

# 온라인 심리상담 플랫폼의 기능적 요소들에 대한 상담자들의 인식 조사

이상일

울산과학기술원 인공지능대학원

## Perceived by Counselors of the Functional Elements of the Online Psychological Counseling Platform

Sangil Lee

Artificial Intelligence School, Ulsan National Institute of Science and Technology

**요약** 본 연구의 목적은 온라인 플랫폼에서 심리상담을 진행하고 있는 상담자들을 대상으로 플랫폼 기능들에 대한 경험을 조사하는 것이다. 플랫폼에서 제공되는 기능들을 단계별로 구분하고 각 기능들에 대한 만족도와 중요도를 질문했다. 추가적으로 온라인 심리상담에 영향을 미치는 요인들에 대한 의견을 수집했다. 총 40명의 상담자가 연구에 참여했다. 결과를 살펴보면, 플랫폼의 기능 중에서 채팅창 종료예정 안내 메시지의 만족도가 가장 높았으며, 내담자의 상담자 평가 기능(후기)이 가장 만족도가 낮았다. IPA를 통해 도출된 중점개선 영역으로 상담자 및 서비스 노출화면과 음성상담 기능이 도출되었고, 만족도가 가장 낮았던 내담자의 상담자 평가 기능은 점진개선 요인으로 나타났다. 반면에, 예약관리, 영상상담, 자주 쓰는 문구, 종료예정 안내 메시지 기능은 높은 만족도와 중요도를 보여 유지강화 영역으로 구분되었다. 온라인 심리상담 진행을 위해 반드시 추가되어야 하는 기능으로는 채팅창 기능의 확대, 화면공유 기능, 예약기능, 심리상담 취소 수수료에 대한 의견이 많았다. 본 연구의 결과는 온라인 심리상담의 진행 효율성을 높이기 위한 플랫폼의 기능적 성장에 활용될 수 있을 것으로 기대한다.

**Abstract** This study was undertaken to investigate the experiences of counselors conducting psychological counseling on online platforms. We divided the functions provided by platforms by stage and asked counselors to rate their satisfaction levels and importance of each function. In addition, opinions on factors affecting online psychological counseling were collected. A total of 40 counselors participated. Counselor satisfaction was highest with the message to close the chat window and lowest for the client 'counselor evaluation' function. Counselors and service exposure screens and voice counseling functions were derived as concentration area derived through IPA, and the client 'counselor evaluation' function with lowest satisfaction was a low priority area. On the other hand, reservation management, video consultation, frequently used phrases, and end-to-end information message functions had high satisfaction and importance ratings and were classified into maintenance and reinforcement areas. Regarding functions that should be added to online psychological counseling, opinions ranged from expansions of the chat window function, the screen sharing function, the reservation function, and the psychological counseling cancellation fee.

**Keywords** : Online Psychological Counseling, Online Platform, Online Platform Functions, Experience of Counselor, IPA

---

\*Corresponding Author : Sangil Lee(Ulsan National Institute of Science and Technology)

email: psychology.sangil@gmail.com

Received September 22, 2022

Revised November 15, 2022

Accepted January 6, 2023

Published January 31, 2023

## 1. 서론

코로나-19로 인해 갑작스럽게 맞이하게 된 '언택트(Untact) 시대'는 우리가 경험하는 대부분의 영역에서 널리 회자되기 시작했으며, 특히 비대면 교육, 재택근무의 확대는 화상회의 서비스인 Zoom video communication 社의 줌(Zoom), 구글 社의 구글 미트(Google Meet), Microsoft 社의 팀즈(Teams)와 같은 온라인 서비스 플랫폼(platform) 이용의 일상화로 이어지고 있으며 이를 뉴노멀(New normal), 즉 새로운 사회문화적 기준으로 자리 잡고 있다[1].

플랫폼에 대한 정의는 다양한데, 다수 그룹의 요구를 중개함으로써 상호작용을 촉진시키고 그 시장의 경계권을 만드는 산업 기반형 비즈니스 모델[2], 혹은 공급자와 수요자가 참여해 각 이해관계자가 얻고자 하는 가치를 상호 거래를 통해서 얻을 수 있도록 만들어진 일종의 장(場)이라는 정의[3]가 대표적이다. 그리고 비교적 최근 '플랫폼 자본주의(Platform Capitalism)'라는 책에서는 둘 혹은 그 이상의 그룹이 상호작용할 수 있게 하는 디지털 기반 시설이면서 중개자(intermediaries)로 플랫폼을 정의하고 있다[4]. 플랫폼에 대한 다양한 정의가 있지만 공통적인 요소들을 생각해보면, '이용자들 간의 상호작용'과 '중개자(intermediaries)'의 역할이라는 핵심적인 요소를 내재하고 있다. 즉, 플랫폼은 플랫폼에 참여하는 구성원들을 연결하고, 그 상호작용을 통해서 발전하면서 새로운 가치를 창출하는 것이다[5,6].

우리의 삶에서 가장 직접적인 중개형 플랫폼 시장은 부동산 중개 영역일 것이다. 2000년대 '피터팬의 좋은 방 구하기(<https://cafe.naver.com/kig>)'와 '부동산 114(<https://www.r114.com>)'를 시작으로 온라인상에서 부동산 관련 정보들을 이용자들에게 제공하기 시작했다. 중개 플랫폼에 매물을 등록하면, 매수인이 확인 후 공인중개사에게 연락해 거래하는 방식이다[7]. 온라인 부동산 중개 플랫폼은 이용자가 직접 매물을 확인하는 수고를 덜어줌으로써 잠재적 비용을 크게 줄이는 데 기여했으며, 2010년 이후에는 '직방', '다방' 등이 ICT 기술을 접목한 새로운 유형의 부동산 서비스를 제공하고 있다. 대표적인 온라인 부동산 중개 플랫폼인 '직방'은 제휴를 맺은 공인중개사들에게 매물에 대한 다양한 콘텐츠를 제공하는 '온택트 파트너스(Ontact Partners)'를 2021년부터 제공하고 있다. 이 서비스는 아파트 부지를 3D로 둘러보고, 내부를 VR로 확인하는 등 '집과 관련한 모든 활동을 앱 하나로 해결한다'는 슬로건을 내세우고 있다.

온택트 파트너스에 참여하는 중개사는 각종 디지털 콘텐츠를 제공받는 대신 수수료의 일부를 이용료로 지불하게 된다[8]. 최근에는 온라인 플랫폼에서 제휴 공인중개사들을 통해 직접 중개를 진행하는 등 부동산 중개 영역에서 온라인 플랫폼의 영향력이 점차 커지고 있다[8].

온라인 플랫폼의 중개 역할은 심리상담 분야에도 활발히 적용되고 있다. 전통적인 심리 치료적 개입이 인터넷을 통해 제공되는 새로운 형태의 심리치료인 온라인 심리치료로 인정받기 시작하면서[9], 웹 사이트에서 단순히 정보를 제공하거나[10], 이메일이나 게시판 상담의 수준을 넘어서 온라인 플랫폼에서의 보다 적극적인 상호작용이 이어지고 있다. 중개형 온라인상담 플랫폼에서는 사이트에서 직접 심리상담 서비스를 제공하지 않고, 심리상담이 필요한 수요자(내담자, client)와 심리상담을 제공하는 공급자(상담자, counselor)를 연결해준다. 대표적으로는 국외의 Talkspace (<https://www.talkspace.com>), Better Help(<https://www.betterhelp.com>)가 있으며, 국내에서도 네이버(NAVER) 지식iN eXperts (<https://m.expert.naver.com>), 마인드카페(<https://www.mindcafe.co.kr/>) 등이 활발하게 운영되고 있다.

