

부록

1_전문가 설문조사 개요

- 조사목적: 코로나19 이후 사회서비스의 현황 진단과 뉴노멀 시대 사회서비스가 나아가야 할 발전방향에 대한 전문가들의 의견을 수렴하여 혁신전략을 도출
- 조사대상: 사회복지, 공공문화, 평생교육 각 분야별 관련 전문가들 82명
- 조사기간: 2021년 11월 1일부터 11월 14일까지(약 2주간)
- 조사방법: 온라인설문조사
- 조사내용
 - 코로나19 이후 사회변화와 뉴노멀사회 트렌드 인식(통합 접근)
 - 현재 사회서비스 운영 평가 및 한계점 인식(분야별 접근)
 - 향후 사회서비스에서 고려되어야 할 부분(분야별 접근)
 - 뉴노멀 시대 사회서비스 발전방향(통합 접근)
- 응답자 분야 현황

| 구분 | 빈도(명) | % |
|------|-------|-------|
| 사회복지 | 28 | 34.1 |
| 문화 | 25 | 30.5 |
| 평생교육 | 29 | 35.4 |
| 합계 | 82 | 100.0 |

뉴노멀 시대 사회서비스 발전 방향을 위한 전문가 설문조사

안녕하십니까?

본 설문조사는 코로나19 이후 서울시 사회서비스의 운영 현황을 평가하고, 뉴노멀 시대의 트렌드를 고려하여 사회서비스 전달체계에 대한 발전 방향을 제시하는데 목적이 있습니다. 전문가 분들의 적극적인 협조를 부탁드립니다.

본 조사는 통계법 제33조에 따라 통계상의 목적 외에 다른 어떤 용도로도 사용되지 않습니다.

바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다.

2021년 11월

사회서비스

사회서비스(광의)는 개인 또는 사회 전체의 복지 증진 및 삶의 질 제고를 위해 사회적으로 제공하는 서비스로서 사회복지, 보건의료, 교육, 문화, 주거, 고용, 환경 등을 포괄하는 개념입니다.

“사회서비스”란 국가·지방자치단체 및 민간부문의 도움이 필요한 모든 국민에게 복지, 보건의료, 교육, 고용, 주거, 문화, 환경 등의 분야에서 인간다운 생활을 보장하고 상담, 재활, 돌봄, 정보의 제공, 관련 시설의 이용, 역량 개발, 사회참여 지원 등을 통하여 국민의 삶의 질이 향상되도록 지원하는 제도를 말한다.

(사회보장기본법 제3조 4항)

■ 사회서비스 유형에 해당하는 서비스

- 1) 상담 : 정신건강 및 정서적 지원을 위한 상담 또는 심리지원서비스 등
- 2) 재활 : 장애진단 및 판정, 직업재활, 물리치료, 심리재활 서비스 등
- 3) 성인돌봄 : 장애인, 노인 돌봄 및 일상생활 지원을 위한 서비스
- 4) 아동돌봄 : 아동 보육 및 돌봄서비스
- 5) 보건 의료 및 건강관리 : 운동처방서비스, 영양보조, 금연 클리닉 등
- 6) 교육 및 정보제공 : 교육 정보제공 및 역량개발을 위한 교육 및 정보 제공서비스
- 7) 고용/취업 : 직업훈련, 취업지원 등 고용지원 서비스
- 8) 주거 : 주거보호 및 주거지원을 위한 주거서비스
- 9) 문화 : 문화, 여가생활 지원을 위한 문화서비스
- 10) 환경 : 환경정비, 방역, 환경가꾸기, 냉난방 지원, 주거환경개선 등

1. 뉴노멀 사회 트렌드 인식

※ 글로벌 금융위기 이후 경제환경이 변화하면서 저성장이 지속되자 ‘뉴노멀(New Normal)’이라는 용어가 등장했으며, 최근 코로나19의 전 세계적 확산에 따른 경제와 삶의 전반적인 변화를 ‘뉴노멀 2.0’이라고 부르며 코로나 이전과는 다른 새로운 뉴노멀 시대가 도래했다고 보고 있습니다.

