

# 요 약

## 1. 연구목적 및 필요성 : 시청자 피드백 매카니즘과 시청자 주권

본 연구는 문화방송의 시청자 주권 보장을 위한 제도적 장치로서의 시청자 피드백 매카니즘 구축을 위한 기본 방향 정립과 구체적인 실천 과제를 추출하기 위한 연구이다.

시청자 피드백 매카니즘이란 결국 시청자들의 의견과 요구를 체계적으로 수용하는 제도적 장치이거나 시스템이라고 할 수 있다. 시청자들의 의견과 요구사항을 적극적으로 수용하여 궁극적으로는 시청자들이 원하는 방송을 하는 것이 곧 공영방송 MBC가 추구해야 할 공익모델의 하나일 것이기 때문이다.

## 2. 연구결과 : MBC 시청자 피드백 매카니즘 구축과 활성화 방안

### 1) 방송 프로그램을 통한 시청자 피드백 활성화 방안

#### (1) 시청자 평가프로그램(MBC <TV 속의 TV>) 활성화 방안

현재 방송되고 있는 시청자 평가프로그램이 제 역할을 다하기 위해서는 무엇보다 먼저 방송사의 확고한 의지와 구체적인 노력이 필요하다. 이 프로그램을 통해 시청자들의 미디어에 대한 모든 의견과 비판을 가감없이 표출하겠다는 의지가 필요하고 이를 위한 구체적이면서도 실현가능한 실천이 요구된다. 시청자들에게 프로그램을 비판적으로 볼 수 있는 안목을 높여주는 미디어 교육 프로그램을 포함시켜야 하는 이유도 여기에 있다. 물론 평가 프로그램 제작 환경을 개선시키는 실질적 조치도 병행되어야 함은 당연하다. 시청자 평가 프로그램의 활성화를 위해 중점을 두고 다루어야 할 내용을 제시하면 다음과 같다.

- 개별 프로그램에 대한 시청자들의 견해(비판과 칭찬 그리고 개선 사항)
- 특정 장르에 대한 시청자들의 견해
- 편성(전체 편성원칙과 개별 편성사례)에 대한 시청자들의 견해

- 방송경영(경영철학, 방침 및 개별경영사례)에 대한 시청자들의 견해
- 새로이 포함되었으면 하는 주제, 소재, 프로그램 형식, 정보 등
- 출연자, 진행자, 작가, 제작자 등에 대한 시청자들의 견해
- 시청자들의 주체적인 방송수용에 도움을 줄만한 교육 프로그램

한편 시청자 평가원의 역할 수행도 중요한데 방송의 운영과 편성 등 제도적인 문제에 대하여서도 폭넓게 의견을 개진할 수 있어야 할 것이다.

## (2) 시청자 참여프로그램(엑세스 프로그램) 활성화 방안

시청자 주권보장 차원에서의 시청자 피드백 메카니즘 구축 방안 마련을 위해서는 기존 시청자 참여 프로그램의 획기적인 방향 전환이 요구된다고 하겠다.

아울러 마산 MBC의 엑세스 프로그램을 비롯해서 몇몇 방송사가 조심스럽게 시도해 보고 있는 시청자 접근 프로그램도 아직 시청자의 의견과 요구를 제대로 실현하는 수준에 이르기에는 미흡하다. 겨우 실험적인 수준에 머물고 있는 게 현실인데 매우 적극적인 시청자 의견 및 요구를 수용하기 위한 장치의 하나라는 점에서 보다 적극적인 활성화 전략이 마련될 필요가 있다고 할 수 있을 것이다.

## (3) 매체간 상호 비평프로그램 활성화 방안

TV를 통한 매체비평 프로그램의 활성화는 일단 언론에 대한 자율 통제 기재로서 언론 개혁을 위한 실천 프로그램이란 차원에서 의의를 찾을 수 있다. 매체간 상호비평은 언론의 '자유'를 최대한 보장하면서 언론의 '책임'을 물을 수 있는 매우 효율적인 자율 통제 시스템이라고 할 수 있다.

매체간 상호비평 프로그램의 발전을 위해 다음과 같은 제언을 정리해 보았다.

