

프로젝트 수행그룹 내에서의 보이스 메일 사용

김민경*, 김희철**, 김태윤***

인제대학교 전산학과*

인제대학교 컴퓨터공학부*, 유전체 연구소**

인제대학교 전산학과***

Usage of Voice Mails in Team Projects Work

Min-Kyung Kim*, Hee-Cheol Kim**, Tae-Yun Kim**

Dept. of Computer Science, Inje University*

School of Computer Engineering*, Genome Research Center, Inje University**

Dept. of Computer Science, Inje University***

요 약

IT 기술의 발전과 네트워크 보급에 힘입어 인간의 의사소통 방법도 나날이 발전되어가고 있다. 대면(Face to Face) 커뮤니케이션은 지금까지 가장 효과적인 방법이 되어왔지만, 이제는 통신 기술의 발달과 더불어 여러 형태의 유용한 소통방법들이 보급되었고, 생활화되기 시작했다. 특히 PC의 대중화와 초고속 통신망의 보급, 그리고 휴대전화의 보편화는 의사소통 방법의 다양화에 큰 영향을 주었다. 보이스 메일은 텍스트 기반 소통과는 다른 음성으로 의사 전달을 하는 소통 방식이면서도, 대표적 텍스트 기반의 시스템인 이메일처럼 비동기적인 통신 수단이기도 하다. 본 논문은 기존 커뮤니케이션 미디어는 물론 보이스 메일을 사용하여 실제 프로젝트를 수행한 케이스를 관찰, 분석하고, 이것을 기반으로 프로젝트 수행 시 다양한 의사소통 방법에 대한 이해 및 보이스 메일의 사용상의 특성에 대해 살펴보고자 한다.

1. 서론

컴퓨터가 제공해 준 여러 혁명적인 기능 중에서 제일 각광받고 있는 것은 바로 커뮤니케이션 분야일 것이다. 현재 사회에서 컴퓨터는 사용자들의 커뮤니케이션 행위를 원활하게 해주는 연결 매체로 현대인의 일상생활 속에 자리매김하고 있다. 이는 갈수록 복잡해지는 사회구조와 시간에 쫓기는 현대인들이 갈수록 어려워지는 교통난 등의 이유로 물리적인 이동에 의해 가능한 대면 접촉보다는 컴퓨터를 매개로 한 커뮤니케이션을 통해 상호 교류하는 추세가 늘고 있기 때문이다. 이에 컴퓨터를 이용한 여러 가지 커뮤니케이션 방법들이 등장하게 되었고, 그에 따라 일방적으로 미팅에 의존하던 커뮤니케이션 방식에서 탈피하려는 경향이 늘고 있다[4].

컴퓨터가 사람들간의 커뮤니케이션 행위를 매개함에 따라 마련된 컴퓨터 매개 커뮤니케이션(computer-mediated communication)에서는 컴퓨터에 의해 형성된 가상의 공간에서 송신자와 수신자가 연결되어 상호간의 메시지 교환이 이루어진다[1]. 현재 급격히 늘고 있는 전자우편 사용은 컴퓨터매개 커뮤니케이션이 인간의 가장 기본적인 커뮤니케이션 모드인 대면 커뮤니케이션 상황을 대체해 나가고 있음을 보여준다. 또한 빠르게 확산되고 있는 컴퓨터 사용은 커뮤니케이션 행위뿐만 아니라 커뮤니케이션에 대한 기존의 관념까지도 변화시키고 있다. 그러므로 이제 커뮤니케이션 매체로서의 컴퓨터 이용이 커뮤니케이션 상황을 어떻게 변화시키고 있는 지에 대해 살펴볼 시점이 된 것 같다[5].

본 프로젝트는 여러 가지 컴퓨터 매개 커뮤니케이션 방법들 중 voice mail이라는 하나의 수단을 중심으로 여러 커뮤니케이션 방법들을 실제 프로젝트 수행에 적용시켜봄으로써, voice mail의 사용성 뿐 아니라 각 커뮤니케이션 방법들이 어떠한 상황에서 적절히 사용되는가에 대한 이해를 목적으로 수행될 것이다[2][3]. 이를 위해 우리는 본 대학 컴퓨터공학부 학생들 중 프로젝트를 수행하는 두 팀을 선별해 프로젝트 수행 일지 작성 및 인터뷰를 하였다. 이러한 내용들을 정리하면서 본 논문은 프로젝트 수행에 있어 적합한 의사소통 방법에 대하여 논의하고, 각 방법이 의사소통에 어떠한 영향을 미치는지 알아보려고 한다.

