



코로나19 그리고 복지에 대한 새로운 상상력

“우리가 알고 있던 것들은 옳은 것일까?”

아무도 가지 않은 길!

재난과 질병은 공평하게 다가오지 않는다.

현대자동차 <<< 카카오톡

성장보다는 **사람**

불안을 대하는 방법
돌봄의 사회화

복지관의 공공성을 재해석?

공공인프라의 확충- 신뢰기반의 지역사회
#지역사회 중심으로 일상을 재구성

언택트에서 로컬택트

신뢰 기반의 로컬 택트(localtact)로 전환

신뢰기반의 지역사회가 생활방역이자 생활안전망이다.

지방정부의 역할 중요

민관협력의 확장
협업의 시대

역세권에서 **숲세권, 의세권으로 변화**

2s의 시대(Speed, Safe)
빠른 의사소통의 중요!

비대면(untact)은 불평등하다.

**돌봄대란으로 아이들의 일상이 무너지고,
부모들이 돌봄 독박을 쓴다.**

“코로나는 **현재진행형**”
위드코로나 시대

공간에 대한 인식의 전환

당신은 하는 일을 통해 어떤 **이익**을 당사자에게 제공하는가?

코로나는 우리의 고정관념에 엄청난 균열을 가져오고 있다.

#전달체계의 변화

#몸을 소비하는 방식의 변화

#공간의 변화

Paradigm Shift

#전달체계의 변화

1. 서비스가 **섬세해지고 있다.**
2. 방역은 **당연**하다.
3. **구독서비스**를 고민해보다.
4. 입장이 아니라 **이익**이다.
5. 빠른 의사소통(Speed, Safe)

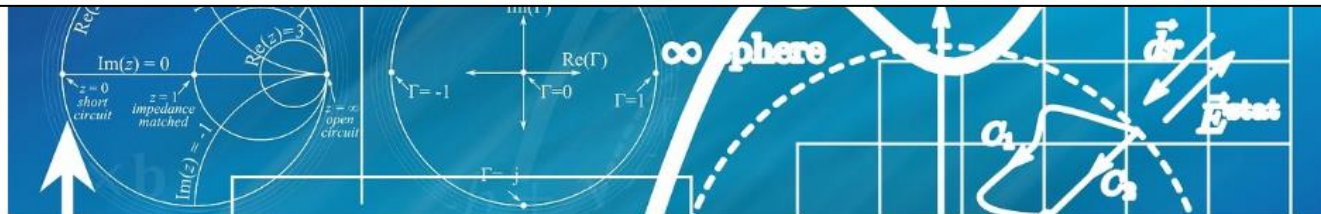
업종	서비스 제공사	서비스 내용
조명	필립스	사용한 광량(lux)에 연동하여 과금되는 서비스형 조명을 공급
타이어	미쉐린	주행거리(마일) 만큼 타이어 사용량을 과금하는 서비스
압축공기 시스템	아틀라스 콕코 (Atlas Copco)	압축된 공기의 세제곱 미터(부피) 단위로 과금
엔진	롤스로이스	항공기 엔진의 운행시간 만큼 시간당 전력(Power by the Hour)을 과금
공구	힐티(Hilti)	RFID를 부착한 공구를 월정액 요금을 지불하고 대여 사용

※자료 : Sunil Gupta(2018)

Paradigm Shift

#몸을 소비하는 방식의 변화

1. 서비스 당사자의 **몸을 소비하는 방식에 대한 고민**하다.
2. 이용자의 **빅데이터**를 취합한다.
3. **연결**한다.
4. Know-How에서 **Know-Who**로 변화



우리는 서비스 자체의 품질을 고민하지만, 정작 고민하지 못한 영역이 바로 서비스 이용자인 소비자의 몸을 소비하는 방식이다. 이제는 몸을 소비하는 방식을 고민하자. 제공되는 서비스의 품질 못지않게 그것을 소비하는 당사자의 삶에 어떠한 변화와 영향을 미치는지 좀더 민감하게 고민해야한다. 서비스의 품질이 당사자의 삶이기 때문이다.

서비스 품질이라는 변수에만 집중하게 되면 정작 중요한 당사자의 삶의 변화를 놓치기 쉽다.

왜냐하면 서비스의 목적은 [무엇을 전달한다는 것을 넘어 움직이게 하는 것] 이기 때문이다.

Paradigm Shift

#공간의 변화

1. 비대면의 **일상화**를 인정한다.
2. 종사자의 **근무환경도** 변해야 한다.
3. 공간을 벗어나 **지역사회에서 함께한다.**
4. 언컨택트의 시대에 적합한 디지털시민성의 등장



Disruption

관습,과거와 단절하라



감사합니다.