

Proposed Communication Tools for Freelance Designers : Focused On KakaoTalk Chat Room

프리랜서 디자이너를 위한 커뮤니케이션 도구 기능 제안 : 카카오톡 채팅방 중심으로

So Mi Lee¹, Jong Hoon Choe²

이소미¹, 최종훈²

¹ Student, Media Interaction Design Department, Ewha Womans University, Korea,
somiii@ewhain.net

² Professor, Media Interaction Design Department, Ewha Womans University, Korea,
deadant@ewha.ac.kr

Corresponding author: Jong Hoon Choe

Abstract: The rapid advancement of digital technology has diminished the constraints of time and space in work, dissolved boundaries in organizations, and enabled the effective segmentation and manipulation of entire tasks. This trend has resulted in a growing number of freelancers. Nevertheless, existing online platforms for freelancers are currently only intermediaries, lacking the essential tools and features for freelancers to perform their work effectively. This study explored the user experience factors of designers, a group that has experienced the greatest increase among freelancers, specifically focusing on their usage of KakaoTalk, the most widely used communication platform. The study aims to investigate KakaoTalk features and their impact on freelancers' communication satisfaction in the design field. Moreover, we evaluated whether KakaoTalk contributes to enhancing productivity and communication quality in the actual working environment of freelance designers. Additionally, we presented functional requirements for KakaoTalk and suggested guidelines for its development. The analysis yielded seven functional requirements for KakaoTalk, including features such as the separation of work and personal life, group chat room management, and client information tracking. To address these requirements, specific functions and scenarios were proposed. The findings of this study are expected to contribute positively to providing a more efficient work environment for freelance designers.

Keywords: Freelance Designer, Communication, Business Tool, KakaoTalk

요약: 디지털 기술 및 1인 가구의 증가 등으로 최근에 프리랜서 비중이 크게 증가하고 있다. 그러나 프리랜서 온라인 플랫폼은 중개 업무만 할 뿐, 프리랜서의 업무 수행에 필요한 업무 도구 및 기능은 부족한 상황이다. 본 연구는 프리랜서 인력 중 가장 큰 수치로 증가한 디자인 직군의 프리랜서들이 커뮤니케이션 도구로 가장 많이 사용하는 카카오톡에 대한 사용자 경험 요인을 조사하여 커뮤니케이션 만족도에 미치는 카카오톡 기능을 연구하였다. 카카오톡에 대한 기능 요구사항을 도출한 결과 사생활과 업무 분리 기능, 단체 채팅방 관리 기능, 클라이언트 정보 파악 기능 등 7가지의 요구사항을 도출하였으며, 이를 해결하기 위해 구체적인 기능과 시나리오를 제시 하였다. 본 연구의 결과를 기반으로 제안한 기능이

Received: August 16, 2023; 1st Review Result: September 18, 2023; 2nd Review Result: October 21, 2023
Accepted: November 25, 2023

적용된다면 프리랜서 디자이너들이 업무를 원활하게 진행하는 데에 긍정적인 기여가 있을 것으로 기대한다.

핵심어: 프리랜서 디자이너, 커뮤니케이션, 업무 도구, 카카오톡

1. 서론

디지털 기술 및 네트워크/플랫폼 기업의 발전과 기업의 아웃소싱, 1인 가구의 증가 등으로 특수고용형태 근로 종사자뿐만 아니라 프리랜서 및 플랫폼 종사자의 비중이 최근에 크게 증가하고 있다[1]. 특히 디자인 분야의 프리랜서는 2020년 산업 규모 1조 4,414억 원으로 2019년 1조 408억 원에 비해 38.5% 증가한 모습을 볼 수 있다[2]. 최근 원격근무 도입으로 인해 다른 공간에서 함께 일할 수 있도록 도와주는 협업 도구 시장이 빠른 성장세를 보이며 새로운 협업 도구들이 지속적으로 출시되고 다양한 조직에서 활용되고 있는 모습을 볼 수 있다. 하지만 도입 이후 다양한 협업 도구들을 동시에 사용하며 나타나는 커뮤니케이션 혼재와 소통 채널의 분산과 같은 문제점들이 드러나고 있다[3]. 프리랜서는 다수의 불특정 클라이언트와 일을 하는 형태를 보이며 다른 노동자들에 비해 컴퓨터와 통신기기를 통해 원격으로 소통하고 근무한다는 특징이 있다[4]. 따라서 본 연구는 프리랜서들의 업무 도구로 사용 용이성과 익숙함이 가장 높은 비율로 나타난 카카오톡을 대체할 수 있는 업무 도구는 당분간 찾기 힘들 것이라고 예상하였다. 실제로 오픈서베이에서 실시한 업무툴 트렌드 리포트 2021에 따르면 국내 직장인 과반수가 카카오톡을 업무용 메신저로 사용하고 있었으며, 그중에서도 회사 규모가 작을수록 사용률이 높아지는 것을 확인할 수 있었다. 본 연구는 특히 고객과의 커뮤니케이션 능력이 중요한 디자인 직종의 프리랜서를 대상으로 하여, 카카오톡 채팅방을 사용한 커뮤니케이션 경험의 문제점 파악을 위해 사용자 조사를 실시하여 기능 개선 방안을 제시하고자 한다.

