

2024년 디지털 안내사 운영 계획

디지털 약자의 디지털 기기 사용 어려움을 현장에서 해소하고, 약자와 동행하는 공공일자리의 지속 창출을 위해 2024년 '디지털 안내사'를 운영하고자 함

I 추진 근거

- 지능정보화기본법 제50조(정보격차해소교육의 시행) 및 동법 시행령 제46조(정보격차해소교육의 대상과 종류 등)
- 서울특별시 스마트도시 및 정보화 조례 제20조(정보격차해소)
- 2024년 서울 동행일자리 사업 종합지침(일자리정책과, 2023.11.)

II 추진 방향

□ 디지털 약자와의 동행을 위한 일상 속 역량강화 서비스 제공

- 현장을 순회하며 어르신 등 디지털 약자의 어려움을 바로 해소
- 누구나 일상에서 디지털 교육을 쉽게 접할 수 있는 배움 환경 조성
- 반복·연속적인 디지털 교육으로 실생활에 필요한 역량 증진

□ 사회적 취약계층을 시민의 디지털 동반자로 역량 강화

- 서울 동행일자리 사업과 연계 취약계층에 대한 재기의 발판 마련
- 경제적 약자의 역량을 강화하여 디지털 약자를 지원하는 체계 구축
- 디지털 전환에 따른 지식기반 일자리 창출로 공공일자리 모범 사례 제시

Ⅲ 2023년 추진실적

- (발대식) ‘디지털 안내사’ 발대식 2회 개최(2기 2월 / 3기 7월)
 - 상·하반기 각 150명 위촉장 및 신분증 수여, 시장님 축사, 기념촬영(퍼포먼스) 등
- (안내사 활동) 서울 전역 75개 노선에 디지털 안내사 150명 배치·운영
 - (주요내용) 어르신이 어려워하는 **스마트폰 및 키오스크 등 기기 이용 안내**
 - ▶ 스마트폰 기본 사용법(35.8%), 교통 앱(22.3%), 키오스크(21.9%), SNS(7.7%) 등
 - (활동지역) 구별 3개 노선(노선별 4~5개 거점 경유) 지정, 노선별 2인 1조로 순회
 - (상담인원) 총 **218,903명**, 이 중 **50대 이상 209,569명(95.7%)**

구분	계	장소					
		지하철역	공원	관광서 복지시설	대형마트 전통시장	병원 은행	기타
상담인원(명)	218,903	76,413	53,805	61,400	15,071	3,293	8,921
비중(%)	100	34.9	24.6	28.0	6.9	1.5	4.1

구분	계	연령대							
		10대	20대	30대	40대	50대	60대	70대	80대
상담인원(명)	218,903	231	1,961	3,447	3,696	10,801	52,323	110,510	35,934
비중(%)	100	0.1	0.9	1.6	1.7	4.9	23.9	50.5	16.4

- (만족도) 서비스 경험자 중 디지털 안내사 상담 만족 **98.6%**(21,709명 답변)
 - (조사문항) 궁금증 해결 정도, 설명 이해도, 전문지식, 교육 추천 등
- (활동지원) 디지털 안내사 활동을 위한 신분증 및 방한용품 등 제공
 - 디지털 안내사 활동의 시민 신뢰성 확보를 위하여 신분증 신규 제작 배부
 - 디지털 안내사의 안전한 보호를 위해 계절별 근무복·방한용품 등 구비
 - 중대재해 등 사고 발생 시 대처를 위해 근로자재해보장책임보험 가입 등



공원 활동



노인복지관 활동



키오스크 사용법 안내



언론 보도

IV 2024년 추진계획

□ 4·5기 디지털 안내사 선발

- 선발시기 : (4기) '24. 1월 / (5기) '24. 6월
- 선발인원 : 상·하반기 각 145명

※ 서울동행일자리 사업의 31.7% 차지('24년 서울동행일자리 사업 총 34개, 인원 456명)

2024 상반기 디지털 안내사 모집·선발 결과

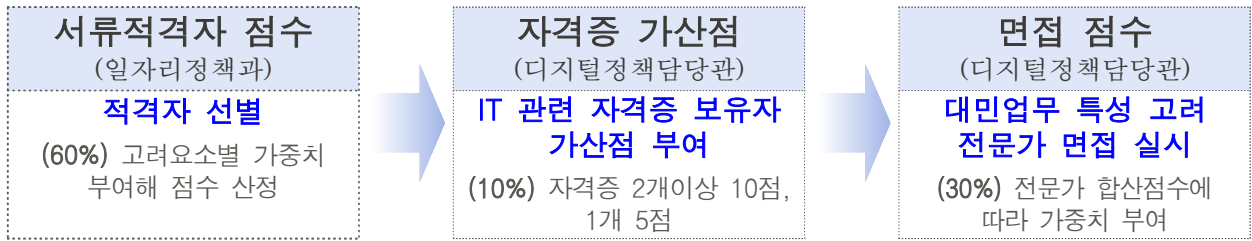
- ▶ 모집기간 및 접수처 : '23.11.14.~12.1. / 접수처 : 동주민센터
- ▶ 접수인원 : 291명
- ▶ 심사(1차 일자리정책과) 서류전형에 의한 자격 적격 160명
(2차 디지털정책담당관) 적격자 면접심사('24.1.8.~1.9.)
- ▶ 최종선발 : 116명 (면접 불참 26명, 면접 점수 미달 14명, 기타 4명)
- ※ 모집정원 미달인원 29명 + 예비 29명(정원 20%) '24.2월 중 추가선발 예정

