

익명의 SNS 기반 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼 “솔카운셀”에 대한 MARS 활용 전문가 사용성 평가 및 심층 FGI 연구

이솔지¹, 이진열^{2*}, 윤기혁¹

¹동명대학교 사회복지학과 교수 ²동서대학교 사회복지상담학과 교수

Expert Usability Evaluation and In-depth FGI Study of "Solcounsel" an Anonymous SNS-Based Mobile Mental Health Counseling Service Platform Using MARS

Sol-Ji Lee¹, Jin-Yeol Lee^{2*}, Ki-Hyok Youn¹

¹Professor, Department of Social Welfare, Tongmyong University

²Professor, Department of Social Welfare Counseling, Dongseo University

요약 본 연구는 포괄적인 정신건강 이슈를 전반적으로 다루며 정신건강사회복지 전문가가 개발, 운영 및 상담 서비스를 직접 제공하고 있는 익명의 SNS 기반 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼인 '솔카운셀'에 대한 사용성 평가 연구이다. 연구를 위해 정신건강사회복지 전문가를 대상으로 MARS를 사용한 사용성 평가를 하였고 이를 기반으로 전문가 FGI를 수행하였다. 연구 결과, 객관적 평가 지표 가운데 행동 변화에 해당되는 정보 제공의 신뢰성, 행동 변화 가능성, 사용자의 도움 추구 측면은 상당히 긍정적인 평가 결과가 도출되었다. 반면, 객관적 평가 지표에서 참여성, 흥미, 맞춤형, 심미성, 사용 편의성 측면에서의 기능성, 특히 주관적 만족도 평가 영역에서 앱 사용에 대한 총점 영역에서는 대체로 보통, 혹은 그 이하로 나와 해당 플랫폼은 UI/UX 측면에서 전반적인 개선을 상당히 필요로 하는 것으로 전문가들이 평가했음을 알 수 있었다. 이러한 연구 결과를 토대로 기존에 수행된 플랫폼 개발자나 이용자 경험에 관한 질적연구 결과를 보완하고 전문적이며 대중적인 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼으로의 향후 리뉴얼 방향성을 탐색하면서 플랫폼의 대중적 활용 가능성을 높이기 위한 학술적 근거 자료 제시를 위한 실천적, 정책적 제언을 하였다.

주제어 : 익명의 SNS 기반 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼, 솔카운셀, 사용성 평가, 전문가 FGI

Abstract This study is a usability evaluation of "Solcounsel" an anonymous SNS-based mobile mental-health counseling service platform that comprehensively addresses mental-health issues and is directly developed, operated, and provided counseling services by mental-health social work expert. For the study, usability was assessed using the Mobile Application Rating Scale (MARS) with mental-health social-work experts, and an expert Focus Group Interview (FGI) was subsequently conducted based on these results. The findings indicated that, among the objective evaluation indicators, the domains related to behavior change—such as the reliability of information provided, the potential for behavior change, and the user's help-seeking tendencies—received notably positive evaluations. In contrast, the objective indicators for engagement, interest, personalization, aesthetics, and functional usability showed clear limitations. It was found that experts generally rated the overall score for app use within the subjective quality assessment domain as average or below, indicating that the platform requires substantial overall improvement, particularly in its UI/UX aspects. Based on these findings, the study presents practical and policy recommendations aimed at supplementing existing qualitative research on platform developers and user experiences, exploring future directions for redesigning the platform into a more professional and mainstream mobile mental-health counseling service, and providing academic evidence to enhance its potential for broader public utilization.

Key Words : An Anonymous SNS-Based Mobile Mental Health Counseling Service Platform, Solcounsel, Usability Evaluation, Expert FGI

*교신저자 : 이진열(jlyl-1999@hanmail.net)

접수일 2026년 01월 12일 수정일 2026년 02월 03일 심사완료일 2026년 02월 20일

1. 서론

코로나19 이후 비대면 상담 수요가 급증함에 따라 모바일 정신건강 상담의 중요성이 더욱 강조되고 있다. 특히 다양한 연령층에서 접근성이 높은 모바일 플랫폼 기반 상담 서비스에 대한 선호도가 높아지면서 관련 개발 및 연구가 활발히 추진되고 있다[1]. 이와 같은 시대 상황에서 모바일 앱이나 플랫폼들을 중심으로 수행된 연구 동향을 살펴보면, 국외 연구는 주로 심리서비스에 대한 태도 및 사용 의도와 디지털 치료제로서의 플랫폼 활용 가능성에 주목하고 있다[2]. 국내에서도 정신건강 서비스의 필요성 제안[3][4]을 시작으로 분노 관리[5], 성폭력 피해 회복 및 콘텐츠 개발[6], 사용성 평가[7], 의료진 정신건강 관리[8] 등 특정 대상과 이슈에 맞춘 앱 개발 연구가 수행되었다. 질적연구로는 '솔카운셀' 플랫폼을 중심으로 전문가의 개발 및 상담 경험[9], 일반 이용자의 플랫폼 활용 경험[1], 청소년의 사용경험[10]에 관한 연구 등이 보고되었다.

그러나 기존 연구는 플랫폼 필요성 제안이나 특정 이슈 대응을 위한 웹앱 구현 단계에 머물러 있다. 상용화 전 단계 평가 연구는 존재하나, 장기 상용화 후의 실효성 검증은 미비하며, 양적·질적 통합 연구 역시 출시 상용화 전 평가에 국한되어 있다[7]. 특히 '솔카운셀' 관련 연구들[1][9][10]은 개발자의 자기 경험[9]이나 이용자의 사용 경험[9][10] 분석에 그치고 있다. 결과적으로 플랫폼 운영자 외 외부 전문가에 의한 객관적 사용성 평가가 수행되지 않아 종합적인 검증에 한계가 있다.

반면, 본 연구는 기존 연구들이 주로 앱 개발 전 단계의 시제품을 평가하거나 단기적인 사용 경험에 집중했던 것과 달리, 5년 이상 실제 상용화되어 운영 중인 플랫폼을 대상으로 외부 전문가의 객관적 관점(MARS)에서 다각도로 검증했다는 점에서 차별성을 갖는다. 또한 개발자나 이용자 경험에 국한되지 않고 현장 전문가들의 임상적 전문성을 바탕으로 기술적 품질과 실천적 유용성을 통합 분석함으로써, 향후 모바일 정신건강 서비스의 고도화와 대중적 확산을 위한 실효성 있는 학술적 근거를 제시했다는 데 기여도가 있다.

