JDCS
디지털콘텐츠학회논문지
Journal of Digital Contents Society
Vol. 24, No. 5, pp. 955-965, May. 2023

Check for updates

새로운 댓글 체계 적용을 통해 독자 간 소통을 강화하는 웹툰 플랫폼

김 태 은[1] · 마 예 진[1] · 오 나 영[1] · 김 건 동[2*]
[1]홍익대학교 디자인컨버전스학부 학부과정
[2*]홍익대학교 디자인컨버전스학부 교수

Webtoon Platform That Enhances Communication Between Readers by Applying a New Comment System

Tae-Eun Kim[1] · Ye-Jin Ma[1] · Na-Yeong Oh[1] · Geon-Dong Kim[2*]

[1]Undergraduate Program, Major in Design Convergence, Hongik University, Sejong 30016, Korea
[2*]Professor, School of Design Convergence, Hongik University, Sejong 30016, Korea

[요 약]

본 연구는 웹툰 시장의 성장세에 비해 웹툰 독자를 위한 커뮤니티 플랫폼이 부족한 문제점 도출을 바탕으로, 핀 댓글을 포함한 새로운 댓글 체계 제안을 통해 웹툰 독자 간 소통을 덕질 레벨로 강화하도록 돕는 것에 목적이 있다. 현재 국내 웹툰 시장을 주도하는 플랫폼들의 사례 분석을 통해 댓글, 추천, 커뮤니티 기능을 조사하였고, 웹툰 팬들 대상 설문 조사를 통해 선행 서비스의 불편함과 니즈를 발견하였다. 연구 결과 핀 댓글 기능을 통해 기존 스크롤 형 웹툰의 불편함 요인인 댓글 보기 방식을 개선해 웹툰을 보는 지점에서 다른 독자들의 의견을 바로 볼 수 있게 하였고, 링크 댓글을 통해 다른 에피소드 관련 컷의 쉬운 공유가 가능해졌다. 또한 작품 내용과 관련된 적극적 토론 공간을 제공하였다. 본 연구는 선행 연구가 부족하고, 댓글을 포함한 사용에 불편함이 많았던 웹툰 플랫폼을 소통 강화형 커뮤니티 플랫폼으로 개선하였다는 데에 의의가 있다.

[Abstract]

The aim of this study was to enhance the communication between webtoon readers by proposing a new comment system that includes a pin comment function in response to the lack of community platforms for webtoon readers in the growing webtoon market. Comments, recommendations, and community functions were investigated through case analysis of platforms that currently lead the domestic webtoon market, and the inconveniences and needs of the aforementioned services were obtained from webtoon fans through a survey. The results showed that the pin comment function allows the users to view the comments conveniently, which is not possible in the existing scroll-type webtoons. With the pin comment function, the opinions of other readers can be directly viewed while reading webtoons, and other episode-related cuts can be easily shared through the linked comments. The pin comment function also provided an active discussion space related to the content of the webtoon. This study contributed to exhalting the webtoon platform to a communication-enhanced community platform, which is lacking in previous studies. Moreover, the inconvenient in comment viewing. on the current webtoon platforms was addressed in this study.

색인어 : 웹툰, 댓글, 커뮤니티 플랫폼, 덕질, 웹툰 팬덤
Keyword : Webtoon, Comment, Community Platform, Fangirling, Webtoon Fandom

http://dx.doi.org/10.9728/dcs.2023.24.5.955

This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-CommercialLicense(http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/) which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

Received 20 February 2023; **Revised** 11 April 2023
Accepted 14 April 2023

***Corresponding Author; Geon-Dong Kim**

Tel: +※ 개인정보 표시제한
E-mail: geon705@gmail.com

Ⅰ. 서 론

1-1 연구 배경 및 목적

국내 웹툰 시장은 가파른 성장세를 보이는 중이다. 한국콘텐츠진흥원의 '2022년 웹툰 사업체 실태조사'에 따르면 웹툰 산업 규모 추정 금액이 2017년 3,799억 원이었던 것에서 2021년 1조 5,660억 원으로 대폭 늘어나며 2020년 이후 연매출 1조 시대에 진입했다[1]. 특히 코로나19의 장기화 영향으로 자연스럽게 집에서 접근할 수 있는 콘텐츠가 더욱 주목받게 되면서 웹툰 시장의 매출은 2020년 이후 꾸준히 증가하는 추세이다. 웹툰은 특히 영화, 드라마, 게임 등 2차 창작물 형태로 재생산하는 지식재산권인 IP(intellectual property rights) 확장성이 두드러지며 현재 한국의 콘텐츠 산업을 이끄는 핵심 IP로 그 역할을 하고 있다. 2000년대 포털로 독자들을 유입시키기 위해 제공되던 '무료 만화'가 스토리형 웹툰을 중심으로 연재성을 갖추게 되며 스토리 중심의 웹툰 IP 자체가 대중문화 콘텐츠가 된 것이다[2]. 이러한 현상과 함께 대중들이 웹툰을 즐기는 방식 또한 스낵컬처(Snack Culture)로서 그저 짧게 감상하며 소비하는 콘텐츠에서 좋아하는 관심 분야에 심취해 그와 관련된 것들을 찾아보거나 모으는 덕질[3]의 성격을 가진 하나의 즐기는 문화콘텐츠로 발전해가고 있다. 그러나 이러한 시장 성장 대비 웹툰 독자들이 웹툰을 즐기며 적극적으로 덕질할 수 있는 웹툰 커뮤니티 플랫폼은 아직 미비한 상태이다. 이는 커뮤니티형 덕질 형태가 많은 한국의 팬덤(Fandom) 문화의 특징에 부합하지 못해 팬덤 형성을 어렵게 하고 있다. 덕질은 이러한 팬덤 문화의 하위 행위로 웹툰 산업 발전의 견인차 구실을 하고 있으며, 웹툰도 케이-팝(K-Pop)에 이어 세계로 뻗어나가는 글로벌 케이-콘텐츠(K-Contents)가 되기 위해서는 웹툰 독자 및 팬덤을 위한 적극적인 덕질의 장을 열어줄 필요가 있다. 따라서 본 연구는 웹툰 독자들이 적극적으로 팬 활동을 하는 공간인 댓글 창의 문제점과 니즈(Needs)를 분석하고, 새로운 댓글 체계 적용을 통해 독자 간 소통을 강화하는 웹툰 플랫폼을 제안하는 데 목적이 있다.

1-2 연구의 범위 및 방법

본 연구에서 정의한 웹툰 용어는 출판 만화를 단순 스캔(Scan)하여 인터넷상에 게재, 배포한 것이 아닌 인터넷상의 여러 웹툰 플랫폼 내에서 연재하고 배포되는 만화로 정의하였으며 웹툰이 연재되며, 댓글을 포함한 이와 관련된 사용자 간 상호작용이 가능한 웹툰 서비스 플랫폼을 본 연구의 주 연구 범위로 한다. 웹툰은 감상방식을 기준으로 크게 상하 스크롤 방식의 웹툰(이하 스크롤 툰)과 좌우 슬라이드 방식의 웹툰(이하 컷 툰)으로 나눌 수 있다. 컷 툰의 경우 대개 인스타그램 등의 이미지 기반의 SNS(social network service)에서 작가 개인이 자유롭게 연재하는 형태로 웹툰 전문 플랫폼을 매개하지 않고 연재되며, 웹툰 플랫폼 중에서는 '네이버웹툰'에서만 한정되게 제공하고 있는 서비스이므로 일반 댓글 분석 차원 외에는 본 연구의 주 범위에서 제외하였다. 연구 방법은 다음과 같다. 첫째, 선행 웹툰 플랫폼 사례 분석을 통해 현재 웹툰 플랫폼에서 독자에게 제공하고 있는 기능을 중심으로 분석한다. 둘째, 웹툰 감상 유경험자를 대상으로 한 설문 조사와 웹툰 덕질 유경험자를 대상으로 한 심층 인터뷰를 통해 웹툰 감상 시 유저가 느끼는 문제점과 원활한 웹툰 덕질을 위한 니즈를 살펴본다. 셋째, 사례 및 설문 조사 분석 후 정의된 차별화 컨셉으로 새로운 댓글 체계 기반 소통 강화형 웹툰 커뮤니티 서비스 플랫폼 디자인을 제안한다. 마지막으로 프로토타입을 이용한 사용자 테스트를 진행하여, 본 제안 서비스의 효용성을 검증하고, 발전 방향을 제시한다.

