

업무적 글쓰기가 고민인 당신을 위하여

- 개발자의 글쓰기

남정현

닷넷데브 / 네이버 TCN 카페

문서화를 왜 하나고요?
모든 사람들의 시간은 소중하니까요.

| 저는 이런 사람입니다.

IT 업계에서 개발자로 일 하기 시작한지...

- 건강 보험료 납입을 한지 15년 이상이 되었고,
- 개발자로서 일한 지는 20년 이상 되었습니다.
- Microsoft MVP Award를 2009년부터 15년 연속 수상 중입니다.

| 저는 이런 사람입니다. (계속)

그렇지만 새로운 도전을 하고 있습니다.

- 테크니컬 라이터로서 3년간 일했고, 지금도 문서화에 많은 시간을 투자하며 고품질의 문서화/정보 전달을 추구합니다.
- 현재 네이버 TCN 카페 운영진으로도 활동하고 있습니다.
- 소프트웨어 개발자로서의 커리어도 계속해서 만들어 나가고 있습니다.

01

불편한, 하지만 마주해야 하는 진실...

| 떼려야 뗄 수 없는 3대 負債?



투자금



기술



지식

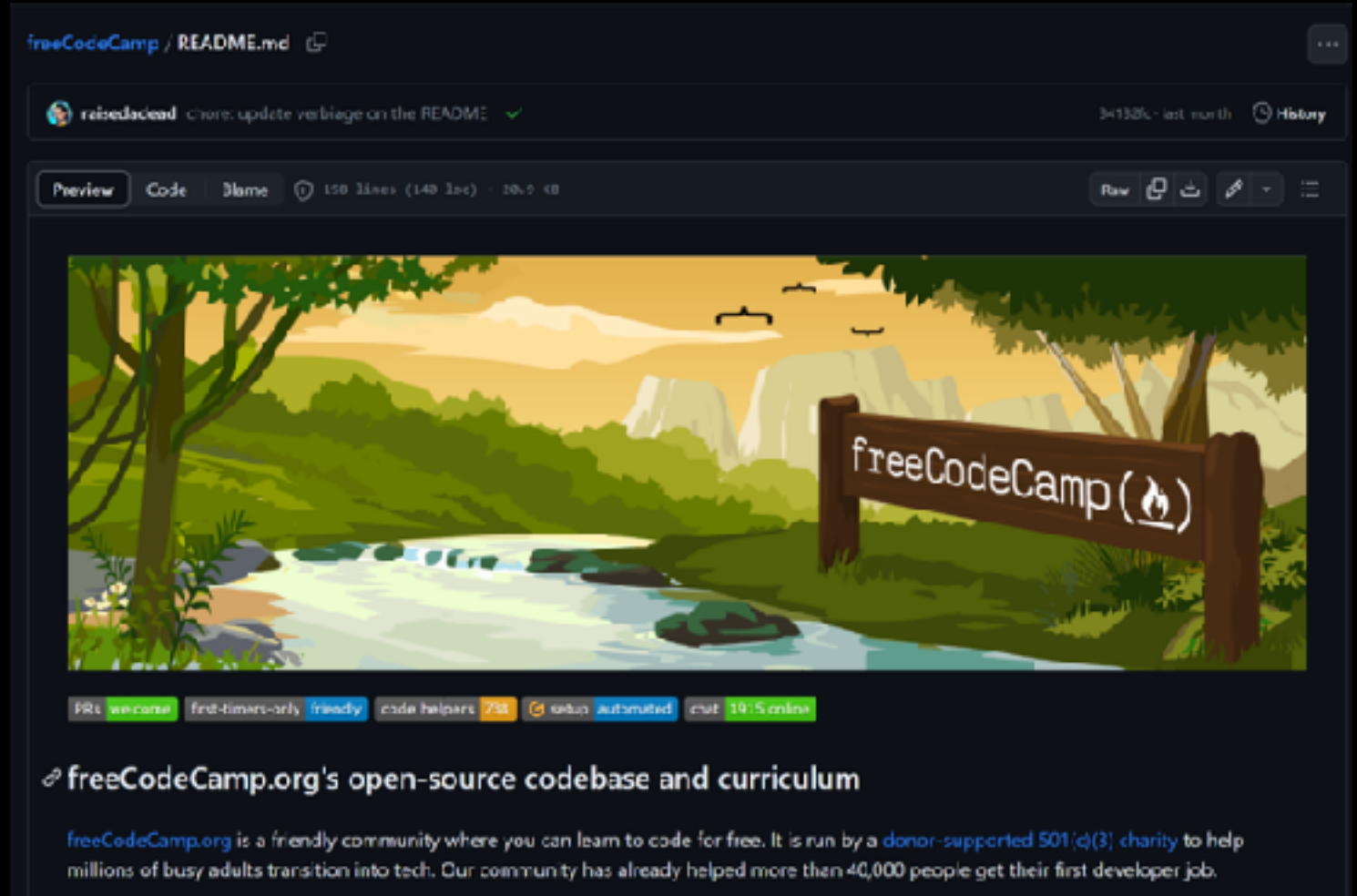


| 만약 문서화를 계속 등한시한다면?



| 인기있는 오픈 소스 프로젝트를 만들고 싶나요?

