

2006년도 언론중재위원회 이용만족도 조사

언론중재위원회는 언론중재위원회 및 언론중재제도의 효율적 운영과 개선 방안을 모색하고자 한국신용정보(주) 리서치사업본부(책임연구원 석상호 팀장)에 의뢰해 최근 1년 여 간 언론중재위원회를 이용했던 신청인, 피신청인, 상담이용자, 교육수강자 등을 대상으로 이용만족도 조사를 실시하였다.

다음에서는 ‘조사개요’, ‘조사 결과 요약’ 등을 게재한다 편집자 주

I. 조사 개요

1. 조사목적

- 언론 조정·중재제도의 만족도 및 인지도 평가
- 언론 조정·중재제도 운용 활성화 방안 및 효율적인 홍보 방안 모색
- 상담 및 교육 등 고객 서비스에 대한 점검 및 개선 방안 마련
- 위원회에 적합한 객관적 성과지표 개발
- 조직 및 업무 개선의 기초자료로 활용하기 위한 조직 컨설팅 차원의 조사 수행

2. 조사 설계

- 조사대상
 - 최근 1년간(2005. 7. 28.~2006. 7. 27.)
언론중재위원회 조정/중재 신청인
 - 최근 1년간(2005. 7. 28.~2006. 7. 27.)
언론중재위원회 조정/중재 피신청인

- 최근 5개월간(2006. 5. 1.~2006. 9. 30.)
언론중재위원회 상담이용자
- 최근 2개월간(2006. 10. 8.~2006. 12. 8.)
언론중재위원회 교육수강자(일반인/언론인)
- 조사응답자
 - 신청인 : 193명
 - 피신청인 : 153명
 - 상담이용자 : 334명
 - 교육수강자 : 187명
- 조사방법
 - 신청인/피신청인 : 구조화된 설문지를 이용한
우편조사
 - 상담이용자 : 구조화된 설문지를 이용한
전화조사
 - 교육수강자 : 구조화된 설문지를 이용한
현장조사
- 조사기간 : 2006년 10월 23일~11월 24일
- 주관 및 수행기관 : 언론중재위원회
한국신용정보(주) 리서치사업본부

II. 조사결과 요약

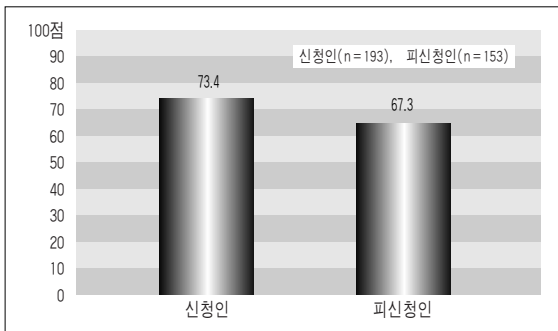
1. 신청인·피신청인 조사결과

1) 조정(중재) 종합만족도 및 차원별 중요도/만족도

(1) 조정(중재) 종합만족도

종합만족도를 산출하기 위해 문항을 각각의 차원(신청인 5개 차원, 피신청인 3개 차원)으로 나누었다. 그리고 각 차원별 평가점수(5점 척도, 5점 만점)에서 각각의 차원과 체감만족도(전반적 만족도)의 상관관계수² 값을 이용하여 산출된 중요도에 가중치를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 신청인 193명의 종합만족도는 73.4점, 피신청인 153명의 종합만족도는 67.3점으로 조사되어, 신청인의 종합만족도가 피신청인보다 상대적으로 높았다(+6.1점).

〈그림 1〉 조정(중재) 종합만족도

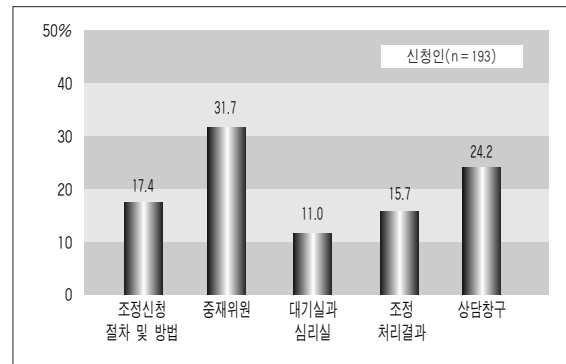


(2) 차원별 중요도

차원 중요도는 각 차원별 만족도 응답 점수(5점 만점)와 체감만족도(전반적 만족도) 응답 점수와의 상관관계 통계기법을 통해 상관계수를 구한 후, 상관계수²의 합에 대한 각 차원의 상관계수² 값의 비율로 산출되었다.

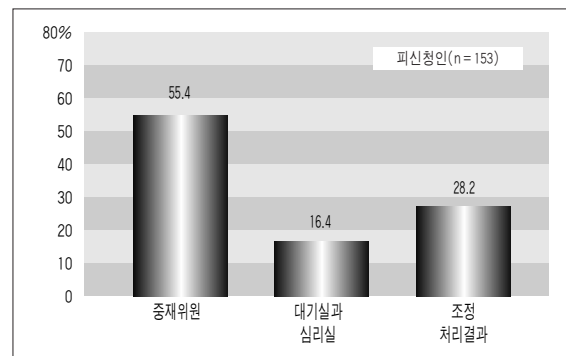
신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 『중재위원』 차원(31.7%)과 『상담창구』 차원(24.2%)을 신청인들이 상대적으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 『조정 신청절차 및 방법』 차원은 17.4%, 『조정 처리결과』 차원은 15.7%, 『대기실과 심리실』 차원은 11.0%로 나타났다.

〈그림 2〉 신청인 차원별 중요도(가중치)



피신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 신청인과 마찬가지로 『중재위원』 차원이 55.4%로 타 차원에 비해 매우 높게 나타났다. 『조정 처리결과』 차원은 28.2%였고 『대기실과 심리실』 차원은 16.4%로 가장 낮게 나타났다.

〈그림 3〉 피신청인의 차원별 중요도(가중치)



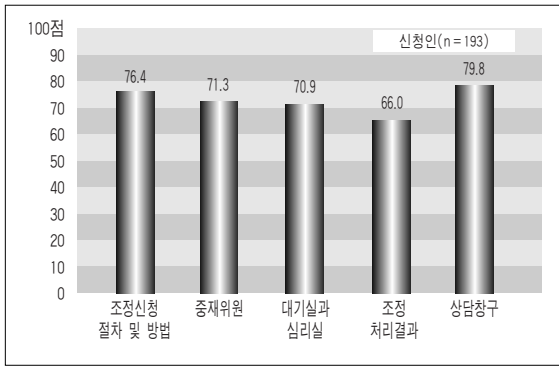
(3) 차원별 만족도

차원별 만족도는 각 차원별 만족도 응답 점수(5점

만점)를 100점 만점으로 환산하여 측정한 점수이다.

