



※ 본 기사는 CMP MEDIA LLC와의 라이선스 계약에 의해 국문으로 제공됩니다

사용성의 획기적 발전 : 게임을 향상시키기 위한 4가지 기법 (Usability Breakthroughs: Four Techniques To Improve Your Game)

아담스 그린우드-에릭슨, 에릭 프레이즈, 숀 스태포드(Adams Greenwood-Ericksen, Eric Preisz, Shawn Stafford)
가마수트라 등록일(2010. 09. 10)

[Torque의 에릭 프레이즈와 2명의 Full Sail 사용성 센터 철학박사가 게임의 접근성을 개선할 수 있는 4가지 기법을 제공한다. 대규모 연구소나 12명 정도로 이루어진 포커스 테스터들이 없다 하더라도 말이다.]

사용성(Usability)은 크고 다양한 게임 대상 그룹에 접근하는 데 있어 매우 중요한 요소이다. 흔히 언급되는 손가락 법칙(commonly stated)이란 플레이어가 인터페이스의 기본사항을 2분 안에 이해하지 못한다면 그 플레이어는 게임을 그냥 그만뒀버리게 된다는 뜻이다. 따라서 우수한 사용성은 게임의 성공에 매우 중요하다.

사용가능한 게임을 디자인할 때는, 대상 플레이어 그룹이 여러분의 게임에 어떠한 경험이 있는지 그리고 대상 그룹에 속하지 않는 다른 그룹이 제품에 어떻게 반응하는지를 이해하는 것이 매우 중요하다(전문가들은 “코어” 및 “프린지” 사용자라고 칭함).

재정 및 품질 이유로 인해, 게임에 대한 사용성 작업은 점점 크고 다양한 잠재 사용자 그룹에 폭넓게 접근할 수 있는 전문적인 사용자 경험 센터에 의해 수행되고 있다. 이러한 센터의 팀 구성원들은 사용성 평가 방법에 대해 광범위한 교육을 받았으며 경험 또한 많다.

흔치 않은 조합이긴 하지만, 이러한 사용자 경험 센터는 일반적으로 대학교 내 또는 대학교 주변, 사내 사용성 센터를 제공할 여력이 있는 몇몇 대규모 게임 회사에 위치해 있다.

이로 인해 많은 게임 스튜디오들이 플레이어 그룹에 접근하는 것이 더 어렵지만, 사용자 리서치 팀은 다음과 같은 여러 방법을 통해 자체적으로 신속하게 수지를 맞출 수 있다. 개발 팀은 달성가능하고 우선적인 공통 목표들에 대해 지속적으로 협업을 유지, 고객 타겟팅 및 포커스에 대한 투자자 걱정을 완화, 개발 툴의 효율성과 효과를 개선, 그리고 가장 중요한 것은 게임 환경 내에서 사용 경험을 향상시키는 것이다.

초반에 게임 프로젝트의 사용성에 중점을 두는 것은 재정적으로 매우 중요하다. 리서치 결과에 따르면, 개발 과정에서 예산을 초과하게 되는 가장 큰 원인 4 가지는 모두 예상치 못한 사용성 문제와 관련되는 것으로, 소프트웨어 제품의 패칭 및 유지보수 비용의 80%가 기대에 미치지 못하거나 예상치 못한 사용자 인터페이스 요구로 인한 것이다.

공교롭게도 비용, 위치 및 인력 이용가능성으로 인해 중, 소규모 스튜디오들은 사용자 경험 센터를 설립하거나 이런 센터에 접근하는 것조차 어렵다. 모든 게임 회사가 전문적인 사용자 리서치 팀을 운영할 여유가 있는 것은 아니지만, 모든 게임은 이러한 그룹들이 사용하는 기본적인 기법으로부터 이익을 얻을 수 있다. 이러한 기법 중 많은 것들은 개발자들과 아티스트들이 직접 구현할 수 있을 정도로 단순하고 비용도 싸다.

본 사설에서 우리는 4 가지 사용성 아이디어, 단순한 방법론을 소개하고 각각에 대한 찬반 의견을 논의해 볼 것이다. 이러한 개념과 방법은 전문적인 지식이 없어도 이해 및 구현이 가능하며, 개발 중이거나 게임을 출하한 후에도 성과를 거둘 수 있다.