Ⅱ. 관련 연구 및 사례 분석

2-1 웹툰 콘텐츠에서의 팬덤 문화와 댓글의 활용

1) 커뮤니티형 덕질 문화와 웹툰 산업에의 적용 필요성

대중문화 콘텐츠 산업에서는 팬덤 문화의 영향력이 크다. 팬덤이 형성된 문화 콘텐츠는 끊임없이 여러 형태로 재해석되고 재생산되며 콘텐츠의 생명력을 확장 시킨다. 덕질은 이러한 팬덤 문화를 이루는 실제 행위로 특히 한국에서의 덕질은 커뮤니티형 덕질 형태가 많다[4]. 이러한 커뮤니티형 덕질은 이용자 간 활발한 의사소통 및 교류를 가장 큰 특징으로 한다. 하나의 콘텐츠에 대해 좋아하는 사람끼리 모여 커뮤니티를 형성하고 계속해서 담론을 생성하며 적극적으로 교류하는 것이다. 따라서 대부분의 대중문화 산업은 시장의 발전을 위해 이러한 커뮤니티 구축이 장려되는데, 실제로 팬덤 문화가 적극적으로 구축되고 정착한 아이돌 산업의 경우 같은 것을 좋아하는 사람들끼리 모여 적극적으로 교류하고 덕질 할 수 있는 '위버스', '유니버스'와 같은 여러 덕질 커뮤니티 플랫폼 서비스가 이미 존재한다. 하지만 이에 비해 웹툰 독자들이 웹툰을 이야기하며 덕질할 수 있는 웹툰 커뮤니티 플랫폼은 아직 미비한 상태이다. 현재로서는 웹툰 관련 서비스가 아닌 SNS에 의존하거나 작품 회차별 댓글 창에서 독자들끼리 제한적으로 교류하는 경우가 대부분이다. 웹툰 독자들은 웹툰을 감상한 후, 작품 회차별 댓글 창에서 다른 사람들이 남긴 댓글을 확인하거나 자신의 의견을 댓글로 남기며 독자 간 공감대를 형성하고 논쟁하고는 한다. 그러나 현재의 웹툰 댓글 창에서는 원래의 댓글에 공감하거나 반대하는 '좋아요'/'싫어요' 버튼이나 대댓글 정도의 기능 정도만 있어 댓글 창을 통해 적극적인 커뮤니티 활동을 하기 어렵다. 또한, 하나의 서사가 여러 회차로 나누어 진행되는 웹툰의 특성상 회차별로 나뉜 댓글 창 내에서는 계속해서 같은 담론을 이어갈 수 없는 불편함이 있다. 따라서 웹툰을 매개로 댓글을 통해 발생하는 대화

양상 분석의 필요성과 팬들 간 친밀감을 위한 새로운 웹툰 커뮤니티 방식 도입이 필요함을 발견하였고, 분석을 통해 이를 본 연구의 제안에 반영하고자 한다.

2) 댓글을 활용한 웹툰 팬덤의 덕질 방식

댓글은 게시물의 바로 아래에 즉시 남길 수 있는 짧은 글로 사용자가 공개적으로 글에 의견을 달 수 있도록 해주는 기능이다[5]. 특히 시각 정보를 중시하는 웹툰 콘텐츠에서 댓글은 콘텐츠와 독자의 간격을 메우는 장치로 작동한다. 대부분의 독자에게 웹툰을 본다는 행위는 '댓글을 본다'는 행위가 포함되어 있고, 이는 댓글 자체가 웹툰의 대화성을 구성하는 장르 요소를 만들어내기 때문이다[6]. 웹툰의 댓글은 독자들이 모여 웹툰 내용에 대한 담론을 생성하고 함께 해석하며 덕질 욕구를 일부 충족시키는 역할을 해왔다. 적극적인 웹툰 독자, 즉 웹툰 팬덤은 댓글을 통해 콘텐츠의 전개 방향과 주제에 대해 토론하고 논쟁함으로써, 적극적인 비평 활동을 전개한다. 한 회차가 마무리되며 유발된 뒤 내용에 대한 궁금증을 같은 독자들과 댓글에서 추리하며 해소하거나, 지금까지 내용에 대한 감상을 남기며 댓글을 통해 본인의 의견을 표출하곤 한다. 그러나 현재, 특히 스크롤 툰의 경우, 댓글을 통한 사용자 간 소통방식이 위아래 스크롤의 불편함으로 인해 사용성이 떨어지고 방식도 제한적이므로 독자와 작가, 독자와 웹툰, 웹툰과 웹툰 간 발생할 수 있는 소통 양상이 덕질 수준까지 이어지기에는 서비스의 한계가 있다. 이에 본 연구는 핀 댓글 기능을 도입하여 댓글을 남기고 싶은 원하는 웹툰 이미지 위에 코딩된 좌표 인식 체계를 통해 직관적으로 댓글을 작성할 수 있도록 하고, 그 외 링크 댓글, 토론 공간 제공을 통해 독자 간 소통 기능이 강화된 댓글 방식을 제안하고자 한다.

2-2 선행 웹툰 플랫폼 사례 분석

본 연구는 웹툰 커뮤니티 플랫폼을 구축하기에 앞서 기존 선행 웹툰 플랫폼을 분석하였다. 플랫폼별 일반 특성 분석 후 세부 분석으로 독자들이 웹툰 플랫폼의 댓글 창을 어떻게 사용하고 있는지 댓글 활용 유형을 분석하였다.

1) 선행 웹툰 플랫폼 비교 분석

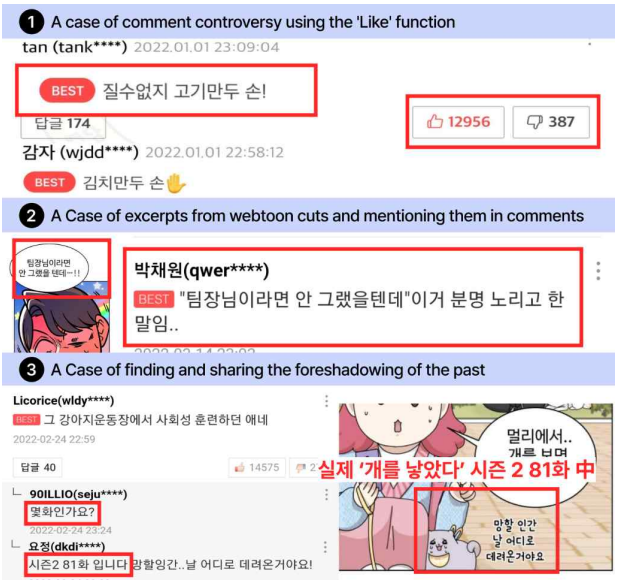
기존 웹툰 플랫폼의 문제점과 사용자 니즈를 파악하기 위해 실제 상용화된 웹툰 관련 플랫폼들의 기능 및 특성을 분석하였다. 웹툰 플랫폼들은 대부분 독자가 감상 및 의견을 남길 수 있도록 댓글 창을 제공하고 있으므로 각 플랫폼에서 제공하는 댓글 창의 사용 방식을 먼저 확인하였다. 그 후 플랫폼별 커뮤니티 활성화 여부, 친구 맺기 방식 등 독자 간 교류 가능과 웹툰 탐색, 그리고 추천 방식을 분석하였다. 분석 대상은 주요 포털사이트에서 제공하여 활용도가 높은 웹툰 플랫폼인 네이버웹툰과 카카오웹툰, 그리고 웹툰 전문 플랫폼인 봄툰과 만화경을 대상으로 2022년 4월 3일부터 2022년 4월 7일까지 분석을 진행하였다. 분석 내용은 그림 1과 같다.

