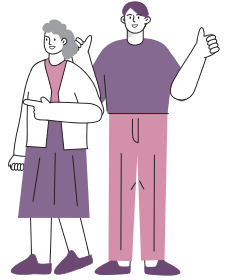


**무인정보단말기
(키오스크) 안내**

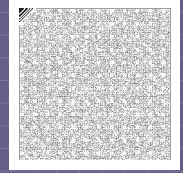
장애인일자리 직무활용서



2025년도 장애인일자리

신규직무개발사업 직무기술서

www.koddi.or.kr



무인정보단말기 (키오스크) 안내

1. 직무 개요
2. 직무분석
3. 직무평가
4. 배치기관 개발 및 지원
5. 시범사업 수행기관 Q&A
6. 참고자료



CHAPTER

무인정보단말기(키오스크) 안내

1 직무 개요

■ 직무정의

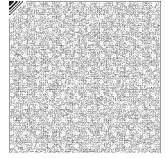


공공기관 및 다중이용시설 등에서 디지털 정보 접근에 어려움이 있는 사용자 대상 무인정보단말기(키오스크)를 사용하도록 돕는 직무

■ 무인정보단말기(키오스크)란?



‘신문, 음료 등을 파는 매점’을 뜻하는 영어단어로, 정보통신에서는 정보서비스와 업무의 무인·자동화를 통해 대중들이 쉽게 이용할 수 있도록 공공장소에 설치한 무인단말기를 말한다. 공공시설, 대형서점, 백화점이나 전시장, 또는 공항이나 철도역 같은 곳에 설치되어 각종 행정절차나 상품정보, 시설물의 이용방법, 인근지역에 대한 관광정보 등을 제공한다. 대부분 키보드를 사용하지 않고 손을 화면에 접촉하는 터치스크린(touch screen)을 채택하여 단계적으로 쉽게 검색할 수 있다. 이용자



편의를 제공한다는 장점 외에도 정보제공자 쪽에서 보면 직접 안내하는 사람을 두지 않아도 되기 때문에 인력절감 효과가 크다.

그러나 장애인 키오스크 이용경험률은 58.9%로 조사됐다. 연령별로 55세 미만에서 90.0%, 55세 이상에서 52.3%로 나타났고 장애유형별로 청각·언어장애인(68.0%)과 시각장애인(63.5%)이 지체장애인(57.9%)·뇌병변장애인(43.4%)보다 상대적으로 높은 경험률을 보였다. 키오스크 이용이 어려운 이유로는 고령층과 장애인 모두 작동법의 어려움보다 '뒷사람의 눈치가 보여서'를 우선 지적했다. 그중에서도 장애인은 '사용 중 도움을 요청할 방법이 없어서(63.6%)'를 1순위로 꼽았다.

■ 직무전망

- 4차산업 시대에 맞춘 중증장애인의 일자리 제공을 통한 사회참여 확대 및 소득보장 지원

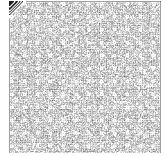
무인정보단말기(키오스크)는 다양한 정보서비스와 업무의 자동화(편의성)를 통해 이용자들이 손쉽게 사용할 수 있도록 설치한 기기이다. 코로나 펜데믹과 기술의 발달로 인해 비대면 시스템이 보편화되고 있으나 디지털 약자, 즉 장애인과 노인, 유아 등은 상대적으로 접근성이 떨어지고 있는 상황이다. 이에 장애인이 디지털 영역에서 적성과 능력에 맞게 종사할 수 있도록 직무개발 교육 및 훈련, 근로연계를 지원하여 장애인일자리 사업을 통해 경제적으로 자립할 수 있도록 지원하고자 한다. 그를 통해 장애인이 사회의 한 일원으로서 소속되어 사회참여 기회를 확대시키고 소득보장을 지원하고자 한다.

현재 키오스크 보급 현황과 더불어 키오스크 사용 관련하여 사회적으로 이슈화가 됨에 따라서 노인, 어린이 등 사회적 약자도 쉽게 사용할 수 있도록 접근성 기능을 강화한 배리어프리 키오스크 도입이 의무화 되었으나, 50㎡이하 소규모 사업장의 경우 보조인력이 상주할 경우 배리어프리 키오스크 의무가 사실상 면제된 부분이 있어 키오스크 안내직무에 대한 수요처가 대폭 확대 될 것으로 보여진다.

■ 직무기술서(요건, 필요 능력, 직무환경, 작업도구)

1) 자격 요건 및 필요 능력

구분		내용				
		성별	남녀 모두	교육수준	중등 교육 이상	
일반조건		연령	18세 이상	직무 관련 자격증	컴퓨터활용능력, ITQ 등	
		해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input checked="" type="checkbox"/> 반숙련 <input type="checkbox"/> 숙련		
구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
기초능력	인지능력	기억력(순서를 기억할 수 있고 연상하는 능력)	●			
		판단력(상황을 파악하고 행동을 스스로 옮기는 능력)	●			
		이해력(의미를 정확하게 이해하고 말하는 능력)	●			
		주의집중력 (지시사항을 행동으로 정확하게 옮기는 능력)	●			
		주의 집중시간 (지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력)	●			
	신체능력	읽기	●			
		쓰기				●
		연산력(사칙연산 능력)			●	
		배근력(들기)				●
		허리굽히기		●		
		의자앉기			●	
		포그려 앉기				●
		서기	●			
		계단오르기				●
		보행			●	
손가락기민성			●			
눈손협응	●					
양손협응				●		
청력	●					
시력	●					



