

장애의자해석 제5권 제2호

2024 Vol. 5, No. 2, 239 – 270

## 해외 주요국의 ‘접근성 매니저’ 직무 현황 분석 : 접근성 매니저 채용 공고 분석을 중심으로\*

정종은\*\*, 최강찬\*\*\*, 강지섭\*\*\*\*

2023년 12월 문화체육관광부 내에 ‘장애인문화예술과’가 설립되고, 「문화예술진흥법」 시행령 개정으로 국공립 공연장·전시장의 장애예술 관련 의무가 명시되면서 ‘접근성’ 및 ‘접근성 매니저’에 관한 관심이 높아지고 있다. 우리나라에서는 2010년대 후반부터 ‘접근성 매니저’라는 직함을 달고 활동하는 기획자, 연출가들이 처음 등장했고, 2020년대 들어서는 장애인문화예술원을 필두로 극장, 박물관 등에서 ‘접근성’ 관련 공연과 전시, 교육 프로그램이 속속 도입되었다. 하지만 아직까지 국내에서는 접근성 매니저에 관한 본격적인 연구가 이루어진 적이 없다. 이러한 상황에서 본 연구는 해외 주요국의 사례를 바탕으로 ‘접근성 매니저의 직무’를 구체적으로 분석하고 체계적으로 정리하려는 목적을 갖는다. 이를 위해서 영국, 호주, 캐나다, 미국, 프랑스, 일본 등 해외 주요국을 공간적 범위로 설정하고, 2024년 7~8월 두 달간 ‘접근성 매니저’ 채용 공고를 분석하였다. 분석 결과, 접근성 매니저는 접근성 기획 관리자, 접근성 교육 전문가, 접근성 기술 지원 전문가라는 세 가지 직무를 중심으로 직업이 구성되어 있다는 사실을 확인하였는바, 이는 향후 접근성 매니저 직무를 중심으로 한 정책 사업 추진에 유의미한 준거점을 제공할 것으로 기대된다.

주제어: 접근성, 접근성 매니저, 접근성 기획 관리자, 접근성 교육 전문가, 접근성 기술 지원 전문가

\* 이 논문은 한국장애인문화예술원의 「2024 접근성 매니저 직무 분석 및 양성 과정 개발」 연구의 일부 내용을 수정 및 보완한 것임을 밝힌다.

\*\* 부산대학교 예술문화영상학과 부교수

\*\*\* 부산대학교 예술문화영상학과 석사과정

\*\*\*\* (주)덤플링스 객원연구원

## I. 서론

최보연, 정종은(2024)이 지적하고 있듯이, 2023년 12월은 “국내 장애예술 및 장애예술 정책의 역사에서 기념할 만한 시점”으로 기록될 것이다. 두 가지 사건이 발생했는바, 장애예술인들의 오랜 숙원인 ‘장애인문화예술과’가 문화체육관광부 내에 설립되었을 뿐만 아니라 「문화예술진흥법」 시행령 개정으로 국공립 공연장·전시장 등 총 759개 시설에서 연 1회 이상 장애예술의 공연 및 전시 개최가 명문화되었다(문화체육관광부, 2023). 장시간 논의되어 왔던 정책 의제가 이처럼 급격하게 현실화될 수 있었던 까닭으로는 ‘장애인예술’ 관련 내용이 현 정부 120대 국정과제에 중요하게 반영되었다는 사실을 꼽을 수 있다. 장애예술 관련 국정과제로는 ‘56. 일상이 풍요로워지는 보편적 문화복지 실현’과 ‘57. 공정하고 사각지대 없는 예술인 지원체계 확립’이 존재한다. 국정과제 ‘56. 일상이 풍요로워지는 보편적 문화복지 실현’은 통합문화이용권 지원 및 문화비 확대와 국립장애인도서관 건립 등으로 장애인의 문화접근 장벽 해소, 공공수어통역지원 등 언어복지 환경을 개선하는 과제를 담고 있다. 한편 국정과제 ‘57. 공정하고 사각지대 없는 예술인 지원체계 확립’은 장애예술인 전용 공연장·전시장 조성, 국공립 공연·전시장의 장애예술인 공연·전시 활성화, 장애예술인 창작물 우선 구매 및 국제교류 활성화 지원, 장애유형별 맞춤형 문화예술 공모사업 지원, 장애학생 대상 특화된 문화예술교육 지원 등을 포함하고 있다.

이러한 이유로 2023년 장애예술인 전용극장인 ‘모두예술극장’이 개관하는 등 국내 문화예술 생태계에서 ‘장애인 접근성’에 관한 관심이 크게 높아지고 있다. 문화체육관광부(2023)에 따르면, 모두예술극장은 그 시설과 서비스는 물론, 극장 운영 측면에서도 하우스 매니저와 접근성 매니저를 채용하여 다양한 서비스를 제공하면서 장애·비장애인 모두가 자유롭게 이용하는 공연시설의 “새로운 모델”을 제시하고 있는 것으로 평가된다. 특히 극장 개관과 함께 “접근성 매니저”를 공개 채용한 사실은 문화예술 공간에서 접근성을 관리하는 전문인력의 필요성에 관한 논의를 촉발시켰다.

우리나라에서 접근성 매니저라는 직함을 달고 활동하는 기획자, 연출가들이 처음 등장한 것은 2010년대 후반부터라고 할 수 있는데, 공연예술계의 자발적인 필요에 의해서 시작된 이들의 작업은 당시 ESG의 부상이나 인클루시브 디자인 등 시대적 변화와 조응하면서 많은 호응을 받았다. 이로 인해 2020년대에 들어서는 국내의 여러 문화예술 기관에서 ‘접근성’과 관련한 교육 및 워크숍 프로그램을 도입하기 시작했다. 가장 대표적인 정책 사업은 2020년부터 장애인문화예술원이 진행해오고 있는 ‘이:음 예술창작 아카데미’라고 할 수 있는데, 이 프로그램은 “예술가의 고유한 감수성과 창작역량 강화 및 예술매개자 양성을 통한 배리어프

리 저변 확대를 위해 장애인 예술가, 문화예술 기획자, 장애인 예술에 관심 있는 시민”을 대상으로 삼고 있다. 또한 한국문화예술위원회에서 2021년부터 아르코·대학로예술극장을 기반으로 운영 중인 “배리어프리 공연제작을 위한 온라인 워크숍”도 큰 주목을 받았다. 아르코 미술관에서 2022년 10월 추진한 공공프로그램 “프리즘”이나 국립현대미술관에서 2023년 7월 진행한 “2023 문화접근성 향상 세미나” 역시 장애인 접근성과 관련해서 의미 있는 진전을 이룬 사례로 평가할 수 있다.

이처럼 최근에는 공연예술계를 넘어서 시각예술계에서도 장애인 접근성에 대한 관심이 확대되고 있으며(김현경, 2020), 문화공간이나 문화행사에서 장애인 접근성과 관련한 이슈 전반을 다룰 수 있는 전문가로서 ‘접근성 매니저’에 대한 관심이 고조되고 있다. 일례로 한국 고용정보원에서는 『2023 국내외 직업 비교 분석을 통한 신직업 연구』를 발표하였는데, 동 연구에서는 ‘접근성 매니저’가 신직업으로서 당당하게 한 페이지를 차지하였다(김중진 외, 2023). 이 보고서에서는 접근성 매니저가 수행하는 일을 다음과 같이 6가지로 제시하고 있다: 1) 문화예술 프로젝트 전반의 장애인 접근 장벽(물리적, 감각적 접근성 등) 개선 방안 기획, 2) 접근가능한 문화예술 프로젝트 홍보전략 수립, 3) 접근가능한 문화예술 프로젝트 추진을 위한 인력 및 장비 예약, 4) 접근가능한 프로젝트 관련 교육 프로그램 운영, 5) 접근가능한 문화예술 프로젝트에 참여·관람하는 장애인 관람객의 안전관리, 6) 접근가능한 문화예술 프로젝트 컨설팅. 이러한 설명은 문화예술 분야 전문가의 의견을 수렴한 것으로 나름의 적실성을 가지고 있기는 하지만, 본격적이고 체계적인 연구를 통해서 직무를 분석한 결과는 아니었다. 이러한 사실은 국내 문화정책 차원에서 ‘접근성’이나 ‘접근성 매니저’에 관한 담론이 현장의 뜨거운 관심과는 달리 아직 걸음마 단계를 벗어나지 못하고 있음을 방증한다.

이러한 문제의식을 기반으로 본 연구는 해외 주요국의 사례를 바탕으로 ‘접근성 매니저의 직무’를 구체적으로 분석하고 체계적으로 정리하려는 목적을 갖는다. 이를 위해서 영국, 호주, 캐나다, 미국, 프랑스, 일본을 해외 주요국의 ‘공간적 범위’로 설정하고, 2024년 7~8월 두 달간 국외 채용사이트 LinkedIn, Indeed 및 접근성 관련 기관 사이트에서 각 국가별로 게시된 접근성 매니저 채용 공고를 분석하였다. 문화예술 분야에서 ‘접근성 강화’와 관련된 채용 공고는 영국과 미국에서는 수백 개에 달했으며, 캐나다에서도 50여 개가 확인되었다. 호주, 프랑스, 일본에서는 상대적으로 적은 수의 공고가 나왔지만, 접근성 관련 법규와 예술 프로그램의 확대로 인해 관련 직무의 수요가 상당하다는 것을 확인할 수 있었다. 채용 공고를 통해 수집한 접근성 매니저(access manager)와 유관한 직업들의 명칭을 분류하고, 각 직업별로 요청받는 구체적인 직무와 과업을 대별하는 방식으로 분석을 진행했다. 해외 주요국의 문화예술 현장에서 펼쳐지고 있는 ‘접근성 매니저’와 관련한 채용 및 활동을 분석하는

본 사례연구는 향후 국내 국·공립기관을 중심으로 접근성 매니저를 양성 또는 채용하는 사업을 진행하고자 할 때 그 설계 및 운용을 위한 중요한 시사점을 제공할 수 있을 것이다.

## II. 이론적 고찰

### 1. '접근성' 개념의 세 가지 지향

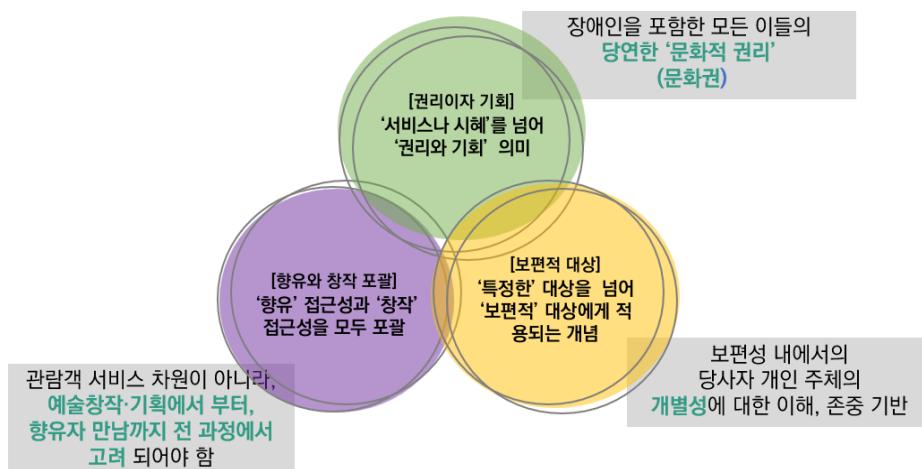
잉글랜드예술위원회(Arts Council England)가 발간한 2030 비전서 『Let's Create』에 따르면, 접근성(Access)이란 “사회경제적, 인종적, 정치적, 젠더 혹은 신체적 제약조건 등을 막론하고 누구나 최고의 문화적 경험을 동등하게 누릴 수 있는 권리”로서 정의될 수 있다 (ACE, 2020). 이 정의를 올바로 이해하기 위해서는 '접근성' 개념의 역사적 변천 과정에서 기인하는 세 가지 핵심적인 지향성을 파악할 필요가 있다.

