

목차

01 뉴노멀 트렌드와 사회서비스	2
1_뉴노멀 시대와 코로나 충격	2
2_뉴노멀 사회의 주요 트렌드	4
3_코로나19로 나타난 사회서비스 한계	19
02 사회서비스 환경과 수요의 변화	22
1_사회서비스의 의미	22
2_인구구조 변화와 저성장 사회	26
3_사회서비스 정책의 변화	32
03 코로나 팬데믹이 사회서비스 분야에 미친 영향	42
1_사회서비스의 혁신 견인	42
2_보편적 사회보장 필요성 제기	44
3_비대면·개인화·맞춤형 서비스 전달체계 출현	52
04 코로나 팬데믹과 서울시 사회복지서비스 변화	58
1_서울시 사회복지서비스 실태와 전달체계의 변화	58
2_코로나19 이후 사회복지서비스 대응 사례	74
3_뉴노멀 시대 사회복지서비스 발전 전망	86
05 코로나 팬데믹과 서울시 문화서비스 변화	94
1_서울시 문화서비스 제공 실태와 대응체계의 변화	94
2_코로나19 이후 문화서비스 대응 사례	101
3_뉴노멀 시대 문화서비스 발전 전망	120

06 코로나 팬데믹과 서울시 평생교육서비스 변화	134
1_비대면 평생학습의 도래와 전망	134
2_코로나19 상황에서 평생교육서비스 실태와 문제점	138
3_코로나19 이후 평생교육서비스 대응 사례	151
07 뉴노멀 시대 사회서비스 혁신을 위한 정책 방향	164
1_사회서비스 혁신에 대한 일반적 접근	164
2_사회서비스 혁신 분야별 제언	172
참고문헌	189
부록	198
Abstract	212



표 목차

[표 2-1] 기존 사회복지서비스와 사회서비스와의 비교	23
[표 2-2] 사회서비스 공급방식에 따른 특성	25
[표 2-3] 우리나라 소득불평등 추이	30
[표 3-1] 코로나19에 따른 주요 산업별 핵심 이슈와 기술적 요구사항	54
[표 4-1] 사회복지시설 공통 대응 지침 변화(제8판과 제9판 비교)	59
[표 4-2] 노인복지관 사업 구분	60
[표 4-3] 장애인복지관 사업 구분	66
[표 4-4] 장애인시설 감염 예방 및 서비스 유지 코로나19 지원 대책	68
[표 4-5] 종합사회복지관 사업 구분	70
[표 4-6] 복지환경 관련 변화	87
[표 4-7] 복지 콘텐츠 관련 변화	88
[표 4-8] 사회복지서비스 종사자 등 인력 관련 변화	88
[표 4-9] 기타 사회복지서비스의 변화	89
[표 4-10] 코로나19 이후 사회복지서비스 분야 문제점	90
[표 4-11] 코로나19 이후 변화에 가장 취약한 집단	91
[표 4-12] 코로나19 이후 사회복지서비스 문제점을 해결하는 가장 중요한 방법	91
[표 4-13] 코로나19 이후 뉴노멀 사회에서 사회복지서비스 혁신의 필요성	92
[표 5-1] 광의의 사회서비스 개념상 문화서비스의 개념	94
[표 5-2] 문화시설의 상세 분류	95
[표 5-3] 서울시 문화시설 현황	95
[표 5-4] 문화시설 생활 속 거리두기 적용 사항(책임자·종사자)	97
[표 5-5] 거리두기 개편에 따른 다중이용시설 단계별 적용 사례	98
[표 5-6] 공연장 관련 사회적 거리두기 단계별 조치사항(의무사항)	98

