

UX 라이팅 비전문가의 생성형 AI 도구 활용을 위한 체크리스트 개발

Developing a Checklist for Non-expert in UX Writing to Utilize Generative AI Tools

주 저 자 : 허소연 (Heo, So Yeon) 서울여자대학교 일반대학원 디자인학과
인터랙션디자인전공 석사과정

공 동 저 자 : 구연경 (Ku, Yeon Kyung) 서울여자대학교 일반대학원 디자인학과
인터랙션디자인전공 석사과정

교 신 저 자 : 이지현 (Lee, Ji Hyun) 서울여자대학교 산업디자인학과 교수
jihyunlee@swu.ac.kr

<https://doi.org/10.46248/kidrs.2024.3.97>

접수일 2024. 08. 25. / 심사완료일 2024. 08. 27. / 게재확정일 2024. 09. 09. / 게재일 2024. 09. 30.
이 논문은 2023년도 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원과 2024년도 정부(산업통상자원부)의 재원으로
한국산업기술진흥원의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2023S1A5A2A03084950, P0012725)

Abstract

With the rise of generative AI tools, their use in UX writing has become widespread. However, AI-generated UX writing often has limitations, requiring human UX writers to review and refine the results. Experienced UX writers can critically use these tools, but novices may struggle to address the AI's shortcomings. This study gathered insights from professional UX writers and developed 24 checklist items to help beginners critically evaluate and improve AI-generated UX writing. The goal is to assist novice writers in producing higher-quality results with the help of AI tools.

Keyword

Generative AI(생성형 AI), UX Writing(UX 라이팅), Checklist(체크리스트), Qualitative Research(질적 연구), In-Depth-Interview(심층인터뷰)

요약

생성형 AI 도구의 발전으로 UX 라이팅 분야에서도 활발히 생성형 AI 도구를 활용하고 있다. 하지만 생성형 AI 도구를 통해 생성한 UX 라이팅 결과물은 다양한 한계를 가지고 있으므로, 반드시 인간 UX 라이터의 판단 아래 결과물에 대한 선택과 수정 과정이 필요하다. 해당 분야에 전문 지식을 보유한 전문 UX 라이터의 경우, 생성형 AI 도구를 결과물에 대한 한계를 인지하고, 생성형 AI 도구를 비판적으로 수용하여 효율적인 UX 라이팅 업무를 위한 협업 도구로 활용할 수 있으나, 전문 지식이 부족한 UX 라이팅 비전문가들의 경우, 이를 인지하고 생성형 AI 도구로 제작한 결과물을 보완하는 데에 어려움을 겪을 수 있다. 본 연구에서는 전문 UX 라이터를 대상으로 전문가 인터뷰를 통해 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅에 대한 경험과 한계, 노하우 등에 대한 데이터를 수집하였다. 이를 주제 분석 방법을 통해 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 시 확인해야 할 24개의 체크리스트 항목을 도출하였다. 본 연구는 UX 라이팅 비전문가들이 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 라이팅을 할 때, 결과물을 비판적으로 수용하고, 더 양질의 결과물을 얻을 수 있도록 도울 수 있는 기초 자료를 제안하고자 하였다.

목차

1. 서론

- 1-1. 연구 배경 및 목적
- 1-2. 연구 방법 및 절차

2. 이론적 배경

- 2-1. UX 라이팅 프로세스 이해
- 2-2. 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅

3. 전문가 인터뷰

- 3-1. 전문 UX 라이터 대상 인터뷰 진행
- 3-2. 인터뷰 분석

4. 전문가 인터뷰 결과

- 4-1. UX 라이팅에서 활용되는 생성형 AI 도구
- 4-2. 생성형 AI 도구 사용 목적

5. 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 체크리스트 제안

6. 결과물 유용성 평가

- 6-1. 평가 방법
- 6-2. 체크리스트 전문가 평가 결과
- 6-3. 전문가 평가 결과 기반 개선

7. 결론 및 향후 연구

1. 서론

1-1. 연구 배경 및 목적

생성형 AI란 대화, 이야기, 이미지, 동영상, 음악 등 새로운 콘텐츠와 아이디어를 생성할 수 있는 AI 도구를 말한다¹⁾. 생성형 AI 도구는 UX 라이터의 생산적인 활동을 일정 부분 대체할 수 있고, 많은 영역에서 UX 라이터의 조연자, 협력자 역할을 수행할 수 있어서 UX 라이팅 분야에 관여하거나 종사하는 수많은 전문가, 직업인들에게 큰 파급효과를 주고 있다. 그러나 현 시점에서는 생성형 AI 도구를 활용한 글쓰기에는 다양한 한계가 보고되고 있다. 대표적인 한계로는 AI 도구는 사용자가 필요로 하는 정보를 정확한 시점에 제공하는 문맥적 판단을 할 수 없으며, 이는 인간 UX 라이터의 경험과 판단이 필요한 부분이라는 점과 AI 도구는 학습 데이터에 내재된 편향성을 반영할 수 있어, 생성된 결과물에 불공정하거나 편향된 시각이 포함될 위험이 있다. 또한 생성된 결과물에 일관성이 부족할 수 있기 때문에 결론적으로는 사람이 선택하고 편집하는 과정을 통해 통일된 최종 텍스트를 만들어야 한다. 숙련된 UX 라이터라면 이러한 한계를 인지하고 UX 라이팅의 결과물을 비판적으로 수정하고 보완할 수 있으나 숙련도가 낮은 UX 라이팅 비전문가의 경우, 이러한 문제들을 인지하는 것이 힘들며 이에 대응하기에 어려울 수 있다. 따라서 본 연구는 경험이 많지 않은 UX 라이팅 비전문가들이 생성형 AI 도구를 UX 라이팅에 활용할 때, 생성된 결과물을 수동적으로 받아들이지 않고 비판적으로 수용할 수 있도록 돕고, 더 나아가 양질의 UX 라이팅 결과물을 얻을 수 있도록 돕는 자료를 제안하는 것을 목적으로 한다.

