

2007년도 언론중재위원회 이용만족도 조사

언론중재위원회는 언론중재위원회 및 언론중재제도의 효율적 운영과 개선 방안을 모색하고 자 한국신용정보(주) 리서치사업본부에 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. 조사개요

1. 조사목적

- 언론 조정·중재제도의 이용만족도 평가
- 상담 및 교육 등 고객서비스 점검
- 위원회 정책과제 설정을 위한 참고자료 활용
- 2006년도 이용만족도 조사 이후 위원회 업무에 대한 포트폴리오 분석 결과를 축적함으로써 업무 개선방향 설정

2. 조사설계

- 조사대상
 - 최근 1년간(2006. 7. 28.~2007. 7. 31.)
조정/중재 신청인 499명
 - 최근 1년간(2006. 7. 28.~2007. 7. 31.)
조정/중재 피신청인(언론인) 378명
 - 최근 5개월간(2007. 5. 1.~2007. 9. 30.)
상담이용자 636명

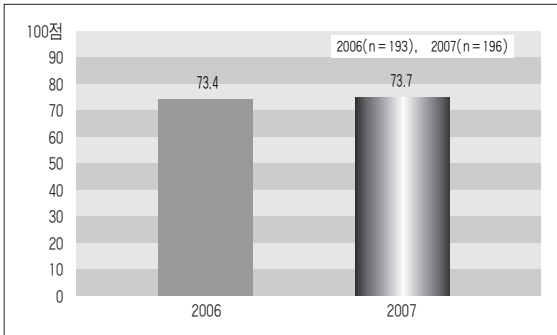
- 최근 1개월간(2007. 11. 1.~2007. 11. 23.)
교육수강자 352명(일반인 202명/언론인 150명)
- 조사응답자
 - 신청인 : 196명 (회신률 38.7%)
 - 언론인 : 115명 (회신률 30.4%)
 - 상담이용자 : 342명 (회신률 53.8%)
 - 교육수강자 : 300명
- 조사방법
 - 신청인/피신청인 : 구조화된 설문지를 이용한 우편조사
 - 상담이용자 : 구조화된 설문지를 이용한 전화조사
 - 교육수강자 : 구조화된 설문지를 이용한 현장 조사
- 조사기간
 - 2007년 10월 29일~11월 21일
- 주관 및 수행기관
 - 언론중재위원회 / 한국신용정보(주) 리서치사업
본부

II. 조사결과 요약

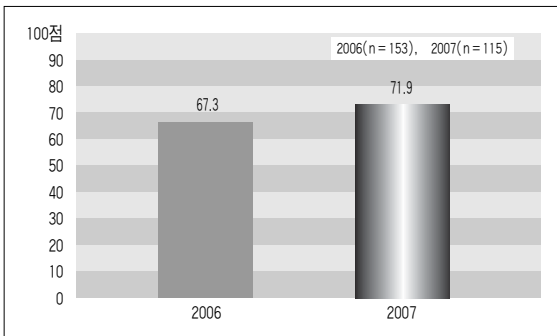
1. 조정(중재) 종합만족도 및 차원별 중요도/만족도

1) 조정(중재) 종합만족도

〈신청인〉 조정(중재) 종합만족도



〈피신청인〉 조정(중재) 종합만족도



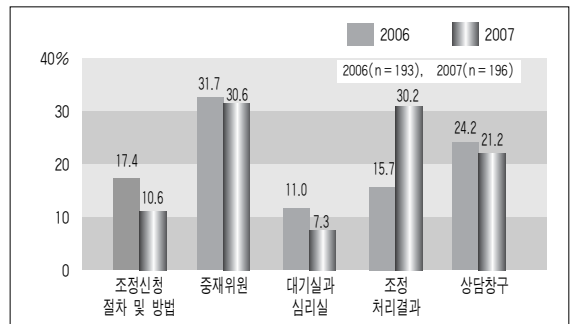
종합만족도를 산출하기 위해 문항을 각각의 차원(신청인 5개 차원, 피신청인 3개 차원)으로 나누었다. 그리고 각 차원별 평가점수(5점 척도 5점 만점)에서 각각의 차원과 체감만족도(전반적 만족도)의 상관계수² 값을 이용하여 산출된 중요도에 가중치를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 신청인 196명의 종합만족도는 73.7점, 피신청인 115명의 종합만족도는 71.9점으로 조사되어 신청인의 종합만족도가 피신청인보다 다소 높은(+1.8점) 것으로 나타났다.

한편, '06년 대비, 피신청인의 만족도는 46점 상승하였으며, 신청인은 비슷한 수준을 유지하였다.

2) 차원별 중요도

차원별 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.

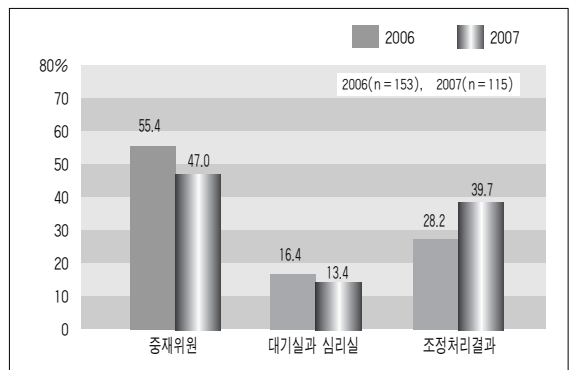
〈신청인〉 차원별 중요도(가중치)



신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 『중재위원』(30.6%) 차원과 『조정 처리결과』(30.2%) 차원을 상대적으로 중요하게 생각하는 것으로 나타났으며, 『상담창구』 차원은 21.2%, 『조정신청 절차 및 방법』 차원은 10.6%, 『대기실과 심리실』 차원은 7.3%로 나타났다.

'06년 대비 『조정 처리결과』(+14.5%) 차원에 대한 중요도가 증가한 반면, 『조정신청 절차 및 방법』(-6.8%) 차원에 대한 중요도는 감소하였다.

〈피신청인〉 차원별 중요도(가중치)



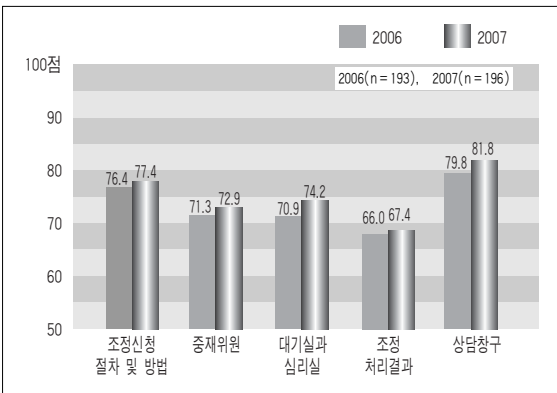
피신청인의 차원별 중요도(가중치)를 살펴보면, 신청인과 마찬가지로 『중재위원』 차원이 47.0%로 가장 높게 나타났으며, 『조정 처리결과』 차원은 39.7%로 나타났다. 한편, 『대기실과 심리실』 차원은 13.4%로 가장 낮게 나타났다.

'06년 대비 『조정 처리결과』(+12.5%) 차원에 대한 중요도가 증가한 반면, 『중재위원』(-8.4%) 차원에 대한 중요도는 감소하였다.

3) 차원별 만족도

차원별 만족도는 각 차원별 만족도 응답 점수(5점 만점)를 100점 만점으로 환산하여 측정한 점수이다.

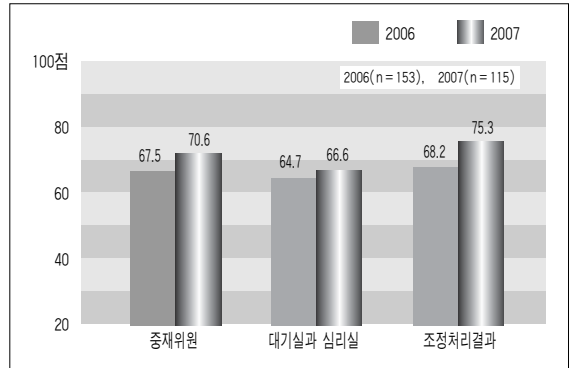
〈신청인〉 차원별 만족도



신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 『상담창구』 차원에 대한 만족도가 81.8점, 『조정신청 절차 및 방법』 차원에 대한 만족도가 77.4점으로 타 차원에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, 『대기실과 심리실』 차원은 74.2점, 『중재위원』 차원은 72.9점으로 나타났다. 한편, 『조정 처리결과』 차원은 67.4점으로 5개 차원 중에서 가장 낮게 나타났다.

전체적으로 만족도가 전년도와 비슷한 수준이나 모든 차원에서 미약하나마 만족도가 상승하였다.

〈피신청인〉 차원별 만족도



피신청인의 각 차원별 만족도를 살펴보면, 『조정 처리결과』 차원에 대한 만족도가 75.3점으로 가장 높게 나타났으며, 『중재위원』 차원에 대한 만족도는 70.6점, 『대기실과 심리실』 차원에 대한 만족도는 66.6점으로 나타났다.

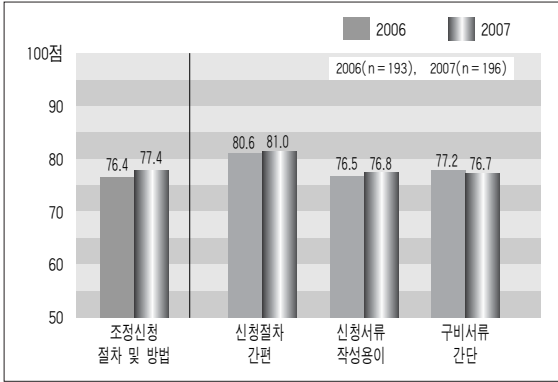
한편, '06년 대비 3개 차원의 만족도가 모두 상승하였으며, 특히 『조정 처리결과』 차원에 대한 만족도의 상승폭이 크게(+7.1점) 나타났다. 신청인의 차원별 만족도와 비교해보면 『중재위원』과 『대기실과 심리실』 차원에 대한 만족도는 낮게 나타났으나 『조정 처리결과』에 대한 만족도는 신청인보다 높게 나타났다.

4) 항목별 만족도

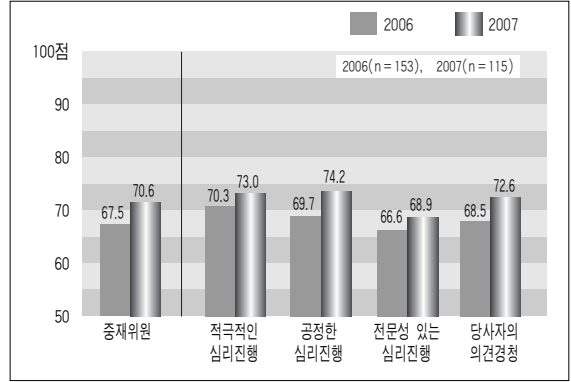
(1) 조정신청 절차 및 방법

신청인의 『조정신청 절차 및 방법』 차원의 만족도는 77.4점으로 조사되어 '06년(76.4점)과 비슷한 수준을 유지(+1.0점)하였다. 항목별로 살펴보면, “신청절차 간편” 항목에 대한 만족도가 81.0점으로 가장 높았고, “신청서류 작성 용이” 항목에 대한 만족도는 76.8점, “구비서류 간단” 항목에 대한 만족도는 76.7점으로 조사되었다.

