

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

– 언론중재제도 개선을 위한 종합평가

2010. 12

제 출 문

언론중재위원회 귀하

이 보고서를 언론중재위원회에서 의뢰한
『2010년도 언론중재위원회 이용만족도 조사
(언론중재제도 개선을 위한 종합평가)』
연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2010년 12월

연구수행기관 나이스알앤씨(주)

CONTENTS

제 1 장 조사 개요 1

1. 조사의 목적	3
2. 조사 설계	3
3. 조사 방법	4
4. 주요 조사항목	5
1) 조정(중재) 신청인 / 피신청인	5
2) 상담이용자	6
3) 교육수강자	6
5. 응답자 특성	7
6. 종합만족도 산출방법	8
1) 조정(중재) 신청인	9
2) 조정(중재) 피신청인	10
3) 상담이용자	11
4) 교육수강자	12

제 2 장 조사 결과 요약 13

1. 조정(중재) 신청인 / 피신청인 이용만족도	15
1) 조정(중재) 종합만족도	15
2) 차원별 만족도	16
3) 항목별 만족도	17
4) 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로	19
5) 언론중재위원회 이미지 평가	20
6) 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향	22
7) 개정 언론중재법 인지도 및 인식	23

CONTENTS

8) 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	24
9) 인터넷매체 대상 심리 중 알림문구 표시의무에 대한 인식	25
10) 소셜네트워크서비스(SNS)에 대한 인식	26
2. 상담이용자 이용만족도	27
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도	27
2) 항목별 만족도	28
3) 언론중재위원회 상담창구 이용행태 및 이유	29
3. 교육수강자 이용만족도	30
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도	30
2) 항목별 만족도	31
3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	31
4. 포트폴리오 분석	32
1) 포트폴리오 분석방법	32
2) 포트폴리오 분석결과	33

제 3 장 조정(중재) 신청인/피신청인에 대한 조사 결과 37

1. 조정(중재) 종합만족도	39
1) 종합만족도	39
2) 차원별 중요도	42
3) 차원별 만족도	43
(1) 신청절차 및 방법 차원 만족도	44
(2) 대기실 및 심리실 차원 만족도	45
(3) 중재위원의 심리진행 차원 만족도	47
(4) 심리전/후 절차안내 차원 만족도	49
(5) 언론피해 상담창구 차원 만족도	51

4) 항목별 만족도	52
(1) 신청절차 및 방법 항목별 만족도	52
(2) 대기실 및 심리실 항목별 만족도	53
(3) 중재위원의 심리진행 항목별 만족도	55
(4) 심리전/후 절차안내 항목별 만족도	57
(5) 언론피해 상담창구 항목별 만족도	59
2. 피해구제 방법 만족도	60
1) 피해구제 방법	60
2) 피해구제 방법 만족도	61
3. 언론중재위원회 향후 이용 의향	63
1) [신청인] 향후 재이용의향	63
2) [신청인] 타인권유의향	64
3) [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화	65
4. 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로	66
1) 언론중재위원회 인지 여부	66
2) 언론중재위원회 인지경로	68
5. 언론중재위원회 필요성	69
1) 언론중재위원회 필요성	69
2) [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유	70
3) [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유	71
6. 언론중재위원회 이미지 평가	72
7. [신청인] 언론중재위원회 이용 이유	76
8. 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향	77
1) 중재제도 인지 여부	77
2) 중재제도 향후 이용의향	78
9. 피신청인 관련 평가	79

CONTENTS

1) 정정, 반론보도의 바람직한 보도 방법	79
2) 언론중재위원회 상담창구 이용의향	80
3) 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향	81
10. 개정 언론중재법 인지도 및 인식	82
1) 개정 언론중재법 인지도	82
2) 개정 언론중재법에 대한 인식	84
3) 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함여부	85
4) 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	86
5) 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시의무에 대한 인식	87
(1) 알림문구 표시의무 인지 여부	87
(2) 알림문구 표시에 대한 인식	88
11. 소셜네트워크서비스(SNS)에 대한 인식	89
1) 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함 여부에 대한 견해	89

제 4 장 상담이용자에 대한 조사결과 91

1. 상담이용자 종합만족도	93
1) 종합만족도	93
2) 항목별 중요도	95
3) 항목별 만족도	96
(1) 상담원의 친절성 항목 만족도	97
(2) 상담자의 경청자세 항목 만족도	98
(3) 신속한 상담 항목 만족도	99
(4) 전문적인 업무지식 항목 만족도	100
(5) 적극적인 상담 항목 만족도	101
(6) 문제해결에 도움이 됨 항목 만족도	102

2. 상담이용자 전반적 만족도	103
3. 언론중재위원회 상담창구 평가	104
1) 향후 재이용의향	104
2) 상담창구 타인권유의향	105
4. 언론중재위원회 상담 전 조치방법	106
1) 언론중재위원회 상담창구 바로 이용 여부	106
2) 언론중재위원회 상담창구 바로 이용한 이유	107
3) 다른 조처 후 언론중재위원회 상담창구 이용한 이유	108

제 5 장 교육수강자에 대한 조사결과 109

1. 교육수강자 종합만족도	111
1) 종합만족도	111
2) 항목별 중요도	112
3) 항목별 만족도	113
(1) 주제 및 내용 항목 만족도	114
(2) 전문지식 이해 항목 만족도	115
(3) 사건, 사례를 통한 이해 항목 만족도	116
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도	117
(5) 강사의 성의 및 매너 항목 만족도	118
2. 교육 프로그램 전반적 만족도	119
3. 교육시간 내 교육량의 적절성	120
4. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	121
5. 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가	122
1) 교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력	122
2) 언론중재위원회 교육 필요성	123

그림 목차

<그림 1> 신청인 조정(중재) 종합만족도	15
<그림 2> 피신청인 조정(중재) 종합만족도	15
<그림 3> 조정(중재) 차원별 중요도 (가중치)	15
<그림 4> 조정(중재) 차원별 만족도	16
<그림 5> 언론중재위원회 인지 여부	19
<그림 6> 언론중재위원회 인지경로	19
<그림 7> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	20
<그림 8> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	21
<그림 9> 중재제도 인지 여부	22
<그림 10> 중재제도 향후 이용의향	22
<그림 11> 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 여부 인지도	23
<그림 12> 개정된 언론중재법이 인격권 침해 구제에 도움이 되는지 여부	23
<그림 13> [신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	24
<그림 14> [피신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	24
<그림 15> 인터넷매체 대상 심리 중 알림문구 표시 인지 여부	25
<그림 16> 알림문구 표시에 대한 인식	25
<그림 17> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해	26
<그림 18> 상담이용자 종합만족도	27
<그림 19> 상담이용자 항목별 중요도 (가중치)	27
<그림 20> 상담이용자 항목별 만족도	28
<그림 21> 언중위 상담창구 바로 이용 이유	29
<그림 22> 상담 전 조치방법	29
<그림 23> 다른 조취 후 언중위 상담창구 이용 이유	29
<그림 24> 교육수강자 종합만족도	30
<그림 25> 교육수강자 항목별 중요도 (가중치)	30
<그림 26> 교육수강자 항목별 만족도	31
<그림 27> 언론중재위원회 인지 여부	31
<그림 28> 신청인 조정(중재) 종합만족도	39
<그림 29> 피신청인 조정(중재) 종합만족도	39

<그림 30> 성별 종합만족도	40
<그림 31> 연령별 종합만족도	40
<그림 32> 중재부별 종합만족도	40
<그림 33> 피해구제방법별 종합만족도	40
<그림 34> 조정(중재) 신청매체별 종합만족도	40
<그림 35> 조정(중재) 차원별 중요도 (가중치)	42
<그림 36> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도	43
<그림 37> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도	43
<그림 38> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도	44
<그림 39> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률	44
<그림 40> 대기실 및 심리실 차원 만족도	45
<그림 41> [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률	45
<그림 42> [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률	45
<그림 43> 중재위원의 심리진행 차원 만족도	47
<그림 44> [신청인] 중재위원의 심리진행 차원 만족도 응답률	47
<그림 45> [피신청인] 중재위원의 심리진행 차원 만족도 응답률	47
<그림 46> 심리전/후 절차 안내 차원 만족도	49
<그림 47> [신청인] 심리전/후 절차 안내 차원 만족도 응답률	49
<그림 48> [피신청인] 심리전/후 절차 안내 차원 만족도 응답률	49
<그림 49> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도	51
<그림 50> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도 응답률	51
<그림 51> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도	52
<그림 52> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	53
<그림 53> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	54
<그림 54> [신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도	55
<그림 55> [피신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도	56
<그림 56> [신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도	57
<그림 57> [피신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도	58
<그림 58> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도	59

그림 목차

<그림 59> [신청인] 피해구제 방법(복수응답)	60
<그림 60> [피신청인] 피해구제 방법(복수응답)	60
<그림 61> [신청인] 피해구제 방법 만족도	61
<그림 62> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도	61
<그림 63> [신청인] 향후 재이용의향	63
<그림 64> [신청인] 타인권유의향	64
<그림 65> [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화	65
<그림 66> [신청인] 언론중재위원회 인지 여부	66
<그림 67> [피신청인] 언론중재위원회 인지 여부	66
<그림 68> 언론중재위원회 인지경로(복수응답)	68
<그림 69> 언론중재위원회 필요성	69
<그림 70> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)	70
<그림 71> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)	71
<그림 72> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	73
<그림 73> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	73
<그림 74> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	74
<그림 75> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	74
<그림 76> [신청인] 언론중재위원회 이용 이유(복수응답)	76
<그림 77> 중재제도 인지 여부	77
<그림 78> 중재제도 향후 이용의향	78
<그림 79> [피신청인] 정정보도나 반론보도에 대한 견해	79
<그림 80> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향	80
<그림 81> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 상담창구 이용의향	80
<그림 82> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향	81
<그림 83> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향	81
<그림 84> [신청인] 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 인지도	82
<그림 85> [피신청인] 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 인지도	82
<그림 86> 개정된 언론중재법이 인격권 침해 구제에 도움이 되는지 여부	84



<그림 87> [신청인] 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함여부	85
<그림 88> [신청인] 언론사닷컴/포털사이트를 대상으로 신청하지 않은 이유(복수응답)	85
<그림 89> [신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	86
<그림 90> [피신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식	86
<그림 91> [신청인] 인터넷매체 대상 심리증 알림문구 표시 인지 여부	87
<그림 92> [피신청인] 인터넷매체 대상 심리증 알림문구 표시 인지 여부	87
<그림 93> [신청인] 알림문구 표시에 대한 인식	88
<그림 94> [피신청인] 알림문구 표시에 대한 인식	88
<그림 95> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해	89
<그림 96> 상담이용자 종합만족도	93
<그림 97> 성별 종합만족도	93
<그림 98> 연령별 종합만족도	93
<그림 99> 행동별 종합만족도	93
<그림 100> 상담방법별 종합만족도	93
<그림 101> 상담이용자 항목별 중요도 (가중치)	95
<그림 102> 상담이용자 항목별 만족도	96
<그림 103> 상담원의 친절성 만족도	97
<그림 104> 상담자의 친절성 만족도 응답률	97
<그림 105> 상담자의 경청자세 만족도	98
<그림 106> 상담자의 경청자세 만족도 응답률	98
<그림 107> 신속한 상담 만족도	99
<그림 108> 신속한 상담 만족도 응답률	99
<그림 109> 전문적인 업무지식 만족도	100
<그림 110> 전문적인 업무지식 만족도 응답률	100
<그림 111> 적극적인 상담 만족도	101
<그림 112> 적극적인 상담 만족도 응답률	101
<그림 113> 문제해결에 도움이 됨 만족도	102
<그림 114> 문제해결에 도움이 됨 만족도 응답률	102
<그림 115> 상담이용자 전반적 만족도	103

그림 목차

<그림 116> 상담이용자 전반적 만족도 응답률	103
<그림 117> 상담창구 향후 재이용의향	104
<그림 118> 상담창구 타인권유의향	105
<그림 119> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)	106
<그림 120> 언론중재위원회 상담창구 바로 이용한 이유(복수응답)	107
<그림 121> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구 이용한 이유(복수응답)	108
<그림 122> 교육수강자 종합만족도	111
<그림 123> 교육수강자 항목별 중요도 (가중치)	112
<그림 124> 교육수강자 항목별 만족도	113
<그림 125> 주제 및 내용 만족도	114
<그림 126> 주제 및 내용 만족도 응답률	114
<그림 127> 전문지식 이해 만족도	115
<그림 128> 전문지식 이해 만족도 응답률	115
<그림 129> 사건, 사례를 통한 이해 만족도	116
<그림 130> 사건, 사례를 통한 이해 만족도 응답률	116
<그림 131> 교육자료의 충실성 만족도	117
<그림 132> 교육자료의 충실성 만족도 응답률	117
<그림 133> 강사의 성의 및 매너 만족도	118
<그림 134> 강사의 성의 및 매너 만족도 응답률	118
<그림 135> 교육프로그램 전반적 만족도	119
<그림 136> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률	119
<그림 137> [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성	120
<그림 138> [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성	120
<그림 139> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부	121
<그림 140> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부	121
<그림 141> 교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력	122
<그림 142> 교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력 응답률	122
<그림 143> [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성	123
<그림 144> [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성	123

표 목차

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도	18
<표 2> 조정(중재) 종합만족도	41
<표 3> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도	44
<표 4> 대기실 및 심리실 차원 만족도	46
<표 5> 중재위원의 심리진행 차원 만족도	48
<표 6> 심리전/후 절차안내 차원 만족도	50
<표 7> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도	51
<표 8> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도	52
<표 9> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	53
<표 10> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	54
<표 11> [신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도	55
<표 12> [피신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도	56
<표 13> [신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도	57
<표 14> [피신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도	58
<표 15> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도	59
<표 16> [신청인] 피해구제 방법 만족도	62
<표 17> [피신청인] 피해구제 방법 만족도	62
<표 18> [신청인] 향후 재이용의향	63
<표 19> [신청인] 타인권유의향	64
<표 20> [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화	65
<표 21> 언론중재위원회 인지 여부	67
<표 22> 언론중재위원회 인지경로(복수응답)	68
<표 23> 언론중재위원회 필요성	69
<표 24> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)	70
<표 25> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)	71
<표 26> 언론중재위원회 이미지 평가	75
<표 27> 중재제도 인지 여부	77
<표 28> 중재제도 향후 이용의향	78
<표 29> [피신청인] 정정보도나 반론보도에 대한 견해	79
<표 30> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향	80
<표 31> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향	81



<표 32> 개정 언론중재법 인지도	83
<표 33> 개정 언론중재법에 대한 인식	84
<표 34> 인터넷매체 대상 심리증 알림문구 표시 인지 여부	87
<표 35> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해	89
<표 36> 상담이용자 종합만족도	94
<표 37> 상담이용자 항목별 만족도	96
<표 38> 상담원의 친절성 만족도	97
<표 39> 상담자의 경청자세 만족도	98
<표 40> 신속한 상담 만족도	99
<표 41> 전문적인 업무지식 만족도	100
<표 42> 적극적인 상담 만족도	101
<표 43> 문제해결에 도움이 됨 만족도	102
<표 44> 상담이용자 전반적 만족도	103
<표 45> 상담창구 향후 재이용의향	104
<표 46> 상담창구 타인권유의향	105
<표 47> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)	106
<표 48> 언론중재위원회 상담창구 바로 이용한 이유(복수응답)	107
<표 49> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구 이용한 이유(복수응답)	108
<표 50> 교육수강자 종합만족도	111
<표 51> 교육수강자 항목별 만족도	113
<표 52> 주제 및 내용 만족도	114
<표 53> 전문지식 이해 만족도	115
<표 54> 사건, 사례를 통한 이해 만족도	116
<표 55> 교육자료의 충실성 만족도	117
<표 56> 강사의 성의 및 매너 만족도	118
<표 57> 교육프로그램 전반적 만족도	119
<표 58> 교육시간 내 교육량의 적절성	120
<표 59> 언론중재위원회 인지 여부	121
<표 60> 교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력	122
<표 61> 언론중재위원회 교육 필요성	123

제 1 장

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

조사 개요

1 조사의 목적

본 조사는 2010년도 언론중재위원회 언론 조정(중재) 신청사건 및 상담/교육서비스에 관한 이용만족도를 평가하여, 언론중재제도 개선 사항 진단, 위원회의 장단기적 정책 및 업무 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음.

2 조사 설계

조사 대상

- 조정(중재) 신청인 : 396명
- 조정(중재) 피신청인(언론인) : 382명
- 상담 이용자 : 1,575명
- 교육 수강자 : 1,050명 (일반인 797명, 언론인 253명)
(2009년 10월 ~ 2010년 7월까지 신청 또는 이용자임)

조사 응답자

- 조정(중재) 신청인 : 163명 (응답률 41.2%)
- 조정(중재) 피신청인(언론인) : 128명 (응답률 33.5%)
- 상담 이용자 : 512명 (응답률 32.5%)
- 교육 수강자 : 1,050명 (일반인 797명, 언론인 253명)

조사 방법

- 조정(중재) 신청인 / 피신청인 : 우편 설문조사
- 상담 이용자 : 전화 설문조사
- 교육 수강자 : 현장 설문조사

조사 기간

- 2010년 11월 1일 ~ 12월 3일

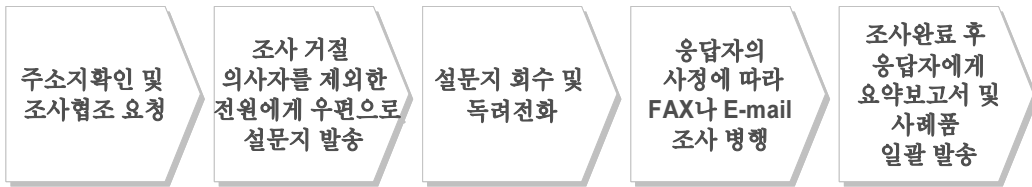
주관기관 / 수행기관

- 언론중재위원회 / 나이스알앤씨(주)

3 조사 방법

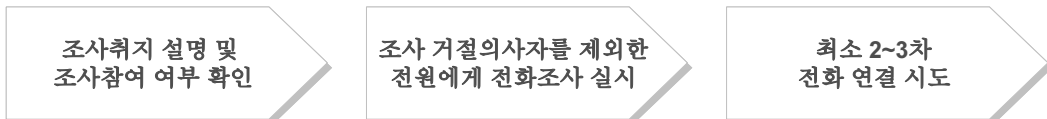
▶▶▶ 조정(중재) 신청인 / 피신청인

- 언론중재위원회로부터 제공받은 조정(중재) 신청인 / 피신청인 리스트를 활용하여 우편 설문조사 실시
- 진행순서



▶▶▶ 상담 이용자

- 언론중재위원회로부터 제공받은 상담이용자 리스트를 활용하여 전화조사 실시
- 진행순서



▶▶▶ 교육 수강자

- 언론중재위원회에서 교육수강자(일반인/언론인)를 대상으로 현장 설문조사 실시

4 주요 조사항목

1) 조정(중재) 신청인 / 피신청인

일반 사항	• 언론중재위원회 인지 여부 • 언론중재위원회 인지 경로 • 언론중재위원회 필요성 • (신청인) 언론중재위원회 이용 이유
언론중재위원회 이미지	• 언론중재위원회 이미지
항목 및 차원별 만족도	• 『신청절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『대기실 및 심리실』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재위원의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리전·후 절차 안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『언론피해 상담창구』 차원 및 항목별 만족도
조정(중재) 처리결과 평가	• 피해구제 방법 • (신청인) 피해구제 방법별 만족도 • (피신청인) 피해구제 조치사항 만족도 • (피신청인) 심리참석 후 기사작성 및 편집 태도의 변화
언론중재위원회 전반적 만족도	• 전반적 만족도 • 향후 이용의향 • 타인 추천의향
중재제도 및 상담창구 등 이용의향	• 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향 • 언론중재위원회 상담창구 및 교육프로그램 이용의향
언론중재법 인식	• 정정보도와 반론보도의 바람직한 보도 방법 • 개정 언론중재법관련 인지 여부 및 효과 평가 • (신청인) 개정 언론중재법 경험 여부 및 평가 • 인터넷뉴스서비스의 심리 중 알림문구 표시의무에 대한 인식 및 효과 평가 • 인터넷 매체에 대한 기사 삭제 청구권에 대한 인식 • SNS에 대한 조정(중재) 포함여부에 대한 견해

2) 상담이용자

일반 사항	• 언론중재위원회 상담 전 조치 여부 및 방법 • 언론중재위원회 상담창구 이용 이유 • 상담방법 • 상담 시 불편사항
항목별 만족도	• 『상담원 친절』 항목 만족도 • 『상담자의 말 경청』 항목 만족도 • 『신속한 상담』 항목 만족도 • 『전문적인 업무지식』 항목 만족도 • 『적극적인 상담』 항목 만족도 • 『문제해결에 도움이 됨』 항목 만족도
언론중재위원회 전반적 만족도	• 전반적 만족도 • 향후 이용의향 • 타인 추천의향

3) 교육수강자

일반 사항	• 언론중재위원회 인지 여부 • 언론중재위원회 교육 필요성 평가 • 교육시간 대비 교육량 적절성 • 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도
항목별 만족도	• 『주제 및 내용』 항목 만족도 • 『전문 지식에 대한 이해』 항목 만족도 • 『사건, 사례를 통한 이해』 항목 만족도 • 『교육자료의 충실성』 항목 만족도 • 『강사의 성의 및 매너』 항목 만족도
언론중재위원회 전반적 만족도	• 전반적 만족도

5 응답자 특성

〈 신청인 〉

	전 체	성별			연령			
		남자	여자	무응답	30대 이하	40대	50대 이상	무응답
사례수	(163)	(129)	(17)	(17)	(32)	(53)	(61)	(17)
비 율	100.0	79.1	10.4	10.4	19.6	32.5	37.4	10.4

〈 피신청인 〉

	전 체	성별		연령			종사하고 있는 매체					
		남자	여자	30대 이하	40대	50대 이상	TV	라디오	신문	잡지	인터넷	기타
사례수	(128)	(119)	(9)	(16)	(71)	(41)	(23)	(1)	(77)	(5)	(20)	(2)
비 율	100.0	93.0	7.0	12.5	55.5	32.0	18.0	0.8	60.2	3.9	15.6	1.6

〈 상담이용자 〉

	전 체	성별			연령						
		남자	여자	무응답	20대 이하	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답
사례수	(512)	(416)	(95)	(1)	(5)	(49)	(155)	(184)	(83)	(35)	(1)
비 율	100.0	81.3	18.6	0.2	1.0	9.6	30.3	35.9	16.2	6.8	0.2

〈 교육수강자 〉

	전 체	일반인	언론인
사례수	(1050)	(797)	(253)
비 율	100.0	75.9	24.1

6 종합만족도 산출방법

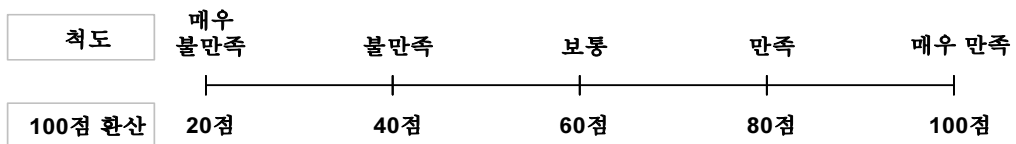
- 조정(중재) 신청인 / 피신청인의 경우, 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 차원 만족도와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{차원만족도} \times \text{차원중요도 (가중치)}$$

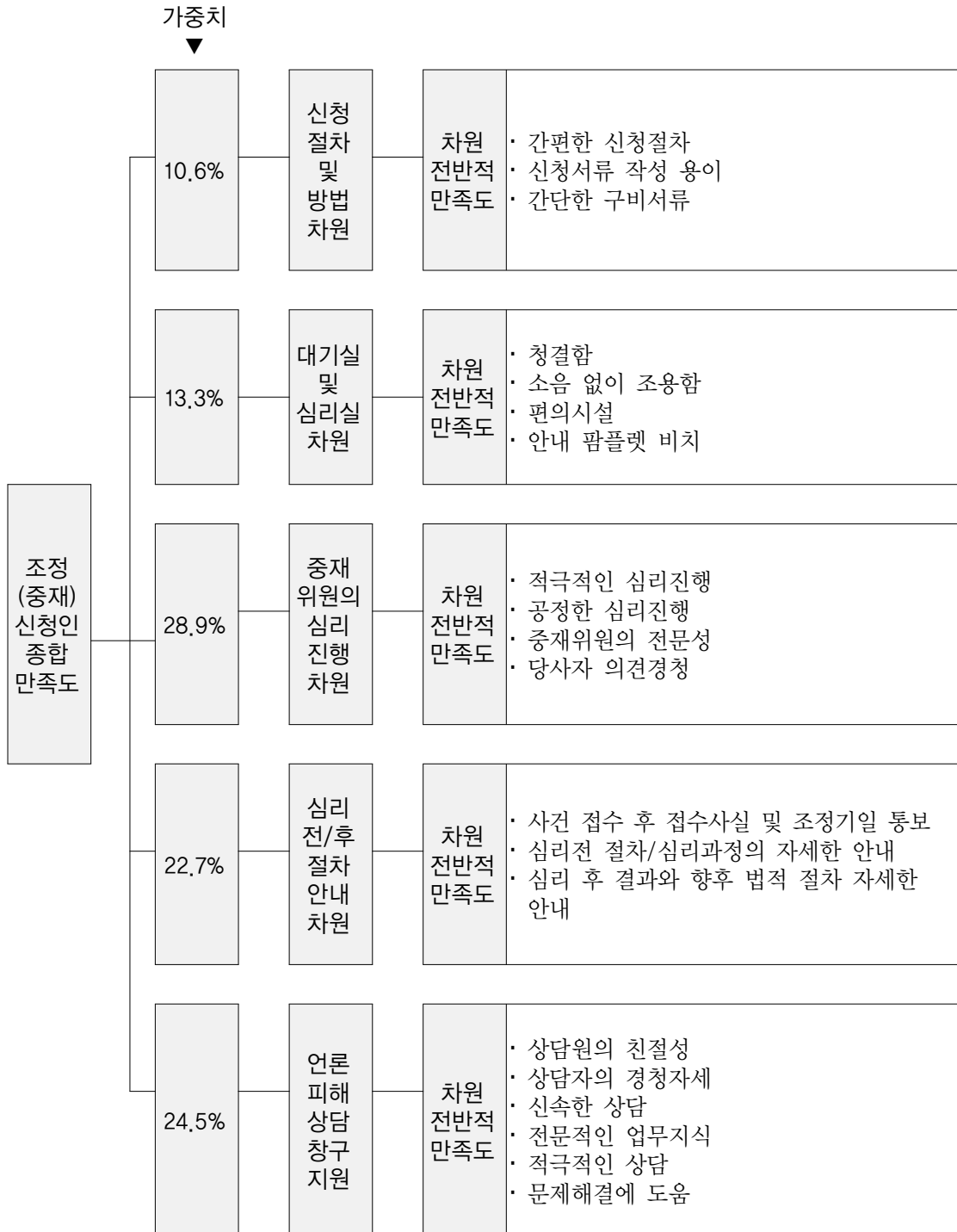
- 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{항목만족도} \times \text{항목중요도 (가중치)}$$

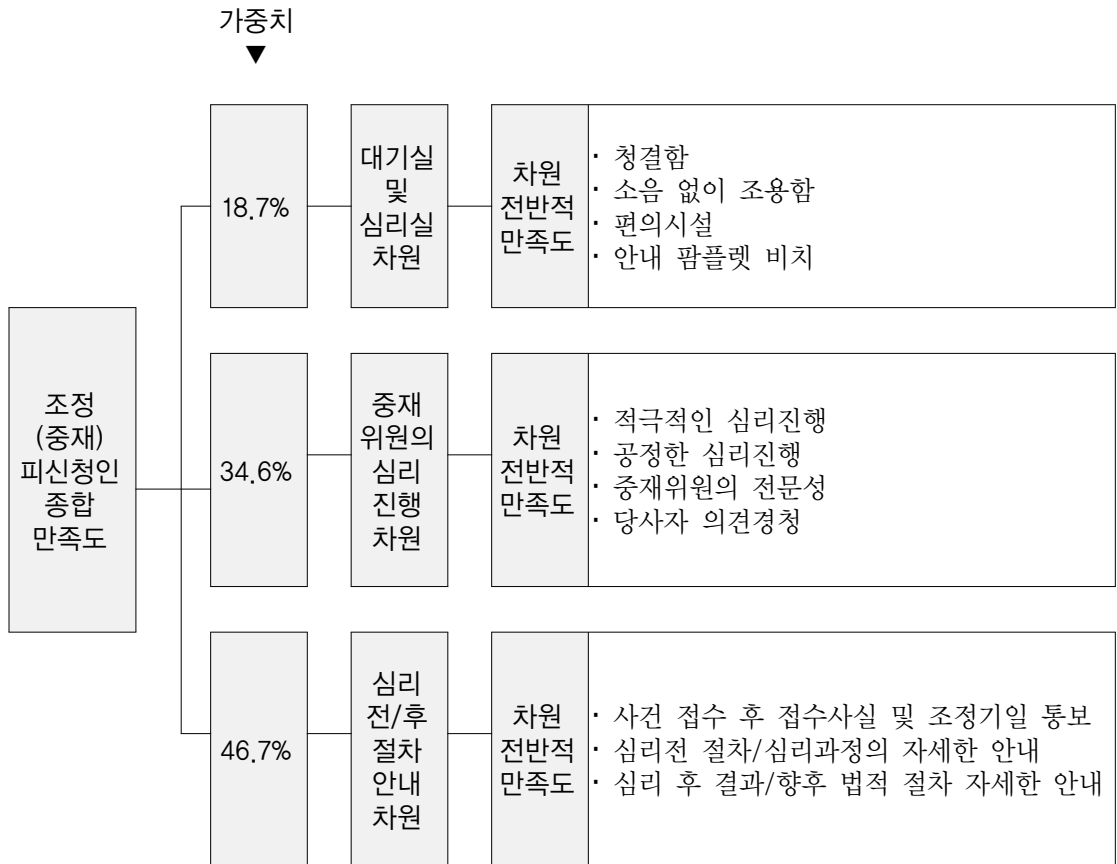
- 만족도는 응답자가 느끼는 만족수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 만족도를 산출하였음



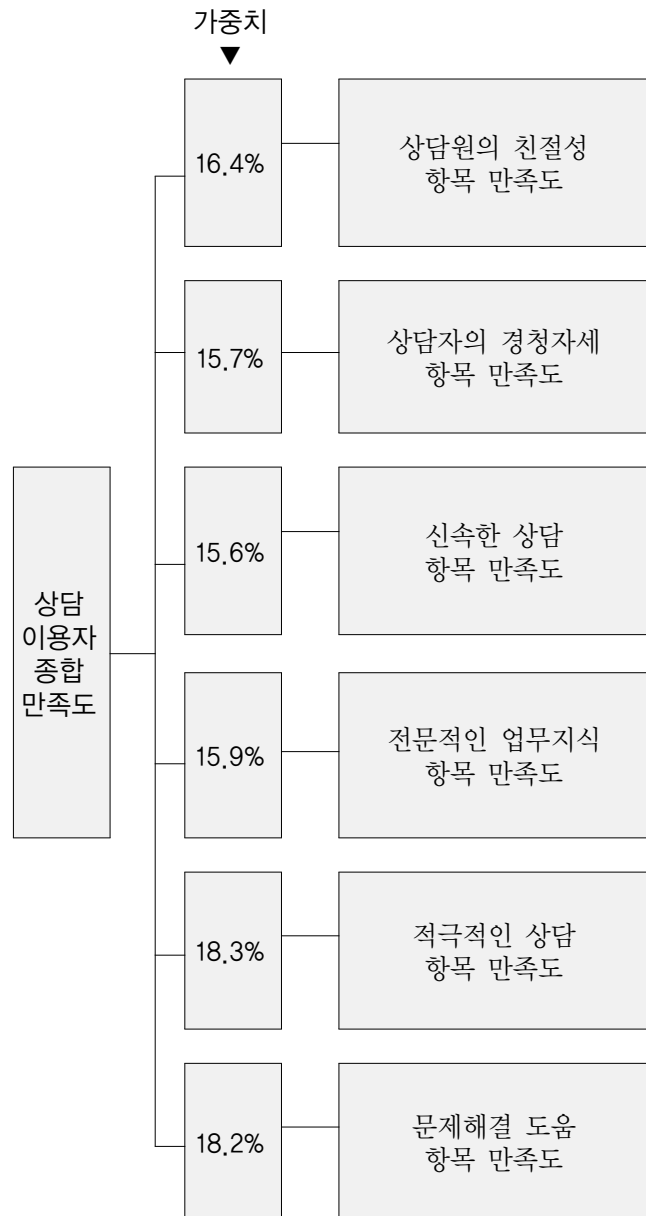
1) 조정(중재) 신청인



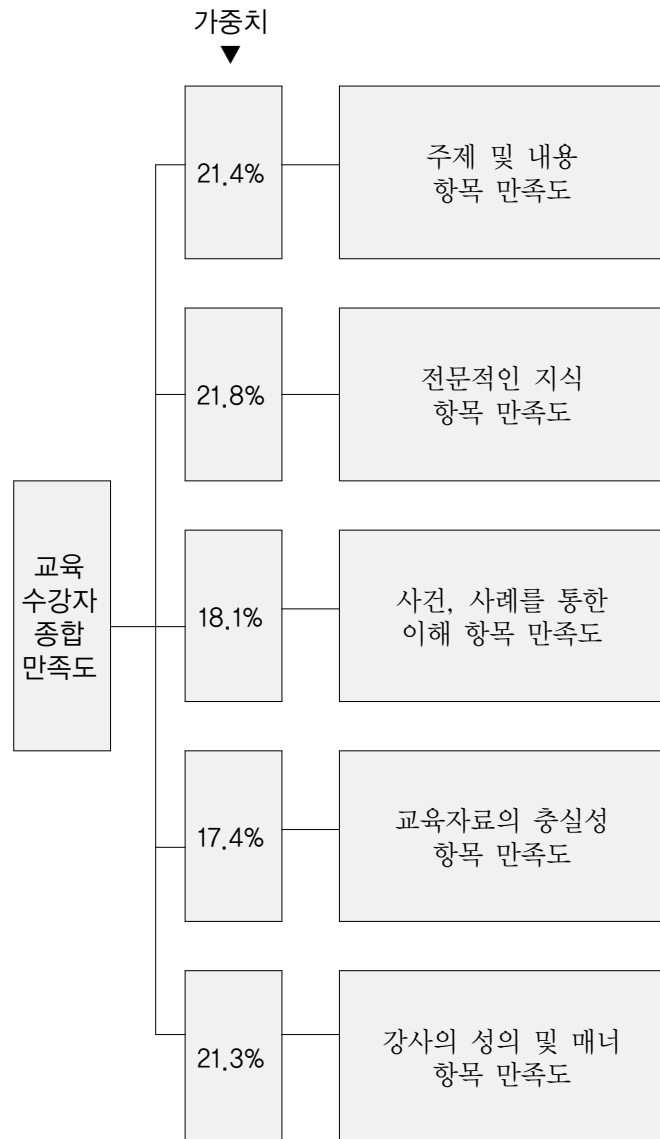
2) 조정(중재) 피신청인



3) 상담이용자



4) 교육수강자



제 2 장

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

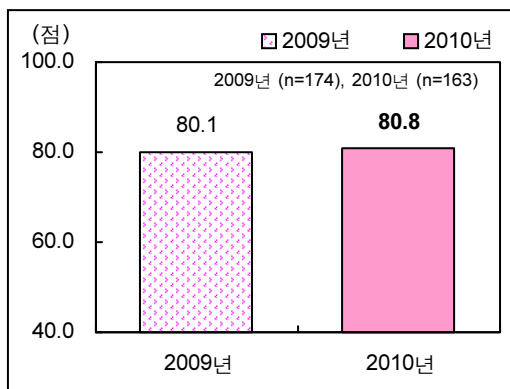
조사 결과 요약

1 조정(중재) 신청인/피신청인 이용만족도

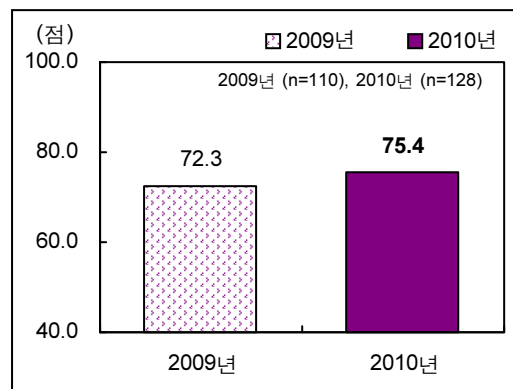
1) 조정(중재) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 80.8점, 피신청인의 종합만족도는 75.4점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 5.4점 높게 나타남.
- 조정(중재) 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 신청인의 경우에는 중재위원의 심리진행의 영향력이 가장 크며, 피신청인의 경우에는 심리전/후 절차안내의 영향력이 가장 큰 것으로 나타남.

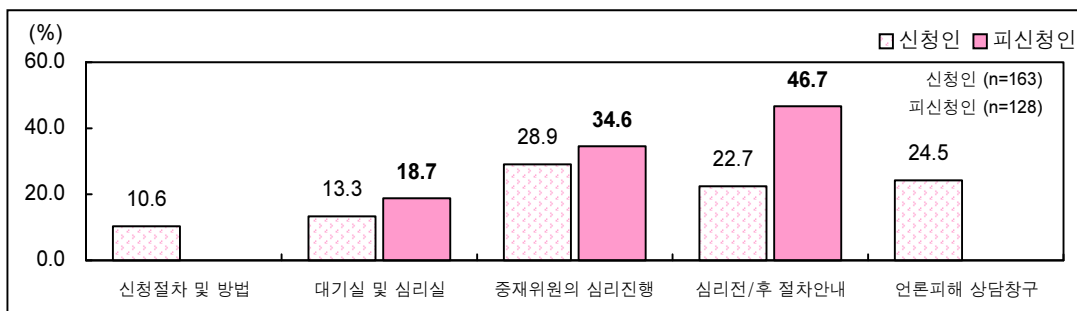
〈그림 1〉 신청인 조정(중재) 종합만족도



〈그림 2〉 피신청인 조정(중재) 종합만족도



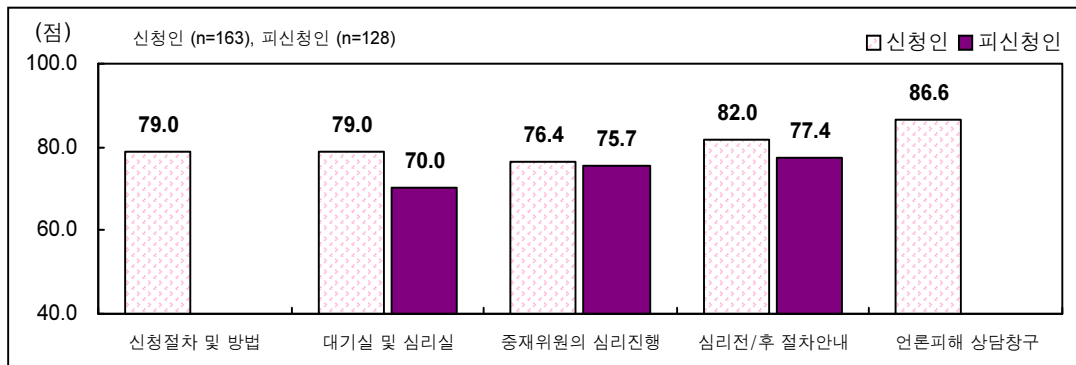
〈그림 3〉 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



2) 차원별 만족도

- 조정(중재) 제반 차원별 만족도는 신청인의 만족수준이 피신청인에 비해 전반적으로 높은 편임.
- 조정(중재) 신청인의 제반 차원별 만족도를 살펴보면, 언론피해 상담창구(86.6점) > 심리전/후 절차안내(82.0점) > 신청절차 및 방법(79.0점), 대기실 및 심리실(79.0점) > 중재위원의 심리진행(76.4점) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전/후 절차안내(77.4점) > 중재위원의 심리진행(75.7점) > 대기실 및 심리실(70.0점) 순으로 나타남.
- 중재위원의 심리진행은 신청인의 경우 가장 영향력이 큰 차원임에도 불구하고 가장 낮은 만족도를 나타내 이에 대한 적극적인 개선방안이 요구됨.

