

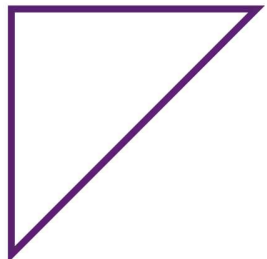
# 2020 웹소설 이용자 실태조사

2020 Web Novel User Survey

20

20

— KOCCA20-10



# 목 차

제1장 연구 개요 .....	3
1. 연구 배경 .....	3
2. 연구 목표 및 범위 .....	4
가. 연구 목표 .....	4
나. 조사대상 및 표본 설계 .....	4
다. 사전 심층인터뷰 .....	5
1) 진행 개요 .....	5
2) 인터뷰 주요 내용 .....	7
라. 전문가 자문 .....	10
마. 조사 내용 .....	10
바. 조사 및 분석 방법 .....	13
제2장 조사 결과 .....	17
1. 응답자 일반현황 .....	17
가. 응답자 일반현황 .....	17
2. 웹소셜 미이용자 .....	23
3. 웹소셜 이용자 실태조사 .....	28
가. 웹소셜 이용 현황 .....	28
1) 웹소셜을 접하게 된 시기 .....	28
2) 웹소셜을 이용하게 된 이유 .....	29
3) 웹소셜 이용 빈도 및 시간 .....	36
4) 웹소셜 감상 기기 및 플랫폼 .....	42
5) 웹소셜 이용 형태 .....	46
6) 웹소셜 선택 기준 및 선호 웹소셜 유형 .....	50
7) 유료 결제 및 구매형태 .....	59
8) 불법 이용행태 .....	69
9) 연재 중단 .....	71
10) 장기연재에 대한 의견 .....	73

11) 웹소설 작품 타인 추천 의향 .....	79
나. 2차적 저작물 이용 .....	81
1) 드라마 .....	81
2) 웹툰 .....	89
3) 오디오북 .....	91
4) 웹소설로 제작되었으면 하는 콘텐츠 .....	94
5) 코로나19 영향 .....	96
6) 관련상품 구매의향 .....	99
제3장 결론 및 시사점 .....	105
1. 조사 결과 요약 .....	105
가. 웹소설 이용자 .....	105
나. 웹소설 미이용자 .....	106
2. 시사점 .....	107
부록1. 통계표 .....	111
부록2. 설문지 .....	213

# 표 목 차

<표-1> 이용자 조사 표본 설계 .....	4
<표-2> 미이용자 조사 표본 설계 .....	5
<표-3> 사전 심층인터뷰 질문 내용 .....	5
<표-4> 심층인터뷰 대상 정보 .....	6
<표-5> 전문가 자문 진행 내역 .....	10
<표-6> 웹소셜 이용자 실태조사 설문 문항 .....	10
<표-7> 응답자 현황(전체) .....	18
<표-8> 응답자 현황(미이용자) .....	19
<표-9> 응답자 현황(이용자) .....	19
<표-10> 평소 이용하는 디지털 콘텐츠 .....	20
<표-11> 유료 결제하는 콘텐츠 .....	21
<표-12> 월 평균 콘텐츠 구매금액 .....	22
<표-13> 평소 독서 여부 .....	23
<표-14> 웹소셜을 이용하지 않는 이유 (1+2순위) .....	24
<표-15> 웹소셜 외로 이용했던 플랫폼 (1/2) .....	25
<표-16> 웹소셜 외로 이용했던 플랫폼 (2/2) .....	25
<표-17> 향후 웹소셜 이용할 의향 .....	26
<표-18> 웹소셜을 이용을 위한 개선점 (1+2순위) .....	27
<표-19> 웹소셜을 처음 접하게 된 시기 .....	28
<표-20> 「이용 이유」 평소 독서를 즐겨해서 .....	29
<표-21> 「이용 이유」 평소 장르소설, 인터넷소설을 즐겨보아서 .....	30
<표-22> 「이용 이유」 무료한 시간을 보내기 위해 .....	31
<표-23> 「이용 이유」 스마트기기로 감상하는 것이 편리해서 .....	32
<표-24> 「이용 이유」 친구나 주변인들이 추천해서 .....	32
<표-25> 「이용 이유」 주변에 대여점, 도서관 등이 없어서 .....	33
<표-26> 「이용 이유」 이용가격이 저렴해서 .....	34
<표-27> 「이용 이유」 좋아하는 작가의 작품이 연재되는 것을 발견해서 .....	34
<표-28> 「이용 이유」 주로 이용하는 인터넷 커뮤니티 혹은 포털에서 화제여서 ...	35
<표-29> 최근 1년간 웹소셜 이용 빈도 .....	36

<표-30> 웹소설 관련 정보를 얻는 경로 .....	37
<표-31> 웹소설 감상 시간대 (주중) .....	38
<표-32> 웹소설 감상 시간대 (주말) .....	39
<표-33> 웹소설을 주로 감상하는 장소 .....	40
<표-34> 웹소설 평균 감상 시간 (주중) .....	41
<표-35> 웹소설 평균 감상 시간 (주말) .....	41
<표-36> 웹소설 감상을 위해 주로 이용하는 기기 .....	42
<표-37> 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1순위) (1/2) .....	43
<표-38> 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1순위) (2/2) .....	43
<표-39> 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1+2+3순위) (1/2) .....	44
<표-40> 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1+2+3순위) (2/2) .....	44
<표-41> 웹소설 플랫폼을 자주 이용하는 이유 (1+2순위) .....	45
<표-42> 「이용 형태」 완결된 작품을 한 번에 몰아보는 것을 선호 .....	46
<표-43> 「이용 형태」 비용을 지불하더라도 연재 즉시 1편씩 읽는 것을 선호 ...	47
<표-44> 「이용 형태」 기다렸다가 무료로 이용하는 것을 선호 .....	48
<표-45> 「이용 형태」 연재 중에 1편씩 다 감상한 후 완결되면 다시 정주행 ...	49
<표-46> 「이용 형태」 완결까지 읽은 작품도 일정 시간이 지난 후 다시 감상 ....	50
<표-47> 웹소설 선택 시 중요하게 고려하는 기준 (1+2+3위) (1/2) .....	51
<표-48> 웹소설 선택 시 중요하게 고려하는 기준 (1+2+3순위) (2/2) .....	51
<표-49> 「선호하는 유형」 장면에 대한 묘사가 뛰어난 작품 선호 .....	52
<표-50> 「선호하는 유형」 인물에 대한 묘사가 뛰어난 작품 선호 .....	53
<표-51> 「선호하는 유형」 전개가 빠르고 속도감 있는 작품 선호 .....	54
<표-52> 「선호하는 유형」 묘사보다는 대화 위주의 작품 선호 .....	55
<표-53> 「선호하는 유형」 작품 감상 시 여백이 없으면 불편 .....	55
<표-54> 「선호하는 유형」 1편당 분량이 많은 작품 선호 .....	56
<표-55> 「선호하는 유형」 1편당 분량이 적은 작품 선호 .....	57
<표-56> 평소 즐겨보는 웹소설 장르 (1순위) .....	58
<표-57> 평소 즐겨보는 웹소설 장르 (1+2+3순위) .....	59
<표-58> 웹소설 유료 결제 이용 여부 .....	60
<표-59> 유료 결제 빈도 .....	61
<표-60> 1회당 평균 지출비용 .....	61
<표-61> 월 평균 지출비용 .....	62
<표-62> 웹소설 이용 시 구매/대여 선호방식 .....	63
<표-63> 유료작품 편당 가격 .....	64