따라서 본 연구는 선행연구의 한계를 극복하고 전문적이며 대중적인 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼으로서의 향후 리뉴얼 방향성을 탐색하고자 하였다. 이를 위해 포괄적인 정신건강 이슈를 전반적으로 다루며 정신건강 사회복지 전문가가 개발, 운영 및 상담 서비스를 직접 제

공하고 있는 익명의 SNS 기반 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼인 '솔카운셀'에 대한 사용성 평가를 진행하였다. 연구를 위해 정신건강사회복지 전문가를 대상으로 MARS를 사용한 사용성 평가를 하였고 이를 기반으로 전문가 Focus Group Interview(이하 FGI)를 수행하였다. 본 연구는 전문가 7인을 대상으로 한 소표본 평가로서 통계적 일반화에는 한계가 있으나, 플랫폼의 실효성을 다층적으로 진단하기 위해 전문가의 임상적 식견을 질적으로 확장하여 해석하는 방식을 취하였다. 즉, 표준화된 척도(MARS)를 활용한 양적 평가와 전문가 집단 인터뷰(FGI)를 통한 질적 조사를 결합한 '설명적 순차 혼합 설계(Explanatory Sequential Design)'를 채택하였다. 이를 통해 기존에 수행된 플랫폼 개발자나 이용자 경험에 관한 질적연구 결과를 보완하고 전문적이며 대중적인 모바일 정신건강상담 서비스 플랫폼으로서의 향후 리뉴얼 방향성을 탐색하면서 플랫폼의 대중적 활용 가능성을 높이기 위한 학술적 근거 자료 제시를 위한 실천적, 정책적 제언을 하고자 한다.

2. 연구방법

2.1 사용성 평가구조

본 연구의 사용성 평가는 MARS 척도를 활용한 전문가 평가를 기반으로 수행된 전문가 FGI연구이다. 이에 연구에 참여하는 전문가들은 생활 환경에서 모바일 앱을 사용한 뒤, 1차로 온라인 설문조사를 통한 양적 조사와 평가 척도 내용을 중심으로 서면 질적 인터뷰 조사를 실시하였다. 이후 1차 수집된 자료를 기반으로 2차로 대면 그룹 인터뷰를 통한 질적 자료수집을 하였다. 이렇게 수집된 자료를 토대로 최종적으로 양적·질적 자료분석을 시행하였다.

2.2 평가대상 모바일 플랫폼

'솔카운셀'은 2020년 6월 상용화된 익명 SNS 기반 정신건강 상담 플랫폼으로, 전 연령층 2,700여 명의 회원을 확보하고 있다. 16년 이상의 경력을 보유한 1급 정신건강사회복지사 주도로 개발되어 높은 임상적 전문성을 확보한 것이 특징이다.

기술적으로는 웹 기반 하이브리드 구조를 통해 모바일과 PC 전 환경에서 높은 접근성을 제공한다. 서비스는 게시판·채팅 상담, 자가진단, 전문가 칼럼 등을 포괄하

며, 필요시 대면 상담까지 연계 가능한 유연한 체계를 구축하여 기존 상용 플랫폼과 차별화하였다.

2.3 사용성 평가 요소

본 연구의 목적은 모바일 앱의 실효성과 지속가능성을 규명하기 위해 사용성 평가(usability evaluation)를 수행하는 것이다. 사용성 평가는 사용자, 과업(task), 환경 등 제반 요소를 종합하여 앱 사용의 질을 측정하는 과정이다[7]. 본 연구에서는 5년 이상 운영된 ‘솔카운셀’에 대한 전문가의 사용성 평가이다. 사용성이 플랫폼의 효과를 심도 있게 탐색하는 포괄적 개념임을 고려하여 [11], 본 연구에서는 체계적인 분석 요소를 갖춘 도구를 활용하고자 하였다.

이에 따라 사용성 평가 도구로 Stoyanov et al [12]이 개발한 모바일 앱 평가 척도(MARS)를 채택하였다. MARS는 건강 관련 앱의 다차원적 평가를 위해 개발된 도구로, 기존 도구와 달리 체계적 문헌 검토를 거쳐 정신건강 앱에 최적화되었다는 강점이 있다. 평가는 크게 객관적 질(참여성, 기능성, 심미성, 정보성)과 주관적 질로 분류되며, 앱의 구체적인 효과를 검토할 수 있는 인지된 영향(perceived impact) 요소까지 포함한다 [12][13][7]. 이러한 다차원성은 정신건강 앱을 대상으로 하는 본 연구의 평가 목적에 가장 부합한다.

구체적으로 척도는 총 26개 문항으로 구성되어 있으며, 모든 문항은 5점 리커트 척도로 측정하였다. 이때 평가의 객관성 확보를 위해 부정 앵커(Negative Anchor)를 1점('전혀 그렇지 않다' 또는 '매우 부족함')으로, 정적 앵커(Positive Anchor)를 5점('매우 그렇다' 또는 '매우 우수함')으로 명확히 설정하여 분석을 진행하였다.

본 연구에서는 한국판 MARS 척도를 활용하였으며 척도 활용 전, 솔카운셀 플랫폼의 특성을 고려하여 일부 문항의 용어만 수정하여 사용하였다. 수정 시 원척도의 의미를 훼손하지 않는 범위 내에서 '앱(App)'을 '상담 플랫폼'으로, '건강 관련 정보'를 '정신건강 및 상담 정보'로 변경하여 플랫폼의 목적성을 명확히 하였다. 이는 일반 건강 관리 앱과 차별화되는 정신건강 및 사회복지 상담 현장의 특수성을 반영하고, 평가 참여자인 전문가들이 문항의 의미를 임상적 맥락에서 정확히 인지하도록 함으로써 안면 타당도(Face Validity)를 확보하기 위한 문화적 타당화(Cultural Validation) 과정의 일환이다. 측정 도구의 신뢰도 및 내적 일관성을 확인하기 위해 MARS 척도의 26개 문항 전체의 내적 일관성은 Cronbach's α

값은 0.96으로 나타났다. MARS 앱 총점(Overall Score)은 6가지 하위 영역의 평균 점수를 합산하여 6으로 나눈 값으로 산출하였다.

