

코로나19 시기 가족센터 비대면 서비스 이용가족의 경험 탐색

노신애(서울대학교 아동가족학과 박사수료), 진미정(서울대학교 아동가족학과 교수)

문제제기

- 가족센터는 코로나19라는 어려움 속에서 다양한 시도를 통해 센터의 정상화를 위해 노력함
- 코로나19로 인해 2020년부터 가족센터는 비대면 서비스를 시작하였으며 코로나19가 심각한 정도에 따라 대면서비스와 비대면 서비스 제공을 반복하였음
- 비대면 가족생활교육의 장점들은 이미 여러 선행연구에서 밝혀진 바 있음. 그런데 자녀가 함께 참여하는 가족프로그램의 비대면 서비스의 경험에 대한 선행연구는 많지 않음
- 가족센터 이용자의 경험에 근거하여 지난 2년 동안 서비스가 어떻게 제공되었는지를 파악하고 대면 서비스의 비대면 서비스의 참여 경험을 비교하여 살펴보고자 함

연구방법

- 연구자료 : 질적 연구방법으로 부부대상 심층면접을 실시하여 자료를 수집
- 연구대상 : 최근 3년 이상 가족센터를 이용한 경험이 있는 5개 센터 부부 6쌍
- 자료수집 : 2022년 3~4월 2개월 동안 진행
부부 한 쌍당 1회씩
- 자료분석 : 질적 자료 내용분석방법으로 분석
- 참여자 특성

구분	센터	연령		자녀특성	센터이용기간
		아내	남편		
1	A센터	40세	41세	1녀(8세)	3년
2	B센터	43세	46세	1녀(9세) 1남(7세)	4년
3	C센터	42세	45세	1남(10세) 1녀(8세)	4년
4	D센터	37세	41세	2녀(10, 8세) 1남(5세)	3년
5	E센터	39세	36세	1남(6세)	3년
6	E센터	51세	58세	2녀(25, 22세) 1남(20세)	16년

연구결과

1. 비대면 서비스에 대해 대체로 만족
 - 특히 코로나로 인해 외출이 제한되었던 시기에 센터가 프로그램을 중단하지 않고 자녀와 시간을 보낼 거리를 만들어줘서 좋았다고 응답
 - 처음에는 자녀와 함께 zoom이나 youtube 등을 통해 참여하는 것이 어색하였으나 곧 적응하였고, 오히려 자녀와 집에서 편하게 참여할 수 있어서 좋았다고 응답
 - 강사가 비대면이라는 형식에 맞게 진행하여 잘 참여할 수 있었다고 긍정적으로 평가
2. 비대면 서비스의 여러 장점에도 불구하고 대면 서비스를 기대
 - 많은 사람들이 모이는 가족 영화제나 연말파티, 또는 얼굴을 마주보고 하는 상호작용이 중요한 집단상담 프로그램이나 가족봉사활동, 아버지 자조모임 등의 경우는 지난 2년 동안 거의 운영이 되지 않았고, 이러한 프로그램들은 비대면 서비스로 대체하기 어려움
 - 비대면 서비스에 대해 만족하는 이용자도 코로나19가 조금 덜 심각해졌던 시기에 재개된 대면 서비스에 참여했을 때 가림막도 있고 마스크도 써야 했지만 직접 만나서 참여자 간 상호작용을 많이 할 수 있어서 좋았다고 평가
3. 이용자의 특성에 따라 다른 평가
 - 어린 자녀가 있는 가족, 자녀가 많은 가족, 평일 퇴근 후나 주말에 참여하기 어려운 아버지 등은 평소센터참여가 쉽지 않아 비대면 서비스로 인해 편한 시간과 장소에서 참여할 수 있다는 점에서 비대면 서비스를 선호함
 - 집중도가 낮은 자녀가 있거나 강사나 다른 참여자와 상호작용을 원하는 가족은 비대면 서비스를 선호하지 않음
 - 자녀와 함께하는 비대면 서비스는 선호하지만 성인만 참여하는 부모교육은 대면 서비스를 선호하거나 반대로 자녀와 함께는 대면 서비스를, 성인만 참여하는 부모교육은 편한 장소에서 집중해서 참여할 수 있는 비대면 서비스를 선호하기도 하는 등 다양한 요구가 존재

결론

- 이용자들의 이용 경험을 살펴본 결과, 진미정 외(2021)의 연구에서 말한 것 처럼 코로나19가 끝나도 비대면 서비스에 대한 수요는 존속될 것. 대면 및 비대면 서비스는 향후 이용자들의 여러 특성과 다양한 욕구를 충족시키기 위해 공존할 것이라고 예상할 수 있음
- 지난 코로나19 시기의 비대면 서비스 운영 경험을 통해 파악한 다양한 욕구와 이용자 특성 및 평가를 반영하여 포스트 코로나 시대의 가족센터 운영을 위한 대비가 필요함 시점