<표-64> 현재 구매가의 적정성 평가 .....	65
<표-65> 웹소설 구매가에 대한 생각 .....	66
<표-66> 웹소설 1편당 지불 가능 최대가 .....	67
<표-67> 무료 이용방법 중 선호하는 방법 .....	68
<표-68> 웹소설 유료 결제 의향 .....	68
<표-69> 불법 웹소설 이용방법별 이용 경험 .....	69
<표-70> 해당 방법을 이용한 이유 .....	70
<표-71> 유료상품 연재중단 경험 .....	71
<표-72> 웹소설 연재 중단에 대한 생각 .....	72
<표-73> 연재가 중단된 경우 환불 필요성 .....	73
<표-74> 장기연재 웹소설(1,000화 이상) 유료 결제 여부 .....	74
<표-75> 「장기연재작에 대한 생각」 대단히 훌륭하고 작품성이 뛰어나다 .....	75
<표-76> 「장기연재작에 대한 생각」 분량에 관계없이 완결될 때까지 계속 감상할 것이다 .....	76
<표-77> 「장기연재작에 대한 생각」 계속 감상하기에는 결제 금액이 부담된다 ...	77
<표-78> 「장기연재작에 대한 생각」 불필요하게 스토리를 늘린다고 생각한다 ..	78
<표-79> 웹소설을 추천해본 경험 .....	79
<표-80> 웹소설을 타인에게 추천하지 않는 이유 .....	80
<표-81> 「웹소설이 원작인 드라마」 김비서가 왜그럴까? .....	81
<표-82> 「웹소설이 원작인 드라마」 구르미 그린 달빛 .....	82
<표-83> 「웹소설이 원작인 드라마」 저스티스 .....	83
<표-84> 「웹소설이 원작인 드라마」 진심이 닿다 .....	84
<표-85> 「웹소설이 원작인 드라마」 그녀의 사생활 .....	85
<표-86> 웹소설 바탕 드라마에 대한 전반적인 만족 .....	86
<표-87> 웹소설 원작 드라마에 불만족한 이유 .....	87
<표-88> 웹소설 원작 드라마에 만족한 이유 .....	88
<표-89> 최근 1년간 웹소설 바탕 웹툰 감상여부 .....	89
<표-90> 이용한 웹소설 바탕 웹툰 전반적 만족도 .....	90
<표-91> 웹소설 원작 웹툰에 불만족한 이유 .....	91
<표-92> 최근 1년간 웹소설 바탕 오디오북 이용경험 .....	92
<표-93> 웹소설 바탕 오디오북에 대한 전반적인 만족도 .....	93
<표-94> 웹소설 바탕 오디오북 불만족한 이유 .....	94
<표-95> 웹소설로 제작되었으면 하는 콘텐츠 .....	95
<표-96> 해당 콘텐츠가 웹소설로 제작되었으면 하는 이유 .....	96

<표-97> 코로나19 유행 이후 여가시간의 변화 .....	97
<표-98> 코로나19 유행 이후 웹소설 이용량의 변화 .....	98
<표-99> 코로나19 종료 후 웹소설 이용량의 변화 예상 .....	99
<표-100> 웹소설 관련 상품 구입 의향 .....	100
<표-101> 선호하는 상품 .....	101



## 그림 목 차

[그림-1] 응답자 현황(전체) .....	17
[그림-2] 평소 이용하는 디지털 콘텐츠 .....	20
[그림-3] 유료 결제하는 콘텐츠 .....	21
[그림-4] 월 평균 콘텐츠 구매금액 .....	22
[그림-5] 평소 독서 여부 .....	23
[그림-6] 웹소설을 이용하지 않는 이유 (1+2순위) .....	24
[그림-7] 웹소설 외로 이용했던 플랫폼 .....	25
[그림-8] 향후 웹소설 이용할 의향 .....	26
[그림-9] 웹소설 이용을 위한 개선점 (1+2순위) .....	27
[그림-10] 웹소설을 처음 접하게 된 시기 .....	28
[그림-11] 「이용 이유」 평소 독서를 즐겨해서 .....	29
[그림-12] 「이용 이유」 평소 장르소설, 인터넷소설을 즐겨보아서 .....	30
[그림-13] 「이용 이유」 무료한 시간을 보내기 위해 .....	30
[그림-14] 「이용 이유」 스마트기기로 감상하는 것이 편리해서 .....	31
[그림-15] 「이용 이유」 친구나 주변인들이 추천해서 .....	32
[그림-16] 「이용 이유」 주변에 대여점, 도서관 등이 없어서 .....	33
[그림-17] 「이용 이유」 이용가격이 저렴해서 .....	33
[그림-18] 「이용 이유」 좋아하는 작가의 작품이 연재되는 것을 발견해서 .....	34
[그림-19] 「이용 이유」 주로 이용하는 인터넷 커뮤니티 혹은 포털에서 화제여서 .....	35
[그림-20] 최근 1년간 웹소설 이용 빈도 .....	36
[그림-21] 웹소설 관련 정보를 얻는 경로 .....	37
[그림-22] 웹소설 감상 시간대 (주중) .....	38
[그림-23] 웹소설 감상 시간대 (주말) .....	38
[그림-24] 웹소설을 주로 감상하는 장소 .....	39
[그림-25] 웹소설 평균 감상 시간 (주중) .....	40
[그림-26] 웹소설 평균 감상 시간 (주말) .....	41
[그림-27] 웹소설 감상을 위해 주로 이용하는 기기 .....	42
[그림-28] 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1순위) .....	43
[그림-29] 웹소설 감상을 위해 이용하는 플랫폼 (1+2+3순위) .....	44
[그림-30] 웹소설 플랫폼을 자주 이용하는 이유 (1+2순위) .....	45