본 논문은 연구자가 세웠던 연구방법을 소개하고, 각 그룹별 특징 및 수행과정, 결과에 대해 살펴보기로 한다. 그리고 본 연구의 결론과 추후 연구방향에 대해 제시할 것이다.

2. 연구방법

① 연구 대상자 선정

인제대학교 학생들 중 ‘멀티미디어 개론’ 수업을 통해 프로젝트를 수행하고 있는 학생들 중 문서작성과 프로그램 개발을 목적으로 하고 있는 8명의 학생들을 각각 한 그룹으로 나누어 총 두 그룹으로 선정

② 선행연구 수행

연구진이 시험적으로 보이스 메일을 사용을 해봄으로써, 프로젝트의 수행의 필요성을 재인식하고, 가설을 세움으로 프로젝트 수행에 관한 전반적인 계획을 검토

③ 자료수집 방법

인터뷰를 기반으로 하며, 각 주마다 연구 대상자가 의사소통을 기록하는 일지를 작성하게 하여 매주 이를 수령하고 분석, 또한 연구 대상자는 자신의 의사소통 기록을 연구진이 제공한 ftp에 업로드함으로써 분석에 이용할 수 있게 함

④ 5회의 인터뷰

- PRE-INTERVIEW

프로젝트 수행 전 현재 의사소통 방법의 선호도와 voice mail에 대한 인지도조사

- INTERVIEW(3회)

프로젝트 진행 중 매주 인터뷰 실시함으로 일주일간의 커뮤니케이션에 관한 데이터를 수집.

- POST-INTERVIEW

프로젝트가 끝난 시점에서 실시

PRE-INTERVIEW와 비교하여 의사소통 방법의 선호도와 보이스 메일에 대한 인지도 비교 분석

- 음성녹음을 실시 인터뷰 기록을 보완

⑤ 분석

- 5차례의 인터뷰 기간 동안 매 주 각 그룹의 데이터를 분석

- POST-INTERVIEW 이후 정리 분석된 데이터를 종합하여 결과물 작성

3. 그룹별 분석

각 그룹에게 제공된 의사소통방법은 미팅, 전화, text-mail, voice-mail, text-chat, voice-chat이며, 배포한 다이어리와 인터뷰에 의하여 데이터를 수집하고 분석하였다.

1) A그룹 (프로그램 개발)

▷ 그룹특징

A그룹은 애니메이션 제작에 관련된 멀티미디어 타이틀을 제작하는 것을 목적으로 이루어진 그룹이며, 4명의 구성원들의 학과 시간표가 거의 동일하고, 과외활동도 많은 시간을 함께하는 편이다. 따라서 본 그룹의 구성원들은 프로젝트 수행 전 별도의 수단을 이용한 커뮤니케이션이 필요 없다고 생각하고 있었다.

▷ 커뮤니케이션 방법 사용 비율

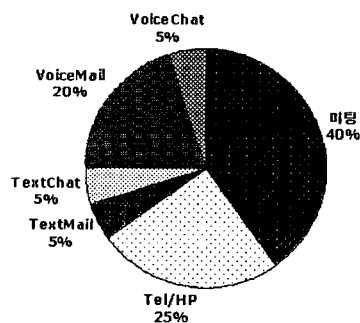


그림 1 A그룹 커뮤니케이션 방법 비율

A그룹의 경우 미팅과 전화를 이용한 커뮤니케이션이 전체의 65%를 차지하고 있다. 이것은 그룹 프로젝트의 성격상 구성원들은 컴퓨터 앞에서 생활하는 시간이 많을 것이고, 따라서 컴퓨터를 기반으로 한 커뮤니케이션이 많을 것이라 했던 예상에

서 벗어나는 결과를 가져왔다. 이것은 구성원들이 함께 보내는 시간이 많고, 구성원 중 한명은 개인 컴퓨터를 소유하고 있지 않은 관계로 컴퓨터 기반 커뮤니케이션을 할 수가 없었다.

