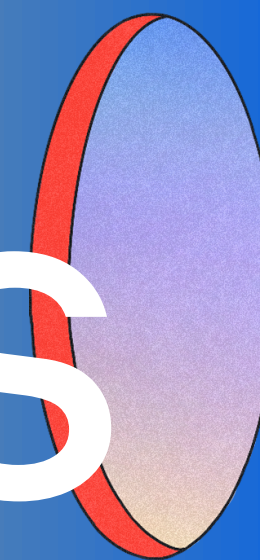




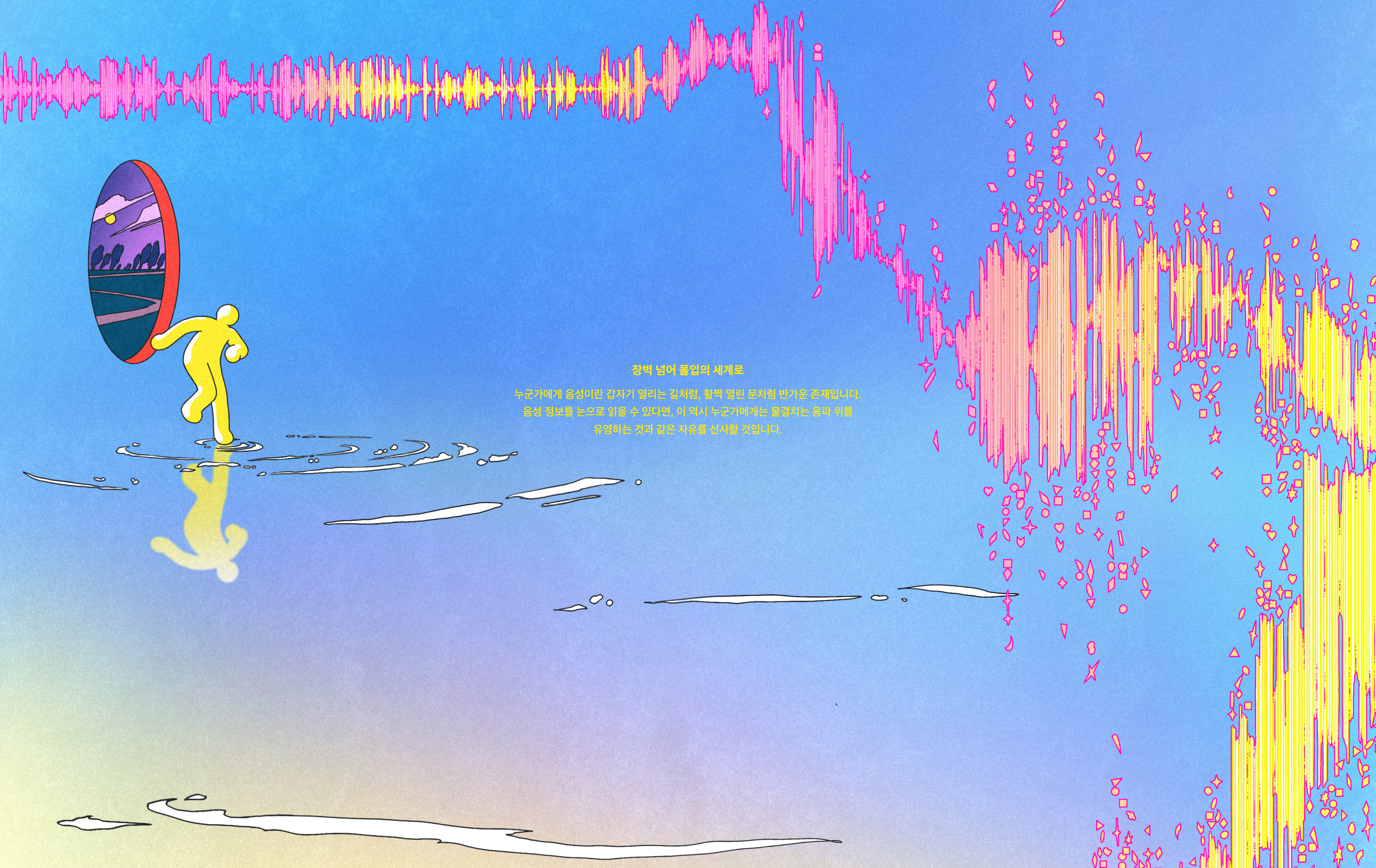
오디오 가이드

Beyond Barriers



넷플릭스 배리어프리 사례집





장벽 넘어 몰입의 세계로

누군가에게 음성이란 갑자기 열리는 길처럼, 활짝 열린 문처럼 반가운 존재입니다.
음성 정보를 눈으로 읽을 수 있다면, 이 역시 누군가에게는 몰결치는 음파 위를
유영하는 것과 같은 자유를 선사할 것입니다.

Contents

Foreword

How To

Netflix Interview

Member Stories

Behind the Scenes

Viewpoints

Lists

04

Foreword

넷플릭스 배리어프리 사례집을 만든 이유

05

How To

넷플릭스 배리어프리 서비스 즐기는 법

11

Netflix Interview

엘리사 베니에로(Elisa Beniero), 더빙 전략·혁신팀 시니어 글로벌 프로그램 매니저

김하은, 랭귀지 매니저

13

Member Stories

최하늘이 소리 너머의 이야기에 온전히 빠져드는 방법

강여경이 시각과 국경을 넘어 넷플릭스 콘텐츠를 즐기는 법

15

Behind the Scenes

강내영 화면해설 작가의 작업실을 찾았다

이동우, 김경식의 <흑백요리사: 요리 계급 전쟁> 화면해설 녹음실에서 생긴 일

19

Viewpoints

한양대학교 미디어커뮤니케이션학과 이영희 교수,

시청자미디어재단 현경림 팀장,

한국시각장애인연합회 황덕경 원장,

배리어프리영화위원회 김수정 대표가 말하는

배리어프리 콘텐츠의 오늘과 내일

21

Lists

배리어프리 콘텐츠 제작에 참여하고 있는

전문 작가가 추천하는 넷플릭스 콘텐츠 9선

발행일

2025년 10월 1일

발행처

넷플릭스서비스스코리아 커뮤니케이션팀

후원 명칭

(사)한국시각장애인연합회

시청자미디어재단 서울시청자미디어센터

(사)배리어프리영화위원회

제작

리프레시먼트 워크스

일러스트레이션

그리코진

사진

정멜멜

문의

hyunp@netflix.com

시작하며

넷플릭스의 접근성을 높이기 위한 여정은 단순하지만 강력한 믿음에서 출발합니다. 언어와 능력에 상관없이 모든 회원은 최고의 엔터테인먼트 경험을 누릴 자격이 있다는 것입니다. 접근성은 부차적인 프로젝트가 아니라, 훌륭한 이야기로 사람들을 연결한다는 우리의 핵심 사명을 확장하는 근간입니다. 이 확신 덕분에 우리는 선도적인 위치에 설 수 있었고, 전 세계적으로 구체적인 성과를 거둘 수 있었습니다.

도심에서 어린 자녀들과 함께 생활하다 보니 보도 경사로와 같이 접근성을 위해 고안된 설비가 처음 의도했던 것보다 훨씬 더 많은 사람들에게 혜택을 준다는 것을 직접 경험했습니다. 같은 맥락에서, 더 많은 사람들이 넷플릭스의 이야기에 접근할 수 있도록 하는 우리의 투자는 전 세계 수많은 회원들의 경험을 풍요롭게 할 것이라는 자신감을 바탕으로 하고 있습니다.

넷플릭스의 추진력은 글로벌 관객의 다양성에서 시작됩니다. 우리는 모든 회원이 화면 속에서 자신의 삶을 발견할 수 있기를 바랍니다. 브라질의 시각장애인 회원이든, 프랑스의 청각장애인 회원이든, 그들이 K-드라마에서 짜릿한 순간을 똑같이 공유하며 장벽 없는 포용적 공동체를 만들어 가는 것이 목표입니다.

이 같은 목표를 추진하는 과정에서 특히 한국은 특별한 의미를 지닙니다. 창의성 강국으로서, 한국의 이야기꾼들은 ‘훌륭한 이야기에는 국경이 없다’는 것을 열정적으로 보여줍니다. 한국의 예술적 비전과 넷플릭스의 기술이 결합하면, 창작자의 의도와 본질을 그대로 유지하면서 K-콘텐츠의 미묘한 뉘앙스와 아름다움을 최대한 많은 관객에게 전할 수 있습니다.

앞으로도 넷플릭스는 화면해설(AD, Audio Description)과 청각장애인용 자막(SDH, Subtitles for the Deaf and Hard of Hearing) 같은 기능을 지속적으로 지원하고 투자할 것입니다. 위대한 이야기는 어디에서 시작되었든, 어디서나 사랑받을 수 있기 때문입니다. 우리의 지향점은 단순합니다. 모든 회원이 ‘재생’을 누르고 이야기에 흠뻑 빠져들 수 있도록 하고, 그 경험이 자신들을 위해 세심하게 설계되었다는 확신을 가질 수 있도록 하는 것입니다.



패트릭 플레밍, 프로덕트 매니지먼트 시니어 디렉터
Patrick Fleming, Senior Director of Product Management

넷플릭스 배리어프리 서비스 즐기는 법

넷플릭스를 더 넓고 깊게 즐기는 방법!
배리어프리 서비스 적용 방법을 알아두는 것이 그 시작이다.

배리어프리 배지와 친해지기

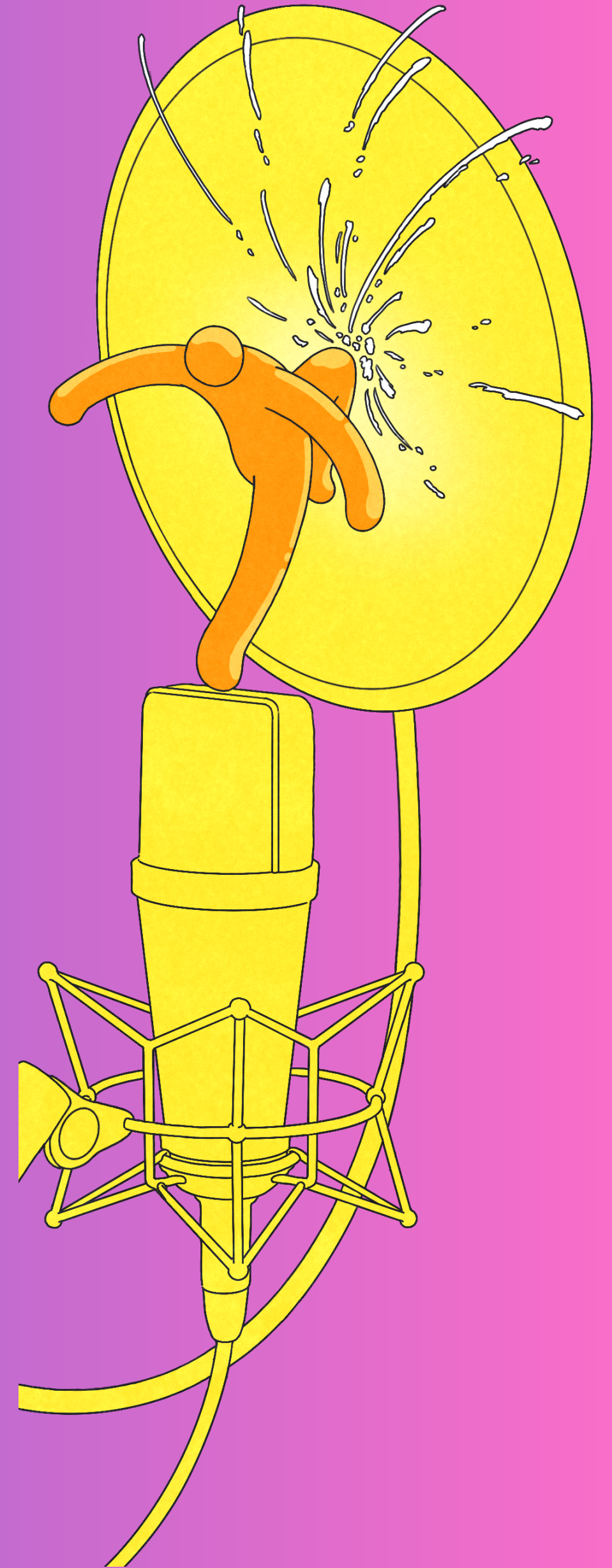
시각장애인 화면해설 배지

AD는 ‘Audio Description’의 약자로, ‘화면해설’이라고 표현합니다. 콘텐츠 화면 속 시각 정보를 음성으로 전환해 전달하는 서비스이고, 이는 배지 속 음성 파동을 연상시키는 세 개의 선으로 나타나 있습니다. 간혹 광고(Advertisement)의 약자로 오인하는 경우도 있지만, 의미를 알면 다르게 보입니다.