1-2. 연구 방법 및 절차

본 연구는 다섯 단계로 나누어 진행하였다. 첫 번째, 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅의 장단점과 한계에 대해 문헌 조사를 실시하였다. 두 번째, 1년 이상 실무에서 UX 라이팅을 진행한 전문가 6인을 대상으로 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 경험에 대한 심

층 인터뷰를 진행하였다. 세 번째, 인터뷰 데이터를 기반으로 주제 분석을 통해 생성형 AI 도구 활용 과정과 생성형 AI 도구로 만든 결과물에 대한 체크리스트를 제작하였다. 네 번째, 전문가 평가를 통해 제작된 체크리스트의 유용성, 난이도, 활용성을 검증하였다. 마지막으로, 전문가 평가 결과와 피드백을 기반으로 체크리스트를 수정한 뒤, 추가적인 보안을 위해 UX 라이팅에 활용할 수 있는 생성형 AI 도구 프롬프트 가이드를 추가 제시하였다.



[그림 1] 연구 방법 및 절차

1) What is Generative AI?. (2024.08.23.). https://aws.amazon.com/what-is/generative-ai/?nc1=h_ls

2. 이론적 배경

2-1. UX 라이팅 프로세스 이해

UX 라이팅은 디지털 제품이나 서비스를 위해 콘텐츠를 조사하고 생성하며, 테스트를 진행하는 기술이다²⁾. Torrey Podmajersky는 UX 라이팅 프로세스를 창조, 평가, 반복의 과정을 거듭하는 프로세스라고 설명하였다³⁾. 이를 기반으로 정지현 외 1명은 UX 라이팅 프로세스를 1.공감하기 2.정의하기, 3.발상하기, 4.발전시키기, 5.반복하기로 정의하였다. 해당 프로세스에 대한 정의는 아래 표와 같다⁴⁾.

[표 1] 정지현 외 1 명, UX 라이팅 프로세스별 특징

단계	특징
1. 공감하기	해결하고자 하는 비즈니스 목표를 파악하고 사용자에게 대해 이해하는 단계
2. 정의하기	사용자의 문제와 요구 사항을 명확히 정의 내리는 단계
3. 발상하기	정의한 문제를 어떠한 해결책으로 풀어낼 수 있을지 다양한 방안을 고민하는 단계
4. 발전시키기	프로토타입 테스트를 통해 피드백을 빨리 들은 후 수정하는 단계
5. 반복하기	서비스 구현 및 배포 이후 사용자의 반응을 트래킹하여 반복적으로 개선하는 단계

프로세스를 살펴보면 알 수 있는 것처럼 UX 라이팅은 단순히 문장을 하거나 매력적인 글을 쓰는 것을 넘어, 사용자가 제품을 쉽게 이해하고 원하는 목적을 이룰 수 있도록 돕는 역할을 한다. 이를 위해 UX 라이팅은 텍스트를 읽는 맥락과 사용자를 고려하여 명확한 목적을 가지고, 아이디어션을 통해 적합한 텍스트를 작성한 뒤, 점진적인 개선을 통해 더 나은 결과물을 반복을 통해 만들어나가는 과정을 거치게 된다.

2-2. 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅

2022년, ChatGPT 3.5 서비스를 시작으로 생성형

- 2) What Is UX Writing? A Complete Guide For Beginners in 2024. (2024.08.23.).<https://uxwritinghub.com/what-is-ux-writing/>
- 3) Torrey, P., 『Strategic Writing for UX: Drive Engagement, Conversion, and Retention with Every Word.』 O'Reilly, 2019, p.24
- 4) 정지현 & 이지현, 『UX 라이팅을 위한 프로세스 및 워크숍 도구 개발』, 한국디자인포럼, 2023, 02, Vol.28, No.1, pp.67-78

AI 도구의 발전이 빠르게 이뤄지고 있다. UX 라이팅 분야에서도 AI는 에디팅, 번역도구로의 활용과 범용 생성형 AI도구로서의 활용, 글쓰기 분야에 특화된 버티컬 AI 라이팅 도구 등으로 구분되어 활용되고 있다. 각 활용 분야에 따른 도구의 예시는 아래 표와 같다⁵⁾.

[표 2] 이춘희 외 1명, UX 라이팅에 활용되는 AI 도구

분류	AI 서비스 명
에디팅, 번역도구	그래머리, 헤밍웨이 에디터, 딥엘 구글 번역기, 네이버 파파고
범용 생성형 AI 도구	챗 지피티, 하이퍼클로바
글쓰기 분야에 특화된 버티컬 AI 라이팅 도구	Jasper AI, Copi.ai, 뤼튼

닐슨 노먼 그룹의 조사에 따르면 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 실무자들은 마이크로카피, 내비게이션 레이블, 소셜 미디어 게시물, 사용자 스토리 등 다양한 유형의 텍스트를 작성하거나 수정하기 위해, 대체 단어를 제안하고 특정 어조를 전달하기 위해 생성형 AI 도구를 사용하고 있으며, 이는 전문 UX 라이터가 없는 조직에서 UX 라이팅 직무를 맡아 알하는 UX 실무자의 노력을 많이 절감해주고 있다고 한다⁶⁾. 생성형 AI 도구의 활용과 관련하여 글쓰기의 효율성과 관련된 AI의 장점은 활용하고, 현재 드러나 있는 AI의 단점은 사람이 명확하게 인지하여 보완해야 할 필요가 있다. 연구의 진행을 위해, 현재 발행되어있는 아티클 등의 자료를 기반으로 생성형 AI 도구를 활용해 UX 라이팅 결과물을 도출했을 때의 한계점을 문헌 연구를 통해 정리하였다[표 3].