〈신청인〉『조정신청 절차 및 방법』 항목별 만족도



〈피신청인〉『중재위원』 항목별 만족도

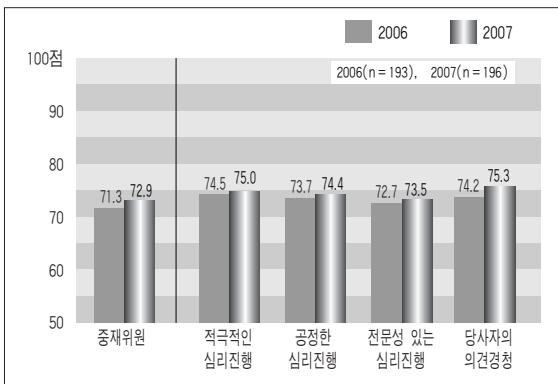


(2) 중재위원

『중재위원』 차원의 만족도를 살펴보면, 신청인은 72.9점, 피신청인은 70.6점으로 신청인의 중재위원에 대한 만족도가 상대적으로 높게 나타났다. 한편, '06년 대비 피신청인은 3.1점 상승하였으며, 신청인은 비슷한 수준을 유지하였다.

『중재위원』 차원의 만족도를 항목별로 살펴보면, 신청인은 “당사자의 의견 경청”(75.3점)과 “적극적인 심리진행”(75.0점) 항목의 만족도가 타항목에 비해 상대적으로 높게 나타났으며, “공정한 심리진행” 항목은 74.4점, “전문성 있는 심리진행” 항목은 73.5점으로 나타났다.

〈신청인〉『중재위원』 항목별 만족도



또한, 피신청인은 “공정한 심리진행” 항목의 만족도가 74.2점으로 가장 높게 나타났으며, “전문성 있는 심리진행” 항목의 만족도가 68.9점으로 가장 낮게 나타났다.

신청인과 피신청인 모두 '06년 대비 『중재위원』 차원 내 5개 항목의 만족도가 상승한 것으로 나타났다. 특히 피신청인의 “공정한 심리진행”(+4.5점)과 “당사자의 의견 경청”(+4.1점) 항목은 4.0점 이상 상승하였다.

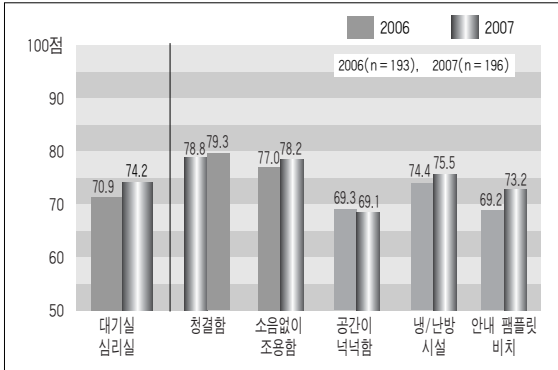
(3) 대기실과 심리실

『대기실과 심리실』 차원의 만족도를 살펴보면, 신청인은 74.2점, 피신청인은 66.6점으로 조사되어 신청인이 피신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

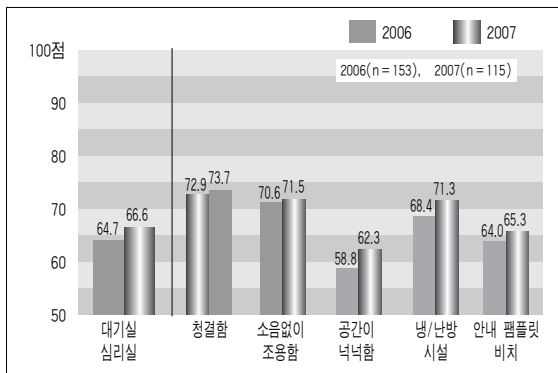
항목별로 살펴보면 신청인과 피신청인 모두 “청결함”(신청인 79.3점, 피신청인 73.7점), “소음없이 조용함”(신청인 78.2점, 피신청인 71.5점), “냉/난방 시설”(신청인 75.5점, 피신청인 71.3점) 항목에 대한 만족도가 타 항목에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

한편, '06년 대비 신청인의 “안내 팸플릿의 비치”(+4.0점), 피신청인의 “공간이 넉넉함”(+3.5점) 항목에 대한 만족도가 3.0점 이상 상승한 것으로 나타났다.

〈신청인〉 『대기실과 심리실』 항목별 만족도



〈피신청인〉 『대기실과 심리실』 항목별 만족도



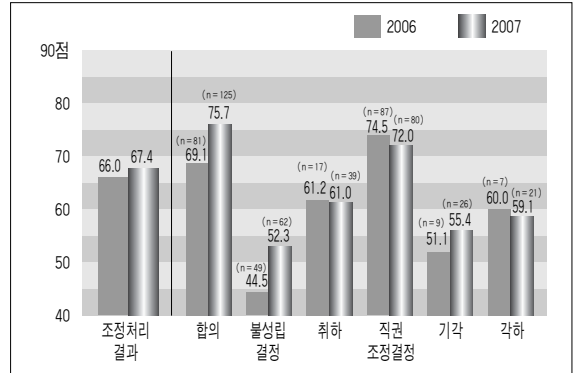
(4) 조정 처리결과

『조정 처리결과』 차원의 만족도는 신청인이 67.4 점, 피신청인이 75.3점으로 조사되어 피신청인이 신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

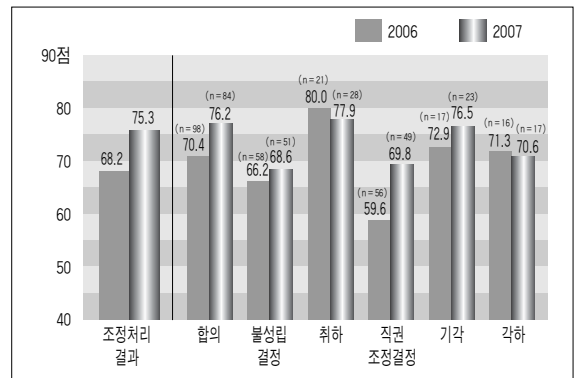
항목별로는 “직권조정결정” 항목을 제외한 “합의”, “불성립 결정”, “취하”, “기각”, “각하” 항목의 만족도에서 피신청인이 신청인보다 높게 나타났다. 피신청인은 “취하”(77.9점), “기각”(76.5점), “합의”(76.2점)된 결과에 대하여 상대적으로 높은 만족도를 보인 반면, 신청인은 “합의”(75.7점), “직권조정결정”(72.0점)된 결과에 대하여 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

신청인과 피신청인 모두 “합의”에 이른 경우의 만족도가 전년도보다 약 6% 가량 높게 나타난 것은 중재부의 합리적 조정에 대해 긍정적 평가가 늘었다는 것을 의미한다고 볼 수 있다.

〈신청인〉 『조정 처리결과』 항목별 만족도



〈피신청인〉 『조정 처리결과』 항목별 만족도

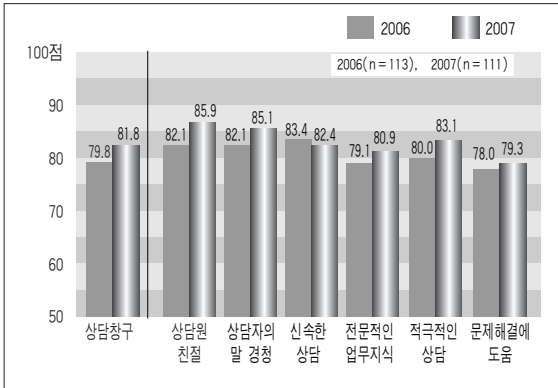


(5) 상담창구

신청인의 『상담창구』 차원의 만족도는 81.8점으로, “신속한 상담” 항목을 제외하고 모든 차원에서 전년도보다 만족도가 상승한 것으로 나타났다.

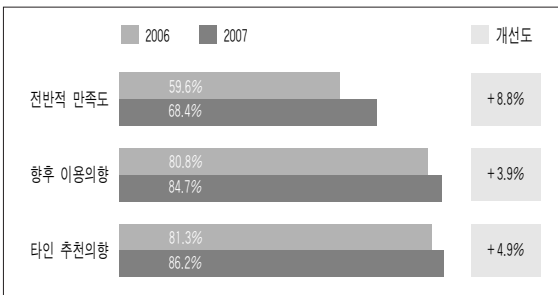
항목별로 살펴보면, “상담원 친절”(85.9점)과 “상담자의 말 경청”(85.1점) 항목의 만족도가 상대적으로 높게 나타난 반면, “문제해결에 도움” 항목의 만족도는 79.3점으로 6개 항목 중에서 가장 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

〈신청인〉『상담창구』 항목별 만족도



2. 언론중재위원회 지지도

『언론중재위원회 지지도』(TOP2 %)¹⁾



언론중재위원회 신청인 196명의 전반적 만족도에 대한 TOP2 %는 68.4%('매우 만족' 15.3%, '만족' 53.1%), '(매우) 불만족'이라고 응답한 비율은 9.1%('불만족' 7.1%, '매우 불만족' 2.0%)인 것으로 나타났다.

한편 언론중재위원회 향후 이용의향 TOP2 %는 84.7%('반드시 이용할 것이다' 49.0%, '아마 이용할 것이다' 35.7%)로 매우 높은 수치를 보였고, '그

저 그렇다'라고 응답한 비율은 7.7%, '아마 이용하지 않을 것'이라고 응답한 비율은 5.6%, '절대 이용하지 않을 것이다'라고 응답한 비율은 1.0%로 조사되었다.

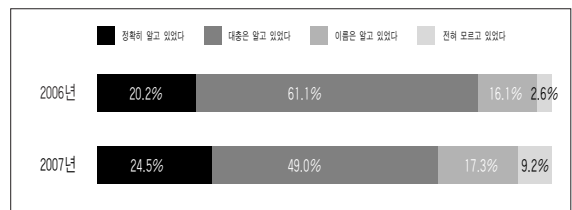
또한 언론중재위원회 타인 추천의향 TOP2 %는 86.2%('적극적으로 권유하겠다' 52.0%, '적극적으로는 아니지만 권유하겠다' 34.2%)이며, '권유할 의향이 없다'고 응답한 비율은 6.1%('별로 권유할 의향이 없다' 4.1%, '전혀 권유할 의향이 없다' 2.0%)에 불과하였다.

3. 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로

먼저 인지여부를 살펴보면 전체 응답자 중에서 '언론중재위원회에 대해 정확하게 알고 있다'고 응답한 비율은 신청인 196명 중 24.5%, 피신청인 115명 중 40.9%로 나타났다. 반면, '전혀 모르고 있다'라고 응답한 피신청인은 없었으며, 신청인은 9.2%로 나타났다. 피신청인이 신청인에 비해 상대적으로 높은 언론중재위원회에 대한 인지도를 보였다.