구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다
활동과 참여	자기이해 (나의 신상정보, 장·단점, 흥미·적성의 이해)	●				
	협력(다른 사람과 함께 업무를 수행)	●				
	감정이해 (다른 사람의 감정이나 기분을 이해하고 반응)		●			
	타협 (내 의견과 다른 사람의 의견이 다를 때 타협)		●			
	갈등상황 관리(갈등 상황에 놓일 때 적절히 대처)	●				
	경청(다른 사람의 말을 끝까지 듣고 이해)	●				
	의사표현 (내 생각이나 의견을 말과 행동으로 전달)	●				
	문제인식 및 해결	●				
	우선순위 파악	●				
	자기 관리	일상생활 관리(의복, 식사, 위생 등)	●			
계획 수립 및 일정 관리			●			
시간내 임무 완수 등 약속 준수			●			

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함

2) 근무환경 및 근무조건

■ 근무환경

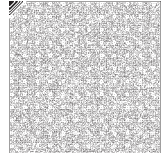
- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 주로 실내에서 수행이 가능하다.
- 식당·카페·복지관 등 다양한 사업체가 주 근무처가 되며 위험성이 낮고 쾌적한 환경에서 직무를 수행한다.
- 사업체(혹은 지역)에 따라 유동 인구가 많은 편이며 이에 다양한 사람을 응대할 수 있어야 한다.

■ 근무조건

- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 주 5일, 1일 3~5시간 이내로 주 14시간 근무가 적합할 것으로 보인다.
- 단, 키오스크 이용자가 많은 곳이나 사업체 특성에 따라 일 4시간 근무 혹은 8시간 근무도 가능할 것으로 판단된다.

[표 1] 무인정보단말기(키오스크) 안내 근무환경 및 조건

1) 주로 일하는 근무 장소는?	<input checked="" type="checkbox"/> 실내 <input type="checkbox"/> 실외
2) 동료/감독자 관계(피드백) 정도는?	<input type="checkbox"/> 피드백 없음 <input checked="" type="checkbox"/> 간헐적 감독/피드백 <input type="checkbox"/> 잦은 감독/피드백 <input type="checkbox"/> 상시 감독/피드백
3) 주로 일하는 근무장소의 일반적인 환경은?	<ul style="list-style-type: none"> • 안전성 : <input checked="" type="checkbox"/> 안전 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 염려 • 온 도 : <input type="checkbox"/> 추움 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 더움 • 청결성 : <input checked="" type="checkbox"/> 청결 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 불결 • 면역 및 알레르기 : <input checked="" type="checkbox"/> 안전 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 염려 • 소음도 : <input type="checkbox"/> 높음 <input checked="" type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 낮음 • 조 명 : <input checked="" type="checkbox"/> 밝음 <input type="checkbox"/> 보통 <input type="checkbox"/> 어두움
4) 주로 어느 배치기관(업체)에 취업을 하게 되는지?	<ul style="list-style-type: none"> • 공공기관 : 도서관, 우체국, 스포츠센터, 복지관, 관공서 등 • 민간사업체 : 패스트푸드점, 식당, 약국, 병원, 카페 등
5) 주로 취업하게 되는 배치기관(업체)의 일반적인 특성은?	<ul style="list-style-type: none"> • 키오스크 접수 및 주문 방식 활용 업체 • 주문의 간편성 및 시간 단축 등 비대면 시스템을 적극적으로 이용하는 사업체
6) 주로 취업하게 되는 고용 및 근무시간 형태는?	<input type="checkbox"/> 정규직 <input checked="" type="checkbox"/> 비정규직 <input type="checkbox"/> 기타 <input checked="" type="checkbox"/> 시간제 <input checked="" type="checkbox"/> 전일제 <input type="checkbox"/> 기타
7) 주로 일하는 근무시간대와 평균 근무시간?	<ul style="list-style-type: none"> • 1일 3~5시간(주 14시간 이내) • 복지일자리(오전/오후)
8) 취업 시 받는 평균 임금은?	시간당 최저임금 이상



3) 작업도구



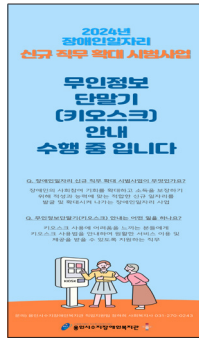
- 근무복
 - 직무 수행 전 착용
 - 키오스크 안내자로서 직무 의식 고취



- 명찰
 - 직무 수행 전 착용
 - 키오스크 안내자로서 역할 명시



- 키오스크
 - 직무 수행 중 사용
 - 입장권 발권, 구매 등 다양한 형태로 사용



- 홍보 배너
 - 기관별 상시 배치
 - 사업 안내 및 홍보용 배너
 - 키오스크 안내를 위한 안내자가 배치되어 있음을 알려주는 홍보 배너

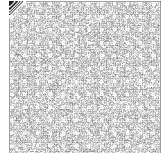
2 직무분석

1) 직무과정

- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무는 '업무준비', '무인정보단말기(키오스크) 안내', 기타(서비스 및 시설)안내, '업무정리' 4가지 직무로 나눌 수 있다. 직무별 세부과제를 다음과 같이 직무과정도로 제시하였다.

