2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

- 언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가 -

2011. 12.

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

제 출 문

언론중재위원회 귀하

이 보고서를 언론중재위원회에서 의뢰한
『2011년도 언론중재위원회 이용만족도 조사
(언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가)』
연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2011년 12월

연구수행기관 나이스알앤씨(주)

목 차

제 1 장 조사 개요 ····· 17

1. 조사의 목적 ····· 19
2. 조사 설계 ····· 19
3. 조사 방법 ····· 20
4. 주요 조사항목 ····· 21
   1) 조정(중재) 신청인/피신청인 ····· 21
   2) 상담이용자 ····· 22
   3) 교육수강자 ····· 23
5. 응답자 특성 ····· 24
6. 종합만족도 산출방법 ····· 25
   1) 조정(중재) 신청인 ····· 26
   2) 조정(중재) 피신청인 ····· 27
   3) 상담이용자 ····· 28
   4) 교육수강자 ····· 29

제 2 장 조사 결과 요약 ····· 31

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 이용만족도 ····· 33
   1) 조정(중재) 종합만족도 ····· 33
   2) 차원별 만족도 ····· 34
   3) 항목별 만족도 ····· 35
   4) 피해구제 방법별/피해구제 조치사항 만족도 ····· 37
   5) [신청인] 심리 진행시간 및 적절성 ····· 38
   6) 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로 ····· 39
   7) 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 40
   8) 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향 ····· 42
   9) 인터넷매체의 기사삭제 청구권 대한 인식 ····· 43
   10) 소셜네트워크서비스(SNS) 조정/중재 포함에 대한 견해 ····· 44
   11) 조정 처리시간의 적절성 ····· 45

12) [신청인] 조정/중재 신청 전 항의 여부 및 언론사 대응 ····· 45
13) 피해구제보도문 관련 견해 ····· 46
14) [신청인] 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가 ····· 47
2. 상담이용자 이용만족도 ····· 48
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도 ····· 48
2) 항목별 만족도 ····· 49
3) 언론중재위원회 상담창구 이용행태 및 이유 ····· 50
3. 교육수강자 이용만족도 ····· 51
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도 ····· 51
2) 항목별 만족도 ····· 52
3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부 ····· 53
4. 포트폴리오 분석 ····· 54
1) 포트폴리오 분석방법 ····· 54
2) 포트폴리오 분석결과 ····· 55

제 3 장 조정(중재) 신청인/피신청인에 대한 조사 결과 ····· 59

1. 조정(중재) 종합만족도 ····· 61
1) 종합만족도 ····· 61
2) 차원별 중요도 ····· 64
3) 차원별 만족도 ····· 65
(1) 신청절차 및 방법 차원 만족도 ····· 66
(2) 대기실 및 심리실 차원 만족도 ····· 67
(3) 중재부의 심리진행 차원 만족도 ····· 69
(4) 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 ····· 71
(5) 언론피해 상담창구 차원 만족도 ····· 73
4) 항목별 만족도 ····· 74
(1) 신청절차 및 방법 항목별 만족도 ····· 74
(2) 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 75
(3) 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 77
(4) 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도 ····· 79
(5) 언론피해 상담창구 항목별 만족도 ····· 81

2. 피해구제 방법 만족도 ····· 82
1) 피해구제 방법 ····· 82
2) 피해구제 방법별 만족도 ····· 83
3) 손해배상 청구 이유 ····· 85
3-1) 조정(중재) 결과 만족/불만족 이유 ····· 85
3. 심리진행 관련 사항 ····· 86
1) [신청인] 심리 진행시간 및 적절성 ····· 86
2) [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 태도 변화 ····· 87
4. 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로 ····· 88
1) 언론중재위원회 인지 여부 ····· 88
2) [신청인] 언론중재위원회 인지경로 ····· 90
5. [신청인] 언론중재위원회 이용 이유 ····· 91
6. 언론중재위원회 필요성 ····· 92
1) 언론중재위원회 필요성 ····· 92
2) [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유 ····· 93
3) [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유 ····· 94
7. 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 95
8. 중재제도 및 기타 ····· 99
1) 중재제도 인지 여부 ····· 99
2) 중재제도 향후 이용의향 ····· 100
3) [신청인] 조정/중재 신청 대상 매체 ····· 101
4) 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식 ····· 102
5) 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해 ····· 103
9. 피해구제의 실효성 ····· 104
1) 조정 처리기간의 적절성 ····· 104
2) [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부 ····· 105
3) [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응 ····· 105
4) 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치) ····· 106
5) 피해구제보도문의 적당한 크기(분량) ····· 107
6) 선호하는 정정/반론보도문의 제목형태 ····· 107
10. 피신청인 및 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가 ····· 108
1) 언론중재위원회 상담창구 이용의향 ····· 108
2) 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향 ····· 109

11. [신청인] 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가 ····· 110

제 4 장 상담이용자에 대한 조사결과 ····· 111

1. 상담이용자 종합만족도 ····· 113
   1) 종합만족도 ····· 113
   2) 항목별 중요도 ····· 116
   3) 항목별 만족도 ····· 117
      (1) 상담원의 친절성 항목 만족도 ····· 118
      (2) 상담원의 경청자세 항목 만족도 ····· 119
      (3) 신속한 상담 항목 만족도 ····· 120
      (4) 전문적인 업무지식 항목 만족도 ····· 121
      (5) 적극적인 상담 항목 만족도 ····· 122
2. 상담이용자 전반적 만족도 ····· 123
3. 언론중재위원회 상담창구 평가 ····· 124
   1) 향후 재이용의향 ····· 124
   2) 상담창구 타인 권유의향 ····· 125
4. 언론중재위원회 이용관련 현황 ····· 126
   1) 언론중재위원회 상담 전 조치방법 ····· 126
   2) 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유 ····· 127
   3) 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유 ····· 128
5. 상담이용자의 언론중재위원회 인지경로 ····· 129

제 5 장 교육수강자에 대한 조사결과 ····· 131

1. 교육수강자 종합만족도 ····· 133
   1) 종합만족도 ····· 133
   2) 항목별 중요도 ····· 134
   3) 항목별 만족도 ····· 135
      (1) 주제 및 내용 항목 만족도 ····· 136
      (2) 제도에 대한 이해 항목 만족도 ····· 137
      (3) 사건, 사례를 이용한 설명 항목 만족도 ····· 138
      (4) 교육자료의 충실성 항목 만족도 ····· 139

(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도 ····· 140
2. 교육프로그램 전반적 만족도 ····· 141
3. 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 142
4. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부 ····· 143
5. 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가 ····· 144
1) 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 ····· 144
2) 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 145

그림 목차

<그림 1> 신청인 조정(중재) 종합만족도 ····· 33
<그림 2> 피신청인 조정(중재) 종합만족도 ····· 33
<그림 3> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치) ····· 33
<그림 4> 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 34
<그림 5> [신청인] 피해구제 방법 만족도 ····· 37
<그림 6> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도 ····· 37
<그림 7> [신청인] 심리 진행시간 ····· 38
<그림 8> [신청인] 심리 진행시간의 적절성 ····· 38
<그림 9> 언론중재위원회 인지 여부 ····· 39
<그림 10> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답) ····· 39
<그림 11> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 40
<그림 12> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 41
<그림 13> 중재제도 인지 여부 ····· 42
<그림 14> 중재제도 향후 이용의향 ····· 42
<그림 15> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식 ····· 43
<그림 16> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해 ····· 44
<그림 17> 조정 처리기간 ····· 45
<그림 18> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부 ····· 45
<그림 19> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응 ····· 45
<그림 20> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치) ····· 46
<그림 21> 피해구제보도문의 적당한 크기(분량) ····· 46
<그림 22> [신청인] 아이넷 이용 여부 ····· 47
<그림 23> [신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점(복수응답) ····· 47
<그림 24> [신청인] 아이넷 미이용 이유(복수응답) ····· 47
<그림 25> 상담이용자 종합만족도 ····· 48
<그림 26> 상담이용자 항목별 중요도(가중치) ····· 48
<그림 27> 상담이용자 항목별 만족도 ····· 49
<그림 28> 상담 전 조치방법 ····· 50
<그림 29> 위원회 상담창구 바로 이용 이유 ····· 50
<그림 30> 다른 조치 후 위원회 상담창구 이용 이유 ····· 50

<그림 31> 교육수강자 종합만족도 ····· 51
<그림 32> 교육수강자 항목별 중요도(가중치) ····· 51
<그림 33> 교육수강자 항목별 만족도 ····· 52
<그림 34> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 53
<그림 35> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 53
<그림 36> 신청인 조정(중재) 종합만족도 ····· 61
<그림 37> 피신청인 조정(중재) 종합만족도 ····· 61
<그림 38> 성별 종합만족도 ····· 62
<그림 39> 연령별 종합만족도 ····· 62
<그림 40> 중재부별 종합만족도 ····· 62
<그림 41> 피해구제방법별 종합만족도 ····· 62
<그림 42> 조정(중재) 신청매체별 종합만족도 ····· 62
<그림 43> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치) ····· 64
<그림 44> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 65
<그림 45> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 65
<그림 46> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 ····· 66
<그림 47> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률 ····· 66
<그림 48> 대기실 및 심리실 차원 만족도 ····· 67
<그림 49> [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률 ····· 67
<그림 50> [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률 ····· 67
<그림 51> 중재부의 심리진행 차원 만족도 ····· 69
<그림 52> [신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률 ····· 69
<그림 53> [피신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률 ····· 69
<그림 54> 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 ····· 71
<그림 55> [신청인] 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 응답률 ····· 71
<그림 56> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 응답률 ····· 71
<그림 57> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도 ····· 73
<그림 58> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도 응답률 ····· 73
<그림 59> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도 ····· 74
<그림 60> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 75
<그림 61> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 76
<그림 62> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 77
<그림 63> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 78

<그림 64> [신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도 ····· 79
<그림 65> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도 ····· 80
<그림 66> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도 ····· 81
<그림 67> [신청인] 피해구제 방법(복수응답) ····· 82
<그림 68> [피신청인] 피해구제 조치 사항(복수응답) ····· 82
<그림 69> [신청인] 피해구제 방법 만족도 ····· 83
<그림 70> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도 ····· 83
<그림 71> [신청인] 손해배상 청구 이유(복수응답) ····· 85
<그림 72> [신청인] 조정/중재 결과 만족 이유(복수응답) ····· 85
<그림 73> [신청인] 조정/중재 결과 불만족 이유(복수응답) ····· 85
<그림 74> [신청인] 심리 진행시간 ····· 86
<그림 75> [신청인] 심리 진행시간의 적절성 ····· 86
<그림 76> [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 태도 변화 ····· 87
<그림 77> [신청인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 88
<그림 78> [피신청인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 88
<그림 79> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답) ····· 90
<그림 80> [신청인] 언론중재위원회 이용 이유(복수응답) ····· 91
<그림 81> 언론중재위원회 필요성 ····· 92
<그림 82> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답) ····· 93
<그림 83> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답) ····· 94
<그림 84> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 96
<그림 85> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 96
<그림 86> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 97
<그림 87> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 97
<그림 88> 중재제도 인지 여부 ····· 99
<그림 89> 중재제도 향후 이용의향 ····· 100
<그림 90> [신청인] 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함 여부 ····· 101
<그림 91> [신청인] 언론사닷컴이나 포털사이트를 대상으로 신청하지 않은 이유(복수응답) ··· 101
<그림 92> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식 ····· 102
<그림 93> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해 ····· 103
<그림 94> 조정 처리기간 ····· 104
<그림 95> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부 ····· 105
<그림 96> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응 ····· 105

<그림 97> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치) ····· 106
<그림 98> 피해구제보도문의 적당한 크기(분량) ····· 107
<그림 99> 선호하는 정정/반론보도문의 제목형태 ····· 107
<그림 100> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향 ····· 108
<그림 101> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 상담창구 이용의향 ····· 108
<그림 102> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향 ····· 109
<그림 103> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향 ····· 109
<그림 104> [신청인] 아이넷 이용 여부 ····· 110
<그림 105> [신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점(복수응답) ····· 110
<그림 106> [신청인] 아이넷 미이용 이유(복수응답) ····· 110
<그림 107> 상담이용자 종합만족도 ····· 113
<그림 108> 성별 종합만족도 ····· 114
<그림 109> 연령별 종합만족도 ····· 114
<그림 110> 행동별 종합만족도 ····· 114
<그림 111> 상담방법별 종합만족도 ····· 114
<그림 112> 상담이용자 항목별 중요도(가중치) ····· 116
<그림 113> 상담이용자 항목별 만족도 ····· 117
<그림 114> 상담원의 친절성 만족도 ····· 118
<그림 115> 상담원의 친절성 만족도 응답률 ····· 118
<그림 116> 상담원의 경청자세 만족도 ····· 119
<그림 117> 상담원의 경청자세 만족도 응답률 ····· 119
<그림 118> 신속한 상담 만족도 ····· 120
<그림 119> 신속한 상담 만족도 응답률 ····· 120
<그림 120> 전문적인 업무지식 만족도 ····· 121
<그림 121> 전문적인 업무지식 만족도 응답률 ····· 121
<그림 122> 적극적인 상담 만족도 ····· 122
<그림 123> 적극적인 상담 만족도 응답률 ····· 122
<그림 124> 상담이용자 전반적 만족도 ····· 123
<그림 125> 상담이용자 전반적 만족도 응답률 ····· 123
<그림 126> 상담창구 향후 재이용의향 ····· 124
<그림 127> 상담창구 타인 권유의향 ····· 125
<그림 128> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답) ····· 126
<그림 129> 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답) ····· 127

<그림 130> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답) ····· 128
<그림 131> 언론중재위원회 인지경로(복수응답) ····· 129
<그림 132> 교육수강자 종합만족도 ····· 133
<그림 133> 교육수강자 항목별 중요도(가중치) ····· 134
<그림 134> 교육수강자 항목별 만족도 ····· 135
<그림 135> 주제 및 내용 만족도 ····· 136
<그림 136> 주제 및 내용 만족도 응답률 ····· 136
<그림 137> 제도에 대한 이해 만족도 ····· 137
<그림 138> 제도에 대한 이해 만족도 응답률 ····· 137
<그림 139> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도 ····· 138
<그림 140> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도 응답률 ····· 138
<그림 141> 교육자료의 충실성 만족도 ····· 139
<그림 142> 교육자료의 충실성 만족도 응답률 ····· 139
<그림 143> 강사의 성의 및 태도 만족도 ····· 140
<그림 144> 강사의 성의 및 태도 만족도 응답률 ····· 140
<그림 145> 교육프로그램 전반적 만족도 ····· 141
<그림 146> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률 ····· 141
<그림 147> [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 142
<그림 148> [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 142
<그림 149> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 143
<그림 150> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부 ····· 143
<그림 151> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 ····· 144
<그림 152> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률 ····· 144
<그림 153> [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 145
<그림 154> [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 145

표 목차

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도 ····· 36
<표 2> 조정(중재) 종합만족도 ····· 63
<표 3> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 ····· 66
<표 4> 대기실 및 심리실 차원 만족도 ····· 68
<표 5> 중재부의 심리진행 차원 만족도 ····· 70
<표 6> 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 ····· 72
<표 7> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도 ····· 73
<표 8> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도 ····· 74
<표 9> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 75
<표 10> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 76
<표 11> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 77
<표 12> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 78
<표 13> [신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도 ····· 79
<표 14> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도 ····· 80
<표 15> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도 ····· 81
<표 16> [신청인] 피해구제 방법 만족도 ····· 84
<표 17> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도 ····· 84
<표 18> [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 태도 변화 ····· 87
<표 19> 언론중재위원회 인지 여부 ····· 89
<표 20> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답) ····· 90
<표 21> 언론중재위원회 필요성 ····· 92
<표 22> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답) ····· 93
<표 23> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답) ····· 94
<표 24> 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 98
<표 25> 중재제도 인지 여부 ····· 99
<표 26> 중재제도 향후 이용의향 ····· 100
<표 27> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식 ····· 102
<표 28> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해 ····· 103
<표 29> 조정 처리기간 ····· 104
<표 30> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치) ····· 106

<표 31> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향 ····· 108
<표 32> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향 ····· 109
<표 33> 상담이용자 종합만족도 ····· 115
<표 34> 상담이용자 항목별 만족도 ····· 117
<표 35> 상담원의 친절성 만족도 ····· 118
<표 36> 상담원의 경청자세 만족도 ····· 119
<표 37> 신속한 상담 만족도 ····· 120
<표 38> 전문적인 업무지식 만족도 ····· 121
<표 39> 적극적인 상담 만족도 ····· 122
<표 40> 상담이용자 전반적 만족도 ····· 123
<표 41> 상담창구 향후 재이용의향 ····· 124
<표 42> 상담창구 타인 권유의향 ····· 125
<표 43> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답) ····· 127
<표 44> 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답) ····· 127
<표 45> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답) ····· 128
<표 46> 교육수강자 종합만족도 ····· 133
<표 47> 교육수강자 항목별 만족도 ····· 135
<표 48> 주제 및 내용 만족도 ····· 136
<표 49> 제도에 대한 이해 만족도 ····· 137
<표 50> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도 ····· 138
<표 51> 교육자료의 충실성 만족도 ····· 139
<표 52> 강사의 성의 및 태도 만족도 ····· 140
<표 53> 교육프로그램 전반적 만족도 ····· 141
<표 54> 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 142
<표 55> 언론중재위원회 인지 여부 ····· 143
<표 56> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 ····· 144
<표 57> 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 145

제 1 장

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

조사 개요

1. 조사의 목적

- 본 조사는 2011년도 언론중재위원회 언론 조정(중재) 신청사건 및 상담/교육 서비스 등에 관한 이용만족도를 평가하여, 언론조정중재제도 개선 사항 진단, 위원회의 장·단기적 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 : 429명 • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 350명 • 상담이용자 : 771명 • 교육수강자 : 939명 (일반인 656명, 언론인 283명) (2010년 10월 ~ 2011년 7월까지 신청 또는 이용자임)
조사 응답자	• 조정(중재) 신청인 : 158명 (응답률 36.8%) • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 140명 (응답률 40.0%) • 상담이용자 : 435명 (응답률 56.4%) • 교육수강자 : 939명 (응답률 100.0%)
조사 방법	• 조정(중재) 신청인 / 피신청인 : 우편 설문조사 • 상담이용자 : 전화 설문조사 • 교육수강자 : 현장 설문조사
조사 기간	• 2011년 11월 1일 ~ 12월 3일
주관기관 / 수행기관	• 언론중재위원회 / NICE알앤씨(주)

3. 조사 방법

조정[중재] 신청인 / 피신청인

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

주소지확인 및 조사협조 요청 → 조사 거절 의사자를 제외한 전원에게 우편으로 설문지 발송 → 설문지 회수 및 독려전화 → 응답자의 사정에 따라 FAX나 E-mail 조사 병행 → 조사완료 후 응답자에게 요약보고서 및 사례품 일괄 발송

상담이용자

- 언론중재위원회로부터 제공받은 상담이용자 리스트를 활용하여 전화조사 실시
- 진행순서

조사취지 설명 및 조사참여 여부 확인 → 조사 거절의사자를 제외한 전원에게 전화조사 실시 → 최소 2~3차 전화 연결 시도

교육수강자

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

4. 주요 조사항목

1) 조정(중재) 신청인 /피신청인

일반 사항	• 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로 • 언론중재위원회 필요성 • [신청인] 언론중재위원회 이용 이유
언론중재위원회 이미지	• 언론중재위원회 이미지 평가
항목 및 차원별 만족도	• 『신청절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『대기실 및 심리실』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재부의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리전·후 절차 안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『언론피해 상담창구』 차원 및 항목별 만족도
피해구제 만족도	• [신청인] 피해구제 방법별 만족도 • [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도 • 손해배상 청구 이용 및 만족/불만족 이유
심리진행 관련사항	• [신청인] 심리 진행시간 및 적절성 • [피신청인] 심리참석 후 기사작성 및 편집 태도의 변화
중재제도 및 기타	• 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향 • [신청인] 조정/중재 신청 대상 매체 • 인터넷매체에 대한 기사삭제 청구권 도입 견해 • SNS 조정/중재 포함 여부에 대한 견해
피해구제의 실효성	• 조정 처리기간의 적절성 • 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치) • 피해구제보도문의 적당한 크기(분량) • 선호하는 정정/반론보도문의 제목형태

피신청인(언론인) 관련 평가	• 언론중재위원회 상담창구 이용의향 • 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향
전자심리시스템(아이넷) 관련 평가	• [신청인] 아이넷 이용 여부 • [신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점 • [신청인] 아이넷 미이용 이유

2) 상담이용자

일반 사항	• 언론중재위원회 상담 전 조치 여부 및 방법 • 언론중재위원회 상담창구 이용 이유 • 상담창구 이용 행태 • 상담시 불편사항
항목별 만족도	• 『상담원의 친절성』 항목 만족도 • 『상담원의 경청자세』 항목 만족도 • 『신속한 상담』 항목 만족도 • 『전문적인 업무지식』 항목 만족도 • 『적극적인 상담』 항목 만족도
언론중재위원회 전반적 만족도	• 전반적 만족도 • 향후 재이용의향 • 타인 권유의향

3) 교육수강자

일반 사항	• 언론중재위원회 인지 여부 • 언론중재위원회 교육 필요성 평가 • 교육시간 내 교육량의 적절성 • 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도
항목별 만족도	• 『주제 및 내용』 항목 만족도 • 『제도에 대한 이해』 항목 만족도 • 『사건, 사례를 이용한 설명』 항목 만족도 • 『교육자료의 충실성』 항목 만족도 • 『강사의 성의 및 태도』 항목 만족도
언론중재위원회 전반적 만족도	• 전반적 만족도

5. 응답자 특성

〈 신 청 인 〉

	전 체	성별			연령별					
		남자	여자	무응답	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답
사례수	158	138	19	1	1	21	62	61	11	2
비 율	100.0	87.3	12.0	0.6	0.6	13.3	39.2	38.6	7.0	1.3

〈 피신청인 〉

	전 체	성별		연령별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사례수	140	128	12	3	19	63	47	8
비 율	100.0	91.4	8.6	2.1	13.6	45.0	33.6	5.7

〈 상담이용자 〉

	전 체	성별		연령별					
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답
사례수	435	340	95	29	125	160	100	19	2
비 율	100.0	78.2	21.8	6.7	28.7	36.8	23.0	4.4	0.5

〈 교육수강자 〉

	전 체	일반인	언론인
사례수	939	656	283
비 율	100.0	69.9	30.1

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 상관계수^2 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

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

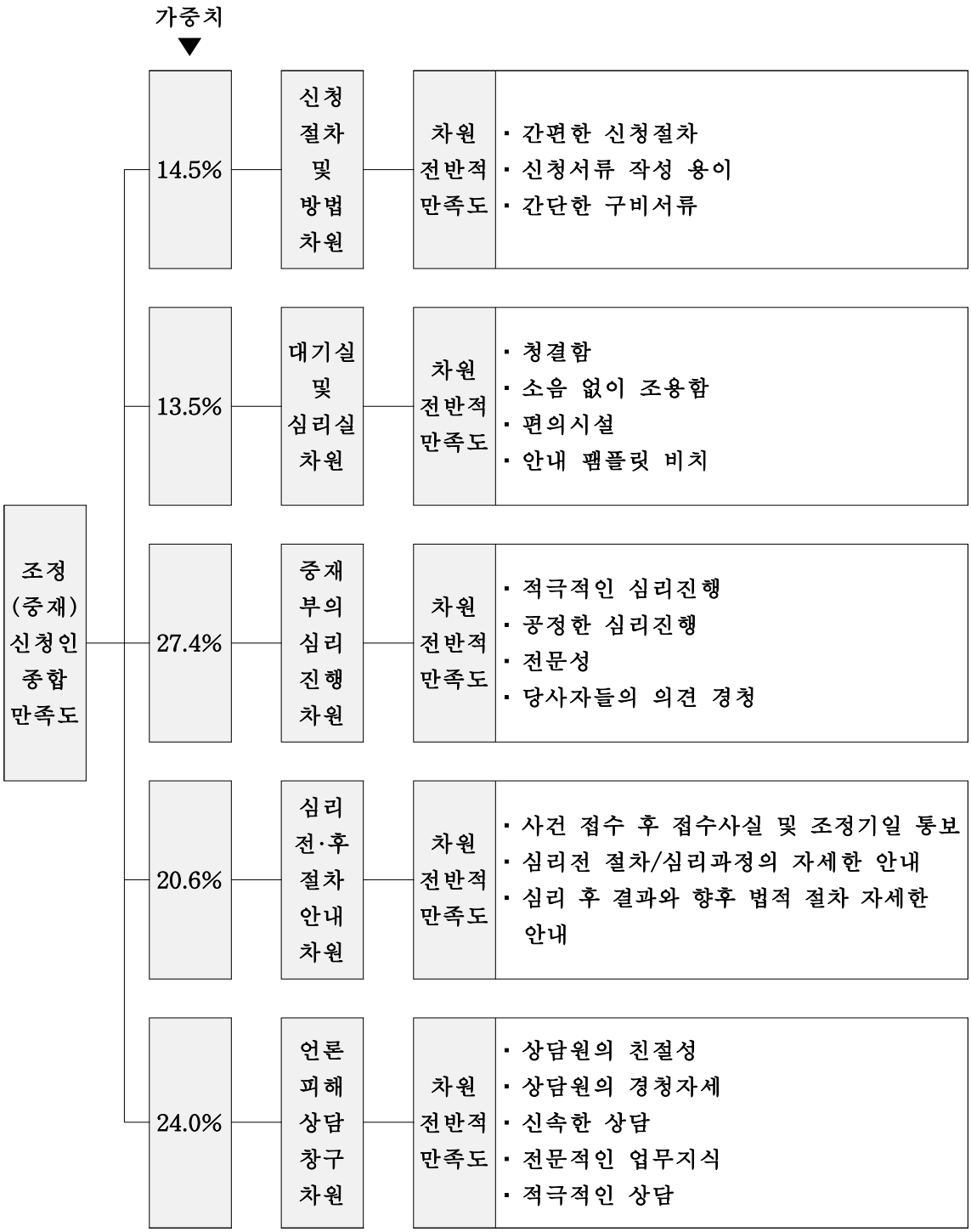
- 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 얻은 상관계수^2 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

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

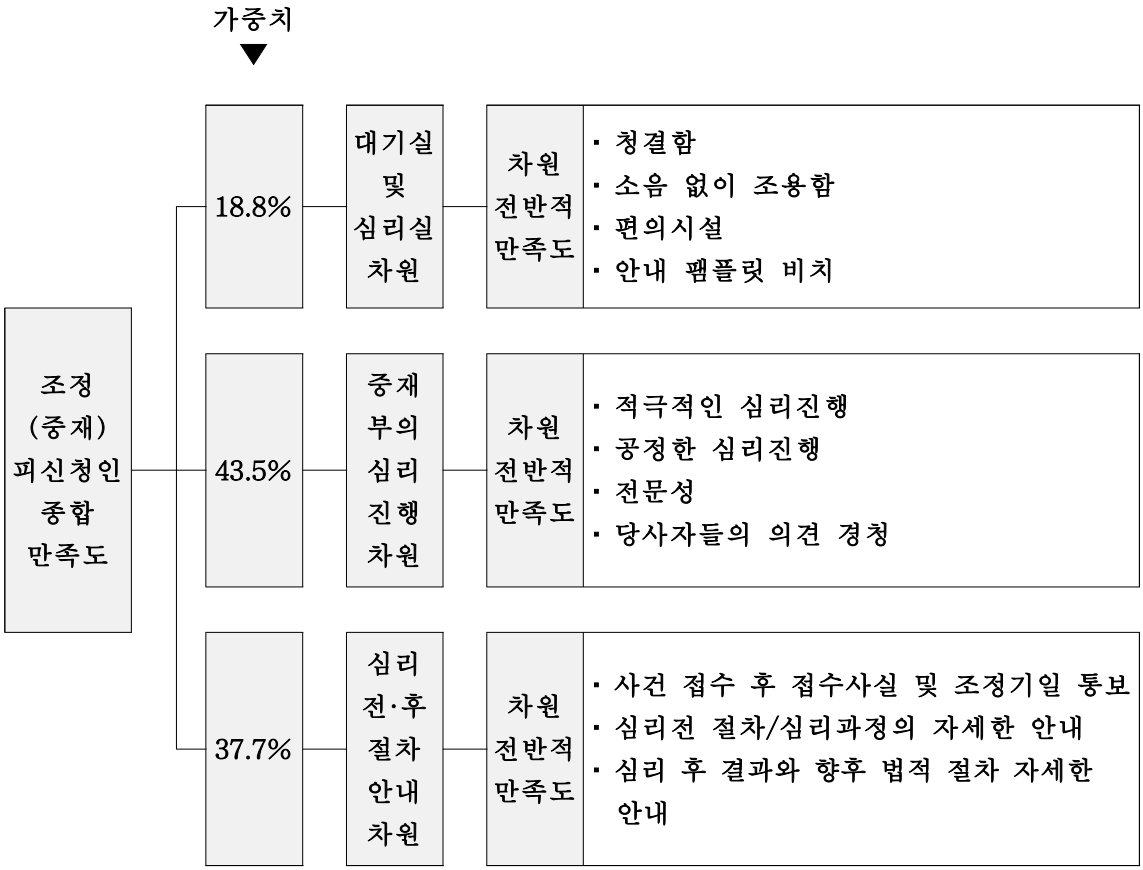
- 만족도는 응답자가 느끼는 만족수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 만족도를 산출하였음

척도	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
100점 환산	20점	40점	60점	80점	100점

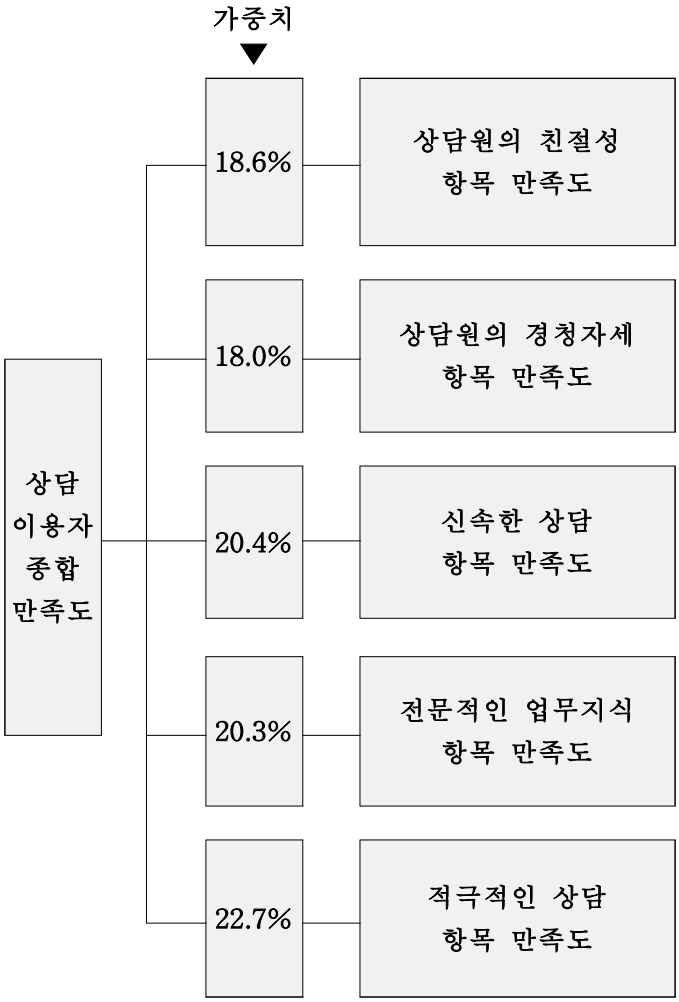
1) 조정(중재) 신청인


가중치
조정 (중재) 신청인 종합 만족도
14.5%
신청 절차 및 방법 차원
차원 전반적 만족도
· 간편한 신청절차
· 신청서류 작성 용이
· 간단한 구비서류
13.5%
대기실 및 심리실 차원
차원 전반적 만족도
· 청결함
· 소음 없이 조용함
· 편의시설
· 안내 팸플릿 비치
27.4%
중재부의 심리 진행 차원
차원 전반적 만족도
· 적극적인 심리진행
· 공정한 심리진행
· 전문성
· 당사자들의 의견 경청
20.6%
심리 전·후 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
· 사건 접수 후 접수사실 및 조정기일 통보
· 심리전 절차/심리과정의 자세한 안내
· 심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내
24.0%
언론 피해 상담 창구 차원
차원 전반적 만족도
· 상담원의 친절성
· 상담원의 경청자세
· 신속한 상담
· 전문적인 업무지식
· 적극적인 상담

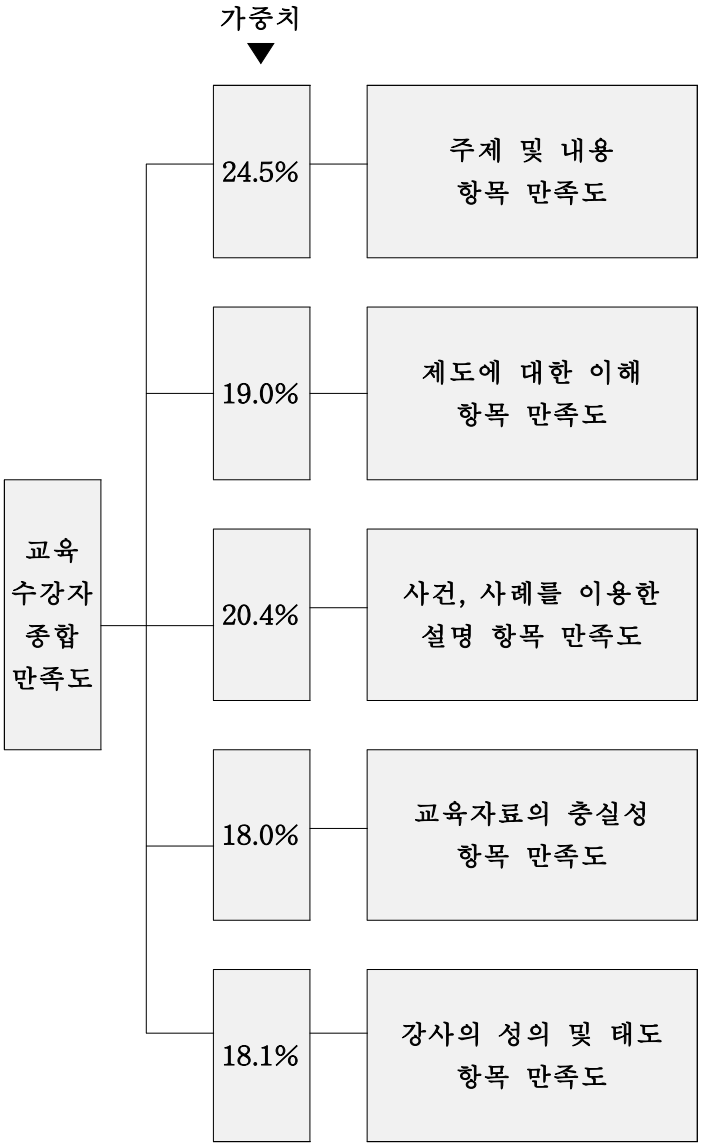
2) 조정(중재) 피신청인


가중치
조정 (중재) 피신청인 종합 만족도
18.8%
대기실 및 심리실 차원
차원 전반적 만족도
▪ 청결함
▪ 소음 없이 조용함
▪ 편의시설
▪ 안내 팸플릿 비치
43.5%
중재 부의 심리 진행 차원
차원 전반적 만족도
▪ 적극적인 심리진행
▪ 공정한 심리진행
▪ 전문성
▪ 당사자들의 의견 경청
37.7%
심리 전·후 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
▪ 사건 접수 후 접수사실 및 조정기일 통보
▪ 심리전 절차/심리과정의 자세한 안내
▪ 심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내

3) 상담이용자


가중치
상담 이용자 종합 만족도
18.6%
상담원의 친절성 항목 만족도
18.0%
상담원의 경청자세 항목 만족도
20.4%
신속한 상담 항목 만족도
20.3%
전문적인 업무지식 항목 만족도
22.7%
적극적인 상담 항목 만족도

4) 교육수강자


가중치
교육 수강자 종합 만족도
24.5%
주제 및 내용 항목 만족도
19.0%
제도에 대한 이해 항목 만족도
20.4%
사건, 사례를 이용한 설명 항목 만족도
18.0%
교육자료의 충실성 항목 만족도
18.1%
강사의 성의 및 태도 항목 만족도

제2장

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

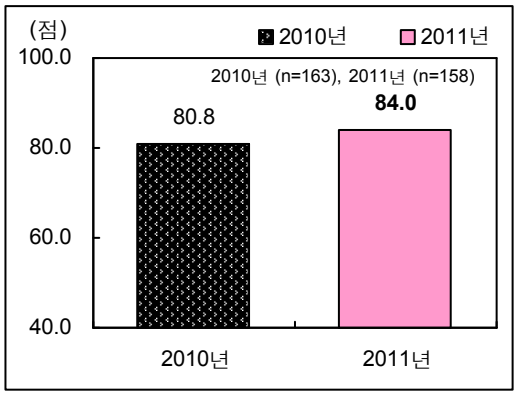
조사 결과 요약

1. 조정(중재) 신청인 /피신청인 이용만족도

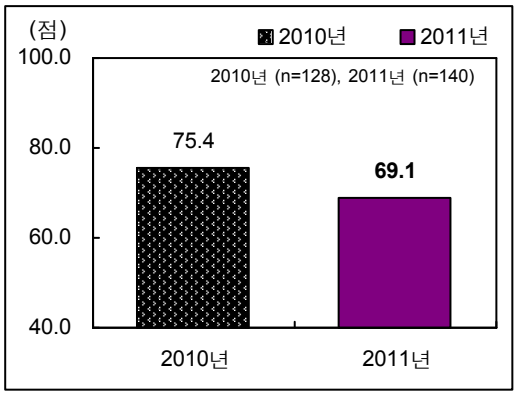
1) 조정(중재) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 84.0점, 피신청인의 종합만족도는 69.1점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 14.9점 높은 것으로 나타남.
- 조정(중재) 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행 차원의 영향력이 가장 크며, 그 다음으로는 심리전·후 절차 안내의 영향력인 것으로 나타남.