▶ 프로젝트와 관련해 이용해 본 커뮤니케이션 방법들에 대한 평가

프로젝트 수행 이전 그룹원들은 보이스메일 자체에 대해 소극적이거나 부정적인 시각을 가지고 있었다. 그러나 프로젝트를 수행하면서 여러 가지 커뮤니케이션 방법을 사용해본 결과, 보이스메일 자체에 대한 시각은 상당히 호의적으로 변하였다. 그러나 프로젝트 수행에 있어서 보이스메일에 대한 시각은 여전히 부정적이었다. 현재 유용하고 빠른 커뮤니케이션 방법이 너무나도 많기 때문에 일부러 보이스메일을 찾아서 어떤 수단으로 이용한다는 것은 시간이 중요한 프로젝트 수행에 있어 부적합하다는 것이다. 이러한 이유로 A그룹은 프로젝트 수행에 있어 보이스메일은 부적합하다고 생각하고, 다른 커뮤니케이션 방법들을 주로 이용했으며 그 방법들에 대한 평가는 아래와 같다.

종류	평가
이팅	의견조율 빠르고 직접적이므로 프로젝트에 가장 효율적
전화	시간, 장소 제약 없고, 짧은 내용 전달에 최적
text mail	자료 전달에 적합
voice mail	미팅/전화와는 달리 색다른 매력을 지녀서 친목도모에는 적합하지만 프로젝트에는 부적합
text chat	대화기록이 남으므로 떨어진 곳에서의 회의에 적합
voice chat	noise, delay 등 기술적인 면이 상당히 떨어지므로 프로젝트에 가장 부적합

표 1 A그룹 커뮤니케이션 방법 평가

2) B그룹 (문서작성)

▶ 그룹특징

B그룹은 모바일 컨텐츠에 대한 평가 및 분석을 문서로 작성하는 것을 목적으로 구성되었으며, 4명의 그룹원 중 3명은 기숙사에 거주를 하고, 1명은 통학생이다. 그리고 기숙사에 거주를 하는 구성원

중 한명은 개인 컴퓨터가 없는 상태에서 프로젝트를 진행하였다. 또한 구성원들은 학과 시간표가 거의 비슷하기 때문에 많은 시간을 공유하면서 지내므로 자료 공유를 제외한 다른 부분에서는 별도의 커뮤니케이션 수단이 필요 없다는 생각을 가지고 있었다.

▶ 커뮤니케이션 방법 사용 비율

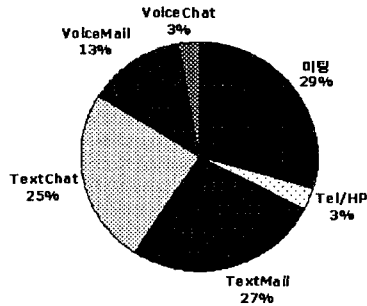


그림 2 B그룹 커뮤니케이션 방법 비율

B그룹의 구성원은 제시한 여섯 가지 커뮤니케이션 방법을 모두 사용하였다. 특징적인 것은 위의 그래프에서 보는 것처럼 text 기반의 의사소통방법(text mail, text chat)이 51.5%를 차지한다는 것이다. 이 그룹은 문서작성에 필요한 자료조사와 공유가 주 목적으로 커뮤니케이션이 이루어졌다. 또한 프로젝트 특성상 작업분야가 정해져 있었기 때문에 개인작업이 많았고, 따라서 결과물 등의 전송이 많았으므로, text 바탕의 커뮤니케이션이 주를 이루었다고 할 수 있다.

▶ 프로젝트와 관련해 이용해 본 커뮤니케이션 방법들에 대한 평가

본 연구에 참여하기 이전에도 B그룹 구성원들은 보이스메일에 대한 관심을 가지고 있었으나, 대부분의 구성원들은 보이스메일은 사용하기 불편하고, 앞으로의 사용목적도 불투명할 것이라는 선입견을 가지고 있었다. 그러나 프로젝트가 진행될수록 음성메일을 사용하는 목적이 하나씩 나타나기 시작했고, 그 중 가장 큰 특징은 파일을 전달할 때 세부적인 설명이 필요하거나 의견조율이 필요한 문서나 자료일 경우 음성메일을 사용하는 것으로 나타났다. 또한 사용자 인터페이스에서도 상당히 만족스러움을 표시하였다. 아래의 표는 프로젝트 수행에 있어서 보이스메일을 포함한 연구진이 제시

한 커뮤니케이션 방법들에 대한 사용성 평가이다.