GitHub에서 잘나가는
오픈 소스 프로젝트
README를 읽어본 적이
있으신가요? >>



| 인기있는 오픈 소스 프로젝트를 만들고 싶나요? (계속)

프로젝트 참여자를 더 많이 모으기 위해
필요한 것이 무엇일까요?

어떤 OSS 프로젝트도 문서화를 등한시하
지 않습니다.

| 강의를 잘 해야 하기 때문에 하는 이야기 아니냐고요?

Lesson 7: Documentation is king

Challenge: Users need good examples that make our software easier to use.

Solution: Expect contributions to include high-quality documentation.

Lesson Learned: When you prioritize documentation you improve usability and reduce the support burden.

Documentation isn't just an afterthought; it's the backbone of user-friendly software. Prioritizing good descriptions for the columns of tables provided by plugins, for example, often inspires redesign of those tables to make them more usable. And with quality documentation, many support questions can be answered with a link.

<https://news.hada.io/topic?id=11610>

| 오늘의 숫자는 3과 5입니다!

기술 문서를 완성하기 위한 3단계 접근법

기술적인 글쓰기를 잘 하기 위한 5가지 연습 포인트

3 & 5

02

기술 문서 뼈대 잡기 3단계

| 3단 접근을 위한 가상의 시나리오



손님



바리스타



엔지니어

Step 1

독자가 누구인지 알아야 합니다.

| Step 1: 페르소나 분석

코드	설명
A	음료를 주문하는 손님들
B	바리스타님
C	현장에서 기기 고장을 수리하는 엔지니어

Step 2

그 독자가 할 법한 일들을 열거해 봅니다.

| Step 2: 시나리오 분석

코드	사나리오 명칭	설명
AS1	초기 설치	앱 설치
AS2	로그인	앱 실행 — 로그인 — 홈 - 처음 이름 입력 시 본명을 입력 해 달라고 요청 할 것. (스타벅스와 달리 우리는 별명을 부르는 것이 아니므로)
AS3-1	바로 주문하기	장소 선택 — 메뉴 리스트 — 메뉴 선택 — 바로 주문하기 — 주문 확인 후 수령
AS3-2	모아서 주문하기	장소 선택 — 메뉴 리스트 — 메뉴 선택 — 장바구니 담기 — 주문 넣기 — 주문 확인 후 수령
AS3-3	음료 수령 방법과 주문 시의 에티켓	앱에서 주문이 확정된 이후에 오프라인에서 음료를 수령하기 위한 방법과 에티켓 (AT4에 부연 설명을 붙일 것) 참고 - 에피소드 혼잡도에 따라 달라질 수 있지만, 일정 시간 후 음료가 계속 남아 있으면 음료가 폐기될 수도 있음을 고지
AS4	내 정보 관리	내 정보 살펴보기 / 과거 내 주문 이력 살펴보기
AS5	공지 확인	공지 확인
AS6	앱 업데이트	앱을 어떻게 업데이트할 수 있는지 (앱을 제거하고 다시 설치하는 방법)

우리 주문 앱은 앱 스토어로 출시되는 앱이 아닌데 어떻게 직원들에게 앱을 배포하고 로그인하게 하지?

Step 3

독자가 경험할 만한 어려움을 열거해 봅니다.

| Step 3: 문제점과 해결책 제시

코드	해당 시나리오	설명
AT1	AS1	앱 설치 상의 어려움이 예상되며, 이를 해결할 수 있는 방법 설명 필요
AT2	AS2	SSO 로그인 상의 어려움이 예상되며, 이를 해결할 수 있는 방법 설명 필요
AT3	AS3-3	주문을 접수했지만 주문이 취소될 수 있는 이유 설명 필요 → 상황에 따라 (재료 소진, 운영 마감) 취소될 수 있음. 그리고 추가 요청 사항이 잘 전달되지 않았거나 대응이 불가능한 경우 취소될 수 있음.
AT4	AS3-1, AS3-2	주문을 넣은 후 네트워크가 단선되는 상황에서 주문 알림을 놓치는 경우가 있지는 않을까? (예: 엘리베이터 탑승 전 주문, 탑승 중에 알림이 오는 경우) → 주문 에티켓과 연관지어서 콘텐츠 보충
AT5	AS3-1, AS3-2	장소가 바뀌거나 앱이 종료되는 경우 (백그라운드로 넘어갔다 다시 오는 경우) 장바구니가 비워짐 (앱을 중간에 전환하지 마시고 한 번에 주문을 완료해주세요)
AT6	AS3-1, AS3-2	한 번 주문이 들어가면 취소는 불가함.
AT7	AS3-1, AS3-2	OS 수준의 알림 설정이 되어있지 않을 때 알림이 오지 않을 수 있는 문제 + OS 수준의 방해 금지 모드 설정이 되어있을 때 알림이 오지 않을 수 있는 문제

| 3단 접근 마무리



기억하세요!