온라인 심리상담은 점차 정신건강 문제가 있는 개인을 위한 초기 개입의 방법으로 자리 잡고 있으며[11], 전문적인 치료를 다수의 사람에게 제공할 기회를 높여 줌으로써 치료 접근성의 불균형 등을 없애는 데 도움을 줄 수 있다[12]. 시공간적 부담감을 덜어주며[13], 서비스 제공자들이 상담실과 같은 물리적 공간 등에 소요되는 비용을 줄일 수 있어 치료비용의 절감에도 기여한다[14]. 내담자들도 온라인으로 심리상담을 예약하고 집을 벗어나 낯선 공간에서 상담자와 이야기를 나누는 일반적인 상담의 과정 자체가 심한 부담일 수 있으나 온라인 심리상담은 이러한 부담을 줄여주는 역할을 할 수 있다. 대표적으로 PTSD, 공황장애, 강박장애, 사회불안, 우울장애와 같이 다른 사람들이 있는 공공장소를 피하고 집 안에 머무르는 공통적 특징을 가진 사람들에게 효과적이라고 알려져 있다[15]. 특히 범죄 경력이나 성 문제, 자살 관련 문제들과 같이 민감한 내용을 다루어야 하는 상황에서 내담자들은 상담자에게보다 컴퓨터와 같은 매체를 통해서 더 확실한 정보를 노출한다고 알려져 있기도 하다[16-18].

온라인 심리상담이 대면 심리상담과 거의 동등한 임상적 효과가 있다는 연구들[19-22]에도 불구하고 현재까지도 그 효과에 대한 다양한 입장이 발표되고 있다. 특히 온라인 플랫폼에서 상담자와 내담자의 상호작용이 치료적 변화의 핵심인 치료 동맹(therapeutic alliance)[23]

을 해치는지에 대해서는 특히 의견이 엇갈린다[25]. 일부 전통적인 상담자들은 기술이 치료를 비인간화 하여 치료 관계에 거리를 초래한다고 주장하기도 하고[24-26], 일부는 기술이 치료동맹을 훼손하지 않으며, 기술로 인해 증가된 익명성과 접근성, 그리고 자기 공간에서의 치료 참여가 오히려 정서적 안정성을 유발해 도움이 될 수 있다고 주장한다[27-29].

지금까지의 연구를 살펴보면, 온라인 심리상담의 윤리적 측면[13,30], 효과의 일반화 여부[12,31], 그리고 컴퓨터 사용 능력과 같이 심리상담에 기술을 적용하는데 작용하는 인적 문제에 대한 연구들에[32] 편중된 것이 사실이다. 치료 동맹의 기초가 되는 치료적 상호작용이 일어나는 가상의 공간이 온라인 심리상담 플랫폼이라는 것을 생각했을 때, 상호작용에 영향을 미치는 온라인 플랫폼의 기능적 요소들은 중요하다. 그럼에도 현재까지 온라인 심리상담이 진행되는 플랫폼의 기능 요소들에 대한 평가는 이루어지지 않았다. 특히 온라인 심리상담 플랫폼의 질적 발전을 위해서 심리상담 서비스를 제공하는 상담자의 입장에서 경험한 온라인 플랫폼의 기능 요소들에 대한 평가와 개선 요인 발굴이 온라인 심리상담 진행에 도움을 주는 플랫폼의 발전 방향을 제시할 수 있을 것이다.

본 연구에서는 국내 다양한 온라인 심리상담 플랫폼 중에서 N사의 온라인 심리상담 플랫폼 기능 요소들에 대한 상담자 경험에 집중하고자 한다. 우선, 해당 플랫폼 선정의 이유는 타사와 달리 심리상담 서비스 공급자로 참여할 수 있는 자격 기준이 가장 높기 때문이다. 한국상담심리학회나 한국상담학회의 1급 자격증, 혹은 한국임상심리학회의 임상심리전문가 자격, 그리고 보건복지부의 정신건강임상심리사 1급 이상을 요구한다. 따라서 본 플랫폼에서 활동하는 상담자들의 경험은 온라인 심리상담 상호작용에 영향을 미치는 기능 요소들의 평가에 가장 적합하다고 판단했다.

본 연구의 목적을 달성하기 위해서 온라인 심리상담 플랫폼의 기능 요소들을 상호작용이 일어나는 시간 순서로 나열하고 각 기능 요소들에 대한 상담자의 만족도와

중요도 의견을 수집하고자 한다. 또한 측정된 만족도와 중요도를 토대로 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)을 실시하여 온라인 심리상담 플랫폼의 개선 요인을 발굴하고 논의하고자 한다. 추가적으로, 개선 요인들에 대한 보다 깊이 있는 자료 수집을 위해 불만족 평가에 대한 개방적 의견을 수집하고 온라인 심리상담 진행에 영향을 미치는 상담자, 내담자, 그리고 온라인 플랫폼 기능들에 대해서 면담하고자 한다. 본 연구의 결과들은 향후 온라인 심리상담 전용 플랫폼의 개발과 발전에 기초 자료로 활용될 것으로 기대한다.

## 2. 본론

### 2.1 연구 참가자

국내 임상 및 상담심리 관련 전문 자격증을 보유하고 N사의 온라인 심리상담 플랫폼에서 심리상담을 진행하고 있는 상담사들을 대상으로 하였다. 연구 참가자들은 연구자가 제시하는 선택형 자기 보고식 설문과 주관식 개방형 문항들에 응답하였다. 설문은 Google 社의 설문지 도구(<https://docs.google.com/>)를 이용하여 온라인으로 배포되었으며 참여는 모두 자발적으로 이루어졌다. 전체 응답시간에 소요된 시간은 약 30분 정도였다. 총 40명의 상담자들이 참여하였으며, 모든 자료가 최종 분석에 사용되었다. 한편, 본 연구는 심리상담 플랫폼 운영을 담당하는 N사의 협조를 받아 진행되었으며, 기관 윤리위원회의 승인을 받았다(IRB 승인(UNISTIRB-22-12-C)).

### 2.2 연구 도구

#### 2.2.1 온라인 심리상담 플랫폼 경험 질문지

온라인 심리상담 플랫폼 상담자 경험을 조사하기 위한 질문지는 부재하다. 따라서 본 연구에서 필요한 상담자들의 온라인 심리상담 플랫폼에서의 비대면 상담 경험을 조사하기 위해 본 연구자가 구성한 문항들을 사용했다.

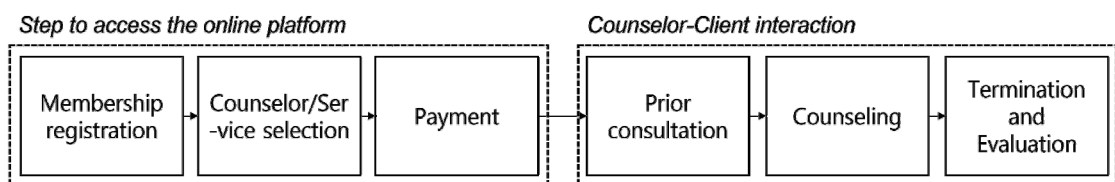


Fig. 1. Online psychological counseling platform use process

Table 1. Questionnaire for counselor experience on online psychological counseling platform

