



※ 본 아티클은 CMP MEDIA LLC와의 라이선스 계약에 의해 국문으로 제공됩니다

게이머들이 바라는 것: 가족단위의 게이머들 (What gamers want: Family Gamers)

앤디 로버트슨(Andy Robertson)
가마수트라 등록일(2008. 4. 29)

http://www.gamasutra.com/view/feature/3639/what_gamers_want_family_gamers.php

[보다 폭 넓은 소비자들에게 다가가기 위해 게임 개발자들은 어떤 방식으로 게임 제작에 나서야 할까? 가마수트라는 어린 아이들이 주가 된 포커스 그룹과의 인터뷰를 통해, 주로 소비자에게 어필하기 위한 10 가지 키 포인트를 정리해보았다.]

사람들이 어떤 플레이 메커니즘과 게임 시스템을 바라는지에 대해 게임 개발자들은 가장 잘 파악할 수 있는 위치에 있다. 하지만 게임의 주 고객층과 직접적으로 대면해보는 기회를 갖지 않는다면 우리가 보유한 기술과 경험도 소용이 없을 것이다.

최근 새로이 떠오르는 캐주얼 게임, 소셜 게임, 패밀리 게임의 시장에서는 특히 그러한 고객과의 대면이 중요할 것이다. 젊은 가족과 함께 게임을 하는 경험을 가져봄으로써, 그 게임의 장점과 단점을 단번에 깨달을 수 있기 때문이다.

가마수트라가 포커스 그룹과의 첫 번째 과제로서 조사한 것은 게임을 즐기는 특정 그룹이 자신들이 하는 게임으로부터 무엇을 정말 바라는지에 대해서였다. 그래서 우리는 가족들과 함께 시간을 가지며 아이들이 있는 가족들이 즐기는 게임에 대한 희망사항을 물어보았다.

무엇을 했나?

우리가 제작하는 콘솔과 게임이 얼마나 가족 친화적인지 알기 위해서, 몇몇 가족들을 선정하여 음료수를 제공하였다.

포커스 그룹과의 인터뷰가 끝나갈 즈음 우리는 상당한 정보와 가족들의 반응을 얻을 수 있었으며, 그 주요 내용은 게이머들의 주된 관심사(잠재적인)인 10 가지 이슈로 구분되었다.

잘 꾸며진 가마수트라 연구소 (기자의 방이라고 부르는) 분위기는 전 세계 어디에서든 흔히 찾아볼 수 있는 일반 가정의 환경과 같이 안성맞춤이었다. 선정된 가족들의 아이들 연령은 2 세부터 6 세까지 정도로서 가장 어린 게임 소비자 층의 표본이 되었다. 물론 아이들과 게임을 같이 하며 시간을 보내고 싶어하는 부모들도 참여를 하였다.

우리는 가족들에게 어린이를 대상으로 한 게임부터 좀 더 대중적인 게임을 함께 하도록 권했다. 360, PS3, Wii 의 대표적인 게임들인 카(Cars), 라따뚜이(*Ratatouille*), 그리고 어린 소비자층을 겨냥한 Wii의 EA 플레이그라운드 (*EA Playground on*)와 DS게임들인 팍앤롤(Pac 'n Roll), 닌텐독스(Nitendogs)가 우선적으로 제공되었다. 또한 레이싱 게임(세가 랠리/Sega Rally), 스포츠 게임(Madden), 그리고 마리오 갤럭시(*Mario Galaxy*)와 그랑 투리스모 HD(*Gran Turismo HD*) 같은 유명한 걸작도 다양하게 권하였다.



경고: 닌텐도의 스톡포토임. 가족들의 치아는 실제 가족들의 것과는 다를 수도 있음.

세부적인 면을 논의하기 전에, 우리가 관찰한 한 상황을 이야기 해보자. 게임을 그리 많이 접해보지 않았던 대부분의 부모들은 시중에 나와있는 일반적인 컨트롤러 조작에 상당한 애를 먹었다.

