

# 익명 고민상담 애플리케이션 사용 경험에 관한 연구

임연주\*, 김승인\*\*

홍익대학교 국제디자인전문대학원 디자인경영전공 석사과정,  
홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 교수\*\*

## A study on the experience of using an anonymous counseling application

Yeon Ju Lim\*, Seung In Kim\*\*

Master's Course, Hongik University, International Design School for Advanced Studies\*,  
Professor, Hongik University, International Design School for Advanced Studies\*\*

요 약 본 연구는 익명 고민상담 애플리케이션 사용 경험에 대한 분석과 개선 방안을 탐구하기 위한 목적을 가진다. 이를 위해 사용자 만족도를 높이고 구체적인 개선 방안을 도출하기 위해 시스템 사용성 척도(System Usability Scale)와 심층 인터뷰(In-depth Interview)를 실시하여 익명 고민상담 애플리케이션의 특성과 사용자의 부정적인 경험에 영향을 미치는 요소들을 파악하고자 하였다. 연구 결과 첫째, 사용자들은 고민상담 애플리케이션을 주로 무분별한 광고로 인해 사용하는 데 불편함을 겪는다고 하였다. 둘째, 사용자들은 애플리케이션을 이용할 때 복잡하고 많은 메뉴들을 단순화하고 고민상담이라는 목적에 초점을 맞추어야 한다고 하였다. 셋째, 고민상담의 전문성이 떨어져 전문적으로 원하는 답변 내용을 받지 못한다고 하였다. 넷째, 사용자들은 애플리케이션의 품질 향상을 통해 지속적인 업데이트 및 신규 기능 추가를 통해 사용자 경험 개선이 필요하다고 하였다. 이러한 결과를 바탕으로, 더 효과적인 고민상담 애플리케이션 개발과 서비스 향상을 위한 방안을 제시하였는데 의의를 둔다.

주제어 : 익명 고민상담, 사용자 경험 비교, 사용자 경험, 익명 애플리케이션, 시스템 사용성 척도

**Abstract** The purpose of this study is to analyze the user experience of an anonymous counseling application and explore ways to improve it. To this end, a System Usability Scale and an In-depth Interview were conducted to understand the characteristics of anonymous counseling applications and the factors that affect users' negative experiences in order to increase user satisfaction and derive specific improvement measures. The results of the study showed that users are uncomfortable using the application mainly because of the indiscriminate advertisements. Second, users said that the application should simplify the complex menus and focus on the purpose of counseling. Third, the lack of professionalism in the counseling service prevents users from getting the answers they want. Fourth, users said that the quality of the application needs to be improved to improve the user experience through continuous updates and new features. Based on these findings, we would like to suggest ways to develop a more effective counseling application and improve the service.

**Key Words** : Anonymous Counseling, User Experience Comparison, User Experience, Anonymous Application, System Usability Scale

Received 10 Jun 2024, Revised 22 Jul 2024

Accepted 20 Aug 2024

Corresponding Author: Seung In Kim  
(Hongik University)

Email: r2d2kim@naver.com

ISSN: 2466-1139(Print)

ISSN: 2714-013X(Online)

© Industrial Promotion Institute. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

오늘날 인터넷과 스마트 기기의 발달은 상담 분야에 큰 변화를 가져왔다. 특히 코로나19 이후로 정신건강 문제가 증가하면서, 상담 애플리케이션의 중요성이 더욱 부각되고 있다. 그러나 정신질환에 대한 사회적 편견과 부정적 인식이 여전히 존재하여[1], 사람들이 적절한 상담을 받는 데 장애가 되고 있다. 이러한 상황에서 접근이 쉽고 비밀이 유지되는 고민 상담 서비스에 대한 수요가 급증하고 있으며, 필수품이 된 스마트폰을 이용하여 익명으로 간단히 고민을 해소할 수 있는 애플리케이션 사용자가 증가하고 있다. 이는 개인의 기분 관리 실천율을 높이는 데 기여하고 있다[2].

상담 애플리케이션은 사용자가 신원을 드러내지 않고 조언과 감정적 지원을 받을 수 있는 장점을 제공한다. 그러나 이러한 애플리케이션의 인기가 높아지면서 몇 가지 단점도 드러나고 있다. 디지털 시대의 발달로 인해 고민 상담 애플리케이션과 같은 커뮤니티 성격의 애플리케이션이 중요한 역할을 하고 있으나, 우울증, 불안, 자살, 스트레스 등 정신건강 문제를 다루는 뉴스 기사나 공개 글들로 인해 사용자들은 심리적 안정보다 심리적 부담을 느낄 수 있다.