Think-Aloud(사고구술) 기법

방법론. 사고구술 기법은, 사용자 경험 팀 멤버들이 게이머가 앉아서 비디오 게임을 하고 있는 동안 그 옆에서 이야기를 듣고 메모를 하는 방식이다. 사용자에게는 게임을 할 때 각 액션을 취하는 이유를 크게 말하라는 특정한 지침이 주어진다. 이렇게 하면 팀 멤버들이 사용자의 액션, 사용자가 그 액션을 할 때 무슨 생각을 하고 있는지를 기록할 수 있다. 팀을 이런 과정을 여러 명의 게이머들에게도 반복함으로써 다양한 견해와 관점을 얻을 수 있게 된다.

예. 최근의 테스트 중, 한 플레이어는 물병 아이콘(끝이 화살표인 청회색 튜브)을 무기 아이콘으로 드래그&드롭하여 물병에 총을 로드하려 시도했다. 그러면서 “이게 총알같이 보이니까요, 총의 총알이요”라고 했다. 플레이어들의 액션, 큰 소리로 하는 설명은 물병 아이콘이 혼란을 일으킬 수 있기 때문에 실제로 다시 디자인해야 한다는 점을 명확히 해주었다.

사고구술 기법의 긍정적인 측면

1. 팀 멤버들이 플레이어가 어떤 생각을 하고 있는지 이해할 수 있다. 이를 통해 문제를 야기하는 게임 측면들을 찾고 기록할 수 있다(종종 여러 명의 플레이어들에게서).
2. 이 기법은 반복적인 디자인 및 테스트 절차를 통해 더 잘 작용한다. 리서치 결과, 인터페이스 디자인 문제의 75%가 소수의 참가자들(대략 5 명)을 통해서 발견될 수 있었다. 결과가 하루 안에 도출되므로 개발 팀이 픽스를 만들 수 있게끔 결과를 넘길 수 있다.
3. 다른 팀 멤버들(개발자, 아티스트 및 프로듀서)이 보고 즉각적으로 어느 시점에서 게임에 문제가 있는지를 바로 알 수 있다. 따라서 기간이 절약되고 ~~또~~ 픽스가 중요한가를 이해하는 데 도움이 된다. 개발자들이 플레이어가 게임을 하는 중에 제품을 볼 수 있으므로 플레이어가 실수를 하거나 개발자들이 전혀 생각지 못한 액션을 취할 때 굉장히 유용하다.

사고구술 기법의 문제점

1. 많은 플레이어들은 플레이를 하는 동안 말하는 데 문제가 없었지만 일부는 문제를 겪었다. 비협조적인 플레이어들(고의든 아니든)의 경우 실망스럽고 시간만 낭비될 수 있다.
2. “사고구술”은 플레이어들에게 자연스럽지가 않다. 보통의 환경에서는 게이머들은 자신이 게임을 하면서 지금 무엇을 하고 있는지를 일일이 다 말로 하지는 않기 때문이다. 게이머들이 자신이 하고 있는 것을 설명하려 할 때 행동에 대한 실제 이유와는 다른 이유를 만들 수도 있다.
3. 일부 사람들이 걸으면서 동시에 껌 씹기를 어려워한다면, 많은 사람들이 게임도 잘 하는 동시에 말도 잘 하는 것이 어려울 수 있다는 것을 충분히 예상해 볼 수 있다. 하나 이상에 집중할 경우 종종 덜 이상적인 결과가 나오게 된다. 게이머들이 어느 지점에서 말하기를 멈추는 경우 지금 무엇을 하는지 또는 무슨 생각을 하는지 게이머들에게 질문함으로써 이를 바로 잡을 수 있을 것이다.

휴리스틱 분석 기법

방법론. 좋은 게임을 만들기 위한 지침을 제공하는 “휴리스틱” 또는 손가락 법칙에 대해서는 발표된 여러 집합들이 있다. 제이콥 닐슨은 소프트웨어 인터페이스에 대해 매우 탄탄하고 잘

알려진 휴리스틱 집합을 발표했지만(자세한 내용은 [여기](#)에서 읽을 수 있음) 다른 사람들은 자신들 고유의 목록 제안했다.

