

프로젝트 성격에 따른 보이스메일의 사용성

김민경^o 김희철

인제대학교 전산학과^o컴퓨터공학부

{lovepink@hanafos.com^o heeki@cs.inje.ac.kr}

Usage of voice mail according to different types of projects

Min Kyung Kim^o Hee Choul Kim

Dept. of Computer Science, Inje University

요 약

IT 기술의 발전과 네트워크 보급은 일상생활만 변화시킨 것이 아니라, 인간의 의사소통 방법에도 영향을 미치고 있다. 대면(Face to Face) 커뮤니케이션은 지금까지 가장 효과적인 방법이라 일컬어 졌지만, 이제는 통신 기술의 발달과 더불어 여러 형태의 유용한 의사소통 방법들이 보급되어 생활화되어가고 있다. 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 프로젝트 수행이라는 특수한 경우 보이스 메일을 사용한 구성원들의 의사소통 케이스를 관찰, 분석하고, 이것을 기반으로 프로젝트 수행 시 보이스 메일의 사용성의 특성에 대해 살펴보고자 한다.

1. 서 론

현대 사회에서 컴퓨터는 멀티미디어 기능들의 급격한 발달로 컴퓨터의 사용을 단순히 눈 통한 전달만이 아니라, 음성을 통한 전달(Voice Mail, Voice Chat 등)을 가능하게 하였다.[1][4][5][6] 그러나 음성을 통한 커뮤니케이션 방법은 자체의 잠재 능력 및 연구 가치가 충분히 있으나, 현재까지 크게 연구가 되고 있지 않다.[2][3]

본 연구는 보이스메일이라는 특정 커뮤니케이션 방법이 프로젝트 수행에 있어 어떤 역할을 하는지, 즉 보이스메일 사용 패턴 및 목적, 유용성에 대한 이해를 주목적으로 수행되었다.

이를 위해 연구진은 본 대학 컴퓨터공학부 학생들 중 프로젝트를 수행하는 여섯 팀(프로그램 개발 3팀, 문서작성 3팀)을 선별해 한 달 동안 프로젝트 수행 일지를 작성하게 하고, 이를 바탕으로 인터뷰 하였다. 이러한 내용을 토대로, 본 논문은 프로젝트 목적에 따른 커뮤니케이션 특징을 알아보고, 프로젝트에서 보이스 메일의 사용성에 대해 기술하려고 한다.

2. 연구방법

본 연구를 위해서 우선 연구대상자를 선정하고, 선행 연구를 수행하였다. 이를 기반으로 자료를 수집하였는데, 이 자료들은 연구 대상자들이 작성해주는 일지와

함께 5번의 인터뷰를 같이 진행함으로써 필요한 자료들을 얻을 수 있었다. 이렇게 얻은 자료들을 기반으로 각 그룹별 데이터를 분석하고, 종합함으로써 결과와 결론을 얻을 수 있었다. 연구방법에 대한 자세한 내용은 아래와 같다.

① 연구 대상자 선정

인제대학교 컴퓨터공학과 학생들 중 문서작성과 프로그램 개발을 목적으로 프로젝트를 수행하고 있는 24명의 학생들을 선별해 각각 세 그룹씩 총 여섯 그룹을 선정

② 선행연구 수행

연구진이 시험적으로 보이스 메일을 사용 해봄으로써, 프로젝트 수행의 필요성을 재인식하고, 본 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 업로드 함으로써 분석에 이용할 수 있게 함

④ 5회의 인터뷰

- PRE-INTERVIEW

프로젝트 수행 전 현재 의사소통 방법의 선호도와 보이스메일에 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 인지도를 비교 분석

- 음성녹음을 실시하여 인터뷰 기록을 보완

⑤ 분석

- 5차례의 인터뷰 기간 동안 매 주 각 그룹의 데이터를 분석

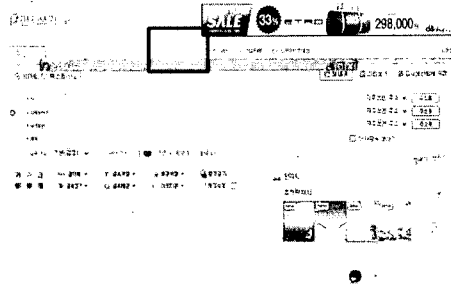
- POST-INTERVIEW 이후 정리 분석된 데이터를 종합하여 결과를 작성

3. 보이스메일의 사용성

3.1 보이스메일 인식 정도

현재 보이스 메일은 컴퓨터를 자주 사용하는 사람들이라도 그다지 필요성 및 매력을 느끼지 못하고 있다. 인터뷰에 의하면 이는 굳이 보이스 메일이 아니더라도 편리한 다른 커뮤니케이션 수단이 많기 때문에 다른 커뮤니케이션 수단을 찾는 필요성을 느끼지 못한다는 것이 가장 큰 이유였다. 이로 인하여 주변에 사용자가 많이 없고, 대중성 또한 떨어져 쉽게 접하지 못하고 있다. 그리고 보이스 메일을 사용하기 위해서는 마이크나 스피커, 헤드셋 등 별도의 장비가 필요하기 때문에 번거롭고, 보이스 메일을 사용해야 하는 공간이 개방된 곳이거나 공공장소(도서관, 실험실, 사무실 등)일 경우 컴퓨터 앞에서 큰 목소리를 내는 것이 어렵다는 점도 보이스 메일을 잘 사용하지 않는 이유에 포함되었다. 또한 현재 보이스 메일 서비스를 제공해주는 업체가 많지 않기 때문에 메일 자체에서 접하기가 어렵고, [그림 1]에서 보는 것처럼 서비스를 제공해주는 곳이라 해도 보이스 메일을 제공 한다는 것을 자세하게 살펴보지 않으면 알아차리기 힘들어 쉽게 사용해 보지 못했다고 했다.

이에 반해 보이스 메일을 직접 사용해 본 사용자들은 D 메일 업체에서 제공해주는 음성메일 보내기 서비스의 서비스는 단순히 녹음 버튼을 누르고 메시지를 녹음한 다음 정지버튼으로 마칠 수 있는 간단한 인터페이스



[그림 1] 쉽게 찾아보기 힘든 보이스메일 서비스 탭

를 가지고 있고, 또한 텍스트 메시지 또한 첨부할 수 있기 때문에 중요한 이야기를 좀 더 확실하게 부각시킬 수 있음에 대해서 만족하고 있었다.

3.2 일반적인 사용 목적

현재 보이스 메일은 음성과 함께 감정을 전달 할 수 있다는 특징 때문에 개인적인 용도로 사용하는 것을 선호하고 있다. 자칫 무뎠다고 느낄 수 있는 '텍스트'에 반해 '보이스'에는 감정을 담을 수 있기 때문에 의도한 내용을 좀 더 정확하고 친근감 있게 전달 할 수 있다. 따라서 대부분의 사람들이 연인이나 친구에게 보내는 안부 메시지나 연애편지 등 감정 전달이 필요할 때 적합하다고 생각하고 있었고, 사용 목적 또한 이벤트용이 주를 이루었다. 또한 현재 보이스 메일 서비스에 대한 부가적인 비용이 들지 않기 때문에 멀리 떨어진 지인에게 목소리를 전달하거나, 듣고 싶을 때 사용하는 것으로 나타났다.

3.3 Project 특성별 사용 목적

모든 구성원들이 보이스 메일을 사용하기는 했으나, 전체적으로 프로젝트를 수행하는 모든 그룹에게서 보이스 메일의 사용도는 [표 1]에서 보는 것처럼 15% 내외로 낮은 편이다. 물론 이것은 프로젝트 자체의 특성에 따라 나타난 결과일 수도 있다. 그러나 보이스메일의 사용 목적은 팀의 특성에 따라 달랐다.

문서작성 그룹의 경우 앞서 언급한 것처럼 프로그램 개발 그룹보다 사용 빈도수가 높다는 특징 이외에도 전체적으로 작성된 문서 평가 등 프로젝트에 관련된 내용을 부각시키는 것을 주목적으로 사용하였다. 인터뷰에 의하면 단순히 파일을 전송할 때는 텍스트 메일을 사

	D1	D2	D3	P1	P2	P3
사용빈도	14/105	17/78	24/127	6/52	4/73	10/54
사용률	13%	22%	19%	12%	5%	19%

[표 1] 프로젝트 팀별 보이스 메일 사용 빈도

용하였으나 상황설명을 할 때나, 파일 전송 시 첨부 파일에 대한 구체적인 내용설명이 필요한 경우 주로 사용했다고 한다. 이는 프로젝트 특성상 메일을 사용하는 주된 목적이 작성한 문서를 전송하는 것이기 때문에 자연적으로 첨부 문서에 대한 부가 설명을 삽입하게 된 것이 많아진 것으로 보인다.

반면, 프로그램 개발 그룹의 경우 프로젝트 특성상 주로 미팅에 의존하여 프로젝트를 진행하였고, 메일 등의 방법은 부가적인 의사소통 방법에 지나지 않았다. 따라서 보이스 메일 역시 프로젝트 자체를 수행하는데 있어서 많이 사용되지 않았고, 다만 공지사항 전달이나 간단한 의견을 교환할 때, 또는 급하지 않은 약속 등을 정할 때 주로 사용하였다. 그리고 음성에는 감정이 들어가기 때문에 친목도모 차원에서 팀장이 팀원에게 격려 메시지를 전달하는데 많이 사용하였다.

4. 결과 및 결론

본 연구 보이스메일이라는 특정한 커뮤니케이션 방법을 프로젝트 수행이라는 특수한 상황에 적용 시켜보았을 때, 어떠한 상황에서 얼마나 어떠한 목적으로 사용되는가에 대한 이해를 목적으로 하고 있다.

보이스메일은 전반적으로 프로젝트 수행이라는 목적의 수단으로 사용하기보다 친목의 수단으로 주로 사용하는 것으로 나타났다. 이는 감정을 쉽게 전달할 수 없는 '텍스트'에 반해 '보이스'에는 감정을 담을 수 있기 때문이었다.

프로그램 개발팀에서 보이스메일은 팀원의 사기 증진을 위한 격려를 목적으로 많이 사용되었다. 이것은 감정을 담을 수 있는 보이스 메일만의 특징이라고 할 수 있다. 또한 전문적인 용어가 들어가지 않은 내용이나 급하지 않은 전체 공지를 전달 할 때 등 약간은 가벼운 내용을 전달할 때 주로 사용하였다. 그러나 문서작업이라는 특수한 경우에는 전달하는 문서에 추가설명을 붙이는 것이 보이스메일을 사용하는 주요한 목적이 되었다. 이는 프로젝트 수행이라는 동일한 목적과 동일한 커뮤니케이션 수단을 제공하여 일을 하더라도, 프로젝

트 자체 특성에 따라 의사소통 방법이나, 의사소통 수단의 사용 목적이 다를 수 있었다.

의사소통이란 상황과 여러 요인에 따라 선택의 방향이 달라질 수 있다. 본 연구에서도 프로그램 개발을 목적으로 하는 그룹보다 문서작업을 목적으로 한 그룹에서의 보이스 메일 사용성이 더 부각되었다. 이것은 각 그룹별 프로젝트 성격과 구성원의 특성에 따라 의사소통 방법이 매우 달라질 수 있음을 나타낸다.

그러나 본 연구는 프로그램 개발 및 문서작성을 목적으로 프로젝트를 수행하고 있는 모집단을 선별하여 수행된 것일 뿐, 프로젝트 수행 대상이나 자체 성격, 구성 팀원의 성격 등을 고려하지 않고 된 것이다. 따라서 본 논문에서 나타나는 결과 및 결론은 모든 상황에 적합하지는 않을 것이다. 그러므로 연구진은 차후 프로젝트 수행 대상 및 프로젝트 자체 성격 변경, 프로젝트 구성 팀원 성격 변경 등을 기준으로 음성 메일 사용에 관한 새로운 연구를 할 예정이고, 이를 통해 프로젝트 커뮤니케이션 방법론과 보이스 메일에 관한 사용성을 정의할 수 있을 것이라고 생각한다.

[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, pp. 33-44, 2001
- [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, pp. 49-66, 2002
- [5] Kim Gyu-Tai, Han Sang-II(1998) : A Study on the Elements Affection Decision Making by the Computer Mediated Communication System.. 대한경영학회, 제19권, pp 453-476, 1998.11
- [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