Items
<i>Basic information and Counseling career</i>
What is your sex?
How old are you?
What is your final education?
What certifications do you have?
How many years of experience in face-to-face counseling?
How many years of experience in online platform psychological counseling?
How many cases of psychological counseling have you conducted on the platform?
Assuming that your average counseling case is 10, what is the proportion of online psychological counseling?
<i>Satisfaction by elements of online psychological counseling platform (5 Likert scale)</i>
1a. How satisfied are you with 'Counseling service and counselor introduction web page'?
1b. How satisfied are you with 'Counseling/Class management on homepage: Reservation management'?
1c. How satisfied are you with 'Counseling/Class management on homepage: Activity time'?
1d. How satisfied are you with 'Counseling/Class management on homepage: Curriculum management'?
- How satisfied are you with the 'Pre-interaction' functions you answered earlier?
2a. How satisfied are you with 'Counseling-advance selling function on homepage'?
2b. How satisfied are you with 'Auto exposure text on the chatting page'?
- How satisfied are you with the 'Pre-consultation' functions you answered earlier?
3a. How satisfied are you with 'Counseling: Chat'?
3b. How satisfied are you with 'Counseling: Voice'?
3c. How satisfied are you with 'Counseling: Video'?
3d. How satisfied are you with 'Frequently used phrase function' on the chatting page?
3e. How satisfied are you with 'End-time notice message' on the chatting page?
- How satisfied are you with the 'Counseling' functions you answered earlier?
4a. How satisfied are you with 'Counselor evaluation (service review) function'?
4b. How satisfied are you with 'Client evaluation function'?
- How satisfied are you with the 'Client-Counselor evaluation' functions you answered earlier?
<i>Importance of each element of the online psychological counseling platform</i>
How important do you think 'Counseling service and counsellor introduction web page' is?
How important do you think 'Counseling/Class management on homepage: Reservation management' is?
How important do you think 'Counseling/Class management on homepage: Activity time' is?
How important do you think 'Counseling/Class management on homepage: Curriculum management' is?
How important do you think 'Counseling-advance selling function on homepage' is?
How important do you think 'Auto exposure text on the chatting page' is?
How important do you think 'Counseling method: Chat' is?
How important do you think 'Counseling method: Voice' is?
How important do you think 'Counseling method: Video' is?
How important do you think 'Frequently used phrase function' on the chatting page is?
How important do you think 'End-time notice message' on the chatting page is?
How important do you think 'Counselor evaluation (service review) function' is?
How important do you think 'Client evaluation function' is?
<i>Qualitative questions about online psychological counseling platform</i>
What do you think are the characteristics of a counselor that positively affect the progress of online counseling?
What do you think are the characteristics of a counselor that negatively affect the progress of online counseling?
What do you think are the characteristics of a client that positively affect the progress of online counseling?
What do you think are the characteristics of a client that negatively affect the progress of online counseling?
What do you think are the characteristics of platform functions that positively affect the online counseling?
What do you think are the characteristics of platform functions that negatively affect the online counseling?

설문 문항을 구성하기에 앞서, 해당 심리상담 플랫폼에서 상담자로 활동하고 있는 연구자가 내담자의 입장에서 온라인 플랫폼 가입 단계부터 상담자 및 서비스 선택, 비용 결제, 상담자와의 상호작용 및 종결까지의 단계와 단계별 기능들을 경험적으로 나열하였다. 다음으로, 나열된 단계를 시간 순서대로 묶어서 정의하고, 각 단계별 온라인 플랫폼의 기능들을 구분하였다.

결과적으로, 본 연구에서는 온라인 심리상담 플랫폼에서 진행되는 과정을 ‘상담자-내담자 상호작용 전 단계’, ‘사전협의 단계’, ‘심리상담 진행 단계’, ‘서비스 종결 및 평가 단계’로 구분하였다(Fig. 1). 그리고 각 단계에서 경험하게 되는 온라인 플랫폼의 기능들을 토대로 연구자가 1차로 예비문항을 구성하였다. 예비문항을 상담심리사 1급 자격을 갖추고 대면 심리상담 경력이 20년 이상인 면서, N사를 포함해 온라인 심리상담 경력이 10년 이상인 1인에게 감수 받았다. 감수 결과, 진행 단계와 플랫폼 기능 명칭에 대한 수정 의견이 있었으며, 문항의 의미적 전달을 명료화하기 위한 수정에 대한 의견이 있었다. 해당 감수 내용을 토대로 수정 작업을 거쳐 최종 문항을 선정하였다. 설문 영역 및 문항 내용은 Table 1과 같다.

각 단계별 기능들에 대한 만족도와 함께 단계별 전체 만족도 문항을 추가하였다. 그리고 각 단계별 기능들에 대한 중요도 문항들을 추가했다. 설문 문항은 총 45문항

으로 구성되었다. 구체적으로 살펴보면, 기본 정보 및 상담 경력에 대한 8문항, 단계별 만족도에 대한 4문항, 온라인 심리상담 플랫폼 요소별 만족도에 대한 13문항, 동일한 요소별 중요도에 대한 13문항, 마지막으로 온라인 심리상담에 영향을 미치는 요인들에 대한 7개 문항으로 구성되었다. 만족도 문항들의 신뢰도 계수는 .92, 중요도 문항들의 신뢰도 계수는 .70이었다.

### 2.2.2 온라인 심리상담 플랫폼

본 연구에서는 N사에서 운영하는 ‘지식iN eXperts’ (<https://m.expert.naver.com/>)를 대상으로 상담자의 경험을 조사하였다. 해당 플랫폼은 서비스 제공자와 이용자에 대한 중개형 플랫폼으로 심리상담을 비롯해 다양한 영역의 중개를 진행하고 있다. 웹(web)과 앱(application)으로 접근할 수 있으며 서비스 제공자와 이용자가 채팅, 음성, 영상을 통해서 상호작용할 수 있다. 한편, 전문가로 활동하기 위해서는 보유 자격 등의 심사를 거치게 된다.

### 2.3 분석 방법

연구 참가자들의 인구통계학적 정보와 상담 경력 정보를 기술통계분석을 통해 확인하였다. 온라인 심리상담

Table 2. Demographics and career information

Informations	
Sex, female %	65
Age, <i>M(SD)</i>	40.0(6.30)
Education level, <i>n(%)</i>	
Master's Courses	2(5.0)
Master	22(55.0)
Doctoral Course	12(30.0)
Ph.D.	4(10.0)
Certification, <i>n(%)</i>	
Counseling specialist, Grade 1	2(2.3)
Counseling specialist, Grade 2	2(2.3)
Counseling psychologist, Grade 1	6(7.0)
Counseling psychologist, Grade 2	6(7.0)
Licensed clinical psychologist	30(34.9)
Mental health clinical psychologist, Grade 1	20(23.3)
Mental health clinical psychologist, Grade 2	6(7.0)
Youth counselor, Grade 1	0
Youth counselor, Grade 2	9(10.5)
Youth counselor, Grade 3	5.8
Offline psychological counseling experience(year), <i>M(SD)</i>	8.0(5.01)
Online psychological counseling experience(year), <i>M(SD)</i>	2.4(1.17)
Cases on the this platform, <i>M(SD)</i>	287.8(406.55)
Proportion of online counseling, %	33

플랫폼의 기능별 만족도와 중요도는 5점 Likert식 척도로 정량적 점수를 수집하고 기술통계분석을 통해 평균점수를 비교하였다. 그리고 만족도의 경우 불만족 평가(매우 만족하지 않음, 만족하지 않음)의 경우 불만족 이유에 대해서 개방형 문답으로 불만족하는 이유에 대해서 응답하도록 요구하였다. 다음으로, 중요도-만족도 분석(Importance-Performance Analysis, IPA)을 통해 상담자들이 인식하는 온라인 심리상담 플랫폼 개선 요인들을 확인했다. 마지막으로 온라인 심리상담 진행에 영향을 미치는 상담자, 내담자, 온라인 플랫폼 특성에 대한 정성적 자료들을 정리하였다.

## 2.4 결과

### 2.4.1 연구 참가자 특성

연구 참가자들의 특성은 Table 2와 같다. 총 40명의 상담자가 연구에 참여하였다. 평균 연령은 40세였으며, 최종학력은 석사졸업(22명, 55%)이 가장 많았고 다음으로 박사과정(12명, 30%) 순이었다. 보유 자격증으로는 한국임상심리학회의 임상심리전문가(30명, 34.9%)가 가장 많았으며, 다음으로 보건복지부의 정신건강임상심리사 1급(20명, 23.3%) 순이었다. 대면 심리상담 경험은 평균 8년이었으며, 비대면 온라인 심리상담 경험은 평균 2.4년이였다.