첫째로, 접근성이란 '서비스나 시혜'를 넘어서 '권리이자 기회'를 의미하는 개념이라는 점이 중요하다. 영국, 호주, 캐나다 등 영연방 국가에서 '접근성' 관련 표현으로는 Accessibility와 Access가 함께 사용되어왔다. 둘은 유사해 보이지만 분명한 차별점이 있다. 무엇보다 전자가 공간이나 장소 혹은 제품이나 서비스에 '쉽게 접근할 수 있는 여지'를 뜻한다고 한다면, 후자는 보다 넓은 의미에서 물건이나 대상, 서비스에 접근할 수 있는 '기회 혹은 권리'를 포괄한다. 물리적으로 쉽게 서비스를 누릴 수 있다는 차원을 넘어서 사회문화적인 차원에서의 권리와 기회를 보장한다는 개념이 오늘날 윤리되고 있는 접근성 개념이라고 할 수 있다. 'Accessibility'에서 시작하여 'Access'로 나아가는 보다 확장적인 이해는 주요한 연관 개념들, 즉 배리어 프리, 유니버설 디자인, 인클루시브 디자인 등의 개념사(史)에서도 동일하게 확인된다(최보연, 정종은, 2024). 즉, 오늘날의 접근성 개념은 물리적, 감각적 서비스의 제공이라는 단순한 정의에 머물지 않고, 권리와 기회의 보장이라는 보다 적극적이고 확장된 의미를 담고 있다는 점을 기억해야 한다.

둘째로, 접근성이란 '특정한' 대상을 넘어 '보편적' 대상에게 적용되는 개념이라는 점도 강조할 필요가 있다. 접근성 개념은 역사적으로 특정 주류 집단에 맞춰져 있던 사회적, 물리적 구조에서 벗어나기 위한 흑인, 여성, 장애인 집단의 노력을 통해서 진전의 계기들을 마련해 왔다. 이러한 이유로 접근성 개념의 역사에서는 '보편성'이라는 지향이 매우 주요한 가치로 여겨지고 있는바(Persson et al., 2014), 오랜 시간에 걸친 진화 과정을 통해서 이제 접근성은 모든 사회 구성원에게 동등한 권리와 기회를 제공한다는 의미로 이해되고 있다. 결국, 특

정한 사람이나 특정한 집단에게 특정한 기회를 보장하는 특혜적인 성격이나 배려의 의미가 아니라, 다양한 소수자와 주류 집단을 포함한 모두가 동등하게 참여할 수 있는 기반을 마련하는 것이야말로 접근성 정책의 핵심 목표라고 할 수 있다.

셋째로, 문화예술 분야에서 접근성이란 향유와 창작을 아우르는 권리라는 점도 기억해야 한다. 잉글랜드예술위원회의 접근성 정의에서 “누구나 최고의 문화적 경험을 동등하게 누릴 수 있는”이라는 표현에 주목해보자. 영국을 중심으로 호주, 캐나다 등 영연방 국가에서 ‘문화정책의 궁극적 목표이자 핵심가치’는 수월성(excellence)과 접근성(access)이라는 양대 축으로 형상화되어왔다(Arts Council England, 2013: 39). 여기서 ‘접근성’이란 개념은 향유 정책의 핵심 가치를 나타내는 것으로서 장애인에만 한정된 개념이 아니다. 그것은 당연히 장애인을 포함하되, 사회를 구성하는 모든 이들이 문화예술 활동을 제약하는 물리적, 지리적, 경제적, 더 나아가 사회문화적 장벽을 넘어서는 것을 의미한다. 한편 ‘수월성’이란 개념은 창작 정책의 핵심 가치를 나타내는 것으로서 지적, 정신적, 미적 수준에서 최고의 작품을 창작 할 수 있도록 돋겠다는 의지를 드러내는 것이다. 다시 말해서, “누구나 최고의 문화적 경험을 동등하게 누릴 수 있는”이라는 표현은 단순히 향유 접근성만을 의미하는 것이 아니라, 창작 접근성을 포괄하는 것이다. 요컨대, 문화예술 분야에서 ‘접근성’이란 ‘누구나’ ‘최고의 문화적 경험’을 ‘동등하게’ 누릴 수 있는 ‘권리’로서 이해될 수 있는바, 여기서 ‘누구나’는 향유자와 함께 창작자를 포함하고 있는 것이며, 여기서 ‘문화적 경험’은 향유의 경험만이 아니라 창작의 경험까지 아우르는 것이다.



[그림 1] 문화예술 분야 접근성 개념의 세 가지 지향

## 2. 문화예술 정책의 두 기둥: 창작과 향유

앞서 언급했듯이, 영연방을 중심으로 발전한 문화정책 전통에서는 '문화예술' 분야를 크게 두 기둥, 즉 예술을 생성하는 과정으로서 '창작'과 예술을 소비하는 과정으로서 '향유'로 대별하여 이해해 왔다. 먼저 '창작'은 문화예술을 직접 생산하거나 생산에 간접적으로 영향을 미치는 활동, 창작 과정을 지원하는 활동 등으로 구성된다(Fillis et al., 2023: 17). 작가, 음악가, 화가, 영화감독, 안무가 등 직접 예술 작품을 창작하는 사람들이 대표적인 '창작'의 주체이지만, 작품의 기획, 자금 조달, 팀 구성 등 전반적인 창작 과정을 관리하는 프로듀서 및 기획·기술 스태프 역시 창작 활동에 종사하는 인물들이다. 기존의 예술을 통해 새로운 통찰력을 도출하거나 새로운 창작을 위한 아이디어를 제공하는 연구자 및 비평가도 창작 영역에 속한다고 할 수 있으며, 이외에도 시장에 맞는 작품의 방향성을 제시하는 마케터, 창작을 지원하는 정책을 제시하는 정책 연구자, 창작에 관련된 제도를 시행하는 행정 관리자 역시 넓은 의미에서 '창작'에 관여하는 사람으로 분류할 수 있다.

반면에 '향유'란 주로 예술 작품의 소비, 감상, 평가, 그리고 관객과의 소통, 판매에 관련한 활동들을 의미한다(Walmsley, 2019). 예술 작품을 감상하고 소비하는 관객과 청중이 대표적인 '향유'의 주체로 상정되지만, 예술 작품을 통해 교육을 하면서 감상법을 가르치는 예술 교육자들 역시 향유 부문의 핵심적인 행위자가 된다. 작품을 분석 및 비평하며 대중이 작품을 이해할 수 있는 데에 도움을 주는 비평가 또한 향유 영역에 속한다고 할 수 있으며, 많은 사회 구성원들이 문화예술을 제대로 향유할 수 있도록 정책을 관리하고 제도를 제시하는 문화정책 전문가 및 행정 관리자 역시 넓은 의미에서는 '향유'에 관여하는 사람으로 볼 수 있다. 작품과 대중, 미디어 간의 소통을 관리하고 판매하는 마케터 또한 향유에 영향을 주는 사람이다.

이처럼 '창작'과 '향유'는 기능과 과정, 목적에 있어서 분명한 차이가 있지만, 세부적으로 들여다보면 상호보완적일 뿐 아니라 의존적인 성격까지 가진다(Kelleher et al., 2019). 예를 들어, 감독은 관객에게 작품을 만들어 향유에 영향을 주지만, 역으로 관객은 작품에 대한 반응으로 감독의 창작에 영향을 주기도 한다. 한편 예술 교육자는 문화예술 창작에 도움이 되는 기술적, 지식적 교육을 진행할 수 있음과 동시에 향유에 도움이 되는 작품의 향유에 관한 방법론에 대해서도 교육을 할 수 있다.<sup>1)</sup> 일반적으로 '향유'보다는 '창작'이 더 낮은 접근

1) 이러한 상호영향 관계는 끝도 없이 서술할 수 있다. 가령 마케터는 대중을 설득할 수 있는 방향성을 창작과정에서 제시할 수도 있고, 대중을 설득하는 판매 방법을 향유 과정에 적용할 수도 있다. 비평가의 문화예술비평 역시 창작자의 창작과정에 영향을 줄 뿐만 아니라 향유자의 향유 과정에도 영향을 미칠 수 있다.

성을 가진다고 이야기되는데, 이는 후자의 경우가 더 많은 배경지식과 노동이 요구되는 활동이기 때문이다.

### 3. 창작 및 향유 접근성에 영향을 미치는 조건들

창작과 향유에 대한 접근성은 개인과 집단을 둘러싼 환경 요소에 따라 크게 달라지는바, 개인과 집단의 문화예술 접근성에 영향을 미치는 환경은 크게 ‘사회적 조건’, ‘지식적 조건’, ‘물리적 조건’으로 구분해볼 수 있다.

먼저, 사회적 조건은 개인이나 집단이 속한 ‘문화적 배경’이 얼마나 예술을 중시하는지, ‘사회적 가치관’이 얼마나 예술 친화적인지 등에 따라 나누어진다(Váradi & Józsa, 2023; Milligan et al., 2014). ‘문화적 배경’으로서 예술이 일상생활의 중요한 부분으로 여겨질 경우 예술에 대한 접근성이 높아지지만, 반대로 예술이 부차적인 것으로 간주될 경우 예술에 대한 접근성은 낮아진다. 예컨대, 예술이 일상생활에서 중요한 부분인 고소득 집단은 예술에 대한 접근성이 매우 높지만, 반대로 예술이 부차적인 것으로 여겨지는 저소득 집단은 예술에 대한 인식이 부족하며 상대적으로 예술에 대한 접근성이 떨어진다. 문화예술이 특정 집단에 어울리는지에 대한 사회적인 인식인 ‘사회적 가치관’ 또한 접근성을 결정하는 중요한 요소이다. 일반적으로, 청년층은 다양한 문화적 콘텐츠에 노출될 기회가 많으며 문화예술을 이끌어 가고 있다는 사회적 인식이 강하다. 따라서 그들에게 다양한 문화예술의 기회와 지원이 주어지는 데 반해, 노년층은 문화예술의 주된 소비층이라는 인식이 희박하기 때문에 그들의 문화예술 향유는 센터나 비영리 단체의 소규모 프로그램에 의존하는 경향이 있고, 그 폭도 현저하게 좁다. 예술에 대한 깊은 지식이나 이해를 갖추고 있고 가치분 소득과 같은 자원을 충분히 갖추고 있더라도, 사회적 조건이 제대로 갖추어지지 못하면 예술에 대한 접근성이 충분히 확보되기 어려운 것이다.

둘째, 지식적 조건은 대상 집단이나 개인에게 ‘체계적인 예술교육’이 시행되었는지, 본인 혹은 본인이 속한 집단이 ‘예술에 대한 지식과 인식’을 얼마나 잘 갖추고 있는지에 따라 구분이 가능하다(Nagel et al., 1997). 대상에게 얼마나 ‘예술교육’이 잘 이루어져 있는지, 그 질과 빈도는 어떠한지에 따라 예술에 대한 접근성이 달라지는 것이다. 즉, 필수 교육에서 전문 교육으로 갈수록, 빈도가 지속적일수록 교육 대상의 예술에 대한 접근성은 높아지게 마련이다. 또한 일반적으로 부모가 예술에 대한 민감도가 높을수록 자식에게 예술에 대한 높은 접근성을 보장하게 된다(Willekens et al., 2014: 3). 다시 말해서, 예술에 대한 체계적인 교육을 받은 아동들은 다른 친구들보다 예술에 대한 이해도가 높고 그에 따라 더 다양한 예

술에 접근할 수 있는 가능성을 지니게 된다. 하지만 부모로부터 예술에 대한 교육을 충분히 받기 어려운 보호시설 아동들은 예술에 대한 접근성이 상대적으로 떨어질 수밖에 없는 것이다. 다양한 형태의 예술교육을 통해 예술에 대한 '인식과 지식'이 잘 갖추어져 있을 경우에는 더욱 다양한 문화예술에 대한 심층적인 접근성이 보장된다.<sup>2)</sup>

셋째, 물리적 조건은 대상에게 갖추어진 자금 및 시설, 도구, 프로그램 등 '자원의 유무'에 따라, 그리고 대상의 신체적 조건, 정신적 조건 등 대상 본인에게 주어진 '개인적 특성'에 따라 구분이 가능하다(Mak et al., 2020). 대상 개인이나 집단이 자금을 얼마나 가지고 있는지, 그들에게 시설은 얼마나 사용하기 편리한지, 그들에게 문화예술을 접할 수 있는 도구는 주어졌는지, 그들에게 애초에 문화예술을 창작하고 향유할 수 있는 시간이 주어졌는지 등에 따라서, 즉 유무형 '자원의 유무'에 따라서 접근성이 달라지게 되는 것이다. 가령, 경제생활을 다 함께 분담하는 대가족의 경우 자금과 시간, 이동 가능성에 있어서 문화예술에 대한 접근성이 높지만, 반대로 혼자 경제생활을 견뎌내야 하는 미혼모 가정의 경우 문화예술을 향유할 수 있는 자금이나 방법이 부족할 뿐 아니라 접근할 시간조차 주어지지 않는 경우가 많다. 대상의 성별과 나이, 체형과 장애 유무, 인종과 국적 등 대상이 선택할 수 없는 '개인적 특성'에 따라서도 접근성의 물리적 조건이 달라진다. 예컨대, 육체노동이 주로 이뤄지는 무대 제작팀에서는 남성을 선호하고 여성은 배제하는 관례가 있으며, 역으로 발레, 현대 무용과 같은 예술 직종은 남성의 비율을 적게 고용하는 관습도 존재한다. 관객 응대 및 문화예술 서비스 직종에서 인종이나 나이, 성별을 특정하여 고용하는 경우도 있으며, 전시나 공연에서 이주민에 대한 감수성을 배제하고 배타주의적 창작을 하는 경우도 분명히 존재한다.

