

장애인방송 서비스 제공 현실

오주현

KBS 미디어기술연구소 시청자·재난 서비스 팀장

목차

- 1 머리말
- 2 장애인방송 서비스
- 3 장애인방송 관련 법규와 표준
- 4 AI 등 기술 도입에 의한 개선 가능성
- 5 맺음말

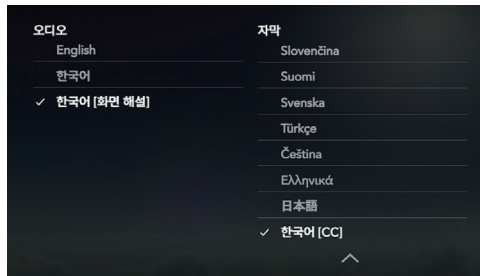
요약

국내 방송사들은 폐쇄자막, 화면해설, 수어방송과 같은 시청각 장애인방송 보조 서비스를 제공하고 있다. 최근 이를 확대하기 위한 취지로 국회에서는 한국어 더빙까지 장애인방송 제공 범위에 포함하는 방향으로 법안이 발의되고, 방송통신위원회에서는 <소외계층 미디어접근 기본법> 도입을 추진하고 있는 상황이다. 이러한 장애인 서비스 확대 자체는 바람직한 방향이나, 방송사업자들이 새로운 의무를 부담하기 위해서는 기술적 검토와 재정적 지원이 필요하다. 이 글에서는 이러한 배경을 염두에 두고 장애인방송 서비스 제공 현황에 대해 알아보고, 앞으로 장애인 시청 편의를 효과적으로 개선하기 위한 방향에 대해 논의하고자 한다.

1. 머리말

넷플릭스 등 글로벌 온라인 동영상 서비스(이하 OTT)가 국내에 가져온 긍정적인 변화 중 하나는 자막을 비롯한 장애인 서비스에 대한 관심을 환기시킨 것이다. 기존 미디어 서비스에서 자막의 역할은 외국 영화나 드라마를 볼 때 한국어 번역을 제공하는 것에 지나지 않았다. 그러나 OTT에서 [그림 1]과 같이 다양한 오디오 및 자막 옵션을 제공하기 시작하면서, 외화에서 원어 자막을 이용하거나 한국어 콘텐츠를 한국어 자막과 함께 시청하는 등 젊은 층을 중심으로 시청 행태가 바뀌고 있다. 그러다 보니 OTT 서비스를 선택할 때 자막이 중요한 고려 사항이 되기도 한다(한겨레, 2022).

[그림 1] 디즈니플러스의 화면해설 오디오와 자막 설정 화면



이렇게 장애인 서비스에 대해 높아진 관심은 지상파방송 등 기존 미디어에도 영향을 주어, 최근 [그림 2]와 같이 일부 드라마 재방송 등에 ‘개방형자막’을 넣는 시도가 나타나기도 하였다(이광순, 2023). 소비자가 선택할 수 있는 폐쇄자막을 두고 개방형자막의 시청을 강제할 필요가 있을지에 대한 의문에도 불구하고,¹ 이러한 시도는 자막 서비스에 대한 관심을 환기할 수 있는 또 다른 참고 사례가 될 것으로 보인다. 이와 유사하게 영화관에서도 ‘한국 영화이지만 한글 자막이 나오는’ 최신 영화를 극장에서 상영하고, 화면해설도 제공하는 바람직한 시도가 이루어지고 있다.

1) 개방형자막(open caption)은 예능 자막처럼 영상에 자막을 그래픽으로 덧씌운 것을, 폐쇄자막(closed caption)은 기본적으로 숨겨져 있지만 필요에 의해 시청자가 활성화할 수 있는 자막을 말한다.

[그림 2] 한국 드라마와 영화에서의 자막 실험



출처 : SBS, 영화진흥위원회

이처럼 최근 몇 년간은 미디어 업계에서 장애인을 위한 ‘배리어 프리’(barrier free) 서비스를 제공하는 것에 대한 관심이 어느 때보다도 높았던 시기였다. 이러한 관심에 발맞추어 최근 국회에서도 장애인의 방송 접근권 강화를 위해 여러 법안과 개정안이 발의되어 논의되고 있다.

이 법안들 중 상당수는 ‘한국어 더빙’의 제공을 의무화하는 한 가지 내용을 공통적으로 담고 있는 것들이다. 그 취지는 언젠가부터 방송에서 우리말 녹음 대신 원어 음성과 자막(개방형)을 제공하는 경우가 늘어나면서 시각장애인의 시청이 어려워졌기 때문으로, 이는 방송사 입장에서라도 고민과 해결을 위한 노력이 필요한 사항이다. [표 1]에 최근 논의 중이거나 발의된 몇 가지 법안을 요약하였다.