본 연구의 온라인 플랫폼에서 실시한 심리상담 사례 수는 평균 287.8회였다. 가장 많은 사례를 진행한 상담자는 1500사례였고, 가장 적은 사례를 진행한 상담자는 20사례였다. 마지막으로 연구 참가자들이 실시하는 전체 심리상담(10으로 가정) 중 비대면 온라인 심리상담의 비율은 평균 33%인 것으로 확인되었다.

### 2.4.2 온라인 심리상담 플랫폼 만족도 결과

온라인 심리상담 플랫폼에서 일어나는 상담자와 내담자 간의 상호작용을 네 단계(상담자-내담자 상호작용 전 단계, 사전협의 단계, 심리상담 진행 단계, 서비스 종결 및 평가 단계)로 구분하고 각 단계의 기능들에 대한 만족도 점수를 확인하였다. 그 결과는 Table 3과 같다.

첫째, '상담자-내담자 상호작용 전 단계' 전체에 대한 만족도는 3.25점이였다. 세부 문항들을 살펴보면, 상담 서비스 및 상담자 노출 화면에 대한 만족도는 3.15점, 예약관리 기능에 대한 만족도는 3.45점, 상담자 주요활동 시간 설정 기능에 대한 만족도는 3.05점, 커리큘럼 관리 기능에 대한 만족도는 3.35점으로 나타났다. 상대적으로

Table 3. Results of satisfaction and importance by elements of online psychological counseling platform

	item	M(SD)
<i>Satisfaction</i>		
Pre-interaction	1a	3.15(1.03)
	1b	3.45(0.93)
	1c	3.05(0.82)
	1d	3.35(0.48)
Pre-consultation	2a	3.30(0.79)
	2b	3.45(0.68)
Counseling	3a	3.15(1.12)
	3b	3.30(0.85)
	3c	3.40(0.81)
	3d	3.70(1.02)
	3e	3.95(0.82)
Client-Counselor evaluation	4a	3.10(0.78)
	4b	3.20(0.76)
<i>Importance</i>		
Pre-interaction	1a	4.05(0.82)
	1b	3.80(0.88)
	1c	3.55(1.09)
	1d	3.50(0.75)
Pre-consultation	2a	3.60(0.93)
	2b	3.75(0.90)
Counseling	3a	3.70(1.16)
	3b	4.05(0.82)
	3c	4.10(0.78)
	3d	3.80(0.88)
	3e	4.30(0.79)
Client-Counselor evaluation	4a	3.30(1.02)
	4b	3.40(0.81)

예약관리 기능에 대한 만족도가 가장 높았고, 주요 활동 시간 설정 기능에 대한 만족도가 가장 낮았다. 가장 낮은 만족도를 보인 주요활동시간 설정 기능에 대한 불만족 이유로는 '설정의 어려움', '비활동 시간에 전달되는 메시지', '내담자들이 활동 시간을 고려해서 접근하지 않음'에 대한 의견이 많았다.

둘째, '사전협의 단계' 전체에 대한 만족도는 3.55점이였다. 세부 문항들을 살펴보면, 예약판매 기능에 대한 만족도는 3.30점, 채팅창 자동노출문구에 대한 만족도는 3.45점으로 나타났다. 상대적으로 채팅창 자동노출문구 기능에 대한 만족도가 더 높았다. 가장 낮은 만족도를 보인 예약판매 기능에 대한 불만족 이유로는 '예약 판매된 시간에 시작되지 않으면 자동 취소되는 시스템이 심리상담에 적합하지 않음', '예약된 시간에 나타나지 않는 경우 상담자에 대한 보상이 없어 사용 이점이 없음'에 대한 의견이 많았다.

셋째, '심리상담 진행 단계' 전체에 대한 만족도는 3.50점이었다. 세부 문항들을 살펴보면, 상담 방법 중 채팅상담 기능에 대한 만족도는 3.15점, 음성상담 기능에 대한 만족도는 3.30점, 영상상담 기능에 대한 만족도는 3.40점으로 나타났다. 그리고 채팅창 자주 쓰는 문구 기능에 대한 만족도는 3.70점, 채팅창 종료예정 안내 메시지 기능에 대한 만족도는 3.95점으로 나타났다. 상대적으로 상담 방법 중에서는 영상상담 기능에 대한 만족도가 상대적으로 가장 높았으며, 부수적 기능에서는 상담 종료예정 안내 메시지에 대한 만족도가 가장 높았다. 가장 낮은 만족도를 보인 채팅상담 기능에 대한 불만족 이유로는 '상호작용이 제한적임', '채팅 기능 자체가 온라인 상담에 적합하지 않음', '응답속도가 느린 경우 타자 속도의 영향인지 다른 영향인지 알기 어려움'과 같은 의견이 많았다.

마지막으로, '서비스 종결 및 평가 단계' 전체에 대한 만족도는 3.35점이었다. 세부 문항들을 살펴보면, 내담자의 상담자 평가 기능(후기)에 대한 만족도는 3.10점, 상담자의 내담자 평가 기능에 대한 만족도는 3.20점으로 나타났다. 가장 낮은 만족도를 보인 내담자의 상담자 평가 기능(후기)에 대한 불만족 이유로는 '비방의 목적으로 악의적인 후기를 올리는 경우가 있음', '후기 작성에 상담의 대가가 되는 것이 옳지 않음', '평가 지표가 제한적임', '상담의 실제 내용과 관련 없는 평가가 나타남'과 같은 의견이 많았다.

정리하면, 온라인 심리상담 플랫폼의 만족도 조사 결과, 모든 기능이 3점(보통이다) 이상의 만족도를 보였다. 상대적으로 가장 높은 만족도를 보인 기능은 채팅창 종료예정 안내 메시지(3.95점)였으며, 가장 낮은 만족도를 보인 기능은 주요활동시간 설정 기능(3.05점)이었다.

#### 2.4.3 온라인 심리상담 플랫폼 중요도 결과

온라인 심리상담 플랫폼 만족도 평가와 마찬가지로 각 기능에 대한 중요도 점수를 확인하였다. 그 결과는 Table 3과 같다.

첫째, '상담자-내담자 상호작용 전 단계'의 문항들을 살펴보면, 상담 서비스 및 상담자 노출화면에 대한 중요도는 4.05점, 예약관리 기능에 대한 중요도는 3.80점, 상담자 주요활동시간 설정 기능에 대한 중요도는 3.55점, 커리큘럼 관리 기능에 대한 중요도는 3.50점으로 나타났다. 상대적으로 상담자 노출화면에 대한 중요도가 가장 높았고, 커리큘럼 관리 기능에 대한 중요도가 가장 낮았다.

둘째, '사전협의 단계'의 문항들을 살펴보면, 예약판매

기능에 대한 중요도는 3.60점, 채팅창 자동노출문구에 대한 중요도는 3.75점으로 나타났다. 상대적으로 채팅창 자동노출문구 기능에 대한 중요도가 더 높았다.

셋째, '심리상담 진행 단계'의 문항들을 살펴보면, 상담 방법 중 채팅상담 기능에 대한 중요도는 3.70점, 음성상담 기능에 대한 중요도는 4.05점, 영상상담 기능에 대한 중요도는 4.10점으로 나타났다. 그리고 채팅창 자주 쓰는 문구 기능에 대한 중요도는 3.80점, 채팅창 종료예정 안내 메시지 기능에 대한 중요도는 4.30점으로 나타났다. 상대적으로 상담 방법 중에서는 영상상담 기능에 대한 중요도가 상대적으로 가장 높았으며, 부수적 기능에서는 상담 종료예정 안내 메시지에 대한 중요도가 가장 높았다.

