야에서는 보건복지부(2002)의 「장애인직업재활시설 관리운영요원 직무분석 및 배치방향 연구」와 한국직업능력개발원(2004)의 「장애인직업능력평가사 직무분석」이 초기 연구로서 조직의 배치와 직무별로 요구되는 기술·역량 체계를 구체적으로 제시하였다. 이후 이은실(2020)은 장애인 활동지원사의 양성교육 과정 개선 방안을 모색하면서 현장의 실습 운영과 교육 과정상의 문제점을 지적하며 대안을 도출하였다. 한편, 문화예술 분야에서는 문화관광부(2005)의 「문화예술 기획·경영분야 전문 인력 형성 구조 분석과 인력정책 방향 연구」가 초기 분석 연구로 문화예술 기획·경영 인력의 직무와 경력구조를 분석하였다. 최근에는 홍애령과 임수진(2020)이 예비 문화예술교육사의 양성 현황과 직무 역량을 체계적으로 정립하여 해당 분야의 전문성과 역할을 심도 있게 규명한 바 있다. 그러나 기존 연구는 장애인 분야와 문화예술 분야가 각자의 영역에 머물러 있어, 두 영역을 아우르는 '접근성 매니저'라는 새로운 전문 인력의 직무를 새롭게 규정하기에는 부족하다.

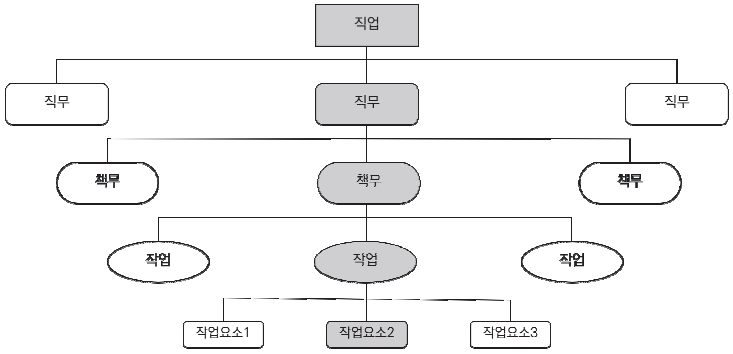
반면, 해외에서는 미국, 영국과 같은 선진국을 중심으로 1990년대부터 장애와 문화예술을 통합한 접근성 매니저 직무를 제도화하여 모두의 문화권을 보장하고자 노력해왔다. 이러한 견지에서 본 연구는 정종은 외(2024)가 제시한 해외 여섯 개 국가의 접근성 매니저 채용 공고의 분석 결과를 출발점으로 삼되, 체계적인 직무 모형 도출을 위한 절차 및 분석틀을 탐색·도입하고 국내외 관련 문헌분석을 추가함으로써 보다 체계적이고 발전된 접근성 매니저 직무기술서(job description)를 제안하는 것을 목적으로 삼는다. 이를 위해 실제로 국내에서 접근성 매니저 활동을 전개해온 당사자들의 관점과 의견을 수렴 및 반영함으로써 접근성 매니저 직무 모형을 검증하고 타당성을 제고할 것이다.

2. 연구의 범위 및 방법

이상의 연구 목적을 달성하기 위해서 본 연구는 접근성 매니저의 직무 모형 도출, 직무 모형 검증, 직무기술서 작성을 핵심적인 내용적 범위로 설정하였다. 직무분석은 특정 직무의 내용과 수행 기준, 요구 역량을 명확히 정의하고 구조화하는 작업으로, 조직 내 직무 설계, 인력 배치, 교육 훈련, 성과평가 등 인사·조직 운영의 핵심 기반이 된다(행정안전부, 2008). 그러나 접근성 매니저와 같이 새롭게 형성되었거나 제도화 초기 단계에 있는 직업은 정체성과 실천적 범위에 대한 사회적·제도적 기준이 부재하기에, 이를 가시화하는 과정이 선행되어야 한다. 본 연구에서는 우선 작업가설적 프레임으로서 직무 모형을 제시하였

다. 이는 신생 직업의 역할을 구조화하여 후속 검증을 위한 좋은 기준점이 되며 체계적인 검증을 통해 정책 설계 및 현장 적용이 가능한 실용적 문서로 정교화될 수 있다.

[그림 1] 국제노동기구(ILO)가 제시하는 직무 구조 체계



이와 관련한 구체적인 연구의 절차 및 방법을 설명하기 위해서는 사전에 '직무 관련 용어'에 대한 간단한 설명이 필요하다. 국제노동기구(ILO)에서 개발한 국제표준직업분류(ISCO-08)에서는 직업(Occupation)을 "주요 작업과 책무(tasks and duties)가 매우 높은 유사성을 지닌 직무(job)의 집합"이라고 정의하고 있다.[2] 여기서 직무(job)란 "자영업을 포함하여 특정한 고용주를 위해 개별 종사자가 수행하거나, 또는 수행해야 할 일련의 작업과 책무(tasks and duties)"로 정의된다. 다시 책무(duty)란 공통의 목적이나 연관성을 지닌 작업의 집합으로 정의되고 있으며, 여기서 작업(task)이란 한 개의 직무를 체계적인 방법에 따라 나눈 직무분석의 가장 작은 단위로서 자체로 독립할 수도 있고, 측정이 가능한 행동의 범위라고 정의된다. 마지막으로 작업 요소(task element)란 하나의 작업을 수행하는데 필요한 행동, 단계, 혹은 의사결정을 말하며, 작업 목록의 작업 요소는 작업수행자의 행동을 세부적으로 기술해 놓은 것으로 각 작업의 진행단계를 보여주는 방식으로 구성된다. 이상을 종합하자면, ILO의 직무 구조 체계는 위의 [그림 1]과 같이 '직업-직무-책무-작업-작업요소'라는 다섯 단계로 구성된다고 볼 수 있을 것이다.[3]

이러한 구조적 인식을 바탕으로, 본 연구에서는 '접근성 매니저 직무분석'을 위한 방법으로서 문헌분석, 설문조사 및 인터뷰를 활용하였다. 이는 분석할 대상 직업에 관한 참고

2) International Labour Office (2012). International Standard Classification of Occupations: ISCO-08. 1 v. Geneva: ILO, p. 11.
3) [그림 1]은 한국직업능력개발원(2001). 직업교육훈련과정 개발을 위한 직무분석. 제16-1681호. 31~32쪽을 참고하여 재구성한 것이다.

문헌 혹은 자료가 드물고, 그 분야의 많은 경험과 지식을 갖춘 사람이 거의 없을 때 효과적인 방법으로서 '최초분석법(New Analysis Method)'의 궤적을 따르고자 한 것이다(한국직업능력개발원, 2001: 22~25).

먼저 '문헌분석'을 통해서는 접근성 매니저 직무와 관련한 해외 여섯 개 국가의 채용 공고 분석을 기반으로 국내 보고서, 학술논문 등 관련 문헌을 분석한 결과를 체계적으로 그룹화(grouping)하여 직무 모형의 초안을 도출하였다.[4] 한편 '직무 관련 설문조사'는 접근성 매니지먼트 경험이 있는 접근성 매니저/활동가 20명을 대상으로 진행하였는바, 접근성 매니저 직무 정의의 적절성 및 직무에 관한 세 가지 분류의 타당성을 일차적으로 점검하는 데 초점을 맞추었다. 다음으로 '전문가 인터뷰' 역시 접근성 매니지먼트 경험이 있는 전문가 7명을 대상으로 하였으며, FGI(Focus Group Interview)의 형식으로 연구진이 도출한 직무 모형에 관한 추가적인 검증을 위해 진행하였다. 설문조사와 마찬가지로 '직무' 정의의 적절성에 관한 검증에서 시작하였으나, 보다 구체적인 층위에서 '책무'와 '작업'에 관한 분석의 타당성까지 검토하고자 했다. 본 연구의 전반적인 절차와 절차별 방법 및 주요 내용은 아래 〈표 1〉과 같다.

〈표 1〉 본 연구의 절차 및 방법

단계	절차	방법	주요 내용
1단계	직무 모형 도출	문헌분석	• 직업 및 직무 정의 도출 • 직무별 책무 도출 • 책무별 작업 도출
2단계	직업 및 직무 정의 검증	설문조사	• 직업 정의 적절성 검증 • 직무 정의 타당성 검증
3단계	직무, 책무, 작업 정의 및 내용 검증	FGI	• 직무 정의 적절성 검증 • 책무 적절성 검증 • 작업 적절성 검증
4단계	직무기술서 작성	분석 종합 및 서술	• 직무별 상세 기술서 작성

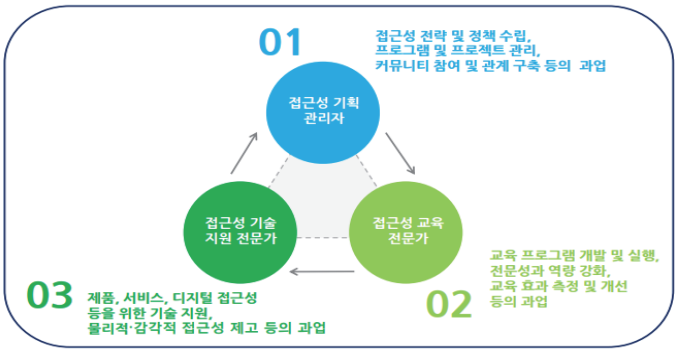
4) 문헌분석 단계에서의 직무 모형(안)은 '접근성 매니저'의 직무·책무·작업의 '작업가설적 정의(working definition)'를 도출하는 데 초점을 맞추었는 바, 이러한 내용은 국내에서 '접근성 매니저'란 호칭으로 불리는 전문가들이 현재 수행하고 있는 업무를 중심으로 작성하되 미래에 수행할 것으로 기대되는 역할도 포함하였다.

Ⅱ. 문헌분석: 접근성 매니저 직무 모형 도출

1. 접근성 매니저의 직업 및 직무 정의

전술하였듯이, 본 연구는 「해외 주요국의 ‘접근성 매니저’ 직무 현황 분석」(정종은 외, 2024)을 출발점으로 삼고 있다. 위 연구는 접근성 매니저의 직업(occupation)에 대한 명확한 정의를 제시하고 있지는 않지만, 영국·캐나다·호주·미국·프랑스·일본의 접근성 매니저 채용 공고를 분석함으로써 귀납적인 방식으로 접근성 매니저라는 직업을 구성하는 세 가지 직무(job)를 다음과 같이 제시하고 있다.

[그림 2] 접근성 매니저의 세 가지 직무



출처 : 정종은 외(2024: 252)

그렇다면, 이 세 가지 직무의 상위에 존재하는 ‘접근성 매니저’ 직업 정의는 무엇일까? 최보연 외(2024; 2025)는 접근성에 대한 개념적·역사적 고찰을 통해서 접근성을 “장애인을 포함하여 사회를 구성하는 모든 이들이 자신의 개별성과 다양성이 존중되는 환경 속에서 문화예술의 창작·향유를 포함한 다양한 활동에 동등하고 자유롭게 참여할 수 있는 문화적 권리”라고 정의하고 있다. 이를 바탕으로 정종은 외(2025)는 접근성 매니저를 “장애인 및 모든 이들이 동등한 권리로서 문화예술을 향유하고 창작할 수 있도록 물리적, 감각적, 정보적, 사회문화적 장벽 등을 지속적으로 탐색하고 완화하는 전문인력”이라는 작업가설적 정의(working definition)를 도출하였다. 이러한 관점을 바탕으로 본 연구는 접근성 매니저의 세 가지 직무별 정의를 다음과 같이 설정하였다.