청각장애인을 위한 자막 배지

말풍선 안에 자막이 들어가 있는 모습을 표현한 배지입니다. 콘텐츠 속 대사를 자막으로 제공하는 것과 별개로, 소리 정보를 글자로 전달하는 서비스입니다. 청각장애인을 위한 자막은 ‘Subtitles for the Deaf and Hard of Hearing’, 즉 줄여서 SDH라고 표현하기도 합니다. 간혹 ‘추가 정보’, ‘인포메이션’ 아이콘으로 오인하는 경우도 있지만, 한 번 알아두면 헷갈리지 않을 거예요.



1.

보고 싶은 콘텐츠를 정했을 때

보고 싶은 콘텐츠가 있나요? 타이틀을 검색해서 들어간 후 재생 버튼을 누르세요. 넷플릭스의 콘텐츠가 재생되기 시작하면 화면을 탭해보세요. 배리어프리 서비스를 설정할 수 있습니다. 한번 적용하면 해당 콘텐츠를 다시 이어볼 때에도 같은 설정이 저장되어 있어 편리합니다.

1단계

모바일(Mobile)

화면을 탭한 후 재생바 하단
[음성 및 자막] 텍스트를
선택합니다.

음성 및 자막

웹(Web)

화면을 탭하거나 클릭 후
재생바 오른쪽 아래에 있는
자막 배치를 선택합니다.

자막 배치

TV

화면을 일시 정지하고
플레이어 컨트롤 아래에 있는
언어 버튼을 선택합니다.
원하는 선택지가 없을 땐
우측의 [기타 언어]를 선택하면
[음성]과 [자막] 선택지가
열립니다.

기타 언어...

2단계

음성

✓ 한국어 [원어]

일본어

영어

한국어 - 화면 해설

독일어

스페인어(라틴 아메리카)

스페인어(스페인)

이탈리아어

인도네시아어

자막

끄기

✓ 한국어(청각 장애인용 자막)

한국어

영어(청각 장애인용 자막)

영어

그리스어

네덜란드어

노르웨이어

덴마크어

한국어 설정 방법

[음성] 혹은 [자막]에 들어가
한국어를 선택합니다. 자막
없이 콘텐츠를 감상하고 싶다면
'끄기'를 선택해주세요.

시각장애인을 위한 화면해설 설정 방법

[음성]에서 [한국어-화면해설]을 선택합니다.
화면해설이 제공되는 다른 언어도 확인할 수
있으며, [음성]과 [자막]은 서로 다른 언어로
재생 가능합니다.

청각장애인용 자막 설정 방법

[자막]에서 [한국어(청각장애인용 자막)]을
선택합니다. 청각장애인용 자막이 제공되는
다른 언어도 확인할 수 있습니다.

2.

어떤 콘텐츠를 즐길지 아직 정하지 못했을 때

수많은 콘텐츠 중에서 나의 흥미를 끌어당기는 단 하나를 아직 정하지 못했나요?
그럴 땐 배리어프리 서비스가 제공되는 콘텐츠의 선택지를 좁힌 뒤 고민을 이어가도 좋습니다. 뿐만 아니라 내가 원하는 언어가 제공되는 콘텐츠만 쏙 골라볼 수도 있으니, 아래의 안내를 확인해주세요.

시각장애인용 한국어 화면해설이 제공되는 콘텐츠 찾기

모바일(Mobile)

시리즈

영화

카테고리

재생

내가 찜한 리스트

1단계

넷플릭스 홈 화면 상단 [카테고리]를 선택합니다.

2단계

카테고리의 가장 마지막에 있는 [한국어 화면해설]을 선택합니다. 한국어 화면해설이 제공되는 콘텐츠만 정렬해서 볼 수 있습니다.

SF

판타지

애니메이션

다큐멘터리

평단의 찬사를 받은

할리우드

음악 & 뮤지컬

한국어 화면 해설

웹(Web)

방법 1

홈 화면 오른쪽, 돋보기 모양의 아이콘을 누르고 검색창에 '화면해설'을 입력합니다. 한국어 화면해설이 제공되는 콘텐츠만 정렬됩니다.

방법 2

검색어 입력 대신 넷플릭스 홈 화면을 아래로 스크롤해 가장 아래의 '화면해설'을 선택해도 같은 결과로 연결됩니다.

TV

방법 1

홈 화면 중앙 상단의 돋보기 모양 아이콘을 누르면 열리는 검색창에 '화면해설'을 입력합니다. 한국어 화면해설이 제공되는 콘텐츠만 정렬해서 볼 수 있습니다.

7

1단계

모바일(Mobile)

마음에 드는 섬네일을 선택해 상세 정보 페이지로 넘어갑니다.

웹(Web)

①로 표현된 상세 정보 아이콘이나 아래로 향해 있는 화살표를 선택하면 상세 정보 페이지가 열립니다.

TV

마음에 드는 섬네일을 선택해 상세 정보 페이지로 넘어가거나 [상세 정보] 버튼을 선택하세요.

2단계

콘텐츠의 제목 아래에 정렬된 배지를 확인해주세요.
청각장애인용 자막 배지가 보인다면, 청각장애인용 자막이 제공된다는 뜻입니다.

웹(Web)

웹으로 넷플릭스에 접속했다면, 가장 상단에 ‘언어별로 찾아보기’ 메뉴가 보입니다.
이 메뉴를 통해 더빙 혹은 자막을 선호하는 언어로 설정해 콘텐츠를 분류할 수 있습니다.
원하는 언어로 검색해 외국어를 사용하는 사람과 함께 넷플릭스를 즐기거나, 콘텐츠 감상과 동시에 어학 공부를 하는 등 다양한 상황에 맞게 콘텐츠를 검색해보세요.

3. 콘텐츠 감상 중 배리어프리 서비스를 변경하고 싶을 때

배리어프리 서비스를 통해 콘텐츠를 감상하다 보면, 중간에 자막을 끄거나 화면해설을 변경하고 싶을 때도 있죠. 때로는 자막이 작아서 조금 더 키우고 싶을 때도 있고요. 그럴 땐 아래의 방법을 따라해보세요. 넷플릭스에서는 언제든지 배리어프리 서비스를 끄고 켤 수 있으며 변경도 가능합니다.

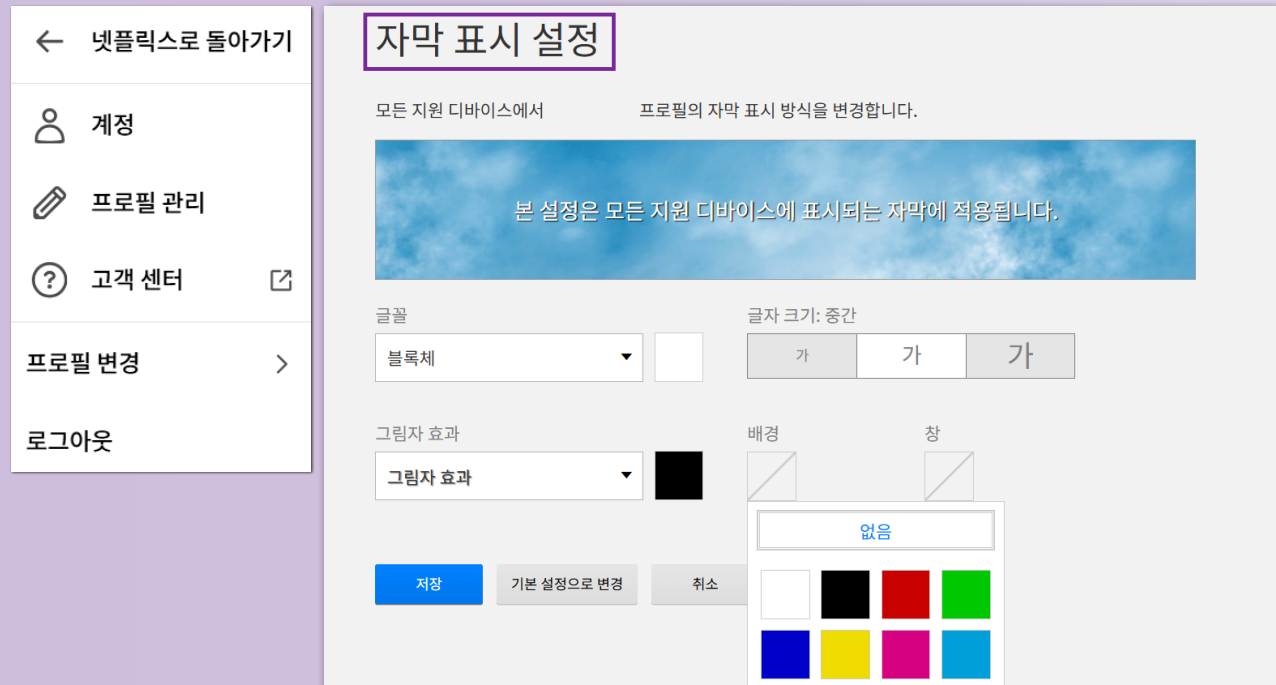
화면해설이나 청각장애인용 자막을 끄거나 켜고 싶을 때

콘텐츠 감상 중 배리어프리 서비스를 빠르고 간편하게 변경할 수 있습니다. 처음 콘텐츠가 시작할 때 적용했던 방식을 동일하게 반복해보세요. [음성]에 들어가 화면해설이라고 설명이 붙어 있지 않은 언어를 적용하면, 화면해설이 꺼집니다. 청각장애인용 자막을 끄고 싶을 때는 [자막]에 들어가서 가장 위에 있는 ‘끄기’를 선택하세요.

자막의 폰트, 크기, 그림자 효과 및 배경색을 바꾸고 싶을 때

넷플릭스를 즐기는 중에 자막의 형태를 변경하고 싶다면 웹을 통해 계정 메뉴로 이동해야 합니다. 웹에서 변경된 자막 설정은 모바일, 웹, TV에 함께 적용됩니다. 모바일 사용자의 경우 모바일 기기의 자체 설정을 변경해 자막의 형태를 바꿀 수도 있습니다.

웹(Web)



1단계

콘텐츠 감상을 잠시 멈추고 홈 화면 우측 상단 프로필을 선택 후 **[계정]** 메뉴로 이동합니다.

2단계

좌측 메뉴 중 가장 아래에 있는 **[프로필]**을 선택한 후, 설정을 변경하고자 하는 프로필을 누르면 **[프로필 및 설정 관리]** 페이지가 열립니다.

3단계

설정 항목 중 **[자막 표시 설정]**을 선택하면 글자의 형태와 색을 변경할 수 있습니다. 한번 설정하면 모바일, 웹, TV 등 모든 디바이스에 똑같이 적용됩니다.

모바일(Mobile-iOS)

1단계

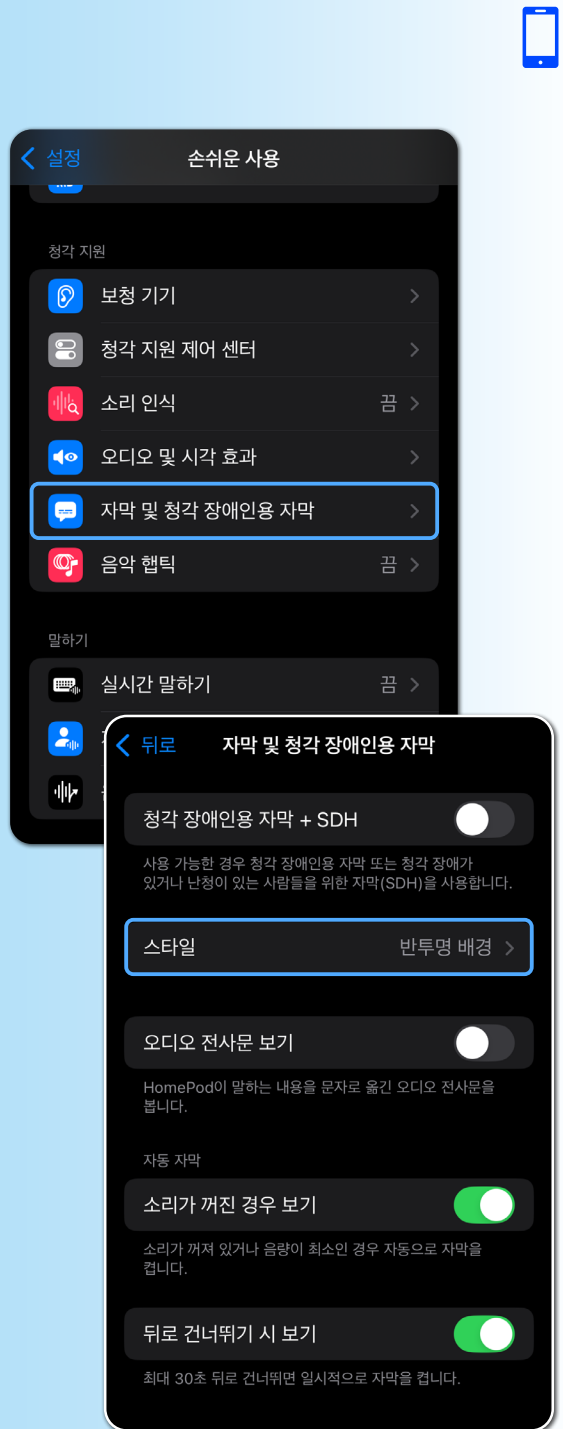
넷플릭스 앱을 벗어나 기기의 **[설정]**을 열고, **[손쉬운 사용]** → **[자막 및 청각장애인용 자막]**을 선택합니다.

