

**2012년도 언론중재위원회
이용만족도조사 보고서**

2012. 12.



언론중재위원회
Press Arbitration Commission

제 출 문

언론중재위원회 귀하

이 보고서를 언론중재위원회에서 의뢰한
『2012년도 언론중재위원회 이용만족도 조사
(언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가)』
연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2012년 12월

연구수행기관 나이스알앤씨(주)

목 차

제1장 : 조사 개요	15
1. 조사의 목적	17
2. 조사 설계	17
3. 조사 방법	18
4. 주요 조사항목	19
1) 조정(중재) 신청인/피신청인	19
2) 상담이용자	20
3) 교육수강자	20
5. 응답자 특성	21
6. 종합만족도 산출방법	22
1) 조정(중재) 신청인	23
2) 조정(중재) 피신청인	24
3) 상담이용자	25
4) 교육수강자	26
제2장 : 조사 결과 요약	27
1. 조정(중재) 신청인/피신청인 이용만족도	29
1) 조정(중재) 종합만족도	29
2) 차원별 만족도	30
3) 항목별 만족도	31
4) 피해구제 방법/피해구제 조치사항별 만족도	33
5) 언론중재위원회 이미지 평가	34
6) [신청인] 전자조정중재시스템(Eye-net) 관련 평가	36
2. 상담이용자 이용만족도	37
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도	37
2) 항목별 만족도	38

3. 교육수강자 이용만족도	39
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도	39
2) 항목별 만족도	40
3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	41
4. 포트폴리오 분석	42
1) 포트폴리오 분석방법	42
2) 포트폴리오 분석결과	43
(1) 조정(중재) 신청인	43
(2) 조정(중재) 피신청인	44
(3) 상담이용자	45
(4) 교육수강자	46

제3장 : 신청인/피신청인 조사결과 47

1. 조정(중재) 종합만족도	49
1) 종합만족도	49
2) 차원별 중요도	52
3) 차원별 만족도	53
(1) 상담창구 차원 만족도	54
(2) 신청절차 및 방법 차원 만족도	55
(3) 심리전 절차안내 차원 만족도	56
(4) 대기실 및 심리실 차원 만족도	58
(5) 중재부의 심리진행 차원 만족도	60
(6) 심리후 절차안내 차원 만족도	62
4) 항목별 만족도	64
(1) 상담창구 항목별 만족도	64
(2) 신청절차 및 방법 항목별 만족도	65
(3) 심리전 절차안내 항목별 만족도	66
(4) 대기실 및 심리실 항목별 만족도	68
(5) 중재부의 심리진행 항목별 만족도	70
(6) 심리후 절차안내 항목별 만족도	72

2. 피해구제 방법별 만족도	74
1) 피해구제 여부	74
2) 피해구제 방법별 만족도	75
3. 언론중재위원회 이미지 평가	77
4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net)	81
1) 전자조정중재시스템 인지 여부	81
2) 전자조정중재시스템 만족도	82
5. [피신청인] 시정권고제도	83
6. 무료변론서비스	85
1) 무료변론서비스 필요성	85
2) 무료변론서비스 이용 의향	85

제4장 : 상담이용자 조사결과 87

1. 상담이용자 종합만족도	89
1) 종합만족도	89
2) 항목별 중요도	91
3) 항목별 만족도	92
(1) 상담원의 친절성 항목 만족도	93
(2) 상담원의 경청자세 항목 만족도	94
(3) 신속한 상담 항목 만족도	95
(4) 적극적인 상담 항목 만족도	96
(5) 상담내용 신뢰성 항목 만족도	97
(6) 문제 해결에 도움 항목 만족도	98
2. 상담이용자 전반적 만족도	99
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	100

제5장 : 교육수강자 조사결과	101
1. 교육수강자 종합만족도	103
1) 종합만족도	103
2) 항목별 중요도	104
3) 항목별 만족도	105
(1) 주제 및 내용 항목 만족도	106
(2) 제도에 대한 이해 항목 만족도	107
(3) 사건/사례를 이용한 설명 항목 만족도	108
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도	109
(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도	110
2. 교육프로그램 전반적 만족도	111
3. 교육시간 내 교육량의 적절성	112
4. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	113
5. [언론인] 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가	114
1) 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	114
2) 언론중재위원회 교육 필요성	115
 <부 록> 2012년 언론중재위원회 이용만족도조사 설문지	117

그림 목차

<그림 1> 신청인 조정(중재) 종합만족도	29
<그림 2> 피신청인 조정(중재) 종합만족도	29
<그림 3> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)	29
<그림 4> 조정(중재) 차원별 만족도	30
<그림 5> [신청인] 피해구제 방법별 만족도	33
<그림 6> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도	33
<그림 7> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	34
<그림 8> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	35
<그림 9> [신청인] 전자조정중재시스템 인지 여부	36
<그림 10> [신청인] 전자조정중재시스템 만족도	36
<그림 11> 상담이용자 종합만족도	37
<그림 12> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)	37
<그림 13> 상담이용자 항목별 만족도	38
<그림 14> 교육수강자 종합만족도	39
<그림 15> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)	39
<그림 16> 교육수강자 항목별 만족도	40
<그림 17> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부	41
<그림 18> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부	41
<그림 19> [신청인] 조정(중재) 종합만족도	49
<그림 20> [피신청인] 조정(중재) 종합만족도	49
<그림 21> 성별 종합만족도	50
<그림 22> 연령별 종합만족도	50
<그림 23> 중재부별 종합만족도	50
<그림 24> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)	52
<그림 25> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도	53
<그림 26> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도	53
<그림 27> [신청인] 상담창구 차원 만족도	54
<그림 28> [신청인] 상담창구 차원 만족도 응답률	54
<그림 29> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도	55
<그림 30> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률	55
<그림 31> 심리전 절차안내 차원 만족도	56

<그림 32> [신청인] 심리전 절차안내 차원 만족도 응답률	56
<그림 33> [피신청인] 심리전 절차안내 차원 만족도 응답률	56
<그림 34> 대기실 및 심리실 차원 만족도	58
<그림 35> [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률	58
<그림 36> [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률	58
<그림 37> 중재부의 심리진행 차원 만족도	60
<그림 38> [신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률	60
<그림 39> [피신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률	60
<그림 40> 심리후 절차안내 차원 만족도	62
<그림 41> [신청인] 심리후 절차안내 차원 만족도 응답률	62
<그림 42> [피신청인] 심리후 절차안내 차원 만족도 응답률	62
<그림 43> [신청인] 상담창구 항목별 만족도	64
<그림 44> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도	65
<그림 45> [신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도	66
<그림 46> [피신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도	67
<그림 47> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	68
<그림 48> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	69
<그림 49> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도	70
<그림 50> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도	71
<그림 51> [신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도	72
<그림 52> [피신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도	73
<그림 53> [신청인] 피해구제 받음 여부	74
<그림 54> [피신청인] 피해구제 조치 취함 여부	74
<그림 55> [신청인] 피해구제 방법별 만족도	75
<그림 56> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도	75
<그림 57> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	78
<그림 58> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	78
<그림 59> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가	79
<그림 60> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률	79
<그림 61> [신청인] 전자조정중재시스템 인지 여부	81
<그림 62> [신청인] 전자조정중재시스템 만족도	82
<그림 63> [신청인] 전자조정중재시스템 만족도 응답률	82
<그림 64> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도	83
<그림 65> 무료변론서비스의 필요성	85
<그림 66> 무료변론서비스 이용 의향	85

<그림 67> 상담이용자 종합만족도	89
<그림 68> 성별 종합만족도	89
<그림 69> 연령별 종합만족도	89
<그림 70> 상담방법별 종합만족도	90
<그림 71> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)	91
<그림 72> 상담이용자 항목별 만족도	92
<그림 73> 상담원의 친절성 만족도	93
<그림 74> 상담원의 친절성 만족도 응답률	93
<그림 75> 상담원의 경청자세 만족도	94
<그림 76> 상담원의 경청자세 만족도 응답률	94
<그림 77> 신속한 상담 만족도	95
<그림 78> 신속한 상담 만족도 응답률	95
<그림 79> 적극적인 상담 만족도	96
<그림 80> 적극적인 상담 만족도 응답률	96
<그림 81> 상담내용 신뢰성 만족도	97
<그림 82> 상담내용 신뢰성 만족도 응답률	97
<그림 83> 문제 해결에 도움 만족도	98
<그림 84> 문제 해결에 도움 만족도 응답률	98
<그림 85> 상담이용자 전반적 만족도	99
<그림 86> 상담이용자 전반적 만족도 응답률	99
<그림 87> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	100
<그림 88> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 응답률	100
<그림 89> 교육수강자 종합만족도	103
<그림 90> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)	104
<그림 91> 교육수강자 항목별 만족도	105
<그림 92> 주제 및 내용 만족도	106
<그림 93> 주제 및 내용 만족도 응답률	106
<그림 94> 제도에 대한 이해 만족도	107
<그림 95> 제도에 대한 이해 만족도 응답률	107
<그림 96> 사건/사례를 이용한 설명 만족도	108
<그림 97> 사건/사례를 이용한 설명 만족도 응답률	108
<그림 98> 교육자료의 충실성 만족도	109
<그림 99> 교육자료의 충실성 만족도 응답률	109
<그림 100> 강사의 성의 및 태도 만족도	110
<그림 101> 강사의 성의 및 태도 만족도 응답률	110

<그림 102> 교육프로그램 전반적 만족도	111
<그림 103> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률	111
<그림 104> [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성	112
<그림 105> [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성	112
<그림 106> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부	113
<그림 107> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부	113
<그림 108> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	114
<그림 109> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률	114
<그림 110> [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성	115
<그림 111> [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성	115

표 목차

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도	32
<표 2> 조정(중재) 종합만족도	51
<표 3> [신청인] 상담창구 차원 만족도	54
<표 4> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도	55
<표 5> 심리전 절차안내 차원 만족도	57
<표 6> 대기실 및 심리실 차원 만족도	59
<표 7> 중재부의 심리진행 차원 만족도	61
<표 8> 심리후 절차안내 차원 만족도	63
<표 9> [신청인] 상담창구 항목별 만족도	64
<표 10> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도	65
<표 11> [신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도	66
<표 12> [피신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도	67
<표 13> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	68
<표 14> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도	69
<표 15> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도	70
<표 16> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도	71
<표 17> [신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도	72
<표 19> [피신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도	73
<표 19> [신청인] 피해구제 방법별 만족도	76
<표 20> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도	76
<표 21> 언론중재위원회 이미지 평가	80
<표 22> 전자조정중재시스템 만족도	82
<표 23> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도	84
<표 24> [신청인] 무료변론서비스 필요성과 이용 의향	86
<표 25> [피신청인] 무료변론서비스 필요성과 이용 의향	86
<표 26> 상담이용자 종합만족도	90
<표 27> 상담이용자 항목별 만족도	92
<표 28> 상담원의 친절성 만족도	93
<표 29> 상담원의 경청자세 만족도	94

<표 30> 신속한 상담 만족도	95
<표 31> 적극적인 상담 만족도	96
<표 32> 상담내용 신뢰성 만족도	97
<표 33> 문제 해결에 도움 만족도	98
<표 34> 상담이용자 전반적 만족도	99
<표 35> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	100
<표 36> 교육수강자 종합만족도	103
<표 37> 교육수강자 항목별 만족도	105
<표 38> 주제 및 내용 만족도	106
<표 39> 제도에 대한 이해 만족도	107
<표 40> 사건/사례를 이용한 설명 만족도	108
<표 41> 교육자료의 충실성 만족도	109
<표 42> 강사의 성의 및 태도 만족도	110
<표 43> 교육프로그램 전반적 만족도	111
<표 44> 교육시간 내 교육량의 적절성	112
<표 45> 언론중재위원회 인지 여부	113
<표 46> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	114
<표 47> 언론중재위원회 교육 필요성	115

제1장 : 조사 개요

1. 조사의 목적

- 본 조사는 2012년도 언론중재위원회 언론조정(중재) 신청사건 및 상담/교육서비스 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 : 440명 • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 381명 • 상담이용자 : 1,027명 • 교육수강자 : 1,298명 (일반인 467명, 언론인 831명) (2011년 10월 ~ 2012년 7월까지 신청 또는 이용자 중 연락처 변경, 조사거부 의사 표시자 제외함)
조사 응답자	• 조정(중재) 신청인 : 172명 (응답률 39.1%) • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 153명 (응답률 40.2%) • 상담이용자 : 518명 (응답률 50.4%) • 교육수강자 : 1,298명 (응답률 100.0%)
조사 방법	• 조정(중재) 신청인/피신청인 : 우편 설문조사 • 상담이용자 : 전화 설문조사 • 교육수강자 : 현장 설문조사
조사 기간	• 2012년 9월 17일 ~ 10월 26일
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

항목 및 차원별 만족도	• [신청인] 『상담창구』 차원 및 항목별 만족도 • [신청인] 『조정(중재)신청 절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리전 절차안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『대기실 및 심리실』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재부의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리후 절차안내』 차원 및 항목별 만족도
전반적 만족도	• 언론중재위원회 전반적 만족도
위원회 이미지	• 언론중재위원회 이미지(신뢰성, 공정성, 전문성 등) 항목별 평가
피해구제 만족도	• [신청인] 피해구제 방법별 만족도 • [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도
[신청인] 전자조정중재 시스템	• 전자조정중재시스템(아이넷) 인지 여부 • 가입절차의 간편성 • 신청서 작성의 편리성
[피신청인] 시정권고제도	• 시정권고제도 인지 여부 • 시정권고제도로 인한 언론풍토 개선 여부 • 시정권고제도의 적극적 활용 필요성 • 시정권고 내용의 적극적 공표 필요성
무료변론서비스	• 무료변론서비스 필요성 • 무료변론서비스 이용 의향

2) 상담이용자

항목별 만족도	『상담원의 친절성』 항목 만족도 『상담원의 경청자세』 항목 만족도 『신속한 상담』 항목 만족도 『적극적인 상담』 항목 만족도 『상담내용 신뢰성』 항목 만족도 『문제 해결에 도움』 항목 만족도
전반적 만족도	상담창구 전반적 만족도
전반적 이미지	언론중재위원회의 전반적 이미지

3) 교육수강자

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
전반적 만족도	전반적 교육 만족도
일반 사항	- 언론중재위원회 인지 여부 - 언론중재위원회 교육 필요성 평가 - 교육시간 내 교육량의 적절성 [언론인] 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

5. 응답자 특성

< 신청인 >

	전 체	성 별		연 령 별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사 례 수	172	148	24	5	25	62	69	11
비 율	100.0	86.0	14.0	2.9	14.5	36.0	40.1	6.4

< 피신청인 >

	전 체	성 별		연 령 별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사 례 수	153	146	7	1	14	93	36	9
비 율	100.0	95.4	4.6	0.7	9.2	60.8	23.5	5.9

< 상담이용자 >

	전 체	성 별		연 령 별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사 례 수	518	384	134	35	167	191	102	23
비 율	100.0	74.1	25.9	6.8	32.2	36.9	19.7	4.4

< 교육수강자 >

	전 체	일반인	언론인
사 례 수	1,298	831	467
비 율	100.0	64.0	36.0

6. 종합만족도 산출방법

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

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

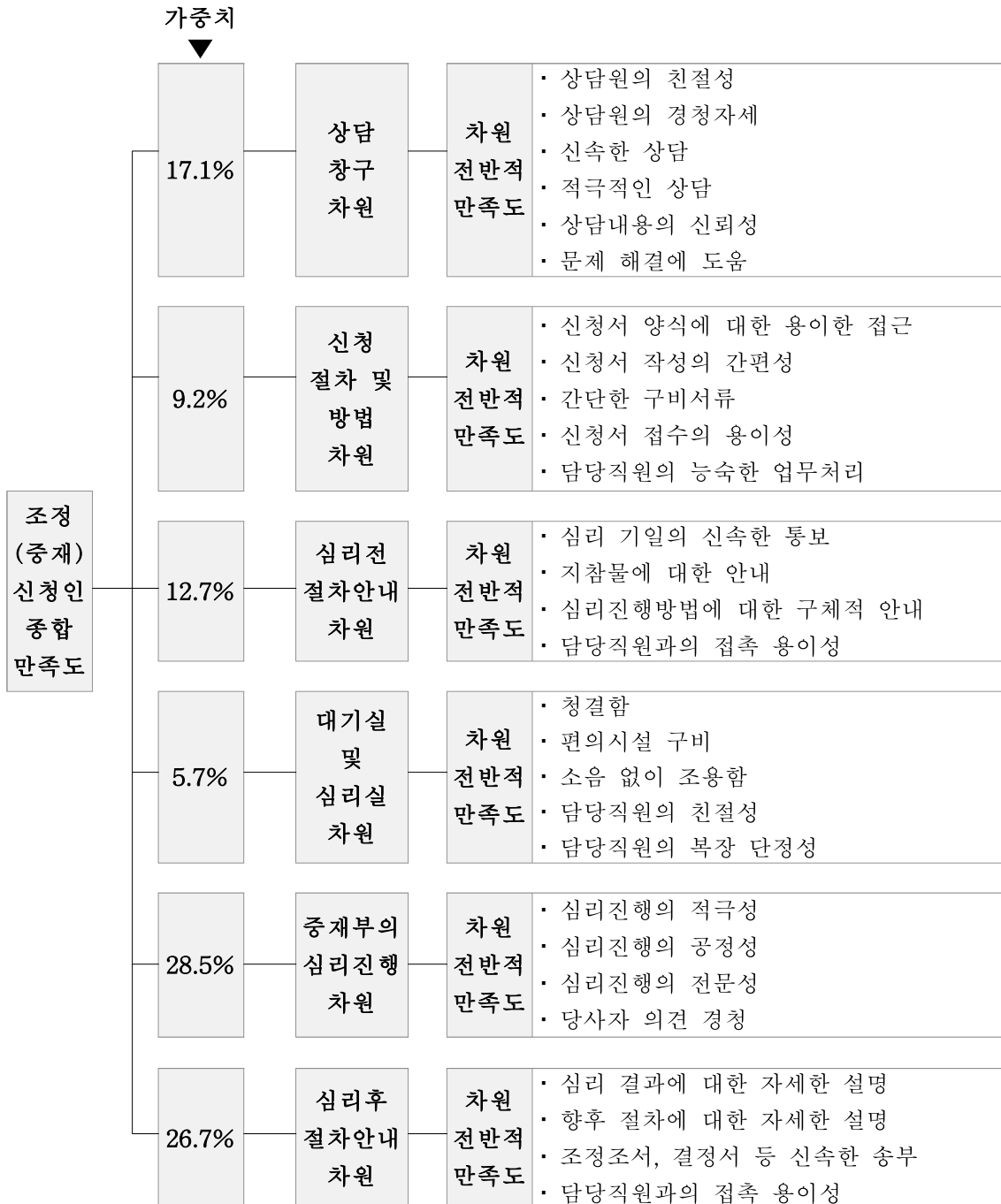
- 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

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

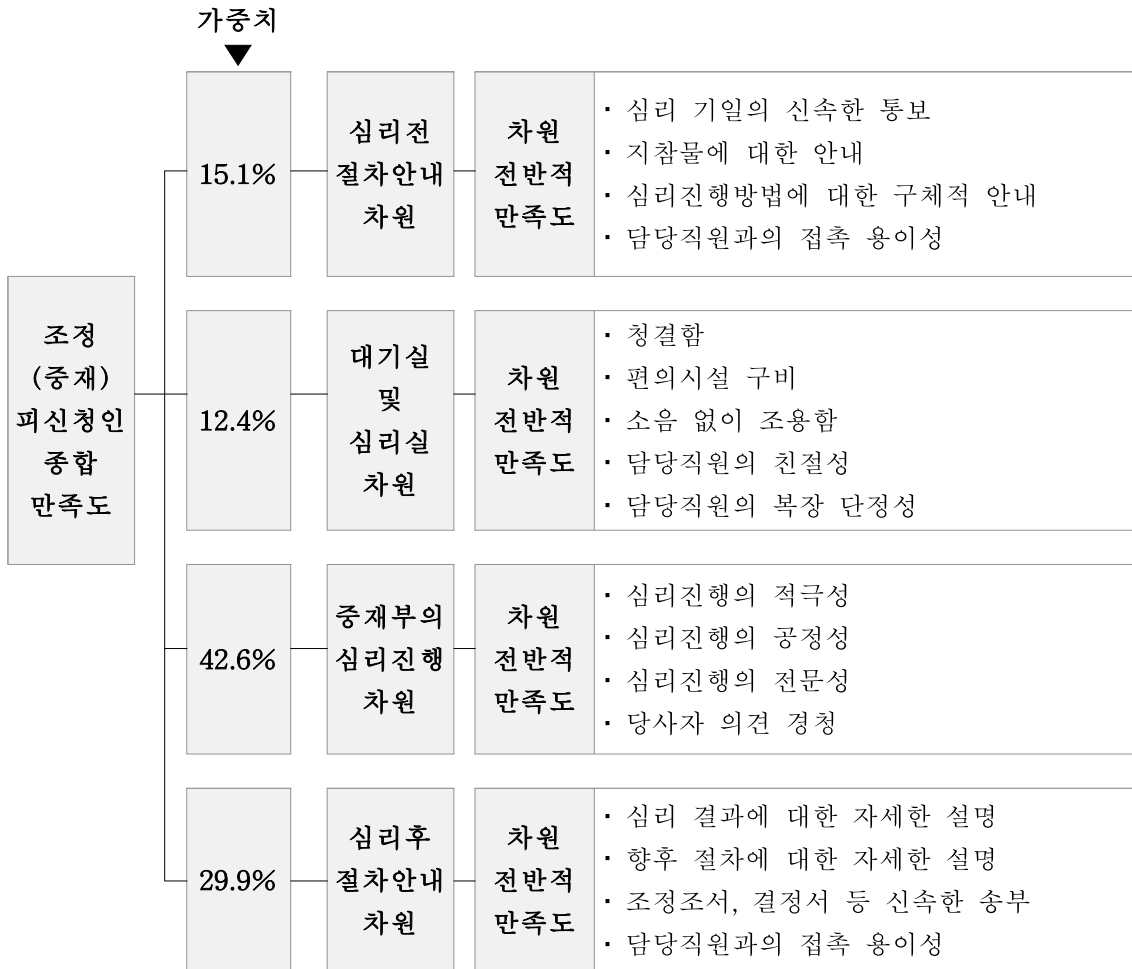
- 만족도는 응답자가 느끼는 만족수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 산출하였음

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

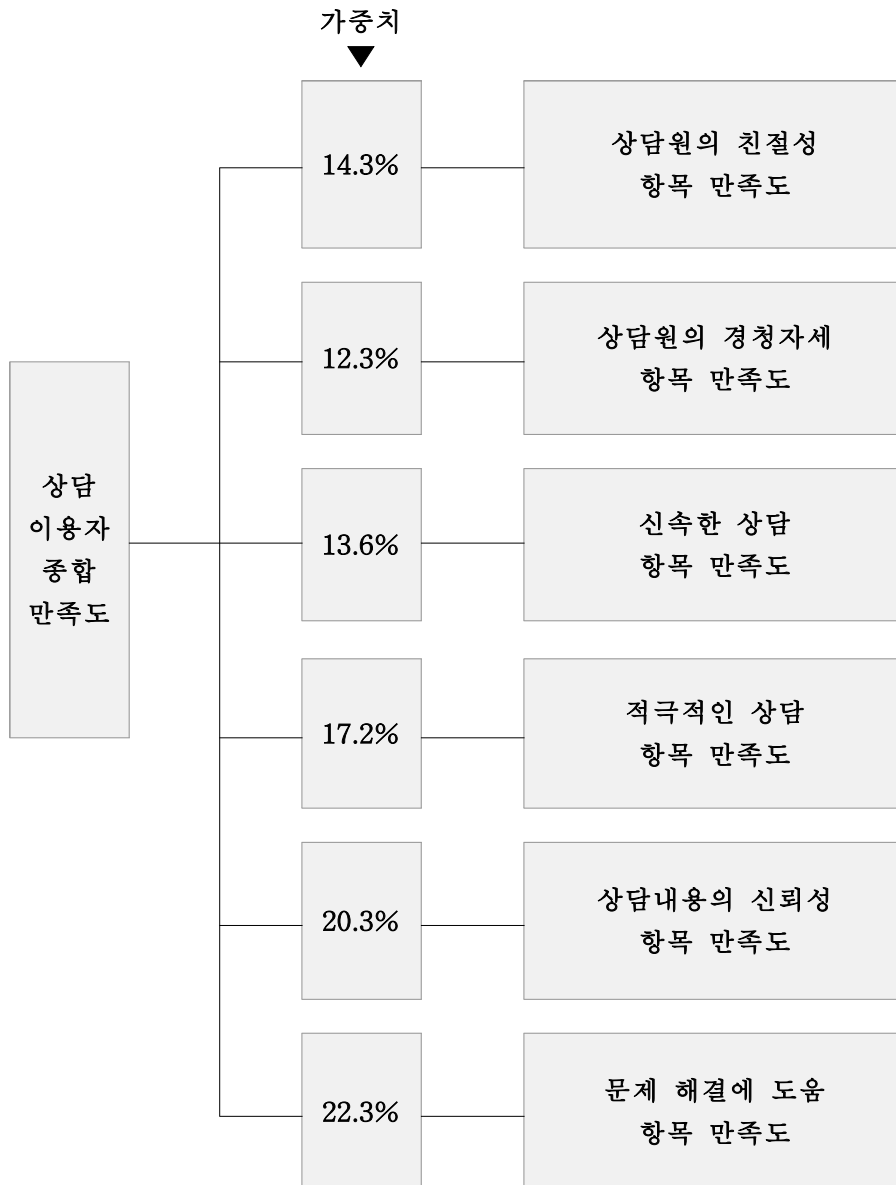
1) 조정(중재) 신청인



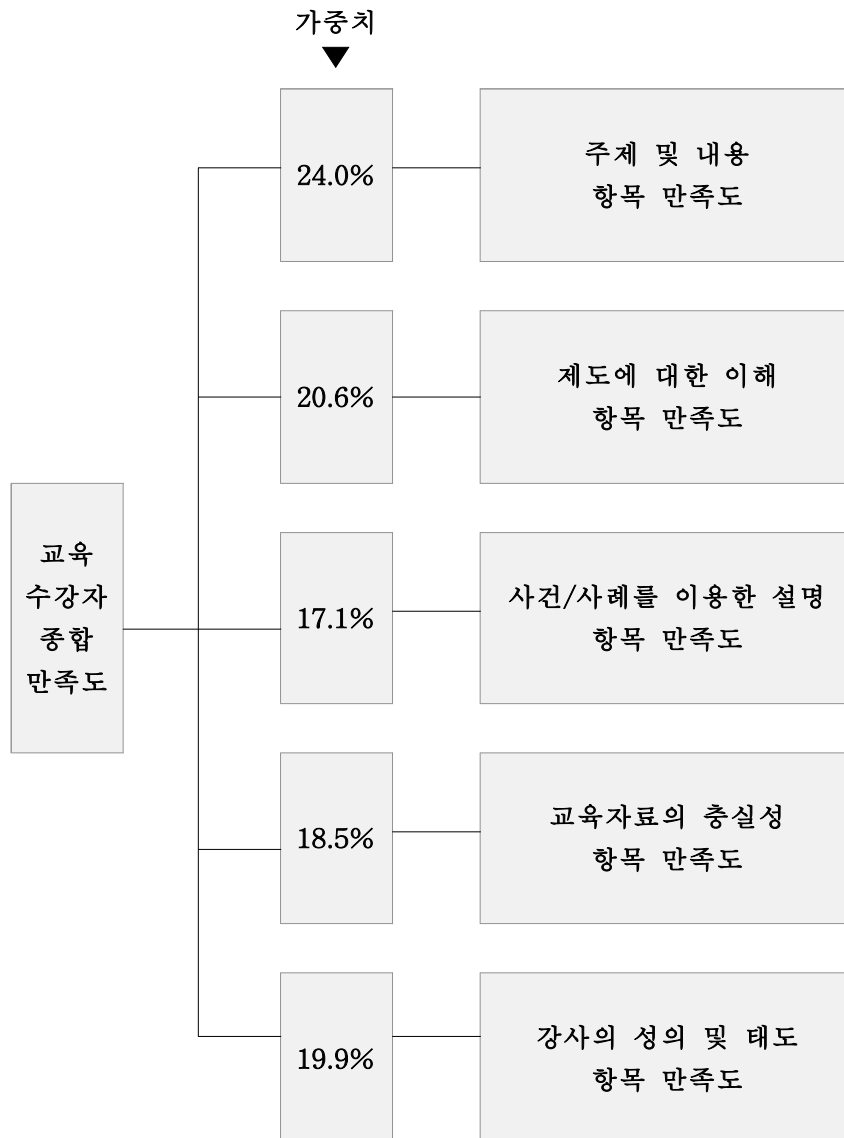
2) 조정(중재) 피신청인



3) 상담이용자



4) 교육수강자



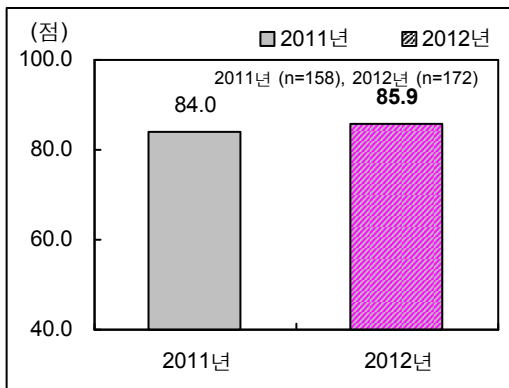
제2장 : 조사 결과 요약

1. 조정(중재) 신청인 /피신청인 이용만족도

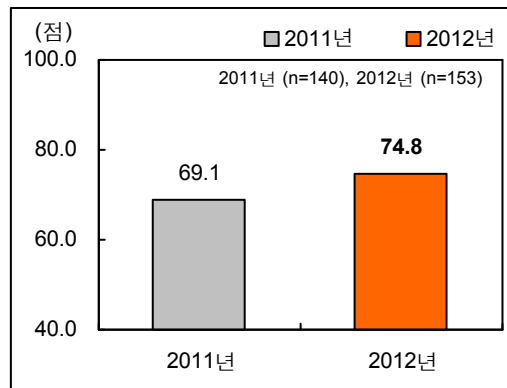
1) 조정(중재) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 85.9점, 피신청인의 종합만족도는 74.8점으로, 2011년에 비해 각 1.9점, 5.7점 상승함
- 2012년 피신청인 만족도의 상대적 상승에 따라 신청인과 피신청인의 종합만족도 격차가 11.1점으로 좁혀짐(2011년 14.9점)
- 조정(중재) 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행 차원의 영향력이 가장 크며 그 다음으로 심리후 절차안내 차원의 영향력이 큰 것으로 나타남