2. 이론적 배경

2.1 프리랜서에 대한 선행연구

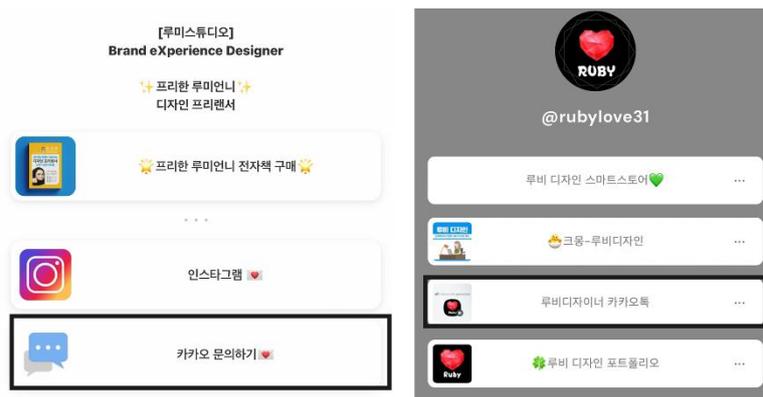
2.1.1 프리랜서의 개념 및 특징

프리랜서는 특정 고용주 없이 독립적으로 일하거나 짧은 기간씩 한 조직에 머물러서 커리어를 만들어나가는 이들을 지칭하는 단어로 쓰이게 되었다[5]. 유사 개념의 용어로 독립노동자 (Independent worker)는 고용주로부터 고용되어 보수를 받고 일하지 않고, 독립적인 자기의사에 따라서 일하는 노동자를 의미한다. 이승운 외(2019)는 프리랜서를 ‘일감중심’과 ‘계약대상(또는 고용주)의 성격과 ‘계약의 다발성’ 측면에 있어 프리랜서가 차별되는 특징을 보이는 것에 주목했는데, 프리랜서는 일감을 중심으로 다양한 기업들과 ‘동시다발적’으로 일을 한다고 하였다. 또한 프리랜서의 대부분은 일감 수주로 개인적인 네트워크를 중요하게 활용하고 프리랜서 대부분 지인 추천(23.6%)이나 개인 네트워크(22.7%)를 통해 일을 수주하고 있으며, 플랫폼(잡 포털 사이트+애플리케이션)을 통한 일감 수주는 18.5%인 것으로 나타났다[6]. 프리랜서들의 보수 지급 방식에서 작업 완료 후에 전액 지급(39.5%)이 가장 빈도가 높게 나타났는데, 이러한 결과는

클라이언트 작업 과정에서 프리랜서들이 무리한 요구사항에도 최대한 맞춰주려는 노력을 기울였을 것으로 예상된다. 이는 프리랜서들의 고객 만족을 최우선으로 고려하고 잠재적인 재발 주문과 좋은 평판을 구축하기 위해 효과적인 커뮤니케이션과 협력을 추구하는 경향을 반영하고 있다. 따라서 클라이언트와 프리랜서 간의 상호적인 협력과 소통을 강화하기 위한 업무 도구 개선은 프리랜서에서 매우 중요하다고 할 수 있다.

2.1.2 프리랜서 디자이너 업무

현재 프리랜서들이 업무 도구로 카카오톡 메시지를 가장 많이 사용한다는 공식적인 통계는 부재하나 다양한 사례를 통해 짐작할 수 있었다. 한국 플랫폼 프리랜서 노동공제회는 2022년 10월에 카카오톡 서버 화재로 인한 카카오 기능 장애로 인해 카카오톡을 활용하는 프리랜서들의 적지 않은 피해가 있었던 것으로 판단하여 다양한 사례를 취합한다는 공지사항을 게시하였다. 또한 SNS에서 활동하는 프리랜서 디자이너를 대상으로 조사한 결과 [그림 1]과 같이 카카오톡의 링크를 게시하여 문의를 받고 있는 모습을 볼 수 있었다. 이를 통해 클라이언트와 컨택 및 소통이 카카오톡을 통해 활발하게 이루어지고 있다는 것을 확인할 수 있었다. 디자인 직종의 프리랜서를 대상으로 사용자 조사를 실시하기 위해 우선 디자인 직종의 프리랜서들의 노동 행태에 대해 조사할 필요가 있다. 콘텐츠 전문기업 디노마드에서 진행한 디자인 분야 프리랜서 현황 및 정책수요조사 연구에 따르면, 디자인 분야 전문 프리랜서의 근무 형태는 1인이 57.8%를 차지하고 있으며, 본업과 겸직이 26%였다. 주 거래처(발주업체) 형태로는 중소기업이 39.8%, 스타트업 36%, 공공기관 6%로 나타났다. 또한, 프리랜서 온라인 플랫폼의 경우 과도한 경쟁을 요구하여 지나치게 단가가 낮아지는 경우가 대부분이었으며 온라인 플랫폼은 중개 업무만 할 뿐, 프리랜서 당사자의 신상이나 안전하게 업무에 임할 권리를 보장해 주는 역할을 충분히 수행하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 이러한 사실은 프리랜서들이 업무 수행에 필요한 기능과 보호장치에 대한 요구가 존재함을 시사한다.