[표 3] 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 라이팅 결과물을 도출했을 때의 한계점

분류	한계점
맥락 파악 어려움	AI는 사회적, 문화적 맥락을 이해하는 데 어려움을 겪는 경우가 많으므로 결과가 부적절할 수 있음. AI는 사용자가 필요로 하는 정보를 전달하는 정확한 시점을 판단을 할 수 없음.
보이스앤톤 관련 니즈 충족	결과물이 매우 단조로운 톤을 갖고 있음. 여러 가지 스타일과 톤의 텍스트를 생성할

- 5) 이춘희 & 이지현, 『UX 라이팅 교과서』, 위키북스, 2023, pp.199-242
- 6) AI as a UX Assistant. (2024.08.23.). <https://www.nngroup.com/articles/ai-roles-ux/>

불가	수 있지만, 생성한 다양한 결과물에서 일관성이 부족함. 기업 고유의 디자인과 콘텐츠 스타일, 브랜드 보이스 충족 불가능.
창의성 낮음	생성형 AI는 기존 데이터와 통계를 기반으로 하기 때문에, 새로운 문제를 개념화하거나 혁신적인 아이디어를 생성하지 못하고 미래의 문제를 예측하거나 해결할 수 없음. 따라서 인간의 창의적이고 전략적인 사고를 대체할 수 없음.
편향된 결과물	AI는 학습 데이터에 내재된 편향성을 반영할 수 있음. 이는 콘텐츠에 불공정하거나 편향된 시각이 포함될 위험을 증가시킴.
인간적 공감 불가	인간만이 제공할 수 있는 감정적 연결과 독특한 경험을 제공하지 못함.
신뢰성 낮음	AI가 생성한 콘텐츠는 정확성과 신뢰성을 보장할 수 없으므로, 항상 인간이 사실 여부를 검증해야 함. 이는 특히 중요한 정보를 다룰 때 문제가 될 수 있음.
윤리적 문제	사용자가 AI가 생성한 메시지라는 사실을 알게 되면 브랜드에 대한 신뢰가 떨어질 수 있으며, AI 훈련 데이터의 편향성으로 인해 고정관념이나 특정 그룹의 배제가 발생할 수 있음.
책임의 문제	AI가 제공하는 텍스트는 최종적인 진리나 완벽한 답변이 아님. 단지 여러 가지 가능성 중 하나를 제시하는 것임.

더하여 Macy Takaffoli 외 2명은 그들의 연구에서 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅에 대한 우려사항으로 출력 품질과 정확성에 대한 우려, AI에 대한 과도한 의존에 대한 우려 등을 제시하였다. 그리고 이를 해결하기 위해 생성형 AI 도구의 효과적인 활용을 위하여 더 나은 프롬프트를 생성하고 출력 품질을 평가할 수 있는 능력 향상을 도모하는 교육이 필요하다고 주장하였다⁷⁾. 이러한 생성형 AI 도구의 한계점과 교육의 필요성을 기반으로 본 연구에서는 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 라이팅 프로세스를 수행할 때 참고할 수 있는 체크리스트를 교육 자료로 제안하고자 하였다.

3. 전문가 인터뷰

3-1. 전문 UX 라이터 대상 인터뷰 진행

전문가 심층 인터뷰를 통해 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅과 관련된 경험 및 정보를 얻어 체크리

7) Macy Takaffoli et al. 'Generative AI in User Experience Design and Research: How Do UX Practitioners, Teams, and Companies Use GenAI in Industry?', ACM Designing Interactive Systems Conference, 2024, 7, 1

스트의 항목을 도출하고자 하였다. 이를 위해 경력 1년 이상의 평소 생성형 AI 도구를 업무에 활발하게 사용하고 있으며, 실무에서 UX 라이팅 업무를 수행중인 전문 UX 라이터 6명을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하였다. 인터뷰 참가자 목록은 [표 4]와 같다.

[표 4] 인터뷰 참가자

이름	직업	근무 기간(연차)
김00	UX 라이터	6년
정00	UX 라이터	3년 6개월
김00	UX 라이터	3년
이00	UX 라이터	1년 7개월
김00	프로덕트 디자이너	5년
김00	UX/UI 디자이너	3년

인터뷰는 2024년 7월 8일부터 2024년 7월 16일까지 1대 1 인터뷰 방식으로 진행되었으며, 진행 시간은 1시간에서 1시간 30분 정도가 소요되었다. 진행 방식은 화상 미팅 서비스인 ZOOM을 이용하여 비대면 인터뷰로 진행되었다. 모든 인터뷰는 인터뷰 대상자의 동의를 얻어 사전 고지 후 녹음 및 녹화하여 데이터로 활용하였다. 인터뷰는 반구조화 방식으로 진행되었으며, 기본 질문지는 [표 5]와 같다.