2.4 평가 참여자

사용성 평가를 위한 전문가 선정은 의도적 표집(purposive sampling) 방법을 활용하여 정신건강사회복지 영역의 전문 지식과 실무 경험이 충분한 인원을 선발하였다. 구체적인 기준은 정신건강사회복지사 1급 자격 보유자 중 정신의료기관이나 지역사회정신건강복지센터 등에서 5년 이상 근무한 경력이 있는 임상 전문가들이다. 이들은 질병체계 진단 및 개입에 대한 전문 지식을 바탕으로 당사자와 가족 지원은 물론, 국민 정신건강증진 사업 수행 등 정신건강 전 영역에서 활동해 온 실천 전문가들로 구성되었다. 특히 본 연구에서의 ‘경험’은 실시간 텍스트나 화상을 통해 내담자를 직접 대면하는 ‘모바일 임상 상담 기간’이 아닌, 비대면 상담 시스템의 기획, 자문, 가이드라인 개발 참여 및 관련 서비스의 운영 관리 등을 포함하는 ‘모바일 플랫폼 활용 경험’으로 정의하여 코딩하였다. 무엇보다 평가 참여자 중에는 플랫폼 기획 및 자문 경험 경험이 있는 전문가들도 포함되어 최대한 정신건강상담 서비스 플랫폼에 대한 포괄적인 평가가 가능한 임상 전문가들로 구성하였다.

평가 참여자는 모바일 플랫폼 설치 및 사용에 제약이 없는 전문가를 기준으로 선정하였다. 전문가 평가를 위한 필수 인원인 최소 3인 이상이 제시됨에 따라 [7], 본 연구에서는 7명의 전문가를 대상으로 사용성 설문 및 FGI를 실시하였다. 특히 사용자 경험 문제의 약 80%를 발견하기 위해 5~8명의 전문가가 효과적이라는 경험적 연구 결과와 [14] 솔카운셀 플랫폼의 재개발을 위한 탐색적 연구 목적을 고려하여 7인을 최종 선정하였다. 이는 통상적인 최소 기준인 3인을 상회하는 규모로, MARS의 다차원적인 평가 요소를 보다 심층적으로 다루기 위한 노력이 반영된 결과이다.

연구 참여자의 인구학적 특성은 30대 4명, 40대 3명이며, 성별은 남성 4명(57.1%)과 여성 3명(42.9%)으로 구성되었다. 이들은 한국 정신건강서비스 전달체계의 다양한 임상 영역에서 실무 경험을 쌓은 전문가들로, 구체적인 임상경력 현황은 <Table 1> 과 같다.

<Table 1> Demographic Characteristics of Research Participants

Participant	Age/Gender/Initial	Professional Category	Specialty	Career Background
P 1	30s / M Cha00	Mental Health Social Worker	Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center (9y 8m), Social Rehabilitation Facility (3m), Psychiatric Specialty Hospital (8m)
P 2	40s / F Jeong00	Mental Health Social Worker	Hospital-based Mental Health Social Work	Psychiatric Specialty Hospital (10y or more)
P 3	30s / M Seo00	Mental Health Social Worker	Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center (9y 6m or more)
P 4	40s / M Son00	Mental Health Social Worker	Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center (7y 5m or more)
P 5	30s / M Lee00	Mental Health Social Worker	Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center (6y or more)
P 6	30s / F Ham00	Mental Health Social Worker	Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center (8y or more)
P 7	40s / F	Mental Health Social Worker	Hospital-based and Community Mental Health Social Work	Mental Health Welfare Center + Psychiatric Specialty Hospital (10y or more); Specialty: Addiction Treatment

2.5 평가 절차

본 연구는 인간대상연구로서 연구대상자의 보호를 위해 연구 시작 전 연구의 목적과 절차, 비밀보장 및 익명성, 언제든지 참여를 철회할 수 있다는 권리 등을 설명하고 자발적 동의를 구한 후 진행되었다. 특히 평가 과정에서 익네임을 사용하여 민감정보 노출 위험을 최소화하였으며, 연구 참여자의 개인정보 보호 및 윤리적 고려를 위해 기관생명윤리위원회(IRB)의 가이드라인을 준수하여 수행되었다. 구체적인 사용성 평가 절차는 다음과 같다. 첫째, 앱 콘텐츠와 설치 방법을 안내하여 평가자의 원활한 사용을 지원하였다. 둘째, 14일간 실생활 환경에서 매일 10분 이상 모든 콘텐츠를 충분히 경험하도록 요청하였다. 셋째, 사용 종료 후 MARS 문항 중심의 온라인 설문과 앱의 유용성 및 개선점에 관한 서면 인터뷰를 실시하여 1차 자료를 수집하였다. 넷째, 1차 답변 분석 결과를 바탕으로 구조화 및 반구조화된 가이드라인을 활용한 2차 대면 그룹 인터뷰(FGI)를 진행함으로써 콘텐츠별 사용 경험을 심층적으로 파악하였다.

본 연구는 양적 평가 결과의 심층적 이해를 위해 질적 조사를 이어가는 '설명적 순차 혼합설계(Explanatory Sequential Design)'를 채택하였다. 이를 위해 1차 양적 평가(MARS) 결과에서 도출된 핵심 지표와 상대적으로 낮은 점수를 보인 영역들을 중심으로 2차 전문가 FGI의 심층 질문지를 구성하는 '연결(Connecting)' 과정을

거쳤다. 평가 참여자에게 14일(2주)의 사용 기간을 부여한 것은 실생활 환경에서 모든 콘텐츠를 충분히 경험하고 전문가 칼럼 및 상담 피드백의 주기성을 확인하기에 적절한 기간이라는 선행연구의 기준을 따랐으며, 반복 사용을 통해 임상적 유용성에 대한 심층적 평가가 가능하도록 설계하였다. 분석 과정에서 연구자의 주관성을 배제하고 분석의 엄격성을 확보하기 위해, 정신건강 및 질적연구 전문가 2인이 독립적으로 자료를 코딩한 후 상호 비교 및 지속적인 논의를 통해 합의(Consensus)를 도출하는 연구자 삼각검증(Triangulation)을 실시하였다.