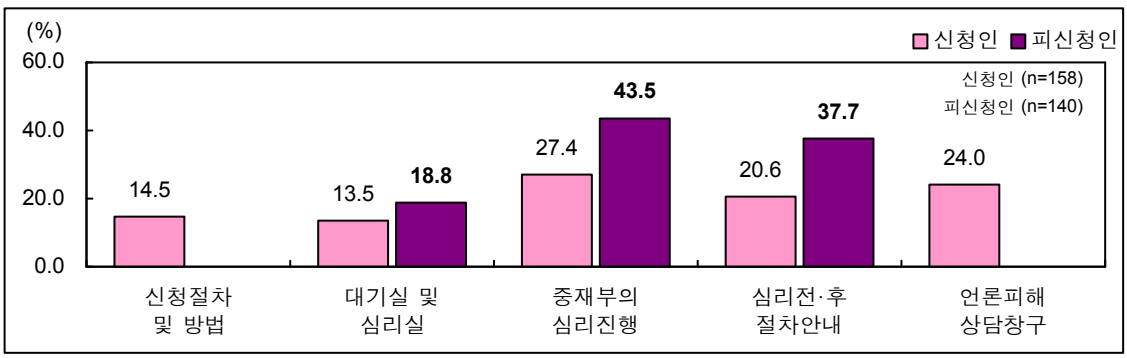
<그림 1> 신청인 조정(중재) 종합만족도



<그림 2> 피신청인 조정(중재) 종합만족도



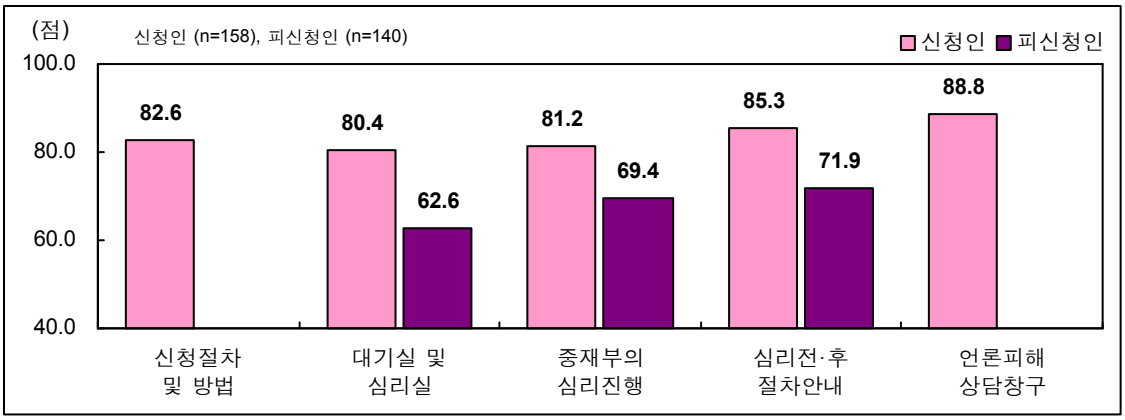
<그림 3> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



2) 차원별 만족도

- 조정(중재) 제반 차원별 만족도는 신청인의 만족수준이 피신청인에 비해 전반적으로 높은 편임.
- 조정(중재) 신청인의 제반 차원별 만족도를 살펴보면, 언론피해 상담창구(88.8점) > 심리전·후 절차 안내(85.3점) > 신청절차 및 방법(82.6점) > 중재부의 심리진행(81.2점) > 대기실 및 심리실(80.4점) 순임.
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전·후 절차 안내(71.9점) > 중재부의 심리진행(69.4점) > 대기실 및 심리실(62.6점) 순임.
- 신청인의 경우 중재부의 심리진행 차원은 2010년 대비 만족도가 가장 큰 폭으로 상승하였으나, 영향력이 큰 차원임을 감안한다면 향후 지속적인 만족도 상승을 위한 적극적인 개선방안이 요구됨.

<그림 4> 조정(중재) 차원별 만족도



3) 항목별 만족도

- 신청인의 항목별 만족도를 살펴보면, 신청절차 및 방법 차원에서는 '간편한 신청절차'(82.9점), 대기실 및 심리실 차원에서는 '청결함'(83.9점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '당사자 의견 경청'(81.4점), 심리전·후 절차 안내 차원에서는 '접수사실 및 조정기일 통보' (87.5점), 언론피해 상담창구 차원에서는 '상담원의 친절성'(90.6점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.
- 피신청인의 경우에는, 대기실 및 심리실 차원에서는 '청결함'(76.0점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '적극적인 심리 진행'(73.9점), 심리전·후 절차 안내 차원에서는 '접수사실 및 조정기일 통보'(79.7점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.
- 신청인의 경우에는 2010년 대비, 대부분 항목들의 만족도가 상승한 가운데, 중재부의 심리진행 차원의 '공정한 심리진행'(+4.3점)과 신청절차 및 방법 차원의 '신청서류 작성 용이'(+4.1점), 언론피해 상담창구의 '적극적인 상담'(+3.9점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 큼.
- 피신청인의 경우에는 2010년 대비, 대부분 항목들의 만족도가 하락한 가운데, 중재부의 심리진행 차원의 '당사자 의견 경청'(-8.4점)과 '전문성'(-7.7점) 항목 만족도 하락폭이 크게 나타남.

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도

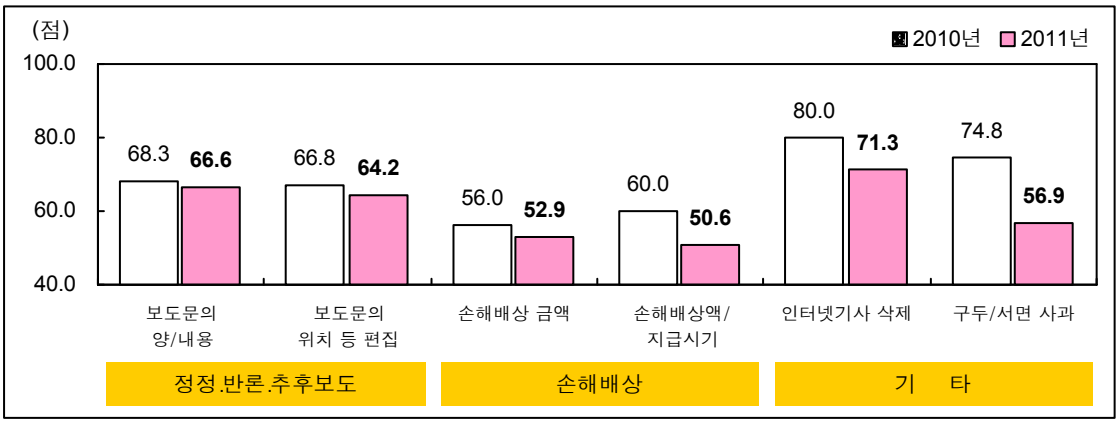
(단위:점)

		신청인			피신청인		
		2010년	2011년	증감률	2010년	2011년	증감률
신청 절차 및 방법	사례수	163	158		-	-	
	간편한 신청절차	80.8	82.9	+2.1	-	-	-
	신청서류 작성 용이	77.6	81.7	+4.1	-	-	-
	간단한 구비서류	78.9	81.6	+2.7	-	-	-
대기실 및 심리실	사례수	136	152		121	124	
	청결함	83.9	83.9	-	78.8	76.0	-2.8
	소음 없이 조용함	81.9	83.6	+1.7	78.0	74.8	-3.2
	편의시설	76.6	77.1	+0.5	68.2	65.0	-3.2
	안내 팸플릿 비치	75.9	74.9	-1.0	69.3	64.8	-4.5
중재부의 심리 진행	사례수	136	152		121	124	
	적극적인 심리진행	78.4	81.2	+2.8	78.0	73.9	-4.1
	공정한 심리진행	75.2	79.5	+4.3	76.0	72.1	-3.9
	전문성	79.7	80.9	+1.2	76.6	68.9	-7.7
	당사자들의 의견 경청	78.5	81.4	+2.9	79.2	70.8	-8.4
심리 전·후 절차 안내	사례수	136	152		121	124	
	접수사실 및 조정기일 통보	87.6	87.5	-0.1	80.8	79.7	-1.1
	심리전 절차/심리과정의 자세한 안내	85.5	83.2	-2.3	77.8	73.7	-4.1
	심리 후 결과/향후 법적 절차 자세한 안내	81.5	80.3	-1.2	77.3	72.1	-5.2
언론 피해 상담 창구	사례수	101	53		-	-	
	상담원의 친절성	88.4	90.6	+2.2	-	-	-
	상담원의 경청자세	88.2	89.8	+1.6	-	-	-
	신속한 상담	87.9	89.1	+1.2	-	-	-
	전문적인 업무지식	85.6	84.9	-0.7	-	-	-
	적극적인 상담	85.2	89.1	+3.9	-	-	-

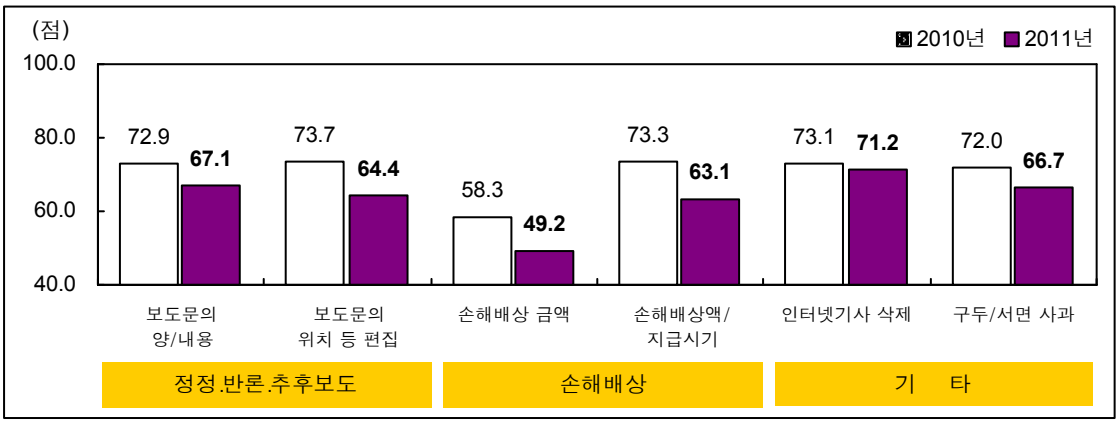
4) 피해구제 방법별/피해구제 조치사항 만족도

- 피해구제방법 만족도를 살펴보면, 인터넷 기사 삭제를 받은 경우의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 신청인의 경우 타 항목에 비해 손해배상금액뿐 아니라 지급시기에 대해 상대적으로 만족도가 낮으며, 피신청인 또한 손해배상금액에 대해 가장 낮은 만족도를 보임.

<그림 5> [신청인] 피해구제 방법 만족도



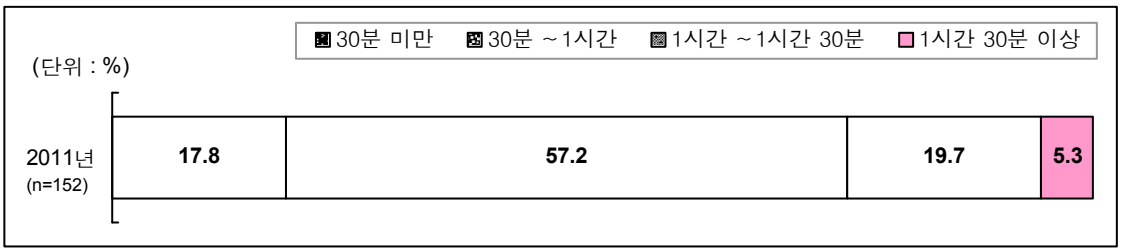
<그림 6> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도



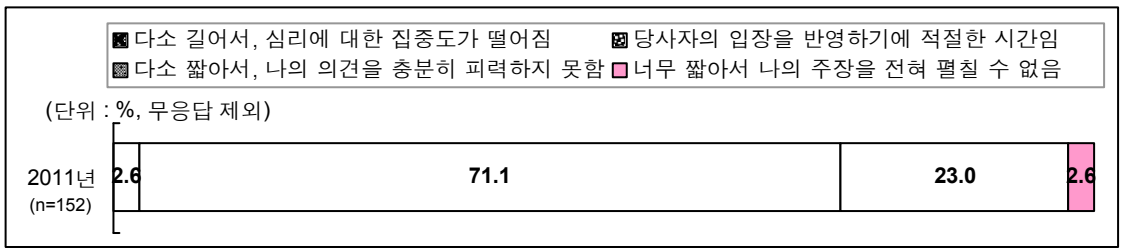
5) [신청인] 심리 진행시간 및 적절성

- 신청인이 참석한 심리 진행시간을 살펴보면, '30분~1시간' 응답비율이 57.2%로 가장 많았으며, '1시간~1시간 30분' 응답비율이 19.7%, '30분 미만' 응답비율이 17.8%임.
- 심리 진행시간의 적절성에 대해서는 71.1%가 당사자의 입장을 반영하기에 적절한 시간이었다고 응답하여 전반적으로 심리 진행시간은 적절하다고 판단하고 있는 것으로 나타남.

<그림 7> [신청인] 심리 진행시간



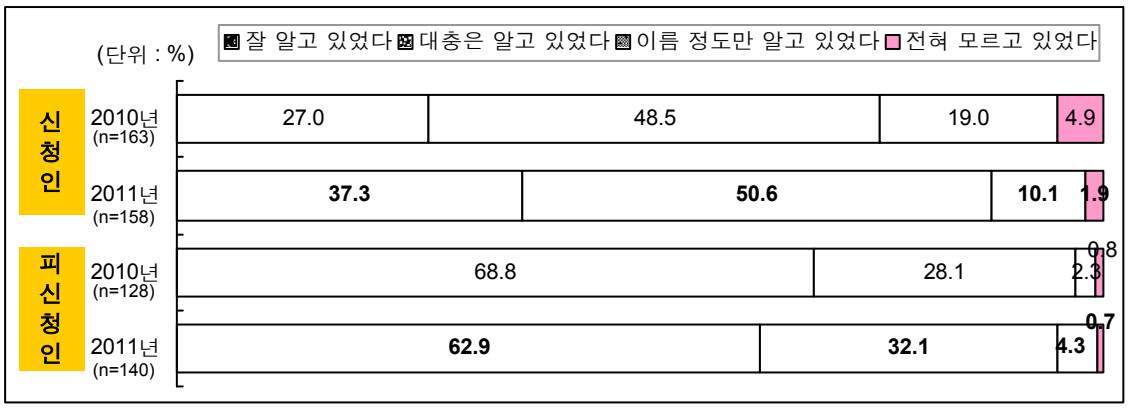
<그림 8> [신청인] 심리 진행시간의 적절성



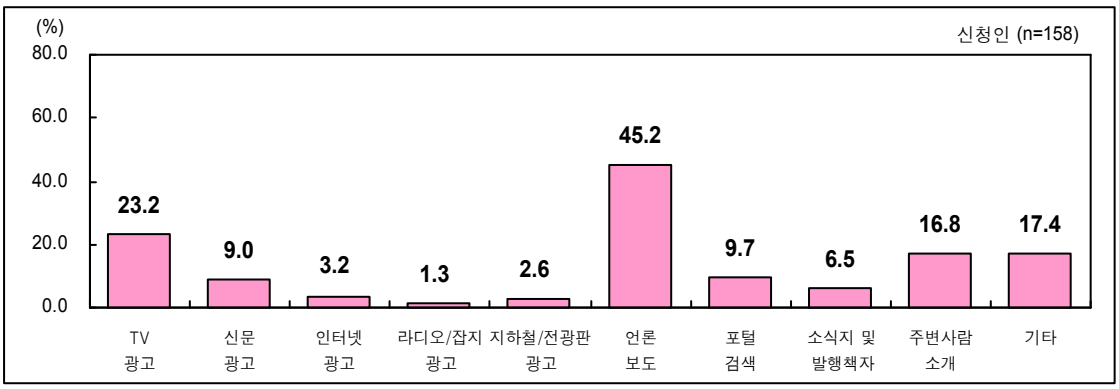
6) 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로

- 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지도를 조사한 결과, 조정(중재) 신청인의 98.0%, 피신청인의 99.3%가 인지하고 있다고 응답함. 그 중 피신청인의 62.9%는 기능과 역할까지도 잘 알고 있다고 응답한 반면, 신청인은 37.3%만이 잘 알고 있다고 응답함. 이는 2010년 대비 10.3% 증가한 수치이나, 여전히 피신청인에 비해 저조하므로, 위원회 기능과 역할에 대해 적극적인 홍보가 필요하다고 판단됨
- 신청인의 언론중재위원회 인지경로를 살펴보면, 전반적으로 언론보도나 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 9> 언론중재위원회 인지 여부



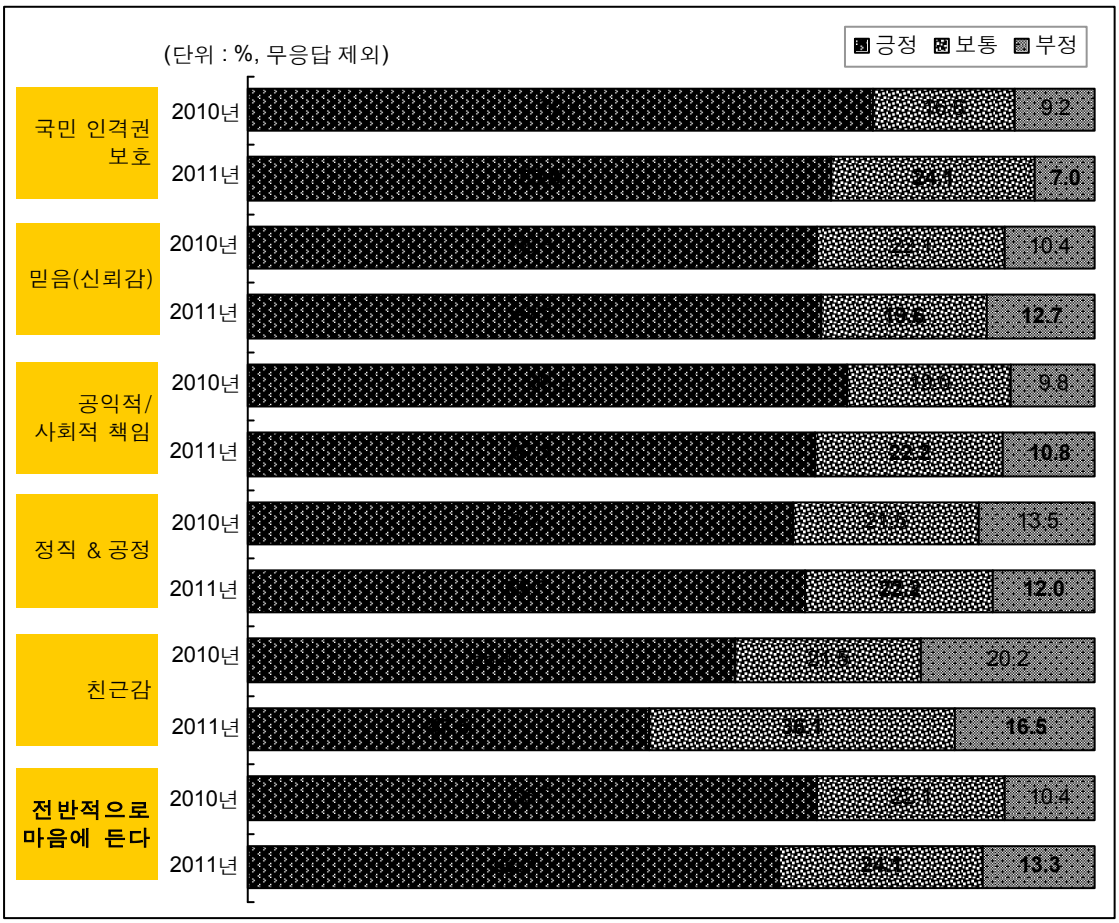
<그림 10> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답)



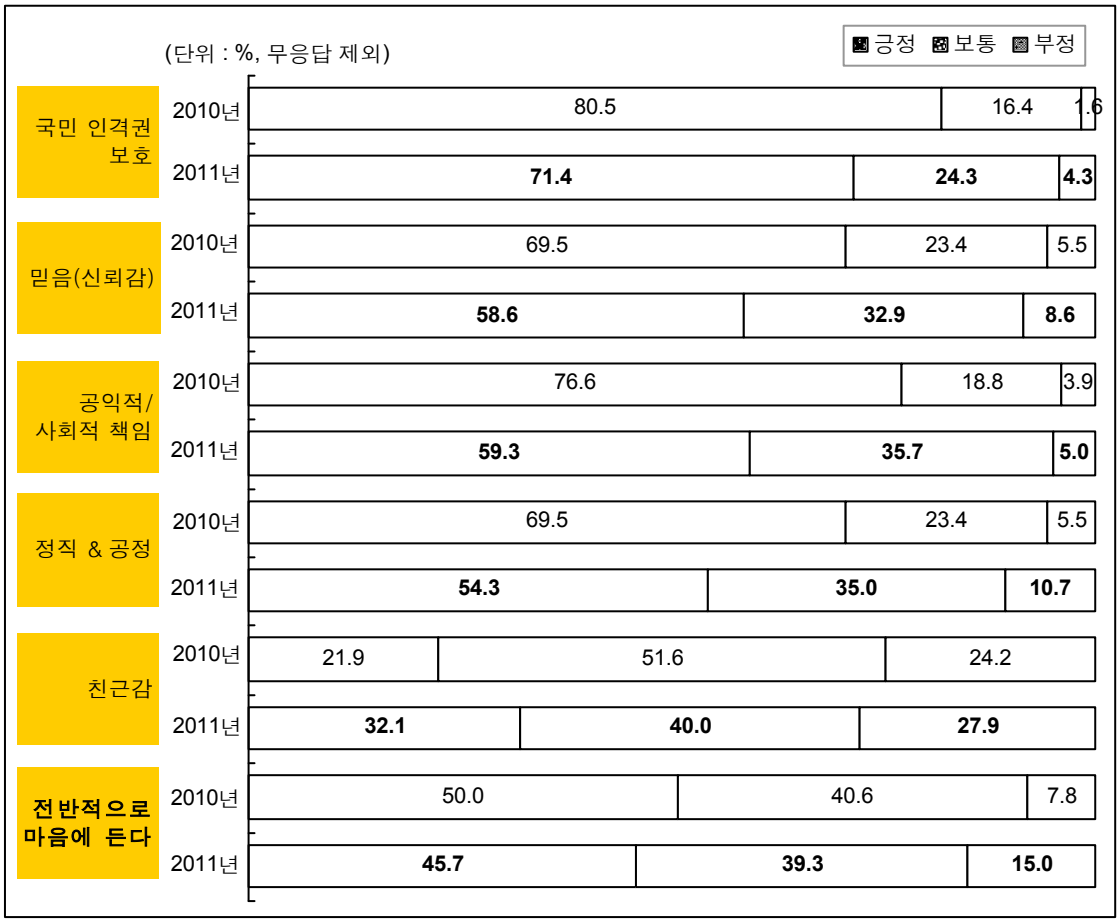
7) 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 62.7%, 피신청인의 45.7%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타남.
- 신청인의 경우에는 2010년 대비 '친근감' 항목의 긍정비율이 감소한 반면, 피신청인의 경우에는 긍정 비율이 증가한 점이 특징적임.
- 또한, 신청인은 '친근감' 항목을 제외한 항목들의 긍정 비율이 2010년과 비슷한 비율을 유지한 반면, 피신청인의 경우에는 대부분 항목들의 긍정 비율이 감소하였으며, 특히 '공익적/사회적 책임'(-17.3%)과 '정직&공정'(-15.2%) 항목의 긍정 비율이 큰 폭으로 감소함.

<그림 11> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



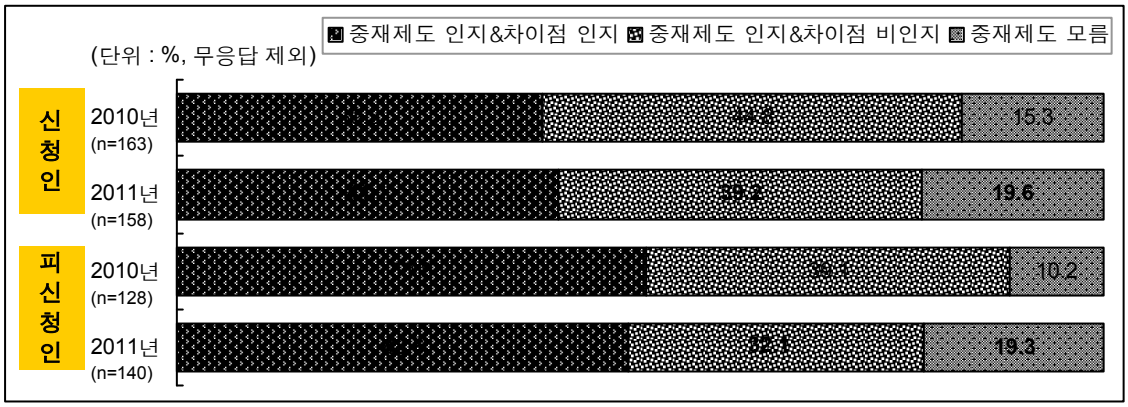
<그림 12> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



8) 중재제도 인지 여부 및 향후 이용의향

- 조정제도 이외에 중재제도에 대한 인지수준을 살펴본 결과, 신청인의 80.3%, 피신청인의 80.7%가 중재제도를 알고 있다고 응답하였으나, 신청인의 41.1%, 피신청인의 48.6%만이 조정과 중재제도의 차이점을 잘 알고 있다고 응답하여, 중재제도에 대한 정확한 정보제공을 위한 노력이 지속적으로 필요할 것으로 판단됨.
- 향후 언론중재위원회를 다시 이용하게 된다면 조정이 아닌 중재제도를 이용할 의향이 있는지를 조사한 결과, 신청인의 60.8%, 피신청인의 53.6%가 중재제도를 이용할 의향이 있다고 응답한 것으로 미루어, 중재제도를 효과적으로 홍보하여 인지도 향상과 함께 이용의향을 높일 수 있는 노력이 필요한 것으로 판단됨.

<그림 13> 중재제도 인지 여부

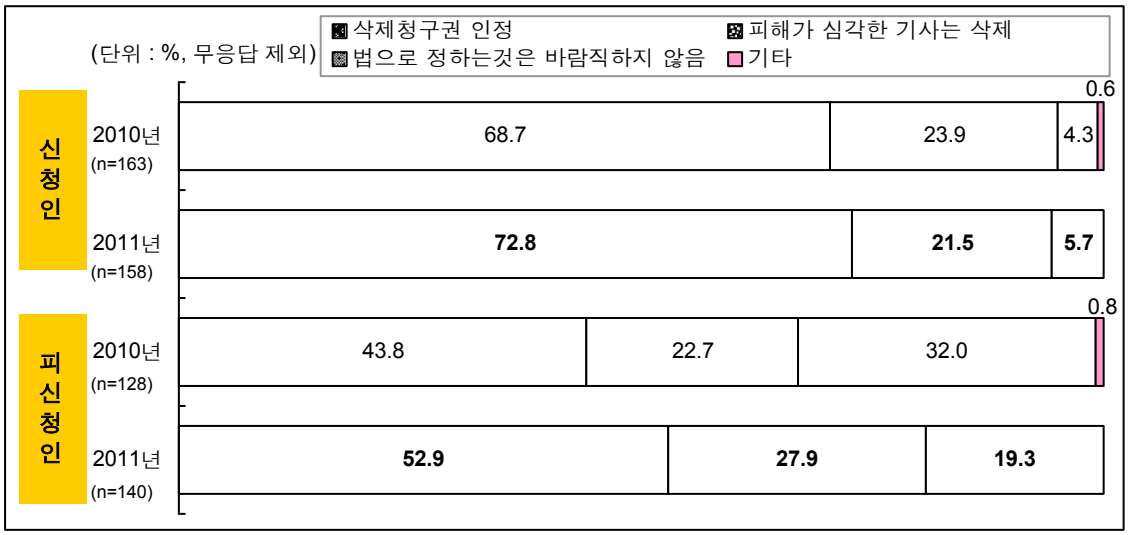


<그림 14> 중재제도 향후 이용의향

9) 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식

- 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대하여, 94.3%의 신청인들이 삭제 청구권을 인정하거나 피해가 심각한 기사는 삭제해야 한다는 의견인 반면, 피신청인은 19.3%가 삭제 청구권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다는 의견을 보여, 신청인에 비해 인터넷상 표현의 자유나 자율규제가 보장되어야 한다는 의견이 강한 것으로 나타남.
- 그러나, 피신청인 또한 2010년 대비 기사삭제 청구권을 인정하거나 피해가 심각한 기사는 삭제해야 한다는 인식이 높아짐.

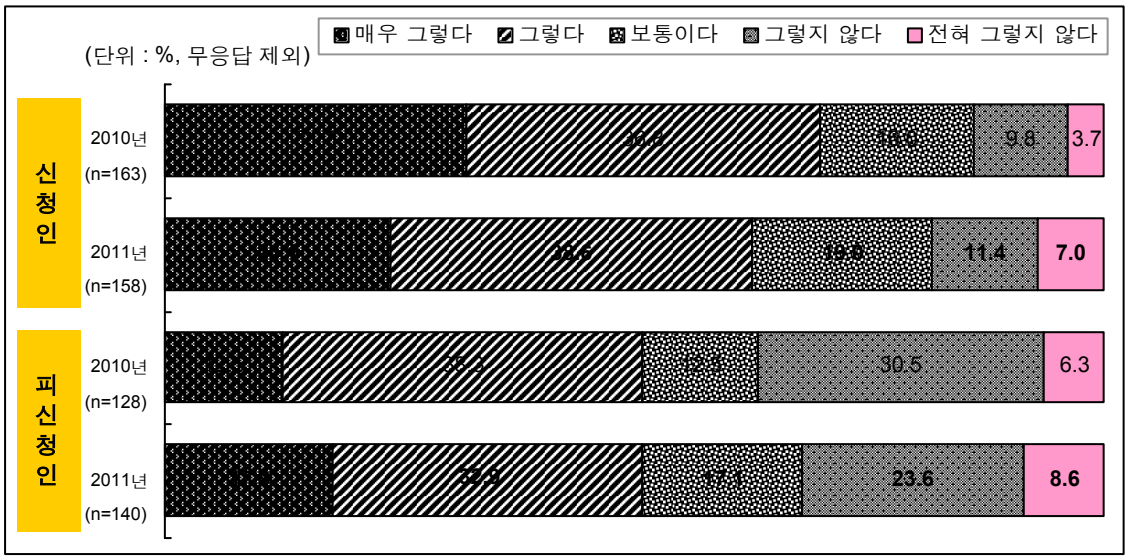
<그림 15> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식



10) 소셜네트워크서비스(SNS) 조정/중재 포함에 대한 견해

- 블로그, 트위터 등 소셜네트워크서비스(SNS)로 인해 원기사가 빠르게 확산되는 측면에 따라 SNS도 조정/중재 대상에 포함되어야 하는지에 대해, 신청인의 62.7%, 피신청인의 50.8%가 '그렇다'고 응답함.

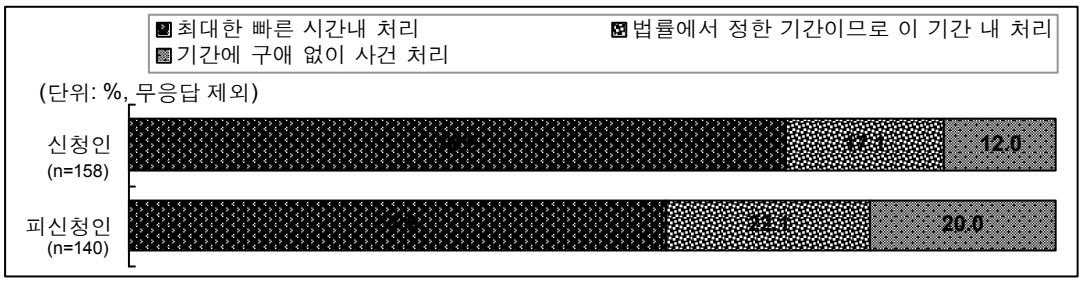
<그림 16> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해



11) 조정 처리기간의 적절성

- 언론중재법상 조정은 신청 접수일로부터 14일(직권결정은 21일) 이내에 처리하도록 규정하고 있는 것에 대하여, 신청인과 피신청인 모두 '최대한 빠른 시간 내에 처리해야 한다'는 응답이 가장 많은 가운데, 피신청인의 경우, '기간에 구애 없이 사건을 처리해야 한다'는 응답비율이 상대적으로 높음.

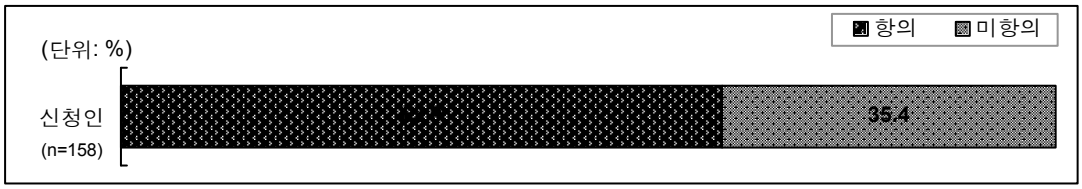
<그림 17> 조정 처리기간



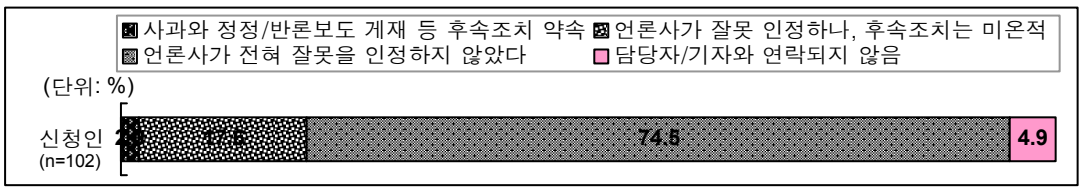
12) [신청인] 조정/중재 신청 전 항의 여부 및 언론사 대응

- 조정/중재를 신청하기에 앞서 언론사에 먼저 항의하였는지 여부에 대하여, 신청인의 63.9%(101명)가 항의하였다고 응답함.
- 언론사의 대응에 대해서는 5명 중 4명이 '언론사가 전혀 잘못을 인정하지 않거나 담당자나 기자와 연락이 되지 않았다'고 응답함.

