

사이버 상담 활성화를 위한 탐색 연구*

A Preliminary Study on the Effectiveness of Cyber Counseling

숙명여자대학교 가정관리학과
부교수 장진경**

Dept. of Home Management, Sookmyung Women's University
Associate Prof.: Chang, Jin-Kyung

〈Abstract〉

The main purpose of this research was to explore the factors that encourage people to use the cyber counseling in resolving difficulties in their lives. Another purpose of this research was to investigate whether cyber counseling really helps people feel better. For this study, a structured survey questionnaire was distributed both on- and off-line, and 429 respondents returned completed survey forms. The major statistical methods used for data analysis were frequency, factor analysis, t-test and ANOVA.

The results of this study revealed that variables such as gender, age, occupation, internet skills, time of internet use, personality, and the awareness of cyber counseling made a difference in people's use of cyber counseling whenever they felt they needed it. However, cyber counseling seemed to fail to increase feelings of well being in people's lives. The implications of these findings are discussed in this article.

▲ 주요어(Key Words) : 사이버 상담(cyber counseling) · 정보사회(info-society) · 안녕감(well being)

I. 서론

지금까지 활발하게 진행되어온 정보화 사회의 구축노력은 21세기를 기점으로 그 전성시대를 맞이하면서 기존 삶의 형태를 변화시켰다. 한 여론조사에 의하면 2000년 5월 현재 국내 인터넷 이용자 수는 1천 500만명을 넘어선 것으로 추산되며, 연말이면 그 숫자가 1천 9백만명에 이를 것이라고 한다(시사저널, 2000년 10월 26일). 컴퓨터의 대량 보급과 인터넷 이용의 증가는 대인관계 형성에 영향을 미쳤고, 사람들간에 이루어지고 있는 의사소통 유형에도 변화를 가져왔다. 컴퓨터의 대중화는 기존의 의사소통 유형인 면대면 방식에서 컴퓨터를 매개로 가상공간을 활용하여 시공을 초월한 비대면 방식의 의사소통 유형으로 전환되었다.

컴퓨터를 매개로 한 의사소통(computer mediated communi-

cation: CMC)은 문자로 된 언어표현과 자료수집 및 교환의 목적으로 컴퓨터를 사용하는 사람들에 의해 형성된 공간에서 이루어지는 의사소통의 한 유형이라 할 수 있다(김유정, 1996). 인간은 컴퓨터 네트워크가 만들어 내는 가상공간에서 컴퓨터를 매개로 한 의사소통을 통해 외부세계와 구별되는 하나의 공동체를 만들어 내며, 그 안에서 새로운 문화를 만들어 내기도 하고, 익명적인 상황 속에서 자기의 새로운 정체성을 창출하기도 한다. 또한 사람들은 가상공간 내에서 그들만의 새로운 규범을 규정하고, 그들 사이에서 이와 같은 공간을 대인관계를 형성해 나가는 주요한 형태로 이용하고 있다(권성호, 1997).

컴퓨터를 매개로 한 의사소통은 젊은 세대를 중심으로 급속히 번져나가고 있으며 사이버 공동체, 사이버 사회, 사이버 문화라고 불리는 새로운 개념까지 구축하면서 현대사회에서 하나의 새로운 문화로 자리매김 하기에 이르렀다. 학계의 각 영역에서는 이와 같은 변화가 인간의 생활에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구를 수행하게 되었다(김성일, 1997; 김유정, 1996; 김정희, 1994; 문성원, 1996; 박광배, 1997; 배진한, 1995; 소현진,

* 이 논문은 1999년도 한국학술진흥재단의 선도연구자과제 지원에 의해 연구되었음.

** 주저자: 장진경(E-mail: jinkyung@sookmyung.ac.kr)

1996; 임은미, 1999; 전진오, 1995; 최영, 1998; 황상민, 1997; Fishman, 1999; Kerr & Hiltz, 1982; Kim, 2000; Kobayashi, 1988). 그 중에서도 컴퓨터를 매개로 한 의사소통이 상담과 관련하여 그 활용가능성을 타진해보고, CMC를 활용하여 상담의 효율성을 극대화할 수 있는 상담시스템을 구축하기 위한 대안을 모색하며, 사이버 상담의 유용성에 대해 연구하는 등 사이버 상담의 활성화 및 대중화를 위한 기초연구들이 수행되어져 왔다(권성호, 1997; 권성호 외, 1997; 권성호·류진혜·이현아·김태성, 1996; 권성호·류진혜·김경옥, 1997; 김공로, 1998; 김병석, 1997; 김병석·이명우·조은경, 1998; 박성익, 1998; 은선경, 1998; 임선희, 1996; 홍성유, 1999).

사이버 상담은 미국에서 1980년대 이전부터 상담자들이 컴퓨터를 활용하여 다양한 진로검사를 실시하면서 수적으로 열세에 있던 진로상담에 활력을 불어넣어주면서 세상에 알려지기 시작하였다(Gerler, 1995). 컴퓨터를 활용한 상담은 상담분야의 대혁신을 일으켰으며, 미래의 상담을 이끌어 갈 핵심적인 상담영역으로 자리매김하면서 사이버 상담이라는 새로운 상담유형을 탄생시켰다. 더욱이 인터넷이나 pc통신 기술이 발달하면서 사이버 상담은 비약적으로 발전하였고 정보사회의 차세대 상담유형으로써 그 가능성이 더욱더 적극적으로 탐색되고 있다.

정보사회에 가장 적합한 상담유형의 하나인 사이버 상담은 현재 한국의 상담활동에도 많은 영향을 주고 있다. 실제 상담기관에서 컴퓨터를 활용하여 홈페이지를 만들어 홍보나 정보제공 등의 부분적 상담활동을 하고 있으며, 컴퓨터를 활용한 집단상담이나 개인상담 및 편지상담 등 다양한 형태로 전문적인 사이버 상담실을 운영하는 상담기관들이 증가하고 있다. 그러나 사이버 상담실의 수적증가에도 불구하고 아직도 사이버 상담의 개념이 대중에게 알려져 있지 않고, 사이버 상담의 발전과 보급을 위한 지원도 소극적이며, 대중이 신뢰를 바탕으로 편리하게 이용할 수 있을 만큼의 양질의 서비스를 제공할 수 있는 사이버 상담실이 절대적으로 부족한 것이 현실이다.

또한, 정보사회에서 사이버 상담은 점점 그 수요가 증가할 것으로 추측되고 있는 반면 현재 사이버 상담에 관한 연구는 매우 초보적인 실정이다. 가령 현재 사이버 상담을 이용하거나 상담에 관한 정보를 얻고 있는 이용자의 특성은 어떠한지, 어떤 유형의 사람들이 어떤 정보나 상담을 원하는지, 일반인의 사이버 상담이용도는 어떠한지, 사이버 상담이용도가 이용자 자신들의 생활에 어느 정도 도움이 되었는지 등 사이버 상담을 활성화하는 데 필요한 기초자료를 제공해 줄 수 있는 실증적인 연구가 미비한 상태이다.

따라서 본 연구는 사이버 문화시대를 살아가고 있는 일반인들을 대상으로 인성 특성, 인터넷 특성, 사이버 상담 이용도, 사이버 상담 인지도, 그리고 사이버 상담이 이용자의 제반 생활영역의 안녕감을 증진시키는 데 도움을 주었는지를 파악하는데 그 목적이 있다. 또한, 이를 바탕으로 사이버 상담의 활성화 방안을 모색하고자 한다.

이러한 연구목적에 수행하기 위해 설정된 연구문제는 다음과 같다:

<연구문제 1-1> 사회인구학적 변인, 인터넷 변인, 인성 변인, 그리고 사이버 상담인지도 변인에 따라 사이버 상담 이용여부에 차이가 있는가?

<연구문제 1-2> 사이버 상담 이용자의 특성, 자주 이용하는 항목, 그리고 상담영역은 무엇인가?

<연구문제 1-3> 사이버 상담 비이용자의 특성, 사이버 상담실을 이용하지 않는 이유, 사이버 상담실을 이용한다면 이용하고 싶은 항목, 그리고 사이버 상담을 통해 상담받고 싶은 영역은 무엇인가?

<연구문제 2> 사회인구학적 변인, 인터넷 변인, 인성 변인, 그리고 사이버 상담인지도 변인에 따라 사이버 상담 이용도에 차이가 있는가?

<연구문제 3-1> 사이버 상담 이용자와 비이용자의 제반 생활영역의 안녕감 수준은 어느 정도인가?

<연구문제 3-2> 사이버 상담이용자와 비이용자의 제반 생활영역의 안녕감 수준에 차이가 있는가?

<연구문제 3-3> 사이버 상담 이용자와 비이용자의 제반 생활영역의 안녕감에 영향을 미치는 변인은 무엇인가?

II. 사이버 상담에 관한 선행연구 고찰

사이버 상담에 관한 연구들이 대부분 1995년 이후부터 점진적으로 수행되었기 때문에 본 연구와 부합되는 선행연구가 거의 없는 실정이다. 또한 한국의 경우 현재 사이버 상담에 대한 연구들이 청소년이나 대학생을 중심으로 학교생활상담소의 사이버 상담 활용도에 관한 연구가 주류를 이루고 있다. 따라서 사이버 상담과 관련된 심층적인 분석연구가 미비한 실정에서 본 선행연구고찰은 먼저, 사이버 상담의 일반적 특성과 주요 기능을 살펴본 후 제한적이기는 하지만 현재 국내·외적으로 이루어지고 있는 사이버 상담관련 연구들을 소개하고자 한다.

1. 사이버 상담의 특성에 관한 연구

사이버 상담의 특성을 파악하기 위하여 기존의 상담유형과의 비교·분석을 통하여 사이버 상담의 차별성·효과성을 살펴봄으로써 사이버 상담의 중요성을 부각시키고자 한다. 사이버 상담과 면접상담의 비교를 통해 사이버 상담의 특성을 보면, 신속성의 측면에서, 면접상담은 내담자가 상담자에게 직접 찾아가 서류상의 절차를 밟거나 상담을 위해 몇 시간을 기다려야 하는 번거로움을 거쳐야만 한다. 반면에 사이버 상담은 특별한 절차 없이 상담에 응할 수 있으며, 공간적으로 떨어져 있는 사람들 사이의 거리를 신속히 연결시켜주는 신속성을 갖고 있다. 또한

익명성의 측면에서, 면접상담은 대포가 형성되지 않은 상담초기에 일방적으로 자신을 드러내야하는 상담상황을 내담자가 위협적인 것으로 받아들여 불안을 느낄 수 있다. 그러나 사이버 상담은 자신의 신분이 노출될 것이라는 부담감으로부터 해방되어 면접상담에서 밝히기 어려운 사적인 경험이나 자신의 약점에 대해서도 허심탄회하게 자신을 드러냄으로써 신속하게 촉진적인 상담관계를 형성하게 된다. 다음으로 편의성의 측면에서, 면접상담은 상담자와 특정한 절차 및 사전 약속을 통해서만 상담이 가능하며, 면접으로 인한 상담자의 선입견-내담자의 신분, 계층, 생활의 격차, 외모 등-을 배제하기 힘들며 이를 위해 상담자는 고도의 훈련을 받아야 한다. 반면에 사이버 상담은 컴퓨터만 있으면 24시간 언제든 상담이 가능하여 경제적이며, 신체적으로 몸이 불편하여 직접 방문할 수 없는 사람들도 쉽게 이용할 수 있는 편의성을 가지고 있다(김병석 외, 1998; 은선경, 1998; 임선희, 1996).

