

한국의 언론 신뢰도 : 진단과 처방¹⁾

정파적 뉴스 소비시대, 더 중요해진 공영방송 뉴스 수준

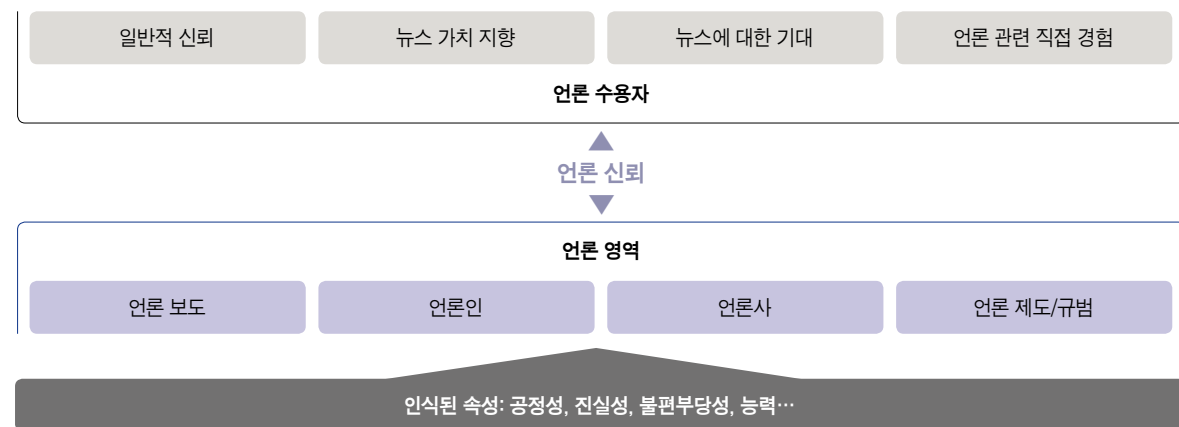
김위근 / 한국언론진흥재단 선임연구위원

국내외 많은 연구와 조사는 우리나라 언론 신뢰도가 매우 낮은 수준임을 보여준다. 다른 국가와 비교한 상대적 신뢰도뿐만 아니라 절대적 수치 역시 낮다. 이러한 신뢰도가 개선되었다거나 개선될 여지가 있다는 소식은 아직 요원해 보인다. 우리나라 언론의 낮은 신뢰도를 제고하는 것은 언론 산업만을 위한 것이 아니다. 시민은 언론이라는 창을 통해 사회를 본다. 직접 경험하지 못한 사회 현상이나 이슈에 대한 인식은 어떤 언론사의 뉴스를 이용하느냐에 따라 달라질 수 있다. 경험한 것이더라도 평가는 언론 보도에 근거를 두는 경우가 대부분이다. 이처럼 언론 신뢰도가 낮다는 것은 사회에 대한 신뢰 역시 낮다는 것과 다르지 않다. 결국 낮은 사회 신뢰는 사회 통합과 발전의 걸림돌이 된다. 이것이 바로 우리 언론이 신뢰도를 회복하고 높여야 하는 이유다.

일반·언론인의 언론 신뢰에 대한 평가와 인식

‘언론 신뢰’라는 용어는 많은 현상을 포괄한다. ^[그림 1] 때문에 언론 신뢰의 개념은 매우 복잡할 수밖에 없다. 언론 신뢰 주체인 ‘언론 수용자’에 영향을 미치는 요인은 일반적 신뢰, 뉴스 가치 지향, 뉴스에 대한 기대, 언론 관련 직접 경험 등이다. 대체적으로 이들 요인의 신뢰가 높을수록 언론 신뢰 수준은 높을 것으로 판단되며, 언론 수용자가 가진 뉴스 가치와 뉴스 기대 수준에 따라 언론 신뢰의 양상과 수준이 다르게 나타날 것이다. 언론 신뢰 객체인 ‘언론’ 역시 세부 영역으로 나눌 수 있다. 언론 수용자 입장에서선 신뢰 객체의 다양한 수준, 미시적으로는 개별적인 언론보도 기사에 대한 신뢰부터 거시적으로는 언론 산업을 아우르는 언론제도 및 규범에 대한 신뢰까지 언론 신뢰를 측

