

2015

언론중재위원회

이용만족도조사 보고서

PRESS ARBITRATION COMMISSION





/ CONTENTS /

제1장 조사 개요

1. 조사 목적	3
2. 조사 설계	3
3. 주요 조사항목	4
4. 응답자 특성	6
5. 종합만족도 산출방법	7

제2장 조사 결과 요약

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도	15
2. 상담이용자 만족도	24
3. 교육수강자 만족도	27

제3장 신청인/피신청인 조사 결과

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도	33
2. 피해구제 방법별 만족도	53
3. 언론중재위원회 이미지 평가	56
4. 상대적 공정성 항목 분석	58
5. 침해배제청구권의 신설	59
6. 기사댓글 조정대상 포함 여부	60
7. 폼글에 대한 중재위 조치 필요성	62
8. [피신청인] 시정권고제도	63

제4장 상담이용자 조사 결과

1. 상담이용자 종합만족도	67
2. 상담이용자 전반적 만족도	77
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	78

제5장 교육수강자 조사 결과

1. 교육수강자 종합만족도	81
2. 교육프로그램 전반적 만족도	89
3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	90
4. 교육시간 내 교육량 적절성	91
5. 언론중재위원회 교육 필요성	92
6. [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	93

<부 록> 2015년도 언론중재위원회 이용만족도조사 설문지

/ 표 목 차 /

[표 1] 조사 설계	3
[표 2] 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사항목	4
[표 3] 상담이용자 주요 조사항목	5
[표 4] 교육수강자 주요 조사항목	5
[표 5] 조정(중재) 신청인 응답자 특성	6
[표 6] 조정(중재) 피신청인 응답자 특성	6
[표 7] 상담이용자 응답자 특성	6
[표 8] 교육수강자 응답자 특성	6
[표 9] '중재부의 심리진행' 항목 응답자 특성별 만족도 - 신청인	19
[표 9] '심리 후 절차안내' 항목 응답자 특성별 만족도 - 신청인	20
[표 10] '중재부의 심리진행' 항목 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	21
[표 11] 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP	23
[표 12] 상담이용자 이용채널별 항목별 만족도	25
[표 13] '상담창구' 항목별 만족도 응답률	45
[표 14] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률	46
[표 15] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	47
[표 16] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	48
[표 17] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	49
[표 18] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	50
[표 19] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	51
[표 20] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	52
[표 21] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인	55
[표 22] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인	55

/ 그림목차 /

[그림 1] 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도	15
[그림 2] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 신청인	16
[그림 3] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 피신청인	17
[그림 4] 조정(중재) 신청인 포트폴리오 분석	18
[그림 5] 조정(중재) 피신청인 포트폴리오 분석	18
[그림 6] '중재부의 심리진행' 항목 만족도 - 신청인	19
[그림 7] '심리 후 절차안내' 항목 만족도 - 신청인	20
[그림 8] '중재부의 심리진행' 항목 만족도 - 피신청인	21
[그림 9] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인	22
[그림 10] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인	22
[그림 11] 언론중재위원회 이미지 평가	23
[그림 12] 상담이용자 종합만족도	24
[그림 13] 상담이용자 항목별 만족도 및 중요도	24
[그림 14] 상담이용자 이용채널별 종합만족도	25
[그림 15] 상담이용자 포트폴리오 분석	26
[그림 16] 교육수강자 종합만족도	27
[그림 17] 교육수강자 항목별 만족도 및 중요도	27
[그림 18] 교육수강자별 만족도 비교	28
[그림 19] 교육수강자 포트폴리오 분석	29
[그림 20] 조정(중재) 종합만족도	33
[그림 21] 응답자 특성별 종합만족도 - 신청인	34
[그림 22] 응답자 특성별 종합만족도 - 피신청인	34
[그림 23] 차원별 중요도	35
[그림 24] 차원별 만족도 - 신청인	36
[그림 25] 차원별 만족도 - 피신청인	36
[그림 26] '상담창구' 차원 만족도	37
[그림 27] '상담창구' 차원 만족도 응답률	37
[그림 28] '상담창구' 차원 응답자 특성별 만족도	37
[그림 29] '신청절차 및 방법' 차원 만족도	38
[그림 30] '신청절차 및 방법' 차원 만족도 응답률	38
[그림 31] '신청절차 및 방법' 차원 응답자 특성별 만족도	38
[그림 32] '심리 전 절차안내' 차원 만족도- 신청인	39
[그림 33] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 신청인	39
[그림 34] '심리 전 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인	39

[그림 35] '심리 전 절차안내' 차원 만족도- 피신청인	40
[그림 36] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 피신청인	40
[그림 37] '심리 전 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	40
[그림 38] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 - 신청인	41
[그림 39] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률 - 신청인	41
[그림 40] '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인	41
[그림 41] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 - 피신청인	42
[그림 42] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률 - 피신청인	42
[그림 43] '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	42
[그림 44] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 - 신청인	43
[그림 45] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 신청인	43
[그림 46] '심리 후 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인	43
[그림 47] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 - 피신청인	44
[그림 48] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 피신청인	44
[그림 49] '심리 후 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	44
[그림 50] '상담창구' 항목별 만족도	45
[그림 51] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도	46
[그림 52] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인	47
[그림 53] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 피신청인	48
[그림 54] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인	49
[그림 55] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 피신청인	50
[그림 56] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인	51
[그림 57] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 피신청인	52
[그림 58] 피해구제 여부 - 신청인	53
[그림 59] 피해구제 조치 여부 - 피신청인	53
[그림 60] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인	54
[그림 61] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인	54
[그림 62] 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인	56
[그림 63] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인	56
[그림 64] 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인	57
[그림 65] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인	57
[그림 66] 상대적 공정성 - 신청인	58
[그림 67] 상대적 공정성 - 피신청인	58
[그림 68] 침해배제청구권 도입 필요성 - 신청인	59

[그림 69] 침해배제청구권 도입 필요성 - 피신청인	59
[그림 70] 침해배제청구권의 효과 - 신청인	59
[그림 71] 침해배제청구권의 효과 - 피신청인	59
[그림 72] 기사댓글로 인한 인격권 침해 - 신청인	60
[그림 73] 기사댓글로 인한 인격권 침해 - 피신청인	60
[그림 74] 기사댓글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부 - 신청인	61
[그림 75] 기사댓글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부 - 신청인	61
[그림 76] 기사댓글 조정대상 포함에 따른 표현의 자유 침해 여부 - 신청인	61
[그림 77] 기사댓글 조정대상 포함에 따른 표현의 자유 침해 여부 - 신청인	61
[그림 78] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 심각성 - 신청인	62
[그림 79] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 심각성 - 신청인	62
[그림 80] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 중재위 조정대상 포함 여부 - 신청인 ...	62
[그림 81] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 중재위 조정대상 포함 여부 - 피신청인	62
[그림 82] 시정권고제도 인지 여부 및 태도 - 피신청인	63
[그림 83] 상담이용자 종합만족도	67
[그림 84] 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도	67
[그림 85] 상담이용자 항목별 중요도	68
[그림 86] 상담이용자 항목별 만족도	69
[그림 87] '상담원의 친절' 항목 만족도	70
[그림 88] '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률	70
[그림 89] '상담원의 친절' 항목 응답자 특성별 만족도	70
[그림 90] '상담원의 경청자세' 항목 만족도	71
[그림 91] '상담원의 경청자세' 항목 만족도 응답률	71
[그림 92] '상담원의 경청자세' 항목 응답자 특성별 만족도	71
[그림 93] '적극적인 상담' 항목 만족도	72
[그림 94] '적극적인 상담' 항목 만족도 응답률	72
[그림 95] '적극적인 상담' 항목 응답자 특성별 만족도	72
[그림 96] '신속한 상담' 항목 만족도	73
[그림 97] '신속한 상담' 항목 만족도 응답률	73
[그림 98] '신속한 상담' 항목 응답자 특성별 만족도	73
[그림 99] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도	74
[그림 100] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도 응답률	74
[그림 101] '상담내용의 신뢰성' 항목 응답자 특성별 만족도	74

