

투명한 공개와 해설이 신뢰를 높인다

이샘물 동아일보 디지털노베이션팀장

회사에서 기자들이 공들여 취재한 기획 기사를 뉴스 사이트 메인에 오래도록 큐레이션한 적이 있다. 일정 시간이 지나자 독자들이 피로감을 느꼈는지 “왜 같은 기사를 계속 걸어두느냐”는 항의의 댓글을 달기 시작했다. 놀랐던 것은 적지 않은 독자들이 언론사나 기자가 기사 소재로 언급된 대상으로부터 돈을 받았다고 생각을 하더라는 것이다. 돈을 받았으니 시의성이 덜한 기사를 주요하게 다루고 노출하는 게 아니냐는 의심이었다. 처음엔 당혹스러웠는데, 생각해 보니 일정 부분 이해할 만도 했다. 기사 소재가 어떻게 채택되고 취재되며 보도되는지 독자들이 설명을 접할 기회가 있었을까. 독자는 맥락 없이 ‘결과물’만 접하는 경우가 많다.

통상 음식은 ‘원산지’ 표기를 한다. 어디서 수확되었는지 알 수 있고, 더 나아가 어떤 방식으로 재배나 사육되었는지 알 수 있다. 어떤 경우에는 농부가 어떤 철학을 갖고 재료를 길러 냈거나 셰프가 어떻게 식재료를 엄선하고 조리를 했는지까지 알려주는 경우도 있다. 사람들이 음식을 믿고 먹을 뿐 아니라 충분한 가치를 느끼며 즐기는 것은 그런 이유에서다.

기사에도 독자를 위한 일종의 ‘원산지 설명’을 하면 어떨까. 어떤 소재를 왜 채택했고 어떻게 취재했으며, 제작 과정은 어떠했는지 말이다. 기사를 제작한 기자가 어떤 커리어를 밟아 왔고 취재 전문성은 어떠하며, 무슨 철학으로 보도에 임하는지까지 알면 더욱 좋다. 그 설명

이 투명하고 상세할수록 독자는 기사를 더욱 신뢰할 수 있을 것이다. 또는 최소한 실제와 다른 어떠한 부정행위나 불순한 의도를 의심하면서 기사를 읽지는 않을 것이다.

신뢰를 높이는 기사 설명법

언론사들은 ‘회사 소개’나 ‘윤리 강령’ 등의 페이지를 통해 회사의 지향점이나 가이드라인 등에 대해 알리고 있다. 문제는 대부분의 독자들은 일일이 이 같은 페이지를 방문하며 언론사를 파악하지도 않을뿐더러, 개별 기사에 대한 신뢰는 이와는 별개의 문제라는 것이다. 그렇다면 독자가 실제로 읽는 기사에 해당 기사를 둘러싼 구체적인 배경을 설명하면 어떨까?

언론 신뢰를 높이기 위한 활동을 하는 미국의 단체 ‘트러스팅 뉴스(Trusting News)’는 “연구에 의하면 뉴스룸이 취재 과정에 대한 설명과 인사이트를 제공했을 때 목표나 동기에 대해 사람들이 더 잘 이해할 수 있고 언론사에 대한 인식도 향상된다”며 “이런 류의 투명성은 결과물에 대한 불신으로 이어지는 나쁜 추정을 하게 되는 것을 방지한다”고 말한다.¹⁾

투명성을 구성하는 요소는 취재 과정, 제작자, 동기, 윤리나 가치와 같이 독자들이 알기를 원하는 것으로 구성된다. 모든 기사에 그렇게 할 필요는 없지만, 논란이 될 만한 주제를 다뤘거나 추가적인 노력을 기울인 기사에는 아래 질문에 답할 것을 트러스팅 뉴스는 권한다.

- 왜 해당 기사를 취재했는지: 무엇을 보도할지 어떻게 고르며, 기사 아이디어는 어디서 얻었으며, 취재를 통해 어떤 질문에 답하고 싶은지
- 어떻게 기사를 취재했는지: 출처, 팩트 체크, 얼마나 많은 시간을 쏟았는지, 기사와 관련된 윤리적인 결정에 대한 대화는 무엇이었는지
- 일하는 방식에 대해 독자가 추가로 알아야 할 것: 비즈니스 관계, 공문서 정보공개 청구 등

미국 언론사에서 이처럼 취재 과정을 상세히 설명하는 사례는 심심찮게 접할 수 있다.