[표 1] 최근 장애인방송 관련 발의(논의) 법안²

관련 법(안)	주체	장애인방송 관련 주요 내용
소외계층 미디어 접근 기본법(안)	방송통신위원회	벌칙(공무원 의제, 과태료 부과 등), 소외계층 시청지원을 위한 저작권 적용 예외
방송법	조승래 의원 등 12인	한국어 더빙 의무 부여, 방송통신발전기금 재원 활용 가능
장애인차별금지법(전부개정)	최혜영 의원 등 60인	우리말 녹음 추가
장애인차별금지법	김예지 의원 등 10인	한국어 더빙 추가
장애인복지법	김예지 의원 등 10인	한국어 더빙 추가

2) 이 내용은 주요 사항을 단편적으로 발췌하여 표시한 것이며, 정확한 내용은 국민참여입법센터 등을 통해 확인 가능하다.

장애인의 방송 접근권은 시혜가 아닌 기본권 차원으로 바라볼 필요가 있다는 점에서 이러한 입법 방향 자체는 바람직한 것으로 생각된다. 그러나 이러한 서비스 의무의 추가나 강제성 부과 등은 방송사업자들에게는 새로운 부담이 될 것으로 보인다. 다음 장에서는 장애인방송 서비스에 대해 좀 더 구체적으로 알아보도록 한다.

2. 장애인방송 서비스

「장애인방송 편성 및 제공 등 장애인방송 접근권 보장에 관한 고시」에 따르면 장애인 방송이란 폐쇄자막방송, 화면해설방송, 한국수어방송을 말한다.

[그림 3] 장애인방송의 종류



출처 : 미디어 홈페이지

1) 자막방송

방송 등 미디어에서 ‘자막’을 보여주는 방법은 두 가지이다(그림 4). 우선 예능 자막과 같이 모든 시청자에게 보이도록 영상에 그래픽으로 덧씌워진 자막은 개방형자막(open caption)으로 부른다. 그리고 장애인방송이나 OTT에서 기본적으로는 숨겨져 있지만 설정을 활성화하면 보이는 자막을 폐쇄자막(closed caption)이라 한다. 일반적으로 장애인을 위한 자막방송이라고 하면 폐쇄자막방송을 일컫는 것이다.

[그림 4] 개방형자막과 폐쇄자막



이러한 폐쇄자막방송을 위해서는 방송신호 안에 별도의 자막데이터를 함께 실어 보내야 하므로, 방송사와 TV 제조사 사이에 신호를 정확하게 해석할 수 있는 기술표준이 필요하다. 아직 이런 표준이 없던 1972년, 미국 공영방송 서비스(PBS; Public Broadcasting Service)의 회원사인 WGBH는 요리 프로그램 <The French Chef>에 [그림 5]와 같이 개방형 자막을 입혀 송출하였는데, 이는 정규 프로그램에 장애인을 위한 자막이 최초로 적용된 사례이다(GBH, 2020).

[그림 5] 'The French Chef' 방송 화면 (1972).



이후 TV에서 자막 표시 여부를 선택할 수 있는 폐쇄자막방송 기술이 개발되고 표준화되어 사용되고 있다. 국내에서는 1999년부터 지상파 방송사를 통해 폐쇄자막방송이 제공되기 시작하였다. 현재의 자막방송은 [그림 6]과 같이 속기사들이 방송을 청취하며 전용 키

보드를 이용하여 실시간으로 자막을 입력하면, 방송사가 이를 부호화하고 방송신호에 묶어서 송출하는 구조이다.

[그림 6] 자막방송을 위한 속기사 자막 입력



출처 : 소리자바

머리말에 언급하였듯 비장애인 중에서도 자막을 원하는 경우는 점점 많아지고 있다. 때에 따라 오디오를 끄고 시청할 필요도 있고 대사를 정확하게 확인하고 싶은 경우도 많기 때문이다. 자막방송은 이미 지상파, 종편, 보도전문 방송채널사용사업자(PP)에서는 상시 제공되고 있기 때문에, 식당이나 기차역 같은 공공장소 어디에서든 볼 수 있어야 하지만 실제로 자막방송이 나오고 있는 TV를 보기는 어렵다. 음소거된 TV를 보는 사람은 청각장애가 있는 시청자와 똑같기 때문에 적어도 공공장소에 설치된 TV에서 자막방송을 활성화하는 캠페인이 있어야 할 것으로 생각된다.