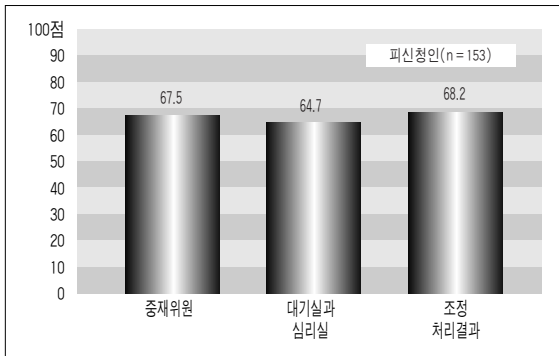
신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 『상담창구』 차원에 대한 만족도가 79.8점, 『조정 신청절차 및 방법』 차원에 대한 만족도가 76.4점으로 타 차원에 비해 상대적으로 높게 나타났다. 또한, 『중재위원』 차원은 71.3점, 『대기실과 심리실』 차원은 70.9점으로 나타났으며, 『조정 처리결과』 차원은 66.0점으로 가장 낮게 나타났다.

〈그림 4〉 신청인 차원별 만족도



피신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 신청인의 차원별 만족도 가운데 가장 낮았던 『조정 처리결과』 차원에 대한 만족도가 68.2점으로 가장 높게 나타났으며, 『중재위원』 차원에 대한 만족도는 67.5점으로 나타났다.

〈그림 5〉 피신청인 차원별 만족도

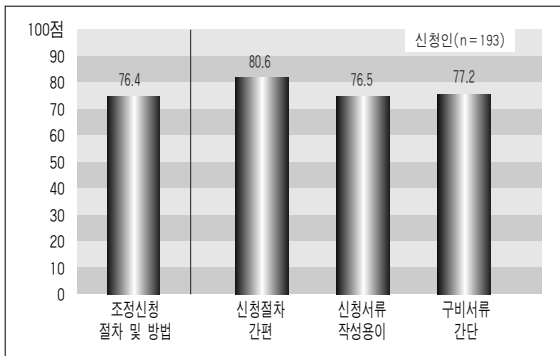


(4) 항목별 만족도

① 조정 신청절차 및 방법

신청인의 『조정 신청절차 및 방법』 차원과 관련된 각 평가 항목의 평균 점수(100점 만점)는 76.4점으로 조사되었다. 항목별로 살펴보면, “신청절차 간편” 항목에 대한 만족도가 80.6점으로 가장 높았고, “구비서류 간단” 항목에 대한 만족도는 77.2점, “신청서류 작성 용이” 항목에 대한 만족도는 76.5점으로 조사되었다.

〈그림 6〉 『조정 신청절차 및 방법』 항목별 만족도



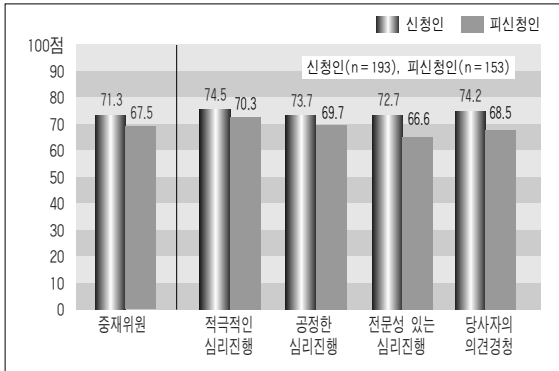
② 중재위원

『중재위원』 차원과 관련된 각 평가 항목의 평균 점수는 신청인이 71.3점, 피신청인이 67.5점으로 신청인의 중재위원에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났다.

항목별로는 “적극적인 심리진행”에 대하여 신청인과 피신청인의 만족도가 가장 높은 것으로 나타났다. 신청인은 “적극적인 심리진행”에 대하여 74.5점의 높은 만족도를 보였고, 이어 “당사자의 의견 경청”에 대하여 74.2점, “공정한 심리진행” 73.7점, “전문성 있는 심리진행”에 대한 만족도가 72.7점 순이었다. 반면, 피신청인은 “적극적인 심리진행”(70.3점)에 대한 만족도에 이어 “공정한 심리진행”(69.7점),

“당사자의 의견 경청”(68.5점), “전문성 있는 심리 진행”(66.6점) 순으로 높은 점수를 보였다.

〈그림 7〉 『중재위원』 항목별 만족도

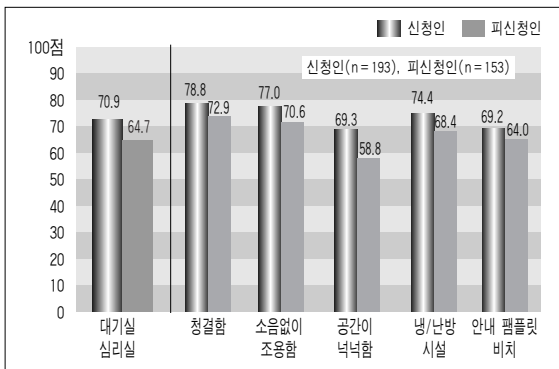


③ 대기실과 심리실

『대기실과 심리실』 차원과 관련된 각 평가 항목의 평균 점수는 신청인이 70.9점, 피신청인이 64.7점으로 조사되어, 신청인이 피신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

항목별로는 “청결함” 항목에 대한 만족도가 신청인 78.8점, 피신청인 72.9점으로 가장 높게 나타났으며, “공간이 넉넉함” 항목에 대한 만족도가 신청인 69.3점, 피신청인 58.8점으로 가장 낮게 나타났다.

〈그림 8〉 『대기실과 심리실』 항목별 만족도

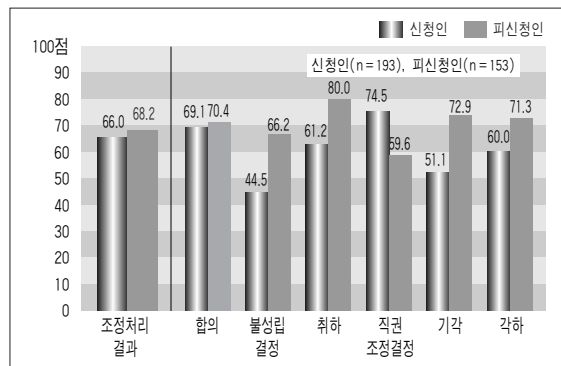


④ 조정 처리결과

『조정 처리결과』 차원과 관련된 각 평가 항목의 평균 점수(100점 만점)는 신청인이 66.0점, 피신청인이 68.2점으로 조사되어, 피신청인이 신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

항목별로는 “직권조정결정” 항목을 제외한 “합의”, “불성립 결정”, “취하”, “기각”, “각하” 항목의 만족도에서 피신청인이 신청인보다 높게 나타났다. 피신청인은 “취하”된 결과에 대해 가장 높은 만족도(80.0점)를 보인 반면, 신청인은 “직권조정결정”(74.5점)된 경우, 가장 만족하는 것으로 나타났다. 신청인이 조정처리결과 중 가장 높은 만족도를 보인 “직권조정결정”에 대해 피신청인은 가장 낮은 만족도를 보여 서로의 입장 차이를 분명하게 드러냈다.

〈그림 9〉 『조정 처리결과』 항목별 만족도



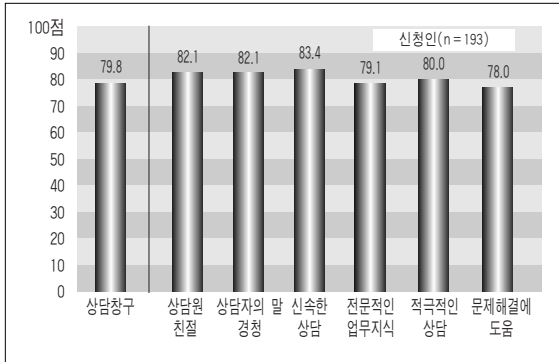
⑤ 상담창구

『상담창구』 차원과 관련된 신청인의 각 평가 항목의 평균 점수는 79.8점으로 5개 차원 만족도 중 가장 높은 수치인 것으로 나타났다.