네이버웹툰의 경우 웹툰 플랫폼 중 유일하게 컷 툰을 제공하고 있어 스크롤 툰의 일반적 작품 회차별 댓글 창과 함께, 컷 별 댓글 창을 통해 각각 다른 댓글을 달 수 있었다. 또한, 유일하게 자유 만화 연재 공간이 존재해 자체 창작 플랫폼을 구현하였고, 웹툰 컷을 이미지로 자유롭게 제작할 수 있는 캡처 기능인 '겟짤'을 공유하는 같은 이름의 커뮤니티가 존재한다. 독자 간 교류 기능은 없으며 작품별 큐레이션 및 추천의 비중은 적으나 첫 화면에서 웹툰을 요일, 순위별로 제공하여 인기가 높은 웹툰의 경우 접근성이 좋았다. 카카오웹툰도 작품 회차별 댓글 창을 제공하여 각 회차에 달린 댓글들은 작품 페이지의 회차별 작품 댓글 창에서 확인할 수 있었다. 또한, 작품 회차와 상관없이 작품 댓글 창이 있어 전체 댓글의 '최신순'과 '좋아요순'으로 해당 웹툰에 달린 댓글을 확인할 수 있었다. 댓글 창 외에 사용할 수 있는 커뮤니티 기능이나 독자 간 교류 기능은 없었으나 AI 추천, 그림체가 비슷한 작품 추천 등 추천 기능을 확대하여 새로운 웹툰 탐색을 유도하고 있었다. 봄툰은 댓글 창에서 플랫폼 내 웹툰을 활용한 이모티콘으로 댓글 작성을 할 수 있었으며 작품 회차별 댓글 창은 고정적으로 존재하는 것이 아니라 작가 재량으로 존재 여부를 결정하고 있어 댓글 창이 전혀 없는 웹툰도 존재하였다. 카카오웹툰과 같이 커뮤니티 및 독자 간 교류 기능은 제공하지 않지만, 세분화된 해시태그를 활용한 사용자 맞춤 큐레이션을 적극적으로 제공하고 있었다. 만화경의 경우에는 작품 회차별 댓글 창의 존재와 함께 에피소드 내 특정 장면에서 좌우로 흘러가는 댓글을 제공하는 일종의 컷별 댓글인 '구름 톡' 기능이 존재하였다. 이는 '다른 독자들과 함께 감상하는 실재감을 위한 서비스로 기능하고 있었으며 모아보기는 제공하지 않고 있었다. 또한, 웹툰 제공 외에 만화경 사용자 간의 커뮤니티 게시판인 태그 톡 서비스 제공을 통해 해당 게시판 내에서 사용자들을 팔로우할 수 있어 웹툰 감상 외에 플랫폼 내 커뮤니티와 사용자 간 교류가 가능하였다. 추천 기능으로는 웹툰 홈 내의 키워드 추천 등이 있었다. 선행사례를 볼 때 독자가 웹툰에 적극적으로 반응하며 사용할 수 있는 공통 기능은 댓글 창으로 한정되는 경우가 대부분이었으며, 한정된 댓글 창 내에서 사용자들이 어떤 방식으로 댓글을 활용하는지의 세부 분석을 이어서 진행하였다.

Platform	How to use the comment section	Community activation	Interaction between readers	Webtoon search and recommendation methods
Naver Webtoon	comment section for the episode	Amateur webtoon Space		Low webtoon recommendation curation ratio
	Cut-toon's cut-by-cut comment	"Get GIF" community		The first screen that shows webtoons by day and ranking.
Kakao Webtoon	comment section for the episode			AI matching webtoon recommendation
	comment section for a webtoon			Recommend similar style webtoon
				Provide active webtoon navigation
Bomtoon	comment section for the episode			Subdivided hashtag
	Webtoon emoticons			Passionate user custom curation
	delete the comment section			
Manhwa gyeong	comment section for the episode	User community 'Tag Talk'	Limited interaction within 'Tag Talk'	Keyword recommendation webtoon home
	Comments flow in a specific scene 'Cloud Talk'		Follow function within 'Tag Talk'	

그림 1. 선행 웹툰 플랫폼 분석
Fig. 1. Analysis of advanced webtoon platforms

2) 웹툰 플랫폼 이용자의 댓글 활용 유형 분석



*Captured real Korean Webtoon Comments

그림 2. 웹툰 플랫폼 내 댓글 활용 유형

Fig. 2. Type of comment utilization within the webtoon platform

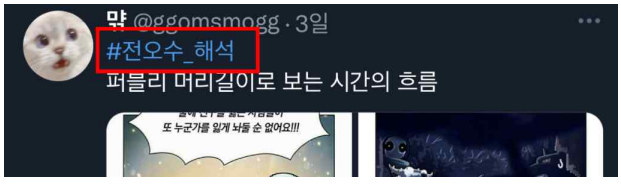
그림 2는 웹툰 독자들이 웹툰 플랫폼 내 댓글 창을 어떻게 활용하는지 알아보기 위해 실제 서비스되고 있는 웹툰의 댓글 창을 캡처한 후 분석한 것이다. 선행 웹툰 사례 중 가장 방대한 사용자가 있어 유형화가 쉬운 네이버웹툰을 중심으로 분석을 진행했다. 스크롤 툰, 컷 툰 등 웹툰의 포맷과 관계없이 베스트 댓글을 캡처하여 구체적으로 분석하였다. 분석 결과 첫 번째는 '좋아요'나 대댓글 기능을 활용해 논쟁에 적극적으로 참여하는 유형이다. 그림 2의 1번은 네이버웹툰의 '독립일기' 시즌 2, 38화 만두 만들기 편의 댓글을 캡처한 이미지로[7] 독자들은 웹툰의 내용 중 논쟁을 유도하는 내용이 나오자 해당 회차의 댓글에 본인이 선호하는 것은 무엇인지 '좋아요' 기능을 통해 투표하고, 댓글에 대한 댓글인 대댓글로 자신의 의견을 적극적으로 표출하며 논쟁하는 모습을 보였다. 이처럼 웹툰 댓글에는 작품의 해석과 더불어 사용자 간의 의견이 교환되며, 이에 대해 '좋아요' 기능을 통해 소극적으로 공감하거나, 대댓글 기능을 통해 적극적인 동의를 표해 공감대를 형성하는 모습이 발견된다. 두 번째는 웹툰 컷의 그림이나 대사를 발췌하여 자신의 의견을 덧붙여 언급하는 유형이다. 그림 2의 2번은 네이버웹툰 '니나의 마법 서랍' 92화의 베스트 댓글로 긴 웹툰 회차 속 특정 장면 혹은 대사 일부를 발췌하여 자신의 의견이나 추측을 더한 후 댓글을 작성한다[8]. 특정 관점에 대한 자신의 해석을 공유함으로써 감상과 해석의 차원에서 다양한 의미를 형성하는 방식이다. 세 번째로 과거의 관련된 장면이나 복선을 찾아 다른 독자들에게 알려주며 공유하는 유형이다. 네이버웹툰 '개를 낳았다'의 시즌 2, 89화를 캡처한 그림 2의 3번과 같이 이번 회차에 나왔던 장면이 지난 회차와 연관된 장면임을 원 댓글이 언급하면 대댓글로 다른 독자들이 이를 물어보고 답하며 해당 내용을 공유하는 방식이다[9]. 이처럼 웹툰 독자들은 댓글을 통해 콘텐츠의 전개 방향과 주제에 대해 꾸준히 토론하고 의견을 교류하며 비평 활동을 전개한다. 웹툰 댓글은 콘텐츠 해석을 둘러싼 토론과 논쟁의 공론장이 되어 토론 과정을 흥미롭게 보여준다. 이 외 카카오웹툰, 봄툰 등 다른 플랫폼에도 특히 2번, 3번 유형 중심으로 댓글이 사용되고 있음을 발견했다.

2-3 커뮤니티형 선행 덕질 플랫폼으로서의 트위터 사례 분석

트위터는 메시지를 140자 이내 짧은 단문으로 전달하는 소셜 네트워크 서비스다. 익명성 대화 및 다른 사람의 발언에 공개적인 의견 제시가 가능하여 누구나 심층적인 대화뿐 아니라 팔로잉, 팔로우의 친구 맺기, 교류가 가능하므로 국내에서는 주로 덕질 커뮤니티로 활용되고 있다. 현재 웹툰을 중심으로 한 자체 덕질 커뮤니티 플랫폼이 미흡하다 보니 웹툰 팬덤이 웹툰 덕질용으로 트위터를 주로 사용하고 있어, 이를 중심으로 웹툰 덕질 커뮤니티 형태를 파악하고자 한다.