#### 4. 장애인 문화예술 분야 접근성 매니저의 역할

이상에서 살펴보았듯이, 문화예술 분야의 접근성을 제고하기 위해서는 창작과 향유가 동시에 보장되어야 한다(Glăveanu, 2011). 보다 구체적으로 말하자면, 창작과 향유를 저해하는 조건들을 인식하고 개인 간, 집단 간 간극을 줄여나가기 위한 노력이 필요하다. 장애인 집단의 경우, 다른 집단에 비해 문화예술 접근성 향상을 위한 위의 세 가지 조건이 현저하게 부족한 것으로 파악된다(Milligan et al., 2014). 따라서 장애인 문화예술 분야에서 활동하는

2) 예컨대, 두 친구가 같은 미술관에 방문해서 같은 회화를 마주한다고 하더라도, 예술에 대한 지식 여부에 따라 전혀 다른 경험이 이루어진다. 지식이 풍부한 자는 작품을 보고 더 다양한 의미와 심층적인 이해를 할 수 있지만, 지식이 부족한 자는 표면적인 이해만 가능하게 되는 것이다. 또한 예술에 대한 지식이 풍부하더라도 예술에 다가가려는 인식이 없다면, 마찬가지로 예술의 진정한 의미에 접근하기 어렵다.

접근성 매니저는 다음과 같은 격차(gap)를 인식하는 것에서 출발할 필요가 있다.

첫째, ‘사회적 조건’과 관련하여 장애인들은 향유 및 창작 접근성에 도움이 되는 문화적 배경이나 사회적 인식을 결여하고 있는 경우가 많다. 따라서 많은 장애인들에게 ‘예술’이란 부차적인 것으로 인식되었으며, 그들을 예술 활동의 주체로 바라보지 않는 사회적 인식도 존재해왔다. 그에 따라 장애인을 위한 예술 참여 기회는 자주 주어지지 않았으며, 다른 사회 구성원에 비해 접근성이 떨어지는 악순환이 발생했다. 둘째, ‘지식적 조건’에서도, 장애인의 개별성을 고려한 예술교육이 장애인 당사자에게 충분히 제공되지 않았다는 점을 지적해야 한다. 비장애인과 동일한 예술적 교육이 행해지고 예술적 지식이 주어지더라도 장애인 각각의 장애 유형에 맞춘 추가적인 교육이 필요하다. 이에 따라 더 많은 교육 프로그램이 요청되지만, 이를 제공하는 교육기관은 많지 않다(Mastrogiovanni et al., 2020). 셋째, 물리적 조건에서도, 장애인은 다른 집단에 비해 추가적인 지원을 요하는 경우가 있으며, 이에 대한 고려가 부족하다면 접근성에 문제가 생길 수 있다. 즉, 장애인의 불편함을 고려한 건축 설계 및 도구의 이용 등을 위해서는 별도의 예산이 요구되며 장애 당사자의 개인적 특성에 맞춘 추가적인 지원도 필요하기 때문에 다른 사회 구성원에 비해 물리적 접근성이 떨어지는 경우가 많은 것이다.

이러한 이유로 과거의 장애인 접근성 제고 활동은 장애인 집단에게 직접 찾아가 공연 및 맞춤형 프로그램을 제공하는 형태가 주를 이루어왔다. 하지만 이것은 어쩌면 장애인 집단을 수혜의 대상으로 보고 장애인 집단이 ‘진취적으로’ 공연을 관람하고 향유할 수 없다는 것을 전제한 결과는 아닐까? 즉, 접근성의 ‘권리’ 측면이나 ‘보편성’ 측면이 충분히 고려되지 못한 해법일 수 있다. 이제는 장애인과 비장애인의 같은 조건에서 공연을 볼 수 있는 조건을 구비하는 형태로 접근성 정책의 방향성이 변화되고 있는바, 다른 사회 구성원들처럼 장애인 집단도 자율적으로 공연을 관람할 수 있는 권리를 ‘보편적’으로 보장해야한다는 인식이 확대되고 있다.

장애인 접근성의 가장 높은 단계는 장애인이 예술향유자로서나 예술창작자로서나 어려움 없이 최고의 예술적 경험 및 활동을 하게 되는 상태를 이루는 것이라고 상정할 수 있다. 이를 위해서 ‘접근성 매니저’는 장애인을 필두로 모든 소수자 집단에게 이와 같은 경험이 보장될 수 있는 방향으로 문화예술 기관과 프로그램을 이끄는 역할을 해야 한다. 단순한 ‘향유’ 만이 아니라 ‘창작’에 있어서도 모든 사회 구성원들이 보편적으로 접근할 수 있도록 필수불가결한 자원과 환경을 제공해야 하는 것이다. 따라서 접근성 매니저들은 장애인을 포함한 소수자 집단의 보편적인 접근성 권리를 증진하기 위해서 각 집단에게 주어진 ‘개별적인’ 또는 ‘특수한’ 조건에 대해 보다 심도 있는 고민을 하면서 주변을 변화시켜 나가야 한다.

### III. 주요국 사례연구

#### 1. 사례연구 개요

앞에서 살펴본 개념적 고찰을 바탕으로 본 연구는 해외 주요국에서 '접근성 매니저(access manager)'의 활동 현황을 파악하기 위해 2024년 7월 10일부터 2024년 8월 28일 까지 총 50일간 관련 직업의 채용 공고를 분석하였다. '접근성 매니저'라는 직업 및 직무 분석을 위한 대상 국가로는 영국, 호주, 캐나다, 미국, 프랑스, 일본까지 총 여섯 개 국가를 선정하였는바, 접근성 관련 논의가 가장 앞서서 발전해온 영국<sup>3)</sup> 및 영연방 국가들과 미국을 우선적으로 선정하였고, 유럽의 다른 국가에 비해 비교적 빠르게 접근성 논의가 적용되어온 프랑스의 사례와 문화적 유사성을 갖는 아시아권에 속한 일본의 사례를 추가적인 조사 대상으로 선정하였다. 사례 조사 및 분석 절차는 〈표 1〉과 같이 대상 설정→항목 설정→기초 조사→심층 조사→시사점 도출이라는 다섯 단계로 구성하여 진행하였다.

〈표 1〉 사례 조사 및 분석 절차

구 분	내 용
대상 설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>주요국의 접근성 정책 추진 기관 파악</li> <li>대상 기관별 정보 취합 정리(홈페이지, 발간 보고서, 기사 활용)</li> <li>접근성 정책 추진 기관의 접근성 매니저 직업(occupation) 현황 조사</li> </ul>
항목 설정	<ul style="list-style-type: none"> <li>직업 내 직무(job)의 유형에 관한 가설 설정</li> <li>가설 검증을 위한 주요 국가 및 기관 별 조사 및 분석 항목 설정</li> </ul>
1차 조사 (기초 조사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>대상 직업과 유관한 정보 취합 및 정리(고용사이트, 웹 크롤링, 기사 활용)</li> <li>국가별 유관 직업의 예시표 작성</li> </ul>
2차 조사 (심층 조사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>유관 직업 분석을 통한 접근성 매니저 대표 직무 및 대표 직무별 과업 도출</li> <li>접근성 매니저 3대 직무별 과업, 고용 형태, 직업 요건, 고용 현황 분석</li> <li>3대 직무별 직무기술서(Job description) 작성</li> </ul>
시사점 도출	<ul style="list-style-type: none"> <li>각 직무별 특성 비교 분석 및 국가별 특성 분석</li> <li>국내 접근성 매니저 관련 정책을 위한 시사점 도출</li> </ul>

3) 영국의 장애예술 정책의 흐름 및 장애예술 단체의 활동 현황에 대해서는 정종은·최보연(2021)을 참조할 것.

첫 번째 단계로서, 여섯 개 대상 국가의 접근성 정책 추진 기관들을 파악하고 주요 사업을 분석하였다. 이러한 단체들은 중앙 정부 차원의 기관으로서 중심적인 역할을 하는 기관들과 지방 정부 및 민간 기관 차원에서 세부적인 역할을 하는 기관들로 구분할 수 있었으며, 이들 기관의 사업을 분석함으로써 해외의 접근성 정책 사업이 크게 세 가지 차원, 즉 장애예술인 창작 지원, 접근성 관람 서비스 지원, 접근성 검수 및 컨설팅 지원이라는 차원에서 진행되고 있음을 알 수 있었다.

두 번째 단계에서는 국가별 주요 기관의 사업 분석을 통해서 도출한 접근성 매니저의 역할에 관한 내용을 정리하여 접근성 관련 직업(occupation) 내의 주요 직무(job) 유형에 대한 가설을 설정하였다.<sup>4)</sup> ①장애 예술 분야의 접근성 공연 및 프로젝트 등을 기획하고, 시설과 단체의 접근성을 검수하며, 장벽을 발견하고 보완할 수 있는 계획을 수립하는 직무, ②장애 당사자들에게 창작을 위한 프로세스, 향유를 위한 정보 등을 제공해주며, 비장애인 직원들과 지역 커뮤니티 등에 접근성 실현을 위한 교육을 진행하는 직무, ③웹, 디지털 관련 접근성을 검사하고, 시설의 물리적 접근성을 유지 관리하며, 발전하는 접근성 기술에 대한 도입을 담당하는 직무. 이러한 가설을 바탕으로 미국, 영국, 호주, 캐나다, 프랑스, 일본의 채용 공고를 일관된 형식으로 분석하고 정리하기 위한 항목들을 설정하였다.

세 번째 단계인 ‘기초조사’에서는 국가별 채용 공고를 분석하여 ‘접근성 매니저’와 관련된 직업을 [그림 2]와 같은 예시표의 형식으로 분류하였다. ‘예시표’를 사용한 것은 2024년 7~8월이라는 특정 시기에 채용 공고를 낸 고용기관을 중심으로 분석한 것이기 때문에 한 해 전체를 분석한 결과는 다른 결과가 나올 수도 있다는 판단에 의한 것이었다. 예시표는 명칭, 고용 기관, 직무 설명, 가설에 따른 분류와 근거, 주요 과업 및 세부 업무로 정리하였으며, 특히 과업 차원에서 해당 유관 직업들이 주로 담당하는 업무는 무엇인지를 구별하고자 국내의 국가직무능력표준(NCS)의 분석 방식을 참조하여 정리하였다.

4) 국제노동기구(ILO)에서 개발한 국제표준직업분류(ESCO-08)에서는 직업(Occupation)을 ‘주요 직업과 책무(tasks and duties)가 매우 높은 유사성을 지닌 직무(job)의 집합’이라 정의하고 있다. 다시 말해서, 직무(job)란 ‘자영업을 포함하여 특정한 고용주를 위해 개별 종사자가 수행하거나, 또는 수행해야 할 일련의 직업과 책무(tasks and duties)’로 풀이되고 있다. 따라서 직무분석을 위해 직무의 구조를 살펴보면, 하나의 직업은 하나 혹은 두 개 이상의 직무로 구성되며, 직무는 다시 책무(duty), 과업(task), 과업 요소(task element) 등으로 세분화될 수 있다. 본 연구에서는 일종의 탐색적 사례연구라는 특성을 고려하여 직업(occupation)-직무(job)-과업(task)이라는 세 단계를 중심으로 분석을 진행했다.

