2013년도 언론중재위원회

이용만족도조사 보고서

2013. 12.

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

제 출 문

언론중재위원회 귀하

이 보고서를 언론중재위원회에서 의뢰한
『2013년도 언론중재위원회 이용만족도 조사
(언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가)』
연구용역의 최종보고서로 제출합니다.

2013년 12월

연구수행기관 나이스알앤씨(주)

목 차

제1장 : 조사 개요

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

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) 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 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 조사 결과

1. 조정(중재) 종합만족도 ····· 49
1) 종합만족도 ····· 49
2) 차원별 중요도 ····· 51
3) 차원별 만족도 ····· 52
(1) 상담창구 차원 만족도 ····· 53
(2) 신청절차 및 방법 차원 만족도 ····· 54
(3) 심리 전 절차안내 차원 만족도 ····· 55
(4) 대기실 및 심리실 차원 만족도 ····· 56
(5) 중재부의 심리진행 차원 만족도 ····· 57
(6) 심리 후 절차안내 차원 만족도 ····· 58
4) 항목별 만족도 ····· 59
(1) 상담창구 항목별 만족도 ····· 59
(2) 신청절차 및 방법 항목별 만족도 ····· 60
(3) 심리 전 절차안내 항목별 만족도 ····· 61
(4) 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 63
(5) 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 65
(6) 심리 후 절차안내 항목별 만족도 ····· 67

2. 피해구제 방법별 만족도 ····· 69
1) 피해구제 여부 ····· 69
2) 피해구제 방법별 만족도 ····· 70
3. 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 72
4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net) ····· 76
1) 전자조정중재시스템 인지 여부 ····· 76
2) 간편한 회원가입 절차 만족도 ····· 77
3) 신청서 작성 편리성 만족도 ····· 78
5. [피신청인] 시정권고제도 ····· 79
6. 전담중재부 운영 ····· 80
1) 전담중재부 운영 필요성 ····· 80
2) 전담중재부 운영 확대 여부 ····· 81
7. 조정중재 아카데미 ····· 82
1) 조정중재 아카데미 필요성 ····· 82
2) 조정중재 아카데미 이용 의향 ····· 83

제4장 : 상담이용자 조사 결과

1. 상담이용자 종합만족도 ····· 87
1) 종합만족도 ····· 87
2) 항목별 중요도 ····· 88
3) 항목별 만족도 ····· 89
(1) 상담원의 친절성 항목 만족도 ····· 90
(2) 상담원의 경청자세 항목 만족도 ····· 91
(3) 신속한 상담 항목 만족도 ····· 92
(4) 적극적인 상담 항목 만족도 ····· 93
(5) 상담내용의 신뢰성 항목 만족도 ····· 94
(6) 문제 해결에 도움 항목 만족도 ····· 95
2. 상담이용자 전반적 만족도 ····· 96
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 ····· 97

제5장 : 교육수강자 조사 결과

1. 교육수강자 종합만족도 ····· 101
1) 종합만족도 ····· 101
2) 항목별 중요도 ····· 102
3) 항목별 만족도 ····· 103
(1) 주제 및 내용 항목 만족도 ····· 104
(2) 제도에 대한 이해 항목 만족도 ····· 105
(3) 사건/사례를 이용한 설명 항목 만족도 ····· 106
(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도 ····· 107
(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도 ····· 108
2. 교육프로그램 전반적 만족도 ····· 109
3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부 ····· 110
4. 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 111
5. [언론인] 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가 ····· 112
1) 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 ····· 112
2) 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 113

<부 록> 2013년 언론중재위원회 이용만족도조사 설문지

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> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 30
<그림 5> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 30
<그림 6> [신청인] 피해구제 방법별 만족도 ····· 33
<그림 7> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도 ····· 33
<그림 8> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 34
<그림 9> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 35
<그림 10> [신청인] 전자조정중재시스템 인지 여부 ····· 36
<그림 11> [신청인] 전자조정중재시스템 항목별 만족도 ····· 36
<그림 12> 상담이용자 종합만족도 ····· 37
<그림 13> 상담이용자 항목별 중요도(가중치) ····· 37
<그림 14> 상담이용자 항목별 만족도 ····· 38
<그림 15> 교육수강자 종합만족도 ····· 39
<그림 16> 교육수강자 항목별 중요도(가중치) ····· 39
<그림 17> 교육수강자 항목별 만족도 ····· 40
<그림 18> 언론중재위원회 인지 여부 ····· 41
<그림 19> 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 41
<그림 20> [신청인] 조정(중재) 종합만족도 ····· 49
<그림 21> [피신청인] 조정(중재) 종합만족도 ····· 49
<그림 22> 응답자 특성별 조정(중재) 종합만족도 ····· 50
<그림 23> 조정(중재) 차원별 중요도(가중치) ····· 51
<그림 24> [신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 52
<그림 25> [피신청인] 조정(중재) 차원별 만족도 ····· 52
<그림 26> [신청인] 상담창구 차원 만족도 ····· 53
<그림 27> [신청인] 상담창구 차원 만족도 응답률 ····· 53
<그림 28> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 ····· 54
<그림 29> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률 ····· 54
<그림 30> 심리 전 절차안내 차원 만족도 ····· 55
<그림 31> 심리 전 절차안내 차원 만족도 응답률 ····· 55
<그림 32> 대기실 및 심리실 차원 만족도 ····· 56
<그림 33> 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률 ····· 56

<그림 34> 중재부의 심리진행 차원 만족도 ····· 57
<그림 35> 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률 ····· 57
<그림 36> 심리 후 절차안내 차원 만족도 ····· 58
<그림 37> 심리 후 절차안내 차원 만족도 응답률 ····· 58
<그림 38> [신청인] 상담창구 항목별 만족도 ····· 59
<그림 39> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도 ····· 60
<그림 40> [신청인] 심리 전 절차안내 항목별 만족도 ····· 61
<그림 41> [피신청인] 심리 전 절차안내 항목별 만족도 ····· 62
<그림 42> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 63
<그림 43> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 ····· 64
<그림 44> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 65
<그림 45> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 ····· 66
<그림 46> [신청인] 심리 후 절차안내 항목별 만족도 ····· 67
<그림 47> [피신청인] 심리 후 절차안내 항목별 만족도 ····· 68
<그림 48> [신청인] 피해구제 여부 ····· 69
<그림 49> [피신청인] 피해구제 조치 여부 ····· 69
<그림 50> [신청인] 피해구제 방법별 만족도 ····· 70
<그림 51> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도 ····· 70
<그림 52> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 73
<그림 53> [신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 73
<그림 54> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 ····· 74
<그림 55> [피신청인] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 74
<그림 56> [신청인] 전자조정중재시스템 인지 여부 ····· 76
<그림 57> [신청인] 간편한 회원가입 절차 만족도 ····· 77
<그림 58> [신청인] 간편한 회원가입 절차 만족도 응답률 ····· 77
<그림 59> [신청인] 신청서 작성 편리성 만족도 ····· 78
<그림 60> [신청인] 신청서 작성 편리성 만족도 응답률 ····· 78
<그림 61> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도 ····· 79
<그림 62> 전담중재부 운영 필요성 ····· 80
<그림 63> 전담중재부 운영 확대 여부 ····· 81
<그림 64> 조정중재 아카데미 필요성 ····· 82
<그림 65> 조정중재 아카데미 이용 의향 ····· 83
<그림 66> 상담이용자 종합만족도 ····· 87
<그림 67> 응답자 특성별 상담이용자 종합만족도 ····· 87
<그림 68> 상담이용자 항목별 중요도(가중치) ····· 88
<그림 69> 상담이용자 항목별 만족도 ····· 89

<그림 70> 상담원의 친절성 만족도 ····· 90
<그림 71> 상담원의 친절성 만족도 응답률 ····· 90
<그림 72> 상담원의 경청자세 만족도 ····· 91
<그림 73> 상담원의 경청자세 만족도 응답률 ····· 91
<그림 74> 신속한 상담 만족도 ····· 92
<그림 75> 신속한 상담 만족도 응답률 ····· 92
<그림 76> 적극적인 상담 만족도 ····· 93
<그림 77> 적극적인 상담 만족도 응답률 ····· 93
<그림 78> 상담내용의 신뢰성 만족도 ····· 94
<그림 79> 상담내용의 신뢰성 만족도 응답률 ····· 94
<그림 80> 문제 해결에 도움 만족도 ····· 95
<그림 81> 문제 해결에 도움 만족도 응답률 ····· 95
<그림 82> 상담이용자 전반적 만족도 ····· 96
<그림 83> 상담이용자 전반적 만족도 응답률 ····· 96
<그림 84> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 ····· 97
<그림 85> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 응답률 ····· 97
<그림 86> 교육수강자 종합만족도 ····· 101
<그림 87> 교육수강자 항목별 중요도(가중치) ····· 102
<그림 88> 교육수강자 항목별 만족도 ····· 103
<그림 89> 주제 및 내용 만족도 ····· 104
<그림 90> 주제 및 내용 만족도 응답률 ····· 104
<그림 91> 제도에 대한 이해 만족도 ····· 105
<그림 92> 제도에 대한 이해 만족도 응답률 ····· 105
<그림 93> 사건/사례를 이용한 설명 만족도 ····· 106
<그림 94> 사건/사례를 이용한 설명 만족도 응답률 ····· 106
<그림 95> 교육자료의 충실성 만족도 ····· 107
<그림 96> 교육자료의 충실성 만족도 응답률 ····· 107
<그림 97> 강사의 성의 및 태도 만족도 ····· 108
<그림 98> 강사의 성의 및 태도 만족도 응답률 ····· 108
<그림 99> 교육프로그램 전반적 만족도 ····· 109
<그림 100> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률 ····· 109
<그림 101> 언론중재위원회 인지 여부 ····· 110
<그림 102> 교육시간 내 교육량의 적절성 ····· 111
<그림 103> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 ····· 112
<그림 104> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률 ····· 112
<그림 105> 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 113

표 목차

<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도 ····· 32
<표 2> 응답자 특성별 조정(중재) 종합만족도 ····· 50
<표 3> [신청인] 상담창구 차원 만족도 응답률 ····· 53
<표 4> [신청인] 신청절차 및 방법 차원 만족도 응답률 ····· 54
<표 5> 심리 전 절차안내 차원 만족도 응답률 ····· 55
<표 6> 대기실 및 심리실 차원 만족도 응답률 ····· 56
<표 7> 중재부의 심리진행 차원 만족도 응답률 ····· 57
<표 8> 심리 후 절차안내 차원 만족도 응답률 ····· 58
<표 9> [신청인] 상담창구 항목별 만족도 응답률 ····· 59
<표 10> [신청인] 신청절차 및 방법 항목별 만족도 응답률 ····· 60
<표 11> [신청인] 심리 전 절차안내 항목별 만족도 응답률 ····· 61
<표 12> [피신청인] 심리 전 절차안내 항목별 만족도 응답률 ····· 62
<표 13> [신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 응답률 ····· 63
<표 14> [피신청인] 대기실 및 심리실 항목별 만족도 응답률 ····· 64
<표 15> [신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 응답률 ····· 65
<표 16> [피신청인] 중재부의 심리진행 항목별 만족도 응답률 ····· 66
<표 17> [신청인] 심리 후 절차안내 항목별 만족도 응답률 ····· 67
<표 18> [피신청인] 심리 후 절차안내 항목별 만족도 응답률 ····· 68
<표 19> [신청인] 피해구제 방법별 만족도 응답률 ····· 71
<표 20> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도 응답률 ····· 71
<표 21> 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 ····· 75
<표 22> [신청인] 간편한 회원가입 절차 만족도 응답률 ····· 77
<표 23> [신청인] 신청서 작성 편리성 만족도 응답률 ····· 78
<표 24> [피신청인] 시정권고제도 인지 여부 및 태도 응답률 ····· 79
<표 25> 전담중재부 운영 필요성 응답률 ····· 80
<표 26> 전담중재부 운영 확대 여부 응답률 ····· 81
<표 27> 조정중재 아카데미 필요성 응답률 ····· 82
<표 28> 조정중재 아카데미 이용 의향 응답률 ····· 83
<표 29> 상담이용자 종합만족도 ····· 88
<표 30> 상담이용자 항목별 만족도 응답률 ····· 89
<표 31> 상담원의 친절성 만족도 응답률 ····· 90
<표 32> 상담원의 경청자세 만족도 응답률 ····· 91

<표 33> 신속한 상담 만족도 응답률 ····· 92
<표 34> 적극적인 상담 만족도 응답률 ····· 93
<표 35> 상담내용의 신뢰성 만족도 응답률 ····· 94
<표 36> 문제 해결에 도움 만족도 응답률 ····· 95
<표 37> 상담이용자 전반적 만족도 응답률 ····· 96
<표 38> 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 응답률 ····· 97
<표 39> 교육수강자 종합만족도 ····· 101
<표 40> 교육수강자 항목별 만족도 응답률 ····· 103
<표 41> 주제 및 내용 만족도 응답률 ····· 104
<표 42> 제도에 대한 이해 만족도 응답률 ····· 105
<표 43> 사건/사례를 이용한 설명 만족도 응답률 ····· 106
<표 44> 교육자료의 충실성 만족도 응답률 ····· 107
<표 45> 강사의 성의 및 태도 만족도 응답률 ····· 108
<표 46> 교육프로그램 전반적 만족도 응답률 ····· 109
<표 47> 언론중재위원회 인지 여부 응답률 ····· 110
<표 48> 교육시간 내 교육량의 적절성 응답률 ····· 111
<표 49> 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률 ····· 112
<표 50> 언론중재위원회 교육 필요성 응답률 ····· 113

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

제1장 : 조사 개요

1. 조사의 목적

- 본 조사는 2013년도 언론중재위원회 언론조정(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 : 473명 • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 442명 • 상담이용자 : 1,090명 • 교육수강자 : 1,044명 (일반인 777명, 언론인 267명) (2012년 10월 ~ 2013년 7월까지 신청 또는 이용자 중 연락처 변경, 조사거부 의사 표시자 제외함)
조사 응답자	• 조정(중재) 신청인 : 170명 (응답률 35.9%) • 조정(중재) 피신청인(언론인) : 184명 (응답률 41.6%) • 상담이용자 : 621명 (응답률 57.0%) • 교육수강자 : 1,044명 (응답률 100.0%)
조사 방법	• 조정(중재) 신청인/피신청인 : 우편 설문조사&온라인조사 • 상담이용자 : 전화 설문조사 • 교육수강자 : 현장 설문조사
조사 기간	• 2013년 10월 17일 ~ 11월 14일
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 신청절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 전 절차안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『대기실 및 심리실』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재부의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 후 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 언론환경 개선 효과성 • 시정권고제도의 적극적 활용 필요성 • 시정권고 내용의 적극적 공표 필요성
전담중재부 운영	• 전담중재부 운영 필요성 • 전담중재부 운영 확대 여부
조정중재 아카데미	• 조정중재 아카데미 필요성 • 조정중재 아카데미 이용 의향

2) 상담이용자

항목별 만족도	• 『상담원의 친절성』 항목 만족도 • 『상담원의 경청자세』 항목 만족도 • 『신속한 상담』 항목 만족도 • 『적극적인 상담』 항목 만족도 • 『상담내용의 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

〈 신 청 인 〉

구 분	전 체	성별		연령별				
		남자	여자	20대	30대	40대	50대	60대 이상
사례수	170	128	42	11	30	57	62	10
비 율	100.0	75.3	24.7	6.5	17.6	33.5	36.5	5.9

〈 피신청인 〉

구 분	전 체	성별			연령별			
		남자	여자	무응답	30대	40대	50대	60대 이상
사례수	184	163	20	1	20	110	50	4
비 율	100.0	88.6	10.9	0.5	10.8	59.8	27.2	2.2

〈 상담이용자 〉

구 분	전 체	성별		연령별						
		남자	여자	20대 미만	20대	30대	40대	50대	60대 이상	무응답
사례수	621	450	171	2	56	188	214	127	30	4
비 율	100.0	72.5	27.5	0.3	9.0	30.3	34.5	20.5	4.8	0.6

〈 교육수강자 〉

구 분	전 체	일반인	언론인
사례수	1,044	777	267
비 율	100.0	74.4	25.6

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

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

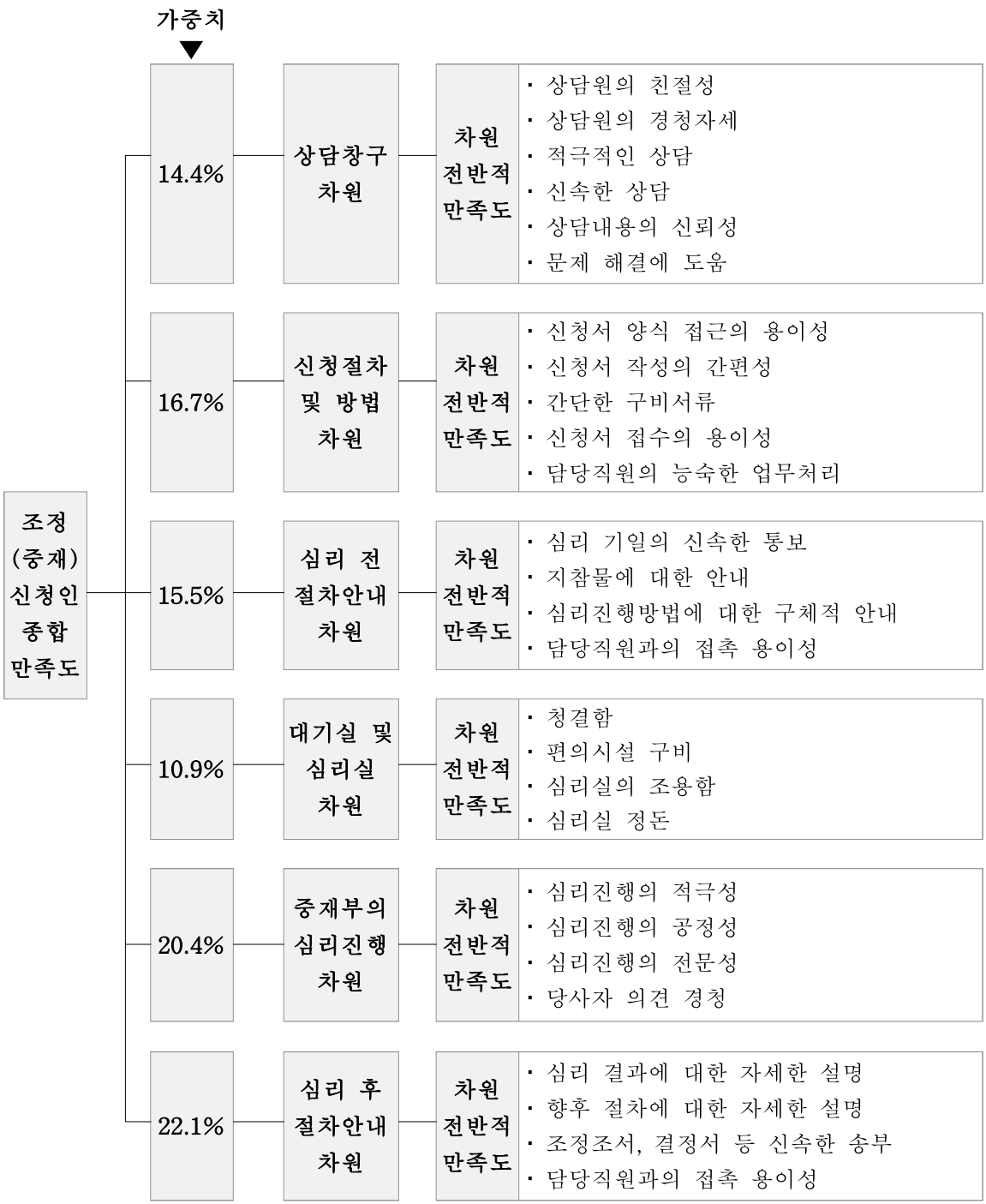
● 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도의 상관분석을 통해 얻은 상관계수^2 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

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

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

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

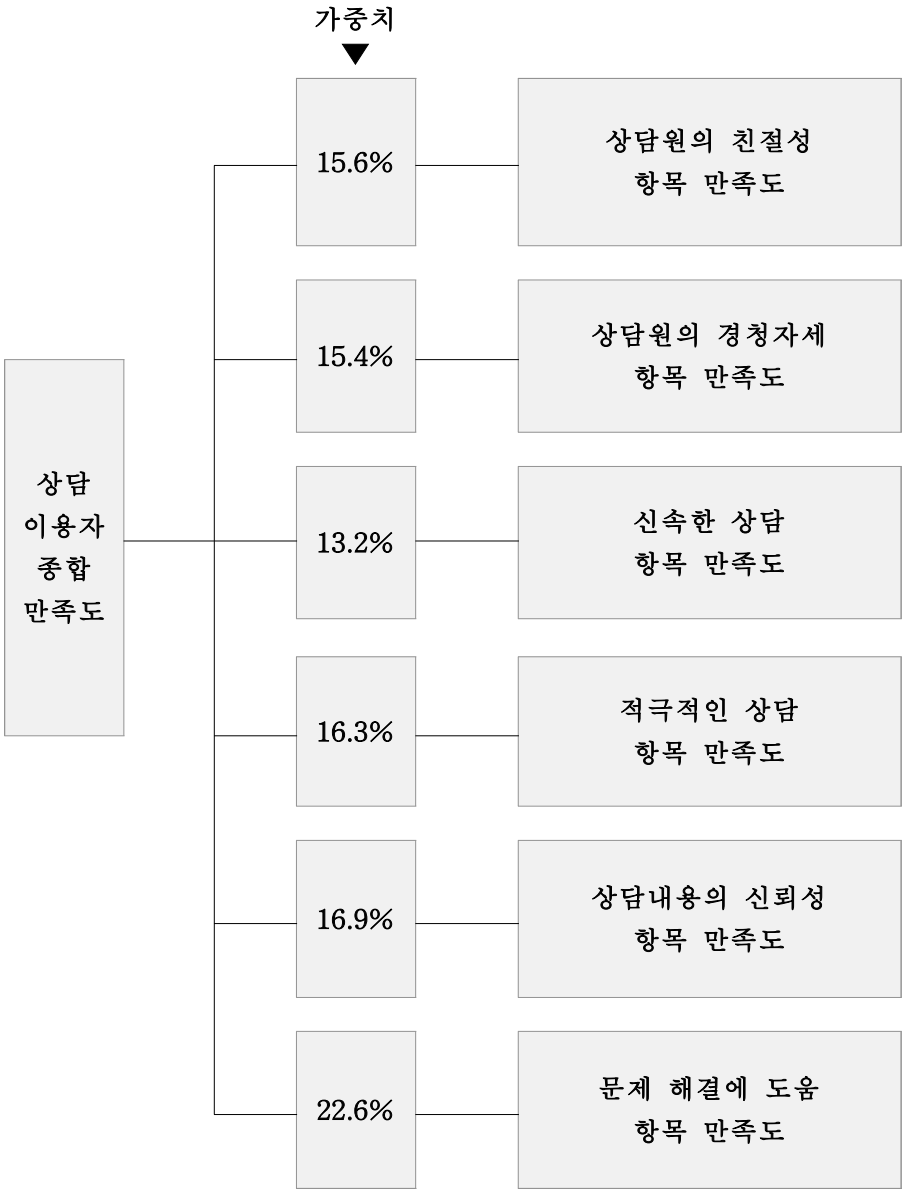
1) 조정(중재) 신청인


조정(중재) 신청인 종합 만족도
가중치
14.4%
상담창구 차원
차원 전반적 만족도
· 상담원의 친절성
· 상담원의 경청자세
· 적극적인 상담
· 신속한 상담
· 상담내용의 신뢰성
· 문제 해결에 도움
16.7%
신청절차 및 방법 차원
차원 전반적 만족도
· 신청서 양식 접근의 용이성
· 신청서 작성의 간편성
· 간단한 구비서류
· 신청서 접수의 용이성
· 담당직원의 능숙한 업무처리
15.5%
심리 전 절차안내 차원
차원 전반적 만족도
· 심리 기일의 신속한 통보
· 지참물에 대한 안내
· 심리진행방법에 대한 구체적 안내
· 담당직원과의 접촉 용이성
10.9%
대기실 및 심리실 차원
차원 전반적 만족도
· 청결함
· 편의시설 구비
· 심리실의 조용함
· 심리실 정돈
20.4%
중재부의 심리진행 차원
차원 전반적 만족도
· 심리진행의 적극성
· 심리진행의 공정성
· 심리진행의 전문성
· 당사자 의견 경청
22.1%
심리 후 절차안내 차원
차원 전반적 만족도
· 심리 결과에 대한 자세한 설명
· 향후 절차에 대한 자세한 설명
· 조정조서, 결정서 등 신속한 송부
· 담당직원과의 접촉 용이성