2.6 자료분석 방법

사용성 평가 절차에 따라 수집된 전문가의 양적 자료는 Microsoft 365 Excel 프로그램을 이용하여 사용성 평가 요소 및 개별 문항의 평균을 산출하는 기술통계분석이 진행되었다. 질적 자료 분석은 1차 설문 시, 주관적 인식을 묻는 문항 및 평가 척도를 중심으로 세부 질문에 대한 서면 인터뷰를 통해 자료 수집하였고 수집된 질적 자료는 Braun과 Clarke(2006)가 제시한 주제 분석(Thematic Analysis) 절차에 따라 분석되었다. 분석 단계는 첫째, 전사된 자료를 반복적으로 읽으며 전체적인 맥락을 파악하는 익숙해지기 단계, 둘째, 의미 있는 단위로 텍스트를 분류하는 초기 코드 추출(Open Coding) 단계, 셋째, 추출된 코드를 유사성에 따라 분류하고 상위 범주를 도출하는 주제 탐색(Axial Coding) 단계, 넷째, 도출된 주제를 MARS의 하위 영역과 대조하여 정교화하는 주제 검토 및 정의 단계로 진행되었다. 질적 분석을 위한 상위 범주는 본 연구에서 활용한 MARS 척도의 전체 하위 영역인 참여성(Engagement), 기능성(Functionality), 심미성(Aesthetics), 정보성(Information), 주관적 만족도(Subjective Quality), 앱의 영향(App Impact)의 6개 영역을 기준으로 설정하였으며, 이는 양적 평가 결과와의 통합적 해석을 위함이다. 분석의 객관성과 신뢰도를 확보를 위해 저자 2인이 독립적으로 코딩을 수행하였으며, 분석 결과 중 불일치하는 부분에 대해서는 원자료를 재확인하고 지속적인 논의를 거쳐 최종 합의(Consensus)를 도출하는 삼각검증(Triangulation) 과정을 거쳤다. 또한, 질적 자료의 체계적인 관리와 코딩 분석의 효율성을 높이기 위해 Microsoft 365 Excel 프로그램을 활용하여 분석의 전 과정을 기록하고 관리하였다.

연구의 엄격성을 위해 다음과 같이 조치하였다. 첫째, 삼각검증(Triangulation)을 위해 양적(MARS)-질적(FGI) 자료를 통합 분석하여 신뢰도와 타당도를 확보하였다.

둘째, 참여자 점검(Member Checking)을 실시하여 자료의 의존성 및 확인 가능성을 제고하였다. 마지막으로 자료 간 반복 교차 분석과 참여자들의 다각적 임상 경험을 바탕으로 연구 결과의 전이성을 확보하였다.

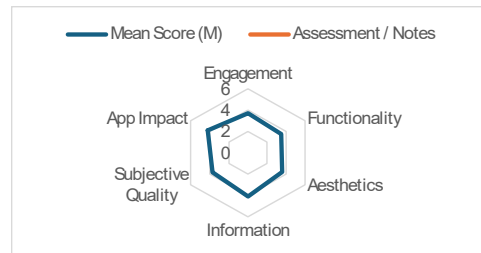
3. 연구결과

3.1 양적 평가 및 질적 평가 결과

MARS 설문 및 FGI 분석 결과는 다음과 같다. 영역별 점수는 참여성 3.7, 기능성 3.5, 심미성 3.6, 정보성 4.1, 주관적 평가 3.7, 행동 변화 가능성 4.2점이며, 전체 평균은 약 3.8점으로 도출되었다. 이는 일반적인 상용 모바일 건강 앱의 MARS 평균 점수가 약 3.8~4.2점이라는 Papp et al[15]의 연구 결과에 비추어 볼 때, 솔카운셀 플랫폼은 평범하거나 그 이하의 수준인 것으로 해석할 수 있다. 구체적으로 MARS 6개 영역의 전체 평균(Overall Mean Score)은 3.8점으로 나타난 반면, 개별 문항 중 주관적 별점 평가인 '27. 앱의 총점' 문항의 평균은 2.86점으로 산출되었다. 이는 전문가들이 플랫폼의 전문성(정보성 등)은 높게 평가하면서도, 실제 사용 만족도를 결정하는 UI/UX 측면에서는 상대적으로 엄격한 평가를 내렸음을 시사한다. 이러한 결과는 정보성(약 4.1)과 행동 변화 가능성(약 4.2) 영역에서 전문성 지표는 상회했음에도 불구하고, 주관적 별점(2.86)이 일반적 평균보다 매우 낮게 도출됨에 따라 UI/UX 측면의 개선이 시급함을 객관적으로 입증해 주는 근거가 된다.

질적 평가 결과, 정보 제공의 신뢰성, 행동 변화 가능성, 사용자의 도움 추구 등 핵심가치 지표는 매우 긍정적으로 도출되었다. 이는 플랫폼의 임상적 전문성과 서비스 신뢰도가 높음을 입증하며, 향후 기능 및 메뉴 개선 시 정신건강 증진에 기여할 잠재력이 충분함을 시사한다. 반면 참여성, 흥미, 심미성, 사용 편의성 및 주관적 만족도 영역은 보통 이하로 나타나, UI/UX 측면의 전반적인 개선이 시급한 것으로 평가되었다.

마지막으로 FGI를 통해 도출된 질적 결과는 이러한 양적 평가의 강점과 약점을 심층적으로 뒷받침한다. 특히 모든 핵심 주제에 대해 전문가 7인 중 6인 이상이 일치된 의견을 제시하였기에 개별 전문가 코딩 표기는 생략하였다. 연구 결과에 대한 세부 내용은 <Table 2> 및 <Figure 1>과 같다.



<Fig. 1> Mean Scores of MARS Sub-scales for 'SolCounsel'

4. 결론 및 제언

4.1 결론

본 연구는 익명의 SNS 기반 모바일 정신건강 상담 플랫폼인 '솔카운셀'에 대해 MARS 척도와 전문가 FGI를 활용하여 사용성을 평가하였다. 주요 결론은 <Table 2>와 같다.

첫째, 플랫폼의 참여성 수준은 전반적으로 보통 수준으로 나타났다. 전문가들은 오락성, 흥미, 대상자 적절성 부족이 사용자의 몰입과 재방문을 저해한다고 분석하며 개선을 제안하였다. 구체적으로는 데일리 미션, 도전과제, 보상 시스템 등 게임화 요소를 도입하여 접근 횟수를 늘리고, 변화를 확인할 수 있는 척도 탑재 및 주기적 만족도 조사를 통한 신속한 기능 보강이 요구된다. 또한 사용자 데이터에 기반한 테마, 폰트, 알림 등 세대별 맞춤형 설정과 상황별 안내 기능을 강화할 필요가 있다. 이러한 결과는 게임화와 맞춤형 콘텐츠가 앱 몰입도 향상에 핵심적이라는 선행연구 [12][16] 및 전 세대를 아우르는 사용성 보완이 필요하다는 기존의 질적 연구 결과 [10][1]와 일치한다. 참여성 제고를 위해 활동 보상제 및 맞춤형 개인화 시스템을 강화하고, 전문가 소통 확대로 사용자 유입과 유지를 극대화해야 한다. 단, 플랫폼의 치료적 특성을 고려하여 향후 실사용자 평가에 기반한 정교한 개선이 병행되어야 한다.

둘째, 기능성 평가 결과 성능과 제스처 기능은 비교적 양호하나 사용 편의성에서는 최하 점수를 기록하였다. 전문가들은 일부 버그 해결과 핀치·스프레드 기능 보강, 화면 이동의 직관성 개선이 이루어진다면 전문 상담 앱으로서의 기능 수행에 무리가 없다고 평가하였다. 다만, 현재는 서비스 접근을 위해 별도의 설명이나 연습이 필요할 만큼 복잡하여, 온보딩 시스템 도입과 UI 단순화를 통한 단계별 접근성 개선이 시급한 것으로 나타났다.