사라는 “어떤 버튼을 눌러야 할지 컨트롤러를 보는 동안, 너무 늦어버린 거예요. 전 그냥 곧바로 죽었죠.” 라며 대부분의 부모들과 마찬가지로 한탄을 하였다. 듣고 있던 엄마들 중 하나인 아비 역시, “아니 왜 그렇게 많은 버튼이 필요하죠? 전 그냥 자동차 운전만을 하고

싶다고요.”라며 끼어들었다. 아빠들 중 한 명은 함께한 시간 내내 게임 화면을 쳐다만 보다가 시간을 보낸 경우도 있었다. 그는 게임을 하다가 버튼을 몇 번 잘 못 눌러 게임도 제대로 못해보고 360의 대쉬보드로 연결된 뒤, “전 계속 틀린 버튼을 누르다가 리셋트가 되 버려요.”라며 분통을 터트렸다.

부모들은 PS3, 360 게임들의 세밀한 묘사의 수준에 상당히 감명받은 듯 보였으며, “마치 TV를 보는 거 같아요, 내가 조종을 하는 건가요? 정말 놀라워요. 차를 운전하는 레이서의 모습조차 볼 수 있다는 게 너무 굉장해요!”라며 놀라움을 감추지 못하였다. 특히 아빠들 중 한명인 데이브는, “도요타가 가까이 다가오는걸 소리로 들을 수 있었어요. 뒤에 누가 있는지 보지도 않고도 알 수 있었다고요. 대단해요!”라며 특히 깊은 인상을 받은 듯 했다.

아이들 역시 또한 기쁨을 감추지 못하였다. 컨트롤러를 조종하는 엄마의 모습을 보고 흥분한 한 꼬마아이는 “저거 봐, 엄마가 종이 비행기를 조종하고 있어!”라며 즐거워했고, Wii 스포츠 볼링(Sports bowling) 게임에서 “나이스 스페어”(Nice Spare) 상을 획득한 것을 본 한 아린 소녀는, “곰 너무 귀여워, 아빠!”라며 좋아했다. 아이들은 게임에서 흘러나오는 여러 소리들과 음성을 따라하며 즐거워했고, 곧잘 게임 화면을 보며 흥얼거리며 반응을 보이곤 했다.

무엇을 알아냈나?

누구나 이런 가족들 같은 소비자층과 함께 시간을 보내면 그들의 불만에 귀를 기울일 수밖에 없다. 특히 그들이 불편하게 디자인된 하드웨어와 씨름하며 괴로워하는 모습은 너무나도 분명해 보였다.

물론 이번 기회를 통해 얻은 성공들도 있었기에 몇 시간에 걸친 조종 메커니즘에 대한 논의는 보람이 있었다. 가족들과 함께 대화를 통해 알게 된 문제점들 중 가장 흔히 지적된 10가지를 간추려 보았다.

1. 빠른 시작

각자 하고 있던 게임을 서로 바꿔 해볼 때마다 방의 분위기가 갑자기 쳐지고는 했다. 게임을 새로 시작하기 위해 기다려야 하는 시간이 생각보다 많이 걸린 것이 그 이유였다.

특히 카(Cars)의 경우엔 실제로 운전을 하기 전, 상당한 분량의 튜토리얼을 거쳐야만 했고, 중간 중간에 삽입된 그냥 건너 뛸 수 없는 긴 분량의 동영상들 때문에 더욱 골치를 썩어야 했다. 게임이 시작되는 동안엔 아무도 흥미를 가지지 않는 동안 아이들은 아이들끼리 놀면서 시간을 보내기 시작했다. (부모들은 답답해 하곤 했지만.)

2. 안전한 세이브

수동으로 세이브를 하지 않아 이미 완료한 부분의 게임을 다시 해야만 하는 것은 상당히 짜증나는 일이었다. 어린 아이들은 이미 했던 부분을 반복하는 것에 대해 그리 개의치 않았지만, 반면에 어른들은 그 부분을 가장 답답하게 느꼈던 것 같다.