마지막으로, '서비스 종결 및 평가 단계'의 문항들을 살펴보면, 내담자의 상담자 평가 기능(후기)에 대한 중요도는 3.30점, 상담자의 내담자 평가 기능에 대한 중요도는 3.40점으로 나타났다.

정리하면, 온라인 심리상담 플랫폼의 중요도 조사 결과, 상대적으로 가장 높은 중요도를 보인 기능은 채팅창 종료예정 안내 메시지(4.30점)였으며, 가장 낮은 중요도를 보인 기능은 내담자의 상담자 평가 기능(후기)(3.05점)이었다.

#### 2.4.4 중요도-만족도 분석(IPA)

앞서 평가된 온라인 심리상담 플랫폼 개별 기능들의 만족도와 중요도 점수를 바탕으로 중요도-만족도 분석을 실시하였다. 그 결과는 Fig. 2와 같다.

첫째, 중점개선 영역(Concentrate here, 높은 중요도+낮은 만족도)으로는 총 2개의 기능이 도출되었다. 이 영역은 높은 중요도인 만큼 온라인 심리상담 상호작용에 많은 영향을 미치는 요인으로 생각할 수 있다. 그러나 기능 요소에 대한 만족도는 낮아 즉각적인 개선 노력이 필요한 부분이다. 구체적으로, 상담자 서비스 및 상담자 노출화면과 음성상담 기능이 중점개선 영역에 해당하였다.

둘째, 점진개선 영역(Low priority, 낮은 중요도+낮은 만족도)으로는 총 6개의 기능이 도출되었다. 이 영역은 낮은 중요도로 온라인 심리상담 상호작용에 많은 영향을 미치지 않는 반면에 상담자들의 기능 요소에 대한 만족도가 낮아 즉각적인 개선이 필요하지는 않지만 향후 점진적인 개선 노력이 필요한 영역이다. 구체적으로, 주요활동시간 설정 기능, 커리큘럼 관리 기능, 예약판매 기능, 채팅상담 기능, 내담자의 상담자 평가 기능(후기), 상담자의 내담자 평가 기능이 점진개선 영역에 해당하였다.

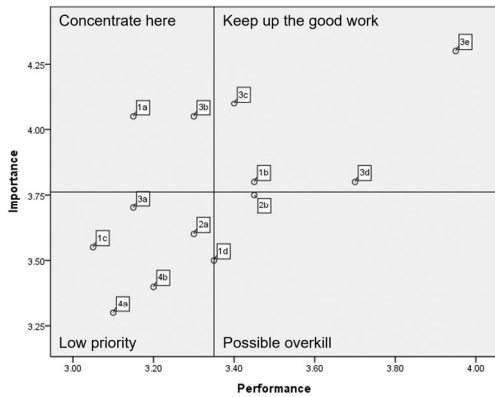


Fig. 2. IPA result

셋째, 유지강화 영역(Keep up the good work, 높은 중요도+높은 만족도)으로는 총 4개의 기능이 도출되었다. 이 영역의 기능 요소들은 높은 중요도와 만족도를 보였다. 온라인 심리상담 상호작용에 많은 영향을 미치면서 상담자들의 만족도 또한 높아 현재의 기능에 대한 유지 및 강화가 필요한 영역이다. 구체적으로, 예약관리 기능, 영상상담 기능, 채팅창 자주 쓰는 문구 기능, 채팅창 종료예정 안내 메시지 기능이 유지강화 영역에 해당되었다.

넷째, 지속유지 영역(Possible overkill, 낮은 중요도+높은 만족도)으로는 자동출출문구 기능이 도출되었다. 이 영역은 낮은 중요도를 보여 온라인 심리상담 상호작용에 많은 영향을 미치지 않지만 기능 요소에 대한 만족도는 높아 지속적인 유지 노력이 필요한 영역이다.

분석결과를 개선 영역(중점개선 및 점진개선)과 유지영역(유지강화 및 지속유지)으로 나누어 보면, 유지영역에 비해서 개선 영역으로 도출된 기능이 상대적으로 더 많았다. 한편, 높은 중요도를 보인 두 영역(중점개선 및 유지강화)의 경우 중점개선 영역(2개)에 비해 유지강화 영역(4개)에 해당하는 기능이 더 많았다.

#### 2.4.5 온라인 심리상담에 영향을 미치는 요인

온라인 심리상담 플랫폼에서 진행되는 심리상담에 영향을 미치는 요인을 상담자, 내담자, 그리고 플랫폼 요인으로 구분하고 각각 긍정적 요인과 부정적 요인에 대해서 연구 참가자들에게 질문하였다. 개방형 응답의 내용을 정리하면 다음과 같다.

우선, 온라인 심리상담의 진행에 긍정적 영향을 미치는 상담자 특성에 대한 응답으로는 단회기 구조화 능력,

문제해결 중심의 개입 능력, 빠른 판단력과 공감 및 이해 능력, 상담자의 인상이나 목소리, 빠른 타자 능력과 같은 원활한 의사소통 능력에 대한 응답이 있었다. 그리고 온라인 플랫폼에 대한 친숙성에 대한 응답도 있었다. 기타 응답으로는 초기 선점과 상담자의 시간 여유, 화려한 상담자 이력이라는 응답도 있었다. 부정적 영향을 주는 상담자 특성에 대한 응답으로는 전통적 대면 상담에 대한 고집, 비언어적 정보 수집 능력 부족, 느린 반응시간, 비대면 상황에 대한 높은 불안에 대한 응답이 있었다. 그리고 온라인 플랫폼에 대한 경험 부족이라는 응답도 있었다.

다음으로, 온라인 심리상담의 진행에 긍정적 영향을 미치는 내담자 특성에 대한 응답으로는 높은 치료 동기, 상담자와의 동맹을 맺는 능력, 비대면 상황에서의 집중 능력, 시간 약속 등을 잘 지킬 수 있는 성실성, 자기 개방에 대한 응답이 많았다. 기타 응답으로는 경제적 여유라는 응답도 있었다. 부정적 영향을 미치는 내담자 특성에 대한 응답으로는 잦은 상담일정 변경 등 불성실한 태도, 문제 인식의 부족, 온라인 상담에 대한 이해도 부족, 편 집중적이거나 방어적인 태도, 낮은 자기 개방성, 글로 정보를 전달하는 것과 같은 의사소통 능력의 부족에 대한 응답이 많았다.

다음으로, 온라인 심리상담의 진행에 긍정적 영향을 미치는 플랫폼 특성에 대한 응답으로는 익명성, 높은 접근성, 내담자가 친숙한 공간에서 진행할 수 있다는 공간적 특성, 이동시간의 단축, 쉬운 예약기능에 대한 응답이 많았다. 기타 응답으로는 쉬운 홍보가 가능하다는 응답도 있었다. 부정적 영향을 미치는 플랫폼 특성에 대한 응답으로는 채팅으로 인한 전달 의미의 왜곡, 위기 개입의 어려움, 쉬운 상담 취소, 인터넷 연결 상태에 의존적인 문제, 라포형성의 어려움에 대한 응답이 많았다. 기타 응답으로는 온라인 심리상담 플랫폼이 내담자 중심으로 설계되어 있어서 어려움이 있다는 응답도 있었다. 한편, 긍정적 영향을 미치는 특성으로 언급되었던 개방성과 익명성이 부정적 영향을 미치는 응답에도 빈번하게 언급되었다.

마지막으로, 현재 사용 중인 온라인 심리상담 플랫폼에서 효과적인 상담 진행을 위해서 반드시 추가되어야 한다고 생각하는 기능이 무엇인지에 대한 응답으로는 채팅창 자주쓰는 문구 기능의 확대, 화면공유 기능을 통한 자료 공유, 예약 기능의 확대, 일정 수준 이하의 평점에 대한 거부 기능에 대한 응답이 많았다. 특히 당일 심리상담 취소 시 수수료 발생에 대한 응답도 있었다.