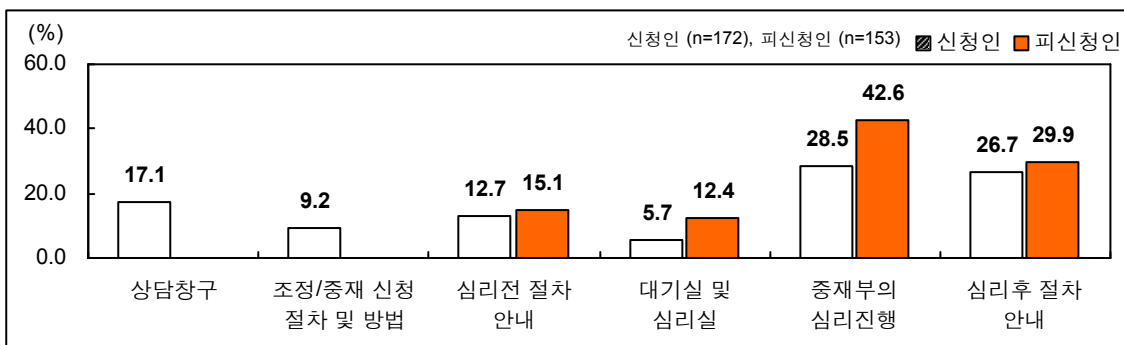
<그림 1> 신청인 조정(중재) 종합만족도



<그림 2> 피신청인 조정(중재) 종합만족도



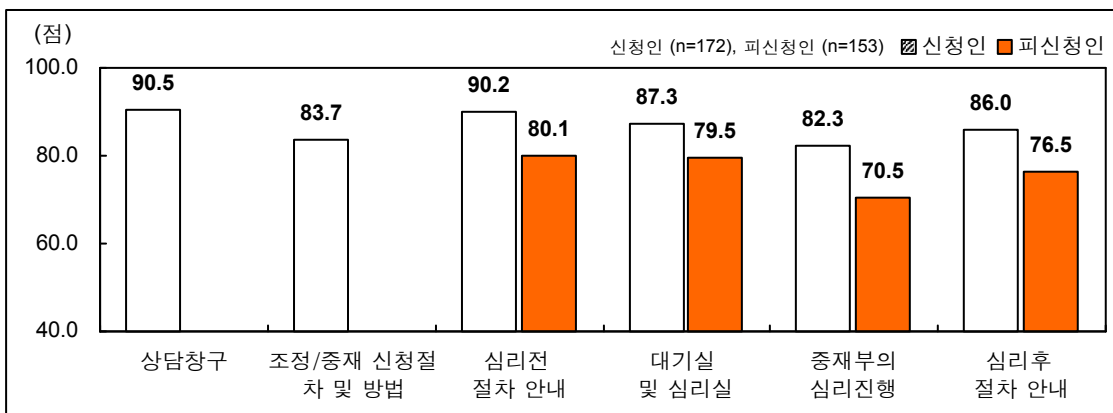
<그림 3> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



2) 차원별 만족도

- 조정(중재) 차원별 만족도를 살펴보면, 신청인의 만족 수준이 피신청인에 비해 모두 전반적으로 높은 편임
- 신청인의 차원별 만족도는 상담창구(90.5점) > 심리전 절차안내(90.2점) > 대기실 및 심리실(87.3점) > 심리후 절차안내(86.0점) > 조정(중재)신청 절차 및 방법(83.7점) > 중재부의 심리진행(82.3점) 순임
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전 절차안내(80.1점) > 대기실 및 심리실(79.5점) > 심리후 절차안내(76.5점) > 중재부의 심리진행(70.5점) 순임
- 신청인의 경우 2011년 대비 ‘대기실 및 심리실’ 차원의 만족도가 가장 큰 폭으로 상승했으며(+6.9점), ‘중재부의 심리진행’ 차원은 만족도가 다소 상승하였으나(+1.1점) 영향력이 큰 차원임을 감안한다면 향후 개선을 위해 지속적인 노력이 필요함

<그림 4> 조정(중재) 차원별 만족도



3) 항목별 만족도

- 신청인의 항목별 만족도를 살펴보면 상담원의 친절성, 경청자세, 담당직원의 능숙한 업무처리, 심리 기일의 신속한 통보, 지참물에 대한 안내, 담당직원의 복장 단정성 등에 대한 만족도가 90점을 상회하여 매우 높게 나타남
- 피신청인의 항목별 만족도를 살펴보면 심리 기일의 신속한 통보, 지참물에 대한 안내, 담당직원의 친절성, 담당직원의 복장 단정성 등의 점수가 상대적으로 높게 나타남
- 신청인의 경우 각 차원별로 가장 만족도가 높은 항목은 상담창구 차원에서는 ‘상담원의 친절성’(92.3점), 신청절차 및 방법 차원에서는 ‘담당직원의 능숙한 업무처리’(89.7점), 심리전 절차안내 차원에서는 ‘지참물에 대한 안내’(92.9점), 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘담당직원의 복장 단정성’(90.1점), 중재부의 심리진행 차원에서는 ‘심리진행의 적극성’(83.3점), 심리후 절차안내 차원에서는 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(86.6점) 항목임
- 피신청인의 경우 각 차원별로 가장 만족도가 높은 항목은 심리전 절차안내 차원에서는 ‘심리 기일의 신속한 통보’(85.4점), 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘담당직원의 복장 단정성’(83.2점), 중재부의 심리진행 차원에서는 ‘심리진행의 적극성’(77.0점), 심리후 절차안내 차원에서는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’(79.6점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남
- 2011년 대비 신청인과 피신청인 모두 대부분 항목들의 만족도가 상승한 가운데, 대기실 및 심리실 차원의 ‘편의시설 구비’ 항목이 가장 큰 상승폭을 보임. 신청인의 경우 5.6점, 피신청인의 경우 10.4점 상승함

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도

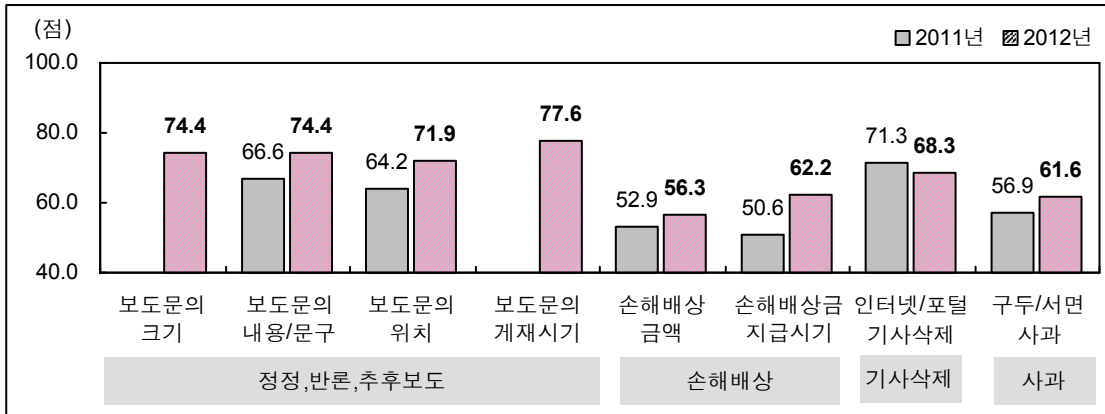
(단위:점)

		신청인			피신청인		
		2011년	2012년	증감률	2011년	2012년	증감률
상담 창구	사례수	(53)	(115)		-	-	
	상담원의 친절성	90.6	92.3	+1.7	-	-	-
	상담원의 경청자세	89.8	91.7	+1.9	-	-	-
	신속한 상담	89.1	89.2	+0.1	-	-	-
	적극적인 상담	89.1	89.9	+0.8	-	-	-
	상담내용의 신뢰성	-	90.4	-	-	-	-
	문제 해결에 도움	-	88.5	-	-	-	-
신청 절차 및 방법	사례수	(158)	(172)		-	-	
	신청서 양식에 대한 용이한 접근	-	83.3	-	-	-	-
	신청서 작성의 간편성	81.7	78.7	-3.0	-	-	-
	간단한 구비서류	81.6	80.8	-0.8	-	-	-
	신청서 접수의 용이성	-	86.2	-	-	-	-
	담당직원의 능숙한 업무처리	-	89.7	-	-	-	-
심리전 절차 안내	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리 기일의 신속한 통보	-	92.0	-	-	85.4	-
	지참물에 대한 안내	-	92.9	-	-	85.2	-
	심리진행방법에 대한 구체적인 안내	83.2	87.3	+4.1	73.7	73.8	+0.1
	담당직원과의 접촉 용이성	-	89.1	-	-	79.7	-
대기실 및 심리실	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	청결함	83.9	87.1	+3.2	76.0	80.8	+4.8
	편의시설 구비	77.1	82.7	+5.6	65.0	75.4	+10.4
	소음 없이 조용함	83.6	87.3	+3.7	74.8	81.1	+6.3
	담당직원의 친절성	-	89.2	-	-	82.4	-
	담당직원의 복장 단정성	-	90.1	-	-	83.2	-
중재 부의 심리 진행	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리진행의 적극성	81.2	83.3	+2.1	73.9	77.0	+3.1
	심리진행의 공정성	79.5	81.3	+1.8	72.1	70.7	-1.4
	심리진행의 전문성	80.9	82.2	+1.3	68.9	68.9	0.0
	당사자 의견 경청	81.4	82.4	+1.0	70.8	71.1	+0.3
심리후 절차 안내	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리 결과에 대한 자세한 설명	-	86.0	-	-	76.2	-
	향후 절차에 대한 자세한 설명	80.3	85.1	+4.8	72.1	74.0	+1.9
	조정조서, 결정서 등 신속한 송부	-	86.2	-	-	79.6	-
	담당직원과의 접촉 용이성	-	86.6	-	-	78.7	-

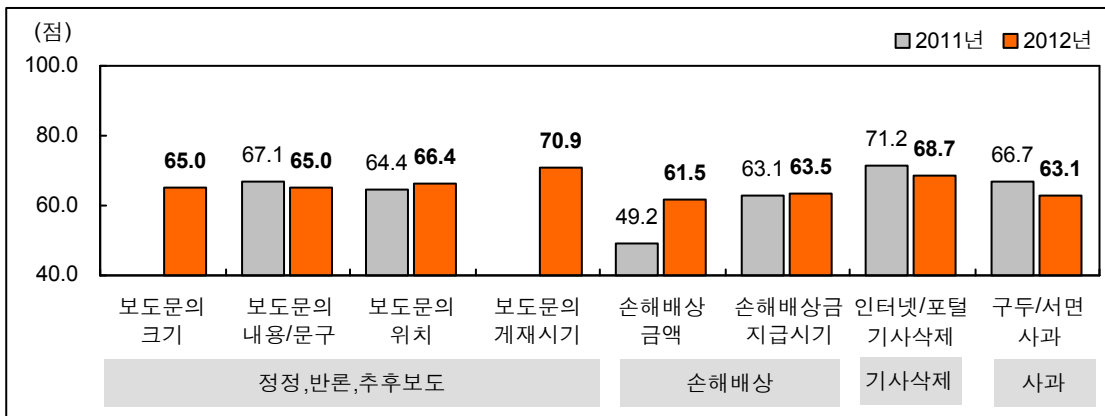
4) 피해구제 방법/피해구제 조치사항별 만족도

- 피해구제 방법별 만족도를 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 ‘보도문의 게재시기(합의서나 결정서 상 게재시기 기준)’ 항목의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 손해배상 금액 및 손해배상금 지급시기(합의서나 결정서 상 지급시기 기준), 구두/서면 사과에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남

<그림 5> [신청인] 피해구제 방법별 만족도



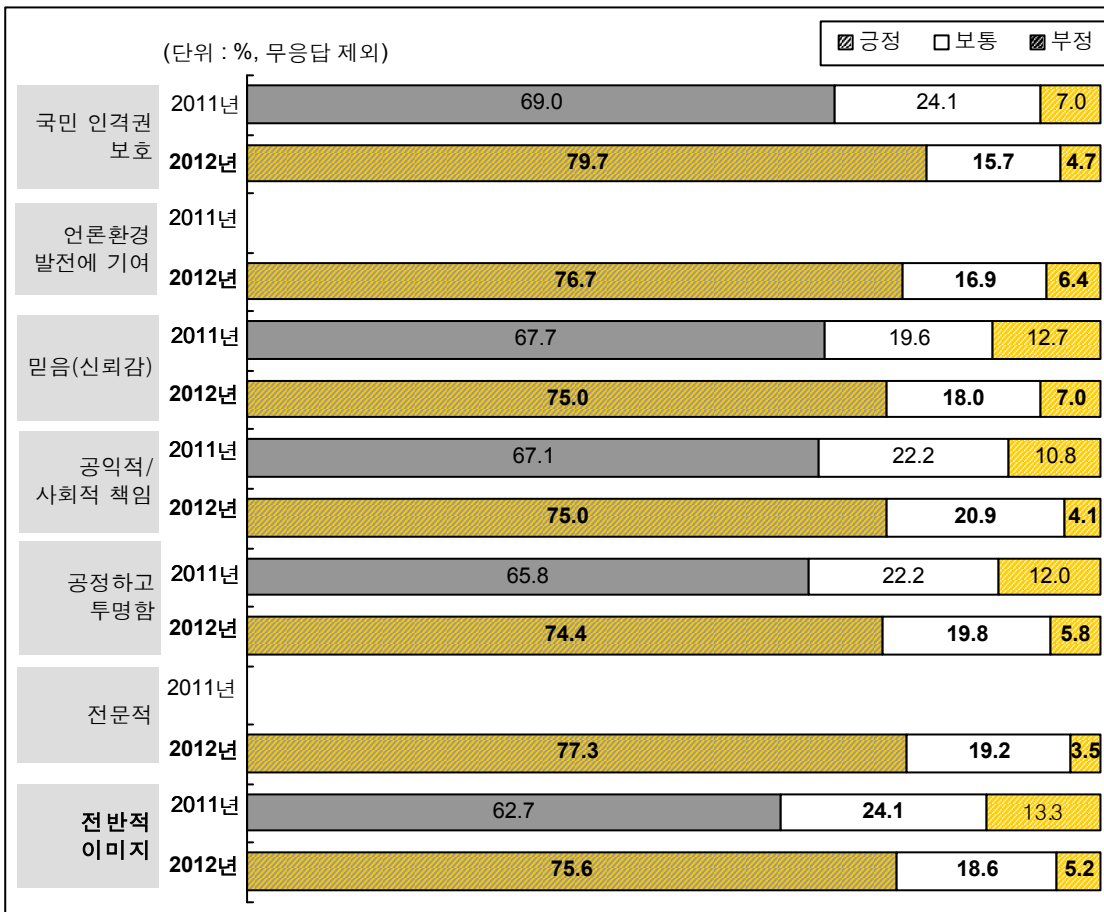
<그림 6> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도



5) 언론중재위원회 이미지 평가

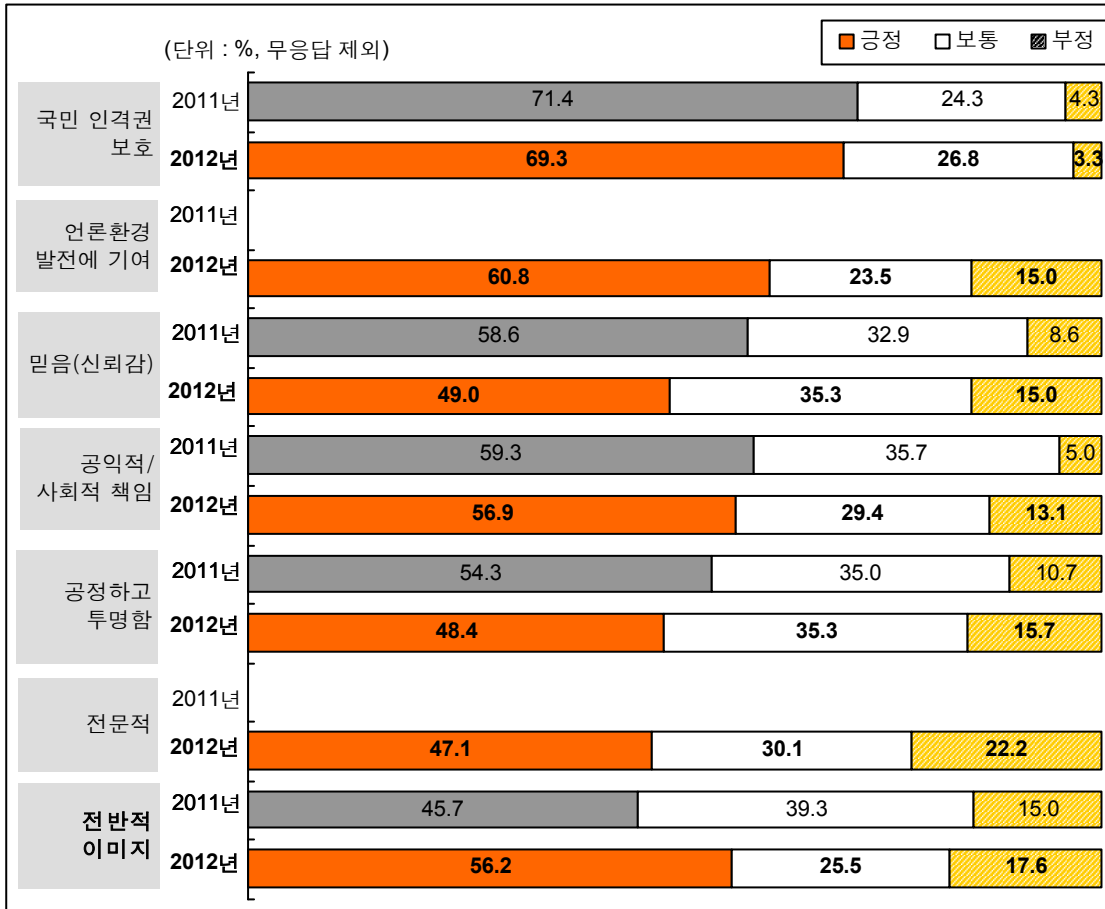
- 언론중재위원회 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 75.6%, 피신청인의 56.2%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타남. 2011년 대비 긍정적으로 응답한 비율이 신청인 12.9%, 피신청인 10.5% 증가함
- 신청인의 경우 2011년 대비 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지와 함께 믿음(신뢰감), 공정성 및 투명성 등 모든 항목들에서 긍정 비율이 증가함

<그림 7> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



- 피신청인의 경우 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지에 대한 긍정 비율은 2011년 45.7%에서 2012년 56.2%로 10.5% 증가한 반면, 세부 항목별로는 긍정 비율이 다소 감소함

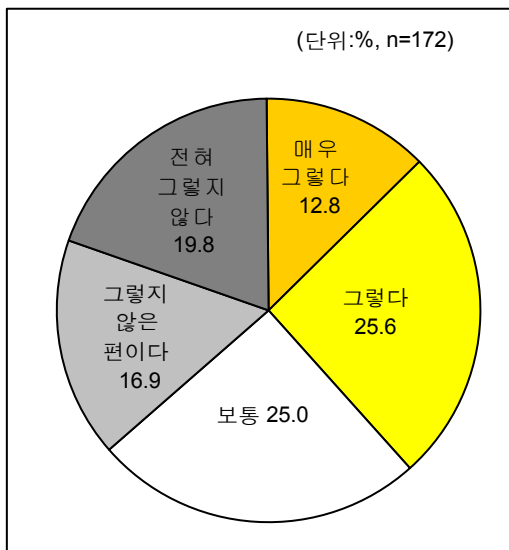
<그림 8> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



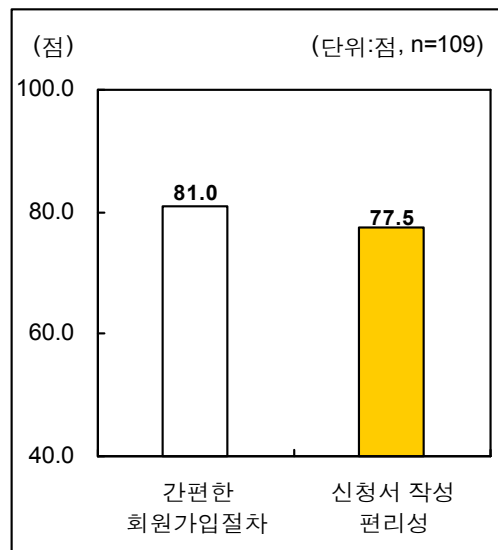
6) [신청인] 전자조정중재시스템(Eye-net) 관련 평가

- 전자조정중재시스템에 대한 인지 여부를 확인한 결과, 신청인의 63.4%가 전자조정중재시스템을 알고 있다(‘보통’ 이상)고 응답. 그러나 매우 잘 알고 있다는 응답자는 12.8%에 불과하여, 향후 전자조정중재시스템 홍보를 위한 노력이 필요할 것으로 판단됨
- 전자조정중재시스템을 알고 있다고 응답한 신청인 109명을 대상으로 만족도를 확인해 본 결과, ‘간편한 회원가입절차’는 81.0점, ‘신청서 작성 편리성’은 77.5점임

<그림 9> [신청인]
전자조정중재시스템 인지 여부



<그림 10> [신청인]
전자조정중재시스템 만족도

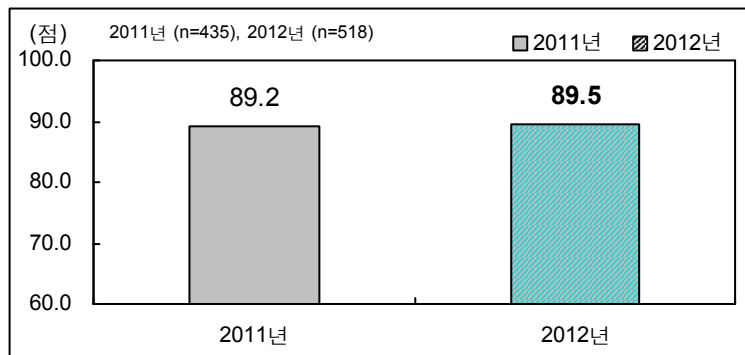


2. 상담이용자 이용만족도

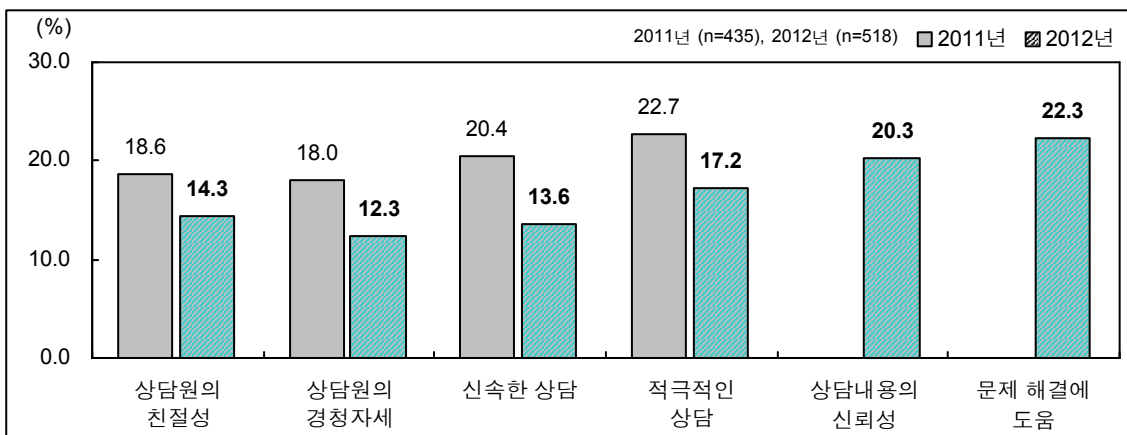
1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도

- 상담이용자 종합만족도는 「상담원의 친절성」, 「상담원의 경청자세」, 「신속한 상담」, 「적극적인 상담」, 「상담내용의 신뢰성」, 「문제 해결에 도움」 총 6가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 산출하였으며, 그 결과 89.5점으로 2011년(89.2점) 대비 0.3점 상승함
- 상담이용자 종합만족도에 미치는 항목별 중요도를 살펴보면, 문제 해결에 도움, 상담내용의 신뢰성, 적극적인 상담 항목이 상대적으로 중요도가 큰 것으로 나타남

<그림 11> 상담이용자 종합만족도



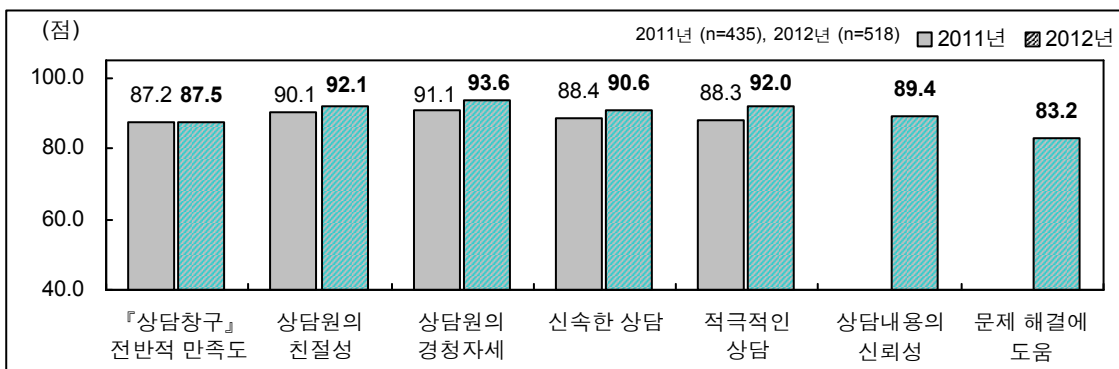
<그림 12> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)



2) 항목별 만족도

- 상담이용자의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(93.6점) > 상담원의 친절성(92.1점) > 적극적인 상담(92.0점) > 신속한 상담(90.6점) > 상담내용의 신뢰성(89.4점) > 문제 해결에 도움(83.2점) 순으로 나타남
- 2011년 대비 ‘적극적인 상담’ 만족도가 가장 큰 폭으로 상승(+3.7점)함
- 2012년 신규 조사한 ‘문제 해결에 도움’ 항목은 높은 중요도에 비해 만족도가 가장 낮은 결과를 보이고 있음

<그림 13> 상담이용자 항목별 만족도

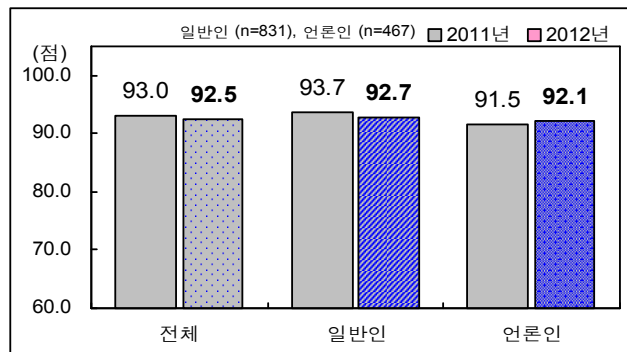


3. 교육수강자 이용만족도

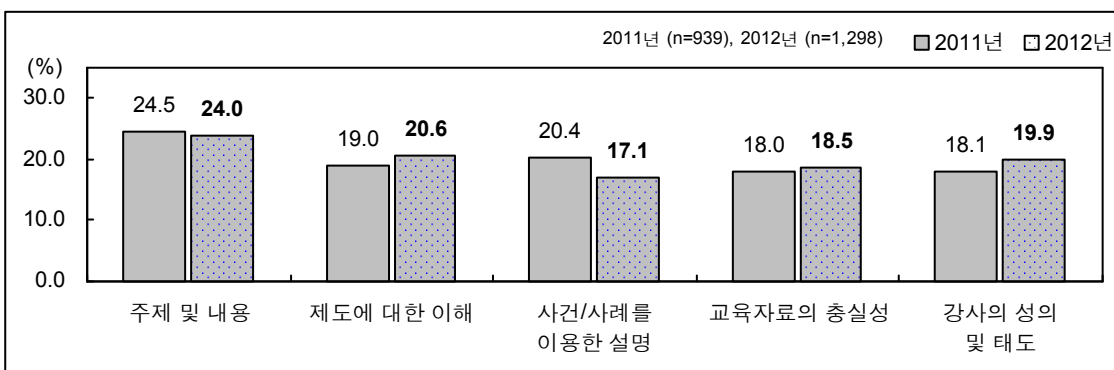
1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도