〈표 2〉 접근성 매니저의 세 가지 직무별 정의(안)

직무명	직무 정의
접근성 기획 관리	장애인을 포함한 모두가 문화예술을 평등하게 경험할 수 있도록, 접근성 작품·행사·시설·서비스 전반의 접근성 전략을 기획하고 실행하며, 지속적인 점검 및 개선을 통해 접근권을 강화하는 일
접근성 교육	학습자, 기관, 지역사회의 성장과 발전을 위하여 접근성 교육 수요 조사 및 분석 결과를 바탕으로 접근성 교육 프로그램을 설계하고, 그 운영 결과를 평가하는 일
접근성 기술지원	장애인을 포함한 모든 이용자의 문화예술 창작과 향유 접근성을 향상하기 위하여 다양한 접근성 기술을 발굴·도입·관리하며, 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 전략을 기획하고 매개하는 일

2. 접근성 매니저의 책무 및 작업 풀(pool)의 구성

다음으로는 접근성 매니저의 직업 정의 및 세 가지 직무에 대한 정의를 기반으로 국내의 선행연구들 및 해외의 채용 공고들에서 확인되는 접근성 매니저의 책무 및 작업에 관한 내용을 수집하여 책무의 풀(pool)을 구성하였다. 접근성 매니저가 감당해야 할 책무는 국내외 문헌을 종합적으로 분석하여 총 326개를 도출하였고, 작업은 책무별로 핵심적인 것들을 선별하여 각각 2~5개 수준으로 도출하였다.

먼저 국내 문헌분석은 『문화시설별 접근성 가이드: 총론편』, 『국립극단 장애와 연극 창작·제작 방향성 연구』, 『2023 국내외 직업비교 분석을 통한 신직업연구』를 대상으로 접근성 매니저의 책무와 작업을 도출하였는바, 아래는 그중 『문화시설별 접근성 가이드 총론편』에서 도출한 6개의 책무(duty)와 19개의 작업(task)의 내용이다. 같은 방식으로 다른 두 개의 연구 결과 역시 분석 및 재구조화하여, 총 16개의 책무와 책무별 세부 작업을 도출하였다.

〈표 3〉 한국장애인문화예술원(2024)에서 도출한 접근성 매니저 책무(1~6)

순번	책무	작업	출처
1	시설의 물리적 접근성 관리	• 건물 내 휠체어 접근로 관리 • 점자블록 관리 • 장애인 화장실 관리 • 장애인 안내 시스템 구축	한국장애인 문화예술원 (2024)
2	장애인을 위한 관람 서비스 개발 및 제공	• 청각 보조 장치 활용 계획 • 점자 안내서 개발 및 제공 • 촉각 지도 개발 및 제공 • 촉각투어 개발 및 제공 • 포용적 디자인 서비스 방안 마련	
3	프로그램 및 이벤트의 접근성 보장	• 장애 유형을 고려한 이벤트 계획	
4	정보 제공 및 커뮤니케이션의 접근성 방안 마련	• 웹 접근성 콘텐츠 기획 • 매표소/정보데스크 운영 방안 마련	

순번	책무	작업	출처
5	접근성 및 장애 감수성에 대한 교육 및 훈련	• 내부 직원 교육 • 자원봉사자 대상 인식 교육 • 접근성 지원 방법 교육 프로그램 기획	한국장애인 문화예술원 (2024)
6	기관 내부 접근성 정책 개발 및 평가 기준/가이드 수립	• 접근성 가이드라인 수립 • 접근성 프로그램 평가 • 접근성 시설 평가 • 개선사항 도출	

다음으로는 해외 자료를 분석하여 책무 풀을 추가로 도출했다. 책무 17~79까지는 영국의 채용 공고를 분석하여 추가하였는바, Accessibility Officer(책무 17~22), Disability Arts Officer(책무 23~28), Inclusive Arts Coordinator(책무 29~34), Access Coordinator(책무 35~40), Equality, Diversity, and Inclusion (EDI) Manager(책무 41~47), Access Advisor(책무 48~53), Audience Development Manager(책무 54~59), Access Producer(책무 60~65), Head of Access and Learning(책무 66~72), Community and Access Manager(책무 73~79)에 관한 자료를 바탕으로 책무와 작업을 데이터베이스화했다.

한편 책무 80~122까지는 미국의 채용 공고를 분석하여 정리했다. Accessibility Program Manager(책무 80~85), Accessibility Coordinator(책무 86~91), Disability Arts Coordinator(책무 92~97), Inclusive Programs Coordinator(책무 98~103), Accessibility Consultant(책무 104~109), Community Engagement Manager(책무 110~116), Digital Accessibility Specialist(책무 117~122)에 관한 자료가 그것이다.

같은 방식으로 캐나다의 자료 분석을 통해서는 책무 123~177을, 프랑스의 자료 분석으로 책무 178~228이 도출되었다. 호주의 자료 분석을 통해서는 책무 229~290이 도출되었으며, 마지막으로 일본의 자료 분석을 통해서는 책무 291~326이 도출되었다. 〈표 4〉는 책무와 작업 풀의 구성을 위해 가장 마지막으로 분석한 일본의 ‘포용적 프로그램 코디네이터(インクルーシブプログラムコーディネーター)’의 책무 및 작업 관련 내용이다.

〈표 4〉 일본 자료에서 도출한 접근성 매니저 책무(320~326)

순번	책무	작업	출처
320	프로그램 개발 및 실행	• 포용적 문화 프로그램 기획 • 이벤트 및 워크숍 운영	일본 インクルーシブプログラムコーディネーター (포용적 프로그램 코디네이터)
321	교육 자료 개발	• 접근 가능한 자료 제작 • 대체 형식 제공 (큰 글자, 점자, 오디오 등)	
322	참여자 지원	• 프로그램 참여 지원 • 개별 요구 사항 대응	
323	평가 및 보고	• 프로그램 효과 평가 • 개선 방안 제시	

순번	책무	작업	출처
324	홍보 및 아웃리치	• 장애인 사용자와의 사용성 테스트 • 디지털 경험 개선을 위한 피드백 수집 • 디자인 단계에서 지원	일본 インクルーシブプログラムコーディネーター (포용적 프로그램 코디네이터)
325	보고서 작성	• 평가 결과 및 권고사항 보고 • 시정 조치 계획 수립	
326	기술 지원	• 보조 기술 도입 및 활용 지원 • 디지털 접근성 표준 제공	

3. 책무의 그룹화(grouping)를 통한 직무-책무-작업 모형(안) 도출

위에서 도출한 326개의 책무는 국내 자료를 기반으로 하여 여러 국가의 자료를 분석함으로써 도출한 것으로 상호 간에 중복되는 내용이 상당히 많을 수밖에 없었다. 이를 해소하기 위해서 역할의 목적과 문화예술 현장 적용성 등의 기준을 중심으로 유사한 책무들을 묶고 반복되는 책무들을 통합 또는 삭제하는 방식으로 그룹화를 진행하였으며, 이를 통해 다음과 같이 총 14개의 책무를 추출할 수 있었다.

A. 시설의 물리적 접근성 관리, B. 접근성 경영기획 및 운영, C. 접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리, D. 접근성 정책 기획 및 평가, E. 사용자 서비스 제공 및 관리, F. 접근성 교육 프로그램 설계 및 운영, G. 접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리, H. 커뮤니티 참여 및 협력, I. 접근성 정책 교육, J. 접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리, K. 접근성 기술지원 기획 및 구현, L. 접근성 기술 평가 및 개선, M. 접근성 장비 관리, N. 디지털 접근성 기획 및 관리.

책무별 작업(task)도 같은 방식으로 선별하였는바, 이와 같은 책무(duty)와 책무별 작업(task)을 앞서 도출한 직무(job) 정의에 따라 직무별로 배치하면 아래의 〈표 5〉와 같은 결과를 얻을 수 있다. 서로 중첩되는 영역으로 인해 분류가 어려운 예도 있었지만, '접근성 기획 관리'는 접근성 전략 수립과 운영 및 관리, '접근성 교육'은 인식 개선과 인적 역량 강화, '접근성 기술지원'은 다양한 기술의 실행 지원이라는 직무별 핵심 역할을 명확하게 하는 방식으로 책무와 작업을 분류하였다. 요약하자면, 본 단계에서의 분석 및 재구조화 결과, 접근성 매니저의 직무 모형은 총 3개의 직무 아래 14개의 책무와 108개의 작업으로 구성되었다.

〈표 5〉 접근성 매니저의 직무-책무-작업 모형(안)

직무	책무	작업
접근성 기획 관리	A. 시설의 물리적 접근성 관리	• 접근성 가이드라인 확인 및 반영 • 시설 접근성 탐색 및 장벽 발견 • 물리적 접근성 평가 및 개선 방안 제시 • 통합적 문제점 리스트 작성 및 관리 • 접근성 기획안 작성 • (시설팀과 협력) 유지보수 관리 • 주기적 모니터링 수행 • 사용자 인터뷰, 설문조사 실시 및 분석 • 개선된 환경의 접근성 재검토
	B. 접근성 경영기획 및 운영	• 접근성 비전 및 목표 설정 • 접근성 전략계획 수립(장·단기 계획, 예산 추산, 성과지표 정의) • 접근성 전략 실행 및 모니터링 • 채용 및 인사 지원 • 조직 내부 커뮤니케이션 강화 • 외부 커뮤니케이션 및 관계 관리 • 접근성 관련 법·규제·표준 변경사항 모니터링 후 전략 업데이트 • 접근성 관련 국제 동향 조사 및 벤치마킹 • 조직 내 접근성 문화 확산을 위한 경영진 브리핑 및 정책 지원 요청 • 성과 평가 및 내부 보고용 접근성 성과 보고서 작성(분기/연간)
	C. 접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리	• 접근성 문화예술 프로젝트 선정 • 기존 접근성 문화예술 프로젝트 접근성 상태 분석 및 평가 • 접근성 문화예술 프로젝트 기획 전략 수립 • 접근성 문화예술 프로젝트 실행계획 수립 • 관계 기관 및 관계 부서와 접근성 협업 계획 수립 • 접근성 예산 관리 및 기금 모금 활동 진행 • 프로젝트 인력구성 및 관리 • 접근성 문화예술 프로그램 개발 및 감독 선정 • 정보 제공 및 커뮤니케이션의 접근성 방안 마련 • 소셜 미디어 및 이벤트 활용 마케팅 • 홍보·마케팅 및 관객 개발 • 네트워킹 및 자원 확보 • 접근성 실행 위기관리 • 접근성 실행 안전관리
	D. 접근성 정책 기획 및 평가	• 기존 내부 정책 및 지침 검토(현행 접근성 표준 반영 여부 확인) • 법률·규정 파악 및 준수 전략 수립 • 정책 개정 초안 작성 및 관련 부서 의견 수렴 • 최종 정책 문서화 및 사내 공지(내부 포털, 이메일) • 접근성 정책 연구 및 제안 • 정책 변경 사항을 반영한 가이드라인 업데이트 및 교육 자료 제작 • 정책 준수 상태 점검(내부 감사, 점검 보고서 작성) • 정책 효과성 평가(정량·정성 지표 기반)
	E. 사용자 서비스 제공 및 관리	• 관람 서비스 매뉴얼 개발 • 예매 및 문의 응대 프로세스 구축 (전화, 온라인 채널 관리) • 휠체어 좌석 배치 관리 • 예매 시스템 개선 협의 • 현장 안내 인력 배치 및 교육 • 서비스 이용 현황 모니터링(티켓 판매 데이터, 만족도 조사) • 서비스 개선 아이디어 수집(고객 설문, 피드백 시스템 운영) • 긴급 상황(응급 의료 지원, 긴급 대피) 매뉴얼 수립 및 훈련
접근성 교육	F. 접근성 교육 프로그램	• 접근성 교육 요구사항 분석 (직원, 경영진, 외부 이해관계자) • 교육 커리큘럼 및 교재 개발