문1. 코로나19 이후 우리 사회에서 다음의 변화들을 얼마나 체감하고 계십니까?

| 항목 | 전혀 그렇지 않다 | 그렇지 않다 | 보통 이다 | 그렇다 | 매우 그렇다 | 잘 모르겠 다 |
|--|-----------------|-----------|----------|-----|-----------|---------------|
| 1) 사회적 거리두기로 일상 속 비대면 활동(온라인수업, 비대면 근무, 온라인구매 등)이 증가했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 2) 랜선공연, 온라인콘텐츠플랫폼 등 비대면 문화와 여가활동이 증가했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 3) 원격교육, 원격의료, 화상회의, 디지털 배송관리 등 비대면 산업과 디지털 경제가 급격히 성장했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 4) 생산 및 소비 위축과 고용불안 등 경제적 위기가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 5) 우리사회의 공동체 의식은 약화되고 개인주의가 더 강화되었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 6) 노인, 장애인, 1인 취약가구 등의 대면접촉과 외부활동 자제, 가족 돌봄으로의 회귀 등 취약한 사람들의 고립이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 7) 경제위기로 인한 실업 및 고용위험, 감염병 취약계층 등 우리 사회의 불평등과 양극화가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 8) 디지털 전환의 가속화에 따른 정보기술 취약계층의 소외 및 디지털 격차가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 9) 재난상황에 따른 사회적 혐오, 낙인과 그로 인한 갈등이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 10) 사람과 사람의 관계 악화로 개인의 외로움과 우울이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |

문2. 코로나19 상황이 끝나면 아래의 변화양상은 코로나 이전으로 돌아갈 것 같습니까? 아니면 변화된 상태로 유지될 것 같습니까?

| 항목 | 코로나19 이전으로 돌아갈 것이다 | 코로나19 이전으로 일부 돌아갈 것이다 | 유지될 것이다 | 조금 확대될 것이다 | 매우 확대될 것이다 | 잘 모르겠다 |
|--|-----------------------------|-----------------------------------|------------|------------------|------------------|-----------|
| 1) 사회적 거리두기로 일상 속 비대면 활동(온라인수업, 비대면 근무, 온라인구매 등) 이 증가했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 2) 랜선공연, 온라인콘텐츠플랫폼 등 비대면 문화와 여가활동이 증가했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 3) 원격교육, 원격의료, 화상회의, 디지털 배송관리 등 비대면 산업과 디지털 경제가 급격히 성장했다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 4) 생산 및 소비 위축과 고용불안 등 경제적 위기가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 5) 우리사회의 공동체 의식은 약화되고 개인주의가 더 강화되었다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 6) 노인, 장애인, 1인 취약가구 등의 대면접촉과 외부활동 자제, 가족 돌봄으로의 회귀 등 취약한 사람들의 고립이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 7) 경제위기로 인한 실업 및 고용위험, 감염병 취약계층 등 우리 사회의 불평등과 양극화가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 8) 디지털 전환의 가속화에 따른 정보기술 취약계층의 소외 및 디지털 격차가 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 9) 재난상황에 따른 사회적 혐오, 낙인과 그로 인한 갈등이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ⑨ |
| 10) 사람과 사람의 관계 악화로 개인의 외로움과 우울이 더 심해졌다. | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ④ |

문3. 다음은 뉴노멀 시대 주요 사회트렌드입니다. 다음과 같은 사회트렌드가 사회서비스(사회복지, 문화, 교육 등을 포괄하는 광의의 개념)에 어느 정도 영향을 미친다고 보십니까?

| 항목 | 영향이 전혀 없다 | 영향이 적은 편이다 | 보통 이다 | 영향이 큰 편이다 | 영향이 매우 크다 |
|--|-----------------|------------------|----------|-----------------|-----------------|
| 1) 저출산 고령화 등 인구구조의 변화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 가족구조의 변화(1인가구 증가, 맞벌이 가구 증가로 인한 돌봄 문제 등) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 장기적인 경기침체와 저성장 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 생산과 소비방식의 전환(그린뉴딜, 공유경제 등) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 산업구조 변화로 인한 노동시장의 불안정(고용불안, 비정규직 증가, 근로빈곤층) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 청년빈곤, 중장년층 실업 등 다양한 계층의 사회안전망 문제(위험의 전 생애주기로의 확대) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 경제적 양극화와 사회계층간 불평등 심화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 4차 산업혁명 시대 AI, 증강현실 등 고도화된 디지털 기술의 발전(디지털 전환 가속화) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9) 비대면의 일상화(비대면 인터페이스의 증가) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10) 고립과 우울 등 심리적 어려움의 심화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11) 지구온난화, 이산화탄소 배출, 기후변화 등 환경 위기 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12) 대규모 감염병 등 신종재난 등장 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

II. 사회서비스 분야별 한계와 변화

문4. 귀하의 주요 활동분야는 무엇입니까?

