2016 년 11 월 2 호

ATG LAB. Gamification Technical Report

게이미피케이션 컨설팅 프로세스

현재 국내에서는 체계화된 게이미피케이션 컨설팅 프로세스에 대해서 알려진 정보가 없다. 이에 따라 어떤 사이트에 게이미피케이션을 적용하거나 특정 애플리케이션에 대해 게이미피케이션을 적용하는 경우 특정인의 아이디어에 의존하여 프로세스를 진행하는 경우가 대부분이다.

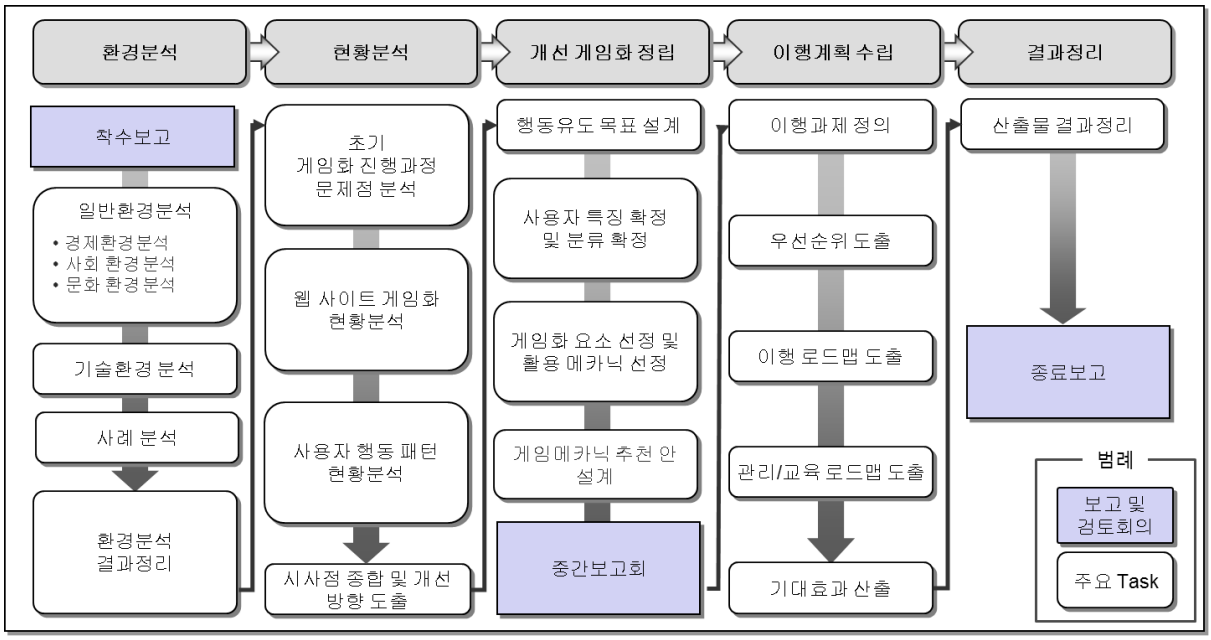
이러한 경우 문제점은 다음과 같다. 모든 일이 case by case 형태로 진행되어 모든 경우에 다 다른 프로세스가 적용된다. 그로 인해 비용이 크게 증가할 수 밖에 없으며 업무의 효율 또한 떨어질 수 밖에 없다. 또한 컨설팅 노하우를 타인에게 전수하기는 매우 어렵다. 이러한 문제점들로 인해 현재 게이미피케이션은 특별한 전문가의 도움 없이 일반적인 개발자의 생각에 의해 PBL(Point, Badge, Leaderboard) 중심으로만 구현되고 있는 현실이다. 잘 알려진 바와 같이 이렇게 시도된 게이미피케이션의 성공률은 20%미만이다. 이러한 현실은 게이미피케이션의 무용론과 맞물려 게이미피케이션의 부정적 인식을 확산시킴은 물론이고, 나아가서는 게이미피케이션의 발전과 보급을 저해하는 중요한 요소가 될 수 있다.

이러한 문제를 해결하기 위해 이 글에서는 체계화된 게이미피케이션 컨설팅 프로세스를 소개하고자 한다. 보다 체계화된 과정을 통해서 일정한 학습만 거치면 누구나 게이미피케이션 컨설팅을 진행할 수 있는 방법론의 개요를 제시하고자 한다.

Contents

Articles 요약

이 글에서는 게이미피케이션 컨설팅의 개략적이며 전체적인 방법론에 대해 설명한다.



