

2021 경기도 청년연구 공모 결과보고서

경기도 청년 대상 인턴십 및 직무 경험에 대한 고찰 : 포스트코로나를 준비하며

갭이어 연구소

연구책임 | 주해튼 (갭이어 연구소 연구원)

공동연구 | 장현희 (갭이어 연구소 연구원)

하수연 (갭이어 연구소 연구원)



경기복지재단
경기청년지원사업단

■ 청년연구공모사업 보고서는 청년들이 청년 관련 현안에 대한 실태와 개선방안 등을 모색하기 위한 아이디어를 제시하고자 작성된 자료입니다.

■ 본 보고서는 경기복지재단의 공식적인 입장과 다를 수 있습니다. 본 보고서의 내용과 관련한 의견이나 문의 사항이 있으시면 아래로 연락주시기 바랍니다.

Tel : 031-267-9349 Fax : 070-8220-0200 E-mail : kimjm1785@ggwf.or.kr

요약

□ 연구목적

전 세계가 코로나19 팬데믹 현상으로 지역 간의 인적·물적 교류가 제한됨에 따라 다양한 경험과 만남에 어려움이 증가하고 있으며 안전을 이유로 외부활동에 대한 정서적 벽이 높아졌다. 이는 경기도 내 청년 4만 5천여 명을 비롯해 국내 청년들의 정신건강에 적신호로 나타났으며 실제 청년 대상 코로나19에 대한 부정적 영향에 대한 통계 및 연구 결과 사례를 다수 확인할 수 있으며 이를 통해 청년들이 코로나19로 정신적 고통을 느끼고 있음을 알 수 있다.

현재 코로나 19라는 불가항력적인 이유로 사회·경제·교육 등의 마비현상을 경험한바 전반적인 분야에서 비대면(Uncontact)화가 이루지는 추세이며, 본 연구에서는 포스트 코로나 시대 대비 청년들의 경험 및 교류 활동이 지속가능하도록 글로벌시장 내 비대면 인턴쉽 및 직무 경험의 변화와 현황을 조사하고 실제 참여자 인터뷰를 통해 특징과 긍정적 대안의 가능성을 고찰하고자 한다.

□ 연구방법

이 연구에서는 비대면 인턴쉽 및 직무 경험의 개념과 특성에 대해 정의하여 연구 대상을 명확히 하고 전 세계 비대면 인턴쉽·직무 경험 관련 국제 시장 변화를 확인하고 코로나19 상황에 대한 대응 방식을 조사하였다. 청년을 위한 비대면 인턴쉽·직무 경험을 운영하는 비대면화·온라인화 실제 국내 및 해외 사례, 비대면 인턴쉽·직무 경험에 대한 현황 및 실태를 확인하고 최적으로 적용 가능한 화상 애플리케이션, 가능한 분야 등을 선별함으로써 새로운 가능성과 활동에 대한 필요성에 대해 검토하였다.

또한 청년들의 실제 경험 및 사례를 발굴하고 국내 및 해외 실제 참가자 사례조사와 인터뷰를 실시하였다. 실제 비대면 인턴쉽 및 직무 경험을 한 참가자 섭외 및 인터뷰 기획함으로써 비대면 인턴쉽 및 직무 경험에 대한 장점 및 단점, 애로사항 등을 파악할 수 있었다.

□ 개선방안

비대면 인턴십 및 원격 경험 활동은 인터넷과 스마트기기를 활용한 정보통신기술을 기반으로 하기 때문에 이를 효율적으로 활용하기 위해서는 기존 대면 방식과는 전혀 다른 사업 운영방식이 필요하다. 규모가 큰 기업의 경우 시대에 발맞추어 새로운 운영방식 또한 빠르게 설계, 도입할 수 있지만, 비교적 규모가 작거나 정보통신기술을 대단히 활용하지 않는 기업의 경우, 기업무와 새로운 운영 시스템 설계 병행에 투자하는 것이 쉬운 선택은 아니다. 하지만 이러한 운영방식은 팬데믹뿐 아니라 도래하는 4차 산업 시대에서 기업의 유지 및 성장 외 시장경제와도 직결되는 부분이기에 국가적 차원에서 대안을 제시하여 더 많은 기업이 디지털 소통에 능한 MZ세대 청년 인재를 유입, 시대에 맞는 회사 운영 시스템을 구축하여 기업과 시장의 번영을 도모할 수 있도록 해야 한다.

□ 정책적 제언

1. 통신, 서버 환경 및 시스템 개선 멘토링 지원

비대면 인턴십에서 가장 중요한 부분은 사용자의 정보통신기술 사양으로, 온라인상에서 모든 업무를 처리해야 하기 때문에 통신 상태와 서버 환경이 지대한 영향을 미친다. 원활한 업무 진행과 사원 간 소통을 위해 기업은 통신·서버가 잘 운용되도록 지속적인 관리와 유지, 개발이 필요하다.

2. 온라인 업무 수행 프로세스 프레임 개발 및 제공

가장 기본적인 통신·서버 환경에 관한 정보와 온라인 근무자의 효율적인 업무 수행을 위한 프로세스를 설계하여 자체 개발이 어려운 기업에 제공, 비대면 인턴십이나 사내 온라인 활동을 촉진하는 것을 제안한다. 온라인 근무와 온라인 근무자에 대한 이해, 효율적인 업무 수행과 협업을 위한 교육프로그램 외 기업이 가장 필요한 기본 프로세스를 설계, 배포하면 각 기업은 이를 바탕으로 본사에 맞추어 프로세스를 수정, 보완할 수 있어 상황에 따라 빠르게 비대면/대면 업무를 유동적으로 활용할 수 있을 것이다.

목차

I | 서론 / 427

- 1. 연구의 배경 및 목적 427
- 2. 연구의 방법 및 주요 내용 428

II | 본론 / 429

- 1. 비대면 인턴십 및 직무경험, 청년 경험활동의 정의 429
- 2. 국내 비대면 인턴십 및 직무경험 현황 및 사례 431
- 3. 해외 비대면 인턴십 및 직무경험 현황 및 사례 435
- 4. 국내외 교육, 경험프로그램 수요 및 비대면 사례조사 439
- 5. 비대면 인턴십 및 직무경험 등의 장점 및 단점 449

III | 결론 / 457

- 1. 결론 및 시사점 457
- 2. 개선사항 및 제언 460

| 참고문헌 / 463

표 차례

〈표 1〉 비대면 인턴십 만족도 인터뷰 개요	442
--------------------------------	-----

그림 차례

〈그림 1〉 잡코리아, 알바몬 청년 코로나블루 및 휴학계획 현황 조사자료	430
〈그림 2〉 한국 IT 인프라 현황 조사자료	431
〈그림 3〉 대형로펌, LG 디자인경영센터 비대면 인턴쉽 추진 현황	433
〈그림 4〉 Glass door, Economic research 인턴쉽 기회 감소 자료 (glassdoor)	435
〈그림 5〉 인턴쉽 일정 변경에 대한 학생들의 응답	436
〈그림 6〉 학생들의 갭이어 활용 의사	437
〈그림 7〉 갭이어 의향 질문에 대한 학생들의 응답	439
〈그림 8〉 팬데믹 기간에 소비자들이 선호하는 광고	441
〈그림 9〉 다양한 분야에서 이루어지는 인턴쉽	449
〈그림 10〉 근무 유형별 동료와의 연계정도, 만족도 등	455

I 서론

1. 연구의 배경 및 목적

□ 배경 및 목적

2019년 12월 발생한 코로나바이러스 감염증 (Coronavirus disease, COVID-19)으로 전 세계적인 사회경제 패러다임이 변화하고 있다. 각국은 코로나 바이러스 확산 저지를 위한 강력한 봉쇄조치를 시행했고, 그 결과 사회경제의 디지털화가 촉진되었다. 이러한 변화는 기존의 생산, 소비구조를 비대면으로 빠르게 전환시키고 있다. 우리 세계가 경험하고 있는 이 변화는 생산과 소비에 소요되는 직접비용을 감소시키고, 시·공간적 효율을 증가시키고 있다.

이는 곧 기업, 교육기관 등이 비용 대비 효율적인 방식으로 업무를 전환하고 있음을 의미하며, 노동시장 측면에서는 취직 기회의 축소가 발생하고 있음을 의미한다. 코로나 시대의 비대면으로의 전환은 적은 노동력으로 최대의 효율을 내는 방식으로 진행되고 있기 때문이다. 이러한 전환은 모든 성인들에게 영향을 미치고 있지만, 상대적으로 사회경험이 적고 사회적 지위가 없는 청년들에게 더 큰 영향을 미치게 된다. 코로나 사태가 초래한 직무 경험 기회의 축소는 단순히 경험활동의 축소를 의미하는 것이 아닌, 청년들이 사회에 적응하고 자신에게 알맞은 자리를 찾고 기술을 배양하는 기회 자체가 축소되었음을 의미한다.

이러한 맥락에서 세계경제포럼에서는 코로나로 인해 청년층의 교육 및 직업 기회가 더욱 부족해졌음을 지적하면서, 이 세대가 자칫 ‘잃어버린 다음 세대 (Next lost generation)’가 될 수 있음을 경고하고 있다.¹⁾ 기회의 부족과 일자리의 실질적인 감소, 변화하지 않는 취업 시장의 요건들은 코로나 시대의 청년 실업을 야기하고 있으며

사회와의 단절은 청년의 정신적 문제까지 야기하고 있다. 2020년, 전 세계 청년실업률은 14.6%를 기록하였고²⁾, 실업과 단절감으로 인해 우울감, 고립감 등 정신적인 문제를 호소하는 청년들의 수 또한 증가하고 있다.

본 연구에서는 포스트코로나 시대 대비 청년들의 경험 및 교류 활동이 지속가능하도록 글로벌시장 내 비대면 인턴쉽 및 직무 경험의 변화와 현황을 조사하고 실제 참여자 인터뷰를 통해 특징과 긍정적 대안의 가능성을 발견하고자 연구에 착수하였다.

2. 연구의 방법 및 주요 내용

코로나 시대 청년의 직무 경험의 확대 및 정신적 문제 완화를 위해 비대면 청년 인턴쉽 및 직무 경험의 특징을 살펴보고 긍정적 대안으로서의 가능성을 고찰할 수 있도록 먼저, 국내외 비대면 직무 경험 및 경험 활동의 현황 분석 및 조사를 실시하였고 비대면 인턴쉽 및 직무 경험의 특성을 파악하였다. 다음으로는 비대면 활동에 참여한 청년을 대상으로 인터뷰를 진행하여 비대면 경험이 가지는 실제적인 장단점을 검토하고, 청년 문제의 효과적인 대안이 될 수 있을지를 점검해 보았다. 본 연구를 통해 포스트코로나 시대에 청년의 직무경험을 확장시키고 교류 확대에 기여함으로써 청년 세대의 문제점을 해결할 수 있기를 바란다.

II 본론

1. 비대면 인턴십 및 직무경험, 청년 경험활동의 정의

□ 개념 정의

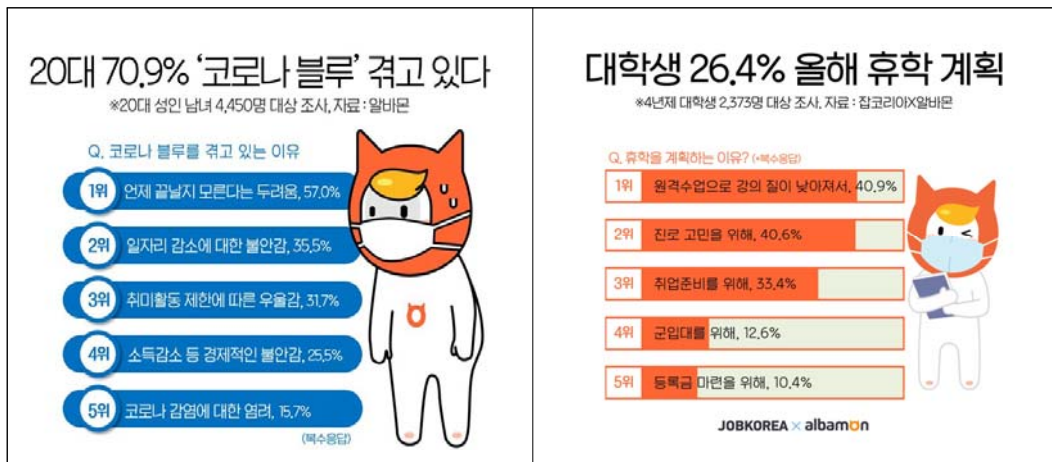
인턴십 및 직무경험에 대한 논의는 국내외에서 활발하게 이루어지고 있다. 이에 ‘인턴십(Internship)’에 대한 정의와 그 의미는 다양한 담론으로 전개되고 있으나, 인턴십은 대체로 학교에서 학습한 이론과 실무적용에서의 격차를 보완하고 직업 활동을 준비하는 경력탐색(이경미·홍아정, 2011)과 기업의 업무현장을 대학생의 학습장소로 활용하여 실무경험과 지식을 취업과 연계 (윤명희 등, 2006) 하는데 도움을 주는 활동으로 논의되고 있다(최원희 등, 2020). 최원희, 정은주(2020), 휴먼서비스분야 인턴십 경험이 진로탐색과 직업선택의도에 미치는 영향: 인턴십 만족의 매개효과, p. 2

이로 미루어 보아, 비대면 인턴십 및 직무경험은 '통신기술을 기반으로, 학생이나 사회초년생이 학습된 지식을 기반으로 현장에서의 경험을 통해 자신의 경력을 탐색하고 취업을 구체화하기 위한 비대면 활동을 의미함'을 알 수 있다. 인턴십을 통해 청년들은 학교에서 배운 지식과 이론을 전문적 환경에서 실제로 적용 해 볼 수 있고, 기술개발을 할 수 있다. 또한 조직 구조 및 커뮤니케이션 등 다양한 부분을 경험하고 관련된 능력을 키울 수 있다. 인력을 채용하는 일반 기업들은 청년이 대학에서 학습한 지식과 기술이 기업에서 필요한 수준을 충족시키지 못하는 현상을 타개하고자, 인턴십 기회를 만들어내고 있음과 동시에 인턴십을 수행한 청년을 채용하는 방식(채용연계형 인턴, 신입인턴제도)을 선호하고 있다.