[그림 102] '문제 해결에 도움' 항목 만족도	75
[그림 103] '문제 해결에 도움' 항목 만족도 응답률	75
[그림 104] '문제 해결에 도움' 항목 응답자 특성별 만족도	75
[그림 105] 상담이용자 전반적 만족도	76
[그림 106] 상담이용자 전반적 만족도 응답률	76
[그림 107] 상담이용자 응답자 특성별 전반적 만족도	76
[그림 108] 상담이용자 전반적 이미지	77
[그림 109] 상담이용자 전반적 이미지 응답률	77
[그림 110] 상담이용자 응답자 특성별 전반적 이미지	77
[그림 111] 교육수강자 종합만족도	81
[그림 112] 교육수강자 항목별 중요도	82
[그림 113] 교육수강자 항목별 만족도	83
[그림 114] '주제 및 내용' 항목 만족도	84
[그림 115] '주제 및 내용' 항목 만족도 응답률	84
[그림 116] '제도에 대한 이해' 항목 만족도	85
[그림 117] '제도에 대한 이해' 항목 만족도 응답률	85
[그림 118] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도	86
[그림 119] '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도 응답률	86
[그림 120] '교육자료의 충실성' 항목 만족도	87
[그림 121] '교육자료의 충실성' 항목 만족도 응답률	87
[그림 122] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도	88
[그림 123] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도 응답률	88
[그림 124] 교육프로그램 전반적 만족도	89
[그림 125] 교육프로그램 전반적 만족도 응답률	89
[그림 126] 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	90
[그림 127] 교육시간 내 교육량 적절성	91
[그림 128] 언론중재위원회 교육 필요성	92
[그림 129] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	93
[그림 130] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률	93

제1장 조사 개요

01 조사 목적

- 본 조사는 2015년 1월 ~ 2015년 9월 사이 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스 등에 관한 이용만족도를 평가하여, 언론조정중재제도 개선 사항 진단, 위원회 장·단기 정책 및 추진 방향 설정, 이용자 중심의 서비스 구현 방안 마련 등을 위한 기초자료로 활용하는 데 목적이 있음

02 조사 설계

[표 1] 조사 설계

구 분	세부내용
조사 대상	• 조정(중재) 신청인 : 371명 • 조정(중재) 피신청인 : 379명 • 상담이용자 : 830명 • 교육수강자 : 2,659명 (2015. 1. ~ 2015. 9. 이용자 중 조사 거부 의사 표시자 제외)
조사 응답자	• 조정(중재) 신청인 : 200명 (응답률 53.9%) • 조정(중재) 피신청인 : 181명 (응답률 48.3%) • 상담이용자 : 278명 (응답률 33.5%) • 교육수강자 : 2,659명 (교육종료 후 교육에 대한 만족도 설문조사에 응한 수강자 수)
조사 방법	• 조정(중재) 신청인/피신청인 조사 : 온라인조사 • 상담이용자 조사 : 전화조사 • 교육수강자 조사 : 교육종료 후 교육현장에서 설문조사
조사 기간	• 2015. 10. 19. ~ 11. 20.
주관기관 / 수행기관	• 언론중재위원회 / 나이스알앤씨(주)

03 주요 조사항목

1) 조정(중재) 신청인/피신청인

[표 2] 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사항목

구 분	세부내용
차원 및 항목별 만족도	• [신청인] 『상담창구』 차원 및 항목별 만족도 • [신청인] 『조정/중재 신청절차 및 방법』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 전 절차안내』 차원 및 항목별 만족도 • 『중재부의 심리진행』 차원 및 항목별 만족도 • 『심리 후 절차안내』 차원 및 항목별 만족도
전반적 만족도	• 언론중재위원회 전반적 만족도
피해구제 만족도	• 피해구제 방법별 만족도
위원회 이미지	• 언론중재위원회 이미지(신뢰성, 공정성, 전문성 등)
상대적 공정성	• 상대적 공정성
침해배제청구권의 신설에 대한 태도	• 침해배제청구권 도입 필요성 • 침해배제청구권의 효과
기사댓글 조정대상 포함 여부	• 기사댓글로 인한 인격권 침해 • 기사댓글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부 • 기사댓글 중재위 조정대상 포함의 표현의 자유 침해 여부
펄글 조정대상 포함 여부	• 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해 • 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부
[피신청인] 시정권고제도	• 시정권고제도 인지 여부 • 시정권고제도로 인한 언론환경 개선 효과성 • 시정권고제도의 적극적 활용 필요성 • 시정권고 내용의 적극적 공표 필요성

2) 상담이용자

[표 3] 상담이용자 주요 조사항목

구 분	세부내용
항목별 만족도	『상담원의 친절』 항목 만족도 『상담원의 경청자세』 항목 만족도 『적극적인 상담』 항목 만족도 『신속한 상담』 항목 만족도 『상담내용의 신뢰성』 항목 만족도 『문제 해결에 도움』 항목 만족도
전반적 만족도	상담창구 전반적 만족도
전반적 이미지	언론중재위원회 전반적 이미지

3) 교육수강자

[표 4] 교육수강자 주요 조사항목

구 분	세부내용
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
일반사항	- 언론중재위원회 인지 여부 - 교육시간 내 교육량의 적절성 - 언론중재위원회 교육 필요성 평가 [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

04 응답자 특성

1) 조정(중재) 신청인

[표 5] 조정(중재) 신청인 응답자 특성

구 분	전체	조정주체별		개인 및 단체 구분	
		당사자	대리인	개인	단체
사례 수	200	125	75	97	103
비 율	100.0	62.5	37.5	48.5	51.5

2) 조정(중재) 피신청인

[표 6] 조정(중재) 피신청인 응답자 특성

구 분	전체	직책별							참석심리횟수별	
		발행인, 대표	편집국장, 보도국장	부장급	팀장, 차장급	취재기자	변호사	기타	1회	2회 이상
사례 수	181	15	42	59	48	8	5	4	100	81
비 율	100.0	8.3	23.2	32.6	26.5	4.4	2.8	2.2	55.2	44.8

3) 상담이용자

[표 7] 상담이용자 응답자 특성

구 분	전체	성별		개인 및 단체 구분	
		남자	여자	개인	단체
사례 수	278	191	87	182	96
비 율	100.0	68.7	31.3	65.5	34.5

4) 교육수강자

[표 8] 교육수강자 응답자 특성

구 분	전체	일반인	언론인
사례 수	2,659	2,244	415
비 율	100.0	84.4	15.6

05

종합만족도 산출방법

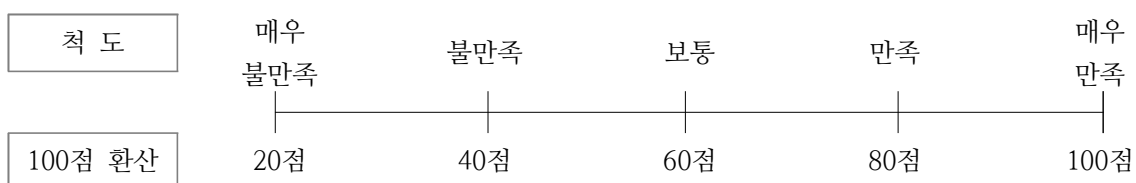
- 조정(중재) 신청인/피신청인의 경우, 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 차원 만족도와 전반적 만족도간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 부여하여 종합만족도를 산출하였음

