

사회보장 확대·디지털혁신·위기대응 포함 뉴노멀시대 사회서비스 혁신방향 모색

코로나 팬데믹, 사회적 거리두기로 사회서비스 전달체계에 막대한 영향 끼쳐

코로나 전염병의 전 세계적 유행에 따른 방역정책으로 사회적 거리두기가 실시되면서 시민의 일상생활은 급격하게 변화하였다. 시민의 생활을 지원하는 사회서비스 영역은 일시적 중단에 머무르지 않고 사회적 거리두기 상황에서 사회서비스 전달체계를 새롭게 모색하게 되었다. 사회적 거리두기가 일상화되어 뉴노멀로 사회에 자리잡게 되자 사회서비스 기능을 회복하려는 노력은 디지털 사회혁신을 수용해 새로운 사회서비스 전달체제로 변화하고 있다. 대면에서 비대면, 집합적 서비스에서 개인화된 서비스로 전환이 변화의 예에 해당한다.

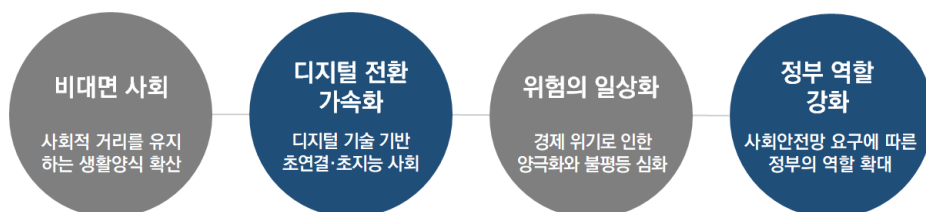
이 연구는 뉴노멀 시대의 트렌드를 고려하여 사회서비스 전달체계의 새로운 혁신 방향을 제시하였다. 특히, 대표적 사회서비스 영역인 사회복지서비스, 문화 분야 공공서비스, 그리고 평생교육서비스 영역을 중심으로 각 서비스 영역의 고유성과 특성을 고려한 혁신방향을 모색하였다.

코로나 팬데믹으로 비대면, 디지털전환, 위험 일상화 등 새로운 트렌드 형성

코로나19 사태 이후 나타난 사회변화를 보면, 뉴노멀 사회의 주요 특징을 알 수 있다. 사회서비스 정책과 관련하여 주목할 만한 주요 트렌드는 비대면 사회의 등장, 디지털 전환의 가속화, 위험의 일상화, 정부 역할의 강화이다.

코로나19 사태로 집에 머무는 시간이 많아지고 외부활동을 자제하면서 디지털 기기를 통한 비대면 서비스가 확대되는 것으로 보인다. 코로나19 사태의 장기화로 사회적 거리두기는 일상이 되었으며, 일상의 변화는 넓은 범위로 확대되어 사회 전 분야의 '비대면 디지털 전환 가속화' 현상이 일어났다. 코로나19 대응 과정에서 디지털 기술은

비대면·비접촉 거리를 유지한 채 무중단 생산과 서비스 제공이 가능한 무인화와 온라인화로 강화되고 있다. 코로나19 감염 공포가 일상화된 팬데믹 상황 속에서 급변하는 환경에 따른 다양한 사회적 격차는 더욱 확대되고, 사회경제적 불평등과 양극화가 심화되고 있으며, 불확실한 미래와 사회적 고립에 따른 정신적 스트레스, 집단별 갈등, 혐오와 차별 등 다양한 위험이 확대되고 일상화되고 있다. 코로나 사태의 시기는 정부의 강제력 동원이 두드러진 시기이다. 바이러스 확산을 저지하기 위해 정부의 통제가 강화되는 경향을 보였다.



[그림 1] 코로나19 사태 이후 주요 사회변화 특징

사회복지시설, 코로나19 확산으로 대면서비스 제한하고 온라인서비스 확대

코로나19 확산 초기 대부분의 사회복지시설은 정부 방역지침 권고에 따라 전면 휴관 하면서 취약계층 대상 긴급돌봄서비스 위주로 복지사업을 제한적으로 운영하였다. 시설 기반 대면서비스를 제공하였던 사회복지시설은 서비스 공급상 차질이 불가피한 상황에 직면하였다. 사회복지서비스 이용자도 돌봄, 재활, 활동지원 등의 필수 복지서비스를 제대로 이용하지 못해 일상생활 전반에 어려움을 겪었다.