<그림 18> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부



<그림 19> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응

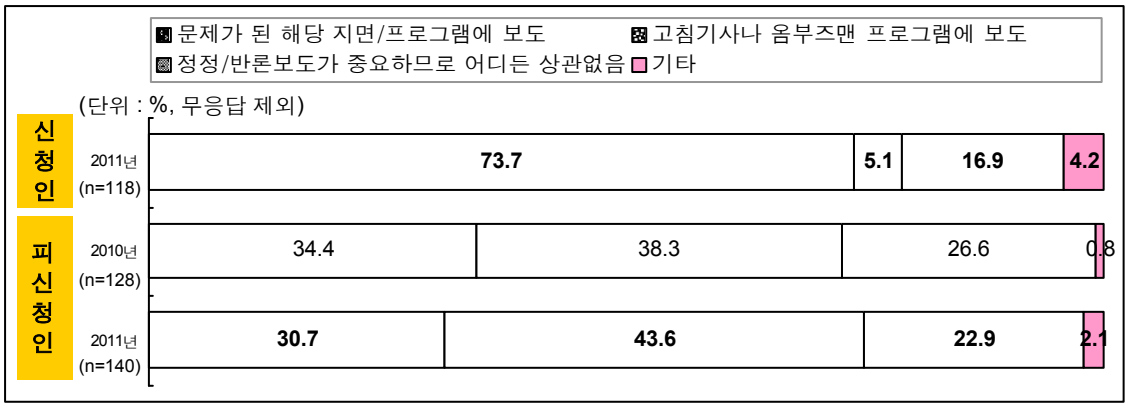


13) 피해구제보도문 관련 견해

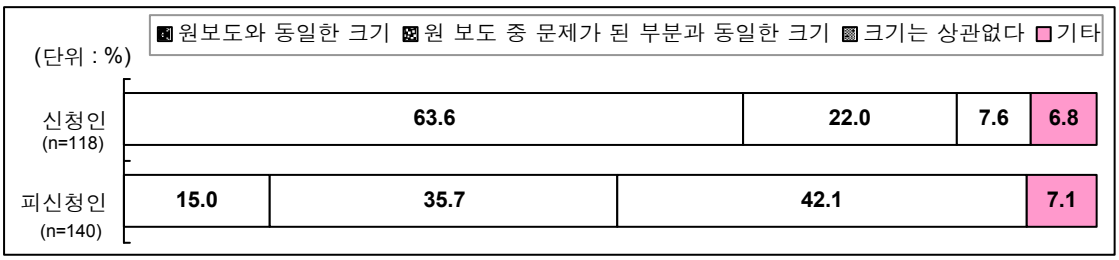
- 정정이나 반론보도 등 보도형 청구를 한 신청인(n=118)과 전체 피신청인(n=140)은 정정/반론보도의 바람직한 보도 방법에 대해, 신청인은 '문제가 된 원보도와 동일한 지면/프로그램에 보도되어야 한다', 피신청인은 '언론사별 고침기사란이나 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되어야 한다'는 의견이 가장 많아, 신청인과 피신청인 간 견해에 차이가 있음.

- 피신청인의 경우, 2010년 대비 '고침기사나 옴부즈맨 프로그램에 보도되어야 한다'는 응답비율이 다소 증가(+5.3%)함.
- 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)에 대해 살펴본 결과, 신청인은 '원보도와 동일한 크기'(63.6%)라는 응답이, 피신청인은 '크기는 상관없다'(42.1%)고 응답한 비율이 가장 높게 나타나, 신청인과 피신청인 간의 견해에 차이가 있음을 알 수 있음.

<그림 20> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치)



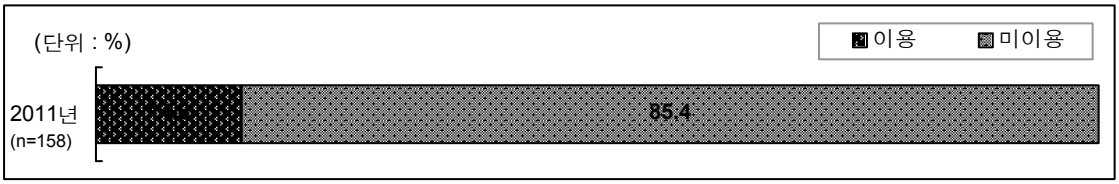
<그림 21> 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)



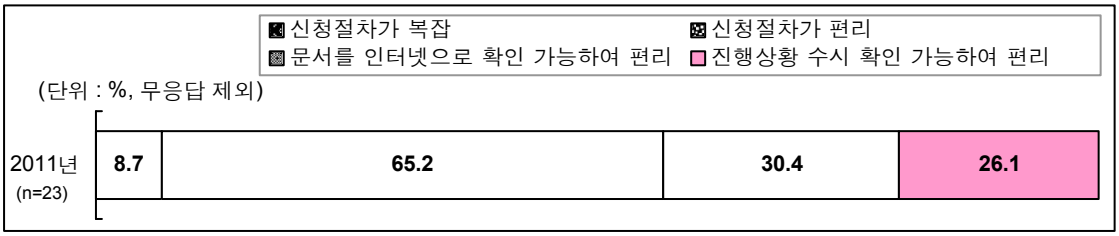
14) [신청인] 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가

- 전자심리시스템 아이넷 이용 여부에 대하여, 신청인 중 14.6%(n=23)가 이용해 본 적이 있다고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 있다고 응답한 23명을 대상으로 이용시 느낀 점을 살펴본 결과, 65.2%가 '신청절차가 편리하다', 30.4%가 '문서를 인터넷으로 확인 가능하여 편리하다', 26.1%가 '진행상황을 수시로 확인 가능하여 편리하다'고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 없다고 응답한 135명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 68.9%가 '아이넷에 대해 잘 알지 못해서'라고 응답한 것으로 나타나 아이넷에 대한 홍보를 강화할 필요가 있음.

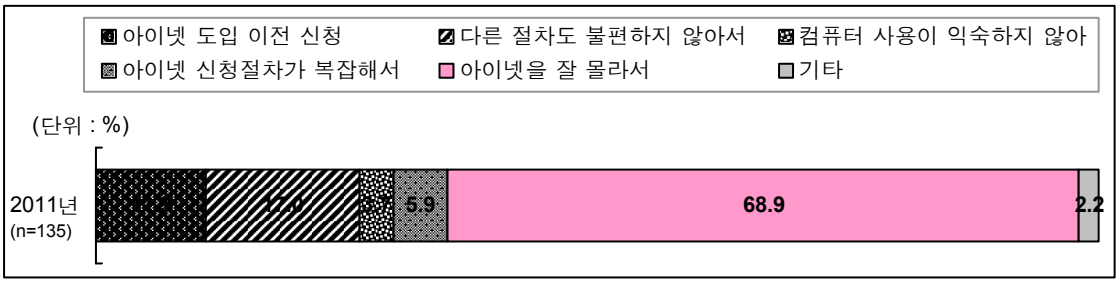
<그림 22> [신청인] 아이넷 이용 여부



<그림 23> [신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점(복수응답)



<그림 24> [신청인] 아이넷 미이용 이유(복수응답)

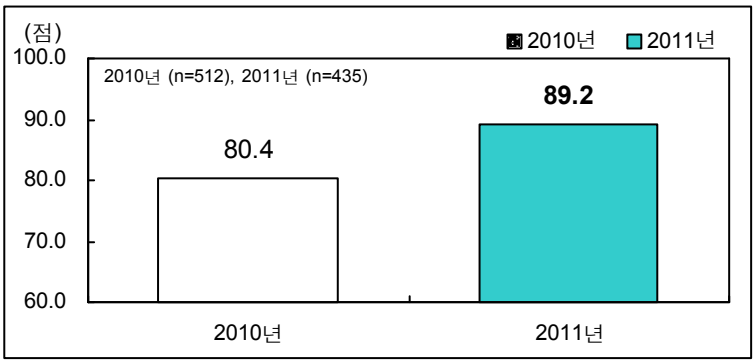


2. 상담이용자 이용만족도

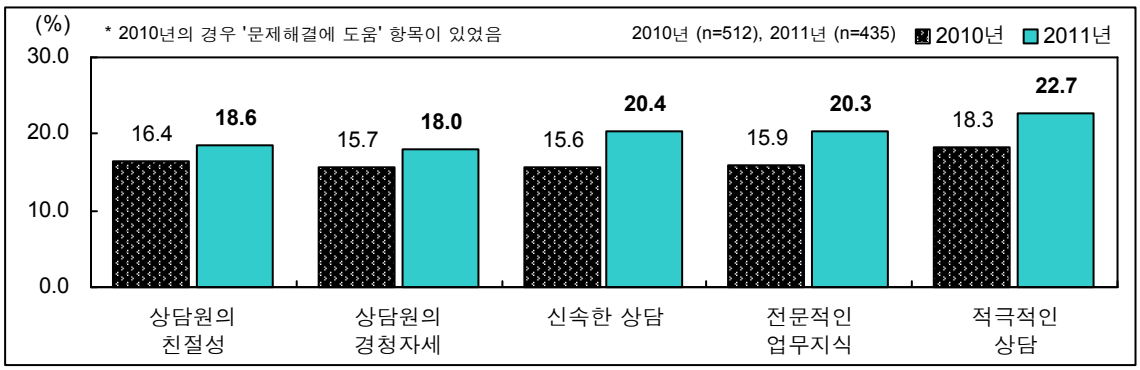
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도

- 상담이용자 종합만족도는 「상담원의 친절성」, 「상담원의 경청자세」, 「신속한 상담」, 「전문적인 업무지식」, 「적극적인 상담」 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 89.2점으로 2010년(80.4점) 대비 8.8점 상승함.
- 상담이용자 종합만족도에 미치는 항목별 중요도를 살펴보면, 상담 이용 시 상담원의 적극적인 상담태도와 신속한 상담, 전문적인 업무지식이 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 나타남.

<그림 25> 상담이용자 종합만족도



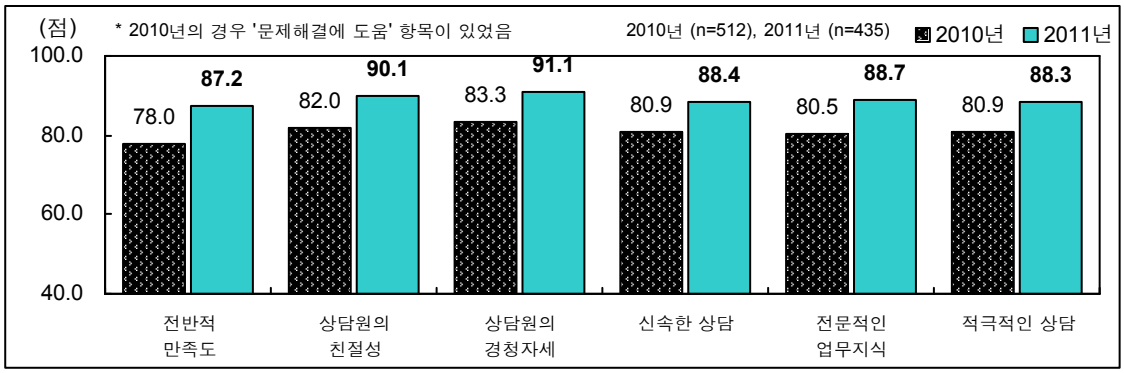
<그림 26> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)



2) 항목별 만족도

- 상담이용자 상담창구에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(91.1점) > 상담원의 친절성(90.1점) > 전문적인 업무지식(88.7점) > 신속한 상담(88.4점) > 적극적인 상담(88.3점) 순으로 나타남.
- 2010년 대비「상담창구」전반적 만족도가 큰 폭(9.2점)으로 상승함.
- 또한 상담원의 적극성, 신속성, 전문성에 대한 중요도가 높은 것에 비해 만족도가 낮은 결과를 보이고 있어, 이 부분에 대한 개선책을 적극 모색해야 할 것임.

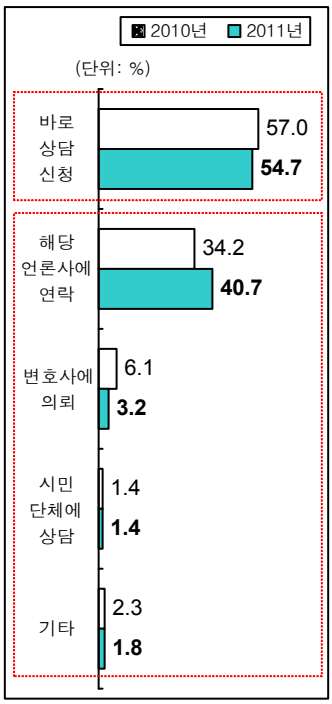
<그림 27> 상담이용자 항목별 만족도



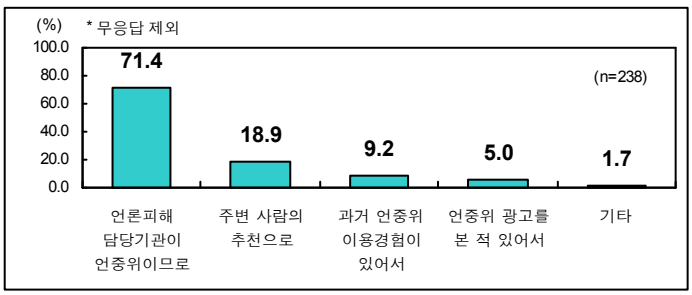
3) 언론중재위원회 상담창구 이용행태 및 이유

- 언론중재위원회 상담창구 이용 전, 다른 조치를 취하였는지에 대하여, '다른 조치 없이 바로 언론중재위원회에 상담 신청'(54.7%)과 '해당 언론사에 연락하여 항의하거나 질의'(40.7%) 응답이 가장 많았으며, 그 외에 '변호사에 의뢰'(3.2%), '언론관련 시민단체에 상담'(1.4%) 등의 순임.
- 다른 조치 없이 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 238명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 71.4%가 언론피해를 담당하는 주요기관으로 언론중재위원회를 인식하고 있었으며, 18.9%는 주변 사람의 추천, 9.2%는 이미 언론중재위원회를 이용해본 경험이 있었기 때문이라고 응답함.
- 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 197명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, '다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서'(74.1%)라는 응답비율이 매우 높게 나타남.

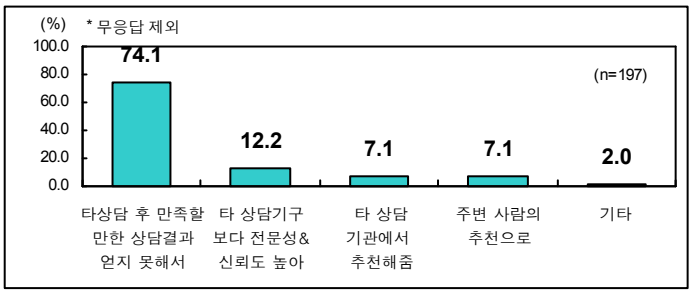
<그림 28> 상담 전 조치방법



<그림 29> 위원회 상담창구 바로 이용 이유



<그림 30> 다른 조치 후 위원회 상담창구 이용 이유

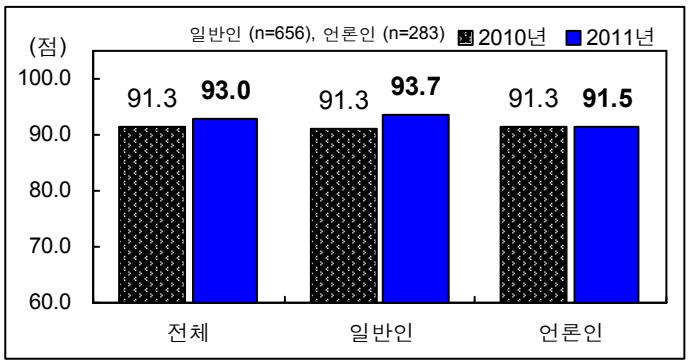


3. 교육수강자 이용만족도

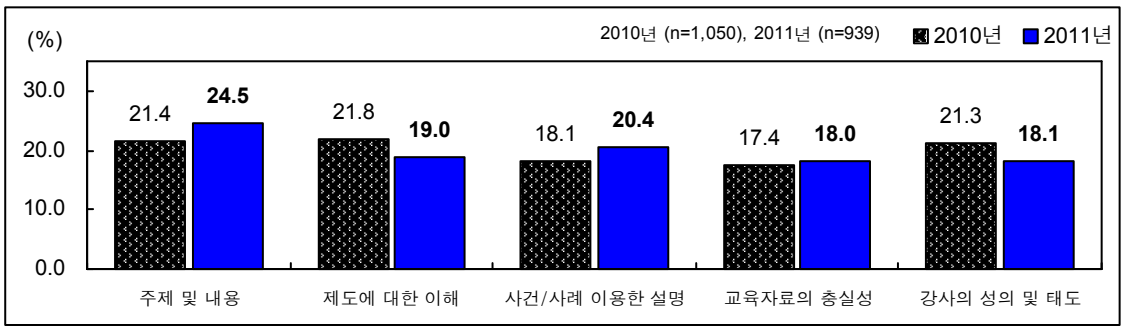
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도

- 「주제 및 내용」, 「제도에 대한 이해」, 「사건, 사례를 이용한 설명」, 「교육자료의 충실성」, 「강사의 성의 및 태도」 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 교육수강자의 종합만족도를 산출한 결과, 2011년 교육수강자의 종합만족도는 93.0점으로, 2010년(91.3점) 대비 1.7점 상승함.
- 세부적으로 살펴보면, 일반인은 93.7점, 언론인은 91.5점으로, 일반인이 언론인보다 만족도가 높게 나타남.
- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, '주제 및 내용'과 '사건/사례를 이용한 설명' 항목이 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음.

<그림 31> 교육수강자 종합만족도



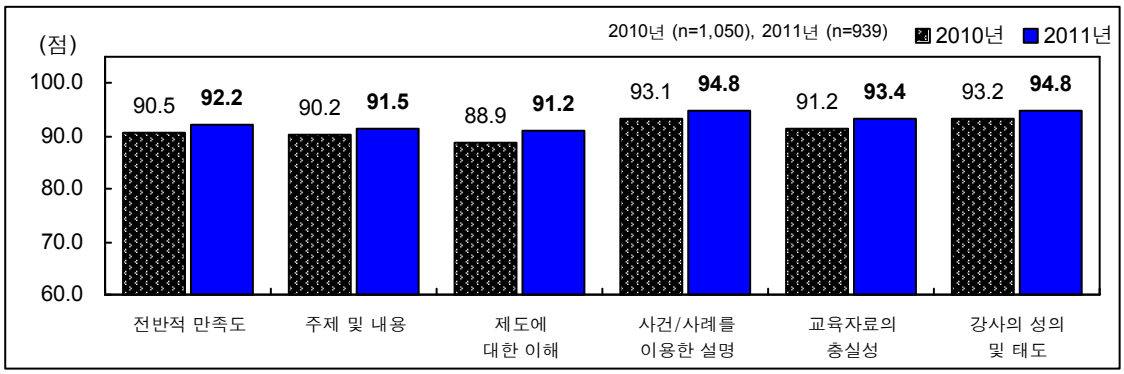
<그림 32> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)



2) 항목별 만족도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도, 사건/사례를 이용한 설명(94.8점) > 교육자료의 충실성(93.4점) > 주제 및 내용(91.5점) > 제도에 대한 이해(91.2점) 순임.
- 전반적으로 2010년 대비 만족도가 상승한 가운데, '제도에 대한 이해'(+2.3점)와 '교육자료의 충실성'(+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

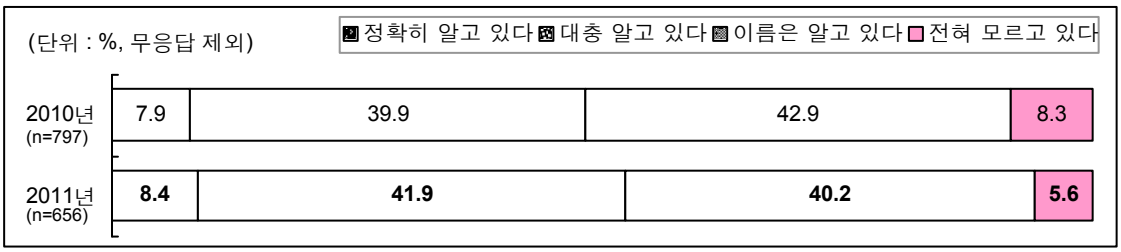
<그림 33> 교육수강자 항목별 만족도



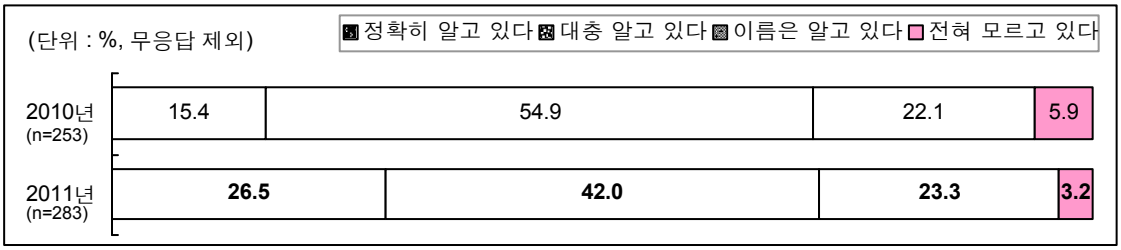
3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 90.6%, 언론인의 91.8%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다는 응답자는 일반인의 8.4%, 언론인의 26.5% 수준에 불과하여 언론중재위원회의 기능과 역할에 대한 인지율을 높이는 데에도 관심을 기울일 필요가 있음.

<그림 34> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부

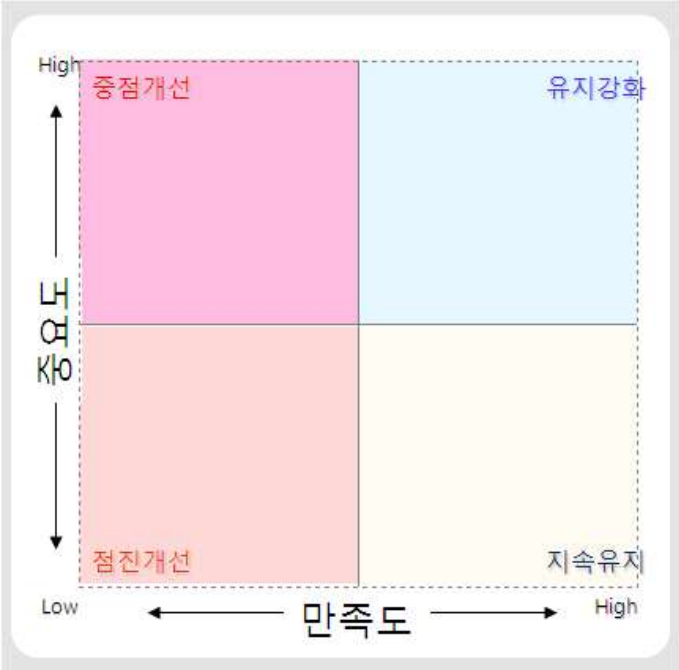


<그림 35> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부



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

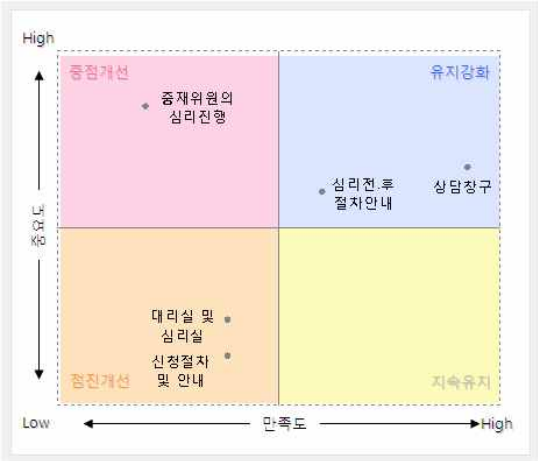
  : 중요도는 낮으나 만족도는 높은 항목으로 현상이 유지될 수 있도록 관리가 필요한 영역

- 유지강화영역

  : 중요도와 만족도가 모두 높은 항목으로 향후에도 높은 만족도가 유지될 수 있도록 지속적인 관리가 필요한 영역

2) 포트폴리오 분석결과

(1) 조정(중재) 신청인



[2010년]

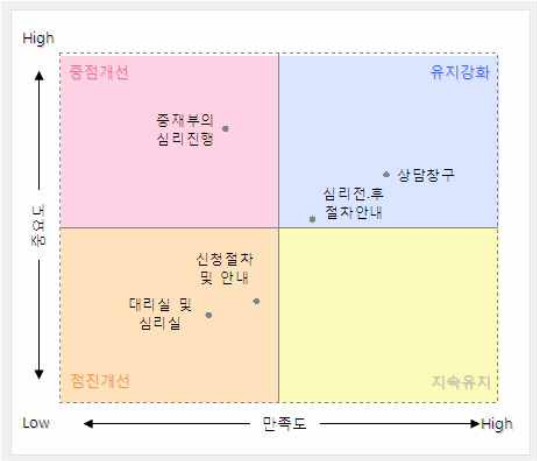
■ 2010년 종합만족도 80.8점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 중재위원의 심리진행 76.4점 (28.9%)

■ 점진개선영역
: 대기실 및 심리실 79.0점 (13.3%)
: 신청절차 및 방법 79.0점 (10.6%)

■ 지속유지영역

■ 유지강화영역
: 심리전·후 절차 안내 82.0점 (22.7%)
: 언론피해 상담창구 86.6점 (24.5%)



[2011년]

■ 2011년 종합만족도 84.0점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 중재부의 심리진행 81.2점 (27.4%)

■ 점진개선영역
: 대기실 및 심리실 80.4점 (13.5%)
: 신청절차 및 방법 82.6점 (14.5%)

■ 지속유지영역

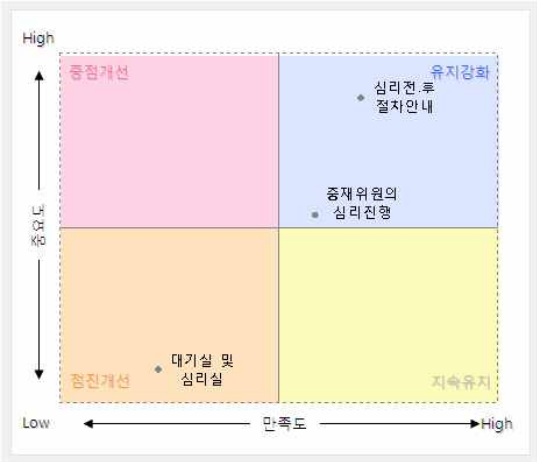
■ 유지강화영역
: 심리전·후 절차 안내 85.3점 (20.6%)
: 언론피해 상담창구 88.8점 (24.0%)

- 신청인의 경우, 2010년과 동일하게 '중재부의 심리진행'이 중점개선영역으로 나타나 이에 대한 지속적인 개선노력이 요구됨.

(※ 2010년 '중재위원의 심리진행' 항목을 2011년 '중재부의 심리진행'으로 변경함, 이하 같음)

- '대기실과 심리실'과 '신청절차 및 방법' 차원도 2010년과 동일하게 점진개선영역에 포함되어 만족도 상승을 위한 노력이 요구됨.

(2) 조정(중재) 피신청인



[2010년]

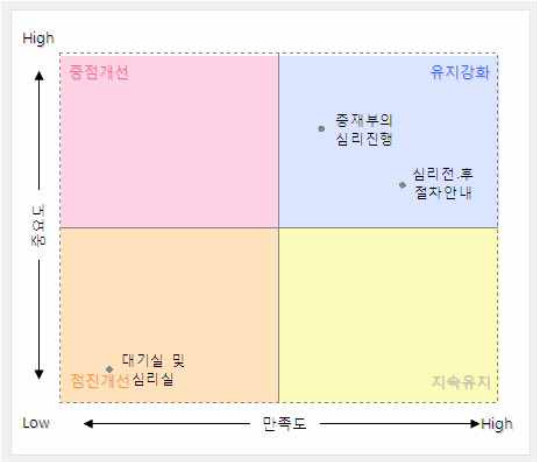
■ 2010년 종합만족도 75.4점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역

■ 점진개선영역
: 대기실 및 심리실 70.0점 (18.7%)

■ 지속유지영역

■ 유지강화영역
: 심리전·후 절차 안내 77.4점 (46.7%)
: 중재위원의 심리진행 75.7점 (34.6%)



[2011년]

■ 2011년 종합만족도 69.1점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역

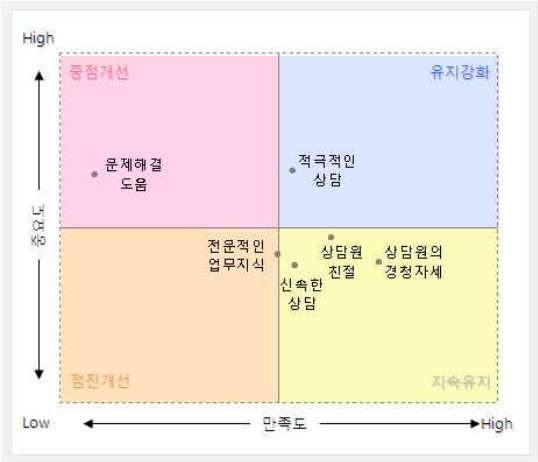
■ 점진개선영역
: 대기실 및 심리실 62.6점 (18.8%)

■ 지속유지영역

■ 유지강화영역
: 심리전·후 절차 안내 71.9점 (37.7%)
: 중재부의 심리진행 69.4점 (43.5%)

- 피신청인의 경우, 2010년과 동일하게 '대기실 및 심리실'은 점진개선영역에, '중재부의 심리진행'과 '심리 전/후 절차안내' 차원은 유지강화영역에 포함됨.
- 한편, 2010년에는 '심리 전/후 절차안내' 차원의 중요도가 '중재부의 심리진행' 차원보다 높았던 반면, 2011년에는 '중재부의 심리진행' 차원의 중요도가 가장 큰 것으로 나타남.

(3) 상담이용자



[2010년]

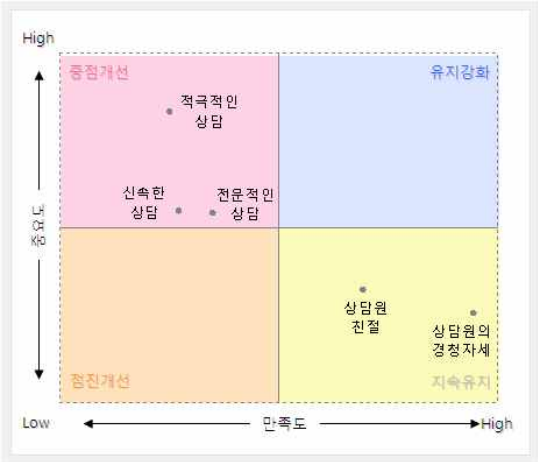
■ 2010년 종합만족도 80.4점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 문제해결에 도움 75.5점 (18.2%)

■ 점진개선영역

■ 지속유지영역
: 상담원의 친절성 82.0점 (16.4%)
: 전문적인 업무지식 80.5점 (15.9%)
: 상담원의 경청자세 83.3점 (15.7%)
: 신속한 상담 80.9점 (15.6%)

■ 유지강화영역
: 적극적인 상담 80.9점 (18.3%)



[2011년]

■ 2011년 종합만족도 89.2점
만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 적극적인 상담 88.3점 (22.7%)
: 신속한 상담 88.4점 (20.4%)
: 전문적인 업무지식 88.7점 (20.3%)

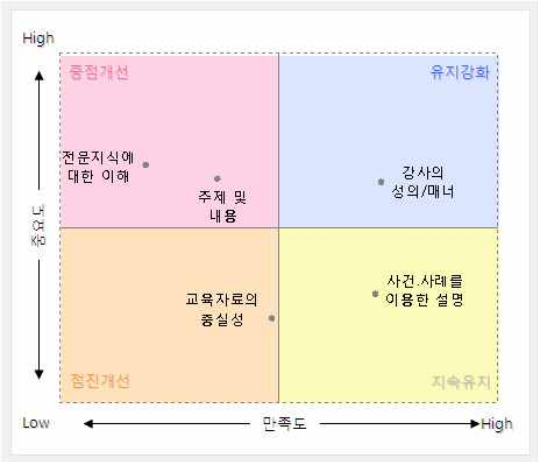
■ 점진개선영역

■ 지속유지영역
: 상담원의 친절성 90.1점 (18.6%)
: 상담원의 경청자세 91.1점 (18.0%)

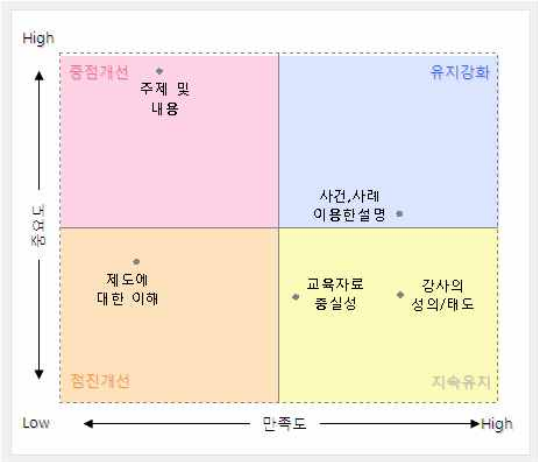
■ 유지강화영역

- 상담원의 경우, 2010년의 '문제해결에 도움' 항목이 제외되면서 '적극적인 상담'과 '신속한 상담', '전문적인 업무지식' 항목이 2011년 중점개선영역에 포함됨.
- 2010년 유지강화영역에 포함되었던 '적극적인 상담' 항목이 2011년에는 중점개선영역에 포함되어, 이에 대한 우선적인 개선노력이 요구됨.

(4) 교육수강자



[2010년]



[2011년]

■ 2010년 종합만족도 91.3점 만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 주제 및 내용 90.2점 (21.4%)
: 전문지식에 대한 이해 88.9점 (21.8%)

■ 점진개선영역
: 교육자료의 충실성 91.2점 (17.4%)

■ 지속유지영역
: 사건/사례 통한 이해 93.1점 (18.1%)

■ 유지강화영역
: 강사의 성의 및 매너 93.2점 (21.3%)

■ 2011년 종합만족도 93.0점 만족도 (중요도)

■ 중점개선영역
: 주제 및 내용 91.5점 (24.5%)

■ 점진개선영역
: 제도에 대한 이해 91.2점 (19.0%)

■ 지속유지영역
: 강사의 성의 및 태도 94.8점 (18.1%)
: 교육자료의 충실성 93.4점 (18.0%)

■ 유지강화영역
: 사건/사례 이용한 설명 94.8점 (20.4%)

- 교육수강자의 경우, 2010년 중점개선영역에 포함되어 있던 '주제 및 내용' 항목이 2011년에도 중점개선항목에 포함되어 강의 주제 및 내용 선정에 좀 더 유의할 필요가 있을 것으로 판단됨.
- 또한 2010년에 유지강화영역에 포함되었던 '강사의 성의 및 태도' 항목이 2011년에는 지속유지영역에 포함되어 개선 노력이 요구됨.