2단계

[스타일]을 선택한 다음, 기존 자막 스타일을 선택하거나 새로운 스타일을 생성합니다.

3단계

글꼴, 크기 및 색상, 배경색과 불투명도, 텍스트 불투명도, 가장자리 스타일 등 상세 항목을 설정 후 저장합니다.



모바일(Mobile-Android)

1단계

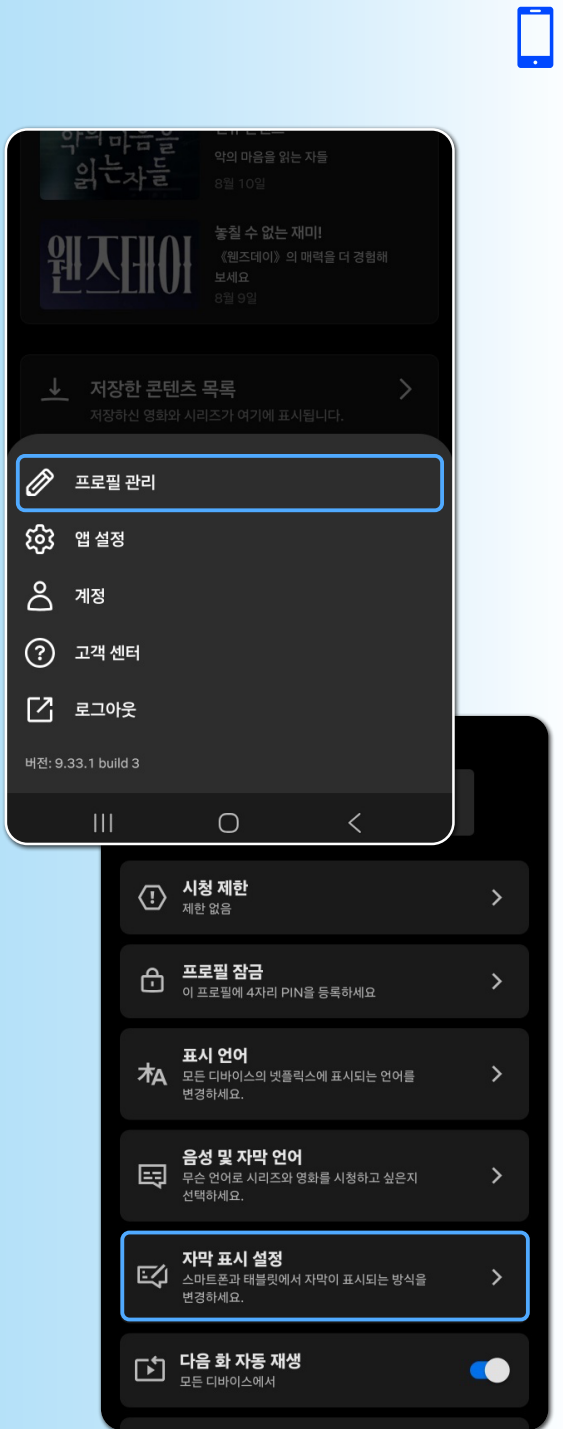
넷플릭스 홈 화면 오른쪽 하단에서 **[나의 넷플릭스]**를 선택한 후 오른쪽 상단의 메뉴를 선택합니다.

2단계

[프로필 관리]로 들어가 나의 계정에서 **[자막 표시 설정]**을 선택합니다.

3단계

변경 사항을 적용하면 자동으로 저장됩니다. **[기본 설정 복원]**을 통해 재설정할 수도 있습니다.



넷플릭스
배리어프리
서비스는 계속
발전하는 중

넷플릭스 한국은 최근 시각장애인을 위한 화면해설과 청각장애인용 자막의 품질을 개선하기 위해 장애 커뮤니티와의 소통과 피드백을 수집하고, 포커스 그룹 인터뷰 및 전문가 조언을 취합해 실제 제작 환경에 반영해왔습니다. 모두가 엔터테인먼트를 몰입감 있게 즐길 수 있도록 돕는 이 같은 발견과 개선은 앞으로도 계속 진행될 예정입니다.

시각장애인용
화면해설



개선점 ❶

예능 장르 특성에 맞춰 화면해설의 톤과 속도 차이를 살린 ‘투-보이스’ 전략

<흑백요리사>, <더 인플루언서>와 같은 예능 콘텐츠의 화면해설을 두 명의 내레이터가 진행하는 방식을 새롭게 도전했습니다. 코미디언이자 MC로 활발하게 활동 중인 이동우, 김경식을 듀오 내레이터로 기용해 서로 다른 역할을 부여했습니다. 두 내레이터의 상반된 톤과 속도가 조화를 이루며 시각장애인 회원이 보다 풍부하고 생생한 화면해설을 경험할 수 있도록 했습니다.

- 이동우: 전반적인 해설을 담당하며, 속도를 여유롭게 가져가고 인터뷰나 주요 장면에서 강조를 살려 전달
- 김경식: 빠른 템포로 현장 묘사와 많은 그래픽 자막에 대한 추가 설명을 맡아, 예능 특유의 역동성을 더함

개선점 ❷

시각장애인 회원의 더 풍부한 청각 경험을 위해 오디오 채널 분리와 패닝 실험

예능 콘텐츠에서는 대사, 현장 소리, 왈라(Walla, 배경 대화), 화면해설이 동시에 겹치는 경우가 많습니다. 시각장애인이 예능의 빠른 전개 속에서도 해설을 놓치지 않고, 다양한 사운드를 풍부하게 즐길 수 있도록 새로운 사운드 믹스 방식을 적용했습니다. 이 방식은 대사와 해설을 더욱 명확히 구분해 주고, 화면해설뿐만 아니라 배경음과 현장감까지 함께 느낄 수 있도록 돕습니다.

- 대사와 화면해설이 겹치는 구간에서 화면해설 트랙을 R 채널(오른쪽) 중심으로 이동
- 패닝을 약 20% 적용해 좌우 양쪽에서 해설이 들리되, 오른쪽에서 조금 더 강조되도록 조정

청각장애인용
자막



개선점 ❸

소리를 설명하기보다는 의성어와 문장부호를 통해 빠르고 쉽게 시각화

[쿵 소리가 울린다] → [쿵!]
[초조한 신음] → 하아...

개선점 ❹

포용성을 고려해 소리의 맥락을 추가하거나, 반대로 불필요한 추가가 없도록 유의

[짜깁깁깁] → [긴장감을 주는 짜깁깁깁 효과음]
[지퍼 열리는 소리] → [직 - 지퍼 금속음]

개선점 ❺

청각장애인이 이해하기 힘든 관용적인 소리 묘사 표현에 유의

[웃음 소리가 메아리친다] → [울려 퍼지며] 하하하

개선점 ❻

전달력에 중점을 둔 직관적이고 쉬운 어휘 선택

[고아한 풍류의 전통 음악] → [우아한 국악]

접근성이 당연한 표준이자 일상의 일부가 되도록

넷플릭스에서 더빙과 화면해설의 혁신을 책임지고 있는
엘리사 베니에로(Elisa Beniero)에게 질문을 던졌다.



엘리사 베니에로, 더빙 전략·혁신팀,
시니어 글로벌 프로그램 매니저

Elisa Beniero, Dubbing Strategy & Innovation Team,
Senior Global Program Manager

어떤 계기로 지금의 직무를 맡게 되었나요?

2018년 초 더빙팀의 프로젝트 매니저로 넷플릭스에 합류했어요. 런던에서 시청각 번역 석사 과정을 밟으며 키운 열정 덕분에 자연스럽게 접근성 강화에 관심을 갖게 됐고, 특히 화면해설에 매력을 느끼게 됐죠. 지금은 접근성 프로그램 매니저의 역할로, 시각장애인과 저시력 시청자들을 위한 콘텐츠 접근성 강화에 주력하고 있습니다.

시각장애인의 경험을 개선한 것을 인정받아 수상한 2022년 ‘닥터 제이콥 볼로틴 어워드(Dr. Jacob Bolotin Award)’ 역시 의미가 깊습니다.

화면해설, 접근성 그리고 장애인 대표성에 대한 우수성을 인정받은 의미 깊은 상이었어요. 특히 화면해설 가이드의 개정 작업이 모든 콘텐츠에서 화면해설의 품질과 일관성을 지켜주는 데 핵심적인 역할을 했어요. 내부 노력도 있었지만 외부 전문가와 연구자들, 무엇보다 시각장애인과 저시력 커뮤니티와의 긴밀한 협업이 수상으로 이어졌습니다. 그 혜택을 직접 경험하는 커뮤니티로부터 긍정적인 피드백을 들은 것은 저희에게 무엇보다도 큰 의미가 있었고요.

화면해설 기능을 통한 넷플릭스의 접근성 개선은 지금 어느 단계에 와 있나요?

접근성은 문제가 발생한 뒤에 대응하는 것이 아니라, 앞으로 필요한 것을 미리 예측하고 초기 단계부터 설계에 포함시키는 선제적 접근이 중요하다고 믿고 있습니다. 아직은 시작 단계에 있지만, 전 세계에서 접근성 노력을 이끌어주는 동료들이 합류하면서 팀도 더욱 성장했습니다. 지난 몇 년간 가장 중점을 둔 건 커뮤니티와의 협업을 실제 워크플로우 속에 녹여내는 것이었습니다. 한국, 스페인, 인도에서 진행된 현지 파트너십과 워크숍 그리고 미국과 이탈리아에서 진행된 화면해설 작가 트레이닝 세션이 그 대표적 사례입니다.

우리에게 익숙한 시리즈나 예능 외에 예고편, 라이브와 같은 더 많은 콘텐츠에도 화면해설을 도입하고 있죠?

화면해설을 좀 더 다양한 콘텐츠로 확대하는 건 진정한 포용성을 위해 꼭 필요합니다. 그렇지 않다면 일부 회원은 넷플릭스 경험을 온전히

누리지 못하게 되니까요. 가장 큰 도전 중 하나는 접근성을 ‘선택 사항’이 아닌, 기본 가치로 자리 잡도록 인식을 바꾸고, 그 중요성을 널리 알리는 일입니다. 제 업무의 상당 부분도 교육과 가치 확산에 초점을 맞추고 있어요. 화면해설이 단순히 ‘있으면 좋은 부가 요소’가 아니라, 넷플릭스 미션의 핵심이라는 점을 강조하고 있습니다. 콘텐츠의 새로운 확장 영역을 고민하면서, 초기 단계부터 모든 회원의 니즈를 고려해 반영하려는 이유입니다. 물론 기술적·창의적 도전이 필요하지만 하나씩 도전을 극복해 나가고 있습니다.

화면해설 분야에서 당신이 지금 가장 고민을 이어가고 있는 당면 과제가 있다면 무엇인가요?

화면해설 워크플로우 전 과정에 시각장애인과 저시력 전문가들의 참여를 확대하는 것입니다. 더 많은 시각장애인 내레이터, 품질 관리 전문가, 자문가, 작가들이 직접 참여할 수 있도록 기회를 넓히고, 화면해설이 진정성과 의미를 담아낼 수 있도록 노력하고 있습니다. 그분들의 삶의 경험과 시각은 의미가 깊고, 고품질 화면해설을 만드는 데 꼭 필요한 자산입니다. 다행히 점점 더 많은 파트너들이 이런 접근을 받아들이고 있는 걸 보면 무척 반가워요. 하지만 아직 열리지 않은 가능성도 많다고 생각합니다. 목표는 이 방식이 예외적인 사례가 아니라 업계의 당연한 표준이 되도록 만드는 것입니다. 그래야만 넷플릭스뿐 아니라, 업계 전반에서 접근성과 대표성의 새로운 기준을 세울 수 있다고 믿습니다. 저는 화면해설이 엘리베이터, 휠체어 경사로, 이모티콘처럼 접근성을 위해 시작되었지만 결국 모두가 자연스럽게 사용하는 일상의 일부가 되는 세상을 꿈꿉니다.

무한한 상상력을 펼쳐서, 만약 내가 업무를 위해 딱 하나 ‘초능력’을 가질 수 있다면, 어떤 것을 선택하고 싶나요?