같은 레벨의 스테이지를 계속 도전해야 하는 라따뚜이 같은 경우는 특히 문제가 되었다. 다음 레벨로 넘어가기 전 많게는 6 번 가량 같은 스테이지를 반복했어야만 했고, 라따뚜이를 하던 몇몇은 그냥 게임을 포기하는 경우도 두 번 이상 있었다.



3. 사용하기 쉬운 컨트롤러

복잡한 컨트롤러의 버튼들의 배열 역시 짜증을 불러 일으켰다. 컨트롤러는 보통 게임을 즐겨 하는 이들에겐 편리함의 상징이었지만, 초보자인 가족들에게는 그저 낯설고 다루기 힘든 다기능의 인공물일 뿐이었다.

아이들은 작은 손은 힘들게 벌려서 버튼들과 트리거를 조작하느라 더 힘들 수 밖에 없었다. 마이크로소프트가 처음 큼직한 Xbox 컨트롤러를 시중에 내놓았다가, 문제점을 깨닫고 좀더 작은 모델을 다시 제작하기도 했다. 아이들에겐 일반 조이패드느 마치 초기의 큼직한 Xbox 컨트롤러 정도로 커 보였다.



아이들을 위한 펜, 가위, 식기도구들도 나와있는 마당에 어린 아이들이 사용하기 편한 사이즈의 컨트롤러를 생산하는 것도 좋지 않을까? Wii-모트 같은 경우엔 영성하게 분류된 버튼들 때문에 처음엔 플레이어들을 혼란스럽게 하기는 했지만 비교적 사용하기는 쉬웠다.

4. 안전한 조종

게임 중 버튼을 몇 번 잘못 누르기만 하면 가차없이 시작화면으로 되돌아가는 현상이 대부분의 게임에서 발생했다. 참가자들 모두가 생각보다 자주 이런 실수를 되풀이하곤 했다.

실수로 버튼을 잘못 눌렀다는 사실을 알아차리기도 전에 진행중인 게임은 중단이 되어 처음으로 돌아가기 일쑤였고, 놀랍게도 Wii 에서 이런 문제가 더 흔히 발생하곤 했다. 어린 아이들의 손가락은 Wii-모트 왼쪽 상단에 있는 빨간색 기호 (하얀색 바탕에)가 그려진 전원버튼을 자주 건드렸고, 어른들 같은 경우엔 큰 손가락으로 인해 홈(home) 버튼을 무심코 건드리며 게임을 의도하지 않게 멈추게 하곤 하였다.

5. 함께 플레이 하기

연구소에서 가장 인기가 있었던 게임들은 역시 여러 명이 함께 할 수 있는 기능을 지원하는 게임이었다. 특히 플레이어들이 협력하는 성격을 갖춘 게임을 선호하였는데, 가족들은 함께 팀을 이뤄서 게임을 하는 것을 상당히 즐거워했을 뿐만 아니라, 경험이 있는 플레이어들이 초보자들을 도와주기도 하는 모습을 보여주었다.

Wii 를 제외하곤 PS3 과 360 의 많은 게임들은 화면을 분할하는 기능을 지원하지 않는 것이 눈에 띄었다. 슈퍼 마리오 갤럭시(Super Mario Galaxy) 의 경우와 같이 아버지와 아들이 함께 즐기는 게임으로서 가장 인기가 있었으며, 아빠들은 여러 레벨들을 거치며 아이들을 도와주는 것이 재밌다고 말했다. 하지만 우리의 관찰에 따르면, 아이들이 오히려 부모들에게 중요한 도움과 충고를 주곤 했으며, 그런 상황을 즐기는 듯 보였다.