[그림-31] 「이용 형태」 완결된 작품을 한 번에 몰아보는 것을 선호 .....	46
[그림-32] 「이용 형태」 비용을 지불하더라도 연재 즉시 1편씩 읽는 것을 선호 ·	47
[그림-33] 「이용 형태」 기다렸다가 무료로 이용하는 것을 선호 .....	48
[그림-34] 「이용 형태」 연재 중에 1편씩 다 감상한 후 완결되면 다시 정주행 ...	49
[그림-35] 「이용 형태」 완결까지 읽은 작품도 일정 시간이 지난 후 다시 감상 ..	49
[그림-36] 웹소설 선택 시 중요하게 고려하는 기준 (1+2+3순위) .....	50
[그림-37] 「선호하는 유형」 장면에 대한 묘사가 뛰어난 작품 선호 .....	52
[그림-38] 「선호하는 유형」 인물에 대한 묘사가 뛰어난 작품 선호 .....	53
[그림-39] 「선호하는 유형」 전개가 빠르고 속도감 있는 작품 선호 .....	54
[그림-40] 「선호하는 유형」 묘사보다는 대화 위주의 작품 선호 .....	54
[그림-41] 「선호하는 유형」 작품 감상 시 여백이 없으면 불편 .....	55
[그림-42] 「선호하는 유형」 1편당 분량이 많은 작품 선호 .....	56
[그림-43] 「선호하는 유형」 1편당 분량이 적은 작품 선호 .....	56
[그림-44] 평소 즐겨보는 웹소설 장르 (1순위) .....	57
[그림-45] 평소 즐겨보는 웹소설 장르 (1+2+3순위) .....	58
[그림-46] 웹소설 유료 결제 이용 여부 .....	59
[그림-47] 유료 결제 빈도 .....	60
[그림-48] 1회당 평균 지출비용 .....	61
[그림-49] 월 평균 지출비용 .....	62
[그림-50] 웹소설 이용 시 구매/대여 선호방식 .....	63
[그림-51] 유료작품 편당 가격 .....	64
[그림-52] 현재 구매가의 적정성 평가 .....	65
[그림-53] 웹소설 구매가에 대한 생각 .....	66
[그림-54] 웹소설 1편당 지불 가능 최대가 .....	67
[그림-55] 무료 이용방법 중 선호하는 방법 .....	67
[그림-56] 웹소설 유료 결제 의향 .....	68
[그림-57] 해당 방법을 이용한 이유 .....	70
[그림-58] 유료상품 연재중단 경험 .....	71
[그림-59] 웹소설 연재 중단에 대한 생각 .....	72
[그림-60] 연재가 중단된 경우 환불 필요성 .....	72
[그림-61] 장기연재 웹소설(1,000화 이상) 유료 결제 여부 .....	73
[그림-62] 「장기연재작에 대한 생각」 대단히 훌륭하고 작품성이 뛰어나다 ...	74
[그림-63] 「장기연재작에 대한 생각」 분량과 관계없이 완결될 때까지 계속 감상 할 것이다 .....	75

[그림-64]	「장기연재작에 대한 생각」	계속 감상하기에는 결제 금액이 부담된다	· 77
[그림-65]	「장기연재작에 대한 생각」	불필요하게 스토리를 늘린다고 생각한다	... 78
[그림-66]	웹소설을 추천해본 경험		79
[그림-67]	웹소설을 타인에게 추천하지 않는 이유		80
[그림-68]	「웹소설이 원작인 드라마」	김비서가 왜그럴까?	81
[그림-69]	「웹소설이 원작인 드라마」	구르미 그린 달빛	82
[그림-70]	「웹소설이 원작인 드라마」	저스티스	83
[그림-71]	「웹소설이 원작인 드라마」	진심이 닿다	84
[그림-72]	「웹소설이 원작인 드라마」	그녀의 사생활	85
[그림-73]	웹소설 바탕 드라마에 대한 전반적인 만족		86
[그림-74]	웹소설 원작 드라마에 불만족한 이유		87
[그림-75]	웹소설 원작 드라마에 만족한 이유		88
[그림-76]	최근 1년간 웹소설 바탕 웹툰 감상여부		89
[그림-77]	이용한 웹소설 바탕 웹툰 전반적 만족도		90
[그림-78]	웹소설 원작 웹툰에 불만족한 이유		91
[그림-79]	최근 1년간 웹소설 바탕 오디오북 이용경험		92
[그림-80]	웹소설 바탕 오디오북에 대한 전반적인 만족도		93
[그림-81]	웹소설 바탕 오디오북 불만족한 이유		93
[그림-82]	웹소설로 제작되었으면 하는 콘텐츠		94
[그림-83]	해당 콘텐츠가 웹소설로 제작되었으면 하는 이유		95
[그림-84]	코로나19 유행 이후 여가시간의 변화		96
[그림-85]	코로나19 유행 이후 웹소설 이용량의 변화		97
[그림-86]	코로나19 종료 후 웹소설 이용량의 변화 예상		98
[그림-87]	웹소설 관련 상품 구입 의향		99
[그림-88]	선호하는 상품		101

# 제1장 연구 개요



# 제1장 연구 개요

## 1. 연구 배경

1990년대의 PC통신 문학, 2000년대의 인터넷 소설을 거쳐 2010년대는 웹소설의 시대이다. 한국콘텐츠진흥원이 추산한 2018년 웹소설 시장 규모는 약 4,000억 원으로, 2013년 약 200억원 규모에서 5년 만에 40배 이상 급성장하였고, 2017년 시장규모 2,700억원과 비교해서도 1년 만에 150%의 성장세를 나타내었다.