해외에서는 인턴십 수행을 졸업요건으로 요구하고 있는 학교가 늘어나고 있으며, 국

내에서는 학교에서 산학 협동 인턴십 기회를 마련하여 청년의 직무경험을 적극 장려하고 있다. 이 외에 청년들은 양질의 일자리를 얻기 위하여 독자적으로 6개월에서 1년, 2~3개의 인턴십을 수행하는 추세다. 그러나 비대면 시대에 대면 인턴십 및 직무경험의 기회는 점차 축소되고 있어 청년들의 구직활동은 코로나 시기 전보다 더욱 어려워지고 있다.

〈그림 1〉 잡코리아, 알바몬 청년 코로나블루 및 휴학계획 현황 조사자료



국내 취업사이트 잡코리아에 따르면, 2021년 하반기 신입사원 채용을 추진하는 기업은 447개 기업의 절반(51.2%)로 나타났고, 절반은 채용 계획 미정이거나 하지 않을 예정이라고 답했다.³⁾ 이는 코로나 이전 하반기에 채용이 몰렸던 상황과는 상이한 양상이다. 이처럼 좁아지는 취업시장의 문, 교류활동 및 사회참여활동의 단절, 그리고 자신의 관심을 현장에서 경험해 볼 기회의 단절로 인해 청년의 우울감, 좌절감, 삶의 방향감 상실 또한 증가하고 있다.

비대면 청년 경험활동은 역시 통신기술을 기반으로 학생이나 사회초년생이 자신의 능력을 신장시키려는 목적, 혹은 자아탐구나 자아실현을 위한 목적으로 하는 봉사, 어학연수, 여행 등 다양한 활동을 의미한다. 팬데믹 이전 해외에서는 청년이 대학교 진학 전후 1년간 갭이어(Gap year) 등을 가지며 이러한 경험활동을 해 왔으며, 우리나라에서는 청년들이 휴학 혹은 직업을 가지기 전 경험활동을 하는 비율이 과거에 비해 크게 증가하고 있다.

그러나 코로나 시대에는 학생들이 경험활동을 위해 휴학을 하는 것이 아닌, 교육의 질적 저하 및 진로 고민 문제로 학업을 중단하는 경향이 크게 증가하였다. 이는 코로나로 경험활동의 기회가 단절된 것과 미래에 대한 두려움으로 인해, 학생들이 진로, 취업 쪽으로 방향을 선회한데서 기인한다. 즉, 코로나 시대의 직무경험기회 감소는 청년의 불안감을 증폭시켰고, 이러한 증폭으로 인해 청년은 자아탐구의 시간 보다는 취업시장에 눈을 돌리고 있는 것이다. 청년들은 현재 노동시장의 경직도 속에서 실질적으로 높아져 가는 취업시장의 문턱을 마주하고 있으며, 이는 청년들의 불안감, 우울감, 방향상실감의 증가를 직접적으로 야기하고 있다.

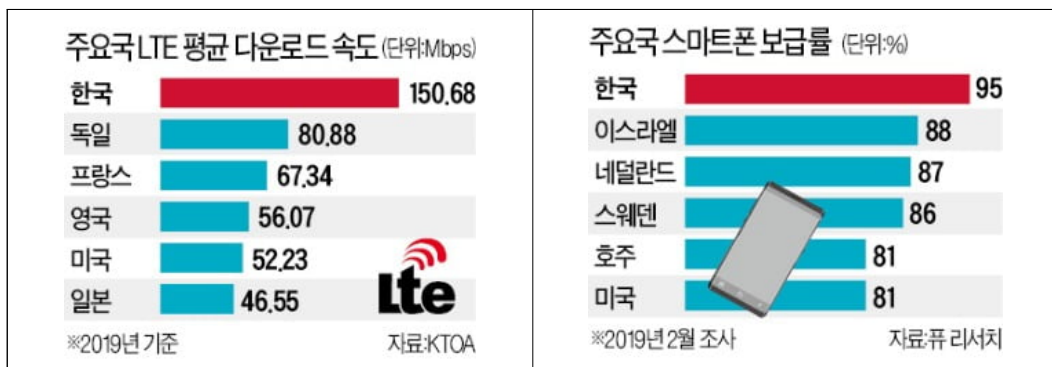
이처럼 코로나 시대의 청년은 직무 및 개인 경험 기회의 축소로 인해 그 어느 때 보다 높은 우울감과 좌절감, 삶의 방향 상실도가 높다. 따라서, 이러한 부정적인 영향을 상쇄할 비대면 직무 및 경험 활동의 가능성을 확인하고, 적용하는 노력이 그 어느 때 보다 더 필요하다.

2. 국내 비대면 인턴십 및 직무경험 현황 및 사례

□ 국내 현황

우리나라는 높은 정보통신기술(ICT) 인프라 구축률, 빠른 인터넷 속도 및 높은 스마트기기 보급률, 낮은 디지털 정보격차 등으로 비대면, 디지털 경제로의 전환이 주요국 대비 빠르게 이뤄지고 있다.

<그림 2> 한국 IT 인프라 현황 조사자료⁴⁾



높은 ICT 역량을 기반으로 우리나라는 빠르게 비대면, 온라인화로의 전환을 하고 있으며, 이에 발맞추어 우리사회에서는 비대면 인턴십 및 직무경험 확대가 추진되고 있다. 비대면 직무경험의 확대는 주로 직무교육에 한정되어 발생하고 있다. 즉, 국내에서는 비대면(직무교육)과 대면(현장체험)을 복합적으로 활용하고 있고, 이는 한국의 양질의 보건 인프라, 상대적으로 낮은 코로나 감염률, 관계 중심적 조직문화가 복합적으로 작용한 결과로 이해할 수 있다.

이러한 프로그램을 각 기업 및 학계에서는 코로나 확산 상황에 따라 유연하게 추진하고 있다. 동 형태의 인턴십 프로그램에 참여한 청년들은 혼합 형태의 프로그램에 대체로 만족하고 있는 추세다. 만족하는 이유는 첫째로, 현장업무에 투입되기 전 필요한 내용과 정보들을 편안한 공간에서 1:1로 학습할 수 있다는 점, 둘째로, 현장의 다양한 사례를 공부하고 내재화할 수 있다는 점, 마지막으로, 디지털 기술에 익숙해지고, 비대면이기에 발생하는 문제들에 대처하며 문제해결능력을 키울 수 있다는 점이었다.

□ 국내 사례

일례로 한국정보화진흥원 2020 공공 빅데이터 청년 인턴십 프로그램에 참여한 참여자는 교육이 비대면으로 추진되는 점은 아쉬웠으나 기관에서 제공하는 온라인 교육을 잘 들어놓은 것이 전체 교육 과정 적응에 도움이 되었다고 말했다. 또한 비대면으로 진행되는 인턴십이 혼란스러운 부분이 있었지만, 운영진과 소통이 원활했던 점, 카메라를 보며 대화하며 예상치 못했던 부분에 대한 문제해결능력도 키울 수 있었던 점, 마지막으로 이동시간을 줄이고 공부에 집중할 수 있었던 점을 장점으로 꼽았다.⁵⁾

LH도시재생 뉴딜 청년인턴 사업의 참가자는 후기를 통해 도시재생뉴딜 사업의 정책부터 실제 사례 등을 온라인으로 교육받으며 도시재생사업에서 주민참여의 중요성과 효과적인 사업을 위한 아이디어를 익히고, 적용방법을 고민해 보는 시간이 되었음을 밝히고 있다. 또한, 강사와 실시간으로 실무 교육 및 실습을 진행하며 문서작성 및 영상 편집 등 실무에서 필요로 하는 역량을 기를 수 있는 시간이 되었다고 밝히고 있다.⁶⁾ 비대면으로 진행되는 만큼 참가자들은 같은 기수의 동료들을 대면할 기회가 없었으나, 카카오톡 오픈채팅방 개설, 블로그 운영을 통해 동료와의 네트워크를 확장하고 있었다. 참가자들은 대면 인턴십을 동기 외의 실무자들과 인적네트워크를 만들며, 비대면 교육에서

부족했던 본인의 자리에서 창의성을 펼칠 수 있었고, 보강하고 있다⁷⁾. 이처럼 참가자들은 참가자 성향에 따라 약간의 차이는 보이고 있지만, 전반적으로 대면과 비대면이 혼합된 하이브리드(Hybrid형) 인턴십 형태에 만족했다.

기존 대면 방식의 직무경험은 상사(멘토)와 인턴(멘티)이 기업이라는 공간 안에서 유기적으로 소통하며 업무를 추진해왔다. 이 방식은 상사의 조력을 통해 인턴이 조직문화를 익히면서 조직에 적합한 방식으로 본인의 역량을 향상하는데 효과적이었다. 비대면 직무교육은 이 점에서 한계를 가질 것으로 예상했으나, 현재 추진되고 있는 비대면 인턴십의 사례를 보면, 수련생이 상사와 온라인을 통해 1:1로 소통하여 업무처리 과정 및 문서작성, 소통 등 조직생활에 필요한 기본을 익히고 다양한 강의를 통해 업무의 관심과 필요한 역량을 키우고 있다.

LG 디자인경영센터의 인턴십 프로그램은 참가자가 창의적으로 프로젝트 결과물을 낼 수 있도록 멘토-멘티가 1:1로 소통하며 피드백을 주고받는 형식으로 인턴십이 진행되었다. 몇몇 대형 로펌에서도 이러한 방식을 적용하여 상사와 수련생이 소통하고 역량을 키울 수 있도록 지원하고 있다.

<그림 3> 대형로펌, LG 디자인경영센터 비대면 인턴십 추진 현황⁸⁾

<p>대형로펌 인턴십도 '비대면' 대세... 유튜브로 노하우 전수도</p> <p>최아연생년소 일력 2021.05.16 17:23 수정 2021.05.17 09:34</p> <p>로스쿨 여름 인턴십 시즌 대형로펌, IT 기반으로 입단면담 물론, 안목도 큰 선배와의 자서 등 온·오프라인 연계해 진행할 듯 새로운 예비법조인 대상으로 자기소개·공부법 콘서트 제작</p> 	<p>○ 면접 전형 온라인 면접으로 진행하며, 지원자의 직무/인성을 종합적으로 평가</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인터넷만 접속 가능하다면 전세계 어디에서든 면접 가능! • 글로벌 인재들이여 모여라~! <p>○ 인턴십 전형 1개월 동안 온라인 방식으로 지정된 멘토와 함께 프로젝트를 수행</p> <ul style="list-style-type: none"> • 사무실에서 근무 하지 않고 자택에서 프로젝트를 수행하며, 주기적인 온라인 미팅(화상회의) 예정임니다. • 인턴십 과정 중 월급여를 지급하며, 인턴십 평가 우수자에 한 해 정규 신입사원으로 채용합니다. • 인턴십 과정 중 제작한 디자인의 결과물은 자사에 귀속됩니다. • 인턴십 마지막 주에 최종 임원 면접을 진행할 수 있습니다. • 본 전형을 통해 최종 입사하게 되면 처우는 자사 정규 신입사원 처우에 준합니다.
--	--

이 두 사례는 다른 인턴십과는 차별성을 가지고 있는데, 그 이유는 다음과 같다. 첫째, 채용 연계형 인턴이라는 점이다. LG 디자인경영센터의 인턴십 프로그램은 채용 서류 및 면접 심사를 통과한 대상자들에게 과제를 부여하여 창의성과 가능성을 보기 위한 목적으로 인턴십 프로그램을 운영했다. 법무법인의 경우에는 하계 비대면 인턴십 프로그램을 통해 법조 실무, 현장경험, 과제수행 등을 진행하는 방향으로 프로그램을 운영하

고 있다. 이와 관련된 두 번째 특징은 그렇기에 대상자들에게 지식전달형 교육은 필요하지 않다는 점이다. 참가자가 이미 해당 분야에 상당한 전문적 지식을 가지고 있다는 점에서 역량을 강화하고 활용하는 방향으로 프로그램이 운영되고 있다.

학계 일부에서는 중단된 해외 인턴십 과정을 온라인으로 전환하여 진행하는 방식을 추진하고 있다. 덕성여자대학교의 경우 취업 연계기관 및 인턴십 해당 기관과 협업하여 해당 학과, 각 분야에 관심이 있는 학생들이 국내에서 해당 업무를 교육받고 실습까지 하는 프로그램을 운영하고 있다. 대림대학교는 졸업학기 재학생들을 대상으로 ‘글로벌 잡 헌팅’ 프로그램을 진행하고 있다. 미국 뉴욕과 샌프란시스코에 위치한 기업 및 공공기관과 매칭하여 온라인 인턴십 기회를 제공한다. 2020년 덕성여자대학교 불어불문학 과에서는 학생들의 언어 및 실무 역량 증대를 위해 프랑스대사관, 유럽상공회의소 등과 협업하여 비대면 인턴십 기회를 제공했다. 대구과학대학교의 경우에는 호주 및 캐나다 의료기관과 협업하여 간호학과 학생들을 대상으로 VR(Virtual Reality, 가상현실) 및 MR(Mixed Reality, 혼합현실) 기술을 이용한 비대면 글로벌 인턴십 기회를 제공하고 있다.

