

게이머와 게임의 접점 웹사이트 '품질' 이 성공 좌우

보드게임 '한게임', 온라인게임 '라그나로크' 1위

게이머들에게 웹사이트 품질의 중요성에 대한 인식을 제고시켜 사이트 사용성 개선을 유도하고 비교 분석된 평가결과를 토대로 도출된 성공요인을 활용해 산업에 적용할 수 있도록 하기 위해 한국웹사이트평가개발원(원장 홍일유)에서는 국내 주요 게임사들의 웹사이트 품질을 고객관점에서 평가하고, 성공요소와 주요 문제점을 분석했다.

「편집자 주」

인터넷이 생활과 문화를 바꾼 부문은 매우 다양한 분야에서 전 산업에 걸쳐 나타나고 있다. 특히 게임과 인터넷의 결합은 국내의 경우 새로운 엔터테인먼트 사업으로 각광받으며, PC방과 초고속인터넷 이용자가 융합된 다양한 수익모델 형태로 국내만의 독창적인 산업으로 발전하고 있다. 온라인 게임의 급속한 성장으로 게임 중독 및 14세 미만자 유료 결제시 부모동의 문제, 게임 아이템 유료거래의 피해, 게임의 등급여부 등 역기능에 대한 우려와 지적도 제기되고 있으나 사업자의 모범적인 운영 개선과 제도적인 보완으로 새로운 놀이 문화가 자리잡아가고 있다.

상위 트래픽 10개 사이트 평가 대상

인터넷을 이용하는 게임은 크게 2가지 방식으로 나누어, 사이트 구동방식과 클라이언트 구동방식으로 분류하고 있다. 사이트 구동방식은 브라우저를 통해 인터넷에 접속한 상태에서만 구동되는 게임으로 별도의 인스톨 없이 브라우저에 탑재된 프로그램을 이용하거나 간단한 플러그인 설치를 통해 구동이 가능한 방식으로 일반적으로 보드게임이나 캐주얼게임 등으로 나뉘어 진다.

클라이언트 구동방식은 게임소프트웨어업체가 콘텐츠 공급업자(CP)가 돼 통신서버에 게임을 올려놓고 다수의 유저가 사이트에 접속하는 형태를 말하며 일반적으로 온라인 게임이나 RPG 게임 등이 여기에 속한다. 인터넷게임, 온라인게임 등 유사한 용어사용으로 생기는 혼돈을 피하고자 2가지의 구동방식

으로 분류해 표본을 선택했으며, 일반적으로 네트워크 게임이라 불리는 패키지 PC게임 기반의 멀티 플레이어 게임은 평가대상에서 제외했다.

사이트 구동방식 게임사이트 평가대상 추출은 랭키닷컴의 게임포탈분야 12월 6일 기준 상위 트래픽 10개 사이트 중 비교 분석을 위해 상위그룹, 중위그룹, 하위그룹에서 각각 추출해 한게임, 넷마블, 노라조, 게임팅, 우리게임 총 5개를 선정해 평가했다.

클라이언트 구동방식 게임사이트 평가대상 추출은 랭키닷컴의 온라인게임분야 12월 6일 기준 상위 트래픽 10개 사이트 중 비교분석을 위해 상위그룹, 중위그룹, 하위그룹에서 각각 추출해 리니지, 라그하임, 뮤 온라인, 라그나로크 온라인, 프리스톤 테일 총 5개를 추출해 평가했다.

심층 인터뷰와 게임 웹사이트 정보수집 결과 도출

한국웹사이트평가개발원에서는 중앙대-고려대 공동설립 연구 기관인 웹사이트전략연구센터가 개발한 3C-D-T 웹사이트 평가 프레임워크를 기본골격으로 게임산업의 특성을 반영한 평가 메커니즘을 개발하고, 게이머들의 최근 동향을 반영해 이를 보완한 다음, 평가에 적용했다. 단, 게임 자체에 대한 평가는 철저히 배제하고, 게임을 이용하기 위한 관문이자 핵심인 웹사이트만을 평가했다.