- 근무조건 : 디지털 안내사 2인 1조로, 75개 노선(구별 3개)에서 활동
 - (근무시간) 주 5일, 일 6시간, 9:30 ~ 16:30(점심시간 1시간 포함)
 - (임금) 일 60,000원(부대경비 6,000원 별도), 주·연차수당, 4대보험 가입 등
 - ※ 월 22일 근무 시 1,692,000원(4대 보험 포함) 지급
- 업무내용 : 어르신들의 이용이 많은 거점에서 키오스크 이용, 스마트폰 길찾기, 택시 부르기 등 디지털 기기 활용법 안내

○ 선발방법

- 총 점수(서류 적격자 + 자격증 가산점 + 면접) 높은 순으로 합격자 선발
 - ※ 지침의 '고려요소별 서울 동행일자리 사업 선발 기준 표준(안)' 근거 선발
- ① (총 점수 100점) 서류 적격자 점수(60%) + 자격증 가산점(10%) + 면접점수(30%)
- ② (서류적격자 점수 60%) 지침 '고려요소별 서울 동행일자리 사업 선발 기준 표준(안)' 필수고려요소 점수화
- ③ (자격증 가산점 10%) 신청서류 근거 확인, 증빙서류 미비할 경우 면접 당일 서류 요청하여 확인

④ (면접 점수 30%) 전문가(3인 1조) 면접 실시하여 평균 점수 반영



□ **디지털 안내사 직무 교육 실시**

- 시 기 : 사전교육(선발 후 2주간), 보수교육(활동 1개월 후, 3개월 후)
- 장 소 : 시민청(태평홀, 워크숍룸)
- 교육방법 : 온·오프라인 교육 병행
- 사전교육 : 키오스크·스마트폰 사용법, SNS 활용, 안전교육 등
- 교육기간 : '24.1.15.~1.26.

시 간	1일차	2일차(온라인)	3일차	4일차	5일차
오전	오리엔테이션 사업설명&근로 계약서 작성	장애인식교육 성희롱예방교육	스마트폰 기능	지도앱 활용	고령층·취약층 대상 교수법
오후	안내사 예절 출결시스템 교육	스피치 교육	시니어를 위한 유튜브	챗GPT 활용	금융사기 피해 예방
시 간	6일차	7일차	8일차	9일차	10일차(온라인)
오전	사진갤러리 활용	네이버 그린닷 활용	내 손안의 비서	스마트폰 전광판	안전보건공단 교육
오후	카카오톡 기초 및 활용	온라인 쇼핑 활용 키오스크 활용	스마트폰을 활용한 영상편집	축전 만들기	

□ **디지털 안내사 발대식 추진**

- 시 기 : 상·하반기 디지털 안내사 현장 활동 시작 전 실시
- 내 용 : 활동 영상 상영, 위촉장 수여, 신분증 배부, 사업안내 등
- 대표적 '디지털 약자와의 동행' 사업인 디지털 안내사 활동 자긍심 고취



디지털 안내사 3기 발대식('23.7.20)

□ 시민 안내를 위한 디지털 교육 안내 홍보 리플릿 제작

- 내용 : 디지털 안내사, 디지털 역량강화교육 안내, 설문조사 QR 코드 수록
- 제작매수 : 20만부(시기별 필요한 내용 수록하여 분기별 제작)
- 활용방법 : 안내사 활동 시, 활동 기관 및 상담 대상 시민에 배포



(1월~3월) 전면 안내사, 뒷면 캠페인

(4월~12월) 전면 안내사, 뒷면 디지털역량강화 교육

□ 안내사 활동을 위한 신분증 등 물품 및 행정 지원

- 디지털 안내사 **공적 신분을 증빙할 수 있는 신분증 제작**

- (필요성) 안내사 활동 시, 시민의 신분 확인 요청이 많아 신뢰감을 줄 수 있는 디지털 안내사 신분증 제작 필요
- (내용) 성명, 활동기간, 동행매력 특별시 슬로건 등 표기



- 디지털 안내사 **계절별 근무복 제공 및 기타 활동 필요 물품 지원**

- (春·秋) 조끼, 모자, (夏) 조끼, 모자, 넥밴드, (冬) 패딩, 조끼, 모자, 장갑
- (활동지원) 이동식 와이파이, 보조 배터리, 마스크, 핫팩, 배낭 등