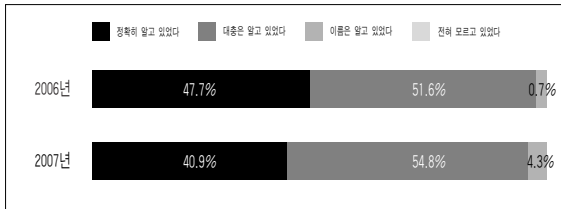
주목할 만한 점은 신청인과 피신청인 모두 위원회에 대한 인지도가 전년도보다 낮게 나타났다는 점이다. 위원회 기능과 역할에 대한 홍보가 보다 강화되어야 할 것으로 보인다.

〈신청인〉 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지 여부



1) 전반적 만족도 TOP2 % : '매우 만족' or '만족'이라고 응답한 비율
 향후 이용의향 TOP2 % : '반드시 이용' or '아마 이용'이라고 응답한 비율
 타인 추천의향 TOP2 % : '적극적 권유' or '권유'라고 응답한 비율

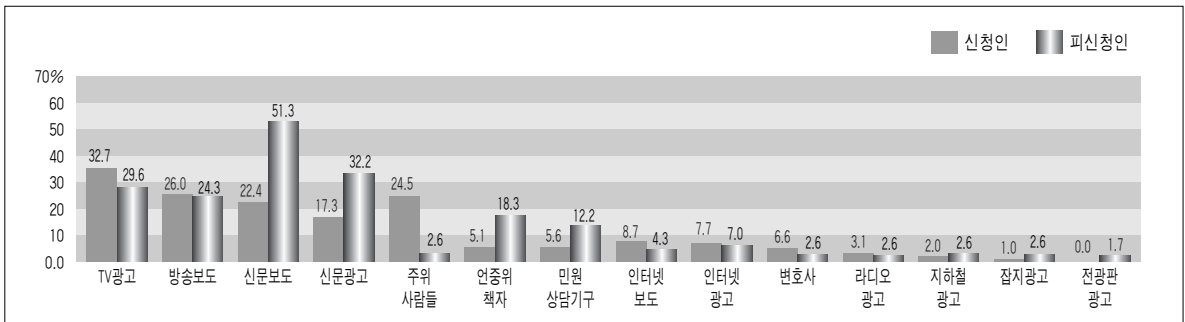
〈피신청인〉 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지 여부



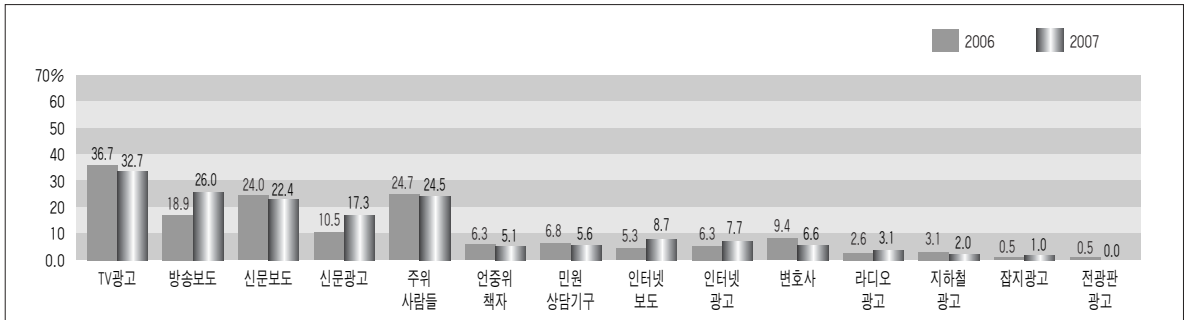
인지경로를 살펴보면 신청인의 가장 빈번한 인지 경로는 'TV광고' (32.7%)와 '방송보도' (26.0%), '주위사람들' (24.5%), '신문보도' (22.4%) 등이 높게 나타났으며, 피신청인은 '신문보도' (51.3%), '신문광고' (32.2%), 'TV광고' (29.6%)와 '방송보도' (24.3%) 등이 높게 나타났다.

신청인의 기타 인지경로로는 "근무중인 회사"(신

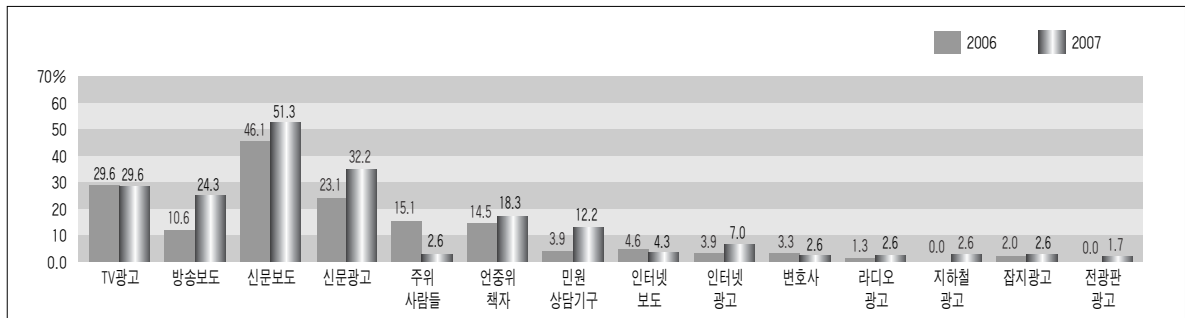
언론중재위원회 인지경로 - 복수응답



〈신청인〉 언론중재위원회 인지경로('06 대비) - 복수응답



〈피신청인〉 언론중재위원회 인지경로('06 대비) - 복수응답



청인 13건, 피신청인 14건) 등이 있었다.

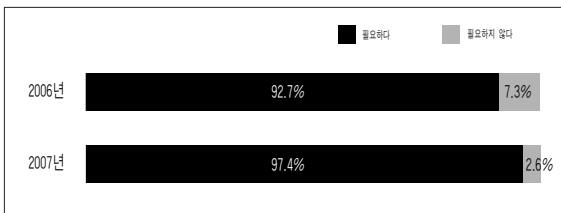
한편, 신청인은 “주위 사람들”과 “인터넷 광고, 보도 및 인터넷 검색”을 통한 인지비율이 피신청인 대비 높게 나타난 반면, 피신청인은 “신문보도 및 광고”, “언중위 발행책자”를 통한 인지비율이 상대적으로 높게 나타났다.

’06년 대비 신청인과 피신청인 모두 ‘방송보도’와 ‘신문광고’를 통해 언중위를 인지하게 되었다는 비율이 다소 증가하였다.

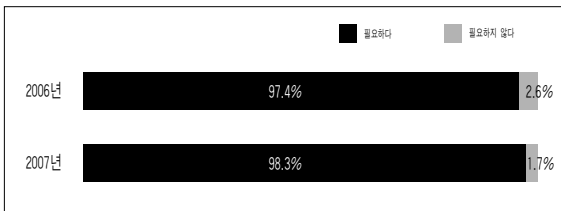
4. 언론중재위원회에 대한 필요성 인식

언론보도 분쟁해결을 위한 언론중재위원회의 필요성에 대해 ‘필요하다’고 응답한 비율이 신청인 196명 중 97.4%(191명), 피신청인 115명 중 98.3%(113명)로 중재위원회 필요성에 대해 신청인과 피신청인 모두 절대 다수 공감하고 있는 것으로 나타났다.

〈신청인〉 언론중재위원회 필요 여부



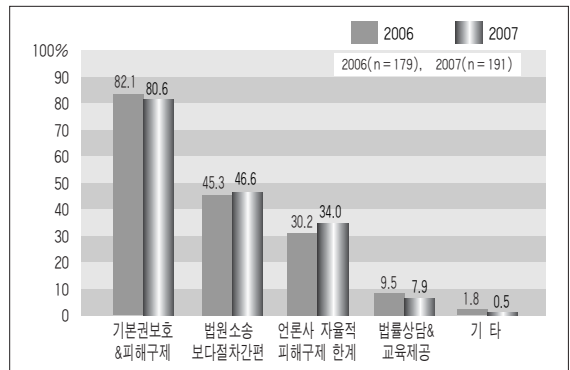
〈피신청인〉 언론중재위원회 필요 여부



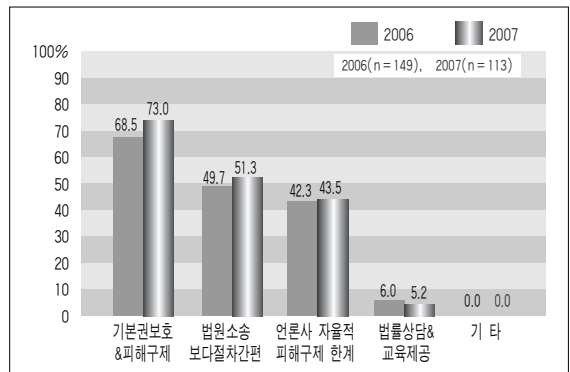
언론중재위원회가 필요한 이유에 대하여 신청인(80.6%)과 피신청인(73.0%) 모두 “국민의 기본권

보호와 언론보도로 인한 피해구제를 위해”라고 응답한 비율이 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 “법원 소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로”(신청인 46.6%, 피신청인 51.3%), “언론사의 자율적인 피해구제로는 한계가 있으므로”(신청인 34.0%, 피신청인 43.5%) 등의 순으로 나타났다.

〈신청인〉 언론중재위원회 필요 이유 - 복수응답



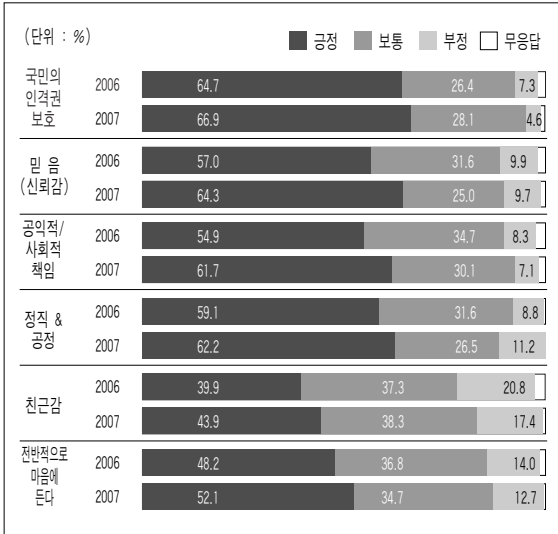
〈피신청인〉 언론중재위원회 필요 이유 - 복수응답



5. 언론중재위원회 이미지 및 이미지/선호도 변화

언론중재위원회 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 52.1%, 피신청인의 38.3%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났으며, 이는 신청인(+3.9%)과 피신청인(+7.6%) 모두 ’06년 대비 긍정응답률이 상승한 수치이다.