〈그림 4〉 조정(중재) 차원별 만족도



3) 항목별 만족도

- 신청인의 항목별 만족도를 살펴보면, 신청절차 및 방법 차원에서는 ‘간편한 신청 절차’(80.8점), 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘청결함’(83.9점), 중재위원의 심리 진행 차원에서는 ‘중재위원의 전문성’(79.7점), 심리전/후 절차안내 차원에서는 ‘접수사실 및 조정기일 통보’(87.6점), 언론피해 상담창구 차원에서는 ‘상담원의 친절성’(88.4점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.
- 피신청인의 경우에는, 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘청결함’(78.8점), 조용함(78.0점), 중재위원의 심리진행 차원에서는 ‘당사자 의견 경청’(79.2점), 심리전/후 절차안내 차원에서는 ‘접수사실 및 조정기일 통보’(80.8점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.
- 신청인의 경우에는 2009년 대비, 대기실 및 심리실의 ‘편의시설’(+2.2점)과 상담 창구에서의 ‘문제해결에 도움’(+2.3점) 항목의 만족도가 상승한 반면, 대부분 항목에서 만족도가 다소 하락한 가운데, 특히 신청절차 및 방법의 ‘신청서류 작성 용이’(-4.4점) 항목의 만족도 하락폭이 가장 크게 나타남.
- 피신청인의 경우에는 2009년 대비, 대부분 항목들이 비슷한 수준을 유지한 가운데, 대기실 및 심리실의 ‘안내 팜플렛 비치’(+2.0점)와 중재위원의 심리 진행에서의 ‘중재위원의 전문성’(+3.0점)과 ‘당사자 의견경청’(+6.0점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈표 1〉 조정(중재) 항목별 만족도

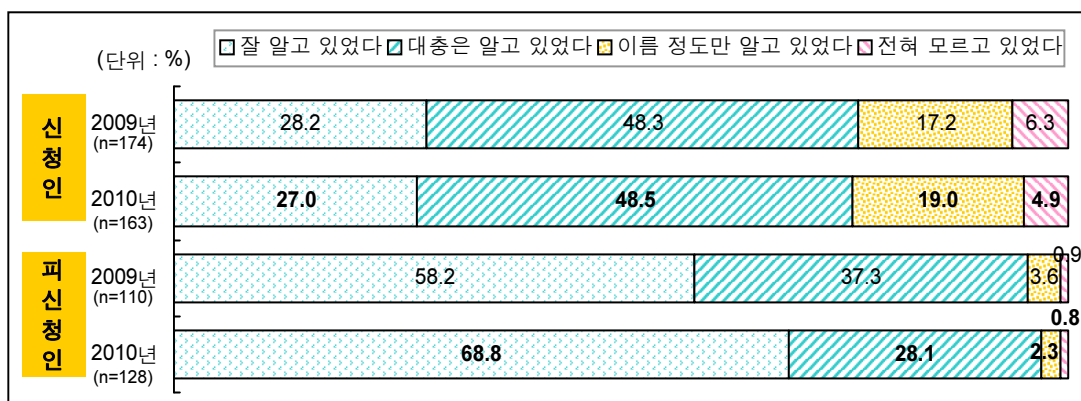
(단위: 점)

		신청인			피신청인		
		2009년	2010년	증감률	2009년	2010년	증감률
신청 절차 및 방법	사례수	174	163		—	—	
	간편한 신청절차	84.5	80.8	-3.7	—	—	—
	신청서류 작성 용이	82.0	77.6	-4.4	—	—	—
	간단한 구비서류	82.7	78.9	-3.8	—	—	—
대기 실 및 심리 실	사례수	174	136		110	121	
	청결함	85.3	83.9	-1.4	80.4	78.8	-1.6
	소음 없이 조용함	84.5	81.9	-2.6	78.0	78.0	—
	편의시설	74.4	76.6	+2.2	67.3	68.2	+0.9
	안내 팸플렛 비치	76.1	75.9	-0.2	67.3	69.3	+2.0
중재 위원 의 심리 진행	사례수	174	136		110	121	
	적극적인 심리진행	79.2	78.4	-0.8	77.4	78.0	+0.6
	공정한 심리진행	78.3	75.2	-3.1	75.0	76.0	+1.0
	중재위원의 전문성	79.8	79.7	-0.1	73.6	76.6	+3.0
	당사자 의견경청	79.8	78.5	-1.3	73.2	79.2	+6.0
심리 전/ 후 절차 안내	사례수	174	136		110	121	
	접수사실 및 조정기일 통보	87.6	87.6	—	80.9	80.8	-0.1
	심리전 절차/심리과정의 자세한 안내	85.6	85.5	-0.1	79.1	77.8	-1.3
	심리 후 결과/향후 법적 절차 자세한 안내	83.3	81.5	-1.8	78.7	77.3	-1.4
언론 피해 상당 창구	사례수	107	101		—	—	
	상담원의 친절성	88.8	88.4	-0.4	—	—	—
	상담자의 경청자세	86.9	88.2	+1.3	—	—	—
	신속한 상담	87.7	87.9	+0.2	—	—	—
	전문적인 업무지식	84.8	85.6	+0.8	—	—	—
	적극적인 상담	87.7	85.2	-2.5	—	—	—
	문제해결에 도움	84.3	86.6	+2.3	—	—	—

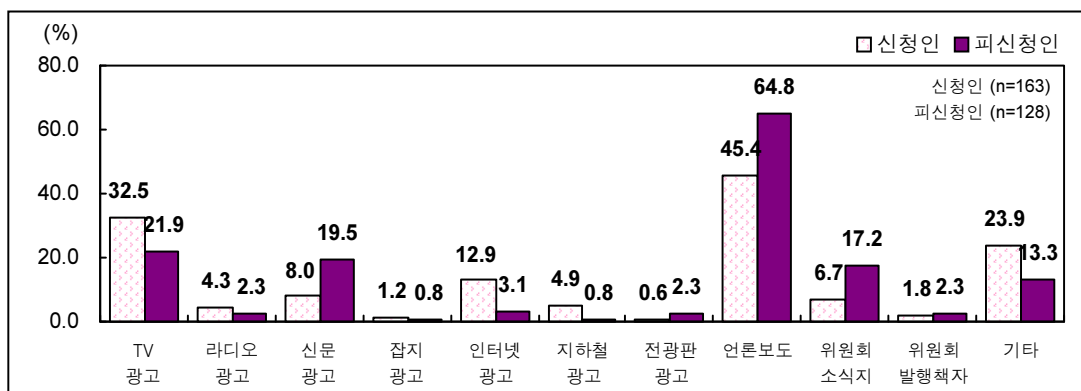
4) 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로

- 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지도를 조사한 결과, 조정(중재) 신청인의 94.5%, 피신청인의 99.2%가 인지하고 있다고 응답함. 그 중 피신청인의 68.8%는 기능과 역할까지도 잘 알고 있다고 응답한 반면, 신청인은 27.0%만이 잘 알고 있다고 응답하여, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 보다 적극적인 홍보가 필요하다고 판단됨.
- 언론중재위원회 인지경로는 전반적으로 신문이나 방송, 인터넷매체 등에 게재된 보도를 통하여 주로 인지하고 있으며, 광고 중에서는 TV광고나 신문광고를 통한 인지비율이 두드러진 것으로 나타나, 향후 홍보활동을 위한 매체전략에 고려할 필요가 있음.

〈그림 5〉 언론중재위원회 인지 여부



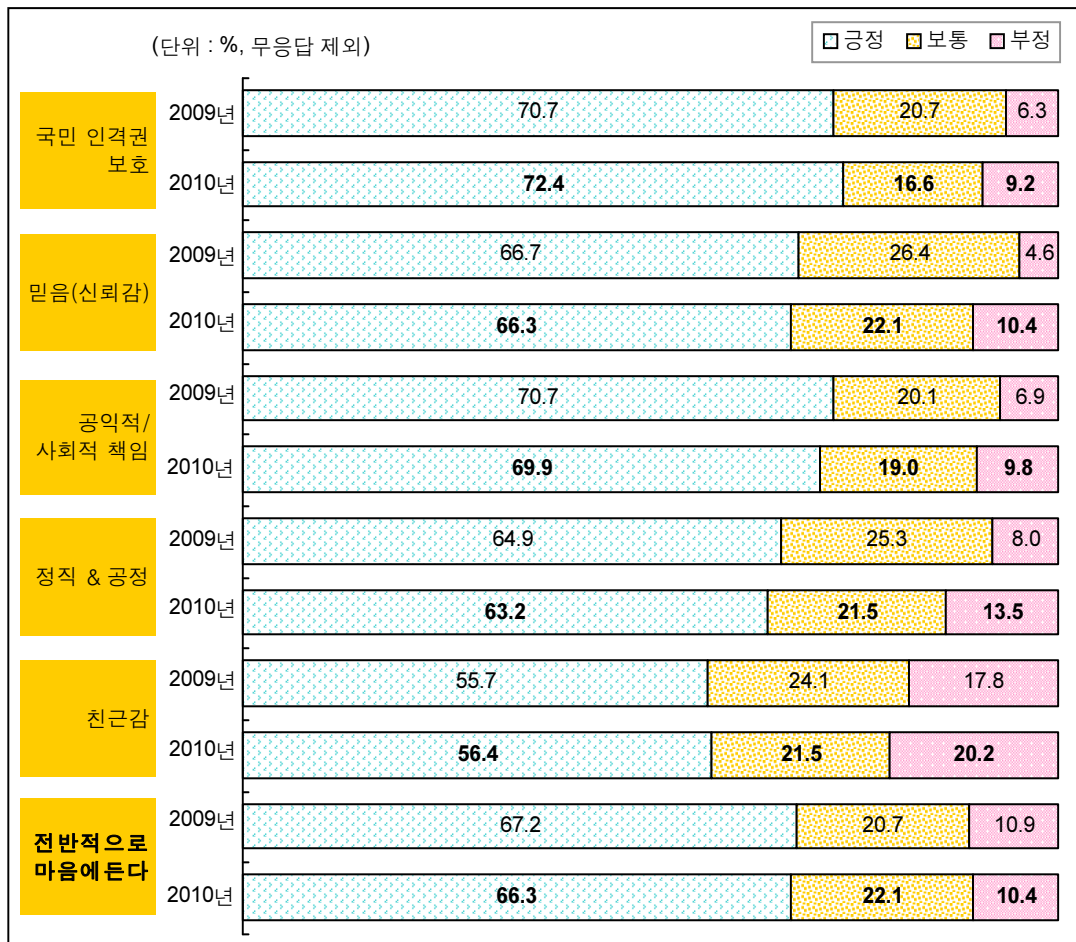
〈그림 6〉 언론중재위원회 인지경로



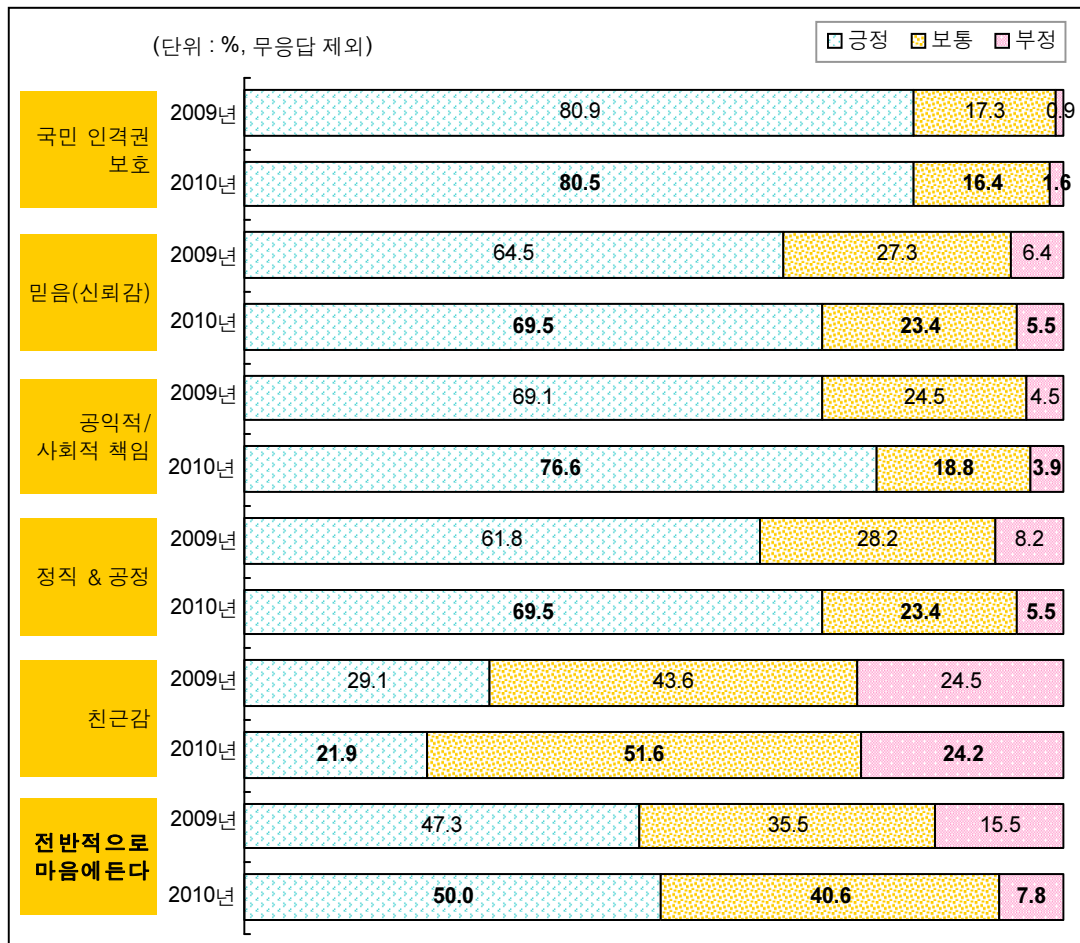
5) 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 66.3%, 피신청인의 50.0%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타남.
- 항목별로 살펴보면, 신청인 경우에는 2009년 대비 대부분의 항목이 비슷한 수준을 유지하였으며, 피신청인의 경우에는 ‘정직/공정’ 항목의 만족도가 상승(+1.6점)한 반면, ‘친근감’ 항목의 만족도는 하락(-4.0점)함.
- 공공기관으로서 신뢰감, 사회적 책임을 다하며, 정직/공정하다는 이미지는 형성되어 있는 반면, 언론중재위원회의 접근을 용이하게 돕는 친근감은 여전히 부족한 것으로 나타나, 친근한 이미지를 제공할 수 있는 노력이 필요할 것으로 판단됨.

〈그림 7〉 [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



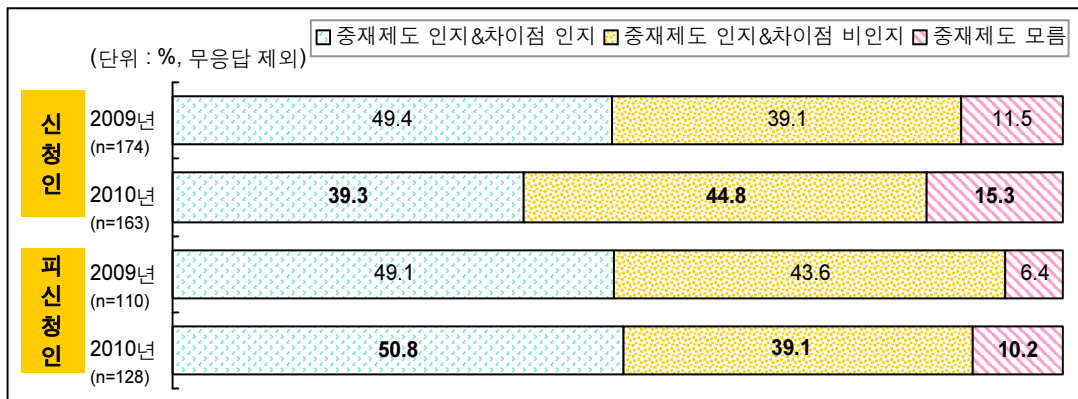
〈그림 8〉 [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



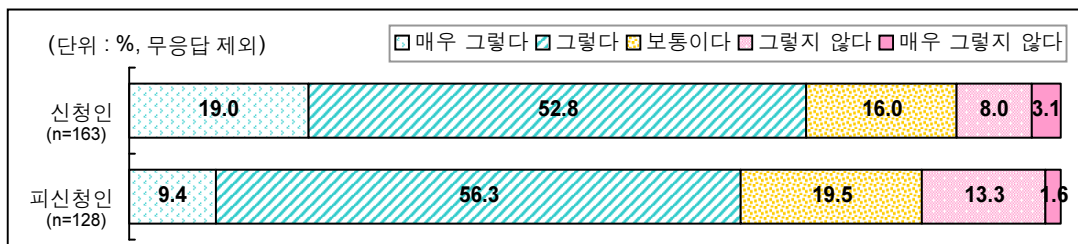
6) 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향

- 조정제도 이외에 중재제도에 대한 인지수준을 살펴본 결과, 신청인의 84.1%, 피신청인의 89.9%가 중재제도를 알고 있다고 응답하였으나, 신청인의 39.3%, 피신청인의 50.8%만이 조정과 중재제도의 차이점을 잘 알고 있다고 응답하여, 중재제도에 대한 정확한 정보제공을 위한 노력이 지속적으로 필요할 것으로 판단됨.
- 향후 언론의 잘못된 보도로 인해 다시 언론중재위원회를 이용하게 된다면 조정이 아닌 중재제도를 이용할 의향이 있는지를 조사한 결과, 신청인의 71.8%, 피신청인의 65.7%가 중재제도를 이용할 의향이 있다고 응답한 것으로 미루어, 중재제도를 효과적으로 홍보하여 인지도 향상과 함께 이용의향을 높일 수 있는 노력이 필요한 것으로 판단됨.

〈그림 9〉 중재제도 인지 여부



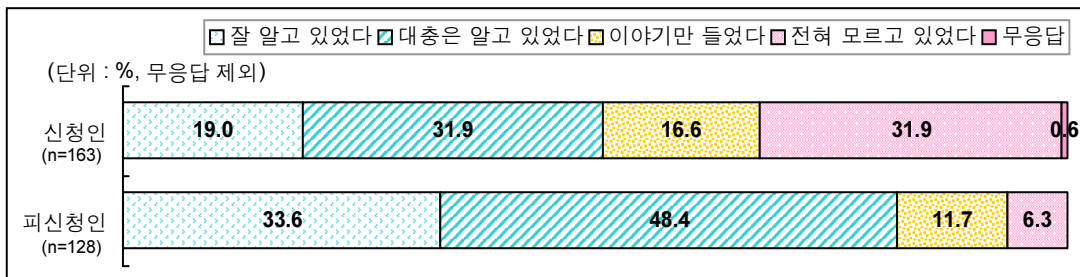
〈그림 10〉 중재제도 향후 이용의향



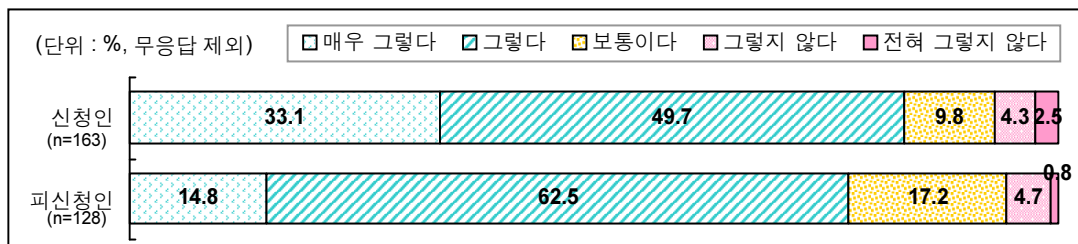
7) 개정 언론중재법 인지도 및 인식

- 조정(중재) 신청인 및 피신청인을 대상으로 포털사이트나 언론사닷컴 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해배상을 구하는 조정(중재)신청이 가능해진 개정 언론중재법에 대한 인지도를 조사한 결과, 신청인의 67.5%, 피신청인의 93.7%가 이러한 개정내용을 알고 있다고 응답하였으나, ‘정확히 알고 있다’는 비율은 상대적으로 낮아(신청인 19.0%, 피신청인 33.6%), 개정법에 대해 정확히 인지할 수 있도록 내용 전달을 위한 노력이 필요할 것으로 판단됨.
- 포털사이트나 언론사닷컴 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해배상을 구하는 조정(중재)신청이 가능해진 개정 사항에 대해 살펴보면, 신청인의 82.8%, 피신청인의 77.3%는 ‘인터넷 기사로 인한 피해를 구제하는데 도움이 될 것’이라고 응답하여, 전반적으로 개정 언론중재법이 언론으로 인한 피해구제에 도움이 된다고 평가함.

〈그림 11〉 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 여부 인지도



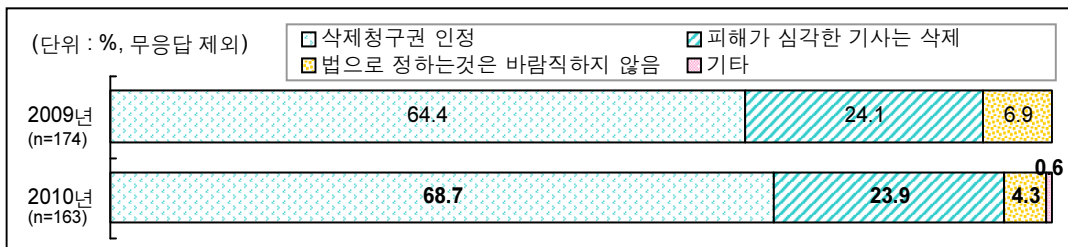
〈그림 12〉 개정된 언론중재법이 인격권 침해 구제에 도움이 되는지 여부



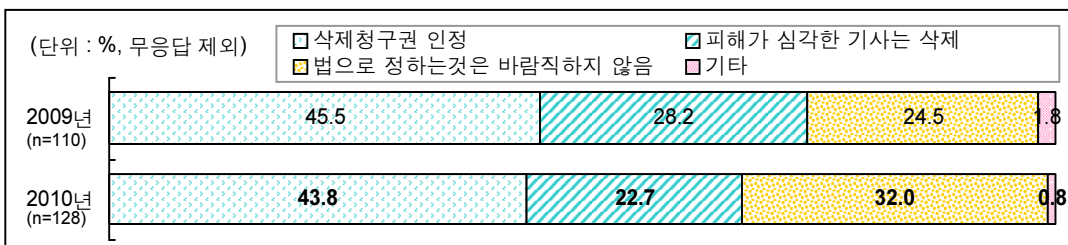
8) 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식

- 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식을 파악한 결과, 신청인의 68.7%, 피신청인의 43.8%가 잘못된 기사에 대한 삭제청구권이 인정되어야 한다고 응답함. 또한 삭제청구권이 없더라도 피해정도가 심각한 기사는 심리를 통해 삭제토록 조정이 되어야 한다는 데에 신청인의 23.9%, 피신청인의 22.7%가 동의함.
- 반면, 신청인의 4.3%, 피신청인의 32.0%는 인터넷상 표현의 자유나 자율규제 기능도 있으므로 삭제권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다는 의견을 보여, 신청인에 비해 피신청인의 경우 인터넷상 표현의 자유나 자율규제가 보장되어야 한다는 의견이 강한 것으로 나타남.

〈그림 13〉 [신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식



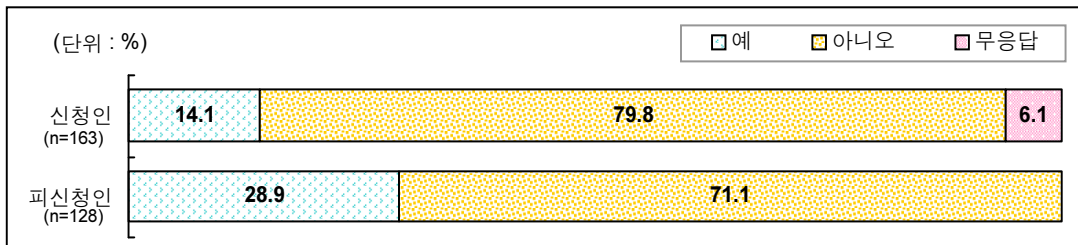
〈그림 14〉 [피신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식



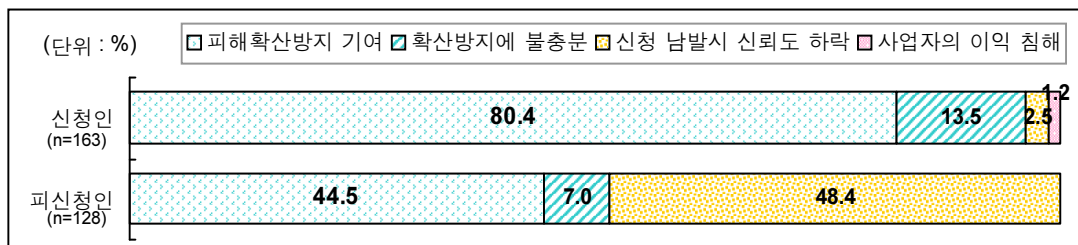
9) 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시의무에 대한 인식

- 인터넷매체에 사건이 접수될 경우, 포털사이트 등으로 하여금 해당기사 제목 바로 밑에 기사 본문화자와 동일한 크기로 ‘본 기사에 관하여 언론중재위원회 심리가 진행 중임’이라는 문구를 표시해야 하는 것을 알고 있는지 조사한 결과, 신청인의 14.1%, 피신청인의 28.9%만이 알고 있는 것으로 나타나, 이에 대한 적극적인 홍보가 필요할 것으로 보임.
- 또한, 인터넷매체 대상 심리 진행 중임을 알리는 문구 표시에 대한 인식을 파악한 결과, 신청인의 80.4%, 피신청인의 44.5%는 알림문구 표시가 피해의 확산방지에 기여할 수 있다고 평가한 반면, 피신청인의 48.4%는 신청이 남발하면 기사의 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있다고 평가하여 신청인과 피신청인간의 의견차를 보이고 있음.

〈그림 15〉 인터넷매체 대상 심리 중 알림문구 표시 인지 여부



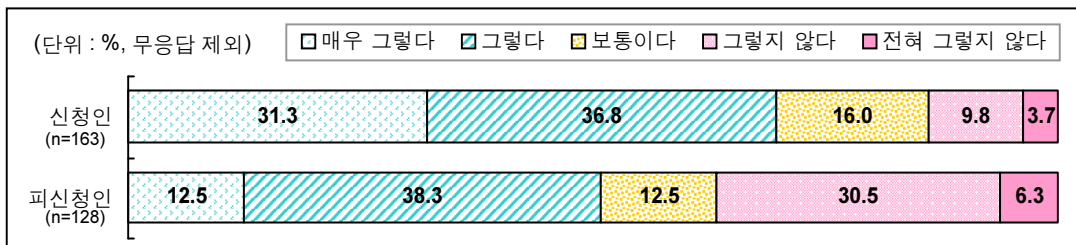
〈그림 16〉 알림문구 표시에 대한 인식



10) 소셜네트워크서비스(SNS)에 대한 인식

- 블로그나 카페 등 SNS는 인터넷 기사를 복사하여 게시하거나 링크를 통해 원기사가 빠르게 확산되는데 기여함에도 불구하고 현재 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함되어 있지 않은데, 이를 조정/중재 대상에 포함시켜야 하는가에 대해 신청인의 68.1%, 피신청인의 50.8%가 그렇다고 응답함.
- 응답자 중 신청인의 31.3%, 피신청인의 12.5%가 매우 그렇다고 응답하여 피신청인에 비해 신청인의 경우, SNS가 조정/중재 대상에 포함되어야 한다는 의견이 상대적으로 강하게 나타남.

〈그림 17〉 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해

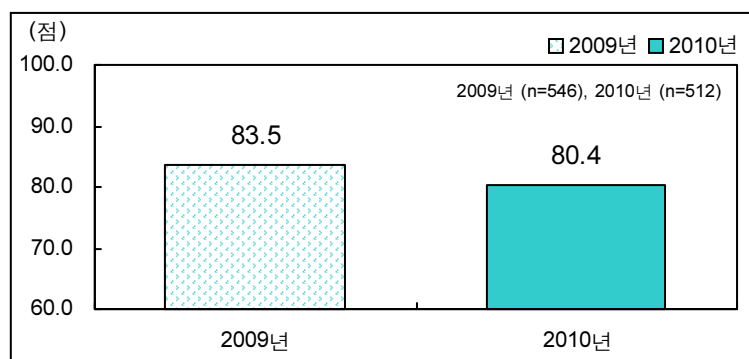


2 상담이용자 이용만족도

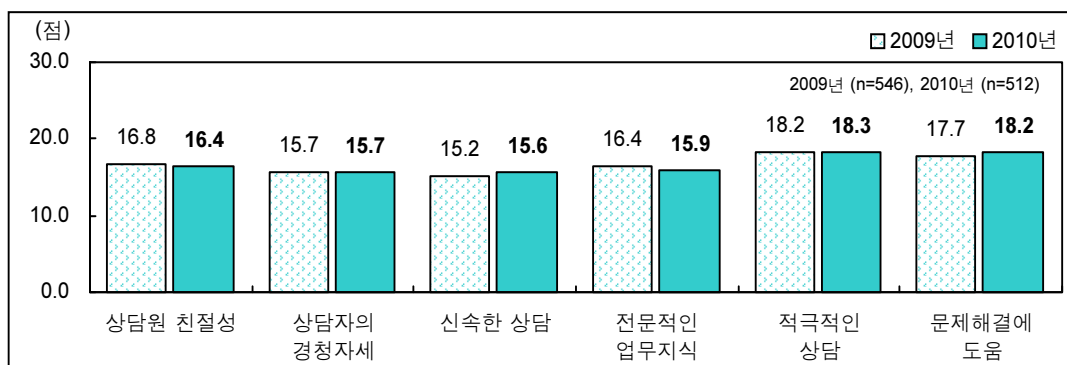
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도

- 상담이용자 종합만족도는 「상담원의 친절성」, 「상담자의 경청자세」, 「신속한 상담」, 「전문적인 업무지식」, 「적극적인 상담」, 「문제해결 도움」 총 6가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 80.4점으로 2009년(83.5점) 대비 3.1점 하락함.
- 상담이용자 종합만족도에 미치는 항목별 중요도를 살펴보면, 상담 이용 시, 상담원의 적극적인 상담태도나 문제해결에 도움이 되는 정도가 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 나타남.

〈그림 18〉 상담이용자 종합만족도



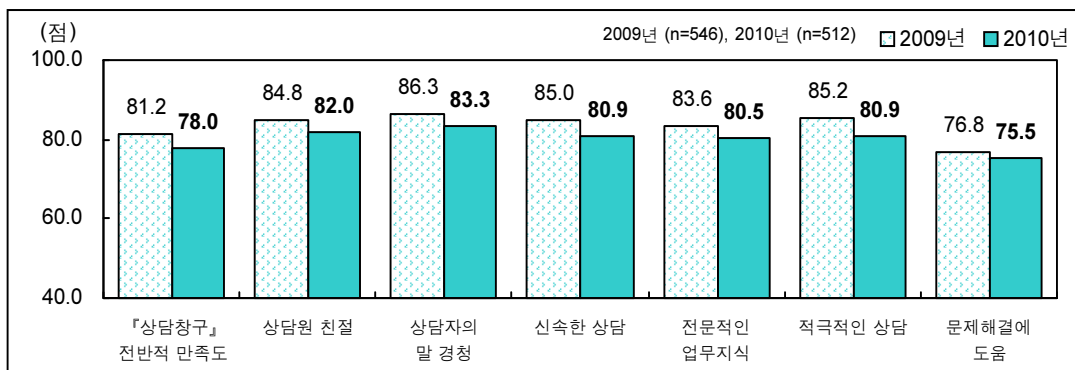
〈그림 19〉 상담이용자 항목별 중요도 (가중치)



2) 항목별 만족도

- 상담이용자 상담창구에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 상담자의 경청자세(83.3점) > 상담원의 친절성(82.0점) > 신속한 상담(80.9점), 적극적인 상담(80.9점) > 전문적인 업무지식(80.5점) > 문제해결에 도움(75.5점) 순으로 나타남.
- 전반적으로 2009년 대비 모든 항목에서의 만족도가 감소하였으며, 특히 ‘적극적인 상담’ 항목 만족도 하락폭(-4.3점)이 상대적으로 크게 나타남
- 또한 문제해결에 도움이 된다는 항목은 중요도가 높은 것에 비해 만족도가 가장 낮은 결과를 보이고 있어, 이 부분에 대한 개선책을 적극 모색해야 할 것임.

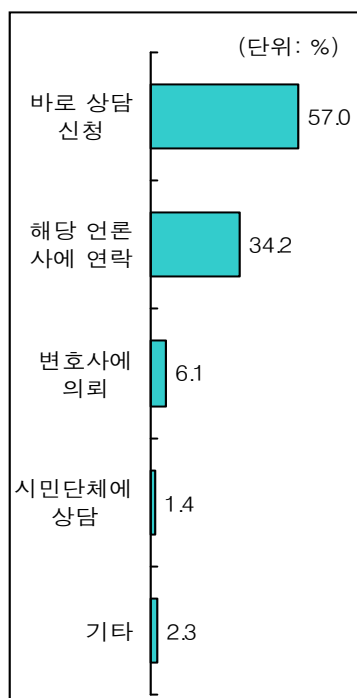
〈그림 20〉 상담이용자 항목별 만족도



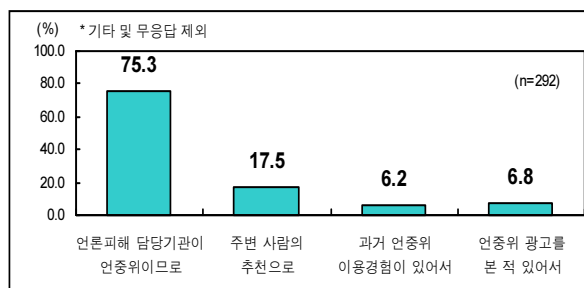
3) 언론중재위원회 상담창구 이용행태 및 이유

- 언론중재위원회 상담창구 이용 전, 다른 조치를 취하였는지에 대한 질문에, ‘다른 조치 없이 바로 언론중재위원회에 상담 신청’(57.0%)과 ‘해당 언론사에 연락하여 항의 하거나 질의’(34.2%)하였다는 응답이 가장 많았으며, 그 외에 ‘변호사에 의뢰’(6.1%), ‘언론관련 시민단체에 상담’(1.4%) 등의 순임.
- 다른 조치 없이 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 292명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 75.3%가 언론피해를 담당하는 주요기관으로 언론중재위원회를 인식하고 있었으며, 17.5%는 주변 사람의 추천, 6.2%는 이미 언론중재위원회를 이용해본 경험이 있었기 때문이라고 응답함.
- 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 220명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, ‘다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서’(53.6%)와 ‘다른 기관보다 전문성 및 신뢰도가 높아서’(29.1%)라는 응답이 높게 나타남.

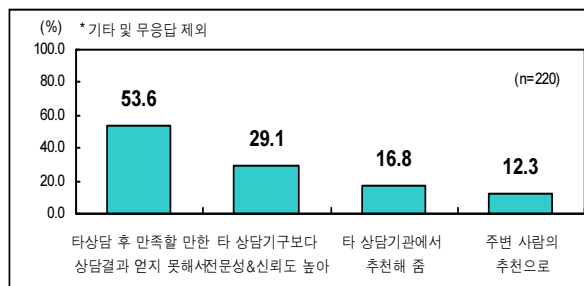
〈그림 22〉 상담 전 조치방법



〈그림 21〉 언론위 상담창구 바로 이용 이유



〈그림 23〉 다른 조치 후 언론위 상담창구 이용 이유

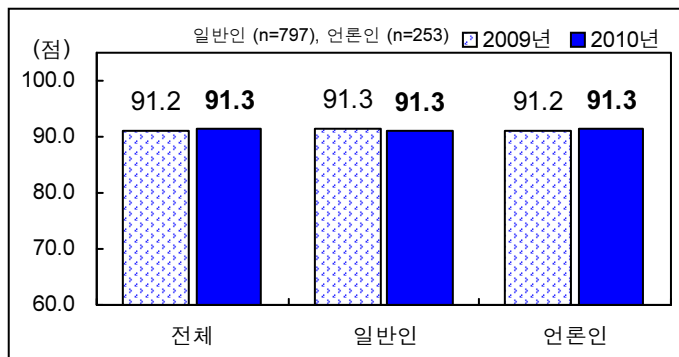


3 교육수강자 이용만족도

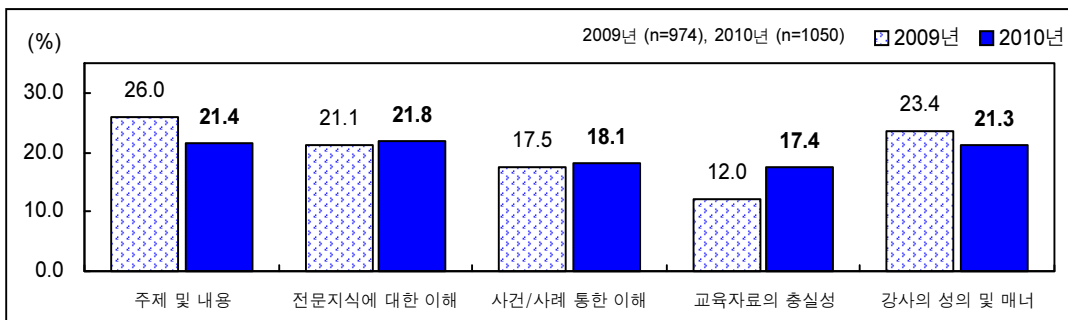
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도

- 「주제 및 내용」, 「전문지식에 대한 이해」, 「사건, 사례를 통한 이해」, 「교육자료의 충실성」, 「강사의 성의 및 매너」 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 교육수강자의 종합만족도를 산출한 결과, 2010년 교육수강자의 종합만족도는 91.3점으로, 2009년(91.2점)과 비슷한 수준을 유지(+0.1점)함.
- 세부적으로 살펴보면, 일반인 91.3점, 언론인 91.3점으로, 일반인과 언론인 간의 만족도 차이는 없는 것으로 나타남.
- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 교육수강 시 교육의 전문지식에 대한 이해, 주제 및 내용, 강사의 성의 및 매너가 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음.

〈그림 24〉 교육수강자 종합만족도



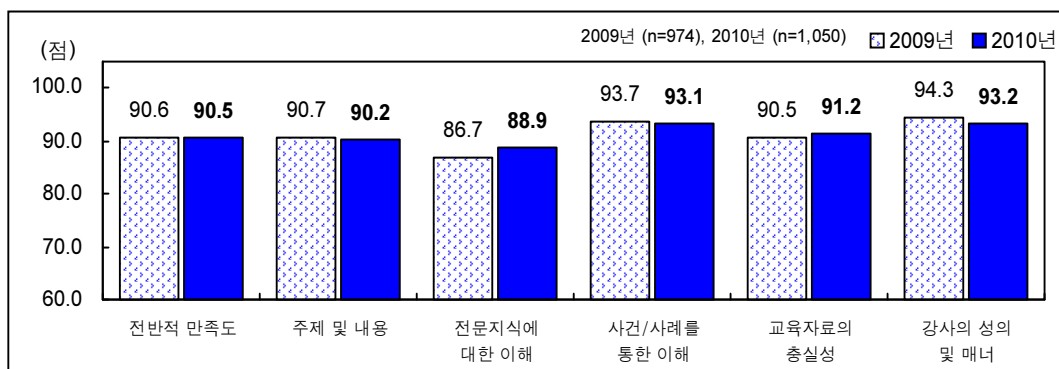
〈그림 25〉 교육수강자 항목별 중요도 (가중치)



2) 항목별 만족도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 매너(93.2점) > 사건, 사례를 통한 이해(93.1점) > 교육자료의 충실성(91.2점) > 주제 및 내용(90.2점) > 전문 지식에 대한 이해(88.9점) 순으로 나타남.
- 전반적으로 2009년 대비 비슷한 수준을 보이고 있는 가운데, ‘전문 지식에 대한 이해’(+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

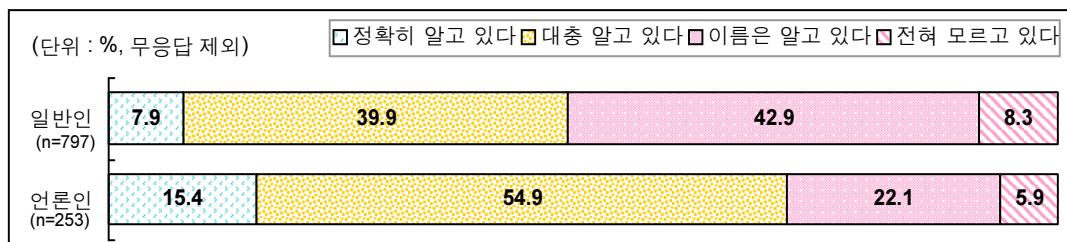
〈그림 26〉 교육수강자 항목별 만족도



3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

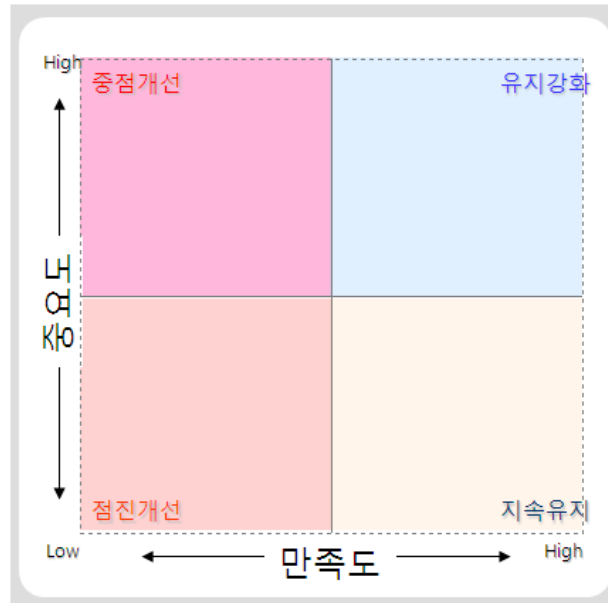
- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 90.7%, 언론인의 92.4%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다는 응답자는 일반인의 7.9%, 언론인의 15.4% 수준에 불과하여 언론중재위원회의 구체적인 기능과 역할에 대한 인지율을 높이는 데에도 관심을 기울일 필요가 있음.

〈그림 27〉 언론중재위원회 인지 여부



4 포트폴리오 분석

1) 포트폴리오 분석방법



◎ 포트폴리오 축 기준

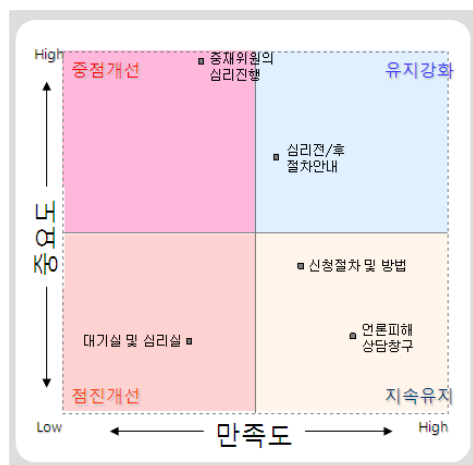
- X축 : 만족도 (중심은 종합만족도)
- Y축 : 중요도 (중심은 100/차원 개수)

◎ 포트폴리오 해석 방법

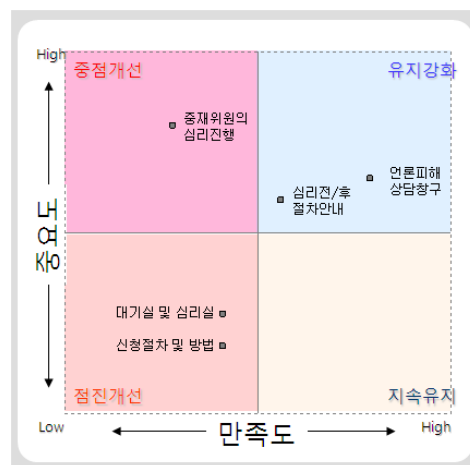
- 중점개선영역
: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 항목으로, 가장 중점적인 개선이 요망되는 영역
- 점진개선영역
: 중요도와 만족도가 모두 낮은 항목으로, 개선이 필요한 영역
- 지속유지영역
: 중요도는 낮으나 만족도는 높은 항목으로 현상이 유지될 수 있도록 관리가 필요한 영역
- 유지강화영역
: 중요도와 만족도가 모두 높은 항목으로 향후에도 높은 만족도가 유지될 수 있도록 지속적인 관리가 필요한 영역

2) 포트폴리오 분석결과

(1) 조정(중재) 신청인



[2009년]

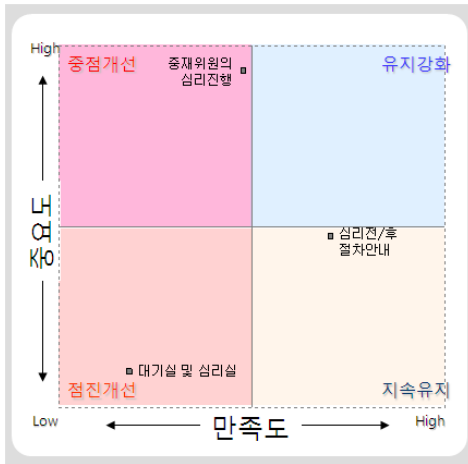


[2010년]

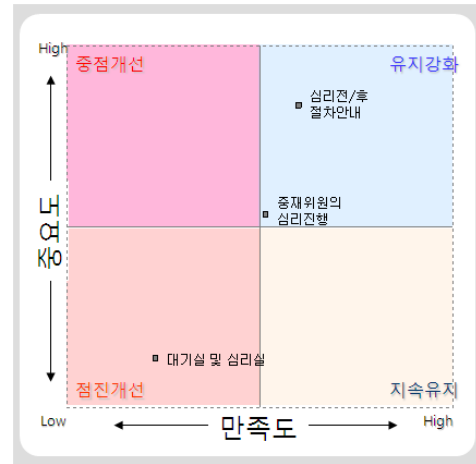
- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| • 2009년 종합만족도 | 80.1점 | • 2010년 종합만족도 | 80.8점 |
| | 만족도 (중요도) | | 만족도 (중요도) |
| • 중점개선영역 | | • 중점개선영역 | |
| : 중재위원의 심리진행 | 77.3점 (34.2%) | : 중재위원의 심리진행 | 76.4점 (28.9%) |
| • 점진개선영역 | | • 점진개선영역 | |
| : 대기실 및 심리실 | 76.7점 (10.9%) | : 대기실 및 심리실 | 79.0점 (13.3%) |
| | | : 신청절차 및 방법 | 79.0점 (10.6%) |
| • 지속유지영역 | | • 지속유지영역 | |
| : 신청절차/방법 | 82.5점 (17.2%) | | |
| : 언론피해 상담창구 | 85.2점 (11.4%) | • 유지강화영역 | |
| • 유지강화영역 | | : 심리전/후 절차안내 | 82.0점 (22.7%) |
| : 심리전/후 절차안내 | 81.2점 (26.2%) | : 언론피해 상담창구 | 86.6점 (24.5%) |

- 신청인의 경우, 2009년 중점개선영역에 포함된 ‘중재위원의 심리진행’이 2010년에도 중점개선영역으로 나타나 이에 대한 지속적인 개선노력이 요구되고 있음.
- 또한 2009년 지속유지영역에 포함된 ‘언론피해 상담창구’가 2010년에는 유지강화영역으로 나타나 상담창구에서의 만족도가 종합만족도에 미치는 영향력이 기존보다 커졌음을 알 수 있고, 2009년 지속유지영역에 포함된 ‘신청절차 및 방법’이 2010년에는 점진개선영역으로 나타나 작년 대비 만족도가 떨어졌으므로 이에 대한 개선 노력이 요구되고 있음.

(2) 조정(중재) 피신청인



[2009년]

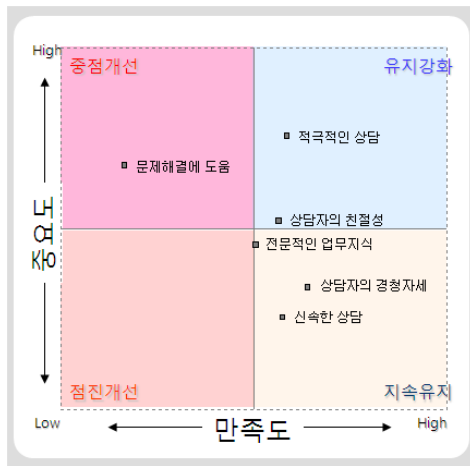


[2010년]

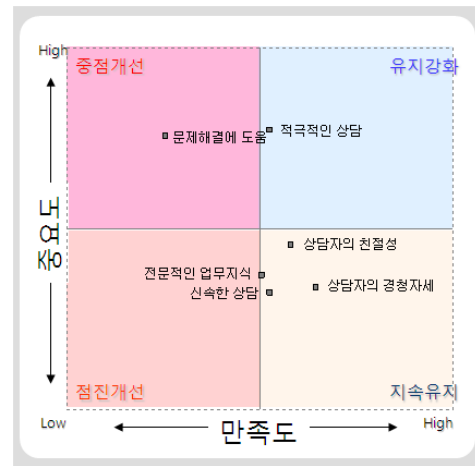
- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| • 2009년 종합만족도 | 72.3점 | • 2010년 종합만족도 | 75.4점 |
| | 만족도 (중요도) | | 만족도 (중요도) |
| • 중점개선영역 | | • 중점개선영역 | |
| : 중재위원의 심리진행 | 71.9점 (50.5%) | • 점진개선영역 | |
| • 점진개선영역 | | : 대기실 및 심리실 | 70.0점 (18.7%) |
| : 대기실 및 심리실 | 66.0점 (17.3%) | • 지속유지영역 | |
| • 지속유지영역 | | • 유지강화영역 | |
| : 심리전/후 절차안내 | 76.4점 (32.2%) | : 심리전/후 절차안내 | 77.4점 (46.7%) |
| • 유지강화영역 | | : 중재위원의 심리진행 | 75.7점 (34.6%) |

- 피신청인의 경우, 2009년 중점개선영역에 포함된 ‘중재위원의 심리진행’이 2010년에는 유지강화영역으로 나타나 만족도가 높아진 점에서 고무적이라 할 수 있고, 2009년 지속유지영역에 포함된 ‘심리전/후 절차안내’가 2010년에는 유지강화영역으로 나타나 종합만족도에 미치는 영향력이 증가한 것을 알 수 있음.
- 또한, 2009년 점진개선영역에 포함된 ‘대기실 및 심리실’이 2010년에도 점진개선영역으로 나타나 시급한 개선이 요구되지는 않더라도 지속적으로 낮은 만족도를 보이고 있다는 점에서 이에 대한 점진적인 개선 노력이 필요함.

(3) 상담이용자



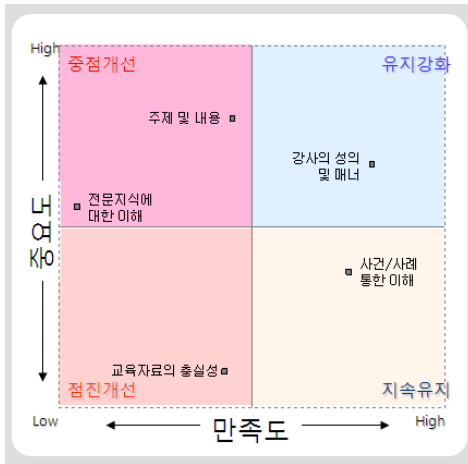
[2009년]



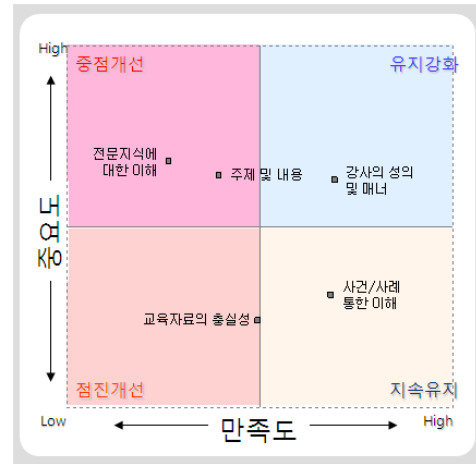
[2010년]

- | | | | |
|-------------------------|---------------|------------------------|---------------|
| • 2009년 종합만족도 | 83.5점 | • 2010년 종합만족도 | 80.4점 |
| | 만족도 (중요도) | | 만족도 (중요도) |
| • 중점개선영역
: 문제해결에 도움 | 76.8점 (17.7%) | • 중점개선영역
: 문제해결에 도움 | 75.5점 (18.2%) |
| • 점진개선영역 | | • 점진개선영역 | |
| • 지속유지영역
: 전문적인 업무지식 | 83.6점 (16.4%) | • 지속유지영역
: 상담원의 친절성 | 82.0점 (16.4%) |
| : 상담자의 경청자세 | 86.3점 (15.7%) | : 전문적인 업무지식 | 80.5점 (15.9%) |
| : 신속한 상담 | 85.0점 (15.2%) | : 상담자의 경청자세 | 83.3점 (15.7%) |
| | | : 신속한 상담 | 80.9점 (15.6%) |
| • 유지강화영역
: 적극적인 상담 | 85.2점 (18.2%) | • 유지강화영역
: 적극적인 상담 | 80.9점 (18.3%) |
| : 상담원의 친절성 | 84.8점 (16.8%) | | |
- 상담자의 경우, 2009년 중점개선영역에 포함된 ‘문제해결에 도움’이 2010년에도 중점개선영역으로 나타나 가장 중점적인 개선 노력이 요구되는 부분이고, 2009년 유지강화영역에 포함된 ‘적극적인 상담’이 2010년에도 유지강화영역으로 나타나 이 부분은 잘 관리되고 있다고 보여짐.
- 2009년 유지강화영역에 포함된 ‘상담원의 친절성’과 2009년 지속유지영역에 포함된 ‘전문적인 업무지식’, ‘상담자의 경청자세’, ‘신속한 상담’이 2010년에 지속유지영역으로 나타나 전체적으로 높은 만족도를 형성하고 있음을 알 수 있음.

(4) 교육수강자



[2009년]



[2010년]

- | | | | |
|---------------|---------------|---------------|---------------|
| • 2009년 종합만족도 | 91.2점 | • 2010년 종합만족도 | 91.3점 |
| | 만족도 (중요도) | | 만족도 (중요도) |
| • 중점개선영역 | | • 중점개선영역 | |
| : 주제 및 내용 | 90.7점 (26.0%) | : 주제 및 내용 | 90.2점 (21.4%) |
| : 전문지식에 대한 이해 | 86.7점 (21.1%) | : 전문지식에 대한 이해 | 88.9점 (21.8%) |
| • 점진개선영역 | | • 점진개선영역 | |
| : 교육자료의 충실성 | 90.5점 (12.0%) | : 교육자료의 충실성 | 91.2점 (17.4%) |
| • 지속유지영역 | | • 지속유지영역 | |
| : 사건/사례 통한 이해 | 93.6점 (17.5%) | : 사건/사례 통한 이해 | 93.1점 (18.1%) |
| • 유지강화영역 | | • 유지강화영역 | |
| : 강사의 성의 및 매너 | 94.3점 (23.4%) | : 강사의 성의 및 매너 | 93.2점 (21.3%) |
- 교육수강자의 경우, 전반적으로 2009년과 유사한 포트폴리오를 보이고 있어 작년에 만족도가 높은 영역을 잘 유지하고 있다고 할 수 있으나, 만족도가 낮은 영역 역시 여전히 개선되지 못하고 낮은 만족도에 머물러 있음을 보여줌.
- ‘전문 지식에 대한 이해’와 ‘주제 및 내용’이 중요도에 비해 만족도가 낮아 2009년과 동일하게 중점적인 개선 사항으로 나타났으며, ‘교육자료의 충실성’은 작년에 비해 중요도가 상승했음에도 불구하고 여전히 점진개선영역에 머물러 있어 만족도를 높일 수 있도록 교육 자료를 제고할 필요가 있다고 판단됨.

제 3 장

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

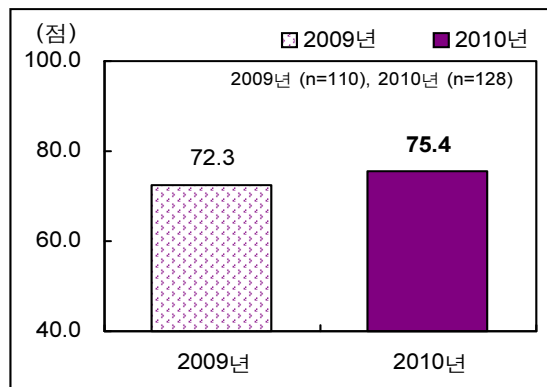
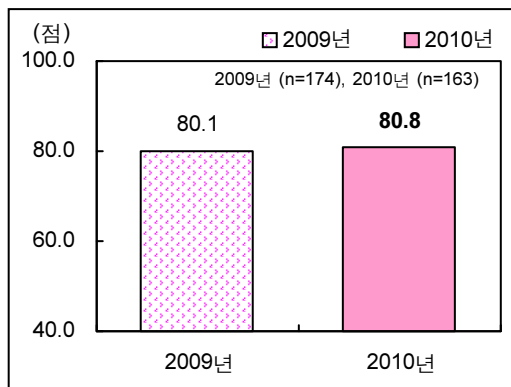
조정(중재)신청인/피신청인에 대한 조사 결과

1 조정(중재) 종합만족도

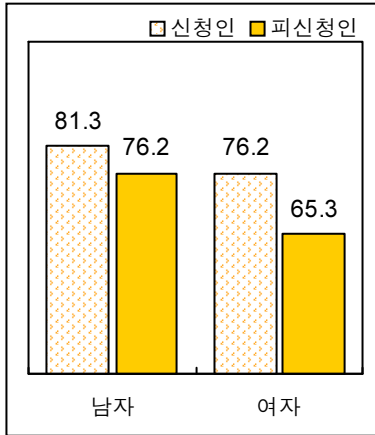
1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 80.8점, 피신청인의 종합만족도는 75.4점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 5.4점 높은 것으로 나타남.
- 2009년 대비 신청인은 비슷한 수준을 유지(+0.7점)하였으며, 피신청인은 3.1점 상승함.
 - 신청인의 종합만족도: 「신청절차 및 방법」, 「대기실 및 심리실 차원」, 「중재위원의 심리진행 차원」, 「심리전/후 절차안내 차원」, 「언론피해 상담창구 차원」이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 가중적용(중요도)하여 산출.
 - 피신청인의 종합만족도 산출 방법: 「대기실 및 심리실 차원」, 「중재위원의 심리진행 차원」, 「심리전/후 절차안내 차원」 총 3가지 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 가중 적용(중요도)하여 산출.
- 응답자 특성별로 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 남성의 만족도가 여성보다 높게 나타났으며, 연령별로는 50대의 만족도가 가장 높음.
- 피해구제방법별로 살펴보면, 신청인은 기사삭제 구제를 받은 경우에, 피신청인은 조치사항 없는 경우의 종합만족도가 가장 높으며, 신청매체별로 살펴보면 신청인과 피신청인 모두 인터넷신문의 종합만족도가 가장 높음.

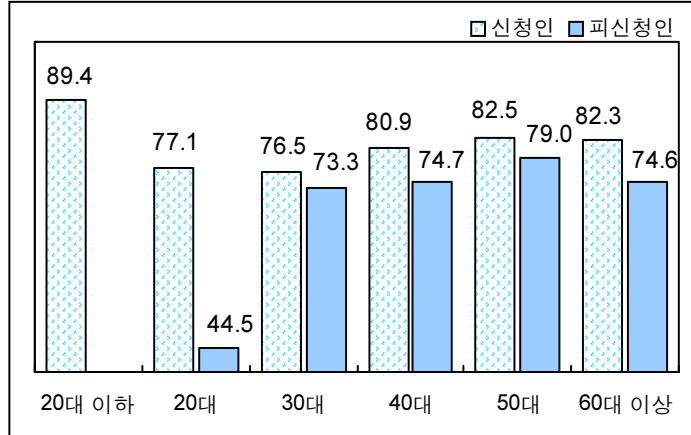
〈그림 28〉 신청인 조정(중재) 종합만족도 〈그림 29〉 피신청인 조정(중재) 종합만족도



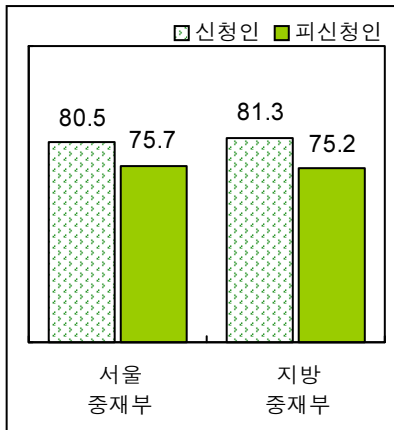
〈그림 30〉 성별 종합만족도



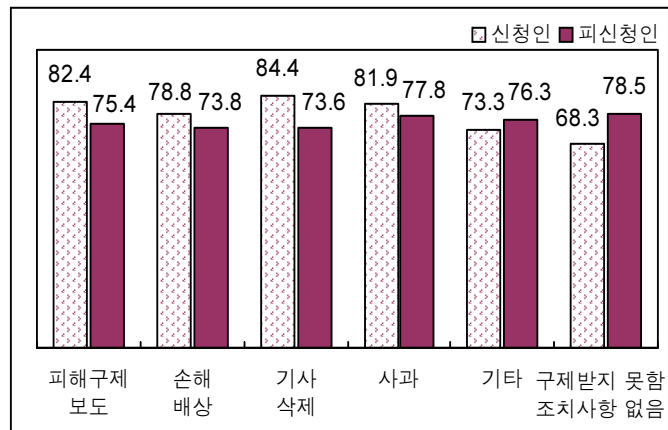
〈그림 31〉 연령별 종합만족도



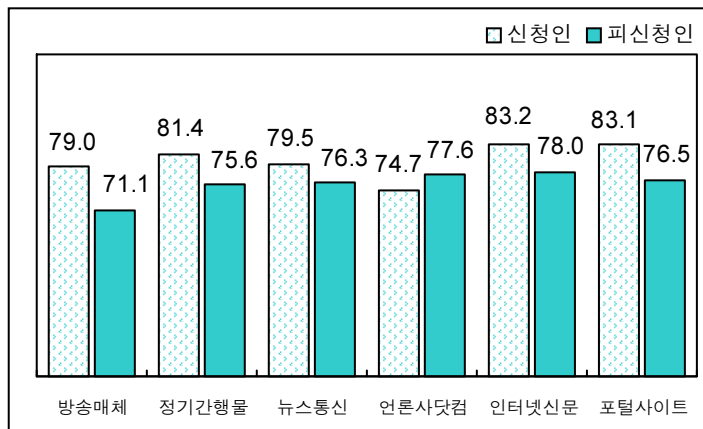
〈그림 32〉 중재부별 종합만족도



〈그림 33〉 피해구제방법별 종합만족도



〈그림 34〉 조정(중재) 신청 매체별 종합만족도



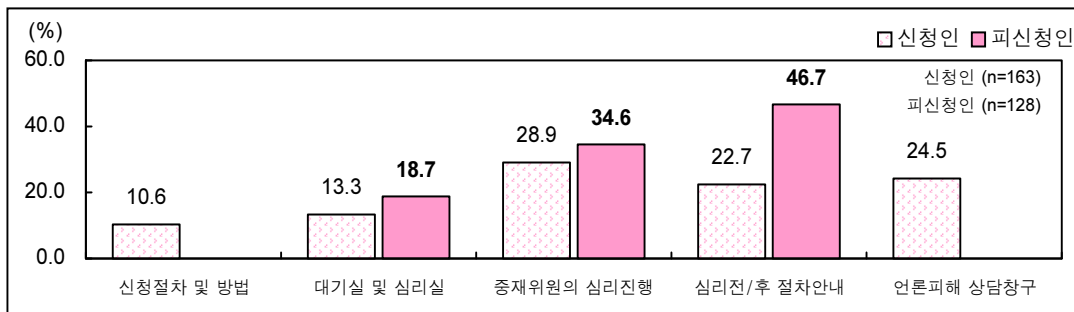
〈표 2〉 조정(중재) 종합만족도

		신청인[A]		피신청인[B]		차이(점) [A-B]
		사례수(명)	종합만족도(점)	사례수(명)	종합만족도(점)	
전체		163	80.8	128	75.4	5.4
성별	남자	129	81.3	119	76.2	5.1
	여자	17	76.2	9	65.3	10.9
	무응답	17	81.5	—	—	—
연령별	20대 이하	1	89.4	—	—	—
	20대	1	77.1	1	44.5	32.6
	30대	30	76.5	15	73.3	3.2
	40대	53	80.9	71	74.7	6.2
	50대	53	82.5	34	79.0	3.5
	60대 이상	8	82.3	7	74.6	7.7
	무응답	17	81.5	—	—	—
중재부별	서울 중재부	106	80.5	63	75.7	4.8
	지방 중재부	56	81.3	65	75.2	6.1
	무응답	1	81.5	—	—	—
신청 매체별	방송매체	43	79.0	25	71.1	7.9
	정기간행물	90	81.4	82	75.6	5.8
	뉴스통신	6	79.5	3	76.3	3.2
	언론사 닷컴	23	74.7	9	77.6	2.9
	인터넷 신문	35	83.2	13	78.0	5.2
	포털사이트	24	83.1	5	76.5	6.6
	무응답	1	81.5	4	81.5	—
피해구제 방법별	피해구제 보도	124	82.4	104	75.4	7.0
	손해배상	11	78.8	12	73.8	5.0
	기사삭제	29	84.4	27	73.6	10.8
	사과	27	81.9	11	77.8	4.1
	기타	2	73.3	1	76.3	3.0
	미구제/미조치	16	68.3	6	78.5	10.2
	무응답	1	95.2	—	—	—

2) 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, 중재위원의 심리진행(28.9%) > 언론피해 상담창구(24.5%) > 심리전/후 절차안내(22.7%) > 대기실 및 심리실(13.3%) > 신청절차 및 방법(10.6%) 순으로, 조정(중재) 신청 시 중재위원의 심리진행과 언론피해 상담창구가 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 중요도는 심리전/후 절차안내(46.7%) > 중재위원의 심리진행(34.6%) > 대기실 및 심리실(18.7%) 순으로, 심리전/후 절차안내가 종합만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남.

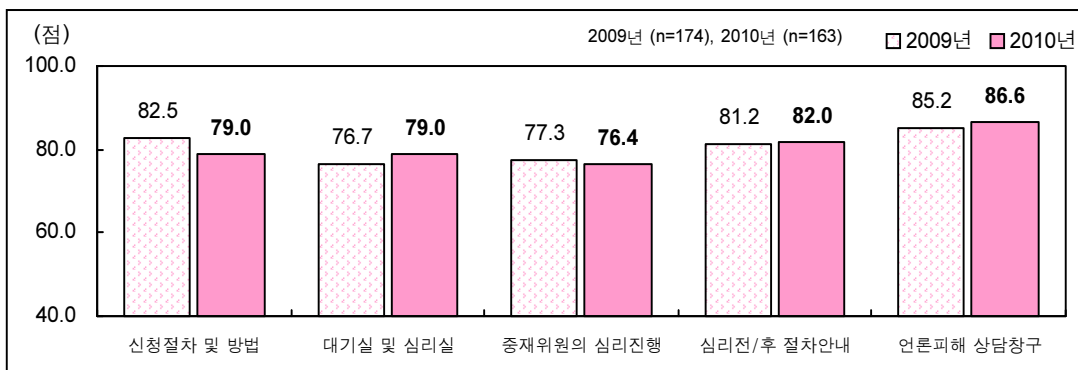
〈그림 35〉 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



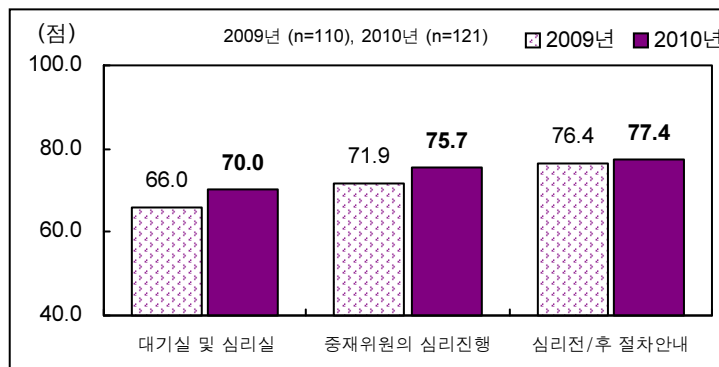
3) 차원별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 제반 차원별 만족도를 살펴보면, 언론피해 상담창구(86.6점) > 심리전/후 절차안내(82.0점) > 신청절차 및 방법(79.0점), 대기실 및 심리실(79.0점) > 중재위원의 심리진행(76.4점) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전/후 절차안내(77.4점) > 중재위원의 심리진행(75.7점) > 대기실 및 심리실(70.0점) 순으로 나타남.
- 중재위원의 심리진행은 신청인의 경우 가장 영향력이 큰 차원임에도 불구하고 가장 낮은 만족도를 나타내 이에 대한 적극적인 개선방안이 요구됨.

〈그림 36〉 [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



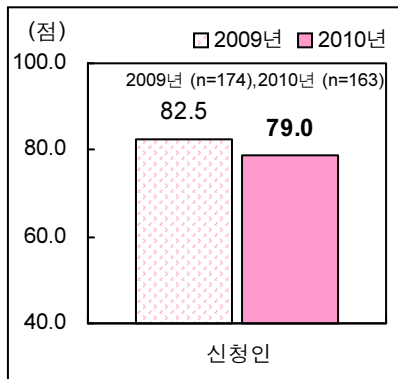
〈그림 37〉 [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



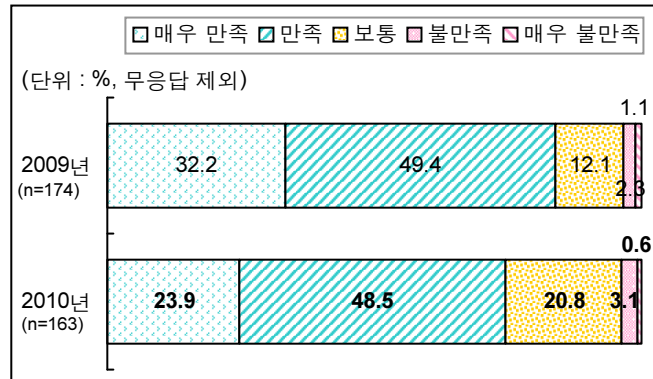
(1) 신청절차 및 방법 차원 만족도

- 신청인의 신청절차 및 방법 차원 만족도는 79.0점으로, 2009년(82.5점) 대비 3.5점 하락함.
- 신청절차 및 방법에 대하여, 전체의 23.9%는 매우만족, 48.5%는 만족한다고 응답하여, 2009년(81.6%) 대비 만족 비율이 9.2% 감소함.

〈그림 38〉 [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도



〈그림 39〉 [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률



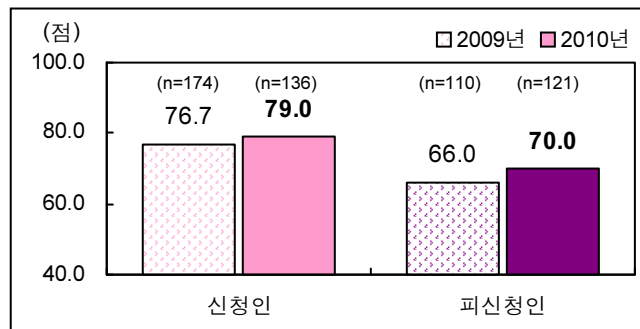
〈표 3〉 [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	174	100.0	163	100.0	
매우만족	56	32.2	39	23.9	-8.3
만족	86	49.4	79	48.5	-0.9
보통	21	12.1	34	20.8	+8.7
불만족	4	2.3	5	3.1	+0.8
매우불만족	2	1.1	1	0.6	-0.5
무응답	5	2.9	5	3.1	+0.2

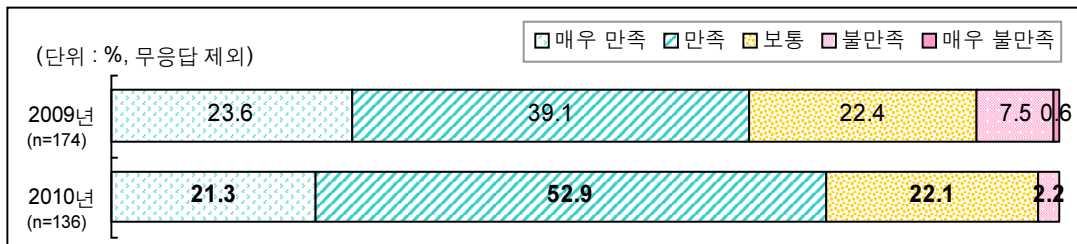
(2) 대기실 및 심리실 차원 만족도

- 신청인의 대기실 및 심리실 차원 만족도는 79.0점으로, 2009년(76.7점) 대비 2.3점 상승하였으며, 전체의 21.3%는 매우 만족, 52.9%는 만족한다고 응답하여, 2009년(62.7%) 대비 만족 비율이 11.5% 증가함.
- 피신청인의 대기실 및 심리실 차원 만족도는 70.0점으로, 2009년(66.0점) 대비 4.0점 상승하였으며, 전체의 9.9%는 매우 만족, 40.5%는 만족한다고 응답하여, 2009년(36.4%) 대비 만족 비율이 14.0% 증가함.

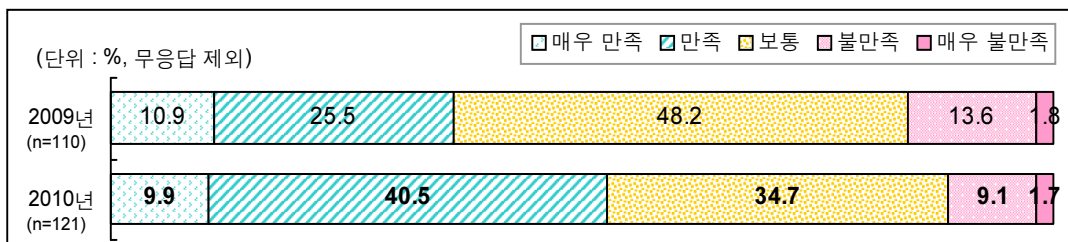
〈그림 40〉 대기실 및 심리실 차원 만족도



〈그림 41〉 [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



〈그림 42〉 [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



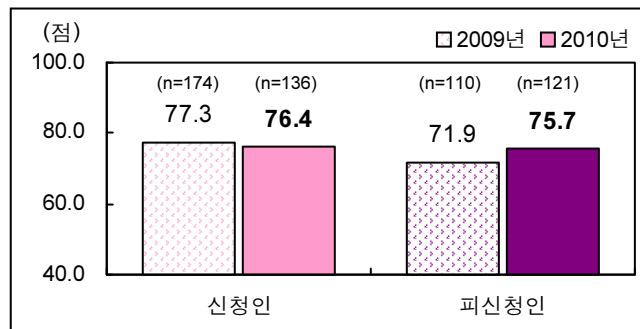
〈표 4〉 대기실 및 심리실 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답 률(%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)	
전체	174	100.0	136	100.0		110	100.0	121	100.0	
매우만족	41	23.6	29	21.3	-2.3	12	10.9	12	9.9	-1.0
만족	68	39.1	72	52.9	+13.8	28	25.5	49	40.5	+15.0
보통	39	22.4	30	22.1	-0.3	53	48.2	42	34.7	-13.5
불만족	13	7.5	3	2.2	-5.3	15	13.6	11	9.1	-4.5
매우불만족	1	0.5	-	-	-0.5	2	1.8	2	1.7	-0.1
무응답	12	6.9	2	1.5	-5.4	-	-	5	4.1	+4.1

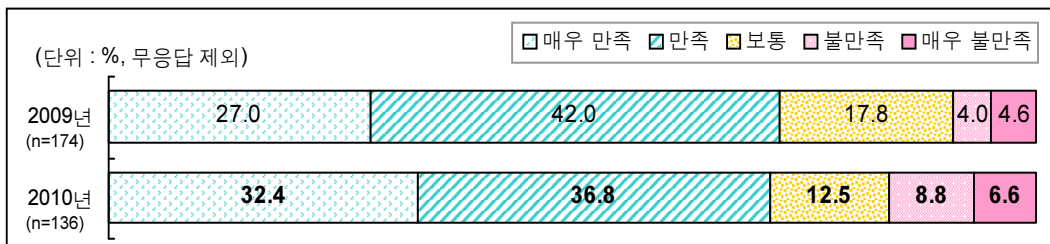
(3) 중재위원의 심리진행 차원 만족도

- 신청인의 중재위원의 심리진행 차원 만족도는 76.4점으로, 2009년(77.3점) 대비 0.9점 하락하였으며, 세부적으로 살펴보면 만족 비율은 비슷한 수준을 유지하였으나, 불만족 비율이 증가(6.8%)하여 만족도가 다소 하락한 것임.
- 피신청인의 중재위원의 심리진행 차원 만족도는 75.7점으로, 2009년(71.9점) 대비 3.8점 상승하였으며, 전체의 12.4%는 매우 만족, 57.0%는 만족한다고 응답하여, 2009년(59.1%) 대비 만족 비율이 10.3% 증가함.