제3장

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

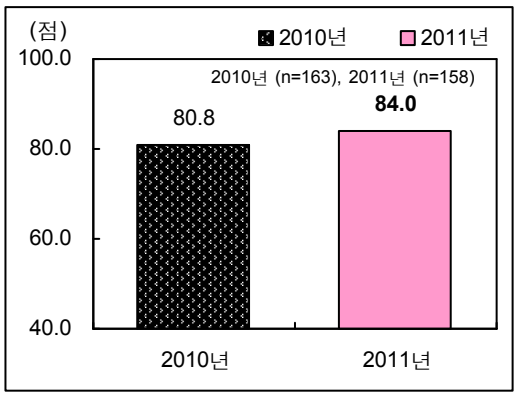
신청인/피신청인 조사결과

1. 조정(중재) 종합만족도

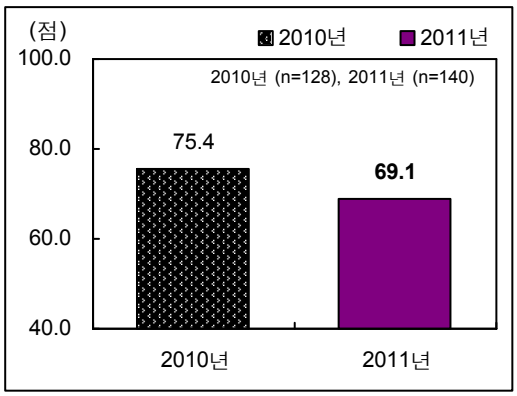
1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 84.0점, 피신청인의 종합만족도는 69.1점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 14.9점 높은 것으로 나타남.
- 2010년 대비 신청인은 3.2점 상승한 반면, 피신청인은 6.3점 하락함.
  - 신청인의 종합만족도 산출 방법: 「신청절차 및 방법」, 「대기실 및 심리실」, 「중재부의 심리진행」, 「심리전·후 절차 안내」, 「언론피해 상담창구」 총 5개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 가중 적용(중요도)하여 산출
  - 피신청인의 종합만족도 산출 방법: 「대기실 및 심리실」, 「중재부의 심리진행」, 「심리전·후 절차 안내」 총 3개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 가중 적용(중요도)하여 산출
- 응답자 특성별로 살펴보면, 신청인은 남성의 만족도가 여성보다 높게 나타난 반면, 피신청인은 여성의 만족도가 다소 높게 나타났으며, 연령별로는 신청인은 60대 이상, 피신청인은 30대의 만족도가 낮음.
- 피해구제방법별로 살펴보면, 신청인은 피해구제보도를 받은 경우에, 피신청인은 기사삭제 조정을 받은 경우의 종합만족도가 가장 높으며, 신청매체별로 살펴보면 신청인과 피신청인 모두 포털사이트의 종합만족도가 가장 높음.

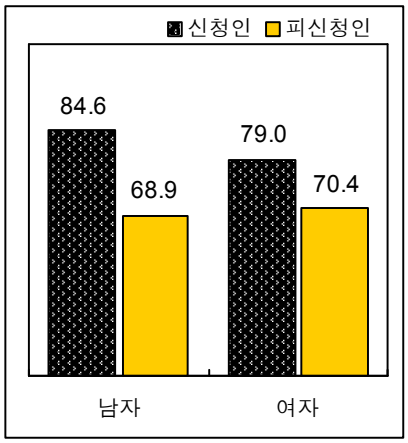
<그림 36> 신청인 조정(중재) 종합만족도



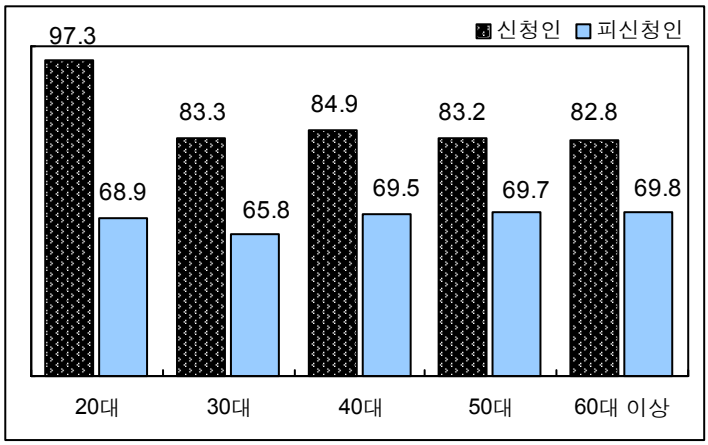
<그림 37> 피신청인 조정(중재) 종합만족도



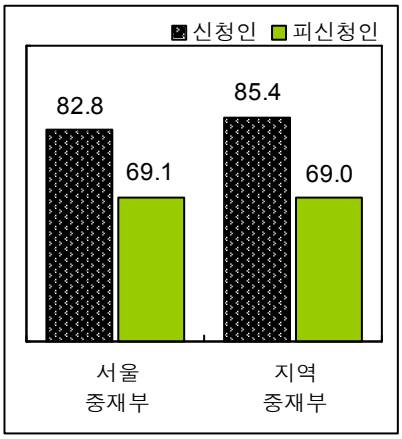
<그림 38> 성별 종합만족도



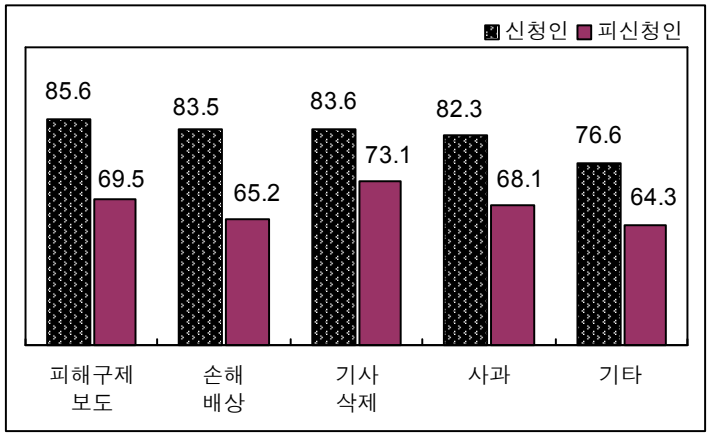
<그림 39> 연령별 종합만족도



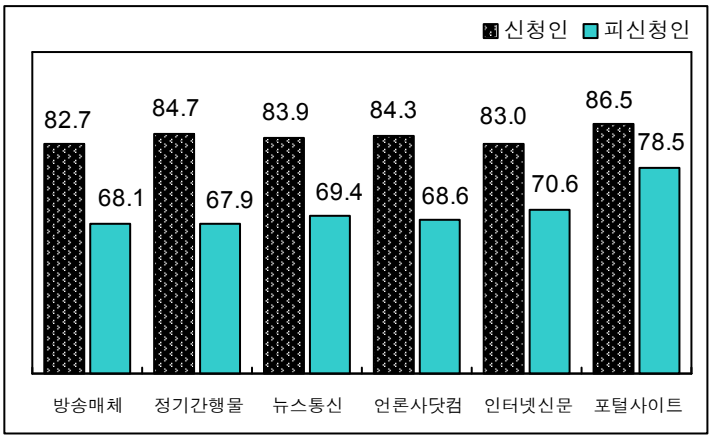
<그림 40> 중재부별 종합만족도



<그림 41> 피해구제방법별 종합만족도



<그림 42> 조정(중재) 신청매체별 종합만족도



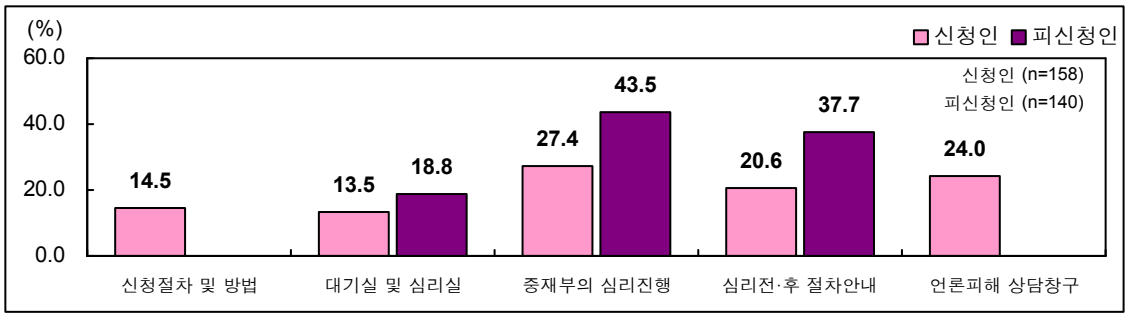
<표 2> 조정(중재) 종합만족도

		신청인[A]		피신청인[B]		차이(점) [A-B]
		사례수(명)	종합만족도(점)	사례수(명)	종합만족도(점)	
전체		158	84.0	140	69.1	14.9
성별	남자	138	84.6	128	68.9	15.7
	여자	19	79.0	12	70.4	8.6
	무응답	1	85.0	-	-	-
연령별	20대	1	97.3	3	68.9	28.4
	30대	21	83.3	19	65.8	17.5
	40대	62	84.9	63	69.5	15.4
	50대	61	83.2	47	69.7	13.5
	60대 이상	11	82.8	8	69.8	13.0
	무응답	2	87.8	-	-	-
중재부별	서울중재부	86	82.8	80	69.1	13.7
	지역중재부	68	85.4	60	69.0	16.4
	무응답	4	83.4	-	-	-
피해구제 방법별	피해구제 보도	118	85.6	99	69.5	16.1
	손해배상	17	83.5	13	65.2	18.3
	기사삭제	23	83.6	25	73.1	10.5
	구두/서면 사과	13	82.3	15	68.1	14.2
	기타	1	76.6	5	64.3	12.3
	미구제/미조치	26	78.3	27	69.1	9.2
신청 매체별	방송매체	25	82.7	29	68.1	14.6
	정기간행물	94	84.7	79	67.9	16.8
	뉴스통신	4	83.9	10	69.4	14.5
	언론사닷컴	11	84.3	9	68.6	15.7
	인터넷신문	43	83.0	22	70.6	12.4
	포털사이트	9	86.5	4	78.5	8.0
	기타	4	81.2	-	-	-
	무응답	4	85.7	4	64.5	21.2

2) 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, 중재부의 심리진행(27.4%) > 언론피해 상담창구(24.0%) > 심리전·후 절차 안내(20.6%) > 신청절차 및 방법(14.5%)> 대기실 및 심리실(13.5%) 순으로, 조정(중재) 신청 시 중재부의 심리진행과 언론피해 상담창구가 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 중요도는 중재부의 심리진행(43.5%) > 심리전·후 절차 안내(37.7%) > 대기실 및 심리실(18.8%) 순으로, 중재부의 심리진행이 종합만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남.

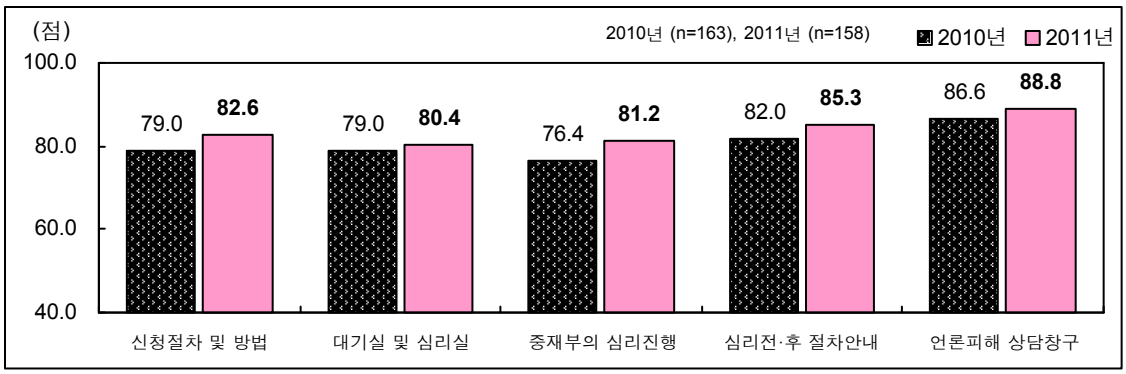
<그림 43> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



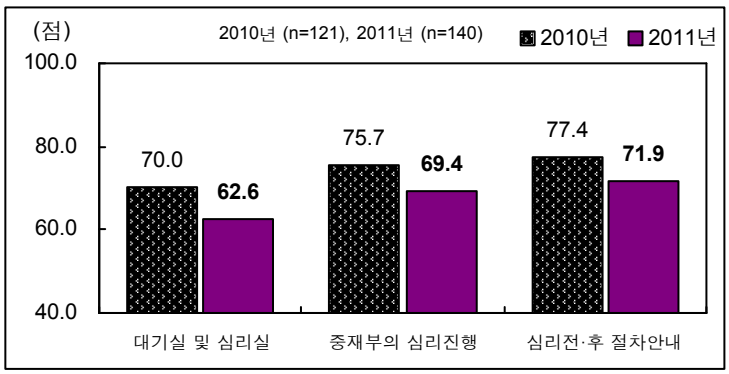
3) 차원별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 제반 차원별 만족도를 살펴보면, 언론피해 상담창구(88.8점) > 심리전·후 절차 안내(85.3점) > 신청절차 및 방법(82.6점) > 중재부의 심리진행(81.2점) > 대기실 및 심리실(80.4점) 순으로 나타남.
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전·후 절차 안내(71.9점) > 중재부의 심리진행(69.4점) > 대기실 및 심리실(62.6점) 순으로 나타남.
- 신청인의 경우 중재부의 심리진행 차원은 2010년 대비 만족도가 가장 큰 폭으로 상승하였으나, 영향력이 큰 차원임을 감안한다면 향후 지속적인 만족도 상승을 위한 적극적인 개선방안이 요구됨.

<그림 44> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



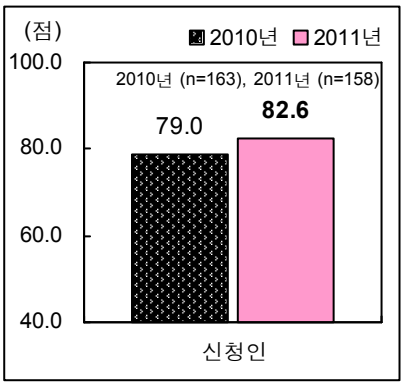
<그림 45> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



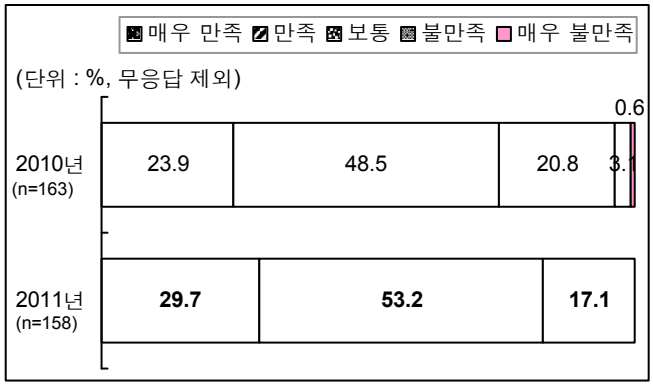
(1) 신청절차 및 방법 차원 만족도

- 신청인의 신청절차 및 방법 차원 만족도는 82.6점으로, 2010년(79.0점) 대비 3.6점 상승함.
- 신청절차 및 방법에 대하여, 전체의 29.7%는 매우 만족, 53.2%는 만족한다고 응답하여, 2010년(72.4%) 대비 만족 비율이 10.5% 증가함.

<그림 46> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도



<그림 47> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률



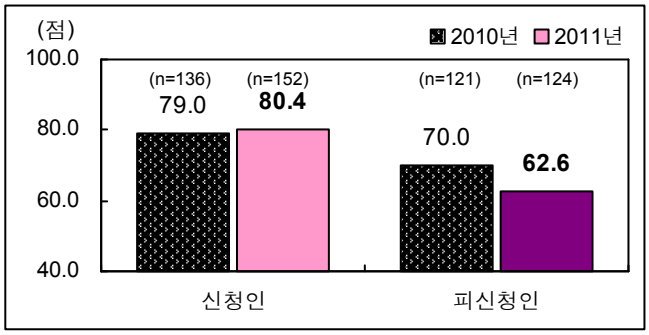
<표 3> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	163	100.0	158	100.0	
매우 만족	39	23.9	47	29.7	+5.8
만족	79	48.5	84	53.2	+4.7
보통	34	20.8	27	17.1	-3.7
불만족	5	3.1	-	-	-3.1
매우 불만족	1	0.6	-	-	-0.6
무응답	5	3.1	-	-	-3.1

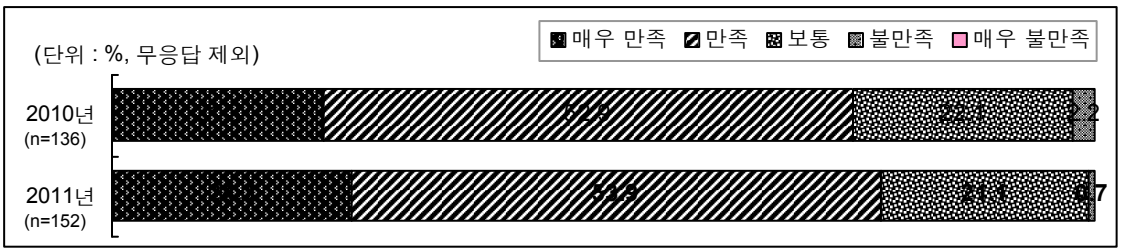
(2) 대기실 및 심리실 차원 만족도

- 신청인의 대기실 및 심리실 차원 만족도는 80.4점으로, 2010년(79.0점) 대비 1.4점 상승하였으며, 전체의 24.3%는 매우 만족, 53.9%는 만족한다고 응답하여, 2010년(74.2%) 대비 만족 비율이 4.0% 증가함.
- 피신청인의 대기실 및 심리실 차원 만족도는 62.6점으로, 2010년(70.0점) 대비 7.4점 하락하였으며, 전체의 4.0%는 매우 만족, 27.4%는 만족한다고 응답하여, 2010년(50.4%) 대비 만족 비율이 19.0% 감소함.

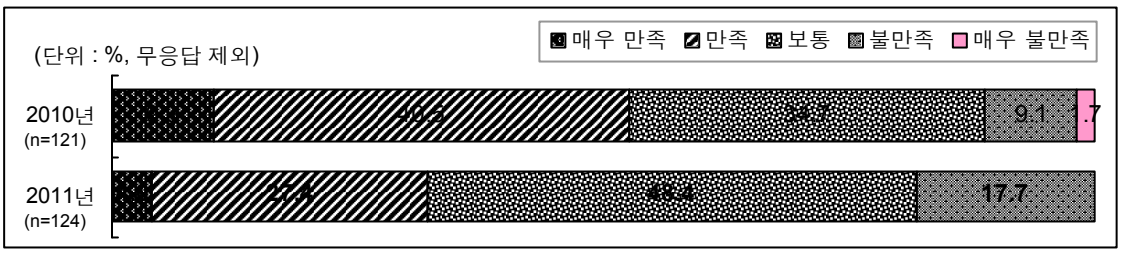
<그림 48> 대기실 및 심리실 차원 만족도



<그림 49> [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



<그림 50> [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



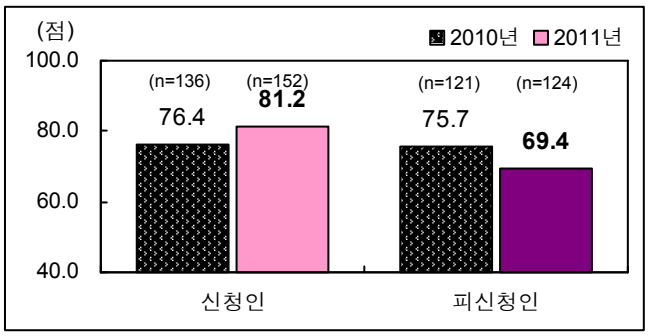
<표 4> 대기실 및 심리실 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	136	100.0	152	100.0		121	100.0	124	100.0	
매우 만족	29	21.3	37	24.3	+3.0	12	9.9	5	4.0	-5.9
만족	72	52.9	82	53.9	+1.0	49	40.5	34	27.4	-13.1
보통	30	22.1	32	21.1	-1.0	42	34.7	60	48.4	+13.7
불만족	3	2.2	1	0.7	-1.5	11	9.1	22	17.7	+8.6
매우 불만족	-	-	-	-	-	2	1.7	3	2.4	+0.7
무응답	2	1.5	-	-	-1.5	5	4.1	-	-	-4.1

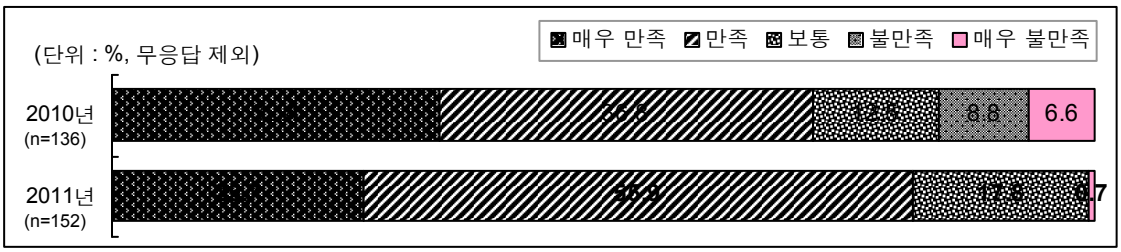
(3) 중재부의 심리진행 차원 만족도

- 신청인의 중재부의 심리진행 차원 만족도는 81.2점으로, 2010년(76.4점) 대비 4.8점 상승하였으며, 전체의 25.7%는 매우 만족, 55.9%는 만족한다고 응답하여, 2010년(69.2%) 대비 만족 비율이 12.4% 증가함.
- 피신청인의 중재부의 심리진행 차원 만족도는 69.4점으로, 2010년(75.7점) 대비 6.3점 하락하였으며, 전체의 12.1%는 매우 만족, 41.9%는 만족한다고 응답하여, 2010년(69.4%) 대비 만족 비율이 15.4% 감소함.

<그림 51> 중재부의 심리진행 차원 만족도



<그림 52> [신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률



<그림 53> [피신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률

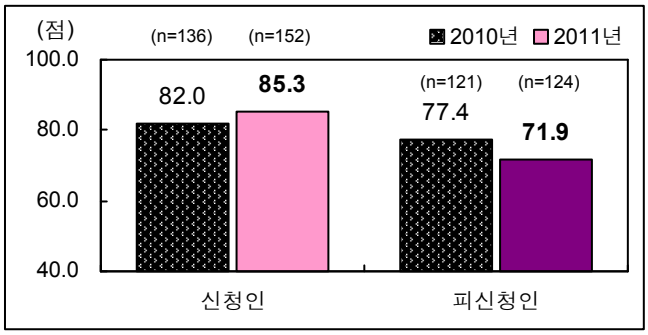
<표 5> 중재부의 심리진행 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	136	100.0	152	100.0		121	100.0	124	100.0	
매우 만족	44	32.4	39	25.7	-6.7	15	12.4	15	12.1	-0.3
만족	50	36.8	85	55.9	+19.1	69	57.0	52	41.9	-15.1
보통	17	12.5	27	17.8	+5.3	24	19.8	38	30.6	+10.8
불만족	12	8.8	-	-	-8.8	8	6.6	14	11.3	+4.7
매우 불만족	9	6.6	1	0.7	-5.9	-	-	5	4.0	+4.0
무응답	4	2.9	-	-	-2.9	5	4.1	-	-	-4.1

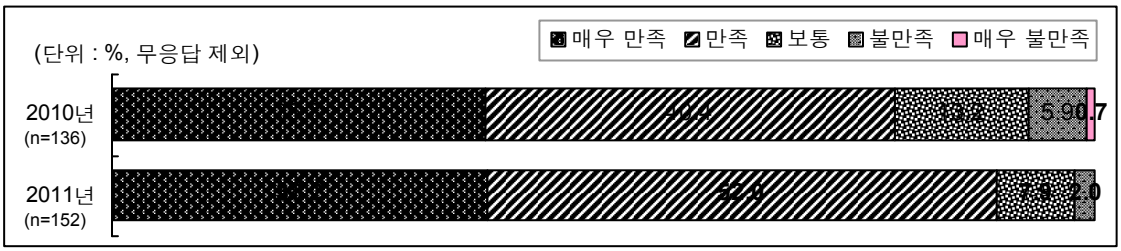
(4) 심리전·후 절차 안내 차원 만족도

- 신청인의 심리전·후 절차 안내 차원 만족도는 85.3점, 피신청인은 71.9점으로, 신청인의 만족도가 피신청인에 비해 13.4점 높음.
- 신청인의 90.2%, 피신청인의 57.3%가 심리전·후 절차 안내에 만족하고 있다고 응답하여, 2010년 대비 신청인은 만족비율이 13.0% 증가한 반면, 피신청인은 15.5% 감소함.

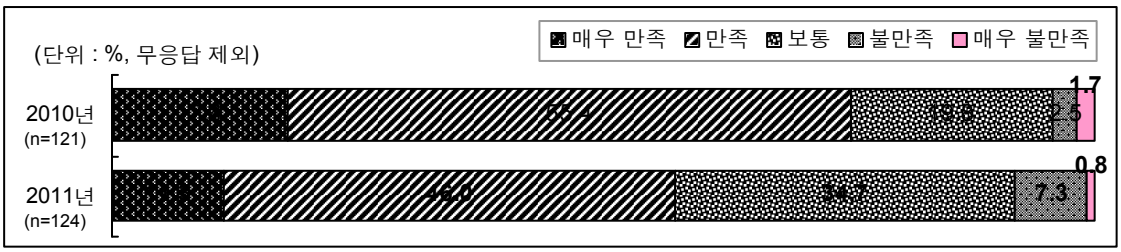
<그림 54> 심리전·후 절차 안내 차원 만족도



<그림 55> [신청인] 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 응답률



<그림 56> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 차원 만족도 응답률



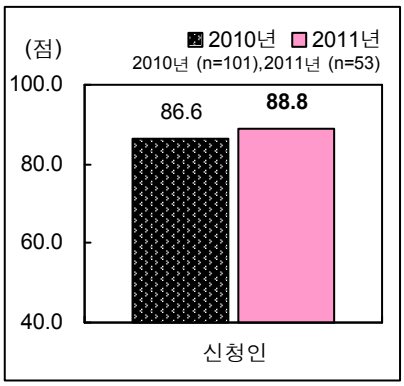
<표 6> 심리전·후 절차 안내 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	136	100.0	152	100.0		121	100.0	124	100.0	
매우 만족	50	36.8	58	38.2	+1.4	21	17.4	14	11.3	-6.1
만족	55	40.4	79	52.0	+11.6	67	55.4	57	46.0	-9.4
보통	18	13.2	12	7.9	-5.3	24	19.8	43	34.7	+14.9
불만족	8	5.9	3	2.0	-3.9	3	2.5	9	7.3	+4.8
매우 불만족	1	0.7	-	-	-0.7	2	1.6	1	0.8	-0.8
무응답	4	2.9	-	-	-2.9	4	3.3	-	-	-3.3

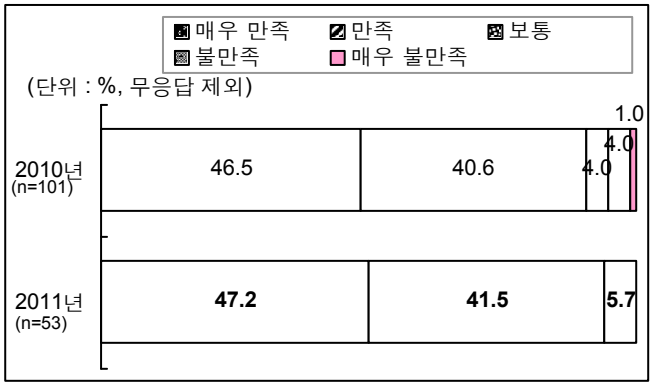
(5) 언론피해 상담창구 차원 만족도

- 신청인의 언론피해 상담창구 차원 만족도는 88.8점으로, 2010년(86.6점) 대비 2.2점 상승함.
- 상담창구에 대해 전체의 47.2%는 매우 만족, 41.5%는 만족한다고 응답하여, 2010년(87.1%) 대비 만족 비율이 1.6% 증가함.

<그림 57> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도



<그림 58> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도 응답률



<표 7> [신청인] 언론피해 상담창구 차원 만족도

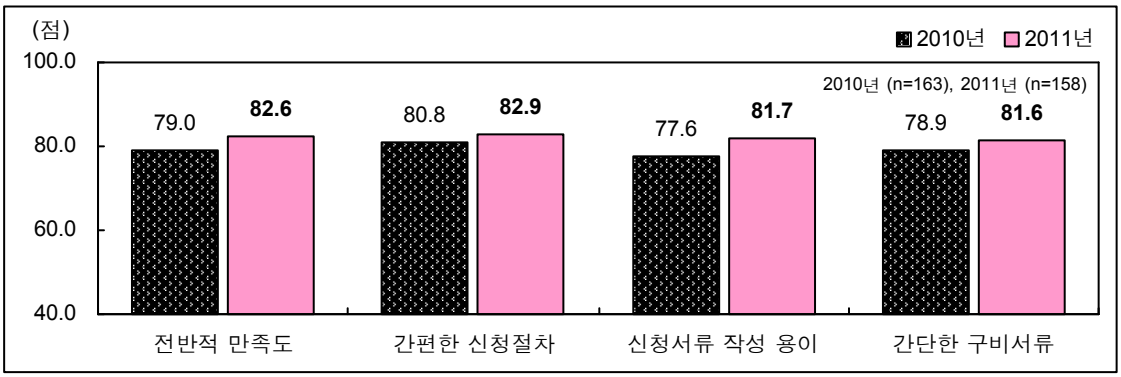
	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	101	100.0	53	100.0	
매우 만족	47	46.5	25	47.2	+0.7
만족	41	40.6	22	41.5	+0.9
보통	4	4.0	3	5.7	+1.7
불만족	4	4.0	-	-	-4.0
매우 불만족	1	1.0	-	-	-1.0
무응답	4	4.0	3	5.7	+1.7

4) 항목별 만족도

(1) 신청절차 및 방법 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 신청절차 및 방법 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 간편한 신청절차(82.9점) > 신청서류 작성 용이(81.7점) > 간단한 구비서류(81.6점) 순으로 나타나며, 2010년 대비 전반적으로 3개 항목의 만족도 모두 2점 이상 상승하였으며, 특히 신청서류 작성 용이 항목은 4.1점 상승함.

<그림 59> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도



<표 8> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도

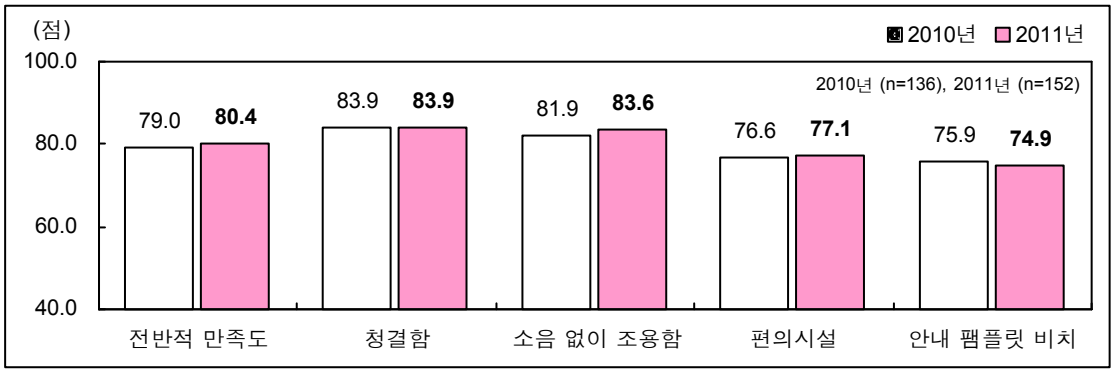
(단위:%)

	응 답 률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
간편한 신청절차	32.9	48.1	13.3	1.9	0.6	3.1	81.0	13.3	2.5
신청서류 작성용이	27.2	52.5	15.8	0.6	0.6	3.1	79.7	15.8	1.3
간단한 구비서류	26.6	52.5	17.1	-	0.6	3.1	79.1	17.1	0.6

(2) 대기실 및 심리실 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 대기실 및 심리실 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 청결함(83.9점) > 소음 없이 조용함(83.6점) > 편의시설(77.1점) > 안내 팸플릿 비치(74.9점) 순으로 나타남.
- 항목별 만족도가 2010년과 비슷한 수준을 보이는 가운데, '소음 없이 조용함' 항목은 1.7점 상승함.

<그림 60> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



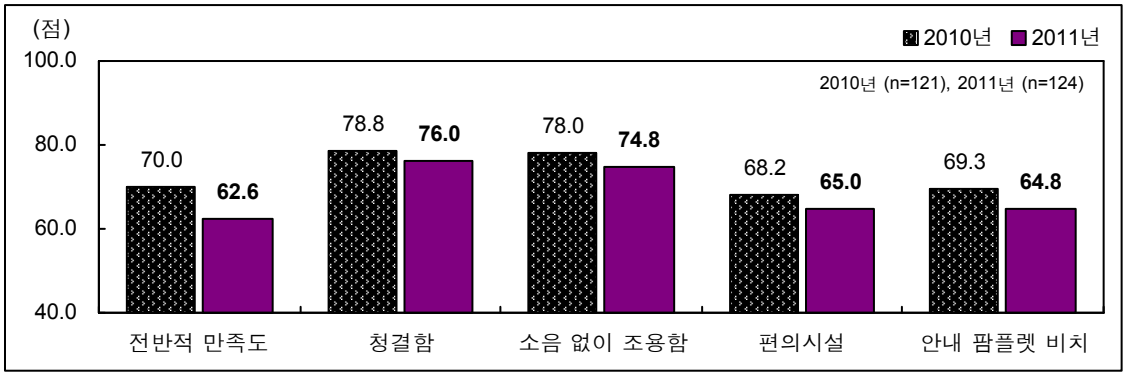
<표 9> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
청결함	34.2	53.9	9.9	1.3	0.7	88.2	9.9	2.0
소음 없이 조용함	36.2	49.3	11.8	1.3	1.3	85.5	11.8	2.6
편의시설	21.7	48.7	25.0	2.6	2.0	70.4	25.0	4.6
안내 팸플릿 비치	20.4	40.8	33.6	3.3	2.0	61.2	33.6	5.3

- 조정(중재) 피신청인의 대기실 및 심리실 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 청결함(76.0점) > 소음 없이 조용함(74.8점) > 편의시설(65.0점) > 안내 팸플릿 비치(64.8점) 순으로 나타남.
- 대부분의 항목별의 만족도가 2010년 대비 하락한 가운데, 안내 팸플릿 비치(-4.5점)와 소음 없이 조용함(-3.2점) 항목의 만족도 하락폭이 상대적으로 큼.