1) 트위터 내에서 이루어지는 토론 형태

트위터에서는 작품에 대한 해석을 작성하고 리트윗, 인용 기능을 활용하여 의견을 나눈다. 사용자들은 서로 의견을 교환하며 일종의 트윗 모음인 '타래'를 생성한다. 생성한 타래를 통해 사용자들은 자신의 해석을 계속해서 덧붙이며 확장된 지식을 타인과 공유하고, 완결 후 다시 감상하며 재해석한다. 이때 웹툰의 연재와 함께 감상을 남길 수도 있고 완결 후에 메시지가 기록된 타래를 응용해 새로운 해석을 남길 수도 있다는 점에서 다양한 대화성을 형성한다. 하지만 이는 트위터 내에서 이루어지는 커뮤니케이션이기 때문에 사용자들이 웹툰을 따로 캡처, 첨부하여 언급할 시 불법 캡처로 인한 저작권 침해 우려 및 사용성 제약의 한계가 있다.



*Captured the Actual Korean Twitter

그림 3. 트위터 내에서 이루어지는 작품 해석 사례

Fig. 3. An example of interpretation of works on Twitter

2) 트위터 내 덕질 친구 맺기와 교류

트친소는 트위터 친구 소개의 줄임말로, 트위터 유저들은 #(선호 작품명)_트친소 해시태그를 이용해 같은 관심사의 사람들을 모아 자신의 타임라인을 구성하여 서로 교류한다. 트위터에서 친구를 사귈 때는 일종의 자기소개 표를 이미지로 구성하기도 하는데 자신의 선호, 불호 콘텐츠와 간단한 인적

사항 등을 적어 다른 사용자들이 쉽게 자신의 덕질 취향을 파악할 수 있도록 돕는다. 이렇게 만난 사용자들은 새로운 작품을 서로 추천해주거나 감상 혹은 추리를 공유하곤 하는데, 이는 특정 관심사의 헤비(Heavy) 또는 라이트(Light) 유저가 자유롭게 소통하는 창구가 되어 커뮤니케이션을 심화시키고, 콘텐츠의 심층적인 해석을 유도하게 한다. 이처럼 사용자 간의 친밀감을 통해 덕질을 심화한 예를 응용하여 웹툰 플랫폼 내에서 같은 관심사의 사용자끼리 관계를 맺을 수 있는 창구를 만들어준다면 덕질 수준의 활동을 지속할 수 있을 것이다.

2-4 관련 연구 및 사례의 종합 분석 및 해석

관련 연구 및 사례 종합 분석을 통해 수집된 데이터를 웹툰 독자 간 교류 행태, 웹툰 댓글 체계, 웹툰 덕질 행동을 기준으로 그룹핑하여 특징을 발견했다. 첫째, 선행 웹툰 플랫폼의 비교 분석 결과 기존 웹툰 플랫폼들은 주로 독자 간 교류 기능이나 커뮤니티를 적극적으로 제공하기보다는 회차별 댓글 창에서 독자 간 의견을 교류하도록 유도하고 있었다. 둘째, 적극적인 웹툰 독자들은 댓글 창의 대댓글, '좋아요'나 '싫어요' 등 다소 한정된 기능이더라도 최대한 적극적으로 활용하고 있었으며 장면 발췌나 회차 이동의 번거로움 등의 문제점은 직접 장면을 묘사하여 언급하는 방식으로까지 열정을 갖고 해결하고 있었다. 셋째, 웹툰 팬덤은 댓글 창으로 만족하지 못한 커뮤니케이션을 보완하기 위해 다른 SNS를 이용하고 있으며 그곳에서 취향에 맞는 사람들과 모여 적극적으로 웹툰 내용에 관한 토론 및 감상을 나누며 커뮤니티 활동을 이어가고 있었다. 이러한 분석 결과를 반영하여 본 연구는 사용자 간 유기적으로 연결되는 댓글 시스템과 내 취향을 잘 아는 친구의 추천 작품에 대해 자유롭게 토론하며 몰입할 수 있는 새로운 댓글 체계 기반 웹툰 플랫폼을 디자인하고자 하며, 이를 위해 웹툰 댓글 및 덕질 사용자 경험 조사를 이어서 진행했다.

2-5 웹툰 독자 설문 조사 및 결과 분석

웹툰 감상 경험과 웹툰의 댓글 작성 및 확인 행태를 조사하고, 웹툰 덕질을 위한 특징적인 행동을 파악하기 위해 Google Form 설문지를 통해 조사를 실시하였다. 2022년 4월 9일부터 2022년 4월 16일까지 온라인 링크를 통해 배포되었으며, 웹툰 감상 경험이 있는 사용자 85명을 대상으로 설문 조사를 진행했다. 응답자의 성비는 남(43.2%), 여(56.8%)이며, 연령대의 경우 20대 46명, 10대 24명, 30대 15명이다. 응답자의 88.2%가 웹툰 감상 시 댓글을 함께 확인한다고 응답했다. 이들의 댓글 확인 이유는 좋아하는 마음을 과도하게 표현하는 주접 댓글, 다른 독자들의 스토리에 대한 의견이나 전개 방향 추리 확인, 웹툰 내용에 대한 일반적 이해 목적이었다. 또한, 응답자의 76.5%가 대댓글과 공감으로 복선 회수 댓글, 주접 댓글 등의 댓글에 반응을 남긴다고 응답했으며, 62.4%가 댓글 논쟁에 참여한 경험이 있다고 응답했다. 이를 통해 웹툰 플랫폼에서 댓글은 필수적이며 여론을 형성하는 공론장으로 큰 영향력을 가지고 있음을 알 수 있었다. 응답자의 62.4%는 웹툰 장르의 덕질 경험이 있으며, 이 중 66.7%는 웹툰 덕질을 위해 트위터를 사용한다고 응답하였다. 웹툰 덕질 유경험 응답자들은 웹툰 플랫폼 중심이 아닌 여러 플랫폼을 이용하다 보니 스포일러(Spoiler) 노출에 영향이 있거나(41.5%) 커뮤니티 기능 한계로 교류가 어려운(11.3%) 등의 여러 불편함을 느끼고 있었다. 그리고 새로운 웹툰 플랫폼에 기대하는 기능에 대한 자유 기술형 질문의 응답으로 작가, 또는 다른 독자들과 적극적으로 소통할 수 있는 공간, 그리고 마음에 드는 장면은 저장하고 편리하게 이를 다시 확인할 수 있는 기능을 기대하였다.

2-6 심층 인터뷰 결과 분석

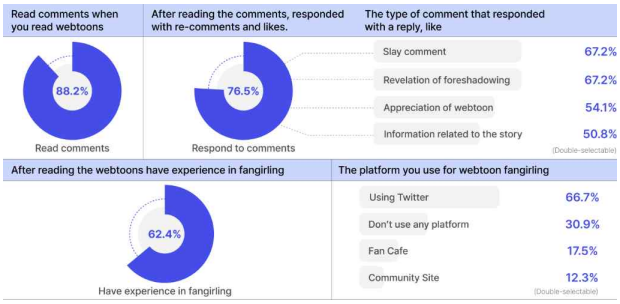


그림 4. 심층 인터뷰의 주요 결과
Fig. 4. Key findings from in-depth interviews

상세 기능을 디자인하기 전에, 설문 조사 결과에서 나타났던 웹툰 독자의 잠재적인 니즈와 페인 포인트 유발 원인을 정확히 검토하기 위해 심층 인터뷰를 추가로 계획, 진행하였다. 웹툰을 덕질하지 않고 감상하는 독자 2명과 웹툰을 감상하고 덕질한 경험이 있는 독자 6명인 총 8명으로 인터뷰 대상자를 구성하였으며 코로나 상황을 반영하여 비대면 인터뷰로 진행되었다. 그림 4는 2022년 4월 28일부터 2022년 5월 2일까지 웹툰 감상 및 덕질에 대한 사용자 경험 및 웹툰 플랫폼에 대한 니즈 파악을 위해 실시한 일대일 심층 인터뷰를 진행한 분석 결과이다. 모든 응답자가 웹툰 감상 중 혹은 감상 후에 댓글 창으로 이동하여 내용과 관련된 댓글을 찾아보았으며, 댓글에서 언급한 장면을 찾기 위해 보던 회차를 다시 스크롤해서 해당 장면을 찾아본 경험이 있었다. 또한, 스토리가 진행되며 이전 회차에 암시된 복선이 무엇인지 드러났다는 내용의 댓글 확인 시 행동에 관한 질문에, 3명의 응답자가 댓글에 언급된 부분을 확인하기 위해 지난 회차로 이동하였으나 해당 부분을 찾는 데 많은 불편함을 느꼈고, 나머지 5명의 경우 궁금했지만 해당 장면 찾기가 번거로워 댓글 내용만 확인하고 직접 찾아보지는 않았다고 응답했다. 웹툰 탐색 질문에 6명의 응답자가 항상 보던 웹툰만 감상하며 자발적인 웹툰 탐색을 잘 하지 않는다고 답했고, 새로운 웹툰을 접하게 되는 이유로 이용하는 웹툰 플랫폼의 신작 웹툰 출간, 지인의 추천