- ① 사회복지 ➡A5로 이동
- ② 문화 ➡B5로 이동
- ③ 평생교육 ➡C5로 이동

〈A. 사회복지서비스 분야〉

문A5. 사회복지서비스 분야에서 코로나 19 이후 발생한 주요한 변화는 무엇입니까?
아래의 항목에 따라 주관식으로 기입해 주십시오.

| 항목 | 긍정적 변화 | 부정적 변화 |
|-----------------------|--------|--------|
| 1) 복지 환경과 관련된 변화 | | |
| 2) 복지 콘텐츠와 관련된 변화 | | |
| 3) 서비스 종사자 등 인력 관련 변화 | | |
| 4) 기타 | | |

문A6. 코로나19 이후 나타난 다음과 같은 사회복지서비스 분야의 문제점들이 얼마나 심각하다고 보십니까?

| 항목 | 전혀 심각하지 않다 | 심각하지 않은 편이다 | 보통 이다 | 심각한 편이다 | 매우 심각하다 |
|--|------------------|-------------------|----------|------------|------------|
| 1) 장애인, 노인, 아동 돌봄 공백 발생과 대안적 돌봄 제공 지원 불충분 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 사회복지시설 휴관 및 휴업으로 인한 서비스 중단 및 서비스 제공량 감소 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 요양병원, 요양원, 장애인거주시설 등 생활시설의 코호트 격리에 따른 집단감염 위험 및 사회적 고립 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 긴급돌봄 등의 상황에서 돌봄유지에 필수적으로 필요한 개인보호장비(personal protective equipment, PPE)의 부족 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 디지털 역량 격차에 따른 저소득, 노인 등의 비대면 서비스 이용 제약 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 사회적 활동반경이 좁은 노인, 장애인 등의 고립된 생활 장기화에 따른 정신적 위험 증가 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 사회서비스 제공인력(종사자)의 운용체계 부실(긴급교육훈련, 현장 투입과정의 혼란, 과도한 업무부담, 건강권 보호 문제) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 중앙정부-지방정부-민간의 협력적 위기 대응 체계의 취약성 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

문A7. 코로나19 이후 변화로 인해 사회복지서비스 분야에서 가장 취약한 집단은 누구라고 생각하십니까? 우선순위로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위: () 2순위: ()

- ① 아동·청소년 ② 노인 ③ 여성 ④ 청년
 ⑤ 장애인 ⑥ 1인가구 ⑦ 저소득층 ⑧ 한부모가정
 ⑨ 이주민(다문화가정, 외국인노동자 등) ⑩ 실업자(구직자) ⑪ 노숙인
 ⑫ 디지털 취약계층 ⑬ 정신건강 취약계층 ⑭ 기타()

문A8. 코로나19 이후 나타난 사회복지서비스의 문제점을 해결하는 방법 중 무엇이 가장 중요하다고 생각하십니까?

- ① 긴급돌봄지원 서비스 제공 등 돌봄 부담 완화 대책
 ② 다양한 비대면 서비스제공을 위한 온라인 플랫폼 개발과 운영
 ③ 안전한 대면서비스 제공을 위한 시설 개선 및 리모델링(환기시스템, 방역관련물품 지원 등)
 ④ 사회복지서비스 제공인력의 일자리 안정 및 처우문제 개선
 ⑤ 사회복지서비스 기관들의 네트워크 및 지역단위 위기대응 협업 시스템 구축
 ⑥ 위기대응 컨트롤타워 및 서비스 유형별 위기대응 체계 마련 필요
 ⑦ 위기대응을 위한 인력구조 점검(종사자 역량 강화 및 이용자/종사자의 안전 확보 방안)
 ⑧ 기타()