콘텐츠, 커뮤니티, 커머스, 디자인, 기술의 5개 영역을 중심으로 하는 이 평가체제는 대-중-소항목의 3개 계층구조로 이

루어져 있으며 각 소항목 하에는 36개의 세부 질문들이 있어, 총 200여 개의 객관적인 질문 항목들에 대한 답을 수집해 종합 평가 점수를 산출했다. 체크리스트 형태의 이 질문 항목들은 게임사 관계자 및 사용자 그룹을 대상으로 심층 인터뷰와 게임 웹사이트 정보수집을 토대로 도출했으며 이들에 대한 정보 수집 및 분석을 했다.

기술영역의 평가는 웹사이트 성능평가 솔루션(Opentide Gomez Performance Test)을 이용해 2002년 12월 25일부터 2003년 1월 24일까지 한 달간의 성능자료를 측정해 분석에 적용했다. 이번 평가에 대한 총체적인 주요역할은 공정하고 합리적인 평가방향 논의, 평가체계 기준 및 가중치의 타당성 확인, 평가추진 프로세스에 대한 모니터링, 평가결과의 신뢰성 검토를 담당하여 공정한 평가가 될 수 있도록 노력했다.

보드게임, '웹사이트 품질'...온라인게임, '매출'과 '인기도'

이번 평가결과의 특징은 다음 세 가지로 요약할 수 있다. 첫째, 사이트 구동방식 게임 웹사이트(보드게임)가 클라이언트 구동방식 게임 웹사이트(온라인 게임)보다 전반적인 품질이 높게 나타났다. 이는 사이트구동방식 게임(보드게임) 특성상 게임을 이용하기 위한 필수 관문이 웹사이트이고 게임 포탈의 성격을 가지고 있어서 사이트 구동방식 게임사들이 종합 엔터테인먼트 사이트로의 전환을 위해 품질개선에 많은 노력을 하고 있는 결과로 해석될 수 있다.

둘째, 사이트 구동방식 게임 웹사이트(보드게임)의 경우, 매출과 인기도에서 좋은 성과를 내고 있는 게임사의 웹사이트 품질도 월등히 높게 나타났다. 한게임의 경우 종합점수 8.20점

으로 콘텐츠, 커뮤니티, 커머스, 기술분야 대부분의 영역에서 높은 평가점수를 받았으며, 넷마블의 경우도 콘텐츠, 커머스, 디자인(사용성 포함) 영역에서 높은 평가를 받았다.

셋째, 클라이언트 구동방식 게임 웹사이트(온라인게임)의 경우, 후발주자로 진입한 게임사의 웹사이트 품질이 시장을 선점하고 있는 기존 게임사의 웹사이트 품질보다 높은 것으로 나타나 차세대 주자의 활약가능성이 기대된다.

라그나로크 온라인의 경우 종합점수 7.61점으로 커머스 영역에서 개별화 마케팅 및 고객센터 측면이 좋은 평가를 나타냈으며, 프리스톤테일의 경우 콘텐츠 영역에서 이해가능성, 유용성 및 정확성 측면에서 좋은 평가를 받았다.

리니지는 커뮤니티, 커머스, 디자인(사용성 및 정보구조 포함) 영역에서는 평균 정도의 점수를 받았으나 콘텐츠 영역과 기술 영역 중 다운로드 성공률 측정에서 낮은 점수를 받았다. 뮤 온라인은 대부분의 영역에서 평균이하의 평가를 받았으며, 온라인게임의 대표 선두 업체인 리니지와 뮤 온라인이 후발주자인 라그나로크 온라인, 프리스톤테일, 라그하임 보다 웹사이트 품질이 미흡하게 평가된 점은 특기할만한 사항이다.

