

# Factors of Consumer's Digital Content Selection : Focusing on Web-toon

Yongmin Oh\* · Hunsik Jung\*\* · Jeman Boo\*\*\*†

\*Business School, Hanyang University

\*\*Department of Global Business Administration, Konyang University

\*\*\*Business School, Hanyang University

## 소비자들의 디지털콘텐츠 선택 요인 : 웹툰을 중심으로

오용민\* · 정헌식\*\* · 부제민\*\*\*†

\*한양대학교 대학원 경영학과

\*\*건양대학교 글로벌경영학과

\*\*\*한양대학교 경영학과

The purpose of this study is to analyze the factors influencing consumers' selection of web-toon service through AHP (Analytic Hierarchy Process) analysis and to provide the strategy of web-toon service. To accomplish this study, theories, existing research and references related to AHP were sufficiently examined and selected the factors in the selection criteria. Surveys from consumers who used the web-toon service were conducted with selected factors. Through this, the results were analyzed by AHP analysis to find out the weighting values and the differences were examined and analyzed. The highest weighting factor in the first layer that consists of web-toon service was cinematic quality. The cinematic quality was the most important factor in the selection criteria of customers who use the web-toon service regardless of their preferred genre. Furthermore, it was confirmed that the weighting value or ranking changed in the second layer by genre. In this study, the effective basis of strategy were suggested by ranking the quantitative selection factors according to the preferred genre of consumers using web-toon services. In addition, This research provides some practical implications. That is, the web-toon service provider can easily recognize and respond to the customer's requirements, which factors are important when the customer selects a specific genre from the web-toon genre.

Keywords : AHP, Selection Factors, Web-toon Service, Contents Service

### 1. 서론

정보통신 기기의 발달과 인터넷의 발전으로 인하여 인구의 70% 이상이 매일 Smart-Phone 또는 Tablet-PC 및 별도의 디지털 기기를 통하여 다양한 종류의 디지털 콘

텐츠를 이용한다. 또한, 많은 사업자들이 다양한 웹의 개발을 통하여 보다 쉽게 디지털 콘텐츠에 소비자들이 다가 갈수 있도록 하고 있다. 이러한 디지털 콘텐츠 중의 웹툰은 우리 생활 속에 하나의 대중문화로 정착되어가고 그 영향력 또한 커지고 있는 것이 사실이다. 웹툰은 “웹+카툰”의 합성어로 기존에 단행본 형태의 만화책을 인터넷을 통하여 구독이 가능하게끔 하는 디지털 콘텐츠이다 [5]. 이러한 디지털 콘텐츠 중의 하나인 웹툰은 네이버나 다음과 같은 대형 포털사이트를 통하여 잠시 보고 즐기는

Received 23 August 2019; Finally Revised 25 September 2019;  
Accepted 26 September 2019

† Corresponding Author : boojeman@hanmail.net

수준이 아닌 이제는 연극, 영화, 드라마 등의 제 2차 저작물로 파생되어져서 문화 산업 전반으로의 확산이 나날이 커지고 있는 것이 사실이다. 예로 영화 ‘은밀하게 위대하게’, ‘신과 함께’, ‘패션왕’ 등은 웹툰이 원작인 영화로 많은 관중 동원에 성공하였으며, ‘김비서가 왜그럴까’, ‘내 ID는 강남미인’, ‘일단 뜨겁게 청소하라’ 등의 드라마는 웹툰이 원작인 드라마로서 제작 되었다. 이렇듯 웹툰은 1차 저작물로 끝나는 것이 아니라 2차 또는 그 이상의 저작물로 제작되어지며 우리의 실생활에 밀접하게 다가와 있다. 또한, 인기 웹툰 작가들의 TV 출연 등의 사회적 활동이 늘면서 기존 단행본 시절의 만화 작가와는 다르게 웹툰 작가들이 사회적 인기도 함께 누리는 것이 사실이다[15].

한국콘텐츠진흥원[8]에 따르면 ‘웹투노믹스’라는 표현과 함께 ‘만화산업 디지털퍼스트 속에서 1조 원 시장이 시작’ 되었다고 2018년 전망 자료에서 발표하였다. 또한 웹툰 ‘킹스메이커’의 경우 단행본 제작을 위한 단행본 펀딩을 하였는데 모금 기간이 45일을 남기고 목표액의 300% 이상의 초과 펀딩을 달성하여 웹툰 산업으로 인한 투자, 제작 및 파생산업으로 전이 등이 매우 활발히 이루어지고 있다.

또한, 이와는 반대되는 모습으로는 2013년 이후 서비스가 중단된 웹툰 서비스 업체 및 플랫폼의 회사는 10여 개 이상이 될 정도로 웹툰 콘텐츠의 공급, 좋은 웹툰 콘텐츠의 확보의 어려움 및 과도한 경쟁구도 그리고 대형 포털 업체의 시장진입 등 산업 내에서 나타나는 문제는 다른 산업의 경쟁 강도 이상으로 나타나고 있으며 치열한 경쟁 구도를 그리고 있다. 이렇듯 웹툰 서비스의 상업적 시장은 다른 산업과 마찬가지로 복잡한 경영 환경과 경제적인 문제를 가지고 있으나 웹툰 시장과 웹툰 서비스 시장에 대해서는 많은 연구가 이뤄지지 않고 있는 것이 사실이다. 따라서 본 연구는 디지털 콘텐츠 중의 하나인 웹툰이라는 매체를 통해 소비자가 원하는 속성과 요인을 구체적으로 규명하고자하는 것에 대해 초점을 맞추고, 웹툰의 제작과 서비스 시장에서의 작가와 콘텐츠 제공업자들이 소비자들의 만족을 위해 어떻게 서비스 생산하고 제공을 해야 되는지에 대한 기초 자료로서 활용될 것으로 생각 된다.

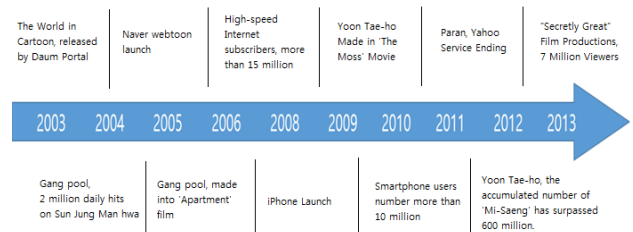
## 2. 이론적 배경

### 2.1 웹툰 서비스 시장의 특성

정보통신 기기의 발달과 더불어 인터넷의 보급 및 부담 없는 금액의 사용으로 인하여 때와 장소를 가리지 않고 즐기는 디지털 콘텐츠들이 많이 보급되고 있다. 그 중

에서도 웹툰은 인터넷을 뜻하는 “웹”과 만화를 뜻하는 “카툰”의 합성어로 인터넷, 특히 모바일 환경에서 디지털 디바이스인 PC, 스마트폰, 태블릿 PC 및 각종의 콘솔 장비를 활용하여 볼 수 있게 제작된 만화를 의미한다. 이러한 웹툰의 수익 모델은 대형 포털 사이트나 레진코믹스와 같은 웹툰 전문 플랫폼에서 서비스를 하며, 수익 모델은 각각의 플랫폼 별로 다르게 나타나고 있다. 수익 모델의 종류는 크게 유료 결제, 광고 수익 및 2차 저작물을 통해 나타나고 있으며, 특히 영화나 드라마로 제작되는 경우에는 수익이 크게 발생 되고 있다[1, 5].

국내 웹툰의 시초는 보통 1996년 ‘인터넷 정보 엑스포’ 홈페이지에 연재된 한희작 작가의 ‘무인도’를 처음 발행된 웹툰이라고 보는 것이 정설이다. 이 작품을 시초로 1990년대 후반 국내의 인터넷 보급률 증가와 함께 작가들이 자신의 작품을 개인 홈페이지에 올려서 활동을 시작하였고, 본격적인 웹툰 서비스는 2003년 다음 포털에서 ‘만화속으로’라는 웹툰 서비스를 시작하면서 상업 서비스의 시작이 되었다. 이후, 네이트, 파란 등의 대형 포털 사이트도 서비스를 개시하였고, 2005년 네이버가 웹툰 서비스를 시작하면서 국내 웹툰 시장이 활성화가 시작 되었다.

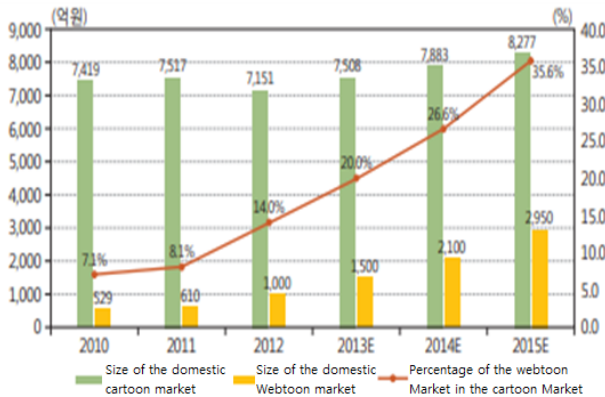


The Evolution of web-toon Platform and the Future of Korean web-toon, KT Economic Management Research Institute[15], Reconfiguration.