항목별로 살펴보면, “신속한 상담” 항목이 83.4점으로 가장 높은 만족도를 보였으며, “상담원 친절”과 “상담자의 말 경청” 항목도 각각 82.1점으로, 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 반면,

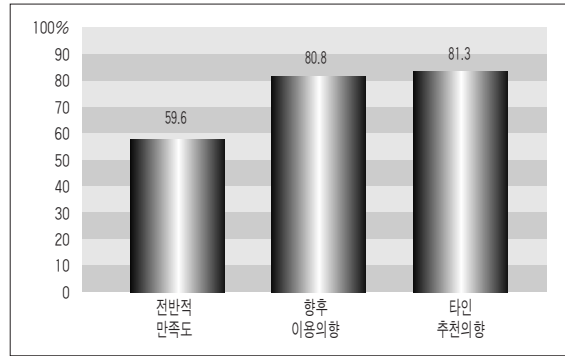
“문제 해결에 도움” 항목은 78.0점으로 가장 낮은 만족도를 보였다.

〈그림 10〉 『상담창구』 항목별 만족도



11.4%(‘별로 권유할 의향이 없다’ 8.3%, ‘전혀 권유할 의향이 없다’ 3.1%)에 불과하였다.

〈그림 11〉 『언론중재위원회 지지도』(TOP 2%)¹⁾



2) 언론중재위원회 지지도

언론중재위원회 신청인 193명의 전반적 만족도에 대한 TOP2%는 59.6%(‘매우 만족’ 9.3%, ‘만족’ 50.3%), ‘(매우) 불만족’이라고 응답한 비율은 15.1%(‘불만족’ 13.5%, ‘매우 불만족’ 1.6%)인 것으로 나타났다.

한편 언론중재위원회 향후 이용의향 TOP2%는 80.8%(‘반드시 이용할 것이다’ 46.1%, ‘아마 이용할 것이다’ 34.7%)로 매우 높은 수치를 보였고, ‘그저 그렇다’라고 응답한 비율은 8.8%, ‘아마 이용하지 않을 것’이라고 응답한 비율은 5.7%, ‘절대 이용하지 않을 것이다’라고 응답한 비율이 4.7%로 조사되었다.

또한 언론중재위원회 신청인 193명의 타인 추천의향 TOP2%는 81.3%(‘적극적으로 권유하겠다’ 44.0%, ‘적극적으로는 아니지만 권유하겠다’ 37.3%)이며, ‘권유할 의향이 없다’고 응답한 비율은

3) 언론중재위원회 인지 여부 및 인지 경로

먼저 인지여부를 살펴보면 전체 응답자 중에서 ‘언론중재위원회에 대해 정확하게 알고 있다’고 응답한 비율은 신청인 193명 중 20.2%, 피신청인 153명 중 47.7%로 나타났다. 반면, ‘전혀 모르고 있다’라고 응답한 피신청인은 없었으며, 신청인은 16.1%로 나타났다. 피신청인이 신청인에 비해 상대적으로 언론중재위원회에 대한 높은 인지도를 보였다.

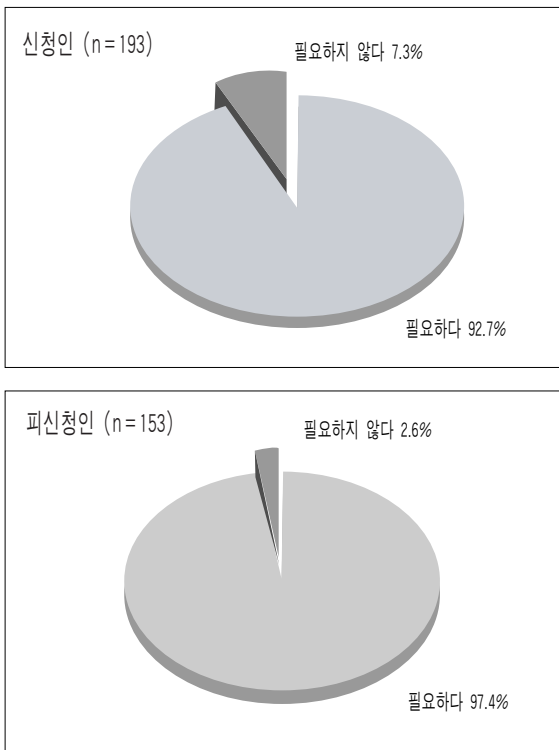
인지경로를 살펴보면 신청인의 가장 빈번한 인지 경로는 36.3%를 차지한 ‘TV광고’와 24.4%를 차지한 ‘주위 사람들’이 가장 높았으며, 그 뒤로는 ‘신문보도’가 23.8%, ‘방송보도’가 18.7%로 나타났다. 반면, 피신청인의 가장 빈번한 인지경로는 ‘신문보도’가 45.8%라는 높은 비율을 기록했으며, 그 뒤로 ‘TV광고’가 29.4%, ‘기타’와 ‘신문광고’가 22.9%로 높게 나타났다.

1) 전반적 만족도 TOP 2 % : ‘매우 만족’ or ‘만족’이라고 응답한 비율
 향후 이용의향 TOP 2 % : ‘반드시 이용’ or ‘아마 이용’이라고 응답한 비율
 타인 추천의향 TOP 2 % : ‘적극적 권유’ or ‘권유’라고 응답한 비율

4) 언론중재위원회에 대한 필요성 인식

언론보도 분쟁해결을 위한 언론중재위원회의 필요성에 대해 '필요하다'고 응답한 비율이 신청인 193명 중 92.7%(179명), 피신청인 153명 중 97.4%(149명)로 중재위원회 필요성에 대해 신청인과 피신청인 대다수가 공감하고 있으며, 피신청인이 상대적으로 중재위원회에 대한 필요성을 더 느끼고 있는 것으로 나타났다.

〈그림 12〉 신청인 및 피신청인의 언론중재위원회 필요성 여부



언론중재위원회가 필요한 이유에 대하여 신청인의 82.1%가 “국민의 기본권 보호와 언론보도로 인한 피해구제를 위해”라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 “법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로”(45.3%), “언론사의 자율적인

피해구제로는 한계가 있으므로”(30.2%) 등의 순으로 나타났다.

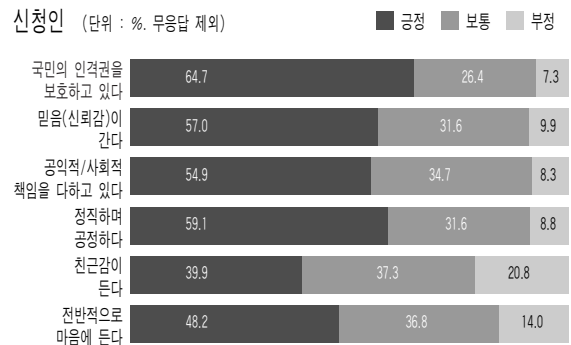
5) 언론중재위원회 이미지 및 이미지/선호도 변화

언론중재위원회의 이미지에 대한 조사결과 ‘국민의 인격권을 보호하고 있다’는 이미지에 대해 신청인의 64.7%, 피신청인의 71.9%가 긍정적으로 응답하여 가장 높은 결과를 나타냈다.