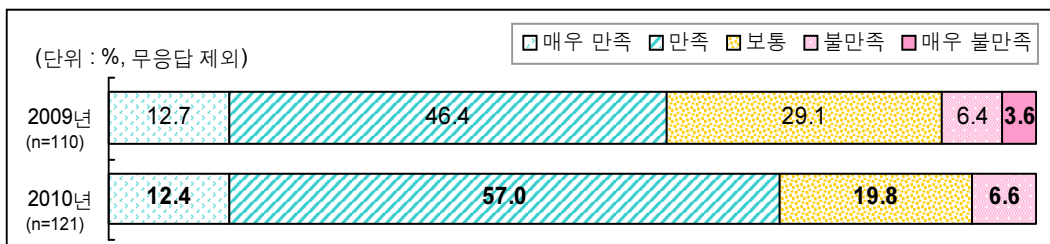
〈그림 43〉 중재위원의 심리진행 차원 만족도



〈그림 44〉 [신청인] 중재위원의 심리진행 차원 만족도 응답률



〈그림 45〉 [피신청인] 중재위원의 심리진행 차원 만족도 응답률



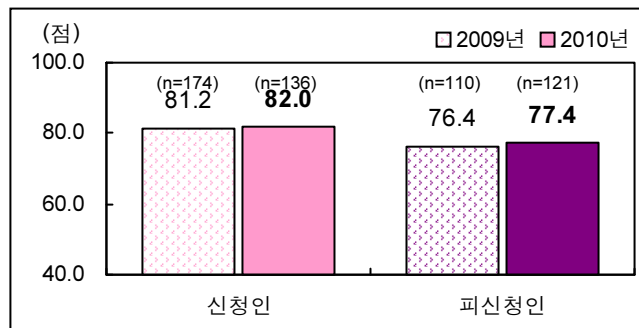
〈표 5〉 중재위원의 심리진행 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	174	100.0	136	100.0		110	100.0	121	100.0	
매우만족	47	27.0	44	32.4	+5.4	14	12.7	15	12.4	-0.3
만족	73	42.0	50	36.8	-5.2	51	46.4	69	57.0	+10.6
보통	31	17.8	17	12.5	-5.3	32	29.1	24	19.8	-9.3
불만족	7	4.0	12	8.8	+4.8	7	6.4	8	6.6	+0.2
매우불만족	8	4.6	9	6.6	+2.0	4	3.6	-	-	-3.6
무응답	8	4.6	4	2.9	-1.7	2	1.8	5	4.1	+2.3

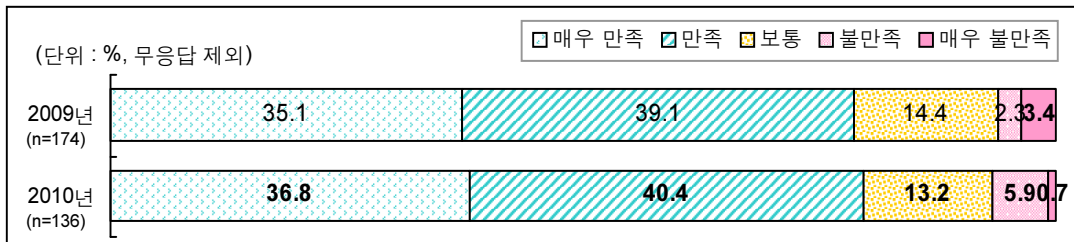
(4) 심리전/후 절차안내 차원 만족도

- 신청인의 심리전/후 절차안내 차원 만족도는 82.0점, 피신청인은 77.4점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 4.6점 높음.
- 신청인의 77.2%, 피신청인의 72.8%가 심리전/후 절차안내에 만족하고 있다고 응답하여, 2009년 대비 신청인은 3.0%, 피신청인은 4.6% 만족비율이 증가함.

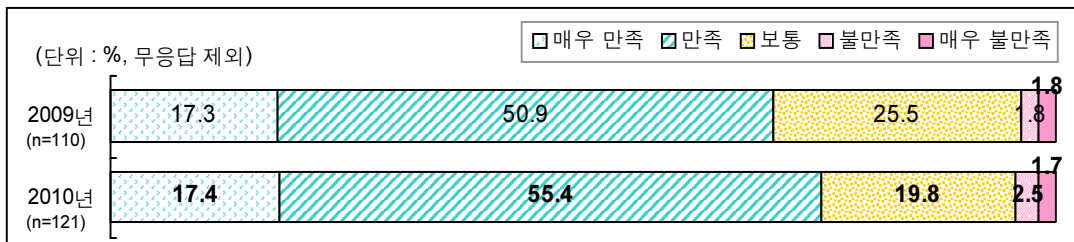
〈그림 46〉 심리전/후 절차 안내 차원 만족도



〈그림 47〉 [신청인] 심리전/후 절차 안내 차원 만족도 응답률



〈그림 48〉 [피신청인] 심리전/후 절차 안내 차원 만족도 응답률

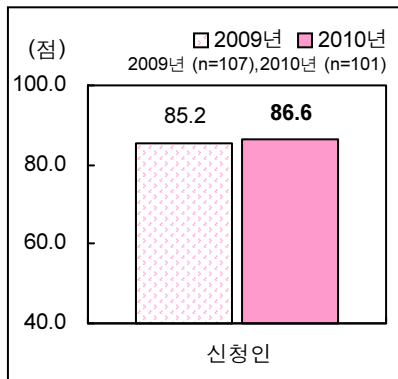
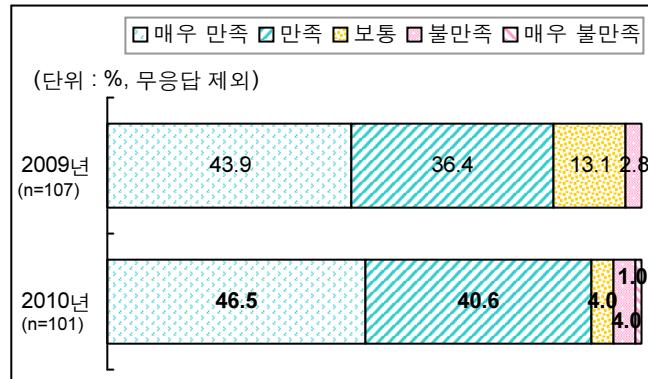


〈표 6〉 심리전/후 절차안내 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)	
전체	174	100.0	136	100.0		110	100.0	121	100.0	
매우만족	61	35.1	50	36.8	+1.7	19	17.3	21	17.4	+0.1
만족	68	39.1	55	40.4	+1.3	56	50.9	67	55.4	+4.5
보통	25	14.4	18	13.2	-1.2	28	25.5	24	19.8	-5.7
불만족	4	2.3	8	5.9	+3.6	2	1.8	3	2.5	+0.7
매우불만족	6	3.4	1	0.7	-2.7	2	1.8	2	1.6	-0.2
무응답	10	5.7	4	2.9	-2.8	3	2.7	4	3.3	+0.6

(5) 언론피해 상담창구 차원 만족도

- 신청인의 언론피해 상담창구 차원 만족도는 86.6점으로, 2009년(85.2점) 대비 1.4점 상승함.
- 상담창구에 대해 전체의 46.5%는 매우 만족, 40.6%는 만족한다고 응답하여, 2009년(80.3%) 대비 만족 비율이 6.8% 증가함.

〈그림 49〉 [신청인] 언론피해
상담창구 차원 만족도〈그림 50〉 [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도
응답률

〈표 7〉 [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도

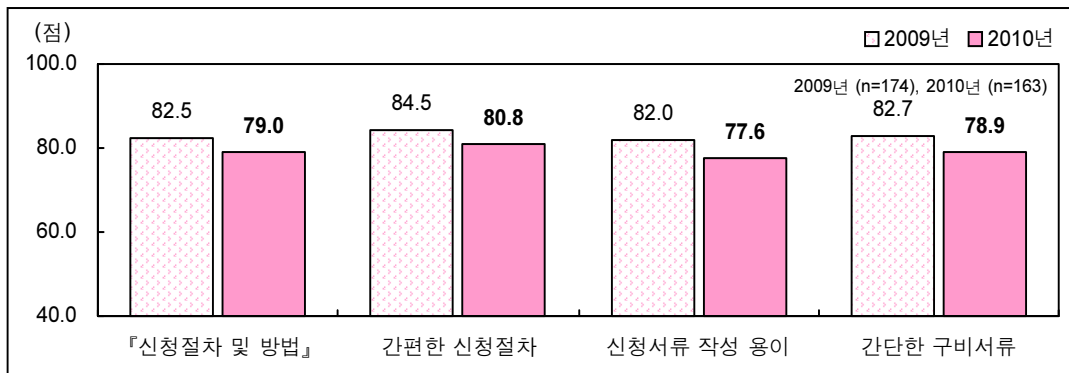
	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	107	100.0	101	100.0	
매우만족	47	43.9	47	46.5	+2.6
만족	39	36.4	41	40.6	+4.2
보통	14	13.1	4	4.0	-9.1
불만족	3	2.8	4	4.0	+1.2
매우불만족	-	-	1	1.0	+1.0
무응답	4	3.7	4	4.0	+0.3

4) 항목별 만족도

(1) 신청절차 및 방법 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 신청절차 및 방법 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 간편한 신청절차(80.8점) > 간단한 구비서류(78.9점) > 신청서류 작성 용이(77.6점) 순으로 나타나며, 2009년 대비 전반적으로 3개 항목의 만족도 모두 다소 하락함.

〈그림 51〉 [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도



〈표 8〉 [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도

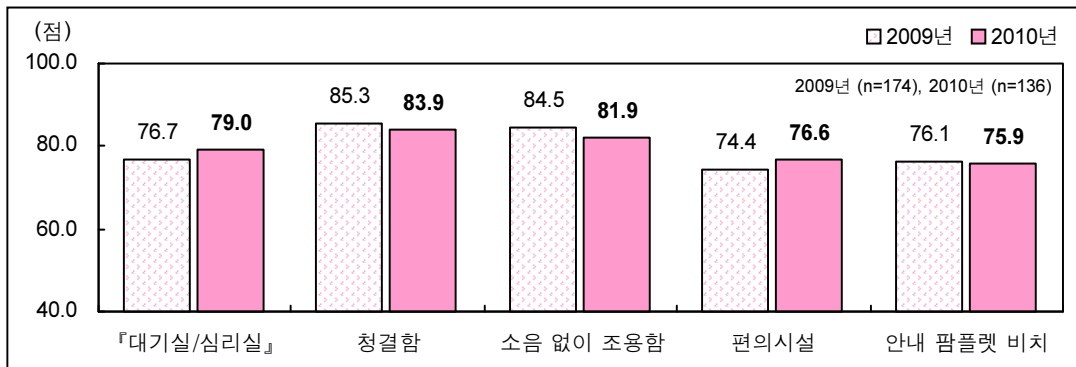
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	만족	보통	불만족
간편한 신청절차	28.8	47.9	18.4	2.5	0.6	1.8	76.7	18.4	3.1
신청서류 작성용이	23.9	44.8	24.5	3.7	1.2	1.8	68.7	24.5	4.9
간단한 구비서류	23.9	47.2	22.7	2.5	0.6	3.1	71.1	22.7	3.1

(2) 대기실 및 심리실 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 대기실 및 심리실 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 청결함(83.9점) > 소음 없이 조용함(81.9점) > 편의시설(76.6점) > 안내 팜플렛 비치(75.9점) 순으로 나타남.
- 대부분의 항목별 만족도가 2009년과 비슷한 수준을 보이는 가운데, 편의시설 항목에 대한 만족도가 다소 상승(+2.2점)함.

〈그림 52〉 [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



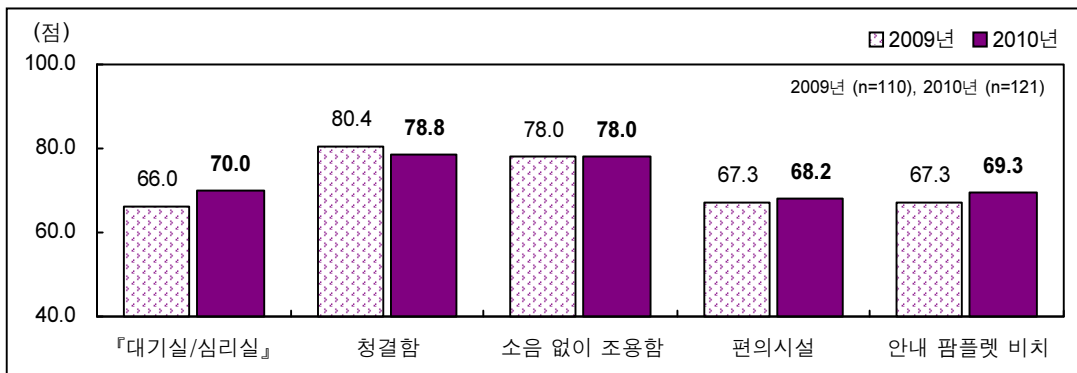
〈표 9〉 [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
청결함	32.4	53.7	13.2	—	—	0.7	86.1	13.2	—
소음 없이 조용함	30.2	50.7	16.2	2.2	—	0.7	80.9	16.2	2.2
편의시설	19.1	46.3	31.6	2.2	—	0.7	65.4	31.6	2.2
안내 팜플렛 비치	20.6	44.1	30.2	4.4	—	—	64.7	30.2	5.1

- 조정(중재) 피신청인의 대기실 및 심리실 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 청결함(78.8점) > 소음 없이 조용함(78.0점) > 안내 팜플렛 비치(69.3점) > 편의시설(68.2점) 순으로 나타남.
- 대부분의 항목별의 만족도가 2009년과 비슷하거나 다소 상승한 가운데, 청결함 항목의 만족도는 다소 하락(-1.6점)함.

〈그림 53〉 [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



〈표 10〉 [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

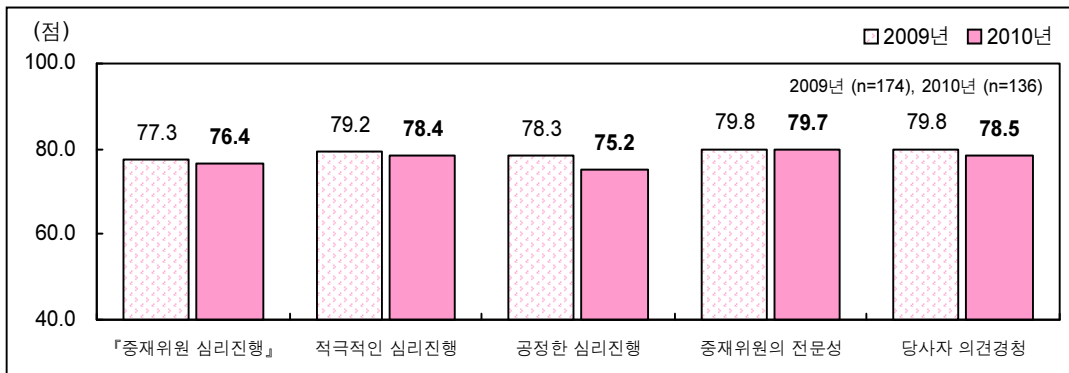
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	만족	보통	불만족
청결함	18.2	61.2	17.4	0.8	1.7	0.8	79.4	17.4	2.5
소음 없이 조용함	19.0	55.4	20.7	1.7	1.7	1.7	74.4	20.7	3.4
편의시설	12.4	29.8	43.8	10.7	1.7	1.7	42.2	43.8	12.4
안내 팜플렛 비치	12.4	33.1	41.3	9.1	1.7	2.5	45.5	41.3	10.8

(3) 중재위원의 심리진행 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 중재위원의 심리진행 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 중재위원의 전문성(79.7점) > 당사자 의견경청(78.5점) > 적극적인 심리진행(78.4점) > 공정한 심리진행(75.2점) 순임.
- 2009년 대비 모든 항목의 만족도가 다소 하락한 가운데, 공정한 심리진행(-3.1점) 항목의 하락폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈그림 54〉 [신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도



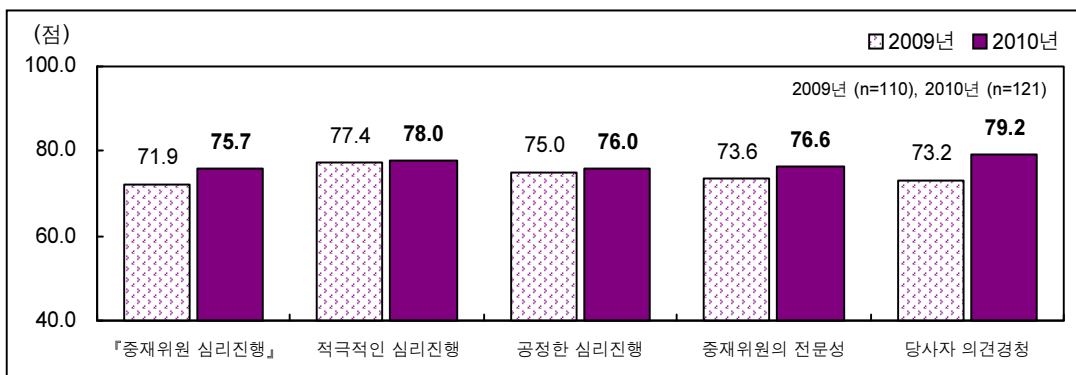
〈표 11〉 [신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
적극적인 심리진행	35.3	36.8	14.7	6.6	5.1	1.5	72.1	14.7	11.7
공정한 심리진행	33.1	32.3	16.9	8.8	7.4	1.5	65.4	16.9	16.2
중재위원의 전문성	39.7	34.6	12.5	6.6	5.1	1.5	74.3	12.5	11.7
당사자 의견경청	36.8	35.3	12.5	8.1	5.1	2.2	72.1	12.5	13.2

- 조정(중재) 피신청인의 중재위원의 심리진행 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 당사자 의견경청(79.2점) > 적극적인 심리진행(78.0점) > 중재위원의 전문성(76.6점) > 공정한 심리진행(76.0점) 순으로 나타남.
- 2009년 대비 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데, 특히 당사자의 의견경청(+6.0점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈그림 55〉 [피신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도



〈표 12〉 [피신청인] 중재위원의 심리진행 항목별 만족도

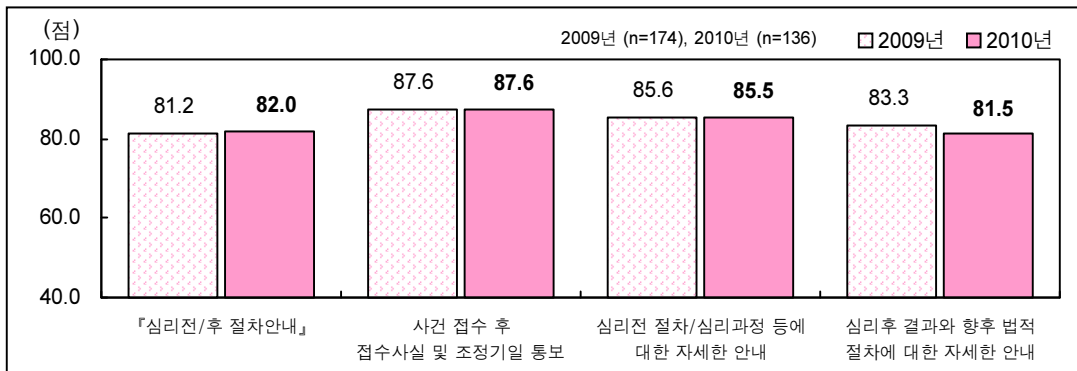
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	만족	보통	불만족
적극적인 심리진행	16.5	60.3	18.2	4.1	0.0	0.8	76.8	18.2	4.1
공정한 심리진행	14.0	60.3	16.5	7.4	0.8	0.8	74.3	16.5	8.2
중재위원의 전문성	17.4	52.1	24.0	5.0	—	1.7	69.5	24.0	5.0
당사자 의견경청	20.7	54.5	19.8	2.5	—	—	75.2	19.8	2.5

(4) 심리전/후 절차안내 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 심리전/후 절차안내 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 접수사실 및 조정기일 통보(87.6점) > 심리전 절차/심리 과정의 자세한 안내(85.5점) > 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(81.5점) 순으로 나타남.
- 2009년 대비, 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내 항목의 만족도가 다소 하락(-1.8점)함.

〈그림 56〉 [신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도



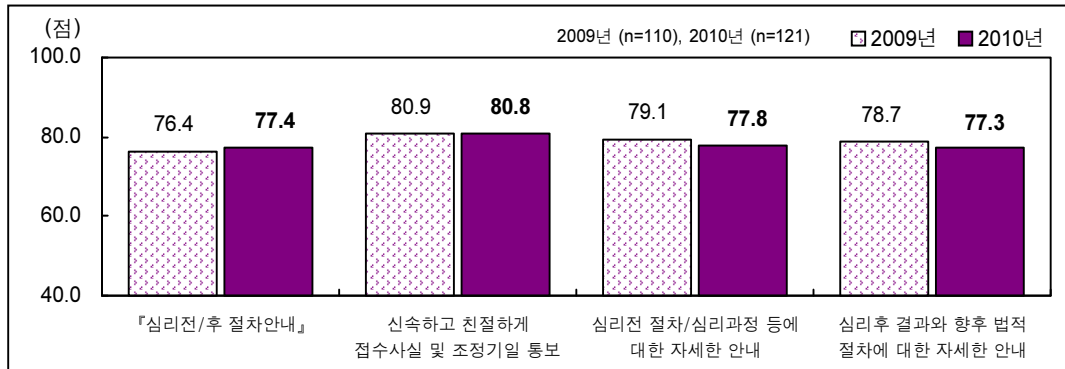
〈표 13〉 [신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
접수사실 및 조정기일 통보	44.9	46.3	7.4	-	-	1.5	91.2	7.4	-
심리전 절차/심리과정 자세한 안내	44.9	39.0	13.2	2.2	-	0.7	83.9	13.2	2.2
심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내	37.5	38.2	16.9	6.6	-	0.7	75.7	16.9	6.6

- 조정(중재) 피신청인의 심리전/후 절차안내 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 접수사실 및 조정기일 통보(80.8점) > 심리전 절차/심리 과정의 자세한 안내(77.8점) > 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(77.3점) 순으로 나타남.
- 2009년 대비 신청인과 마찬가지로 심리 후 결과(-1.4점)와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(-1.3점) 항목의 만족도 하락폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈그림 57〉 [피신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도



〈표 14〉 [피신청인] 심리전/후 절차안내 항목별 만족도

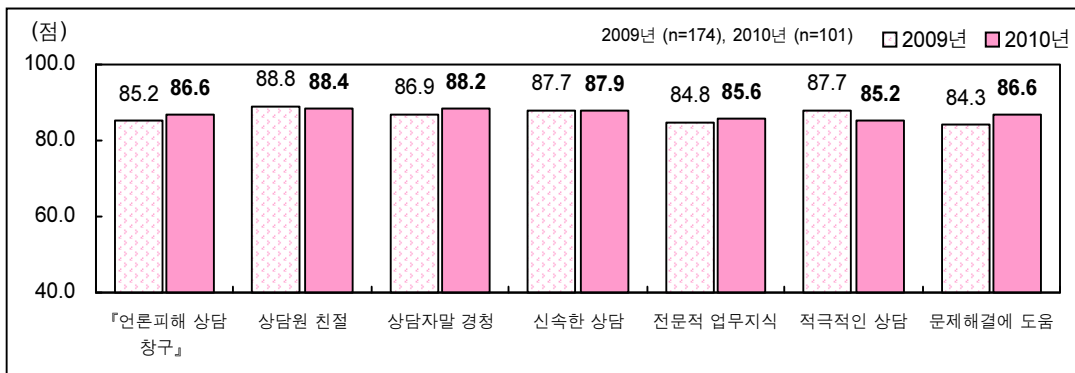
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
접수사실 및 조정기일 통보	28.1	54.5	13.2	1.7	2.5	-	82.6	13.2	4.2
심리전 절차/심리과정 자세한 안내	19.0	54.5	23.1	0.8	1.7	0.8	73.5	23.1	2.5
심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내	19.8	50.4	24.0	3.3	0.8	1.7	70.2	24.0	4.1

(5) 언론피해 상담창구 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 언론피해 상담창구 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 친절성(88.4점) > 상담자의 경청자세(88.2점) > 신속한 상담(87.9점) > 문제해결에 도움(86.6점) > 전문적인 업무지식(85.6점) > 적극적인 상담(85.2점) 순임.
- 2009년 대비, 문제해결에 도움(+2.3점)과 상담자의 말 경청(+1.3점) 항목의 만족도는 상승한 반면, 적극적인 상담(-2.5점)은 다소 하락함.

〈그림 58〉 [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도



〈표 15〉 [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도

(단위:%)

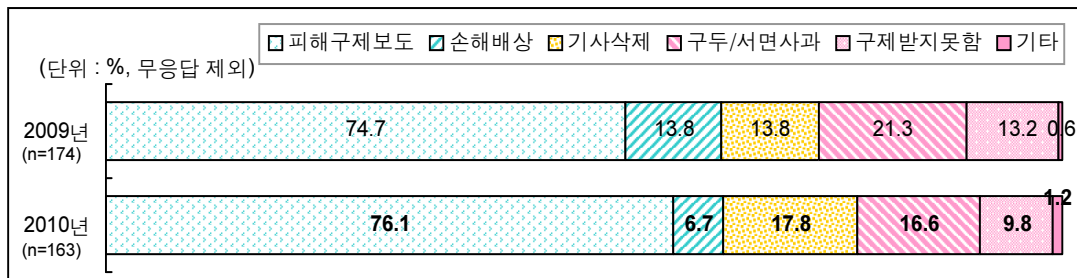
	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	53.5	36.6	5.9	3.0	—	1.0	90.1	5.9	3.0
상담자의 경청자세	52.5	38.6	4.0	4.0	—	1.0	91.1	4.0	4.0
신속한 상담	50.5	38.6	5.9	3.0	—	2.0	89.1	5.9	3.0
전문적인 업무지식	46.5	38.6	9.9	3.0	1.0	1.0	85.1	9.9	4.0
적극적인 상담	50.5	31.7	10.9	4.0	2.0	1.0	82.2	10.9	6.0
문제해결에 도움	52.5	34.6	5.9	4.0	2.0	—	87.1	5.9	6.0

2 피해구제 방법 만족도

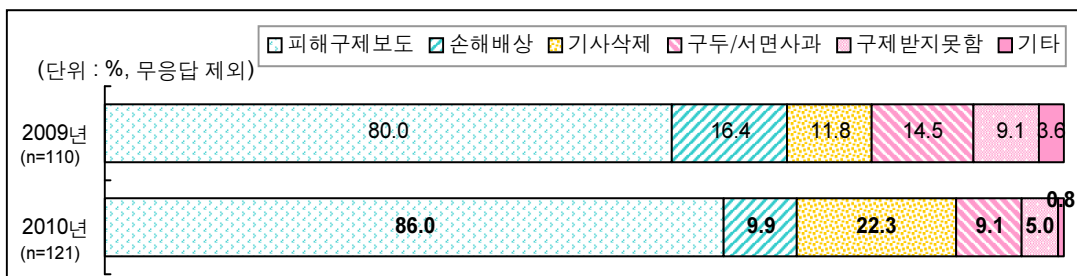
1) 피해구제 방법

- 피해구제 방법으로는 신청인의 76.1%가 자신의 신청사건이 정정이나 반론보도 또는 추후보도(후속보도 포함) 등 피해구제 보도가 되었다고 응답하였으며, 그 외 17.8%는 기사삭제, 16.6%는 사과 등의 구제를 받았다고 응답함. 한편, 응답자의 9.8%는 구제받지 못함.
- 2009년 대비, 피해구제보도(+1.4%)와 기사삭제(+4.0%) 응답비율이 증가한 반면, 손해배상(-7.1%)과 구제받지 못함(-3.4%) 응답비율이 감소함.
- 피신청인 역시 피해구제 조치를 위해 86.0%가 피해구제 보도를 하였다는 응답이 가장 많았으며, 22.3%는 기사삭제, 9.9%는 손해배상, 9.1%는 사과 조치를 취하였다고 응답함.
- 2009년 대비, 피해구제보도(+6.0%)와 기사삭제(+10.5%) 응답비율이 증가한 반면, 손해배상(-6.5%)과 구두/서면사과(-5.4%) 응답비율이 감소함.

〈그림 59〉 [신청인] 피해구제 방법(복수응답)



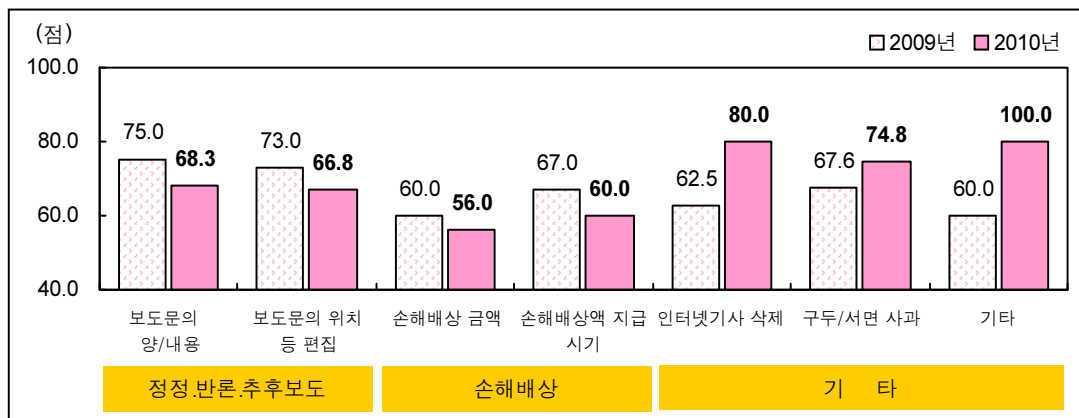
〈그림 60〉 [피신청인] 피해구제 조치 사항(복수응답)



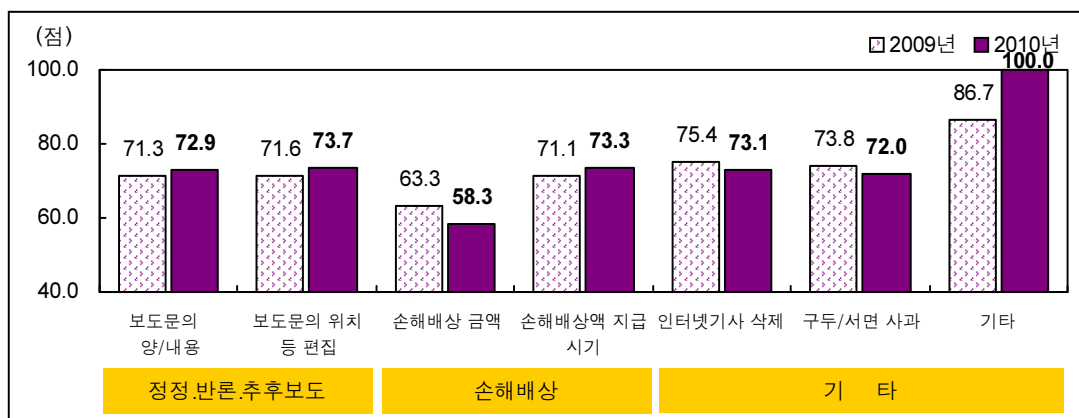
2) 피해구제 방법 만족도

- 피해구제방법 만족도를 살펴보면, 정정/반론/추후보도나 손해배상인 경우에는 피신청인의 만족도가 신청인의 만족도보다 높게 나타난 반면, 인터넷기사 삭제와 구두/서면 사과와 경우에는 신청인의 만족도가 피신청인보다 높게 나타남.
- 한편, 신청인의 경우에는 손해배상에 대해 손해배상 금액뿐만 아니라 지급시기도 타 구제방법에 비해 상대적으로 낮은 만족도를 보임.

〈그림 61〉 [신청인] 피해구제 방법 만족도



〈그림 62〉 [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도



〈표 16〉 [신청인] 피해구제 방법 만족도

(단위: %)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
보도문의 양이나 내용	10.5	41.9	25.8	14.5	4.0	3.2	52.4	25.8	18.5
보도문의 위치 등 편집	9.7	35.5	31.5	12.9	4.8	5.6	45.2	31.5	17.7
손해배상 금액	—	45.5	9.1	9.1	27.3	9.1	45.5	9.1	36.4
손해배상액 지급 시기	—	45.5	9.1	9.1	18.2	9.1	45.5	9.1	27.3
인터넷 기사삭제	24.1	51.7	17.2	3.4	—	3.4	75.8	17.2	3.4
구두 사과 또는 서면 사과	33.3	25.9	29.6	3.7	7.4	—	59.2	29.6	11.1
기타	—	100.0	—	—	—	—	100.0	—	—

〈표 17〉 [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도

(단위: %)

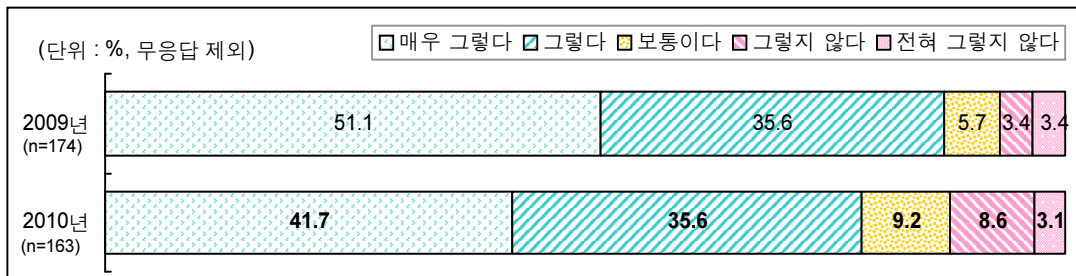
	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만 족
보도문의 양이나 내용	5.8	55.8	32.7	3.8	—	1.9	61.6	32.7	3.8
보도문의 위치 등 편집	3.8	55.8	26.0	2.9	—	11.5	59.6	26.0	2.9
손해배상 금액	33.3	25.0	41.7	—	—	—	33.3	41.7	—
손해배상액 지급 시기	8.3	50.0	41.7	—	—	—	58.3	41.7	—
인터넷 기사삭제	7.4	59.3	18.5	11.1	—	3.7	66.7	18.5	11.1
구두 사과 또는 서면 사과	—	63.6	18.2	9.1	—	9.1	63.6	18.2	9.1
기타	100.0	—	—	—	—	—	100.0	—	—

3 언론중재위원회 향후 이용 의향

1) [신청인] 향후 재이용의향

- 신청인의 언론중재위원회 전반적 만족도는 77.6점, 피신청인은 74.8점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 2.8점 높음.
- 2009년 대비, 신청인의 전반적 만족도는 다소 하락(-1.3점)한데 비해, 피신청인은 다소 상승(+1.3점)함.
- 신청인의 69.3%, 피신청인의 70.2%가 언론중재위원회에 대해 전반적으로 만족하고 있는 가운데, 2009년 대비 신청인의 경우에는 만족 비율이 다소 감소(-4.3%)한 반면, 피신청인은 다소 증가(+2.9%)함.

〈그림 63〉 [신청인] 향후 재이용의향



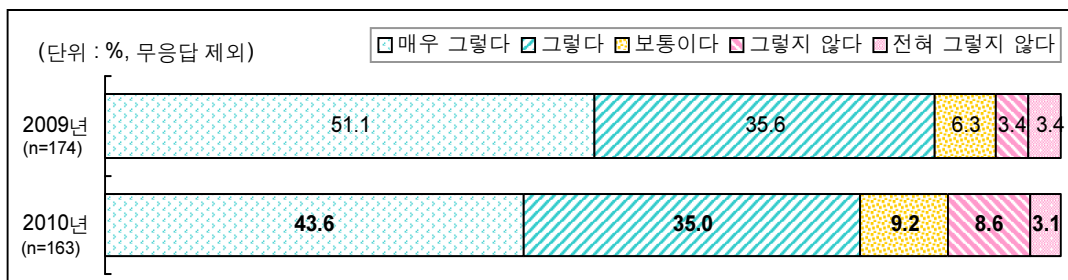
〈표 18〉 [신청인] 향후 재이용의향

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	174	100.0	163	100.0	
매우 그렇다	89	51.1	68	41.7	-9.4
그렇다	62	35.6	58	35.6	-
보통이다	10	5.7	15	9.2	+3.5
그렇지 않다	7	4.0	14	8.6	+4.6
전혀 그렇지 않다	6	3.4	5	3.1	-0.3
무응답	-	-	3	1.8	+1.8

2) [신청인] 타인권유의향

- 앞으로 주변에서 언론보도로 피해를 입은 사람을 보면 언론중재위원회를 이용하도록 권유할 의향에 대하여, 전체의 43.6%는 적극적으로 권유하겠다, 35.0%는 대체로 권유하겠다고 응답하여 78.6%가 타인권유의향이 있는 것으로 나타났으며, 이는 2009년(86.7%) 대비 8.1% 감소한 수치임.

〈그림 64〉 [신청인] 타인권유의향



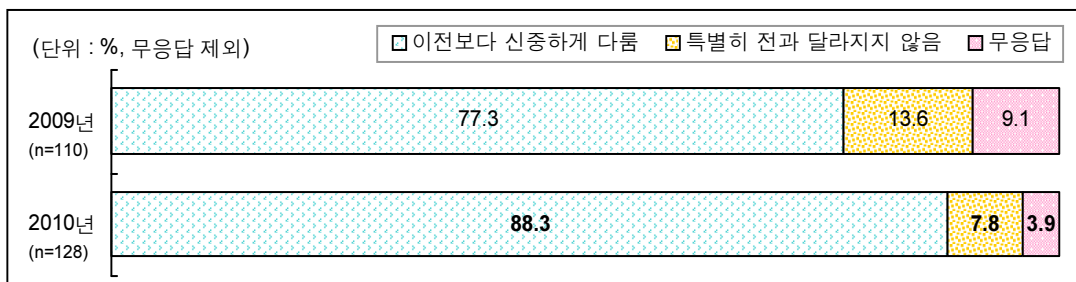
〈표 19〉 [신청인] 타인권유의향

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	174	100.0	163	100.0	
적극적으로 권유하겠다	89	51.1	71	43.6	-7.5
대체로 권유하겠다	62	35.6	57	35.0	-0.6
보통이다	11	6.3	15	9.2	+2.9
별로 권유할 의향이 없다	6	3.4	14	8.6	+5.2
전혀 권유할 의향이 없다	6	3.4	5	3.1	-0.3
무응답	-	-	1	0.6	+0.6

3) [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화

- 피신청인의 심리 참석 후 태도 변화에 대해 살펴본 결과, ‘기사 작성이나 편집 시 이전보다 명예훼손 등의 문제를 신중하게 다루고 있다’고 응답한 경우가 88.3%로, 2009년(77.3%) 대비 11.0% 증가하여, 전반적으로 취재보도과정의 개선에 긍정적 영향을 미친다고 판단됨.

〈그림 65〉 [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화



〈표 20〉 [피신청인] 심리 참석 후 태도 변화

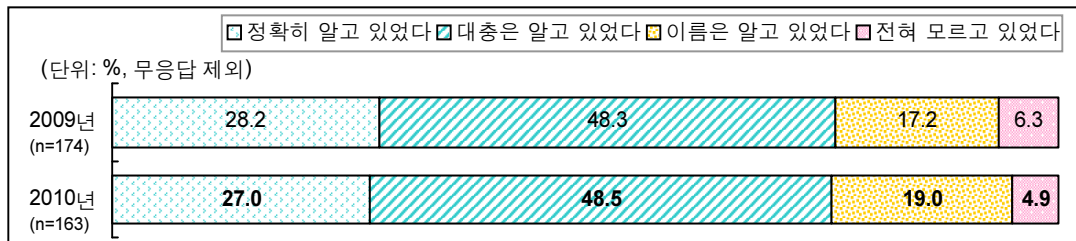
	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	110	100.0	128	100.0	
이전보다 신중하게 다룸	85	77.3	113	88.3	+11.0
특별히 전과 달라지지 않음	15	13.6	10	7.8	-5.8
무응답	10	9.1	5	3.9	-5.2

4 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로

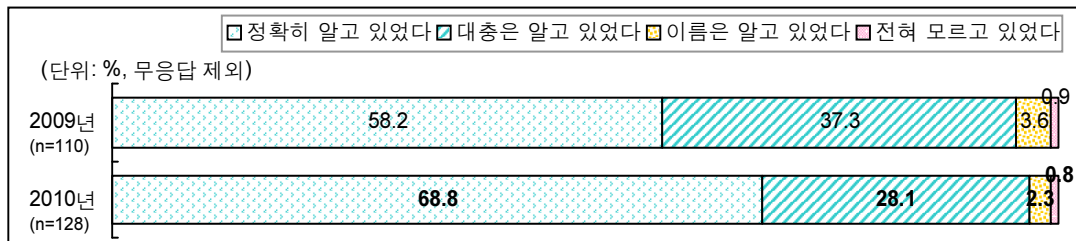
1) 언론중재위원회 인지 여부

- 조정(중재) 신청인을 대상으로 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지도를 조사한 결과, 전체의 94.5%는 인지하고 있으며, 4.9%는 전혀 모르고 있었던 것으로 나타남.
- 언론중재위원회를 정확히 알고 있는 경우는 27.0%로, 2009년(28.2%) 대비 1.2% 감소하였으며, 아직은 정확히 알고 있다는 비율이 낮아 언론중재위원회의 기능 및 역할에 대한 인지 수준을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것으로 판단됨.
- 한편, 피신청인 대부분(99.2%)은 언론중재위원회를 인지하고 있으며, 그 중에서 68.8%가 정확히 알고 있다고 응답하여, 신청인에 비해 언론중재위원회 친숙도가 월등히 높은 수준이기는 하나, 이는 피신청인의 대부분이 언론인이기 때문인 것으로 여겨짐. 따라서 피신청인에게도 언론중재위원회의 기능 및 역할에 대한 정확한 인지를 위한 노력이 계속되어야 할 것으로 판단됨.