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

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

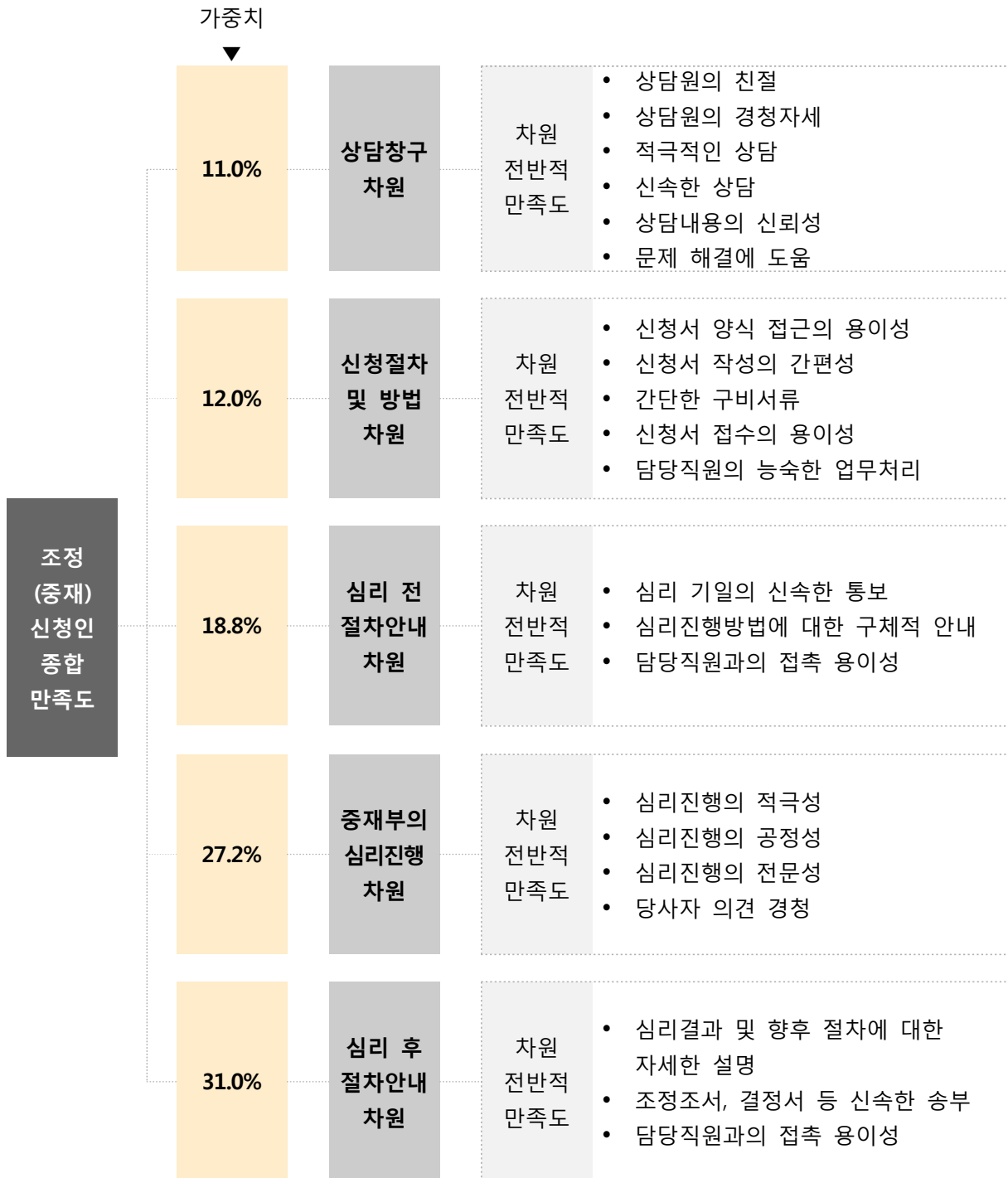
$$\text{종합만족도} = \sum_{i=1}^n \text{항목만족도} \times \text{항목중요도(가중치)}$$