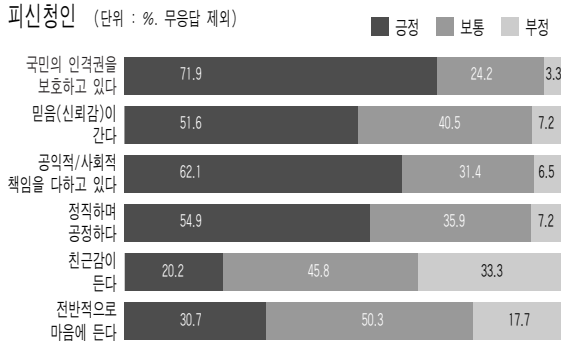
신청인의 경우, 위원회가 ‘정직하며 공정하다’(59.1%), ‘믿음(신뢰감)이 간다’(57.0%), ‘공익적/사회적 책임을 다하고 있다’(54.9%) 순으로 위원회에 대한 이미지 공감율이 높았다. 반면, 피신청인의 경우 ‘국민의 인격권을 보호하고 있다’라는 이미지에 이어 ‘공익적/사회적 책임을 다하고 있다’는 이미지에 대해 62.1%가 긍정적으로 답하였고, ‘정직하며 공정하다’(54.9%), ‘믿음(신뢰감)이 간다’ 순으로 위원회의 이미지가 조사되었다.

전체적으로 언론중재위원회가 언론분쟁 조정기구로서 “언론피해구제”라는 본연의 기능과 역할에 대해 뚜렷한 이미지를 전달하고 있는 것으로 보이며, 공공기관으로서의 사회적 책임에 대한 이미지도 양호한 것으로 조사되었다.

〈그림 13〉 신청인 및 피신청인의 언론중재위원회 이미지



피신청인 (단위 : %, 무응답 제외)

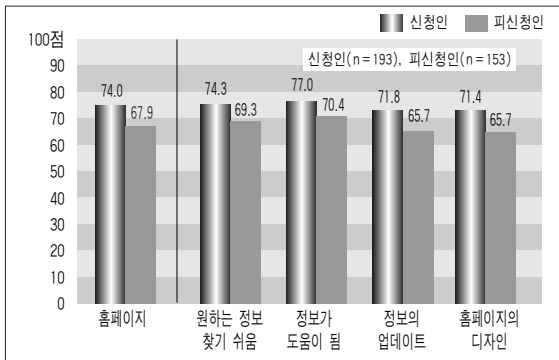


6) 언론중재위원회 홈페이지 이용 경험 및 평가

193명의 신청인 중에서 언론중재위원회 홈페이지 유경험자는 56.5%(109명), 무경험자는 43.5%(84명)인 것으로 나타났으며, 153명의 피신청인 중에서 언론중재위원회 홈페이지 유경험자는 37.9%(58명), 무경험자는 62.1%(95명)인 것으로 나타났다.

『홈페이지』차원과 관련된 각 평가 항목의 평균 점수는 신청인 74.0점, 피신청인 67.9점으로 조사되어 신청인이 피신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 항목별로는 '정보가 도움이 됨' 항목에서의 신청인과 피신청인의 만족도가 각각 77.0점, 70.4점으로 가장 높게 나타났다.

〈그림 14〉 『홈페이지』 항목별 만족도

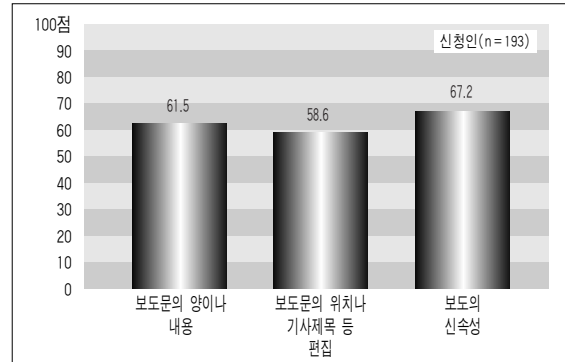


7) 신청인의 피해구제제도 평가 및 사후 안내 만족도

신청인 193명의 조정 신청 후 피해구제제도에 대한

만족도를 항목별로 살펴보면, “보도의 신속성” 항목에 대한 만족도가 67.2점으로 가장 높게 나타났으며, “보도문의 양이나 내용” 항목에 대한 만족도는 61.5점으로 나타났다. 한편, “보도문의 위치나 기사제목 등 편집” 항목에 대한 만족도는 58.6점으로 가장 낮게 나타났다.

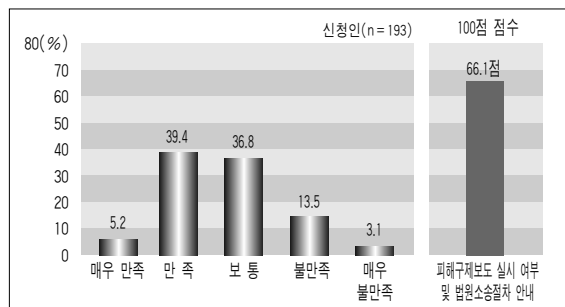
〈그림 15〉 『피해구제제도』 항목별 만족도



“심리 종결 후 피해구제제도 실시 여부 안내 및 법원 소송절차 안내”에 대하여 신청인 193명 중 189명이 응답하였으며, 그 중 44.6%(86명)가 ‘(매우) 만족’이라고 긍정적으로 평가하였다. 또한, 신청인의 36.8%(71명)는 ‘보통’이라고 응답하였으며, 16.6%(32명)는 ‘(매우) 불만족’이라고 응답하였다.

한편 100점 점수로 환산하면 “심리 종결 후 피해구제제도 실시 여부 안내 및 법원소송절차 안내”에 대한 만족도는 66.1점인 것으로 나타났다.

〈그림 16〉 피해구제제도 실시 여부 안내/법원소송절차 안내 만족도



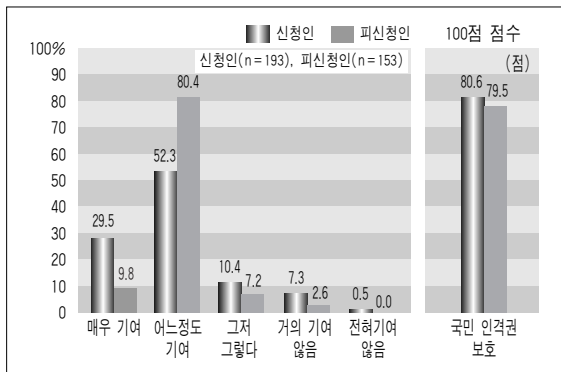
8) 피신청인의 심리참석 후 기사작성, 편집 태도의 변화

언론중재위원회의 심리 참석 후 기사 작성이나 편집 태도의 변화에 대하여, 피신청인 153명 중 152명이 응답하였으며, 그 중 84.3%(129명)가 '이전보다 신중하게 다룸', 15.0%(23명)가 '특별히 전과 달라지지 않음' 이라고 응답하였다.