전화상담의 경우 이용이 간편하고 익명성이 보장된다는 측면에서는 면접상담의 단점을 보완해 주지만 전화통화의 동시성 때문 상담의 한계를 나타내고 있다. 즉, 전화상담요청의 폭증으로 인하여, 적절한 시기에 상담으로 연결되지 못할 경우, 상담요청자의 문제를 더욱 악화시키는 심각한 경우까지 초래될 수도 있다. 그러나 사이버 상담은 이러한 난점을 극복할 수 있다(노혁, 1992; 박경석·김계현, 1993; 이기춘, 1991).

집단상담의 경우 많은 수의 인원이 지정된 시간에 지정된 장소에 모여야 하는 제한점과 자신을 노출시킨 상태에서 여러 사람들과 함께 상담을 함으로써 발생하는 개인 사생활의 공개 및 자기개방에 대한 집단압력 등의 부담감을 갖기 때문에 강제성이 부여되지 않는 한 계속적으로 이루어지기가 어렵다는 문제점을 갖고 있다(김계현, 1990; 이장호, 1996). 그러나 사이버 상담의 경우 공개상담의 유형으로 자신의 신분을 보장받은 상태에서 다양한 사람들과 상담할 수 있기 때문에 기존 집단상담의 제한점을 극복할 수 있다.

기존의 상담유형과의 비교를 통해 사이버 상담의 특성은 신속성, 편의성, 익명성으로 요약될 수 있으며, 이를 제외한 또 다른 특징을 살펴보면 다음과 같다: 첫째, 상호작용성(쌍방향적 정보전달매체)의 특성으로 이는 기존의 의사소통과정에서 발생하는 불필요한 메시지 교환과 이로 인한 시간과 노력의 절약울 가능케 한다. 더욱이 상호작용적 의사소통체계에서는 내담자들이 수동적이고 반작용적 행동에서 탈피하여 능동적인 주체가 될 수 있으며, 따라서 사이버 상담은 내담자들을 보다 적극적으로 문제해결에 능동적으로 참여할 수 있게 유도한다. 둘째, 개별화의 특징으로 대규모 이용자 집단내의 각 개인들이 특정 메시지를 서로 교환할 수 있는 탈 대중적 특성을 의미하며 이는 면접상담형태와 가장 유사한 대면 의사소통을 가능케 한다. 셋째, 비동시성의 특징으로 이는 전화상담의 한계인 비동시성을 해결함으로써 내담자들이 상담 과정에서 시간이라는 변인에 구속받지 않게 된다. 넷째, 문자화(비언어화)의 제한성의 특성으로

이는 상담 시 상담자가 내담자의 표정, 몸짓 등 비언어적 표현을 관찰할 수 없는 것으로, 내담자가 상담할 내용을 정리하는 동안 내담자 스스로 문제의 핵심을 재검토할 수 있는 기회를 부여한다. 따라서 내담자가 극한 감정보다는 이성적으로 상담에 임할 수 있도록 도와주는 장점을 지닌다. 다섯째, 연속적 상담의 특징으로 사이버 상담은 상담에 대한 평가 및 내담자의 피드백을 주고받을 수 있기에 전화상담의 일회성 한계를 극복하며, 면접상담의 장점을 살릴 수 있다. 여섯째, 단기상담의 특징으로 사이버 상담은 내담자가 요구하는 제한된 시간 내에 상담의 목표를 구체적으로 설정하여 해결하는 데 초점을 맞춘다. 이는 바쁜 현대인에게 그 어느 특성보다도 매력적인 것으로 사이버 상담을 활성화시킬 수 있는 중요한 요인으로 작용한다(이장호, 1991; 이형득, 1994).

요약하면, 사이버 상담의 가장 큰 특징은 시간과 공간을 초월하여 1년 365일 하루 24시간 내내 가상공간을 통한 상담이 진행될 수 있다는 것이다. 사이버 상담은 산업화, 전문화, 세분화, 정보화된 사회를 살아가는 현대인들에게 매우 큰 호응을 얻을 수 있는 21세기 미래의 상담유형으로써 그 자리 매김을 하고 있다. 또한 점점 복잡해져만 가는 교통상황으로 인해 한 장소에서 다른 장소로의 이동에 많은 시간을 소비해야하는 상황에서 사이버 상담은 미래 사회에 없어서는 안 될 필수 불가결한 상담유형이라 할 수 있다.

2. 사이버 상담의 주요 기능에 관한 연구

사이버 상담이란 컴퓨터를 이용해 인터넷상에서 상담하는 것을 말하며, 가상상담 혹은 온라인 상담이라고도 한다. 사이버 상담의 주요 기능은 상담서비스, 정보서비스, 이야기 교환서비스, 설문조사 기능으로 분류할 수 있다. 이에 대해 살펴보면 다음과 같다(권성호 외, 1996; 권성호 외, 1997; 김병석, 1997; 은선경, 1998):

첫째, 상담 서비스의 기능으로써 이는 개인상담, 편지상담, 그리고 공개상담의 형식으로 이루어 질 수 있다. 사이버 상담에서 개인상담의 경우 상담자와 내담자가 사이버 공간을 통해 직접 대화를 주고받는 상담으로, 이를 위해 상담신청서를 작성하여 상담 신청을 해야 하고 상담자는 이에 대해 24시간이내에 '편지 서비스'를 통해 상담 가능 시간과 상담 시 이용할 ID를 제시하여 주며 이 ID를 이용해 정해진 시간에 본 네트워크에 들어오면 상담을 할 수 있다. 이 유형은 일반적인 대면상담과 가장 유사하며 사이버 공간을 통한 대화상담은 대면 상담보다 긴장이 덜하고 정리가 더 용이한 장점이 있다. 상담기능의 두 번째 유형으로는 편지 서비스를 통해 상담이 이루어지는 것이다. 상담의 ID로 편지를 보내면 상담자가 답장을 하는 방식으로 진행된다. 상담시간을 맞추기 힘든 경우에 활용될 수 있는 최적의 방법이며, 실제적인 정보를 필요로 하는 내담자의 경우 매우 효과적인 방법이지만 정리된 글로 대화를 나눈다는 점에서 현

장감이 떨어지는 단점도 있다. 마지막으로, 상담기능의 또 다른 유형으로 공개상담을 들 수 있는 데, 이는 상담 내용을 모든 다른 내담자들도 볼 수 있으며 공개적으로 자신들의 의견을 보낼 수 있다. 이 유형의 장점은 의뢰한 내용에 대한 상담원의 응답 뿐만 아니라 다른 내담자들로부터의 다양한 의견도 접할 수 있기 때문에 문제해결의 폭을 넓힐 수 있다는 것이다.

사이버 상담의 또 다른 기능으로 정보 서비스 기능을 들 수 있다. 이는 정보습득의 형태로써 무궁무진한 자료의 보고에서 관심 있는 자료를 획득할 수 있고 여러 문제의 사례들에 스스로 접근할 수 있어 상담자와 내담자 모두에게 풍부하고 다양한 자료가 상담에 투입되어 질 높은 상담이 형성될 수 있다. 또한 이 기능은 내담자들에게 유익한 정보를 제공하여 내담자들의 실생활에 도움이 되도록 다양한 정보를 제공하는 기능이다.

셋째, 사이버 상담의 이야기 교환 서비스 기능은 내담자들간에 서로 이야기를 주고받을 수 있는 기능이다. 이러한 기능을 통해 내담자들은 자신과 유사한 문제를 가진 또 다른 내담자와 대화를 하면서 상담자에게서 얻는 것과는 다른 경험을 하게 된다.

넷째, 사이버 상담의 마지막 기능으로 설문조사가 있다. 이 기능은 내담자의 상담에 관한 요구, 사회에 대한 요구 등 내담자들의 요구수준과 만족도 수준을 설문 조사하여 평가함으로써 그들에게 보다 질 높은 서비스를 제공할 수 있는 역할을 담당하게 된다.

3. 사이버 상담에 관한 연구

국내에 컴퓨터통신이 본격적으로 보급된 지는 10여년이 되었고, 사이버 상담에 관한 학문적 연구가 실시된 지는 불과 5년 미만의 기간이다. 다시 말하면, 사이버 상담에 관한 학문적 연구는 현재까지 초보적 단계로써 사이버 상담에 대한 단편적인 실태조사에 그치고 있는 실정이다. 현재까지 국내에서 연구되어온 사이버 상담관련 연구들을 크게 주제별로 보면, 대학의 학생생활연구소에서 이루어지는 있는 사이버 상담의 기능이나 특성연구(권성호, 1997; 권성호 외, 1997; 김병석, 1996), 정보화 사회에서 컴퓨터 매개 통신을 이용한 상담에 관한 연구(김병석, 1997; 김병석, 1998; 박성익, 1998; 유광원, 1998; 이중한, 1998), 각 기관별 사이버 상담의 실태조사 연구(권성호 외, 1996; 권성호 외, 1997; 김병석 외, 1998; 은선경, 1998; 임선희, 1996)로 구분할 수 있다.

먼저, 사이버 상담의 특성과 기능에 관한 연구는 위에서 이미 소개되었기 때문에 생략하기로 하고 사이버 상담과 직접적으로 관련된 선행연구결과들을 종합해 보면 다음과 같다: 첫째, 사이버 상담의 이용자가 대부분 10대와 20대에 편중되어 있고 연령이 증가 할수록 사이버 상담의 이용자가 희박한 것으로 나타났다. 둘째, 사이버 상담의 상담원의 연령층 역시 20대에 집중되어 있어 이들의 전문성과 인생경험의 결여로 다양한 문제유형에 따른 상담이 원활히 이루어지지 않고 있는 것으로 나타났다. 셋째, 사이버 상담에 대한 인지도와 사이버 상담의 필요성

에 대해서는 매우 높게 나타났다. 넷째, 사이버 상담실을 운영하면서 상담자나 내담자 모두 사이버 상담의 상담 프로그램의 단편성과 각 사이버 상담실간의 프로그램 유사성을 앞으로 개선해 가야할 과제로 인식하고 있는 것으로 나타났다. 다섯째, 사이버 상담을 이용하는 시간은 주로 저녁이나 새벽시간대로 편중되어 있는 것으로 나타났다(권성호 외, 1996; 권성호 외, 1997; 김병석 외, 1998; 은선경, 1998; 임선희, 1996).