코로나19 사태가 점차 장기화되면서 정부는 철저한 방역 조치 전제 아래 사회복지시설을 정상 운영하되 지역 내 방역상황을 고려하여 지자체 책임하에 사회복지시설 운영 범위를 조정하도록 방역지침의 기본 방향을 변경하였다. 사회복지시설도 감염을 최소화하면서 적절한 서비스를 제공하고자 일부 대면 서비스를 재개하거나, 비대면 또는 온라인 서비스를 확대하는 등 서비스 제공방식에 변화를 겪고 있다.

문화시설, 코로나19 초기 휴관 대응하다 디지털기술·온라인 콘텐츠 적극 활용

코로나19 사태는 공공부문의 문화서비스 제공에 매우 큰 영향을 미쳤다. 도서관, 미술관, 공연장, 영화관 등 주요 문화시설이 ‘다중이용시설’로 지정되어 일률적으로 휴관 또는 이용에 제한을 받게 되었다. 특히, 박물관과 미술관 공연장은 다수 관람객의 밀집을 전제로 하는 현장예술을 특징으로 하기 때문에, 문화시설 중에서도 피해가 가장 큰 분야라 할 수 있다.

코로나19 초기 공연장을 폐쇄하는 기간이 길어지면서 대부분의 공공 공연장과 국공립 예술단체는 집에서 공연을 즐길 수 있도록 공연 영상을 제공하는 방식을 취했다. 코로나19 시기 공공지원으로 이루어진 온라인 공연은 이미 제작된 기획공연 영상이나 기록영상을 송출하는 방식, 기존에 예정되어 있던 공연을 온라인으로 생중계하는 방식, 온라인 상영을 목적으로 하는 공연을 새롭게 제작하는 방식으로 구분된다. 코로나19 팬데믹으로 대면접촉이 제한되면서 문화서비스 분야에서 가장 뚜렷한 변화가 일어난 것은 디지털 기술과 온라인의 적극 활용이라고 할 수 있다. 이 흐름은 코로나19의 종료 여부와 상관없이 지속 강화될 것이며, 다양하고 새로운 방식의 예술활동이 크게 확대될 것으로 보인다.

평생교육 분야, 코로나19 이후 디지털·비대면 서비스로 전환이 가장 큰 특징

코로나19의 확산으로 방역대책 차원에서 정부는 다양한 교육과 훈련을 비대면 방식으로 추진하고 있고, 평생교육계에서도 온라인 평생교육 등 코로나19에 대비하는 나름의 대책을 마련하였다. 교육환경과 관련하여 팬데믹 시기 전염병 확산 방지를 목적으로 다수의 평생교육 기관이 집합교육 형태로 진행되던 교육훈련 프로그램을 중단하거나 축소하였고, 기존에 대면교육으로만 제공될 수 있다고 여겨졌던 스포츠, 문화예술, 여가, 실습기반 프로그램 등도 디지털·비대면 교육으로 전환되었다. 디지털 교육의 활성화로 시공간의 제약이 사라지면서 서비스 제공에서 소외되었던 지역과 대상자의 교육 접근성이 강화되었고, 새로운 교육 콘텐츠의 생산으로 평생교육의 저변이 확대되는 등 긍정적인 변화도 있었다.

[표 1] 코로나19 사태 이후 평생교육의 변화

구분	긍정적 변화	부정적 변화
교육 환경 관련	<ul style="list-style-type: none"> 교육 접근성 강화 교육방식, 교육참여 형태의 다양화 온라인 인프라 구축으로 교육역량 강화 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 환경 접근성에 따른 계층 간 교육격차의 심화 정서적 교류 기회 부족, 공동체 의식의 저하 비대면 온라인 교육으로 인한 교육 효과 감소
교육 콘텐츠 관련	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 교육 콘텐츠의 확충 4차산업 관련 교육 및 디지털 교육 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 오프라인 교육 콘텐츠의 축소 교육 콘텐츠의 질 저하 공급자 측면에서 비용 증가
교·강사 인력 관련	<ul style="list-style-type: none"> 교·강사 풀 확장, 강사 역량 강화 영상 제작 강좌 운영에 따른 강사비 절감 효과 	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 교육이 어려운 분야의 교·강사 인력 감소 강의의 질 저하 4차산업 관련 전문인력의 부족 강사의 수입 감소, 강사 일자리 감소

