

## 세월호 참사에서 재난방송에 대한 수용자의 미디어별 평가

곽 천 섭

한국방송공사  
hosu10@gmail.com

### The media user's evaluation of disaster media during SeWool-Ho catastrophe

Chunsub Kwak  
Korean Broadcasting System

#### 요약

2014년 4월 16일 세월호 참사는 수백 명의 생명을 앗아간 대형 인재로 재난 관리뿐만 아니라 재난 방송과 같은 공적 미디어의 역할과 기능에 대한 반성의 계기와 종합적 재난 미디어 체계의 필요성을 보여주고 있다. 본 연구는 재난 상황에서 우리 국민들이 여러 가지 유형의 미디어에 대한 이용 행태를 파악하고 미디어들이 가지고 있는 재난 정보 속성을 분석하고자 하였다. 또한 일반인을 대상으로 하는 재난방송과 차별적으로 재난 현장에서 정보를 제공하는 재난 미디어의 요구사항을 도출하고자 한다.

#### 1 서론

2014년 4월 16일 세월호 참사는 모두가 잊을 수 없는 인적 재난으로 기억될 것이다. 이런 재난 상황에서 미디어는 대다수의 국민들이 현장에 가보지 못하더라도 사회에서 일어난 사건을 미디어를 통해 재현하는 기능을 통해 사회 정보를 공유하게 한다<sup>[1]</sup>. 매스 미디어에 시작된 사회 실재의 재현 기능이 최근에는 다양한 미디어로 가능해졌다. 따라서 여러 재난상황에서 미디어간 기능과 역할을 이용 측면에서 비교 연구가 필요하다.

공학적으로도 재난 미디어 기술연구가 활발한 상황에서 미디어 이용 실태 파악은 공학 결과를 보다 유효하게 사회에 접목시킬 수 있는 방향을 제시한다. 특히 일반적인 재난보도와 재난 현장에서 필요로 하는 재난 경보용 정보 속성의 차이를 이번 세월호 참사에서 비교 평가해 보고자 한다.

본 연구는 2014년 4월 16일 발생한 세월호 참사 직후 1주일간 우리 국민들이 미디어 이용을 온라인 설문 조사를 통해 실시되었으며, 연구 대상 미디어는 지상파 방송, 인터넷, 대화, 종편/보도채널, 종이신문을 포함하였다. 또한 개개인이 유의미하게 이용하는 미디어에 대해서 선택적으로 응답케 하였다. 국내에서 재난발생 직후 미디어 이용 행태에 대한 연구가 거의 없었던 점을 감안하면, 재난 미디어 정책, 기술개발 방향, 또는 미디어 수용자 연구에 기반이 되는 자료가 될 수 있다.

## 2 선행연구

### 2.1 재난 미디어의 역할

미디어의 역할 차원에서 보면, 신문은 글자와 사진형식의 정보를 인쇄 과정을 통해 사회 전반에 보급하는 첫 번째 매스 미디어였다. 라디오는 전자 기술을 통해 전달 과정의 시간을 단축시켰으며, TV는 영상과 음성을 통해 보다 실재감 있는 사회 재현을 가능하게 하였다. 재

난상황에서 미디어는 사회 정보를 제공하면서 사람들에게 위험과 정보 부족을 해소하는 중요한 가치를 지닌다. 이에 벨로케치는 재난 발생은 사람들에게 사회적 불안전에 의한 정보 추동기를 자극하여 미디어 의존을 증가시키는 구조를 미디어 시스템 의존 이론으로 설명하였다<sup>[2]</sup>. 벨로케치의 미디어 시스템 의존이론은 후속 실증연구들에서 재난과 사회 불안정 요인(테러, 산폭발)이 개개인의 미디어 의존을 강화시켰음이 확인되었다<sup>[3]</sup>. 그러나 오늘날 다 미디어 환경은 벨로케치가 미디어시스템 의존이론을 제시한 상황과 다르다. 방송, 통신, 인터넷 기술 발달이 미디어 이용 환경을 크게 변화시켰고, 정보 제공자의 다양화에 따라서 이용자의 특정 미디어 의존 정도 변화 보다는 다 미디어 선택의 해석이 필요해지고 있다.