[무인정보단말기(키오스크) 안내 직무과정도]

직무명	수행 직무	주요 과업			
	A	A-1	A-2	A-3	A-4
무인정보 단말기 (키오스크) 안내	업무준비	근무복 착용하기	키오스크 및 주변정리	키오스크 전원켜기	키오스크 점검하기
	B	B-1	B-2	B-3	B-4
	무인정보 단말기 (키오스크) 안내	고객맞이 및 응대	고객 요청사항 확인하기	(고객 요청 시) 키오스크 조작 안내 및 수행	마무리 인사
	C	C-1	C-2	C-3	C-4
	기타 안내 (서비스, 시설 안내 등)	요청사항 확인하기	즉시응대 / 담당자에게 전달하기	담당자에게 연계하기	마무리 인사
	D	D-1	D-2	D-3	
	업무정리	키오스크 전원 종료하기	키오스크 및 주변 정리	작업복 정리하기	



2) 세부직무별 주요 내용

A. 업무준비


▣ 직무 내용

- 업무의 준비단계로 명찰 및 근무복 착용, 무인정보단말기(키오스크) 주변 정리, 전원 켜기 및 점검하기로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제			
A	A-1	A-2	A-3	A-4
업무준비	근무복 착용하기	키오스크 및 주변 정리	키오스크 전원 켜기	키오스크 점검하기

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	근무복 착용하기	근무복, 명찰	<ul style="list-style-type: none"> - 근무복 및 명찰 스스로 착용 가능 - 직무배치 기관(업체)에 맞는 추가 위생복장 착용 및 점검 - 근무 시에 필요한 개인용품 준비 - 근무복장, 직장 용어, 근태 등 예절교육 필요 - 필요기능: 배근력, 허리굽히기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등) 등
	키오스크 및 주변 정리	홍보용 배너, 청소용품	<ul style="list-style-type: none"> - 키오스크 주변 환경 정리를 위한 위생관리 능력 - 홍보용 배너 제자리에 정리하기 - 필요기능: 서기, 눈손협응력, 판단력, 가벼운 물건을 들어 올릴 수 있는 배근력
	키오스크 전원켜기	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 키오스크 위치와 직무배치 동선 등 전반적인 동선 숙지 필요 - 키오스크 안내 시 서 있을 수 있는 체력 필요 - 필요기능: 서기, 눈손협응, 시력, 보행 등

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	키오스크 접감하기	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 자신의 역할 및 담당 키오스크 기능 숙지 필요 - 키오스크 동작 여부를 확인하기 - 필요시 담당자에게 연락하기 - 필요기능: 인지능력, 기계조작능력, 기억력, 손기민성, 서기
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 개인위생관리 교육 및 기본적인 기계 조작 방법 훈련 		

사전훈련 Tip

무료 교육용 어플이 있어 키오스크 현장 교육 전 스마트폰, 태블릿 컴퓨터로 사전교육을 할 수 있습니다.

※ 상업적인 용도로는 사용이 불가능합니다.

- 키오스크 안내를 경험할 수 있는 현장이 있다면 이를 활용하는 것도 좋은 방안이 될 수 있음.

안드로이드 전용

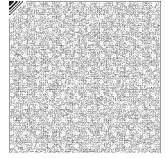


에프엔제이 키오스크
FNJ

아이폰 전용



서초구 키오스크 교육용 앱
NDS Solutions






B. 무인정보단말기(키오스크) 안내

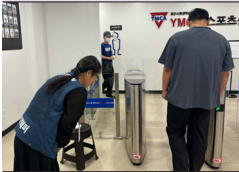
■ **직무 내용**

- 무인정보단말기(키오스크) 안내로 고객맞이 및 응대, 고객 요청사항 확인, 키오스크 조작 안내, 마무리 인사로 직무를 세분화 할 수 있다.

직무	과제			
B	B-1	B-2	B-3	B-4
무인정보단말기 (키오스크) 안내	고객 맞이 및 응대	고객 요청사항 확인하기	키오스크 조작 안내	마무리 인사

■ **과제 분석**

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	고객맞이 및 응대	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 직장 내 인사 예절 숙지 - 직무 수행을 위한 키오스크 사용법 숙지 필요 - 밝은 인상과 미소, 친절하게 맞이하는 자세 - 필요기능: 허리굽히기, 서기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등)
	고객 요청사항 확인하기	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 필요 사항의 내용을 정확하게 이해하고 수행하는 능력 - 고객의 말을 끝까지 듣고 이해하는 자세 - 키오스크 세부 내용 및 작업 숙지 - 필요기능: 판단력, 이해력, 주의집중력, 서기, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력, 경청, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 등
	키오스크 조작안내	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 지속적으로 작업수행에 집중할 수 있는 능력 필요 - 키오스크 안내 시 서 있을 수 있는 체력 필요 - 키오스크 세부 옵션 및 기능 숙지 - 문제인식하여 우선순위를 결정하여 판단할 수 있는 능력 - 필요기능: 주의집중력, 서기, 눈손협응, 시력, 문제인식 및 해결능력, 우선순위 파악, 이해력, 판단력 등

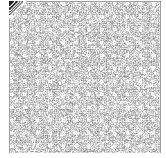
직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	마무리 인사	키오스크	<ul style="list-style-type: none"> - 밝은 인상과 미소, 친절하게 맞이하는 자세로 인사 - 예절 숙련자 - 필요기능: 허리굽히기, 서기, 일상생활 관리 (의복, 위생 등)
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, 허리굽히기 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 키오스크 안내 전 자신의 직무를 설명하고 고객에게 안내 필요 여부에 대해 먼저 확인한 후 직무 수행 		

C. 기타 안내(서비스, 시설 안내 등)

▣ 직무 내용

- 기타 안내(서비스, 시설 안내 등)은 요청사항 확인, 즉시응대 또는 담당자 전달, 담당자 연계, 마무리 인사로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제			
	C-1	C-2	C-3	C-4
기타 안내 (서비스, 시설 안내 등)	요청사항 확인	즉시응대/ 담당자에게 전달하기	담당자에게 연계하기	마무리 인사



▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	요청사항 확인	-	<ul style="list-style-type: none"> - 고객 필요 사항의 내용을 정확하게 이해하고 수행하는 능력 - 고객의 말을 끝까지 듣고 이해하는 자세 - 필요기능: 판단력, 이해력, 주의집중력, 서기, 눈손협응, 양손협응, 청력, 시력, 경청, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 등
	즉시응대/담당자에게 전달하기	-	<ul style="list-style-type: none"> - 키오스크가 활용되고 있는 직무배치 장소에 대한 전반적 이해 및 물품 위치 파악 필요 - 친절한 CS응대 능력 - 필요기능: 경청, 판단력, 이해력, 기억력, 청력, 시력, 문제인식 및 해결 등
	담당자에게 연계하기	-	<ul style="list-style-type: none"> - 담당자 연락처 숙지 필요 - 필요기능: 기억력, 서기, 눈손협응, 시력, 보행 등
	마무리 인사	-	<ul style="list-style-type: none"> - 도움이 필요한 고객을 인지하고 지원 및 안내할 수 있는 능력 필요
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, 양손협응 • (사회관계) 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 고객 응대 시 친절한 태도 유지, 경청 자세 등 직장예절 준수 • 키오스크 안내 외 배치기관별 부수적인 업무가 생길 시 대처방법 및 응대 매뉴얼 숙지하여 그대로 수행. 		



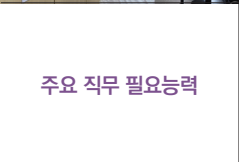
D. 업무정리

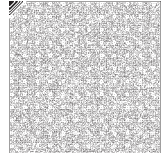
■ **직무 내용**

- 업무정리는 키오스크 종료하기, 키오스크 및 주변 정리하기, 작업복 정리하기로 직무를 세분화할 수 있다.

직무	과제		
D	D-1	D-2	D-3
업무정리	키오스크 종료하기	키오스크 및 주변 정리하기	작업복 정리하기

■ **과제 분석**

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	키오스크 종료하기	키오스크	- 키오스크 전원의 위치 파악 필요함 - 필요기능: 기계조작능력, 손 기민성
	키오스크 및 주변 정리하기	키오스크, 손걸레	- 키오스크 주변 환경을 정리할 수 있도록 함 - 홍보 배너를 정리하고 손걸레로 지저분한 부분을 닦을 수 있도록 함 - 필요기능: 위생관리 능력, 판단력, 이해력, 기억력, 시력, 문제인식 및 해결 등
	작업복 정리하기	-	- 작업복 및 명찰 탈의하기 - 정해진 위치에 물품 정리하기 - 필요기능: 양손협응력, 눈손협응력
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력, 양손협응 • (사회관계) 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 키오스크 전원 위치 숙지할 수 있도록 함 • 홍보 배너 및 키오스크 주변을 청결하게 유지할 수 있도록 훈련 필요함 		



3 직무평가

1) 선정평가

▣ 목적

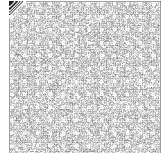
- 무인정보단말기(키오스크) 안내 직무를 적절히 수행할 수 있는 참여자를 선정하기 위해 실시하는 평가이다. 이에 해당 직무에서 요구되는 기능을 고려해 직업능력(신체·인지·자기 관리·사회관계)과 직무활용능력(키오스크 업무 관련)을 중심으로 파악하여 효과적인 배치 및 업무 시 필요한 지원 방안을 마련하는데 목적이 있다.

▣ 평가내용 및 방법

구분		내용					
일반조건	성별		교육 수준				
	연령		직무 관련 자격증				
	해당 직종 초기 숙련 정도		<input type="checkbox"/> 미숙련 <input type="checkbox"/> 반숙련 <input type="checkbox"/> 숙련				
구분		매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다	
직업능력	기초근로능력	인지능력					
		기억력	5	4	3	2	1
		판단력	5	4	3	2	1
		이해력	5	4	3	2	1
		주의집중력	5	4	3	2	1
		주의집중시간	5	4	3	2	1
	① 소계						
	신체능력	시력	5	4	3	2	1
		청력	5	4	3	2	1
		서기	5	4	3	2	1
		허리굽히기	5	4	3	2	1
		눈손협응	5	4	3	2	1
	② 소계						

구분			매우 필요	필요	보통	필요하지 않다	매우 필요하지 않다		
직 업 이 력	활동 과 참 여	사 회 관 계	타참여자와의 관계 형성	5	4	3	2	1	
			협력 관계 유지	5	4	3	2	1	
			감정이해	5	4	3	2	1	
			의사표현	5	4	3	2	1	
			갈등상황 관리	5	4	3	2	1	
		③ 소계							
		자 기 관 리	적절한 청결(위생) 상태 유지	5	4	3	2	1	
			단정한 옷차림	5	4	3	2	1	
			수면 습관	5	4	3	2	1	
			시간 관리	5	4	3	2	1	
	약물 관리		5	4	3	2	1		
	④ 소계								
	직 무 활 용 이 력	키 오 스 크 업 무 관 련 이 력	자기소개(인적사항 등)	5	4	3	2	1	
			디지털 기기 활용 여부	5	4	3	2	1	
적극적인 태도			5	4	3	2	1		
직무를 수행할 수 있는 태도			5	4	3	2	1		
대인서비스업무 적합 정도			5	4	3	2	1		
지시에 대한 이해력			5	4	3	2	1		
질문에 대한 적절한 답변 정도			5	4	3	2	1		
⑤소계									
총점(①+②+③+④+⑤)									
행동특성(특이행동 기술)									
평가자 종합의견									

※ NCS 직업기초능력과 장애인고용서비스 다양성 검사 항목을 기반으로 구성함



4 배치기관 개발 및 지원

1) 배치기관 개발

무인정보단말기(키오스크) 안내원은 “지역사회 내 키오스크를 이용하는 사업체”가 주된 배치 기관이다.

배치기관은 주로 디지털 소외계층이 자주 이용하는 공공기관, 도서관, 우체국, 병원, 카페 등 다양한 시설로 키오스크를 배치하고 있는 기관이면서 안내원을 필요로 하는 기관이라면 그 기관을 중심으로 집중 개발할 수 있다.