9) 언론중재위원회의 국민 인격권 보호 기여도 및 사회적 공공성 측면

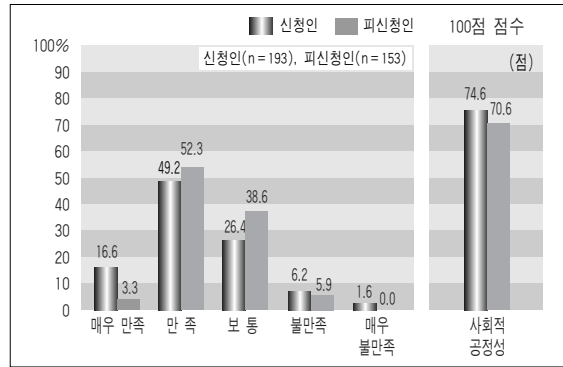
언론중재위원회 기능과 역할이 국민의 인격권 보호에 기여한 측면에 대하여, 신청인 193명 중 81.8%, 피신청인 153명 중 90.2%가 '(매우) 기여한다'고 응답하였다. 신청인의 경우에는 29.5%가 '매우 기여한다', 52.3%가 '기여한다'고 응답하였으며, 피신청인의 경우에는 9.8%가 '매우 기여한다', 80.4%가 '기여한다'고 응답하였다.

〈그림 17〉 국민인격권 보호 기여도



한편 언론중재위원회의 공정성, 투명성, 청렴성 등 공공기관으로서 갖춰야 할 사회적 공공성 측면에 대하여, 신청인 193명 중 65.8%, 피신청인 153명 중 55.6%가 '(매우) 만족한다'고 응답하였다.

〈그림 18〉 공공기관으로서의 사회적 공공성



10) 언론중재법 시행으로 달라진 언론중재제도에 대한 평가 및 포털, 언론사닷컴 등의 조정대상 포함에 대한 태도

언론중재법 시행으로 달라진 제도에 대한 평가에서 신청인 193명 중 38.3%가 '매우 바람직하다'라고 응답하였으며, 45.6%가 '바람직하다'고 응답하여, 긍정평가가 83.9%에 이르는 것으로 조사되었다. 반면, 피신청인 153명의 경우, 1.3%만이 '매우 바람직하다'라고 응답하였으며, '바람직하다'라고 응답한 비율은 51.6%였다(긍정평가율 52.9%). 신청인이 상대적으로 피신청인보다 달라진 언론중재제도에 대해 긍정적인 입장을 가지고 있는 것으로 나타났다.

신청인의 경우를 세부 항목별로 살펴보면 "인터넷 신문에 대한 조정(중재) 및 피해구제 가능"하다는 것에 대해 가장 높은 긍정적 응답율(89.2%)을 보였고, "손해배상청구 가능"(87.6%), "구술 및 전자우편신청 가능"(87.0%)에 대해서도 매우 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 조사되었다.

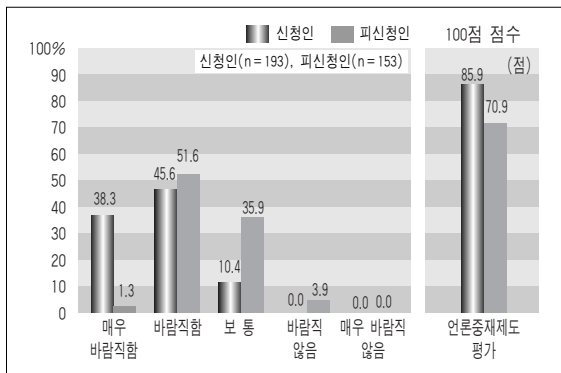
피신청인의 경우를 세부 항목별로 살펴보면 인터넷 신문에 대한 조정(중재) 및 피해구제가 가능하다는 것에 대하여 153명 중 79.1%로 높은 긍정적 응답률을 보였다. 한편, 손해배상청구가 가능해진 측면에

대해서는 ‘(매우) 바람직하다’라고 응답한 비율이 35.3%로, ‘(매우) 바람직하지 않다’고 응답한 비율(30.8%)보다 높게 나타났다.

현행 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에서는 인터넷 포털, 언론사닷컴에 대한 조정 신청이 불가능하다. 이에 대해 신청인 44.0%, 피신청인 58.8%가 인터넷 포털이나 언론사닷컴도 “조정신청 대상이 되어야 한다”고 응답하였으며, 신청인의 44.6%, 피신청인의 32.7%는 “조정 신청은 물론, 기사 삭제 조치를 취할 수 있어야 한다”고 응답하여, 신청인 가운데 88.6%, 피신청인의 91.5%가 인터넷 포털이나 언론사닷컴이 언론중재법의 적용 대상이 되어야 한다고 생각하는 것으로 조사되었다.

피신청인의 기타 의견으로는, “언론매체와 포털사이트를 구분하였으면 한다”, “오보에 대한 사과 없이 삭제한 경우 형사책임을 물을 수 있어야 한다” 등의 의견이 있었다.

〈그림 19〉 달라진 언론중재제도에 대한 평가



11) 신청인의 정정보도 및 반론보도에 대한 인식 및 태도

정정보도는 언론사가 자사의 언론보도의 잘못을 인정하고 이를 바로잡는 보도를 말한다. 반면, 반론보도는 보도의 진실여부와 무관하게 보도 당사자의

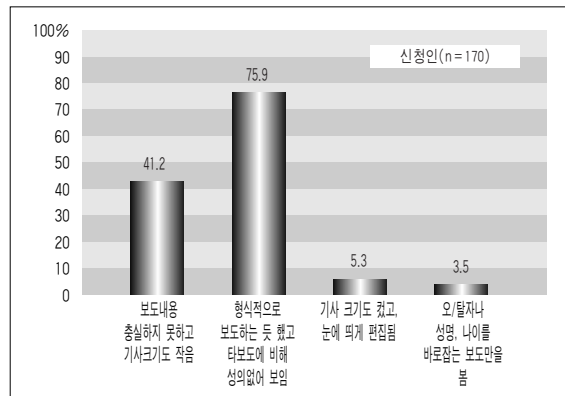
주장 내지 진술을 담은 내용을 의미한다.

이와 같이 정정보도와 반론보도에 대해 정확히 이해하고 있는 신청인이 조사 대상자의 64.8%를 차지하였다. 반면 반론보도도 정정보도와 동일하게 이해하는 신청인은 30.1%, 반론보도와 정정보도의 의미를 반대로 알고 있는 신청인은 5.2%로 조사응답자의 35.2%는 반론보도와 정정보도의 의미를 오해하고 있었다.

신청인 가운데 평소에 정정보도나 반론보도를 접해본 경험이 있는 경우는 88.1%로 정정보도나 반론보도의 노출도가 비교적 높은 것으로 나타났다. 그러나 반론보도나 정정보도의 형식과 내용에 대해서는 부정적인 평가가 지배적이었다.

조정신청 전 게재(방송)된 정정보도나 반론보도를 본 적이 있는 신청인 170명 중에서 보도(게재)된 정정보도와 반론보도에 대한 생각이 ‘형식적인 보도’라고 응답한 신청인이 75.9%로 가장 많았으며, ‘보도 내용이 불성실하다’라고 응답한 신청인이 41.2%로 그 다음으로 높은 비율을 보였다.

