



※ 본 아티클은 CMP MEDIA LLC와의 라이선스 계약에 의해 국문으로 제공됩니다

미션 아키텍트: 관리 방안은? (Mission Architect: How Are You Going To Manage That?)

Joe Morrissey

2009. 4. 16

(http://www.gamasutra.com/view/feature/3995/mission_architect_how_are_you_.php)

[회원제 MMO 'City of Heroes'가 미션 아키텍처를 출시하고 사용자가 제작한 이야기와 퀘스트를 허용했다. 파라곤 스튜디오의 모리시가 시스템 정화 문제를 심도 있게 설명한다.]

여기서 성기라는 말을 써도 되나? 안 된다고 하더라도 내가 하고자 한다면 어떻게 막겠는가? 이를 테면 성기를 서engi라고 써서 필터를 통과할 수도 있지 않겠는가? 아니면 좀 더 창의성을 발휘해서 '가운데 다리'나 '사랑의 도구,' '쾌락의 막대'라고 표현할 수도 있을 것이다. 진짜로 내가 성기라는 표현을 하려고 마음만 먹는다면 막을 길은 없지 않겠는가?

UCC를 제작할 마음이 있다면 이런 대화를 아주 많이 하게 될 것이다.

뉴스를 잘 안 보는 분들을 위해 알려 드리면 만화책 장르를 배경으로 하는 첫 번째 멀티플레이어 게임 시티 오브 히어로즈가 최근 새 게임을 선보였다. 이름 하여 미션 아키텍트.

한 마디로 이 시스템은 플레이어가 스스로 이야기를 만들어내 타인과 공유한다. 다른 플레이어들이 이야기를 평가하고 등수 안에 들면 명성을 얻고 보상을 받는다.

이 시스템이 게임과 접목되는 데 산파 역할을 한 장본인은 가상 세계를 전문으로 만드는 아키텍트 엔터테인먼트라는 업체다.

이런 세상 속 세상의 형식에서는 플레이어들이 게임 속 캐릭터를 가상 공간에 데려다 놓고 자기만의 모험을 즐길 수 있다.

미션 아키텍트 기능은 그 동안 그 능력을 두루 입증했지만 내겐 늘 한 가지 의문이 있었다.

준 비속어 문제 어떻게 대처할 것인가?

이 질문을 처음 접했을 때 언뜻 생각나는 답은 돈으로 해결하라는 것이었다. 양산하기 전에 고객 서비스 부서를 동원하여 조사를 하란 말이다. 터무니 없이 돈도 많이 들고 시간도 많이 잡아 먹는 작업이었지만 실제로 그렇게 하는 회사가 있다.

이런 회사들이 만드는 게임은 턴어라운드 시간이 문제가 되지 않는, 그래서 소재를 제출하는 사람들이 많지 않은 어린이용 콘텐츠를 담고 있는 경우가 대부분이다. 하지만 다른 상황에서는 옳은 방법은 아니다.

미션 아키텍트의 출시와 동시에 플레이어는 고객 서비스 부서의 속도를 증가하기 시작한다. 해외 아웃소싱 업체에 맡겨 놓고 나 몰라라 할 상황도 못 된다. 콘텐츠를 부적합하게 만드는 요소는 대부분 문화와 관계가 있고 원어민이 아닌 사람들에게 가르치기도 어렵기 때문이다.

그렇다면 무얼 어떻게 해야 한단 말인가? 지금부터 부적절한 플레이어 창작 콘텐츠(일명 “PCC”) 문제를 해결할 수 있는 몇 가지 해결책을 소개하겠다.



시작은 금칙어 필터부터

금칙어를 정하라. 되도록 많이. 그리고 한 단어의 5000가지 다른 표현을 지정하라. 게임에 채팅 시스템이 있다면 거의 필수적으로 구비해야 한다. 금칙어가 이미 수천 수만 가지에 이르렀다고 하더라도 끊임 없이 부가, 갱신하는 노력을 게을리하지 말라.

자체 정화 시스템을 개발하라

플레이어가 부적절한 콘텐츠를 신고할 수 있게 하라. 흔히 많이 쓰는 방법이다. 누군가 언짢은 내용을 발견했다면 금지막한 빨간 버튼을 눌러 문제의 콘텐츠를 보고하고 즉시 삭제할 수 있게 하는 것이다. 총론이 그렇다는 뜻으로 각론으로 들어가면 문제는 좀 복잡하다.