다음으로 현재 한국보다는 다양하게 사이버 상담의 연구가 이루어지고 있는 국외연구들의 결과를 종합적으로 살펴보면 다음과 같다: 첫째, 사이버 상담을 이용하여 내담자들에게 일상생활에서 직면하는 문제들에 대한 해결능력을 상담한 결과 내담자들이 사이버 상담을 이용하지 않은 내담자들보다 문제해결능력이 향상된 것으로 나타났다(Alexander, 1978; Bacsich, 1989; Kwon, 1999; Lebow, 1998). 둘째, 학교에서 근무하는 상담교사들의 경우 사이버 상담을 통하여 동료 상담교사들과의 활발한 사례교류로 본인들의 상담업무에 긍정적인 도움을 받은 것으로 나타났다(Caehill, 1999; Kot, 1999). 셋째, 사이버 상담은 실제 면 대 면 상담에서 소외된 내담자들의 사회적 정체감을 형성하는 데 긍정적인 영향을 주었으며, 특히 사이버 상담을 이용하여 남성의 영역에서 근무하는 여성 직장인들의 사회적 정체감이 향상된 것으로 나타났다(Kleinman, 1999; Gerler Jr., 1995). 넷째, 사이버 상담의 활용을 통하여 내담자들이 사회적 소속감 및 유대감을 형성하는 데 긍정적인 영향을 주는 것으로 나타났다(Kim, 2000; Saunders, 1999; Tresca, 1998).

4. 현 국내 사이버 상담의 문제점

사이버 상담은 기존의 상담에서 불가능했던 요인들을 가능하게 해주면서 정보사회에서 상담분야의 독보적인 유형으로 자리 잡게 되었다. 이러한 시대적 분위기에 맞추어 일부 사회복지기관이나 시, 도청소재 상담소 또는 pc통신업체 등에서는 사이버 상담의 필요성을 인식하여 사이버 상담을 실시하고 있다. 그러나 사이버 상담의 필요성과 중요성에도 불구하고 현 시점에서 사이버 상담의 운영은 전문성이 결여된 상태에서 양적 증가현상이 이루어지고 있는 실정이다. 이에 현 사이버 상담의 당면 문제점을 선행연구들(권성호, 1997; 김공로, 1998; 김병석, 1997; 박성익, 1998)을 바탕으로 본 연구자가 분석해보면 다음과 같다: 첫째, 최근 웹상에 등장하는 사이버 상담실의 출현은 매우 고무적이나 단순한 형태의 상담, 자체 기관의 홍보, 그리고 상담사례만을 나열하는 등 제공되는 서비스의 질이 초보적인 차원에 머물고 있는 경우가 대부분이다. 이러한 현실은 시간과 공간을 초월하여 불특정 다수가 모두 활용할 수 있다는 사이버 상담의 최대 장점이 단지 각 기관의 전시용으로 전락될 수 있다는 우려를 낳는다.

또 다른 문제점으로는 사이버 상담실의 영세성과 비전문성이 다. 대부분의 상담기관들이 본 기관의 특성을 살리지 못하고 수

퍼마켓식 운영을 취하고 있다. 비록 특화된 상담실의 운영을 취하는 상담실조차도 그 영세성으로 인해 전문성의 결여되어 보다 질 높은 서비스를 제공하지 못하는 실정이다.

마지막으로, 21세기에는 사이버 상담을 이용한 상담이 점점 더 늘어갈 전망이지만 그것을 이용하는 이용자에 관한 정보는 알려져 있지 않다. 가령 인터넷을 포함한 현재 사이버 공간을 이용하여 상담을 하거나 상담에 관한 정보를 얻고 있는 이용자의 유형은 어떠한지, 이용자들이 사이버 상담에서 얻고자 하는 것이 무엇인지, 사이버 상담이 실질적으로 이용자의 안녕감 증진에 도움을 주었는지 등에 대해 구체적인 자료를 제공하지 못하고 있다. 이는 사이버 상담이 이용자들에게 효율적인 상담을 제공할 수 있는 상담유형으로 거듭나기 위한 발전방향을 모색하는데 장애물로 작용하게 된다. 따라서, 본 연구는 이러한 현재 사이버 상담의 문제점을 극복할 수 있는 방안을 마련하는데 도움이 될 수 있는 기초자료를 제공하고자 한다.

III. 연구방법

1. 연구대상 및 자료수집절차

본 연구는 서울 및 서울근교지역에 거주하는 10대에서부터 40대까지의 남녀로 인터넷을 사용하고 있는 사람을 대상으로 하였다. 본 연구를 위한 설문지는 본 연구자에 의해 개발되었다. 본 설문지는 세 차례에 걸쳐 관련전문가 4인의 문항 검토 후 2000년 8월 15일부터 25일까지 총 90부의 예비조사를 실시하였으며, 예비조사결과를 바탕으로 설문문항을 재구성하여 최종설문지를 완성하였다. 본 조사는 on-line과 off-line의 형식으로 2000년 9월 1일부터 10월 23일까지 실시하였으며, 총 500부 중 부실 기재한 것을 제외한 429부를 최종분석에 사용하였다.

2. 측정도구 및 자료분석

사이버 상담의 활성화 방안을 모색하기 위한 본 연구의 목적을 달성하기 위하여 사용된 설문지는 사이버 상담 및 컴퓨터 매개 의사소통에 관한 선행연구(권성호·류진혜·김경욱, 1997; 권성호·류진혜·이현아·김태성, 1996; 김공로, 1998; 김병석, 1997; 김병석·이명우·조은경, 1998; 소현진, 1996; 은선경, 1998; 임선희, 1996; 정보통신윤리위원회, 1998; 하현진, 1999; 한국전산원, 1997; 홍성유, 1999)를 바탕으로 연구자가 본 연구의 목적에 맞게 개발하여 사용하였다. 왜냐하면, 현재 사이버 상담실에 대한 경험적 연구가 미비한 상태에서 본 연구에 부합되는 측정도구를 찾는 것이 불가능하였기 때문이다.

설문지는 총 다섯 가지 영역을 측정하도록 구성되었다. 먼저, 인터넷 숙련도를 측정하기 위해 총 11문항이 사용되었다. 본 문항은 '매우 잘한다' 5점에서부터 '전혀 못한다' 1점의 리커트 척도로써 점수가 높을수록 인터넷 숙련도가 높은 것을 의미한다.

본 연구에서 사용된 인터넷 숙련도 척도의 Cronbach 알파 신뢰계수는 .94인 것으로 나타났다.

둘째, 사이버 상담인지도 영역은 총 11문항으로 구성되었으며, 세 개의 하위영역(의명성·편의성·정보제공성)으로 구성되었다. 본 문항은 5점 리커트 척도로써 '매우 그렇다' 5점부터 '전혀 그렇지 않다' 1점을 부여하였고, 점수가 높을수록 사이버 상담에 대한 인지도가 높은 것을 말한다. 본 연구에서 사용된 사이버 상담인지도에 대한 Cronbach 알파 신뢰계수는 .75로 나타났다. 하위영역별 신뢰도는 의명성이 .73, 편의성이 .72, 그리고 정보제공성이 .76으로 나타났다.

셋째, 인성영역을 측정하기 위한 문항은 총 6문항으로 구성되었다. 성격문항은 '매우 그렇다'를 5점으로 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 하는 리커트형 척도로써, 점수가 높을수록 내향적인 성향을 나타내는 것을 의미한다. 본 연구에서 사용된 인성영역의 Cronbach 알파 신뢰계수는 .83으로 나타났다.

넷째, 사이버 상담이용도 영역은 총 5문항으로써 5점의 리커트형 척도를 활용하였다. 본 문항은 '매우 그렇다'를 5점으로 '전혀 그렇지 않다'를 1점으로 부여하였으며, 점수가 높을수록 사이버 상담이용도가 높은 것을 의미한다. 본 연구에서 사용된 사이버 상담이용도 문항의 Cronbach 알파 신뢰계수는 .85로 나타났다.

마지막으로 제반 생활의 안녕감을 측정하기 위해 일상생활의 각 관계(가족관계·친구 및 동료 관계·이성관계·대인관계·학교 및 직장내의 성취도·정신건강 및 정서적 상태)에 대해 '매우 만족한다'를 5점으로 '매우 불만족한다'를 1점으로 구성된 5점 리커트 척도를 활용하였다. 총 6문항으로 이루어진 이 척도는 점수가 높을수록 일상생활의 각 관계에 대한 안녕감이 높은 것을 말한다. 일상생활의 안녕감에 대한 Cronbach 알파 신뢰계수는 .81로 나타났다. 각 하위영역별 신뢰도 계수를 보면, 가족관계는 .79, 친구 및 동료관계 .76, 이성관계는 .82, 대인관계는 .76, 학교 및 직장내의 성취도는 .77, 그리고 정신건강 및 정서적 상태는 .76으로 나타났다.

본 연구의 자료분석은 SPSS PC+를 이용하여 조사대상자의 일반적 특성, 빈도 및 백분율, 평균과 표준편차를 산출하였다. 연구문제 분석을 위해 t-검정과 ANOVA 그리고 회귀분석을 실시하였다.

IV. 연구결과 및 해석

1. 조사대상자의 일반적 특성

조사대상자의 일반적 특성을 살펴보면 전체 총 427명중 남성이 156명(36.8%), 여성이 271명(63.2%)을 차지하였다. 연령층은 19세에서 25세(48.5%)가 가장 많았으며, 다음으로 26세에서부터 30세(17.5%), 10세에서부터 18세(14.5%)의 순으로 나타났다. 조사대상자의 학력은 중학교·고등학교·대학교 재학(59.2%)이 가장 많은 비율을 차지하였으며, 다음으로 대졸(30.1%), 대학원

제 이상(6.8%)의 순으로 나타났다. 직업의 경우 학생(59.7%)이 대부분을 차지하였으며, 다음으로 사무직(16.3%)과 전문관리직(12.6%)의 순으로 나타났다.