VOICEYE
voiceye.com

직무	책무	작업
	설계 및 운영	• 교육 방법 및 범위 설정(다회 교육, 워크숍, 세미나 등) • 교육 일정 및 예산 계획 수립 • 교육 강사 섭외 및 강사 관리 • 온라인/오프라인 교육 플랫폼 준비 및 운영(장애유형별 접근성 고려) • 교육 참가자 피드백 수집 및 반영(교육 후 설문, 인터뷰) • 교육 성과 평가(지식 향상도, 만족도 측정) 및 개선안 도출
	G. 접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리	• 교육 측면에서 접근성 개선이 필요한 프로젝트 대상 선정(예: 직원 접근성 역량 강화 프로젝트) • 프로젝트 목표·범위·일정·예산 수립 • 프로젝트 관련 부서/기관 간 협업 체계 구축(교육 부서, IT 팀, 외부 전문가 등) • 프로젝트 실행(교육 콘텐츠 개발, 워크숍, 세미나 개최) • 진행 상황 모니터링(마일스톤 점검, 예산 집행 확인) • 성과 평가(프로젝트 완료 후 만족도 조사, 역량 변화 측정) • 개선사항 반영 및 차기 프로젝트 계획 업데이트
	H. 커뮤니티 참여 및 협력	• 지역 커뮤니티의 접근성 요구 파악(인터뷰, 설문, 현장 방문) • 커뮤니티 맞춤형 접근성 교육 프로그램 기획 및 실행 • 지역 단체·비영리기관과 협력 프로젝트 추진(워크숍, 세미나 공동 개최) • 소외된 그룹 대상 참여 촉진 이니셔티브 개발 • 커뮤니티 이벤트·축제에서의 접근성 교육 세션 운영 • 커뮤니티 피드백 수집 및 개선사항 반영 • 커뮤니티 네트워크 확대(신규 협력 파트너 발굴, 협약 체결)
	I. 접근성 정책 교육	• 조직 내부 접근성 정책·지침 내용분석 및 정리 • 정책 교육용 자료 개발(정책 요약문, 가이드, Q&A) • 정책 관련 법·규제 변경사항을 반영한 교육 콘텐츠 업데이트 • 정책 준수 필요성 및 사례 중심의 교육 세션 기획 • 정책 교육 대상자(직원, 자원봉사자, 파트너) 선정 및 교육 일정 조율 • 정책 교육 효과 평가(정책 이행률, 이해도 측정) • 지속적인 정책 교육 콘텐츠 개편 및 가이드라인 재공지
접근성 기술지원	J. 접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리	• 접근성 콘텐츠 제작 가이드라인 구축(음성해설, 자막, 대체 텍스트 등) • 콘텐츠 기획(대상, 형식, 분량) 및 제작 일정 수립 • 콘텐츠 품질 테스트(사용자 테스트, 접근성 검사 툴 활용) • 오류 및 개선점 식별 후 수정(불명확한 자막, 시각 자료 대체 텍스트 재작성) • 최종 승인 전 품질 검수 및 산출물 관리(버전 관리, 백업) • 콘텐츠 접근성 유지·개선 위한 정기 점검 및 업데이트
	K. 접근성 기술지원 기획 및 구현	• 접근성 니즈 분석 후 적합한 접근성 기술지원 솔루션 (보조기기, 소프트웨어) 기획 • 새로운 접근성 기술 도입 및 프로토타입 테스트 • 개발자와 디자이너 협업으로 접근성 기능 구현(스크린 리더 호환성, 음성명령 등) • 기술지원 도입 일정 및 예산 계획 수립 • 사용자 대상 기술지원 서비스 안내 및 교육(이용 방법, 문의 대응) • 도입 기술의 작동 안정성 검증 및 문제 해결
	L. 접근성 기술 평가 및 개선	• 도입된 접근성 기술 솔루션 성능 평가(사용빈도, 오류 발생률 등) • 사용자 피드백 수집(장애인 사용자 인터뷰, 설문) • 성과 지표(KPI)에 따른 기술지원 효과 분석 • 개선사항 도출 및 차기 기술 업데이트 계획 반영 • 최신 기술 동향 파악 및 벤치마킹을 통한 개선안 제안 • 평가 결과를 문서화하고 관련 부서 공유
	M. 접근성 장비 관리	• 접근성 관련 장비(보조공학 기기, 장비 대여품) 재고 파악 및 유지보수 계획 수립 • 장비 사용 절차·지침 마련(대여 신청 프로세스, 반납 기준) • 주기적 장비 점검 및 수리·교체 관리

직무	책무	작업
		• 장비 이용 현황 모니터링(이용 빈도, 이용자 만족도) • 장비 관련 불편사항 또는 고장 접수 및 신속 대응 • 필요 시 장비 확충(신규 장비 구매, 성능 높은 모델 도입) 및 예산 계획 반영
	N. 디지털 접근성 기획 및 관리	• 웹사이트, 애플리케이션 등 디지털 플랫폼 접근성 평가(자동화 툴, 수동 테스트) • 디지털 접근성 개선 전략 수립(KWCAG 기준 반영, UI/UX 개선) • 개발자 협업 통한 접근성 기능 구현 • 디지털 경험 개선을 위한 사용자 피드백 수집 및 반영 • 디지털 접근성 정책·가이드라인 개발 및 업데이트 • 지속적인 준수 모니터링 및 보고서 작성

Ⅲ. 설문조사 결과: 직무 모형 1차 검증

1. 설문조사 개요

Ⅱ장에서 도출한 접근성 매니저의 직무 모형에 대해서 연구진은 접근성 매니저를 대상으로 한 설문조사와 FGI를 활용하여 두 차례의 검증을 진행하였다. 이번 장에서는 먼저 설문조사 결과를 서술하고자 하는바, 설문조사는 일차적인 검증을 위해서 해외사례 및 국내 문헌분석을 바탕으로 도출한 접근성 매니저 직업(occupation)의 정의 및 세 가지 직무(job)에 대한 정의의 적절성을 분석하는 데 초점을 맞추었다. 설문조사는 구글 링크를 활용하여 조사 참여자가 온라인에 직접 접속하여 응답하는 방식으로 진행되었으며, 기간은 2024년 11월 4일부터 11월 11일까지 8일간 이루어졌다. 조사 대상은 접근성 매니저/활동가로 활동한 이력이 있는 전문가 20명을 대상으로 하였으며, 본 조사의 응답자 특성은 다음과 같이 정리할 수 있다.

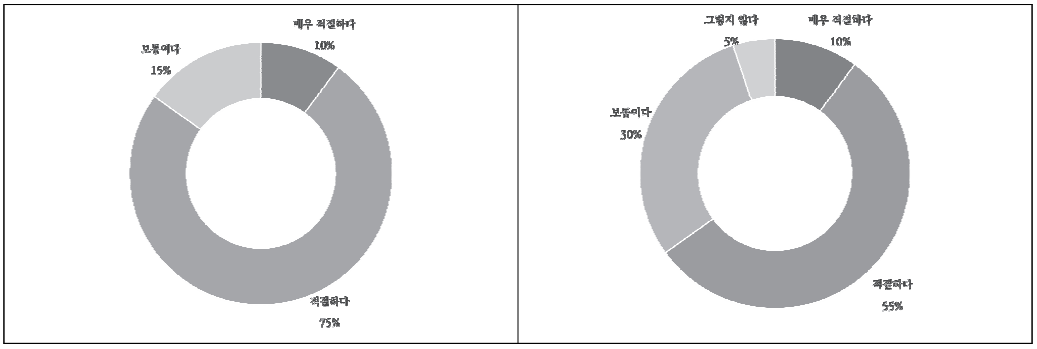
〈표 6〉 설문 참여자의 인구통계학적 특성 (연령·성별)

응답자	평균연령	성별	
		남	여
3	29세 이하	2	1
12	30~39세	1	11
5	40~49세	1	4
0	50~59세	0	0
0	60세 이상	0	0
전체		4	16

2. 접근성 매니저 직업(occupation) 정의의 적절성

앞서 서술한 접근성 매니저의 정의, 즉 '장애인 및 모든 이들이 동등한 권리로서 문화예술을 향유하고 창작할 수 있도록 물리적, 감각적, 정보적, 사회문화적 장벽 등을 지속적으로 탐색하고 완화하는 전문인력'이라는 정의에 대해 접근성 매니저 자신들은 상당히 긍정적인 의견을 표했다. 접근성 매니저들은 '적절하다'는 의견(15명/75%)을 가장 많이 선택하였으며, 다음으로 '보통이다'(3명/15%), '매우 적절하다'(2명/10%) 순이었다. '별로 적절하지 않다'와 '매우 부적절하다'라는 선택지에는 아무도 응답하지 않았다. 따라서 약 85%의 접근성 매니저들이 위에서 제시한 '접근성 매니저 직업에 대한 정의'가 적절하다고 판단하고 있음을 알 수 있다.

[그림 3] 접근성 매니저 '직업' 정의의 적절성 [그림 4] 접근성 매니저 '직무' 분류의 적절성



3. 접근성 매니저 직무(job) 정의의 적절성

한편 [그림 2]와 〈표 2〉에서 제시한 접근성 매니저의 직무 분류에 따라, 연구진은 설문조사 참여자들에게 접근성 매니저의 직무를 ①접근성 기획 관리, ②접근성 교육, ③접근성 기술지원으로 분류한 근거와 내용을 제시하고 이러한 분류 및 정의의 적절성을 질문하였다. [그림 4]에서 볼 수 있듯이, 이 질문에 대해서도 앞서와 마찬가지로 '적절하다'는 의견(11명/55%)이 가장 많았고, 다음으로 '보통이다'라는 의견(6명/30%), '매우 적절하다'라는 의견(2명/10%) 순으로 응답이 이루어졌다. 긍정적인 답변이 총 65%로 이 역시 상당히 높은 편이라고 할 수 있지만, 직업 정의의 경우(85%)와 비교한다면 상대적으로 낮은 수치가 응답 되었음을 알 수 있다. 이는 해외에서 이루어진 '접근성 매니저' 직무 구분을 국내에 적용할 때는, 상황이 사뭇 다를 수 있다는 접근성 매니저들의 인식을 반영하는 것으로 분석될 수 있다.