- 교육수강자의 종합만족도는 「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 산출하였으며, 그 결과 2012년 교육수강자의 종합만족도는 92.5점으로, 2011년(93.0점) 대비 0.5점 하락함
- 교육수강자의 항목별 중요도를 살펴보면, 「주제 및 내용」과 「제도에 대한 이해」 항목이 상대적으로 만족도에 미치는 영향이 큼
- 교육수강자 중 일반인은 92.7점, 언론인은 92.1점으로, 일반인이 언론인보다 만족도가 다소 높게(0.6점) 나타남

<그림 14> 교육수강자 종합만족도



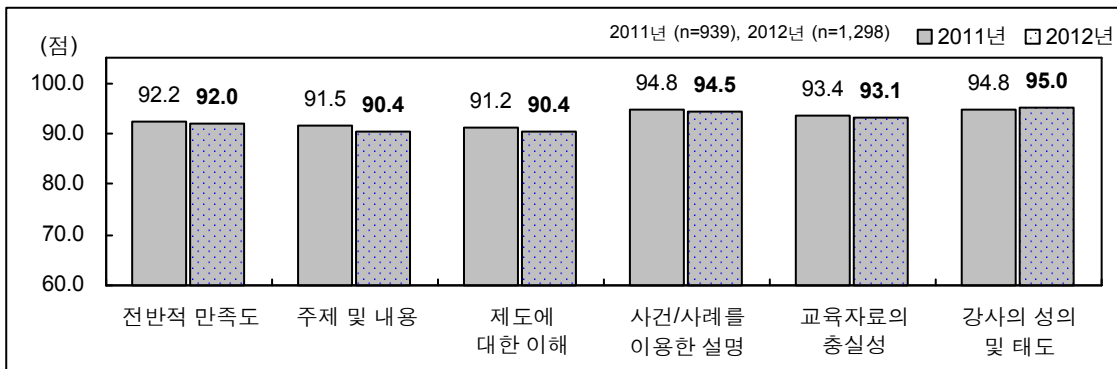
<그림 15> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)



2) 항목별 만족도

- 교육수강자의 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도(95.0점) > 사건/사례를 이용한 설명(94.5점) > 교육자료의 충실성(93.1점) > 주제 및 내용 = 제도에 대한 이해(90.4점) 순임
- 2011년 대비 「주제 및 내용」 항목(-0.9점)과 「제도에 대한 이해」 항목(-0.8점)의 만족도가 다소 하락함

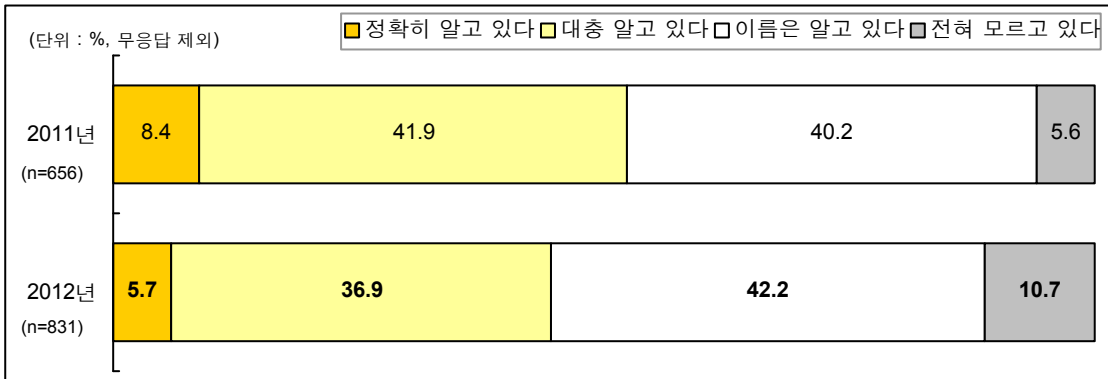
<그림 16> 교육수강자 항목별 만족도



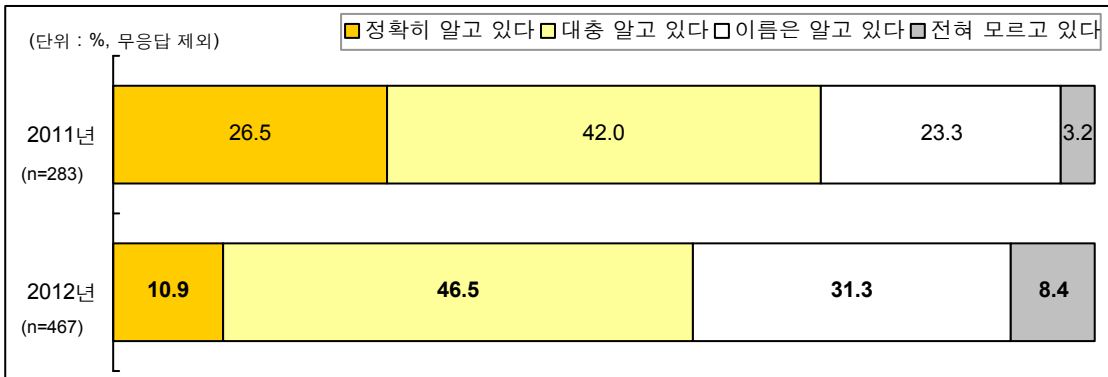
3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 84.8%, 언론인의 88.7%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있다는 응답자는 일반인의 5.7%, 언론인의 10.9% 수준에 불과함

<그림 17> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부

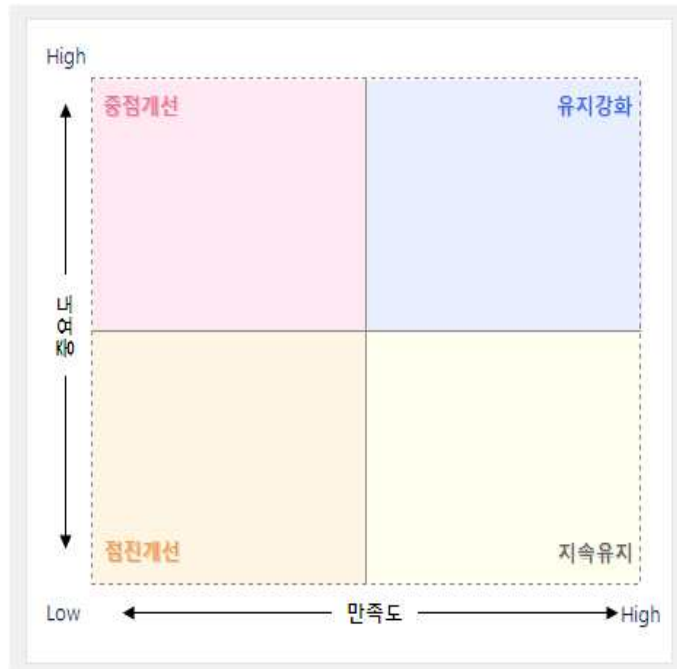


<그림 18> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부



4. 포트폴리오 분석

1) 포트폴리오 분석방법



◎ 포트폴리오 축 기준

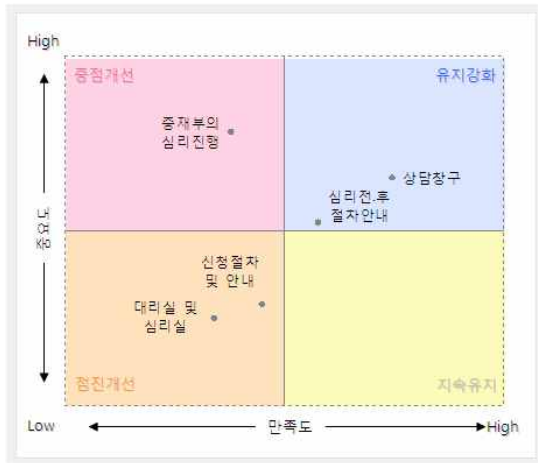
- X축 : 만족도 (중심은 종합만족도)
- Y축 : 중요도 (중심은 100/차원 개수)

◎ 포트폴리오 해석 방법

- 중점개선영역
: 중요도는 높으나 만족도가 낮은 항목으로, 가장 중점적인 개선이 요망되는 영역
- 점진개선영역
: 중요도와 만족도가 모두 낮은 항목으로, 점진개선이 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

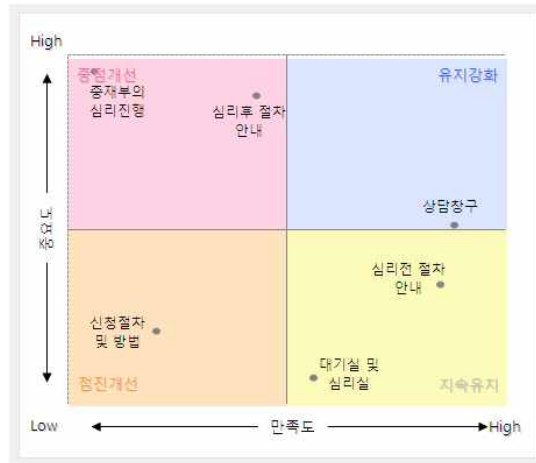
2) 포트폴리오 분석결과

(1) 조정(중재) 신청인



[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 절차안내 85.3점 (20.6%)
: 상담창구 88.8점 (24.0%)

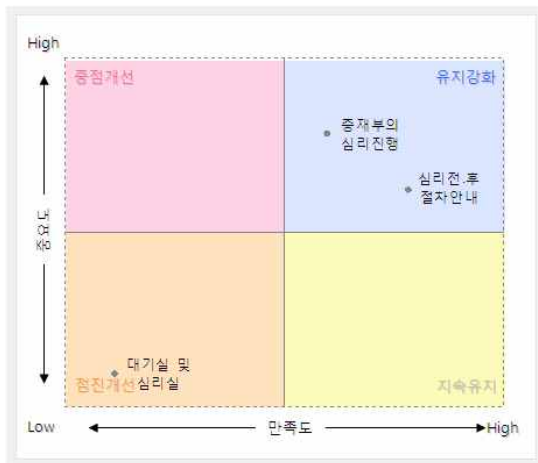


[2012년]

- 2012년 종합만족도 85.9점
만족도 (중요도)
- 중점개선영역
: 중재부의 심리진행 82.3점 (28.5%)
: 심리후 절차안내 86.0점 (26.7%)
- 점진개선영역
: 신청절차 및 방법 83.7점 (9.1%)
- 지속유지영역
: 심리전 절차안내 90.2점 (12.7%)
: 대기실 및 심리실 87.3점 (5.7%)
- 유지강화영역
: 상담창구 90.5점 (17.1%)

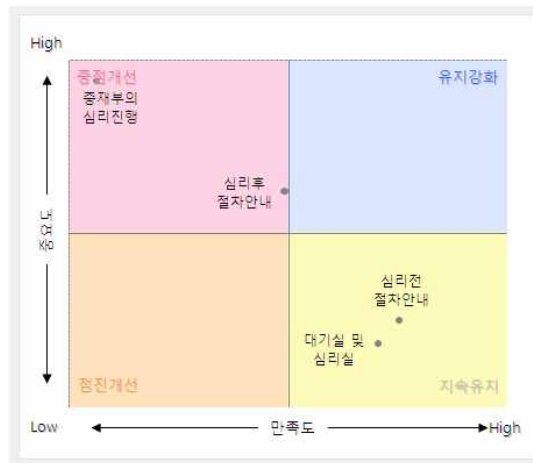
- 신청인의 경우 2011년과 동일하게 '중재부의 심리진행' 차원이 중점개선영역으로 나타나 이에 대한 지속적인 개선노력이 요구되며, '심리후 절차안내' 차원도 새롭게 중점개선영역으로 나타남
- '신청절차 및 방법' 차원은 2011년과 동일하게 점진개선영역에 포함되어 만족도 상승을 위한 노력이 요구됨
- 한편, 2011년에 점진개선영역이었던 '대기실 및 심리실' 차원은 지속유지영역에 포함되어 개선된 것으로 판단됨

(2) 조정(중재) 피신청인



[2011년]

- 2011년 종합만족도 69.1점
만족도 (중요도)
- 중점개선영역
- 점진개선영역
: 대기실 및 심리실 62.6점 (18.8%)
- 지속유지영역
- 유지강화영역
: 심리전·후 절차안내 71.9점 (37.7%)
: 중재부의 심리진행 69.4점 (43.5%)

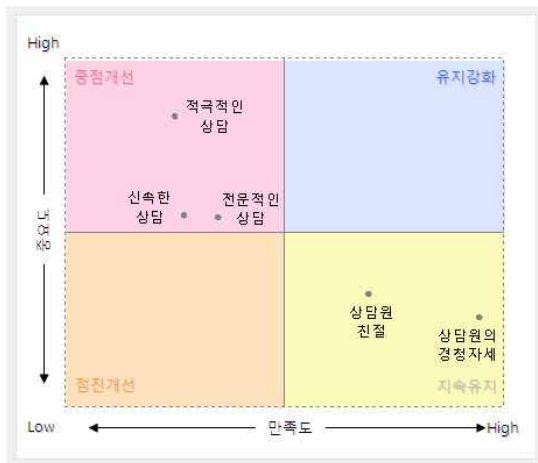


[2012년]

- 2012년 종합만족도 74.8점
만족도 (중요도)
- 중점개선영역
: 중재부의 심리진행 70.5점 (42.6%)
: 심리후 절차안내 76.5점 (29.9%)
- 점진개선영역
- 지속유지영역
: 심리전 절차안내 80.1점 (15.1%)
: 대기실 및 심리실 79.5점 (12.4%)
- 유지강화영역

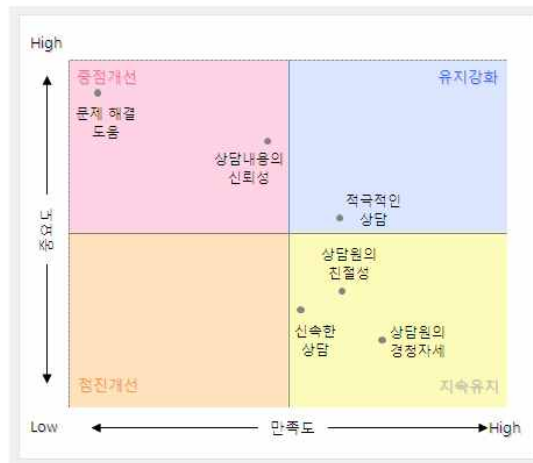
- 피신청인의 경우, 2011년과 유지강화영역이었던 '중재부의 심리진행' 차원과 새롭게 추가된 '심리후 절차안내' 차원이 중점개선영역에 포함되어, 이에 대한 우선적인 개선노력이 요구됨
- 한편, 2011년에 점진개선영역이었던 '대기실 및 심리실' 차원은 지속유지영역에 포함되어 개선된 것으로 판단됨

(3) 상담이용자



[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

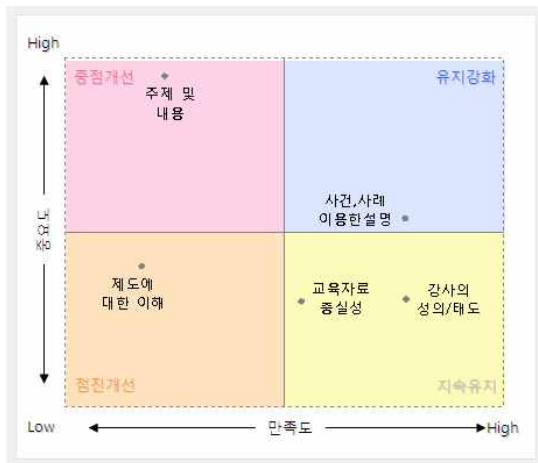


[2012년]

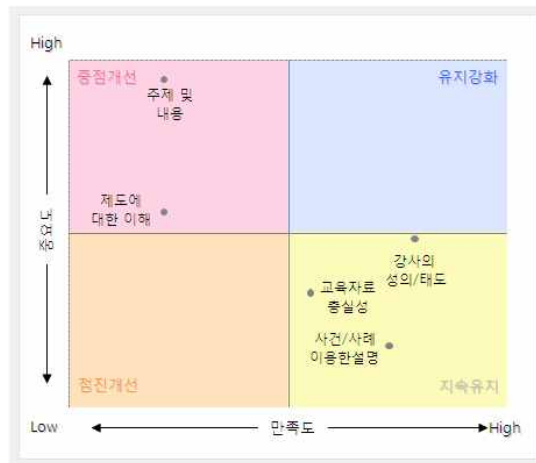
- 2012년 종합만족도 89.5점
만족도 (중요도)
- 중점개선영역
 - : 문제 해결에 도움 83.2점 (22.3%)
 - : 상담내용의 신뢰성 89.4점 (20.3%)
- 점진개선영역
- 지속유지영역
 - : 상담원의 친절성 92.1점 (14.3%)
 - : 신속한 상담 90.6점 (13.6%)
 - : 상담원의 경청자세 93.6점 (12.3%)
- 유지강화영역
 - : 적극적인 상담 92.0점 (17.2%)

- 상담이용자의 경우, 2012년 새롭게 추가된 '문제 해결에 도움' 항목과 '상담내용의 신뢰성' 항목이 중점개선영역에 포함됨
- 2011년 중점개선영역에 포함되었던 '적극적인 상담' 항목이 2012년에는 유지강화영역에 포함되어 개선된 것으로 판단됨

(4) 교육수강자



[2011년]



[2012년]

■ 2011년 종합만족도	93.0점	■ 2012년 종합만족도	92.5점
	만족도 (중요도)		만족도 (중요도)
■ 중점개선영역		■ 중점개선영역	
: 주제 및 내용	91.5점 (24.5%)	: 주제 및 내용	90.4점 (24.0%)
		: 제도에 대한 이해	90.4점 (17.1%)
■ 점진개선영역		■ 점진개선영역	
: 제도에 대한 이해	91.2점 (19.0%)		
■ 지속유지영역		■ 지속유지영역	
: 강사의 성의 및 태도	94.8점 (18.1%)	: 강사의 성의 및 태도	95.0점 (19.9%)
: 교육자료의 충실성	93.4점 (18.0%)	: 교육자료의 충실성	93.1점 (18.5%)
		: 사건/사례 이용한 설명	94.5점 (17.1%)
■ 유지강화영역		■ 유지강화영역	
: 사건/사례 이용한 설명	94.8점 (20.4%)		

- 교육수강자의 경우, 2011년 점진개선영역에 포함되어 있던 ‘제도에 대한 이해’ 항목이 2012년에는 중점개선영역에 포함됨
- ‘주제 및 내용’ 항목은 2011년에 이어 중점개선영역에 포함되어 이에 대한 개선노력이 요구됨

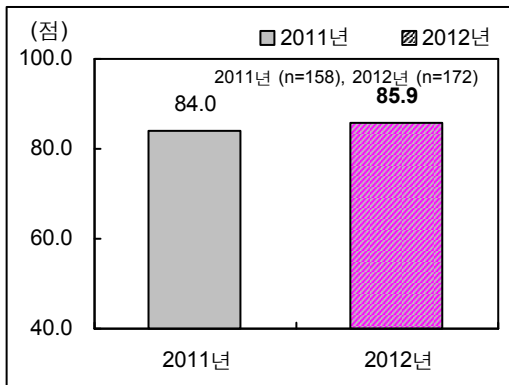
제3장 : 신청인/피신청인 조사결과

1. 조정(중재) 종합만족도

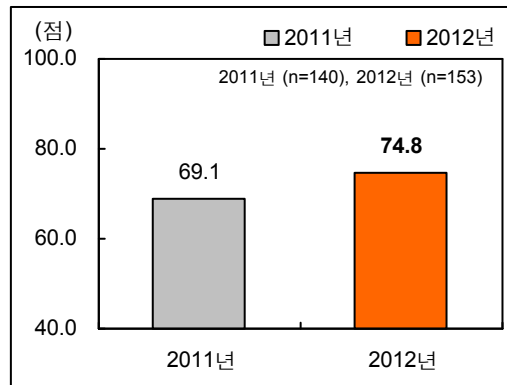
1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 85.9점, 피신청인의 종합만족도는 74.8점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 11.1점 높은 것으로 나타남
- 2011년 대비 신청인은 1.9점 상승하였으며, 피신청인은 5.7점 상승함
 - 신청인의 종합만족도는 「상담창구」, 「신청절차 및 방법」, 「심리전 절차안내」, 「대기실 및 심리실」, 「중재부의 심리진행」, 「심리후 절차안내」 총 6개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력(중요도)을 가중 적용하여 산출함
 - 피신청인의 종합만족도는 「심리전 절차안내」, 「대기실 및 심리실」, 「중재부의 심리진행」, 「심리후 절차안내」 총 4개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력(중요도)을 가중 적용하여 산출함
- 응답자 특성별로 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 남성의 만족도가 여성보다 높게 나타났으며, 연령별로는 신청인은 20대, 피신청인은 30대의 만족도가 가장 낮음. 그러나 여성과 20대 응답자 수가 적어 만족도 점수에 대한 신뢰수준은 낮음

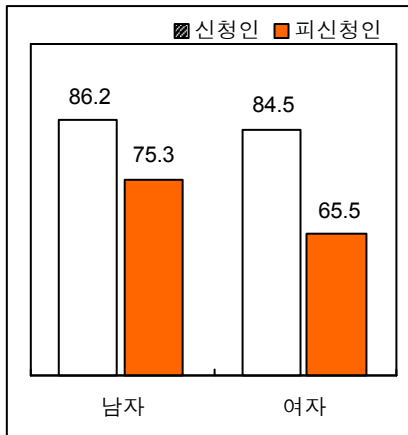
<그림 19> [신청인]
조정(중재) 종합만족도



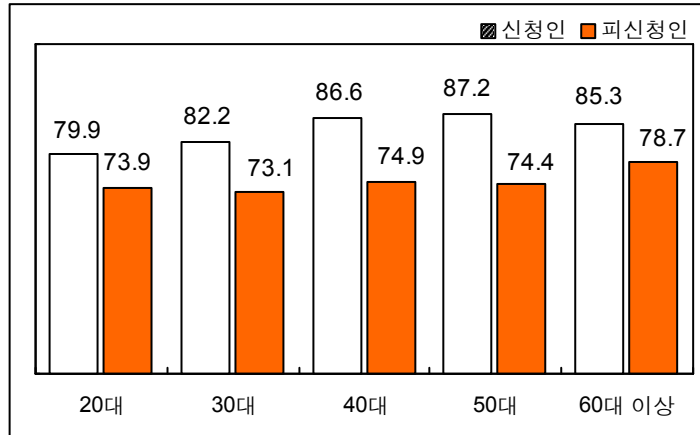
<그림 20> [피신청인]
조정(중재) 종합만족도



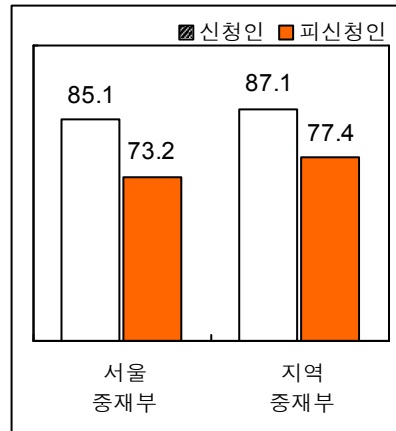
<그림 21> 성별 종합만족도



<그림 22> 연령별 종합만족도



<그림 23> 중재부별 종합만족도



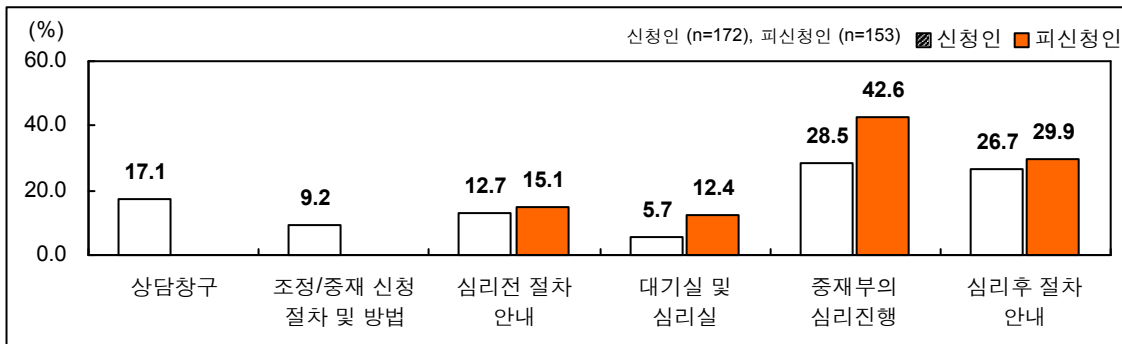
<표 2> 조정(중재) 종합만족도

		신청인[A]		피신청인[B]		차이(점) [A-B]
		사례수(명)	종합만족도(점)	사례수(명)	종합만족도(점)	
전체		172	85.9	153	74.8	11.1
성별	남자	148	86.2	146	75.3	10.9
	여자	24	84.5	7	65.5	18.9
연령별	20대	5	79.9	1	73.9	6.0
	30대	25	82.2	14	73.1	9.1
	40대	62	86.6	93	74.9	11.7
	50대	69	87.2	36	74.4	12.8
	60대 이상	11	85.3	9	78.7	6.6
중재부별	서울중재부	104	85.1	92	73.2	12.0
	지역중재부	68	87.1	61	77.4	9.7
중재부별 (세부)	서울중재부	104	85.1	92	73.2	12.0
	강원중재부	7	88.8	1	60.0	28.8
	경기중재부	16	85.6	14	74.0	11.7
	경남중재부	7	89.4	8	79.7	9.7
	광주중재부	12	83.7	7	80.3	3.4
	대구중재부	5	95.9	4	74.2	21.7
	대전중재부	2	77.5	6	82.9	-5.4
	부산중재부	5	78.8	3	70.7	8.1
	전북중재부	9	89.1	7	83.4	5.7
	충북중재부	5	94.1	10	71.5	22.6
	제주중재부	-	-	1	76.2	-

2) 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, 중재부의 심리진행(28.5%) > 심리후 절차안내(26.7%) > 상담창구(17.1%) > 심리전 절차안내(12.7%) > 조정(중재)신청 절차 및 방법(9.2%) > 대기실 및 심리실(5.7%) 순임
- 피신청인의 차원별 중요도는 중재부의 심리진행(42.6%) > 심리후 절차안내(29.9%) > 심리전 절차안내(12.7%) > 대기실 및 심리실(12.4%) 순임
- 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행과 심리후 절차안내가 종합 만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남

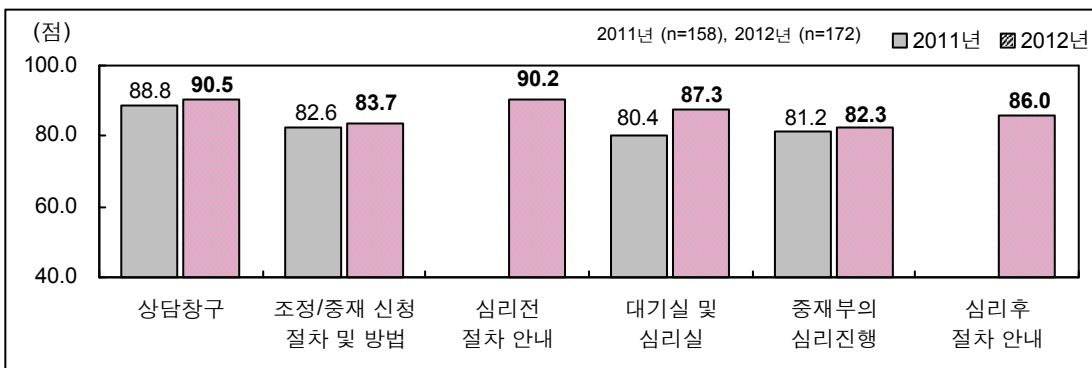
<그림 24> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치)



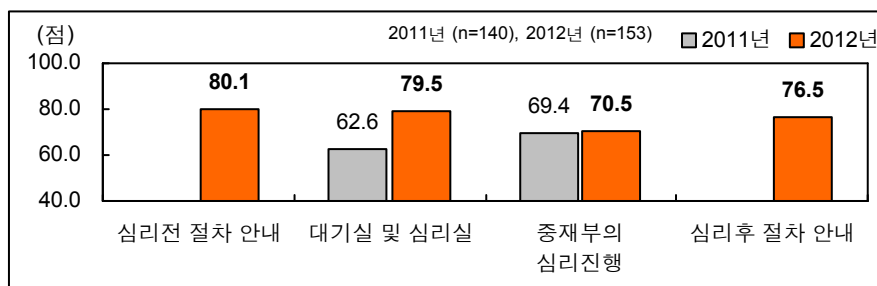
3) 차원별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 차원별 만족도를 살펴보면, 상담창구(90.5점) > 심리전 절차안내(90.2점) > 대기실 및 심리실(87.3점) > 심리후 절차안내(86.0점) > 조정(중재)신청 절차 및 방법(83.7점) > 중재부의 심리진행(82.3점) 순으로 나타남
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전 절차안내(80.1점) > 대기실 및 심리실(79.5점) > 심리후 절차안내(76.5점) > 중재부의 심리진행(70.5점) 순으로 나타남
- ‘대기실 및 심리실’ 차원의 만족도는 2011년 대비 가장 큰 폭으로 상승하였으며, 신청인은 6.9점, 피신청인은 무려 16.9점이나 상승함