조사대상자의 인터넷 특성을 살펴보면, 인터넷 숙련도의 경우 중간정도의 숙련도(44.2%)가 많았으며 다음으로 상정도의 인터넷 숙련도(29.7%)를 가지고 있는 것으로 나타났다. 인터넷 이용기간의 경우 3년이상(39.6%)이 가장 많았고, 2년에서 3년미만(26.3%), 1년에서 2년미만(23.8%)의 순으로 나타났다. 인터넷 하루이용시간을 보면 하루에 인터넷을 2시간이하(29.6%)로 사용하는 경우가 가장 많은 비율을 차지하였고, 1시간이하(27.3%)가 그 다음으로 나타났다. 인터넷 평균이용시간의 경우 하루에 1시간에서 3시간미만(38.9%)으로 이용하는 비율이 대부분을 차지하였다. 인터넷을 이용하는 시간대의 경우 주로 인터넷을 일정치 않게 사용(41.5%)하거나 오후 4시부터 자정까지(35.9%) 사용하는 경향이 있는 것으로 나타났다. 또한 인터넷을 이용하는 장소의 경우 다른 장소에 비해 집에서 사용(54.5%)하는 경우가 압도적으로 많았다.

인성 특성의 경우 조사대상자들은 평균 2.73의 비교적 내향적인 성향을 띄는 것으로 나타났고, 사이버 상담인지도는 평균 3.22로 중간정도 이상의 인지도를 갖고 있는 것으로 조사되었다. 마지막으로 조사대상자의 제반 생활영역의 안녕감은 평균 3.45로 중간정도 이상의 안녕감을 갖고 있는 것으로 나타났다. 조사대상자의 일반적인 특성을 요약하면 <표 1>과 같다.

2. 사회인구학적 변인 · 인터넷 변인 · 인성변인 및 사이버 상담인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용여부

사회인구학적 변인, 인터넷 변인, 인성변인, 사이버 상담 인지도 변인에 따른 조사대상자의 사이버 상담 이용여부를 카이 검증을 통해 살펴본 결과 사회인구학적 변인 중 성별, 연령, 그리고 직업이, 인터넷 변인 중 인터넷 하루 이용시간, 인터넷 평균이용시간, 그리고 인터넷 이용장소, 그리고 사이버 상담 인지도 변인에 따라 사이버 상담 이용에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉, 사이버 상담 이용자의 경우 여성이 130명(56.3%) 남성이 101명(43.7%)을 차지한 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 여성이 141명(71.2%) 남성이 57명(28.8%)인 것으로 나타났다. 연령면에서 사이버 상담 이용자의 경우 19-25세가 83명(35.9%)으로 가장 많은 비율을 보였으며, 다음으로 10-18세가 58명(25.1%), 26-30세가 49명(21.2%)의 순으로 나타났다. 반면, 사이버 상담 비이용자의 경우 19-25세가 125명(63.1%)으로 가장 많았고, 그 다음으로 36세이상인 29명(14.6%), 26-30세가 26명(13.1%)의 순으로 나타났다. 직업의 경우 사이버 상담 이용자는 학생이 131명(56.7%)으로 가장 많았으며, 다음으로 사무직이 42명(18.2%), 전문관리직이 37명(16%)의 순으로 나타났다. 반면 사이버 상담 비이용자는 학생 125명(63.1%), 사무직 28명(14.1%), 그리고 주부 15명(7.6%)의 순으로 나타났다.

<표 1> 조사대상자의 일반적 특성

변 인	구 분	빈 도	백분율	
사회인구학적 변인	성별	남자	158	36.8
		여자	271	63.2
	연령	10-18세	62	14.5
		19-25세	208	48.5
		26-30세	75	17.5
31-35세		50	11.7	
36세이상	34	7.9		
학력	고졸	17	4.0	
	대졸	129	30.1	
	중·고·대 재학	254	59.2	
	대학원재이상	29	6.8	
직업	학생	256	59.7	
	주부	20	4.7	
	서비스판매직	29	6.8	
	사무직	70	16.3	
	전문관리직	54	12.6	
인터넷 변인	인터넷 이용기간	1년미만	44	10.3
		1년-2년미만	102	23.8
		2년-3년미만	113	26.3
		3년이상	170	39.6
	인터넷 하루이용시간	30분까지	56	13.1
		1시간까지	117	27.3
		2시간까지	127	29.6
		3시간까지	56	13.1
		4시간까지	28	6.5
	4시간이상	45	10.5	
인터넷 평균이용시간	일주일에 1-2시간	42	9.8	
	2-3일에 1-2시간	42	9.8	
	1일30분-1시간미만	93	21.7	
	1일 1-3시간미만	167	38.9	
하루에 3시간이상	85	19.8		
인터넷 이용시간대	00:00-08:00	23	5.4	
	08:00-16:00	74	17.2	
	16:00-24:00	154	35.9	
	일정치않음	178	41.5	
인터넷 이용장소	집	230	54.5	
	직장	93	22.0	
	학교	48	11.4	
인터넷 숙련도	PC방	51	12.1	
	하	112	26.2	
	중	189	44.2	
	상	127	29.7	
인 성	평균	2.73		
	표준편차	.52		
사이버 상담인지도	평균	3.22		
	표준편차	.42		
제반 생활영역의 안녕감	평균	3.45		
	표준편차	.55		
합 계		429	100	

<표 2> 제반 변인에 따른 사이버 상담 이용여부에 대한 차이검증 결과

변수	집단	사이버 상담 이용자	사이버 상담 비이용자	x ²
		빈도(%)	빈도(%)	
사회인구학적 변인	성별	남 101(43.7) 여 130(56.3)	57(28.8) 141(71.2)	10.22**
	연령	10-18세 58(25.1) 19-25세 83(35.9) 26-30세 49(21.2) 31-35세 36(15.6) 36세이상 5(2.2)	4(2.0) 125(63.1) 26(13.1) 14(7.1) 29(14.6)	87.16***
	학력	고졸 8(3.5) 대졸 74(32.0) 중·고·대 재학 130(56.3) 대학원재이상 19(8.2)	9(4.5) 55(27.8) 124(62.6) 10(5.1)	3.27
	직업	학생 131(56.7) 주부 5(2.2) 서비스판매직 16(6.9) 사무직 42(18.2) 전문관리직 37(16.0)	125(63.1) 15(7.6) 13(6.6) 28(14.1) 5(8.6)	13.19*
인터넷 변인	숙련도	하 52(22.5) 중 102(44.2) 상 77(33.3)	60(30.5) 87(44.2) 50(25.4)	4.83
	인터넷 이용 기간	1년미만 18(7.8) 1년-2년미만 54(23.4) 2년-3년미만 67(29.0) 3년이상 92(39.8)	26(13.1) 48(24.2) 46(23.2) 78(39.4)	4.35
	인터넷 하루 이용 시간	30분이하 12(5.2) 1시간이하 56(24.2) 2시간이하 70(30.3) 3시간이하 37(16.0) 4시간이하 23(10.0) 5시간이상 33(14.3)	44(22.2) 61(30.8) 57(28.8) 19(9.6) 5(2.5) 12(6.1)	44.71***
	인터넷 평균 이용 시간	일주일 1-2시간 18(7.8) 2-3일에 1-2시간 20(8.7) 1일30분-1시간미만 40(17.3) 1일 1-3시간미만 89(38.5) 하루에 3시간이상 64(27.7)	24(12.1) 22(11.1) 53(26.8) 78(39.4) 21(10.6)	22.84***
	인터넷 이용 시간대	00:00-08:00 15(6.5) 08:00-16:00 38(16.5) 16:00-24:00 77(33.3) 일정치않음 101(43.7)	8(4.0) 36(18.2) 77(38.9) 77(38.9)	2.89
	인터넷 이용 장소	집 107(47.1) 직장 61(26.9) 학교 21(9.3) PC방 38(16.7)	123(63.1) 32(16.4) 27(13.8) 13(6.7)	20.85***
	인성	외향적 57(24.7) 중간 109(47.2) 내향적 65(28.1)	64(32.7) 84(42.9) 48(24.5)	3.35
사이버 상담인지도	하 41(17.7) 중 112(48.5) 상 78(33.8)	61(31.1) 85(43.4) 50(25.5)	10.95**	
제반 생활영역의 안녕감	하 92(40.4) 중 117(51.3) 상 19(8.3)	62(31.5) 114(57.9) 21(10.7)	3.74	

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

※ 숙련도, 인성, 사이버상담인지도, 제반 생활영역의 안녕감, 사이버 상담 만족도의 일반적 특성을 살펴보기 위한 분류방법은 다음과 같다.

상: M+1/2SD 이상, 중: M-1/2SD ~ M+1/2SD, 하: M-1/2SD이하

인터넷 변인 중 인터넷 하루 이용시간에 따라 사이버 상담 이용여부에 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 사이버 상담 이용자의 경우 2시간이하가 70명(30.3%)으로 가장 많았고 다음으로 1시간이하 56명(24.2%), 3시간이하가 37명(16%)의 순으로 나타났다. 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 1시간이하가 61명(30.8%)으로 가장 많았고 다음으로 2시간이하가 57명(28.8%), 그리고 30분 이하가 44명(22.2%)의 순으로 나타났다. 인터넷 평균 이용시간 측면에서 사이버 상담 이용자의 경우 1일 1-3시간 미만이 89명(38.5%), 하루에 3시간이상인 64명(27.7%), 그리고 1일 30분-1시간미만이 40명(17.3%)의 순으로 나타났다. 반면, 사이버 상담 비이용자의 경우 1일 1-3시간미만이 78명(39.4%), 1일 30분-1시간미만 53명(26.8%), 그리고 일주일 1-2시간이 24명(12.1%)의 순으로 나타났다. 마지막으로 인터넷 이용장소에 따른 사이버 상담 이용여부를 보면 사이버 상담 이용자의 경우 집이 107명(47.1%)으로 가장 많았고, 다음으로 직장이 61명(26.9%), PC방이 38명(16.7%)의 순으로 나타났다. 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 집이 123명(63.1%), 직장이 32명(16.4%), 그리고 학교가 27명(13.8%)의 순으로 나타났다.

사이버 상담 인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용여부를 보면 사이버 상담 이용자의 경우 인지도가 중인 경우가 112명(48.5%), 상이 78명(33.8%), 그리고 하가 41명(17.7%)의 순으로 나타났다. 이에 비해 사이버 상담 비이용자의 경우 사이버 상담 인지도가 중인 경우가 85명(43.4%), 하인 경우가 61명(31.1%), 그리고 상인 경우가 50명(25.5%)의 순으로 나타났다. <표 2>는 제반 변인에 따른 사이버 상담 이용여부에 대한 차이검증 결과를 보여주고 있다.