문A9. 코로나19 이후 뉴노멀 사회에서 사회복지서비스의 혁신을 위해 다음 내용들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

| 항목 | 전혀 필요하지 않다 | 필요하지 않다 | 보통 이다 | 필요하다 | 매우 필요하다 |
|--|------------------|------------|----------|------|------------|
| 1) 사회복지서비스 전달체계의 공공성 강화 필요 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 사회복지서비스 기관들의 연계협력 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 지역사회 소모임 등 소규모 지역사회 기반 서비스, 지역공동체 조직화 지원 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 사회복지서비스의 직접 제공방식과 내용의 다양화 지원 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 사회복지서비스의 디지털 전환을 위한 기술 지원 및 온라인 기반 서비스 개발 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 서비스 품질관리 및 지속적인 모니터링 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 사회적 위기상황에 대응할 수 있는 운영 가이드라인 개발 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 사회복지서비스 종사자 보호 체계 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9) 사회적 재난 취약계층의 회복력 강화 프로그램 등 재난 대응력 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

☞문10으로 이동

〈B. 문화 분야〉

문B5. 문화서비스 분야에서 코로나 19 이후 발생한 주요한 변화는 무엇입니까? 아래의 항목에 따라 주관식으로 기입해 주십시오.

| 항목 | 긍정적 변화 | 부정적 변화 |
|----------------------------|--------|--------|
| 1) 문화 환경과 관련된 변화 | | |
| 2) 문화 콘텐츠와 관련된 변화 | | |
| 3) 예술가, 서비스 종사자 등 인력 관련 변화 | | |
| 4) 기타 | | |

문B6. 코로나19 이후 나타난 다음과 같은 문화서비스 분야의 문제점들이 얼마나 심각하다고 보십니까?

| 항목 | 전혀 심각하지 않다 | 심각하지 않은 편이다 | 보통 이다 | 심각한 편이다 | 매우 심각하다 |
|---|------------------|-------------------|----------|------------|------------|
| 1) 문화시설 휴관 및 휴업으로 인한 예술인 활동 위축과 예술생태계 붕괴 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 문화시설 휴관 및 휴업으로 인한 문화시설 운영재정 악화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 사회적 거리두기 및 문화시설 휴관에 따른 일반시민의 문화예술활동과 여가경험 위축 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 사회적 거리두기 및 문화시설 휴관에 따른 일반시민의 심리적 위축과 고립감 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 비대면 온라인 문화서비스에 접근이 어려운 노인·장애인 등 문화소외계층의 확대와 문화소비의 양극화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 대자본 기반 문화시설·온라인플랫폼과 소자본 기반 문화시설·온라인플랫폼 간 빈익빈 부익부 현상 심화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 문화서비스 제공인력(종사자)의 운용체계 부실(새로운 문화서비스 관련 교육훈련, 과도한 업무부담, 건강권 보호 문제 등) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 중앙정부-지방정부-민간의 협력적 위기 대응 체계의 취약성 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

문B7. 코로나19 이후 변화로 인해 문화서비스 분야에서 가장 취약한 집단은 누구라고 생각하십니까? 우선순위로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위: () 2순위: ()

- ① 아동·청소년 ② 노인 ③ 여성 ④ 청년
 ⑤ 장애인 ⑥ 1인가구 ⑦ 저소득층 ⑧ 한부모가정
 ⑨ 이주민(다문화가정, 외국인노동자 등) ⑩ 실업자(구직자) ⑪ 노숙인
 ⑫ 디지털 취약계층 ⑬ 정신건강 취약계층 ⑭ 기타()

문B8. 코로나19 이후 나타난 문화서비스의 문제점을 해결하는 방법 중 무엇이 가장 중요하다고 생각하십니까? 우선순위로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위: () 2순위: ()

- ① 대면접촉과 직접경험이 중요한 문화예술의 특성을 반영하여, 현장 중심의 문화시설 운영 가이드라인 제공
 ② 오프라인-온라인 프로그램의 연계 활성화(현장 프로그램을 연계·보완하는 다양한 비대면 프로그램 개발)
 ③ 다양한 비대면 서비스제공을 위한 온라인 플랫폼 개발과 운영
 ④ 고품질의 온라인 프로그램을 저렴하게 제작할 수 있는 스튜디오 운영
 ⑤ 예술인의 기초생계 보장 및 활동기회 제공
 ⑥ 안전한 대면서비스 제공을 위한 시설 개선 및 리모델링(환기시스템, 미세먼지 대응장치 등)
 ⑦ 문화서비스 기관들의 네트워크 및 지역단위 위기대응 협업 시스템 구축
 ⑧ 위기대응 컨트롤타워 및 문화시설·예술장르별 위기대응 체계(매뉴얼) 마련
 ⑨ 위기대응을 위한 인력구조 점검(종사자 역량 강화 및 이용자/종사자의 안전 확보 방안)
 ⑩ 기타()