<그림 25> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



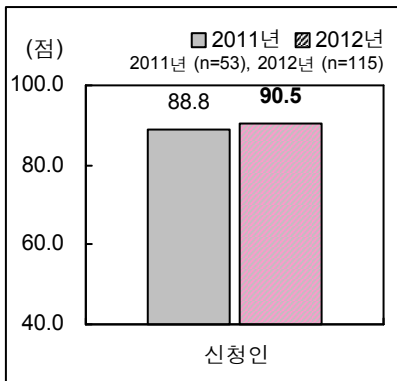
<그림 26> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도



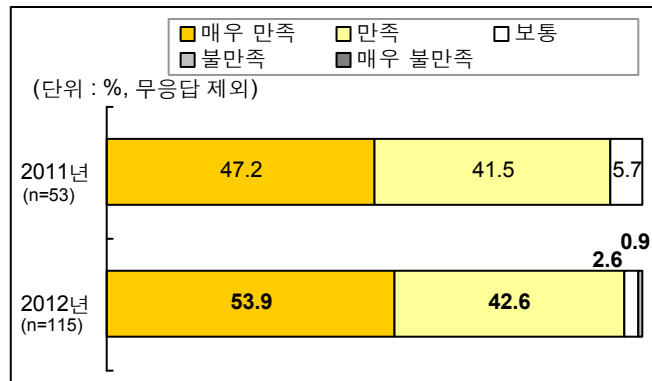
(1) 상담창구 차원 만족도

- 신청인의 ‘상담창구’ 차원 만족도는 90.5점으로, 2011년(88.8점) 대비 1.7점 상승함
- ‘상담창구’에 대해 응답자의 53.9%는 매우 만족, 42.6%는 만족한다고 응답하여, 2011년(88.7%) 대비 만족비율이 7.8% 증가함

<그림 27> [신청인]
상담창구 차원 만족도



<그림 28> [신청인] 상담창구 차원
만족도 응답률



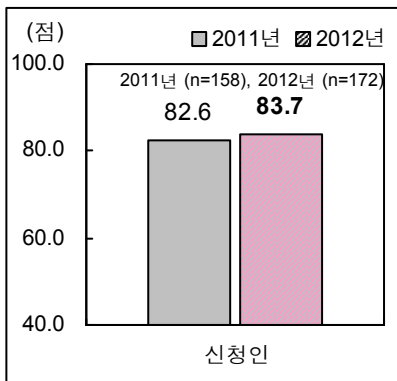
<표 3> [신청인] 상담창구 차원 만족도

	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	53	100.0	115	100.0	
매우 만족	25	47.2	62	53.9	+6.7
만족	22	41.5	49	42.6	+1.1
보통	3	5.7	3	2.6	-3.1
불만족	-	-	1	0.9	+0.9
매우 불만족	-	-	-	-	-
없음/모름/무응답	3	5.7	-	-	-5.7

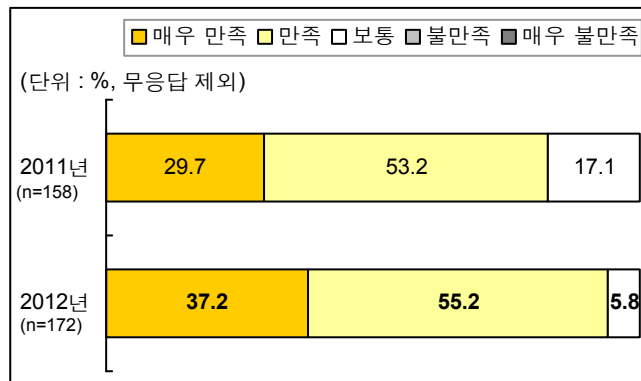
(2) 신청절차 및 방법 차원 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 83.7점으로, 2011년(82.6점) 대비 1.1점 상승함
- '신청절차 및 방법'에 대하여, 응답자의 92.4%가 만족(매우 만족 37.2%, 만족 55.2%)한다고 응답하여, 2011년(82.9%) 대비 만족비율이 9.5% 상승함

<그림 29> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도



<그림 30> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률



<표 4> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도

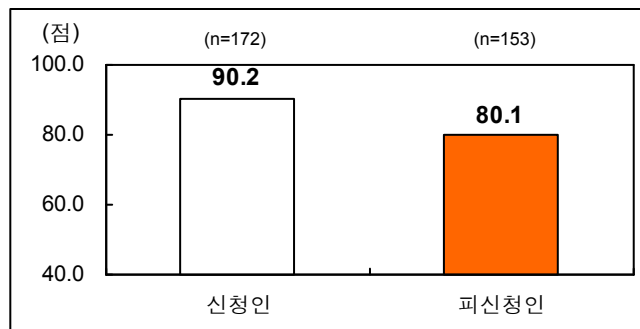
	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	158	100.0	172	100.0	
매우 만족	47	29.7	64	37.2	+7.5
만족	84	53.2	95	55.2	+2.0
보통	27	17.1	10	5.8	-11.3
불만족	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-
없음/모름/무응답	-	-	3	1.7	+1.7

(3) 심리전 절차안내 차원 만족도

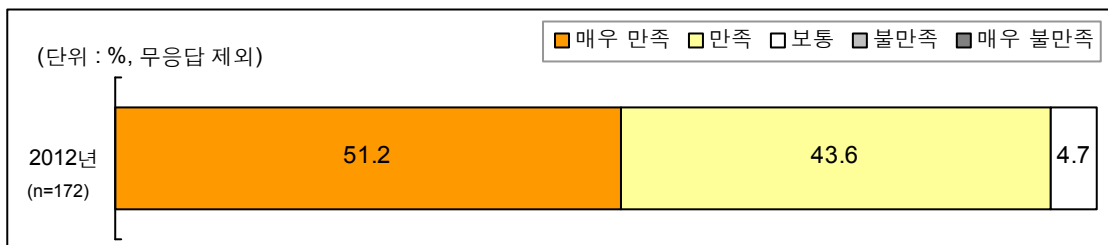
- ‘심리전 절차안내’ 차원에 대한 만족도는 신청인 90.2점, 피신청인 80.1점으로 나타나 신청인이 피신청인에 비해 10.1점 높음
- 신청인의 경우 응답자 중 51.2%는 매우 만족, 43.6%는 만족한다고 응답했으며 피신청인의 25.5%는 매우 만족, 54.2%는 만족한다고 응답

※ 2011년 「심리전·후 절차안내」 차원을 조사의 정확성 강화를 위해 2012년 「심리전 절차안내」, 「심리후 절차안내」 두 개 차원으로 세분함

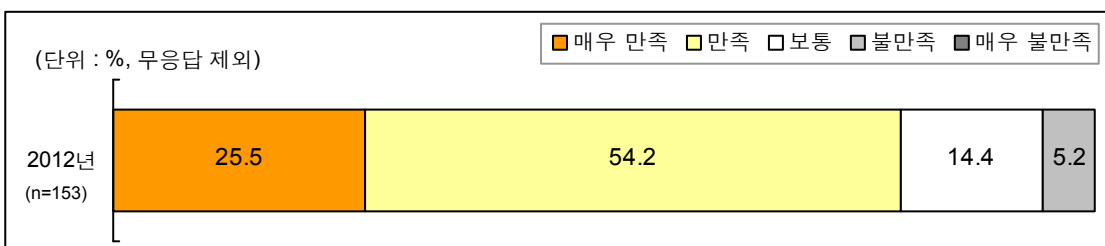
<그림 31> 심리전 절차안내 차원 만족도



<그림 32> [신청인] 심리전 절차안내 차원 만족도 응답률



<그림 33> [피신청인] 심리전 절차안내 차원 만족도 응답률



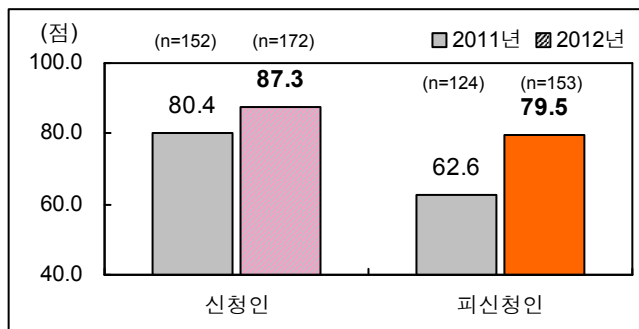
<표 5> 심리전 절차안내 차원 만족도

	신청인		피신청인	
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)
전체	172	100.0	153	100.0
매우 만족	88	51.2	39	25.5
만족	75	43.6	83	54.2
보통	8	4.7	22	14.4
불만족	-	-	8	5.2
매우 불만족	-	-	-	-
없음/모름/무응답	1	0.6	1	0.7

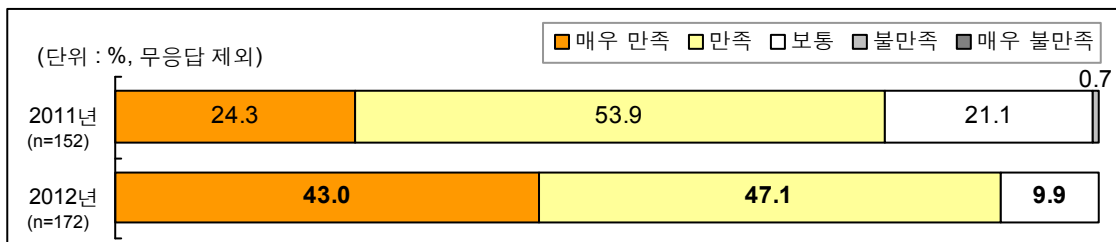
(4) 대기실 및 심리실 차원 만족도

- 신청인의 '대기실 및 심리실' 차원 만족도는 87.3점으로, 2011년(80.4점) 대비 6.9점 상승하였으며, 응답자의 43.0%는 매우 만족, 47.1%는 만족한다고 응답하여 2011년(78.2%) 대비 만족비율이 11.9% 증가함
- 피신청인의 '대기실 및 심리실' 차원 만족도는 79.5점으로, 2011년(62.6점) 대비 16.9점 상승하였으며, 전체의 22.2%는 매우 만족, 56.9%는 만족한다고 응답하여 2011년(31.4%) 대비 만족비율이 47.7% 증가함

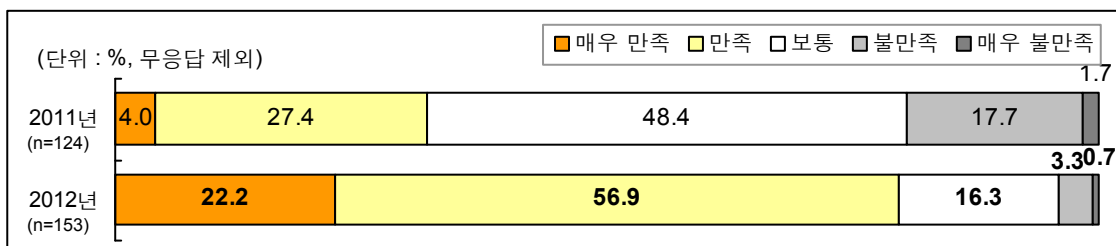
<그림 34> 대기실 및 심리실 차원 만족도



<그림 35> [신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



<그림 36> [피신청인] 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률



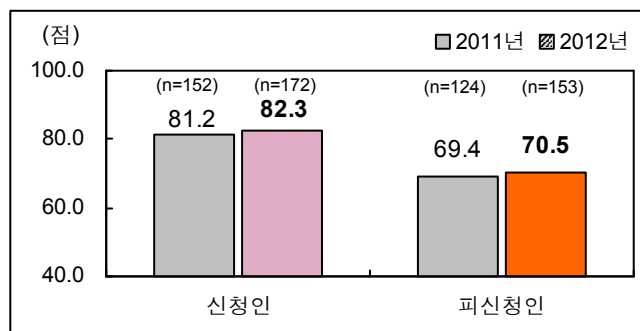
<표 6> 대기실 및 심리실 차원 만족도

	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사 례 수 (명)	응답률 (%)	사 례 수 (명)	응답률 (%)		사 례 수 (명)	응답률 (%)	사 례 수 (명)	응답률 (%)	
전 체	152	100.0	172	100.0		124	100.0	153	100.0	
매우 만족	37	24.3	74	43.0	+18.7	5	4.0	34	22.2	+18.2
만족	82	53.9	81	47.1	-6.8	34	27.4	87	56.9	+29.5
보통	32	21.1	17	9.9	-11.2	60	48.4	25	16.3	-32.1
불만족	1	0.7	-	-	-0.7	22	17.7	5	3.3	-14.4
매우 불만족	-	-	-	-	-	3	2.4	1	0.7	-1.7
없음/모름/ 무응답	-	-	-	-	+0.6	-	-	1	0.7	+0.7

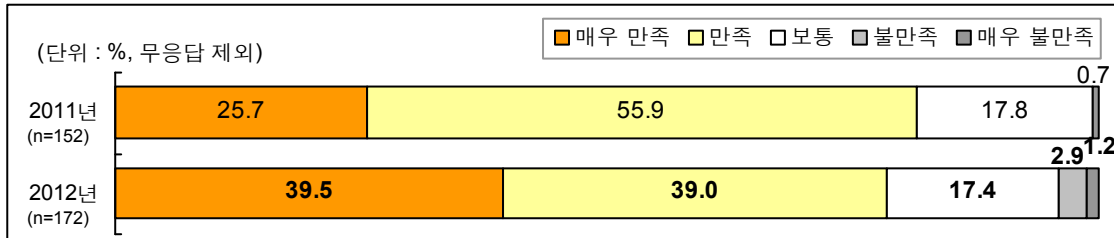
(5) 중재부의 심리진행 차원 만족도

- 신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 82.3점으로, 2011년(81.2점) 대비 1.1점 상승하였으며, 응답자의 39.5%는 매우 만족, 39.0%는 만족한다고 응답하여 2011년(81.6%) 대비 만족비율이 3.1% 감소함
- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 70.5점으로, 2011년(69.4점) 대비 1.1점 상승하였으며, 응답자의 15.0%는 매우 만족, 43.8%는 만족한다고 응답하여 2011년(54.0%) 대비 만족비율이 4.8% 증가함

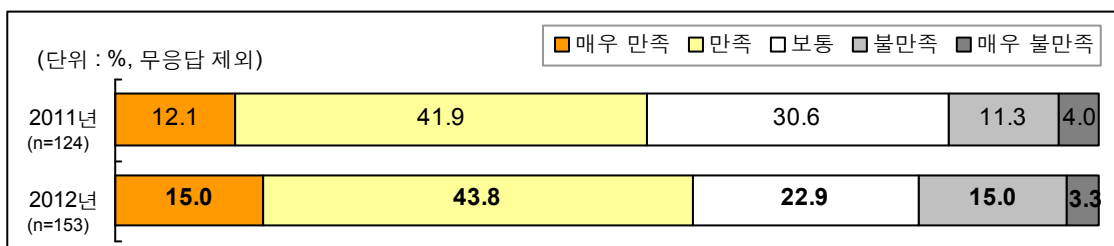
<그림 37> 중재부의 심리진행 차원 만족도



<그림 38> [신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률



<그림 39> [피신청인] 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률



<표 7> 중재부의 심리진행 차원 만족도

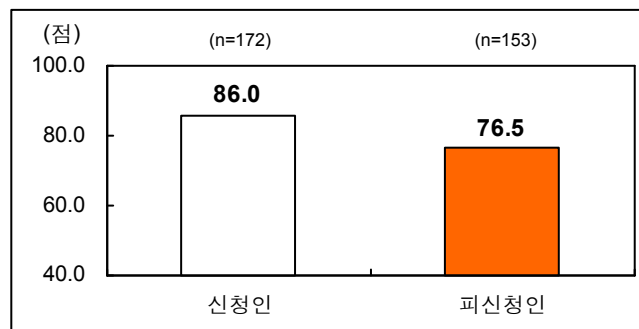
	신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	152	100.0	172	100.0		124	100.0	153	100.0	
매우 만족	39	25.7	68	39.5	+13.8	15	12.1	23	15.0	+2.9
만족	85	55.9	67	39.0	-16.9	52	41.9	67	43.8	+1.9
보통	27	17.8	30	17.4	-0.4	38	30.6	35	22.9	-7.7
불만족	-	-	5	2.9	+2.9	14	11.3	23	15.0	+3.7
매우 불만족	1	0.7	2	1.2	+0.5	5	4.0	5	3.3	-0.7
없음/모름/ 무응답	-	-	-	-	-	-	-	1	0.7	+0.7

(6) 심리후 절차안내 차원 만족도

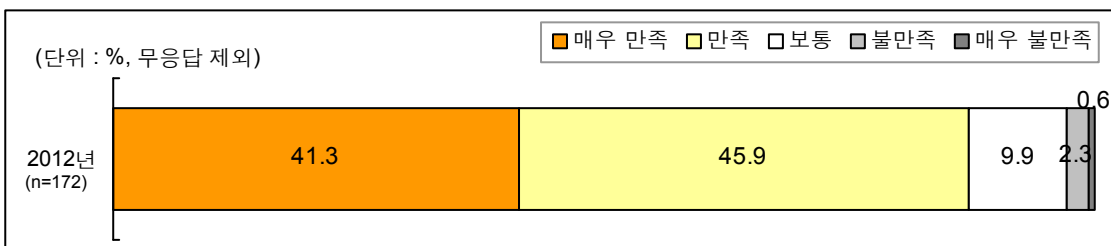
- ‘심리후 절차안내’ 차원에 대한 만족도는 신청인 86.0점, 피신청인 76.5점으로 나타나, 신청인이 피신청인에 비해 9.5점 높음
- 신청인의 41.3%는 매우 만족, 45.9%는 만족한다고 응답했으며, 피신청인의 22.9%는 매우 만족, 42.5%는 만족한다고 응답함

※ 2011년 「심리전·후 절차안내」 차원을 조사의 정확성 강화를 위해 2012년 「심리전 절차안내」, 「심리후 절차안내」 두 개 차원으로 세분함

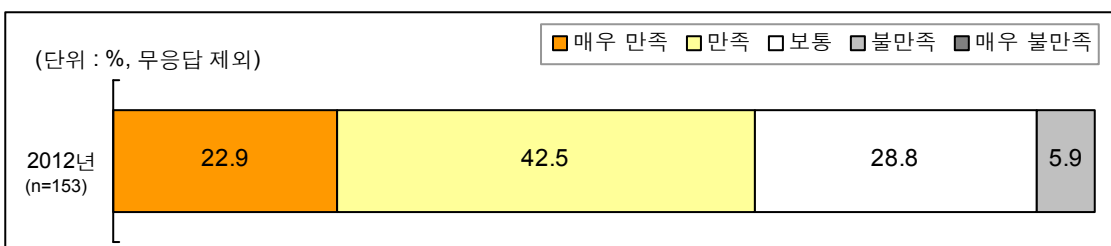
<그림 40> 심리후 절차안내 차원 만족도



<그림 41> [신청인] 심리후 절차안내 차원 만족도 응답률



<그림 42> [피신청인] 심리후 절차안내 차원 만족도 응답률



<표 8> 심리후 절차안내 차원 만족도

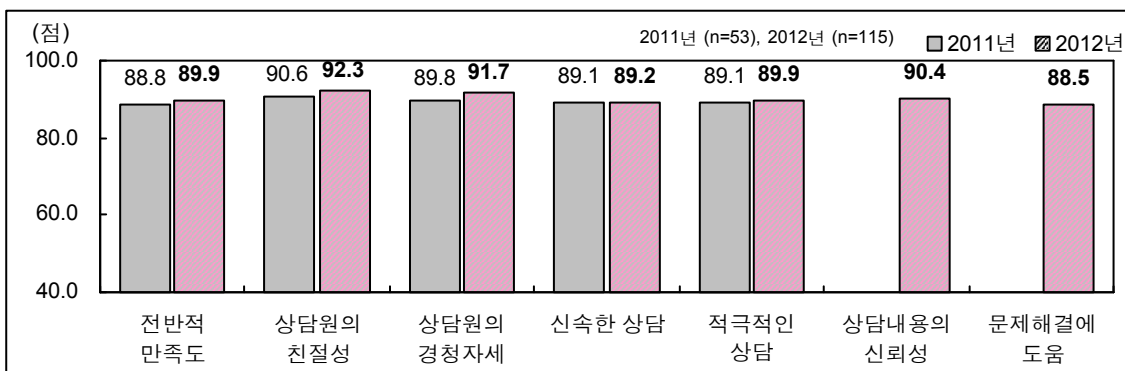
	신청인		피신청인	
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)
전체	172	100.0	153	100.0
매우 만족	71	41.3	35	22.9
만족	79	45.9	65	42.5
보통	17	9.9	44	28.8
불만족	4	2.3	9	5.9
매우 불만족	1	0.6	-	-
없음/모름/ 무응답	-	-	-	-

4) 항목별 만족도

(1) 상담창구 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 ‘상담창구’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 친절성(92.3점) > 상담원의 경청자세(91.7점) > 상담내용의 신뢰성(90.4점) > 적극적인 상담(89.9점) > 신속한 상담(89.2점) > 문제해결에 도움(88.5점) 순임
- 2011년 대비, ‘상담원의 경청자세’(+1.9점)와 ‘상담원의 친절성’(+1.7점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남

<그림 43> [신청인] 상담창구 항목별 만족도



<표 9> [신청인] 상담창구 항목별 만족도

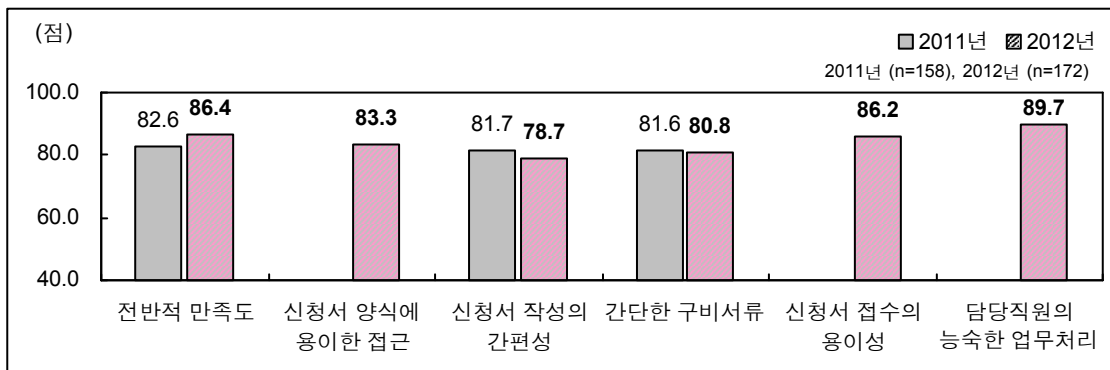
(단위:%)

	응답률						종합		
	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	65.2	31.3	3.5	-	-	-	96.5	3.5	-
상담원의 경청자세	60.0	39.1	-	0.9	-	-	99.1	-	0.9
신속한 상담	54.8	37.4	7.0	0.9	-	-	92.2	6.9	0.9
적극적인 상담	59.1	33.0	6.1	1.7	-	-	92.2	6.1	1.7
상담내용의 신뢰성	57.4	35.7	6.1	-	-	0.9	93.0	6.1	-
문제해결에 도움	53.9	34.8	11.3	-	-	-	88.7	11.3	-

(2) 신청절차 및 방법 항목별 만족도

- 신청인의 ‘신청절차 및 방법’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 담당 직원의 능숙한 업무처리(89.7점) > 신청서 접수용 용이성(86.2점) > 신청서 양식에 대한 용이한 접근(83.3점) > 간단한 구비서류(78.7점) > 신청서 작성의 간편성(78.7점) 순으로 나타난 가운데, 2011년 대비 ‘신청서 작성의 간편성’ 항목은 3.0점 하락하여 상대적으로 만족도가 큰 폭으로 하락함

<그림 44> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도



<표 10> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도

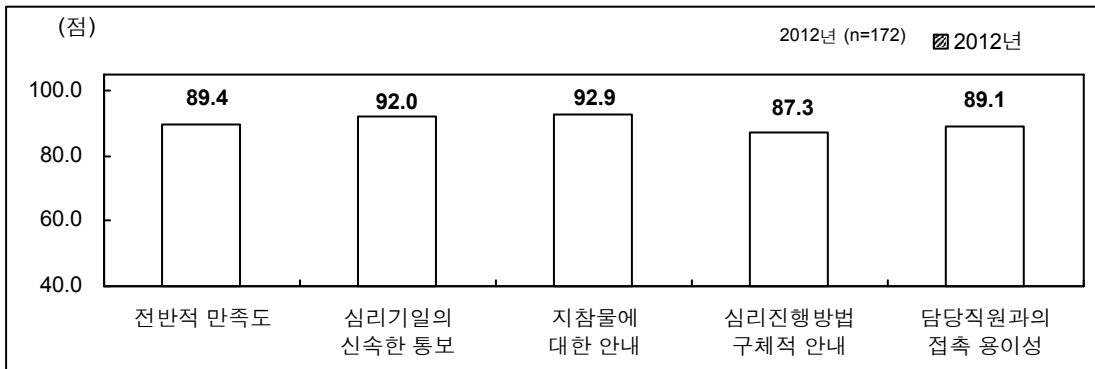
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/모름/무응답	만족	보통	불만족
신청서 양식에 용이한 접근	31.4	53.5	11.6	1.7	-	1.8	84.9	11.6	1.7
신청서 작성의 간편성	26.2	45.9	20.3	5.2	0.6	1.8	72.1	20.3	5.8
간단한 구비서류	30.8	44.2	19.8	3.5	-	1.8	75.0	19.8	3.5
신청서 접수용 용이성	42.4	44.2	11.0	0.6	-	1.8	86.6	11	0.6
담당직원의 능숙한 업무처리	54.7	36.6	7.0	-	-	1.8	91.3	7	-

(3) 심리전 절차안내 항목별 만족도

- 신청인의 ‘심리전 절차안내’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 지참물에 대한 안내(92.9점) > 심리 기일의 신속한 통보(92.0점) > 담당직원과의 접촉 용이성(89.1점) > 심리진행방법에 대한 구체적 안내(87.3점) 순으로 나타남

<그림 45> [신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도



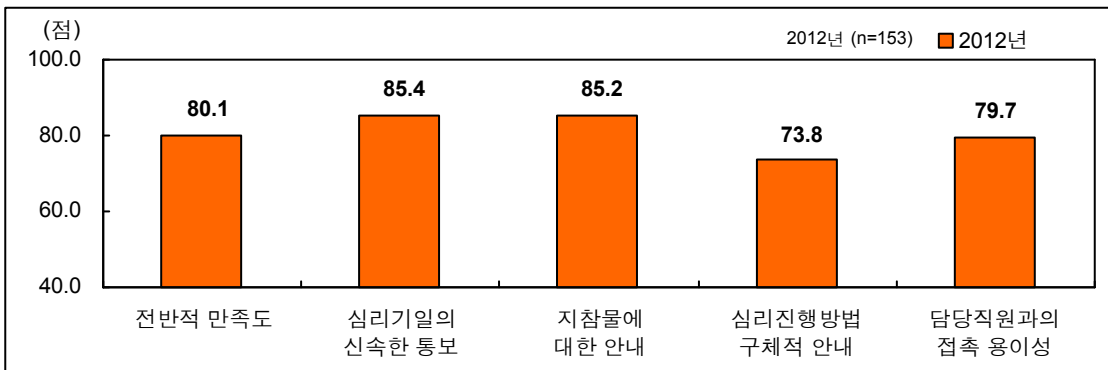
<표 11> [신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/모름/무응답	만족	보통	불만족
심리기일의 신속한 통보	64.5	30.2	4.7	-	-	0.6	94.8	4.7	-
지참물에 대한 안내	65.7	32.0	1.7	-	-	0.6	97.7	1.7	-
심리진행방법 구체적 안내	49.4	36.6	13.4	-	-	0.6	86.0	13.4	-
담당직원과의 접촉 용이성	52.9	39.5	6.4	0.6	-	0.6	92.4	6.4	0.6

- 피신청인의 ‘심리전 절차안내’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리기일의 신속한 통보(85.4점) > 지참물에 대한 안내(85.2점) > 담당직원과의 접촉 용이성(79.7점) > 심리진행방법에 대한 구체적 안내(73.8점) 순으로 나타남