누구를 위한 가이드인가?
이 가이드로 알 수 있는 내용은 무엇인가?
이 가이드를 따라할 때 어떤 어려움이 있는가?

| 3단 접근 마무리 (계속)

사용자 가이드 뿐 아니라, 정보를 전달해야 하는 대부분의 문서, 블로그 글 등 다양한 곳에서 이와 같은 접근법으로 내용을 구성할 수 있습니다.

오늘부터 이렇게 뼈대를 구상해서 조금씩 문서를 써 나가는 연습을 해보세요!

03

글을 잘 쓰기 위한 노력 다섯 가지

1st

좋은 표현 많이 익히기

| 책을 많이 읽고 공부를 많이 하라는 뜻이냐고요?

아니요! 그렇지 않습니다.

본인의 관심사에 관련된 콘텐츠는
무엇이든 좋습니다.

| 어떤 공통점이 있을까요?



| 좋은 표현을 익힌다는 것은 KPI를 썰 수 없는 일입니다.



2nd

비 문학적 글쓰기

| 메모와 문서화는 다른 것입니다.

여러분이 지금 쓰는 글은 메모인가요?

아니면

정말 다른 사람을 위해서 쓰는 문서인가요?

I 비 문학적 글쓰기에서 중요한 다섯 가지

1

• 날짜와 시점은 정확히, 추측하지 말고 숫자와 데이터를 근거로 서술하기

2

• 사물의 상태 변화를 쓸 때만 수동태로, 평소에는 능동태로 명확하게 서술하기

3

• 의도가 변하지 않으며 말이 된다면 핵심 문장 성분만 남기기

4

• 한자어, 외래어, 영어, 전문 용어는 꼭 필요할 때만 쓰고, 번역체는 멀리 하기

5

• 문단 하나에 세 문장 이하로, 한 가지라도 확실히 전하기

| 날짜와 시점을 항상 명확히 표현하기

최신 뉴스 기사인줄 알고 공유했더니
몇 년 전 뉴스 기사여서 당황했던 경험
한 번 즈음 경험해 보셨을 거예요!

현재 vs. 2023년 11월 9일 현재

| 능동태 (Active Voice) vs. 수동태 (Passive Voice)

능동태의 예:

The dog chases the ball.

강아지가 공을 쫓는다.

수동태의 예:

The ball is being chased by the dog.

공이 강아지에게 쫓기고 있다.

서술하고 싶은 것이 "강아지" 라면 능동태로 표현하는 문장을 선택하는 것이 적절합니다.

반대로 "공" 에 관한 서술이라면 수동태로 공의 상태를 나타내는 문장을 선택하는 것이 좋겠죠!

꼭 둘 중 하나가 절대적인 답은 아니지만, 독자, 맥락, 상황에 맞는 문장 선택이 늘 중요합니다.

| 핵심 문장 성분만 남기기

내 생애 최고의 책을 ~~꼭으라고 한다면, 주저하지 않고~~ "오체불만족" 을 택하겠다.

→ 내 인생 최고의 책은 "오체불만족" 이다.

건강에 대한 문제는 생존에 대한 문제와도 ~~직접 연결되는~~ 부분이다.

→ 건강 문제는 곧 생존 문제이다.

그의 고백 때문에 내 기분은 ~~설레게~~ 되었다.

→ 그의 고백 때문에 나는 설렌다.

| 쉬운 우리말과는 친해지고, 번역체는 멀리하세요.

Don't Say 🙅

기입(記入)하다

여진(餘震)

피난소(避難所)

통행금지(通行禁止)

두부(頭部)를 보호하세요.

Say 👍

쓰다

뒤에 오는 지진

모두가 도망가는 (대피하는)
곳

지나갈 수 없습니다.

모자를 써 주세요.

일본어 투 표현 ㄱ

관하여

대하여

명사 나열형

에

요하는, 필요로 하는

으로써

의

있어, 있어서

정비안 👍

~에 관하여, 문맥에 따라
'관하여'를 생략할 수 있다.

에게, 로 하여금, 대하여,
는, 를
조사나 보조사를 추가한다.
명사를 형용사나 동사로 바
꾼다.

과, 로, 를, 보다,에게, 에서

~이 필요한

여, 여서,으로써

이, 가, 을, 를, 인, 생략하는
경우

에서, 경우, 할 때, 하여, ~
는 데(에)

3rd

일관성 있는 글 쓰기

| 셋째: 코드와 마찬가지로 글도 일관되어야 해요.