을 꼽았다. 웹툰 덕질 행동 유형 질문에 모든 응답자가 같은 웹툰을 좋아하는 친구와 함께 웹툰에 관한 이야기를 나눈다고 답했고, 그중 7명은 내가 좋아하는 웹툰을 지인에게 추천하기를 즐긴다고 언급했다. 그뿐만 아니라 덕질을 위해 SNS, 커뮤니티 플랫폼 등을 이용하는 응답자 5명 중 3명은 플랫폼을 통해 같이 덕질하는 '덕친'을 찾아 사귀었으며, 2명은 덕친을 사귀고 싶지만, SNS로 친구를 사귐에 대한 부담으로 망설였다고 한다. 그림 5는 전체 인터뷰 질문을 정리한 내용이며, 명시되지 않은 질문 이외에도 후속 질문을 계속하며 구체적인 사용자 반응을 유도하였다.

Sort	Num	Questions
Related to appreciation	1	Do you have a routine to read webtoon?
	2	If you check the comments, please let me know the routine for checking the comments.
	3	What you do if you have questions or appreciation about the content after reading the webtoon?
	4	Do you have any experience of commenting on webtoons? In what situations and with what emotions do you write?
Related to browsing webtoons	5	Do you usually search for reading new webtoon?
	6	How do you find new webtoon?
Related to fangirling	7	As a big fan of webtoons, how do you usually do fangirling?
	8	Do you communicate with others when you do webtoon fangirling?
	9	If you communicate, what kind of conversation do you usually have? What's the reason?
	10	What is the reason if you don't communicate?
	11	Have you ever made a friend who likes the same genre or work while being a big fan?
	12	If you've never made such a friend, what's the reason and do you ever feel the need?
	13	If you've ever made such a friend, what's the reason? Where and how do you usually make it?

그림 5. 인터뷰 질문 내용
Fig. 5. Interview questions

2-7 주요 인사이트

설문조사 및 심층 인터뷰 기반으로 수집된 정성적 데이터를 구조화하고, 연관성을 파악하기 위해 어피니티 다이어그램 방법론을 이용하여 인사이트를 도출하였다. 그림 6은 웹툰 사용 경험의 주요 문제점과 각 문제점에 따른 개선 방향의 인사이트를 정리한 내용이다. 먼저 웹툰 내용과 댓글 창이 분리되어, 많은 스크롤이 필요한 긴 웹툰 내용 중 한 장면을 언급하기 위해서는 해당 대사를 발췌하거나 장면을 묘사해야 하는 어려움 개선으로 웹툰 컷과 댓글을 함께 보고 싶어 하는 니즈를 발견했다. 복선임이 드러난 장면이 몇 화에 나온 건지 물어보고, 다시 회차별 페이지에서 복선 회차 및 해당 장면을 확인하러 가는 불편한 개선으로 관련 있는 컷으로의 이동 과정을 축소해야 한다는 인사이트를 도출했다. 기존 댓글 창의 제한적인 '추천과 비추천' , '대댓글' 기능만으로 웹툰에 관한 토론을 하거나 적극적으로 의견을 교류하기에 불편함이 있음을 확인했고, 기존의 댓글 창을 벗어나 더 적극적으로 소통할 창구에 대한 니즈를 발견했다. 웹툰 플랫폼 내의 제한된 교류 서비스 제공으로 트위터와 같은 타 서비스로 이동 후 복잡한 과정을 거쳐 덕질 및 덕친을 사귀는 문제점을 발견했고 이를 간소화시켜야 함을 도출했다. 끝으로 단순한 웹툰 정렬과 제한적 웹툰 탐색영역으로 새로운 웹툰을 접하기 어려운 현황을 통해, 사용자의 적극적 웹툰 감상을 위해서는 플랫폼 내 웹툰 탐색영역 확대가 필요함을 도출하였다.

Pain Point	Insight
Inconvenient to check the scene and the comments together due to the comment list separated from the webtoon	Hope to see comments and related webtoon together.
Appreciation Structure of Webtoon Platform which is cumbersome to find past foreshadowing	Needs to reduce the process of moving to related cuts for in-depth work exploration
A restrictive comments page with only like, dislike and replay functions	Needs to create a window to actively communicate about webtoon
Moving to another communication platform to find a friend who likes the same genre or work	Importance to simplify the process of making a fangirling friend.
Simple alignment and limited browsing area of webtoon platform	Necessity to expand the webtoon search area in the platform.

그림 6. 문제점과 인사이트
Fig. 6. Pain points and insights

Ⅲ. 프로토타입 구현

3-1 서비스 기획 및 콘셉트 도출

앞선 선행사례 분석 및 사용자 조사 분석의 인사이트를 바탕으로 새로운 댓글 체계 적용을 통해 독자 간 소통을 강화하는 웹툰 플랫폼을 기획하였다. 휴대가 쉬운 모바일 기기를 사용하여 웹툰을 감상하는 사용자 특성을 고려하여 주기기는 모바일로 선정하였다. 팬덤의 형성이 '좋아하는 것'을 일상적으로 실천하는 덕질과 밀접한 관계가 있음을 고려하여[10], 핵심 콘셉트를 댓글 기능 포함 팬덤 커뮤니티 역할 강화를 반영한 웹툰 플랫폼으로 정하였고, 사용자인 독자들이 웹툰을 감상하는 일상적인 행위에 더하여 다른 유저들과 적극적으로 소통하며 웹툰을 덕질 할 수 있도록 유도하는 서비스 전략을 구성했다. 본 서비스에서는 웹툰 콘텐츠 전달 중심 수준의 기존 웹툰 플랫폼의 한계에 그치지 않고 웹툰을 읽는 동시에 사용자 간 적극적인 소통을 발생시킬 수 있는 커뮤니티 기능 강화에 초점을 두었다. 서비스의 주 사용자는 웹툰 감상 비중이 높은 10대~30대이며 특히 웹툰 작품을 좋아하여 해당 웹툰에 대한 애정을 기반으로 적극적으로 작품 내용에 반응하고 감상을 표현하는 덕질 수준의 웹툰 팬덤 층을 대상으로 한다. 좌표 기반 그리드 시스템이 적용된 핀 댓글 기능을 반영하여 웹툰 내용과 댓글이 분리되지 않고, 웹툰 컷 위에서 직접 선행 댓글을 확인하고 또 작성할 수 있도록 하여 더욱 적극적인 소통 및 의견 교류를 유도한다. 이외에도 관련 장면을 댓글로 링크시켜 회차별 이동을 편리하게 하거나 웹툰 내용을 주제로 사용자 간 실시간 채팅을 통해 토론할 수 있는 기능을 제공하여 독자들의 적극적 웹툰 덕질을 통해 커뮤니티를 형성할 수 있도록 한다.

1) 서비스 기능 기반 정보 구조도

그림 7은 본 서비스에서 제공하는 기능 정보 구조도로, 플랫폼을 사용하는 유저 플로우(User Flow)를 고려하며 구조

를 설계하였다. 크게 새로운 웹툰을 탐색하는 공간인 메인 홈, 개별 웹툰 작품에 접근하여 감상할 수 있는 웹툰 목록, 작품에 대해 적극적으로 대화하는 딥 톡(Deep Talk), 유저 정보를 관리하는 마이 페이지의 4가지 기능으로 구성되어 있다.

