



# 드라마 품질(quality)과 해석의 개방성(openness)이 시청 만족도에 미치는 영향

## 사회적 시청(social viewing)의 조절 효과 분석\*

최윤정 이화여자대학교 커뮤니케이션·미디어 학부 교수\*\*

본 연구는 사회적 시청(TV 시청과 온라인 대화의 결합) 환경에서 드라마 품질과 개방성이 시청 만족도에 미치는 영향을 분석하였다. 이를 위해 드라마의 품질과 개방성을 중심으로 4가지 드라마 유형을 제시하였다. 품질과 개방성이 모두 높은 열린 텍스트, 품질은 높으나 개방성이 낮은 닫힌 텍스트, 품질은 낮으나 개방성이 높은 느슨한 텍스트, 품질과 개방성이 모두 낮은 고정된 텍스트이다. 연구 결과, 열린 텍스트 유형의 드라마에 대한 시청 만족도가 가장 높았고, 고정된 텍스트에 대한 만족도가 가장 낮았다. 또한 4가지 유형의 드라마에 대한 시청 만족도의 차이가 사회적 시청량에 따라 어떤 변화를 보이는지 분석해 보았다. 연구 결과, 고정된 텍스트의 경우 사회적 시청(시청 과정 및 시청 전후 온라인 대화)이 많이질수록 만족도가 유의미하게 증가하는 것으로 나타났다. 반면, 닫힌 텍스트의 경우 사회적 시청을 많이 해도 만족도에 변화가 없는 것으로 나타났다. 이 연구는 다매체 이용을 통해 사회적 시청이 보편화되는 상황에서 시청자 만족을 향상시키기 위해서는 드라마의 품질 뿐 아니라 개방성에 주목해야 함을 시사한다.

**핵심어:** 사회적 시청, 드라마, 드라마 품질, 드라마 개방성, 드라마 유형

\* 이 논문은 대한민국 교육부와 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임 (NRF-2016S1A5A2A01026881)

\*\* yunchoi@ewha.ac.kr

# 1. 서론

TV 프로그램 특히 드라마를 시청하는 가장 큰 이유는 아마도 즐거움 때문일 것이다 (Green, Brock, & Kaufman, 2004). 최근 사회적 시청, 즉 프로그램을 시청하며 온라인으로 매개된 환경에서 다른 시청자들과 대화하는 행태가 늘고 있는데, 그 이유도 즐거운 경험 때문일 것이다. 실제로 사회적 시청을 하는 경우 프로그램 시청에 대한 만족도가 높아진다는 연구 결과도 있다 (최윤정·권상희, 2015; 최윤정·이종혁, 2016). 그렇다고 사회적 시청만으로 시청 만족도가 높아지는 것은 아니다. 드라마의 품질 등의 속성이 여전히 만족도에 강한 영향을 미칠 것이다. 하지만 사회적 시청 환경에서 프로그램 속성과 시청 만족도의 관계는 새롭게 규명되어야 할 필요가 있다. 본 연구는 이러한 문제의식에서 프로그램의 품질과 개방성을 중심으로 드라마를 유형화하고, 사회적 시청 정도에 따른 시청자 만족의 변화를 관찰해 보았다.

프로그램의 유형을 나누는 기준은 다양하지만, 본 연구는 사회적 시청 상황에서 프로그램의 품질과 개방성의 두 가지 요인에 주목하였다. 프로그램 품질은 전통적으로 시청 만족도에 긍정적 영향을 미치는 강력한 요인으로 꼽혀 왔다(김창숙·홍원식·한주리, 2007; 맹해영, 2013; 이은미·이준웅·심미선, 2004; 유홍식·황성연·주영호·박종민, 2005). 하지만 사회적 시청 환경에서 뜻밖의 결과도 나타났다. 사회적 시청 참여자들이 품질이 높은 프로그램보다 품질이 낮은 프로그램에 대해 더 높은 시청 만족도를 보인 것이다(Ducheneaut, Moore, Oehlberg, Thornton, & Nickell, 2008). 낮은 품질의 프로그램에 나타나는 배우의 어설픈 연기력, 허술한 구성, 조잡한 컴퓨터 그래픽 등이 대화의 소재이자 웃음 제공거리가 되는 것이다. 양(Ang, 1985)도 시청자들이 TV 프로그램을 비판하고 감정을 공유할 때 강한 사회적 유대감을 형성한다고 주장하였다. 실제로 높은 품질의 드라마를 시청하는 경우에는 시청자들이 드라마에 몰입하기 때문에 시청 도중에는 다른 시청자들과 대화를 이어나가기 힘들다. 대화로부터 비롯되는 즐거운 경험이 발생하지 않는 것이다. 반면, 낮은 품질의 프로그램에 대해 시청자들은 함께 지적하고 조롱하고 비웃으면서 프로그램 내용에서 얻는 즐거움 이상의 추가 만족을 얻을 수 있다.

개방성은 주로 수용자 연구를 중심으로 논의된 개념으로, 프로그램이나 텍스트가 다양하게 해석될 수 있는 가능성을 의미한다. 예를 들어 실험적인 예술영화는 시청자들이 당초 제작 의도와 상관없이 다양한 방향으로 이해할 수 있기 때문에 개방적이라고 할 수 있다. 사회적 시청 참여자들에게 개방성이 높은 프로그램은 다양한 해석들을 바탕으로 풍부한 대화를 가능하게 할 수 있다. 반면, 프로그램 개방성이 낮은 경우, 시청자들은 다양하게 해석하지 못하고, 제작진이 의도한 메시지를 따라 해석하는 수동적 태도를 보이며 다른 시청자들과 다양하고 풍부한 대화를 하

지 못 할 수 있다.

본 연구에서는 드라마의 품질과 개방성을 중심으로 드라마 유형을 제시하고, 각 유형별 만족의 차이와 사회적 시청의 역할을 검증하였다. 드라마의 품질은 시청 만족도와 밀접한 관계를 가지며(유홍식·황성연·주영호·박종민, 2005), 시청자의 다양한 해석을 유도하는 드라마 개방성도 시청 만족도에 중요한 영향을 미칠 수 있다. 따라서 본 연구에서는 품질과 개방성을 기준으로 드라마를 유형화하고, 사회적 시청 상황에서 이 유형별로 시청 만족도가 어떻게 달라지는지 관찰하였다.

사회적 시청 참여자들에게 고품질 프로그램보다 품질이 낮은 일일 드라마나 막장 드라마가 선호될 수 있다. 막장 드라마의 빈 틈이 다른 시청자들과의 대화를 풍부하게 하는 것이다. 이는 드라마 품질이 시청자 만족을 위한 핵심 요인이라고 주장해 온 전통적 TV 연구에서 논의되지 않은 점이다. 사회적 시청 환경에서 시청자 만족의 의미를 새롭게 규정해야 할 필요가 있다. 이 연구가 사회적 시청이 보편화되어 가는 현 시점에서 TV 프로그램 시청 행태와 시청 만족 분석에 대한 참고자료가 되길 기대한다.

## 2. 이론적 논의

### 1) 프로그램 품질

프로그램 품질은 방송 제작과 연구에서 매우 중요한 개념이지만, 이에 대한 체계적인 연구는 부족한 실정이다. 방송 프로그램 품질에 대한 논의는 방송의 공익성과 공공성을 중요시하는 공영방송사들 중심으로 먼저 전개되었다. 1962년 영국의 필킹턴(Pilkington)위원회 보고서는 좋은 방송의 조건으로 내용의 다양성, 형식의 품격, 방송사 및 방송인의 자질과 지도성 등을 들었다. 1977년 아난(Annan)위원회 보고서에서는 방송의 질(quality)로 유연성, 다양성, 편집의 독립성, 책임성을 제시하였다. 1985년 영국의 피콕위원회(The Peacock Committee)도 영국 방송 프로그램 품질의 기준으로 목표의 투명성, 혁신성, 시청자와의 관련성을 제시하였다(이준용·김은미·심미선, 2003). 국내 방송사들도 다양한 프로그램 품질 측정 기준들을 제시하고 있다. KBS는 제작평가, 정보지향 반응, 감성지향의 3개 분야를, MBC는 사회적 중요도, 흥미, 재미, 공정성 등의 평가 문항으로, SBS는 프로그램 장르에 따라 객관/공정/신뢰, 완성도, 사회적 기여도, 창의성, 즐거움/재미, 문화적 기여도, 몰입도 등의 기준을 제시하고 있다.

학술적으로 블럼러(Blumler, 1991)는 다양성을 방송의 공익성 실현에 중요한 장치로 보

고, 내용의 다양성, 장르의 다양성, 배열의 다양성, 제작 형태의 다양성, 자원의 공정한 분배, 시청자의 다양성, 질적 다양성의 7개 차원으로 프로그램 품질 측정 기준을 제시하였다. 레가트(Leggatt, 1996)의 연구에서 프로그램 품질 기준은 기술적 숙련성(특히 작가), 자원(자금, 인력), 프로그램 특성(진지함, 적절함, 이야기 전개 수준), 제작자의 특성(목적의 명료성, 열정), 개혁성(창조성, 모험 여부), 수용자 반응 등 제작 중심으로 구성되었다. 프로그램 품질은 또한 다양성(diversity), 유용성(usability), 진실성(truth-telling) 차원으로 분류되는 개념으로 제시되기도 하였다(Mephram, 1990). 특히 멀간(Mulgan, 1990)은 프로그램 품질 구성 요소로 제작 범주를 넘어 다양한 차원을 제시하였다. 제작의 완성도, 시청자 선호도와 시장 수용성, 미학적 품질, 사회적 통합과 공동체 가치, 개인적 사회 참여, 공정하고 사실적인 내용, 다양성의 7가지였다. 이와 같이 프로그램 품질에 대한 다양한 차원들이 제시되고 있으나, 학자들 간에 합의된 정의나 구성 요소는 나타나지 않고 있다.

프로그램 품질 기준에 대한 합의가 어려운 이유는 방송 관계자들에 따라 다양한 관점이 존재하기 때문이다. 이를 감안해 프로그램 품질을 소비자, 제작자, 미디어 경영자의 3가지 관점으로 정의해야 한다는 주장도 있다(Manero, Gracia-Uceda, & Serrano, 2013). 미디어 소비자인 시청자 입장에서는 시청자 관심과 프로그램에 대한 평가(Ishikawa, 1992), 프로그램 메시지에 대한 이용과 충족(Rosengren et al., 1996) 등의 기준에서 프로그램의 품질을 평가할 수 있다. 제작자 입장에서는 프로그램 내용 자체가 품질 평가의 기준이 된다. 프로그램에 나타난 창의성과 기술적 측면이 가장 중요한 요소이다(Medina, 2006, Manero, Gracia-Uceda, & Serrano, 2013 재인용). 즉 제작자 입장에서는 프로그램 자체의 완성도를 품질 측정의 가장 중요한 요소로 꼽고 있는 것이다(Waterman, 1986). 마지막으로 미디어 경영자 입장에서는 다수의 요구에 대한 존경, 진실성, 사실성(Blumler, 1991), 메시지의 사회적 기능 충족(Rosengren, Carlsson, & Ta"gerud, 1996), 제작비의 효율적 운용(Medina, 2006; Manero, Gracia-Uceda, & Serrano, 2013 재인용) 등을 우수한 프로그램의 조건으로 제시하고 있다. 종합해 보면, 우수한 품질의 TV 프로그램은 시청자 입장에선 보고 싶고 유용한 프로그램이어야 하며, 제작자 측면에서는 창의적이고 질적으로 우수한 프로그램이어야 하며, 경영자 입장에선 진실되고 재정적으로 효율적인 프로그램이어야 하는 것이다.