<Figure 1> The Development History of Initial Web-Toon Market

이후, 윤태호 작가의 ‘미생’이 누적 조회 수 6억 건을 돌파하여 웹툰의 전성시대를 맞이하였고, 6억 건의 누적 조회수는 사회적 이슈가 되기도 하였다. 또한 ‘아파트’, ‘이끼’, ‘미생’, ‘은밀하게 위대하게’ 등 2차 저작물로 제작 되어 웹툰 상업 시장에 수익 모델을 창출하기도 하였다. 이렇듯 웹툰은 영화, 연극, 드라마, 게임 등의 소재의 원천이 되는 콘텐츠로 활용 되고, 최근에는 기업의 브랜드 홍보 웹툰, 공공기업의 캠페인 웹툰 등 다양한 방면에서 콘텐츠로 활용이 되고 있는 상황이다[15].

국내 시장 규모는 2015년 KT경영경제연구소[15]에 따르면, 2012년에 약 1,000억 원으로 추산 하였고, 2015년 광고 및 2차 저작물 수입 및 유료 웹툰 서비스 등을 포함 하면 2,950억 원으로 추정하여 약 3배의 시장 증가를 예상하였다.



KT Economic Management Research Institute[5].

<Figure 2> The Development History of Web-Toon Market

또한, 웹툰 시장의 성장률은 지속적으로 큰 폭으로 증가되는 추세이다. 특히, 해외 진출도 활발히 이뤄지고 있는 상황인데, 해외 진출은 크게 한국 문화 수출과 맞물려서 콘텐츠 자체의 수출과 플랫폼의 수출로 나눌 수 있다. 해외 시장에서의 일본의 경우에는 웹툰의 플랫폼은 카카오재팬의 ‘픽코마’, 네이버재팬의 ‘라인망가’, NHN의 ‘코미코’ 등이 시장을 이끌면서 확대하고 있다. 정보통신산업진흥원의 2017년 보고서에 의하면 일본의 웹툰 시장은 약 3억 6,200만 달러였는데, 이는 2013년 1억 9,100만 달러에 대비 4년 만에 두 배의 성장을 기록 하였다[15]. 과거 만화 산업의 주도적 시장 리더의 역할을 담당 했던 일본은 스마트폰 보급이 늦어지면서 주도권을 한국 업체에 빼긴 것으로 파악 되고 있다. 웹툰 서비스 시장의 유통부분을 살펴보면, 웹툰 시장 초기에는 작가들이 개인 홈페이지에 연재 하던 작품을 현재는 대형 포털 사이트 또는 전문 사이트에 게시를 하고 있다. 초기에 다음 포털을 시작으로 파란, 야후, 엠파스 등 대형 포털이 주도하여 웹툰 상업 시장을 형성해 왔으나, 현재는 몇몇의 포털은 서비스를 종료하였고 다음 포털과 네이버 웹툰이 시장을 주도적으로 이끌고 있는 현실이다. 이렇게 경쟁력의 차이가 나는 원천적 이유는 웹툰 서비스의 운영 방식이 각 포털 사이트 마다의 차이에 따른 것으로 판단된다 [10]. 시장을 주도하고 있는 네이버나 다음의 경우에는 기존의 작가의 작품과 신규 작가의 유입을 위한 별도의 공간을 제공하여 콘텐츠의 확보를 지속적으로 하고 있으며, 플랫폼 형이라는 서비스를 도입하여 광고주 및 에이전시의 이용자도 사용자 형태로 시장에 참여시켜서 수익 모델을 창출하고 있다. 이에 반면, 엠파스, 파란, 네이트 등은 외부에서 콘텐츠를 공급받아 연결시켜주는 형태로 운영하다 보니 양질의 콘텐츠 확보 및 수익 모델 구조에서 상대적으로 취약해 졌다. 이러한 대형 포털 사이트를 제외 하고 레진코믹스, 탑툰 등의 30여 개의 전문 웹툰

사이트가 시장에서 치열한 경쟁을 벌이고 있다. 그러나, 대형 포털 사이트를 통한 웹툰 서비스의 이용자가 전체의 89% 이상을 차지하고 있으며, 웹툰 전문 사이트는 무분별한 난립, 콘텐츠 수급, 좋은 콘텐츠의 확보 및 수익 모델의 한계 등의 문제를 극복하지 못하고 시장에서의 고전을 면치 못하고 있는 현실이다.

이러한 웹툰 산업의 문제점을 확인해 보면 다음과 같다. 첫째, 시장 점유율을 앞세운 대형 포털 중심의 유통 구조이다. 시장을 주도적으로 리딩 하고 높은 지배력으로 시장 생태계 교란 발생 가능성이 높다. 두 번째로는 웹툰 전문 사이트들의 과도한 경쟁이다. 과도한 경쟁은 수익성의 악화로 이어지고, 수익성 악화에 따른 원고료 및 거래 비용의 미지급이 올수 있다. 이에 따라서 작가 수급이 어려워지고, 작가 수급 어려움에 따른 콘텐츠 확보의 애로 사항을 겪는 전형적인 악순환 구조를 가지고 있다. 이러한 수익성 문제를 해결하기 위해 자극적인 성인 콘텐츠를 제공하다 보면 사회적 문제로 이어질 수 있다. 마지막으로 불법 복제로 인한 지적재산권의 침해이다. 지적재산권의 침해는 종래에는 작가와 플랫폼의 수익성 침해로 이어져서 웹툰 산업 자체를 붕괴시키는 원인이 될 수 있다. 따라서 본 연구에서 규명하고자하는 소비자의 웹툰 선택 요인으로 작가의 작품 제작 활동과 웹툰 서비스 업체의 서비스 속성을 반영한다면, 소비자의 고객 만족으로 인하여 웹툰 시장 확대의 하나의 전략이 될 것으로 예상된다.

## 2.2 웹툰의 선행연구

본 연구를 진행하기 앞서 기존의 선행 연구와 문헌들을 고찰하였고, 다음과 같이 정리할 수 있었다.

<Table 1> The Preceding Studies on the Characteristics and Factors of the web-toon Service Market

Researcher	Contents of Preceding papers
Choi et al.[17]	Influence of Brand web-toons' Perceived Attributes on Purchase Intention
Jung[5]	A Study on the Quality of web-toon Service based on Digital Contents : Focused on Kano Model
Se[14]	The change of the web-toon industry caused by the fourth industrial revolution
Kwon[7]	A Study on Constitution of web-toon Service Attributes based on the Conjoint Analysis
Choi and Chon[1]	The Influence of Motivation to Use and Key Components of web-toon on User Satisfaction
Ha and Kim[4]	Mobile Web-toon Application Service Usability Study
Yang et al.[17]	Factors Affecting web-toon's Success

최윤슬[2]은 연구모형에서 오락성, 정보성, 작품성, 관여성이 구전의도라는 매개 변인으로 인해 구매의도로 이뤄진다는 가설을 제시하였다. 이 연구 결과 오락성, 정보성, 작품성이 구매의도에 정(+ )의 직접 효과가 있는 것으로 제시 하였다. 최민음[1]에서 웹툰의 이용 동기는 정보 및 사회적 상호 작용, 즐거움 및 편리성, 현실도피 및 긴장해소 등의 3개의 요인이 있다고 하고, 구성 요소는 구성/연출요소, 문학적, 회화적 디자인, 신 용어 및 디지털 활용 등 4 가지의 요인을 꼽았다. 이러한 사항은 웹툰 이용의 만족도에 영향을 나타낸다고 했다.

정상훈[5]은 웹툰 서비스 품질을 Kano 모델을 통해 분류한 결과 ‘정보 추구 차원’, ‘오락성 차원’, ‘웹툰의 접근성’, ‘확신성’에 남녀 간의 차이가 나타났으며 이러한 항목에 대하여 차별적인 서비스를 제공한다면 각 집단의 만족도를 향상 시킬 수 있을 것이라 했다.

권희주[7]은 웹툰 서비스의 선택 속성에 관한 전문가 인터뷰에서 장르, 작가, 플랫폼, 결제수단, 완결 유무 여부 등 6가지 항목에 대하여 속성이 웹툰 선택 시 고려하는 상위 속성이라 하였다. 또한, 하위 속성 수준에 대해서는 일상, 드라마, 브랜드, 신인, 작가, 연재, 완결, 온라인 간편 결제, 충전, 포털 사이트, 웹툰 전문 사이트 등 하위 속성 수준을 꼽았다.

<Table 2> Kwon[7], Attributes and Attributes Level of Service

Attributes	Attributes level	Attributes	Attributes level
Genre	Daily life	Complete or not	Serialization
	Drama		Complete
	Brand	Payments	Online Easy Payment
New	Charge		
cartoonist	cartoonist	Platform	Portal site
			web-toon Expert site

권희주[7]는 <Table 2>의 속성으로 컨조인트 분석을 하여 웹툰 서비스 속성에 대한 분석 연구를 진행하였으나, 본 연구에서는 위 속성 이외에 다른 요인을 추가하여 AHP 분석을 진행 하였다.