<그림 46> [피신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도



<표 12> [피신청인] 심리전 절차안내 항목별 만족도

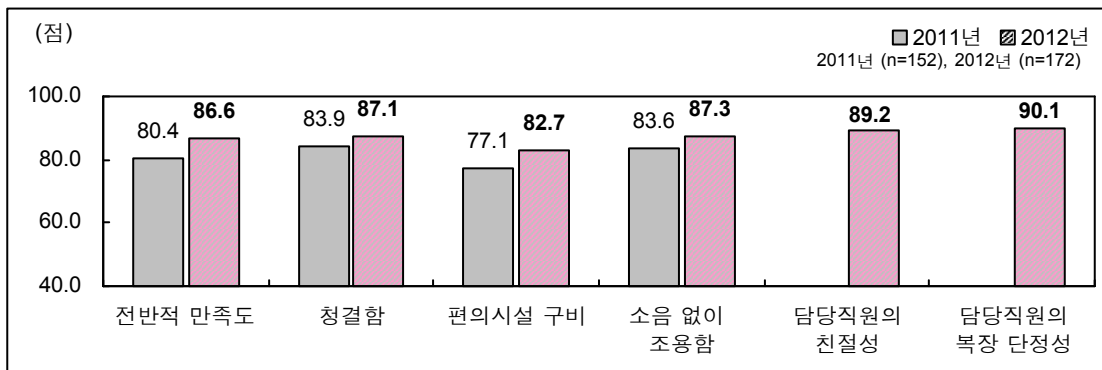
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/모름/무응답	만족	보통	불만족
심리기일의 신속한 통보	39.2	49.7	8.5	2.0	-	0.7	88.9	8.5	2.0
지참물에 대한 안내	41.8	43.8	10.5	2.0	0.7	1.4	85.6	10.5	2.7
심리진행방법 구체적 안내	24.8	34.0	26.1	11.8	2.0	1.4	58.8	26.1	13.8
담당직원과의 접촉 용이성	28.8	46.4	15.7	5.2	1.3	2.6	75.2	15.7	6.5

(4) 대기실 및 심리실 항목별 만족도

- 신청인의 ‘대기실 및 심리실’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 담당직원의 복장 단정성(90.1점) > 담당직원의 친절성(89.2점) > 소음 없이 조용함(87.3점) > 청결함(87.1점) > 편의시설 구비(82.7점) 순으로 나타남
- 2011년 대비 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘편의시설 구비’ 항목의 만족도 상승폭(+5.6점)이 가장 큼

<그림 47> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



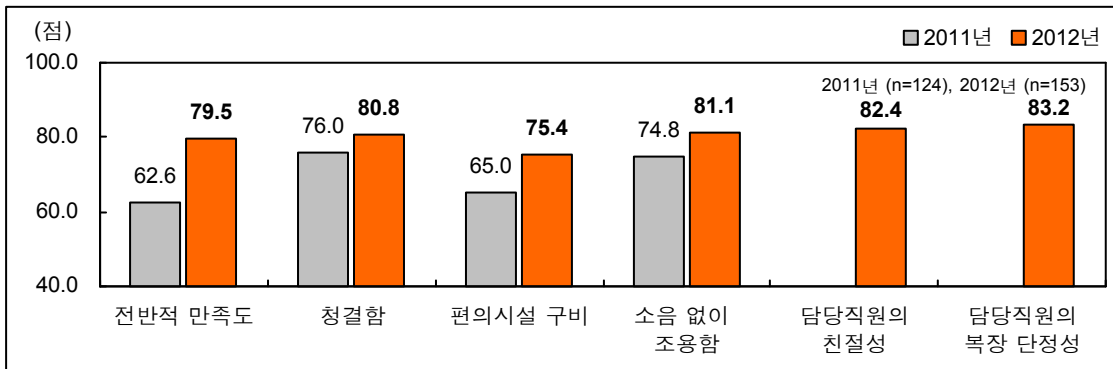
<표 13> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률					총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
청결함	47.1	41.3	11.6	-	-	88.4	11.6	-
편의시설 구비	42.4	32.6	20.9	4.1	-	75.0	20.9	4.1
소음 없이 조용함	48.3	41.9	8.1	1.7	-	90.1	8.1	1.7
담당직원의 친절성	56.4	34.3	8.1	1.2	-	90.7	8.1	1.2
담당직원의 복장 단정성	56.4	37.8	5.8	-	-	94.2	5.8	-

- 피신청인의 ‘대기실 및 심리실’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 담당직원의 복장 단정성(83.2점) > 담당직원의 친절성(82.4점) > 소음 없이 조용함(81.1점) > 청결함(80.8점) > 편의시설 구비(75.4점) 순으로 나타남
- 2011년 대비 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘편의시설 구비’ 항목의 만족도 상승폭(+10.4점)이 가장 큼

<그림 48> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도



<표 14> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도

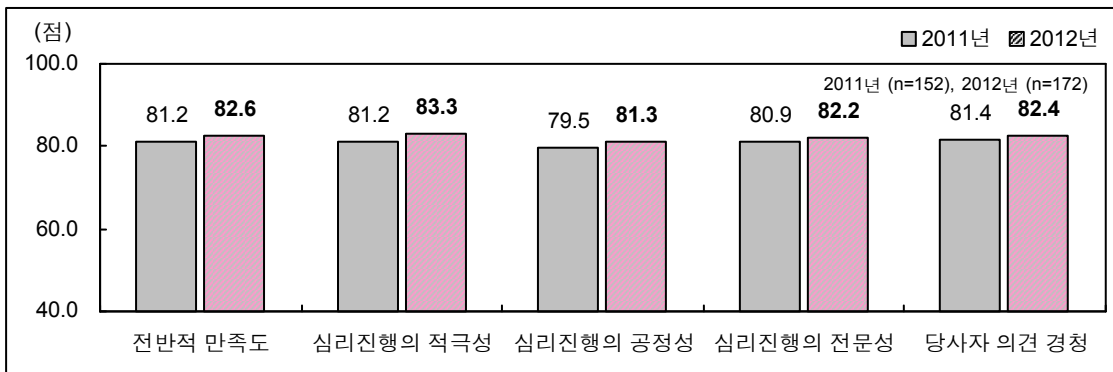
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/모름/무응답	만족	보통	불만족
청결함	25.5	55.6	15.7	2.0	0.7	0.7	81.0	15.7	2.7
편의시설 구비	19.6	43.8	30.7	3.9	1.3	0.7	63.4	30.7	5.2
소음 없이 조용함	30.1	48.4	18.3	1.3	1.3	0.7	78.4	18.3	2.6
담당직원의 친절성	34.6	43.8	19.0	2.0	-	0.7	78.4	19.0	2.0
담당직원의 복장 단정성	32.7	49.7	17.0	-	-	0.7	82.3	17	-

(5) 중재부의 심리진행 항목별 만족도

- 신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리진행의 적극성(83.3점) > 당사자 의견 경청(82.4점) > 심리진행의 전문성(82.2점) > 심리진행의 공정성(81.3점) 순으로 만족도가 높음
- 2011년 대비 모든 항목들의 만족도가 상승하였으며, 특히 ‘심리진행의 적극성(+2.1점)’ 항목의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남

<그림 49> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도



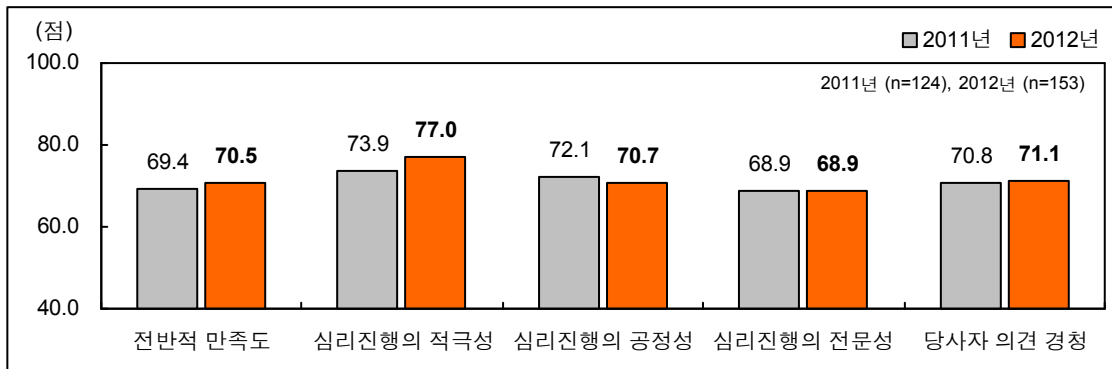
<표 15> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률					총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	41.9	37.2	17.4	2.3	1.2	79.1	17.4	3.5
심리진행의 공정성	39.0	37.8	15.7	5.8	1.7	76.7	15.7	7.6
심리진행의 전문성	39.0	39.5	16.9	2.9	1.7	78.5	16.9	4.7
당사자 의견 경청	44.2	30.8	19.2	4.7	1.2	75.0	19.2	5.8

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리진행의 적극성(77.0점) > 당사자 의견 경청(71.1점) > 심리진행의 공정성(70.7점) > 심리진행의 전문성(68.9점) 순으로 만족도가 높음
- 신청인과 동일하게 ‘심리진행의 적극성’ 항목이 2011년 대비 가장 큰 폭으로 상승(+3.1점)하였으나 ‘심리진행의 공정성’ 항목의 만족도는 1.4점 하락함

<그림 50> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도



<표 16> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도

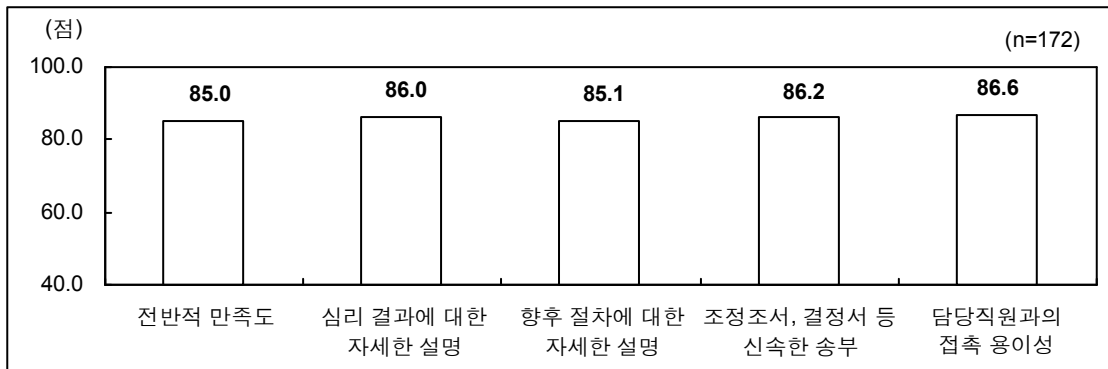
(단위:%)

	응답률					총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	24.2	45.1	24.2	4.6	2.0	69.3	24.2	6.5
심리진행의 공정성	17.6	42.5	20.3	15.0	4.6	60.1	20.3	19.6
심리진행의 전문성	17.0	36.6	26.1	14.4	5.9	53.6	26.1	20.3
당사자 의견 경청	19.6	37.9	25.5	12.4	4.6	57.5	25.5	17.0

(6) 심리후 절차안내 항목별 만족도

- 신청인의 심리후 절차안내 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 담당직원과의 접촉 용이성(86.6점) > 조정조서, 결정서 등 신속한 송부(86.2점) > 심리 결과에 대한 자세한 설명(86.0점) > 향후 절차에 대한 자세한 설명(85.1점) 순으로 나타남

<그림 51> [신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도



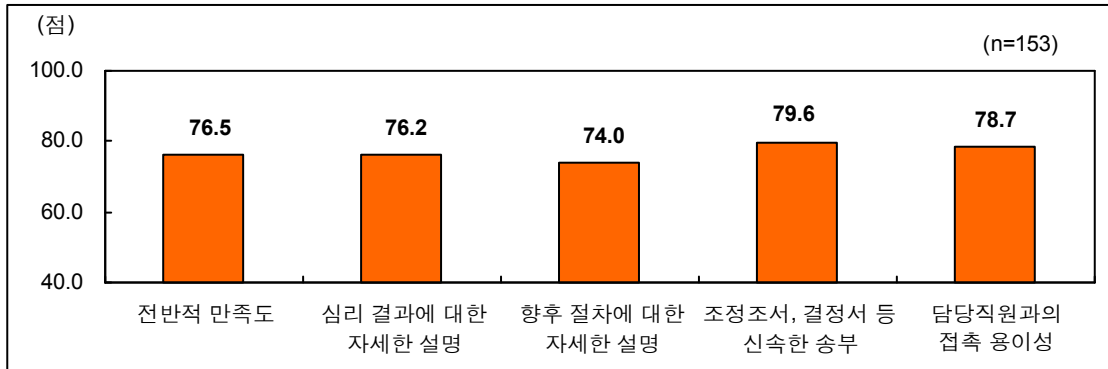
<표 17> [신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도

(단위:%)

	응답률					총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 결과에 대한 자세한 설명	45.9	41.9	9.3	2.3	0.6	87.8	9.3	2.9
향후 절차에 대한 자세한 설명	45.3	38.4	13.4	2.3	0.6	83.7	13.4	2.9
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	43.6	44.8	11.0	-	0.6	88.4	11.0	0.6
담당직원과의 접촉 용이성	44.2	45.9	8.7	1.2	-	90.1	8.7	1.2

- 피신청인의 ‘심리후 절차안내’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 조정조서, 결정서 등 신속한 송부(79.6점) > 담당직원과의 접촉 용이성(78.7점) > 심리 결과에 대한 자세한 설명(76.2점) > 향후 절차에 대한 자세한 설명(74.0점) 순으로 나타남

<그림 52> [피신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도



<표 18> [피신청인] 심리후 절차안내 항목별 만족도

(단위:%)

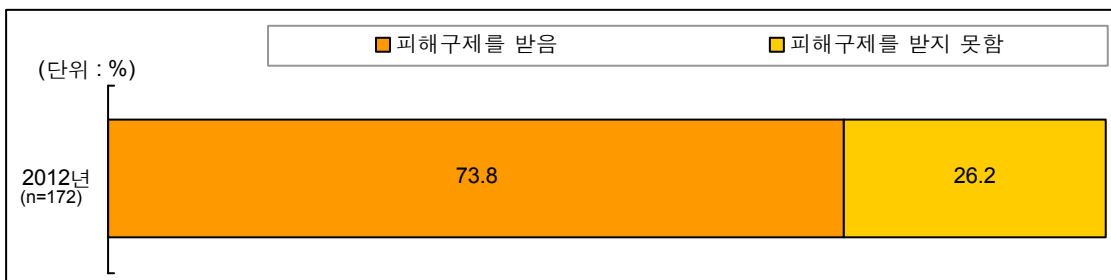
	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/모름/무응답	만족	보통	불만족
심리 결과에 대한 자세한 설명	26.1	37.3	29.4	5.9	1.3	-	63.4	29.4	7.2
향후 절차에 대한 자세한 설명	24.2	34.6	30.7	7.8	2.6	-	58.8	60.7	10.5
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	26.8	48.4	21.6	2.6	0.7	-	75.2	21.6	3.3
담당직원과의 접촉 용이성	26.1	44.4	24.8	3.9	-	0.7	70.6	24.8	3.9

2. 피해구제 방법별 만족도

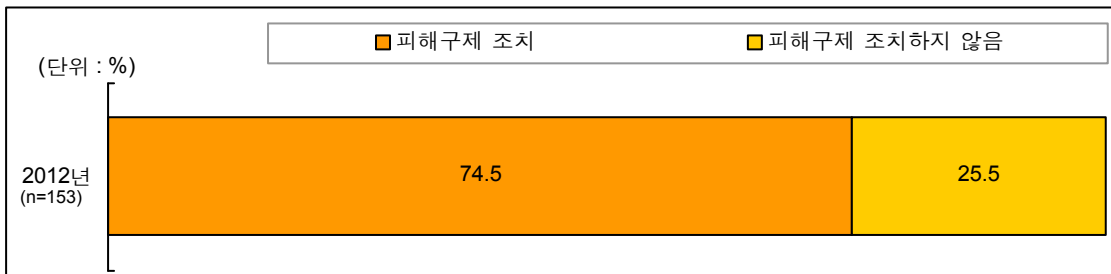
1) 피해구제 여부

- 신청인들을 대상으로 조정(중재)신청으로 피해구제를 받았는지 여부에 대해 조사한 결과, 신청인의 73.8%가 ‘피해구제를 받았다’고 응답하였으며 26.2%는 ‘피해구제를 받지 못하였다’고 응답함
- 또한, 피신청인에게 신청인에 대한 피해구제 조치를 취하였는지 여부에 대하여 조사한 결과, 74.5%가 조치를 취하였다고 응답함

<그림 53> [신청인] 피해구제 받음 여부



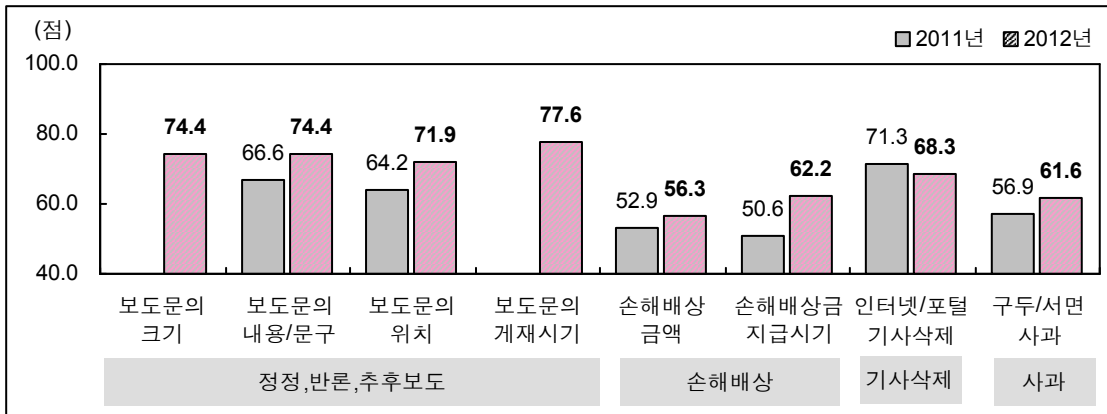
<그림 54> [피신청인] 피해구제 조치 취함 여부



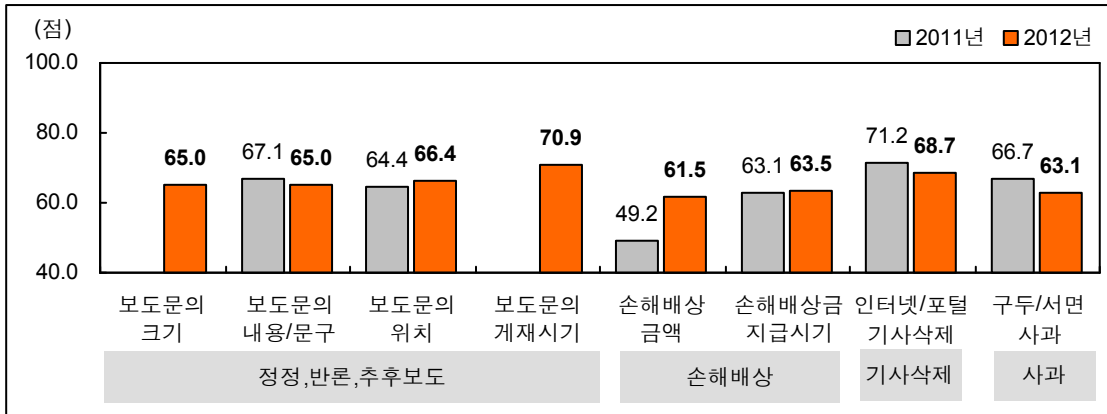
2) 피해구제 방법별 만족도

- 피해구제 방법별 만족도를 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 ‘보도문의 게재시기(합의서나 결정서 상 게재시기 기준)’ 항목의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, 손해배상 금액 및 손해배상금 지급시기(합의서나 결정서 상 지급시기 기준), 구두/서면 사과에 대한 만족도가 낮은 것으로 나타남

<그림 55> [신청인] 피해구제 방법별 만족도



<그림 56> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도



<표 19> [신청인] 피해구제 방법별 만족도

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/ 모름/ 무응답	만족	보통	불만족
보도문의 크기	19.7	40.9	23.6	10.2	0.8	4.7	60.6	23.6	11.0
보도문의 내용/문구	21.3	39.4	22.8	10.2	1.6	4.7	60.6	22.8	11.8
보도문의 위치	21.3	30.7	29.1	11.8	2.4	4.7	52.0	29.1	14.2
보도문의 게재시기	26.8	34.6	26.8	5.5	-	6.3	61.4	26.8	5.5
손해배상 금액	2.4	10.3	10.3	7.9	7.1	61.9	12.7	10.3	15.1
손해배상금 지급시기	2.4	11.9	12.7	6.3	3.2	63.5	14.3	12.7	9.5
인터넷/포털 기사삭제	8.7	18.3	15.9	3.2	5.6	48.4	27.0	15.9	8.7
구두/서면 사과	4.0	17.5	11.9	13.5	4.0	49.2	21.4	11.9	17.5

<표 20> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도

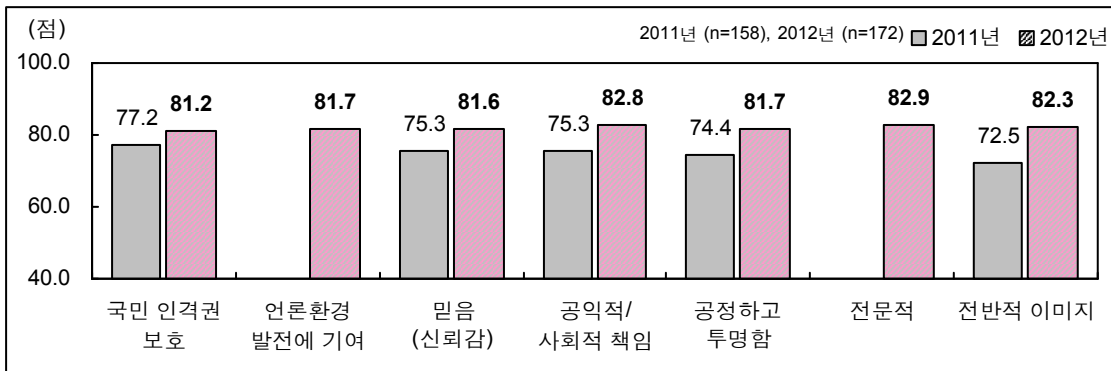
(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	없음/ 모름/ 무응답	만족	보통	불만족
보도문의 크기	6.1	27.2	43.9	11.4	2.6	8.8	33.3	43.9	14.0
보도문의 내용/문구	6.1	28.9	40.4	13.2	2.6	8.8	35.1	40.4	15.8
보도문의 위치	6.1	30.7	41.2	10.5	1.8	9.6	36.8	41.2	12.3
보도문의 게재시기	7.9	37.7	37.7	5.3	-	11.4	45.6	37.7	5.3
손해배상 금액	0.9	5.3	26.3	2.6	0.9	64.0	6.1	26.3	3.5
손해배상금 지급시기	0.9	7.9	22.8	3.5	-	64.9	8.8	22.8	3.5
인터넷/포털 기사삭제	3.5	16.7	22.8	3.5	-	53.5	20.2	22.8	3.5
구두/서면 사과	1.8	11.4	19.3	5.3	1.8	60.5	13.2	19.3	7.0

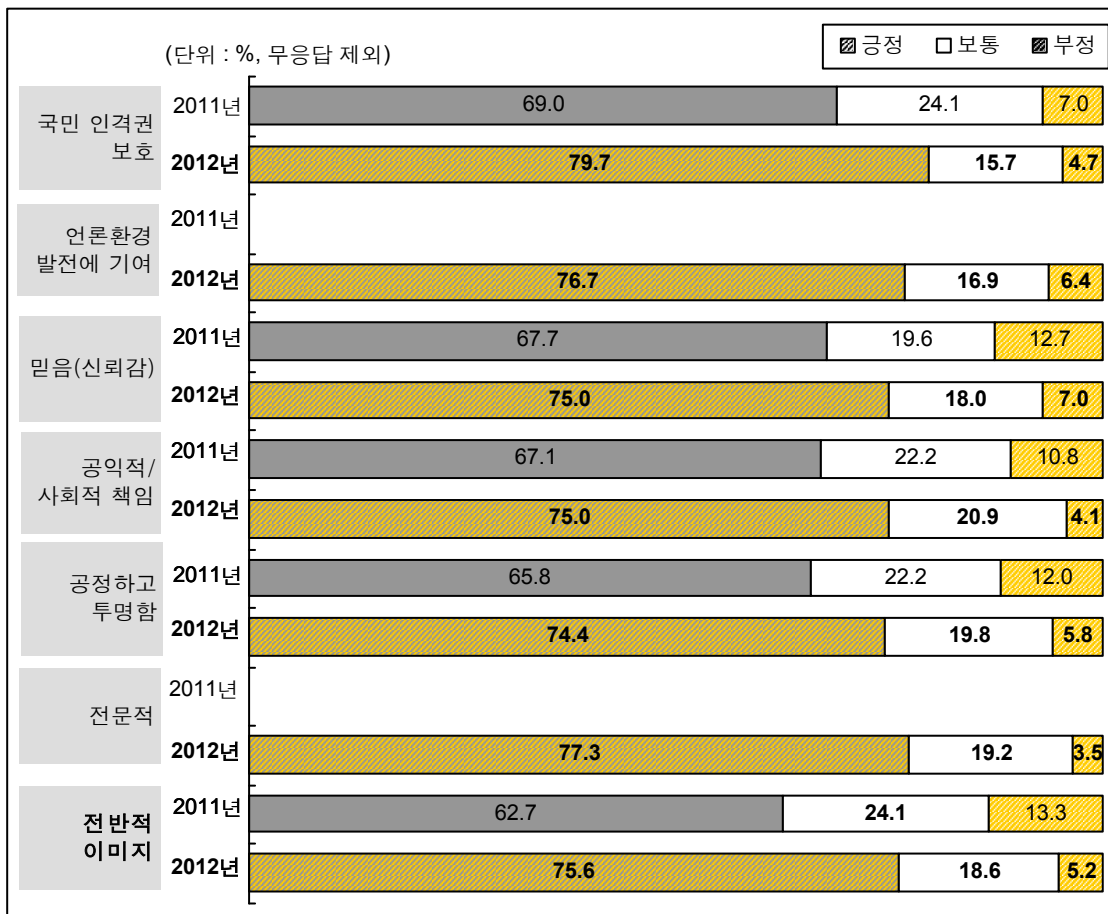
3. 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적 이미지에 대해 조사한 결과 신청인 82.3점, 피신청인 69.3점으로, 2011년 대비 신청인은 9.8점, 피신청인은 2.6점 상승함
- 신청인의 경우 2011년 대비 모든 평가 항목의 점수가 상승하였으며, 특히 ‘공익적/사회적 책임(언론중재위원회가 공익적/사회적 책임을 다하고 있다)’ 항목은 가장 큰 폭(+7.5점)으로 상승함
- 피신청인의 경우 전반적 이미지는 향상되었으나 일부 세부 항목에서 점수가 하락함. 특히 ‘믿음(신뢰감)’ 항목(-3.7점)이 가장 크게 하락함
- 신청인의 경우 언론중재위원회 이미지에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 2011년 대비 ‘국민 인격권 보호(언론중재위원회가 국민의 인격권을 보호하고 있다)’ 측면에서 +10.7%, ‘믿음(신뢰감)’ 측면에서 +7.3%, ‘공정하고 투명함’ 측면에서 +8.6% 등 전반적으로 상승함
- 피신청인의 경우 언론중재위원회의 전반적 이미지에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 56.2%로, 2011년(45.7%) 대비 10.5% 상승함. 그러나 세부 항목별로는 전반적으로 하락함

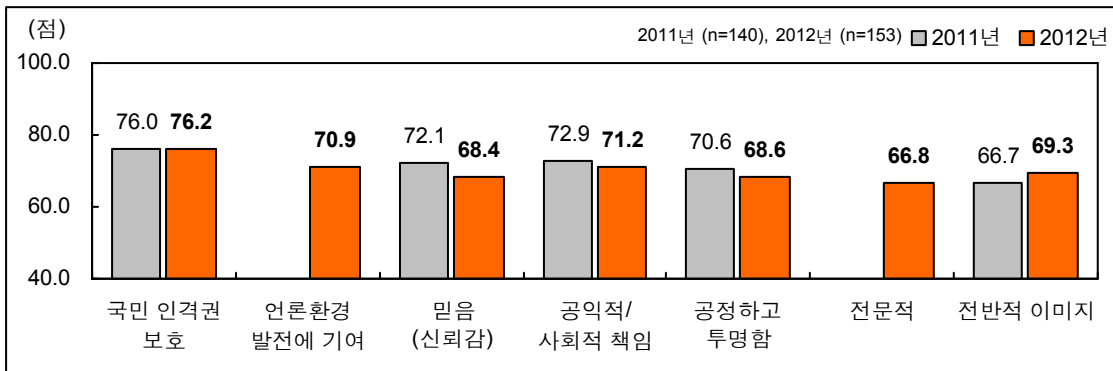
<그림 57> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