〈그림 66〉 [신청인] 언론중재위원회 인지 여부



〈그림 67〉 [피신청인] 언론중재위원회 인지 여부



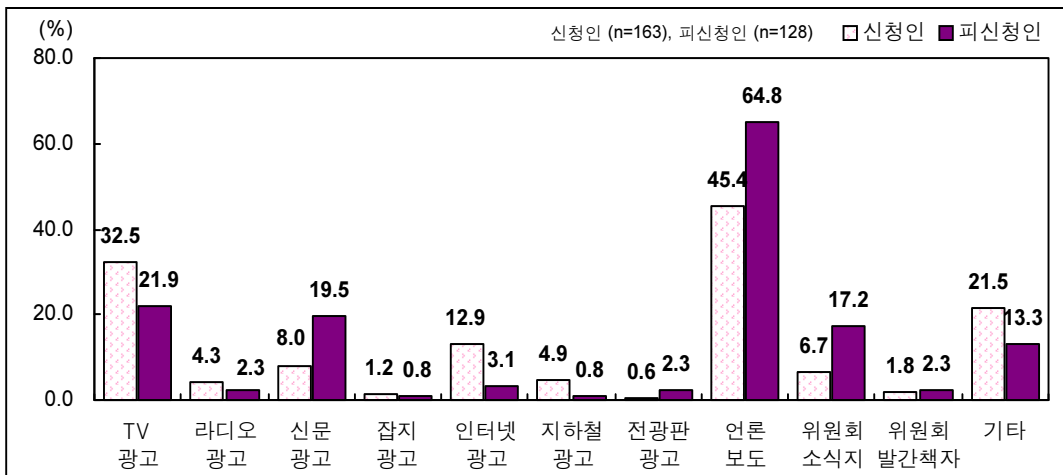
〈표 21〉 언론중재위원회 인지 여부

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답 률(%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답 률(%)	
전체	174	100.0	163	100.0		110	100.0	128	100.0	
정확히 알고 있다	49	28.2	44	27.0	-1.2	64	58.2	88	68.8	+10.6
대충은 알고 있다	84	48.3	79	48.5	+0.2	41	37.3	36	28.1	-9.2
이름은 알고 있다	30	17.2	31	19.0	+1.8	4	3.6	3	2.3	-1.3
전혀 모르고 있다	11	6.3	8	4.9	-1.4	1	0.9	1	0.8	-0.1
무응답	-	-	1	0.6	+0.6	-	-	-	-	-

2) 언론중재위원회 인지경로

- 언론중재위원회 인지경로를 살펴본 결과, 신청인과 피신청인 모두 전반적으로 신문이나 방송, 인터넷매체 등에 게재된 보도를 통하여 주로 인지하고 있으며, 광고 중에서는 TV광고나 신문광고를 통한 인지 비율이 두드러짐. 따라서, 홍보 활동을 위한 매체전략에 고려할 필요가 있음.

〈그림 68〉 언론중재위원회 인지경로(복수응답)



〈표 22〉 언론중재위원회 인지경로(복수응답)

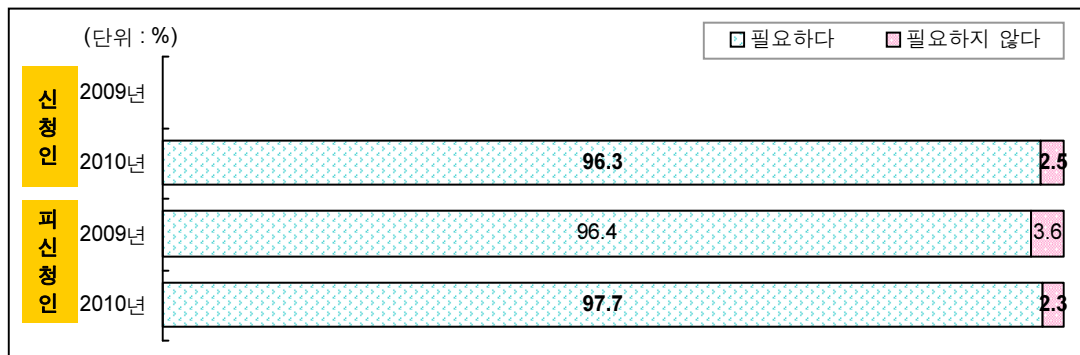
	신청인		피신청인	
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)
전체	163		128	
TV 광고	53	32.5	28	21.9
라디오 광고	7	4.3	3	2.3
신문 광고	13	8.0	25	19.5
잡지 광고	2	1.2	1	0.8
인터넷 광고	21	12.9	4	3.1
지하철 광고	8	4.9	1	0.8
전광판 광고	1	0.6	3	2.3
언론 보도	74	45.4	83	64.8
언론중재위원회 소식지	11	6.7	22	17.2
언론중재위원회 발행 책자	3	1.8	3	2.3
기타	35	21.5	17	13.3
무응답	4	2.5	—	—

5 언론중재위원회 필요성

1) 언론중재위원회 필요성

- 언론중재위원회 필요성에 대해 신청인 163명 중 157명(96.3%), 피신청인 128명 중 125명(97.7%)이 필요하다고 평가하였으며, 이는 2009년과 유사한 수준임.

〈그림 69〉 언론중재위원회 필요성



* 2009년에는 언론중재위원회 필요성에 대해 피신청인만을 대상으로 조사함.

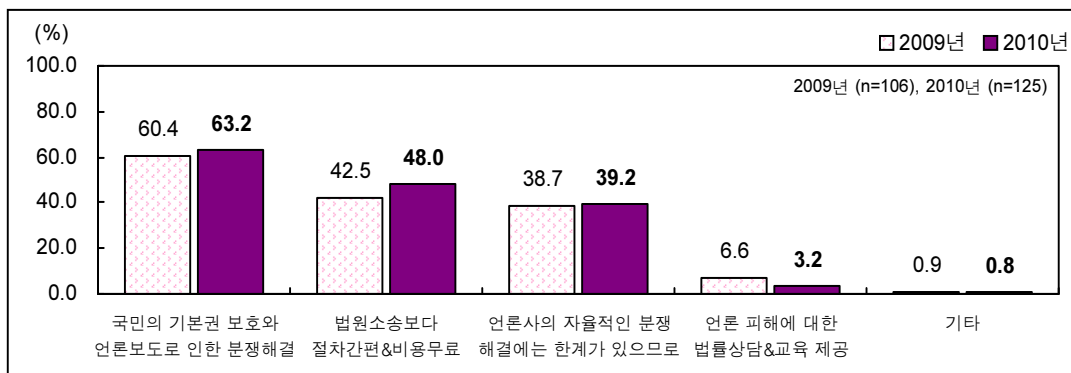
〈표 23〉 언론중재위원회 필요성

	신청인				증 감 률 (%)	피신청인				증 감 률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)	
전체	－	－	163	100.0		110	100.0	128	100.0	
필요	－	－	157	96.3	－	106	96.4	125	97.7	+1.3
불필요	－	－	4	2.5	－	4	3.6	3	2.3	-1.3
무응답	－	－	2	1.2	－	－	－	－	－	－

2) [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유

- 피신청인의 언론중재위원회 필요 이유에 대한 응답을 살펴보면, ‘기본권 보호와 언론보도로 인한 분쟁해결을 위해서’(63.2%)라는 응답이 가장 많았으며, 그 다음으로 ‘법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로’(48.0%), ‘언론사의 자율적인 분쟁해결에는 한계가 있기 때문에’(39.2%) 등의 순임.

〈그림 70〉 [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)



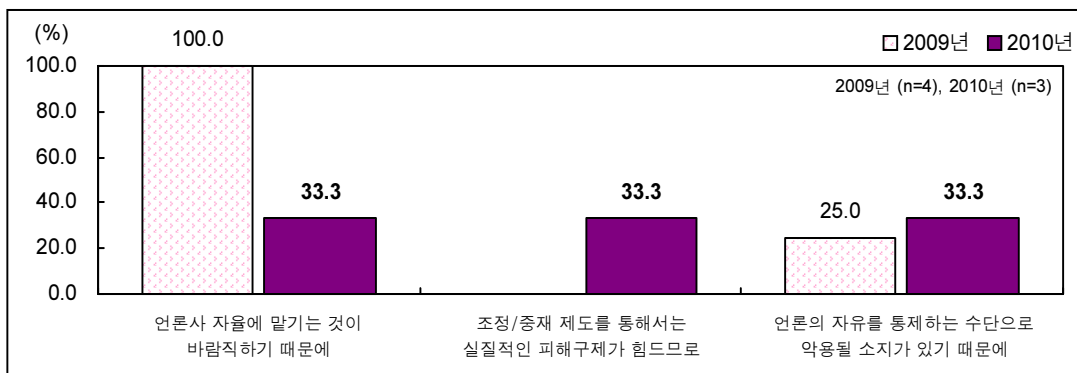
〈표 24〉 [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	106	149.1	125	154.4	
국민의 기본권 보호와 언론보도로 인한 분쟁해결을 위해서	64	60.4	79	63.2	+2.8
법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로	45	42.5	60	48.0	+5.5
언론사의 자율적인 분쟁해결에는 한계가 있기 때문에	41	38.7	49	39.2	+0.5
언론 분쟁에 대한 법률 상담 및 관련 교육도 제공하기 때문에	7	6.6	4	3.2	-3.4
기타	1	0.9	1	0.8	-0.1

3) [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유

- 피신청인의 언론중재위원회가 불필요하다고 응답한 3명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, ‘언론사 자율에 맡기는 것이 바람직하기 때문에’, ‘조정/중재 제도를 통해서도 실질적인 피해구제가 힘드므로’, ‘언론의 자유를 통제하는 수단으로 악용될 소지가 있기 때문에’라는 응답이 각 1건임.

〈그림 71〉 [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)



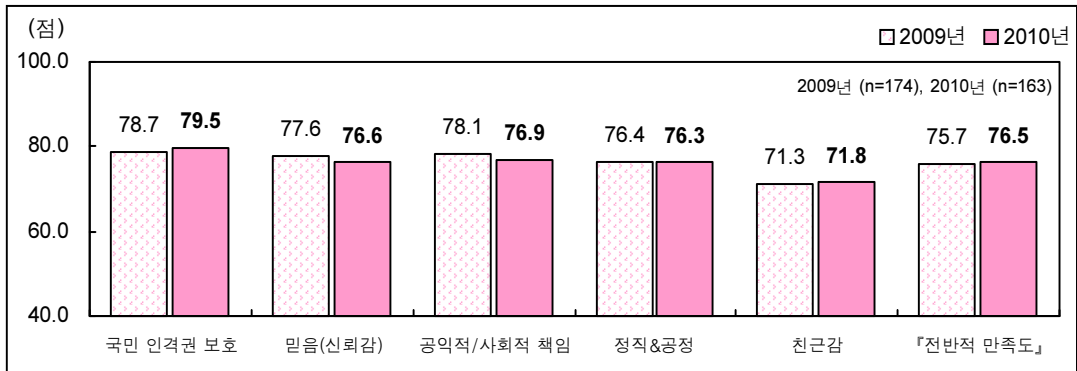
〈표 25〉 [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	4		3		
언론사 자율에 맡기는 것이 바람직하기 때문에	4	100.0	1	33.3	-66.7
조정/중재 제도를 통해서도 실질적인 피해구제가 힘드므로	-	-	1	33.3	+33.3
언론의 자유를 통제하는 수단으로 악용될 소지가 있기 때문에	1	25.0	1	33.3	+8.3

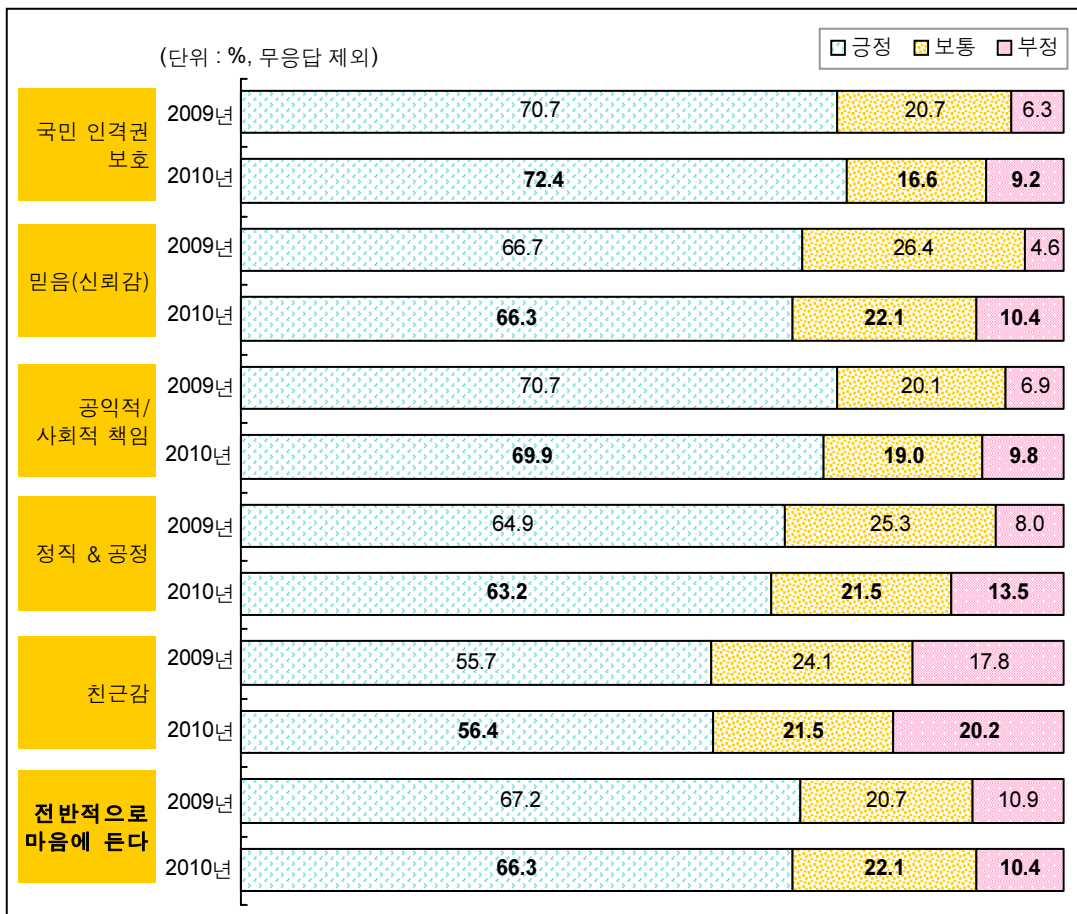
6 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적 이미지 평가는 신청인 76.5점, 피신청인 70.5점으로, 피신청인은 2009년 대비 2.7점 상승함.
- 신청인의 경우에는 2009년 대비 대부분의 항목이 비슷한 수준을 유지하였으며, 피신청인의 경우에는 ‘정직/공정’ 항목의 만족도가 상승(+2.6점)한 반면, ‘친근감’ 항목의 만족도는 하락(-4.0점)함.
- 국민의 인격권을 보호한다는 언론중재위원회 역할에 대한 이미지가 잘 형성되어 있으며(신청인 72.4%, 피신청인 80.5%), 공공기관으로서 신뢰가 가고(신청인 66.3%, 피신청인 69.5%), 사회적 책임을 다하며(신청인 69.9%, 피신청인 76.6%), 정직/공정하다는 이미지도 대체로 높게 형성(신청인 63.2%, 피신청인 69.5%)되어 있는 반면, 언론중재위원회의 접근을 용이하게 돕는 친근감은 2009년과 마찬가지로 다른 평가항목에 비해 상대적으로 낮게 나타나(신청인 56.4%, 피신청인 21.9%), 친근한 이미지를 제공할 수 있는 노력이 필요할 것으로 판단됨.

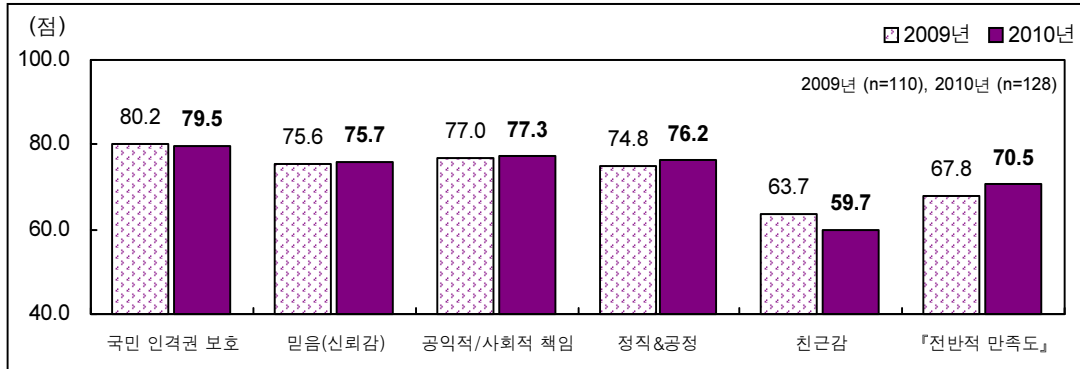
〈그림 72〉 [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



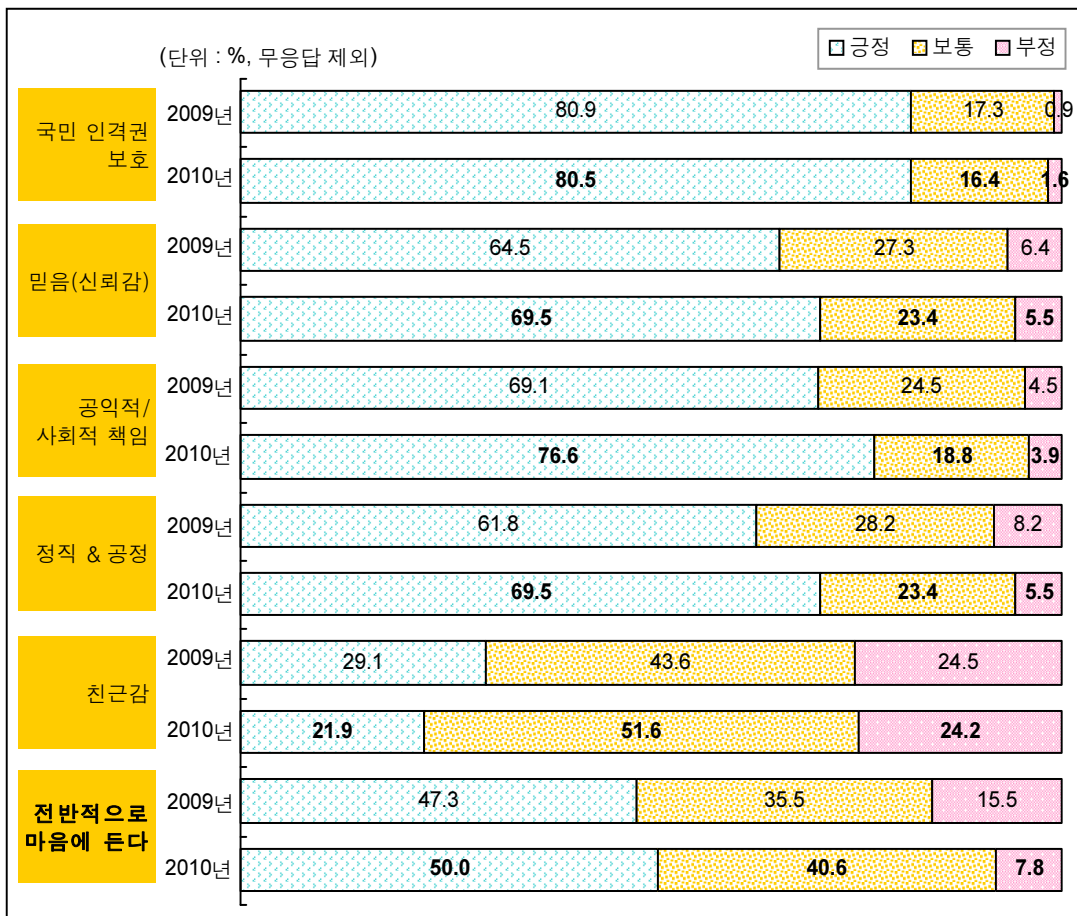
〈그림 73〉 [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



〈그림 74〉 [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



〈그림 75〉 [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



〈표 26〉 언론중재위원회 이미지 평가

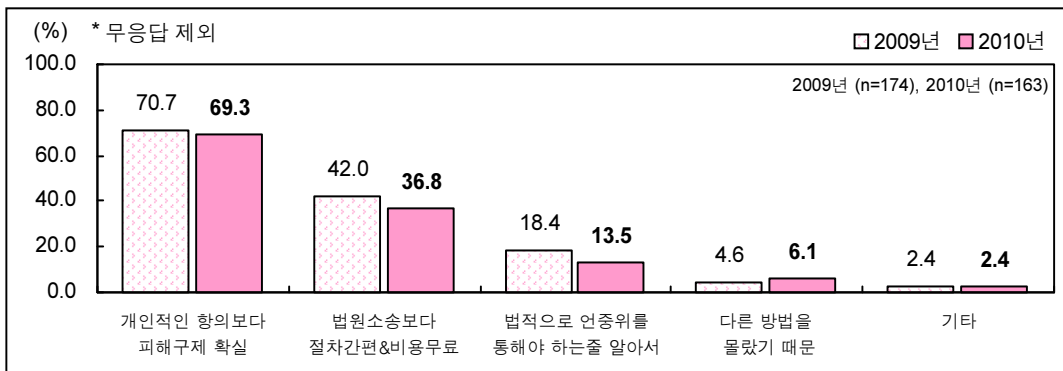
[무응답 제외]

		신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
		2009년		2010년			2009년		2010년		
		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답 률(%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답 률(%)	
전체	평가	174	100.0	163	100.0		110	100.0	128	100.0	
국민의 인격권을 보호하고 있다	긍정	123	70.7	118	72.4	+1.7	89	80.9	103	80.5	-0.4
	보통	36	20.7	27	16.6	-4.1	19	17.3	21	16.4	-0.9
	부정	11	6.3	15	9.2	+2.9	1	0.9	2	1.6	+0.7
믿음(신뢰감)이 간다	긍정	116	66.7	108	66.3	-0.4	71	64.5	89	69.5	+5.0
	보통	46	26.4	36	22.1	-4.3	30	27.3	30	23.4	-3.9
	부정	8	4.6	17	10.4	+5.8	7	6.4	7	5.5	-0.9
공익적/사회적 책임을 다하고 있다	긍정	123	70.7	114	69.9	-0.8	76	69.1	98	76.6	+7.5
	보통	35	20.1	31	19.0	-1.1	27	24.5	24	18.8	-5.7
	부정	12	6.9	16	9.8	+2.9	5	4.5	5	3.9	-0.6
정직하며 공정하다	긍정	113	64.9	103	63.2	-1.7	68	61.8	89	69.5	+7.7
	보통	44	25.3	35	21.5	-3.8	31	28.2	30	23.4	-4.8
	부정	14	8.0	22	13.5	+5.5	9	8.2	7	5.5	-2.7
친근감이 든다	긍정	97	55.7	92	56.4	+0.7	32	29.1	28	21.9	-7.2
	보통	42	24.1	35	21.5	-2.6	48	43.6	66	51.6	+8.0
	부정	31	17.8	33	20.2	+2.4	27	24.5	31	24.2	-0.3
전반적으로 마음에 든다	긍정	117	67.2	108	66.3	-0.9	52	47.3	64	50.0	+2.7
	보통	36	20.7	36	22.1	+1.4	39	35.5	52	40.6	+5.1
	부정	19	10.9	17	10.4	-0.5	17	15.5	10	7.8	-7.7

7 [신청인] 언론중재위원회 이용 이유

- 신청인이 언론중재위원회를 이용한 이유에 대하여, ‘개인이 언론사에 직접 항의하는 것보다 피해구제가 확실할 것’(69.3%)이라는 기대와 ‘법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 무료이기 때문’(36.8%)이라는 응답이 가장 많았으며, 그 외에는 13.5%가 ‘법적으로 언론중재위원회를 통해야 하는 줄 알아서’(13.5%), 6.1%가 ‘다른 방법을 몰랐기 때문’이라고 응답함.

〈그림 76〉 [신청인] 언론중재위원회 이용 이유(복수응답)

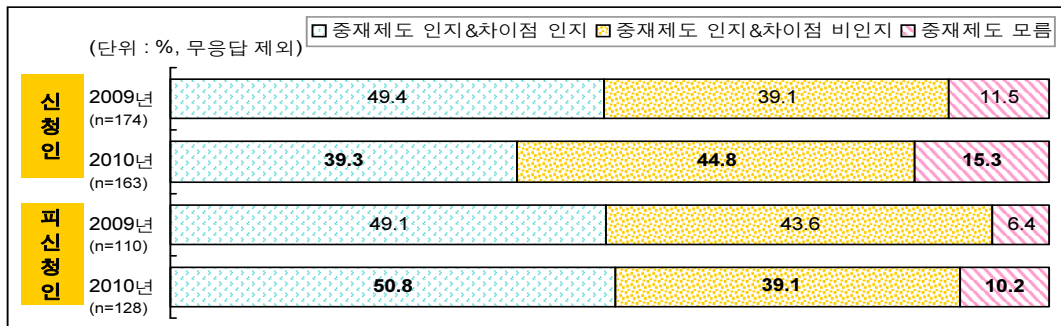


8 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향

1) 중재제도 인지 여부

- 조정제도 이외에 중재제도에 대한 인지수준을 파악한 결과, 신청인의 84.1%, 피신청인의 89.9%가 중재제도를 알고 있다는 응답하여, 신청인에 비해 피신청인의 인지율이 다소 높은 것으로 나타남.
- 한편, 신청인의 39.3%, 피신청인의 50.8%만이 조정과 중재제도의 차이점을 잘 알고 있다고 응답하여, 2009년 대비 신청인의 전반적 인지수준이 다소 감소한 것으로 나타남. 이에 중재제도에 대한 정확한 정보제공을 위한 노력이 지속적으로 필요할 것으로 판단됨.

〈그림 77〉 중재제도 인지 여부



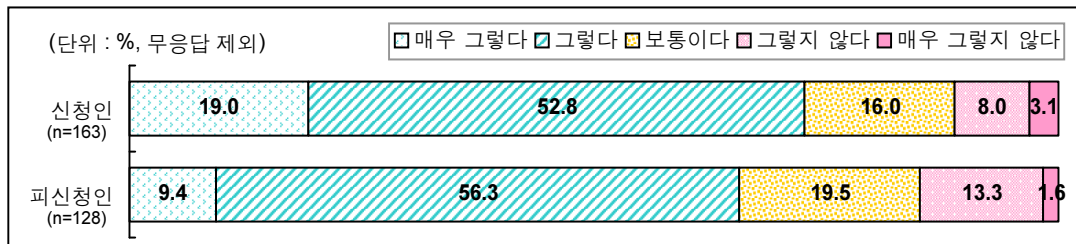
〈표 27〉 중재제도 인지 여부

	신청인				증 감 률 (%)	피신청인				증 감 률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	174	100.0	163	100.0		110	100.0	128	100.0	
중재제도 인지 & 차이점 인지	86	49.4	64	39.3	-10.1	54	49.1	65	50.8	+1.7
중재제도 인지 & 차이점 비인지	68	39.1	73	44.8	+5.7	48	43.6	50	39.1	-4.5
중재제도 모름	20	11.5	25	15.3	+3.8	7	6.4	13	10.2	+3.8
무응답	-	-	1	0.6	+0.6	1	0.9	-	-	-0.9

2) 중재제도 향후 이용의향

- 향후 언론의 잘못된 보도로 인해 다시 언론중재위원회를 이용하게 된다면 조정
이 아닌 중재제도를 이용할 의향이 있는지를 조사한 결과, 신청인의 71.8%, 피
신청인의 65.7%가 중재제도를 이용할 의향이 있다고 응답함.
- 상대적으로 낮은 중재제도 인지율에 비해 향후 이용의향률이 높은 점을 미루어,
중재제도를 효과적으로 홍보하여 인지도 향상과 함께 이용의향을 높일 수 있는
노력이 필요한 것으로 판단됨.

〈그림 78〉 중재제도 향후 이용의향



〈표 28〉 중재제도 향후 이용의향

[단위: %]

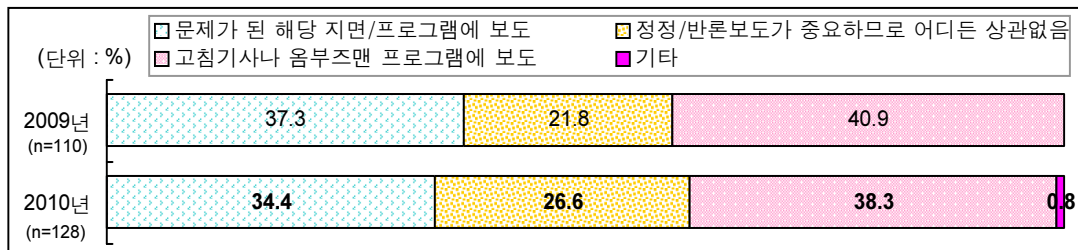
	신청인		피신청인	
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)
전체	163	100.0	128	100.0
매우 그렇다	31	19.0	12	9.4
그렇다	86	52.8	72	56.3
보통이다	26	16.0	25	19.5
그렇지 않다	13	8.0	17	13.3
매우 그렇지 않다	5	3.1	2	1.6
무응답	2	1.2	—	—

9 피신청인 관련 평가

1) 정정, 반론보도의 바람직한 보도 방법

- 피신청인을 대상으로 정정보도나 반론보도의 바람직한 보도 방법에 대해 조사한 결과, ‘언론사별 고침기사란이나 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되는 것이 합리적이다’(38.3%) > ‘문제가 된 원보도의 해당 지면이나 프로그램에 보도되어야 한다’(34.4%) > ‘정정보도나 반론보도가 보도된다는 것이 중요하므로 어디든 상관없다’(26.6%) 순임.
- 2009년 대비, ‘문제가 된 원보도의 해당 지면이나 프로그램에 보도되어야 한다’는 응답은 다소 감소(-2.9%)한 반면, ‘정정보도나 반론보도가 보도된다는 것이 중요하므로 어디든 상관없다’는 응답은 증가(+4.8%)함.

〈그림 79〉 [피신청인] 정정보도나 반론보도에 대한 견해



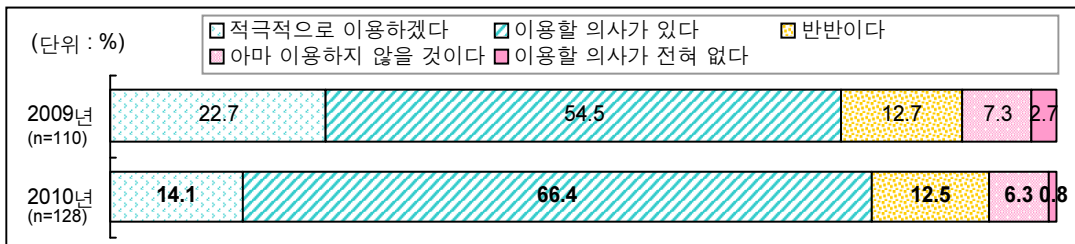
〈표 29〉 [피신청인] 정정보도나 반론보도에 대한 견해

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	110	100.0	128	100.0	
문제가된 원보도의 해당지면이나 프로그램에 보도	41	37.3	44	34.4	-2.9
정정/반론보도가 중요하므로 어디든 상관없다	24	21.8	34	26.6	+4.8
고침기사나 옴부즈맨 프로그램에 보도	45	40.9	49	38.3	-2.6
기타	-	-	1	0.8	+0.8

2) 언론중재위원회 상담창구 이용의향

- 피신청인을 대상으로 향후 언론중재위원회의 상담창구 이용의향에 대해 조사한 결과, 전체의 14.1%는 ‘적극적으로 이용하겠다’, 66.4%는 ‘이용할 의사가 있다’고 응답하여, 향후 상담창구 이용의향률은 2009년(77.2%) 대비 3.3% 증가함.
- 지역별로 살펴보면, 서울중재부 대비 지방중재부의 상담창구 이용의향률이 17.8% 높아, 지방중재부 상담창구의 적극적 이용을 기대할 수 있음.

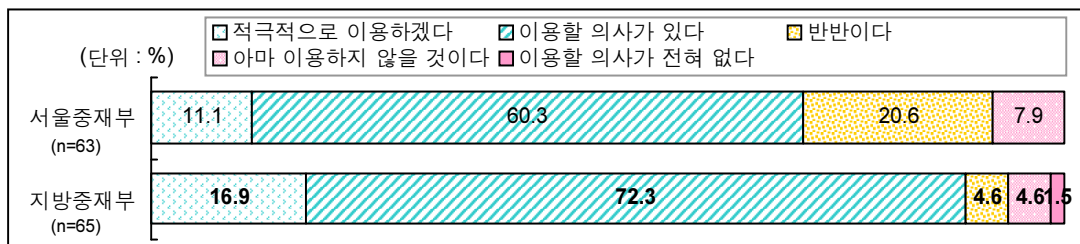
〈그림 80〉 [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향



〈표 30〉 [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	110	100.0	128	100.0	
적극적으로 이용하겠다	25	22.7	18	14.1	-8.6
이용할 의사가 있다	60	54.5	85	66.4	+11.9
보통이다	14	12.7	16	12.5	-0.2
아마 이용하지 않을 것이다	8	7.3	8	6.3	-1.0
이용할 의사가 전혀 없다	3	2.8	1	0.8	-2.0

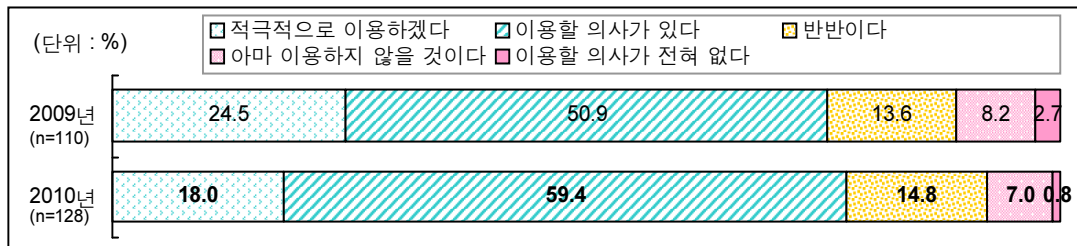
〈그림 81〉 [피신청인] 지역별 언론중재위원회 상담창구 이용의향



3) 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

- 피신청인을 대상으로 향후 언론중재위원회의 교육프로그램 이용의향에 대해 조사한 결과, 전체의 18.0%가 ‘적극적으로 이용하겠다’, 59.4%가 ‘이용할 의사가 있다’고 응답하여, 향후 교육프로그램 이용의향률은 2009년(75.4%) 대비 2.0% 증가함.
- 지역별로는 서울중재부 대비 지방중재부의 교육프로그램 이용의향률이 8.6% 높아, 지방중재부의 적극적 이용을 기대할 수 있음.

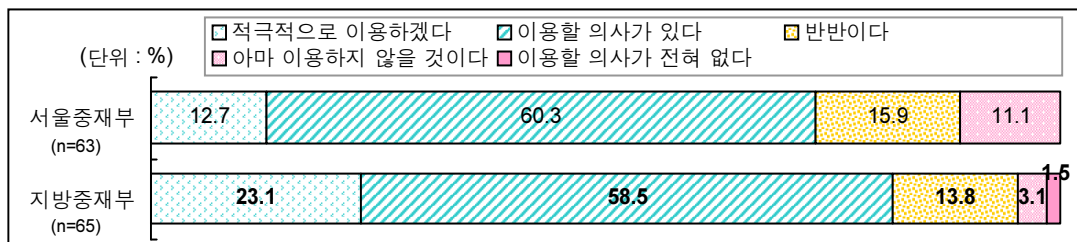
〈그림 82〉 [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향



〈표 31〉 [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	110	100.0	128	100.0	
적극적으로 이용하겠다	27	24.5	23	18.0	-6.5
이용할 의사가 있다	56	50.9	76	59.4	+8.5
보통이다	15	13.6	19	14.8	+1.2
아마 이용하지 않을 것이다	9	8.2	9	7.0	-1.2
이용할 의사가 전혀 없다	3	2.7	1	0.8	-1.9

〈그림 83〉 [피신청인] 지역별 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

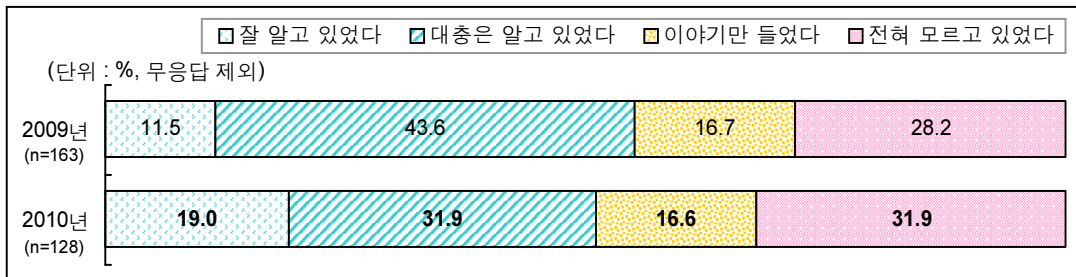


10 개정 언론중재법 인지도 및 인식

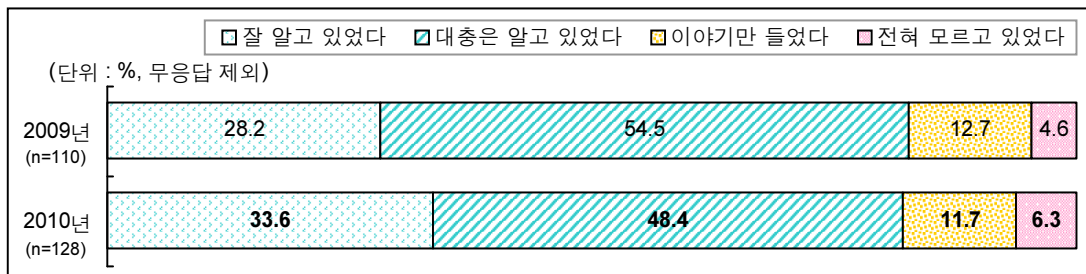
1) 개정 언론중재법 인지도

- 조정(중재) 신청인 및 피신청인을 대상으로 포털사이트나 언론사닷컴 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해배상을 구하는 조정(중재)신청이 가능해진 개정 언론중재법에 대한 인지도를 조사한 결과, 신청인의 67.5%, 피신청인의 93.7%가 이러한 개정 내용을 알고 있다고 응답하여, 피신청인의 인지수준은 상당히 높은 것으로 나타남.
- 반면, 개정 언론중재법에 대해 정확히 알고 있다는 신청인은 19.0%, 피신청인은 33.6%로, 인지도에 비해 정확한 인지수준은 낮은 편임.

