

읽을거리

전주경 『그렇게 쓰면 아무도 안 읽습니다』

파트너

곽민주님

발제자

이승준님

시간표

[1] 19:40 오프닝 & 독후감 토크

[2] 20:10 북 토크

[3] 21:20 쉬는 시간

[4] 21:35 북 토크

[5] 23:00 마무리 발언

[6] 23:20 모임 끝!

공지사항

안녕하세요, <리서치 하는데요> 시즌3의 마지막 모임에 오신 여러분을 환영합니다. 지난 4번의 만남 동안 우리는 '사용자를 생각하지 않게 하는 자연스럽게 편안한 사용자 경험'에 대해 이야기해 왔습니다. 오늘은 UX 라이팅을 통해 이 질문에 대한 마지막 고민을 함께 나눠보겠습니다. 지난 모임에서 함께 읽고 나눈 사용자 경험에 대한 고민들까지 이야기해 볼까요? (1) 사람을 안다는 것 (2) 글로벌 UX 연구원은 이렇게 일합니다 (3) 철학은 어떻게 삶의 무기가 되는가

북토크

Intro

『그렇게 쓰면 아무도 안 읽습니다』에서는 UX 라이팅을 이렇게 정의합니다.

"대화 상대에 맞게 정보의 양을 적절히 조절하고, 제시 순서를 자연스럽게 바꾸거나, 어휘의 난이도와 문장 길이를 눈높이에 맞게 조정하는 것을 수준 높은 대화라고 볼 때, UX 라이팅은 사용자에게 깊은 이해를 바탕으로, 그들과 피상적이지 않은 대화를 이어나가려고 노력하는 일종의 '정제된 언어 상호작용 디자인'이라고 할 수 있다." (p.22)

무한 스크롤과 끝없는 알림 속에서 우리가 설계하는 경험은 정말 사용자와의 진정한 대화일까요? 시즌3의 마지막 모임에서 UX 라이팅을 통해 '진정한 사용자 중심 설계'에 대해 이야기 나눠보겠습니다.

북토크

Book Talk 1: UX 라이팅에 대해서

1. 한국어 UX 라이팅의 현실과 도전

"구글, 페이스북, 인스타그램 같은 글로벌 서비스의 문장을 읽으며 한국인의 언어 감각과는 조금 맞지 않는 듯한, 묘한 불편함을 느낀 적이 있는가?" (p.11)

(1) 사용자 맥락을 고려하는 일은 UX에서 핵심입니다. 글로벌 서비스의 현지화가 실패하는 순간은 언제일까요? 한국어인데 묘한 불편함을 느낄 때 그 불편감은 어디에서 올까요?

(2) '번역'을 하는 것과 '현지화'를 하는 것의 차이는 무엇일까요?

2. 사용자 특성과 서비스 맥락에 따른 언어 선택

"증권이나 보험 앱과 같은 금융 서비스를 예로 들어보자. 서비스 전반을 해요체 범벅으로 만들면 사적으로 아는 사이처럼 격의 없는 느낌을 줄 수 있겠지만, 사용자를 지나치게 만만하게 본다는 인상을 줄 수도 있다." (p.135)

(1) "금융 서비스와 같이 개인의 삶의 심각한 부분과 관련된 내용에 대해 언급할 때에는, 설불리 공감 표현을 쓰지 않도록 조심해야 한다." (p.159) 공식성(전문성)과 친근함(편안함)의 균형은 어떻게 맞출 수 있을까요?

(2) "~해요"체는 정답일까요? 정답이 아닌 이유는 무엇일까요? 토스는 "해요체"를 일관되게 사용하고, 당근은 '합니다'를 섞어서 씁니다. '합니다'체는 신뢰성과 권위성을, "해요체"는 친근함과 편안함을 전달한다는 것은 언제나 유효할까요?

(3) 그렇다면 만드는 사람 입장에서 서비스의 성격에 따라 어떤 말투를 선택하는 게 효과적인 일까요? 서비스에 맞는 톤 앤 매너를 어떤 기준으로 정할 수 있을까요?