자막방송을 활성화하기 위해서는 TV 제조사의 협조 또한 절실하게 요구된다. 우선 TV에서 자막방송을 켜거나 끄기가 너무 어렵다. 예를 들어 LG전자의 2022년 web OS가 탑재된 TV에서 자막을 켜거나 끄려면 해당 절차(리모컨의 설정 버튼 → 전체 설정 → 일반 → 접근성 → 자막 → 켜기)를 거쳐야 한다. 자막을 켜거나 끄기 위해 적어도 대여섯 단계의 절차를 거쳐야 하는 것이다. 이렇게 어렵게 활성화한 자막은 스타일 설정에도 한계가 있어, 그 표시가 ‘미려함’과는 거리가 있어 보인다. 이 문제는 대부분의 TV 제조사에서 동일하다.

만약 TV에서도 OTT처럼 자막을 좀 더 보기 좋게 설정할 수 있고, 또 리모컨에 ‘자막’ 버튼이 있어서 필요할 때마다 바로 켜고 끄는 것이 가능하다면, 자막을 원하는 시청자에게 큰 도움이 될 것이다. 최근의 TV 리모컨들은 버튼 개수가 많이 줄긴 했지만, 특정 OTT 실행만을 위해 존재하는 버튼들을 보면 자막 버튼을 넣을 자리가 모자라는 것 같진 않다(그림 7).

[그림 7] 최근의 TV와 리모컨



출처 : LG전자, 삼성전자



이와 같이 자막방송이 더 많은 사람들에게 활용될 수 있음에도, 말 그대로 폐쇄된 채 빛을 보지 못하고 사라지는 것은 자막 속기사와 시스템 운용자 등 자막방송을 위해 들어가는 많은 사람들의 노고를 생각하면 아쉬운 일이다. 많은 공을 들여 제작하고 있는 자막방송 서비스를 활성화하기 위한 방안이 공론화되기를 바란다.

2) 화면해설방송

시각장애인도 TV도 라디오처럼 음향정보만으로 ‘들어야’ 한다. 그러나 처음부터 음향 청취만을 가정하고 제작하는 라디오 프로그램과 달리, TV 프로그램에서는 영상으로만 알 수 있는 정보를 화면해설을 통해 시각장애인에게 전달할 필요가 있다. [그림 8]은 화면해설방송의 한 예시이며, [그림 9]와 같이 TV나 셋톱박스에서 설정하여 화면해설방송을 청취할 수 있다.

[그림 8] “동백꽃 필 무렵” 화면해설방송 사례

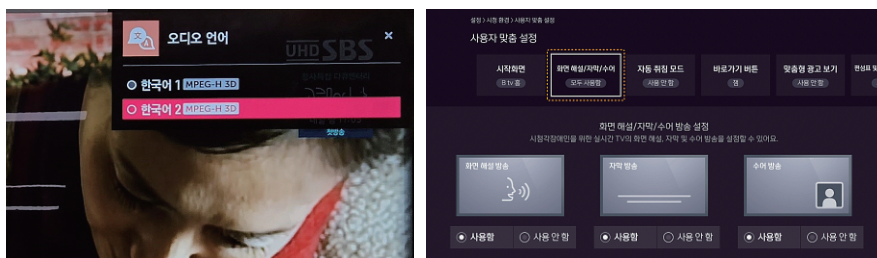


“담장 위에 초록 라이터가 아주 반듯하게 놓여 있다.”

“용식이 심각하게 라이터를 들여다보고 있는데, 동백이 택시에서 내린다.”

“동백이 눈물을 왈칵 쏟으며 용식에게 안긴다.”

[그림 9] UHD TV와 IPTV 셋톱박스 화면해설방송 설정 화면



출처 : LG TV, BTv

이러한 화면해설방송에는 방송사에서 주 오디오와 믹스하여 제공하는 완전서비스(broadcast-mixed) 방식과 별도로 전송한 후 수신기에서 믹스하는 부분서비스(receiver-mixed) 방식이 가능하나, 국내에서는 전자만 사용하는 것으로 기술 표준에 명시되어 있다(한국정보통신기술협회,2020). 수신기에서 믹스하는 방식은 화면해설방송 제공 여부에 따른 정확한 신호(signaling) 제공이 필수인데, 현실적으로 여러 사업자 간의 신호 전달이 쉽지 않기 때문이다.