문B9. 코로나19 이후 뉴노멀 사회에서 문화서비스의 혁신을 위해 다음 내용들이 얼마나 필요하다고 생각하십니까?

| 항목 | 전혀 필요하지 않다 | 필요하지 않다 | 보통 이다 | 필요하다 | 매우 필요하다 |
|--|------------------|------------|----------|------|------------|
| 1) 예술인 사회안전망 구축과 예술인 활동기회 보장 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 문화서비스 혁신과 전환을 위한 문화기관(박물관, 미술관, 도서관, 공연장 등)들의 연계협력 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 지역사회 중심의 문화서비스 제공 및 향유 기반 마련 방안(문화시설의 로컬화) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

| | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 4) 오프라인-온라인 연계형 문화프로그램 발굴과 확산 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 디지털 기술을 활용한 실감형 문화콘텐츠 제작 및 확산 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 온라인 문화콘텐츠 확산을 위한 공공 디지털플랫폼 구축 및 운영 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 온라인 문화콘텐츠 확산에 대응하는 저작권, 표준계약서 등 제도 정비 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 기후위기, 감염병 등 사회적 위기상황에 대응할 수 있는 문화시설 표준 설계 및 운영 가이드라인 개발 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9) 문화서비스 종사자(문화기관 종사자) 보호 체계 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10) 디지털 사회에서 노인, 저소득층, 장애인 등 문화소외계층을 위한 문화회복력 강화 프로그램 개발 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

문10으로 이동

〈C. 교육 분야〉

문C5. 평생교육 분야에서 코로나19 이후 발생한 주요한 변화는 무엇입니까? 아래의 항목에 따라 주관식으로 기입해 주십시오.

| 항목 | 긍정적 변화 | 부정적 변화 |
|--------------------|--------|--------|
| 1) 교육 환경과 관련된 변화 | | |
| 2) 교육 콘텐츠와 관련된 변화 | | |
| 3) 교·강사 등 인력 관련 변화 | | |

| | |
|-------|--|
| 4) 기타 | |
|-------|--|

문C5-1. 아래는 코로나19 이후 평생교육 분야에서 예상되는 긍정적인 변화의 내용입니다. 다음의 내용에 얼마나 동의하십니까?

| 항목 | 전혀 동의하지 않는다 | 동의하지 않는다 | 보통 이다 | 동의한다 | 매우 동의한다 |
|--|-------------------|-------------|----------|------|------------|
| 1) 비대면 온라인 교육콘텐츠 확충으로 평생교육 콘텐츠의 다양성 확보 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) AI, 메타버스 등 평생교육 분야의 디지털 전환으로 인한 교육의 질 향상 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 비대면 온라인 교육환경 구축으로 인한 평생교육 접근성의 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 비대면 온라인 교육콘텐츠 전환으로 인한 비용의 감소(인건비, 교육콘텐츠 제작 비용 감소) | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

문C6. 아래는 코로나19 이후 발생한 평생교육 분야의 어려움입니다. 다음의 내용을 가장 심각하다고 생각하는 순서대로 응답해 주십시오. 우선순위로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위: () 2순위: ()

- ① 코로나19로 인한 평생교육 강좌 수 축소
- ② 사회적 거리두기로 인한 평생교육 참여자의 감소
- ③ 비대면 교육방식 전환으로 인한 평생교육 접근성의 악화
- ④ 비대면·온라인 수업으로 인한 교육의 질 저하
- ⑤ 디지털 접근성에 따른 평생교육 성과의 격차 발생

문C7. 코로나19 이후 변화로 인해 평생교육 분야에서 가장 취약한 집단은 누구라고 생각하십니까? 우선순위로 2가지를 선택해 주십시오.