6. 진정한 현지화

게임의 현지화는 확실히 요즘 관심을 끄는 주제이긴 하다. 엘리트 비트 에이전츠(Elite Beat Agents), 피닉스 라이르(Phoenix Wright) 와 같은 게임들이 그런 점에 많은 공을 들였고, 성공의 요인이 되기도 한다. 이런 게임들은 소비자들의 언어와 문화를 조화롭게 구현시키긴 했지만, 우리의 가족들은 때때로 게임들이 유아들을 배려하지 않은 점들에 대해 실망을 표시하였다.

흥미로운 예를 한가지 들자면, 튜터리얼에서 철자법에 대한 문제가 있었다. 부모 중 한 명은 “전 학교를 다니는 제 딸아이에게 글자들을 소리 나는 대로 발음하며 가르쳐요. 그런데 그게 게임을 하면서는 그게 부질없는 일이 돼버리죠.” “아이들에게 옛날에 그랬듯이 이론적으로 글자 발음방법을 가르치는 것이 아니라, 소리 나는 그대로 가르치는 거죠. 가령, ‘a’를 ‘에이’ 소리가 아니나 ‘ah’ 발음으로 알려주는 거죠.” 라며 지적을 하였다.

일반적으로 이것은 전문적인 부분일 것이다. 그러나 그녀의 아이들을 위한 교육적인 측면에서는 중요한 부분일 것이다. 사소한 것을 문제화 하는 것으로 보일지 몰라도, 다양한 층의 소비자층을 겨냥하는 게임들로선 접할 수밖에 없는 문제들 일 것이다. 현지화는 단순히 농담을 다른 언어로 재미있게 바꾸는 작업이라기 보다, 다양한 문제점들이 존재하는 측면이 있기에 말이다.



7. 간단한 핸디캡 적용

가족들은 여러 다른 수준의 게임 게임경험을 가지고 있었다. 게임을 즐기는 이들과 컨트롤러 조작 만져보지 못한 이들의 차이는 함께 게임을 할 때는 상당한 골치덩어리였다.

올림픽 게임(Olympic Games)의 마리오와 소닉(Mario and Sonic) 같은 게임은 핸디캡 설정을 할 수 있었기에 여러 다른 수준의 플레이어들이 함께 균등한 조건에서 게임을 하는 것이 가능하였다. 하지만 다른 게임들은 다른 능력치를 지닌 캐릭터나 자동차를 제공하는 수준 정도만 지원하였다. 이런 능력치를 여러 다른 수준의 플레이어에 맞게 적용시키는 것은 상당히 복잡한 작업이 돼버리곤 하였다.

한 아버지는 이 문제에 대해 “어느 플레이어가 이길 때마다 능력치를 낮추고, 반대의 경우엔 능력치는 더 올려주는 것은 어떨까요? 그러면 플레이어의 능력에 따라 평등한 조건이 되고, 게임을 지고 난 후 다음 게임에선 더 이길 가능성이 높아지는 것이

아닐까요?”라며 흥미로운 제안을 하였다. 그 아버지의 발상은 상당히 괜찮은 것이라는 것을 우리는 인정할 수밖에 없었다. 동적인 레벨 조정은 여러 다른 능력을 지닌 플레이어들의 게임에 정말 제대로 보조를 할 수도 있을 것이다.

8. 에피소딕 플레이

요즘은 에피소딕 게임플레이가 (episodic gameplay) 유행이다. 하지만 문제는 연수실의 게이머들은 15 시간이 아닌 15 분 길이의 에피소드들을 원했다는 것이다. 한 부모는, “아이들이 점심 먹기 전에 한 레벨만 더 할 수 있냐고 물었을 때, 전 정확히 얼마나 걸릴 건지 알고 싶었어요. 아이들이 밥을 안 먹겠다는 걸로 다투지 않아도 된다면 말이죠.”

어린 자식들이 있는 부모들은 좀더 예상 가능한 플레이 시간을 가진 게임들을 더 선호하였다. 그럼 게임들은 특히 형제, 자매들이 순서대로 게임을 돌아가면서 플레이 시간을 공평하게 나누기가 쉬웠다는 점이 유용하였다.