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

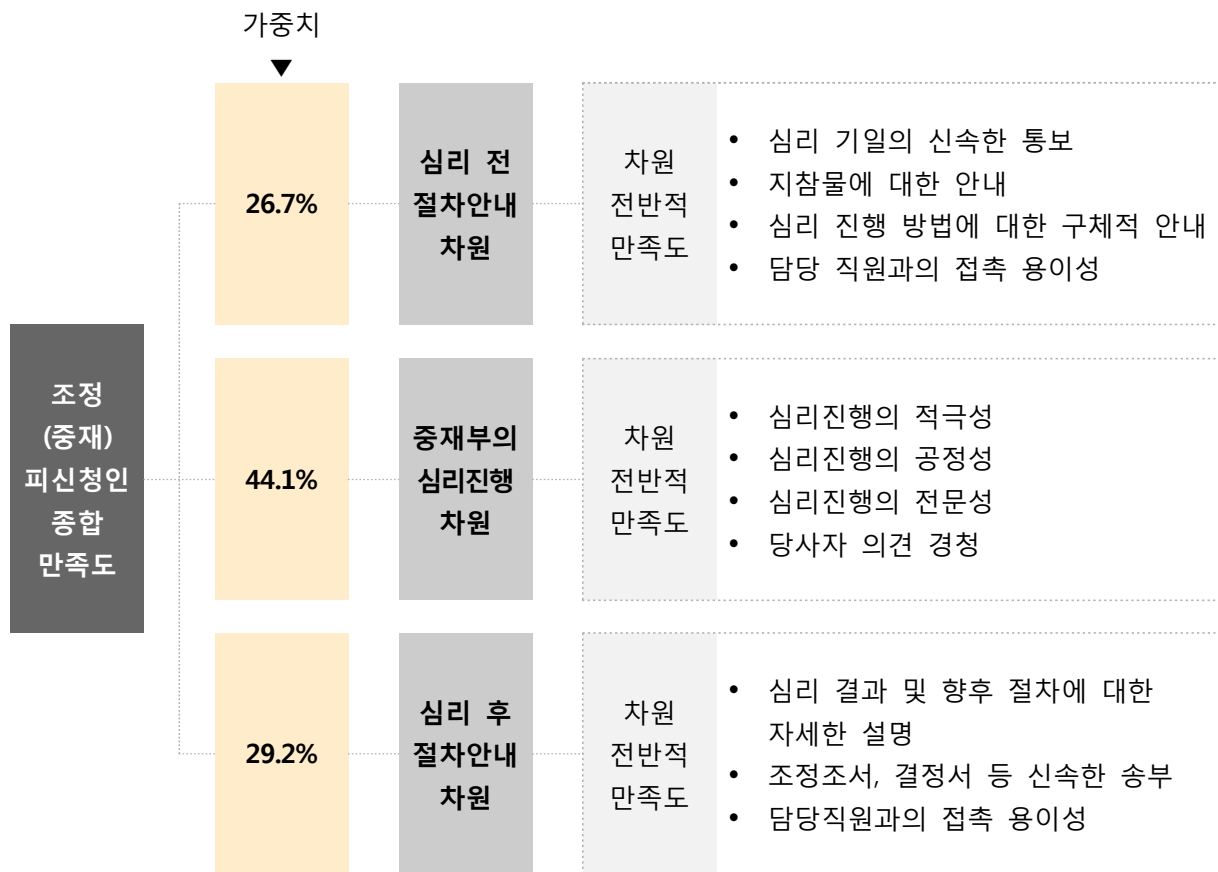




1) 조정(중재) 신청인

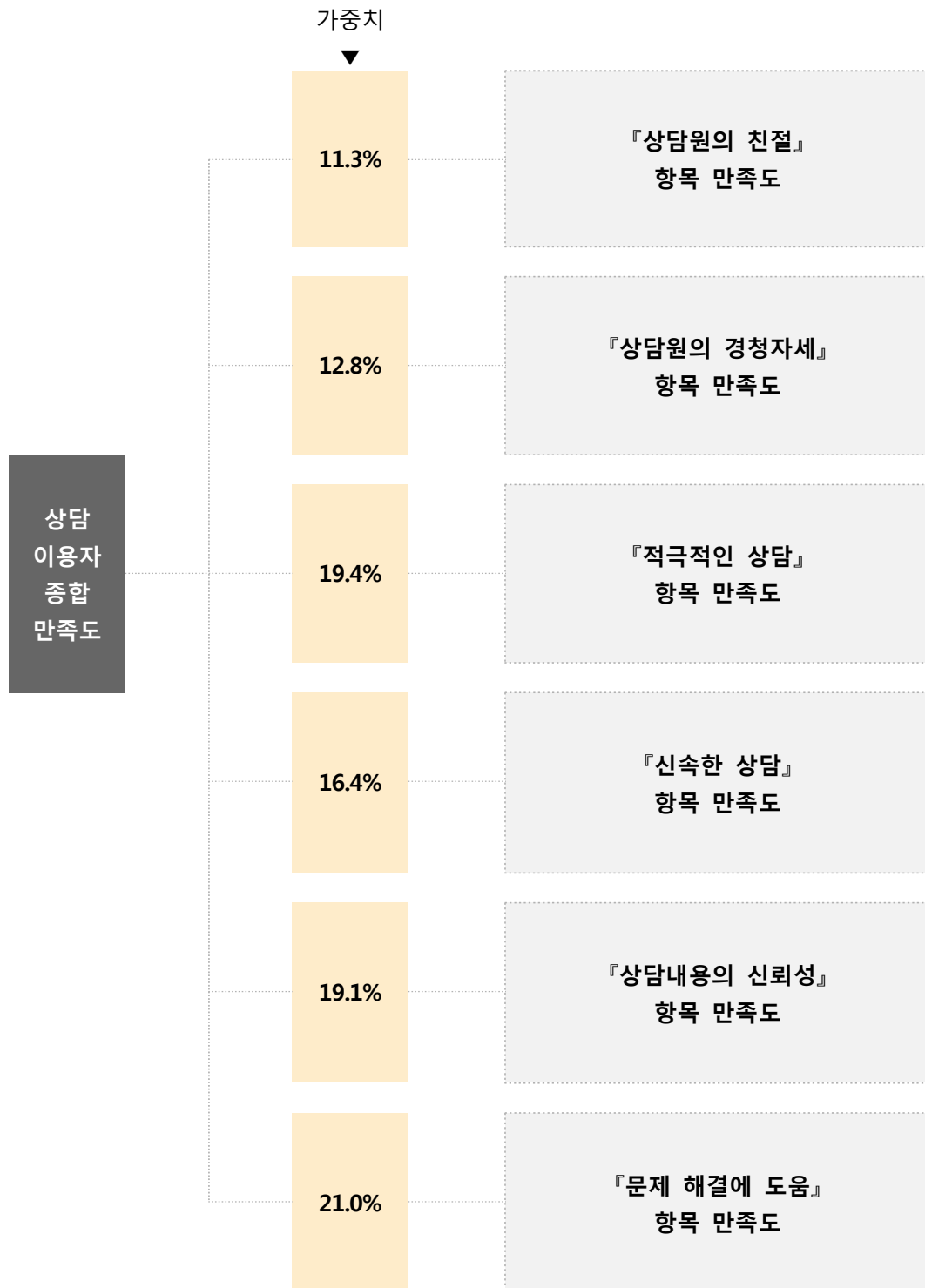


2) 조정(중재) 피신청인

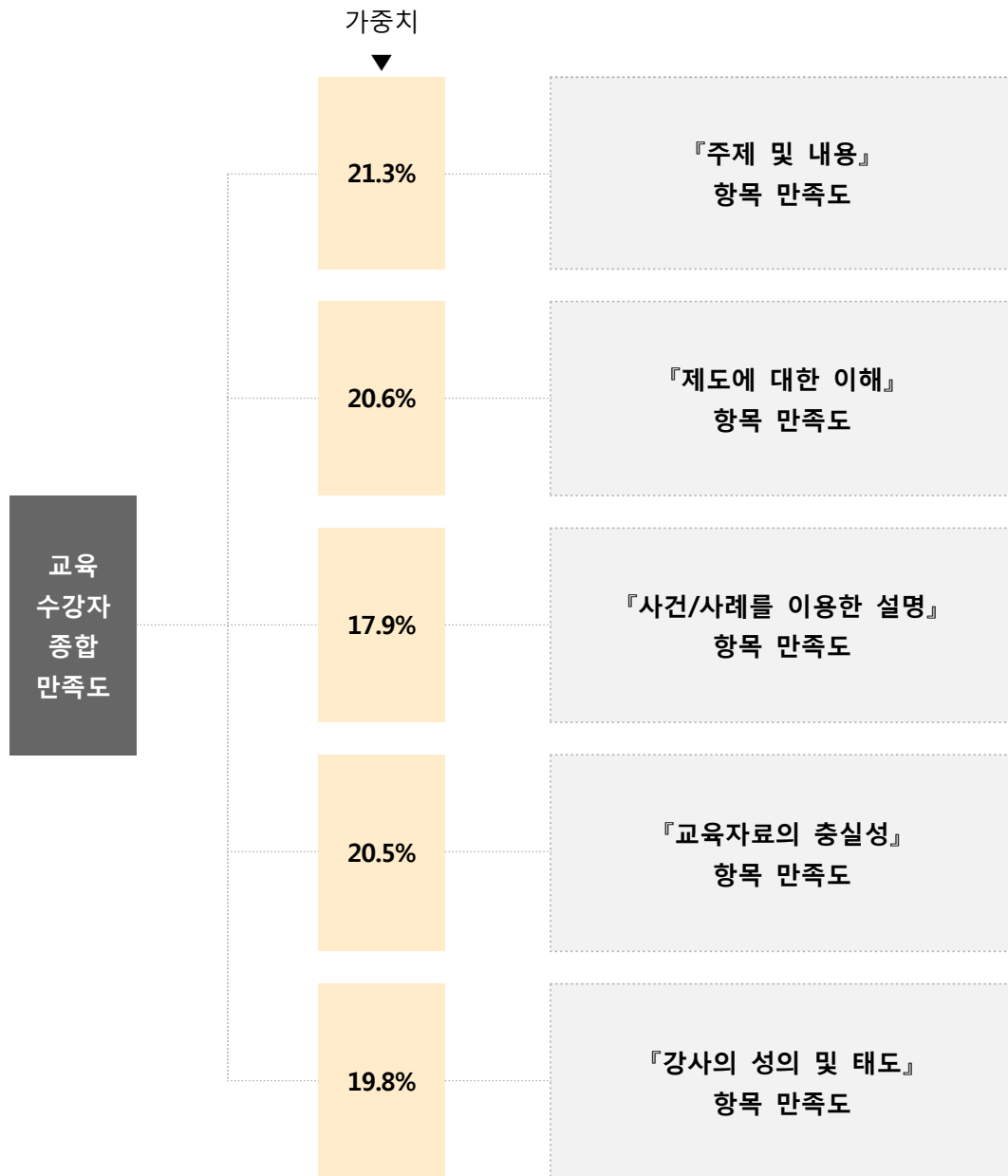




3) 상담이용자



4) 교육수강자



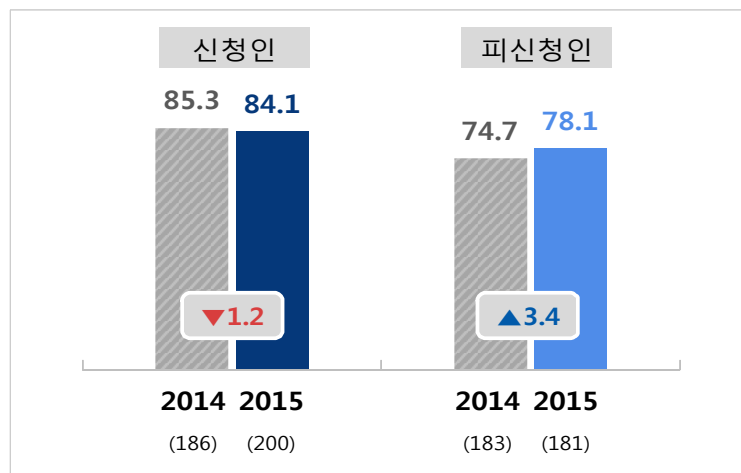
제2장 조사 결과 요약

01 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도

1) 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 84.1점, 피신청인은 78.1점으로, 2014년 대비 신청인은 1.2점 하락, 피신청인은 3.4점 상승함
- 신청인과 피신청인 종합만족도 차이는 6.0점으로, 2014년(10.6점) 대비 신청인과 피신청인 간의 차이가 감소함

[그림 1] 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도



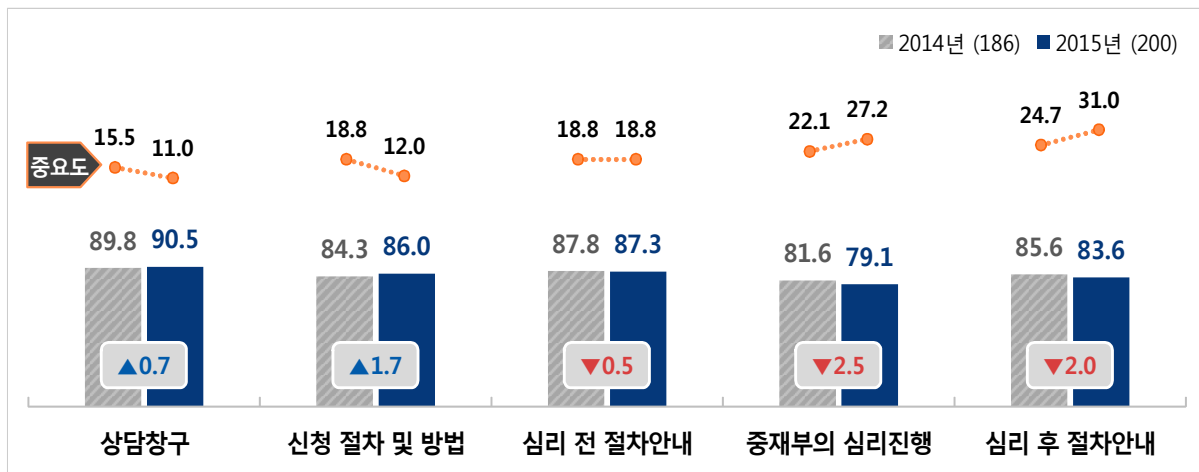
[Base = (), 단위 = 점]