첫째, 건전한 상호 비평 풍토를 조성하기 위해서는 무엇보다도 상호 비난으로 흐르지 않도록 비판의 근거가 명확하고 이를 설명해가는 과정도 합리적이어야 할 것이다.

둘째, 동종 특히 개별 매체 스스로 자신에 대한 비판과 반성에 적극적이어야 한다는 점이다. 남에 대한 비판에 떳떳하기 위해서는 스스로의 잘못과 실수에 대해 단호

하게 비판하고 반성하는 자세가 선행되어야 할 것이기 때문이다.

셋째, 단순한 인상이나 가벼운 느낌을 기초로 비평하는 이른바 ‘인상비평’이 아닌 심층적이고 전문적인 비평 내용이 방송될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

넷째, 개별 기사나 프로그램을 비평하는 경향에서 탈피 제작 시스템 및 제작 관행 등 구조적인 문제를 다루는데 보다 적극적일 필요가 있다.

다섯째, 문제 기사나 프로그램을 찾아내서 비판하는 작업과 동시에 바람직한 프로그램이나 기사를 선정하여 사회에 알리는 역할에도 보다 충실해 주었으면 하는 주문을 하고 싶다.

여섯째, 정치적 압력은 물론 법적 제소 위협이나 갖가지 외부적 압력에 흔들리지 않는 자세와 실천이 필요하다. 비판에 부정적인 사람이나 세력에 의한 갖가지 형태의 통제가 가해질 우려가 있기 때문이다.

일곱째, 쉽게 결론에 이르고 극단적인 주장과 무책임한 비판으로 끝을 맺는 프로그램으로 전락하지 않도록 노력해야 할 것이다.

결론보다는 과정에 보다 충실하고 극단적인 주장보다는 합리적인 근거를 제시하며 무책임한 비판 보다는 현실적인 대안을 제시하는 매체비평의 선진화를 이루어주었으면 하는 바람이다.

## 2) MBC 시청자 관련 부서를 통한 시청자 피드백 활성화 방안

### (1) 대 시청자 창구 서비스 및 제도 개선

시청자 서비스 관련 부서는 물론이고 모든 시청자 상담 전화를 받는 일선 제작부서가 공통적으로 지켜야 할 대시청자 의견 수렴 수칙을 제정하여 이를 익히도록 하고 나아가서는 이들 부서간 시청자 의견을 종합적으로 수렴할 수 있는 일관성 있는 체계를 갖추도록 해야 할 것이다. 특히 최근 급증하고 있는 인터넷을 이용한 시청자 의견 수렴 시스템을 보다 활성화 할 수 있는 방안을 마련하여 신속하게 많은 시청자 의견이 접수될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

아울러 제기된 시청자 의견이나 요구사항에 대해서는 반드시 처리결과를 신속하게

회신해주는 후속조치가 제도화 될 수 있도록 정비되어야 할 것이다. 이렇듯 대시청자 관련 서비스를 근본적으로 변화시키기 위해서는 이와 관련한 방송사내 모든 관련 업무를 총괄하는 전담부서의 설치 또는 기존 부서의 강화가 시급히 이루어져야 할 필요가 있다.

시청자 서비스 관련 업무 전담부서가 설치되어야 비로소 시청자 의견을 전문적으로 수렴, 처리하는 각종 업무가 원활하게 처리될 수 있을 것이다. 이른바 옴부즈맨과 같은 역할을 할 수 있는 인력 충원과 시청자 의견 처리 통보의무화 제도의 정착 그리고 장단기 시청자 의견 및 요구 반영 전략 마련 등이 여기에서 이루어져야 할 일들이기 때문이다.

## (2) 체계적 정리 분석 및 정례 시청자 의견 백서 발간

방송사로 들어오는 모든 시청자 의견 및 요구사항을 총체적으로 종합, 유형화하여 일정한 흐름을 파악 할 뿐 아니라 이를 토대로 방송사의 효율적인 수용 즉 처리계획을 수립한다. 아울러 정례적으로 접수된 시청자 의견과 요구는 물론 이의 처리 결과를 모아 매년 백서를 발간함으로써 시청자 의견과 요구에 대한 방송사의 근본적인 대책을 세우는데 활용할 수 있도록 한다.