일관된 글쓰기가 무엇일까요?

단순히 맞춤법이나 우리말 규격에 맞추는 것만이 전
부일까요?

| 셋째: 코드와 마찬가지로 글도 일관되어야 해요. (계속)

솔루션 vs. 설루션

| 일관된 글쓰기의 예시

Quiz >

오른쪽의 글은 어디서 볼 수 있는 글 일까요?

별찍한 디스플레이를 통해, 당신이 좋아하는 모든 걸 위한 더욱 넉넉한 공간을 마련해 줍니다. 여기에 여전히 매력적인 기존 13 모델까지, 이제 선택해야 할 이유가 그 어느 때보다 많아졌죠. 두 모델 모두 막강한 성능의 칩과 최대 18시간 가는 배터리를 갖추고 있으며, ¹극감의 휴대성을 자랑하는 디자인에 쓴살같이 빠른 성능을 선사합니다.

I 일관된 글쓰기의 예시 (계속)

Answer >

Apple의 맥북 15 모델 광고

크게 펼치고,
얇게 접다.

새로운 MacBook Air 15 모델은 넓찍한 Liquid Retina 디스플레이를 통해, 당신이 좋아하는 모든 걸 위한 더욱 넉넉한 공간을 마련해 줍니다. 여기에 여전히 매력적인 기존 13 모델까지, 이제 Air를 선택해야 할 이유가 그 어느 때보다 많아졌죠. 두 모델 모두 막강한 성능의 M2 칩과 최대 18시간 가는 배터리를 갖추고 있으며, '극감의 휴대성을 자랑하는 디자인에 손살같이 빠른 성능을 선사합니다.

M2 칩 탑재 13 모델 ₩1,580,000부터

새로운 M2 칩 탑재 15 모델 ₩1,890,000부터

동영상 보기  [이벤트 시청하기 >](#)

| 잘 만들어진 대표적인 라이팅 스타일 가이드 추천

라이팅 스타일은 코딩 컨벤션과 같습니다.

사용하는 표현, 사용하지 않는 표현, 주의가 필요한 표현 등을 사전 식으로 만들어 놓고 데이터 베이스로 만든 것입니다.

그리고 이를 토대로 글쓰기에 참여하는 모든 사람들이 가이드를 계속 옆두에 두며 리뷰하고 교열하는 작업을 거치게 됩니다.

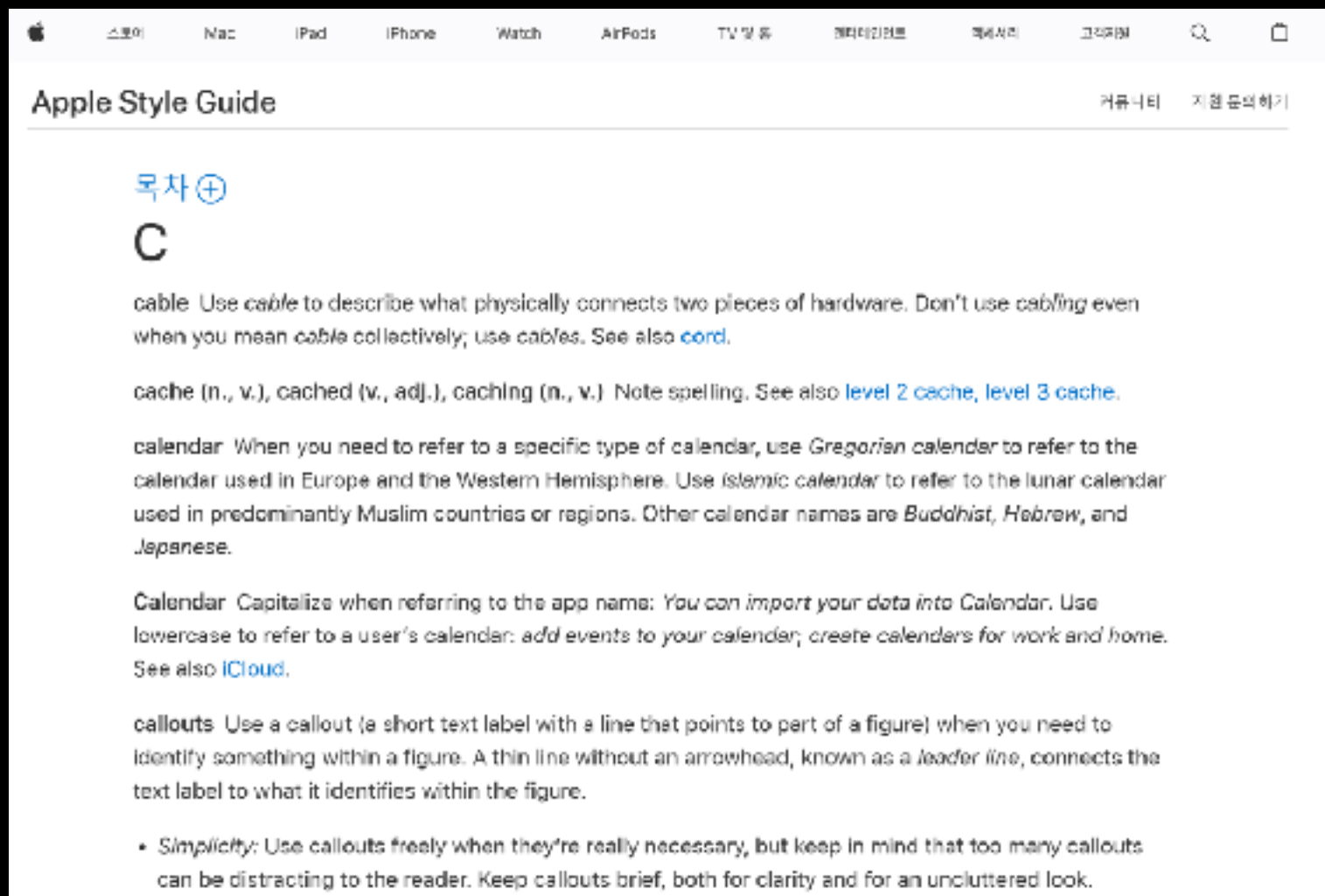
Apple Style Guide:

<https://support.apple.com/ko-kr/guide/applestyleguide/welcome/web>

Microsoft Writing Style Guide:

<https://learn.microsoft.com/en-us/style-guide/welcome/>

I 잘 만들어진 대표적인 라이팅 스타일 가이드 추천 (계속)



| 잘 만들어진 대표적인 라이팅 스타일 가이드 추천 (계속)

Microsoft Style Guide Popular articles ▾

Filter by title

2 Welcome
Microsoft's brand voice: above all, simple and human
Top 10 tips for Microsoft style and voice

▾ A-Z word list and term collections

- > Term collections
- > Numbers and symbols
- > A
- > B
- > C
 - C, C++, C#
 - cable
 - cabling
 - cache vs. disk cache
 - calendar
 - call back, callback
 - call out, callout
 - can, may
 - cancel, canceled, cancel/no, cancellation

Download PDF

Learn / Microsoft Style Guide /

C, C++, C#

Article · 05/25/2022 · 5 contributors

Feedback

It's OK to use C, C++, and C# as adjectives. Don't form hyphenated modifiers with them, such as *C-based* or *C-callable*.

Examples

a C program
a program based on C++
built with exported functions that are callable by C

Feedback

Submit and view feedback for

This page

View all page feedback

Additional resources

Training

Module
[Write your first program in C++ - Training](#)
Get familiar with the C++ programming language. Construct a C++ program and learn basic C++ syntax. Also, learn how to identify and correct...

Documentation

[Welcome - Microsoft Style Guide](#)
The online Microsoft Writing Style Guide provides up-to-date style and terminology guidelines. It replaces the Microsoft Manual of Style.

[file name - Microsoft Style Guide](#)
Describes guidelines to use 'file name' in Microsoft documents and provides examples.

[Capitalization - Microsoft Style Guide](#)
Microsoft style uses sentence-style capitalization. That means everything is lowercase except the first word and proper nouns.

Show 5 more

41

4th

글을 테스트하는 방법

| 넷째: 글도 테스트가 필요합니다.

중이 제 머리를 못 꺾는다고 하죠!

자기가 쓴 글을 자기가 스스로 탈고하는 건 쉽지 않습니다.

그렇다고는 해도!

글을 보는 수단, 시점, 환경을 달리하면 내가 미처 못봤던 오류를 찾을 확률이 높아집니다.

| 혼자서도 글을 잘 읽어보려면 이렇게 해보세요.

글을 쓸 때는 집중하고, 글을 읽을 때는 편하게 마음 가는 대로 읽어보세요.

글을 리뷰해줄 분을 찾을 수 있다면 기꺼이 받아 보시고, 답례를 잊지 마세요.

보안에 민감한 콘텐츠가 아니라면 장소를 바꾸어서 다른 환경 속에 앉아 글을 읽어보세요.

스마트폰에서 글을 읽거나, 종이에 인쇄해서 글을 읽어보세요.

텍스트 확대 배율을 조금 높여서 글을 읽어보세요.

