



COVID-19 와 온라인 기반 소셜 서비스

함승우 (생명의전화 상담교육센터 전산 관리자)

제가 현재 전산 관리자로서 일하고 있는 생명의전화는 1999년에 최초로 설립되어, 지난 약 20년간 모든 프로그램 및 서비스들이 오프라인으로 이루어지고 있었습니다. 2020년도에 COVID-19 펜데믹이 창궐하고 모든 것이 락다운 되면서 더이상 오프라인으로 프로그램 및 서비스 등을 참여자들에게 제공해드리기 어려워졌을때 이 기관에 오게 되었습니다. 나에게 주어진 그 첫번째 임무로써 웹사이트 구축을 포함하여 모든걸 전산으로 처리할 수 있는 환경을 개발, 그리고 생명의전화가 해왔던 모든 프로그램 및 서비스들을 온라인으로 전환시키는 일을 맡게 되었습니다. 이것은 대학을 갓 졸업한 신입인 나에게 비중이 막중한 임무였습니다. 그래도 여러군데서 기술적인 자문을 받아 어떻게든 저희는 성공적으로 온라인으로 전환시킬 수 있었습니다. 이 글은 저희 기관이 모든 프로그램 및 서비스들을 온라인으로 대체하게 되는 과정에서 느꼈던 일들을 담고 있습니다.

일단, COVID-19 펜데믹 사태 이후로 빈번히 실행되어지는 락다운으로 인하여, 생명의전화 에서는 직접적인 미팅으로 만나서 진행해왔던 모든 프로그램 및 서비스들을 Zoom 과 같은 온라인 화상채팅으로 대체하게 되었습니다. 교육 프로그램 뿐 아니라, 카운셀링까지 포함해서 말이죠.

온라인으로 대체를 하는 과정 속에서 저희가 봉착했던 가장 큰 문제는, 저희 참여자님들 중 연세가 높은 시니어 분들께서 IT에 대한 전반적인 지식이 없기 때문에 시니어 분들께서 저희 프로그램 및 서비스를 이용하시는 것이 어렵게 되었다는 점입니다. 하지만 사실상 이것은 큰 어려움 없이 해결할 수 있었는데, 왜냐하면 저희 기관에서 그러한 것들을 개인적으로 사용하는 방법을 시니어 분들께 1대1로 상세히 가르쳐드렸기 때문입니다. 그외에도, 시니어 분들이 스스로 주변 지인들에게 물어보거나, 자녀들에게 물어보거나 아니면 스스로 열정적으로 도전을 하여 어떻게든 참여하시는 시니어 분들도 상당히 많았습니다. 시간이 지나면서, 온라인으로 하는 것이 COVID-19 펜데믹 이전 모든 프로그램 및 서비스를 오프라인으로 했을 때와 비교하여 장점 또한 많다는 것을 깨달았습니다.

첫번째로는, 저희 기관에서 멀리 떨어져 사시는 분들이 운송 수단이 없거나 지역적인 장애가 없기 때문에 참여하지 못했던 분들이 있었지만, 온라인으로 참여가 가능했다는 것 입니다. 지난 21년간 생명의 전화를 운영해오면서 수많은 참여자분들이 생명의 전화를 방문해 가셨고, 그중에서 만나기 힘들 정도로 멀리 사시거나 이사가신 분들도 많았습니다. 하지만 이번 COVID-19 펜데믹으로 모든 것이 온라인으로 대체되면서, 멀리 사시는 분들의 참여율이 부쩍 늘었다는 점 입니다. 저희 기관으로써나, 또한 이전에 서로 알고 지내셨던 분들으로써나, 정말 그리운 분들과 다시 재회할 수 있는 소중한 기회를 얻을 수 있었습니다.

두번째로는 우리가 매우 간편하게 모임을 가질 수 있다는 점 입니다. 예전 오프라인으로 모든 것이 운영될 때에는, 매 프로그램을 수강하기 위하여 참여자님들은 항상 전화하셔야 했고, 방문하고, 또 회원 가입 폼에 작성을 하셔야만 생명의전화' 프로그램 및 서비스를 이용하실 수 있었습니다. 하지만, 이제는 참여자님들이 간편하게 생명의전화 웹사이트에 접속하셔서, 몇가지의 간단한 개인정보를 입력하는 것 만으로 저희가 제공하는 모든 프로그램 및 서비스들을 이용할 수 있다는 점 입니다. 이러한 전체적인 시스템의 간편화로 인하여 편해졌다고 하시는 참여자님들이 대부분 이었습니다.

온라인 수업을 들으시는 참여자님들께서 매우 빈번하게 주기적으로 말씀해주시는 한마디가 있습니다. 그것은 "기회가 되면 밥한끼 같이 먹어요" 입니다. 저희가 깊게 생각해보면 우리는 모든 것을 오프라인으로 하는 것도, 반대로 모든 것을 온라인으로 하는 것도, 그 어느 쪽도 완벽한 정답이 아니라고 생각해 봅니다. 저희로서 중요한 것은, 온라인이든 오프라인이든, 어떤 형태로든 참여자님들께 서비스를 제공해드릴 수 있다는 것 입니다. 온라인이든 오프라인이든, 각자 가지고 있는 장단점이 있기 때문에, 그것들 중 장점만을 골라내서 유용하게 사용하는 것이 좋다고 생각합니다. 클라이언트 분들이 온라인으로 서비스 및 프로그램을 이용한다 할지라도, COVID-19 상황이 나아질때 같이 "밥한끼" 먹으면 괜찮을까요? 저희의 서비스를 이용하는 형태가 온라인이든, 아니면 COVID-19 펜데믹 상황이 회복되어 오프라인으로 하든, 그것과는 관계없이, 어느쪽이든 저희 생명의전화' 프로그램 및 서비스를 이용해주시면 매우 감사드립니다. 감사합니다.