네이버, 카카오와 같은 대형 포털사이트, 조아라, 문피아와 같은 웹소설 전문 플랫폼들이 공존하고 있으며, 이러한 온라인 플랫폼을 중심으로 다양한 웹소설이 연재되면서 신규 작가들을 발굴하고 있고, 다양한 주제와 장르로 독자들에게 즐거움을 주고 있다. 한국출판문화산업진흥원의 ‘웹소설 산업현황 및 실태조사(2019)’ 자료에 따르면 웹소설은 평균 유통작품 수 8만 2322편, 월 평균 1만 45건이 등록되고 있으며, 1일 평균 조회수만 201만 2200회로 나타난다.

웹소설의 성장은 스마트폰 등 IT플랫폼의 성장과 함께 한다. 스마트폰을 통해 언제나 손쉽게 웹소설을 접할 수 있고, 100원 내외의 저렴한 가격으로 한 편을 감상할 수 있기 때문에 부담이 적은 콘텐츠로 각광을 받고 있다. 이러한 현상을 스낵컬처(Snack Culture)라고 하는데, 많은 이용자들이 출퇴근 등 3~5분 남짓하는 짧은 시간 동안 쉽고 빠르게 즐길 수 있는 콘텐츠를 찾고 있다.

웹소설 콘텐츠는 활용도 또한 높다. 드라마나 영화의 경우 이미 웹소설을 원작으로 하는 작품이 흥행에 성공한 사례가 다수 있으며, 최근에는 웹소설을 기반으로 한 웹툰·드라마·영화·게임 등 2차 콘텐츠 제작이 활발해지는 만큼 웹소설 시장의 성장세는 앞으로 계속될 것으로 보인다.

다만 이와 같이 웹소설 시장이 급성장하고 있고, 스마트폰 등 모바일 기기의 발전으로 인해 웹소설이 활발하게 소비될 수 있는 환경이 조성된 것에 비해 웹소설을 소비하는 웹소설 이용자의 행태에 대해서는 명확하게 알고 있지 못한 편이다. 따라서 본 조사에서는 웹소설 이용자들이 누구이고 어떠한 특성을 가지고 있는지 살피고, 어떠한 방식으로 소비하는지를 파악하여 관련 업계 및 정책 입안자들로 하여금 활용할 수 있는 기초통계를 제공하고자 하였다.

## 2. 연구 목표 및 범위

### 가. 연구 목표

본 연구는 앞서 언급한 바와 같이 웹소셜 이용자의 특성과 행태를 파악할 수 있는 통계 결과의 확보를 목표로 진행하였다. 더불어 미이용자들은 어떠한 이유 때문에 웹소셜을 접하지 않았는지에 대해서도 파악하고자 하였다.

### 나. 조사대상 및 표본 설계

#### 1) 조사 대상 및 표본 설계

조사 대상 모집단은 만10세~59세의 일반 국민으로 정의하였고, 그중 웹소셜 이용자 2,000명, 미이용자 1,000명을 조사하고자 하였다. 이에 따라 목표 모집단은 2019년 기준 통계청의 주민등록인구현황 자료를 활용하여 파악하였으며, 표본은 전국 17개 시도별, 연령별, 성별 인구비례추출을 통해 확정하였다. 이와 같은 방법에 따른 이용자 조사 2,000명의 표본설계 내역은 다음 표와 같다.

<표-1> 이용자 조사 표본 설계

	10~19세		20~29세		30~39세		40~49세		50~59세		총합계
	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	
서울특별시	23	22	40	42	43	42	43	43	41	44	383
부산광역시	8	8	13	12	13	12	14	14	15	17	126
대구광역시	7	6	10	8	9	9	11	11	11	12	94
인천광역시	8	8	12	10	13	12	14	13	14	14	118
광주광역시	5	5	6	6	6	6	7	7	6	6	60
대전광역시	5	4	7	6	6	6	7	7	6	7	61
울산광역시	3	3	5	4	5	4	5	5	6	6	46
세종특별자치시	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	13
경기도	38	36	52	45	58	53	64	62	60	58	526
강원도	4	4	6	5	5	5	6	6	7	7	55
충청북도	5	4	7	5	6	5	7	7	8	7	61
충청남도	6	6	9	7	9	8	10	8	10	9	82
전라북도	5	5	7	6	6	6	8	7	8	8	66
전라남도	5	4	6	4	6	5	8	7	9	8	62
경상북도	7	6	10	8	10	8	11	10	13	12	95
경상남도	10	9	12	9	14	12	15	15	16	15	127
제주특별자치도	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	25
총합계	142	133	205	180	214	197	235	226	234	234	2000

미이용자 조사는 총 1,000명의 응답을 확보하고자 하였으며, 이용자 조사와 마찬가지로 전국 17개 시도별, 연령별, 성별 인구비례추출을 통해 확정하였다. 이와 같은 방법에 따른 이용자 조사 1,000명의 표본설계 내역은 다음 표와 같다.

<표-2> 미이용자 조사 표본 설계

	10~19세		20~29세		30~39세		40~49세		50~59세		총합계
	남	여	남	여	남	여	남	여	남	여	
서울특별시	12	11	20	21	22	21	21	21	21	21	191
부산광역시	4	4	7	6	6	6	7	7	7	8	62
대구광역시	4	3	5	4	5	5	5	6	5	5	47
인천광역시	4	4	6	5	7	6	7	7	7	6	59
광주광역시	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
대전광역시	3	2	4	3	3	3	3	3	3	4	31
울산광역시	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	23
세종특별자치시	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	7
경기도	19	18	24	23	28	27	32	31	29	28	259
강원도	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	28
충청북도	3	2	4	3	3	3	4	3	3	3	31
충청남도	3	3	5	4	5	4	5	4	4	4	41
전라북도	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
전라남도	3	2	3	2	3	3	4	4	4	3	31
경상북도	4	3	5	4	5	4	6	5	6	6	48
경상남도	5	5	6	5	7	6	8	8	8	8	66
제주특별자치도	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	13
총합계	75	68	104	93	109	101	117	114	109	110	1000

## 다. 사전 심층인터뷰

### 1) 진행 개요

설문문항의 개발을 위해 주요 이슈를 정리하여 인터뷰 질문지를 개발한 후, 웹소셜 이용자들 섭외하여 심층인터뷰를 진행하였다. 심층 인터뷰 질문지의 주요 내용은 다음 표와 같다.