### 3. 논의

본 연구의 목적은 온라인 심리상담 플랫폼에서 활동하고 있는 상담사들을 대상으로 온라인 심리상담 플랫폼 기능들에 대한 경험을 조사하고, 온라인 심리상담을 진행하는데 영향을 미치는 요인들을 탐색하는 것이다. 이 과정에서 각 기능들에 대한 개별 만족도와 중요도를 평가하고 온라인 심리상담을 진행하는데 긍정적, 부정적 영향을 미치는 요인들에 대해서 응답을 수집했다.

핵심 결과를 살펴보면, 우선, 온라인 심리상담 플랫폼에서 일어나는 상담자와 내담자 간의 상호작용을 네 단계(상담자-내담자 상호작용 전 단계, 사전협의 단계, 심리상담 진행 단계, 서비스 종결 및 평가 단계)로 구분하였을 때, 네 단계 모두 보통(3점) 이상의 만족도를 보였다. 상대적으로 가장 높은 만족도를 보인 단계는 사전협의 단계(3.55점)였으며, 가장 낮은 만족도를 보인 단계는 상담자-내담자 상호작용 전 단계(3.25점)이었다. 개별 기능 중에서는 채팅창 종료예정 안내 메시지(3.95점)에 대한 만족도가 상대적으로 가장 높았으며, 주요 활동 시간 설정(3.05점)과 내담자의 상담자 평가 기능(후기)(3.10점)에 대한 만족도가 가장 낮았다.

온라인 심리상담 플랫폼을 이용하는 상담자들의 경우 대면 상담기관이나 기타 직업을 보유하고 온라인 심리상담을 진행하는 경우가 많다. 상담자의 비활동 시간에 메시지나 대화 요청이 들어오는 경우 응답하기 어렵고 결국 내담자의 불만족으로 이어질 수 있을 것이다. 따라서, 서비스 신청 차단 등과 같은 기능이 동반되지 않은 주요 활동 시간 설정 기능의 경우 상담자들의 불만족 요인이 될 수밖에 없다.

다음으로 내담자의 사용자 평가 기능(후기)이다. 현재의 후기는 5점 만점의 별점 평가와 함께 총 6가지의 하위 영역(명확한 설명, 전문성, 신속한 답변, 합리적 비용, 친절한 설명, 시간준수)에 대한 평가로 이루어진다. 이 평가 항목들이 심리상담의 평가에 부적절하다는 의견이 많았다.

심리상담은 상담자와 내담자가 서로 영향을 주고받는 과정이기 때문에 심리상담에 대한 성과평가는 일반적인 목적의 상호작용에 대한 평가와 동일할 수 없다. 심리상담의 실제적 효과를 평가하기 위해서는 심리상담에 대한 내담자의 기대요인과 상담회기 참여로 인해 경험하는 즉각적 영향을 고려할 필요가 있다. 우선, 내담자의 상담에 대한 기대이다. 내담자의 기대는 상담의 전 과정 및 성과에 영향을 미친다고 알려져 있다[33,34]. 상담에 대한 기

대는 다차원적인 특성이 고려되는데, 선행연구에 따르면 상담에 대한 기대는 '상담과정', '상담성과', '상담자 역할', '내담자 역할', 그리고 '상담자와 내담자 관계'에 대한 기대로 구성된다[35]. 이후의 연구에서는 '상담관계', '상담자의 전문성', '내담자의 역할', '상담성과'로 구분되기도 하였다[36]. 이처럼 심리상담 평가에 영향을 미치는 상담에 대한 기대요인은 다양한 하위 개념을 고려하여 측정해야 하며, 각 개념이 상담의 성과에 미치는 영향이 다를 수 있다는 점을 고려할 필요가 있다.

다음으로 심리상담 회기가 참여자에게 미친 즉각적 영향, 즉 회기에 대한 주관적 평가이다. 심리상담회기에 대한 평가는 주로 상담회기 참여가 내담자에게 미친 즉각적 영향을 측정한다[37]. 상담 시간 자체를 평가하는 '깊이', '순조로움', 상담 후 내담자가 경험하는 정서 상태를 평가하는 '긍정적 정서', '각성'으로 구분된다[38]. 심리상담 회기에 대한 평가는 앞서 언급한 기대요인과의 밀접한 관련성이 있는데, 특히 흥미로운 점은 상대방의 상담에 대한 기대 즉, 내담자의 상담자에 대한 기대와 상담자의 내담자에 대한 기대에 의해서 좌우되는 것이 아니라 자기 스스로의 상담에 대한 기대에 따라 달라진다는 것이다[39,40]. 내담자의 입장에서는 내담자 자신의 회기 중 역할에 대한 기대를 많이 할수록 상담회기의 성과와 회기 깊이를 더 높게 지각한다는 것이다[41]. 정리하면, 심리상담 회기에 대한 평가는 상담자와 내담자 개개인의 상담회기에 대한 다양한 기대와 그 기대에 영향을 받는 회기 평가 요인들로 이루어진다. 그렇기 때문에 다른 영역 서비스의 평가 척도를 그대로 대입하는 것은 적절하지 않을 수 있다.

IPA 결과에서도 유사한 내용이 개선 영역으로 도출되었다. 중점개선 영역으로는 상담자 서비스 및 상담자 노출 화면과 음성상담 기능이 도출되었다. 상담자들은 상담자 프로필과 서비스가 노출되는 기준에 대한 불만족을 언급하였다. 2022년 9월 19일을 기준으로 총 340여 명의 심리상담 전문가와 953개의 상담 서비스가 등록되어 있다. 노출 화면의 기본 설정은 '인기순'으로 설정되어 있어서 신규로 진입한 상담자들이 노출되기 어렵다는 지적이 많았다. 잠재적 내담자들이 경험하는 첫 화면인 동시에 상담자 개인의 정보와 개설한 서비스가 노출되는 화면이기 때문에 심리상담 서비스의 판매에 중요한 요인으로 작용한다. 그만큼 높은 중요도와 낮은 만족도로 평가되었다.

중개자의 역할을 하는 온라인 심리상담 플랫폼의 역할을 생각해 볼 때, 단순히 인기순이나 판매순으로 상담자

나 서비스를 제공하기보다는 온라인 심리상담 이용자의 문제 유형 및 선호도에 기반한 서비스 제안이 필요할 것이다. 이러한 접근은 다양한 개인화 서비스들에서 자동 추천 시스템으로 적용되고 있다. 그 예로는 대표적으로 사용자가 선호하는 데이터를 사용자-아이템 행렬(user-item matrix)로 표현하여 특정 사용자와 유사한 선호 패턴을 가지는 다른 사용자들의 정보를 활용하여 사용자의 선호도를 파악하는 협업 필터링(collaborative filtering) 알고리즘[42], 사용자가 기존에 선호한 아이템과 비슷한 아이템을 찾아주는 콘텐츠 기반(content-based) 알고리즘[43] 등이 있다. 심리상담 또한 내담자 개인의 선호에 따라 서비스가 선택되어 진다는 점을 고려했을 때 향후 이런 자동 추천 시스템을 통한 증개가 필요할 수 있겠다.