〈그림 84〉 [신청인] 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 인지도



〈그림 85〉 [피신청인] 포털사이트, 언론사닷컴 기사에 대한 조정/중재 신청 가능 인지도



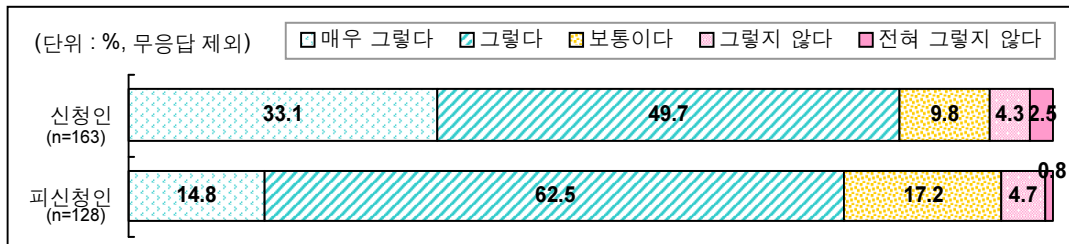
〈표 32〉 개정 언론중재법 인지도

	신청인				증 감 률 (%)	피신청인				증 감 률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	174	100.0	163	100.0		110	100.0	128	100.0	
정확히 알고 있었다	20	11.5	31	19.0	+7.5	31	28.2	43	33.6	+5.4
대충은 알고 있었다	76	43.6	52	31.9	-11.7	60	54.5	62	48.4	-6.1
이야기만 들었다	29	16.7	27	16.6	-0.1	14	12.7	15	11.7	-1.0
전혀 모르고 있었다	49	28.2	52	31.9	+3.7	5	4.6	8	6.3	+1.7
무응답	-	-	1	0.6	+0.6	-	-	-	-	-

2) 개정 언론중재법에 대한 인식

- 포털사이트나 언론사닷컴 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해 배상을 구하는 조정(중재)신청이 가능해진 개정 사항에 대해 신청인과 피신청인의 의견을 조사한 결과, 신청인의 82.8%, 피신청인의 77.3%가 ‘인터넷 기사로 인한 피해를 구제하는 데 도움이 될 것’이라고 응답하여, 전반적으로 개정 언론중재법이 언론으로 인한 피해구제에 도움이 된다고 평가함.

〈그림 86〉 개정된 언론중재법이 인격권 침해 구제에 도움이 되는지 여부



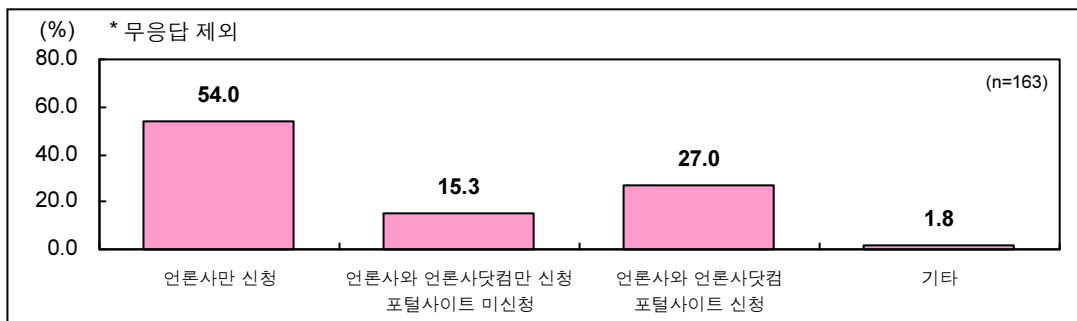
〈표 33〉 개정된 언론중재법이 인격권 침해 구제에 도움이 되는지 여부

	신청인		피신청인		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	163	100.0	128	100.0	
매우 그렇다	54	33.1	19	14.8	-18.3
그렇다	81	49.7	80	62.5	+12.8
보통이다	16	9.8	22	17.2	+7.4
그렇지 않다	7	4.3	6	4.7	+0.4
전혀 그렇지 않다	4	2.5	1	0.8	-1.7
무응답	1	0.6	-	-	-0.6

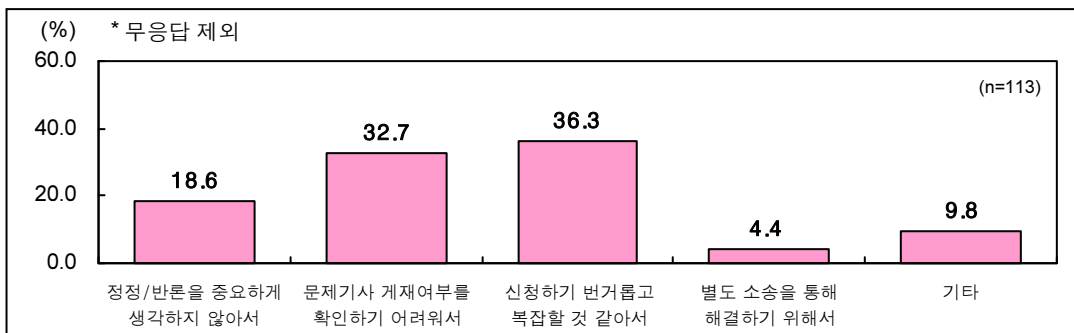
3) 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함여부

- 언론중재위원회에 조정 또는 중재를 신청한 대상매체에 대하여, 54.0%가 ‘잘못된 기사를 보도한 언론사만 대상으로 신청’하였으며, ‘잘못된 기사를 보도한 언론사와 언론사닷컴, 그리고 같은 기사를 매개한 포털사이트에 대해서도 모두 신청’한 경우는 27.0%, ‘언론사와 언론사닷컴에 대해서만 신청’한 경우는 15.3%임.
- 언론사닷컴이나 포털사이트를 대상으로 조정(중재) 신청을 하지 않은 신청인 113명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, ‘여러 건 신청이 번거롭고 복잡하다’(36.3%)와 ‘포털사이트에 문제가 된 기사 게재 여부 확인이 어렵다’(32.7%)는 의견이 가장 많았으며, ‘포털사이트 매개기사에 대한 정정, 반론 등은 중요하지 않아서’라는 응답은 18.6%, ‘별도 소송을 통해 해결하기 위해서’라는 의견은 4.4%로 나타남.

〈그림 87〉 [신청인] 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함여부



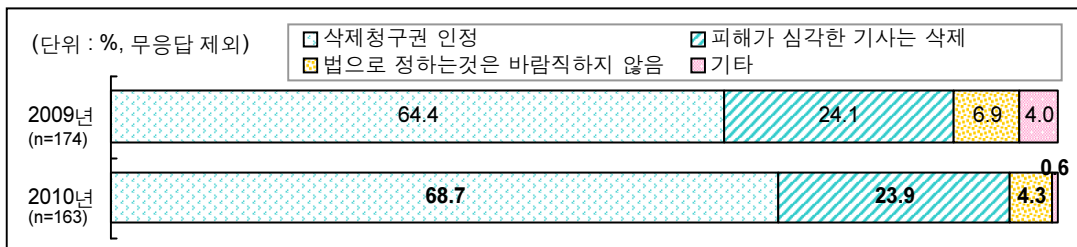
〈그림 88〉 [신청인] 언론사닷컴이나 포털사이트를 대상으로 신청하지 않은 이유(복수응답)



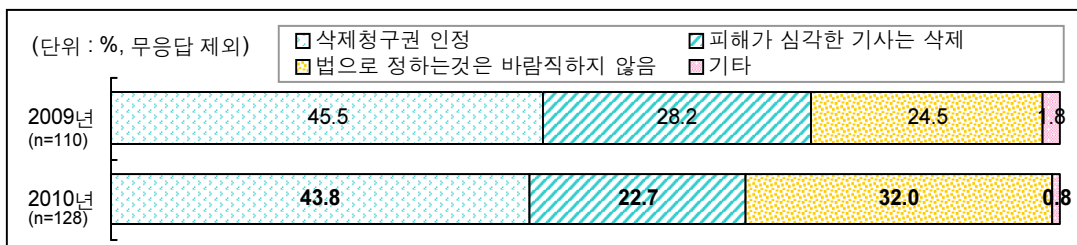
4) 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식

- 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식을 파악한 결과, 신청인의 68.7%, 피신청인의 43.8%가 잘못된 기사에 대한 삭제청구권이 인정되어야 한다고 응답함. 또한 삭제청구권이 없더라도 피해정도가 심각한 기사는 심리를 통해 삭제토록 조정이 되어야 한다는 데에 신청인의 23.9%, 피신청인의 22.7%가 동의함.
- 반면, 신청인의 4.3%, 피신청인의 32.0%는 인터넷상 표현의 자유나 자율규제 기능도 있으므로 삭제권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다는 의견을 보여, 신청인에 비해 피신청인의 경우 인터넷상 표현의 자유나 자율규제가 보장되어야 한다는 의견이 강한 것으로 나타남.

〈그림 89〉 [신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식



〈그림 90〉 [피신청인] 인터넷매체의 기사 삭제 청구권에 대한 인식

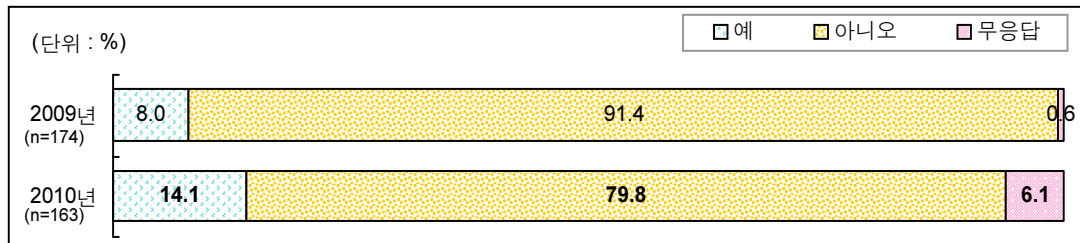


5) 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시의무에 대한 인식

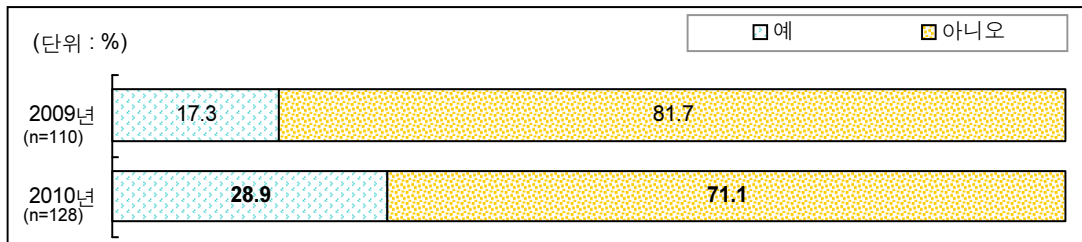
(1) 알림문구 표시의무 인지 여부

- 인터넷매체에 사건이 접수될 경우, 포털사이트 등이 해당기사 제목 바로 밑에 기사 본문화자와 동일한 크기로 ‘본 기사에 관하여 언론중재위원회 심리가 진행 중임’이라는 문구를 표시해야 하는 것을 알고 있는지 조사한 결과, 신청인의 14.1%, 피신청인의 28.9%만이 알고 있는 것으로 나타나, 이에 대한 적극적인 홍보가 필요할 것으로 보임.

〈그림 91〉 [신청인] 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시 인지 여부



〈그림 92〉 [피신청인] 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시 인지 여부



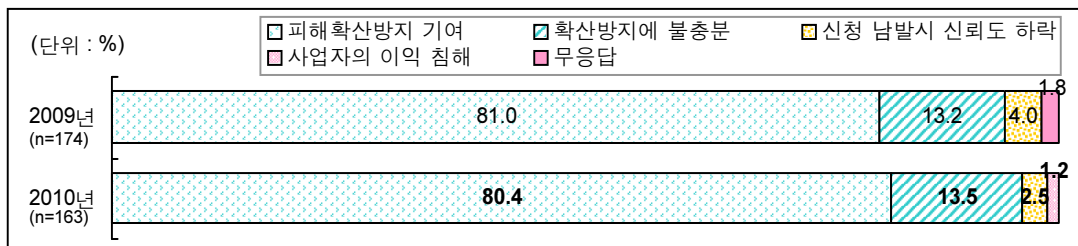
〈표 34〉 인터넷매체 대상 심리중 알림문구 표시 인지 여부

	신청인				증 감 률 (%)	피신청인				증 감 률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	174	100	163	100		110	100	128	100	
예	14	8.0	23	14.1	+6.1	20	17.3	37	28.9	+11.6
아니오	159	91.4	130	79.8	-11.6	90	82.7	91	71.1	-11.6
무응답	1	0.6	10	6.1	+5.5	-	-	-	-	-

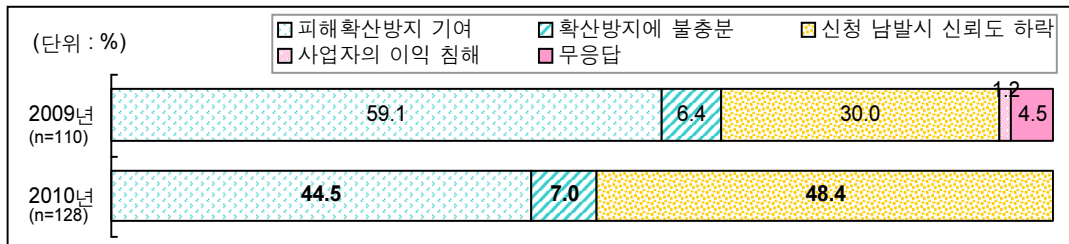
(2) 알림문구 표시에 대한 인식

- 인터넷매체 대상 심리 진행 중임을 알리는 문구 표시에 대한 인식을 파악한 결과, 신청인의 80.4%, 피신청인의 44.5%가 알림문구 표시가 피해의 확산방지에 기여할 수 있다고 평가한 반면, 피신청인의 48.4%는 신청 남발 시 기사의 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있다고 평가하여 신청인과 피신청인간의 의견차를 보이고 있음.

〈그림 93〉 [신청인] 알림문구 표시에 대한 인식



〈그림 94〉 [피신청인] 알림문구 표시에 대한 인식

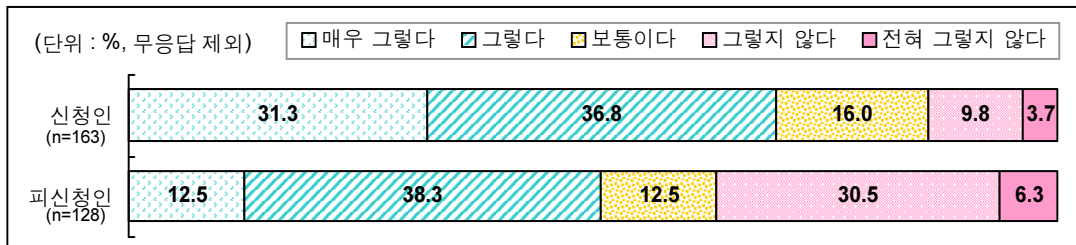


11 소셜네트워크서비스(SNS)에 대한 인식

1) SNS 조정(중재) 포함 여부에 대한 견해

- 블로그나 카페 등 SNS는 인터넷 기사를 복사하여 게시하거나 링크를 통해 원기가 빠르게 확산되는데 기여함에도 불구하고 현재 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함되어 있지 않는데, 이를 조정/중재 대상에 포함시켜야 하는가에 신청인의 68.1%, 피신청인의 50.8%가 그렇다고 응답함.
- 응답자 중 신청인의 31.3%, 피신청인의 12.5%가 매우 그렇다고 응답하여 피신청인에 비해 신청인의 경우 SNS가 조정/중재 대상에 포함되어야 한다는 의견이 상대적으로 강함.

〈그림 95〉 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해



〈표 35〉 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함여부에 대한 견해

	신청인		피신청인		차이 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	163	100	128	100	
매우 그렇다	51	31.3	16	12.5	-18.8
그렇다	60	36.8	49	38.3	+1.5
보통이다	26	16.0	16	12.5	-3.5
그렇지 않다	16	9.8	39	30.5	+20.7
전혀 그렇지 않다	6	3.7	8	6.2	+2.5
무응답	4	2.4	-	-	-2.4

제 4 장

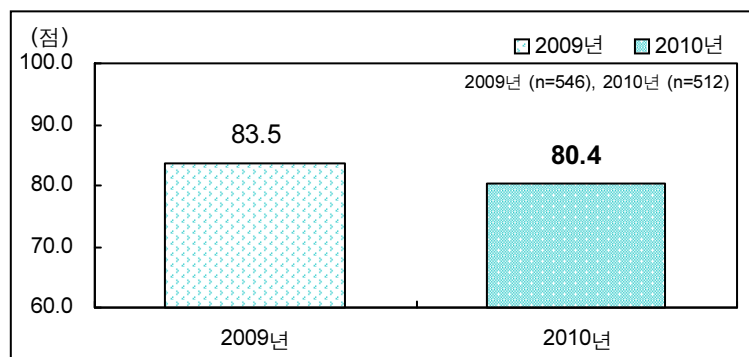
2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

상담이용자에 대한 조사결과

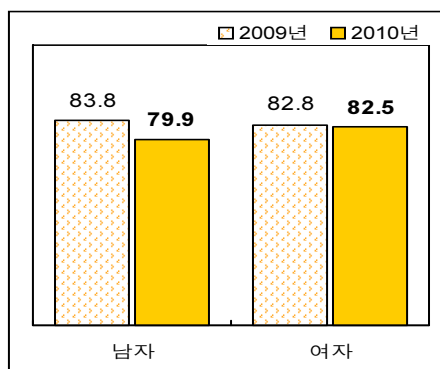
1 상담 이용자 종합만족도

1) 종합만족도

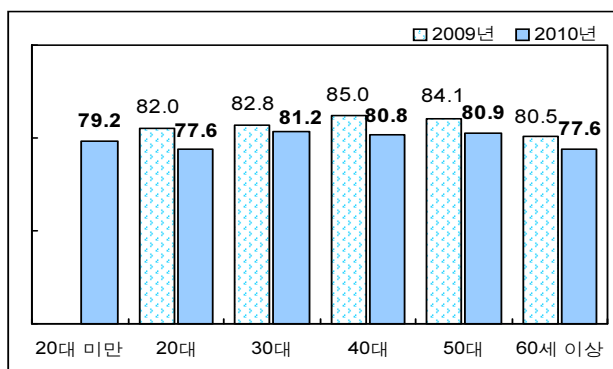
〈그림 96〉 상담이용자 종합만족도



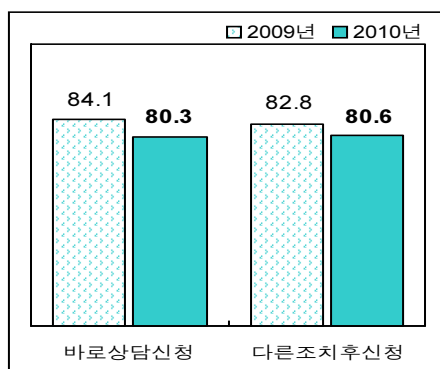
〈그림 97〉 성별 종합만족도



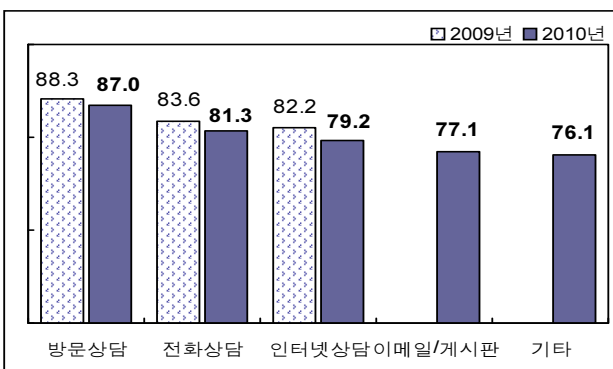
〈그림 98〉 연령별 종합만족도



〈그림 99〉 행동별 종합만족도



〈그림 100〉 상담방법별 종합만족도



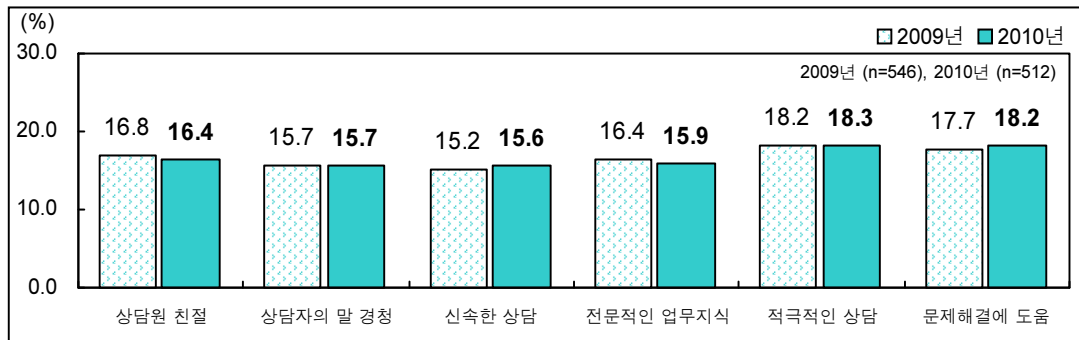
〈표 36〉 상담이용자 종합만족도

		2009년		2010년		증감률 (점)
		사례수 (명)	종합만족도 (점)	사례수 (명)	종합만족도 (점)	
전체		546	83.5	512	80.4	-3.1
성별	남자	425	83.8	416	79.9	-3.9
	여자	121	82.8	95	82.5	-0.3
	무응답	-	-	1	80.0	-
연령별	20대 미만	-	-	5	79.2	-
	20대	51	82.0	49	77.6	-4.4
	30대	176	82.8	155	81.2	-1.6
	40대	185	85.0	184	80.8	-4.2
	50대	98	84.1	83	80.9	-3.2
	60대 이상	35	80.5	35	77.6	-2.9
	무응답	1	67.0	1	83.3	+16.3
상담 행동별	바로 상담	303	84.1	292	80.3	-3.8
	다른 조치 후 상담	243	82.8	220	80.6	-2.2
상담이용 방법별	방문상담	106	88.3	109	87.0	-1.3
	전화상담	469	83.6	328	81.3	-2.3
	인터넷 상담	118	82.2	61	79.2	-3.0
	이메일/게시판상담	-	-	130	77.1	-
	기타	-	-	13	76.1	-

2) 항목별 중요도

- 상담이용자의 상담창구에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 적극적인 상담(18.3%) > 문제해결에 도움(18.2%) > 상담원의 친절성(16.4%) > 전문적인 업무지식(15.9%) > 상담자의 경청자세(15.7%) > 신속한 상담(15.6%) 순으로 나타나, 항목 간에 큰 차이는 없으나 상담 이용 시, 상담원의 적극적인 상담태도나 문제해결에 도움이 되는 정도가 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음.
- 2009년 대비 항목 간 중요도가 큰 차이 없이 비슷하게 나타남.

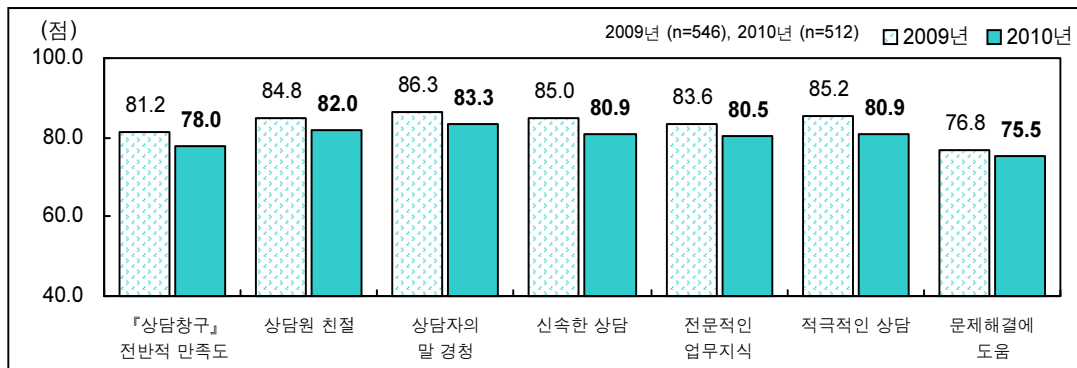
〈그림 101〉 상담이용자 항목별 중요도 (가중치)



3) 항목별 만족도

- 상담이용자 상담창구에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 상담자의 경청자세(83.3점) > 상담원의 친절성(82.0점) > 신속한 상담(80.9점), 적극적인 상담(80.9점) > 전문적인 업무지식(80.5점) > 문제해결에 도움(75.5점) 순으로 나타남.
- 전반적으로 2009년 대비 모든 항목에서의 만족도가 감소되었으며, 특히 ‘적극적인 상담’ 항목 만족도 하락폭(-4.3점)이 상대적으로 크게 나타남.
- 또한 문제해결에 도움이 된다는 항목은 중요도가 높은 것에 비해 만족도가 가장 낮은 결과를 보이고 있어, 이 부분에 대한 개선책을 적극 모색해야 할 것임.

〈그림 102〉 상담이용자 항목별 만족도



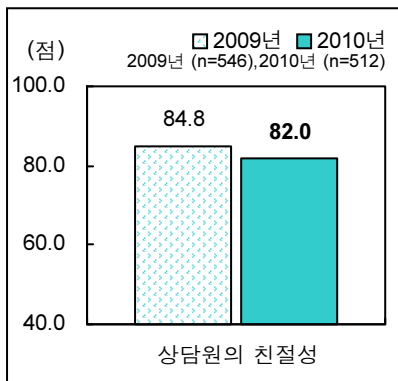
〈표 37〉 상담이용자 항목별 만족도

(단위: %)

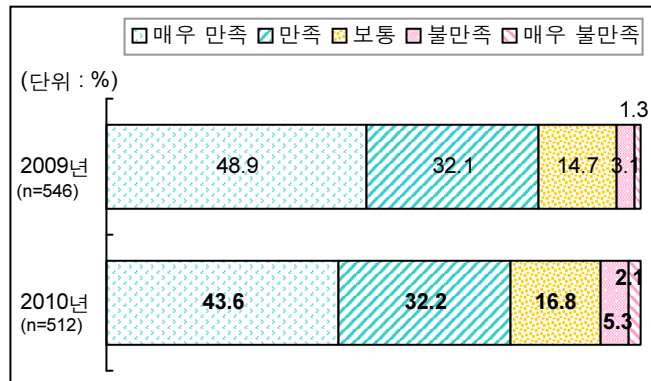
	응답률						종합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	43.6	32.2	16.8	5.3	2.1	—	75.8	16.8	7.4
상담자의 경청자세	45.7	33.0	14.8	3.5	2.5	0.4	78.7	14.8	6.0
신속한 상담	42.4	32.4	15.0	7.8	2.3	—	74.8	15.0	10.1
전문적인 업무지식	38.1	32.6	20.7	4.9	1.8	2.0	70.7	20.7	6.7
적극적인상담	42.2	31.4	17.0	6.8	2.3	0.2	73.6	17.0	9.1
문제해결에 도움	35.9	29.5	17.4	10.4	6.8	—	65.4	17.4	17.2
전반적 만족도	34.0	36.1	17.8	9.4	2.5	0.2	70.1	17.8	11.9

(1) 상담원의 친절성 항목 만족도

- 상담자의 친절성 항목의 만족도는 82.0점으로, 2009년(84.8점) 대비 2.8점 하락함.
- 상담자의 친절성에 대해 전체의 43.6%는 매우 만족, 32.2%는 만족한다고 응답하여, 2009년(81.0%) 대비 만족 비율이 5.2% 감소함.

〈그림 103〉 상담원의 친절성
만족도

〈그림 104〉 상담자의 친절성 만족도 응답률



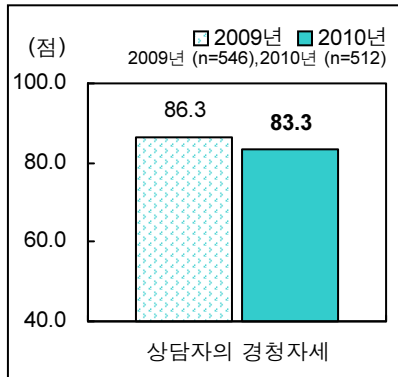
〈표 38〉 상담원의 친절성 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	267	48.9	223	43.6	-5.3
만족	175	32.1	165	32.2	+0.1
보통	80	14.7	86	16.8	+2.1
불만족	17	3.1	27	5.3	+2.2
매우불만족	7	1.3	11	2.1	+0.8

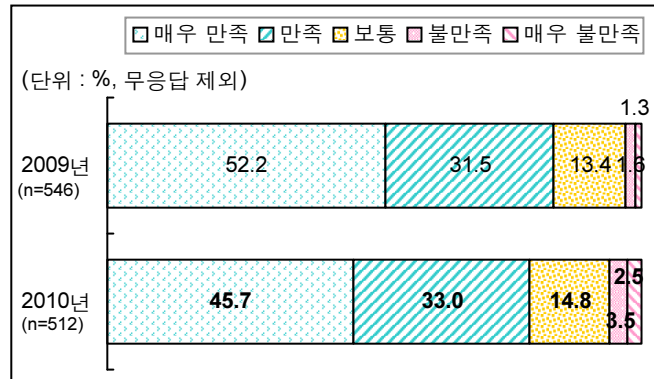
(2) 상담자의 경청자세 항목 만족도

- 상담자의 경청자세 항목의 만족도는 83.3점으로, 2009년(86.3점) 대비 3.0점 하락함.
- 상담자의 경청자세에 대해 전체의 45.7%는 매우 만족, 33.0%는 만족한다고 응답하여, 2009년(83.7%) 대비 만족 비율이 5.0% 감소함.

〈그림 105〉 상담자의 경청자세 만족도



〈그림 106〉 상담자의 경청자세 만족도 응답률



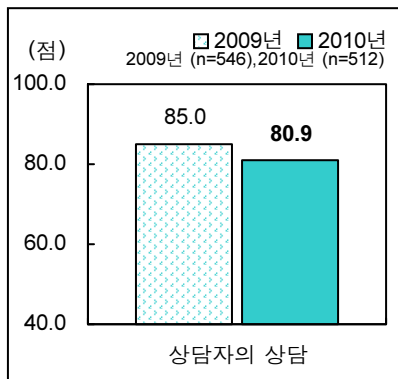
〈표 39〉 상담자의 경청자세 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	285	52.2	234	45.7	-6.5
만족	172	31.5	169	33.0	+1.5
보통	73	13.4	76	14.8	+1.4
불만족	9	1.6	18	3.5	+1.9
매우불만족	7	1.3	13	2.5	+1.2
무응답	-	-	2	0.4	+0.4

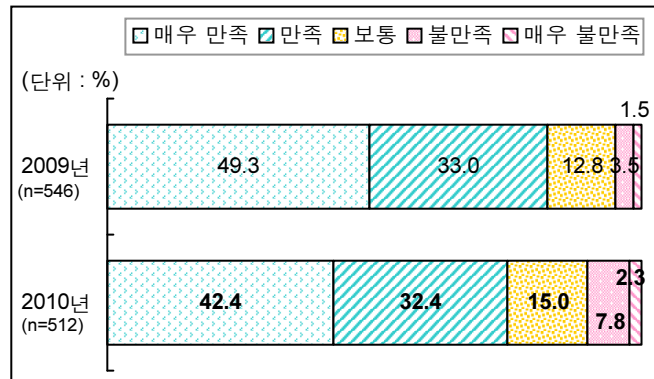
(3) 신속한 상담 항목 만족도

- 상담자의 신속한 상담 항목의 만족도는 80.9점으로, 2009년(85.0점) 대비 4.1점 하락함.
- 상담자의 신속한 상담에 대해 전체의 42.4%는 매우 만족, 32.4%는 만족한다고 응답하여, 2009년(82.3%) 대비 만족 비율이 7.5% 감소함.

〈그림 107〉 신속한 상담 만족도



〈그림 108〉 신속한 상담 만족도 응답률



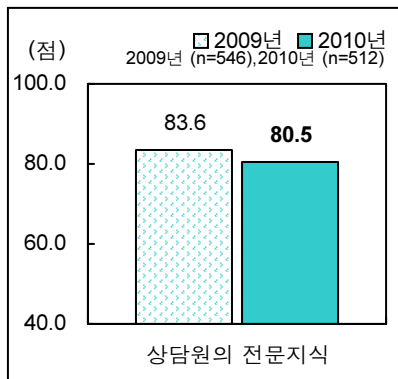
〈표 40〉 신속한 상담 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	269	49.3	217	42.4	-6.9
만족	180	33.0	166	32.4	-0.6
보통	70	12.8	77	15.0	+2.2
불만족	19	3.5	40	7.8	+4.3
매우불만족	8	1.5	12	2.3	+0.8

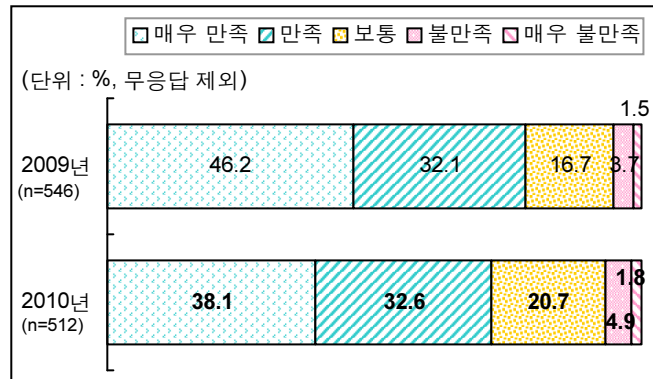
(4) 전문적인 업무지식 항목 만족도

- 상담자의 전문적인 업무지식 항목의 만족도는 80.5점으로, 2009년(83.6점) 대비 3.1점 하락함.
- 상담자의 전문적인 업무지식에 대해 전체의 38.1%는 매우 만족, 32.6%는 만족한다고 응답하여, 2009년(78.3%) 대비 만족 비율이 7.6% 감소함.

〈그림 109〉전문적인 업무지식
만족도



〈그림 110〉전문적인 업무지식 만족도 응답률



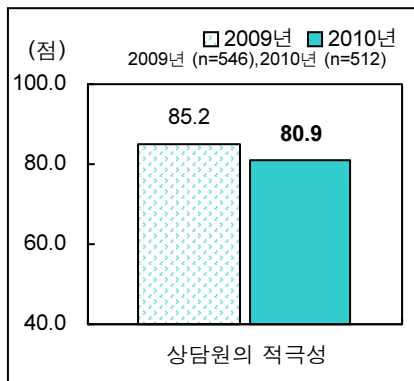
〈표 41〉전문적인 업무지식 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	252	46.2	195	38.1	-8.1
만족	175	32.1	167	32.6	+0.5
보통	91	16.7	106	20.7	+4.0
불만족	20	3.7	25	4.9	+1.2
매우불만족	8	1.5	9	1.8	+0.3
무응답	-	-	10	2.0	+2.0

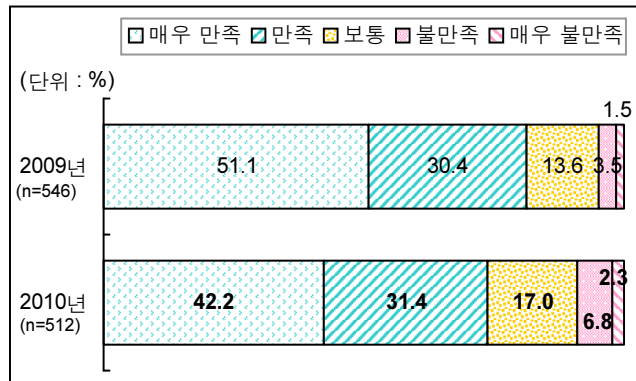
(5) 적극적인 상담 항목 만족도

- 상담자의 적극적인 상담 항목의 만족도는 80.9점으로, 2009년(85.2점) 대비 4.3점 하락하였으며, 이는 타 항목대비 하락폭이 가장 큼.
- 상담자의 적극적인 상담에 대해 전체의 42.2%는 매우 만족, 31.4%는 만족한다고 응답하여, 2009년(81.5%) 대비 만족 비율이 7.9% 감소함.

〈그림 111〉 적극적인 상담 만족도



〈그림 112〉 적극적인 상담 만족도 응답률



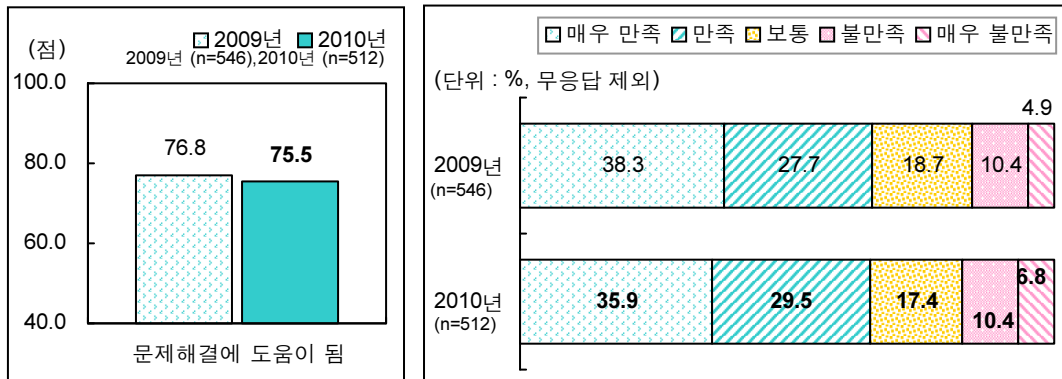
〈표 42〉 적극적인 상담 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	279	51.1	216	42.2	-8.9
만족	166	30.4	161	31.4	+1.0
보통	74	13.6	87	17.0	+3.4
불만족	19	3.5	35	6.8	+3.3
매우불만족	8	1.5	12	2.3	+0.8

(6) 문제해결에 도움이 됨 항목 만족도

- 상담이 문제해결에 도움이 됨 항목의 만족도는 75.5점으로, 2009년(76.8점) 대비 1.3점 하락함.
- 상담이 문제해결에 도움 되었는지에 대해 전체의 35.9%는 매우 만족, 29.5%는 만족한다고 응답하여, 2009년(66.0%) 대비 만족 비율이 0.6% 감소함.

〈그림 113〉 문제해결에 도움이 된 만족도 〈그림 114〉 문제해결에 도움이 된 만족도 응답률



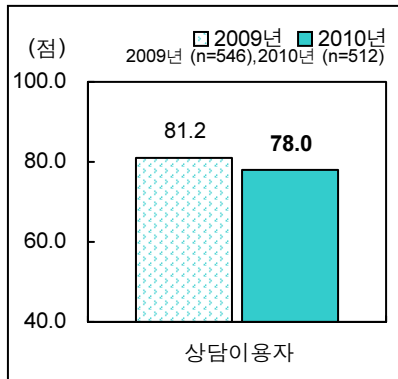
〈표 43〉 문제해결에 도움이 된 만족도

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	209	38.3	184	35.9	-2.4
만족	151	27.7	151	29.5	+1.8
보통	102	18.7	89	17.4	-1.3
불만족	57	10.4	53	10.4	-
매우불만족	27	4.9	35	6.8	+1.9

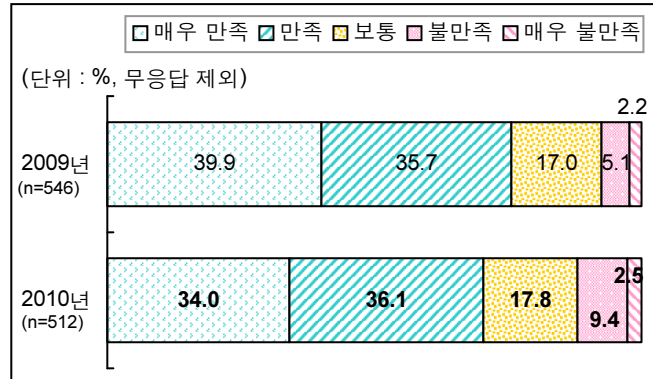
2 상담이용자 전반적 만족도

- 상담이용자 전반적 만족도는 78.0점으로, 2009년(81.2점) 대비 3.2점 하락함.
- 상담창구의 전반적 만족에 대해 전체의 34.0%는 매우 만족, 36.1%는 만족한다고 응답하여, 2009년(75.6%) 대비 만족 비율이 5.5% 감소함.