사이버 상담 이용자와 비이용자의 특성을 기초로 이들의 사이버 상담관련 특성을 조사한 결과는 다음과 같다: 먼저, 사이버 상담을 이용해본 경험이 있는 대상자들을 중심으로 사이버 상담실에서 자주 이용하는 항목을 조사한 결과 심리테스트 및 성격 테스트(36.4%)가 가장 많이 이용하는 항목인 것으로 나타났으며, 다음으로 상담사례뱅크(12.6%)와 상담편지 보내기

<표 3> 사이버 상담 이용자들이 사이버 상담에서 자주 이용하는 항목

문항	항목	빈도	백분율
사이버 상담에서 자주 이용하는 항목	상담편지 보내기	29	12.6
	상담사례뱅크	29	12.6
	심리테스트 및 성격테스트	84	36.4
	온라인 집단상담 및 개인상담	7	3.0
	전문의 상담(정신과, 산부인과 등)	11	4.8
	Q & A	27	11.7
	낙서판 및 기타	9	3.9
	게시판 및 공지사항	14	6.1
	상담기관 안내 및 정보	10	4.3
	기타	11	4.8
합계		231	100

(12.6%), 그리고 Q&A(11.7%)의 순으로 나타났다. <표 3>은 사이버 상담실에서 가장 자주 이용하는 항목을 보여주고 있다.

또한 사이버 상담을 통해 총 14개의 상담영역을 어느 정도로 이용하였는지를 평균값으로 살펴본 결과 학업 및 진로문제 영역(M=3.10)이 가장 높은 것으로 나타났으며, 다음으로 성격문제 영역(M=3.02)과 이성문제 영역(M=2.91)의 순으로 나타났다. 이와 같은 결과가 나온 것은 본 연구 조사대상자의 연령층이 10대에서 20대 후반에 편중되어 있기 때문이라고 사료된다.

<표 4>는 사이버 상담을 통해 상담한 각 문제영역의 빈도·백분율·평균값을 보여주고 있다.

둘째, 사이버 상담 비이용자를 대상으로 사이버 상담관련 특성을 조사한 결과 이들이 사이버 상담을 이용해보지 않은 이유로는 '사이버 상담에 대해 잘 몰라서'(38.9%)가 가장 많은 비율을 차지하였고, 다음으로 '상담을 받을 필요를 못 느껴서'(34.8%), '과연 도움을 받을 수 있을까 의심스러워서'(16.2%)의 순으로 나타났다. <표 5>는 사이버 상담실을 이용하지 않은 이유에 대한 응답내용을 보여주고 있다.

사이버 상담을 이용해본 경험이 없는 대상자들이 만약 사이버 상담실을 이용한다면 이용하고 싶은 항목에 대해 조사한 결과 심리테스트 및 성격테스트(41.4%)가 가장 많이 나타났고, 다음으

<표 4> 사이버 상담 이용자들이 사이버 상담을 통해 상담한 영역

변인	구분	빈도(%)					평균	표준편차
		자주 상담한다	가끔 상담한다	보통이다	거의 상담하지 않는다	전혀 상담하지 않는다		
이성문제		13 (5.7)	66 (29.1)	71 (31.3)	42 (18.5)	35 (15.4)	2.91	1.15
결혼문제		2 (0.9)	25 (11.2)	45 (20.1)	73 (32.6)	79 (35.3)	2.10	1.04
부부문제		3 (1.4)	10 (4.5)	26 (11.8)	63 (28.6)	118 (53.6)	1.71	.94
학업 및 진로문제		26 (11.6)	65 (28.9)	71 (31.6)	31 (13.8)	32 (14.2)	3.10	1.21
부모-자녀문제		1 (0.5)	14 (6.5)	55 (25.3)	71 (32.7)	76 (35.0)	2.05	.96
교부관계문제		-	5 (2.3)	24 (11.0)	66 (30.3)	123 (56.4)	1.59	.78
성 문제		14 (6.2)	42 (18.6)	76 (33.6)	42 (18.6)	52 (23.0)	2.66	1.20
교우 및 동료관계문제		10 (4.5)	50 (22.7)	70 (31.8)	49 (22.3)	41 (18.6)	2.72	1.14
직장문제		9 (4.0)	43 (19.3)	58 (26.0)	56 (25.1)	57 (25.6)	2.51	1.18
성격문제		16 (7.1)	69 (30.5)	73 (32.3)	39 (17.3)	29 (12.8)	3.02	1.13
친척 및 인척 문제		1 (0.5)	5 (2.3)	39 (17.8)	73 (33.3)	101 (46.1)	1.78	.85
신체건강문제		13 (5.8)	60 (26.8)	74 (33.0)	44 (19.6)	33 (14.7)	2.89	1.13
정신건강 및 정서적 문제		17 (7.6)	59 (26.2)	59 (26.2)	51 (22.7)	39 (17.3)	2.84	1.21
그 외의 문제		3 (1.4)	22 (10.0)	106 (48.0)	38 (17.2)	52 (23.5)	2.48	1.00

로 전문의 상담(13.6%), 상담사례뱅크(11.1%)와 Q&A(11.1%)의 순으로 나타났다(<표 6>참조).

<표 5> 사이버 상담 비이용자들이 사이버 상담을 이용하지 않는 이유

문항	이유	빈도	백분율
사이버 상담을 이용해 본 적이 없는 이유	사이버 상담에 대해 잘 몰라서	77	38.9
	이용방법이 어려워서	1	0.5
	상담을 받을 필요를 못 느껴서	69	34.8
	나의 문제를 다른 사람과 이야기하는 것이 싫어서	13	6.6
	과연 도움을 받을 수 있을까 의심스러워서	32	16.2
내문제는 내가 스스로 해결해야 된다는 생각에서	6	3.0	
합계		198	100

<표 6> 사이버상담 비이용자들이 사이버 상담을 통해 이용한다면 이용하고 싶은 항목

문항	항목	빈도	백분율
사이버 상담을 이용한다면 이용하고 싶은 항목	상담편지 보내기	14	7.1
	상담사례뱅크	22	11.1
	심리테스트 및 성격테스트	82	41.4
	온라인 집단상담 및 개인상담	9	4.5
	전문 의 상담(정신과, 산부인과 등)	27	13.6
	Q & A	22	11.1
	낙서판 및 기타	4	2.0
	게시판 및 공지사항	10	5.1
	상담기관 안내 및 정보	6	3.0
	기타	2	1.0
합계		198	100

마지막으로 사이버 상담실을 이용한다면 총 14개의 상담영역을 어느 정도로 이용하고 싶은지를 평균값을 활용하여 조사한 결과 학업 및 진로문제 영역(M=3.61)이 가장 높게 나타났으며, 다음으로 성격문제 영역(M=3.34), 신체·건강문제 영역(M=3.24), 정신건강 및 정서적 문제 영역(M=3.21)의 순으로 나타났다. <표 7>은 상담 받고 싶은 각 문제영역의 빈도·백분율·평균값을 나타내고 있다.

3. 사회인구학적 변인·인터넷 변인·인성 변인·사이버 상담인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용도

사회인구학적 변인과 인터넷 변인 그리고 인성 변인과 사이버 상담 인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 분석한 결과는 <표 8>과 같다.

사회인구학적 변인 중 학력을 제외하고 성별(p<.05), 연령(p<.001), 그리고 직업(p<.01)에서 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉, 사회인구학적 변인중 성별의 경우 남성이 여성에 비해 사이버 상담을 더 많이 이용하는 것으로 나타났으며,

<표 7> 사이버 상담 비이용자들이 사이버 상담을 통해 상담을 받는다면 상담 받고 싶은 영역

구분 변인	빈도(%)					평균	표준 편차
	자주 상담할 것이다	가끔 상담할 것이다	보통일 것이다	거의 상담하지 않을 것이다	전혀 상담하지 않을 것이다		
이성문제	21 (10.8)	53 (27.2)	68 (34.9)	29 (14.9)	24 (12.3)	3.09	1.16
결혼문제	18 (9.2)	50 (25.5)	77 (39.3)	26 (13.3)	25 (12.8)	3.05	1.13
부부문제	7 (3.7)	36 (18.8)	76 (39.8)	34 (17.8)	38 (19.9)	2.69	1.10
학업 및 진로문제	43 (22.1)	80 (41.0)	40 (20.5)	16 (8.2)	16 (8.2)	3.61	1.16
부모-자 녀문제	13 (6.7)	47 (24.1)	73 (37.4)	37 (19.0)	25 (12.8)	2.93	1.10
교부관계 문제	4 (2.1)	26 (13.6)	65 (34.0)	34 (17.8)	62 (32.5)	2.35	1.13
성 문제	12 (6.2)	44 (22.8)	69 (35.8)	33 (17.1)	35 (18.1)	2.82	1.16
교우 및 동료관계 문제	12 (6.2)	49 (25.3)	80 (41.2)	35 (18.0)	18 (9.3)	3.01	1.03
직장 문제	18 (9.3)	56 (29.0)	67 (34.7)	21 (10.9)	31 (16.1)	3.05	1.19
성격 문제	22 (11.3)	72 (36.9)	66 (33.8)	21 (10.8)	14 (7.2)	3.34	1.05
친척 및 인척 문제	4 (2.1)	12 (6.3)	72 (37.5)	57 (29.7)	47 (24.5)	2.32	.93
신체건강 문제	30 (15.3)	56 (28.6)	64 (32.7)	24 (12.2)	22 (11.2)	3.24	1.19
정신건강 및 정서적 문제	24 (12.4)	58 (30.1)	68 (35.2)	20 (10.4)	23 (11.9)	3.21	1.16
그 외의 문제	2 (1.1)	15 (8.1)	100 (54.1)	32 (17.3)	36 (19.5)	2.54	.93

연령에서는 10세에서부터 18세의 경우 사이버 상담 이용도가 가장 높았고, 다음으로 31세에서부터 35세, 26세에서부터 30세의 순으로 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 또한 직업의 경우 전문관리직이 가장 사이버 상담 이용도가 높았고, 다음으로 사무직과 학생의 순으로 사이버 상담을 이용하는 것으로 나타났다.

둘째, 인터넷 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 살펴보면 인터넷 이용기간과 인터넷 이용시간대를 제외하고 인터넷 숙련도($p<.05$), 인터넷 하루이용시간($p<.001$), 인터넷 평균이용시간($p<.001$), 그리고 인터넷 이용장소($p<.01$)에서 모두 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 이를 자세히 보면, 인터넷 숙련도의 경우 인터넷을 잘 다룰수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났으며, 인터넷 하루이용시간의 경우 인터넷을 하루에 4시간 이하로 사용할 경우 가장 사이버 상담 이용이 높았고, 다음으로 5시간이상과 3시간이상의 순서로 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 또한 인터넷 평균이용시간에서는 하

루에 3시간이상의 인터넷 사용자가 가장 사이버 상담 이용도가 높았으며, 다음으로 하루에 1시간에서 3시간 미만의 인터넷 사용자가 사이버 상담이용도가 높았다. 마지막으로 인터넷 이용장소에서는 PC방에서 인터넷을 사용할 경우 가장 많이 사이버 상담을 이용하였으며, 다음으로 직장인 것으로 나타났다.