최근 연구에서는 제작자 관점을 따라 프로그램 완성도를 품질의 가장 중요한 평가 기준으로 삼아야 한다는 주장이 제기되고 있다(Born & Prosser, 2001). 즉, 프로그램에 대한 흥미를 기준으로 프로그램을 평가하는 시청자나 경제적 효율성을 중시하는 경영자의 입장보다 프로그램의 질적 완성도를 기준으로 프로그램을 평가하는 관점이 비교적 객관적이라는 주장이다. 본

연구에서도 앞선 논의를 바탕으로 프로그램 완성도를 프로그램 품질로 정의하겠다. 한국방송개발원(1988)도 TV 드라마 품질 향상을 위한 연구에서 전문가의 입장을 기반으로 드라마 품질 평가 기준들을 제시하고 있다. 소재의 독창성, 줄거리의 논리성, 스토리의 설득력, 캐스팅, 영상미, 연기, 전체적인 완성도가 포함되었다.

프로그램의 품질은 시청 만족도에 긍정적 영향을 미치는 것으로 분석된다. 바와이즈와 에른버그(Barwise & Ehrenberg, 1988)는 프로그램에 대한 평가가 높으면 시청 만족도와 관련된 되는 시청률이 높게 나타나는 점을 관찰하였다. 이러한 현상은 오락 프로그램과 비오락 프로그램 모두에서 발견되었다. 국내 연구에서도 방송 3사의 연예오락 프로그램의 품질 평가가 향후 시청 의도를 가장 잘 예측하는 것으로 나타났다(김창숙·홍원식·한주리, 2007). 이준웅, 김은미, 그리고 심미선(2003)의 연구에서도 모든 장르의 프로그램에 대해 프로그램 품질 평가와 만족도 간의 관계는 긍정적인 것으로 밝혀졌다. 이종남(2006)은 프로그램의 질적 평가 요인을 3가지로 나눴다. 프로그램에서 무언가를 얻거나 새로운 것을 알게 되었다고 생각하는 기능성, 재미있고 흥미로웠다고 느끼는 정서성, 프로그램이 다양한 계층과 직업을 다루고 있다고 평가하는 다양성이었다. 이 가운데 기능성과 정서성은 시청 만족도에 긍정적인 영향을 미쳤으나, 다양성은 시청 만족도에 부정적 영향을 미쳤다. 이런 결과를 종합하면, 프로그램 품질은 대체로 시청 만족도에 긍정적 영향을 미친다고 할 수 있다.

본 연구와 관련된 드라마 품질 평가에 대한 선행연구도 있다. 유홍식 외(2005)는 드라마 품질 평가의 차원을 창의성, 완성도, 즐거움/재미, 생활 기여도로 분류했다. 여기에서 창의성, 완성도, 즐거움은 시청 만족도에 긍정적 영향을 미쳤고, 생활 기여도(선정적이거나 폭력적이지 않고 다양한 삶을 이해하는데 도움이 된다는 인식)만 시청 만족도에 유의미한 영향을 미치지 않았다. 맹해영(2013)은 드라마 <내 딸 서영이>의 온라인 게시판 글을 분석해 드라마 품질 구성 차원과 요인을 구성했다. 드라마 생산 품질과 관련해서는 작품성, 연기성, 연출성이, 드라마 소비 품질과 관련해서는 재미성, 공감성, 유익성이 제시되었다. 드라마 품질이 시청 만족에 미치는 간접효과 분석 결과, 연출성, 재미성, 유익성이 시청 만족에 최종적으로 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 드라마 품질도 시청 만족도에 긍정적인 방향으로 유의미한 영향을 미친다는 가정을 가능하게 한다.

## 2) 프로그램 개방성

개방성(openness)은 문학 작품을 대상으로 처음 논의된 개념이다. 추후 영상 매체가 발달함에 따라 방송 프로그램과 영화에도 적용되어 연구되고 있다. 전통적으로 메시지는 작가의 의도를 내

포하고, 독자들은 작가의 의도를 파악해야 메시지를 제대로 이해하는 것으로 인식되어 왔다(Gu, 2003). 즉, 작가가 정해놓은, 문학을 이해하는 하나의 정답이 존재한다고 생각했고, 독자들은 정독(精讀)을 통해 작가의 의도를 파악해 왔다. 그러나 1980년대 이후 문학이론에서 개방적 텍스트(open text)가 논의되며 이런 믿음이 깨지기 시작했다. 움베르토 에코(Eco, 1979)는 문학 같은 텍스트는 이미 결정된 몇 개의 의미를 담고 있는 것이 아니라, 독자에 따라 무한대로 해석될 수 있다고 주장했다. 또한 텍스트 해독에 하나의 정답이 있는 것이 아니라 다수의 해석이 존재한다고 주장했다. 텍스트보다 독자의 역할을 중요하게 간주한 것이다. 심지어 이서(Iser, 1980)는 텍스트 자체는 묵시적 독자(implied reader)의 해석 없이 독립적으로 존재할 수 없다고 주장하였다. 롤랑 바르트(Barthes, 1977)도 텍스트는 고정된 것이 아니라 독자들에게 의해 지속적으로 재창조된다고 주장하며 '작가의 죽음'을 선언하였다.

구(Gu, 2003)는 문학에서 논의된 텍스트의 개방성을 4가지로 분류하였다. 첫째는 작가 중심의 개방성이다. 이 관점에서는 작품의 의도와 해석은 작가에 의해 결정되며, 텍스트는 작가의 의도로부터 분리될 수 없다. 텍스트는 작가가 작성한 단어들로 인해 고정된 의미를 가진다. 둘째는 텍스트 중심의 개방성으로 작가와 상관없이 텍스트 자체에 개방성이 있다고 보는 관점이다. 특히 시와 같은 텍스트에는 작가가 통제할 수 없는 일종의 애매모호성이 존재한다고 본다. 세 번째 텍스트 개방성은 독자 중심의 텍스트 개방성으로, 라캉, 데리다, 바르트 등의 사상가들의 주장과 맥락이 닿아 있다. 이들은 해독 과정에 작가의 역할은 없고 독자의 읽기를 통한 의미생성이 중요하다고 강조한다. 네 번째는 상호작용적 개방성(interactive openness)으로 이서와 에코의 주장에서 볼 수 있다. 이들은 독자의 자율적 해석을 강조하면서도, 독자의 해석 범위가 텍스트에 의해 일정 정도 한정된다고 주장한다. 즉, 해독은 작가와 독자가 함께 만들어가는 작업이라는 것이다(Eco, 1979).

초기 커뮤니케이션 이론, 사진 이론, 매체학 등에서도 메시지 개방성과 유사한 개념들이 제시되어왔다. 1940년대 새너와 위버(Shannon & Weaver, 1949)는 커뮤니케이션 모형을 제시하면서 중복성(redundancy)과 불확실성(entropy) 개념을 제시하였다. 메시지의 중복성이 높으면 전송할 수 있는 정보의 총량이 줄어들고, 메시지의 불확실성이 높으면 잡음(noise)이 많아져 정확한 메시지 전달이 어려워진다. 이 때문에 메시지의 중복성과 불확실성 간에 최상의 균형이 유지될 때 성공적 커뮤니케이션이 된다. 예를 들어, 사람들이 거리에서 "안녕"이라고 하는 말은 누구나 예측 가능한 의미 중복성 높은 메시지라고 할 수 있다. 이를 텔레비전 영상에 적용하면, 중복성 높은 드라마는 많은 사람들이 쉽게 이해할 수 있도록 관습과 선입견을 바탕으로 제작된 것이라고 할 수 있다. 반면, 불확실성 메시지를 많이 담은 작품들은 불확실성이 높기 때문에

해석에 많은 인지적 노력이 요구되는 예술 영화들이라고 할 수 있다. 여기서 불확실성은 개방성의 한 차원이라고 볼 수 있다. 불확실성이 높을수록, 다양하게 해석이 될 수 있기 때문에 불확실성이 높은 드라마일수록 높은 개방성을 가질 수 있다.

롤랑 바르트(Barthes, 2006)는 사진에 대한 에세이에서 스튜디오(studium)과 폰크툼(punctum) 개념을 제시하였다. 스튜디오는 사진을 해독하는데 사용되는 관습적 코드로, 상식적으로 통용되는 해독 방식을 지칭한다. 반면, 폰크툼의 경험은 사진에서 관습적이지 않아 예상을 깨는 사물의 메시지와 가슴을 찌르며 울림을 주는 장면들에서 나타난다고 하였다. 사진 속에서 흑인 여성에게 걸린 목걸이, 흑인 견습 선원의 팔짱 낀 팔, 빅토리아 여왕이 탄 말의 고삐를 쥔 사내 등의 모습에서 경험된다고 한다. 바르트는 폰크툼을 학술적으로 개념화하지 않았지만, 이 개념은 텍스트의 개방성과 관련된 개념이라고 할 수 있다. 개방성이 높은 경우, 즉 관습에서 벗어나 다양하게 해석할 여지가 많은 사진일수록 폰크툼을 경험할 가능성이 높다고 할 수 있다.

매체이론가인 맥루한은 미디어를 핫 미디어(hot media)와 쿨 미디어(cool media)로 구분하였다(McLuhan, 1964/2002). 핫 미디어는 정세도(definition, 인간의 단일 감각이 매체를 통해 받아들이는 정보의 양)가 높아 수용자 참여도가 낮은 미디어이고, 쿨 미디어는 정세도가 낮아 수용자의 높은 참여를 요구하는 미디어이다. 이러한 미디어 구분은 매체와 사회 문화적 상황에 따라 변화하는 상대적 개념이지만, 맥루한은 핫 미디어의 예로 영화를, 쿨 미디어의 예로 TV를 꼽았다. TV는 해상도가 낮기 때문에 수용자의 적극적인 개입과 인지적 참여를 필요로 하기 때문이다. 맥루한의 정세도 개념을 드라마에 적용한다면, 이른바 쿨 드라마는 정세도가 낮기 때문에 모든 해석의 가능성이 열려있는 다의성을 가진다고 할 수 있다. 반면, 핫 드라마는 스토리, 배우의 연기, 연출 등이 짜임새 있게 구성되어 정세도가 높은 경우라고 할 수 있다.