2.3 AHP(Analytic Hierarchy Process)기법

AHP기법은 1970년대 미 국무부의 의사결정 과정을 지원하기 위해 개발된 의사결정 지원방법이다. AHP는 의사 결정 목표가 여러 가지 항목들로 구성되어 있고, 평가 기준이 여러 가지가 존재하며 복합적일 때, 각각의 대안들을 평가하는 다기준(多基準) 의사결정지원 기법이다 [12, 13]. 여러 가지의 속성을 계층화 시키고 분류하여

각각의 속성들을 쌍대 비교를 통하여 각 속성의 중요도 및 순위를 파악하여 서열화 시키고, 이에 따른 가중치(weight)를 비율적으로 도출하여 가장 최적의 의사결정을 내리는 기법이다.

AHP는 의사 결정자가 당면한 복잡한 문제에 대해 구조화하고 세부 요인들로 나눠 계층구조로 나타내어 문제에 대한 복잡성과 어려움을 해결해 줄 수 있으며, 정성적인 항목 또는 속성도 상대 평가로 계량하여 계층할 수 있고, 상호간의 중요도를 비교하여 복잡한 문제에 대한 해결이 가능하다[3]. 이러한 AHP 분석 방법은 델파이 기법과 마찬가지로 통계적인 검증이 불가능한 경우 사용되는 경우가 많으며 두 방식의 차이는 다음과 같다.

<Table 3> Comparison of Delphi Technique & AHP

Method	Basic concept	Application
Delphi technique	Prediction by person's judgment or Purpose of problem solving	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Collect information repeatedly from experts.</li> <li>* By anonymizing, ensuring fairness and preventing closure.</li> <li>* Normally 3 times</li> <li>* Characteristic                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Anonymous reactions</li> <li>- Repeated and controlled feedback</li> <li>- Statistical group reaction</li> </ul> </li> </ul>
AHP	How to solve a problem by performing a relative evaluation through a pair wise comparison	<ul style="list-style-type: none"> <li>* By stratifying decision making, the problem is more easily accessible.</li> <li>* Qualitative factors are determined and ranked as factors that can be measured.</li> <li>* logical consistency verification</li> <li>* Sensitivity analysis can be performed according to priority change</li> <li>* Respond to changes by adding or deleting hierarchical elements</li> </ul>

Vargas[16]에 따르면 AHP는 네 가지의 기본 공리에 바탕을 두며, 이 공리는 연구의 타당성을 유지하기 위한 조건이다. 첫 번째로 역수성(reciprocal)은 동일 계층에서는 서로의 요소가 상호간 비교가 가능해야 하고, 중요성의 정도를 수치로 표현해야 한다. 두 번째 동질성(homogeneity)은 수치로 표현된 중요성의 정도는 일정한 척도로 표현되어 서로간의 비교가 되어야 한다. 세 번째 독립성(independence)은 하위 계층의 요인은 상위 계층의 요인에 대하여 종속적이어야 한다. 그러나, 상위 계층의 요인들은 하위 계층의 모든 요인들에 대하여 독립성이 확보되어야 하는 것은 아니다. 네 번째로 기대성(expectations)은 계층 구조의 설계는 의사결정 과정에 필요하고 생각되어야 할 모든 요인을 포함해서 계층 구조를 설계해야 된다. 이러한 네 가지의 공리를 위배할 때에는 다음과 같은 문제점이 발생 된다[6].

<Table 4> Expected Problems Due to Violation of Axiom

Violation of Axiom	Expected Problems
Reciprocal	By asking an ambiguous question, you do not understand the question correctly.
Homogeneity	Since the criteria are not the same, the two-sided comparison is not possible.
Independence	Two-sided comparison do not hold due to weighting of certain factors
Expectations	Incomplete decisions can be made.

AHP기법은 아래와 같은 다섯 가지의 단계를 따라 진행 된다.

2.3.1 1단계 : 계층화

정확한 문제의 정의를 통해 명확한 문제의 요구사항을 최종 목표로 정하고 최종 목표에 영향을 줄 수 있는 요인들을 의사결정요인, 하부 의사결정요인 등의 계층구조로 세분화해야 한다. 최상단에는 최종목표를 작성하고 그 아래 계층 구조에서는 계층 1단계 즉, 상위 의사결정요인을 작성하며, 그 아래에는 계층 2단계인 하위 의사결정요인을 작성한다. 마지막 하단에는 비교되어야 하는 대안들을 작성시켜야 한다.

2.3.2 2단계 : 쌍대비교

가중치란 평균치에서 개별로 부여되는 개별 중요도를 가중치라고 한다. 이러한 가중치의 산정을 위해 쌍대비교를 한다. 쌍대비교는 기 부여되는 가중치를 질적 척도(qualitative scale)에 나타내고 평가자는 이를 수치화 하는 단계이다. 각각의 요인들을 서로 비교 하면서 각 요인들의 중요도를 파악하게 된다. 의사결정과정에서 여러 가지의 요인이 있을 때에는 한 번에 상대적인 중요도를 산정하기 어렵다. 따라서 쌍대비교 하는 방식을 통해 가중치를 부여하여 수량화 한다.

2.3.3 3단계 : 정방행렬

쌍대비교의 결과로 각 계층 내의 의사 결정 요소를 가중치를 산정하면 정방 행렬로 나타낼 수 있다. n개의 의사결정 요인이 존재한다면, 식 (1)과 같은 n×n의 행렬로 만들 수 있다.  $a_{ij}$ 는 의사결정요인 j에 대한 의사결정요인 i의 상대적 중요도이다.  $a_{ji}$ 는 의사결정요인 i의 의사결정요인 j의 상대적 중요도이고 이는  $a_{ij}$ 의 역수이다. 또한  $a_{ii}$ 의 경우에는 중요도의 우위가 없으므로 1의 값을 가지게 된다. 위와 같은 원리에 따라  $\frac{n(n-1)}{2}$ 의 쌍대비교의 수행이 필요함을 알 수 있다.

$$\begin{bmatrix} a_{11} & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ a_{21} & a_{22} & \dots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ a_{n1} & a_{n2} & \dots & a_{nn} \end{bmatrix} = \begin{bmatrix} 1 & a_{12} & \dots & a_{1n} \\ \frac{1}{a_{12}} & 1 & \dots & a_{2n} \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ \frac{1}{a_{n1}} & \frac{1}{a_{n2}} & \dots & 1 \end{bmatrix} \quad (1)$$

2.3.4 4단계 : 상대적 가중치

쌍대비교를 통해 구한 값을 아이겐벨류 방법(Eigenvalue method)을 이용하여 각 요소들의 상대적 가중치를 산출한다. 요소들이 가지는 가중치를 각  $w_1, w_2, w_3, \dots, w_n$ 이라면,  $a_{ij} = \frac{w_1}{w_2}$ 로 나타내고, 이를 행렬에 다시 대입하면 식 (2)가 된다.

$$\begin{bmatrix} w_1/w_1 & w_1/w_2 & \dots & w_1/w_n \\ w_2/w_1 & w_2/w_2 & \dots & w_2/w_n \\ \vdots & \vdots & \ddots & \vdots \\ w_n/w_1 & w_n/w_2 & \dots & w_n/w_n \end{bmatrix} \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} = n \begin{bmatrix} w_1 \\ w_2 \\ \vdots \\ w_n \end{bmatrix} \quad (2)$$

대입한 행렬의 값은  $AW = \lambda W$  인 특수한 형태임을 알 수 있다.  $\lambda$ 는 A에 대응하는 고윳값(Eigenvalue)이라고 하며, W는  $\lambda$ 에 대응하는 고유벡터임을 알 수 있다.  $\lambda$ 가 고윳값이 되려면  $(A - \lambda I)$ 의 역행렬이 존재하지 않아야 하므로 행렬식의 값은 0이 되어야만 한다. 이는 식 (3)으로 나타낼 수 있다.

$$\det(A - \lambda I) = 0 \quad (3)$$

2.3.5 5단계 : 일관성 비율 검증

어려운 의사결정 과정에서는 응답자의 판단력의 한계 또는 주관이 개입되기 때문에 요인이 많을수록 논리의 일관성 유지가 어려워지므로 응답에 대한 검증의 과정이 필요하다. 이를 위해 일관성비율(C.R : Consistency Ratio)을 통하여 검증의 과정을 거치고 이 값은 식 (4)와 같이 일관성 지표(C.I : Consistency Index)를 무작위 지표(R.I : Random Index)로 나눈 값으로서 Saaty는 이 값이 0.1보다 작을 때 일관성을 인정할 수 있다고 하였고, 0.2까지는 수용가능하다고 하였다. 일관성지표는 식 (5)를 따른다.

$$C.R = \frac{C.I}{R.I} \quad (4)$$

$$C.I = \frac{(\lambda_{\max} - n)}{(n - 1)} \quad (5)$$

3. 연구모형 및 방법

본 연구는 소비자가 디지털 콘텐츠 중의 하나인 웹툰을

이용 시 고려하는 웹툰의 서비스 요인을 분석하여 소비자가 중요하게 여기는 웹툰 서비스를 장르별로 도출 후 서비스를 최적화 시키는 것이 목적이다. 본 연구의 절차는 우선 기존의 선행 연구 및 문헌, 자료 등을 통하여 웹툰 서비스의 성격을 분석한다. 분석한 웹툰 서비스의 성격을 웹툰 서비스 산업의 현업 종사 중인 프로듀서, 작가 등의 전문가와의 인터뷰를 통하여 웹툰 서비스의 요인 및 계층별 분류를 세분화 하였다. 이후, AHP 분석을 통하여 도출된 결과로 시사점 및 향후 연구 계획을 수립하고자 한다.