<표-3> 사전 심층인터뷰 질문 내용

구분	세부 질문 내용
웹소셜 이용 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 이용 중인 웹소셜 플랫폼은 무엇입니까?</li> <li>- 지금 보고 있는 작품이 있습니까? 작품명과 작가, 장르를 말씀해주세요.</li> <li>- 하루에 웹소셜을 약 몇 분~몇 시간 이용하십니까? 주로 어느 상황에서 이용하십니까?</li> <li>- 웹소셜은 어떠한 기기로 이용하십니까?</li> </ul>

구분	세부 질문 내용
	- 무료 웹소설과 유료 웹소설 이용비중이 어떠합니까? 유료 결제시에는 1회당 평균 얼마 정도를 결제하고, 월간 평균 결제금액은 얼마정도 인니까?
웹소설 이용 동기	- 원래 소설(책), 인터넷 소설 등을 많이 읽고 선호하는 편이었습니까? 주로 어떤 작가들의 어떤 작품들을 선호하셨습니까? - 웹소설을 처음 접한 시기는 언제입니까? 왜 웹소설을 이용하게 되었습니까? - 현재 이용중인 웹소설 플랫폼 이 외에 다른 플랫폼을 이용한 적이 있습니까? 그 플랫폼은 무엇입니까? - 현재 이용하고 있는 웹소설 플랫폼을 선택한 이유는 무엇입니까? 현재 이용중인 웹소설 플랫폼이 타 플랫폼에 비해 가지고 있는 장점은 무엇이라고 생각하십니까? - 웹소설 이용과 관련하여 애로사항 있다면 무엇을 꼽겠습니까?
불법 웹소설 관련 인식	- 불법 웹소설을 접한적이 있습니까? 어떤 경로로 접했고, 어떤 형태로 이용하셨습니까? - 불법 웹소설 이용 당시에는 왜 불법 웹소설을 이용했습니까? - 현재는 불법 웹소설을 전혀 이용하지 않으십니까? 그렇게 변화한 계기는 무엇입니까?
웹소설 내용에 대한 인식	- 웹소설을 읽던 도중 '이 작품은 표절이다'라고 명확하게 인지했던 경우가 있습니까? 혹은 표절까지는 아니지만 너무 유사한 소재의 작품들을 접했던 경험이 있습니까? 그런 경우 작품에 대한 태도가 어떻게 변화하였습니까? - 웹소설 중 일러스트가 있는 작품을 본 적이 있습니까? 일러스트에 대한 감상을 말씀해 주십시오
2차적 저작물	- 웹소설을 소재로 한 드라마, 웹툰 등 2차적 저작물을 감상하신 적이 있는 것이 있습니까? 혹 감상하신 적이 없다면, 다음의 작품들을 보신적이 있는지 알려주십시오. - 웹소설 2차적 저작물 작품을 감상할 때의 소감 혹은 장단점 등을 말씀해주십시오. - 오디오북을 접해보신적이 있습니까? 웹소설을 오디오북으로 이용해 본 경험이 있다면 소감을 말씀해주십시오. (오디오북 이용 플랫폼, 작품 등)
기타	- 웹소설 이용과 관련해서 가장 불편한점 혹은 개선이 필요하다고 느낀점이 있으시다면 의견 부탁드립니다.

사전 심층인터뷰는 남성 4명, 여성 3명 등 총 7명을 대상으로 진행하였으며, 인터뷰 대상에 대한 세부 정보는 다음과 같다.

<표-4> 심층인터뷰 대상 정보

성명	연령	성별	직업
김OO	만42세	남성	회사원
박OO	만37세	남성	회사원
장OO	만21세	여성	대학생
안OO	만58세	여성	주부
김OO	만32세	여성	회사원
윤OO	만29세	남성	회사원
김OO	만26세	남성	회사원



## 2) 인터뷰 주요 내용

### 가) 웹소설 이용 현황

심층인터뷰 대상들이 주로 이용하는 플랫폼은 카카오페이지, 네이버시리즈를 메인으로 하되 카카오페이지 이용 비율이 보다 높고, 이용량이 많은 경우에는 문피아, 조아라, 북큐브 등의 플랫폼을 보조로 활용하는 경우가 있었다. 카카오페이지 및 네이버시리즈가 노출, 접근성이 우수하여 입문시 주로 이용하는 플랫폼인 경우가 많지만, 문피아, 조아라 등은 더 많은 작품을 보다 빠르게 접하고 싶어 하는 욕구가 있는 이용자들이 추가로 이용하는 경우가 많은 것으로 보여진다.

이용 장르는 판타지, 무협, 로맨스 등 다양하게 분포되어 있고, 성별에 따라서는 작은 차이가 있는 것으로 보여졌다. 남성의 경우에는 판타지, 무협 이용 비율이 높았지만, 여성의 경우에는 로맨스, 여성향 작품 뿐만 아니라 판타지, 무협 또한 같이 이용 중이었다. 사전 인터뷰 결과만 보았을 때에는 여성들이 작품을 이용하는 범위가 보다 넓은 것으로 보여지는데, 사전 인터뷰에 응한 이용자들이 보다 적극적인 이용자일 수 있기 때문에 성별에 따른 작품 이용 범위에 대해서는 정량조사에서 다시 확인하고자 하였다.

이용 시간은 웹소설이 본인들의 취미 내에서 어느정도의 우선순위를 가지고 있느냐에 따라서 차이가 있을 수 있다. 웹소설의 우선 순위가 낮은 경우에는 출퇴근시에만 이용하고 여타 여가시간에는 이용하지 않으며, 일간 최대 1~2시간 내외로 이용하고, 웹소설의 우선 순위가 높은 경우에는 출퇴근 시간뿐만 아니라 여가시간의 대부분을 웹소설 감상에 투자하며 일간 4~6시간까지도 이용하는 경우가 있었다.