영상 미디어가 발달하면서 텍스트의 개방성은 방송 프로그램 등을 대상으로 본격적으로 연구되었다. 독일의 프랑크푸르트학파에 따르면, 미디어는 저급하고 궁핍한 예술이며, 미디어 이용자는 미디어 산업과 자본주의 이데올로기에 의해 조종당하고 있다고 볼 수 있다(Horkheimer & Adorno 1972). 아도르노와 호르크하이머는 특히 TV를 시청자 반응을 조작하는 미디어로 보았다(Adorno 1960; Horkheimer & Adorno 1972). 이런 관점에서 프랑크푸르트 학파에게 텔레비전 메시지는 하나의 고정된 제작자의 의도를 담고 모든 시청자들에게 동일하게 해석되는 단 하나의 텍스트인 것이다. 그러나 1980년대 능동적 시청자에 대한 연구들이 발표되면서, 프랑크푸르트 학파의 주장과 달리 능동적이고 비판적인 TV 시청에 대한 논의가 전개되었다. 이 논의의 핵심을 이룬 문화연구자들은 TV 시청자들이 자신의 경험, 태도, 지식 등을 바탕으로 능동적이고 다양한 해석을 한다고 주장하였다(Hall, 1980; Liebes & Katz, 1990; Morley, 1980; Radway,

1991). 여기에서 미디어의 의미는 하나로 고정될 수 없고 시청자에 따라 다양하게 해석되는 것이다. 이는 메시지의 다원성(message multiplicity)에 대한 본격적인 논의로 이어졌고, 다의성(polysemy) 개념이 메시지의 다원성과 같은 개념으로 통용되었다(Boxman-Shabtai & Shifman, 2014). 여기에서 메시지 다의성은 다양하게 해석될 수 있는 가능성을 의미한다. 이에 대해서는 두 가지 입장이 있다. 첫 번째 입장은 텍스트 자체에 다의성이 내포되어 있다는 주장이고, 두 번째 입장은 다의성은 독자가 텍스트를 해독하기 전까지 존재하지 않는다는 주장이다. 따라서 다의성 연구는 텍스트 자체의 다의성에 대한 연구(Fiske, 1987; Rowland & Strain, 1994 참조)와 텍스트 해독의 다의성 연구(Condit, 1989; Rockler, 2001 참조)로 나뉘어 발전되었다(Boxman-Shabtai & Shifman, 2014).

특히 피스크(Fiske)는 대중문화에 대해 인기를 끌기 위해 다양한 사람들에게 어필해야 하므로 다의성을 가질 수밖에 없다고 주장하였다. 대중적 인기를 얻는 프로그램들은 사회적 지배 이념을 수용하는 지배적 해독(preferred reading)을 수반하지만, 동시에 미디어에 등장하는 다양한 코드를 통해 여러 사회적, 정치적, 문화적 견해를 지지하는 풍부한 해독 가능성을 열어둔다는 것이다. 피스크(Fiske, 1987)는 <부부 탐정(Hart to Hart)>이라는 TV 드라마 분석에서 도둑 부부가 훔칠 보석에 대해 모의하는 장면에서 자본주의와 황금만능주의 사상 코드가 숨겨져 있으며, 아내가 화장대 앞에서 화장하는 동안 남편이 주도적으로 작전을 짜는 장면에는 남성 중심 코드가 숨겨져 있다고 주장한다. 이렇게 연기자의 외모, 의상, 어투, 카메라 샷 등의 TV 구성 요소들은 의미가 부여된 코드로 시청자들에게 전달되는 것이다. 여기서 피스크는 이러한 코드가 당초 의도대로 일괄적으로 해석되지 않고, 시청자들의 지식, 편견, 선입견, 문화 등에 영향을 받으며 다양하게 해독된다고 주장하였다.

드라마 다의성에 대한 연구 사례는 호지와 트립(Hodge & Tripp, 1986)에서 찾아볼 수 있다. 이들은 <수감자(Prisoner)>라는 여성 감옥 생활에 대한 호주 드라마를 분석해 드라마가 당초 목표 시청자 집단이 아니었던 중학생들 사이에서 어떻게 인기를 얻을 수 있었는지 분석했다. 연구 결과, 학생들은 드라마에 표현된 감옥 생활과 학교 생활의 유사성을 발견했기 때문에 재미있게 시청한 것으로 나타났다. 중학생 시청자들은 시끄럽게 할 수 없고, 친구들과 떨어져 있어야 하며, 어떤 권리도 부여받지 않고, 억지로 가야 한다는 점에서 학교 생활과 감옥 생활의 공통점을 느꼈다. 또한 선생들이 학생을 대하는 태도가 감독관이 수감자를 대하는 것과 유사하고, 학교에도 감옥과 마찬가지로 리더와 갱(gang)이 있다고 생각하였다. 이런 이유로 중학생들이 감옥 생활하는 여성 수감자들과 자신들을 동일시하며 재미있게 시청하였던 것이다. 이렇듯 텔레비전 드라마는 다의성을 내포하고 있기 때문에, 원작자가 전혀 의도하지 않은 방향으로 해독될 수



있는 것이다. 마찬가지로, 콘딧(Condit, 1989)은 드라마 〈우정 어린 작전(Cagney and Lacey)〉의 낙태 에피소드에 대한 시청자 반응 분석에서, 낙태에 대해 찬성 혹은 반대하는 입장에 따라 시청자들은 프로그램에 대해 완전히 다른 해석을 내놓는다는 것을 밝혔다.

그러면 어떤 작품이 개방성을 가지고 있는가? 에코(Eco, 1979)에 따르면 대중문화는 많은 대중들에게 공통적으로 전달되고 이해되어야 하기 때문에 주로 닫힌 텍스트로 구성된다고 하였다. 반면, 열린 텍스트는 독자들의 적극적 개입으로 다양하게 해석될 수 있는 예술성 높은 고급 문화에서만 나타난다고 주장하였다. 그러나 텔레비전 학자들은 TV 프로그램 같은 대중문화도 열린 텍스트 구조를 가지고 있다고 주장하고 있다(Allen, 1985; Seiter, 1981). 특히 일일 드라마(soap opera)는 다양한 인물을 통해 다양한 시청자에게 어필할 수 있도록 복잡하게 스토리가 구성되었기 때문에 다양한 해석을 유발하는 개방성을 가졌다고 보았다. 다의성은 다양한 독자들이 참여해 생성되므로, 대부분 TV 메시지는 어느 정도의 다의성을 가지고 있다고 볼 수 있다(Fiske, 1987).

그렇다면 프로그램의 개방성, 즉 다의성은 시청 만족에 어떠한 영향을 미치는가? 피스크(Fiske, 1987)는 다양한 해독 가운데 기존의 권력 구조를 비판하는 태도를 통해 시청자들은 재미와 해방감을 느낀다고 주장한다. 지배 이데올로기에 반하는 대안적 해독을 통해 경험하는 해방감과 즐거움을 피스크는 ‘저항적 즐거움(resistive pleasure)’ 혹은 ‘생산자적 즐거움(productive pleasure)’이라고 칭했다(Fiske, 1987, 1989). 반면, 시청자가 텍스트에 담긴 지배 이데올로기를 따라 해독하며 지배적 가치를 공감하고 준수하려는 데에서 얻는 즐거움은 ‘헤게모니적 즐거움(Hegemonic pleasure)’으로 명명되었다. 콘딧(Condit, 1989)은 저항적 해독이 마냥 즐거운 경험이 아니라 지배적 가치 중심의 해독보다 더 많은 인지적 노력을 필요로 한다고 주장하였다. 국내 연구에서도 일일 드라마 〈보고 또 보고〉 시청자들이 드라마에 내재된 유교적 남성 중심적 가부장적 가치 체계를 간파하고, 이에 저항하는 다양한 해석들을 생산하며 즐거움을 느끼는 사례가 제시되었다(이오현, 2002). 주창윤(1998)도 드라마 해석 방식을 도피주의, 놀이, 아이러니, 비판의 4가지로 분류하고, 시청자들이 서로 다른 방식으로 드라마에 대한 다양한 해독의 즐거움을 누린다고 주장하였다.

개방성이라는 개념은 매우 다양한 관점에서 직접 혹은 간접적으로 다양한 매체와 콘텐츠에 적용되어 연구되어 왔다. 개방성은 해석의 다양성으로 논의되기도 하였고(Eco, 1987; Fiske, 1987; Iser, 1980), 불확실한 것(entropy)(Shannon & Weaver, 1949), 돌출성(Barthes, 2006), 느슨한 정세도(McLuhan, 1964/2002) 등과 연관된 개념으로 볼 수 있다. 위 이론을 살펴보면, 불확실한 것, 돌출성, 느슨한 정세도가 서로 다른 개념이지만, 모두 열린 해석을 가능

하게 하는 것으로 이해할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 개방성을 다양하게 해석되는 정도, 불확실한 것, 느슨한 정세도를 포함하는 포괄적 개념으로 정의하겠다.

### 3) 프로그램 유형별 시청 만족도

개방성에 대한 논의를 살펴보면, 텍스트 자체에 개방성이 내재된 경우와 수용자의 다의적 해독에 의해 개방성을 획득하는 경우로 나뉘볼 수 있다(Boxman-Shabtai & Shifman, 2014). 이는 프로그램의 품질이 개방성의 성격을 규정할 수 있음을 시사한다. 즉, 프로그램 품질이 높은 경우에는 에코(Eco, 1979)의 주장대로 텍스트 자체가 다양한 의미를 내포한다고 할 수 있다. 반면, 프로그램 품질이 낮은 경우에는 텍스트가 제작자 의도와 상관없이 수용자에 의해 다양하게 해독된다고 할 수 있다(Ducheneaut, et al., 2008). 이는 개방성과 프로그램 품질 두 가지 요인으로 조합되는 모든 경우에 대한 분석을 필요로 한다. 두 요인을 함께 고려해 텍스트를 분류하면, 열린 텍스트, 닫힌 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트의 4가지 유형을 제시할 수 있다(〈그림 1〉 참조).

열린 텍스트는 프로그램의 품질과 개방성이 모두 높은 프로그램이다. 높은 수준의 예술영화는 내용이 대단히 개방적이어서 이해하기 힘든 경우가 많다. 작가가 다양한 해석을 의도한 것이다. 따라서 작가 중심의 개방성을 가진 프로그램들이라고 할 수 있다. 과거 〈TV 문학관〉 같이 실험적이고 예술적인 드라마들이 이에 해당된다. 닫힌 텍스트는 프로그램의 품질은 높지만 개방성은 비교적 낮은 프로그램들이다. 웰 메이드(well-made) 드라마들이 이에 속한다. 에코(Eco, 1979)가 닫힌 텍스트의 사례로든 영화 〈제임스 본드〉나 드라마 〈셜록〉처럼 연기, 캐스팅, 스토리 구성 등이 잘 갖춰진 드라마들을 의미한다. 여기에서는 작가가 의도한 하나의 해석이 존재하며 시청자는 이 의도를 잘 따라가며 즐거움을 경험한다. 일반 시청자들에게 잘 어필할 수 있는 프로그램이라고 할 수 있다.