[그림 1] 언론 신뢰의 개념



[표 1] 뉴스 신뢰도에 대한 평가: 일반인 대 언론인

구분	기술통계				t 검증	
	일반인		언론인(n=223)		t	p
	평균(점)	표준편차	평균(점)	표준편차		
포털 뉴스서비스(네이버, 다음, 네이버, 구글 등) (일반인 n=850, t 검증 d.f.=1071)	4.36	0.97	3.90	1.15	5.98***	0.000
포털 뉴스서비스를 제외한 인터넷 뉴스사이트 (방송사 및 신문사 홈페이지, 인터넷신문 등) (일반인 n=561, t 검증 d.f.=782)	4.35	1.01	3.75	1.22	7.05***	0.000
라디오 뉴스 프로그램 (일반인 n=392, t 검증 d.f.=613)	4.79	0.98	4.28	1.06	5.96***	0.000
종이신문/시사잡지 (일반인 n=330, t 검증 d.f.=551)	4.68	0.97	4.50	1.19	5.98***	0.000

주: 평소 이용하는 해당 뉴스에 대해 어느 정도 신뢰하는지를 7점 척도(1점 '매우 불신한다' ~ 7점 '매우 신뢰한다')로 측정함.

*** p<0.001

[표 2] 자신 및 타인의 언론 보도 신뢰도에 대한 평가: 일반인 대 언론인

구분	기술통계				t 검증	
	일반인(n=862)		언론인(n=223)		t	p
	평균(점)	표준편차	평균(점)	표준편차		
본인의 전반적인 언론 보도 신뢰도	55.43	21.93	60.76	18.60	-3.33***	0.001
타인의 전반적인 언론 보도 신뢰도	56.98	20.19	56.86	19.01	0.08	0.937

주: 자신이 전반적인 우리나라 언론 보도를 어느 정도 믿는지를, 우리나라 시민들이 전반적으로 우리나라 언론 보도를 어느 정도 믿을 것이라고 생각하는지를 100점 만점으로 측정함(전혀 믿지 않는다면 0점, 언제나 믿는다면 100점). t 검증 d.f.는 1083임.

*** p<0.001

정하고 설명할 수 있다. 이처럼 언론 신뢰는 다차원적 속성을 가진다. 따라서 언론을 신뢰하는 정도는 복잡한 언론 현실을 고려해 다차원적으로 측정돼야 한다. 서베이를 통해 일반인과 언론인의 언론 신뢰도에 대한 평가와 인식을 비교해 본 결과, 이 둘 사이에는 적지 않은 차이가 있음을 발견할 수 있었다. 뉴스미디어별로 제공하는 뉴스에 대한 신뢰도는 일반인의 경우 모든 뉴스미디어에 긍정적으로 평가했지만, 언론인은 신문, 라디오, 지상파 텔레비전 등 전통 뉴스미디어가 제공하는 뉴스에 대해서만 긍정적인 신뢰도를 보였다. ^[표 1] 즉 뉴스 생산을 담당하는 언론인이라고 하더라도 개별 뉴스미디어의 뉴스에 대해 전통 뉴스미디어를 제외하고는

대체적으로 불신하는 경향이 있었다. 일반인과 언론인 모두 전통 뉴스미디어에 대한 신뢰도가 상대적으로 높았고, 타인의 뉴스 신뢰도에 대한 평가에서는 일반인이 언론인보다 전반적으로 높게 나타났다.

하지만 언론 보도에 대한 신뢰도에선 다른 양상을 보였다. 전반적인 언론 보도에 대한 신뢰도는 대체로 낮은 편이긴 하지만, 언론인이 일반인보다 높게 평가하는 것으로 밝혀졌다. ^[표 2] 개별 뉴스미디어별 뉴스 신뢰도는 언론인이 일반인보다 낮지만, 언론 보도 자체에 대한 신뢰도는 언론인이 일반인보다 높다는 것.