직무 명칭	주요 고용 기관	직무 설명	분류 부문	근거
<b>Access Manager</b> (접근성 매니저)	ex) 지역 국장 및 공연장 - 박물관 및 갤러리 - 커뮤니티 예술 센터	장애인, 노약자, 여성 등 모든 사람들이 공평하게 사회적, 문화적, 물리적 환경에 접근할 수 있는 기회와 권리를 보장함	전략 및 기획	접근성 관련 프로그램, 프로젝트, 또는 행사의 기획 및 운영을 담당함.
주요 업무 및 세부 과업	접근성 전략 개발 및 실행 - 법률 및 규정 준수 정책 수립 및 준수 관리 프로젝트 관리 교육 및 훈련 프로그램 개발 커뮤니티 참여 및 관계 구축 시설 및 서비스 평가 보고 및 평가	ex) 조직의 접근성 목표 설정 - 조직 내부 접근성 정책 개발 및 시행 ex) 예산, 일정, 자원 관리 ex) 워크숍 및 세미나 개최 ex) 장애인 단체와 협력 ex) 물리적 공간과 서비스의 접근성 평가 ex) 접근성 활동과 성과 측정	교육 및 훈련 기술 지원 및 서비스	접근성에 대한 교육 프로그램 개발 및 교육 활동을 진행함. 접근성을 위한 물리적 환경 조성, 정보 기술(IT), 디지털 접근성 관리 등을 담당함.
				국가 
				    
				     

[그림 2] 국가별 유관 직업 예시표 작성

네 번째 단계인 '심층조사'에서는 위에서 도출한 총 46개의 접근성 매니저 유관 직업을 비교하여 [그림 3]과 같이 해외 접근성 매니저의 대표 직무를 열 가지로 정리하였다. ①접근성 목표 설정 및 전략 수립, ②접근성 교육 및 훈련, ③프로젝트 관리 및 개선 방안 제시, ④디지털 접근성 관리, ⑤장애인 예술가 지원 및 프로그램 기획, ⑥DEI(Diversity, Equity, Inclusiveness) 증진 업무, ⑦커뮤니티 및 네트워크 구축, ⑧콘텐츠 제작 및 품질 관리, ⑨서

비스 제공 및 고객 지원, ⑩시설 및 물리적 접근성 유지 관리가 바로 그것이다.

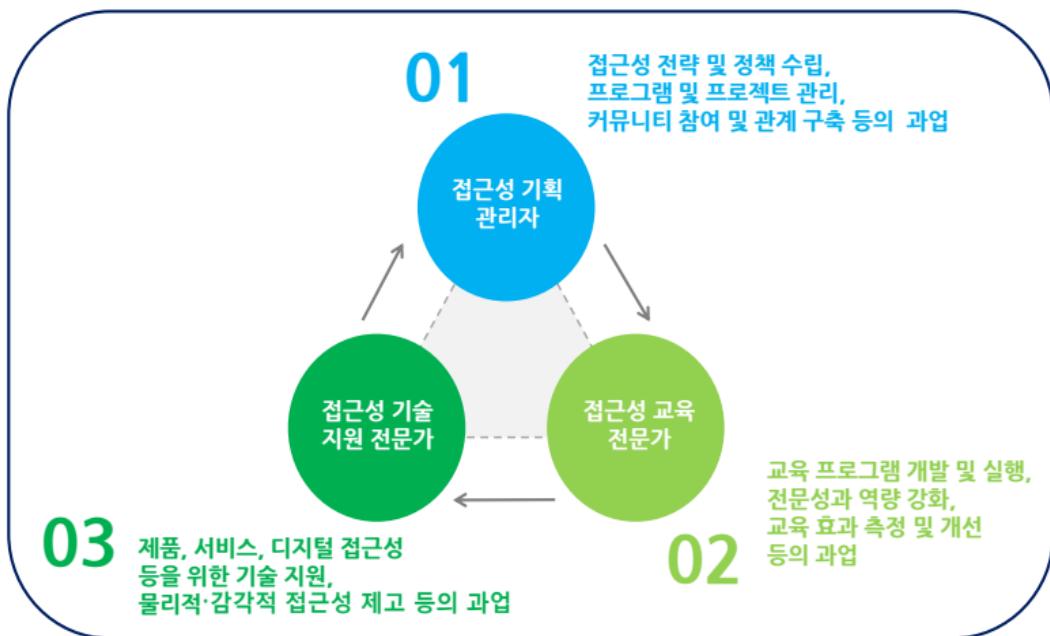
1. 접근성 목표 설정 및 전략 수립		2. 접근성 교육 및 훈련		3. 프로젝트 관리 및 개선 방안 제시	
(접근성 목표 설정, 장기적 계획 수립, 법률 준수, 정책 개발)		(접근성 관련 교육, 직원 및 경영진 훈련)		(접근성 개선 프로젝트 기획 및 관리)	
업무	번호	업무	번호	업무	번호
조직의 접근성 목표 설정	1)	직원 대상 접근성 교육 프로그램 설계	15)	물리적 공간과 서비스의 접근성 평가	19)
장기적 전략 및 계획 수립	2)	워크숍, 세미나 개최	16, 45)	개선 방안 제시	20, 22, 73)
법률 및 규정 준수	3)	프로토 타입 교육	21, 38)	서비스 제공 조율	24, 25, 62)
내부 접근성 정책 개발 및 시행	4)	직원 및 경영진 대상 접근성 교육 실시	37, 39, 66)	접근성 평가 및 서비스 개선	24, 67)
조직 내부에 정책 전달	5)	접근성 지침 제작 및 교육	42, 45)	서비스 제공 일정 조율	61, 68)
접근성 개선 모델의 기획 및 실행	6, 13, 23, 72)			문제 발생 시 대응	63, 64)
법률(ADA, Accessible Canada Act, AODA 등) 준수 보장	7, 8, 9, 10, 11, 12, 73)			피드백 수집 및 반영	18)
접근성 활동과 성과 측정	21, 65, 88)			시정 조치 계획 수립	30, 88)
법률 준수 전략 개발	8, 73)			예산, 일정, 자원 관리	14, 23, 43)
조직의 DEI 목표 설정	70)				
전략 및 계획 수립	71)				
DEI 관련 정책 작성	72)				
법률 변경 반영	73)				
4. 디지털 접근성 관리		5. 장애인 예술가 지원 및 프로그램 기획		6. DEI(다양성, 협평성, 포용성) 관련 업무	
(웹사이트, 앱, 디지털 콘텐츠 관리)		(장애인 예술가 지원 프로그램 기획, 전시회 및 작품 출판)		(다양성, 협평성, 포용성을 목표로 하는 업무)	
웹사이트, 앱, 디지털 콘텐츠의 접근성 평가	27)	장애인 예술가 지원 프로그램 기획	47)	조직의 DEI 목표 설정	70)
표준 준수 보증(WCAG, Section 508, RGAA 등)	28, 29, 91)	워크숍, 전시회 조직	48, 59)	DEI 관련 정책 작성	72)
개발자와 협력하여 접근성 기능 구현	30)	작품 개발 지원	50)	직원 대상 DEI 교육	75)
디지털 접근성 정책 및 가이드라인 개발	31)	펀딩 기회 식별 및 신청	51)	다양성 고려한 내용 전략 수립	77)
콘텐츠 테스트 및 검증	35, 86)	후원사 및 파트너십 구축	52)	외부 기관과 협력	80)
디지털 경험 개선을 위한 피드백 수렴	35)	장애인 예술가와 작품 출판	53)	법률 변경 반영	73)
디지털 플랫폼의 지속적 준수 모니터링	36)	소셜 미디어 및 이벤트 활용	54)	다양성 데이터 수집 및 분석	74)
콘텐츠 제작 프로세스 문서화	87)	장애인 예술 동향 조사	55)	공정성 보장 지원	78)
7. 커뮤니티 및 네트워크 구축		8. 콘텐츠 제작 및 품질 관리		9. 서비스 제공 및 고객 지원	
(지역 사회, 소외된 그룹 참여 및 협력)		(오디오 설명, 자막 제작, 콘텐츠 품질 관리)		(장애인 고객 서비스 제공 및 지원)	
커뮤니티 맞춤 프로그램 기획	96)	오디오 설명, 자막 제작	82)	장애인 방문객 분의 응답	60)
지역 단체와 협력	98)	콘텐츠 품질 보장	83)	필요한 지원 제공	61)
공동 모색제트 추진	99)	제작 일정 및 예산 관리	84)	긴급 상황 대응 지원 제작	63)
소외된 그룹의 참여 촉진 이니셔티브 개발	95)	새로운 접근성 기술 도입 및 테스트	85)	서비스 이용 현황 및 피드백 수렴	64, 67)
커뮤니티 이벤트, 워크숍 조직	97)	접근성 슬루션 개발 및 적용	86)	서비스 개선 활용	65)
자원봉사자 모집 및 교육	100, 101)	콘텐츠 테스트 및 검증	87)	관객 피드백 수집 및 서비스 개선	66, 67)
정보 공유를 위한 행사 참여	57)	콘텐츠 제작 프로세스 문서화	88)	서비스 제공 일정 조율	61, 62)
커뮤니티와 네트워크 구축	58)				
10. 시설 및 물리적 접근성 유지 관리		11. 시설 및 물리적 접근성 유지 관리		12. 시설 및 물리적 접근성 활용 평가 및 개선	
(물리적 공간 및 시설의 접근성 유지 관리)		(물리적 공간 및 시설의 접근성 유지 관리)		(물리적 공간의 접근성 활용 평가 및 개선)	
시설 협력하여 유지보수 지원	88)	시설 협력하여 유지보수 지원	88)	물리적 공간의 접근성 활용 평가 및 개선	93)
접근성 시설 상태 점검	89)	접근성 시설 상태 점검	89)		
접근성 기능 체크 배치 및 확인	90)	접근성 기능 체크 배치 및 확인	90)		
시설 점검 및 개선	91)	시설 점검 및 개선	91)		
접근성 정보 일기록	92)	접근성 정보 일기록	92)		
물리적 공간의 접근성 활용 평가 및 개선	93)	물리적 공간의 접근성 활용 평가 및 개선	93)		

[그림 3] 해외 접근성 매니저의 대표 직무 및 직무별 주요 과업

위와 같이 10대 대표 직무를 도출하는 과정에서 국가별 법령의 차이, 용어의 혼재, 유사하거나 중복되는 업무 등을 고려하여 총 639개의 과업(task) 역시 82가지 과업으로 재구성하였다. 각각의 과업은 번호를 부여하여 빠짐없이 10대 직무 내로 반영하였고, 이를 통해 각

직무별로 어떤 과업이 많이 등장하는지도 파악할 수 있었다.

이러한 직무는 사례연구 절차에서 '항목 설정' 단계에서 도출한 접근성 매니저 직업(occupation)을 구성하는 세 가지 직무(job)에 대한 가설과 부합하였다. 열 가지 대표 직무를 다음과 같은 세 가지 범주로 재구조화할 수 있었는바, 1) 조직 내 접근성 관련 목표를 설정하고, 법령과 정책을 관리하며, 프로그램의 계획과 실행을 진행하는 '접근성 기획 관리자', 2) 조직 내외 관계자들에게 필요한 접근성 관련 교육을 전달하고, 지역 커뮤니티와의 협업을 진행하는 '접근성 교육 전문가', 3) 제품, 서비스, 디지털 접근성 등 다양한 기술적 지원을 담당하면서 물리적·감각적 문제 해결에 집중하는 '접근성 기술 지원 전문가'가 바로 그것이다. 아래에서는 사례연구의 '심층조사' 단계를 통해서 발견하게 된 해외 '접근성 매니저'의 세 가지 직무별 특성 및 주요 현황을 차례차례 살펴보았다.