<표 8> 사회인구학적 변인, 인터넷 변인, 인성 변인, 사이버 상담 인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용도

변인	영역	빈도	사이버 상담 이용도			
			평균	표준편차	D	
사회인구 학적변인	성별	남	156	2.38	1.22	
		여	271	2.09	1.25	
	T값			2.28*		
	연령	10-18세	61	3.17	.91	D
		19-25세	208	1.88	1.19	B
		26-30세	75	2.47	1.21	C
		31-35세	50	2.57	1.25	C
		36세이상	33	1.16	.54	A
	F값			24.74***		
	학력	고졸	17	1.95	1.25	
		대졸	128	2.25	1.23	
		중·고·대재학	253	2.13	1.24	
		대학원재이상	29	2.66	1.36	
	F값			1.89		
직업	학생	255	2.13	1.24	B	
	주부	20	1.54	1.07	A	
	서비스판매직	29	2.04	1.15	AB	
	사무직	69	2.37	1.26	B	
	전문관리직	54	2.60	1.25	B	
F값			3.45**			
인터넷 변인	인터넷 숙련도	하	112	1.97	1.18	A
		중	188	2.21	1.26	AB
		상	126	2.38	1.27	B
	F값			3.24*		
	인터넷 이용기간	1년미만	44	1.82	1.14	
		1년-2년미만	102	2.20	1.28	
		2년-3년미만	112	2.33	1.26	
		3년이상	169	2.20	1.23	
	F값			1.81		
	인터넷 하루이용 시간	30분이하	56	1.45	.89	A
1시간이하		117	1.97	1.14	B	
2시간이하		127	2.20	1.23	BC	
3시간이하		56	2.57	1.29	CD	
4시간이하		27	3.14	1.22	D	
5시간이상		44	2.69	1.22	E	
F값			11.63***			
인터넷 평균이용 시간	일주일예1-2시간	42	1.90	1.11	A	
	2-3일에 1-2시간	42	1.97	1.14	A	
	1일30분-1시간미 만	93	1.92	1.18	A	
	1일 1-3시간미만	167	2.16	1.23	A	
	하루에 3시간이상	83	2.84	1.26	B	
F값			8.25***			
인터넷 이용 시간대	00:00-08:00	23	2.33	1.14		
	08:00-16:00	74	2.06	1.16		
	16:00-24:00	154	2.08	1.21		
	일정치않음	176	2.34	1.32		
	F값			1.66		

<표 8>에서 계속

변인			영역	빈도	사이버 상담 이용도		
					평균	표준편차	D
인터넷 변인	인터넷 이용장소	집	229	2.03	1.25	A	
		직장	92	2.44	1.22	B	
		학교	48	1.99	1.23	A	
		PC방	51	2.66	1.15	B	
F값				5.36**			
인성변인(내향성· 외향성)			외향적	120	1.98	1.16	A
			중간	192	2.23	1.22	AB
			내향적	113	2.39	1.35	B
F값				3.42*			
사이버 상담 인지도	익명성	하	124	2.18	1.28		
		중	191	2.17	1.24		
		상	110	2.27	1.24		
	F값				.25		
	편의성	하	96	1.95	1.15	A	
		중	175	2.22	1.25	AB	
		상	155	2.33	1.29	B	
	F값				2.89*		
	정보 제공성	하	110	1.62	.92	A	
		중	205	2.31	1.22	B	
상		111	2.57	1.38	B		
F값				19.05***			
사이버 상담 인지도 (전체)	하	102	1.72	1.60	A		
	중	197	2.31	1.27	B		
	상	126	2.41	1.29	B		
F값				10.51***			

* p<.05, **p<.01, ***p<.001

※ 속련도, 인성, 사이버상담인지도에 따른 사이버상담 이용도를 살펴보기 위한 분류방법은 다음과 같다.

- 상 : M+1/2SD 이상
- 중 : M-1/2SD ~ M+1/2SD
- 하 : M-1/2SD이하

셋째, 인성 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 분석한 결과 내향적인 성향을 많이 가질수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다(p<.05). 즉 성격이 내향적인 사람이 외향적인 사람에 비해 사이버 상담을 더 많이 이용하는 것으로 나타났다.

넷째, 사이버 상담인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이는 통계적으로 유의하게 나타났다(p<.001). 즉, 사이버 상담에 대한 인지도가 높을수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 이를 하위영역별로 보면 사이버 상담인지도 중 익명성을 제외한 다른 하위영역인 편의성(p<.05)과 정보제공성(p<.001)의 하위영역에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 즉, 사이버 상담인지도 중 편의성에 대한 인지도가 높을수록 사이버 상담을 많이 이용하였으며, 정보제공성에 대한 인지도가 높을수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다.

4. 사이버 상담 이용도에 따른 제반 생활영역의 안녕감에 영향을 미치는 제 변인

1) 사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감의 일반적 수준
사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감의 일반적 수준에 대한 차이를 검증해 봄으로서 이 두 집단간의 안녕감에 차이가 있는지를 파악하고자 한다. 사이버 상담 이용자와 비이용자간의 제반 생활영역의 안녕감에 대한 차이를 분석한 결과 통계적으로 유의한 차이를 나타내고 있다. 즉 사이버 상담 비이용자가 이용자보다 안녕감이 높은 것으로 나타났다(p<.05). 이를 하위영역별로 보면 가족관계 영역(p<.01)과 친구 및 동료관계 영역(p<.05)에서 통계적으로 유의한 차이를 나타냈다. 부연하면, 사이버 상담 비이용자가 이용자보다 가족관계와 친구 및 동료관계에 대한 안녕감이 높게 나타났다.

이와 같은 결과가 나온 이유를 추론해 보면, 사이버 상담 이용자들의 사이버 상담에 대한 만족도와 관계가 있을 것으로 추측된다. 즉 사이버 상담 이용자들을 대상으로 사이버 상담 이용 만족도를 측정한 결과 이용 만족도에 대한 평균이 3.03으로 대부분 보통인 것으로 나타났다. 따라서 사이버 상담 이용자들이 실질적으로 자신의 문제에 대해 도움을 받기 위해 사이버 상담실을 방문하였지만 원하는 서비스를 제대로 받지 못했기 때문에 이들의 안녕감이 비이용자보다 낮게 나타났을 가능성을 생각해 볼 수 있다. 또 다른 이유를 추론해 보면 사이버 상담 이용자가 비이용자보다 현재의 문제나 상황에 대해 더 예민하게 반응하여 안녕감이 낮을 수도 있을 것이라 생각된다. 이는 사이버 상담 이용자와 비이용자의 인성 특성에서도 나타났듯이 이용자가 비이용자보다 내향성이 강한 것으로 나타나 동일한 상황에서 이용자의 경우 더 민감하게 반응을 나타낼 수도 있기 때문에 안녕감이 낮게 나타났을 것이라 사료된다. <표 9>는 사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감의 일반적 수준과 그 차이검증 결과를 제시하고 있다.

<표 9> 사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감의 일반적 수준과 차이검증 결과

제반 생활영역의 안녕감	평균 및 표준편차	사이버상담 이용자	사이버 상담 비이용자
가족관계	평균값	3.66	3.86
	표준편차	.83	.70
t-값		-2.72**	
친구 및 동료관계	평균값	3.61	3.76
	표준편차	.72	.62
t-값		-2.29*	
이성관계	평균값	3.16	3.15
	표준편차	.84	.93
t-값		-2.57	
대인관계	평균값	3.48	3.57
	표준편차	.69	.71
t-값		-1.58	
학교 및 직장 내의 성취도	평균값	3.20	3.39
	표준편차	.78	.70
t-값		.06	
정신건강 및 정서적 상태	평균값	3.25	3.37
	표준편차	.74	.84
t-값		-1.20	
전체	평균값	3.39	3.52
	표준편차	.56	.52
t-값		-2.36*	

p<.05, **p<.01, ***p<.001

2) 사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감에 영향을 미치는 제 변인

사이버 상담 이용자와 비이용자의 안녕감에 영향을 미치는 제 변인을 살펴보기 위해 회귀분석을 실시한 결과가 <표 10>에 제시되어 있다. 분석결과 사이버 상담 이용자(p<.001)와 비이용자(p<.001)의 안녕감에 제 변인들이 통계적으로 유의하게 영향을 미치는 것으로 나타났다.

이를 구체적으로 보면, 사이버 상담 이용자의 경우 제반 생활영역의 안녕감에 영향을 미친 요인으로 사회인구학적 변인 중 직업(p<.05)과 인성 변인(p<.001)인 것으로 나타났다. 즉 사이버 상담 이용자의 경우 주부가 전문관리직보다 제반 생활영역의 안녕감이 낮게 나타났으며, 외향적인 성향을 나타낼수록 안녕감이 높았다.

사이버 상담 비이용자의 제반 생활영역의 안녕감에 영향을 미치는 변인으로 사회인구학적 변인 중 성별(p<.05), 직업(p<.05, p<.01), 인터넷 변인 중 인터넷 이용장소(p<.05), 그리고 인성 변인(p<.05)이 통계적으로 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉 사이버 상담 비이용자의 경우 남성이 여성보다 높은 안녕감을 보였으며, 학생과 서비스판매직에 종사하는 경우 전문관리직에 종사하는 경우보다 제반 생활영역의 안녕감이 낮게 나타났다. 또한 인터넷을 PC방에서 사용하는 것보다 학교에서 사용하는 사이버 상담 비이용자의 경우 안녕감이 높게 나타났으며, 외향적일수록 제반 생활영역의 안녕감이 높은 것으로 나타났다(p<.05).