이용 시간과 결제 금액은 비례할 수 밖에 없는데, 무료 작품들이 많이 있지만, 4~6시간 이용할 분량의 무료 작품이 있는 경우는 드물기 때문에 이용량이 많을수록 월간 결제 금액이 많아지고, 최대 5~6만원 이상 지출하는 경우가 있었다. 출퇴근시에만 가볍게 이용하는 경우에는 웹소설에 크게 지출하고 싶지 않아하는 경우가 대부분으로 결제하더라도 월간 1~2만원 내외에 그쳤다. 대여/소장의 선호 차이는 작품을 다시 보는지(정주행) 혹은 1회만 보고 더 이상 보지 않는지에 따라서도 차이가 나타나는데, 다시보기(정주행)를 선호하는 경우 일간 이용 시간도 많고, 주로 소장을 선호하며 월 결제 금액도 많았다. 대여를 선호하는 경우에는

해당 작품을 다시 보지 않을 것이라는 확신이 있는 경우에 주로 해당하고, 대여와 소장간의 금액차이가 있는 경우에 더욱 두드러질 수 있다.

코로나19와 관련해서는 생활패턴에 큰 차이가 없어서 이용량이 그대로이거나, 외부활동이 제한적이 되면서 이용량이 늘어난 케이스가 있었다. 출퇴근시에만 이용하는 라이트 유저의 경우에는 이용량에 큰 변화가 없었지만, 웹소설 감상이 메인 취미인 경우에는 집에 머문 시간이 늘어나면서 이용량이 증가한 사례가 있었다. 직업 특성상 코로나19로 인해 업무량이 증가한 경우에는 웹소설 이용량 감소가 있을 수도 있다.

플랫폼의 웹소설 추천기능과 관련해서는 이용하지 않는다 6 : 이용한다 1 등으로 이용하지 않는다는 의견 비중이 높고, 이용하지 않는 경우에는 해당 기능이 본인의 취향을 잘 반영하지 못한다고 생각하거나, 본인이 직접 경험하고 정하기를 원하는 경우, 커뮤니티 추천을 이용하는 경우 등 작품 선택 방법이 다양하게 나타났다.

## 나) 웹소설 이용 동기

웹소설 이용자들은 웹소설 이전에도 다양한 소설작품들을 이용한 경험을 가지고 있는 것이 대부분이었다. 따라서 기본적으로 글, 소설에 대한 선호도가 있는 이용자들이 웹소설 이용자로 유입된 것으로 볼 수 있다.

50대 고연령층을 제외하면 대부분 불법 웹소설 이용 경험을 보유하고 있었는데, 다만 이용 시기를 보면 웹소설의 불법 자료라기 보다는 기존 인터넷 소설의 불법 자료를 주로 이용한 것으로 판단되었다. 대부분 경제적 여건이 부족했거나, 불법 자료 이용이 문제라는 인식이 없었던 경우가 많았고, 최근에는 불법 이용에 대한 안 좋은 인식이 널리 퍼져 있고, 취업 등으로 인해 경제적 여건이 향상되어서 불법 자료를 이용하지 않는 편인 것으로 나타났다.

웹소설 유입경로를 보면 1) 장르소설 등을 꾸준히 이용하여 오던 이용자들이 네이버 등에서 장르소설 연재하는 것을 접하게 되면서 유입되는 케이스와, 2) 기존에 재미있게 감상한 작품이 웹소설화 되어 연재하는 것을 찾아서 보게 된 케이스 등으로 구분할 수 있었다. 이 외에 지인이 감상하는 것을 보고 따라하게 된 경우도 존재하였다.

## 다) 웹소설 내용 인식

이용자들의 경우 표절작을 경험한 케이스는 많지 않지만, 유사한 소재와 내용을 가진 작품들이 많다는 점에서는 대부분 동의하는 편이었다. 타 작품과 너무 유사한 아이템을 사용하는 경우 사용자의 흥미를 감소시킬 수 있다고 응답하였다. 일러스트에 대해서는 긍정적인 여론보다는 부정적인 여론이 더 많은 편으로, 일러스트로 인해서 몰입이 방해된다는 응답이 다소 많은 편이며, 정량조사에서 보다 자세하게 확인하고자 하였다.

## 라) 2차적 저작물

남성의 경우에는 2차적 저작물 중 드라마를 접한 사례는 없고, 웹툰을 이용한 경우는 존재하였다. 다만, 웹툰의 경우에도 일러스트와 마찬가지로 몰입을 방해한다는 단점을 지적하였다. 여성의 경우에는 남성에 비해 드라마 등의 2차적 저작물을 접한 사례가 많은 편이라고 판단되었다. 작품에 대한 선호도는 연출역량에 따라 나뉠 수 있으나, 긍부정 반응이 섞여 있는 편으로 판단된다.

## 마) 기타

ISBN, 오디오북, 해외 웹소설 등에 대해서는 접한 경험이 없거나 별다른 의견이 없는 경우가 많았다. 오디오북을 경험한 경우에는 오디오북을 들으면서 다른 작업을 하기 어렵다거나, 내용을 요약하여 알려주어서 아쉽다거나, 문장을 곱씹을 수 없다는 등 부정적인 반응이 보다 많은 편이었다.

이용 관련 애로사항은 이미지 전송 플랫폼의 데이터 소모량, 연재량이 너무 많은 작품들의 감상, 인터페이스, 결제, 연재 주기 등 다양하게 나타났다.

독자들의 이용 편의성과 보안 필요사항 등을 적절히 고려하여 향후 개선사항을 도출할 필요는 있으나, 플랫폼 업체들이 고민해야 할 문제로 보여지고, 정책적 지원의 대상은 아닌 것으로 판단되었다.

## 라. 전문가 자문

이용자 대상 심층인터뷰를 진행한 후 설문 문항 초안을 작성하였다. 다만 초안의 완성도를 높이기 위해 관련 전문가들을 대상으로 설문문항에 대한 자문 및 감수를 요청하였다. 총 3회에 걸쳐 전문가 자문을 진행하였으며, 해당 내역은 다음 표와 같다.

<표-5> 전문가 자문 진행 내역

구분	일시	참여 전문가
1회차	20.5.20 10:30	윤현정 교수(송실대), 강보라 박사(연세대 커뮤니케이션 연구소), 김숙 대표(컬쳐미디어랩), 이주현(전 문피아), 김원제 박사(유프러스연구소), 성인규 회장(한국창작스토리작가협회)
2회차	20.6.9 16:00	네이버 웹툰 Series Lead 박소연 실장, 네이버 웹툰 S Novel 박제연 팀장
3회차	20.6.24 15:00	카카오스토리 박정원 부사장

이와 같은 전문가 자문을 통해 설문 문항 및 보기 내용에 대해 전반적으로 검토하여 수정하였으며, 최종 설문 문항을 개발하였다.