## (3) 다양한 시청자운동 단체와의 교류 강화

현실적으로 시청자운동 단체만큼 좋은 시청자 의견과 요구를 방송사에 제기하는 집단이나 단체도 없다. 따라서 평소 다양한 시청자운동 단체와의 교류 통로를 열어 놓고 그들이 제기하는 다양하면서도 비판적인 의견을 수렴할 필요가 있다. 정기적인 좌담회나 토론회를 개최할 수도 있고 단체 대표들을 모아 방송사 및 방송과 관련한 정보들을 알려주는 브리핑 모임을 정기 또는 비정기적으로 가질 수도 있을 것이다.

# 3) 시청자 피드백 활성화를 위한 MBC 미디어교육 활성화 방안

## (1) 방송 프로그램을 통한 미디어교육 실천

올바른 TV시청 요령 등을 안내하는 미디어교육 프로그램을 정규 편성하는 방안이다. 현재는 시청자 평가프로그램(옴부즈만 프로그램)의 일부로 시청자 교육 관련 코너를 방송하고 있는 형식적인 미디어교육에 그치고 있으나 앞으로는 보다 적극적이고 체계적인

미디어교육 프로그램을 방송할 필요가 있다. 이를 위해 국내 미디어교육 관련 전문연구기관이나 학회와 공동으로 프로그램을 기획, 제작하는 시스템을 적극 활용할 필요가 있을 것이다.

프로그램 내용에 있어서도 미디어교육의 필요성을 개괄적으로 강조하는 수준에 머물러 아니라 보다 구체적으로 시청자들이 실천에 옮길 수 있는 실질적인 내용이 되어야 할 것이다.

해외 미디어교육 사례를 프로그램화 할 수도 있을 것이며, 국내 미디어교육 실시 기관이나 가정을 방문하거나 탐방하는 형식으로 프로그램을 만들 수도 있을 것이다.

국내 다양한 미디어교육 추진 단체나 기관과의 협력관계를 통해 다양한 시청층을 겨냥한 미디어교육 프로그램을 공동 제작하는 방안도 고려해 볼 수 있을 것이다. 가칭 “MBC 미디어교육 프로그램 제작 공동협의회” 등과 같은 기구나 모임을 구성하여 보다 안정적인 미디어교육 프로그램 제작 여건을 마련하는 방안도 검토해 볼 만하다.

## (2) 다양한 계층의 시청자 대상 미디어교육 프로그램 실시

방송사가 직접 주관하거나 미디어교육 관련 기관 또는 단체와 공동으로 실시할 수 있는 프로그램이다. 어린이, 청소년을 대상으로 하는 각종 방송 관련 캠프나 모임을 개최하여 시청자들의 능동적인 매체 수용능력을 향상시키는 프로그램을 비롯하여 주부, 교사, 학생 등 대상을 세분화하여 미디어 교육을 직접 실시하는 방안이다.

예를 들면, <어린이 방송교실>, <시청일기쓰기>, <방송 관련 그림그리기>, <프로그램 시청 소감 또는 감상문 쓰기>, <내가 만일 방송인이라면 편지쓰기>, <방송 프로그램 컨테스트>, <우리집 시청이야기>, <방송국 제작 현장 견학>, <제작진과의 정례 대화의 장>, <방송경영진과 시청자와의 만남> 등이다.

## (3) 국내외 미디어교육 발전을 위한 학술대회 개최 및 지원

방송사 단독 또는 관련 학술단체와 공동으로 미디어교육 발전을 위한 각종 연구 모임을 개최하거나 지원함으로써 우리나라 미디어교육 수준을 향상시키는 일에도 문화방송이 적극적으로 나설 필요가 있다.

미디어교육에 관한 기초 이론은 물론 구체적인 실천 방안을 모색하기 위한 보다 체계적인 탐구 작업에도 방송사의 적극적인 참여가 필요하기 때문이다.

#### (4) 실효성있는 미디어교육 교재 개발 및 지원

현재 한국 미디어교육은 이론적 연구 수준이나 관련 단체의 활동 수준에 비해 교재의 부재가 가장 큰 문제점으로 지적되고 있다.