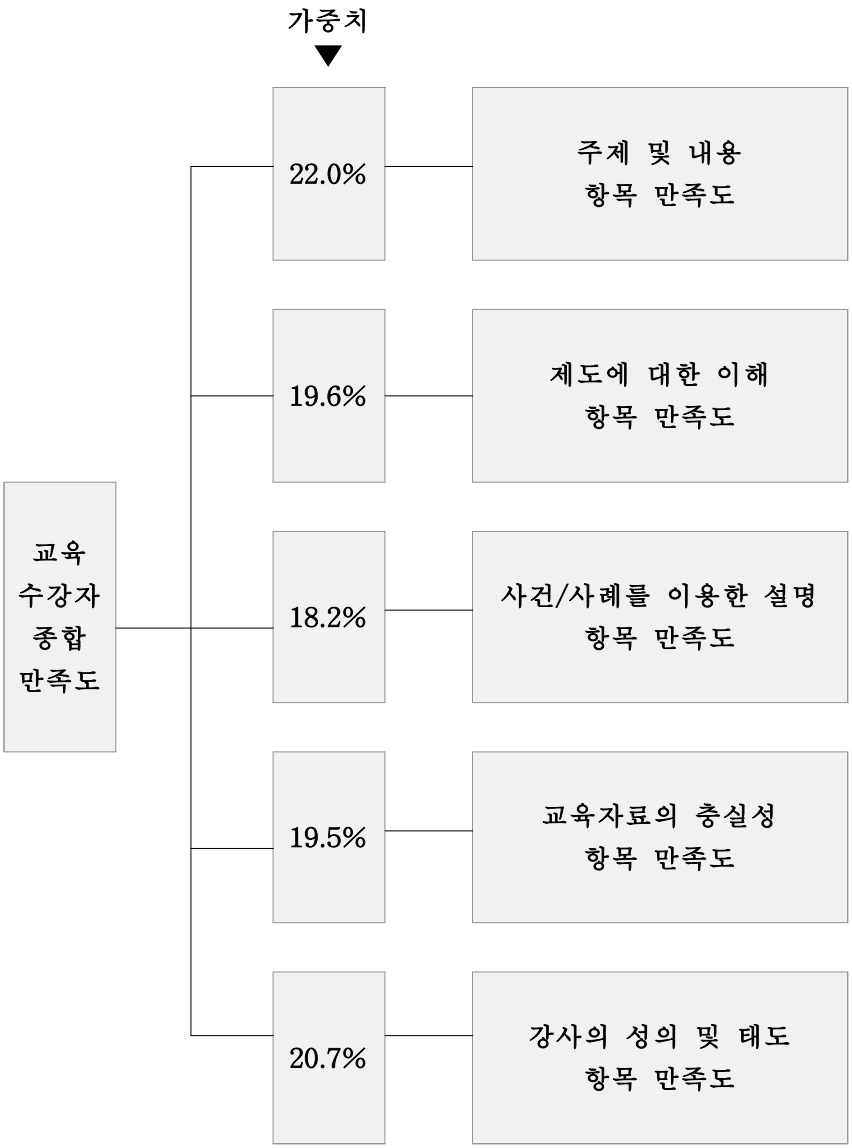
2) 조정(중재) 피신청인

가중치
조정 (중재) 피신청인 종합 만족도
22.2%
심리 전 절차안내 차원
차원 전반적 만족도
· 심리 기일의 신속한 통보
· 지참물에 대한 안내
· 심리진행방법에 대한 구체적 안내
· 담당직원과의 접촉 용이성
16.6%
대기실 및 심리실 차원
차원 전반적 만족도
· 청결함
· 편의시설 구비
· 심리실의 조용함
· 심리실 정돈
35.5%
중재부의 심리진행 차원
차원 전반적 만족도
· 심리진행의 적극성
· 심리진행의 공정성
· 심리진행의 전문성
· 당사자 의견 경청
25.7%
심리 후 절차안내 차원
차원 전반적 만족도
· 심리 결과에 대한 자세한 설명
· 향후 절차에 대한 자세한 설명
· 조정조서, 결정서 등 신속한 송부
· 담당직원과의 접촉 용이성

3) 상담이용자


가중치
상담 이용자 종합 만족도
15.6%
상담원의 친절성 항목 만족도
15.4%
상담원의 경청자세 항목 만족도
13.2%
신속한 상담 항목 만족도
16.3%
적극적인 상담 항목 만족도
16.9%
상담내용의 신뢰성 항목 만족도
22.6%
문제 해결에 도움 항목 만족도

4) 교육수강자


가중치
교육
수강자
종합
만족도
22.0%
주제 및 내용
항목 만족도
19.6%
제도에 대한 이해
항목 만족도
18.2%
사건/사례를 이용한 설명
항목 만족도
19.5%
교육자료의 충실성
항목 만족도
20.7%
강사의 성의 및 태도
항목 만족도

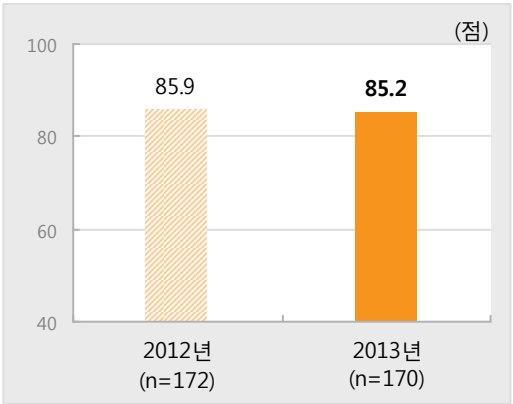
언론중재위원회
Press Arbitration Commission

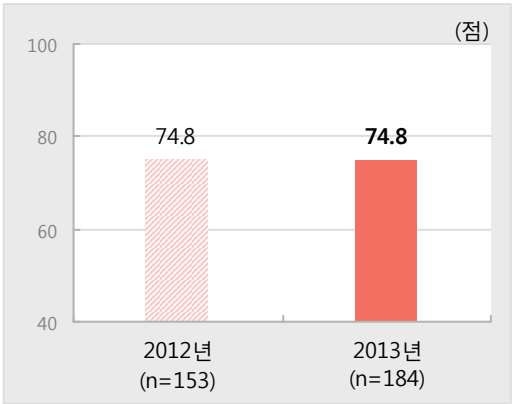
제2장 : 조사 결과 요약

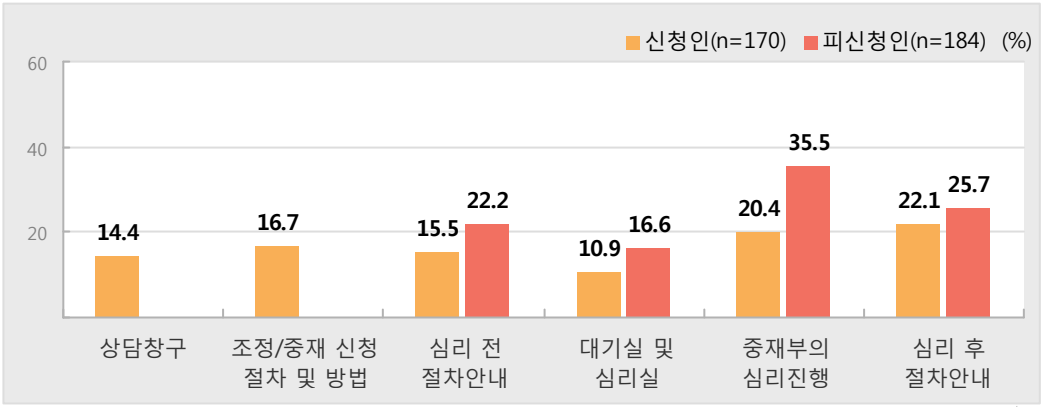
1. 조정(중재) 신청인 /피신청인 이용만족도

1) 조정(중재) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 85.2점, 피신청인의 종합만족도는 74.8점으로, 2012년에 비해 신청인은 -0.7점 하락, 피신청인은 유지함
- 2013년 신청인의 만족도가 다소 하락하여 신청인과 피신청인의 종합만족도 격차가 10.4점으로 좁혀짐(2012년 11.1점)
- 조정(중재) 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 신청인은 심리 후 절차안내, 피신청인은 중재부의 심리진행 차원 영향력이 가장 크게 나타남

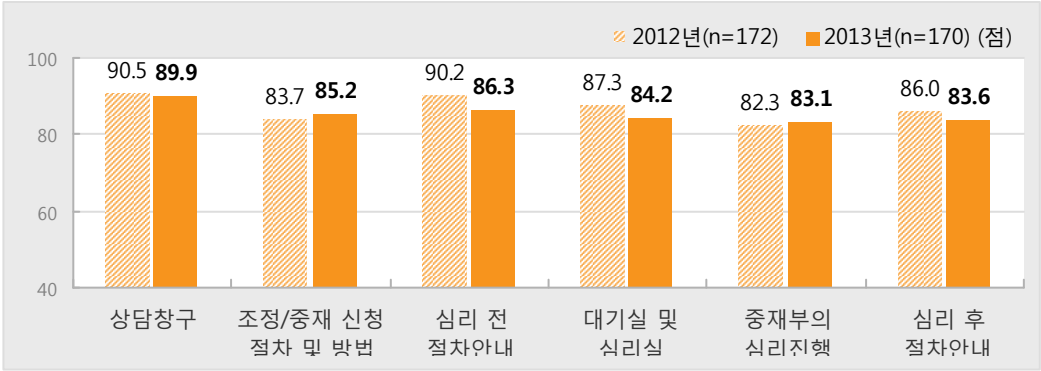


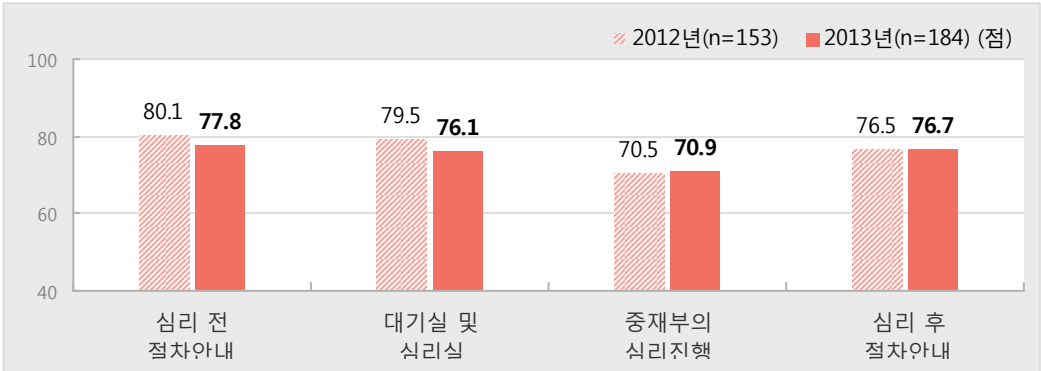




2) 차원별 만족도

- 조정(중재) 차원별 만족도를 살펴보면, 신청인의 만족 수준이 피신청인에 비해 모두 전반적으로 높은 편임
- 신청인의 차원별 만족도는 상담창구(89.9점) > 심리 전 절차안내(86.3점) > 조정/중재신청 절차 및 방법(85.2점) > 대기실 및 심리실(84.2점) > 심리 후 절차안내(83.6점) > 중재부의 심리진행(83.1점) 순임
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리 전 절차안내(77.8점) > 심리 후 절차안내(76.7점) > 대기실 및 심리실(76.1점) > 중재부의 심리진행(70.9점) 순임
- 2012년 대비 신청인과 피신청인 모두 대기실 및 심리실 차원의 만족도가 큰 폭으로 하락함(신청인 -3.1점, 피신청인 -3.4점)





3) 항목별 만족도

- 신청인의 항목별 만족도를 살펴보면 상담원의 친절성, 경청자세, 적극성, 신속성, 담당직원의 능숙한 업무처리, 조사관의 심리 기일의 신속한 통보 항목의 만족도가 90점을 상회하여 매우 높게 나타남

- 피신청인의 항목별 만족도를 살펴보면 조사관의 심리 기일의 신속한 통보와 지참물에 대한 안내, 조정조서, 결정서 등 신속한 송부, 심리실의 조용함과 정돈 항목의 만족도가 상대적으로 높게 나타남

- 신청인의 경우 각 차원별 만족도가 가장 높은 항목은 상담창구 차원에서는 '상담원의 친절성'(92.0점), 신청절차 및 방법 차원에서는 '담당직원의 능숙한 업무처리'(90.5점), 심리 전 절차안내 차원에서는 '심리 기일의 신속한 통보'(90.7점), 대기실 및 심리실 차원에서는 '심리실의 조용함'(87.2점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '당사자의 의견 경청'(85.7점), 심리 후 절차안내 차원에서는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(87.2점) 항목임

- 피신청인의 경우 각 차원별로 가장 만족도가 높은 항목은 심리 전 절차안내 차원에서는 '지참물에 대한 안내'(85.7점), 대기실 및 심리실 차원에서는 '심리실의 조용함'(81.1점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '심리진행의 적극성'(77.5점), 심리 후 절차안내 차원에서는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(80.8점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남

- 2012년 대비 신청인의 경우에는 중재부의 심리진행 차원의 '심리진행의 공정성'(+3.5점)과 '당사자의 의견 경청'(+3.3점), 피신청인의 경우에는 심리 전 절차안내 차원의 '심리진행방법에 대한 구체적인 안내'(+2.6점)와 심리 후 절차안내 차원의 '향후 절차에 대한 자세한 설명'(+2.6점) 항목이 가장 큰 상승폭을 보임

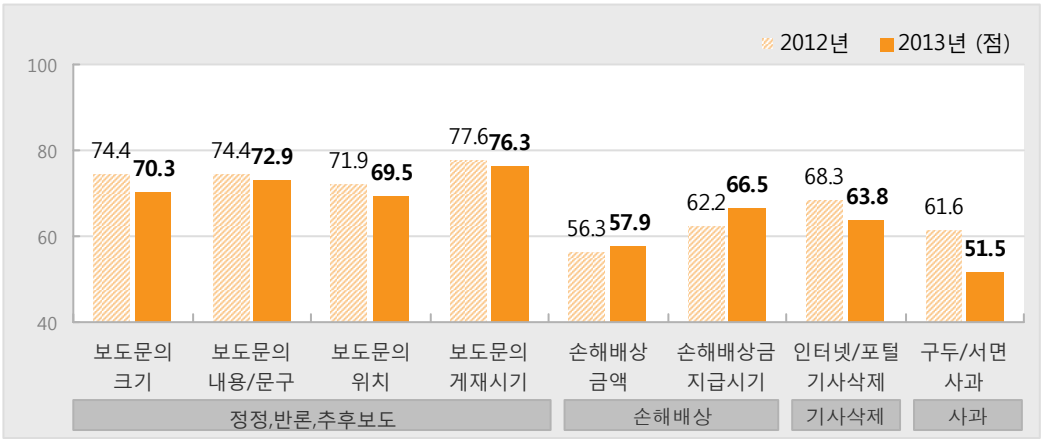
<표 1> 조정(중재) 항목별 만족도

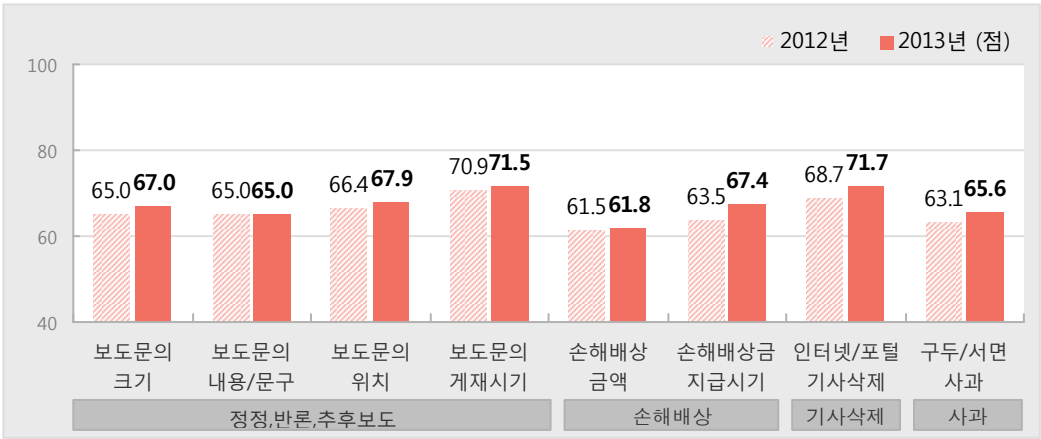
(단위: 점)

		신청인			피신청인		
		2012년	2013년	증감률	2012년	2013년	증감률
상담 창구	사례수	(115)	(125)	-	-	-	-
	상담원의 친절성	92.3	92.0	-0.3	-	-	-
	상담원의 경청자세	91.7	91.6	-0.1	-	-	-
	적극적인 상담	89.9	90.7	+0.8	-	-	-
	신속한 상담	89.2	90.0	+0.8	-	-	-
	상담내용의 신뢰성	90.4	89.9	-0.5	-	-	-
	문제 해결에 도움	88.5	88.5	+0.0	-	-	-
신청절차 및 방법	사례수	(172)	(170)		-	-	-
	신청서 양식에 대한 용이한 접근	83.3	86.1	+2.8	-	-	-
	신청서 작성의 간편성	78.7	78.9	+0.2	-	-	-
	간단한 구비서류	80.8	80.8	+0.0	-	-	-
	신청서 접수의 용이성	86.2	85.9	-0.3	-	-	-
	담당직원의 능숙한 업무처리	89.7	90.5	+0.8	-	-	-
심리 전 절차안내	사례수	(172)	(170)	-	(153)	(184)	-
	심리 기일의 신속한 통보	92.0	90.7	-1.3	85.4	83.6	-1.8
	지참물에 대한 안내	92.9	89.2	-3.7	85.2	85.7	+0.5
	심리진행방법에 대한 구체적인 안내	87.3	83.8	-3.5	73.8	76.4	+2.6
	담당직원과의 접촉 용이성	89.1	85.5	-3.6	79.7	78.9	-0.8
대기실 및 심리실	사례수	(172)	(170)	-	(153)	(184)	-
	청결함	87.1	85.0	-2.1	80.8	78.4	-2.4
	편의시설 구비	82.7	80.6	-2.1	75.4	70.8	-4.6
	심리실의 조용함	87.3	87.2	-0.1	81.1	81.1	-
	심리실 정돈	-	86.9	-	-	80.5	-
중재부의 심리진행	사례수	(172)	(170)	-	(153)	(184)	-
	심리진행의 적극성	83.3	85.6	+2.3	77.0	77.5	+0.5
	심리진행의 공정성	81.3	84.8	+3.5	70.7	71.9	+1.2
	심리진행의 전문성	82.2	84.2	+2.0	68.9	71.1	+2.2
	당사자의 의견 경청	82.4	85.7	+3.3	71.1	72.5	+1.4
심리 후 절차안내	사례수	(172)	(170)	-	(153)	(184)	-
	심리 결과에 대한 자세한 설명	86.0	84.8	-1.2	76.2	76.7	+0.5
	향후 절차에 대한 자세한 설명	85.1	82.9	-2.2	74.0	76.6	+2.6
	조정조서, 결정서 등 신속한 송부	86.2	87.2	+1.0	79.6	80.8	+1.2
	담당직원과의 접촉 용이성	86.6	84.0	-2.6	78.7	77.9	-0.8

4) 피해구제 방법/피해구제 조치사항별 만족도

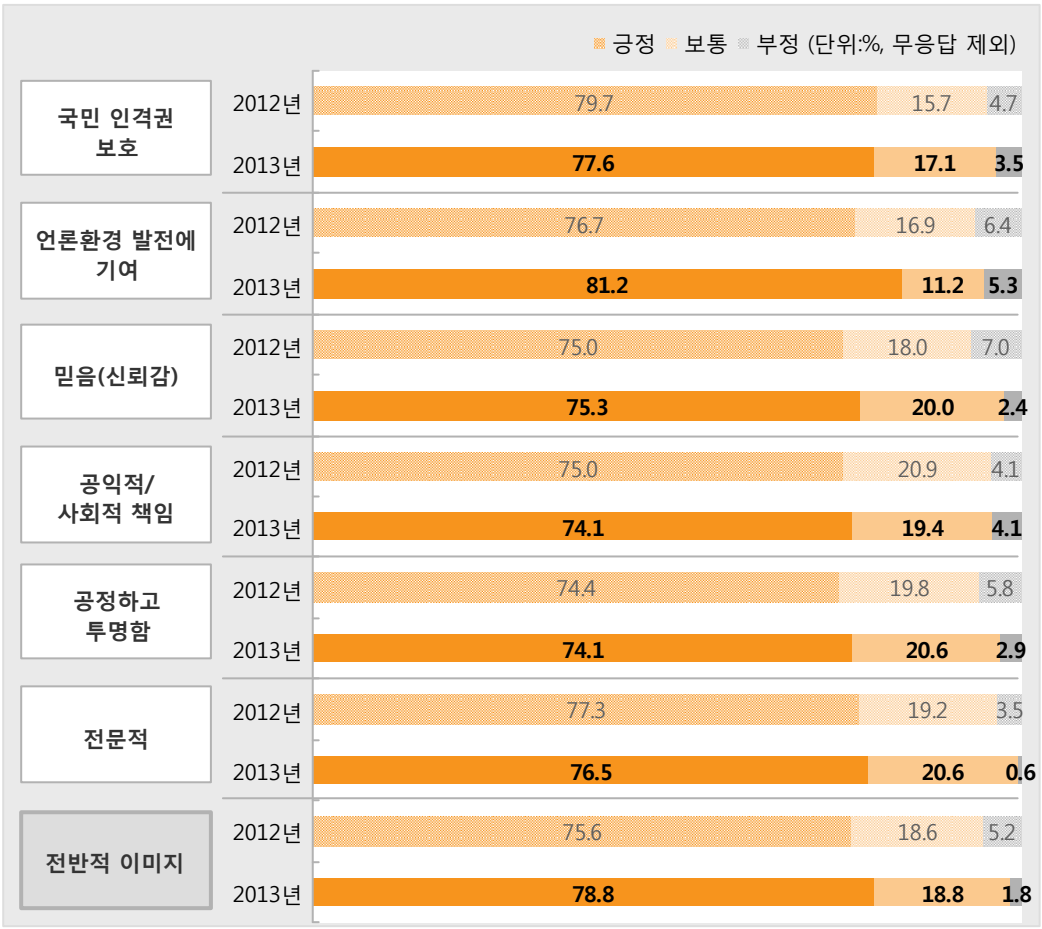
- 피해구제 방법별 만족도를 살펴보면, 신청인은 '보도문의 게재시기(합의서나 결정서 상 게재시기 기준)'(76.3점)에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 반면, '구두/서면 사과'(51.5점)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타났으며,
- 피신청인은 '인터넷/포털 기사삭제'(71.7점)에 대한 만족도가 가장 높게 나타난 반면, '손해배상 금액'(61.8점)에 대한 만족도가 가장 낮게 나타남



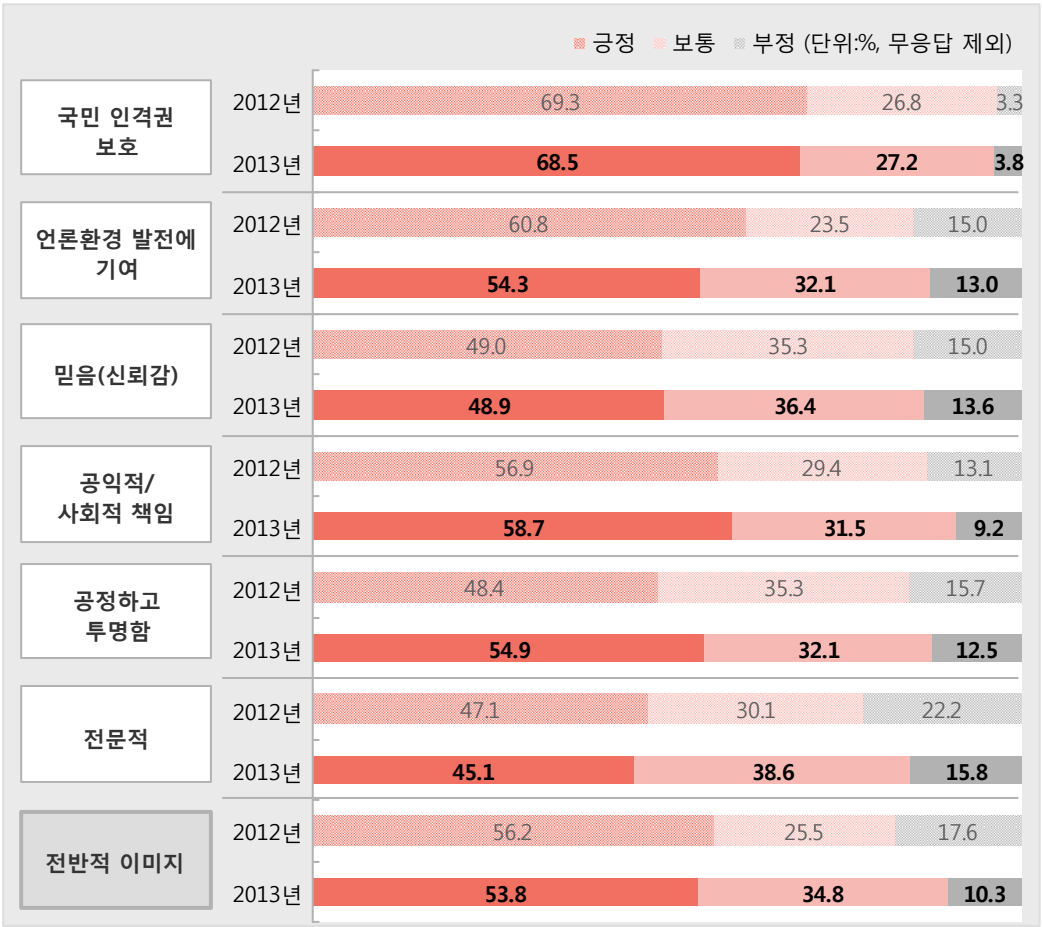


5) 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회 전반적인 이미지에 대하여 신청인의 78.8%, 피신청인의 53.8%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타남. 2012년 대비 긍정적으로 응답한 비율은 신청인은 3.2% 증가한 반면, 피신청인은 2.4% 감소함
- 신청인의 경우 2012년 대비 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지와 함께 언론환경 발전에 기여, 믿음(신뢰감) 항목에서 긍정 비율이 증가함