<그림 61> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



<표 10> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

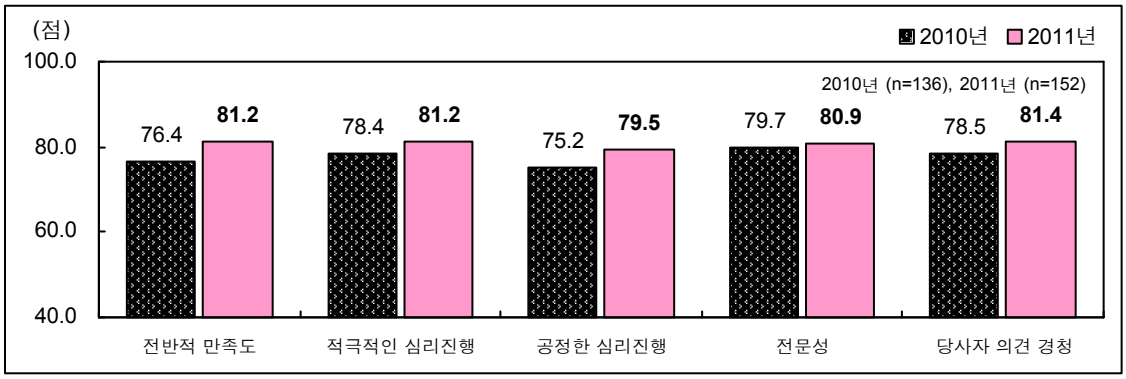
(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
청결함	10.5	61.3	25.8	2.4	-	71.8	25.8	2.4
소음 없이 조용함	8.1	62.1	26.6	2.4	0.8	70.2	26.6	3.2
편의시설	2.4	34.7	49.2	12.9	0.8	37.1	49.2	13.7
안내 팸플릿 비치	3.2	35.5	44.4	16.1	0.8	38.7	44.4	16.9

(3) 중재부의 심리진행 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 중재부의 심리진행 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 당사자들의 의견 경청(81.4점) > 적극적인 심리진행(81.2점) > 전문성(80.9점) > 공정한 심리진행(79.5점) 순임.
- 2010년 대비 모든 항목의 만족도가 다소 상승한 가운데, 공정한 심리진행(+4.3점) 항목의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

<그림 62> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도



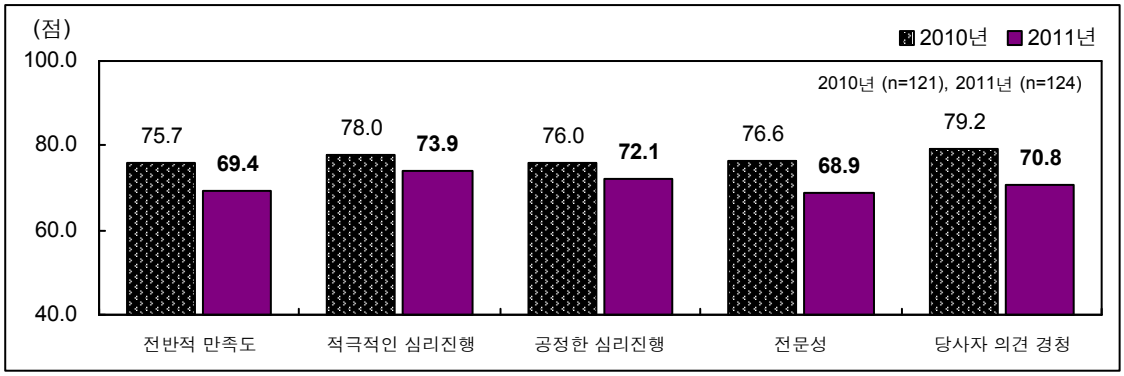
<표 11> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도

(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
적극적인 심리진행	30.9	52.6	10.5	3.3	2.6	83.6	10.5	5.9
공정한 심리진행	34.2	42.1	13.8	6.6	3.3	76.3	13.8	9.9
전문성	33.6	45.4	15.1	3.9	2.0	78.9	15.1	5.9
당사자 의견 경청	32.9	50.0	10.5	4.6	2.0	82.9	10.5	6.6

- 조정(중재) 피신청인의 중재부의 심리진행 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 적극적인 심리진행(73.9점) > 공정한 심리진행(72.1점) > 당사자들의 의견 경청(70.8점) > 전문성(68.9점) 순으로 나타남.
- 2010년 대비 모든 항목의 만족도가 하락한 가운데, 특히 당사자들의 의견 경청(-8.4점)과 전문성(-7.7점) 항목의 만족도 하락폭이 상대적으로 크게 나타남.

<그림 63> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도



<표 12> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도

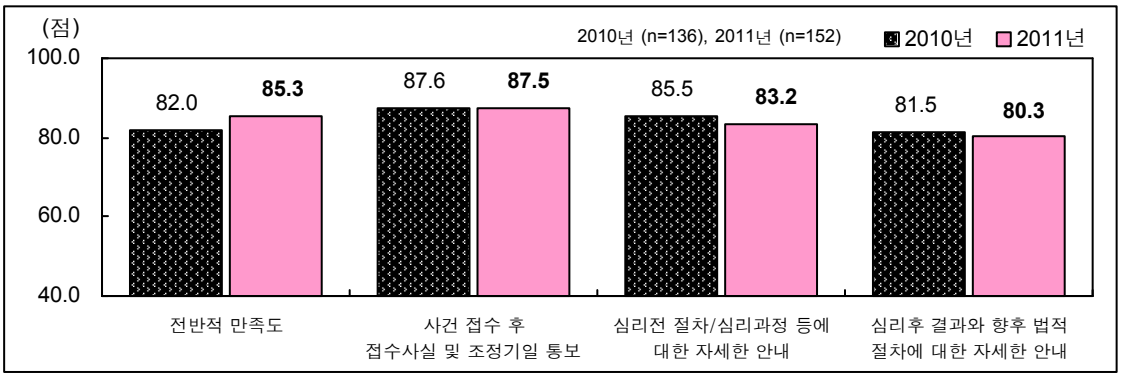
(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
적극적인 심리진행	17.7	46.0	25.8	8.9	1.6	63.7	25.8	10.5
공정한 심리진행	17.7	45.2	21.0	12.1	4.0	62.9	21.0	16.1
전문성	16.1	36.3	28.2	14.5	4.8	52.4	28.2	19.4
당사자 의견 경청	13.7	49.2	19.4	12.9	4.8	62.9	19.4	17.7

(4) 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 심리전·후 절차 안내 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 접수사실 및 조정기일 통보(87.5점) > 심리전 절차/심리 과정의 자세한 안내(83.2점) > 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(80.3점) 순으로 나타남.
- 2010년 대비 전반적 만족도는 3.3점 상승하였으나, 심리전 절차/심리 과정의 자세한 안내 항목의 만족도가 다소 하락(-2.3점)함.

<그림 64> [신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도



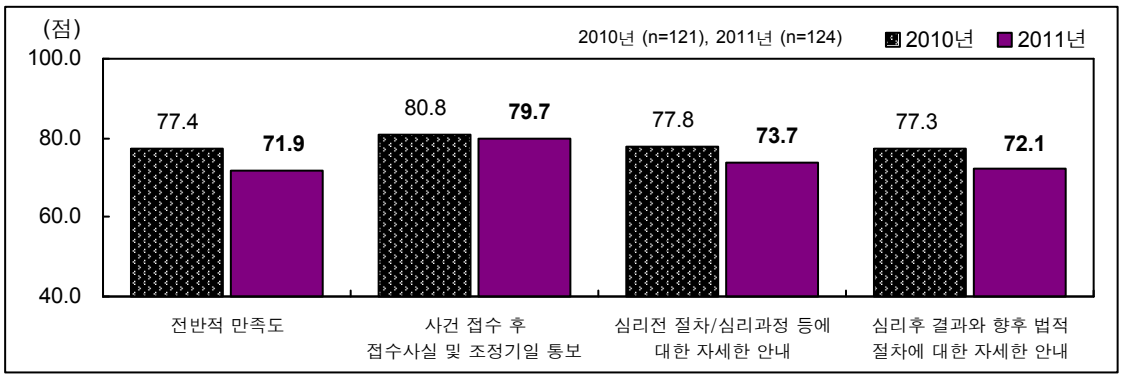
<표 13> [신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도

(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
접수사실 및 조정기일 통보	47.4	44.7	6.6	0.7	0.7	92.1	6.6	1.3
심리전 절차/심리과정 자세한 안내	33.6	51.3	13.2	1.3	0.7	84.9	13.2	2.0
심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내	28.3	50.0	17.8	2.6	1.3	78.3	17.8	3.9

- 조정(중재) 피신청인의 심리전·후 절차 안내 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 접수사실 및 조정기일 통보(79.7점) > 심리전 절차/심리 과정의 자세한 안내(73.7점) > 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(72.1점) 순으로 나타남.
- 2010년 대비 전반적 만족도는 5.5점 하락하였으며, 심리 후 결과와 향후 법적 절차에 대한 자세한 안내(-5.2점) 항목의 만족도 하락폭이 상대적으로 크게 나타남.

<그림 65> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도



<표 14> [피신청인] 심리전·후 절차 안내 항목별 만족도

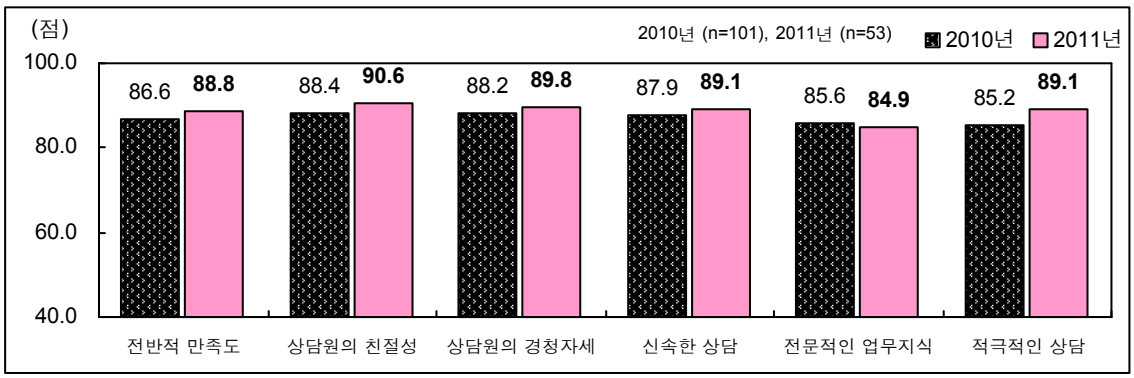
(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
접수사실 및 조정기일 통보	17.7	63.7	17.7	0.8	-	81.5	17.7	0.8
심리전 절차/심리과정 자세한 안내	13.7	46.8	34.7	4.0	0.8	60.5	34.7	4.8
심리 후 결과와 향후 법적 절차 자세한 안내	12.1	45.2	35.5	5.6	1.6	57.3	35.5	7.3

(5) 언론피해 상담창구 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 언론피해 상담창구 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 친절성(90.6점) > 상담원의 경청자세(89.8점) > 신속한 상담 / 적극적인 상담(89.1점) > 전문적인 업무지식(84.9점) 순임.
- 2010년 대비, 적극적인 상담(+3.9점)과 상담원의 친절성(+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

<그림 66> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도



<표 15> [신청인] 언론피해 상담창구 항목별 만족도

(단위:%)

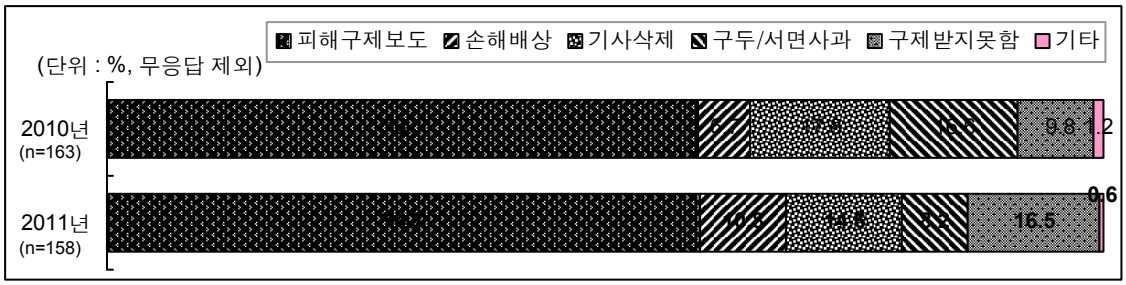
	응 답 률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	58.5	35.8	5.7	-	-	-	94.3	5.7	-
상담원의 경청자세	54.7	39.6	5.7	-	-	-	94.3	5.7	-
신속한 상담	52.8	39.6	7.5	-	-	-	92.5	7.5	-
전문적인 업무지식	45.3	37.7	15.1	-	1.9	-	83.0	15.1	1.9
적극적인 상담	50.9	43.4	5.7	-	-	-	94.3	5.7	-

2. 피해구제 방법별 만족도

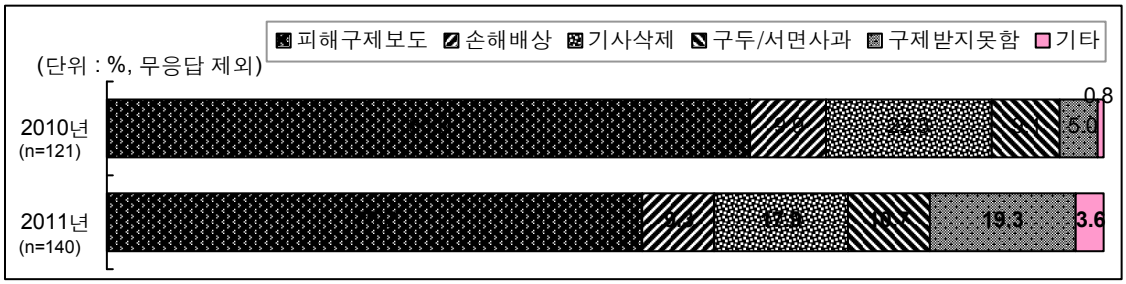
1) 피해구제 방법

- 피해구제 방법으로는 신청인의 74.7%가 자신의 신청사건이 정정이나 반론보도 또는 추후보도(후속보도 포함) 등 피해구제 보도가 되었다고 응답하였으며, 그 외 14.6%는 기사삭제, 10.8%는 손해배상 등의 구제를 받았다고 응답함. 한편, 응답자의 16.5%는 구제받지 못함.
- 2010년 대비, 손해배상(+4.1%)과 구제받지 못함(+6.7%) 응답비율이 증가한 반면, 구두/서면사과(-3.2%) 응답비율은 감소함.
- 피신청인 역시 피해구제 조치를 위해 70.7%가 피해구제 보도를 하였다는 응답이 가장 많았으며, 17.9%는 기사삭제, 10.7%는 구두/서면사과, 9.3%는 손해배상 조치를 취하였다고 응답함.
- 2010년 대비, 피해구제보도(-15.3%)와 기사삭제(-4.4%) 응답비율이 감소함.

<그림 67> [신청인] 피해구제 방법(복수응답)



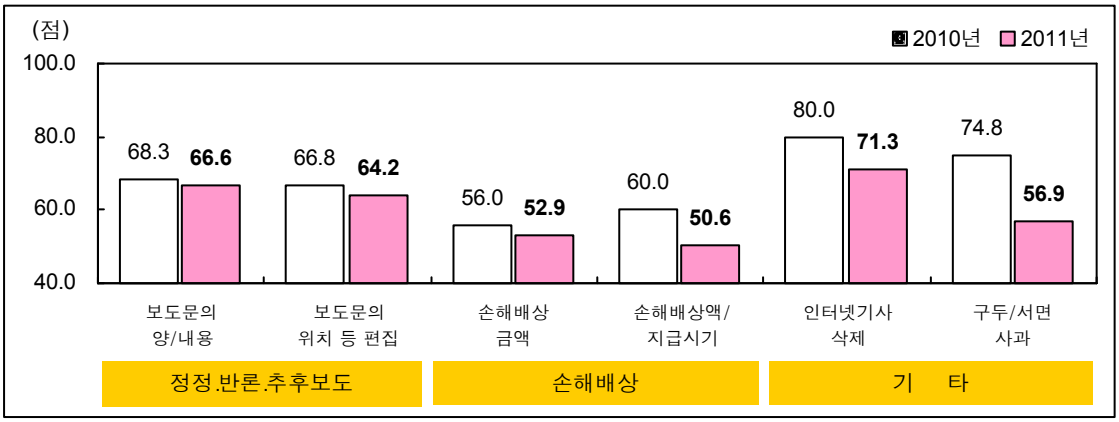
<그림 68> [피신청인] 피해구제 조치 사항(복수응답)



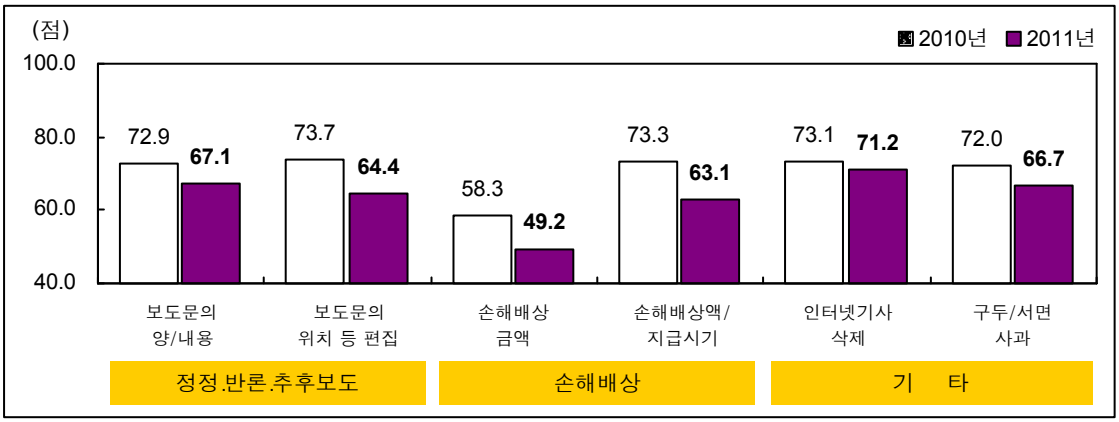
2) 피해구제 방법 만족도

- 피해구제방법 만족도를 살펴보면, 인터넷 기사 삭제를 받은 경우의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 한편, 신청인의 경우 타 항목에 비해 손해배상금액뿐 아니라 지급시기에 대해 상대적으로 만족도가 낮으며, 피신청인 또한 손해배상금액에 대해 가장 낮은 만족도를 보임.

<그림 69> [신청인] 피해구제 방법 만족도



<그림 70> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도



<표 16> [신청인] 피해구제 방법 만족도

(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
보도문의 양이나 내용	16.1	34.7	22.9	18.6	7.6	50.8	22.9	26.3
보도문의 위치 등 편집	12.7	31.4	30.5	15.3	10.2	44.1	30.5	25.4
손해배상 금액	11.8	17.6	23.5	17.6	29.4	29.4	23.5	47.1
손해배상액/지급시기	-	29.4	17.6	29.4	23.5	29.4	17.6	52.9
인터넷 기사삭제	17.4	43.5	26.1	4.3	8.7	60.9	26.1	13.0
구두 사과 또는 서면 사과	7.7	23.1	30.8	23.1	15.4	30.8	30.8	38.5
기타	-	100.0	-	-	-	100.0	-	-

<표 17> [피신청인] 피해구제 조치사항 만족도

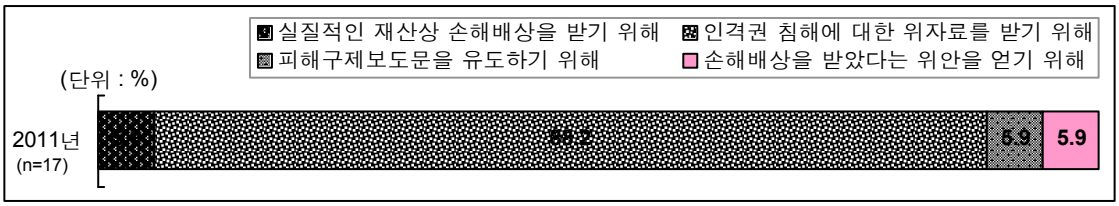
(단위:%)

	응 답 률					종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
보도문의 양이나 내용	4.0	44.4	36.4	13.1	2.0	48.5	36.4	15.2
보도문의 위치 등 편집	3.0	36.4	44.4	12.1	4.0	39.4	44.4	16.2
손해배상 금액	-	15.4	23.1	53.8	7.7	15.4	23.1	61.5
손해배상액/지급시기	-	30.8	53.8	15.4	-	30.8	53.8	15.4
인터넷 기사삭제	12.0	48.0	24.0	16.0	-	60.0	24.0	16.0
구두 사과 또는 서면 사과	6.7	33.3	53.3	-	6.7	40.0	53.3	6.7
기타	-	40.0	40.0	20.0	-	40.0	40.0	20.0

3) 손해배상 청구 이유

- 손해배상을 청구한 17명을 대상으로 이유를 살펴본 결과, '명예훼손 등 인격권 침해에 대한 위자료를 받기 위해'라는 응답이 대부분(88.2%)임.

<그림 71> [신청인] 손해배상 청구 이유(복수응답)

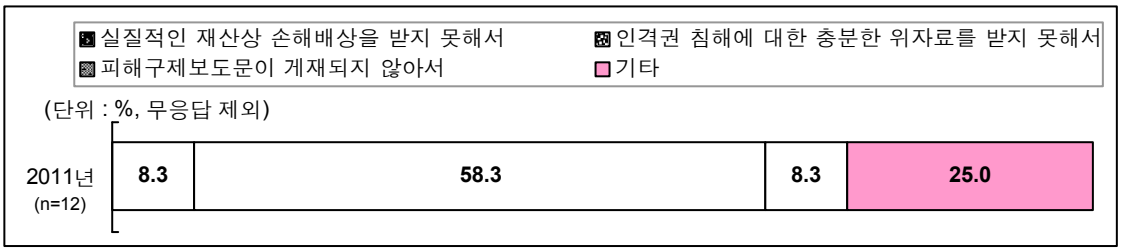


3-1) 조정(중재) 결과 만족/불만족 이유

- 조정/중재결과에 만족하는 이유를 살펴본 결과, '정정이나 반론보도 등과 같은 피해구제보도문이 게재되어서'라는 응답이 60.0%, '적은 금액이나마 언론사로부터 손해배상을 받았다는 상징성 때문에' 라는 응답이 50.0%임.
- 불만족하는 이유를 살펴본 결과, '명예훼손 등 인격권 침해에 대한 충분한 위자료를 받지 못해서'라는 응답이 58.3%로 가장 많음.

<그림 72> [신청인] 조정/중재 결과 만족 이유(복수응답)

<그림 73> [신청인] 조정/중재 결과 불만족 이유(복수응답)

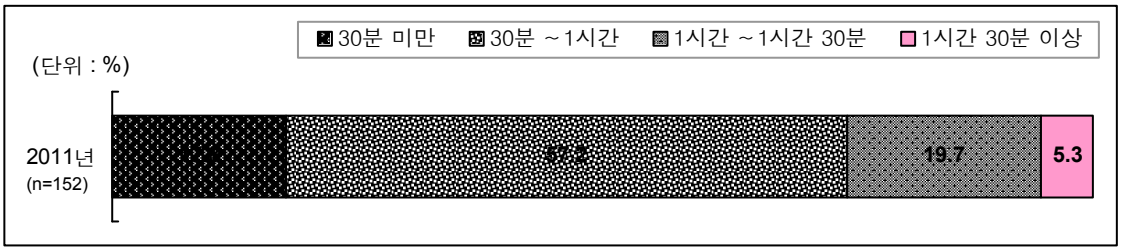


3. 심리진행 관련 사항

1) [신청인] 심리 진행시간 및 적절성

- 신청인이 참석한 심리 진행시간을 살펴보면, '30분~1시간' 응답비율이 57.2%로 가장 많았으며, '1시간~1시간 30분' 응답비율이 19.7%, '30분 미만' 응답비율이 17.8%임.
- 심리 진행시간의 적절성에 대해서는 71.1%가 당사자의 입장을 반영하기에 적절한 시간이었다고 응답하여 전반적으로 심리 진행시간은 적절하다고 판단하고 있는 것으로 나타남.

<그림 74> [신청인] 심리 진행시간



<그림 75> [신청인] 심리 진행시간의 적절성

2) [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 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 77.4%로, 2010년(88.3%) 대비 10.9% 감소함.

<그림 76> [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 태도 변화

<표 18> [피신청인] 심리 참석 후 기사작성 및 편집 태도 변화

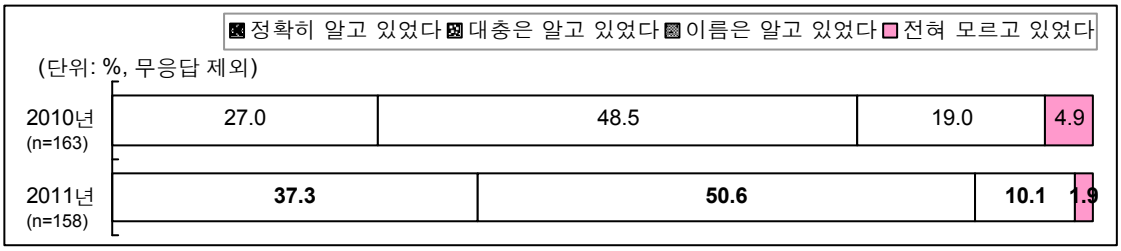
	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	128	100.0	128	100.0	
이전보다 신중하게 다룸	113	88.3	96	77.4	-10.9
특별히 전과 달라지지 않음	10	7.8	28	22.6	+14.8
무응답	5	3.9	-	-	-3.9

4. 언론중재위원회 인지 여부 및 인지경로

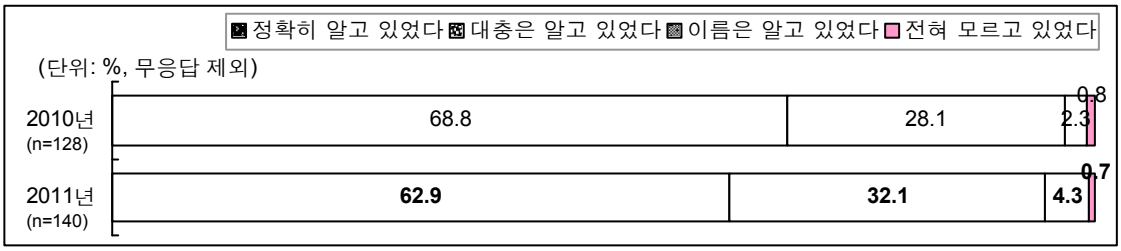
1) 언론중재위원회 인지 여부

- 조정(중재) 신청인을 대상으로 언론중재위원회 기능과 역할에 대한 인지도를 조사한 결과, 전체의 98.1%는 인지하고 있으며, 1.9%는 전혀 모르고 있었던 것으로 나타남.
- 언론중재위원회를 정확히 알고 있는 경우는 37.3%로, 2010년(27.0%) 대비 10.3% 증가하였으며, 앞으로도 언론중재위원회의 기능 및 역할에 대한 인지 수준을 향상시키기 위한 노력이 필요할 것으로 판단됨.
- 한편, 피신청인 대부분(99.3%)은 언론중재위원회를 인지하고 있으며, 그 중에서 62.9%가 정확히 알고 있다고 응답하여, 신청인에 비해 언론중재위원회 친숙도가 월등히 높은 수준이기는 하나, 이는 피신청인의 대부분이 언론인이기 때문으로 여겨짐. 따라서 피신청인에게도 언론중재위원회의 기능 및 역할에 대한 정확한 인지를 위한 노력이 계속되어야 할 것으로 판단됨.

<그림 77> [신청인] 언론중재위원회 인지 여부



<그림 78> [피신청인] 언론중재위원회 인지 여부



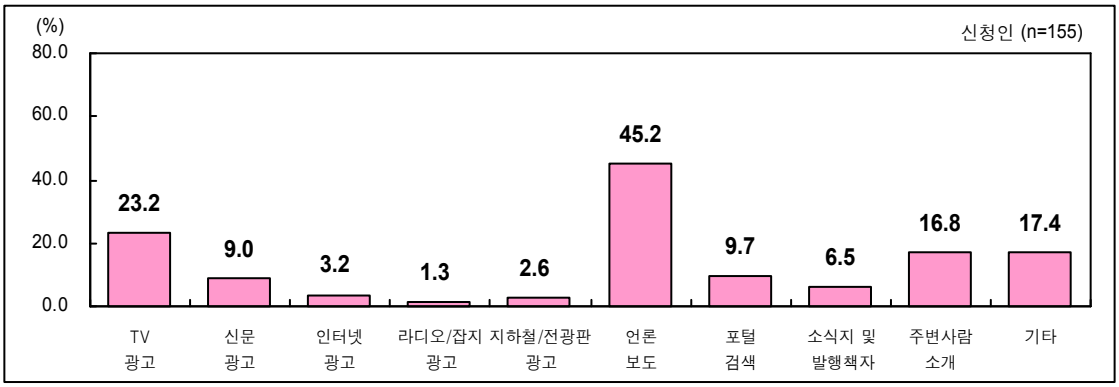
<표 19> 언론중재위원회 인지 여부

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100.0	158	100.0		128	100.0	140	100.0	
정확히 알고 있었다	44	27.0	59	37.3	+10.3	88	68.8	88	62.9	-5.9
대충은 알고 있었다	79	48.5	80	50.6	+2.1	36	28.1	45	32.1	+4.0
이름은 알고 있었다	31	19.0	16	10.1	-8.9	3	2.3	6	4.3	+2.0
전혀 모르고 있었다	8	4.9	3	1.9	-3.0	1	0.8	1	0.7	-0.1
무응답	1	0.6	-	-	-0.6	-	-	-	-	-

2) [신청인] 언론중재위원회 인지경로

- 신청인들의 언론중재위원회 인지경로를 살펴본 결과, 언론보도를 통해 알게 되었다고 응답한 비율이 45.2%이며, TV광고, 주변사람 소개 등을 통한 인지비율도 높음.

<그림 79> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답)



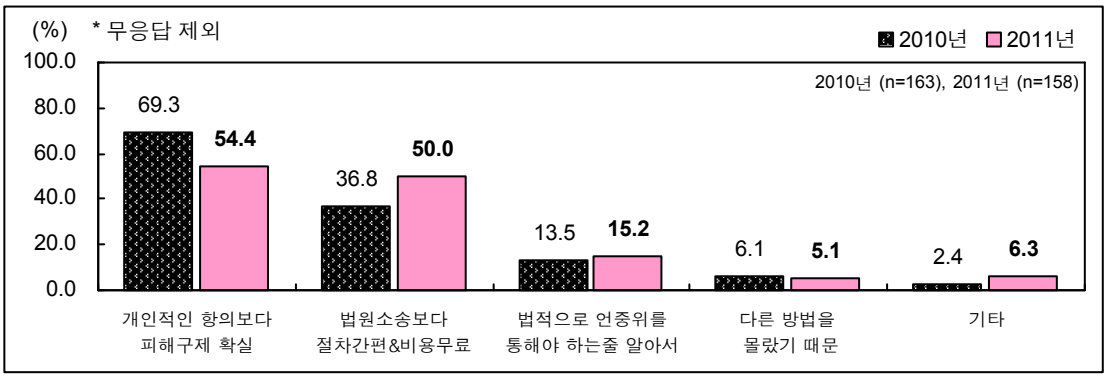
<표 20> [신청인] 언론중재위원회 인지경로(복수응답)

	2010년		2011년	
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)
전체	163		155	
TV 광고	53	32.5	36	23.2
신문 광고	13	8.0	14	9.0
인터넷 광고	21	12.9	5	3.2
라디오/잡지 광고	9	5.5	2	1.3
지하철/전광판 광고	9	5.5	4	2.6
언론 보도	74	45.4	70	45.2
포털사이트 검색	2	1.2	15	9.7
소식지 및 발행책자	14	8.5	10	6.5
주변사람들의 소개 및 권유	13	8.0	26	16.8
기타	20	12.3	27	17.4
무응답	4	2.5	-	-

5. [신청인] 언론중재위원회 이용 이유

- 신청인이 언론중재위원회를 이용한 이유에 대하여, '개인이 언론사에 직접 항의하는 것보다 피해구제가 확실할 것'(54.4%)이라는 기대와 '법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 무료이기 때문'(50.0%)이라는 응답이 가장 많았으며, 그 외 15.2%가 '법적으로 언론중재위원회를 통해야 하는 줄 알아서', 5.1%가 '다른 방법을 몰랐기 때문'이라고 응답함.

<그림 80> [신청인] 언론중재위원회 이용 이유(복수응답)

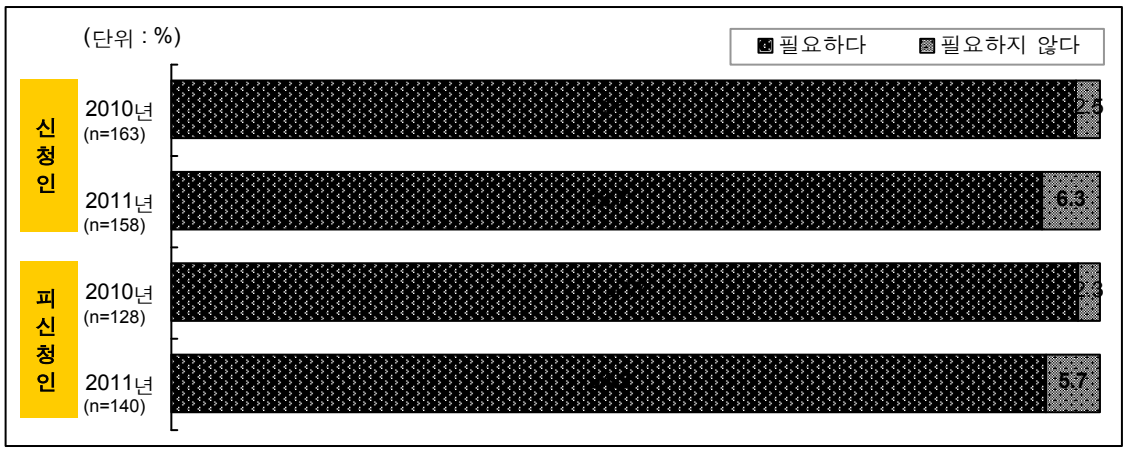


6. 언론중재위원회 필요성

1) 언론중재위원회 필요성

- 언론중재위원회 필요성에 대해 신청인 158명 중 148명(93.7%), 피신청인 140명 중 132명(94.3%)이 필요하다고 평가하여, 2010년 대비 신청인과 피신청인 모두 필요하다는 응답 비율이 다소 감소함.

<그림 81> 언론중재위원회 필요성



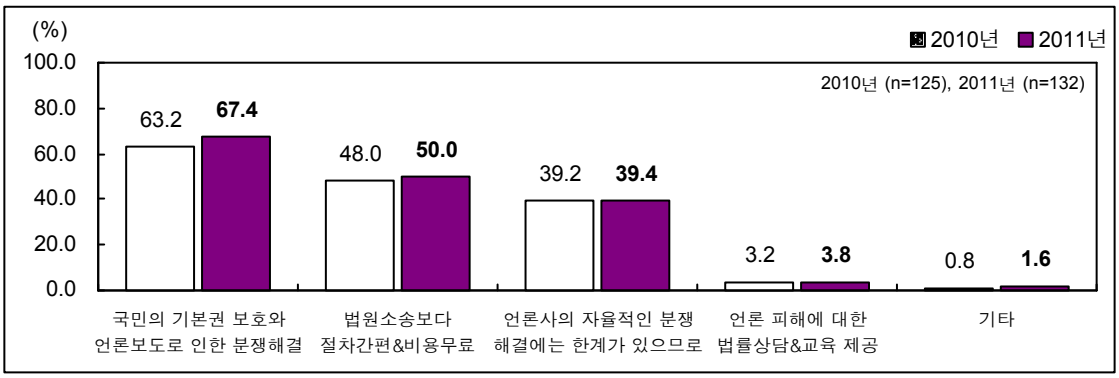
<표 21> 언론중재위원회 필요성

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100.0	158	100.0		128	100.0	140	100.0	
필요	157	96.3	148	93.7	-2.6	125	97.7	132	94.3	-3.4
불필요	4	2.5	10	6.3	+3.8	3	2.3	8	5.7	+3.4
무응답	2	1.2	-	-	-1.2	-	-	-	-	-

2) [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유

- 피신청인의 언론중재위원회 필요 이유에 대한 응답을 살펴보면, '기본권 보호와 언론보도로 인한 분쟁해결을 위해서'(67.4%)라는 응답이 가장 많았으며, 그 다음으로 '법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로'(50.0%), '언론사의 자율적인 분쟁해결에는 한계가 있기 때문에'(39.4%) 등의 순임.

<그림 82> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)



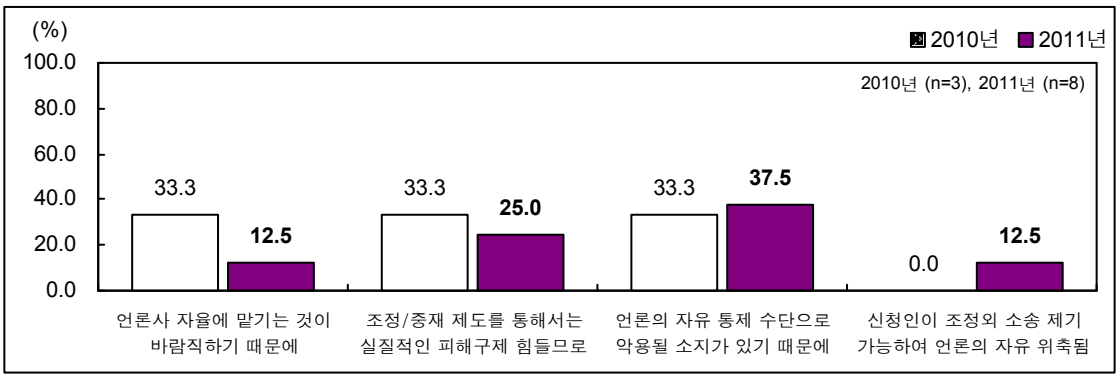
<표 22> [피신청인] 언론중재위원회 필요 이유(복수응답)

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	125	154.4	132	162.1	
국민의 기본권 보호와 언론보도로 인한 분쟁해결을 위해서	79	63.2	89	67.4	+4.2
법원소송보다 절차가 간편하고 비용도 들지 않으므로	60	48.0	66	50.0	+2.0
언론사의 자율적인 분쟁해결에는 한계가 있기 때문에	49	39.2	52	39.4	+0.2
언론 분쟁에 대한 법률 상담 및 관련 교육도 제공하기 때문에	4	3.2	5	3.8	+0.6
기타	1	0.8	2	1.6	+0.8

3) [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유

- 피신청인 중 언론중재위원회가 불필요하다고 응답한 8명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, '언론의 자유를 통제하는 수단으로 악용될 소지가 있기 때문에'라는 응답이 3건으로 가장 많음.