[그림 4] 접근성 매니저의 세 가지 직무

## 2. 접근성 매니저 직무 - 1) 접근성 기획 관리자

### 접근성 기획 관리자 Access/Accessibility Planning Manager

Job info.	유사 직종
<p>접근성 전략 및 기획과 관련된 업무를 맡아서 진행하는 접근성 기획 관리자는 조직 내에서 접근성 정책과 전략을 개발하고 실행하는 역할을 맡는다. 이 직무는 다양한 부서와 협력하여 접근성 표준을 준수하고 포괄적인 환경을 조성하는 데 중점을 둔다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>영국 : Access and Inclusion Manager, EDI Manager</li> </ul>
<p>주요 과업 및 세부 업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 접근성 전략 및 정책 수립 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 조직의 접근성 목표 설정, 법률 및 규정 준수 보장, 접근성 정책 개발 및 업데이트</li> </ul> </li> <li>B. 프로그램 및 프로젝트 관리 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 접근성 개선 프로젝트 기획 및 실행, 다부서 협업 및 조정, 성과 측정 및 평가</li> </ul> </li> <li>C. 커뮤니티 참여 및 관계 구축 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 장애인 단체 및 커뮤니티와의 협력, 이해관계자 관리</li> </ul> </li> <li>D. 교육 및 인식 제고 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 교육 프로그램 개발, 리더십 발현 및 문화 형성</li> </ul> </li> <li>E. 보고 및 커뮤니케이션 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 보고서 작성 및 발표, 투명성 및 책임성 확보</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>미국 : Accessibility Program Manager, Access and Inclusion Director</li> </ul>
<p>고용 형태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대부분의 경우 정규직, 프로젝트 기반으로 계약직</li> <li>- 소속 : 정부 기관, 대기업, 비영리 단체 등 공공 및 민간 부문</li> <li>- 평균 근속 : 5~10년 이상(전략 수립 역할에 따른)</li> </ul>	<p>필수 기술 및 태도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전략적 사고 및 기획 능력</li> <li>• 법률 및 규정 이해 능력 : 각 국가의 장애인 관련 법률에 대한 깊은 이해</li> <li>• 프로젝트 관리 기술 : 예산 관리, 일정 관리, 자원 배분 등</li> <li>• 커뮤니케이션 및 협상 능력 : 다양한 이해관계자와 효과적으로 소통</li> <li>• 팀 리더 및 협업 능력</li> <li>• 문제 해결 및 의사 결정 능력</li> <li>• 문화적 민감성 및 포용적인 태도</li> </ul>
<p>직업 요건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 학력 – 기획 및 행정 관련 분야 학사 학위 (경영학, 사회학, 심리학, 행정학, 인적자원관리, 정보기술 등). 석사 학위 우대 (비즈니스 관리, 공공 정책, 접근성 및 포용성 관련)</li> <li>▪ 경력 – 유사한 직무에서 최소 5~7년 경력 (접근성 분야, 프로젝트 관리, 정책 개발 등). 직장 내 관리 및 팀 리더 경험 필수</li> </ul>	

접근성 매니저라는 직업의 첫 번째 직무로서 '접근성 기획 관리자'는 조직의 접근성 전략과 정책을 수립하고 실행하며, 법률 준수, 프로그램 관리, 커뮤니티 참여를 통해 조직 전체의 접근성을 향상시키는 역할을 담당하는 것으로 파악된다. 주요 과업 및 세부 업무는 다음의 다섯 가지 범주로 정리할 수 있다.

'A. 접근성 전략 및 정책 수립'이라는 과업은 ①조직의 접근성 목표 설정(조직의 미션과 비전에 부합하는 접근성 목표 정의 / 장기적 및 단기적인 접근성 계획 수립 / 각 부서와 협력하여 목표 달성을 위한 전략 개발), ②법률 및 규정 준수 보장(국가 및 지역별 장애인 관련 법률과 규정 파악 및 준수<sup>5)</sup> / 법률 변경 사항을 지속적으로 모니터링하여 정책에 반영), ③접근성 정책 개발 및 업데이트(내부 접근성 정책 및 절차 작성 / 정책 및 절차의 정기적 업데이트 / 정책이 조직 전체에 효과적으로 전달되도록 커뮤니케이션 전략 수립)이라는 세부 업무로 구성된다.

'B. 프로그램 및 프로젝트 관리'라는 과업은 ①접근성 개선 프로젝트 기획 및 실행(접근성 관련 프로젝트의 우선순위 설정 및 실행 계획 수립 / 예산, 일정, 자원 등을 효율적으로 관리 / 프로젝트 진행 상황 모니터링 및 보고), ②다부서 협업 및 조정(디자인, 개발, 마케팅, HR 등 다양한 부서와 협력하여 접근성 목표 통합 / 부서 간 접근성 관련 활동 조율 및 지원), ③성과 측정 및 평가(접근성 활동의 성과를 측정할 KPI(핵심성과지표, Key Performance Indicator) 설정 / 정기적인 평가를 통해 목표 달성을 여부를 확인 및 개선점 도출)라는 세부 업무로 구성된다.

한편 'C. 커뮤니티 참여 및 관계 구축'이라는 과업은 ①장애인 단체 및 커뮤니티와의 협력(지역 및 국가의 장애인 단체와 파트너십 구축 / 커뮤니티 피드백을 정책과 프로그램에 반영), ②이해관계자 관리(내부 이해관계자(경영진, 직원)와 외부 이해관계자(고객, 커뮤니티, 정부 기관)와의 연결 관리 / 접근성 인식을 높이기 위한 이벤트나 캠페인 기획)이라는 세부 업무로 구성된다.

'D. 교육 및 인식 제고'라는 과업은 ①직원 교육 프로그램 개발(전 직원 대상 접근성 교육 프로그램 설계 및 실행 / 접근성 법률, 모범 사례, 고객 서비스 등에 대한 교육 제공)과 ②리더십 발현 및 문화 형성(조직 내 접근성 문화를 조성하고, 주 업무팀의 지지를 확보 / 성공 사례 공유하여 접근성의 중요성 강조)라는 세부 업무로 구성된다.

---

5) 미국의 「ADA」, 영국의 「Equality Act」, 캐나다의 「Accessible Canada Act」, 호주의 「Disability Discrimination Act」, 프랑스의 「Loi Handicap」, 일본의 「장애인차별해소법」 등은 매우 강력한 근거 법안으로서의 역할을 담당하고 있다.

마지막으로 'E. 보고 및 커뮤니케이션' 과업은 ①보고서 작성 및 발표(접근성 관련 활동과 성과를 경영진 및 이사회에 보고 / 외부 이해관계자에게 공개할 보고서를 작성)과 ②투명성 및 책임성 확보(접근성 목표와 성과를 공개하여 조직의 투명성을 높임 / 피드백 메커니즘을 구축하여 지속적인 개선을 추구)라는 세부 업무로 구성된다.

국가별로 이 직무에 요구되는 주요 과업 및 이에 따른 고용 현황은 아래의 〈표 2〉와 같이 정리해 볼 수 있다. 관련 법의 의무 준수를 위해서 전략을 수립하고 전략 실행 방안을 기획하는 업무가 주가 되는 만큼 국가별 과업 차이는 크지 않으며, 미국의 경우 대기업 정규직 채용 공고가 상대적으로 많았고, 따라서 연봉 수준이 가장 높은 것으로 파악된다.

〈표 2〉 접근성 기획 관리자의 국가별 주요 과업 및 고용 현황

### ■ 접근성 기획 관리자의 국가별 주요 과업

- 미국 - ADA 준수를 위한 전략 수립, 접근성 프로그램 총괄
- 캐나다 - Accessible Canada Act에 따른 접근성 계획 수립 및 시행
- 호주 - Disability Discrimination Act 준수 및 접근성 정책 개발
- 프랑스 - 'Loi Handicap'에 따른 접근성 전략 수립 및 법률 준수
- 일본 - 장애인차별해소법에 따른 접근성 목표 설정 및 추진

### ■ 접근성 기획 관리자의 국가별 고용 현황

- 미국 - 대기업 / 정규직 / 연봉 \$70,000 ~ \$100,000 (한화 약 8,000만 ~ 1억 2,000만 원) / 학사 학위 (경영학, 사회학 관련) / 최소 5년의 관련 경력 / 접근성 관련 프로젝트 관리 경험 필수
- 영국 - 비영리단체 / 정규직 / 연봉 £40,000 ~ £60,000 (한화 약 6,000만 ~ 9,000만 원) / 학사 학위 / 최소 3년의 정책 개발 및 기획 경험 / 공공 관련 경력 우대
- 캐나다 - 정부 기관 / 정규직 / 연봉 CAD 65,000 ~ CAD 90,000 (한화 약 6,000만 ~ 8,000만 원) / 석사 학위 우대 / 5년 이상의 접근성 정책 경험 / 우수한 커뮤니케이션 능력
- 프랑스 - 기술 전문 기업 / 정규직 / 연봉 €45,000 ~ €65,000 (한화 약 6,000만 ~ 8,500만 원) / 학사 학위 / 접근성 도구 및 소프트웨어 사용 경험 / 다국적 팀과의 협업 경험
- 일본 - 다국적 기업 / 정규직 / 연봉 ¥6,000,000 ~ ¥9,000,000 (한화 약 6,000만 ~ 9,000만 원) / 학사 학위 필수, 석사 학위 우대 / 글로벌 프로젝트 경험 / 정부 규제 및 정책에 대한 이해

### 3. 접근성 매니저 직무 – 2) 접근성 교육 전문가

## 접근성 교육 전문가

### Access/Accessibility Education Specialist

Job info.	유사 직종
<p>접근성 교육 및 훈련 전문가는 접근성 실천을 촉진하기 위해 교육 프로그램을 개발하고 제공하는 역할을 한다. 이 직무는 교육 자료를 작성하고 워크숍을 진행하여 직원과 장애예술 관련 이해 관계자에게 접근성 인식을 높이는 데 중점을 둔다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>프랑스 : Médiateur culturel en accessibilité (접근성 문화 매개자)</li> </ul>
<p>주요 과업 및 세부 업무</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>A. 교육 프로그램 개발 및 실행 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 니즈 분석, 커리큘럼 및 교육 자료 개발, 교육 세션 실행</li> </ul> </li> <li>B. 전문성 개발 및 역량 강화 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 역량 강화 지원, 전문성 개발 프로그램 운영</li> </ul> </li> <li>C. 교육 효과 측정 및 개선 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 성과 평가, 지속적인 학습 문화 조성</li> </ul> </li> <li>D. 인식 제고 및 캠페인 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 인식 제고 활동 기획, 커뮤니케이션 자료 개발</li> </ul> </li> <li>E. 외부 협력 및 네트워킹 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 전문 기관과의 협력, 커뮤니티 참여</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일본 : Accessibility Training Coordinator</li> </ul>
<p>고용 형태</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 교육 기관이나 대형 조직에서 정규직, 프로젝트 또는 프로그램 단위로 계약직, 프리랜서로 교육 서비스 제공</li> <li>- 소속 : 대학 등의 교육기관, 내부 교육을 시행하는 기업 및 공공기관, 교육 프로그램을 운영하는 비영리단체</li> <li>- 평균 근속 : 3~5년 (프로젝트 기반 고용이 많아 근속 연수가 다양함)</li> </ul>	<p>필수 기술 및 태도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 교육 설계 및 실행 능력</li> <li>• 접근성 법률 및 표준에 대한 지식</li> <li>• 효과적인 커뮤니케이션 능력: 다양한 학습자에게 내용을 전달하는 능력</li> <li>• 창의적인 교육 방법론 적용 능력</li> <li>• 피드백 수집 및 교육 프로그램 개선 능력</li> <li>• 문화적 민감성 및 포용적인 태도</li> </ul>
<p>직업 요건</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 학력 – 교육 및 커뮤니케이션 관련 분야 학사 학위 (교육학, 특수교육, 심리학, 인적자원관리, 접근성 관련 분야 등). 접근성 관련 인증(CPACC, WAS 등), 교사 자격증 또는 교육 관련 자격증 우대</li> <li>▪ 경력 – 2~5년 이상의 교육 경험 (접근성 분야 또는 포용성 관련 교육 경험 등)</li> <li>▪ 교육 자료 개발 및 커리큘럼 설계 경험 우대</li> </ul>	

접근성 매니저 직업의 두 번째 직무로서 ‘접근성 교육 전문가’의 역할은 조직 내외부의 이해관계자들에게 접근성에 대한 교육과 훈련을 제공하여 접근성 인식을 높이고, 실질적인 관련 역량을 강화하는 역할을 담당하는 것으로 요약할 수 있다. 접근성 교육 전문가가 담당하는 주요 과업 및 세부 업무는 다음과 같이 파악된다.

‘A. 교육 프로그램 개발 및 실행’이 가장 중요한 과업이라고 할 수 있으며, 이 과업은 ① 교육 니즈 분석(조직의 교육 요구사항 파악 및 우선순위 설정 / 직원들의 접근성 지식 수준과 필요 역량 평가), ② 커리큘럼 및 교육 자료 개발(접근성 법률, 지침, 모범 사례 등에 대한 교육 커리큘럼 개발 / 다양한 학습 스타일을 고려한 교육 자료(동영상, 프레젠테이션, 매뉴얼 등) 제작), ③ 교육 세션 실행(워크숍, 세미나, 온라인 코스 등을 통해 교육 실시 / 실습 중심의 교육 통해 실제 업무 적용 지원)을 세부 업무로 갖추고 있다.