사업자 간 신호 전달이 필요해진 것은 가정에서 지상파방송을 직접 수신하던 예전과 달리 지금은 채널사용사업자(PP)와 플랫폼사업자(IPTV 또는 MSO)를 거치는 다단계 구조가 일반화되었기 때문이다. 그렇다 보니 플랫폼사업자는 화면해설방송의 편성 여부와 무관하게 항상 주음성과 부음성의 2개 오디오채널을 유지하고, 채널사업사용자는 화면해설방송 편성 시에는 화면해설 포함 음성을, 미편성 시에는 주음성을 그대로 복사하여 부음성 채널에 제공하고 있는 것이 현실이다(박동영·김승현·양진영·임채현·최미애, 2017).

최근에 발의되거나 논의 중인 한국어 더빙 의무화 법안과 관련하여, 이와 같이 현실적으로 원음과 한국어 더빙 음성 그리고 화면해설방송을 모두 담기 어려운 제약이 있음을 고려할 필요가 있다. 표준 개정과 시스템 재구축 등에 관한 협의와 지원 방안 또한 필요할 것으로 생각된다.

3) 수어방송

세 가지 장애인방송 서비스 중에서 비장애인 시청자에게 가장 익숙한 것은 수어방송일 것이다. 폐쇄자막방송과 달리 수어방송은 TV 프로그램의 영상에 삽입되는 개방형 방식으로 제공되기 때문이다. 수어방송은 지상파 기준 전체 편성시간의 7%를 채우도록 되어 있다. 이 또한 5%에서 상향된 수치이긴 하나 여전히 수어 통역이 제공되지 않는 프로그램이 많고, 편성 또한 시청률이 낮은 낮 시간대에 치중되어 청각장애인 시청자들의 불만이 많았다.

이 문제는 2020년부터 KBS가 메인 뉴스인 ‘뉴스9’에 수어 통역을 제공하는 등 조금씩 개선되고 있다. 또한 2019년부터 일부 수어방송은 별도 채널을 통해 전송되는 스마트 수어방송을 통해 사용자가 임의로 선택하고 조정할 수 있는 폐쇄형 방식으로 제공되고 있으며, 실제 편성시간의 1.3배를 인정받는 식으로 스마트 수어방송 실시가 장려되고 있다.