[표 5] 인터뷰 기본 질문지

No.	질문
1.1	어떤 회사에서 어떤 일을 하시는지, 맡고 계신 역할을 소개 부탁드립니다.
1.2	UX 라이팅 분야에서 어떤 업무(글쓰기)를 하고 계신가요?
1.3	실무에서 어떤 생성형 AI를 사용하시나요? 자주 사용하시는 툴을 순서대로 설명해주세요.
1.4	사용해 본 UX 라이팅에 특화된 생성형 AI 툴을 모두 열거해주세요.
2.1	최근에 생성형 AI를 통해 UX 라이팅을 한 사례나 경험을 말씀해주세요.
2.2	주로 실무에서 어떤 경우에 어떤 과정으로 생성형 AI를 활용해 UX 라이팅을 하시는지 설명해주세요.
2.3	생성형 AI를 통해 UX 라이팅을 할 때 어떤 프롬프트로 작성하시나요? 구체적으로 소개해주세요.
2.4	실제로 어떻게 사용하시는지 궁금합니다. 자주 사용하는 생성형 AI 서비스를 통해 직접 UX 라이팅을 하시는 모습을 보여주실 수 있으신가요? 시연이 어려우시다면, 과거에 하셨던 사례를 보여주세요.
2.5	생성형 AI를 활용해 UX 라이팅을 하는 과정에서, 생

	성형 시의 장점이 무엇이라고 생각하시나요?
2.6	생성형 시를 활용해 UX 라이팅을 하는 과정에서, 생성형 시의 단점이 무엇이라고 생각하시나요?
2.7	생성형 시를 통해 UX 라이팅을 한 결과물을, 시를 쓰지 않고 어떤 방법으로 직접 수정 및 보완 작업을 거치시나요?
2.8	생성형 시를 통해 UX 라이팅을 했을 때, 제대로 작성되었음을 어떻게 검증하시나요? 검증의 기준은 무엇인가요?
2.9	생성형 시를 통해 UX 라이팅을 하실 때, 어떻게 보이스엔트의 일관성을 유지하시나요?
2.10	생성형 시를 활용하여 UX 라이팅을 하면서, 직접 발견하신 나만의 노하우가 있으신가요?
2.11	생성형 시를 활용하여 UX 라이팅을 하기 위해, 별도로 학습하신 경험이 있나요?
2.12	경험이 많지 않은 신입, 학생에게 생성형 시를 활용한 UX 라이팅을 가르친다면 어떠한 방법으로 가르치실 것인가요?

3-2. 인터뷰 분석

주제 분석 방법론은 정성적 연구에서 자료 내 테마의 패턴을 식별, 분석, 보고하는 방법으로, 인터뷰 데이터에서 반복적으로 나타나는 문구나 키워드에 주목하여 그룹을 형성하고, 이를 통해 도출된 패턴이나 테마를 분석하는 정성 분석 기법이다⁸⁾. 주제 분석 방법론을 수행하기 위해, 수집한 전문가의 인터뷰 음성과 영상 데이터를 텍스트로 전사하는 과정을 거쳤다. 이후 활용 행태와 UX 라이팅 시 고려 사항을 중심으로 핵심 내용을 요약하여 109개의 인 비보 코드 문장을 도출하였으며, 도출된 109개의 문장을 비슷한 유형끼리 모아 30개의 체크리스트 문항 초안을 형성했다. 30개의 체크리스트 문항은 활용 시기를 기준으로 분류하여 생성형 시 도구를 활용하는 과정 중에 활용하는 문항 그룹과 생성형 시 도구를 활용하여 도출한 결과물을 검토하며 활용할 수 있는 문항 그룹으로 나누어 UX 라이팅 과정 중 활용할 수 있는 ‘작업 중 체크리스트’, UX 라이팅 결과물을 확인하며 활용할 수 있는 ‘작업 후 체크리스트’로 총 두 개의 체크리스트를 제안하였다. 그 과정에서 유사한 문항을 합치고 조합하여 총 24개의 체크리스트 항목을 제안하였다. 주제 분석 방법론을 통해 체크리스트 문항을 도출하고 제안하는 과정은 [그림 2]와 같다.

8) Braun, V. & Clarke, V., ‘Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology’, 2006, 3, 2 ,pp.77-101



[그림 2] 주제 분석 방법론을 통한 분석 과정

이후 24개의 문항을 유사한 것끼리 나열하는 과정을 거치며 작업 중 체크리스트에서 5개의 카테고리, 작업 후 체크리스트에서 7개의 카테고리를 도출하였으며, 작업 후 체크리스트에서 7개의 카테고리를 도출하였다. 각 체크리스트의 카테고리는 아래 [그림 3]과 같다.

작업 중 (과정) 체크리스트	작업 후 (결과) 체크리스트
상황과 맥락 제공	맞춤법 확인
결과물에 대한 구조	근거 및 검증
AI와의 상호작용이 원활한지 검토	의미 전달
수정	서비스에 대한 일관성
기타	인간적인 UX 라이팅
	외국어 작성
	수정

[그림 3] 체크리스트 내 카테고리

4. 전문가 인터뷰 결과

4-1. UX 라이팅에서 활용되는 생성형 시 도구

전문가 인터뷰를 통해 실무에서 UX 라이팅을 할 때에 생성형 AI 도구를 사용하는 방법과 목적에 대해 알 수 있었다. 우선 전문 UX 라이터들은 생성형 AI 도구의 특성을 고려하여 목적에 적합한 생성형 AI 도구를 선택하여 활용하고 있었다. 가장 많이 사용하고 있는 생성형 AI 도구는 Open AI가 개발한 'Chat GPT'였으며, 대중적이고 접근성이 좋으며, 성능이 보장되어 있다는 인식으로 인해, 검색이나 아이디어, 로컬라이제이션 등, 목적을 가리지 않고 범용적으로 사용되었다. 또한 뽀뿌르테크놀로지스의 생성형 AI 서비스인 '뽀뿌르'는 자연스러운 한국어를 구사할 수 있을 것이라는 기대를 기반으로 한국어 문장을 자연스럽게 다듬는 작업에 활용되고 있었다. 그 외에 Anthropic에서 개발된 'Claude'는 생성된 결과물이 타 생성형 AI 도구에 비해 비교적 인간이 쓸법한 표현을 사용하며, 친근한 어조를 구사한다는 점에서 마케팅 콘텐츠 등의 라이팅 작업에 활용되고 있었다.