<Figure 3> Research Procedures and Methods

AHP를 이용하면 복잡하고 난해한 문제를 계층화 시키고, 세분화를 시켜서 더 쉽게 문제 해결에 이를 수 있으며, 각각의 요인에 가중치를 두어서 정확성 및 신뢰성을 얻을 수 있는 과학적인 기법이다. 또한, 정량적인 계산뿐만 아니라 정성적인 계산도 가능하여 다수의 요인 인자, 다수의 의사결정자들을 위한 문제 해결 방법에 매우 효과적인 방법이다. 따라서, 본 연구에서는 <Figure 3>와 같이 기존 선행 연구들을 바탕으로 웹툰 서비스 시장의 특성 및 웹툰 서비스의 요인 분석을 진행하였고, 이를 바탕으로 전문가들의 의견을 수렴 후 웹툰 서비스 최적화 요인 분석에 필요한 AHP 계층 설계 및 요인을 도출 하였다.

권희주[7]는 장르의 속성을 ‘일상’, ‘드라마’, ‘브랜드’로 구분하였으나, 본 연구에서는 ‘무협’, ‘순정/멜로’, ‘도시/학원’, ‘성인’, ‘액션’ 등으로 전통적 만화책에서 사용하는 특성으로 구분하였다. 이 방식은 현재 각 웹툰의 서비스 제공자가 하부 페이지에서 사용자의 장르별 선택을 손쉽게 도와주는 정렬 방식으로 사용하고 있다. 또한, 결제수단의 속성을 파악하는 대신에 결제의 방식의 편리함 유무를 분석하였다.

최윤슬[2]는 작품성의 하위 속성을 ‘작품성’, ‘그림체’, ‘스토리과 캐릭터’, ‘추천 인지도와 별점’, ‘작가에 대한 기대’로 구분하였으나, 본 연구에서는 작품성에서는 ‘그림체’, ‘주제 설정’, ‘스토리 전개’, ‘캐릭터(그림 형태 및 성격)’으로 구분 하였고, 작가 의존도라는 속성을 추가하여 ‘작가의 인지도’, ‘경험’, ‘사회적 활동’을 하위 속성으로 설정하였다. 이로 인해 ‘작품성’과 ‘작가’에 대하여

쌍대 비교가 가능 하게끔 연구를 진행하였다.

따라서, 본 연구는 위의 선행 연구 분석 사항과 현재 웹툰 서비스 중인 대형 포털사의 실무자와 전문가 그룹과의 미팅을 통한 의견을 종합하여 최종적으로 계층1에서의 5가지 상위 계층과 계층2에서의 16가지의 하위 계층으로 구분하였다. 5가지의 상위 계층에서는 작품성, 오락성 및 정보의 제공, 플랫폼, 작가 의존도, 추천 및 이용 후기를 요인으로 설정 하였으며, 작품성의 하위 계층으로는 그림체, 주제설정, 스토리 전개, 캐릭터를 꼽았으며, 오락성 및 정보의 제공의 하위 계층으로는 정보의 제공, 흥미의 제공, 멀티미디어의 활용을 요인으로 설정 하였다. 플랫폼의 하위 계층으로는 콘텐츠 보유 수량, 결제 방식, 채널 인지도를 요인으로 설정 하였고, 작가 의존도의 하위 계층에는 작가인지도, 경험, 사회적 활동을 하부 요인으로 설정 하였다. 마지막으로 추천 및 이용후기에서는 지인추천, 평점, 이용후기를 계층2의 요인으로 설정 하였다. 세부적인 조작적 정의는 아래의 <Table 5>에 나타내었다.

<Table 5> Defining Factors to Select web-toon Service by Hierarchy

Hierarchy 1	Hierarchy 2	Explanation
Literary value [2, 7]	Drawing Style	The Cartoonist's drawing style is important
	Setting theme	The theme of the work is important
	Storyline	Storyline and content development are important
	Character	The expression (picture, personality) of the main character is important
Entertainingness & provision of information [2]	Provision of Information	Readers want to receive information through web-toons
	Provision of interest	Simple induction of interest is important
	Utilization of multimedia	It is important to provide an impact (using flash) video and multimedia sound
Platform [7]	Quantity of holding contents	The quantity of web-toons held by the site and panel is important
	Payments	Simplicity of payment is important
	Channel awareness	Site and channel awareness is important
Cartoonist dependence [7]	cartoonist awareness	The recognition of the artist's previous works is important
	Experience	The subscription or experience of the cartoonist's work is important
	Social activities	The importance of other external activities, such as broadcasting, in addition to the cartoon artist's work
Recommended & Reviews [1]	Recommended by friends	Whether you subscribe to select works recommended by nearby friends
	Grade	The ratings left by other users are important to the choice of web-toons
	Reviews	Importance of reviews written by other users

## 4. 분석 결과

### 4.1 연구 대상 및 방법

본 연구를 수행하기 위하여 웹툰 서비스를 이용 경험이 있는 소비자를 대상으로 2018년 10월 13일부터 2018년 10월 31일 까지 500명을 대상으로 직접 대면 설문 조사를 실시하였다. 가장 선호하는 웹툰의 장르를 선택 후 선호하는 장르를 선택할 때의 고려하는 요인에 대하여 질문과 응답을 실시하였다. 이중 오류 기입 또는 미 기입을 제외한 472부를 가지고 최종적으로 분석을 실시하였다.

### 4.2 표본의 인구 통계학적 특성

본 연구의 표본 특성을 살펴보기 위하여 빈도분석을 실시하였고, 결과는 <Table 6>과 같다. 성별 분포는 남성이 283명(60.17%), 여성이 189명(39.83%)으로 나타났으며, 연령별로는 10대 51명(10.8%), 20대 161명(34.1%), 30대 115명(24.4%), 40대 95명(20.1%), 50대 이상 50명(10.6%)으로 나타났다. 직업별로는 학생 175명(37.1%)으로 제일 많이 질문에 응답하였고, 그 다음은 사무직이 163명(34.5%)이고, 전문직 39명(8.3%) 순으로 분석되었다.

또한, 하루 평균 이용 횟수는 1~2회가 전체의 70.5%로 대부분의 사용자가 하루의 1~2회 정도 웹툰 서비스를 이용하는 것으로 나타났고, 19.1%의 사용자가 3~5회 웹툰

서비스를 이용하는 것을 알 수 있었다. 이러한 사용자의 하루 평균 이용 시간은 10~30분을 사용 하는 것이 전체의 41.5%를 차지하였고, 35.9%의 사용자가 10분 이하의 웹툰 서비스를 이용하는 것으로 분석되었다. 한번 서비스 이용 시 구독 편수는 58.1%의 사용자가 1~2편 구독 하는 것으로 나타났고 28.2%의 사용자는 3~5편 정도의 구독을 하는 것으로 분석되었다. 웹툰 서비스를 주로 이용하는 시간대는 출/퇴근 또는 등/하교 할 때에 전체의 28.8%가 이용하였고, 쉬는 시간과 잠자기 전에 이용 비율이 높았다. 위 세 항목의 합계는 전체의 80.2%이다. 마지막으로 한 달 평균 웹툰 서비스에 사용하는 금액은 67.6%가 무료 서비스만 이용하였고, 32.4%의 사용자가 유료서비스를 사용하였다. 이중 50% 이상이 한 달에 5,000원 이하의 웹툰 서비스 사용료를 지불 한 것으로 분석되었다.

<Table 7> Frequency and Percentage of Participants-2

		Freq'	Rate(%)
Daily average web-toon Use count	1~2 times	333	70.5
	3~5 times	90	19.1
	6~10 times	34	7.2
	More than 10 times	15	3.2
Daily average web-toon Use time	less than 10 minutes	169	35.9
	10~30 minutes	196	41.5
	30~60 minutes	54	11.4
	More than 1 hour	53	11.2
Number of Works when using web-toon service once	1~2 works	274	58.1
	3~5 works	133	28.2
	6~10 works	38	8.1
	More than 10 works	27	5.6
A time zone where web-toons are used primarily	Commuting to and from work or school	103	28.8
	Break time	121	25.6
	After lunch	15	3.2
	Outing	9	1.9
	Working	4	0.8
	Before going to sleep	122	25.8
	Before work and school	4	0.8
	After work or school	28	5.9
	After dinner	18	3.8
	others	15	3.2
Amount used for monthly web-toon service (KRW)	Free only	319	67.6
	Less than 5,000	80	16.9
	5,000~10,000	35	7.4
	10,000~30,000	23	4.9
	More than 30,000	15	3.2

<Table 6> Frequency and Percentage of Participants-1

		Freq'	Rate(%)
Gender	Male	283	60.17
	Female	189	39.83
Age	15~19	51	10.8
	20~29	161	34.1
	30~39	115	24.4
	40~49	95	20.1
	50~	50	10.6
Job	Office	163	34.5
	Student	175	37.1
	Expert	39	8.3
	Service	26	5.5
	Engineer	13	2.8
	Education	9	1.9
	Self-employ	12	2.5
	Public Org.	10	2.1
	Homemaker	14	3.0
	Others	11	2.3

4.3 제 1계층 우선순위 분석 결과

선호하는 장르에 따른 웹툰의 선호도 평가요인에서 제 1계층의 요인을 작품성, 오락성 및 정보의 제공, 플랫폼, 작가 의존도, 추천 및 이용후기로 구성을 하였다. 472건의 전체 응답 중에서의 계층 1을 분석한 결과 작품성이 0.3604로 가장 높은 수치를 나타내었고, 2위는 오락성 및 정보의 제공이 0.2209로 그 다음 수치를 기록 하였다. 3위는 추천 및 이용 후기가 0.1780을 나타내었고, 4위는 플랫폼이 0.1219를 나타내었고, 마지막으로 작가 의존도가 0.1188을 나타내었다. 이러한 결과의 C.R. 값은 0.1624를 나타내어 0.2보다 작으므로 분석이 유효한 것으로 판단하였다.