1) 이 글은 한국언론진흥재단 연구서 '한국의 언론 신뢰도: 진단과 처방'의 주요 내용을 발췌한 것이다. 원문은 한국언론진흥재단 홈페이지에서 확인할 수 있다.

[표 3] 자신 및 타인의 언론 보도 신뢰도에 대한 평가: 일반인 대 언론인

구분	시민에게 필요한 정보 제공	특정 이슈에 대한 전문적 의견 제공	정치, 경제, 사회 권력에 대한 비판과 견제	사회적 의제, 안전 등의 설정	공론장 및 사회적 여론 형성	합계
일반인	365(42.3%)	85(9.9%)	257(29.8%)	86(10.0%)	69(8.0%)	862(100.0%)
언론인	53(23.8%)	16(7.2%)	116(52.0%)	18(8.1%)	20(9.0%)	223(100.0%)
전체	418(38.5%)	101(9.3%)	373(34.4%)	104(9.6%)	89(8.2%)	1,085(100.0%)

주: 제시된 값은 해당 언론 역할에 대해 1순위로 응답한 빈도(명)와 비율(%)임. 교차분석 통계량: $\chi^2=43.52$, d.f.=4, p=0.000

아무래도 저널리즘 행위를 영위하는 언론인의 특성 때문으로 보인다. 일반인 기준에서는 저널리즘 행위에 대한 불신이 상대적으로 높다고 할 수 있겠다. 우리나라 현실 언론에 대한 일반인의 평가는 냉혹했다. 언론인의 자질, 능력, 소명 의식을 낮게 평가했다. 언론사에 대해선 제4부로서의 역할보다는 자사의 이익을 위한 조직으로 봤다. 또 언론 환경은 우리 사회의 지향점과는 다른 모습이라는 데 의견을 같이 했다. 현실 언론에 대한 언론인의 평가도 크게 다르지 않다. 다만 언론인이 가지고 있는 독자에 대한 충성도나 소명 의식에 대해선 상대적으로 긍정적이었다. 흥미로운 것은 언론의 역할에 대한 인식에서 일반인과 언론인이 보이는 큰 차이다. 일반인은 가장 중요한 언론의 역할을 시민에게 필요한 정보 제공으로 꼽았다. 하지만 언론인은 정치, 경제, 사회 권력에 대한 비판과 견제가 가장 중요한 역할이라고 봤다.^[표 3] 이런 차이가 일반인의 언론 신뢰도에 영향을 미쳤을 수도 있다. 정보와 뉴스가 편재된 시대에 시민들은 계도자 또는 선도자로서의 언론 역할을 더 이상 인정할 수 없을지도 모른다. 일반인의 언론 신뢰도에 대한 평가와 인식은 물론 언론인의 그것 역시 복잡하고 상대적인 개념이다. 이 때문에 어떤 변인, 문항, 방식 등으로 언론 신뢰도를 측정하든 실체에 가까워지긴 어렵다. 뉴스의 개념이

지속적으로 변화하고 새로운 테크놀로지가 뉴스미디어 또는 뉴스플랫폼에 편입되면서, 언론 생태계는 매 시간 확장되고 있다. 이런 현실에서 측정되는 언론 신뢰도라는 것은 그 측정 시점에서만 유의미하다고 볼 수도 있다. 따라서 모든 언론 신뢰도 관련 조사와 연구에서는 언론 생태계의 변화를 상수로 두고 이에 대한 분석과 해석을 실시해야 한다.

기자가 말하는 언론 신뢰의 현주소와 과제

기자를 대상으로 한 심층 인터뷰의 결과 우리나라 언론 신뢰의 문제는 두 가지 요인으로 나뉜다. 첫째는 정파성이다. 우리나라 언론의 문제가 정파성에 있다는 언론학계의 연구는 상당히 축적돼 있다. 즉 이것이 새삼스런 일은 아니라는 것이다. 이 연구에선 기자들이 인식하는 정파성에 두 가지 차원이 있다는 점을 발견했다. 우리나라 언론의 정파적 보도가 문제이긴 하지만, 기사를 정파적으로 소비하고 반응하는 수용자의 태도도 올바르게 옳다고 기자들은 인식하고 있었다. 정파성이 언론의 정파성과 수용자의 정파성으로 구분돼 있고, 이들 모두에게 그 책임이 있다는 게 기자들의 생각이었다. 둘째, 낮은 품질의 기사다. 이는 최근 디지털 환경과 밀접한 관련이 있다. 뉴스가 포털 중심으로 실시간