코로나 시대에 이러한 프로그램에 참가자들은 전반적으로 만족하고 있으나, 참가자들은 비대면 프로그램의 단점 또한 지적하고 있다. 참가자들은 온라인 프로그램이 제공하는 자원은 충분하나, 인터넷 상황에 따라 교육상황이 불안정할 가능성이 있다는 점과 편한 공간에서 이뤄지는 프로그램 특성상 참가자들의 불성실한 태도가 적나라하게 목격된다는 점 그리고 이를 감시하거나 제재할 실질적인 방법이 없다는 점을 공통적으로 지적했다. 또한, 즉각적인 피드백의 어려움 등을 지적하였다⁹⁾.

참가자 후기를 종합 해 보았을 때, 비대면 인턴십 및 직무교육이 △참여자의 높은 관심과 △참여율, △책임감과 △자율성을 기반으로 하는 점을 발견할 수 있다. 따라서 프로그램에 높은 관심을 가지고 있고, 열정과 책임감, 자율성이 충만한 참여자는 프로그램에 만족할 가능성이 높다. 또한, 프로그램의 효과성 차원에서조차 자율적인 참가자가 많을수록 효과성이 클 확률이 높다.¹⁰⁾ 관심도나 책임감이 낮은 경우에는 비대면 프로그램의 운영과 관리방식이 부담스럽게 느껴지거나 프로그램 참여도가 저하되어 효과성이 낮게 도출될 수 있다. 또한, 참가자가 전반적으로 업무의 관심도나 자율성이 낮은 경우, 비대면 인턴십 프로그램은 한 부서의 단순한 관리 업무로 전락할 수 있음을 시사한다.

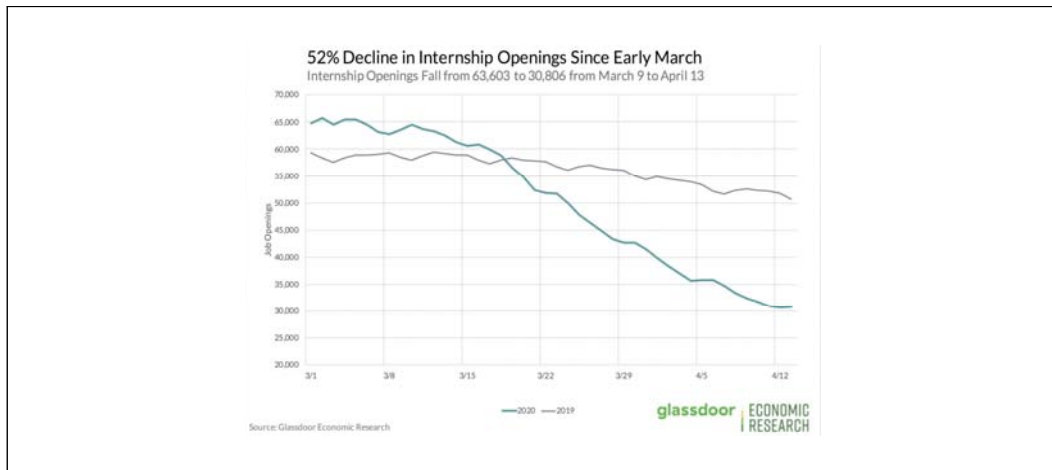
따라서 인턴십 및 직무교육 프로그램을 운영하는 기관에서는 인턴십 효과 제고를 위해 참가 대상을 면밀하게 선정할 필요가 있으며, 일반 다수를 대상으로 하는 인턴십일 경우 참가자의 관심도를 고려하여 그에 적합한 콘텐츠 및 프로그램을 제공할 필요가 있다.

3. 해외 비대면 인턴십 및 직무경험 현황 및 사례

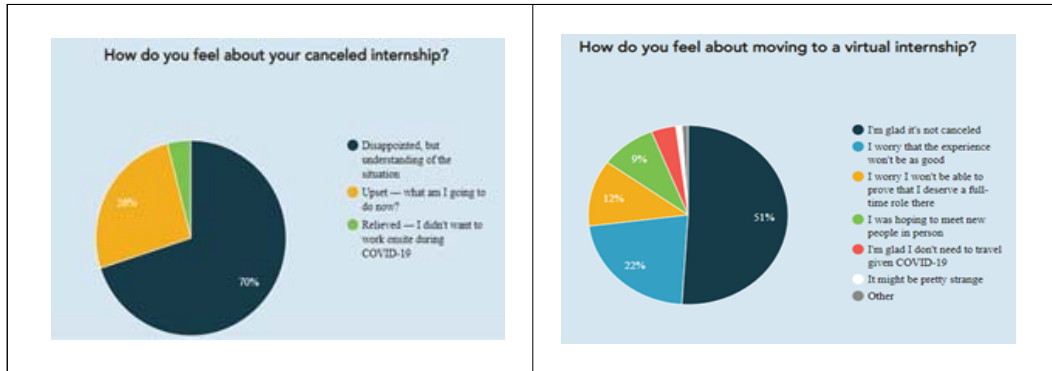
□ 해외 현황

해외에서는 다수의 대학교에서 학생들을 대상으로 인턴십을 졸업요건에 포함하는 경우가 일반적이다. 따라서, 학생들은 본인의 전공이나 적성에 적합한 인턴십 업무를 졸업 직전 여름, 혹은 한 학기 동안 수행하고 있다. 그러나 코로나바이러스의 세계적 유행 이후 해외에서는 인턴십 및 직무교육의 기회가 크게 줄어들었고, 또 취소되었다. 통계에 의하면, 2020년 3월부터 4월까지 유럽 내 인턴십 기회는 절반 이상 감소하였고, 학생들이 가장 활발하게 참여하는 여름 인턴십의 경우에도 전 세계적으로 50% 이상 취소되었다.

〈그림 4〉 Glass door, Economic research 인턴십 기회 감소 자료 (glassdoor)



<그림 5> 인턴십 일정 변경에 대한 학생들의 응답

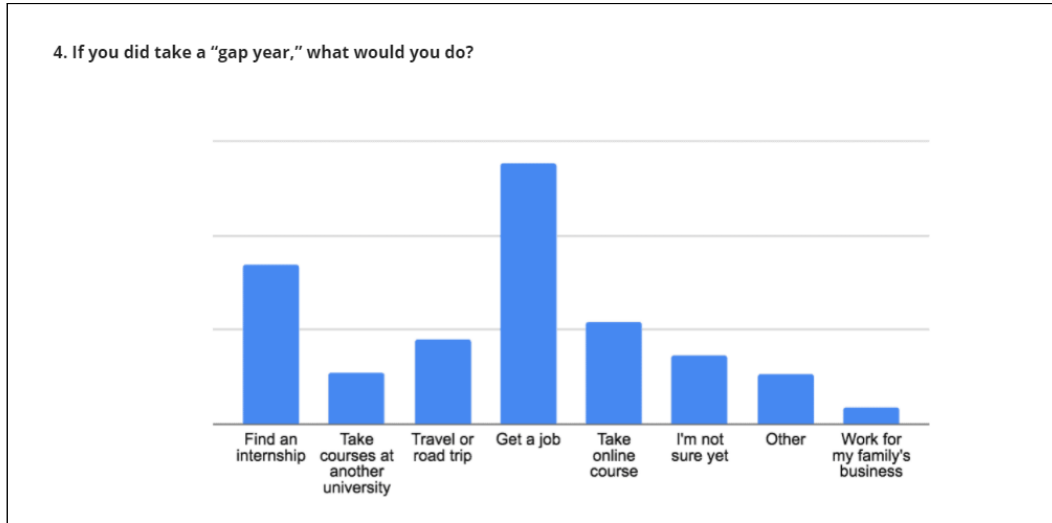


인턴십 예정이었던 학생들의 70%는 인턴십이 취소되는 상황에 실망감을 나타내었다. 이 표에서 주목해 보아야 할 부분은 응답자의 26%가 인턴프로그램에 참여할 계획이 무산되어 혼란스럽다는 응답을 남긴 점이다. 팬데믹으로 해외에서도 역시 비대면 인턴십 프로그램이 진행되고 있으나, 이러한 방식이 학생들의 혼란스러움을 완화시키는데 큰 도움이 되고 있지는 않고 있다. 비대면 인턴십 프로그램에 참여한 청년들 또한 혼란스러움을 겪고 있다는 사실이다. 비대면 인턴십 프로그램에 참여한 사람들은 51%가 취소되지 않았다는 사실에 만족한다고 답변하였으나, 22%는 경험이 도움이 되지 않을 것 같고, 12%는 적절한 일자리를 얻는데 도움이 될 것 같지 않아 걱정이라고 답변하고 있다.

종합하면, 이 그래프의 24%를 차지하는 사람들은 본인이 원하는 직무 혹은 미래에 이 인턴십이 도움이 될지 확신하지 못하고 있다. 학생들의 우려와, 현재 그들이 처한 상황을 종합 해 보았을 때, 학생들은 인턴십 및 직무교육의 기회가 축소된 가운데, 인턴십 본연의 목적보다는 졸업 혹은 취직에서 유리한 위치를 차지하기 위해 비대면 인턴십에 참여하고 있다는 점을 도출할 수 있다.

이는 아래 그림 6과 같이, 갭이어를 가졌더라면 무엇을 했을지에 대한 질문에 학생들이 직업을 갖거나 인턴십을 찾았을 것이라는 응답을 한 상황과도 일치한다. 즉, 팬데믹 시대에 드러난 거대한 불확실성으로 인해 학생들은 자신의 선호직무, 선호활동 및 개인 역량이나 경험을 강화하는 시간보다는 현시점에서 가질 수 있는 직무, 직업의 기회를 선호하고 있음을 추론할 수 있다.

<그림 6> 학생들의 갭이어 활용 의사



비대면 인턴십에 참여한 학생들은 공통적으로 원격 인턴십이 지리적 한계를 벗어나 본인의 경험을 넓혀주는데 기여하였다고 응답하였다 (Global Experiences). 정보통신 기술의 발전은 집이나 편안한 공간에서 대도시 혹은 다른 나라에서의 인턴십을 가능하게 하고 있고, 이는 청년들의 비용과 시간을 절약하는데 도움을 주고 있다. 비대면 인턴십에 참가한 한 학생은 수업을 들으면서 인턴십에 참여했고, 많은 시간을 할애하지 않아도 직무를 경험할 수 있었던 점에서 크게 만족했다(Global Experiences reviews).

이러한 비대면 인턴십 및 직무경험은 정보통신 인프라만 충족된다면 청년들이 더 많은 경험을 쌓고, 다양한 직무에 도전해 볼 수 있는 기회가 될 것으로 보인다. 또한 팬데믹 상황에서도 기업에서 경험이 많은 청년들을 채용하기를 선호한다는 점을 고려 해보면, 이는 분명 청년들에게 더 좋은, 유리한 직업적 기회를 줄 수 있다.

또한, 유급 온라인 인턴십 채용 기관의 증가나 다양한 스마트기기의 발전은 코로나 시대에 청년들이 새로운 기회를 발굴하고 기회에 도전해 볼 수 있다는 것을 시사한다. 이러한 기회를 활용한 미국 매사추세츠 마린타임 아카데미의 한 학생은 비대면으로 집에서 아일랜드에 있는 회사에서 인턴십을 할 수 있었다. 인턴십을 통해 그는 실제 업무 현장에서 사용되는 도구와 기술을 성공적으로 발전시킬 수 있었다고 말한다. 또한 팬데믹으로 인턴십이 취소된 한 학생은 비대면으로 국제 인턴십 프로그램에 참여하면서 팬

데믹으로 잃을 뻔한 시간을 동료들과 함께 가상으로 업무를 하고 귀중한 실제적 업무경험을 할 수 있었다고 답했다. 참가자 후기에 따르면 비대면 인턴십 프로그램을 통해 좋은 친구와 동료를 얻을 수 있음을 확인할 수 있다.¹¹⁾

앞서 살펴본 바와 같이, 비대면 인턴십 및 직무경험 프로그램의 장점은 지리적 제약이 없다는 점이다. 그러나 이는 모순적 성격을 지니고 있다. 이러한 형태의 프로그램은 지역의 정보통신기술 인프라 및 교육 환경에 따라 참여에 제약이 발생할 뿐 아니라 참여자에게 높은 정보통신활용 능력과 책임감을 요구한다. 온라인에 접속해서 정보를 얻고, 정보를 이해한다는 것은 상당한 능력을 요하는 일이며, 대면이 아닌 비대면으로 프로그램에 꾸준히 참여하는 일은 높은 책임감과 의지를 요구하는 일이다.

이에 더해, 지역별로 상이한 정보통신 인프라 구축 현황 및 상대적으로 낮은 스마트 기기 보급률, 정보통신기술 활용격차는 청년의 인턴십 및 직무교육적 측면에서 불평등을 야기하고 있다. 코로나 사태 이후 전 세계적으로 라디오, 인터넷, 텔레비전을 통한 원격 수업이 보급되고 있음에도 전 세계 학생들의 최소 30%는 디지털과 방송 교육에 참여하기 위한 인프라와 기술이 부족한 실정이다¹²⁾ (Global Risk Report 2021, World Economic Forum).

