

퍼스나(Persona)를 기반으로 한 온라인 게임 사용자 경험 향상에 관한 연구

- 온라인 바둑 게임 사례 연구

A study on User Experience Enhancement of Online Game Based on Persona

김미진
(주)NHN UX Lab.

Kim, Mi-Jin
UX Laboratory , NHN Corp.

백수진
(주)NHN UX Lab.

Baek, Soo-Jin
UX Laboratory , NHN Corp.

이지현
(주)NHN UX Lab.

Lee, Ji-Hyun
UX Laboratory , NHN Corp.

• Key words: Persona, Online Baduk game, User Experience Enhancement

1. 서론

온라인 게임 시장은 RPG 게임과 캐주얼 게임과 같은 전통적인 게임성이 강조되는 장르와 더불어 스포츠, 보드 게임과 같은 일상생활에서의 경험을 반영한 다양한 게임이 온라인화 되고 있다.

온라인 게임이 다양화되고 사용자층이 확대되고 있으나 대부분의 온라인 게임이 주요 사용자 유형(Persona)에 대한 체계적인 정의와 배려 없이 개발을 하고 있어 사용자의 행동 모델 중심이 아닌 기능 위주의 설계가 이루어지고 있는 실정이다.

이에 사용자 조사를 통한 고객 정의를 바탕으로 사용자 유형 규명에 대한 필요성이 대두되었고, 사용자 유형에 따른 서비스 기획, 기능 정의, 사용성을 고려한 디자인을 개발하게 되었다.

본 연구는 프로젝트 사례를 기반으로 퍼스나 중심의 온라인 사용자 경험 향상 프레임워크와 적용방법에 대한 연구를 수행하였다.

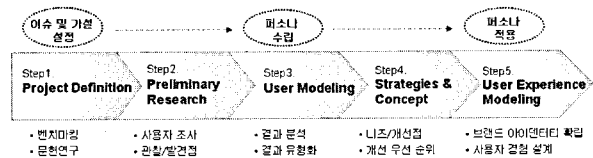
2. 프로젝트 개요 및 사용자 조사

2-1. 프로젝트 개요

현재 게임포탈 사이트에서 제공되고 있는 바둑 게임 서비스의 성격은 '바둑의 속성', '온라인 게임'의 속성, '게임포탈내의 하나의 서비스'의 속성을 동시에 갖고 있는 반면, 내부적으로는 서비스 방향 및 티켓 고객 설정에 대한 공통적인 정의가 이루어지지 않은 상황이 대부분이다. 특히, 오프라인에서의 바둑 환경, 고 연령층의 높은 이용률, 바둑 자체에 대한 학습의 필요성 등 바둑게임만이 갖고 있는 특성을 반영해야 하기 때문에 온라인 바둑은 체계적인 사용자 경험 설계가 필수적으로 수행될 필요가 있다.

이를 해결하기 위한 수단으로써 사용자 조사를 기반으로 한 대표적 퍼스나를 개발하고 이를 기준으로 온라인 바둑 게임 서비스만의 아이덴티티를 정의하는 것을 목적으로 하였다. 이를 위해 다음과 같은 프로세스로 프로젝트를 수행하였다.

[그림 1] 온라인 바둑 사용자 경험 향상 컨설팅 프로세스



2-2. 사용자 조사

사용자 조사를 수행하기 위해 바둑이용 경험 정도에 따라 사용자 분류를 수행하였으며, 기준은 다음과 같다.

- 오프라인 바둑이용 경험
- 온라인 바둑 게임 이용 경험
- 경쟁사 바둑 게임 이용 경험
- 온라인 바둑 게임 평균 접속 시간
- 바둑 급수

또한 위의 분류를 바탕으로 사용자 유형을 온라인 바둑 서비스에 대한 초급, 중급, 고급 이용자들로 분류하여 사용자 조사에 활용을 하였다.

효과적인 사용자 유형별 특성을 추출하기 위해 현장 방문조사, In-Depth Interview, FGI 세 가지의 사용자 조사 기법을 적용하였다. 각 조사 기법 별 평가 이슈는 다음과 같다.

[표 1] 사용자조사 방법론 및 평가이슈

Field Study	- 온/오프라인 바둑이용 환경 (기원, 바둑연구소, PC방) - 바둑 게임에 대한 전반적 니즈
In Depth Interview & UT	- 각 기능별 사용성 저해 요소 - 바둑 서비스 접근 동기 부여 요소 - 기능별 필요 요소에 대한 니즈 검증
FGI	- 사용자 특성별 선호 기능 - 디자인 선호 요소

3. 퍼스나 모델링 및 적용

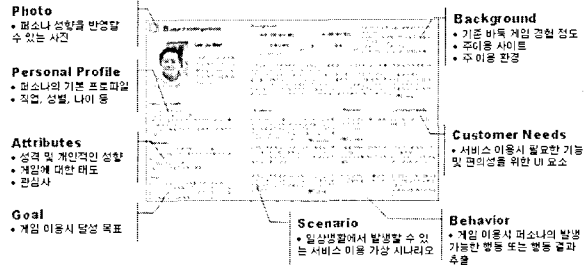
3-1. 퍼스나 모델링

사용자 조사 결과를 서비스 이용 행태, 주 사용 기능, 서비스에 대한 니즈의 항목으로 분류하여 공통적인 특성을 갖는 사용자의 유형을 분석하였다. 이에 따라 잠재적 사용자 특성을

갖는 3가지의 퍼소나와 실제 게임 이용자 유형의 7가지 퍼소나를 추출하였다. 실제 게임 이용자 퍼소나 중 Fee Sensitive 유형은 온라인 게임의 유료화에 민감한 사용자로서 향후 유료화 계획이 있는 기능에 활용할 수 있도록 별도로 추출하였다.