머릿속 생각을 바로 완벽한 문장으로 바꿀 수 있는 능력! ‘화면해설 작가 초능력’이라고도 할 수 있겠네요. 화면해설을 직접 써본 적이 있는데, 정말 어려웠어요. 장면의 모든 뉘앙스, 감정, 디테일을 생생하게 전달되도록 쓰는 건 그야말로 예술이에요. 제게 화면해설 작가들은 이미 슈퍼히어로 같은 존재입니다. 그들의 마법을 잠시라도 빌릴 수 있다면 정말 설렘 것 같아요!

현장의, 현지의, 현실의 언어로 접근성을 개선하다

접근성 개선의 실타래는 언어에서부터 시작한다고 설명하는 넷플릭스의 김하은 랭귀지 매니저를 만났다.



김하은, 랭귀지 매니저
Hannah Kim,
Korean Language Manager

랭귀지 매니지먼트팀에 대한 소개를 부탁드립니다.

현지화, 즉 로컬라이제이션(Localization)과 그 이상을 다루는 팀으로 설명하기도 해요. 한국어 담당을 맡은 저는 넷플릭스의 다양한 창구를 통해 전달되는 모든 한국어 텍스트의 품질을 관리하고 있습니다. 언어적인 부분을 맡다 보니 자연스럽게 넷플릭스라는 제품을 사용하는 소비자의 경험을 개선하는 업무를 포괄적으로 다루고 있고, 이 업무는 자연스럽게 포용성, 접근성으로도 이어집니다. 언어 간의 장벽을 자연스럽게 넘는 일도 포함하고 있습니다. 한국 콘텐츠의 인기가 워낙 높아 영어를 좋은 퀄리티로 현지화하는 것이 과제예요. 지난 2024년 문학번역원과 손잡고 한국 콘텐츠 번역을 위한 인재 육성 프로그램을 진행한 것도 그 일환입니다.

접근성 개선 역시 언어 최적화로부터 시작하는 거죠?

맞습니다. 넷플릭스의 모든 회원이 엔터테인먼트를 동일하게 즐길 수 있도록, 어떻게 하면 사용자 경험에 영향을 주는 텍스트를 최적화할 수 있을까 깊이 고민했습니다. 이걸 변하지 않는 저희의 방향성이예요. 모든 회원이 같은 지점에서 웃고 같은 지점에서 울었으면 좋겠다는 것. 그 첫 번째 단계로 실제 이용자 커뮤니티와 소통해 개선점을 찾아보자는 것이었어요. 저희가 청각장애인용 자막 개선을 위한 포커스 그룹 인터뷰를 진행하고, 개선에 반영하는 일련의 과정들이 그 예입니다. 청각장애인용 자막의 경우에는 한국에서 지금의 형태를 갖춰 본격적으로 확산된 지 오래되지 않았고, 연구할 여지가 많다고 판단해 우선적으로 집중해서 프로젝트를 진행했습니다.

랭귀지 매니먼트팀은 현지화뿐만 아니라 글로벌화도 고려하나요?

그 균형을 늘 고려합니다. 한국에서 어떤 개선 프로그램을 진행하면, 이것이 글로벌로 확장할 수 있을지를 염두에 두고 업무를 하죠. 현지화 관련 업무라 하더라도 글로벌 관점에서 의견을 주기도 하며, 한국에서 발견한 시사점 중에서 글로벌에 적용 가능한 부분은 따로 논의합니다. 예를 들어 시끄러운 지하철 안 혹은 잠이 든 아이 옆에서 조용히 넷플릭스를 감상하는 것처럼, 청각장애인이 아니지만 청각장애인용 자막을 사용하는 사례를 다수 발견했어요. 이에 소비자가 선택할 수 있도록 한국어 자막을 더 세분화하는 형태로 파일럿을 진행했고 글로벌로도 확장했습니다.

개선 과제와 새로운 프로젝트가 끊임없이 보입니다.

인증을 포함한 다양성 측면에서도 언어적으로 세심하게 챙겨야 할 부분이 많습니다. 3~4년 전부터 이를 개선하기 위한 노력에 더욱 심혈을 기울여 왔고, 개선이 지속될 수 있도록 하는 것도 중요한 과제로 여기고 있습니다. 넷플릭스가 업계의 기준을 만들고 이끄는 역할을 하고 있지만, 그렇다고 이 업무를 ‘해야 할 일’이라고 여기진 않아요. 오히려 ‘해보고 싶은 일’이라고 생각하고 있어요. 상업 기업이지만, 접근성 영역에서는 더 멀리 내다보고 더 꼼꼼히 업무를 진행하려고 합니다.

언어 현지화 작업과 접근성을 위한 배리어프리 콘텐츠 제작은 모두 아웃소싱으로 진행됩니다. 수많은 파트너들과 함께 일을 할 때에 중요한 점은 무엇인가요?

동일한 기준을 마련하는 일입니다. 많게는 몇백 명, 몇천 명이 작업에 참여하다 보니 품질을 유지하고 관리하기 위해서는 꼼꼼한 가이드라인이 필수입니다. 업계에서도 인정할 정도로 글로벌이 마련한 자막 관련 가이드가 굉장히 구체적이고 각 언어별로 특화된 가이드라인, 민감성(Sensitivity) 가이드라인, 현지 맥락을 고려하는(Contextualize) 가이드라인도 존재합니다. ‘꿀 먹은 벙어리’와 같은 관성적인 표현이 이런 과정에서 논의되고 사용 여부가 결정됩니다. 일관성을 위한 기준점이자 기초 지식이라고 보시면 됩니다. 가이드라인이 또 ‘살아 있는’ 기준이어서, 지속적으로 업데이트하고 있습니다.

랭귀지 매니지먼트팀에서 하고 있는 다양한 업무가 개별적이라기보다는 서로 영향을 주고받는다고 느껴집니다.

언어와 문화 탁월성이라는 동일한 목표 아래 움직이고 있어 상호 보완적일 수밖에 없습니다. 그리고 각 영역이 모두 품질이 좋아야 회원들도 변화를 느낄 수 있을 거예요. 예를 들어 읽기 편하게 자막의 적정 속도를 유지하고, 행을 나누고, 눈에 거슬리지 않도록 맞춤법을 정확하게 지키고, 뉘앙스와 문화적 배경을 반영하는 이 모든 일이 잘 이뤄져야 편안한 콘텐츠 감상이 가능합니다.

소리 너머의 이야기에 온전히 빠져드는 방법

수어 강사이자 청각장애인인 최하늘은 콘텐츠 애호가다.
그는 넷플릭스 배리어프리 서비스를 어떻게 즐기고 있을까?



최하늘은 수어 강사이자 배리어프리 콘텐츠의 모니터 요원으로도 활동하고 있다. 어린 시절부터 문화 콘텐츠에 대한 사랑이 남달랐으며, 지금도 OTT 플랫폼별 청각장애인용 자막의 스타일 차이를 알아낼 정도로 넓고 깊게 콘텐츠를 즐기고 있다. 그는 넷플릭스의 청각장애인용 자막이 영상 공개 시점과 거의 차이 없이 제공되어 만족스럽다고 말하며 차분하고 고요한 나만의 공간에서 콘텐츠를 즐길 때 가장 행복하다고 전한다.

넷플릭스의 영화, 드라마를 포함한 다양한 장르의 콘텐츠를 즐긴다는 이야기를 듣고 인터뷰이로 꼭 만나고 싶다는 생각을 했습니다. 어릴 때부터 미디어와 콘텐츠를 너무 좋아했죠. 호기심이 많고, 알고 싶은 게 많았어요. 자주 가던 비디오 대여점부터 시작해 청소년을 위한 무료 영화 상영관도 생각나네요. 그땐 자막 없이 한국영화도 봤어요. 사람들이 재밌는 장면에서 다 같이 웃는 것도 신기했고, 무엇보다 생동감이 느껴졌어요. 그게 <킬러들의 수다>예요! 처음으로 자막이 있는 영화를 본 건 <안녕, 형아>였습니다. 신문에서 청각장애인을 위해 한글 자막 상영을 한다는 소식을 보고 직접 관람하러 갔어요. 지금과 같은 화면해설은 아니었고, 대사만 쓴 자막이었습니다. 그날 영화관에 청각장애인은 저 한 명이었어요.

넷플릭스가 한국에 처음 선보였을 때부터 회원이었나요?
맞아요. 그땐 청각장애인용 자막이 제공되는 콘텐츠가 정말 몇 편 없었어요. 지금은 많이 달라졌죠.

그때에 비하면 많은 것이 변했지만, 여전히 변화는 계속 되어야겠죠.
배리어프리 콘텐츠의 모니터 요원으로도 오래 일하셨죠?

배리어프리영화위원회와 사회적 예비기업을 통해 연극이나 뮤지컬의 청각장애인용 자막을 검수하는 활동을 했습니다. 수정하면 좋을 부분에 대해 코멘트를 해요. 음향효과나 배경음에 대한 설명을 확인하고, 간혹 사투리 대사가 있는 경우 어떻게 자막 표기를 할지 조언하기도 하고요.

이 활동이 넷플릭스 배리어프리 포커스 그룹 인터뷰로 이어져, 넷플릭스 청각장애인용 자막에 대한 다양한 조언을 전했다고 들었습니다. 모니터 활동을 계속 하는 이유가 무엇인가요?
초반에는 의견에 대한 필요성을 생각만 하거나 전할 창구가 없어 선뜻 나서는 사람이 많지 않았습니니다. 저는 모니터 요원을 하면서 자연스럽게 의견을 낼 수 있었고 또 주변의 의견을 자주 듣게 돼 이를 전달할 수 있었습니다. 청각장애 당사자의 의견이 다양하고, 의견이 갈릴 때도 있어 이를 종합할 때도 있고, 일부러 주변인들에게 소감을 물어서 내용을 전하기도 합니다. 그래서 재미라기보다 의무이지만, 지금은 시청을 즐기며 도움이 되길 바라는 마음으로 모니터하고 있습니다.



모니터 활동을 하면서 가장 많이 전한 조언이라면 무엇일까요?
시각적으로 충분히 전달이 된다면, 자막을 절제하고 몰입을 돕는 것도 좋다는 게 개인적인 의견입니다. 너무 많은 설명이 청각장애인들의 몰입을 막을 때가 종종 있어요. 자연 다큐멘터리에서 환상적인 영상으로 빛의 반짝임을 표현하면서 얽은 음향효과가 들어갔는데 이 정도는 굳이 자막으로 설명을 붙이기보다 해당 장면의 시각적인 아름다움이 주는 감정 자체를 온전히 전달하는 것이 좋지 않을까 생각해요.

청각장애인용 자막으로 콘텐츠를 즐기기에 좋은 장르와 그렇지 않은 장르도 있나요?

저는 공포물만 제외하고 추리물, 다큐멘터리, 예능 등 모든 장르를 즐기는 편이에요. 로맨틱 코미디가 아무래도 가장 자막이 자연스럽게 편안합니다. 판타지물, SF 장르는 효과음에 대한 설명을 자막으로 따라가느라 집중력이 더 필요해요. 다시 되감아서 볼 때도 자주 있습니다. 최근에 예능을 청각장애인용 자막으로 즐기고 있는데 신기하고 재밌었어요. 한국 예능은 프로그램 차원에서 자막을 많이 사용해 배리어프리 서비스 없이도 즐길 수 있는 편이에요. 청각장애인용 자막으로 감상하니 중간중간 목소리로 끼어드는 패널의 말까지 이해할 수 있어 좋았습니다. 프로그램의 자체 자막이 모든 대사를 전달해주는 것이 아니었더라고요.

친구, 가족과 함께 넷플릭스를 자주 감상하기도 하나요?

여행을 가면 숙소에 있는 TV로 다 함께 넷플릭스를 보기도 합니다. 하지만 비장애인 친구와 청각장애인용 자막을 활성화해두고 감상하진 않아요. 저와 아주 가까운 10년지기 친구라도, 비장애인이 청각장애인용 자막과 함께 콘텐츠를 온전히 즐기란 아직 어색하죠. 함께 보는 것보다 각자의 방식으로 몰입해서 즐기는 것이 더 좋을 것 같아요. 그래도 청각장애인용 자막 덕에 넷플릭스의 콘텐츠를 다양하게 즐길 수 있어 친구들과 트렌드를 공유하고 공통된 대화 소재를 나눌 수 있다는 점이 좋습니다.

시각과 국경을 넘어 넷플릭스 콘텐츠를 즐기는 법

선천적 전맹 시각장애인인 강여경을 만나 넷플릭스
배리어프리 서비스를 어떻게 즐기고 있는지 물었다.



강여경은 중학교에서 국어를 가르치고 있는 교사다. 스스로 보통의 국어 선생님과 달리, 고전 소설을 읽는 것보다 판타지 소설을 더 즐기고, 유행하는 미디어 이슈에 바로 탐승하기보다는, 나만의 엔터테인먼트를 발굴하는 쪽에 더 큰 흥미를 느낀다고 설명한다. 아직 넷플릭스의 <케이팝 데몬 헌터스>를 보진 않았지만, <스쿨 오브 초콜릿>의 숨겨진 매력에 폭 빠졌다는 그의 이야기를 자세히 들어봤다.