먼저 얼마나 엄격한 잣대를 들이댈지를 결정해야 한다. 잣대가 엄격할수록 부적절한 콘텐츠는 줄어들겠지만 허용할 만한 콘텐츠인데도 순전히 재미로 신고해버리는 사태가 벌어질 가능성이 높아진다.

게임에서 콘텐츠를 제거하는 데 신고 한 번으로 충분하다면 신고 버튼 클릭 자체가 게임으로 전략할 수도 있다. 누군가 바보라는 이유로 좋은 콘텐츠를 밀어내서는 안 될 일이다. 신고 한 번으로 콘텐츠가 퇴출될 만큼 시스템이 엄격하다면 문제의 시스템은 그리퍼(griever)들의 놀이터가 되고 말 것이다.

자동 금지는 임시 방편일 뿐

자동 금지(Auto Banning)는 관리자의 눈에 띄지 않아도 자동으로 퇴출되는 방식을 말한다. 어떤 콘텐츠에 플래그가 많이 붙으면 나쁘다는 낙인이 찍히는 것이다. 낙인이 찍히지 않더라도 관리자의 눈에 쉽게 띈다. 그러면 관리자가 내용을 보고 퇴출 여부를 결정한다.

자동 금지라고 결정이 없는 것은 아니다. 사람의 감시를 받지 않는 시스템은 통제를 벗어나기 마련이다. 그러면 그리프 보우팅(grief voting)의 대상이 되어 플레이어들의 게시를 위축시키고 CS 부서의 업무량을 폭증시켜 결국엔 해당 기능을 죽여버리고 말 것이다.

대안으로 자동 금지를 절충하여 쓰는 방법이 있다. 어떤 콘텐츠가 빈번히 재생되어 “인정” 표를 받으면 부적절 판정을 받는 임계선이 높아지는 것이다. 이렇게 함으로써 나쁜 콘텐츠는 초기에 퇴출되고 좋은 콘텐츠는 그리퍼들의 공격에서 보호를 받을 수 있다.

향변의 기회를 주다

자동 금지는 나쁜 콘텐츠를 신속하게 퇴출시키기에 유용하다. 그러나 창작자와 플래그를 다는 사람 외에는 누구도 그 콘텐츠를 못 보기 때문에 창작자가 공정한 대우를 받았다고 보기는 어렵다.

이에 미션 아키텍트는 플레이어에게 항변의 기회를 준다. 즉, 플레이어가 자기 미션이 금지되었다는 통보를 받으면 해당 미션을 지우거나 고객 서비스 부서에 항변을 할 수 있다.

이것의 효과는 두 가지다. 하나는 좋은 콘텐츠에게 살아남 기회를 주는 것이다. 다른 하나는 나쁜 콘텐츠로 판명이 날 경우 벌칙을 부과함으로써 나쁜 콘텐츠의 향소를 사전에 차단하는 것이다.

나쁜 의도를 지닌 사람은 어떻게 해서든 금지를 안 당하는 방법을 찾아 사람들을 계속해서 공격하겠지만 어떻게든 고객 담당 부서의 업무량은 크게 줄어든 것이다.



요주의 인물을 파악하라

MMO에서는 데이터 마이닝을 한다. ‘고 라이브’한 후에 게임 안에서 무슨 일이 벌어지고 있는지 아는 방법은 그것뿐이다. 그래서 우리는 아키텍트에 대하여 가능한 한 많이 추적하고자 했다. 어떤 콘텐츠가 신고를 많이 당하고 있는지 알고 싶었다.

누가 신고를 하고 누가 신고를 당하는가? 이 사람이 금지 처분을 받은 전력이 있는가? 있다면 빈도와 기간은? 종합 등급은 무엇인가? 부적절하다고 신고한 콘텐츠가 사실은 그렇지 않다고 밝혀진 적이 있는가? 어떤 콘텐츠를 얼마나 자주 올리는가? 이들 질문에 대해 답을 찾으면 그리프 보터(grief voter)를 찾아낼 수 있다.

이것은 우리 고객 서비스팀을 위해 썩은 사과를 골라내는 길이기도 하다. 고객 서비스팀은 원하면 누구든지 추적할 수 있다. 다른 사람들이 부적절하다고 신고하기 전에 고객 서비스가 먼저 문제의 콘텐츠를 퇴출시키는 아주 이상적인 상황이 전개되는 것이다.