본 연구는 익명 고민 상담 애플리케이션의 사용자 경험을 비교하여 사용자 만족도와 참여도를 높일 수 있는 주요 요소를 식별하는 것을 목표로 한다. 이를 위해 사용 편의성, 개인정보 보호 기능, 지원의 질, 추가 기능 등 다양한 측면을 분석하여, 익명 고민 상담 애플리케이션을 효과적이고 사용자 친화적으로 만들기 위한 요소를 파악하고자 한다. 연구 방법론으로 SUS(System Usability Scale)와 IDI(In-depth Interview)를 사용하여 정성적 데이터를 수집하고 분석하였다.

국내 연구는 개인의 행동 및 심리적 효과보다 사회적 파급에 초점을 맞춰왔다. 본 연구는 디지털 시대의 정신건강 지원을 개선하고, 사용자가 효과적이고 친화적으로 이용할 수 있는 익명 고민 상담 애플리케이션의 사용 경험을 개선하는 데 기여하고자 한다. 이를 통해 스마트폰을 활용한 편리한 익명 상담 환경을 조성하고, 사용자 만족도를 높이는 데 본 연구의 의의가 있다.

## 2. 이론적 배경

### 2.1 고민상담 애플리케이션

상담에 있어서도 사회적·환경적 변화가 일어나고 있다. 인터넷이 대중화되고, 급속도로 그 수요가 증가하면서 상담분야에서도 인터넷을 이용한 상담이 활발해졌다. 상담 애플리케이션은 스마트기기를 매개체로 한 모바일 기반 시스템이다. 애플리케이션 소프트웨어(Application software)는 운영체제를 제외한 소프트웨어를 의미하며, 일반적으로 특정 업무를 수행하기 위해 만들어진 프로그램을 지칭한다. 모바일 기기의 등장은 애플리케이션이라는 개념을 확장시켜, 이제는 모바일 기기에서 실행되는 프로그램을 일컫게 되었다[3]. 또한, 사용자가 언제 어디서나 상담 서비스를 이용할 수 있도록 지원한다. 이는 특히 시간 제약이 있는 현대인들에게 큰 장점을 제공하며, 상담의 접근성을 높인다. 또한, 비대면 상담을 통해 익명성을 보장받을 수 있어 심리적 부담을 줄일 수 있다.

### 2.2 정신건강실태 조사 결과

우울증은 의욕 저하와 우울감을 주된 증상으로 하여 여러 형태의 인지 장애 및 정신 신체적 증상이 나타나며, 일상 생활의 기능 저하를 일으키는 질환이다. 현대사회에서 우울증이 증가하는 이유로는 평균 수명의 연장파 대도시화 등이 있다. 이러한 사회적 변화는 개인의 심리적 스트레스와 사회적 고립을 증가시키며, 이는 우울증 발병에 영향을 미칠 수 있다. 우울증 발병의 위험 요인으로는 여성, 낮은 사회경제적 상태, 도시 지역 거주, 친구의 부재 등이 있다. 특히 여성은 남성에 비해 우울증 발병률이 약 2배 정도 높은 것으로 나타났다. 2021년 정신건강실태 조사 결과에 따르면, 우울장애의 평생 유병률은 7.7%로 나타났다. 성별로 구분하면, 남성의 평생 유병률은 5.7%, 여성은 9.8%로, 여성의 평생 유병률이 남성보다 높은 것으로 확인되었다[5].

### 2.3 고민상담 애플리케이션의 의존도 증가

전 세계적으로 빠르게 스마트폰이 보급되면서 익명 고민상담 애플리케이션은 효과적인 수단으로 자리매김하고 있다[6]. 이러한 플랫폼은 사용자에게 익명성을 보장함으로써 사회적 낙인에 대한 두려움을 줄여준다. 많은 사람은 정신건강 문제를 공개적으로 드러내는 것

을 꺼리며, 이에 따라 심리상담센터나 정신건강의학과 방문을 불편하게 여긴다. 우리나라 국민은 미국이나 캐나다와 같은 선진국의 정신건강 서비스 이용률 46.5%에 비해 현저히 적은 22.2%에 불과하다[7]. 이러한 맥락에서, 비대면 고민상담은 대면으로는 말하기 힘든 이야기들을 유선이나 애플리케이션 등을 통해 나눌 수 있어 마음이 더 편안하고[8], 개인이 자신의 신원을 공개하지 않고도 도움을 받을 수 있다는 점에서 유익하다. 실제로 PTSD나 공황장애 같은 정신장애를 앓고 있는 사람의 경우, 이와 같은 온라인 환경을 통해 정보를 정확히 노출한다고 알려져 있다[9]. 익명성은 더 솔직하게 자신의 문제를 표현하고 도움을 요청할 수 있게 한다.