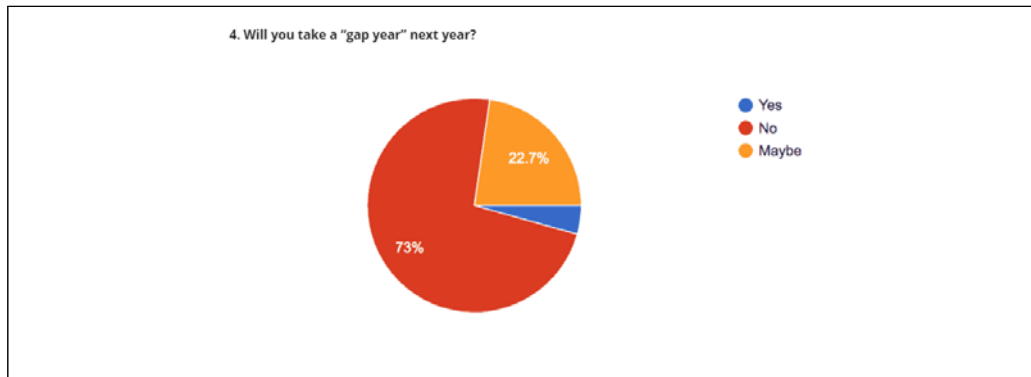
이러한 부족은 단순히 기본적인 교육에만 영향을 미치는 것이 아니라, 청년의 경험 확장 및 기술 습득에도 부정적인 영향을 미치고 있다. 지역마다 상이한 정보통신환경 및 교육의 격차는 코로나시대에 온라인 교육 및 인턴십 접근성에 격차를 더 크게 만들어내고 있음을 발견할 수 있다. 이러한 제약으로 인해 교육부분에서 상당한 격차가 벌어질 것으로 예상되고 있으며¹³⁾, 이는 인턴십, 직무교육의 격차에도 동일한 양상으로 나타날 것임을 예상할 수 있다. 따라서 원격 인턴십의 특징인 지리적 제약에서의 자유로움은 참가자의 정보통신기술 환경 및 활용 역량, 책임감 등에 의해 장점이 될 수도, 단점이 될 수도 있다.

해외 비대면 인턴십 및 직무경험은 정보통신 환경 및 접근성에 따라 장단점이 뚜렷하게 드러나고 있다. 팬데믹으로 인해 많은 직무교육 기회가 감소하였고, 비대면으로 전환되었으나, 비대면 인턴십 및 직무경험에 참여한 해외 청년들은 대체로 만족하였다. 이는 팬데믹으로 인한 비용, 시간, 공간적 효율성과 온라인을 기반으로 더 폭넓은 경험을 할 수 있다는 점에서 비롯되었다.

4. 국내외 교육, 경험프로그램 수요 및 비대면 사례조사

참가자들의 경험을 확장할 수 있는 대표적인 프로그램으로는 봉사, 어학연수, 특정 지역에 살아보기, 여행, 워킹홀리데이 참여로 요약할 수 있다. 팬데믹 이전, 해외에서는 고등학교 졸업 후 대학에 진학하기 직전 혹은 직후에 견문을 넓히기 위해 자발적으로 1년간 갭이어를 가지는 청년이 많았다. 국내에서는 최근 1-2년간의 휴학으로 여행, 봉사활동, 인턴십 도전 등의 활동을 하는 청년 비율이 증가하였다. GYA 협회와 템플 대학이 실시한 2015년 졸업생 설문조사에 따르면 안식년이 성장하고 성공하기 위한 기술을 습득하는데 도움이 되었다고 말했다(Time, 2020). 그러나 팬데믹 상황이 도래하면서, 현재 청년들은 갭이어를 갖지 않고 갖더라도 취직을 위한 활동에 전념할 의지를 갖고 있다.

<그림 7> 갭이어 의향 질문에 대한 학생들의 응답

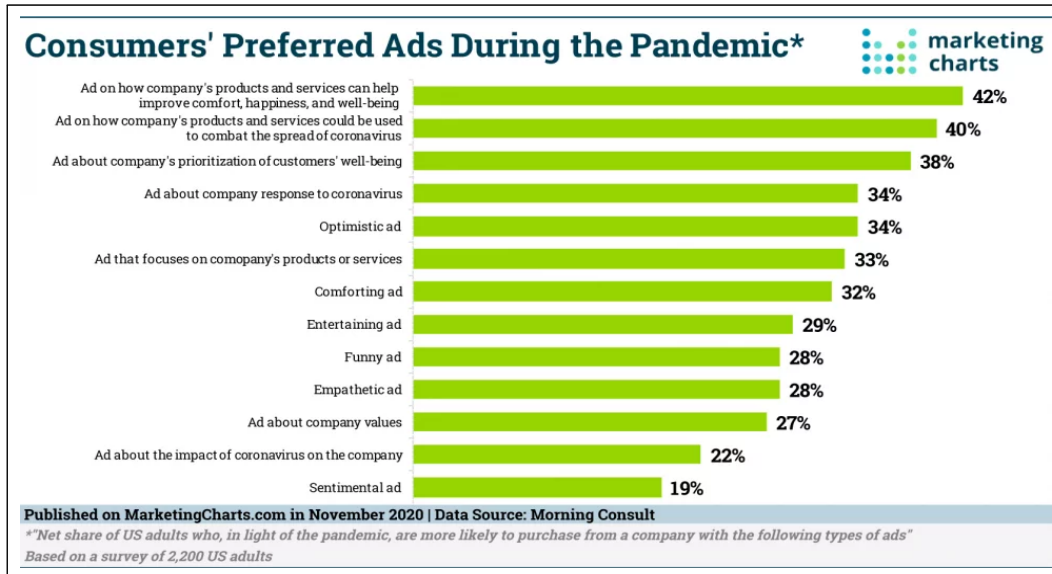


그 원인으로서는 삶의 불안정성, 비용과 시간의 문제가 꼽히고 있다. 코로나는 단순히 물리적 이동제한을 만들어 낸 것이 아니라, 실질적으로 사람들에게서 금전적, 정신적 여유를 앗아가고 있다. 사람들은 전보다 더 비용대비 효과적인 일을 하고 싶어하고, 불안정성을 타개하는데 집중하고 있다. 따라서, 전 세계적으로 비대면 봉사활동, 어학연수는 비용, 시·공간적 문제를 고려하여 비대면으로 전환되고 있다. 어학연수 프로그램은 온라인으로 현지 교사와 1:1로 진행되고, 현장학습과 같은 부가적인 활동들은 축소되거나 온라인 투어로 대체되고 있다. 봉사활동 등은 보다 활발하게 전환되고 있다. 기존 봉사활동이 한 공간에서 직접적인 체험을 통해 참여자와 제공자 양측 간의 쌍방향적 체험이

이뤄지는 것이었다면, 비대면 봉사활동은 참여자의 능력과 의지에 따라 좌우되는 성격이 강하다. 일례로 참가자는 팬데믹 이전 시기보다 온라인으로 외국인 및 난민을 위한 번역, 통역 봉사활동에 더 활발하게 참여할 수 있다. 또한, 태블릿 및 스마트폰을 활용하여 신체적 약자를 위한 장 대신 봐주기, 화상 미술치료, NGO를 위한 온라인 홍보 봉사활동 등을 수행하며 본인의 재능을 활용해 대상자에게 도움을 주는 방향으로 봉사활동이 진행되고 있다.

비대면 경험은 크게 온라인 기반 활동, 만들기 활동, 만들어서 나누는 활동으로 구분되어 진행되고 있다. 온라인 기반활동의 경우 선플 달기, 영상제작, 번역 및 통역, 화상 미술치료 등이 추진되고 있다. 만들기 활동의 경우 나무 보호를 위한 옷 만들기, 수질 정화를 위한 흙공만들기 등이 있다. 나눔 활동은 재능기부 형식으로 진행되는 측면이 있으며, NGO 온라인 작업이나, 비대면 수업, 화상치료 등이 진행되고 있다. 비대면 자원봉사 프로그램을 운영하는 호주 자원봉사단체는 파트너 단체와 원격 기술을 공유할 수 있도록 하여, 참가자들이 원격으로 프로그램에 안정적으로 참여할 수 있도록 지원한다. 호주 자원봉사기관의 현황에 따르면, 비대면 활동 기간은 4-12주 파트타임 (주 25시간 미만) 또는 풀타임 (주 25시간 이상)으로 진행된다. 업무 예시로는 일반적인 서류 작업, 계획, 운영 절차 또는 프로젝트 관련 직원을 지도하는 기타 문서 작업 등이 있다. 비대면으로 현지인과 함께 현지 문화를 체험하는 여행도 가능하다. 여행 플랫폼 중 하나인 에어비앤비는 관광객과 고객이 만나 문화를 교류할 수 있는 콘텐츠를 선보였다. 또한, 함께 요리를 하고 현지인을 통해 지역 곳곳을 체험 해 볼 수 있는 프로그램도 출시되고 있다. 이러한 활동들은 요금이 각기 다르지만 현지에서의 체험비 및 체류비를 고려했을 때, 비교적 저렴한 가격으로 제공되고 있다.

<그림 8> 팬데믹 기간에 소비자들이 선호하는 광고



<그림8>에 의하면, 팬데믹 시대의 소비자의 40%는 코로나바이러스 확산에 대응할 수 있는 서비스나 제품의 광고를 선호하는 것으로 나타났다. 현재 청년들에게는 코로나바이러스의 부정적인 효과를 상쇄하고 대응하는 좋은 프로그램이 알려져 있지 않다. 따라서, 조직이나 기업이 이를 기회로 생각하여 코로나19를 극복하는 새롭고 혁신적인 경험 방법을 고안하여 제공할 수 있고, 이는 코로나19 및 포스트코로나 시대 모두에서 청년과 기업에 동시적인 이익을 창출하는 긍정적인 결과를 가져올 것이다.

4.1 인터뷰 조사

1) 개요

2021년 8월 한 달 동안 국내외 비대면 인턴십 프로그램에 참했던 경험이 있는 20대 청년 25명을 대상으로 비대면 인턴십 만족도 설문조사를 진행하였다. 설문조사는 온라인 설문지를 통해 진행했으며 비대면 인턴십 참가 청년 중 1:1 비대면 심층면접조사에 참여 희망 의사를 밝힌 4명과 온라인 인터뷰를 진행하였다. 이 조사는 비대면 인턴십 운영에 대해 참가자 모두의 의견을 종합적으로 파악하고 현실적인 애로사항 취합과 경

우에 따른 적합한 개선안 탐색을 목적으로, 팬데믹과 4차산업 시대에 직면할 비대면 프로그램 효율성을 높이는 방법 모색한다. 이 연구에서는 비대면 인턴십을 참가한 경험이 있는 청년의 의견을 취합, 청취하였으며 참가 청년에게는 업무 학습, 사내 관계, 지원 직무 수행 시 비대면 관련 특이 사항에 대한 질문을 진행하여 각 입장에 초점을 맞춰 진행하였다. 또한, 심층면접조사에 참여 의사를 표했던 비대면 인턴십 참가 청년 4명 대상 인터뷰는 사소한 애로사항을 놓치지 않기 위해 인턴십 근무 환경과 비슷한 환경을 조성하여 일대일 비대면으로 진행하였다. 주된 인터뷰 내용은 비대면 인턴십의 장단점 외 개인 역량 변화, 직무와 개인 성향 적합성 등을 포함한다.

<표 1> 비대면 인턴십 만족도 인터뷰 개요

기간	2021.08.01.~2021.08.31
방법	1:1 비대면 인터뷰 및 온라인 설문조사
대상	1. 국내외 비대면 인턴십 참가 경험이 있는 사람 2. 국내 비대면 인턴십을 진행한 적이 있는 기업
참여 인원	온라인 설문조사 참가 : 25명 / 10개 기업 비대면 인터뷰 : 4명
주요 내용	비대면 인턴십 만족도 조사

2) 1:1 비대면 심층면접조사 결과

(1) 비대면 인턴십 만족도 및 장점/단점

“제가 체력이 조금 약한 편인데, 업무를 익숙하고 편한 공간에서 할 수 있어서 덜 피곤했습니다. 덜 피곤하다 보니까 일을 할 때 집중이 더 잘되는 느낌이 들었습니다. 또 원래 위생이나 정리정돈 이런 것에 많이 예민한 편이라, 내가 깨끗하게 정리한 공간에서 업무를 본다는 것 자체가 정신적으로 안정감을 주었고 집중력을 높여 업무 효율성이 좋다는 느낌을 받았습니다.

그러나 회사 온라인 플랫폼을 켜두고 누군가 화면에 나오면 괜찮은데, 아무도 보이지 않고 방에 혼자 있으니 근무시간이 조금 외롭다는 생각이 듭니다. 또한 집에서 오전 9시에 책상으로 출근해서 일하고 6시가 되어 퇴근해도 그대로 집이니까, 퇴근해도 퇴근을 했다는 기분이 잘 안 들어서 일과 일상생활이 잘 구분되지 않는 느낌이 듭니다. 뭔가 하루 종일 일을 해야 할 것만

같은 기분과 집에 있으니 일을 해야 할 것 같다는 기분에 사로잡히기도 합니다.”

국내 사회적기업 온라인 인턴십 참가자 / 오*현

“먼저 온라인 인턴십을 통해 많은 것을 배울 수 있었고, 팬데믹 상황에서 가상으로 활동을 해야 하는데도 새로운 것을 많이 얻을 수 있었습니다.

해외에서 일하는 것은 고등학교 졸업 후 꿈 중 하나였으며 어린 시절부터 많은 사람을 돕고 관광, 홍보에 집중하는 것이 저의 목표였습니다. 그래서 국내에서 온라인을 통해 해외기관의 비대면 인턴십 기회를 얻게 된 것은 정말 행운이었습니다. 이번 기회를 통해 저의 꿈에 한걸음 더 나아갈 수 있었기 때문에 앞으로도 이 온라인 인턴십이 더 많이 알려졌으면 하는 바람입니다. 온라인 인턴십을 하면서 외국어를 배우고자 하는 동기부여는 더 강해졌으며, 해외에서 실제로 일할 수 있는 기회에 다가선 것 같아 행복했습니다.”

- 일본 교육기관 온라인 인턴십 참가자 / 김*실

“저는 온라인으로 인턴십을 시작했는데, 줌으로 진행됐고 첫날 오리엔테이션이 진행되어 필요한 안내 사항에 대해서 전달을 받았습니다. 저의 평소 하루는 오전 9시부터 온라인으로 주어진 작업을 시작하는 것으로 시작되고, 보통 오전 11시경에는 사수가 제 업무에 대한 피드백을 제공하고 어떻게 할 수 있는지 알려주는 회의가 있었습니다. 이 시간 동안 저는 보통 사수에게 질문을 하고 온라인 메신저 등을 통해 사수는 저에게 피드백을 주었습니다.