고객 서비스 부서는 적이 아니라 친구

우리는 미션 아키텍트의 디자인을 구상할 때부터 고객 서비스 부서를 참여시켰다. 시스템에 엄청난 불만과/그리핑이 쇠도하리라는 예상을 했기 때문이다. 고객 서비스 인력이 절대적으로 부족한 상황에서 각자의 얘기를 다 들어 줄 수는 없는 노릇이었다.

첫 번째 난관은 하루에 고객 서비스 부서가 볼 수 있는 티켓의 수를 정하는 문제였다. 그 과정에서 부적절한 콘텐츠와 맞닿은 최전방에 플레이어들을 배치하는 배치하자는 아이디어가 나왔다. 즉, 어떤 임계점에 다다른 콘텐츠에 한 해 고객 서비스에 통보되게 하자는 내용이었다.

하지만 그것조차도 시스템을 티켓으로 넘치게 할 위험이 있었다. 고객 서비스 부서는 궁리 끝에 “퇴출 후 재고시”이라는 아이디어를 내놨다.

즉, 어떤 플레이어가 부적절한 콘텐츠로 임계점에 다다른다면 해당 게시물은 자동으로 퇴출된다. 그리고 우리가 해당 플레이어에게 경고를 하고 다시 게시할 기회를 준다. 게시물이 또 다시 퇴출되면 해당 플레이어는 세 번째 게시를 할 수 있지만 이 경우 고객 서비스 부서의 사전 허가를 받아야 한다. 그 때 비로소 티켓이 나타난다.

이렇게 되면 해당 플레이어는 고객 담당 부서가 인지하기 전에 두 번에 걸쳐 적절한 콘텐츠를 제출할 기회를 갖는다. 퇴출된 콘텐츠 대부분은 고객 서비스 부서의 승인 단계까지 가기 전에 적절한 콘텐츠로 거듭나게 된다. 이 방법은 개발 부서와 고객 서비스 부서에게 다 효과가 있었다.

실제 디자인이 완성된 후 다음 단계는 구현이었다. 게임의 여러 파트가 CS 관리 도구와 교신하면서 필요하면 플레이어에게 직접 이메일을 보낼 수 있게 만들어야 했다.

이 때문에 CS와 개발팀은 이전 우리 게임에서는 자주 건드리지 않았던 계정 관리와 지원 도구라는 영역으로 들어가지 않으면 안 되었다. 결국 CS는 시스템을 전체적으로 감시하고 정화할 수 있는 수단과 방법을 확보했다.

CS와 개발팀이 직면한 진짜 문제는 데이터 마이닝과 각종 검색 기능을 토대로 플레이어들이 시스템의 빈틈을 어떻게 노리고 들어올지 예측하고 문제가 생기면 즉시 찾아내 대응하는 것이었다. 결국 아무리 시스템이 좋아도 최종 감시는 CS의 몫이었다.

다행스럽게도 개발팀과 지원부서는 이를 가치 있는 일로 보고 업무량 증대를 기꺼이 받아들였다. 개인적으로 일선 담당자들에게 기능 개발 과정에서 의견을 제시할 수 있게 한 조치가 주효했다고 생각한다.



잠재적인 문제점은?

이 글을 쓸 때까지도 시스템의 허점은 드러나지 않았다. 그렇더라도 아래에 기술된 문제점을 완전히 통제하고 있다는 뜻은 아니다. 시스템의 잠재적인 문제점은 다음과 같다.

- 아무도 콘텐츠를 신고하지 않으면 퇴출은 일어나지 않는다. 이 때문에 아주 부적절한 콘텐츠가 버젓이 게시될 위험이 있다.
- 악의적이고 경멸적인 단어를 완곡하게 표현한 말은 어떻게 해 볼 도리가 없다. 필

터링도 불가능하다. 말은 끊임없이 진화하므로 오늘 무해한 말이 문화적 맥락에서 갑자기 불경스런 금칙어로 바뀔 수 있다. 이것을 막는 일은 온전히 플레이어와 CS의 몫이다.

- 마지막으로 문자를 이용해 그림을 그리는 행위. 8==D를 어떻게 막겠는가?

결론

이 글은 플레이어가 부적절한 콘텐츠를 게시하지 못하게 하는 방법에 대해 설명했다. 처벌만이 능사는 아니다. 좋은 콘텐츠를 게시하는 플레이어에게 상을 주는 방법도 강구해야 한다.

다음에는 훌륭한 콘텐츠를 만들어 게시한 플레이어에게 보상을 하는 방안에 대해 고민해 보기로 하겠다.

기대하시라.