느슨한 텍스트는 프로그램의 품질은 낮지만 개방성은 높은 경우를 의미한다. 느슨한 텍스트는 프로그램 품질이 낮기 때문에 의도하지 않게 다양하게 해석될 수 있는 드라마라고 할 수 있다. 이에 해당하는 드라마에서는 작가가 스토리를 구성하지만, 연기와 연출 등 제작 완성도가 떨어지고 배우의 어설픈 연기력과 허술한 구성 등이 나타난다. 이에 대해 시청자들은 오히려 이해해야 한다는 부담을 느끼지 않고 자유롭게 다양하게 드라마 내용을 해석할 수 있다. 즉, 느슨한 텍스트는 제작 완성도가 낮아 제작 의도가 시청자들에게 설득력 있게 전달되지 않으며, 오히려 이런 상황에서 시청자들이 개별적으로 다양하게 해석하게 된다. 이러한 느슨한 텍스트의 예는 줄거리의 개연성이 낮고 스토리가 비상식적으로 전개되는 막장 드라마나 제작비가 낮은 아침 드라

마, 일일 드라마 등에서 볼 수 있다. 실제로 B급 영화나 막장 드라마는 다양한 해석을 유발할 뿐 아니라 제작자의 의도와 반대되는 해석이 나타날 수 있다.

마지막으로 고정된 텍스트는 프로그램 품질과 개방성이 모두 낮은 경우를 뜻한다. 피스크(Fiske, 1987)가 주장하였듯 대부분의 텍스트는 다양한 시청자에 다양하게 해석될 수 있기 때문에 어느 정도 다의성을 내포하고 있다. 따라서 고정된 텍스트는 존재하지 않을 수 있다. 굳이 드라마에 찾아보자면, 사람들이 관심을 가지지 않아 다양하게 해석되지 않는 일일 드라마, 아침 드라마, 어린이 드라마 등에서 간혹 관찰할 수 있다.

		개방성	
		상	하
품질	상	1. 열린 텍스트 • 〈TV 문학관〉 • 높은 수준의 예술 드라마 • 작가가 다양한 해석을 의도	2. 닫힌 텍스트 • 영화 〈제임스 본드〉 • 웰 메이드 드라마 • 작가와 감독의 의도대로 해독
	하	3. 느슨한 텍스트 • 막장 드라마 • 일일 드라마 • 허술해서 다양하게 해석	4. 고정된 텍스트 • 이미지추어적인 작품들 • 교육용(instructional) 비디오 • 다양한 해석의 여지가 별로 없음

그림 1. 품질과 개방성을 중심으로 분류한 4가지 유형의 드라마

본 연구는 위에 제시한 대로, 품질과 개방성을 중심으로 드라마를 유형화하고자 한다. 따라서 가장 먼저 프로그램 품질과 개방성에 따라 드라마를 분류하기 위해 군집분석을 실시하겠다.

### 연구문제 1. 프로그램의 품질과 개방성에 따라 어떠한 프로그램 유형이 나타나는가?

전통적으로 시청자들이 프로그램 품질을 높게 인식하면 높은 수준의 시청 만족을 보이는 것으로 나타났다(이준웅·김은미·심미선, 2003; Bloemer, et al., 1998). 또한 프로그램 개방성이 높은 경우, 시청자들은 프로그램에 내재된 이데올로기를 저항적으로 해독하면서 즐거움을 느끼는 것으로 나타났다(이오현, 2002; 주창윤, 1998; Fiske, 1987). 즉, 개방성이 높은 경우 해독의 즐거움을 느끼는 것이다. 그런데 프로그램 품질과 개방성이 함께 나타나면 복잡한 과정을 거쳐 시청 만족도에 영향을 미치게 된다. 프로그램 개방성이 높으면서 품질도 높은 드라마는 난해한 예술 영화나 작가적 성격이 강한 작품일 가능성이 높다. 이러한 드라마는 시청자가 아닌 작가가 의도한 개방성이 나타나며, 시청자들은 이를 어렵고 부담스럽게 여기기 때문에 저항

적 해독을 시도하기 어렵다. 반면, 개방성이 높지만 프로그램 품질이 낮은 느슨한 텍스트에서는 시청자들이 부담 없이 저항적 해독을 즐길 수 있다. 예를 들어, 드라마 <내 딸 금사월>에서 작가는 두 주인공의 애정 행각을 부각시키려 했지만, 시청자 비난이 쇄도하자 이야기를 수정하였다(한현정, 2016). 이러한 저항적 해독은 품질이 낮은 느슨한 텍스트에서 주로 발생한다. 따라서 품질과 개방성은 서로 밀접한 관계 속에서 시청 만족도에 영향을 미친다고 할 수 있다.

위의 논의를 4가지 유형의 드라마에 적용하면, 시청자 만족과 관련해 다음과 같이 논의할 수 있다. 열린 텍스트의 경우, 예술영화와 같이 해독이 매우 어려운 프로그램이기 때문에, 일반 시청자들이 프로그램 시청에서 기대하는 단순하고 쾌락적인 만족감은 매우 낮을 수 있다. 닫힌 텍스트의 경우, 프로그램의 품질이 높기 때문에 높은 시청 만족을 유발할 수 있다. 수준 높은 연기과 완성도 높은 구성 때문에 시청자들은 드라마에 몰입하고 주인공들과 동일시를 쉽게 경험한다. 대부분의 할리우드 액션 영화들이 여기에 해당된다. 느슨한 텍스트는 작품의 완성도가 낮기 때문에 시청자의 만족도 낮을 수 있다. 하지만 프로그램 개방성이 높기 때문에 피스크(Fiske, 1987)가 주장한 저항적 해독의 즐거움을 느낄 수 있다. 마지막으로, 고정된 텍스트의 경우도 프로그램 품질과 개방성이 둘 다 낮기 때문에 시청자 만족은 낮을 수 있다. 종합해서 살펴보면, 닫힌 텍스트는 드라마 자체가 주는 시청 즐거움 때문에, 느슨한 텍스트는 저항하면서 해독하는 해방감 때문에 시청자들에게 높은 만족감을 줄 수 있다. 반면, 열린 텍스트와 고정된 텍스트는 시청 만족이 상대적으로 낮을 수 있다. <그림 2>에는 4가지 유형의 드라마에 대한 예상된 시청 만족도를 제시하고 있다. 본 연구는 사회적 시청 상황에서, 위에 제시한 프로그램 유형에 따른 프로그램 만족도의 차이를 검증하고자 한다.

**가설 1.** 사회적 시청에서 드라마 유형별로 시청 만족도가 다르게 나타날 것이다. 닫힌 텍스트와 느슨한 텍스트의 시청 만족도가 높을 것이고, 열린 텍스트와 고정된 텍스트의 시청 만족도가 낮을 것이다.

본 연구는 사회적 시청 환경에서의 시청 만족을 분석하고 있다. 따라서 사회적 시청량이 각 텍스트 유형과 상호작용하여 유형별로 다르게 시청만족도에 영향을 미칠 수 있다. 사회적 시청은 드라마 시청자가 다른 시청자들과 드라마에 대해 온라인으로 대화를 나누는 미디어 이용 형태를 지칭한다(최윤정, 2014). 스마트폰과 아이패드 사용이 일반화되면서 텔레비전을 시청하며 제2의 스크린을 통해 다른 시청자들과 대화하는 현상이 많아진 것이다. 텔레비전 프로그램에 대한 온라인 대화는 시청하는 동안에도 발생하지만, 시청 전과 후에도 활발하게 이루어진다. 따라서

사회적 시청은 시청 전, 시청 과정, 시청 후 대화를 포괄하는 개념이며(최윤정, 2014), 본 연구에서도 시청 과정 및 전후에 진행되는 대화를 모두 포함하는 것으로 정의하겠다. 사회적 시청은 가까운 지인들 간에 나타나기도 하지만, 대부분의 경우에 서로 알지 못하는 다양한 사람들과 온라인 커뮤니티, 웹사이트, 어플리케이션, SNS 채널 등을 통해 이루어진다. 사회적 시청은 대체로 시청 만족도를 향상시키며(최윤정·권상희, 2015; 최윤정·이종혁, 2016), 함께 시청하는 사람들 간의 유대감도 강화시키는 것으로 나타났다(Lim, Hwang, Kim, & Biocca, 2015). 사회적 시청을 구성하는 텔레비전 시청 행위와 대화 행위가 시청 만족도나 유대감에 영향을 미친다고 할 수 있다. 여기서 본 연구가 주목하는 점은 사회적 시청이 프로그램 내용의 미숙함이나 난해함을 대화의 즐거움으로 채워줄 수 있다는 것이다. 즉, 느슨한 텍스트나 열린 텍스트의 프로그램의 경우, 프로그램 자체가 제공하는 즐거움은 부족하지만, 다른 시청자들과 나누는 대화의 즐거움이 나타나 닫힌 텍스트 못지 않은 즐거움을 느낄 수 있다는 것이다. 프로그램에 대해 다양한 의견을 주고받는 행위는 공동의 해독을 한다는 뜻이다. 따라서 프로그램의 개방성이 높을수록 주고 받는 대화가 프로그램을 더 재미있게 만들 수 있다고 가정할 수 있다.

한편, 내용의 전개가 빠른 드라마(닫힌 텍스트 유형)의 경우 대화에 몰두하다 연출가가 극속에 숨겨 놓은 암시나 표현을 제대로 파악하지 못 할 수 있다. 또한 높은 완성도로 인해서 드라마 자체가 제공하는 오락적인 성격이 강하다. 따라서 닫힌 텍스트에서는 사회적 시청으로 인해 추가로 얻는 즐거움이 낮을 것으로 예상할 수 있다. 품질과 개방성이 모두 낮은 고정된 텍스트의 경우 텍스트 자체에서 얻는 즐거움이 낮기 때문에, 사회적 시청을 적극적으로 하는 경우, 다양한 해석이 추가되며 시청 만족도를 높일 수 있다고 본다.

위 논의를 정리하면, 닫힌 텍스트는 프로그램 자체가 제공하는 시청 만족도가 매우 높지만, 그 밖의 텍스트들(열린 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트)은 프로그램의 품질과 별도로 사회적 시청을 적극적으로 하게 될 때, 프로그램 만족도가 높아질 수 있다는 것이다. 즉, 프로그램 콘텐츠가 제공하지 않는 만족을 사회적 시청을 통해 즐거움으로 채울 수 있는 것이다. 따라서 <그림 2>에 나타난 바와 같이 드라마 만족도는 사회적 시청량이 증가하는 경우 높아질 수 있다. 이를 검증하기 위해 드라마 유형과 사회적 시청량이 상호작용하여 시청 만족도에 어떤 영향을 미치는지 살펴봐야 한다. 즉, 4개 유형의 드라마에 대한 시청 만족도가 사회적 시청량에 따라 어떻게 변화하는지를 살펴 보고자 한다. 따라서 다음 가설을 제시하였다.