<표 10> 사이버 상담 이용자와 비이용자의 제반 생활영역의 안녕감에 대한 회귀분석 결과

독립 변수		사이버 상담 이용자 (N=231)		사이버 상담 비이용자 (N=198)		
		b	β	b	β	
사회인구학적 변인	성별	-.06	-.06	.24	.21*	
	연령	.08	.17	.03	.08	
	학력	.07	.03	-.03	-.09	
	직업	학생	.08	.08	-.40	-.36*
		주부	-.67	-.18*	-.17	-.08
		서비스판매직	-.05	-.002	-.59	-.27**
사무직		-.09	-.07	-.08	-.06	
인터넷 변인	인터넷 숙련도	.13	.16	.10	.15	
	인터넷 이용기간	-.03	-.01	-.02	-.06	
	인터넷 하루이용시간	-.01	-.02	-.04	-.08	
	인터넷 평균이용시간	-.08	-.10	-.08	-.01	
	인터넷 이용 시간대	00:00-08:00	.21	.10	.24	.09
		08:00-16:00	.20	.13	-.06	-.05
	인터넷 이용 장소	16:00-24:00	.05	.05	.07	.07
		집	.02	.002	.11	.10
	직장	직장	.05	.04	-.01	-.01
		학교	-.16	-.08	.38	.25*
인성 변인		-.32	-.28***	-.16	-.16*	
사이버상담 인지도 변인		.18	.10	.08	.07	
상수		2.96		4.00		
R ²		.20		.24		
F 및 유의도		2.69***		2.81***		
D-W 계수		1.865		1.981		

*p<.05, **p<.01, ***p<.001

가변수처리 성별-기준:남성, 비교:여성

직업-기준: 전문관리직, 비교: 학생, 주부, 서비스판매직, 사무직

인터넷이용장소-기준:PC방, 비교: 집, 직장, 학

인터넷이용시간대-기준:일정치 없음,

비교: 00:00-08:00 / 08:00-16:00 / 16:00-24:00

V. 결론 및 제언

본 연구는 정보사회에서 사이버 상담의 대중화와 활성화를 모색하기 위하여 사이버 상담 이용자의 특성, 사이버 상담 이용도, 그리고 사이버 상담이 내담자의 제반 생활영역의 안녕감에 어떠한 차이가 있는지 그리고 그 영향력은 어느 정도인지를 파악하고자 하는데 그 목적이 있다. 이러한 목적을 달성하기 위해 수행된 연구결과를 바탕으로 다음과 같은 결론을 도출해 볼 수 있다:

첫째, 사회인구학적 변인, 인터넷 변인, 인성변인 그리고 사이버 상담인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용여부를 조사한 결과 성별, 연령, 그리고 직업에 따라 사이버 상담 이용여부에 차이가 있는 것으로 나타났다. 이를 보면, 사이버 상담 이용자와 비이용자 모두 여성이 남성보다 많은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 사이버 상담의 이용여부를 결정짓는 것은 남성보다는 여성에 의해 이루어진다는 것을 의미한다. 따라서 사이버 상담을 활성화하기 위해서는 여성들을 대상으로 그들의 고민이

나 상담 받고 싶은 문제영역에 대한 기초조사를 통해 그 결과를 파악하여 여성 이용자들에게 유의한 정보를 줄 수 있는 상담관련 사이트를 운영하는 것이 바람직하리라 사료된다.

연령면에서는 사이버 상담 이용자의 경우 19-25세의 연령층이 가장 많이 이용하였고, 다음으로 10-18세, 26-30세의 순으로 나타났다. 반면, 사이버 상담 비이용자의 경우 19-25세의 연령층이 가장 높은 비율을 보였고 다음으로 36세이상, 26-30세의 순으로 나타났다. 이와 같은 결과가 시사하는 바는 19-25세의 연령층에서 사이버 상담을 이용하지 않는 비율이 63.1%인 것으로 나타난 반면 이용자의 경우 35.9%로서 가장 많이 사이버 상담을 이용하였다. 이는 사이버 상담에 대해 무관심하거나 잘 알지 못하는 이 연령층의 사람을 대상으로 사이버 상담의 유의성이나 정보성 등을 홍보하여 사이버 상담을 이용하도록 유인하여 그 장점을 경험하게 한다면 사이버 상담을 적극적으로 이용하는 고객으로 남을 수 있다는 것을 시사하고 있다.

직업면에서 사이버 상담 이용자의 경우 학생, 사무직, 전문관리직의 순으로 사이버 상담을 많이 이용하는 것으로 나타난 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 학생, 사무직, 주부의 순으로 사이버 상담을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 이는 각 기관들의 상담실태조사를 기초로 보면 일반적으로 주부의 경우 많은 상담을 의뢰한 것으로 알려진 것과는 상반된 결과를 보여주고 있다. 그러나 본 연구에서 나타나듯 사이버 상담의 편의성과 신속성에도 불구하고 상담을 가장 많이 이용하는 주부층이 사이버 상담을 외면하고 있는 실정이다. 이는 주부들이 컴퓨터를 매개로 하는 상담에 많은 부담감을 느끼고 있음을 시사한다. 따라서 주부들을 대상으로 인터넷 관련 교육을 실시하여 사이버 상담을 적극적으로 이용할 수 있는 고객으로 만드는 작업이 필요하리라 본다.

인터넷 변인 중 인터넷 하루 이용시간에 사이버 상담 이용자와 비이용자간의 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 사이버 상담 이용자의 경우 2시간이하, 1시간이하, 그리고 3시간이하의 순으로 사이버 상담을 많이 이용한 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 1시간이하, 2시간이하, 그리고 30분이하의 순으로 사이버 상담을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 또한 인터넷 평균이용시간에서도 두 집단간의 차이가 있는 것으로 나타났는데 사이버 상담 이용자의 경우 1일 1-3시간미만, 하루3시간이상, 그리고 1일 30분-1시간미만의 순으로 나타났다. 반면 사이버 상담 비이용자의 경우 1일 1-3시간미만, 1일 30분-1시간미만, 그리고 일주일 1-2시간의 순으로 나타났다.

인터넷 이용장소의 경우에서도 사이버 상담 이용자와 비이용자 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는 것으로 나타났다. 즉 사이버 상담 이용자의 경우 집, 직장, 그리고 PC방의 순으로 사이버 상담을 많이 이용한 것으로 나타난 반면 비이용자의 경우 집, 직장, 그리고 학교의 순으로 사이버 상담을 이용하지 않는 것으로 나타났다.

마지막으로 사이버 상담 인지도 측면에서도 두 집단간에 차

이가 있는 것으로 나타났는데 사이버 상담 이용자의 경우 인지도가 중, 상, 하의 순으로 상담을 많이 이용하였다. 반면 비이용자의 경우 사이버 상담 인지도가 중, 하, 상의 순으로 사이버 상담을 이용하지 않는 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 시사하는 바가 크다 할 수 있다. 예를 들면, 사이버 상담 비이용자 중 인지도가 중, 하인 사람의 경우 사이버 상담을 이용하지 않는 것은 실질적으로 일반인들에게 사이버 상담에 대한 홍보가 되어있지 않음을 단적으로 나타내주고 있다. 따라서 사이버 상담을 활성화하기 위해서는 보다 구체적이고 일반인들이 이해하기 쉬운 홍보전략이 필요하리라 본다.

둘째, 사회인구학적 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 분석한 결과 남성이 여성에 비해 사이버 상담을 더 많이 이용하고, 10세부터 18세사이의 연령층에서 사이버 상담 이용도가 가장 높았으며, 타직중에 비해 전문관리직의 경우 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 이와 같은 결과는 현재 10세부터 18세사이의 연령층은 어렸을 때부터 컴퓨터나 인터넷과 친밀한 환경에서 성장하였을 뿐만 아니라 학교상담의 보편화로 인하여 고민이나 궁금한 점을 상담하는 것에 매우 익숙해져있는 연령층이기 때문에 사이버 상담의 이용도가 높게 나타났을 것이라 사료된다. 그리고 남성이 여성에 비해 사이버 상담이용도가 높게 나타난 결과는 일상생활에서 문제나 고민이 생길 경우 여성이 남성에 비해 상담실을 자주 이용한다는 기존의 고정관념을 불식시키는 결과라는 점에서 중요하다 할 수 있다. 또한 이 결과는 일반 전화상담이나 면접상담의 경우 여성이 많은 것에 비해 사이버 상담에서는 남성의 이용도가 높다는 것을 나타내주는 중요한 결과이다. 따라서 사이버 상담을 활성화시키기 위해 남성들을 대상으로 사이버 상담에 대한 적극적인 홍보가 필요하리라 본다. 직업의 경우 타직중에 비해 전문관리직의 경우가 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났는데 이는 조사 대상자의 연령층과 상담영역과 관련이 있다고 본다. 사이버 상담 이용도가 10대 다음으로 높은 연령층이 바로 31세부터 35세의 연령층이었으며, 사이버 상담에서 상담한 문제영역 중 학업 및 진로문제 영역이 가장 많은 것과 관련이 있다고 본다. 이들은 현재의 불안한 경제상황과 구조조정으로 인해 영구직장에 대한 개념이 사라짐으로써 직업에 대한 불안감 등에 대한 고민을 상담하기 위해 사이버 상담을 이용했을 것이라 본다.

셋째, 인터넷 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 살펴본 결과, 인터넷 숙련도가 높을 경우, 인터넷하루이용시간이 4시간이하일 경우, 인터넷평균이용시간이 하루에 3시간이상일 경우, 그리고 인터넷을 PC방에서 이용할 경우 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 이는 인터넷을 능숙하게 다룰 수 있고 많이 활용할수록 사이버 상담 이용도가 높다는 것을 의미한다. 그러므로, 사이버 상담실을 운영하는 주체가 일반인들에게 인터넷 기술을 증진시킬 수 있는 인터넷 교육을 자체상담실에서 무료로 실시함으로써 일반인들이 인터넷을 자유자재로 활용할 수 있도록 교육시킨 후 사이버 상담으로 유도하는 것 또

한 사이버 상담을 활성화시킬 수 있는 방안이 될 수 있으리라 본다. 그리고 인터넷을 하루에 4시간이하로 이용하는 사람일수록 사이버 상담을 많이 이용하는 것으로 나타났는데 이는 인터넷을 오랜 시간 이용할 경우 여러 사이트를 다양하게 검색하는 과정에서 사이버 상담실을 이용했을 것으로 생각된다. 따라서 인터넷을 하루에 장시간 사용하는 것은 바람직하지 않기 때문에 사이버 상담에 대한 적극적인 홍보를 통해 사이버 상담의 인지도를 높여 필요할 경우 사이버 상담실을 직접 방문할 수 있도록 하는 것이 바람직하다고 본다.

넷째, 인성 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 분석한 결과 성격이 내향적일수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 사용자들의 심리적 속성을 연구(Hbuer, 1983; Rice & Love, 1987; Russ et al., 1990; Short et al., 1976)한 결과와 동일하다. 이러한 결과를 바탕으로 일반인들을 사이버 상담으로 유도할 수 있는 방안을 상담실에서 자주 이용하는 항목과 관련하여 모색해 볼 수 있다. 즉, 사이버 상담실을 이용해본 경험이 있는 사람이나 이용해본 경험이 없는 사람 모두 사이버 상담에서 자주 이용하는 항목과 이용하고 싶은 항목을 질문하였을 때 심리테스트 및 성격테스트가 가장 많은 부분을 차지하였다. 그러므로, 사이버 상담실을 운영하는 주체가 일반인들에게 보다 체계적이고 신뢰할 수 있는 심리테스트나 성격테스트를 제공하여 테스트 결과를 분석하여 알려주는 소극적인 자세에서 탈피하여 테스트 결과를 바탕으로 잠재적 이용자들을 대상으로 사이버 상담에 대한 홍보전략이나 그들에게 매력있는 자원을 제공하여 보다 적극적인 자세로 잠재적 이용자를 실제적인 내담자로 전환시킬 수 있는 방법을 모색하는 것이 필요하리라 본다.