## 마. 조사 내용

최종 설문지는 전체 응답자들 대상으로 웹소설 이용 여부를 파악한 후 미이용자 파트와 이용자 파트로 구분되도록 구성하였으며, 이용자들에게는 웹소설 이용현황, 유료이용, 2차적 저작물 등 세 가지 파트의 질문을 진행하였다.

<표-6> 웹소설 이용자 실태조사 설문 문항

대상	구분	세부 질문 내용
전체	일반 현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 이용 중인 웹소설 플랫폼은 무엇입니까?</li> <li>- 지금 보고 있는 작품이 있습니까? 작품명과 작가, 장르를 말씀해 주십시오.</li> <li>- 하루에 웹소설을 약 몇 분~몇 시간 이용하십니까? 주로 어느 상황에서 이용하십니까?</li> <li>- 웹소설은 어떠한 기기로 이용하십니까?</li> <li>- 무료 웹소설과 유료 웹소설 이용 비중이 어떠한가요? 유료 결제 시에는 1회당 평균 얼마 정도를 결제하고, 월간 평균 결제금액은 얼마 정도입니까?</li> </ul>
미이용자	웹소설 이용 의향	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1) 귀하는 평소 종이책 소설, 자기계발서, 교양서적 등의 독서를 즐기시는 편입니까?</li> <li>- A2) 귀하께서 웹소설을 이용하지 않는 이유는 다음 중 무엇입니까? 2가지만 선택하여 주십시오.</li> <li>- A3) 다음의 플랫폼 중 귀하가 웹소설을 이용하지 않았더라도, 웹툰, 코믹스, E-book, 영상 콘텐츠 등을 감상하기 위해 이용했던 플랫폼을 모두 선택하여 주십시오.</li> </ul>

대상	구분	세부 질문 내용
이용자		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A4) 귀하는 향후 웹소설을 이용할 의향이 얼마나 있습니까?</li> <li>- A5) 귀하는 향후 어떠한 점이 개선되면 웹소설을 이용하실 의향이 있으십니까? 2가지만 선택하여 주십시오.</li> </ul>
	웹소설 이용현황	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A1) 귀하가 핸드폰 및 태블릿 앱, 인터넷 등을 통해서 웹소설을 처음 접하게 된 시기는 언제입니까? SQ 4번에서 선택한 플랫폼의 첫 이용 시기를 기준으로 응답해 주십시오.</li> <li>- A2) 귀하는 어떠한 이유로 웹소설을 이용하게 되었습니까?</li> <li>- A3) 귀하께서는 최근 1년간 핸드폰 및 태블릿 앱, 인터넷 등을 통해서 웹소설을 얼마나 자주 이용하십니까? (구입/대여/무료 모두 포함)</li> <li>- A4) 귀하께서는 신간 웹소설의 내용, 줄거리 등 웹소설 관련 정보를 어디에서 얻고 계십니까? 모두 선택하여 주십시오.</li> <li>- A5) 귀하가 주중, 주말에 웹소설을 감상하는 시간대를 모두 선택하여 주십시오.</li> <li>- A5-1) 웹소설을 주로 감상하는 장소는 어디입니까?</li> <li>- A5-2) 귀하가 웹소설을 감상하는 경우 평균 적으로 몇 분(혹은 몇 시간) 정도 이용하십니까?</li> <li>- A5-3) 귀하가 평소 웹소설 감상을 위해 주로 이용하는 기기는 무엇입니까?</li> <li>- A6) 귀하가 평소 웹소설 감상을 위해 이용하는 서비스(플랫폼)는 무엇입니까? 이용 빈도에 따른 순서대로 3가지만 말씀해 주십시오.</li> <li>- A6-1) 귀하가 A6번에서 1순위로 선택한 웹소설 서비스(플랫폼)을 자주 이용하는 이유는 무엇입니까? 아래의 보기를 확인하시고, 중요한 순서에 따라 1~2순위를 선택하여 주십시오.</li> <li>- A7) 귀하께서는 현재 즐겨보시는 '웹소설' 작품은 몇 작품입니까? 일주일 기준으로 1회 이상 꾸준히 읽고 있는 작품의 개수를 적어주십시오.</li> <li>- A7-1) 귀하께서는 현재 즐겨보시는 '웹소설' 작품은 연재 중인 작품입니까? 아니면 완결작입니까?</li> <li>- A7-2) 웹소설 이용 행태와 관련된 다음의 보기들을 읽고 예, 아니오로 응답하여 주십시오.</li> <li>- A8) '웹소설' 선택 시, 중요하게 고려하는 기준은 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.</li> <li>- A8-1) 다음 보기들을 읽고 어떠한 '웹소설'을 선호하는지 5점 만점으로 선택하여 주십시오.</li> <li>- A9) '웹소설' 이용 시, 평소 즐겨 보시는 웹소설의 장르는 무엇입니까? 순서대로 3가지만 선택해 주십시오.</li> </ul>
	웹소설 유료이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- A10) 최근 1년간 웹소설을 감상하기 위해 유료 결제를 하신 적이 있습니까?</li> <li>- A10-1) (A10의 ① 응답자만) 웹소설 감상을 위한 유료 결제는 얼마나 자주 진행하십니까?</li> <li>- A10-2) (A10의 ① 응답자만) 귀하께서는 웹소설 유료상품을 구매하실 때 1회당 평균 얼마정도 지출하십니까?</li> <li>- A10-3) (A10의 ① 응답자만) 귀하께서는 웹소설 유료상품을 구매하시는데 월 평균 얼마정도 지출하십니까?</li> <li>- A10-4) (A10의 ① 응답자만) 웹소설 작품 이용 시 구매/대여 중 선호하는 방식은 무엇입니까?</li> <li>- A11) (A10의 ① 응답자만) 귀하가 주로 감상하시는 유료 작품은 편당 얼마입니까?</li> <li>- A11-1) (A10의 ① 응답자만) 현재 구매하시는 금액이 적정하다고 생각하십니까?</li> <li>- A11-2) (A10의 ① 응답자만) 대부분의 작품의 구매 혹은 대여 금액은 100원이 많 습니다. 이러한 가격은 웹소설 초창기부터 약 8~9년간 변동되지 않았습니다. 이와 같이 인상이 없다는 점에 대해서는 어떻게 생각하십니까?</li> </ul>