[그림 1] SNS에서 활동 중인 프리랜서 사례

[Fig. 1] The Case of Freelance in SNS

2.2 카카오톡에 대한 선행연구

2.2.1 카카오톡의 개념

‘카카오톡’은 국내 스마트폰 앱 시장에서 최고의 인기를 누리고 있으며, 카카오톡은 한마디로 ‘스마트폰용 메신저’이다. PC 웹에서 사용되는 메신저를 모바일 환경에 맞게 제작한 앱으로 어디서나 아이폰과 안드로이드폰 등의 사용자들 간 무료로 메시지를 주고받을 수 있는 서비스이다. 카카오톡은 전화번호만 있으면 실시간 그룹 채팅 및 1:1 채팅을 즐길 수 있고 사진, 음성메시지, 동영상, 연락처 등의 멀티미디어도 간편하게 주고받을 수 있다[7]. 국내에서도 다양한 모바일 인스턴트 메신저가 존재하지만 2023년 상반기 기준으로 메신저와 전화 부문에서 카카오톡(Kakao Talk) 사용자 수가 약 4,145만 명으로 가장 높은 것으로 나타났으며 이를 통해 현재 우리는 카카오톡을 통해 많은 의사소통하고 있다는 것을 알 수 있다[8]. 코로나19 이후로 카카오톡에 대한 의존을 더욱 강화시켰으며 이것은 2021년 5월과 2022년 10월에 카카오톡의 서비스가 10시간 가량 중지되었던 카카오톡 먹통 사태에서 우리의 의사소통이 카카오톡이라는 메신저에 얼마나 종속적인지를 확인할 수 있었다[9].

2.2.2 카카오톡의 커뮤니케이션 기능 유형

커뮤니케이션 방식과 관련하여 주목해 볼 수 있는 카카오톡의 환경은 상대의 수신 여부를 알 수 있다는 점, 상대의 메시지에 ‘좋아요’, ‘하트’ 등을 달아 문자로 표현하지 않아도 그 자체로 충분한 응답이 가능하다는 점, 그리고 그 응답의 숫자만으로 다수의 의견과 태도를 바로 파악할 수 있다는 점 등 매우 다양하다. 이들은 커뮤니케이션 방식을 효율적으로 해내게 하는 요인이 될 수 있고 반대로 상호작용 과정에서 부담이 되는 요소가 될 수 있다[9]. 이처럼 카카오톡의 환경 중 일부가 커뮤니케이션 과정에서 스트레스 요인이 된다는 것은 커뮤니케이션 분야에서 피상적으로 언급된 바가 있다[10]. 또한 카카오톡은 텍스트 기반의 커뮤니케이션 채널이지만, 음성과 동영상 파일 공유가 가능하고, 단체 채팅 기능을 추가하면서 보다 활발하게 조직적 목적으로 이용되고 있다. 이에 따라 카카오톡의 조직적 활용의 장·단점에 대한 관심도 크게 증가했다[11]. 따라서 본 연구에서는 프리랜서 디자이너들이 업무 도중 클라이언트와의 커뮤니케이션 과정에서 겪는 어려움과 스트레스 요인이 주로 어떤 카카오톡 특성에 기인하는지를 조사하고자 한다. 이를 통해 업무 도구로서의 카카오톡 개선 방향성을 도출하고 프리랜서 디자이너들의 커뮤니케이션 효율성을 향상시키는데 기여할 수 있는 기능을 모색하고자 한다.

3. 사용자 조사 및 분석

3.1 인터뷰 대상자 선정 및 진행

프리랜서 디자이너를 위한 커뮤니케이션 도구 기능 제안을 위해 심층 인터뷰를 통한 사용자 조사를 실시하였다. 이를 통해 주로 쓰는 소통 업무 사용 양상과 그에 따른 경험에 대한 페인 포인트와 니즈에 대한 데이터를 얻는 것을 목적으로 1 대 1 심층 인터뷰를 진행하였다. 대상자는 한 달에 1개 이상의 일감을 받는 프리랜서들로 선정하였으며, 아래 [표 1]과 같다. 인터뷰는 대면과 비대면 화상 회의 줌(Zoom)을 활용하여 1시간 30분 내외로 진행되었다.