이를 반영하는 선행연구 중에는 소셜미디어가 재난상황에서 새로운 미디어 기능을 하고 있다는 근거들이 제시되었다. 소셜미디어의 특징은 생생한 정보 생산력과 대인간 정보 확산 현상이다. 소셜미디어의 정보생산력은 개개인이 재난 상황에서 정보를 생산하는 1차적 정보 생산과 소셜미디어 또는 매스 미디어가 제공한 정보를 검증하거나 재해석하는 2차 생산 가치가 있다. 정보 확산의 측면에서는 매스 미디어 정보와 개개인들이 만든 정보를 유통, 공유, 공감의 과정으로 확산되면서 정보 수용의 설득력이 높게 작용하는 특징을 가진다. 또한 소셜미디어의 이슈가 매스 미디어에서 다루어지는 역외제 설정 현상이 재난상황에서도 자주 발생하기도 한다. 이에 최근의 빅데이터 기술이 소셜미디어와 결합하면서 소셜미디어 상의 여러 가지 재난 이야기들은 재난 상황의 수용자 반응을 확인하는 공간으로 활용할 것을 제시하고 있다<sup>[4]</sup>.

재난 상황에서 미디어 이용 현상에서 빠질 수 없는 부분이 대인 커뮤니케이션이다. 에버렛 로저스는 저술 '개혁의 확산'에서 매스 미디어가 정보의 확산에 크게 기여할 수 있다하더라도 수용과정에서는 대인 커뮤니케이션을 통한 정보에 대한 태도변화와 이해 및 주변 사람들과

의 확인 과정도 매우 중요하다<sup>[5]</sup>. 또한 밀레티도 위험 정보를 수용한 사람들은 그 정보의 처리과정에서 정보 인지가 바로 정보 수용과 반응 행위로 이어지지 않고 정보의 이해와 개인화 과정을 통해 반영되는 것으로 설명하고 있다<sup>[6]</sup>. 두 가지 모델은 공통적으로 대인 커뮤니케이션이 재난 정보의 유효한 전파에 필요하다는 것이다.

그렇다면 대인 커뮤니케이션은 반드시 사람들 간의 직접적인 대화를 통해서만 이루어지는 것일까? 누구도 오늘날 전화와 문자 행위가 대면 대화의 기능을 충분히 대체하고 있음을 부정하지 않을 것이다. 결국 재난 상황에서의 매스 미디어 뿐만 아니라 다양한 커뮤니케이션 미디어의 이용과 역할을 결부하여 미디어 이용행태를 설명하여야 할 것이다<sup>[7]</sup>. 그러나 다양한 재난이 발생하고 있는 한국사회의 재난 상황에서 이러한 다 미디어 환경을 고려한 재난 미디어 이용 연구 사례는 찾아보기 힘들었다. 따라서 본 연구에서는 다음 2 연구문제를 설정하였다.

- ✓ 연구문제 1) 일상적 미디어 이용행태에 따라 세월호 참사 소식의 1차 정보 인지 경로와 2차 인지 경로의 관계는 어떠한가?
- ✓ 연구문제 2) 일상적 미디어 이용행태에 따라 세월호 참사 기간 중에 미디어 이용시간의 변화는 미디어별로 어떻게 다르게 나타나는가?

## 2.2 미디어와 메시지 역할 차이

정보 제공 미디어의 만족은 이용자가 정보 내용에 대한 주관적 평가에 기반을 두어 만족이 만들어진다. 그러나 뉴스와 같은 경우 저널리즘 영역에서 공공적 가치 기준이 제시되어 있고, 저널리즘의 결론들은 수용자의 개인적 동기나 추구 가치와 만족도를 통한 평가보다는 사회적 차원에서 뉴스가치 평가 모델이 제시된다. 예를 들어 가자아노와 맥그라스는 뉴스의 신뢰도 측도를 통해 미디어 가치를 평가했다<sup>[8]</sup>.