콘텐츠, 커뮤니티, 커머스, 디자인, 기술 등 영역별 분석

웹사이트전략연구센터가 개발한 3C-D-T 웹사이트 평가 프레임워크를 기본골격으로 게임산업의 특성을 반영한 평가 메커니즘을 개발하고, 게임사들의 최근 동향을 반영해 이를 보완한 다음, 평가에 적용했다. 콘텐츠, 커뮤니티, 커머스, 디자인, 기술의 5개 영역을 중심으로 하는 이 평가체계는 대-중-소항목의 3개 계층구조로 이루어져 있으며 각 소항목하에는 36개

<표1> 웹사이트 평가

분류	순위	게임	총 점	영역별 점수					URL
				콘텐츠	커뮤니티	커머스	디자인	기술	
사이트 구동방식	1	한게임	8.20	6.98	8.77	8.46	7.29	8.83	Hangame.naver.com
	2	넷마블	7.28	6.45	6.88	8.06	8.18	6.48	www.netmarble.net
	3	우리게임	6.65	4.68	5.36	6.95	7.49	8.35	www.wegames.net
	4	노라조	5.49	5.27	0.00	5.75	8.48	8.49	www.norazo.com
	5	게임팅	5.18	5.13	1.89	5.21	8.32	6.13	www.gameting.com
클라이언트 구동방식	1	라그나로크	7.61	6.88	5.73	8.22	7.87	8.10	www.ragnarokonline.com
	2	프리스톤테일	7.21	6.47	4.84	7.64	8.00	7.68	www.pristontale.co.kr
	3	라그하임	7.04	6.67	5.24	7.58	8.23	6.29	www.laghaim.com
	4	리니지	6.75	6.28	4.79	8.06	8.15	4.84	www.lineage.co.kr
	5	뮤 온라인	6.23	6.32	4.11	7.77	7.96	3.16	www.muonline.co.kr



의 세부 질문들과 총 200여 개의 객관적인 질문 항목들에 대한 답을 수집해 종합평가 점수를 산출했다.

또한 기술영역의 평가는 웹사이트 성능평가 솔루션을 이용해 2002년 12월 25일부터 2003년 1월 24일까지 한 달간의 성능자료를 측정해 분석에 적용했다.

게임사의 웹사이트에 대한 콘텐츠 영역 평가

콘텐츠 영역은 현재성, 이해가능성, 다양성 및 완전성, 유용성, 정확성으로 구성되었다. 현재성은 제공되는 콘텐츠의 업데이트 및 시효를 평가하고, 이해가능성은 고객의 이해를 돕기 위한 제목, 요약정보 및 다양한 부분들을 평가했다. 다양성 및 완전성은 글자 그대로 콘텐츠의 종류와 정보의 질을, 그리고 유용성은 제공되는 콘텐츠가 얼마나 고객 중심으로 구성되어 있는가를 평가했으며 마지막으로 정확성은 고객에게 전달되는 정보가 맞춤법에 맞는지, 정보의 출처가 명확한지, 신뢰성이 있는 정보인지를 평가했다.

이와 같은 평가 항목에 근거해 게임사의 웹사이트를 평가한 결과, 사이트 구동방식 웹사이트인 게임포탈의 경우 전체적으로 현재성과 이해 가능성이 우수한 반면 다양성 및 완전성, 유용성 그리고 정확성 면에서 다소 떨어지는 것으로 나타났다. 특히 게임의 강점, 차별성에 대한 요약정보가 제공되지 않고 있으며 초보자들을 위한 데모와 용어설명 기능이 미비한 것으로 나타났다. 그리고 일부 이벤트와 공지사항이 적시에 제공되지 못하고 있다. 그러나 게임과 관련된 콘텐츠 이외에 음악, 영화, 만화, 수능, 운세 등의 다양한 부가정보가 제공되고 있어 고객의 흥미를 유발하고 부가적인 거래를 유도하고 있었다.

한게임의 경우 콘텐츠의 전 항목에서 고르게 높은 평가를 받아 최고의 점수를 얻었으며 특히 공지사항과 이벤트를 명확히 분리해 고객이 원하는 정보를 쉽게 획득할 수 있도록 배려하고

있다. 특히 '전투오목 따라하기' 코너의 경우 게임의 과정을 따라하며 미리 익힐 수 있는 데모를 제공하고 있다. 그리고 게임 외에 다양한 부가서비스를 제공하고 있는 사이트의 특성을 감안해 '한게임의 내게 맞는 PLUS' 서비스의 경우 게임사용 횟수, 기타서비스 이용횟수를 감안하게 고객에게 가장 적합한 최적의 요금제를 제시해 줌으로써 고객 편의성을 높여 타사와 차별화하고 있다. 넷마블이 근소한 차이로 그 뒤를 이었으며 노라조, 게임팅, 우리게임의 경우 평균 이하의 저조한 평가를 받았다.