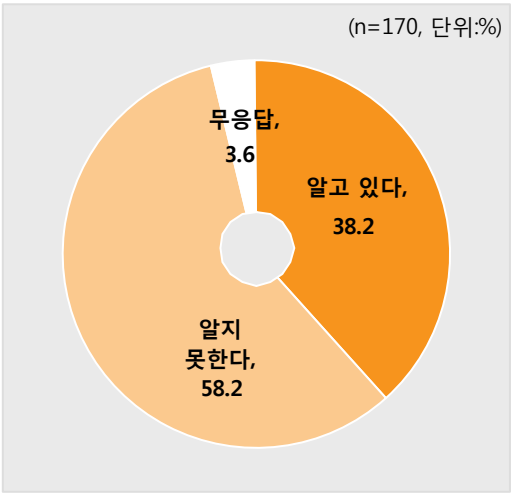


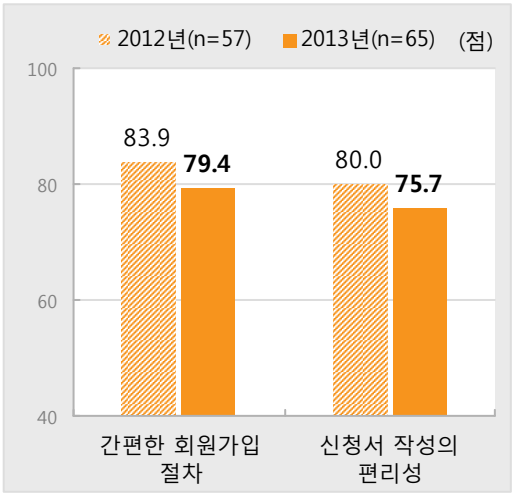
▪ 피신청인의 경우 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지에 대한 긍정 비율은 2012년 56.2%에서 2013년 53.8%로 2.4% 감소한 가운데, 세부 항목별로는 언론환경 발전에 기여 항목의 긍정 비율이 상대적으로 큰 폭 감소(-6.5%)함



6) [신청인] 전자조정중재시스템(Eye-net) 관련 평가

- 전자조정중재시스템에 대한 인지 여부를 확인한 결과, 신청인의 38.2%가 전자조정중재시스템을 알고 있다고 응답하여, 향후 전자조정중재시스템 홍보를 위한 노력이 필요할 것으로 판단됨
- 전자조정중재시스템을 알고 있다고 응답한 신청인 65명을 대상으로 만족도를 확인해 본 결과, '간편한 회원가입 절차'는 79.4점, '신청서 작성의 편리성'은 75.7점임

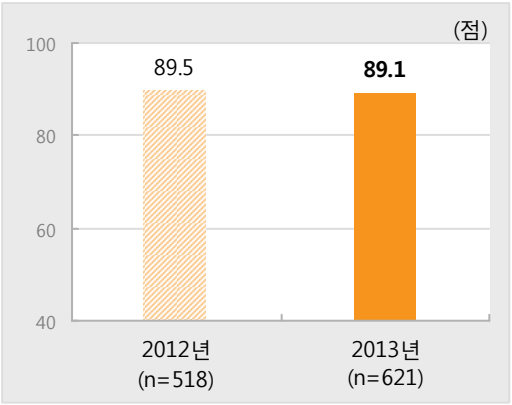


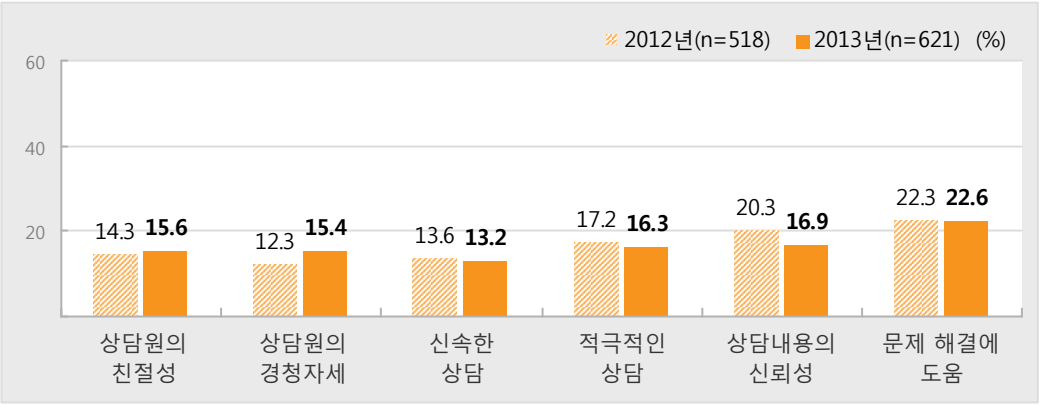


2. 상담이용자 이용만족도

1) 상담이용자 종합만족도 및 중요도

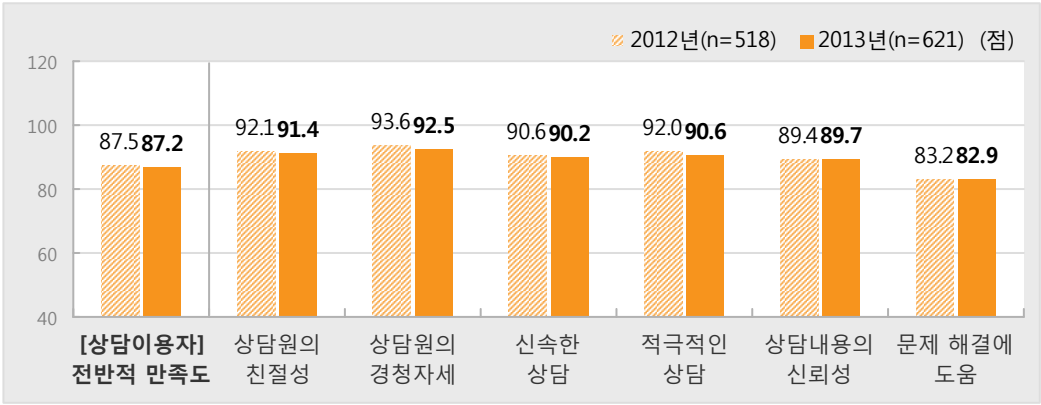
- 상담이용자 종합만족도는 '상담원의 친절성', '상담원의 경청자세', '신속한 상담', '적극적인 상담', '상담내용의 신뢰성', '문제 해결에 도움' 총 6가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 산출하였으며, 그 결과 상담이용자의 종합만족도는 89.1점으로 2012년(89.5점) 대비 0.4점 하락함
- 상담이용자 종합만족도에 미치는 항목별 중요도를 살펴보면, 문제 해결에 도움 항목의 중요도가 상대적으로 큰 것으로 나타남





2) 항목별 만족도

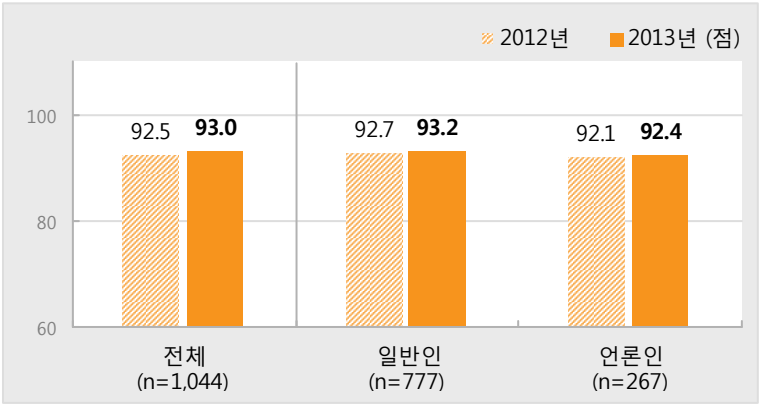
- 상담이용자의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(92.5점) > 상담원의 친절성(91.4점) > 적극적인 상담(90.6점) > 신속한 상담(90.2점) > 상담내용의 신뢰성(89.7점) > 문제 해결에 도움(82.9점) 순으로 나타남
- 2012년 대비 대부분 항목들의 만족도가 다소 하락한 가운데, '적극적인 상담'(-1.4점) 항목 만족도가 가장 큰 폭 하락함
- '문제 해결에 도움' 항목은 중요도가 가장 높은 항목이나 만족도가 가장 낮아, 개선책을 모색할 필요가 있음

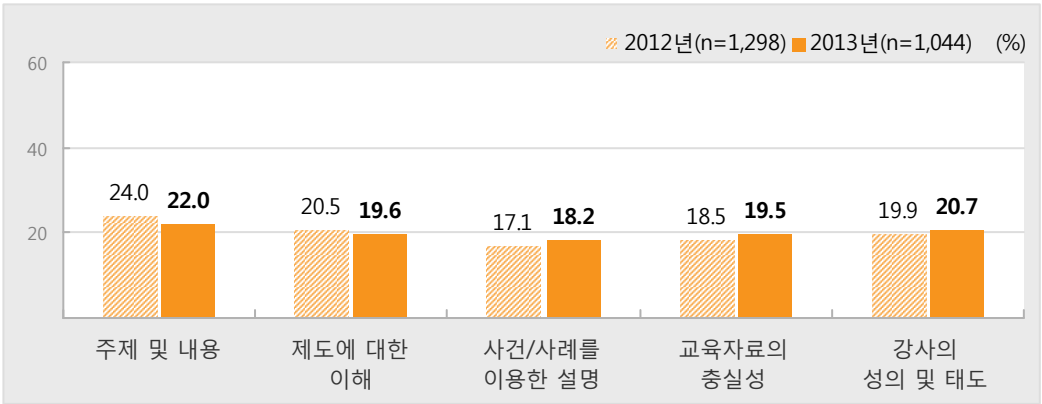


3. 교육수강자 이용만족도

1) 교육수강자 종합만족도 및 중요도

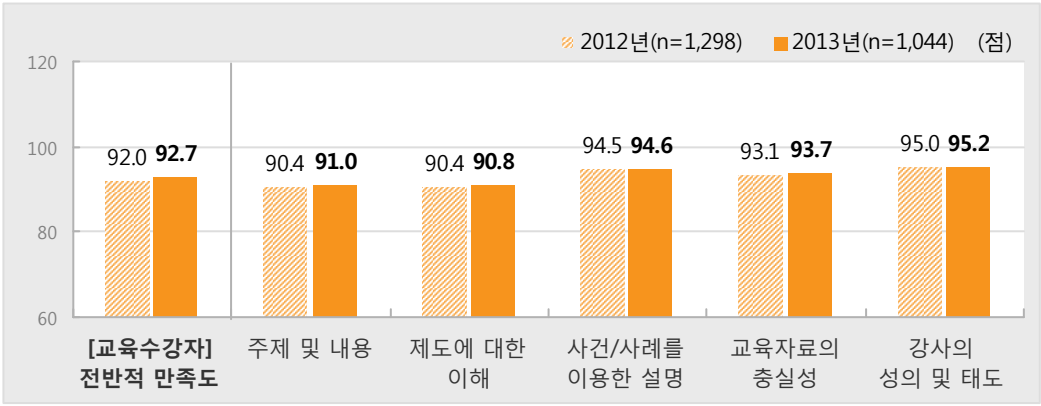
- 교육수강자의 종합만족도는 '주제 및 내용', '제도에 대한 이해', '사건/사례를 이용한 설명', '교육자료의 충실성', '강사의 성의 및 태도' 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 산출하였으며, 그 결과 2013년 교육수강자의 종합만족도는 93.0점으로, 2012년(92.5점) 대비 0.5점 상승함
- 교육수강자 중 일반인은 93.2점, 언론인은 92.4점으로, 일반인이 언론인보다 만족도가 다소 높게(0.8점) 나타남
- 교육수강자의 항목별 중요도를 살펴보면, '주제 및 내용' 항목이 상대적으로 만족도에 미치는 영향이 큼





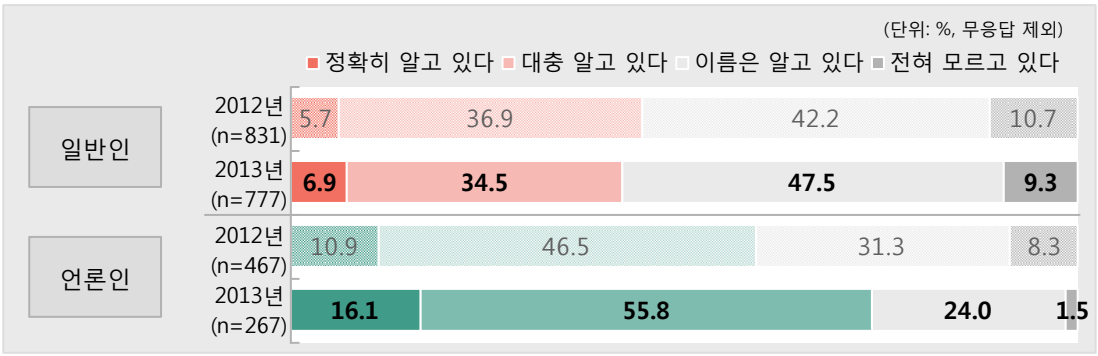
2) 항목별 만족도

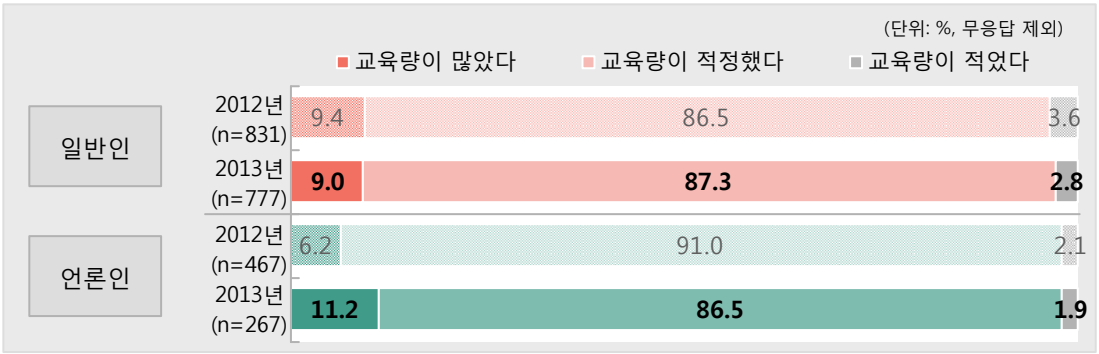
- 교육수강자의 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도(95.2점) > 사건/사례를 이용한 설명(94.6점) > 교육자료의 충실성(93.7점) > 주제 및 내용(91.0점) > 제도에 대한 이해(90.8점) 순임
- 2012년 대비 모든 항목들의 만족도가 소폭 상승함



3) 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 88.9%, 언론인의 95.9%가 언론중재위원회를 인지하고 있으나, 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 잘 알고 있다는 응답자는 일반인의 6.9%, 언론인의 16.1%에 불과함





4. 포트폴리오 분석

1) 포트폴리오 분석방법

◎ 포트폴리오 축 기준

- **X축 : 만족도** (중심은 차원(항목) 만족도들의 평균)
- **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

2012년	종합만족도	85.9점
	만족도	(중요도)
⊙ **중점개선영역**		
중재부의 심리진행	82.3점	(28.6%)
심리 후 절차안내	86.0점	(26.7%)
⊙ **점진개선영역**		
신청절차 및 방법	83.7점	(9.2%)
⊙ **지속유지영역**		
심리 전 절차안내	90.2점	(12.7%)
대기실 및 심리실	87.3점	(5.7%)
⊙ **유지강화영역**		
상담창구	90.5점	(17.1%)

2013년	종합만족도	85.2점
	만족도	(중요도)
⊙ **중점개선영역**		
신청절차 및 방법	85.2점	(16.7%)
중재부의 심리진행	83.1점	(20.4%)
심리 후 절차안내	83.6점	(22.1%)
⊙ **점진개선영역**		
대기실 및 심리실	84.2점	(10.9%)
⊙ **지속유지영역**		
심리 전 절차안내	86.3점	(15.5%)
상담창구	89.9점	(14.4%)
⊙ **유지강화영역**		

- 신청인의 경우 2012년과 동일하게 '중재부의 심리진행'과 '심리 후 절차안내' 차원이 중점개선영역으로 나타나 이에 대한 지속적인 개선노력이 요구되며, '신청절차 및 방법' 차원도 새롭게 중점개선영역에 포함됨
- '대기실 및 심리실' 차원은 점진개선영역에 포함되어 만족도 상승을 위한 노력이 요구됨

(2) 조정(중재) 피신청인

2012년	종합만족도	74.8점

만족도 (중요도)

⊙ **중점개선영역**
- 중재부의 심리진행 70.5점 (42.6%)
- 심리 후 절차안내 76.5점 (29.9%)

⊙ **점진개선영역**

⊙ **지속유지영역**
- 심리 전 절차안내 80.1점 (15.1%)
- 대기실 및 심리실 79.5점 (12.4%)

⊙ **유지강화영역**

2013년	종합만족도	74.8점

만족도 (중요도)

⊙ **중점개선영역**
- 중재부의 심리진행 70.9점 (35.5%)

⊙ **점진개선영역**

⊙ **지속유지영역**
- 심리 전 절차안내 77.8점 (22.2%)
- 대기실 및 심리실 76.1점 (16.6%)

⊙ **유지강화영역**
- 심리 후 절차안내 76.7점 (25.7%)

- 피신청인의 경우, 2012년과 동일하게 '중재부의 심리진행' 차원이 중점개선영역에 포함되어, 이에 대한 우선적인 개선노력이 요구됨
- '심리 전 절차안내'와 '대기실 및 심리실' 차원은 2012년과 동일하게 지속유지영역에 포함됨
- 한편, 2012년에 중점개선영역이었던 '심리 후 절차안내' 차원은 유지강화영역에 포함되어 개선된 것으로 판단됨

(3) 상담이용자

2012년	종합만족도	89.5점	2013년	종합만족도	89.1점
	만족도	(중요도)		만족도	(중요도)
⊙ **중점개선영역**			⊙ **중점개선영역**		
문제 해결에 도움	83.2점	(22.3%)	문제 해결에 도움	82.9점	(22.6%)
상담내용의 신뢰성	89.4점	(20.3%)			
⊙ **점진개선영역**			⊙ **점진개선영역**		
⊙ **지속유지영역**			⊙ **지속유지영역**		
상담원의 친절성	92.1점	(14.3%)	상담원의 친절성	91.4점	(15.6%)
상담원의 경청자세	93.6점	(12.3%)	상담원의 경청자세	92.5점	(15.4%)
신속한 상담	90.6점	(13.6%)	신속한 상담	90.2점	(13.2%)
			적극적인 상담	90.6점	(16.3%)
⊙ **유지강화영역**			⊙ **유지강화영역**		
: 적극적인 상담	92.0점	(17.2%)	상담내용의 신뢰성	89.7점	(16.9%)

- 상담이용자의 경우, 2012년과 동일하게 '문제 해결에 도움' 항목이 중점개선 영역에 포함되어, 이에 대한 우선적인 개선노력이 요구됨
- 2012년 중점개선영역에 포함되었던 '상담내용의 신뢰성' 항목은 2013년에는 유지강화영역에 포함되어 개선된 것으로 판단됨

(4) 교육수강자

2012년	종합만족도	92.5점

만족도 (중요도)

⊙ **중점개선영역**
- 주제 및 내용 90.4점 (24.0%)
- 제도에 대한 이해 90.4점 (20.5%)

⊙ **점진개선영역**

⊙ **지속유지영역**
- 사건/사례 활용 설명 94.5점 (17.1%)
- 교육자료의 충실성 93.1점 (18.5%)
- 강사의 성의 및 태도 95.0점 (19.9%)

⊙ **유지강화영역**

2013년	종합만족도	93.0점

만족도 (중요도)

⊙ **중점개선영역**
- 주제 및 내용 91.0점 (22.0%)

⊙ **점진개선영역**
- 제도에 대한 이해 90.8점 (19.6%)

⊙ **지속유지영역**
- 사건/사례 활용 설명 94.6점 (18.2%)
- 교육자료의 충실성 93.7점 (19.5%)

⊙ **유지강화영역**
- 강사의 성의 및 태도 95.2점 (20.7%)

- 교육수강자의 경우, 2012년과 동일하게 '주제 및 내용' 항목이 중점개선영역에 포함되어, 이에 대한 우선적인 개선노력이 요구됨
- 한편, 2012년에 중점개선영역에 포함되었던 '제도에 대한 이해' 항목은 점진개선영역에 포함되었으며,
- '사건/사례를 이용한 설명'과 '교육자료의 충실성' 항목은 2012년과 동일하게 지속유지영역에 포함됨

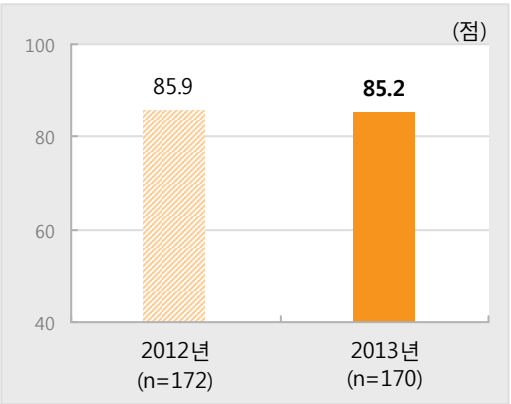
언론중재위원회
Press Arbitration Commission

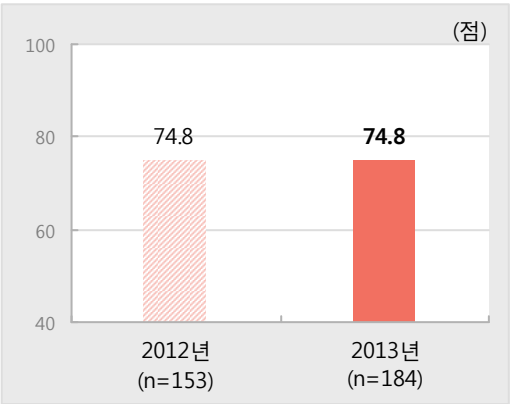
제3장 : 신청인/피신청인 조사 결과

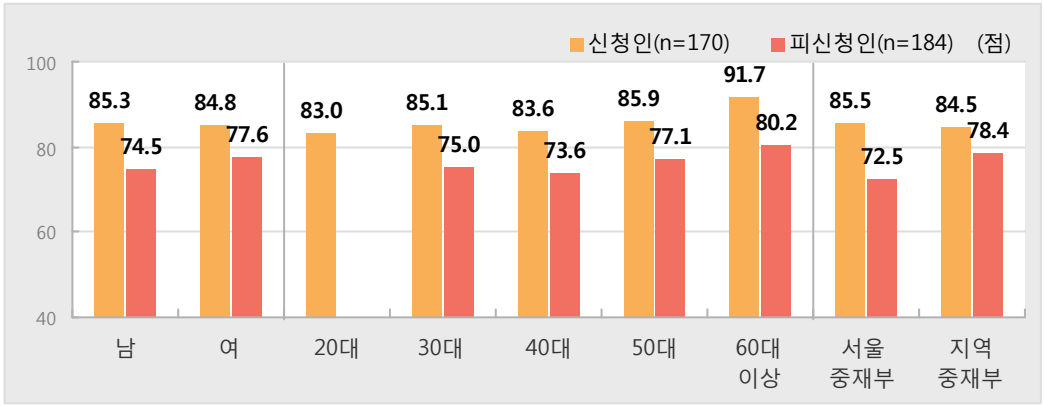
1. 조정(중재) 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 85.2점, 피신청인의 종합만족도는 74.8점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 10.4점 높은 것으로 나타남
- 2012년 대비 신청인은 0.7점 하락하였으며, 피신청인은 유지함
  - 신청인의 종합만족도는 '상담창구', '신청절차 및 방법', '심리 전 절차안내', '대기실 및 심리실', '중재부의 심리진행', '심리 후 절차안내' 총 6개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력(중요도)을 가중 적용하여 산출함
  - 피신청인의 종합만족도는 '심리 전 절차안내', '대기실 및 심리실', '중재부의 심리진행', '심리 후 절차안내' 총 4개 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력(중요도)을 가중 적용하여 산출함
- 응답자 특성별로 살펴보면, 신청인은 남성의 만족도가 여성보다 높게 나타난 반면 피신청인은 여성이 남성보다 높았으며, 연령별로는 신청인은 20대와 40대, 피신청인은 40대의 만족도가 가장 낮음. 다만, 20대의 경우 응답자 수가 적어 만족도 점수에 대한 신뢰수준은 낮음