북토크

Book Talk 2: UX 라이팅을 넘어서

1. 비즈니스와 윤리 사이의 균형

"'10만 원 받기!' 같은 버튼을 눌렀는데 준다는 돈은 안 주고 아주 긴 플로우의 카드 신청이 나 이벤트 응모 페이지로 이동시키는 케이스 (중략) 사실상 사용자 기만에 가깝다." (p.202)

"사실 '웹으로 보기'가 편한지 안 편한지는 사용자만이 아는 것이다. (중략) '당신은 불편한 일을 즐겨하는 이상한 사람이 되고 싶은가? 그냥 앱을 깔지?'라고 버튼으로써 말하는 이 컨셉 세이밍이야말로, 가장 사용자의 마음을 불편하게 한다." (p.253)

- 사용자에게 동의를 명시적으로 받지 않고 사용하는 개인화된 메시지들이 있습니다. 이런 메시지는 어디까지 허용될 수 있을까요?

- A/B 테스트 결과가 좋다고 해서 모든 것이 정당화될 수 있을까요? 단기적인 전환율과 장기적인 신뢰도 사이에서 의사결정을 해야 할까요?

2. AI 시대에 효율성을 넘어서 UX 가치

"ChatGPT로 대표되는 AI 기술의 발전은 UX 라이팅의 미래에 어떤 영향을 미칠까?" (p.60)

- 상투적으로 느낄 수 있는 '죄송합니다만'이라는 표현이 문제인 이유는 무엇일까요? 사용자 경험에서의 진정성이란 어떻게 구현할 수 있을까요?

- '표준화(standardization)'와 '개인화(personalization)' 사이에서 균형은 어떻게 찾을 수 있을까요? (예: 금융 서비스 "대출이 필요하시죠?" or "고객님을 위한 맞춤 금융 상품", "OO님, 이 상품 빠뜨린 것 같아요!" or "OO님, 이 상품 놓치면 후회할 거예요")

- 효율성만으로는 설명할 수 없는 사용자 경험의 가치는 무엇일까요? UX팀은 효율성으로만 판단하기 어려운 사용자 경험의 가치를 어떻게 포착하고 내부 이해관계자를 설득할 수 있을까요?

북토크

Closing

오늘 우리는 UX 라이팅은 단순한 글쓰기가 아닌 사용자와의 깊이 있는 대화, 즉 커뮤니케이션까지도 '경험의 일환'이라는 점에 대해 함께 토론했습니다. 제가 이 책에서 가장 인상 깊게 읽은 문장은 "UX 라이팅은 나를 뺀내기 위한 글쓰기가 아니다."였습니다.

관습적 디자인에 대한 편견으로부터 자유로워질 필요가 있고 우리는 정답이라고 생각한 것이 정말 사용자 입장에서 더 나은 경험인지 의심할 필요가 있습니다. 좋은 디자인은 쉽게 눈에 띄지 않는다는 것처럼, 이질감 없이 거슬리지 않도록 하는 경험을 만들 필요가 있습니다. 그러려면 만드는 이가 애써야 하고 수고스러워야 한다고 믿습니다.

시즌3, 마지막 모임에서 나눈 우리의 대화가 더 진정성 있고 의미 있기를 바라며 새로운 시즌과 새로운 장소에서 다시 만나 뵙겠습니다.

마무리 토크

마무리 토크를 통해 오늘 대화를 되돌아 보아요.

- 오늘 모임은 즐거우셨나요?
- 오늘 모임에서 머리가 땡! 했던 순간이 있다면?
- 다음 모임에 바라는 점이 있다면?

'마무리 질문카드'를 사용하셔도 되어요!

- '마무리 질문카드'는 파트너 님(또는 진행자) 자리에 놓여있어요!
- '마무리 질문카드'를 한 장 뽑은 다음, 질문에 답해보아요.
- 답변이 끝나면 카드를 섞어서 오른쪽에 앉은 멤버에게 전달해주세요.

우리 다같이 단체 사진 찍어볼까요?

- 사진 촬영에 도움이 필요하신가요? 모임방에 있는 삼각대로 다 함께 오늘을 기억할 사진 한 장 찍어보세요.