Ⅳ. FGI 결과: 직무 모형 2차 검증

1. FGI 개요

설문조사를 통한 직무 모형 1차 검증 이후 설문조사 참여자 중에서 접근성 매니지먼트 관련 활동 이력이 깊은 현장 전문가(SME: Subject Matter Expert) 7명을 대상으로 FGI를 통해 직무 모형에 대한 2차 검증을 실행했다. 이들은 모두 접근성 매니지먼트 분야에서 실제로 활동하며 직무 현황을 누구보다 잘 이해하는 분야별 핵심 전문가들로, 특히 '접근성 매니저' 개념의 국내 도입과 확산에 기여한 선구자도 포함되어 있다. 인터뷰는 비대면 화상회의 형식으로 진행하였으며, 연구진이 준비한 자료와 질문지를 사전에 제공하되 자유롭게 의사를 표현할 수 있는 반구조화된(semi-structured) 인터뷰 방법을 활용하였다. 이외에도 직무 모형 상에 표기된 작업(task) 중에서 핵심 작업을 판별하기 위한 서면조사 역시 동시에 수행했다.[5] 7명의 인터뷰 대상자의 주요 활동 분야는 아래와 같다.

〈표 7〉 인터뷰 참여자 목록

순번	연령대	성별	활동 분야
1	40대	여	공연
2	40대	여	문화예술 교육
3	30대	여	공연
4	30대	여	전시
5	20대	여	공연
6	30대	여	문화예술 기획
7	30대	여	공연

설문조사를 통해서 직업 정의와 직무 정의에 대한 접근성 매니저들의 개략적인 의견을 파악하고자 했다면, FGI를 통해서는 Ⅱ장에서 도출한 직무 모형에 관하여 보다 세부적인 부분들까지 의견을 수렴하고자 했다. 즉, 접근성 매니저의 직무(job)는 물론이고 책무(duty)와 작업(task)의 층위에서도 연구진이 도출한 분석 결과를 확인하여 적절성을 검토하고 수정 의견을 제시할 수 있도록 했다. FGI를 통해 확인한 접근성 매니저들의 의견을 분석한 내용은 아래에서 상술하고자 한다.

5) 인터뷰는 평균 두 시간 정도 진행되었으며, 화상회의를 녹화하고 전사한 후에 분석을 진행했다. '핵심 작업' 판별을 위한 서면조사는 인터뷰 종료 후에 참여자들이 중요도를 표기하여 제출하였는바, 총 일곱 명 중 다섯 명의 인터뷰이가 서면조사에 응했다.

2. 접근성 매니저의 직무·책무·작업 정의 검토

1) 접근성 매니저의 세 가지 직무(job) 정의에 관하여

세 가지 직무 분류 및 직무별 정의에 대한 검토에서는 대체로 타당하다는 의견이 FGI를 통해서도 제시되었으나, 일부 직무 정의 문구에 대한 수정 의견도 여럿 제시되었다. 인터뷰에 참여한 접근성 매니저들이 제시한 직무 정의 관련 수정 의견은 다음 〈표 8〉과 같이 정리할 수 있다.

〈표 8〉 접근성 매니저의 세 가지 직무 정의 관련 수정 의견

직무명	직무 정의	수정 의견
접근성 기획 관리	장애인을 포함한 모두가 문화예술을 평등하게 경험할 수 있도록, 접근성 작품·행사·시설·서비스 전반의 접근성 전략을 기획하고 실행하며, 지속적인 점검 및 개선을 통해 접근권을 강화하는 일	장애인을 포함한 모두가 문화예술을 평등하게 경험할 수 있도록, 장애 유형과 조건을 고려한 물리적/감각적, 서비스/콘텐츠 및 사회문화적 차원의 접근성 전략 전반을 기획 및 실행하며, 지속적인 점검 및 개선을 통해 접근권을 제고하는 일
접근성 교육	학습자, 기관, 지역사회의 성장과 발전을 위하여 접근성 교육 수요 조사 및 분석 결과를 바탕으로 접근성 교육프로그램을 설계하고, 그 운영 결과를 평가하는 일	접근성에 대한 폭넓은 인식 개선 및 실질적 변화를 모색하기 위해 접근성에 관한 다양한 교육 프로그램을 수요자 특성에 맞춰 설계 및 운영, 평가를 담당하는 일
접근성 기술지원	장애인을 포함한 모든 이용자의 문화예술 창작과 향유 접근성을 향상하기 위하여 다양한 접근성 기술을 발굴·도입·관리하며, 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 전략을 기획하고 매개하는 일	실질적인 접근성 향상을 위해 다양한 접근성 관련 물리적, 감각적 기술 및 도구 등을 발굴·도입·관리하며, 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 전략을 기획하고 실행하는 일

2) 접근성 매니저 직무별 책무(duty)의 적정성에 관하여

접근성 매니저의 직무별 책무와 책무 정의에 대한 검토에서는 대체로 타당하다는 의견이 대부분이었으나, 몇 가지 구체적인 수정 의견이 존재했다. 14개의 책무 중에서 다음의 네 가지 수정 의견이 제시되었다. 첫째, '접근성 기획 관리' 직무의 '시설의 물리적 접근성 관리' 책무의 경우 '접근성 기술지원' 직무에 해당한다는 의견이 다수 존재하였으며, 접근성 실행 차원에 가깝다는 판단에 따라 '접근성 기술지원' 직무의 책무로 수정 배치하였다. 둘째, 같은 직무 내의 '접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리' 책무의 경우 연구진이 제시한 정의가 접근성 매니저가 접근성과 관련된 모든 업무를 담당하는 인력으로 오독될 가능성이 있다는 우려가 제시되었으며, 이에 접근성 매니저 단독으로 처리할 수 없는 책무의 경우 '유관기관 및 부서와 협력'하여 접근성 향상을 도모하는 전문 인력임을 추가로 명시하였다.[6] 셋째, '접근성 기술지원' 직무로 '시설의 물리적 접근성 관리' 책무를 이동하면

6) 예를 들어, '접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리' 책무에서 홍보 및 마케팅은 홍보팀에서 주관하는 업무이며, 접근성 매니저는 홍보팀과 협력하는 역할을 맡는다.

서, 일반적인 문화기관에서 시설팀의 주관업무이기 때문에 접근성 매니저가 시설팀과 협력하여 '함께' 배리어를 발굴하고 개선지원을 한다는 사실을 추가로 서술하였다. 넷째, '접근성 기술지원' 직무에서 마지막 책무로 제시된 '디지털 접근성 기획 및 관리'의 경우에는 사용자 피드백과 정책·가이드라인의 유기적 연계성이 중요하다는 의견이 강하게 제시되었으며, 이를 반영하여 책무 정의를 "웹사이트, 앱, 디지털 콘텐츠 등의 온라인 환경에서 접근성 기준을 충족하기 위해 평가·개선 전략을 수립하여 개발자와 협업하고, 사용자 피드백을 통해 내부 정책·가이드라인을 개발·업데이트하여 디지털 접근성을 지속하여 향상하는 일"이라고 수정하였다.

3) 접근성 매니저 책무별 작업(tasks)의 적정성 검토

마지막으로 책무별 작업의 정의에 대한 검토를 진행하였는바, 마찬가지로 대체로 타당하다는 평가가 주를 이루었다. 특별히 '접근성 교육' 직무의 경우에는 수정 의견이 전혀 제시되지 않았다. 〈표 5〉에서 제시된 108개 작업에 대한 접근성 매니저들의 삭제, 추가 등 수정 의견을 종합하면, 아래의 〈표 9~10〉과 같다.

〈표 9〉 접근성 기획 관리 직무 내의 '작업 정의' 수정 의견

1. 접근성 기획 관리		
책무	작업	수정 의견
접근성 경영기획 및 운영	조직 내부 커뮤니케이션 강화	조직 내부 커뮤니케이션 강화 (개발, 디자인, HR 등 조직 내 부서와 협업 및 접근성 목표 통합)
	외부 커뮤니케이션 및 관계 관리	(정부, 커뮤니티, 고객 등) 외부 커뮤니케이션 및 관계 관리
접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리	소셜 미디어 및 이벤트 활용 마케팅	접근성 소셜 미디어 및 이벤트 활용 마케팅 지원
	홍보·마케팅 및 관객 개발	접근성 홍보·마케팅 및 관객 개발 지원
	-	(추가) 창·제작 프로젝트 유통 지원
	네트워킹 및 자원 확보	내외부 네트워킹 및 자원 확보

〈표 10〉 접근성 기술지원 직무 내의 '작업 정의' 수정 의견

3. 접근성 기술지원		
책무	작업	수정 의견
시설의 물리적 접근성 관리	접근성 가이드라인 확인 및 반영	접근성 가이드라인 확인 및 반영
	통합적 문제점 리스트 작성 및 관리	통합적 문제점 리스트 작성 및 관리 지원
	접근성 기획안 작성	물리적 접근성 기획안 작성 지원
	(시설팀과 협력) 유지보수 관리	(시설팀과 협력) 유지보수 관리 지원
접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리	주기적 모니터링 수행	주기적 모니터링 수행 지원
	-	(추가) 기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외
접근성 기술지원 기획 및 구현	-	(추가) 기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외

3. 접근성 매니저 책무별 우선순위 및 핵심 작업(key task) 선정

FGI 참여자들을 대상으로 진행한 서면조사를 통해서 접근성 매니저의 책무별 작업 중 핵심 작업을 도출하기 위해 5점 척도를 활용하여 작업의 중요도(importance)를 측정하였다. 조사 결과를 확인한 후, 책무별로 제시된 작업 전체의 평균값보다 더 높은 평가를 받은 작업에 짙은 색깔 표시를 했다. 책무별로 평균값보다 더 높은 중요도를 갖는다고 평가받은 '핵심 작업'에는 총 60개가 선정되었는바, 관련한 세부 내용은 아래 〈표 11~13〉에서 확인할 수 있다.

〈표 11〉 '접근성 기획 관리' 직무 내의 '핵심 작업'

1. 접근성 기획 관리			
책무	작업	중요도	평균
접근성 경영기획 및 운영	접근성 비전 및 목표 설정	3.80	3.44
	접근성 전략계획 수립 (장·단기 계획, 예산 추산, 성과지표 정의)	3.40	
	접근성 전략 실행 및 모니터링	4.00	
	채용 및 인사 지원	3.60	
	조직 내부 커뮤니케이션 강화 (개발, 디자인, HR 등 조직 내 부서와 협업·접근성 목표 통합)	3.80	
	(정부, 커뮤니티, 고객 등) 외부 커뮤니케이션 및 관계 관리	3.80	
	접근성 관련 법·규제·표준 변경사항 모니터링 후 전략 업데이트	2.80	
	접근성 관련 국제 동향 조사 및 벤치마킹	3.60	
	조직 내 접근성 문화 확산을 위한 경영진 브리핑 및 정책 지원 요청	3.00	
	성과 평가 및 내부 보고용 접근성 성과 보고서 작성(분기/연간)	2.60	
접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리	프로젝트 선정	3.20	3.39
	기존 접근성 문화예술 프로젝트 접근성 상태 분석 및 평가	3.00	
	접근성 문화예술 프로젝트 기획 전략 수립	3.60	
	접근성 문화예술 프로젝트 실행계획 수립	3.80	
	관계 기관 및 관계 부서와 접근성 협업 계획 수립	4.00	
	접근성 예산 관리 및 기금 모금 활동 진행	2.80	
	프로젝트 인력구성 및 관리	3.80	
	접근성 문화예술 프로그램 개발 및 감독 선정	3.20	
	정보 제공 및 커뮤니케이션의 접근성 방안 마련	3.40	
	접근성 소셜 미디어 및 이벤트 활용 마케팅 지원	3.00	
	접근성 홍보·마케팅 및 관객 개발 지원	3.20	
	창·제작 프로젝트 유통 지원	3.00	
	내외부 네트워킹 및 자원 확보	3.20	
	접근성 실행 위기관리	3.80	
	접근성 실행 안전관리	3.80	
접근성 정책 기획 및 평가	기존 내부 정책 및 지침 검토 (현행 접근성 표준 반영 여부 확인)	3.40	3.03
	법률·규정 파악 및 준수 전략 수립	3.20	
	정책 개정 초안 작성 및 관련 부서 의견 수렴	3.00	
	최종 정책 문서화 및 사내 공지 (내부 포털, 이메일 등)	3.60	
	접근성 정책 연구 및 제안	3.20	
	정책 변경 사항을 반영한 가이드라인 업데이트 및 교육 자료 제작	2.40	