회의 때 오히려 동료들의 얼굴이 가까이서 보이고, 사수님이 보여주시는 화면도 제 컴퓨터로 바로 가까이서 보여서 오히려 집중이 잘됐습니다. 다른 분들이 하시는 말씀도 이어폰을 착용하거나, 제가 원하는 만큼 컴퓨터 볼륨을 높여서 들을 수 있어서 소통에 있어서 더 정확히 전달받는 느낌이었습니다. ”

- 국내 NGO 온라인 인턴십 참가자 / 최*영

“개인적으로 주변 환경에 굉장히 민감하게 영향을 많이 받는 사람이라 행여 주변에서 집중하지 않고 딴 짓을 하거나 하는 동료를 보면 신경이 거슬려서 집중이 잘 안 되곤 하는데, 오히려 제 공간에 나 혼자 집중해서 일 할 수 있으니까 훨씬 집중이 잘되어 시간을 효율적으로 쓸 수 있는 느낌이었습니다. 하지만 이 부분은 개인차가 클 것이라고 생각되긴 합니다. 제가 생각하기에 가장 큰 장점은 회의가 끝난 이후에 혹시나 연결상태가 불안정했을 동료들을 위해서 줌으로 진행했던 회의를 그대로 녹화해서 올려 주시는데, 그러면 중간에 저도 모르게 놓쳐서 듣지 못했

던 말이나 내용을 다시 한 번 확인할 수 있어서 너무 좋았습니다. 태스크 진행 중이나 완료하고 나서 선배님께 컨펌 받기 전 녹화본을 다시 확인하며 검토할 수 있고 놓친 부분을 채워가니 결과물이 예상보다 꼼꼼하게 나와서 심리적으로 안정감을 많이 느꼈습니다.

저처럼 업무 일정을 짜며 열심히 하고 싶어 하지만 빨리 한 번에 여러 가지를 못 하는 사람들에게 비대면 온라인 인턴십은 엄청난 장점이라고 생각합니다. 마음이 안정된 공간에서 조용하게 집중하며 부지런하게 계획을 세워 일하고 온라인으로 간단하고 신속하게 피드백을 소통하는 것이 복잡복잡 일하는 것보다 업무 효율성이 더 높을 수 있다는 장점이 있는 것 같습니다. 무엇보다 페이스 조절을 스스로 할 수 있어서 좋고, 저는 말보단 글로 정확히 쓰는 걸 좋아해서 소통을 이메일, 메신저로 소통하는 점 또한 큰 장점이 될 수 있다고 생각합니다.

단점으로는 원래는 주변에 정말 열심히 일하는 동료의 열정을 보면 나도 열심히 해야지 하는 긍정적인 경쟁심, 동기부여가 생겼는데 아무래도 혼자 있다보니 그러한 사회적 동기부여는 받기 힘든 점을 말씀드리고 싶습니다. 그리고 원래 사람마다 바라보는 관점도 다르고, 이해하는 부분도 다르기 때문에 회의시간에 의견을 나누거나 아이디어이션을 할 때 다른 사람들이 나누는 대화를 듣고 많이 배우는 편인데, 온라인 인턴십에서는 채팅 기능이나 개별 메신저를 이용해서 그런 부분에 대한 갈등이 생기는 것 같습니다. 통신 상태에 따라 한 번에 여러 사람이 말을 하는 게 원활하지 않아서 누가 질문했고 누가 무엇에 대답을 하는지 즉시 이해하기 어려운 때가 있었습니다. 발언권을 획득하지 못하면 일방적으로 듣기만 해야 해서 커뮤니케이션을 하고 있다는 느낌을 받기는 조금 어려웠습니다.

또한 퇴근하면 쉬는 듯한 기분이 든다기 보단 뭔가 계속해서 일해야 할 것 같은 기분이라서 끝난 기분이 들지 않았습니다. 몸이 편하니까 장점일 수도 있지만 사실 정신적으로는 조금 피곤한 느낌이 들었습니다.”

- 국내 IT기업 온라인 인턴십 참가자 / 오*진

(2) 비대면 인턴십을 통한 개인 성장·역량 변화

“이번 인턴십을 통해서 일 할 때의 저의 성격이나 장점/단점에 대해 많이 알 수 있었습니다. 우선, 자신감이 있는 업무를 진행할 때는 속도도 빠르게 즐기면서 업무를 진행할 수 있지만, 자신감이 없는 업무를 진행할 경우 혼자 하는 고민이 많아 업무를 진행하는 속도가 아주 느려 제가 생각하는 만큼 업무 결과가 나오지 않아 아쉬운 점도 있었습니다.

처음에는 일을 하다 바로 물어볼 수 있는 사람이 곁에 없어 스스로 하는 것이 조금 어려워서

해결하는 데에 시간이 걸렸지만, 온라인 상에서 다들 친절히 도와주셨고 이번 인턴ships을 통해 제가 원하는 직무 방향성인 홍보마케팅 분야의 콘텐츠를 어떻게 만들면 사람들의 눈을 끌 수 있는 지에 대해 배워서 도움이 되었습니다. 실제 홍보에 대해서는 기업에 영향을 미칠 만큼의 뛰어난 성과를 내지는 못했지만, 사진을 편집하고 디자인하는 업무를 진행하다 보니 정말 재미있어서 저에게 맞는 직무라는 것을 다시 한번 느낄 수 있는 계기가 되었습니다. 일하면서 알게 된 저의 장점과 단점을 고려해서 저에게 맞는 업종을 찾아 방향성을 준비할 수 있는 시간이었습니다.”

- 국내 사회적기업 온라인 인턴ships 참가자 / 오*현

“해외 기관의 콘텐츠를 국내(한국) 소비자에게 소개하고 판매하는 업무를 전담하게 되었는데, 실제 기업 SNS 활용을 통해 개인 SNS 운영관리와는 다르다는 것을 알게 되었습니다. 저는 개인적으로 너무 많은 색상을 좋아하지 않지만 대중의 시선을 끌기 위해서는 다채롭고 매력적이어야 하며, 또한 대중들이 전에 본 적이 없는 독특한 특징을 가져야 한다는 사실을 깨달았고, 이를 바탕으로 특이하지 않아도 새로워 보일 수 있게 디자인하는 방법을 배웠습니다. 그리고 콘텐츠 디자인에 있어서 다양한 사진을 활용하여 디자인 하는 방법, 동영상 편집을 위해 페인트 및 어도비를 사용하는 법 등을 익힐 수 있는 기회였습니다. 이를 통해 평소 제가 사용하지 않았던 기능이나 실무에서 직접 활용할 수 있는 기술들을 많이 배울 수 있어서 제가 희망하는 분야의 성장에 있어서는 정말 많은 도움이 되었다고 말하고 싶습니다.”

- 국내 NGO 온라인 인턴ships 참가자 / 최*영

“멘토님이 항상 외국어로 말을 걸어주셔서 많은 도움이 되었습니다. 처음에는 외국어 자체도 어려운데, 심지어 익숙하지 않은 업무 또한 외국어로 진행하려 하니 쉽지 않았지만 열심히 연습해서 지금은 비즈니스 외국어를 어느 정도 구사할 수 있게 되었습니다.

마케팅 및 연구 기술을 확장하고 개발하는 데 도움이 되는 다양한 작업을 받았는데 설문조사 작성, 보고서 작성 등을 통해 회화뿐만 아니라 외국어로 글쓰기 능력도 키울 수 있었습니다. 온라인으로 일하고, 회의에 참여하고, 동료들과 이야기하는 것은 정말 재미있었습니다. 첫 해외 온라인 인턴ships이라 많이 떨렸지만, 도전을 좋아해서 정말 즐겁게 지냈고 선택에 후회는 하나도 없습니다. 지금은 업무 실행능력이 늘었고 언어 실력도 덩달아 발전해서 뿌듯합니다.”

- 일본 교육기관 온라인 인턴ships 참가자 / 김*실

“출퇴근시간이 없고 업무를 정해진 한 공간에서 하지 않아도 되어 시, 공간을 효율적으로 활용할 수 있었습니다. 덜 피곤한 몸인데 자기개발을 할 시간까지 있어서 일을 하다 부족하다고 생각이 되었던 부분에 대해 보완할 수 있는 시간을 가질 수 있어서 좋았고, 실제로 연습과 실력의 향상은 업무 성과에 나타나서 좋았습니다.”

- 국내 IT기업 온라인 인턴십 참가자 / 오*진

4.2 인터뷰 결과 종합

1) 비대면 인턴십의 긍정적 효과

먼저 비대면 인턴십 참가자 청년들이 가장 많이 언급한 장점은 지리적 한계가 없다는 부분이었다. 온라인으로 진행되는 비대면 인턴십이 아니었다면 거리가 멀어 업무도 내지 못 했을 기업에서 근무해 볼 수 있는 기회가 생겼음을 반가워했으며, 특히 해외에 나가지 않고도 해외 기업에 근무해볼 수 있는 부분에서는 비용 절감의 부분까지 장점으로 꼽았다. 기업 또한 인턴십 운영에 출퇴근 거리·시간이라는 항목이 배제되자 폭넓은 지역에서 지원자를 모집해 구인수요를 충족할 수 있었고 더 알맞은 인재를 채용할 수 있음을 기대했다. 비슷하게, 공간의 제약이 없는 것 또한 장점으로 많이 언급되었는데, 업무 분위기를 본인의 스타일로 조성할 수 있는 것이 효율적인 업무를 하는 데에 지대한 영향을 미친다고 응답했다. 특히 위생, 소음, 대인관계 등 공간을 공유하는 것을 불편해하는 예민한 청년의 경우 그 효과가 더 컸다며, 본인이 직접 선택한 공간이 주는 편안함이 인턴십의 긴장을 풀어주었고, 주어진 업무 외에 청소, 상사나 동료의 기분 등 사사로운 곳에 에너지를 쓰지 않고 오롯이 업무에 집중할 수 있었다고 응답했다.

두 번째로 출퇴근의 수고를 덜어 시간과 비용이 절약되고, 퇴근 후의 시간을 더 효율적으로 사용할 수 있는 것을 장점으로 꼽았다. 이는 몸의 피로 누적이 덜하기 때문에 퇴근 후 자기개발과 업무 관련 학습을 통해 실무 능력 향상을 도모하여 더 좋은 성과와 평가, 취업을 위해 더 부지런해 질 수 있었고, 이러한 노력이 실무에서 보여질 때 뿌듯했다고 응답했다. 기업은 인턴십 참가자에게 중한 태스크를 맡기진 않지만, 일부는 그러한 업무를 맡길 수 있을 정도로 성장하는 모습을 보였다고 응답했다.

마지막으로 참가 청년들은 코로나19로 경험 활동은커녕 아르바이트도 쉽게 구할 수 없어서 이런 기회의 단절이 경력, 실력 부족으로 느껴져 미래에 대한 두려움과 불안감에 막연했는데 국내외 여러 기업에서 비대면 인턴ships을 운영을 시작한 것이 하나의 돌파구로 다가왔다고 응답했다. 최근 학력이나 성적보다 경험과 가치관, 능력을 중시하는 인재채용이 주를 이루는 취업 시장에서 대외활동을 할 수 없는 것은 청년들에게 타격이 컸다. 어떤 업종, 어떤 직무가 있는지 본인에게 적합한 곳은 어디인지 탐색하는 단계 없이 취업전선에 뛰어들어야 하는 청년들은 비대면 인턴ships을 통해 직무 경험뿐만 아니라 자아 탐구까지 가능하다고 말한다. 상사와 소통하면서 기업에서 받는 태스크들을 처리하는 과정에서 본인이 잘하는 부분과 부족한 부분을 파악할 수 있다고 응답했다. 필요한 역량을 키우는 참가 청년의 노력은 기업 성과에도 긍정적인 영향을 미치기 때문에 채용 연계 인턴ships의 경우 기업과 청년 모두 이에 적극적으로 임하고 있다고 응답했다.

2) 비대면 인턴ships의 애로사항과 개선 방향 제시

앞서 가장 큰 장점 중 하나로 응답받은 제약 없는 공간이 양날의 검이라고 말하는 청년들이 많았는데, 이 근거로 회사에 대한 소속감의 부재를 들었다. 주로 집이나 본인의 공간에서 업무를 하다 보니 출근과 퇴근의 구분이 명확하지 않은 것과 대면이 아니기에 혼자 일하는 외로움을 느껴 일은 하고 있지만, 회사에 대한 애정을 갖기 쉽지 않다고 응답했다. 기업은 비대면 인턴ships 운영이 자리를 잡는 단계라 시행착오를 겪고 있는 상황이기도 하며 새로운 사원과 온라인으로 관계를 형성하는 것이 낯설어 참가 청년 케어가 쉽지만은 않다고 답했다. 하지만 이는 기업과 참가 청년 간의 적극적인 피드백으로 개선 가능하며 기업에서 운영하는 상담 프로그램이나 팀별 소통 등 정서적인 교류를 늘리는 방안을 고안하여 보완할 수 있겠다.

두 번째로 기업과 청년 측 모두 비대면 인턴ships 업무 중 가장 어려운 부분은 통신 상태가 고르지 않을 때라고 입을 모았다. 작업물의 전송이 늦거나 피드백이 원활히 진행되지 않는 등의 경우 업무에 차질이 생길 수 있고, 상태에 따라 여럿이 대화로 직접적인 소통이 어려우며 개별적으로 소통된 내용의 경우, 다른 동료에게 공유가 누락되어 놓치는 부분이 발생할 수 있기에 재차 확인해야 하는 번거로움이 있다. 이는 통신, 서버

환경 개선과 커뮤니케이션 프로그램 개발, 소통 시스템 구축으로 기술적인 보완이 필요하다고 응답했다.