4-2. 생성형 AI 도구 사용 목적

주제 분석 과정에서 발굴된 전문 UX 라이터들이 UX 라이팅에서 생성형 AI 도구를 사용하는 목적을 8가지로 구분하여 정리하였다 [그림 4][표 6].

1. 단순 업무 효율화	2. 시안 비교	3. 설득근거로 활용	4. 이해하기 쉽게 수정	5. 검색	6. 아이디어	7. 로컬라이제이션	8. 더미 텍스트 생성
--------------	----------	-------------	---------------	-------	---------	------------	--------------

[그림 4] 주제 분석을 통한 UX 라이팅에서 생성형 AI 도구를 사용하는 목적 구분

[표 6] UX 라이팅에서 생성형 AI 도구를 사용하는 목적

No.	생성형 AI 도구 사용 목적
1	단순 반복 업무 해결을 빠른 텍스트 생성
2	직접 작성한 여러 시안을 비교하고 선택하기 위해 사용
3	직접 작성한 시안의 설득 근거를 마련하기 위해 사용

4	시안을 운문하기 위해 사용
5	UX 라이팅 과정에서 단어의 뜻이나 관련 정보 검색이 필요한 경우 검색을 위해 사용
6	아이디어 환기나 최초 시안 아이디어션을 위해 사용
7	로컬라이제이션을 위해 사용
8	더미 텍스트 생성을 위해 사용

5. 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 체크리스트 제안

주제 분석을 통해 최종적으로 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 시 확인해야 할 체크리스트를 정리하였다. 체크리스트는 경험이 많지 않은 UX 라이팅 비전문가들이 생성형 AI 도구를 UX 라이팅에 활용하는 전체적인 프로세스에 직관적으로 적용하여 사용할 수 있도록 생성형 AI 도구를 사용하는 과정에서 프롬프트나 절차를 점검하는 '작업 중 체크리스트'와 생성형 AI 도구를 사용하여 생성한 결과물과 절차를 점검하는 '작업 후 체크리스트'로 분류하여 제안하였다. 사용자가 체크리스트 항목을 살펴 보면서 본인의 작업을 검토할 수 있도록 항목에 해당하는 내용을 잘 준수하였다면 반영 칸에 표시를, 잘 준수하지 못하였다면 미반영 칸에 표시할 수 있도록 칸을 함께 제시하였다.

[표 7] 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 작업 중 체크리스트

카테고리	체크리스트 항목	반영	미반영
상황과 맥락 제공	UX 라이팅 결과물이 어떤 상황에 활용되는지 구체적으로 프롬프트를 작성하셨나요?		
	프롬프트에 구체적인 UX 라이팅 맥락과 함께 명확한 요청 사항이 포함되어있나요?		
결과물에 대한 구조	유용한 결과물 도출을 위해 '목적, 타겟 유저, 전반적인 글의 구조, 글의 길이를 제시하였나요?		
시와의 상호 작용이 원활한 지 검토	정보를 입력한 후, 생성형 AI가 올바르게 정보를 습득하였는지 확인 과정을 거쳤나요?		
	시와의 대화를 재확인하고, 시의 답변이 일관성 있게 제공되고 있는지 확인했나요?		
	프롬프트에 두 가지 이상의 요청사항이 아닌, 한 가지의 요청사항을 입력하셨나요?		
수정	생성형 시의 답변에서 잘못된 내용이 있었을 경우, 잘못된 부		

	본을 명확히 언급한 뒤 수정 요청을 하셨나요?		
	생성형 AI에게 수정을 요청할 때, 반드시 넣어야 할 내용과 삭제할 내용을 미리 구분하셨나요?		
기타	AI와의 대화 중, 개인정보를 입력하지는 않았는지 주의하며 대화하셨나요?		

[표 8] 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 작업 후 체크리스트

카테고리	체크리스트 항목	반영	미반영
맞춤법 확인	맞춤법이 잘 지켜졌는지 맞춤법 검사기를 사용하여 결과물을 확인해 보았나요?		
근거 및 검증	생성형 AI와 함께 작성한 결과물에 대한 근거가 있나요?		
	할루시네이션에 대비하여 학술지, 공식 문서, 권위 있는 기관의 자료 등 신뢰도 높은 출처를 통해 교차 검증을 하셨나요?		
의미 전달	단어의 정확한 사용 예시를 확인하고 최종 결과물에 반영했나요?		
	생성된 결과물이 명확하게 정보를 전달하고 있나요?		
	생성된 결과물을 직접 읽어보고 이해하는 과정을 거쳤나요?		
서비스에 대한 일관성	생성된 결과물이 서비스의 개성을 반영하고 있나요?		
	생성된 결과물이 하나의 서비스에 포함된 문구로 느껴지나요?		
	생성된 결과물에서 서비스의 필수 용어와 표현이 일관되게 작성되었나요?		
인간적인 UX 라이팅	결과물이 사용자의 맥락에 적합한지 검토하셨나요?		
	결과물이 인간적인 관점에서 거북하거나 불쾌하지 않은 용어로 작성되었나요?		
	결과물이 평소 잘 사용하지 않는 어색한 언어가 아닌 일상언어로 작성되었나요?		
	결과물이 사용자가 이해할 수 있는 수준으로 작성되었나요?		
외국어 작성	외국어 작성 시, 현지인에게 자연스럽게 느껴지는 표현인지 확인하셨나요?		
수정	팀원 혹은 한 명 이상의 다른 이의 피드백을 통해 최종적인 수정이 이뤄졌나요?		