유통되는 조건에서는 발생 이슈에 대한 속보가 높은 주목을 받게 되는데, 이 과정에서 좋은 기사의 조건들이 곧잘 무시된다고 인식했다. 기자들이 낮은 품질의 기사가 양산되는 것을 비판하는 바탕에는 더 좋은 기사, 더 나은 품질의 기사를 쓰고 싶다는 열망이 있었다. 또한 심층 탐사보도를 통해 신뢰를 회복할 수 있다고 믿고 있지만, 이를 실천할 수 있는 환경과 조건이 마련되지 않는다는 불만과 불안을 드러냈다. 기자들이 수용자의 불신을 느끼는 주된 경로는 기사에 달린 댓글이었다. 인터넷 댓글에 드러나는 비난을 반복적·지속적으로 경험하면서, 수용자 전반에 대한 기자들의 냉소가 깊어지는 경향도 드러났다. 댓글을 통해 드러나는 독자와 시청자의 모습은 ‘기사를 읽어보지도 않고, 제 기준과 취향에 따라 재단하며 무조건 기자와 언론을 비난하고 보는’ 사람이었다. 드물게 신뢰를 체감하는 경우는 오프라인의 대면 접촉과 상관성이 있는 것으로 보인다. 심층 탐사보도 또는 독점 기획보도 등의 취재 과정에서 시민들과 비교적 깊은 만남을 통해 ‘그래도 시민들이 기자 또는 언론에 기대를 저버리지 않았다’는 것을 체감하는 것이다. 이는 결국 독자와의 소통 형태가 언론에 대한 불신 또는 신뢰를 인지하는 것과 관련이 있는 것으로 해석할 수 있다. 기자들이 인식하기에 댓글로 표상되는 ‘얼굴 없는 독자’는 불신과 비난의 주체, 면대면 대화로 만나는 ‘현실의 독자’는 신뢰와 기대의 주체였다. 이런 경험에 기초한 기자들 가운데 일부는 보다 합리적이고 체계적으로 수용자 반응을 접하고 이를 취재보도에 반영

할 수 있는 대안이 형성되길 희망했다. 전체적으로 보면, ‘적대적 지각의 나선구조’라 부를만한 일이 뉴스 생산자와 소비자 사이에 전개되고 있다고 평가할 수 있다. 언론의 정파성이 정파 대중을 구성하고 그러한 정파 대중이 정파적으로 뉴스를 소비하게 된다. 이것이 디지털 미디어 시장의 문제와 결부되면서 정파성을 극복하려는 언론의 노력조차 위축되는 악순환의 고리가 형성됐다고 기자들은 인식하고 있다. 기자들은 언론 신뢰를 높이기 위해 개인 차원의 전문성 강화, 뉴스룸 차원의 탐사보도 강화 등이 필요하다고 생각한다. 하지만 이는 언론 시장의 문제, 특히 디지털 시대에 걸맞은 새로운 수익모델의 부재와 연결돼 있어 그 출구를 찾기 어렵다는 응답함도 호소했다. 더 나은 뉴스를 생산하려면 더 나은 언론 시장의 바탕이 형성돼야 하는데 그 방도가 마땅치 않다는 것이다.

우리나라 언론의 낮은 신뢰도 제고를 위한 제언

현재 우리나라 언론의 낮은 신뢰도를 생각하면 언론 신뢰도의 중요성과 제고 당위성에 대해 큰 이견이 있을 수 없다. 전반적으로 우리나라를 저신뢰 사회라고 한다. 그렇다 하더라도 언론이 가지는 사회 규정력 및 설명력은 여전히 강력하다. 낮은 언론 신뢰도 자체가 우리 언론 문제의 핵심이 아니라는 의견이 있을 수 있다. 언론 신뢰도가 낮은 것은 그만큼 언론에 대한 비판적 시각을 가진 시민, 높은 저널리즘 품질을 요구하는 시민이 많기 때문으로 해석될 수도 있다. 이