뉴스 중에서도 재난상황에서 정보전달은 사회 위험의 신속 정확한 전달을 통해 재난으로부터 생명과 재산을 보호하도록 하는 더욱 공적 책임과 역할이 요구된다. 밀레티는 재난 상황에서 미디어가 전달하는 정보의 속성에 대해 6가지 속성을 제시하였다. 내용의 구체성, 내용의 일관성, 믿어도 될 만큼 확실성, 애매모호함 없는 명확성, 오류가 없는 정확성, 다양하고 풍부함 등이다<sup>[6]</sup>. 본 연구는 밀레티의 재난 정보의 속성 가치 기준에 따라 세월호 참사에서 여러 미디어들을 평가해 보고자 하였다. 과연 오늘날 미디어들이 재난 상황에서 필요한 정보 속성을 얼마나 잘 포용하고 있는지 확인하고자 함이다.

- ✓ 연구문제 3) 미디어별 재난 정보속성의 평가는 어떻게 다른가?

## 2.3 수용자 환경 차이 반영 필요

한편 오늘날 재난들은 그 유형의 차이가 다양하다. 발생 사건에 따라서 자연재난과 인적재난으로 구분되기도 하지만, 동일한 재난에 대해 사람들이 개인적 특성과 여건 등에 따라서 재난이 자신에게 심각하고 중요한 정보일 수도 있지만, 단순히 자신과는 무관한 하나의 사회적 사건으로 여겨지기도 한다. 이러한 재난과 자신과의 관련성 정도는 사건 발생 공간적 관계가 매우 중요해진다. 더불어 최근의 우리 사회 재난은 오늘날 방송, 통신과 같은 다양한 미디어 커버리지가 전국 또는 전세계화 되고 있는 점을 감안하면 대부분의 재난은 매우 국지적 공간에서 피해를 준다. 결국 일부 국지적 재난 현장에 필요로 하는 재난 정

보와 일반적인 미디어에서 전국민을 대상으로 하는 재난 보도의 차이가 있을 수 있다.

그래서 재난 정보의 유형에 대해 재난 현장에 필요한지, 일반인에게 필요지 수용자 평가를 받아보고자 한다. 이는 세월호 참사 보도에서 들어난 매스 미디어의 과잉 취재경쟁 문제와 피해자 유가족에 대한 배려 부족이 지적된 바와도 무관하지 않다. 적어도 재난 피해자, 위험자 또는 유가족에게 적절한 재난 정보가 제공되지 않는다면, 오늘날의 일반 국민을 대상으로 하는 재난보도는 현장에서 소외당할 수밖에 없다. 그리고 정말 필요한 재난 현장에서 적시에 재난의 피해를 실질적으로 줄이는 미디어 기능을 어려울 것이다.

- ✓ 연구문제 3) 재난 현장과 일반 국민들이 필요로 하는 재난 정보의 차이는 있는가?

## 3. 연구방법

### 3.1 표집

본 연구는 온라인 설문조사 업체에 의뢰하여 2014년 4월 24일부터 26일 사이 지역별 층화할당을 통해 전국의 13세 이상 성인남녀를 700명을 대상으로 설문 조사가 실시되었다. 응답자의 분포를 보면 남자가 357, 여자가 343명이었으며, 13세~18세가 75명 포함되었다.

우선은 여러 가지 미디어에 대해 각각의 미디어 이용자들을 대상으로 일상적인 1일 평균 미디어별 이용 시간을 조사하였다.

미디어별 이용자의 1일 평균 이용 시간		
	이용자수	평균(분)
지상파	657	132
인터넷	648	131
대화	558	88
종편	466	78
SNS	386	71
종이신문	247	38
라디오	14	88
DMB	8	38

< 표 1 미디어별 1일 평균 이용 시간 >

미디어 간 비교에서 이용자 수와 1일 평균 이용시간 모두 지상파 방송과 인터넷 이용이 매우 높게 나타났다. 반면 SNS이용은 조사 대상자의 약 1/2를 조금 넘는 386명이었다.