<Table 2> Results of Expert MARS Scale Evaluation, Qualitative Assessment, and Expert FGI Analysis

Classification & Item Average	Mean, SD, and Range (Min-Max) per Sub-item	Qualitative Evaluation of Key Content and Improvement Directions
Engagement Approx. 3.7	Entertainment 3.43 ± 0.98 (2-5) Interest 3.43 ± 0.98 (2-5) Customization 3.14 ± 0.90 (2-4) Interaction 3.43 ± 1.40 (1-5) Target Appropriateness 3.86 ± 0.69 (3-5)	·Entertainment and interest were rated at an average level, with over half of respondents finding them "uninteresting" or "ordinary" ·Customization and target appropriateness were above basic levels, but limited diversity and granularity in options affected satisfaction . ·Interaction was generally positive, but some areas remained at a basic level, requiring more diverse feedback and rapid responses ·Improvement: Expand motivational and re-engagement elements such as daily missions, challenges, and rewards; strengthen age- and situation-specific content; and build an intuitive, fast interaction/feedback system. "While the professional quality of the content is excellent, there is a lack of 'fun' or 'reward' systems to encourage consistent user engagement." "Gamification elements such as daily missions or challenges should be introduced to make accessing the app a source of daily enjoyment." "As the app is used by various age groups, motivational content customized to the needs of different generations needs to be supplemented."
Functionality Approx. 3.5	Performance 3.71 ± 0.95 (3-5) Ease of Use 3.86 ± 0.90 (3-5) Navigation 3.86 ± 0.90 (3-5) Gestures 4.14 ± 0.69 (3-5)	·Performance is relatively reliable, though minor technical instabilities like intermittent slowdowns or bugs exist. ·Ease of use was rated low, as the overall app is not intuitive and requires multiple steps/clicks to access services. ·Navigation is generally fine, but over 40% of users felt discomfort due to complex paths and excessive stages ·Gestures are highly rated, but the absence of certain functions (e.g., pinch-to-zoom) causes inconvenience in visibility and operation . ·Improvement: Completely review UI/UX for simplification (strengthening one-click/intuitive paths). Enhance onboarding, provide tutorials for each function, and ensure fast access to frequently used services. Repeated improvement based on user usability testing is recommended. "Overall, the interface is not intuitive, requiring too many unnecessary steps to access counseling services." "Technical stability is good, but there is an urgent need for onboarding guides or functional tutorials for first-time users." "The introduction of a 'Simple Mode' should be considered to streamline the counseling process and allow one-click access to core menus."
Aesthetics Approx. 3.6	Layout 3.29 ± 1.11 (2-5) Graphics 3.43 ± 1.27 (2-5) Visual Appeal 3.71 ± 1.11 (2-5)	·Layout: 43% positive (clear/professional) mixed with 56% negative (lack of intuitiveness). ·Graphics: Over half pointed out outdated design/resolution and monotonous color schemes . ·Visual Appeal: Lack of color variety or highlight effects, leading to visual fatigue or overall monotony . ·Improvement: Conduct an overall renewal reflecting current trends, specifically modifying menu positions and highlighting functions through visual differentiation. Provide age-appropriate visual materials and reflect user feedback to retain loyal users. "Since it has been five years since commercialization, the overall design and graphical elements feel somewhat monotonous and dated compared to current trends." "The text-heavy composition can cause visual fatigue for users; therefore, visual changes utilizing infographics and illustrations are necessary." "A layout rearrangement is urgently needed to improve visual intuitiveness by applying differentiated color points or emphasis effects to major menus."
Information Approx. 4.1	Info Quality 4.14 ± 0.69 (3-5) Info Quantity 4.14 ± 0.90 (3-5) Visual Info 3.71 ± 0.95 (3-5) Source Credibility 4.71 ± 0.49 (4-5)	·Info quality and quantity are excellent regarding professional credibility. However, some improvements are needed in clarity and depth. ·Visual info was rated lower, with 57% finding it confusing/unclear due to text-heavy structures and visual fatigue . ·Source credibility is very high, but requires strengthening through external validation or more diverse expert activities. ·Improvement: Supplement information with tables, images, and infographics, and add emphasis elements like bold lines/colors for key points. Reflect the latest data, strengthen expert verification, clarify sources, and utilize a multi-expert system. "The reliability and quality of information are incomparably superior to other apps, as field experts provide direct counseling and advice." "It is regrettable that professional information is listed only as long-form text, making it difficult to grasp key points at a glance." "The scope of information should be expanded by continuously updating latest data and adding credible self-check tools."
Subjective Quality Approx. 3.7	Recommendation 4.14 ± 0.90 (3-5) Predicted Usage 3.43 ± 0.79 (2-4) Willingness to Pay 3.43 ± 0.53 (3-4) App Total Score 3.86 ± 0.90 (3-5)	·Recommendation intent is relatively high, though 28% were cautious or hesitant . ·Predicted usage: 43% intended to use it less than 10 times a year, indicating a need for strategies to maintain high-frequency users . ·Willingness to pay is near "average," necessitating serious consideration of paid service strategies by visualizing value and satisfaction . ·The overall app score is low, requiring comprehensive improvements and changes . ·Improvement: Share positive user experiences, reviews, and recovery success stories. Clarify core functions/purposes to enhance cost-effectiveness, and implement service renewal/marketing strategies. "While the intention to recommend the app to others is high due to the professionalism of the service, there is a concern that actual usage frequency may decrease due to UI inconveniences." "Its value as a free service is sufficient, but functional and aesthetic satisfaction still seem lacking for transition to a paid service." "If clinical expertise and technical convenience are harmonized, it has sufficient potential to become a highly competitive platform."
App Impact Approx. 4.2	Awareness 4.29 ± 0.76 (3-5) Knowledge 4.29 ± 0.76 (3-5) Attitude 4.14 ± 0.90 (3-5) Intention 4.14 ± 0.90 (3-5) Help-seeking 4.14 ± 0.69 (3-5) Behavior Change 4.29 ± 0.76 (3-5)	·All sub-items for behavior change potential were evaluated very positively, influenced by the credibility of the developer/operator's professional expertise ·However, some passive responses (20-30%) were present regarding intention and help-seeking, indicating a need to visualize real-life behavior changes and progress. ·Improvement: Strengthen the visualization of successful changes and community spirit. Open channels for expert or group feedback on the execution of daily changes to enhance communication. Introduce practical methods (CBT, meditation), feedback systems, and a case management system within the app. "Communicating with experts in an anonymous environment plays a key role in lowering psychological barriers and increasing users' help-seeking intentions." "Beyond simple changes in awareness, a case management system that tracks and provides feedback on behavioral changes should be introduced to aid actual recovery in daily life." "Therapeutic effects will be further enhanced if channels are reinforced for users to visually check their progress and share it with experts."