마지막으로 비대면 인턴십은 참가 청년들이 한정된 사람들과 소통하며 업무를 요청하고, 실행하고, 보고하는 정도의 태스크를 받기 때문에 소속된 회사의 전반적인 분위기나 현장에 관해 아는 것에는 한계가 있다고 응답했다. 수련생이 회사에 대한 애정 없이 본인의 실력향상에만 관심을 두고 집중하게 되면 참가 청년의 작업 능력이 향상될지라도 막상 채용이 되었을 때 적응을 어려워할 가능성을 배제할 수 없다. 앞서 언급했듯 참가 청년이 소속감을 가질 수 있기 위해 기업은 온라인 근무자에 대한 이해도를 높이고 정서를 케어할 필요가 있으며, 수동적인 업무에서 능동적인 업무를 할 수 있게 인턴 교육 매뉴얼을 개편하고 점진적인 업무 프로세스를 수립해야 한다.

3) 비대면 인턴십 확대 및 확산에 대한 기대와 전망

기업에서는 행정구역이 아닌 곳에서도 적합한 인재를 채용, 경험 기회를 제공할 수 있고, 청년은 어디에 있는 기업이든 실무를 경험할 기회를 얻을 수 있다. 팬데믹으로 재택근무는 계획에도 없던 기업에서 재택근무를 시행했고 기업은 직원들이 회사가 아닌 곳에서도 회사를 운영할 수 있는 능력이 있음을 확인했다. 이는 나아가 경력단절이라는 사회문제의 돌파구가 될 수도 있으며, 도래하는 4차 산업 시대에 맞는 디지털 노마드 기업으로의 성장을 도모할 수 있다.

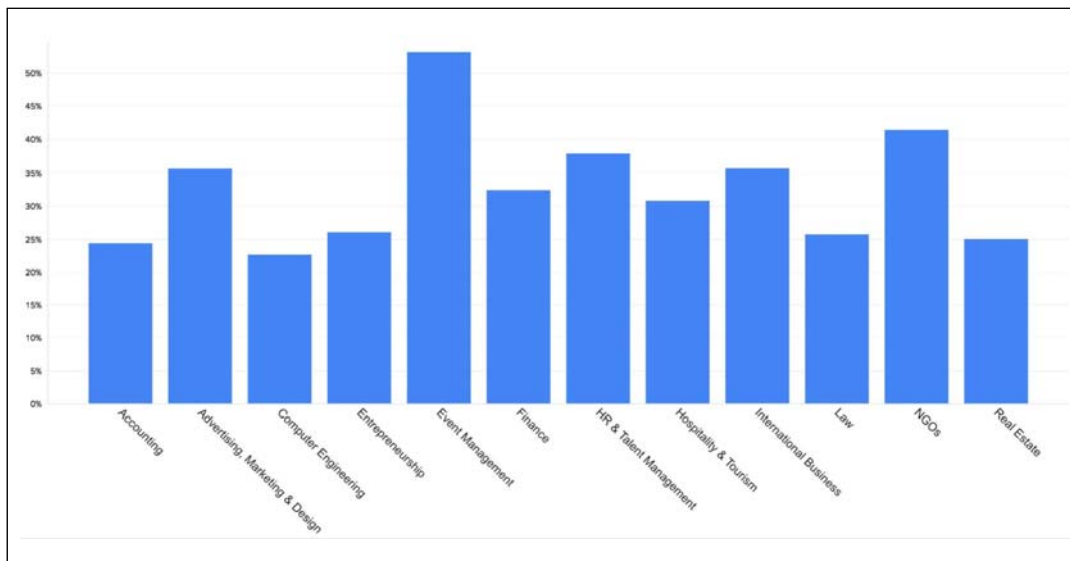
아울러 비대면 인턴십은 청년에게 실무 경험을 통해 본인에게 맞는 직무와 회사를 찾아 자아를 실현할 수 있는 방향을 제시하며, 기업은 인턴십 참가자 채용 여부를 떠나 다양한 인재채용, AI면접, 비대면으로 업무 진행을 시도함으로써 해당 기업이 필요로 하는 인재상, 온라인 업무 시스템에 관한 데이터를 수집할 기회가 되리라 예상한다.

5. 비대면 인턴십 및 직무경험 등의 장점 및 단점

5.1 비대면 인턴십 및 직무경험, 이외 경험활동의 장점

코로나 시대에 국내외 비대면 인턴십 및 직무경험은 증가하는 추세다. 국내에서는 대면과 비대면이 혼합된 형태의 인턴십을 진행하고 있으며 직무경험의 교육적 측면에서는 비대면화가 뚜렷하게 목격되고 있다. 외국의 경우 인턴십을 제공하는 40%의 기업은 인턴십을 비대면으로 전환하였고(CNBC, 2020) 84%의 학생들은 비대면 인턴십에 참여할 의사를 비치고 있다. 이러한 측면에서 학생들을 온라인 비대면 인턴십을 제공하는 기관에 의하면, 현재 다양한 분야에서 비대면 인턴십 프로그램이 진행되고 있으며, 학생들의 참여도도 증가하는 추세다. (Remote Internship)

<그림 9> 다양한 분야에서 이루어지는 인턴십



비대면 인턴십 및 직무경험은 정보통신기술을 기반으로 화상세미나, 회의, 트렐로와 같은 온라인 공동업무 관리프로그램을 통해 이루어진다. 이는 다음과 같은 장점을 가진다.

첫째, 시간과 비용의 감소로 자기개발 및 집중도 향상이 가능하다. 온라인 인턴십은 참가자들의 물리적인 이동시간을 줄여줄 뿐 아니라 이동과 거주에 필요한 비용을 감소시키는 결과를 낳고 있다, 이를 통해 참가자들은 본인의 관심사와 시간관리 능력

에 따라 더 많은 활동에 투자할 수 있고, 그로부터 능력을 신장시킬 수 있다. 이는 곧, 비대면 인턴십 및 직무경험을 통해 학생들은 업무를 익히면서도 자기개발에 몰두하고, 본인의 생활, 관심사, 업무 등에 집중도를 높일 수 있다는 것을 의미한다.

이에 더해, 편안하고 조용한 분위기에서 수행하는 인턴십은 참가자의 집중도를 높여 주기 때문에 비대면 인턴십에 참가자는 온라인으로 진행되는 업무 과정에서 향후 업무 및 자기 관리에 필요한 시간 및 자기관리 방법을 효과적으로 터득할 수 있다. 비대면 인턴십에 참여했던 국내 참가자들은 비록 온라인으로 교육을 받고 많은 과제를 수행해야 했지만, 팀과 자기 자신의 일정을 주도적으로 계획하면서 팀원들과 효율적으로 일하는 방법을 배울 수 있었다고 한다¹⁴⁾. 해외 비대면 인턴십에 참여한 학생은 ‘일하는 시간이 비교적 자유로워 수업을 들으면서 인턴십을 수행할 수 있었다’고 후기를 남겼다 (Capital Placement).

마지막으로 비대면 인턴십에 참여하는 참가자는 새로운 통신기술이나 정보를 얻고 확장시킬 수 있다. 이는 다가올 디지털 뉴딜 시대 등으로 대표되는 전환에 효과적으로 대비하는 수단이 될 수 있다. 원격 인턴십 기회를 제공하는 기관에서는 온라인 인턴십은 참여자들에게 인터넷 기반 기술의 확장 기회를 주고 있다고 말하고 있다 (Partnership International). 또한, 온라인을 통해 1:1로 담당자와 소통하며 업무 완성도 및 관련 기술 습득을 보다 용이하게 할 수 있다. 온라인 인턴십 및 직무경험이 가진 이러한 장점은 분명 참여자들의 관련 역량을 넓히고 강화하는데 도움이 되고 있다.

두 번째, 생산성의 증가를 도모할 수 있다. 생산성이란 투입된 자원 대비 산출량의 정도를 나타내는 것으로, 노동량 대비 양질의 결과물을 생산하였을 때, 생산성이 높다고 말한다. 비대면 인턴십 및 직무경험은 참가자들이 역량개발 측면 및 업무 수행에서 높은 생산성을 내는데 기여하고 있다. 그 이유로는, 앞서 언급한 바, 학생들은 편안하고 조용한 분위기에서 인턴십을 수행하면서 높은 집중력을 발휘할 수 있고, 담당자와의 화상회의를 통해 1:1로 피드백을 받으며 자신의 능력을 집중적으로 향상할 수 있다는 데 있다. 또한, 온라인 인턴십은 불필요한 의사소통과 이동시간을 감소시켜 참가자가 업무 및 개인 활동을 위한 시간을 효율적으로 관리하는데 기여하고 있다. 마지막으로 기술의 발전으로 온라인 기반 업무관리 시스템, 화상회의, 카카오톡과 같은 실시간 소통채널을 업무에 사용할 수 있게 되면서, 전통적인 방식의 인턴십과 같이 협업과 파트너십 구축,

소통을 원활하게 하고 있다. 이러한 요소들은 참가자의 자율성을 확장시켜 더 큰 업무 효율성과 생산성을 가능하게 하고 있다. 한 온라인 인턴십 참여자는 모든 것이 온라인으로 진행되었지만, 집중적으로 팀의 업무를 배우고 자신의 엔지니어링 능력도 효과적으로 향상시켰다고 답했다 (Capital Placement). 온라인 인턴십, 즉 재택근무에서의 업무 처리의 효과성과 높은 생산성은 다수의 연구결과가 뒷받침하고 있다. 그 중 Flexjobs의 조사에 따르면 재택근무자 중 응답자의 63%가 재택근무로 인해 더욱 생산적으로 일하고 있다고 밝혔다. 그 중 51%는 재택근무가 방해요소가 적고, 더 조용한 근무환경에서 오는 집중력 향상, 편안한 업무 공간, 그리고 사내 정치에서의 자유로부터 생산성이 높아졌다고 답했다.

마지막으로, 경험의 확장을 들 수 있다. 비대면 인턴십 및 직무경험은 학생들의 경험을 효율적으로 확장시켜준다. 전통적인 방식의 인턴십은 시간과 비용, 기회의 제한으로 인해 한정된 지역에서 특정 업무를 경험하는 경향이 강했다. 따라서 참가자들이 원하는 직무에서 인턴십을 하지 못하는 경우도 발생했거나 원하는 경험활동을 하지 못하는 경우가 있었다. 그러나, 온라인 직무경험은 이러한 제약에서 자유롭다. 통신기술을 기반으로 학생들은 시공간적, 금전적, 지리적 여건에 구애받지 않고 전 세계 다양한 기관에서 원하는 직무의 인턴십과 경험활동에 참여할 수 있다. 현재, 많은 직업컨설팅 기관이 팬데믹으로 인한 인턴십 감소 등의 충격 완화를 위해 비대면 인턴십 프로그램을 개발하여 청년들에게 제공하고 있다. 비대면 인턴십 및 직무경험 기회는 세계각지에서, 다양한 분야에서 발생되고 있고, 참가자들은 원하는 프로그램을 선택하여 참여할 수 있다. 실제로 원격 인턴십 및 직무경험 프로그램의 참가자들은 인도, 뉴욕, 매사추세츠, 버지니아에서 아일랜드, 미국, 싱가포르 등에 소재한 외국 기업에서 시간과 비용 걱정 없이 업무 경험을 쌓았다. 그들은 이 경험이 문화 이해도를 높여 줄 뿐 아니라, 현지에서 일하는 현직자와의 네트워크를 만들었으며, 언어 습득 또한 가능하게 했다고 말한다 (Global Experience). 이는 또한 직업적 측면 이외의 것들도 가능하게 하고 있다. 참가자들은 전 세계 다양한 경험 프로그램에 지원할 수 있으며, 온라인을 기반으로 자신의 관심사에 맞는 활동에 활발하게 참여할 수 있다. 일례로, 호주의 자원봉사기관은 팬데믹 시대에 적절한 온라인 자원봉사활동 프로그램을 제공하고 있고, 전 세계에 위치한 많은 어학연수 기관들은 이미 온라인으로 프로그램을 전환하고 있다.

이처럼 코로나 시대의 새롭게 부상하고 있는 비대면 인턴쉽 및 직무경험 등은 참가자에게 비용 대비 효과성이 높은 서비스를 제공하고 있다. 참가자들은 프로그램을 통해 효과적으로 능력을 신장시키고 개발할 수 있으며 나아가 앞으로 다가올 디지털, 인공지능의 시대에 효과적으로 대비할 수 있는 역량을 기를 수 있을 것으로 전망된다.

5.2 비대면 인턴쉽 및 직무경험, 이외 경험활동의 단점

비대면 인턴쉽의 장점이 인터넷과 스마트기기로 대표되는 정보통신기술(ICT)에서 비롯되었다면, 단점 또한 이 지점에서 비롯되고 있다. 한국은 정보통신기술 접근성이 높다. 2020 국가 정보화 백서에 의하면 전국에 인터넷 및 전화(통신기술) 사용을 위한 인프라가 보급되어있고(무선인터넷 보급률100%), 국민 스마트폰 가입자는 99.1%에 육박한다. 따라서 국내 청년의 비대면 인턴쉽 및 직무경험의 기반은 해외에 비해 잘 마련되어 있고, 온라인 인프라 문제로 인해 해외에서 발생하는 기회의 불평등 문제는 발생하지 않을 가능성이 높다. 그럼에도 불구하고, 비대면 인턴쉽은 아래와 같은 해외의 비대면 인턴쉽과 동일한 단점을 가진다.