미래위기 대응해 사회보장 확대·디지털전환 등 5대 사회서비스 혁신방향 도출

사회서비스 정책의 개선과 혁신 방향을 제안한 많은 연구에서 핵심 사항을 정리하여 미래의 사회서비스 혁신 방향을 모형화하였다. 구성 부분은 사회보장 방향, 서비스 전달체계, 지역사회, 디지털 전환, 위기대응 분야이다. 사회보장을 확대하는 방향에서는 일상생활의 다양한 욕구를 충족하는 서비스 보장 개념의 확대에서 시작하여 전 영역에서 누구나 누리고 이용할 수 있는 보편적 사회서비스의 강화와 함께 현재 사회서비스 운영 제도 내 사각지대 발굴, 더 나아가 사회안전망 구축 강화를 포함하고 있다.



[그림 2] 미래 대응 위한 사회서비스 변화 요소

[표 2] 미래 대응 사회서비스 전략

구분	세부 사항
사회보장 확대	• 일상의 다양한 욕구 충족을 위한 서비스 보장 개념 확대
	• 전 영역, 전 국민 누구나 경험할 수 있는 위기 인식 전환에 따른 보편적 사회서비스 강화
	• 제도적 사각지대 발굴 및 사회안전망 구축 강화
서비스 전달체계 혁신	• 공급자 중심에서 수요자 중심의 서비스 전달체계 개편
	• 집합적 서비스 제공에서 개별화, 개인 맞춤형 서비스 제공
	• 분절적이던 사회서비스의 포괄적(통합적) 제공
	• 사회서비스 전달방식과 내용의 다양화
	• 사회서비스 대상별·지역별 공급 및 이용 격차 해소
지역사회 기반	• 사회서비스 시설공간 및 지역사회 공간 재구조화
	• 지역사회 기반의 사회서비스 강화
디지털 전환	• 디지털 기술 및 온라인 기반 서비스, 콘텐츠, 플랫폼 등 개발
	• 디지털 기반 사회서비스 확장을 위한 제도 정비
	• 사회서비스 이용자의 디지털 리터러시(활용능력) 향상 지원
	• 사회서비스 종사자의 디지털 활용 기술 교육·훈련 등 디지털 역량 강화
위기대응	• 재난상황 발생시 신속한 대응을 위한 컨트롤타워 및 긴급매뉴얼, 사회서비스 유형별 위기대응 체계 마련
	• 안전한 대면 서비스 제공을 위한 현장 시설 및 방역 지원
	• 사회서비스 종사자의 고용안정 및 처우 개선, 안전 확보방안 마련
	• 재난 취약계층의 회복력 강화 프로그램 등 사회 전반의 재난 대응력 강화 추진
	• 지역 단위 공동 위기대응 협업 시스템 구축

사회복지시설, 지역 내 기관과 협력해 고유업무 집중, 자원동원 활성화 필요

코로나19 사태로 사회복지기관들은 기존에 수행하던 사업 외에도 지역사회 내에서 발생하는 다양한 상황에 개입할 수 있는 방안을 찾고 그에 따른 역할을 수행하였다. 코로나19 사태로 위기에 빠진 대상자를 발굴하고 적절한 서비스를 지원하는 방식은, 개별기관들이 아무리 노력해도 대상자의 욕구를 충족하기에 한계가 있다. 특히 종합 사회복지관, 노인복지관, 장애인복지관 등 기관별 특성에 따라 제공할 수 있는 서비스에 양적·질적 차이가 존재하는 것은 당연하다. 따라서 대상자의 욕구를 1개 기관에서

모두 해결하는 것보다 자치구 내 기관들과 협력체계를 구축하여 욕구에 맞는 서비스를 제공하려는 노력이 바람직하다.

팬데믹 초기에 사회복지기관 운영증지를 경험한 대부분의 기관은 일정 기간이 경과한 이후에 비대면 방식으로 서비스를 제공한 것이 공통적으로 확인되었다. 이러한 비대면 서비스 제공의 증가로 기관별로 제공하는 콘텐츠의 중복 또는 유사한 측면이 있었고, 노인이나 장애인은 비대면 콘텐츠 이용에 어려움을 경험하는 사례도 확인되었다. 비대면 서비스의 증가와 사회적 거리두기 등으로 예전과 같은 방식으로 기관의 사업을 운영하는 것이 어려워진 상황에서 코로나19가 종식되어도, 방역과 사회적 거리두기를 반영한 서비스 제공방식은 유지될 가능성이 높다.