6. 결과물 유용성 평가

6-1. 평가 방법

제시한 체크리스트의 유용성, 난이도, 활용성을 검증하기 위해 전문가 평가를 진행하였다. 평가에 참여한 전문가는 전문가 심층 인터뷰에 참여한 실무 경력 1년 이상의 UX 라이팅 업무를 수행중인 전문 UX 라이터 6명과 동일하다. 체크리스트에 대한 평가는 서면으로 진행되었으며 리커트 척도 5점 척도(1-5점) 평가 방법을 적용한 별도의 평가지를 제공하였다. 평가 척도에 맞추어 1점부터 5점까지 순차적으로 '매우 그렇지 않다, 그렇지 않다, 보통이다, 그렇다, 매우 그렇다'로 응답을 받았으며, 기타 의견을 기재할 수 있도록 하였다.

[표 9] 전문가 평가지 리커트 척도 항목

항목	No.	질문	점수
유용성	1-1	AI를 활용하여 UX 라이팅을 할 때의 체크리스트로 유용한가?	
	1-2	체크리스트를 사용하면 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅 결과물의 품질이 향상될 것이라고 생각하는가?	
	1-3	체크리스트가 구체적이고 실용적인 지침을 제공하고 있다고 생각하는가?	
난이도	2-1	체크리스트의 항목들이 간결하고 이해하기 쉽다고 생각하는가?	
	2-2	체크리스트의 각 항목을 검토하고 적용하는 과정이 직관적이라고 생각하는가?	
	2-3	체크리스트를 따르는 과정이 전체 UX 라이팅 작업에 부담이 되지 않는 적절한 수준인가?	
활용성	3-1	체크리스트의 항목들이 UX디자인 전공 학생 또는 주니어 UX디자이너가 AI를 활용하여 UX라이팅을 작성할 때 사용하기에 적합하다고 생각하는가?	
	3-2	체크리스트가 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅의 주요 단계를 충분히 포괄한다고 생각하는가?	
	3-3	체크리스트가 다양한 UX라이팅 프로젝트 상황에 맞춰 유연하게 사용될 수 있다고 생각하는가?	
	3-4	체크리스트가 다양한 생성형 AI 도구에 맞춰 유연하게 사용될 수 있다고 생각하는가?	
	3-5	체크리스트를 통해 UX디자인 전공 학생 또는 주니어 UX디자이너의 UX 라이팅 작업이 보다 체계적이고 일관성 있게 이루어질 수 있다고 생각하는가?	
기타의견		자유롭게 주관식 작성	

6-2. 체크리스트 전문가 평가 결과

리커트 5점 척도의 평가 점수와 기타 의견을 취합하여 연구 결과물에 대한 평가를 정리하였다. 점수는 전문가 6인의 항목 당 점수를 합산하여 소수점 둘째 자리에서 반올림 한 것을 표기하였다.

6-2-1. 유용성

유용성 부분은 평균 4.3점이었다. 1-2번 '체크리스트를 사용하면 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅 결과물의 품질이 향상될 것이라고 생각하는가?' 항목에서 평균 4.7점으로 높은 평가를 받아 해당 연구의 결과물이 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 결과물의 품질을 높여줄 수 있는 자료라는 것이 검증되었다. 1-3번 '체크리스트가 구체적이고 실용적인 지침을 제공하고 있다고 생각하는가?' 항목은 평균 점수 4.0점으로 높은 평가를 받았으나, 기타 의견 부분에서 체크리스트 항목 중 'UX 라이팅 결과물이 어떤 상황에 활용되는지 구체적으로 프롬프트를 작성하셨나요?', '프롬프트에 구체적인 UX 라이팅 맥락과 함께 명확한 요청사항이 포함되어 있나요?' 에서 언급된 '구체적'이라는 단어가 주관적으로 해석될 여지가 있기 때문에, 비전문가가 프롬프트를 입력할 때에 직관적으로 내용을 인지할 수 있도록 예시를 함께 제공하는 것이 필요할 수 있다는 의견이 취합되었기에 이에 대한 개선점이 필요하다.

[표 10] 전문가 평가지 리커트 척도 유용성 항목 점수

항목	No.	질문	평균 점수	
유용성	1-1	AI를 활용하여 UX 라이팅을 할 때의 체크리스트로 유용한가?	4.7	4.3
	1-2	체크리스트를 사용하면 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅 결과물의 품질이 향상될 것이라고 생각하는가?	4.3	
	1-3	체크리스트가 구체적이고 실용적인 지침을 제공하고 있다고 생각하는가?	4.0	

6-2-2. 난이도

난이도 부분은 평균 4.1점이었다. 2-1번 '체크리스트의 항목들이 간결하고 이해하기 쉽다고 생각하는가?' 항목과 2-2번 '체크리스트의 각 항목을 검토하고 적용하는 과정이 직관적이라고 생각하는가?' 항목에서는 각각 평균 4.2점과 평균 4.3으로 높은 점수를 받았다. 다만 2-3번 '체크리스트를 따르는 과정이 전체 UX 라이팅 작업에 부담이 되지 않는 적절한 수준인가?' 항목

에서는 평균 3.8점으로 높은 점수를 받았으나, 기타 의견 부분에서 매번 체크리스트에 기반하여 대조하는 방식으로 활용하기에 부담스러울 수 있는 분량이라는 의견이 있었다.