〈신청인〉 언론중재위원회에 대한 속성별 이미지('06 대비)



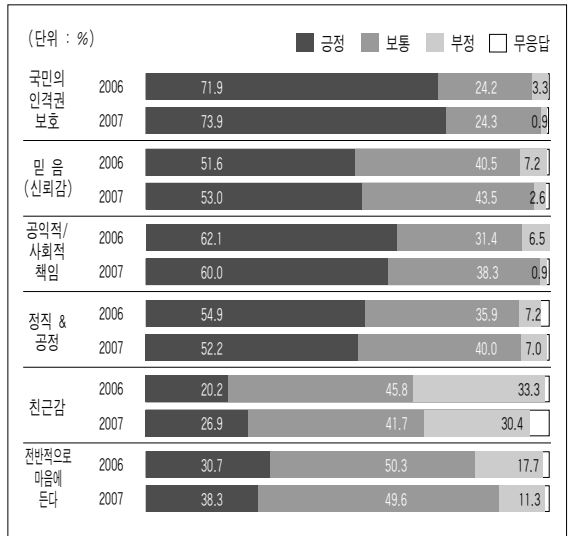
이미지 속성별로 살펴보면, '국민의 인격권을 보호하고 있다' 이미지에 대하여 신청인(66.9%)과 피신청인(73.9%) 모두 가장 긍정응답률이 높게 나타났으며, 이 같은 수치는 전년도보다 각각 약 2.0% 상승한 것이다. 그 다음으로 신청인은 '믿음(신뢰감)이 간다'(64.3%), '정직하며 공정하다'(62.2%), '공익적/사회적 책임을 다하고 있다'(61.7%) 순으로 위원회에 대한 이미지 공감율이 높은 반면, 피신청인은 '공익적/사회적 책임을 다하고 있다'(60.0%), '믿음(신뢰감)이 간다'(53.0%), '정직하며 공정하다'(52.2%) 순으로 위원회의 이미지가 조사되었다.

'06년 대비 신청인의 '믿음(신뢰감)이 간다'(+7.3%), '공익적/사회적 책임을 다하고 있다'(+6.8%) 항목, 피신청인의 '친근감이 든다'(+6.7%) 항목 응답률의 상승폭이 상대적으로 크게 나타났다.

전체적으로 언론중재위원회가 언론분쟁 조정기구로서 "언론평해구제"라는 본연의 기능과 역할에 대해 뚜렷한 이미지를 전달하고 있는 것으로 보이며, 공공기관으로서의 사회적 책임에 대한 이미지도 양

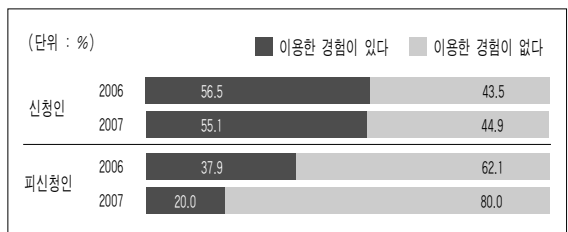
호한 것으로 조사되었다.

〈피신청인〉 언론중재위원회에 대한 속성별 이미지('06 대비)



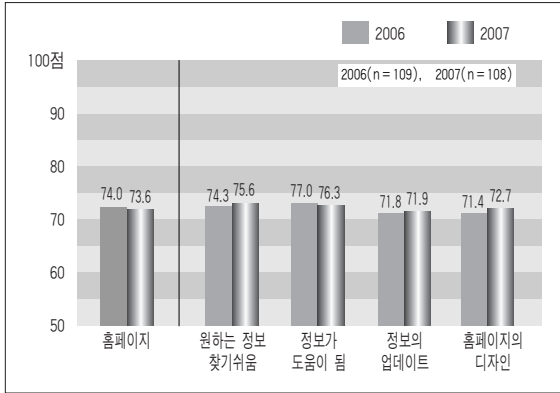
6. 언론중재위원회 홈페이지 이용 경험 및 평가

언론중재위원회 홈페이지 이용 경험

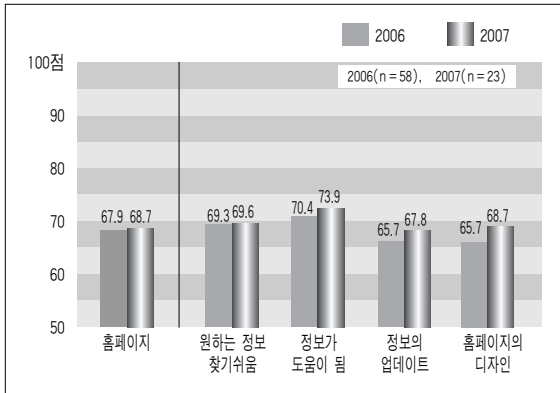


196명의 신청인 중에서 언론중재위원회 홈페이지 유경험자는 55.1%(108명), 무경험자는 44.9%(88명)인 것으로 나타났으며, 115명의 피신청인 중에서 언론중재위원회 홈페이지 유경험자는 20.0%(23명), 무경험자는 80.0%(92명)로 전년도 조사결과와 비교할 때 신청인은 1.4%, 피신청인은 무려 17.9%나 홈페이지 이용률이 감소한 것으로 나타났다. 위원회 이용자들의 이해와 요구를 수용한 홈페이지 개선 방안의 검토가 요구된다.

〈신청인〉 『홈페이지』 항목별 만족도



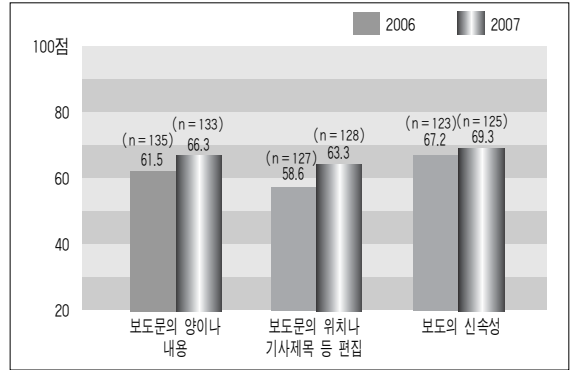
〈피신청인〉 『홈페이지』 항목별 만족도



『홈페이지』 차원의 전반적 만족도는 신청인 73.6 점, 피신청인 68.7점으로 조사되어 신청인이 피신청인에 비해 상대적으로 높은 만족도를 보이는 것으로 나타났다. 항목별로는 신청인과 피신청인 모두 “정보가 도움이 됨” 항목의 만족도가 각각 76.3점, 73.9점으로 가장 높게 나타났으며, “정보의 업데이트” 항목의 만족도가 가장 낮게(신청인 71.9점, 피신청인 67.8점) 나타났다.

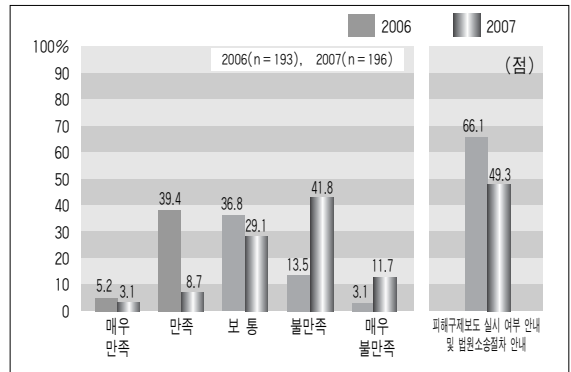
7. 신청인의 피해구제보도 평가 및 사후 안내 만족도

〈신청인〉 피해구제보도문에 대한 만족도



조정 신청 후 피해구제보도에 대한 만족도를 항목별로 살펴보면 전년도 조사결과와 동일하게, “보도의 신속성” 항목에 대한 만족도가 69.3점으로 가장 높게 나타났으며, “보도문의 양이나 내용” 항목에 대한 만족도가 66.3점, “보도문의 위치나 기사제목 등 편집” 항목에 대한 63.3점 순으로 나타났다.

피해구제보도 실시 여부 안내 및 법원소송절차 안내 만족도

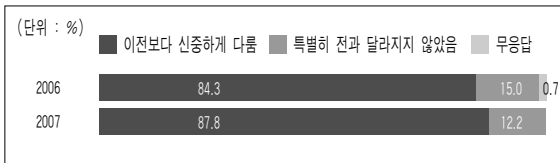


“심리 종결 후 피해구제보도 실시 여부 안내 및 법원소송절차 안내”에 대하여 신청인 196명 중 185명이 응답하였으며, 그 중 11.8%(23명)만이 ‘(매우) 만족’이라고 긍정적으로 평가하였으며, 29.1%(57명)는 ‘보통’, 53.5%(105명)는 ‘(매우) 불만족’이라고 응답하였다. '06년 대비 ‘(매우) 불만족’이라고 응답한 비율이 36.9%나 증가하였다.

한편 100점 점수로 환산하면 “심리 종결 후 피해구제제도 실시 여부 안내 및 법원소송절차 안내”에 대한 만족도는 49.3점으로 '06년(66.1점) 대비 16.8점 하락하였다.

8. 피신청인의 심리참석 후 기사작성, 편집 태도의 변화

〈피신청인〉 심리 참석 후 기사 작성, 편집 태도 변화

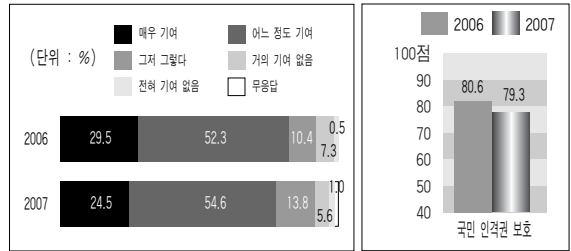


언론중재위원회의 심리 참석 후 기사 작성이나 편집 태도의 변화에 대하여 피신청인 115명 중, 87.8%(101명)가 ‘이전보다 신중하게 다룸’이라고 응답하여 조정심리 참석 후에도 ‘특별히 전과 달라지지 않음’이라고 응답한 비율(12.2%, 14명)보다 월등하게 높은 결과를 보였다. 언론조정제도가 취재보도과정의 개선에 긍정적인 영향을 미치고 있다는 평가가 할 수 있다.

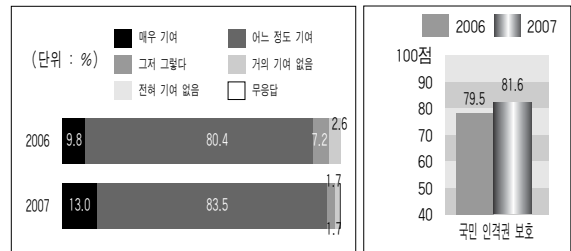
9. 언론중재위원회의 국민 인격권 보호 기여도 및 사회적 공정성

언론중재위원회 기능과 역할이 국민 인격권 보호에 기여한 측면에 대하여, 신청인의 79.1%(155명), 피신청인의 96.5%(111명)가 ‘(매우) 기여한다’고 응답하였다. 신청인의 경우에는 24.5%(48명)가 ‘매우 기여한다’, 54.6%(107명)가 ‘기여한다’고 응답하였으며, 피신청인의 경우에는 13.0%(15명)가 ‘매우 기여한다’, 83.5%(96명)가 ‘기여한다’고 응답하였다.