러한 논리에는 두 가지 전제가 필요하다. 하나는 시민들이 매우 합리적이고 이성적으로 뉴스 및 뉴스미디어를 이용한다는 것이다. 다른 하나는 낮은 언론 신뢰도에도 불구하고 뉴스미디어를 대신할 정보원(정보 출처)이 그리 많지 않아야 한다는 것이다. 연구나 조사에 따라 다른 결론에 도달하긴 하지만, 대부분의 경우 디지털 시대에 언론 수용자의 합리성과 이성에는 많은 의심을 받고 있다. 또한 현실은 오프라인 및 온라인 뉴스미디어를 대체할 수 있는 수많은 미디어, 플랫폼, 서비스 등이 존재하며 활발히 이용되고 있다.

현대 민주주의 사회에서 언론에 대한 신뢰도가 높은 것이 바람직한가, 그리고 이를 제고해야만 하는가. 대의 민주주의에선 시민의 의견인 여론을 전달하고 형성하는 기능이 뉴스미디어에게 주어져 있다. 시민의 알 권리를 대행하기 때문에 언론의 자유는 보장된다. 때문에 일반적으로 높은 언론 신뢰도는 바람직한 민주주의의 지표로 받아들여진다. 하지만 많은 국가에서 권력 기구나 정부 기관은 언론의 핵심 정보원이다. 언론사가 비판적 시각을 견지하고 뉴스를 생산해 유통시키기도 하지만, 권력 기구나 정부 기관이 생산한 정보를 그대로 또는 유사하게 전제하는 경우도 허다하다. 이런 상황이라면 높은 언론 신뢰도는 무의미하다. 언론의 신뢰도가 곧 권력이나 정부의 신뢰도와 다르지 않기 때문이다. 언론 신뢰도는 저널리즘 행위뿐만 아니라 윤리의 결과이기도 하다.

우리나라 언론 신뢰도 제고와 관련해 반드시 짚고 넘어가야 할 것이 있다. 바로 공영방송사 뉴스 프로그램

의 문제다. 공영방송사를 제외한 신문사, 인터넷신문사, 민영방송사 등 대부분 언론사는 공익뿐만 아니라 사익도 추구하는 사기업으로서 존재한다. 이들은 공익 추구의 범위 내에서 자사의 의견을 표명하는 것이 용인된다. 시민들은 이들 언론사의 의견에 대해 찬성하기도 반대하기도 한다. 논쟁적인 사안에 대해선 찬반이 극명하게 갈린다. 이러한 사회적 양극화 현상에 대해 우려의 목소리가 점점 커지고 있다. 아무리 논쟁적 사안이라고 하더라도 사실을 확인하고 하나의 진실을 조망하기 위해 필요한 정보는 분명하다. 공영방송사 뉴스 프로그램은 이를 전달해야 한다. 사회적 논쟁이 있을 때 사안을 직시할 수 있는 기사를 제공해야 한다. 시민이 사안의 본질을 파악하기 위해 찾아보는 뉴스 프로그램을 만들어야 한다. 이것이 공영방송사 뉴스 프로그램의 책무다.

이러한 논리로 한 국가의 저널리즘 수준은 해당 국가의 공영방송사 뉴스 프로그램 수준이라고 할 수 있다. 현재 수준에 만족하지 못하기 때문에 우리 시민들이 대안을 찾는 것이고 소셜플랫폼에서 페이크뉴스가 난무한다고도 볼 수 있겠다. 이런 측면에서 언론 신뢰도가 높은 국가들이 공영방송사 등 전통적 뉴스미디어에 더욱 의존하고, 확고한 공영방송 체제를 유지하고 있다는 점은 시사하는 바가 매우 크다. 이처럼 우리나라 언론 신뢰도를 제고하기 위한 핵심 방안 중 하나는 공영방송사의 뉴스 프로그램 품질을 높이고 공정성 시비를 없애는 것이다. 이를 위해선 공영방송사의 실질적 독립이 필요하다. ■