다음으로는 상담방법 중 음성상담이다. 음성상담은 영상상담과 함께 비대면 상담의 중요한 방법 중 하나이다 [44,45]. 온라인 심리상담에 대한 상담자들의 경험을 조사한 국내 연구에서도 상담자들이 가장 많이 경험한 온라인 심리상담 유형이었다[46]. N사의 앱을 통해 진행되는 음성상담의 경우 인터넷 연결 상황에 따라 목소리 끊어짐이 빈번하고, 연결 상태에서도 음질의 저하가 빈번하게 경험되어 높은 중요도에 비해 만족도 수준은 상대적으로 낮은 것으로 보인다. 영상상담 방법에서도 동일하게 인터넷 연결 상황에 따른 문제를 지적한 상담자들이 많았으나 비언어적인 음성만을 이용한 상호작용의 경우 상담자들이 체감하는 불편감이 더 큰 것으로 보인다. 인터넷 연결 상황에 따른 불편감을 해소하기 위해서는 서비스 시작 전 인터넷 연결 상태에 대한 진단적 접근(유, 무선 연결이나 이동으로 인한 불안정 요인 발생 등)이 필요할 것이다.

온라인 심리상담 진행에 영향을 미치는 요인에 대한 응답을 정리해보면, 상담자의 회기 구조화 능력과 빠른 개입 능력, 내담자의 높은 동기와 성실성에 대한 강조가 많았다. 이러한 측면들은 빠른 상담 구조화와 문제해결에 도움을 주는 요인들로 보인다. 온라인 상담의 필요 회기에 대한 조사에서도 상담자들은 2~5회가 가장 적당하다고 응답하였으며, 그 이유로는 내담자들의 이해 부족과 내담자들이 원해서라는 응답이 많았다[46]. 본 연구에 참여한 상담자들 또한 선행연구의 응답과 크게 다르지 않아 보인다.

한편, 플랫폼에 요구되는 기능으로 내담자들의 갑작스러운 상담 취소에 대한 보완 요구가 많았다. 내담자가 상담 서비스를 결제 후 해당 일자에 심리상담이 이루어지지 않으면 자동으로 결제 취소가 된다. 내담자의 일방적

인 불참으로 심리상담이 이루어지지 않게 되면 상담자는 예약을 진행했던 채팅창을 통해 알림을 전달하는 것 외에 연락을 취할 방법이 현재로는 없다. 상담자들은 상담 취소 시 수수료 등을 발생시켜 내담자들이 상담에 더욱 적극적으로 참여할 수 있도록 하는 플랫폼의 기능이 필요하다고 강조하고 있다.

본 연구에서는 N사의 온라인 심리상담 플랫폼에서 활동하고 있는 상담자들을 대상으로 온라인 플랫폼의 기능적 요소들에 대한 주관적 경험과 온라인 심리상담에 대한 기대요인들에 대한 의견을 정리할 수 있었다. 그렇지만 본 연구는 분명한 제한점을 가진다. 우선, 본 연구에 참여한 상담자는 총 40명이었다. 단일 집단의 경험을 조사하기에 적은 수는 아니지만 현재 실제로 N사의 온라인 심리상담 플랫폼에서 활동하고 있는 상담자의 수에 비해서는 적은 수의 표집으로 일반화하기에는 다소 어려움이 있다. 다음으로 설문도구에 대한 부분이다. 본 연구에서는 온라인 심리상담 플랫폼을 단일 플랫폼으로 제한하고 그 플랫폼의 기능들에 대한 만족도와 중요도를 질문하였다. 현재까지 국내외에서 온라인 심리상담 플랫폼의 기능별 만족도에 대한 표준화된 질문지가 개발되지 않았기 때문에 본 연구자가 기능별 요소에 대해서 문항을 개발하여 사용하였다. 연구자 외 전문가에게 감수 받아 최종 문항을 선정하였으나 별도의 개발과정과 타당성을 검증하지는 않았다. 이러한 부분은 분명한 제한점으로 지적될 수 있다. 추후 연구에서는 이러한 제한점들을 기반으로 보다 다양한 온라인 심리상담 플랫폼에서 일반적으로 사용하는 공통 기능요소들을 정리하고 보다 많은 수의 상담자들의 경험을 청취해 온라인 심리상담 진행에 있어 플랫폼의 기능적 발전에 필요한 개선 요인들을 발굴해야 할 것으로 생각한다.

## References

- [1] S. Y. Song, H. Kim, "Exploring Factors Influencing College Students' Satisfaction and Persistent Intention to Take Non-Face-to-Face Courses during the COVID-19 Pandemic". *Asian Journal of Education*, Vol.21, No.4, pp.1099-1126, 2020. DOI: <https://doi.org/10.15753/aje.2020.12.21.4.1099>
- [2] C. A. Hirano, A. Hagi, Platform Senryaku. TOYO KEIZAI INC, 2010.
- [3] C. Y. Baldwin, C. J. Woodard, "The architecture of platforms: A unified view". *Platforms, Markets and Innovation*, Vol.32, pp.19-44, 2009. DOI: <https://doi.org/10.4337/9781849803311>

- [4] N. Srnicek, Platform Capitalism. Polity Press, 2017.
- [5] Y. H. Cho, Platform wars, Book21 press, 2012.
- [6] Hess, M., Simon Millar, F., Robson, S., MacDonald, S., Were, G., & Brown, I. "Well connected to your digital object? E-curator: A web-based e-science platform for museum artefacts", *Literary and linguistic computing*, Vol.26, No.2, pp.193-215, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.1093/lc/fqr006>
- [7] Market research bureau, Survey on the use of mobile real estate brokerage services, KOREA CONSUMER AGENCY, 2016.
- [8] Y. J. Choi., "Impact and Implications of Online Platform's Entry into Real Estate Brokerage Service", *KIET Industrial Economy*, Vol.286, pp.46-55, 2022.
- [9] C. A. Childress, "Ethical issues in providing online psychotherapeutic interventions", *Journal of Medical Internet Research*, Vol.2 No.1, pp.1-7, 2000.  
DOI: <https://doi.org/10.2196/jmir.2.1.e5>
- [10] G. Kolata, Web research transforms visit to the doctor, *New York Times* [cited 2000 March 6], Available From: <https://archive.nytimes.com/www.nytimes.com/library/tech/00/03/biztech/articles/06inte.html> (accessed Nov. 11, 2022).
- [11] P. Yurayat, T. Seechaliao, "Needs Assessment to Develop Online Counseling Program", *International Education Studies*, Vol.14, No.7, pp.59-71, 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.5539/ies.v14n7p59>
- [12] C. Knaevelsrud, A. Maercker, "Long-term effects of an Internet-based Treatment for Posttraumatic Stress", *Cognitive Behaviour Therapy*, Vol.39, No.1, pp.72-77, 2010.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/16506070902999935>
- [13] R. M.Shingleton, L. K. Richards, H. Thompson-Brenner, "Using Technology Within the Treatment of Eating Disorders: A Clinical Practice Review", *Psychotherapy*, Vol.50, No.4, pp.576-582, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/a0031815>
- [14] R. J. Alleman, "Online Counseling: The Internet and Mental Health Treatment", *Psychotherapy*, Vol.39, No.2, pp.199-209, 2002.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-3204.39.2.199>
- [15] E. K. Yuen, J. D. Herbert, E. M. Forman, E. M. Goetter, A. S. Juarascio, S. J. Rabin, K. B. McGrath, C. L. Goodwin, J. A. Park, S. Bouchard, "Using Skype videoconferencing and Second Life virtual environments to deliver acceptance-based behavior therapy for social anxiety disorder", In J. Herbert (Chair), New developments in remote and internet-based treatment, Symposium presented at the 44th annual convention of the Association for Behavioral and Cognitive Therapies, San Francisco, CA, USA, November, 2010.
- [16] G. M. Lucas, J. Gratch, A. King, L. P. Morency, "It's only a computer: virtual humans increase willingness to disclose", *Computers in Human Behavior*, Vol.37, pp.94-100, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2014.04.043>
- [17] M. G. Newman, "Technology in psychotherapy: An introduction", *Journal of Clinical Psychology*, Vol.60, pp.141-145, 2004.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/iclp.10240>
- [18] D. F. Tate, M. F. Zabinski, "Computer and Internet applications for psychological treatment: update for clinicians", *Journal of Clinical Psychology*, Vol.60, No.2, pp.209-220, 2004.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/iclp.10247>
- [19] A. G. Ekeland, A. Bowes, S. Flottorp, "Effectiveness of telemedicine: a systematic review of reviews", *International Journal of Medical Informatics*, Vol.79, No.11, pp.736-771, 2010.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.ijmedinf.2010.08.006>
- [20] K. M. Griffiths, H. Christensen, "Internet-based mental health programs: A powerful tool in the rural medical kit", *Australian Journal of Rural Health*, Vol.15, No.2, pp.81-87, 2007.  
DOI: <https://doi.org/10.1111/j.1440-1584.2007.00859.x>
- [21] M. G. Newman, L. E. Szkodny, S. J. Llera, A. Przeworski, "A review of technology-assisted self-help and minimal contact therapies for anxiety and depression: is human contact necessary for therapeutic efficacy?", *Clinical Psychology Review*, Vol.31, No.1, pp.89-103, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2010.09.008>
- [22] D. Richards, T. Richardson, T. "Computer-based psychological treatments for depression: a systematic review and meta-analysis", *Clinical Psychology Review*, Vol.32, No.4, pp.329-342, 2014.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.cpr.2012.02.004>
- [23] M. J. Lambert, Psychotherapy outcome research: Implications for integrative and eclectic therapists. In J. C. Norcross & M. R. Goldfried (Eds.), *Handbook of psychotherapy integration* (pp.94-129). New York Basic Books, 1992.
- [24] T. I. Lovejoy, P. D. Demireva, J. L. Grayson, J. R. McNamara, "Advancing the practice of online psychotherapy: An application of Rogers' diffusion of innovations theory", *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training*, 46(1), 112, 2009.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/a0015153>
- [25] S. Goss, K. Anthony, "Developments in the use of technology in counselling and psychotherapy", *British Journal of Guidance & Counselling*, Vol.37, No.3, pp.223-230, 2009.  
DOI: <https://doi.org/10.1080/03069880902956967>
- [26] L. Mora, J. Nevid, W. Chaplin, W. "Psychologist treatment recommendations for Internet-based therapeutic interventions", *Computers in Human Behavior*, Vol.24, No.6, pp.3052-3062, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2008.05.011>
- [27] T. Bickmore, A. Gruber, R. Picard, "Establishing the