<그림 83> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)



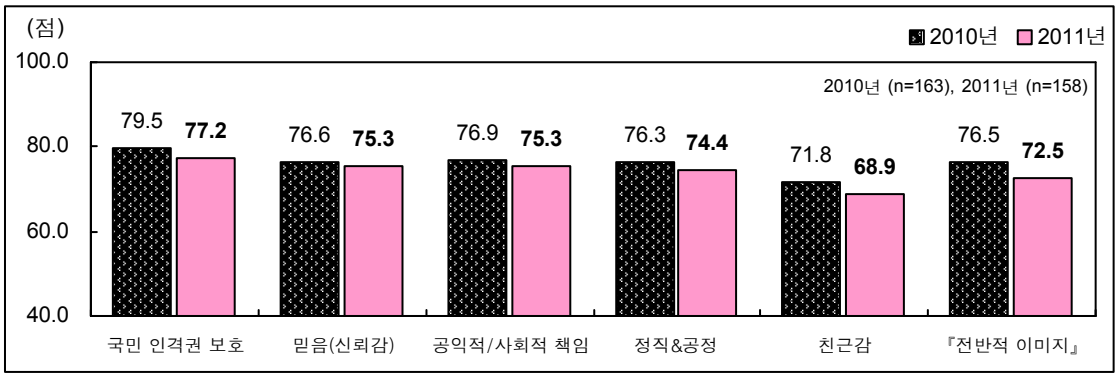
<표 23> [피신청인] 언론중재위원회 불필요 이유(복수응답)

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	3	100.0	8	100.0	
언론사 자율에 맡기는 것이 바람직하기 때문에	1	33.3	1	12.5	-20.8
조정/중재 제도를 통해서는 실질적인 피해구제가 힘들므로	1	33.3	2	25.0	-8.3
언론의 자유를 통제하는 수단으로 악용될 소지가 있기 때문에	1	33.3	3	37.5	+4.2
기타(신청인이 조정외 소송 제기가 가능해 언론의 자유가 위축됨)	-	-	1	12.5	+12.5
무응답	-	-	1	12.5	+12.5

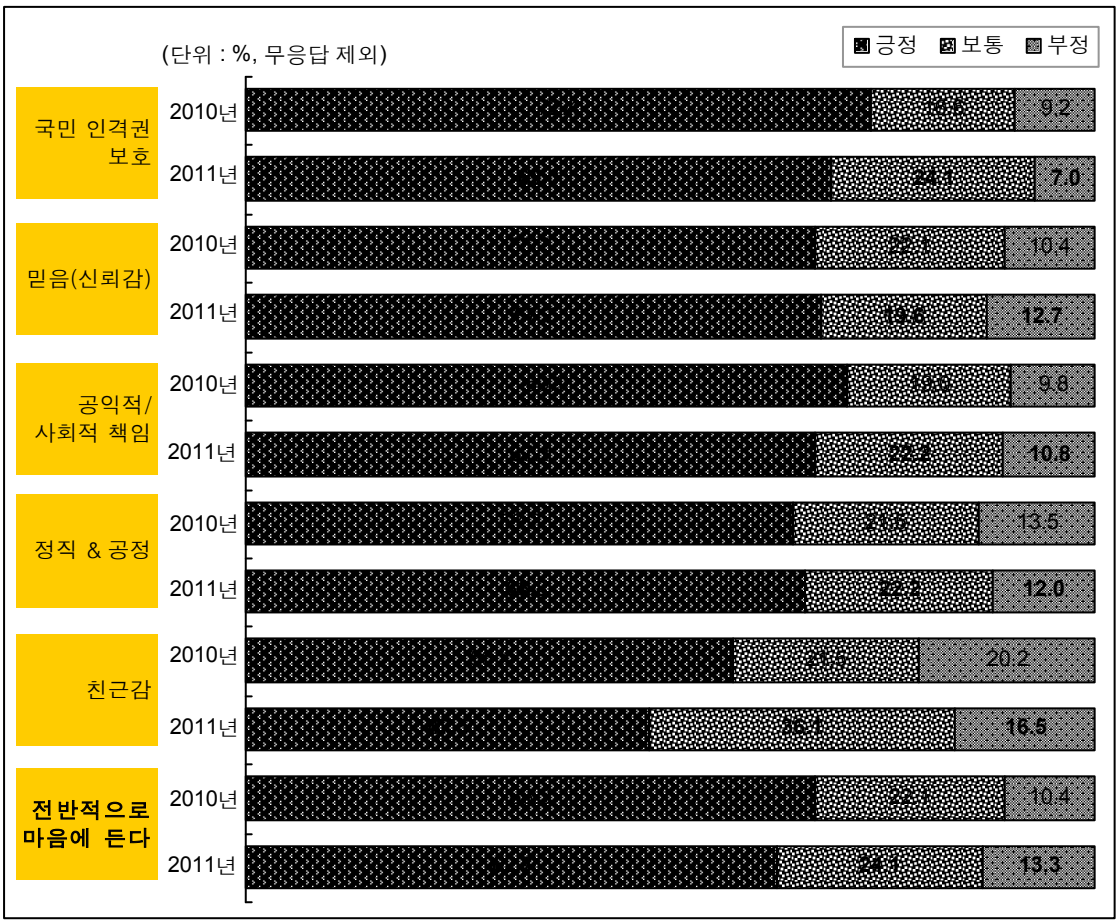
7. 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적 이미지 평가는 신청인 72.5점, 피신청인 66.7점으로, 2010년 대비 신청인은 4.0점, 피신청인은 3.8점 하락함.
- 신청인의 경우에는 2010년 대비 '국민 인격권 보호'(-2.3점)와 '친근감'(-2.9점) 항목이 2점 이상 하락하였으며, 피신청인의 경우에는 '정직/공정'(-5.6점) 항목이 큰 폭으로 하락함.
- 국민의 인격권을 보호한다는 언론중재위원회 역할에 대한 이미지가 잘 형성되어 있으며(신청인 69.0%, 피신청인 71.4%), 공공기관으로서 신뢰가 가고(신청인 67.7%, 피신청인 58.6%), 사회적 책임을 다하며(신청인 67.1%, 피신청인 59.3%), 정직/공정하다는 이미지도 대체로 높게 형성(신청인 65.8%, 피신청인 54.3%)되어 있는 반면, 언론중재위원회의 접근을 용이하게 돕는 친근감은 2010년과 마찬가지로 다른 평가항목에 비해 상대적으로 낮게 나타나(신청인 47.5%, 피신청인 32.1%), 친근한 이미지를 제공할 수 있는 노력이 필요할 것으로 판단됨.

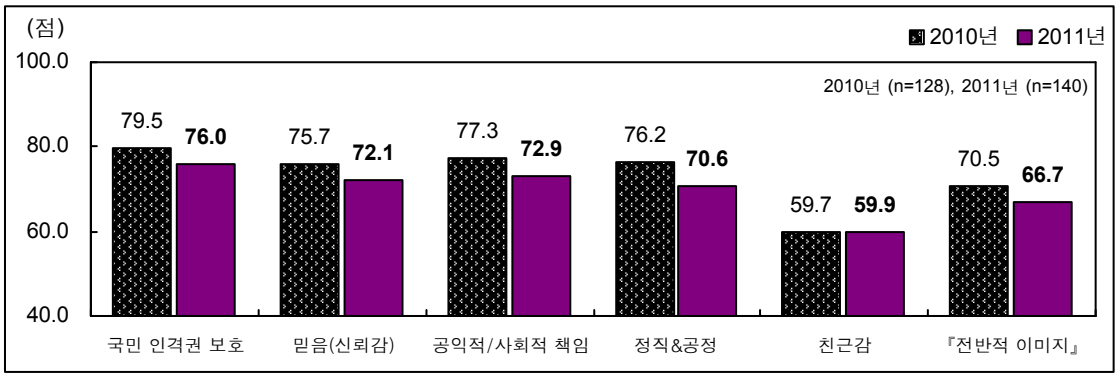
<그림 84> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



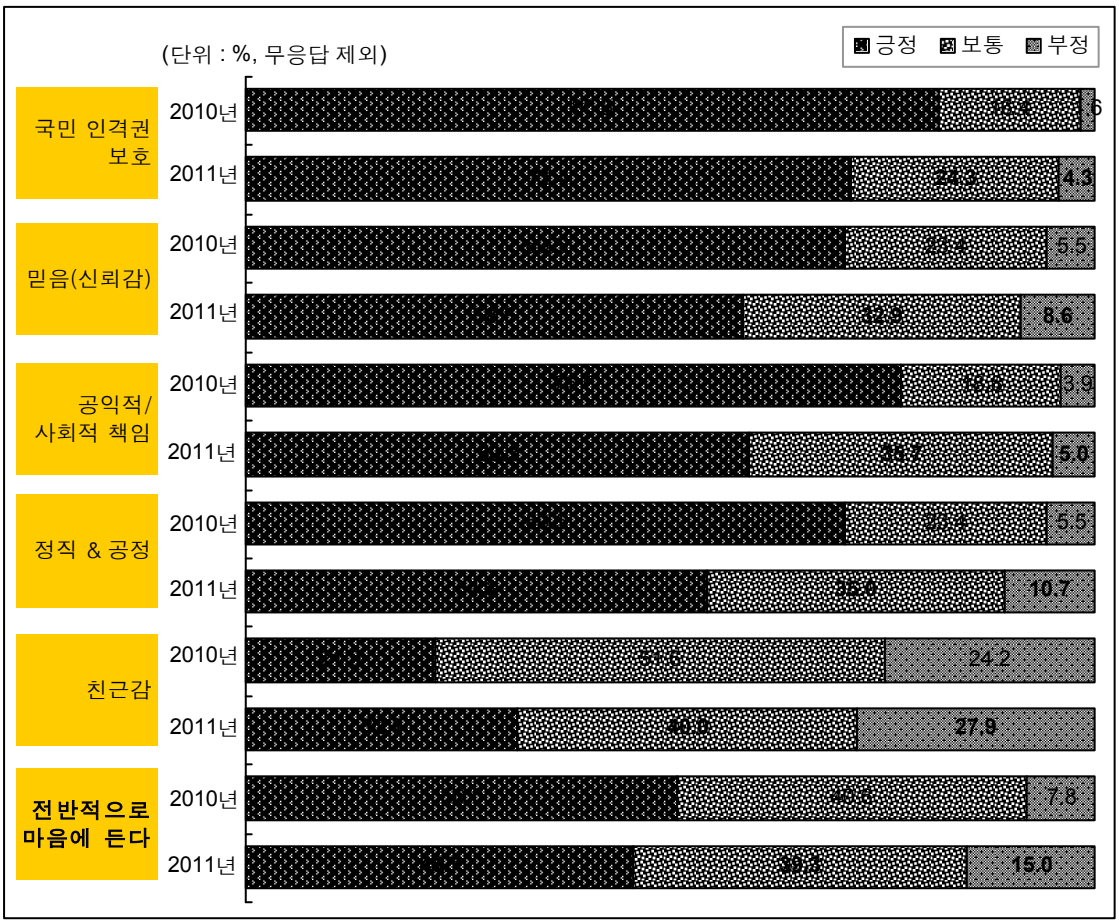
<그림 85> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



<그림 86> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



<그림 87> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



<표 24> 언론중재위원회 이미지 평가

[무응답 제외]

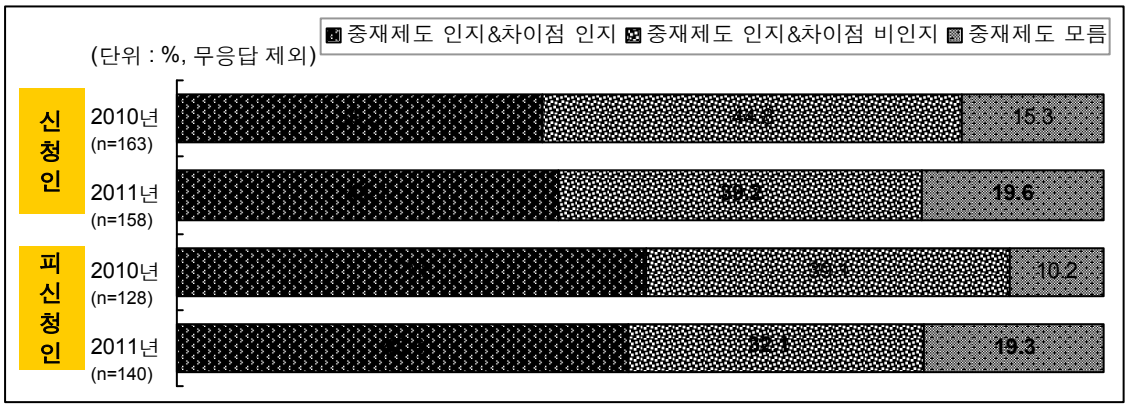
		신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
		2010년		2011년			2010년		2011년		
		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	평가	163	100.0	158	100.0		128	100.0	140	100.0	
국민의 인격권을 보호하고 있다	긍정	118	72.4	109	69.0	-3.4	103	80.5	100	71.4	-9.1
	보통	27	16.6	38	24.1	+7.5	21	16.4	34	24.3	+7.9
	부정	15	9.2	11	7.0	-2.2	2	1.6	6	4.3	+2.7
믿음(신뢰감)이 간다	긍정	108	66.3	107	67.7	+1.4	89	69.5	82	58.6	-10.9
	보통	36	22.1	31	19.6	-2.5	30	23.4	46	32.9	+9.5
	부정	17	10.4	20	12.7	+2.3	7	5.5	12	8.6	+3.1
공익적/사회적 책임을 다하고 있다	긍정	114	69.9	106	67.1	-2.8	98	76.6	83	59.3	-17.3
	보통	31	19.0	35	22.2	+3.2	24	18.8	50	35.7	+16.9
	부정	16	9.8	17	10.8	+1.0	5	3.9	7	5.0	+1.1
정직하며 공정하다	긍정	103	63.2	104	65.8	+2.6	89	69.5	76	54.3	-15.2
	보통	35	21.5	35	22.2	+0.7	30	23.4	49	35.0	+11.6
	부정	22	13.5	19	12.0	-1.5	7	5.5	15	10.7	+5.2
친근감이 든다	긍정	92	56.4	75	47.5	-8.9	28	21.9	45	32.1	+10.2
	보통	35	21.5	57	36.1	+14.6	66	51.6	56	40.0	-11.6
	부정	33	20.2	26	16.5	-3.7	31	24.2	39	27.9	+3.7
전반적으로 마음에 든다	긍정	108	66.3	99	62.7	-3.6	64	50.0	64	45.7	-4.3
	보통	36	22.1	38	24.1	+2.0	52	40.6	55	39.3	-1.3
	부정	17	10.4	21	13.3	+2.9	10	7.8	21	15.0	+7.2

8. 중재제도 및 기타

1) 중재제도 인지 여부

- 조정제도 이외에 중재제도에 대한 인지수준을 파악한 결과, 신청인의 80.3%, 피신청인의 80.7%가 중재제도를 알고 있다는 응답하여, 신청인과 피신청인 간에 인지율에 별 차이가 없는 것으로 나타남.
- 한편, 신청인의 41.1%, 피신청인의 48.6%만이 조정과 중재제도의 차이점을 잘 알고 있다고 응답하여, 중재제도에 대한 정확한 정보제공을 위한 노력이 지속적으로 필요할 것으로 판단됨.

<그림 88> 중재제도 인지 여부



<표 25> 중재제도 인지 여부

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100.0	158	100.0		128	100.0	140	100.0	
중재제도 인지 &차이점 인지	64	39.3	65	41.1	+1.8	65	50.8	68	48.6	-2.2
중재제도 인지 &차이점 비인지	73	44.8	62	39.2	-5.6	50	39.1	45	32.1	-7.0
중재제도 모름	25	15.3	31	19.6	+4.3	13	10.2	27	19.3	+9.1
무응답	1	0.6	-	-	-0.6	-	-	-	-	

2) 중재제도 향후 이용의향

- 향후 언론중재위원회를 다시 이용하게 된다면 조정이 아닌 중재제도를 이용할 의향이 있는지를 조사한 결과, 신청인의 60.8%, 피신청인의 53.6%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 89> 중재제도 향후 이용의향

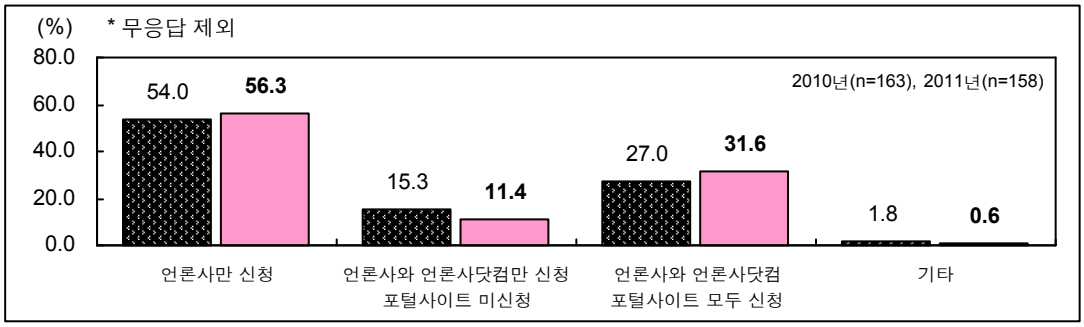
<표 26> 중재제도 향후 이용의향

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100.0	158	100.0		128	100.0	140	100.0	
매우 그렇다	31	19.0	20	12.7	-6.3	12	9.4	12	8.6	-0.8
그렇다	86	52.8	76	48.1	-4.7	72	56.3	63	45.0	-11.3
보통이다	26	16.0	28	17.7	+1.7	25	19.5	47	33.6	+14.1
그렇지 않다	13	8.0	24	15.2	+7.2	17	13.3	13	9.3	-4.0
매우 그렇지 않다	5	3.1	9	5.7	+2.6	2	1.6	5	3.6	+2.0
무응답	2	1.2	1	0.6	-0.6	-	-	-	-	-

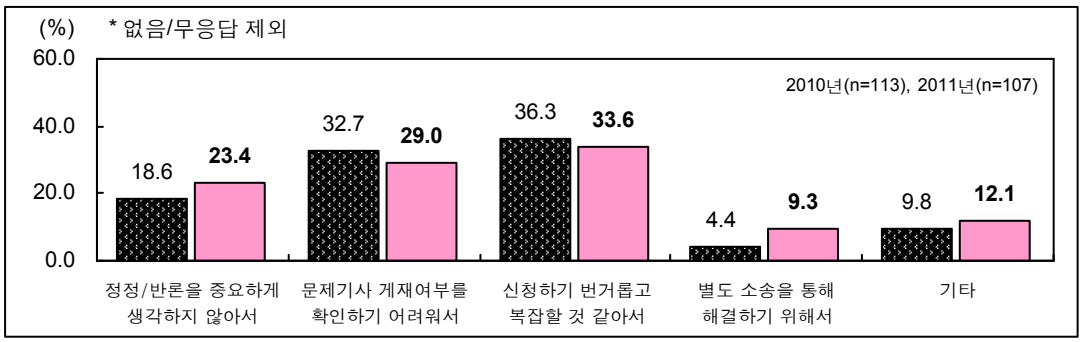
3) [신청인] 조정/중재 신청 대상 매체

- 언론중재위원회에 조정 또는 중재를 신청한 대상매체에 대하여, 56.3%가 '잘못된 기사를 보도한 언론사만 대상으로 신청'하였으며, '잘못된 기사를 보도한 언론사와 언론사닷컴, 그리고 같은 기사를 매개한 포털사이트에 대해서도 모두 신청'한 경우는 31.6%, '언론사와 언론사닷컴에 대해서만 신청'한 경우는 11.4%임.
- 언론사닷컴이나 포털사이트를 대상으로 조정(중재) 신청을 하지 않은 신청인 107명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, '여러 건 신청이 번거롭고 복잡하다'(33.6%)와 '포털사이트에 문제가 된 기사 게재 여부 확인이 어렵다'(29.0%)는 의견이 가장 많았으며, '포털사이트 매개기사에 대한 정정, 반론 등은 중요하지 않아서'라는 응답은 23.4%, '별도 소송을 통해 해결하기 위해서'라는 의견은 9.3%로 나타남.

<그림 90> [신청인] 조정(중재) 신청 시 언론사닷컴이나 포털사이트 포함 여부



<그림 91> [신청인] 언론사닷컴이나 포털사이트를 대상으로 신청하지 않은 이유(복수응답)



4) 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식

- 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식을 파악한 결과, 신청인의 72.8%, 피신청인의 52.9%가 잘못된 기사에 대한 삭제 청구권이 인정되어야 한다고 응답하였으며, 신청인의 21.5%, 피신청인의 27.9%는 삭제 청구권이 없더라도 피해정도가 심각한 기사는 심리를 통해 삭제토록 조정이 되어야 한다고 응답함.
- 반면, 신청인의 5.7%, 피신청인의 19.3%는 인터넷상 표현의 자유나 자율규제 기능도 있으므로 삭제 청구권을 법으로 정하는 것은 바람직하지 않다는 의견을 보여, 신청인에 비해 피신청인의 경우 인터넷상 표현의 자유나 자율규제가 보장되어야 한다는 의견이 강한 것으로 나타남.

<표 27> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식

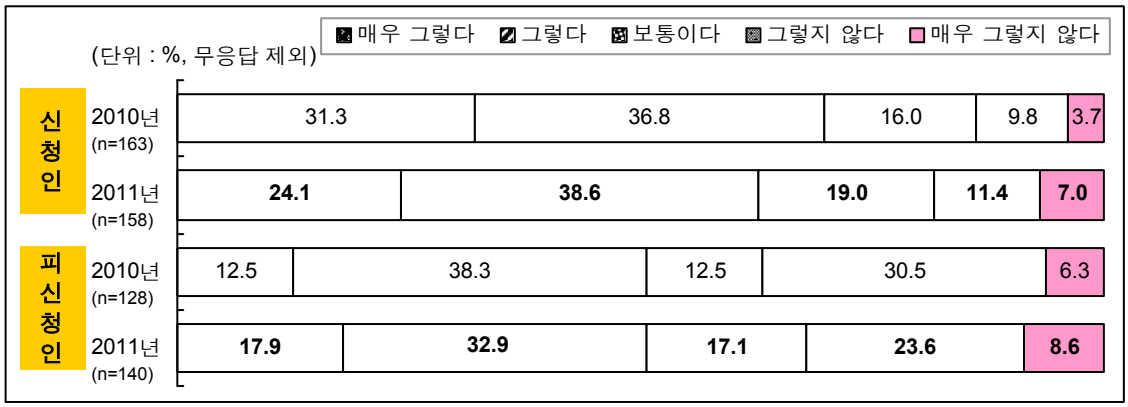
	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100	158	100.0		128	100	140	100.0	
삭제 청구권 인정	112	68.7	115	72.8	+4.1	56	43.8	74	52.9	+9.1
피해가 심각한 기사는 삭제	39	23.9	34	21.5	-2.4	29	22.7	39	27.9	+5.2
법으로 정하는 것은 바람직하지 않음	7	4.3	9	5.7	+1.4	41	32.0	27	19.3	-12.7
기타	1	0.6	-	-	-0.6	1	0.8	-	-	-0.8
무응답	4	2.5	-	-	-2.5	1	0.8	-	-	-0.8

<그림 92> 인터넷매체의 기사삭제 청구권에 대한 인식

5) 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해

- 블로그나 트위터 등 소셜네트워크서비스(SNS)로 인해 원기사가 빠르게 확산되는 측면에 따라, SNS도 조정/중재 대상에 포함되어야 하는지에 대하여 알아본 결과, 신청인의 62.7%, 피신청인의 50.8%가 그렇다고 응답하였으며, 신청인의 18.4%, 피신청인의 32.2%가 그렇지 않다고 응답함.
- '매우 그렇다'는 응답비율을 비교해 보면, 2010년 대비 신청인의 경우에는 7.2% 감소한 반면, 피신청인의 경우에는 5.4% 증가하여 신청인과 피신청인의 견해 간에 다소 차이가 있음.

<그림 93> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해



<표 28> 소셜네트워크서비스(SNS) 조정(중재) 포함에 대한 견해

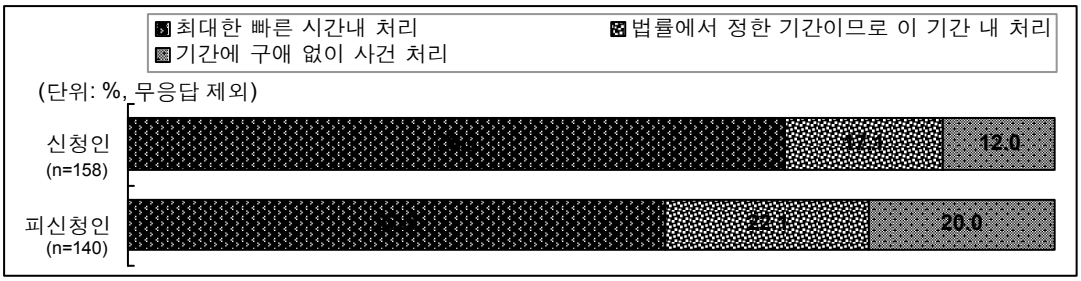
	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	163	100	158	100.0		128	100	140	100.0	
매우 그렇다	51	31.3	38	24.1	-7.2	16	12.5	25	17.9	+5,4
그렇다	60	36.8	61	38.6	+1.8	49	38.3	46	32.9	-5.4
보통이다	26	16.0	30	19.0	+3.0	16	12.5	24	17.1	+4.6
그렇지 않다	16	9.8	18	11.4	+1.6	39	30.5	33	23.6	-6.9
매우 그렇지 않다	6	3.7	11	7.0	+3.3	8	6.2	12	8.6	+2.4
무응답	4	2.4	-	-	-2.4	-	-	-	-	-

9. 피해구제의 실효성

1) 조정 처리기간의 적절성

- 언론중재법상 조정은 신청 접수일로부터 14일(직권결정은 21일) 이내에 처리하도록 규정하고 있는 것에 대하여, 신청인의 70.9%, 피신청인의 57.9%가 '조정/중재제도의 장점이 신속한 결과 도출이므로 최대한 빠른 시간내에 처리해야 한다'고 응답한 반면, 신청인의 12.0%, 피신청인의 20.0%는 '당사자가 아쉬움이 남지 않도록 기간에 구애 없이 사건을 처리해야 한다'고 응답하여, 신청인과 피신청인 간에 다소 의견이 다른 것으로 나타남.

<그림 94> 조정 처리기간



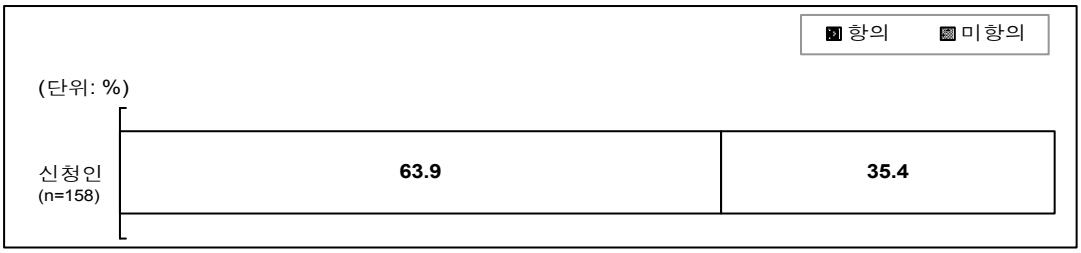
<표 29> 조정 처리기간

	신청인		피신청인		차이
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	(%)
전체	158	100.0	140	100.0	
최대한 빠른 시간 내에 처리	112	70.9	81	57.9	-13.0
법률에서 정한 기간이므로 이 기간 내에는 처리	27	17.1	31	22.1	+5.0
기간에 구애 없이 사건 처리	19	12.0	28	20.0	+8.0

2) [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부

- 조정/중재를 신청하기에 앞서 언론사에 먼저 항의하였는지 여부에 대하여, 신청인의 63.9%(101명)가 항의하였다고 응답함.

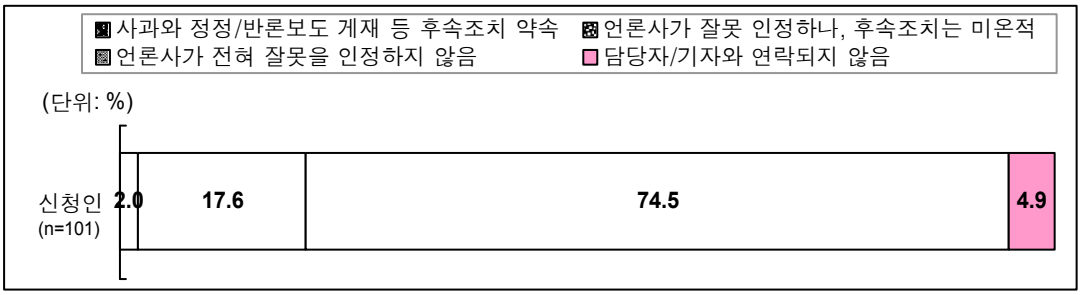
<그림 95> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사에 항의 여부



3) [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응

- 조정/중재 신청 전 언론사에 항의하였다는 신청인 101명을 대상으로 언론사의 대응에 대하여 알아본 결과, 5명 중 4명이 '언론사가 전혀 잘못을 인정하지 않거나 담당자나 기자와 연락이 되지 않았다'고 응답하여, 언론사와의 직접적인 해결이 여의치 않아 위원회에 조정/중재 신청을 하는 것으로 나타남.

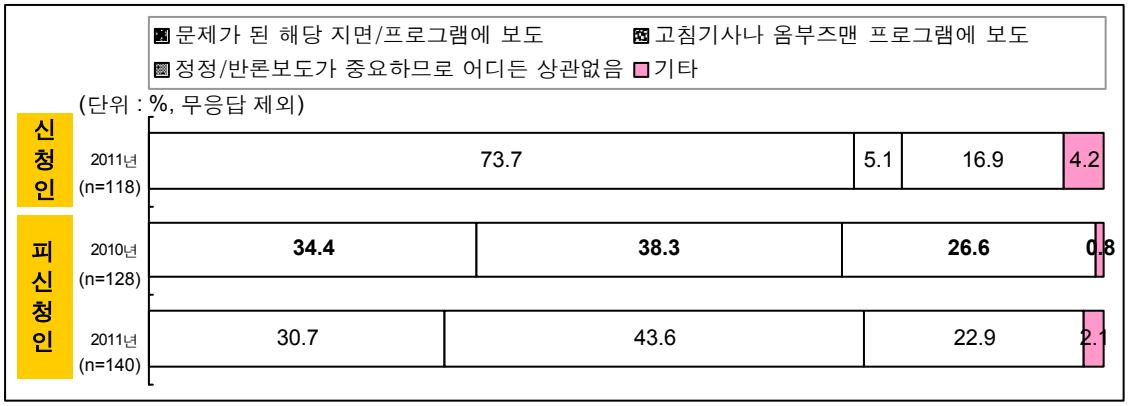
<그림 96> [신청인] 조정/중재 신청 전 언론사 항의시 언론사 대응



4) 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치)

- 정정이나 반론보도 등 보도형 청구를 한 신청인(n=118)과 전체 피신청인(n=140)을 대상으로 정정/반론보도의 바람직한 보도 방법에 대해 알아본 결과, 신청인의 경우에는 '문제가 된 원보도와 동일한 지면/프로그램에 보도되어야 한다', 피신청인의 경우에는 '언론사별 고침기사란이나 시청자 옴부즈맨 프로그램에 보도되어야 한다'는 의견이 가장 많은 것으로 나타나, 신청인과 피신청인 간의 견해에 차이가 있음.
- 피신청인의 경우, 2010년 대비 '고침기사나 옴부즈맨 프로그램에 보도되어야 한다'는 응답비율이 다소 증가(+5.3%)함.

<그림 97> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치)



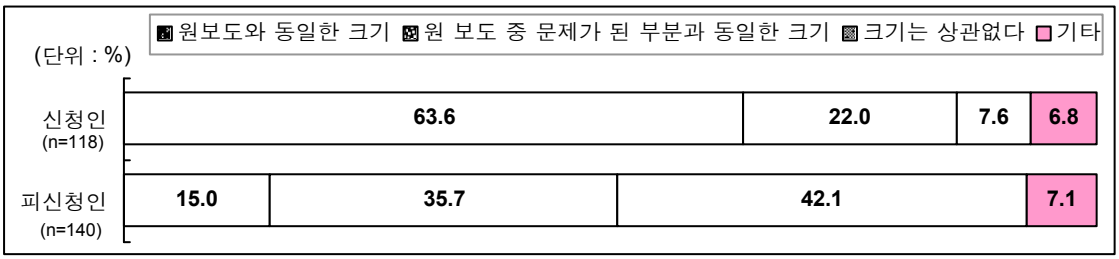
<표 30> 피해구제보도문의 바람직한 보도방법(위치)

	신청인		피신청인				
	2011년		2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	118	100.0	128	100.0	140	100.0	
원보도와 동일한 지면/프로그램	87	73.7	44	34.4	43	30.7	-3.7
고침기사나 옴부즈맨 프로그램	20	16.9	49	38.3	61	43.6	+5.3
어디든 상관없다	6	5.1	34	26.6	32	22.9	-3.7
기타	5	4.2	1	0.8	3	2.1	+1.3
무응답	-	-	-	-	1	0.7	+0.7

5) 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)

- 정정이나 반론보도 등 보도형 청구를 한 신청인(n=118)과 전체 피신청인(n=140)을 대상으로 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)에 대해 살펴본 결과, 신청인은 '원보도와 동일한 크기'(63.6%)라는 응답이, 피신청인은 '크기는 상관없다'(42.1%)고 응답한 비율이 가장 높게 나타나, 신청인과 피신청인 간의 견해에 차이가 있음을 알 수 있음.

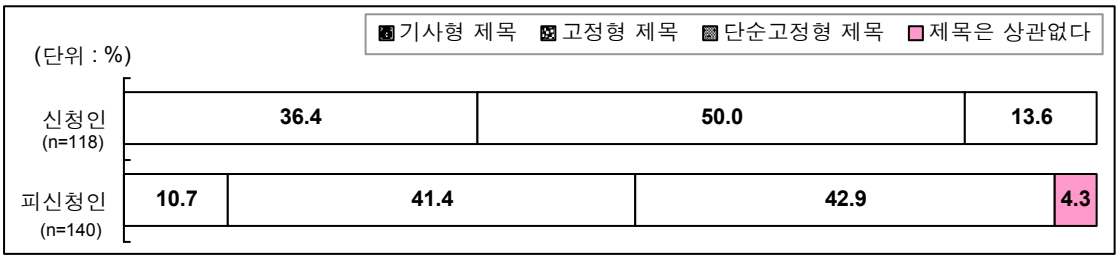
<그림 98> 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)



6) 선호하는 정정/반론보도문의 제목형태

- 정정이나 반론보도 등 보도형 청구를 한 신청인(n=118)과 전체 피신청인(n=140)을 대상으로 선호하는 정정/반론보도문의 제목에 대해 살펴본 결과, 신청인(50.0%)과 피신청인(42.9%) 모두「'OO전자 자금압박 부도설' 관련 정정보도」와 같은 '고정형 제목' 응답이 가장 많으나, 그 다음으로 선호하는 형태로 신청인은 '기사형 제목'(36.4%), 피신청인은「정정보도」와 같은 '단순고정형 제목'(42.9%)이라고 응답하여 차이가 있음.

