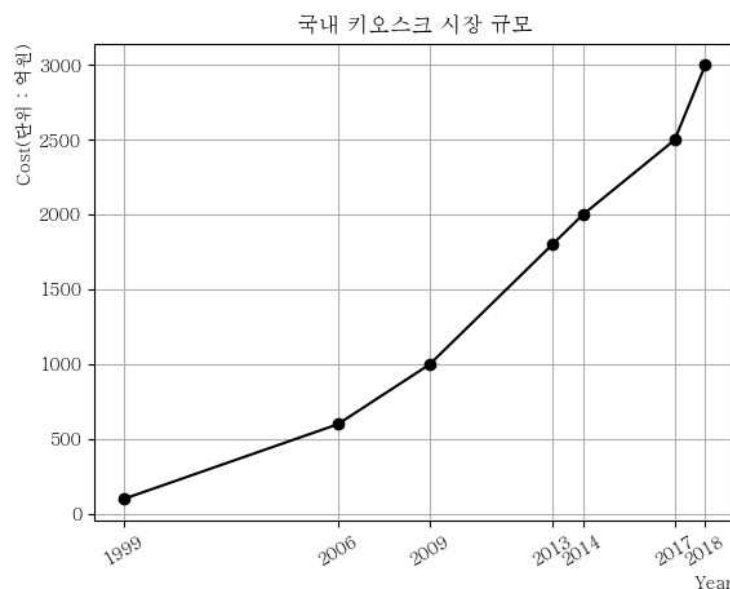


# KIOSK의 두 얼굴

201824633 김유진

4차 산업혁명과 최저시급의 인상으로 인해 많은 분야에서 인력이 기계로 대체되고 있다. 그 대표 사례로 KIOSK(키오스크)를 들 수 있다. 키오스크는 초기에 신문이나 음료와 같은 소비재를 파는 매점을 의미했다. 그러나 최근에는 서비스업 분야에서 주차장 무인 정산기, 식당 무인 주문기 등으로 빠르게 확산하고 있다.



<그림. 1> 국내 키오스크 시장 규모. 1999년과 2018년을 비교하면 10배 규모이다.

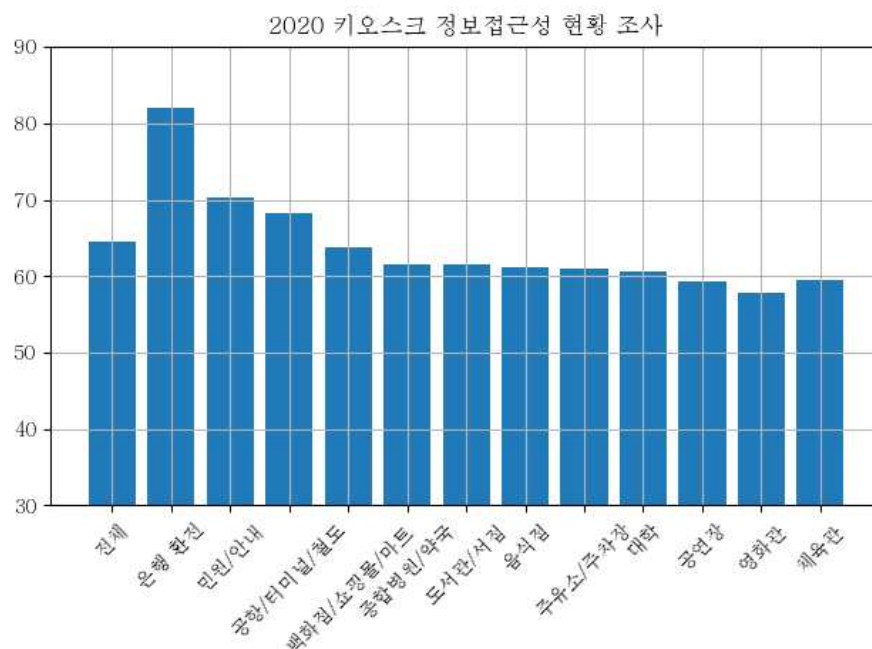
국내 키오스크 시장의 규모가 20년 만에 30배가 늘어난 이유는 직원의 관점에서 볼 때 초기 비용을 제외하면 관리 비용이 거의 들지 않고 무례한 손님을 직접 응대하지 않을 수 있다는 점에 있다. 손님으로서는 대기 시간과 처리 시간이 짧을 뿐만 아니라 직원과 대면하지 않아도 된다는 점이 이점으로 작용한다. 이러한 이유와 더불어 코로나19의 확산으로 비접촉을 추구하는 사회적 분위기에 탄력을 받아 2019년 말과 비교해 현재 3배의 키오스크가 국내에 설치되었다.