**가설 2.** 드라마 유형과 사회적 시청량이 상호작용하여 드라마 시청 만족도에 영향을 미칠 것이다.

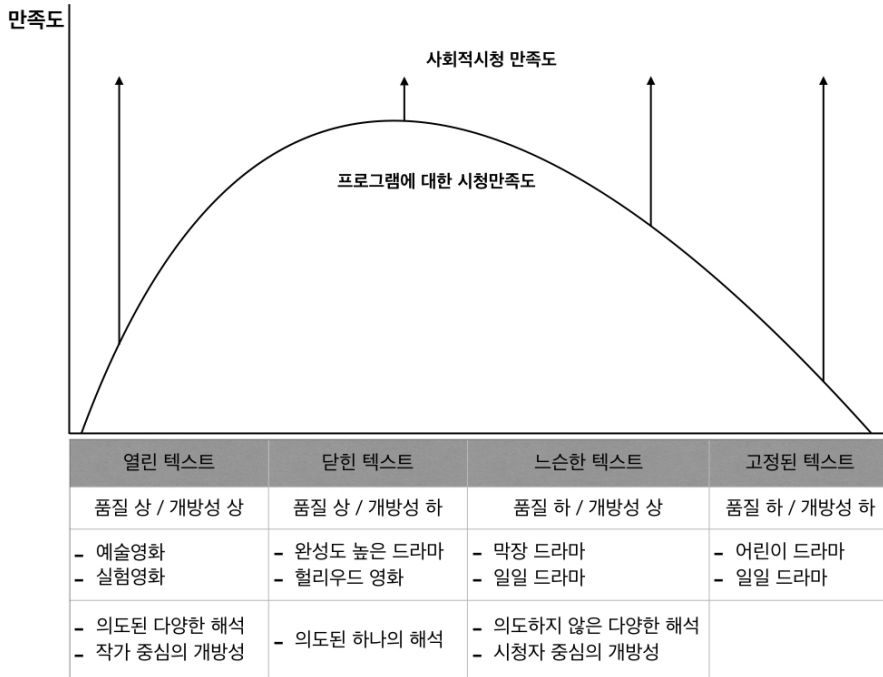


그림 2. 프로그램 유형에 따른 시청과 프로그램 시청 만족도

### 3. 연구 방법

#### 1) 온라인 설문조사

본 연구는 전문 조사회사를 통해 온라인 설문조사를 실시하였다. 응답자는 최근 한 달 안에 드라마를 사회적 시청한 경험(프로그램 관련 의견을 인터넷 사이트, SNS, 문자/메신저 등을 통해 읽거나 올린 경험)이 있는 경우에 한해 선정되었다. 조사회사의 패널을 대상으로 조사가 실시되었으며, 응답률은 37%였다. 최종 350명이 설문조사에 참여하였으며, 이 가운데 남성은 104명, 여성은 246명으로 나타났다. 응답자 평균 연령은 33.6세(SD= 8.56)였다. 학력의 경우, 고졸이 6.6%, 대학교 중퇴나 재학이 12.0%, 대학교 졸업이 71.1%, 대학원 이상이 10.3%로 나타났다.

#### 2) 측정 변인

응답자들은 최근에 가장 자주 사회적 시청한 드라마를 주관식으로 답하였고, 이 드라마를 떠올리

며 아래 각 항목에 자신의 의견을 표기하였다. 모든 측정 항목 내용과 기술통계값은 <표 1>에 정리되어 있다.

### ① 드라마 품질

한국방송개발원(1988)의 <TV 드라마 품질 향상을 위한 사례분석 연구>에서 제시한 드라마 품질 측정 방식을 활용하여 총 8개의 문항으로 측정하였다. '기획 의도와 아이디어가 작품 속에 잘 표현되어 있다', '줄거리가 논리적으로 잘 잡혀있다', '극의 전개가 빠르고 전혀 빈틈이 없다', '캐릭터 설정이 잘 되어 있다' 등의 문항을 리커트 5점 척도로 측정하였다. 분석에서는 평균값이 사용되었으며, 문항 간 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .905로 나타났다.

### ② 프로그램 개방성

프로그램 개방성 항목은 이서(Iser, 1980), 에코(Eco, 1979), 이오현(2002) 등의 선행연구에서 논의된 개념들을 바탕으로 구성되었다. '다양하게 해석될 수 있는 작품이다', '드라마의 최종 의미는 내가 완성 시킨다', '시청자의 배경이나 경험에 따라서 다르게 해석될 수 있는 작품이다', '실험적인 작품이다' 등 7개의 리커트 5점 척도 문항으로 측정되었다. 7개 문항의 평균값을 분석에 사용하였으며, 문항간 신뢰도(Cronbach's  $\alpha$ )는 .813로 나타났다.

### ③ 사회적 시청량

설문 참여자들에게 사회적 시청이 드라마를 시청하면서 프로그램이나 시청 경험과 관련된 의견을 인터넷 사이트, SNS, 문자 메시지를 통해 다른 시청자들과 교환하는 것이라고 설명되었다. 사회적 시청량은 총 3개의 시간대(프로그램 시작 전, 프로그램과 동시간대, 프로그램 직후)에 프로그램에 대해 온라인 대화를 한 정도로 측정되었다. 척도는 '한 번도 없음'에서 '거의 항상'의 7점으로 구성되었다. 3개 측정치의 평균값을 사용하였고, 문항간 신뢰도는 비교적 높았다(Cronbach's  $\alpha = .898$ ).

### ④ 드라마 시청 만족도

시청 만족도는 부셀러와 빌란지크(Busselle & Bilandzic, 2008), 박웅기와 송진경(2009), 올리셔와 레이니(Oliver & Raney, 2011)의 논의를 바탕으로 구성되었다. '드라마 시청 후, 나는 흡족한 기분이 들었다', '드라마의 내용은 재미있었다', '기회가 된다면 이 드라마를 재시청하고 싶다', '드라마의 내용은 재미있었다', '드라마는 나에게 즐거운 경험을 주었다', '세상에 대해서

새로운 시각을 가지게 되었다, '드라마 시청 후 인생의 의미에 대해서 생각하게 되었다' 등 모두 10개의 리커트 5점 척도 문항으로 측정하였다. 10개 문항의 평균값을 사용하였으며, 신뢰도는 비교적 높았다(Cronbach's  $\alpha = .813$ ).

## 5. 연구 결과

우선, 측정된 변인들에 대한 설문 문항과 기술통계 값은 <표 1>에 나타난 바와 같다.

표 1. 변인들의 기술통계 값(N=350)

변인	평균	표준편차
<b>드라마 만족: 아래 10개 문항 평균(Cronbach's <math>\alpha = .813</math>)</b>	<b>3.488</b>	<b>0.545</b>
드라마 시청 후, 나는 흡족한 기분이 들었다	3.537	0.751
기획이 된다면 이 드라마를 재시청하고 싶다	3.457	0.865
드라마의 내용은 재미있었다	3.843	0.682
드라마는 나에게 즐거운 경험을 주었다	3.763	0.705
나는 텔레비전 드라마 시청을 즐긴다	3.686	0.763
세상에 대해서 새로운 시각을 가지게 되었다	3.274	0.856
드라마 시청 후 사색을 하게 되었다	3.151	0.938
드라마 시청 후 인생의 의미에 대해서 생각하게 되었다	3.300	0.914
드라마는 많은 생각을 하도록 하였다	3.443	0.787
드라마에 표현된 깊은 의미와 메시지에 대해서 생각해 보았다	3.429	0.756
<b>드라마 품질: 아래 8개 문항 평균(Cronbach's <math>\alpha = .905</math>)</b>	<b>3.651</b>	<b>0.685</b>
기획 의도와 아이디어가 작품 속에 잘 표현 되어있다	3.660	0.854
줄거리가 논리적으로 잘 잡혀있다	3.563	0.876
극의 전개가 빠르고 전혀 빈틈이 없다	3.526	0.907
내용이 허술하다(역)	3.514	0.969
캐릭터 설정이 잘 되어 있다	4.014	0.781
연출가의 독창적인 스타일이 살아있다	3.686	0.845
설득력이 있었다	3.557	0.893
완성도가 높은 작품이다	3.691	0.922
<b>드라마 개방성: 아래 7개 문항 평균(Cronbach's <math>\alpha = .813</math>)</b>	<b>3.208</b>	<b>0.617</b>
다양하게 해석될 수 있는 드라마이다	3.277	0.902
드라마의 최종 의미는 내가 완성 시킨다	3.063	0.916
시청자의 배경이나 경험에 따라서 다르게 해석될 수 있는 작품이다	3.291	0.860
다양한 서사를 가지고 있다	3.274	0.863
심층적인 이야기 구조를 가지고 있다	3.363	0.888
열린 결말을 가지고 있다	3.091	0.926
실험적인 작품이다	3.097	0.934



변인	평균	표준편차
사회적 시청: 아래 3개 문항 평균(Cronbach's $\alpha=.898$ ) *	4.090	1.122
사회적시청 전	3.977	1.264
사회적시청 동시	3.991	1.272
사회적시청 후	4.303	1.153

드라마 만족, 드라마 품질, 드라마 개방성은 리커트 5점 척도로 측정됨

사회적 시청은 1=한번도 없음, 2=거의 없음, 3=가끔, 4=때때로, 5=자주, 6=매우 자주, 7= 거의 항상 으로 측정됨

본 연구진은 연구문제1에 답하기 위해 프로그램 품질과 개방성을 바탕으로 군집분석을 실시하였다. 참여자들은 최근에 가장 자주 사회적 시청 방식으로 접한 드라마를 하나 떠올리고, 해당 드라마에 대해 품질과 개방성을 평가하도록 하였다. 분석 결과, 4개의 집단이 추출되었다(〈표 2〉 참조). 군집에 따른 드라마 품질( $F(3, 346)=268.861, p<.01$ )과 개방성( $F(3, 346)=156.206, p<.01$ )에 대한 인식의 차이도 유의미하게 나타났다. 4개 집단의 드라마 품질과 개방성 평균 수치를 살펴보면, 군집1은 드라마 품질이 높고 개방성이 낮은 '열린 텍스트' 유형이며, 군집2는 품질이 높고 개방성이 낮은 '단한 텍스트' 유형에 해당된다고 할 수 있다. 군집3은 품질이 낮고 개방성이 높기 때문에 '느슨한 텍스트' 유형으로, 군집4는 품질과 개방성이 모두 낮기 때문에 '고정된 텍스트' 유형으로 볼 수 있다. 설문조사 응답자 가운데에는 자신이 시청한 드라마를 열린 텍스트로 인식한 경우가 137명으로 가장 많았고, 고정된 텍스트로 인식한 경우가 29명으로 가장 적었다. 프로그램 4가지 유형에 따라 대표적 드라마를 나뉘보면 다음과 같다. 설문 참여자들은 열린 텍스트로는 〈나의 아저씨〉와 〈라이프〉, 단한 텍스트로는 〈밥 잘 사주는 예쁜 누나〉와 〈비밀의 숲〉, 느슨한 텍스트로는 〈기름진 멜로〉와 〈전생에 웬수들〉, 고정된 텍스트로는 〈테릴 남편 오작교〉와 〈언니는 살아있다〉를 가장 많이 꼽았다.