〈신청인〉 국민 인격권 보호 기여도

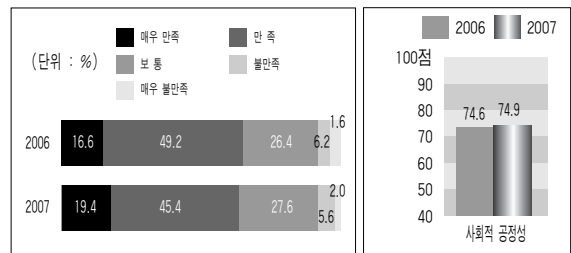


〈피신청인〉 국민 인격권 보호 기여도

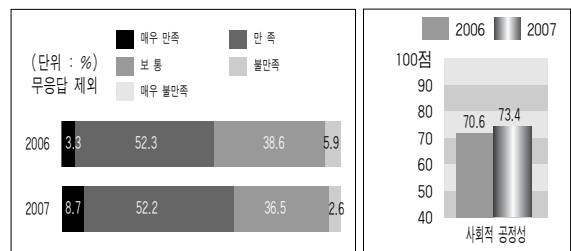


한편, 100점 점수로 환산하면, 신청인은 79.3점, 피신청인은 81.6점으로 나타났다.

〈신청인〉 공공기관으로서의 사회적 공정성



〈피신청인〉 공공기관으로서의 사회적 공정성



언론중재위원회의 공정성, 투명성, 청렴성 등 공공기관으로서 갖추어야 할 사회적 공공성에 대한 만족도 측면에서, 신청인의 64.8%(127명), 피신청인의 60.9%(70명)가 '(매우) 만족한다'고 응답하여 공공기관으로서 위원회의 사회적 책무에 대해 비교적 호의적으로 평가하는 것으로 조사되었다.

한편, 언론중재위원회의 사회적 공공성에 대하여 '(매우) 불만족'이라고 응답한 비율은 신청인 7.6%(15명), 피신청인 2.6%(3명)에 불과하였다.

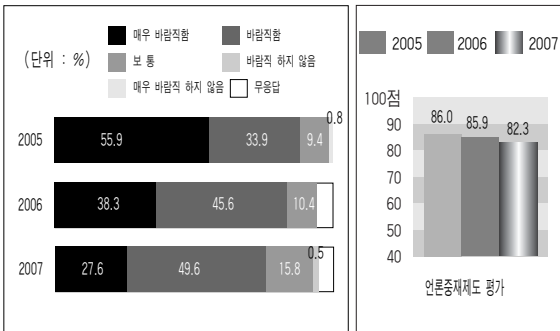
100점 점수로 환산하면, 신청인은 74.9점, 피신청인은 73.4점으로 나타나 신청인이 피신청인보다 언론중재위원회의 사회적 공공성에 대해 다소 높게 만족하는 것으로 나타났다.

언론중재법 시행으로 달라진 제도에 대한 전반적 만족도를 살펴보면, 신청인의 27.6%가 '매우 바람직하다', 49.5%가 '바람직하다'고 응답하여 긍정평가율이 77.1%에 이르는 것으로 조사되었다.

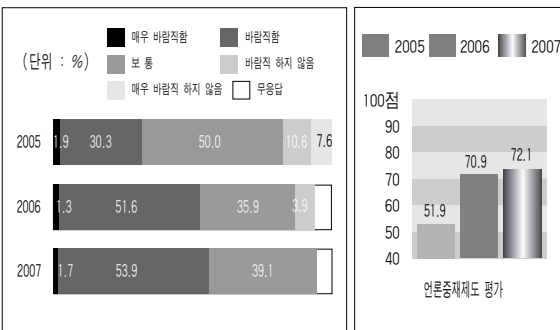
반면 피신청인의 경우, 1.7%만이 '매우 바람직하다', 53.9%가 '바람직하다'고 응답하여 긍정평가율이 55.6%인 것으로 나타나 신청인이 상대적으로 피신청인보다 달라진 언론중재제도에 대해 긍정적인 입장을 가지고 있는 것으로 나타났다. 하지만 해를 거듭할수록 새로운 언론중재제도에 대한 피신청인의 긍정평가율이 증가하고 있는 것으로 나타나고 있어, 새 제도에 대한 이해가 증가한 것으로 보인다.

10. 달라진 언론중재제도에 대한 평가

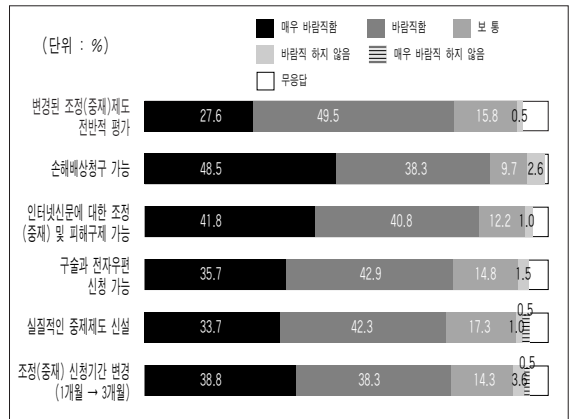
〈신청인〉 달라진 언론중재제도에 대한 평가('05 ~ '06년 대비)



〈피신청인〉 달라진 언론중재제도에 대한 평가('05 ~ '06년 대비)

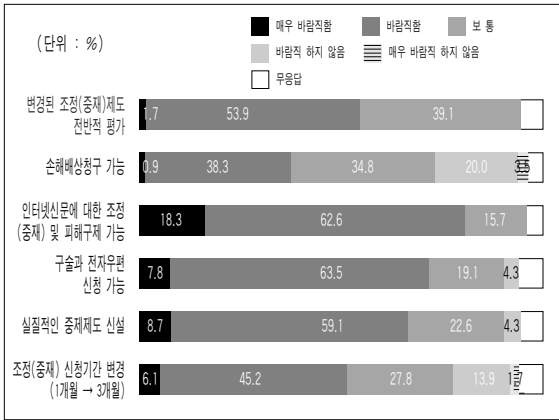


〈신청인〉 달라진 언론중재제도에 대한 항목별 평가



신청인이 언론중재법 시행으로 달라진 제도들에 대하여 내린 평가를 살펴보면, “손해배상청구 가능”(86.8%)과 “인터넷신문 피해구제 가능”(82.6%)한 제도가 “구술/전자우편 신청 가능”(78.6%), “조정신청기간 변경”(77.1%), “실질적인 중재제도 신설”(76.0%) 제도보다 '(매우) 바람직'하다고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타났다.

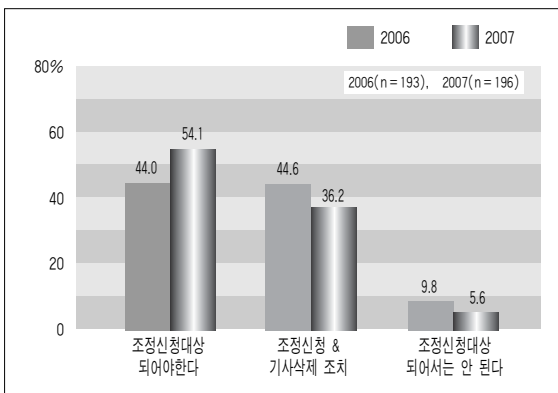
〈피신청인〉 달라진 언론중재제도에 대한 항목별 평가



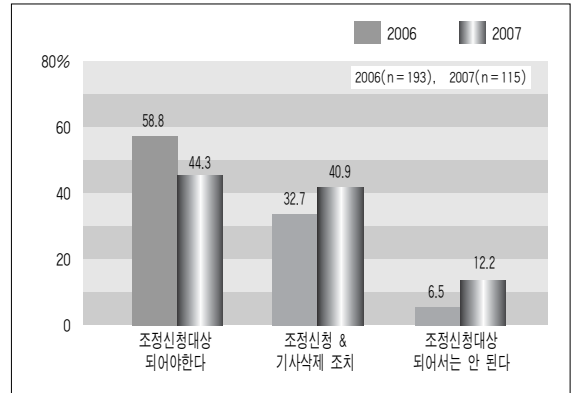
피신청인의 언론중재법 시행으로 달라진 제도에 대한 평가를 살펴보면, “인터넷신문 피해구제 가능”(80.9%) 제도의 긍정응답률이 가장 높게 나타난 반면, “손해배상청구 가능”(39.2%)과 “중재신청 기간 변경”(51.3%) 제도에 대한 긍정응답률은 60.0% 미만으로 타 제도에 비해 ‘바람직하지 않다’고 생각하는 피신청인이 상대적으로 많은 것으로 나타났다.

11. 포털사이트, 온라인신문의 조정대상 포함에 대한 태도

〈신청인〉 포털/온라인신문 조정대상 포함



〈피신청인〉 포털/온라인신문 조정대상 포함



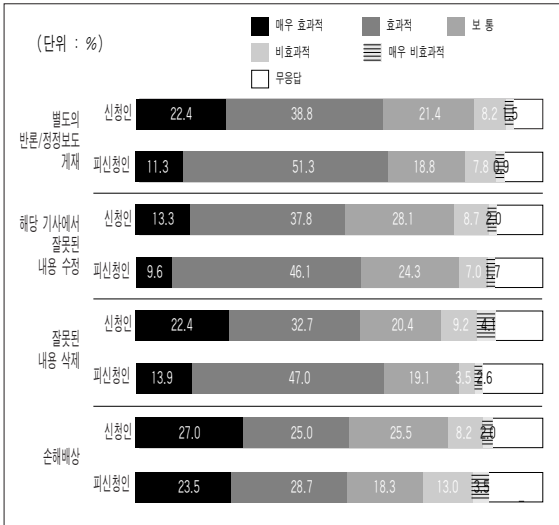
현행 「언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률」에서는 인터넷 포털, 언론사닷컴에 대한 조정 신청이 불가능한데, 이에 대하여 신청인 54.1%, 피신청인 44.3%가 인터넷 포털이나 언론사닷컴도 “조정신청 대상이 되어야 한다”고 응답하였으며, 신청인의 36.2%, 피신청인의 40.9%는 “조정 신청은 물론, 기사 삭제 조치를 취할 수 있어야 한다”고 응답하여 신청인의 90.3%, 피신청인의 85.2%가 인터넷 포털이나 언론사닷컴이 언론중재법의 적용 대상이 되어야 한다고 생각하는 것으로 조사되었다. 현행 언론중재법의 적용을 받지 않는 인터넷 언론에 대한 언론중재법 적용에 대하여 '06년과 달리 피신청인보다 신청인이 찬성하는 입장이 많은 반면, 기사삭제 조치까지 취할 수 있어야 한다는 의견에 대해서는 피신청인이 신청인보다 적극적인 것으로 나타났다.

12. 포털사이트, 온라인신문 등으로 인한 피해구제의 효과적인 방법

포털사이트와 온라인 신문은 인터넷 매체의 특성상 급속한 파급력을 가지고 있어 잘못된 보도로 인한 피해가 매우 크다. 인터넷 언론의 매체적 특성을

고려, 신청인과 피신청인이 가장 효과적이라 생각하는 피해구제 방법에 대하여 조사하였다.