‘B. 전문성 개발 및 역량 강화’ 과업은 ① 직원 역량 강화 지원(부서별 특화된 교육 제공하여 업무에 필요한 접근성 지식 전달 / 신규 직원 온보딩 과정에 접근성 교육 포함), ② 전문성 개발 프로그램 운영(접근성 전문가 양성을 위한 심화 교육 프로그램 개발 / 외부 교육 기회나 인증 프로그램 참여를 장려)이라는 세부 업무로 구성된다.

또한 ‘C. 교육 효과 측정 및 개선’ 역시 접근성 교육 전문가의 핵심 과업 중 하나인데, 이를 위해서는 ① 교육 성과 평가(교육 후 평가를 통해 학습 효과를 측정 / 피드백을 수집하여 교육 프로그램을 지속적으로 개선)과 ② 지속적인 학습 문화 조성(접근성에 대한 지속적인 학습과 성장을 지원하는 문화와 환경 조성 / 내부 커뮤니티나 학습 그룹을 형성하여 지식 공유를 촉진)이라는 세부 업무가 요청된다.

‘D. 인식 제고 및 캠페인’ 역시 중요한 과업이다. 본 과업을 위한 세부 업무로는 ① 인식 제고 활동 기획(접근성의 중요성을 알리는 캠페인이나 이벤트를 기획 / 세계 접근성 인식의 날(Global Accessibility Awareness Day, GAAD) 등의 특별한 날을 활용하여 활동 전개), ② 커뮤니케이션 자료 개발(뉴스레터, 블로그, 소셜 미디어 등을 통해 접근성 관련 정보 공유 / 성공 사례와 모범 사례를 소개하여 긍정적인 변화를 촉진)이 있다.

마지막 과업은 ‘E. 외부 협력 및 네트워킹’으로서 세부 업무는 ① 전문 기관과의 협력(접근성 관련 전문 기관이나 교육 기관과 협력하여 최신 정보 습득 / 외부 전문가 초청하여 특별 강연이나 워크숍 개최), ② 커뮤니티 참여(지역 사회나 업계의 접근성 커뮤니티에 참여하여 정보 교류 / 컨퍼런스나 세미나에 참석하여 최신 동향을 파악)로 구성된다.

국가별로 채용 공고상에서 이 직업군에 기대하는 가장 주요한 과업 및 이에 따른 국가별 고용 현황은 아래의 <표 3>과 같이 정리해 볼 수 있다. 접근성 인식 제고를 목적으로 접근성과 관련한 교육 프로그램 개발 및 실행을 통해 기관 내외에서 적극적인 매개자 역할을 담

당하는 과업이 국가의 경계를 가로질러 나타나는 것을 확인할 수 있다. 앞서 접근성 기획 관리자가 경영학, 사회학, 심리학, 행정학 등 다양한 분야에서 전략 수립이나 기획 부문에서 5~7년에 이르는 경력을 요구받는 경우가 많은데 비해, 접근성 교육 전문가는 교육학을 기반으로 2~5년에 이르는 경력이 요구된다는 점이 차이가 있다. 또한 고용 형태 역시 정규직보다는 프로젝트 기반 채용 형태가 더 많았으며, 이로 인해 연봉 수준도 '접근성 기획 관리자'에 비해 상대적으로 낮게 책정되어 있음을 알 수 있다.

〈표 3〉 접근성 교육 전문가의 국가별 주요 과업 및 고용 현황

■ 접근성 교육 전문가의 국가별 주요 과업

- 영국 - 접근성 교육 프로그램 개발 및 직원 훈련 제공
- 미국 - 직원 및 경영진 대상 접근성 워크숍 및 세미나 개최
- 캐나다 - 접근성 인식 제고를 위한 교육 자료 개발 및 교육 실행
- 프랑스 - 접근성 교육 프로그램 운영 및 직원 역량 강화
- 호주 - 접근성 원칙에 대한 직원 교육 및 지원
- 일본 - 접근성에 대한 직원 교육 및 인식 제고 활동 수행

■ 접근성 교육 전문가의 국가별 고용 현황

- 미국 - 교육 기관 / 정규직 / 연봉 \$50,000 ~ \$75,000 (한화 약 6,000만 ~ 9,000만 원) / 교육학 학사 학위 / 최소 2년의 교육 자료 개발 경험 / 접근성 인증 (CPACC) 우대
- 영국 - 비영리단체 / 계약직 / 연봉 £30,000 ~ £45,000 (한화 약 4,500만 ~ 6,800만 원) / 학사 학위 / 접근성 관련 워크숍 진행 경험 / 프레젠테이션 기술 필수
- 캐나다 - 대학교 / 정규직 / 연봉 CAD 50,000 ~ CAD 70,000 (한화 약 4,600만 ~ 6,500만 원) / 교육 자료 개발 경력 3년 이상 / 접근성 표준에 대한 지식 / 우수한 커뮤니케이션 능력
- 프랑스 - 교육 기관 / 정규직 / 연봉 €35,000 ~ €50,000 (한화 약 4,600만 ~ 6,600만 원) / 학사 학위 / 접근성 교육 및 훈련 경험 / 강력한 조직력 및 계획 능력
- 일본 - 비영리단체 / 계약직 / 연봉 ¥4,000,000 ~ ¥6,500,000 (한화 약 4,000만 ~ 6,500만 원) / 학사 학위 필수 / 교육 및 프레젠테이션 경험 / 특히 다문화 팀과 협업 능력

## 4. 접근성 매니저 직무 – 3) 접근성 기술 지원 전문가

### 접근성 기술 지원 전문가

#### Access/Accessibility Technical Support Specialist

Job info.	유사 직종
<p>접근성 기술 지원 및 서비스 전문가는 디지털 플랫폼과 환경이 모든 사용자, 특히 장애를 가진 사용자가 접근할 수 있도록 기술 지원을 제공한다. 이 직무는 개발자 및 디자이너와 협력하여 접근성 기능을 구현하고 정기적인 테스트를 수행하여 지속적인 기술 발전에 기여한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>캐나다 : Digital Accessibility Specialist</li> </ul>
<p><u>주요 과업 및 세부 업무</u></p> <p>A. 접근성 평가 및 준수 보장</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>접근성 평가 수행, 표준 및 지침 준수</li> </ul> <p>B. 기술적 문제 해결 및 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>접근성 이슈 식별 및 해결, 보조 기술 지원</li> </ul> <p>C. 기술 구현 및 개발 지원</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>접근성 기능 개발 지원, 프로토타입 개발 및 사용자 경험 개선</li> </ul> <p>D. 기술 문서화 및 가이드라인 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>접근성 기술 가이드라인 작성, 문서화 및 지식 공유</li> </ul> <p>E. 교육 및 기술 지원 제공</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>기술 전문가 교육, 지원 및 상담</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>호주 : Assistive Technology Coordinator</li> </ul>
<p><u>고용 형태</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>IT 기업이나 디지털 서비스 제공 업체에서 정규직, 특정 프로젝트 또는 기간 동안 계약직, 프리랜서로 컨설팅 제공</li> <li>소속 : IT 및 소프트웨어 회사, 웹 및 앱 개발사, 정부 기관 및 공공 부문, 컨설팅 회사</li> <li>평균 근속 : 3~5년 (기술 분야의 빠른 변화로 인해 근속 연수 다양)</li> </ul>	<p><u>필수 기술 및 태도</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>접근성 표준 및 지침에 대한 전문 지식: WCAG, ARIA, Section 508 등</li> <li>접근성 테스트 도구 사용 능력 (예: JAWS, NVDA)</li> <li>웹 및 소프트웨어 개발 기술: HTML, CSS, JavaScript 등</li> <li>보조 기술에 대한 이해: 스크린 리더, 음성인식 소프트웨어 등</li> <li>문제 해결 능력: 접근성 이슈 식별 및 해결</li> <li>상호 협업 능력: 개발자, 디자이너와의 원활한 협업</li> <li>지속적인 학습 태도: 최신 기술과 표준에 대한 업데이트</li> </ul>
<p><u>직업 요건</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>학력 – 컴퓨터 기술, 정보기술 관련 분야 학사 학위 (컴퓨터 공학, 소프트웨어 공학, 정보 기술, HCI(Human-Computer Interaction) 등). 웹 접근성 관련 인증(CPWA, CPACC 등) 우대</li> <li>경력 – 2~5년 이상의 관련 경험 (웹 접근성, 소프트웨어 개발, UX/UI 디자인 등)</li> <li>접근성 표준 준수 경험 및 접근성 기술 구현 경험 우대</li> </ul>	

접근성 매니저 직업의 세 번째 직무로서 '접근성 기술 지원 전문가'의 직무는 조직의 제품, 서비스, 디지털 플랫폼 등의 접근성을 보장하기 위해 기술적 지원을 제공하며, 접근성 평가, 문제 해결, 기술 구현 등을 담당하는 것이라고 요약할 수 있다. 접근성 기술 지원 전문가가 담당하는 주요 과업 및 세부 업무는 다음과 같다.

'A. 접근성 평가 및 준수 보장'이라는 과업은 ①접근성 평가 수행(웹사이트, 앱, 소프트웨어, 하드웨어 등의 접근성 검사 실시 / 자동화 도구와 수동 검사를 결합하여 정확한 평가 제공)과 ②표준 및 지침 준수(WCAG, ARIA, Section 508, AODA, JIS X 8341-3 등 국제 및 국가별 접근성 표준 준수 지원 / 조직의 제품과 서비스가 해당 표준을 충족하는지 검토)가 세부 업무를 구성하고 있다.

'B. 기술적 문제 해결 및 지원' 과업은 ①접근성 이슈 식별 및 해결(개발 과정에서 발생하는 접근성 문제 식별 및 해결책 제시 / 디자이너, 개발자와 협력하여 접근성 개선), ②보조 기술 지원(스크린 리더, 보조 입력 장치 등 보조 기술과의 호환성 검토 / 사용자 테스트를 통해 실사용자의 피드백을 수집하고 반영)과 같은 세부 업무를 포함한다.

'C. 기술 구현 및 개발 지원' 과업을 위해서는 ①접근성 기능 개발 지원(접근성 향상을 위한 기능이나 모듈 개발 지원 / 해당 기능의 접근성 표준 준수 확인), ②프로토타입 개발 및 사용자 경험 개선(접근성을 고려한 프로토타입을 개발하고 테스트 / 사용자 경험(UX)을 개선하여 모든 사용자가 이용할 수 있도록 함)과 같은 세부 업무를 수행해야 한다.

한편 'D. 기술 문서화 및 가이드라인 제공'이라는 과업은 효과적인 과업 수행을 위해서 ①접근성 기술 가이드라인 작성(접근성 모범 사례를 반영한 개발 가이드라인을 작성 / 디자인과 시스템에 접근성 원칙을 통합)과 함께 ②문서화 및 지식 공유(접근성 관련 기술 문서 작성 및 유지 관리 / 내부 위키나 지식 베이스 등을 통해 정보 공유)라는 업무를 담당하도록 요청받는다.

마지막으로 'E. 교육 및 기술 지원 제공' 역시 접근성 기술 지원 전문가의 주요한 과업이라고 할 수 있다. 본 과업을 위해서는 ①기술 전문가 교육(기술팀을 대상으로 접근성 원칙과 구현 방법에 대한 교육을 제공 / 최신 접근성 기술과 도구에 대한 정보 공유), ②지원 및 상담(기술팀이 접근성 관련 이슈를 해결할 수 있도록 지원 / 프로젝트 초기 단계부터 접근성을 고려하도록 조언)이라는 세부 업무를 담당해야 한다.