	정책 준수 상태 점검 (내부 감사, 점검 보고서 작성)	3.00	
	정책 효과성 평가(정량·정성 지표 기반)	2.40	
사용자 서비스 제공 및 관리	관람 서비스 메뉴얼 개발(예: 공연 전 사전 안내, 보조도구 대여 절차)	3.80	4.00
	예매 및 문의 응대 프로세스 구축 (전화, 온라인 채널 관리 등)	4.00	
	휠체어 좌석 배치 관리	4.60	
	예매 시스템 개선 협의	4.00	
	현장 안내 인력 배치 및 교육	4.20	
	서비스 이용 현황 모니터링 (티켓 판매 데이터, 만족도 조사)	4.20	
	서비스 개선 아이디어 수집 (고객 설문, 피드백 시스템 운영)	3.00	
	긴급 상황(응급 의료 지원, 긴급 대피) 매뉴얼 수립 및 훈련	4.20	
전체 평균: 3.46			

〈표 12〉 '접근성 교육' 직무 내의 '핵심 작업'

2. 접근성 교육			
책무	작업	중요도	평균
접근성 교육 프로그램 설계 및 운영	접근성 교육 요구사항 분석 (직원, 경영진, 외부 이해관계자)	3.40	3.60
	교육 커리큘럼 및 교재 개발	3.00	
	교육 방법 및 범위 설정 (다회 교육, 워크숍, 세미나 등)	4.00	
	교육 일정 및 예산 계획 수립	3.40	
	교육 강사 섭외 및 강사 관리	3.60	
	온라인/오프라인 교육 플랫폼 준비 및 운영 (장애유형별 접근성 고려)	3.60	
	교육 참가자 피드백 수집 및 반영 (교육 후 설문, 인터뷰)	3.80	
	교육 성과 평가(지식 향상도, 만족도 측정) 및 개선안 도출	4.00	
접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리	교육 측면에서 접근성 개선이 필요한 프로젝트 대상 선정 (예: 직원 접근성 역량 강화 프로젝트)	2.80	3.40
	프로젝트 목표·범위·일정·예산 수립	3.40	
	프로젝트 관련 부서/기관 간 협업 체계 구축 (교육 부서, IT 팀, 외부 전문가 등)	3.00	
	프로젝트 실행 (교육 콘텐츠 개발, 워크숍, 세미나 개최)	4.20	
	진행 상황 모니터링 (마일스톤 점검, 예산 집행 확인)	3.60	
	성과 평가 (프로젝트 완료 후 만족도 조사, 역량 변화 측정)	3.40	
	개선사항 반영 및 차기 프로젝트 계획 업데이트	3.40	
커뮤니티 참여 및 협력	지역 커뮤니티의 접근성 요구 파악 (인터뷰, 설문, 현장 방문)	3.20	3.31
	커뮤니티 맞춤형 접근성 교육 프로그램 기획 및 실행	4.00	
	지역 단체·비영리기관과 협력 프로젝트 추진 (워크숍, 세미나 공동 개최)	3.80	
	소외된 그룹 대상 참여 촉진 이니셔티브 개발	3.40	
	커뮤니티 이벤트·축제에서의 접근성 교육 세션 운영	2.60	
	커뮤니티 피드백 수집 및 개선사항 반영	3.20	
	커뮤니티 네트워크 확대 (신규 협력 파트너 발굴, 협약 체결)	3.00	
접근성 정책 교육	조직 내부 접근성 정책·지침 내용 분석 및 정리	3.40	3.40
	정책 교육용 자료 개발 (정책 요약문, 가이드, Q&A)	3.20	
	정책 관련 법·규제 변경사항을 반영한 교육 콘텐츠 업데이트	3.20	
	정책 준수 필요성 및 사례 중심의 교육 세션 기획	3.40	
	정책 교육 대상자(직원, 자원봉사자, 파트너) 선정 및 교육 일정 조율	4.20	
	정책 교육 효과 평가(정책 이행률, 이해도 측정)	3.20	
	지속적인 정책 교육 콘텐츠 개편 및 가이드라인 재공지	3.20	
전체 평균: 3.43			

VOICEYE
voiceye.com

〈표 13〉 '접근성 기술지원' 직무 내의 '핵심 작업'

3. 접근성 기술지원			
책무	작업	중요도	평균
시설의 물리적 접근성 관리	접근성 가이드라인 확인	3.40	3.35
	시설 접근성 탐색 및 장벽 발견	4.40	
	물리적 접근성 평가 및 개선 방안 제시	4.20	
	통합적 문제점 리스트 작성 및 관리 지원	3.20	
	물리적 접근성 기획안 작성 지원	3.60	
	(시설팀과 협력) 유지보수 관리 지원	2.20	
	주기적 모니터링 수행 지원	2.20	
	사용자 인터뷰, 설문조사 실시 및 분석	4.00	
	개선된 환경의 접근성 재검토	3.00	
접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리	접근성 콘텐츠 제작 가이드라인 구축 (음성해설, 자막, 대체 텍스트 등)	3.80	3.91
	콘텐츠 기획(대상, 형식, 분량) 및 제작 일정 수립	3.80	
	기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외	5.00	
	콘텐츠 품질 테스트 (사용자 테스트, 접근성 검사 툴 활용)	3.40	
	오류 및 개선점 식별 후 수정 (불명확한 자막, 시각 자료 대체 텍스트 재작성)	3.60	
	최종 승인 전 품질 검수 및 산출물 관리 (버전 관리, 백업)	4.00	
	콘텐츠 접근성 유지·개선 위한 정기 점검 및 업데이트	3.80	
접근성 기술지원 기획 및 구현	접근성 니즈 분석 후 적합한 접근성 기술지원 솔루션 기획	4.20	4.00
	새로운 접근성 기술 도입 및 프로토타입 테스트	3.60	
	개발자, 디자이너와 협업하여 접근성 기능 구현 (스크린 리더 호환성, 음성명령 등)	3.40	
	기술지원 도입 일정 및 예산 계획 수립	3.60	
	기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외	5.00	
	사용자 대상 기술지원 서비스 안내 및 교육 (이용 방법, 문의 대응)	4.00	
	도입 기술의 작동 안정성 검증 및 문제 해결	4.20	
접근성 기술 평가 및 개선	도입된 접근성 기술 솔루션 성능 평가 (사용빈도, 오류 발생률 등)	3.20	3.03
	사용자 피드백 수집(장애인 사용자 인터뷰, 설문)	3.40	
	성과지표(KPI)에 따른 기술지원 효과 분석	3.00	
	개선사항 도출 및 차기 기술 업데이트 계획 반영	3.20	
	최신 기술 동향 파악 및 벤치마킹을 통한 개선안 제안	2.80	
	평가 결과를 문서화하고 관련 부서 공유	2.60	
접근성 장비 관리	접근성 관련 장비(보조공학 기기, 장비 대여품) 재고 파악 및 유지보수 계획 수립	2.60	3.07
	장비 사용 절차·지침 마련 (대여 신청 프로세스, 반납 기준)	2.80	
	주기적 장비 점검 및 수리·교체 관리	3.20	
	장비 이용 현황 모니터링 (이용 빈도, 이용자 만족도)	3.40	
	장비 관련 불편사항 또는 고장 접수 및 신속 대응	3.40	
	필요 시 장비 확충 (신규 장비 구매, 성능 높은 모델 도입) 및 예산 계획 반영	3.00	
디지털 접근성 기획 및 관리	웹사이트, 애플리케이션 등 디지털 플랫폼 접근성 평가 (자동화 툴, 수동 테스트)	3.60	3.57
	디지털 접근성 개선 전략 수립 (KWCAG 기준 반영, UI/UX 개선)	3.80	
	개발자 협업 통한 접근성 기능 구현	3.60	
	디지털 경험 개선을 위한 사용자 피드백 수집 및 반영	3.60	
	디지털 접근성 정책·가이드라인 개발 및 업데이트	3.20	
	지속적인 준수 모니터링 및 보고서 작성	3.60	
전체 평균: 3.53			

V. 접근성 매니저 직무기술서 도출

이번 장에서는 지금까지 조사 및 분석한 직무분석 내용을 최종적으로 종합하여 접근성 매니저의 직무와 책무, 작업 등을 정리하고 이러한 활동을 잘 감당하기 위해서 요구되는 직무 역량을 지식·기술·태도 차원에서 서술하는 세부적인 직무기술서를 도출하고자 한다. '접근성 기획 관리', '접근성 교육', '접근성 기술지원'이라는 세 가지 직무별로 차례차례 직무 정의에서 시작하여 책무 및 책무 정의, 작업 및 핵심 작업에 대해서 살펴볼 필요가 있다.

1. '접근성 매니저' 직무기술서_'접근성 기획 관리'

가. 직무	접근성 기획 관리 (Access Planning & Management)	
나. 직무 정의	장애인을 포함한 모두가 문화예술을 평등하게 경험할 수 있도록, 장애 유형과 조건을 고려한 물리적/감각적, 서비스/콘텐츠 및 사회문화적 차원의 접근성 전략 전반을 기획 및 실행하며, 지속적인 점검 및 개선을 통해 접근권을 제고하는 일	
다. 책무/책무 정의	라. 작업	핵심 작업
A. 사용자 서비스 제공 및 관리 : 장애인을 포함한 모든 관객이 관람·참여 과정에서 필요한 정보, 예약·예매 절차, 현장 지원, 긴급 대응 등 접근성 서비스를 편리하고 만족스럽게 이용할 수 있도록 체계를 구축하고 운영하는 일	A-1. 관람 서비스 메뉴얼 개발 (예: 공연 전 사전 안내, 보조도구 대여 절차)	
	A-2. 예매 및 문의 응대 프로세스 구축 (전화, 온라인 채널 관리 등)	O
	A-3. 휠체어 좌석 배치 관리	O
	A-4. 예매 시스템 개선 협의	O
	A-5. 현장 안내 인력 배치 및 교육	O
	A-6. 서비스 이용 현황 모니터링 (티켓 판매 데이터, 만족도 조사)	O
	A-7. 서비스 개선 아이디어 수집 (고객 설문, 피드백 시스템 운영)	
	A-8. 긴급 상황(응급 의료 지원, 긴급 대피) 매뉴얼 수립 및 훈련	O
B. 접근성 경영기획 및 운영 : 조직 차원에서 접근성 관련 비전과 목표를 수립하고, 이를 실현하기 위한 장단기 전략·계획을 마련하며, 내부·외부 커뮤니케이션, 성과 평가, 자원 배치 등으로 접근성을 지속하여 향상하는 일	B-1. 접근성 비전 및 목표 설정	O
	B-2. 접근성 전략계획 수립 (장·단기 계획, 예산 추산, 성과지표 정의)	
	B-3. 접근성 전략 실행 및 모니터링	O
	B-4. 채용 및 인사 지원	O
	B-5. 조직 내부 커뮤니케이션 강화 (개발, 디자인, HR 등 조직 내 부서와 협업 및 접근성 목표 통합)	O
	B-6. (정부, 커뮤니티, 고객 등) 외부 커뮤니케이션 및 관계 관리	O
	B-7. 접근성 관련 법·규제·표준 변경사항 모니터링 후 전략 업데이트	
	B-8. 접근성 관련 국제 동향 조사 및 벤치마킹	O
	B-9. 조직 내 접근성 문화 확산을 위한 경영진 브리핑 및 정책 지원 요청	
	B-10. 성과평가 및 내부 보고용 접근성 성과 보고서 작성(분기/연간)	
C. 접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리	C-1. 프로젝트 선정	
	C-2. 기존 접근성 문화예술 프로젝트 접근성 상태 분석 및 평가	
	C-3. 접근성 문화예술 프로젝트 기획 전략 수립	O