[그림 10] 수어방송 서비스



KBS 뉴스9 수어 통역

출처 : KBS 뉴스



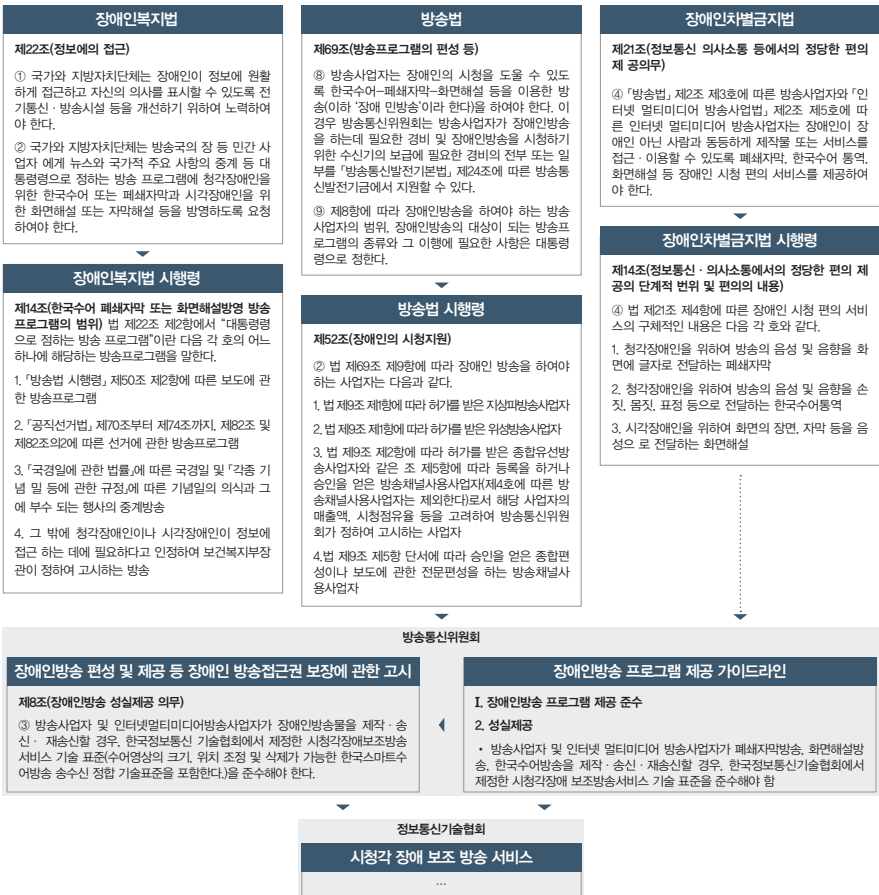
스마트수어방송 서비스

청각장애인의 내용 이해를 위해서는 자막방송이 제공되고 있는데, 어째서 수어 통역까지 함께 제공되어야 하는지 그 이유를 궁금해하는 사람이 많다. 이는 많은 농인들이 항상 사용하는 제1언어는 시각 언어인 ‘한국 수어’이고, 자막은 그만큼 익숙하지 못한 ‘한국어’로 제공되기 때문에 내용 이해도에서 많은 차이가 있기 때문이다.

3. 장애인방송 관련 법규와 표준

이러한 장애인방송 서비스의 실시는 방송법과 장애인차별금지법 등 다양한 법규에 의해 규제된다. 그러나 별개로 산재하는 장애인방송 관련 법률과 시행령, 고시, 가이드라인, 표준 등에서 관련 조항과 그 상관관계를 모두 숙지하기는 쉽지 않다. 따라서 이를 한눈에 이해할 수 있도록 관련 법조항과 표준 등의 참조 관계를 [그림 11]에 나타내었다.

[그림 11] 장애인방송 법규 조항과 표준 등의 참조 관계³⁾



3) 법률명은 약칭으로 표시하였으며, 법률 관련 정확한 사항은 국가법령정보센터 등을 참조할 것.

요컨대 장애인방송과 관련하여 방송법, 장애인복지법, 장애인차별금지법과 각각의 시행령에서 서비스 제공의 의무를 규정하고 있고, 이를 지키기 위해 필요한 사항을 방송통신위원회의 고시와 가이드라인에서 구체화하였으며, 이에 대한 기술적 기준은 정보통신기술협회에서 제정한 기술표준을 따른다는 것이다. 각각의 규정에 대해 간략히 살펴 보도록 하겠다.

장애인복지법은 장애인의 정보 접근을 위해 국가와 지자체가 방송시설 등을 개선하고 뉴스와 선거방송 등을 포함한 주요 프로그램의 중계에 수어 등의 장애인 서비스를 제공해야 한다는 내용을 담고 있다. 방송법에서는 지상파, 위성, 종합유선 등 방송사업자가 장애인방송을 해야 하며 방송통신위원회는 방송발전기금으로 이를 위한 경비를 지원할 수 있다고 정하고 있다. 장애인차별금지법에서는 방송 등 사업자가 폐쇄자막, 한국수어, 화면해설을 제공해야 한다고 명시하고 있다.

방송통신위원회 고시는 장애인방송 대상사업자와 편성비율, 제공기준과 방법 등에 필요한 사항을 규정하고 있어, 장애인방송의 편성에 실질적으로 가장 중요한 규범이라 할 수 있다. 해당 고시는 [표 2]와 같이 장애인방송 편성의무 대상사업자를 지상파방송사업자, 위성방송사업자, 그리고 종합편성 또는 보도전문 PP 등 ‘필수지정사업자’와 종합유선방송사업자, 방송채널사용사업자, 인터넷티미디어방송콘텐츠사업자 등 ‘고시의무사업자’로 나누어 장애인방송 편성의무를 정하고 있다.

[표 2] 장애인방송 편성 의무

	구분	폐쇄자막	화면해설	한국수어
필수지정 사업자	지상파방송사업자, 종합편성 및 보도전문 PP	100%	10%	7%
	위성방송사업자	70%	7%	4%
고시의무 사업자	종합유선방송사업자	70%	7%	4%
	방송채널사용사업자, 인터넷멀티미디어방송콘텐츠사업자	70%	5%	3%

출처 : 미디어 홈페이지

위 편성비율은 2022년 해당 고시 개정을 통해 한국수어 편성비율이 지상파의 경우 기존 5%에서 7%로 상향된 결과이다. 또한 화면해설의 재방송 편성비율도 기존 30%에서 축소

된 25%까지만 허용하기로 하였다. 이와 같이 장애인방송 제공 의무는 양적으로 계속 확대되고 있는 추세이다.

방송통신위원회는 이와 같은 양적 측면에서의 편성의무를 매년 얼마나 잘 이행하였는지 평가하고 있다. 2022년도 장애인방송 제공의무 이행실적 평가 결과에 따르면 대상 사업자 131개사 중 124개사가 장애인방송 제공의무를 달성하였다. 평가 내용을 살펴보면 모든 대상 사업자가 화면해설방송과 수어방송에서 목표를 초과 달성하였다. 또한 '미달성' 평가를 받은 7개사의 경우도 대부분 자막방송에서 99.9% 이상을 달성하였지만 단시간의 오류로 인해 목표치인 100%를 채우지 못한 경우이다.