게임에 대해 닐슨의 휴리스틱을 채택하는 것을 목표로 하는 한 집합은 멜리사 페더로프에 의해 개발되었다(전체 목록은 [저자의 사이트](#)에서 확인). 발표된 목록 중 어떤 것이 마음에 들지 않는다면 여러분 게임에만 해당하는 여러분만의 집합을 개발해도 된다.

먼저, 게임 전문가와 게임 플레이어(개발자, 베타 테스터들은 위기 속에서 작업할 것이다) 집합에게 여러분의 게임 장르가 성공(스토리, 게임 원리, 게임 플레이 등의 측면)하려면 어떤 특징들이 필요한지를 식별해 줄 것을 요청한다.

그 다음, 전문가 또는 참가자들이 게임을 하는 동안 다른 전문가들이 이들을 관찰하게 한 다음, 여러분이 초기에 만든 중요한 특징 목록을 바탕으로 게임 인터페이스의 직관성과 효과성을 판단해 줄 것을 요청한다.

이것은 여러분이 만들고 있는 게임의 종류에 특정한 것으로, MMORPG와는 다른 1인칭 슈팅 게임을 위한 특징 목록을 제공해야 할 수도 있다.

예. 닐슨의 휴리스틱에 따르면, 어떤 과정이 10 초 이상 걸릴 경우(예: 화면 로딩) 사용자가 시스템이 잘 작동하고 있다(애니메이션, 바 로딩 등)는 피드백을 받고 있는지 확인해야 한다. 이렇게 하면 플레이어들이 얼마나 플레이할 준비가 되었는지를 이해할 수 있을 뿐 아니라 잘못된 점(크래시 또는 락업)이 있는지 알 수 있다.

휴리스틱 분석 기법의 긍정적인 측면

1. 기존 전문가의 작업에 의존하거나 자체 전문가들을 확인하여 현재 만들고 있는 게임과 유사한 게임을 분석하고 플레이어들이 예상할 수 있는 중요한 기능 및 디자인 구성요소들에 대한 자체적인 목록을 개발할 수 있다. 이렇게 하면 여러분의 장르에 통상적으로 존재하는 게임 플레이, 원리 및 스토리 구성요소의 명백한 오류로 인해 론칭 시에 사용자 기반이 바로 냉담해지는 것을 막을 수 있다.
2. 자체적으로 평가를 수행하거나 수많은 잠재 사용자들을 데려와서 테스트를 하는 대신 몇 명의 전문가를 고용하여 평가를 수행할 수 있기 때문에 비용이 상대적으로 저렴하다.
3. 휴리스틱은 보다 광범위하고 시간이 소요되는 다른 기법과 함께 사용할 경우 매우 효과적이다. 휴리스틱 분석은 문제점을 쉽게 발견하기 때문에 중대한 문제점을 찾는 데 좀 더 집중할 수 있다.

휴리스틱 분석 기법의 문제점

1. 휴리스틱 자체는 단순할 수 있지만 이를 잘 적용하려면 인터페이스 평가에 대한 많은 경험과 디테일에 대한 전문적인 시각이 요구된다. 여러분의 팀이 상대적으로 경험이 부족하다면 이것은 문제가 될 수 있다.
2. 팀 멤버들을 통해 인터페이스를 평가하면 문제가 생길 수 있다. 멤버들은 어차피 사용자들이 컨트롤을 어떻게 사용할 “것인지” 알고 있고 HUD 를 어떻게 해석하지 말고 있다. 가장 좋은 것은 게임과 사용성에 대해 아는 사람들을 구하는 것이지만 그들도 여러분 게임에 대해 아주 능숙하지는 않다.
적임자를 찾는 것도 문제일 수 있다. 맨 처음에 휴리스틱을 생성하기 위해서는 더 많은 전문가들이 필요하므로, 자체적인 휴리스틱을 개발할 때 문제는 두 배로 늘어난다. 사내에 전문가들이 없는 경우, 다중 프로젝트 스튜디오에서 이를 처리하는 한 가지 방법은 어떤 한 게임에 대한 개발 팀을 그 스튜디오 내의 다른 게임에 대한 사용성 팀으로 작업하게 하는 것이다.
3. 만들어진 휴리스틱 문구를 판단하는 것이 어려울 수 있다. 예를 들어, 1 인칭 슈팅 게임에 플레이어가 해당 환경 내에서 자신의 아바타의 방향과 위치를 쉽게 식별할 수 있게 하는 미니 맵이 포함되는 것은 분명해 보일 수 있다. 그러나 우리는 이것을 어떻게 평가하는가? 이 문구는 예 또는 아니요로 답할 수 있는가? 아니면 10 점 척도(전문가들은 리커트 척도라 칭함)나 전문가의 주관적인 대답을 통해 답할 수 있는가? 더 나쁜 것은, 전문가들은 질문에 답변하는 방법이나 심지어 질문을 판단하는 방법에 대해 동의하지 않을 수도 있다.
4. 여러분의 자체적인 휴리스틱에 너무 집착하다 보면 게임 창조성이 한계에 부딪힐 수 있다. 모든 게이머들이 모든 MMORPG 가 완전 똑 같은 게임 구성요소와 원리, 스토리 프로세스를 가지길 바라나?