2) 직무배치 및 지원

무인정보단말기(키오스크) 안내원은 기본적인 문해능력이 필요하며 디지털 기기 사용 및 활용 능력이 요구된다. 이에 직무배치 전 키오스크 사용 방법에 대한 사전 교육이 필수적으로 이루어져야 하며 C/S(고객 서비스) 교육 또한 진행하여야 한다.

다양한 키오스크 활용법에 관심을 갖고 지속적으로 새로운 것을 습득하려는 의지가 있어야 하며 배치기관의 특성에 따라 요구되는 능력을 수용하고 적절히 활용할 수 있어야 한다. 또한 불특정다수의 요구를 주의 집중하여 듣고 해결할 수 있어야 하며 적절한 응대 능력 향상을 위한 지속적인 교육 및 지원이 필요할 것으로 보인다.

무인정보단말기(키오스크) 안내 시 배치기관이 요구하는 시간대를 맞춰 적절한 업무를 수행할 수 있는지를 확인하고 참여자를 배치한다. 개인적인 감정에 따라 서비스 지원의 차이가 발생하지 않도록 유의해야 함을 상기시키며 지원해야 한다.

3) 배치기관 개발 및 직무배치 시 주의사항

사전교육을 통한 키오스크 기본 사용 방법에 대해 반복련되어 있는 상태지만, 배치기관별 키오스크는 상이하기에 배치 시 교육이 필수적으로 이루어져야 한다. 이때 배치기관 담당자는 새로운 정보를 수용할 수 있도록 정보를 알기 쉽고 정확하게 전달할 수 있는 능력이 필요할 것으로 보인다. 또한 배치기관 내 장애유형별 참여자의 특성을 이해하고 배려할 수 있도록 하며, 담당자는 참여자와 서로 존중하며 업무할 수 있는 환경이 마련되어야 한다.

5 시범사업 수행기관 Q&A

기관명 : 용인시수지장애인복지관 / 담당자 : 조나연

Q1 본 직무의 배치기관 개발은 어떻게 진행하셨나요?

A1 코로나19를 시작으로 비대면 서비스가 시작되었고, 그 후 마트, 패스트푸드점, 카페 등 누구나 쉽게 접근하는 곳에 비대면 키오스크가 들어서기 시작했다. 그로 인해 디지털 취약계층인 장애인, 고령자들은 이용하는데 상당한 도전이 필요하게 되었다. 최근에는 도서관, 공공기관, 병원 등 더 확대되고 있는 추세이다. 디지털 취약 계층의 정보 접근성 신체적·인지적 제약에 의한 불편함 없이 어디서나 서비스나 제품을 이용할 수 있도록 중증장애인들에게 직업훈련으로 키오스크 교육을 시작하였고, 더 나아가 선도적이며, 체계적으로 신규 직종으로 개발하여 장애인 고용 환경을 갖추고자 기획하였다.

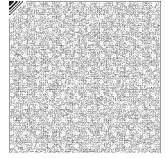
용인시 수지구에 위치한 용인시수지장애인복지관은 신분당선역을 중심으로 관공서, 병원, 은행, 외식업체, 패스트푸드점, 카페, 도서관 등이 있으며 모두 키오스크가 배치되어 있다. 수지구 안에서 디지털 취약계층이 이용에 불편함이 없도록 각 기관들을 찾아다니며 키오스크 도우미의 필요성과 인력 파견에 대한 제안서를 배포한 후 각 기관, 사업체 담당자를 만나 수시로 필요성을 설명하였다. 각 사업체에서는 충분히 필요하다는 것도 알고 있으나 장애인 배치에 대한 신뢰가 부족하였다. 이후 팀 안에서 긴급 회의를 진행 후 각 사업체에 찾아가 장애인에 대한 인식개선 교육, 취업 전 충분한 직업적응훈련 과정, 노령으로 인한 중도장애 등을 설명하며 장애인 키오스크 디지털 도우미가 배치 될 수 있도록 노력하였다.

Q2 참여자 직무 수행 시 가장 중요시되는 기능 또는 적성은 무엇인가요?

A2 **충분한 CS교육** : 고객 존중의 가치 인식 필요하여 교육(맞이 인사/신뢰, 호감/정중한 언어 활용, 설명방법/완료 후 배웅 인사)이 필수적으로 이루어져야 한다.

자기관리기술교육 : 개인위생 및 청결하고 상황에 맞는 의복 관리가 필요하다.

디지털기기활용능력 : 현대인에게는 필수적인 능력이다. 키오스크를 통한 주문 및 인지 능력향상게임 등 실생활에 밀접한 디지털기술활용 교육이 충분히 진행되어야 한다.



Q3 본 직무 수행 시 주의해야 할 점은 무엇인가요?

A3 참여자는 기기별 키오스크 작동법을 정확하게 익히고 업무를 수행할 수 있어야 한다. 또한 키오스크 안내 시 필요한 능력과 새로운 정보(업데이트 사항 등)를 익히고 담당 직무를 적절히 수행할 수 있도록 배치기관 담당자와 지속적인 소통을 하도록 한다. 직무 특성상 다양한 성별과 연령대의 사람들을 마주하기 때문에 C/S교육이 필수적으로 이루어져야 하며, 고객 요구사항에 대한 적절한 응대를 위해 위기 대처 능력 향상을 위한 교육이 주기적으로 실시되어야 한다.

Q4 본 직무 배치를 위해서 사업담당자가 지원해야 하는 것들은 무엇인가요?