〈그림 20〉 조정신청 전 정정보도나 반론보도문의 형식 및 내용에 대한 평가(복수응답)



조정신청 전 게재(방송)된 정정보도나 반론보도를 본 적이 있는 신청인 170명 중에서 정정보도나 반론

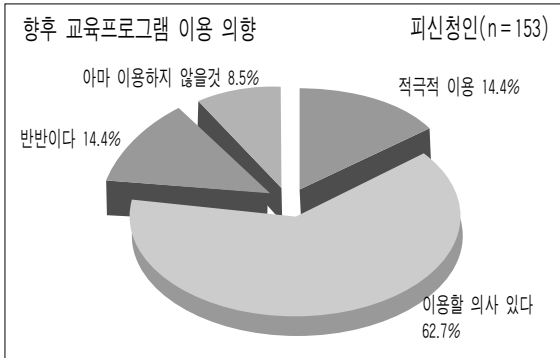
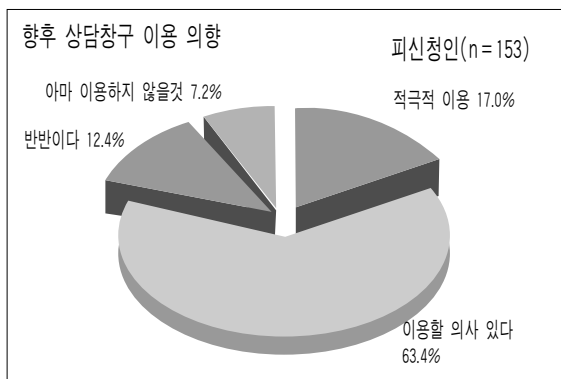
보도가 원 보도에 실렸던 지면이 아닌, '바로잡습니다', '고침' 등의 고정란에 게재되거나, 방송의 경우 원 프로그램이 아닌 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되는 경우에 대하여, 69.4%가 '원 보도에 보도되어야 한다' 라고 응답하였으며, 22.4%는 '다른 지면이나 프로그램에 정정보도나 반론보도 시 법적으로 제재해야 한다' 라고 응답하였다.

12) 피신청인의 언론중재위원회 상담창구/
교육프로그램 이용 의향

변호사 등 전문 상담인으로 구성된 언론중재위원회 상담창구에 대한 향후 이용 의사는 피신청인 153명 중 123명인 80.4%가 '이용할 의사가 있다' 고 응답하였다. 세부적으로 살펴보면 피신청인의 17.0%가 '적극적으로 이용하겠다', 63.4%가 '이용할 의사가 있다' 고 응답하였으며, '이용하지 않을 것이다' 고 응답한 비율은 7.2%로 나타났다.

한편 언론보도에 따른 분쟁의 대처방안 등에 대한 교육 프로그램 향후 이용의사를 살펴보면, 14.4%가 '적극적으로 이용하겠다', 62.7%가 '이용할 의사가 있다' 고 응답하였으며 '이용하지 않을 것이다' 고 응답한 비율은 8.5%에 불과했다.

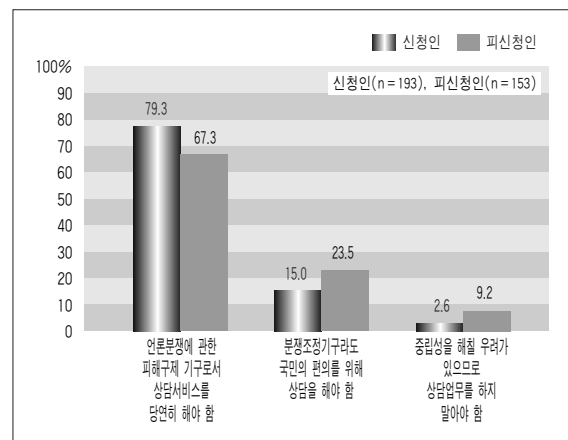
<그림 21> 향후 언론중재위원회 상담창구 및 교육 프로그램 이용 의향



13) 언론분쟁 관련 상담서비스 제공에 대한 의견

신청인 193명 중 94.3%(182명), 피신청인 153명 중 90.8%(139명)가 언론중재위원회가 언론분쟁과 관련한 상담서비스를 제공해야 한다고 응답하여 전반적으로 언론중재위원회의 언론분쟁 관련 상담서비스 제공에 매우 긍정적인 입장을 가지고 있는 것으로 조사되었다. 한편 신청인의 79.3%(153명)와 피신청인의 67.3%(103명)가 '언론분쟁에 관한 피해구제기구로서 상담서비스를 당연히 해야 한다' 고 응답하였으며, 15.0%(29명)의 신청인과 23.5%(36명)의 피신청인이 '분쟁조정기구라도 국민의 편의를 위해 상담을 해야 한다' 고 응답하였다.

<그림 22> 언론분쟁 관련 상담서비스 제공에 대한 의견



2. 상담이용자 이용만족도 조사결과

언론중재위원회에 언론분쟁 상담을 신청하기 전에 취한 조치를 묻는 질문에 대하여 '바로 언론중재위원회에 상담 신청'을 한 경우가 전체 응답자(334명) 가운데 가장 많은 74.0%(247명)를 차지했으며, 다음으로 '해당 언론사에 먼저 연락을 한 뒤 언론중재위원회에 상담'을 한 경우가 20.1%(67명)로 나타났다. 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유에서 '언론중재위원회가 언론피해를 담당하는 주요기관'이라는 응답자가 전체의 71.3%(176명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, '언론중재위원회의 광고를 본 적이 있어서'라고 응답한 비율이 17.0%(42명)로 나타났다.

다른 조치 이후에 언론중재위원회의 상담창구를 이용한 응답자 87명을 대상으로 언론중재위원회 상담창구를 이용하게 된 배경에 대하여 묻은 결과, '다른 상담 후 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서'라고 응답한 비율이 47.1%로 가장 높았으며, '다른 상담기구보다 전문성과 신뢰도가 높아서'라고 응답한 비율이 35.6%로 두 번째로 높은 이유를 차지하였다. 기타 이유를 살펴보면, '인터넷 정보/인터넷 검색을 통해 알게 되었다'(23%), '인터넷에서 검색하여 이용함/중앙정부기관의 소개로 이용함'(각 11%) 등의 이유가 있었다.

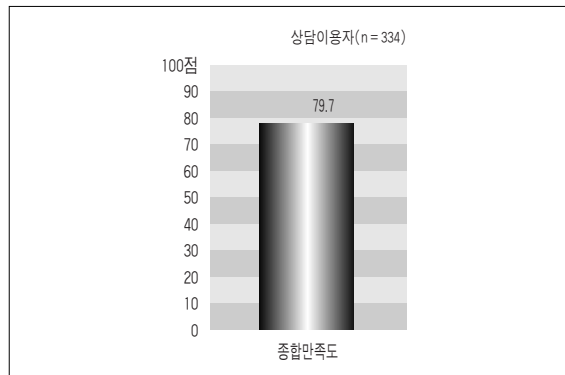
언론중재위원회에 언론피해상담을 신청한 방법을 살펴보면, 전체 응답자 334명 중 79.3%(265명)가 '전화상담'을, 그 다음으로 '인터넷상담(인터넷 실시간, 인터넷 게시판)' 18.9%(63명), '방문상담' 16.2%(54명)을 한 것으로 나타났다.