<Table 8> Weighting Value by Factor in the First Layer : Total

Selection Criteria	Weighting value
cinematic quality	0.3604
Entertainingness & provision of information	0.2209
Platform	0.1219
Cartoonist dependence	0.1188
Recommended & Reviews	0.1780
Total	1.0000

(C.R = 0.1389)

무협 장르를 선호하는 소비자의 경우에는 아래의 <Table 9>와 같이 제일 중요시 여기는 부분은 전체와 마찬가지로 작품성이다. 그러나 두 번째 요소는 전체와 다르게 추천 및 이용후기를 중요한 요소로 꼽았다. 세 번째로 중요한 요소는 오락성 및 정보의 제공이고, 다음은 작가 의존도를 중요시 여겨서 전체의 결과와는 다르게 나타났다.

<Table 9> Weighting Value by Factor in the First Layer : Preferred Genre-Martial Art

Selection Criteria	Weighting Value
Cinematic Quality	0.3405
Entertainingness & Provision of Information	0.1679
Platform	0.1371
Cartoonist Dependence	0.1441
Recommended & Reviews	0.2104
Total	1.0000

(C.R = 0.1706)

순정/멜로를 선호하는 소비자의 경우에는 아래의 <Table 10>와 같이 제일 중요시 여기는 부분은 전체와 마찬가지로 작품성이다. 순정/멜로를 선호하는 소비자의 결과에 대한 데이터 값은 전반적으로 전체의 데이터 값과 유사하게 나타났다.

<Table 10> Weighting Value by Factor in the First Layer : Preferred Genre-Pure Love/Melodrama

Selection Criteria	Weighting value
cinematic quality	0.3562
Entertainingness & provision of information	0.2104
Platform	0.1232
Cartoonist dependence	0.1126
Recommended & Reviews	0.1975
Total	1.0000

(C.R = 0.1738)

도시/학원 장르를 선호하는 소비자의 경우에는 아래의 <Table 11>과 같이 제일 중요시 여기는 부분은 전체와 마찬가지로 작품성이다. 전체의 결과와 마찬가지로 오락성 및 정보의 제공, 추천 및 이용 후기, 플랫폼, 작가 의존도 순으로 요소의 가중치가 산정 되었다.

<Table 11> Weighting Value by Factor in the First Layer : Preferred Genre-City/School

Selection Criteria	Weighting value
cinematic quality	0.3327
Entertainingness & provision of information	0.2191
Platform	0.1494
Cartoonist dependence	0.1366
Recommended & Reviews	0.1622
Total	1.0000

(C.R = 0.1527)

성인 장르의 경우 아래의 <Table 12>와 같이 제일 중요시 여기는 부분은 전체와 마찬가지로 작품성이다. 그러나 두 번째 요소인 오락성 및 정보의 제공 역시 전체의 경우 대비 수치가 많이 상승한 것이 특징이다. 또한, 추천 및 이용후기의 수치 역시 전체 대비 많이 하락한 수치로 나타내고 있다. 순위는 작품성, 오락성 및 정보의 제공, 플랫폼, 작가 의존도, 추천 및 이용 후기 순으로 나타나고 있다.

<Table 12> Weighting Value by Factor in the First Layer : Preferred Genre-Adult

Selection Criteria	Weighting value
cinematic quality	0.3825
Entertainingness & provision of information	0.3032
Platform	0.1155
Cartoonist dependence	0.1052
Recommended & Reviews	0.0935
Total	1.0000

(C.R = 0.1779)



마지막으로, 액션 장르를 선호하는 소비자의 경우에는 아래의 <Table 13>과 같이 제일 중요시 여기는 부분은 전체와 마찬가지로 작품성이다. 전체의 결과와 동일하게 오락성 및 정보의 제공, 추천 및 이용 후기, 플랫폼, 작가 의존도 순으로 가중치가 산정 되었다.

<Table 13> Weighting Value by Factor in the First Layer : Preferred Genre-Action

Selection Criteria	Weighting Value
Cinematic Quality	0.3870
Entertainingness & Provision of Information	0.2333
Platform	0.1066
Cartoonist Dependence	0.1096
Recommended & Reviews	0.1634
Total	1.0000

(C.R = 0.1563)

웹툰의 선택에 있어서 제일로 우선시 되는 선택의 속성은 작품성이다. 하지만, 두 번째 순위에서는 장르별로 순위 또는 결과 값에서는 조금씩 틀리고 있음을 알 수 있다. 전반적으로 스토리의 전개가 빠르지 않고 일상의 얘기를 많이 담아 비교적 현실적인 주제를 가지고 있는 순정/멜로, 도시/학원, 액션 장르의 경우는 전체와 비슷한 수치를 담아내고 있고, 성인 및 무협 장르처럼 약간의 비현실적 요소를 담아내는 장르의 경우에는 소비자가 생각하는 선호도 요인의 값과 요소가 전체와 대비하여 다르게 나타나고 있다. 무엇보다 중요한 점은 어떠한 장르를 선호하든지 간에 작품의 기본이 되는 작품성은 소비자들이 웹툰의 선택 시에 제일 중요하다고 해석할 수 있다.

#### 4.4 제 2계층 세부 요인별 우선순위 분석 결과

작품성의 하위 요소의 가중치를 살펴보았을 때 가장 소비자들이 중요시 여기는 항목은 스토리 전개였다. 스토리 전개의 가중치는 0.4181로 높은 수치를 보이고 있으며, 다음은 주제 설정으로 0.2485를 나타내고 있다. 위 두 항목이 작품성을 판단하는 데 가장 주요한 요소로 판단되며, 이는 소비자가 웹툰 구독시의 문학적 논리에 상대적으로 민감하게 반응하고 있다고 분석된다.

작품성의 하위 요소를 장르별로 살펴보았을 때 전체와 마찬가지로 스토리 전개가 다른 요소에 비하여 높은 수치로 나타났다. 특히, 무협 장르의 경우 0.5001의 수치로 아주 높은 수치를 기록하였다. 성인과 액션 장르에 경우에는 주제 설정의 요소가 스토리 전개에 있어서 두 번째로 높은 수치를 기록하였으나, 그 차이가 전체 대비하여 보다 높은 수치를 기록하였다. 무협 장르의 경우 다른

장르와는 다르게 캐릭터가 0.1856으로 스토리 전개에 있어서 두 번째로 높은 수치를 나타냈다. 이는 무협이라는 장르의 특성상 한정된 주제를 가지고 있는 점을 생각한다면 캐릭터의 요소가 소비자의 선택에 있어서 영향을 미치고 있다고 분석될 수 있다.

<Table 14> Weighting Value of Sub-Factors Based on Literary Value : Total

Selection Criteria	Weighting value
Drawing Style	0.1707
Setting theme	0.2485
Story line	0.4181
Character	0.1628
Total	1.0000

(C.R = 0.1389)

<Table 15> Weighting Value of Sub-Factors Based on Literary Value : by Genre

Selection Criteria	Weighting value by genre				
	Martial arts	Pure love/Melodrama	City/School	Adult	Action
Drawing Style	0.1477	0.2148	0.1800	0.1624	0.1280
Setting theme	0.1696	0.2289	0.2412	0.2940	0.3141
storyline	0.5001	0.3795	0.4082	0.3729	0.4322
Character	0.1856	0.1768	0.1706	0.1707	0.1257
C.R Score	0.1265	0.1388	0.1357	0.1991	0.1381

<Table 16> Weighting Value of Sub-Factors Based on Entertainingness & Provision of Information : Total

Selection Criteria	Weighting value
Provision of Information	0.2267
Provision of interest	0.6017
Utilization of multimedia	0.1717
Total	1.0000

(C.R = 0.1388)

<Table 17> Weighting Value of Sub-Factors Based on Entertainingness & Provision of Information : by Genre

Selection Criteria	Weighting value by genre				
	Martial arts	Pure love/Melo-drama	City/School	Adult	Action
Provision of Information	0.2459	0.2207	0.2354	0.2801	0.2237
Provision of interest	0.5278	0.5970	0.5819	0.5988	0.6276
Utilization of multimedia	0.2263	0.1822	0.1826	0.1211	0.1487
C.R Score	0.1571	0.1306	0.1342	0.1884	0.1441

오락성 및 정보의 제공에 대한 하위 요소를 분석해보면 전체의 경우 흥미의 제공이 0.6017이란 높은 수치를 기록하였다. 그다음은 정보의 제공이 0.2267로 나타났고, 마지막으로 멀티미디어의 활용이 0.1717을 기록하였다.