하지만 늘 그렇듯 기술의 발달에는 단점이 존재하기 마련이다. 기계에 능숙한 청년층은 큰 문제가 없으나, 노년층이나 장애인 등 인터넷, 기계에 익숙지 못한 '디지털 소외 계층'에는 키오스크가 두려움의 존재이다. 나이와 장애 여부 등에 따라 디지털 정보화 수준이 다르기 때문이다. 노년층(70세 이상)이 선택한 불편 사항은 다음과 같다.

구분		응답(%)
1	상품 선택부터 결제까지 단계가 너무 복잡하다.	51.4
2	다음 단계로 넘어가는 버튼을 찾기 어렵다	51.0
3	주문이 늦어지면 뒷사람에게 눈치가 보인다.	49.0
4	화면의 그림, 글씨가 잘 보이지 않는다.	44.1
5	결제 수단이 제한되어 있다.	33.5
6	한 화면당 조작 시간이 짧아 처음 화면으로 넘어가는 경우가 있다.	31.8
7	주문할 상품에 대해 궁금한 점을 물어볼 수가 없다.	24.9

&lt;표. 1&gt; 키오스크 이용 불편 사항, 중복투표 가능

단계가 너무 복잡하거나 버튼을 찾기에 어려움을 겪는 등 조작 방식에 대한 이해가 부족했고 심지어는 심리적인 부담감을 느끼는 것으로 나타났다. 이처럼 기술의 발달과 인건비 절감을 위해 보급되는 키오스크가 노년층과 장애인에게는 세상과의 연결을 단절하는 벽이 되고 있다.



&lt;그림. 2&gt; 키오스크 정보접근성 현황 조사.

전체는 70%에 미치지 못하고, 은행 및 환전 업무만 80%를 초과함

지난해 4월에 발행된 ‘키오스크 정보접근성 현황조사’에 따르면 준수율을 지킨 기기가 70%를 넘지 못한다. 이는 비장애인만을 고려한 최소한의 지침을 고려한 것이다. 최근 기준에 존재하던 공공 단말기 접근성에 대한 지침을 강화해 장애인과 노인의 접근성을 강화하기 위해 새로운 표준을 제작했고 심의를 거치고 있다. 이 지침에는 시각 장애인들이 이어폰을 꽂아 음성을 듣거나 점자를 통해 이해할 수 있어야 하고 카드를 투입구에 넣다가 떨어뜨리지 않도록 받침대를 둔다는 등의 세부적

인 내용을 포함하고 있다. 또 노인들을 위해 그들이 이해하기 쉬운 용어를 쓰며 메뉴 선택에 시간을 지체해도 무조건 처음으로 돌아가지 않도록 하는 등의 규정을 담았다.

기존의 장애인을 고려하지 않은 키오스크의 정보접근성 현황을 조사했을 때도 70% 미만인데, 지침을 강화한다고 해서 큰 의미가 있을지에 대해서 생각해봐야 한다. 강제성이 아닌 권고라고 명시되어있지만, 일부는 강제성을 동원해야 한다고 생각한다. 주차장을 운영할 때 장애인 주차 구역을 무조건 포함해야 한다고 법적으로 정해둔 것처럼 말이다.

온라인 커뮤니티 글들을 읽다 보면 키오스크가 생겨 단골집을 방문하지 못하게 된 사례를 종종 접했다. 또 키오스크를 사용할 줄 몰라 계산대에 방문했는데 직원이 통명스럽게 키오스크로 가서 결제하라고 하는 바람에 매장을 이용하지 못하고 그냥 나와버린 일도 있었다. 이러한 현상을 막기 위해서 정부에서 새로운 정책을 펼치고 있다고는 하지만 구체적으로 해결 방안을 마련하기 위해서는 ‘자료 수집’이 우선이다. 즉, 키오스크가 설치되어 있는 매장의 수, 매장 내부의 키오스크 수, 무인 매장으로만 운영되는 경우 등 다양한 자료를 수집해야 한다. 이 데이터를 바탕으로 예산을 측정해야 한다. 그러나 현재 정부는 관련 자료를 수집하지 않고 키오스크에 대한 새로운 지침을 검토함으로써 턱없이 부족한 예산으로 무리수를 둔다고 평가할 수 있다.

#### [ 출처 ]

그림 1. <http://m.megaeconomy.co.kr/news/newsview.php?ncode=1065583636138541> 신한금융투자

표 1. <https://news.nate.com/view/20210830n02812?mid=n0600> 한국소비자원

그림 2. <https://www.newstomato.com/ReadNews.aspx?no=1078662> 더불어민주당 김상희 의원실