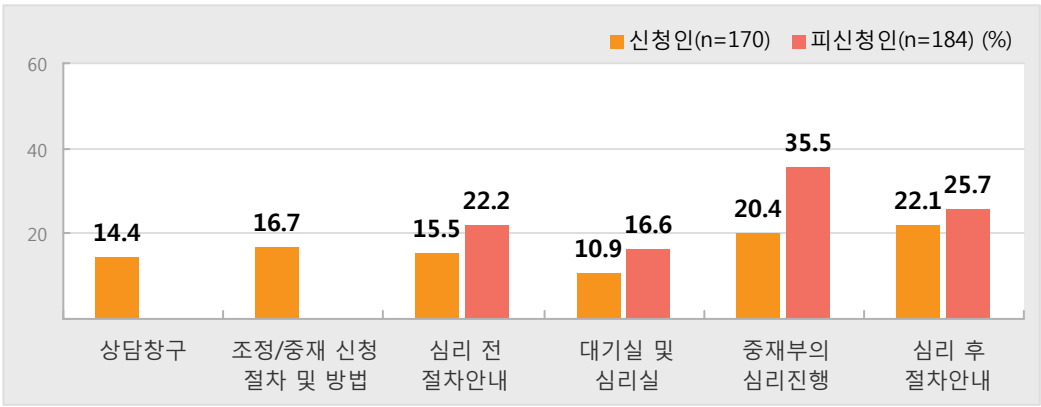





신청인(n=170)
피신청인(n=184)
(점)
100
80
60
40
85.3
74.5
84.8
77.6
83.0
85.1
75.0
83.6
73.6
85.9
77.1
91.7
80.2
85.5
72.5
84.5
78.4
남
여
20대
30대
40대
50대
60대 이상
서울 중재부
지역 중재부

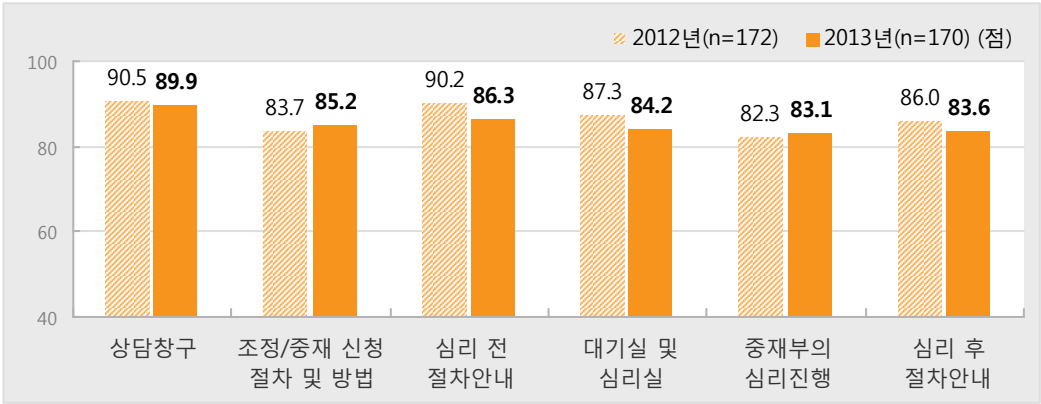
2) 차원별 중요도

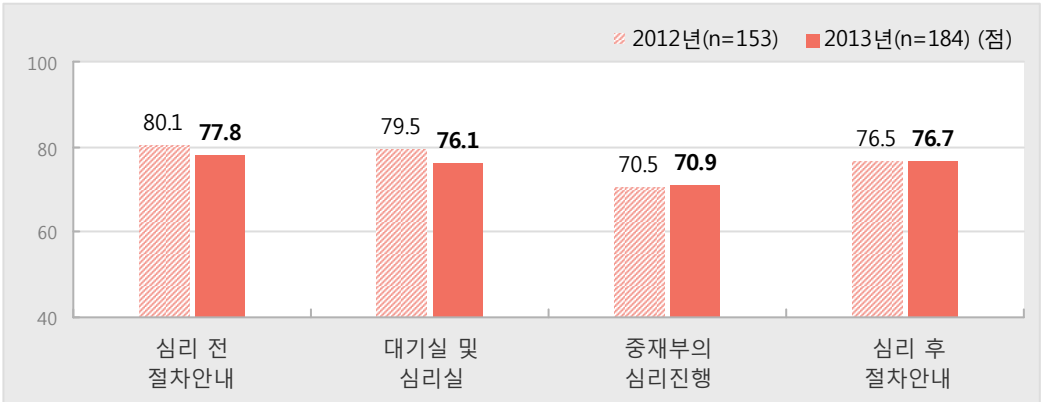
- 조정(중재) 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, 심리 후 절차안내(22.1%) > 중재부의 심리진행(20.4%) > 조정/중재 신청절차 및 방법(16.7%) > 심리 전 절차안내(15.5%) > 상담창구(14.4%) > 대기실 및 심리실(10.9%) 순임
- 피신청인의 차원별 중요도는 중재부의 심리진행(35.5%) > 심리 후 절차안내(25.7%) > 심리 전 절차안내(22.2%) > 대기실 및 심리실(16.6%) 순임
- 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행과 심리 후 절차안내가 종합만족도에 가장 큰 영향력을 미치는 것으로 나타남



3) 차원별 만족도

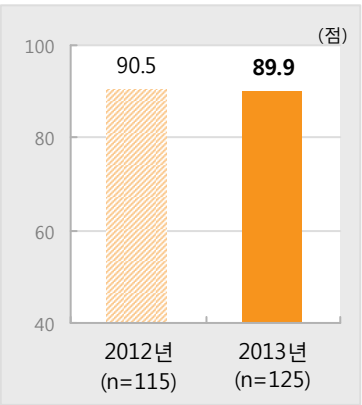
- 조정(중재) 신청인의 차원별 만족도를 살펴보면, 상담창구(89.9점) > 심리 전 절차안내(86.3점) > 조정/중재신청 절차 및 방법(85.2점) > 대기실 및 심리실(84.2점) > 심리 후 절차안내(83.6점) > 중재부의 심리진행(83.1점) 순으로 나타남
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리 전 절차안내(77.8점) > 심리 후 절차안내(76.7점) > 대기실 및 심리실(76.1점) > 중재부의 심리진행(70.9점) 순임
- 2012년 대비 신청인과 피신청인 모두 대기실 및 심리실 차원의 만족도가 큰 폭으로 하락함(신청인 -3.1점, 피신청인 -3.4점)

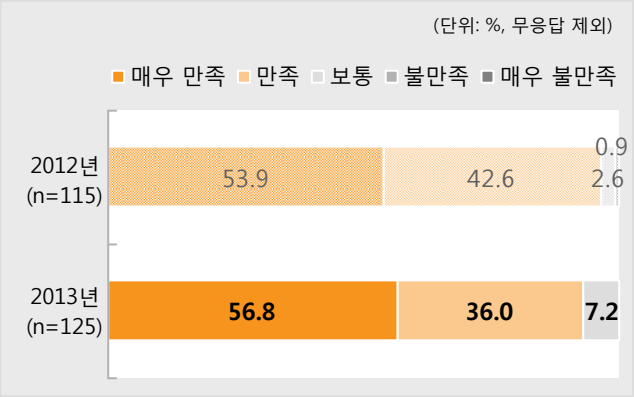




(1) 상담창구 차원 만족도

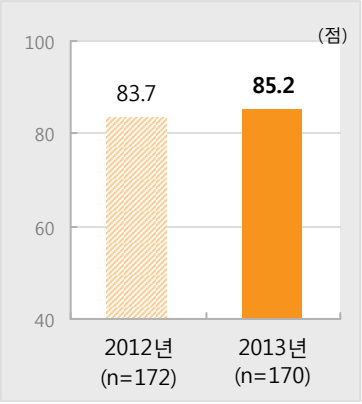
- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 89.9점으로, 2012년(90.5점) 대비 0.6점 하락함
- '상담창구'에 대해 응답자의 56.8%는 매우 만족, 36.0%는 만족한다고 응답하여, 2012년(96.5%) 대비 만족비율이 3.7% 감소함

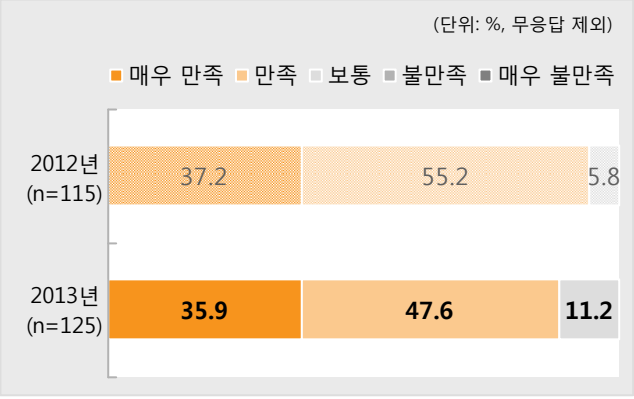




(2) 신청절차 및 방법 차원 만족도

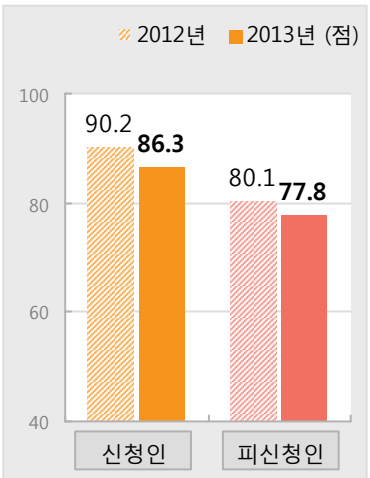
- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 85.2점으로, 2012년(83.7점) 대비 1.5점 상승함
- '신청절차 및 방법'에 대하여, 응답자의 83.5%가 만족(매우 만족 35.9%, 만족 47.6%)한다고 응답하여, 2012년(92.4%) 대비 만족비율이 8.9% 감소함

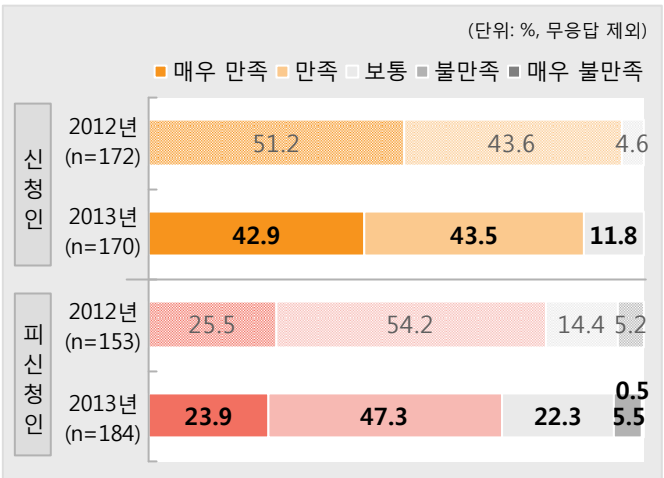




(3) 심리 전 절차안내 차원 만족도

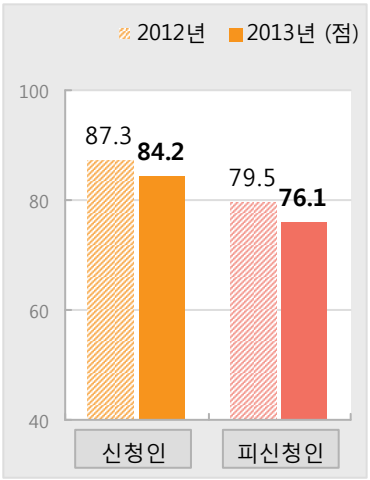
- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원에 대한 만족도는 86.3점으로 2012년(90.2점) 대비 3.9점 하락하였으며, 응답자의 42.9%는 매우 만족, 43.5%는 만족한다고 응답하여 2012년(94.8%) 대비 만족비율이 8.4% 감소함
- 피신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 만족도는 77.8점으로 2012년(80.1점) 대비 2.3점 하락하였으며, 전체의 23.9%는 매우 만족, 47.3%는 만족한다고 응답하여 2012년(79.7%) 대비 만족비율이 8.5% 감소함

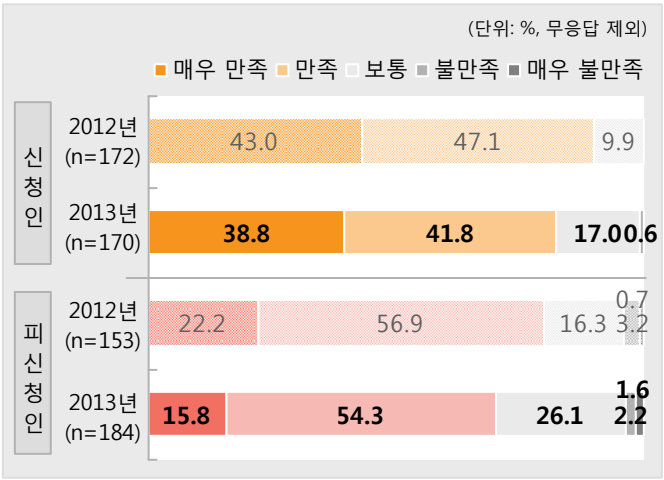




(4) 대기실 및 심리실 차원 만족도

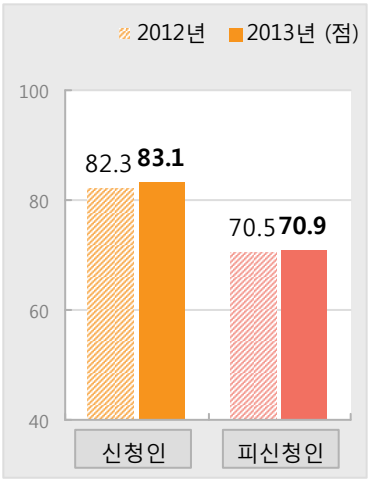
- 신청인의 '대기실 및 심리실' 차원 만족도는 84.2점으로, 2012년(87.3점) 대비 3.1점 하락하였으며, 응답자의 38.8%는 매우 만족, 41.8%는 만족한다고 응답하여 2012년(90.1%) 대비 만족비율이 9.5% 감소함
- 피신청인의 '대기실 및 심리실' 차원 만족도는 76.1점으로, 2012년(79.5점) 대비 3.4점 하락하였으며, 전체의 15.8%는 매우 만족, 54.3%는 만족한다고 응답하여 2012년(79.1%) 대비 만족비율이 9.0% 감소함

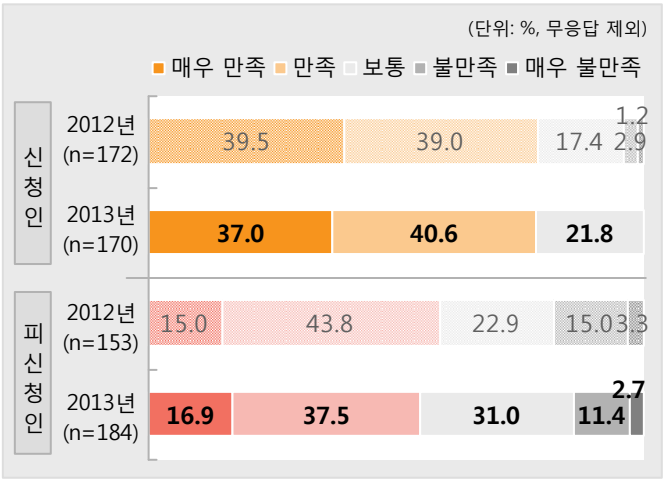




(5) 중재부의 심리진행 차원 만족도

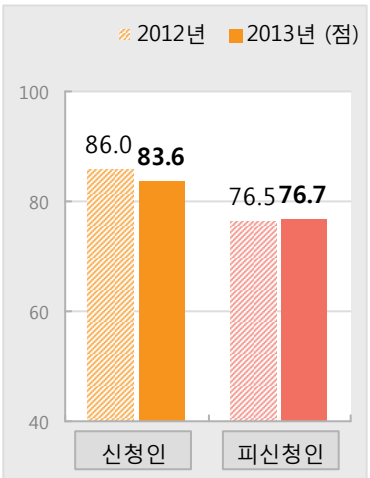
- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 83.1점으로, 2012년(82.3점) 대비 0.8점 상승하였으며, 응답자의 37.0%는 매우 만족, 40.6%는 만족한다고 응답하여 2012년(78.5%) 대비 만족비율이 0.9% 감소함
- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 70.9점으로, 2012년(70.5점) 대비 0.4점 상승하였으며, 응답자의 16.9%는 매우 만족, 37.5%는 만족한다고 응답하여 2012년(58.8%) 대비 만족비율이 4.4% 감소함

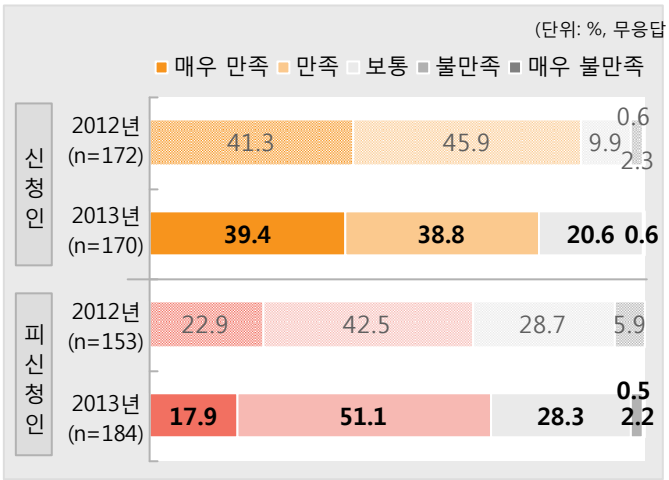




(6) 심리 후 절차안내 차원 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 83.6점으로, 2012년(86.0점) 대비 2.4점 하락하였으며, 응답자의 39.4%는 매우 만족, 38.8%는 만족한다고 응답하여 2012년(87.2%) 대비 만족비율이 9.0% 감소함
- 피신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 76.7점으로 2012년(76.5점) 대비 0.2점 상승하였으며, 응답자의 17.9%는 매우 만족, 51.1%는 만족한다고 응답하여 2012년(65.4%) 대비 만족비율이 3.6% 증가함

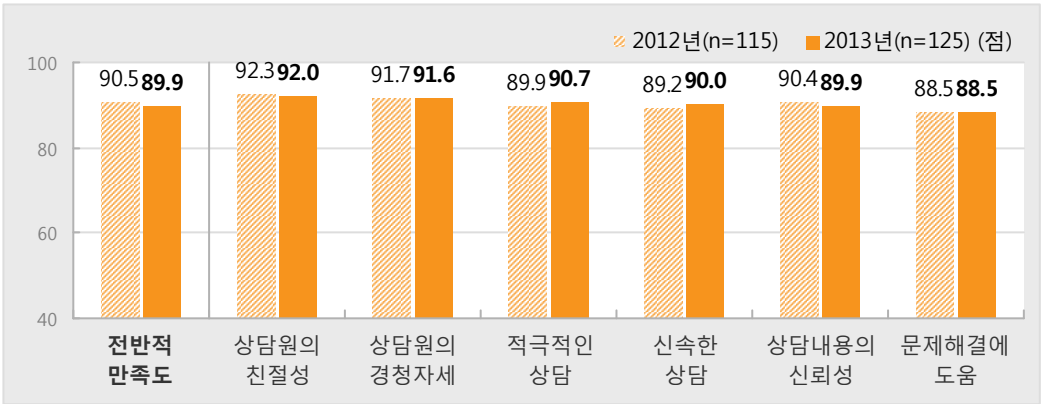




4) 항목별 만족도

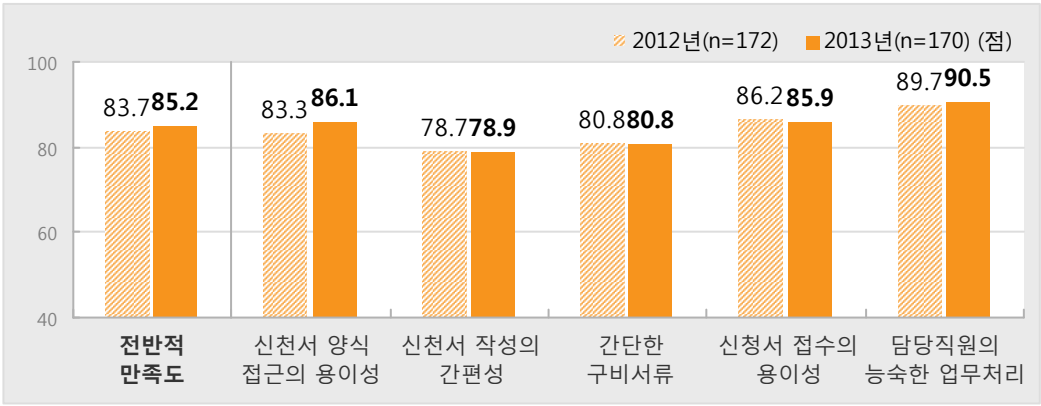
(1) 상담창구 항목별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 '상담창구' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 친절성(92.0점) > 상담원의 경청자세(91.6점) > 적극적인 상담(90.7점) > 신속한 상담(90.0점) > 상담내용의 신뢰성(89.9점) > 문제 해결에 도움(88.5점) 순임
- 2012년 대비, '적극적인 상담'과 '신속한 상담'(각 +0.8점) 항목의 만족도가 상승함



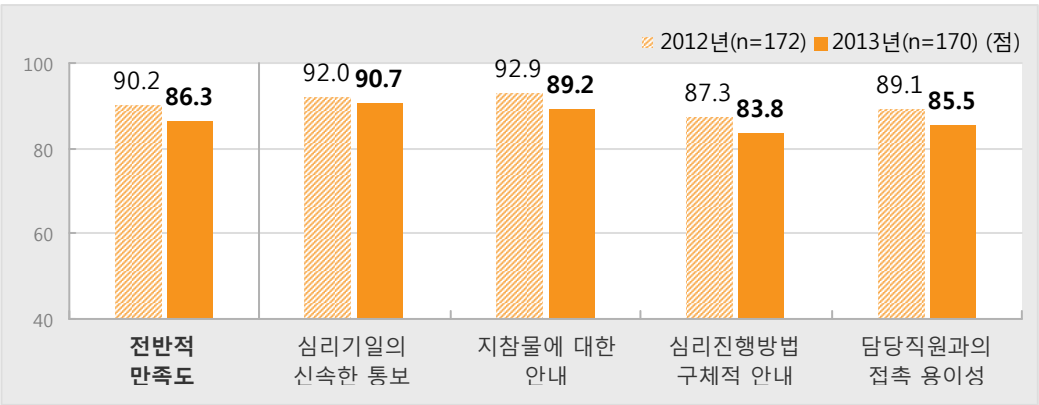
(2) 신청절차 및 방법 항목별 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 담당직원의 능숙한 업무처리(90.5점) > 신청서 양식 접근의 용이성(86.1점) > 신청서 접수의 용이성(85.9점) > 간단한 구비서류(80.8점) > 신청서 작성의 간편성(78.9점) 순으로 나타났으며, 2012년 대비 '신청서 양식 접근의 용이성'(+2.8점)과 '담당직원의 능숙한 업무처리'(+0.8점) 항목의 만족도가 상승함

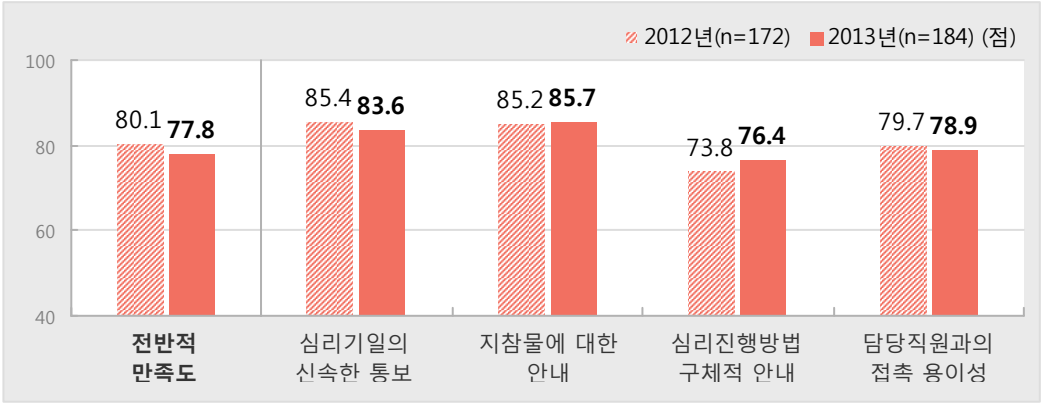


(3) 심리 전 절차안내 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리기일의 신속한 통보(90.7점) > 지참물에 대한 안내(89.2점) > 담당직원과의 접촉 용이성(85.5점) > 심리진행방법에 대한 구체적 안내(83.8점) 순으로 나타남
- 2012년 대비 '지참물에 대한 안내'(-3.7점)와 '담당직원과의 접촉 용이성'(-3.6점), 심리진행방법에 대한 구체적 안내(-3.5점) 항목의 만족도 하락폭이 상대적으로 큼

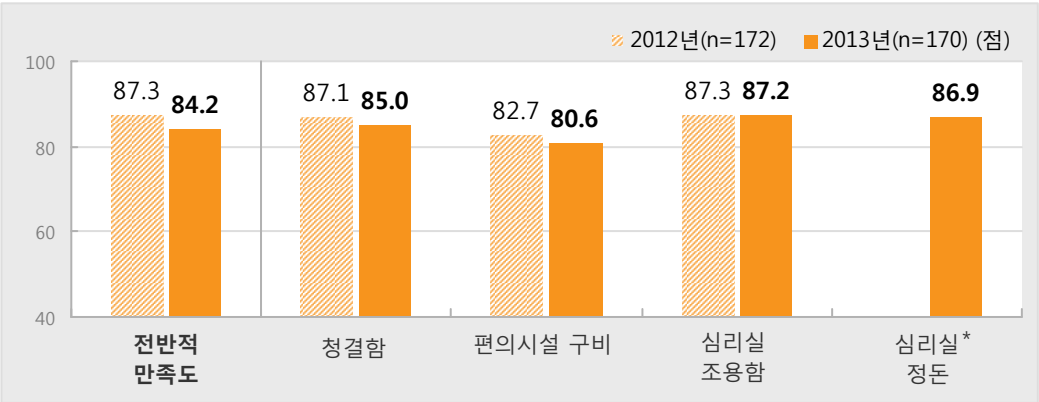


- 피신청인의 ‘심리 전 절차안내’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 지참물에 대한 안내(85.7점) > 심리기일의 신속한 통보(83.6점) > 담당직원과의 접촉 용이성(78.9점) > 심리진행방법에 대한 구체적 안내(76.4점) 순으로 나타남
- 2012년 대비 ‘심리진행방법에 대한 구체적 안내’(+2.6점) 항목의 만족도가 상승함