[표 1] 인터뷰 대상자 정보

[Table 1] User Information

No.	업종	발주처 형태	경력	업무 형태	소통 업무 도구 사용 양상
U1	시각 디자인, 촬영 및 편집	개인 사업체	2년	재택/동시에 여러 일	카카오톡, 지메일
U2	시각 디자인	개인 사업체, 소규모 기업	6년	대면과 재택 혼합/ 동시에 여러 일	카카오톡
U3	영상 디자인	개인 사업체	2년	재택/한번에 순차적	카카오톡, 디스코드
U4	시각 디자인, 촬영 및 편집	소규모 기업, 공공기관	3년	재택/동시에 여러 일	카카오톡
U5	캐릭터 디자인, 일러스트레이터	중소기업	2년	대면과 재택 혼합/ 한번에 순차적	카카오톡, 네이버 메일
U6	영상 디자인	중소기업, 대기업	8년	재택/동시에 여러 일	카카오톡, 지메일

3.2 인터뷰 분석

인터뷰를 진행한 후 이후 어피니티 다이어그램으로 65개의 데이터 중 유의미하게 언급된 키워드를 중심으로 문장을 요약하고 이후 공통적으로 응답한 내용을 그룹핑하여 10가지의 페인 포인트 및 니즈를 파악하였다. 파악한 내용을 바탕으로 도출한 7가지 기능적 요구사항은 아래와 같다. (카카오톡 10.2.8 버전 기준)



[그림 2] 기능적 요구사항

[Fig. 2] Functional Demands

3.2.1 사생활과 업무 분리 기능

조사 결과, 사생활과 업무의 분리 기능 필요성에 대해 모든 사용자들이 언급하였다. 2023년 5월 17일, 카카오톡은 오픈채팅을 별도 탭으로 신설하여 전화번호나 아이디 등 친구 추가 절차 없이 서로 모르는 사람들끼리 대화할 수 있도록 업데이트하였다. 프리랜서들은 실시간 상담이 가능한 오픈채팅 기능의 활용도가 높아 별도 탭으로 구분한 것에 대하여 대다수가 긍정적인 반응을 보였으나 큰 도움은 되지 않는다는 의견이 대부분이었다. 특히 U5는 “업데이트 전보다는 편리해졌으나 지인 소개를 통해 일감을 받는 경우 개인 채팅방을 통해 소통하는 경우가 많아 큰 도움이 되지 않는다”라고 답하였다. 또한 프로필 상태 설정 기능에 대한 필요성도 언급하였는데, U2와 U6은 “카카오톡은 내 상태를 지정할 수 있는 기능이 따로 없어 휴가 중일 때는 프로필 상태 메시지에 직접 입력해놓는다. 하지만 대부분의 클라이언트들은 확인하지 않고

연락한다”라고 답하였다. 이를 통해 절차 없이 간편하게 관계를 형성하여 자유롭게 소통 및 상담하는 것이 중점이 아닌 일상과 비일상의 분리가 중요한 핵심임을 파악하였다.

3.2.2 단체 채팅방 관리 기능

동시에 여러 일을 작업하는 4명의 사용자는 채팅방을 정리할 수 있는 기능에 대해 언급하였다. U1과 U2는 “업무 하나 당 여러 개의 채팅방이 생성되기 때문에 항상 일을 시작하기 전에 채팅 방을 눈으로 한번 정리하는 과정을 거친다”라고 답하였으며 U4는 “특히 한 프로젝트에 대한 알림만 끄고 싶을 때 그 프로젝트 관련한 채팅방을 하나하나 선택하여 알림 해제하는 것이 번거롭다”라고 답하였다. 이를 통해 새로운 알림으로 인해 채팅방이 밑으로 내려가 뒤섞여 버리는 것을 방지하고 한 개의 일에서 생성된 채팅방을 한 번에 관리할 수 있는 기능에 대한 니즈가 있음을 확인하였다.

3.2.3 클라이언트 정보 파악 기능

U2는 “친구 추가가 되지 않은 사용자와 채팅 시에 상대방이 저장한 아이디, 즉 프로젝트와 관련 없는 프로필 이름으로 보여 동시다발적으로 일을 수행할 때 헷갈릴 때가 많다”라고 답하였다. U2와 U6은 실제로 이로 인한 실수가 잦았으며 상대방 또한 자신을 다른 사람으로 착각하여 채팅을 보낸 적이 있다고 말하였다. 프리랜서 특성상 하나의 조직으로서의 업무가 아닌 프로젝트별로 투입되는 경우가 많아 프로젝트 종료 시 채팅방을 삭제하는 경우가 많으며, 상대방의 이름 변경은 친구 추가의 절차를 거쳐야 하기 때문에 사용자들은 상대방이 지정한 프로필의 이름으로만 정보를 파악하였다. 이를 통해 친구 추가의 절차를 거치지 않아도 채팅방에 참여한 상대방의 프로필 이름을 변경할 수 있는 기능에 대한 니즈를 파악할 수 있었다.