장르별로 구분해서 분석을 하였을 때에는 전체와 마찬가지로 흥미의 제공이 모든 장르에서 가장 높은 수치를 나타내었으며, 그 다음은 정보의 제공, 멀티미디어의 활용 순으로 나타났다. 웹툰의 특성상 흥미의 제공이 수반이 기본이기 때문에 이러한 수치가 나타난 것으로 판단되어 진다. 또한 웹툰 ‘조선왕조실록’(작가 : 무적핑크) 등과 같이 정보를 수반 또는 각색하여 만든 웹툰처럼 소비자의 선택 기준에서 정보의 제공 또한 중요 시 여기지는 것으로 분석 된다. 다만, 플래쉬 및 음향 등의 멀티미디어의 활용을 이용한 웹툰의 경우에는 무협을 제외 한 모든 장르에서 소비자의 웹툰의 선택 시 고려 사항에서는 크게 작용 되지 않음을 분석 할 수 있다.

<Table 18> Weighting Value of Sub-Factors Based on Platform : Total

Selection Criteria	Weighting value
Quantity of holding contents	0.4036
Payments	0.1632
Awareness	0.4332
Total	1.0000

(C.R = 0.1333)

<Table 19> Weighting Value of Sub-Factors Based on Platform : by Genre

Selection Criteria	Weighting value by genre				
	Martial arts	Pure love/ Melo-drama	City/School	Adult	Action
Quantity of holding contents	0.3954	0.3895	0.3645	0.3927	0.4328
Payments	0.1780	0.1667	0.1689	0.2001	0.1488
Awareness	0.4267	0.4437	0.4656	0.4071	0.4183
C.R Score	0.1401	0.1241	0.1405	0.1840	0.1220

플랫폼 기준의 하위 요소를 살펴보면 인지도가 0.4332의 가장치로 가장 높게 나타났다. 하지만, 이와 비슷하게 Contents의 보유 수량 또한 0.4036이란 수치로 나타났다. 결제 방식은 상대적으로 수치가 낮았다. 기존에 많은 업체가 웹툰의 상업 시장에 진출하면서 여러 가지 문제점을 발생 시켰지만, 향후 대형 업체들 위주로 재편이 되면서 위와 같은 결과가 관측 되어진 것으로 예상 할 수 있다. 또한, 서비스 운영의 안정성 면에서도 소비자들은 인지도가 있는 플랫폼을 더 선호하는 것으로 분석될 수 있다.

<Table 20> Weighting Value of Sub-Factors Based on Cartoonist Dependence : Total

Selection Criteria	Weighting value
Awareness	0.4477
Experience	0.3971
Social Activities	0.1552
Total	1.0000

(C.R = 0.1312)

<Table 21> Weighting Value of Sub-Factors Based on Cartoonist Dependence : by Genre

Selection Criteria	Weighting value by genre				
	Martial arts	Pure love/ Melo-drama	City/School	Adult	Action
Awareness	0.4292	0.4460	0.4960	0.5850	0.4146
Experience	0.3804	0.3970	0.3657	0.2715	0.4394
Social Activities	0.1904	0.1570	0.1384	0.1434	0.1460
C.R Score	0.1388	0.1390	0.1150	0.1620	0.1242

작가 의존도 기준의 하위요소를 분석해보면 전체의 경우 인지도가 0.4477로 가장 높았고, 그 다음은 경험으로 0.3971를 기록 하였다. 사회적 활동의 경우 0.1552로 낮은 수치를 나타내었다. 최근 웹툰 작가들의 방송 및 기타 활동이 활발히 이뤄지고 있으나, 실질적으로 웹툰 사용자들이 웹툰의 선택의 기준에서는 크게 영향을 끼치지 않는 것으로 분석될 수 있다. 작가 의존도의 장르별 하위 요소 분석 결과도 작가의 사회적 활동은 소비자들이 웹툰 선택 시 크게 작용하지 않는 것으로 판별 할 수 있다. 인지도의 경우 액션을 제외한 모든 장르에서 높게 나타났으며, 특히 성인 장르의 경우에는 0.5850이라는 아주 높은 수치를 나타내었다. 성인 장르를 선호하는 소비자의 경우에는 작가의 이전 작품이 유명 작품이거나 히트작일 경우 더 선호하는 것으로 분석될 수 있다. 액션 장르의 경우에는 가장 높은 수치를 나타낸 요소는 경험이며, 이는 다른 장르와 다르게 나타난 수치이다. 액션 장르를 선호하는 소비자의 경우 기존에 작가의 작품을 구독 또는 다른 매체를 통하여 경험을 해본 것을 중요시 여기는 특성을 보인다.

<Table 22> Weighting Value of Sub-Factors Based on Recommendations and Reviews : Total

Selection Criteria	Weighting value
Recommended by friends	0.4161
Grade	0.3537
Reviews	0.2302
Total	1.0000

(C.R = 0.1356)

<Table 23> Weighting Value of Sub-Factors Based on Recommendations and Reviews : by Genre

Selection Criteria	Weighting value by genre				
	Martial arts	Pure love/Melo-drama	City/School	Adult	Action
Recommended by friends	0.4308	0.4023	0.4626	0.3523	0.4236
Grade	0.3314	0.3574	0.3012	0.4335	0.3632
Review	0.2377	0.2403	0.2361	0.2142	0.2131
C.R Score	0.1251	0.1305	0.1407	0.1689	0.1340

추천 및 이용 후기 기준 하위 요소들의 가중치를 살펴 보면 지인 추천에 의한 가중치가 0.4161로 가장 높게 나왔으며, 그 다음은 평점이 0.3537로 관측 되었다. 마지막으로 이용 후기는 0.2302를 나타냈다. 세부적으로 장르별로는 대부분의 장르에서 지인추천이 높게 나타났고, 평점, 이용후기 순으로 가중치가 나타났다. 다만, 성인 장르에서는 평점이 0.4335로 가장 높게 나타났으며, 지인추천, 이용 후기 순으로 나타났다. 일반적으로 추천 및 이용 후기의 상대적 중요 요소는 지인 추천 등의 구전 의도를 가진 항목이 소비자의 웹툰의 선택 요소에 가장 중대한 요소임을 분석할 수 있으며, 자세히 살펴봐야 되는 이용 후기보다는 간단히 확인 할 수 있는 평점이 웹툰의 선택 시 중요한 요소임이라 분석된다.

4.5 종합 우선순위 분석 결과

상위계층과 하위계층에서 분석한 결과를 토대로, 소비자의 장르별 웹툰 서비스의 선택에 영향을 미치는 요인 중 어떠한 요인이 상대적으로 크게 영향을 미치는지 분석하고, 가중치가 크게 작용하는 요인 순서로 나열하여 보았다. 제1계층 요소 가중치로, 각각의 제2계층 요소들의 가중치를 곱하여 최종적인 가중치를 산출하였다. 결과는 다음 <Table 24>에 나타내었다.

<Table 24>를 통하여 도출된 장르별 웹툰 서비스의 선택 요인의 종합 가중치를 분석해보면 무협 장르의 경우 스토리 전개가 0.1703으로 가장 높았고, 지인추천이 0.0906으로 그 다음 수치를 기록 하였다. 세 번째로는 흥미의 제공이었으며, 평점 및 캐릭터가 그 뒤를 이었다. 무협 장르를 선호하는 소비자의 경우에는 작품성의 제2계층인 스토리 전개와 캐릭터를 중요시 여기고 지인 추천 및 이용 후기를 통하여 웹툰을 선택한다고 분석할 수 있다. 순정/멜로 장르의 경우에는 스토리 전개가 0.1352로 가장 높은 수치였고, 흥미의 제공이 0.1256으로 두 번째 수치를 나타냈다. 세 번째 부터는 주제 설정, 지인 추천, 그림체 순으로 수치를 기록했다. 순정/멜로를 선택하는 소비자의 경우에는 주로 제1계층의 작품성의 하위계층인 그림체, 주제설정, 스

토리 전개 및 캐릭터 등이 대부분 높은 가중치를 기록하였다. 이는 순정/멜로 장르의 특성상 문학적 요소와 디테일이 강조된 장르의 특징이 반영되었다고 분석될 수 있다. 도시/학원 장르의 경우에는 가장 높은 가중치를 기록한 것은 역시 스토리 전개였으며, 수치는 0.1358이다. 두 번째로는 흥미의 제공이고, 주제 설정, 지인추천, 채널 인지도 순으로 높은 수치를 기록하였다. 도시/학원 장르의 경우 다른 장르와는 다르게 채널 인지도가 높은 순위를 기록한 것이 특징이다. 이는 특정 작가가 해당 채널에서만 연재하는 경우가 있는데 이러한 마케팅적인 요소가 반영되어서 높은 수치로 반영 된 것으로 분석된다. 성인 장르의 경우에는 가장 높은 수치를 보인 것은 다른 장르와 다르게 흥미의 제공이 0.1816으로 산정되었다. 특정 매니아층의 수요가 있는 성인 장르의 경우 단순 흥미 유발이 웹툰 이용의 동기로 가장 커서 이러한 수치를 나타낸 것으로 예상된다. 또한, 성인 장르의 이용자의 경우에는 현실도피 목적의 이용 동기 또한 높은 것으로 파악된다[1]. 이러한 사항으로 인하여 흥미의 제공이 가장 높은 수치를 기록하였고, 다음으로는 스토리 전개, 주제설정, 캐릭터 등의 순으로 높은 수치를 기록했다. 전반적으로 제1계층인 작품성의 하위 요소들이 높은 수치를 나타냈다. 액션 장르의 경우에는 스토리 전개가 0.1673으로 가장 높았고, 흥미의 제공이 0.1464로 두 번째로 높은 수치를 기록하였으며 주제설정, 지인추천, 평점 등의 순으로 수치를 기록하였다. 모든 장르에서 작가의 사회적 활동과 결제 방식은 크게 중요한 요소로 나타나지 않음을 분석하였다.