한편, 인터넷 상담 가능 등으로 인한 접근성 및 편리성 차원에 대해서는 상담이용자의 64.0%가 '(매우) 만족'이라고 응답하였으며, 6.3%가 '(매우) 불만족'이라고 응답하여 언론중재위원회의 상담창구에 대한

접근성 및 편리성 차원의 전반적인 만족도는 긍정적으로 평가되는 것으로 보인다.

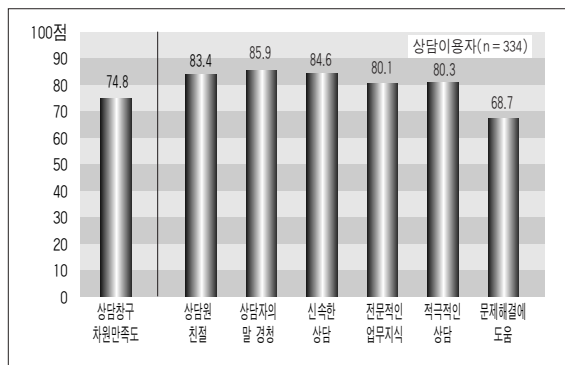
각 항목별 평가점수(5점 만점)에 각각의 항목과 체감만족도의 상관계수² 값을 이용하여 산출된 중요도를 가중치로 부여하여 산출한 상담이용자의 종합만족도는 79.7점으로 조사되었다.

〈그림 23〉 상담이용자 종합만족도



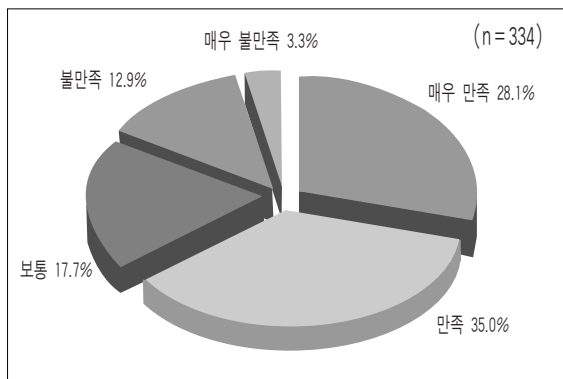
상담이용자의 『상담창구』에 대한 만족도는 74.8점으로 나타났으며, 항목별로 살펴보면, “상담자의 말경청” 항목이 85.9점으로 가장 높은 만족도를 보였으며, “신속한 상담” 항목과 “상담원 친절” 항목에 대해서는 각각 84.6점, 83.4점으로 높은 만족도를 보였다. 반면, “문제 해결에 도움” 항목은 68.7점으로 가장 낮은 만족도를 보인 것으로 나타났다.

〈그림 24〉 『상담창구』 항목별 만족도

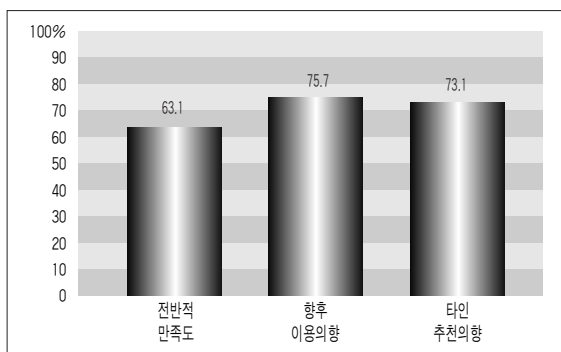


언론중재위원회 상담이용자 334명의 전반적 만족도에 대한 TOP2 %는 63.1%('매우 만족' 28.1%, '만족' 35.0%)로 나타났으며, '보통이다'라고 응답한 비율은 17.7%, '(매우) 불만족'이라고 응답한 비율은 16.2%('불만족' 12.9%, '매우 불만족' 3.3%)로 나타났다. 전반적 만족도의 TOP2%가 63.1%로, 긍정평가율이 부정평가율에 비해 상대적으로 매우 높은 것으로 나타나, 상담이용자들이 상담과 관련하여 긍정적으로 평가하는 것으로 보인다.

〈그림 25〉 전반적 만족도



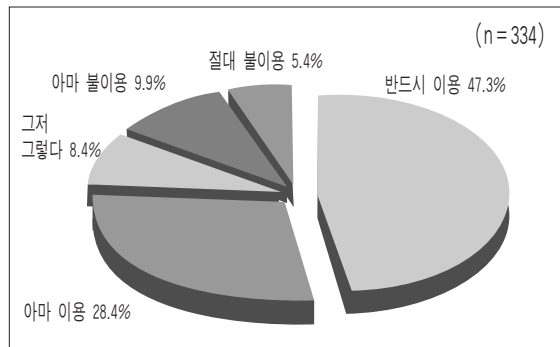
〈그림 26〉 『언론중재위원회 상담 지지도』(TOP2 %)



만약 언론보도로 인한 분쟁이 다시 발생할 경우, 언론중재위원회 상담창구를 재이용하겠느냐는 질문에 상담신청인 중 '반드시 이용할 것'이라고 밝힌 응답자의 비율은 47.3%, '아마 이용할 것'이라고 응

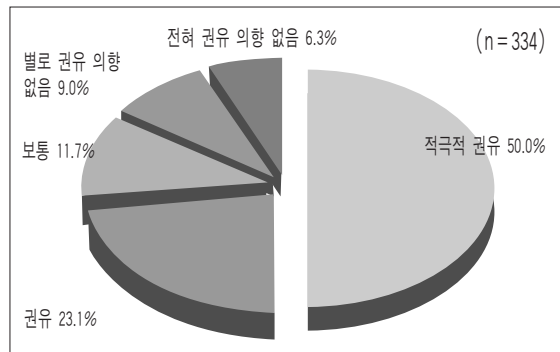
답한 비율은 28.4%로, 긍정평가율이 75.7%에 달했다. 한편, '그저 그렇다'라고 응답한 비율은 8.4%, '아마 이용하지 않을 것이다'라고 응답한 비율은 9.9%, '절대 이용하지 않을 것'이라고 응답한 비율은 5.4%(부정평가율 15.3%)로 나타났다.

〈그림 27〉 향후 이용의향



언론중재위원회 상담이용자 중 앞으로 주변에서 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁으로 고민하는 사람에게 언론중재위원회 상담을 권유하겠느냐는 물음에 '적극적으로 권유하겠다'라고 응답한 타인 추천의향 TOP2 %는 73.1%('적극적으로 권유하겠다' 50.0%, '적극적은 아니지만 권유하겠다' 23.1%)로 나타났다. 한편, '권유할 의향이 없다'고 응답한 비율은 15.3%('별로 권유할 의향이 없다' 9.0%, '전혀 권유할 의향이 없다' 6.3%)로 나타났다.