넷플릭스는 언제부터 즐기기 시작했나요?

영어 공부를 할 때, 넷플릭스 시리즈를 보는 챌린지가 있어 하루에 조금씩 콘텐츠를 즐겼던 기억이 있어요. 그리고 본격적으로 콘텐츠를 즐기기 시작한 건 2023년부터예요. 그즈음 주변에서 넷플릭스에 화면해설이 제공되는 콘텐츠가 많아졌다는 이야기를 자주 들었고, 영화뿐만 아니라 드라마나 다큐멘터리까지 화면해설이 다양하게 제공된다고 해서 점점 빠져들게 됐죠. 자기 전에, 밥 먹을 때, 자주 즐겨요.

어떤 콘텐츠를, 어떤 설정으로 즐기는지 궁금해요.

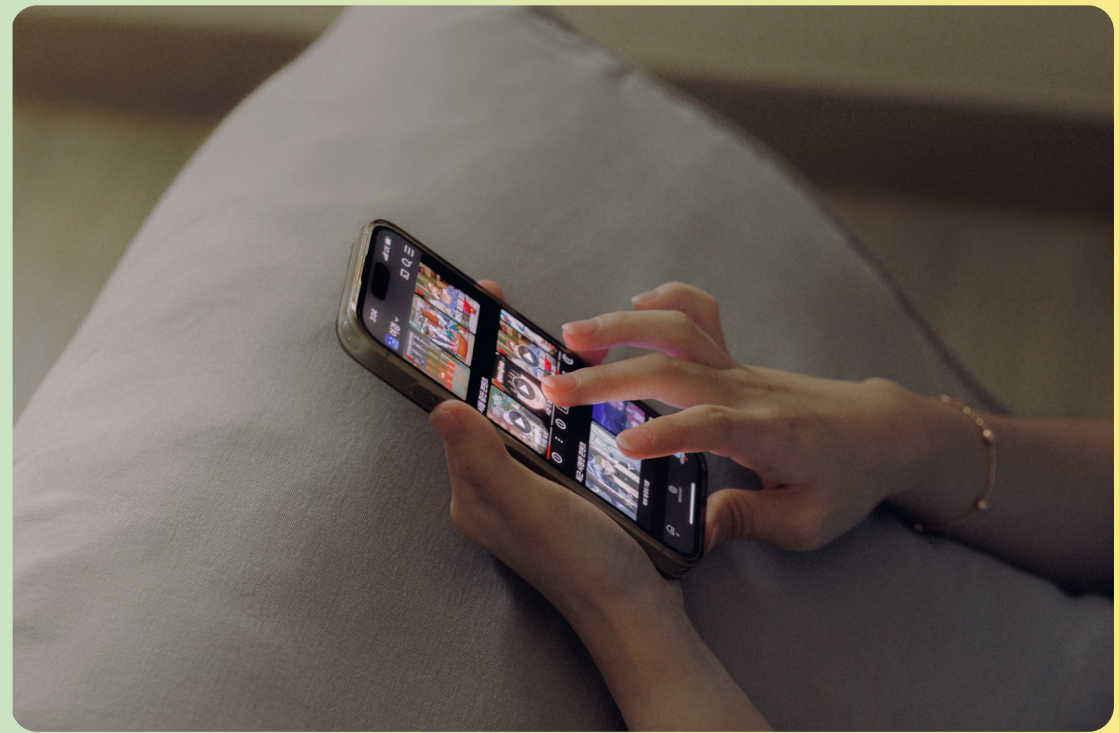
요즘 한국어 화면해설이 꽤 많지만, 여전히 제가 주로 보는 외화나 외국 시리즈엔 한국어 화면해설이 없는 경우가 많아요. 그럴 땐 영어로 화면해설을 즐길 때도 있어요. 혹은 화면해설 없이 원어인 영어는 귀로 듣고, 자막은 한국어로 설정한 다음 이를 스마트폰의 ‘보이스 오버(Voice Over)’ 기능으로 음성 변환해요. 영어와 한글을 동시에 들을 수 있으니 어학 공부가 더 잘됐던 기억이 있어요. 단, 두 가지 언어를 동시에 들어야 하니 엄청난 집중력이 필요하죠!

나에게 잘 맞는 방법으로 콘텐츠를 즐기고 계시네요. 화면해설이 꼭 필요한 순간도 있겠죠?

콘텐츠를 즐길 때 어느 정도 익숙해져서 화면해설이 없어도 ‘보이스 오버’로 듣는 자막과 소리만으로도 어느 정도 맥락을 이해할 순 있습니다. 하지만 최근에 드라마 <에밀리, 파리에 가다> 시리즈를 보면서 영어 화면해설이 있어 만족했던 순간이 많았어요. 극중 SNS에 게시물을 올리는 모습이 화면 위에서 표현되거나 주인공들이 서로 문자를 주고받는 장면이 많아요. 그럴 땐 화면해설이 이 내용을 모두 설명해줘서 좋더라고요.

영어 화면해설로 즐긴 콘텐츠 중 또 기억에 남는 것이 있나요?

주변에서 많이 본 콘텐츠는 아닌 것 같지만, 리얼리티 프로그램 <스쿨 오브 초콜릿>을 재미있게 봤어요. 보통 시각장애가 있는 사람들이 시각적인 화려함이 강조되는 콘텐츠를 즐기지 않을 거라고 생각하는데 전 오히려 감각과 상상력을 더 확장할 수 있어 신기하고 재미있더라고요. 초콜릿을 소재로 예상치 못한 예술 작품을 만드는데 “와, 진짜 가능해?”라는 말이



끊임없이 나와요. 재밌고 신기하잖아요. 주변 지인들에게 정말 많이 추천했던 콘텐츠 중 하나예요.

시각장애가 있는 회원들이 애니메이션 콘텐츠를 특히 즐긴다는 이야기를 들었습니다. 왜 그럴까요?

모두가 그런 건 아니겠지만, 저 역시도 다양한 장르의 애니메이션을 즐겨 봐요. 그 이유에 대해 친구들과 이야기를 나눠본 기억이 있어요. 애니메이션은 성우의 목소리 연기를 통해 극을 설명하는 정보가 실사 콘텐츠보다 훨씬 더 많아서 더 선호되는 경향이 있어요. 사람이 주인공으로 등장하는 콘텐츠는 표정이나 눈동자의 미묘한 움직임, 미세한 고갯짓과 같은 시각적 정보가 많은 반면, 애니메이션은 그런 상황을 성우 목소리로 역동적으로 살려내니까 시각장애인들에게 더 친숙하죠. 여담이지만, 시각장애인들은 목소리에 정보와 감정을 심는 연기가 뛰어난 배우와 아인 배우들이 잘 구분되는 편이라고 들었습니다.

애니메이션에도 한국어 화면해설이 많아지면 더 좋겠습니다. 넷플릭스 배리어프리 서비스를 사용하면서 개선되면 좋겠다고 느낀 부분이 있나요?

다른 OTT를 사용해보고 나서야 넷플릭스의 배리어프리 서비스 접근성이 좋다는 것을 체감할 수 있었어요. 넷플릭스는 직관적으로 쓸 수 있어 좋아요. 바라는 것이 있다면 영어 화면해설과 한국어 화면해설의 스타일이 조금 다르게 느껴져서, 그 간극이 좁혀지면 더 좋겠습니다. 제가 느끼기에 영어 화면해설은 조금 더 객관적인 정보 전달에 가깝고, 한국어 화면해설은 맥락을 더 자세히 설명해주는 것 같았어요. 또 외국어 콘텐츠를 보면, 더빙 언어와 화면해설의 언어를 다르게 설정하는 것도 필요할 때가 있어요. 화면해설은 바쁘게 여러 정보가 전달되다 보니 한국어로 듣고 싶고 대사는 원어로 듣고 싶을 때가 있어요. 배리어프리 서비스가 좀 더 세분화되어 사용자 선택의 폭이 넓어지면 좋겠습니다.

강내영 화면해설 작가의 작업실을 찾았다

넷플릭스 오리지널 콘텐츠의 화면해설 작업을 다수 진행한 강내영 작가의 작업 과정을 살펴봤다.



강내영은 <킹덤>부터 <흑백요리사: 요리 계급 전쟁>(이하 <흑백요리사>)까지 넷플릭스의 화면해설 작업이라면 누구보다 참여율이 높은 작가로 저시력인이기도 하다. 시각장애인과 생활해본 경험도 풍부해, 실제 화면해설을 즐기는 시각장애인 입장이 반영된 포용적인 화면해설을 작성하는 것으로 잘 알려져 있다. ATM에서 돈을 인출하는 장면에서 [비밀번호를 누른다]보다는 [비밀번호 1234를 누른다]라고 작성하는 세심함과 꼼꼼함도 그만의 강점이다. 제작자의 입장뿐만 아니라, 소비자의 입장에서 화면해설 콘텐츠를 다양하게 즐긴다는 강내영 작가를 만나 업무 과정에 대해 물었다.

넷플릭스가 한국에 론칭하던 때부터 함께 작업해온 화면해설 작가입니다. 이 일을 어떻게 시작하게 됐는지 궁금해요.

현직 작가나 글쓰기 전공자가 아니었지만, 좋은 기회로 화면해설 교육 과정을 경험한 뒤 조금씩 작업에 참여하면서 자연스럽게 화면해설 전문 작가로 자리 잡았습니다. 2012년, 애니메이션 영화의 화면해설 모니터 작업에 참여했는데, 당시 제가 피드백을 거의 보고서 형식으로 작성해 감독에게 전달했어요. 그 보고서가 기회가 되어 이후 작가로서 화면해설 작업에 본격적으로 참여할 수 있었고요. 2013년 <터치 오브 라이트>라는 영화의 화면해설 작업을 하면서 ‘하고 싶은 걸 하며 날아오르라’는 내용을 접했는데, 그게 당시 저에게 큰 힘이 됐어요. 화면해설 작업을 하면서 살아 있다는 느낌이 들었고, 필요한 사람이 된 것 같다는 생각이 들었습니다.

2016년부터 넷플릭스 콘텐츠의 화면해설 작업을 이어왔습니다. 초기 작업은 어땠나요?

넷플릭스의 글로벌 가이드가 세밀하게 짜여 있었고, 스타일에 맞춘 검수 과정도 까다롭게 진행됐던 것으로 기억합니다. 기존에 제가 작업해왔던 것과 비교하면 1.5배 정도의 시간이 필요했어요. 맞춰 나가는 과정이었죠. 화면해설은 짧은 문장으로 표현되지만 작가의 해석이 투영되는 스타일, 화면보다 앞선 해설이 되지 않도록 유의하는 스타일 등 조금씩 뉘앙스가 다르기도 합니다. 지금은 다양한 벤더들이 참여하고 서로 다른 화면해설 스타일이 섞이면서 표준을 찾아가는 중이라고 느껴집니다.

하나의 화면해설 스크립트가 완성되기까지, 어떤 과정이 필요한가요?