접근성의 측면에서 보았을 때, 애플리케이션은 시간과 장소의 제약을 극복할 수 있는 편리함을 제공한다. 기존의 정신건강의학과 방문의 경우는 예약, 이동 시간, 그리고 대기 시간을 포함하여 많은 시간적 투자가 필요하지만, 반면 애플리케이션은 언제 어디서나 손쉽게 빠르게 접근할 수 있어 바쁜 현대인들에게 유용하다. 이러한 접근성은 특히 일상생활이 바쁘거나 물리적 접근이 어려운 사람들에게도 큰 이점을 제공한다. 비용 효율성 또한 중요한 요소 중 하나이다. 정신건강의학과 상담은 종종 높은 비용이 들 수 있으며, 이는 경제적 부담으로 작용할 수 있다[10]. 반면, 많은 고민상담 애플리케이션은 무료이거나 합리적인 비용으로 서비스를 제공하여 더 많은 사람이 쉽게 접근할 수 있도록 한다. 이러한 이유로 인해 익명 고민상담 애플리케이션에 대한 의존도는 지속해서 증가하고 있다. 이러한 애플리케이션의 접근성이나 대중성은 충분히 기능하기 위해 현장의 상담자들이 참여해야 한다[11]. 익명 고민상담 애플리케이션은 단순한 상담을 넘어, 정신건강 문제를 가진 사람들이 초기 단계에서 쉽게 접근하여 도움을 받을 수 있는 중요한 도구로 자리잡고 있다. 따라서, 익명 고민상담 애플리케이션의 사용 경험을 향상하기 위한 연구 또한 중요해지고 있으며, 이를 통해 익명 고민상담 애플리케이션 사용자의 만족도를 높이고, 더 효과적인 애플리케이션을 제공하기 위한 개선 방안을 마련해야 한다.

#### 2.4 부정적 게시글 노출로 인한 불쾌감

정신건강 문제를 앓고 있는 사람들은, 자신에게 일어난 부정적인 경험이나 사건에 대해서는 부적응적 자기

초점주의를 보이고, 긍정적인 경험이나 사건에서는 자기 초점이 부족한 양상을 보인다[12]. 이는 익명 고민상담 애플리케이션 사용 시, 부정적인 게시글의 노출이 사용자에게 불쾌감을 주고 정신건강에 악영향을 미칠 수 있음을 시사한다. 사용자는 고민을 해소하고 심리적 지원을 받기 위해 익명 고민상담 애플리케이션을 찾지만, 오히려 정신건강 문제와 관련된 부정적 게시글의 빈번한 노출로 인해 불쾌감을 느끼는 경우가 많다. 이는 사용자 경험을 저해할 뿐만 아니라, 익명 고민상담이라는 본래 목적에도 부합하지 않는다. 부정적 게시글의 반복적인 노출은 사용자의 심리적 부담을 가중하고, 애플리케이션 이용을 통한 긍정적인 효과를 감소시킬 수 있다. 본 연구는 부정적 게시글 노출로 인한 불쾌감을 개선하기 위해 익명 고민상담 애플리케이션의 사용자 경험을 비교 분석하고, 사용자들의 효과적인 애플리케이션 이용을 위한 사용성 개선 방안을 마련하는 것을 목표로 한다.

### 3. 연구 방법

본 연구에서는 마인드카페와 나쁜 기억 지우개는 국내에서 널리 사용되는 익명 고민상담 애플리케이션으로 자신의 고민을 공유하고 상담을 받을 수 있는 플랫폼이다.

고민상담 애플리케이션인 마인드카페와 나쁜 기억 지우개의 사용자 경험을 심층적으로 분석하기 위해 정성적 방법과 정량적 방법을 병행하여 사용하였다. 정성적 방법으로는 심층 인터뷰(In-Depth Interview)를, 정량적 방법으로는 시스템 사용성 척도(System Usability Scale, SUS)를 활용하여 데이터를 수집하고 분석하였다.