특히 지역방송국 등에서는 낡은 장비 등으로 인해 잠깐 동안의 오류만 발생하더라도 미달성이 발생할 수밖에 없는 구조이며, 이러한 목표 미달성은 방송사의 책임으로 보기 어려운 상황에서도 발생할 수 있다. 예를 들어 2018년 KBS는 KT 아현지사 화재사고로 발생한 자막방송 제작사와의 통신장애로 인해, 장애인방송 제공의무 미이행으로 행정지도를 받기도 하였다(미디어생활, 2019).

서비스의 보장이라는 측면에서 보자면, 클라우드 서비스 등을 이용할 때 맺는 서비스 수준 계약(SLA)을 참고하는 것도 합리적이다. 예를 들어 아마존에서 제공하는 클라우드 스토리지 서비스 수준 계약에는 월별 가동시간이 99.9%에 미달할 경우 고객에게 보상하는 내용이 포함되어 있다. 이는 재난상황 등을 감안하면 어떤 서비스도 100% 제공 보장은 불가능하기 때문이다. 만약 장애인방송 편성 의무도 99.9%와 같은 식으로 조금 더 유연하게 설정한다면, 그 노력을 서비스의 질적 향상에 투입할 수 있어 전체 서비스의 효율은 증가할 것으로 생각된다.

지상파 등과 달리 위성방송사업자와 고시 의무사업자는 자막방송 편성 목표치가 70% 이므로 무난하게 의무를 달성하고 있다. 또한 자막방송을 대중적 프로그램 위주로 제공하는 등 일정한 기준을 정해서 편성하고 있다(하중원·박정숙·박기성, 2021).

방송통신위원회와 시청자미디어재단이 작성한 장애인방송 프로그램 제공 가이드라인(이하 가이드라인)은 프로그램을 제작, 편성하는 실무 입장에서 참고할 만하다. 가이드라인에 따르면 폐쇄자막방송과 한국수어방송을 최대한 주시청시간대에 편성하고(사전제작 기간

이 필요한 화면해설방송은 제외), 중복·반복 편성을 하지 않도록 권장하며, 콘텐츠사업자와 방송사업자는 재송신 등에 있어서 장애인방송이 누락되지 않도록 해야 한다. 또한 방송사업자와 인터넷멀티미디어방송사업자는 장애인방송이 중단 또는 누락되지 않도록 노력하고, 정확한 전자프로그램편성(EPG) 정보를 통해 장애인방송 제공 여부를 표시하도록 권장하고 있다.

가이드라인에서 각 장애인방송에 대한 권장사항을 살펴보면, 우선 자막의 경우 오류를 2% 내로 유지하고, 발화를 그대로 옮겨 적으며, 최대 두 줄로 표시하고, ‘오픈자막’이나 중요한 시각적 정보를 가리지 않는 위치에 제공하는 등의 제작 기준을 제공하고 있다. 화면해설에 있어서도 등장인물, 장소, 시간, 자막 등의 해설이 꼭 필요한 요소, 대사 구간을 침범하지 않는다는 원칙, 그리고 내레이션이 있는 경우 화면해설은 반대 성별이 녹음하는 것 등의 권장사항을 포함하고 있다. 한국수어방송의 경우 수어 통역 화면의 최소 크기(1/16) 등을 권장하고 있다.

마지막으로 정보통신기술협회에서 제정한 「시청각 장애 보조 방송 서비스」표준은 장애인방송을 구현하기 위한 기술적 사항을 규정하고 있다. OTT 등 사업자가 자체 규격으로 서비스하는 폐쇄형 플랫폼에서는 서비스 규격을 정하거나 변경하는 것이 비교적 자유로운 반면, 방송은 송출 사업자와 수신기 제조사가 서로 다른 열린 생태계이므로, 이와 같은 기술적 사항을 표준화된 규격을 통해 공유할 필요가 있기 때문에 이와 같은 기술 표준이 필요하다.