### 3.2 측정

본 연구에서는 이러한 일상적 미디어 이용자들을 대상으로 재난 상황에서 가장 먼저 세월호 참사 소식을 접한 경로와 2번째로 접한 경로에 대한 조사를 하였다. 또한 재난 발생이후 1주일간 이용하는 미디어의 이용 시간 변화를 조사하였다. 재난 정보 수집 경로에서 재난 정보가 특정 미디어에 의존하는지 다양한 미디어의 보완적 관계로 활용하는지 파악해보고자 한다. 또한 미디어에서 제공하는 세월호 소식에 대한 정보 속성 평가를 실시하였다.

연구문제 3을 위해서는 밀레티의 재난 정보 속성 6가지에 대해 각각의 미디어에 대해 평가를 실시하였다. 특히 일반적 상황에서 각각의 미디어들이 보여준 속성과 세월호 관련 기사에서 보여준 속성을 각각 측정하였다.

마지막으로 재난 발생 시 주로 제공하는 7가지 재난정보(재난발생 위치-원인-피해 정보, 구조 활동 상황, 대피경로와 위치, 피해복구 방법과 현황, 기관의 발표, 전문가 해석, 일반인의 반응)에 대해 일반인과

재난 현장 사람들 중에 어디에 더 필요한지 평가를 해보았다. 이 결과는 재난 보도와 재난현장에서 재난 정보의 전달이 구분되어야 할 필요성과 차별화 방법을 제시할 것이다.

#### 4. 향후 과제

일반적인 미디어의 이용에 대한 수용자의 평가는 이용자의 다양한 동기 대비 만족의 평가로 이루어지는 이용과 충족 모델이 있다<sup>[9]</sup>. 그리고 사람들이 미디어를 이용하면서 형성된 관계를 기반에 따른 미디어 종속 이론이 있다<sup>[2]</sup>. 향후 이러한 미디어 이용에 대한 모델을 적용하여 재난 상황에서 미디어 이용의 개인적 차원의 깊이 있는 연구를 통해 재난 상황에서 미디어 선택을 설명할 수 있는 연구 확장이 필요할 것이다. 이는 재난 미디어 기술의 발전에서 다매체의 이용 행위를 설명하고 다매체가 융복합적으로 재난 정보를 제공하는 방향을 제시하는데 도움을 줄 것이다.

본 연구는 소방방재청 자연재해저감기술개발사업의 지원으로 수행한 ‘국지적 재난방송 서비스 설계 및 운영기술 연구’ [NEMA-자연-2013-64]과제의 성과입니다.

#### 참 고 문 헌

- [1] D. Lerner, "Managing communication for modernization: A developmental construct," *Politics, Personality, and Social Science in the Twentieth Century: Essays in Honor of Harold D.Lasswell*, pp.171, 1969.
- [2] S. J. Ball-Rokeach, M. L. DeFleur, "A dependency model of mass-media effects," *Communication research*, Vol.3, No.1, pp.3-21, 1976.
- [3] W. E. Loges, "Canaries in the coal mine perceptions of threat and media system dependency relations," *Communication Research*, Vol.21, No.1, pp.5-23, 1994.
- [4] 지용구, 윤수진, 황보환, 윤솔희, and 정호상, "모바일 환경에서의 재난대응 커뮤니케이션," *한국통신학회지 (정보와통신)*, Vol.29, No.5, pp.18-26, 2012.
- [5] E. M. Rogers, *개혁의 확산*, 커뮤니케이션북스, 2005.
- [6] D. S. Mileti, J. H. Sorensen, "Communication of emergency public warnings: A social science perspective and state-of-the-art assessment," , 1990.
- [7] A. M. Rubin, R. B. Rubin, "Interface of personal and mediated communication: A research agenda," *Critical Studies in Media Communication*, Vol.2, No.1, pp.36-53, 1985.
- [8] C. Gaziano, K. McGrath, "Measuring the concept of credibility," *Journalism Quarterly*, Vol.63, No.3, pp.451-462, 1986.
- [9] E. Katz, J. G. Blumler, *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research*, Sage Publications, 1974.