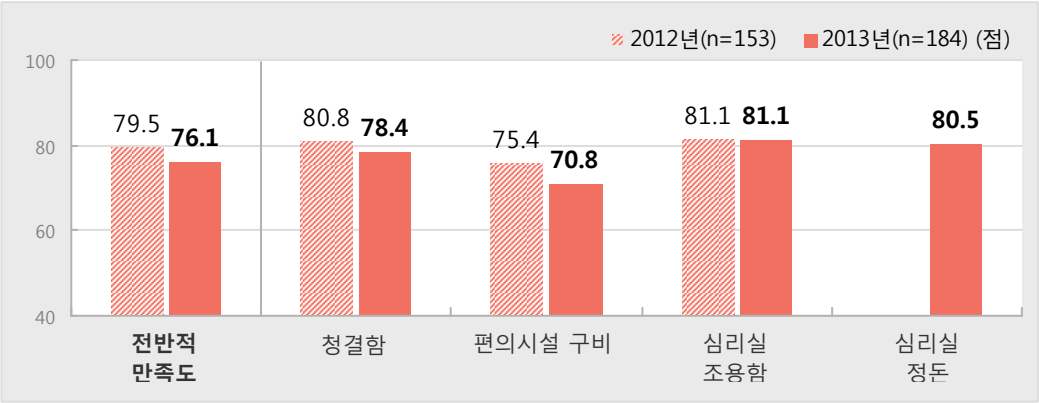


(4) 대기실 및 심리실 항목별 만족도

- 신청인의 '대기실 및 심리실' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리실 조용함(87.2점) > 심리실 정돈(86.9점) > 청결함(85.0점) > 편의시설 구비(80.6점) 순으로 나타난 가운데, 2012년 대비 모든 항목의 만족도가 하락하였으며, 특히 '청결함'과 '편의시설 구비'(각 -2.1점) 항목의 만족도 하락폭이 큼

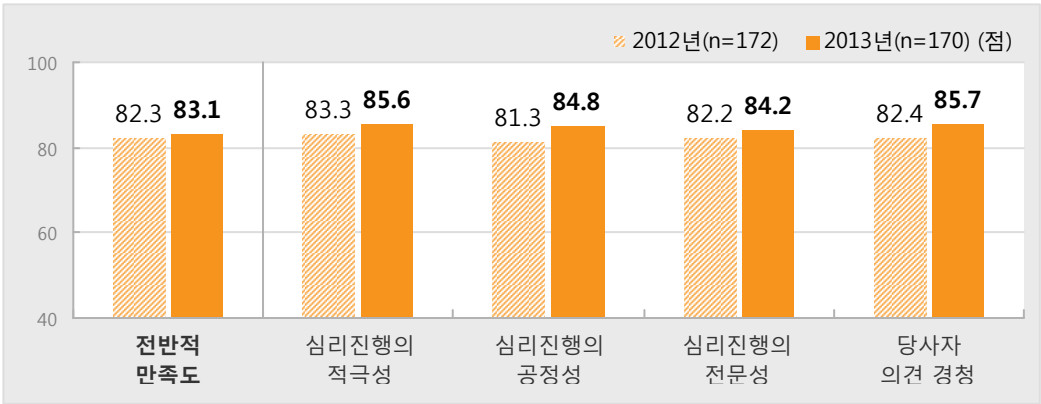


- 피신청인의 '대기실 및 심리실' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리실 조용함(81.1점) > 심리실 정돈(80.5점) > 청결함(78.4점) > 편의시설 구비(70.8점) 순으로 나타남
- 2012년 대비 '편의시설 구비'(-4.6점) 항목의 만족도가 큰 폭 하락함

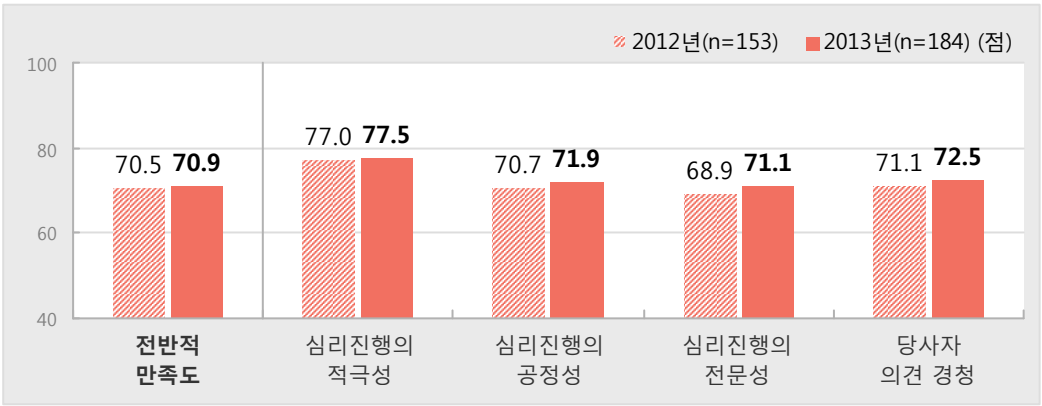


(5) 중재부의 심리진행 항목별 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 당사자 의견 경청(85.7점) > 심리진행의 적극성(85.6점) > 심리진행의 공정성(84.8점) > 심리진행의 전문성(84.2점) 순으로 만족도가 높음
- 2012년 대비 모든 항목들의 만족도가 상승한 가운데, 특히 '심리진행의 공정성'(+3.5점)과 '당사자 의견 경청'(+3.3점) 항목의 상승폭이 상대적으로 큼

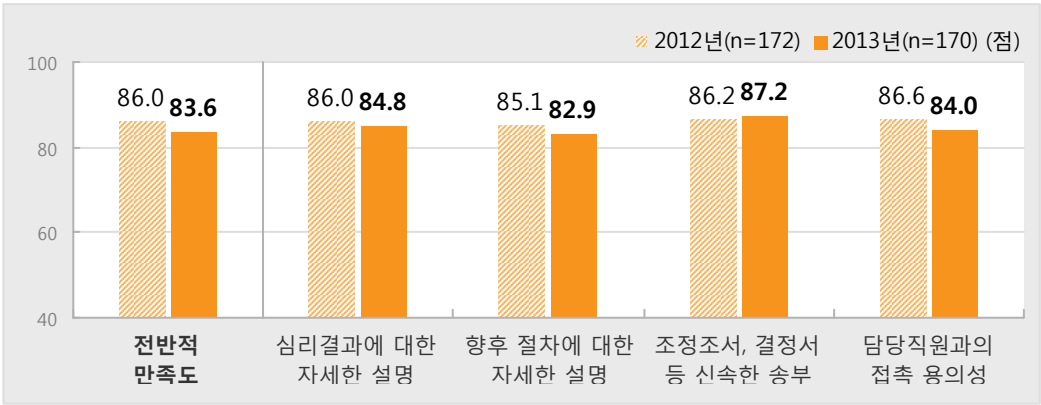


- 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 심리진행의 적극성(77.5점) > 당사자 의견 경청(72.5점) > 심리진행의 공정성(71.9점) > 심리진행의 전문성(71.1점) 순으로 만족도가 높음
- 2012년 대비 모든 항목들의 만족도가 상승한 가운데, 특히 '심리진행의 전문성'(+2.2점) 항목의 상승폭이 상대적으로 크게 나타남

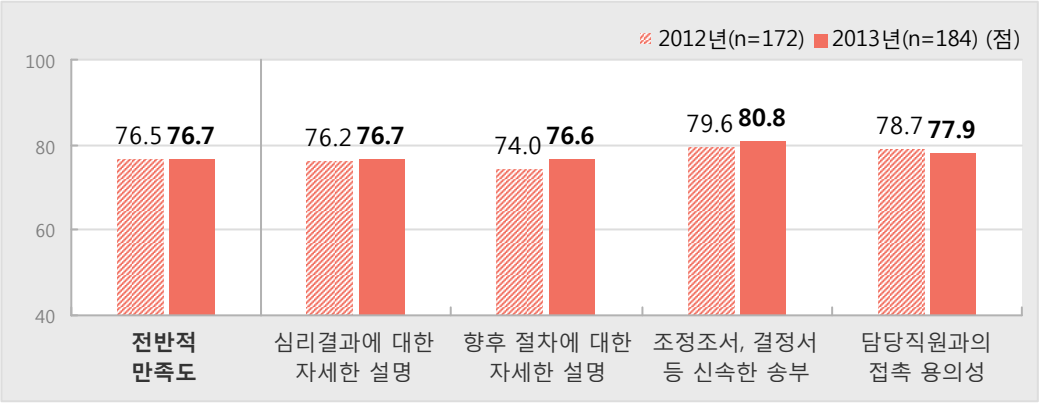


(6) 심리 후 절차안내 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 조정조서, 결정서 등 신속한 송부(87.2점) > 심리결과에 대한 자세한 설명(84.8점) > 담당직원과의 접촉 용이성(84.0점) > 향후 절차에 대한 자세한 설명(82.9점) 순으로 만족도가 높음
- 2012년 대비 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(+1.0점) 항목을 제외한 항목들의 만족도가 하락한 가운데, 특히 '담당직원과의 접촉 용이성(-2.6점) 항목의 하락폭이 가장 큼



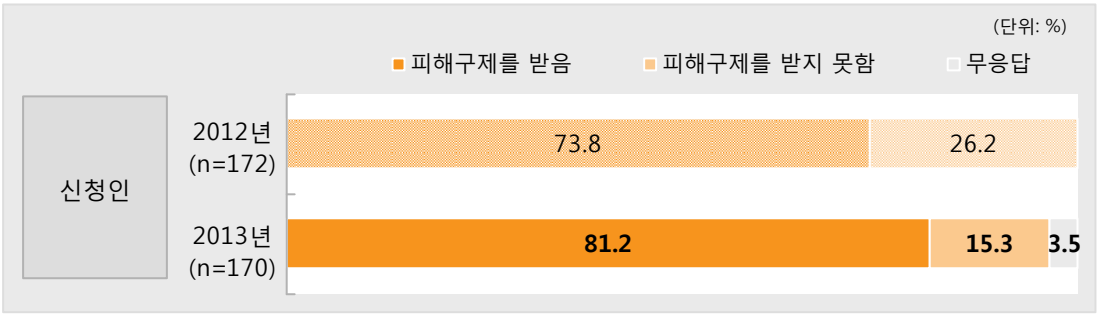
- 피신청인의 ‘심리 후 절차안내’ 차원의 항목별 만족도를 살펴보면, 조정조서, 결정서 등 신속한 송부(80.8점) > 담당직원과의 접촉 용이성(77.9점) > 심리결과에 대한 자세한 설명(76.7점) > 향후 절차에 대한 자세한 설명(76.6점) 순으로 만족도가 높음
- 2012년 대비 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(-0.8점) 항목을 제외한 항목들의 만족도가 상승함

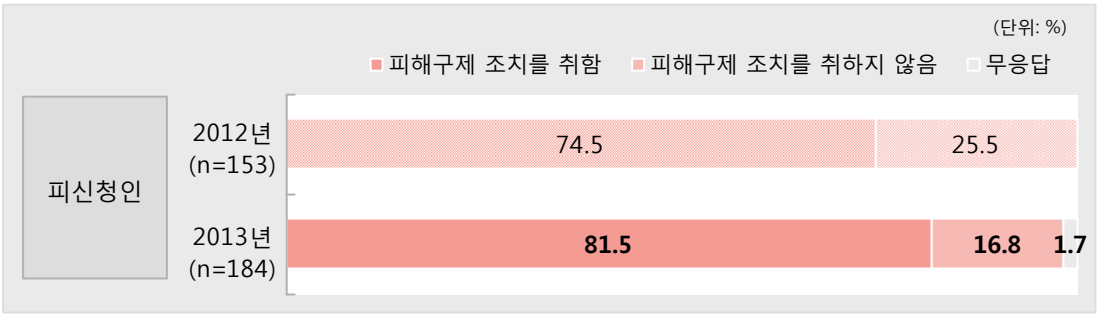


2. 피해구제 방법별 만족도

1) 피해구제 여부

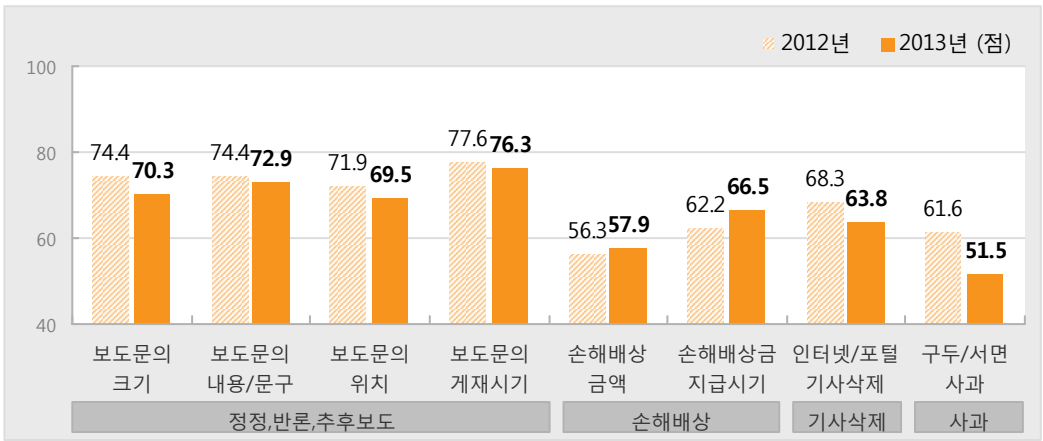
- 신청인들을 대상으로 조정(중재)신청으로 피해구제를 받았는지 여부에 대해 조사한 결과, 81.2%가 '피해구제를 받았다', 15.3%는 '피해구제를 받지 못하였다'고 응답함
- 또한, 피신청인에게 신청인에 대한 피해구제 조치를 취하였는지 여부에 대하여 조사한 결과, 81.5%가 '조치를 취하였다'고 응답함

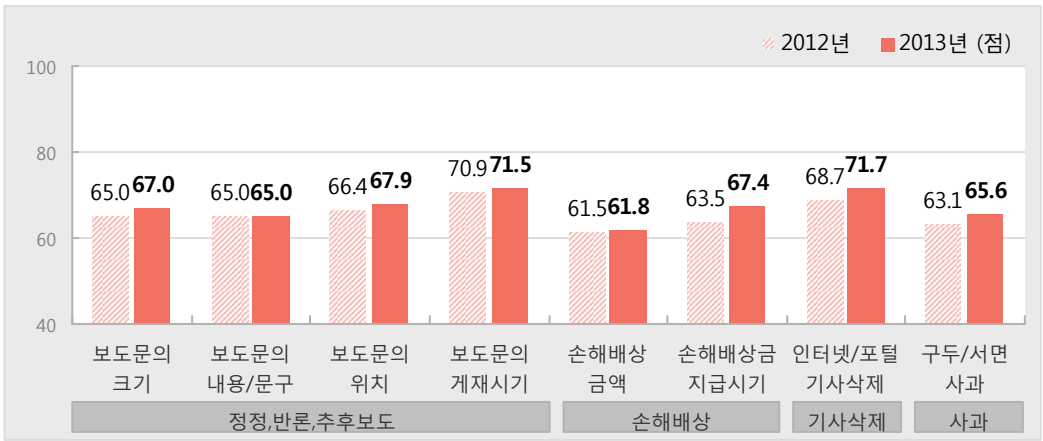




2) 피해구제 방법별 만족도

- 피해구제 방법별 만족도를 살펴보면, 신청인의 경우에는 '보도문의 게재시기(합의서나 결정서 상 게재시기 기준)'(76.3점)에 대한 만족도가 가장 높게 나타났으며, 피신청인의 경우에는 '보도문의 게재시기'(71.5점)와 함께 '인터넷/포털 기사삭제'(71.7점)에 대한 만족도가 가장 높게 나타남
- '손해배상 금액'과 '구두/서면 사과'에 대한 만족도는 신청인(각 57.9점, 51.5점)과 피신청인(각 61.8점, 65.6점) 모두 가장 낮게 나타남





<표 19> [신청인] 피해구제 방법별 만족도 응답률

(단위: %)

	응 답 률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	모름/ 무응답	만족	보통	불만족
보도문의 크기	13.8	27.5	25.4	10.1	2.2	21.0	41.3	25.4	12.3
보도문의 내용/문구	16.0	29.7	27.5	6.6	1.4	18.8	45.7	27.5	8.0
보도문의 위치	13.7	25.4	25.4	10.1	2.9	22.5	39.1	25.4	13.0
보도문의 게재시기	22.5	29.7	23.9	3.6	2.2	18.1	52.2	23.9	5.8
손해배상 금액	2.9	2.9	13.8	5.8	2.9	71.7	5.8	13.8	8.7
손해배상금 지급시기	5.1	3.6	14.5	2.2	1.4	73.2	8.7	14.5	3.6
인터넷/포털 기사삭제	13.8	11.6	10.1	5.8	11.6	47.1	25.4	10.1	17.4
구두/서면 사과	2.9	8.0	11.6	8.7	11.6	57.2	10.9	11.6	20.3

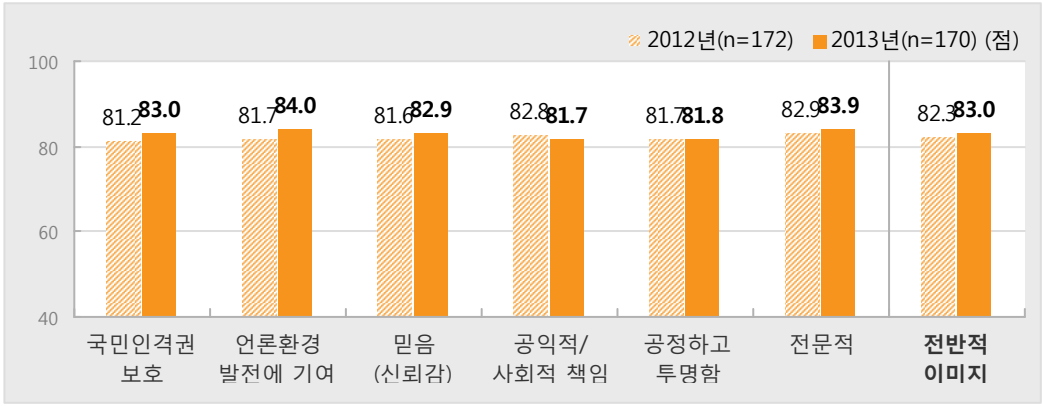
<표 20> [피신청인] 피해구제 조치사항별 만족도 응답률

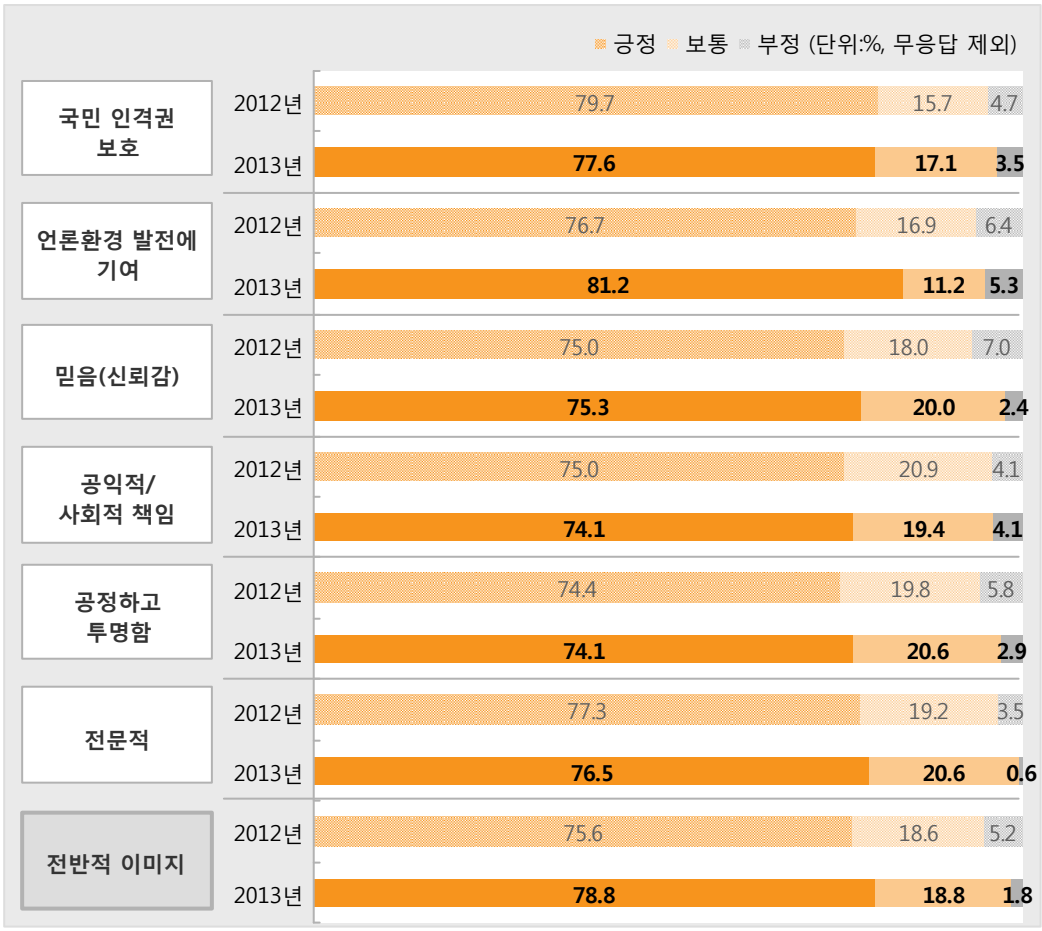
(단위: %)

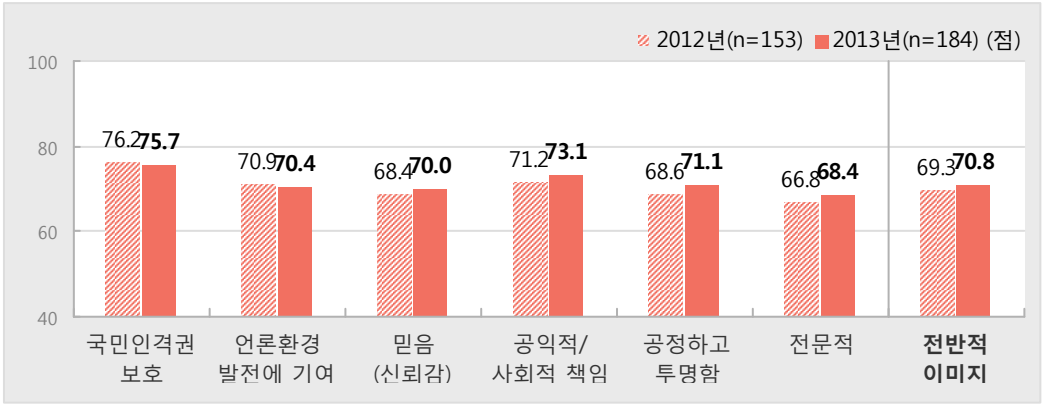
	응 답 률						종 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	모름/ 무응답	만족	보통	불만족
보도문의 크기	6.0	30.6	42.0	10.0	0.7	10.7	36.6	42.0	10.7
보도문의 내용/문구	6.0	30.0	36.7	15.3	2.0	10.0	36.0	36.7	17.3
보도문의 위치	5.3	35.3	38.0	10.7	0.0	10.7	40.6	38.0	10.7
보도문의 게재시기	5.3	43.4	34.0	4.0	0.0	13.3	48.7	34.0	4.0
손해배상 금액	2.0	8.7	11.3	4.6	2.7	70.7	10.7	11.3	7.3
손해배상금 지급시기	2.6	8.7	14.7	2.0	0.7	71.3	11.3	14.7	2.7
인터넷/포털 기사삭제	4.6	16.7	16.0	2.7	0.0	60.0	21.3	16.0	2.7
구두/서면 사과	2.7	7.3	9.3	3.4	1.3	76.0	10.0	9.3	4.7