: 문화예술 분야에서 접근성 향상을 위한 프로젝트(전시, 공연, 축제 등)를 기획·실행하고, 유관 기관 및 부서와 접근성 협업 계획을 수립하여 프로젝트를 성공적으로 운영하는 일	C-4. 접근성 문화예술 프로젝트 실행계획 수립	O
	C-5. 관계 기관 및 관계 부서와 접근성 협업 계획 수립	O
	C-6. 접근성 예산 관리 및 기금 모금 활동 진행	
	C-7. 프로젝트 인력구성 및 관리	O
	C-8. 접근성 문화예술 프로그램 개발 및 감독 선정	
	C-9. 정보 제공 및 커뮤니케이션의 접근성 방안 마련	O
	C-10. 접근성 소셜 미디어 및 이벤트 활용 마케팅 지원	
	C-11. 접근성 홍보·마케팅 및 관객 개발 지원	
	C-12. 창·제작 프로젝트 유통 지원	
	C-13. 내외부 네트워킹 및 자원 확보	
	C-14. 접근성 실행 위기관리	O
	C-15. 접근성 실행 안전관리	O
D. 접근성 정책 기획 및 평가 : 법·규제·표준에 기반한 내부 접근성 정책 및 가이드라인을 개발·개정하고, 적용 결과를 정기적으로 평가·분석하여 정책의 효과성을 높이는 일	D-1. 기존 내부 정책 및 지침 검토 (현행 접근성 표준 반영 여부 확인)	O
	D-2. 법률·규정 파악 및 준수 전략 수립	O
	D-3. 정책 개정 초안 작성 및 관련 부서 의견 수렴	
	D-4. 최종 정책 문서화 및 사내 공지 (내부 포털, 이메일 등)	O
	D-5. 접근성 정책 연구 및 제안	O
	D-6. 정책 변경사항을 반영한 가이드라인 업데이트 및 교육 자료 제작	
	D-7. 정책 준수 상태 점검 (내부 감사, 점검 보고서 작성)	
	D-8. 정책 효과성 평가 (정량·정성 지표 기반)	

접근성 매니저 직무 중 첫 번째인 '접근성 기획 관리' 직무는 "장애인을 포함한 모두가 문화예술을 평등하게 경험할 수 있도록, 장애 유형과 조건을 고려한 물리적/감각적, 서비스/콘텐츠 및 사회문화적 차원의 접근성 전략 전반을 기획 및 실행하며, 지속적인 점검 및 개선을 통해 접근권을 제고하는 일"이라고 정의할 수 있다. 본 직무는 A. 사용자 서비스 제공 및 관리, B. 접근성 경영기획 및 운영, C. 접근성 문화예술 프로젝트 기획 및 운영관리, D. 접근성 정책 기획 및 평가라는 네 가지 책무로 구성된다. '접근성 기획관리'를 위한 직무 역량을 국가직무능력표준(NCS: National Competency Standards)의 범주에 따라 제안하자면 다음과 같다.

〈표 14〉 '접근성 기획 관리'를 위한 직무 역량

구분	내용
지식	• 접근성 관련 법·규제·표준에 대한 이해 • 접근성, DEI(다양성, 형평성, 포용성) 개념 및 장애 인권 관련 지식 • 문화예술 분야 전반에 대한 이해(공연, 전시, 축제 운영 특성) • 프로젝트 관리 이론(계획 수립, 일정·예산 관리 기법) • 조직 전략기획, 정책 수립 프로세스에 대한 이해
기술	• 분석 및 문제해결 능력 • 커뮤니케이션 및 협상 기술 • 문서화 및 보고 능력(정책 문서, 기획안, 보고서 작성) • 디지털 활용 능력(프로젝트 관리 소프트웨어, 데이터 분석 툴 등) • 혁신·창의 사고(접근성 개선 아이디어 도출, 새로운 기술/솔루션 도입)

태도	• 포용성과 공감: 다양한 이용자의 관점 이해 및 존중 • 책임감: 목표 달성을 위한 지속적 노력, 의사결정에 대한 책임 • 유연성: 규제 변경, 환경 변화에 따른 전략 수정 및 즉각적인 대응 • 협력적 자세: 팀원, 다른 부서, 외부 파트너와 원활한 협업 지향 • 지속적 개선 의지: 피드백을 적극 수용, 접근성 수준 향상을 위한 지속적 학습 및 노력

2. '접근성 매니저' 직무기술서_'접근성 교육'

가. 직무	접근성 교육 (Access Education)	
나. 직무 정의	접근성에 대한 폭 넓은 인식 개선 및 실질적 변화를 모색하기 위해 접근성에 관한 다양한 교육 프로그램을 수요자 특성에 맞춰 설계 및 운영, 평가를 담당하는 일	
다. 책무	라. 작업	핵심 작업
E. 접근성 교육 프로그램 설계 및 운영 :조직 내외부 이해관계자(직원, 경영진, 자원봉사자 등)를 대상으로 접근성 인식 및 역량 강화를 위한 교육 프로그램을 기획·개발하고, 실행 후 효과를 평가·개선하는 일	E-1. 접근성 교육 요구사항 분석 (직원, 경영진, 외부 이해관계자)	
	E-2. 교육 커리큘럼 및 교재 개발	
	E-3. 교육 방법 및 범위 설정 (대회 교육, 워크숍, 세미나 등)	O
	E-4. 교육 일정 및 예산 계획 수립	
	E-5. 교육 강사 섭외 및 강사 관리	O
	E-6. 온라인/오프라인 교육 플랫폼 준비 및 운영 (장애유형별 접근성 고려)	O
	E-7. 교육 참가자 피드백 수집 및 반영 (교육 후 설문, 인터뷰)	O
	E-8. 교육 성과 평가(지식 향상도, 만족도 측정) 및 개선안 도출	O
F. 접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리 : 접근성 향상을 위해 필요한 개선 프로젝트(교육, 제도 개선, 기술 도입 등)를 발굴·기획하고, 예산·일정·자원 관리, 실행 모니터링, 성과 평가를 통해 목표 달성을 지원하는 일	F-1. 교육 측면에서 접근성 개선이 필요한 프로젝트 대상 선정 (예: 직원 접근성 역량 강화 프로젝트)	
	F-2. 프로젝트 목표·범위·일정·예산 수립	O
	F-3. 프로젝트 관련 부서/기관 간 협업 체계 구축 (교육 부서, IT 팀, 외부 전문가 등)	
	F-4. 프로젝트 실행 (교육 콘텐츠 개발, 워크숍, 세미나 개최)	O
	F-5. 진행 상황 모니터링 (마일스톤 점검, 예산 집행 확인)	O
	F-6. 성과평가 (프로젝트 완료 후 만족도 조사, 역량 변화 측정)	O
	F-7. 개선사항 반영 및 차기 프로젝트 계획 업데이트	O
G. 접근성 정책 교육 : 조직 내부 구성원 및 관련 이해관계자에게 접근성 관련 정책·지침을 이해하고 준수할 수 있도록 교육 콘텐츠를 제공하고, 정책 이해도를 높여 조직 전반에 접근성 문화를 확산하는 일	G-1. 조직 내부 접근성 정책·지침 내용 분석 및 정리	
	G-2. 정책 교육용 자료 개발 (정책 요약문, 가이드, Q&A)	
	G-3. 정책 관련 법·규제 변경사항을 반영한 교육 콘텐츠 업데이트	O
	G-4. 정책 준수 필요성 및 사례 중심의 교육 세션 기획	O
	G-5. 정책 교육 대상자(직원, 자원봉사자, 파트너) 선정 및 교육 일정 조율	O
	G-6. 정책 교육 효과 평가(정책 이행률, 이해도 측정)	
	G-7. 지속적인 정책 교육 콘텐츠 개편 및 가이드라인 재공지	
H. 커뮤니티 참여 및 협력 : 지역사회, 장애인 단체, 비영리기관 등 커뮤니티와 협력 관계를 구축·유지하고, 맞춤형 프로그램이나 공동 프로젝트를 기획·실행하며, 다양한 의견과 피드백을 반영해 접근성을 향상하는 일	H-1. 지역 커뮤니티의 접근성 요구 파악 (인터뷰, 설문, 현장 방문)	
	H-2. 커뮤니티 맞춤형 접근성 교육 프로그램 기획 및 실행	O
	H-3. 지역 단체·비영리기관과 협력 프로젝트 추진 (워크숍, 세미나 공동 개최)	O
	H-4. 소외된 그룹 대상 참여 촉진 이니셔티브 개발	O
	H-5. 커뮤니티 이벤트·축제에서의 접근성 교육세션 운영	
	H-6. 커뮤니티 피드백 수집 및 개선사항 반영	
	H-7. 커뮤니티 네트워크 확대 (신규 협력 파트너 발굴, 협약 체결)	

접근성 매니저의 두 번째 직무는 '접근성 교육'으로 해당 직무는 "접근성에 대한 폭넓은 인식 개선 및 실질적 변화를 모색하기 위해 접근성에 관한 다양한 교육 프로그램을 수요자 특성에 맞춰 설계 및 운영, 평가를 담당하는 일"이라고 정의할 수 있다. E. 접근성 교육 프로그램 설계 및 운영, F. 접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리, G. 접근성 정책 교육, H. 커뮤니티 참여 및 협력이라는 네 가지 책무를 중심으로 직무가 구성되어 있다. 접근성 교육을 위한 직무 역량은 〈표 15〉와 같이 제안할 수 있다.