그림 7. 정보구조도
Fig. 7. Information architecture

2) 서비스 콘셉트

그림 8은 스크롤 하며 감상하는 스크롤 툰의 웹툰 감상 방식과 '무언가에 깊게 빠진다'는 개념을 연계한 브랜드 콘셉트이다. 서비스명 디핀(dippin)은 '담그다'의 'dip'과 'pin'을 합친 것으로'~에 깊이 빠진다'라는 의미의 'deep in'과 동일 발음으로 메인 기능인 핀 댓글을 통해 웹툰에 더 깊이 빠져든다는 의미를 담았다. 로고는 유저를 상징하는 'i'와, 그 사이의 2개 'p'를 말풍선처럼 연결하여 다양한 형태의 소통을 표현해, 상호 교류 하는 유저들을 나타냈다. 플랫폼 내에서 사용되는 캐릭터는 '깊게 빠진다'라는 콘셉트에 맞추어 해양생물 모티브로 디자인하였다. '움파', '포리', '뽀뽀'라는 이름의 각 캐릭터는 웹툰 팬들의 행동 특성을 반영하여 성격 및 특성을 부여하였다. 캐릭터들은 플랫폼 곳곳에서 사용자 본인을 표현하는 캐릭터로 사용되어 사용자들이 서비스에 친밀감을 느낄 수 있도록 배려하였다.

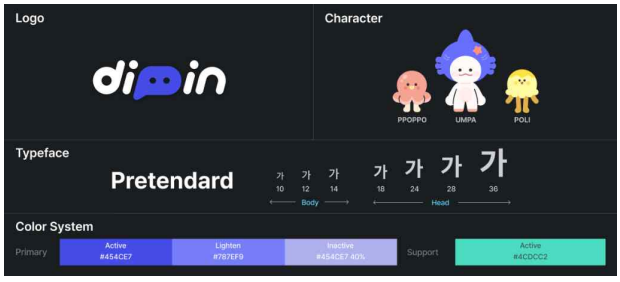


그림 8. 디핀 로고와 디자인시스템과 디핀 캐릭터
Fig. 8. Dippin logo & design system, and dippin character

3-2 핀 댓글 기능 구현

그림 9는 오픈 소스 자바스크립트 라이브러리인 'React'를 이용하여 주요 기능인 핀 댓글을 구현한 과정의 이미지다. 'CSS'의 그리드를 이용하여 한 회차의 웹툰 컷들을 스크린 너비를 기준으로 4 등분 하여 1:1비율의 정사각형 그리드로 나누었다. 사용자가 핀 댓글을 생성하면 'Javascript'의 'MouseEvent.clientX'와 'clientY' 객체를 통해 그리드 위 선택 좌표의 값을 저장하고, 이후 댓글 내용을 작성하면 해당 위치에 핀 댓글이 생성된다. 각 핀의 댓글마다 좌표의 값이 있어, 핀 댓글 목록의 위치 썸네일을 통해 해당 핀 댓글이 있는 컷으로 이동한 후 컷과 댓글을 함께 확인할 수 있다.

*A prototype for Korean webtoon readers
그림 9. 기술 기반 핀 댓글 기능 구현
Fig. 9. Implementation of program-based pin comment

3-3 주요 기능과 대표 인터페이스 디자인

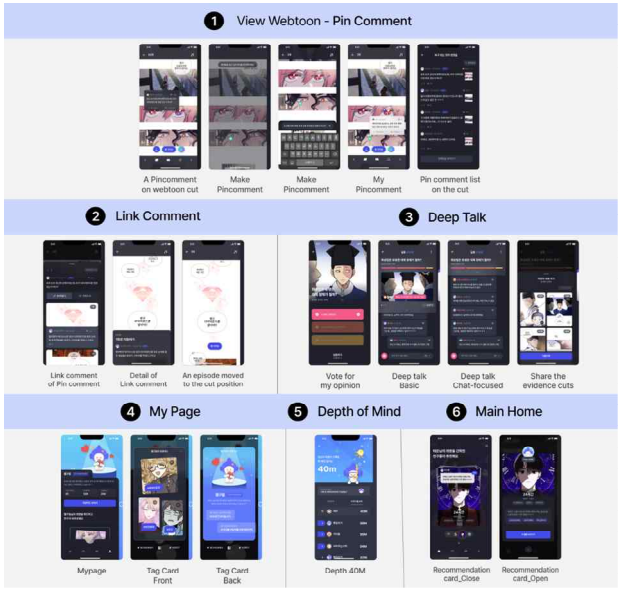


그림 10. 서비스 프로세스 별 UI 화면
Fig. 10. UI screen by service process

그림 10은 주요 기능별 플로우 화면으로, 각각의 기능들이 어떤 순서로 이루어지는지 정리하였다. 1번은 컷 위에 핀을 꽂아 댓글을 남길 수 있는 핀 댓글 기능이다. 2는 내용과 관련된 컷을 대댓글로 남길 수 있는 링크 댓글이다. 3은 사용자들과 웹툰에 관련된 토론을 나눌 수 있는 딥톡이다. 4는 나의 취향을 소개할 수 있는 취향 카드이다. 5는 해당 웹툰에 대한 나의 애정도를 나타내주는 마음의 깊이 기능이다. 6은 친구끼리 웹툰 추천을 주고받을 수 있는 웹툰 추천 기능이다.

1) 콕 집어 웹툰과 함께 바로 볼 수 있는 핀 댓글

웹툰 감상 시 핀 댓글 모드를 활성화하면 컷 위의 핀을 확인할 수 있다. 핀을 누르면 그림 11과 같이 말풍선 형태의 핀 댓글이 나와 해당 컷의 내용과 관련 있는 댓글을 함께 확인할

수 있다. 또한, 웹툰 감상 중 컷과 관련한 댓글이 쓰고 싶다면, 추가 버튼을 통해 컷 위의 그리드에 원하는 위치를 선택한 후 감상평을 남겨 핀 댓글을 작성할 수 있다. 이는 사용자들이 댓글을 확인할 때 댓글 창과 컷을 오가며 대조하는 번거로운 과정을 줄여줄 수 있을 뿐 아니라, 댓글 작성 시 발생하는 발췌의 불편함을 줄인다. 핀 댓글 모드에서 웹툰 컷과 함께 보이는 댓글은 베스트 핀 댓글과 내가 작성한 핀 댓글이 노출되며, 각각 다른 색상의 핀으로 시각적으로 분리했다. 같은 그리드 안에 존재하는 핀 댓글은 스와이프 제스처를 통해 넘겨 볼 수 있다. 그리고 웹툰 감상 중 보고 있는 컷의 전체 핀 댓글을 확인하고 싶다면, 댓글 목록 버튼을 통해 사용자가 보고 있는 시점을 기준으로 넓은 면적의 컷에 있는 핀 댓글 목록을 확인할 수 있다. 이러한 핀 댓글 기능은 감상자의 의견과 감상 물간의 거리를 좁혀 적극적 작품 해석 및 탐구를 유도한다.

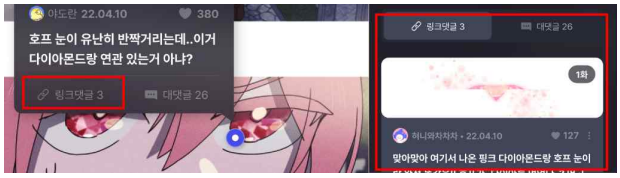
*A prototype for Korean webtoon readers

그림 11. 웹툰 위의 핀 댓글

Fig. 11. Pin comments on webtoon

2) 관련 장면 링크를 통해 한 번에 이동 가능한 링크 댓글

그림 12는 링크 댓글로 웹툰 감상 중 본인이 알게 된 지난 회차의 복선을 다른 독자들에게 공유할 수 있다. 사용자는 웹툰 감상 중에 좋아하거나 의심스러운 장면을 해당 컷의 스크롤 위치 정보와 함께 저장할 수 있는데, 저장해 둔 컷과, 컷에 대한 설명을 핀 댓글의 하위 댓글 기능인 링크 댓글로 달아 내가 발견한 관점을 다른 독자들과 공유할 수 있다. 작성된 링크 댓글로 관련 회차의 컷 위치로 바로 이동해 연관된 내용을 파악할 수 있고, 복선이 어디 있는지 찾을 필요 없이 다른 사용자들도 작성자가 발견한 복선을 쉽게 이해할 수 있다.