포커스 그룹 기법

방법론. 팀 멤버들은 잠재적인 게임 플레이어들의 작은 그룹을 모아서 인터페이스 디자인과 게임 원리 및 스토리에 대한 그들의 의견을 토론했다. 그런 다음 12 개의 유연한 스크립트 또는 답변이 필요한 중요한 질문을 만든다. 그리고 나면 사회자가 참가자들이 교대로 또는 공개 토론의 일부로 게임의 기능이나 여러 측면들에 대해 토론하도록 진행한다. 총 개발 단계에 들어가기 전 먼저 게임 컨셉이나 프로토타입을 살펴보기 위해 종종 포커스 그룹을 이용하기도 한다.

예. 10 명의 사용자로 구성된 6 개의 그룹은 2-3 시간 토론 동안에 어떤 인터페이스 측면들이 대부분의 플레이어들을 심하게 짜증나게 하거나 황당하게 하는가를 식별해 낼 수 있다. 이것은 게임의 품질과 평판을 개선할 뿐 아니라 게임 마케팅 방법(마케팅 대상)에 대한 소중한 통찰력을 제공해 주기도 한다.

포커스 그룹 기법의 긍정적인 측면

1. 여기서 기본적인 원리는 여러 개의 의견이 하나보다 더 낫다라는 것이다. 포커스 그룹은 여러 참가자들이 아이디어를 공유할 수 있게 해준다. 또한 이런 아이디어 및 의견의 공유를 통해 새로운 아이디어가 도출되기도 하는데, 이를 통해 보다 효율적이고 표적화된 게임 플레이, 원리 및 스토리를 유도하는 전략을 고안할 수 있게 되는 것이다.
2. 참가자들의 모든 피드백은 2-3 시간에 걸쳐 한꺼번에 수집된다. 즉 이것은 반복적인 디자인이나 의사결정 과정에서 수많은 데이터를 매우 신속하게 수집할 수 있어, 다음 날 또는 다음 주에 후속 포커스 그룹이 새 컨셉이나 새 프로토타입을 평가할 수 있다는 의미이다.
3. 디자이너, 개발자 및 프로듀서들이 포커스 그룹을 직접 또는 녹화된 비디오 및 오디오 피드를 통해 관찰할 수 있다. 종종 팀에서 얻는 피드백은 본질적으로 매우 강력하다. “진짜 이 기능을 싫어하다니 말도 안돼. 우리는 정말 멋지다고 생각했었는데!” 게다가, 디자이너, 개발자 및 프로듀서들은 이러한 동향에 대한 대상 플레이어 그룹의 반응을 바로 확인할 수 있기 때문에 시간 소모적인 분석과 보고서 작성의 필요성을 줄일 수 있다.