표 2. 드라마 품질과 개방성 인식에 따라 군집분석된 4개 집단의 변인별 평균(군집 중심)

	군집1: 열린 텍스트  품질 상- 개방성 상 (n=137)	군집2: 단한 텍스트  품질 상- 개방성 하 (n=84)	군집3: 느슨한 텍스트  품질 하- 개방성 상 (n=100)	군집4: 고정된 텍스트  품질 하- 개방성 하 (n=29)
드라마 품질	4.168	3.850	3.160	2.332
드라마 개방성	3.699	2.672	3.223	2.394

4개 집단의 드라마 품질 인식 차이:  $F(3, 346)=268.861, p<.001$

4개 집단의 드라마 개방성 인식 차이:  $F(3, 346)=156.206, p<.001$

가설1은 드라마 유형별로 시청 만족도가 다를 것으로 예상하였다. 구체적으로, 단한 텍스

트와 느슨한 텍스트의 만족도가 높을 것이고, 열린 텍스트와 고정된 텍스트에 대한 만족도가 낮을 것으로 예상하였다. 가설1을 검증하기 위해 4개 군집의 시청 만족도에 대한 분산분석(ANOVA)을 실시하였다. 분산분석 결과 4개 군집 간 드라마 만족의 차이는 유의미하게 나타났다( $F(3, 346)=44.195, p<.001$ ). 아래 <그림 2>에 나타난 바와 같이, 열린 텍스트 드라마의 시청 만족도는 평균 3.809로 가장 높게 나타났다. 이어서 닫힌 텍스트 드라마가 3.411, 느슨한 텍스트 드라마가 3.284, 고정된 텍스트 드라마가 2.903으로 나타났다. 사후검정(Scheffe test)결과, 4개 집단 가운데 닫힌 텍스트와 느슨한 텍스트 드라마 간에는 유의미한 차이가 없었고, 나머지 집단 간 비교는 모두 유의미하게 나타났다. 결론적으로 열린 텍스트에 대한 만족이 가장 높았으며, 그 다음으로 닫힌 텍스트와 느슨한 텍스트에 대한 만족이 비슷한 수준으로 높았으며, 고정된 텍스트에 대한 만족이 가장 낮은 것으로 나타났다. 이는 예상과는 조금 다른 결과이다. 본 연구가 제시한 해독 모형에서 드라마 품질과 개방성이 모두 높은 열린 텍스트의 경우 해독의 난해함을 동반하기 때문에 시청 만족도가 낮을 것으로 예상하였는데, 본 연구 결과 가장 높은 만족도를 보여주었다. 반면, 닫힌 텍스트와 느슨한 텍스트의 경우 예상과 같이 유사한 수준의 시청 만족도를 보여주었고, 고정된 텍스트 또한 예상과 같이 가장 낮은 만족도를 보여주었다. 따라서 가설 1은 부분적으로는 지지된 것으로 볼 수 있다.

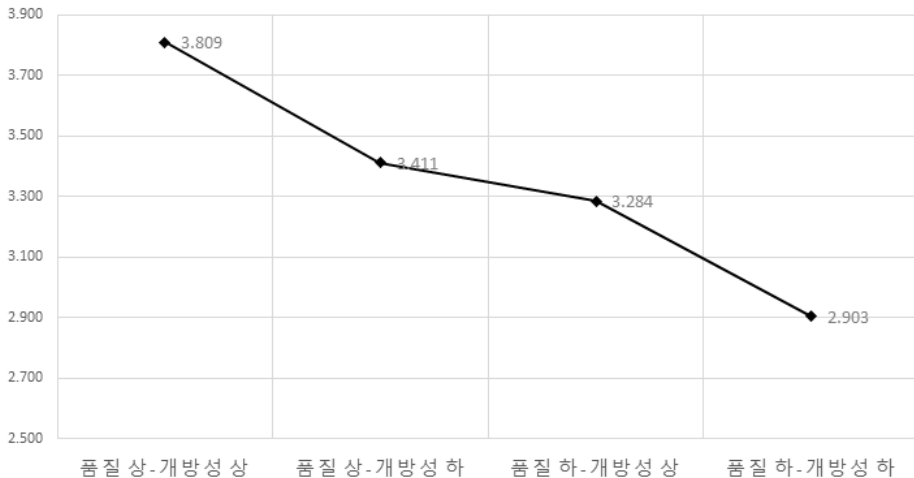


그림 3. 4개 드라마 유형에 따른 시청 만족도 평균

다음으로 본 연구는 4개 유형의 드라마에 대한 시청 만족도가 사회적 시청량에 따라 어떻

게 변화하는지를 살펴 보았다. 이를 위해 드라마 유형이 시청 만족도에 미치는 영향을 분석하기 위해 구성된 기존의 분산분석 모형에 사회적 시청량을 조절변인으로 추가하여 분석하였다. 분석 결과, 시청 만족도에 대한 드라마 유형의 주효과가 유의미하였고( $F(3, 343)=5.868, p < .01$ ), 드라마 유형과 사회적 시청량의 상호작용 효과도 유의미하게( $F(3, 343)=11.700, p < .001$ ) 나타났다. 즉 가설 2에서 예측한 대로 사회적 시청량에 따라 드라마 유형별 시청 만족도의 차이에 유의미한 변화가 발생한 것이다.

사회적 시청량의 조절효과를 시각화하기 위해 사회적 시청량을 범주형 변인으로 재구성하였다. 구체적으로 사회적 시청량을 측정된 3개 변인(시청 전, 동시, 후 시간대)을 바탕으로 군집 분석을 실시하였다. 그 결과 사회적 시청을 많이 하는 집단(상)과 적게 하는 집단(하)으로 나뉘었다(〈표 3〉 참조).

**표 3. 사회적 시청량에 따라 군집분석된 2개 집단의 변인별 평균(군집 중심)**

	사회적 시청(하) ( $n=213$ )	사회적 시청(상) ( $n=137$ )
사회적시청(전)	3.192	5.197
사회적시청(동시)	3.169	5.270
사회적시청(후)	3.690	5.255

사회적 시청 상하 집단의 사회적시청(전) 차이:  $t(348)=-22.876, p < .001$

사회적 시청 상하 집단의 사회적시청(동시) 차이:  $t(348)=-25.503, p < .001$

사회적 시청 상하 집단의 사회적시청(후) 차이:  $t(348)=-16.548, p < .001$

범주형 변인으로 재구성된 사회적 시청량의 조절효과를 살펴보기 위해, 앞서 실시한 분산 분석을 다시 실시하였다. 분석 결과, 4개의 드라마 유형별 시청 만족에 대한 주효과는 유의미하게 나타났으며( $F(3, 343)=39.424, p < .001$ ), 드라마 유형(4개 집단)과 사회적 시청량(2개 집단) 간 상호작용 효과도 유의미하게 나타났다( $F(3, 343)=8.396, p < .001$ ). 〈그림 3〉은 사회적 시청량의 많고 적음에 따라 4개의 드라마 유형별 시청 만족도의 변화를 보여 주고 있다.

유의미한 상호작용 효과를 자세히 살펴보기 위해, 추가로 단순효과(simple effect) 분석을 실시하였다. 열린 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트 유형에서는 사회적 시청의 상하 집단별로 시청 만족도에 유의미한 차이가 있었지만, 닫힌 텍스트 유형(품질 상-개방성 하)에서는 사회적 시청의 상하 집단간에 유의미한 차이가 나타나지 않았다. 이는 열린 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트의 드라마에 대해 사회적 시청이 시청 만족도를 향상시키는 역할을 함을 의미한다. 반면, 닫힌 텍스트에 대해서는 사회적 시청을 많이 한다고 시청 만족도가 향상되지 않는 것으로 나타났다. 이는 예상과 같은 결과로 가설 2는 지지되었다고 할 수 있다.

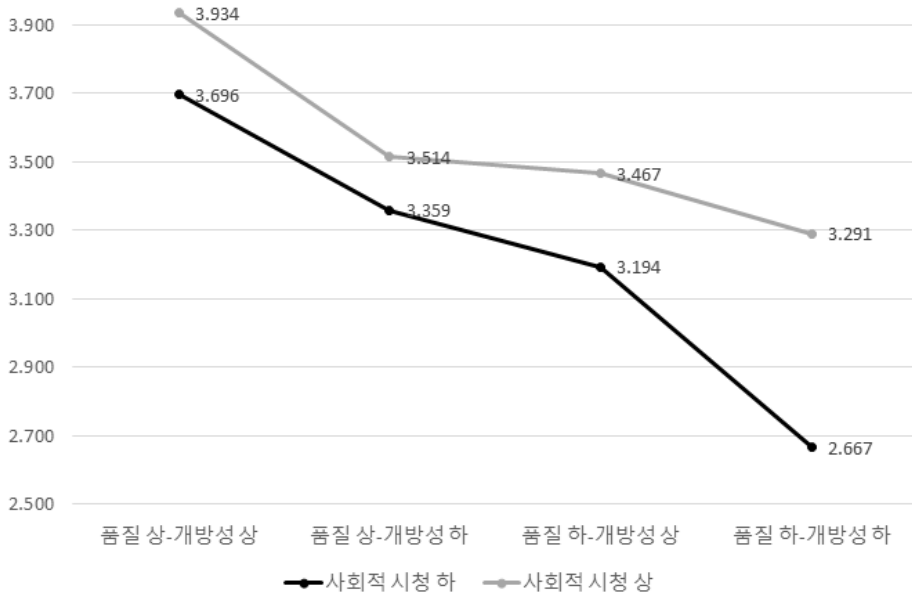


그림 3. 사회적 시청의 많고 적음에 따른 드라마 유형별 시청 만족의 차이 비교

유의미한 상호작용 효과에 대해 추가로 단순효과(simple effect) 분석 실시:

품질 상-개방성 상:  $t(135) = -3.000, p < .01$

품질 상-개방성 하:  $t(82) = -1.373, p = .174$

품질 하-개방성 상:  $t(98) = -3.427, p < .01$

품질 하-개방성 하:  $t(27) = -3.529, p < .01$

## 6. 논의

본 연구에서는 프로그램 유형에 따른 사회적 시청 해독 모형을 제시하였다. 품질이 낮은 프로그램에 대해서도 사회적 시청을 하면 즐겁게 만족하며 시청할 수 있음을 설명하는 이론적 모형이라고 할 수 있다. 왜 막장 드라마를 사회적 시청하는 경우 웰 메이드 드라마를 시청할 때보다 더 즐거울 수 있는지도 설명될 수 있다.

구체적으로 본 연구는 이 문제를 해결하기 위해 프로그램 품질과 개방성에 주목하고, 이를 바탕으로 열린 텍스트, 닫힌 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트로 드라마를 유형화하였다. 분석 결과, 사회적 시청의 환경에서 열린 텍스트가 가장 높은 만족을 제공하였으며, 닫힌 텍스트와 느슨한 텍스트가 다음 수준의 만족도를 보여주었으며, 고정된 텍스트는 가장 낮은 만족도를

나타냈다.