피해구제 방법별 효과



그 결과 신청인(61.2%)과 피신청인(62.6%) 모두 별도의 정정·반론보도 게재가 가장 효과적인 피해구제 방법이라고 판단하고 있는 것으로 나타났으며, 이어 '잘못된 기사 삭제' (신청인 55.1%, 피신청인 60.9%)가 효과적이라고 응답한 비율이 높게 나타났다.

신청인의 경우 '잘못된 기사를 삭제' 하는 것에 대하여 비효과적이라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타났으며, 피신청인의 경우에는 '손해배상'을 통한 피해구제가 비효과적이라고 응답한 비율이 상대적으로 높게 나타나 각 입장에 따라 생각하는 효과적인 피해구제 방법에 다소 차이가 있는 것으로 나타났다.

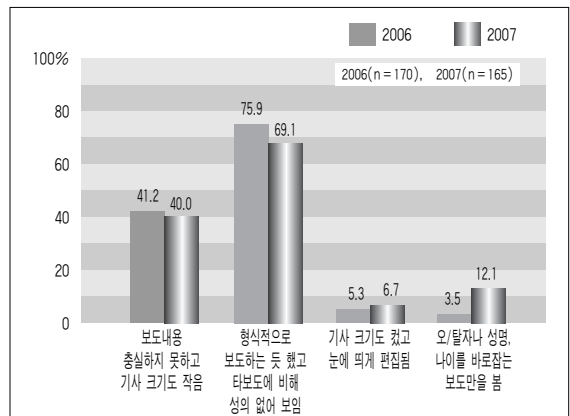
13. 신청인의 정정보도 및 반론보도에 대한 경험 여부 및 평가

신청인 가운데 평소에 정정보도나 반론보도를 접

해본 경험이 있는 경우는 84.2%(165명)로 정정보도나 반론보도의 노출도가 비교적 높은 것으로 나타났으나, 반론보도나 정정보도의 형식과 내용에 대해서는 부정적인 평가가 지배적이었다.

조정신청 전 게재(방송)된 정정보도나 반론보도를 접해 본 적이 있다고 응답한 신청인 165명 중, 조정신청 전 정정보도나 반론보도문의 형식 및 내용에 대하여 '06년과 마찬가지로 "형식적인 보도이며 타 보도에 비해 성의 없어 보였다"(69.1%, 114명), "보도 내용이 불성실하고 기사크기도 작았다"(40.0%, 66명)고 생각하는 신청인이 많은 것으로 나타났다.

<신청인> 조정신청 전 정정보도나 반론보도의 형식 및 내용에 대한 평가 -복수응답

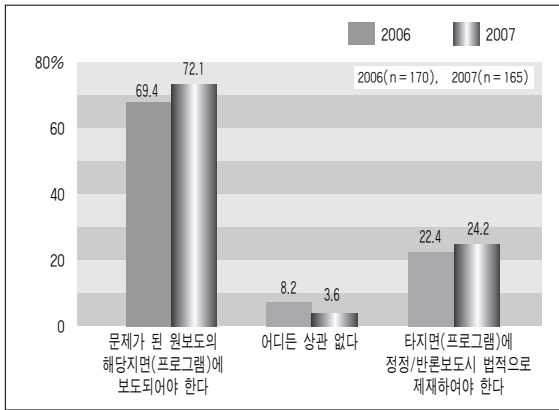


한편 "기사 크기도 컸고 눈에 띄게 편집되었다"고 긍정적인 견해를 보인 신청인은 6.7%(11명)에 불과하여 신청인의 대다수가 정정·반론보도문의 형식 및 내용이 언론피해구제를 위해 적절하지 못하다고 평가하는 것으로 나타났다.

정정보도나 반론보도가 원 보도가 실렸던 지면이 아닌, '바로잡습니다', '고침' 등의 고정란에 게재되거나, 방송의 경우 원 프로그램이 아닌 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되는 경우에 대하여, 72.1%(119명)가 "문제가 된 원 보도의 해당지면에 보도되어야 한다"

라고 응답하였으며, 24.2%(40명)는 “다른 지면이나 프로그램에 정정보도나 반론보도가 되면 법적으로 제재해야 한다”라고 응답하였다. 한편, “어디든 상관 없다”라고 응답한 비율은 3.6%에 불과한 것으로 나타났다.

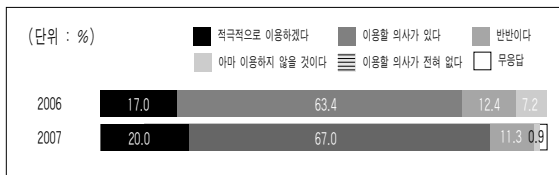
〈신청인〉 정정보도나 반론보도의 게재면(프로그램)에 대한 견해



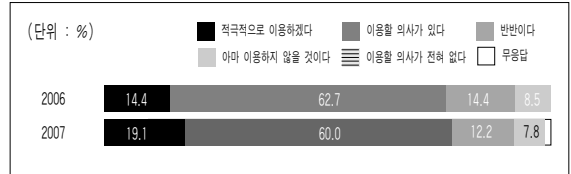
14. 피신청인의 언론중재위원회 상담창구/교육프로그램 이용의향

변호사 등 전문 상담인으로 구성된 언론중재위원회 상담창구에 대한 향후 이용의향에 대하여, 피신청인의 87.0%(100명)가 ‘이용할 의사가 있다’고 응답하였으며, 상담창구를 ‘이용하지 않을 것이다’고 응답한 비율은 0.9%(1명)로 매우 낮게 나타났다.

〈피신청인〉 향후 언론중재위원회 상담창구 이용의향



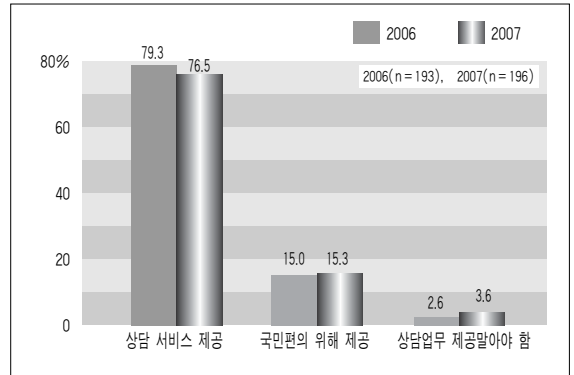
〈피신청인〉 향후 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향



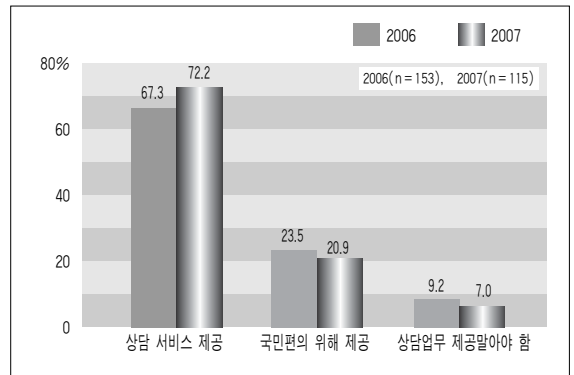
언론보도에 따른 분쟁 대처방안 등에 대한 교육프로그램 향후 이용의향에 대하여, 79.1%(91명)가 이용의향이 있다고 응답하였으며, ‘이용하지 않을 것이다’고 응답한 비율은 7.8%(9명)로 나타났다.

15. 언론분쟁 관련 상담서비스 제공에 대한 의견

〈신청인〉 상담서비스 제공에 대한 의견



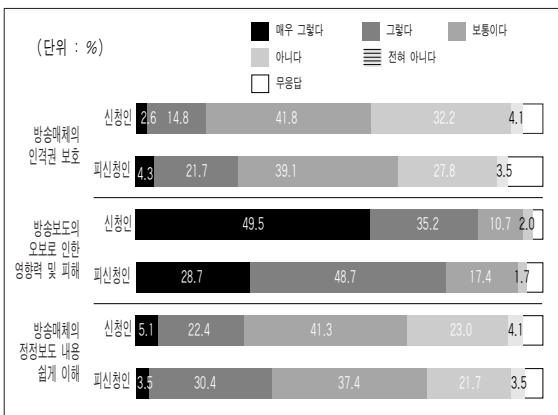
〈피신청인〉 상담서비스 제공에 대한 의견



신청인 196명 중 91.8%(180명), 피신청인 115명 중 93.1%(107명)가 언론중재위원회가 언론분쟁과 관련한 상담서비스를 제공해야 한다고 응답하여 전반적으로 언론중재위원회의 언론분쟁 관련 상담서비스 제공에 매우 긍정적인 입장을 가지고 있는 것으로 조사되었다.

16. 방송매체에 대한 의견

방송매체에 대한 의견

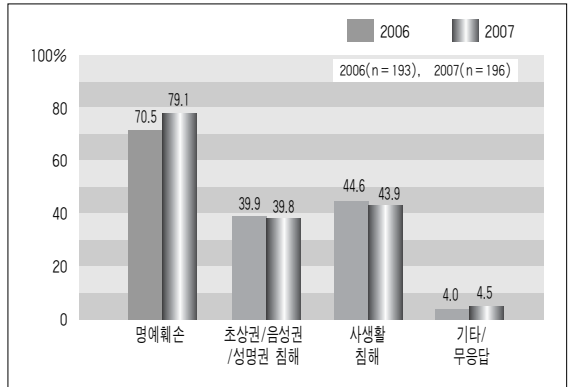


다른 매체와 비교하여 방송매체가 인격권을 잘 보호하는지 여부에 대하여 '(매우) 그렇다' 라고 응답한 비율이 신청인 17.4%, 피신청인 26.0%, '(전혀) 아니다' 라고 응답한 비율이 신청인 36.3%, 피신청인 31.3%로 나타나, 신청인과 피신청인 모두 방송매체의 인격권 보호가 다른 매체에 비해 잘 이루어지지 않고 있다는 생각을 가지고 있는 것으로 보인다.

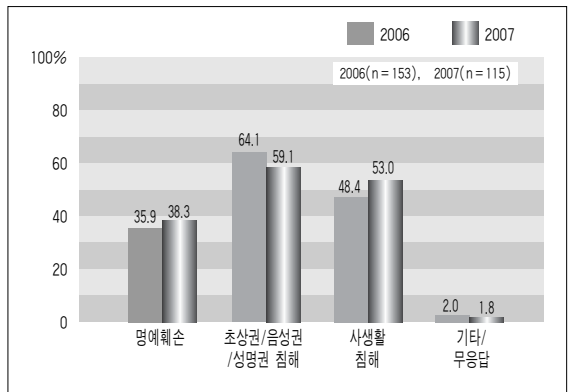
다른 매체와 비교할 때 방송보도의 오보로 인한 영향력이나 피해에 대하여 신청인의 84.7%, 피신청인의 77.4%가 '(매우) 그렇다' 고 응답하였으며, 신청인의 2.0%, 피신청인의 1.7%만이 '(전혀) 아니다' 라고 응답하였다. 또한 방송매체의 정보도 내용이 쉽게 잘 이해되는지 여부에 대하여 신청인의 27.5%, 피신청인의

33.9%가 '(매우) 그렇다' 고 응답하였으며, 신청인의 27.1%, 피신청인의 25.2%가 '(전혀) 아니다' 고 응답하였다.