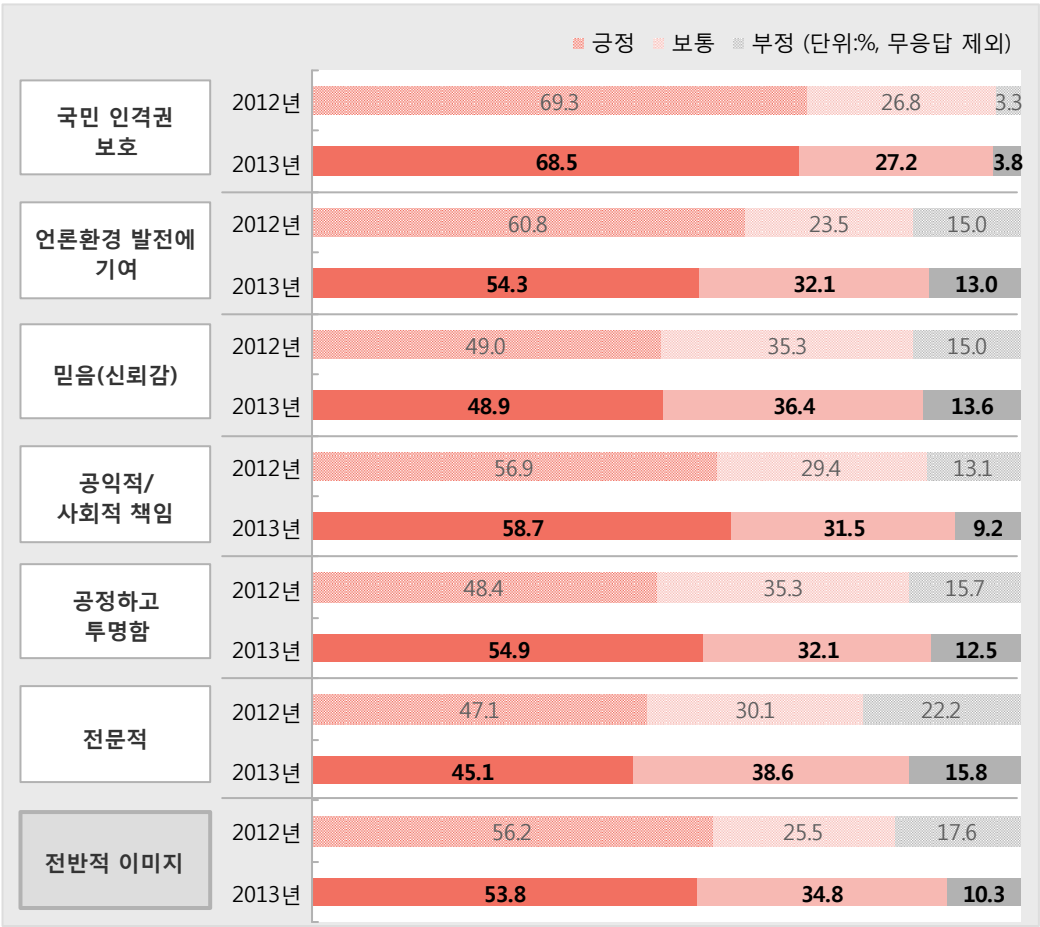
3. 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회의 전반적 이미지에 대해 조사한 결과 신청인 83.0점, 피신청인 70.8점으로, 2012년 대비 신청인은 0.7점, 피신청인은 1.5점 상승함
- 신청인의 경우 2012년 대비 '공익적/사회적 책임'(-1.1점) 항목을 제외한 항목들의 점수가 상승하였으며, 특히 '언론환경 발전에 기여'(+2.3점) 항목이 가장 큰 폭으로 상승함
- 피신청인의 경우 전반적으로 상승한 가운데, '공정하고 투명함'(+2.5점) 항목의 만족도가 가장 큰 폭 상승함
- 신청인의 경우 언론중재위원회의 전반적 이미지에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 78.8%로 2012년(75.6%) 대비 3.2% 증가한 가운데, 항목별로 살펴보면 '언론환경 발전에 기여'(+4.5%) 항목이 상대적으로 큰 폭 증가함
- 피신청인의 경우 언론중재위원회의 전반적 이미지에 대해 긍정적으로 응답한 비율이 53.8%로, 2012년(56.2%) 대비 2.4% 감소한 가운데, 항목별로 살펴보면 신청인과 반대로 '언론환경 발전에 기여'(-6.5%) 항목의 긍정비율이 큰 폭으로 감소하였으며, '공정하고 투명함'(+6.5%) 항목은 긍정비율이 증가함


2012년(n=172)
2013년(n=170) (점)
100
80
60
40
81.2
83.0
81.7
84.0
81.6
82.9
82.8
81.7
81.7
81.8
82.9
83.9
82.3
83.0
국민인격권 보호
언론환경 발전에 기여
믿음 (신뢰감)
공익적/ 사회적 책임
공정하고 투명함
전문적
전반적 이미지


긍정
보통
부정 (단위:%, 무응답 제외)
국민 인격권 보호
2012년 79.7 15.7 4.7
2013년 77.6 17.1 3.5
언론환경 발전에 기여
2012년 76.7 16.9 6.4
2013년 81.2 11.2 5.3
믿음(신뢰감)
2012년 75.0 18.0 7.0
2013년 75.3 20.0 2.4
공익적/ 사회적 책임
2012년 75.0 20.9 4.1
2013년 74.1 19.4 4.1
공정하고 투명함
2012년 74.4 19.8 5.8
2013년 74.1 20.6 2.9
전문적
2012년 77.3 19.2 3.5
2013년 76.5 20.6 0.6
전반적 이미지
2012년 75.6 18.6 5.2
2013년 78.8 18.8 1.8


2012년(n=153)
2013년(n=184) (점)
100
80
60
40
76.2 75.7
70.9 70.4
68.4 70.0
71.2 73.1
68.6 71.1
66.8 68.4
69.3 70.8
국민인격권 보호
언론환경 발전에 기여
믿음 (신뢰감)
공익적/ 사회적 책임
공정하고 투명함
전문적
전반적 이미지


긍정
보통
부정 (단위:%, 무응답 제외)
국민 인격권 보호
2012년 69.3 26.8 3.3
2013년 68.5 27.2 3.8
언론환경 발전에 기여
2012년 60.8 23.5 15.0
2013년 54.3 32.1 13.0
믿음(신뢰감)
2012년 49.0 35.3 15.0
2013년 48.9 36.4 13.6
공익적/ 사회적 책임
2012년 56.9 29.4 13.1
2013년 58.7 31.5 9.2
공정하고 투명함
2012년 48.4 35.3 15.7
2013년 54.9 32.1 12.5
전문적
2012년 47.1 30.1 22.2
2013년 45.1 38.6 15.8
전반적 이미지
2012년 56.2 25.5 17.6
2013년 53.8 34.8 10.3

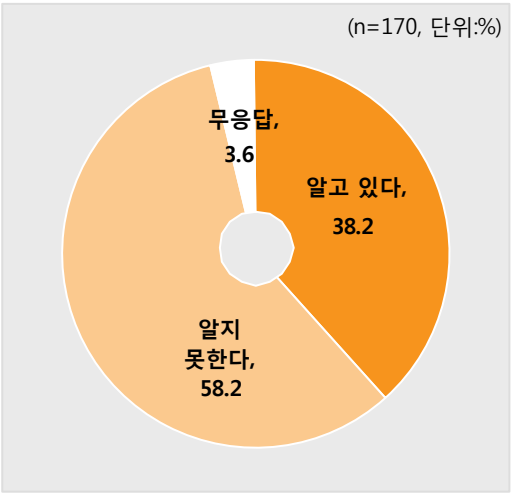
<표 21> 언론중재위원회 이미지 평가 응답률

		신청인				증감률 (%)	피신청인				증감률 (%)
		2012년		2013년			2012년		2013년		
		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)		사례수 (명)	응답률 (%)	사례수 (명)	응답률 (%)	
전체	평가	172	100.0	170	100.0	-	153	100.0	184	100.0	-
국민 인격권 보호	긍정	137	79.7	132	77.6	-2.1	106	69.3	126	68.5	-0.8
	보통	27	15.7	29	17.1	+1.4	41	26.8	50	27.2	+0.4
	부정	8	4.7	6	3.5	-1.2	5	3.3	7	3.8	+0.5
언론환경 발전에 기여	긍정	132	76.7	138	81.2	+4.5	93	60.8	100	54.3	-6.5
	보통	29	16.9	19	11.2	-5.7	36	23.5	59	32.1	+8.6
	부정	11	6.4	9	5.3	-1.1	23	15.0	24	13.0	-2.0
믿음(신뢰감)	긍정	129	75.0	128	75.3	+0.3	75	49.0	90	48.9	-0.1
	보통	31	18.0	34	20.0	+2.0	54	35.3	67	36.4	+1.1
	부정	12	7.0	4	2.4	-4.6	23	15.0	25	13.6	-1.4
공익적/ 사회적 책임	긍정	129	75.0	126	74.1	-0.9	87	56.9	108	58.7	+1.8
	보통	36	20.9	33	19.4	-1.5	45	29.4	58	31.5	+2.1
	부정	7	4.1	7	4.1	-	20	13.1	17	9.2	-3.9
공정하고 투명함	긍정	128	74.4	126	74.1	-0.3	74	48.4	101	54.9	+6.5
	보통	34	19.8	35	20.6	+0.8	54	35.3	59	32.1	-3.2
	부정	10	5.8	5	2.9	-2.9	24	15.7	23	12.5	-3.2
전문적	긍정	133	77.3	130	76.5	-0.8	72	47.1	83	45.1	-2.0
	보통	33	19.2	35	20.6	+1.4	46	30.1	71	38.6	+8.5
	부정	6	3.5	1	0.6	-2.9	34	22.2	29	15.8	-6.4
전반적 이미지	긍정	130	75.6	134	78.8	+3.2	86	56.2	99	53.8	-2.4
	보통	32	18.6	32	18.8	+0.2	39	25.5	64	34.8	+9.3
	부정	9	5.2	3	1.8	-3.4	27	17.6	19	10.3	-7.3

4. [신청인] 전자조정중재시스템(언론중재Eye-net)

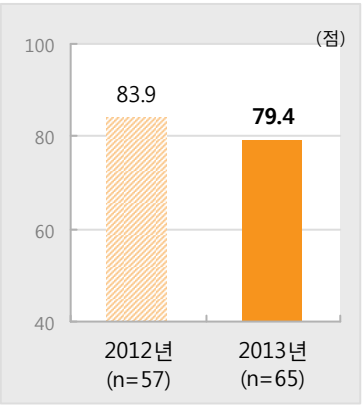
1) 전자조정중재시스템 인지 여부

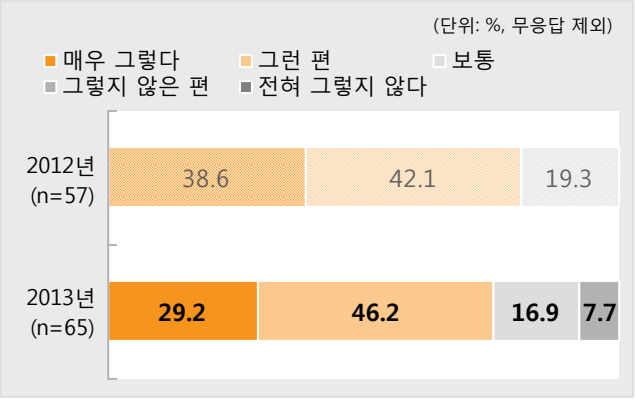
- 신청인의 38.2%는 전자조정중재시스템에 대해 '알고 있다', 58.2%는 '알지 못한다'고 응답하여, 전자조정중재시스템 미인지 비율이 높게 나타나, 홍보를 위한 관심이 필요할 것으로 보임



2) 간편한 회원가입 절차 만족도

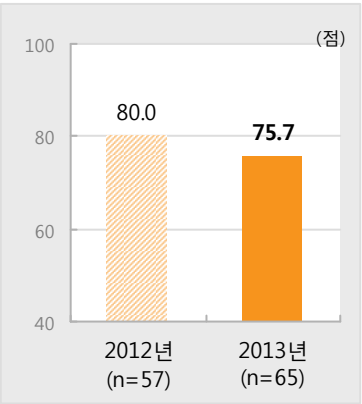
- 전자조정중재시스템에 대해 알고 있다고 답변한 신청인 65명을 대상으로 설문을 실시한 결과, '간편한 회원가입 절차'에 대해 75.4%가 '그렇다'고 응답하였으며, 이는 2012년 대비 5.3% 감소한 비율임
- 한편, 이를 100점 점수로 환산하면 79.4점으로, 2012년 대비 4.5점 하락한 수치임

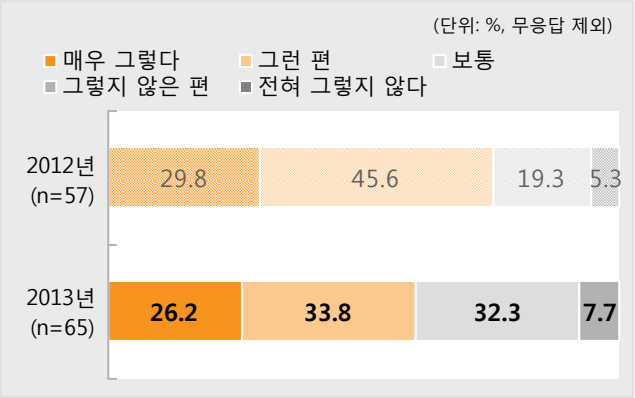




3) 신청서 작성 편리성 만족도

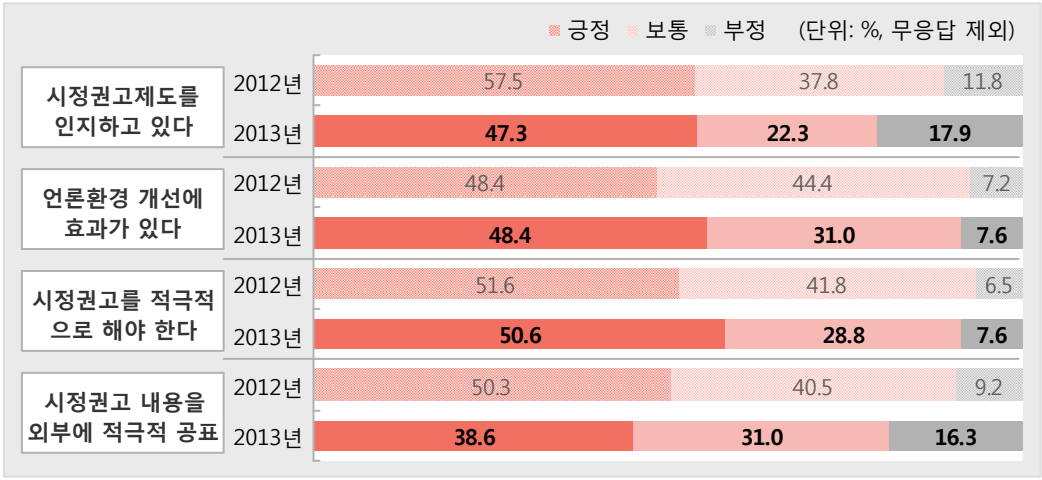
- 전자조정중재시스템에 대해 알고 있다고 답변한 신청인 65명을 대상으로 설문을 실시한 결과, '신청서 작성 편리성'에 대해 60.0%가 '그렇다'고 응답하였으며, 이는 2012년 대비 15.4% 감소한 비율임
- 한편, 이를 100점 점수로 환산하면 75.7점으로, 2012년 대비 4.3점 하락한 수치임





5. [피신청인] 시정권고제도

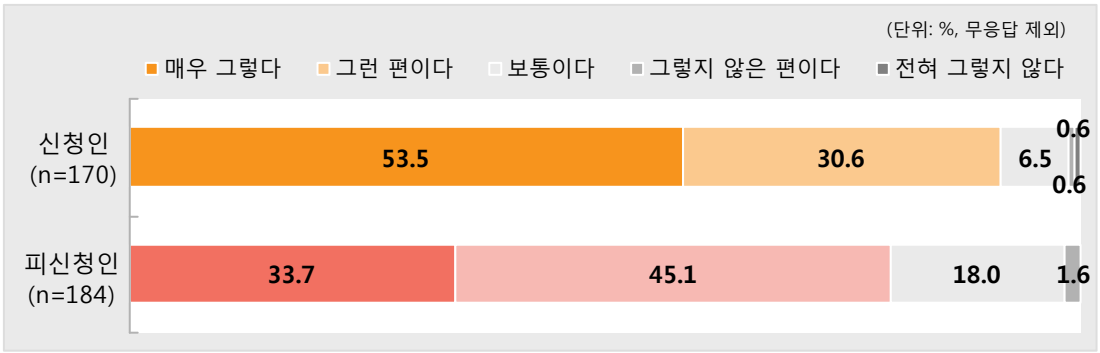
- 피신청인(언론인)을 대상으로 시정권고제도에 대한 인지 여부를 조사한 결과, 47.3%가 '잘 알고 있다'고 응답한 반면, 부정적 응답자는 17.9%에 불과함
- 시정권고제도에 대한 인식 조사 결과, '시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다' 항목에 대한 긍정적 답변은 48.4%, '시정권고를 적극적으로 해야 한다' 항목에 대한 긍정적 답변은 50.6%, '시정권고한 내용을 적극적으로 공표해야 한다' 항목에 대한 긍정적 답변은 38.6%임
- 한편 미온적으로 답변한 비율이 각 항목별 30% 전후로 나타난 것은 시정권고제도에 대한 피신청인의 관심도가 높지 않은 것에 대한 반증으로 보임



6. 전담중재부 운영

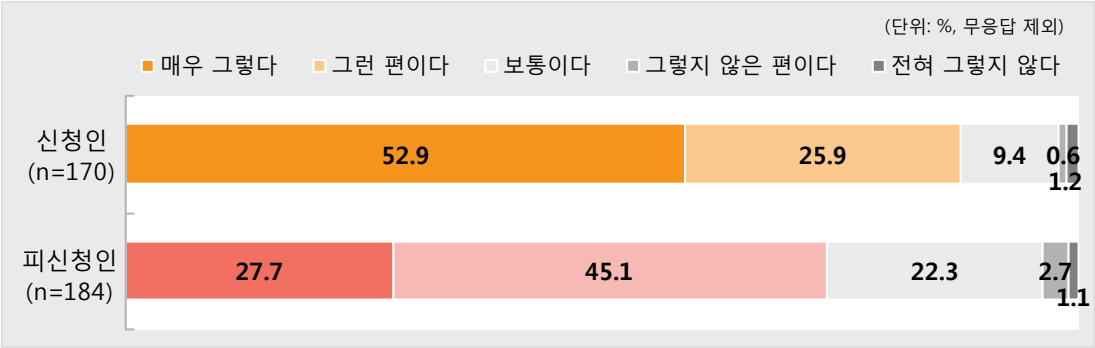
1) 전담중재부 운영 필요성

- 전담중재부 운영에 대해 대부분의 신청인(84.1%)과 피신청인(78.8%)이 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타남



2) 전담중재부 운영 확대 여부

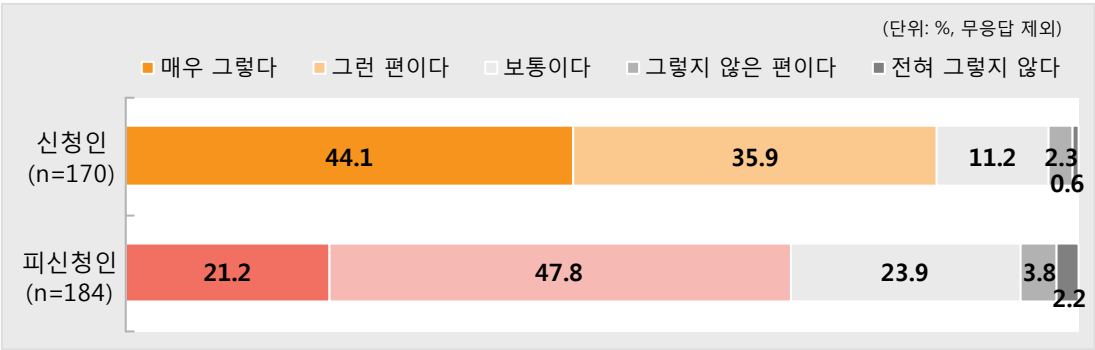
- 전담중재부 운영 확대 여부에 대해서는 신청인의 78.8%, 피신청인의 72.8%가 동의하는 것으로 나타난 가운데, 동의 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 52.9%, 피신청인 27.7%)가 있음



7. 조정중재 아카데미

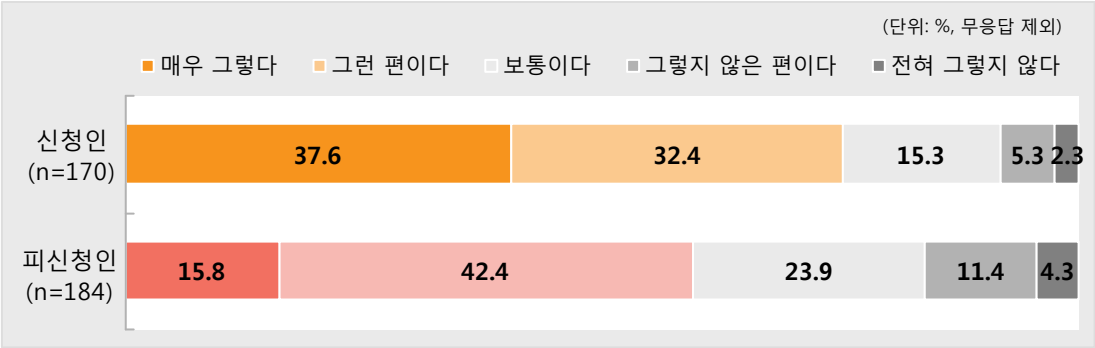
1) 조정중재 아카데미 필요성

- 조정중재 아카데미에 대해 신청인의 80.0%, 피신청인의 69.0%가 필요성을 느끼고 있으나, 필요성 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 44.1%, 피신청인 21.2%)가 있음



2) 조정중재 아카데미 이용 의향

- 신청인(70.0%)과 피신청인(58.2%) 모두 조정중재 아카데미 이용 의향이 높은 것으로 나타났으나, 이용 의향의 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 37.6%, 피신청인 15.8%)가 있음



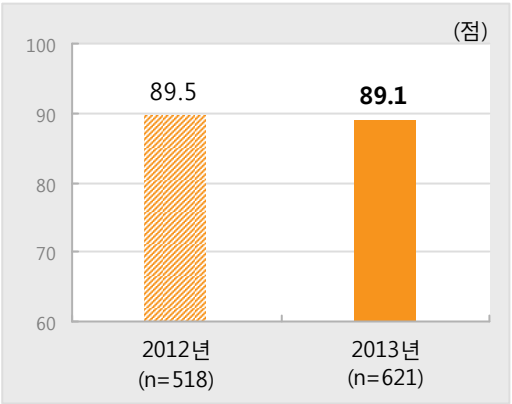
언론중재위원회
Press Arbitration Commission

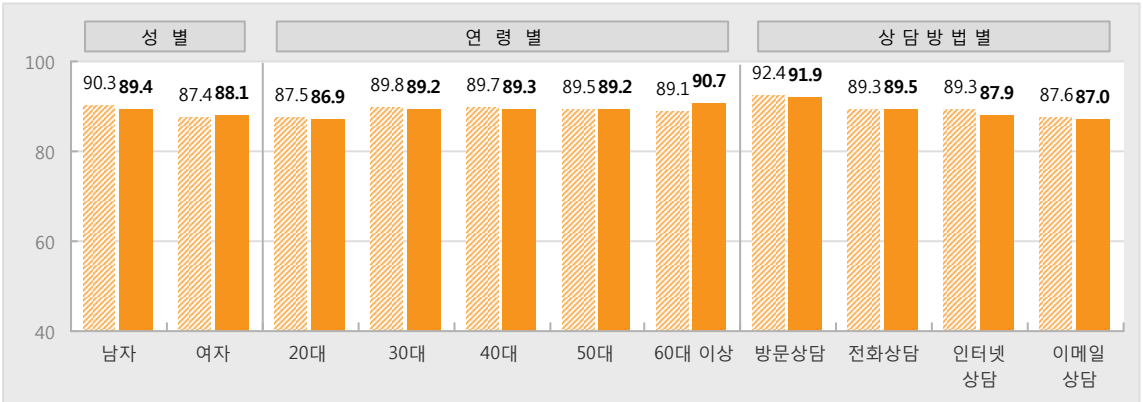
제4장 : 상담이용자 조사 결과

1. 상담이용자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 상담이용자의 종합만족도는 89.1점으로, 2012년(89.5점) 대비 0.4점 하락함
- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성(89.4점)이 여성(88.1점)보다 만족도가 높으며, 연령별로는 20대(86.9점) 만족도가 가장 낮게 나타남
- 상담방법별로는 방문상담(91.9점) > 전화상담(89.5점) > 인터넷상담(87.9점) > 이메일상담(87.0점) 순임



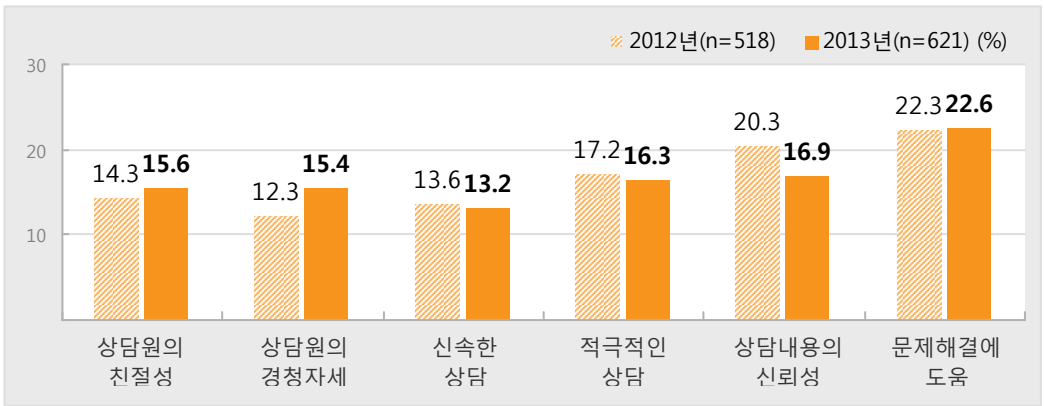


<표 29> 상담이용자 종합만족도

		2012년		2013년		증감(점)
		사례수 (명)	종합만족도 (점)	사례수 (명)	종합만족도 (점)	
전체		518	89.5	621	89.1	-0.4
성 별	남자	384	90.3	450	89.4	-0.9
	여자	134	87.4	171	88.1	+0.7
연령별	20대	35	87.5	58	86.9	-0.6
	30대	167	89.8	188	89.2	-0.6
	40대	191	89.7	214	89.3	-0.4
	50대	102	89.5	127	89.2	-0.3
	60대 이상	23	89.1	30	90.7	+1.6
	무응답	0	0.0	4	88.4	-
상담 방법별	방문상담	112	92.4	135	91.9	-0.5
	전화상담	355	89.3	453	89.5	+0.2
	인터넷상담	90	89.3	74	87.9	-1.4
	이메일상담	49	87.6	81	87.0	-0.6