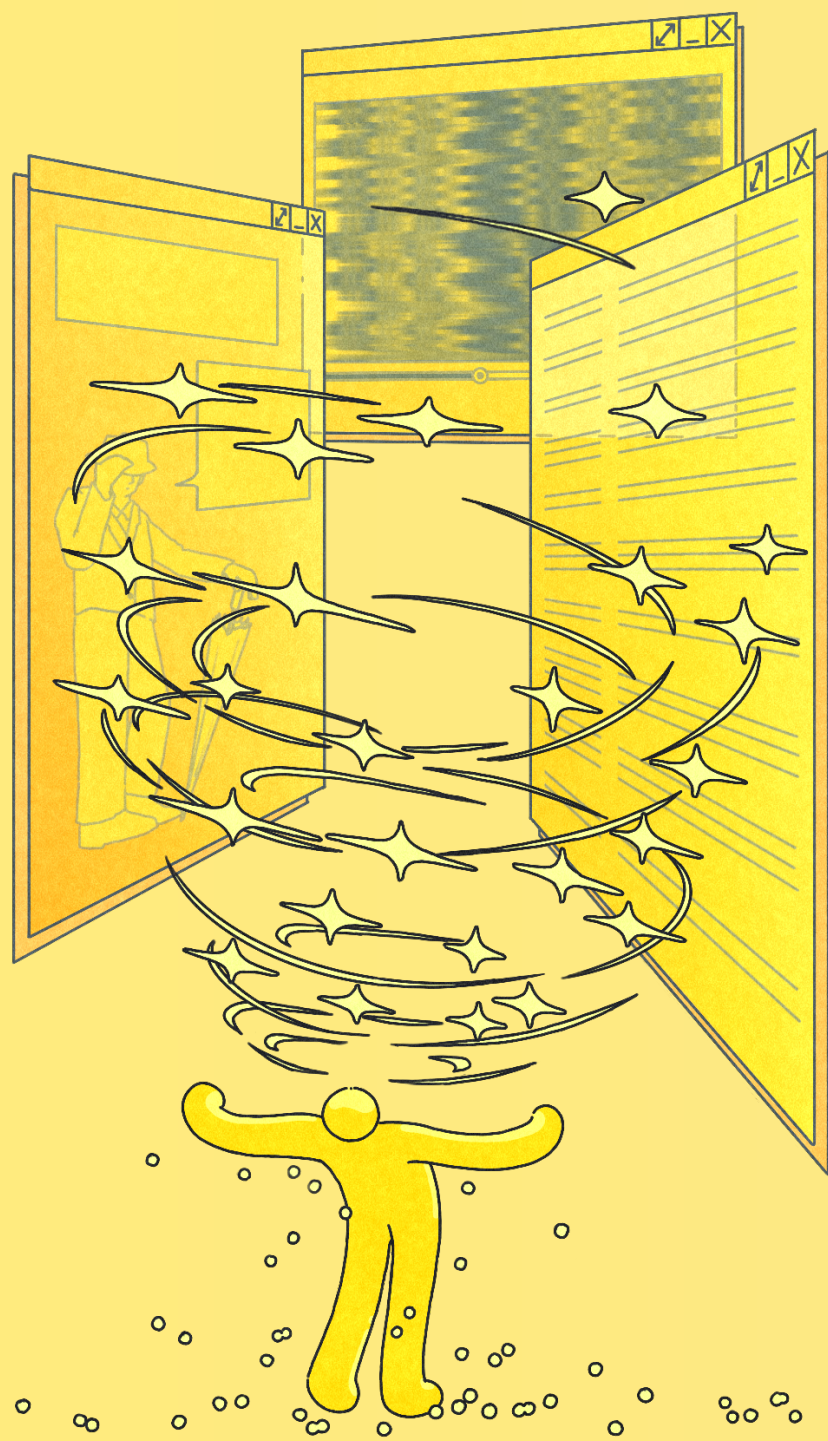
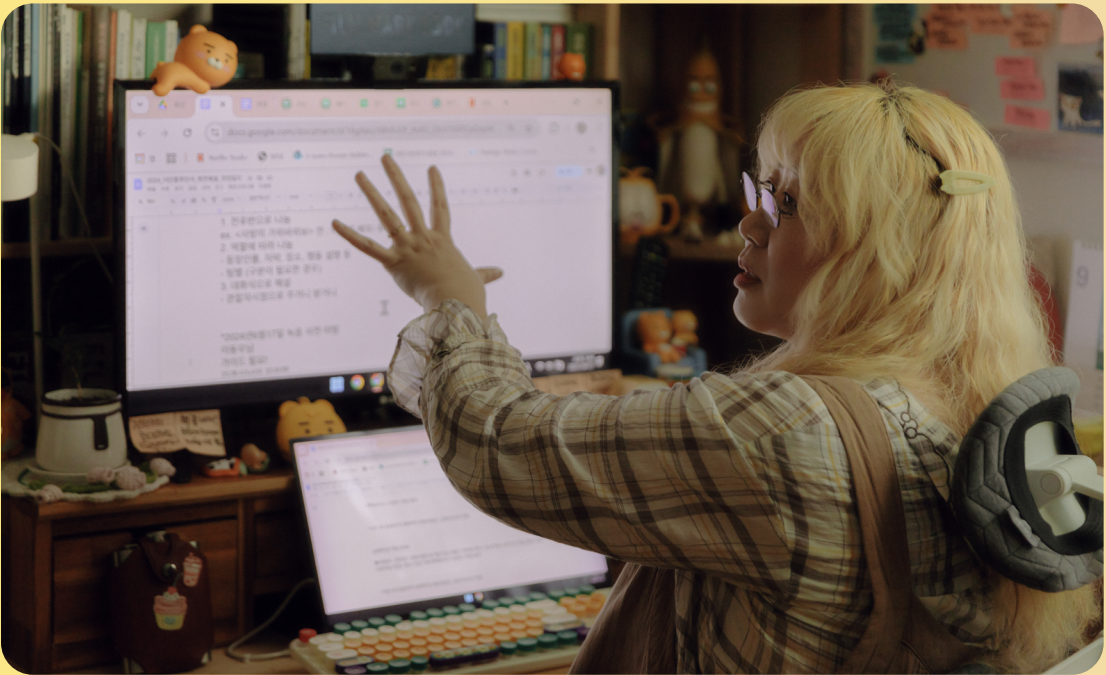
지금은 모든 작업이 넷플릭스가 제작한 웹 연동 프로그램에서 진행되기 때문에 걸로 볼 때는 모니터 앞에 앉아 있는 모습만 보이죠? 원 영상,

원 대본 그리고 자막 대본을 함께 놓고 보면서 화면해설의 초고 작업을 하는 것이 먼저입니다. 최근 <흑백요리사> 시즌 2 화면해설 작업을 진행 중이에요. 출연자들이 100명에 달할 정도로 많다 보니 각 인물의 이름을 빠르고 정확하게 확인하기 위해 출연진 특징을 정리해놓은 문서를 함께 보면서 작업하기도 해요. 이렇게 초고가 완성되면 저와 함께 일하는 모니터 요원들을 통해 내부 감수를 진행합니다. 전맹과 저시력, 비장애 시청자의 의견 등 다른 사람들의 의견과 피드백을 듣는 시간이에요. 제가 저시력 작업자이기도 하고, 아무리 꼼꼼하게 진행해도 사람은 누구나 실수를 하기 마련이니깐 이 과정을 꼭 진행하려고 해요. 그 다음은 PM(Project Manager, 프로젝트 매니저)이나 화면해설 PD의 리뷰 의견을 확인해요. 넷플릭스는 콘텐츠 사전 제작을 하다 보니 이 과정에 쓸 시간을 확보할 수 있어 좋습니다. 제가 화면해설을 맡아 진행한 <킹덤>이라는 작품이 있는데 당시 콘텐츠 공개와 동시에 화면해설이 시간차 없이 제공됐어요. 시각장애가 있는 지인들이 정말 좋아했던 기억이 납니다.

여유 있는 일정이라고 해도, 화면해설 작업 자체에 시간이 많이 필요하죠?

작가마다 다르지만, 저는 보통 1시간 분량 드라마라면 화면해설을 작성하는 데 20시간 정도가 필요합니다. 3분 분량을 쓰는 데 1시간이 필요한 거죠. 대사가 없이 행동 묘사가 많이 들어가는 애니메이션의 경우에는 1분 작업에 1시간 이상 걸리기도 합니다. 그래도 최근엔 음성 엔진이 스크립트를 읽어주는 기능 덕에 시간을 조금 더 효율적으로 쓸 수 있습니다. 그 전엔 스크립트를 작성한 후 말하기에 적합한 문장인지, 속도가 맞는지 확인하기 위해 제가 내레이터가 된 것처럼 직접 읽느라 헛바늘이 돌을 정도였죠.

- Contents
- Foreword
- How To
- Netflix Interview
- Member Stories
- Behind the Scenes**
- Viewpoints
- Lists



<흑백요리사> 시즌 1의 화면해설은 코미디언 이동우, 김경식 님이 내레이터로 참여하면서 화제가 되기도 했습니다. 2명이 동시에 화면해설을 진행하는 방식 자체도 새로웠죠?

전반과 후반을 나눠 성별이 다른 내레이터가 참여한 경우는 있었지만 두 명의 성우가 동시에 화면해설을 진행하는 것은 처음이었어요. 역할과 분량을 어떻게 나눌지, 서로 역할을 어떻게 다르게 할지, 엄청 고민하면서 작업했던 기억이 납니다. 새로운 시도였기에 쉽지 않았지만, 비장애인도 즐길 수 있는 예능 같은 화면해설이 되었다는 평가를 듣기도 해서 뿌듯했습니다. 이처럼 어느 때엔 화면해설 작가가 연출의 역할까지도 고려하면서 작업해야 하죠. 콘텐츠의 내용에 따라 ‘해요’와 같은 어미의 경어체로 쓸지 ‘하다’와 같은 어미의 평어체로 쓸지 고민하고, 담당 내레이터의 말하는 속도와 발음을 고려해 피해야 할 단어가 무엇인지 체크하는 것도 작가의 업무니까요.

화면해설 작업을 할 때 비장애인 작가가 알 수 없거나 놓치는 부분이 있을 수도 있죠. 시각장애가 있어 더 잘할 수 있는 부분일까요?

저시력인이 화면해설 작업을 더 잘한다고 말할 순 없습니다. 화면과 텍스트를 확인하는 작업을 할 때 시간이 더 많이 필요하기에 비장애인 작가에 비해 오히려 비효율적이죠. 다만 저의 경우는 주변에 장애가 있는 사람들이 많았고 이들의 의견을 가감 없이 들을 수 있어 발전할 수

있었습니다. 화면해설 작가라면, 작가로서의 능력이 더 중요해요. 대신 장애가 있는 사람들의 의견을 수시로 듣고 이해하려는 과정이 더해지면 됩니다. 장애에 대한 이해는 비장애인도 노력하면 충분히 가질 수 있거든요.

한국어 화면해설이 제공되는 콘텐츠가 더 많아지고, 이를 즐기는 사람도 더 많아지면 좋겠습니다.

자막은 일반 자막과 청각장애인용 자막으로 나뉘어 서로 다른 요구를 충족시킬 수 있는 반면, 화면해설은 아직까지 그런 세분화된 선택지가 없어 아쉬워요. 화면해설 서비스가 제공되는 콘텐츠가 더 많아지면, 그런 논의도 시작해볼 수 있겠죠. 그때까지 저도 더 고민하고 공부하면서 화면해설을 만들어보겠습니다.



화면해설 녹음실에서 김경식, 이동우와 나눈 이야기

김경식, 이동우가 듀오 내레이터로 참여한 <흑백요리사: 요리 계급 전쟁> 시즌 2의 화면해설 녹음실을 찾았다.



코미디언 김경식, 이동우는 지난 2024년 <더 인플루언서>, <흑백요리사: 요리 계급 전쟁>에서 화면해설의 듀오 내레이터로 활약했다. 두 명의 내레이터가 번갈아가며 등장하는 형식의 화면해설은 생소한 시도였지만, 의미와 성과를 모두 잡은 도전으로 기록됐다. 시각장애인인 이동우의 진정성과 당사자성을 높이는 참여, 두 내레이터에 어울리는 역할 분담으로 몰입을 유도하는 화면해설, 화면해설에 대한 인지도와 관심을 끌어올린 점 그리고 무엇보다 두 친구의 우정으로 완성된 환상의 팀워크가 빛났다. 그리고 2025년 9월, 김경식, 이동우가 <흑백요리사: 요리 계급 전쟁> 시즌 2의 화면해설 녹음실에 다시 모였다.

처음으로 함께 화면해설을 녹음했던 때가 기억나시나요?

이동우 완전 열어 있었습니다. 긴장을 많이 했고 겁에 질려 있었어요. 그때에 비하면 지금은 거의 도사가 된 거고요. 그래도 제가 원하는 수준까지 가려면 앞으로 주요 콘텐츠를 한 100개는 더 해야 하지 않을까요?
김경식 기간, 녹음 횟수도 중요하지만 계속 이렇게 꾸준히 녹음을 이어가는 일도 ‘좋은 화면해설’이라는 해답을 찾는 데 도움이 되겠죠.

오늘 녹음실에 오기 전까지 내레이터는 어떤 준비를 하나요?

이동우 원고를 미리 받아서 체크를 하고, 사전에 발음을 해보는 게 중요해요. 단순히 발음에 익숙해져 자연스럽게 말하는 것을 넘어 미리 소리 내어 보며 읽는 정서가 중요하거든요. 작은 것에도 반응을 보이는 것이 목소리잖아요.
김경식 저는 전체적인 영상의 색과 톤, 음악의 분위기와 스피드 등을 사전에 체크합니다. 콘텐츠의 방향성을 스스로에게 주지시키는 거죠.