[표 5-7] 다중이용시설 위험도 평가 결과	99
[표 5-8] 사회적 거리두기 4단계 체계에서 문화시설 방역지침	100
[표 5-9] 단계적 일상 회복 1차 개편 문화시설 적용 방안	101
[표 5-10] 온라인 전시의 유형과 특성	123
[표 5-11] 코로나19 이후 나타난 문화서비스 분야 문제점들의 심각 정도	127
[표 5-12] 서울시민 문화예술 관람 경험을 및 총 비용	130
[표 5-13] 서울시민 온라인 관람 참여의향과 온라인 관람률 비교	131
[표 5-14] 코로나19 이후 문화서비스 분야의 취약 집단	132
[표 6-1] 연도별 평생교육 참여율	135
[표 6-2] 정보취약 4대 계층 디지털 정보화 수준	136
[표 6-3] 연령대별 코로나19의 평생교육 참여 영향지수	136
[표 6-4] 서울자유시민대학 연도별 운영실적	139
[표 6-5] 2020년 서울자유시민대학 교육 운영 형태별 운영실적	140
[표 6-6] 서울시 평생학습포털 운영현황	141
[표 6-7] 온라인 강좌 운영 시 보완사항(온라인 과정 만족도 조사 결과)	142
[표 6-8] 코로나19 이후 교육환경과 관련된 변화	143
[표 6-9] 코로나19 이후 교육콘텐츠와 관련된 변화	144
[표 6-10] 코로나19 이후 교·강사 등 인력과 관련한 변화	145
[표 6-11] 코로나19 이후 평생교육 분야에서 예상되는 긍정적인 변화	145
[표 6-12] 코로나19 이후 발생한 평생교육 분야의 어려움	146
[표 6-13] 코로나19 이후 평생교육 분야에서 가장 취약한 집단	147
[표 6-14] 코로나19 이후 나타난 평생교육서비스 해결 방안 중 가장 중요한 것	148
[표 6-15] 코로나19 이후 평생교육 분야에서 교육서비스 혁신을 위해 필요하다고 생각하는 것	148
[표 6-16] 코로나19 이후 평생교육의 변화	149
[표 6-17] ABC Life Literacy Canada의 리터러시 프로그램	156
[표 6-18] VR을 활용한 직업훈련의 사례	157
[표 6-19] CRP 프로그램	160
[표 7-1] 코로나19 이후 우리 사회 변화 체감도	165
[표 7-2] 코로나 상황 종료 후 변화 양상	166
[표 7-3] 뉴노멀 시대 사회서비스에 미치는 주요 사회 트렌드 영향 정도	167

[표 7-4] 미래 대응 사회서비스 전략의 중요성	170
[표 7-5] 미래 위기 대응 사회서비스 전략의 시급성	171
[표 7-6] 뉴노멀 시대의 사회복지서비스 혁신모델 제안 종합	175
[표 7-7] 코로나19 이후 나타난 문화서비스 문제 해결 방법	176
[표 7-8] 분리형과 분동형 전시 유형	180
[표 7-9] 박물관 온라인 교육 콘텐츠 제작 안내서	183



그림 목차

[그림 1-1] 코로나 충격으로 인한 미래사회변화 가속	3
[그림 1-2] 코로나19 이후 주요 사회변화 특징	4
[그림 1-3] 코로나19 이후 일상생활 변화 추이	5
[그림 1-4] 코로나 이후 디지털 기술 트렌드	10
[그림 1-5] 환경변화 동인 및 변화 시나리오	11
[그림 1-6] 전국과 서울의 고용률 추이	13
[그림 1-7] 서울의 종사상지위별 취업자 추이	14
[그림 1-8] 감염병 확산에 따른 취약계층	15
[그림 1-9] 한국판 뉴딜정책 중 디지털 뉴딜과 안전망 강화	17
[그림 2-1] 우리나라 사회서비스 개념과 특성	23
[그림 2-2] 우리나라 사회서비스의 변화	24
[그림 2-3] 우리나라 사회서비스 운영 현황	25
[그림 2-4] 우리나라 가구원수별 비중 변화	26
[그림 2-5] 우리나라 혼인건수 추이	27
[그림 2-6] 우리나라 출생아 수와 합계출산율 추이	28
[그림 2-7] 우리나라 인구성장률 변화	29
[그림 2-8] 노년부양비 추이	30
[그림 2-9] 우리나라 비정규직 규모 추이	31
[그림 2-10] 사회서비스 정책방향	37
[그림 2-11] 사회서비스 혁신방안의 비전과 목표, 추진과제	39
[그림 3-1] 우리나라 디지털정보격차 현황	56
[그림 4-1] 2019~2020년 서울시 노인종합복지관 이용자 수	61
[그림 4-2] 2019~2020년 서울시 노인종합복지관 주요 프로그램 제공 수	62