〈그림 115〉 상담이용자 전반적 만족도



〈그림 116〉 상담이용자 전반적 만족도 응답률



〈표 44〉 상담이용자 전반적 만족도

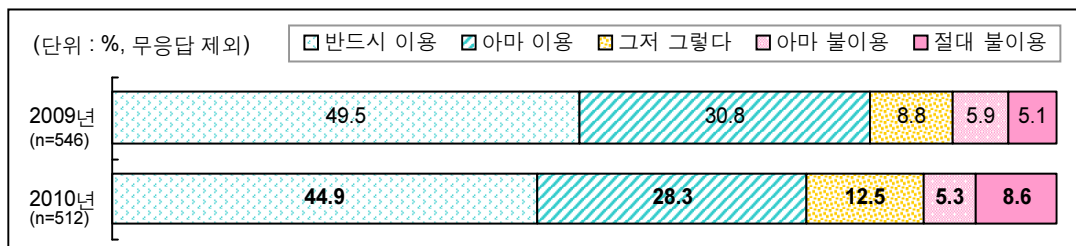
	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
매우만족	218	39.9	174	34.0	-5.9
만족	195	35.7	185	36.1	+0.4
보통	93	17.0	91	17.8	+0.8
불만족	28	5.1	48	9.4	+4.3
매우불만족	12	2.2	13	2.5	+0.3
무응답	-	-	1	0.2	+0.2

3 언론중재위원회 상담창구 평가

1) 향후 재이용의향

- 향후 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁발생 시, 다시 언론중재위원회 상담을 이용할 의향에 대해 전체의 44.9%는 반드시 이용할 것이다, 28.3%는 아마 이용할 것이라고 응답하여 향후 재이용 의향률은 2009년(80.3%) 대비 7.1% 감소함.

〈그림 117〉 상담창구 향후 재이용의향



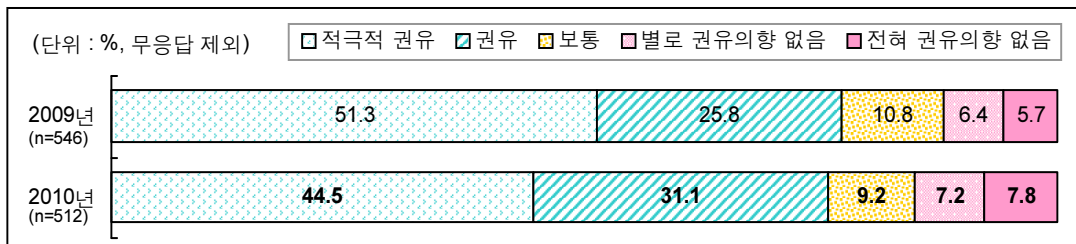
〈표 45〉 상담창구 향후 재이용의향

	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
반드시 이용할 것	270	49.5	230	44.9	-4.6
아마 이용할 것	168	30.8	145	28.3	-2.5
보통이다	48	8.8	64	12.5	+3.7
아마 이용하지 않을 것	32	5.9	27	5.3	-0.6
절대 이용하지 않을 것	28	5.1	44	8.6	+3.5
무응답	-	-	2	0.4	+0.4

2) 상담창구 타인권유의향

- 앞으로 주변에서 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁으로 고민하는 사람을 보면 언론중재위원회 상담을 받도록 권유할 의향에 대해 전체의 44.5%는 ‘적극적으로 권유하겠다’, 31.1%는 ‘대체로 권유하겠다’고 응답하여, 상담창구 타인권유 의향률은 2009년(77.1%) 대비 1.5% 감소함.

〈그림 118〉 상담창구 타인권유의향



〈표 46〉 상담창구 타인권유의향

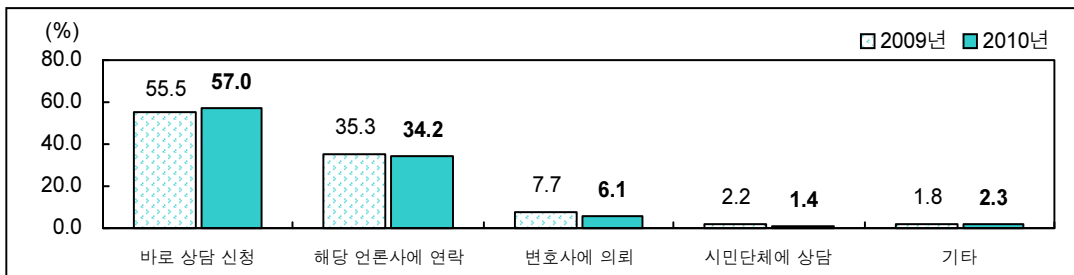
	2009년		2010년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	100.0	512	100.0	
적극적으로 권유하겠다	280	51.3	228	44.5	-6.8
대체로 권유하겠다	141	25.8	159	31.1	+5.3
보통이다	59	10.8	47	9.2	-1.6
별로 권유할 의향이 없다	35	6.4	37	7.2	+0.8
전혀 권유할 의향이 없다	31	5.7	40	7.8	+2.1
무응답	-	-	1	0.2	+0.2

4 언론중재위원회 상담 전 조치방법

1) 언론중재위원회 상담창구 바로 이용 여부

- 언론중재위원회 상담창구 이용 전, 다른 조치를 취하였는지에 대한 질문에, ‘다른 조치 없이 바로 언론중재위원회에 상담 신청’(57.0%)과 ‘해당 언론사에 연락하여 항의 하거나 질의’(34.2%)하였다는 응답이 가장 많았으며, 그 외에 ‘변호사에 의뢰’(6.1%), ‘언론관련 시민단체에 상담’(1.4%) 등의 순임.
- 2009년 대비, 큰 차이를 보이지 않음.

〈그림 119〉 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)



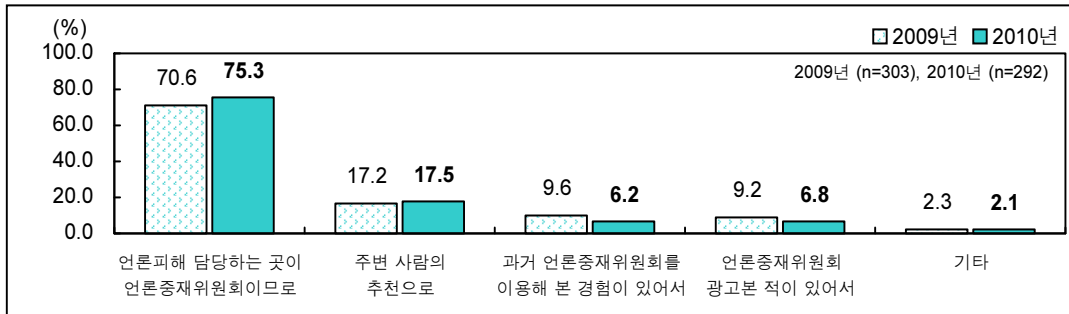
〈표 47〉 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	546	102.5	512	101.0	
다른 조치 없이 바로 상담 신청	303	55.5	292	57.0	+1.5
해당 언론사에 연락하여 항의, 질의	193	35.3	175	34.2	-1.1
변호사에 의뢰	42	7.7	31	6.1	-1.6
언론관련 시민단체에 상담	12	2.2	7	1.4	-0.8
기타	10	1.8	12	2.3	+0.5

2) 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유

- 다른 조치 없이 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 292명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 75.3%가 언론피해를 담당하는 주요기관으로 언론중재위원회를 인식하고 있었으며, 17.5%는 주변 사람의 추천, 6.2%는 이미 언론중재위원회를 이용해본 경험이 있었기 때문이라고 응답함.
- 2009년 대비, 언론중재위원회를 언론피해 담당 주요기관으로 인지하여 언론중재위원회를 바로 찾은 비율은 4.7% 증가함.

〈그림 120〉 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답)



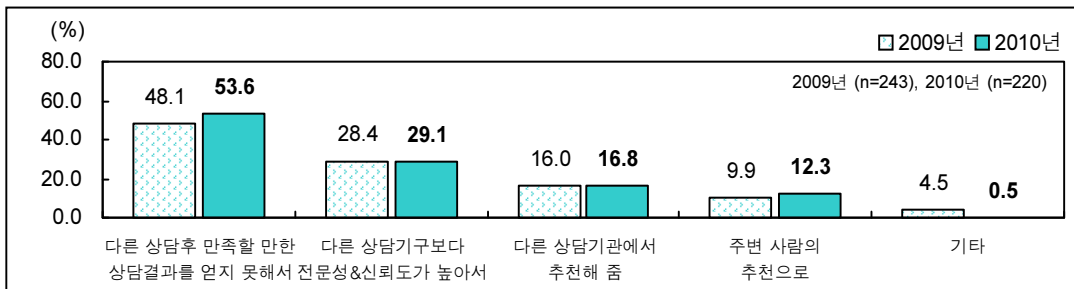
〈표 48〉 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답)

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	303	108.9	292	107.9	
언론 피해를 담당하는 곳은 언론중재위원회이기 때문에	214	70.6	220	75.3	+4.7
주변 사람의 추천으로	52	17.2	51	17.5	+0.3
과거 이미 언론중재위원회를 이용해 본 적이 있어서	29	9.6	18	6.2	-3.4
언론중재위원회 광고를 보고	28	9.2	20	6.8	-2.4
기타	7	2.3	6	2.1	-0.2

3) 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구 이용한 이유

- 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 220명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, ‘다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서’(53.6%)와 ‘다른 기관보다 전문성 및 신뢰도가 높아서’(29.1%)라는 응답이 높게 나타남.
- 2009년 대비, ‘다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서’ 응답비율이 5.5% 증가함.

〈그림 121〉 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답)



〈표 49〉 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답)

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	243	107.0	220	112.3	
다른 상담을 해보았으나 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서	117	48.1	118	53.6	+5.5
다른 상담기구보다 전문성 및 신뢰도가 높아서	69	28.4	64	29.1	+0.7
다른 상담기관에서 언론중재위원회를 추천해 주어서	39	16.0	37	16.8	+0.8
주변 사람의 추천으로	24	9.9	27	12.3	+2.4
기타	11	4.5	1	0.5	-4.0

제 5 장

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

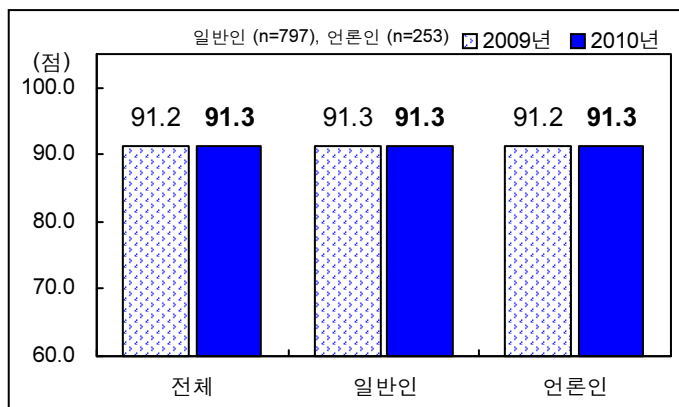
교육수강자에 대한 조사결과

1 교육 수강자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자의 종합만족도는 91.3점으로, 2009년(91.2점) 과 비슷한 수준을 유지(+0.1점)함.
- 교육수강자 종합만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 일반인은 91.3점, 언론인은 91.3점으로, 일반인과 언론인간에 만족도에 별 차이가 없음.

〈그림 122〉 교육수강자 종합만족도



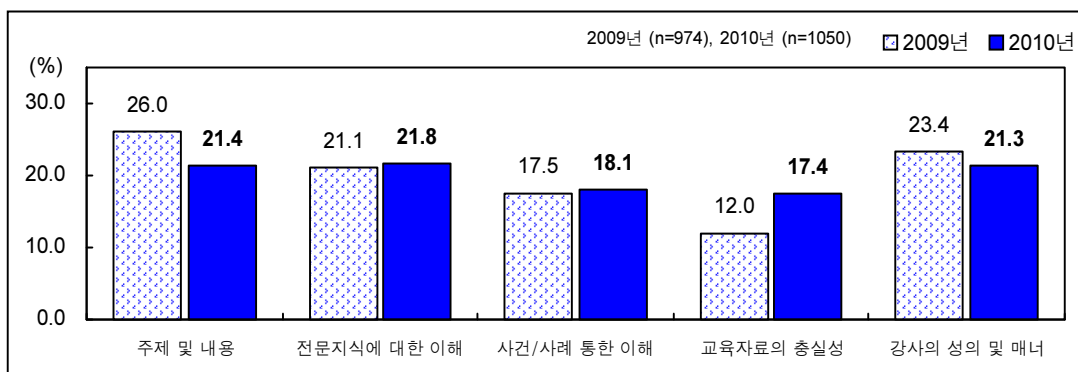
〈표 50〉 교육수강자 종합만족도

	2009년		2010년		증감률(점)
	사례수(명)	점수(점)	사례수(명)	점수(점)	
전체	974	91.2	1050	91.3	+0.1
일반인	418	91.3	797	91.3	-
언론인	556	91.2	253	91.3	+0.1

2) 항목별 중요도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 전문지식에 대한 이해(21.8%) > 주제 및 내용(21.4%) > 강사의 성의 및 매너(21.3%) > 사건, 사례를 통한 이해(18.1%) > 교육자료의 충실성(17.4%) 순으로 나타나, 교육수강 시 교육의 전문지식에 대한 이해, 주제 및 내용, 강사의 성의 및 매너가 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 알 수 있음.
- 2009년 대비, 주제 및 내용(-4.6%), 강사의 성의 및 매너(-2.1%) 항목의 중요도는 다소 감소한데 비해, 교육자료의 충실성(+5.4%) 항목의 중요도는 증가함.

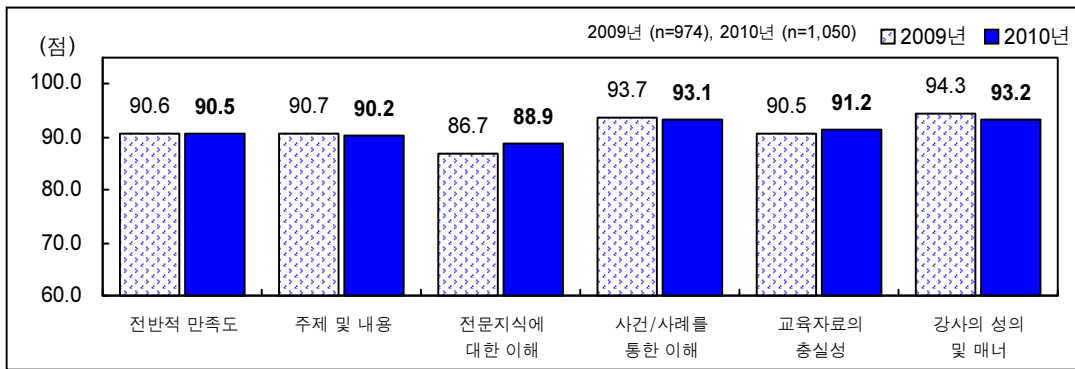
〈그림 123〉 교육수강자 항목별 중요도 (가중치)



3) 항목별 만족도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 매너(93.2점) > 사건, 사례를 통한 이해(93.1점) > 교육자료의 충실성(91.2점) > 주제 및 내용(90.2점) > 전문 지식에 대한 이해(88.9점) 순으로 나타남.
- 전반적으로 2009년 대비 비슷한 수준을 보이고 있는 가운데, ‘전문 지식에 대한 이해’(+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈그림 124〉 교육수강자 항목별 만족도



〈표 51〉 교육수강자 항목별 만족도

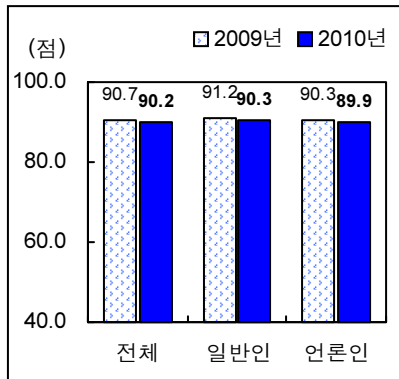
(단위: %)

	응답률						종합결과		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
주제 및 내용	53.3	44.4	2.3	—	—	—	97.7	2.3	—
전문지식에 대한 이해	49.4	45.4	5.1	—	—	—	94.8	5.1	—
사건, 사례를 통한 이해	67.0	31.6	1.4	—	—	—	98.6	1.4	—
교육자료의 충실성	60.4	35.2	4.2	0.1	—	0.1	95.6	4.2	0.1
강사의 성의 및 매너	67.5	31.0	1.4	—	—	—	98.5	1.4	0.1
전반적 만족도	54.2	43.2	2.0	0.1	—	0.5	97.4	2.0	0.1

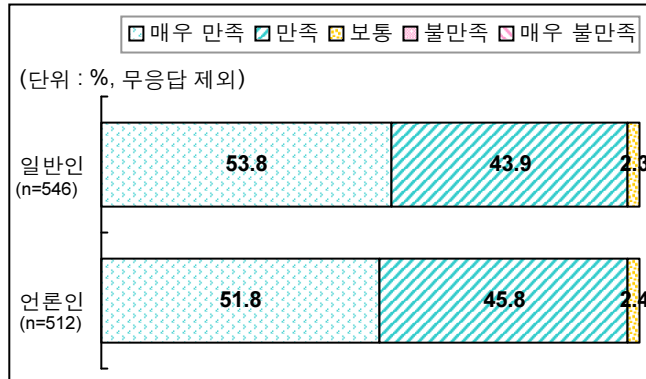
(1) 주제 및 내용 항목 만족도

- 교육 주제 및 내용 항목의 만족도는 90.2점(일반인 90.3점, 언론인 89.9점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 53.8%가 매우 만족, 43.9%가 만족한다고 응답하여, 2009년(96.7%) 대비 만족 비율이 1.0% 증가하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 51.8%가 매우 만족, 45.8%가 만족한다고 응답하여, 2009년(97.5%) 대비 만족 비율이 비슷한 수준을 유지(+0.1%)함.

〈그림 125〉 주제 및 내용 만족도



〈그림 126〉 주제 및 내용 만족도 응답률



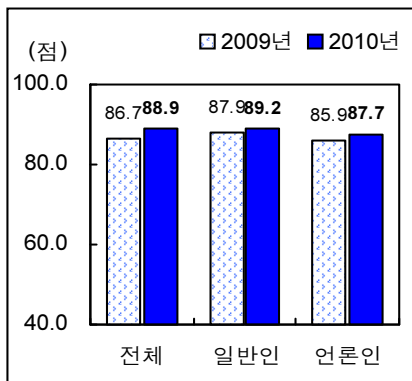
〈표 52〉 주제 및 내용 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우만족	248	59.3	429	53.8	-5.5	300	54.0	131	51.8	-2.2
만족	156	37.3	350	43.9	+6.6	242	43.5	116	45.8	+2.3
보통	12	2.9	18	2.3	-0.6	13	2.3	6	2.4	+0.1
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우불만족	1	0.2	-	-	-0.2	-	-	-	-	-
무응답	1	0.2	-	-	-0.2	1	0.2	-	-	-0.2

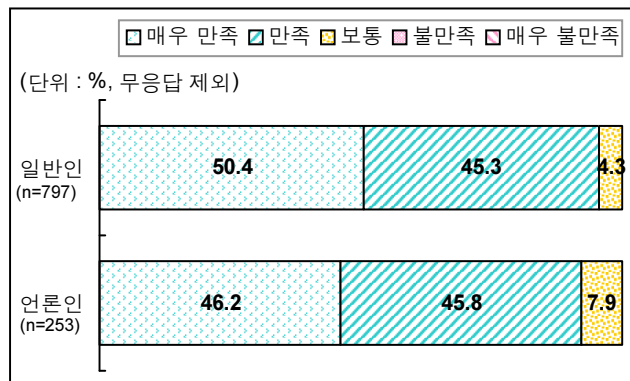
(2) 전문지식 이해 항목 만족도

- 전문지식 이해 항목의 만족도는 88.9점(일반인 89.2점, 언론인 87.7점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 50.4%가 매우 만족, 45.3%가 만족한다고 응답하여, 2009년(92.6%) 대비 만족 비율이 3.2% 증가하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 46.2%가 매우 만족, 45.8%가 만족한다고 응답하여, 2009년(89.0%) 대비 만족 비율이 3.0% 증가함.

〈그림 127〉 전문지식 이해 만족도



〈그림 128〉 전문지식 이해 만족도 응답률



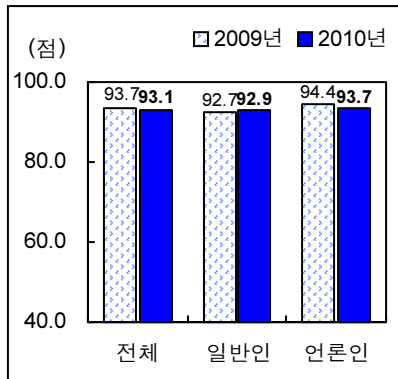
〈표 53〉 전문지식 이해 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우만족	195	46.7	402	50.4	-2.2	222	39.9	117	46.2	+6.3
만족	192	45.9	361	45.3	+2.3	273	49.1	116	45.8	-3.3
보통	30	7.2	34	4.3	+0.1	56	10.1	20	7.9	-2.2
불만족	-	-	-	-	-	2	0.4	-	-	-0.4
매우불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	1	0.2	-	-	-0.2	3	0.5	-	-	-0.5

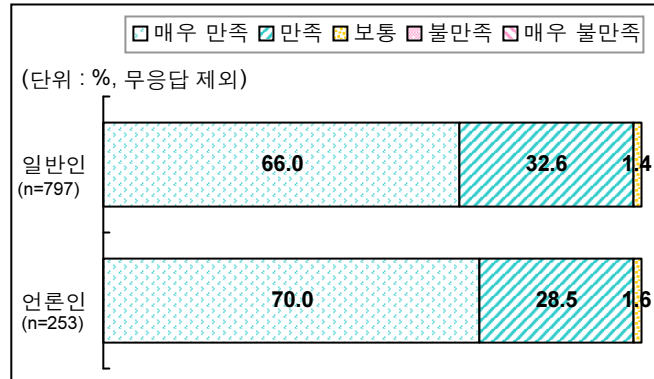
(3) 사건, 사례를 통한 이해 항목 만족도

- 사건, 사례를 통한 이해 항목의 만족도는 93.1점(일반인 92.9점, 언론인 93.7점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 66.0%가 매우 만족, 32.6%가 만족한다고 응답하여, 2009년(96.9%) 대비 만족 비율이 1.7% 증가하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 70.0%가 매우 만족, 28.5%가 만족한다고 응답하여, 2009년(96.4%) 대비 만족 비율이 2.1% 증가함.

〈그림 129〉 사건, 사례를 통한 이해 만족도



〈그림 130〉 사건, 사례를 통한 이해 만족도 응답률



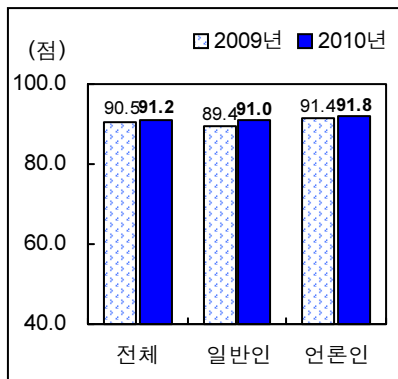
〈표 54〉 사건, 사례를 통한 이해 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)		사례 수(명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우만족	277	66.3	526	66.0	-0.3	417	75.0	177	70.0	-5.0
만족	128	30.6	260	32.6	+2.0	119	21.4	72	28.5	+7.1
보통	10	2.4	11	1.4	-1.0	17	3.1	4	1.6	-1.5
불만족	-	-	-	-	-	1	0.2	-	-	-0.2
매우불만족	1	0.2	-	-	-0.2	-	-	-	-	-
무응답	2	0.5	-	-	-0.5	2	0.4	-	-	-0.4

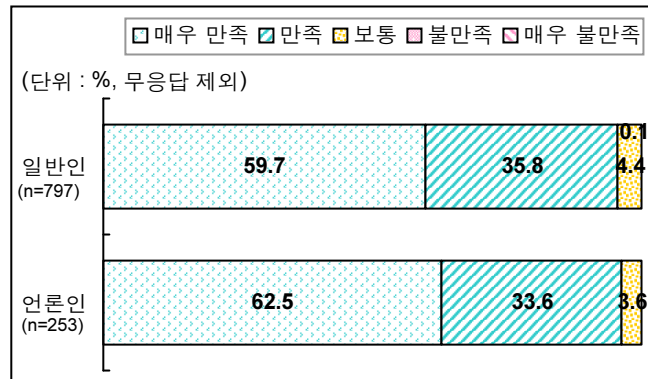
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도

- 교육자료의 충실성 항목의 만족도는 91.2점(일반인 91.0점, 언론인 91.8점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 59.7%가 매우 만족, 35.8%가 만족한다고 응답하여, 2009년(91.4%) 대비 만족 비율이 4.1% 증가하였으며, 언론인은 전체의 62.5%가 매우 만족, 33.6%가 만족한다고 응답하여, 2009년(92.8%) 대비 만족 비율이 3.3% 증가함.

〈그림 131〉 교육자료의 충실성 만족도



〈그림 132〉 교육자료의 충실성 만족도 응답률



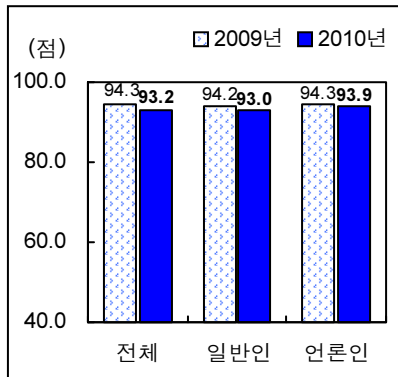
〈표 55〉 교육자료의 충실성 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	418	100.0	797	100		556	100.0	253	100.0	
매우만족	229	54.8	476	59.7	+4.9	352	63.3	158	62.5	-0.8
만족	153	36.6	285	35.8	-0.8	164	29.5	85	33.6	+4.1
보통	30	7.2	35	4.4	-2.8	36	6.5	9	3.6	-2.9
불만족	2	0.5	1	0.1	-0.4	1	0.2	-	-	-0.2
매우불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	4	1.0	-	-	-1.0	3	0.5	1	0.4	-0.1

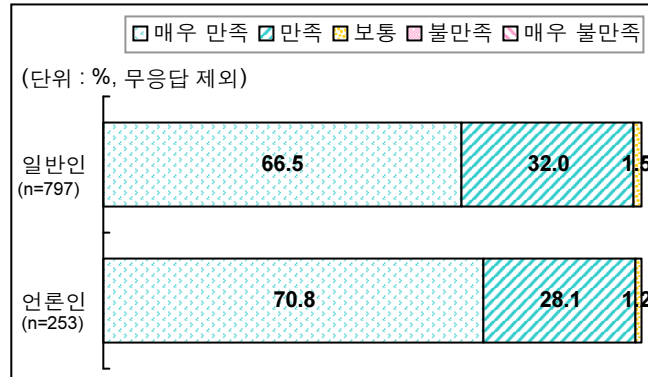
(5) 강사의 성의 및 매너 항목 만족도

- 강사의 성의 및 매너 항목의 만족도는 93.2점(일반인 93.0점, 언론인 93.9점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 66.5%가 매우 만족, 32.0%가 만족한다고 응답하여, 2009년(98.1%)과 만족 비율이 비슷한 수준(+0.4%)이며, 언론인도 전체의 70.8%가 매우 만족, 28.1%가 만족한다고 응답하여, 2009년(98.0%)과 비슷한 수준(+0.9%)임.

〈그림 133〉 강사의 성의 및 매너 만족도



〈그림 134〉 강사의 성의 및 매너 만족도 응답률



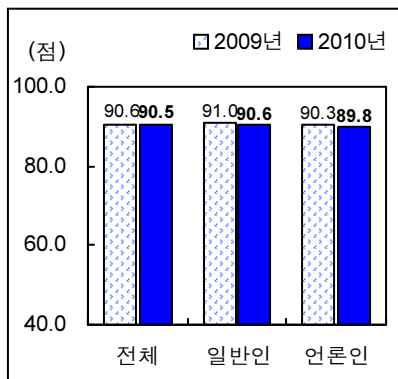
〈표 56〉 강사의 성의 및 매너 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우만족	304	72.7	530	66.5	-6.2	406	73.0	179	70.8	-2.2
만족	106	25.4	255	32.0	+6.6	139	25.0	71	28.1	+3.1
보통	5	1.2	12	1.5	+0.3	9	1.6	3	1.2	-0.4
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우불만족	1	0.2	-	-	-0.2	-	-	-	-	-
무응답	2	0.5	-	-	-0.5	2	0.4	-	-	-0.4

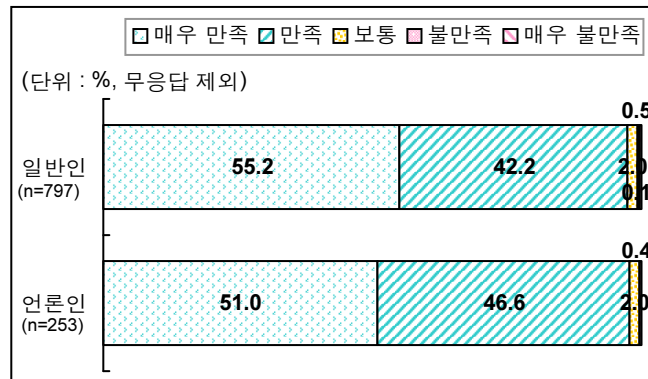
2 교육 프로그램 전반적 만족도

- 교육 프로그램 전반적 만족도는 90.5점(일반인 90.6점, 언론인 89.8점)으로, 2009년(90.6점)과 비슷한 수준을 유지(-0.1점)함.
- 상담의 전반적 만족에 대해 일반인은 전체의 55.2%가 매우 만족, 42.2%가 만족한다고 응답하여, 2009년(97.1%) 대비 만족 비율이 비슷한 수준(+0.3%)으로 나타났다으며, 언론인의 경우에는 전체의 51.0%가 매우 만족, 46.6%가 만족한다고 응답하여, 2009년(96.4%) 대비 만족 비율이 다소 증가(+1.2%)함.

〈그림 135〉 교육프로그램 전반적 만족도



〈그림 136〉 교육프로그램 전반적 만족도 응답률



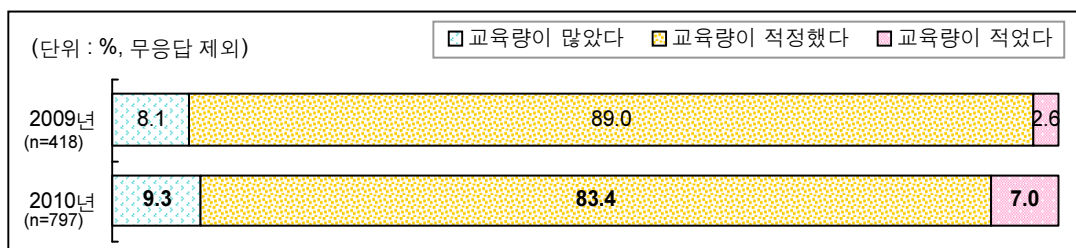
〈표 57〉 교육프로그램 전반적 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)		사례 수(명)	응답률(%)	사례 수(명)	응답률(%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우만족	240	57.4	440	55.2	-2.2	301	54.1	129	51.0	-3.1
만족	166	39.7	336	42.2	+2.5	235	42.3	118	46.6	+4.3
보통	8	1.9	16	2.0	+0.1	15	2.7	5	2.0	-0.7
불만족	-	-	1	0.1	+0.1	1	0.2	-	-	-0.2
매우불만족	1	0.2	4	0.5	+0.3	-	-	1	0.4	+0.4
모름/무응답	3	0.7	-	-	-0.7	4	0.7	-	-	-0.7

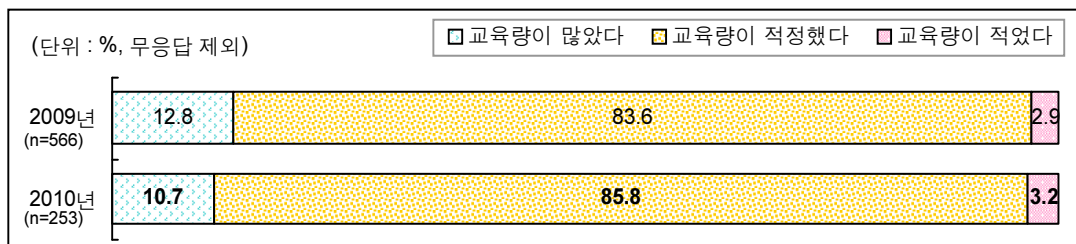
3 교육시간 내 교육량의 적절성

- 교육시간 내 교육량의 적절성을 평가한 결과, 일반인의 83.4%, 언론인의 85.8%가 적절하다고 평가하여, 전반적으로 교육량은 적절하다고 평가하는 경향이거나, 일반인의 경우 2009년(89.0%) 대비 적절하다는 의견이 다소 감소(-5.6%)함.

〈그림 137〉 [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성



〈그림 138〉 [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성



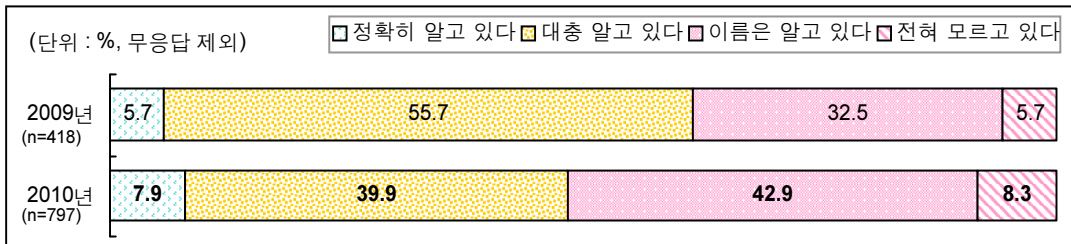
〈표 58〉 교육시간 내 교육량의 적절성

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
교육량 많다	34	8.1	74	9.3	+1.2	71	12.8	27	10.7	-2.1
교육량 적절	372	89.0	665	83.4	-5.6	465	83.6	217	85.8	+2.2
교육량 적다	11	2.6	56	7.0	+4.4	16	2.9	8	3.2	+0.3
무응답	1	0.2	2	0.3	+0.1	4	0.7	1	0.4	-0.3

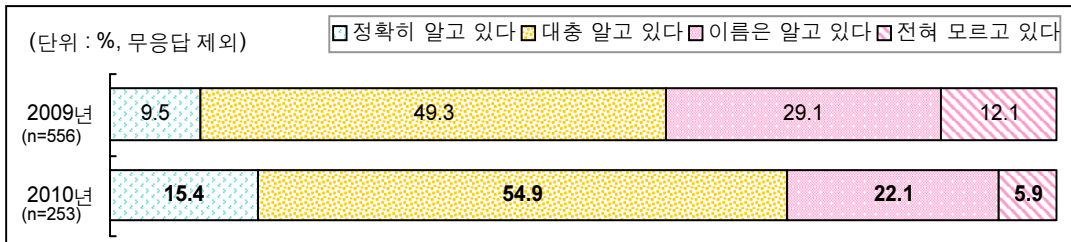
4 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 90.7%, 언론인의 92.4%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다는 응답자는 일반인의 7.9%, 언론인의 15.4% 수준에 불과하여 언론중재위원회의 기능과 역할에 대한 인지율을 높이는 데에도 관심을 기울일 필요가 있음.

〈그림 139〉 [일반인] 언론중재위원회 인지 여부



〈그림 140〉 [언론인] 언론중재위원회 인지 여부



〈표 59〉 언론중재위원회 인지 여부

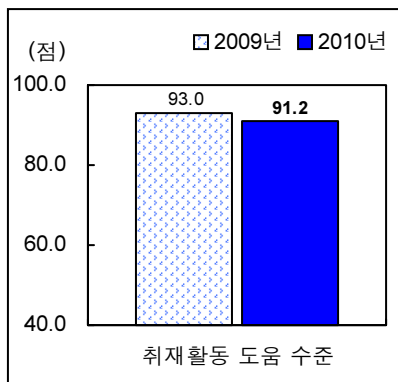
	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
아주 잘 알고 있다	24	5.7	63	7.9	+2.2	53	9.5	39	15.4	+5.9
조금 알고 있다	233	55.7	318	39.9	-15.8	274	49.3	139	54.9	+5.6
이름은 알고 있다	136	32.5	342	42.9	+10.4	162	29.1	56	22.1	-7.0
전혀 모르고 있다	24	5.7	66	8.3	+2.6	67	12.1	15	5.9	-6.2
무응답	1	0.2	8	1.0	+0.8	-	-	4	1.6	-1.6

5 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가

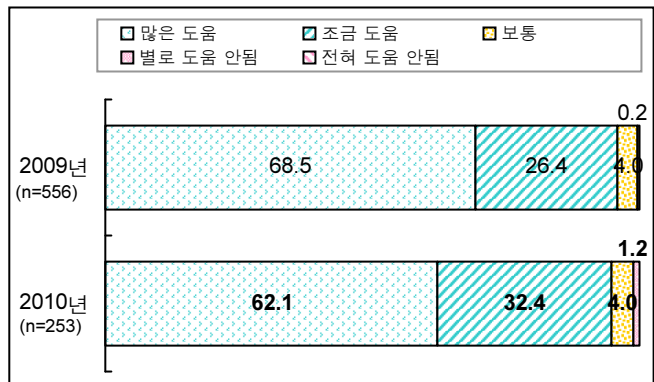
1) 교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력

- 언론중재위원회 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력을 살펴보면, 62.1%는 많이 도움이 된다, 32.4%는 조금 도움이 된다고 응답하여 2009년(94.9%)과 비슷한 수준(-0.4%)이며, 이를 100점 점수로 환산해 보면 91.2점임.

〈그림 141〉교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력



〈그림 142〉교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력 응답률



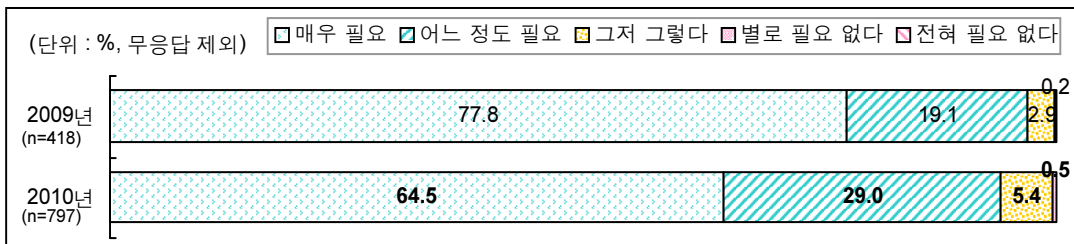
〈표 60〉교육이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력

	2009년		2010년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	556	100.0	253	100.0	
많은 도움됨	381	68.5	157	62.1	-6.4
조금 도움됨	147	26.4	82	32.4	+6.0
보통	22	4.0	10	4.0	-
별로 도움안됨	1	0.2	3	1.2	+1.0
전혀 도움 안됨	-	-	-	-	-
무응답	5	0.9	1	0.4	-0.5

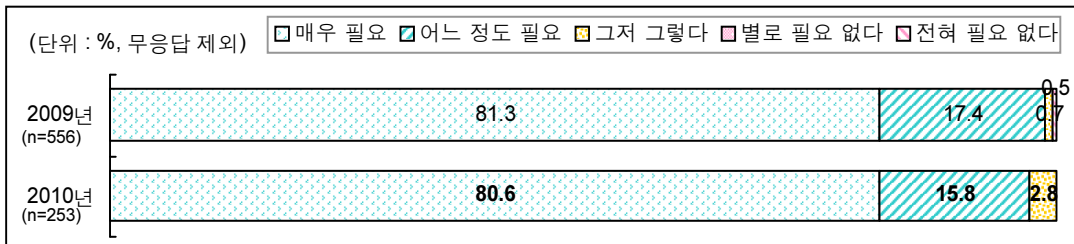
2) 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 경우에는 전체의 64.5%는 매우 필요, 29.0%는 필요하다고 응답하여, 2009년(96.9%) 대비 ‘필요’ 응답 비율이 3.4% 감소하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 80.6%는 매우 필요, 15.8%는 필요하다고 응답하여, 2009년(98.7%) 대비 ‘필요’ 응답 비율이 다소 감소(-2.3%)함.