1순위: () 2순위: ()

- ① 아동·청소년 ② 노인 ③ 여성 ④ 청년
- ⑤ 장애인 ⑥ 1인가구 ⑦ 저소득층 ⑧ 한부모가정
- ⑨ 이주민(다문화가정, 외국인노동자 등) ⑩ 실업자(구직자) ⑪ 노숙인
- ⑫ 디지털 취약계층 ⑬ 정신건강 취약계층 ⑭ 기타()

Ⅲ. 사회서비스 발전 방향

문10. 미래 위기에 대한 대응으로 다음의 사회서비스 전략이 얼마나 중요하다고 생각하십니까? 또 얼마나 시급하다고 생각하십니까?

| 사회서비스 전략 방안 | 중요성 | | | | | 시급성 | | | | |
|---|----------|----------|----|----------|----------|----------|----------|----|----------|----------|
| | 매우 낮음 | 약간 낮음 | 보통 | 약간 높음 | 매우 높음 | 매우 낮음 | 약간 낮음 | 보통 | 약간 높음 | 매우 높음 |
| 1) 일상의 다양한 욕구 충족을 위한 서비스 보장 개념 확대 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 2) 전 영역, 전 국민 누구나 경험할 수 있는 위기 인식 전환에 따른 보편적 사회서비스 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 3) 제도적 사각지대 발굴 및 사회안전망 구축 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 4) 공급자 중심에서 수요자 중심의 서비스 전달체계 개편 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 5) 집합적 서비스 제공에서 개별화, 개인 맞춤형 서비스 제공 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 6) 분절적이던 사회서비스의 포괄적(통합적) 제공 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 7) 사회서비스 전달방식과 내용의 다양화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 8) 사회서비스 대상별·지역별 공급 및 이용 격차 해소 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 9) 사회서비스 시설 공간 및 지역사회 공간 재구조화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 10) 지역사회 기반의 사회서비스 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 11) 디지털 기술 및 온라인 기반 서비스, 콘텐츠, 플랫폼 등 개발 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 12) 디지털 기반 사회서비스 확장을 위한 제도 정비 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 13) 사회서비스 이용자의 디지털 리터러시(활용능력) 항상 지원 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 14) 사회서비스 종사자의 디지털 활용 기술 교육/훈련 등 디지털 역량 강화 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 15) 재난상황 발생시 신속한 대응을 위한 컨트롤타워 및 긴급매뉴얼, 사회서비스 유형별 위기대응 체계 마련 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 16) 안전한 대면서비스 제공을 위한 현장 시설 및 방역 지원 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 17) 사회서비스 종사자의 고용안정 및 처우개선, 안전 확보방안 마련 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 18) 재난 취약계층의 회복력 강화 프로그램 등 사회 전반의 재난 대응력 강화 추진 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |
| 19) 지역단위 공동 위기대응 협업 시스템 구축 | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ | ① | ② | ③ | ④ | ⑤ |

문11. 앞에서 제시한 전략 중 수정되거나 보완되어야하는 내용이 있으면 말씀해주시요.

문12. 서울시 차원에서 사회서비스 혁신으로 가장 우선적으로 추진해야 하는 전략은 무엇이라고 생각하십니까?

IV. 응답자 특성

문13. 다음은 통계처리를 위한 응답자 일반 사항입니다. 아래 질문에 답해 주시기 바랍니다.

| | |
|-------------------------------------|--|
| 1) 성별 | <input type="checkbox"/> 1. 남 <input type="checkbox"/> 2. 여 <input type="checkbox"/> 3. 기타 () |
| 2) 연령 | <input type="checkbox"/> 1. 20대 <input type="checkbox"/> 2. 30대 <input type="checkbox"/> 3. 40대 <input type="checkbox"/> 4. 50대 <input type="checkbox"/> 5. 60대 이상 |
| 3) 직업 (복수일 경우 주 활동기준으로 선택) | <input type="checkbox"/> 1. 교수, 연구직 <input type="checkbox"/> 2. 활동가, 관련 사업(시설)운영 <input type="checkbox"/> 3. 행정직 <input type="checkbox"/> 4. 기타() |
| 4) 활동 경력 | <input type="checkbox"/> 1. 3년 미만 <input type="checkbox"/> 2. 3년 이상~7년 미만 <input type="checkbox"/> 3. 7년 이상~10년 미만 <input type="checkbox"/> 4. 10년 이상~15년 미만 <input type="checkbox"/> 5. 15년 이상 |