사회복지시설은 한정된 인력과 자원 때문에 모든 지역사회 내 문제에 대응하기는 한계가 있다. 이런 부분을 해결하기 위해 지역사회 내 사회복지시설은 자원봉사와 후원개발을 통한 자원동원에 관심을 가지고 다양한 사업을 수행하였다.

지역사회 내에서 자원봉사자를 좀 더 적극적으로 모집하고 교육·관리해 감염병 상황에서도 서비스가 제공될 수 있는 기반을 마련할 필요가 있다. 아울러 사회복지시설별로 차별적인 서비스를 제공할 수 있도록 다양한 후원자를 개발하는 노력도 병행할 필요가 있다.

[표 3] 뉴노멀 시대의 사회복지서비스 혁신 제언

구분	주요 내용
지역별 복지기관 역할분담 체계 구축	<ul style="list-style-type: none"> 지역사회보장협의체의 활성화에 자치구의 특성에 맞게 구청에서 주도하는 방식과 거점기관을 선정하여 운영 자치구별 거점기관 운영 시 기관별 소재지에 따라 서비스 제공지역을 동별로 세분화
고유업무 집중 및 고도화	<ul style="list-style-type: none"> 장기적으로 평생교육 등 외부 자원을 활용하여 콘텐츠 개발이 가능한 분야의 사업은 시설 내 종사자들이 직접적인 관여 축소 업무분장 및 인력을 재배치하여 사례관리 위주의 서비스 제공 기반으로 재구축
지역사회 자원동원 활성화	<ul style="list-style-type: none"> 방역지침 준수 아래 자원봉사자를 적극 모집, 교육·관리 다양한 후원개발 노력 병행

문화서비스, 디지털시대 창작생태계 다양성 확대·시민의 접근성 강화 바람직

문화예술의 생산과 유통에 디지털 기술과 온라인화를 결합한다고 하더라도, 예술생산 자체는 관객과의 직접 대면을 전제해야 함에는 이견을 찾기 어렵다. 온라인 예술이 활성화되더라도, 그 성장의 원천은 실제 공연장을 중심으로 한 현장예술에 있기 때문이다. 감염병 위기나 재난 등 어떠한 상황에서도 현장예술이 지속될 수 있도록 한다는 원칙이 필요하다는 것이다. 공연장과 박물관, 미술관을 원활히 운영하려면 우리 스스로 과학과 객관적 증거를 수집·분석하고, 이에 기초하여 문화시설과 장르별 특성을 반영한 정교한 거리두기 단계를 설정하여 위기대응 매뉴얼을 수립해야 할 것이다. 비대면 문화예술 활동은 앞으로도 지속 확대될 것이다. 예술가와 소비자 모두 문화예술 활동과 디지털 기술의 결합으로 여러 긍정적 경험을 하였기 때문이다. 이와 더불어 많은 시설이 360도 VR카메라 설치, 홈페이지 개편, 비대면 콘텐츠 촬영을 위한 스튜디오 설치 등의 시설 투자를 하였기 때문에 관련 콘텐츠들은 미래에 지속 생산될 가능성이 높다. 공공부문에서 주도하여 공연계 및 뮤지엄계의 협력체계를 구축하고 디지털 기술의 확보나 온라인 전환 전략과 관람객 유치방법을 공유하는 방안이 모색되어야 할 것이다.

시민이 비대면 온라인 접속으로 예술작품 콘텐츠를 감상하게 되면서, 콘텐츠 감상의 미디어 리터러시 다각화, 감상 서비스와 온라인 교육을 통한 미디어 콘텐츠의 매개 확산, 소비된 감상 콘텐츠를 활용한 예술의 재창조와 공유예술로서의 재생산 등이 빠르게 진전되고 있다. 이에 서울시 차원에서 디지털 문화 소외계층의 문화접근성을 높일 수 있는 ‘문화 큐레이션’의 운영을 검토해볼 수 있다. 이는 온라인 플랫폼에서 다양한 문화정보를 공유하는 것에 그치는 것이 아니라, 사용자 개인의 문화적 취향과 생활양식을 반영하여 개인별 맞춤형 문화서비스를 추천하는 시스템을 의미한다. 문화 콘텐츠의 홍수 속에 일반시민도 정보의 혼란을 겪을 수 있다. 디지털 리터러시가 취약한 노인이나 디지털 접근이 어려운 장애인 등을 대상으로 우선 시행하지만, 앞으로 서울시민 전체로 대상을 확대할 필요가 있다.