〈신청인〉 방송보도에 의해 침해될 권리-복수응답



〈피신청인〉 방송보도에 의해 침해될 권리-복수응답



방송보도에 의해 침해될 가능성이 높은 권리에 대하여 신청인은 "명예훼손"(79.1%), "사생활 침해"(43.9%), "초상권, 음성권, 성명권 침해"(39.8%) 순으로 나타난 반면, 피신청인은 "초상권, 음성권, 성명권 침해"(59.1%), "사생활 침해"(53.0%), "명예훼손"(38.3%) 순으로 조사되어, 피신청인이 영상매체의 특수성으로 인한 인격권 침해 유형을 보다 실제적으로 인지하고 있는 것으로 보인다.

17. 상담이용자 이용만족도 조사결과

언론중재위원회에 언론분쟁 상담을 신청하기 전에 취한 조치를 묻는 질문에 대하여 전체 응답자 342명 중에서 “바로 언론중재위원회에 상담 신청”한 경우가 77.5%(265명)로 가장 많았으며, “해당 언론사에 먼저 연락한 뒤 언론중재위원회에 상담”한 경우가 17.5% (60명)순으로 나타났다.

본절 이후, 바로 언론중재위원회의 상담창구를 이용한 상담이용자 265명 중에서, “언론중재위원회가 언론피해를 담당하는 주요기관”이라는 이유로 상담창구를 바로 이용한 상담신청인이 66.4% (176명)로 가장 높은 비율을 차지하였으며, 그 뒤로 “주변 사람의 추천으로”(15.8%, 42명), “언론중재위원회의 광고를 본 적이 있어서”(12.5%, 33명) 등의 순으로 나타났다.

한편, 다른 조치 이후에 언론중재위원회의 상담창구를 이용한 응답자 77명을 대상으로 언론중재위원회 상담창구를 이용하게 된 배경에 대하여 질문한 결과, ‘다른 상담 후 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서’ 라고 응답한 비율이 63.6%(49명)로 가장 높았으며, ‘다른 상담기구보다 전문성과 신뢰도가 높아서’ 라고 응답한 비율이 18.2%(14명)로 두 번째로 높은 이유를 차지하였다.

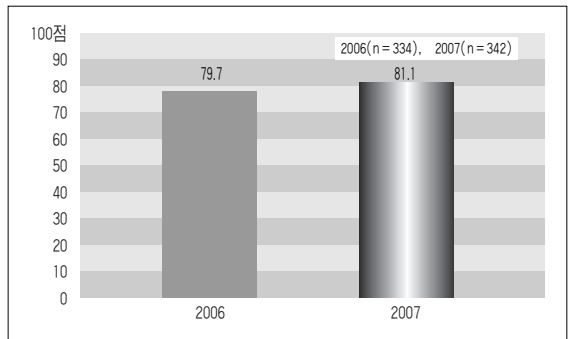
언론중재위원회에 언론피해상담을 신청한 방법을 살펴보면, 전체 응답자의 342명 중 81.3%(215명)가 ‘전화상담’을 이용하였으며, 그 다음으로 ‘인터넷 상담(인터넷 실시간/인터넷 게시판)’ 18.7%(50명), ‘방문상담’ 12.3%(33명)을 이용한 것으로 나타났다.

한편, 인터넷 상담 가능 등으로 인한 접근성 및 편리성 차원에 대해서는 상담이용자의 57.9% (198명)가 ‘(매우) 만족’이라고 응답하였으며, 11.4%(39명)가 ‘(매우) 불만족’이라고 응답하여 언론중재위원회

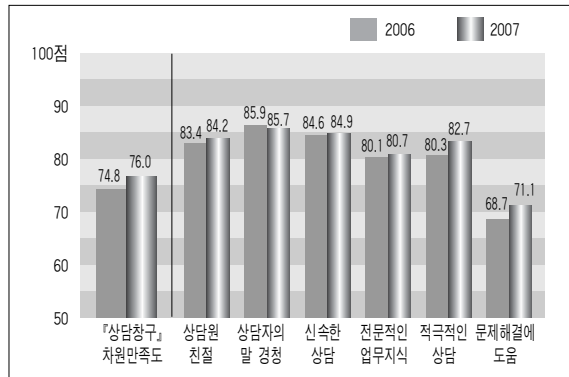
의 상담창구에 대한 접근성 및 편리성 차원의 전반적인 만족도는 긍정적으로 평가되는 것으로 보인다.

한편 각 항목별 평가점수(5점 만점)에 각각의 항목과 체감만족도의 상관관계² 값을 이용하여 산출된 중요도를 가중치로 부여하여 산출한 상담이용자의 종합만족도는 81.1점으로 조사되었으며, '06년(79.7점) 대비 만족도가 다소 상승(+1.4점)하였다.

상담 이용자 종합만족도



『상담창구』 항목별 만족도

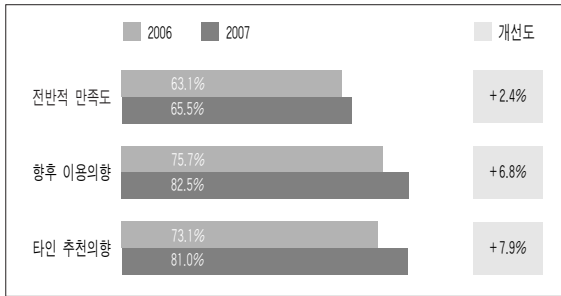


언론중재위원회 『상담창구』에 대한 만족도는 76.0점으로 조사되어, '06년(74.8점)과 비슷한 수준을 유지(+1.2점)하였다.

항목별로 살펴보면, “상담자의 말 경청” 항목이 85.7점으로 '06년에 이어 가장 높은 만족도를 보였으며, “신속한 상담”(84.9점)과 “상담원 친절”(84.2

점) 항목도 상대적으로 높은 수준을 보인 것으로 나타났다. 반면, “문제 해결에 도움” 항목은 71.1점으로 타 항목에 비해 낮은 만족도를 보이는 것으로 나타났다.

『언론중재위원회 상담 지지도』 TOP2 % 비율



전반적 만족도 TOP2 %는 언론중재위원회의 상담 창구의 모든 면을 고려한 언론중재위원회 상담창구에 대한 만족도에서 ‘매우 만족’ 혹은 ‘만족’이라고 응답한 상담이용자들의 비율로, '07년 전반적 만족도 TOP2 %는 65.5%로 '06년(63.1%) 대비 2.4% 증가한 것이다.

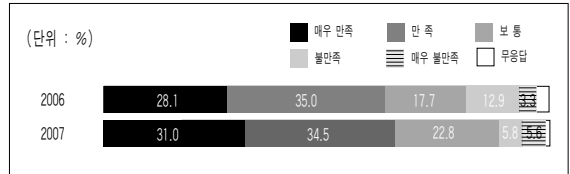
향후 이용의향 TOP2 %는 향후 언론보도로 인한 피해/분쟁 발생 시 언론중재위원회 상담 이용 여부 물음에 “반드시 이용할 것” 혹은 “아마 이용할 것”이라고 응답한 비율로, '07년 향후 이용의향 TOP2 %는 82.5%로 나타났으며, '06년(75.7%) 대비 6.8% 증가한 것이다.

타인 추천의향 TOP2 %는 앞으로 주변에서 언론보도로 인한 피해/분쟁으로 고민하는 사람에게 언론중재위원회 상담을 권유하겠다는 물음에 “적극적으로 권유” 혹은 “적극적은 아니지만 권유”라고 응답한 비율로, '07년 타인 추천의향 TOP2 %는 81.0%로, '06년(73.1%) 대비 7.9% 증가한 것이다.

언론중재위원회 상담이용자의 언론중재위원회에 대한 전반적 만족도에 대하여 31.0%가 ‘매우 만족’, 34.5%가 ‘만족’이라고 응답하여 전반적 만족도

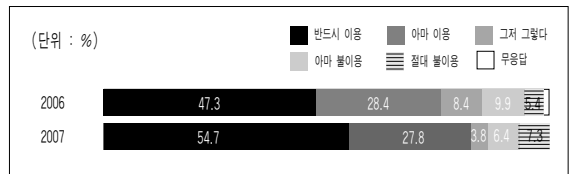
TOP2 %는 65.5%로 나타나, '06년(63.1%) 대비 2.4% 증가하였다.

전반적 만족도



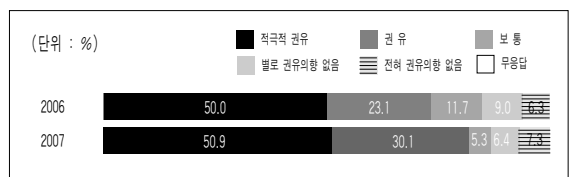
언론중재위원회 상담이용자 중 향후 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁 발생 시 ‘반드시 이용할 것이다’라고 응답한 상담 신청인의 비율은 54.7%, ‘아마도 이용할 것이다’라고 응답한 신청인의 비율은 27.8%로, 향후 이용의향에 대한 TOP2 %는 82.5%로 나타났으며, '06년(75.7%) 대비 6.8% 증가하였다.

향후 이용의향



언론중재위원회 상담이용자 중 앞으로 주변에서 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁으로 고민하는 사람에게 언론중재위원회 상담을 권유하겠다는 물음에 50.9%가 ‘적극적으로 권유하겠다’, 30.1%가 ‘적극적은 아니지만 권유하겠다’라고 응답하여 향후 추천의향에 대한 TOP2 %는 81.0%로 나타났으며, '06년(73.1%) 대비 7.9% 증가하였다.

타인 추천의향

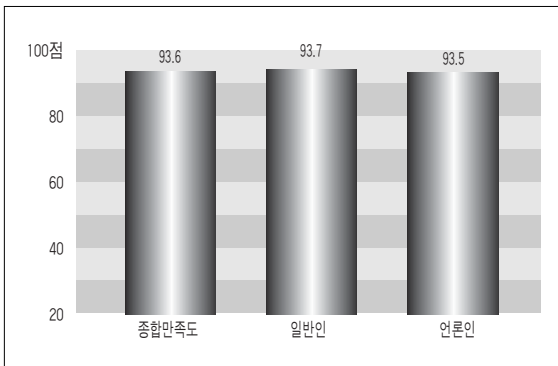


18. 교육수강자 이용만족도 조사결과

언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 언론중재위원회 교육수강자 중 일반인의 90.4%(227명), 언론인의 100.0%(49명)가 “알고 있다”고 응답하였다. 일반인의 13.1%, 언론인의 16.3%는 “정확히 알고 있다”고 응답하였으며, 일반인의 47.4%, 언론인의 71.4%는 “대충은 알고 있다”고 응답하였다. 전반적으로 언론인이 일반인 대비 “정확히 알고 있다”는 비율이 10.0% 가량 높게 나타났는데, 이는 언론사 등 관련연계에 근무하는 언론인의 직업적 특성 때문인 것으로 보인다.