포커스 그룹 기법의 문제점

1. 이 기법은 숙련된 사회자가 있을 때 가장 큰 효과를 거둘 수 있다. 위기 상황에서 좋은 청취 능력을 갖춘 팀 멤버(흔히 프로듀서들)에게는 효과가 있겠지만 멤버들이 선호하는 아이디어나 답변에 대한 토론을 강요하지 않기 위해 굉장한 주의를 기울여야 한다. 그렇지 않으면 포커스 그룹은 아무 소용이 없다. 연구자들이 먼저 질문을 하면 참가자들이 특정한 방식으로 질문에 답변하도록 조종하게 되고, 그럴 경우 연구 결과의 유용성이 줄어든다.
2. 여러 의견이 하나의 자아에 의해 쉽게 이끌릴 수 있다. 한 명의 참가자가 강력한 의견을 갖고 있고 이 의견을 아주 크고 자신있게 표현한다면, 그 포커스 그룹에 있는 다른 참가자들은 그 뒤는 멤버 의견에 왠지 동의해야 할 것만 같은 압박감을 받을 수도 있다. 이럴 경우 포커스 그룹의 많은 소중한 부분들이 상실된다. 목소리가 제일 크거나 제일 말을 많이 한다고 해서 항상 최고의 아이디어를 제시하는 것은 아니라는 사실을 기억해야 한다.
3. 모든 참가자들이 자신의 의견도 똑같이 소중하다고 느낄 수 있게 하는 것이 중요하다. 매우 독특한 기술 수준이나 경험은 참가자들이 유사한 게임에서 대부분의 시간을 기록한 멤버의 의견에 따르도록 유도할 수 있다. 그룹을 초보자와 전문가로 구성하는 것이 도움이 되기도 한다. 이전에 먼저 참가자들을 선별할 수도 있다.



자연 관찰 기법

방법론. 팀 멤버들은 자신이 통상적으로 사용하는 환경에서 유사한 게임을 플레이하는 사용자들을 관찰한다. 게임 토너먼트, 게임 LAN 센터 및 인터넷 카페를 활용하면 이러한 유형의 관찰이 가능하다. 일부 전문적인 사용자 경험 플레이 센터 연구소가 그러하듯이 말이다. 야생에서 동물을 관찰하는 생물학자처럼, 팀 멤버들은 최대한 조심스럽게 게임과 상호작용하는 게이머들을 관찰해야 한다.

이 기법은 인류학, 사회학 및 사회심리학의 과학 분야에서 사용되지만, 개발 구축에서도 그 효과가 아주 크다. 단 이 기법을 스스로 수행할 수 있는 시간과 자원이 있다는 가정하에서.

예. 팀 멤버들은 새 게임에 대한 프론트엔드 메뉴의 평가에 참여하는 동안, 사용자들이 배경 데코레이션으로 사용된 각별히 디테일하고 멋지게 보이는 게임 아트 요소를 클릭하는 데 많은 시간을 소요한다는 사실을 알게 되었다. 팀 멤버들은 곧 플레이어들은 데코레이션이 메뉴 시스템의 컨트롤이라고 생각하고 클릭했을 때 아무 일도 일어나지 않으면 혼란스러워 한다는 것을 깨닫게 되었다. 데코레이션의 위치와 형식을 바꿨을 때 이 문제는 해결되었다.

자연 관찰 기법의 긍정적인 측면

1. 전통적인 플레이테스팅 중 게이머들은 종종 흥미없는 연구실과 테스트 환경에 반응하고 그 결과 각각 다르게 행동하는데, 질문에 대답하고 보다 편안한 설정에서 할

수 방식과는 다르게 게임을 다르게 한다. 자연적인 관찰 기법을 이용하면 이러한 결과를 극복하는 데 도움이 된다.

2. 이 기법을 이용하면 대량의 정보를 아주 짧은 시간 내에 수집할 수 있다.
3. 사용자들이 게임과 어떻게 상호작용하는지를 주의깊게 관찰해 봄으로써 팀 멤버들은 위의 예에서와 같이, 사용자가 게임을 어떤 방식으로 이해하는지에 대한 중요하고도 예측하기 힘든 정보를 종종 파악할 수 있다.

자연 관찰 기법의 문제점

1. 사용자가 어떤 행동을 하는 이유를 팀 멤버들이 이해하지 못할 수 있는데, 멤버들이 사용자가 무슨 생각을 하고 있는지를 알아보기 위해 사용자의 머리 속으로 들어갈 수 있는 것은 아니기 때문이다.
2. 가끔씩 관찰이 이루어지고 있는 환경이 사용자들의 행동 방식에 영향을 미칠 수 있다. 게임 토너먼트 목표 중 하나가 가능한 한 빠른 시간 안에 이기고 패배에 대한 걱정 없이 엄청나게 많은 수의 승수를 쌓는 것이라면, 팀 멤버들은 아마 일반적인 게임플레이 중에는 일어나지 않을 플레이 행동을 관찰하게 될 것이다.
3. 사용자의 행동, 특히 아이콘 선택이나 슬라이더 바 조작과 같은 디테일 지향적 행동을 정확하게 보고 기록하는 것이 어려울 수 있다.