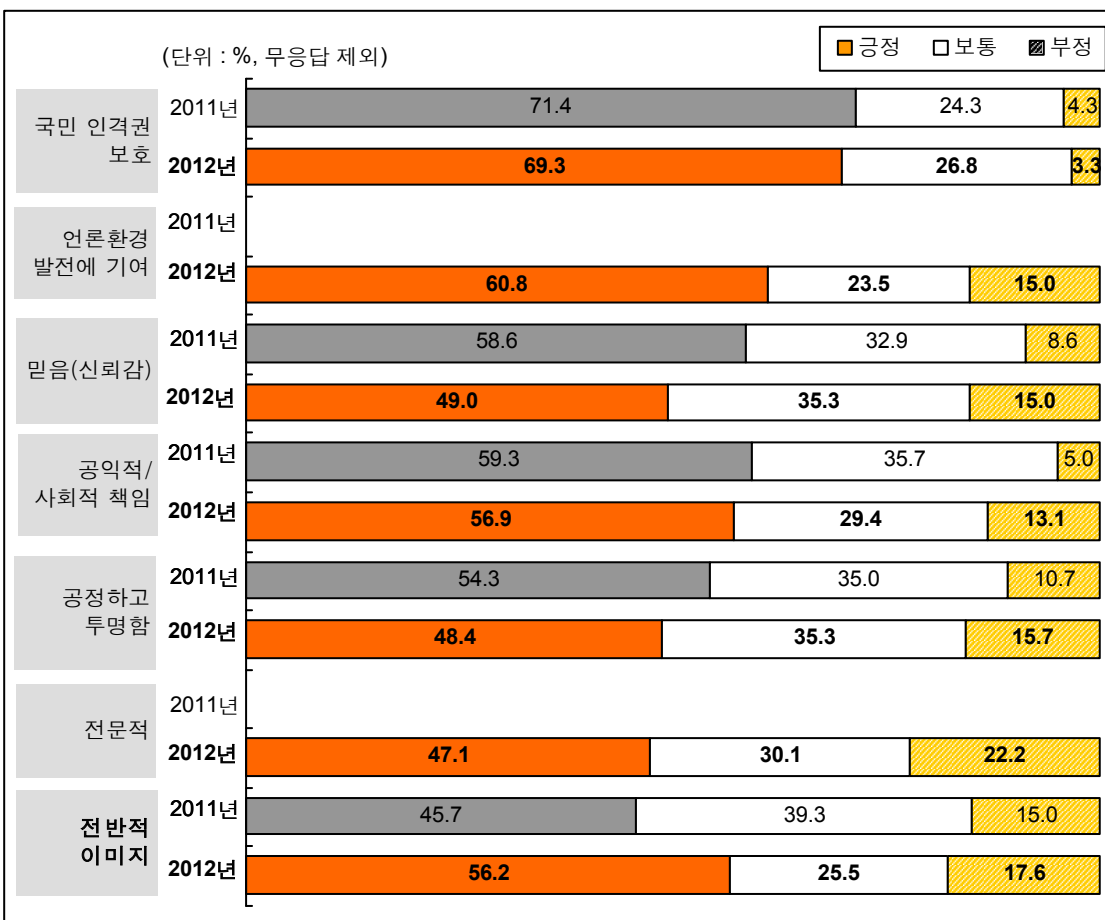
<그림 58> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



<그림 59> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가



<그림 60> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률



<표 21> 언론중재위원회 이미지 평가

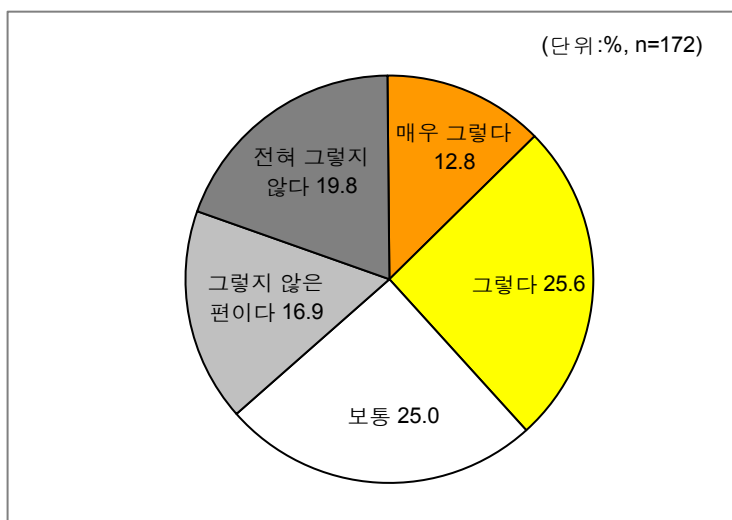
		신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
		2011년		2012년			2011년		2012년		
		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	평가	158	100.0	172	100.0		140	100.0	153	100.0	
국민의 인격권을 보호하고 있다	긍정	109	69	137	79.7	+10.7	100	71.4	106	69.3	-2.1
	보통	38	24.1	27	15.7	-8.4	34	24.3	41	26.8	+2.5
	부정	11	7	8	4.7	-2.3	6	4.3	5	3.3	-1.0
언론환경 발전에 기여한다	긍정	-	-	132	76.7	-	-	-	93	60.8	-
	보통	-	-	29	16.9	-	-	-	36	23.5	-
	부정	-	-	11	6.4	-	-	-	23	15	-
믿음(신뢰감)이 간다	긍정	107	67.7	129	75	+7.3	82	58.6	75	49	-9.6
	보통	31	19.6	31	18	-1.6	46	32.9	54	35.3	+2.4
	부정	20	12.7	12	7	-5.7	12	8.6	23	15	+6.4
공익적/사회적 책임을 다하고 있다	긍정	106	67.1	129	75	+7.9	83	59.3	87	56.9	-2.4
	보통	35	22.2	36	20.9	-1.3	50	35.7	45	29.4	-6.3
	부정	17	10.8	7	4.1	-6.7	7	5	20	13.1	+8.1
공정하고 투명하다	긍정	104	65.8	128	74.4	+8.6	76	54.3	74	48.4	-5.9
	보통	35	22.2	34	19.8	-2.4	49	35	54	35.3	+0.3
	부정	19	12	10	5.8	-6.2	15	10.7	24	15.7	+5.0
전문적이다	긍정	-	-	133	77.3	-	-	-	72	47.1	-
	보통	-	-	33	19.2	-	-	-	46	30.1	-
	부정	-	-	6	3.5	-	-	-	34	22.2	-
전반적인 이미지	긍정	99	62.7	130	75.6	+12.9	64	45.7	86	56.2	+10.5
	보통	38	24.1	32	18.6	-5.5	55	39.3	39	25.5	-13.8
	부정	21	13.3	9	5.2	-8.1	21	15	27	17.6	+2.6

4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net)

1) 전자조정중재시스템 인지 여부

- 신청인의 12.8%는 전자조정중재시스템에 대해 매우 잘 알고 있다고 응답했으며, 25.6%는 어느 정도 인지하고 있다고 응답함
- 신청인 중 36.7%는 전자조정중재시스템을 잘 알고 있지 못하다(전혀 그렇지 않다 19.8%, 그렇지 않은 편이다 16.9%)고 응답하여, 전자조정중재시스템 홍보를 위한 노력이 필요해 보임

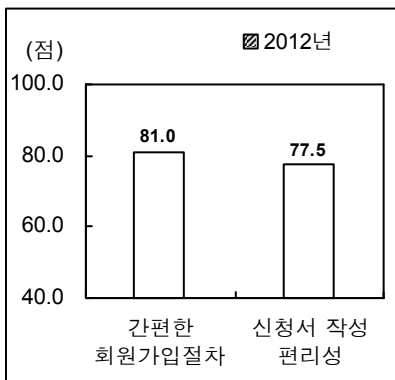
<그림 61> [신청인] 전자조정중재시스템 인지 여부



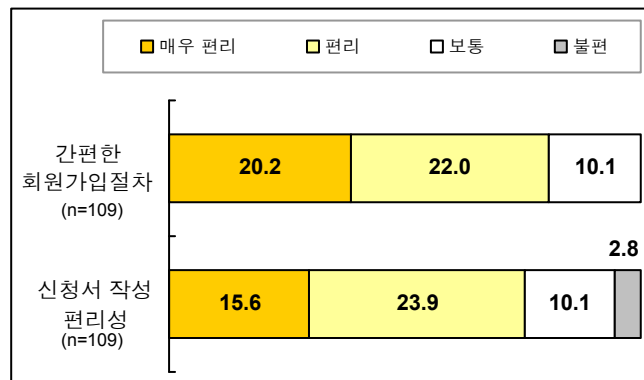
2) 전자조정중재시스템 만족도

- 전자조정중재시스템에 대한 인지 여부 조사에서 ‘보통이다’, ‘그런 편이다’, ‘매우 그렇다’고 답변한 신청인 109명을 대상으로 설문을 실시한 결과, ‘간편한 회원가입절차’는 81.0점, ‘신청서 작성 편리성’은 77.5점으로 나타남
- 무응답자 47.7%를 제외한 52.3%의 응답률 중 신청인의 42.2%가 회원가입절차가 매우 편리 혹은 편리하다고 응답했으며, 39.5%가 신청서 작성이 매우 편리 혹은 편리하다고 응답함

<그림 62> [신청인]
전자조정중재시스템
만족도



<그림 63> [신청인]
전자조정중재시스템
만족도 응답률



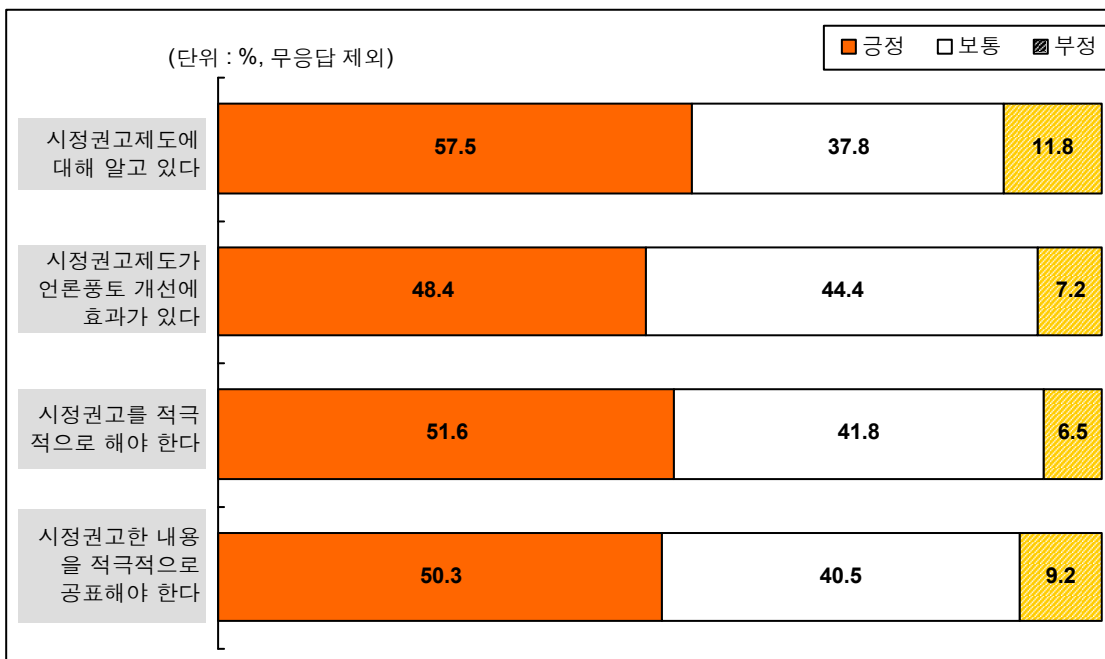
<표 22> 전자조정중재시스템 만족도

	간편한 회원가입절차		신청서 작성 편리성	
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)
전체	109	100.0	109	100.0
매우 편리	22	20.2	17	15.6
편리	24	22.0	26	23.9
보통	11	10.1	11	10.1
불편	-	-	3	2.8
매우 불편	-	-	-	-
무응답	52	47.7	52	47.7

5. [피신청인] 시정권고제도

- 피신청인(언론인)을 대상으로 시정권고제도에 대한 인지 여부를 조사한 결과, 57.5%가 잘 알고 있다고 응답한 반면 부정적 응답자는 11.8%에 불과함. 반면 미온적으로 응답(보통이다)한 비율이 37.8%로 높게 나타남
- 시정권고제도에 대한 인식 조사 결과, ‘시정권고제도가 언론풍토 개선에 효과가 있다’ 항목에 대한 긍정적 답변 48.4%, ‘시정권고를 적극적으로 해야 한다’ 항목에 대한 긍정적 답변 51.6%, ‘시정권고한 내용을 적극적으로 공표해야 한다’ 항목에 대한 긍정적 답변 50.3%임
- 한편 미온적으로 답변한 비율이 각 항목별 40% 이상 나타난 것은 시정권고제도에 대한 피신청인의 관심도가 높지 않은 것에 대한 반증으로 보임

<그림 64> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도



<표 23> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도

(단위:%)

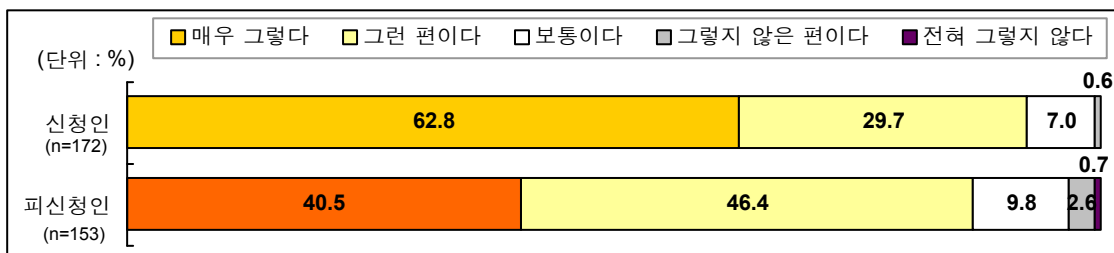
	응답률					종합		
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	긍정	보통	부정
시정권고제도 인지 여부	12.4	45.1	30.7	7.8	3.9	57.5	30.7	11.8
언론풍토 개선에 효과	10.5	37.9	44.4	4.6	2.6	48.4	44.4	7.2
시정권고를 적극적으로 해야 함	17.6	34.0	41.8	3.9	2.6	51.6	41.8	6.5
시정권고 내용의 적극적 공표	17.6	32.7	40.5	6.5	2.6	50.3	40.5	9.2

6. 무료변론서비스

1) 무료변론서비스 필요성

- 무료변론서비스에 대해 대부분의 신청인(92.4%)과 피신청인(86.9%)이 필요성을 느끼고 있으나, 필요성 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 62.8%, 피신청인 40.5%)가 있음

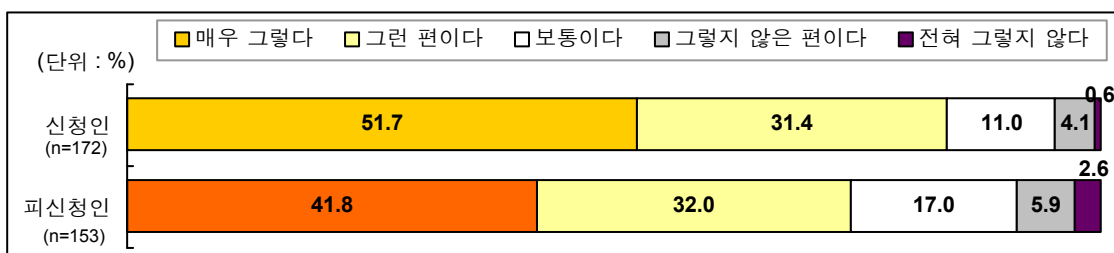
<그림 65> 무료변론서비스 필요성



2) 무료변론서비스 이용 의향

- 신청인(83.1%)과 피신청인(73.9%) 모두 무료변론서비스 이용 의향이 높은 것으로 나타났으나 이용 의향의 정도에는 약간의 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 51.7%, 피신청인 41.8%)가 있음

<그림 66> 무료변론서비스 이용 의향



<표 24> [신청인] 무료변론서비스 필요성과 이용 의향

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	없음/ 모름/ 무응답	만족	보통	불만족
무료변론서비스 필요성	62.8	29.7	7.0	0.6	0.8	-	92.4	0.6	7.0
무료변론서비스 이용 의향	51.7	31.4	11.0	4.1	0.6	1.2	83.1	11.0	4.7

<표 25> [피신청인] 무료변론서비스 필요성과 이용 의향

(단위:%)

	응답률						총합		
	매우 그렇다	그렇다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	없음/ 모름/ 무응답	만족	보통	불만족
무료변론서비스 필요성	40.5	46.4	9.8	2.6	0.7	-	86.9	9.8	3.3
무료변론서비스 이용 의향	41.8	32.0	17.0	5.9	2.6	0.7	73.9	17.0	8.5

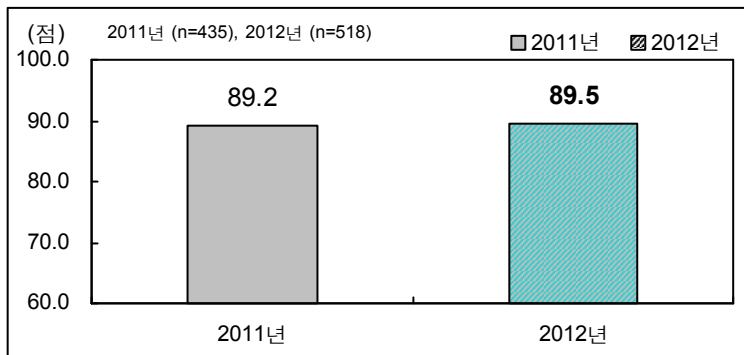
제4장 : 상담이용자 조사결과

1. 상담이용자 종합만족도

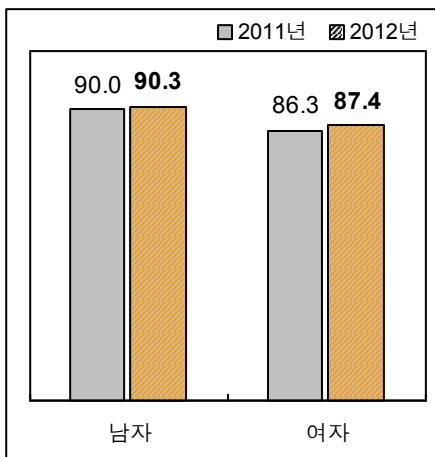
1) 종합만족도

- 언론중재위원회 상담이용자의 종합만족도는 89.5점으로, 2011년(89.2점) 대비 0.3점 상승함
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성(90.3점)이 여성(87.4점)보다 만족도가 높으며, 연령별로는 20대(87.5점) 만족도가 가장 낮게 나타남
- 상담방법별로는 방문상담(92.4점) > 전화상담 = 인터넷상담(89.3점) > 이메일상담(87.6점) 순으로 만족도가 높음

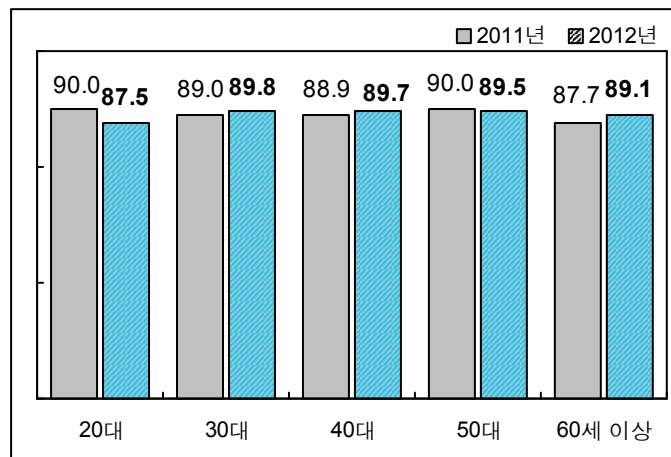
<그림 67> 상담이용자 종합만족도



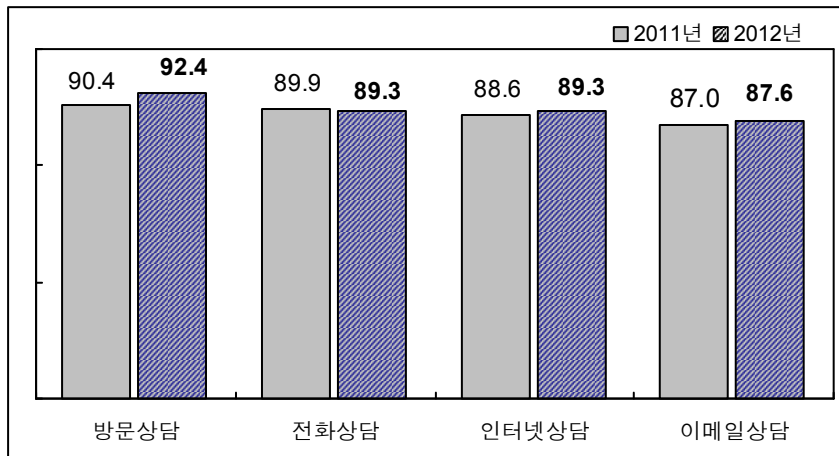
<그림 68> 성별 종합만족도



<그림 69> 연령별 종합만족도



<그림 70> 상담방법별 종합만족도



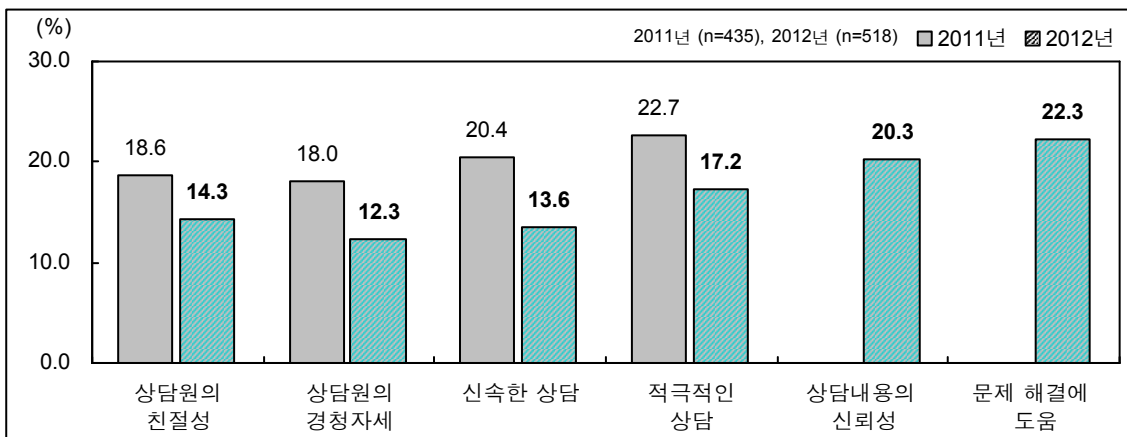
<표 26> 상담이용자 종합만족도

		2011년		2012년		증감 (점)
		사례수 (명)	종합만족도 (점)	사례수 (명)	종합만족도 (점)	
전체		435	89.2	518	89.5	+ 0.3
성별	남자	340	90.0	384	90.3	+ 0.3
	여자	95	86.3	134	87.4	+ 1.1
연령별	20대	29	90.0	35	87.5	-2.5
	30대	125	89.0	167	89.8	+ 0.8
	40대	160	88.9	191	89.7	+ 0.8
	50대	100	90.0	102	89.5	-0.5
	60대 이상	19	87.7	23	89.1	+ 1.4
상담이용 방법별	방문상담	99	90.4	112	92.4	+ 2.0
	전화상담	346	89.9	355	89.3	-0.6
	인터넷상담	64	88.6	90	89.3	+ 0.7
	이메일상담	47	87.0	49	87.6	+ 0.6

2) 항목별 중요도

- 상담이용자의 언론중재위원회 상담창구에 대한 항목별 중요도를 살펴 보면, 문제 해결에 도움(22.3%) > 상담내용의 신뢰성(20.3%) > 적극적인 상담(17.2%) > 상담원의 친절성(14.3%) > 신속한 상담(13.6%) > 상담원의 경청자세(12.3%) 순으로 나타나, ‘문제 해결에 도움’ 항목이 만족도에 미치는 영향이 가장 큰 것을 알 수 있음

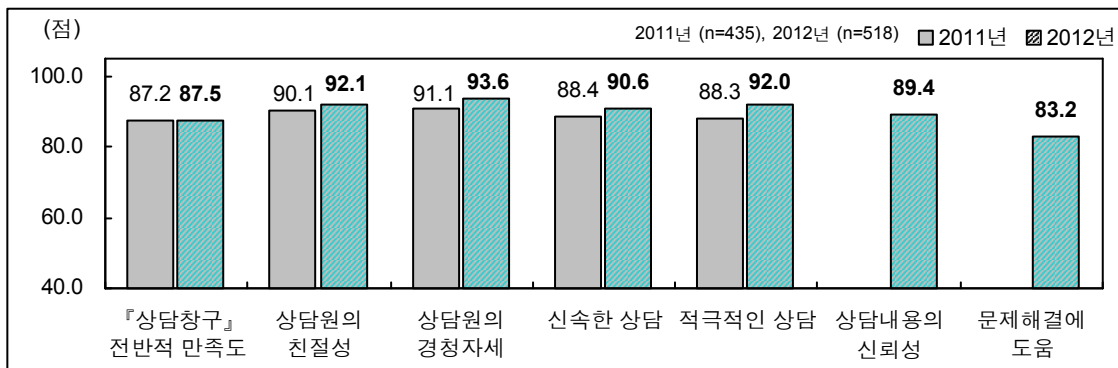
<그림 71> 상담이용자 항목별 중요도(가중치)



3) 항목별 만족도

- 상담이용자의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(93.6점) > 상담원의 친절성(92.1점) > 적극적인 상담(92.0점) > 신속한 상담(90.6점) > 상담내용의 신뢰성(89.4점) > 문제 해결에 도움(83.2점) 순으로 나타남
- 2011년 대비 모든 항목의 만족도가 상승(상담내용의 신뢰성, 문제 해결에 도움 항목은 2012년 신규 조사 항목임)하였고, ‘적극적인 상담’ 만족도가 가장 큰 폭(+3.7점)으로 상승함
- 2012년 조사에 신규 반영된 ‘문제 해결에 도움’ 항목은 중요도가 가장 높은 항목이나 만족도가 가장 낮아, 개선책을 모색할 필요가 있음

<그림 72> 상담이용자 항목별 만족도



<표 27> 상담이용자 항목별 만족도

(단위: %)

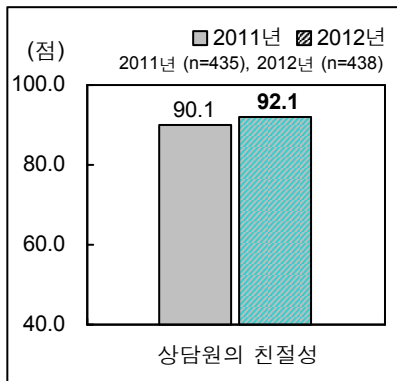
	응답률						총합		
	매우만족	만족	보통	불만족	매우불만족	무응답	만족	보통	불만족
상담원의 친절성	67.6	24.7	7.3	-	-	0.5	92.2	7.3	-
상담원의 경청자세	71.0	25.1	3.4	-	-	0.5	96.1	3.4	-
신속한 상담	62.2	27.8	8.5	0.6	-	1.0	90.0	8.5	0.6
적극적인 상담	67.4	24.7	7.5	-	-	0.4	92.1	7.5	-
상담내용의 신뢰성	59.5	26.6	11.4	0.4	0.4	1.7	86.1	11.4	0.8
문제 해결에 도움	50.0	24.7	16.8	5.2	2.3	1.0	74.7	16.8	7.5
전반적 만족도	55.0	30.1	12.5	1.7	0.6	-	85.1	12.5	2.3

(1) 상담원의 친절성 항목 만족도

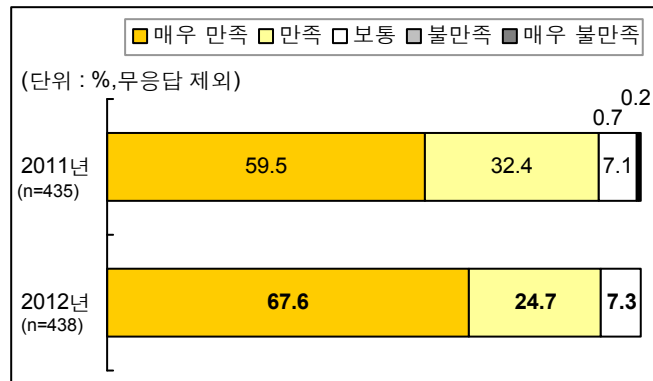
- ‘상담원의 친절성’ 항목의 만족도는 92.1점으로, 2011년(90.1점) 대비 2.0점 상승함
- ‘상담원의 친절성’ 항목에 대해 응답자의 67.6%는 매우 만족, 24.7%는 만족한다고 응답함. 특히 ‘매우 만족’ 비율은 2011년 대비 8.1% 상승함

※ 본 항목에 대한 2012년도 조사는 방문 혹은 전화상담 이용자만을 대상으로 함

<그림 73> 상담원의 친절성
만족도



<그림 74> 상담원의 친절성
만족도 응답률



<표 28> 상담원의 친절성 만족도

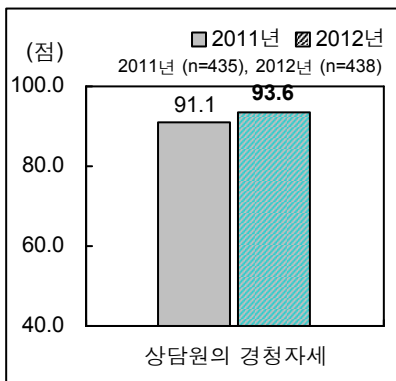
	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	435	100.0	438	100.0	
매우 만족	259	59.5	296	67.6	+8.1
만족	141	32.4	108	24.7	-7.7
보통	31	7.1	32	7.3	+0.2
불만족	3	0.7	-	-	-0.7
매우 불만족	1	0.2	-	-	-0.2
무응답	-	-	2	0.5	+0.5