#### 3.1 연구 대상

본 연구에서는 익명 고민상담 애플리케이션인 ‘마인드카페’를 실제로 사용해 본 20대, 30대를 대상으로 20명을 시스템 사용성 척도를 진행하였다. 또한, 이들 20명 중 일부와 다른 고민상담 애플리케이션을 사용해 본 사람들을 포함하여 총 8명을 선별하여 심층 인터뷰를 추가로 진행하였다. 참가자들은 어느 조건에 구애받지 않고 무작위로 선정되었다. 이러한 선정을 통해 다양한 배경을 가진 사용자의 경험과 의견을 폭넓게 수집하고자 하였다.

### 3.2 시스템 사용성 척도(SUS)

시스템 사용성 척도는 1986년 John Brooke가 개발한 정성적인 사용성 평가 방법으로, 해당 연구에서 익명 고민상담 애플리케이션의 사용성을 정량적으로 평가하기 위해 사용되었다. 시스템 사용성 척도는 사용 편의성, 기능성, 만족도 등을 포함한 10개의 문항으로 구성되며, 각 문항은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지 5점 Likert 척도로 평가된다. 평가 양식은 <표 1>과 같다.

<표 1> 시스템 사용성 척도(System Usability Scale)

평가 항목	
1	나는 이 시스템을 자주 사용하고 싶다는 생각이 든다.
2	나는 이 시스템이 불필요하게 복잡하다는 생각이 들었다.
3	나는 이 시스템이 사용하기가 쉽다고 생각했다.
4	이 시스템을 사용하려면 기술 담당자의 지원이 필요할 것 같다.
5	나는 이 시스템의 다양한 기능이 잘 통합되어 있다는 것을 알게 되었다.
6	나는 이 시스템에서 일치하지 않는 부분이 너무 많다고 생각했다.
7	나는 대부분 사람이 이 시스템의 사용법을 매우 빨리 배울 수 있을 것으로 생각한다.
8	나는 이 시스템을 사용하기가 매우 번거로웠다.
9	나는 이 시스템을 사용하는 데 자신감을 느꼈다.
10	나는 이 시스템을 사용하기 전에 많은 것들을 배울 필요가 있었다.

### 3.3 심층 인터뷰(In-depth Interview)

심층 인터뷰는 애플리케이션 사용자들의 구체적인 감정과 경험을 수집하고자 인구통계학적 특성, 사용자 경험, 목표 및 기대, 익명성, 프라이버시 및 보안, UI, 다양성과 포용성, 사용자의 내적 성장, 서비스 품질, 총 9개로 분류하여 질문을 설계하였다. 이를 통해 사용자의 프라이버시를 보호하면서 구체적인 개선점을 도출하는 데 중점을 두어 심층 인터뷰를 진행하였다.

<표 2> 심층 인터뷰(In-Depth Interview)

분류	질문
인구통계학적 특성	성별 및 나이는 어떻게 되시나요?
	직업은 무엇인가요?
	소득은 어느 정도인가요?
	해당 애플리케이션을 사용하게 된 계기는 무엇인가요?
사용자 경험	애플리케이션의 사용 방법이나 기능에 대해 이해하는데 쉬웠나요?

	사용하면서 불편한 점이나 개선이 필요한 부분이 있었나요?
	애플리케이션의 사용자 경험에 대해 만족하시나요?
목표 및 기대	해당 애플리케이션을 사용하는 목적이 무엇인가요?
	사용하면서 목표를 달성하셨나요?
	사용하면서 기대한 효과를 얻으셨나요?
익명성	익명성을 보장하는 방법이나 시스템에 대해 이해하는데 쉬웠나요?
	익명성을 유지하기 위해 어떤 노력을 하셨나요?
	익명성을 보장하는 데에 만족하시나요?
프라이버시 및 보안	개인 정보 보호 정책이나 보안 시스템에 대해 이해하는데 쉬웠나요?
	개인 정보 유출이나 해킹 등의 사고가 발생했을 때 대처 방법에 대해 알고 계신가요?
	개인 정보 보호와 보안에 대해 만족하시나요?
UI (User Interface)	사용자 인터페이스(UI)의 디자인이나 구성에 대해 이해하는데 쉬웠나요?
	사용자 인터페이스(UI)의 개선이 필요한 부분이 무엇인가요?
	사용자 인터페이스(UI)에 대해 만족하시나요?
다양성과 포용성	다양한 사용자를 위한 서비스가 제공되고 있나요?
	사용자의 다양성을 고려한 서비스 개선 방안이 있을까요?
	다양성과 포용성에 대해 만족하시나요?
사용자의 내적 성장	해당 애플리케이션을 사용하면서 얻은 지식이나 경험이 있나요?
	사용자의 내적 성장을 위한 서비스 개선 방안이 있을까요?
서비스 품질	서비스의 품질에 대해 만족하시나요?
	서비스의 품질에 대해 개선이 필요한 부분은 무엇인가요?

