Breakup Letter

Jira 에게

안녕하세요 지라, 저는 귀사의 웹서비스를 이용하는 컴퓨터공학과 대학생 유저입니다. 귀사의 웹서비스를 사용하면서 상당한 불편함을 느꼈습니다. 따라서 개선해 주시기를 원합니다. 그 내용은 다음과 같습니다.

첫 번째로, 캘린더에 일정을 추가할 수 없다는 것입니다. 캘린더의 용도는 체크리스트(이슈) 뿐만 아니라, 다가올 이벤트나 대회 공지문이 올라오는 대략적 기간과 같이 ‘일정마킹’의 용도도 있다고 생각합니다. 그러나 귀사의 앱은 이슈만을 지원하여, 제가 ‘일정’으로서 추가하고 싶어도 무조건적으로 이슈로 추가되어 백로그를 더럽히는 불편함이 있습니다. 백로그에 추가된다면 해결되지 않은 이슈로 남아있고, 이게 많아질수록 ‘일정’이라서 해결되지 않은 이슈인지, 체크리스트로서 업무를 이행하지 못해 남아있는 이슈인지 구분하기가 힘듭니다. 처음에 이 상황을 맞닥뜨렸을 때, 매우 큰 당황을 느꼈습니다. 일정으로서 추가하는 방법을 찾기 위해 chatgpt 및 유튜브에 검색하느라 약 30분을 소요했고, 저는 방법을 찾을 수 없었습니다. 상식적인 디테일인데도 지원받을 수 없어 매우 답답했습니다. 부디 캘린더의 마킹 유형을 다양성 있게 지원해주시길 바랍니다.

두 번째로, 프로젝트 페이지에서 폴더를 지원하지 않는다는 것입니다. Jira는 프로젝트 database를 시각화하고 정리하기 위해 모이는 사용자가 많고, 저도 그 중에 일부입니다. 프로젝트의 자료들을 정리하기 위해선 효율적인 정리 도구가 필수적인데, 왜 그걸 지원하기 위한 기초단위인 폴더를 지원하지 않는 지 의문입니다. 폴더가 없어, 버튼을 찾아보고 마우스 오른쪽 클릭을 해 보고 검색을 해 보느라 1시간 넘게 소요했습니다. 검색 결과, 폴더형식을 지원하지 않으니 글의 하위항목에 글을 파생해 남기는 식으로 ‘폴더처럼 보이는 가짜 폴더식 구조’를 만들어야 한다고 하더군요. 제가 왜 이렇게까지 해야 하는지 기가 찼으나, 방법이 없으니 일단 했습니다. 이렇게 한 결과 추가로 파생되는 불편함은 다음과 같았습니다. 목차를 타고 타고 들어갈수록 아래에 위치한 목차가 아래로 밀립니다. 따라서 제가 들어온 경로가 한 눈에 안 들어옵니다. 그래서 앞에 숫자로 인덱싱을 달아 해결하려고 했으나 내림차순도 지원되지 않아 해결 못 했습니다. 폴더 구조를 부디 지원해주시길 바랍니다.

세 번째로, 하위항목이 완료되었을 시 상위항목이 완료되는 대단히 상식적인 기능이 default로 지원되지 않는다는 것입니다. 이것도 해결법을 찾느라 애 먹었습니다. 검색으로 키워드가 잘 안 잡혀서, chatGpt한테 물어봐서 겨우 해결했습니다. 자동화기능이라는 걸 지원하니까 거기서 사용자가 스스로 추가해야 한다고 하더군요. 자동화기능은 왜 그리 꽁꽁 숨겨 놨습니까? 스프린트 다루는 곳은 보드인데, 보드에서 버튼을 띄워 주든가 왜 다른 카테고리 안의 카테고리에 꽁꽁 숨겨놨죠? 차라리 하위항목 완료 시 상위항목 완료되는 걸 default로 설정하고 그걸 풀려고 하는 사용자가 자동화기능에 찾아가서 해제하게 만들든가, 왜 반대로 그 기능을 원하는 사람이 찾아가서 체크하도록 비효율적으로 만들었나요? 상식적으로 전자를 원하는 사람이 많지 후자를 원하는 사람이 많겠습니까? 당췌 이해가 안 갑니다.

유저가 원하는 기능을 ‘추가하게’ 시스템을 구축하지 말고, 유저가 원하지 않는 시스템을 ‘제거하게’ 시스템을 바꿔주세요. 또한, 폴더와 캘린더 일정 추가 기능을 추가해주세요. 당장은 팀의 결정에 따라 Jira를 계속 사용해야겠지만, 불편함이 지속될 경우 특정 기능을 위해 다른 플랫폼으로 이동할 수밖에 없는 상황입니다. 제가 왜 이런 불편까지 감수해야 하는 진 모르겠지만, 귀사는 유저의 신뢰성을 잃은 겁니다. 부디 피드백을 읽고, 수용을 진지하게 고민해주시길 바랍니다.

답변 기다리겠습니다.

전유진 올림.