대상	구분	세부 질문 내용
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- A11-3) (A11-2의 ②,③ 응답자만) 귀하가 웹소설 1편당 지불가능한 최대 금액은 얼마입니까?</li> <li>- A12) 웹소설 유료상품을 무료로 이용할 수 있는 여러 방법이 있습니다. 귀하가 주로 사용하는 방법은 무엇입니까?</li> <li>- A13) 귀하께서는 향후 웹소설을 감상하기 위해 유료 결제하실 의향이 얼마나 있습니까?</li> <li>- A14) 귀하는 최근 1년 내에 다음의 보기에서 제시하는 방법으로 웹소설을 이용해 본 적이 있습니까? 해당하는 것을 모두 선택하여 주십시오.</li> <li>- A14-1) (A14의 ①~⑤ 응답자만) 귀하께서는 해당 방법을 이용한 이유는 무엇입니까?</li> <li>- A15) 귀하는 유료로 이용하던 작품이 연재가 중단된 경험이 있으십니까?</li> <li>- A15-1) (A15의 ① 응답자만) 웹소설의 연재 중단에 대해서 어떻게 생각하십니까?</li> <li>- A15-2) (A15의 ① 응답자만) 연재가 중단된 작품의 경우 결제자에게 환불이 필요하다고 생각하십니까?</li> <li>- A16) 귀하는 1,000화 이상 장기연재중인 웹소설 작품을 유료로 이용해 본 경험이 있으십니까?</li> <li>- A16-1) (A16의 ① 응답자만) 1,000화 이상 장기연재 작품에 대해서 어떻게 생각하십니까? 다음의 보기를 읽고 5점 만점으로 평가해 주십시오.</li> <li>- A17) 귀하는 친구나 동료, 가족 등 타인에게 커뮤니티 리뷰 등을 통해 웹소설 작품을 추천해 본 적이 있습니까?</li> <li>- A17-1) (A17의 ② 응답자만) 타인에게 추천한 적이 없다면 그 이유는 무엇입니까? 다음의 보기 중에서 해당되는 것을 모두 선택하여 주십시오.</li> </ul>
	2차적 저작물 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>- B1) 귀하는 다음 보기에서 제시하고 있는 드라마를 본 적이 있습니까? 그리고 이 드라마들의 원작이 웹소설이 원작인 것을 알고 있으셨습니까? 해당 웹소설을 읽어 보신 적이 있으십니까?</li> <li>- B1-1) (B1의 ① 응답자만) 이용해보신 웹소설 바탕의 드라마에 대해 전반적으로 만족하셨나요? 불만족하셨나요?</li> <li>- B1-2) (B1-1의 ①, ② 응답자만) 웹소설 원작 드라마에 불만족한 이유는 무엇입니까?</li> <li>- B1-3) (B1-1의 ④, ⑤ 응답자만) 웹소설 원작 드라마에 만족한 이유는 무엇입니까?</li> <li>- B2) 귀하는 최근 1년간 웹소설을 바탕으로 하여 제작한 웹툰을 감상하신 적이 있습니까?</li> <li>- B2-1) (B2의 ① 응답자만) 이용해보신 웹소설 바탕의 웹툰 작품명을 한가지만 입력해 주십시오.</li> <li>- B2-2) (B2의 ① 응답자만) 이용해보신 웹소설 바탕의 웹툰에 대해 전반적으로 만족하셨나요? 불만족하셨나요?</li> <li>- B2-3) (B2-2의 ①, ② 응답자만) 웹소설 원작 웹툰에 불만족한 이유는 무엇입니까?</li> <li>- B3) 귀하는 최근 1년간 웹소설을 바탕으로 하여 제작한 오디오북을 이용하신 적이 있습니까?</li> <li>- B3-1) (B3의 ① 응답자만) 이용해보신 웹소설 바탕의 오디오북에 대해 전반적으로 만족하셨나요? 불만족하셨나요?</li> <li>- B3-2) (B3-1의 ①, ② 응답자만) 웹소설 원작 오디오북에 불만족한 이유는 무엇입니까?</li> <li>- B4) 귀하가 이용한 적이 있는 웹툰, 드라마, 웹드라마, 영화, 유튜브 등 타 콘텐츠 중 웹소설로 제작되면 좋겠다고 생각한 콘텐츠가 있습니까?</li> <li>- B4-2) (B4의 ① ~ ⑥ 응답자만) 해당 콘텐츠가 웹소설로 제작되었으면 하는 이유는 무엇입니까?</li> <li>- B5) 코로나19 유행 이후 귀하의 여가시간은 어떻게 변화하였습니까?</li> <li>- B5-1) 코로나19 유행 이후 귀하의 웹소설 이용량은 어떻게 변화하였습니까?</li> <li>- B5-2) 코로나19 사태가 종료된다면, 이후 귀하의 웹소설 이용량은 어떻게 변화할 것으로 예상하십니까?</li> </ul>

대상	구분	세부 질문 내용
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- B6) 귀하는 감상한 웹소설과 관련된 상품(상품)이 판매되는 경우 구입할 의향이 있으십니까?</li> <li>- B6-1) (B6 ① 응답자만) 어떠한 상품을 선호하십니까?</li> </ul>
전체	마무리 질문	<ul style="list-style-type: none"> <li>- C1) 현재 귀하께서 거주하시는 지역은 어디십니까?</li> <li>- C2) 귀하의 월평균 개인 소득을 선택하여 주십시오.</li> <li>- C3) 귀하의 직업을 선택하여 주십시오.</li> <li>- C3-1) 귀하는 방송, 문화, 콘텐츠(영상, 음악, 게임, 만화/웹툰, 웹소설 등) 관련 직업에 종사하십니까?</li> </ul>

## 바. 조사 및 분석 방법

확정된 설문 문항을 토대로 조사를 진행하기 위해 모바일 환경에서 최적화된 설문시스템을 개발하였으며, 수행사가 보유한 모바일 랜덤 패널자료를 활용하여 무작위 대상에게 문자를 발송하여 조사하였다. 조사가 완료된 데이터는 SPSS 23.0 프로그램을 활용하여 분석하였다.