<그림 99> 선호하는 정정/반론보도문의 제목형태

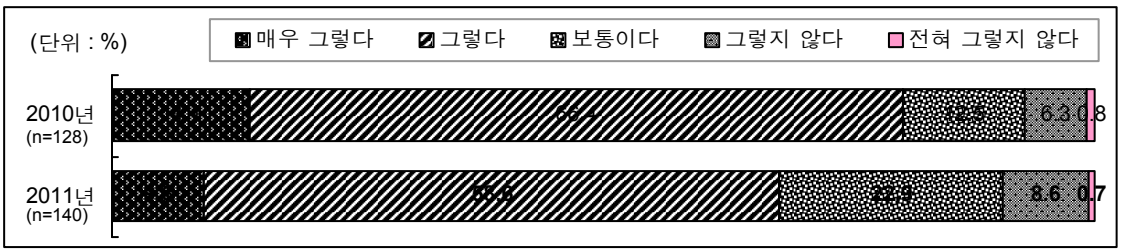


10. 피신청인 및 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가

1) 언론중재위원회 상담창구 이용의향

- 피신청인을 대상으로 향후 언론중재위원회의 상담창구 이용의향에 대해 조사한 결과, 9.3%는 '매우 그렇다', 58.6%는 '그렇다'고 응답하여, 향후 상담창구 이용의향률은 2010년(80.5%) 대비 12.6% 감소함.
- 지역별로 살펴보면, 서울중재부 대비 지역중재부의 상담창구 이용의향률이 12.6% 높아, 지역중재부 상담창구의 활성화를 위한 방안을 마련할 필요가 있음.

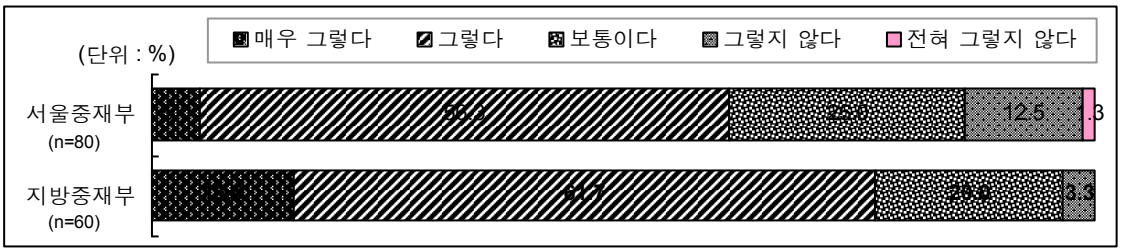
<그림 100> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향



<표 31> [피신청인] 언론중재위원회 상담창구 이용의향

	2010년		2011년		증감률
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	(%)
전체	128	100.0	140	100.0	
매우 그렇다	18	14.1	13	9.3	-4.8
그렇다	85	66.4	82	58.6	-7.8
보통이다	16	12.5	32	22.9	+10.4
그렇지 않다	8	6.3	12	8.6	+2.3
전혀 그렇지 않다	1	0.8	1	0.7	-0.1

<그림 101> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 상담창구 이용의향



2) 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

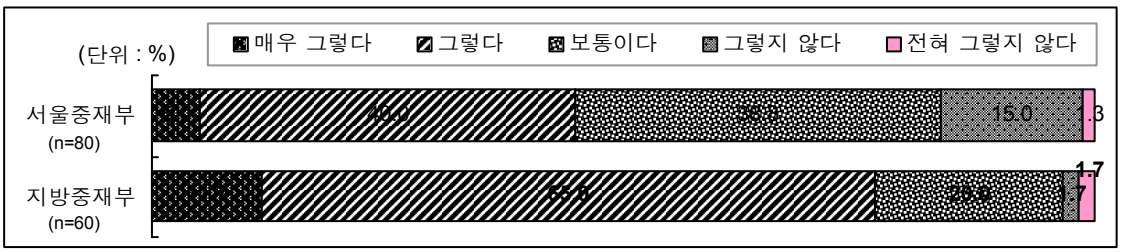
- 피신청인을 대상으로 향후 언론중재위원회의 교육프로그램 이용의향에 대해 조사한 결과, 전체의 7.9%가 '매우 그렇다', 50.7%가 '그렇다'고 응답하여, 향후 교육프로그램 이용의향률은 2010년(77.4%) 대비 18.8% 감소함.
- 지역별로는 서울중재부 대비 지역중재부의 교육프로그램 이용의향률이 21.7%나 높아, '상담창구'와 마찬가지로 지역중재부의 교육프로그램 활성화를 위한 방안을 마련할 필요가 있음.

<그림 102> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

<표 32> [피신청인] 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	128	100.0	140	100.0	
매우 그렇다	23	18.0	11	7.9	-10.1
그렇다	76	59.4	71	50.7	-8.7
보통이다	19	14.8	43	30.7	+15.9
그렇지 않다	9	7.0	13	9.3	+2.3
전혀 그렇지 않다	1	0.8	2	1.4	+0.6

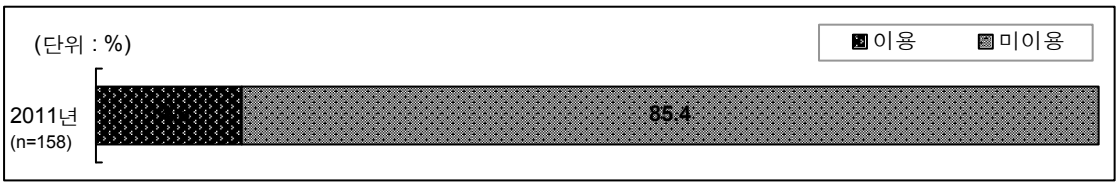
<그림 103> [피신청인] 지역별 언론중재위원회 교육프로그램 이용의향



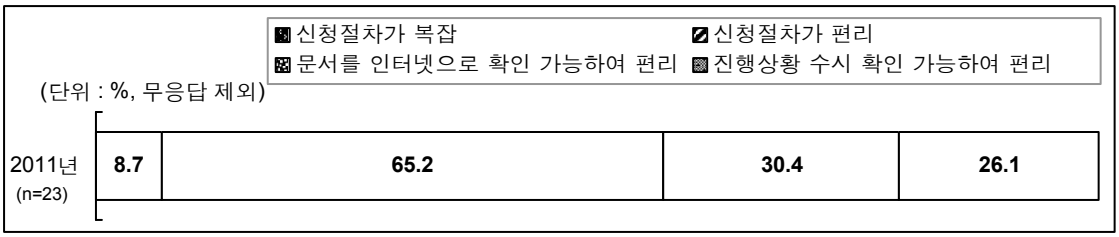
11. [신청인] 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가

- 전자심리시스템(아이넷) 이용 여부에 대하여, 신청인 중 14.6%(n=23)가 '이용해 본 적이 있다'고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 있다고 응답한 23명을 대상으로 이용시 느낀 점을 살펴본 결과, 65.2%가 '신청절차가 편리하다', 30.4%가 '문서를 인터넷으로 확인 가능하여 편리하다', 26.1%가 '진행상황을 수시로 확인 가능하여 편리하다'고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 없다고 응답한 135명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 68.9%가 '아이넷에 대해 잘 알지 못해서'라고 응답한 것으로 나타나 아이넷에 대한 홍보를 강화할 필요가 있음.

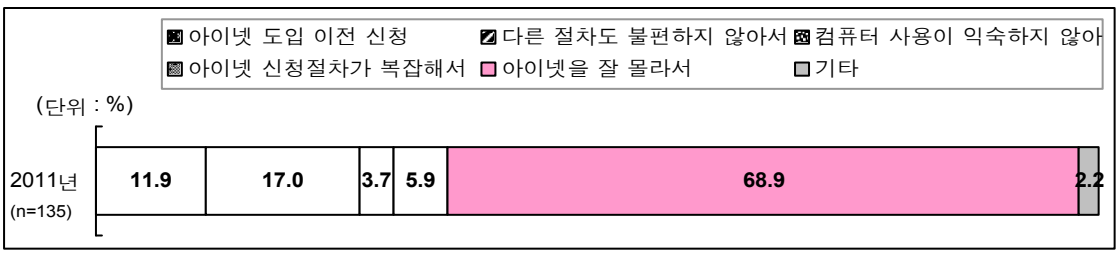
<그림 104> [신청인] 아이넷 이용 여부



<그림 105> [신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점(복수응답)



<그림 106> [신청인] 아이넷 미이용 이유(복수응답)



제4장

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

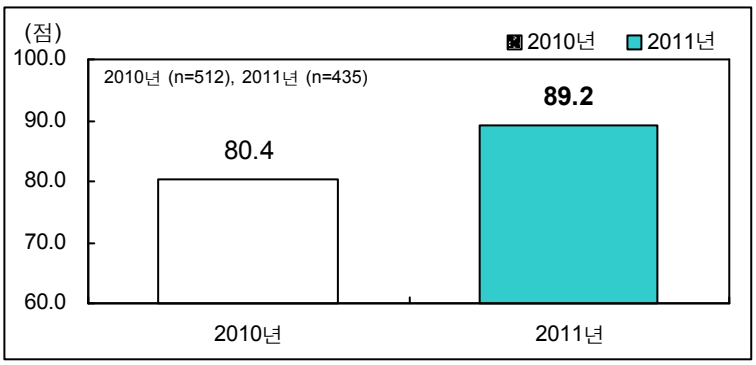
상담이용자 조사결과

1. 상담이용자 종합만족도

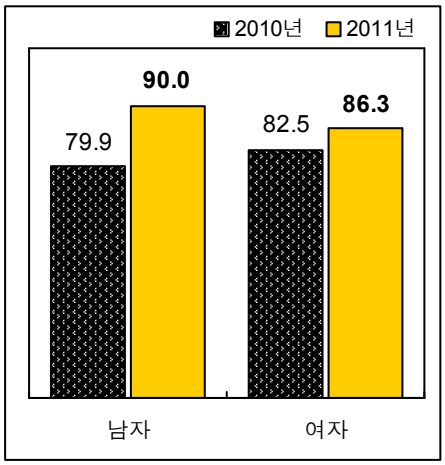
1) 종합만족도

- 언론중재위원회 상담이용자의 종합만족도는 89.2점으로, 2010년(80.4점) 대비 8.8점 상승함.
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성(90.0점)이 여성(86.3점)보다 만족도가 높으며, 연령별로는 60세 이상(87.7점) 만족도가 가장 낮게 나타남.
- 행동별로는 차이가 없으며, 상담방법별로는 방문상담원(90.4점)의 만족도가 가장 높음.

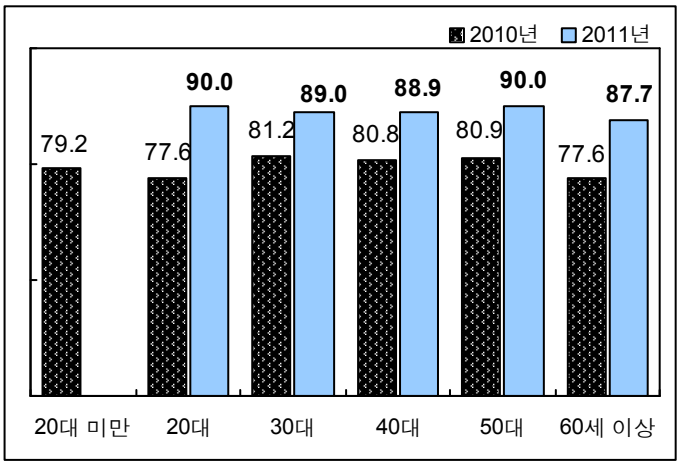
<그림 107> 상담이용자 종합만족도



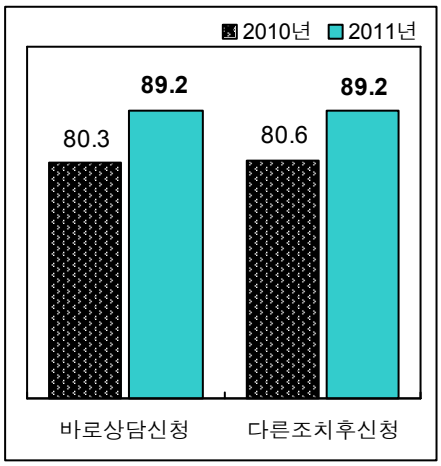
<그림 108> 성별 종합만족도



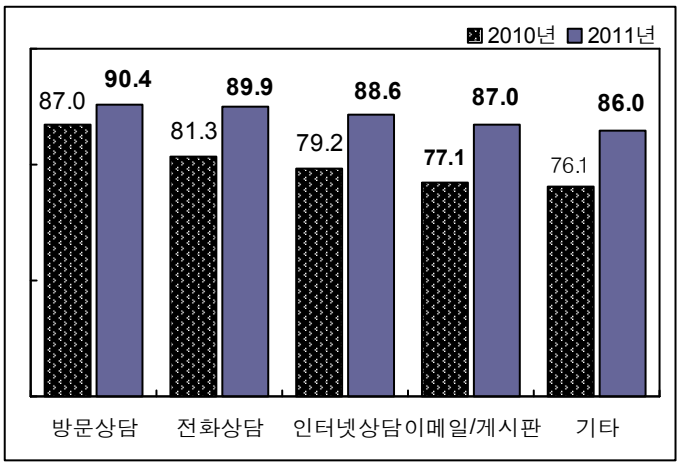
<그림 109> 연령별 종합만족도



<그림 110> 행동별 종합만족도



<그림 111> 상담방법별 종합만족도



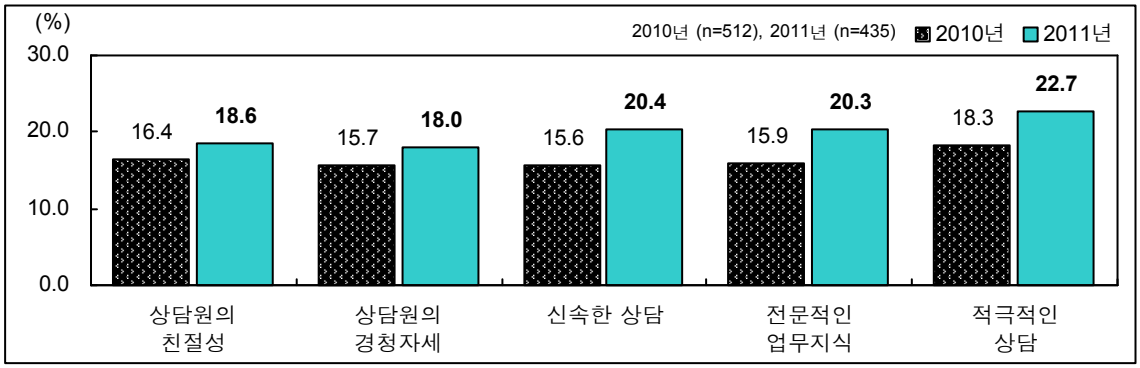
<표 33> 상담이용자 종합만족도

		2010년		2011년		증감 (점)
		사례수 (명)	종합만족도 (점)	사례수 (명)	종합만족도 (점)	
전체		512	80.4	435	89.2	+8.8
성별	남자	416	79.9	340	90.0	+10.1
	여자	95	82.5	95	86.3	+3.8
	무응답	1	80.0	-	-	-
연령별	20대 미만	5	79.2	-	-	-
	20대	49	77.6	29	90.0	+12.4
	30대	155	81.2	125	89.0	+7.8
	40대	184	80.8	160	88.9	+8.1
	50대	83	80.9	100	90.0	+9.1
	60대 이상	35	77.6	19	87.7	+10.1
	무응답	1	83.3	2	87.9	+4.6
상담 행동별	바로 상담	292	80.3	238	89.2	+8.9
	다른 조치 후 상담	220	80.6	197	89.2	+8.6
상담이용 방법별	방문상담	109	87.0	99	90.4	+3.4
	전화상담	328	81.3	346	89.9	+8.6
	인터넷 상담	61	79.2	64	88.6	+9.4
	이메일/게시판상담	130	77.1	47	87.0	+9.9
	기타	13	76.1	4	85.9	+9.8

2) 항목별 중요도

- 상담이용자의 상담창구에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 적극적인 상담(22.7%) > 신속한 상담(20.4%) > 전문적인 업무지식(20.3%) > 상담원의 친절성(18.6%) > 상담원의 경청자세(18.0%) 순으로 나타나, 상담 이용 시, 상담원의 적극적인 상담태도가 만족도에 미치는 영향이 가장 큰 것을 알 수 있음.

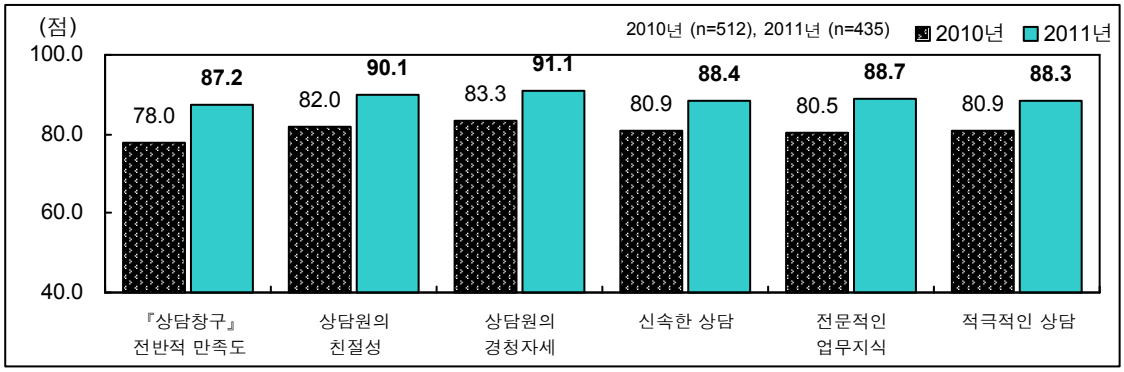
<그림 112> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)



3) 항목별 만족도

- 상담이용자의 상담창구에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(91.1점) > 상담원의 친절성(90.1점) > 전문적인 업무지식(88.7점) > 신속한 상담(88.4점) > 적극적인 상담(88.3점) 순으로 나타남.
- 2010년 대비「상담창구」전반적 만족도가 큰 폭(9.2점)으로 상승함.
- 적극적인 상담 항목은 높은 중요도에 비해 만족도가 가장 낮은 결과를 보이고 있어, 이 부분에 대한 개선책을 적극 모색해야 할 것임.

<그림 113> 상담이용자 항목별 만족도



<표 34> 상담이용자 항목별 만족도

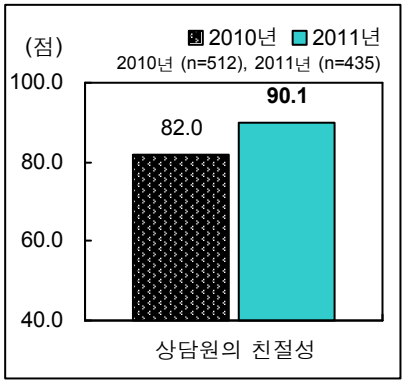
(단위: %)

	응 답 률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	59.5	32.4	7.1	0.7	0.2	-	92.0	7.1	0.9
상담원의 경청자세	64.1	28.0	6.9	0.9	-	-	92.2	6.9	0.9
신속한 상담	57.0	29.9	10.6	2.3	-	0.2	86.9	10.6	2.3
전문적인 업무지식	54.0	30.1	9.4	1.6	-	4.8	84.1	9.4	1.6
적극적인 상담	56.6	30.1	10.6	2.3	-	0.5	86.7	10.6	2.3
전반적 만족도	52.9	32.9	12.0	2.1	0.2	-	85.7	12.0	2.3

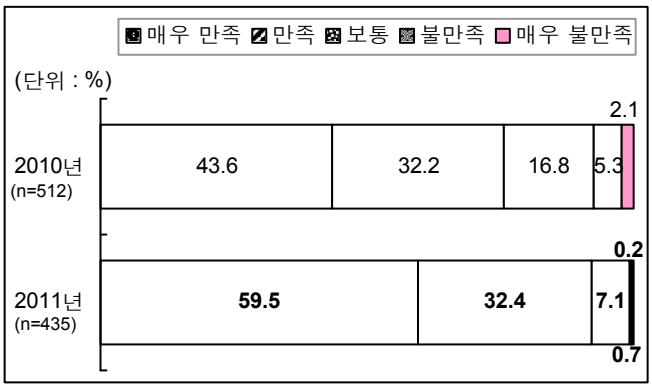
(1) 상담원의 친절성 항목 만족도

- 상담원의 친절성 항목의 만족도는 90.1점으로, 2010년(82.0점) 대비 8.1점 상승함.
- 상담원의 친절성에 대해 전체의 59.5%는 매우 만족, 32.4%는 만족한다고 응답하여, 2010년(75.8%) 대비 만족 비율이 16.1% 증가함.

<그림 114> 상담원의 친절성 만족도



<그림 115> 상담원의 친절성 만족도 응답률



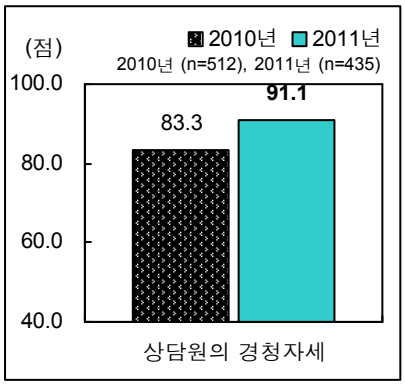
<표 35> 상담원의 친절성 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	223	43.6	259	59.5	+15.9
만족	165	32.2	141	32.4	+0.2
보통	86	16.8	31	7.1	-9.7
불만족	27	5.3	3	0.7	-4.6
매우 불만족	11	2.1	1	0.2	-1.9

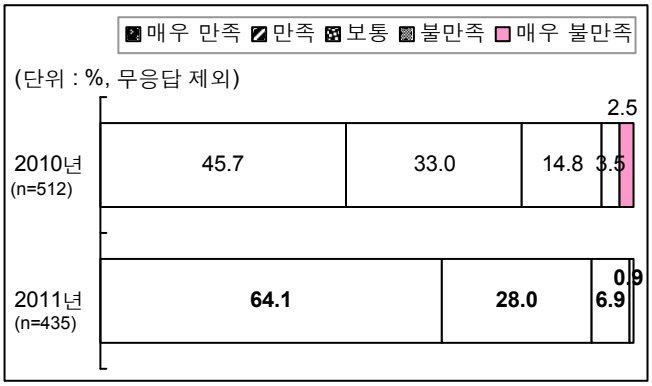
(2) 상담원의 경청자세 항목 만족도

- 상담원의 경청자세 항목의 만족도는 91.1점으로, 2010년(83.3점) 대비 8.8점 상승함.
- 상담원의 경청자세에 대해 전체의 64.1%는 매우 만족, 28.0%는 만족한다고 응답하여, 2010년(78.7%) 대비 만족 비율이 13.4% 증가함.

<그림 116> 상담원의 경청자세 만족도



<그림 117> 상담원의 경청자세 만족도 응답률



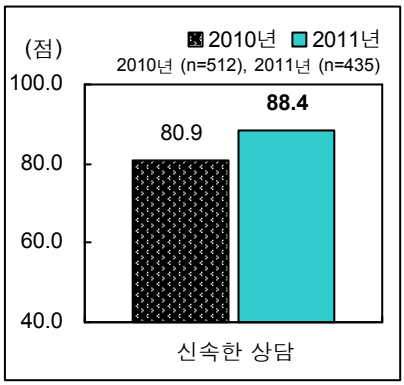
<표 36> 상담원의 경청자세 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	234	45.7	279	64.1	+18.4
만족	169	33.0	122	28.0	-5.0
보통	76	14.8	30	6.9	-7.9
불만족	18	3.5	4	0.9	-2.6
매우 불만족	13	2.5	-	-	-2.5
무응답	2	0.4	-	-	-0.4

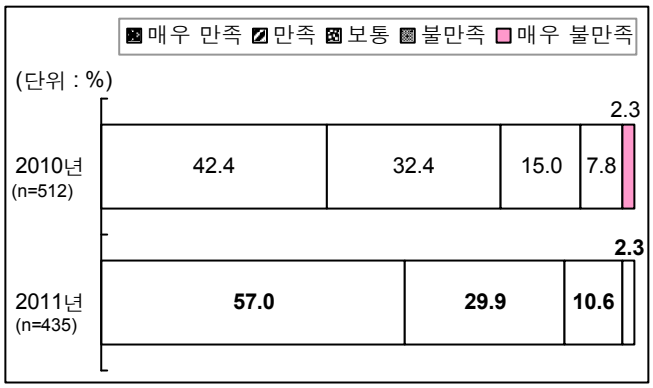
(3) 신속한 상담 항목 만족도

- 상담원의 신속한 상담 항목의 만족도는 88.4점으로, 2010년(80.9점) 대비 7.5점 상승함.
- 상담원의 신속한 상담에 대해 전체의 57.0%는 매우 만족, 29.9%는 만족한다고 응답하여, 2010년(74.8%) 대비 만족 비율이 12.1% 증가함.

<그림 118> 신속한 상담 만족도



<그림 119> 신속한 상담 만족도 응답률



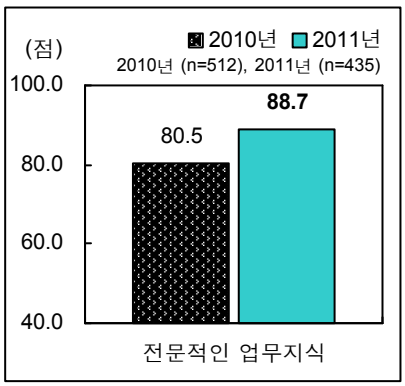
<표 37> 신속한 상담 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	217	42.4	248	57.0	+14.6
만족	166	32.4	130	29.9	-2.5
보통	77	15.0	46	10.6	-4.4
불만족	40	7.8	10	2.3	-5.5
매우 불만족	12	2.3	-	-	-2.3
무응답	-	-	1	0.2	+0.2

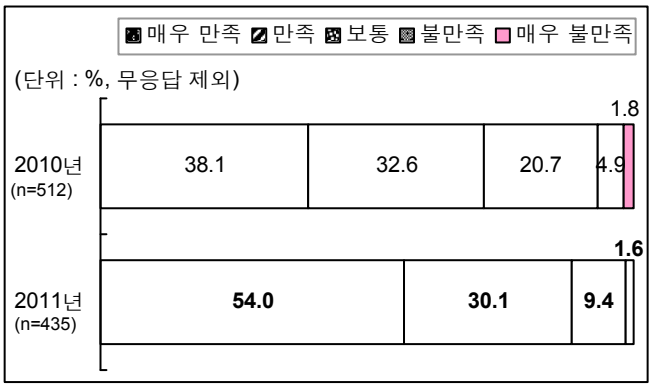
(4) 전문적인 업무지식 항목 만족도

- 상담원의 전문적인 업무지식 항목의 만족도는 88.7점으로, 2010년(80.5점) 대비 7.8점 상승함.
- 상담원의 전문적인 업무지식에 대해 전체의 54.0%는 매우 만족, 30.1%는 만족한다고 응답하여, 2010년(70.7%) 대비 만족 비율이 13.4% 증가함.

<그림 120> 전문적인 업무지식 만족도



<그림 121> 전문적인 업무지식 만족도 응답률



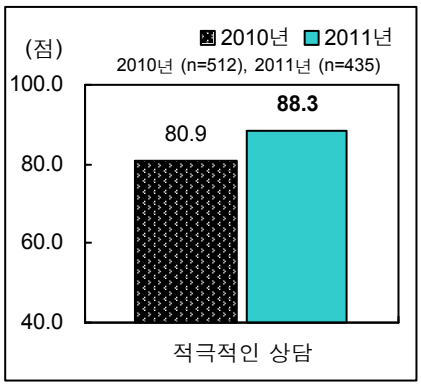
<표 38> 전문적인 업무지식 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	195	38.1	235	54.0	+15.9
만족	167	32.6	131	30.1	-2.5
보통	106	20.7	41	9.4	-11.3
불만족	25	4.9	7	1.6	-3.3
매우 불만족	9	1.8	-	-	-1.8
무응답	10	2.0	21	4.8	+2.8

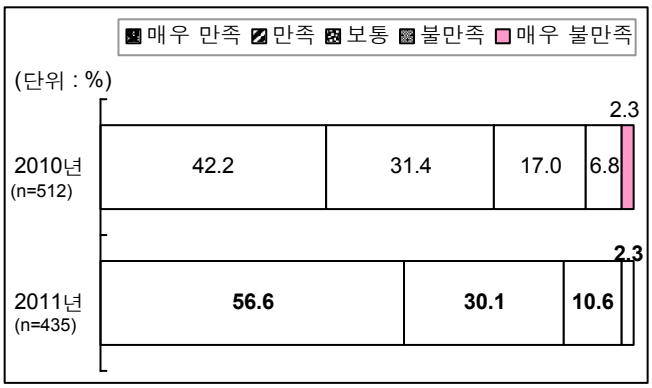
(5) 적극적인 상담 항목 만족도

- 상담원의 적극적인 상담 항목의 만족도는 88.3점으로, 2010년(80.9점) 대비 7.4점 상승함.
- 상담원의 적극적인 상담에 대해 전체의 56.6%는 매우 만족, 30.1%는 만족한다고 응답하여, 2010년(73.6%) 대비 만족 비율이 13.1% 증가함.

<그림 122> 적극적인 상담 만족도



<그림 123> 적극적인 상담 만족도 응답률



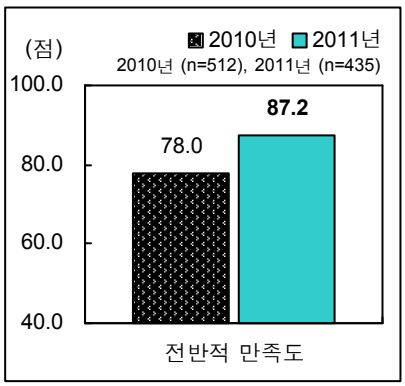
<표 39> 적극적인 상담 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	216	42.2	246	56.6	+14.4
만족	161	31.4	131	30.1	-1.3
보통	87	17.0	46	10.6	-6.4
불만족	35	6.8	10	2.3	-4.5
매우 불만족	12	2.3	-	-	-2.3
무응답	1	0.3	2	0.5	+0.2

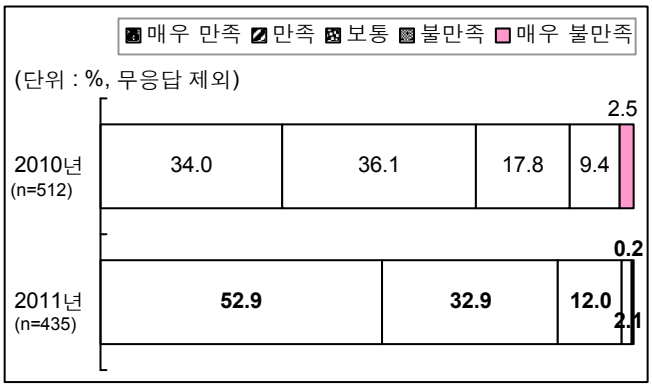
2. 상담이용자 전반적 만족도

- 상담이용자 전반적 만족도는 87.2점으로, 2010년(78.0점) 대비 9.2점 상승함.
- 상담창구의 전반적 만족에 대해 전체의 52.9%는 매우 만족, 32.9%는 만족한다고 응답하여, 2010년(70.1%) 대비 만족 비율이 15.7% 증가함.

<그림 124> 상담이용자 전반적 만족도



<그림 125> 상담이용자 전반적 만족도 응답률



<표 40> 상담이용자 전반적 만족도

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 만족	174	34.0	230	52.9	+18.9
만족	185	36.1	143	32.9	-3.2
보통	91	17.8	352	12.0	-5.8
불만족	48	9.4	9	2.1	-7.3
매우 불만족	13	2.5	1	0.2	-2.3
무응답	1	0.2	-	-	-0.2

3. 언론중재위원회 상담창구 평가

1) 향후 재이용의향

- 향후 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁발생 시, 언론중재위원회 상담창구 재이용 의향에 대해 전체의 52.4%는 '매우 그렇다', 22.3%는 '그렇다'라고 응답하여 향후 재이용 의향률은 2010년(73.2%) 대비 1.5% 증가함.

<그림 126> 상담창구 향후 재이용의향

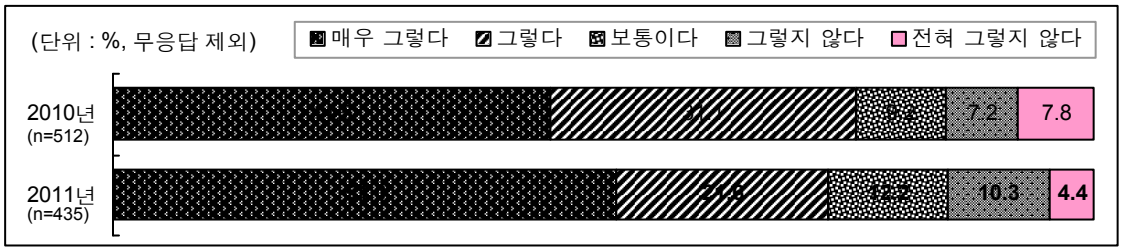
<표 41> 상담창구 향후 재이용의향

	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 그렇다	230	44.9	228	52.4	+7.5
그렇다	145	28.3	97	22.3	-6.0
보통이다	64	12.5	50	11.5	-1.0
그렇지 않다	27	5.3	39	9.0	+3.7
전혀 그렇지 않다	44	8.6	21	4.8	-3.8
무응답	2	0.4	-	-	-0.4

2) 상담창구 타인 권유의향

- 앞으로 주변에서 언론보도로 인한 피해 또는 분쟁으로 고민하는 사람을 보면 언론중재위원회 상담을 받도록 권유할 의향에 대해 전체의 51.0%는 '매우 그렇다', 21.6%는 '그렇다'고 응답하여, 상담창구 타인권유 의향률은 2010년(75.6%) 대비 3.0% 감소함.

<그림 127> 상담창구 타인 권유의향



<표 42> 상담창구 타인 권유의향

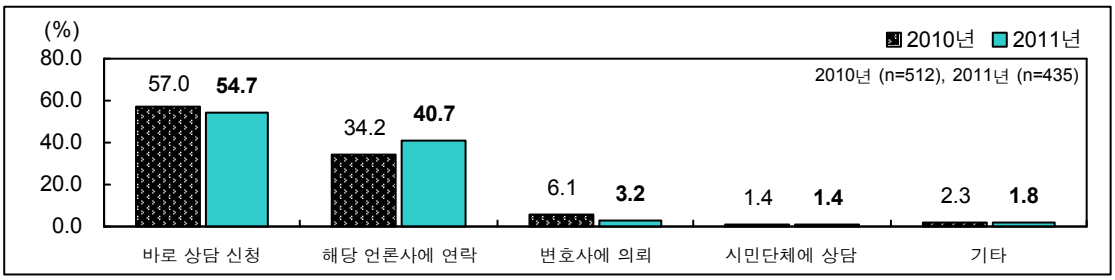
	2010년		2011년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	100.0	435	100.0	
매우 그렇다	228	44.5	222	51.0	+6.5
그렇다	159	31.1	94	21.6	-9.5
보통이다	47	9.2	53	12.2	+3.0
그렇지 않다	37	7.2	45	10.3	+3.1
전혀 그렇지 않다	40	7.8	19	4.4	-3.4
무응답	1	0.2	2	0.5	+0.3

4. 언론중재위원회 이용관련 현황

1) 언론중재위원회 상담 전 조치 방법

- 언론중재위원회 상담창구 이용 전, 다른 조치를 취하였는지에 대한 질문에, '다른 조치 없이 바로 언론중재위원회에 상담 신청'(54.7%)과 '해당 언론사에 연락하여 항의 하거나 질의'(40.7%)하였다는 응답이 가장 많았으며, 그 외에 '변호사에 의뢰'(3.2%), '언론관련 시민단체에 상담'(1.4%) 등의 순임.
- 2010년 대비 '해당 언론사에 연락' 응답비율이 다소 증가(+6.5%)함.