- computer-patient working alliance in automated health behavior change interventions”, *Patient education and counseling*, Vol.59, No.1, pp.21-30, 2005.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.pec.2004.09.008>
- [28] P. Carlbring, G. Andersson, “Internet and psychological treatment. How well can they be combined?”, *Computers in Human Behavior*, Vol.22, No.3, pp.545-553, 2006.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.chb.2004.10.009>
- [29] J. E. Cook, C. Doyle, “Working alliance in online therapy as compared to face-to-face therapy: Preliminary results”, *CyberPsychology & Behavior*, Vol.5, No.2, pp.95-105, 2002.  
DOI: <https://doi.org/10.1089/109493102753770480>
- [30] L. M. Ritterband, L. A. Gonder-Frederick, D. J. Cox, A. D. Clifton, R. W. West, S. M. Borowitz, “Internet Interventions: In Review, In Use, and Into the Future”, *Professional Psychology: Research and Practice*, Vol.34, No.5, pp.527-534, 2003.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0735-7028.34.5.527>
- [31] H. Q. Nguyen, V. Carrieri-Kohlman, S. H. Rankin, R. Slaughter, M. S. Stulbarg, “Internet-based patient education and support interventions: a review of evaluation studies and directions for future research”, *Computers in Biology and Medicine*, Vol.34, pp.95-112, 2004.  
DOI: [https://doi.org/10.1016/S0010-4825\(03\)00046-5](https://doi.org/10.1016/S0010-4825(03)00046-5)
- [32] J. E. Barnett, K. Scheetz, “Technological advances and telehealth: Ethics, law and the practice of psychotherapy”, *Psychotherapy: Theory, Practice, Research, Training*, Vol.40, pp.86-93, 2003.  
DOI: <https://doi.org/10.1037/0033-3204.40.1-2.86>
- [33] A. S. Joyce, W. E. Piper, “Expectancy, the Therapeutic Alliance, and Treatment Outcome in Short-Term Individual Psychotherapy.” *The Journal of psychotherapy practice and research*, Vol.7, No.3, pp.236-248, 1998.
- [34] M. J. Lambert, *Implications of outcome research for psychotherapy integration*. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change*(4th ed., pp.72-113). New York: Wiley, 1992.
- [35] M. J. Keum, J. H. Lee, “The client's expectations for counselor”, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.3, No.1, pp.23-45, 1990.
- [36] M. J. Keum, M. J. Yang, “Relation between EAC(Expectation About Counseling) and Locus of Control in Adolescents and Parents”, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.13, No.3, pp.75-94, 2001.
- [37] W. B. Stiles, “Session evaluation questionnaire: Structure and use”, *Journal of Clinical Psychology*, Vol.55, pp.10-12, 2002.
- [38] S. H. Lee, K. H. Kim, “Validation study of session evaluation questionnaire”, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.5, No.1, pp.30-47, 1993.
- [39] S. Kim, J. H. Jang, “The Effects of Adolescent Client's Expectations about Counseling on Working Alliance and Counseling Outcome”, *The Korea Journal of Youth Counseling*, Vol.19, No.2, pp.155-170, 2011.  
DOI: <https://doi.org/10.35151/kyci.2011.19.2.008>
- [40] S. K. Yoo, H. H. Sohn, “Mediating Effect of Working Alliance in the relationship of Client's Counseling Expectation and Counseling Outcome”, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.22, No.4, pp.931-947, 2010.
- [41] C. O. Ha, H. C. Shin, “The Effects of Counselor's and Client's Counseling Expectation and Working Alliance on Session Evaluation: Testing Actor and Partner Effects”, *The Korean Journal of Counseling and Psychotherapy*, Vol.25, No.4, pp.879-901, 2014.
- [42] P. Cremonesi, F. Garzotto, R. Turrin, R. “Investigating the persuasion potential of recommender systems from a quality perspective: An empirical study”, *ACM Transactions on Interactive Intelligent Systems (TiiS)*, Vol.2, No.2, pp.11-51, 2012.  
DOI: <https://doi.org/10.1145/2209310.2209314>
- [43] J. Bobadilla, F. Ortega, A. Hernando, A. Gutiérrez, “Recommender systems survey”, *Knowledge-based systems*, Vol.46, pp.109-132, 2013.  
DOI: <https://doi.org/10.1016/j.knosys.2013.03.012>
- [44] E. M. Im, “Cyber counseling”, Hakjisa, 2006.
- [45] M. F. Maples, S. Han, “Cybercounseling in the United States and South Korea: Implications for counseling college students of the millennial generation and the networked generation”, *Journal of Counseling & Development*, Vol.86, No.2, pp.178-183, 2008.  
DOI: <https://doi.org/10.1002/j.1556-6678.2008.tb00495.x>
- [46] S. M. Han, S. Lee, K. Lee, M. Lee, H. Lee, H. Kim, “A Survey on The Experiences and Perceptions of Counselors for Online Counseling”. *Journal of the Korea Academia-Industrial cooperation Society*, Vol.22, No.11, pp.581-595, 2021.  
DOI: <https://doi.org/10.5762/KAIS.2021.22.11.581>

이 상 일(Sangil Lee)

[정회원]



- 2011년 2월 : 경북대학교 대학원 심리학과 (문학석사)
- 2016년 2월 : 경북대학교 대학원 심리학과 (문학박사)
- 2018년 4월 ~ 현재 : 울산과학기술원 연구원

<관심분야>

임상심리학, 정신건강, 디지털 헬스케어