## 4. 연구 결과

### 4.1 시스템 사용성 척도(SUS)

시스템 사용성 척도(System Usability Scale(SUS))는 사용자 경험의 사용 용이성을 평가하기 위해 설계된 설문지로, 10개의 항목으로 구성되어 있다. 각 항목은 1점(전혀 그렇지 않다)에서 5점(매우 그렇다)까지의 Likert 5점 척도로 평가된다. SUS 점수는 기존의 SUS 점수 산정 방식으로 계산하였다.

먼저, 모든 홀수 번호 항목의 점수를 더한 후, 그 합계에서 5를 뺀다(이를 X값이라 정의한다). 다음으로, 모든 짝수 번호 항목의 점수를 더한 후, 25에서 그 합계를 뺀다(이를 Y값이라 정의한다). 마지막으로, X값과 Y값을 더한 후, 이 값을 2.5배 하여 최종 SUS 점수를 산출한다.

본 연구의 SUS 질문지 응답 점수 산출 결과, 주어진

X값이 13.35이고 Y값이 15.15로 측정되었으며, 최종 SUS 점수는 다음과 같이 계산되었다. 먼저, 주어진 X값과 Y값, 즉 13.35와 15.15를 더하면 28.5가 되는데, 그 다음으로 2.5를 곱한다. 따라서 최종 SUS 점수는 28.5에 2.5를 곱한 값인 71.25가 된다. SUS 점수는 0에서 100까지의 범위에서 측정되며, 점수가 높을수록 시스템의 사용 용이성이 높음을 나타낸다. 일반적으로 68점이상이 평균 이상의 사용성을 의미하며, 80.3 이상은 우수한 사용성을 나타낸다. 따라서, 본 예시의 경우 최종 SUS 점수가 71.25로 계산되므로, 국내의 고민상담 애플리케이션은 평균 이상의 사용성을 나타내는 것으로 파악되었다. 이와 같은 방법으로 SUS 점수를 계산하면, 시스템의 사용 용이성을 객관적으로 평가할 수 있다.

#### 4.2 심층 인터뷰(In-Depth Interview)

본 연구에서는 애플리케이션 사용자들을 대상으로 심층 인터뷰를 실시하여 다양한 측면에서 의견을 수집하였다. 인구통계학적 특성에서, 응답자들은 남자 4명, 여자 4명, 나이는 20대 6명, 30대 2명이며, 직업은 시간제 근로자 3명, 웹 개발자 2명, 사무직 2명, 공립어린이집 교사 1명으로 소득은 100만원 이상~200만원미만 2명, 200만원 이상~300만원 미만 4명, 300만원 이상은 2명으로 나타났다. 또한 애플리케이션을 사용한 계기로는 지인소개 1명, SNS 광고 4명, 직접키워드 검색 3명으로 확인하였다.

사용자 경험 측면에서는 응답자 대부분이 애플리케이션 사용이 이해하기 쉽고 전반적으로 만족스럽다고 답했지만, 지나치게 많은 기능이나 답변의 전문성 부족 등 사용자 경험의 개선이 필요하다고 지적하였다. 목표 및 기대와 관련하여, 사용자들은 애플리케이션을 통해 비슷한 고민을 한 사람들의 이야기를 듣고 참고하거나 자기 인식을 높이기를 기대했으나, 실제로는 기대한 효과를 얻기 어려웠다고 응답하였다. 익명성에 관한 질문에서는 응답자들이 익명성을 유지하기 위해 별다른 노력을 하지 않았으며, 대부분 개인 정보 유출에 대해 크게 신경 쓰지 않는 반응을 보였다. UI(User Interface) 부분에서는 응답자 대부분이 무분별한 많은 광고와 메뉴의 단순화 필요성 등으로 인해 UI 측면에서 개선이 필요하다고 느꼈다. 또한, 프라이버시 및 보안과 관련된 기능에 대해서는 낮은 요구도를 보였으며, 개인정보 유출에 대