[그림 4-3] 노인복지관의 방역 관리 모습	63
[그림 4-4] 장애인복지관 프로그램 진행 후 소독·환기 예시	68
[그림 4-5] 2019~2020년 서울시 종합복지관 이용자 수	72
[그림 4-6] 종합사회복지관 방역 관리 모습	73
[그림 4-7] 코로나19 예방을 위한 안부 확인 전화 상담	75
[그림 4-8] 집에서 할 수 있는 다양한 활동사진 공유	75
[그림 4-9] 경로식당 운영 중단으로 인한 대체식 포장 전달	76
[그림 4-10] 코로나19 극복 키트 방문 전달 모습	77
[그림 4-11] 경로당 비대면 협동화 그리기	77
[그림 4-12] 후원자와 복지관의 매칭 후원금으로 설 명절 키트 선물	78
[그림 4-13] 온라인과 재택활동으로 이뤄진 봉사활동	78
[그림 4-14] 구직자 대상 언택트(비대면) 취업 교육	79
[그림 4-15] 비대면으로 전달된 훈련물품으로 직업훈련 수행	79
[그림 4-16] 중장년 참가자들 요리 영상 제작 공유	80
[그림 4-17] '2021 시니어 슈퍼스타 종로' 온라인 축제	81
[그림 4-18] 줌(zoom)을 활용하여 온라인으로 영어교실 진행	81
[그림 4-19] 발달장애인 웹툰 VR 온라인 전시회 진행	82
[그림 4-20] '코로나19 속 서울장애인종합복지관 실천 이야기' 온라인 공유회	82
[그림 4-21] 사회적 거리두기 수도권 2단계 하향 조정에 따른 제한적 대면 수업	83
[그림 4-22] 독거어르신 대상 고독감·우울감 해소를 위한 식물재배 활동	84
[그림 4-23] 코로나19 극복을 위한 안전교육	84
[그림 5-1] 세종문화회관 무인 검표 시스템	102
[그림 5-2] 환기 설비 시스템 구상도 예시	104
[그림 5-3] 제주현대미술관 1평 미술관 전경(좌) 관람 모습(우)	105
[그림 5-4] 환기뮤지엄 어드벤처 프로그램 안내(좌) 증강현실을 활용한 보물찾기(우)	105
[그림 5-5] 거리로 나온 뮤지엄 프로젝트	106
[그림 5-6] 서울시립교향악단 우리동네 음악회	107
[그림 5-7] 경기문화재단 드라이빙 씨어터 홍보 배너	108
[그림 5-8] 경기문화재단 드라이빙 씨어터 양평 공연	108
[그림 5-9] 2020년 춘천마임축제: 춘천시 한 아파트 앞 13m 상공에서 진행된 바이올린 공연	109

[그림 5-10] 2020년 춘천마임축제: 모기장 안에서 즐기는 공연	109
[그림 5-11] NY Popsup 행사 사진	110
[그림 5-12] 클래식 콘서트 포르테 디콰트로 무관중 온라인 공연 모습	112
[그림 5-13] 예술의 전당 플레이 클립스 영상	113
[그림 5-14] 국립극단 '대사좀맞춰줄래: 조씨고아, 복수의 씨앗' 이지현 편	113
[그림 5-15] 국립현대미술관 온라인 전시 사례: 미술관에 책	114
[그림 5-16] 국립중앙박물관 VR 전시: 시대의 얼굴, 셰익스피어에서 에드시런까지	115
[그림 5-17] 메타버스를 활용한 전시 '너와 내가 만든 세상'	115
[그림 5-18] 국립중앙 박물관 스튜디오 몬(M:On) 외관(좌) 교육진행 장면(우)	116
[그림 5-19] 폴 게티 미술관의 챌린지 안내 글	117
[그림 5-20] 국립중앙박물관 e뮤지엄: 나도 큐레이터 페이지	118
[그림 5-21] 마인크래프트 게임을 활용한 가상 어린이박물관	119
[그림 5-22] 국립현대미술관 온 오프라인 전시 서비타이제이션 서비스 분석 최종 결과표	121
[그림 5-23] 온라인 대체 문화활동 경험률	125
[그림 5-24] 온라인/오프라인 관람경험의 차이(좌)와 문화시설 이용 의향(우)	125
[그림 5-25] 문화예술행사 관람률(좌)과 관람 횟수(우)	129
[그림 5-26] 연령별 관람률	130
[그림 5-27] 서울시민 연령별 문화예술 관람경험률 비교	131
[그림 6-1] 비형식교육 프로그램 참여율	137
[그림 6-2] 코로나19 이후 성인 교육의 역할	137
[그림 6-3] 2020년 온·오프라인 프로그램 계획 대비 운영 수	140
[그림 6-4] SkillsFuture의 온라인 수강신청 화면	152
[그림 6-5] 코세라 웹페이지에서 제공되는 전문 자격증 프로그램 사례	154
[그림 6-6] VR을 활용한 직업교육 예시	158
[그림 6-7] VirtualSpeech의 VR 실습 예시	159
[그림 7-1] 사회서비스 혁신 모형의 구성 요소	169
[그림 7-2] 코로나 팬데믹 시대 디지털트 전시체험의 3대 개념	179
[그림 7-3] <뉴노멀 시대의 팔각형 공연장> 설계	180
[그림 7-4] 코카뮤직 스튜디오 외관(좌) 내부모습(우)	182