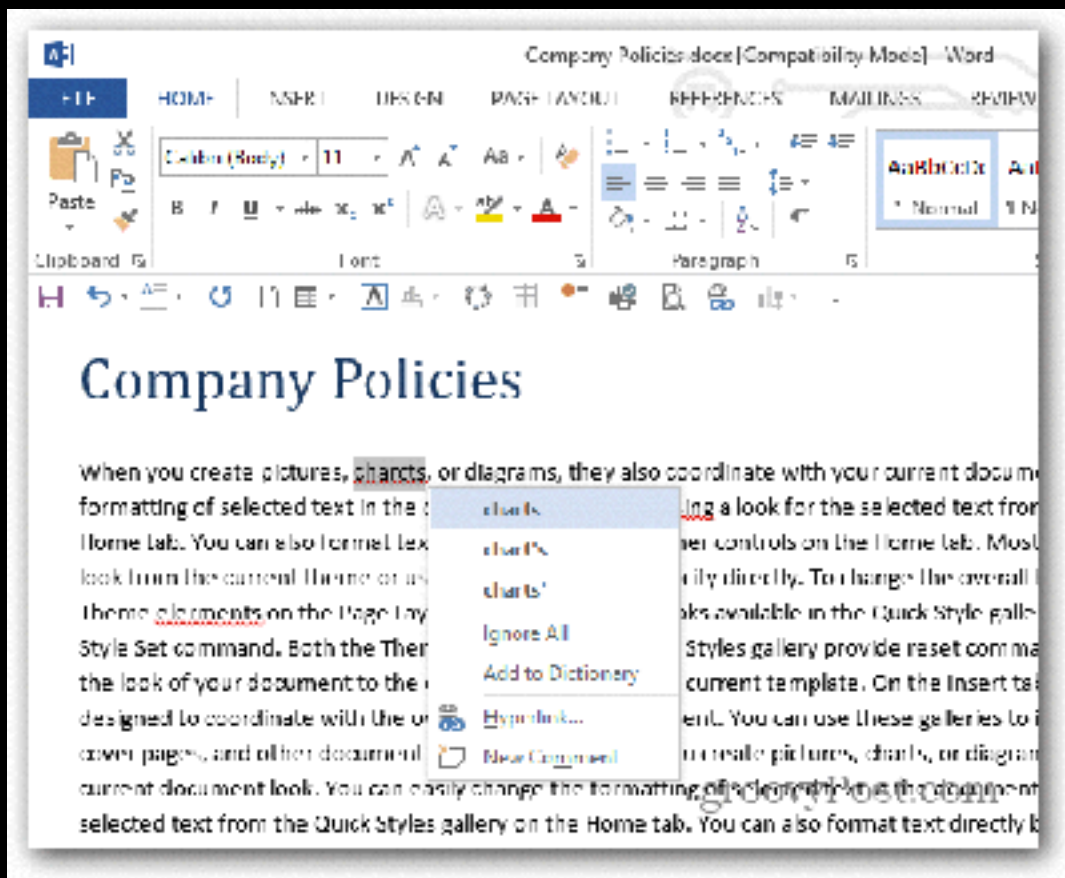
| 글을 고쳐야 한다면 무엇을 생각하면서 고쳐야 할까요?

타당성

- 형식적인 부분에서의 완성도와 함께 챙기셔야 할 것이 있어요.
- 사실과 데이터, 객관성을 근거로 글을 썼는지가 중요합니다.
- 우리가 쓰는 글은 문학이 아닌 "비문학"이라는 것을 잊으면 안 됩니다.



| 글을 고쳐야 한다면 무엇을 생각하면서 고쳐야 할까요? (계속)



맞춤법

- 안타깝게도 한국어로는 영어 어휘를 교정해주는 Grammarly 같은 도구가 아직은 없어요.
- 그래도 기본적인 맞춤법 검사 정도는 돌려보는 것을 추천합니다.
- 빨간 줄을 귀찮게 생각하지 마세요!

5th

글쓰기를 넘어서는 정보 전달

| 글을 잘 쓰기만 하면 정보가 잘 전달될까요?



소프트웨어를 개발한 후 배포하는 과정에서 어려움을 겪는다는 말들 많이들 들어 보셨죠?

저는 힘들게 작성한 글도 비슷한 어려움이 있다고 생각합니다.

고려해야 할 것이 정말 많지만, 몇 가지 포인트를 짚어보려 해요.

| 정보 전달의 수단과 고려 사항들

정보 전달의 수단

- 글, 이미지, 비디오, 오디오, 인터랙티브 데모, 다이어그램

정보를 잘 전달하기 위해 고려해야 할 것

- 디자인, 타이포그래피, 접근성, 가독성
- 문단 배치, 들여쓰기/내어쓰기
- 저작권, 문화적 요소, 다양성 존중

| SEO의 시대는 가고 LLM AI의 시대가 왔어요

전에는 검색 엔진에 콘텐츠가 잘 보이게 만드는 것을 중요하게 생각했습니다.

- 내가 쓰인 글이 많은 곳에서 참조될 수 있도록 abstract를 잘 정리해 두어야 합니다.
- 키워드를 잘 선정하는 것도 글을 마무리 짓고 잘 배포될 수 있도록 만드는 데 중요한 역할을 합니다.
- 이런 전략을 예전에는 SEO와 마케팅에서 주로 다루었죠!