A4 사업담당자는 배치될 참여자에 대한 기본 정보와 직무 능력 등을 배치기관과 사전에 충분히 공유해야 하며, 유선 및 대면 상담을 통한 지속적인 소통을 유지해야 한다. 또한 직무 관련 기본 교육 및 보수 교육, 간담회 등의 운영을 통한 사업담당자, 배치기관담당자, 참여자 간의 의견 교류 기회를 마련해 사업의 원활한 진행을 유도해야 한다.

Q5 본 직무 배치를 위해서 사업담당자가 지원해야 하는 것들은 무엇인가요?

A5 무인정보단말기(키오스크)는 코로나 확산으로 인한 대면 서비스 회피 경향과 인플레이션으로 인한 시장 환경 변화로 도입이 급속하게 확대되고 있다. 이에 키오스크 도입으로 인건비를 줄이고 업무 효율성도 증가시킬 수 있는 것을 확인하였고 실질적으로 점원과의 대면 접촉을 최소화하며 서비스 대기 시간을 축소하는 장점을 지니고 있다.

하지만 키오스크의 정보성, 안정성, 편리성이 실제 이용자에게 그만큼의 가치, 만족, 재이용 의지를 제공하는지에 대한 의문점이 있다. 갑작스럽게 도입된 디지털 장비로 인해 사용 시 겪을 수 있는 어려움이나 서비스 실패에 대한 부정적 태도가 형성될 수 있는 경우가 있음¹⁾을 고려하였을 때 무인정보단말기(키오스크) 안내는 향후 발전 가능성이 매우 높은 직무로 보여진다.

안정적인 사업수행을 위해 사업담당자, 배치기관 담당자, 참여자 간의 소통이 원활하게 이루어져야 할 것이며 키오스크에 대한 기본교육 및 보수교육이 주기적으로 수행되어야 할 것이다. 무엇보다 다양한 장애유형이 안정적으로 업무를 수행할 수 있도록 환경을 마련한다면 지역사회에서 효과가 높은 사업이다.

1) 박진엽, "고객들의 기술 우려감과 혁신성이 키오스크 지속 사용 의지에 미치는 영향: Z세대를 중심으로", 영남대학교 학위논문, 2023

6 참고자료

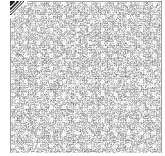
1) 직무과정

- 추가적으로 카페, 무인민원발급기, 병원접수, 스포츠센터, 인바디 측정 무인정보단말기(키오스크) 작업별 세부 과제를 다음과 같이 직무과정도로 제시하였다.

B-1 카페 무인정보단말기 (키오스크) 안내	B-1-1	B-1-2	B-1-3	B-1-4
	포장방법 선택	메뉴선택	옵션선택	주문내역 확인
	B-1-5	B-1-6		
	결제방법 선택 및 결제	주문완료 및 영수증 출력		

B-2 무인민원발급기 무인정보단말기 (키오스크) 작업	B-2-1	B-2-2	B-2-3	B-2-4
	원하는 서류 선택	개인 정보입력	지문 인식하기	용도, 수수료 면제여부 발급부수 선택
	B-2-5			
	결제 및 증명서 발급			

B-3 병원접수 무인정보단말기 (키오스크) 작업	B-3-1	B-3-2	B-3-3	B-3-4
	접수하기	개인 정보입력	진료과목 선택	영수증(접수증) 출력



B-4	B-4-1	B-4-2	B-4-3	B-4-4
고속버스 무인정보단말기 (키오스크) 작업	원하는 지역 및 터미널 선택 (도착지설정)	출발시간 및 소요시간 확인	차표 수량 및 좌석 선택	결제 및 좌석표 출력

B-5	B-5-1	B-5-2	B-5-3	B-5-4
스포츠크센터 무인정보단말기 (키오스크) 작업	정기권/일일 선택	회원카드 바코드 인식하기	시간대별 수강 희망 프로그램 선택하기	입장권 발급

B-6	B-6-1	B-6-2	B-6-3	B-6-4
인바디측정기 무인정보단말기 (키오스크) 안내	성별 선택	나이·신장 등 기초정보 입력하기	양말 벗기	체중 측정
	B-6-5	B-6-6	B-6-7	
	양팔 벌리고 기기 잡기	체지방 측정하기	측정결과 출력하기	

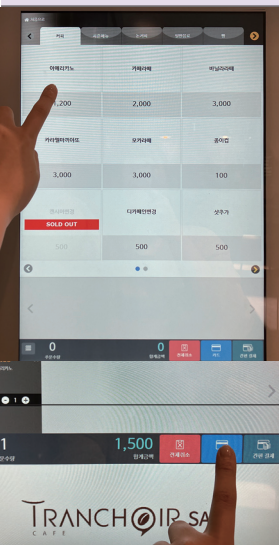
2) 세부직무별 주요 내용

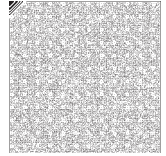
B-1. 카페


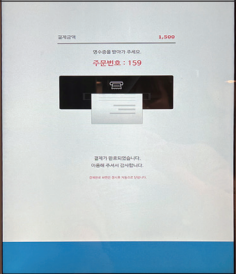
▣ 직무 내용

직무	과제			
B-1	B-1-1	B-1-2	B-1-3	B-1-4
카페 무인정보단말기 (키오스크) 안내	포장방법 선택	메뉴선택	옵선선택	주문내역 확인
	B-1-5	B-1-6		
	결제방법 선택 및 결제	주문완료 및 영수증 출력		

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)	
	① 포장방법 선택	키오스크	필요 기능	읽기, 시력, 청력, 눈손협응
	② 메뉴선택	키오스크		이해력, 읽기, 시력, 눈손협응
	③ 옵선선택	키오스크		판단력, 주의집중력, 읽기, 시력, 눈손협응
	④ 주문내역 확인	키오스크		기억력, 이해력, 읽기, 시력, 눈손협응



직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	<p>⑤ 결제방법 선택 및 결제</p>	<p>키오스크</p>	<p>판단력, 읽기, 시력, 눈손협응</p>
	<p>⑥ 주문완료 및 영수증 출력</p>	<p>키오스크</p>	<p>필요기능 읽기, 시력, 눈손협응</p>
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 주의집중력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 • (자기관리) 일상생활 관리, 시간 내 임무 완수 등 약속 준수 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 주의 집중하여 고객의 요청사항을 정확하게 듣고 서비스 제공하도록 함. 		