종류	평가
미팅	의견 조율이 빠르고 정확하나, 시간, 장소 제약이 심함
전화	아주 급한 일이 아닐 경우에는 큰 필요성을 느끼지 못함
text mail	파일 전송 및 보관에 유용함
voice mail	의견제시나 양해를 구할 때, 감정전달에 유용함. 사용에 불편함이 없지 않으나, 프로젝트에 적합
text chat	실시간이며, 의견교환이 정확하므로 프로젝트에 가장 적합
voice chat	타이핑과 동시에 가능하므로 편리성 제공, 기술적인 면이 조금 보완된다면 프로젝트에 적합

표 2 B그룹 커뮤니케이션 방법 평가

4. 결과 및 결론

본 연구는 소규모프로젝트 수행이라는 작은 영역에서 이루어지는 커뮤니케이션을 비교하고, 사용성을 평가해 나아가 인간의 전반적인 커뮤니케이션을 이해하는 것을 목적으로 하고 있다.

A그룹과 B그룹의 경우 프로젝트수행이라는 공통의 목표를 두고 여러 가지 커뮤니케이션방법을 사용하였으나, 두 그룹의 의사소통방법은 상이한 결과를 가져왔다. 컴퓨터가 커뮤니케이션 수단으로 큰 잠재력을 가지고 있음에도 불구하고, 수행하는 프로젝트의 성격에 따라 커뮤니케이션 수단으로서의 활용도가 달랐다. 이것은 프로젝트 목적 및 주위환경, 개인적인 성향 등에 영향을 받은 것 같다.

프로그램 개발을 목적으로 한 A그룹의 경우는 미팅이 주를 이루었고 각각의 커뮤니케이션 방법론에 대한 생각도 미팅을 최적으로 생각하며, 프로젝트 수행에 있어 voice 기반의 의사소통 방법을 최저로 생각한 반면, 문서작성을 목적으로 한 B그룹의 경우에는 text 기반의 의사소통 방법이 전체의 반 이상을 차지하며 voice 기반의 의사소통 방법(voice mail, voice chat)도 프로젝트 수행에 나쁘지 않다는 견해를 나타내었다.

의사소통이란 상황과 여러 요인에 따라 선택의 방향이 틀려질 수 있다. 본 연구에서도 프로그램 개발작업을 목적으로 하는 그룹보다 문서작업을

목적으로 한 그룹에서 보이스 메일 사용성이 더 부각되었고, 실질적인 프로젝트 수행에 있어서 유용하게 사용될 수 있다는 생각이 나타나는 것처럼 각 그룹별 프로젝트 성격과 구성원의 특성에 따라 의사소통 방법에 있어 확연한 차이를 볼 수 있었다. 그러나 본 연구는 소수의 인원으로 구성되어진 프로젝트 목적이 다른 두 팀을 연구대상자로 선정하여 연구를 하였기 때문에 본 연구에서 나타난 결과가 프로젝트 태스크에 따라 발생한 결과인지, 팀원의 개인적인 성향에 따라 나타난 것인지를 구분하기 어려운 것도 사실이다. 따라서 본 결과만으로는 프로젝트 커뮤니케이션 방법에 대해 일반화하기에는 다소 무리가 있으나, 연구진은 앞으로 각기 다른 목적을 지닌 2-3개의 그룹을 더 연구할 것이며, 이로 인하여 나온 결과는 프로젝트 커뮤니케이션 방법론을 일반화 시킬 수 있을 것이라 믿는다.

[참고문헌]

[1] 김희철 (2003): 인간 컴퓨터 상호작용 개론. 진영출판사.
 [2] Philp Marriott. (2001) : Asynchronous Voice:Some Design Issues. The Journal of Information Technology Theory and Application(JITTA), 3:3, 2001, 33-44
 [3] Stephen C. (1996) : Experiences with Electronic and Voice mail. Proceedings of the 29th Annual Hawaii International Conference on System Sciences, pp 102-111
 [4] Kyung Haw Moon.(2002) : A Review on the Trends of User-Centered Information Communication. 정보관리연구, vol 33, no. 2, 2002, pp. 49-66
 [5] Kim Gyu-Tai, Han Sang-Il(1998) : A Study on the Elements Affection Decision Making by the Computer Mediated Communication System.. 대한경영학회, 제19권, 1998.11, pp 453-476
 [6] Song Kyung-Sook(2002) : The Cooperative Principles and Politeness Principles in Computer-Mediated Communication : English Internet Relay Chat. 새한영어영문학, 제44권, 2호, pp. 641-660