<Table 24> Weighting Value Comparison of Sub-Factors by Genre

Martial arts genre			
Hierarchy 1	Hierarchy 2	Weighting value	Ranking
Literary Value 0.3405	Drawing Style (0.1477)	0.0503	11
	Setting theme (0.1696)	0.0577	8
	Storyline (0.5001)	0.1703	1
	Character (0.1856)	0.0632	5
Entertainingness & provision of information 0.1679	Provision of Information (0.2459)	0.0413	13
	Provision of interest (0.5278)	0.0886	3
	Utilization of multimedia (0.2263)	0.0380	14
Platform 0.1371	Quantity of holding contents (0.3954)	0.0542	10
	Payments (0.1780)	0.0244	16
	Channel awareness (0.4267)	0.0585	7
Cartoonist Dependence 0.1441	Cartoonist awareness (0.4292)	0.0618	6
	Experience (0.3804)	0.0548	9
	Social activities (0.1904)	0.0274	15
Recommended & Reviews 0.2104	Recommended by friends (0.4308)	0.0906	2
	Grade (0.3314)	0.0697	4
	Reviews (0.2377)	0.0500	12

Pure love/Melodrama genre			
Hierarchy 1	Hierarchy 2	Weighting value	Ranking
Literary value 0.3562	Drawing Style (0.2148)	0.0765	5
	Setting theme (0.2289)	0.0815	3
	Storyline (0.3795)	0.1352	1
	Character (0.1768)	0.0630	7
Entertainingness & provision of information 0.2104	Provision of Information (0.2207)	0.0464	12
	Provision of interest (0.5970)	0.1256	2
	Utilization of multimedia (0.1822)	0.0383	14
Platform 0.1232	Quantity of holding contents (0.3895)	0.0480	10
	Payments (0.1667)	0.0205	15
	Channel awareness (0.4437)	0.0547	8
Cartoonist dependence 0.1126	Cartoonist awareness (0.4460)	0.0502	9
	Experience (0.3970)	0.0447	13
	Social activities (0.1570)	0.0177	16
Recommended & Reviews 0.1975	Recommended by friends (0.4023)	0.0795	4
	Grade (0.3574)	0.0706	6
	Reviews (0.2403)	0.0475	11

Adult genre			
Hierarchy 1	Hierarchy 2	Weighting value	Ranking
Literary Value 0.3825	Drawing Style (0.1624)	0.0621	6
	Setting theme (0.2940)	0.1125	3
	Storyline (0.3729)	0.1426	2
	Character (0.1707)	0.0653	5
Entertainingness & provision of information 0.3032	Provision of Information (0.2801)	0.0849	4
	Provision of interest (0.5988)	0.1816	1
	Utilization of multimedia (0.1211)	0.0367	11
Platform 0.1155	Quantity of holding contents (0.3927)	0.0454	9
	Payments (0.2001)	0.0231	14
	Channel awareness (0.4071)	0.0470	8
Cartoonist Dependence 0.1052	Cartoonist awareness (0.5850)	0.0615	7
	Experience (0.2715)	0.0286	13
	Social activities (0.1434)	0.0151	16
Recommended & Reviews 0.0935	Recommended by friends (0.3523)	0.0329	12
	Grade (0.4335)	0.0405	10
	Reviews (0.2142)	0.0200	15

City/School genre			
Hierarchy 1	Hierarchy 2	Weighting value	Ranking
Literary value 0.3327	Drawing Style (0.1800)	0.0599	7
	Setting theme (0.2412)	0.0802	3
	Storyline (0.4082)	0.1358	1
	Character (0.1706)	0.0568	8
Entertainingness & provision of information 0.2191	Provision of Information (0.2354)	0.0516	10
	Provision of interest (0.5819)	0.1275	2
	Utilization of multimedia (0.1826)	0.0400	13
Platform 0.1494	Quantity of holding contents (0.3645)	0.0545	9
	Payments (0.1689)	0.0252	15
	Channel awareness (0.4656)	0.0696	5
Cartoonist dependence 0.1366	Cartoonist awareness (0.4960)	0.0678	6
	Experience (0.3657)	0.0497	11
	Social activities (0.1384)	0.0189	16
Recommended & Reviews 0.1622	Recommended by friends (0.4626)	0.0750	4
	Grade (0.3012)	0.0489	12
	Reviews (0.2361)	0.0383	14

Action genre			
Hierarchy 1	Hierarchy 2	Weighting value	Ranking
Literary value 0.3870	Drawing Style (0.1280)	0.0495	7
	Setting theme (0.3141)	0.1216	3
	Storyline (0.4322)	0.1673	1
	Character (0.1257)	0.0486	8
Entertainingness & provision of information 0.2333	Provision of Information (0.2237)	0.0522	6
	Provision of interest (0.6276)	0.1464	2
	Utilization of multimedia (0.1487)	0.0347	14
Platform 0.1066	Quantity of holding contents (0.4328)	0.0461	10
	Payments (0.1488)	0.0159	16
	Channel awareness (0.4183)	0.0446	12
Cartoonist dependence 0.1096	Cartoonist awareness (0.4146)	0.0454	11
	Experience (0.4394)	0.0482	9
	Social activities (0.1460)	0.0160	15
Recommended & Reviews 0.1634	Recommended by friends (0.4236)	0.0692	4
	Grade (0.3632)	0.0593	5
	Reviews (0.2131)	0.0348	13

웹툰은 기본적으로 만화를 기본으로 하고 있으며 정보통신의 발달에 따라서 소비자가 쉽게 접근 할 수 있는 형태로 변화되어진 것이다. 그리고 만화는 문학의 장르에서 파생되어 기본적으로 문학적인 학문적 가치를 가지고 있다. 노시훈[9]은 만화를 의사문학의 하나의 문학의 분류라고 설정하였고, 의사문학의 정의를 글을 가지고 있는 점에서는 기존의 문학과 비슷하나 기존 순수 문학에서 배제된 하나의 장르라고 규정하였다. 또한, 노희준[11]는 매체와 장르가 비선형적이고 중층 결정적으로 상호작용한다는 전제하에 웹소설의 장르성을 분석하였고, 작품들의 증가와 장르화는 변화이며 흥미 이상의 새로운 변화를 추구하는 소비자가 생성되고 있는 현상이라고 분석 하였다. 따라서 본 연구의 장르별 분석에서의 하위 속성 C.R 값이 차이를 보이는 것처럼 각각의 장르별로 연구가 이뤄져야 한다.

## 5. 결 론

### 5.1 연구 결과의 요약

본 연구에서는 웹툰 서비스를 사용하는 소비자를 대상으로 장르별 웹툰 서비스 선택 시 가장 중요한 요소가 무엇인지에 대하여 파악하고자 하였다. 이를 위해 선행 연구에 대한 문헌 조사와 현업에 종사 중인 전문가의 조언을 바탕으로 웹툰 서비스 이용 시 선택 요인을 도출하여 선호하는 장르에 따른 각각의 소비자들의 우선순위를 파악하였다. 또한, 그 중요도를 정량적으로 순위화 시켜서 요소간의 상대적인 비교를 해보았다.

웹툰 서비스 선택 속성은 해당 요소들이 가지고 있는 특징을 기반으로 두 계층으로 구분하였고, 최종적으로 구분된 계층 모형은 세부 요인들이 가지고 있는 특징에 따라 다시 구분 하였다. 제1계층으로는 작품성, 오락성 및 정보의 제공, 플랫폼, 작가 의존도, 추천 및 이용 후기를 설정하였고, 제 2계층에는 총 16개의 요인을 모형으로 구성하였다. 연구 방법은 AHP 기법을 사용하여 제1계층과 제 2계층의 요인별 가중치를 산정하였고, 이 가중치를 기반으로 하여 각각의 요인에 대하여 종합 순위를 산정하여 보는 방법을 사용하였으며, 웹툰 서비스를 사용해본 경험이 있는 500명을 대상으로 직접 설문을 하였다. 전체적으로 본 연구의 결과를 종합하여 보면 다음과 같다.

첫째, 모든 장르에서 제 1계층으로 설정한 작품성, 오락성 및 정보의 제공, 플랫폼, 작가 의존도, 추천 및 이용 후기의 가중치 비교 분석에서는 작품성이 다른 요소들 보다 상대적으로 높은 수치를 기록하였다. 그 다음 순위는 무협 장르를 제외한 모든 장르에서 오락성 및 정

보의 제공이 높은 수치를 기록하였다. 무협 장르의 경우에는 추천 및 이용후기가 두 번째 순위의 가중치를 기록 하였다. 그 다음은 플랫폼과 작가 의존도 순으로 상대적 가중치가 산정 되었다. 이것은 장르 별로 특정 항목에서의 수치가 다르게 나타나므로 각각의 장르별로 소비자의 성향에 맞게 접근해야 된다는 것을 보여 준다고 할 수 있다.