〈LA타임스〉는 LA에서 코로나19로 인한 사망률이 상대적으로 높은 과밀한 주거 지역의 실태를 보도한 적이 있다.²⁾ 취재진은 별도의 기사를 통해 취재 과정을 다음과 같이 설명했다.³⁾

“과밀화된 주거지에 대한 우리 기사는 코로나19가 만연한 비좁은 주거공간에서 수십 번의

1) Transparency. Trusting News. URL: <https://trustingnews.org/trustkits/transparency/> (2023. 5. 10. 최종검색)

2) Mejia, B., Dillon, L., Lemee, G. L. and Kambhampati., S. (2022, 10. 19). L.A.'s love of sprawl made it America's most overcrowded place. Poor people pay a deadly price. (Los Angeles Times). URL: <https://www.latimes.com/california/story/2022-10-19/los-angeles-history-overcrowding-united-states>

3) Mejia., B., Dillon., L. Liam Dillon (2022, 10. 19). A century of overcrowded homes: How we reported the story. (Los Angeles Times). URL: <https://www.latimes.com/california/story/2022-10-19/overcrowded-los-angeles-homes-reporting>

인터뷰와 방문을 동반했다. 우리는 역사적인 책들, 학술 저널, 구전, 인구 조사 및 공공 건강 데이터, 도시 공문서, 신문사 클리핑 등을 자세히 살펴봤다. 기사에 기록된 과밀화로 인해 고군분투하는 사람들에 더해, 자신의 시간과 전문성을 관대하게 공유해준 역사가와 연구자들에게도 공(功)을 돌리고 싶다.”

더 투명하고, 더 다각적으로 공개하기

취재·제작 과정을 보여줄 수 있는 방법은 무척이나 다양하다. 음식도 원산지나 조리 과정을 표기하는 것을 넘어서 원재료가 생산되는 농장 투어나 오픈 주방을 운영할 수도 있듯이 말이다. 농장에서 식탁까지의 전 과정과 배경을 세심하게 조명하는 다큐멘터리와 같은 영상을 방영한다면 음식에 대한 신뢰도는 한층 더 높아질 것이다. 기사 역시 마찬가지다.

〈뉴욕타임스〉는 ‘타임스 인사이드(Times Insider)’라는 코너⁴⁾를 운영한다. 〈뉴욕타임스〉에 실린 기사의 이면을 보여주는 코너다. 취재기자가 7개월간 현장을 누빈 이야기, 데이터 저널리스트가 PDF로 된 문서 더미를 다운받아 분석한 이야기 등 다양한 배경이 소개된다. 〈NPR〉 비주얼팀은 블로그를 통해 브레인스토밍과 개발에 이르는 제작과정을 소개하기도 했다.⁵⁾

〈텍사스 트리뷴〉은 2022년 선거를 앞두고 “선거 보도에서 기대할 수 있는 것”이라는 제목의 기사를 발간해 독자가 궁금해 할 법한 사항을 설명했다.⁶⁾ 언론사가 투표를 어떻게 설명하는지, 정치인의 책임을 어떻게 묻는지, 가짜 뉴스는 어떻게 다루는지 등에 대해 상세히 다뤘다.

언론사들은 한 발짝 더 나아가 독자에게 언론사와 관련해 무엇이 궁금한지를 묻고, 이에 대한 답변을 제공하기도 한다. 〈시애틀타임스〉 탐사보도팀은 독자들에게 그들이 알고 싶어하는 것이 무엇인지 질문한 뒤, 자주 제기된 질문에 대한 답변을 담은 페이지를 만들었다.⁷⁾ 당시 독자로부터 취재 과정과 윤리 정책에 대해 무려 60개가 넘는 질문이 접수됐다고 한다. 이를테면 “팀에서는 어떤 주제를 탐사할지에 대한 우선순위를 어떻게 정하느냐”는 질문에 대해 〈시애틀타임스〉 탐사보도 기자인 마이크 리처(Mike Reicher)는 이렇게 답했다.

“우리는 권력자들에게 책임을 물을 수 있는 질문을 찾고 있습니다. 대기업의 리더일 수도

4) URL: <https://www.nytimes.com/series/times-insider>

5) URL: <https://blog.apps.npr.org/blog/>

6) Texas Tribune Staff (2022, 8, 15). What you can expect from our elections coverage. 〈The Texas Tribune〉. URL: <https://www.texastribune.org/2022/08/15/texas-tribune-elections-coverage/>

7) Taylor Blatchford (2021, 11, 5). Answers to your questions about The Seattle Times’ investigative journalism. 〈The Seattle Times〉. URL: <https://www.seattletimes.com/seattle-news/times-watchdog/faq-how-the-seattle-times-does-investigative-journalism/>



있고, 유망한 정치인일 수도 있습니다. 종종 사람들의 삶을 좌우하는 무명의 업무 기관일 수도 있습니다. 우리는 특히 궁극적으로는 정부 기관 내부의 비밀을 폭로하는 것을 좋아합니다. 독자의 삶에 영향을 직접적으로 미치는 기사가 우선순위이고, 그렇기 때문에 시애틀, 워싱턴 주, 또는 태평양 연안 북서부와의 강력한 연관성을 찾습니다. 우리는 구조적인 문제를 폭로하기를 원하는데, 이것은 통상 작은 집단이나 단지 한 명의 개인에게 영향을 미치는 기사를 다루지는 않는다는 것입니다. 우리는 특별히 취약한 피해자들, 침묵해왔거나 관심을 환기할 능력이 없는 사람들을 찾습니다. 큰 영향력을 발생시킬 수 있는 잠재력을 가진 기사도 다루려고 합니다. 법을 바꾸거나 문제가 있는 정치인을 제하거나 정책을 형성하고, 부당한 사업 관행을 끝내거나 다른 광범위한 개혁 말입니다. 독자들로부터 많은 흥미로운 팁을 얻지만 시간과 자원이 한정돼 있는 상황에서 어떤 기사를 취재하느냐는 어려운 결정을 내려야 합니다. 이걸 우리에게 가장 어려운 일 중 하나입니다.”