〈표 15〉 '접근성 교육'을 위한 직무 역량

구분	내용
지식	• 접근성 관련 법·규제·표준에 대한 이해 • 교육학 이론 및 성인학습원리에 대한 이해 • 교육 프로그램 기획·개발 방법론, 커리큘럼 설계 지식 • 접근성, DEI(다양성, 형평성, 포용성) 개념 및 장애 인권 관련 지식 • 문화예술 산업 및 지역사회 특성, 이해관계자 구조 파악
기술	• 교육 요구분석 능력(설문, 인터뷰, 자료 분석) 및 교육 콘텐츠 개발 역량 • 커뮤니케이션 능력: 강사·교육생·내부 직원·외부 파트너와의 의사소통 • 프로젝트 관리 능력: 교육 일정·예산 관리, 자원 배분, 성과 측정 • 평가 및 피드백 반영 스킬: 교육 후 성과분석, 개선안 도출 • 디지털 교육 플랫폼 활용 능력: 온라인 강의, e러닝 콘텐츠 제작
태도	• 포용성과 공감: 장애인 및 다양한 학습자의 관점 존중 • 학습자 중심 사고: 각기 다른 학습자 요구에 유연하게 대응 • 지속적 개선 의지: 교육 결과를 토대로 프로그램을 끊임없이 발전 • 협력적 자세: 내·외부 이해관계자와의 원활한 협업 추구 • 문제해결 지향: 새로운 접근성 요구나 난관에 대해 적극적인 해결책 모색

3. '접근성 매니저' 직무기술서_'접근성 기술지원'

가. 직무	접근성 기술지원 (Access Technical Support)	
나. 직무 정의	실질적인 접근성 향상을 위해 다양한 접근성 관련 물리적, 감각적 기술 및 도구 등을 발굴·도입·관리하며, 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 전략을 기획하고 실행하는 일	
다. 책무	라. 작업	핵심 작업
I. 접근성 기술지원 기획 및 구현 : 보조기기, 소프트웨어, 디지털 툴 등 접근성 향상 기술을 발굴·선정·도입하고, 개발자·디자이너 등과 협력하여 시스템 내에 구현, 사용자 지원 체계 구축 등을 통해 접근성 기술 기반을 마련하는 일	I-1. 접근성 니즈 분석 후 적합한 접근성 기술지원 솔루션 기획	O
	I-2. 새로운 접근성 기술 도입 및 프로토타입 테스트	
	I-3. 개발자, 디자이너와 협업하여 접근성 기능 구현 (스크린 리더 호환성, 음성명령 등)	
	I-4. 기술지원 도입 일정 및 예산 계획 수립	
	I-5. 기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외	O
	I-6. 사용자 대상 기술지원 서비스 안내 및 교육 (이용 방법, 문의 대응)	

	I-7. 도입 기술의 작동 안정성 검증 및 문제 해결	O
J. 접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리 : 음성해설, 자막, 점자 자료 등 다양한 형식의 접근성 콘텐츠를 기획·제작·검증하여, 모든 사용자에게 평등한 정보 접근 기회를 제공하고 품질을 지속하여 개선하는 일	J-1. 접근성 콘텐츠 제작 가이드라인 구축 (음성해설, 자막, 대체 텍스트 등)	
	J-2. 콘텐츠 기획(대상, 형식, 분량) 및 제작 일정 수립	
	J-3. 기술 전문가(수어통역사, 음성해설가 등) 섭외	O
	J-4. 콘텐츠 품질 테스트 (사용자 테스트, 접근성 검사 툴 활용)	
	J-5. 오류 및 개선점 식별 후 수정 (불명확한 자막, 시각 자료 대체 텍스트 재작성)	
	J-6. 최종 승인 전 품질 검수 및 산출물 관리 (버전 관리, 백업)	O
	J-7. 콘텐츠 접근성 유지·개선 위한 정기 점검 및 업데이트	
K. 시설의 물리적 접근성 관리 : 시설 환경(출입구, 통로, 객석, 화장실 등) 전반을 점검하여 개선 방안을 찾고, 시설팀과 협력하여 장애인을 포함한 모든 이용자가 문화예술 시설을 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 물리적 접근성을 확보·유지하는 일	K-1. 접근성 가이드라인 확인	O
	K-2. 시설 접근성 탐색 및 장벽 발견	O
	K-3. 물리적 접근성 평가 및 개선 방안 제시	O
	K-4. 통합적 문제점 리스트 작성 및 관리 지원	
	K-5. 물리적 접근성 기획안 작성 지원	O
	K-6. (시설팀과 협력) 유지보수 관리 지원	
	K-7. 주기적 모니터링 수행 지원	
	K-8. 사용자 인터뷰, 설문조사 실시 및 분석	O
	K-9. 개선된 환경의 접근성 재검토	
L. 디지털 접근성 기획 및 관리 : 웹사이트, 앱, 디지털 콘텐츠 등의 온라인 환경에서 접근성 기준을 충족하기 위해 평가·개선 전략을 수립하여 개발자와 협업하고, 사용자 피드백을 통해 내부 정책·가이드라인을 개발·업데이트하여 디지털 접근성을 지속하여 향상하는 일	L-1. 웹사이트, 애플리케이션 등 디지털 플랫폼 접근성 평가 (자동화 툴, 수동 테스트)	O
	L-2. 디지털 접근성 개선 전략 수립 (KWCAG 기준 반영, UI/UX 개선)	O
	L-3. 개발자 협업 통한 접근성 기능 구현	O
	L-4. 디지털 경험 개선을 위한 사용자 피드백 수집 및 반영	O
	L-5. 디지털 접근성 정책·가이드라인 개발 및 업데이트	
	L-6. 지속적인 준수 모니터링 및 보고서 작성	O
M. 접근성 장비 관리 : 보조공학기기, 대여 장비 등 접근성 관련 물리적 장비의 재고 관리, 유지보수, 수리·교체 등 안정적으로 운영하며, 이용자 편의를 극대화하는 일	M-1. 접근성 관련 장비(보조공학 기기, 장비 대여품) 재고 파악 및 유지보수 계획 수립	
	M-2. 장비 사용 절차·지침 마련 (대여 신청 프로세스, 반납 기준)	
	M-3. 주기적 장비 점검 및 수리·교체 관리	O
	M-4. 장비 이용 현황 모니터링 (이용 빈도, 이용자 만족도)	O
	M-5. 장비 관련 불편사항 또는 고장 접수 및 신속 대응	O
	M-6. 필요시 장비 확충 (신규 장비 구매, 성능 높은 모델 도입) 및 예산 계획 반영	
N. 접근성 기술 평가 및 개선 : 도입된 접근성 기술 솔루션의 성능, 안정성, 사용자 만족도를 평가하고, 피드백과 성과분석을 통해 기술지원 방식을 개선·업데이트하며, 최신 기술 동향을 반영하는 일	N-1. 도입된 접근성 기술 솔루션 성능 평가 (사용빈도, 오류 발생률 등)	O
	N-2. 사용자 피드백 수집(장애인 사용자 인터뷰, 설문)	O
	N-3. 성과지표(KPI)에 따른 기술지원 효과 분석	
	N-4. 개선사항 도출 및 차기 기술 업데이트 계획 반영	O
	N-5. 최신 기술 동향 파악 및 벤치마킹을 통한 개선안 제안	
	N-6. 평가 결과를 문서화하고 관련 부서 공유	

세 번째 직무인 ‘접근성 기술지원’은 “실질적인 접근성 향상을 위해 다양한 접근성 관련 물리적, 감각적 기술 및 도구 등을 발굴·도입·관리하며, 이를 효과적으로 활용할 수 있도록 전략을 기획하고 실행하는 일”이라고 정의할 수 있으며, 가장 많은 여섯 개의 책무로

구성된다. I. 접근성 기술지원 기획 및 구현, J. 접근성 콘텐츠 기획 및 품질 관리, K. 시설의 물리적 접근성 관리, L. 디지털 접근성 기획 및 관리, M. 접근성 장비 관리, N. 접근성 기술 평가 및 개선이 바로 그것이다. 접근성 기술지원 직무를 위한 필수적인 역량은 아래 〈표 16〉과 같다.

〈표 16〉 '접근성 기술지원'을 위한 직무 역량

구분	내용
지식	• 접근성 관련 국제 표준(예: WCAG), 국내외 법규, 가이드라인 이해 • 보조공학기기, 접근성 소프트웨어, 디지털 접근성 기술 전반에 대한 지식 • IT 인프라(하드웨어, 소프트웨어, 네트워크) 기본 이해 • UX/UI 설계 원칙 및 사용성 평가 방법론 • 문화예술 산업의 기술적 흐름 및 이용자 특성 파악
기술	• 문제 해결 능력: 접근성 이슈 분석, 기술적 해결책 제안 • 기술 구현 및 튜닝 능력: 보조기기 세팅, 접근성 관련 기능 설정/개선 • 프로젝트 관리 능력: 기술 도입 일정·예산 관리, 성과 측정 • 커뮤니케이션 능력: 개발자·디자이너와 협업, 내부 사용자 지원 및 외부 업체 협력 등을 위한 소통 능력 • 데이터 분석 및 도구 활용 능력: 접근성 검사 툴, 분석 소프트웨어 활용
태도	• 포용성과 공감: 장애인 및 다양한 학습자의 관점 존중 • 학습자 중심 사고: 각기 다른 학습자 요구에 유연하게 대응 • 지속적 개선 의지: 교육 결과를 토대로 프로그램을 끊임없이 발전 • 협력적 자세: 내·외부 이해관계자와의 원활한 협업 추구 • 문제해결 지향: 새로운 접근성 요구나 난관에 대해 적극적인 해결책 모색

Ⅵ. 결론 및 제언

본 연구는 문화예술 분야에서 장애인의 문화권을 보장하기 위한 핵심 인력으로서 '접근성 매니저'의 직무를 구조적으로 분석하고, 직무기술서를 도출하는 데 목적을 두었다. 현재 접근성 매니저는 국내 제도권 내에서 명확히 규정되어 있지 않은 신생 직업으로 역할의 정의와 직무 범위에 대한 합의가 부재한 상황이다. 이러한 이유로 본 연구는 문헌조사를 통해 작업가설적 직무 모형을 구성하고, 현장전문가(SME)를 대상으로 설문조사와 FGI를 통해 해당 모형에 대한 검증을 수행한 뒤, 직무기술서 형태로 그 내용을 구조화하였다.

먼저 '접근성 매니저'의 정의를 "장애인 및 모든 이들이 동등한 권리로서 문화예술을 향유하고 창작할 수 있도록 물리적, 감각적, 정보적, 사회문화적 장벽 등을 지속적으로 탐색하고 완화하는 전문인력"으로 제시하였으며, 설문조사와 FGI에 참여한 현장 전문가들의 다수가 이를 적절하거나 매우 적절하다고 평가한 바 있다. 이어 접근성 매니저의 직무는 '접근성 기획 관리', '접근성 교육', '접근성 기술지원'이라는 세 가지 범주로 분류될 수 있었

으며, 이러한 직무 분류 아래 총 14개의 책무(duty)와 111개의 작업(task)을 도출할 수 있었다. 세부적으로 ‘접근성 기획 관리’ 직무는 책무 4개, 작업 41개로 구성되었으며, ‘접근성 교육’ 직무는 책무 4개, 작업 29개로 구성되었다. ‘접근성 기술지원’ 직무의 경우 책무 6개, 작업 41개로 다른 직무와 비교했을 때 가장 많은 책무가 부여되고 있음을 알 수 있었다. 이는 전자의 두 직무가 기획이나 인식 개선 등에 초점을 맞추고 있는 데 반해, 접근성 기술지원 직무는 주로 이를 실행하는 업무로 구성되었기 때문으로 이해할 수 있다.