2) 조정(중재) 차원별 만족도

(1) 신청인 차원별 만족도

- 신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘심리 후 절차 안내’(31.0%)의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 ‘중재부의 심리진행’(27.2%)인 것으로 나타남
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘상담창구’(90.5점) > ‘심리 전 절차안내’(87.3점) > ‘신청 절차 및 방법’(86.0점) > ‘심리 후 절차안내’(83.6점) > ‘중재부의 심리진행’(79.1점) 순으로, 중요도가 높은 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 만족도가 낮게 나타나 우선적인 개선이 필요한 것으로 보임
- 2014년 대비 ‘신청 절차 및 방법’(+1.7점) 차원의 만족도는 상승한 반면, ‘중재부의 심리진행’(-2.5점)과 ‘심리 후 절차안내’(-2.0점) 차원의 만족도는 하락함

[그림 2] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 신청인

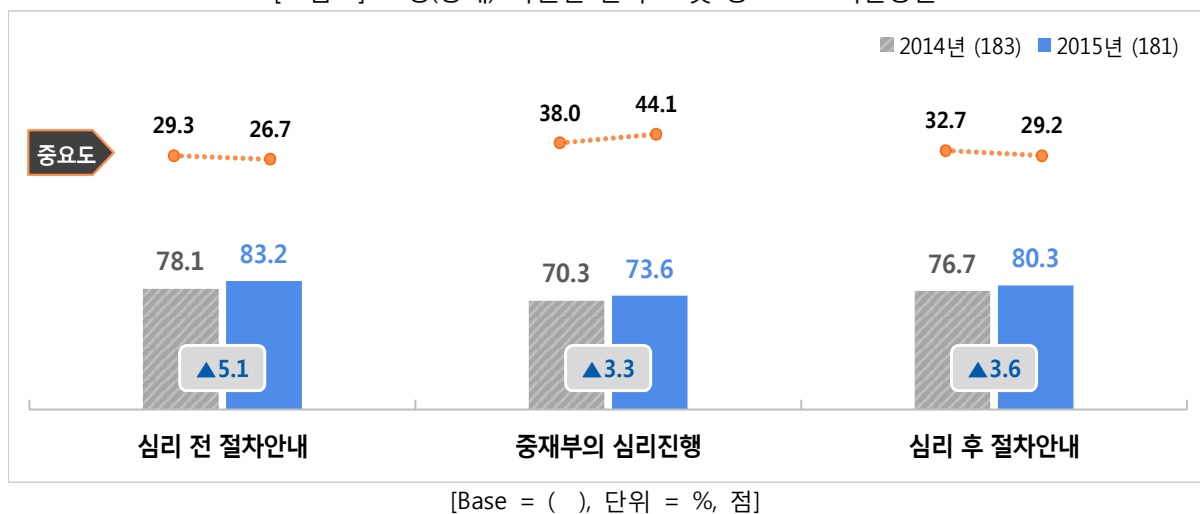


[Base = (), 단위 = %, 점]

(2) 피신청인 차원별 만족도

- 피신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(44.1%) 차원 중요도가 가장 높으며, 그 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(29.2%), ‘심리 전 절차안내’(26.7%) 순으로 나타남
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘심리 전 절차안내’(83.2점) > ‘심리 후 절차안내’(80.3점) > ‘중재부의 심리진행’(73.6점) 순이며, 중요도가 가장 높은 ‘중재부의 심리진행’ 차원의 만족도가 낮게 나타나 우선적인 개선이 필요한 것으로 보임
- 2014년 대비 3개 차원 모두 만족도가 상승한 가운데, ‘심리 전 절차안내’(+5.1점) 차원의 만족도가 가장 큰 폭으로 상승함

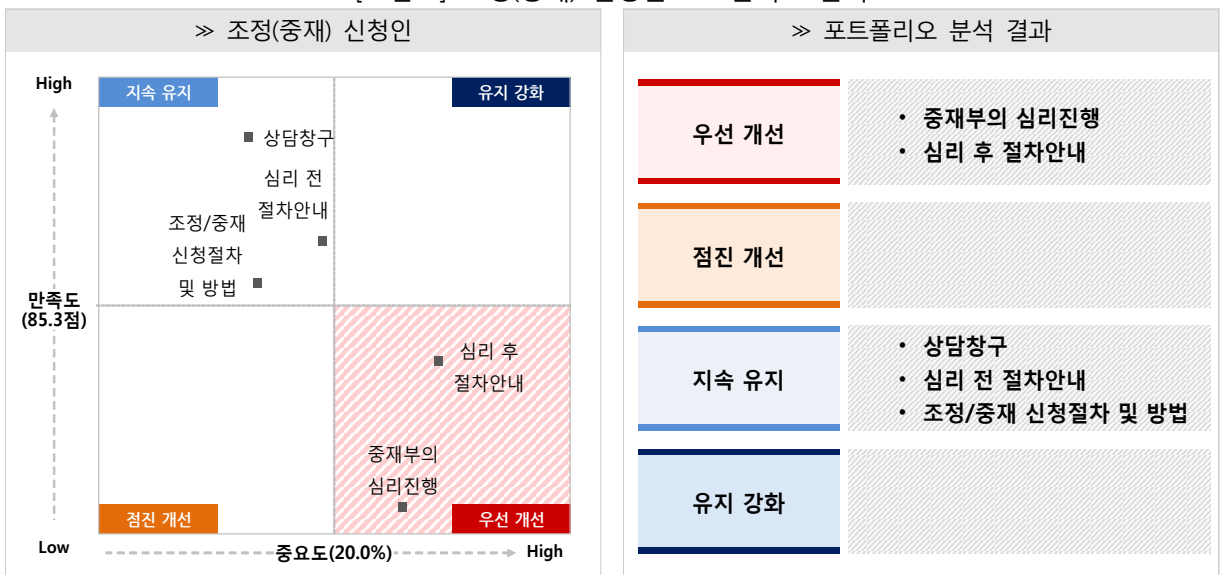
[그림 3] 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 피신청인



3) 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도 포트폴리오 분석

- 신청인과 피신청인 모두 만족도에 지대한 영향을 미치는 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 우선 개선 영역으로 나타나, 심리진행 과정의 전반적 점검이 필요한 것으로 보임
- 또한, 신청인의 경우에는 ‘심리 후 절차안내’ 차원도 우선 개선 영역으로 나타나, 이에 대한 개선 노력도 필요함
- 그 외 차원들은 지속 유지 영역으로 나타남

[그림 4] 조정(중재) 신청인 포트폴리오 분석



[그림 5] 조정(중재) 피신청인 포트폴리오 분석

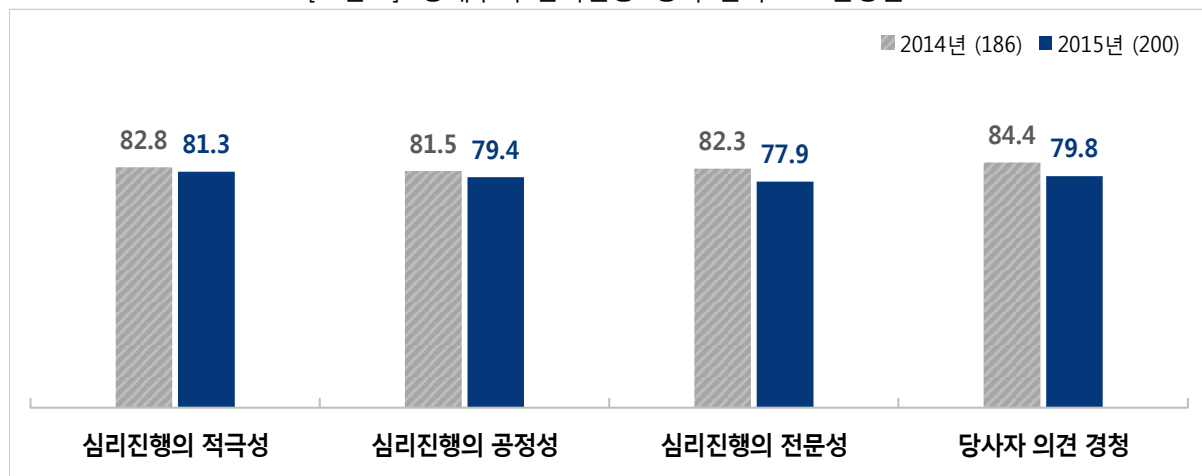


4) 조정(중재) 서비스 개선 Point

(1) 신청인 중점 개선 Point - '중재부의 심리진행' 항목

- 신청인 우선 개선 영역인 '중재부의 심리진행' 차원 항목 중, '심리진행의 전문성' 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임
- 우선 개선 Point로 판단되는 '심리진행의 전문성' 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 개인 신청인의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나고 있음
- 또한, 개인 신청인의 경우, 모든 조사항목에서 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 점이 특징적임

[그림 6] '중재부의 심리진행' 항목 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 9] '중재부의 심리진행' 항목 응답자 특성별 만족도 - 신청인

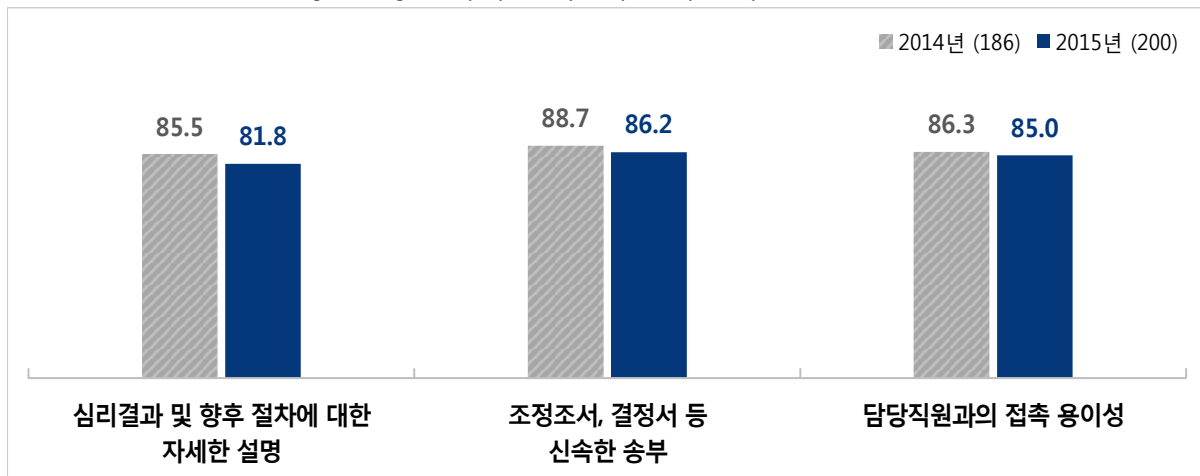
구 분		사 례 수	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청
조정 주체	당사자	(125)	82.4	80.0	78.7	79.5
	대리인	(75)	79.5	78.4	76.5	80.3
개인 및 단체 구분	개인	(97)	78.6	76.1	74.8	76.7
	단체	(103)	83.9	82.5	80.8	82.7
중재부	서울중재부	(117)	82.9	79.8	77.3	81.0
	지역중재부	(83)	79.0	78.8	78.8	78.1

[Base = (), 단위 = 점]

(2) 신청인 중점 개선 Point - ‘심리 후 절차안내’ 항목

- 신청인 우선 개선 영역인 ‘심리 후 절차안내’ 차원 항목 중, ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임
- 우선 개선 Point로 판단되는 ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 대리인과 개인 신청인의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나고 있음
- 또한, 개인 신청인의 경우, 3개 항목 모두 상대적으로 낮은 만족도를 보이는 점이 특징적이며, 지역중재부 이용 신청인들의 경우에는 ‘담당직원과의 접촉 용이성’ 항목에 대한 만족도가 낮게 나타남

[그림 7] ‘심리 후 절차안내’ 항목 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 10] ‘심리 후 절차안내’ 항목 응답자 특성별 만족도 - 신청인

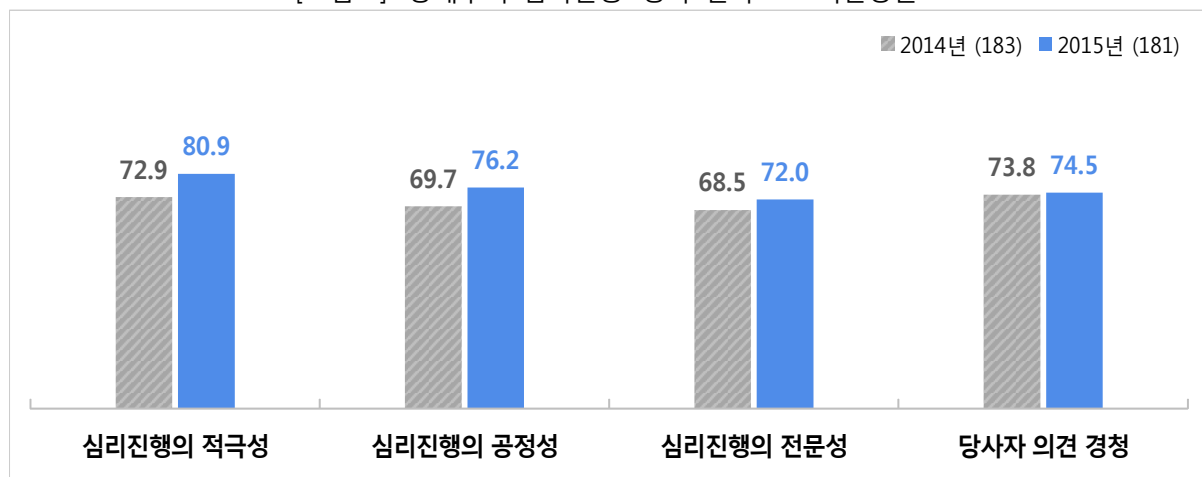
구 분		사례 수	심리결과 및 향후 절차 자세한 설명	조정조서, 결정서 등 신속한 송부	담당직원과의 접촉 용이성
조정 주체	당사자	(125)	82.9	87.4	84.8
	대리인	(75)	80.0	84.3	85.3
개인 및 단체 구분	개인	(97)	79.8	84.9	83.5
	단체	(103)	83.7	87.4	86.4
중재부	서울중재부	(117)	82.2	85.5	86.0
	지역중재부	(83)	81.2	87.2	83.6

[Base = (), 단위 = 점]

(3) 피신청인 중점 개선 Point - ‘중재부의 심리진행’ 항목

- 피신청인 우선 개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목 중 ‘심리진행의 전문성’ 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임
- 우선 개선 Point로 판단되는 ‘심리진행의 전문성’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 발행인, 대표와 취재기자, 변호사, 2회 이상 참석 피신청인, 서울중재부 이용 피신청인의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나고 있음

[그림 8] ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 11] ‘중재부의 심리진행’ 항목 응답자 특성별 만족도 - 피신청인

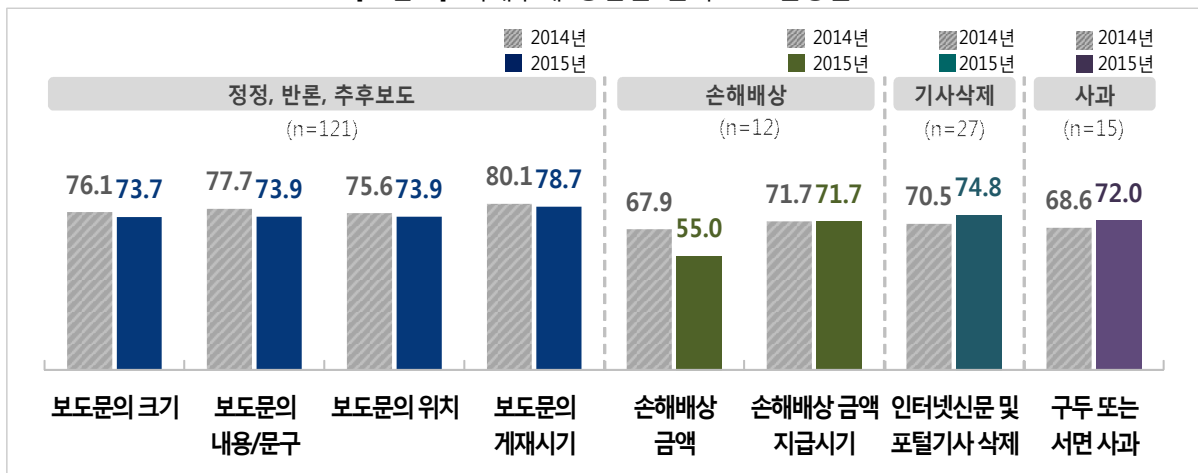
구 분		사 례 수	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청
직책	발행인, 대표	(15)	76.0	70.7	66.7	68.0
	편집/보도국장	(42)	83.8	80.5	73.3	78.6
	부장급	(59)	82.0	77.3	75.9	77.6
	팀장, 차장급	(48)	79.6	76.3	72.1	73.3
	취재기자	(8)	80.0	67.5	55.0	57.5
	변호사	(5)	72.0	60.0	52.0	56.0
	기타	(4)	80.0	75.0	80.0	80.0
참석 횟수	1회	(100)	83.8	79.0	75.0	78.4
	2회 이상	(81)	77.3	72.8	68.4	69.6
중재부	서울중재부	(115)	79.0	74.8	68.9	73.2
	지역중재부	(66)	84.2	78.8	77.6	76.7