3.2.4 업무 일정 및 일정 공유 기능

카카오톡에는 일정관리 서비스인 ‘톡캘린더’ 기능을 제공하고 있으나 1명을 제외한 5명의 사용자가 톡캘린더가 아닌 다른 일정관리 앱을 사용하고 있는 것을 확인할 수 있었다. U4는 “더 보기 메뉴를 통해 톡캘린더를 사용할 수 있으나 채팅 도중에 일정을 확인하려면 채팅방 서랍을 열어서 톡캘린더를 열어야 하는 번거로운 과정을 거쳐야 한다. 조금 더 쉽게 일정을 확인할 수 있으면 좋겠다”라고 답하였다. 특히 U3은 “해당 일정에 대한 메모나 의견을 주고받을 수 있는 공간이 마련되어 일정에 대한 정보들을 모두가 확인할 수 있도록 했으면 한다”라고 답하였다. 이를 통해 채팅방 내에서 일정을 확인할 수 있는 기능과 일정에 대한 메모를 남기고 공유할 수 있는 기능에 대한 니즈가 있음을 확인하였다.

3.2.5 파일 관리 및 검색 기능

파일 검색 및 관리 기능의 필요성 대해 모든 사용자가 언급하였는데, U3은 “여러 작업물에 대한 피드백을 받을 경우 피드백 내용이 혼재되어 피드백에 대한 이해도가 낮아지는 것 같다” 라고 하였으며 “각 파일에 메모할 수 있는 기능이 있으면 파일에 대한 피드백을 적어 다른 피드백과 헷갈리는 것을 방지할 수 있을 것 같다”라고 답하였다. U1과 U5는 각각 “중요한 파일이나 링크는 따로 보관할 수 있었으면 좋겠다. 나중에 찾으려고 하면 시간이 꽤 걸린다” “여러 클라이언트와 이미지를 주고받을 때 한 사람이 보낸 이미지만 필요할 때가 있다” 라고 답하여 파일 책갈피 기능에 대한 니즈와

목적에 따른 검색 기능에 대한 니즈를 확인할 수 있었다.

3.2.6 중요 채팅 관리 기능

카카오톡에는 다시 읽고 싶은 대화 내용을 저장하는 ‘책갈피’ 기능을 제공하고 있다. 책갈피 기능은 저장하고 싶은 채팅을 길게 누른 후 ‘책갈피 설정’을 선택하여 저장한다. 채팅방 우측 하단에 생긴 책갈피 아이콘을 통해 저장한 책갈피를 확인할 수 있다. 하지만 각 채팅방 안에서 저장한 책갈피만 확인이 가능하여 찾고자 하는 내용을 보기 위해서는 어느 채팅방에서 저장했는지 기억을 해야만 확인할 수 있다는 번거로움이 있다. U1은 “피드백이나 공지사항 같은 중요 메시지가 많을 때는 스크롤을 내려서 찾아야 한다”라고 답하였다. 이를 통해 채팅방에서 설정한 모든 책갈피 내용을 볼 수 있는 기능에 대한 니즈를 확인할 수 있었다.

3.2.7 사용자 말풍선 구분 기능

모든 사용자들이 단체 채팅방에서 대화의 흐름이 빠를 경우 내용을 파악하기 위해 위로 스크롤하여 한 번 더 읽는 경험을 하였다. U1, U2, U4은 “여러 작업자와 단체 채팅방에서 업무를 할 때 말풍선 구분이 잘되지 않아 누가 어떤 이야기를 하는지 한눈에 알아보기 힘들다”라고 답하였다. 이를 통해 채팅방에 참여하는 모든 사용자들의 말풍선을 구분할 수 있는 기능의 니즈를 파악할 수 있었다.

4. 기능 개선 사항 제안

4.1 기능 개선 사항 제안

인터뷰 분석을 통해 정리한 최종 기능적 요구사항을 바탕으로 ‘일상 채팅창과 비일상 채팅창 의 탭 분리’, ‘채팅방 그룹화 기능’, ‘각 채팅별 프로필 설정 기능’, ‘캘린더 메모 및 공유 기능’, ‘파일 관리 및 검색 기능’, ‘중요 메시지 관리 기능’, ‘사용자 말풍선 설정 기능’, 총 7가지의 개선 방안을 도출하였다. 프리랜서 디자이너들의 효율적인 업무 소통을 돕기 위한 개선 방향에 대한 근거는 [표 2]와 같다.

[표 2] 기능적 요구사항에 따른 개선 방안 제안

[Table 2] Proposal for Improvement according to Functional Demands

기능적 요구 사항	개선 방안	개선 방안 제안의 근거
사생활과 업무 분리 기능	<ul style="list-style-type: none"> 일상 채팅방과 비일상 채팅방 탭 분리 ‘프로필 편집’에서 상태 설정 기능 	<ul style="list-style-type: none"> 2023년 5월 17일, 오픈채팅을 별도 탭으로 신설하며 보다 편리해졌으나 개인 사업체인 경우 개인 채팅방을 통해 소통하는 경우가 많아 큰 도움이 되지 않음 따라서 채팅방과 오픈 채팅방의 분리가 아닌 일상 채팅방과 비일상 채팅방 탭으로 분리하여 보다 사생활을 분리할 수 있도록 제안함
단체 채팅방 관리 기능	<ul style="list-style-type: none"> 비일상 탭에서 채팅방 그룹화 기능 그룹 채팅방 알림 ON/OFF 기능 	<ul style="list-style-type: none"> 동시에 여러 일을 작업하는 경우, 여러 개의 채팅방이 생성되어 원하는 채팅방을 찾아내는 데에 어려움이 있음 채팅방을 그룹화하여 쉽게 파악할 수 있도록 하고 그룹 별로 알림 ON/OFF 설정하여 일의 효율을 높이고자 함
클라이언트 정보 파악 기능	<ul style="list-style-type: none"> 각 채팅별 프로필 설정 기능 	<ul style="list-style-type: none"> 다양한 클라이언트를 만나는 프리랜서의 특성상 상대방의 정보를 헷갈리는 경우가 발생함 각 채팅별로 상대방의 프로필을 설정할 수 있도록 하여 쉽게