I 그럼 나는, 우리는 글을 쓸 필요가 없을까요?

오히려 전에 없는 글쓰기의 중요성에 직면할 것입니다.

- GPT는 스스로 잘못된 내용을 바로 잡는 능력이 없거나 부족합니다.
- 애초에 사람이 어떤 정보를 제공했는지가 중요합니다.
- 쓰레기가 들어가면 또 다른 쓰레기가 나올 뿐입니다. (GIGO)
- LLM AI도 올바른 정보를 토대로 학습해야 올바른 답을 제시할 수 있습니다.
- 요즈음은 이것을 검색 증강 생성 (RAG, Retrieval Augmented Generation)이라는 개념으로 설명합니다.

그 외에 소소한 팁



dogma I Am good

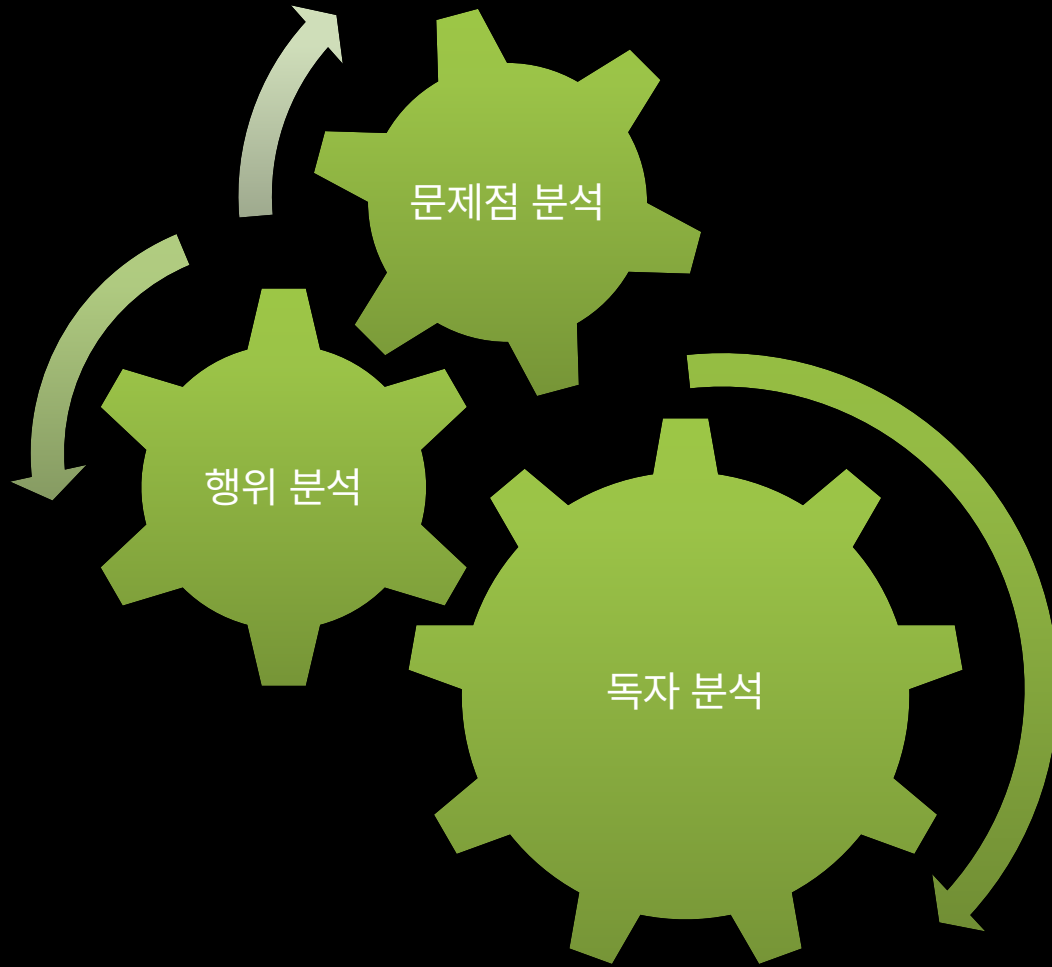
원격 근무 제도를 잘 활용해보세요.
글의 열개를 메모 톨이나 노션 등으로 빠르게 잡아보세요.

본인이 쓴 한국어 문장이 한영 번역기로 깔끔하게 잘 번역되나 가끔 확인해보세요.



04 마무리

| Takeaway



기억하세요!

누구를 위한 가이드인가?

이 가이드로 알 수 있는 내용은 무엇인가?

이 가이드를 따라할 때 어떤 어려움이 있는가?

| Takeaway (계속)



| 마무리

업무를 객관적으로 바라볼 수 있는 좋은 방법을 찾고 계시나요?

업무의 내용, 목적, 목표, 구성원들이 알아야 할 세부 사항을 정리하다 보면,
무엇이 문제가 되는지 쉽게 알아차릴 수 있습니다.