연구진은 직무기술서를 작성하는 과정에서 접근성 매니저라는 직업을 구성하는 구체적인 직무와 책무, 작업을 도출하고 비교하고 분석하면서, 위와 같은 수치들보다 더 중요한 시사점들을 확인할 수 있었다. 먼저 본 연구에서 제시한 접근성 매니저 직무기술서는 ‘접근성 매니지먼트’ 차원에서 이해해야 한다는 사실이다. 현재 접근성 매니저로 활동하고 있는 인력의 다수가 프리랜서로 일하고 있는 현실을 고려해야 한다. 향후에는 문화예술 기관 내부 채용이나 외부 전문인력 배치 등 다양한 활용 가능성이 열려 있는 만큼 본 기술서는 현재 수행 중인 일과 향후 확장될 수 있는 역할 모두를 아우르는 결과물이라는 것을 기억해야 한다.

이에 본 연구가 세 가지 직무와 그 하위 작업을 총망라한 만큼 이 모든 업무를 접근성 매니저 한 명이 모두 수행해야 한다고 오해해서는 안 될 것이다. 실제로 해외에서는 본 연구에서 제시한 직무 범주가 각각 분화되어 별도의 전문성을 가진 인력에 의해 수행되고 있다. 제도화 논의가 이제 막 시작된 한국의 상황에서는 당분간 한 명의 인력이 여러 역할을 병행할 가능성이 높지만, 프로젝트 주체나 기관이 이를 ‘1인 직무’로 간주해서는 안 되며, 본 연구의 결과를 참고하여 당면한 과제에 맞는 작업을 선별적으로 적용하는 방향이 타당할 것이다.

무엇보다도 본 연구는 접근성 매니저에게 요구되는 핵심 역량이 직무기술서에 나열된 ‘기술(skill)’보다는 ‘태도(attitude)’에 있다는 점을 명확히 하고자 한다. FGI 결과에서도 확인한바, 접근성 관련 실천 경험을 가진 다수의 전문가가 기술적 수행보다도 장애 당사자, 유관 부서, 기관과의 ‘소통’과 ‘협력’이야말로 핵심적인 자질이라고 공통으로 서술하였다. 직무기술서가 행동 중심의 작업 단위들로 구성되어 있다는 점에서 구체적으로 실천을 가능케 한 ‘Do’의 산물이지만, 그 모든 작업을 충실히 이행했다고 해서 곧바로 접근성이 실현되는 것은 아니다. 따라서 지속적으로 ‘배리어컨셔스(barrier-conscious)’의 관점을 유지하며 조율하고 협력하려는 자세가 동반되어야 한다(신재, 2019; 최보연 외 2024).

더불어 접근성이라는 과제는 단기간 내에 완료 가능한 문제가 아니라는 점에서, 지속가능성을 고려한 중장기적 접근이 필수적이다. 본 연구는 국내 사례가 제한적인 상황에서 해외의 분석틀을 다수 원용해 직무기술서를 구성하였기에 이후 축적된 국내 실천 사례를 바

탕으로 더욱 정교하고, 실제 현장에 밀착된 분석이 이루어질 필요가 있다. 접근성 매니저의 활동이 문화예술 전반으로 확대되고, 이에 대한 사회적 인식과 제도적 논의가 본격화된다면 본 연구는 이를 위한 기초 자료로 활용될 수 있을 것이다.

한편, 본 연구에는 몇 가지 한계와 후속 연구의 필요성이 있다. 우선, 접근성 매니저 직무 모형을 도출하는 과정에서 문화예술 분야를 중심으로 분석이 이루어졌기 때문에 다른 분야에서의 접근성 매니저 역할에는 차이가 있을 수 있다. 예컨대, 교육계나 공공행정 분야에서 접근성 매니저가 활동한다면 본 연구에서 정의한 책무 외에 추가 과업이 요구되거나 중요도의 우선순위가 달라질 수 있다. 따라서 향후 연구에서는 분야를 확대하여 다양한 맥락에서 접근성 매니저 직무를 비교 분석함으로써 본 연구 결과의 범용성을 평가할 필요가 있다.

다음으로, 설문조사와 FGI에 참여한 전문가들의 표본 규모와 구성에도 제한이 있었다. 연구에 협력한 전문가들이 문화예술 분야에 종사하는 비교적 소수의 집단이었던 만큼 접근성 매니저 직무에 관한 모든 다양한 이해관계자의 의견을 완전히 대변하지는 못했을 수 있다. 특히, 공연 분야 전문가에 다수 의탁한 바, 추후 타장르 및 타분야 전문가, 장애인 당사자 등 이해관계자를 폭넓게 설정할 필요가 있다. 이를 기반으로 추가 연구를 통해 직무 기술서에 기재된 내용의 타당성을 지속적으로 검증하고 보완해야 할 것이다.

아울러 본 연구가 접근성 매니저의 직무 내용 규명에 초점을 둔 반면, 실제 이러한 직무를 현장에 도입했을 때 얼마나 효과적으로 장애인 접근성이 향상되는지를 입증하는 방법은 다루지 못하였다. 향후에는 다양한 기관에서 접근성 매니저를 실무에 배치하고 그 성과와 영향을 평가하는 실증 연구도 수행될 필요가 있다. 이러한 후속 연구들이 누적된다면 본 연구가 초석이 되어 접근성 매니저 제도의 정착과 발전에 한층 더 이바지하게 될 것이다. 우리 사회의 접근권 향상과 포용적 문화환경 조성에 하나의 발걸음이 되길 기원한다.

참고문헌

강보름, 고주영, 박지선, 이지혜. (2021. 7. 28). [좌담] 창작을 매개하는 활동: 동료시민으로 공존하기 위한 연결. **웹진이음**.

고주영. (2023.11.29.). 굳이 꺼내는 이야기들 – 배제도 배려도 아닌 진정한 협업을 위하여. **웹진이음**.

고주영, 김민솔, 김지수, 이진희. (2023.11.29). [좌담] 장애와 예술, 구색 맞추기를 넘어: 질문과 시도가 존재할 뿐, 완벽은 없다. **웹진이음**.

권지현, 김은정, 이충현, 박지선. (2022.11.23.). [좌담] 배리어프리를 위한 갈등과 충돌을 넘어: 낯설지만 더 넓은 세계로의 자상한 초대. **웹진이음**.

김수현. (2023.12.13.). 접근성 매니저는 뭐 하는 사람인가요? 함께 즐기는 예술을 위해! (인터뷰) 접근성 매니저 강보름[커튼콜], SBS NEWS.

김중진, 이혜나, 김민정. (2023). **2023 국내외 직업 비교 분석을 통한 신직업 연구_2차 연도 연구 (보건복지 분야를 중심으로)**. 한국고용정보원.

김현경. (2020). **장애인 접근성 강화를 위한 박물관·미술관 가이드라인 수립 방향 연구**. 한국문화관광연구원.

문화관광부. (2005). 문화예술 기획·경영분야 전문 인력 형성 구조 분석과 인력정책 방향 연구. 문화예술교육과 05-18

문화체육관광부. (2023.12.29). **’23년 장애예술인 안정적 활동 기반 마련한 원년**. 보도자료.

보건복지부. (2002) **장애인직업재활시설 관리운영요원 직무분석 및 배치방향 연구**.

신재. (2020.05.04). 극장은 누구에게나 열려 있는가, 배리어컨셔스를 위하여, No.199, **더뮤지컬**.

이강은. (2022.9.6). 목소리 보여주고 표정 들려주고..장애·비장애인 관객 모두를 품다. **세계일보**. https://v.daum.net/ v/6QLrsI4I8n

이은실. (2020). 장애인 활동지원사 양성교육 개선방안. **인문사회**, 11(6), 1077-1088.

장슬기. (2024). [Interview 장슬기의 언더뷰] 완전한 배리어프리는 불가능하다-이충현 문화기획자. **참여사회, Vol. 314**, 19-21.

정종은, 최강찬, 강지섭. (2024). 해외 주요국의 ‘접근성 매니저’ 직무 현황 분석: 접근성 매니저 채용 공고 분석을 중심으로. **장애의 재해석, 5**(2), 239-270.

정종은, 최보연. (2024.10.14). **[기조발제문] 우리는 접근성을 어떻게 바라볼 것인가?, 문화시설 접근성 가이드 연계 포럼 – 안에서 밖으로, 밖에서 안으로**. 한국장애인문화예술원.

정종은, 최보연. (2025). 접근성 매니저 지원 정책을 위한 탐색적 연구 - ‘접근성 매니저’ 설문조사를 중심으로. **지역과 문화, 12**(1), 251-276.

조현성, 김홍규, 정병은, 최보연, 최선영. (2024). 장애인 문화예술 매개인력 활동 활성화 방안.

한국문화관광연구원.
최보연, 정종은. (2024). 문화예술 분야 장애인 접근성 제고를 위한 개념적 고찰: 접근성 개념 및 관련 용어 분석을 중심으로. **교육연극학, 16**(2), 85-114.
최보연, 정종은. (2025). 문화예술 분야 접근성 실천의 확산을 위한 탐색적 연구: 접근성 매니저 심층 인터뷰를 중심으로. **교육연극학, 17**(1), 95-126.
최석규, 장수혜. (2020). 국립극단 장애와 연극 창작·제작 방향성 연구. 국립극단.
최선영. (2024). **같이 좀 모르자 - 장애인 예술교육 강의노트**. 스튜디오네버다이.
한국장애인문화예술원. (2024). **문화시설 접근성 가이드-총론**. 한국장애인문화예술원.
한국직업능력개발원. (2001). **직업교육훈련과정 개발을 위한 직무 분석**. 제16-1681호.
한국직업능력개발원. (2004). **장애인직업능력평가사 직무분석**. 연구자료 2004-8.
홍애령, 임수진. (2020). 예비 문화예술교육사 양성 현황 분석 및 문화예술교육사 직무역량의 개념화. **한국무용과학회지, 37**(2), 59-72.
International Labour Office. (2012). *International Standard Classification of Occupations: ISCO-08,* 1 v. Geneva: ILO,

Abstract

Analysis of the Job Model of the ‘Access Manager’ : Derivation and Verification through Literature Review, Survey and FGI

BoKyung Choi*, BoYun Choe, JongEun Chung*****

This study aims to systematically define and structure the duties of an “Accessibility Manager” as a specialized role dedicated to ensuring accessibility for people with disabilities in the field of culture and the arts. The “Accessibility Manager” is a newly emerging profession that currently lacks institutional standards or clearly defined responsibilities. This research integrates literature analysis, surveys, and focus group interviews (FGIs) to develop and validate a job model for the role. First, through a literature review based on domestic and international cases, the duties of an Accessibility Manager were categorized into three main areas: accessibility planning and management, accessibility education, and accessibility technical support. From these, a total of 14 duties and 111 tasks were identified. Subsequently, surveys and FGIs were conducted with domestic activists and experts who have practical experience in accessibility management to examine the validity of the job definitions, duties, and task classifications. Based on this analysis, a job description tailored to the Korean context for the Accessibility Manager role was proposed. This can serve as foundational material for future curriculum development, policy formulation, and related initiatives.

Keywords : Accessibility for people with disabilities, Accessibility Manager, Accessibility Manager duties, Accessibility Manager responsibilities, Accessibility Manager tasks

* Ph.D. Student, Pusan National University, Department of Art, Culture & Image
** Assistant Professor, Sanji University, Department of Culture & Contents
*** Associate Professor, Pusan National University, Department of Art, Culture & Image

논문 투고 : 2025.04.14.	논문 심사 : 2025.05.28.	게재 확정 : 2025.06.16.