

**키오스크 사용시 발생하는  
디지털 취약계층의  
소외 인식 및 권리 보호**

**세계와 시민 S26 4조**

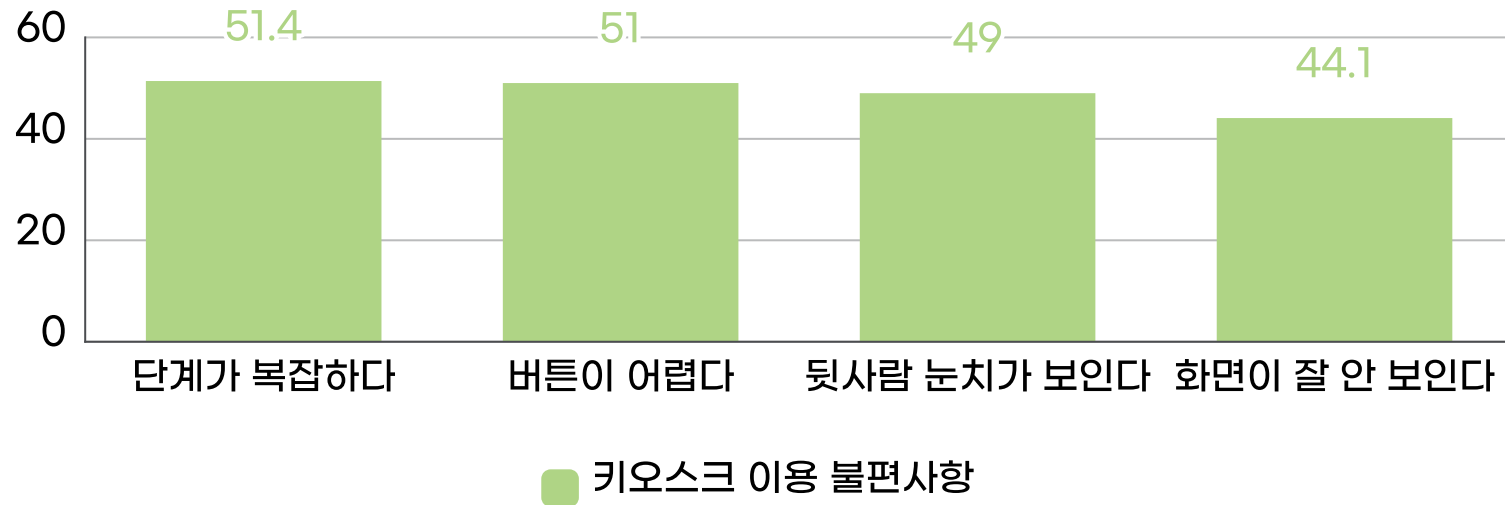
## 키오스크 사용 현황

패스트푸드점, 카페, 병원, 공공기관

2021년 기준 글로벌 키오스크 시장 규모 935억 달러,  
한화 약 92조원 by BBC

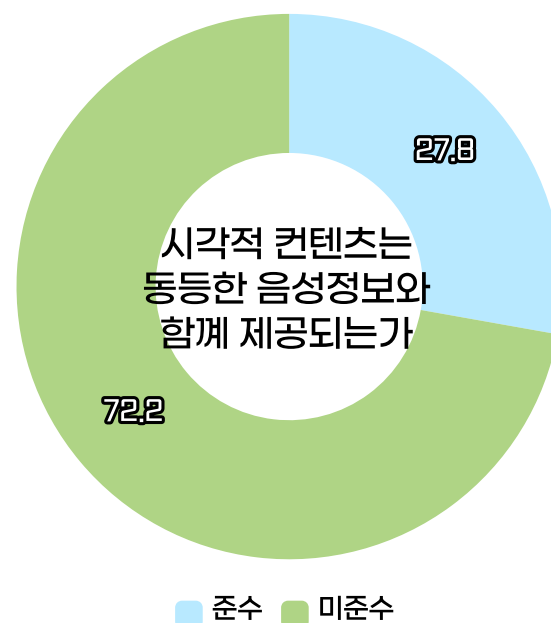
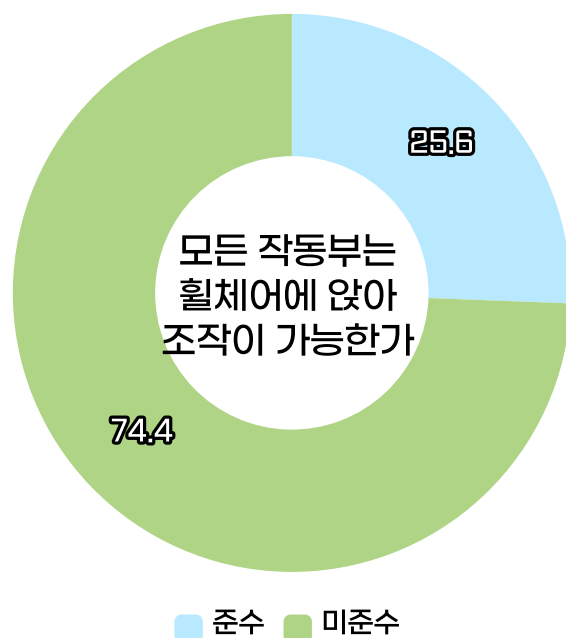


## 노인 키오스크 사용 시 문제점



중복응답, 단위(%) 출처: 키오스크 사용 관찰 보도자료, 한국소비자원, 2020.09

## 장애인 키오스크 사용 시 문제점



단위(%) 출처: 2019 키오스크 정보접근성 현황, 조승래 연구실

## 디지털 취약 계층과 정보 격차란?

### 디지털 취약 계층

신체적, 지역적, 경제적, 사회적 여건 등으로 인해  
일반 국민에 비해 **정보통신기술(ICT)**에 대한  
접근, 역량 및 활용 등이 취약한 계층

---

### 정보 격차

일반적으로 지식, 정보에 대한 접근이  
경제적 계층, 성별, 연령별로 불균형하게 나타나는  
현상을 지칭하는 것

**경제, 사회, 문화적 불평등을 초래할 수 있는**  
디지털화에 따른 정보 역기능 중 하나

간단하게  
알아보자~

## GCP 활동 진행

1. 현장 조사: 직접 휠체어 타고 키오스크 체험
2. 인터뷰 진행: 노인, 장애인 인터뷰
3. 참여관찰법: 노인, 장애인 키오스크 사용 관찰

## GCP 활동 후 파악한 문제점

1. 가게 입장부터 힘들 정도로 장애인의 키오스크 사용에는 어려움이 많음
2. 노인들은 키오스크 자체에 두려움이 있음

## 결론

디지털 취약계층의 키오스크 사용 문제점을 정확히 파악한 후, 이를 반영한 새로운 키오스크 제작 표준이 필요함



## 새로운 키오스크를 위한 국민 동의 청원

프로젝트 실천 방안으로 '국민동의청원'을 통해 이 문제에 대한 사회적 제고와 개선 방향성을 모색하고자 함

청원  
링크



<https://petitions.assembly.go.kr/status/register/DE95DDD4BF81378EE054B49691C1987F>

**감사합니다**

**세계와 시민 S26 4조**