(2) 상담원의 경청자세 항목 만족도

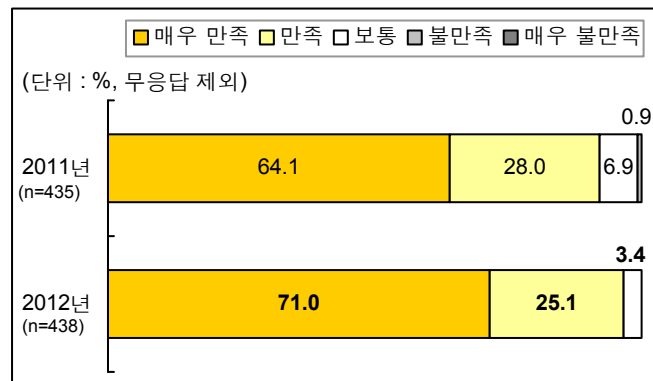
- ‘상담원의 경청자세’ 항목의 만족도는 93.6점으로, 2011년(91.1점) 대비 2.5점 상승함
- ‘상담원의 경청자세’ 항목에 대해 응답자의 71.0%는 매우 만족, 25.1%는 만족한다고 응답함. 특히 ‘매우 만족’ 비율은 2011년 대비 6.9% 상승함

※ 본 항목에 대한 2012년도 조사는 방문 혹은 전화상담 이용자만을 대상으로 함

<그림 75> 상담원의 경청자세
만족도



<그림 76> 상담원의 경청자세
만족도 응답률



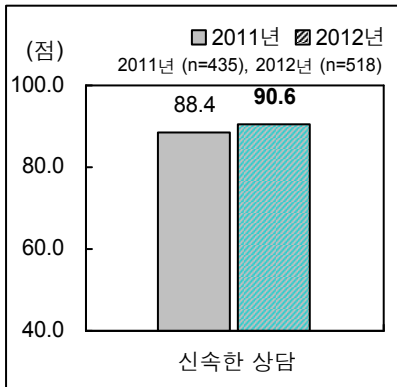
<표 29> 상담원의 경청자세 만족도

	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	435	100.0	438	100.0	
매우 만족	279	64.1	311	71.0	+6.9
만족	122	28.0	110	25.1	-2.9
보통	30	6.9	15	3.4	-3.5
불만족	4	0.9	-	-	-0.9
매우 불만족	-	-	-	-	-
무응답	-	-	2	0.5	+0.5

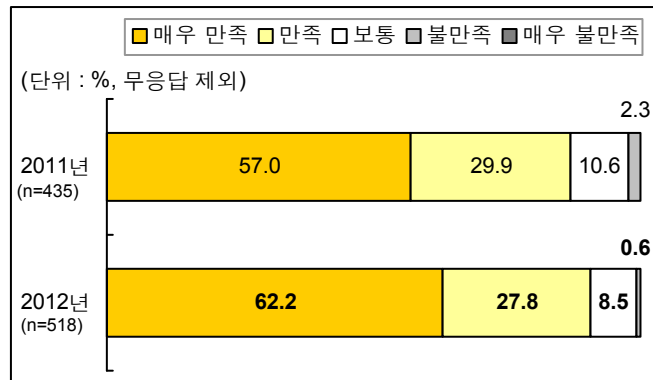
(3) 신속한 상담 항목 만족도

- 상담원의 '신속한 상담' 항목의 만족도는 90.6점으로, 2011년(88.4점) 대비 2.2점 상승함
- 상담원의 '신속한 상담'에 대해 응답자의 62.2%는 매우 만족, 27.8%는 만족한다고 응답함. 특히 '매우 만족' 비율은 2011년 대비 5.2% 상승함

<그림 77> 신속한 상담 만족도



<그림 78> 신속한 상담 만족도 응답률



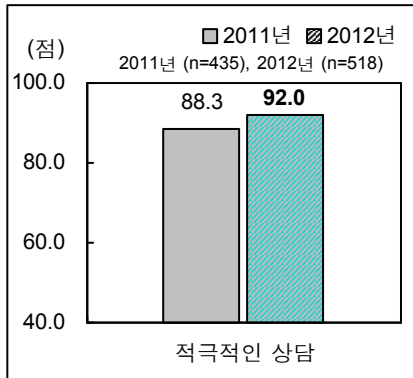
<표 30> 신속한 상담 만족도

	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	435	100.0	518	100.0	
매우 만족	248	57.0	322	62.2	+5.2
만족	130	29.9	144	27.8	-2.1
보통	46	10.6	44	8.5	-2.1
불만족	10	2.3	3	0.6	-1.7
매우 불만족	-	-	-	-	-
무응답	1	0.2	5	1.0	+0.8

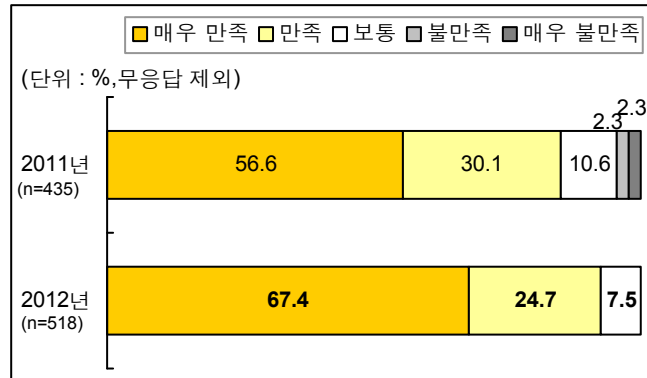
(4) 적극적인 상담 항목 만족도

- 상담원의 '적극적인 상담' 항목의 만족도는 92.0점으로, 2011년(88.3점) 대비 3.7점 상승함
- 상담원의 '적극적인 상담' 항목에 응답자의 67.4%는 매우 만족, 24.7%는 만족한다고 응답함. 특히 '매우 만족' 비율이 2011년 대비 10.8% 상승함

<그림 79> 적극적인 상담 만족도



<그림 80> 적극적인 상담 만족도 응답률



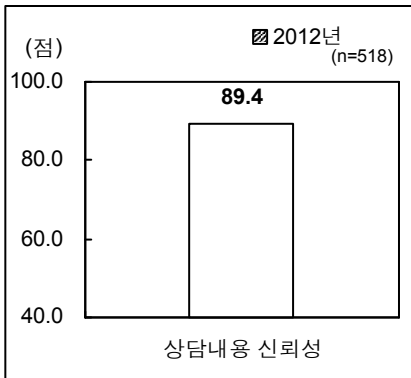
<표 31> 적극적인 상담 만족도

	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	435	100.0	518	100.0	
매우 만족	246	56.6	349	67.4	+10.8
만족	131	30.1	128	24.7	-5.4
보통	46	10.6	39	7.5	-3.1
불만족	10	2.3	-	-	-2.3
매우 불만족	-	-	-	-	-
무응답	2	0.5	2	0.4	-0.1

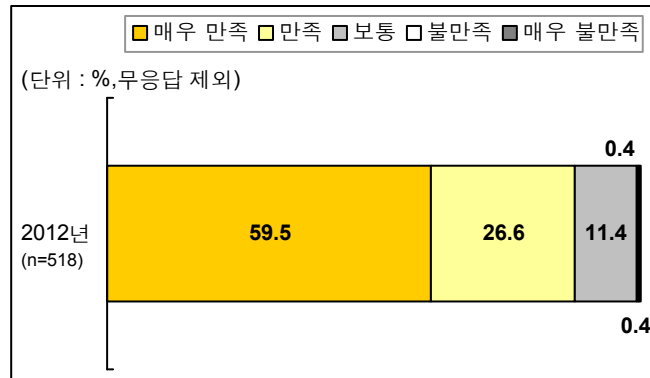
(5) 상담내용 신뢰성 항목 만족도

- 2012년 신규 조사 항목인 '상담내용 신뢰성'에 대한 만족도는 89.4점이며, 응답자의 59.5%는 매우 만족, 26.6%는 만족한다고 응답함

<그림 81> 상담내용 신뢰성
만족도



<그림 82> 상담내용 신뢰성
만족도 응답률



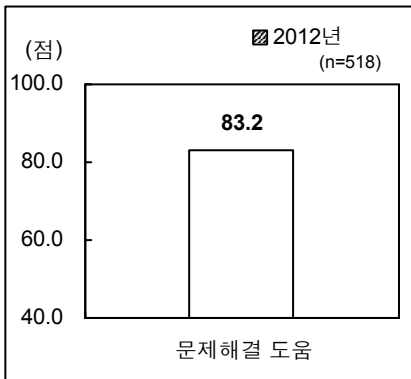
<표 32> 상담내용 신뢰성 만족도

	2012년	
	사례수(명)	응답률(%)
전체	518	100.0
매우 만족	308	59.5
만족	138	26.6
보통	59	11.4
불만족	2	0.4
매우 불만족	2	0.4
무응답	9	1.7

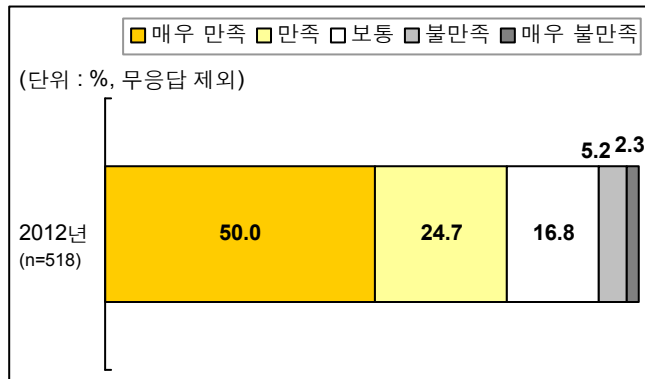
(6) 문제 해결에 도움 항목 만족도

- 2012년 신규로 조사 항목인 ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도는 83.2점이며, 응답자의 50.0%는 매우 만족, 24.7%는 만족한다고 응답함

<그림 83> 문제 해결에 도움
만족도



<그림 84> 문제 해결에 도움
만족도 응답률



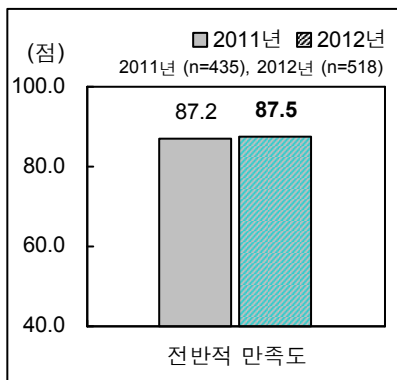
<표 33> 문제 해결에 도움 만족도

	2012년	
	사례수(명)	응답률(%)
전체	518	100.0
매우 만족	259	50.0
만족	128	24.7
보통	87	16.8
불만족	27	5.2
매우 불만족	12	2.3
무응답	5	1.0

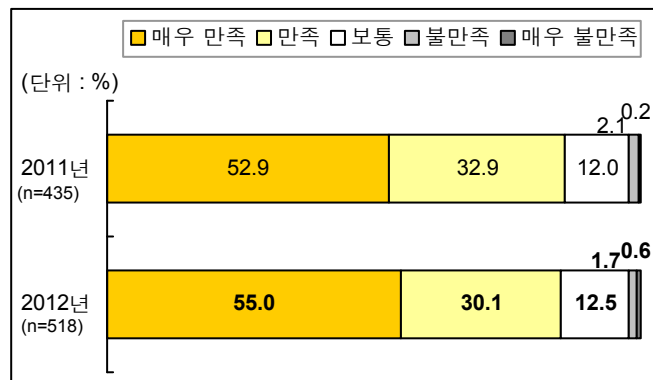
2. 상담이용자 전반적 만족도

- 상담이용자의 전반적 만족도는 87.5점으로, 2011년(87.2점)에 비해 0.3점 상승함
- 응답자 중 55.0%는 매우 만족, 30.1%는 만족한다고 응답하여, 2011년 대비 만족비율이 유사하나 '매우 만족' 비율이 2.1% 상승함

<그림 85> 상담이용자 전반적
만족도



<그림 86> 상담이용자 전반적
만족도 응답률



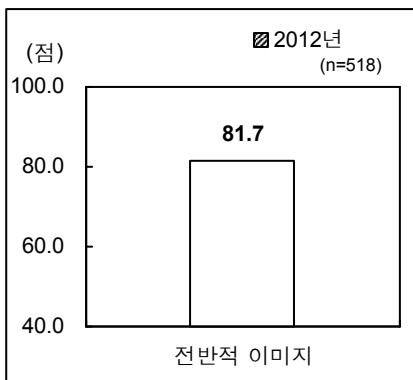
<표 34> 상담이용자 전반적 만족도

	2011년		2012년		증감률(%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	435	100.0	518	100.0	
매우 만족	230	52.9	285	55.0	+2.1
만족	143	32.9	156	30.1	-2.8
보통	352	12	65	12.5	+0.5
불만족	9	2.1	9	1.7	-0.4
매우 불만족	1	0.2	3	0.6	+0.4
무응답	-	-	-	-	-

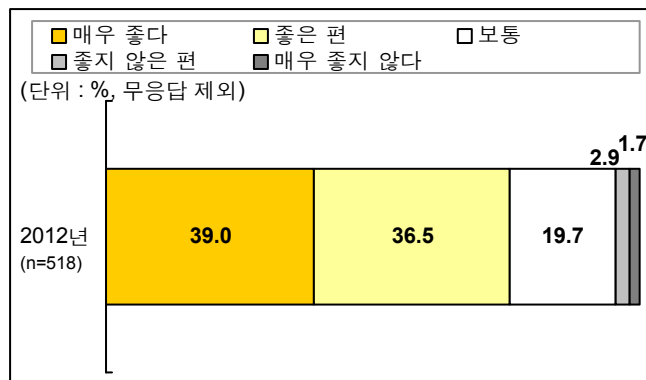
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

- 상담이용자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지를 조사한 결과, 이미지가 ‘매우 좋다’고 응답한 비율이 39.0%, ‘좋은 편이다’고 응답한 비율이 ‘36.5%’로 긍정적 비율이 75.5%이며 이를 100점 점수로 환산하면 81.7점임

<그림 87> 상담이용자의
언론중재위원회 전반적 이미지



<그림 88> 상담이용자의
언론중재위원회 전반적 이미지 응답률



<표 35> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

	2012년	
	사례수(명)	응답률(%)
전체	518	100.0
매우 좋다	202	39.0
좋은 편이다	189	36.5
보통이다	102	19.7
좋지 않은 편이다	15	2.9
매우 좋지 않다	9	1.7
무응답	1	0.2

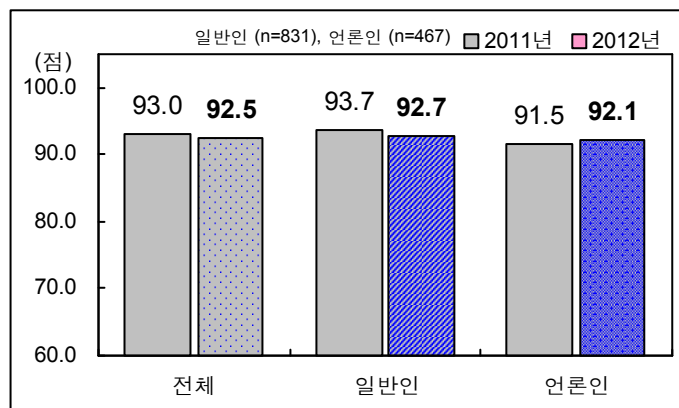
제5장 : 교육수강자 조사결과

1. 교육수강자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자의 종합만족도는 92.5점으로, 2011년(93.0점) 대비 0.5점 하락함
- 일반인 교육수강자의 종합만족도는 92.7점, 언론인은 92.1점으로, 일반인이 언론인보다 0.6점 높음

<그림 89> 교육수강자 종합만족도



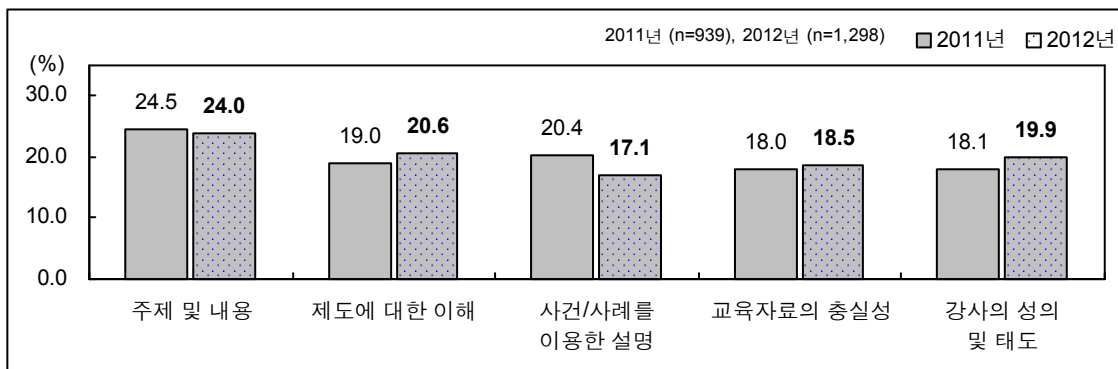
<표 36> 교육수강자 종합만족도

	2011년		2012년		증감(점)
	사례수(명)	점수(점)	사례수(명)	점수(점)	
전체	939	93.0	1,298	92.5	-0.5
일반인	656	93.7	467	92.7	-1.0
언론인	283	91.5	831	92.1	+0.6

2) 항목별 중요도

- 교육수강자의 교육에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 주제 및 내용(24.0%) > 제도에 대한 이해(20.6%) > 강사의 성의 및 태도(19.9%) > 교육자료의 충실성(18.5%) > 사건/사례를 이용한 설명(17.1%) 순으로 나타나, ‘주제 및 내용’과 ‘제도에 대한 이해’ 항목이 교육 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음
- 2011년 대비 ‘제도에 대한 이해’(+1.6%)와 ‘교육자료의 충실성’(+0.5%), ‘강사의 성의 및 태도’(+1.8%) 항목의 중요도는 증가한데 비해, ‘주제 및 내용’(-0.5%)과 ‘사건/사례를 이용한 설명’(-3.3%) 항목의 중요도는 감소함

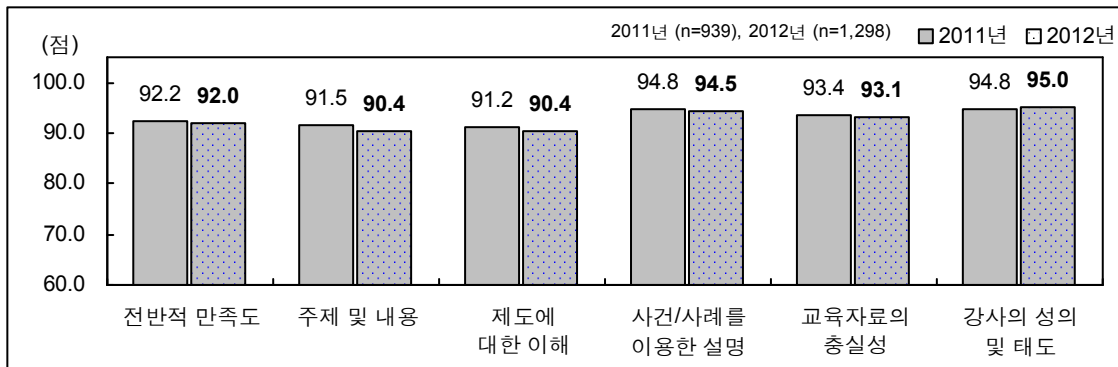
<그림 90> 교육수강자 항목별 중요도(가중치)



3) 항목별 만족도

- 교육수강자의 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도(95.0점) > 사건/사례를 이용한 설명(94.5점) > 교육자료의 충실성(93.1점) > 주제 및 내용 = 제도에 대한 이해(90.4점) 순임
- 2011년 대비 ‘주제 및 내용’(-1.1점)과 ‘제도에 대한 이해’(-0.8점) 항목의 만족도가 다소 하락함

<그림 91> 교육수강자 항목별 만족도



<표 37> 교육수강자 항목별 만족도

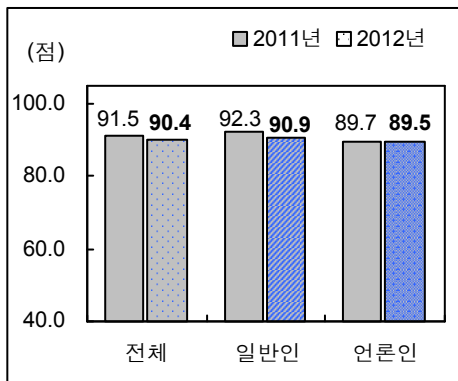
(단위: %)

	응답률						종합결과		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	무응답	만족	보통	불만족
주제 및 내용	54.0	43.8	2.1	-	-	0.1	97.8	2.1	-
제도에 대한 이해	54.7	42.5	2.5	-	0.1	0.2	97.2	2.5	0.1
사건/사례를 이용한 설명	73.3	25.8	0.7	0.1	-	0.1	99.2	0.7	0.1
교육자료의 충실성	67.6	30.1	2.2	-	-	0.1	97.7	2.2	-
강사의 성의 및 태도	75.4	24.0	0.5	-	-	-	99.5	0.5	-
전반적 만족도	61.2	37.4	1.4	-	-	0.1	98.5	1.4	-

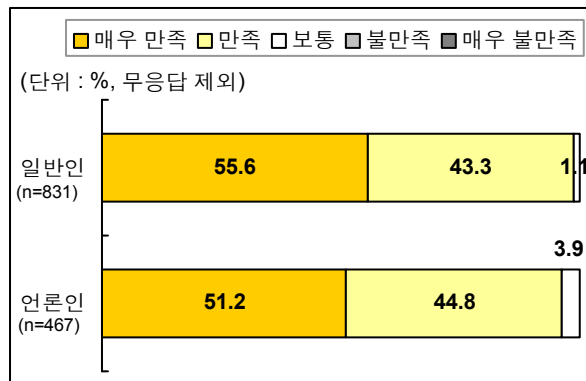
(1) 주제 및 내용 항목 만족도

- 교육 ‘주제 및 내용’ 항목의 만족도는 90.4점(일반인 90.9점, 언론인 89.5점)으로 나타남
- 응답률을 살펴보면 일반인 전체의 55.6%는 매우 만족, 43.3%는 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.9%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 51.2%가 매우 만족, 44.8%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 96.0%임

<그림 92> 주제 및 내용 만족도



<그림 93> 주제 및 내용 만족도 응답률



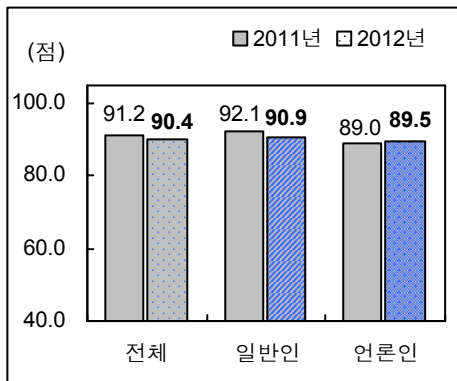
<표 38> 주제 및 내용 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사·례·수 (명)	응·답·률 (%)	사·례·수 (명)	응·답·률 (%)		사·례·수 (명)	응·답·률 (%)	사·례·수 (명)	응·답·률 (%)	
전 체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	408	62.2	462	55.6	-6.6	141	49.8	239	51.2	+1.4
만족	283	36.3	360	43.3	+7.0	138	48.8	209	44.8	-4.0
보통	7	1.1	9	1.1	0.0	4	1.4	18	3.9	+2.5
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	3	0.5	-	-	-0.5	-	-	1	0.2	+0.2

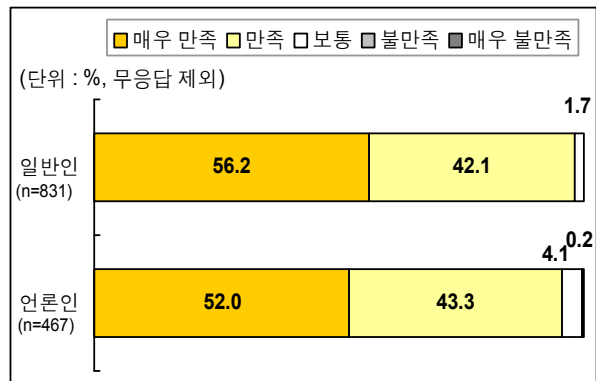
(2) 제도에 대한 이해 항목 만족도

- ‘제도에 대한 이해’ 항목의 만족도는 90.4점(일반인 90.9점, 언론인 89.5점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 56.2%가 매우 만족, 42.1%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.3%에 달하며, 언론인의 경우에는 52.0%가 매우 만족, 43.3%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 95.3%임

<그림 94> 제도에 대한 이해
만족도



<그림 95> 제도에 대한 이해
만족도 응답률



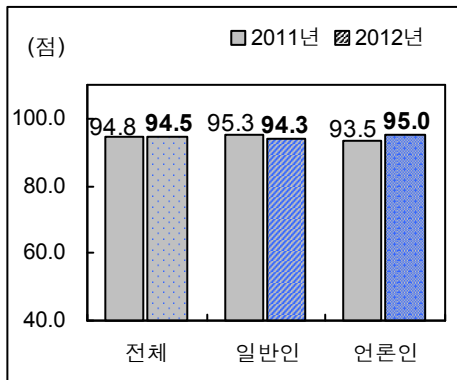
<표 39> 제도에 대한 이해 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	410	62.5	467	56.2	-6.3	135	47.7	243	52.0	+4.3
만족	229	34.9	350	42.1	+7.2	140	49.5	202	43.3	-6.2
보통	14	2.1	14	1.7	-0.4	8	2.8	19	4.1	+1.3
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	1	0.2	+0.2
무응답	3	0.5	-	-	-0.5	-	-	2	0.4	+0.4

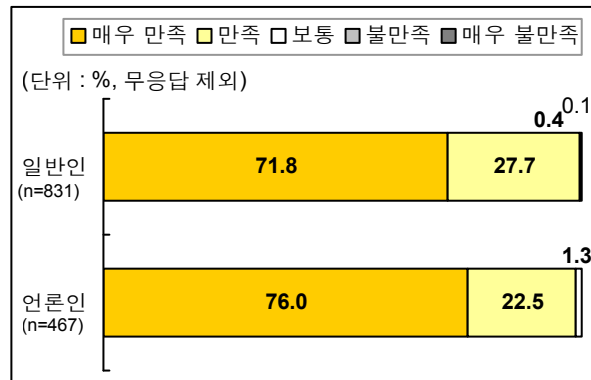
(3) 사건/사례를 이용한 설명 항목 만족도

- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목의 만족도는 94.5점(일반인 94.3점, 언론인 95.0점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 71.8%가 매우 만족, 27.7%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 99.5%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 76.0%가 매우 만족, 22.5%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 98.5%임

<그림 96> 사건/사례를 이용한
설명 만족도



<그림 97> 사건/사례를 이용한
설명 만족도 응답률



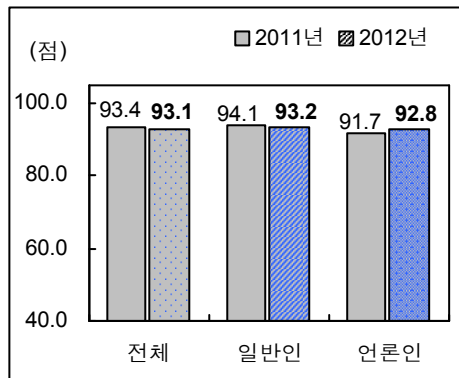
<표 40> 사건/사례를 이용한 설명 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	507	77.3	597	71.8	-5.5	194	68.6	355	76.0	+7.4
만족	138	21.0	230	27.7	+6.7	86	30.4	105	22.5	-7.9
보통	7	1.1	3	0.4	-0.7	3	1.1	6	1.3	+0.2
불만족	-	-	1	0.1	+0.1	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	4	0.6	-	-	-0.6	-	-	1	0.2	+0.2

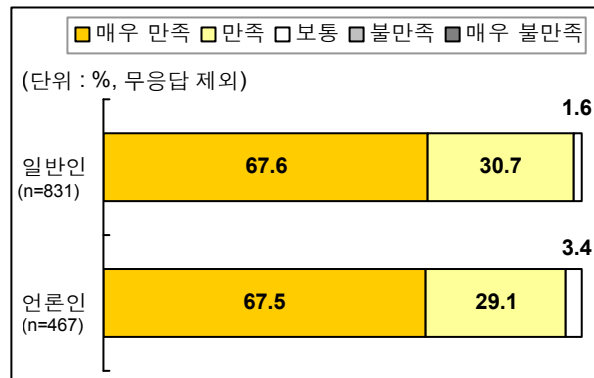
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도

- ‘교육자료의 충실성’ 항목의 만족도는 93.1점(일반인 93.2점, 언론인 92.8점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 67.6%가 매우 만족, 30.7%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.3%에 달하며, 언론인은 전체의 67.5%가 매우 만족, 29.1%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 96.6%임