국가별로 채용 공고상에서 접근성 기술 지원 전문가에게 기대하는 가장 주요한 과업 및 이에 따른 국가별 고용 현황은 아래의 <표 4>와 같이 정리해 볼 수 있다. 온·오프라인을 아울러서 물리적·감각적 접근성을 확대하기 위해서 국가별로 제시된 가이드라인을 준수하는 것

이 가장 중요한 과업이라고 할 수 있을 것이다. 컴퓨터나 정보통신 기술과 관련한 학위를 바탕으로 2~5년에 이르는 경력이 요구되는 것이 일반적이다. 이는 접근성 기획 관리자보다는 짧지만, 접근성 교육 전문가와는 유사한 경력 요구 사항이라고 할 수 있다. 코로나 기간 전 세계가 경험했던 비대면(uncontact) 커뮤니케이션의 확대에 따라 디지털 접근성 표준에 대한 과업이 강조되는 경향이 확연하게 드러났다. 흥미로운 사실은 ‘접근성 기술 지원 전문가’의 연봉 수준이 ‘접근성 기획 관리자’와 ‘접근성 교육 전문가’의 사이에 위치하고 있다는 점이다. 이는 대부분의 국가에서 유사한 경향을 보이는 것으로 확인된다.

#### 〈표 4〉 접근성 기술 지원 전문가의 국가별 주요 과업 및 고용 현황

##### ■ 접근성 기술 지원 전문가의 국가별 주요 과업

- 미국 - 디지털 접근성 준수 및 구현 지원, Section 508 및 ADA 준수
- 캐나다 - 웹 및 디지털 콘텐츠의 접근성 평가, AODA 및 WCAG 준수
- 호주 - 디지털 서비스의 접근성 보장, Australian Government Digital Service Standard 준수
- 프랑스 - 디지털 접근성 책임자로서 RGAA 및 WCAG 준수 지원
- 일본 - 디지털 접근성 표준(JIS X 8341-3) 준수 및 기술 지원
- 영국 - 웹 및 모바일 접근성 평가, WCAG 및 Equality Act 준수 지원

##### ■ 접근성 기술 지원 전문가의 국가별 고용 현황

- 미국 - 교육 기관 / 정규직 / 연봉 \$50,000 ~ \$75,000 (한화 약 6,000만 ~ 9,000만 원) / 교육학 학사 학위 / 최소 2년의 교육 자료 개발 경험 / 접근성 인증(CPACC) 우대
- 영국 - 비영리단체 / 계약직 / 연봉 £30,000 ~ £45,000 (한화 약 4,500만 ~ 6,800만 원) / 학사 학위 / 접근성 관련 워크숍 진행 경험 / 프레젠테이션 기술 필수
- 캐나다 - 대학교 / 정규직 / 연봉 CAD 50,000 ~ CAD 70,000 (한화 약 4,600만 ~ 6,500만 원) / 교육 자료 개발 경력 3년 이상 / 접근성 표준에 대한 지식 / 우수한 커뮤니케이션 능력
- 프랑스 - 교육 기관 / 정규직 / 연봉 €35,000 ~ €50,000 (한화 약 4,600만 ~ 6,600만 원) / 학사 학위 / 접근성 교육 및 훈련 경험 / 강력한 조직력 및 계획 능력
- 일본 - 비영리단체 / 계약직 / 연봉 ¥4,000,000 ~ ¥6,500,000 (한화 약 4,000만 ~ 6,500만 원) / 학사 학위 필수 / 교육 및 프레젠테이션 경험 / 특히 다문화 팀과 협업 능력

## 5. 사례연구 시사점

해외 주요국의 실제 고용 사례를 중심으로 '접근성 매니저'의 직업/직무/과업 등을 분석하는 것은 현재 국내에서 새로운 직업 후보군으로서 주목을 받고 있는 접근성 매니저란 누구이며, 그들은 어떠한 역량을 갖추고, 어떠한 과업을 맡게 되는지, 그들의 고용 여건은 어떠한지 등에 대한 다양한 정보를 제공해줄 수 있다. 이러한 관심으로 본 연구는 2024년 7~8월 2달간 국외 채용사이트 및 접근성 관련 공공 및 민간 기관의 사이트에서 국가별로 채용 공고를 분석하였으며, 이를 바탕으로 총 48개의 연관 직업들을 추출하였고 더 나아가 분류와 종합의 과정을 통해 10가지 대표 직무와 82가지 과업을 도출하였다. 최종적으로는 이러한 데이터 분석을 토대로 접근성 매니저에 대한 3개의 직무를 설정하고, 각각의 직무에 따른 주요 과업과 세부 업무를 구체화하였다. 이를 통해 해외의 '접근성 매니저' 활동 및 고용 현황을 다층적으로 파악할 수 있었고, 국내에 관련 직무 도입을 위해 기억할 필요가 있는 시사점을 여럿 발견할 수 있었다. 다음의 네 가지 시사점이 특히 강조될 필요가 있다.

첫째, 접근성에 대한 관심, 접근성 매니저에 대한 관심은 세계적인 추세라는 사실이다. 상당한 양의 고용 공고가 여섯 개 국가를 가로질러 두 달 사이에 쏟아져 나왔는바, 이는 접근성 매니저에 대한 직업적 수요가 풍부함을 시사하는 대목이다. 이와 같은 추세는 'ESG', 'DEI' 등의 트렌드가 UN의 「지속가능 발전 계획(SDGs)」 수립 이후 전세계적으로 확산되고 있는 것과 깊은 관계가 있는 것으로 분석된다. 사회적 관심 확대, 기업의 사회적 책임 강조, 법적 규제 강화, 급격한 기술 발전, 새로운 수요자 개발 등이 맞물리면서 공공 및 민간 기관에서 접근성 매니저 직무에 대한 수요가 증가하고 있는 것이다. 적어도 해외 주요국에서는 접근성 매니지먼트 직무에 대한 수요 증가에 따라 신규 직종의 창출, 직무 다양성 증가, 포용적 고용 환경 조성 등 새로운 흐름이 고용 시장에 등장하고 있는 것으로 판단된다.

둘째, 해외의 경우 접근성 논의가 상당히 오랜 시간 동안 지속적으로 이루어짐에 따라, '접근성 매니저' 직업 내에 직무별 전문화가 이루어져 있다는 사실도 주목할 필요가 있다. 가령 우리나라의 경우, '슈퍼맨'과 같이 모든 직무를 한 사람이 담당해야 하는 상황이라는 고백이 실제 활동가들 사이에서 터져 나오고 있다. 따라서 접근성 기획자와 교육자의 구분이 모호하거나 반대로 기술 지원 직무는 접근성 기획이나 교육과는 거리가 먼 분야로 인식되는 경우가 많다. 하지만 해외 주요국의 경우, 각 직무의 전문가들이 유기적으로 협력하여 조직과 프로젝트의 접근성을 총체적으로 실현하는 방식이 자리를 잡아가고 있는 것으로 파악된다. 요컨대, 접근성 기획자는 큰 그림을 그리고, 접근성 교육 전문가는 인식과 역량을 높이며, 접근성 기술 지원 전문가는 실제 구현을 담당함으로써 조직 내에서 접근성 실현이라는

미션을 체계적으로 이루어나가고 있는 셈이다. 이처럼 위의 세 가지 직무는 서로 보완적인 관계에 있으며, 함께 협력하여 조직의 총체적인 접근성 목표를 실현하는 데 기여한다. 여러 국가의 법적인 또 문화적인 배경에 따라 해당 직무의 명칭과 역할은 일부 다를 수 있지만, 기본적으로 이 세 가지 직무가 접근성 매니저의 핵심 역할을 다루고 있다는 것은 공통적이라고 할 수 있다.

셋째, 이와 같은 해외의 접근성 매니저 고용 시장의 형성은 법·제도의 구축과 이로 인한 구체적인 가이드라인의 출현 등에 상당 부분 의존하고 있다는 점도 기억할 필요가 있다. 많은 예술 기관에서 접근성 업무를 효과적으로 관리하기 위해 전략 및 기획, 교육 및 훈련, 기술 지원 및 서비스 등의 업무를 구분하여 채용하고 있다는 사실은 ‘접근성’이 단순히 물리적 환경만이 아닌 사회적·문화적 관심, 인식 개선, 디지털 서비스 등 광범위한 영역을 다루고 있다는 사실에서 기인한다. 하지만 각 분야의 전문가를 채용하는 것은 상당한 비용이 드는 일이다. 바로 이 지점에서 해외 주요국은 법적 기반을 마련하여 ‘선택’이 아닌 ‘필수’로서 접근성 정책을 추진하고 있다는 사실이 주목된다. 이를 바탕으로 미국의 NEA(National Endowment for the Arts)나 영국의 ACE(Arts Council England) 등 권위 있는 기관들이 관련 법 규정의 준수를 위해 선도적인 역할을 하고 있으며, 그중에서도 접근성 및 접근성 매니저의 필요성과 중요성에 관한 연구 보고서와 가이드라인 등을 지속적으로 발간해오고 있다.<sup>6)</sup> 이들 국가에서는 접근성 관련 전략의 수립과 기획의 과정, 교육과 훈련 및 인식 개선, 물리적이고 감각적인 차원의 기술 적용 방안 등에 대한 실질적인 지침을 관련 통계 데이터 등과 함께 제공함으로써 접근성을 실현하는 방법에 관한 다양한 논의가 활발하게 이루어지고 있다.

마지막으로 접근성 실현의 분야가 ‘예술’ 분야 또는 ‘공공’ 분야에만 국한되는 것이 아니라, 공공과民間을 아울러서 ‘조직 운영’이나 ‘기술 적용’ 등 전반적인 분야에서 다루어지고 있다는 사실도 언급되어야 한다. 기업의 경영 분야에서 접근성을 실현하거나, 지역사회 커뮤니티와의 협업을 통한 접근성 제고 노력은 개별 분야의 이슈를 넘어서 시대적 변화에 따른 거대한 흐름이 되어가고 있다. 전술하였듯이, 해외 주요국들이 접근성을 실현하고 관리하는 차원에서 관련 정책 및 법령과의 지속적인 조응을 위해 각종 지침과 가이드라인의 별행에 적극적이라는 사실도 이와 같은 흐름에 기인하는 바가 크다. 이로 인해 접근성 매니저 관련

6) 국내에서는 한국장애인문화예술원이 이러한 중심 기관의 역할을 감당하고 있다. 각국의 법적 기반 마련에 서 중요한 계기는 UN의 ‘장애인 권리 협약’이라고 할 수 있는데, 이에 관해서는 다음의 문헌을 참고하라. 한국장애인개발원 (2021). 『모두가 행복할 권리: 사례로 보는 UN 장애인권리협약』, 한국장애인개발원.

직무의 증가 추세는 단지 공공에 국한되지 않고, 민간 기업과 비영리단체, 소셜 서비스 제공을 담당하는 협회 등에서도 확인된다. 따라서 해외 주요국의 경우에는 접근성 매니저를 양성하기 위해 국가와 민간 차원에서 다양한 워크숍과 교육과정, 인증 과정 등이 만들어지고 운영되고 있는 상황이다.

위와 같은 시사점들을 종합적으로 고려함으로써 우리는 국내에서 접근성 매니저 직무가 제대로 자리잡기 위해 필요한 방향과 조건은 무엇이며, 해외와 다른 우리의 상황에서 이러한 새로운 직업 또는 직무를 자리매김하기 위해서 무엇을 적극적으로 추진하고, 무엇을 조심스럽게 접근해야 하는지 등에 대한 유의미한 준거점(reference points)을 마련할 수 있을 것이다.

#### IV. 결론 및 제언

본 연구는 해외 주요국의 사례를 바탕으로 접근성 매니저라는 직업이 어떻게 구성되어 있는지, 그리고 해당 직업의 주요 직무와 직무별 역할 및 과업은 무엇인지를 살펴보았다. 접근성 개념의 세 가지 지향성, 즉 권리이자 기회로서의 접근성, 보편적 대상에게 적용되는 접근성, 창작과 향유를 아우르는 접근성이라는 개념을 토대로 '접근성 매니저'라는 직업이 '접근성 기획 관리자', '접근성 교육 전문가', '접근성 기술 지원 전문가'라는 세 가지 직무를 중심으로 이루어져 있다는 사실을 확인할 수 있었다. 이와 같은 해외 주요국의 사례를 국내에 접목하기 위해서는 다음과 같은 정책적 노력이 경주될 필요가 있다.

첫째, 해외에서 접근성 매니저 직무가 힘을 얻게 된 것은 각국의 법·제도 정비와 긴밀하게 맞물려있는 것이었음을 기억하고, 우리 역시 관련 법·제도 정비에 힘을 쏟아야 한다. 가령, 영국의 「Equality Act 2010」과 캐나다의 「Accessible Canada Act 2019」에서 접근성을 권리이자 보편적인 가치로서 인정하여 조직과 기관이 접근성을 향상시키는 것을 법적 의무로 규정한 이후, 접근성 매니저와 관련된 직업이 크게 늘어났다는 점을 기억해야 한다. 이와 같은 제도적 뒷받침이 없으면, 국내 문화예술계에서 일고 있는 접근성 및 접근성 매니저에 대한 관심은 일시적인 유행으로 사그라들 위험이 있다.