첫째, 실무 감각 파악에 어려움이 있다. 실무감각은 업무의 스킬을 의미하기도 하지만, 근본적으로 상황판단과 정량적 스킬이 어우러져 나온 결과물을 실무감각이라 할 수 있다. 이는 대다수의 업무가 조직의 분위기나 사람들 간의 소통을 기반으로 이루어지기 때문에 정량적인 스킬만으로는 실무감각을 가졌다고 판단하기 어렵기 때문이다. 이러한 측면에서 비대면 인턴쉽은 한계를 가진다. 바로 회사의 분위기나 동료 및 상사의 업무 스타일 파악에 한계가 있기 때문이다. 온라인 인턴쉽은 한정적인 사람들과 업무를 진행하게 되기 때문에, 대면 인턴쉽에서 경험할 수 있는 다양한 업무 스타일을 경험하고 본인의 업무 스타일이나 관심을 형성하는데 어려움이 있다. 또한 현장의 분위기를 경험하지 못해 의사소통의 어려움이 발생할 수 있다. 이는 향후 참가자가 실제 업무현장에 투입되었을 때 필요한 현장 분석 능력 및 의사소통기술이 저하될 가능성을 내포하고 있다. 온라인 인턴쉽 프로그램을 제공하는 Gooverseas은 업무현장의 문화를 구성하는 많은 것들이 동료와 해결하는 작은 순간들이나 점심시간의 잡담 혹은 업무종료시간에 하는 사회활동 등에서 발견되며, 이러한 소프트스킬들은 다양한 측면의 직업환경에서 성공하기 위한 필수요건임을 지적하고 있다.¹⁵⁾ 비대면 인턴쉽 및 직무경험 프로그램에

서는 이러한 소프트스킬을 개발시킬 환경이 마련되지 않기 때문에, 현장에 투입되었을 때 현장분석 및 소통 등에 어려움을 겪을 수 있다. 또한, 비대면 프로그램의 특성상 참가자는 정해진 프로젝트에 맞는 역량과 스킬에 한해 개발할 가능성이 높고, 적절한 순간에 피드백이 되지 않으면 업무 및 역량의 질적 제고가 어려울 수 있다. 또한 집과 회사의 경계가 모호해 지면서 현장감각의 형성에 더 큰 어려움이 발생할 수 있다.

두 번째로는, 디지털 환경에 따른 경험 편차가 있다. 비대면 인턴십 및 직무경험은 디지털 환경에 큰 영향을 받는다. 원격 인턴십을 하게 되면 모든 업무를 수행할 때 인터넷 연결 상태에 굉장히 의존하게 된다. 또한 주변 환경에도 영향을 많이 받게 되는데, 이러한 디지털 인프라와 활용환경에 따라 참여자의 경험 편차가 발생하게 된다. 만약에 참가자가 불안정한 인터넷 연결 상태를 가진 환경에 있거나, 성능이 좋은 기기를 사용하지 못하면, 혹은 주변 환경의 산만함 때문에 집중할 수 없는 환경에서 업무를 진행한다면 온라인 인턴십은 좋지 못한 결과를 낼 수 있다. 이 지점에서 참가자는 본인의 인터넷 환경을 개선하기 위해 대면 인턴십을 수행하는 것보다 더 큰 비용을 지출해야 할 수 있다. 심지어 디지털 인프라와 환경에서 오는 격차는 원격 인턴십 및 직무교육 참여를 제약하는 요인이 될 수 있다. 실제로, 팬데믹 시대에 학교의 잠정적 폐쇄 문제에 대한 대안으로 원격 수업이 실행되고 있으나, 학생들의 디지털 환경이 상이하여 환경이 좋은 학생들만 수업에 참여하게 되는 기현상을 낳고 있다. 이에 대한 대안으로 각국에서 스마트기기를 대여하는 식으로 대응하고 있으나, 기기 사용법을 모르거나 인터넷 인프라가 좋지 않은 경우, 혹은 환경상 집중할 수 없는 경우에는 이러한 보급이 무용지물이 되고 있다. 이처럼 온라인 교육분야에서 디지털 격차로 인한 편차가 이미 사회경제적 위치, 지리, 가정환경 등에 따라 벌어지고 있다. 이로 미루어보아 비대면 인턴십 또한 온라인 상황에 의해 ‘기회를 가지는 것’ 자체에 대한 문제가 제기될 수 있다.

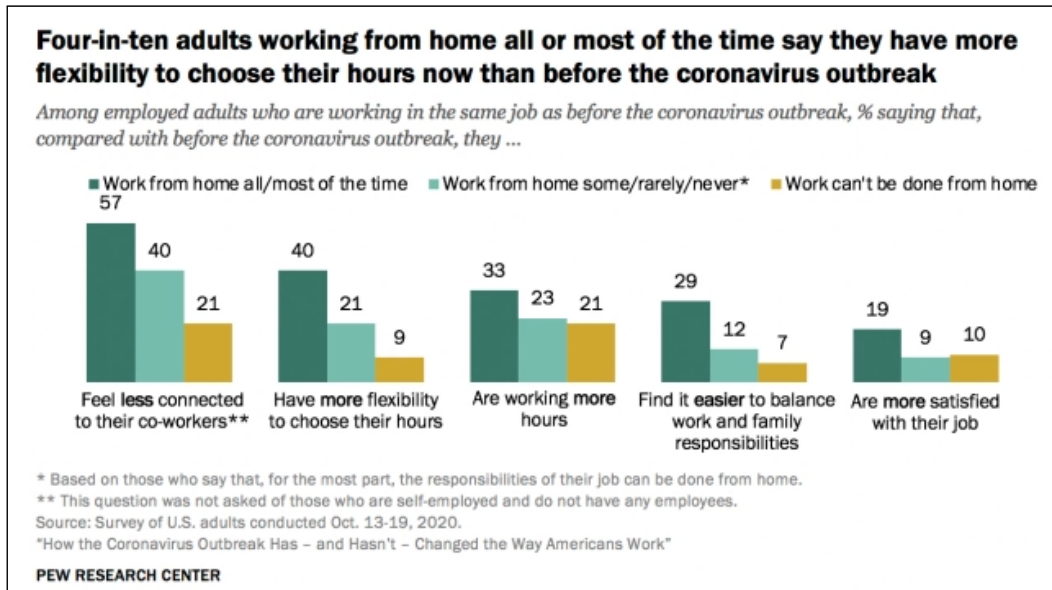
세 번째 단점은 인턴십 및 직무교육, 경험활동의 질적 하락이다. 많은 인턴십이 비대면으로 전환되면서 프로그램이 축소되었다. 이는 인턴십 뿐 아니라 경험활동에도 해당하는 현상이다. 비대면 인턴십은 현장에서 발생하는 업무들도 경험할 수 있었고, 이를 통해 문제해결 능력이나 상황 대처능력을 능동적으로 향상할 수 있는 기회를 제공하였다. 경험활동 또한 다양한 사람들과의 관계나 실시간으로 발생하는 사건들을 경험하면서 대처능력과 대응방법을 터득할 수 있었다. 그러나 비대면 활동은 이러한 장점을 가

질 수 없다. 비대면 인턴십의 경우 실시간으로 발생하는 업무는 거의 경험 할 수 없으며, 주어진 프로젝트나 문제에 한정되어 업무를 수행하고, 그에 맞는 능력을 개발하기 쉽다. 이러한 맥락에서 온라인 인턴십 프로그램을 제공하는 Globalinternships¹⁶⁾은 참가자가 그 현장에 있지 않기 때문에 상사가 수정이나 업무방식을 바꾸라는 즉각적인 요청을 했을 때 그것에 대해 방어적일 수 있다고 말한다. 즉, 현장의 부재는 인턴들의 빠른 상황대처능력을 이끌어 낼 수 없고 오히려 방어적이게 될 수 있음을 시사한다.

또한, 회사 내에서 일어나는 커뮤니케이션이나 업무지시 프로세스를 경험하지 못하면서 문제가 발생할 수 있다. 참가자는 맥락을 모른 채 업무를 수행하면서 어려움에 봉착할 수 있으며, 수동적인 태도로 업무에 임하게 될 수 있다. 비대면 업무 시 발생하는 문제에 빠른 피드백이 수반되지 않으면 업무의 질적 저하가 일어날 수 있으며, 이는 프로그램 자체의 질적 하락을 야기할 수 있다. 대면소통은 보다 직접적이고 정확한 소통이 가능하지만, 비대면 소통은 상대적으로 그렇지 않다. 인간은 제스처, 톤, 뉘앙스를 종합하여 의사소통을 하는데, 온라인 인턴십의 경우 피드백이 메일이나 문자로 진행될 경우 비언어적 요소의 파악이 어려워 소통이 잘못될 수 있다. Capital placement 에서 온라인 인턴십은 모든 것이 이메일이나 화상회의로 이루어지기 때문에 소통오류가 발생할 수 있다고 말한다¹⁷⁾. 마지막으로 편안한 공간에서의 업무는 자기관리의 어려움을 야기할 수 있다. 익숙한 공간에서 오는 여러 가지 방해물은 업무에 집중하는 것을 어렵게 할 수 있다. (Capital placement). 이 모든 요소는 비대면 인턴십 및 경험활동에서 목격할 수 있는 단점들이며, 이는 곧 인턴십 및 직무교육의 질적 하락을 야기한다.

마지막으로, 우울감 심화, 단절된 느낌으로 인한 정신적 문제가 발생할 수 있다. 코로나 사태 초기, 사람들은 재택근무를 하면서 전반적으로 본인의 근무환경 변화에 만족했다. 그 이유는 시간과 비용 절약, 편안한 공간에서의 업무, 사내정치로부터의 자유로움 등이었다. 그러나 시간이 지날수록, 재택근무에서 오는 고립감과 단절감을 호소하는 직장인들이 많아졌다. 아래 그림에 의하면 57%의 직장인이 자신의 동료와 덜 연결된 것 같다고 응답하였다. 이는 재택을 하지 않는 사람들의 수치에 비하면 두 배 이상 높은 수치다.¹⁸⁾

<그림 10> 근무 유형별 동료와의 연계정도, 만족도 등



또한, CNBC는 원격근로가 근로자의 고립감과 외로움을 증가시키고 있고, 이는 청년들에게 더 크게 나타나고 있다고 보도하였다. 보도에서는 거의 청년 근로자 45%–50%가 원격근로로 인한 정신건강의 저하가 발생했다고 보고하고 있다.¹⁹⁾ 이처럼 한 공간에서 동료와 업무 환경으로부터 단절된 채로 진행되는 원격근로는 근로자의 정신건강에 악영향을 미치고 있다. 이러한 단점은 결국 근로자의 건강 악화뿐 아니라 직업에도 부정적인 영향을 미친다. 갤럽 연구에 의하면 고립감은 근로자가 원하는 정보나 자원에 닿지 못하는 것을 말하며, 이는 그들이 그들의 성과나 발전이 무시되었다고 느끼고, 그들이 사업에서 배제되고 있다고 느끼게 만든다고 지적한다.²⁰⁾ 이처럼 외로움과 고립감은 단순히 정서적인 문제로만 그치는 것이 아니라, 업무의 질적 저하, 나아가 개인 커리어에 부정적인 영향을 미칠 수 있다. 재택근무에서 오는 부정적인 요인들은 결합되어 현재 근로자, 특히 청년의 커리어와 정신의 질적 저하를 크게 일으키고 있다.

III 결론

1. 결론 및 시사점

본 보고서에서는 국내외 비대면 인턴십 및 직무경험, 경험활동의 현황과 사례 그리고 청년 인터뷰를 통해 비대면 인턴십 및 직무경험의 장단점과 시사점을 도출해 보았다. 원격 인턴십 및 경험활동의 특징은 정보통신기술을 기반으로 하고 있기 때문에, 국내와 해외에서 나타나고 있는 혹은 예상되는 장단점이 명확했다. 장점으로는 온라인을 기반으로 하기에 지리적 한계를 벗어나 더 많은 경험을 할 수 있다는 점, 비용과 시간 대비 자기개발 및 역량개발의 효율성이 있었다. 단점으로는 참가자의 자율성과 디지털 환경의 문제, 프로그램의 질적 저하 그리고 정신건강의 문제가 있었다. 그러나 국내와 해외의 사례에서 한 가지 다른 점이 있다면 국내의 정보통신기술 인프라 및 국민의 활용 정도는 해외의 수준보다 높다는 것이며, 이 지점에서 비대면 인턴십 및 직무경험의 ‘기회’적인 측면에서 차이가 발생하였다. 해외는 거주지역이나 계층에 따라 온라인 접근성 및 정보 활용역량에 큰 차이가 발생했으나, 한국은 전반적으로 높은 ICT 접근성 및 활용역량을 가지고 있어 청년이 인턴십, 교육, 직무경험, 경험활동에 참여할 때 정보격차가 크게 발생하지 않고 있다. 즉, 국내 청년들의 비대면 인턴십 참가는 참가자의 관심사와 의지에 따라 달라지는 것이지, 인프라 부족에 의한 기회 자체가 달라지는 것은 아니다. 또한, 한국은 상대적으로 낮은 코로나 감염률 및 양질의 보건의료체계로 인해 해외와는 다르게 인턴십이 비대면과 대면이 혼합된 형태로 진행되고 있어 청년들은 비대면 인턴십에 대체로 만족하고 있다.

코로나 사태에 청년들은 더 큰 기회의 부족과 불평등을 경험하고 있다. 기회의 부족과 불평등 속에서 현재 청년들은 전 세계적으로 진행되고 있는 디지털 경제로의 전환에도 적극적으로 적응해야 한다. 청년이 마주하고 있는 이중고를 타개하는데 비대면 인턴

쉽 및 직무경험, 경험기회 확대는 긍정적인 영향을 미칠 것으로 판단된다. 한국의 높은 ICT 인프라 및 활용도는 해외 사례와 같은 디지털 환경에 따른 경험의 편차가 발생할 확률이 적다. 또한, 대면과 비대면이 혼합된 유연한 인턴쉽 운영은 직무교육과 현장 체험 요소를 결합하는 효과를 가지고 오며, 이는 대면 인턴쉽일 때보다 더 큰 시너지를 내면서 비대면 인턴쉽의 실무 감각 파악의 어려움이라는 단점을 크게 상쇄할 것이다. 이에 더해 직무교육에서 제공하는 교육프로그램과 참여를 위한 통신기술활용 능력의 신장은 향후 가속될 디지털시대를 대비하는데 효과적으로 기여할 것으로 전망된다. 이는 인턴쉽의 질적 하락을 방지하고 오히려 인턴쉽의 질적 제고를 도모할 수 있을 것이다.