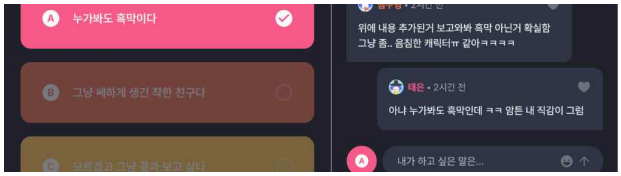
*A prototype for Korean webtoon readers

그림 12. 링크 댓글

Fig. 12. Link comment

3) 실시간 채팅 기반으로 깊게 몰입해 소통하는 딥 톡

그림 13은 딥 톡 화면으로 사용자는 실시간 채팅을 기반 딥 톡에서 자유롭게 웹툰에 관한 이야기를 나눌 수 있다. 감상 작품 관련 딥 톡을 만들거나 목록에서 찾아 선택하여 본인의 주장에 투표하고 입장한다. 주장마다 랜덤하게 지정된 색은 딥톡의 채팅창 내 말풍선에도 반영되어 각 사용자의 의견을 한눈에 알아볼 수 있다. 또한, 각 의견에 따른 사용자의 비율확인이 가능한 바 그래프(Bar Graph)를 통해 같은 의견에 투표한 사용자들의 의견만 모아 볼 수 있어 사용자별 주장된 의견을 쉽게 파악할 수 있다. 상단에는 참여 사용자들이 공유한 웹툰 컷들도 함께 확인할 수 있는데, 내가 찾은 컷에 설득하는 글과 덧붙여 공유한 후 다른 사용자를 설득할 수 있다. 이때 공유되는 컷은 앞서 언급한 링크 댓글과 같이 위치 정보가 저장된 컷으로, 상세 정보 확인 후 바로 해당 회차의 해당 컷으로 이동할 수 있다. 이렇게 딥 톡은 대댓글, 좋아요 기능으로만 의견을 교류하기에 제한적이었던 기존 서비스의 댓글 창에서 벗어나 더 깊고 많은 이야기를 나눌 수 있게 돕는다.



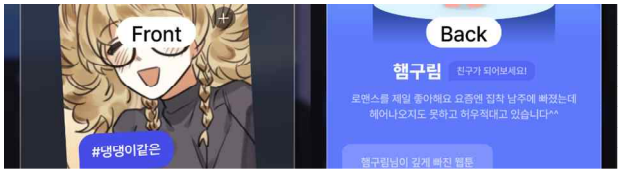
*A prototype for Korean webtoon readers

그림 13. 딥 톡의 투표 창과 실시간 채팅

Fig. 13. Deep Talk's voting and real-time chatting

4) 사용자의 취향을 한눈에 확인할 수 있는 취향 카드

그림 14는 마이페이지 속, 본인 취향을 카드 형태로 제작하여 소개할 수 있는 취향 카드 화면으로 카드를 꺼내 확인하는 인터랙션은 '지갑에서 명함을 꺼내는 행위'를 메타포로 설계하였다. 취향 카드 앞면에는 내가 좋아하는 웹툰 태그와 태그에 어울리는 컷을 배치하고, 뒷면에는 나를 대표하는 장르별 캐릭터와 사용자가 최근 감상 중인 웹툰 정보를 제공한다. 이는 명함을 주고받듯 본인을 소개하며 사용자 간 친밀한 커뮤니케이션을 유도하는 매개가 되고, 자신과 취향이 얼마나 겹치는지 가늠하며 같은 관심사의 사용자를 찾을 수 있도록 한다. 카드를 통해 해당 사용자를 파악한 후 소통하고 싶다면 나와 상대방의 취향 카드를 맞교환 및 수집하며 소셜 관계 또는 더 나아가 함께 덕질하는 친구를 만들어갈 수 있다.



*A prototype for Korean webtoon readers

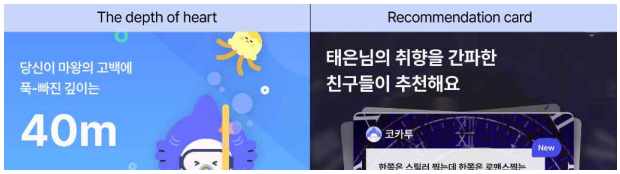
그림 14. 취향 카드의 앞, 뒷면

Fig. 14. The front and back of a tag card

5) 마음의 깊이 및 추천카드 서비스

그림 15의 좌측은 내가 웹툰에 빠져있는 정도인 '마음의 깊이' 화면이다. 이는 지금까지 웹툰에 달았던 댓글의 수, 딥 톡 활동 내역, 웹툰 감상 횟수 등 웹툰을 덕질한 활동 내역의 수치가 반영된다. 0~100m 내에서 20m별로 배경색이 바뀌어 내 활동 수치가 얼마나 깊은지 파악되며, 순위를 통해 해

당 웹툰 감상자 중 내가 몇 번째로 이 웹툰을 좋아하는지 확인할 수 있다. 웹툰에 대한 나의 애정 증명과, 순위 경쟁심은 웹툰 덕질을 이끌어 준다. 그림 15의 우측은 추천카드 화면으로, 친구가 좋아할 것 같은 웹툰을 발견했다면 코멘트와 함께 웹툰을 추천하는 추천카드를 보낼 수 있다. 친구가 나에게 보낸 추천이 있다면 메인 홈 화면에서 노출된다. 코멘트를 읽으며 친구의 추천 사유를 파악할 수 있으며, 보낸 추천카드를 넘기며 웹툰을 탐색할 수 있다. 이는 알고리즘을 통한 추천이 아닌 휴먼 큐레이션 개념의 추천으로 사용자가 더 친근하게 웹툰을 접할 수 있도록 제공한다[11].



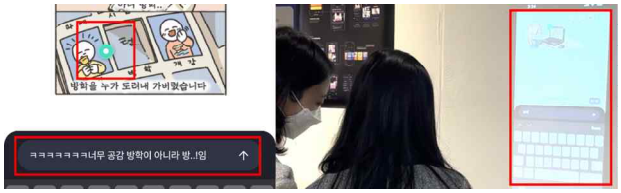
*A prototype for Korean webtoon readers

그림 15. 마음의 깊이와 추천카드

Fig. 15. The depth of heart and recommendation card

Ⅳ. 사용성 테스트

웹툰 감상 시의 핀 댓글 기능과 덕질 유도를 위한 딥톡, 취향카드 기능을 점검해 플랫폼의 효용성 및 적합성을 파악하고자 2022년 10월 19일부터 2022년 10월 26일까지 웹툰 독자 5명을 대상으로 사용성 테스트 병행 일대일 심층 인터뷰를 진행했다. 테스트 방법으로는 코딩을 통해 핀 댓글 기능을 구현하여 사용 플로우를 Task 1:핀 댓글 작성, Task 2:핀 댓글 확인이라는 2개의 Task로 나누어 각각의 수행 여부를 확인하였으며, 프로토파이(Protopie)를 이용해 구현한 딥톡과 취향 카드 기능에 대해 선호도와 보완점에 대한 문항을 질문하였다. 유의미한 응답으로는 첫째, '핀 댓글을 한 번에 켜고 끌 수 있는 버튼이 잘 유도되지 않기 때문에 아이콘의 시각적 수정이 이루어지면 좋겠다.'라고 응답하였다. 둘째, 취향 카드를 친구들과 주고받을 수 있다는 점이 흥미로워 '취향 카드를 통해 취향이 맞는 덕질 친구를 찾는다면 굳이 내가 뭘 좋아하는지 소개할 필요가 없어 편리하게 친구를 사귈 수 있을 것 같다.'라고 응답하였다. 핀 댓글 기능에 대해 '웹툰의 복선을 따로따로 찾아보지 않아도 돼서 편리했다', '다른 사람의 반응들을 바로 볼 수 있어 댓글을 더 자주 확인하게 될 것 같다'라는 긍정적인 반응도 확인할 수 있었다. 사용성 테스트 인사이트에 따라 수정했고, 이후 그림 16과 같이 프로젝터를 이용한 핀 댓글 체험 공간을 마련하여 관람객들이 핀 댓글 기능을 경험한 후 추가 피드백 받도록 진행했다.