둘째, 제 2계층 요소들을 분석해 보았을 때 작품성의 제 2계층인 그림체, 주제설정, 스토리 전개, 캐릭터의 요소가 다른 제 2계층의 요소보다 비교적 높은 수치의 상대적 가중치를 기록하였다. 이는 웹툰 서비스를 소비하는 이용자가 단순히 흥미보다는 흥미와 더불어 문학적 또는 회화적 요소를 중요시 여긴다는 사실을 알 수 있다. 또한, 최근에 웹툰 작가들이 방송 활동이나 기타 사회적 활동을 많이 하는데 이러한 활동은 소비자들이 웹툰을 선택 시에는 크게 영향을 끼치지 않는 것으로 분석이 되었다. 플랫폼의 경우에는 소비자들이 Contents 보유 수량과 채널 인지도는 중요시 여기는 편이나 결제 방식의 경우에는 소비자의 웹툰 서비스 선택 시에는 크게 고려 대상이 아님을 확인 할 수 있었다.

셋째, 선호하는 장르에 따른 남녀 구성비에 따른 차이도 보아야 한다. 무협 장르에서는 작품성과 추천 및 이용 후기 항목이 높은 점수를 얻었다. 본 연구 응답자 중에서 무협 장르를 선택한 응답자의 남녀 비율을 살펴보면 92.59%가 남자로 분석 되었다. 또한, 액션 장르를 선택한 응답자의 남녀 비율 또한 93.33%가 남자였고, 이들이 작품성 다음으로 중요시 여기는 항목 또한 추천 및 이용 후기였다. 그렇다면, 다른 장르 대비 상대적으로 비현실적인 스토리를 가지거나, 폭력적인 성향의 스토리를 가지는 장르의 경우에는 주로 남자가 그러한 장르를 주로 선택하고, 그 남성들은 웹툰의 선택의 기준에서 추천 및 이용후기를 선택의 주요한 요인으로 삼는다고 분석을 할 수 있다. 여성이 주요 이용자인 순정/멜로 장르의 경우에는 남성 이용자 보다는 상대적으로 추천 및 이용 후기가 덜 중요한 것으로 나타났다.

지금까지의 분석 내용을 종합 하면 웹툰 서비스의 경영 전략을 제시 할 수 있다. 기본적으로 웹툰의 이용 동기 중 가장 큰 요인은 즐거움이라 표현 하였다[1]. 연구의 하위 계층 요소인 흥미의 제공 역시 소비자가 웹툰을 선택에 중요하게 여겨지는 요소로 분석이 되었다. 하지만, 즐거움을 주기 위한 단순 흥미 보다는 웹툰 서비스를 사용하는 소비자들은 흥미에 작품성이 가미된 콘텐츠를 더 선호한다는 사실이다. 이에, 양질의 콘텐츠 확보 전략에서 중요한 기준이 될 것이라 생각된다. 또한, 부가적인 비용이 발생하는 멀티미디어의 활용은 소비자들이 크게 중요시 여기는 부분이 아니므로, 비용적인 측면에서는

무분별한 적용은 합당치 않다. 또한, 웹툰 서비스 구성 시 평점 및 이용 후기가 소비자들에게 잘 노출 될 수 있도록 하는 것이 중요하다. 마지막으로, 작가의 사회적 활동은 소비자들이 웹툰 서비스 선택에 있어서 중요한 요소가 아니므로, 인지도가 있는 유명 작가와 신인 작가 사이의 비용 대비 효용을 고려하여 콘텐츠 확보하는 것이 중요하다.

## 5.2 한계점 및 제언

본 연구는 소비자가 웹툰 서비스를 선택함에 있어서 중요시 여기는 주요 요인을 설정하고, 세부 요인을 구분하였다. 그리고 설정되고, 구분된 요인을 가지고 소비자의 선호도를 설문문을 통하여 데이터를 수집하고 AHP 기법을 사용하여 상대적 가중치를 산정하고 분석하였다. 이를 통하여 웹툰 서비스의 전략을 제시하였으나, 몇 가지 한계점을 가지고 있다. 첫 번째로, 설문 조사의 표본의 수가 웹툰 서비스를 이용하는 사용자의 전체를 대표할 만한 수가 아니기 때문에 결론의 일반화에 어려움이 존재하는 한계점을 갖는다.

두 번째로, 제 1계층의 요인과 제 2계층의 요인 설정에 있어서 기존의 선행 연구 및 문헌 조사 그리고 현업에 있는 전문가와 상의 후 설정 하였으나, 본 연구에서 설정된 요인 이외에도 다른 요인이 존재 할 것이다. 따라서, 본 연구에서 설정된 요인이 웹툰 서비스를 이용할 때 소비자가 선택하는 모든 요인을 포함 한다고는 보기 어렵다.

마지막으로, 본 연구에서는 연재중인 웹툰의 요일별 특성 요인 및 가격 프로모션 등의 마케팅 요소에 대한 분석은 하지 못하였으나, 향후 연구에서는 이러한 요인이 반영된 연구가 진행되기를 바란다.

## References

- [1] Choi, M., and Chon, B.S., The Influence of Motivation to Use and Key Components of web-toon on User Satisfaction, *Studies of Broadcasting Culture*, 2014, Vol. 26, No. 2, pp. 93-120.
- [2] Choi, Y.S., Shin, H.S., and Shin, I.G., Influence of Brand web-toons' Perceived Attributes on Purchase Intention : Applying Word-of-Mouth Intention as Mediating Variable, *Journal of Practical Research in Advertising and Public Relations*, 2017, Vol. 10, No. 1, pp. 193-218.
- [3] Golden, B.L., Wasil, E.A., and Harker, P.T., The analytic hierarchy process: Applications and studies, *Journal of Economic Literature*, 1990, Vol. 28, No. 3, pp. 1295-1295.
- [4] Ha, J.H. and Kim, S.I., Mobile Web-toon Application Service Usability Study-Focus on Naver Web-toon and Lezin Comics, *Journal of Digital Convergence*, 2016, Vol. 14, No. 9, pp. 431-436.
- [5] Jung, S.H., A Study on the Quality of web-toon Service based on Digital Contents : Focused on Kano Model, Department of Business Administration Graduate School of Soongsil University, 2014.
- [6] Kim, J.H., Kim, Y.M., Park, S.H., and Boo, J.M., A Study on Relative Importance of Selecting Factors in Logistics Service by Using AHP : Focusing on Comparison between Logistics Corporation and Customer, *Korean Association of Business Education*, 2018, Vol. 33, No. 2, pp. 297-327.
- [7] Kwon, H.J., A Study on Constitution of web-toon Service Attributes based on the Conjoint Analysis, The Graduate School of Chung-Ang University, 2018.
- [8] Lee, H.W. and Heo, J.Y., Prospects of the Content Industry in 2018-2017 Settlement and 2018 Issues Analysis, *Korea Creative Content Agency*, 2018, Vol. 17, No. 25, pp. 21-27.
- [9] Noh, S.H., L'intermédialité de la littérature et de la bande dessinée vue par l'adaptation bédéique des oeuvres littéraires, *Etudes de la Culture Francaise et de Arts en France*, 2009, Vol. 29, pp. 99-122.
- [10] Park, J.H., Suggestions for Current Status and Market Development of Domestic web-toon Industry, *KIET Monthly Industrial Economics*, 2017, Vol. 229, No. 10, pp. 18-27.
- [11] Roh, H.J., A study on the genre aspects of Korean web novels, *The Comparative Study of World Literature*, 2018, Vol. 64, pp. 409-428.
- [12] Saaty, T.L., Applications of analytical hierarchies, *Mathematics and Computers in Simulation*, 1979, Vol. 21, No. 1, pp. 1-20.
- [13] Saaty, T.L., Modeling unstructured decision problems-the theory of analytical hierarchies, *Mathematics and Computers in Simulation*, 1978, Vol. 20, No. 3, pp. 147-158.
- [14] Se, J.H., The change of the web-toon industry caused by the fourth industrial revolution, *The Korean Society of Cartoon & Animation Studies*, 2017, Vol. 8, No. 1, pp. 11-14.
- [15] Sung, S.C., and Kim, J.P., Webtoons Dream of a Billion Won Market, kt Management Economic Institute, 2015.

- [16] Vargas, L.D., A Clarification of "Remarks on the Analytic Hierarchy Process", *Management Science*, 1990, Vol. 36, No. 3, pp. 274-275.

pp. 194-204.

- [17] Yang, J.H., Lee, JY., and Lee, S.W., Factors Affecting web-toon's Success : An Empirical Study, *Journal of the Korea Contents Association*, 2016, Vol. 16, No. 5,

**ORCID**

Yongmin Oh | <http://orcid.org/0000-0003-2939-5774>  
Hunsik Jung | <http://orcid.org/0000-0002-1219-6827>  
Jeman Boo | <http://orcid.org/0000-0001-8894-8098>