따라서 방송사로서는 일반 시청자들에게 필요한 워크북 모양의 교재를 개발, 보급하는 것이 보다 효율적이다. 예를 들면, “엄마! TV 어떻게 봐요?”, “시청자를 위한 TV이야기”, “TV를 말한다” 등의 제목으로 시청자들에게 필요한 정보와 방송 상식을 제공할 필요가 있다.

‘좋은 시청자가 좋은 방송을 만든다’는 기본 취지를 시청자들에게 널리 알리고 이를 실천하기 위한 방안으로 손에 잡히는 예쁘고 작은 미디어교육용 교재를 다양하게 개발하여 널리 보급하는 일은 MBC 시청자 피드백 매카니즘 구축과 활성화를 위한 기초 다지기의 좋은 대안이 될 것이다.

#### (5) 시청자 미디어센터 개설 및 효율적 운영

이미 마산 MBC를 시작으로 방송문화진흥회가 전개하고 있는 지역 방송 기자재를 이용한 시청자 미디어센터는 찾아가는 미디어교육, 시청자들에게 다가가는 미디어교육의 대표적 사례가 되고 있다.

따라서 문화방송 지역국별로 시청자들이 자유롭게 이용할 수 있는 미디어센터를 개설해 놓을 경우 시청자들의 공영방송 MBC에 대한 호의적 태도는 급상승 할 것이다.

특히 방송위원회 시청자미디어센터가 대도시 중심의 대규모 센터 모형이라면 MBC 모델은 실속 모델이고 현장의 요구에 신속하게 대응할 수 있다는 장점을 감안하면 MBC 지역 방송 중심의 시청자 미디어센터 사업은 매우 유용한 시청자 주권 보장을 위한 사업으로 평가받게 될 것이다.

#### (6) 방송을 통한 지속적이고 설득적인 캠페인 활동 전개

미디어교육의 중요성 뿐 아니라 올바른 TV시청을 위한 구체적인 실천 사항들을 호소력있게 전달하는 캠페인 시리즈를 방송을 통해 지속적으로 방송할 필요가 있다.

일회성 행사나 구호로 미디어교육에 대한 중요성을 강조하거나 문화방송의 공영방송으로서의 의지를 공표하는 것 만으로는 제대로된 시청자 피드백 매카니즘 구축이 불가능하다. 성실하고 지속적으로 방송사가 이 문제에 대해 애정과 의지를 가지고 있다는 사실을 시청자들에게 알리는게 중요하기 때문에 방송 캠페인을 통한 적극적인 미디어교육 알리기 캠페인 활동은 매우 중요한 실천 과제라고 할 수 있을 것이다.

# Abstract

## 1. The purpose of study

This study aims to build the feedback mechanism for Moonhwa Broadcasting Cooperation (MBC) audiences, resulting in enhancing the rights of the audiences. The feedback mechanism for audiences is institutional system constructed to receive and reflect audiences' opinions and needs. MBC is one of the broadcasting stations pursuing public interests.

## 2. Results

### 1) The suggestions for activating the audience feedback through programs

#### (1) How to activate the critique programs including "TV in TV (MBC)"

- The audiences' opinions on individual program (critique, appraisal or suggestion)
- The audiences' opinions on special genre
- The audiences' opinions on programing
- The audiences' opinions on broadcasting management (management philosophy, regulation and individual case of management)
- The educational programs for audiences to receive the broadcastings independently

#### (2) How to activate the participation programs by audiences such as access programs

(3) How to activate the mutual critique programs between media

2) The suggestions for activating the departments associated with MBC audiences

(1) The improvement of service to audiences

(2) The publication of 'white book' of audiences' opinions

(3) The enforcement of relations with a variety of audience movement groups

3) The suggestions for activating the media education by MBC

(1) The realization of media education through programs

(2) The expansion of media education to various classes of audiences

(3) The support for various conferences to expand media education in Korea

(4) The support for the efficient media education textbooks

(5) The establishment of media centers and active management

(6) The promotion of campaign for media education through programs