각 퍼소나는 특성에 맞는 이용 환경과 가상 시나리오를 기반으로 하여 이용행태 및 개선사항에 대한 니즈를 표현하였다.

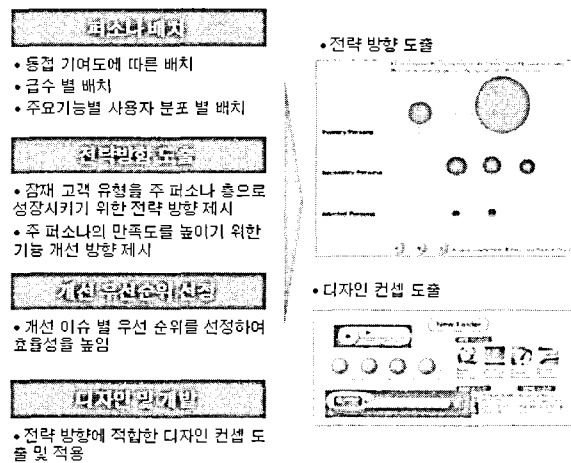
[그림 4] 퍼소나 모델링 유형



3-2. 퍼소나 적용

추출된 퍼소나를 바둑 게임의 현 이용 데이터에 매칭 시킴으로써 서비스 기여도에 따른 주요 퍼소나를 정의하고 이를 중심으로 현 서비스 개선을 위한 중장기 전략 및 개선안을 도출하였다.

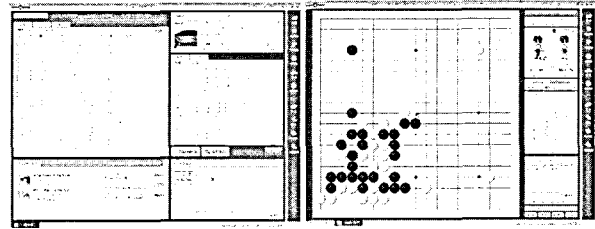
[그림 5] 퍼소나 적용 프로세스



위의 적용 프로세스에 따라 개선안을 적용한 결과, 바둑 게임 서비스는 다음과 같이 개선되었다. 크게 기능적인 측면과 디자인적인 측면으로 나누어서 살펴보면 기능적으로 초보사용자들의 이용률을 높이기 위한 승강급 체계를 개선하여 바둑 초보 기술을 보유한 퍼소나들도 즐길 수 있는 지원을 추가하였으며 바둑학습을 쉽게 하기 위한 바둑강좌에 대한 접근성을 향상시켰다. 또한 주 퍼소나층(Primary Persona)이 빠르고 편리하게 게임을 즐길 수 있도록 하기 위한 대국신청 UI, 베테링 기능 등을 중점적으로 개선하였다. 디자인 측면에서는 전체적

으로 안정감을 주는 레이아웃을 설정하고 푸른색 계열과 은색을 바탕으로 하여 고급스러움을 살리는 것에 중점을 두었으며 사용자의 이용 패턴에 따른 자연스러운 UI의 흐름을 도출하도록 하였다.

[그림 5] 한계점 바둑 디자인 개선안



4. 결론

본 연구는 게임 기획 및 개발에 있어 사용자 경험 향상 요소 도출 및 커뮤니케이션 수단으로서의 퍼소나 적용의 가능성을 확인할 수 있었으며, 오프라인 환경에서의 경험을 온라인에서 제공하는 특성을 갖는 게임에서의 사용자 유형을 정의하기 위해 다양한 사용자의 이용 행태와 니즈에 대한 분석 방법으로서 현장방문 조사와 인터뷰, 관찰의 순차적 수행한 결과의 효율성을 검증할 수 있었다.

개선 서비스의 오픈 이후, 각 사용자 유형별 만족도 및 서비스 적용에 관한 모니터링을 지속적으로 수행하여 사용자 유형 정의를 검증하고 재 정의하는 과정을 거칠 것이며, 온라인 게임에서 퍼소나 기법의 적용 기능성에 대한 효과와 개선 방안에 대한 이론적 정립을 지속적으로 연구할 것이다.

참고문헌

- Mike Kuniavsky, Observing the User Experience, 2003
- JoAnn T. Hackos/ Janice C. Redish, User and Task Analysis for Interface Design, 2001
- John Prullt /Jonathan Grudin, Personas :Practice and Theory , 2003
- George Olsen, Persona Creation and Usage Toolkit, 2004
- Holtzblatt,K. Persona and contextual design, 2002
- Randy J. Pagulayan 외, Microsoft Game Studios Microsoft Corporation
- Lawrence Erlbaum Associates, Inc., User Centered Design in Games, 2002