		클라이언트의 정보를 파악할 수 있도록 함
업무 일정 및 일정 공유 전달 기능	· ‘캘린더’ 기능 내 메모 및 공유 기능	· 캘린더 기능 안에서 일정은 공유할 수 있으나 일정에 대한 메모 기능 및 공유할 수 없어 사용자 6명 중 5명이 일정 공유 시 다른 도구들을 사용함 · 채팅방 서랍 안에 미니 캘린더를 추가하여 빠르게 일정을 확인할 수 있도록 하고 일정에 대한 메모를 남길 수 있도록 하여 사용자들끼리 공유할 때 빠르게 파악하여 효율을 높일 수 있음
파일 검색, 파일 삭제 등의 관리 기능	· 파일/링크/사용자 검색 및 관리 기능 · 파일 내 메모 기능	· 1개 이상의 작업물에 대한 피드백을 받을 경우 내용이 뒤섞여 피드백에 대한 내용을 찾기가 어려움 · 첨부파일 검색, 링크 검색, 사용자 검색(사용자가 보낸 이미지 검색)으로 분리하여 목적에 따라 빠르게 검색할 수 있도록 제안함
채팅 내 중요한 내용 관리 기능	· ‘책갈피’ 기능 내 검색 및 그룹화 기능	· 현재 각 채팅방에서 저장한 책갈피만 확인할 수 있어 하나씩 확인해야 하는 번거로움 있음 · 채팅 탭에서 각 채팅방에서 설정한 모든 책갈피를 한 번에 확인할 수 있도록 제안함 (카카오톡 10.2.8 버전 기준)
사용자 말풍선 구분 기능	· 참여 사용자 말풍선 컬러 및 투명도 설정 기능	· 단체 채팅방에서 대화할 때 말풍선 구분이 되지 않아 한눈에 파악하기 힘든 어려움이 있음 · 채팅방 서랍 안에 말풍선 설정 메뉴를 추가하여 각 사용자의 말풍선 색상과 투명도를 설정할 수 있도록 제안함

4.2 시나리오 기반 와이어프레임 개발

최종적으로 도출된 7가지 개선 방안을 바탕으로 시나리오와 와이어프레임을 제안하였다. 시나리오 기반 디자인(Scenario based design)은 사용자가 작업을 수행하는 방법에 대해 효과적으로 설명한다(Carroll, 2003). 따라서 시나리오를 설명하기 위한 와이어프레임을 제작하였으며, 시나리오별 주요 화면과 기능 설명은 아래 표 형식으로 정리하였다.

4.2.1 일상 채팅창과 비일상 채팅창의 탭 분리

[표 3] 일상 채팅창과 비일상 채팅창의 분리

[Table 3] Separate Tabs for Daily chat and Non-daily chat

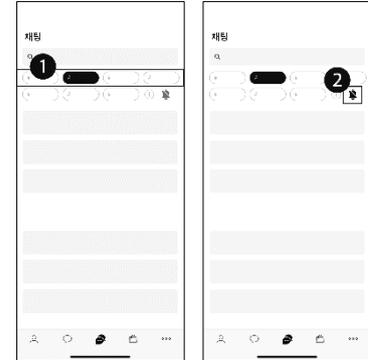
시나리오	카카오톡 로그인 후 나의 상태 설정을 위해 프로필을 클릭한다. ‘휴가 중’ 상태인 프로필을 ‘일반’ 상태로 바꾼다. 새롭게 생성된 채팅방을 선택하여 비일상 탭으로 옮긴다.	
기능정의	<ol style="list-style-type: none"> ① ‘프로필 편집’에서 상태 설정 기능 ② 채팅방 탭 옮기기 기능 ③ 일상 채팅방과 비일상 채팅방 탭 분리 	
기대효과	일상과 비일상의 채팅방 분류로 한눈에 채팅방을 파악하여 업무 효율성이 높아짐	

4.2.2 채팅방 그룹화 기능

[표 4] 채팅방 그룹화 기능

[Table 4] Chat room Grouping Function

시나리오	채팅방 정리를 위해 비일상 탭을 선택한 후 하나의 프로젝트로 인해 생긴 채팅방을 모두 선택하여 그룹화한다. 다른 그룹 채팅방의 알림이 계속 울리자 알림을 OFF한다.
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① 비일상 채팅방 탭에서 그룹화 기능 ② 그룹 채팅방 알림 ON/OFF 기능
기대효과	채팅방의 그룹화와 그룹별 알림 설정 기능으로 인해 업무 효율성이 높아짐



4.2.3 각 채팅별 프로필 설정 기능

[표 5] 각 채팅별 프로필 설정 기능

[Table 5] Profile Setting Function for Each Chat

시나리오	새로 시작하는 프로젝트로 인해 초대된 단체 채팅방에서 참여 인원을 파악한다. '채팅방 서랍'을 누른 후 나의 채팅방 프로필을 설정하고 참여 사용자들의 프로필을 쉽게 기억할 수 있도록 간략한 정보를 입력하여 편집한다.
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① 나의 프로필 이름을 편집할 수 있는 기능 ② 참여 상대의 프로필 이름을 편집할 수 있는 기능
기대효과	직접 상대방의 프로필 이름을 편집함으로써 실수로 채팅방을 들어오는 경우 혹은 말실수와 같은 곤란한 상황을 방지할 수 있음

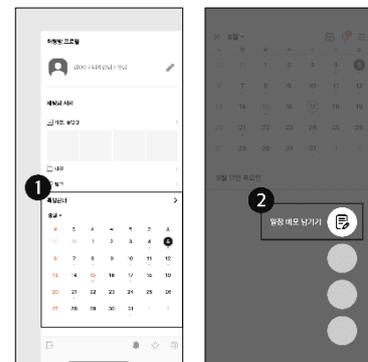


4.2.4 캘린더 메모 및 공유 기능

[표 6] 캘린더 메모 및 공유 기능

[Table 6] Calendar Notes and Sharing Functions

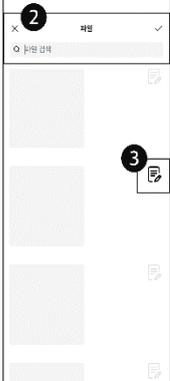
시나리오	다음 대면 회의 일정을 조율하기 위해 '채팅방 서랍'을 누른 후 메뉴 안에 있는 미니 캘린더를 확인하며 나의 일정을 확인한다. 해당 일정에 대한 메모를 남기기 위해 '특 캘린더'를 누르고 날짜를 선택한 후에 '일정 메모 남기기' 기능을 사용하여 메모한다.
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① '채팅방 서랍' 안에서 확인할 수 있는 미니 캘린더 ② 선택한 날짜에 메모를 남길 수 있는 기능
기대효과	채팅방 안에서 빠르게 일정을 확인할 수 있으며 해당 날짜에 대한 공지를 다른 메시지 없이 메모 기능으로 공유할 수 있음



4.2.5 파일 관리 및 검색 기능

[표 7] 파일 관리 및 검색 기능

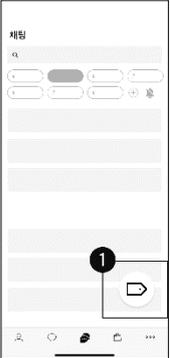
[Table 7] File Management and Search Functions

시나리오	클라이언트가 남긴 피드백을 확인하기 위해 '채팅방 서랍' 내 '파일' 메뉴를 누른다. 확인하고자 하는 파일을 누른 후 하단에 남긴 피드백을 확인한다. 다시 채팅방으로 돌아와 상단 검색 아이콘을 클릭하여 피드백 관련 링크를 검색한다.			
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① 파일, 링크, 사용자 검색 ② 파일명 검색 기능 ③,④ 선택한 파일 메모 기능 			
기대효과	찾고자 하는 것을 빠르게 검색 가능하며 파일에 대한 설명 및 피드백을 메모하여 컨펌과 수정과정을 원활하게 도움			

4.2.6 중요 메시지 관리 기능

[표 8] 중요 메시지 관리 기능

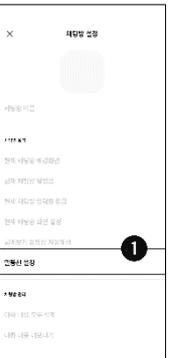
[Table 8] Important Message Management Function

시나리오	각 채팅방에서 설정한 중요한 메시지를 확인하기 위해 채팅 탭 하단 책갈피 아이콘을 누른다.		
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① 각 채팅방에서 설정한 책갈피를 모두 볼 수 있는 기능 		
기대효과	설정된 책갈피를 각 채팅방에서 확인할 필요가 없어 시간을 단축시켜줌		

4.2.7 사용자 말풍선 설정 기능

[표 9] 사용자 말풍선 설정 기능

[Table 9] User Speech Bubble Setting Function

시나리오	단체 채팅방 내 '채팅방 서랍'을 누른 후 하단 톱니바퀴 아이콘을 눌러 '채팅방 설정'에 들어간다. 말풍선 설정에 들어가 각 대화 상대의 말풍선의 색상과 투명도를 변경한다.		
기능정의	<ul style="list-style-type: none"> ① 채팅방 말풍선 설정 기능 ② 각 대화 상대의 말풍선의 컬러와 투명도를 설정할 수 있는 기능 		
기대효과	대화 상대의 말풍선을 설정하여 채팅 내용의 구분이 쉬워지며 내용 파악에 도움을 줌		

5. 결론

본 연구는 프리랜서 디자이너가 커뮤니케이션 도구로 가장 많이 사용하고 있는 카카오톡을 연구 대상으로 선정하여 카카오톡의 기능 개선을 목적으로 진행되었다. 프리랜서 디자이너의 주 업무 도구 양상과 그에 따른 다양한 데이터를 얻기 위해 최소 1년 이상의 경력과 한 달에 1개 이상의 일감을 받아 작업하는 프리랜서들을 대상으로 하여 사용자 조사를 진행하였으며, 인터뷰 스크립트 분석과 어피니티 다이어그램 기법을 활용하였다. 인터뷰 결과, 프리랜서 디자이너들은 주 소통 업무 도구로 카카오톡을 사용하고 있는 것을 확인하였으며 그에 따른 7가지의 기능적 요구 사항들을 도출하였다. 도출한 기능적 요구 사항을 바탕으로 7가지의 개선 사항과 기능에 대한 이해를 돕기 위한 시나리오 기반 와이어프레임을 제안하였다. 시나리오 및 와이어프레임은 사용성 측면을 고려하여 사용자 경험 향상 방안 제안을 목적으로 제안하였으며 이는 카카오톡을 사용하는 프리랜서 디자이너들의 효율적인 업무를 위해 커뮤니케이션과 업무를 원활하게 도와주는 기능 제안과 방향성을 제시하였다는 점에서 의미를 가진다. 다만, 특정 직군이 사용하는 특정 기능을 대상으로 조사를 진행하여 이를 전체로 일반화하기에는 한계가 있으며 제안된 기능들을 실제로 개발 및 테스트를 시도하지 못한 점에서도 한계가 있다. 따라서 제안된 기능들을 실제 상황에서 유용성을 확인하는 연구도 이루어질 필요가 있다.

References

- [1] Jang Jongick, An Empirical Analysis on Freelancers' Job Satisfaction and its Policy Implications, Quarterly Journal of Labor Policy, (2021), Vol.21, No.4, pp.33-61.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22914/jlp.2021.21.4.002>
- [2] Ministry of Trade, Industry and Energy, 2021 KOREA DESIGN STATISTICAL DATA, Korea Institute of Design Promotion, (2022)
Available from: <https://www.kidp.or.kr/?menuno=893&bbsno=17164&siteno=16&act=view&ztag=rO0ABXQAMzxiYWxsiHR5cGU9ImJvYXJkIiBubz0iNjIyIiBza2luPSJraWRwX2JicyI+PC9jYWxsPg==>
- [3] Jo Yunjeong, A Qualitative Study of Young Freelancers' Experience of Work and Social Protection system in South Korea, Seoul Woman's University, Master Thesis, (2022)
UCI: I804:11036-200000604105
- [4] Kim Jongjin, Park Kwangsun, Freelance labor status and characteristicsII, Korea Labour & Society Institute, (2021), Vol.155, No.15, pp.1.
Available from: http://www.klsi.org/bbs/board.php?bo_table=B03&wr_id=2570
- [5] Lee Seungyoon, Park Kyoungjin, Kim Gyuhye, A Qualitative Study of Young Freelancers' Experience of Work and Social Protection system in South Korea, Journal of Critical Social Welfare, (2019), No.64, pp.181-239.
DOI: <http://dx.doi.org/10.47042/ACSW.2019.08.64.181>
- [6] Kim Jongjin, Park Kwangsun, Freelance labor status and characteristicsII, Korea Labour & Society Institute, (2021), Vol.155, No.15, pp.4.
Available from: http://www.klsi.org/bbs/board.php?bo_table=B03&wr_id=2570
- [7] Chung Haekyung, Study on Personas for SNS Mobile application - Focused on Kakaotalk, Journal of Korea Design Forum, (2013), No.40, pp.29-38.
DOI: <http://dx.doi.org/10.21326/ksdt.2013..40.003>
- [8] <https://www.madtimes.org/news/articleView.html?idxno=17956>, Dec 3 (2023)

- [9] Sim Juhui, A Study on Communication Style in Kakaotalk, *The Sociolinguistic Journal of Korea*, (2021), Vol.21, No.4, pp.49-76.
DOI: <http://dx.doi.org/10.14353/sjk.2021.29.4.03>
- [10] Jin Bora, Lee Yeonkyung, Park Namkee, Exploring Mobile Instant Messaging Stress, *Korean Journal of Broadcasting and Telecommunication Studies*, (2014), Vol.28, No.6, pp.168-210.
UCI: G704-000045.2014.28.6.004
- [11] Cho Jahee, Kim Haeyoun, Effects of KakaoTalk Uses on Organizational Factors including Organizational Identification, Organizational Support, and Job Satisfaction, *Journal of Media Economics & Culture*, (2018), Vol.16, No.3, pp.42-77.
DOI: <http://dx.doi.org/10.21328/JMEC.2018.8.16.3.42>