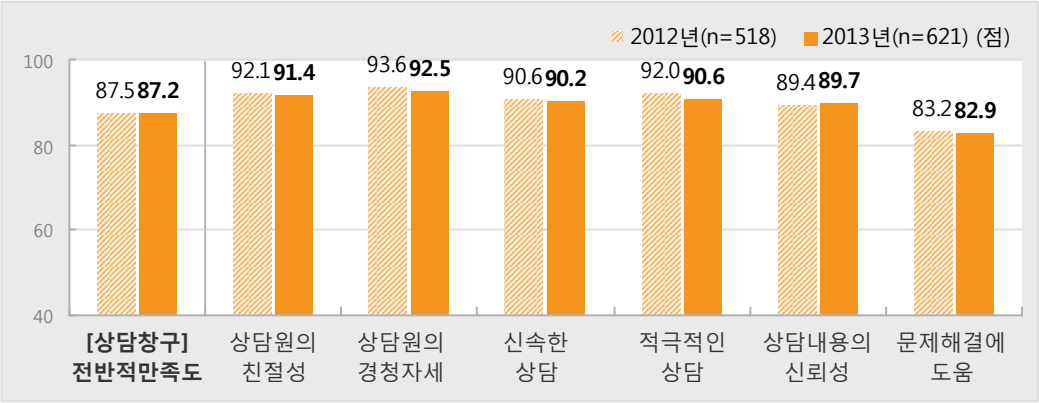
2) 항목별 중요도

- 상담이용자의 언론중재위원회 상담창구에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 문제 해결에 도움(22.6%) > 상담내용의 신뢰성(16.9%) > 적극적인 상담(16.3%) > 상담원의 친절성(15.6%) > 상담원의 경청자세(15.4%) > 신속한 상담(13.2%) 순으로 나타나, '문제 해결에 도움' 항목이 만족도에 미치는 영향이 가장 큰 것을 알 수 있음



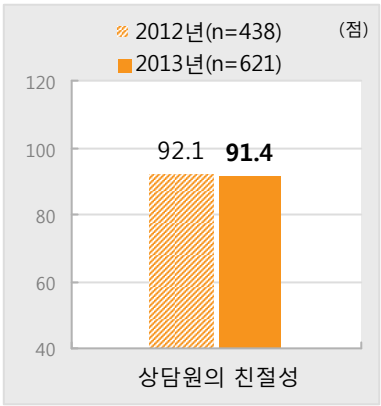
3) 항목별 만족도

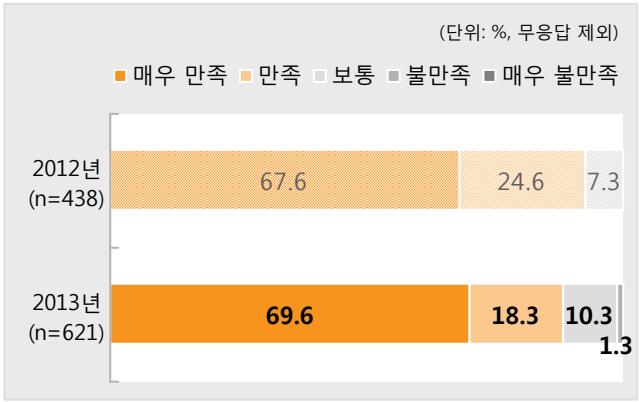
- 상담이용자의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(92.5점) > 상담원의 친절성(91.4점) > 적극적인 상담(90.6점) > 신속한 상담(90.2점) > 상담내용의 신뢰성(89.7점) > 문제 해결에 도움(82.9점) 순으로 나타남
- 2012년 대비 대부분 항목들의 만족도가 다소 하락한 가운데, '적극적인 상담'(-1.4점) 항목 만족도가 가장 큰 폭 하락함
- '문제 해결에 도움' 항목은 중요도가 가장 높은 항목이나 만족도가 가장 낮아, 개선책을 모색할 필요가 있음



(1) 상담원의 친절성 항목 만족도

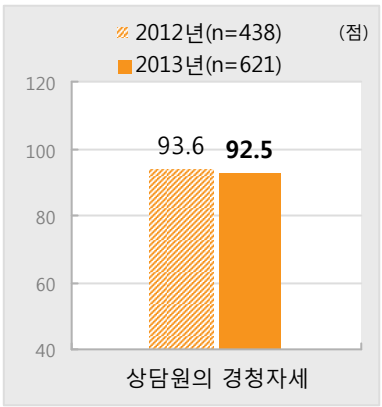
- ‘상담원의 친절성’ 항목의 만족도는 91.4점으로, 2012년(92.1점) 대비 0.7점 하락함
- ‘상담원의 친절성’ 항목에 대해 응답자의 69.6%는 매우 만족, 18.3%는 만족한다고 응답하여, ‘(매우)만족’ 비율이 2012년 대비 4.3% 감소함

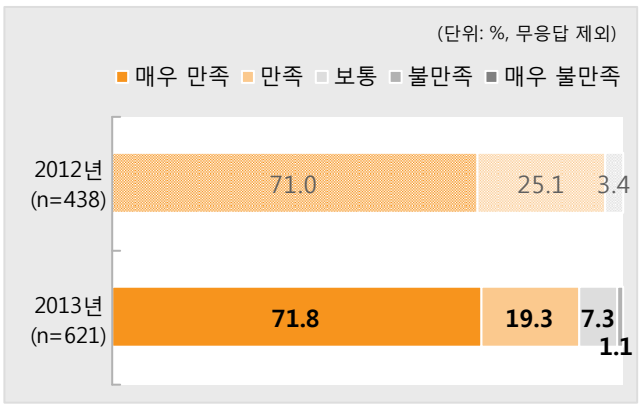




(2) 상담원의 경청자세 항목 만족도

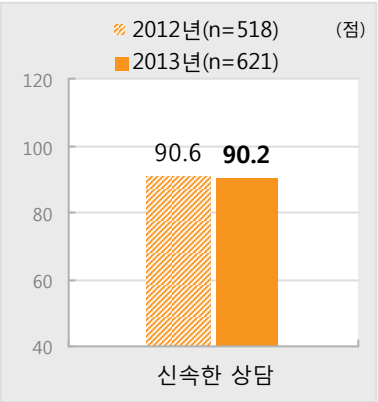
- ‘상담원의 경청자세’ 항목의 만족도는 92.5점으로, 2012년(93.6점) 대비 1.1점 하락함
- ‘상담원의 경청자세’ 항목에 대해 응답자의 71.8%는 매우 만족, 19.3%는 만족한다고 응답하여, ‘(매우)만족’ 비율이 2012년 대비 5.0% 감소함

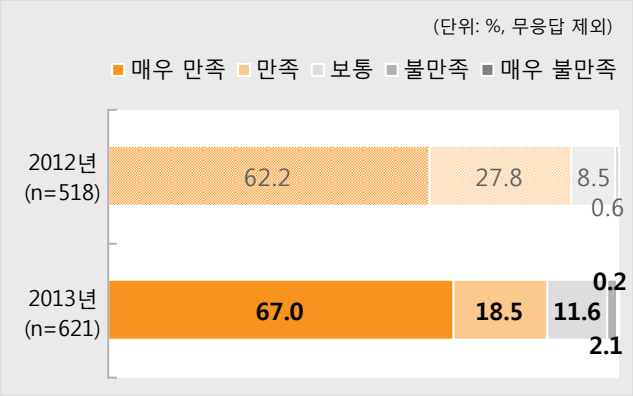




(3) 신속한 상담 항목 만족도

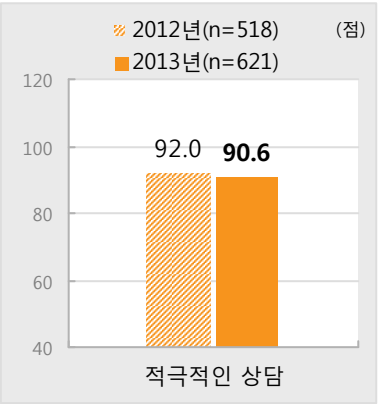
- 상담원의 '신속한 상담' 항목의 만족도는 90.2점으로, 2012년(90.6점) 대비 0.4점 하락함
- 상담원의 '신속한 상담'에 대해 응답자의 67.0%는 매우 만족, 18.5%는 만족한다고 응답하여, '(매우)만족' 비율이 2012년 대비 4.5% 감소함

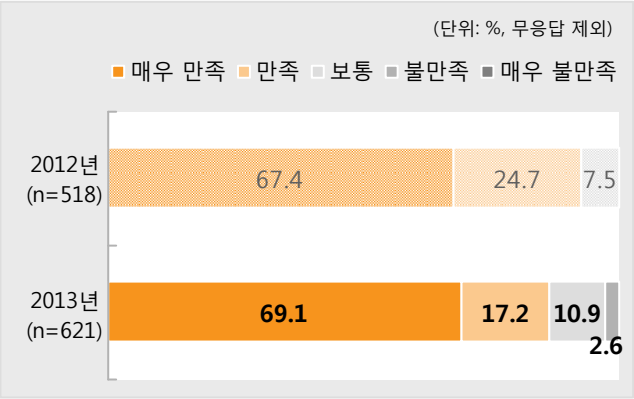




(4) 적극적인 상담 항목 만족도

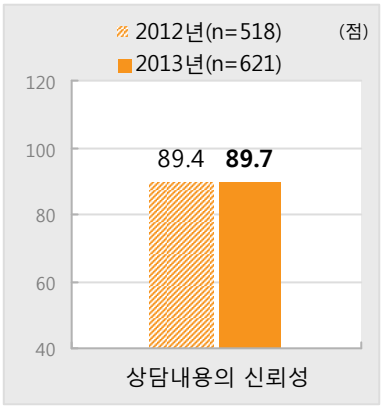
- 상담원의 '적극적인 상담' 항목의 만족도는 90.6점으로, 2012년(92.0점) 대비 1.4점 하락함
- 상담원의 '적극적인 상담' 항목에 응답자의 69.1%는 매우 만족, 17.2%는 만족한다고 응답하여, '(매우)만족' 비율이 2012년 대비 5.8% 감소함

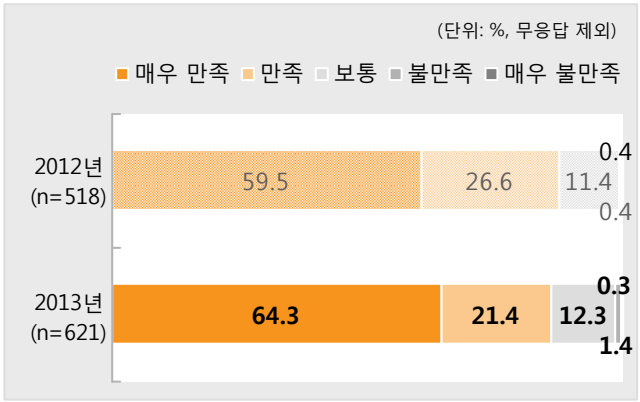




(5) 상담내용의 신뢰성 항목 만족도

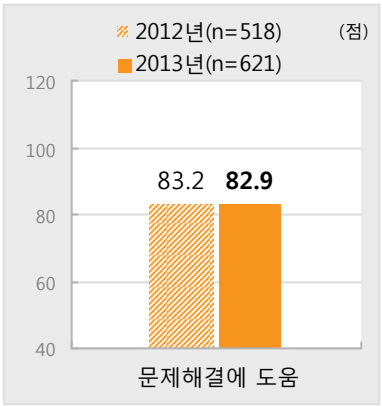
- ‘상담내용의 신뢰성’ 항목의 만족도는 89.7점으로, 2012년(89.4점) 대비 0.3점 상승함
- ‘상담내용의 신뢰성’ 항목에 응답자의 64.3%는 매우 만족, 21.4%는 만족한다고 응답하여, ‘(매우)만족’ 비율이 2012년 대비 0.4% 감소함

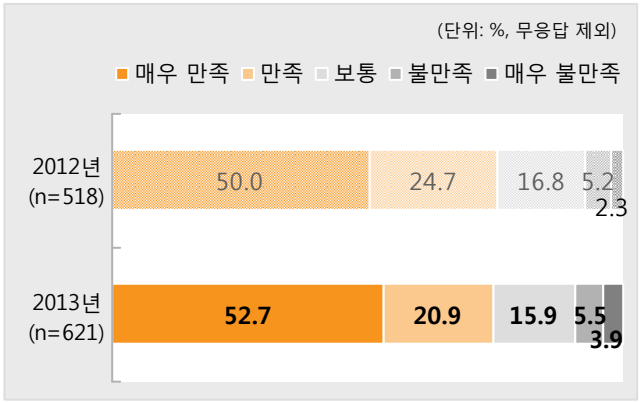




(6) 문제 해결에 도움 항목 만족도

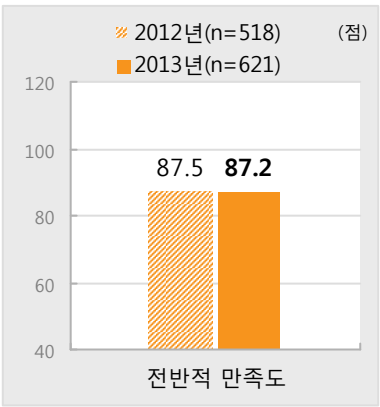
- ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도는 82.9점으로, 2012년(83.2점) 대비 0.3점 하락함
- ‘문제 해결에 도움’ 항목에 응답자의 52.7%는 매우 만족, 20.9%는 만족한다고 응답하여, ‘(매우)만족’ 비율이 2012년 대비 1.1% 감소함

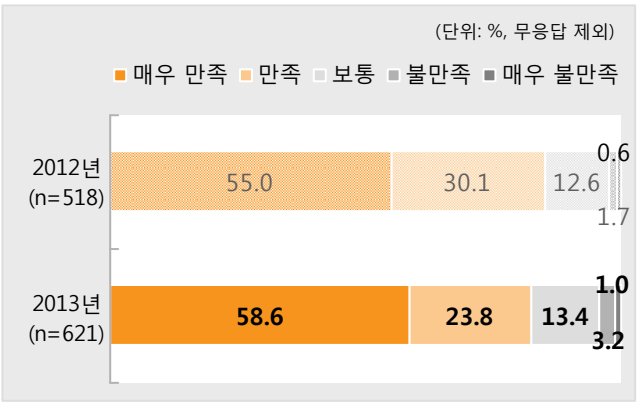




2. 상담이용자 전반적 만족도

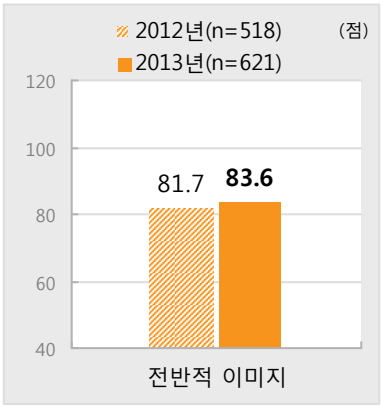
- 상담이용자의 전반적 만족도는 87.2점으로, 2012년(87.5점)에 비해 0.3점 하락함
- 응답자의 58.6%는 매우 만족, 23.8%는 만족한다고 응답하여, '(매우)만족' 비율이 2012년 대비 2.7% 감소함

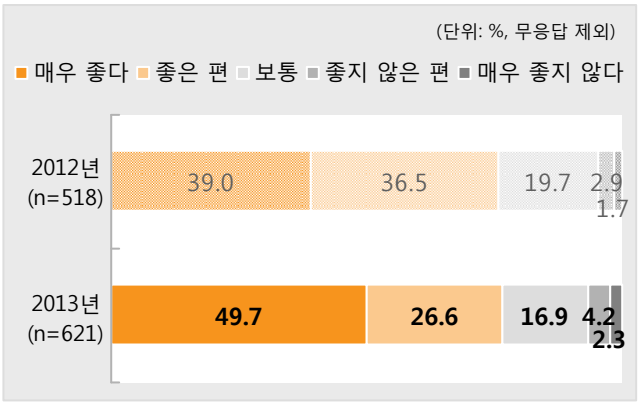




3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

- 상담이용자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지를 조사한 결과, 이미지가 '매우 좋다'고 응답한 비율이 49.7%, '좋은 편이다'고 응답한 비율이 26.6%로 긍정적 비율이 76.3%이며, 이를 100점 점수로 환산하면 83.6점임





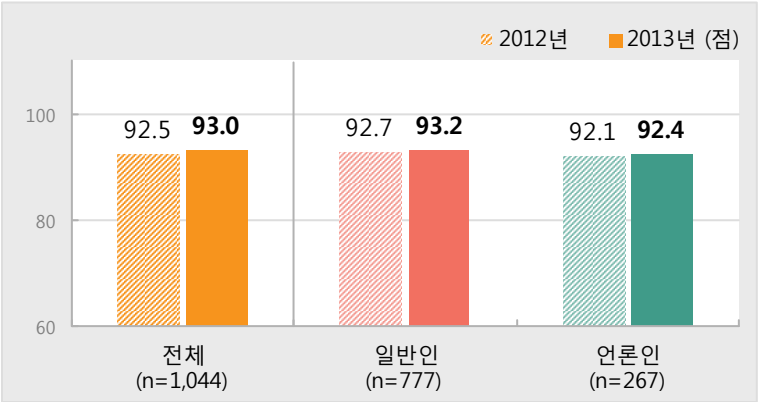
언론중재위원회
Press Arbitration Commission

제5장 : 교육수강자 조사 결과

1. 교육수강자 종합만족도

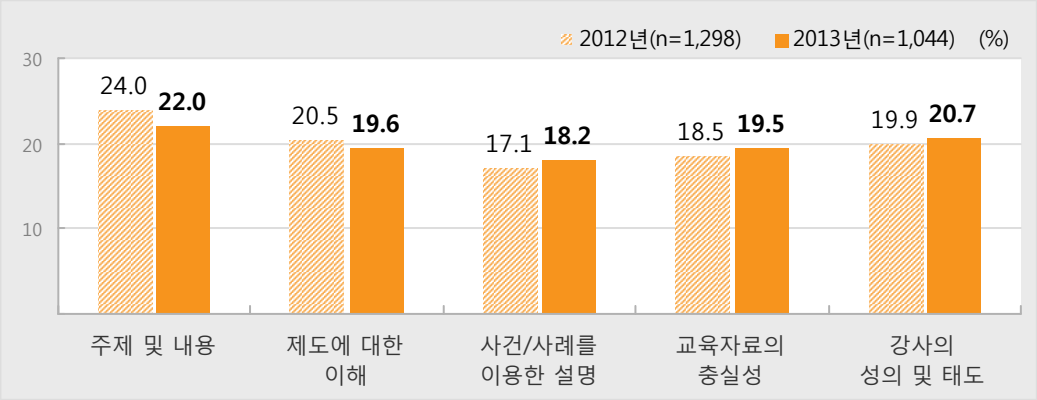
1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자의 종합만족도는 93.0점으로, 2012년(92.5점) 대비 0.5점 상승함
- 일반인 교육수강자의 종합만족도는 93.2점, 언론인은 92.4점으로, 일반인이 언론인보다 0.8점 높음



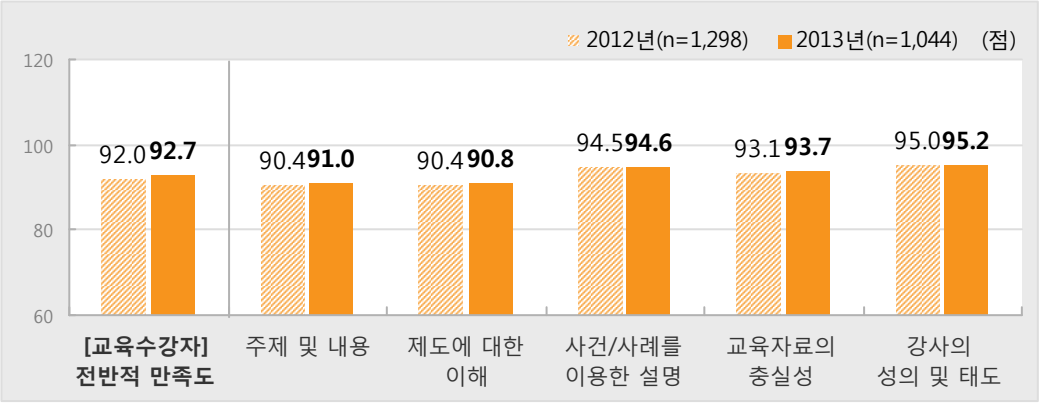
2) 항목별 중요도

- 교육수강자의 교육에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, 주제 및 내용(22.0%) > 강사의 성의 및 태도(20.7%) > 제도에 대한 이해(19.6%) > 교육자료의 충실성(19.5%) > 사건/사례를 이용한 설명(18.2%) 순으로 나타나, '주제 및 내용' 항목이 교육 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음
- 2012년 대비 '주제 및 내용'(-2.0%)와 '제도에 대한 이해'(-0.9%) 항목의 중요도는 소폭 감소한 반면, '사건/사례를 이용한 설명'(+1.1%)과 '교육자료의 충실성'(+1.0%), '강사의 성의 및 태도'(+0.8%) 항목의 중요도는 소폭 증가함



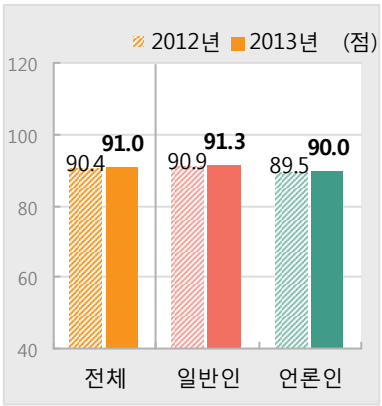
3) 항목별 만족도

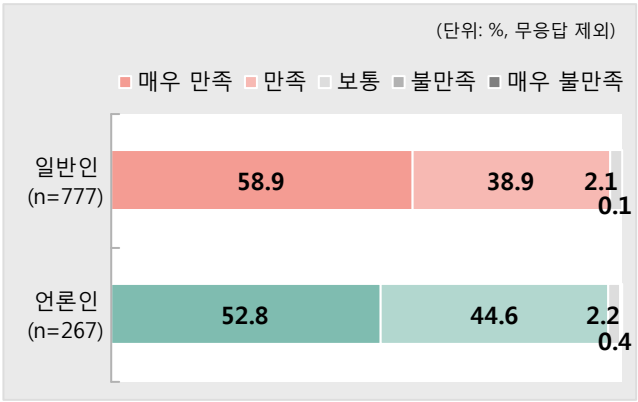
- 교육수강자의 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도(95.2점) > 사건/사례를 이용한 설명(94.6점) > 교육자료의 충실성(93.7점) > 주제 및 내용(91.0점) > 제도에 대한 이해(90.8점) 순임
- 2012년 대비 모든 항목들의 만족도가 소폭 상승함



(1) 주제 및 내용 항목 만족도

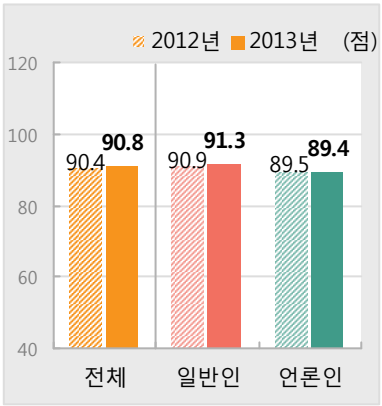
- 교육 '주제 및 내용' 항목의 만족도는 91.0점(일반인 91.3점, 언론인 90.0점)으로 나타남
- 응답률을 살펴보면 일반인 전체의 58.9%는 매우 만족, 38.9%는 만족한다고 응답하여 만족비율이 97.8%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 52.8%가 매우 만족, 44.6%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 97.4%임

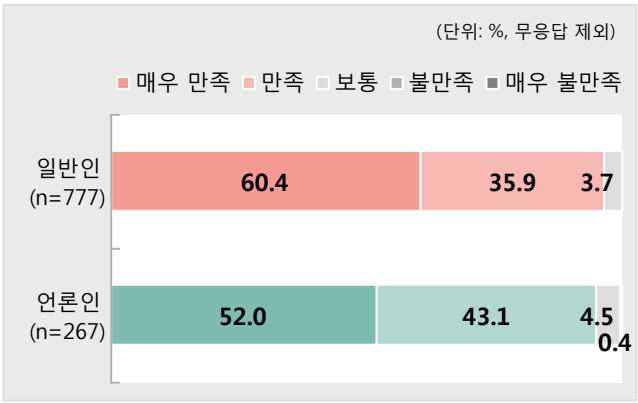




(2) 제도에 대한 이해 항목 만족도

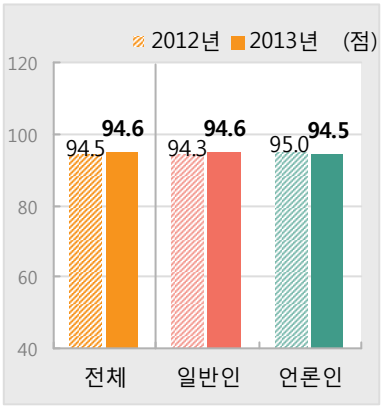
- '제도에 대한 이해' 항목의 만족도는 90.8점(일반인 91.3점, 언론인 89.4점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 60.4%가 매우 만족, 35.9%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 96.3%에 달하며, 언론인의 경우에는 52.0%가 매우 만족, 43.1%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 95.1%임