가족들은 보통 게임을 즐길 시간이 평소에 그렇게 많지 않다고, 그나마 게임을 하는 시간도 간간히 짬을 내는 정도만 가능할거라 이야기 하였다. 그렇기에 자리에 앉자 단시간에 즐길 수 있는 그런 게임이 괜찮을 거라며 이구동성으로 지적하였다.

9. 도움말

가족들은 우리 연구원들을 자주 불러서 대부분의 게임에 대해 자세히 설명해줄 것을 요청 하곤 했다. 특히 특정한 기술 구사를 위한 조작과 관련하여 플레이어가 어떤 점에서 제대로 했는지 아니면 혹은 실수를 했는지에 대해 게임 내에서 제대로 평가와 도움말을 주지 않는 경우에는 말이다.

단순한 결과에 대한 정보뿐만 아니라 플레이어가 게임 하는 동안 실행했던 조종 기록에 대한 상세 정보까지 제공하는 게임들이 훨씬 인기가 있었다. 이를 통해 플레이어들은 실력 향상을 할 수 있었고, 게임 자체에 대해 더 깊이 이해를 하며 즐길 수 있었다.

10. 비용 문제

with a PS3. 우리의 만남이 끝나갈 즈음해서 부모들과 대화를 나누게 되었다. 부모들은 게임을 함께 하는 시간을 무척 즐겼는지 모두 게임기를 구입할 것을 고려하고 있었다. 하지만 PS3 을 구입하는데 드는 비용이 언급되자 한 아버지는, “진짜예요? 내 차 유지비 보다 더 비싸 자나요!”라며 대답을 하였다.



이런 가족들에게는 콘솔의 가격은 다른 헬스클럽 회원권, 보육원, 방과후 교실 등과 같은 곳에 소비되는 비용들과 같은 일정 수준일 필요가 있어 보였다. 가격이란 이 가족 게이머들에게는 보다 큰 고민거리이기 때문이다. 그런 면에서는 Wii의 가격은 상당히 무난하긴 했지만 게임 하나당 40 달러(혹은 50 달러)에 이른다는 사실에 많은 부모들은 고개를 절레절레 흔들었다. 게임에 특히 관심을 보였던 아빠들 중 하나였던 폴은, “게임 하나 구입하는 게 영화 DVD 13 개 빌려보는 가격하고 같네요! 게임 하나 사면 적어도 25 시간은 해야 본전은 뽑겠는데요?”

콘솔들, 빈 과자 봉지, 음료수 캔, 커피 컵들을 정리하면서 우리가 그날 새로이 알게 된 점들을 되돌아 보았다. 몇몇 이슈들은 미리 예상 가능한 것들이었지만, 전혀 기대 하지 않았던 몇몇 지적이나 아이디어들이 그날 얻은 수확이었다.

주류 시장을 제대로 공략하기 위해선 여전히 게임들의 갈 길은 여전히 멀게 보이긴 했다. 닌텐도의 Wii가 시장공력이 가능하다는 것을 보여주긴 했지만 말이다.

나이와 능력에 따라 최적화된 컨트롤러와 게임을 정말 가볍게 즐기려는 소비자층들을 겨냥하는 게임들이 시장에 나온다면 일반 대중들도 최신 영화를 보는 것보다 기꺼이 게임을 선택하지 않을까?

빠른 시작, 자동 세이브, 사용하기 쉬운 컨트롤러 (그리고 컨트롤 옵션), 함께 플레이 할수 있는 기능 (멀티플레이어), 진정한 현지화, 간단한 핸디캡 적용, 짧은 에피소드, 도움말, 그리고 낮은 비용, 이 모두가 게임 그리고 우리의 사명감을 보다 폭넓은 대중들에게 어필할

수 있도록 도와줄 것은 분명하다. 물론 이 모든 문제를 해결하는 것은 어려워 보일 수도 있다. 하지만 제대로 만들기만 분명 이뤄질 것이다.