[Base = (), 단위 = 점]

5) 피해구제 방법별 만족도

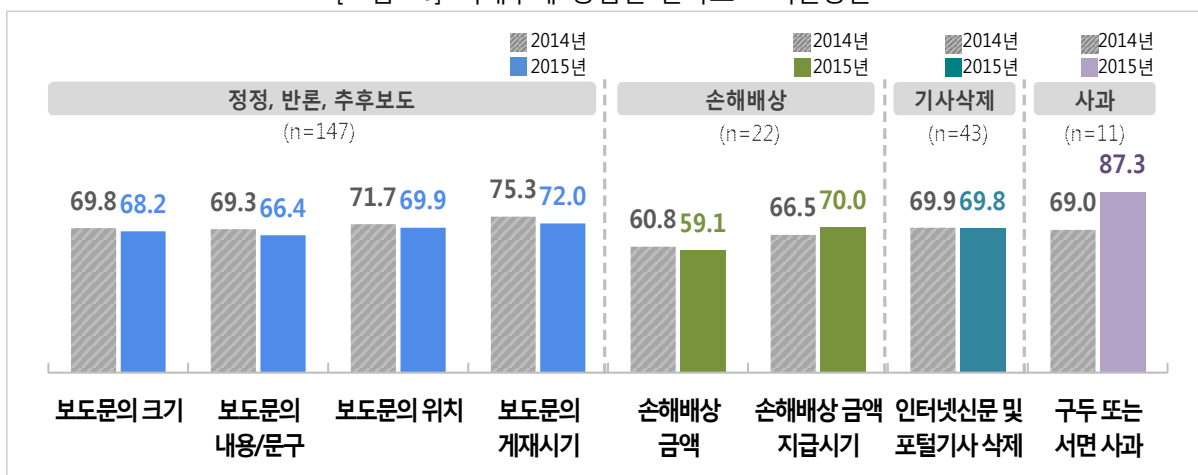
- 피해구제를 받은 신청인 중 정정이나 반론보도 등으로 구제받은 신청인은 121명, 기사삭제로 구제받은 신청인이 27명, 사과를 받은 신청인은 15명, 손해배상을 받은 신청인은 12명이었음. 피신청인도 신청인과 같이 정정·반론보도를 한 경우가 147명으로 가장 많았고, 기사삭제(43명), 손해배상(27명), 사과(11명) 순이었음
- 각각의 피해구제 방법별로 만족도를 조사한 결과 정정·반론·추후보도로 피해구제를 받은 신청인과 해당조치를 취한 피신청인의 경우 ‘보도문의 게재시기’에 대한 만족도가 가장 높음.(신청인 78.7점, 피신청인 72.0점) 손해배상을 받은 신청인과 손해배상 조치를 취한 피신청인은 금액에 비해 지급시기에 대해 상대적으로 높은 만족도를 보임
- ‘구두 또는 서면 사과’ 조치를 취한 피신청인의 만족도가 큰 폭으로 상승하여 가장 높은 만족도를 보임

[그림 9] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

[그림 10] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인

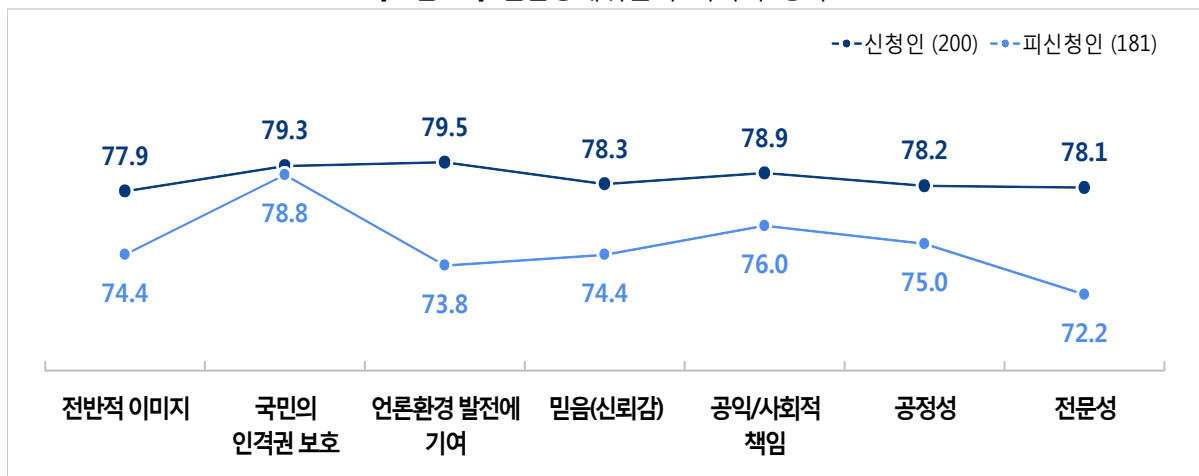


[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

6) 언론중재위원회 이미지 평가

- 신청인의 경우 위원회 이미지에 대해 70점대 후반으로 긍정적으로 평가하고 있으나, 피신청인은 신청인 대비 5점 가량 낮은 70점대 중반으로 평가함
- 언론중재위원회 여러 이미지 중 ‘국민의 인격권을 보호하고 있다’는 부분의 인식 차이가 상대적으로 좁혀진 점은 긍정적임
- 2014년 대비 신청인은 모든 이미지 평가 항목에서 하락한 반면, 피신청인은 모든 항목들이 상승한 모습을 보이는 점이 특징적임

[그림 11] 언론중재위원회 이미지 평가



[Base = (), 단위 = 점]

[표 12] 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP

구 분		전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론환경 발전에 기여	믿음(신뢰감)	공익/사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2014	82.9	83.0	83.8	82.7	82.8	82.4	83.2
	2015	77.9	79.3	79.5	78.3	78.9	78.2	78.1
	GAP	▼5.0	▼3.7	▼4.3	▼4.4	▼3.9	▼4.2	▼5.1
피신청인	2014	69.1	72.9	68.5	68.6	70.5	69.3	69.9
	2015	74.4	78.8	73.8	74.4	76.0	75.0	72.2
	GAP	▲5.3	▲5.9	▲5.3	▲5.8	▲5.5	▲5.7	▲2.3

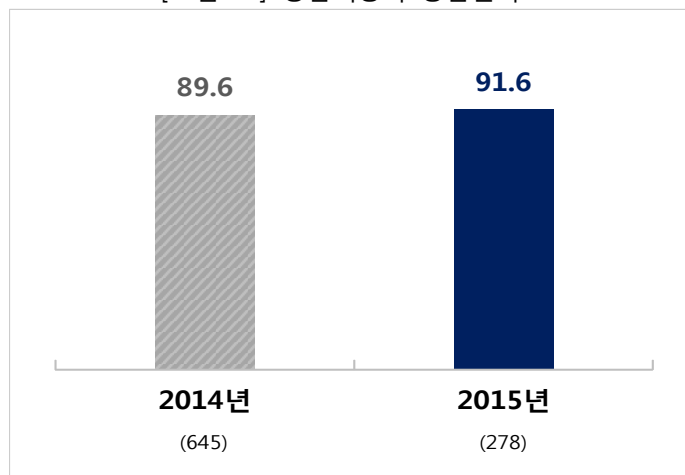
[단위 = 점]