사회적 시청량의 조절효과를 분석한 결과, 사회적 시청을 많이 하는 집단에서 열린 텍스트, 느슨한 텍스트, 고정된 텍스트의 시청 만족도가 향상되는 것으로 나타났다. 다만, 닫힌 텍스트의 경우 사회적 시청을 많이 해도 시청 만족도가 향상되지 않았다. 닫힌 텍스트를 제외한 드라마 유형에서 사회적 시청은 텍스트 자체의 효과와 상관없이 대화를 통한 추가적 즐거움과 만족을 선사하는 것이다.

열린 텍스트에 대한 결과는 이론적으로 예측한 결과와 다소 상이하다. 프로그램의 품질이 매우 높고 개방성이 지나치게 높은 경우엔 많은 인지적 노력을 요구하기 때문에 시청의 즐거움과 만족을 감소시킬 것으로 예상되었다. 그러나 예상과 달리 열린 텍스트에 대한 시청 만족도가 가장 높았다. 이는 본 연구가 가진 두 가지 특성 때문인 것으로 보인다. 개방성에 대한 이론적 논의들은 주로 소설이나 영화를 바탕으로 하고 있으나, 본 연구에서 제시한 모형은 TV와 영화를 포함하는 일반적 영상 매체를 대상으로 하고 있다. 따라서 본 연구에서 이론적으로 제시한 높은 개방성은 내용이 난해해 제작 의도를 일반 수용자가 파악하기 어려울 정도의 높은 개방성을 의미한다. 그런데 본 연구에서 응답자들이 꼽은 열린 텍스트형 드라마는 이처럼 예술영화의 고난이도 개방성 수준에는 미치지 못한 것으로 보인다. 이런 이유로 개방성이 높은 드라마가 시청의 즐거움을 방해할 정도는 아니었던 것으로 추측된다.

사회적 시청량이 증가했을 때 시청 만족도가 가장 크게 증가한 경우는 프로그램 품질과 개방성이 모두 낮은 고정된 텍스트에서 관찰되었다. 본 연구에서는 막장 드라마를 느슨한 텍스트로 분류하였지만, 일일 드라마처럼 프로그램 품질이 높지 않고 50대 이상의 중장년 층을 대상으로 하는 경우에는 고정된 텍스트로도 분류될 수 있다. 드라마 유형 분류를 시청자 인식을 기반으로 하였기 때문에, 일반 시청자들이 막장 드라마를 품질이 낮고 개방성도 낮은 경우로 평가했을 가능성이 있다. 막장 드라마에 대해 시청자들이 적극적으로 해석하면 드라마의 개방성이 높아지지만, 대부분 텍스트 자체가 의도한 다의성은 높지 않기 때문이다. 따라서 본 연구에서 분류한 느슨한 텍스트를 설문 응답자들은 고정된 텍스트로 인식했을 가능성이 있다.

본 연구의 이론적 모형에서 예측한 바와 같이 닫힌 텍스트에 대해서는 사회적 시청을 적극적으로 해도 시청 만족도에 향상이 나타나지 않았다. 닫힌 텍스트 드라마에서는 텍스트 자체에서 얻는 즐거움이 크기 때문에 사회적 시청을 적극적으로 하더라도 시청 만족도가 증가되지 않을 수 있다. 멀비(Mulvey, 1981)는 할리우드 고전 영화의 해독 연구에서, 대중 영화가 주는 즐거움은 지배 이념의 산물이며 텍스트에 순응한 관객에게 주어지는 보상이라고 주장하였다. 즉, 할리우드 영화를 비롯한 대부분의 드라마들은 시청자의 인지적 노력을 필요로 하지 않는다. 시청자는 수동

적으로 드라마에 모든 감각을 맡긴 채 즐겁게 즐기면 되는 것이다. 닫힌 텍스트는 이러한 상황을 충분히 가능하게 한다. 이런 특성 때문에 사회적 시청량이 많아져도 시청 만족도에 변화가 없었다고 해석할 수 있다.

또 다른 연구 결과로 프로그램의 품질은 시청 만족도에 긍정적 영향을 미쳤다. 프로그램 품질이 높은 열린 텍스트와 닫힌 텍스트에 대한 시청 만족도가 높게 나타난 것이다. 이는 프로그램 품질에 대한 긍정적 인식이 시청 만족도에 긍정적 영향을 미친다는 기존의 연구 결과들과 일치한다(이준용·김은미·심미선, 2003; Bloemer et al., 1998). 그러나 사회적 시청량이 함께 고려되면 다소 상황이 달라진다. 품질이 높은 드라마에서는 사회적 시청량이 시청 만족도를 향상시키지 못했지만, 드라마의 품질이 낮은 경우에는 사회적 시청량이 만족도를 유의미하게 향상시키는 것으로 나타났다. 이는 품질이 낮은 애니메이션 영화가 오히려 사람들의 의견 교환을 활성화하고 재미있는 사회적 시청 경험을 유도한다는 기존의 연구 결과와 유사하다(Ducheneaut, et al., 2008). 사회적 시청 참여자들은 완벽하게 구성된 드라마 보다 오히려 허술한 구성, 엉뚱한 사건의 전개, 조잡한 연출 등을 보며 다른 시청자들과 함께 비판하며 대화할 때 의외의 즐거움과 만족을 경험하는 것이다. 이러한 경향은 정치 프로그램에 대한 사회적 시청에서도 관찰되고 있다. 정치 토론에 대한 트위터 연구에서 가장 많이 트윗되고 리트윗된 내용은 후보자들을 조롱하고 패러디한 유머러스한 내용들이었다(Freelon & Karpf, 2015). 이렇듯 시청자들은 품질 높은 프로그램에만 즐거움을 느끼지 않는다. 완벽하게 제작된 영화나 드라마보다 어딘가 허술한 프로그램에 대해 다른 시청자들과 대화할 때 의외의 큰 즐거움을 느낄 수 있다.

프로그램 개방성은 프로그램의 품질과 관련지어 논의할 필요가 있다. 본 연구에서 품질이 높은 프로그램의 개방성은 작가가 의도한 것일 가능성이 크고, 품질이 낮은 프로그램의 개방성은 시청자 주도의 저항적 해독에 의한 것일 가능성이 크다고 예측하였다. 품질이 낮은 프로그램이 높은 수준의 개방성을 가질 때에도 시청자들이 저항적 해독의 즐거움을 느낄 가능성이 높다고 가정하였다. 연구 결과, 이와 같은 저항적 해독의 흔적을 추측해 볼 수 있었다. 품질이 낮은 느슨한 텍스트가 품질이 높은 닫힌 텍스트와 유사한 수준의 시청 만족도를 보여준 대목이다. 느슨한 텍스트가 지닌 높은 개방성이 품질이 낮음에도 불구하고 상당 수준의 만족도를 유발한 것으로 보인다. 게다가 사회적 시청을 많이 하는 집단에서 개방성이 낮은 닫힌 텍스트의 만족도는 증가하지 않은 반면, 개방성이 높은 느슨한 텍스트의 시청 만족도는 향상되었다. 이 역시 사회적 시청을 통해 다른 시청자의 다양한 의견을 바탕으로 저항적 해독을 경험하는 즐거움 때문인 것으로 추측된다.

흥미로운 점은 프로그램의 품질이 높지만 개방성이 낮은 드라마에 대해서는 사회적 시청을

해도 특별히 더 즐거움을 느끼지 않는다는 것이다. 이러한 드라마는 매우 촘촘한 구성을 가지고 있고, 완벽한 연기와 연출을 동반하는 작품성 높은 경우이다. 작가와 연출가가 의도한 바를 프로그램에 훌륭하게 표현하기 때문에 시청자들은 작가의 의도를 따라 해석하는데 충실할 뿐 작가의 의도와 반대로 해석하려는 의도를 보이지 않는다. 이럴 경우 사회적 시청에서 동반되는 대화 경험이 좀처럼 나타나지 않으며, 이 때문에 추가적으로 얻는 즐거움도 적을 수 밖에 없다. 반면, 막장 드라마처럼 개방성 높은 프로그램은 풍부한 사회적 시청을 통해 추가되는 즐거움이 많아지게 된다.

본 연구는 사회적 시청이 주는 만족감을 프로그램의 품질과 개방성에만 의존해 평가하려 했다는 한계를 가지고 있다. 시청자 만족에는 프로그램 품질과 개방성 이외에 다른 여러 가지 요소들이 작용할 수 있다. 시청자들이 프로그램을 함께 시청하며 공감하는 이유는 사회적 유대감(social bond)을 형성하기 때문이라는 주장이 있다(Ang, 1985). 사회적 시청 환경에서 시청자들 간에 형성된 유대감이 시청 만족도에 영향을 미칠 수도 있다. 사회적 시청이 함께 시청하는 사람들 간 강한 유대감을 형성시킨다는 연구 결과는 많다(Lim, Hwang, Kim, & Biocca, 2015; Oeldorf-Hirsch & Sundar, 2015; Raney & Ji, 2017). 특히 개방성이 높은 프로그램에 대해서는 사회적 시청 참여자들이 함께 해독하며 공유하는 유대감 때문에 특별한 즐거움이 추가될 수 있다. 후속 연구에서는 사회적 시청 참여자들의 유대감을 포함한 다양한 요인들을 포함한 연구 모형을 구성할 필요가 있다.

이 연구의 이론적 틀을 적용해 최근 유행하는 1인 미디어를 분석하는 것도 의미 있다고 하겠다. 1인 미디어는 프로그램 품질이 낮으며 개방성도 낮기 때문에 고정된 텍스트로 분류될 수 있다. 1인 방송은 최소한의 인력으로 제작되어 품질이 다른 영상물에 비해 낮은 편이다. 또 1인 방송은 고정된 팬들을 기반으로 강한 커뮤니티를 이루며 내부인들만 이해할 수 있는 에피소드와 언어를 나눈다. 다양하게 해석될 여지가 부족해 개방성이 낮은 것이다. 하지만 1인 방송은 내용의 품질을 떠나 함께 대화하는 재미와 유대감을 바탕으로 지속된다. 이러한 현상은 프로그램의 품질과 개방성이 매우 낮은 프로그램이 높은 시청 만족도를 유발하는 이례적 사례가 될 수 있다. 후속 연구에서 1인 방송이 가지는 개방성과 시청 만족도에 대한 분석이 필요하다.