〈그림 143〉 [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성



〈그림 144〉 [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성



〈표 61〉 언론중재위원회 교육 필요성

	일반인				증 감 률 (%)	언론인				증 감 률 (%)
	2009년		2010년			2009년		2010년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답 률(%)	사례 수(명)	응답률 (%)	
전체	418	100.0	797	100.0		556	100.0	253	100.0	
매우 필요하다	325	77.8	514	64.5	-13.3	452	81.3	204	80.6	-0.7
필요하다	80	19.1	231	29.0	+9.9	97	17.4	40	15.8	-1.6
보통이다	12	2.9	43	5.4	+2.5	4	0.7	7	2.8	+2.1
필요하지 않다	1	0.2	4	0.5	+0.3	-	-	-	-	-
전혀 필요하지 않다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	5	0.6	+0.6	3	0.5	2	0.8	+0.3

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

부 록

나이스R&C주식회사
NICE Research & Consulting, Inc



6F 14-33, Yeouido-dong, Yeongdeungpo-gu, Seoul, Korea

※ 본 조사에 응답하신 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다.

2010. 10.

응답자 ID

--	--	--

2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사 _ 신청인용

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 최근 조정·중재 제도를 이용하신 분들을 대상으로 「2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사」를 실시하고 있습니다.

본 조사결과는 우리나라 언론 조정·중재 제도의 발전과 이용자 분들을 위한 서비스 개선책 마련에 기초 자료로 소중한 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만, 잠시 시간을 내어 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호될 것이며, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것입니다. 더불어 응답내용은 조사 이외의 어떤 다른 목적으로도 사용되지 않을 것임을 분명히 약속드립니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있으신 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

감사합니다.

주관기관 : 언론중재위원회
연구담당 : 김창숙 (전화 02-397-3046)

조사기관 : 나이스알앤씨(주)
연구담당 : 송민선 (전화 02-2122-4787)

※ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 반송용 편지봉투에 넣어서 나이스알앤씨(주)로 보내주시시오.

※ 응답해 주신 모든 분께는 소정의 사례품을 보내드리겠습니다. 바쁘시더라도 조금만 시간을 내어 설문에 응답해 주시길 부탁드립니다.

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란

- ※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하의 응답에 해당하는 번호에 ○표를 해주시기 바랍니다.
- ※ **단일응답**은 보기 중 한가지만 선택하시고, **복수응답**은 보기 중 여러 가지를 선택하실 수 있습니다. **단일응답 질문 중 신청하신 사건이 여러 건인 경우에는 최근에 신청하신 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.**

Part I 다음은 언론중재위원회에 관한 질문입니다.

문1. 귀하께서는 언론중재위원회를 **이용하시기 이전에 위원회를 알고 있었습니까?** (단일응답)

- (1) 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다
 (2) 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 대충은 알고 있었다
 (3) 언론중재위원회라는 이름 정도만 알고 있었다
 (4) 전혀 모르고 있었다

문2. 귀하께서는 **어떠한 경로로** 언론중재위원회를 알게 되었습니까? (복수응답)

- [광고] (1) TV 광고 (2) 라디오 광고 (3) 신문 광고 (4) 잡지 광고
 (5) 인터넷 광고 (6) 지하철 광고 (7) 전광판 광고
 [보도] (8) 언론 보도
 [기타] (9) 언론중재위원회 소식지(언론사람)
 (10) 언론중재위원회 발행 책자
 (11) 기타 (구체적으로 : _____)

문3. 귀하께서는 언론 보도로 인한 분쟁해결을 위해 **언론중재위원회가 필요하다고 생각하십니까?** (단일응답)

- (1) 필요하다 (2) 필요하지 않다

문4. 다음은 **언론중재위원회 이미지**에 대해 여쭙어 보겠습니다. 각 항목에 대해 귀하의 평소 생각을 잘 나타낸 보기에 ○표 해주십시오.

이미지 평가 항목	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 믿음(신뢰감)이 간다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 정직하며 공정하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 친근감이 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 언론중재위원회의 이미지가 전반적으로 좋다	①-----②-----③-----④-----⑤				

Part II 다음은 언론중재위원회 이용만족도에 관한 질문입니다.

문5. 귀하께서 언론중재위원회를 **이용하게 된 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- (1) 개인적으로 언론사에 항의하는 것보다 피해구제 효과가 확실할 거라고 생각해서
- (2) 민, 형사소송 보다 시간, 비용 면에서 부담이 적어서
- (3) 피해구제를 위한 다른 방법을 몰랐기 때문에
- (4) 피해구제를 위해서는 법적으로 언론중재위원회를 통해야 하는 줄 알았기 때문에
- (5) 기타 (구체적으로 : _____)

문6. 귀하께서는 다음 중 어느 중재부에 **조정/중재 신청**을 하셨습니까? (단일응답)

- (1) 서울 중재부
- (2) 부산 중재부
- (3) 대구 중재부
- (4) 광주 중재부
- (5) 대전 중재부
- (6) 경기 중재부
- (7) 강원 중재부
- (8) 충북 중재부
- (9) 전북 중재부
- (10) 경남 중재부
- (11) 제주 중재부

문7. 귀하께서는 어느 매체를 대상으로 **조정/중재 신청**을 하셨습니까? (복수응답)

- (1) 방송매체 (TV, 라디오 등)
- (2) 정기간행물 (신문, 잡지 등)
- (3) 뉴스통신 (연합뉴스 등)
- (4) 언론사닷컴 (조선닷컴, 동아닷컴 등)
- (5) 인터넷 신문 (오마이뉴스 등)
- (6) 포털사이트 (네이버, 다음 등)
- (7) IPTV (QOOK, SK브로드밴드 등)
- (8) 기타 (구체적으로 : _____)

※ **조정신청 및 심리과정에서 귀하께서 만족하신 정도에 대해 여쭙어 보겠습니다. 각 항목마다 귀하의 느낌을 잘 나타낸 보기에 ○표 해주십시오.**

문8. 『신청절차 및 방법』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 신청절차가 간편하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 신청서류를 쉽게 작성할 수 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 신청 시 구비서류가 간단하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 신청절차 및 방법이 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.					

문9. 귀하께서는 이번엔 언론중재위원회에 출석하여 조정 또는 중재 사건에 대한 심리를 받으셨습니까? (단일응답)

- (1) 예 → 문10으로 가세요
- (2) 아니오(조정심리 전 기각, 조정심리 전 취하 등) → 문13으로 가세요

문10. 『대기실 및 심리실』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 청결하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 외부 소음 없이 조용하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 음료 등 편의시설이 잘 갖춰져 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 안내 팜플렛 등이 잘 비치되어 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 대기실 및 심리실이 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.					

문11. 『중재위원의 심리진행』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 중재위원들이 적극적으로 심리를 진행하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 중재위원들이 공정하게 심리를 진행하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 중재위원들이 전문성을 갖추고 있었다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 중재위원들이 당사자들의 의견을 경청하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 중재위원들이 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.					

문12. 『심리전·후 절차안내』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 사건 접수 후 신속하고 친절하게 접수사실 및 조정기일을 통보 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 심리전 절차와 심리과정 등에 대해 자세한 안내를 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대해 자세한 안내를 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 심리전·후 절차안내가 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.					

문13. 귀하께서는 언론중재위원회 상담창구를 이용하신 경험이 있습니까? (단일응답)

(1) 예 → **문14로 가세요**

(2) 아니오 → **문15로 가세요**

문14. 『언론피해 상담창구』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 상담원이 친절하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 상담원이 상담자의 말을 잘 경청하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 상담이 신속하게 이루어졌다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 상담원이 전문적인 업무지식을 갖추고 있었다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 상담원이 적극적으로 상담에 임하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 상담 내용이 도움이 되었다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(7) 상담창구가 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				

↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

문15. 귀하께서는 앞서 평가하신 언론중재위원회의 **조정 신청절차 및 방법, 대기실 및 심리실, 중재위원의 심리진행, 심리전·후 절차안내, 상담창구 등 이용하신 모든 것을 고려할 때**, 언론중재위원회에 대해 어느 정도 만족하십니까? (단일응답)

- (1) 매우 만족한다 (2) 만족한다 (3) 보통이다 (4) 불만족한다 (5) 매우 불만족한다

문16. 조정 처리결과, 귀하께서 **피해구제를 받으신 결과**는 다음 중 무엇입니까? (복수응답)

- (1) 정정이나 반론보도 또는 추후보도(후속보도 포함) 등 피해구제보도
 (2) 손해배상 (3) 기사삭제
 (4) 구두/서면 사과 (5) 기타 (구체적으로 : _____)
 (6) 구제받지 못함 → **문18로 가세요**
- (1)~(5)응답자 문17로 가세요

문17. 다음은 귀하께서 **피해구제 받으신 방법에 대해 얼마나 만족하셨는지** 여쭙어 보겠습니다. 문16의 보기 중에서 선택하신 피해구제방법 **각각에 대해** 만족하신 정도에 ○표 해주십시오.

『피해구제 방법』 만족도		매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
		①	②	③	④	⑤
(1) 정정·반론 추후보도 등	가. 보도문의 양이나 내용	①-----②-----③-----④-----⑤				
	나. 보도문의 위치 등 편집	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 손해배상	가. 손해배상 금액	①-----②-----③-----④-----⑤				
	나. 손해배상액 지급 시기	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 기사삭제	인터넷 기사삭제	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 사과	구두 사과 또는 서면 사과	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 기타	기타 방법	①-----②-----③-----④-----⑤				

만족도 중 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

문18. 향후 귀하께서 언론보도로 인한 피해를 입게 된다면 **언론중재위원회를 다시 이용하실 의향**이 있습니까?
(단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

문19. 앞으로 주변에서 언론보도로 피해를 입은 사람을 보면 **언론중재위원회를 찾도록 권유**하시겠습니까?
(단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

Part III 다음은 언론 조정/중재제도에 관한 질문입니다.

문20. 언론중재위원회에는 언론보도로 피해를 입은 자와 언론사 사이에 발생한 분쟁을 **당사자들의 자주적 의사에 기초해 중재부가 당사자의 주장이나 입장 등을 조정하는 '조정제도'** 외에도 당사자들이 언론중재위원회의 결정에 따라 분쟁을 해결하기로 사전에 합의하고 이에 따라 **중재부가 중재결정을 통해 분쟁을 종결하는 '중재제도'**가 있습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 있었습니까? (단일응답)

- (1) 중재제도에 대하여 알고 있으며, 조정제도와 중재제도의 차이점도 알고 있다
(2) 중재제도에 대하여 알고 있으나, 조정제도와 중재제도의 차이점은 잘 모른다
(3) 중재제도에 대하여 모른다

문21. 향후 귀하께서 언론의 잘못된 보도로 인해 다시 언론중재위원회를 이용하게 된다면 조정이 아닌, **중재제도를 이용하실 의향**이 있습니까? (단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

※ 다음은 2009년 개정된 언론중재법에 대한 귀하의 의견을 여쭙어 보겠습니다.

문22. 지난 2009년 언론중재법이 개정됨으로써 **포털사이트(네이버, 다음 등)나 언론사닷컴(조선닷컴, 동아닷컴 등) 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해배상을 구하는 조정/중재신청이 가능**했습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 있었습니까? (단일응답)

- (1) 위 개정된 내용에 대해 잘 알고 있었다
(2) 위 개정된 내용에 대해 대충은 알고 있었다
(3) 개정이 됐다는 이야기만 들었다
(4) 전혀 모르고 있었다

문23. 위와 같이 개정된 언론중재법이 **포털사이트나 언론사닷컴의 뉴스기사로 인한 인격권 침해**를 구제하는 데 **도움이 될 것**이라고 생각하십니까? (단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

문24. 귀하께서는 **이번에 언론중재위원회에 조정 또는 중재를 어떻게 신청**하셨습니까? (단일응답)

- (1) 잘못된 기사를 보도한 언론사만 대상으로 신청하였다 → **문25로 가세요**
(2) 잘못된 기사를 보도한 언론사와 함께 해당 언론사닷컴(홈페이지 인터넷판 기사)에 대해서도 신청하되, 같은 기사를 매개한 포털사이트에 대해서는 신청하지 않았다 → **문25로 가세요**
(3) 잘못된 기사를 보도한 언론사와 언론사닷컴, 그리고 같은 기사를 매개한 포털사이트에 대해서도 모두 신청하였다 → **문26으로 가세요**
(4) 기타 (구체적으로 : _____) → **문26으로 가세요**

문25. 언론사의 원기사가 언론사닷컴이나 포털사이트에 매개된 것에 대해서는 **신청하지 않은 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- (1) 포털사이트 매개기사에 대한 정정이나 반론 등을 중요하게 생각지 않아서
- (2) 포털사이트에 문제가 된 기사가 게재되었는지 여부를 확인하기 어려워서
- (3) 여러 건 신청하기가 번거롭고 복잡할 것 같아서
- (4) 별도로 소송을 통해 해결하기 위해서
- (5) 기타 (구체적으로 : _____)

문26. 언론중재위원회는 인터넷매체에 대한 사건이 접수될 경우, 포털사이트 등으로 하여금 **해당기사 제목 바로 밑에 기사 본문화와 동일한 크기로 '본 기사에 관하여 언론중재위원회 심리가 진행 중임'**이라는 문구를 게재하도록 통보하고 있습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 있었습니까? (단일응답)

- (1) 예
- (2) 아니오

문27. 위 개정내용과 같이 **인터넷매체로 하여금 조정청구 사실을 알리는 표시를 하도록 하는 것에** 대해 귀하의 생각을 **가장 잘 나타낸 것**은 다음 중 어느 것입니까? (단일응답)

- (1) 피해의 확산방지에 기여할 수 있다
- (2) 형식적이어서 피해의 확산방지에 불충분하다
- (3) 신청이 남발되면 기사의 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있다
- (4) 인터넷매체 사업자의 이익을 침해할 수 있다
- (5) 기타 (구체적으로 : _____)

문28. 개정 언론중재법에도 **인터넷매체의 기사에 대한 삭제청구권은 없습니다.** 이에 대한 귀하의 생각은 어떻습니까? (단일응답)

- (1) 인터넷의 검색기능과 정보전파력 등을 고려하여 잘못된 기사에 대한 삭제청구권이 인정되어야 한다
- (2) 인터넷상 표현의 자유나 자율규제 기능도 있으므로 삭제권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다
- (3) 기사삭제 청구권이 없더라도 언론중재위원회 심리를 통해 피해정도가 심각한 기사에 대해서는 삭제토록 조정하는 것이 바람직하다
- (4) 기타 (구체적으로 : _____)

문29. 블로그나 카페 등 소셜네트워크서비스(SNS)는 인터넷 기사를 복사하여 게시하거나 링크를 통해 원기사가 빠르게 확산되는데 기여하고 있습니다. 하지만, 개정된 언론중재법에는 **소셜네트워크서비스를 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함시키지 않았**습니다. 귀하께서는 **블로그나 카페 등 소셜네트워크서비스도 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함시켜야 한다고** 생각하십니까? (단일응답)

- (1) 매우 그렇다
- (2) 그렇다
- (3) 보통이다
- (4) 그렇지 않다
- (5) 전혀 그렇지 않다.

문30. 그 동안 언론중재위원회를 이용하시면서 불만족스러웠던 점이나 애로/건의사항이 있으시면 무엇이든 좋으니 말씀해 주시기 바랍니다.

Part IV 마지막으로 통계처리를 위한 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- (1) 남자 (2) 여자

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- (1) 만 20세 미만 (2) 만 20~29세 (3) 만 30~39세
(4) 만 40~49세 (5) 만 50~59세 (6) 만 60세 이상

SQ3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- (1) 문화 예술인 (2) 언론인 (3) 공무원
(4) 법조인 (5) 대학교 등 교직 (6) 일반 사무직
(7) 자영업(사업포함) (8) 학생 (9) 무직
(10) 기타 (구체적으로: _____)

※ 끝까지 질문에 응해주셔서 감사합니다.

※ 마지막으로 누락된 내용이 없는지 확인하신 후, 회신봉투에 넣어 보내 주시면 감사하겠습니다.

나이스R&C주식회사 NICE Research & Consulting, Inc



6F 14-33, Yeouido-dong, Yeongdeungpo-gu, Seoul, Korea

※ 본 조사에 응답하신 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다.

2010. 10

응답자 ID

--	--	--

2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사 _ 피신청인용

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 최근 조정·중재 제도를 이용하신 분들을 대상으로 「2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사」를 실시하고 있습니다.

본 조사결과는 우리나라 언론 조정·중재 제도의 발전과 이용자 분들을 위한 서비스 개선책 마련에 기초 자료로 소중히 활용될 것입니다. 바쁘시겠지만, 잠시 시간을 내어 응답해 주실 것을 부탁드립니다.

귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호될 것이며, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것입니다. 더불어 응답내용은 조사 이외의 어떤 다른 목적으로도 사용되지 않을 것임을 분명히 약속드립니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있으신 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

감사합니다.

주관기관 : 언론중재위원회

연구담당 : 김창숙 (전화 02-397-3046)

조사기관 : 나이스알앤씨(주)

연구담당 : 송민선 (전화 02-2122-4787)

※ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 반송용 편지봉투에 넣어서 나이스알앤씨(주)로 보내주십시오.

※ 응답해 주신 모든 분께는 소정의 사례품을 보내드리겠습니다. 바쁘시더라도 조금만 시간을 내어 설문에 응답해 주시길 부탁드립니다.

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란

- ※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하의 응답에 해당하는 번호에 ○표를 해주시기 바랍니다.
- ※ **단일응답**은 보기 중 한가지만 선택하시고, **복수응답**은 보기 중 여러 가지를 선택하실 수 있습니다. **단일응답 질문 중 신청 받으신 사건이 여러 건인 경우에는 최근에 신청 받으신 사건을 기준으로 응답해 주시기를 바랍니다.**

Part I 다음은 언론중재위원회에 관한 질문입니다.

문1. 귀하께서는 언론중재위원회를 **이용하시기 이전에 위원회를 알고 있었습니까?** (단일응답)

- (1) 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다
 (2) 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 대충은 알고 있었다
 (3) 언론중재위원회라는 이름 정도만 알고 있었다
 (4) 전혀 모르고 있었다

문2. 귀하께서는 **어떠한 경로로 언론중재위원회를** 알게 되었습니까? (복수응답)

- [광고] (1) TV 광고 (2) 라디오 광고 (3) 신문 광고 (4) 잡지 광고
 (5) 인터넷 광고 (6) 지하철 광고 (7) 전광판 광고
 [보도] (8) 언론 보도
 [기타] (9) 언론중재위원회 소식지(언론사람)
 (10) 언론중재위원회 발행 책자
 (11) 기타 (구체적으로 : _____)

문3. 다음은 **언론중재위원회 이미지**에 대해 여쭙어 보겠습니다. 각 항목에 대해 귀하의 평소 생각을 잘 나타낸 보기에 ○표 해주십시오.

이미지 평가 항목	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
	①	②	③	④	⑤
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 믿음(신뢰감)이 간다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 정직하며 공정하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 친근감이 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 언론중재위원회의 이미지가 전반적으로 좋다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문4. 귀하께서는 언론 보도로 인한 분쟁해결을 위해 **언론중재위원회가 필요하다고 생각하십니까?** (단일응답)

- (1) 필요하다→ **문5로 가세요** (2) 필요하지 않다→ **문6으로 가세요**

문5. 언론중재위원회가 **필요하다고 생각하시는 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- (1) 국민의 기본권 보호와 언론보도로 인한 분쟁해결을 위해서
 (2) 법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로
 (3) 언론사의 자율적인 분쟁해결에는 한계가 있기 때문에
 (4) 언론 분쟁에 대한 법률 상담 및 관련 교육도 제공하기 때문에
 (5) 기타 (구체적으로 : _____)

→ **응답 후 문7로 가세요**

문6. 언론중재위원회가 **필요하지 않다고 생각하시는 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- (1) 법원에서 해결하는 것이 좀 더 확실한 방법이므로
 (2) 언론사 자율에 맡기는 것이 바람직하기 때문에
 (3) 언론 조정/중재제도를 통해서도 실질적인 피해구제가 힘들기 때문에
 (4) 언론의 자유를 통제하는 수단으로 악용될 소지가 있기 때문에
 (5) 기타 (구체적으로 : _____)

Part II 다음은 언론중재위원회 이용만족도에 관한 질문입니다.

문7. 귀하의 **조정/중재 사건을 담당한 중재부**는 다음 중 어디입니까? (단일응답)

- | | | |
|-------------|-------------|------------|
| (1) 서울 중재부 | (2) 부산 중재부 | (3) 대구 중재부 |
| (4) 광주 중재부 | (5) 대전 중재부 | (6) 경기 중재부 |
| (7) 강원 중재부 | (8) 충북 중재부 | (9) 전북 중재부 |
| (10) 경남 중재부 | (11) 제주 중재부 | |

문8. 귀하께서는 어느 매체와 관련하여 **조정 혹은 중재 신청**을 받으셨습니까? (복수응답)

- | | |
|----------------------------|--------------------------|
| (1) 방송매체 (TV, 라디오 등) | (2) 정기간행물 (신문, 잡지 등) |
| (3) 뉴스통신 (연합뉴스 등) | (4) 언론사닷컴 (조선닷컴, 동아닷컴 등) |
| (5) 인터넷 신문 (오마이뉴스 등) | (6) 포털사이트 (네이버, 다음 등) |
| (7) IPTV (QOOK, SK브로드밴드 등) | (8) 기타 (구체적으로 : _____) |

문9. 귀하께서는 **이번에 언론중재위원회에 출석하여 조정 또는 중재 사건에 대한 심리**를 받으셨습니까?

(단일응답)

- | | |
|---------------------------------|--------------------|
| (1) 예 | → 문10으로 가세요 |
| (2) 아니오(조정심리 전 기각, 조정심리 전 취하 등) | → 문16으로 가세요 |

※ 심리과정에서 귀하께서 만족하신 정도에 대해 여쭙어 보겠습니다. 각 항목에 대해 귀하의 생각을 잘 나타낸 보기에 ○표 해주십시오.

문10. 『대기실 및 심리실』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 청결하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 외부 소음 없이 조용하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 음료 등 편의시설이 잘 갖춰져 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 안내 팸플릿 등이 잘 비치되어 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 대기실 및 심리실이 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				

↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

문11. 『중재위원의 심리진행』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 중재위원들이 적극적으로 심리를 진행하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 중재위원들이 공정하게 심리를 진행하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 중재위원들이 전문성을 갖추고 있었다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 중재위원들이 당사자들의 의견을 경청하였다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 중재위원들이 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				

↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

문12. 『심리전·후 절차안내』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 신속하게 접수사실 및 조정기일을 통보 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 심리전 절차와 심리과정 등에 대해 자세한 안내를 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대해 자세한 안내를 받았다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 심리전·후 절차안내가 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				

↳ 전반적 만족도를 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

문13. 귀하께서는 앞서 평가하신 언론중재위원회의 **대기실 및 심리실, 중재위원의 심리진행, 심리전·후 절차안내 등 이용하신 모든 것을 고려할 때**, 언론중재위원회에 대해 어느 정도 만족하십니까?
(단일응답)

(1) 매우 만족한다 (2) 만족한다 (3) 보통이다 (4) 불만족한다 (5) 매우 불만족한다

문14. 조정 처리결과, 귀 언론사가 신청인의 요구를 수용하여 **피해구제를 위해 조치하신 내용**은 다음 중 무엇입니까? (복수응답)

(1) 정정이나 반론보도 또는 추후보도(후속보도 포함) 등 피해구제보도
(2) 손해배상
(3) 기사삭제
(4) 구두/서면 사과
(5) 기타 (구체적으로 : _____)
(6) 조치사항 없음

→ (1)~(5)응답자 문15로 가세요
→ 문16으로 바로 가세요

- 문 15. 귀하께서는 언론사를 대리하거나 대표하여 **신청인에게 조치하신 피해구제의 방법에 대해 얼마나 만족하셨는지** 여쭙어 보겠습니다. 문 14의 보기 중에서 선택하신 피해구제 조치방법 **각각에 대해** 만족하신 정도에 **○표** 해 주십시오.

『피해구제 조치』 만족도		매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
		①	②	③	④	⑤
(1) 정정·반론 추후보도 등	가. 보도문의 양이나 내용	①-----②-----③-----④-----⑤				
	나. 보도문의 위치 등 편집	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 손해배상	가. 손해배상 금액	①-----②-----③-----④-----⑤				
	나. 손해배상액 지급 시기	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 기사삭제	인터넷 기사삭제	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 사과	구두 사과 또는 서면 사과	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 기타	기타 방법	①-----②-----③-----④-----⑤				

만족도 중 ③~⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 간단히 적어주십시오.

- 문 16. 귀하께서는 **조정/중재심리 신청을 받은 후 기사 작성이나 편집 태도에 어떠한 변화가 생기셨습니까?** (단일응답)
- (1) 이전보다 명예훼손 등의 문제를 신중하게 다루고 있다
- (2) 특별히 전과 달라졌다고 생각하지 않는다

Part III 다음은 언론 조정/중재제도에 관한 질문입니다.

- 문 17. 귀하께서는 **정정보도나 반론보도가 어떻게 보도되는 것이 바람직**하다고 생각하십니까? (단일응답)
- (1) 문제가 된 원 보도의 해당 지면이나 프로그램에 보도되어야 한다
- (2) 정정보도나 반론보도가 보도된다는 것이 중요하므로 어디든 상관없다
- (3) 언론사별 고침기사 고정란이나 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되는 것이 합리적이다
- (4) 기타 (구체적으로 : _____)
- 문 18. 언론중재위원회에는 언론보도로 피해를 입은 자와 언론사 사이에 발생한 분쟁을 **당사자들의 자주적 의사에 기초해 중재부가 당사자의 주장이나 입장 등을 조정하는 '조정제도'** 외에도 당사자들이 언론중재위원회의 결정에 따라 분쟁을 해결하기로 사전에 합의하고 이에 따라 **중재부가 중재결정을 통해 분쟁을 종결하는 '중재제도'**가 있습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 있었습니까? (단일응답)
- (1) 중재제도에 대하여 알고 있으며, 조정제도와 중재제도의 차이점도 알고 있다
- (2) 중재제도에 대하여 알고 있으나, 조정제도와 중재제도의 차이점은 잘 모른다
- (3) 중재제도에 대하여 모른다
- 문 19. 귀하께서 이번과 유사한 분쟁이 다시 발생하여 향후 언론중재위원회를 찾게 된다면 조정이 아닌, **중재제도를 이용하실 의향**이 있으십니까? (단일응답)
- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

- 문20. 언론중재위원회 법무상담팀은 상근 변호사와 전문상담원으로 구성되어 언론사 기자들을 대상으로 언론보도로 인한 다양한 법적 피해 및 구제 방법들을 소개하고, 원만한 해결을 돕는 법률상담을 무료로 실시하고 있습니다. 귀하께서는 **향후 언론중재위원회의 상담창구를 이용하실 의향**이 있으십니까? (단일응답)
- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

- 문21. 언론중재위원회 교육팀은 언론사의 요청이 있을 경우, 기자 등을 상대로 언론보도에 따른 분쟁의 대처 방안 등에 대한 교육을 무료로 실시하고 있습니다. 귀하께서는 **향후 언론중재위원회의 교육프로그램을 이용하실 의향**이 있으십니까? (단일응답)
- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

※ 다음은 2009년 개정된 언론중재법에 대한 귀하의 의견을 여쭙어 보겠습니다.

- 문22. 지난 2009년 언론중재법이 개정됨으로써 **포털사이트(네이버, 다음 등)나 언론사닷컴(조선닷컴, 동아닷컴 등) 등에 실린 기사에 대해서도 정정이나 반론 혹은 손해배상을 구하는 조정/중재신청이 가능**해졌습니다. 귀하께서는 **이 사실을 알고 있었습니까?** (단일응답)
- (1) 위 개정된 내용에 대해 잘 알고 있었다
(2) 위 개정된 내용에 대해 대충은 알고 있었다
(3) 개정이 됐다는 이야기만 들었다
(4) 전혀 모르고 있었다

- 문23. 위와 같이 개정된 언론중재법이 **포털사이트나 언론사닷컴의 뉴스기사로 인한 인격권 침해**를 구제하는 데 **도움이 될 것**이라고 생각하십니까? (단일응답)
- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

- 문24. 개정 언론중재법에도 **인터넷매체의 기사에 대한 삭제청구권은 없습니다**. 이에 대한 귀하의 생각은 어떻습니까? (단일응답)
- (1) 인터넷의 검색기능과 정보전파력 등을 고려하여 잘못된 기사에 대한 삭제청구권이 인정되어야 한다
(2) 인터넷상 표현의 자유나 자율규제 기능도 있으므로 삭제권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다
(3) 기사삭제 청구권이 없더라도 언론중재위원회 심리를 통해 피해정도가 심각한 기사에 대해서는 삭제토록 조정하는 것이 바람직하다
(4) 기타 (구체적으로 : _____)

- 문25. 언론중재위원회는 인터넷매체에 대한 사건이 접수될 경우, 포털사이트 등으로 하여금 **해당기사 제목 바로 밑에 기사 본문화자와 동일한 크기로 '본 기사에 관하여 언론중재위원회 심리가 진행 중임'**이라는 문구를 게재하도록 **통보하고** 있습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 계셨습니까? (단일응답)
- (1) 예 (2) 아니오

- 문26. 위 개정내용과 같이 **인터넷매체로 하여금 조정청구 사실을 알리는 표시를 하도록 하는 것**에 대해 귀하의 생각을 **가장 잘 나타낸 것**은 다음 중 어느 것입니까? (단일응답)
- (1) 피해의 확산방지에 기여할 수 있다
(2) 형식적이어서 피해의 확산방지에 불충분하다
(3) 신청이 남발되면 기사의 신뢰도를 떨어뜨릴 수 있다
(4) 인터넷매체 사업자의 이익을 침해할 수 있다

(5) 기타 (구체적으로 : _____)

문27. 블로그나 카페 등 소셜네트워크서비스(SNS)는 인터넷 기사를 복사하여 게시하거나 링크를 통해 원기사가 빠르게 확산되는데 기여하고 있습니다. 하지만, 개정된 언론중재법에는 **소셜네트워크서비스**를 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함시키지 않았습니다. 귀하께서는 **블로그나 카페 등 소셜네트워크서비스도 언론중재위원회의 조정/중재 대상에 포함시켜야 한다고** 생각하십니까? (단일응답)

(1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 전혀 그렇지 않다.

문28. 그 동안 언론중재위원회를 이용하시면서 불만족스러웠던 점이나 애로/건의사항이 있으시면 무엇이든 좋으니 말씀해 주시기 바랍니다.

Part IV 마지막으로 통계처리를 위한 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

(1) 남자 (2) 여자

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

(1) 만 20세 미만 (2) 만 20~29세 (3) 만 30~39세
(4) 만 40~49세 (5) 만 50~59세 (6) 만 60세 이상

SQ3. 귀하가 어느 매체에 종사하고 계십니까?

(1) TV (2) 라디오 (3) 신문 (4) 잡지
(5) 인터넷 (6) 기타 (구체적으로: _____) (7) 해당없음

※ 끝까지 질문에 응해주셔서 감사합니다.

※ 마지막으로 누락된 내용이 없는지 확인하신 후, 회신봉투에 넣어 보내주시면 감사하겠습니다.

나이스R&C주식회사
NICE Research & Consulting, Inc



6F 14-33, Yeouido-dong, Yeongdeungpo-gu, Seoul, Korea

※ 본 조사에 응답하신 모든 내용은 통계목적 이외에는 절대 사용할 수 없으며, 그 비밀이 보호되도록 통계법(제33조, 제34조)에 규정되어 있습니다.

2010. 11

응답자 ID

--	--	--	--

2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사 _ 상담이용자

안녕하십니까?

저는 나이스알앤씨의 면접원 000입니다.

언론중재위원회는 “나이스알앤씨”와 공동으로 언론중재위원회의 상담서비스를 이용하셨던 분들을 대상으로 『2010년 언론중재위원회 이용만족도 조사』를 실시하고 있습니다. 본 조사의 결과는 언론중재위원회의 상담 서비스 개선과 발전에 사용될 것입니다.

통계법 제 33 조 및 34 조의 비밀보호 조항에 의해 귀하께서 응답하신 내용 및 개인의 정보는 보호되오니, 잠 시간 시간을 내어 응답해 주시면 감사하겠습니다.

문1. 귀하께서는 언론중재위원회에 **상담하기 전에 다른 조치를 취하셨습니까?** (복수응답)

- | | |
|-------------------------|--------------|
| (1) 다른 조치 없이 바로 상담 신청 | → 문2로 가세요 |
| (2) 해당 언론사에 연락하여 항의, 질의 | } → 문3으로 가세요 |
| (3) 변호사에 의뢰 | |
| (4) 언론관련 시민단체에 상담 | |
| (5) 기타 (구체적으로: _____) | |

문2. 언론중재위원회 **상담창구를 바로 이용한 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- | | |
|----------------------------------|-------------|
| (1) 언론 피해를 담당하는 곳은 언론중재위원회이기 때문에 | } → 문4로 가세요 |
| (2) 언론중재위원회 광고를 보고 | |
| (3) 주변 사람의 추천으로 | |
| (4) 언론중재위원회를 이용해 본 적이 있어서 | |
| (5) 기타 (구체적으로: _____) | |

문3. **그러한 조치를 취하시고도 다시 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유**는 무엇입니까? (복수응답)

- | |
|--------------------------------------|
| (1) 다른 상담을 해보았으나 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서 |
| (2) 다른 상담기관에서 언론중재위원회를 추천해 주어서 |
| (3) 주변 사람의 추천으로 |
| (4) 다른 상담기구보다 전문성 및 신뢰도가 높아서 |
| (5) 기타 (구체적으로: _____) |

문4. 귀하께서는 **어떠한 경로로 언론중재위원회를 알게 되셨습니까?** (복수응답)

- | | |
|--------------------|----------------------------------|
| (1) 인터넷 검색 | (2) TV, 신문, 잡지 등의 광고 |
| (3) 언론 보도 | (4) 타기관 안내 (언론사, 114, 국민권익위원회 등) |
| (5) 상담 또는 조정 신청 경험 | (6) 기타 (구체적으로: _____) |

문5. 언론중재위원회의 상담은 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 할 수 있습니다. 귀하께서 **이용하신 상담방법을 모두 말씀**해 주시기 바랍니다. (복수응답)

- | | | | |
|-----------------------|----------|----------------|------------------|
| (1) 방문상담 | (2) 전화상담 | (3) 실시간 인터넷 상담 | (4) 이메일 및 게시판 상담 |
| (5) 기타 (구체적으로: _____) | | | |

문6. 다음은 **언론중재위원회 상담창구**에 관한 질문입니다. 각 항목에 대해 귀하께서 만족하신 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

『상담창구』 만족도	매우 만족한다	만족한다	보통이다	불만족한다	매우 불만족한다
	①	②	③	④	⑤
(1) 상담원이 친절하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 상담원이 상담자의 말을 잘 경청한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 상담이 신속하게 이루어진다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 상담원이 전문적인 업무지식을 갖추고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 상담원이 적극적으로 상담에 임한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 상담 내용이 도움이 되었다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(7) 상담창구에 대해 전반적으로 마음에 든다	①-----②-----③-----④-----⑤				

↳ 전반적 만족도를 ③ ~ ⑤ 보통 이하로 응답하신 경우 불만족하신 점은 무엇입니까? 구체적으로 말씀해주시시오.

문7. 향후에 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁이 발생한다면, **언론중재위원회의 상담을 다시 이용하실 의향**이 있으십니까? (단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 매우 그렇지 않다.

문8. 향후 주변에서 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁으로 고민하는 사람을 보면 **언론중재위원회의 상담을 받도록 권유**하시겠습니까? (단일응답)

- (1) 매우 그렇다 (2) 그렇다 (3) 보통이다 (4) 그렇지 않다 (5) 매우 그렇지 않다.

문9. 그 동안 언론중재위원회를 이용하시면서 불만족스러웠던 점이나 애로/건의사항이 있으시면 무엇이든 좋 으니 말씀해 주시기 바랍니다.

※ 통계처리를 위해 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- (1) 남자 (2) 여자

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까?

- (1) 만 20세 미만 (2) 만 20~29세 (3) 만 30~39세
(4) 만 40~49세 (5) 만 50~59세 (6) 만 60세 이상

SQ3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- (1) 문화 예술인 (2) 언론인 (3) 공무원
(4) 법조인 (5) 대학교 등 교직 (6) 일반 사무직
(7) 자영업(사업포함) (8) 학생 (9) 무직
(10) 기타 (구체적으로: _____)

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.



2010년 언론중재위원회 교육 만족도 조사 _ 언론인 교육

안녕하십니까? 언론중재위원회 교육팀입니다. 오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육 프로그램을 마련하는 데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

1. 귀하께서는 이번 교육에 참석하기 이전에 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 전혀 모르고 있었다 2) 이름 정도만 알고 있었다
3) 기능과 역할에 대해서도 대충 알고 있었다 4) 기능과 역할에 대해서도 잘 알고 있었다

2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V 표 해주십시오.

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					

[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 교육시간 대비 교육량이 많았다
- 2) 교육시간 대비 교육량이 대체로 적정했다
- 3) 교육시간 대비 교육량이 적었다

4. 오늘 교육이 앞으로의 취재 및 편집 활동에 도움이 될 것으로 생각하십니까?

- 1) 많은 도움됨 2) 조금 도움됨 3) 보통 4) 별로 도움안됨 5) 전혀 도움안됨

5. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 언론인들에게 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 필요함 2) 약간 필요함 3) 보통 4) 거의 필요없음 5) 전혀 필요없음

6. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.



2010년 언론중재위원회 교육 만족도 조사

안녕하십니까? 언론중재위원회 교육팀입니다. 오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육 프로그램을 마련하는 데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

1. 귀하께서는 이번 교육에 참석하기 이전에 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

- 1) 전혀 모르고 있었다 2) 이름 정도만 알고 있었다
3) 기능과 역할에 대해서도 대충 알고 있었다 4) 기능과 역할에 대해서도 잘 알고 있었다

2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V 표 해주십시오.

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					

[위 6]에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

- 1) 교육시간 대비 교육량이 많았다
- 2) 교육시간 대비 교육량이 대체로 적정했다
- 3) 교육시간 대비 교육량이 적었다

4. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 일반 시민들에게 필요하다고 생각하십니까?

- 1) 매우 필요함 2) 약간 필요함 3) 보통 4) 거의 필요없음 5) 전혀 필요없음

5. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

2010년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서
-언론중재제도 개선을 위한 종합평가-

2010년 12월 14일 인쇄

2010년 12월 16일 발행

편 지 언론중재위원회 연구본부 정책연구팀

발행처 언론중재위원회

서울특별시 중구 태평로 1가 25 프레스센터빌딩 15층

TEL. 02-397-3114 FAX. 02-397-3049 www.pac.or.kr

이 책은 방송통신위원회에서 조성한 방송발전기금으로 발간하였습니다.