이러한 결과는 낮은 편의성이 행동 변화를 저해하며, 사용 단계의 최소화가 임상 효과를 높인다는 선행연구 [12][17]와 일치한다. 또한, 직관적인 피드백과 오류 방지 노력이 앱의 신뢰도를 높여 행동 변화를 강화한다는 연구 [18]와도 궤를 같이한다. 따라서 온보딩 기능 보강과 인터페이스의 직관적 재설계를 통해 사용자의 편의성을 제고해야 한다. 특히 상담 절차에서의 불필요한 과정을 제거하고, 간결한 글쓰기 화면과 명확한 아이콘을 도입함으로써 실질적인 사용 장벽을 낮추는 노력이 병행되어야 하겠다.

셋째, 심미성 평가 결과 레이아웃과 그래픽은 평균 수준이나, 상용화 후 5년이 경과하여 시각적 구조의 노후화와 단조로움이 지적되었다. 전문가들은 최신 트렌드와 대상자 특성에 맞춘 그래픽 개선이 필요하며, 플랫폼의 목적성을 명확히 드러낼 수 있는 메뉴 배치 및 레이아웃 보강이 시급하다고 평가하였다. 이러한 결과는 현대적 디자인, 인포그래픽, 색상 변화가 사용자의 긍정적 정서와 정보 이해도를 높이는 필수 요소이며, 텍스트 외에 도표나 이미지 등 시각적 포인트를 활용한 가독성 증진이 필요하다는 연구결과와 일치한다[19][20]. 이에 따라 게시판, 자가점검 등 주요 메뉴를 직관적으로 재배치하고, 텍스트 위주의 구성에서 탈피하여 그래픽 해상도와 시각적 요소를 전반적으로 개선해야 한다. 특히 인터페이스 요소마다 차별화된 컬러와 강조 효과를 적용해 고유의 정체성을 부여하고, 일러스트와 아이콘 등을 활용하여 사용자의 시각적 피로도를 완화하는 노력이 병행되어야 하겠다.

넷째, 정보성 평가에서는 정보의 질, 양, 신뢰성 부문에서 최고점을 기록하여 플랫폼의 높은 임상적 전문성을 입증하였으나, 시각적 정보의 보강이 주요 과제로 도출되었다. 전문가들은 제공되는 자문과 상담의 우수한 정보성을 긍정적으로 평가하며, 향후 전문가 인력을 확충하여 사용자의 선택권을 넓히는 것이 신뢰도를 더욱 공고히 할 것이라 보았다. 다만, 장문의 텍스트 위주 구성으로 인한 시각적 피로도는 개선이 시급한 요소로 지적되었다. 정보의 신뢰성과 명확한 출처가 사용자 유입 및 임상적 효과의 결정적 요인이라는 선행연구[21][15]를 고려할 때, 전문가 상담 시 이론적 근거를 명시하거나 외부 보조 자료를 링크로 연동하는 기능 보완은 전문 상담 플랫폼으로서의 발전 가능성을 극대화할 것이다. 구체적으로는 메뉴의 상시 업데이트와 공공 영역 자가점검 리스트 확대를 통해 만족도를 제고해야 한다. 특히 시각적 요소를 강화하여 가독성을 확보하고, 전문가 정보에 대

한 높은 신뢰를 바탕으로 실사용자 피드백을 지속 반영하는 개선 작업이 병행되어야 하겠다.

다섯째, 행동 변화 가능성 평가에서는 모든 세부항목에서 높은 긍정적 평가가 도출되어, 기능 개선 시 전문 상담 플랫폼으로서의 높은 잠재력을 입증하였다. 전문가들은 플랫폼의 임상적 전문성이 사용자의 문제 해결에 실질적인 도움을 준다고 평가했으나, 높은 일회성 이용 빈도와 장기적인 회복 지속성을 확인할 수 있는 기능의 부재를 주요 한계로 지적하였다. 이러한 결과는 행동 변화와 증상 개선을 촉진하기 위해 플랫폼 내 체계적인 피드백과 사례관리 시스템 도입이 필수적이라는 연구결과 [22][17][18]와 일치한다. 따라서 사례관리시스템 도입으로 맞춤형 지원을 체계화하고, 상담 접근성 제고와 심리적 장벽 완화를 병행해야 한다. 특히 성공사례의 데이터화와 자원 연계 강화는 익명 전문가의 도움을 필요로 하는 현대인의 욕구에 최적화된 서비스를 제공하는 핵심 토대가 될 것이다.

마지막으로 주관적 평가 결과, 높은 추천 의향 대비 사용 빈도와 지불 의향은 평균 수준에 그쳤다. 전문가들은 임상적 신뢰도에도 불구하고 기능-심미성 미흡으로 인한 가치 창출의 한계를 지적하며 전면적인 리뉴얼을 제안하였다. 이는 전문성이 높더라도 기능-심미성이 부족하면 재사용 의향이 저하된다는 연구[23]와 일치한다. 따라서 UX 재설계와 개인화를 통해 경쟁력을 강화하고, 디자인 고도화 및 치료적 콘텐츠 확충으로 추천 의향을 실제 이용과 유료 전환으로 연결하는 실질적 변화를 도모해야 한다.

4.2 실천적·정책적 제언

지금까지 전술한 내용을 기반으로 실천적, 정책적 제언을 하면 다음과 같다.

첫째, 사용자 경험(UX) 기반의 인터페이스 재설계가 필수적이다. 낮은 접근성과 직관성은 사용 지속성을 저해하는 주요 요인이므로, 핵심 메뉴 중심의 단순화와 직관성 제고를 목표로 한 재설계가 이루어져야 한다. 구체적으로는 초기 온보딩 과정에서 핵심 기능을 시각적으로 안내하고, 서비스 접근 단계를 최소화하여 이용 효율을 높이는 것이 중요하다. 또한 세대별 디지털 친숙도를 반영하여 고령층을 위한 ‘단순 모드’와 청년층을 위한 ‘커스터마이징 모드’를 병행하는 등 맞춤형 UX 설계가 도입되어야 한다.