게이미피케이션 컨설팅 프로세스

위 그림은 간단하게 표현한 컨설팅 프로세스 개요를 나타낸다. 전체 컨설팅 프로세스를 한 눈에 알아 볼 수 있는 위 그림을 중심으로 이번 글을 설명하고자 한다. 게이미피케이션 컨설팅은 크게 다섯 단계로 구분할 수 있다. 환경 및 배경 조사를 하고, 현재 현황을 분석한 후 개선방향을 제시하고 이를 토대로 실제 게임화 구축을 위한 계획을 수립한 후 이를 정리하는 다섯 단계이다.

먼저 말해 둘 것은 여기서 제시하는 방향은 모든 게이피케이션을 위한 일반론적인 컨설팅 방법론이다. 대상은 홈페이지가 될 수도 있고 애플리케이션이 될 수도 있으며 전체 개발 프로세스일 수도 있고 이미 기 구축된 애플리케이션을 수정하기 위한 프로세스일 수도 있다. 다만, 위의 일반적 방법론을 처음부터 모두 적용하기 보다는 필요에 따라서 부분적으로 적용하는 편이 적절하리라고 생각된다. 또한 위 그림은 홈페이지를 중심으로 기술되어 있으나 홈 페이지뿐 만 아니라 애플리케이션, 이벤트를 위한 단순 로직 작성 등을 위해서도 위 일반론적인 컨설팅 프로세스를 활용할 수 있음을 미리 밝혀둔다.

환경분석 파트

제일 먼저 살펴볼 내용은 환경분석 파트이다. 제목이 환경 분석으로 붙어 있으나, 정확하게 이야기하면 사례분석과 게이미피케이션을 위한 배경을 분석하는 파트라고 이해하는 편이 적합할 것이다. 같은 게임메카닉을 적용할 때도 사회, 문화적 배경이나 환경에 따라 받아들이는 방식이 제각기 다를 수 밖에 없다. 예를 들면, 우리나라의 경우 단순한 예를 생각해 보면 콘텐츠 소비 속도가 매우 빠르고 게임의 룰에 적응하는 속도도 매우 빠른 특징을 지니고 있다. 이러한 사회적 문화적 특징을 이해하는 것이 이 파트의 첫 번째 할 일이다. 두 번째로 기술 환경 분석이 있다. 경우에 따라 어떤 기술을 적용할 것인지 웹 기반이라면 웹의 어떤 기술 모바일 기반이라면 모바일의 어떤 기술을 적용할 것인것 혹은 할 수 있는지에 대한 조사가 필요하다. 이러한 조사가 선행된 후 유사사례 혹은 성공사례 분석이 필요하다. 이러한 분석이 선행된 후에는 현재 홈페이지 혹은 애플리케이션의 상태에 대한 분석이 필요하다.

현황분석파트

현황 분석 파트는 몇 가지 경우로 나눌 수 있는데 아무것도 구축되지 않은 상태에서 시작하는 경우, 게임화는 진행하지 않은 상태에서 게임화를 적용하려는 경우, 게임화를 적용했으나 수정하려는 경우 등이 이러한 경우들이다. 공통적이며 일반적인 방법론을 말하자면, 게임화가 진행되어 있는 경우 무엇이 잘못되었는지를 찾는 것이 가장 중요하고 진행되어 있지 않은 경우 타겟

사용자들의 성향을 정확히 파악하는 것이 가장 중요하다. 무엇이 잘못되어 있는지 파악하기 위해서는 타겟 사용자들의 성향 파악과 동시에 어떤 게임 메카닉들이 적용되어 있는지에 대한 분석이 동시에 이루어져야 한다.

현황분석을 위해서는 다양한 노하우가 필요한데 먼저 애플리케이션에 따른 액션의 분석이 필요하다. 애플리케이션에 따라 사용자들은 다양한 액션을 수행한다. 웹페이지의 경우 댓글을 단다거나 로그인 시간이 길다거나 혹은 짧다거나 글 작성 빈도가 높다거나 하는 다양한 액션이 있다. 이러한 액션들이 어떤 플레이어들의 액션이 중심이 되어 발생이 되는지에 대한 분석이 먼저 선행되어야만 한다.

게이미피케이션 컨설팅을 간단하게 얘기하자면 어떤 사람이 좋아하는 것을 찾아서 그것을 주는 계획을 만드는 것이다.