[표 4] 뉴노멀 시대의 문화서비스 혁신 제언

구분	주요 내용
현장예술 우선 전략	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 예술에서도 실제 공연장을 중심으로 한 현장예술 중요 위기대응 매뉴얼 필요
창작 생태계 다양성 확대	<ul style="list-style-type: none"> 비대면 문화예술 활동 지속 예상 새로운 디지털 기술에 대한 활용 증가
시민의 문화서비스 접근성 강화	<ul style="list-style-type: none"> 문화큐레이션 운영: 온라인 플랫폼과 개인별 맞춤형 서비스 디지털 문화소외계층의 디지털 리터러시 향상

서울시, 비대면 서비스 환경 구축 위해 평생학습 플랫폼 운영 고려할 필요

서울시는 서울시민대학의 ‘온라인 시민대학’이나 ‘서울시 평생학습 포털’을 넘어 뉴노멀과 최근의 AR/VR, AI, 메타버스(Meta-verse) 기술에 기반을 둔 서울시의 플랫폼을 구축하여 운영할 것을 제안한다. 서울시 (평생)교육 플랫폼 구축으로 교수자와 학습자가 쌍방향 소통을 할 수 있으며, 나아가 다양한 콘텐츠 탑재와 운영으로 평생교육 학습소재의 다양성을 확보하는 동시에 접근성, 쌍방향성을 확보할 수 있도록 해야 할 것이다.

팬데믹에 따른 뉴노멀 시대 평생교육은 대면 강좌가 축소 또는 폐지되거나 일부 강좌는 비대면으로 전환되어 운영되었다. 비대면 평생학습을 활성화하려면 교·강사 인력 운용 변화 전략이 필요하다. 가령 교·강사의 비대면 강의 역량 강화 연수·교육을 들 수 있다. 줌이나 구글 미트 등 활용역량 외 평생학습 강좌는 평생교육 프로그램의 다양성만큼 비대면 강좌에서 필요로 하는 디지털 역량 역시 편차가 크다. 온라인 기초 교수 역량을 충분히 체화할 수 있도록 서울시와 자치구 평생학습 프로그램 운영자의 지원이 필요한 이유이다. 특히 뉴노멀 시대로 넘어오면서 강사 간 교수 역량에서의 격차가 심화되었고, 상대적으로 50대 이상의 강사가 취약한 것으로 의견조사 결과 드러났다. 따라서 이들을 대상으로 비대면 강의 역량을 강화할 수 있는 교육기회를 제공하고, 온라인 학습 운용을 지원할 필요가 있다.

뉴노멀 시대의 평생학습에서 드러난 특징은 디지털 역량에 따라 학습기회 격차가 발생한다는 점이다. 디지털 역량 구비 교육과 훈련은 당장은 소규모 학습 공간에서 이루어질 필요가 있을 것이다. 디지털 취약계층이 디지털 역량을 구비할 수 있도록 서울시

에서 디지털 체험공간을 운영할 것을 제안한다. 학습자로 하여금 디지털 체험을 할 수 있도록 가상의 공간을 운영할 수도 있겠지만, 우선은 오프라인 체험공간 운영이 필요하다. 평생학습관이나 주민자치센터 등의 공간을 이용하여 디지털 기기를 비치하고, 현장 강사를 배치하여 디지털 환경에서 학습할 수 있도록 하여 디지털 역량을 강화할 수 있도록 지원할 필요가 있다. 이런 기회 제공으로 학습자가 비대면 상황에서의 학습방법을 체화할 수 있을 것이다.

[표 5] 뉴노멀 시대의 평생교육서비스 혁신 제언

구분	주요 내용
평생학습 플랫폼 구축과 운영	- 최근의 AR/VR, AI, 메타버스 기술 기반 서울시 플랫폼 운영
교사 강사 역량 강화	- 교강사의 비대면 강의 역량 강화 - 디지털 리터러시에 취약한 교강사에 교육기회 제공과 온라인 운영 지원
비대면 평생학습에서 학습자 지원	- 취약계층의 디지털 역량 함양을 위한 디지털 체험공간 운영