<그림 128> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)



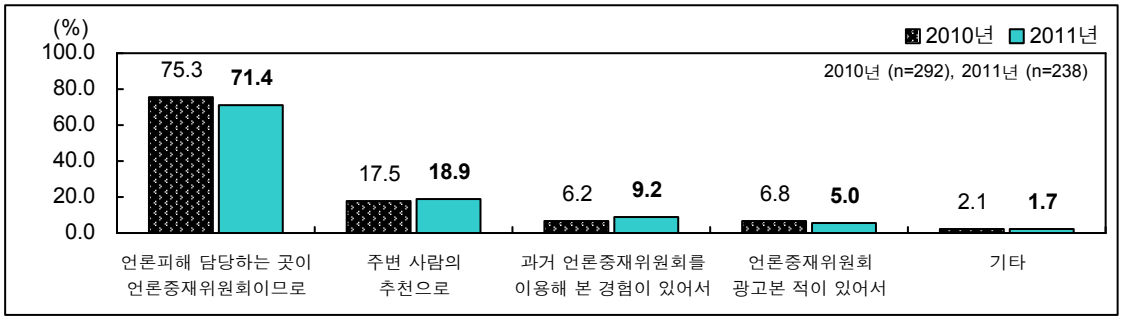
<표 43> 언론중재위원회 상담 전 조치 방법(복수응답)

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	512	101.0	435	101.8	
다른 조치 없이 바로 상담 신청	292	57.0	238	54.7	-2.3
해당 언론사에 연락하여 항의, 질의	175	34.2	177	40.7	+6.5
변호사에 의뢰	31	6.1	14	3.2	-2.9
언론관련 시민단체에 상담	7	1.4	6	1.4	-
기타	12	2.3	8	1.8	-0.5

2) 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유

- 다른 조치 없이 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 238명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 71.4%가 언론피해를 담당하는 주요기관으로 언론중재위원회를 인식하고 있었으며, 18.9%는 주변 사람의 추천, 9.2%는 이미 언론중재위원회를 이용해본 경험이 있었기 때문이라고 응답함.
- 2010년 대비, 과거 위원회를 이용해 본 경험 때문에 언론중재위원회를 바로 찾은 비율은 3.0% 증가함.

<그림 129> 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답)



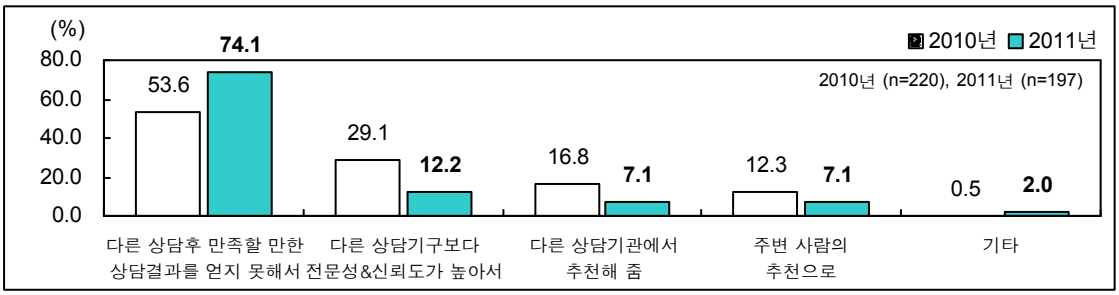
<표 44> 언론중재위원회 상담창구를 바로 이용한 이유(복수응답)

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	292	107.9	238	106.3	
언론 피해를 담당하는 곳은 언론중재위원회이기 때문에	220	75.3	170	71.4	-3.9
주변 사람의 추천으로	51	17.5	45	18.9	+1.4
과거 이미 언론중재위원회를 이용해 본 적이 있어서	18	6.2	22	9.2	+3.0
언론중재위원회 광고를 보고	20	6.8	12	5.0	-1.8
기타	6	2.1	4	1.7	-0.4

3) 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유

- 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 197명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, '다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서'(74.1%) 응답비율이 매우 높게 나타났으며, 그 다음으로 '다른 기관보다 전문성 및 신뢰도가 높아서'(12.2%), '다른 상담기관에서 추천해 줌'/'주변 사람의 추천으로'(각 7.1%) 순임.
- 2010년 대비, '다른 상담을 통해 만족할 만한 결과를 얻지 못해서' 응답비율이 20.5%나 증가함.

<그림 130> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답)



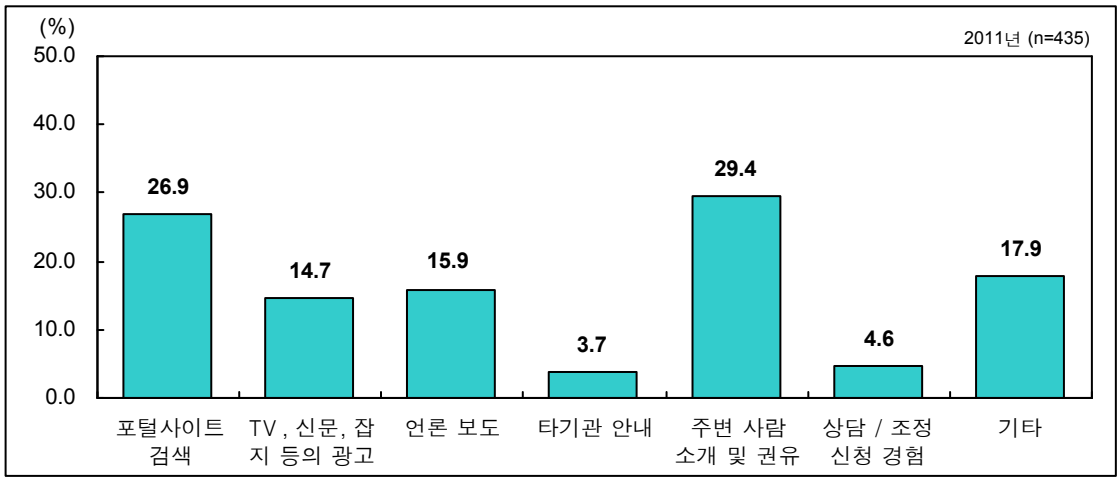
<표 45> 다른 조치 후 언론중재위원회 상담창구를 이용한 이유(복수응답)

	2010년		2011년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	220	112.3	197	102.5	
다른 상담을 해보았으나 만족할 만한 상담결과를 얻지 못해서	118	53.6	146	74.1	+20.5
다른 상담기구보다 전문성 및 신뢰도가 높아서	64	29.1	24	12.2	-16.9
다른 상담기관에서 언론중재위원회를 추천해 주어서	37	16.8	14	7.1	-9.7
주변 사람의 추천으로	27	12.3	14	7.1	-5.2
기타	1	0.5	4	2.0	+1.5

5. 상담이용자의 언론중재위원회 인지경로

- 상담이용자의 언론중재위원회 인지경로를 살펴본 결과, '주변 사람들의 소개 및 권유'(29.4%)와 포털사이트 검색(26.9%)이라는 응답비율이 가장 높게 나타남.
- 조정(중재) 신청인의 경우에는 45.2%가 언론보도를 통해 위원회를 알게 되었다고 응답하였으며 포털사이트 검색은 9.7%에 불과한 반면, 상담이용자의 경우 포털사이트 검색 응답비율이 높음(26.9%).

<그림 131> 언론중재위원회 인지경로(복수응답)



제5장

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

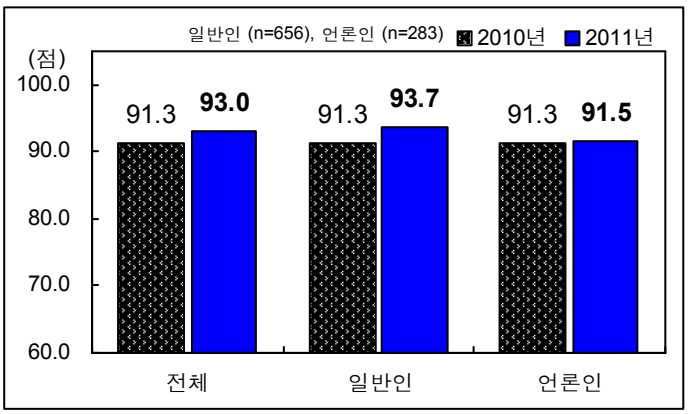
교육수강자 조사결과

1. 교육수강자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자의 종합만족도는 93.0점으로, 2010년(91.3점) 대비 1.7점 상승함.
- 교육수강자 종합만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 일반인은 93.7점, 언론인은 91.5점으로, 일반인이 언론인보다 만족도가 높게 나타남.

<그림 132> 교육수강자 종합만족도



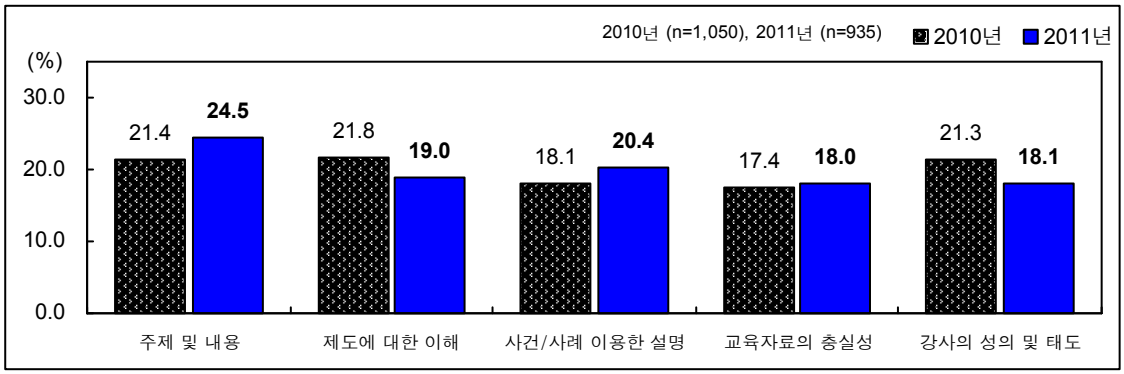
<표 46> 교육수강자 종합만족도

	2010년		2011년		증감(점)
	사례수(명)	점수(점)	사례수(명)	점수(점)	
전체	1,050	91.3	939	93.0	+1.7
일반인	797	91.3	656	93.7	+2.4
언론인	253	91.3	283	91.5	+0.2

2) 항목별 중요도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 주제 및 내용(24.5%) > 사건, 사례를 이용한 설명(20.4%) > 제도에 대한 이해(19.0%) > 강사의 성의 및 태도(18.1%) > 교육자료의 충실성(18.0%) 순으로 나타나, 교육수강시 '주제 및 내용'과 '사건, 사례를 이용한 설명' 항목이 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 알 수 있음.
- 2010년 대비, '주제 및 내용'(+3.1%)과 '사건, 사례를 이용한 설명'(+2.3%) 항목의 중요도는 증가한데 비해, '제도에 대한 이해'(-2.8%)와 '강사의 성의 및 태도'(-3.2%) 항목의 중요도는 감소함.

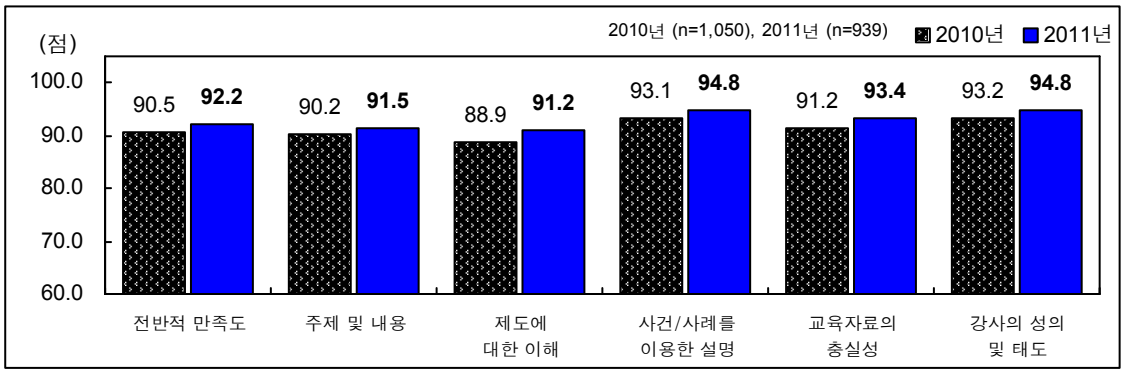
<그림 133> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)



3) 항목별 만족도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도, 사건/사례를 이용한 설명(94.8점) > 교육자료의 충실성(93.4점) > 주제 및 내용(91.5점) > 제도에 대한 이해(91.2점) 순임.
- 전반적으로 2010년 대비 만족도가 상승한 가운데, '제도에 대한 이해'(+2.3점)와 '교육자료의 충실성'(+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

<그림 134> 교육수강자 항목별 만족도



<표 47> 교육수강자 항목별 만족도

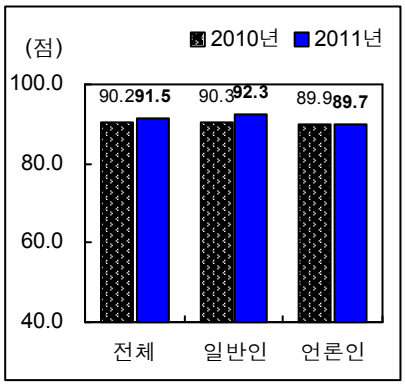
(단위: %)

	응답률						종합결과		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
주제 및 내용	58.5	40.0	1.2	-	-	0.3	98.5	1.2	-
제도에 대한 이해	58.0	39.3	2.3	-	-	0.3	97.3	2.3	-
사건/사례를 이용한 설명	74.7	23.9	1.1	-	-	0.4	98.5	1.1	-
교육자료의 충실성	69.0	28.1	2.1	0.2	-	0.5	97.1	2.1	0.2
강사의 성의 및 태도	74.8	23.5	1.2	-	-	0.5	98.3	1.2	-
전반적 만족도	62.0	35.7	1.5	-	-	0.9	97.7	1.5	-

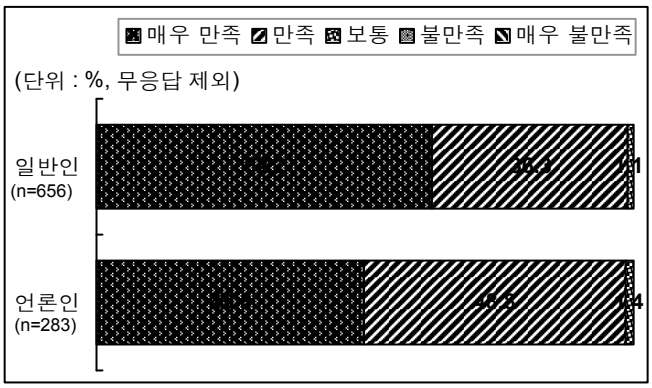
(1) 주제 및 내용 항목 만족도

- 교육 주제 및 내용 항목의 만족도는 91.5점(일반인 92.3점, 언론인 89.7점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 62.2%가 매우 만족, 36.3%가 만족한다고 응답하여, 2010년(97.7%) 대비 만족 비율이 0.8% 증가하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 49.8%가 매우 만족, 48.8%가 만족한다고 응답하여, 2010년(97.6%) 대비 만족 비율이 1.0% 증가함.

<그림 135> 주제 및 내용 만족도



<그림 136> 주제 및 내용 만족도 응답률



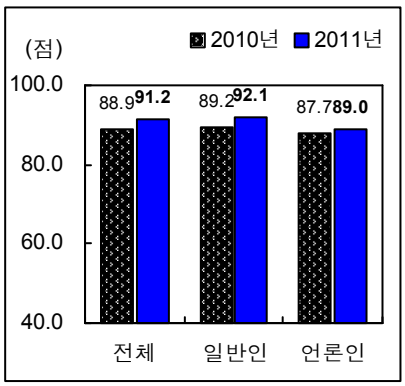
<표 48> 주제 및 내용 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	429	53.8	408	62.2	+8.4	131	51.8	141	49.8	-2.0
만족	350	43.9	283	36.3	-7.6	116	45.8	138	48.8	+3.0
보통	18	2.3	7	1.1	-1.2	6	2.4	4	1.4	-1.0
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	3	0.5	+0.5	-	-	-	-	-

(2) 제도에 대한 이해 항목 만족도

- 제도에 대한 이해 항목의 만족도는 91.2점(일반인 92.1점, 언론인 89.0점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 62.5%가 매우 만족, 34.9%가 만족한다고 응답하여, 2010년(95.7%) 대비 만족 비율이 1.7% 증가하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 47.7%가 매우 만족, 49.5%가 만족한다고 응답하여, 2010년(92.0%) 대비 만족 비율이 5.2% 증가함.

<그림 137> 제도에 대한 이해 만족도



<그림 138> 제도에 대한 이해 만족도 응답률

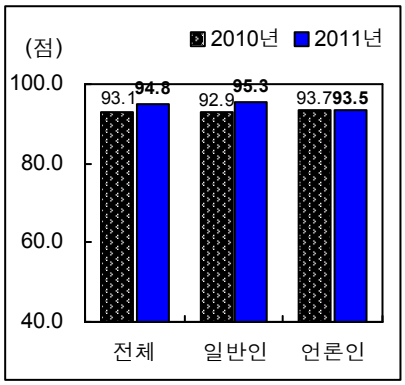
<표 49> 제도에 대한 이해 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	402	50.4	410	62.5	+12.1	117	46.2	135	47.7	+1.5
만족	361	45.3	229	34.9	-10.4	116	45.8	140	49.5	+3.7
보통	34	4.3	14	2.1	-2.2	20	7.9	8	2.8	-5.1
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	3	0.5	+0.5	-	-	-	-	-

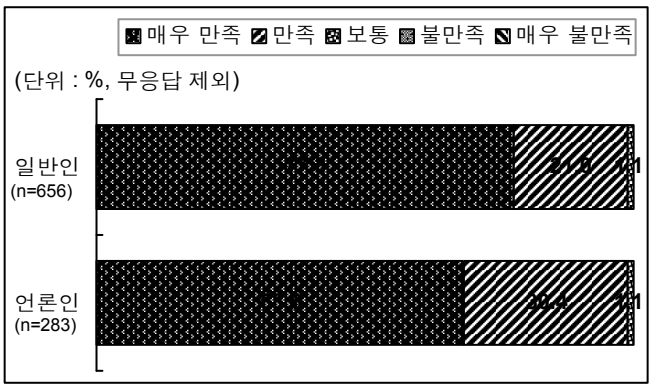
(3) 사건, 사례를 이용한 설명 항목 만족도

- 사건, 사례를 이용한 설명 항목의 만족도는 94.8점(일반인 95.3점, 언론인 93.5점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 77.3%가 매우 만족, 21.0%가 만족한다고 응답하여, 2010년(98.6%) 대비 만족 비율이 0.3% 감소하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 68.6%가 매우 만족, 30.4%가 만족한다고 응답하여, 2010년(98.5%) 대비 만족 비율이 0.5% 증가함.

<그림 139> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도



<그림 140> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도 응답률



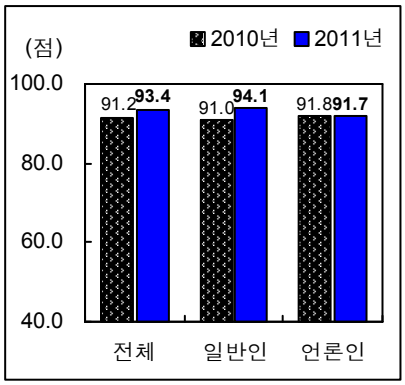
<표 50> 사건, 사례를 이용한 설명 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	526	66.0	507	77.3	+11.3	177	70.0	194	68.6	-1.4
만족	260	32.6	138	21.0	-11.6	72	28.5	86	30.4	+1.9
보통	11	1.4	7	1.1	-0.3	4	1.6	3	1.1	-0.5
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	4	0.6	+0.6	-	-	-	-	-

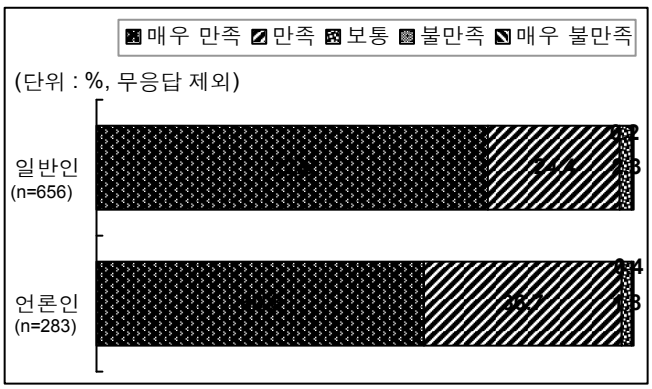
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도

- 교육자료의 충실성 항목의 만족도는 93.4점(일반인 94.1점, 언론인 91.7점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 72.6%가 매우 만족, 24.4%가 만족한다고 응답하여, 2010년(95.5%) 대비 만족 비율이 1.5% 증가하였으며, 언론인은 전체의 60.8%가 매우 만족, 36.7%가 만족한다고 응답하여, 2010년(96.1%) 대비 만족 비율이 1.4% 증가함.

<그림 141> 교육자료의 충실성 만족도



<그림 142> 교육자료의 충실성 만족도 응답률



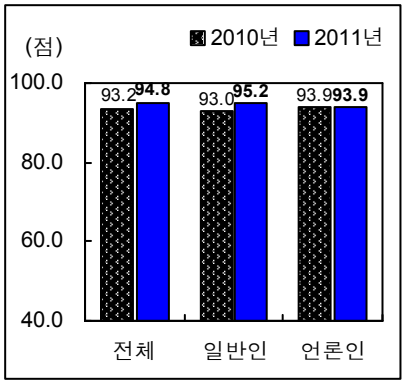
<표 51> 교육자료의 충실성 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	476	59.7	476	72.6	+12.9	158	62.5	172	60.8	-1.7
만족	285	35.8	160	24.4	-11.4	85	33.6	104	36.7	+3.1
보통	35	4.4	15	2.3	-2.1	9	3.6	5	1.8	-1.8
불만족	1	0.1	1	0.2	+0.1	-	-	1	0.4	+0.4
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	4	0.5	+0.5	1	0.4	1	0.4	-

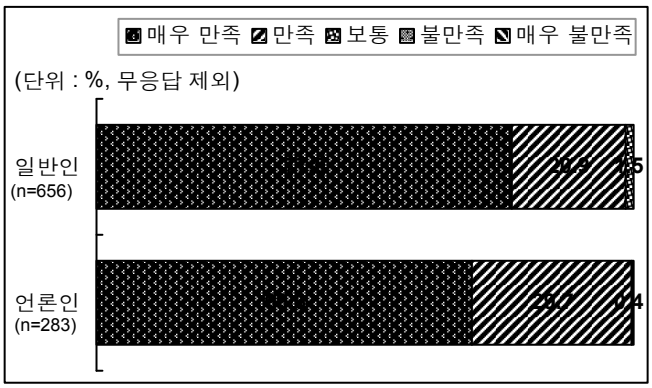
(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도

- 강사의 성의 및 태도 항목의 만족도는 94.8점(일반인 95.2점, 언론인 93.9점)으로 나타남.
- 일반인은 전체의 77.0%가 매우 만족, 20.9%가 만족한다고 응답하여, 2010년(98.5%) 대비 만족 비율이 0.6% 감소하였으며, 언론인은 전체의 69.6%가 매우 만족, 29.7%가 만족한다고 응답하여, 2010년(98.9%) 대비 만족 비율이 0.4% 증가함.

<그림 143> 강사의 성의 및 태도 만족도



<그림 144> 강사의 성의 및 태도 만족도 응답률



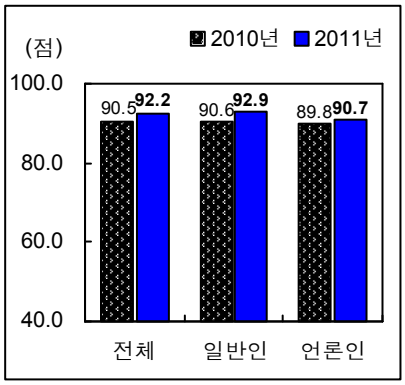
<표 52> 강사의 성의 및 태도 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	797	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	530	66.5	505	77.0	+10.5	179	70.8	197	69.6	-1.2
만족	255	32.0	137	20.9	-11.1	71	28.1	84	29.7	+1.6
보통	12	1.5	10	1.5	-	3	1.2	1	0.4	-0.8
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	-	-	4	0.6	+0.6	-	-	1	0.4	+0.4

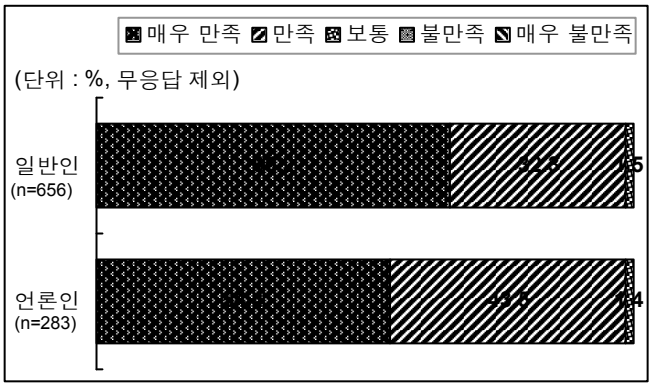
2. 교육프로그램 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.2점(일반인 92.9점, 언론인 90.7점)으로, 2010년(90.5점) 대비 1.7점 상승함.
- 상담의 전반적 만족에 대해 일반인은 전체의 65.2%가 매우 만족, 32.3%가 만족한다고 응답하여, 2010년(97.4%)과 만족 비율이 비슷한 수준(+0.1%)으로 나타났으며, 언론인의 경우에도 전체의 54.4%가 매우 만족, 43.5%가 만족한다고 응답하여, 2010년(97.6%)과 만족 비율이 비슷한 수준(+0.3%)임.

<그림 145> 교육프로그램 전반적 만족도



<그림 146> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률



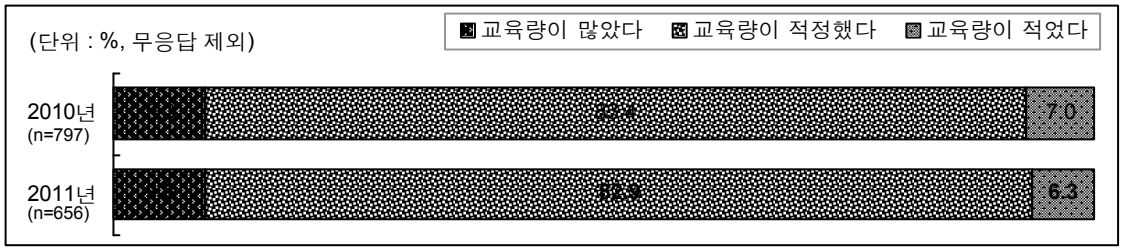
<표 53> 교육프로그램 전반적 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 만족	440	55.2	428	65.2	+10.0	129	51.0	154	54.4	+3.4
만족	336	42.2	212	32.3	-9.9	118	46.6	123	43.5	-3.1
보통	16	2.0	10	1.5	-0.5	5	2.0	4	1.4	-0.6
불만족	1	0.1	-	-	-0.1	-	-	-	-	-
매우 불만족	4	0.5	-	-	-0.5	1	0.4	-	-	-0.4
무응답	-	-	6	0.9	+0.9	-	-	2	0.7	+0.7

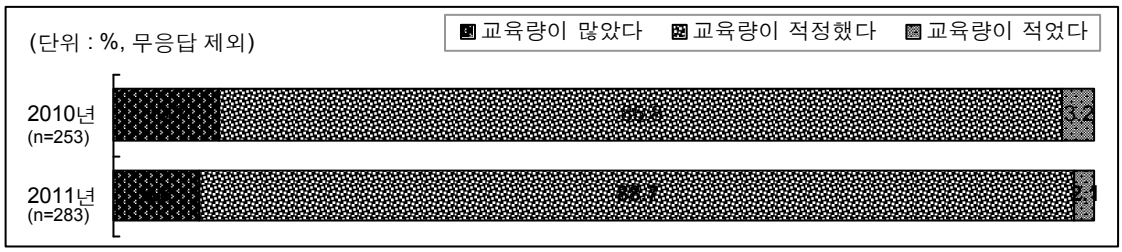
3. 교육시간 내 교육량의 적절성

- 교육시간 내 교육량의 적절성을 평가한 결과, 일반인의 82.9%, 언론인의 88.7%가 적절하다고 평가하여, 전반적으로 교육량은 적절하다고 평가하는 경향이며, 언론인의 경우 2010년(85.8%) 대비 적절하다는 의견이 다소 증가(+2.9%)함.

<그림 147> [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성



<그림 148> [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성



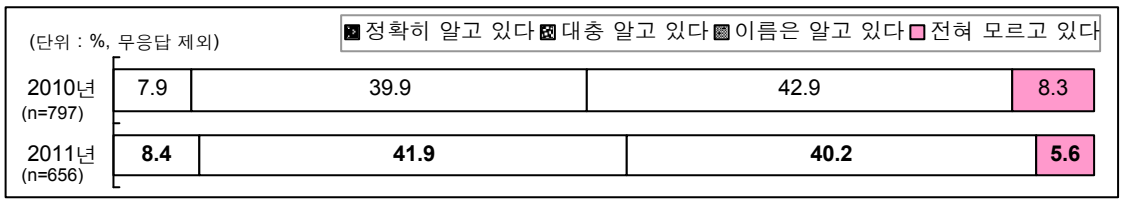
<표 54> 교육시간 내 교육량의 적절성

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
교육량 많다	74	9.3	61	9.3	-	27	10.7	25	8.8	-1.9
교육량 적절	665	83.4	544	82.9	-0.5	217	85.8	251	88.7	+2.9
교육량 적다	56	7.0	41	6.3	-0.7	8	3.2	6	2.1	-1.1
무응답	2	0.3	10	1.5	+1.2	1	0.4	1	0.4	-

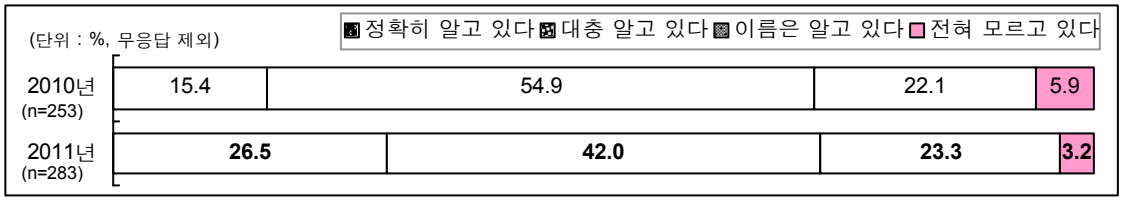
4. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 90.6%, 언론인의 91.8%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다는 응답자는 일반인의 8.4%, 언론인의 26.5% 수준에 불과함.
- 언론인의 경우 2010년 대비 큰 폭(11.1%)으로 상승하였으나, 위원회의 기능과 역할에 대한 인지율을 높이는 데 지속적인 관심을 기울일 필요가 있음.

<그림 149> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부



<그림 150> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부



<표 55> 언론중재위원회 인지 여부

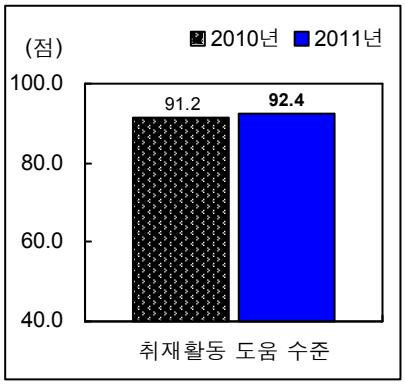
	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
아주 잘 알고 있다	63	7.9	55	8.4	+0.5	39	15.4	75	26.5	+11.1
조금 알고 있다	318	39.9	275	41.9	+2.0	139	54.9	119	42.0	-12.9
이름은 알고 있다	342	42.9	264	40.2	-2.7	56	22.1	66	23.3	+1.2
전혀 모르고 있다	66	8.3	37	5.6	-2.7	15	5.9	9	3.2	-2.7
무응답	8	1.0	25	3.8	+2.8	4	1.6	14	4.9	+3.3

5. 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가

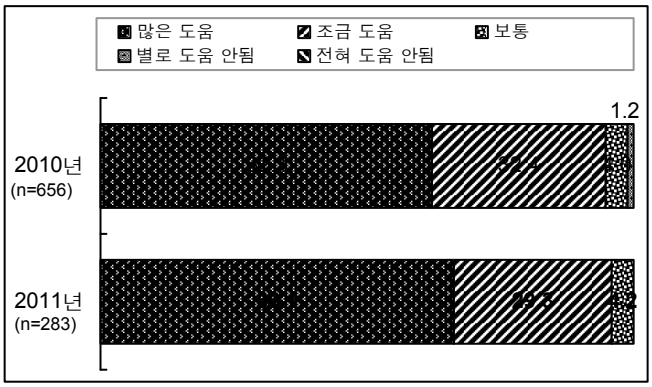
1) 교육프로그램이 언론인의 취재취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

- 언론중재위원회 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 미치는 영향력을 살펴보면, 66.1%는 많이 도움이 된다, 29.3%는 조금 도움이 된다고 응답하여 2010년(94.5%) 대비 도움이 된다고 응답한 비율이 0.9% 증가하였으며, 이를 100점 점수로 환산해 보면 92.4점임.

<그림 151> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도



<그림 152> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률



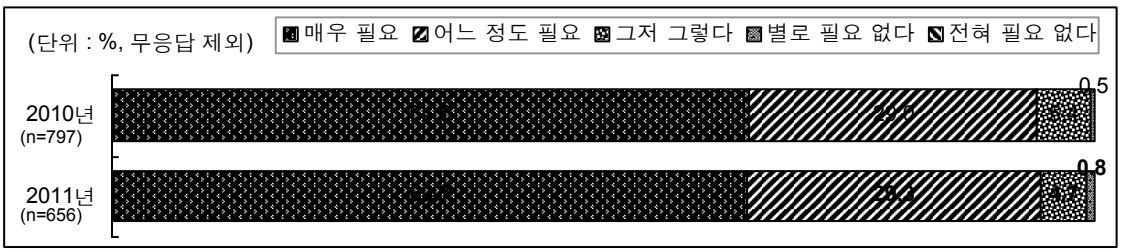
<표 56> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

	2010년		2011년		증감률
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	(%)
전체	253	100.0	283	100.0	
많이 도움됨	157	62.1	187	66.1	+4.0
조금 도움됨	82	32.4	83	29.3	-3.1
보통	10	4.0	12	4.2	+0.2
별로 도움 안됨	3	1.2	-	-	-1.2
전혀 도움 안됨	-	-	-	-	-
무응답	1	0.4	1	0.4	-

2) 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 경우에는 전체의 63.7%는 매우 필요, 29.3%는 필요하다고 응답하여, 2010년(93.5%) 대비 '필요' 응답 비율이 0.5% 감소하였으며, 언론인의 경우에는 전체의 80.6%는 매우 필요, 17.0%는 필요하다고 응답하여, 2010년(96.4%) 대비 '필요' 응답 비율이 다소 증가(+1.2%)함.

<그림 153> [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성



<그림 154> [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성

<표 57> 언론중재위원회 교육 필요성

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2010년		2011년			2010년		2011년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	797	100.0	656	100.0		253	100.0	283	100.0	
매우 필요하다	514	64.5	418	63.7	-0.8	204	80.6	228	80.6	-
필요하다	231	29.0	192	29.3	+0.3	40	15.8	48	17.0	+1.2
보통이다	43	5.4	31	4.7	-0.7	7	2.8	6	2.1	-0.7
필요하지 않다	4	0.5	5	0.8	+0.3	-	-	1	0.4	+0.4
전혀 필요하지 않다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	5	0.6	10	1.5	+0.9	2	0.8	-	-	-0.8

부 록

2011년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서
- 언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가 -

2011년 12월 16일 인쇄
2011년 12월 22일 발행

편 저 언론중재위원회 연구본부 정책연구팀
발행처 언론중재위원회
서울특별시 중구 세종대로 124 (태평로 1가 25) 프레스센터빌딩 15층
TEL. 02-397-3114 FAX. 02-397-3049 www.pac.or.kr

이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.