투명한 해설의 힘

기사가 ‘객관적으로’ 보이기는 불가능에 가깝다. 소재의 모든 면모를 동일하게 다루며 종합한다면 백과사전에 가까워질 것이고, 복잡다단한 정보를 한정된 공간에 모두 담을 수도 없



을 것이다. 게다가 이해관계자들은 자신의 입장을 대변해주는 것이 객관적인 기사라고 생각한다. 기자들은 현장에서 건져낸 수많은 팩트들을 바탕으로 포인트를 잡아 보도하되, 그 과정과 판단에 부끄러움이 없어야 할 것이다. 그것을 보여줄 수 있는 수단이 '투명한 해설'이다.

국내 언론계도 취재·제작 과정을 해설하는 시도를 하고 있다. 동아일보는 깊이 있는 저널리즘에 작품성을 가미한 대표작을 '히어로콘텐츠'라는 이름으로 선보이고 있는데, '인사이드'라는 코너를 통해 취재·제작 과정을 해설하고 있다.⁸⁾ 기자들은 당초 어떤 고민을 하면서 주제를 선정했는지, 취재원을 어떻게 섭외했는지, 취재 과정의 어려움은 무엇이었는지 등을 소개한다. 기사 제작에 참여한 기획자와 디자이너 개발자도 연재에 함께한다. 기획이나 디자인 과정은 어떠했고 개발 상의 고민을 어떻게 해결했는지 등을 생생하게 설명하고 있다.

필자는 히어로콘텐츠 출범 초기에 기획자이자 프로젝트 매니저로 일했다. '인사이드' 코너 운영을 함께하면서, 투명도가 높을수록 불필요한 의심이나 추정이 싹트기 어려움을 알게 됐다. 제작 이면을 수면 위에 드러내는 것은 독자로부터 신뢰를 한층 강화하는 계기가 됐다.

모든 기사에 거창하고 상세한 해설을 달아야 하는 것은 아니다. 취재 과정을 엿볼 수 있는 작은 단서만으로도 독자들은 기사에 대한 신뢰를 한층 높일 수 있을 것이다. <뉴욕타임

8) URL: <https://original.donga.com/inside>

스)의 바이라인 개선 조치가 좋은 예시가 될 것이다. <뉴욕타임스>는 얼마 전 디지털 기사에서 보도의 시간과 장소를 보여주던 기존 ‘데이트라인(dateline)’의 표기 방식을 종료하고, 이를 한층 개선된 바이라인으로 변경한다고 밝혔다.⁹⁾ ‘워싱턴(WASHINGTON)’이라고 하는 대신, ‘워싱턴에서 보도(Reporting from Washington)’라고 표기해 기자가 현장에 있다는 것을 명확히 하거나, 취재 노력에 대해 더 광범위한 묘사를 포함하면서 장소를 표시하는 것이다.

<뉴욕타임스>의 독자 연구에 따르면 독자들은 데이트라인이 뉴스의 장소를 의미한다는 것을 이해하지만, 기자들이 그 장소에 있었다는 것까지 알진 못해 혼선을 겪는 경우가 많았다고 한다. <뉴욕타임스> 측에서는 “새로운 형식은 뉴스 수집의 범위를 더욱 완전하게 묘사하고 전문가 목격자로서의 역할을 강조하면서 이를 통해 신뢰도를 끌어올릴 수 있다”고 밝혔다.

언론에 대한 독자의 신뢰 하락은 오래도록 이슈가 돼왔다. 어떤 방식이든, 취재 이면을 조금이라도 엿볼 수 있다면 기사에 대한 신뢰도는 한층 높아질 것이다. 결과물이 무엇이건 어떤 사람이 무슨 과정을 거쳐 그것을 내놓았는지가 불투명하다면 신뢰를 쌓기 쉽지 않다. 브랜드 이미지만으로는 불충분하다. ‘우리를 신뢰해달라’가 아닌, ‘우리를 신뢰할 수 있도록 무엇을 할 테니 신뢰해달라’고 해보면 어떨까. 독자의 신뢰는 ‘언론사 하기 나름’일 수 있다. 🌐

9) The New York Times (2023. 5. 23). An Update on Datelines. <The New York Times>. URL: <https://www.nytc.com/press/an-update-on-datelines/>