[표 11] 전문가 평가지 리커트 척도 난이도 항목 점수

항목	No.	질문	평균 점수	
난이도	2-1	체크리스트의 항목들이 간결하고 이해하기 쉽다고 생각하는가?	4.3	4.1
	2-2	체크리스트의 각 항목을 검토하고 적용하는 과정이 직관적이라고 생각하는가?	4.2	
	2-3	체크리스트를 따르는 과정이 전체 UX 라이팅 작업에 부담이 되지 않는 적절한 수준인가?	3.8	

6-2-3. 활용성

활용성 부분은 평균 4.1점이었다. 3-2번 '체크리스트가 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅의 주요 단계를 충분히 포괄한다고 생각하는가?' 항목과 3-5번 '체크리스트를 통해 UX 디자인 전공 학생 또는 주니어 UX 디자이너의 UX 라이팅 작업이 보다 체계적이고 일관성 있게 이루어질 수 있다고 생각하는가?' 항목에서는 각각 평균 4.3점과 평균 4.8점이라는 높은 점수를 받았다. 이에 해당 연구의 결과물이 UX 라이팅 비전문가들이 UX 라이팅의 프로세스 전반에 활용하기에 유용한 자료라는 것이 검증되었다. 활용성 부분은 높은 점수를 받았으나, 실제 UX 라이팅 비전문가들의 해당 체크리스트를 어떻게 활용하는지 실습 연구를 통한 관찰이 필요하다고 판단되어 이는 향후 연구를 진행하여 추가적으로 활용성을 보완하고자 한다.

[표 12] 전문가 평가지 리커트 척도 활용성 항목 점수

항목	No.	질문	평균 점수	
활용성	3-1	체크리스트의 항목들이 UX디자인 전공 학생 또는 주니어 UX 디자이너가 AI를 활용하여 UX 라이팅을 작성할 때 사용하기에 적합하다고 생각하는가?	3.8	4.1
	3-2	체크리스트가 생성형 AI를 활용한 UX 라이팅의 주요 단계를 충분히 포괄한다고 생각하는가?	4.3	
	3-3	체크리스트가 다양한 UX라이팅 프로젝트 상황에 맞춰 유연하게 사용될 수 있다고 생각하는가?	3.8	
	3-4	체크리스트가 다양한 생성형 AI	3.7	

	도구에 맞춰 유연하게 사용될 수 있다고 생각하는가?	
3-5	체크리스트를 통해 UX디자인 전공 학생 또는 주니어 UX디자이너의 UX 라이팅 작업이 보다 체계적이고 일관성 있게 이루어질 수 있다고 생각하는가?	4.8

6-3. 전문가 평가 결과 기반 개선

유용성 평가에서의 전문가 의견을 기반으로 UX 라이팅 비전문가가 체크리스트를 쉽게 이해하고 적용할 수 있도록 프롬프트 예시 가이드를 제안하여 결과물을 보완하였다. 프롬프트나 절차를 점검하는 것이 필요한 '작업 중 체크리스트'의 항목을 기준으로 가이드를 제안하였으며, 프롬프트 가이드 필요도가 낮은 '시와의 대화'를 재확인하고, 시의 답변이 일관성 있게 제공되고 있는지 확인했나요?'와 '시와의 대화 중, 개인정보를 입력하지는 않았는지 주의하며 대화하셨나요?' 항목에 해당하는 프롬프트 가이드는 제외하였다.

'생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅' 프롬프트 가이드

프롬프트 가이드 구성

1. 생성형 AI 도구를 활용한 작업 중 체크리스트 항목
2. 항목 별 프롬프트 예시

<p>상황과 맥락 제공 UX 라이팅 결과물이 어떤 상황에 활용되는지 구체적인 프롬프트를 작성하셨나요?</p> <p>Bad 프롬프트 서비스 가입 환영 메시지를 작성해주세요.</p> <p>Good 프롬프트 스타디 플랫폼에서 새로운 사용자에게 영의 온보딩 화면에서 제공할 가입 환영 메시지를 작성해주세요.</p>
<p>상황과 맥락 제공 프롬프트에 구체적인 UX 라이팅 맥락과 함께 명확한 요청사항이 포함되어있나요?</p> <p>Good 프롬프트</p> <p>패션 커뮤니티 앱서비스에서 "이메일 가입 유도 페이지"를 디자인 중입니다. 이 페이지에서 사용자가 가입하기 쉽게 하기 위해 명확하고 간결한 UX 라이팅이 필요합니다. 헤드라인과 설명 문구를 작성해 주세요. 헤드라인은 사용자가 이메일을 입력하고 싶은 동기를 부여하도록 하고, 설명 문구는 절차가 간단하고 개인 정보가 안전하게 보호된다는 내용을 포함해주세요. 언어는 친근하고 신뢰감을 줄 수 있도록 해주세요.</p>
<p>결과물에 대한 구조 유용한 결과를 도출을 위해 '목적, 타겟 유저, 전반적인 글의 구조, 글의 길이'를 제시하였나요?</p> <p>Good 프롬프트</p> <p>신규 가입인 시 첫번째 소개 페이지에 사용할 텍스트를 작성해 주세요.</p> <p>목적: 기존 사용자들에게 새로운 기능을 전달, 기능 사용 유도 타겟 유저: 기술에 익숙한 20-40대의 직장인</p> <p>1) 기능 소개, 2) 주요 혜택 설명, 3) 사용 방법 안내, 4) 행동 유도로 형식으로 작성해주세요. 글의 길이는 100자 내외로 작성해 주세요.</p>
<p>AI와의 상호작용이 원활한지 검토 정보를 입력한 후, 생성형 AI가 올바른 정보를 습득하였는지 확인과정을 거쳤나요?</p> <p>Good 프롬프트</p> <p>금융 앱에서 신용카드 개설 안내 페이지에 사용할 UX 라이팅이 필요합니다. 연회비는 20,000원, 이자율은 연 5.5%, 캐시백 혜택은 구매 금액의 2%입니다.</p> <p>제가 설명했던 내용들을 다시 한번 정리해서 내게 알려주세요.</p>
<p>AI와의 상호작용이 원활한지 검토 프롬프트에 두가지 이상의 요청사항이 아닌, 한가지의 요청 사항을 입력하였나요?</p> <p>Bad 프롬프트 회원가입 완료 후 사용자에게 표시될 환영 메시지와, 첫 화면에 보여질 안내 문구를 작성해 주세요.</p> <p>Good 프롬프트 회원가입 완료 후 사용자에게 표시될 환영 메시지를 작성해 주세요.</p>
<p>수정 생성형 AI의 답변에서 잘못된 내용이 있을 경우, 잘못된 부분을 명확히 언급한 뒤 수정요청을 하셨나요?</p> <p>Good 프롬프트</p> <p>답변이 틀렸습니다. 발급 답변은 '~해요'체가 아닌 '~하십시오'체입니다. 답변을 '~해요'체로 변경하여 작성해주세요.</p>