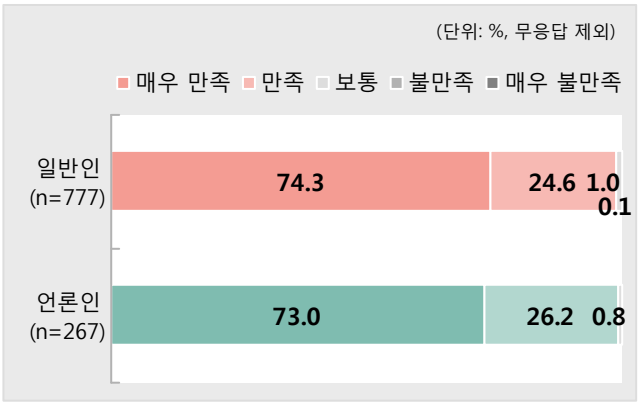




(3) 사건/사례를 이용한 설명 항목 만족도

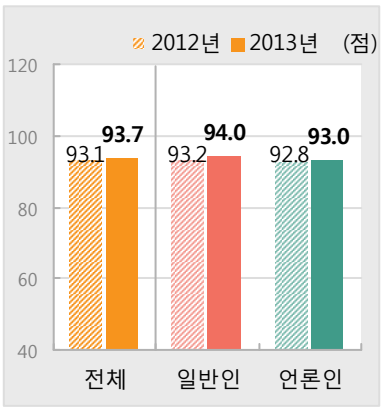
- '사건/사례를 이용한 설명' 항목의 만족도는 94.6점(일반인 94.6점, 언론인 94.5점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 74.3%가 매우 만족, 24.6%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.9%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 73.0%가 매우 만족, 26.2%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 99.2%임

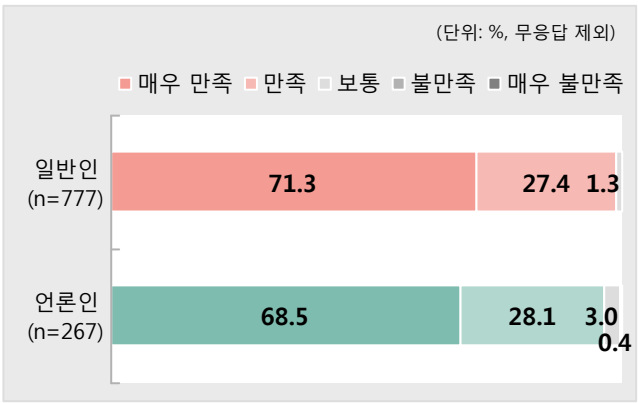




(4) 교육자료의 충실성 항목 만족도

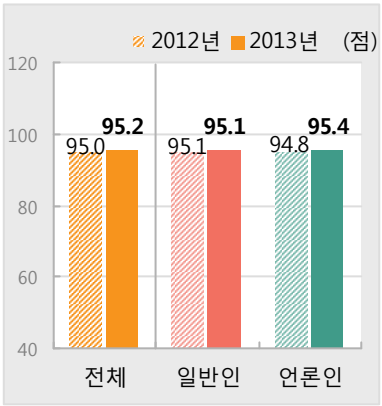
- '교육자료의 충실성' 항목의 만족도는 93.7점(일반인 94.0점, 언론인 93.0점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 71.3%가 매우 만족, 27.4%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.7%에 달하며, 언론인은 전체의 68.5%가 매우 만족, 28.1%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 96.6%임

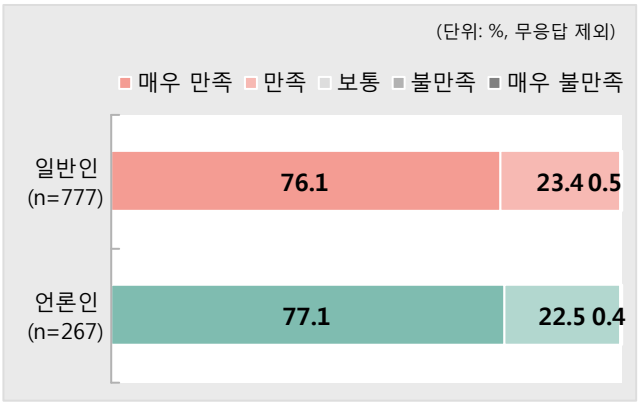




(5) 강사의 성의 및 태도 항목 만족도

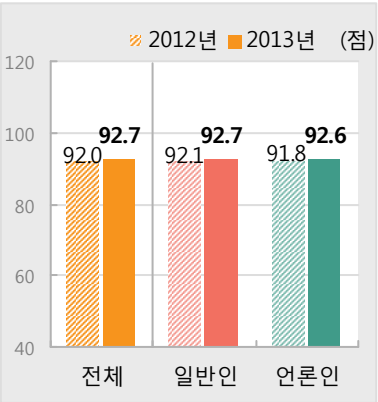
- ‘강사의 성의 및 태도’ 항목의 만족도는 95.2점(일반인 95.1점, 언론인 95.4점)으로 나타남
- 일반인은 전체의 76.1%가 매우 만족, 23.4%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 99.5%에 달하며, 언론인은 전체의 77.1%가 매우 만족, 22.5%가 만족한다고 응답하여 만족비율은 99.6%임

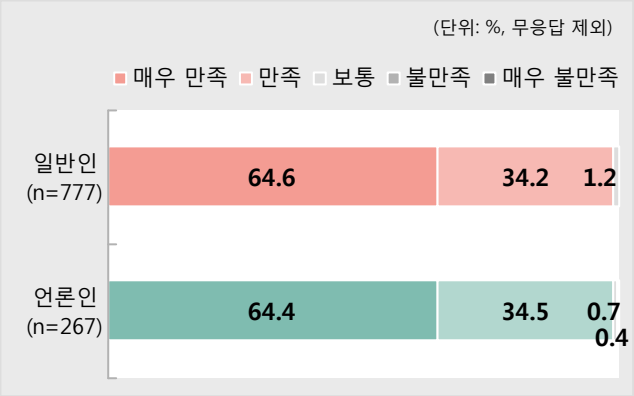




2. 교육프로그램 전반적 만족도

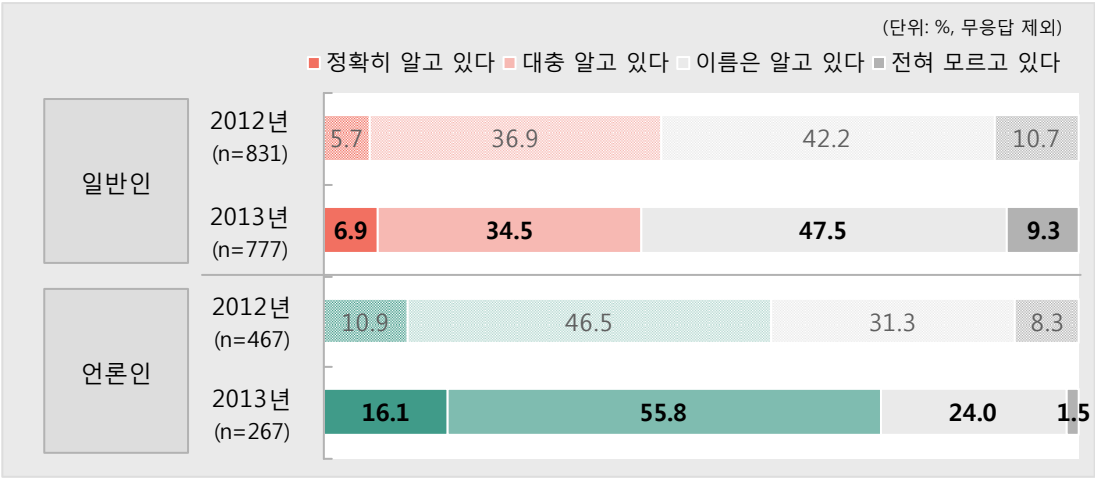
- 교육프로그램 전반적 만족도는 92.7점(일반인 92.7점, 언론인 92.6점)으로, 2012년(92.0점) 대비 0.7점 상승함
- 교육프로그램의 전반적 만족도에 대해 일반인은 전체의 64.6%가 매우 만족, 34.2%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.8%에 달하며, 언론인의 경우에는 전체의 64.4%가 매우 만족, 34.5%가 만족한다고 응답하여 만족비율이 98.9%임





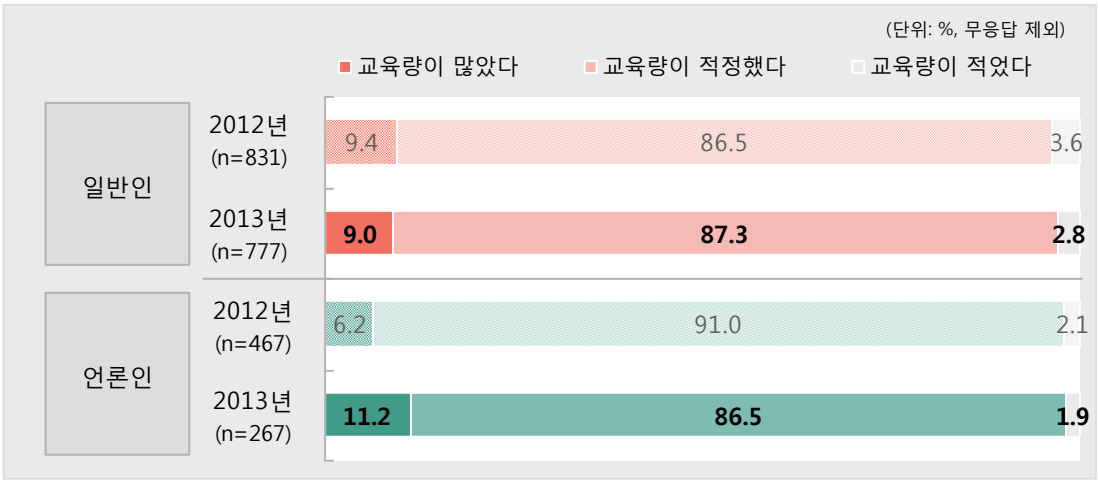
3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회에 대한 인지도를 조사한 결과, 일반인의 88.9%, 언론인의 95.9%가 언론중재위원회를 인지('이름은 알고 있다' 이상 응답자)하고 있으나,
- 언론중재위원회의 기능과 역할에 대해 정확히 알고 있다는 응답자는 일반인의 6.9%, 언론인의 16.1% 수준에 불과하며, 대부분이 제대로 알고 있지는 못하는 것으로 나타남



4. 교육시간 내 교육량의 적절성

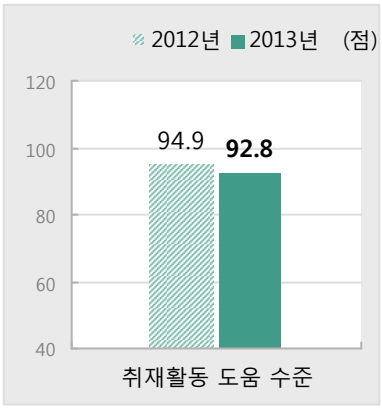
▪ 교육시간 내 교육량의 적절성을 평가한 결과, 전반적으로 교육량이 적절하다고 평가하는 경향(일반인의 87.3%, 언론인의 86.5%가 적절하다고 평가)이며, 2012년 대비 언론인의 경우 '교육량이 많았다'는 응답비율이 증가(+5.0%)함

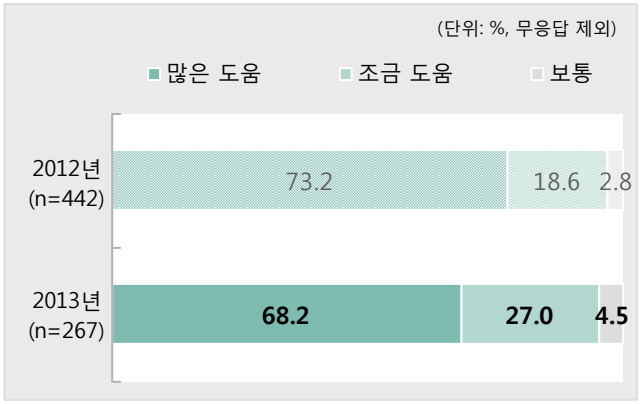


5. [언론인] 언론중재위원회 교육프로그램 효과 평가

1) 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

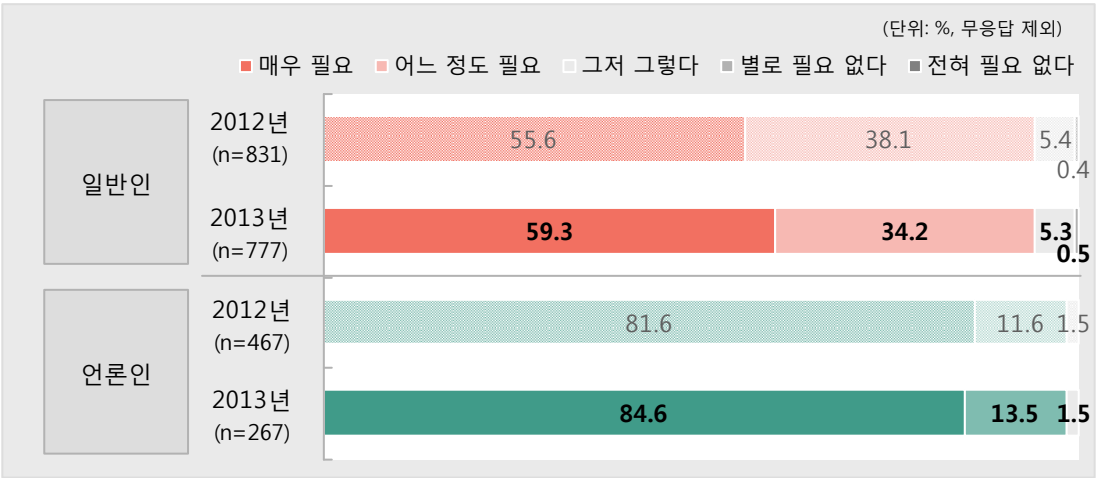
- 언론중재위원회 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 도움이 되는가에 대해 언론인들에게 질문한 결과, 68.2%가 '많은 도움이 된다', 27.0%가 '도움이 된다'고 응답하여 도움이 된다는 응답비율이 전체 조사 대상자의 95.2%이나,
- '많은 도움이 된다'고 응답한 비율이 2012년 대비 5.0% 감소함
- 이를 100점 점수로 환산하면 92.8점으로 2012년 대비 2.1점 하락함





2) 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 59.3%는 매우 필요, 34.2%는 필요하다고 응답하여 전체 응답자의 93.5%가 필요성을 느끼고 있으며, 언론인의 경우에는 전체의 84.6%는 매우 필요, 13.5%는 필요하다고 응답하여 전체 응답자의 98.1%가 필요성을 느끼고 있는 것으로 나타남



언론중재위원회
Press Arbitration Commission

부 록

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

2013년 언론중재위원회 이용만족도 조사

(신청인)

안녕하십니까?
언론중재위원회는 "나이스알앤씨(주)" 와 공동으로 2012년 10월부터 2013년 7월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.
귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하께서 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.
아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

- 주관기관 : 언론중재위원회
- 연구담당 : 김정민(전화 02-397-3063)
- 조사기관 : 나이스알앤씨(주)
- 연구담당 : 송민선과장(전화 02-2122-4787)

❖ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 회신봉투에 넣어서 보내주십시오.
❖ 응답해 주신 모든 분께는 감사의 뜻으로 소정의 **사례품**을 보내드리겠습니다.

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 신청한 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 신청한 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

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

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

『상담창구』 만족도

문1 귀하께서는 언론중재위원회 상담원으로부터 상담을 받은 경험이 있습니까?

1 상담 경험이 있다 ☞ 문1-1로 이동　　2 상담 경험이 없다 ☞ 문2로 이동

문1-1 언론중재위원회 상담원의 태도 및 상담과정에 대한 평가입니다.

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

문1-2 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론중재위원회 상담창구 이용에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『조정/중재 신청절차 및 방법』 만족도

문2 조정/중재 신청과정에 대한 평가입니다.

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

문2-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 조정/중재 신청절차 및 방법에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 심리기일을 신속하게 통보한다	⑤------④------③------②------①				
(2) 지참물(위임장 등)에 대해 안내한다	⑤------④------③------②------①				
(3) 심리진행방법에 대해 구체적으로 안내한다	⑤------④------③------②------①				
(4) 사건 문의를 위한 담당조사관과의 접촉이 용이하다	⑤------④------③------②------①				

문3-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『대기실 및 심리실』 만족도

문4 대기실 및 심리실 환경에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 대기실이 청결하다	⑤------④------③------②------①				
(2) 대기실에 편의시설(음료, 신문, PC 등)이 갖춰져 있다	⑤------④------③------②------①				
(3) 심리실이 조용하다	⑤------④------③------②------①				
(4) 심리실이 잘 정돈되어 있다	⑤------④------③------②------①				

문4-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 대기실 및 심리실 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

『중재부의 심리진행』 만족도

문5 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

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

문5-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 후 절차 안내』 만족도

문6 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

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

문6-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문7 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 대기실 및 심리실, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

위원회 이미지

문8 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다

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

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

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

『피해구제 방법』 만족도

문9 귀하께서는 조정/중재 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

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

문9-1 귀하께서 피해구제를 받은 방법에 대한 평가입니다. 다음의 피해구제 방법 중 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크하여 주시기 바랍니다.
(※ 피해구제 방법이 복수인 경우, 해당 항목에 모두 체크)

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

전자조정중재시스템

문10 조정/중재 신청은 인터넷(http://people.pac.or.kr)을 통해서도 가능합니다. 귀하께서는 이러한 전자조정중재시스템 '언론중재Eye-net'을 알고 계셨습니까?

1 아이넷을 알고 있다 ☞ 문11로 이동　　2 아이넷을 알지 못한다 ☞ 문12로 이동

문11 아이넷에 대한 평가입니다. 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 회원가입 절차가 비교적 간편하다	⑤	④	③	②	①
(2) 신청서 작성이 편리하다	⑤	④	③	②	①

전담중재부 운영

문12 언론중재위원회는 조정·중재 사건의 효율적인 처리를 위해 포털 사건을 전담으로 처리하는 포털 전담중재부와 손해배상 사건을 전문적으로 처리하는 손해배상 전담중재부를 운영하고 있습니다. 이러한 전담중재부 운영에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 전담중재부 운영이 필요하다	⑤	④	③	②	①
(2) 매체별, 사건특성별로 전담중재부가 확대되어야 한다	⑤	④	③	②	①

조정중재 아카데미

문13 언론중재위원회는 협상, 조정, 중재 등 분쟁을 법원 소송이 아닌 간편한 절차를 통해 해결하는 방법(ADR,대체적분쟁해결제도)에 대해 전문적으로 교육하는 '조정중재 아카데미'를 개설하였습니다. 귀하께서는 이러한 '조정중재 아카데미'에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 조정중재 아카데미와 같은 갈등 해결 전문 교육이 필요하다	⑤	④	③	②	①
(2) 조정중재 아카데미를 이용할 의향이 있다	⑤	④	③	②	①

귀하의 고견

문14 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.

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

언론중재위원회
Press Arbitration Commission

2013년 언론중재위원회 이용만족도 조사

(피신청인)

안녕하십니까?
언론중재위원회는 "나이스알앤씨(주)" 와 공동으로 2012년 10월부터 2013년 7월까지 위원회 조정 · 중재 심리에 참석하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다. 귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정 · 중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하께서 개인정보유출에 따른 피해를 걱정하실 수 있지만 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.
아무쪼록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.
본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

- 주관기관 : 언론중재위원회
- 연구담당 : 김정민(전화 02-397-3063)
- 조사기관 : 나이스알앤씨(주)
- 연구담당 : 송민선과장(전화 02-2122-4787)

❖ 응답하신 설문지는 동봉해 드린 회신봉투에 넣어서 보내주십시오.
❖ 응답해 주신 모든 분께는 감사의 뜻으로 소정의 **사례품**을 보내드리겠습니다.

※ 지금부터는 귀하의 의견을 말씀해주시면 됩니다. 귀하께서 심리에 참석하신 사건이 여러 건인 경우에는 가장 최근에 참석하신 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 귀하께서 심리에 참석하신 조정/중재 사건의 담당 (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 동의하시는 정도를 5가지 보기 중에서 선택해 주시기 바랍니다.

『심리 전 절차 안내』 만족도

문1 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

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

문1-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 담당조사관의 심리 전 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『대기실 및 심리실』 만족도

문2 대기실 및 심리실 환경에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 대기실이 청결하다	⑤------④------③------②------①				
(2) 대기실에 편의시설(음료, 신문, PC 등)이 갖춰져 있다	⑤------④------③------②------①				
(3) 심리실이 조용하다	⑤------④------③------②------①				
(4) 심리실이 잘 정돈되어 있다	⑤------④------③------②------①				

문2-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 대기실 및 심리실 환경에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『중재부의 심리진행』 만족도

문3 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

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

문3-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 후 절차 안내』 만족도

문4 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

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

문4-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문5 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 대기실 및 심리실, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

위원회 이미지

문6 이번에는 언론중재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

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

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

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

『피해구제 방법』 만족도

문7 귀하께서는 조정/중재 결과, 신청인에게 피해구제 조치(정정·반론보도 게재, 손해배상 지급 등)를 취하셨습니까?

1 피해구제 조치를 했다 ☞ 문7-1로 이동 2 피해구제 조치를 하지 않았다 ☞ 문8로 이동

문7-1 다음은 피해구제 방법에 대한 평가입니다. 아래의 네 가지 피해구제 방법 중 귀사가 처리해 준 방법에 대한 귀하의 의견을 체크하여 주시기 바랍니다.
(※ 피해구제 방법이 복수인 경우, 해당 항목에 모두 체크)

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

시정권고 제도

문8 언론중재위원회는 형사사건 피의자·피고인 또는 자살자의 신원을 공개하거나 마약 용법을 상세히 밝히는 등 개인적 · 사회적 법익 침해가 우려되는 언론보도에 대해 시정권고하고 있습니다. 이러한 시정권고 제도에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 시정권고제도에 대해 알고 있다	⑤	④	③	②	①
(2) 시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다	⑤	④	③	②	①
(3) 시정권고를 적극적으로 해야 한다	⑤	④	③	②	①
(4) 각 언론사별 시정권고 횟수 및 내용 등을 외부에 적극적으로 공표해야 한다	⑤	④	③	②	①

전담중재부 운영

문9 언론중재위원회는 조정·중재 사건의 효율적인 처리를 위해 포털 사건을 전담으로 처리하는 포털 전담중재부와 손해배상 사건을 전문적으로 처리하는 손해배상 전담중재부를 운영하고 있습니다. 이러한 전담중재부 운영에 대해 귀하께서는 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 전담중재부 운영이 필요하다	⑤	④	③	②	①
(2) 매체별, 사건특성별로 전담중재부가 확대되어야 한다	⑤	④	③	②	①

조정중재 아카데미

문10 언론중재위원회는 협상, 조정, 중재 등 분쟁을 법원 소송이 아닌 간편한 절차를 통해 해결하는 방법(ADR,대체적분쟁해결제도)에 대해 전문적으로 교육하는 '조정중재 아카데미'를 개설하였습니다. 귀하께서는 이러한 '조정중재 아카데미'에 대해 어떻게 생각하시는지 선택해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 조정중재 아카데미와 같은 갈등 해결 전문 교육이 필요하다	⑤	④	③	②	①
(2) 조정중재 아카데미를 이용할 의향이 있다	⑤	④	③	②	①

귀하의 고견

문11 언론중재위원회 조정/중재 심리에 참석하셨을 때 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.

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

응답자 ID | | | | |

2013년 언론중재위원회 이용만족도 조사(상담이용자)

안녕하십니까?
저는 나이스알앤씨의 면접원 ○○○입니다.

언론중재위원회는 "나이스알앤씨"와 공동으로 2012년 10월부터 2013년 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.

아무쪼록 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 만족스러우셨는지 등에 대해 여쭙겠습니다.** 각 항목에 대해 귀하께서 만족하신 정도를 말씀해 주시기 바랍니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	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 만족스러우셨습니까?**

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

문3. 귀하께서 언론중재위원회 상담서비스를 이용하신 경험을 토대로, **언론중재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?**

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 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 말씀해 주시기 바랍니다.

※ 끝으로, 통계처리를 위해 몇 가지만 여쭈어 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 설문에 응해주셔서 감사합니다.

언론중재위원회

2013년 언론중재위원회 교육 만족도 조사

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

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

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

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

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

[위 6)에서 불만족, 매우 불만족이라고 응답하신 경우] 오늘 실시한 **교육**과 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.

언론중재위원회

2013년 언론중재위원회 교육 만족도 조사 _ 언론인 교육

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

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

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

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

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

2013년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서
- 언론조정중재제도 개선을 위한 종합평가 -

2013년 12월 16일 인쇄
2013년 12월 17일 발행

편 저 언론중재위원회 교육본부 수시교육팀
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.**