둘째, 심미적 디자인(UI) 및 브랜드 정체성 개선이 요구된다. 시각적 요소는 사용자의 신뢰와 몰입에 직결되

므로, 최신 트렌드를 반영한 톤앤매너와 통일성 있는 그래픽을 통해 앱의 목적에 부합하는 치유적·안정적 이미지를 구축해야 한다. 특히 텍스트 중심 구성에서 오는 피로도를 완화하기 위해 인포그래픽, 일러스트, 감정 상태별 시각 피드백 등을 적극 도입하여 사용자의 몰입을 유도할 필요가 있다. 또한 인지행동치료(CBT)나 명상 기반의 근거 중심 치료 요소를 추가함으로써, 기존의 텍스트 중심 컨셉을 보완하고 전문 상담 앱으로서의 정체성을 더욱 공고히 해야 할 것이다.

셋째, 기능 및 기술 인프라의 고도화가 필요하다. 기술적 오류와 성능 저하는 플랫폼 전체의 신뢰도 하락으로 직결되므로, React Native나 Flutter 등 최신 프레임워크 도입과 서버 구조 안정화를 통해 시스템 성능을 근본적으로 개선해야 한다. 아울러 사용자 행동 데이터 분석 기반의 맞춤형 추천, 챗봇·보상 시스템, AI 챗봇 상담 기능 등을 도입하여 사용자의 참여성과 플랫폼 유지율을 극대화하는 기술적 보완이 병행되어야 하겠다.

넷째, 상담 서비스 운영체계의 구조적 리뉴얼이 필수적이다. 전문가 상담의 높은 전문성을 유지하되, 복잡한 상담 절차를 간소화하고 내담자의 회복을 돕는 피드백 시스템을 구축해야 한다. 이를 위해 전문가와 사용자 간 지속적인 상호작용이 가능한 사례관리형 운영 시스템을 도입하고, 데이터 기반 피드백 모듈을 통해 사용자의 행동 변화를 실시간으로 추적·강화해야 한다. 아울러 전문가 풀을 확충하고 내부 슈퍼비전 및 질 관리 매뉴얼을 마련함으로써 플랫폼의 임상적 신뢰도를 더욱 공고히 할 필요가 있다.

다섯째, 다학제적 협력 및 상시 평가 체계 구축이 필수적이다. 플랫폼 고도화를 위해 정신건강·디자인·IT 전문가가 참여하는 협업 구조를 확립하고, 리뉴얼 후에도 사용자성 테스트 및 행동 변화 추적 등 체계적인 사후 관리 시스템을 마련해야 한다. 이를 통해 전문적인 상담 서비스로서의 본질을 강화하고 지속적인 개선 효과를 확보해야 할 것이다.

마지막으로, 본 연구는 전문가 기반 플랫폼의 높은 신뢰성에도 불구하고 개인 연구자가 운영하는 환경적 특성상 대규모 리뉴얼과 자원 확보에 한계가 있음을 확인하였다. 이를 극복하고 지속 가능한 서비스를 제공하기 위한 정책적·재정적·기술적 지원 방안은 다음과 같다.

첫째, 재정적 지원 측면에서 소규모 정신건강 앱을 대상으로 한 공공 R&D 및 혁신 펀드 조성이 시급하다. 이를 통해 UI/UX 개선과 보안 강화 등 운영비뿐만 아니라, 앱 기반 중재의 효과성을 검증하는 후속 연구비를 지원

하여 서비스의 임상적 근거를 공고히 해야 한다.

둘째, 기술적 지원 측면에서 타 학문 전문가와의 협업 컨설팅을 제공해야 한다. AI 기반 맞춤형 추천 및 행동 변화 추적 기술의 고도화를 돕고, 법적 가이드라인에 부합하는 보안 체계 구축을 지원하여 안전한 운영 환경을 조성해야 한다.

셋째, 정책적 지원 측면에서 소규모 연구자의 전문성이 혁신적 서비스로 진화할 수 있는 다학제 협업 네트워크와 제도적 기반을 마련해야 한다. 이러한 체계적 지원은 궁극적으로 디지털 정신건강 생태계를 강화하는 필수 동력이 될 것이다.

4.3 학술적 의의 및 기여도

본 연구는 5년 이상 상용화된 플랫폼을 대상으로 MARS와 FGI를 결합한 다층적 분석을 수행함으로써, 기술적 품질과 치료적 유용성을 통합 검증하고 학술적 평가 체계를 확장하였다. 주요 연구 성과와 의의는 다음과 같다.

첫째, 방법론적 측면에서 정신건강 플랫폼에 특화된 다층적 사용자성 분석 모델을 제시하여 평가의 객관성과 심층성을 확보하였다. 둘째, 실천적 측면에서 ‘솔카운셀’의 높은 임상적 전문성에도 불구하고 UX·심미성 개선이 지속적 행동 변화의 핵심임을 확인하여 구체적인 리뉴얼 전략을 도출하였다. 셋째, 정책적 측면에서 소규모 연구자 개발 앱의 지속가능성을 위한 공공의 재정적·기술적 지원 체계 마련의 당위성을 강조하였다.

결론적으로 본 연구는 사용자 경험과 임상적 효과를 결합한 개선 방향을 제시함으로써, 건강한 디지털 정신건강 생태계 구축을 위한 학술적·실무적 토대를 마련하였다는 데 의의가 있다.

4.4 한계점 및 후속 연구를 위한 제언

본 연구는 다음과 같은 한계점을 지닌다. 첫째, 평가 대상이 전문가 7인에 국한되어 실제 사용자의 시각을 충분히 반영하지 못하였고, 단일 플랫폼 연구로서 결과의 일반화에 제약이 있다. 둘째, 익명성 기반 플랫폼의 특성상 장기적인 임상적 효과를 직접 측정하는 데 한계가 있었다. 셋째, 소표본으로 인한 통계적 유의성 확보의 한계와 매우 높은 신뢰도 계수 Cronbach's α 값은 0.96에서 기인하는 신뢰도 인플레이션(Reliability Inflation)의 가능성을 내포하고 있다. 본 연구는 이러한 양적 데이터의 한계를 보완하고자 설명적 순차 혼합설계를 채택, 전

문가 FGI 결과를 통합하여 타당성을 확보하였다. 향후 연구에서는 표본 크기를 대폭 확대하여 대규모 조사를 실시하고, 평가자 간 합치도(ICC) 산출 등을 통해 분석의 엄격성을 높여야 한다. 또한, 앱 리뉴얼 후 실제 사용자를 대상으로 한 장기적 행동 변화 추적 및 임상적 효과 검증이 병행되어야 할 것이다.