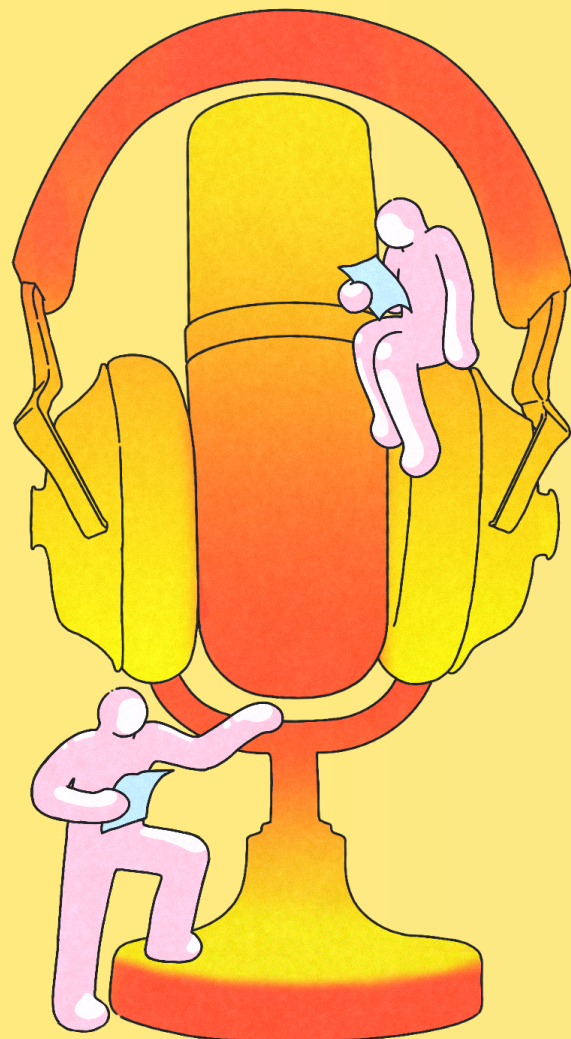
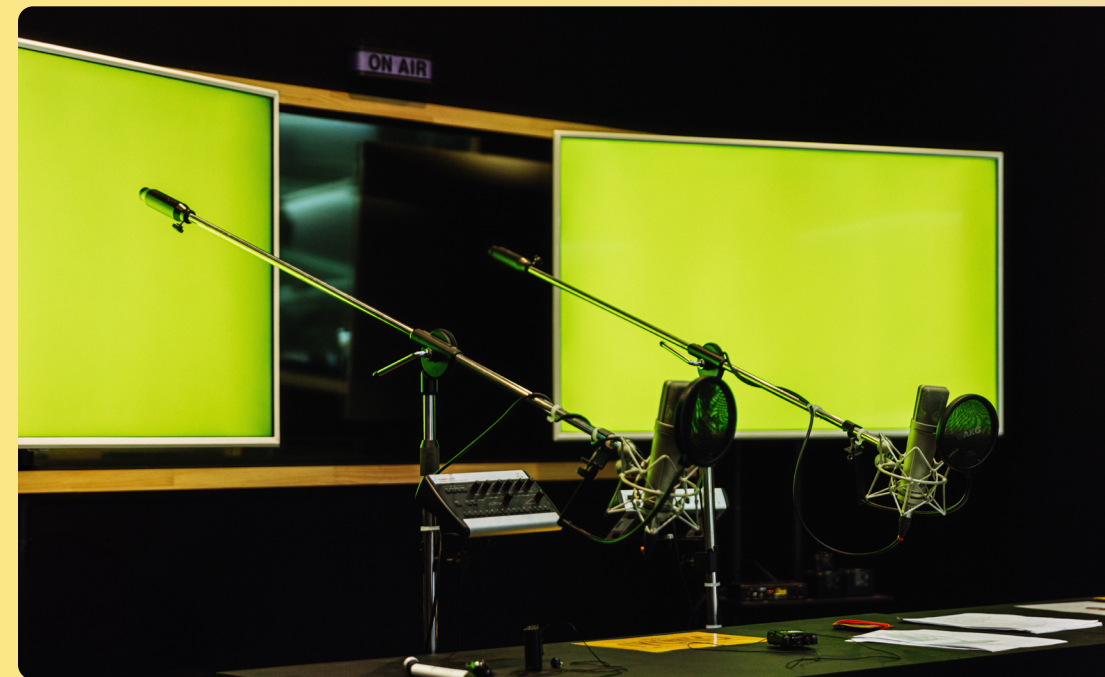
두 분 모두 방송 경력이 길고, 특히나 목소리를 살려 활동한 경험도 많습니다. 화면해설 녹음은 이전의 활동과 어떻게 다른가요?

김경식 화면해설은 우리가 주인공이 아니에요. 감정과 연기를 좀 빼야 듣는 사람들이 편안하게 화면에 몰입할 수 있어요. 우리가 개입하면 듣는 분들은 ‘이 분도 등장인물인가?’라는 생각에 헛갈릴 수가 있거든요. 동우는 신뢰감을 주는 중저음에 목직한 내레이션을 구사해 화면해설에 잘 어울리는 편인데, 알다시피 저는 영화 소개를 하는 특유의 톤이 있어 개성을 너무 드러내지 않으려고 노력했습니다. 내 감정을 내보이지 않고, 부추기지도 않으면서 평양 냉면처럼 숨숨하게, 선을 조심스럽게 타는 게 진짜 어려워요.
이동우 그리고 늘 화면해설의 그 본질을 생각하면서 녹음에 임하려고 해요.

시각장애인과 저시력자들에게 도움이 되고자 하는 것. 이 궁극적인 목적에 늘 포커스를 맞춰야 합니다. 잠깐 정신을 놓으면 일반 내레이션이 되는 거죠. 그 차이가 굉장히 커요.
김경식 내레이터의 음성이나 호흡만큼 중요한 것은 함께 만드는 사람들의 노력입니다. 녹음 현장에서는 화면해설 프로듀서가 전체적인 방향을 잡고 조율하는 일도 중요하듯이 배리어프리는 한 사람의 노력으로만 완성할 수가 없어요.

제작에 참여하는 입장이 아니라, 평소에도 배리어프리 콘텐츠를 즐기는 편인가요?

이동우 비장애인들은 감상에 방해가 되기 때문에 거의 사용을 안 하지만, 저는 가끔 배리어프리 서비스를 제공하는 콘텐츠를 접할 때 약간 숨이 쉬어지는 기분이 듭니다. 누군가에게는 아주 소중한 경험을 제공하는 서비스를 만드는 데 내가 참여하고 있다는 사실이 자부심이 느껴지고 더 잘해야겠다는 욕심도 생겨요. 배리어프리 서비스가 없는 콘텐츠를 즐길 땐 가끔 너무 답답해서 내가 나를 괴롭히고 있다는 생각이 들거든요? 드라마를 켜놓고 벽을 보고 있는 것과 같아요. 배리어프리 서비스의 존재 유무는 정말 하늘과 땅 차이입니다.
김경식 누리고 있는 사람들은 잘 모르죠. 예를 들어 사람들이 만나 스물 토크를 할 때, 지금 한창 트렌드인 <케이팝 데몬 헌터스>처럼, 대부분 영상으로 접한 정보에 대해 이야기해요. “어제 그 연예인 나오는 거 봤니?”, “뜨는 영상 그거 봤어?” 같은 식으로요. 이 경우 시각장애인은 배리어프리 서비스가 없다면 공감대를 찾기가 힘들어요. 진정한 소통을 위해선 이런 장벽 없이 편하게 대화를 시작할 수 있어야 해요.



김경식, 이동우가 녹음실에 모였지만 실제 녹음은 한 명씩 녹음실에 들어가 일정 부분을 진행한 뒤, 순서를 번갈아가면서 진행한다. 녹음 방식 차이 때문이다. 내레이션 원고를 보면서 읽는 김경식과 달리, 이동우는 원고를 음성으로 전달받고, 이를 외워서 읽는다. 원고 내용이 잘 기억될 수 있도록 음성은 두 번 반복된다. 짧은 화면해설 문장이라도 외워서 읽어야 하기 때문에 높은 집중력을 요하는 작업이기도 하다. 녹음실의 분위기는 화기애애하다. “오, 이 사람이 떨어졌어?”라는 ‘찐 리액션’부터 “너 왜 오늘따라 추적물 느낌이야?”라는 ‘절친 피드백’이 바로바로 오간다. 드문 경우이지만 화면해설 원고가 잘 읽히도록 현장에서 단어를 조금 수정하기도 하고, 한 콘텐츠의 화면해설의 작업이 끝나면 내레이터로서의 의견을 모아 넷플릭스에 전달한다.

두 분이 함께하는 화면해설 작업은 주로 예능이지만, 화면해설은 다양한 장르에 적용됩니다. 장르별로 내레이터의 접근이 달라지나요? 이동우 아직 많은 장르를 해보진 않았지만, 오히려 장르별로 크게 달라지지 않으면서 화면해설이라는 정체성을 잃지 않는 게 더 중요한 것 같아요. 콘텐츠 장르가 코믹이라고 내레이터가 코미디언이 되고, 슬픈 장르라고 갑자기 구슬픈 변사가 되면 화면해설의 정체성이 무너지는 거죠. 화면해설이라는 기본은 지키되, 고도의 연기력으로 각 콘텐츠가 지닌 뉘앙스가 아주 살짝 묻어나게 해야 해요.

배리어프리 콘텐츠와 관련해, 두 분이 넷플릭스와 함께하고 싶은 활동이 있나요?

김경식 이런 생각을 해본 적 있습니다. 현대미술이나 명화를 담은 영상을 눈에 보이는 것처럼 화면해설을 해주는 콘텐츠를 해보면 어떨까? 스피디한 예능이나 깊이 있는 드라마를 시각장애인에게 전달하는 것도 좋지만, 온전히 시각적인 부분으로 소비되는 미술의 영역을 화면해설의 다양한 기술로 온전히 전달해보는 거죠. 그림의 배경 지식을 전달하는 것보다 그림 그 자체의 색감이나 구성을 목소리의 높낮이, 속도, 톤 등 기술적으로 조절해 구석구석 설명하는 거예요.

이동우 전 비슷한 경험이 있어요. 샤갈의 그림 속에 등장하는 당나귀를 아주 정성스럽게 소개해주고 읽어준 사람이 있었어요. 그날 이후 그 당나귀 한 마리가 늘 저와 함께해요. 그 뚜렷한 당나귀의 그림이 제 마음속에 지워지지 않고 있는 거죠. 누군가의 엄청난 노력으로 제가 이런 경험을 할 수 있었는데, 플랫폼이 이런 경험을 더 많은 사람들에게 전해줄 수 있다면 굉장히 위대한 일이 되겠죠.



넷플릭스 배리어프리, 지속과 미래를 위해

문화강국의 품격, 다양성 존중에서 나온다



이영희(한양대학교 미디어커뮤니케이션학과 겸임교수)

넷플릭스의 배리어프리 서비스는 미디어 접근성을 단순한 ‘장애인 복지’ 차원을 넘어, 모두가 함께 문화를 누릴 수 있는 보편적 권리이자 산업의 미래 전략으로 끌어올리려는 의미 있는 시도로 느껴져 반갑습니다. 자막과 화면해설은 장애인만을 위한 장치가 아닙니다. 자막은 소음이 많은 공간에서 유용하고, 화면해설은 한국어를 배우는 외국인이나 자막 크기가 작아서 불편한 노인, 영상을 라디오처럼 즐기고 싶은 이들에게도 폭넓게 활용될 수 있습니다. 2배속으로 영상을 감상하는 젊은 층의 사례는 미디어 접근 서비스가 얼마나 폭넓게 활용될 수 있는지를 잘 보여줍니다.

전 세계 엔터테인먼트 업계에 비하면 국내 사업자는 아직 시작 단계에 머물러 있습니다. 그 결과, 많은 장애인 사용자는 접근성이 확보된 넷플릭스를 선택하고 있습니다. 이는 단순한 서비스 격차가 아니라 글로벌 경쟁력의 격차이기도 합니다. 미디어 접근 서비스는 규제 때문에 억지로 따르는 의무가 아닌, 인류의 다양성과 동등함을 존중하는 태도입니다. 연구를 하며 만난 시각장애인들은 화면해설 덕분에 인기 콘텐츠를 비장애인과 동시간에 이해하고, 주변인과 함께 즐길 수 있게 되었다는 점을 가장 큰 장점으로 꼽습니다. 동시에 일부는 화면해설이 장면을 충분히 담아내지 못하거나 원작의 감정을 살리지 못할 때 아쉬움이 남는다고 지적했습니다. 이러한 지적은 곧 전문 인력의 중요성을 보여줍니다. 화면해설을 집필하는 작가는 단순히 장면을 기계적으로 옮기는 사람이 아니라, 원작의 감동과 디테일을 섬세하게 살려내는 창작자입니다. 시각장애인을 이해하고, 문장력과 사회적 감수성을 갖춘 작가들이 더 많이 참여할 때, 국내외 OTT 서비스의 품질은 분명 한층 더 좋아질 것입니다.