한 우려는 크지 않았다. 다양성과 포용성 측면에서 응답자들은 애플리케이션이 사용자의 다양성을 고려하여 다양한 주제가 세부적으로 등록되어 있어 만족한다는 응답을 보였다. 그러나 사용자의 내적 성장에 관해서는 애플리케이션을 통해 얻은 지식이나 경험이 거의 없다고 답했으며, 심리검사 및 자가 진단 기능을 통해 본인의 심리 상태를 파악하고 내적 성장을 이끌었으면 좋겠다는 반응을 보였다. 마지막으로 서비스 품질에 대해서는 대체로 만족했으나, 개선해야 할 점으로는 지속적인 업데이트와 신규 기능 추가 등 개발진과 사용자의 소통을 통한 앱 품질 개선이 필요하다는 것을 공통으로 확인할 수 있었다.

#### 5. 결론 및 제언

본 연구는 익명 고민상담 애플리케이션 사용자의 경험을 심층적으로 분석하여, 이러한 애플리케이션이 사용자들에게 제공하는 심리적 지원의 효용성을 높이고, 사용자 만족도를 향상하려는 방안을 도출하고자 하였다. 익명 심리상담 서비스는 법과 정책 제도가 미비했음에도 불구하고[13] 많은 사람이 찾고 있어 그 역할에 대한 중요성이 더 높아지고 있다. 시스템 사용성 척도(SUS)와 심층 인터뷰(In-Depth Interview) 결과를 통해 다양한 측면에서의 사용자 의견을 수집하고 분석한 결과, 다음과 같은 결론을 도출할 수 있었다. 첫째, 광고의 빈도나 위치를 재조정하여 사용자가 익명 고민상담 애플리케이션을 사용할 때 불편한 경험을 겪지 않도록 애플리케이션 내 환경을 조성할 필요가 있다. 둘째, 복잡한 메뉴 구성을 간결하고 고민상담에 초점을 맞추어 재설계한 후 사용자가 쉽게 접근할 수 있도록 개선할 필요가 있음을 확인하였다. 셋째, 고민 글 답변의 전문성을 높이기 위해 전문가 상담 기능 추가 및 확장이 필요하다. 넷째, 고민상담 애플리케이션의 품질을 높이기 위해, 지속적인 업데이트와 신규 기능 추가를 통해 사용자 경험을 개선하고, 사용자 피드백을 반영하여 개발진과 사용자의 소통 강화하는 것이 중요하게 제안되었다. 그러나 본 연구에는 몇 가지 한계점이 있었다. 본 연구의 대상자가 주로 20대, 30대의 소수의 심층 인터뷰로 국한되었기 때문에 다양한 연령대의 경험을 충분히 반영하지 못하였다. 또한, '나쁜 기억 지우개'와 '마인드카페'

애플리케이션의 비교를 충분히 진행하지 않고 익명 고민상담 애플리케이션이라는 주제로 일괄적으로 사용성 상태를 파악하였다. 이에 따라 각 애플리케이션의 특성과 차별점을 명확히 구명하지 못한 점이 아쉬운 부분으로 남는다. 이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 익명 고민상담 애플리케이션의 사용자 경험을 향상하기 위한 중요한 인사이트를 제공하였다. 향후 연구에서는 더 다양한 연령대와 대규모 표본을 대상으로 한 연구를 통해 보다 일반화된 결론을 도출할 필요가 있다. 또한, 다양한 애플리케이션 간의 비교를 통해 각 애플리케이션의 특성과 차별점을 명확히 구명하는 연구가 추가로 이루어져야 한다. 결론적으로, 본 연구는 대면 상황보다 안정을 느낄 수 있는 경험에 대한 개방에 긍정적인 영향을 줄 수 있는 [14] 익명 고민상담 애플리케이션이 사용자들에게 더 나은 심리적 지원을 제공하고, 사용자 만족도를 높이기 위한 구체적인 개선 방안을 제시함으로써 이러한 디지털 플랫폼의 효능을 높여 마음 건강 케어 관련 전문가에게 작성 참고 가이드 [15]로써 기여할 수 있을 것으로 기대된다.