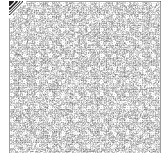
B-2. 무인민원발급기

▣ 직무 내용

직무	과제			
B-2	B-2-1	B-2-2	B-2-3	B-2-4
무인민원발급기 무인정보단말기 (키오스크) 안내	원하는 서류 선택	개인 정보입력	지문 인식하기	용도, 수수료 면제여부 발급부수 선택
	B-2-5			
	결제 및 증명서 발급			

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 원하는 서류 선택	근무복	- 민원인을 응대하는 매뉴얼 숙지 등 훈련 필요 - 민원인이 원하는 서류 발급 절차에 맞게 키오스크 매뉴얼 숙지
	② 개인 정보입력	근무복	- 민원인이 원하는 서류 발급 절차에 맞게 키오스크 매뉴얼 숙지 - 개인정보 보호로 인해 도움이 필요한 경우에 한하여 응대 지원
	③ 지문 인식하기 (RF인감 카드, 마그네틱 인감 카드 사용)	근무복	- 민원인이 원하는 서류 발급 절차에 맞게 키오스크 매뉴얼 숙지
	④ 용도, 수수료 면제여부 발급부수 선택	근무복	- 민원인이 발급하려고 하는 목적 확인하는 절차 필요 - 수수료 결제 등에 대한 매뉴얼 숙지
	⑤ 결제 및 증명서 발급	근무복	- 민원인 응대하는 매뉴얼 숙지 필요



직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 청력, 시력 • (사회관계) 자기이해, 갈등상황 관리, 경청, 의사표현, 문제인식 및 해결 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> - 훈련 전, 개인정보 보호와 관련된 교육을 진행한다. - 업무가 빠르게 진행이 되지 않을 경우 고객이 화를 내거나 짜증을 내는 경우가 있다. 이에 적절히 응대하는 요령이 필요하다. - 통합 무인 발매기를 혼자서도 잘 활용할 수 있는 손님들이 많다. 그래서 별다른 도움을 필요로 하지 않거나 도움을 불쾌해하는 손님들도 있다. 따라서 고객을 응대하기 전에는 반드시 도움이 필요한지 묻고, 도움이 필요한 손님에게 도움을 드리는 것이 좋다. - 서류를 '상호/명칭 입력'으로 발급할 경우, 주민등록번호가 미공개로 해야지만 발급이 가능하다. 민원인이 주민번호 전체공개를 원할 경우는 법인인감매체가 꼭 필요함을 안내한다. 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보(ex, 주민등록번호)를 입력하고 있는 고객이거나, 도움을 거절하고 혼자서 업무를 진행하는 손님의 경우에는 너무 가까이 다가가지 않고 적절한 거리를 유지하도록 한다. - 통합 무인 발매기가 고장 나거나, 업무 중 도움이 필요한 경우에는 공익 근무 요원에게 문의하여 문제를 해결할 수 있도록 한다. 		

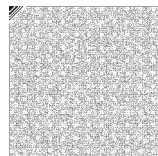
B-3. 병원접수

■ 직무 내용

직무	과제			
	B-3-1	B-3-2	B-3-3	B-3-4
병원접수 무인정보단말기 (키오스크) 안내	접수하기	개인 정보입력	진료과목 선택	영수증(접수증) 출력

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 접수하기	근무복	<ul style="list-style-type: none"> - 고객을 응대하는 매뉴얼 숙지 등 훈련 필요 - 고객이 원하는 서류 발급 절차에 맞게 키오스크 매뉴얼 숙지
	② 개인 정보입력 또는 바코드 접촉	근무복	<ul style="list-style-type: none"> - 개인정보 보호로 인해 도움이 필요한 경우에 한하여 응대 지원 - 바코드의 경우, 고객이 키오스크 이용 어려운 경우 응대 지원
	③ 진료과목(정보) 선택	근무복	<ul style="list-style-type: none"> - 고객이 원하는 서류 발급 절차에 맞게 키오스크 매뉴얼 숙지 - 정보가 맞는지 확인하는 절차 필요
	④ 영수증(접수증) 출력	근무복	<ul style="list-style-type: none"> - 민원인 응대하는 매뉴얼 숙지 필요
<p style="text-align: center;">주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 기억력, 판단력, 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 감정이해, 경청, 의사표현, 우선순위 • (자기관리) 일상생활 관리, 계획 수립 및 일정 관리 		
<p style="text-align: center;">훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 병원의 특성상 신체적으로 고통을 호소하는 환자들이 많고, 근무하는 수납기의 장소가 어르신들이 많이 왕래하는 과들이 인접해 있다. 때문에 업무가 빠르게 진행이 되지 않을 경우 고객이 화를 내거나 짜증을 내는 경우가 있다. 이에 적절히 응대하는 요령이 필요하다. - 무인 수납기를 혼자서도 잘 활용할 수 있는 손님들이 많다. 그래서 별다른 도움을 필요로 하지 않거나 도움을 불쾌해하는 손님들도 있다. 따라서 고객을 응대하기 전에는 반드시 도움이 필요한지 묻고, 도움이 필요한 손님에게 도움을 드리는 것이 좋다. - 주민등록번호를 입력하고 있는 고객이거나, 도움을 거절하고 혼자서 업무를 진행하는 손님의 경우에는 너무 가까이 다가가지 않고 적절한 거리를 유지하도록 한다. - 무인 수납기가 고장나거나, 업무 중 도움이 필요한 경우에는 본관 2층 원무과에 문의하여 문제를 해결할 수 있도록 한다. 		