언론중재위원회를 알게 된 경로를 살펴본 결과, 일반인과 언론인 모두 “TV광고”(49.4%, 49.0%), “방송보도”(31.1%, 53.1%), “신문보도”(17.5%, 32.7%)를 통해 알게 되었다는 비율이 높게 나타났으며, 일반인의 경우 “인터넷광고”(10.4%)와 “변호사”(10.4%)를 통해 알게 되었다는 비율이 언론인에 비해 상대적으로 높게 나타났다.

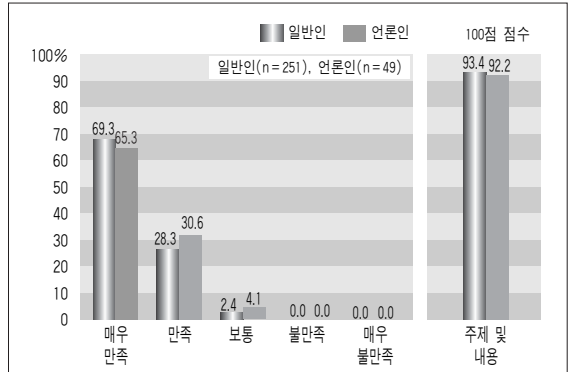
교육 수강자 종합 만족도



교육수강자 종합만족도 산출 결과, 일반인의 종합만족도는 93.7점, 언론인의 종합만족도는 93.5점으로 조사되어 ‘일반인’과 ‘언론인’ 간에 별 차이를 보이지 않았다.

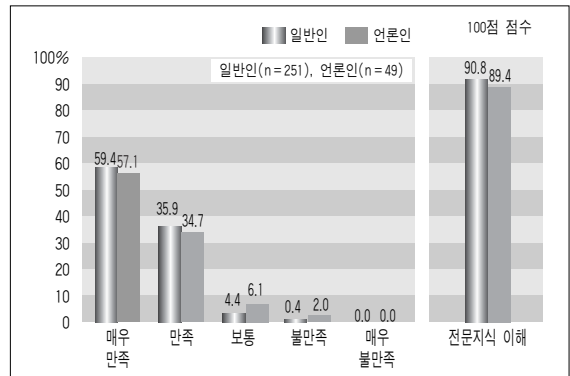
“주제 및 내용” 항목에 대하여 일반인은 97.6%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 93.4점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 95.9%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 92.2점으로 나타났다.

“주제 및 내용” 항목 만족도



“전문지식에 대한 이해” 항목에 대하여 일반인은 95.3%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 90.8점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 91.8%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 89.4점의 만족도 수준을 보였다.

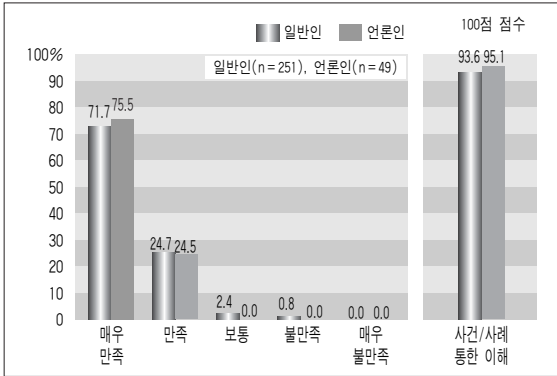
“전문지식에 대한 이해” 항목 만족도



“사건/사례를 통한 이해” 항목에 대하여 일반인은 96.4%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 93.5점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 100.0%가 ‘(매우) 만족’한다고 응답하여 95.1점의 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 언론중

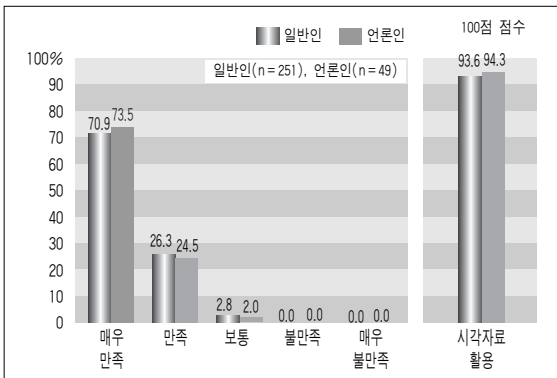
재위위원회가 실시하는 교육에서 사건/사례를 적절히 활용하고 있다고 평가한 것으로 나타났다.

“사건/사례를 통한 이해” 항목 만족도



“시각자료/동영상을 통한 이해” 항목에 대하여 일반인은 97.2%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 93.6점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 98.0%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 94.3점의 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 언론중재위원회가 실시하는 교육에서 시각자료나 동영상 등을 적절히 활용하고 있다고 평가한 것으로 나타났다.

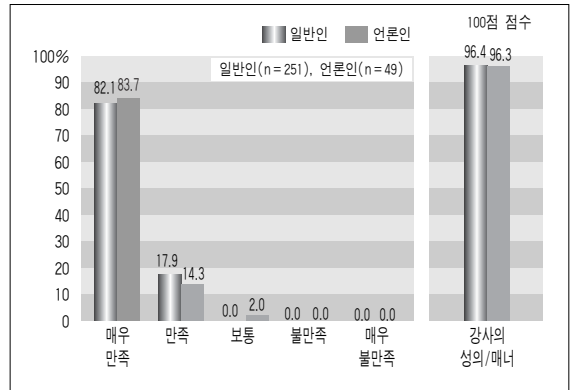
“시각자료/동영상을 통한 이해” 항목 만족도



“강사의 성의 및 매너” 항목에 대하여 일반인은 100.0%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 96.4점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 98.0%가 ‘(매우) 만족’ 한

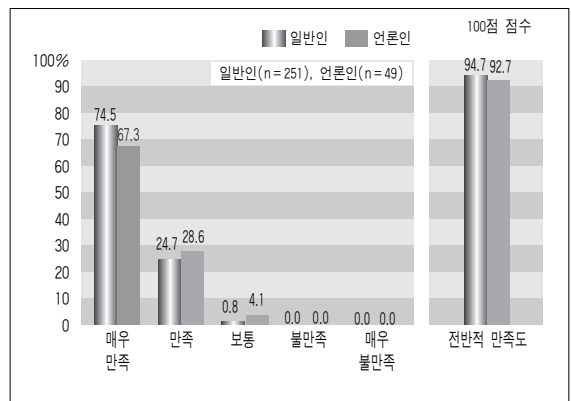
다고 응답하여 96.3점의 만족도 수준을 보여 5개 항목 중 가장 높은 만족도 수준을 보였다. 이로 미루어 볼 때, 일반인과 언론인 모두 강사가 성의있고 매너있는 자세로 교육을 진행하고 있다고 평가한 것으로 나타났다.

“강사의 성의 및 매너” 항목 만족도



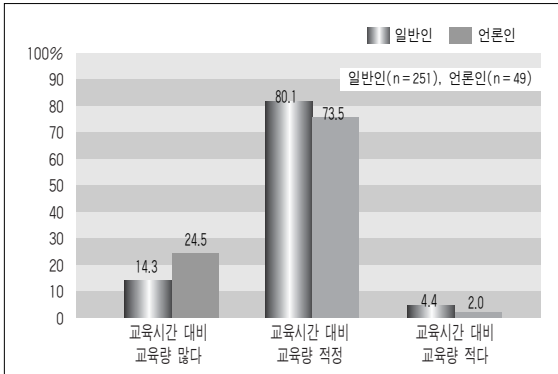
언론중재위원회 교육프로그램의 전반적 만족도를 살펴보면, 일반인의 99.2%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 94.7점의 만족도 수준을 보였으며, 언론인은 95.9%가 ‘(매우) 만족’ 한다고 응답하여 92.7점의 만족도 수준을 보였다.

교육프로그램 전반적 만족도



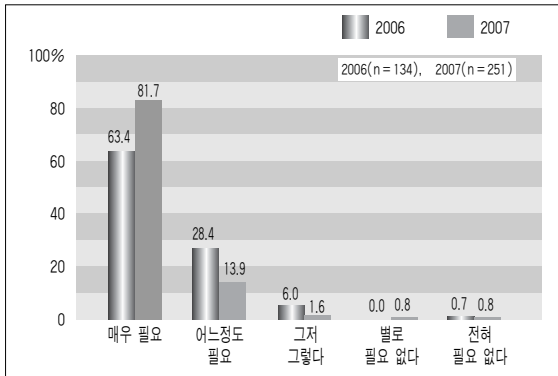
언론중재위원회 교육프로그램의 교육량에 대하여, 일반인의 80.1%, 언론인의 73.5%가 “교육시간 대비 교육량이 적정하다”고 응답하였다.

교육시간 내 이루어진 교육량의 적절성

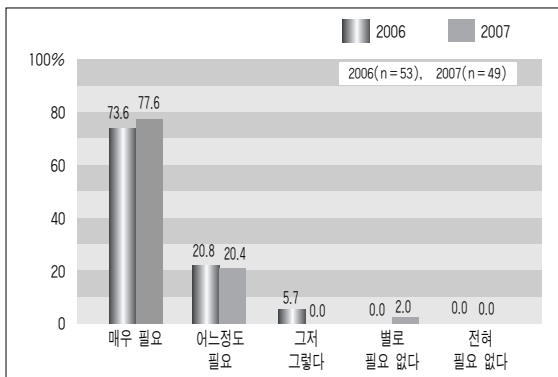


일반인의 95.6%, 언론인의 98.0%가 언론중재위원회 교육이 '매우/어느 정도' 필요하다'고 응답하였으며, 이는 '06년과 큰 차이를 보이지 않았다.

〈일반인〉 언론중재위원회 교육 필요 여부



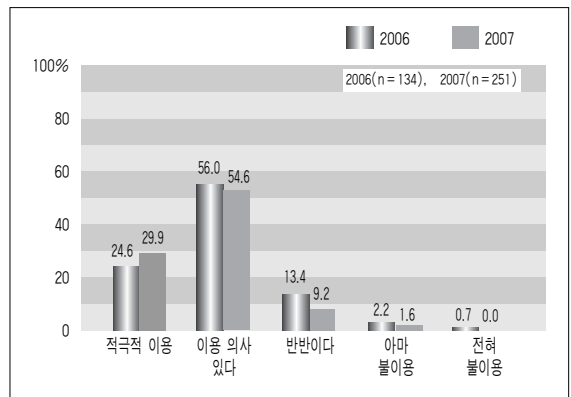
〈언론인〉 언론중재위원회 교육 필요 여부



언론중재위원회 교육프로그램에 대한 향후 이용의향을 살펴보면, 일반인의 84.5%(212명)가 '이용할 의사가 있다'고 응답하였으며, 이 중 29.9%(75명)는 '적극적으로 이용하겠다'고 응답하였다.

또한, 언론인의 91.8%(45명)가 '이용할 의사가 있다'고 응답하였으며, 이 중 22.4%(11명)는 '적극적으로 이용하겠다'고 응답하였다. □

〈일반인〉 언론중재위원회 교육 이용 의향



〈언론인〉 언론중재위원회 교육 이용 의향