4. AI 등 기술 도입에 의한 개선 가능성

AI 기술이 급속도로 발전하고 있는 상황에서 자막방송을 위한 자막 입력 등 많은 일들을 AI로 대체할 수 있을 것이라는 의견들이 있다. 실제로 BBC는 속기사의 타자 없이, 재발화(re-speak)와 음성인식을 이용한 방식으로 폐쇄자막을 제작하고 있다. 이는 방송에 나오는 음성을 전문 성우가 정확하게 다시 읽어줌으로써, 아직 완벽하지 않은 음성인식 AI로도 모든 프로그램에 대한 실시간 자막 제작을 가능하게 하는 방식이다. 다만 재발화를 하더라도 결국은 음성인식 AI가 사용되기 때문에, 이 방식은 가끔씩 욕설이나 민망한 단어 등 잘

못된 자막의 송출로 BBC로 하여금 곤욕을 치르게 한다(Mirror, 2022). 이런 점을 감안하면 장애인방송의 제작에 AI를 도입하여 일부 자동화를 하더라도 여전히 사람에 의한 검수는 필요할 것으로 생각된다.

KBS는 인터넷 뉴스에 자막을 제공하기 위하여 음성인식 AI를 사용하고 있다. 이 방식은 기자가 입력한 뉴스기사 텍스트를 활용하여 자막을 생성하고, 음성인식을 통해 자막을 영상과 정확히 동기화한다(오주현·김현순, 2023). 이 방식은 음성인식 결과에서 시간 정보만을 활용하기 때문에 음성인식이 완벽하지 않더라도 만족스러운 결과를 얻을 수 있다(KBS 뉴스 홈페이지, 2023).

[그림 12] AI를 이용하여 동기화(싱크)된 KBS 인터넷 뉴스 자막



일반 콘텐츠 VOD의 경우에는 저장된 폐쇄자막을 활용할 수 있는데, KBS 미디어기술 연구소는 영상과 자막을 동기화하는 기술을 개발하여 적용 검토 단계에 있다. 이를 이용하면 그동안 수작업에 의존해왔던 자막 제작 효율을 개선함으로써 더 많은 콘텐츠에 자막을 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 앞으로는 실시간 방송뿐 아니라 인터넷이나 OTT를 통해 제공되는 VOD에 자막 등 장애인 서비스를 제공하기 위해 많은 관심을 가질 필요가 있으며, 이는 장애인 단체의 요구사항이기도 하다.

자막방송 외 화면해설에 있어서도 일부 AI의 도움을 받는 방법을 생각해 볼 수 있겠으나, 영상 분석과 자연어 처리 등 많은 AI 기술이 높은 완성도로 요구되기 때문에 아직은 현실성이 떨어지는 것으로 보인다. 일견 수어방송은 AI 적용 분야로 적절해 보이지만, 지금의 통역에 대해서도 품질에 대한 불만이 높다는 점을 감안하면 화면해설과 마찬가지로 신중한 접근이 필요한 것으로 판단된다.

5. 맺는 말

국내 장애인방송의 개선에 있어서, 정작 수요자인 장애인 시청자의 의견은 충분히 반영되지 못하고 있다는 불만이 많다. 앞서 언급하였듯 글로벌 OTT가 적극적으로 장애인 서비스를 제공하게 된 이유는, 2010년 미국청각장애인협회(NAD)가 넷플릭스에 폐쇄자막을 제공하라는 소송을 제기하여 승소했기 때문이다(KCA, 2020). 이와 달리 국내에서는 장애인 단체의 불만을 해소하기 위해 우선적으로 입법 또는 행정기관이 규제에 나서고, 관련 사업자 등이 주어진 규제를 양적으로 준수하는 과정을 통해 장애인보다는 비장애인의 입장에서 제도의 개선이 이뤄져온 것으로 보인다.

이러한 일련의 과정에서 장애인 시청자의 요구는 달성해야 하는 하나의 수치로만 인식되고, 이 목표 달성을 위해 가장 쉬운 방법은 장애인 서비스를 비장애인 서비스와 완전히 분리하는 방식이었던 것 같다. 예를 들면 장애인만을 위한 전용 TV를 만들어서 보급하거나, 일반 TV라도 복잡한 설정 메뉴를 통해 장애인용으로 설정하는 방식이 그것이다. 그러나 실제로는 장애와 비장애의 이분법적인 구분만 존재하는 것이 아니라 경증의 장애나 노화 등으로 인해 약해진 시청각 능력을 가진 경우나 장애인이 비장애인 가족과 함께 TV 시청을 하는 경우 등 다양한 사용 사례가 있기 때문에, 이처럼 장애인 서비스를 격리하는 방식은 바람직하지 않다. 이런 관점에서 볼 때 개인용 성격이 강한 OTT에서 장애인 서비스 조작이 오히려 더 쉽고, 정작 가족을 위한 미디어인 TV 방송에서 장애인과 비장애인 서비스가 엄격하게 나뉘져 있다는 것은 모순된 일이다.