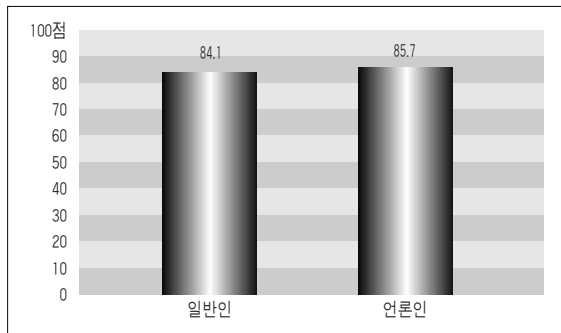
〈그림 28〉 타인 추천의향



3. 교육수강자 이용만족도 조사결과

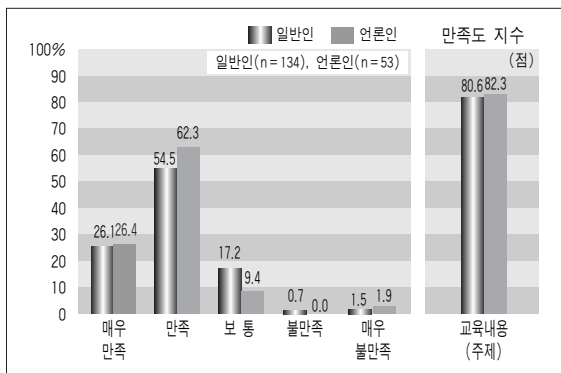
교육수강자 종합만족도 산출 결과, 일반인의 종합만족도는 84.1점, 언론인의 종합만족도는 85.7점으로 조사되어 언론인의 종합만족도 점수가 상대적으로 다소 높게(+1.6점) 나타났다.

〈그림 29〉 교육수강자 종합만족도



“교육내용(주제)” 항목에 대한 만족도는 일반인의 80.6%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 80.6점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 88.7%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 82.3점의 만족도 수준을 보였다.

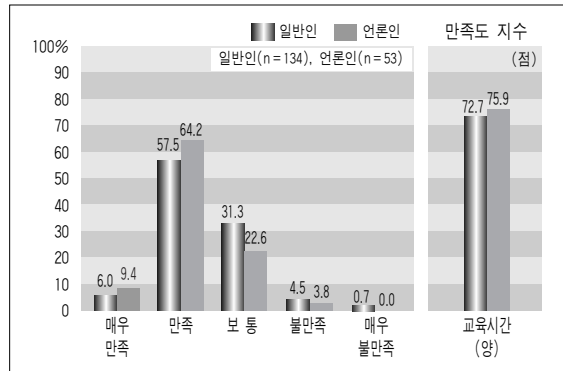
〈그림 30〉 “교육내용(주제)” 항목 만족도



“교육시간(양)” 항목에 대한 만족도는 일반인은 63.5%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 72.7점의 만족도 수

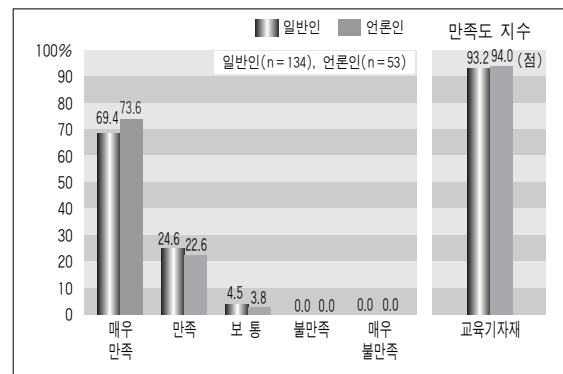
준을 보였으며, 언론인은 73.6%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 75.9점의 만족도 수준을 보여 언론인의 만족도가 일반인의 만족도보다 다소 높게 나타났다.

〈그림 31〉 “교육시간(양)” 항목 만족도



“교육기자재” 항목에 대한 만족도는 일반인은 94.0%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 93.2점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 96.2%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 94.0점의 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 동영상이나 시각자료 등을 적절히 활용하여 교육이 진행되고 있다고 생각하는 것으로 나타났다.

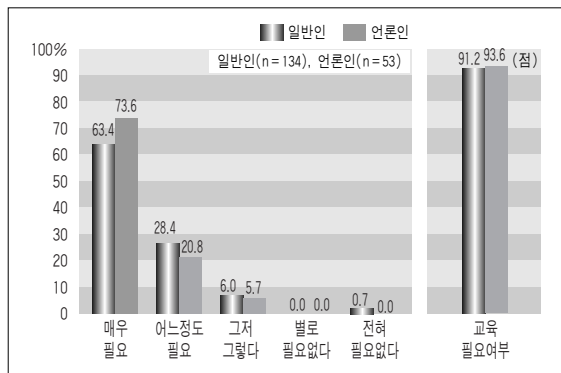
〈그림 32〉 “교육기자재” 항목 만족도



“교육시간(양)” 항목의 만족도가 “교육내용(주제)”과 “교육기자재” 항목의 만족도보다 상대적으로 낮게 나타나, 적절한 교육시간(양) 분배 등을 통해 만족도를 높일 필요가 있는 것으로 보인다.

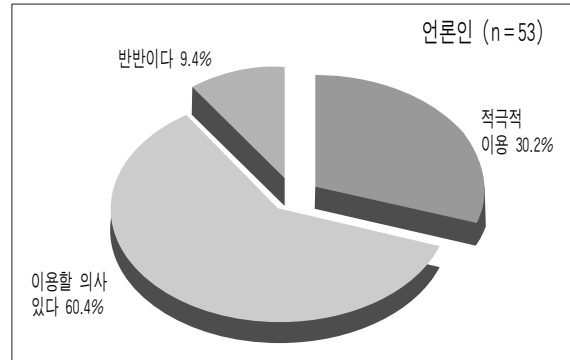
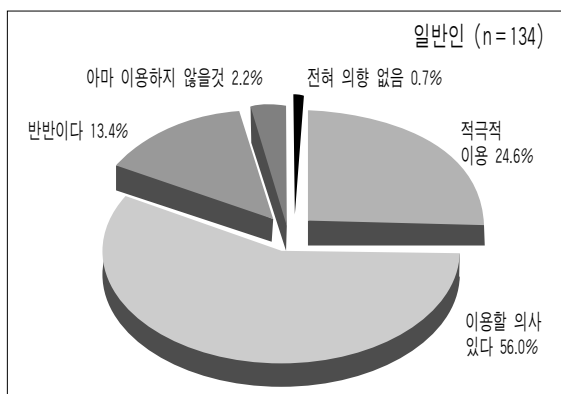
일반인의 91.8%, 언론인의 94.4%가 언론중재위원회 교육이 ‘(매우/어느 정도) 필요하다’고 응답하였다.

〈그림 33〉 언론중재위원회 교육의 일반인 및 언론인에게 필요 여부



언론중재위원회 교육프로그램에 대한 향후 이용의향을 살펴보면, 일반인의 80.6%(123명), 언론인의 90.6%가 ‘이용할 의사가 있다’고 응답하여 언론인의 향후 이용의향이 일반인보다 다소 높게 나타났다.

〈그림 34〉 향후 교육 이용의향(일반인 및 언론인)



언론중재위원회 교육프로그램의 전반적 만족도를 살펴보면, 일반인의 82.8%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 82.7점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 86.8%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 82.7점의 만족도 수준을 보였다. 한편 일반인과 언론인의 ‘(매우) 불만족’한다고 응답한 비율은 모두 0.0%로 나타나 교육프로그램의 전반적인 만족도 수준이 높은 것으로 나타났다. □

〈그림 35〉 교육 프로그램 전반적 만족도