사용성 정보에 대한 의사소통

개발 팀과 공유할 사용성 정보를 갖게 되면, 그 정보를 소개하고 최고의 효과를 올리는 데 도움이 되는 몇 가지 사항이 있다. 모든 기능은 누군가의 아기와 같으며 아무도 자신들의 아기가 못생겼다는 말을 듣고 싶어하지 않는다는 것을 기억해 두도록 한다. 게임의 기능이나 원리에 대해 너무 심하게 혹평한다면, 여러분이 발견한 오류를 해결할 픽스를 구현하는 개발 팀은 비협조적으로 나오거나 필요한 변경을 흔쾌히 수행하려 하지 않을 수도 있다.

거창한 프리젠테이션 보다는, 발견한 사항들을 짧은 보고서로 작성하여 개발 팀에 넘겨주고, 그런 다음 질문을 구하는 것이 더 나은 경우도 있다. 전체 개발 팀 앞에서 기능을 비평할 경우 해당 책임이 있는 팀이 소극적이고 비협조적인 태도를 취하도록 할 수 있다. 짧은 보고서(또는 예제를 포함하는 말머리표 목록)를 작성하면 개발 팀이 부담스럽지 않게 보고서를 검토할 수 있으며 자신들이 “코너에 몰려서” 비평을 당하고 있다는 느낌없이 자유롭게 질문을 할 수 있다.

발견한 결과를 보고할 때, 개발 팀 멤버로부터 협조를 얻느냐 이의를 얻느냐의 차이점은 지금 사용하고 있는 단어 또는 문제를 설명하는 방법만큼 간단하다.

“파탄”, “문제”, “사용불가”, “혼란스러움” 또는 “이상한”과 같은 부정적인 단어들을 사용하면 그러한 기능을 담당하는 개발 팀을 당황시켜 비협조 또는 장기적으로 계속되는 논쟁으로 이어질 수 있다.

기능에 대해 “주의를 기울여야 한다” 또는 “좀 더 개선될 수 있다”라는 식으로 말하는 편이 훨씬 더 좋다. 이상하게 들리겠지만, 어설픈 단어 선택은 팀의 내부 충돌을 불러올 수 있으며, 이런 충돌은 개발 과정의 지연으로 이어지고 결국 팀의 시간과 비용을 낭비하게 된다.

개발자들과 아티스트들과 사용성 문제를 논의할 때는 스스로 생각해 보고 단어를 조심스럽게 선정해야 한다. 결국 그들이 대상 플레이어 그룹이 아니라는 것은 그들의 잘못이 아니니까. 모든 게임에는 사용성 문제가 있기 마련이므로 그러한 문제점을 발견해 내는 것이 개발 과정의 또 다른 일부인 것이다.

사용성 문제를 설명할 때는 항상 문제를 “말하기”보다 “보여주는 것”이 더 낫다. 실수를 하는 사용자의 동영상이 있을 경우, 동영상은 개발자가 문제를 인지하고 문제 해결을 지원할 수 있게 하는 최선의 방법이 될 수 있다.

주요 가전제품 제조업체와 관련된 프로젝트 도중 냉장고 인터페이스가 혼란을 야기할 경우 사용자들이 제빙기를 사용할 때 어려움을 겪는지에 대한 테스트로 이어질 수 있다. 이 제품에 참여하는 엔지니어들은 보고서에 회의적이었고 사용자 경험 팀의 탓으로 돌리면서 문제를 확대했다. 장치를 사용하는 동안 얼음을 셔츠에 쏟은 몇 명의 실제 사용자들의 반응을 담은 동영상을 볼 때까지는 말이다.

비록 문제의 동영상을 얻지 못해도, 문제가 발생한 사례에 대해 자세히 설명하는 것이 ‘문제가 존재한다’라는 보통의 구문보다는 좀 더 흥미롭다.

마지막으로 문제 비율에 대한 몇 가지 기본적인 통계치를 계산할 수 있다면, 이 또한 문제의 중요성을 강조하는 데 도움이 될 수 있다. “우리 사용자들의 40%가 총알을 찾으라는 말을 들었을 때 로켓 발사대에 물병을 로드하려고 했습니다”라는 말이 “일부 사용자들이 로켓 발사대 총알과 물병을 헛갈려했습니다”라는 말보다 더 큰 영향을 미친다.