장애인방송은 2011년 개정된 방송법과 「고시」를 통해 지상파뿐 아니라 유료방송사업자도 서비스를 의무적으로 제공하도록 규정하는 등 양적인 면에서는 크게 확대되어 왔다. 하중원·박정숙·박기성(2021)은 양적으로 확대된 장애인방송 서비스에 대해 조사한 결과 오히려 질적인 면에서는 불만족이 커지고 있다고 지적하고, 질적 개선 방안으로 서비스 품질 평가 도입, 전문 인력 양성, 불만처리 개선, 자막 사전제작 확대, 화면해설 가이드라인 개선 등을 제시한 바 있다.

최근에 발의 또는 논의 중인 법안 및 개정안들은 이러한 질적 개선보다는 방송사업자의 장애인방송 제공의무를 또다시 양적인 면에서 확대하는 방향으로 보인다. 양적 의무를 확대하는 것도 중요하지만 장애인 시청자에게 실질적 효용을 제공하기 위한 소통과 사회적 합의가 필요한 시점이다. 또 서술한 바와 같이 추가 의무 이행에 있어서 현실적인 송출의 어려움과 재정적 문제도 고려하여 방송사업자에 대한 지원도 확대되어야 할 것이다.

최근 많은 방송사들은 시청률 및 광고수익 감소에 더해 수신료 분리징수 사태와 같은 여러 가지 악재를 겪으며 영향력 감소와 재정 악화에 직면하고 있는 반면, 유튜브와 OTT들은 빠른 속도로 기존 TV 시청자들을 흡수하고 있다. 유튜브는 이미 국내에서도 월간 총사용 시간과 활성기기 대수 지표에서 카카오와 네이버를 앞지를 정도로 막강한 영향력을 자랑한다(조세일보, 2023). 광고에 있어서도 지상파방송은 광고내용 등에 대한 규제가 여전히 많은 가운데 유튜브는 자유롭게 광고수익을 벌여가고 있다(디지털타임스, 2023). 국내 사업자에 대한 역차별적 규제가 계속되는 사이 글로벌 빅테크사들이 이익을 누리고 있는 것이다. 유튜브와 글로벌 OTT의 영향력이 더 이상 기존 방송보다 작다고 할 수 없는 만큼, 매체별로 산재한 법규를 미디어 서비스 전체에 대해 효율적으로 재편하고 장애인 시청자를 위한 서비스도 그 새로운 틀 안에서 논의하는 것이 바람직할 것이다.

참고문헌

- 한겨레(2022). "이젠 한국 드라마도 한글 자막 없인 못 보겠어" 새 표준 됐다.
- KCA(2020). 해외 주요국의 장애인 VOD 접근성 확보 현황.
- 이광순(2023). 드라마에 등장한 우리말 자막, 제작 과정에서 고려할 점은.
- CNET(2011). Netflix sued by deaf group over lack of subtitles.
- 방송통신위원회(2022). 장애인방송 편성 및 제공 등 장애인방송 접근권 보장에 관한 고시.
- GBH(2020). Access for all : Major milestones in media accessibility.
- Mirror(2022). BBC suffers unfortunate subtitle blunder in King Charles III coverage.
- 방송통신위원회(2022). 2022년도 장애인방송 제공의무 이행실적 평가 결과.
- 박동영·김승현·양진영·임채현·최미애(2017). 환경변화에 따른 장애인방송의 역할 및 개선방안 연구, 방송통신위원회.
- 한국정보통신기술협회(2020). 정보통신단체표준(국문표준), 시청각 장애 보조 방송 서비스.
- 하중원·박정숙·박기성(2021). 장애인방송 서비스의 질적 요인 및 제고방안에 대한 연구 : 장애인방송 관련 참여자 면접조사를 중심으로.
- 미디어생활(2019). 방송통신위원회, "장애인방송 제공의무 미달"...KBS·MBN 등에 행정지도.
- KBS 뉴스 홈페이지(2023). <https://news.kbs.co.kr/>.
- 오주현·김현순(2023). 뉴스 VOD와 자막의 동기화, 방송·미디어공학회 하계학술대회.
- 조선일보(2023). 구글 등 빅테크 추격에 토종 플랫폼 흔들... "역차별·규제가 경쟁력 약화".
- 디지털타임스(2023). "유튜브는 광고 맘대로 하는데"...미디어 역차별 해소 촉구.
- 이데일리(2023). "글로벌OTT 동일 규제 필요해"...커지는 법제정 목소리.