여러 개의 게임을 다루는 사이트 구동방식과는 달리 클라이언트 구동방식 게임 사이트의 경우 하나의 게임에 대한 깊이 있는 정보를 제공하고 있는 것으로 나타났다. 따라서 이용자의 게임수준에 따라 콘텐츠를 구분해 제공하고 있으며, 구체적인 기술과 아이템에 대한 다양한 정보를 제공하고 있다. 또 게임의 특성상 요구되는 컴퓨터 사양에 대한 정보를 제공하고 있는 것도 하나의 특징이라고 할 수 있다.

사이트 구동방식 웹사이트인 게임포탈에서 영화, 음악, 운세 등의 부가적인 콘텐츠를 제공하는 것과는 달리 클라이언트 구동방식 게임 웹사이트에서는 이런 정보제공이 이루어지지 않고 있으며 이는 클라이언트 구동방식 게임 특성상 게임 이용시 클라이언트 모듈에 많이 의존을 하며 부가서비스 보다는 게임 자체의 유료모델에 따른 수익모델의 특성으로 인한 것으로 해석될 수 있다.

게임사 사이트 '커뮤니티' 활성화에 주력

두 번째로 커뮤니티 영역에는 커뮤니티와 정체성, 타겟 방문자 그룹의 명시여부, 커뮤니케이션, 시삽의 활동, 멤버등록 및 참여활동 등의 항목들이 있다. 이 영역은 고객간 정보교류를 위한 커뮤니티의 역할 및 그 커뮤니티의 활동성을 중심으로 평

가가 이루어졌다.

사이트 구동방식 웹사이트인 게임포탈의 경우 한게임, 넷마블, 우리게임만이 실질적인 커뮤니티의 형태를 갖추고 있었으며 게임팅의 경우 게시판을 통한 의견 교환만이 가능한 상태였고 노라조의 경우 커뮤니티와 관련된 어떤 기능도 제공하지 않고 있는 것으로 나타났다. 한게임과 넷마블의 경우 게임과 관련된 길드와 기타 관심사에 대한 다양한 커뮤니티가 분류되어 있으며 한게임의 경우 한게임길드 32그룹 2만4982개, 자유길드 16그룹 9992개, 게임길드 6그룹 4575개라는 여타 산업분야에 비해 상당한 수의 커뮤니티가 형성돼 있었다.

특히 길드를 중심으로 한 커뮤니티는 게임사이트 이용활성화에 직접적인 영향을 주고 있어서 한게임의 경우 이런 다양한 커뮤니티 검색을 위한 분류별 검색과 검색어 입력방식의 검색 기능을 제공하고 있었으며 커뮤니티내 게시판, 자료실 등의 커뮤니케이션 채널 외에도 쪽지보내기, 한게임친구 등 다양한 채널을 제공하고 있었다.

그러나 다양한 커뮤니티가 형성돼 있는 반면 전반적으로 활동이 미비한 상태이어서 “일부 우수 커뮤니티를 제외하고는 시삽의 회원용대 등 커뮤니티 관리가 미흡해 커뮤니티의 수평적 발전과 함께 수직적 발전도 도모해야 할 것으로 나타났다.” 커뮤니티를 사이트에 내부화 한 사이트 구동방식 웹사이트인 게임포탈과 달리 클라이언트 구동방식 게임사이트의 경우 외부 팬 사이트 등록과 일부 게시판을 제공하는 수준에 머무르고 있었다. 이에 따라 각 게임사에서 직접적으로 관리 및 통제되고 있는 커뮤니티가 없는 것으로 간주해 커뮤니티의 등록과 지원, 그리고 고객간 커뮤니케이션 채널의 활동성을 중심으로 평가가 이루어졌으며 이에 따라 커뮤니티 영역에서 전반적으로 낮은 평가를 받았다. 팬 사이트 등록에 있어서도 게임길드사이트와 일반 팬 사이트를 분리해 등록하고 있으며 인터넷을 통해 등록 및 가입신청을 할 수 있도록 배려하고 있었다.

이렇게 내부화 되지 못한 커뮤니티의 관리 또는 활성화를 위

해 무료 온라인은 수호길드를 이용자들의 투표를 통해 선정해 무료이용권과 게임 머니, 행사 우선 초대를 지원하고 있으며 라그나로크 온라인의 경우 우수 팬 사이트를 시상해 마스터 무료 계정과 프로젝트 지원, 이벤트 우선초대를 지원하는 등 모범적인 사례를 보이고 있다. 그러나 장기적으로 이러한 커뮤니티를 내부화 함으로써 게임사이트의 활성화와 더불어 부가적인 거래창출을 유도하거나 이미 시행되고 있는 서버별 게시판, 캐릭터 게시판, 혈맹의 터와 같이 다양하고 세분화된 고객간 커뮤니케이션 채널을 보강해 커뮤니티의 부재를 보완해야 할 것으로 나타났다.

게임사 '거래 편의성' 위해 모든 수단 제공

세 번째 커머스 영역은 거래과정, 마케팅, 고객센터의 세 개 주요항목으로 구성되었다. 거래과정은 온라인 거래의 수월성과 이를 지원하는 다양한 편의기능 및 금융서비스의 특성에 맞는 조회서비스를 중심으로 평가가 이루어졌으며, 또 마케팅 항목은 개별화 및 사이트의 브랜드화 정도를, 그리고 고객센터는 고객과의 커뮤니케이션과 고객관계구축을 위한 노력을 중심으로 평가했다.

이상의 항목들에 기초해 평가한 결과, 사이트 구동방식 웹사이트인 게임포탈 사이트는 거래과정 부분에서 신용카드, 인터넷 뱅킹, 모바일, ARS, 무통장입금 등 다양한 결제수단을 제공하고 있었으며 결제수단의 특성에 따라 결제가능시간을 달리 하고 있었다. 또 음악, 영화, 만화, 보험, 수능, 운세, 아바타 등 다양한 부가서비스가 가능했다. 그러나 개별화 마케팅에 있어서 한게임과 노라조를 제외한 게임사이트의 경우 회원 가입 시 고객의 성향파악을 위한 항목이 존재하지 않았으며, 제공되고 있는 My page에서 개인의 취향에 따른 편집기능이 제공되지 않았다.

사이트의 브랜드화에 있어 우리게임의 경우 검색엔진의 등록과 관리가 미흡한 것으로 나타났으며 넷마블과 게임팅의 경우 링크오류가 있었다. 특히 고객센터 영역에서 비회원의 게시판, 이메일 상담이 불가능한 것으로 나타났으며 전화상담의 경우 통화에 어려움이 많은 것으로 나타났다. 따라서 이러한 “고객과의 커뮤니케이션을 강화하기 위한 Call Back 상담과 온라인 실시간 상담 등 다양한 채널확보가 요구되었다.”

커머스 영역에서도 한게임과 넷마블이 상대적으로 좋은 평가를 받고 있으며 노라조와 게임팅의 경우 평균 이하의 평가를 받았다. 클라이언트 구동방식의 게임사이트의 경우 커머스 영역에서 전반적으로 좋은 평가를 받았으나 리니지 모바일의 문

<표2> 사이트 구동방식 커뮤니티 랭킹

사이트	순위	점수
한게임	1	8.77
넷마블	2	6.88
우리게임	3	5.36
게임팅	4	1.89
노라조	5	0.00



자, 벨소리 관련 사업을 제외한 부가적인 거래창출이 미흡하고 검색엔진 등록관리에 있어서도 라그하임의 경우 팬 사이트보다 검색순위에서 뒤지는 것으로 나타났다.

<표3> 클라이언트 구동방식 커머스 랭킹

사이트	순위	점수
라그나로크	1	8.22
리니지	2	8.06
뮤 온라인	3	7.77
프리스톤테일	4	7.64
라그하임	5	7.58

고객과의 커뮤니케이션은 회원전용 게시판과 메일채널을 기본으로 제공하고 있으며 전화를 통한 상담은 거의 불가능한 것으로 나타났으나 뮤 온라인과 라그나로크 온라인의 경우 Call back 기능을 부분적으로 도입, 운영해 이런 문제점을 개선하고자 노력하고 있는 것으로 나타났다.

클라이언트 구동방식 게임은 매니아 층이 두터운 특성상 게임의 버그와 해킹, 욕설 등의 다양한 분야별 신고게시판을 운영해 게임 이용 시 발생한 문제들에 대해 분야별 파악과 해결에 대해 많은 노력을 기울이고 있는 것으로 나타났다. 특히 게임을 하기 위해 클라이언트 페이지를 거쳐야만 하는 시스템적 특성상 클라이언트 페이지를 통해 공지사항을 전달하고 있으며 앞으로 마케팅 채널로서 클라이언트 페이지 이용활성화 및 웹사이트의 능동적 연계가 필요할 것으로 나타났다.

웹사이트 디자인 평가 '노라조' 1위

디자인평가 영역은 상호 작용성, 정보구조, 네비게이션, 비

주얼 디자인의 4가지 요소로 구성되었다. 상호작용성은 사용자 지원과 메뉴의 조작성 등을 평가하며, 정보구조는 정보의 그룹핑과 네이밍을 평가했으며, 네비게이션은 메뉴를 통해 원하는 정보로 얼마나 쉽게 접근할 수 있는지를 평가했고, 시각적 요소는 아이콘과 컬러 등의 비주얼 요소를 평가했다.

이와 같은 평가 항목을 토대로 사이트 구동방식게임 웹사이트를 평가한 결과 전반적으로 정보구조, 네비게이션, 비주얼 디자인 영역은 좋은 평가를 받았으나 상호작용성에 있어서는 취약한 것으로 나타났다.

여러 가지 상호작용 요소 중 도움말 등의 사용자 지원이 부족했으며, 게임의 설명을 위해 과도하게 긴 스크롤을 사용해 사용자의 편의성을 떨어뜨리는 것으로 나타났다. 그리고 링크에 대한 명확한 표시가 이루어지지 않아 링크와 텍스트를 구분하는데 어려움이 많았으며 우리게임의 경우 링크오류가 존재하는 것으로 나타났다. 그리고 네비게이션 영역에서 한게임은 사이트 맵을 제공하지 않고 있으며, 우리게임의 경우 링크되지 않은 메뉴가 존재하고 있어 사이트 맵으로서의 역할을 제대로 수행하지 못하고 있었다. 특히 "여러 게임을 다루는 사이트의 특성상 사이트의 전체적인 레이아웃과 비주얼 요소의 통일성이 부족한 것으로 나타났으며 일부 메뉴간 비효율적인 그룹핑

<표4> 사이트 구동방식 디자인 랭킹

사이트	순위	점수
노라조	1	8.48
게임팅	2	8.32
넷마블	3	8.18
우리게임	4	7.49
한게임	5	7.29

으로 인해 사용자들의 혼돈을 유발하고 있어 중복내용의 삭제와 통합이 필요한 것으로 나타났다.”

클라이언트 구동방식 게임사이트의 경우 단일 게임만을 다루는 특성상 사이트 구동방식 게임사이트 보다 더욱 상세한 정보를 제공하고 있다. 그러나 정보를 제공하는 데 있어 과도한 스크롤을 사용하고 있으며 사용자들의 현재위치를 파악할 수 있는 메뉴바 또는 기타의 위치표시기능이 미흡한 것으로 나타났다. 또한 네비게이션 영역에서 사이트 맵 부분에서 대부분의 클라이언트 구동방식 게임 웹사이트가 링크오류 또는 아직 링크되지 않은 영역이 존재하는 것으로 나타나 시급한 수정이 요구되었다.

게이머, 웹사이트 속도 느린 것 못 참아

기술 영역의 평가는 시스템 성능과 보안부분으로 구분 평가했다. 시스템 성능 부분의 평가를 위해 웹사이트 속도와 안정성을 측정할 수 있는 Opentide Gomez Performance Test를 수행하여 측정했다. 보안부분의 평가는 현실적 제약으로 인해 기술평가 부분에서 제외했다. 2001년 Gomez사에서 실시한 온라인 고객성향 분석자료에 의하면 웹사이트 성능문제로 인한 온라인 구매포기의 비중이 높고 ‘웹사이트 속도’와 ‘안정성’이 주된 구매포기 요인으로 지적되고 있다. 따라서, 기술부분에 있어 성능평가는 고객관점에서의 신뢰감 증진 및 이용창출 여부를 결정하는 주요한 잣대가 될 것으로 보인다.

사이트 구동방식 게임 웹사이트인 게임포탈의 경우 전반적으로 안정성은 우수했으나 웹사이트의 속도면에서는 큰 차이를 보이고 있다. 특히 기술 이외의 영역에서 좋은 평가를 받던 넷마블의 경우 6.48초로 웹사이트의 속도면에서는 상대적으로 떨어지는 것으로 나타났으며, 게임팅의 웹사이트 응답속도는 0.83초로 응답 속도면에서는 좋은 결과를 보였다. 결과적으로 웹사이트의 속도와 안정성에서 전반적으로 좋은 점수를 받은 한게임이 성능면에서 가장 우수한 것으로 나타났다.

<표5> 클라이언트 구동방식 기술 랭킹

사이트	순위	점수
라그나로크	1	8.10
프리스톤테일	2	7.68
라그하임	3	6.29
리니지	4	4.84
뮤 온라인	5	3.16

클라이언트 구동방식 게임 웹사이트의 경우 사이트구동방식 게임 웹사이트에 비해 안정성 면에서 떨어지는 것으로 나타났으며, 사이트간 속도면에서 큰 차이를 보이고 있다. 뮤 온라인의 응답속도는 6.09초로 가장 저조하게 나타났다. 이상에서 보는 바와 같이 넷마블과 뮤 온라인의 경우 전문적인 진단을 통해 사이트 속도를 높이기 위한 노력이 필요한 것으로 나타났다.

게임사이트, 웹사이트 품질 높아야 성공가능

새로운 놀이문화를 창출할 수 있는 종합 엔터테인먼트 사이트로 거듭나고자 게임사들의 노력과 많은 투자가 이루어지고 있음에도 웹사이트 품질 측면에서는 업체별 편차가 크게 나타났다. 인터넷 게임의 특성상 게임을 이용하기 위한 필수관문이자 핵심이 웹사이트임에도 불구하고, 한게임, 넷마블, 라그나로크 온라인만이 전반적으로 우수한 평가를 받았으며 그 외의 게임 사이트들은 보다 세심한 배려와 사용성 개선에 있어서 아쉬움을 남겼다.

사이트 구동방식 게임 웹사이트(보드게임)가 클라이언트 구동방식 게임 웹사이트(온라인게임)보다 전반적인 품질이 우수하게 나타났으며, 매출과 인기도에서 좋은 성과를 내고 있는 한게임, 넷마블은 웹사이트 품질도 월등히 높게 나타나서 인터넷게임산업의 성공은 게임 애플리케이션 자체의 경쟁우위 뿐만 아니라 웹사이트 품질의 경쟁우위와도 밀접한 관계가 있는 것으로 해석되었다.

클라이언트 구동방식 게임 웹사이트(온라인게임)의 경우 후발 주자로 진입한 라그나로크 온라인, 프리스톤테일의 웹사이트가 선발업체로 선전하고 있는 리니지, 뮤 온라인의 웹사이트 보다 품질이 뛰어난 것으로 평가돼 눈길을 끌었다.

게임사들은 종합 엔터테인먼트 사이트로의 전환과 안정된 수익모델의 창출을 위해 부가서비스 제공뿐만 아니라 다양한 게임아이템과 이용요금을 개발해 편리하고 안전하게 결제할 수 있도록 많은 노력과 투자를 아끼지 않고 있다. 이런 시점에서 게임산업에 종사하고 있는 이들이 잊지 말아야 할 것은 초보 이용자가 게임에 접근해 이용의 폭을 넓혀가고 매니아 층을 형성하기까지 웹사이트는 백그라운드이자 핵심이 된다는 것이다. 무엇보다도 사이버 공간에서 고객에게 최대 가치를 창출할 수 있는 방법을 끊임없이 개발, 최적의 사용자 환경을 구축하고 겸허하게 고객의 목소리에 귀를 기울일 때 국내 인터넷 게임의 성장과 발전은 더욱 지속될 것이라 확신한다. 