<그림 98> 교육자료의 충실성
만족도



<그림 99> 교육자료의 충실성
만족도 응답률



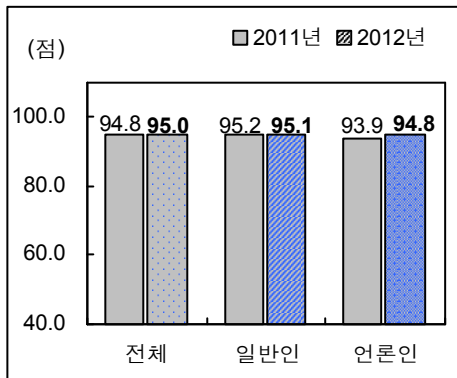
<표 41> 교육자료의 충실성 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	476	72.6	562	67.6	-5.0	172	60.8	315	67.5	+6.7
만족	160	24.4	255	30.7	+6.3	104	36.7	136	29.1	-7.6
보통	15	2.3	13	1.6	-0.7	5	1.8	16	3.4	+1.6
불만족	1	0.2	-	-	-0.2	1	0.4	-	-	-0.4
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	4	0.5	1	0.1	-0.4	1	0.4	-	-	-0.4

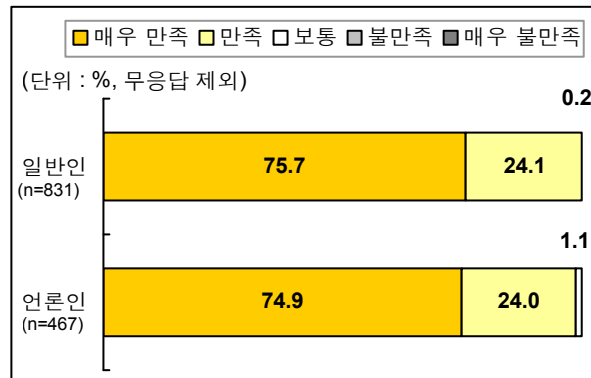
(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도

- ‘강사의 성의 및 태도’ 항목의 만족도는 95.0점(일반인 95.1점, 언론인 94.8점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 75.7%가 매우 만족, 24.1%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 99.8%에 달하며, 언론인은 전체의 74.9%가 매우 만족, 24.0%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 98.9%임

<그림 100> 강사의 성의 및 태도
만족도



<그림 101> 강사의 성의 및 태도
만족도 응답률



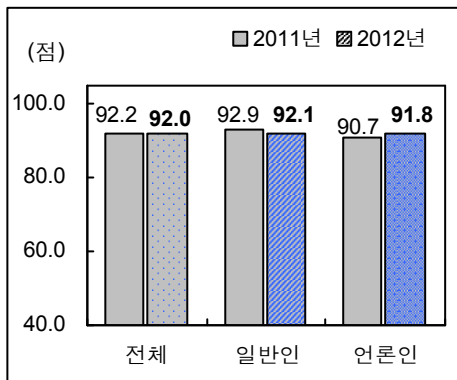
<표 42> 강사의 성의 및 태도 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	505	77.0	629	75.7	-1.3	197	69.6	350	74.9	+5.3
만족	137	20.9	200	24.1	+3.2	84	29.7	112	24.0	-5.7
보통	10	1.5	2	0.2	-1.3	1	0.4	5	1.1	+0.7
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	4	0.6	-	-	-0.6	1	0.4	-	-	-0.4

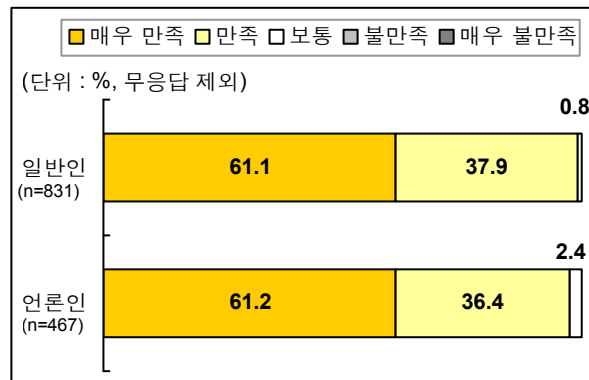
2. 교육프로그램 전반적 만족도

- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.0점(일반인 92.1점, 언론인 91.8점)으로, 2011년(92.2점) 대비 0.2점 하락함
- 교육프로그램의 전반적 만족도에 대해 일반인은 전체의 61.1%가 매우 만족, 37.9%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 99.0%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 61.2%가 매우 만족, 36.4%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 97.6%임

<그림 102> 교육프로그램
전반적 만족도



<그림 103> 교육프로그램
전반적 만족도 응답률



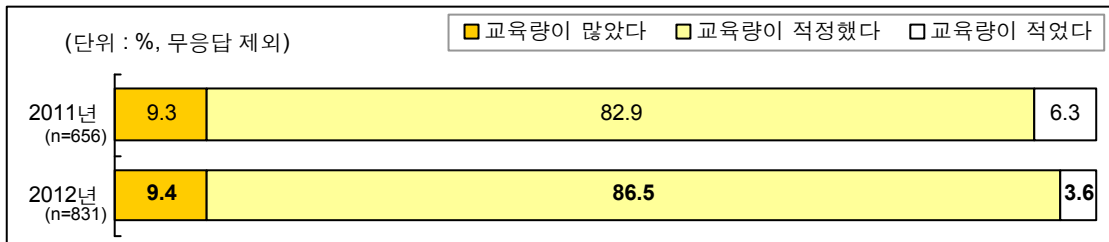
<표 43> 교육프로그램 전반적 만족도

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		20112		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
매우 만족	428	65.2	508	61.1	-4.1	154	54.4	286	61.2	+6.8
만족	212	32.3	315	37.9	+5.6	123	43.5	170	36.4	-7.1
보통	10	1.5	7	0.8	-0.7	4	1.4	11	2.4	+1.0
불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
매우 불만족	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	6	0.9	1	0.1	-0.8	2	0.7	-	-	-0.7

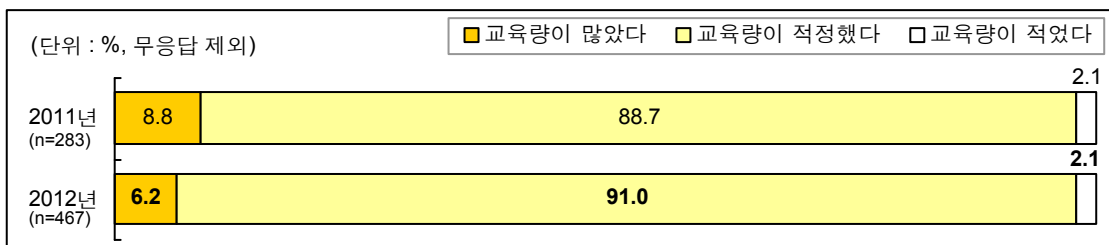
3. 교육시간 내 교육량의 적절성

- 교육시간 내 교육량의 적절성을 평가한 결과, 전반적으로 교육량이 적절하다고 평가하는 경향(일반인의 86.5%, 언론인의 91.0%가 적절하다고 평가)이며, 2011년에 비해 일반인과 언론인 모두 적절하다는 의견이 다소 증가(일반인: +3.6%, 언론인: +2.3%)함

<그림 104> [일반인] 교육시간 내 교육량의 적절성



<그림 105> [언론인] 교육시간 내 교육량의 적절성



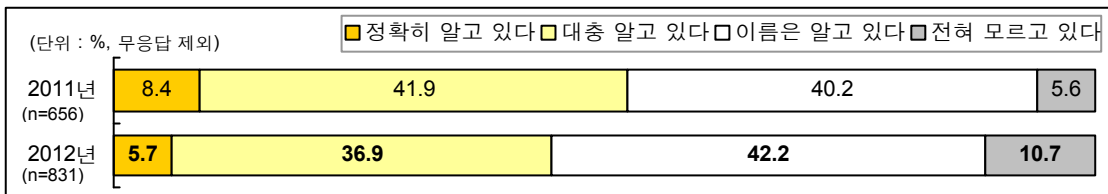
<표 44> 교육시간 내 교육량의 적절성

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
많다	61	9.3	78	9.4	+0.1	25	8.8	29	6.2	-2.6
적정하다	544	82.9	719	86.5	+3.6	251	88.7	425	91.0	+2.3
적다	41	6.3	30	3.6	-2.7	6	2.1	10	2.1	0.0
무응답	10	1.5	4	0.5	-1.0	1	0.4	3	0.6	+0.2

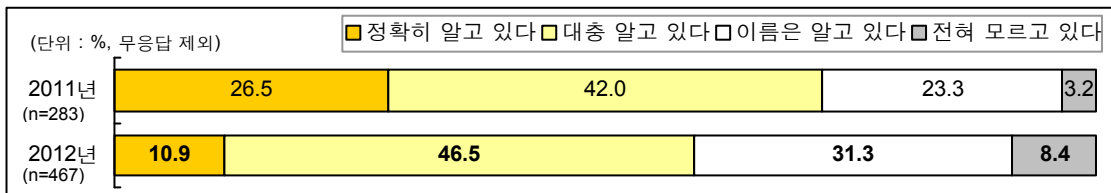
4. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 84.8%, 언론인의 88.7%가 언론중재위원회를 인지(‘이름은 알고 있다’ 이상 응답자)하고 있음
- 그러나 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 정확히 알고 있다는 응답자는 일반인의 5.7%, 언론인의 10.9% 수준에 불과하고, 대충이라도 알고 있다는 응답자는 전체의 절반 수준임

<그림 106> [일반인] 언론중재위원회 인지 여부



<그림 107> [언론인] 언론중재위원회 인지 여부



<표 45> 언론중재위원회 인지 여부

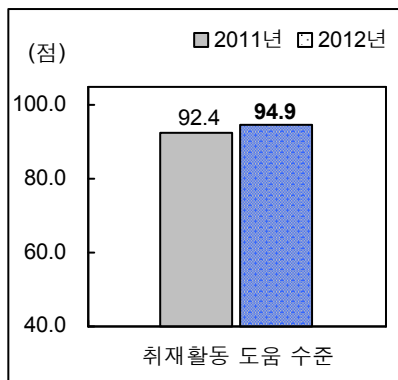
	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	467	100.0	
정확히 알고 있다	55	8.4	89	10.7	+2.3	75	26.5	39	8.4	-18.1
대충 알고 있다	275	41.9	351	42.2	+0.3	119	42	146	31.3	-10.7
이름은 알고 있다	264	40.2	307	36.9	-3.3	66	23.3	217	46.5	+23.2
전혀 모르고 있다	37	5.6	47	5.7	+0.1	9	3.2	51	10.9	+7.7
무응답	25	3.8	37	4.5	+0.7	14	4.9	14	3.0	-1.9

5. [언론인] 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가

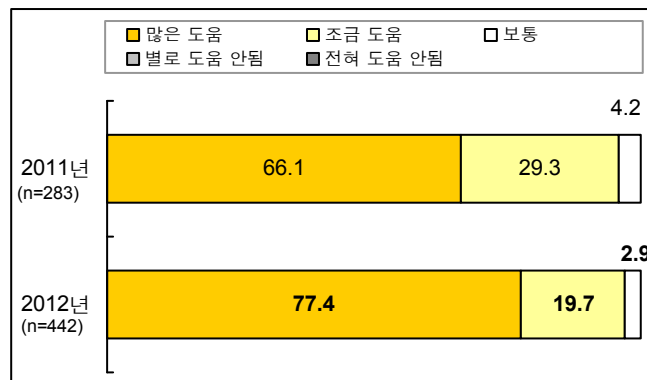
1) 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

- 언론중재위원회 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 도움이 되는가에 대해 언론인들에게 질문한 결과, 77.4%가 ‘많은 도움이 된다’, 19.7%가 ‘도움이 된다’고 응답하여 도움이 된다는 응답비율이 전체 조사 대상자의 97.1%임
- 특히, 많은 도움이 된다고 응답한 비율이 2011년 대비 11.3% 증가함

<그림 108> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도



<그림 109> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률



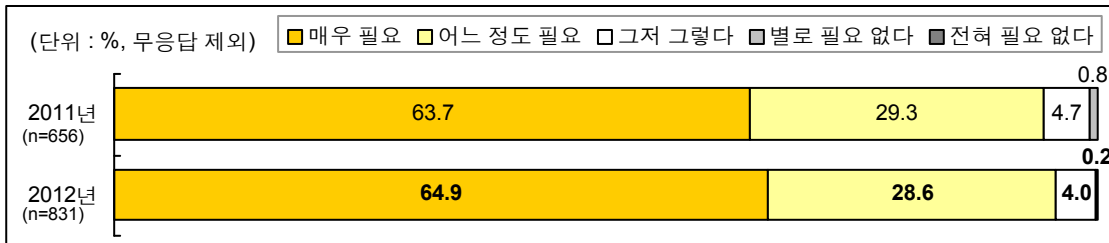
<표 46> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

	2011년		2012년		증감률 (%)
	사례수(명)	응답률(%)	사례수(명)	응답률(%)	
전체	283	100.0	442	100.0	
많은 도움됨	187	66.1	342	77.4	+11.3
조금 도움됨	83	29.3	87	19.7	-9.6
보통	12	4.2	13	2.9	-1.3
별로 도움 안됨	-	-	-	-	-
전혀 도움 안됨	-	-	-	-	-
무응답	1	0.4	-	-	-0.4

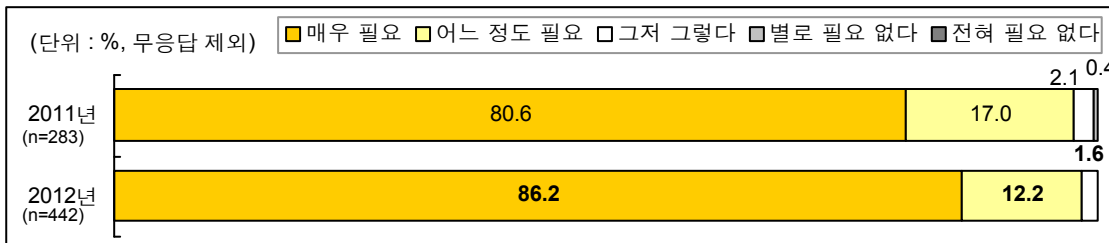
2) 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 64.9%는 매우 필요, 28.6%는 필요하다고 응답하여 전체 응답자의 93.5%가 필요성을 느끼고 있으며, 언론인의 경우에는 전체의 86.2%는 매우 필요, 12.2%는 필요하다고 응답하여 필요하다는 비율이 총 98.4%임

<그림 110> [일반인] 언론중재위원회 교육 필요성



<그림 111> [언론인] 언론중재위원회 교육 필요성



<표 47> 언론중재위원회 교육 필요성

	일반인				증감률 (%)	언론인				증감률 (%)
	2011년		2012년			2011년		2012년		
	사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	656	100.0	831	100.0		283	100.0	442	100.0	
매우 필요하다	418	63.7	462	64.9	+1.2	228	80.6	381	86.2	+5.6
어느 정도 필요하다	192	29.3	317	28.6	-0.7	48	17.0	54	12.2	-4.8
그저 그렇다	31	4.7	45	4.0	-0.7	6	2.1	7	1.6	-0.5
별로 필요 없다	5	0.8	3	0.2	-0.6	1	0.4	-	-	-0.4
전혀 필요 없다	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
무응답	10	1.5	4	0.5	-1.0	-	-	-	-	-

부 록

Press Arbitration Commission

2012년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

2012년 언론중재위원회 이용만족도 조사(신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회를 신뢰하고 이용하여 주신데 대하여 깊은 감사를 드립니다.

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 2011년 10월부터 2012년 7월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정/중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 중요한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이기에 안심하시기 바랍니다.

아무췌로 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있으신 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

주관기관 : 언론중재위원회

연구담당 : 이홍길 (전화 02-397-3043)

조사기관 : 나이스알앤씨(주)

연구담당 : 송민선 (전화 02-2122-4787)

※ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 회신봉투에 넣어서 보내주십시오.

※ 응답해 주신 모든 분께는 감사의 뜻으로 소정의 사례품을 보내드리겠습니다.

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청하신 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 신청하신 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 만 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 만 60세 이상

3. 귀하께서는 어느 중재부에 조정/중재 신청을 하셨습니까?

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

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란

※ 다음의 각 질문에 대하여 고객님의께서 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

「상담창구」 만족도

문1. 귀하께서는 언론중재위원회의 상담창구를 이용하여신 경험이 있으십니까?

- ① 이용한 경험이 있다 ☐ 문1-1로 이동
 ② 이용한 경험이 없다 ☐ 문2로 이동

문1-1. 귀하께서 언론중재위원회의 상담창구를 이용하셨을 때, 상담원의 태도 및 상담내용이 만족스러웠는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 상담원이 고객의 말을 경청한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 상담이 신속하게 이루어진다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 상담원이 적극적으로 상담에 임한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(5) 상담내용을 신뢰할 수 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(6) 상담이 문제 해결에 비교적 도움이 된다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문1-2. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회의 상담창구 이용이 전반적으로 만족스러웠습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「조정/중재 신청절차 및 방법」 만족도

문2. 귀하께서 조정/중재 신청을 쉽게 하실 수 있었는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 신청서 양식을 쉽게 찾을 수 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 신청서 작성이 간편하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 구비서류가 간단하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 신청서를 쉽게 접수할 수 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(5) 담당직원의 업무처리가 비교적 능숙하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 조정/중재 신청절차 및 방법이 전반적으로 만족스러웠습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「심리전 절차 안내」 만족도

문3. 귀하께서 심리에 참여하기 전, 담당직원으로부터 심리기일 등에 대해 안내를 받으셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리기일을 신속하게 통보한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 지침물(신분증, 위임장 등)에 대해 안내한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 심리진행방법에 대한 안내가 비교적 구체적이다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 사건 문의를 위한 담당직원과의 접촉이 용이하다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문3-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리전 절차 안내가 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「대기실 및 심리실」 만족도

문4. 귀하께서 심리에 참여하셨을 때, 대기실 및 심리실 환경이 청결했는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 대기실이 청결하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 대기실에 편의시설(음료, 신문, PC 등)이 갖춰져 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 심리실은 외부 소음이 적다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 담당직원이 친절하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 담당직원의 복장이 단정하다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문4-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 대기실 및 심리실 환경은 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「중재부의 심리진행」 만족도

문5. 귀하께서 참석한 심리가 진행될 당시, 중재부의 심리진행 태도 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴진다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 중재부가 당사자의 의견을 경청한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문5-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행이 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「심리후 절차 안내」 만족도

문6. 귀하께서는 심리 후, 중재부 또는 담당직원(조사관)으로부터 심리 결과 및 이후 절차 등에 대한 안내를 받으셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 결과를 자세하게 설명해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 심리 결과에 따른 향후 절차에 대해 자세히 설명해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 조정 조서, 결정서 등을 신속하게 송부해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 추가 문의를 위한 담당직원과의 접촉이 용이하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문6-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리후 절차 안내가 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

전반적 만족도

문7. 귀하께서는 앞서 문 6번까지 응답한 모든 것을 고려할 때 언론중재위원회에 대해 어느 정도 만족하시는지 여쭙겠습니다.

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

위원회 이미지

문8. 귀하께서 이용하신 경험을 토대로, 언론중재위원회에 대한 이미지(공정성, 전문성 등)에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 언론환경 발전에 기여한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 공정하고 투명하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 전문적이다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문8-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
①	②	③	④	⑤

「피해구제 방법」 만족도

문9. 귀하께서는 조정/중재 신청 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- ① 피해구제를 받았다 ☐ 문9-1로 이동
 ② 피해구제를 받지 못했다 ☐ 문10으로 이동

문9-1. 피해구제를 받으신 방법의 해당 항목에 만족하신 정도를 체크하여 주시기 바랍니다.

		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1) 정정·반론 추후보도 등	i. 보도문의 크기	①-----②-----③-----④-----⑤				
	ii. 보도문의 내용·문구	①-----②-----③-----④-----⑤				
	iii. 보도문의 위치	①-----②-----③-----④-----⑤				
	iv. 보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 손해배상	i. 손해배상 금액	①-----②-----③-----④-----⑤				
	ii. 손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 기사삭제	인터넷 신문 및 포털 기사삭제	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 사과	구두 또는 서면 사과	①-----②-----③-----④-----⑤				

전자조정중재시스템

문10. 조정/중재 신청은 인터넷(<http://people.pac.or.kr>)을 통해서도 가능합니다. 귀하께서는 이러한 전자조정 중재시스템(언론중재Eye-net)에 대해 어떻게 생각하시는지 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 마이넷에 대해 알고 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
※ 아래 문항은 마이넷을 이용하신 분들만 응답해 주시기 바랍니다. (이용 경험이 없으신 분들은 문11로 이동)					
(2) 회원가입절차가 비교적 간편하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(3) 신청서 작성이 편리하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤

무료변론서비스

문11. 언론중재위원회는 조정/중재 과정에서 법률지식 및 경제적 능력이 부족해 출석 및 진술이 곤란하거나, 북한 이탈 주민·다문화 가정 등에 무료로 변호사의 조력을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 귀하께서는 이러한 무료변론서비스에 대해 어떻게 생각하시는지 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 무료변론서비스가 필요하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(2) 무료변론서비스를 이용할 의향이 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤

귀하의 고견

문12. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

※ 끝까지 질문에 응해주셔서 감사합니다.

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

2012년 언론중재위원회 이용만족도 조사(피신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회를 신뢰하고 이용하여 주신데 대하여 깊은 감사를 드립니다.

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 2011년 10월부터 2012년 7월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정/중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 중요한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이기에 안심하시기 바랍니다.

아무췌록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있으신 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

주관기관 : 언론중재위원회

연구담당 : 이홍길 (전화 02-397-3043)

조사기관 : 나이스알앤씨(주)

연구담당 : 송민선 (전화 02-2122-4787)

※ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 회신봉투에 넣어서 보내주시십시오.

※ 응답해 주신 모든 분께는 감사의 뜻으로 소정의 사례품을 보내드리겠습니다.

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청 받으신 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 신청 받으신 사건을 기준으로 응답해 주시기 바랍니다.

1. 귀하의 성별은 무엇입니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 만 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 만 60세 이상

3. 귀하의 조정/중재 사건을 담당한 (지역)중재부는 어디입니까?

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

[응답자분께서 기재하지 않으셔도 됩니다]

OPEN PUNCH	FW	OPEN CODING	PUNCH 종료	기타 기록란

※ 다음의 각 질문에 대하여 고객님의께서 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

「심리전 절차 안내」 만족도

문1. 귀하께서 심리에 참석하기 전, 담당직원으로부터 심리기일 등에 대해 안내를 받으셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리기일을 신속하게 통보한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 지참물(신분증, 위임장 및 대리허가신청서 등)에 대해 안내한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 심리진행방법에 대해 안내가 비교적 구체적이다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 사건 문의를 위한 담당직원과의 접촉이 용이하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문1-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리전 절차 안내가 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「대기실 및 심리실」 만족도

문2. 귀하께서 심리에 참석하셨을 때, 대기실 및 심리실 환경이 청결했는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 대기실이 청결하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(2) 대기실에 편의시설(음료, 신문, PC 등)이 갖춰져 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(3) 심리실은 외부 소음이 적다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(4) 담당직원이 친절하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----
(5) 담당직원의 복장이 단정하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤-----

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 대기실 및 심리실 환경은 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「중재부의 심리진행」 만족도

문3. 귀하께서 참석한 심리가 진행될 당시, 중재부의 심리진행 태도 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴진다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(4) 중재부가 당사자의 의견을 경청한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤

문3-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행이 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

「심리후 절차 안내」 만족도

문4. 귀하께서는 심리 후, 중재부 또는 담당직원(조사관)으로부터 심리 결과 및 이후 절차 등에 대한 안내를 받으셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리 결과를 자세하게 설명해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(2) 심리 결과에 따른 향후 절차에 대해 자세히 설명해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(3) 조정 조서, 결정서 등을 신속하게 송부해 준다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(4) 추가 문의를 위한 담당직원과의 접촉이 용이하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤

문4-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리후 절차 안내가 전반적으로 만족스러우셨습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

전반적 만족도

문5. 귀하께서는 앞서 문 4번까지 응답한 모든 것을 고려할 때 언론중재위원회에 대해 어느 정도 만족하시는지 여쭙겠습니다.

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

위원회 이미지

문6. 귀하께서 이용하신 경험을 토대로, 언론중재위원회에 대한 이미지(공정성, 전문성 등)에 대해 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권을 보호하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 언론환경 발전에 기여한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 믿음(신뢰감)이 간다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 공익적/사회적 책임을 다하고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(5) 공정하고 투명하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(6) 전문적이다	①-----②-----③-----④-----⑤				

문6-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
①	②	③	④	⑤

「피해구제 조치사항」 만족도

문7. 귀하께서는 조정/중재 결과, 신청인에게 피해구제 조치를 취하하셨습니까?

- ① 피해구제 조치를 했다 ☐ 문 7-1로 이동
 ② 피해구제 조치를 하지 않았다 ☐ 문 8로 이동

문7-1. 귀하께서 신청인에게 조치한 피해구제 방법 각각에 대한 만족 정도를 체크하여 주시기 바랍니다.

		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
(1) 정정·반론 추후보도 등	i. 보도문의 크기	①-----②-----③-----④-----⑤				
	ii. 보도문의 내용·문구	①-----②-----③-----④-----⑤				
	iii. 보도문의 위치	①-----②-----③-----④-----⑤				
	iv. 보도문의 게재 시기 (합의서나 결정서 상 게재 시기 기준)	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 손해배상	i. 손해배상 금액	①-----②-----③-----④-----⑤				
	ii. 손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 기사삭제	인터넷신문 및 포털 기사삭제	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 사과	구두 또는 서면 사과	①-----②-----③-----④-----⑤				

시정권고제도

문8. 언론중재위원회는 마약 유통 및 형사사건 피의자·피고인 신원 공개 등을 한 언론보도에 대해 시정 권고하고 있습니다. 귀여께서는 이러한 시정권고제도에 대해 어떻게 생각하시는지 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 시정 권 고 제 도에 대해 알고 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 시정 권 고 제 도가 언론 풍토 개선에 효과가 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(3) 시정 권 고 를 적극적으로 해야 한다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(4) 각 언론 사별 시정 권 고 한 내용을 적극적으로 공표해야 한다	①-----②-----③-----④-----⑤				

무료 변론서비스

문9. 언론중재위원회는 조정/중재 과정에서 영세한 규모의 언론사에 무료로 변호사의 조력을 받을 수 있도록 하고 있습니다. 귀여께서는 이러한 무료변론서비스에 대해 어떻게 생각하시는지 여쭙겠습니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 무료 변 론 서 비 스가 필요하다	①-----②-----③-----④-----⑤				
(2) 무료 변 론 서 비 스를 이용할 의향이 있다	①-----②-----③-----④-----⑤				

귀하의 의견

문10. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀여께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

※ 끝까지 질문에 응해주셔서 감사합니다.

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

2012년 언론중재위원회 이용만족도 조사(상담이용자)

안녕하십니까?

저는 나이스알앤씨의 면접원 ㅇㅇㅇ입니다.

언론중재위원회는 “나이스알앤씨”와 공동으로 2011년 10월부터 2012년 7월까지 위원회에 상담을 신청하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 중요한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이기에 안심하시기 바랍니다.

마무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

문1. 언론중재위원회 상담서비스는 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 이용하실 수 있습니다. 귀하께서 **이용하신 상담방법**은 무엇입니까?

- ① 방문 ② 전화 ③ 이메일 상담 ④ 인터넷 실시간 상담 ⑤ 기타

문2. 귀하께서 언론중재위원회 상담창구를 이용하셨을 때, 상담원의 태도 및 상담내용이 만족스러웠는지 등에 **대해** 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 귀하께서 만족하신 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 상담원이 친절하다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(2) 상담원이 귀하의 말을 경청한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(3) 상담이 신속하게 이루어진다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(4) 상담원이 적극적으로 상담에 임한다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(5) 상담내용을 신뢰할 수 있다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤
(6) 상담이 문제 해결에 비교적 도움이 된다	①-----	②-----	③-----	④-----	⑤

문2-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 언론중재위원회 상담창구 이용이 전반적으로 만족스러웠습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
①	②	③	④	⑤

문3. 귀하께서 언론중재위원회 상담서비스를 이용하신 경험을 토대로, **언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지**는 어떻게 평가하십니까?

매우 좋다	좋은 편이다	보통이다	좋지 않은 편이다	매우 좋지 않다
①	②	③	④	⑤

문4. 언론중재위원회 상담서비스를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구 사항 또는 건의사항이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

※ 끝으로, 통계처리를 위해 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?(목소리로 판단)

- ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 만 20세 미만 ② 20대 ③ 30대 ④ 40대 ⑤ 50대 ⑥ 만 60세 이상

SQ3. 귀하께서 상담을 받으신 지역은 어디입니까?

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

※ 끝까지 질문에 응해주셔서 감사합니다.

2012년 언론중재위원회 교육 만족도 조사 _ 언론인 교육

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

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

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

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

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					
[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?					

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

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

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

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

5. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 언론인들에게 필요하다고 생각하십니까?

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

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

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

2012년 언론중재위원회 교육 만족도 조사 _ 일반인 교육

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

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

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

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

항 목	매우만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
1) 주제 및 내용					
2) 인격권, 명예훼손 및 언론중재제도에 대한 이해					
3) 사건, 사례를 이용한 설명					
4) 교육자료(시각자료 등)의 충실성					
5) 강사의 성의 및 태도					
6) 전반적 만족도					
[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?					

3. 교육시간 내에 이루어진 교육량이 적절하다고 생각하십니까?

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

4. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 일반 시민들에게 필요하다고 생각하십니까?

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

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

※ 설문에 응해 주셔서 감사합니다.

2012년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서
- 언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가 -

2012년 12월 12일 인쇄

2012년 12월 14일 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.

* 저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.