문서를 그저 많이 만들면 일만 늘어날 뿐입니다.

문서를 만들 때는 언제나 계획에 기초해서 만드는 것이 중요합니다.

우리 모두는 비 문학 글쓰기에 친숙해 질 필요가 있습니다.

어렵긴 하지만, 도전해 볼 가치가 있다고 생각합니다!

제품을 문서화하는 것은 거울에 제품을 비추어 보는 것과 같습니다.
제품이 좋지 않으면 그것을 설명하는 문서도 좋을 수가 없습니다.

사전 질문과 답변

| 사전 질문

김*

테크니컬 라이팅 책 추천 부탁드립니다.

—

테크니컬 라이팅 책이 종종 시중 서점에 나왔던 때가 있었지만 오래되거나 판매량 저조 등의 이유로 절판되는 경우가 많아서 제가 가지고 있는 책들 중에는 추천드릴 수 있는게 많이 없는 것 같습니다. 😊

대신 비교적 최근에 나온 책 중에 IT 분야에 한정된 책이지만, 'Docs for Developers: 기술 문서 작성 완벽 가이드'라는 책을 추천드릴 수 있을 것 같습니다!

<https://product.kyobobook.co.kr/detail/S000201419245>



| 사전 질문

박민*

글을 쓰는 것과 퇴고의 비중이 어느 정도여야 좋을까요?

—

문학 작가로서 글을 쓰는 것이 아닌, 정보 전달을 위한 수단으로서 글을 쓰는 것임을 말씀드렸는데, 그런 관점에서 글을 쓰는 것에는 적게 에너지를 들이고, 퇴고 (검증, 테스트)에 충분히 시간을 쓰는 것을 권해 드리고 싶습니다.

| 사전 질문

이*연

TW로 일하고 있는데 API 문서화를 어떻게 시도해야 할지 조언을 듣고 싶습니다. (TW의 역할과 개발자의 역할이 어디까지인지, 문서 담당자로서 어떻게 가이드를 하면 될지 등)

—

TW로서는 개발자들이 만든 제품에 관한 “정보”를 제품을 실제로 활용할 유저들에게 “전달”하는 것이 미션이라고 생각합니다.

그렇기 때문에 개발자들이 만든 제품에 관한 정보를 얻기 위한 취재 활동이 필요하고, 취재한 내용이 정말 유저들의 관점에서 “유효”한지를 따져볼 수 있어야 한다고 생각합니다. 이것이 때로는 제품을 테스트하거나 업계에서 이야기하는 “개밥 먹기” 과정도 포함할 수 있다고 생각합니다.

다만 QA 엔지니어들과 달리 내부자가 아닌 엔드 유저의 시선에서 정보를 전해야 하는 입장이므로 제품을 바라보는 시선이 조금 더 객관적일 필요가 있다고 생각합니다.

이렇다보니 TW를 Multiple Hat을 쓰는 사람이라고도 표현하시는 분도 계십니다. (상황에 따라 Role이 얼마든지 바뀔 수 있음을 설명하는 개념)

| 사전 질문

임*운

문서화를 진행한다면 어디까지 진행해야 할까요? 기술 공유, 전략 문서, 업무 자료 등 글로써 남겨두는 것이 좋은 자료들이 많이 있다 생각합니다. 그런데 '이거까지 해야할까?'라는 생각이 드는 경우가 있어서, 어느정도 선까지 문서화를 진행하는 것이 과하지 않을까 궁금합니다.

—

문서는 만들면 끝이 아니라, 마치 제품처럼 계속해서 유지 관리를 해야 할 또 다른 제품으로 봐야 한다는 것이 제 생각입니다.

따라서 무작정 많은 문서를 만드는 것 보다는, 실제로 정보를 "누구에게 전달할 것인가"를 따져보고, 여기에 맞는 수준과 볼륨의 문서를 역산해보고 최소 세트로 문서를 유지 관리할 수 있도록 노력하시는 것이 유효한 전략이라고 생각합니다.

더 나아가서, 문서 역시도 애자일 프로젝트처럼 Iteration을 갖추어서 MVD (Minimum Viable Documentation)로부터 완성형으로 나아가는 과정을 생각해 보시면 좋을 것 같습니다.

| 고맙습니다!

김*훈: 업무상 기술문서를 많이 작성하고 있습니다, 많은 기대가 됩니다! 미리 감사 드립니다!

강*찬: 최근에 글쓰기에 대한 관심이 생겼는데 이런 시간을 가질 수 있어서 정말 감사합니다.

이*민: 지인분을 통해서 신청하게 되었습니다. 잘 부탁드립니다!

박*훈: 유익한 강연 감사드립니다 😊 기대되는 마음으로 신청합니다.

임*민: 강연 감사합니다!

질문과 답변

고맙습니다!
<https://rkttu.com>