*A prototype for Korean webtoon readers

그림 16. 사용성 테스트 및 핀 댓글 체험 모습

Fig. 16. Usability test and pin comment experience

Ⅴ. 결 론

최근 국내 웹툰 시장은 크게 성장하고 있지만 이에 비해 웹툰 독자들이 적극적으로 웹툰 작품을 덕질하며 팬덤을 형성할 수 있는 웹툰 전용 커뮤니티 플랫폼에 관한 사례 및 관련 연구는 미흡한 실정이다. 이에 본 연구는 웹툰 독자들의 적극적인 팬 활동 및 웹툰 덕질 경험을 생성하는 새로운 댓글 체계 기반 웹툰 플랫폼을 제안하고자 시작되었으며, 본 연구의 결과는 다음과 같다.

첫째, 선행 웹툰 플랫폼의 비교 분석 결과, 기존 웹툰 사용자들을 '좋아요'나 대댓글 기능을 활용해 논쟁에 적극적으로 참여하는 유형, 웹툰 컷의 그림이나 대사 발췌 후 자신 의견을 덧붙여 언급하는 유형, 과거의 관련 장면이나 복선을 찾아 다른 독자들에게 알려주며 공유하는 세 가지 유형으로 구분할 수 있었으며, 웹툰을 본 후 감상 및 의견, 이후 내용 추리를 다른 독자들과 활발히 교류하고 심층적으로 작품을 해석하는 경향이 있었다. 반면 현 웹툰 플랫폼들은 회차별 하단 댓글 창에서 독자 간 의견을 교류하는 정도 수준의 제한된 서비스를 제공하고 있음을 알 수 있었다. 둘째, 트위터 사례 분석과 웹툰 독자를 대상으로 한 설문 조사 결과 독자들은 트위터에서 일종의 트윗 모음인 '타래' 생성을 통해 웹툰에서 나온 복선들을 정리하고 다른 사용자들에게 공유하여 작품의 전개에 대해 함께 토론하고 있었다. 새로운 해석을 생성할 수 있다는 점에서 다양한 대화성을 형성한 후 나와 의견이 맞는 친구들과 트친소 해시태그를 이용해 교류하는 행태를 발견할 수 있었다. 그러나 이런 행태는 타 SNS인 트위터를 통해서 이루어지고 있으므로, 불법 캡처로 인한 저작권 침해 우려 및 웹툰 자체 플랫폼의 커뮤니티 이용 강화로 이어지지 않는 한계가 있다. 셋째, 긴 스크롤 형 웹툰은 웹툰 내용과 댓글 창이 분리되어 웹툰과 댓글을 함께 확인하지 못하고 댓글에서 언급하는 장면을 웹툰에서 바로 찾기 또한 어려워 사용성이 많이 떨어져 있었다. 이의 개선을 위해 그리드 위 선택 좌표의 값을 저장하고, 이후 댓글 내용을 작성하면 해당 위치에 핀 댓글이 생성되도록 핀 댓글 기능을 구현하였고 관련 있는 회차의 컷 위치로 바로 이동할 수 있도록 링크 댓글 기능도 부여하였다. 넷째, 댓글 기능 강화 외에도 웹툰 내용을 주제로 사용자끼리 자유롭게 의견을 나누고 실시간 채팅 기반의 토론장에서 교류 및 친구를 맺을 수 있는 딥 톡을 통해 덕질 커

뮤니티 플랫폼으로의 발전된 기능을 제공하였다. 나아가 다른 친구에게 나의 취향을 소개할 때 취향 카드를 사용해 적극적으로 친구 관계를 맺을 수 있도록 유도한다.

본 연구는 기획과 디자인을 중심으로 한 프로토타입 제안 연구로 실사용할 수 있는 수준의 기술 접목 및 개발에는 아직 한계가 있다. 하지만 핵심 콘셉트를 프로토타입으로 구현하고 주요 기능인 핀 댓글을 실제 구동되게 프로그래밍하여 이후 실제 서비스 플랫폼으로써의 심화 구현 가능성을 확인하였다. 본 연구는 비록 웹툰을 중심으로 연구를 진행하였으나 핀 댓글과 링크 댓글 등 주요 기능들은 글과 이미지를 활용하며 댓글을 사용하는 스크롤 기반의 여러 플랫폼에 확장 적용할 수 있으리라 보인다. 본 연구가 독자 간 소통 강화를 위해 웹툰 콘텐츠와 댓글 창 통합과 같은 새로운 댓글 체계 적용을 통해 콘텐츠 생산자와 소비자의 간극을 줄이고 덕질 레벨로 소통 및 교류를 할 수 있는 프로토타입 안을 제안한 점에 의의를 두고자 하며 후속 연구 및 웹툰 산업 발전에 기여되길 바란다.

감사의 글

이 논문은 2022학년도 홍익대학교 디자인컨버전스학부 졸업 전시 작품을 바탕으로 추가 연구를 진행하였습니다.

참고문헌

[1] S. H. Lim, H. Y. Kim, S. J. Park, and S. H. Jung, *2022 Webtoon Business Survey*, Korea Creative Content Agency, Naju: Jeollanam-do, KOCCA-22-19, pp. 9, 2022.

[2] Sisajournal. Why Webtoon IP Is Coming to the Content Industry [Internet]. Available: https://www.sisajournal.com/news/articleView.html?idxno=223840

[3] Segye Ilbo. “Eodeok Haengdeok”...A Fanatic College Student Has a Higher Sense of Happiness than a Non-fan [Internet]. Available: https://www.segye.com/newsView/20211101506014

[4] W. Park, A Study on the Establishment of the Deokjil Archive, Master’s thesis, Myongji University, Seoul, 2020.

[5] Naver Korean Dictionary. What Is Comments [Internet]. Available: https://ko.dict.naver.com/#/entry/koko/b91939f752b6463a86d4dd5a57ff17c5

[6] K. S. Choe, “About the Multi-layered Communication of Princess Pari on the Webtoon Platform of Daum-Focusing on Analysis of Narrative Structure and Comments,” *Journal of Popular Narrative*, Vol. 25, No. 3, pp. 303-345, August 2019. https://doi.org/10.18856/jpn.2019.25.3.009

[7] Naver Webtoon. Independence Diary Season 2 Episode 38 Making Dumplings [Internet]. Available: https://comic.naver.com/webtoon/detail?titleId=748105&no=141&weekday=thu

[8] Naver Webtoon. Nina's Magical Diary Episode 92 [Internet]. Available: https://comic.naver.com/webtoon/list?titleId=772401

[9] Naver Webtoon. Gave Birth to a Dog Season 28 Episode 89 [Internet]. Available: https://comic.naver.com/webtoon/detail?titleId=712362&no=163&weekday=fri

[10] B. R. Kang, J. H. Seo, and S. H. Kim, “The Affective Structure and Cultural Practice of Fandom: Women Fandom in Their 20s: Focus on ‘Produce 101, Season 2’ Fandom,” *Media, Gender & Culture*, Vol. 33, No. 1, pp. 5-50, March 2018. https://doi.org/10.38196/mgc.2018.03.33.1.5

[11] Seoul Economy. AI-selected Content, 2% Short…‘Human Curation’ Is Coming Up Again [Internet]. Available: https://www.sedaily.com/NewsView/22RCYSY0ZU

김태은(Tae-Eun Kim)

2018년~2023년 2월 : 홍익대학교 디자인컨버전스학부 학부과정

※관심분야 : UX, UI, Interaction Design 등

마예진(Ye-Jin Ma)

2018년~2023년 2월 : 홍익대학교 디자인컨버전스학부 학부과정

※관심분야 : Branding, Character Design, Content Design, UX Design 등

오나영(Na-Yeong Oh)

2018년~현 재 : 홍익대학교 디자인컨버전스학부 학부과정

※관심분야 : UX, Interaction Design, Front-end Development 등

김건동(Geon-Dong Kim)

1998년 : 홍익대학교 대학원 (미술학석사)
2007년 : Rhode Island School of Design, USA (MFA, 미술학 석사)
2017년 : 서울대학교 대학원 (Doctor of Design, 디자인학 박사)

2001년~2004년: 엔씨소프트
2007년~2009년: Tellart, Interaction Design Consultancy, USA
2019년~2019년: Visiting Scholar, Duke University, USA
2009년~현 재: 홍익대학교 디자인컨버전스학부 교수
※관심분야 : Information Design, Interface Design, UX Design, Meaning Making 등