본 연구는 주로 질적방법으로 연구되었던 프로그램의 품질과 개방성에 대한 실증적 분석을 시도했다는 의의를 가진다. 동시에 실험적 시도에서 나타나는 측정 타당성의 한계는 지적될 수 있다. 후속 연구에서 프로그램 품질과 개방성에 대한 측정을 정교하게 발전시킬 필요가 있다. 또한 프로그램의 개방성과 품질을 기준으로 인위적으로 4가지 집단으로 나눈 점도 한계로 지적될 수 있다. 프로그램 개방성과 품질을 상/하 범주형 변인으로 재구성하는 과정에서 정보의 손실이

있을 수 있다. 이와 같은 프로그램 유형화에 대한 더욱 깊이 있는 이론적 정당화가 필요하다. 추가로 본 연구에서는 개방성 개념을 쿨 미디어, 세션과 위버가 제시한 불확실성(entropy), 바르트가 제시한 푼크툼 등과 유사하다고 평가하였다. 하지만 이 개념들 사이에 구체적 차이는 물론 있으며, 이런 차이에 대한 추가 연구와 새로운 개념 정립이 필요해 보인다. 또한 본 연구는 드라마 장르에만 한정해서 연구를 하였는데, 추후 연구에서는 다양한 장르로 연구를 확장 시켜야 할 것이다.



## 참고문헌

- 김창숙·홍원식·한주리 (2007). TV 연예오락 프로그램의 향후 시청의향에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 장르 및 프로그램에 대한 시청자 평가를 중심으로. <사회과학연구>, 23권 3호, 283-303.
- 맹해영 (2013). 드라마품질 척도(DRAMAQUAL) 개발. <드라마 연구>, 40호(통합 제 18권), 5-52.
- 박웅기·송진경 (2009). 텔레비전 드라마 시청에서의 감정적동일시에 관한 연구: 동질성, 시청동기, 시청 만족도의 상관성을 중심으로. <한국방송학보>, 23권 3호, 233-275.
- 유홍식·황성연·주영호·박종민 (2005). 경쟁적 방송환경에서 민영방송의 프로그램 품질평가에 관한 연구. <방송연구>, 여름호, 243-262.
- 이오현 (2002). 텔레비전 드라마 수용자 연구: 다의성 (polysemy)의 문제를 중심으로. <한국언론학보>, 46권 6호, 96-126.
- 이은미·이준용·심미선 (2004). 텔레비전 프로그램의 시청률과 품질의 상관관계에 대한 연구: 이중위험 현상을 중심으로. <한국언론학보>, 48권 4호, 323-350.
- 이준용·김은미·심미선 (2003). 시청자 프로그램 품질 평가가 채널 브랜드 자산에 미치는 영향: 경쟁적 방송환경에서 공영방송 편성전략을 위한 이론적 모형 검증. <방송연구>, 여름호, 273-304.
- 최윤정·권상희 (2015). 소셜시청에서 경험하는 사회적 현존감 형성요인과 사회적 현존감이 시청만족도에 미치는 영향. <한국방송학보>, 29권 5호, 242-276.
- 최윤정·이종혁 (2016) 사회적 이야기 몰입과 현실감에 미치는 영향: 드라마 시청을 중심으로. <미디어경제와 문화>. 14권 2호, 178-218.
- 한국방송개발원 (1998). <TV 드라마의 품질 향상을 위한 사례분석 연구>. 서울: 한국방송개발원.
- 한현정 (2016, 2, 13). 내딸 금사월, 남녀 주인공 욕 먹는 기이한 드라마. <스타투데이>. URL: <http://star.mk.co.kr/new/view.php?mc=ST&no=118229&year=2016>
- Adorno, T. (1960). Television and the patterns of mass culture. In W. Schram (ed.), *Mass communications* (pp.594-612). Urbana: University of Illinois Press.
- Allen, R. C. (1985). *Speaking of soap operas*. Chapel Hill: University of North Carolina Press.
- Ang, I. (1985). *Watching Dallas: Soap opera and the melodramatic imagination*. New York: Methuen.
- Barthes, R. (1977). *Image, music, text*. Glasgow: Fontana/ Collins.

- Barthes, R. (2006). *Chamber Claire: Note sur la photographie*. 김웅권 (역) (2006). <밝은 방: 사진에 관한 노트>, 서울: 동문선.
- Bloemer, J., Ruyter, K., & Peeters, P. (1998). Investigating drivers of bank royalty: the complex relationship between image, service quality and satisfaction. *International Journal of Bank Marketing*, 16(7), 276-286.
- Blumler, J. G. (1991). In pursuit of programme range and quality. *Studies of Broadcasting*, 27, 191-206.
- Born, G., & Tony, P. (2001). Culture and consumerism: Citizenship, public service broadcasting and the BBC's Fair Trading Obligations. *The Modern Law Review Limited*, 64(5), 657-87.
- Boxman-Shabtai, L., & Shifman, L. (2014). Evasive targets: Deciphering polysemy in mediated humor. *Journal of Communication*, 64, 977-998.
- Busselle, R., & Bilandzic, H. (2008). Fictionality and perceived realism in experiencing stories: A model of narrative comprehension and engagement. *Communication Theory*, 18(2), 255-280.
- Condit, C. (1989). The rhetorical limits of polysemy. *Critical Studies in Mass Communication*, 6(2), 103-122.
- Ducheneaut, N., Moore, R. J., Oehlberg, L., Thornton, J. D., & Nickell, E. (2008). Social TV: Designing for distributed, sociable television viewing. *International Journal of Human - Computer Interaction*, 24(2), 136-154.
- Eco, U. (1979). *The role of the reader: Explorations in the semiotics of texts*. Bloomington: Indiana University Press.
- Fiske, J. (1987). *Television culture: Popular pleasures and politics*. London: Methuen.
- Fiske, J. (1989). *Understanding popular culture*. London: Routledge.
- Freelon, D., & Karpf, D. (2015). Of big birds and bayonets: Hybrid Twitter interactivity in the 2012 Presidential debates. *Information, Communication & Society*, 18(4), 390-406.
- Gu, M. D. (2003). Literary openness: A bridge across the divide between Chinese and Western Literary. *Thought Comparative Literature*, 55(2), 112-129.
- Hall, S. (1980). Encoding/ decoding. In S. Hall et al (Eds.), *Culture, media, language*

- (pp.128-138). London: Hutchinson.
- Hodge, B., & Tripp, D. (1986). *Children and television: A semiotic approach*. Cambridge: Polity.
- Horkheimer, M., & Adorno, T. (1972). *Dialectic of enlightenment*. NY: Herder & Herder.
- Iser, W. (1980). The reading process: A phenomenological approach. In J. P. Tompkins, (Ed.). *Reader-response criticism: From formalism to post-structuralism*. Baltimore: Johns Hopkins University Press.
- Ishikawa, S. (1992). Quality assesment of broadcasting programming research subject for the future. *Studies on Broadcasting*, Theoretical Research Center, NHK.
- Leggatt, T. (1996). Identifying the indenfinable: An essay on approaches to assessing quality in television in UK. In S. Ishikawa (Ed.), *Quality assessment of television* (pp. 73-88). Luton, University of Luton Press.
- Liebes, T., & Katz, E. (1990). *The export of meaning: Cross-cultural readings of Dallas*. New York: Oxford University Press.
- Lim, J. S., Hwang, Y. C., Kim, S., & Biocca, F. A. (2015). How social media engagement leads to sports channel loyalty: Mediating roles of social presence and channel commitment. *Computers in Human Behavior*, 46, 158 - 167.
- Manero, C. B., Gracia-Uceda, E., & Serrano, V. O. (2013). Understanding the consumption of television programming: Development and validation of a structural model for quality, satisfaction and audience behaviour. *International Journal of Marketing Studies*, 5, 142-156.
- McLuhan, M. (1964/1994). *Understanding media: The extension of man*. MA: The MIT Press. 김성기, 이한우 역 (2002). <미디어의 이해: 인간의 확장>. 서울: 민음사.
- Medina, M. (2006). *Calidad y contenidos audiovisuales*. Pamplona Editorial Eunsa.
- Mepham, J. (1990). The ethics of quality in television. In G. Mulgan (Ed.), *The question of quality* (pp. 56-72). London: British Film Institute.
- Morley, D. (1980). *The 'Nationwide' audience*. London: British Film Institute.
- Mulgan, G. (1990). Television's holy grail: Seven types of quality. In G. Mulgan (Ed.), *The question of quality* (pp. 4-32). London: British Film Institute.
- Mulvey, L. (1981). Visual pleasure and narrative cinema. *Screen*, 16(3), 6~18.

- Oeldorf-Hirsch, A., & Sundar, S. S. (2015). Posting, commenting, and tagging: Effects of sharing news stories on Facebook. *Computers in Human Behavior*, 44, 240 - 249.
- Oliver, M. B., & Raney, A. A. (2011). Entertainment as pleasurable and meaningful: Identifying hedonic and eudaimonic motivations for entertainment consumption. *Journal of Communication*, 61(5), 984-1004.
- Radway, J. A. (1987). *Reading the romance*. London: Verso.
- Raney, A. A., & Ji, Q. (2017). Entertaining each other? Modeling the socially shared television viewing experience. *Human Communication Research*, 43(4), 424-435.
- Rockler, N. R. (2001). A wall on the lesbian continuum: Polysemy and Fried Green Tomatoes. *Women's Studies in Communication*, 24(1), 90-106.
- Rosengren, K. E., Carlsson, M., & Ta'gerud, Y. (1996). Quality in programming: Views from the North. In S. Ishikawa (Ed.), *Quality assessment of television* (pp. 3-48). UK: University of Luton Press.
- Rowland, R. C., & Strain, R. (1994). Social function, polysemy and narrative-dramatic form: case study of Do the Right Thing. *Communication Quarterly*, 42(3), 213-228.
- Seiter, E. (1981). The role of the woman reader: Eco's narrative theory and soap operas. *Tabloid*, 6.
- Shannon, C. E., & Weaver, W. (1949). *The mathematical theory of communication*. Urbana: University of Illinois Press.
- Waterman, D. (1986). The failure of cultural programming on cable TV: An economic interpretation. *Journal of Communication*, 36(3), 92-107.

최초 투고일 2018년 8월 10일  
 게재 확정일 2019년 1월 25일  
 논문 수정일 2019년 1월 30일

Abstract

# Effects of television drama quality and openness on viewing satisfaction

The moderating effects of social viewing

**Yun Jung Choi**

Professor, Division of Communication-Media Studies, Ewha Womans University

This study analyzed the effect of drama quality and openness on viewing satisfaction in the social watching (combining TV viewing and online conversation) context. For this purpose, a typology of four types of dramas was presented focusing on the quality and openness of drama - open text with high quality and openness, closed text with high quality but low openness, loose text with low quality but high openness, and fixed text with low quality and openness. The study results showed that the viewing satisfaction of the open text drama type was the highest and the satisfaction of the fixed text was the lowest. The study also analyzed how the amount of social viewing moderate the effects of the four types of drama on viewing satisfaction. As a result of the study, it was found that the fixed text increased the satisfaction more as the social viewing increased. On the other hand, the closed text shows that there is no change in satisfaction when the amount of social viewing increased. This study suggests that attention should be paid not only to the quality of drama but also to openness in order to improve viewer satisfaction in the social viewing context.

**Keywords:** social viewing, television drama, drama quality, drama openness, typology of drama