또한 중심 사용자에 대한 플레이 스타일 분석도 중요한 요소 중에 하나이다. 여기에는 두 가지 중요한 고려사항이 있다. 첫 번째는 개인 플레이어에 대한 플레이 스타일에 대한 고려이고 두 번째는 집단 플레이어에 대한 플레이 스타일에 대한 고려이다. 개인 플레이어들이 모여 집단 플레이어들을 만들기 때문에 개인 플레이어들의 플레이 스타일을 아는 것은 중요하지만 이를 모두 모아 단순하게 평균을 낸다고 해서 집단플레이어의 플레이 스타일을 대변한다고 하기에는 문제가 생길 수도 있다. 이를 조화롭게 조절하는 것이 중요하다. 개인 플레이 스타일을 파악하기 위해서는 인터뷰, 설문조사 등의 방법을 활용할 수도 있고 시스템 로그 분석을 통한 플레이 타입 분석을 활용할 수도 있다. 시스템 로그 분석을 할 경우 비정형 데이터 분석이나 빅 데이터 분석을 활용할 수도 있다.

액션과 플레이 스타일이 정리가 되었다면 어느 정도의 현황은 분석되었다고 볼 수 있다. 이를 도식화하고 통계를 내고 수치화 하여 분석하면 이 단계의 작업이 모두 마무리 되었다고 볼 수 있으며 그 후에 실제로 이 애플리케이션 혹은 사이트의 게임화 방향을 설정할 수 있다.

개선 게임화 정립파트

개선된 게이미피케이션 룰을 정립하는 파트는 앞서 분석된 사용자 및 액션 특징에 기반하여 작업을 수행한다. 간단하게 설명하자면 좋아하는 것을 찾았으니 입맛에 맞게 좋아하는 것들을 적절하게 배치해주면 되는 것이다. 여기서 주의할 점은 좋아하는 것을 적절하게 배치만 하면 끝나는 것이 아니고, 사용자들의 입맛이 변할 때를 대비하여 변하는 입맛에 맞춰 대응하는 방법도 수립을 해야 한다는 데 있다. 게이미피케이션 컨설팅을 간단하게 얘기하자면 어떤 사람이 좋아하는 것을 찾아서 그것을 주는 계획을 만드는 것이다. 사람이 좋아하는 것이 한결 같으면 좋겠지만 사람들이 좋아하는 것은 환경에 따라 시간이 지남에 따라 바뀌기 마련이다. 이에 대한 대응책을 마련하는 것도 게이미피케이션 컨설팅의 역할이다.

개선 게임메카닉 설계를 위해서는 게임메카닉에 대한 지식이나 게임요소, 피드백 루프에 대한 지식 등 게이미피케이션에 대한 배경지식은 선행 학습되어야 한다.

이행계획 수립과 결과정리

게임 메카닉에 대한 디자인이 끝났다면 실제로 어떻게 구현할 것인지에 대한 계획이 필요하다. 현재 알려진 게이미피케이션 프레임워크를 활용할 것인지 국산을 활용할 것인지 외국산을 활용할 것인지 비용은 얼마나 사용할 것이지 등에 대한 계획이 수립되어야 한다.

최근 웹 사이트 용으로는 다양한 게이미피케이션 프레임워크들이 출시되었다. 대부분이 외국산 상용버전이지만 국산, 오픈 소스 버전도 존재한다. 이러한 오픈소스 버전을 커스터마이징하면 저렴한 비용으로도 게이미피케이션이 가능하다. 모든 과정이 끝났으면 결과를 정리하여 컨설팅 과정을 끝낸다.

결론

게이미피케이션 컨설팅은 다양한 배경지식을 필요로 하는 분야임은 틀림없다. 다만 체계화된 프로세스가 알려지지 않아서 더욱 막연하게 느껴지거나 실제 난이도보다 훨씬 더 어렵게 느껴지는 것도 사실이다.
이 글에서는 앞서 설명한 바와 같이 개략적인 컨설팅 프로세스에 대해 설명하고자 했다. 이 글에서 설명한 컨설팅 프로세스가 당연히 정답이 될 수는 없다. 더욱 다양하고 좋은 컨설팅 프로세스가 있을 수 있으며 있

길 바란다. 다만 필자가 지금까지 게이미피케이션을 연구하면서 국내에 알려진 게이미피케이션 컨설팅 프로세스가 없었기에 필자의 경험을 공유하고자 하는 것이 이 글을 작성하는 목적이다.

ATG LAB

대한민국 서울특별시 마포구
도화동 175-1 SK 허브그린 1708호
TEL: 02 2130 3060
TEL: 02 2130 3060
Contactus@atglab.co.kr

Find us on the Web: