creative commons

COMMONS DEED

저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:

저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.

비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.

변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 이용허락규약(Legal Code)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

Disclaimer

dCollection

인류학석사 학위논문

서비스로서 게임과 유지보수의 정치

: 마비노기 트럭시위의 성격에 관한 연구

2022년 8월

서울대학교 대학원

인류학과 인류학 전공

국 명 표

서비스로서 게임과 유지보수의 정치

: 마비노기 트럭시위의 성격에 관한 연구

지도교수 이 승 철

이 논문을 인류학석사 학위논문으로 제출함
2022년 7월

서울대학교 대학원
인류학과 인류학 전공
국 명 표

국명표의 석사 학위논문을 인준함
2022년 7월

위 원 장 황 익 주 (인)

부위원장 이 승 철 (인)

위 원 정 헌 목 (인)

국문초록

이 논문은 ‘서비스로서 게임’과 ‘유지보수의 정치’라는 키워드를 중심으로 2021년도 1월부터 3월 사이 MMORPG(Massively-Multi Online Role Playing Game) 마비노기 유저들이 게임 운영진을 상대로 벌인 트럭시위를 분석한다. 마비노기는 2004년에 출시된 국내 대표 MMORPG 중 하나로서, 끝이 정해져 있는 패키지 유형의 게임과는 달리 온라인 플랫폼을 통한 지속적인 콘텐츠 추가를 통해 18년이라는 긴 시간 동안 서비스되어 왔다. 이처럼 긴 시간 서비스되면서 마비노기는 이를 준거로 지속적인 경험과 관계, 그리고 문화가 나타날 수 있는 ‘세계’로 지속되어 왔다. 하지만 2021년도 초, 마비노기를 이용하는 유저들을 중심으로 게임 운영진을 상대로 한 트럭시위가 이루어졌는데, 유저들은 전광판을 띄울 수 있는 트럭을 게임사 앞에 보내면서 그동안의 게임 서비스 과정에서 게임 플레이가 보다 ‘정상적으로’ 진행되는 데 필요한 유지보수가 이루어지지 않았음을 지적하였다.

이와 같은 마비노기 트럭시위의 성격을 이해하기 위해선 장기간 서비스될 수 있는 게임에서 여러 가지 게임 고장이 나타날 뿐만 아니라, 그에 대한 수선 및 유지보수에의 요구가 나타난다는 것을 파악할 필요가 있다. 이를 위해 이 논문은 게임의 특정한 규칙이나 서사, 또는 게임을 이용하는 유저들 사이의 상호작용에 주목해 왔던 기존의 게임 연구 흐름과는 다르게, 게임의 개선을 위해 이루어지는 패치와 업데이트 내역을 연구의 전면에 내세우면서 그에 대한 유저들의 반응을 중점적으로 분석하였다. 이를 통해 이 연구는 마비노기에서 게임 라이브서비스 하에서 게임 플레이를 개선하

려는 숱한 활동들이 있음을 드러내는 한편(II장), 그럼에도 불구하고 게임 플레이에 지장을 주는 여러 고장들이 게임 서비스 과정에서 지속적으로 방치되어 왔음을 밝혔다(III장). 이는 마비노기에서 발생한 고장들이 많은 경우 게임 플레이를 완전히 작동 불능에 빠뜨리지는 않기 때문에 나타난 것으로, 이러한 고장을 직접 경험하는 한편 그에 대한 운영진의 대처를 관찰하는 유저들에게 이는 '게임의 미래'를 기대할 수 없는 상황으로 여겨졌다. 이와 같은 고장에 대한 유저들의 경험을 조명하면서 이 연구는 '게임의 미래'에 대한 우려가 마비노기 트럭시위를 낳은 원천이며 이 때문에 유저들이 트럭시위에서 게임 유지보수를 요구하였음을 분석한다(IV장).

이처럼 마비노기 트럭시위를 게임 서비스 과정에서 나타난 고장 및 유지보수의 역학 하에서 조명하고 분석함으로써 이 연구는 게임에 대한 유지보수를 요구로 내건 마비노기 트럭시위의 독특한 성격을 부각시키고자 하였다. 이를 통해 이 연구는 현대 사회에서 문화상품이 생산되고 소비되는 방식에 대한 비판을 보다 다각화하고자 한다. 문화상품에 대한 비판은 주로 상업적인 논리로 인해 문화상품의 창조성이 억압되고 동질화되었다는 식으로 이루어져왔다. 하지만 이 연구는 마비노기라는 문화상품의 경우 그것이 온전히 기능하기 위해 필요한 것들이 게임 서비스 과정 동안 적절히 유지보수되지 않고 있었다는 문제가 제기되었음을 보여주었다. 이는 마비노기라는 문화상품이 창조성의 표현 매체일 뿐만 아니라, 부단한 유지보수 작업을 통해서 관리되어야 할 구체적인 객체이기도 하다는 점을 의미한다. 결론적으로 이 연구는 유지보수가 마비노기에 전적으로 통합적인 과정이며, 그러한 특성이 마비노기 트럭시위 과정에서 나타났다고 주장하면서 유지보수라는 관점에서 게임 및 문화상품들을 다룰 필요가 있다고 제안한다.

주요어 : 서비스로서 게임, 유지보수, 고장, 문화상품, 사물-정치, 공중, 마비노기, 트럭시위
학 번 : 2020-26761

목 차

I. 서론 ····· 1
1. 연구 배경 및 문제 설정 ····· 1
2. 선행연구검토 및 이론적 배경 ····· 6
2.1. 게임 서비스 연구 ····· 7
2.2. 유지보수와 수리 연구 ····· 11
2.3. 공중의 구성에 관한 연구 ····· 13
3. 연구 대상 및 연구 질문 ····· 15
4. 연구 방법 ····· 19
5. 논문의 구성 ····· 25

II. 마비노기의 일상생활로서 유지보수 ····· 30
1. 유동적 객체로서 마비노기 ····· 31
1.1. “영속적 세계” 논의의 한계 ····· 32
1.2. 유동적이기 때문에 영속적인 게임 서버 ····· 36
2. “세계를 만드는 것과 유지하는 것은 다르다” : 게임 유지보수 활동으로서 라이브 개발 ····· 41
2.1. 라이브 개발의 특징 ····· 42
2.2. 마비노기에서의 라이브서비스: 패치, 업데이트, 공개 테스트, 이벤트, 긴급 점검 ····· 45
3. 유저들의 일상으로서 게임 유지보수 ····· 57
3.1. 업데이트 공지부터 적용까지의 과정 ····· 57
3.2. “언제 고쳐주나요?” : 유지보수 부재의 현존 ····· 67

III. 유지보수가 실패할 때: 고장의 화용론 ····· 74
1. 마비노기의 유동적 고장 ····· 75

1.1. 고장의 여러 층위들 ····· 75
1.2. 분명하지 않은 고장들 ····· 79
1.3. 비가시화, 방치, 그리고 느린 고장 ····· 87
2. 돈, 고장, 그리고 유지보수 사이의 얽힘 ····· 92
2.1. 마비노기에서의 시장화와 확률형 아이템 ····· 93
2.2. 누구를 위한 건지 알 수 없는 패치들 ····· 105
2.3. 고장난 관계 ····· 112

IV. 마비노기 트럭시위와 유지보수의 정치화 ····· 118
1. 애착과 고장, 그리고 우려 ····· 119
1.1. 삶의 한 일부분이 된 마비노기 ····· 121
1.2. 위태로운 애착: 고장난 서비스와 게임의 미래에 대한 우려 ····· 126
2. 우려 집단의 형성 ····· 132
2.1. 블라인드 게시물과 회의(懷疑), 그리고 '기회주의' 135
2.2. 트럭시위의 사회적 과정과 총대 ····· 145
3. 게임 유지보수의 협상 ····· 152
3.1. 협상 가능한 상황을 만들어내기: 실험적 과정으로 트럭시위 ····· 154
3.2. 수리된 게임을 향해서 ····· 160

V. 결론 ····· 170

참고문헌 ····· 174
Abstract ····· 187

표 목 차

[표 I-1] ····· 24
[표 II-1] ····· 47
[표 II-2] ····· 48
[표 II-3] ····· 72
[표 IV-1] ····· 134

그 림 목 차

[그림 I-1] ····· 3
[그림 I-2] ····· 16
[그림 I-3] ····· 26
[그림 I-4] ····· 27
[그림 II-1] ····· 55
[그림 II-2] ····· 59
[그림 II-3] ····· 60
[그림 II-4] ····· 61
[그림 III-1] ····· 78
[그림 III-2] ····· 83
[그림 III-3] ····· 94
[그림 III-4] ····· 102
[그림 IV-1] ····· 136
[그림 IV-2] ····· 148
[그림 IV-3] ····· 151
[그림 IV-4] ····· 166

일러두기

- 본 연구에 등장한 이름(닉네임)은 연구자가 모두 임의로 가명 처리한 것이다.
- 인터넷 상에 공개된 게시물들은 검색을 방지하고자 말투나 문장을 수정하였으며, 작성자 이름(닉네임)이나 URL 출처를 표기하는 대신, 해당 자료가 공개된 사이트 이름만을 표기하였다.

I. 서론

1. 연구 배경 및 문제 설정

제20대 대통령선거가 얼마 남지 않은 시점, 흥미로운 사건이 하나 발생했다. 게이머가 주요 유권자로 부상한 것이다. 최초로 윤석열 대통령 당선인이 대표적인 게임 유튜브 채널인 "김성회의 G식백과"에 출연의사를 먼저 알렸고, 이어 이재명 전 대선후보와 안철수 전 대선후보 측에서도 출연의사를 알리면서 게임 유튜브에 대통령 후보들이 등장하는 이례적인 일이 벌어졌다. 실제로 2021년 12월 이재명 전 대선후보와 안철수 전 대선후보와 인터뷰를 진행한 유튜버 김성회는 자신이 대선후보들의 출연제의를 승낙한 까닭을 밝히면서 이처럼 "대선 후보들이 게임 채널에 게임 얘기를 하러 나오겠다는 것은 대한민국 헌정 사상 초유의 사건이고 그동안 달라진 게임의 위상을 상징적으로 보여주는 일"[1]로서 이 사건이 "게이머들이 계도와 계몽의 대상에서 유권자 민심의 영역으로 올라서는 데 분명한 도움이 될 것"[2]이라고 말하였다.

이는 그동안 한국에서 게임이 다뤄져 온 방식과 대조된다. 그동안 게임에 대한 대부분의 사회적 논의는 게임 중독이나 그 선정성 또는 폭력성 등, 게임의 부정적 영향을 중심으로 이루어져 왔었다. 예를 들어 2013년 박근혜 정부 때 게임은 알코올, 마약, 도박과 함께 4대 사회악으로 분류되었으며, 2019년에는 세계보건기구(WHO)에서 게임 중독을 질병 코드로 등록하면서 국내에 많은 논란이 나타나기도 하였다. 대선후보들이 게임 유튜버 채널에 출연한 것이 이례적인 까닭으로 여겨진 까닭은 바로 이와 같은 배경 때문이었다. 주요 언론에서도 이를 두고 "한

1) 김성회의 G식백과, 2021-12-20, "[헌정사상 최초: 게임 대선토크 최종성사] G식백과 출연후보 확정 및 업로드 공지", 1분 2초부터 1분 10초, https://citizenevidence.amnestyusa.org/ (최종 접속일: 2022-04-04, 14:26)

2) 김성회의 G식백과, 2021-12-02, "큰 거 온다... 사고친 김에 풀악셀 밟습니다.", 1분 34초부터 1분 40초, https://www.youtube.com/watch?v=5tf53TGuJUU (최종 접속일: 2022-04-04, 14:26)

때 ‘사회악’ 취급을 받던 게임이 이번 대선의 주요 의제로 부상”[3]하였다면서 게임과 게이머의 ‘사회적 위상’이 달라졌음을 지적하였다.

이와 같은 갑작스런 전환의 배경에는 2021년 한 해 간 벌어진 게임 유저들의 연쇄적인 “트럭 시위”가 놓여 있다. “트럭 시위”란 전광판을 띄울 수 있는 트럭을 게임사 본사 앞에 세워두거나 아니면 그 인근을 배회하게 함으로써 항의 메시지를 전달하는 시위 방법으로, 2021년 1월 <페이트 그랜드 오더> 한국 서버 유저들에 의해 최초 활용된 이후 <마비노기>, <메이플스토리>, <리니지m>, <프로야구 H2>, <엘소드>, <라그나로크>, <에픽세븐> 등 다양한 게임 유저들이 활용하면서 ‘게임업계에 연쇄적인 파동이 일어났다’는 인식을 만들어냈다. 실제로 트럭시위는 게임사 대표의 사과문을 이끌어내고 개선 약속을 받아내는 등 괄목한만한 성과를 거두어냈다. 결과적으로 이는 “게이머들의 응집력과 행동력”[4]을 가시화하는 효과를 불러일으켰다. “게이머”라 불리는 유권자가 존재하며 이들의 표심을 사로잡아야 한다는 판단 하에, 대선 후보자들은 앞다투어 대형 게임 유튜브 채널에 출연하였던 것은 이 때문이었다[5].

---

3) 경향신문, 2022-01-07, “‘사회학’ 오명 벗은 게임, 대선 주요 의제로 부상”, https://www.khan.co.kr/national/national-general/article/202201071446001

4) 동아일보, 2022-01-18, “MZ세대 표심 공략 포인트”…‘겜심잡기’ 나선 대선주자들“, https://www.donga.com/news/Opinion/article/all/20220117/111292339/1

5) 이러한 변화가 나타나게 된 까닭으로 대다수의 언론에서는 대선 후보들이 게임 유튜브 채널에 출연한 까닭이 당시 선거에서 청년층이 캐스팅보트 역할을 할 것이라는 판단 때문이라며 해석하였다. 혹자는 보다 근본적인 배경으로 게임 인구 및 산업의 규모 자체의 엄청난 증가가 놓여있다고 지적하기도 한다. 실제로 한국콘텐츠진흥원이 발간한 <2021 대한민국 게임백서>에 따르면, 2021년을 기준으로 만 10세에서 65세 사이의 일반인 중 71.3%가 게임을 이용하는 것으로 나타났으며, 이용자들은 하루 평균 약 한시간 반에서 두시간 사이 게임을 이용하고 있는 것으로 나타났다. 뿐만 아니라 2021년 상반기 기준 게임산업의 매출액은 약 9조 2천억원으로, 이는 음악산업과 영화산업의 매출 규모를 합친 것의 세 배에 달할 뿐만 아니라 전체 콘텐츠 산업에서 15.1%를 차지하는 규모이다(<2021 상반기 콘텐츠 산업 동향분석 보고서>). 하지만 게임 이용자 수의 급증은 이미 십수년 동안 진행되어 온 현상이며, 그 사이 청년층을 끌어들이기 위한 전략은 게임 정책이 아니었다는 점을 고려했을 때, 이와 같은 설명들은 부분적으로만 사실이다. 외려 게이머의 사회적 위상 변화를 이해하기 위해선 2021년 대선 당시 게임이라는 게 대선 후보들이 반응해야만 하는 사회적 신호로 구축되어 있었다는 점을 고려해야 한다. 다시 말해, 주요 대선 후보들이 모두 게임 유튜브 채널을 직접 방문해 자신의 게임 정책을 홍보하려 하면서 고려했던 것은 자신들의 정책이 이미 형성되어 있는 쟁점에 부합한다는 것을 보여주는 것이었고, 그렇기 때문에 그들은 잘못된 발언을 하지 않

[그림 I-1] 판교 넥슨코리아 사옥 인근을 배회하고 있는 마비노기 시위 트럭

하지만 이 사건이 "게이머"들의 "이용자 의식" 각성과 같은 방식으로 주로 해석되는 가운데[6] 상대적으로 덜 주목받고 있는 지점이 있다. 그것은 트럭시위라는 "게이머"들의 "행동주의"가 장기 온라인게임 서비스라는 상황을 배경으로 나타난 것이라는 점이다. 다시 말해, 트럭시위가 일어난 게임들은 대체로 오랜 기간 서비스된 온라인게임이라는 특징을 지니고 있는데, 가령 게임업계에서 최초로 트럭시위가 벌어졌던 <페이트그랜드오더>만 하더라도 2015년도에 출시된 게임이며 <마비노기>, <메이플스토리>, <엘소드>, <라그나로크>와 같은 게임들은 출시된 지 15년이 지난 장수 게임들이었다. 이처럼 오랜 기간 이루어지는 게임 서비스에서 나타나는 특징은 게임사와 유저 사이의 관계가 일회적인 상품 거래의 형태로 나타나지 않는다는 것이다. 즉, PS4나 XBOX와 같은 콘솔 기기를 통해 작동하는 게임의 경우 CD나 패키지의 형태로 판매되

으려고 신중하게 행동하였다.

6) 한경닷컴, 2021-12-25, "트럭시위 등장...2021년은 '행동주의' 게이머 시대", https://gametoc.hankyung.com/news/articleView.html?idxno=64035
MHN스포츠, 2021-12-25, " '눕기'에서 '트럭 시위'로...변화한 게이머들", https://www.mhnse.com/news/articleView.html?idxno=91794,

면서 그 콘텐츠의 내용과 길이가 사전에 정해져 있기 마련이지만, 온라인게임의 경우 유저들은 패키지를 구매해 게임을 플레이하지 않고 대신 게임사가 운영하는 게임 서버에 인터넷 연결망을 통해 접속하는 식으로 게임을 플레이하게 된다는 것이다. 더 특징적인 점은 완성된 상품의 형태로 제작되는 패키지 게임과 다르게 온라인게임의 경우 게임에 끝이 없다는 점이다. 게임사는 인터넷 연결망을 통해 유저들에게 계속해서 새로운 콘텐츠를 제공하거나 기존 콘텐츠를 개선할 수 있으며 유저들 역시 이를 기대하곤 한다. 이는 상품 개발 이후에 이루어지는 애프터서비스를 일종의 '정상 상태'로 만들어내는데, 이와 같이 서비스되는 온라인게임에서 게임사는 지속적으로 게임을 개보수(retrofit)함으로써 단 한번이 아니라 계속해서 유저들을 만족시킬 수 있어야 한다. 이를 고려했을 때 트럭시위에서 표현되었던 것은 그와 같은 장기 서비스에서 무언가 고장이 발생하고 있었다는 특수한 상황이었다.

게임 서비스 과정에서 고장이 발생하고 있었다는 것은 유저들이 트럭시위를 진행하면서 게임사에 개선을 요구하는 용도로 전달한 성명문에서 잘 드러난다. 가령, <엘소드> 유저들은 트럭시위 당시 게임사로 보낸 성명문에서 "계속되는 엘소드의 행보로 보아 개발진 및 운영진은 게임에 대한 기본적인 이해, 개선 능력, 소통 중 어느 하나 갖추지 않고 있다고 판단되며, 이와 같은 심각한 문제점들을 안고 있음에도 불구하고 소통 또는 개선 의지가 전혀 보여지지 않아" 해당 성명문을 보내게 되었다며 그 의도를 밝혔다. 보다 구체적으로 이들은 "핵과 버그 악용 유저, 아이피 어택, 한입충, 혐사꾼 등 수없이 많은 악성 유저들이 존재함에도 불구하고 유저들이 바라는 개선이 일절 없으며, 악성 유저에 대한 추가 제재도 없음"과 같은 문제점을 지적했는데, 총 23가지 항목으로 이뤄진 성명문에선 이와 같이 게임을 플레이하는 유저들에게 필요한 개선 사항들이 '서비스'되고 있지 않다는 점이 비판되고 있었다.

이는 트럭시위와 같은 현상이 이루어진 배경에 분명 "경제적 여유가 있고 사회적 경험이 많은 성인 이용자가 크게 늘"어나고 또 "공통의 관심사를 바탕으로 한 온라인 커뮤니티의 유대감과 응집력이 과거보다

강해졌”[7]다는 행위자 차원의 맥락이 놓여있는 것이 사실이지만, 다른 한편으로는 이와 같은 행위자들의 행동을 촉발시킨 객체 차원의 맥락이 있다는 점을 보여준다. 다시 말해 유저들이 트럭시위라는 형태로 조직된 까닭은 게임이 서비스되는 과정에서 여러 고장들이 발생하였기 때문이었다. 특히 그들의 항의가 그와 같은 고장에 대한 수리와 유지보수(maintenance)를 내걸고 있었다는 점, 다시 말해 객체에 대한 관여를 목표로 하였다는 점은 항의의 과정 자체가 “서비스로서 게임”이라는 객체를 중심으로 이루어졌다는 점을 드러낸다.

하지만 문화산업 및 그 수용자를 둘러싼 기존의 논의들에선 게이머들의 트럭시위와 같은 항의가 그 대상이 되는 객체의 특성들이 긴밀히 연결된다는 점이 주요하게 논의되지 않아왔다. 기존의 논의는 문화적 텍스트의 생산을 자본 축적 과정의 일환으로 보면서 그 상품화나 합리화, 혹은 규격화(formatting) 과정에 주목하는 문화산업론(아도르노·호르크하이머 2001[1947]; Garnham 1987; Ryan 1992)과 문화적 텍스트에 내재한 지배적 코드에 대한 수용자들의 해독 및 창조적 전유에 주목하는 수용자론(Hall 1973; Fiske 1989; Jenkins 1992; Grossberg 1995) 사이의 대립으로 이루어져왔는데, 상업화 또는 합리화에 대한 저항이나 정체성의 창조에 주목하는 이들 논의로서는 트럭시위가 게임 서비스 형태의 면면들에 대한 협상 과정으로 나타났다는 점을 다루기가 어렵다(cf. Peck 2006). 한편 게임이 자본주의적 논리가 코드 및 게임 규칙으로 체현된 사물로 이론화되어온 가운데, 게이머들의 ‘저항’은 그와 같은 게임 규칙을 거스르는 창조적·비판적 플레이의 창출이나 모드(mod) 개발 등의 2차 창작을 통한 변형으로 주로 논의되어왔다(Galloway 2006; Wark 2006; Golumbia 2009; Boluk and LeMieux 2017). 하지만 이는 트럭시위에서 쟁점이 된 것이 자본주의적 논리로 포괄되기에 보다 미묘하다는 점도, 또 이 게이머들의 요구가 게임 규칙에서 ‘해방’되는 것이 아니라 그것의 일부를 수선하는 데 있다는 점도 다루기 어렵다.

---

7) 동아일보, 2021-02-03, “온라인 게이머들, 트럭시위로 오프라인 뒤흔들다”, https://www.donga.com/news/Economy/article/all/20210203/105249245/1

이와 같은 기존의 논의들은 문화산업을 바라보는 데 있어 모든 창조성을 통약시키고 동질화하는 상업적 논리 및 실천과 통약 불가능하고 이질적인 창조성 사이의 갈등을 주요하게 상정하면서 이루어져 왔다. 그러나 게이머들의 트럭시위에서 제기되었던 것은 서비스되고 있는 게임에 필요한 유지보수가 제대로 이루어지고 있지 않고 있다는 것으로, 이는 오늘날 게임의 생산과 소비를 둘러싼 현상이 상업화와 창조성 사이의 갈등으로 나타나기보다는 유지보수를 중심으로 이루어지고 있다는 점을 드러낸다. 이를 조명하기 위해서는 왜 게임이 유지보수를 필요로 하는 객체인지, 그리고 이것이 어떻게 실제로 게이머들에게 영향을 주고 있는지에 대해서 논의할 필요가 있다. 이를 위해선 게임을 자본주의 하에 생산되는 문화상품의 일환으로 다루는 걸 넘어서서, 그에 고유한 객체적 특성 속에서 다룰 필요가 있다.

따라서 이 연구는 트럭시위가 나타난 게임들이 "서비스로서 게임"이라는 객체적 특성을 지니고 있다는 데서 출발하여, 여기서 왜, 그리고 어떻게 유지보수를 둘러싼 갈등이 나타나고 있는지 논의하고자 한다. 이를 통해 게임을 둘러싸고 발생하고 있는 최근 현상들의 특수성에 대한 이해를 심화시키는 한편, 이와 유사한 특징을 지닌 문화상품에서 나타나는 현상들을 이해하고 논의할 수 있는 다른 어휘들을 제공하고자 한다.

2. 선행연구검토 및 이론적 배경

이 연구는 게임 유저들이 벌인 트럭시위라는 현상이 온라인게임 서비스 과정에서 어떻게 나타났는지 추적하고 재구성함으로써 "서비스로서 게임"이라는 문화상품의 특징과 관련하여 오늘날 게임을 둘러싼 현상에 대한 이해를 높이는 것을 목표로 한다. 이를 위해 이 연구에서 검토하고자 하는 연구는 크게 세 가지다. 첫째로, 게임이 완성된 상품이 아니라 서비스로 제공되고 있다는 "서비스로서 게임(Game as a Service; GaaS)" 패러다임에 관한 최근의 정치경제학적 논의들을 검토한다. GaaS에 대한 논의들은 서비스 과정에 주목하면서 게임 자체를 지속적인

변화 과정에 놓인 것으로 이해하는데, 이 연구에서는 둘째로, 이 과정을 보다 다면적으로 이해하기 위하여 사물이나 인프라스트럭처가 장기간 사용되는 과정에서 나타나는 개보수 활동에 주목하는 유지보수와 수리 연구(maintenance and rapair studies)를 참조한다. GaaS에 대한 논의가 게임사의 권력이나 통제의 측면에서 게임 서비스를 바라본다면, 유지보수와 수리 연구는 게임 서비스 과정이 게임이란 사물 자체의 개보수를 중심으로 이뤄지기도 한다는 점을 조명하는 데 도움이 된다. 이를 통해 게임 서비스 과정에서 유지보수가 어떻게 이뤄지는지 논의하면서, 이로부터 어떻게 트럭시위와 같은 항의가 조직되었는지 분석하기 위하여 이 연구에서는 마지막으로 공중(public)의 구성에 관한 최근의 연구들을 참조한다. 이 연구들은 시민사회나 공론장, 혹은 사회운동과 같은 형태로 미리 정치적 행위자나 그 영역이 주어져있기보다는, 특정한 쟁점이나 참여의 장치 자체가 공중을 창발적으로 구성하는 경험적 과정에 주목한다. 이 연구는 게임 서비스 과정에서 나타나는 유지보수의 문제가 어떻게 트럭시위라는 항의 형태를 이끌어내게 된 것인지 논의하는 과정에서 객체나 쟁점 등 인간 행위자 외의 요소들을 주요하게 고려하는 이 논의들을 참조함으로써, 트럭시위를 이해하기 위해선 “서비스로서 게임”의 특징에 대해서 보다 주의할 필요가 있다고 주장한다.

2.1. 게임 서비스 연구

게임에 대한 기존의 연구들이 게임을 새로운 내러티브나 놀이 형식으로 이론화하거나(Murray 1997; Aarseth 1997; Frasca 1999; Juul 2000; Galloway 2006; Bogost 2007), 혹은 새로운 문화나 사람됨(personhood), 혹은 사회적 관계나 공동체가 나타날 수 있는 장소로 논의하는 가운데(Taylor 2006; Steinkuhler 2006; Boellstorff 2008; Consalvo 2009; Pearce 2009; Nardi 2010), 이것이 장기 서비스 과정에서 지속적으로 달라지게 된다는 점에 대해서는 상대적으로 논의가 많이 이루어지지 않았다[8]. 이는 보다 최근에 게임 플레이어에 주목해온

연구를 게임 기기나 아키텍쳐의 물질적 · 정동적 효과에 주목하면서 비판적으로 확장시켜가고 있는 논의들에서도 마찬가지인데(Montfort and Bogost 2009; Ash 2010, 2012, 2013; Apperley and Jayemana 2012; Hollett and Ehret 2015), 이와 달리 장기 서비스라는 형식에서 게임을 조망하는 연구는 보다 전통적인 게임 연구 자체보다는 미디어 정치경제학의 영향을 받은 논의들에서 주로 이루어지고 있다.

게임 생산에 관여하는 산업적 논리에 주목하는 논의들은 주로 상품 생산 과정에서 작용하는 합리화 절차들에 주목하는 미디어 정치경제학에서의 분석틀을 활용하는데, 일례로 블록버스터급 게임 생산 과정에서 개발자들의 창의성이 어떻게 매출 예상 수치에 따라 규격화(formatting; Ryan 1992)되는지를 다룬 연구들이 그에 해당한다(Kerr 2006; Nieborg 2014; cf. Castronova 2005, ch.5). 이러한 논의에서는 보다 최근에 이르러서 게임업계에서 "서비스로서 게임" 패러다임이 부상한 것에 주목해 상품이 아니라 서비스로서 게임에 나타나는 특징들을 다루고 이것이 어떻게 게임사의 합리화 전략으로 사용되고 있는지에 대한 분석을 행하고 있는데(Stenros and Sotamaa 2009; Whitson 2012; Kerr 2017; Sotamaa and Švelch 2021), "서비스로서 게임"이라는 객체의 특징에 주목하려는 이 연구가 주된 배경으로 삼는 것은 이 논의들이다.

GaaS란 새로운 게임 개발 패러다임으로, 게임이 콘솔 패키지와 같은 최종 산물로 판매될 것을 상정하고 게임을 개발하기보다는 온라인 플랫

8) 이러한 논의의 부족은 일정량 일본이나 서양의 경우 한국과 달리 장기 서비스되는 온라인게임보다는 CD나 패키지 형태의 게임이 주로 개발되고 이용되어 왔던 현실에서 기인한다. 하지만 한국에서는 만연한 불법복제로 인하여 불법복제를 피할 수 있는 온라인게임 위주의 게임 개발이 초창기부터 이루어져왔고 리니지의 성공은 이러한 경향을 더욱 강하게 만들었다(남영 2011). 물론 서양에서도 모바일게임의 확산을 계기로 2000년대 후반 GaaS라는 패러다임이 성립하였고, 그 이전에도 울티마온라인, 에버퀘스트, 월드오브워크래프트와 같이 서비스로서 게임의 성격을 띄는 온라인게임들이 다수 출시되었으나 게임이 거의 온라인게임 위주로만 개발되고 이용된 것은 한국의 경우가 보다 특수하다. 한 게임 개발자는 이 차이를 "해외에서 이제 막 적용하려는 GaaS는 멀티플레이 서비스가 기본이던 한국에서는 20년 전부터 이어져온 개념"이라며 지적하기도 하는데(정구승, NDC 2019) 그처럼 한국에서 게임 연구를 하기 위해선 온라인게임이라는 상황을 보다 의식해서 접근할 필요가 있다.

폼을 통해 계속된 신규 업데이트를 제공하는 방식으로 게임이 서비스될 것을 상정하면서 게임을 개발하는 방식을 가리킨다. 이 용어 자체는 소프트웨어 업계에서 나온 "서비스로서 소프트웨어(SaaS)"라는 용어를 차용한 것이지만, 이것이 게임 산업에서 나타난 것은 게임 산업이 점점 더 경쟁적이게 됨에 따라 생산 시간 및 개발 비용이 엄청나게 증가한 상황을 반영한다. 이로 인해 게임사들은 패키지 판매가 아닌 형태로 개발비를 회수하고 이후의 개발 비용을 거두어들일 수 있는 방식들을 고민하면서 "디지털 유통 시스템, 구독 기반의 모델 및 소액결제"를 중심으로 게임을 일종의 '서비스'로서 제공하는 접근법을 채택하게 되었는데, 이는 "부단한 테스트와 실시간 수치 집계(live metrics)에 기반한 계속적인 개발" 방식으로 구현되었다(Sotamaa 2010: 3).

SaaS에 대한 논의에서 소프트웨어를 고정된 사물이 아니라 지속적으로 달라지는 가변적인 서비스임에 주목해야 한다고 주장하듯이(Kaldrack and Leeker 2015), GaaS에 대한 논의 역시 게임이 더는 고정된 사물이 아니라 가변적인 서비스라는 데서 출발한다. 특히 이러한 가변적인 특징이 게임사의 매출 증대에 어떻게 활용되고 있는지 그 전략과 권력에 주목하여 논의가 이루어지고 있는데, 핵심이 되는 것은 온라인 공급 플랫폼에 의해 게임 생산자와 소비자가 계속해서 연결이 되어 있다는 점이다. 이로 인해 다른 문화상품과 다르게 GaaS에서 나타나는 특징은 이러한 연결을 바탕으로 생산자가 자신의 필요에 맞추어 소비자가 이용하는 '최종 생산물'에 지속적으로 개입할 수 있다는 것이다. GaaS에 대한 논의들은 이러한 특징을 분석하고 이론화하려고 하고 있는데, 이제는 게임을 계속해서 달라지는 "컨틴전트한 상품"(Nieborg and Poell 2018)으로 이해해야 한다거나, 아니면 이렇게 온라인 플랫폼으로 게임이 공급되는 상황에서 설령 게임이 달라지더라도 그로부터 벗어나기 어려운 "프로토콜 권력(protocological power)"이 나타난다거나(Švelch 2019; Galloway 2004), 아니면 애당초 게임사가 지속적인 서비스 과정을 통해 하나의 게임으로부터 계속해서 매출을 벌어들이게 된 상황을 자산화(assetization)라는 관점에서 분석해야 한다는 논의

(Bernevega and Gekker 2022; Birch and Muniesa 2020) 등이 그 예시다. 이러한 논의들은 GaaS를 거치며 게임이 단지 가변적이게 된 게 아니라 보다 교묘한 방식으로 “퍼블리셔와 개발자의 경제적 이익을 보호”(Švelch 2019: 1600)하는 게 가능해졌다는 점을 지적한다.

이같은 논의들은 이 연구가 모든 게임에서 나타나는 동질적인 형식을 묻는다거나, 아니면 게임 안팎으로 나타나는 유저들 간의 상호작용을 다루는 게 아니라, 지속적인 변화 속에 놓인 온라인게임 서비스 과정에 초점을 맞춘다는 점에서 논의의 기본적인 배경을 마련해준다. 하지만 게임을 지속적인 변화 과정 속에 놓인 것으로 조명하는 가운데, 지금의 논의들은 게임사의 권력과 전략의 강화에만 주로 초점을 맞추면서 서비스 과정에서 갈등과 협상, 타협 등 다양한 양상이 나타나는 방식에는 상대적으로 덜 주의를 기울이고 있다. 다시 말해, 서비스 과정에서 게임사가 추가적으로 벌이는 활동들은 전적으로 자신들의 “경제적 이익을 보호” 하려는 의도로만 설명되는가? 그렇다면 때로는 유저들이 만족하는 업데이트나 패치가 이뤄지는 상황은 어떻게 이해해야 하는가? 더 나아가, 트럭시위라는 항의 자체는 서비스 과정이 게임사의 “경제적 이익을 보호”하는 방식이 아니라 다른 방식으로도 가능하다는 것을 전제로 이루어졌던 것이며, 성명문에서 표현된 개선 사안은 그것의 구체적인 실행 방안을 담고 있었다. 그렇다면 게임 서비스 과정은 게임사의 “경제적 이익 보호” 강화와 같이, 한 가지 방식으로 포괄하기보다도, 트럭시위 성명문에서 제출된 방안과 같은 여러 방식들이 포괄되어 있는, 다소간 우연적이고 다층적인 과정으로 이해되어야 하는 게 아닐까? 이 연구는 이러한 질문들을 바탕으로 게임 서비스 과정에 대한 지금의 논의를 비판적으로 보완·발전하려는 의도 하에, 서비스 과정에서 나타나는 다양한 개보수 작업들과 협상 작업에 초점을 맞추어 연구를 진행하였다. 서비스 과정에 이러한 특징이 있을 뿐만 아니라 있을 수 있다는 것은, 왜 서비스 과정 중에 유저들이 트럭시위와 같은 항의를 벌이게 되었던 것인지, 그 항의의 성격을 이해하는 데 필수적이다.

2.2. 유지보수와 수리 연구

게임 서비스 과정에 대한 논의를 비판적으로 보완·발전해보려는 의도하에 이 연구가 참조하려고 하는 것은 유지보수와 수리에 관한 연구들이다. 이 연구들은 특정한 학술지나 이론을 공유하지는 않지만, 장기간 사용되는 사물, 기술, 인프라스트럭처를 조사하는 데 있어 그것들이 고장나지 않고 계속해서 작동하게끔 유지보수하고 수리하는 활동들이 필수적이라는 문제의식을 공유한다. 이러한 문제의식은 최근 20년 사이 다양한 연구들에서 제출되어 왔다. 가령, 특정한 기술이 사회에 광범위하게 얽혀들어가는 과정을 이해하기 위해선 새로운 발명이나 혁신이 아니라 유지보수에 주목해야 한다는 기술사가들의 문제제기라든가(Edgerton 1999; Russell and Vinsel 2018), 사물을 수리하는 수리공들의 활동이 '사회적 질서'를 유지하는 데 갖는 중요성에 대한 민속방법론적 접근에서라든가(Orr 1996; Henke 2000; Strebel et al. 2019), 아니면 최근 사회과학에서 인프라스트럭처(infrastructure)에 대한 연구가 급증하고 있는 가운데(Star 1999; Edwards et al. 2009; Graham 2010; Larkin 2013; Anand et al. 2018), 인프라스트럭처를 이미 잘 설립된 안정적인 객체가 아니라 끊임없이 고장나고 누수되고, 그래서 계속적인 수선을 필요로 하는 객체로 보아야 한다는 연구(Denis and Pontille 2015; Harvey and Knox 2015; Howe et al. 2016; Anand 2017) 등이 유지보수와 수리가 중요한 논제로 부각되게 하였다.

유지보수와 수리 과정에 주목하는 연구들이 공유하는 핵심 전제는 언제나 고장(breakdown)이 존재하고 그 때문에 사물이 안정적으로 존재하기 위해선 유지보수와 수리가 필수적이라는 것이다. 하지만 이들이 보기에 이러한 활동은 비가시화되어 있었거나 별로 주목을 받지 못하고 있었다(Thrift and Graham 2007). 때문에 가정에 물이 제대로 공급되게끔 수도 인프라를 수리하는 일이라든가(Anand 2017), 지하철 승객들이 정상적으로 교통시설을 이용할 수 있게끔 그 표지판을 지속적으로 고쳐주는 일이라든가 하는 일이라든가(Denis and Pontille 2015), 고층 빌

딩을 ‘살아있는 건물’로 만들어내기 위해서 그 관리인들이 반복적으로 층계를 오르락거리며 쓰레기 등을 점검하고 치우는 일(Strebel 2011) 등, 일상적이지만 사물이 존재하기 위해서 필요한 ‘돌봄’ 활동을 드러내고 그 함의를 풀어내는 방식으로 논의가 이루어져 왔다.

이러한 활동은 게임 서비스와 같은 소프트웨어에서도 똑같이 나타나고 중요하다. 세스 에릭슨(Seth Erickson)과 크리스토퍼 켈티(Christopher Kelty)는 서비스로서 소프트웨어에 대해 논의하며, 이러한 소프트웨어의 내구성(durability)은 그에 내재적인 특성이라기보다도 지속적으로 변화하는 사회적·경제적·문화적 상황을 잘 예상해서 달성해야 하는 결과물이라는 점을 지적한다(Erickson and Kelty 2015: 43). 유사하게 마리사 레빗 콘(Marisa Leavitt Cohn)은 소프트웨어의 사용 연한이 늘어갈수록 새로운 코드들에 비해 그 기능들이 낡고 뒤떨어지게 되지만, 그럼에도 불구하고 현시점에서 그 ‘레거시 시스템’이 유용할 수 있게끔 소프트웨어를 조율하고 개선하는 기술자들의 활동에 주목한다(Cohn 2019). 에릭슨과 켈티, 그리고 콘의 지적은 사물이나 기술, 인프라스트럭처가 그 물질적인 경향성 속에서 자연히 낡아가는 것과는 다른 이유에서이지만, 소프트웨어에서도 똑같이 ‘고장’이나 ‘부패’라 할만한 현상들이 나타난다는 점을 드러낸다. 이는 게임의 경우에서도 마찬가지인데, 시간이 지남에 따라 기존 콘텐츠가 더는 흥미를 끌지 못하게 되는 상황이라든가, 혹은 유저 수가 급격히 늘어남에 따라 플레이 데이터가 처리되는 시간이 지나치게 오래 걸리게 된다든가, 아니면 특정한 게임 디자인이 다른 콘텐츠가 추가되는 과정에서 플레이에 사실상 방해가 된다든가 하는 상황들이 게임 서비스에서 나타나는 고장이라 할 수 있다. 유지보수와 수리 없이 인프라의 작동 역시 멈추듯이, 게임 서비스에서도 이러한 고장들이 방치되었을 경우, 플레이 경험을 만들어내는 기능이 더는 작동하지 못하게 되며 이는 유저 이탈로 나타나게 된다. 게임사들은 이런 이유로 다양한 고장 상황에 대해서 실시간으로 반응하는 한편, 꾸준히 유저들이 게임을 이용할 수 있게끔 게임을 지속적으로 수선하는 활동들을 이어나가게 된다.

이처럼 이 연구에서는 유지보수와 수리 연구의 관점을 활용해 게임 서비스 과정에서 나타나는 개보수 활동에 대해 보다 초점을 맞추고자 한다. 이는 GaaS에 대한 최근의 논의가 주로 정치경제학적인 방식으로 이루어지면서 상대적으로 덜 주목을 받아온 지점으로서, 이 연구는 게임 서비스 과정에서의 유지보수를 함께 다루면서 게임 서비스 과정에 대한 보다 복합적인 이해를 시도한다. 하지만 앞서 트럭시위 성명문에서 나타났듯이, 게임 서비스 과정은 발생하는 모든 고장에 대응하는 방식으로 이루어지지는 않는다. 이는 게임 서비스에서 고장과 정상적인 작동의 경계가 모호할 뿐만 아니라(cf. de Laet and Mol 2000), 몇 가지 고장들이 설령 방치되더라도 게임 플레이는 가능하기 때문에 나타나는데, 이런 이유로 이 연구에서는 고장이 유지보수되고 수리되는 과정을 조명하는 한편, 고장이 수리되지 않고 방치되면서 다양한 의미와 실천을 만들어내는 과정에 대해서도 살펴보고자 한다. 이는 일부 인프라스트럭처 연구에서 지적되어 온 것으로서, 고장은 늘 유지보수와 수리 활동으로 이어지지 않고, 때로는 일부로 만들어지거나 방치되면서 그 자체로 다른 의미와 실천의 지렛대로 작용한다(Chu 2014; Schwenkel 2015). 트럭시위의 배경이 된 게임 서비스 과정에서는 특히 그처럼 고장이 방치되어 있는 상황이 현저하게 드러난다고 할 수 있는데 이 연구는 유지보수와 수리 연구의 관점을 활용하는 한편, 방치된 고장에 보다 주의를 기울이면서 유지보수와 수리 과정 자체를 보다 복합적으로 이해하는 데도 기여하고자 한다.

2.3. 공중의 구성에 관한 연구

마지막으로 이 연구는 장기 온라인게임 서비스를 중심으로 트럭시위라는 형태의 유저 항의가 조직된 과정을 논의하기 위하여, 현대 사회에서 공중이 구성되는 과정에 대한 최근의 연구들을 참조한다. 주로 과학기술학(Science and Technology Studies; STS)과 그 영향을 받은 연구자들을 중심으로 이뤄지고 있는 연구들은, 현대 사회에서 나타나는 다양한

정치 과정의 주체를 개념화하기 위해선 시민사회가 되었건 공론장이 되었건 이익집단이 되었건 이미 주어져 있는 집단으로서 공중을 상정할 게 아니라, 특정한 쟁점이나 다양한 참여의 장치들에 반응하여 창발적으로 형성되는 것으로서 공중을 상정해야 한다고 주장한다(Latour 2005; Marres 2007; Marres and Lezaun 2011). 국가 바깥에 공중이 이미 존재하고 있으며 문제는 이들을 어떻게 대문자 정치 안에 '참여' 시킬 것인지라고 주장하는 규범적인 논의들에 대한 비판은 이미 정치학이나 인류학에서도 이루어지고 있는 다소 일반적인 논점이지만(Urbinati and Warren 2008; Cody 2011; Disch 2011; Harvey and Knox 2015, ch.6), STS 연구자들을 중심으로 한 공중 구성에 관한 논의는 주체나 그 주체들에게 영향을 미치는 담론이 아니라, 객체와 그 객체로부터 기인하는 쟁점을 중심으로 논의한다는 점에서 게임 서비스가 어떻게 게이머들의 항의를 촉발시켰는지 논의하려는 본 연구에 특히 적합하다.

특히 이 연구에서는 네덜란드 사회학자 누르츠 마레(Noortje Marres)가 공중의 구성에 있어 쟁점의 역할을 강조한 방식을 참조하고자 하는데, 그는 쟁점이 인간 행위자가 연루되어 있는 "사회-존재론적 연합들"을 위태롭게 만들기 때문에 그것이 인간 행위자로 하여금 공중으로 조직되게끔 촉발시킨다고 주장한다(Marres 2007). 이와 같은 마레의 논의는 트럭시위라는 항의에서 게이머들이 게임과 맺고 있던 독특한 관계들이 문제가 되었다는 점을 포착하게 해준다. 따라서 게임 서비스 과정에서 나타난 고장들은 단순히 그것이 '진짜' 고장인지 아닌지 사실의 차원에서 판가름되기보다도, 어떠한 방식으로 게임과 맺고 있던 관계를 위태롭게 만들면서 우려(concern)를 만들어냈는지라는 차원에서 다뤄질 필요가 있다(Latour 2004; Callon 2007; Hawkins 2011). 이는 궁극적으로 트럭시위라는 형태로 나타난 게이머들의 항의가 자본주의에 대한 저항도, 각자의 문화적 정체성을 표현하려한 것도 아니라, 게임 서비스라는 객체와의 관계 속에서 그에 대한 내적인 개입을 목표로 하였다는 점을 분명히 하는 데 도움이 된다.

3. 연구 대상 및 연구 질문

“서비스로서 게임”이라는 게임의 객체적 특성과 트럭시위라는 항의 형태 사이의 내적 연관을 드러내고자 하는 이 연구는, 2004년 정식으로 출시되어 현재까지 18년째 서비스되고 있는 MMORPG(Massive-Multi Onlie Role Playing Game) 마비노기를 초점으로 삼아 진행되었다. “서비스로서 게임”에 속한다고 할 수 있는 여러 게임 중 마비노기가 특히 이 논의에 적합한데, 그 까닭은 크게 두 가지이다. 먼저 마비노기에는 엄청나게 다양한 콘텐츠들이 복잡하게 구현되어 있을 뿐만 아니라, 18년이나 되는 오랜 기간 동안 서비스되어 오면서 여러 가지 고장들이 게임 내부에 나타나게 되었다. 이로 인해 게임을 어떻게 지속적으로 유지보수할 것인지에 대한 문제가 마비노기에서 첨예하게 발생하게 만들었다. 둘째로, 아래에서 간단히 설명하겠지만 마비노기는 다소 독특한 게임 특성을 지니고 있으며, 그로 인해 게임을 10년 이상 이용하고 있는 유저들이 다른 게임들에 비해 훨씬 더 많이 포진해 있다. 마비노기 유저들은 설령 마비노기가 다른 게임에 비해 보다 뒤처지는 것처럼 보이고, 혹은 마비노기가 그 자체로 문제가 많은 것처럼 보일 때라도, 게임에 대한 사랑, 혹은 게임에 대한 강한 애착을 바탕으로 지속적으로 게임을 이용해왔는데, 유저들이 게임과 맺고 있는 이와 같은 관계는 게임 유지보수라는 쟁점이 마비노기에서 특히 더 선명하게 나타나게 하였다.

이러한 특징이 실제로 어떻게 나타나는지 전달하기 위해 먼저 간단히 마비노기를 소개하자면, 마비노기는 국내 최대 게임 회사 중 하나인 넥슨 산하의 개발팀인 데브캣스튜디오에서 2001년도부터 개발되기 시작해 2004년 6월 정식으로 출시된 국내 대표 2세대 MMORPG 중 하나다. 마비노기가 2세대 MMORPG로 분류되는 까닭은, 당시 한국에서 인기를 끌고 있던 주요 MMORPG인 바람의나라(1996), 리니지(1998), 뮤(2001) 등의 게임에서 사냥과 전투가 주요 콘텐츠를 이루었던 것과 다르게 마비노기는 게임 스토리와 사냥 및 전투 외의 생활형 콘텐츠를 중심으로 만들어졌기 때문이다. 이를 기반으로 출시 당시 마비노기는 “판

타지라이프”를 게임의 부제로 내걸었다. 마비노기에서는 단지 사냥이나 전투를 통해 캐릭터를 육성시키는 경험 뿐만 아니라, 다양한 활동들을 하면서 마치 또다른 세계에서 살아가는 듯한 경험을 할 수 있다는 것이었다. 실제로 유저들은 “마비노기만의 판타지라이프”나 “마비노기만의 감성”과 같은 표현을 통해 다른 MMORPG와 구별되는 마비노기의 특징에 대해서 이야기하는데, 이를테면, 던전 안에 들어가 모닥불을 피워 함께 캠프파이어를 즐긴다든지, 마을 광장에 모여 합주회를 벌인다든지, 아니면 자기 캐릭터에 원하는 의상을 입히고는 함께 앉아 수다를 떤다든지 하는 것들이 마비노기 안에 구현되어 있고 또 플레이할 수 있기 때문이다. 게다가 마비노기를 보다 독특하게 만드는 지점은, 심즈(2000)나 세컨드라이프(2003)와 같은 가상세계 프로그램과는 다르게 마비노기에서는 몬스터를 사냥하고 던전을 클리어하면서 캐릭터 레벨을 올리고 장비를 맞추는 등의 성장 요소 역시 여타의 콘텐츠와 함께 구현되어 있다는 점이다. 마비노기는 이러한 독특한 게임성으로 출시 당해 대한민국 게임대상에서 최우수상을 수상받고, 당시 압도적인 점유율을 보이고 있던 리니지2를 제치고 게임 홈페이지 방문자 수 1위를 차지하는 등 흥행 측면에서도 주목할만한 성과를 거두었다[9].

[그림 I-2] 왼쪽부터 마비노기 공식 로고와 게임 플레이 장면 중 일부. 모닥불을 피우고 함께 앉아 이야기를 나누는 모습에서 ‘마비노기만의 감성’이 잘 드러난다.

물론 출시 이후 18년째가 된 지금, 마비노기가 국내 게임계에서 차지

9) 머니투데이, 2004-08-05, “마비노기, 방문자수 1위.. 이용자 수는 ‘아직’”, https://n.news.naver.com/mnews/article/008/0000438433?sid=101

하는 위상은 예전과는 다르다. 넥슨 측에서 정확한 이용자 수 및 매출 규모를 공개하지 않는 가운데, 비공식적으로 현재 이용자 수는 약 2만명에서 3만명 가량 되는 것으로 예상되고 있는데 이 수치는 현재 국내 1위 MMORPG인 로스트아크에 비교해서 약 20분의1 규모이다. 한편, 게임 웹진 <인벤>에서 여러 지표들을 취합해 내놓은 온라인게임 순위로는 2022년 1월 기준 47위에 위치해 있다[10]. 물론 메이플스토리(2003)나 던전앤파이터(2005)라는 예외가 있긴 해도, 유사한 시기 출시되어 당시 좋은 평가를 받았던 아스가르드(2003)나 테일즈위버(2003), 또는 군주(2005)와 같은 온라인게임은 아예 게임 순위 집계에도 포함되지 않는다는 점을 고려했을 때 18년째 서비스되고 있는 게임 치고 마비노기가 거두고 있는 '성적'은 꽤나 준수한 편이라고 할 수 있는데, 이는 유저 수가 비록 많지는 않을지언정 핵심 유저층이 단단하게 형성되어 있고, 나아가 지속적으로 게임이 유저들에게 이용될 수 있게끔 각종 패치와 업데이트, 이벤트가 이루어져왔기 때문이다. 그러니까 현재 마비노기는 '갓겜'은 아니더라도 '망겜' 역시 아니다. 실제로 여러 정황을 고려해봤을 때, 서비스를 종료한 다른 오래된 온라인게임들과는 다르게 마비노기 서비스는 최소한 몇 년은 더 이어질 것이라 전망되고 있다.

하지만 2021년 1월부터 3월 사이, 유저들은 게임 서비스에 대해 문제를 제기하면서 세 차례에 걸친 트럭시위와 14시간에 걸친 운영진과의 유저 간담회를 벌이게 되었다. 트럭시위 기간 도중 유저들은 총 288개의 개선사항을 운영진 측으로 전달하며, "모든 요구의 궁극적인 지향점은 단 하나 뿐"이라며 "우리가 사랑할만한 게임, 이 게임을 즐기는 것이 부끄럽지 않은 게임을 만들어주십시오"라며 그 의도를 밝혔는데, 여기서 드러났던 유저들의 문제의식은 마비노기가 대형 게임사에 의해 관리되는 과정에서 개발자들이 발휘할만하고 그에 따라 수용자들이 기대할만한 창의성이 합리화되고 규격화되었다는 것은 아니었다. 마찬가지로 유저들은 마비노기에 재현된 특정한 대상성을 둘러싸고 문화정치적 투쟁

10) 인벤, 2022-01-03, "[순위분석] 추억 살린 마비노기 콜라보의 힘 '카트라이더' 1단계 상승",
https://www.inven.co.kr/webzine/news/?news=266780

을 벌인 것도 아니었다. 여전히 게임 서비스는 지속되고 있지만, 어느새 '사랑할만하지 않고 이 게임을 즐기는 것이 부끄러운' 게임이 되어 가까스로 연명하고 있다는 게 유저들의 문제의식으로서, 이들은 게임 서비스가 '정상적으로' 이뤄지기 위해 필수적인 개선점들을 지적하며 나섰던 것이었다.

이는 게임 서비스 과정 자체가 항의를 촉발한 사례로, 마비노기 유저들이 게임 서비스의 개선을 요구했다는 점에서 이 항의의 특수성을 이해하기 위해서는 게임 서비스 과정이 어떻게 이루어졌으며, 어떤 지점이 어떻게 유저들로 하여금 트럭시위라는 항의를 벌이게 만든 것인지 조사할 필요가 있다. 이런 배경에서 이 연구가 마비노기 트럭시위를 대상으로 던지는 질문은 왜 마비노기 게임 서비스에서는 그와 같은 개선이 필요했던 것이며, 그래서 실제로 서비스 과정은 어떻게 이루어졌으며, 이것이 왜 유저들로 하여금 항의를 하게끔 영향을 미쳤냐는 것이다. 보다 구체적으로 이 연구가 다루는 내용은 다음과 같다.

(1) 마비노기 게임 서비스 과정을 살펴봄으로써, 여타의 문화상품과 다르게 "서비스로서 게임"에서 생산자에게 요구되는 활동은 무엇이며, 이것이 실제 마비노기에서 일상적으로 어떻게 나타나고 있는지 살펴본다.

(2) 트럭시위가 일어나기까지 마비노기 게임 서비스 과정이 실제 어떻게 전개되었는지 살펴보면서, 어떻게 운영진의 활동과 유저들의 기대 사이에 간극이 발생하였는지 보여줄 것이다. 이때 핵심이 되는 것은 유저들에게 중요한 게임 내 고장들이 방치되어왔다는 것으로, 이것이 어떻게 운영진의 경제적 활동과 맞물리면서 마찰을 만들었는지 보여줄 것이다.

(3) 마지막으로 이러한 갈등과 마찰이 트럭시위와 간담회 등의 항의 과정으로 전개된 과정을 살펴봄으로써, 게임 서비스에서 나타나는 정치적 행동의 특수한 양태를 분석한다.

이를 통해 이 연구에서는 게임 서비스의 내적 동학 자체가 항의로 이어진 궤적을 드러내고자 한다. 문화상품을 둘러싼 불만을 다루는 전통적인 방식에서 그러하듯이, 유저들의 트럭시위가 벌어진 데는 분명 자본주의적인 상품 생산 환경 속에서 게임사가 게임을 상품으로서만 대하게 된 과정 등이 영향을 주었을 것이다. 하지만 항의에 나선 유저들의 문제의식은 게임 운영이 '비정상적'으로 되어버렸다는 것으로, 이들은 게임이 상업 활동의 수단이 되었다는 것 자체를 문제 삼지 않았다. 오히려 이들은 게임 서비스의 상업화보다는 상업화로부터 꼭 귀결되지 않을 수도 있었던 게임 유지보수 상의 문제들을 지적하고 나섰다. 이 연구에서는 어떻게 그와 같은 문제제기가 이루어지게 되었는지, "서비스로서 게임"이라는 특징에 주목함으로써 해명하는 한편, 이를 통해 오늘날 이와 유사한 문화상품이 생산되고 소비되는 과정 속에서 발생하는 문제들을 조명할 수 있는 틀을 제공해보려고 한다.

4. 연구 방법

위 질문에 답하기 위해 이 연구는 마비노기 게임 내부에서의 참여관찰과 유저 커뮤니티 게시물 조사, 마비노기 유저들과의 인터뷰, 그리고 NDC(Nexon Developer Conference) 등 게임 개발자들이 개발 지식과 노하우를 공유하는 강연에서 발표한 자료 등에 대한 문서자료를 검토함으로써 마비노기에서 게임 서비스 과정이 이뤄져온 방식에 대해서 조사하였다. 특히 이 연구에서 주로 수집된 자료의 상당량은 게임 내부에서의 참여관찰보다는 유저 커뮤니티 게시물 조사와 주요 인물과의 인터뷰를 통해서 수집되었는데, 그 까닭은 무엇보다도 이 연구가 연구 시점에 벌어지고 있는 현상보다는 과거의 현상을 논의 대상으로 삼는다는 점 때문에 그러하다. 하지만 그 외에도 다소 일반적인 게임 연구(cf. Taylor 2006; Boellstorff 2008; Pearce 2009; Nardi 2010; Boellstorff et al. 2012)[11]와는 달리 유저 커뮤니티가 중점적인 조사 장소가 되었던

11) 실제로 연구를 시작한 2021년 10월, 연구자는 우선 직접 게임을 해보면서 그 안에서

까닭에는 이론적인 이유가 있다.

이 연구의 핵심적인 관점은 마비노기 유저들의 항의가 나타난 까닭이 게임 서비스 과정 자체에 있다는 것이다. 그렇다면 문제는 게임 서비스 과정을 어떻게 조사하고 분석하냐는 것으로, 이 연구에서 게임 서비스 과정은 운영진이 게임에 가하는 여러 활동들이 게임에 작용하는 한편, 그 결과를 유저들이 경험하고 관찰하면서 다시 게임사에 대한 메시지를 만들어내는 반복적이고 재귀적인 과정으로 다루어진다. 하지만 이러한 반복적이고 재귀적인 커뮤니케이션 과정은 이 커뮤니케이션 과정 자체가 마비노기 게임 서비스 과정 속에서 나타난다는 점에서 특정한 방향성을 취하게 되고 구조화되는데, 이 연구가 게임 서비스 과정 자체에서 항의가 나타난 궤적을 조사한다고 했을 때 초점으로 삼는 것은 마비노기 게임 서비스 과정에서 나타난 커뮤니케이션 과정의 특수성이다.

예를 들자면 이렇다. 2021년 12월 23일 이루어진 "대교역시대 업데이트"는 그동안 방치되어 온 생활 콘텐츠 중 하나인 교역을 개선해달라는 요구에서 비롯된 것인데, 당시 이 업데이트 결과로 신규 교역 방식들이 추가되고 보상 구조가 개편되는 일이 벌어졌으나, 막상 유저들은 교역 콘텐츠가 개편되긴 했어도 교역을 즐기기 위해 사용해야 하는 시간에 비해 얻을 수 있는 보상이 너무 적다는 문제점을 지적하였다. 이후 2022년 2월 10일 2차 교역 개편 업데이트로 "상단 교역 업데이트"가

유저들과 상호작용하는 종류의 조사방법을 활용하였다. 이는 대체로 "가상세계 안에서의 민족지"(Boellstorff et al. 2012: 4)라 불리는 방법으로, 이는 그대로 게임을 하면서 그 안에서 사람들을 사귀면서 조사를 진행하는 방법이었다. 처음에 이 방법을 택한 까닭은, 디지털 기술을 배경으로 나타난 사회적 현상들을 어떻게 조사할 것인지 다양한 논의들이 있지만(Hine 2015; Hjorth et al. 2016; Caliandro 2018), 그중에서도 "가상세계 안에서의 민족지"는 나름대로 타당성을 인정받았을 뿐만 아니라 민족지적 조사라 할만했기 때문이었다. 이러한 조사 방법을 채택한 연구들은 인게임 내에서 유저들과 같은 활동에 참여하고 그들을 관찰하면서 '가상세계'에서 나타나는 사회문화적 특징들을 조사하였다(Taylor 2006; Boellstorff 2008; Pearce 2009). 하지만 게임 내에서 이뤄지는 활동들로는 게임 서비스 과정에 대한 전반적인 이해를 하기가 어려웠는데, 그 까닭은 게임 내에서 이뤄지는 대부분의 대화나 행위는 게임 서비스 과정에 대한 것이라기보다도 게임 내부에서 이뤄지는 상호작용들 자체에 대한 것이기 때문이었다. 나아가 오직 실시간으로 이뤄지고 있는 상호작용만을 조사할 수 있다는 점은 트럭시위가 이뤄진 배경을 조사하려는 이 연구의 목적에 비추어봤을 때 한계로 작용하였다. 이런 이유로 이 연구는 "가상세계 안에서의 민족지"에서는 다소 부차적인 조사 방법으로 다뤄진(cf. Golub 2010) 커뮤니티 조사에 중점을 두어 진행하게 되었다.

이루어졌을 때, 혼자 여러 대륙을 오가며 진행해야 했던 일반 교역과는 달리 여러 캐릭터가 동시에 참여하는 상단 교역이라는 형태가 추가된 것에 대해서 유저들은 흥미로워하긴 했으나, 여전히 교역으로 얻을 수 있는 보상이 낮다는 점이 해결되지 않았다는 점이 지적되었다. 결과적으로 교역 콘텐츠를 개편하기 위해 대규모 업데이트가 이루어지긴 했으나, 교역 콘텐츠는 그다지 활성화되지 않았다. 유저들은 이후 교역 콘텐츠가 활성화되려면 추가적인 개선이 필요하다는 점을 지적하는 한편, 왜 다른 콘텐츠가 아니라 교역을 업데이트를 한 건지, 그리고 왜 교역 업데이트는 이런 방식으로 이루어진 것인지, 운영진의 의도와 역량에 대해서 추론해보는 의견들을 나눴으며 이는 이후 개편될 것으로 예상되는 "레이드 개편"에 대한 예측과 기대를 만들어냈다.

이러한 종류의 커뮤니케이션은 완결을 향하여 나아가지도 않고, 선형적이지도 않으며, 몇 가지로 제한되지도 않으며 다양한 '영토'들로 끊임없이 유출되며, 그런 식으로 계속해서 이어진다. 운영진은 나름대로 게임에 필요한 것으로 보이는 것을 추가하거나 개선하거나 삭제하며, 유저들은 그 결과를 직접 경험하면서 혹은 그와 무관한 다른 콘텐츠를 플레이하면서, 현재 게임 플레이가 만족스러운지 그렇지 않은지, 그렇지 않다면 무엇이 문제인지, 그리고 그러한 문제가 어떻게 게임사의 이후 작업에 반영되고 있는지 이야기하고 관찰한다. 이처럼 게임 서비스 과정은 게임에 가해지는, 혹은 가해져야 하는 여러 활동들에 대한 끝없는 커뮤니케이션 과정과 떼려야 뗄 수 없는 방식으로 나타난다. 때문에 게임 서비스 과정을 조사하기 위해서는 게임에 가해지는 변화들 자체를 따라가는 한편, 이러한 커뮤니케이션이 가장 활발하게 모여드는 '장소'를 일종의 커뮤니케이션들이 순환하고 교차하는 진입점으로 삼아 커뮤니케이션의 흐름을 조사할 필요가 있다.

따라서 이 연구는 특정한 사람들이나 집단을 주로 연구했다기보다는, 커뮤니케이션 흐름의 네트워크를 주로 연구했다고 하는 편이 더 정확한데, 이는 커뮤니케이션 흐름에서 포착되는 마비노기 서비스 과정을 일종의 "네트워크로서 현장(the fieldsite as a network)"(Burrell 2017)

로 봐야 하기 때문이다. 이 용어는 인류학자 제나 버렐(Jenna Burrell)이 제안한 것으로 그는 가나의 수도 아크라(accra)에서 인터넷 사용자들에 대한 민족지적 조사를 수행하는 과정에서 이와 같은 방법을 착안하게 되었다. 당시 버렐이 맞닥뜨렸던 문제는 이들이 서로 관계를 맺고 있되, 특정한 영역에 모여서 활동하는 것은 아니라는 것이었다. 이에 대처하기 위한 방법이 특정 집단이 활동하는 공간의 형태를, 경계를 지닌 영역(region)이 아니라 네트워크로서 상정하는 것이었는데, 문제는 다소 물리적으로 쉽게 식별할 수 있는 영역과는 달리 점들 간의 관계를 가리키는 네트워크의 경우 물리적으로 식별하기 어렵다는 점에 있었다. 말그대로 네트워크는 숨겨져 있었다고 할 수 있는데, 버렐은 이처럼 숨은 네트워크를 드러내기 위한 방법으로 그러한 네트워크를 맞닥뜨릴 수 있는 반복적인 진입점을 활용할 필요가 있다고 주장한다. 그는 인터넷 카페를 그 인터넷 사용의 네트워크를 만날 수 있는 진입점으로서 활용했는데, 그녀에 따르면 "그 카페들은 인터넷 사용이라는 사회적 현상의 윤곽을 추적하면서, 내가 바깥으로 확장할 수 있는 순환과 교차의 중심"으로서 "아크라에서의 인터넷 전유와 사용을 조사하기에 특별히 생산적인 입구 역할을 했다"(Burrell 2017: 58).

버렐이 맞닥뜨린 문제와 마찬가지로, 게임 서비스 과정에서 나타나는 커뮤니케이션 흐름들은 서로 관계를 맺고 있으되, 특정한 영역에서 모여드는 방식으로 이루어지지 않는다. 오히려 끊임없이 퍼져나가고 순환하며 교차하는데 곧장 물리적으로 식별되지 않는 이 흐름들 사이의 관계를 포착하기 위해서는, 이것들 자체를 맞닥뜨릴 수 있는 보다 생산적인 진입점을 활용할 필요가 있었다. 이러한 이유로 이 연구는 마비노기 최대 유저 커뮤니티인 마비노기 도서관 카페(마도카)를 그와 같은 커뮤니케이션 과정을 맞닥뜨릴 수 있는 주된 장소로 삼아 연구를 진행하였는데, 이것이 이 연구의 대상이 마비노기 서비스 과정이지만 그에 접근하기 위한 방법으로 게임 내부에서의 민족지적 조사가 아니라 인터넷 커뮤니티 조사를 활용하게 된 까닭이었다[12].

12) 버렐의 논의는 다현장 민족지의 필요성을 주장한 조지 마커스(George Marcus, 1995)의 논의를 확장한 것으로, 이는 연구 과정에서 연구자에게 꽤나 중요한 참조점으로 작

마도카는 2022년 6월 기준, 14만명이 가입되어 있는 최대 마비노기 유저 커뮤니티로, 2005년 2월에 개설되어 지금까지 운영되고 있는 네이버 카페 기반의 커뮤니티다. 마도카 이외에 마비노기 유저들이 현재 활동하고 있는 '공간'으로는 디시인사이드 마비노기 갤러리, 트위터, 아카라이브 블로니채널 등이 있으나, 가장 유저 수가 많다는 점, 트럭시위 등 마비노기 서비스 과정 중 나타난 주요 사건들에 대한 논의가 실시간으로 오간 기록이 마도카에 가장 잘 보관되어 있다는 점, 이외 '중립적인 정보 커뮤니티'를 커뮤니티 정체성으로 표방하는 마도카의 특성 상, 마비노기의 특징이나 역사에 관해 상세히 정리된 일명 "정보글"이 많다는 점 등이 마도카를 이 연구를 위한 주요 '아카이브'로 활용한 까닭이었다. 물론 마도카를 주요 아카이브로 삼았던 것이지, 다른 커뮤니티를 조사하지 않은 것은 아니었다. 또한 앞서 나열한 커뮤니티 외에, 현재는 거의 이용되고 있지 않지만 과거에 활발히 이용되었던 커뮤니티로, 마비노기 타임즈나 마비노기 유저 카페, 그리고 커뮤니티는 아니지만 싴갤러스 등의 사이트도 조사를 위한 용도로 여러 차례 방문하였다. 보다 구체적으로 연구자는 2021년 10월부터 2022년 3월 사이, 마도카에 500회 가량 접속하면서 하루하루 올라오는 게시물을 살펴봤을 뿐만 아니라 중요한 사건이 발생한 시점(예를 들어 트럭시위가 진행된 2021년 1월부터 3월 사이의 기간) 올라온 모든 과거의 게시물을 살펴보았다. 또한 "트럭", "소비자", "세공" 등등 본 연구에 핵심적인 키워드들을 중심으로 게시물을 검색하면서 그동안 어떤 경험과 의견들이 오고 갔는지 조사하였다. 마도카에서 게시물과 댓글의 형태로 진행되는 커뮤니케이션 과정을 따라감으로써 연구자는 게임 서비스 과정에 대한 이해를 높일 수 있었는데, 마비노기를 매우 오래해야만 접할 수 있는 콘텐

용하였다. 그러나 버렐의 "네트워크로서 현장"이 다소 공간적인 이미지를 환기하는 데 반해(cf. Dalsgaard and Nielsen 2015) 이 연구가 추적한 커뮤니케이션의 궤적과 그것이 배태하고 있는 게임 서비스 과정은 시간적인 성격을 더 강하게 띈다는 점에서 이 연구와는 꼭 어울리지는 않는다. 분명 이 연구에서 마도카는 게임 서비스 과정 네트워크의 주요 '허브'로 활용되긴 하였으나 한편으로는 "도서관"이라는 카페명처럼 '아키이브'처럼 활용되기도 하였다는 점에서, 이 연구의 현장의 공간성을 규정하기 위해선 보다 추가적인 논의가 필요하다.

츠에 대한 이해 역시도 마도카 내부의 게시물이나 댓글을 통해서 얻을 수 있었다.

그러나 게시물들은 고도로 맥락화되어 있어 때로는 이를 읽는 것만으로 충분한 이해해 도달하기 어려웠다. 때문에 연구자는 마도카에서 활발히 활동하고 있는 사람들이나, 과거에 주요한 논의를 이끈 사람들에게 개인적으로 메시지를 보내 심층면담을 진행하였다. 이는 마도카 운영자나 '네임드 유저'들, 그리고 트럭시위를 진행한 "총대진" 등 핵심 인물들을 위주로 이루어졌으며, 일반적인 유저들과도 이야기를 나눠볼 필요가 있다고 판단하여 카페에 공개 게시물을 올려 연구 참여자를 모집하였다. 이에 더해 현재 한 대형 게임사의 모바일게임 라이브 개발팀에서 일하고 있는 개발자 1명과 인터뷰를 진행함으로써 게임 서비스가 이루어지는 전반적인 과정과 방법에 대해 조사하였다.

[표 I-1] 인터뷰 참여자 목록

번호	닉네임	플레이 년수[13]	인터뷰 일시	비고
1	달빛조각사	복귀 유저(2021)	2021/12/2	
2	미스터다아시	올드 유저(2004~)	2021/12/14	
3	안데르센	올드 유저(2004~)	2021/12/17	마도카 운영자
4	나우플리온	올드 유저(2004~)	2021/12/30	트럭시위 총대진
5	알키오네스	올드 유저(2004~)	2022/1/31	트럭시위 총대진
6	토카	복귀 유저(2020)	2022/2/20	트럭시위 총대진
7	뚜왈렛	복귀 유저(2020)	2022/2/24	
8	꼬리별	복귀 유저(2021)	2022/2/25	
9	선셋파크	올드 유저(2004~)	2022/2/26	
10	코피루왁	복귀 유저(2022)	2022/3/2	
11	윤동구	올드 유저(2004~)	2022/3/3	
12	데블스푸드	신규 유저(2018~)	2022/3/4	
13	칸탈로프메론	복귀 유저(2020)	2022/3/10	트럭시위 총대진
14	쿠보타이토	복귀 유저(2020)	2022/3/13	
15	박진우	·	2022/2/4	3년차 게임 개발자

5. 논문의 구성

이상의 조사 내용을 정리하면서, 이 연구는 본문을 각각 “마비노기의 일상생활로서 유지보수”(II장), “유지보수가 실패할 때: 고장의 화용론”(III장), “마비노기 트럭시위와 유지보수의 정치화”(IV장)로서, 총 3개 장으로 구성하여 서술하였다. 여기서는 본문에 접어들기에 앞서, 각각의 장들에서 어떠한 내용들이 다뤄지는지 간단히 제시하려고 하는데, 그전에 왜 이와 같은 구성을 취하게 되었는지 간단히 밝히며 이와 같은 구성에서 자세히 다뤄지지 않았지만 이 연구를 이해하기 위해 필요한 배경 사항을 함께 서술하고자 한다.

이 논문은 2021년 트럭시위라는 형태로 나타난 게이머들의 항의를 “서비스로서 게임”이라는 게임의 객체적 특성과의 관련 속에서 논의하려는 목표 하에 마비노기 트럭시위를 대상으로 그러한 연관성을 자세히 규명하려고 시도한다. 이와 같은 연구 목표 상, 이 연구에서는 고전적인 민족지 서술에서 그러하듯이 연구자가 어떻게 ‘현지’에 접근하게 되었고, 처음에 적응하기 전에 어떠한 곤경을 거쳤으며, 그러한 시간들을 거쳐 어떻게 마침내 ‘현지인’들의 문화에 익숙해지게 되었는지를 서술하지 않는다. 대신에 마비노기를 대상으로 삼아 “서비스로서 게임”이라는 객체적 특성이 무엇이며, 이것이 마비노기 게임 이용에서 어떠한 역동을 만들어내는지, 그리고 그러한 역동의 실제 전개가 어떻게 트럭시위를 촉발하였는지 다소간 이론적으로 논의한다. 이와 같은 논의 방식이 마비노기나 그와 유사한 게임에 익숙하지 않은 사람들에게는 전달되기 어려운 방식임에도 불구하고, 연구자가 이러한 방식을 택한 까닭은 이 논문의 초점이 마비노기 게임 경험 ‘그 자체’를 전달하는 것은 아니었기 때문이다.

---

13) 편의상 플레이 년수를 신규 유저, 복귀 유저, 올드 유저로 분류하였지만, 대다수의 복귀 유저들 역시 2004년부터 플레이를 해오다가 중간에 개인 사정으로 잠시 마비노기를 떠나게 된 유저들이었다. 특히 복귀 유저들의 경우 마비노기를 잠시 중단하더라도 계속해서 마비노기에서 벌어지는 일들에 관심을 가지고 있었다는 점에서 실제로 올드 유저로 분류한 유저들과의 차이가 그다지 유의미하지는 않다.

[그림 I-3] 마비노기 클라이언트를 실행했을 때 뜨는 화면. 우측에 나타나는 여러 캐릭터 목록 중 하나를 선택해, 마비노기 세계인 “에린”에 접속할 수가 있다.

만일 마비노기 게임 경험 ‘그 자체’를 전달하려는 목적 하에서 이 연구가 다소 일반적인 민족지 서술의 범례를 따른다고 했다면, 연구자가 마비노기 공식 홈페이지에 접속해 마비노기 클라이언트를 다운 받고, 계정을 만들어 게임이 진행되는 서버에 접속한 뒤, 캐릭터를 생성하여 마비노기 게임이 진행되는 ‘세계’인 “에린”에 접속하여 캐릭터의 종족인 “밀레시안”을 육성시켜 나가는 과정들을 서술하는 방식으로 본문이 구성되었을 것이다. 그 과정을 서술하기 위해선 ‘현실’의 인격(person)과 마비노기 내의 캐릭터의 인격 사이의 차이를 짚어줄 필요가 있었을 것인데, 예를 들어 마비노기라는 프로그램 속에 존재하는 “밀레시안”의 경우 먹지도 자지도 않으며, 대신 마비노기 내부에 구현되어 있는 사냥터에서 몬스터와의 전투를 통해 “경험치”라는 걸 얻어 “레벨”을 올리면서 “체력”이나 “마력”, 혹은 “스태미너” 수치를 높이고, 레벨이 올라갈 때 얻을 수 있는 “AP”라는 포인트를 활용해 새로운 “스킬”을 배우면서 점점 더 강해진다는 것이 있었을 것이다. 물론 이상의 캐릭터 육성 과정은 RPG(Role-Playing Game) 대부분에 유사한 것으로서, 마비노기의 특수한 점들을 설명하기 위해서 몇 가지 부

연 설명들을 더 해주어야 했을 것이다. 그 경우 이 게임이 RPG가 아니라 MMORPG(Massively-Multi Online -)라는 점에서 수백 수천 명의 사람들과 함께 각자의 캐릭터를 준거로 상호작용들을 벌인다는 점, 또는 "판타지라이프"를 표방하는 마비노기 게임 특성상 전투 외에 "천옷 만들기", "목공", "블랙스미스", "양털 깎기" 등 생활형 스킬들을 활용해서 캐릭터를 육성할 수도 있다는 점, 혹은 캐릭터의 외형을 자유자재로 변경시킬 수 있을 뿐만 아니라 그것을 더욱 용이하게 해주는 아이템으로 "염색 앰플"과 "의장"이라는 아이템들이 매우 다양하게 구현되어 있다는 점을 지적하면서 마비노기 유저들이 캐릭터 육성을 하지 않고 캐릭터를 다양하게 치장하는 것 자체를 즐기기도 한다는 점 등을 서술할 수 있었을 것이다. 이로부터 본문의 중후반부에서는 왜 이러한 특징을 지닌 객체에 사람들이 많은 시간을 들이는지 물으며, 레벨로 표시되는 캐릭터 육성과 시각적으로 표시되는 외형 변화가 유저들에게 어떻게 경험되며 그래서 그들의 삶에 있어 어떠한 '의미'를 지니는지에 대해서 다루게 되었을 것이다.

[그림 I-4] 연구 초기 단계에서 연구자가 연구자의 캐릭터에 새로운 장비를 구매해 착용한 장면. 마비노기와 같은 MMORPG에서 이처럼 새로운 장비를 만들거나 구매해 캐릭터에게 착용해주는 것은, 물론 본문에서 그 과정을 자세히 다루지는 않지만, 캐릭터 육성 과정의 기본 요소 중 하나이다.

이러한 측면들은 분명 이 연구의 바탕에 놓여있는 것들이다. 그러나 이와 같은 방식으로 게임 경험 '그 자체'에 주목하게 되었을 경우, 그와 같은 경험을 만들어내는 게임이라는 객체 자체는 다소 정적인 것으로 다뤄질 위험이 있다. 하지만 이 연구는 그와 달리 마비노기와 같은 게임의 경우 "서비스로서 게임"이라 할 수 있는 것으로서 게임 자체가 계속해서 변화하는 과정을 겪고 있고 이것이 트럭 시위 등에서 나타나는 바 게임 경험에 내재적이고 또 그것을 좌우하는 매우 중요한 일부라는 점을 주장한다. 다시 말해, 이 연구의 목표는, 말하자면 마비노기의 문화가 부단히 고장난다는 것, 그래서 그것을 수선해달라고 요구하는 상황들이 왜, 그리고 어떻게 나타나고 있는지 드러내는 데 있다. 앞서 말하였듯이 연구 대상으로 마비노기가 '선택'된 까닭 역시, 마비노기의 게임 경험 자체가 매우 독특해서라기보다는 이 게임이 오랜 시간 서비스되어 오면서 발생한 다양한 현상들과 그것을 마주하는 유저들의 게임에 대한 애착이 "서비스로서 게임"에서 나타나는 역동적인 특징들을 대표적으로 보여주기 때문이었다. 이러한 이유에서 이 연구의 본문은 마비노기라는 게임의 특징과 그로부터 기인하는 게임 경험을 자세히 서술하기보다는, "서비스로서 게임"이기 때문에 마비노기에서 나타난 현상들을 다소 이론적으로 구획하여 제시하는 방식으로 구성되었다[14].

이를 위해 먼저 II장에서는 "서비스로서 게임"으로서 마비노기에서 지속적인 게임 유지보수 활동이 주요하게 나타난다는 점을 제시한다. "서비스로서 게임"에서 게임이 지속하기 위해선 계속해서 이어지는 유저들의 게임 플레이에 대한 보조가 이루어져야 하는데, II장에선 이것이 어떻게 마비노기 운영진들의 활동과 유저들의 게임 플레이에서 나타나는지 살펴보면서 "서비스로서 게임"을 조사하기 위해선 게임의 형식적인 규칙에 주목하거나, 혹은 유저들 사이에 나타나는 상호작용에 주목하기보다도, 어떻게 게임에 대한 유지보수 활동이 지속적으로 나타나면서 다양한 현상들을 만들어내는지 주목할 필요가 있다고 주장한다.

II장이 "서비스로서 게임"에 필수적인 것으로 게임 유지보수 활동을

14) 대신 마비노기의 특징과 그로부터 기인하는 게임 경험 경우 논의 진행에 있어 필요할 때마다 자세히 서술해주었다.

제시했다면, III장에서는 “서비스로서 게임”에서 나타나는 또다른 특징적인 점으로서 게임 유지보수 실패를 다루면서 마비노기 서비스 과정에서 어떤 고장들이 어떻게 나타났으며 이것이 어떻게 유저들에게 의미 있게 관찰되었는지 살펴본다. 특히 III장에서 주목하려고 하는 것은 “서비스로서 게임”에서 게임 플레이에 대한 여러 유지보수 활동이 나타나는 것만큼 게임 플레이와 관련된 여러 고장들이 유지보수되지 못한 채 방치되어 간다는 점이다. 이는 그와 같은 고장들이 게임 플레이를 치명적인 작동 불능에 이르게 하지는 않는다는 이유로 점차 운영진들에게 비가시화되기 때문인데, 반대로 유저들에게 이러한 고장들은 운영진이 게임을 통해 매출을 거두어들이고 있는 방식과 대조되면서 더욱 중요한 의미를 지니게 된다. 이처럼 III장에서는 마비노기 서비스 과정에서 고장들이 나타나고 방치되어가는 궤적을 살펴보면서 서비스 과정 자체가 갈등 상황을 촉발시킬 수 있다는 점을 주장한다.

III장이 마비노기 서비스 과정에서 필수적인 유지보수가 어떻게 실패하고 있었으며 또 이것들이 어떻게 갈등을 촉발시키고 있었는지 살펴보았다면, IV장에서는 그것이 게임 서비스에 대한 우려를 촉발시키면서 트럭시위라는 유저 항의로 나타나게 된 과정을 살펴본다. 트럭시위 과정에서 나타나는 바, 마비노기 유저들의 항의는 게임 서비스에서 방치되어 온 고장들에 반응하여 나타났을 뿐만 아니라 게임을 계속해서 이용하기 위해 그 고장들을 해결하는 것을 목표로 하였다는 특징을 지니고 있다. IV장에서는 이처럼 트럭시위가 조직되고 전개된 과정들을 분석하면서, 유저들의 항의는 게임사로부터 해방될 것을 목표로 한 게 아니라, 게임 서비스 과정에서 지속적으로 나타나는 유지보수 활동 자체에 관여하고 이를 개선하는 것을 목표로 한 것이었음을 주장한다.

V장은 이 논문의 결론으로 본문의 내용들을 요약·정리하면서 마비노기 트럭시위는 게임 서비스 과정에 필요한 유지보수가 정치화된 현상이며, 이로부터 마비노기라는 문화상품은 단지 상업적 논리나 문화적 가치, 혹은 창조성의 표현 매체로 환원될 수 없는, 유지보수를 필요로 하는 객체성을 지니고 있다는 점이 나타난다고 주장하며 글을 마무리한다.

II. 마비노기의 일상생활로서 유지보수

II장에서는 “서비스로서 게임”으로서 마비노기에서 나타나는 특징으로 지속적인 게임 유지보수 활동에 대해서 다룬다. 여타의 문화상품의 경우, 판매와 지불의 순간 생산의 사이클과 소비의 사이클이 구별된다면, 이와 다르게 게임 서비스에서는 이용자의 소비 과정 자체에 생산자가 지속적으로 관여하게 되는 일이 벌어진다. 게임 서비스에서 이는 게임 이용이 지속적으로 이어질 수 있게끔 생산자가 계속해서 게임을 수리하고 개선하는 일로 나타나는데, 이와 같은 생산자의 지속적인 관여는 소비 과정을 완벽하게 통제(cf. Deleuze 1995)하기보다는 언제나 실패의 위험에 직면하고 있으며, 이 때문에 그와 같은 관여를 통한 이용 시간의 연장은 게임사가 노력해서 달성해야 할 성취물에 더 가깝게 나타난다. 그렇기 때문에 “서비스로서 게임”에서 나타나는 생산자의 지속적인 관여는 게임에 대한 유지보수 활동으로서 이는 그 자체로 지속적인 협상이 이루어지는 무대이자 게임을 경험하는 일상생활의 일부로서 작용한다.

이처럼 II장은 유지보수 활동이 마비노기 서비스의 필수적인 일부이자, 유저들의 게임 경험의 일상이기도 하다고 주장한다. 이를 위해 1절에서는 먼저 마비노기 서비스가 이루어지는 기술적인 배경에 대해서 간략히 살피는 한편, 이를 통해 기존 문헌에서 유지보수 활동이 게임 서비스에서 필수적이라는 점이 빠져있었던 까닭을 분석한다. 다음으로 2절에서 그러한 유지보수 활동이 “라이브 개발”이라는 게임 개발 원리로 자리잡혀 있다는 점을 간략히 살펴본 뒤, 이후 운영진들이 지속적으로 마비노기에 행하는 다양한 활동들에 대해서 기술한다. 마지막으로 3절에서는 운영진의 유지보수 활동이 실제 게임 플레이에는 어떠한 영향을 미치며, 또 어떻게 유저들의 게임 경험의 일부로 작용하고 있는지 분석하며 유지보수 활동이 게임 서비스에 필수적인 일부라는 점을 드러낸다.

1. 유동적 객체(fluid object)로서 마비노기

마비노기는 MMORPG(Massive Multiplayer Online Role Playing Game; 대규모 다중접속 역할수행게임)으로, MMORPG의 특징은 최소 수백명의 사람들이 네트워크 기술로 연결된 채 동일한 게임 상황을 공유한다는 것이다. 동일한 게임 내에서 게임의 규칙이나 세팅에 따라 부여받은 역할에 맞추어 그에 접속한 다른 사람들과 상호작용하는 경험은 사람들에게 '실존하지는 않지만' 현실과는 구별되는 세계가 있는 것과 같은 경험을 주었다. 이로 인해 MMORPG나 그와 유사한 객체에 대한 논의들은 이를 통해 경험할 수 있는 세계가 정말 하나의 세계라고 할 수 있는지를 둘러싸고 이루어져 왔다(cf. Taylor 2006). 하지만 이러한 논의에서 MMORPG 역시 개별적인 세계이며 그에 고유한 문화가 있다고 주장하는 가운데, 이 세계가 계속해서 존재하는 과정에서 나타나는 유지보수 활동이 상대적으로 주목받지 못하였다. 이는 MMORPG를 개별적인 세계로, 즉 현실세계와 분명한 경계를 지닌 장소로 설정하기 위하여 "영속적인 세계(persistent world)"라는 관념에 의거하였기 때문인데 이 관념은 MMORPG를 지탱하는 네트워크 기술인 클라이언트-서버(Cline/Server; C/S) 모델에서 비롯되었다. 하지만 궁극적으로 "영속적인 세계"라는 관념은 C/S모델의 유동적인 양상을 놓치고 있는데 이 때문에 MMORPG에서 나타나는 유지보수 활동을 조명하지 못하게 되었다. 이를 논의하기 위해 이 절에서는 우선 MMORPG에 대한 기존의 연구의 논리가 무엇이었는지 밝히고, 이 논리가 토대하고 있는것으로서 C/S 모델의 사회기술적 특징에 대해서 서술하려고 한다. 이러한 서술들을 바탕으로 "서비스로서 게임"인 마비노기는 "영속적인 세계"가 아니라, 작동하기 위해선 계속해서 외부의 사람들을 포함시켜야만 하는, 그래서 경계가 열려 있는 "유동적 객체"(fluid object; de Laet and Mol 2000; Law and Mol 2001)라는 것을 주장한다.

1.1. “영속적 세계” 논의의 한계

마비노기와 같은 MMORPG는 가상세계(virtual world)라는 용어 하에 인터넷 커뮤니티나 실시간 채팅 프로그램 등과 함께 다뤄져왔다. 특히 인류학자 톰 벨스토프(Tom Boellstorff)는 세컨드라이프(Second Life)라는 MMOGs를 조사하면서 가상세계가 그 자체로 하나의 세계라면, 어떻게 조사가 이루어져야 하는지 상세히 고찰하였는데(Boellstorff 2008; Boellstorff et al. 2012), 그의 논의가 잘 알려져 있을 뿐만 아니라 가상세계 연구에서 주로 반복되는 논리를 활용하고 있다는 점에서 벨스토프의 논의를 중심으로 MMORPG에 대한 논의가 어떻게 이루어져왔는지 살피려고 한다.

벨스토프는 “대부분의 가상세계 거주민들이 그들의 동료 주민을 오프라인에서 만나지 않는다는 사실”(Boellstorff 2009: 61)이 가상세계를 ‘현실세계’라는 별도의 ‘진정한’ 맥락에 의해서 설명되어야 할 장소가 아니라 그 자체로 조사되어야 할 장소로 만든다고 주장한다. 다시 말해, 가상세계의 주민들은 그들이 상호작용하는 상대방의 현실세계 속 모습에 괄호를 친 채 상호작용한다. 그리고 상호작용이 맥락을 만든다고 한다면, 가상세계의 맥락은 현실세계를 준거로 삼지 않은 채 진행되는 상호작용 자체로부터 형성된다. 벨스토프는 이 맥락이 곧 “세컨드라이프에 참여하는 사람들 사이에 여하간 공유되는 상대적으로 지속적인 문화적 논리”(ibid: 64)라고 주장하면서, 세컨드라이프를 하나의 독자적 문화가 나타나는 장소로 볼 수 있다고 주장한다. 그리고 세컨드라이프가 문화적 장소라면, 지금껏 인류학이 그러했듯, 문화적 장소에 대한 참여관찰을 통해 지식을 생산하는 현장연구 방법론이 적용되기에 똑같이 알맞다[15].

---

15) 물론 벨스토프는 80년대 SF소설에서 나타난 “사이버스페이스”라는 용어가 가리켰듯(Markham 2020) ‘가상세계’를 ‘현실세계’와 완전히 유리된 초월적이고 특권적인 장소로 상정하진 않는다. 실제로 세컨드라이프를 다룬 그의 민족지, 『세컨드라이프에서의 성년: 가상적인 인간에 대한 한 인류학자의 탐구Coming of Age in Second Life: An Anthropologist Explores the Virtually Human』의 마지막 두 챕터는, 세컨드라이프라는 가상세계가 그것을 만들고 유지시키는 정치경제적 구조 및 이데올로기와 관

그런데 벨스토프에게서 가상세계에서의 상호작용이 자기참조적으로 이뤄질 수 있는 까닭은 그곳의 사람들이 현실세계와 분리된 곳에 그들이 동시에 현존하고 있다고 생각할 수 있기 때문이다. 그런데 이러한 현존의 감각에 토대를 놓기 위하여 벨스토프는 영속성의 기술적 실현에 의지한다. 보다 구체적으로 말하자면, 벨스토프는 그의 가상세계 민족지 『세컨드라이프에서의 성년: 가상적 인간에 대한 한 인류학자의 탐구 Coming of Age in Second Life: An Anthropologist Explores the Virtually Human』(2008) 2장에서 매체 발달의 결과로 가상세계가 등장했음을 간략히 서술하며, 그 핵심을 영속성의 기술적 실현에서 찾는다. 그에 따르면, "[현대적인 가상세계의 발달은] 사람들이 현실세계와 구별되는 장소로 경험하는 곳에 다수의 사람들이 동시에 현존하는 것을 포함하였다. 사람들은 가상세계 안에서 상호작용을 했으며 또한 가상세계 자체와도 상호작용했다. 그 세계는 개개인들이 그곳에 접속하고 나간다 하더라도 영속했다. 그 뒤로 이러한 영속적인 특징은 가상세계에 근본적인 것이었다" (Boellstorff 2008:47). 이러한 논리에서 가상세계가 독자적인 문화적 처소가 될 수 있는 까닭은 그 안에서의 상호작용 자체라기보다는, 그러한 상호작용을 경계짓게 하는 객체의 특성 때문이다. 벨스토프는 베네딕트 앤더슨식의 "상상의 공동체" 역시 가상세계의 일종이라고 생각하면서도(cf. Förnas et al. 2002), 텍스트 기반의 온라인

계를 맺고 있음을 지적하는 데 할애되어 있고, 앞부분에서는 세컨드라이프가 출현하게 된 기술사적 맥락을 고찰하기도 한다. 하지만 가상세계와 현실세계 사이의 관계가 있다는 것과, 가상세계가 현실세계를 준거 삼아 설명되어야 한다는 것은 전혀 다른 이야기다. 벨스토프가 반대하는 것은 후자와 같은 접근으로, 예를 들어 다니엘 밀러(Daniel Miller)와 돈 슬레이터(Don Slater)는 카리브 해의 트리니다드인들이 인터넷을 사용하는 양태를 조사하며 "인터넷 기술이 어떻게 특수한 어딘가에서 이해되고 동화되는지" 조사할 필요가 있음을 주장한 바 있으며, 이와 유사하게 인류학자 존 포스틸은 말레이시아에서의 인터넷 사용을 조사하며 "인터넷 국지화하기(localizing the internet)"이라는 슬로건을 내걸기도 하였다(Miller and Slater 2000; Postil 2011). 밀러, 슬레이터나 포스틸의 접근법은 온라인 기술(이들의 용어로는 인터넷)이 전세계 어디서나 똑같은 결과를 만들어낼 것이라는 식의 이해에 반대한다는 점에서 물론 의의를 갖지만, 그러면서 온라인 기술 자체에서 출현하는 새로운 문화에 대해서는 상대적으로 덜 강조하게 된다. 반대로 벨스토프가 겨냥하는 것은 바로 그러한 문화이다. 즉, 온라인 기술이 문화에 의해 설명된다고 하기보다는, 그것 자체가 하나의 문화의 처소라고 말할 수는 없냐는 것이다.

상호작용인 MUD(Multi User Dungeon)를 보다 직접적인 가상세계의 선배격으로 생각하는데 그 까닭은 "개개인들이 그곳에 접속하고 나간다 하더라도 영속"하는 특징이 국민국가보다는 서버 운용에서 더 특징적으로 나타나기 때문이다.

여기서 벨스토프가 사용하는 영속성이란 용어는 데이터 프로세싱에서 자주 사용되는 용어로, 한번 사용하고 지워지는 일회용 데이터들과 달리 사라지지 않고 영구적으로 남아있는 데이터의 유형적 특징을 가리킨다. 이 용어는 MUD1의 개발자이자 온라인게임 개발에 있어서 주요한 고전인 『가상세계 설계하기Designing Virtual Worlds』(2003)의 저자 리처드 바틀(Richard Bartle)이 가상세계를 정의하는 데 최초로 사용하면서, 이후 가상세계에 대한 논의들에서 반복적으로 나타나게 되었다. 바틀의 정의는 다음과 같다: "컴퓨터는(혹은 컴퓨터들의 네트워크는) 하나의 환경을 실연해내는 가상세계를 실행한다. 이 환경의 몇몇 - 전부가 아니라 - 개체는 개별적인 사람들의 직접적인 조작 하에 작동한다. 그러한 사람들 여럿이 동일한 환경에 동시에 영향을 줄 수 있기 때문에, 이 세계는 공유되었다거나 멀티유저[세계]라고 불린다. 이 환경은 그와 상호작용하고 있는 사람들이 없을 때도 계속해서 존재하고 자체적으로 발전한다; 이는 그것이 영속적이라는 것을 의미한다"(Bartle 2003: 2). 다시 말해, 가상세계의 영속성이란 플레이어의 행위에 그 세계의 존재가 영향을 받지 않는다는 것으로, 영속적인 가상세계의 경우, 플레이어의 행위 없이도 존재할 수 있다(Castronova 2005)[16].

하지만 이러한 영속성이 나타난 까닭은 진정으로 새로운 세계를 만들어내려고 하는 의도가 아니라, 대규모 상호작용에서 발생하는 데이터를

16) 이러한 특징은 미디어 이론가이자 게임 연구자인 알렉산더 갤로웨이(Alexander Galloway)가 게임에 관해 정의한 바와 비교해봤을 때 보다 분명해진다. 갤로웨이는 상호작용적 텍스트로서 비디오게임을 정의하는 일련의 입장들을 따르며(cf. Aarseth 1997), 문학이나 영화 등 기존 미디어에서 작품들이 사물로서 그 자체 존재하는 데 반해 비디오게임의 경우 플레잉와 기계 사이의 상호작용적 행위를 통해서만 존재한다고 정의한다. 그에 따르면, "플레이어와 기계의 능동적인 참여가 없이는, 비디오게임은 정적인 컴퓨터 코드로 남아있을 뿐이다. 비디오게임은 기계에 전원이 들어오고 소프트웨어가 실행될 때 비로소 태어난다; 그것들은 상연될 때 존재한다"(Galloway 2006: 2). 하지만 바틀의 정의에 따르면 MMORPG가 세계로 존재할 수 있는 까닭은 상호작용에 의존하지 않기 때문이다.

처리하기 위한 기술적 방편이 전체 데이터를 일관되고 관리하고 처리하는 별도의 컴퓨터를 마련하는 것이기 때문이었다. 다시 말해, MMORPG와 같이 수백명 이상이 동시에 접속하는 프로그램에선 방대한 상호작용이 실시간으로 공유되게 하기 위해선 무엇보다도 엄격한 데이터 관리가 필요하기 때문이다. 가상세계나 MMOGs 유형의 게임은 단순한 온라인 게임이 아니며, 네트워크 기술의 측면에서 다른 유형에 속한다. 다른 온라인게임, 예를 들어 대전게임이나 실시간 전략게임(RTS)의 경우 소수의 인원이 짧은 시간 동안 실시간으로 상호작용을 주고받는다. 이러한 게임의 경우 플레이 시간이 짧고, 그 시간 동안에만 데이터가 일관되게 공유되면 된다는 점에서, 각각의 단말기에서 데이터를 다루며 그 내용을 송수신하여도 전체 데이터 관리에는 큰 문제가 발생하지 않는다. 하지만 수백명 이상이 동시에 게임을 진행하는 가상세계나 MMOGs 유형의 게임의 경우, 플레이 시간은 적어도 수백시간으로 엄청나게 길며, 이 긴 시간 동안 누적된 데이터가 일관되게 관리되어야 할 뿐만 아니라 이것이 다수의 플레이어들에게 똑같이 공유되어야 한다는 문제가 있다.

이런 이유에서 가상세계나 MMOGs에서는 데이터 관리의 용이성을 위해 각 단말 간의 연결 형태를 P2P(peer-to-peer) 모델이 아니라 C/S(Client/server) 모델에 따라 구축한다. C/S 모델은 브라우저식이라고 불리기도 하는데, 모든 데이터의 보관과 관리 및 처리는 서버에서 담당하고 클라이언트에서는 이렇듯 관리되는 데이터를 그때그때 열람(browse)하기만 하기 때문이다. 물론 게임 진행에 필요한 데이터들이 클라이언트에 담겨있긴 하지만, 이는 플레이에 필요한 이미지 데이터 정도이며, 클라이언트의 주된 기능은 서버로부터 수신 받은 데이터에 따라 게임 조작을 하고 그 데이터를 다시금 서버로 송신하는 것이다. 이처럼 클라이언트는 조작 정보를 송신할 뿐 실질적으로 게임을 진행시키는 것은 서버에서이기 때문에, 클라이언트가 없어도 서버에서 게임이 계속 진행된다. 이와 달리 각각의 단말에서, 혹은 각 단말 간의 연결을 통해서 비로소 게임이 진행되는 1인용 게임이나 MO게임의 경우, 플레이어가 게임을 하지 않는다면 게임도 더는 없다. 그러나 MMOGs에서는 플레이

어가 게임을 하든 말든, 클라이언트와 무관하게 서버에서 게임이 계속해서 진행된다는 점에서 그 게임 환경이 지속하기 때문에 게임이 '영속적으로' 존재하게 된다. 이것이 벨스토프가 게임을 별도의 세계로서 상정할 수 있는 기술적 근거였다.

1.2. 유동적이기 때문에 영속적인 게임 서버

하지만 이처럼 C/S 모델이 게임을 '현실세계'와 구별된 "영속적 세계"로서 상정하는 근거로 작용하는 방식은, C/S 모델의 중추인 서버에 지속적으로 가해지는 작업들을 논의하기 어렵게 만든다. 다시 말해, MMORPG에서는 모든 게임의 데이터가 집적되어 있는 서버에 추가 콘텐츠를 집어넣든, 아니면 기존 콘텐츠를 수정을 하든, 운영진이 서버 자체에 숱한 관여를 하는 일이 나타난다. 이는 서버가 현실세계와 가상세계를 구별하는 잘 경계지어진 객체로서 존재하고 있지 않다는 점을 드러내는데, 서버는 단지 가상세계를 떠받드는 기술로만 머물러있을 수 없고 계속해서 어떤 사회적인 것들에 의해 영향을 받는 것이다. 이와 같은 서버의 사회기술적 성격으로 인하여 지속적인 유지보수 활동이 나타나게 되는데, 이를 논의하기 위해 먼저 "영속적 세계"에 점점 더 접속하지 않게 된 한 마비노기 유저의 사례를 살펴본 뒤, 서버에 부단한 작업들이 가해지는 까닭에 대해서 보다 일반적으로 논한다.

다음은 2020년 마비노기에 복귀해 현재까지 마비노기를 플레이하고 있는 유저와의 인터뷰 도중 나눴던 대화 중 일부로, 칸탈로프메론이라는 닉네임을 사용하는 이 유저는 이렇게 오래한 게임은 마비노기 밖에 없을 정도로 마비노기에 확실히 애정이 있지만, 인터뷰 당시 요즘엔 "게임 자체에 지금 뭐가 없"어서 "재미가 없어서" 마비노기에 잘 들어가고 있지 않다고 이야기했다.

칸탈로프메론: 한 1월까지는 [게임을] 좀 하다가 최근에는 일주일에 한두 번 들어가는 [정도]. 거의 매일 하다가, 요새는 좀 그러니까, 제

가 개인적으로 그냥 잘 안 하는 것도 있는데 게임 자체가, 요새 좀 업데이트가 뭐가 없어요. 왜냐면은, 이거는 근데 사실 연구하시는 거랑 조금 거리가 먼 얘기일 수도 있는데, 아무튼 지금 작년 한 11월 작년 12월 초반에 되게 대대적으로 쇼케이스 행사가 열렸어요. 왜냐하면 여름 겨울마다 대규모 업데이트를 하거든요. 그래서 올해 겨울은 교역이라고 해서 어떤 물건 사고 파는 대교역시대, 대항해시대처럼 대교역시대 이러면서 상인 컨셉으로 뭔가 대규모 패치를 했거든요. 막 mc까지 불러서 공연하고 이런 쇼케이스 열었던 거에 비하면 너무 초라한 업데이트였어 가지고, 사람들이 약간 이걸로 이번 겨울을 퉁친 건가 하는 생각도 들고. 지금 마지막으로 한 대형 규모, 대형 패치가 이제 하늘을 나는 배를 타고 다니면서 그 교역을 하는 상단 교역 패치가 1월 중순인가 있었거든요. 2월 촌가. 1월 중순인가 2월 초에 있었는데 그 뒤로 지금 아무것도 없어요, 패치가. 그냥 짜잘짜잘한 이벤트 정도밖에. 게임 자체가 지금 뭐가 없어요, 새로 개발된 게. 그래서 계속 사실 저도 지금 안 들어가고 있거든요, 재미가 없어서.

칸탈로프메론은 자신이 접속하지 않더라도 게임 세계가 영속적으로 남아있을 것이라는 점에 대해서는 매우 잘 의식하고 있다. 그래서 언젠가 만족스러운 패치나 업데이트가 이루어졌을 경우 다시 접속하려는 전제하에 잠시 마비노기에 접속하는 빈도를 줄여둔 상태이다. 하지만 “게임 자체가 지금 뭐가 없”어서 “지금 안 들어가고 있”다는 그의 이야기는 유저들에게 단지 게임 세계가 작동하면서 남아있는 것과 그 세계에 무언가 ‘할 게’ 있어서 자신이 접속하고 싶은 것은 별개의 문제라는 점을 보여준다. 그런데 이처럼 게임에 ‘할 게’ 없다고 느껴져 접속을 중단하는 유저가 점점 줄어들수록 게임 서버 운영을 유지하기가 어렵게 되는데, 왜냐하면 이용하는 유저가 없다면 게임을 통한 매출도 줄어들 것이고 그 결과 서버를 운영하는 여러 가지 관리비용을 충당하지 못하게 될 것이기 때문이다. 이후 2절에서 보다 자세히 살펴보겠지만 이 때문에 운영진은 유저들이 계속해서 게임을 이용하게끔 새로운 ‘할 거리’들을

지속적으로 투여하게 된다.

이는 게임 세계에 영속성이 존재한다고 하더라도 계속해서 관리되고 유지보수되지 않는 한 지속적으로 존재할 수 없다는 점을 드러낸다. 다시 말해, 단지 서버를 개설하는 것만으로는 유저들이 계속해서 게임을 하게끔 붙들어둘 수 없기 때문에 지속적인 서버 관리가 나타난다. 실제로 대부분의 MMOGs에서 가장 중요한 것은 유저들이 계속해서 이 세계에서 무언가 할만한 게 있게끔 콘텐츠를 관리하고 추가하는 일이다. 왜냐하면 콘텐츠는 지속적으로 소모(consume)되며 그로 인해 유저들이 게임에 계속 남아있게 하려면 그들의 동기를 자극할만한 새로운 목표를 계속해야 제시해야 하기 때문이다[17]. 이는 다니엘 밀러(Daniel Miller)

---

17) 물론 이는 게임의 유형에 따라 다른데, 모든 유형의 게임에서 똑같은 정도로 콘텐츠 추가가 필요한 것은 아니다. 일례로, 셀리아 피어스(Celia Pearce)는 가상세계를 유형화할 수 있는 스펙트럼을 제안하는데, 그녀에 따르면 가상세계는 콘텐츠가 게임 기획자에 의해 주로 마련되는지 아니면 플레이어들에 의해 주로 마련되는지에 따라 "정해진 합성(fixed synthetic)" 세계와 "함께 만드는(co-created)" 세계로 나뉜다. "정해진 합성" 세계는 기획자가 게임의 목표를 설계해둔다는 점에서 전통적인 의미(Juul 2005)에서의 게임에 가깝고, "함께 만드는" 세계는 유저들의 상호작용 자체가 창발적인 현상들을 만들어낸다는 점에서 결말 없이 뻗어나가는 메타버스에 가깝다. 즉,

"정해진 합성 세계는 규칙적인 놀이 환경(ludic environment)이 되곤 하는데, 이는 보다 전형적으로 정의되는 형태이다. 물론 확장될 수 있고 수정될 수 있긴 하지만, 이러한 세계는 내러티브나 게임 메커니즘, 보상과 제재, 게임 규칙, 그리고 지리적·건축적 디자인에 절대적인 권한을 지니고 있는 기획자에 의해 주로 정해진다. 여기엔 상대적으로 고정된 작은 목표들을 망라하는 상위 목표 뿐만 아니라, 작은 하위서사들을 망라하는 강력한 테마와 지배적인 스토리라인도 있다. 아바타는 대체로, 꽤나 미리 정해진 플레이 궤적을 따라, 기획자가 정해둔 부품을 이용해 육성된다. …이 스펙트럼의 반대편에는 함께 만드는 세계가 있는데, 이는 결말이 열려 있는 즉흥적인 놀이 환경(paidiaic environment)로 자발적인 플레이와 창의적인 참여 - 즉 생산적인 플레이 - 를 목적으로 고안된 것이다. 대체로 여기엔 아바타와 환경을 커스터마이징 하는 기능(affordances)과 게임 디자인의 한도 내에서 유저들이 콘텐츠 개발에 참여할 수 있게 하는 웹2.0에 특징적인 요소들이 포함되어 있다. 그 극단에서는 실질적으로 모든 인게임 아이템과 활동들이 플레이어에 의해 만들어지며, 그래서 이러한 게임의 모든 측면들이 창발적이라고 할 수도 있다. 설령 전반적인 메타포나/또는 미적인 방향성이 있다고 하더라도 이와 같은 세계에서는 주로 정해진 테마나 스토리라인이 없다"(Pearce 2009: 31-2).

이와 같은 구별은 게임의 최초 형태가 어떻냐에 따라서 플레이의 궤적이, 그리고 그 기간이 달라질 수 있음을 암시한다. 피어스의 분류 상에서 "정해진 합성" 세계의 경우, 유저들이 이미 게임 기획자가 고정해둔 진행 과정을 달성한 이후라면 설령 서버가 영속적으로 남아있다고 하더라도 더 이상 플레이가 진행되지는 않을 수 있다. 이 때문

가 카리브해에 위치한 트리니다드인들이 어떻게 개인 웹페이지를 운영하는지 다룬 논문에서 언제 웹페이지가 '죽어가게' 되는지 다루며 서술하였던 상황과 일치한다. 그는 최신 정보를 반영하지 않은 개인 홈페이지가 금방 인기를 잃어버리게 된다고 서술하는데, 밀러에 따르면 개인 웹사이트는 "계속해서 멋있게 보이기 위해선 끝없이 경주해야 하는 곳"이며 "업데이트하지 않는 웹사이트는 …꽤나 급속도로 별로로 보이게 될 위험에 처한다"(Miller 2000: 20). 이처럼 서버가 계속 돌아가면서 설령 가상세계의 영속성이 실현된다고 하더라도, 더는 플레이할 요소가 업데이트되지 않는 한 가상세계의 영속성은 반쪽 짜리다.

따라서 서버는 이미 주어져 있는 안정적인 객체로서 상정할 수 없다. 오히려 서버의 경계는 유저들의 플레이를 지속적으로 보조해야 한다는 이유로 다소간 열려 있고, 그로 인해 지속적인 변화를 겪게 된다. 이러한 특징은 서버를 통해 가동되는 마비노기가 "영속적인 세계"가 아니라 "유동적 객체"에 더 가깝다는 점을 보여주는데, "유동적 객체"란 마리안느 드 래이트(Marianne de Laet)와 안네마리 몰(Annemarie Mol)은 짐바브웨에서 널리 사용되는 부시 펌프(Bush Pump) B타입의 특징을 개념화하면서 사용한 용어로, 마비노기의 특징을 규정하기에 적합하다. 드 래이트와 몰에게서 "유동적 객체"란 "단단하고 역학적이지만, 그 *경계*가 명확하고 고정되어 있기보다는 모호하고 움직이는" 것을 가리키는데(de Laet and Mol 2000: 225), 보다 구체적으로는 객체가 그것이 제작된 지역에서 벗어나 다른 지역으로 움직이더라도 그 지역에 맞춰 변형될 수 있게끔 설계되어 있는 것을 가리킨다. 그들의 논의 대상인 짐바브웨 부시 펌프 B타입은 어떤 지역 공동체에 의해 그것이 설치가 되고 이후 유지보수되고 수리될 것이 전제로 한 상태로, 그러니까 처음부터 지역민들의 참여가 B타입 펌프 안에 포함이 되어 있는 채로 설계가 되었는데, 그로 인해 각 지역마다 B타입 펌프의 형태는 조금씩 다르게 변형되지만 결과적으로 많은 지역에서 안정적으로 B타입 펌

에 피어스의 분류상 "고정된 합성" 세계의 극단에 있는 MMORPG, <월드오브워크래프트>에서는 20여 년에 가까운 시간 동안 9개의 확장팩이 출시되었다고 할 수 있다.

프가 사용되게 되었다. 드 레이트와 몰에 따르면 부시 펌프 B타입으로 하여금 제작된 지역을 벗어나더라도 내구성(durability)을 띨 수 있게 해준 것은 바로 이같은 유동적 특징 때문이었다.

부시 펌프 B타입이 그것을 사용할 사람들에 맞춰 변형될 것이 예비된 채로 설계되어 있었다면, 마비노기는 시간이 지남에도 불구하고 유저들이 계속해서 이용될 것에 맞춰 변형이 가능하며 그렇게 해야 할 압력을 받는다. 첫째로, 변형이 가능한 까닭은 서버와 클라이언트 사이의 연결로 인하여 운영진이 서버에 가하는 작업이 즉각적으로 유저 클라이언트를 변조시킬 수 있기 때문이다. 둘째로, 그렇게 해야 할 압력을 받는 까닭은 반복해서 유저들이 서버에 접속하고 싶게끔, 서버에 구축된 콘텐츠들이 갱신되어야 하기 때문이다. 이렇게 봤을 때 MMORPG에서 더 특징적인 점은 이것이 현실세계와 분리된 맥락을 형성한다는 점보다는, 시간이 지남에 따라서도 내구성을 띨 수 있다는 점이다. 이와 같이 조건화된 내구성으로 인하여 때로 MMORPG는 완성되지 않은 채로 출시되기도 하는데, 일례로, 바람의나라와 리니지를 제작해 국내 게임 개발의 아버지라 불리는 송재경 개발자의 경우, "바람의나라, 리니지를 만들던 시절에는 게임 자체가 블루오션이었고 경쟁자도 없어 게임을 시장에 내놓는 것 자체가 중요했"다며 당시에는 "게임을 서비스하는 도중에 모자라는 부분을 보완하거나 수정해도 탈이 없었"[18]다고 회고하였다. 송재경의 회고는 "서비스로서 게임"의 전형적인 특징을 보여주는데, 이는 생산 이후에도 최종 제품에 계속해서 영향을 미칠 수 있기 때문에 가능하다. 그렇다고 했을 때, 게임 유지보수는 "서비스로서 게임"에서 나타나는 필수적인 요소이다.

---

18) 한국경제, 2009-01-13, ""온라인게임밖에 만들 줄 아는 게 없었어요"", https://www.hankyung.com/news/article/2009011211781
유사하게 송재경 개발자와 함께 바람의나라 서비스를 시작한 넥슨의 故김정주 대표도 바람의나라가 출시 당시에는 매일 서버 장애나 일으키는 한심했던 게임이지만 "기존 패키지 게임과 달리 게임이 다소 미흡하더라도 어느 정도 이후에는 개발사가 사용자와 대화하면서 의견을 들어 개발에 반영하는 문화가" 나타났다고 회고한 바 있다. 물론 연구자가 보기에 '문화'만으로 가능했던 일은 아니고, 네트워크 구조상 지속적인 수정이 용이했기에 가능했던 일이다(연합뉴스, 2005-10-13, "<연합 CEO 초대석> 넥슨 김정주 대표>",https://n.news.naver.com/mnews/article/001/0001121475?sid=101)

2. “세계를 만드는 것과 유지하는 것은 다르다: 게임 유지보수 활동으로서 라이브 개발

그러나 게임 유지보수는 신규 게임을 만들어내는 것과는 다소 다른 방식으로 이루어진다. 왜냐하면 일단 게임을 출시하여 유저가 생기고 나면, 게임을 이용하고 있는 유저들에 맞추어서 이후 개발 방향이 정해져야 하기 때문이다. 이를 잘 드러내는 일화가 마비노기 신규 개발을 진두지휘한 개발자 김동건이 2019년도 넥슨 개발자 컨퍼런스(Nexon Developer Conference; NDC)에서 발표한 내용인데, 그는 한국 게임 개발이 보다 진전되기 위해선 과거의 개발 경험들이 전달되어야 한다는 신조 하에 처음 마비노기가 개발될 당시 마비노기 프로젝트가 어떤 의도를 담고 있었고 이를 위해 무엇을 어떻게 시도하였는지 상세히 발표하였다. 그런데 발표 후반부에서 김동건은 개발 이후 “세계를 만드는 것과 세계를 유지하는 것은 다르다고 느”꼈다고 밝힌다. 특히 그가 이를 느낀 것은 처음으로 개최한 유저와의 오프라인 간담회 이후였는데, 그때 그는 “유저가 원하는 것들을 내가 채워주기 어려울 것 같다는 생각이 들어 다른 디렉터에게 넘기기로 결심”했을 뿐만 아니라 개발과 분리된 라이브팀의 필요성, 특히 “라이브 전문가”의 필요성을 강하게 느꼈다고 한다. 김동건은 마비노기가 18년간 서비스되면서 총 8명의 디렉터를 거치는 동안에도 유저들 사이에서 최고의 디렉터였다고 평가받는 개발자인데, 그는 왜 자신이 유저가 원하는 것들을 채워주기 어려울 것 같다고 생각했던 것일까?

그의 발표는 게임 유지보수 활동에 신규 게임 개발과는 다른 특징적인 면모들이 있으며 이를 만족스럽게 수행하기 위해선 노하우가 필요하다는 것을 드러낸다. 1절에서 마비노기 서비스에서 유지보수 활동이 필수적인 요소임을 드러내기 위해 다소 이론적으로 접근하였다면, 2절에서는 이것이 실제 게임 서비스를 담당하는 개발자들이 수행하는 작업이며 “라이브 개발”이라는 원리로 구현되어 있음을 보여주려고 한다. 이를 위해 먼저 라이브 개발이 무엇인지 간략히 소개한 뒤, 구체적으로 어떠한 특

징을 보이는지 게임 개발자들이 강연 자료를 토대로 분석한다. 다음으로는 연구자가 연구 기간 동안 접한 자료들을 바탕으로 “라이브 개발”이 마비노기에서는 어떻게 이루어지고 있는지 서술한다.

2.1. 라이브 개발의 특징

흔히 게임 회사에 취직했다고 하면 새로운 게임을 개발하는 업무를 할 것 같지만, 실제로는 그렇지 않다. 많은 경우 신입 개발자는 기존에 서비스되고 있는 게임에 투입되는 경우가 많은데, 이렇게 신작 게임을 개발하기보다는 기존에 있던 게임이 유지보수하는 업무를 맡는 팀을 라이브팀이라 부른다. 어느 업계가 그러하듯 게임 회사 내에는 여러 직군이 있으며, 각각은 서로 다른 일을 한다. 크게 보자면 기획자(designer)와 프로그래머, 그리고 게임 원화를 담당하는 아트 등으로 직군이 나뉘며, 각각의 업무 전체를 조망하며 전반적인 게임 개발 방향성을 총괄하는 디렉터라는 역할이 존재한다(보다 자세한 구별로는 O'Donnell 2012). 하지만 이러한 각 직군들마저도 신규 개발팀에 있냐 아니면 라이브 개발팀에 있냐에 따라서 수행하는 업무가 달라진다. 다시 말해, 똑같은 기획자여도 개발팀 기획자로서 그가 하는 업무는 라이브팀 기획자로서 그가 하는 업무와 다르다.

물론 모든 게임 개발팀에 라이브팀이 포함되는 것은 아니며, 라이브팀이라는 조직은 한 게임을 계속해서 서비스해야 하는 “서비스로서 게임”에서 나타난다. 완성된 패키지 형태의 게임 판매를 목적으로 하는 경우 게임 개발 이후에 추가 콘텐츠를 발매하거나 오류를 고치는 작업이 아닌 한 굳이 라이브팀을 운영할 필요는 없기 때문이다. 그런데 지속적으로 서버를 유지하면서 유저들의 게임 플레이를 계속해서 유지보수해주는 일은 말 그대로 한 번의 출시를 목표로 한 게임 개발과는 꽤나 다른 업무를 필요로 한다. 그 때문에 라이브서비스란 무엇인지, 그리고 어떻게 라이브서비스를 해야 하는지에 관한 지식은 국내에서 개최되는 게임 개발자 컨퍼런스에서 자주 등장하는 주제 중 하나이다. 물론 라이브서비

스에 대한 지식과 그것이 실제 시행되는 현실은 차이가 있겠지만, 마비노기 서비스 과정에서 이뤄지는 유지보수의 성격을 조망하기 위해서는 이러한 자료들에서 반복적으로 드러나는 원리들에 주목할 필요가 있다.

아래는 특히 MMORPG 라이브 개발과 관련된 다소 잘 알려진 발표자료 세 가지를 분석하여 도출한 것이다. 물론 실제 라이브 개발은 훨씬 더 복잡하겠지만, 아래의 자료들은 개략적으로나마 게임 유지보수 작업에서 어떠한 것들이 관건이 되는지 살펴보는 데 도움이 된다. 세 가지 발표자료는 각각 2002년부터 2011년까지 엔씨소프트에서 리니지 개발을 담당한 개발자 여형규가 2011 블루홀 사내 개발자 컨퍼런스에서 발표한 "MMORPG 동접 개선을 위한 개발 이야기", 2003년도부터 그라나도에스파다를 개발하고 운영한 개발사 대표 김학규가 2011년도 한국국제게임컨퍼런스(Korea Games Conference)에서 발표한 "그라나도에스파다 운영에서 배운 점들", 마지막으로는 메이플스토리 기획팀장 김창섭이 2018년도 넥슨 개발자 컨퍼런스(Nexon Developer Conference)에서 "Don't Get Bored - 오래해도 재미있는 게임을 만들기 위한 '메이플스토리'의 시도들"이라는 제목으로 발표한 자료다.

이들의 발표에서 나타나는 바, 첫째로, MMORPG 라이브 개발에서는 엄청나게 긴 플레이 시간을 어떻게 보장할 것인가가 핵심적인 문제로 작용한다. 여형규에 따르면, 보통 콘솔 게임의 경우 20~100시간 정도의 플레이가 이루어지는 데 반해 MMORPG는 5년 가량의 플레이 시간을 보장할 수 있어야 하는데, 하루 평균 4시간 플레이를 가정한다면 못해도 7,000시간에 가까운 플레이 시간을 보장할 수 있어야 한다. 이는 연평균 1,500시간 이상의 플레이 시간을 제공할 수 있어야 한다는 것인데 콘텐츠 제작속도에 비해서 소비속도는 훨씬 더 빠르다는 점을 고려해야 한다. 두 번째로는 MMORPG라는 게임 장르의 특성상 엄청나게 방대한 콘텐츠들이 집적되어 있으며, 이같은 '세계' 안에 엄청나게 다양한 종류의 사람들이 참여한다는 점이다. 비단 코드나 프로그램 수준에서 예기치 못한 오류가 발생하게 되는 상황이 아니더라도, 서로 다른 콘텐츠들끼리 미치는 영향이 어떠한 결과를 불러일으킬지, 다양한 사람들끼리 맺

는 상호작용이 어떠한 문제들이 나타날지 사전에 예측할 수가 없다. 말하자면 '계획 경제'가 불가능하다는 것인데, 운영진 역시 게임 상황 전체를 통제하지 못하며, 그래서 매 패치나 업데이트 이후 "어뷰즈와 허점"이 발견될 수 있다는 점을 고려해야 한다. 마지막으로는 앞의 두 가지 이유와 관련하여 이 게임이 더 나아질 것이라는 신뢰를 어떻게 줄 것인지가 문제다. 왜냐하면 긴 플레이 시간 동안 어차피 콘텐츠를 고갈되기 마련이고, 운영진도 유저도 예측하지 못한 온갖 문제들이 나타나는 것도 당연한 일이다. 다시 말해 MMORPG는 완결된 텍스트도 아니며 완성되어 있을 수도 없다. 따라서 이러한 문제들에도 불구하고 게임에 계속해서 남아있을지 결정하는 것은 현재 게임의 상태 자체보다는 앞으로 게임이 더 나아질 것인지에 대한 판단으로, 라이브 개발은 이를 고려해야 한다.

이러한 문제들로 인하여 라이브 개발에서는 다음과 같은 사안들이 주안점이 된다. 첫째로, 긴 플레이 시간을 보장해야 하는 만큼, MMORPG에서는 한번 진행해야 하는 콘텐츠보다는 반복적으로 진행해야 하는 콘텐츠가 주로 배치된다. 그런데 이는 동시에 유저를 지루하게 만들며 게임 이탈로 이끈다. 이 때문에 "오래해도 재미있는 게임"이 되기 위해서 MMORPG 라이브 개발은 계속해서 이 반복 경험에 새로움을 줘야 한다. 이는 기존 콘텐츠가 변주를 주는 업데이트를 추가하거나, 아니면 실험적인 이벤트를 통해서 이루어질 수 있다. 한편, 긴 플레이 시간은 유저들 간의 상호작용을 통해서 만족될 수도 있다. 이러한 상호작용이 원활하게 이루어지고 이것 자체가 게임의 '재미'를 만들어내게 하려면, 다양한 유저들이 자리할 수 있게끔 다양한 콘텐츠 개발과 그에 대한 지속적인 관리가 필요하다. 둘째로, MMORPG는 굉장히 많은 콘텐츠와 상호작용이 벌어지는 "복잡계"이기 때문에, 의도한 대로 목표가 달성되는 일이 쉬이 벌어지기 어렵다. 오히려 그러한 전제가 일을 그르치며, 때문에 늘 예기치 않은 문제가 발생할 수 있음을 염두에 두면서 업데이트 주기를 짧게 가져가는 게 필요하다. 다시 말해, 방대한 콘텐츠와 복잡한 상호작용으로 인하여 예측할 수 없는 문제가 발생하는 MMORPG

라이브 개발에서는 “계획보단 대응”이 핵심이다. 특히 패치나 업데이트를 자주 하면서 기존 콘텐츠에서 발생하는 예측 불가능한 문제에 빠르게 대응해야 하는 것이 필요하다. 마지막으로 위의 두 가지와 관련하여, 유저들과 “신뢰”를 쌓는 게 중요하다. 이를 위해선 정기 업데이트와 빠른 대응, 다양한 마케팅, 적극적인 이벤트, 지속적인 밸런스 수정 및 편의성 개선 등을 통해서 게임 라이브 개발이 활발히 이루어지고 있을 뿐만 아니라, 유저들이 건의하는 사안에도 반응하면서 앞으로 점점 더 나아질 것이라는 믿음을 주어야 한다.

결국 장기간에 걸쳐 플레이가 이루어지는 MMORPG의 경우, 게임 개발의 시점에는 정확히 예측하고 통제할 수 없는 이유들로 인해서 게임 플레이가 지속되기 어려운 상황들이 펼쳐진다고 할 수 있다. 이는 유저들 사이의 불균형이 생겨나서이건, 아니면 그냥 게임이 진행되면서 예측 불가능한 일들이 벌어져서이건, 그것도 아니면 특정 플레이가 계속 반복되면서 점차 지루하게 되어서이건 다양한 이유에서 그러하다. 이러한 상황들을 고려한다면, 어떤 완결된 텍스트를 만들어내듯이 게임 콘텐츠를 기획하고 개발할 수 없다. 오히려 게임에 끝이 없다는 것, 언제나 미래를 향해 열려 있다는 것을 염두에 둔 채로, 미래에도 게임 플레이가 원활하게 이루어질 수 있게끔, 현재 발생하고 있는, 혹은 앞으로 발생할 수 있는 ‘고장’을 시야에 두고 그것이 해소될 수 있는 방편들을 기존 콘텐츠와의 관계 속에서 계속해서 내놓아야 하는 방법이 필요하다. 이런 점에서 “세계를 만드는 것과 세계를 유지하는 것”에는, 설령 둘 사이에는 연속성이 존재하더라도, 서로 다른 방법이 필요하다고 할 수 있다.

2.2. 마비노기에서의 라이브서비스: 패치, 업데이트, 공개 테스트, 이벤트, 긴급 점검

그렇다면 마비노기에서 실제 라이브서비스는 어떻게 이루어지고 있을까? 앞에선 라이브서비스란 무엇인가에 대한 다소 일반적인 원리에 대해서 다뤘다면, 여기선 마비노기에서 실제 라이브서비스가 이루어진 내역

을 바탕으로 그 원리가 보다 구체적으로 어떻게 적용되는지 다루고자 한다. 하지만 마비노기가 18년 동안 서비스되었다는 점을 고려했을 때, 그간의 모든 내역에 대해서 다룰 수 없다. 또한 그 전체 '역사'를 복원하는 것이 여기서 목표로 하는 바도 아니다. 때문에 라이브서비스 원리가 어떻게 적용되는지 그 구체적인 내용을 보여주는 데 주목하면서, 여기서는 연구자가 조사를 진행한 2021년 10월 3일부터 2022년 3월 24일 사이 이뤄진 라이브서비스 활동에 대해서 분석하고자 한다. 이를 통해 앞에서 다룬 라이브서비스 원리가 마비노기 운영진들이 하는 작업들과 어떻게 연결되는지 간략히 살펴보려고 한다.

위의 표는 조사 기간 도중 마비노기에서 이뤄진 라이브서비스 내역으로, 6개월 간의 조사 기간 동안 마비노기에서는 총 55건의 작업이 이루어졌다. 연구자는 이를 "패치", "업데이트", "공개 테스트", "이벤트", "긴급 점검"으로 분류하였는데, 먼저 "패치"는 매주 목요일 정기적으로 이루어지는 작업으로, 총 25건이며, 대체로 기존 콘텐츠에서 발생한 사소한 버그나 불편한 기능들을 간단히 수정하는 것으로 이루어져 있다. 다음으로 "업데이트"의 경우, 조사 기간 동안 총 5차례 이루어졌는데, 재능 개편 업데이트 "Re;novation S3", 생활 스킬 개편 업데이트 "Re:form", 1·2차 "대교역시대" 업데이트, 그리고 금화 소지 방식 개선 업데이트가 그 내용이었다. 패치가 간단한 수정 작업이라 할 수 있다면, 업데이트는 콘텐츠를 새로 추가하거나 아니면 기존 콘텐츠를 대대적으로 수정하는 작업으로, 매주 목요일에 이뤄지는 패치와는 달리 개발 일정에 따라 비정기적으로 이뤄진다. 그런데 많은 콘텐츠를 추가하거나 개선하는 등의 작업이 게임에 가해졌을 경우, 의도와는 다른 나쁜 결과가 발생할 수도 있고, 혹은 전혀 예기치 못한 문제가 나타날 수도 있다. 이런 위험성 때문에 게임사는 본 서버 외에 업데이트의 효과를 시험해볼 수 있는 별도의 서버를 만들어 운영하는데, 이를 테스트 서버라 부른다. 이처럼 대규모 업데이트를 본 서버에 바로 적용하기에 앞서, 테스트 서버에 적용해서 그 효과를 시험해보는 것이 "공개 테스트"로, 연구 기간 도중에 "공개 테스트"는 "업데이트"에 맞춰 총 5

번호	날짜	유형	주요 내용
1	21/10/3 일	긴급 점검	로그인 오류.
2	21/10/6 수	패치	앨라스틱 블림 박스 추가. 그림자 미션 "충돌" 개선. 다크 비숍 헤어 외형 오류 개선.
3	21/10/14 목	패치	스페셜 앨라스틱 의장 오류 수정. NPC상점에서 "트리니티 스태프" 판매
4	21/10/21 목	이벤트	2021 할로윈 이벤트 월몽 퀘스트. 퀘스트 보상을 통해 "달빛의 이웨카 라데카 에뮬릿" 강화. 21일짜리 기간제 2차 타이틀
5	21/10/21 목	패치	키트템 수정. - 샤이닝윙 그래픽 및 사운드 수정. 월야 추적자의 소지품 키트 판매.
6	21/10/28 목	패치	10/25 KT 회선 문제로 인한 접속 불가 현상 보상. 일부 아이템 자동 번들 기능 추가. "같은 동물캐릭터 분양 받기" 메뉴 삭제.
7	21/11/4 목	공개 테스트	Re:novation S3 테스트 서버에서 공개 테스트. 더해서 수리비 1/4으로 감소 테스트.
8	21/11/4 목	패치	낭만농장 아이템인 "달빛을 머금은 성"에 페인트칠 기능 추가.
9	21/11/11 목	업데이트	Re:novation S3 적용
10	21/11/11 목	이벤트	소원을 들어주는 별사탕 이벤트
11	21/11/11 목	패치	일부 아이템 자동 번들 기능 추가. 수리비 추가 감소. 코인샵(이벤트) 연장. 샤인 스테이지 박스 추가.
12	21/11/18 목	긴급 점검	11/25까지 프리미엄 플러스 팩 전체 적용. 음유시인 게시판 악보가 전체 삭제된 문제 수정.
13	21/11/18 목	이벤트	앞으로도 잘될 거야! 수능 온타임 이벤트
14	21/11/18 목	패치	손가락 표현 개선. 에르그 무기에 전용 일시 해제 상태 유지. 더 긴 길이 악보 제작 가능. 프리미엄 플러스 팩 판매 종료
15	21/11/25 목	업데이트	생활 Re:form 업데이트 진행(특히 제작성공 확률 100%로)
16	21/11/25 목	이벤트	돌아온 리빙 마스터의 오더 이벤트
17	21/11/25 목	패치	인형 가방 AI 수정. 메시지 로그 따로 분리. 새로운 프리미엄 서비스 상품 추가.
18	21/11/26 금	긴급 점검	25일 업데이트 당시 생겨난 버그 수정(10:00~12:00)
19	21/11/26 금	긴급 점검	
20	21/12/2 목	패치	크롬 바스 인형 가방의 선물 상자. 전용 인챈트 스크롤 1회 거래 가능. 생활 업데이트 이후 발생한 잔버그 수정.
21	21/12/8 수	이벤트	겨울 온라인 쇼케이스 "대교역시대" 진행.
22	21/12/9 목	공개 테스트	테스트 서버에서 교역 업데이트 공개 테스트
23	21/12/9 목	긴급 점검	
24	21/12/9 목	이벤트	도전 교역왕 이벤트
25	21/12/9 목	패치	블레스드 오너 박스 업데이트.
26	21/12/16 목	공개 테스트	금화 소지 방식 개선 공개 테스트.
27	21/12/16 목	업데이트	교역 업데이트
28	21/12/16 목	이벤트	겨울 프리 시즌 시작
29	21/12/16 목	패치	축복의 포션 사용 기간 감소(4초>0.5초). 메신저 기능 수정.
30	21/12/23 목	이벤트	교역왕의 비법 노트 이벤트
31	21/12/23 목	패치	완포, 피깃 등 단축키 등록 가능. 시드 피나하 입장 방식 변경. 울윙박스 판매 시작.
32	21/12/27 월	이벤트	감사했고, 임인년에도 함께해요! 온타임 이벤트(12/27~31)
33	21/12/30 목	패치	신규 인챈 조건 변경([활발한] 인챈트에서 회피 랭크 1 이상일 때 > 랭크 6 이상일 때)
34	21/12/31 금	긴급 점검	
35	22/1/6 목	공개 테스트	크롬바스 추가 폴리싱 테스트.
36	22/1/6 목	패치	
37	22/1/13 목	패치	아이템이 가방에 들어오는 순서 설정 기능 추가. 스위트 드림 박스 판매.
38	22/1/20 목	공개 테스트	교역 2차 업데이트 공개 테스트
39	22/1/20 목	업데이트	금화 소지 방식 개선. 크롬 바스 추가 폴리싱
40	22/1/20 목	패치	
41	22/1/27 목	이벤트	디렉터 새해 인사 및, 디렉터가 드리는 소망의 선물 상자 온타임 이벤트
42	22/1/27 목	패치	호랑이의 임인년 선물 세트 판매.
43	22/2/3 목	이벤트	이루샤의 출석 체크샤 시즌2 이벤트.
44	22/2/3 목	패치	왕정 격투가의 상자 판매.
45	22/2/10 목	업데이트	교역 2차 업데이트(상단 교역 업데이트)
46	22/2/10 목	패치	메테오 스트라이크 스킬 사용 관련 수정.
47	22/2/11 금	긴급 점검	
48	22/2/17 목	이벤트	임프 형제의 대소동 이벤트
49	22/2/17 목	패치	상단 교역 수정. 윈터 코인 기간 연장(~2/24)
50	22/2/24 목	패치	프로즌 하트 박스 출시.
51	22/2/26 토	이벤트	2022 삼일절 온타임 이벤트
52	22/3/3 목	패치	블로니 ui 수정 및 기타 버그 수정
53	22/3/10 목	패치	기타 버그 수정
54	22/3/17 목	패치	앤티크 노블레스 박스 추가. 펫 관련 기타 버그 수정.
55	22/3/24 목	패치	기타 버그 수정

[표 II-1] 2021년 10월 3일부터 2022년 3월 24일 이뤄진 마비노기 라이브서비스 활동 내역

번 이루어졌다. 다음으로 “이벤트”는 게임 내에서 벌어지는 일종의 행사로서, 이벤트 기간 동안 유저들은 특정한 활동을 통해서 정해진 보상을 얻을 수 있다. 이벤트는 ‘현실’의 특별한 날짜에 맞춰 이뤄지는 경향이 있는데, 예를 들어 조사 기간 동안에는 할로윈, 수능, 연말, 새해,

삼일절 등에 맞춰서 이벤트가 진행되었다. 이외 다양한 이유로 이벤트가 진행되는데, 게임 업데이트에 맞춰 그와 연동된 이벤트를 진행하는 경우도 있다. 조사 기간 중 "이벤트"는 총 13번 이루어졌다. 그런데 "패치"든, "업데이트"든, 아니면 "이벤트" 등, 이것들은 이미 엄청나게 많고 또 복잡한 데이터와 로직이 정렬돼 있는 기존 서버에 새로운 데이터와 로직을 추가하거나 변경하는 작업이다. 이 때문에 기존의 데이터가 추가되거나 변경된 데이터와 충돌을 빚는 일들이 벌어지는데, 이런 충돌로 인하여 때로 서버 전체가 불안정해지는 일이 벌어지며 이는 유저들의 정상적인 게임 플레이에 많은 지장을 준다. 이처럼 갑작스런 문제가 터졌을 때 대응하는 것이 "긴급 점검"으로, 게임사는 이때 "패치"나 "업데이트"와 마찬가지로 일정 기간 동안 서버를 '닫고' 발생한 문제를 해결한 뒤 다시 서버를 '연다'. 이외 다양한 이유로 "긴급 점검"이 필요한 순간들이 있는데, 연구자가 조사하는 기간 중에는 총 7건의 "긴급 점검" 작업이 진행되었다.

원리	대표 사례	해당 작업
①다양한 콘텐츠, 신뢰 구축	제작 스킬에서 발생하던 여러 불편함을 해결하는 업데이트를 제공하여 생활형 콘텐츠를 개선(15번)	1, 2, 3, 5, 6, 8, 11, 12, 14, 17, 20, 26, 29, 31, 33, 37, 39, 41, 52
②발빠른 대응, 지속적 관리	더 긴 길이의 악보 제작이 가능하도록 패치가 이루어진 뒤, 악보 게시판에 등록된 모든 악보가 사라지는 일이 발생. 이에 문제 발생 3시간 만에 긴급 점검을 하여 수정(12번)	1, 2, 3, 5, 6, 7, 8, 9, 12, 15, 18, 19, 20, 22, 23, 26, 27, 34, 35, 38, 39, 45, 47, 49
③반복을 재밌게, 이벤트 제공	사냥도 채집도 아닌, 미니게임으로 임무를 부여함으로써 참신한 이벤트를 개최(48번)	4, 10, 13, 16, 21, 24, 28, 30, 32, 41, 43, 48, 51

[표 II-2] 라이브 개발 원리를 바탕으로 분류한 마비노기 라이브서비스 활동 내역

이러한 작업들은 다양한 방식으로 마비노기의 고장에 대처하면서 게임을 유지보수한다. 다음 표는 이러한 작업들 각각이 앞서 다룬 라이브서비스의 원리와 어떻게 연결되는지 간략히 분석한 결과를 도표화해놓은 것으로, 각각의 원리는 ①다양한 콘텐츠 관리를 통해서 유저들 간의 상호작용을 원활하게 만들고, 유저들에게 신뢰를 주는 서비스를 제공하라, ②자주 업데이트를 하면서 예측 불가능한 일들에 계속해서 대응하고, 업데이트가 새로운 문제를 만들어내지 않게 주의하고 계속해서 손봐줘라, ③반복 경험을 다채롭게 재구성하고, 이벤트를 통해 새로운 경험 기회를 만들어줘라, 였다. 각각의 원리에 상응하는 작업은 다음과 같다.

①생활 Re;form 업데이트

"판타지라이프"를 표방하는 마비노기에는 "전투형 콘텐츠"가 위주인 여타의 MMORPG와 다르게 "생활형 콘텐츠"가 중요한 일부를 차지하고 있다. 이를 간략히 소개해보자면, 먼저 보통의 MMORPG가 어떤 식으로 진행되는지부터 이야기할 필요가 있다. 앞서 서술하였듯, MMORPG는 Massively-Multiuser Online Role Plyaing Game의 약자로, 대규모로 온라인 멀티플레이어 게임(MMO)이라는 특징과, 역할수행 게임(RPG)이라는 특징이 결합되어 있는 유형의 게임이다. 양자가 언제나 결합되어 있는 것은 아닌데, MMO가 아니면서 RPG인 게임도 많으며, 예컨대 세컨드라이프와 같이 MMO이면서 RPG가 아닌 게임도 있다. 그런데 대부분의 MMORPG에서 역할 수행을 구현하기 위해 캐릭터 생성 단계든 아니면 일정 레벨을 달성한 시점에서든 직업을 선택하게 하는 데 반해(전사, 마법사, 도적…), 마비노기에서는 이와 같은 직업 선택이 없다. 그렇다고 해서 세컨드라이프에서처럼 가상현실에서 살아갈 아바타를 만들어 그 안에서 자유롭게 제2의 삶을 기획하는 것도 마비노기의 특성과는 어긋난다. 그러니까, 마비노기에는 역할 수행이 있긴 하지만, 그것이 직업 선택의 형태로 구현되지 않아 있다. 대신 마비노기에서 유저들의 아바타는 인터넷("소울스트림")을 통해 에린이라는 세계에 도달하게 된 일종의 종족으로 다뤄진다. 마비노기에서는 유저들을 가리

켜 “밀레시안”이라고 하는데, 이는 ‘별에서 온 자’라는 뜻을 지니고 있다고 한다. 게임 내적으로 유저들에게 부여되는 역할은 전사, 마법사, 도적 등의 직업이 아니라 밀레시안이라는 종족으로, 마비노기에서 유저들은 밀레시안으로서 역할을 수행하지 전사, 마법사, 도적 등의 직업을 그 역할로 수행하지 않는다. 물론 에린에 닥친 위기를 해결하는 등, “메인스트림”이라는 스토리 라인을 따라 수행하게 되는 구체적인 역할이 있긴 하지만, 기본적으로 마비노기에서 유저들에게 부여된 역할은 에린에서 기존의 거주민들과 똑같이 살아가는 것이라 할 수 있다. 이렇게 살아가면서 유저들은 “재능”이라는 것을 개발할 수 있는데, 다른 MMORPG에서 보통 직업에 해당하는 것이다. 하지만 하나의 직업을 선택하면 그 직업이 보유하고 있는 기술과 장비만을 사용할 수 있게 되는 반면, 마비노기에서 밀레시안들은, 마치 현실에서 우리들이 그러하듯이, 다양한 “재능”을 동시에 개발할 수 있다. 이 “재능”은 크게 “전투재능”과 “생활재능”으로 구별되며, “전투재능”에는 “근접 전투”, “마법사”, “궁술”, “음악” 등이 있고, “생활재능”에는 “음식”, “재단”, “약품 연구”, “목공 기술” 등이 있다. 마비노기를 제작한 데브캣스튜디오에서는 마비노기가 “게임이 일상의 일부가 아닌 일상 그 자체가 되어 플레이어에게 판타지라이프를 선사하는 데브캣의 첫 개발작이자 대표작”으로, “당시 온라인게임과는 다르게 싸우고 경쟁하는 것이 아닌 다른 플레이어들과 소통하고 교감하며 마비노기 세계 그 자체를 즐기는 것이 주된 목적”이라고 소개하고 있는데, 이러한 목적을 실제로 구현한 부분이 “생활재능”과 같은 “생활형 콘텐츠”들이었다.

하지만 게임이 운영되는 과정에서 “전투재능” 위주로 개선이 이루어지는 한편, “생활재능”을 다소간 쓸모없게 만드는 업데이트들이 이루어지면서, 최근까지 “생활재능”은 “전투재능”을 성장시키기 위한 보조 수단 정도로만 활용되어왔다. 예를 들어서, “생활 재능” 중 “재단”에는 “천옷 만들기”라는 스킬이 있는데, 마비노기에서는 이를 이용해 다양한 “의장” 아이템을 제작할 수 있다. “의장”은 착용하고 있는 장비와 무관하게 캐릭터의 외형을 바꿀 수 있는 아이템 슬롯인데,

예를 들어 “기간틱 노블레스 갑옷”을 입고 있더라도 “샤일록 의상”을 “의장”으로 입고 있다면, 외형이 “기간틱 노블레스 갑옷”이 아니라 “샤일록 의상”으로 나타난다. 이는 캐릭터에 입힐 수 있는 일종의 의상이라고 보면 되는데, 마비노기에서는 이러한 의상을 제작하는 스킬이 “천옷 만들기”였다. 그런데 “천옷 만들기”는 점점 실제로 사용되지 않는 스킬이 되어버렸는데, 그 까닭은 “천옷 만들기”를 통해서 제작할 수 있는 천옷의 종류가 매우 제한되어 있었을 뿐만 아니라, “천옷 만들기”를 통해서 제작할 순 없지만 훨씬 더 유저들이 매력적으로 느끼는 “의장” 아이템들이 마비노기 유료 아이템 상점에서 직접 판매되기 시작했기 때문이다.

2021년 11월 25일에 이루어진 “생활 Re;form 업데이트”는 이처럼 오랜 운영 과정 속에서 점차 사용되지 않게 된 “생활재능”들의 활용도를 개선하는 것을 목표로 한 업데이트였다. 그 예시는 “생활재능” 사용을 불편하게 했던 각종 UI상의 문제들을 다수 개선하는 것을 포함해, “천옷 만들기”를 통해 제작할 수 있는 의상 종류의 추가, “약품 연구”를 통해서만 제작할 수 있는 특수 효과를 지닌 포션 추가, “음식” 재능을 통해 만들 수 있는 요리 종류 다수 추가 등이 그 내용이었다. 이는 자주 쓰이지 않던 콘텐츠를 개선함으로써 유저들이 활용할만한 콘텐츠의 수를 증가시켰다는 점에서, “행위가 일어나게 만드는 다양한 목적”을 마련하려고 한 업데이트의 한 사례라고 할 수 있다. 또한 “생활재능” 개편은 유저들이 보기에 게임사에게 별다른 이득이 없는, 그렇지만 게임의 완성도를 높이고 유저 플레이를 보다 매끄럽게 만들어주기는 하는 업데이트로 여겨졌다. 이는 유저들로 하여금 말 그대로 유저 편의를 위한 업데이트로 여겨졌으며, 그 때문에 그들이 “게임이 나아질 비전”이 있다는 신뢰를 가질 수 있는 장면으로 작동하였다.

②악보 게시판 삭제 관련 긴급 점검

2021년 11월 18일에는 유례없이 많은 패치가 이루어졌다. 예를 들어 손가락 간에 구별이 전혀 안돼 있어 “만두손”이라 불리던 캐릭터 손에

비로소 손가락이 선명히 표현되게 되었다든지, 전용 무기에 추가 옵션(“에르그”)을 부여할 때 이유 없이 무기에 발생하던 손실이 사라지게 되었다든지 등등, 유저들이 오랫동안 요구했으나 오랫동안 이루어지지 않았던 문제들이 개선되었던 것이다. 그런데 이때 대략 15개 항목으로 이루어진 패치 중 작곡 스킬과 관련된 개선 사항도 있었다. 작곡 스킬은 “음악” 재능의 일부로서, 이 스킬을 통해 게임에서 다양한 악기로 연주할 수 있는 악보를 직접 제작할 수 있었다. 그런데 작곡 스킬을 통해 제작할 수 있는 악보의 길이는 제한되어 있었는데, 18일 패치를 기점으로 특정 조건을 선택할 경우(“노래 파트 제외”) 더 긴 길이의 악보를 제작할 수 있게 되었다. 이 패치 이전에 유저들은 제한된 악보 길이보다 더 긴 길이의 악보를 제작하려고 하는 경우, 악보를 여러 개 만든 뒤, 여러 악보를 합쳐서 연속으로 연주할 수 있게 해주는 아이템 “자브키엘의 악보”에 그 악보들을 담는 방식을 사용하였었다. 하지만 이렇게 악보 여러 개를 만들어 “자브키엘의 악보” 아이템에 담는 과정은 꽤나 번거로웠는데, 18일 패치를 통해 “자브키엘의 악보”를 사용하지 않고도 보다 긴 길이의 악보를 제작할 수 있게 되어 작곡 스킬을 자주 사용하는 유저들이 보다 편리하게 이 스킬을 사용할 수 있게 되었다.

그러나 이 패치 이후 마비노기 내에서 악보를 공유하는 게시판이었던, “음유시인 게시판”에 올라와 있던 모든 악보가 사라져버리는 오류가 발생하였다. 이 오류는 패치가 이루어지고 나고 1시간 30분 경 뒤인 18일 12시 30분경 마비노기 유저 커뮤니티인 “마비노기 도서관 카페”에 한 유저에 의해 제보되었고, 이로부터 약 한시간 뒤인 1시 28분, 게임사가 해당 오류를 인지하였으며 빠른 시일 내에 복구하겠다는 공지사항이 마비노기 공식 홈페이지에 올라왔다. 이후 3시 10분부터 4시 10분 사이 한 시간 가량의 긴급 점검을 통해서 “음유시인 게시판”의 악보가 모두 삭제된 문제가 수정되었는데, 이는 새로운 패치가 게임 서버에 적용되는 과정에서 벌어진 예기치 못한 문제에 게임사가 발빠르게 대응한 사례라 할 수 있다. 이 사례는 게임사가 새로운 패치가 적용되는 과정을 지속적으로 좇으며 이것이 원활한 게임 플레이에 지장을 주지 않게끔 돌

보는 장면을 보여주는데, 이 역시 마비노기 라이브서비스 개발의 한 특징적인 장면이라 할 수 있다. 뿐만 아니라 이와 같은 장면들은 게임사가 꽤나 사소해보일 수도 있는 문제에 곧바로 대응하는 모습을 보여준다는 점에서 장기적으로 유저들에게 신뢰를 주는 장면이라고도 할 수 있다.

③임프 형제의 대소동 이벤트

셀리아 피어스는 기획자에 의해 제공되는 콘텐츠가 게임의 주 목표를 이루는 "정해진 합성 세계" 유형의 게임에서, 설령 유저가 정해진 최대치의 과업을 마무리하고 나서도 스스로 게임 내부에서 자기만의 목적을 만들어 플레이를 이어나간다는 점을 지적한다(Pearce 2009: 27). 실제로 게임 유저들이 이같이 게임 내부에서 또다른 게임, 즉 "메타게임(metagame)"을 스스로 만들어 플레이하는 장면들은 마비노기 뿐만 아니라 여러 게임에서 발견할 수 있다. 유저들의 "메타게임"은, 게임에 새로운 콘텐츠가 더는 추가되지 않아도, 혹은 게임 서버 자체가 운영을 중단하더라도 이어지곤 하는데, 예를 들어 <내언니전지현과 나>라는 다큐를 통해 유명해진 게임 <일랜시아>의 경우 2008년 이후 사실상 콘텐츠 추가가 중단되었음에도 불구하고 유저들끼리 다양한 게임 활동들을 벌여왔으며, 피어스가 조사한 <우루: 에이지스 비욘드 미스트> 게임의 유저들은 게임사가 비용 문제로 게임 서버 운영을 중단한 이후, 유저들끼리 세컨드라이프나 여타 게임에 접속해 그 안에서 <우루>식의 플레이를 반복해보는 등의 활동을 벌였었다. 이런 점에서 유저들의 플레이가 전적으로 게임사에 의존한다는 식의 이해는 협소한 부분이 있다. 그런데 이처럼 게임사가 제공하는 콘텐츠가 유저들을 계속해서 만족시킬 수 없다는 점, 그래서 유저들이 게임 내부에서 "메타게임"을 만들어 플레이한다는 점은 게임사 역시 잘 알고 있는 점이다. 그렇다면 라이브서비스 하에서 게임사는 이를 어떻게 이해하고 반응할까?

앞서 다룬 <오래해도 재미있는 게임을 만들기 위한 '메이플스토리'의 시도들>에서 김창섭은 다음과 같이 말한다:

“상시 반복경험을 보완하는 것만으로는 지루함을 해소하는 데 한계가 있다는 것입니다. 이게 무슨 말이냐면, 우리가 아무리 캐릭터를 많이 키울 이유를 제시하고, 오래 사냥을 해도 지루하지 않게 만들어도, 내가 캐릭터가 키우기 싫고, 사냥이 하기 싫으면 어떻게 해야 할까요? 메이플스토리를 접어야 할까요? 예 그렇지 않죠. 그런 상황에서 우리 유저들은 이런 행동을 합니다. 친목을 도모하고, 더블 점프를 하시고, 코디를 하시죠. 소위 말해서 ‘엔드콘텐츠’라고 불리는 요소들을 많이 즐기십니다(웃음). 하지만 이제, 저희는 이런 상황보다는 조금 더 건설적인 방향으로 즐기셨으면 하는 마음에 이런 해결 방향을 제시해 보려고 했습니다. 제한된 시간 동안 기존 반복경험의 목표를 다른 방법으로 달성하는 선택지를 제공하자는 것이었습니다. 뒤에서부터 설명을 드리자면, 다른 방법으로 달성하는 선택지를 제공한다는 것은 새로운 룰을 통해서 기존의 반복 경험 목표와 똑같은 목표, 다른 게임을 한다고 해서 메이플스토리 이외의 어떤 보상을 얻는 게 아니라 내 경험치라든가 메소라든가 하는 동일한 재화를 얻는다는 것을 의미합니다. 마지막으로는 제한된 시간이 주는 것은 희소성이 주는 재미가 있기 때문입니다. 아무리 재미있는 게임이라도 1년 365일 내내 한다면 재미가 없어지겠죠. 그래서 딱 2주만 할 수 있어, 가 주는 파워가 있다고 생각합니다. 그리고 마지막은 순전히 개발자적인 이유인데, 어떤 재미에 대한 테스트베드로서도 가능합니다. 왜냐면 2주 뒤에 사라지기 때문에 좀 재미없어도 괜찮거든요(웃음)”.

“메타게임”이 가능한 플레이의 수를 늘려서 전체 플레이를 연장시키는 기술이라고 한다면, 마찬가지로 이벤트 역시 가능한 플레이의 수를 늘려서 전체 플레이를 연장시키는 기술이라고 할 수 있다. 다만 유저들의 “메타게임”이 같은 룰을 가지고 다른 목표를 설정하는 형식이라고 한다면, 김창섭이 말하는 이벤트는 같은 목표를 설정하고 있지만 이를 다른 룰을 통해서 달성하는 형식이라고 할 수 있다. 특히 업데이트가 보다 방대한 콘텐츠 개발과 추가를 요구한다면, 이벤트는 그에 비해 작은

규모를 통해서 유저들에게 참신한 경험을 제공할 수 있다는 점에서 게임사에 매력적인 선택지다. 여형규 역시 <MMORPG 동접 개선을 위한 개발 이야기>에서 이벤트는 “업데이트까지 긴 공백 기간을 메꿔주고”, “유저에게 항시 새로운 재미와 목표를 줄 수 있”다는 점에서 “개발만큼 중요한 서비스 콘텐츠”임을 지적한다.

물론 실제 적용되는 모든 이벤트가 이러한 의도를 달성하는 것은 아니며, 때로 어떤 이벤트는 과거 진행된 이벤트와 사실상 똑같은 내용으로 이루어져 있다는 이유로(표2 중 4번 “2021 할로윈 이벤트 월몽”), 때로 어떤 이벤트는 이벤트 참여 방식이 다소 불공평하다는 이유로(표2 23번 “도전 교역왕 이벤트”) 유저들에게 실망을 안기기도 한다. 그러나 2022년 2월 17일부터 3월 10일 사이 진행된 “임프 형제의 대소동” 이벤트는 꽤나 유저들에게 호평을 받았는데, 특히 호평을 받은 점은 이 이벤트가 ‘참신한 미니게임’을 통해 보상을 얻을 수 있게끔 구성되어 있었다는 점이다. 예를 들어, “2021 할로윈 이벤트 월몽” 이

[그림 II-1] 2022년 2월 17일부터 3월 10일 사이 진행된 “임프 형제의 대소동”의 홍보 포스터

벤트는 사실상 서로 다른 맵에 위치해 있는 NPC들 사이를 여러 차례 오가는 방식으로만 짜여져 있었으며, 유저들은 이러한 구조가 단순 반복형에 지나지 않으며 매우 지루하다고 비판한 바 있다. 이와 반대로 "임프 형제의 대소동"은 여러 명이 동시에 참여할 수 있는 "숫자 야구" 게임, W,A,S,D키를 정해진 간격에 맞춰 누르는 리듬 게임 "프리스타일 잼", 그리고 떨어지는 여러 파트를 정해진 모양에 맞게 순서대로 쌓아올리는 "케이크 쌓기" 게임 등의 미니 게임을 진행하는 방식으로 구성되어 있었다. 뿐만 아니라 이벤트 컨셉이 "임프 형제의 대소동"이라는 점에서 이벤트는 "임프 쿤"과 "임프 푼"이라는 NPC들을 통해서 진행되었는데, 이벤트를 진행할 때 이들과 나누게 되는 대화 스크립트가 매우 앙증맞고, 중간중간에 공들여 만든 "컷신"이 제공되며, 또 이들 "임프"들의 이야기가 당시 업데이트된 내용들과 관련되어서 전개된다는 점에서 유저들은 이 이벤트가 참신하고 정성이 느껴진다고 평가하였다. 한편, 이 이벤트에서 요구된 임무를 모두 수행했을 경우 "평판 경험치"와 30일 동안 쓸 수 있는 "2차 타이틀 교환권", 그리고 "낭만 농장 아이템" 등을 얻을 수 있었는데, 비록 "2차 타이틀 교환권"의 경우 기간제라는 점에서 많은 아쉬움을 샀지만, 여타의 보상의 경우 적절하고 매력적이라는 평가를 받았다.

이상과 같이 살펴보았듯이, MMORPG 마비노기에서는 게임의 영속성을 유지하기 위한 다양한 활동들이 나타난다. 이는 MMORPG의 영속성이라는 것이 서버의 영속적 가동이라는, 기술적 차원으로만 이해할 수 없음을 보여준다. 게임사는 서버가 계속해서 가동되는 만큼, 유저들의 플레이가 계속해서 이어질 수 있게끔 계속해서 콘텐츠를 수정하고 개선하고 추가해주어야 하며, 이는 라이브서비스라는 원리로서 이해된다. 라이브서비스에 대한 개발자들의 여러 이론화나, 또 실제 그것이 마비노기에서 이뤄지고 있는 모습들은 게임의 영속성이라는 게 다양한 이유로 고장나기 마련이고, 그로 인해서 그에 대한 유지보수가 계속해서 필요하다는 점을 드러낸다. 이 절에서는 그 사례로 업데이트와 긴급 점검, 그리고 이벤트 사례를 하나씩 선정해 간략히 소개하였지만 앞서 말하였듯이

이외 다양한 방식의 패치와 공개 테스트 등이 게임 영속성의 유지보수를 목표로 벌어지고 있다. 이는 MMORPG의 영속성이라는 것이 사회기술적인 활동이며, 이러한 활동의 연쇄로부터 MMORPG가 '살아있게' 된다고 했을 때, MMORPG인 마비노기에서 벌어지는 일들을 이해하는 핵심적인 지점이 바로 이러한 영속성의 유지보수, 즉 패치와 업데이트라는 점을 드러낸다.

3. 유저들의 일상으로서 게임 유지보수

마지막으로 3절에서는 이같은 게임 유지보수가 유저들의 게임 경험에서는 어떻게 나타나는지 살펴보려고 한다. 앞서 주장하였던 것과 마찬가지로, 유저들의 게임 경험에서도 유지보수는 필수적이며 그들의 일상적인 게임 플레이의 일부로서 나타난다. 이를 드러내기 위해 이 절에서는 먼저 유저들의 게임 플레이에 어떻게 운영진의 유지보수 활동이 통합되어 있는지 유저들의 플레이 경험을 통해 제시한다. 그러나 게임 유지보수의 현실은 유저들의 시점에서는 다소 다르게 나타난다. 왜냐하면 유저들의 게임 경험에서 유지보수는 이미 이루어졌거나 혹은 이루어지고 있는 활동으로만 다뤄지지 않고, 아직(도) 이루어지지 않았거나, 앞으로 이루어질 활동들로도 다뤄지기 때문이다. 때문에 유저들의 시점에서 유지보수가 이뤄지는 것만큼이나 유지보수가 이뤄지지 않는 지점들이 중요한데, 다음으로는 이들이 게임을 플레이하면서 겪는 불편함에 주목하여 유저들에게 유지보수 활동이 부재하는 것으로서 현존하는 양상들을 서술한다. 이처럼 동시에 아직(도) 이루어지지 않은 유지보수의 잠재적 대상들은 언제 이것들이 유지보수될 것인지를 둘러싼 갈등을 예비한다.

3.1. 업데이트 공지부터 적용까지의 과정

유저들의 게임 플레이에 운영진의 유지보수 활동이 통합되어 있는 방식을 간략히 서술해보자면 다음과 같다. 먼저 어떠한 패치나 업데이트,

혹은 이벤트가 이루어질 것인지 공식 홈페이지(mabinogi.nexon.com) 공지사항 탭을 통하여 올라온다. 공지사항에는 어떠한 콘텐츠가 추가되거나 수정될지, 그리고 언제 서버에 적용될지 그 날짜가 적혀있다. 공식 홈페이지 공지사항을 통해 향후 적용 내역이 알려지고 나면, 고지된 날짜에 맞춰 실제로 서버에 적용되는 일이 벌어진다. 보통 매주 목요일 오전에 이뤄지는 정기점검 시간에 맞춰 변경점들이 적용되는데, 점검 중에는 서버가 폐쇄되어 유저들의 접속이 불가능해진다. 모든 변경점이 서버에 적용되고 나면 다시 서버에 접속해 플레이를 하는 게 가능해지는데, 유저들은 고지된 변경점이 실제로 게임에는 어떻게 구현되었는지, 공지된 것과는 다르게 나타나는 지점들은 없는지 직접 해보면서 확인해보게 된다. 그러고 나서 유저들은 이번 패치가 어떠했는지 다른 유저들과 의견을 나누어본다. 때로는 너무 만족스럽고 요즘 운영진이 일을 잘하고 있는 것 같다는 의견이 나타날 때도 있고, 때로는 너무 실망스럽고 추가로 개선해야 할 점이 한 두 가지가 아닌 것 같다는 비판이 나타날 때도 있다. 특히 후자와 같은 상황이 펼쳐졌을 경우, 한번 점검을 통해 게임이 변경되고 나면 새로 점검을 해서 변경하지 않는 한 이전 버전으로 돌아갈 수 없다는 점에서, 유저들은 변경된 대로 플레이를 하는 한편 이후 진행될 패치나 업데이트 내역에 추가 개선에 대한 안내가 있는지 없는지 확인하게 된다. 물론 실제로 이 과정은 보다 복잡한데, 2021년 12월 20일 이루어진 “대교역시대 업데이트”의 과정을 살펴봄으로써 운영진의 유지보수 활동이 유저들의 게임 플레이에 통합되어 있는 방식은 구체적으로 서술해보려고 한다.

“대교역시대 업데이트”는 마비노기에서 수년 간 ‘방치되어’ 있던 콘텐츠 중 하나인 교역이라는 콘텐츠를 개편하려는 업데이트였다. 아주 간략히 설명하자면, 교역 콘텐츠는 한 마을에 있는 교역소에서 특산품을 구매한 뒤 다른 마을까지 운송하여 판매하는 방식으로 시세차익을 거둘 수 있게끔 고안된 콘텐츠다. 특히 교역을 통해서만 얻을 수 있는 특수 화폐인 “두카트”를 통해서만 구매할 수 있는 아이템이 있다는 것이 교역 콘텐츠의 매력이었다. 이는 2011년 “최초의 거래”라는 업데이트

당시 “전투 없이도 캐릭터를 성장시킬 수 있는 시스템”으로서 출시되었는데, 그 때문에 마비노기의 정체성인 “판타지라이프”에 한발 더 가깝게 다가가게 하는 콘텐츠로서 평가받았다.

[그림 II-2] 수레를 끌고 교역을 하러 다른 마을로 이동하고 있는 장면. 마을 간 시세차익을 통해 특수 화페인 “두카트‘를 얻을 수 있다.

하지만 어느 새부턴가 교역 콘텐츠는 사실상 ‘죽어버렸다’. 정확히 말하자면 마을 간 이동을 통해 시세차익을 거두어들이는 “일반 교역”이 점점 더 유저들에게 외면받는 콘텐츠가 되어버렸는데, 그 까닭은 “수정노기”라고 불리는 형태의 플레이 방식이 일반 교역보다 훨씬 더 높은 효율로 두카트를 벌어들일 수 있었기 때문이었다. 이로 인해 일반 교역은 “오랫동안 즐길 수 있는 콘텐츠”가 아니라 “단기간의 일회성 콘텐츠” 정도로 자리매김하게 하게 되었다[19]. 그러나 교역이라는 콘텐

19) [그림 II-3]에서 예시한 교역소 중 벨바스트에서는 “물물교환”이라는 게 가능하다. 물물교환은 벨바스트 지역에서 등장하는 필드 몬스터가 드롭하는 아이템을 벨바스트 교역소에서 특정 교역품들과 교환하는 방식으로 이루어지는데, 물물교환을 통해 얻은 교역품을 벨바스트 이외의 교역소로 운송하면 두카트를 벌어들일 수 있다. 특히 벨바스트 지역 중 스카하 해변이라는 곳에서 “수정골렘”이라는 몬스터가 출몰하는데, 이 몬스터를 사냥하였을 경우 “하얀색 수정”이나 “길쭉한 수정”이라는 아이템을 얻을 수 있다(길쭉한 수정은 수정골렘을 사냥시 낮은 확률로 드롭되는 데 반해, 하얀색 수정은 드랍되는 아이템이 아니라 수정골렘을 처치한 이후 일정 확률로 생성되는 야금지에서 야금이라는 스킬을 사용하였을 때 확률적으로 채취할 수 있는 아이템이다). 이렇게 얻은 하얀색 수정을 스카하 해변 교역소에서 “현자의 결정”이라는 교역품과 물물교환한 뒤, 인근 마을로 이동해서 두카트와 금화를 벌어들이는 플레이 방식을 “수정” 채취를 중심으로 마비노기를 플레이한다고 하여 “수정노기”라 한다.

[그림 II-3] 마비노기 지역 중 하나인 울라 대륙의 지도로, 최초 추가 당시 티르코네일, 던바튼, 반호르, 이멘마하, 탈틴, 타라, 카브, 그리고 지도에는 없는 벨바스트 지역을 오가며 교역을 진행할 수 있었다. "대교역시대 업데이트"로 이리아 대륙에도 교역소가 8군데 추가되었다.

츠에 흥미를 느끼는 유저들이 제법 있었고, 다른 한편 교역 자체는 즐기

물론 수정노기로 인하여 일반 교역을 하는 사람들이 줄어들게 된 까닭은 사정은 보다 복잡한데, 교역이 업데이트된 시점에는 수정골렘이 매우 강력한 몬스터였기 때문에 수정골렘을 사냥해 수정노기를 한다는 것 자체가 쉽지 않은 일이었다. 하지만 신규 업데이트가 이루어지고 유저들의 캐릭터가 점점 더 강해지다보니 수정골렘 사냥이 전보다 훨씬 더 쉬워지면서 수정노기가 일반 교역을 대체하기 시작하였다. 물론 일반 교역도 시간이 지날수록 점점 더 고효율의 교역을 할 수 있게 되지만, 그렇게 됨에 따라 교역 도중 교역품을 약탈하러 출현하는 몬스터("일류 약탈단")도 더욱 더 강해지게 된다. 그런데 일류 약탈단을 쉽게 물리치고 고효율의 교역을 할 정도면 수정골렘도 쉽게 잡을 수 있기 때문에 수정노기가 일반 교역을 대체하게 되었다. 한편, 일반 교역의 경우 "신망있는" 또는 "흥정의"라는 인챈트와 "무역상" 인챈트를 악세사리에 사용해 진행할 경우 수정노기에 준할 정도의 효율을 얻을 수는 있었으나, 이 인챈트들은 2017년 확률형 아이템인 키트에서 한 차례 풀린 이후 게임 내에서 얻을 수 있는 방법이 없었기 때문에 이를 이용해 일반 교역을 진행하는 것은 소수에게만 가능한 일이었다.

[그림 II-4] 교역소 화면. 각 마을에 있는 교역소 NPC를 만나 대화를 걸면, 다음과 같이 교역 가능한 물품과 시세차익을 얻을 수 있는 마을의 목록이 나타난다.

지 않더라도 마비노기만의 "판타지라이프"라는 정체성이 지속되기 위해서는 교역과 같은 생활형 콘텐츠가 계속해서 이용될 필요가 있다고 생각하는 유저들도 있었다. 이들은 좀 더 반복적으로 할만한 유인이 있게끔 일반 교역이 수선되기를 바라였다. 물론 최초로 추가된 2011년 이후 교역 콘텐츠를 살릴법한 이렇다 할 업데이트는 이루어지지 않았었다.

그러다 마비노기 개발팀의 현 팀장인 민경훈 디렉터가 2020년 12월 10일 취임하게 되면서, 자신이 디렉터로 부임하는 동안 진행할 개편 내역 중 하나로 교역을 거론하였으며[20], 2021년 8월 19일, "2021 하반기 업데이트 플랜"을 공식 홈페이지에 게시하면서 당해 12월 "교역 시스템 개선&확장"을 예고하였다. 공식 홈페이지에 게시된 교역 개편 소식은 빠르게 유저들 사이로 전파되었다. 가장 대표적인 것은 역시 마도카에 하반기 업데이트 플랜이 옮겨지면서 댓글로 교역 개편에 대한 생각을 댓글과 게시물로 유저들끼리 나누었던 것이다. 이처럼 공식 홈페이

20) 게임와이, 2020-11-15, "8대 디렉터 민경훈 팀장이 밝히는 새로운 마비노기는?" http://www.gamey.kr/news/articleView.html?idxno=1598011

지에 올라온 업데이트 관련 소식을 커뮤니티로 곧장 “제보”하여 얘기를 나누는 것은 마도카에서 자주 볼 수 있는 장면으로, 제보한 게시물에 먼저 유저들은 댓글을 남기며 기대감을 표현하는데 조금은 다른 방식으로 개편 방향에 대해서 이야기를 하고 싶을 경우 새로 게시물을 남겨 거기서 대화를 이어나가기도 한다. 뿐만 아니라 업데이트 일정이 알려진 8월부터 실제 업데이트가 이루어지는 시점인 12월 사이, 제보된 게시물은 새로 등록된 게시물에 밀려 곧 사라지게 되더라도, 그 소식을 알고 있는 유저들이 업데이트를 기대하며 “이번 교역 패치 때 이렇게 되었으면 좋겠어요”, “설마 교역 개편 이렇게 되는 건 아니겠죠?”와 같은 게시물을 남기기도 한다. 신규 교역소가 기존 대륙이 아닌 다른 대륙에 생겨서 대륙 간 교역이 가능해지지 않을까, 기대만 잔뜩 시켜놓고 실상은 기존의 교역 방식에서 하나도 달라지지 않은 건 아닐까, 두카트로 구매할 수 있는 교역품의 종류가 달라지지는 않을까 등등, 구체적이기도 하고 추상적이기도 하며 때로는 기대에 찬 때로는 의심에 휩싸인 다양한 의견들이 간헐적으로 나타나곤 하였다.

하반기 업데이트 플랜에서 예고된 교역 개편은 12월 8일 진행된 “2021 마비노기 겨울 온라인 쇼케이스”에서 비로소 상세히 공개되었다. 업데이트 플랜에서만 하더라도 구체적으로 교역이 어떻게 달라질 것인지에 대해서 운영진 측에서 간단한 힌트 정도를 제공하였다면, “대교역시대”라는 이름을 걸고 진행된 쇼케이스에선 운영진 측에서 기존 교역의 문제점을 어떻게 판단하였는지, 때문에 어떤 의도 하에 어떻게 개선하려 하였는지, 그래서 결과적으로 무엇이 어떻게 달라질 것인지 상세히 안내하는 일이 벌어졌다. 녹화된 방송을 유튜브로 공개하는 방식으로 진행된 이 쇼케이스는 이미 3주 전에 안내가 나갔을 뿐만 아니라, 신규 업데이트를 쇼케이스라는 형식을 통해서 대대적으로 소개한다는 점에서 꽤나 많은 유저들의 관심을 모았는데, 이를 반영하듯 당일날 대표적인 마비노기 개인방송 스트리머 세 명이 한 자리에 모여앉아 이를 함께 관림하는 라이브 방송을 진행하기도 하였다. “윈터 쇼케이스” 이전에도 마비노기 스트리머들은 게임에 적용될 패치를 미리 경험하고 리뷰하는

등의 방송을 자주 진행하였는데, “윈터 쇼케이스”에서 소개할 “대교역시대” 업데이트가 이전의 업데이트들보다 규모가 훨씬 더 큰 만큼 세 명이 동시에 모여 쇼케이스를 함께 시청하고 그 내용에 대해서 이야기를 주고 받는 자리를 마련한 것이었다. 평소보다 훨씬 더 많은 시청자들이 몰린 것은 세 명의 마비노기 스트리머가 모여서이기도 하지만, “윈터쇼케이스”를 궁금해하고 기대하는 마비노기 유저들이 많아서이기도 했었다. 당시 라이브방송의 제목은 “마비노기 2021 쇼케이스 갓겜되는날”이었는데, 이는 12월 23일 적용될 업데이트가 “윈터쇼케이스”를 통해 소개하고, 또 “대”교역시대라는 이름이 붙는 만큼, 게임에 정말로 많은 변화를 가져다 줄 것이라는 기대, 그래서 이 업데이트 이후에는 마비노기가 “갓겜”이 될 것이라는 기대, 그런 것들이 방송 배후에 있었다는 것을 보여준다. 물론 기대만이 이 쇼케이스를 둘러싸고 있던 건 아니었다. 의심과 회의, 실망, 또는 고마움이나 신뢰 등등이 기대와 함께 쇼케이스 전후로 유저들 사이에 다층적으로 펼쳐져 있었다.

쇼케이스에서 공개된 교역 개편의 핵심적인 내용은 크게 세 가지였는데, 첫째로는 시즌제 및 랭킹제를 도입해 각 시즌별로 높은 교역 점수를 얻은 사람들에게 보상을 지급하여 이러한 경쟁 시스템을 통해 교역 참여를 독려하겠다는 것이었고, 둘째로는 한 주에 교환할 수 있는 수정의 양을 줄여 수정노기의 수익률을 제한하는 한편 일반 교역의 수익률을 조정하여 일반 교역에 참여할만한 유인을 증가시키는 것이었다. 마지막으로는 기존에 울라 대륙에만 설치되었었던 교역소가 이리아 대륙이라는, 마비노기 지리상 바다를 건너가야 하는 다른 대륙에도 새로이 설치함으로써 교역 자체가 보다 다양한 방식으로 이루어질 수 있게 하는 것이었다. 이러한 내용이 2주 뒤인 12월 23일에 본 서버에 적용되기에 앞서, 바로 다음날인 12월 9일부터 본 서버에서는 일종의 사전 참여제로 “도전!교역왕!”이라는 이벤트가 진행되었고, 테스트 서버에서는 미리 교역 개편 업데이트가 이루어져 공개 테스트가 진행되었다. 곧바로 당일부터 이리아 교역이 생각보다 지루하고 시간이 오래 걸린다는 반응부터, 기존 시스템이 개선되고 새로운 시스템이 추가되었으나 교역을 통해 두카트를

벌어들여봤자 이걸 가지고 할 수 있는 게 별로 없다는 점이 문제라는 지적 등의 반응이 곧바로 마도카에 올라오기 시작했다. 새로이 변경될 교역이 얼마나 재밌을지, 과연 지금 개편된 방향을 통해 장기적으로 이용될 수 있을지에 대해 많은 유저들이 궁금해하고 있었기 때문이다.

물론 새로운 업데이트가 추가되었기에 그냥 한 번 해보는 사람들도 있었고, "도전!교역왕!" 이벤트의 경우 이벤트에 참여하였을 경우 얻을 수 있는 보상이 탐나서 해보는 사람들도 있었다. 하지만 이전까지 교역 개편이 기대와 우려만을 불러일으켰다면, 그 방향과 내역이 공개되고 부분적으로 적용되기까지 한 이 시점에서는 그 변경점을 경험해본 유저들의 감상이 보다 구체적으로 나타나기 시작하였다. 일례로 "이리아 교역이 이대로 본 서버에 적용되는 건 절대로 안됩니다"와 같은 종류의 게시물이 올라왔는데 이는 테스트 서버에서 이리아 교역을 해본 경험을 바탕으로 무엇이 문제인지 분석적으로 서술한 글이었다. 이러한 비판적인 글에는 그에 반대하는 마찬가지로 비판적인 댓글이 나타날 수 있으며 이는 갈등으로 이어질 수 있다. 그런데 이런 갈등을 따라가려고 해도 아니면 반대로 중재하려고 해도, 무엇 때문에 의견 차가 나타나는 것인지에 대한 독해력이 요구되는데, 이것이 새로운 업데이트를 플레이하게 만드는 원인으로 작용하기도 한다. 예를 들어, 카페장인 "안데르센"은 연구자와의 인터뷰 당시, 앞으로 있을 갈등을 중재하기 위해 "공부"를 하는 듯한 느낌으로 퇴근 후 교역을 해보고 있다고 이야기하였다.

> 안데르센: 아 요번에 교역.. 그 패치가 들어오는데 들어오기에 앞서서 일단 사전 준비? 워밍업 개념의 이런 교역 이벤트가 열렸어요. 교역을 하기 전에 교역소마다 레벨을 올릴 수가 있는데 새로운 교역소가 열리기 전에 기존에 있는 교역소들의 레벨을 많이 올려놓으면 뭐 새로운 교역소가 열렸을 때 해당 새로운 교역소의 레벨을 빨리 올릴 수 있는 경험치 포션 같은 걸 주거든요. 그 레벨을 올려야 조금 더 비싸고 좋은 물품을 빠르게 거래를 할 수 있으니까. 그런 걸 한번 경험해보기 위해서 사전 준비 작업을 하는 거예요. 그래야 게임이 어떤 식으로 돌

아가는지를 알 수 있고, 특히.. 혹시 저희 카페 많이 이용하시나요? [네 뭐..] 아 들어가고 있나요? [네네] 어.. 패치에 대해서 굉장히 많은 토론이 오고 가고 있어요. 약간 티격태격.. 막 그런 것도 있지만 어쩔 때는 사람들 서로 막 멱살잡고 싸우듯이 자기 이야기를 하시는 분들이 굉장히 많은데, 그런 거를 뭔가 중재를 하거나 하려고 해도 뭘 알아야 할 수 있거든요. 게임 돌아가는 걸 알아야 할 수 있으니까 공부하는 느낌이죠 이제는.

안데르센이 퇴근 후 "공부"하는 느낌으로 교역을 했었던 것은 조만간 본 서버에 이루어질 보다 공식적인 업데이트 이후의 상황 때문이었다. 실제로 12월 23일 본 서버에 교역 업데이트가 적용되고 나서 이제 모든 유저가 교역 개편의 실상을 경험할 수 있게 되자, 마도카에는 간단한 후기와 감상부터 시작해서 교역 개편에 대한 정보를 제공하고 보다 효율적으로 할 수 있는 방법을 제공하는 "정보글", 개편된 교역이 꽤나 만족스러우며 운영진이 일을 열심히 하고 있는 것 같다고 칭찬하는 글, 아니면 재미가 없다, 이 부분은 이런 점에서 설계가 잘못 되었다며 본격적으로 개편된 면면을 뜯어서 비판하는 글까지 다양한 반응이 나타나기 시작하였다. 실제로 안데르센이 우려하는 것과 같은 상황이 나타나기도 하였다. 물론 그가 말한대로 "서로 막 멱살잡고 싸우듯" 하는 상황까지는 연구자는 보지 못하였지만, 일례로 "썩 만족스러운 업데이트는 아닌 것 같습니다"라며 네 가지 항목에 걸쳐 교역 업데이트의 아쉬움을 털어놓는 글에 "별로 공감이 가지 않으며 몇 가지 항목은 징징대는 것처럼 느껴지기도 한다"는 다소 공격적인 댓글이 달리기도 하였던 것이다. 이는 한편에서는 그래도 신규 시스템을 추가하고 교역 랭킹을 올림에 따라 얻을 수 있는 꽤나 매력적인 보상을 추가하는 등, "너무 노후되어 있고 아무도 건드리지 않는 콘텐츠"를 손을 봐서 긍정적으로 평가하는 분위기가 있었던 데 반해, 다른 한편에서는 기존에 교역을 외면받게 하던 문제점들이 제대로 해결되지 않았으며 "교역에 대한 보상인 시즌 두카트로 도저히 살만한 게 보이지 않"아 "운영진이 게임을

해보고 만든 건지 다시 한번 의심이 된다”는 비판적인 분위기가 공존하고 있는 상황에서는 다소 당연한 것이었다. 그러나 업데이트 이후 시간이 지난 시점, 개편 방향을 비판하는 사람들이 그러했던 것처럼 “교역에 대한 보상인 시즌 두카트로 도저히 살만한 게 보이지 않”는다는 문제로, 교역은 다시금 사람들이 지속적으로 이용하는 콘텐츠보다는 랭킹 달성에 따른 보상을 얻기 위한 다소 일회적인 콘텐츠로 머무르게 되었다. 개편이 이루어지고 난 뒤 2개월이 지난 인터뷰에서 “뚜왈렛”이라는 유저는 교역 개편이 이루어지고 난 뒤 최고 랭킹은 “챌린저”까지 달성하는 등 꽤나 열심히 했지만, 그 이후에는 “두카트라는 교역에서 얻을 수 있는 특수한 재화의 메리트가 많이 없어”서 이제는 쉬고 있다면서, “많이 아쉬운 부분이 있”는 업데이트라고 평가하였다.

뚜왈렛: …두카트를 벌어봐야 크게 쓸모가 없고요. 게임 자체가 확률적인 것들에 너무 의존을 많이 하고 있어요. 그래서 뭐라고 해야 되지 탈력감이 온다고 해야 될까요. 타다가도 해야 되나, 이거를 해서 뭔가 얻는 게 있어야지 원동력이 생기고 사람이 모티베이션이 계속 굴러가잖아요. 그런 게 없어서. 그냥 저도 그 챌린지만 달성하고 쉬시는 분들이 꽤 되는 이유가, 챌린저 이후에도, 그러니까 챌린저라는 목표가 있었다면 그 목표를 달성한 이후에도 뭔가 꾸준히 굴러갈 수 있게 해야 되는 그런 이제 보상을 제공을 해줘야 되는데, 게임사 측에서 그걸 생각을 못한 것 같아요.
연구자: 근데 왜 챌린저까지는 그럼 하신 건가요
뚜왈렛: 저는 챌린저 보상으로 주는 타이틀의 임팩트가 굉장히 마음에 들고 희소성이 있다고 생각을 해서 네 챌린저까지 달성을 하게 됐습니다.

이후 2월 10일 “대교역시대” 2차 업데이트로 “상단 교역의 시대”라는 업데이트가 진행되었으나, 역시 교역이 계속 이용되기 위해서는 추가적인 개선이 필요한 상황이었다. 그 이후 교역은 어느 정도 이용되고

있는 것은 사실이나, 언제 추가적인 개선이 이루어질지 그 업데이트 날짜를 기다려야 하는 콘텐츠로 남아있게 되었다.

3.2. “언제 고쳐주나요?” : 유지보수 부재의 현존

앞에서 “대교역시대” 업데이트를 예시로, 업데이트가 나타나게 된 배경, 운영진의 공지, 본 서버에의 적용, 그리고 그에 대한 유저들의 체험과 평가에 이르는 과정들을 서술하였다면, 지금부터는 업데이트가 ‘없는’ 상황에서 유저들에 그에 대해 말하는 양상들에 대해서 서술하려고 한다. 가령, 마도카나 공식 홈페이지에서 유저들이 운영진 측으로 ‘이건 언제 고쳐줄거냐’며 묻는 경우가 있는데, 이는 유저들이 보기에 유지보수가 필요한 경우이지만 유지보수가 일어나지 않고 있는 상황에서 나타난다. 예를 들자면, 2월 10일 “상단 교역의 시대” 업데이트가 이루어지고 난 뒤 2주 뒤인 2월 24일, 정식 서버 점검일을 맞아 패치 변경점을 알리는 게시물에는 “레드 드래곤 타수가 언급이 안되어 있다니 놀랍네요”, “타수 하향 꼭 해야합니다”, “항공교역 오늘만 3번 터졌는데 정말 수정해야 합니다”, “아니 드래곤 피통 좀 내려주세요”와 같은 댓글이 달려 있었는데, 이와 같은 반응이 그와 같은 경우다. “상단 교역의 시대” 업데이트는 혼자 진행하였던 기존의 교역 콘텐츠와는 달리 여러 명이 “비행범선”이라는 걸 빌려 동시에 교역을 할 수 있는 시스템을 추가한 업데이트였는데, 이때 “비행범선”을 타고 교역을 하는 도중 “레드 드래곤”을 만나게 되면 제한 시간 동안 이를 공격해 물리쳐야만 했다. 하지만 “상단 교역 업데이트” 이후, 레드 드래곤을 물리치기 위해 시도해야 하는 공격 횟수가 지나치게 많아 상단 교역 플레이에 실제로 성공하기가 꽤나 어렵다는 반응들이 나타났다. 위의 댓글들은 그러한 반응이 있음에도 불구하고 ‘드래곤 타수 문제’에 대한 조치가 이뤄지지 않았을 뿐만 아니라 업데이트 내역에 그에 대한 언급조차 없다는 것에 당황하는 내용이었던 것이다. 하지만 ‘드래곤 타수 문제’는 계속해서 업데이트되지 않았고, 마찬가지로 3월 10일 변경점을 알리

는 게시물에도 “레드 드래곤 타수 대체 언제 고쳐주나요”라는 댓글이 달렸었다.

이같은 반응이 추가 유지보수를 기다리는 반응이라면, 그와는 조금 다르게 유저들은 유지보수가 없다는 것 자체를 경험하기도 한다. 일례로, 2절에서 다뤘던 “칸탈로프메론”과의 인터뷰에서 “칸탈로프메론”은 요즘 게임 얼마나 하냐는 질문에 “요새 좀 업데이트가 뭐가 없”어서 게임이 “재미가 없”고 그래서 “지금 잘 안들어가고 있”다고 답하였는데, “칸탈로프메론”과 마찬가지로 특별히 할 게 없어서 게임에 잘 안들어간다는 것은, 마비노기에서 캐릭터를 일정 이상 육성한 “고인물”들에게서 꽤나 자주 발견할 수 있는 생각이다. 여기서 나타난 ‘할 게 없다’라는 경험이 유지보수가 없다는 경험의 일종인데, 이를 보다 살펴보기 위해서 2020년 11월 17일 유저 커뮤니티에 올라온 “고인물이면 테흐두인보다 상위 던전 바라면 안되는 건가요”라는 글을 중심으로 다뤄보려고 한다.

> “어떤 분이 쓰신 글에 공감되던 내용이 던전이 재미있으려면 스릴감이 있어야 한다는 것이었습니다. 저도 공감되는 게 사냥이 스릴감이 없으면 그냥 노동이 되고 재미가 없더라구요. 뭐 데스 카운트를 정한다든지 여러 의견이 있던데, 너무 스펙 무관하게 재밌게 즐길 수 있는 던전을 얘기하는 글을 자주 본 것 같아서 씁니다. 스펙이랑 상관없는 신규 던전? 또 ‘역동의 대지’ 미션처럼 될까봐 무섭네요 저는. 테흐두인 나온지 거의 3년 돼 가고, 쉬는 날에는 9시간씩 테흐두인 매우 어려움 난이도 빵빵이 돈 적이 있을 정도로 질리도록 갔어요. 제가 왜 그렇게 가냐구요? 돈 때문에? 아뇨 테흐두인 보다 돈 되는 컨텐츠 많아요. 근데 고스펙 유저 기준으로 거기 외에 스릴을 느낄 수 있는 곳이 없어요. 그래서 신규 던전, 상위 던전만 목매놓고 기다리고 있구요. 뉴비를 기준으로 잡으면 갈만한 곳 매우 많은 거 같은데요. 상급던전부터 알반 시드 몽라 테흐두인도 가성비 세팅하신 분도 파티플로 갈 수 있습니다. 여하튼 상위 던전을 원하는 흔한 사냥러의 징징글이었습

니다. 많은 고인물들은 각자 시간 노력 돈 갈아 넣어서 강해진 거라고 생각해요. 고인물 아껴주세요.”

이 글이 작성될 당시 유저 커뮤니티에서 주를 이루던 내용 중 하나는 신규 디렉터 취임을 맞아 새로운 던전이 추가된다면, 어떤 던전이 추가되어야 하는지였다. 그 중요성을 이해하기 위해선 마비노기 전투 콘텐츠의 구조상 던전이 어떤 역할을 하는지 이해할 필요가 있다. 거의 대부분의 MMORPG에서 전투가 이루어지는 공간은 필드와 던전으로 구별된다. NPC와 대화를 나누고 유저들끼리 거래가 할 수 있는 등, 안전한 지역이 보통 마을이라 불린다면, 마을 바깥에 몬스터가 서식하는 구역이 대체로 필드로 불리며, 필드 내 특정한 위치에서 새로이 생성하여 진입할 수 있는 공간이 던전이다. 던전에서는 필드와 다른 공간 구조가 펼쳐질 뿐만 아니라, 던전에서만 진행되는 게임 스크립트라든가, 던전에서만 출현하는 몬스터 등이 있다. 하지만 필드와 던전의 가장 큰 차이점은 필드는 모든 유저가 공유하는 데 반해, 던전은 그로부터 분리되어 특정한 유저들만 진입할 수 있는 별도의 공간으로 작동한다는 점이다. MMORPG에서 최초로 던전을 활용할 게임은 에버퀘스트였으며, 마비노기에서도 바람의나라나 리니지 등 필드 사냥이 중심이 되었던 초창기의 MMORPG와 다르게 던전이라는 시스템을 적극적으로 채택하였다. 초창기에는 그래도 필드 사냥이 이루어졌다면 게임 서비스가 장기화됨에 따라 필드 사냥은 난이도와 보상이 너무 낮아 거의 이용되지 않게 되어버렸다. 이런 배경에서 마비노기에서의 전투와 사냥은 일련의 던전들을 중심으로 이뤄지고 있는데, 현재는 대체로 “알비 던전 상급 하드” → “룬다 던전 상급 하드” → “시드 피나하” → “아발론 정화 미션” → “몽환의 라비 던전” → “테흐두인 미션” → “크롬바스 던전” 등의 순서로 구별된다고 할 수 있다.

위의 글이 작성된 시점은 2017년으로, 이때는 테흐두인이 “깨어난 심해의 군주” 업데이트 당시 출시된 이후로 3년째 그 이상 난의도의 던전이 추가되지 않은 상황이었다. 그러나 출시 당시 테흐두인 던전이

꽤나 난이도가 높아 “스릴을 느낄 수 있는 곳”이었던 데 반해, 그후 계속해서 캐릭터를 계속 육성한 유저들에게 테흐두인조차 너무 간단해져 버렸다는 문제가 발생하게 되었다. 이에 따라 고인물들은 테흐두인 보다 어려운 최상위 던전이 없다는 점에 아쉬움을 느끼고, 신규 디렉터가 취임해서 게임에 새로운 변화를 준다면 그것은 신규 최상위 던전을 추가하는 것이라고 주장하고 있었다. 이 글에 유저들은 “공감합니다. 노력으로 그만큼 성장했는데 던전이 성장에 못따라오는 게 너무 재미가 없죠”, “공감합니다. 테흐두인으로 얼마나 더 우려 먹을껀지 모르겠네요. 지겨워서 다 접을 판입니다. 이미 떠나는 사람도 많구요”, “3년동안 같은 던전 계속 돌면 질려서 어떡해요ㅠㅠ 신규 던전 꼭 나와야겠어요” 등의 댓글을 달았다. 보통의 MMORPG가 캐릭터를 점점 더 강하게 성장시키면서, 더 높은 난이도의 던전에 도전하고, 그로부터 성취감이나 보상을 얻는 구조를 띄고 있다고 했을 때, 당시 마비노기에서는 가장 높은 난이도의 던전보다도 더 강력해진 캐릭터들이 있었던 것이고 그 유저들에겐 그다지 어렵지도, 또 새롭지도 않은 기존 던전만을 계속해서 이용해야 하는 건 말 그대로 고역이었다. 이는 게임에 ‘할 게 없다’는 경험의 한 가지 사례로, 최고 등급의 장비와 능력치를 보유한 유저들에게 있어서 더는 목표로 삼을만한 콘텐츠가 부재한 상황을 보여준다.

물론 이외에도 ‘할 게 없다’는 경험은 더 다양한 방식으로 나타난다. 예를 들어서, 마비노기에서는 던전 간 난이도 격차가 너무 심각해서 ‘중간 단계’에 머물러 있는 유저들이 할 게 없다는 문제가 반복적으로 제기되어 왔다. 그런가 하면 던전들이 이미 게임을 오래 플레이한 유저들을 대상으로 짜여져 있다보니, 그렇지 않은 유저들이 이용할만한 던전이 없다는 지적도 나타난다. 이는 앞에서 다룬 게시물에 달린 댓글들에서도 나타나는데, 마비노기는 마치 “만렙 100인 게임에서 레벨 45에서 50된 사람이 갈 던전과 파밍세트”가 없는 상태라 할 수 있으며 그렇기 때문에 신규 던전이 추가된다면 ‘중간 단계’ 유저들이 이용할만한 던전이여야 한다는 것이었다. 고인물 유저들의 경우 캐릭터가 너무 강력해져서 말 그대로 ‘할 게 없는’ 상태가 된 것이라면, 반대로 중간 단계

의 유저들의 경우 보다 상위 던전에 도전하기 위해 캐릭터를 성장시키기 위해서 너무나 많은 노력이 들어가야 한다는 점에서 ‘할 수 있는 게 없는’ 상태에 처해있었던 셈이다. 특히 게임을 새로 시작한 초보자가 캐릭터를 성장시키기 위해 너무 어려운 과정들을 거쳐야 한다는 점이 지적되는데[21], “미스터다아시”와의 인터뷰 도중 “미스터다아시”는 이것이 게임 초창기의 설정이 상황이 달라진 지금에 와서까지 유지되고 있기에 발생하는 문제라고 지적하면서 이것은 이제 달라져야 한다고 말하였다:

> 미스터다아시: 이 게임이 굉장히 어렵고 오래 걸립니다. 그렇게 되는 가장 큰 이유는 저는 수련이라고 말씀드리고 싶어요. 이 수련이라는 게 사실 2004년 당시에 나왔을 때 전사, 법사 같은 스킬들은 굉장히 그때 나왔기 때문에 그때 수치를 가지고 있는 게 맞아요. 예를 들어서 윈드밀 2000회 사용하기 3000회 사용하기. 이해는 갑니다. 왜냐면은 그때 그 재능 밖에 없었으니까. 그런데 지금 재능이 인간 기준 22개가 넘습니다. 인간 기준 22개가 넘기 때문에 이 모든 재능을 챙기는 것은 사실상 힘들 거라고 당연히 생각이 드실 거예요. 근데 새로운 컨텐츠가 나오면 나올수록 후발 주자, 즉 이제 새로 시작하거나 복귀하는 유저들을 위해서 어느 정도의 감면이 있어야 한다고 생각하는데 스킬 수련치는 스킬 횟수는 항상 같은 상태입니다 지금도. …[게임 구조상] 어쩔 수 없이 수련이라는 걸 강제를 해야되는데 그 횟수가 옛날 기준이 아직까지도 계속 남아있는 것에 대해서는 가장 아쉬운 거라고 생각을 합니다.

---

21) 이는 연구자가 겪은 어려움이기도 하다. 마비노기에서는 초보자가 캐릭터를 육성시키고 이후 게임 콘텐츠를 즐기기 위해는서 “스킬 랭크 수련”이라는 걸 어느 정도 해야 하는데 실제로 어느날 게임에서 “수리검”을 장착하고 새벽 내내 “인술” 랭크를 올리던 가운데, 이러다가는 스킬 랭크 수련만 하다가 조사 기간을 다 쓸지도 모르겠다는 생각이 연구자를 스쳐 지나갔다. 이 당시 언제 얼마나 성장시킬 수 있을지 모르겠는 캐릭터를 붙들고 인게임 조사 방법을 고집하는 게 맞을지 엄청난 고민에 빠졌었는데, 그 과정에서 MMOGs 연구에서 주된 연구방법인 “가상세계 안에서의 민족지”란 방법이 이미 그 게임을 오래 하다가 연구에 진행한 경우라는 사실을 인지하게 되었다(cf. 4년을 에버퀘스트 유저로 지낸 뒤 연구를 시작한 Taylor 2006와 비교해보라).

이는 “새로 시작하거나 복귀하는 유저들”이 게임에 정착하기 위해 거쳐야 하는 “스킬 수련”의 양이 지나치게 많다는 점을 지적하는 것이었다. “미스터다아시”가 보기에, 현재 정해져 있는 스킬 수련 횟수는 초창기 재능이 1,2개에 지나지 않았을 때 정해진 것으로, 현재 22개 이상의 재능이 있는 상황에서는 어울리지 않는다. 그런 상황에서 스킬 수련을 통해 많은 재능의 등급을 올리는 것은 초보자나 복귀 유저가 게임에 적응하기도 전에 게임에 “질리게 만들어버린다”. 가뜩이나 게임이 오래되어 신규 유저가 적은 마당에 게임사는 초보자들이 다른 유저들 만큼 성장하여 함께 게임을 할 수 있을 때까지의 구간을 보다 간편하게 만들어야 할 필요가 있는데, 그러한 “감면”으로서 유지보수가 이뤄지지 않고 있다는 것이었다.

이처럼 유저들의 시점에서 보았을 때 운영진의 게임 유지보수 활동은 그들의 게임 플레이에 일상적으로 통합되어 있을 뿐만 아니라, 아직(도) 이루어지지 않은 것으로 드러나기도 한다. 이처럼 이뤄지지 않은 유지보수가 유저들에게서 현존해 있기 때문에, 지속적으로 이뤄지는 운영진의 유지보수 활동은 동시에 무엇이 유지보수되고 있지 않은가를 현시하면 장면으로 작동하기도 한다. 부재하는 유지보수와의 마주침은 기다리던 유지보수 내역이 공지사항에 등장하지 않을 경우, 혹은 적용된 업데이트가 기대했던 것과는 다른 아쉬움들을 만들어내는 경우 발생하는데, 지금까지의 서술을 바탕으로 유저들에게 게임 유지보수가 경험되는 방식을 도표화해보자면 아래와 같다.

[표 II-3] 유저들이 게임 유지보수를 경험하는 흐름을 간략히 표현해본 도표

II장에서는 “서비스로서 게임”으로서 마비노기에서 지속적인 유지보수 활동이 나타난다는 점을 다소 개념적으로 논의하는 한편, 그것이 실

제 운영진의 개발 원리와 활동에서 어떻게 나타나는지, 그리고 유저들의 게임 플레이에서는 어떻게 나타나는지 살펴보았다. 게임 유지보수를 둘러싼 이와 같은 지점들은 생산과 소비의 사이클이 구별되는 여타의 문화 상품과는 다른 "서비스로서 게임"에서 나타나는 특징으로 이는 그 자체로 지속적인 협상이 이루어지는 무대이자 게임을 경험하는 일상생활의 일부로서 작용한다. 하지만 게임 유지보수 활동에는 유지보수가 끝없이 이루어지는 것뿐만 아니라 유지보수가 이루어지지 않거나, 유저들이 원하거나 기대하는 방향으로 이루어지지 않는 것도 포함되는데, 이 때문에 유지보수 활동 자체가 마비노기에서 운영진과 유저 사이의 갈등을 만들어내는 원천으로 작동하기도 한다. 다음 장에선 이에 주목하여 트럭시위가 진행되기 이전까지의 과정을 바탕으로 유지보수 활동 속에서 어떻게 갈등들이 자라났는지 살펴보겠다.

III. 유지보수가 실패할 때: 고장의 화용론

II장이 유지보수 활동이 “서비스로서 게임”에서 나타나는 필수임을 보여주는 것을 목표로 하였다면, III장에서는 반대로 2018년도부터 2021년도 트럭시위가 이루어지기 직전까지 마비노기 게임 서비스 과정을 중심으로 이 과정에서 발생한 유지보수의 실패와 고장에 대해서 다룬다. II장의 2절에서 라이브 개발의 원리와 실제 그것이 마비노기에서 이루어지는 다양한 양태들을 조망하면서 살펴보았듯이, “서비스로서 게임”에서는 완성도 완결도 없으며 게임이 지속적으로 서비스되는 과정에서 프로그램 차원이든 콘텐츠 차원이든 아니면 유저들 간의 상호작용 차원에서든 다양한 종류의 고장들이 나타난다. 하지만 이와 관련해 “서비스로서 게임”에서 나타나는 특징이 있는데 게임을 하는 것이 완전히 불가능할 정도로 총체적인 고장이 일어나지는 않는다는 것이다. 이로 인해 마비노기에서 발생하는 다양한 고장들은 특정한 판단 하에 유지보수되지 않고 방치될 수 있다. III장에서 주로 다루고자 하는 내용은 이처럼 마비노기 서비스에서 유지보수되지 않고 있는 고장들로, 이것들이 어떻게 유저들의 실천과 의미망 속에서 화용적(pragmatic)으로 배치되는지 살펴보려고 한다.

고장을 중심으로 마비노기 서비스 과정을 살펴보기 위해 먼저 1절에서는 마비노기에서 어떤 고장들이 나타나는지 살핀 뒤, 마비노기의 객체적 특성과 관련해 이러한 고장의 특징을 분석한다. 다음으로 이와 같은 고장들이 서비스 과정에서 어떻게 다루어져 왔는지 그 궤적에 대해서 살펴본다. 이를 통해 모든 고장들이 유지보수되는 것은 아니며, 때로는 방치되기도 한다는 점을 서비스 과정의 몇몇 일화들을 통하여 보여준다. 다음으로 2절에서는 이와 같이 방치된 고장들이 유저들에게 의미를 얻게 된 방식을 분석한다. 방치된 고장들은 업데이트되고 있는 유료 아이템들과의 비교되며, 이는 유저들로 하여금 ‘운영진이 유저를 고객으로 보고 있지 않으며 돈벌 생각만 한다’는 생각을 갖게 만드는데, 이를 통해 어떻게 서비스 과정 자체에서 갈등이 출현하게 되는지 살펴본다.

1. 마비노기의 유동적 고장

이 절에서는 마비노기 서비스 과정에서 나타난 고장들에 대해서 다루기에 앞서, 마비노기 서비스에서 대체 어떤 고장들이 나타나는지 먼저 살펴보려고 한다. 마비노기에서 고장은 게임 서버가 다운되는 순간부터 게임 플레이 상의 불편함이 나타나는 지점까지 다양한 층위로 나타난다. 그런데 기존의 논의들에서 고장이 사물의 작동을 불능에 빠뜨리는 것으로서 다소 분명한 상태로서 상정되어온 데 반해, 마비노기에서 나타나는 여러 고장들은 언제나 마비노기를 작동 불능에 빠뜨리지는 않으며 때로 고장인지 아닌지조차 모호하게 나타난다. 이러한 모호함으로 인하여 유저들이 게임을 하면서 겪는 다양한 '불편함'들은 유지보수의 대상이 되기보다도 그대로 방치되곤 하는데, 이러한 궤적을 이해하기 위해서는 마비노기에서 나타나는 고장의 특수성을 이해할 필요가 있다. 이를 위해 먼저 간단하게 마비노기에서 나타나는 여러 고장의 유형에 대해서 서술한 뒤, 여기서 나타나는 고장들이 기존 논의에서와 다르게 어떤 특징을 지니고 있으며 이것이 마비노기의 객체적 특징과 어떻게 연결되는지 서술하려고 한다

1.1. 고장의 여러 층위들

마비노기에서는 다양한 유지보수 활동이 나타나는 만큼 그에 준하는 정도로 다양한 고장들이 나타난다. 하지만 마비노기에서 나타나는 고장들은 매우 다양하며, 이것들은 모두 게임 플레이를 작동 불능에 빠뜨리는 것은 아닌데, 여기서는 마비노기에서 나타나는 고장의 유형으로 네 가지를 나눠서 간략히 살펴보고자 한다. 후술할 유형들은 게임 플레이에 지장을 미치는 정도에 따라서 구별한 것으로서 연구자는 여러 고장들을 서버 장애, 버그, 설계 미스, 불편함으로 나누어보았다.

먼저 서버 장애란 말 그대로 게임 전체 데이터를 관리하는 서버에 문제가 생기는 등의 이유로 게임에 접속이 안된다거나, 혹은 접속이 갑자

기 끊긴다거나 하는 사태를 가리킨다. 서버 장애가 발생하면 게임 플레이 자체가 안되거나, 혹은 기존의 플레이 기록이 소실될 수 있다는 점에서 이는 말 그대로 게임에 '고장(breakdown)'이 난 경우라고 할 수 있다. 예를 들어, 2021년 12월 25일 새벽 2시경, 마도카에는 갑자기 게임을 하다 "튕겼다"는 걸 알리는 게시물들이 다수 올라왔는데 이로 인해 당분간 게임에 접속하는 게 불가능했었다. 운영진 측에서는 한 시간 뒤인 새벽 3시에 곧장 "서버 장애 현상"을 확인하였으며 현재 서버 정상화 작업 중에 있다는 공지를 올렸는데, 이처럼 서버 자체에 문제가 생겨서 게임 접속이 불가능해지는 경우가 종종 발생한다. 이러한 서버 장애가 나타나는 이유는 그때그때 다른데, 가령 2021년 10월 25일의 경우 통신사인 KT 네트워크 상에 문제가 발생하여 마비노기에 접속이 불가능하였고, 2019년 9월 13일 마비노기 게임 서버 중 하나인 울프 서버를 중심으로 나타난 서버 장애의 경우 기존에 서버에 담겨있던 방대한 데이터를 분리하는 과정에서 나타난 예기치 못한 문제로 인해 발생한 것으로 알려져 있다.

다음으로 버그는 게임 실행 중 나타나는 오류를 가리키는 것으로서, 서버 장애가 발생할 경우 게임 플레이 자체가 불가능해진다면 버그가 나타날 경우 플레이 자체는 가능해지지만 원래 사용할 수 있는 기능을 사용할 수 없게 된다든지, 아니면 정해져 있는 절차와는 다른 방식의 결과가 나타난다든지 하는 일들이 발생한다. 가령, II장 3절에서 언급한 "상단 교역 업데이트" 이후 나타난 일들이 그와 같은 버그가 발생한 사례인데, 당시 업데이트가 이루어지고 난 직후, 비행범선을 타고 이동한 이후 비행범선에서 내리지 못하는 일들이 종종 벌어졌다. 뿐만 아니라 상단 교역 중 마주친 레드 드래곤을 타격해서 물리쳐야 함에도 불구하고, 레드 드래곤을 타격할 수 없는 일들도 종종 발생하였다. 상단 교역이 비행범선을 이용해 다른 마을의 교역소를 가서 교역을 진행하는 콘텐츠로 그 과정 중 마주치는 레드 드래곤 등을 퇴치해야 성공할 수 있다는 점을 고려했을 때, 비행범선에서 내려지지 않는다든지, 레드 드래곤을 공격할 수가 없다든지 하는 버그들은 콘텐츠를 안정적으로 이용할 수 없게 만들

었다.

세 번째로 설계 미스는 게임 플레이를 정상적으로 이용할 수는 있지만, 콘텐츠가 설계된 방식이 너무 지루하다든가, 아니면 들여야 하는 시간에 비해 얻을 수 있는 재미나 '보상'이 너무 적다든가, 혹은 기존에 있던 다른 콘텐츠 이용에 부정적인 영향을 미친다든가 하는 식으로 긍정적인 게임 경험을 만들어내는 데 실패하는 경우를 가리킨다. 예컨대, 마찬가지로 II장 3절에서 언급한 "대교역시대 업데이트"에서 유저들은 교역을 통해서 얻을 수 있는 특수 화폐인 두카트를 아무리 모아봤자, 두카트를 통해서만 구매할 수 있는 아이템들이 그렇게 매력적이지 않다는 점에서 딱히 이걸로 할 수 있는 게 많지 않다는 점을 지적하였는데, 이러한 경우가 설계 미스의 한 사례라고 할 수 있다. 다시 말해, 교역 과정 자체에서 오는 재미에서건, 아니면 교역을 한 결과로 얻을 수 있는 보상에서 오는 재미에서건, 이 콘텐츠 자체에 유저들이 사로잡히는 경험을 해야하는 데 반해, 당시 이루어진 개편이 그처럼 유저들을 포획하지 못하고 있다는 것이었다(cf. Ash 2010; 2013). 하지만 서버 장애나 버그의 경우 말 그대로 게임 플레이가 불가능할 정도로 차질이 발생하는 데 반해, 설계 미스의 경우 게임 플레이를 별로 하고 싶지 않게 만들어 놨다는 점에서 앞의 두 유형에 비해 게임 플레이에 지장을 미치는 정도가 낮다.

마지막으로 불편함이란, 게임의 일부 요소들 중 묘하게 '거슬리는' 것들을 가리킨다. 예를 들어서, 마비노기에서 게임 내 화폐인 금화를 소지하는 방법은 적게는 1,000골드에서 많게는 50,000골드까지 담을 수 있는 "금화 주머니"나 "금화 상자"라는 아이템을 사용해서 소지하는 것이었는데, 가지고 있는 금화 주머니의 양보다 더 많은 금화를 얻게 될 경우, 금화들이 1,000골드를 단위로 하나의 아이템으로 형체화돼서 인벤토리 창에 그대로 들어오곤 했었다. 가령 50,000골드를 담을 수 있는 금화 상자 하나만 소지하고 있는 상태에서 100,000골드를 얻게 될 경우, 50,000골드는 해당 금화 상자에 담겨지지만 나머지 50,000골드는 1,000골드 뭉치 50개가 되어서 인벤토리 50칸을 차지하는 방식으로 소

지되었던 것이다. 게임에서 골드를 획득하면 자동으로 수치화되어서 캐릭터에게 표시되게 한 대다수의 게임과 달리, 골드 자체를 아이템으로 만들고 이 아이템을 담을 수 있는 금화 주머니라는 것을 만들어낸 것은 보다 핍진성을 높이려고 했던 시도였을 것이다. 나아가 게임 초창기에는 골드를 수백만, 수천만 골드씩 가지고 있는 사람이 없었기 때문에 50,000골드 짜리 금화 주머니 한 두 개만 소지하고 있더라도 골드로 인해서 인벤토리 공간이 부족한 일은 나타나지 않았다. 하지만 전보다 많은 골드를 지니고 다니는 최근에 이르러서는, 골드가 인벤토리 공간을 차지하는 일이 매우 불편한 일이 되었다. 이는 결국 2022년 1월 20일 업데이트로 변경되었으나, 사실상 기본으로 소지할 수 있는 골드가 100만 골드로 한정이 되어서 이는 또다른 불편함으로 이어졌다.

[그림 III-1] “달빛조각사”와의 인터뷰 도중 공유받은 게임 화면 중 일부로, 당시 “달빛조각사”는 연구자에게 인벤토리 창과 스킬 창을 띄워서 게임에 대해서 설명 중이었다. 좌측에 열을 지어 띄워져 있는 게 인벤토리 창들로, 인벤토리 크기에 맞춰 여러 가지 아이템을 소지할 수가 있다. 굵은 줄로 표시된 부분이 금화를 담기 위한 아이템인 금화 주머니들로서, 인벤토리의 꽤나 많은 부분을 차지하고 있었다.

이처럼 마비노기에서는 다양한 층위의 고장들이 존재한다. 고장이 게임 플레이에 지장을 주는 정도에 따라 서버 장애, 버그, 설계 미스, 그리

고 불편함이라는 네 가지 유형으로 구별해보는 것이 가능한데, 이처럼 다양한 층위의 고장이 존재하는 것은 마비노기라는 객체의 특성과 긴밀하게 연결되어 있다. 특히 설계 미스와 불편함은 게임 플레이를 작동 불능에 빠뜨리지는 않는다는 점에서 마비노기에 특수한 고장 형태라고 할 수 있는데, 이 때문에 이러한 고장들은 언제나 반드시 유지보수나 수리로 이어지는 것은 아니다. 하지만 이것들은 유지보수와 수리에 대한 강력한 요구들을 만들어냈는데, 그 과정을 살펴보기에 앞서 어째서 설계 미스나 불편함과 같은 종류의 고장이 마비노기에서 나타나는 것인지 논의할 필요가 있다.

1.2. 분명하지 않은 고장들

유지보수나 수리 활동이 나타나게 되는 계기로서 고장이나 부패의 존재가 지적되는 가운데, 대부분의 문헌들에선 무엇이 고장이고 부패인지에 대해서 자명하게 다루는 경향이 있다. 하지만 이와 달리, 앞서 살펴본 설계 미스와 불편함 등에는 고장 혹은 부패라 말하기 애매한 지점들이 존재한다. 이러한 애매성은 마비노기에서 나타나는 독특한 것으로서, 그 성격을 분석하기 위해서 먼저 기존의 논의에서 고장이 주로 어떻게 다뤄졌는지 살펴볼 필요가 있다.

대표적으로 인프라스트럭처에 대한 사회과학적 연구에서 주요하게 참조되는 연구자 중 한 명인 수잔 리 스타(Susan Leigh Star)는 “인프라스트럭처의 민족지”를 실천하기 위한 방법론적 지침으로 인프라의 특징 9가지를 제시하는 가운데 “고장이 나야 볼 수 있다”는 점을 지적한다(Star 1999: 382). 즉, 인프라가 잘 작동하고 있을 때는 그 존재를 알아차리기 어렵기 때문에 인프라를 경험적으로 연구하기 위해서는 “서버가 고장나고, 다리가 떠내려가고, 전력이 차단된” 때를 기반으로 삼을 필요가 있다는 것이다. 이러한 스타의 주장은 인프라의 비가시성을 둘러싸고 주로 논의되어 왔다. 예를 들어, 아프리카나 남아시아에서 인프라스트럭처 건설이 중요한 국가 사업으로 다뤄지는 상황을 조사한 인류학자들은 이러한 현장에서 인프라스트럭처가 국가의 근대화 과정을 드

러내는 “시적인(poetic)” 용도로 활용되면서 매우 스펙타클하게 전시되기도 한다는 점을 지적하며 스타의 주장을 비판하였다(Larkin 2013: 336; Anand 2017: 243-4). 하지만 스타의 주장에서 또 하나 두드러지는 점이 있는데, 그가 인프라의 비가시성을 강조한 만큼이나 고장을 매우 가시적인 것으로 그려내고 있다는 점이다. 스타가 고장(breakdown)으로 예시하고 있는 사례들은 말 그대로 서버가 고장나고 전력이 차단되어 정보 인프라나 전기 인프라가 작동 불능에 처한 상황이다. 스티픈 그레이엄(Stephen Graham)의 지적대로, “인프라스트럭처에 대한 문화적인 토론이 그 시설의 현란함과 화려함을 강조하곤 하듯이, 인프라 장애에 관한 문화 비평들은 도시 거주자의 일상적인 실존을 이루고 있는 사소한 지장과 수리, 임시변통보다는 전체 도시나 사회, 또는 문명의 극적인 붕괴에 관해 이루어지곤 한다” (Graham 2010: 19)는 점이 인프라 고장에 대한 스타의 주장에서 나타나고 있는 셈이다.

그러나 고장을 “극적인 붕괴”로 연출하지 않는다 하더라도, 고장을 다루는 문헌들에서 이는 매우 자명한 사실로서 나타난다. 예를 들어 이제는 고장 연구의 고전이 된 “수리의 사회학”에서 크리스토퍼 헨케(Christopher Henke)가 대학 인근에 자리한 수리공들을 따라다니며 관찰한 고장은 천장에 물이 새거나, 막힌 배관을 뚫어주거나, 히터에서 바람이 나오지 않는 것만 같은 사례들이었다(Henke 2000). 한편에선 이처럼 소박한 경험주의가 고장의 확실성을 마련한다면, 다른 한편에서는 프로이트식의 “죽음 충동”에 맞먹는 존재론적인 논의가 고장에 그 토대를 마련해주기도 한다. 마찬가지로 관련 논의에서 자주 참조되는 논문에서 스티픈 그레이엄과 나이젤 스리프트(Nigel Thrift)는 “세계는 끊임없이 부패하간다”면서 “이러한 엔트로피적 경향은, 연결을 풀어내고 삶을 파괴하는 힘인, 프로이트의 죽음 충동이라는 관념에 비견될 수 있을 것이다: 세계는 끝없는 죽어가는 과정에 연루되어 있으며 부단한 수리와 유지보수를 통해서만 이를 막아낼 수 있다” (Graham and Thrift 2007: 5-6)고 서술하는데, 여기서 ‘질서가 어긋난(out of order)’ 상황은 세계와 사물의 존재론적 본성으로 다뤄지고 있다(cf. Denis and

Pontille 2015; Ramakrishnan et al. 2021). 헨케와 그레이엄·스리프트는 서로 다른 방식이긴 하지만 고장이 무엇인지 다소 명백하게 제시한다는 특징을 공유한다. 헨케가 특정한 경험적 상황에서 자명한 고장을 제시한다면, 그레이엄과 스리프트는 '정상 상태'에서 벗어난 사물의 어떤 측면도 고장이라 명명할 수 있는 틀을 제시한다. 하지만 때로는 현재 사물이 고장난 것인지 아닌지 결정하기 어려울 수 있는데, 앞서 살펴보았던 여러 고장들 중 설계 미스와 불편함이 그와 같은 예시이다.

이러한 마비노기에서의 고장들은 늘 게임을 작동 불능에 처하게 하는 것은 아니라는 특징을 지니고 있다. 이를 보다 자세히 논의하기 위해 두 가지 예시를 제시해보려고 하는데, 첫째는, 앞서 II장 3절의 마지막 대목에서 제시한 "미스터다아시"와의 인터뷰에서 언급된 스킬 수련 횟수이다. 앞의 인터뷰에서 그는 게임 서비스 초창기에 정해진 스킬 수련 횟수가 이제는 신규 유저나 복귀 유저가 마비노기에 정착하는 데 방해가 된다며 지적하였다. 스킬 수련을 해서 랭크를 올려야 하는 재능이 두 개 정도에 불과했던 초창기와는 달리 이제는 못해도 재능이 22개가 넘어가며, 때문에 이 모든 재능의 랭크를 올리는 데 너무나 많은 시간과 노력이 필요하기 때문이라는 것이었다. 이러한 "장벽"으로 인하여 신규 유저나 복귀 유저는 게임에 적응을 하기도 전에 "질려버리고" 그래서 게임을 떠나고야 마는데, 신규 유저나 복귀 유저를 늘리기에 이러한 설정은 문제적이라는 게 "미스터다아시"의 주장이었다. 하지만 현재 정해져 있는 스킬 수련 횟수가 다소 과도하다고 하더라도 이것이 게임 작동을 불능에 빠뜨리는 것은 아니다. 서버가 다운되어 아예 게임에 접속할 수 없는 상태와는 다르게, 스킬 수련 횟수가 줄어들지 않더라도 게임을 계속 플레이할 수 있으며 여전히 복귀 유저와 신규 유저들이 게임에 정착하고 있기도 한다. 실제로 "미스터다아시" 역시 자신에게 캐릭터 육성 방법을 물어보는 신규 유저들에게 스킬 수련을 하지 않고 게임 플레이를 할 수 있다는 것을 안내하기도 한다고 하였다:

연구자: 길드에 있는 뉴비 분들이나 다아시님께서 도와주고 계시는 다

른 분들께서도 수련이나 그런 거 어렵다고 얘기를 많이 할 것 같아요. 그러면 어떻게 조언이나 코멘트를 해주시나요?
미스터다아시: 저같은 경우에는 어느 게임이든 어느 일을 하든 자신의 성향에 맞아야 한다고 생각을 해요. 근데 저같은 경우에는 장점을 먼저 알려드려요. 그거를 만약에 끝내게 되시면은 또 어떤 게 있는데 그때는 조금 많이 완화가 되고, 예를 들어서 10이 뜨는데 [수련을 마치고 나면] 1500이 뜨고 이런 식으로 돼요, 라고 말씀을 드리고 대신 그거에 대해서 반면을 보여줍니다. 근데 이것도 있지만 이거 단점도 있어요, 하면서 이거에 대해서 단점까지 드리고. 마지막으로는 선택하라고 말씀을 드려요. 그거를 안하시면은 이 게임은 아예 다른 선택을 하실 수도 있다, 저희 길드에는 전투직을 아예 안하고 스킬도 아예 안찍고 생활직으로 하는 분들이 있다, 라고 하거나 저희 길드에도 생활직 전혀 안하고 전투직으로만 하는 분들도 있다, 라고 말씀을 드리는 거죠. 그래서 장점과 단점 둘 다 알려드리고 본인이 선택할 수 있게 말씀드리고 있어요.

이는 스킬 수련 횟수가 문제적이긴 하지만, 이게 고쳐지지 않더라도 게임 플레이는 가능하다는 점을 드러낸다. 즉, “미스터다아시”가 안내하는 바에 따르면, “전투직을 아예 안하고 스킬도 아예 안찍고 생활직으로” 플레이 하는 것도 가능하다. 마비노기에서는 자신의 캐릭터에 다양한 옷과 가발과 염색재료를 통해서 자유롭게 커스터마이징할 수가 있는데, 만약 “전투직”을 아예 안하고 이처럼 캐릭터에 “의장”을 입혀서 그냥 마비노기 내부를 돌아다니는 “의장노기”를 한다면 전투직에 필요한 스킬 수련이라는 것을 애당초 하지 않아도 되는 것이다. 이처럼 스킬 수련을 하지 않고 게임 플레이를 하는 방법이 있는 상황에서 스킬 수련 횟수는 분명히 게임을 고장에 이르게 한다고 말하기 애매하다. 이는 설령 “전투직”을 하더라도 스킬 수련을 100% 다 하지 않거나, 혹은 보다 편하게 할 수 있는 방법이 있다는 점에서 더 복잡해진다. 실제로 다른 유저는 “사실은 1랭작 같은 걸 지금은 할 필요가 없”다면서

“그냥 하다보면 자연스럽게 다 1랭이 무난하게 되는 구조”라고 주장하기도 하였다.

두 번째 예시는 유저 인터페이스(UI)의 불편함이다. 18년 전에 만들어진 게임답게 마비노기에서 일상적인 플레이를 조작하는 방식들 중에는 앞서 다뤘던 금화 주머니의 경우와 마찬가지로, 현재로서는 무엇을 의도한 것인지 파악하기 어렵거나 설득이 되지 않고, 그저 간단한 동작을 하는 데 마우스 클릭을 몇 차례 더 해야 한다거나, 무언가 추가적인 조작을 해야하는 것들이 여러 가지 존재한다. 그중 하나만 예를 들자면, 펫 소환 단축키가 가끔씩 잘 작동하지 않는 것이다. 마비노기에서 캐릭터는 펫을 소환하여 펫에 탑승할 수가 있는데, 펫과 가까운 거리에서 탑승 단축키인 r키를 눌러도 펫 탑승이 되지 않는 경우가 종종 발생한다.

[그림 III-2] 펫과 가까운 거리에서 탑승 단축키를 눌렀으나 “상대와의 거리가 너무 멉니다”라는 이유로 탑승이 안되고 있다.

던전에서 사냥을 할 때 펫에 탑승했다가 내렸다가 해야 하는 상황이 많다는 점에서, 탑승 단축키가 종종 작동하지 않는다는 점은 말 그대로

‘짜증’을 불러일으키는 애로사항이다. 단축키를 사용해서 펫에 탑승하는 데 실패할 때마다 유저들은 대체 얼마나 가까운 거리여야 단축키를 사용했을 때 곧바로 펫에 탑승할 수 있는 것인지, 아니 애당초 거리가 멀더라도 단축키를 사용할 경우 알아서 캐릭터가 펫 쪽으로 이동해 탑승하게끔 할 수는 없는 것인지 등의 생각을 하게 된다. 분명 이는 간단한 UI상의 불편함으로 그저 몇차례 펫쪽으로 움직여보면서 다시 r키를 누르다 보면 탑승이 이뤄지기는 하지만, 반복해서 사용하는 기능이 늘 ‘정상적’으로 작동하지 않는 상황은 게임사가 나서서 고쳐줘야 하는 것처럼 느껴진다.

마비노기에는 이와 같은 UI상의 ‘불편함’은 여러 가지다. 한 유저는 2020년 12월 27일 “대체 어디까지 게임의 불편함에 익숙해져야 하나요?”라는 게시물을 통해 마비노기 내 여러 불친절하고 불편한 지점들을 지적하였다.

> “2004년 마비노기가 서비스를 시작하고 나서, 약 16년이라는 긴 시간이 지났습니다. 그동안 수많은 패치와 업데이트가 있었지만.. 소위 말하는 ‘게임이 쉬우면 재미가 없습니다’라는 개떡같은 이야기에 유저들은 아직도 불친절함과 불편함을 감내하고 있습니다. …이제는 너무나 자연스럽게 익숙해진 불친절함을 개선해야 할 때라고 생각합니다.”

이 글에서 작성자가 지적한 것은 대략 7가지로, “경매장 구매물품 및 판매 실패물품 일괄수령/ 판매 실패물품 일괄 재등록 기능” 등이 그 항목이었다. 이 항목만 간략히 설명하자면, 마비노기에는 서로 유저들끼리 만나지 않더라도 “경매장”이라는 시스템을 통하여 물품을 올려 거래할 수 있는데, 이 시스템을 이용할 때 한 번에 최대 18개까지 물품을 등록하여 판매할 수가 있다. 경매장에서 물품이 팔릴 경우 대금을 수령할 수 있고 반대로 최대 등록 기간인 3일이 지나서도 판매가 되지 않을 경우 해당 물품을 등록취소하거나 재등록할 수가 있다. 그런데 이와 관련해

작성자가 지적하는 불편함은, 여러 물품이 판매가 되거나 실패를 하게 되더라도 그걸 일일이 하나씩 클릭을 해서 수령하거나 재등록해야 한다는 점이었다. 사실 하나하나 일일이 클릭해서 수령해야 하는 불편함은 지극히 사소하기도 하고 지극히 일상에 배태되어 있는 것이라 직접 겪어보지 않고선 전달하기가 어려운데, 이 때문인지 작성자는 "경매장 최초 도입할 때 일괄수령 기능을 추가하지 않은 운영진께서는 반드시 대형마트에서 바구니나 카트를 사용하지 않고 하나하나 물건 가져와서 계산하셨으면 좋겠습니다"며 유비를 통해 어떤 불편함인지 전달하였다.

스킬 수련 횟수와 UI상의 불편함은 마비노기에서 게임이 '정상적으로' 작동하는 상태로부터 고장난 상태를 구별하는 게 늘 분명하게 이루어질 수 없다는 점을 보여준다. 이러한 특징으로 인해 마비노기에서 나타나는 고장은 고장이 아닌 상황과의 경계가 모호한, "유동적인"(fluid) 고장으로서 생각할 필요가 있는데, 이러한 특징을 분석하기 위해 앞서 II장 1절에서 소개한 드 래이트와 몰의 논의를 다시 한 번 참조할 필요가 있다. 드 래이트와 몰은 짐바브웨 부시 펌프 B타입에서 객체의 고장을 규정하는 것이 어려울 수 있다는 점을 지적하면서 고장과 관련해서도 유동적인 특징들이 다양한 방식으로 나타난다고 서술한다. 그들의 서술에 따르면 부시 펌프 B타입에서 고장이 유동적으로 나타나는 까닭은 크게 두 가지인데, 첫째로는, 펌프를 이루는 다양한 부분들이 낡거나 손상되어서 펌프가 제 기능을 다 하지 못하는 일이 벌어질 수 있으나 때로는 몇몇 부분들이 없더라도 펌프가 거의 똑같이 작동을 하기 때문이다. 뿐만 아니라 손상된 부분들을 마을 인근에서 쉽게 구할 수 있는 재료를 사용해 교체할 수 있으므로, 설령 펌프가 제 기능을 다 하지 못하게 되더라도 펌프를 수리하기가 지나치게 쉽기에, 이는 고장이라는 명확한 상태에 이르지 않는다. 즉, "짐바브웨 부시 펌프 B타입은 지역적으로 생산되기 때문에 예비 부품을 구하기가 쉽다. 이는 정상적으로 작동하는 펌프와 고장난 펌프 사이의 경계를 침식시키는데, 왜냐하면 이것이 '고장남'을 최종 *상태*에서 중간 *단계*로 돌리게끔 하기 때문이다"(de Laet and Mol 2000: 240).

두 번째 까닭은, 펌프가 정상 작동 기준 범위를 지키지 않고 작동하게 된다고 하더라도, 펌프를 실제 사용하는 사람들에겐 그 기준이 적용되고 있지 않을 수 있기 때문이다. 기준의 적용이 쉬이 이루어질 수 없는 까닭은 한편으론 말 그대로 그 기준을 현지 사정에 맞춰 측정하는 게 어렵기 때문이고 다른 한편으로는 설령 측정이 이루어졌다 하더라도 지역 주민들은 그와 다른 '측정'에 의거해 펌프를 사용할 수 있기 때문이다. 부시 펌프 B타입의 경우 정상 작동할 때 펌프로 끌어올린 물에 서식하는 균의 수가 국제 표준으로 정해져 있다. 하지만 펌프가 다소 손상된 상황에서도 균의 수가 일정한지 확인하기 위해서는 여러 날짜에 걸쳐 펌프에서 물을 퍼올린 뒤, 이 샘플을 인근 검사소로 보내는 일이 필요하다. 그러나 이는 현실적으로 늘 가능한 일이 아니다. 뿐만 아니라 균의 수가 표준으로 정해졌던 까닭은 이것이 인체 건강에 미치는 영향 때문이었으나, 그 영향은 각 마을 사람들의 특성에 따라 사실 다르게 작용하기에 보다 '정확한' 검사를 위해서는 그 마을 사람들에 대한 조사도 이루어져야 한다는 난점도 있었다. 이에 더해 설령 이 모든 조사가 실제로 시행되어 현재 작동 중인 펌프가 국제 표준을 따르고 있는지 그렇지 않은지 결정할 수 있게 된다고 하더라도, 펌프를 사용하는 지역민들에게서는 펌프로 끌어올린 물이 우물 등 다른 방식으로 얻을 수 있는 물보다 가장 깨끗한 것일 수 있다는 난점이 있다.

부시 펌프 B타입에서 나타나는 고장의 유동적 특징은 마비노기의 다양한 고장들에도 똑같이 적용된다. 위에서 다룬 스킬 수련 횟수와 UI상의 불편함이라는 사례는, 그러한 불편함이 설령 있다고 하더라도 게임이 거의 똑같이 작동할 수 있을 뿐만 아니라, 그러한 불편함을 보충하는 다른 '부품'들을 게임 내에서 다양한 방식으로 벌충할 수 있다는 점에서 명확한 고장 상태에 이르지 않는다. 예를 들어, 스킬 수련 횟수의 경우 "스킬 수련치 포션"이라는 1,000원 가량의 유료 아이템을 구매하거나, "푸른빛 프리즘"이라는 아이템을 얻어서 사용하거나, 아니면 보통 방학 기간에 진행되는 "프리시즌"이라는 이벤트에 맞춰서 수련을 진행하든가 하는 방식으로 보다 수월하게 하는 게 가능하다. 뿐만 아니라,

분명히 잘못되었다는 명확한 기준이 작동하지 않는 상황에서, 여러 가지 불편함들에 대해선 '좀 참고' 게임 플레이를 하는 게 가능하다는 점에서, 불편함들 역시 게임을 고장 상태에 이르게 하지 않는다.

1.3. 비가시화, 방치, 그리고 느린 고장

하지만 마비노기에서 유동적인 고장들은 드 래이트와 몰이 사례에서와는 다른 효과를 지닌다. 그들에게서 부시 펌프 B타입의 경우 고장과 작동 사이의 경계가 유동적이라는 것은, 부시 펌프 B타입이 쉽게 고장에 이르지 않는다는 것을 의미하였다. 이와 같은 유동성은 부시 펌프 B타입이 그 제작자가 관리할 수 있는 범위를 넘어서 보다 먼 지역에서 오랫동안 사용된다 하더라도 지속적으로 그 지역에 뿌리내릴 수 있게 하는 원천이었다. 그러나 마비노기에서 유동적인 고장들은 사물의 내구성을 강화시키기만 하는 것은 아닌데, 왜냐하면 첫째로, 그 고장의 정도가 극적이지 않다는 점에서 개선이나 수리 우선순위에서 밀려나게 되기 때문이고, 둘째로 그로 인해 고장에도 불구하고 게임 플레이를 '정상적으로' 작동시켜야 할 필요가 지속적으로 유저들에게 전가되기 때문이다.

실제로 라이브 개발팀에서 기획 업무를 담당하고 있는 한 대형 게임사의 개발자에 따르면, 게임의 모든 고장이 고쳐지는 건 아니고 그때그때 우선순위를 매겨 무엇을 고칠지 정한다고 밝힌다. 이처럼 가시적으로 지표화될 수 있는 것들이 선택된다는 점에서 이와 같은 유동적 고장들은 상대적으로 우선순위에서 밀려날 가능성이 높다.

> 박진우: 그러니까 운영진도 모든 걸 다 알 수 있지는 않지만, 뭘 했을 때 유저 수가 박살이 나더라 이런 거는 그때그때 바로 나오거든요. 예를 들어 패키지를 팔았을 때 그날그날 바로 매출 집계가 되고, 한 달 매출이 나오고. 이런 게 나오다 보니까 여기 뭐냐 마비노기 같은 것도 보면은 여자 캐릭터 옷 더 잘 만든다고 남캐 옷은 대충 만든다고 하잖아요. 그런 거 보면은 딱 봐도 그 사람들이 데이터 냈을 때 옆에 옷이

더 잘 팔리니까, 개발 공수.. 뭐라고 하지.. 모든 걸 다 잘할 수는 없으니까 좀 아무래도 선택과 집중을 하게 된단 말이에요. 그래서 그런 쪽에서 하는 것도 있고. 근데 유저보다 모든 걸 다 잘 아느냐, 라고 하면은 아마 그거는 좀 애매할 것 같아요. 개발진이 다 합치면 유저보다는 잘 알겠지만 고인물 유저 하나가 개발자 하나보다 더 잘 아는 경우도 있거든요. …

연구자: 그럼 그렇게 이제 [유저 커뮤니티도] 모니터링 하다가 허점이 발견되면 보고를 하고, 그러니까 그 팀에서 얘기를 하고, 그렇게 반영이 되고 그런 식으로도 이루어지는 건가요?

박진우: 네네. 라이브에 뭔가 이슈가 터지면 이제 내부적으로 공유가 돼요. 근데 이제 그거를 문 닫고 패치를 하는 것도 돈이 들거든요. 그러니까 그래서 이거를 당장 고쳐야 되는 건지, 아니면은 다음 패치 때 같이 고치는 건지 이런 식으로 우선순위를 좀 정해요. 아니면 그냥 내버려 둬도 될 것 같은지. 그런 식으로 정리를 해서 이제 그거에 맞게 대응을 하는 거죠.

물론 라이브 개발팀마다 내부 프로세스와 개발 문화가 다르다는 점에서 이 인터뷰를 통해 마비노기 라이브 개발 상황을 온전히 유추할 수는 없지만, 그래도 박진우의 설명은 라이브 개발 중 유지보수의 대상이 되는 것은 매출 변동이나 유저수 급변, 또는 “이슈” 등 보다 가시적으로 문제가 드러날 때라는 점을 보여준다. 게다가 설령 무언가 “이슈”가 터지더라도 지금 반드시 고쳐야 하는 게 아니라 잠시 “내버려 둬도 될 것 같”다면 우선순위에서 밀리게 된다고 한다. 특히 그에 따르면 라이브 개발 중 개선 사항은 너무나 많이 쌓여 있는 반면, 인력은 한정적이라 “메인 패치 하는 것도 간당간당해서 개선 사항은 진짜 막 좀 짬 좀 나면 그때 좀 꺼내서 부랴부랴 아깝게 해주”게 된다고 한다. 이런 맥락에서 분명한 형태의 고장이 아닌 고장들은 개발 우선순위에서 밀려 계속해서 방치되는 일이 벌어진다.

그런데 이처럼 고장들이 방치된 상황에서 고장에서 오는 어려움에도

불구하고 플레이를 지속해내는 몫은 계속해서 유저들에게 맡겨진다. 그리고 극적이지 않기 때문에 수리 우선순위에서 밀려나 방치되어 있는 유동적 고장들은, 더는 유저들이 다양한 플레이 방식을 창조하고 활용하거나 아니면 '좀 참고' 플레이를 하지 않게 된다면, 곧장 게임의 작동 불능으로 이어질 수 있다[22]. 이를 다루기 위해 한 가지만 더 예시를 들어보자면, 마비노기에서 지속적으로 논란이 되곤 하는 "수리비" 문제는 어떻게 설계 미스 유형의 고장이 지속적으로 방치되고 그에 따라 유저들의 창조적인 플레이나 인내를 강제하는지 잘 보여준다. 수리비란 장비를 사용하다가 깎인 내구도를 회복시킬 때 치르는 비용인데, 마비노기에서는 장비 내구도가 0이 되어버리면 아예 사용할 수 없기 때문에 계속해서 내구도를 회복해주는 것이 요구된다. 문제는 "수리 실패"라는 현상이 있다는 것인데, 수리를 시도했다가 실패할 경우, 장비의 전체 내구도가 1포인트씩 하락한다. 예를 들어 현재 내구도가 1이고 최대 내구도가 16인 "메모리얼 플라워 소드"를 90% 확률로 장비를 수리시켜주는 퍼거스라는 NPC에게 맡겨 수리를 진행할 경우, 수리가 모두 진행되었으나 몇 차례 실패가 벌어져 최대 내구도가 14인 상태로 수리가 완료될 수 있는 것이다. 그러나 이렇게 수리 실패를 반복하다 결국 최대 내구도가 0이 되어버리면 해당 장비를 사용할 수 없게 되어버린다.

장비가 서서히 소멸되게끔 수리 실패라는 요소가 도입되어 있는 까닭은, 초기 마비노기에서 판타지라이프를 표방하며 오직 생산엔만 전념하는 유저들도 계속 무언가 할 거리가 있게끔 시스템을 고안했기 때문이라 알려져 있다. 다시 말해, 장비가 계속해서 소모되어야 "블랙스미스"나 "천옷" 등의 재능에 전념하는 유저들이 새로 제작하고 판매할 새로운 장비 수요가 생겨날 수 있기 때문이라는 것이다. 그리고 애당초 장비가 그처럼 소모품으로 설계되었기 때문에, 장비에 추가적인 성능을 부여하는 "인챈트" 아이템을 사용할 경우 패널티로 "수리비 5배", "수리

22) 실제로 드 래이트와 몰 역시 부시 펌프 B타입이 완전한 고장 상태에 이르지 않는 까닭으로 그것에 지속적으로 관심을 기울이며 수리하는 지역 공동체의 존재를 지적한다. 그들에 따르면, "공동체-형성이 완전히 실패할 경우, 문제의 펌프는 파손(disrepair)에 빠질 것이다"(ibid: 246).

비 10배”와 같은 조건이 자연스레 적용되어 있기도 하였다.

하지만 최소 “세공”이라는 유료 장비 강화 아이템이 출시된 2011년 이후, 마비노기의 장비는 더 이상 소모품이 아니다. 왜냐하면 세공을 통해 장비를 강화할 경우, 못해도 현금으로 수만원에서 많게는 수십만원을 써야 하는데, 이렇게 강화한 장비가 거듭된 수리 실패로 인하여 파손되는 것을 누구도 원치 않기 때문이다. 때문에 수리 실패를 막기 위해 유저들은 다양한 수리 방식 중 “100% 성공률로 수리”라는 방식만을 선택하는데, 문제는 100% 수리가 90%, 95%, 98% 등 여타의 수리 방식에 비해서 현저히 많은 수리비를 요구한다는 것이다. 예를 들어, 앞서 말한 “메모리얼 플라워 소드”의 경우 90% 성공률로 수리할 경우 1포인트당 1,420골드가 필요한 데 반해, 100% 성공류로 수리할 경우 1포인트당 62,224골드가 필요하다. 이 장비를 착용하고 한 두 번 던전을 돌고 나오면 내구도가 최소 2-3씩은 깎여있는데, 만약 해당 던전을 돌면서 약 20만골드에 준하는 아이템을 얻지 못할 경우, 게임 플레이를 하는 게 ‘손해’인 상황이 발생해버린다. 실제로 마도카에서는 과도한 수리비를 성토하는 게시물들을 다량 목도할 수 있는데, 한 유저는 “마비노기라는 게임은 정말 아이러니하다”면서 “기껏 어렵게 시간과 노력을 투자해서 캐릭터를 강하게 키우고 장비를 만들어놔도 수리비 때문에 게임을 할 수가 없다”라며 이 상황을 명료하게 꼬집기도 하였다. 혹은 다른 유저는 자신이 지불해야 하는 수리 비용이 뜬 게임 화면을 공유하면서 다음과 같이 지적하였다:

> “2일간 사냥하고 나온 수리비입니다. 이틀간의 사냥으로 먹은건 균검금 + 브리 + 골드 밖에 없는데, 수리비는 1813만 골드가 청구됐어요. 나팔값, 포션값, 물공값은 미포함입니다. 마비노기는 사냥하는 데 사용되는 소모템 비용에 별도로 수리비라는 항목의 장비 유지비용이 듭니다. 사냥하다가 수리를 해야 해서 사냥을 멈추고 마을로 돌아왔습니다. 저런 무지막지한 수리비를 차마 낼순 없어서 다음에 피시방 수리 다녀오려고 오늘은 게임을 종료했습니다. 그런데 이게 맞는 걸까

요? 수리를 하려고 코로나 시국에 피시방을 가는 유저, 수리를 차마 돈 주고 할 수 없어 사냥을 중간에 그만두고 역동파티를 모으는 유저, 수리비가 무서워서 사용하는 무기에 엔동을 바르는 유저, 수리를 하려고 게임 골드를 구매하는 유저. 이 중에 정상적이고 합리적인 대응은 하나도 없습니다. 디렉터님, 이 글을 보신다면 이 게임에서 수리비가 과연 제대로된 기능을 하고 있는지, 초기 기획 의도에서 너무 벗어난 건 아닌지, 그 의미를 다시 생각해주셨으면 좋겠습니다."

여기 서술된 것만으로는 이 유저가 이틀 간 사냥으로 획득한 총 골드의 양이 얼마나 됐는지 정확히 알 수는 없지만, 정황상 1,000만 골드 이하일 것으로 유추가 되는데, 그렇다면 이 유저는 이틀 간 사냥이라는 게임 플레이를 해서 사실상 1,000만 골드를 손해본 셈이다. 유저들은 이러한 상황을 두고 "던전을 돌수록 손해보는 구조"라고 이야기하는데, 그 까닭은 던전을 돌아서 얻을 수 있는 골드보다 수리비로 지불해야 하는 골드 액수가 더 크기 때문이다. 이 때문에 유저들은 수리비를 지불하지 않거나 아니면 낮출 수 있는 다양한 방법들을 모색한다. 대표적인 것으로는 위의 글에 서술되어 있는대로 PC방에서 마비노기에 접속해 수리를 하고 오는 것이 있다. PC방에서 마비노기에 접속할 경우 무료로 수리를 할 수 있기 때문이다. 이외 여름방학이나 겨울방학 중 수리비 무료 등의 혜택을 제공하는 "프리시즌" 기간 동안에만 사냥을 하는 방법, 현금 1,300원을 주고 "퍼펙트 수리 키트"라는 소모성 아이템을 구매하거나, 아니면 그것을 보상으로 얻을 수 있는 던전을 여러 차례 도는 방법, 혹은 기본 수리비가 포인트 당 1골드로 책정되어 있는 초보자용 무기를 사용해 사냥을 하는 방법, 그것도 아니면 PC방에 다녀오는 지인에게 부탁해 수리를 맡기는 방법 등이 있는데 이처럼 다양한 방법을 고안해 유저들은 수리비 문제에 창의적으로 대응해왔다.

하지만 이렇게 다양한 방식의 대응을 유저들이 하고 있기 때문에 역으로 수리비 문제는 반복적으로 거론됐음에도 불구하고 수년 동안 비가시화되어 방치되어 있었다. 그리고 이에 대응하는 과정에서 중간에 PC방

을 간다든지, 유료 아이템을 반강제로 구매하게 된다든지 하는 식의 불편함은 오로지 유저들에게 전가가 되었다. 이런 상황에서 수리비 문제는 여전히 유동적 고장으로서 게임이 작동하는 데 심각한 지장을 초래하지는 않지만, 다른 유동적 고장들과 함께 연합하면서 느리지만 점점 더 그 고장을 떠받들고 있던 유저들을 고장내고 있었다. 한 유저가 위의 게시물에 씁쓸함을 담아 남긴 댓글이 이러한 상황을 잘 보여주고 있었다.

> "…그래서 프리시즌 끝나면 접는 사람들이 대부분이죠. 연어분들.. 수리비 감당 못하고, 확률성 아이템 습득에 지친 사람들.."

2. 돈, 고장, 그리고 유지보수 사이의 얽힘

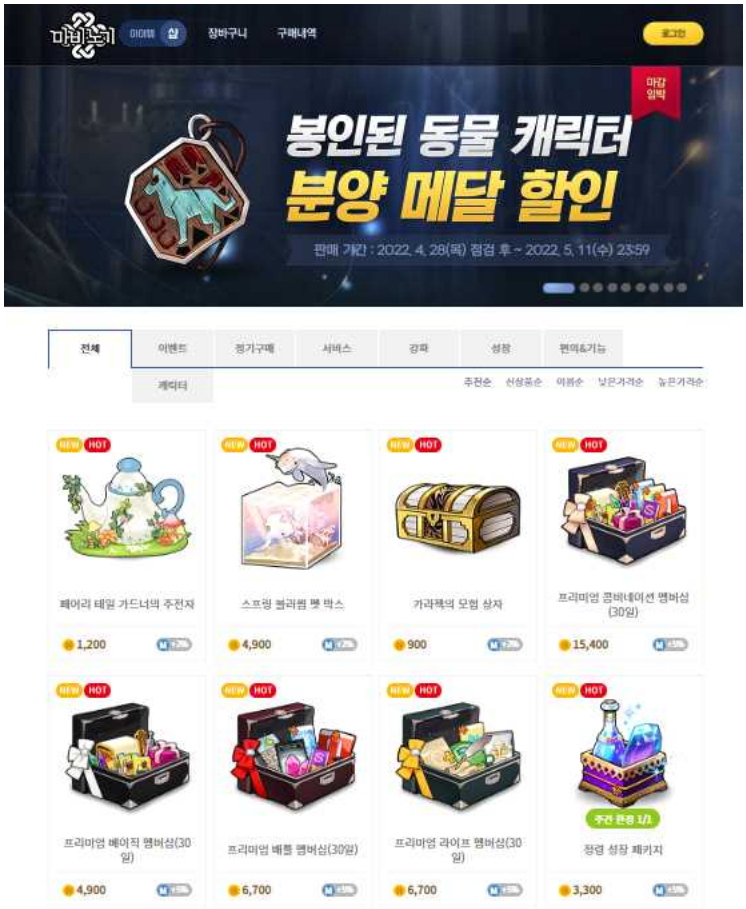
이번 절에서는 앞서 다룬 바와 같이 방치된 고장들이 어떻게 유저들에게 의미화되었는지를 분석한다. 방치된 고장들이 의미를 얻게 된 과정은 게임 서비스 과정을 통해 게임사가 매출을 거두는 방식과 불가분하게 얽혀있는데, 게임사의 게임 수익화 방식이 어떻게 게임의 고장들과 관련해 유저들에게 관찰되고 의미를 부여받게 되는지 이해하기 위해선 그 수익화 방식에 대해서 살펴볼 필요가 있다. 이를 위해 이 절에서는 먼저 부분 유료제와 확률형 아이템인 "키트"를 중심으로 마비노기에서 게임 수익화가 어떻게 구축되어 있는 것인지, 그래서 어떻게 작동하고 있는지 살펴보려고 한다. 그런데 이러한 상품들은 그 자체로 유저들에게 문제로 여겨진다기보다는 게임 서비스 과정에서 나타나는 유지보수의 양상과의 관계 속에서 그렇게 되는데, 다음으로는 몇 가지 사례를 중심으로 그 얽힘을 그려낼 것이다. 게임 서비스 과정에서 나타나는 수익화는 유저들로 하여금 게임사가 "돈독 오른 것으로 밖에 보이지 않"으며 결과적으로 "돈만 벌어들이다가 게임을 버릴 것"처럼 느껴지게 만들었다. 그러나 이는 게임을 통해서 수익을 거두어들인다는 이유 그 자체 때문은 아니라, 수익을 거두어들이는 방식이 운영진이 게임에 방치되어 있는 고장들에 대응하는 방식과 비교되기 때문인데 마지막으로는 유저들이 게임에

돈을 쓰며 어떠한 의미를 부여하는지 다루는 한편, 게임 서비스 과정이 유저들에게는 어떤 식으로 관찰되는지 분석한다.

2.1. 마비노기에서의 시장화와 확률형 아이템

계속해서 동전을 넣게끔 게임 난이도를 어렵게 설정했던 초기 슬롯머신 형태의 게임기에서 마찬가지로, 마비노기 서비스 역시 게임을 통해 매출을 거두어들이는 방식을 고민한 오랜 게임 수익화(monetization)의 역사와 긴밀하게 연결되어 있다(Paul 2020; van Roessel and Švelch 2021). 특히 "서비스로서 게임"으로의 전환이 게임 연구자들의 이목을 끌었던 이유 자체가 이로 인해 수익화 방식의 변화가 나타나고 그것이 게임 플레이와 게임 경험에도 큰 영향을 미치는 것으로 생각되었기 때문이었다(Nieborg and Poell 2018; Švelch 2019; Bernevega and Gekker 2022). 그렇다면 실제로 마비노기에서 수익화는 어떠한 방식으로 이루어졌을까? 이를 다루기 위해 여기서는 먼저 마비노기 서비스에서 2008년 이후로 채택 중인 "부분 유료제"라는 수익 모델에 대해서 간략히 살펴보려고 한다. 부분 유료제는 게임 플레이를 유료로 제공하던 월 정액제 형태의 수익 모델과는 달리, 게임 플레이 자체는 무료로 제공하되 유료 아이템샵을 운영하여 그로부터 수익을 거두어들이는 수익 모델인데, 이로 인하여 게임 안에서 무엇을 유료로 판매할 수 있는 상품으로 구축할 것인가가 새로운 사업적 문제로 나타난다. 이처럼 게임 내부에서 무언가 상품으로 구축하는 과정은, 거래 조직화 필수적인 틀짓기(framing)를 요청하는데, 이러한 틀짓기 자체로부터 새로운 분쟁이 출현하곤 한다(Callon 1998; 2007). 이런 이유에서 여기서는 마비노기에서 부분 유료제가 어떻게 실시되고 있는지 살펴보는 한편, 이것이 어떠한 분쟁의 소재를 제공하고 있는지 간략히 살펴보려고 한다.

2008년 8월 1일, 마비노기는 월정액제에서 부분 유료제로 요금제를 변경하였다. 부분 유료제가 실시되면서 마비노기에서는 다양한 상품들이 판매되기 시작하였다. 이는 수익 모델 상의 전환으로 게임사는 아래 이



[그림 III-3] 2022년 5월 1일 기준, 마비노기 아이템샵 모습

미지에 등장하는 것과 같이 게임 플레이에 다양한 영향을 주는 상품들을 판매함으로써 수익을 거두어들이게 되었다. 예를 들어, “프리미엄 콤비네이션 멤버십”(15,400원)을 구매하면 30일 간 추가 장비 슬롯 이용, 의장 슬롯 무료 이용, 장비 수리비 50% 할인 등 다양한 플레이 보조 기능들을 제공받을 수 있다. 그러나 이 상품들을 구매하지 않는다고 해서 게임을 플레이하지 못하는 것은 아니다. 실제로 많은 유저들이 게임사가 판매하는 상품들을 구매하지 않으면서 마비노기를 플레이하고 있다. 이처럼 플레이 자체는 무료지만, 게임사에서 제공하는 상품을 구매함으로써 플레이와 관련된 추가 기능을 제공받을 수 있는 방식을 부분 유료제

모델이라고 부른다. 부분유료제는 게임사가 게임을 통해 수익을 거두어들이는 방식 중 하나로서, 유료 아이템을 구매할 수는 있지만 플레이 자체는 무료라고 해서 "Free-to-Play(F2P)" 게임이라고 불리기도 한다.

게임사의 수익모델은 F2P 외에도 완성된 게임 패키지를 단품으로 판매하는 방식이나, 아니면 한달에 20,000원 가량 고정된 금액을 지불하고 게임 서비스를 이용하게 하는 월정액제 방식 등이 존재한다. 플레이스테이션이나 XBOX 등의 콘솔 기기를 통해 플레이하는 게임의 경우 패키지 판매가 주를 이룬다면, 온라인게임에서는 대체로 월정액제 방식이 채택되어왔다. 하지만 2000년대 중반 이후 캐주얼게임이 유행하기 시작하고, 이후 중국에서 시작된 모바일게임 열풍이 이어지면서 이러한 게임에서 도입된 F2P 모델이 대부분의 온라인게임에서 채택되기 시작했다(윤형섭 외 2012: 130). 마비노기는 2004년 출시 당시에는 하루 2시간은 무료로 이용할 수 있되, 그 이상 이용하기 위해선 서비스 형태에 따라 한달에 9,240원이나 18,480원을 내고 이용할 수 있는 월정액제로 운영해왔다. 그러다 2008년 8월 1일, 24시간 무료 서비스와 함께 게임 내 아이템을 유료로 판매하는 캐시샵을 운영하는 부분유료제로 변경되었다. 대부분의 MMORPG에서 수익모델은 월정액제에서 부분유료제로 바꾸는 이유는 유사한데, 게임사 크래프톤에 대해 다룬 책에서 이기문은 <테라>의 부분유료제 전환을 소개하며 다음과 같이 말한다:

> …부분 유료제는 누구나 무료로 게임을 즐길 수 있게 이용료 부담을 없애는 대신 게임 안에서 그때그때 소액으로 결제할 수 있는 유료 아이템을 제공한다. 사실상 공짜로 게임을 즐길 수 있도록 진입 장벽을 낮춰 더 많은 유저가 게임에 접속하게끔 만든다. 신규 이용자를 대폭 끌어들여 재도약의 발판을 마련하겠다는 계산이었다. 이에 더해 캐릭터 능력을 손쉽게 높일 수 있는 아이템을 신규 고객이 구매할 수 있어 곧바로 매출이 늘어나는 효과를 기대할 수 있었다. 서비스 과금 모델을 바꿔 심폐소생을 해야 한다는 게 김강석의 의견이었다.
>
> 대작 MMORPG는 기본적으로 정액제를 적용한다. 부분 유료제는 일

반적으로 게임의 인기가 떨어지면서 개발비를 유지하기 위한 차선책으로 도입한다. 이 때문에 블루홀에선 울며 겨자 먹기 식의 부분 유료제 도입을 두고 찬반 토론이 치열하게 벌어졌다. “부분 유료화 전환은 일종의 백기 투항이다” “더 빨리 게임이 망할 것이다” “시장에 좋지 않은 신호만 주게 될 것이다”. 반대쪽에선 김강석의 제안에 날을 세웠다. 테라는 부분 유료제 도입을 고려하지 않고 개발한 게임이다 보니 딱히 팔 만한 아이템 콘텐츠가 없기에 기대만큼 매출을 올릴 수 없을 것이란 의견이었다(이기문 2021: 213-4).

여기서 드러나는 바 첫째로, 부분 유료제는 월정액제에 비해 매출을 올릴 수 있을 것이란 기대 하에 도입된다. 특히 다른 온라인게임들이 출시됨에 따라 유저 수 자체가 줄어드는 상황에서 부분 유료제 전환은 통해 보다 적은 유저 수를 통해서도 더 많은 수익을 거두어들이는 것을 이론상 가능하게 한다. 뿐만 아니라 이는 한편으로는 게임 이용 자체를 무료로 제공함으로써 이용자 수 자체를 늘리고, 다른 한편으로는 그들에게 게임 이용과 관련된 매력적인 유료 아이템을 제공함으로써 매출을 올리는 구조이기도 하다. 하지만 이 때문에 둘째로, “팔 만한 아이템 콘텐츠” 개발이 부분 유료제 전환에 요구된다. 그러나 게임 전체가 상품으로 판매되는 게 아니라, 게임 안에서 무언가 상품으로 판매됨으로써 가능해진다는 점에서 게임 자체에 전에 없던 변화들을 만들어낸다. 이는 단지 게임 개발 경향이 보다 수익화되었다는 식으로는 이해하기 어려운 상황들을 만들어내는데[23] 그 까닭은 수익을 거두어들이는 장치로서 유

23) 부분 유료제에 대한 분석을 시도하는 최근의 몇몇 게임 연구자들의 글은 이를 게임을 통한 수익화의 오랜 역사 속에 위치시키면서 유료 아이템이 늘 특정한 속성을 지니고 있으며 그에 따라 특정한 효과를 만들어낸다는 점을 관찰하기 어렵게 만든다. 일례로, 게임 연구자 크리스토퍼 폴(Christopher A. Paul)은 아케이드 게임에서 계속해서 동전을 투입하게끔 게임 난이도를 조절하고 그로써 이용 시간을 늘렸던 전략과 부분 유료제가 근본적으로 차이가 없다고 주장한다는 것이다(Paul 2020; van Roessel and Švelch 2021). 몇몇 연구자들은 최근의 게임이 온라인 플랫폼에 따라 보급되면서 게임사들이 유저 플레이와 관련된 데이터를 훨씬 더 쉽게 파악할 수 있게 되었고, 그 행동 데이터 분석이 업데이트를 통해 게임 플레이에 지속적으로 반영되게 되면서 게임을 통한 수익 창출 기법이 훨씬 더 고도화되었다고 주장하기도 한다(Whitson 2012; Kerr 2017; Bernevega and Gekker 2021). 물론 실제로 수집된 행동 데이터는

료 아이템들이 구체적인 효과들을 지니기 때문이다.

물론 마비노기에서 월정액제가 이루어지던 방식은 여타의 게임과는 달랐기 때문에 부분 유료제로 나타난 효과를 이해하기 위해서는 보다 세부적으로 접근할 필요가 있다. 특히 유료 아이템의 구축이라는 점을 놓고 봤을 때 그러하다. 즉, 부분 유료제 전환은 그 자체로만 놓고 보면 마비노기에서 그렇게 극적이지는 않았는데, 그 까닭은 월정액제 시절에도 상당량 부분 유료제와 같은 거래 시스템이 마비노기에 설립되어 있었기 때문이었다. 마비노기의 월정액제의 첫 번째 특징은 요금제가 여러 가지로 나뉘어 있었다는 점이다. 정액제 요금을 지불하는 유저들은 "엑스트라 스토리지 서비스"(4주, 9,240원), "어드밴스드 플레이 서비스"(4주, 9,240원), "나오의 서포트 서비스"(4주, 9,240원), 그리고 세 가지를 합친 "판타지 라이프 클럽"(4주, 18,480원) 중 하나의 요금제를 선택해서 이용할 수 있었으며, 요금제를 지불하지 않고도 하루 2시간은 무료로 플레이할 수 있었다. 물론 요금제가 나뉘어 있었던 만큼 각각의 요금제를 통해 제공받을 수 있는 서비스는 달랐고, 무료 플레이의 경우 2시간이라는 시간 제한이 있다는 것외에도 마비노기의 핵심 콘텐츠 중 하나인 "메인스트림"을 진행할 수 없다는 제약이 있었다. 이에 더해 두 번째 특징은 정액제 요금 외에도 "베이직 카드"(6,600원), "프리미엄 카드"(9,900원)가 부분 유료제 실시 이전에도 판매되었다는 점인데, 이 카드를 구매해야만 캐릭터를 육성하는 데 있어 핵심적인 시스템인 "환생"을 이용할 수 있다는 점에서 게임을 보다 하드코어하게 즐기기 위해서는 정액제 이외의 추가 결제가 필요했었다. 물론 부분 유료제 전환 이후, 결제 방식이 달라짐에 따라 상품 구성 자체에 여러 가지 변화

APRU(Average Revenue Per User, 유저 당 평균 수익)와 ARPPU(Average Revenue Per Paying User, 결제한 유저 당 평균 수익)와 같은 지표를 만들어내는 데 유용하게 활용되며, 이 지표들이 다시금 라이브 개발 방향에 영향을 미치는 것은 사실이다. 하지만 이처럼 수익에만 초점을 맞추는 것은, 이러한 수익화 과정 자체가 여러 구체적인 효과들을 불러일으킨다는 사실을 놓치게 만들 수 있다. 다시 말해, APRU나 ARPPU에 기반해 특정한 인게임 재화를 만들어낸다 하더라도, 그 재화는 예상 매출로만 환원되지 않는 효과를 '게임 경제'에 연쇄적으로 미친다. 따라서 수익화에만 초점을 맞출 게 아니라 그것이 어떤 시장 장치(market device; Muniesa et al. 2007; Hawkins 2011)로 이어지는지, 그리고 그것이 어떤 효과를 수행하게 되는지 조사할 필요가 있다.

가 나타났던 것은 사실이다. 대표적으로는 “나오의 서포트 서비스”나 “판타지 라이프 클럽” 요금제를 이용할 경우, 하루에 최대 40개 가량 무료로 지급받을 수 있었던 “나오의 영혼석”이라는 아이템이 부분 유료제 실시 이후에는 아이템샵에서 개당 300원을 주고 구매해야 하는 별도의 상품으로 편성된 것이다. 이외 “긴급 탈출B”(개당 990원), “밀랍 날개”(개당 300원), “스킬 언트레인 캡슐”(개당 2,500원) 등의 아이템 역시 별도로 판매되는 상품으로 편성되었으며, 정액제 요금에서 금액에 따라 각기 다르게 적용받을 수 있던 서비스들은 “인벤토리 플러스 키트”(30일에 5,500원), “마비노기 프리미엄 팩”(30일에 9,900원) 등의 두 가지 패키지로 분할되어 판매되기 시작하였다. 하지만 이는 기존 요금제 패키지와 유사한 상품들로 구성되어 있었으며 몇 가지 소모성 아이템들을 위주로 아이템샵이 꾸려졌다는 점에서 정액제 시절과 큰 차이를 만들어내지는 않았다.

이 때문에 마비노기에서 수익화가 이루어진 특수성을 이해하기 위해서는 2009년과 2011년, 마비노기 유저들이 각각 “키트”와 “세공”이라 부르는 확률형 아이템이 출시되면서 부분 유료제가 특수한 국면으로 접어들기 시작한 시점에 주목할 필요가 있다. 먼저 키트에 대해서 다루자면, 키트는 최초로 2009년 1월 9일부터 31일 사이 구매할 수 있는 “던바튼 관청 일지”라는 유료 아이템으로 출시되어 이후 잠깐의 적응기간을 거치다가 2-3주에 한번씩 신규 키트가 출시됨에 따라 마비노기의 대표적인 유료 아이템으로 자리잡았다. “던바튼 관청 일지”의 경우 당시 개당 900원에 구매할 수 있는 이 아이템을 구매하여 사용할 경우 낮은 확률로 “로맨틱 이브닝 드레스”, “엘레건트 고딕 드레스”, “로맨틱 테일 코트” 등 당시 처음으로 추가되거나 또는 기존 제작 방식으로는 얻기가 굉장히 어려웠던 의장 아이템들을 얻을 수가 있었다. 이는 그동안 소모품이나 편의성 기능을 제공하는 기간제 패키지는 매우 다른 유형의 상품이었다. 그렇기에 키는 이후 분쟁을 만들어내는 소재로 작용하였는데, 마치 플라스틱병이 제조됨에 따라 생수 시장이 활발하게 전개됐지만 그것이 이후 환경문제를 낳으면서 새로운 정치적 장소로 나

타나고 있듯이(Hawkins 2011), 게임의 일부를 거래 대상으로 구축하게 만든 확률이라는 '포장 형태'가 마비노기를 활발한 시장으로 구축함과 동시에 새로운 문제들을 낳기 시작한 것이다[24].

24) 이처럼 거래가 조직되기 위해서 사물을 특정한 형식, 즉 시장 장치에 따라 거래 대상으로 구축해야 한다는 것은 행위자 연결망 이론(Actor Network Theory; ANT)의 발전에 주요한 기여를 한 경제사회학자 미셸 깔롱(Michel Callon)의 논의에 기반하고 있다. 깔롱은 '비인간 행위자'의 역할에 주목하는 ANT의 관점을 시장이라는 시스템에 적용하여, 시장을 인간 본성이나 문화적 합리성으로 설명하기보다는 그것을 구성하는데 관여하는 다양한 장치들을 중심으로 접근하는 논의들을 발전시켜왔다(Callon 1998; 1999). 그에 따르면 시장은 특정한 방식으로 조직화된 경제적 활동으로, 다양한 시장들은 가격 지불을 통한 재화의 소유권 이전, 즉 거래(transaction)라는 특징을 공유하고 있다.즉, 시장이란 거래라는 사건이 반복되는 시스템으로, 이 때문에 시장이 설립되기 위해서는 거래가 반복적으로 일어날 수 있게끔 안정화되어야 한다. 특히 거래 대상이 구축되어야 하는데 왜냐하면 "행위주체가 기대를 형성하고, 계획을 세우고, 선호를 안정화시키고, 계산에 착수"(Çalışkan and Callon 2010: 6) 할 수 있는 대상(object)이 없이는 거래가 이루어지지 않을 것이기 때문이다. 하지만 모든 개체들은 그 자체로는 여러 네트워크에 연결되어 있으며 이러한 네트워크는 그 개체에 끝없이 간섭하면서 안정적인 기대, 계획, 계산이 불가능하게 만들기 때문에. 사물을 거래 대상으로 구축하기 위해선 그것을 기존의 네트워크로부터 절단하여 객관적이게끔 만들어야 한다. 이것이 장치들이 시장을 구성하는 데 관여하는 기본적인 방식으로, 장치는 개체를 그것이 연결되어 있던 네트워크의 어딘가에서 끊어내는 프레임으로 작용함으로써 그것을 예측 가능하게 만든다(cf. Muniesa et al. 2007). 그러나 이때 개체를 예측 가능한 대상으로 구축하기 위해 이루어지는 프레임 짓기는, 무언가는 포함하고 무언가는 배제하는 과정이다. 하지만 무언가 배제하는 프레임 짓기가 완전히 성공적으로 이루어질 수는 없기 때문에 프레임 짓기로부터 빠져나오는 예기치 못한 효과들이 발생한다(Callon 1998). 깔롱은 이를 넘침(overflow)이라 명명하는데, 그는 이러한 넘침은 구축된 시장에 무언가 우려할만한 점이 있다는 것이 드러나게 만들면서 이에 반응하는 "우려하는 집단(concerned group)"이 나타나곤 한다는 것을 주장한다(Latour 2004; Callon 2007). 플라스틱 생수병에 관한 게이 호킨스(Gay Hawkins)의 연구가 시장의 구성에 있어 시장 장치가 수행하는 역할 뿐만 아니라 그것이 그 자체로 만들어내는 정치적 과정에 대해서 잘 보여준다. 호킨스에 따르면, 플라스틱 생수병에 담긴 물은 그 자체로는 수돗물과 다를 바가 없지만, 그 병에 포장을 함으로써 비로소 들고 다닐 수 있게 될뿐만 아니라 라벨을 통해 브랜드 가치도 얻게 된다. 그녀가 보기에 플라스틱 생수병 없이는 생수 시장의 성립 및 성장을 이해하기 어려운데 "병은 용량을 정해 물을 담아내고 물을 움직이게 만들었는데 이는 수도꼭지가 하지 않은 방식"으로, "시장의 배열에서 병들의 역할이 그렇게 중요한 까닭은 이 때문이다"(Hawkins 2011: 536). 그런데 이 생수병의 물질적 소재가 플라스틱 페트(PET; polyethylene terephthalate)로 되어 있다는 점으로 인해, 생수 시장의 성장은 그 자체로 생수 산업에 문제의식을 느끼는 집단들을 만들어내게 되었다. 이는 시장 장치로서 페트병이 그 자체로 물질적-기호적으로 다수성을 띄고 있으며, 페트병에 "다양한 연합들 속에서 페트병의 서로 다르고 때로는 충돌하기도 하는 정체성들, 그리고 소비자와 관심을 가진 공중을 사로잡는 역량"이 존재한다는 것을 드러낸다(ibid). 호킨스가 페트병의 "물질적-기호적 다수성"에 주목하였듯이, 이 연구 역시 확률형 아이템을 중심으로 게임 시장화에 대해서 논의하며, 이것이 게임 시장에서 거래가 나타나게 하면서, 동시에 이에 관한 우려의 문제들을 만들어낸다는 점에 관심을 갖는다.

키트의 특징에 대해서 간략히 서술하자면 다음과 같다. 예를 들어 2021년 4월 28일부터 5월 18일 사이에 판매된 “페어리 테일 가드너의 주전자”라는 키트 아이템이 있는데, 이는 개당 1,200원을 주고 구매할 수 있으며 이로부터 다양한 아이템을 각기 다른 확률에 따라 얻을 수 있다. 그러니까 다양한 아이템들이 확률로 포장되어 키트 안에 담겨 있다고 할 수 있는데, “페어리 테일 가드너의 주전자”에서 얻을 수 있는 아이템은 각각 S등급, A등급, B등급, C등급으로 나뉘어 있었으며, 이것들 각각은 6.518%, 25.523%, 34.095%, 33.863%라는 확률에 따라 얻을 수 있었다. 각 등급은 또 여러 가지 세부 아이템으로 구성되어 있으며, 세부 아이템의 획득 확률 역시 상이하다. 예를 들어 50여종의 아이템으로 이루어져 있는 S등급 아이템 중 하나인 “천년 묵은 페어리 테일 부엉이 서포트 퍼핏”은 키트 사용시 0.011%의 확률로 얻을 수 있다.

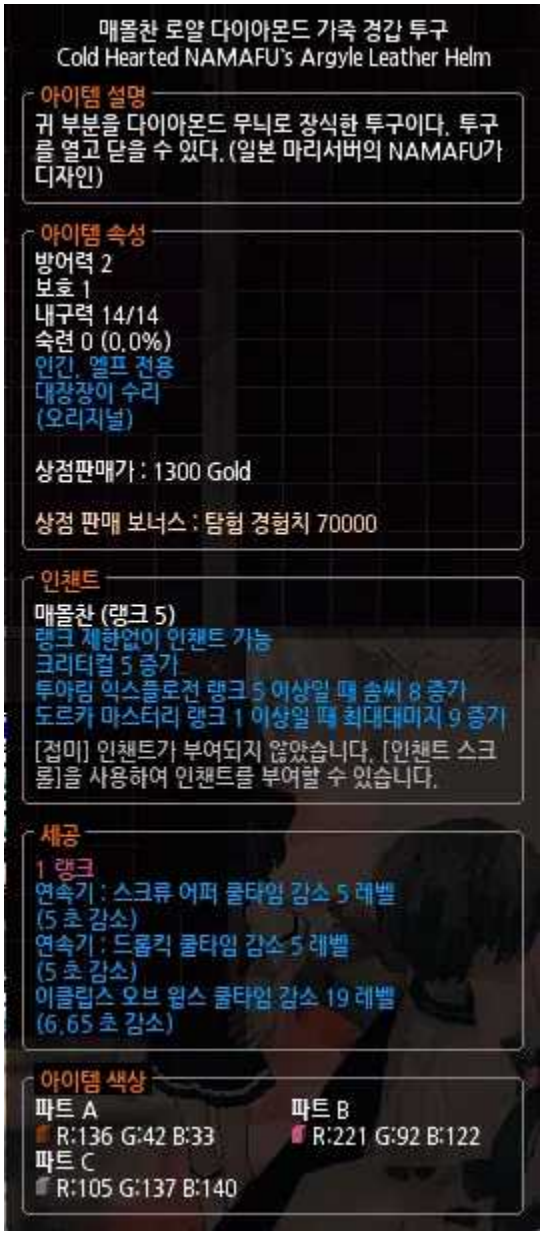
이러한 특징에는 두 가지 난점이 있는데, 첫째로, 확률적으로 아이템이 판매된다는 점으로 인하여 구매자가 거래의 반대급부를 확정적으로 얻을 수 없다는 점이다. 게임사 측에서는 확률을 조정함으로써, 게임 내에서 서로 다른 가치를 지니고 있는 아이템들이 게임 안에서 존재해야 하는 정도를 유지하고, 나아가 게임 유지에 필요한 매출을 예측하고 조정할 수가 있다. 이는 어떤 의미에서 보면, 서로 차등적인 가치를 지닌 아이템의 분배를, 시간이나 재력이 아니라 운이라는 모두에게 공평한 방식으로 분배한다고도 볼 수 있을지 모른다. 하지만 구매자의 편에서 “운의 분배”는 공정하지가 않은데, 운이 좋은 경우 어떤 사람은 1,200원을 쓰고 단 한번만에 “부엉이 퍼핏”을 얻을 수도 있겠지만, 운이 나쁠 경우 키트 수천개를 구매해도 얻지 못할 수도 있다. 게임사는 확률이라는 ‘포장 형태’를 통해 안정적으로 물건도 판매하고 매출도 통제할 수 있을지 모르겠지만, 반대로 언제 원하는 아이템을 얻을 수 있을지 알 수 없는 상황에서 유저들은 불확실성 속에서 구매를 진행하게 되어야 한다. 이러한 불균형으로 인하여, 확률형 아이템은 ‘사행성에 기대 많은 노동을 하지 않고도 돈을 거두어들이는 방식’이라는 도덕적인 비난을 받게

된다. 둘째로는, 키트라는 상자를 대체 어떤 아이템들로 구성할 것이냐는 것이다. 단순 산술적으로 계산해본다면, 1,200원을 주고 0.011% 확률로 얻을 수 있는 "부엉이 퍼핏"의 기댓값은 대략 현금 가치 1,100만원이다. 대체 어떤 게임 아이템을 키트 안에 집어넣었을 때, 1,100만원에 준하는 '사용 가치'를 지닐 수 있을 것인가? 이런 난점으로 인해 때로 키트에는 기존의 게임 내에선 얻을 수 없는 아이템이나, 혹은 기존에 매우 많은 시간과 노력을 들여야만 얻을 수 있는 아이템이 포함되는 일들이 나타나곤 하였다. 그러나 이런 식의 키트 구성은 게임 플레이가 진행되는 '네트워크'에 직간접적인 영향을 미칠 수 있는데, 최초의 키트인 "던바튼 관정 일지"에 담겨 있던 "로맨틱 이브닝 드레스"를 예시로 간단히 다뤄보자.

"로맨틱 이브닝 드레스"는 기존에 없던 신규 의장 아이템으로 키트를 통해 처음 출시되었다. 하지만 당시 상황은 초창기 마비노기에서 대부분의 의장이 "천옷 만들기"라는 스킬을 통해서 만들어졌던 데 반해, 점점 더 "천옷 만들기"로 만들 수 있는 옷의 종류가 줄어들고 있던 상황이었다. 때문에 신규 옷본이 추가되어야 "천옷 만들기"를 주력으로 플레이하는 유저들이 존재 이유를 유지할 수 있던 셈이었다. 하지만 "천옷 만들기"로 만들 수 없었고 이후에도 만들 수 없는, 그렇지만 그보다 훨씬 더 유저들의 이목을 끄는 신규 의장이 키트로 출심되에 따라 "천옷 만들기" 플레이는 유지보수되기는커녕 악화되게 되었다.

위와 같은 두 가지 특징으로 인하여 키트 판매는 유저들로 하여금 운영진에 대한 문제의식을 느끼게 하는 장소로 자리하게 되었는데, 그 까닭은 확률형 아이템이라는 형식 자체가 거래의 형평성에 대한 질문을 끊임없이 제기하게 만드는 동시에, 키트 구성에서 드러나는 바 게임의 플레이의 일부에서 유지보수의 방향에서 개선되거나 추가되어야 할 것이 거래 대상으로 구축되고 제공되면서 기존의 플레이들이 방치되거나 배제되게 만들어내기 때문이었다.

다음으로 "세공"은 키트와 함께 마비노기의 대표적인 확률형 아이템으로, 유저들이 가지고 있는 장비에 여러 옵션 중 하나를 확률적으로 부



[그림 III-4] 세공이 사용된 장비의 한 예시

여해주는 아이템이다. 2011년 "최초의 거래" 업데이트로 추가된 세공은, 당시 게임 내 상점에서 게임 머니인 골드를 지불하고 구매할 수 있는 "일반 세공 도구"와 교역을 통해 얻을 수 있는 두카트로 구매 가능한 "신비로운 세공 도구", 그리고 유료 아이템샵에서 각각 현금 1,200원, 3,600원을 지불하고 구매할 수 있는 "고급 세공 도구"와 "크레드네의 세공 도구" 총 4가지로 이루어져 나뉘어 출시되었다.

세공의 특징은 가지고 있는 장비의 성능을 큰 폭으로 향상시켜준다는 것으로, 세공을 가지고 있는 장비에 사용할 경우, 왼쪽에 보이는 이미지와 같이 아이템의 옵션이 서술되는 부분 중 세공이라 적혀있는 칸에 옵션이 추가된다. 물론 세공을 통해서만 장비 아이템에 추가 옵션을 부여할 수 있는 것은 아니다. "인챈트 스크롤"을 통해서도 추가 옵션을 부여할 수 있고, 장비를 사용함에 따라 올라가는 숙련도를 토대로 아이템을 "개조"함으로써 추가 옵션을 부여할 수도 있다.

하지만 세공은 이런 수단들에 비해 훨씬 더 효과가 좋았는데, “인챈트”나 “개조”에 비해 훨씬 더 큰 폭으로 캐릭터 능력치를 상승시켜줄 뿐만 아니라 “쿨타임 감소”와 같이 캐릭터가 사용하는 몇몇 스킬의 성능 자체를 변경시켜주는 옵션을 세공을 통해 얻을 수 있었기 때문이었다.

하지만 이보다 더 중요한 특징은, 세공이 꽤나 복잡한 확률 시스템에 따라 작동한다는 것이다. 즉, 세공을 통해 추가할 수 있는 옵션의 종류뿐만 아니라, 성능과 개수 자체도 확률에 따라 다르게 등장하였는데, “고급 세공 도구”를 사용할 경우 기본 3랭크에서 출발하는 옵션의 성능을 1랭크까지 확률적으로 올릴 수 있었고, “크레드네의 세공 도구”를 사용할 경우 기본 1개 추가되는 옵션의 개수를 확률적으로 최대 3개까지 늘릴 수 있었다. 최소한 3중의 확률 시스템이 중첩되어 있다고 할 수 있는데, ‘1랭크 3줄’까지 만든 뒤, 3개의 옵션 모두 해당 캐릭터에게 가장 중요한 옵션으로 맞출 경우, 세공을 하지 않은 유저들과 비교 불가능한 정도로 강해질 수 있었다. 일례로 한 유저는 연구자와의 인터뷰 도중 세공 도입 당시 세공이 정말 싫었던 이유를 들려주면서, 세공이 등장하던 시점에 얼마나 그 효과가 강력하였는지 알려주었다.

안데르센: 그때는.. 세공을 안하면 파티를 못들어가는 약간 그런 느낌도 있었어요. 그리고 전투 자체 속도에 거의 데미지 단위 수가 다르게 뜨다 보니까 세공을 한 사람과 던전, 그니까 넘을 수 없는 격차가 갑자기 생긴 것만 같고, 열심히 플레이 했던 사람들이 박탈감을 상대적으로 느끼는 거는 있을 수 있겠죠? 이거 관련해서 제가 글을 쓴 것도 있는데. 제가 소설을 하나 쓴 것이 있는데. [연구자: 혹시 링크를 보내주시면] 그건 부끄러워서.. 글을 일부분을..

“어제 아본에서 어떤 유저의 악기세공 버프 20 효과를 보고, 진지하게 음악재능 그랜드마스터를 퇴고했다. 그 사람은 장인개조도 안하고 대충 개조한 버프 6의 만돌린. 수치로 따지자면 도합 26이었다. //그

에 반해 나는 리라 개조7, 장인 개조4, 마에스트로 타이틀5, 알레그로 인챈트3...을 모두 더해도 겨우겨우 19의 효과. 그랜드 마스터를 달아도 버프 추가효과가 5밖에 안된다면 도합 24. 이럴바엔 음악재능 그랜드 마스터를 할 이유가 없었다. 나는 의욕이 점점 떨어지고 있었다."

하지만 다중의 확률 시스템에 따라 장비에 추가 옵션을 부여함으로써 캐릭터를 더욱 강력하게 만들어주는 세공에는 다음과 같은 난점이 있었다. 첫째로는, 세공을 사용해서 강해질 수 있는 정도 자체가 말 그대로 너무 컸다는 점이다. 즉, 위의 인터뷰에서 나타나듯이, 세공을 사용한 유저와 사용하지 않은 유저 사이의 격차가 너무 컸다. 그렇기 때문에 세공을 사용하여 장비를 강화하는 것이 어느 정도 강제되었는데, 그에 반해 옵션의 개수를 1줄에서 3줄로 상승시키고, 랭크를 3랭크에서 1랭크로 상승시키고, 그중에서도 원하는 옵션이 나올 때까지 너무나 많은 확률을 '뚫어야' 한다는 난점이 있었다. 하지만 그렇게 해서 만들어진 장비는, 1절에서 수리비를 다루며 언급하였듯이, 수십만원이 투여되었다는 점에서 더 이상 소모품일 수 없었다. 둘째로는 세공이 모든 장비에 사용할 수 있는 반면, 각 장비마다 옵션의 랭크에 맞추어 최소 3개씩 서로 다른 확률 테이블을 만들고 관리해야 한다는 점이었다. 문제는 각 장비마다 활용 가능한 옵션이 다르다는 점인데, 예를 들어, "자이언트 풀스윙 전용무기"인 "켈틱 로열 워리어 해머"의 경우 "풀스윙 전용 데미지"라는 옵션이 나와야 한다. 만약에 이와 달리 '켈로햄'에 세공을 사용해도 풀스윙 전용 데미지 옵션이 뜨지 않는다면, 유저들은 허공에 돈을 쓴 것이나 다름 없을 것이기 때문이다.

키트 판매에서와 마찬가지로, 세공 역시 확률형 아이템이라는 이유 자체로 거래의 형평성에 대한 질문이 끊임없이 나타나게 만든 장소로 작용하였다. 하지만 그와 동시에 세공은 그 자체로 고장들에 관여하고, 고장을 만들어내는 요소로 작용하면서 운영진에 대한 문제제기를 이끌어냈다. 그러나 마비노기에서 시장을 구축하고 있는 두 가지 확률형 아이템

에 내재한 난점이 언제나 현실적인 문제제기로 나타나는 것은 아니며, 실제로 그렇지도 않았다. 이 때문에 어떻게 확률형 아이템의 난점이 운영진에 대한 문제제기로 이어지는지 살펴볼 필요가 있는데, 그 과정에서 고장과 끊임없이 얽히는 한편, 게임 유지보수 자체를 점점 더 쟁점으로 구축하게 되었다. 그 과정과 얽힘에 대해선 다음 소절에서 살펴보겠다.

2.2. 누구를 위한 건지 알 수 없는 패치들

앞서 다룬 확률형 아이템들은 마비노기 서비스 과정의 일부로서 라이브 개발 중 이뤄지는 다양한 활동들과 함께 유저들이 마비노기 서비스가 현황을 판단하는 준거들로 작용한다. 때문에 확률형 아이템에 내재한 난점들은 선형적으로 유저들의 불만과 쟁점화로 이어지기보다도, 다른 서비스 과정과의 얽힘, 특히 방치된 고장과의 얽힘 속에서 그렇게 되는데, 이를 위해서는 확률형 아이템이 다소 예기치 않게 문제의 원인으로 등장하는 상황들을 살펴볼 필요가 있다. 여기서는 두 가지 상황을 그 예시로 보여주려고 한다. 한 가지는 "나약 파힛 사건"이라 불리는 것이고, 다른 한 가지는 "없데이트"라 불리는 상황이다.

①나약 파힛 사건

2018년 3월 1일, "나약 파힛"이라는 일종의 플레이 스타일이 한 마비노기 유저에 의해 개발되었다. 이는 이후 6개월 간 인간 종족을 플레이하는 유저들 사이에서 주된 플레이 스타일로 정착하게 되었다. 이 플레이 스타일을 간단히 설명하자면 다음과 같다. 우선 마비노기에는 "작곡" 스킬을 이용해 플레이어가 연주할 수 있는 악보를 만들 수 있다. 특히 관련 스킬이 일정 등급 이상일 경우 사용시 사용자에게 마법 효과를 부여하는 악보를 제작할 수 있는데, 이러한 마법 악보 중 하나로 "버서커 악보"라는 게 있다. "버서커 악보"를 사용해 연주할 경우, 플레이어는 몬스터가 자신을 공격하더라도 쓰러지지 않는 효과를 얻을 수 있다. 그런데 마비노기에서는 연주를 하다 실패할 수도 있는데, 만약

“버서커 악보”를 가지고 연주를 하다 실패하게 되면, “나약”이라는 상태 이상에 빠지게 된다. 이는 버서커 효과와 정반대의 효과를 지니고 있다. 버서커 효과의 경우 플레이어가 몬스터의 공격에 일정 시간 쓰러지지 않게 해준다면, 나약의 경우 몬스터가 플레이어의 공격에 일정 시간 쓰러지지 않게 해준다. 하지만 한 가지 더 차이가 있었는데, 버서커 효과의 경우 악보의 길이와 상관 없이 13초 동안 지속되는 데 반해, 나약 효과의 경우 제작된 악보의 길이대로 그 효과가 지속된다는 점이었다. 예를 들어 제작된 “버서커 악보”의 길이가 100분이라고 한다면, “버서커 악보” 연주 실패시 발동되는 나약 효과 역시 100분 동안 적용된다. 이는 사소한 버그였을테지만, “나약” 효과를 일부러 100분 동안 적용할 일이 없었기에 특별히 제보가 되지도, 그래서 고쳐지지도 않았었다.

그러다 “나약 파힛”이 개발되면서 이 버그에 새로운 위상이 부여되었다. “나약” 효과는 보통이라면 몬스터 사냥에 방해가 되었을테지만, “파이널 히트”라는 인간 전사가 사용할 수 있는 스킬과 결합해서는 엄청난 도움이 되었던 것이다. 그 까닭은 “파이널 히트”가 사용시 몬스터를 강제로 다운시켰기 때문이었다. 마비노기에서 다운된 몬스터는 일정 시간 동안 공격할 수가 없는데, “파이널 히트”는 인간 전사가 지닌 가장 강력한 스킬임에도 불구하고 사용시 몬스터를 강제로 다운시킨다는 이유로 연속으로 사용할 수가 없다는 단점이 있었다. 하지만 나약 효과를 적용받고 나면 어떤 공격을 해도 몬스터가 다운되지 않기 때문에 연속으로 “파이널 히트”를 사용할 수 있었다. 특히 이때 인간 전사가 사용할 수 있는 무기 중 양손검이 “나약 파힛”의 효과를 극대화할 수 있는 장점을 지니고 있었다. 그중에서도 “디바인 블레이드”라는 양손검이 “나약 파힛”과 안성맞춤인 특성을 지니고 있었는데 여기에 “전용 인챈트”를 사용해서 특수 옵션을 부여하고 “에르그”라는 무기 강화 시스템을 최대치까지 적용하고 나면, 사냥시 엄청난 장점을 누릴 수 있었다. 특히 당시 엘프 종족에 비해 인간 종족이 상대적으로 약하다는 평가가 많았던 가운데, 최고로 강한 캐릭터(“종결급”)를 만들어보려는

인간 종족 유저들은 대부분 “나약 파힛” 세트를 맞춰보려고 했고, 그에 따라 “디바인 블레이드”는 한때 없어서 못살 정도로 대란이 일어났었다고 한다.

그러던 중 2018년 9월 20일자 패치 노트에 “버서커 음악 효과인 ‘나약’이 악보 시간 만큼 적용되던 문제가 수정됩니다”라는 내역이 올라왔다. 이 패치로 인해 나약 효과는 전처럼 악보 길이 만큼 적용되지 않고 일률적으로 10초간 적용되게 되었는데, 한 번 몬스터를 사냥하러 가서 10초에 한번씩 악보를 사용할 수는 없는 노릇이므로, 나약과 파이널 히트, 그리고 양손검이 결합된 플레이 스타일은 그 장점을 잃어버리게 되었다. 문제는 이 패치가 전혀 예기치 못한 것이었다는 점이다. “나약 파힛”이 개발된 처음부터 나약 상태가 무제한적으로 적용될 수 있다는 것은 사실상 버그이며, “나약 파힛”은 버그를 이용한 플레이 스타일이기 때문에 일종의 치트 행위라는 논란이 나타났었다. 이는 “나약 파힛”을 극대화하는 유저들 사이에서는 고민거리였는데 왜냐하면 “나약 파힛”이 버그에 기반한 것이라면 게임사가 언제든 정당하게 수정할 수 있을 것이기 때문이었다. 때문에 유저들은 마비노기 고객센터에 “나약 파힛”이 버그인지, 그래서 제재 대상인지 몇 차례 물어보았으나 고객센터에는 계속 확인해보는 중이며 조금만 기다려달라는 답변만이 돌아왔었다. 하지만 ‘확인 중이니 기다려달라’는 답변 이후 운영진 측에서 별다른 이야기가 없었고 그에 따라 유저들 사이에서는 “나약 파힛”이 퍼지기 시작하면서 상당히 많은 돈과 시간을 들여서 “나약 파힛” 세트를 맞춘 인간 유저들이 늘어나기 시작하였다. 그런데 말 그대로 ‘그러던 어느 날’ 갑작스레 위의 패치 내역이 올라온 것이다. 나약 효과가 없는 상태에서 양손검을 든 채 “파이널 히트”를 쓸 경우 몬스터가 다운되면서 그 이후 몇 초 동안 공격을 하지 못하게 되므로, 나약 패치는 양손검을 위주로 한 여러 아이템들의 ‘가치’를 말 그대로 몰락시켜버렸다. 당시 한 마비노기 유저가 운영하는 블로그에 올라온 평가는 “나약 파힛”사건이 어떻게 경험되었는지 잘 보여준다:

“게임의 버그성 플레이나 밸런스를 무너트리는 것은 어떻게 되었든 패치가 되는 건 맞다고 생각합니다. 하지만 운영진의 애매한 문의 답변으로 인해 6개월 간 버그를 방치하여 플레이어들에게 현금이 백만단위로 들어가는 에르그, 세공 컨텐츠, 특별 개조에 투자하게 하고 나약파힛이 정공법으로 굳어질 즈음에 와서야 ‘버그라서 금지’라는 것은 운영 측의 분명한 잘못이라 생각됩니다.
가장 짜증나는 부분은 자신들이 발빠르게 대처하지 못한 생긴 피해를 유저에게 다 전가해버리는 것입니다. 분명 이 버그로 인해 세공도구가 많이 팔린 것은 순수한 사실이며 이로 인한 수익은 넥슨쪽에 들어간게 분명합니다. 실수는 넥슨 쪽에서 했지만 넥슨 쪽은 수익을 올리며 유저들은 눈물만 흘리는 게 지금의 마비노기입니다. 어느 정도 불만을 해소할 방안이 있었다면 논란이 줄었겠지만 아무것도 없는 현재 넥슨 측에서는 저희를 호갱으로 밖에 안본다는 생각만 듭니다.”

그러니까 나약 파힛 사건에서 드러나는 점은 운영진이 특별히 문제가 되지 않던 나약 버그를 오랜 기간 방치해두고 있었다는 것이다. 그러다 보니 당시 효율적인 게임 플레이를 고민하던 인간 종족 유저들이 이를 활용해 “나약 파힛”이라는 플레이 스타일을 만들어냈다. 하지만 그 플레이 스타일이 버그에 기반한 것이라는 점에서 유저들은 처음부터 나약 버그를 확인해달라며 문의를 했었다. 이것이 계속해서 크게 이슈화가 되지 않는 상황에서 운영진 측에서는 별다른 대응을 하지 않았고, 그 결과 유저들은 나약 버그가 고쳐지지 않을 것이라 판단하여 “나약 파힛”에 최적화되게끔 장비를 장만하기 시작하였다. 그리고 그렇게 장비를 장만하는 과정에는 세공 등 “현금이 백만단위로 들어가는 …투자”가 진행되었다. 하지만 운영진측에선 아무런 사전 공지도 없이 한순간 나약을 ‘패치’해버렸다. 대체 무슨 판단이 있었길래 갑작스레 이런 패치가 이루어졌는지는 아무도 알 수가 없었다. 다만 한 가지는 확실하였는데 이 패치를 통해서 게임사는 확실히 금전적인 이득을 보았으나, 유저들은 오히려 피해를 보았다는 것이었다. 이는 세공에 내재한 형평성 문제가 보

다 부각되게 만들었다. 즉, 유저들은 이미 3-4중의 확률 중첩이라는 상황 속에서, 결과가 어떻게 될지 불확실함에도 불구하고 세공을 구매하였으나, 이제는 그러한 세공을 사용하는 아이템의 불확실한 위상 변화까지 고려해야 하는 것이었던 셈이다. 유저들이 보기에 이와 같은 "돈벌이"는 게임사가 유저를 "호구로 보지 않는다면" 불가능한 것이었다. 이 사건 이후 많은 유저들이 떠나갔다.

② 없데이트와 키트

II장의 2절에서 살펴보았듯이, 마비노기에서는 매주 정기적으로 패치가 이뤄지고 비정기적으로 업데이트나 이벤트가 이뤄진다. 그런데 [표2](p.47)에 적혀있는 패치나 업데이트 내역에는 "엘라스틱 블림 박스 추가"(2번), "월야 추적자의 소지품 키트 판매"(5번), "샤인 스테이지 박스 추가"(11번), "크롬 바스 인형 가방의 선물 상자 추가"(20번)와 같은 내역들이 있는데, 이는 2-3주에 한번씩 새로이 추가되는 "키트" 아이템들로서 신상 "키트"의 출시는 패치나 업데이트와 동시에 이루어진다. 그런데 신상 "키트"는 출시되면서 특별히 게임 플레이를 개선하는 활동은 나타나지 않는 경우가 있는데, 예를 들어 2장 2절 [표1]에서 50번부터 55번 항목에서 "프로즌 하트 박스"나 "앤티크 노블레스 박스"가 추가되는 반면 패치 내역으로는 "기타 버그 수정" 정도 밖에 이뤄지지 않을 때가 있다. 이는 2장 2절에서 분류되지 않았던 라이브서비스 활동의 한 유형으로서, 유저들은 매주 패치가 이뤄지지만 게임에 아무런 실질적인 개선이 없다는 점에서 "없데이트"라고 불린다. 그런데 이에 대해 유저들이 불만을 느끼는 지점은 "없데이트" 동안 "키트"는 꾸준히 새로 출시되고 있다는 점으로, 게임의 여러 고장들은 지속적으로 방치해둔 채로, 매출을 올릴 수 있는 '서비스'만이 이루어지고 있다는 것이다. 그래서 신상 "키트"는 계속 나오지만 "없데이트" 기간이 길어지면 길어질수록 유저들은 운영진들의 라이브 개발 방식이 '유저들로부터 돈을 뽑아먹으려 하는 방향'으로 향하고 있다고 읽어내기 시작하게 된다. 언제 게임사가 유저에게 돈을 뽑아먹으

려고만 하는 것임을 느끼느냐는 연구자의 질문에, 한 유저는 다음과 같이 답하였다.

달빛조각사: [마비노기에는] 좀 낭만 같은 게 있었죠. 게임 부제가 판타지라이프였던 걸로 기억하거든요. 딱 그 부제에 맞는 게임이 아니었나 싶죠. 근데 이제 어느 순간부터 이제 게임 서비스 회사가 넥슨이다 보니까. 좀 악명이 높잖아요. 게임이 좀 오래되다 보니까 신규 컨텐츠보다는 이제 돈 버는 거 위주로 키트를 찍어낸다든가. (…) 지금도 보면은 아이템샵에서 키트를 꾸준히 파는데 거의 신규 일반아이템은 신경 안쓰고 아이템 새로 나오는 거나 좋은 게 있으면 다 유료 키트로 푸는 거예요. …신규 아이템 같은 것도 다 유료 키트로 풀어버리니까 돈독 올랐다라고 밖에 저희는 생각이 안들었었죠. 그거 때문에 현타와서 접는 친구들도 꽤 있었고. 이거는 미래가 없다. 게임을 버리고 그냥 돈 뽑아먹다가 버릴 것 같다 그런 인식이 좀 많았었죠, 제 주변에서도.
연구자: 근데 키트로 나왔을 때 이게 돈 버는 거 위주로만 업데이트를 하고 있다고 그런 식으로 바로 인지가 됐었나 보네요?
달빛조각사: 그죠. 아무래도 오래된 게임이다 보니까 뭐 버그도 많고, 솔직히 편의성 부분에서, 편의성을 좀 이제는 옛날 방식에서 벗어나서 이제 시대에 맞게 패치를 해줬으면 좋겠는데, 아니면 신규 컨텐츠를 새로 내주던가. 왜냐면 게임이 지금 많이 고였잖아요. 특히 마비노기는 디아블로처럼 막 스킬 컨텐츠가 제한돼있거나 아니면 직업이 제한돼있는 게 아니라서. 시스템상 환생해서 계속 레벨을 올리다 보면 결국 모든 스킬을 다 마스터할 수 있는 그런 시스템이거든요. 그러니까 그냥 다 캐릭터는 강해졌는데 갈 수 있는 곳은 한정돼있고. 신규 아이템은 안나오는데 키트는 계속 찍어내고 있다 그러면 좀 불만이 많이 쌓이는 거죠. 막 돈 벌 생각 밖에 없다 그런. …
연구자: 아 게임사가 유저를 대하는 태도를 이벤트나 그런 업데이트를 통해서 확확 달라지는 지점을 느꼈던 거군요?
달빛조각사: 그죠. 어느 순간부터 좀 뭐랄까, 특별히 업데이트 없이,

업데이트는 안하는데 심심하면 새로운 키트가 나오는 거예요. 좀 요즘 말로 없데이트라고 하죠. 뭐 딱히 개선하는 건 없는데 키트만 계속 새로 낸다 이러면은 조금 그렇죠. 아 이 게임이 망해가는구나.

"달빛조각사"는 마비노기가 출시되었을 때부터 플레이를 해왔던 유저로, 중간에 잠깐 몇 년 간 마비노기를 플레이하지 않았다가 2021년 3월 13일 마비노기 유저 대표들이 운영진 측과 유튜브 라이브로 간담회를 진행하는 것을 계기로 게임에 복귀하게 되었다. "달빛조각사"는 2000년대 중후반에 마비노기를 하면서 게임 내에서 친해진 유저들이 있었는데, 당시 마비노기 유저 간담회를 계기로 마비노기에 접속했더니 정말 오랜만에 다시 보는 유저들이 있어서 "10년만에 친구를 다시 보는 기분"을 느꼈었다고 한다. 그는 연구자에게 게임 내에서 친구를 사귀었던 일화들과 그 친구들과 게임 바깥에서도 만나며 관계를 이어나갔던 이야기를 들려주었다. 그는 그렇게까지 게임 안에서 유저들끼리 가깝게 지낼 수 있었던 게 게임에 "좀 낭만 같은 게 있었"기 때문이었던 것 같다고 말하였다. 하지만 간담회 당시 정말 몇 년만에 가깝게 지내던 친구들을 다시 만날 정도로 게임 내 지인들은 뿔뿔히 흩어졌었는데, 그는 그 까닭이 게임 서비스가 오래되면서 "신규 콘텐츠보다는 이제 돈 버는 거 위주로 키트를 찍어낸다든가"하는 운영 행태가 나타났기 때문이라고 설명하였다. 특히 신규 아이템들이 모두 유료로 구매해야 하는 아이템으로 출시되는 모습을 보고 운영진이 "돈독 올랐다라고 밖에" 생각이 들지 않았으며 이들이 "게임을 버리고 그냥 돈 뽑아먹다가 버릴 것 같다"는 인식이 자기 주변에서도 팽배했었다고 하였다. 그런 부분에서 유저들이 운영진에 실망하면서 이 게임에 "미래가 없"으며 "망해가는구나"라는 생각이 들어 하나 둘 접게 되었다는 게 그가 들려준 마비노기의 한 역사였다.

그런데 "달빛조각사"의 설명에서 운영진이 "돈독 올랐다라고 밖에" 생각이 들지 않았던 까닭은 단지 그들이 유료 아이템을 판매해서만은 아니다. 그 까닭은 "딱히 개선하는 건 없는데 키트만 계속 새로"

내는 일들이 벌어져서이다. “달빛조각사”가 보기에 마비노기에서 운영진이 손봐야할 것이 여러 가지가 있다. 유저들이 즐기는 콘텐츠가 더 풍부해질 수 있게끔 신규 콘텐츠를 추가할 필요가 있으며, 다른 한편으로 오래된 게임 특유의 조작상의 불편함을 개선해준다든가, 아니면 게임 콘텐츠의 스타일 자체를 보다 최신의 트렌드에 맞게끔 개편한다든지 하는 것들이 그것들이다. 하지만 어느 시점부터는 그러한 “개선”은 전혀 이루어지지 않고, “키트”만 출시되었고 이 때문에 신규 “키트” 출시는 문제적이었다.

2.3. 고장난 관계

이처럼 마비노기 서비스 과정에서는 게임이 작동 불능에 이르게까지 하지는 않는 고장들이 방치된 채 쌓여가고, 그 사이 그와 대조적으로 유저들에게 다소 형평성이 없게 느껴지게끔 상품 판매가 이루어지는 일들이 반복적으로 벌어져 왔다. 지금 서술한 것들 외에도 “세공 누락 사건”, “자파리 버스 사건”, “스페셜 가발 사건” 등 굵직굵직한 사건들만 여럿인데, 이러한 사건과 과정들은 여전히 게임을 작동 불능에 이르게 하지는 않았지만, 게임을 매개로 이어진 운영진과 유저 사이의 관계를 고장나게 하였다. 이는 이처럼 서비스 과정에서 운영진이 벌이는 활동들이 유저들에게 관찰될 수 있을 뿐만 아니라, 돈과 고장과 유지보수가 얽혀 있는 특정한 맥락 속에서 운영진이 유저를 어떻게 대하고 있는지 드러내는 표상으로서 작용할 수 있기 때문이다.

게임 서비스 과정에선 패치나 업데이트 내역을 매개로 운영진과 유저 사이의 지속적인 상호작용이 나타난다는 점에서 그들 사이에 꽤나 돈독한 관계가 형성될 수가 있다. 그리고 이 관계는 운영진이 설령 게임에서 발생하는 고장들에 대처하는 데 실패한다 하더라도, 혹은 운영진이 내놓은 유료 재화가 그다지 매력적이지 않더라도, 유저들이 운영진을 이해하고 유료 재화를 계속해서 구매해주게끔 작용한다. 예를 들어, 유저들은 확률형 아이템이 유저 입장에서는 형평성이 떨어진다는 점을 인정하지

만, 게임사에 마치 ‘선물’을 준다고 생각하며 그냥 구매해주기도 하는데, 이는 패치 내역에서 드러나는 운영진과 유저 사이의 관계에 기반해 있다. 이점은 “호텔 팁 같이 서비스에 대한 팁”을 준다고 생각하며 “나와도 그만 안 나와도 그만 이런 생각”으로 확률형 아이템을 구매하고 있다는 “선셋파크”와의 인터뷰에서 잘 드러나는데,

> 선셋파크: 게임사도 사기업이니까 그 사람들 인건비도 필요할 거 아니예요. 그거는 키트 구조로 키트나 캐시 아이템으로 벌 거고. 그러니까 이쪽에서도 저렇게 노력하는데 그 정도는 쓸법하지 않나 이러고 쓰는 것 같아요, 이 게임을 재미있게 즐기고 있다는 의미로. 옛날에는 당장 내가 입을 옷 무기 이런 거 만들려고 억지로 좀 어쩔 수 없이 사는 의미가 강했는데 요즘은 그냥 그런 기대보다는 게임 운영 그래도 많이 나아져서 서버 운영비로 쓰세요, 이런 느낌.

“선셋파크”는 종종 50만원에서 100만원 가량 키트를 구매하는 데 돈을 쓰지만, 키트에서 원하는 아이템이 나오지 않아도 별로 개의치 않는 모습을 보여줬다. “이제는 그냥 서버 운영비로 내가 게임 즐겁게 하고 있는데, 서버 운영비로 이 정도는 좀 써줘야 되지 않을까 이런 생각으로 쓰고” 있다는 것이었다. 그는 트럭 시위 이후 게임사가 유저들의 요구 사항에 활발히 피드백을 하는 모습들을 보면서 서버 운영비를 줘야겠다는 생각이 들었다고 한다. “게임사의 성의에 보답은 해야 되니까” 말이다. 그래서 “확률형 아이템”이 만들어내는 우연성, 혹은 불확실성에 “선셋파크”는 꽤나 개의치 않아할 수 있었다. 왜냐하면 원하는 아이템이 뜨지 않아도, 그래서 자신은 아무 것도 얻지 못하고 게임사만 돈을 벌게 되어도 괜찮다는 생각이 자리잡아 있었기 때문이다.

이와 같은 “선셋파크”의 태도는 우연성에 대해 다소 무관심한 태도라고 할 수 있는데, 이는 우연성과 관계하는 주체성의 양식이 ‘문화’마다 상이하다는 인류학자들의 관찰을 떠올리게 한다(Da Col and Humphrey 2012; Malaby 2012; Evans-Pritchard 1937). 일례로 인

류학자 토마스 맬러비(Thomas Malaby)는 그리스인들이 도박을 하면서 보이는 “도구적 무관심(instrumental nonchalance)”에 대해 자세히 논한 바가 있다. 하지만 “선셋파크”와 맬러비가 만난 그리스 도박꾼들 사이에 중요한 차이가 있다. 맬러비가 그들의 무관심을 ‘문화적 논리’에서 기인하는 것으로 설명하는 것과 달리 “선셋파크”와 같은 유저들에게서 나타나는 확률형 아이템의 결과에 대한 무관심은 훨씬 더 기호적인 과정에 연루되어 있다는 것이다. 앞선 인터뷰 내용에서 “선셋파크”는 자신이 “서버 운영비로 쓰세요, 이런 느낌”으로 확률형 아이템을 구매하게 된 배경은 “게임 운영이 그래도 많이 나아져서”라고 말하였다. 여기서 “게임 운영이 그래도 많이 나아져서”라는 것은 무관심한 태도에 대한 일종의 인과적 배경으로 작용하고 있는데, 이는 무관심한 태도가 이전의 사건을 준거 삼고 있다는 점을 드러낸다. 연구자는 “선셋파크”에게 서버 운영비를 줘야겠다는 마음이 언제부터 든 거냐고 물어봤었는데 그에 대해 “선셋파크”는 2022년 2월 17일부터 진행된 “임프 형제의 대소동 이벤트”를 예시로 들며 그 시점에 대해서 설명해주었다.

그러나 이처럼 이전의 상호작용적 사건을 준거로 운영진에게 다소 호의적인 행동이 가능하기 때문에, 역으로 이전의 상호작용적 사건이 부정적으로 해석되어 정반대의 행동으로 이어지는 것도 가능하다. 실제로 이것이, 트럭시위 이후의 운영진에 대해서 얘기한 “선셋파크”의 경우와는 달리, 트럭시위 이전에 나타났던 경우다. 앞서 나약 파힛과 없데이트의 경우를 통해 간략히 살펴보았듯이 마비노기 운영진들이 게임 서비스를 진행하는 방식은 유저들에게 확률형 아이템을 통해 수익을 거두어들이면서 동시에 그들의 편의를 고려하기보다는 불편함을 방치하는 방식이었다. 그러한 방식의 서비스가 이어지는 과정에서 마비노기 운영진들이 유저들을 “개돼지”로 보며 “호구” 취급한다는 것은 거의 자명한 이치(truism)로 통용되어 왔다. 트럭시위 총대진으로 참여한 “나우플리온”은 2021년 트럭시위가 진행되기 이전 2년 간의 서비스 과정에 대해서 회고하며 “운영진도 개발진도 우리를 존중하지 않”았다는 점을 강조하였다.

나우플리온: …그 2년 동안 이런 것들이 쌓여온 거예요. 우리를 아무도 존중하지 않고 이 운영진도 개발진도 우리를 존중하지 않고, 우리 의견은 고의적으로 우리를 조롱하듯이 들어주고. 우리를 이렇게 우리는 더 이상 한 사람의 게임 소비자로서 존중을 받지 못하고 있다. … 간담회 1년 전쯤인가, 지금 정확한 시기는 잘 기억 안 나요. 그냥 연초였다는 것만 기억이 나고 언제 한번 굉장히 새로운, 그나마 좀 새로운 업데이트가 있었어요. 신규 사냥터랑 신규 인챈트가 나오면서, 근데 그걸 업데이트하면서도 공지에 오타가 너무 많은 거예요. 새로운 아이템에도 오타가 있고 공지에도 오타가 있고. 파이어볼 마스터리라는 거를 강화해 준다고 그렇게 이렇게 아이템 옵션에 나와 있는 거예요. 사람들이 보고서 도대체 파이어볼 마스터리는 뭐냐 마비노기에서 나오는 거냐. 새로 콘텐츠를 만들어서 업데이트하는 그 순간까지도 그 사람들은 검수를 제대로 안 하고 올리고 있다, 그런 게 보이는 거죠. [이게 그러면서 키트는 또 내니까] 키트에서 나오는 아이템도 퀄리티가 그렇게까지 좋은 게 아닌 거죠. 계속 키트가 나오고 나면 마도카에 계속 제보가 올라와요. 뭐가 그래픽이 깨졌다, 어떤 부분 그래픽 문제가 있다, 이렇게 착용하고 나서 전투 모드를 했더니 뭐가 문제가 생기더라, 이걸 끼고서 벗었더니 게임이 종료가 되더라. 뭐랄까 그런 거라고 생각하면 될 거예요. 인터넷 쇼핑에서 사진을 보고서 이렇게 주문을 했는데 열어보니까 약간 멍청한 게 왔더라 그리고 그걸 2년 동안 하고 있더라, 반품 안 하시고 그렇죠.

이는 라이브서비스 하에서 게임사가 벌이는 다양한 활동이 운영진의 의도든, 아니면 양자의 관계든 표상하는 기호들로서 읽힌다는 점을 드러내보인다. 표상으로서 이벤트, 혹은 표상으로서 업데이트를 통하여 유저들은 현재 게임사가 자신들을 어떻게 대하고 있는지, 그래서 이 관계를 어떠한 관계로 인지해야 하는지 판단한다. 그러나 이러한 판단은 각각의 유저들의 개인적 활동이라기보다는, 게임사가 그동안 벌여온 활동의 맥락 속에서, 특히 게임 유지보수가 어떻게 되고 있냐는 맥락 속에서 이루

어진다.

예를 들어서, “선셋파크”는 “임프 형제의 대소동 이벤트”에서 임프 NPC에게 구슬을 주면 그들이 기뻐하는 스크립트가 마련되어 있는 것을 두고 게임사가 “성의”를 보인 것이라고 해석하였다. 여기서 임프 NPC의 스크립트는 “성의”를 보이고 있는 게임사를 표상하는 기호로서 작용하였는데, 이는 근 몇 년 동안 마비노기 이벤트 스크립트는 그걸 읽는 유저들을 기분 나쁘게 할 정도로 “막나가”는 대사들이 쓰여져 있던 것과 대조되었다. 이는 “선셋파크”로 하여금 유저들의 기분을 상하게 하기보다는 게임을 오래 해온 유저들이 과거의 설정을 환기하면서 즐겁게 읽을 수 있게끔 이벤트 스크립트를 고안한 것으로 관찰되었다. 이러한 독해 하에서 이벤트 스크립트는 이제 진행 과정의 자연스런 일부가 아니라 유저가 게임사를 접촉하는, 그래서 게임사의 인격이 연출되는 장면으로서 작동한다(Keane 1997). 즉 이벤트 스크립트가 만들어내는 인과적 효과는, 그동안 이벤트 스크립트가 쓰여져 온 맥락 속에서 다른 가능한 효과 중에 이것을 특별히 고안해낸 운영진의 ‘선택’으로 관찰되었고, 이 ‘선택’은 유저들을 즐겁게 만들려고 한 의도를 지니고 있는 것으로 해석되면서, 운영진의 의도가 “성의”로서 독해된 것이다. 반대로 매출은 거두어 올리고 있으면서 유저들에게 필요한 유지보수 작업은 라이브 활동 내역에서 발견할 수 없을 때, 이는 유저들을 “존중하지 않고” 이런 식으로 대해도 되는 “호구”나 “개돼지”로 취급하는 것으로서 표상되었다.

지금까지 III장에서는 마비노기 서비스 과정에서 나타나는 고장들을 중심으로, 이러한 고장의 특징은 무엇이며 어떠한 방식으로 유저들에게 의미를 갖게 되는지 그 과정을 살펴보았다. 마비노기 서비스 과정에서 발생하는 다양한 고장들은 때로 분명하기보다는 유동적이라서 그대로 두어도 게임 플레이를 작동 불능에 빠뜨리지는 않는 경우가 많다. 하지만 그렇다고 해서 그와 같은 유동적 고장들이 불편하지 않은 것은 아니다. 다만 유동적이기 때문에 고장들은 계속해서 방치되어 갔으며, 그것들은

게임사가 매출은 신경쓰는 과정에서 점점 더 눈에 띄게 관찰되었다. 이처럼 참을만하지만 불편하긴 한 여러 가지 고장들에 게임사가 신경을 쓰지 않는 상황은 유저들에게 운영진이 자신들을 “호구”나 “개돼지”로 보고 있다는 것을 표상하는 장면으로서 작용하였다. 결과적으로 게임은 여전히 분명한 고장 상태에 이르지 않았지만 게임이 기반하고 있는 운영진과 유저 사이의 관계는 점점 더 분명한 고장 상태에 이르게 되었다. 이는 게임 서비스 과정에 대한 우려를 촉발해내면서 게임 서비스 과정에 대해 관여하려는 항의의 조직으로 이어졌는데, 이처럼 마비노기에서 게임 유지보수를 중심으로 항의가 나타난 과정에 대해서는 IV장에서 다루고자 한다.

IV. 마비노기 트럭시위와 유지보수의 정치화

III장에서 마비노기 서비스 과정에서 어떻게 유지보수의 실패와 고장이 나타나고 이것들이 의미를 얻게 되었는가 살펴보았다면, IV장에서는 이것이 트럭시위라는 유저 항의로 나타나게 된 과정에 대해서 살펴본다. 전통적으로 문화 연구나 게임 연구에서 수용자나 게이머의 항의가 문화적 텍스트에 내재한 코드를 창의적으로 전유·변형하는 것이든(Hall 1973) 아니면 정해진 게임 규칙에서 벗어난 다른 종류의 플레이 혹은 모드(mod)를 창조하는 것이든(Galloway 2006; Boluk and Lemiuex 2017) 생산된 산물과의 거리를 두고 차이를 만들어내는 것이 강조되어 온 데 반해, 마비노기 트럭시위에서 나타나는 독특한 특징은 항의가 생산된 산물에 계속해서 머물 것을 전제로 이루어졌다는 점이다. 이러한 항의 형태는 "서비스로서 게임"의 특징과 긴밀하게 연결되어 있지만, 한편으로는 오늘날 이처럼 문화산업에 내적으로 개입하려는 항의는 보다 광범위하게 나타나는 것일 수도 있다. IV장에서 트럭시위 과정을 다루면서 강조하고자 하는 점이 바로 트럭시위라는 유저 항의의 독특한 성격으로서, 여기서 문제가 되었던 것은 게임을 어떻게 유지보수하는가였다. 이를 위해 IV장은 트럭시위가 다른 무엇보다도 게임의 고장들에 반응하여 일어난 것이고, 마찬가지로 그 고장들을 해결하려 했던 것임을 보이고자 한다.

이를 위해 먼저 1절에서는 III장에서 다룬 고장들이 유저들을 어떠한 상태에 처하게 했는지 서술한다. 점점 더 쌓여간 고장들은 게임에 대한 유저들의 애착을 위태롭게 하면서 게임 서비스 과정이라는 쟁점에 유저들이 점점 더 연루되게 만들었다. 1절에서는 마비노기 유저들이 게임과 맺고 있던 관계를 다루는 한편 이것이 고장들이 방치되어 가는 과정에서 위태로워져 간 모습들을 서술하고자 한다. 이처럼 애착이 위태로워지는 과정 속에서 게임에 대한 우려가 확산되었는데, 이는 이후 트럭시위가 나타날 수 있는 배경으로 작용하였다. 하지만 항의가 이루어지기 위해선 우려들이 조직될 필요가 있었는데, 2절은 실제로 트럭시위가 전개된 과

정을 중심으로 어떻게 유저들이 우려하는 집단으로 형성되었는지 서술한다. 마지막으로 3절에서는 트럭시위를 통해서 유저들이 뭘 했는지를 보다 집중적으로 분석한다. 트럭시위의 바탕이 된 것은 게임에 대한 우려였다고 했을 때 이러한 우려가 해소될 수 있게끔 기존의 서비스를 문제삼고 개선을 요구할 수 있는 상황 자체가 만들어질 수 있어야 했다. 이런 배경에서 3절에서는 트럭시위 과정에서 나타난 전략들을 중심으로 당시 유저들이 어떻게 게임 서비스를 정치화하였으며, 그를 계기로 무엇을 요구했고 이러한 요구가 어떠한 특징을 보이는지 분석한다. 결론적으로 트럭시위 과정에서 나타난 개선안은 항의의 목표가 대형 게임사가 관리하는 게임으로부터 벗어나는 게 아니라, 그들이 관리하는 게임이 보다 지속 가능할 수 있게끔 유지보수하는 것이었음을 주장한다.

1. 애착과 고장, 그리고 우려

이 절에서는 III장에서 다뤘던 마비노기 유지보수의 실패와 고장이 유저들에게 어떠한 영향을 미쳤는지 살펴보려고 한다. 우려(concern)가 정치적 과정이 일어나고 공중이 조직되는 데 수행하는 역할에 대한 최근의 관심에서와 같이(Latour 2004; Callon 2007; Puig de la Bellacasa 2011) 여기서는 트럭시위가 나타난 배경으로 객체 자체에서 발생한 고장이 마비노기 유저들에게 어떻게 우려로 나타났는지 다루고자 한다. 이는 이미 운영진에게 항의를 하려고 하는 잘 조직된 "팬덤 공동체"(Jenkins 1992)가 미리 있었다든가, 아니면 트럭시위 당시 몇몇 유저들의 쟁점 프레이밍이 그와 같은 유저 조직이 성공하게끔 했다든가(Entman 1993) 하는 식의 설명 방식과는 다르다. 트럭시위 당시 마비노기 유저들이 하나의 공중이 되어 집단화된 것은 유저들 스스로도 매우 이례적이라 하는 일이라는 점에서, 그리고 쟁점 프레이밍이 있기 전에 이미 어떻게 쟁점을 프레이밍할 것인가를 논의하기 위해 유저들은 조직되었다는 점에서, 공동체나 프레이밍 등의 개념이 가리키는 종류의 요소들이 존재하고 작용했을지언정 주요하게 작용했다고 하기는 어렵다. 그

대신 이 연구에서 주목하고자 하는 것은 마비노기 유저들 사이에서 특징적으로, 그리고 공통적으로 나타나는 게임에 대한 애착으로 게임 서비스 과정에서 나타난 고장은 이 애착을 위태롭게 만들면서 게임 서비스 과정이라는 쟁점에 유저들이 연루되게 만들었다. 애착은 주체가 그에게 중요한 사물과 맺고 있는 상호의존 관계로서(Gomart and Hennion 1999; Hennion 2017), 사물에 가해진 손상들은 그와 주체가 맺고 있는 중요한 "사회-존재론적 연합(socio-ontological association)" (Marres 2007: 774) 자체를 위태롭게 만들 수 있다[25]. 이러한 맥락에서 1절에서는 III장에서 다룬 바와 같은 고장들이 유저들의 게임에 대한 애착을 위태롭게 만들면서 게임 변화에 관여하고자 하는 우려를 촉발시켜왔다는 것을 보여주려 한다. 이를 위해 먼저 마비노기와 유저들의 관계가 어떠

25) 여기서 "사회-존재론적 연합"이란 네덜란드 출신의 사회학자 누르츠 마레(Noortje Marres)가 사용한 용어로, 마레는 객체를 중심으로 사회적 현상에 접근하는 ANT식의 관점을 현대 민주주의 하에서 공중이 조직되는 과정에 적용한다. 그에 따르면 오늘날 이루어지는 다양한 정치적 활동들은 주로 제도 바깥에서 이루어지고 있는데, 이러한 제도 바깥의 공중 출현을 설명하기 위해서는 숙의민주주의 모델에서 그러하듯이 공중이 미리 있다고 전제해서는 안된다. 오히려 공중이 어떻게 출현하고 조직하게 되는지 보다 경험적으로 조사할 필요가 있는데, 마레에게서 이를 논의하기 위한 핵심 장소는 공적인 쟁점이 정의되는 과정이다. 마레는 ANT에서 민주주의의 문제를 다루는 학자들과 마찬가지로(cf. Callon et al. 2009), 기술적으로 고도화된 현대사회에서는 제도에서 해결할 수 없는 다양한 물질적인 쟁점들이 발생한다고 본다(Marres 2005). 그리고 공중은 이러한 쟁점에 반응하는 한편, 쟁점을 공적인 차원에서 정의하는 과정에 함께 참여하면서 형성되는데, 이때 마레는 사람들이 쟁점에 반응해 그것을 정의하는 데 참여하는 까닭은 처음부터 쟁점에 연루되어 있었기 때문이라 주장한다. 그 예시로 마레는 드는 것은 영국 북서부의 컴브리아 지역 농민들이 체르노빌 원전 누출에 관한 논쟁에 관여한 방식으로(Wynne 1992), 그들이 원전 논쟁에 연루된 까닭은 원전의 피해가 그들의 생계에 큰 영향을 주었기 때문이다(Marres 2007: 773). 이처럼 쟁점이 그것을 정의할 사람들을 끌어들이는 작인으로서 마레가 제시하는 것이, 쟁점이 발생한 객체와 인간 행위자 사이에 맺어져 있는 "사회-존재론적 연합"이라는 것으로, 여기서 ANT에서 주로 쓰이는 용어인 연합은 관계로 이해하여도 무방하다. 이러한 논의 속에서 마레는 "애착"이라는 관념이 "사회-존재론적 연합"과 그것이 행위자를 쟁점에 연루시키는 방식을 선명하게 드러낼 수 있다고 주장한다.

"'애착'이라는 관념은 행위자가 존재론적인 연합을 통해서 쟁점에 연루되어 있을 수도 있다는 것을 인지하게 해준다. 그러한 연합에 대한 '의존'과 '헌신'의 특수한 조합은 쟁점에 대한 행위자의 관여를 특징짓는다: 연합의 '위험 상태(endangerment)'는 의존을 부각시키고 헌신을 생산적이게 할 수 있다. 실제로, 우리가 공적인 논쟁에서 강조된 연합들의 '위태로운' 상태를 인지하고자 한다면, '애착'에 주목하는 것이 프레임 분석보다 더 이득을 가져다줄 것이라고 나는 주장할 수 있다"(ibid: 774).

했는지 살펴본 뒤, 이후 고장들이 방치되어온 서비스 과정 속에서 어떠한 상태에 빠지게 되었는지 서술한다.

1.1. 삶의 한 일부분이 된 마비노기

연구자가 마비노기를 조사한다고 하면서 한 지인에게 마비노기를 하는 사람들이 트럭시위를 벌였다는 이야기를 들려주자, 그 지인께서는 본인도 마비노기를 예전에 오랫동안 즐겨 했었지만, 다른 '갓겜'이 많은데 왜 계속 마비노기를 하는 건지는 궁금하다는 말을 한 적이 있었다. 즉, 마비노기가 마음에 들지 않는다면 얼마든지 이탈해서 다른 게임으로 떠나갈 수 있다는 것이다. 이는 게임 서비스 과정에서 나타난 여러 가지 문제들의 특수성에 대해서 생각해보게 만드는데, 왜냐하면 이같은 문제는 시민권을 변경하기 어려운 국가 정책 상의 문제나, 아니면 신체에 직접적인 손상을 가하는 의료 시스템에서 나타난 문제와는 분명 결을 달리하는 지점들이 있기 때문이다. 다시 말해, 게임에서 나타난 문제는 다른 게임으로 옮겨감으로써 피할 수 있고, 그렇지 않더라도 그 영향이 게임 캐릭터가 게임 플레이에 나타난다는 점에서 다소간 그 '피해'가 '비물질적'이다. 하지만 연구를 진행하는 과정에서 연구자가 만난 유저들 대부분은 이미 마비노기를 한지 17년, 18년이 다 되는 사람들이었고, 이들은 게임이 끝없이 바뀌어가고 게임을 만들고 운영한 사람들 역시 다른 부서로 옮겨가도 이 게임에 남아있던 사람들로서, 그들에게 마비노기를 떠난다는 것은 선택지도 아니었고, 여러 차례 발생한 문제들이 아무런 영향을 주지 않는 것도 아니었다. 유저들에게 마비노기는 "그냥 게임"이 아니라 "추억이 살아숨쉬는 곳"이자 "미래에도 함께하고 싶은 게임"으로 중요한 애착 대상으로, 마비노기에서 발생한 문제들은 이들의 애착을 위태롭게 만들면서 게임 서비스 과정이라는 쟁점에 이들이 연루되게 만들었는데, 먼저 한 유저가 마비노기를 해온 궤적을 중심적으로 살펴봄으로써 마비노기 유저들이 게임과 맺고 있는 관계를 살펴보고자 한다.

18년째 마비노기를 플레이하고 있는 유저 “윤동구”는 마비노기가 최초로 공개되었던 2002년도 대한민국 게임대전에 참석하여 이 게임을 처음 알게 되었다고 한다. 그때 받은 안내 책자까지 가지고 있는 “윤동구”는 2004년도 6월 게임이 출시되자마자 게임을 하려고 기다렸지만 당시 학생이었기에 입시가 마친 뒤 8월이 되어서야 마비노기를 시작할 수 있었다고 한다. 이후 취업 준비에 전념하고자 2014년 8월에 계정 잠금을 하고 2017년 12월 계정 해제를 하기까지인 약 2년 반 가량의 시간을 제외하고는 마비노기를 계속 해왔다고 하는데 연구자와 인터뷰를 하던 시기에도 계속 게임을 하고 있던 상태였다. 그에겐 “게임에 들어가가지고 열심히 수련을 하고 투자하는 만큼 랭크업이 돼 있고 찍혀 있는 걸 보는 게 되게 희열”이었다. 이는 특히 열심히 한 만큼 성취감을 느끼기 어려운 학창 시절에 더 그러했는데, 대학에 들어가고 나서도 마찬가지였다고 한다. 그러다 취업 준비를 하러 2년 반 동안 게임을 접었다가 돌아왔을 때 그는 조금은 다른 감정을 마비노기로부터 느꼈다. 그가 말하길 오랜만에 접속해서 과거에 자신이 플레이했던 캐릭터와 마주하니 “되게 잃어버린 옛날 친구를 찾은 느낌”이었다면서 “나는 이렇게 성장해 있고 변했는데 이 친구는 계속 여기 남아서 나를 기다린 것 같은 그런 생각이 들”어 캐릭터에게 살짝 미안함까지 느꼈었다고 한다.

그는 인터뷰 당시 “크롬바스”라는 마비노기 최상위 던전을 퇴근 후 주로 돌고 있지만, 사실 가장 많이 하는 플레이는 “석상”이라고 말하였다. 마비노기에서 “석상”이란 게임을 켜놓고 아무것도 하지 않은 채 캐릭터를 그냥 “던바튼 광장” 등 마비노기 마을 중 한 군데에 세워놓는 것을 가리키는데, 윤동구 역시 때로 “인게임에서 할 게 없지만 접속은 하고 싶”으며 “일단 모르겠고 의무적으로 [게임을] 켜놓긴 해야 마음이 편”하다는 이유로 석상 플레이를 자주 하고 있다고 말해주었다.

연구자: 무슨 마탕화면 이런 얘기를 하던데요?

윤동구: 맞아요, 맞아요, 마탕화면. 그냥 켜놓기만 해도 기분이 좋다, 뭔가 안심이 된다. 아무래도 저 의장 얘기를 아까 했잖아요. 염색을 하

고 옷을 입히고 그런 부분이 큰 부분을 차지하기도 하니까 그냥 손 놓고 있기만 해도 마음이 편해지는 마음의 고향? 그런 얘기도 많이 해요. 그냥 일단 퇴근하고 그 켜놓고 아무것도 하지 않더라도 일단 켜놓고, 그리고 저게 참 뭐랄까, 이 게임을 켜놓고 다른 게임이 켜진단 말이에요. 그래서 켜놓고 로아 하시는 분들도 많고. 켜놓고 그냥 내려놓고.

그에게 마비노기는 "어렸을 적 속상하고 그러면 대피할 수 있는 곳이었고 지금도 취미생활의 하나로 계속할 수 있는 그런 삶의 한 일부분"이었다. 게임에서 친구도 많이 사귀었다고 한다. 물론 이제는 같이 게임을 하던 친구들이 많이 게임을 접었지만, 때로는 과거에 게임에서 알았던 친구가 오랜만에 게임 친구목록에서 반짝이는 걸 보고 다시금 연락을 나눴다 결혼했다는 소식을 전해 듣기도 했다고 한다. 마비노기가 "뭐든지 될 수 있고 취향껏 꾸밀 수 있고 내가 하고 싶으면 해도 되고 안 하고 싶으면 안 해도 되는" 일종의 마음 속에 두고 있는 파라다이스 같은 공간 같은 게 아닐까 하는 생각을 한번씩 한다는 그는 만약 마비노기가 망해서 없어진다면 "못 견딜 것 같다"고 하였다. 한 번은 자신이 전 디렉터였던 박웅석 디렉터를 만났던 일화를 들려주었는데, 당시 그는 게임 운영을 총괄하고 있었던 그 디렉터에게 가서 "저는 숨쉬듯이 마비노기를 하는 사람이다, 그래서 개발진들보다 어찌보면 게임을 더 오래 했고 많이 하는 사람이다, 그러니 그만큼 우리 게임을 좀 아껴줬으면 좋겠다"고 말했다고 했다.

지금까지 간략히 살펴보았듯이, 윤동구에게 마비노기는 '그냥 게임'이기만 한 게 아니라 중요한 "삶의 한 일부분"이다. 그 까닭은 마비노기에선 학업에 비해 보다 쉽게 성취감을 얻을 수 있었기 때문일 수도 있을 것이고, 아니면 오랜 시간 자신이 꾸미고 성장시킨 캐릭터에 대한 애정 때문일 수도 있을 것이고, 아니면 마비노기에서 만난 친구들과의 소중한 추억들이나 속상할 때마다 게임에서 받은 위로들 때문일 수도, 혹은 "뭐든지 될 수 있고 취향껏 꾸밀 수 있"는 마비노기만의 자유로운

게임 디자인 특성 때문일 수도 있을 것이다. 분명한 것은 마비노기가 윤동구의 "취미생활"이 된 까닭은, 그것이 그의 '사회적 배경'에서 비롯된 지각과 판단 도식에 걸맞아서가 아니라는 점이다. 오랜 시간 동안 마비노기를 플레이하면서 마비노기는 점점 더 그것만이 무언가 줄 수 있는 대상이 되어왔다. 다시 말해, 윤동구와 마비노기 사이의 관계성은 윤동구가 마비노기를 다른 대상들 가운데 자유로이 선택하는 그런 종류의 관계성이 아니다. 오히려 말하자면, 윤동구가 마비노기를 선택한 만큼 마비노기 역시 윤동구를 선택하였다. 이러한 관계는 사회학자 앙투안 에니옹(Antoine Hennion)이 애착(attachment)이라는 용어로 개념화한 상호의존 관계에 해당한다고 할 수 있다.

에니옹은 취향을 그 주체의 사회적 배경으로부터 배태된 지각과 판단의 도식으로 개념해온 기존의 문화사회학(cf. 부르디외 2005[1979])에서 취향의 주체가 그 대상과 맺고 있는 관계가 가려지게 된다는 점을 비판하면서, 취향은 대상에 의존적이며 그로 인해 취향의 주체와 대상 사이에 애착이라는 상호의존 관계가 나타난다고 주장한다. 에니옹에 따르면 취향의 주체는 특정한 대상을 통해 감동을 겪어내는 주체다. 이 감동은 주체가 그 대상에 사로잡힐 때 발생하고, 주체는 그처럼 사로잡히기 위해 다양한 몸짓과 기술, 장치들을 배치한다. 에니옹은 이때 취향의 주체의 태도를 "능동적 열정(active passion)"이라 명명하는데, 여기서 주체는 대상의 속성에 사로잡힌다는 점에서 수동적이지만, 그러한 상태를 겪기 위하여 활동한다는 점에서 능동적이다. 에니옹은 취향의 주체가 사물과 맺는 이러한 역설적인 면모들을 애착이라 부른다. 이는 감동이라는 사건의 발생과 관련하여 주체가 그 대상과 맺고 있는 상호의존 관계이다. "아름다운 사물은 자신을 아름다운 사물에 내놓은 사람들에게만 그들 자신을 내놓"(ibid: 106)으며, 애착 관계에서는 "우리가 붙들어두는 것"이 또 "우리를 붙들어두는 것"이기도 하다(Hennion 2017: 71)[26].

---

26) 이러한 논의는 아마추어 음악가들에 대한 연구를 통해 이끌어낸 것인데 에니옹이 최초로 관심을 가졌던 문제는 '음악은 어디에 있는가'였다. 그는 아마추어 음악가들이 음악을 듣고 감동을 느끼기 위해 실천하는 다양한 방법들을 들으면서, "음악을 악보나 디

애착을 중심으로 한 에니옹의 논의에서 취향의 주체는 그 사회적 배경보다도 그를 사로잡은 대상과 더 관계를 맺고 있는 것으로 나타난다. 그 대상으로부터 온 감동이, 혹은 그 대상으로부터 펼쳐지고 현실화된 차이가 그 주체를 정의한다. 그리고 그런 한에서 에니옹은 여기에 어떤 "복종(obligation)의 윤리적 차원"이 존재한다고 주장한다. 다시 말해, "취향에는 분명히 복종의 차원이 존재한다". 그것은 "그가 사랑하는 사물과, 그 자신과, 그리고 계속되는 경험의 특성과 지속적으로 교제"하라는 것이다(ibid: 76). 취향의 주체는 그가 사랑하는 사물로부터 그와 지속적으로 교제할 것을 요구받고 그에 복종한다. 그런 점에서 취향의 주체는 명확한 대안들 사이에서 자유롭게 선택하는 식으로 그 대상을 선택하지 않는다. 그러한 선택은 대상과의 분명한 거리두기(detachment)가 가능한 상황에서 이루어지기 때문이다[27].

이는 마비노기 유저들에게서도 마찬가지다. 많은 유저들은 마비노기에 다양한 방식으로 붙들려 있으면서, 다른 게임과의 '객관적' 비교를 통

스크, 혹은 어떤 콘서트 프로그램에 자리한 정적인 산물로서 보는 게 아니라, 예측할 수 없는 사건으로, 실시간의 공연으로, 악기와 기계, 손과 행위에 의해 발생한 실질적인 현상으로서 보"(Hennion 2001: 2)아야 한다는 것을 깨달았다. 즉, 그들에게 음악은 구체적인 실천을 통해서 발생하는 사건이었으며, 어떤 고정된 형식 속에 자리해 있는 정적인 산물이 아니었던 것이다. 이는 음악사회학에서 음악적 대상이란 무엇인가를 둘러싼 오랜 논쟁과 관련이 있는 논의로, 악보를 중심으로 한 고전적인 음악학적 논의에 반기를 들어 음악 경험에 보다 객체들을 중심에 위치짓고자 한 것이었다. 그는 이후 이 논의를 취향 전반에 관한 논의로 확대하면서 에니옹은 취향의 대상이 그 자체로 경험을 가능케 하는 "차이의 무한한 저장소"라는 식으로 논의한다. 그에 따르면 "'대상'은 우리의 목표를 투사할 수 있는 부동의 덩어리가 아니다. 그것은 즉자적으로 하나의 배치물이고, 응답이며, 포착될 수 있고 발생할 수 있는 차이의 무한한 저장소이다". 하지만 그 차이를 이끌어내기 위해서는 주체의 활동이 요구된다. 즉, "바위가 등산가를 만들듯이, 등산가가 바위를 만든다. 차이는 실로 바위 안에 있지, 그것에 주어지는 '응시'에 있지 않다. 하지만 이는 그것을 현전하게 만드는 등산 활동 없이는 나타나지 않는다"(Hennion 2007: 101).

27) 미셸 깔롱과 그 동료들은 시장에서 나타나는 다양한 재화에 대해 소비자들이 취하는 태도를 계산과 습관(routinization)으로 구별하면서, 여러 재화들을 각각의 장단점에 따라 계산하게 될 때 사용하고 있던 재화로부터의 탈착(detachment)이 보다 자유롭게 일어난다는 점을 지적한다(Callon et al. 2002). 하지만 깔롱과 그 동료들이 거래가 재화의 완전한 소유가 아니라, 서비스-패키지의 일시적인 이용권 구매로 이루어지는 '서비스 경제'에서 그때그때 이용 기한을 갱신할지 새로이 계산하는 상황이 반복된다는 점에서 재화에 대한 탈착과 계산이 보다 자주 나타난다고 주장한 데 반해, 마비노기 게임 서비스에서는 패키지 구매보다 더한 애착이 나타나는 것으로 보인다.

해서 무엇이 더 나은 게임인지 계산하는 데 사실상 실패한다. 나아가 이와 같은 "복종"의 측면은 왜 유저들이 마비노기를 떠나기를 그렇게 어려워하는지 잘 드러낸다. 이같은 배경에서 게임에서 지속적으로 방치되고 있는 고장들은 조만간 게임이 망할지도 모르겠다는 우려들을 흩뿌려왔다. 윤동구는 만약 마비노기가 매출과 유저 수 모두 감소해 어느 날 사라지게 된다면 "정말 못 견딜 것 같다고" 대답하였다.

1.2. 위태로운 애착: 고장난 서비스와 게임의 미래에 대한 우려

하지만 지금까지 살펴본 마비노기 서비스 과정 속에서 이러한 애착은 확고부동한 것으로 남아있을 수는 없었다. 특히나 III장에서 살펴본 것과 같이 고장이 방치되고 그것이 게임 수익화와 더불어 의미를 획득해가던 과정 속에서 운영진의 행보는 유저들을 "호구"나 "개돼지"로 취급한다는 인식을 만들어냈을 뿐만 아니라 유저 달빛조각사와의 인터뷰에서 나타났듯, "이거는 미래가 없다, 게임을 버리고 그냥 돈 뽑아먹다가 버릴 것 같다는 그런 인식"을 만들어내기도 하였다. 이처럼 유저들이 게임 서비스 과정을 읽어내는 방식은 '게임의 미래'가 더는 없을 것 같다는 생각들로 이어지곤 하였는데, 일부 유저들에겐 이러한 판단이 곧 마비노기를 떠나 다른 게임으로 이탈해야겠다는 신호로 작용한 반면, 게임에 깊은 애착을 지니고 있던 유저들에게 정말 게임 서비스가 종료해버리면 어떡하지, 와 같은 우려를 만들어냈다.

이는 앞서 살펴 본 윤동구의 경우도 마찬가지인데, 그는 2019년경 게임 서비스가 이루어지고 있는 방식을 보면서 운영진이 "[게임의] 미래에 대한 생각을 전혀 하지 않"고 게임 서비스를 하고 있는 것만 같아서 "진짜 게임을 접어야 하나 엄청나게 고민을 했던 적이 있다"고 하였다. 그가 예시로 들었던 것은 2019년도 겨울에 이루어진 "펫풍당당 업데이트"라는 것인데, 그는 이것이 "마비노기의 정서에 반하는 업데이트"였으며 당시 이러한 업데이트가 많아서 "불쾌감이 스멀스멀 쌓였"었다고 밝혔었다.

윤동구: 그때 당시에 항상 가졌던 의문점이 그거였어요. 이 넥슨이라는 회사에 경영지원이 아니고 뭐라고 그래야 하지, 로드맵 그런 거 하는 부서가 있는 건가, 미래가 좀 있는 걸까 약간 이런 생각이 계속 들었거든요. 그니까 뭔가 얘네들 왜 미래에 대한 생각을 전혀 하지 않는 거지? 왜 이렇게 이상한 업데이트만 계속하는 거지? 그런 생각을 굉장히 많이 해가지고. 마비노기가 가지고 있는 가치관이라든가 나아갈 방향이랑과 전혀 다른 그런 업데이트를 하는 것에 대해서 굉장히 많이 실망을 해서 저도 그 하는 생각을 되게 많이 했었거든요. 그런 거예요. 저만 그렇게 느낀 건 아닐텐데, 바로 이전에 트럭 받기 전 디렉터가 진짜 마비노기가 가지고 있는 그런 매력 요소와 분위기에 정반대되는 업데이트만 계속했거든요. 그 하나 단적인 예를 들어드리자면은 펫풍당당이라는 게 있어요. 그게 마비노기가 처음에 내 동물 캐릭터 친구를 데리고 모험을 시작하는 판타지라이프 이런 식으로 슬로건을 내걸었는데 갑자기 펫풍당당이라는 걸 하면서 펫한테 펫을 먹일 수 있대요. 너무 크리피하잖아요. 우리가 내 친구인 펫을 펫한테 먹여서 가방을 늘리고 소환 시간을 늘린대. 그런데 광고 모델이 강형욱이야. 이런 식으로. 그래서 거기서 되게 충격을 많이 먹었던 기억이 있거든요. 이거는 정말 마비노기 정서에 반대되는 업데이트가 아닌가. 그런 생각도 많이 했 그런 식의 업데이트를 많이 했어요, 이전 디렉터가. 그 사람들이 아마 생각을 못해도, 그러니까 정확히 이거다라고 짚진 못해도 뭔가 계속 마비노기의 정서와 맞지 않는 그런 업데이트를 계속하니까 그 불쾌감이 스멀스멀 쌓였던 것도 이유가 아닐까 그런 생각도 들더라고요.

연구자와 2021년 진행된 트럭시위에 대해 이야기를 하던 윤동구는 마비노기를 소유하고 있는 게임사 넥슨에 대해서 이야기를 하면서 넥슨에는 ‘미래전략실’과 같은 부서가 없는 건가 하는 생각이 들었다고 한다. 당시 “마비노기가 지니고 있는 가치관이라든가 나아갈 방향이랑과

전혀 다른 그런 업데이트를” 일삼는 상황을 반복적으로 겪게 되면서 윤동구는 이 게임이 미래에도 지속할 가능성이 있는지, 그리고 그것을 운영진이나 게임사가 고려하고 있는 것인지 깊은 의구심을 겪었다는 것이다. 여러 업데이트 중 특히 그에게 기억이 남는 것은 “펫풍당당” 업데이트라는 것으로서, 이 업데이트는 “펫” 혹은 “동물 친구”라는 마비노기의 콘텐츠를 개편하려는 것이었다. 하지만 이 업데이트는 윤동구에게 “크리피”하게 느껴졌는데, “동물 캐릭터 친구를 데리고 모험을 시작하는 판타지라이프”라는 슬로건을 내세웠던 것과 달리 “내 친구는 펫을 펫한테 먹여서 가방을 늘리고 소환 시간을 늘”리게 하는 기능이 기존의 “마비노기 정서”에 반대되는 것으로 여겨졌기 때문이었다[28]. 그런데 윤동구에 따르면, “펫풍당당” 업데이트가 다소 충격적이라는 점에서 단적인 예시로 들었을 뿐, 이외 당시 “게임에 똥”이 되는 업데이트가 너무 많았다고 한다. 그런 상황에서 과연 운영진이 대체 어떤 게임을 만들려고 하는 건지, 또 이런 식의 업데이트들을 통해서 게임이 지속 가능하다 생각하는 것인지가 의문이 되었다고 한다.

이처럼 2019년 즈음해서 게임의 미래가 우려되었다는 것은 연구 과정 중에 여러 연구 참여자들에게서 반복적으로 들을 수 있었던 이야기였다.

---

28) 물론 “펫풍당당” 업데이트는 나름대로 의도한 게 있는 업데이트였다는 점에서 부정적인 면모만 지니고 있던 것은 아니었다. 간단히 이 업데이트의 맥락을 설명하자면, 마비노기에서 펫은 아이템샵에서 5,000원에서 12,000원 사이의 금액을 주고 구매할 수 있는 일종의 보조 캐릭터로, 게임 내에서 캐릭터 옆에 소환하여 데리고 다닐 수 있으며 소환시 캐릭터와 함께 전투에 참여하게 하거나 아니면 캐릭터를 펫에 탑승시켜 보다 빠른 속도로 이동할 수 있게 하는 등 각종 게임 활동에 도움이 되는 기능을 제공해왔다. 그런데 2004년부터 계속해서 꾸준히 신규 펫이 출시되다보니 한 캐릭터가 펫을 70마리나 보유하고 있는 일들이 벌어졌다. 즉, 유저들이 가지고는 있으나 사실상 전혀 쓰지 않는 펫들이 너무 많아졌던 셈인데, 이와 동시에 각각의 펫들의 기능은 점점 더 게임 플레이에 특별한 도움이 되지 않게 됐다. “펫풍당당” 업데이트는 이러한 게임 상황을 배경으로 “펫 핸들러”라는 신규 재능을 추가하고 “펫 탐험대”라는 신규 콘텐츠를 추가함으로써 펫의 게임 내 활용도를 보다 늘리고자 하는 의도 하에서 이루어졌던 것이다. 실제로 이 업데이트 당시 유저들은 게임 플레이에 있어 펫의 존재 이유가 다소 모호해졌었다는 점을 언급하면서 이 업데이트가 나름대로 기다려왔던 업데이트이며 안 쓰던 펫의 활용도를 높였다는 점에서 긍정적으로 평가할만하다고 이야기하기도 했었다. 하지만 문제는 “펫풍당당” 업데이트 내역 중 하나인 “핀 싱크” 스킬이라는 것이 그 의도나 기능을 긍정적으로 평가한다 하더라도 윤동구가 말한 것과 같이 기존의 게임 컨셉과 모순되는 듯한 부분이 있었다는 것인데, 이 스킬은 한 펫의 성능을 강화하려는 목적으로 다른 펫의 영혼을 추출하여 그 펫에 합성시키는 것이었기 때문이었다.

“미스터다아시”의 경우 당시 마비노기에 “제대로 된 업데이트가 진짜 모든 걸 걸고 말씀드리지만 없었”다며, 종종 진행되는 이벤트 역시 무언가 참신한 규칙을 갖춘 신선한 이벤트가 아니라 접속 기간 만큼 특수한 동전 같은 것을 줘서 아이템을 교환하는 종류의 이벤트만 반복적으로 이루어졌었다고 한다. 나아가 “제대로 된 밸런스 패치 또한 없고 새로운 메인스트림이 나와도 거의 캐릭터만 쓱쓱쓱 보여주고 키트만 몇 번 나오고 키트의 확률도 좀 잘못되면 한 번 사과하고 말고”하는 식으로 게임 서비스가 이루어지면서, 당시 “3년 안에 이 게임 망하겠다 라고 생각하시는 분들이 거의 90퍼센트가 넘었다고 할 수 있을 것 같다”는 것이었다. 뿐만 아니라 윤동구에게 충격을 준 “펫풍당당” 업데이트가 예고되고 진행된 2019년 11월부터 12월 사이, 게임 플레이에 악영향을 주는 버그나 불편함들은 그대로 방치되거나 제대로 대응이 이루어지지 않는 가운데, 업데이트 방향성이 유저로서는 이해하기 어려울 뿐만 아니라 그 의도가 좋게 해석되지 않는다는 판단 하에 이 게임에 미래가 있을지 우려하는 게시물들이 마도카에 대거 올라오기도 했었다. 가령 2019년 12월 5일, “최근 마비노기를 플레이하면서 가장 두려운 것이 하나 있습니다”라는 게시물을 쓴 유저는 “최근의 운영을 보면 운영진들조차 이 오래된 시스템을 유지보수하는 것이 버거워” 보이며 그에 반해 “그런 시스템을 완전히 바꾸려는 시도는 하고 있을지 솔직히 잘 모르”겠다며 요새 과연 “이 게임의 시스템이 개선되기는 할까?”와 같은 걱정을 진지하게 고민해보고 있다고 하였다. 그런가 하면 이후 트럭시위 총대진으로 나선 “나우플리온” 역시 2019년 즈음부터 게임 서비스에 대해 회고하며 당시에는 “우리 이러다가 섭종을 하겠구나”라는 그런 분위기가 정말 진지하게 자리잡았다고 말하였다. 보통 게임 서비스가 장기화되면 유저 수가 감소해서든, 아니면 때로 패치나 업데이트가 부정적인 평가를 받게 되어서든 모든 게임들이 한 번씩은 “망겜(망한 게임)”이라는 소리를 듣고 넘어가지만, 그때는 마비노기 유저들이 정말 그 소리를 진지하게 받아들이게 되었다는 것이었다.

나우플리온: 아무래도 보통 웬만한 게임들은 망겜 소리를 한 번씩은 다 듣고서 넘어가는 편이잖아요. 마미노기는 아무래도 그 기간이 아주 길어요. 제가 처음. 시작했을 때 초반 몇 년 말 고는 쭉 망겜 소리를 들어왔는데, 근데 보통 유저들은 그런 거 거의 신경을 안 쓰죠 잘 하고 있는 유저들은. 그 당시까지는 이렇게까지 막 망겜 망겜 해도 아무도 그걸 진지하게 받아들이지도 않았고. 근데 그 최근 몇 년 즈음부터는 누가 망겜이라고 하면은 정말 진지하게 아 그렇네, 우리 이러다가 섭종을 하겠구나라는 그런 분위기였어요, 게임 전반적으로. 그쯤부터는 솔직히 저도 스토리 다보면 이제 이 게임 뜰 때가 됐나 그 생각이 들기도 했는데 한편으로는 제가 2006년부터 이 게임을 하다 보니까 여기에 제 10대가 거의 다 들어가, 거의 다가 아니라 전부 들어가 있죠. 10대, 20대가 전부 들어있던 그런 게임이다보니까, 그래 이렇게 된 거 이 게임 장례식 하는 데까지 보고 가자 하고. 아무래도 저 말고도 아마 그 시점에도 게임을 안 접고 계속하시던 분들은 그런 마인드로 남아 계신 분들이 많았어요. 저도 비슷한 생각으로 아 이 게임 그래, 죽는 그때까지 마지막으로 좀 정이 있으니까 지켜봐주자, 그런 생각으로 하다가 어떻게 지금 부활을 하게 됐네요. 이게.

그는 2021년 트럭시위가 일어나기 직전 2년 간의 게임 서비스 과정에 대해서 이야기하면서, 당시는 심할 때에는 패치 노트가 단 두 줄 적혀있었고 설령 좀 더 적혀있다 할지라도 딱히 게임의 변화를 체감하기가 어려웠다고 하였다. 게다가 간단한 버그 수정 같은 것을 굉장히 크게 부풀려서 전달하는가 하면, 유저들 입장에서 당연히 개선을 해야한다고 여겨지는 것들이 개선이 되지 않은 채 방치되거나, 아니면 개선을 하였으나 유저들이 기대했던 바에 미치지 못하거나 아니면 예상과는 전혀 다른 무언가가 이루어졌다고 한다. 이런 상황들이 지속되면서 트럭시위 직전 몇 년 간은 “누가 망겜이라고 하면은 정말 진지하게 아 그렇네, 우리 이러다가 섭종을 하겠구나라는 그런 분위기”가 자리잡았었다고 한다. “나우플리온”은 게임이 서서히 죽어가고 있다고 생각하면서도, 자신의

10대, 20대가 전부 담겨있는 게임이니만큼 그래도 “죽는 그때까지 마지막으로 좀 정이 있으니까 지켜봐주자” 하는 다소 체념하는 마음으로 남아있었다고 한다.

물론 “나우플리온”은 이후 총대로 나서서 트럭시위가 진행되는 과정에 크게 기여했기 때문에, 그의 체념은 보다 두텁게 이해할 필요가 있는데, 이를 위해 인류학자 피터 벤슨(Peter Benson)과 스튜어트 커쉬(Stuart Kirsch)이 기업과의 관계에서 나타나는 체념(resignation)을 논의한 바가 참조점을 제공한다. 자본주의 하에서의 냉소적인 문화가 나타나는 까닭 중 하나로 기업이 그 비판자들과 맺어가는 ‘관계’를 중심으로 살펴보는 벤슨과 커쉬는 어차피 기업은 달라지지 않는다는 경험이 곧 체념의 정서로 이어진다고 주장하면서도, 이러한 체념은 단지 주어진 상황을 완전히 받아들이기보다도 현실적인 여건 속에서의 한계를 인지하는 것으로서, 은밀하게 현 상황에 대한 불만과 비판을 담지하고 있는 것으로 이해할 필요가 있다고 주장한다(Benson and Kirsch 2010: 468)[29]. 그들의 주장처럼 게임이 서서히 죽어가고 있으며 그저 마지막을 지켜봐주자라는 “나우플리온”의 ‘객관적 믿음’은 그저 이 상황에 순응하고 그에 복종해서가 아니라, 오랜 추억이 담겨 있고 깊게 애정하는 게임이 점점 더 망가져가는 상황에서 현실적으로 할 수 있는 일이 제한되어 있다는 점에 대한 인지에 더 가깝다. 때문에 “죽는 그때까지 마지

29) 각각 담배 기업과 광산 기업을 연구한 벤슨과 커쉬는 자본주의 문화에 대한 민족지적 연구의 필요성을 제안하면서, 자본주의 하에서 나타나고 또 그를 지탱하는 문화 자체에 기업이 매우 중요한 역할을 하고 있음을 인지할 필요가 있다고 주장한다. 이러한 문제의식에서 그들의 주요 초점은 기업이 그 비판자들에게 어떻게 반응하는지로, 기업의 활동에 가해지는 다양한 비판들은 기업에 의해서 다양한 방식으로 무시되거나 회피되고, 또는 전유된다. 이런 상황에서 비판자들은 결코 기업을 바꿀 수 없고 자본주의도 바꿀 수 없다는 “객관적 믿음”을 형성하게 되는데, 이처럼 기업의 행위로 인해 결과적으로 냉소적 거리두기가 나타나는 과정을 묘사하고자 벤슨과 커쉬는 “체념의 정치(politics of resignation)”라는 표현을 사용한다. 그러나 페터 슬로터다이크(Peter Sloterdijk)나 슬라보예 지젝(Slavoj Žižek)이 냉소와 객관적 믿음에 대해 말할 때, 대략적으로 주체의 탈정치화된 상태를 암시하는 데 반해, 그들이 보기에 체념은 “사태가 틀어졌다는 것뿐만 아니라 그에 대해 무언갈 한다는 게 현실적으로 불가능하다는 것에 대한 인정을 함의”하기도 한다. 때문에 체념은 “변화를 가져올 능력을 방해하는 구조적 한계”에 대한 인지로도 이해할 수 있으며, 공공연하게는 수용처럼 보이지만 은밀하게는 비판을 담지하고 있는 “대단히 제한된(powerfully constrained) 비판”이라고 할 수 있다(Benson and Kirsch 2010: 468).

막으로 좀 정이 있으니까 지켜봐주자”라는 말은 이미 게임이 망가져버린 것만 같지만, 그래도 이런 상황이 우려스럽고 끝날 때까진 끝난 게 아니라는 심정으로 포기하고 싶진 않다는 심정을 표현하는 것이라 할 수 있다. 이러한 체념의 두터움에 대하여 벤슨과 커쉬는 제임스 스콧(James Scott)의 용어를 빌려 “대외적인 각본과 숨겨진 각본 사이의 절충(negotiation)”이라고 표현하는데(ibid; 스콧 2020[1992]), 이후 살펴보겠지만, “나우플리온”의 대외적인 체념에는 무언가 기회가 나타났을 때 이 우려스런 상황을 변형시키기 위해 헌신하려는 “숨겨진 각본”이 자리해 있었다.

연구자: 총대를 매게 된 배경을 여쭤보고 싶은데. 아무래도 이게 처음에 이제 1월 14일인가 15일에 게시물이 올라왔잖아요. 그 블라인드 합성 게시물이. 그래가지고 그때 이제 유저들의 불만이 결집되고 그게 이후에 트럭 시위랑 간담회로 표출되었다고 할 수 있겠는데 그 게시물을 봤을 당시에는 어떤 생각이 드셨는지 여쭤봐도 될까요?
나우플리온: 저는 기존에 블라인드를 몇 번 해봤기 때문에 이게 주작이라는 걸 한 번에 딱 알았어요. 조작된 거라는. 그렇기 때문에 별 생각이 없었는데, 약간 큰 감흥은 없었는데 좀 씁쓸하긴 했죠. 아 이런 조작이 나올 만큼 우리 마비노기하는 유저들이 이렇게까지 만만하게 보이고 있었구나. 우리 게임의 이미지는 딱 이 정도 수준이구나. 그냥 그렇게까지.. 그냥 그 정도 수준이어서 저는 그 자체에는 그렇게까지 감흥이 없었고, 대신에 그 게시물이 유저들을 이렇게.. 좀 더.. 불씨를 던져줬다고 할까요. 네 그거에는 오히려 좀 더 감흥이 있었어요. 이게 계기가 돼서 한 번 더 우리가 시위를 할 수 있다면 하는 그런, 그런 생각이죠.

2. 우려 집단의 형성: 트럭시위의 발단과 전개

앞서 서술하였던 대로 마비노기에서 트럭시위는 2021년 1월부터 3월

사이 이루어진 연속적인 항의 과정을 일반적으로 일컫는다. 이번 절에서는 트럭시위의 발단과 전개 과정을 중심으로 게임 서비스에 대한 우려가 어떻게 트럭시위라는 항의의 조직에 영향을 미쳤는지, 그래서 어떻게 우려 집단이 형성되었는지 살펴보고자 한다. 트럭시위 과정은 유저들의 우려가 점차 하나로 조직되어 나타난 일이지만, 이러한 조직이 처음부터 주어져 있지는 않았었다. 미셸 깔롱은 우려로부터 "우려 집단(concerned group)"이 출현하는 과정에 대해 간단히 언급하면서 "처음에 이제 막 생겨나고 있는 집단의 구성원들 사이에는 어떤 특별한 관계가 없었을 수도 있"지만, "그들 중 몇몇의 활동들과 처음에는 개별적인 것으로 보였던 어려움들에 대한 관심에 힘입어 그들이 서로의 감정을 공유하고 공동의 행위들을 개발해나감에 따라 집단의 구성원들은 점차 서로 가까워"지며, 그래서 결국 "그러한 감정과 행위가 가시적이게 되고 분명해진다면, 우려의 문제는 그 집단의 구성원들을 연결하고 묶는데 기여한다"(Callon 2007: 146)고 서술한다. 그와 마찬가지로 비록 게임 서비스에 대한 우려를 서로 공유하고 있었고, 또 같은 게임에서, 또 때로는 같은 인터넷 커뮤니티를 사용하고 있었음에도 불구하고 유저들은 처음에 하나의 집단을 이루어 행동하지는 않았으며 그들 사이에 특별한 관계도 딱히 없었다. 하지만 점차 트럭시위가 전개되면서 게임에 대한 감정이 공유되고 공동의 행위들이 새로이 개발되면서, 비록 일시적이었을지 몰라도 게임 서비스 과정을 변형시키려는 공동의 목표 하에 하나로 묶인 집단으로 행동하였다. 이번 절에서는 마비노기에서 그와 같은 우려 집단의 형성이 어떻게 이루어졌는지 살펴보고자 한다. 이를 위해 먼저 트럭시위가 어떻게 마비노기에서 출현하게 되었는지 그 발단을 살펴볼 것이다. 다음으로는 트럭시위가 전개된 사회적 과정을 살펴보면서 어떻게 유저들의 우려가 트럭시위 과정에서 집단적으로 되어갔는지 살펴보겠다.

날짜	주요 사건
1월 19일	오전 10시 블라인드 게시물 등장, 1대 총대 자원 및 오픈톡방 개설
1월 21일	성명문 초안 공개
1월 22일	1차 성명문 발송
1월 24일	1차 트럭 시위 모금 시작
1월 26일	디렉터 1차 사과문 게시, 1차 트럭 진행 확정 및 전광판 문구 공모
1월 28일	2차 성명문 발송
1월 29일	1차 트럭 운행 시작(~2월 4일)
2월 4일	디렉터 2차 사과문 게시, 총대 변경
2월 5일	2차 트럭 시위 모금 시작, 개선 희망안 수집 시작(~2월 16일)
2월 6일	식갤러스 무기한 폐쇄 조치 알림(2/15~)
2월 7일	불매운동 제안 및 마도카 내 시위&불매 게시판 생성
2월 8일	3차 성명문 발송
2월 9일	마도카 내 설패키지 인증 금지 조치, 마시카 유저 성명문 발표
2월 10일	디렉터 3차 사과문 게시(유저 설문조사 및 간담회 안내)
2월 15일	2차 트럭 운행 시작(~2월 19일), 식갤러스 폐쇄
2월 17일	4차 성명문 및 개선 희망안 전달
2월 18일	접속중단 운동(06시~22시), 총대진 간담회 안내 및 간담회를 위한 설문 시작
2월 19일	간담회 관련 요청문 발송
2월 25일	마도카 내 키트 전체 인증 금지 조치
3월 1일	3차 트럭(버스) 시위 모금 시작
3월 5일	5차 성명문 발송, 3차 트럭(버스) 운행 시작
3월 13일	마비노기 유저 간담회

[표 IV-1] 2021년 1월부터 3월 사이 이루어진 트럭시위 전체 과정을 요약한 표

2.1. 블라인드 게시물과 회의(懷義), 그리고 ‘기회주의’

마비노기 트럭시위는 2021년 1월 19일, 마비노기 유저 커뮤니티 중 하나인 루리웹에 한 캡쳐 이미지가 올라오면서 촉발되었다. 아직까지 누가 이 이미지를 올린 것인지 밝혀지지 않았으나 이 이미지가 그간의 여러 사건들보다도 훨씬 더 강력하게 유저들의 분노를 이끌어내었고 결과적으로 트럭시위라는 결과까지 촉발시켰다는 점에서 유저들은 ‘미래에서 온 밀레시안’이 지금의 밀레시안들을 돕기 위해서 보낸 이미지라고 농담을 하기도 한다. 그러나 당시에는 이 이미지로부터 트럭시위가 전개될 것이라고 누구도 쉽게 예상하지는 못했는데, 왜냐하면 마비노기 유저들을 조롱하는 내용이 담긴 이 이미지가 실제로는 조작된 이미지였기 때문이다. 그 때문에 유저들은 과연 이 이미지에서 비롯되어 항의를 벌이는 일이 성공할 수 있을까 의심할 수밖에 없었다. 그러나 이처럼 블라인드 게시물로부터 트럭시위가 일어나기까지의 과정이 매우 불확실했었다는 점은, 어떻게 게임 서비스에 대한 우려가 항의를 추동한 것인지 보다 분명하게 보여준다. 이로 인해 그 과정에 대해서 살펴볼 필요가 있다.

루리웹에 올라왔던 이미지에는 직장인들이 익명으로 이용하는 커뮤니티 어플리케이션인 블라인드 게시물이 담겨있었다. 이 게시물에는 “별님이 찐따들은 골빈 애들이라, 트럭 같은 건 못해 ㅋㅋㅋ”라고 적혀 있었다. 당시 맥락상 유저들은 이 게시물이 마비노기 유저들을 조롱하는 것임을 단번에 알아차릴 수 있었다. 마비노기 스토리상 유저들은 “밀레시안”이라 불리는데 “밀레시안”들은 원래 마비노기 세계에서 살고 있던 존재들과는 달리 바깥 세상에서 온 존재로, 게임 내에서 “별에서 온 자”라는 뜻을 지니고 있다고 설정되어 있다. 그렇기 때문에 “별님이”라는 말은, 원래 마비노기 유저들 사이에서 쓰이진 않던 말이었지만 마비노기 유저들을 가리킨다고 인지되었다. 그래서 ‘별님이들은 트럭 같은 건 못해’라는 말은, 당시 모바일게임 페이트그랜드오더(이하 페그오) 유저들이 게임사에 항의하는 의미로 트럭을 보냈던 것과 달리 마비노기 유저들은 “찐따”이며 “골빈 애들”이라 이렇게 트럭을 보낼 수

[그림 IV-1] 2021년 1월 19일 오전, 루리웹에 올라온 이미지

없을 거라 무시하는 것이었다. 유저들에게 문장의 의미가 더욱 모욕적으로 다가온 점은 이 게시물이 다른 누구도 아닌 넥슨 직원에 의해 작성된 것으로 표시되어 있었다는 점이다. 블라인드에서는 댓글이나 게시물을 작성하면 자신이 다니고 있는 직장이 함께 표시되는데, 문제가 된 게시물 이미지에는 넥슨 표시가 달려 있었던 것이다. 이 게시물은 빠른 시간 내에 마도카, 디시인사이드 마비노기 갤러리, 트위터 등 여러 마비노기 커뮤니티로 퍼져나갔다.

III장에서 살펴보았듯이, 게임사가 유저들을 "고객"으로 대우하지 않는다는 것은 블라인드 게시물이 올라오기 이전에도 유저들 사이에서 반복적으로 지적되었던 부분이었다. 하지만 게임사 직원이 직접 유저들을 "찐따"라고 부르며 멸시하는 장면이 드러난 것은 처음이었다. 유저들

은 그동안 추론만 해오던 생각이 ‘실제로’ 드러났다는 점에서, 그리고 그것을 누구든 볼 수 있는 인터넷 커뮤니티에서 ‘대놓고’ 했다는 점에서 엄청난 분노와 좌절감을 겪었다. 블라인드 게시물이 올라온 당일, 페그오 유저들이 그랬듯이 당장 게임사에 트럭을 보냄으로써 유저들의 분노를 표출하다는 의견이 모든 마비노기 커뮤니티에서 나타났고, 자신이 “총대”를 메고 여러 유저들의 의견을 수합하여 “트럭시위” 진행을 책임지겠다는 사람들도 나타났다. 2021년 1월 29일부터 2월 24일 사이 판교에 나타난 3대의 트럭이 그 결과였다. 이 트럭들은 전광판을 싣고 있었으며, 전광판에선 “똑같이 돈냈는데 백화점은 고객대접 넥슨은 호구대접// 유저는 자판기가 아닙니다. 고객으로 대우해주세요.” 등의 문구들이 출력되었다. 트럭시위의 총대를 맡은 유저들은 게임사의 구체적인 답변을 요구하는 질문들을 몇 가지 정리하여 이에 대한 정확한 해명을 기다리겠다는 성명문을 제출하였고, 성명문에 대한 답변이 유저들이 보기에 만족스럽지 않을 경우 유저들은 트럭을 보내는 등의 “추가적인 행동”에 돌입할 것을 예고하였다. 하지만 성명문에 대한 운영진 측의 대응은 유저들이 보기에 만족스럽지 못했다. 그 결과, 1월 29일 첫 번째 트럭이 보내졌으며, 이후 추가적인 성명문이 제출되고 그에 대한 운영진 측의 대응이 여전히 기대에 못미치면서, 두 번째, 세 번째 트럭이 각각 2월 19일, 3월 5일에 보내졌었다. 이후 3월 13일, 유저 대표 5인이 운영진 측 대표 4인과 함께 총 14시간 동안 진행한 간담회가 진행되기까지, 마비노기 유저들은 1월 19일부터 약 두달 간 게임사의 운영태도를 시험하는 상황들을 반복적으로 만들어냈다.

이렇듯, 2021년 1월부터 3월 사이, 마비노기 유저들은 전례없는 정도로 조직되어 마치 하나의 집단처럼 행동하였다. 서로 사이가 좋지 않았던 마비노기 도서관 카페 유저들과 디시인사이드 마비노기 갤러리 유저들 사이의 연대가 가장 상징적이라고 할 수 있으며, 마도카 내 유저들 사이에서도 이때에야 비로소 유저들이 하나의 목소리로 모여 행동하였다. 하지만 실제로 트럭 시위를 조사하면서 연구자가 놀랐던 부분이 있는데, 블라인드 게시물이 올라온 이후 트럭 시위를 해보자는 제안이 나

타난 상황에서 꽤나 많은 유저들이 마비노기 유저들로서는 트럭 시위를 진행하지 못할 것이라며 회의적인 태도를 보였다는 것이다. 예를 들어, “마비 유저 트럭 절대 못보내는 이유”, “트리거가 너무 약한데”, “이번에 트럭시위 한다는거 기대는 되지만 많이는 안되는 게”와 같은 제목의 게시물들이 상당량 작성되었으며, “미스터다아시” 역시 그전까지는 다른 유저들에 대해 꽤나 불신이 있었기에 “트럭 시위가 일어나지 않을 거라고 생각을 했”다고 하였다. 특히 그의 경우 2020년 5월 7일 일어난 “자파리 버스 사건”이라는 것의 피해자였는데, 당시 유저들이 “입장만 표명하고 실질적으로 [행동을]하는 사람은 없”었으며, 또 “인게임에서 다같이 시위를 하자고 했어서 갔을 때 시위의 현장에서 시위를 하자고 했던 분, 총대를 매겠다고 했던 분들이 사라졌”던 모습을 보면서 트럭 시위의 경우에도 마찬가지일 것이라 생각했었다고 한다. 이와 유사하게 “쿠보타이토”라는 유저의 경우, 1차 트럭 시위 모금 당시는 참여하지 않았다가 2차 트럭 시위 모금부터 참여하였는데, 그는 1차 트럭 시위 모금 당시 모금이 실패하리라 전망했었다고 한다. 그는 “마도카 내에 좋은 유저분들도 물론 많지만, 불평불만만 가득하며, 철저히 사익에 따라 사고하고 발언하는 이들을 보며, 모금 운동의 성패가 불보듯 뻔하다고 여겼”었다고 한다. 이에 더해 한 유저가 총대를 메고 트럭 시위를 진행하겠노라며 블라인드 게시물이 올라온 당일 곧장 카카오톡을 이용해 오픈 메시지방을 열었으나, 시위 진행과 관련된 비용을 모금하기 시작하자 과연 그 유저를 믿고 돈을 맡겨도 되는지와 관련해서 논란이 일었으며, 해당 유저는 이 논란에 다소 부담을 느껴 사퇴하고 말았다. 결국 다른 유저가 총대를 맡으면서 다른 유저들이 요구한 “인증”을 진행하며 사태를 일단락시켰으나, 시위를 시작하기도 전에 총대를 둘러싼 논란이 일어났다는 점은 일부 유저들로 하여금 과연 이 시위가 성사될 수 있는지에 대한 의심을 불러일으켰다.

특히 이러한 회의적인 분위기를 증폭시켰던 지점이 있는데 그것은 트럭 시위의 직접적인 계기가 되었던 블라인드 게시물이 누군가에 의해서 조작된 이미지였다는 것이다. 다시 말해, 넥슨 직원은 마비노기 유저들

을 무시하는 발언을 한 적이 없었으며, 지금도 신원이 밝혀지지 않은 누군가가 익명으로 이미지를 조작해 마치 넥슨 직원이 그러한 발언을 한 것처럼 보이는 게시물을 올렸던 것이다. 이 사실은 블라인드 게시물이 올라온지 몇 시간이 채 지나지 않아 유저들에게 알려졌다. 뿐만 아니라, 많은 유저들이 이 게시물을 진짜라 여기며 분노하고 있던 순간에도, 전부터 블라인드를 자주 이용해오던 유저들은 해당 이미지의 글씨체라든가 글자 간격 등등이 평소 이용하던 모습과는 다르다는 점으로부터 이 게시물이 조작된 이미지라는 걸 눈치채고 있었다. 조작된 이미지에서 시위에 대한 목소리가 나왔다는 점은 유저들로 하여금 과연 시위의 "명분"이 충분한 것인지, 또 "정당성"이 있는 항의인지 의심하게 만들었다. "선동"되어서 일어난 시위라고 비난 받을 위험이 존재하였던 것이다. 이는 시위에 회의적이었던 유저들 뿐만 아니라, 시위에 동참하려던 유저들에게도 똑같이 문젯거리였는데, 일례로 "회색울프"라는 유저에게 트럭 시위 진행 당시의 경험을 생각나는대로 들려달라 하자 그는 이렇게 말하였다:

"당시에 이 블라인드 게시물로 불타오르는걸 보고 들었던 생각은 간단했습니다. '이런거 주작한다고 대체 무슨 의미가 있는걸까?' 다만 해당 주작짤로 인해서 커뮤니티가 불타오르는걸 보면서, 화력은 좋긴 한데, 과연 이 화력이 언제까지 이어지고 어디까지 갈 수 있을지 강건너 불구경으로 보고 있었습니다. // 그리고 마도카에서 1대 총대가 나오고 오픈톡방 개설되자마자 바로 들어갔습니다. 첫날부터 활발하게 타오르던 유저들을 보면서 속으로는 '그래도 이게 명분이 주작짤인데.. 이걸로 시작하기엔 명분이 좀 그렇지 않나, 명분이 불충분하니 시위로 이어지긴 어렵지않을까?' 라는 커뮤니티 분위기와 비슷한 생각을 하면서 지켜보기만 할뿐 별다른 행동은 여전히 하지 않았습니다.// 다만 톡방에서 계속해서 내용이 뭔가 구체적으로 형태를 띄고 진행되면서 '어? 이게 되나?' 하면서 반신반의하면서 지켜본 기억이 있네요."

이와 마찬가지로 어떤 유저들은 당시 마비노기 유저들보다 앞서 트럭 시위를 진행했던 페이트그랜드오더 한국 서버와 비교하면서, 지금 마비노기의 경우는 페이트그랜드오더 한국 서버(이하 한그오) 사례와 달리 트럭을 보낼만한 "트리거"가 없으며 특히 "팩트체크도 불분명한 글로 트럭시위"를 진행하면 "역효과"가 날 것 같다며 신중론을 펼치기도 하였다. 일례로, 블라인드 게시물이 올라오고 나서 한창 트럭 시위를 진행할지 말지에 대한 논의가 벌어지던 와중, 마도카에는 다음과 같은 게시물이 올라왔다. "지나가던 트럭게임 유저가 의미없는 주저리 하고 갑니다"라는 제목의 게시물에서 이 게시물을 작성한 유저는 자신이 한그오 유저이기도 하다는 점을 밝히면서, 한그오와 마비노기의 경우는 분명히 다르며, 트럭을 보낸 결과로 게임사에서 사업으로서 마비노기를 아예 포기하고 "서버 종료"를 해버리지 않을까 걱정이 된다며 밝혔다. 트럭의 결과가 "서버 종료"일 수도 있다며 우려하는 그는, 마비노기에서는 아직 "공식적으로 우리를 흔히 말하는 흑우나 지갑으로 취급하고, 기만하는 사태는 일어나지도 않았는데 옆동네가 불탄걸 빌미로 게임에 너무 혹독하게 잣대를 들이밀지는 않았으면 좋겠"다면서 "분명 좀더 유하고 다른 돌파구가 있을거"라며 그걸 찾아보자고 제안하였다.

이는 당시 블라인드 게시물을 어떻게 해석할지를 두고 유저들 간의 관찰 방식의 차이가 있었음을 보여준다. 어떤 유저들은 조작된 이미지이든 아니든, 지금이야말로 유저들이 하나로 뭉쳐 게임사에 문제를 제기할만한 시점으로 판단하였으나 다른 유저들은 블라인드 게시물이 조작된 이미지라는 점에서 시위의 명분이 불분명하게 느껴졌고, 다른 한편으로는 시위를 통해서 무언가 얻어내기보다는 반대로 피해를 보는 상황이 펼쳐지지 않을까가 우려되었다. 회의와 의심, 불확실한 결과에 대한 걱정 등, 이 모든 건 매우 현실적이고 타당한 반대 의견들이었으며, 이는 처음 트럭시위가 논의되었던 시점에 마비노기 유저들이 그다지 하나의 집단으로 조직되어 있지 않았다는 점을 보여준다.

이러한 상황이 변화된 것은 다른 유저들이 그럼에도 불구하고 블라인드 게시물 사건이 만들어내는 조건을 기회로 삼아 트럭 시위를 벌여야

한다고 판단하였기 때문이었다. 그들이 보기에 블라인드 게시물이 조작된 이미지든 그렇지 않든 그것은 별로 중요한 문제는 아니었다. 왜냐하면 그동안의 게임 서비스 과정이 충분히 문제적이었기 때문이다. 위의 게시물에 한 유저는 이점을 지적하면서 "우리도 한그오만큼 쌓인거 많았고, 아니 그 이상으로 많은 상황인데 마침 석유통에 성냥개비 하나 떨어진거 못터질 이유는 뭔가요"라고 비유했는데, 이는 "세공 누락 사건"이나 "자파리 버스 사건" 등등 이미 한그오에서 트럭 시위가 벌어졌던 문제 못지 않게 많고 또 심각한 문제들이 마비노기에 쌓여 있었다는 것이었다. 즉, 당장의 계기만 놓고 보면 시위의 명분이 결여되어 있는 것처럼 보일 수 있겠지만, 보다 길게 보면 시위의 명분은 충분히 많았다. 오히려 이들이 우려하는 것은 지금까지 그래왔듯 게임 서비스에 대해서 문제제기를 하지 않으면, 점점 더 운영진에 실망한 유저들만 늘어나고 그에 따라 더 많은 유저들이 떠나면서 게임 서비스 종료가 한층 더 빨리 다가오는 것이었다. 때문에 유저들의 분노가 하나로 모인 지금이야말로 제대로 된 문제제기를 통하여 "게임의 수명을 연장시킬 수 있는" 때였으며, 이들이 보기에 오히려 문제는 시위를 해도 되는지 안되는지가 아니라, 과연 '우리가' 언제 시위를 할 수 있는 건지에 있었다. 지금 시위를 해야 한다고 판단한 유저들이 보기에, 게임 서비스가 개선되게끔 시위할 수 있는 시점은 바로 지금이었다. 즉, 이 기회를 놓쳐선 안됐다.

트럭시위를 주도한 또 다른 총대인 토카와의 인터뷰는 무엇이 블라인드 게시물 사건 당시 트럭시위를 진행해야 한다는 판단을 이끌었는지 잘 보여준다.

연구자: 마비노기 같은 경우에는 이제 작년 1월 19일 그쯤에 블라인드 게시물이 올라오면서 우리도 이제 그동안 쌓인 게 많은데 문제 제기해야 되는 거 아니냐, 이제 이런 식의 얘기가 나왔었는데, 그게 결국에는 이제 조작된 게시물로 밝혀졌던 것 같은데, 그래서 아무래도 트럭을 보내는 게 맞는지 혹은 보낼 수 있는 건지 등등등 관련해서 되게

이야기가 많이 나왔던 것 같아요, 그때.
토카: 그게 사실은 업보예요. 이게 원래는 트럭이 가지 않아도 됐는데, 전임 디렉터가 세공 확률을 공개를 하겠다고 약속을 한지가 이미 2년이 넘었고, 그리고 버그가 16년째 안 고쳐지는 버그가 있고. 그러니까 그런 것들이 터져 나온 거죠, 한꺼번에, 약속을 이행하지 않은 것들이 있었다는 걸. 유저들은 계속 흐르는 존재잖아요. 여기를 이제 왔다가 가고, 왔다가 가고, 하는 건데, 이제 그러다 보니까는 이제 약속들이 유지가, 이행이 안 된 거죠. 왜냐하면 그 약속을 했고 약속을 해서 한 거를 지켜줘야 되는 그 대상들이 흘러가는 존재니까 명확하지가 않잖아요. 그러다 보니까 이제 운영진이 이제 방기했었던 그런 일에 대해서 지금은 얘기를 해야 되겠다, 그런 사람들의… 뭐라고 해야 될까요, 마음의 얘기가 딱 하나로 합치가 된 거죠.
연구자: 그러면 문제제기를 할 시점이다, 라고 토카님께서도 판단을 하셨는데, 그거는 이제 그 게시물이 조작이든 아니든 하여튼 간에 사람들[이 모였다는 게 중요했다는 건가요?]
토카: [게시물이 조작이었다는 건] 중요한 건 아니었어요. 아무 상관없었던 거예요. 물론 처음에 그런 의견이 딱 올라오긴 했었지만, 결과적으로는 누구나가 어렴풋이 알고 있었던 거죠. 이 게임 이대로는 안 된다, 이렇게 분노가 모아진 게 이거를 바탕으로 지금 해야 된다. 그러니까 이런 의견이 모아졌을 때, 게임사에 대해서 사람들이 트럭을 보내고 얘기를 할 때, 지금 얘기하지 않으면 안 된다는 의견은 이제 다들 똑같이 생각을 한 거죠. 커뮤니티에 굳이 글을 올리지 않더라도 그 부분에 대해서는 다들 알고 있었던 거고. 단지 근데 그거를 할 사람이 없었던 것뿐이죠. 이때까지는 할 사람도 없었을 거고 유저들이 이렇게 십시일반 모아 가지고 트럭을 보낸다는, 트럭 시위라는 문화 자체가 워낙 이제 그전에는 또 없었고. 매체가 생겨서 이제 타이밍이 딱 맞아떨어지게 된 것 같아요. 트럭이라는 것도 광고 매체거든요. 원래는 네 근데 보통은 이제 광고가 공익 광고처럼 됐다고 생각을 하시면 될 것 같아요.

토카는 처음 블라인드 게시물 사건이 터지고 나서 이내 트럭시위를 조직해보려는 사람들끼리 카카오톡 오픈채팅방이 개설되었을 때부터 트럭시위 조직에 활발히 참여하였으며, 이후 두 번째 트럭시위 때부터는 보다 본격적으로 마비노기 트럭시위를 추진한 유저다. 그 역시 다른 유저들과 유사하게 마비노기가 출시된 시점부터 오랫동안 마비노기를 이용해왔으며, 중간중간 다른 게임을 해서건 아니면 다른 개인적인 일정 때문에 바빠서건, 마비노기를 플레이하지 못할 때조차 이 게임이 어떻게 달라지고 있나 계속 관심을 가지고 소식을 듣고 그랬다고 한다. 그러다 2020년도에 다시 마비노기에 복귀하게 되었는데, 그에게 마비노기가 아무래도 익숙했을 뿐만 아니라 최근의 다른 게임들에 비해서 지나치게 유저들끼리 경쟁하게끔 조장하지 않는다는 점이 본인의 "라이프스타일"과 잘 맞는다고 여겨졌던 게 그 이유였다. 그는 마비노기가 단지 어렸을 때부터 오래 알고 지낸 게임이어서가 아니라, 근래의 게임들에 비해 마비노기가 유저에게 제공하는 콘텐츠도 다양하고 자유도도 높은 잘 만든 게임이라, 기존 콘텐츠를 잘 손보기만 한다면 오래 갈 수 있는 게임이라 생각한다고 말하였다. 하지만 그에 반해 게임에 필요한 개선들은 제대로 이루어지지 않고 있었으며, 너무 많은 문제들이 운영진에 의해 방기되어 있었다. 때문에 그가 보기엔 게임이 보다 나은 방향으로 서비스될 수 있게끔 방치되어 있던 문제들에 대한 항의가 이루어질 필요가 있었다. 그렇다고 했을 때 이렇게 분노가 모여진 이때가 아니라면 대체 언제 할 수 있겠는가? 블라인드 게시물이랑 별개로 분노가 모여 조금이나마 집합적인 행동의 가능성이 나타난 지금을 기회로 항의를 벌여야 한다는 게 그의 판단이었다.

또다른 총대인 "나우플리온"의 경우, 블라인드 게시물이 조작된 이미지라는 것은 처음부터 알고 있었으며 그렇기 때문에 "그 자체에는 그렇게까지 감흥이 없었고 대신에 그 게시물이 유저들에게 불씨를 던져줬다"는 것에 "오히려 좀 더 감흥이 있었다"며 당시 상황을 회고하였다. 그는 "이게 계기가 돼서 한 번 더 우리가 시위를 할 수 있다면 하는 그런 생각"이었다고 말하였다. 게임 서비스에 관여할 조건이 우연히

마련되었고, 지금이 아니면 더는 게임을 변화시킬 기회가 없을 것 같다는 판단이었다. 유사한 방식으로 마도카 카페장인 안데르센 역시 당시의 상황을 "거의 바람 앞에 등불처럼 게임이 망하냐 안하냐를 두고 촌각을 다투고 있는" 상황으로 기억하면서, 지금 시위를 하냐 마냐, 누가 시위를 주도할 자격이 있냐 없냐와 같은 문제로 유저들끼리 다투는 게 알맞지 않다고 판단했다고 하였다. 그는 "내가 사랑하는 게임, 오랫동안 한 게임인데 아무리 화가 나도 애증이 있는 게임이었는데" 이런 기회가 왔을 때 "유저들끼리 싸우는 걸로 해서 어영부영, 흐지부지돼서 아무것도 아닌 걸로 되면 진짜 기회가 없"을 거라 판단하면서 그동안 마도카 내에서 다양한 언쟁이 벌어질 때마다 중립을 표방했던 것과 달리 매우 적극적으로 트럭시위 진행을 옹호하였다고 한다. 17년 간의 운영 역사 중 최초로 마도카에 "불매 운동 게시판"을 만들고 유료 아이템을 인증하는 게시물을 금지시키는 등 트럭시위에 방해가 될만한 유저들의 활동을 금지하는 "피의 결단"을 했다는 것이었다.

이처럼 트럭 시위가 논의될 초기에 이미 조직되어 있는 유저들도, 또 시위의 명분이 될만한 직접적인 계기도, 또 블라인드 게시물이 만들어낸 상황에 대한 해석도 너무 불분명했으나, 게임 서비스가 매우 우려스러우며 이제는 이에 목소리를 내야한다는 문제의식을 갖고 먼저 행동에 나선 유저들이 있었다. 이것이 성명문 발표 및 트럭시위 모금, 그리고 실제 트럭시위 진행 등등으로 이어지면서 점점 더 여러 유저들을 끌어들이기 시작하였다.

미스터다아시: 저같은 경우에는 아까 처음에 말씀드렸지만 솔직히 안 믿었습니다. 일이 일어났을 거라고도 이렇게 해서 사람들이 다같이 모일 거라고 저는 생각은 안했고 … 안좋게 생각을 하고 있었는데 분위기가 하루마다 달라지더라고요. 정말 큰일이 날 것처럼. 갑자기 세공 사건으로 떠났던 분들까지도 돌아와서 다같이 횃불을 드는 그런 느낌으로. 사람들이 엄청나게 많이 돌아오더라구요. 그래서 저도 그때부터는 아 이 사람들이 진짜 이번에 뭘 할려나보다 해서 제 마지막으로 걸

었어요. 아 진짜 마지막으로 이 사람들 믿어보자 해서, 뉴비돕기를 멈추고 이 일에 대해서 누구보다도 굉장히 열심히 생각을 했어요. 방송에서도 제 줏대를 정확히 드러내고 후원하시는 곳에다가도 그때 당시에는 제가 금전적으로 여유가 없었지만 그래도 후원을 하고 어느 방식으로든.

2.2. 트럭시위의 사회적 과정과 총대

블라인드 게시물을 계기로 먼저 행동에 나선 유저들은 트럭시위 "총대"를 중심으로 모여들었다. "총대"란 '총대를 메다'는 말에서 나온 표현으로, 이는 보통 아무도 나서서 맡기를 꺼려하는 공동의 일을 대표로 맡는다는 것을 의미한다. 이 말의 의미처럼 마비노기 트럭시위는 누군가 '총대를 메'면서 보다 본격적으로 진행되기 시작했는데, 왜냐하면 트럭시위의 방향성이나 구체적인 전략에 있어서는 집단적으로 논의를 한다고 하더라도 결국 누군가 트럭 업체를 찾아가 견적과 비용을 알아보고, 이를 토대로 계좌를 열어 공개 모금을 한 뒤, 다시 업체를 찾아가 결제하여 트럭 운행을 집행하는 등의 일을 떠맡아야 했기 때문이다. 각자 생업을 병행하면서 이와 같은 일을 떠맡는 것은 꽤나 부담스러운 일이었기에, 블라인드 게시물이 터져나온 당일 여러 유저들은 트럭시위가 진행되면 동참하겠다는 의사를 알리면서도 총대를 맡을 누군가를 계속해서 기다리고 있었다.

그러던 중 이내 월 19일 오후 "검은부화기"란 유저가 자신이 총대를 맡겠다고 나서면서 트럭 시위가 본격적으로 진행되었었다. "검은부화기"는 1월 19일 당일 계좌 모금을 진행하겠다고 주장하는 한편, 트럭시위에 대해 함께 집중적으로 논의하기 위해 카카오톡 오픈채팅방(이하 트럭방)을 개설하였다. 카카오톡 오픈채팅방에서 트럭시위에 대한 구체적인 세부 계획이 논의되는 가운데, "검은부화기"가 개인적인 사정으로 총대를 맡지 못하게 되어 다소 혼란스러운 상황이 펼쳐졌으나 곧장 "레드폭스"가 대신 총대를 맡기로 하면서 트럭시위 진행이 재개되었

다. 레드폭스는 이내 트럭방에 참여하고 있는 유저들과 함께 운영진 측에 전달할 성명문을 작성하는 한편, 트럭 업체에 문의해 견적서를 요청한 뒤, 트럭 시위에 사용될 문구를 정하기 위해 마도카에서 문구 공모를 진행하였다. 이후 견적서를 받고 난 뒤 개인 계좌를 열어 트럭 운행에 들어가는 비용 900만원을 위한 모금을 진행하였는데, 당시 인터넷 커뮤니티를 매개로 익명의 유저에게 현금이 전달하는 일인 만큼 '신용도 문제'가 제기되는 걸 미연에 방지하고자 자신의 주민등록증을 올려 인증을 하는 하기도 하였다. [표 1]에 나타난 것처럼, 레드폭스님을 중심으로 이루어진 활동은 1월 22일 1차 성명문 발송 및 1월 29일 1차 트럭 운행 등으로 나타났다. 이후 "토카", "나우플리온"이 2대, 3대 총대를 맡게 되면서 2차, 3차 트럭 시위를 진행하였으며 3월 13일 운영진과 유저 사이의 간담회가 예고되고 나서는 간담회를 성공적으로 진행하기 위해 총 9명으로 이루어진 총대진이 출범하게 되었다.

트럭시위 기간 동안 이들 총대진이 수행한 역할을 크게 세 가지였다. 첫째는 앞서 말한 것과 같이 1월 29일, 2월 4일, 3월 5일 총 세 차례 진행된 트럭 시위와 관련된 업무를 수행하는 것이었다. 둘째는, 성명문 작성이다. 성명문의 경우, 3월 13일 간담회 이전까지 1월 22일, 1월 28일, 2월 8일, 2월 17일, 3월 5일에 총 다섯 차례 팩스, 고객센터, 건의사항 등을 통하여 게임사에 전달하였는데, 성명문에 들어가는 내용 역시 총대진이 직접 작성하였다. 성명문에는 현재 유저들이 시위를 진행하는 까닭과 게임사에게 어떤 답변을 듣고 싶은지 등이 적혀 있었으며, 4차 성명문을 발송할 당시에는 유저들로부터 총 338건의 개선 희망안을 수합하여 함께 발송하였다. 마지막으로, 총대진은 3월 13일 운영진과의 간담회에 유저 대표로 참석하고, 이를 성공적으로 진행하기 위해 한 달 여간 준비하였다. 간담회는 2월 8일 3차 성명문이 발송되고 난 뒤 이틀 뒤에 올라온 디렉터 공지에서 디렉터가 제안하였는데, 총대진 중 다섯 명이 유저 대표가 되어 3월 13일 오후 2시부터 넥슨 판교 사옥에서 14시간 동안 진행된 간담회에 참석하였다. 간담회 당시 유저들의 요구를 명확히 전달하기 위해 총대진 측은 유저들을 대상으로 다시 한 번 설문

조사를 진행하였으며, 설문조사 내용을 바탕으로 한명씩 담당할 파트를 나눠 대본을 쓰는 등의 준비 기간을 가졌다.

이와 같이 트럭시위를 진행하는 일을 맡은 총대들은 일면식도 없는 유저들끼리 인터넷 커뮤니티를 중심으로 운영진에게 항의하려는 과정에서 나타난 일종의 사회적 조직이었다. 왜냐하면 총대들은 전체 마비노기 유저들을 대표해 항의 과정을 진행하려는 역할을 스스로 떠맡았다는 점에서 그저 특정한 개인 유저가 아니라 그 자체로 모든 유저들을 포함하고 있는 일종의 '기관'이기도 하였기 때문이다. 총대들의 이와 같은 사회적 성격은 그들이 투표와 같은 절차를 통해 유저 대표의 권한을 위임받은 게 아니라, 스스로 대표를 행사하겠다고 자임하고 나섰다는 점에서 더 강하게 나타난 측면이 있었다. 정해진 절차에 의해 그들 활동의 정당성이 보증받지 못하기에 활동의 과정과 결과가 대표의 정당성을 마련해 주어야 했기 때문이었다. 이런 이유에서 그들의 활동은 모두의 의견을 모을 수 있게끔 이뤄질 필요가 있었는데, 성명문과 개선안을 만들어낸 과정이 이를 잘 보여준다.

일단 트럭시위를 하기로 결정하고 난 다음 지속적으로가 논의가 되었던 것은 게임사로 하여금 무엇을 요구할 것인가, 였다. 트럭시위와 간담회 과정 전체에서 핵심적인 과제 중 하나가 게임사가 유저들의 의견에 귀를 기울일만한 상황을 만들어내는 것이었다면, 다른 하나는 그러한 상황을 통해서 정확히 무엇을 요구할 것인지 정하는 것이던 것이다. 그러한 요구는 1월 19일 블라인드 게시물이 등장한 시점부터 3월 14일 간담회가 종료될 시점까지 총 다섯 차례 발송된 "성명문"을 통해서 구체화되었는데, 트럭이 많은 사람들의 이목을 집중시킴으로써 유저들의 메시지가 전달될 경로를 만들어내는 수단이었다면, 성명문은 그러한 상황을 통하여 유저들이 요구하는 내용들을 보다 분명히 전달하는 수단이었다. 이러한 논의는 우선 1월 19일 "검은부화기"가 개설한 "마비노기 트럭연합"이라는 단체 메시지방에서 논의가 되었다. 보다 구체적으로 1월 22일 발송된 첫 번째 성명문의 경우 우선 100명 이상이 참가한 오픈채팅방에서 어떤 안건을 주요하게 다룰 것인지 논의한 뒤, 논의 내용

들을 정리해 총대가 유저 커뮤니티에 성명문 초고를 올려 댓글로 피드백을 받는 식으로 여러 의견들을 수합하여 발송되었다. 이후의 성명문은 그에 대한 게임사의 반응에 따라 총대진을 위주로 먼저 작성되었는데,

성명문

내용에 앞서, 유저들에게 마비노기가 어떤 의미를 지니는지 먼저 말씀드리고자 합니다.
지난 2004년 6월 22일 게임 마비노기는 서비스를 시작한 이래로 많은 유저가 제마다의 방식으로 소중한 시간을 보내는 대표적인 '장수 게임'으로 자리 잡았습니다. 만 16년 7개월의 시간을 이끌어온 것은 독창적인 시스템과 세계관, 이 게임을 제작 및 운영하는 넥슨과 마비노기 운영진 모두의 노력과 애정에 기반하고 있다는 것을 알고 있습니다.

본 성명문은 그런 마비노기를 즐기고 있는 유저들의 목소리를 대변하고자 합니다. "밀레시안 여러분들과 알게 모르게 울고 웃고 함께 호흡하며 마비노기의 성장을 위해 노력해왔다"고 소감을 밝힌 민경훈 디렉터는 모두가 오랜 시간 마비노기를 사랑해온 유저들이라는 사실을 아시리라 생각합니다. 이는 비난 또는 불만을 넘어서 그동안 충분한 해답을 듣지 못한 유저들의 목소리입니다.

누군가는 이것이 뒤늦은 요구라며 냉담한 반응을 보일 수 있습니다. 하지만 그동안 유저들의 침묵은 용서가 아닌, 우리 사회가 게임의 소비자의 권리에 대해 다시 한번 생각해 볼 계기가 마련이 될 때까지의 인내의 침묵이라 생각합니다.

어렵게 주어진 이 기회를 빌려 목소리를 모아 아래의 내용을 요구하고자 합니다.

하나, 과거부터 쌓여온 다양한 버그들을 어떤 식으로 해소할 예정인지에 대한 구체적인 계획을 공유할 것

하나, 일부 아이템 판매와 관련한 문의에 응답할 것 (자파리 버스 사태 등)

하나, 세공학들 공개에 대한 검토를 진행하겠다고 하였음에도 아직 공개하지 않은 이유와 검토 상황 및 그 일정을 공개할 것

하나, 백섭 등 치명적인 오류가 발생하였음에도 불구하고, 해당 사항에 대한 공지 없이 지나가려 한 점, 유저가 직접 피해를 본 물품을 복구 요청하기 전까지 피해 확인과 복구가 늦은 점에 대해 해명하고, 향후 유사한 일이 발생할 경우의 대응방침을 안내할 것

하나, 추후에도 위와 같은 상황이 발생하지 않도록 신뢰 관계 형성을 위한 소통창구를 마련할 것

2021년 1월 27일까지
마비노기 운영팀 측의 신속하고 구체적인 답변을 바랍니다.

일부 요구사항과 관련한 자료는 별첨 문서를 확인하실 수 있는 링크를 첨부하였습니다.
이는 유저들의 요구가 근거 없는 이른바 '생떼' 취급받는 것을 피하기 위함입니다.
모든 자료는 유저들의 소중한 시간과 참여로 만들어진 것으로 상세한 확인을 부탁드리며 정확한 수치와 함께 타당한 설명을 다시 한번 요구하는 바입니다.

또한, 위의 지정된 기한까지 답변이 없거나 그 답이 납득하기 어려운 불명확한 답변일 경우 그에 대한 대책을 준비할 계획임을 알려드립니다.

2021년 01월 22일
넥슨 마비노기 운영팀에게 전달함
더 나은 게임을 바라는 마비노기 유저 일동

[그림 IV-2] 2021년 1월 22일 마비노기 운영팀으로 전달된 1차 성명문

이후 오픈채팅방과 커뮤니티를 통해 피드백을 받는 식으로 이루어졌는데, 이는 시간이 지나면서 총대진의 역할이 보다 중심적이게 되었던 사태를 반영한다.

물론 요구사항을 성명문으로 구체화하는 데 총대가 중심이 되었다고 해서 그렇게 작성된 성명문이 총대들 개개인의 이해를 따르고 있다고 생각할 수는 없을 것이다. 하지만 그러한 위험은 분명 존재하였으며, 총대진 역시 그러한 위험을 의식하였다. 특히 앞서 말했듯 총대를 중심으로 요구사항이 결정될 경우에 생기는 난점은 총대진이 흔히 민주적 정당성을 얻는 절차로 인정받는 투표를 통해 선출된 게 아니라, 자원을 통해서 꾸려졌다는 점으로 인하여 보다 복잡했었는데, 그때문에 실제로 "총대진이 총대를 멜 자격이 있는 거냐 아니냐"를 둘러싼 논란도 나타났었다. 그렇기 때문에 총대진의 활동이 점점 더 중심적이게 되는 상황에서 그 책무성을 마련하는 일이 필요했다. 일례로, 자원에 의해 지정된 대표의 정당성 문제에 어떻게 대응했냐는 연구자의 질문에 "나우플리온"은 다음과 같이 답하였다:

> 나우플리온: 조금 이런 얘기를 하는 게 그렇긴 한데 또 그렇게 [민주적으로] 추진된 총대들은 아니에요, 게임들이 보통. 메이플, 메이플도 솔직히 그렇지는 않았죠. 이렇게 투표로 뽑힌 사람이라고 해봐야 3명이고 페그오 쪽도 투표로 뽑힌 건 또 아니거든요. 제가 생각한 느낌대로 설명을 하자면 난세의 영웅이 났고 누군가 들고 일어났고 거기에 그 뜻에 동참하는 사람들이 모여서 하나의 세력이 되었다. 삼국지 같죠, 좀. (…) 어지러우니까 누군가가 이렇게 카리스마적인. 그리고 게임 유저들은 보통 온라인으로만 활동하는 게 익숙하기 때문에, 오프라인 활동을 한다는 것 자체가 굉장히 하나의 좀 용기가 필요하단 말이죠, 지금 활동을 하는 게. 근데 그거를 처음 하겠다라고 나선 정도면은 어느 정도 카리스마 있는, 추진력이 있고 행동력이 있는, 그런 누군가가 먼저 나서서. 말 그대로 총대잖아요, 누군가가 총대를 멨다. <u>그래서 민주적인 정당성이 있다고 솔직히 보기는 좀 어렵기는 해요. 그냥 저</u>

희가 행동하고 유저들이 거기에 동의하면 저희는 계속해서 행동할 수 있는 거고 유저들이 동의하지 않는다면 저희는 점점 더 이렇게 힘을 잃고 결국 행동을 할 수 없게 되겠죠. 그렇기 때문에 아까 저희도 말씀을 드렸던 것 같은데, 그렇기 때문에 다른 유저들이 최대한 저희의 행동에 이렇게 태클을 걸지 않게끔, 모든 사람들에게 동감을 얻고 그래 저런 건 해야지, 라고 생각할 수 있게끔 밸런스나 인게임 재화 아이템 가치 같은 부분을 뺀다, 라고 얘기한 것도 어느 정도 보면 그런 거예요.

나우플리온에 따르면 총대들은 투표로 뽑힌 사람들이 아니라는 점에서 "민주적 정당성이 있다고 솔직히 보기는 좀 어렵"다. 여기서 총대와 유저들 사이의 관계는 투표에 의한 정당성의 부여로 이뤄지기보다는, "저희가 행동하고 유저들이 거기에 동의하면 저희는 계속해서 행동할 수 있는" 식의 관계로서, 그 때문에 그는 "모든 사람들에게 동감을 얻"을 수 있게 행동하려고 하였다. 총대진으로서 이를 실천하는 방법은 크게 두 가지였다. 첫째로는, 성명문을 통해서건 간담회를 통해서건 사측에 전달한 요구사항을 전달하는 과정에 앞서, 최대한 많은 유저들에게 개선안을 제보받는 것이었다. 총대들은 2월 5일부터 2월 16일까지 유저 커뮤니티에 달린 댓글을 통해서나 아니면 직접 만든 구글독스 링크를 통해 평소 게임을 하면서 불편했던 부분, 그래서 개선을 바라는 부분에 대해서 유저들의 의견을 수집하였다. 이는 2월 17일 발송된 4차 성명문의 초석이 되었을 뿐만 아니라, 이후 진행된 간담회에서 유저 대표로서 사측에 문의한 내용들을 이루기도 하였다.

둘째로는, 그렇게 전달받은 내용들을 "공적인 건의안"이 될 수 있게끔 골라내고 변형시키는 작업들을 하면서 공동의 목표를 설정하였다. 이러한 공동의 목표는 총대들 자신도 따라야 하는 것이었는데, 예컨대 총대들 역시 종족별 아이템별 밸런스에 대한 언급을 하지 않았을 뿐만 아니라, 그러한 내용의 유저 개선안도 반영하지 않았다. 이에 대해 "나우플리온"은 "밸런스 같은 경우에는 저희가 어떤 입장에 서 있느냐에 따

라서 당연히 얘기가 달라질 수 있는 문제이기 때문에, 만약에 내가 센 캐릭을 키우고 있으면, 지금 밸런스 마음에 든다, 지금 내 캐릭터가 세니까, 지금 인기 아이템 가치 지켜줘야 한다, 왜냐하면 내가 비싼 아이템 많이 갖고 있으니까 [이런 식이라면] 아이템 많이 안 갖고 있고 내가 지금 밸런스상 약한 캐릭터를 키우고 있는 사람들은 전혀 그렇게 동감을 안" 할 것이라고 설명했는데, 이처럼 마비노기에서는 각각의 유저별로 이해가 갈리는 지점들이 존재하기 때문에 그러한 이해가 반영될 수 있는 안건들은 반영하려 하지 않았다고 설명하였다. 말하자면 편파성을 배제한다는 의미에서의 '객관성의 윤리'(du Gay 2000; Asdal and Hobaek 2020)라 할만한 것을 실천했다고 할 수 있는데, 총대로서 수백개의 개선안을 수집하고 정리한 "알키오네스"는 자신이 개선안을 정리하면서 주관적이게 되지 않게 하기 위해 노력했다고 하였다.

[그림 IV-3] 총대들이 유저들로부터 개선 희망안을 모으기 위해 사용한 구글 독스

알키오네스: 주관적이라는건... 재능이나 종족 밸런스처럼 명확한 정답이 없는 영역에서 저희의 개인적인 생각을 뜻하는거였습니다. 예를 들어 제가 만약 총대진 타이틀을 달고 '근접 전사는 타 재능에 비해서 상위 던전에서 이러이러한 문제로 상향이 필요하다'라고 말한다면.. 물론 많은 사람들이 근접 전사 상향에 동의해줄수있겠지만 그럼 그 외 궁수나 다른 재능분들은 어떤 생각을 하시게될진.. 말 안해도 잘 아실거라 생각합니다. //그래서 누가봐도 문제가 되는 내용 위주 또는 콘텐츠 문제만 다루기로 하고, 정말 저희 개인적인 의견, 또는 누군가의 개인적인 의견만 반영되기 쉬운 이야기를 배제하자는걸 주관적이지 않게, 라고 표현했습니다

3. 게임 유지보수의 협상

마지막으로 이번 절에서는 유저들이 벌인 활동의 목표가 무엇이었는지 분석함으로써 트럭시위가 어떤 성격의 항의였는지 구체화하려고 한다. 18년이라는 긴 서비스 과정 속에서 마비노기에선 이미 몇 차례 유저들의 조직적인 항의가 벌어진 바 있지만, 유저들은 트럭시위를 게임 내에서 사람들이 특히 많이 몰리는 장소를 한 군데 선정해 그곳에서 ‘인게임 시위’를 벌여온 기존의 방식들과 완전히 다른 것으로 경험하였다. 그들에 따르면 트럭시위는 운영진과 유저가 직접 만나 유저가 “운영진을 직접적으로 압박하는 사상 초유의 사태”이자 “기념비적인 사건”이었다. 이는 다음은 없다는 판단 하에 보다 본격적으로 게임 서비스에 대한 정치화(politicization; Palonen 2003; Asdal 2008; Brown 2015)가 이루어졌기 때문인데[30], 종종 유저들이 인게임 시위를 벌이더라도

30) 과학과 민주주의의 관계에 대해서 연구하는 정치학자 마크 브라운(Mark B. Brown)은 STS에서 정치라는 용어를 사용하는 방식을 다섯 가지로 구별하며, 이중에서도 특히 자신은 “권력과 분쟁의 맥락 속에서 집합적으로 구속력 있는 결정을 목표로 하는 의도적으로 활동으로서 정치”(Brown 2015: 19; Brown 2011)라는 정의를 지지한다고 밝힌다. 브라운은 핀란드 출신의 정치학자 카리 팔로넨(Kari Palonen)이 정치에 대한 개념사적 작업에서 공간-개념의 정치와 행위-개념의 정치를 구별한 것을 참조하며, 공간-개념의 정치가 근본적으로 한계가 있다며 비판하는데, 그가 핵심적으로 문제삼는 것

운영진 측에서는 못본 채 하거나 아니면 적당히 무시하는 게 가능했던 것과는 달리, 트럭시위의 경우 유저와 운영진 사이의 분쟁을 가시적이고 구속력 있는 상황으로 만드는 데 성공[31]하면서 운영진 역시 상호합의에 도달해야 할 필요성을 느끼게 만들었기 때문이었다. 이러한 상황을 만들

은 설령 모든 것이 정치적이라고 하더래도, 언제나 그로부터 정치가 나타나는 것은 아니라는 것이다. 이런 점에서 정치란 무언가를 정치의 장소로 만들어내는 활동으로, 공간-개념의 정치는 "정치의 개별적 특징을 특정하지 않으며, 오직 그것이 어디서 발견될 수 있는지만을 지적한다"(ibid: 7). 하지만 이런 식의 이해에선 언제 정치화되지 않은 것이 정치화될 수 있는 것인지 묻기 어려우며, 바로 그렇게 하기 위해서 노력하는 행위자들의 실천에 대해서 다루기도 어려워진다. 이런 이유로 브라운은 정치를 무언가를 실제로 정치의 장소로 변형시키는 활동으로 이해할 것을 강조한다. 이와 유사하게 크리스틴 아스달(Kristin Asdal)은 공중이 벌이는 활동이 결국 관료제의 일상적인 활동 속으로 들어가 처리되어야 한다는 점에서, 공중이 벌이는 활동만으로는 진정 그들이 제기하는 사안이 정치화되었는지 논의하기 어렵다고 지적한다. 따라서 아스달에 따르면 "통제되고 객관적이고 비-정치적인 상황과 객체를 만들어내는 데 향해 있는"(Asdal 2008: 16) 국가 기관의 활동들의 경향에 유의하면서 어떤 도구들의 배치가 관료제 하에서 통제되어 있는 일상적인 객체들을 비일상적인(extra-ordinary) 객체로 변형하는지 유의해야 한다.

31) 기존에 진행된 적이 있었던 마비노기 유저들의 항의는 2011년도 "장래희망" 업데이트에 대한 반대 시위, 2019년도 세공 옵션이 누락된 것에 대한 문제제기로 나타난 시위 그리고 2020년도 자파리버스라는 유료 아이템의 가격 설정에 대한 문제제로 나타난 시위 등이 있다. 이들 모두 마비노기에서 가장 많은 사람들이 몰리는 "류트" 서버, "던바튼 광장"이라는 곳에 동시에 많은 인원이 몰려서 채팅을 치거나 캐릭터로 특정한 모션을 벌이는 방식의 인게임 시위를 벌였었다. 2011년도 장래희망 시위 당시에는 운영진이 유저들의 반응을 고려해 장래희망 업데이트를 철회한 적이 있었으나, 2019년도 2020년도 시위는 운영진의 무시와 회피, 그리고 시위 과정 자체에서 나타난 유저들 사이의 분열로 인하여 유저들의 요구를 제대로 전달하지 못한 채 단발성의 사건으로 마감되었었다. 예를 들어, 시위를 하기로 한 자리에 시위를 진행하기로 한 유저가 나타나지 않는다든가, 아니면 시위 당시 많은 사람들이 몰려 생겨난(혹은 유저들은 게임사의 의도적인 방해로 기억하는) 서버 장애로 인하여 게임 플레이 도중 큰 손해를 보았다며 시위에 참여한 유저들을 인게임 전체 채팅이나 마도카에서 비난한다든가 하는 식의 분열이 트럭시위 직전에 이루어졌던 인게임 시위에서 나타난 유저 분열이었다. 한편, 트럭시위가 일어난지 1년이 지난 지금, 유저들 사이에서는 다시 게임 서비스가 악화되고 있다는 의견이 나타나면서 어떻게 다시금 유저들의 의견을 운영진 측에 '전달'할 수 있을 것인지에 대한 고민이 나타나고 있으나, 이제는 트럭과 같은 방법은 불가능할 것이라는 판단이 지배적이다. 예컨대, 총대진 중 한명인 "알키오네스"는 "트럭은 무시해버리면 효과가 없다는 거를 게임사가 이제 알아버렸"고 "트럭은 약발이 많이 떨어진 상태라 그거 관련해서 좀 많이 고민을 하고 있"다고 하였다. 그래서 "만약에 또 해야 된다면은 어떤 방법을 써야지 효과적으로 트럭 때처럼 약발을 얻을 수 있을까, 그런 고민을 많이 하는데 그 부분에 대해서는 좀 어렵"다면서 현재로서는 "딱히 좋은 수단을 찾아낸 게 아니라서 만약에 또 그런 사태가 일어나면 저희도 어떻게 해야 될지 좀 막막한 상황"이라는 게 연구자와의 인터뷰 당시 상황에 대한 그의 판단이었는데, 이는 트럭시위에서 트럭 자체를 정치적인 것으로 볼 게 아니라 트럭에 의해서 마련된 상황 자체를 정치적인 것으로 보아야 한다는 점을 드러낸다.

어낸 것은 유저들의 의식적인 활동이었는데, 이 절에서는 먼저 어떻게 유저들이 그러한 상황을 만들어내려 했는지 항의 도구들과 그에 대한 실험을 중심으로 살펴보려고 한다. 다음으로는 그러한 상황을 통해 무엇에 대한 결정을 주로 운영진에게 강제하고자 하였는지 분석할 것이다. 여기서 드러나는 바, 유저들은 게임 유지보수 활동을 협상하고자 트럭시위라는 정치적 과정을 구성하였던 것이었다.

3.1. 협상 가능한 상황을 만들기: 실험적 과정으로서 트럭시위

게임 서비스가 정말 이대로 이어지면 안된다는 우려 하에 트럭시위를 이끌었던 이들에게 관건은 단지 게임 서비스를 우려하는 유저들이 있다는 걸 보여주는 것은 아니었다. 마찬가지로 그들과 우려를 공유하면서 점차 트럭시위에 참여자로 임해가던 사람들 역시, 자신의 우려를 드러내는 것만을 목표로 한 게 아니었다. 우려는 해소되어야 했다. 이로 인해 트럭시위 과정은 유저들의 우려가 운영진에게 전달이 될뿐만 아니라 운영진이 그 우려들을 충분히 반영한 결정을 내리게끔 강제하려는 성격이 있었는데, 처음 트럭이라는 도구에 주목하였을 때부터 시작해 이후 지속적으로 새로운 도구를 발명하고 실험하려는 시도에 이르기까지, 운영진과 협상 가능한 상황을 만들려는 성격이 트럭시위 과정에서 주도적으로 나타났다. 이를 보이기 위해 먼저 트럭시위가 무엇이고 왜 선택되었는지, 그리고 이후 두달 간의 과정 속에 어떠한 방법들이 추가로 나타나게 되었는지 살펴보겠다.

트럭 시위란 LED 전광판을 탑재한 대형 트럭을 회사 건물 앞에 세워두거나 인근을 배회하게 함으로써 회사에 대한 불만을 가시화하는 항의 방법을 가리킨다. 이 방법은 2019년 12월경 블랙핑크 팬덤에 의해 최초로 사용되었는데 아이돌 팬덤에서는 이전부터 메일이나 팩스 등으로 엔터테인먼트 회사를 향하여 집단 행동(“총공”)을 벌이는 문화가 있었다. 이후 가수의 팬들이 소속사에 트럭을 통해 벌이는 항의는 위너, 빅뱅 팬덤에서도 활용되면서 점차 아이돌 팬덤 전반에 확산되었다. 트럭

시위가 아이돌 팬덤 바깥으로 나간 건 2020년 11월 리그오브레전드 프로게임단 SKT T1 팬들이 감독과 코치진 교체에 항의하는 과정에서였다. 당시 T1 국내 팬들은 감독과 코치진 교체에 항의하는 과정에서 무엇이 게임단 운영조직(“프론트”)에 효과적으로 영향을 미칠 방법일지 고민하고 있었고, 그 과정에서 근조 화환을 보내는 방법과 함께 아이돌 팬덤에서 활용한 트럭 시위가 효과적인 방법으로 고려되었다. 이것이 다시 게임 유저들에게로 전파된 것은 2021년 1월 페이트그랜드오더 한국 서버 유저들이 “스타트 대시 캠페인 중단 사태”를 배경으로 T1 팬덤에서의 트럭 시위를 모방하면서다. 디시인사이드 페이트그랜드오더 갤러리에서 한 유저가 트럭 시위가 “T1이 감독 코치들 바꾸는데도 되게 효과적이였”다면서 현재 유저들이 품은 불만에 게임사가 반응하도록 이끌어내는 효과적인 수단으로 사용될 수 있을 것이라 제안하였다. 이후 2021년 1월 11일 진행된 페이트그랜드오더 한국 서버 유저들의 트럭 시위가 게임 유저들 사이에서 큰 주목을 받게 되면서 여러 게임 유저들이 자신들도 트럭을 보내보는 게 어떻냐고 제안하기 시작했는데, 그때 마비노기 유저들 사이에서도 트럭 시위를 해보자는 의견들이 조금씩 나타나기 시작했다. 하지만 블라인드 게시물이 나타나기 전까지만 해도 몇몇 유저들의 트럭 시위 제안은 별다른 주목을 받지 못했었다. 그러다 1월 19일 블라인드 게시물로 인해 많은 유저들이 분노를 하게 되면서, 이러한 분노를 표현할 수단으로 트럭 시위가 보다 진지하게 다뤄지기 시작하였다.

앞서 언급하였듯이 유저들끼리 모여 시위를 진행하는 것은 전례가 없는 일이 아니었다. 2019년도 세공 누락 사건 당시, 마비노기 유저들은 류트 서버 11채널 던바튼 광장에 모여 인게임 시위를 진행한 바 있었으며, 이는 2020년 5월 자파리 버스 사건 당시에도 마찬가지였다. 하지만 트럭 시위가 이러한 시위가 달랐던 점이 있었는데, 인게임 시위의 경우 유저와 운영진에게만 노출되는 데 반해 LED 전광판을 탑재한 트럭을 게임사 본사로 보내는 트럭 시위의 경우, 보다 많은 외부의 청중들을 끌어들일 수 있었다는 점이다. 그리고 이는 유저와 운영진 사이의 대화 상

황 자체에 효과적인 영향을 미칠 수 있을 것이라 여겨졌다.

> 나우플리온: 페그오 쪽에서 처음 트럭을 시작한 건, 그때 무슨 게임사였지 아마 다른 사업 롤 게임 팀이었던 것 같은데 그쪽에서 트럭 시위를 통해서 자기들의 팬들의 의견을 표출을 했었잖아요. 그게 아무래도 기사화도 되고 하다 보니까 반영이 된 걸 거고. 그렇네 그러면 우리도 트럭을 보내보자, 그래서 우리의 의견을 전달하자, 약간 그런 느낌으로 페그오 쪽에서 시작을 했었는데, 마비노기 쪽에서는 물론 달빠[32]들 만큼이나 마비 유저들도 좀 다들 연세들이 있긴 해요. 근데 그걸 보고서 지금 총대를 멨던 사람들은 다들 생각을 한 거죠. 그렇네, 저런 식으로 기사화를 같이 병행해서 좀 더 이슈 몰이를 하면은, 기업이 보는 눈을 의식해서라도 우리의 요구를 들을 수밖에 없을 거다. 어느 정도는 처음 페그오 쪽에서는 그렇게까지 막 전략적인 생각은 아니었던 걸로 기억을 해요. 근데 마비노기 쪽에서는 이미 남이 하는 걸 한번 봤다보니까 이쯤에서 이제 전략적인 사고를 하게 된 거죠. 기사화를 시켜야겠다. 기사화를 시키고, 다각도로 기업에 압력을 줘야겠다. 이미 저희는 한번 인게임 시위를 실패를 했었고 기존에도 계속 이런 식으로 뭔가 요구를 했었는데, 그 요구도 그렇고 대화도 그렇고 소통도 그렇고 제대로 이루어지지 않았기 때문에 더 이상 우리는 어떻게 할 수가 없다. 그러면 외부적인 압력이라도 넣어보자 외부적인 압력에 들어가면 유저 눈치가 아니라 외부의 눈치를 봐서라도 결국 우리의 요구를 들을 수밖에 없을 거다, 그런 판단을 어느 정도 한 거죠.

하지만 이러한 기능이 트럭에 내재되어 있는 건 아니었다. 왜냐하면 트럭은 인과 작용(causation)보다는 의미 작용(signification)에 따라 작동하기 때문이다. 다시 말해, 일련의 시위용 문구들을 송출하고 있는 트럭이 회사 인근을 순회함에 따라 게임사가 자연스레 "외부의 눈치"를 보게 되는 것은 아니다. 나우플리온이 지적하듯, "기사화를 같이 병행

32) 페이트그랜드오더의 제작사 이름이 타입문(Type-Moon)인데, 그 때문에 페그오 유저들을 '달' 제작사를 좋아하는 사람들이란느 이유로 "달빠"라고 부른다.

해서 좀 더 이슈 몰이”를 하게 된다면 기업이 “보는 눈을 의식해서라도” 유저들의 요구를 들을 수는 있겠지만, 이 지적 자체가 트럭 시위를 통해 게임사의 반응을 이끌어내기 위해서는 “좀 더 이슈 몰이”를 할 수 있게끔 다른 수단들을 함께 동원해야 한다는 것을 전제하고 있다. 즉, 트럭이 기자들에게 관찰되어 기사로 만들어지고, 이러한 기사들이 해당 게임사에 대한 여론을 형성하든 아니면 주주들에게 기업 가치 하락의 신호로 읽히게 되든 하는 일이 일어나야 게임사로 하여금 트럭 시위가 중단되게끔 무언가 반응을 보여야 한다는 판단을 만들어낼 것이라는 것이다. 마찬가지로, 유저들로선 트럭 시위를 통하여 게임사의 브랜드 가치에 직접적으로 타격을 줄 수 있으리라 예상했지만, 이 역시 인과 작용보다는 의미 작용에 따라 작동한다. 총대들은 이에 대해서 처음부터 의식하고 있었고, 그렇기 때문에 그러한 의미 작용이 생성될 수 있는 환경을 조성하고자 하였다. 토카는 당시 “각종 트럭들이 많이 가고 있었으니까 다른 게임의 트럭이랑은 달라야 한다”는 생각을 했다며, 그래서 세 차례의 트럭 시위 동안 운행 차량의 종류를 바꾸는 등 “최대한 특이한 매체를 활용”하려 했다며 회상하였다. 뿐만 아니라 “게임지 기자들에게 컨택”을 해서 마비노기 트럭 시위가 언론에 보도되게끔 하고, 당시 진행되고 있던 게임법 개정 관련 국회의원 의원실과도 연락을 주고받아 말그대로 “판을 좀 키웠다”.

이러한 과정에서 흥미로운 지점은 트럭 자체가 그다지 기대했던 효과를 불러일으키지 못했다는 점이다. 그런데 트럭을 보낼 때 유저들은 ‘당연히’ 게임사가 이에 응답을 할 것이라 기대하였다. 하지만 1차 트럭 이후 작성된 디렉터의 사과문에선 유저들이 트럭을 보내며 요구했던 사안들에 대한 답변이 없었고, 이는 유저들에게 이번에 보낸 트럭 정도로는 게임사의 반응을 이끌어내지 못하며 보다 더한 수단들이 필요하다는 생각을 만들어냈다.

나우플리온: 트럭 시위가 효과가 없다는 건 생각을 하고 있었어요. 일단 저희가 성명문에 보냈을 때 데드라인을 정했어요. 언제까지 답변해

라. 그런데 거기에 들어온 답변이 성명문에 대한 답변이 아니라 이거 먹고 조용히 해라니까, 그걸 보고서 이거 트럭 써도 만만치가 않겠네라고 다들 생각을 하고. 처음 트럭을 보냈을 때부터 레드폭스님이랑 토카님이랑 그렇게 얘기를 하셨어요. 2차 가야겠는데요. 그래서 꾸준히 그러면 될 때까지 보내보자 우리도 페그오도 이게 한 번 보내고 끝난 게 아니었기 때문에, 우리도 그럼 한번 해보자, 우리가 어디까지 할 수 있을지 한번 봐라 그런 심정이었죠.

당시 유저들이 1차 트럭의 효과가 미미하다고 판단한 까닭은 2월 4일 마비노기 공식 홈페이지에 게재된 디렉터 사과문 때문이었다. 이 사과문은 1월 29일부터 2월 4일 사이 1차 트럭 시위가 진행된 이후 그에 대한 반응으로 작성된 것인데, 이 사과문에서 디렉터는 트럭 시위를 진행하면서 요구했던 세공 확률 공개가 "장기간의 고민 끝에 현재로선 공개가 어렵다고 판단하게 되었"으며 "세공 도구가 지금 보다 긍정적인 경험이 될 수 있도록 우선순위를 높여 고민을 시작하겠"다고 말하였다. 유저들은 특히 이 표현들에서 분노를 느꼈는데, 세공 도구 확률 공개는 이미 2년 전에 전임 디렉터가 약속한 것이었을 뿐만 아니라, 그전에 보낸 두 차례 성명문에서 가장 주요하게 요구한 사안이었기 때문이다. 그런 사안에 대해서 요구를 수용할 수 없을 뿐만 아니라 이제야 "고민을 시작하겠다"는 것은, 유저들에게 트럭 시위로는 게임사의 반응을 이끌어내기에 역부족이었다고 생각하게 만들었다. 때문에 "지금의 트럭시위는 속알맹이없는 겉보기식 시위인 이유", "우리 목소리가 전달되게 하는 방법이 게임 내부에도 있어야 합니다", "새로운 운동을 제안하고자 합니다."와 같은, 트럭 시위 이외에 게임사에 압박을 줄만한 방법들을 논의하는 게시물들이 올라왔는데, 다양한 논의 중 불매 운동과 접속 중단 운동이 많은 유저들에게 수용되어 실천되었다.

먼저 불매 운동의 경우 2월 7일 한 유저에 의해서 제안되었는데 이를 제안한 유저는 "그동안은 5과문을 기다리면서 혹시나...라고 기대하고 있었지만, 5과문을 보면서 이대로는 안 되기는 하겠구나라는 생각이

들”었다면서 “그중에 많은 분들이 말씀하고 계시는 ‘불매운동’에 대하여 한 가지 제안을 해보고자” 한다며 게시물을 작성하였다. 이 유저의 문제의식은 게임사의 지표가 매출 규모라고 했을 때, 이에 눈에 띄는 변화를 만들어내기 위해서는 유저 개개인이 산발적으로 불매를 하는 것으로는 역부족이라는 것이었다. 그는 “여러분들 개개인의 불매는 지표에 잡히지도 않을 가능성이 크”다면서, “그렇기 때문에 여러분들의 불매를 널리 외쳐”서 이를 집합적인 현상으로 만들어보자고 제안하였다. 그가 제안한 방법은 동일한 양식에 맞춰 자신의 불매를 인증하는 게시물을 남기는 것이었다. 접속 중단 운동 역시 마찬가지로 2월 7일 또 다른 유저에 의해 제안되었는데, 그 유저의 문제의식은 트럭 시위의 시위가 강도가 높은 만큼 이에 대한 피로도를 느끼는 유저들도 있는 것으로 보인다는 것이었다. 때문에 이와 반대로 시위의 강도는 약하지만 그렇기 때문에 많은 유저들이 참여할 수 있고 또 지속적으로 할 수 있는 시위 방법이 효과적일 수 있는데, 그 방법으로 그는 접속 중단 운동을 제안하였다. 그가 제안한 접속 중단 운동은 마비노기에서 공식 점검이 이뤄지는 날 중 하나인 2월 18일 오전 6시부터 오후 10시까지 16시간 동안 모두 동시에 접속하지 말자는 것이었다.

이처럼 첫 번째 트럭의 ‘실패’를 보면서 유저들은 트럭의 기능을 상정하기보다는 그것이 어떻게 효과를 이끌어내는지 관찰하면서 다른 가능성들을 고민하고 실험해보기 시작하였다. 그 시기 유저들이 고안해낸 추가적인 항의 방법으로서 불매 운동과 접속 중단은 그러한 고민과 실험의 결과였다. 이는 유저들이 단지 시위 과정을 통하여 불만을 표현해보는 것을 원한 게 아니었다는 점을 보여준다. 정치학자 마크 브라운(Mark B. Brown)이 정치를 “권력과 분쟁의 맥락 속에서 집합적으로 구속력 있는 결정을 목표로 하는 의도적인 활동”(Brown 2015: 19; Brown 2011)으로 정의하면서 “어떤 경우에서건, 부정의로 고통받는 민주적 시민들은 일반적으로 그들의 관심사가 ‘정치적’인 것으로 인정받기를 원할 뿐만 아니라, 그 관심사들이 그들의 상황을 개선시킬 모종의 강제성을 지닌 결정 혹은 약속에 의해 해결되기를 원한다”(ibid: 22)고 지

적하는데, 그처럼 유저들은 자신들의 활동이 "모종의 강제성을 지닌 결정 혹은 약속에 의해 해결"되기를 바라며 그러한 상황이 만들어질 수 있게끔 시도하였다. 그리고 이를 위해 무엇을 시도해볼 수 있는지 반복적으로 고민하고 실제로 실험해보았다. 이와 관련해 토카는 자신이 총대를 자원했을 때 품었던 목표를 들려주며, 과거에도 비슷한 시도가 있었으나 "아무런 일도 일어나지 않"았었다면서 트럭 시위는 "단순히 해프닝 되면 안"된다고 생각했다고 말하였다:

> 토카: 그런데 이제 과거에 저희랑 비슷한 시도를 하셨던 분이 계셨어요. 그랬는데 그때는 이제 거의 능욕을 당했거든요. 그러니까 유저들도 반으로 갈려가지고, 니가 뭔데 이 의견을 모아서 보내냐, 우리 마비노기는 지금 아무런 문제가 없다, 이런 사람들이 있고, 반대로 좋다, 보내자, 보내서 운영자가 그럼 받고 사무실에 걸어두겠다, 이러고 사실은 걸어둔 것까지 인증샷을 찍었는데 그 이후에 아무런 일도 일어나지 않은 거죠. …어쨌든 결국은 트럭을 보내고서 우리가 어디로 가야 될 것인가라고 생각해 보면, 이게 단순히 해프닝이 되면 안되거든요. 그러니까 어중간하게 끝이 날 거면 이건 안 하는 게 나아요. 그래서 운영자 얼굴은 봐야 된다 최소 간담회는 해야 된다, 이제 그게 제 목표였고…

3.2. 수리된 게임을 향해서

그와 같은 협상 상황은 3차 성명문이 발송된지 이틀 뒤인 2월 10일, 공식 홈페이지 디렉터 공지란에서 디렉터가 3월 중에 진행하는 것을 목표로 간담회를 준비하겠다고 하면서 보다 본격적으로 마련되기 시작하였다. 일주일 뒤인 2월 18일, 운영진 측은 다시 디렉터 공지를 통해 2021년 3월 13일 2시부터 판교 넥슨코리아 사옥 1층 인포데스크에서 유저 측 대표 5인과 함께 디렉터, 컨텐츠팀장, 기술팀장, GM팀장[33]이 참석해

33) GM은 Game Manager의 약자로, 컨텐츠팀이 게임에 들어갈 콘텐츠들을 기획하는 업무를 담당하고 기술팀이 그걸 프로그램으로 구현시키는 일을 한다면, GM팀은 게임에서 벌어지는 각종 상황들을 주시하며 거기서 발생하는 '민원'들에 반응하는 일을 한다.

간담회를 진행하겠노라고 알려왔다. 운영진 측에선 간담회에 유저 대표 5인으로 참석할 사람이 누구일지 정해서 알려달라며, 3차 성명문의 발송인이었던 토카에게 게임 쪽지를 통해 문의하였다. 내부 논의를 거쳐 간담회에 참석할 5인이 기존에 총대 역할을 해오던 유저들을 중심으로 정해졌고, 이외 전부터 총대들의 활동에 여러 도움을 주던 4인이 추가로 선정되어 간담회 과정을 보조하기로 정해졌다. 9명의 총대진은 13일에 진행될 간담회를 성공적으로 진행하기 위해 "직장을 두 개 다닌다는 심정"으로 21일부터 간담회 준비에 몰두하였는데, 간담회를 위한 자료 수집, 제보 받은 내용 검증, 간담회 당일 발표를 위한 PPT 및 대본 작성을 하는 한편, 간담회 전체 진행 방식을 논의하고자 주말마다 줌으로 모여서 3시간 이상씩 간담회 준비를 하였다.

이처럼 총대진이 간담회를 준비하는 과정은 3주 간 계속해서 다른 유저들로부터 게임 고장과 관련된 내용들을 제보 받고, 그것들을 정리하여 간담회 당시 사용할 PPT와 대본으로 만들어내는 과정이었다. 당시 총대진들은 간담회 당시 운영진과 나눌 얘기를 정한 뒤, 각 얘기들을 가장 효율적으로 전달한 순서를 정하고 각각의 논점마다 운영진이 어떻게 답할지까지 생각해서 답변의 종류에 따라 각기 다른 세 가지 대응 답안까지 준비하였다고 한다. 혹시나 중요한 질문을 던졌는데 운영진이 그에 대해 부정하거나, 모른다고 하거나, 아니면 대충 얼버무리면서 넘어갈 수 있다고 생각하였기 때문이었다. 예를 들어서, 총대진들은 "장작용 도끼"라는 아이템에 세공을 사용할 경우 "활 생산"과 관련된 옵션이 등장한 것이 정상인지, 정상이 아니라면 어떻게 조치할 것인지 문의하며 다음과 같은 흐름으로 질문하였다:

> 칸탈로프메론: 마비노기의 스킬 구조 상 장작용 도끼를 든 상태에선 목공 스킬을 쓸 수가 없습니다. 한 마디로 이 스킬은 이 옵션은 이 아이템에 처음부터 떠서는 안될 옵션입니다. 그런데도 이게 2021년 3월 5일 류트서버 경매장을 기준으로 경매장에 올라와 있었습니다. 한 마디로 회수 조치나 시정 조치, 공식 공지가 이루어지지 않은 것입니다.

이 스크린샷은 이 말도 안되는 옵션이 나오고 나서 고객센터에 문의를 남긴 결과 받은 답변입니다. GM세렌하라는 분께서 답변을 남기셨습니다. 근데 답변이 굉장히 뚱딴지 같아요. '목공과 관련된 아이템에 목공 세공 옵션이 등장하는 것은 정상입니다. 따라서 장작용 도끼에 세공시 목공이 붙은 세공 옵션이 나타납니다. 해당 상황은 버그가 아닌 정상적인 상황으로 세공 관련 문제 수정 때 별도로 수정되지 않았습니다. 궁금증이 해결되었길 바랍니다. 감사합니다.' .. 이게 정상인가요?
민경훈 디렉터: 일단 저.. 답변 자체는, 이 말씀을 들으시면 굉장히 화가 나실텐데, 정상이 맞습니다. 정상이 맞는데, 저건 최초 기획 의도에서 목공 수련치 때문에 목공 도구로 분류돼서 세공 도구에서도 그렇게 발생하고 있는 상황으로 파악이 되고요. 이 부분은 사실 수련치 때문만으로 세공 옵션이 그렇게 분류된 건 저조차도 사실 약간 이해가 안되는 부분이 있기 때문에 이 부분은 돌아가서 검토를 해보겠습니다. 실제로 유저분들께서 좀 더 합리적이라고 생각하는 방향으로 검토해보겠습니다.
칸탈로프메론: 자세히 보면 목공 활 생산 최대 품질 보너스 1레벨, 목공 활 생산 시간 2레벨. 그니까 이걸 든 상태로 목공을 스킬을 써서 뭔가를 생산해낼 수 있어야 저 옵션이 말이 되거든요? 현재 그렇게 할 수 있나요?
민경훈 디렉터: 정확히는 목공 도구로 분류돼서 목공 스킬들이 나오는 거고, 말씀대로 저 옵션들을 사용할 수 없는 게 확실히 맞습니다. 이제 근데 스킬 옵션들이 다양하고 그 옵션들이 모두 다 사용되는 옵션만 나오는 것은 아니라서 이 부분들은 결국은 저희가 확률을 공개하면서 투명하게 공개드리는 정보를 가지고 유저분들께서도 이런 다양한 판단을 할 수가 있고 저희도 마찬가지로 검토를 하면서 좀 문제점을 찾고 있기 때문에요, 저런 부분까지 포함해서 검토를 할 수 있을 것 같거든요.
칸탈로프메론: 이 문제를 지금 처음 아셨나요?
민경훈 디렉터: 아 처음 안 건 아닙니다. 정상인 걸로 알고 있습니다.

정상이라는 것은 데이터 상으로 정상이라는 거지, 이 상황을 정상으로 판단하실 수밖에 없다는 얘기는 아닙니다. 그리고 실제로 합리적이지 않고 불합리하다고 생각하실 수밖에 없다는 걸 압니다. 근데 데이터 상으로 정상이라는 말씀을 드리는 거구요. 이 부분을 실제로 어떤 방식으로 해결해나갈지를 검토해야겠다고 말씀을 드리는 걸로 이해해주시면 감사드리겠습니다.
칸탈로프메론: 네.. 제가 생각한 답변이 아닌데요, 이거는 쓸 수 없는 옵션이기 때문에 전량 리콜 조치를 하고 전량 환불 조치를 해야 정상입니다. 그게 최저치입니다. 근데 검토를 하겠다는 답변 자체가 이 문제에선 나올 수가 없는 문제구요. 그니까 처음 세공을 팔 때부터 쓸 수 없는 옵션이 나올 수도 있습니다, 뭐 이런 문구가 없었잖아요. 그럼 이거는 하자가 맞구요. 당연히 보상을 해줘야 되는 겁니다. 전량 회수 조치하고 시정 조치를 하셔야죠. 그렇게 하실 생각이 있으십니까? 이것도 검토가 필요한가요? 이거는 왜 확답을 하실 수 없는 거죠?
민경훈 디렉터: 검토라는 점은 실제로 그렇게 느끼실 수 있다는 건 저도 공감은 하는데 어떻게 조치를 취할 것인가는 약간 돌아가서 여러 가지 의견을 보거나 실제 규모를 보거나 하는 그런 이제 판단 작업이 필요합니다. 그런 판단에 대한 영역인거고요. 이제 그 부분에서 문제가 있는지, 그리고 어떤 식으로 보상을 해드릴지, 혹은 어떻게 해결할지 이런 부분들을 검토하는 시간들이 필요할 것 같습니다. 이 부분도 마찬가지로 확률 공개와 함께 조치에 대한 내용을 공지드리겠습니다.

다소 길게 인용한 이 대화는 특정한 장비에 세공을 사용할 경우, 그 장비 특성상 당연히 나와야 할 옵션이 나오지 않는다거나 아니면 반대로 그 장비 특성상 사용할 수 없는, 그래서 나와서는 안되는 옵션이 나오는 상황들에 대해서 문의하고 개선을 요구하려는 의도에서 진행된 것이다. 위의 대화의 소재가 되었던 “장작용 도끼”라는 아이템의 경우를 다시 간략히 정리하자면, 장작용 도끼는 나무를 향해 사용하였을 경우 장작을 얻을 수 있는 채집용 아이템이었는데 이 아이템에 세공을 사용할 경우

장작 채집과 관련된 옵션은 등장하지 않고 장작용 도끼론 할 수 없는 "활 생산"과 관련된 옵션만 나타난다는 문제가 있었다[34]. 유저들은 장작을 채집하는 속도와 양을 늘리기 위하여 장작용 도끼에 현금을 들여 세공을 사용하곤 했으나 이를 얻을 수 없었고 명확한 안내가 없는 상황에서 단지 자신의 운이 나쁜 거라고 생각할 수밖에 없었다. 총대진은 최소한 이와 같이 현금과 관계되는 문제들을 개선되어야 한다고 생각했기에 간담회 과정에서 세공과 관련된 문의들을 제1순위로 상정하고 간담회를 계획했었다. 그러나 대본을 준비하면서 이들이 염두에 둔 것은, 단지 문제를 지적하고 그에 대한 개선을 요구하는 정도로는 안된다는 것이었다. 언제 다시 올지 모를 이 협상 기회를 최대한 활용하기 위해선 총대들이 제기하는 사안을 운영진이 알고나 있는지, 알고 있다면 얼마나 알고 있고 정확히 뭐가 문제인지 이해를 하고는 있는 것인지, 그렇다고 했을 때 구체적으로 어떠한 기준에 따라서 어떤 방식으로 개선 조치를 하려고 하는 것인지 등등 매우 구체적인 답변을 이끌어낼 필요가 있다고 그들은 생각하였다. 그래서 위의 대화 흐름에서 나타나듯이 일부러 "정상"이라는 말의 모호성을 이용해 '이게 정상이라 생각하시냐'고 물어서 게임사가 상황을 어디까지 알고 있는지 드러내고자 했으며, "검토를 해보겠다"와 같은 답변이 매우 외연이 넓을 수 있다는 점을 고려해 구체적으로 뭘 어떻게 검토할 것이고 그래서 어떻게 조치할 것인지 확답을 이끌어내려 하였던 것이다[35].

---

34) "활 생산"을 하려면 "대패"라는 아이템을 장착한 뒤 목공 스킬을 사용하여야 한다.

35) 특히 이는 간담회가 유튜브 라이브 방송을 통해서 공개된다는 점을 성찰적으로 반영한 전략이었다. 간담회 과정을 라이브 방송으로 공개하겠다는 것은 운영진 측에서 제시한 것이기도 하였지만, 그전부터 총대진들은 간담회가 유튜브 라이브 방송을 통해 실시간으로 공개되어야 한다고 생각하였으며 이 때문에 간담회 참석자 중 한 명으로 마비노기 개인 방송을 진행하는 "로젠파이크"로 선정하기도 하였다. 이와 관련해 칸탈로프메론은 간담회 당시의 전략에 대해 다음과 같이 설명하였다:

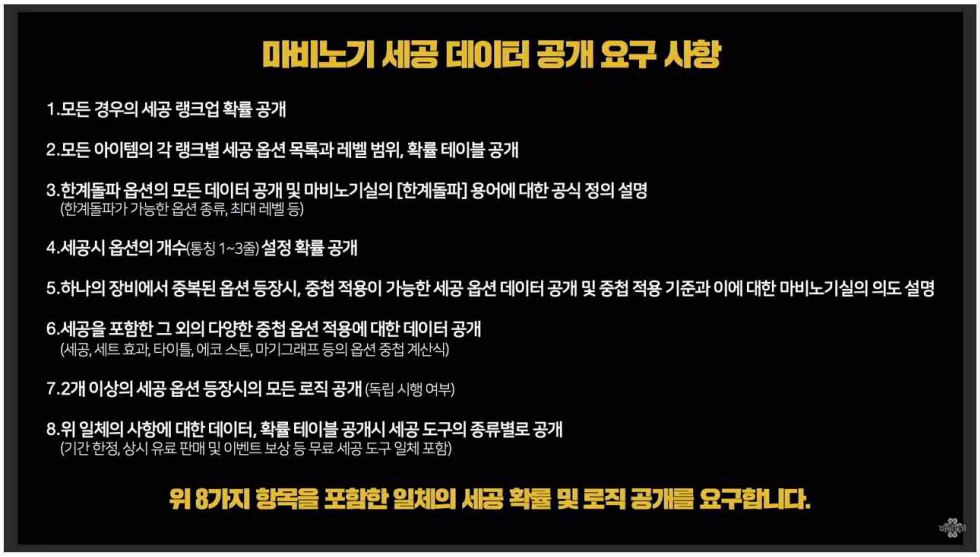
칸탈로프메론: 좀 압박성으로 나간 거죠, 어떻게 보면. 그러니까 이게 모든 사람이 수만명 수십만 명이 보는 자리에서 그 문제점을 까발리니까, 해결을 할 수밖에 없는 거죠. 그러니까 우리끼리만 요구를 하는 것보다 언론에, 왜냐하면 언론에 공개되고 국회에서 지켜보고 있고 많은 사람들이 알 수 있는 공론화할 수 있는 자리에서 그렇게 조목조목 따지니까 게임을 안 하는 사람들이 봤을 때 저런 게임이 다 있어, 이러면서 막 경악하게 되는 거고, 게임사 입장에서는 여론을 악화하는 걸 막으려면 어쨌든 개선된

이처럼 간담회가 준비되고 진행된 방식은 트럭시위의 궁극적인 목표가 무엇이었으며, 그 때문에 이 항의가 어떤 성격을 지니고 있는지 분명하게 보여준다. 트럭시위는 게임사로부터 해방되는 것을 목표로 하거나, 혹은 게임사의 존재 기반이 허약해지도록 그들에게 타격을 입히는 '저항'을 목표로 한 것이 아니었다. 그 목표는 게임사와 협상할 수 있는 상황을 만들어낸 뒤, 실제로 유저들이 필요하다고 생각하는 결정이 게임을 둘러싼 공동의 결정으로 실행될 수 있게끔 압박하는 데 있었다. 이는 그와 같은 결과를 얻어내기 위한 활동이었다. 페미니스트 정치학자 제인 맨스브릿지(Jane Mansbridge)가 끝없는 저항만을 강조하는 정치이론들에 반하여, 집합적 문제를 해결하기 위해선 일종의 강제에 해당하는 "일이 끝마치는 것(getting things done)"이 중요하다고 말하듯이(Mansbringe 2011), 간담회라는 자리는 "포기가 용납되지 않는 결과를 얻어내야 하는 자리"였으며, 지금까지 게임 서비스 과정에서 방치된 고장들에 대한 수리 약속을 받아내고, 이를 통해 게임에 대한 우려가 해소시켜야 하는 자리였다.

이와 관련해 마지막으로 살펴볼 것이 있는데, 성공적인 간담회를 위해 총대진들이 다양한 안건들을 수집하면서도 반드시 해결할 것이 무엇인지 그 우선 순위를 나누어뒀다는 것이다. 그중에서도 핵심 목표가 되었던 것이 세공과 관련된 정보 일체를 공개하라는 것이었다. 세공이 핵심 목표가 되었던 까닭은, 이것이 게임 플레이의 모든 부분과 얽혀있음에도 불구하고 그와 관련된 너무나 많은 고장들이 발생하고 있었고 이것들이 계속해서 방치되어 왔었기 때문이었다. 즉, III장에서 확률형 아이템을 다루며 살펴보았듯이, 2011년도 출시된 이후, 세공을 사용하면 캐릭터

모습을 보여줘야 되는. 아무래도 이제 저희가 그만큼 근거 자료랑 이런 거를 준비를 많이 해와가지고 네 도망 갈 수 없게끔 준비를 압박성 자료를 많이 준비를 했죠. 그러니까 이런 문제도 있고 저런 문제도 있고 이러면서 이제 계속 보여주니까 이제 온갖 약속을 받아들이지 않을 수 없는 상황으로 몰고 간 거죠. 그러니까 어떻게든 해결하겠다는 말이 나오게끔 저희가 준비를 한 거죠. 그래서 세공 같은 경우는 이제 어떤 점에서 문제가 있는지 조목조목 문제를 다 짚으니까 이제 이 시스템을 모르는 게임을 안 하는 사람들 입장에서 볼 때도 문제의식을 갖게 되는 거죠. 그러니까 이제 운영진 측에서는 당연히 이제 해결을 하겠다고 노력을 할 수밖에 약속을 할 수밖에 없는 상황이었죠.

가 기존에 비해 엄청나게 강해졌기 때문에 점차 모두가 세공을 사용해 캐릭터를 강하게 만들게 되었고, 유저들의 캐릭터가 강해지는 것에 맞추어 새로 출시되는 던전들 역시 보다 어렵게 설계되기 시작했다. 즉, 출시 당시에 세공은 캐릭터의 성능을 강화할 수 있는 한 가지 추가 아이템에 불과했다면, 그뒤 숱한 시간이 지나며 세공은 말 그대로 마비노기라는 게임 자체와 떼려야 뗄 수 없는 핵심 구성 요소가 된 것이다.



[그림 Ⅳ-4] 간담회 당시 총대진이 활용한 ppt 자료 중 일부로 세공과 관련된 데이터 공개 요구 사항을 상세히 정리해두었다.

하지만 세공이란 아이템을 특정 장비에 사용했을 때 어떤 옵션들이 얼마만큼의 확률로 나오는지 게임사에서 전혀 정보를 제공하지 않았을 뿐만 아니라, 숱한 문제제기에 아무 문제가 없다는 답변으로 일관해오면서, 유저들은 ①같은 옵션이 나왔을 경우 중첩이 되는지 안되는지 알지 못한 채로 ②랭크와 옵션별 최소/최대 레벨을 알지 못한 채로, ③해당 장비와 전혀 무관한, 그래서 사실상 사용할 수 없는 옵션이 특정 아이템에서 나타나는 게 아닌지, 혹은 그와 반대로 특정 종족이나 재능 전용 아이템에서 해당 종족이나 전용과 관련된 옵션이 나타나지 않는 건 아닌지 알지 못한 채로 유료 아이템인 세공을 사용해왔다. 예를 들어, 자이언트 종족 전용 아이템인 “자이언트 기간틱 노블레스 건틀렛” 1랭크

세공에서 자이언트 종족의 전용 스킬이자 가장 중요한 스킬인 윈드브레이커와 관련된 “윈드브레이커 지속 시간” 옵션이 등장하지 않을 경우, 이것은 내가 운이 없는 것인가, 아니면 처음부터 누락되어 있었던 것인가? 확률형 아이템이라는 이유 때문에 유저들은 언제나 자신이 운이 없는 것이라 생각하면서, 이런 경우 말 그대로 ‘나올 때까지’ 반복적으로 세공을 사용하였는데 만약 처음부터 세공 확률과 옵션 정보에 대해서 알고 있었더라면 이런 식으로 세공 아이템을 사용하며 돈을 쓰지 않았을 것이다. 그러나 “자이언트 기간틱 노블레스 건틀렛” 사례 외에도 세공 확률 및 옵션이 알려져 있지 않아 발생하는 이와 같은 문제가 지속적으로 나타나고 있었다. 이 이슈는 그 사안이 모든 유저들에게 영향을 미친다는 점에서도, 그리고 형식적으로 유저와 게임사 사이의 관계를 불공평하게 만든다는 점에서도 게임 수선에 있어서 핵심적인 지점이었다[36].

---

36) 즉, 세공을 사용하는 데 많은 경우 현금이 들어가는 데 반해, 그 결과를 예측하기 어려웠다는 점이 문제적이었다. 물론 세공이 확률형 아이템이라는 점에서 이를 사용한 결과를 확정적으로 예측할 수는 없다. 그리고 그 때문에 전혀 예기치 못한 순간에 너무나도 바라던 결과가 나올 수 있으며, 이는 게임에서 운의 재미를 경험하게 만들기도 한다. 하지만 결과에 대한 예측이 확정적으로 되지 않는 상황과, 어떤 결과가 얼마나 가능한지 전혀 알려주지 않는 상황에는 질적인 차이가 있다. 왜냐하면 한쪽은 그러한 상품 판매를 통해 매출을 예측할 수 있지만, 다른 한쪽은 그 결과를 전혀 예측하지 못하는 상태에서 “합리적인 판단”이 불가능하기 때문이다. 이는 코라이 찰리쉬칸(Koray Çalışkan)과 미셸 깔롱이 계산 능력의 차이로부터 지배 관계에 대해 말할 수 있다고 주장하듯이, 일종의 지배와 통제가 발생한 것이라고도 할 수 있다. 즉, 마비노기에서 세공이 작용한 상황은 한쪽은 거래의 결과를 계산하고 예측할 수 있으면서 다른 한쪽은 그러한 결과를 계산하고 예측할 수 없었다는 점에서, 한쪽이 판단 불능인 채로 머물러있게끔 거래 상황이 조직되었던 것이기 때문이다. 실제로 이는 유저들이 반복적으로 지적해 온 지점으로, 토카는 이를 다음과 같이 보다 명료하게 설명한 바 있다:

토카: 어쨌든 유저들이 다 소비를 할 때는 저도 그렇지만 합리적으로 판단을 한다고 생각을 하거든요. 근데 그 모든 사람들이 합리적으로 판단을 한다고 생각을 하지만 실제로 그 판단을 내리는 거에 대한 그 전제들, 장치가 이미 고장이 나 있는 상황에서는, 그러니까 유저는, 이 게임은, 프로그래밍 된 거잖아요. 뭔가 자연 상태의 어떤 그런 게 아니고 누군가 처음부터 1부터 100까지 다 인위적으로 만들어진 환경인 건데, 이 환경에 대한 통제권은 그럼 오롯이 운영진이 갖고 있는 거거든요. 그니까 말하자면 신이 있는 세계인 거예요. 여기는 그렇죠. 신이 있고, 신이 모든 걸 컨트롤하고 있는 세계인데도 불구하고 그 사람이 판단을 할 때의 기준을 모호하게 계속 제시를 하고 있는 거죠. 그러면 그거는 합리적인 구매가 아니잖아요. 내가 오늘 사고 있는 이 안에 들은 물건이 뭔지 모르는 그런 거니까. 심지어 그게 제대로 작동을 안 하고 있고. 그러면은 전혀 공평하다고 할 수가 없죠. 우리는 여기 진짜 돈 주고 노예가 되려고 게임을 하는 게 아니니까. 공정한 거래가 안 되는 거고 그 부분을 이제 짚었던 거죠.

다시 말해, 세공은 트럭시위와 간담회의 종착점을 선별하는 과정에서 총대진들이 자의적으로 선택한 사안이라기보다는 게임 개발이 벌어져 온 역사 속에서 모든 유저들이 얽혀있는 쟁점들에 그들이 반응하면서 선택하게 된 사안이었다.

이는 트럭시위와 간담회가 게임을 고치려는 활동이었다고 했을 때, 이처럼 게임을 고치는 게 동시에 '사회적 질서'를 고치려는 것이기도 했다는 점을 드러낸다. 최근 유지보수와 수리에 관심을 갖는 연구자들은 이것이 어떻게 사회적·정치적 성격을 지니고 있는지와 관련해 논의를 진행하고 있다(Barnes 2017; Denis and Pontille 2021). 일례로, 제시카 반즈(Jessica Barnes)는 이집트 운하의 각종 고장들과 관련하여 이를 어떻게 유지보수할지를 둘러싸고 공무원과 농민들 사이의 의견 충돌이 발생하는 장면들은 보여주는데, 그녀에 따르면 무엇이 고장이고 무엇을 수리해야만 하는 것인지는 그것이 누구에게 어떤 효과를 가져오냐에 따라 다르게 판단된다. 일례로, 그녀가 만난 농민들은 정부 몰래 운하에 불법 유통관을 설치해 물을 길어내고 있었는데, 공무원이 이를 발견하고 원래대로 "수리"하는 것은 단지 "그저 인프라가 원활하게 기능하게 만드는 게 아니라 그것이 특정한 방식으로 기능하게 만드는 것"으로 그녀는 여기서 유지보수의 목표는 단지 "시스템을 개선하는 게 아니라 국가와 민중 사이의 특정한 종류의 권력을 유지보수하는 것이기도 하다"(Barnes 2017: 154)고 분석한다.

이런 방식으로 유지보수의 방법이 특정한 사회적·정치적 질서와 연결될 수도 있다는 그의 제안은 트럭시위에서 목표로 한 게임 유지보수의 성격을 보다 명료히 하는 데, 다소 예기치 않은 방식으로, 도움이 된다. 그 까닭은 앞서 말했듯, 총대진 역시 한 명의 유저에 불과하다는 점에서 이들이 트럭시위와 간담회 과정에서 요구한 사안들이 과연 누구를 대표하는 것인지, 또 그들을 중심으로 이루어진 활동이 정말 전체 과정을 대표할 수 있는 것인지를 둘러싼 난점과 관련이 있다. 이는 총대진이 현실적으로 경험한 난점이기도 하였다. 그 과정에서 이들은 잘 정의되어 있는 공중들 간의 자유로운 숙의 과정을 통해서 어떻게 고쳐져야 할지 정

했다기보다는, 게임을 이용하는 모든 사람들이, 심지어는 지금 게임을 하지 않는 사람들에게까지 이로울 수 있는 방향을 선택하게 되었다. 이는 게임사의 지배로부터 벗어나려는 해방적인 방향이라기보다는, 게임 서비스 과정에서 방치된, 그래서 게임을 점점 '죽어가고 있게' 만드는 핵심적인 일부가 수선되게 함으로써 계속해서 유저들이 이 게임에 남아 있을 수 있게 하려는 것이었다. 세공 확률 공개는 여전히 확률형 아이템을 대상으로 한 거래는 내버려둔 채로, 다만 그 거래가 모든 유저들을 질리게 만들고 그래서 떠나게 만들게 하지 않게끔, 비록 그렇게 하기 위해 너무나 많은 노력이 필요했지만, 조금 손보는 방향이었다. 그점에서 이는 게임을 매개로 교차하는 관계들 사이에 또다른 사회적 질서를 수립하려는 방향이었다.

이상으로 IV장에서는 마비노기 서비스 과정에서 나타난 유지보수의 실패와 고장을 배경으로 어떻게 유저들이 우려하는 집단으로 형성되어 트럭시위라는 항의를 전개하였는지 살펴보았다. 트럭시위가 게임 서비스 과정에 대한 우려로부터 촉발된 항의인 만큼, 그것의 목표와 전략, 즉 항의의 성격 역시 우려를 낳은 고장들이 수선될 수 있게끔 하는 것으로 향해 있었다. 이는 분명 운영진에 맞서는 것이긴 하였지만, 그들로부터 벗어나거나 그들을 공격하려는 것이 아니었다. 이는 운영진이 게임을 관리하면서 만들어내는 우려들이 유저들을 포함한 그 인근의 '사회'에 알맞게 번역되게끔 수정을 가하려는 노력이었다.

V. 결론

“우리가 이상으로 그리는 자유롭고 낭만적인 세계를 판타지라고 부르듯, 판타지 라이프를 표방하는 마비노기는 17년 전 또 다른 세계에서 살아가는 낭만적인 삶을 그 슬로건으로 내걸었습니다. 지금의 마비노기에 낭만이 있습니까? 그 옛날부터 지금까지, 에린의 삶에 매료되어 마비노기를 사랑하는 사람들이 마음을 모아 말씀드립니다. 부디 애정을 갖고 플레이할 게임을 만들어 주십시오. 모든 요구의 궁극적인 지향점은 단 하나 뿐입니다. 우리가 사랑할만한 게임, 이 게임을 즐기는 것이 부끄럽지 않은 게임을 만들어주십시오.”

(2021-02-17, 마비노기 개선 희망안 및 4차 유저 성명문 中)

이 연구는 게이머들 사이에서 이루어진 트럭시위라는 항의가 다소 특수한 맥락을 배경으로 하고 있으며, 그 특수한 맥락을 이해하기 위해서는 게임이 오늘날 지속적으로 서비스되는 객체라는 점을 중심으로 고려하여야 한다는 점을 주장하였다. 이는 트럭시위에서 나타난 유저들의 요구가 게임 서비스를 보다 지속 가능한 형태로 개선하고자 한 것이었음을 드러내기 위함이었다. 트럭시위의 이같은 성격은 게이머들의 항의 배경으로 자본주의적인 논리 하에 각종 문화상품들이 생산되고 있는 광범위한 현실을 상정하는 것으로도, 혹은 그러한 상업화 또는 합리화에 저항하고자 하는 수용자들의 존재를 상정하는 것으로도 빠져나가는 부분이 있다는 점을 인지하게 만들었다. 여기서 표현된 것은 상업화와 창조성 사이의 갈등이라기보다도 게임 서비스가 지속적으로 이루어질 수 있게끔 게임을 어떤 식으로 개보수할 것인지, 그래서 어떻게 유지보수할 것인지를 둘러싼 문제의식에 더 가까웠다. 특히 이와 같은 유지보수라는 문제는 “서비스로서 게임”이라는 특수한 문화상품의 성격 속에서 생산자와 소비자의 활동이 즉각적으로 서로에게 영향을 주는 만큼 다른 문화상품의 경우에서보다 첨예하게 나타나고 있었다. 이러한 배경에서 이 연구는 “서비스로서 게임”의 특수성을 지속적인 유지보수 과정이라는 것으로 규정하고, 그 과정 자체가 유저들이 항의에 나서게끔 우려를 낳고 있었다는 점을 드러내보이고자 하였다. 그러한 우려는 단지 게임이 상업화되

면서 창조성을 잃어버렸다거나, 혹은 자신들의 이익을 위해 유저들을 지나치게 통제하고 있다는 점이 아니라, 게임을 계속해서 '사랑'하는 데 필요한 것들이 충분히 유지보수되고 있지 않고 있다는 점에서 나타나고 있었다는 게 이 연구가 반복적으로 보이고자 했던 지점이었다.

이를 위해 이 연구에서는 우선 II장에서 "서비스로서 게임"으로서 마비노기에서 게임 유지보수 활동이 어떻게 나타나고 있으며, 이것이 어떠한 점에서 마비노기에 내적으로 필수적인 활동인지 살펴보았다. 세 가지 측면에서 유지보수 활동이 마비노기에 내적으로 필수적이라는 점을 보이고자 하였는데, 먼저 다소 이론적인 방식으로 게임 서버가 영속적으로 존재하기 위해서 그에 접속하는 유저들의 플레이에 대한 보조가 지속적으로 나타나야 한다는 점(1절), 다음으로 실제로 게임사가 그를 의식하며, 패치, 업데이트, 긴급 점검, 이벤트 등 다양한 활동들을 "라이브 개발"이라는 원리 하에서 진행하고 있다는 점(2절), 마지막으로 유저들의 게임 플레이 자체에 이와 같은 유지보수 활동이 매우 일상적으로 나타나고 있다는 점(3절)을 서술하였다. II장에서 마비노기라는 게임에 대한 조사 단위로 유지보수 활동을 전면에 내세웠던 까닭은, 이것이 마비노기에 매우 중요한 일부분이라는 점에서 제대로 이뤄지지 않을 경우 항의의 원천이 될 수 있다는 점을 보여주기 위함이었다.

이러한 서술을 바탕으로 하여 III장에서는 실제로 그러하다는 점을, 다시 말해 마비노기에서 유지보수 활동이 제대로 이루어지지 않으면서 유저와 운영진 사이의 갈등이 나타나고 있다는 점을 서술하였다. 이를 보이기 위해 먼저 게임에서 발생하는 고장들이 어떠한 궤적을 거치게 되는지 살펴보았는데, 게임 플레이를 완전히 작동 불능에 빠뜨리지는 않는 고장들이 게임 서비스 과정에서 주로 나타나는 반면, 이것이 말 그대로 극적이지 않다는 점에서 운영진의 유지보수 우선순위에서 밀려나고 방치된다는 점을 다루었다(1절). 그러나 그에 반해 유저들에게 그와 같은 고장들은 매우 가시적으로 드러났는데, 이는 유저들에게 운영진이 확률형 아이템 판매 등, 게임을 통해 매출을 거두어들이는 방식이 고장들을 방치하는 것과 대조되었기 때문이었다(2절). 이와 같은 서술들을 통하여

III장에서는 게임 유지보수 자체가 실제 게임 서비스 과정에서 나타나는 주요한 문제이며, 이것이 어떻게 유저들에게 문제로서 드러나게 되는지 그 궤적을 드러내보이고자 하였다.

마지막으로 IV장에서는 지금까지의 논의를 바탕으로 게임 유지보수라는 문제가 결국 트럭시위를 낳은 배경이었음을 보이고자 하였다. 이를 위해서 먼저 게임이 유지보수되지 않는 게 왜 유저들에게 상황을 달리 만들어내고 싶은 우려를 촉발시키는지, 유저들의 마비노기에 대한 애착을 중심으로 살펴보았으며(1절), 다음으로 이와 같은 우려들이 배경이 되어 다소 초기에 시위가 벌어질 수 있을지 매우 불확실하였음에도 불구하고 유저들이 집단화하여 트럭시위를 진행할 수 있었는지 살펴보았다(2절). 마지막으로는 트럭시위의 과정이 운영진이 유저들의 요구를 신경쓰게끔, 혹은 아예 특정한 결정들을 행하게끔 이끌어내려는 과정이었다는 점을 보이면서, 트럭시위 자체가 다른 무엇이 아니라 게임 유지보수라는 문제를 해결하려는 것임을 분석하였다(3절). 이처럼 IV장에서는 트럭시위 전후의 과정들을 두루 살핌으로써, 트럭시위라는 게이머 항의가 실제로 게임 유지보수를 목표로 한 항의였음을 보이고자 하였다.

이는 마비노기 트럭시위를 게임 서비스 과정에서 특히 핵심적인 유지보수 활동이라는 것을 중심으로 분석한 것으로, 이 연구는 이와 같은 분석을 통해 트럭시위에서 표현된 매우 특수한, 그러나 매우 현실적이고 꽤나 중요한 쟁점으로서 유지보수의 문제라는 것이 존재한다는 것을 주장하려고 하였다. 동시에 이 연구는 이러한 주장을 성립하게 하는 배경으로서 게임이 지속적인 서비스 속에서 계속해서 안정적으로 작동해야 하는 객체라는 점을 드러내고자 하였다. 이런 이유로 이 연구에서는 게이머들의 트럭시위가 문화산업과 능동적 청중에 관한 고전적인 구도 속에서 포착되지 않는 면모를 지니고 있으며, 이로 인해 게임 생산의 산업화에 대한 저항이라 하기 어렵다는 점을 주장하려고 하였다. 다시 말해, 트럭시위는 '상업화된 문화'라는 틀이 아니라 '제대로 유지보수되지 않고 있지 않은 사물'이라는 틀에서 분석할 필요가 있다는 게 이 연구의 결론이다.

이러한 결론은 향후 게임이나 여타의 문화상품에 대한 비판적인 탐구에 있어 다음과 같은 질문들이 보다 유효하고 효과적이라는 것을 함의한다. 즉, 오늘날 게임과 여타 문화상품을 둘러싼 역동, 특히 그것을 이용하는 사람들이 불만을 느끼고 그에 항의하는 이유를 이해하고자 할 때, '오늘날 어떻게 자본이 문화를 식민화하고 있는가?'와 같은 질문으로는 접근하기 어려운 지점들이 있으며, 그러한 질문 대신 먼저 '그것은 어떻게 작동하는 사물인가?, 이것은 그 사물을 소유하고 관리할 수 있는 권한을 지니고 있는 사람들에 의해 어떻게 관리되고 있으며, 그에 따라 이 사물이 작동하면서 만들어내는 효과는 어떻게 나타나고 있는가?'를 물어야 한다는 것이다. 생산에 관한 연속적인 관여가 나타나는 "서비스로서 게임"에서는 그와 같은 계속적인 관리에 따라 게임이 계속해서 다르게 작동하게 된다는 점이 특히 더 잘 드러났지만, 마비노기 유저들이 성명문에서 묻는 것과 마찬가지로, '우리가 사랑하고 있던 그 사물들이 어떻게 유지보수되고 있는지'에 대한 물음은 문화상품으로 포괄되는 더 많은 사물들에 적용될 수 있을 것이다. 연구자는 문화상품의 작동과 관리에 대한 물음들이 비로소 특정 문화상품들에 대한 민족지적 연구를 가능케 하는 방향이라 믿으며, 나아가 그것들의 '발전'을 도모하려고 하는 데 있어서도 이와 같이 문화상품 개개의 객체적 특성에 주목하여 그것이 작동하는 구체적 면모들을 포착해내는 것이 더 효과적이라고 판단한다.

어쩌면 이는 문화의 상품화를 걱정하는 학술적 연구들에서나 낯선 것으로, 이미 마비노기의 '악화'에 유저들이 일종의 공중이 되어 몰려들었던 것처럼, 실제로 그 사물들을 '사랑'하며 그에 밀접한 관계를 맺고 살아가고 있는 사람들에게는 너무나 자명한 진실일지도 모른다. 그러나 그 진실은 그다지 알려져 있지는 않았던 것 같다. 모쪼록 이 연구가 우리가 사물의 경향성을 비판하기 위해서 그것의 구체적 작동 방식에 주목해야 한다는 그들의 진실을 드러내는 데 조금은 기여하였기를 바란다.

참고문헌

남영, 2011, “한국 온라인 게임 산업의 기원: ‘나비들’의 네트워크, 『과학기술학연구』 11(2): 1-30.

부르디외, 피에르 (최종철 역) , 2005[1979], 『구별짓기: 문화와 취향의 사회학』, 서울: 새물결

스콧, 제임스 (전상인 역), 2020[1992], 『지배, 그리고 저항의 예술: 은닉 대본』, 서울: 후마니타스

아도르노, 테오도르, 막스 호르크하이머 (김유동 역), 2001[1947], 『계몽의 변증법』, 서울: 문학과지성사.

윤형섭 외, 2012, 『한국 게임의 역사: 세계를 놀라게 한 한국 게임의 기적』, 서울: 북코리아

이기문, 2021, 『크래프톤 웨이: 배틀그라운드 신화를 만든 10년의 도전』, 서울: 김영사

Aarseth, Espen, 1997, *Cybertext: Perspectives on Ergodic Literature*, Baltimore and London: The Johns Hopkins University Press.

Anand, Nikhil, 2017, *Hydraulic City: Water and the Infrastructures of Citizenship in Mumbai*, Durham and London: Duke University Press

Anand, Nikhi Akhil Gupta and Hannah Appel (eds.), 2018, *The Promise of Infrastructure*, Durham and London: Duke University Press

Apperley, Thomas and Darshana Jayemana, 2012, "Game Studies' Material Turn", *Westminster Papers in Communication and Culture* 9(1): 5-25.

Asdal, Kristin, 2008, "On Politics and the Little Tools of Democracy: A Down-To-Earth Approach", *Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory* 9(1): 11-26.

Asdal, Kristin, and B□rd Hobæk, 2020, "The Modified Issue: Turning around Parliaments, Politics as Usual and How to Extend Issue-Politics with a Little Help from Max Weber", *Social Studies of Science* 50(2): 252-270.

Ash, James, 2010, "Architectures of Affect: Anticipating and Manipulating the Event in Processes of Videogame Design and Testing", *Environmental and Planning D: Society and Space* 28: pp. 653-671.

————, 2012, "Attention, Videogames and the Retentional Economies of Affective Amplification", *Theory, Culture & Society* 29(6): 3-26.

————, 2013, "Technologies of Captivation: Videogames and the Attunement of Affect", *Body & Society* 19(1): 27-51.

Barnes, Jessica, 2017, "States of Maintenance: Power, Politics and Egypt's Irrigation Infrastructure", *Environment and Planning D: Society and Space* 35(1): 146-164.

Bartle. Richard, 2003, Designing Virtual Worlds, Indianapolis: New Riders Publishing

Benson, Peter and Stuart Kirsch, 2010, "Capitalism and the Politics of Resignation", *Current Anthropology* 51(4): pp. 459-486.

Bernevega, Alexander and Alex Gekker, 2022, "The Industry of Landlords: Exploring the Assetization of the Triple-A Game", *Games and Culture* 17(1): 1-23.

Birch, Kean and Fabian Muniesa (eds.), 2020, Assetization: Turning Things into Assets in Technoscientific Capitalism, Cambridge and London: The MIT Press.

Boellstorff, Tom, 2008, *Coming of Age in Second Life: An Anthropologists Explores the Virtually Human*, New Jersey:

Princeton University Press.
Boellstorff, Tom, Bonnie Nardi, Celia Pearce and T. L. Taylor, 2012, *Ethnography and Virtual Worlds: A Handbook of Method*, Princeton and Oxford: Princeton University Press.
Bogost, Ian, 2007, *Persuasive Games: The Expressive Power of Videogames*, Cambridge and London: The MIT Press.
Boluk, Stephanie and Patrick Lemieux, 2017, *Metagaming: Plyaing, Competing, Spectating, Cheating, Trading, Making, and Breaking Videogames*, Minneapolis and London: University of Minnesota Press.
Brown, Mark, 2011, *Science in Democracy: Expertise, Institutions, and Representation*, Cambridge and London: The MIT Press.
——————, 2015, "Politicizing Science: Conceptions of Politics in Science and Technology Studies", *Social Studies of Science* 45(1): 3-30.
Burrell, Jenna, 2017, "The Fieldsite as a Network: A Strategy for Locating Ethnographic Research", in Larissa Hjorth, Heather Horst, Anne Galloway and Genevieve Bell (eds.), *The Routledge Companion to Digital Ethnography*, New York and London: Routledge.
Caliandro, Alessandro, 2018, "Digital Methods for Ethnography: Analytical Concepts for Ethnographers Exloring Social Media Environments", *Journal of Contemporary Ethnography* 47(5): .551-578.
Çalışkan, Koray and Michel Callon, 2010, "Economization, Part 2: A Research Programme for the Study of Markets", *Economy and Society* 39(1), pp.369-398.
Callon, Michel, 1998, "An Essay on Framing and Overflowing:

Economic Externalities Revisited by Sociology", *The Sociological Review* 46(1): 244-269.

————————, 1999, "Actor-Network Theory—The Market Test", *The sociological review* 47(1): 181-195.

————————, 2007, "An Essay on the Growing Contribution of Economic Markets to the Proliferation of the Social", *Theory, Culture & Society* 24(7-8): 139-163.

Callon, Michel and Cecile Meadel and Vololona Rabeharisoa, 2002, "The Economy of Qualities", *Economy and Society* 31(2): 194-217

Callon, Michel and Pierre Lascoumes and Yannick Barthe, 2009, *Acting in an Uncertain World: An Essay on Technical Democracy,* Cambridge and London: The MIT Press.

Castronova, Edward, 2005, *Synthetic Worlds: The Business and Culture of Online Games,* Chicago: University of Chicago Press

Chu, Julie, 2014, "When Infrastructures Attack: The Workings of Disrepair in China", *American Ethnologist* 41(2): 351-367.

Cody, Francis, 2011, "Publics and politics", *Annual Review of Anthropology* 40: 37-52.

Cohn, Marisa Leavitt, 2019, "Keeping Software Present: Software as a Timely Object for STS Studies of the Digital", in Vertesi, Janet and David Ribes (eds.), *DigitalSTS: A Field Guide for Science & Technology Studies*, Princeton and Oxford: Princeton University Press.

Consalvo, Mia 2009, *Cheating: Gaining Advantage in Videogames*, Cambridge and London: The MIT Press.

Da Col, Giovanni and Caroline Humphrey, 2012, "Introduction: Subjects of Luck—Contingency, Morality, and the Anticipation

of Everyday Life", *Social Analysis* 56(2): 1-18.

Dalsgaard, Stefan and Morten Nielsen, 2015, *Time and the Field*, New York and Oxford: Berghahn.

De Laet, Marianne and Annemarie Mol, 2000, "The Zimbabwe Bush Pump: Mechanics of a Fluid Technology", *Social Studies of Science* 30(2): 225-263.

Deleuze, Gilles, 1992, "Postscript on the Societies of Control", *October* 59: 3-7.

Denis, Jérôme and David Pontille, 2015, "Material Ordering and the Care of Things", *Science, Technology, & Human Values* 40(3): 338-367.

———————————, 2021, "Maintenance Epistemology and Public Order: Removing Graffiti in Paris", Social Studies of Science 51(2): 233-258.

Disch, Lisa, 2011, "Toward a Mobilization Conception of Democratic Representation", *American Political Science Review* 105(1): 100-114.

du Gay, Paul, 1994, "Making Up Managers: Bureaucracy, Enterprise and the Liberal Art of Separation", *British Journal of Sociology* 45(4): 655-674.

Edgerton, David, 1999, "From Innovation to Use: Ten Eclectic Theses on the Historiography of Technology", *History and Technology, an International Journal* 16(2): 111-136.

Edwards, Paul, Geoffrey Bowker, Steven Jackson, and Robin Williams, 2009, "Introduction: An Agenda for Infrastructure Studies", *Journal of the Association for Information Systems* 10(5): 6.

Entman, Robert, "Framing: Towards Clarification of a Fractured Paradigm", Journal of Communication 43(4): 51-58.

Kelty, Christopher and Seth Erickson, 2015, "The durability of software", in Kaldrack, Irina and Martina Leeker, *There is No Software, There are Just Services*, Milton Keynes: Meson Press, pp. 39-55.

Evans-Pritchard, Evans, 1937, *Witchcraft, Oracles and Magic among the Azande,* Oxford: Oxford University Press.

Fiske, John, 1989, *Reading the Popular*, New York and London: Routledge.

Fornäs, Johan, Kajsa Klein, Martina Ladendorf, Jenny Sundén, and Malin Sveningsson, 2002, "Into Digital Borderlands", in Fornäs, Johan, Kajsa Klein, Martina Ladendorf, Jenny Sundén, and Malin Sveningsson (eds.), *Digital Borderlands: Cultural Studies of Identityand Interactivity on the Internet*, New York: Peter Lang.

Frasca, Gonzalo, 1999, "Ludology Meets Narratology: Similitude and Differences between (video)Games and Narrative", *Parnasso* 3: 365-371

Galloway, Alexander, 2004, *Protocol: How Control Exists after Decentralization*, Cambridge and London: The MIT Press.

———————, 2006, *Gaming: Essays on Algorithmic Culture*, Minneapolis and London: University of Minnesota Press.

Garnham, Nicholas, 1987, "Concepts of Culture: Public Policy and the Cultural Industries", *Cultural Studies* 1(1), pp.23-37.

Marcus, George, 1995, "Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography", *Annual Review of Anthropology* 24: 95-117.

Golub, Alex, 2010, "Being in the World(of Warcraft); Raiding, Realism, and Knowledge Production in a Massively

Multiplayer Online Game", *Anthropological Quarterly* 83(1), pp.17-46.

Golumbia, David, 2009, "Games without Play", *New Literary History* 40(1): 179-204.

Gomart, Emilie and Antoine Hennion, 1999, "A Sociology of Attachment: Music Amateurs, Drug Users", *The sociological review* 47(1): 220-247.

Graham, Stephan and Nigel Thrift, 2007, "Out of Order: Understanding Repair and Maintenance", *Theory, Culture & Society* 24(3): 1-25.

Graham, Stephan, 2010, "When Infrastructures Fail", in Graham, Stephan, *Disrupted Cities: When Infrastructures Fail,* New York and London: Routledge, pp.13-38.

Grossberg, Lawrence, 1995, "Cultural Studies vs. Political Economy: Is Anybody Else Bored with This Debate?", *Critical Studies in Mass Communication* 12(1): 72-81.

Hall, Stuart, 1991[1973], "Encoding and Decoding", in: During, Simon (ed.), *The Cultural Studies Reader.* New York and London: Routledge, pp.90-103.

Harvey, Penny and Hannah Knox, 2015, *Roads: An Anthropology of Infrastructure and Expertise,* Ithaca and London: Cornell University Press.

Hawkins, Gay, 2011, "Packaging Water: Plastic Bottles as Market and Public Devices", *Economy and Society* 40(4): 534-552.

Henke, Christopher, 2000, "The Mechanics of Workplace Order: Toward a Sociology of Repair", *Berkeley Journal of Sociology* 44: 55-81.

Hennion, Antoine, 2001, "Music Lovers: Taste as Performance", *Theory, Culture & Society* 18(5): 1-22.

——————, 2007, "Those Things that Hold us Together: Taste and Sociology", *Cultural sociology* 1(1): 97-114.

——————, 2017, "From Valuation to Instauration: On the Double Pluralism of Values", *Valuation Studies* 5(1): 69-81.

Hine, Christine, 2015, *Ethnography for the Internet: Embedded, Embodied, and Everyday*, London · New Dehli · New York · Sydney: Bloomsbury.

Hjorth, Larissa, Heather Horst, Anne Galloway and Genevieve Bell, 2017, *The Routledge Companion to Digital Ethnography*, New York and London: Routledge.

Hollett, Ty and Christian Ehret, 2015, ""Bean's World": (Mine)Crafting Affective Atmospheres of Gameplay, Learning, and Care in a Children's Hospital", *New Media & Society* 17(11), pp.1849-1866.

Howe, Cymene et al., 2016, "Paradoxical Infrastructures: Ruins, Retrofit, and Risk", *Science, Technology, & Human Values* 41(3): 547-565.

Jenkins, Henry, 1992, *Textual Poachers: Television Fans and Participatory Culture*, New York and London: Routledge.

Juul, Jesper, 2000. "What Computer Games Can and Can't Do", Paper presented at the Digital Arts and Culture conference in Bergen, Norway.

Kaldrack, Irina and Martina Leeker, 2015, *There is No Software, There are Just Services*, Milton Keynes: Meson Press.

Keane, Webb, 1997, *Signs of Recognition: Powers and Hazards of Representation in an Indonesian Society*, Oakland: University of California Press

Kerr, Aphra, 2006, T*he Business and Culture of Digital Games: Gamework and Gameplay*, London: Sage.

————————, 2017, *Global Games: Production, Circulation and Policy in the Networked Era,* New York: Routledge.

Larkin, Brian, 2013, "The Politics and Poetics of Infrastructure", *Annual Review of Anthropology* 42: 327-343.

Latour, Bruno, 2004, "Why Has Critique Run Out of Steam? From Matters of Fact to Matters of Concern", *Critical Inquiry* 30(2): 225-248.

————————, 2005, "From Realpolitik to Dingpolitik", in Latour, Bruno and Peter Weibel (eds.), *Making Things Public: Atmospheres of Democracy*, Cambridge and London: MIT Press.

Law, John and Annemarie Mol, 2001, "Situating Technoscience: An Inquiry into Spatialities", *Environment and Planning D: Society and Space* 19(5): 609-621.

Malaby, Thomas, 2012, "Our Present Misfortune: Games and the Post-Bureaucratic Colonization of Contingency", *Social Analysis* 56(2): 103-116.

Mansbridge, Jane, 2012, "On the Importance of Getting Things Done", *PS: Political Science & Politics* 45(1): 1-8.

Markham, Annette, 2020, "Ways of Being in the Digital Age", in Markham, Annette and Katrin Tiidenberg (eds.), Metaphors of Internet: Ways of Being in the Age of Uniquity, New York: Peter Lang, pp.3-11.

Marres, Noortje, 2005, *No Issue, No Public: Democratic Deficits after the Displacement of Politics*, Phd Dissertation, Amsterdam University.

————————, 2007, "The Issues Deserve More Credit: Pragmatist Contributions to the Study of Public Involvement in Controversy", *Social studies of science* 37(5): 759-780.

Marres, Noortje and Javier Lezaun, 2011, "Materials and Devices of the Public: An Introduction", *Economy and society* 40(4): 489-509.

Miller, Daniel, 2000, "The Fame of Trinis: Websites as Traps", *Journal of Material Culture* 5(1): 5-24.

Miller, Daniel and Don Slater, 2000, *The Internet: An Ethnographic Approach*, New York: Routledge.

Montfort, Nick and Ian Bogost, 2009, *Racing the Beam: The Atari Video Computer System*, Cambridge and London: The MIT Press.

Muniesa, Fabian, Yuval Millo and Michel Callon, 2007, "An Introduction to Market Devices", in Callon, Michel and Yuval Millo and Fabian Muniesa (eds.), *Market Devices,* New Jersey: Wiley-Blackwell.

Murray, Janet, 1997, *Hamlet on the Holodeck: The Future of Narrative in Cyberspace*, Cambridge and London: The MIT Press.

Nardi, Bonnie, 2010, *My Life as a Night Elf Priest: An Anthropological Account of World of Warcraft*, Ann Arbor: University of Michigan Press.

Nieborg, David, 2014, "Prolonging the Magic: The Political Economy of the 7th Generation Console Game", *Eludamos: Journal for Computer Game Culture* 8(1): 47-63.

Nieborg, David and Thomas Poell, 2018, "The Platformization of Cultural Production: Theorizing the Contingent Cultural Commodity", *New media & society* 20(11): 4275-4292.

O'Donnell, Casey, 2012, *Developer's Dilemma: The Secret World of Videogame Creators*, Cambridge and London: The MIT Press.

Orr, Julian, 1996, *Talking about Machines: An Ethnography of a Modern Job*, Ithaca and London: Cornell University Press.

Palonen, Kari, 2003, "Four Times of Politics: Policy, Polity, Politicking, and Politicization", *Alternatives* 28(2): 171-186.

Paul, Christopher A., 2020, *Free-to-Play: Mobile Video Games, Bias, and Norms*, Cambridge and London: MIT Press.

Pearce, Celia, 2009, *Communities of Play: Emergent Cultures in Multiplayer Games and Virtual Worlds*, Cambridge and London: The MIT Press.

Peck, Janice, 2006, "Why We Shouldn't be Bored with the Political Economy versus Cultural Studies Debate", *Cultural Critique* 64: 92-126.

Postill, John, 2011, Localizing the Internet: An Anthropological Account, Oxford: Berghahn.

Puig de La Bellacasa, Maria, 2011, "Matters of Care in Technoscience: Assembling Neglected Things", *Social studies of science* 41(1): 85-106.

Ramakrishnan, Kavita, Kathleen O' Reilly and Jessica Budds, 2021, "The Temporal Fragility of Infrastructure: Theorizing Decay, Maintenance, and Repair", *Environment and Planning E: Nature and Space* 4(3): 674-695.

Russell, Andrew and Lee Vinsel, 2018, "After Innovation, Turn to Maintenance", *Technology and Culture* 59(1): 1-25.

Ryan, Bill, 1991, *Making Capital from Culture: The Corporate Form of Capitalist Cultural Production*, Berlin and New York: de Gruyter

Schwenkel, Christina, 2015, "Spectacular Infrastructure and Its Breakdown in Socialist Vietnam", American Ethnologist 42(3): 520-534.

Sotamaa, Olli, 2010, "Introduction", in Sotamaa, Olli and Tero Karppi, Games as Services Final Report, University of Tampere, pp.3-8.

Sotamaa, Olli and Jan Švelch, 2021, "Introduction: Why Game Production Matters?", in Sotamaa Olli and Jan Švelch (eds.), *Game Production Studies,* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Star, Susan Leigh, 199, "The Ethnography of Infrastructure", *American Behavioral Scientist* 43(3): 377-391.

Steinkuhler, Constance, 2006, "The Mangle of Play", *Games and Culture* 1(3): 199-213.

Stenros, Jaakko and Olli Sotamaa, 2009, "Commoditization of Helping Players Play: Rise of the Service Paradigm", in *Proceedings of the DiGRA International Conference: Breaking New Ground: Innovation in Games, Play, Practice and Theory*.

Strebel, Ignaz, 2011, "The Living Building: Towards a Geography of Maintenance Work", *Social and Cultural Geography* 12: 243-262.

Strebel, Ignaz, Alain Bovet and Philippe Sormani, 2018, *Repair Work Ethnographies: Revisiting Breakdown, Relocating Materiality*, Singapore: Palgrave Macmillan.

Švelch, Jan, 2019, "Resisting the Perpetual Update: Struggles against Protocological Power in Video Games", *New Media & Society* 21(7): 1594-1612.

Talyor, T. L., 2006, *Play Between Worlds: Exploring Online Game Culture*, Cambridge and London: MIT Press.

Urbinati, Nadia and Mark Warren, 2008, "The Concept of Representation in Contemporary Democratic Theory", *Annual Review OF Political Science* 11: 387-412.

van Roessel, Lies and Jan Švelch, 2021, "Who Creates Microtransactions: The Production Context of Video Game Monetization", in Sotamaa, Olli and Jan Švelch (eds.), *Game Production Studies,* Amsterdam: Amsterdam University Press.

Wark, McKenzie, 2006, "Gam3r 7H30RY", *Cultural Politics* 2(2): 213-224.

Whitson, Jennifer, 2012, *Game Design by Numbers: Instrumental Play and the Quantitative Shift in the Digital Game Industry,* PhD Dissertation, Carleton University.

Wynne, Brian, 1992, "Misunderstood Misunderstanding: Social Identities and Public Uptake of Science", *Public understanding of science* 1(3): 281-304.

Abstract

Game as a Service and the Politics of Maintenance: A Study on the Character of Mabinogi Truck Protest

Myeungpyo Kook
The Department of Anthropology
The Graduate School of Social Sciences
Seoul National University

This paper analyzes the truck protest held by Mabinogi users against game managers between January and March 2021, focusing on the keywords "Game as a Service" and "Politics of Maintenance". As a widely known MMORPG in Korea, Mabinogi was released in 2004 and has been serviced for 18 years. Through online platforms, Mabinogi game managers could steadily provide fresh content, and this distribution method makes it dissimilar to package-type games in which gameplay must end one day. With such long service, Mabinogi has persisted as a "world" where long-lasting experiences,

relationships, and culture emerge. However, in early 2021, a truck protest was held against game managers by Mabinogi users. They sent a truck in front of the game company that could raise an electronic board, pointing out that the maintenance work required for "normal" gameplay was not carried out in the game service process so far.

For understanding the character of the Mabinogi truck protest, it is necessary to consider that various game breakdowns take place in the long-term serviced games like Mabinogi and that they engender demands for repair and maintenance. To reveal these processes, this paper put forward users' responses to patches and updates for game retrofit, unlike previous game researches that usually focus on game rules, narratives, or the interaction between game users. In this way, this study revealed that there are many activities to refine gameplay in Mabinogi (Chapter II), but various breakdowns that arise from and interfere with gameplay have been left unattended to game managers(Chapter III). Yet many breakdowns in Mabinogi do not cause gameplay to become completely inoperable, but for that very reason, they remain in negligence to game managers. However, users directly confront those breakdowns longing for the managers' responses to them. Therefore, such negligence seems to them that they could not expect a "future of the game". Shedding light on users' experience with these breakdowns, this study shows that concerns about the "future of the game" were the source of the Mabinogi truck protest and so users demanded game maintenance during the truck protest(Chapter IV).

By illuminating and analyzing the Mabinogi truck protest under

the dynamics of breakdowns and maintenance that emerged during the game service process, this study sought to highlight that the singular character of the Mabinogi truck protest was that they call for maintenance of the game. From the above findings, this study seeks to diversify criticism of the way cultural products are produced and consumed in modern society. In general, the criticism indicates that the creativity of cultural products is suppressed and homogenized mainly by commercial logic, but this study argued that the problem raised in the case of a Mabinogi was things were not properly maintained during the game service process. This means that the Mabinogi as a cultural product is not just an expressive medium of creativity but also a concrete object that must be managed through constant maintenance work. In conclusion, this study attempted to reveal that maintenance is an entirely integrated process and that appeared in Mabinogi truck protest.

keywords : Game as a service, Maintenance, Breakdown, Cultural Commodity, Thing-politics, Public, Mabinogi, Truck protest
Student Number : 2020-26761