미디어 접근성은 ‘특수 서비스’가 아닌, 당연한 문화적 인프라가 되어야 합니다. 누구나 격차 없이 문화 콘텐츠를 향유하는 것을 기본으로 삼고, 이를 위해 전문 인력을 체계적으로 양성하고, 장애인 당사자와 협력하는 제작 환경을 마련해야 합니다. 동시에 이를 뒷받침할 정책적 인센티브가 따를 때 미디어 접근 서비스는 장애인뿐 아니라 우리 모두의 삶을 풍요롭게 하는 소중한 자산이 될 것입니다. 한국의 OTT 플랫폼 역시 이제 넷플릭스와 함께 장애인을 ‘동등한 소비자’로 바라보길 기대해봅니다. 자막과 화면해설이 일상화된 화면 속에서 장애인과 비장애인이 함께 웃고 울 수 있다면, 그것이야말로 한국이 진정한 문화 강국의 품격을 보여주는 장면이 될 것입니다.

콘텐츠 포용 시대, 모두를 위한 스토리텔링



황덕경(한국시각장애인연합회 미디어진흥원장)

넷플릭스는 국내외 OTT 가운데 최초로 시각장애인의 미디어 접근권을 보장하며 배제에서 포용으로의 전환을 보여줬습니다. 이번 배리어프리 사례집 발간은 ‘스토리텔링이 사회 변화를 이끈다’는 넷플릭스의 철학을 입증하는 사례라고 할 수 있습니다. 지난 2015년, 시각장애인 당사자의 목소리로 화면해설 제작에 참여하고 싶어 보낸 이메일 덕분에 넷플릭스와의 인연이 시작됐습니다. ‘시각장애인의 복지는 시각장애인의 손으로’라는 한국시각장애인연합회의 정체성과 넷플릭스의 접근성이 결합하며 진정한 포용의 모델을 만들어냈습니다. 이는 넷플릭스와 국내 26만 시각장애인이 공유한 철학적 공감대이자 협업의 가장 중요한 가치입니다.

사회 구성원들 간의 정보와 문화의 공정한 공유와 분배는 사회 통합의 중요한 근간입니다. 화면해설을 통해 시각장애인은 정보의 장벽에서 벗어나 미디어를 통한 사회적 소통에 도달할 수 있습니다. 특히 <케이팝 데몬 헌터스>와 같은 글로벌 콘텐츠의 경우, 화면해설이 없었다면 시각장애인은 한국의 컵라면과 호랑이(호작도, 해태)에 대한 전 세계 신드롬을 이해하지 못했을 것입니다. 포용이 곧 문화적 공감과 연결됨을 보여주는 성공적 사례입니다.

시각장애인을 위한 화면해설은 비장애인에게도 유용합니다. “화면에서 일어나는 상황들을 음성으로 설명해 집안일이나 운전 중에도 스토리를 이해할 수 있어 자유롭다”는 반응은 배리어프리 서비스가 모두에게 이로운 유니버설 디자인(Universal design, UD)임을 보여줍니다. 앞으로의 비전 역시 그 방향성이 분명합니다. 콘텐츠의 본편을 넘어 광고·예고편·홍보 영상 등에도 접근성을 확대해 누구도 배제되지 않는 경험을 보장하는 것입니다. 넷플릭스와 함께한 여정은 배리어프리를 넘어 유니버설 디자인으로 나아가는 길이며, 모두가 동등하게 즐기는 ‘모두를 위한’ 콘텐츠 환경을 만들어 가는 과정이 될 것입니다.

자부심과 책임감이 모두의 동력이 될 수 있도록



김수정(배리어프리영화위원회 대표)

2016년, 뜻밖의 메일 한 통을 받았습니다. 넷플릭스 미국 본사에서 한국 서비스의 화면해설 작업을 위해 한국의 상황과 협조를 요청하는 내용이었습니다. 그것이 10년 전, 넷플릭스와의 첫 인연이었습니다. 코로나19가 진정되어 가던 시기, 제12회 서울배리어프리영화제에서는 ‘배리어프리 자막 현황 및 발전 방안 논의’라는 제목으로 포럼을 열었습니다. 팬데믹으로 OTT 감상이 급증하면서 시청자들 역시 배리어프리 자막에 익숙해졌고, 청각장애인의 접근성 요구도 높아졌습니다. 이에 국내 OTT들도 배리어프리 자막을 제공하기 시작했지만, 합의된 규칙이 없는 상황에서 제작 방식은 제각각일 수밖에 없었습니다. 배리어프리영화위원회는 배리어프리 자막 제작의 대표 기관이 아니지만, 최소한의 화두를 던지고자 포럼을 마련했습니다. 이 포럼을 통해 넷플릭스 배리어프리 제작팀과 인연이 닿으면서, 한국 넷플릭스와의 본격적인 협업이 시작되었습니다.

배리어프리영화위원회는 배리어프리 영화를 제작할 때 항상 자막의 범례를 함께 넣습니다. 처음 보는 관객이 당황하지 않기를 바라는 마음 그리고 누군가가 몇 년간 정성을 들여 만든 영화를 존중하고 싶은 마음에서입니다. 넷플릭스 제작팀 역시 같은 마음으로 모니터링하고, 규칙을 지속적으로 개선해 나가는 수고를 기꺼이 감내하고 있다고 생각합니다. 넷플릭스는 단순히 콘텐츠를 유통하는 플랫폼이 아니라 콘텐츠를 제작하는 곳으로서 그 콘텐츠를 어떻게 하면 전 세계 모든 사람들에게 잘 전달할 수 있을지를 고민할 것입니다. 배리어프리 자막 규칙을 새롭게 고민하고 만들어 가는 넷플릭스의 노력은 깊은 인상을 남겼습니다. 그 결정이 글로벌 스탠더드가 될 수 있다는 자부심과 책임감이 그들을 움직이고 있다고 믿습니다.

한 가지 바람이 있다면, 앞으로는 한국 제작 오리지널 콘텐츠에서 연출가가 직접 음성 해설 제작에 참여하는 작업이 이루어지면 어떨까 합니다. 창작자가 자신의 의도와 감정을 직접 담아내는 음성 해설은, 단순한 정보 전달을 넘어 작품의 깊이를 더욱 풍부하게 만들 수 있습니다. 이는 배리어프리 콘텐츠가 단순한 보조 수단에 그치기보다는 모든 관객을 위한 예술적 표현의 확장이라는 인식을 확산시키는 데에도 큰 역할을 할 것입니다.

모두를 위한 미디어 향유, 배리어프리의 힘



현경림(시청자미디어재단 서울센터 팀장)

장애인, 고령자, 임산부 등 사회적 약자들이 물리적, 심리적 장벽 없이 편안하게 생활하고 시설을 이용할 수 있도록 모든 장벽을 제거하자는 운동 및 정책인 ‘배리어프리’는 미디어에도 적용이 됩니다. 모두가 같은 방식으로 미디어를 즐기지는 않습니다. 시각장애인을 위해서는 영상 이미지를 상세히 설명해야 하고 청각장애인을 위해서는 소리를 시각화한 (폐쇄)자막과 수어가 필요합니다. 그래서 방송통신위원회와 시청자미디어재단에서는 장애인의 미디어 접근권을 위해 장애인 방송 제작 지원을 하고 있습니다.

방송 및 플랫폼에는 수많은 미디어 콘텐츠가 있습니다. 영상이 담고 있는 소리와 메시지를 보고 듣고 이해할 수 있는 시청자가 있는 반면, 시각장애인과 청각장애인은 콘텐츠를 선택적으로 이용할 수밖에 없습니다. 이전에는 배리어프리의 개념이 특별한 배려처럼 사용되었다면 최근엔 ‘유니버설 디자인’이 중요시 되고 있으며, ‘모두에게’라는 보편적 개념을 포괄하고 있습니다. 방송 및 플랫폼과 콘텐츠 제작사에서 제공하는 자막과 화면해설은 모두에게 미디어의 영향력과 매력을 전하는 ‘유니버설 디자인’에 대한 동참이자 선도가 아닐까 합니다.

세계는 현재 한국 문화에 환호하고 있습니다. <케이팝 데몬 헌터스>는 K-팝과 한국의 문화를 담아 넷플릭스 역대 최다 시청 영화가 됐습니다. 지난 2025년 8월, 넷플릭스는 시청자미디어재단 서울센터와 함께 장애인과 비장애인이 <케이팝 데몬 헌터스>의 배리어프리 서비스와 함께 체험하는 행사를 열었습니다. 청각장애인용 자막과 화면해설을 소개하며 청각장애인과 시각장애인은 물론, 비장애인도 배리어프리에 대해 이해를 도모할 수 있도록 했습니다. 화면해설과 자막은 누구나 이용할 수 있습니다. 가정에서 TV 화면을 보고 있지 않아도 소리로 스토리를 이해할 수 있고, 자막을 통해 외부 소음으로 놓치는 주요 정보를 챙길 수 있습니다. 배리어프리는 특별한 사람들에게 필요한 것이 아니라 누구나 사용할 수 있는 서비스입니다. 모두가 미디어를 향유할 수 있는 배리어프리의 힘이 널리 퍼지기를 희망합니다.

화면해설(AD), 청각장애인용 자막(SDH) 전문 작가가 추천하는 넷플릭스 콘텐츠

품질 좋은 화면해설과 청각장애인용 자막이 콘텐츠 추천의
이유가 될 수도 있다. 배리어프리 서비스 제작에 참여하고
있는 전문 작가들이 고심해 추천 리스트를 만들었다.



<케이팝 데몬 헌터스>, 2025

화제의 곡 ‘Golden’을 청각장애인용 자막으로 즐길 수 있는 콘텐츠. OST를 즐겁게 감상할 수 있도록 쉽게 떠올릴 수 있는 묘사로 음악을 표현했으며, ‘깽’, ‘까아악’, ‘예예’ 중 어떤 의성어가 캐릭터의 표정과 더 잘 어울릴지 소리를 끄고 화면만 보면서 신중하게 선택했습니다.

이명자(SDH 전문 작가)



<지옥> 시즌 2, 2024

청각장애인용 자막에 [쿵!] [쿵쿵쿵!]과 같은 직관적인 소리 묘사를 시도해 자막 스타일의 변곡점이 된 작품입니다. [~한 소리]라는 설명과 표기를 덜어내고 익숙한 단어로 묘사하려고 노력했던 것이 반영돼 몰입감이 더 높아졌습니다.

이명자(SDH 전문 작가)



<다 이루어질지니>, 2025

김은숙 작가, 김우빈, 수지의 조합으로 기대되는 작품. 특히 으르렁대는 재규어, 부엉거리는 부엉이, 짹짹대는 생쥐의 언어까지 청각장애인용 자막으로 표현돼 주목할 만합니다. 캐릭터의 말투와 톤 관련 표기는 사람, 동물, 정령 등에 더 어울리는 단어를 구분해 선택하고자 했습니다.

이명자(SDH 전문 작가)



<D.P.>, 2021

화면해설 작업의 시작과 함께 깊숙이 빠져들게 되어 스스로 팬이 된 작품입니다. 화면해설 작가는 정확한 용어 사용을 위해 많은 사전 조사를 하는데, 이 작품은 특히 군대와 관련된 사소한 용어를 하나하나 익히고 주변 사람들에게 확인해가며 화면해설을 제작했습니다.

이진희(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)



<중증외상센터>, 2025

액션과 의학이 결합된 드라마라 화면해설의 난이도가 그야말로 중증, 아니 중상이었습니다. 전문성을 살리면서도 정보 전달이 잘되도록 작성해야 하는 의학 해설, 동작과 해설 타이밍을 맞추면서 타격감도 살려야 하는 초고난도 액션 해설, 어느 하나 놓치는 것 없이 작업했습니다.

조현아(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)



<레오>, 2023

한 학급의 반려 도마뱀 레오가 주말마다 학생들의 집으로 간다는 설정 자체가 흥미로운 애니메이션입니다. 특히 등장하는 캐릭터가 뚜렷하고, 구성도 다채로울 뿐 아니라, 뮤지컬 요소도 있어 화면해설로 감상하기에 매력적입니다.

윤은희(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)



<이상한 변호사 우영우>, 2022

화면해설 작업을 하면서 장애를 가진 주인공을 희화화하지 않으면서도 사실적으로 해설하기 위해 고민을 거듭했습니다. 어느 시각장애인이 이 드라마의 화면해설을 접하고 제 팬이 되었다는 이야기를 전해줘서 더 기억에 남는 작품입니다.

조현아(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)



<눈물의 여왕>, 2024

멜로가 중심이라 달달한 장면의 화면해설 작업에 공을 들였는데, 매회 화면해설이 드라마 커뮤니티에서 발췌되고 있다는 소식을 들었습니다. 시각장애인을 위한 화면해설이 비장애인들에게도 화제가 된다는 의미에 대해 새롭게 고민하게 된 드라마입니다.

조현아(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)



<무인도의 디바>, 2023

여가수 도전기를 다룬 작품으로 음악을 방해하지 않으면서 필요한 해설을 하기 위해 고심을 이어갔던 작품입니다. 특히 이 작품은 화면해설이 시간차 없이 공개되어 화면해설을 즐기는 모든 이들이 반가워하며 즐겼던 기억이 납니다.

이진희(한국시각장애인연합회 전속 AD 작가)