REFERENCES

- [1] Lee, S. J. (2025). A Case Study on the Usage Experience of an Anonymous SNS-Based Mobile Mental Health Counseling Service Platform: Focusing on the Experience of Adolescent Clients. *Journal of Safety Culture Research*, 38(8), 157-182.
- [2] Chung, K. M., & Shin, J. I. (2023). Public awareness of app-based psychological intervention and digital therapy. *Korean Journal of Health Psychology*, 28(6), 1067-1093.
- [3] Lee, S. M., Kim, S. J., Lim, W. Y., & Paik, J. W. (2016). Current State and Limit of Mobile-Based Mental Health Intervention Using Information & Communication Technology. *Korean Journal of Psychosomatic Medicine*, 24(1), 61-65.
- [4] Jang, J. S., & Cho, S. H. (2016). Mobile Health in the Field of Mental Health. *The Korean Journal of Stress Research*, 24(4), 231-236.
- [5] Park, J. J., Choi, K. S., Kim, J. R., Park, I. G., Kang, J. J., & Son, B. K. (2014). Development Mobile Healthcare App for Mental Health Management: Focused on Anger Management. *The Journal of The Institute of Internet, Broadcasting and Communication*, 14(6), 13-18.
- [6] Park, Y., & Lee, J. H. (2022). Development of Application Contents for Information Accessibility and Mental Health Promotion for Recovery from Sexual Violence. *Journal of Digital Contents Society*, 23(2), 191-202.
- [7] Lee, J. H., Park, Y., Jeong, J. I., Kim, K. H., & Park, J. Y. (2022). Usability Evaluation of a Mobile App for Sexual Violence Survivors. *Journal of the Korea Contents Association*, 22(9), 700-711.
- [8] Kim, S. M., Yang, J. Y., & Lee, J. H. (2022). A Case Study on Mobile App-Based Mental Health Management: Focusing on Healthcare Workers. *Journal of the Korea International Next-generation Convergence Technology Association*, 6(9), 1634-1642.
- [9] Lee, S. J. (2022). An Autoethnography on the Development and Counseling Experience of a Non-face-to-face Mental Health Mobile Service Platform by a Mental Health Social Work Expert. *Journal of the Korea Institute of Internet of Things*, 8(5), 63-70.
- [10] Lee, S. J. (2024). A Phenomenological Study on the Experience of Using an SNS-Based Mobile Mental Health Service Platform. *Journal of Safety Culture Research*, 27, 77-101.
- [11] Jo, J. G., & Heo, W. H. (2017). A Usability Evaluation Framework for Mobile Apps on Smartphones. *Asia-Pacific Journal of Multimedia Services Convergent with Art, Humanities, and Sociology*, 7(12), 841-848.
- [12] Stoyanov, S. R., Hides, L., Kavanagh, D. J., Zelenko, O., Tjondronegoro, D., & Mani, M. (2015). Mobile App Rating Scale: A new tool for assessing the quality of health mobile apps. *JMIR mHealth and uHealth*, 3(1), e27.
- [13] Jang, H. J., Gil, T. S., & Kang, E. J. (2018). Feasibility Study of the Korean Version of the Mobile Application Rating Scale (MARS) for Assessing the Quality of Blood Pressure Management Apps. *Korean Journal of Health Education and Promotion*, 35(3), 41-51.
- [14] Nielsen, J. (1993). *Usability engineering*. Academic Press.
- [15] Papp, F., Fülöp, M., Kósa, V., Kollár, Z., & Balázs, J. (2021). Evaluation of Android and Apple store depression applications. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(23), 12505.
- [16] Bakker, D., Kazantzis, N., Rickwood, D., & Rickard, N. (2016). Mental health smartphone apps: Review and evidence-based recommendations. *JMIR Mental Health*, 3(1), e7.
- [17] Firth, J., Torous, J., Nicholas, J., Kanagaratnam, R., Rosenbaum, S., Bullmore, J., & Stubbs, B. (2017). The efficacy of smartphone-based mental health interventions for depressive symptoms: A meta-analysis of randomized controlled trials. *World Psychiatry*, 16(2), 287-298.
- [18] Baumel, A., Muench, F., Edan, S., & Kane, J. M. (2022). Human-to-computer interactivity features incorporated into behavioral health mHealth apps: Systematic search. *JMIR mHealth and uHealth*, 10(12), e39888.
- [19] Bradley, M. M., & Lang, P. J. (1994). Measuring emotion: The Self-Assessment Manikin and the semantic differential. *Journal of Behavior Therapy and Experimental Psychiatry*, 25(1), 49-59.
- [20] Mayer, R. E. (2009). *Multimedia learning* (2nd ed.). Cambridge University Press.
- [21] Sackett, D. L., Rosenberg, W. M. C., Gray, J. A. M., Haynes, R. B., & Richardson, W. S. (1996). Evidence-based medicine: What it is and what it isn't. *BMJ*, 312(7023), 71-72.
- [22] Ryan, R. M., Patrick, H., Deci, E. L., & Williams, G. C. (2006). Facilitating health behaviour change and its maintenance: Interventions based on self-determination theory. *European Health Psychologist*, 8(1), 22-25.
- [23] Song, H. J., & Kim, Y. J. (2024). A Study on User Experience of Non-face-to-face Psychological Counseling Applications: Focusing on Trost, Mindcafe, and HelloMindCare. *Journal of Next-generation Convergence Information Services Technology*, 13(3), 335-346.

이 솔 지(Lee, Sol-Ji)

[정회원]



- 2008년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2014년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학 박사)
- 2020년 9월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 조교수

<관심분야>

정신건강 및 의료사회복지, 중독, 사회복지상담, 아동·청소년 정신건강, 모바일 정신건강 서비스, 질적 연구, 텍스트 마이닝

이 진 열(Lee, Jin-Yeol)

[종신회원]



- 2007년 8월 : 동아대학교 사회복지학과(사회복지학석사)
- 2012년 2월 : 동서대학교 부산후쿠오카 초국경경영대학원(경영학석사)
- 2016년 2월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)

■ 2020년 9월 ~ 현재 : 동서대학교 사회복지상담학과 부교수

<관심분야>

사회복지경영(마케팅), 서비스 질, 자활사업, 생산적 복지, 평생교육

윤 기 혁(Youn, Ki-Hyok)

[종신회원]



- 2002년 8월 : 부산대학교 행정학과 사회복지학전공(행정학석사)
- 2015년 8월 : 부산대학교 사회복지학과(사회복지학박사)
- 2018년 3월 ~ 현재 : 동명대학교 사회복지학과 부교수

<관심분야>

위험관리, 서비스 질, 학대, 노인복지, 청소년 복지, 판례 연구, 텍스트 마이닝