둘째, 법·제도의 정비만큼이나 중요한 것이 인식 제고이다. 특별히 문화예술 기관의 관리자, 기획자, 예술가, 기술 전문가 등 대상별로 맞춤형 교육 프로그램을 개발하여 기관의 장애예술 접근성 인식을 향상시키고, 장애예술인 및 장애인 관객들에 대한 장벽을 낮춰야 한-

다. 나아가 사회적 인식 개선을 위해 대중 매체와 소셜 미디어를 활용하여 접근성의 중요성과 가치에 대한 인식 공감 캠페인도 진행할 필요가 있다. 이때 성공 사례 공유를 통해 접근성 개선의 방향이나 노하우, 기대 효과를 자연스럽게 확산함으로써 관심이 있는 기관들로 하여금 접근성 사업을 추진하는 데 실질적인 도움을 줄 수 있을 것이다.

셋째, 접근성 실현에 관한 성과 측정 및 평가 체계 구축을 통해 지속적 관리 및 개선이 이루어져야 한다. 국내 예술생태계에서 접근성이 큰 폭으로 신장되기 위해서는 공공과民間을 아울러 장애 당사자 및 장애 예술에 포용적인 조직 문화 구축이 시급하다. 접근성이 단순히 개인의 윤리적 문제에 그치지 않고 조직 체계 내에서 정책으로, 철학으로 자리를 잡기 위해서는 경영자 및 관리자의 접근성 개선 관심을 기초로 직원들의 적극적인 참여를 유도할 필요가 있다. 하지만 이러한 노력이 제도화되기 위해서는 성과 측정과 평가 체계 도입이 필수적이다. 가령, WCAG(Web Content Accessibility Guideline)과 같은 접근성 지표 개발을 통해 관련 노력의 성과를 체계적으로 측정하고 평가함으로써 제도적 차원에서 접근성 향상을 추동할 수 있어야 한다. 특히 피드백을 수용하는 과정에서는 장애인 당사자의 의견을 수렴하여, 정책과 실행 방안에 반영하는 것이 필수적이다. 이러한 평가와 의견을 종합한 정기적인 보고서 발간을 통해 투명성을 높이고 사회적 신뢰도 확보할 수 있다.

국제적 협력을 통해 해외 모범 사례를 도입하고 공동 연구 및 공동 실천을 추진하는 것도 필수적이다. 2024년 10월 14일 ‘모두예술극장’에서 진행된 접근성 포럼에서는 캐네디센터와 스미소니언 재단의 접근성 사업 책임자들이 자신들의 접근성 정책을 소개하는 발표를 진행했다. 이와 같은 국제적인 교류 프로그램이나 MOU 체결 등을 통해 해외 주요국의 모범 사례와 노하우를 협업적인 방식으로 도입해야 한다. British Council(2023)의 『Time to Act: Two Years On』에서도 강조되고 있듯이, EU의 경우 영국을 중심으로 ‘Europe Beyond Access’와 같은 국제 공동 연구 프로젝트를 추진하여 글로벌 트렌드에 맞는 접근성 전략을 개발하고 있는 상황이다. 이러한 협력은 국제 표준 준수를 통해 국내 접근성 수준을 향상시키고, 국제적인 경쟁력을 확보하는 데 직접적인 도움을 줄 수 있다.

마지막으로 직무 체계화 및 전문성 강화를 통해 세분화된 ‘접근성’ 전문인력을 양성해야 한다는 사실을 강조하고자 한다. 아직 법·제도가 미진한 상황에서 단기간에 이루어지기는 힘든 과제일 수 있지만, 장기적으로는 접근성 기획 관리자, 접근성 교육 전문가, 접근성 기술 지원 전문가처럼 각 직무별로 체계적인 양성 과정을 운용하여 분야별 전문성을 갖춘 전문인력을 길러내야 한다. 대학 및 전문 교육 기관에서의 전공 과정과 연동하여 장애인문화예술원이 제공하는 일정한 교육을 통해 ‘느슨한’ 자격증 제도의 도입도 고민할 필요가 있다.

본 연구는 현재 국내에서 뜨거운 관심을 받고 있는 ‘접근성 매니저’ 직업에 대해 해외의

선행 사례 및 실제 직업 공고를 중심으로 어떠한 직무들이 존재하는지를 규명하고, 이를 제도적으로 적용하기 위한 방향성 및 조건 등을 구체적으로 고찰하였다. 그러나 장기간에 걸친 사례 수집이 이루어지지 못했으며, 웹을 통해 수집 가능한 정보를 중심으로 분석을 진행하였기에 심층적인 조사에는 이르지 못했다는 한계를 갖는다. 또한 특정 국가들의 사례에 초점을 맞추었기에 추후 공간적 범위 차원에서도 확대가 필요하다. 그럼에도 불구하고 본 연구는 '접근성 매니저'라는 직무가 가진 책임과 역할에 대해 비교의 준거점이 될 수 있는 사례들을 제시하고, 이를 통해 구체적인 제도 운용의 방향을 제시했다는 점에서 의의를 지닌다. 따라서 향후 국내 접근성 매니저의 실제 업무 현황과의 비교를 통해 국내 실정에 맞는 접근성 매니저의 직무를 규정하거나, 해당 직업이 국내에 뿌리를 내릴 수 있도록 돋는 정책 및 가이드라인 개발에 관한 연구들을 추진하는 데 중요한 통찰을 제공할 수 있을 것으로 기대한다.

접근성은 특정 집단을 위한 특혜나 배려가 아닌, 모든 사회 구성원이 동등하게 누려야 할 권리이다. 이를 촉진하는 접근성 매니저의 역할이 원활히 이루어지기 위해서는 문화예술계는 물론 우리 사회 전반의 유기적인 노력이 필요하다. 접근성 정책에 대한 지속적인 관심과 개선을 통해 시간이 흐를수록 보다 포용적이고 성숙한 사회를 만들어 나가야 할 의무가 우리에게 주어져 있다.

## 참고문헌

- 김중진, 이해나, 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.
- 문화체육관광부 (2023). 2023년 장애예술인 정책 성과[보도자료], 문화체육관광부.
- 정종은, 최보연 (2021). 장애예술단체 활성화 정책의 방향 모색: 영국의 정책 및 현장 사례를 중심으로. *장애인복지연구*, 12(2), 81-113.
- 정종은, 최보연, 최보경, 최강찬, 강지섭 (2024). 『2024 접근성 매니저 직무 분석 및 양성 과정 개발』, 한국장애인문화예술원.
- 최보연, 정종은 (2024). 문화예술 분야 장애인 접근성 제고를 위한 개념적 고찰: 접근성 개념 및 관련 용어 분석을 중심으로. *교육연극학*, 16(2), 85-114.
- 한국장애인개발원 (2021). 『모두가 행복할 권리: 사례로 보는 UN 장애인권리협약』, 한국장애인개발원.
- Arts Council England. (2020). Let's Create: Arts Council England strategy 2020-2030, Arts Council England.
- Arts Council England. (2013). Great Art and Culture for Everyone: 10-year Strategic Framework 2010-2020, Arts Council England.
- British Council. (2023) Time to Act: Two Years On, British Council.
- Fillis, I., Lehman, K., & Wickham, M. (2023). Assessing the notion of art as a product: Entrepreneurial marketing insights from the visual arts. *Journal of Research in Marketing and Entrepreneurship*, 25(3), 410-430.
- Glăveanu, V. P. (2011). Creativity as cultural participation. *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 41(1), 48-67.
- International Labour Office. (2012) International Standard Classification of Occupations: ISCO-08, Geneva: ILO.
- Kelleher, C., Wilson, H. N., Macdonald, E. K., & Peppard, J. (2019). The score is not the music: Integrating experience and practice perspectives on value co-creation in collective consumption contexts. *Journal of Service Research*, 22(2), 120-138.

- Mak, H. W., Coulter, R., & Fancourt, D. (2020). The impact of area deprivation on engagement in arts and cultural activities: Evidence from a UK nationally-representative study. *Journal of Epidemiology and Community Health*, 74(Suppl 1), A1–A92.
- Mastrogiuseppe, M., Span, S., & Bortolotti, E. (2021). Improving accessibility to cultural heritage for people with intellectual disabilities: A tool for observing the obstacles and facilitators for the access to knowledge. *ALTER, European Journal of Disability Research*, 15, 113–123.
- Milligan, N., Nieuwenhuijsen, E., & Grawi, C. L. (2014). Using a participatory action strategic approach to enhance accessibility and participation in arts and cultural events: Results of four focus groups. *Disability and Health Journal*, 7, 105–113.
- Nagel, I., Ganzeboom, H., Haanstra, F., & Oud, W. (1997). Effects of art education in secondary schools on cultural participation in later life. *Journal of Art & Design Education*, 16(3), 325–332.
- Persson, H., Åhman, H., Yngling, A., & Gulliksen, J. (2014). Universal design, inclusive design, accessible design, design for all: different concepts—one goal? On the concept of accessibility—historical, methodological and philosophical aspects. *Universal Access in the Information Society*, 14(4), 505–526.
- Váradi, J., & Józsa, G. (2023). Factors affecting attendance of and attitudes towards artistic events among primary school children. *Social Sciences*, 12(7), 1–12.
- Walmsley, B. (2019). The death of arts marketing: A paradigm shift from consumption to enrichment. *Arts and the Market*, 9(1), 32–49.
- Willekens, M., Daenekindt, S., & Lievens, J. (2014). Whose education matters more? Mothers' and fathers' education and the cultural participation of adolescents. *Cultural Sociology*, 8(3), 1–19.

---

논문 투고 : 2024.10.15.

논문 심사 : 2024.11.29.

제재 확정 : 2024.12.11.

---

## Abstract

# Comparative Analysis of the Job Status of 'Access Manager' in Some Advanced Countries

: Focusing on the Analysis of Job Postings  
concerning Access or Accessibility Manager

JongEun Chung\*, KangChan Choi\*\*, JiSeop Kang\*\*\*

In December 2023, the Ministry of Culture, Sports and Tourism established the 'Division of Disability Culture and Arts,' and with the revision of the Enforcement Decree of the "Culture and Arts Promotion Act," it was made mandatory for national and public performance venues and exhibition halls to hold at least one performance or exhibition of disability arts annually. As a result, there has been increasing interest in 'access or accessibility' and 'access managers' within the domestic cultural and arts ecosystem. The first appearance of producers and directors working under the title of 'access manager' in Korea can be traced back to the late 2010s. Their voluntarily initiated work received significant support, resonating with the evolving concepts of ESG (Environmental, Social, and Governance) and inclusive design at the time. Consequently, from the 2020s, educational and workshop programs related to access and accessibility began to be introduced at institutions such as the I-Eum Academy of Korea Disability Arts &

---

\* Associate Professor, Pusan National University, Department of Art, Culture & Image

\*\* Master's Student, Pusan National University, Department of Art, Culture & Image

\*\*\* Guest Researcher, Dumplings

Culture Center, ARKO Arts Theater, and the National Museum of Modern and Contemporary Art. In this context, the Korea Employment Information Service (2023), through its report <2023 New Occupation Research through Comparative Analysis of Domestic and International Occupations> identified 'access manager' as a representative emerging occupation in the field of culture and arts. However, comprehensive research on access or accessibility managers in Korea has yet to be conducted. Based on this awareness, this study aims to systematically analyze and organize the roles of access managers, drawing on case studies from some advanced countries abroad. To this end, the study focuses on the UK, US, Canada, Australia, France, and Japan as the spatial scope and analyzes 'access manager' job postings on international job platforms such as LinkedIn, Indeed, and websites of accessibility-related organizations during July and August 2024. The analysis revealed that the occupation of access manager comprises three primary roles: access/accessibility planning manager, access/accessibility education expert, and access/accessibility technical support specialist. This finding is expected to provide a meaningful reference point for future policy initiatives centered around the roles of access/accessibility managers in South Korea.

**Keywords:** access, accessibility, access manager, accessibility planning manager, accessibility education specialist, accessibility technical support specialist