B-4. 고속버스

▣ 직무 내용

직무	과제			
B-4	B-4-1	B-4-2	B-4-3	B-4-4
고속버스 무인정보단말기 (키오스크) 안내	원하는 지역 및 터미널 선택 (도착지설정)	출발시간 및 소요시간 확인	차표 수량 및 좌석 선택	결제 및 좌석표 출력

▣ 과제 분석

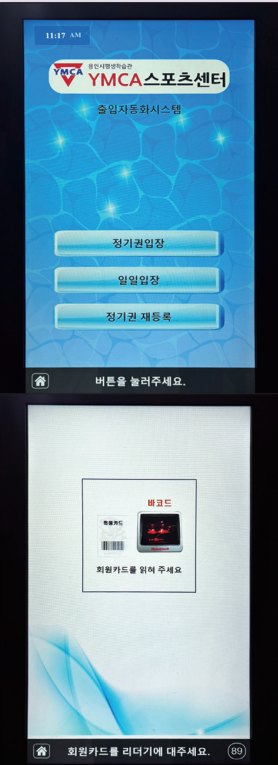
직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 원하는 지역 및 터미널 선택 (도착지설정)	근무복	읽기, 이해력, 판단력, 서기
	② 출발시간 및 소요시간 확인	근무복	읽기, 눈손협응, 시력, 서기
	③ 차표 수량 및 좌석 선택	근무복	기억력, 이해력, 판단력, 서기
	④ 결제 및 좌석표 출력	근무복	서기, 정중한 태도
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 정중한 태도 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 도움 요청 전 먼저 키오스크 조작 금지 		

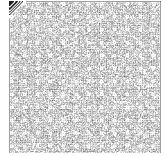
B-5. 스포츠센터

▣ 직무 내용

직무	과제			
B-5	B-5-1	B-5-2	B-5-3	B-5-4
<p>스포츠센터 무인정보단말기 (키오스크) 안내</p>	정기권/일일 선택	회원카드 바코드 인식하기	시간대별 수강 희망 프로그램 선택하기	입장권 발급

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	① 정기권/일일 선택	키오스크	읽기, 이해력, 판단력, 서기
	② 회원카드 바코드 인식하기	개인회원	필 요 기 능 눈손협응, 시력, 서기
	③ 시간대별 수강 희망 프로그램 선택하기	카드	읽기, 기억력, 이해력, 판단력, 서기



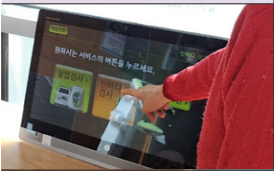






직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
	④ 입장권 발급	키오스크	필요기능 읽기, 정중한 태도
주요 직무 필요능력	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 이해력, 읽기 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 청력, 시력 • (사회관계) 정중한 태도 		
훈련 시 유의사항	<ul style="list-style-type: none"> • 고객이 도움 요청 전 먼저 키오스크 조작 금지 		

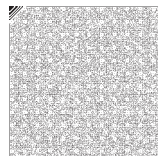
B-6. 인바디측정기

▣ 직무 내용

직무	과제			
	B-6-1	B-6-2	B-6-3	B-6-4
인바디측정기 무인정보단말기 (키오스크) 안내	성별 선택	나이·신장 등 기초정보 입력하기	양말 벗기	체중 측정
	B-6-5	B-6-6	B-6-7	
	양말 벌리고 기기 잡기	체지방	측정결과 출력하기	

▣ 과제 분석

직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)	
	① 성별 선택	키오스크	필 요 기 능	판단력, 읽기, 손가락기민성, 눈손협응
	② 나이·신장 등 기초정보 입력하기	키오스크		판단력, 읽기, 기억력, 손가락기민성, 눈손협응
	③ 양말 벗기	키오스크		판단력, 이해력, 의사표현
	④ 체중 측정	키오스크		손가락기민성, 눈손협응
	⑤ 양팔 벌리고 기기 잡기	키오스크		판단력, 의사표현
	⑥ 체지방 측정하기	키오스크		판단력, 의사표현, 주의집중력
	⑦ 측정결과 출력하기	키오스크		판단력, 눈손협응, 시간 내 임무완수



직무모습	과제순서	작업도구	작업요구수준 (필요기능/작업량/작업속도/무게 등)
<p>주요 직무 필요능력</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (인지능력) 판단력, 읽기, 기억력, 이해력, 주의집중력 • (신체능력) 서기, 눈손협응, 손가락기민성, 청력, 시력 • (사회관계) 경청, 의사표현, 문제인식 및 해결, 우선순위 파악 • (자기관리) 시간 내 임무완수 		
<p>훈련 시 유의사항</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 키오스크 조작은 고객이 직접 할 수 있도록하며 필요시 조작방법을 안내 • 측정시 반드시 양말/신발을 벗을 수 있도록 안내 • 측정시 반드시 양팔을 벌리고 움직이지 않도록 안내 		

무인정보단말기(키오스크) 안내 장애인일자리 직무활용서

자문위원 한신대학교 재활상담학과 남세현 교수
한국정신재활시설협회 유민영 부장
서울장애인종합복지관 직업지원부 이은정 부서장

발행일 2024년 11월

발행처 한국장애인개발원 직업재활부 일자리개발팀

주소 서울시 영등포구 의사당대로 22 이룸센터 5층

전화 02-3433-0600

팩스 02-412-0463

홈페이지 <https://www.koddi.or.kr>

ISBN 978-89-6921-518-5