마지막으로 더해, 비대면 프로그램의 제공은 청년들에게 국내를 넘어 해외에서의 직무경험 및 개인 역량개발을 위한 경험 기회도 넓혀 줄 것으로 기대된다. 이러한 장점을 더욱 부각시키고 효과적인 프로그램을 운영하기 위해서 인턴쉽 제공 기관에서는 참여자 타겟팅 및 관리 등이 요구된다. 또한 앞으로 디지털, 온라인 기반의 업무처리방식이 보편화 될 것을 염두 했을 때, 현재 비대면 인턴쉽 및 직무교육의 내용 및 실행방법은 보완될 필요가 있다. 관련하여, SHRM의 권고사항²¹⁾과 Kiz Brohan (AdAge 2015), 김신향 등(2021)²²⁾의 연구를 참고하여 비대면 인턴쉽 프로그램의 보완을 위한 주요 과제를 정리해보면 아래와 같다.

1. 목적과 산출물을 명확하게 제시하여 명확한 기대효과를 만들 것
2. 프로젝트 구조화
3. 자주 소통 및 피드백할 것
4. 인턴의 성장을 위한 도움을 주는 멘토를 배정할 것
5. 멘토는 프로젝트를 주도하고, 제자를 담당할 것
6. 관계증진을 복돋을 것
7. 업무처리 도구를 제공

첫째, 목적과 산출물을 명확하게 제시하여 명확한 기대효과를 만들어야 한다. 인턴에게 목적과 산출물을 명확하게 제시하는 것은 비단 비대면 인턴쉽에서만 요구되는 사항은 아니나, 비대면 인턴쉽에서는 그 배가된다. 대면 인턴쉽에서는 비정기적으로 발생하

는 업무를 인턴에게 맡기고, 상시로 협업할 기회가 발생하지만 비대면 인턴십에서는 이러한 비정기성 업무 발생률이 매우 낮다. 따라서, 뚜렷한 목적과 업무지시가 없다면, 혹은 멘토의 관리가 상시적이지 않다면 참여자들은 온라인 환경에서 업무의 방향을 잃을 뿐 아니라 개인의 성장도 도모할 수 없게 된다. 따라서 인턴에게는 명확한 목적과 산출물을 제시하여 개인이 인턴십을 통해 역량을 신장시키고 경험을 축적할 수 있도록 할 필요가 있다.

둘째, 프로젝트를 구조화할 필요가 있다. 주지한 바, 비대면 인턴십에서는 명확한 목적과 산출물, 기대효과가 명확하게 드러나야 한다. 이를 위해서는 온라인으로 실행할 수 있는 프로젝트를 명확한 목적하에 구조화하여, 참가자가 재량껏 결과물 산출을 위한 실행방향을 모색할 수 있도록 유도하여야 한다. 이 과정에서 참가자는 프로젝트 수행에 있어 높은 자율성을 부여받음과 동시에 프로젝트의 시행을 위해 높은 자기주도성이 요구된다.

셋째, 멘토 배정 및 멘토와 인턴의 상시 소통과 피드백이 요구된다. 참가자들은 프로젝트의 일원으로서 참가하고 있지만, 회사의 분위기나 업무 스타일을 경험하지 못한 채로 자율적으로 업무를 수행하기 때문에 그것이 전반적으로 회사의 방향에 맞게 진행되고 있는지는 알기 어렵다. 또한, 재택근무와 상대적으로 적은 사회경험으로 인해 업무를 위한 시간 관리에 어려움을 겪을 가능성이 높다. 따라서, 보다 완성도 높은 프로젝트를 만들기 위해서는 프로젝트를 주도하는 멘토가 인턴의 업무 진행 현황을 살피고, 피드백해 주어야 한다. 이를 위해 멘토와 인턴 간 상시 소통 및 원활한, 적극적인 피드백이 요구된다.

넷째, 온라인을 통한 동료 간 관계 증진을 도모하는 자리를 만들어야 한다. 사내 관계 증진은 곧 팀워크의 증진을 의미하기도 한다. 또한, 사회초년생에게 사회에서의 인적 자원 확장은 앞으로의 커리어 확장에 필수적이다. 그러나 비대면 인턴십에서는 동료 간, 파트너 간 관계 증진을 도모하는데 어려움이 있다. 따라서, 프로젝트 관리자는 인턴과 동료들이 자주 소통하여 관계를 증진 시킬 수 있도록 사내 소통망 및 통신기술을 활용하여 소통 활성화를 도모해야 한다. 앞서 살펴본 국내 인턴십의 경우처럼 SNS를 통한 소통 활성화도 소통 증진을 위한 좋은 방법이 될 것이며, 해외 인턴십의 경우처럼 온라인 문화활동 등을 만들어 동료들이 함께 활동하고 소통할 수 있도록 추진하는 것도 고

려해 볼 수 있다.

마지막으로, 인턴에게 업무 도구를 제공하여야 한다. 대면 인턴쉽과 비대면 인턴쉽은 업무처리를 위한 도구가 질적으로 다르다. 비대면 인턴쉽은 모든 도구가 온라인을 기반으로 활용되기 때문에, 인턴이 이를 안내받고 활용하는 것이 필수적이다. 따라서, 기관에서는 인턴이 재택 인턴쉽을 원활하게 수행할 수 있도록 회사 내의 디지털 인프라를 제공 할 필요가 있다.

위 내용을 토대로 비대면 인턴쉽 및 직무경험, 개인 경험 기회를 만든다면, 청년의 직무경험 확대뿐 아니라 사회교류적 측면에서도 높은 효과성을 도모할 수 있을 것으로 판단된다. 이를 통해 우리 사회는 청년에게 사회참여 기회를 더 많이 만들어 줄 뿐 아니라, 활발한 사회활동을 통한 교류, 관심사의 명확화, 미래에 대한 기대 등으로 현재 청년이 겪고 있는 정신적 문제의 해결 또한 도모할 수 있을 것이다.

2. 개선사항 및 제언

비대면 인턴쉽 및 원격 경험 활동은 인터넷과 스마트기기를 활용한 정보통신기술을 기반으로 하기 때문에 이를 효율적으로 활용하기 위해서는 기존 대면 방식과는 전혀 다른 사업 운영방식이 필요하다. 규모가 큰 기업의 경우 시대에 발맞추어 새로운 운영방식 또한 빠르게 설계, 도입할 수 있지만, 비교적 규모가 작거나 정보통신기술을 대단히 활용하지 않는 기업의 경우, 새로운 운영 시스템 설계 병행에 투자하는 것이 쉬운 선택은 아니다. 하지만 이러한 운영방식은 팬데믹뿐 아니라 도래하는 4차산업 시대에서 기업의 유지 및 성장 외 시장경제와도 직결되는 부분이기에 국가적 차원에서 대안을 제시하여 더 많은 기업이 디지털 소통에 능한 MZ세대 청년 인재를 유입, 시대에 맞는 회사 운영 시스템을 구축하여 기업과 시장의 번영을 도모할 수 있도록 해야 한다.

1) 통신, 서버 환경 및 시스템 개선 멘토링 지원

비대면 인턴쉽에서 가장 중요한 부분은 사용자의 정보통신기술 사양으로, 온라인상에서 모든 업무를 처리해야 하기 때문에 통신 상태와 서버 환경이 지대한 영향을 미친

다. 원활한 업무 진행과 사원 간 소통을 위해 기업은 통신·서버가 잘 운용되도록 지속적인 관리와 유지, 개발이 필요하다. 비대면 인턴십, 업무가 필요한 기업에서 통신·서버 관련 능력이나 역량이 부족할 경우, 이미 통신·서버를 잘 구축하여 비대면 업무가 원활히 진행되고 있는 기업과 매칭하여 멘토링을 실시, 각 멘티 기업 상황에 맞는 현실적인 프로세스 구축을 지원할 것을 제안한다. 기업 간의 멘토링은 멘티의 더 나은 시스템 구축을 통한 번영뿐 아니라 멘토에게도 실험적인 도전과 성패에 따른 데이터 제공, 역량 확장 등 상생의 결과를 낳는다.

2) 온라인 업무 수행 프로세스 프레임 개발 및 제공

기업이 비대면 인턴십을 수행함에 있어 가장 어려운 부분은 이전에 진행 사례가 전무한 새로운 시스템을 도입하는 부담이다. 실행에 앞서 기업 수지 타산을 고려하지 않을 수 없으나 이를 장담하는 것은 쉽지 않은 일이며 프로세스 개발 및 관리에 역력이 없는 기업은 온라인 업무로의 진입이 곤란하다. 이는 이러한 기업들이 대면 업무만 진행할 수 없는 현시점에서 팬데믹 및 디지털시대에 도태되는 트리거로 작용할 수 있다.

더 많은 기업의 생존과 번영을 위해 정책을 통해 기업의 온라인 업무 수행 진입장벽을 낮출 필요가 있다. 가장 기본적인 통신·서버 환경에 관한 정보와 온라인 근무자의 효율적인 업무 수행을 위한 프로세스를 설계하여 자체 개발이 어려운 기업에 제공, 비대면 인턴십이나 사내 온라인 활동을 촉진하는 것을 제안한다. 온라인 근무와 온라인 근무자에 대한 이해, 효율적인 업무 수행과 협업을 위한 교육프로그램 외 기업이 가장 필요로 하는 기본 프로세스를 설계, 배포하면 각 기업은 이를 바탕으로 본사에 맞추어 프로세스를 수정, 보완할 수 있어 상황에 따라 빠르게 비대면/대면 업무를 유동적으로 활용할 수 있을 것이다. 비대면 업무 환경이 조성되는 것은 공간 제약 없는 비대면 인턴십 및 채용으로 이어질 수 있으며 나아가 디지털시대를 맞이할 기업의 중장기 계획을 수립하는 데에 큰 영향을 미치며 지속 가능한 기업 운영에 긍정적인 역할을 할 것이라 예상된다.

참고문헌

- 과학기술정보통신부, NIA 한국지능정보사회진흥원(2020), 2020 디지털 정보격차 실태조사
대한민국 관계부처 합동(2020), 「한국판 뉴딜」종합계획
장경원(2020), 비대면 원격교육 상황에서의 프로젝트 학습 사례 연구: 학습자들의 학습
경험을 중심으로
이재진, 전제상, 서영석, 엄문영 (2020), 포스트코로나 시대의 원격교육연수 재개념화
및 쟁점 분석
임종미, 김신향, 백민자, 김경화(2021), 대학생의 학습몰입, 자기주도학습, 학습성도가
비대면 온라인 수업만족도 미치는 영향
최원희, 정은주(2020), 휴먼서비스분야 인턴십 경험이 진로탐색과 직업선택의도에
미치는 영향: 인턴십 만족의 매개효과
한국캡이어(2020), 글로벌 시장 변화 보고서
뉴스웍스(2021), 잡코리아 조사, 기업 51.2% 하반기 신입사원 채용할 것
법률신문(2020), [로펌 입사하기] 김앤장 법률사무소... “비전 공유하며 구성원과 함께
성장할 인재 찾아”
한국경제(2020), 세계가 놀란 온라인 개학, 환자 추적 첨단 IT 인프라 힘이었다.
한국경제(2021) 코로나가 바꾼 채용시장... “이젠 동영상 이력서가 대세”
한국일보(2020), [법조캐슬, 사실은?] 대형 로펌 입사, 인턴 거쳐 결정
Lee&Ko 법무법인(유) 광장, 파이낸셜 뉴스 (2021) 대형로펌 인턴십도 ‘비대면’ 대세.
유튜브로 노하우 전수도
NIA 한국정보화진흥원(2020), 2020 국가정보화백서
Herman G. van de Werfhorst, Emma Kessenich, Sara Geven (2020), The Digital
Divide in Online Education. Inequality in Digital Preparedness of Students
and Schools before the Start of the COVID-19 Pandemic

Herman G. van de Werfhorst, Emma Kessenich, Sara Geven (2020), The Digital Divide in Online Education: Who Was Prepared for Online Education Before the COVID-19 Pandemic Took Place?

ILO(2021), World Employment and Social Outlook Trends

Edeh Michael Onyema, Dr. Nwafor Chika Eucheria, Dr. Faith Ayobamidele Obafemi, Shuvro Sen, Fyनेface Grace Atonye, Dr. Aabha Sharma, Alhuseen Omar Alsayed (2020), Impact of Coronavirus Pandemic on Education

The World Economic Forum(2020), COVID-19 Risks Outlook

OECD(2021), Unemployment rate

Bebraven(2021), HOW HAS COVID-19 CHANGED THE INTERNSHIP SEARCH AND OUTCOMES FOR COLLEGE STUDENTS?

SHRM(2020), Some companies are making virtual internships work doring COVID-19

Pew Research Center(2021), A rising share of working parents in the U.S. say it's been difficult to handle child care during the pandemic

CNBC(2020), Remote workers suffer from loneliness and isolationism as the pandemic in the U.S. drags on

Adam Hickman, Gallup(2019), Lonliness and Isolation of Remote Workers

Remote Internships(2020), Remote Internship Statistics: A COVID-19 Impact Report

We forum(2020), The COVID-19 pandemic has changed education forever. This is how.

CNBC(2021), Virtual school resulted in 'significant' academic learning loss, study finds.

BBC(2021), COVID: What do we know about global youth unemployment?

OECD(2020), The impact of COVID-19 on student equity and inclusion: Supporting vulnerable students during school closures and school re-openings

Gooverseas(2021), What are the Pros and Cons of Virtual Internships?

Global internships(2021), How Interns Can Make The Most Of A Remote Internship