(예시) AI가 작성한 초안

"신용카드 신청은 간단합니다! 10분이면 완료되며, 연회비는 신청에 무료입니다. 연이율은 7%이며, 3개월 동안의 첫 구매에 대해 1%의 캐시백 혜택이 제공됩니다. 신청 버튼을 눌러 시작해 보세요!"

Good 프롬프트

금융 앱의 신용카드 신청 문구를 수정해 주세요. 문구에서 '연회비 무료'와 '10분 소요'라는 내용은 삭제해 주세요. 대신, 반드시 다음 정보를 포함해 주세요: '연회비는 연 20,000원입니다.'; 전체적으로 간결하면서도 신뢰를 줄 수 있는 어조를 유지해 주세요.

넣어야 할 내용

삭제할 내용

[그림 5] 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 프롬프트 가이드

본 연구를 통해 제안된 체크리스트와 프롬프트 작성 예시가 포함된 프롬프트 가이드 자료는 구글 드라이브 (https://drive.google.com/drive/folders/1zi3WT2_Adu_I0B6rB1KiAOFGrAeBexGm?usp=sharing)에서 확인할 수 있다.

7. 결론 및 향후 연구

본 연구는 현업에서 전문적으로 UX 라이팅 업무를 맡고 있는 전문가들을 대상으로 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 라이팅 결과물을 도출하는 과정을 파악하여, UX 디자인을 전공하는 대학생 혹은 주니어 레벨의 실무자와 같은 UX 라이팅 비전문가들이 생성형 AI 도구를 활용하여 UX 라이팅을 할 때 실질적으로 참고할 수 있는 체크리스트를 제시하기 위한 목적으로 진행되었다. 연구 결과, 전문 UX 라이터들의 생성형 AI 도구 활용 목적 및 활용 행태, UX 라이팅 프로세스에 생성형 AI 도구를 사용하여 체득한 노하우 및 생성형 AI 도구를 활용하여 생성한 UX 라이팅 결과물을 비판적으로 검토하는 방법 등을 도출할 수 있었다. 이를 기반으로 제안된 체크리스트는 전문가 평가에서 높은 평가를 받으며 생성형 AI 도구를 활용한 UX 라이팅 결과물의 질을 상승시킬 수 있는 체계적인 UX 라이팅 프로세스를 위한 자료로 인정받았다.

본 연구는 UX 라이팅 분야에서 생성형 AI 도구를 사용할 때 활용할 수 있는 기초 자료를 제안했다는 점에서 의미가 있다. 더하여 UX 디자인을 전공하는 대학생 혹은 주니어 레벨의 실무자와 같은 UX 라이팅 비전문가들이 생성형 AI 도구를 활용하고자 할 때 학습 도구로 활용 될 수 있다는 점에서 의미가 있다. 이에 후속 연구에서는 실제 UX 라이팅 비전문가들을 대상으로 생성형 AI 도구를 활용하여 양질의 UX 라이팅을 해낼 수 있는 역량을 기를 수 있도록 교육 프로그램 및 교육 툴킷을 제안하는 연구를 진행하고자 한다.

참고문헌

1. 이춘희 & 이지현, 『UX 라이팅 교과서』, 위키북스, 2023
2. Torrey, P., 『Strategic Writing for UX: Drive Engagement, Conversion, and Retention with Every Word.』O'Reilly, 2019
3. 정지현 & 이지현, 'UX 라이팅을 위한 프로세스 및 워크숍 도구 개발', 한국디자인포럼, 2023
4. Braun, V. & Clarke, V., 'Using thematic analysis in psychology. Qualitative research in psychology', 2006
5. Macy Takaffoli et al. 'Generative AI in User Experience Design and Research: How Do UX Practitioners, Teams, and Companies Use GenAI in Industry?', ACM Designing Interactive Systems Conference, 2024
6. aws.amazon.com
7. ux-writing-hub.beehiiv.com
8. www.nngroup.com