다섯째, 사이버 상담인지도 변인에 따른 사이버 상담 이용도의 차이를 분석한 결과 사이버 상담에 대한 인지도가 높을수록 사이버 상담 이용도가 높은 것으로 나타났다. 특히 사이버 상담 인지도 중에서 사이버 상담의 편의성과 정보제공성에 대한 인지도가 높을수록 사이버 상담 이용도가 높게 나타났다. 이러한 결과를 바탕으로 사이버 상담을 활성화시킬 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다. 예를 들면, 사이버 상담실의 운영주체는 사이버 상담의 가장 큰 장점인 편의성과 신속성을 최대한 발휘할 수 있도록 체계를 정비해야 할 필요가 있다. 또한 사이버 상담 중에서 일반인들이 사이버 상담의 정보제공성에 대한 인지도가 높은 것을 활용하여 보다 정확하고 시대의 흐름에 적합한 다양한 정보를 제공함으로써 잠재적인 이용자들을 사이버 상담으로 유도할 수 있도록 해야 할 것이다.

여섯째, 사이버 상담 이용도 변인에 따른 제반 생활영역의 안녕감에 대한 차이를 분석한 결과 사이버 상담 이용도가 낮을수록 일상생활의 안녕감이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 현재 사이버 상담이 직면하고 있는 효율성의 문제를 그대로 반영한 결과라 할 수 있다. 그러므로, 이러한 결과를 기초로 사이버 상담 이용이 이용자들에게 보다 효율적인 서비스를 제공

함으로써 일상생활의 안녕감을 증진시키는데 도움이 될 수 있는 방안을 모색하는 것이 필요하리라 본다.

이와 같은 결론을 바탕으로 본 연구의 의의 및 제언점을 보면 첫째, 본 연구는 사이버 상담에 관한 연구를 체계적이며 통합적으로 접근함으로써 사이버 상담 연구 활성화의 기틀을 마련할 수 있는 계기를 제공했다는 데 그 의의가 있다. 본 연구는 21세기 미래 상담을 주도해 나갈 사이버 상담의 관련요인을 연구함으로써 사이버 상담의 활성화 방안을 모색하는데 필요한 기초자료를 제공했다는 데 그 의의가 있다고 본다.

둘째, 과거 상담이란 정신 이상자나 문제가 심각한 사람들만 이용하는 것이라는 생각으로 인해 상담에 대한 거부반응이 매우 심각하였다. 그러나 본 연구결과 일반인들이 사이버 상담실의 중요한 역할로써 사이버 상담을 통한 다양한 정보의 교환을 들고 있다. 따라서 앞으로 사이버 상담의 방향을 현실의 문제에 대한 자신의 생각을 전문가와 함께 공유하고 그 해결책을 위해 전문적이고 유용한 정보를 교환하는 장으로서 발전시키는 것 또한 사이버 상담을 활성화시킬 수 있는 방안이라 생각한다.

결론적으로, 본 연구결과 사이버 상담이 기존의 상담유형과 같이 그 특성을 살릴 수 있다면 앞으로 정보사회에 적합한 고유한 상담영역으로 자리매김할 수 있다는 가능성을 탐색할 수 있었다. 따라서, 일반인들이 사이버 상담을 보다 효율적으로 사용할 수 있도록 학계와 상담현장에서 지속적으로 노력하여 정보사회를 맞이하여 사이버 상담의 저변확대를 이루어야 할 것이다.

본 연구의 제한점을 살펴보면 먼저, 조사대상자의 연령층이 19세에서 20대후반에 편중되어있으며 직업 또한 학생에 편중되어 있기 때문에 본 연구결과를 일반화시키는데는 제한점이 있다. 따라서 후속연구에서 다양한 연령층을 대상으로 연구함으로써 사이버 상담의 활성화 방안을 보다 보편적으로 찾아낼 수 있도록 해야 할 것이다. 또 다른 제한점으로는 사이버 상담의 활성화를 위해 분석되어질 수 있는 다양한 변인들이 있음에도 불구하고 이와 같은 변인들을 모두 활용하지 못하였다. 따라서 사이버 상담에 대한 연구를 통해 사이버 상담 활성화를 위한 변인들을 도출하는 것이 필요하리라 본다. 또한 후속연구에서도 다양한 변인들을 이용한 경험적 연구들을 지속적으로 수행함으로써 사이버 상담의 활성화 변인을 검증하는 것이 필요하리라 본다.

본 연구결과는 위에서 언급한 제한점에도 불구하고 사이버 상담실의 활성화 방안을 모색하고 사이버 상담을 보다 효율적이고 적극적으로 활용할 수 있도록 기초자료를 제공했다는 데 그 의의가 있다. 더욱이 본 연구는 사이버 상담 이용도에 따른 제반 생활영역의 안녕감을 파악하여 사이버 상담의 효율성을 살펴봄으로써 사이버 상담의 효율적인 운영방안을 모색할 수 있는 기초자료를 제공했다는 데 그 의의가 있다.

□ 접수일 : 2002년 5월 15일

□ 심사완료일 : 2002년 8월 06일

【참 고 문 헌】

- 권성호(1997). 사이버 스페이스에서의 상담의 정보화 과제. **대학생활연구**, 15, pp1-15.
- 권성호, 류진혜, 이현아, 김태성(1996). 컴퓨터 매개통신을 활용한 상담활동 활성화 전략방안 연구. **대학생활연구**, 14, pp.109-143.
- 권성호, 류진혜, 이현아, 김태성(1997). 컴퓨터 매개통신을 활용한 상담활성화 방안연구 II-대화방 이용자를 중심으로-.**대학생활연구**, 15, pp.123-160.
- 김공로(1998). PC통신 사회사업상담의 효용성에 관한 연구. 강남대학교 대학원 석사학위논문.
- 김계현(1990). **카운슬링의 실제**. 서울: 성원사.
- 김병석(1997). 정보화 사회에서의 상담자의 역할. **대학생활연구**, 15, pp.79-90.
- 김병석, 이명우, 조은경(1998). 사이버 세계와 청소년상담. **청소년상담문제 연구보고서**, 30.
- 김성일(1997). 사이버스페이스에서의 의사소통, 인지 및 학습패러다임의 변화. **한양대학교 대학생활연구**, 제15호.
- 김정희(1994). 대인커뮤니케이션 채널로서의 컴퓨터 매개 커뮤니케이션: 컴퓨터통신 '전자대화'와 '전자토론'을 중심으로. 서울대학교 신문학과 석사학위논문.
- 노혁(1992). 전화상담 자원봉사자 교육프로그램에 관한 연구. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.
- 문성원(1996). 컴퓨터가 매개하는 의사소통에서의 관계 발달. 한국심리학회.
- 박경석, 김계현(1994). **전화상담의 실제**. 사랑의 전화 출판부.
- 박광배(1997). 사이버 공감의 외설/음란물에 대한 법적 통제. 한양대학교 대학생활연구, 제15호. pp61-77.
- 배진한(1995). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션이 대인커뮤니케이션 채널 및 정보이용에 미치는 영향. 서울대학교 박사학위논문.
- 소현진(1996). 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(CMC)을 통한 대인관계 형성에 관한 연구. 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 시사저널. 2000년 10월 26일자.
- 은선경(1998). pc통신상담의 운영실태와 문제점에 관한 연구-서울, 경기, 인천지역을 중심으로- 숭실대학교 석사학위논문.
- 이형득(1994). 전문적 상담과 발전과제. **한양대학교 학생생활연구소**, 제12호, pp14-17.
- 임선희(1996). pc통신상담의 효용성 및 이용실태에 관한 연구. 중앙대 사회개발대학원 학위논문.
- 임은미(1999). 사이버상담을 통해 본 청소년의 세계. 한국청소년상담원.
- 전진오(1995). pc통신을 이용한 개인커뮤니케이션의 행태 및 특성에 관한 연구. 고려대학교 석사학위논문.
- 정보통신윤리위원회 편(1998). 정보통신윤리 교육교재 및 프로그램 개발에 관한 연구.
- 최영(1998). **뉴미디어 시대의 네트워크 커뮤니케이션**. 커뮤니케이션선북스.
- 하헌진(1999). 내담자 호소유형에 대한 상담자의 상담전략에서 보이는 언어 반응 연구-전화상담과 PC통신상담의 비교를 통하여-. 이화여대 대학원 석사학위논문.
- 한국전산원(1997). **정보사회의 네티켓과 정보이용윤리 정립방안**. 네티켓보고서.
- 홍성유(1999). 인터넷 홈페이지를 통한 청소년 사이버 상담의 가능성 탐색 연구. 우석대학교 교육대학원 석사학위논문.
- G. Alexander(1978). Terminal Therapy!. *Psychology Today*, 12(4).
- P. Bacsich(1989). *Computer Conferencing in Distance Education the Computer Revolution in Education: New York Technologies for Distance Teaching*. New York: Harvester Press.
- P.M. Caehill(1999). *The use of computer-mediated communications as a means of continuing professional development for school psychologists: A needs assessment*. State University of New York at Albany. Dissertation.
- E.R. Gerler Jr(1995). Advancing elementary and middle school counseling through computer technology. *Elementary School Guidance and Counseling*, 30, pp8-15.
- E.B. Kerr & S.R. Hiltz(1982). *Computer Mediated Communication systems*. New York: Academic Press.
- S.S. Kleinman(1998). *Membership has its benefits: Computer-mediate communication and social identification in an online discussion group for women in science and engineering*. Cornell University. Dissertation.
- K. Kobayashi(1988). *Computers and Communications: A Vision of C&C*. Cambridge: The MIT Press.
- E.M. Kot(1999). *Psychological sense of community and electronic mail networks(Support networks, internet)*. Depaul University. Dissertation.
- H.I. Kwon(1999). *The effects of computer-mediated communication on the small-group problem-solving process*. The Pennsylvania State University. Dissertation.
- N.G. Saunders(1999). *Coping with computers: A case study describing student responses to interactive computer-mediated communication in a multimedia distance learning environment*. Ball State University. Dissertation.
- M.J. Tresca(1998). *The impact of anonymity on disinhibitive behavior through computer-mediated communication*. Michigan State University. Master Degree.