요약

이 사설은 사용자 경험 전문가들과 교류할 수 없는 개발 팀이 몇 가지 기본적인 사용성 평가 기법을 적용하여 그들의 개발 과정과 마무리된 게임의 품질을 향상시키는 데 도움을 주기 위해 작성된 것이다. 이 사설에서 논의된 기법은 제작, 개발, 시스템 테스트 중, 게임 출시 후에 생산적으로 활용될 수 있다. 실제로, 이러한 기법이 초기에 적용되면 될수록 결과는 더 좋아진다.

제작 중 그리고 알파 또는 베타 중 사용성 문제를 파악할 때 드는 비용의 차이는 클 수 있는데, 일부에서는 사전 제작 중에 출시 후 파악된 사용성 문제를 해결하는 데 드는 비용의 100 배 정도 범위로 추정한다. 조기에 수행하는 효과적인 사용성 테스트는 최종 프로젝트의 품질을 향상시킬 뿐 아니라 개발 과정 전체에 걸쳐 스튜디오의 실질적이고 유의미한 절약을 가져올 수 있다.

어떤 사용성 기법을 사용할지 결정하는 것은 어려운 문제일 수 있다. 대부분의 게임 개발 단계에서와 같이, 프로듀서의 가용한 시간과 비용은 어떤(및 얼마나 많은) 사용성 기법을 개발 과정에 적용하느냐를 결정짓는 요소가 되기도 한다. 여기에 소개된 한정된 수의 기법에 외에도, 모든 사용성 기법은 단일 접근법을 결정하기 전에 평가해야 할 장, 단점을 가진다. 종종 기법을 조합하여 사용하는 것도 최상의 결과를 도출할 수 있다.

사용성 테스터의 역할을 담당하는 개발 팀 멤버들(개발자, 아티스트 및 디자이너)은 몇 가지 중요한 점을 기억해야 할 것이다. 이 과정의 목표는 플레이어의 관점에서 시스템을 이해하는 것이다.

다시 말해, 팀 멤버들은 자신들의 일상적인 역할에서 탈피하고 틀에 박힌 자아를 기꺼이 벗어 던져야 한다. 사용자들은 흔히 개발자들의 눈에는 직관적으로 보이는 기능을 사용하는 데 곤란을 겪거나, 개발자들이 개인적으로 공을 들여 만든 게임 기능을 싫어할 수도 있다. 이러한 유형의 플레이어 반응에 개발 팀 멤버들을 당황해 하거나 짜증을 내기도 한다.

이런 경우 플레이어 탓으로 돌리거나 자신들의 혼란을 어리석음이나 게으름 탓으로 돌리는 경향이 있다. 개발자들은 자신들이 아무리 게임하기와 구성하기를 좋아한다 하더라도, 게임 개발자들만 플레이하도록 만들어진 게임을 구성하지 않는 한, 자신들 역시 해당 제품의 사용자층과 똑 같은 유형의 사람들이라는 것을 명심해야 한다.

이들을 좋은 개발자로 만드는 지식과 태도는 또한 대다수의 게임 플레이어들(일반적으로 개발자들이 생각하는 데로 생각하지 않거나 개발자들이 아는 것을 알지 못하는 사람들)로부터 이들을 구별해 준다. "사용자들이 멍청"함으로 인해 플레이어들이 게임을 하면서 겪는 문제들을 무시하는 것은 최종사용자들이 게임을 사려고 하지 않고 인터넷에서 비평만 하려 들면서 장기적으로 스튜디오에만 상처를 줄 뿐이다.

스튜디오들이 비용 절감 및 제품 품질 강화의 도구로서 사용성 테스트를 조기에 효과적으로 적용하는 데 좀 더 초점을 두기 시작하면서, 소규모 스튜디오들이 이 부문에서 경쟁하기가 더욱 어려워질 수 있다. 사용자 경험 그룹에 사용성을 아웃소싱하거나 이에 상응하는 사내 인력을 개발하는 것이 하나의 솔루션이지만, 전문적인 사용성 지원이 없는 상태라면 개발 팀은 사용자 중심적 사고방식과 이 사설에서 설명된 것과 같은 기법 사용을 통해 사용성 테스트 방법으로부터 이득을 얻을 수 있다.