### 참고문헌

- [1] 이예지, 김서연, 박소현, 전수진. “비대면 멘탈헬스 서비스 사용자 경험 연구 - 국내 2030대 스트레스 및 불안울 중심으로”, 한국HCI학회, 한국HCI학회 학술대회, 제2021권 1호 pp.243-248, 2021.
- [2] 안순태·이하나. “정신건강 증진을 위한 기본 관리 모바일 애플리케이션의 질적 평가: Mobile Application Rating Scale의 적용”, 기본간호학회지, 제30권 제2호, pp.180-192, 2023.
- [3] 고화근, 집단 및 개인상담을 위한 스마트혼 상담 애플리케이션의 개발, 전주교육대학교 석사학위논문, pp.47, 2018
- [4] 서기슬·June Kyong Trondsen·이원재·도영임. “SNS 상에서의 익명성 디자인 요소가 사용자의 감정 표현에 미치는 영향”, HCI학술대회, pp.225-228, 2014.
- [5] 박선영, 코로나19 전회의 우울증 호나자 유병률 변화, 연세대학교 석사학위논문, p.61, 2022.
- [6] 노은비. ”청소년 자살예방 애플리케이션에 대한 체계적 문헌 고찰 및 기능 분석“, 대한보건연구 제46권 4호, pp.1-10, 2020.
- [7] 조은호·이지원·신미라·장탁명·김현경·백준상. “대학생의 스트레스 관리를 위한 서비스 디자인에 관한 연구 : 또래지지 프로그램을 통하여”, 한국HCI학회, Proceedings pf HCI KOREA 2020 학술대회 발표 논문집, pp.338-343, 2020.
- [8] 이영주·유미혜·임영화·라수현. “비대면 심리상담의 내담자 경험에 대한 탐색: 원격상담 모바일 앱을 중심으로”, 학습자중심교과교육연구, 제22권 9호, pp.707-732, 2022.
- [9] 이상일. “온라인 심리상담 플랫폼의 기능적 요소들에 대한 상담자들의 인식 조사”, 한국산학기술학회논문지, 제24권 제1호, pp.71-82, 2023
- [10] 김석웅. “심리서비스에 대한 대국민 설문조사”, 한국심리학회지, 임상심리 연구와 실제 제9권 제3호, pp.547-562, 2023.
- [11] 최혜라·한수미·이상일·김환, “온라인 심리상담 플랫폼 개관: 중개형 플랫폼 사례분석을 중심으로”, 한국웰니스학회, 한국웰니스학회지 제17권 4호, 통권57호, pp.143-152, 2022.
- [12] 이은영. ”2030대 우울, 불안감 완화를 위한 자기대화 기반 애플리케이션 서비스에 대한 연구”, 연세대학교 석사 학위논문, p1-49, 2020.
- [13] 박철형, 김영근, 송현구, 라수현. ”국민 마음건강 증진 서비스 법제화 관련 용어 사용 현황에 대한 텍스트마이닝 분석 ‘심리상담’, ‘심리서비스’, ‘심리사’ 키워드를 중심으로”, 한국상담학회, 제23권 5호, 통권 131호, pp.1-19, 2022.
- [14] 한수미, 이상일, 이경란, 이미옥, 이혜일, 김환, “온라인 상담에 대한 상담자들의 경험과 인식 조사”, 한국산학기술학회, 제.22권 11호, pp.581-595, 2021.
- [15] 이예지, 김서연, 박소현, 전수진. ”비대면 멘탈헬스 서비스 사용자 경험 연구- 국내 2030대 스트레스 및 불안울 중심으로”, 한국HCI학회, Proceedings pf HCI KOREA 2021 학술대회 발표 논문집, pp.243-248, 2021.

임 연 주 (Lim, Yeon Ju)



- 2024년 현재: 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디자인경영전공 석사과정
- 관심분야: 사용자 경험 디자인, 인터랙션디자인, 모바일디자인, 웹디자인
- E-Mail: duswn1028@naver.com

김 승 인 (Kim, Seung In)



- 2001년 3월~2024년 현재: 홍익대학교 국제디자인전문대학원 디지털미디어디자인전공 교수
- 2010년 2월: 성균관대학교 일반대학원 공연예술협동과정 공연예술학 박사
- 관심분야: 사용자 경험 디자인, 브랜드 경험 디자인, 서비스디자인
- E-Mail : r2d2kim@naver.com