02 상담이용자 만족도

1) 상담이용자 만족도 및 중요도

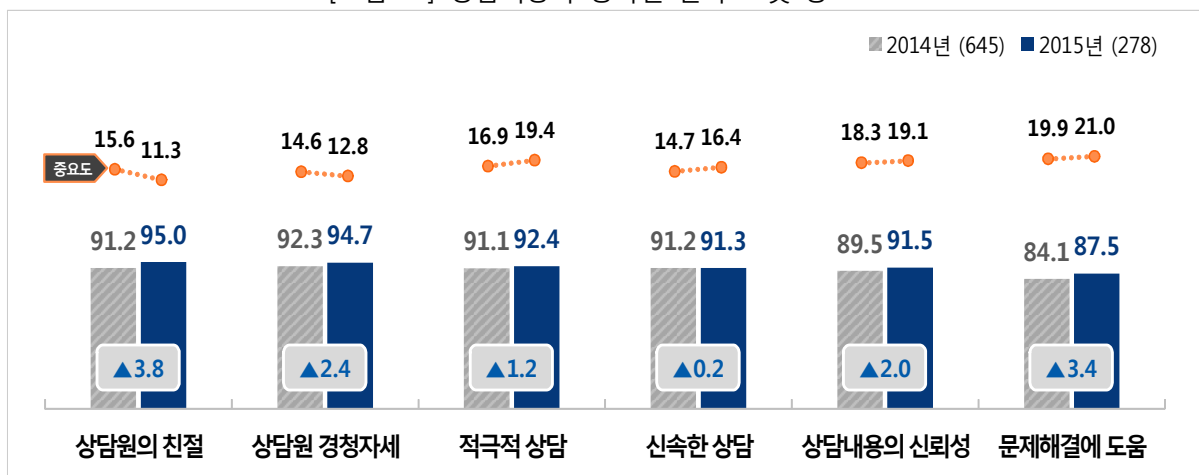
- 상담이용자 종합만족도는 91.6점으로, 2014년 대비 2.0점 상승함
- 중요도를 살펴보면, ‘문제해결에 도움’(21.0%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 ‘적극적인 상담’(19.4%), ‘상담내용의 신뢰성’(19.1%) 순임
- 대부분의 항목들이 90점 이상의 높은 만족도를 보이고 있는 가운데, ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 이에 대한 우선 개선이 필요한 것으로 판단됨

[그림 12] 상담이용자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 13] 상담이용자 항목별 만족도 및 중요도

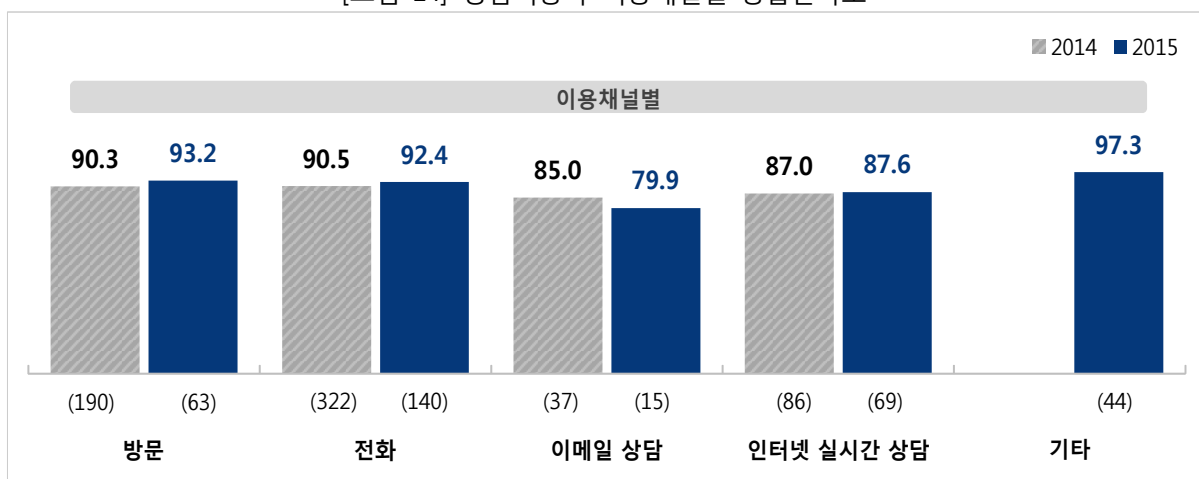


[Base = (), 단위 = %, 점]

2) 상담이용자 이용채널별 만족도

- 이용채널별로 만족도에 차이를 보이는데, 복수의 상담채널을 이용한 경우(기타)를 제외하고 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 이용자의 만족도가 ‘이메일 상담’이나 ‘인터넷 실시간 상담’ 이용자보다 높은 만족도를 보임
- ‘이메일 상담’ 이용자의 경우 ‘상담내용의 신뢰성’과 ‘문제 해결에 도움’ 항목을 매우 낮게 평가함

[그림 14] 상담이용자 이용채널별 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

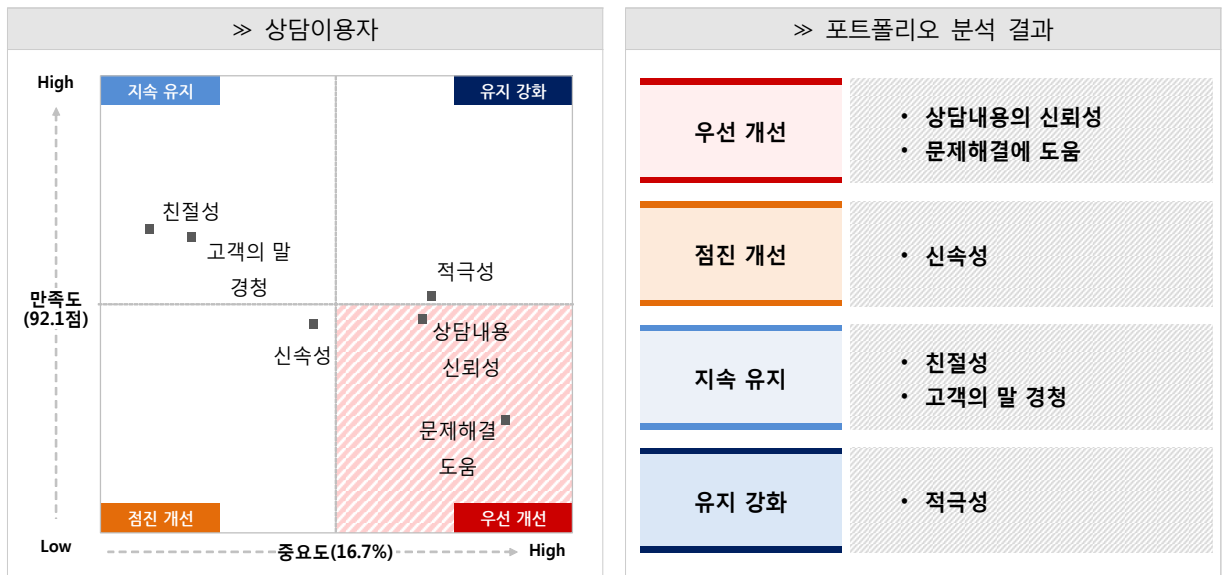
[표 13] 상담이용자 이용채널별 항목별 만족도

구 분	사 례 수	상담원의 친절	상담원의 경청자세	신속한 상담	적극적 상담	상담내용 신뢰성	문제해결에 도움
방문	(63)	95.6	95.6	94.0	92.5	92.9	90.8
전화	(140)	96.1	95.8	93.7	91.9	91.9	88.2
이메일상담	(15)	90.7	84.0	82.7	82.7	68.6	76.0
인터넷 실시간 상담	(69)	92.2	91.0	87.8	88.1	88.1	82.0
기타	(44)	98.6	97.7	97.7	97.7	97.3	95.5

3) 상담이용자 포트폴리오 분석

- 상담서비스는 현재 전반적으로 매우 높은 만족수준을 보이고 있어, 현 상태를 지속 유지해야 할 것으로 나타남
- ‘문제해결에 도움’과 ‘상담내용의 신뢰성’ 항목이 우선 개선 영역으로 나타나, 우선적인 개선노력이 필요함

[그림 15] 상담이용자 포트폴리오 분석

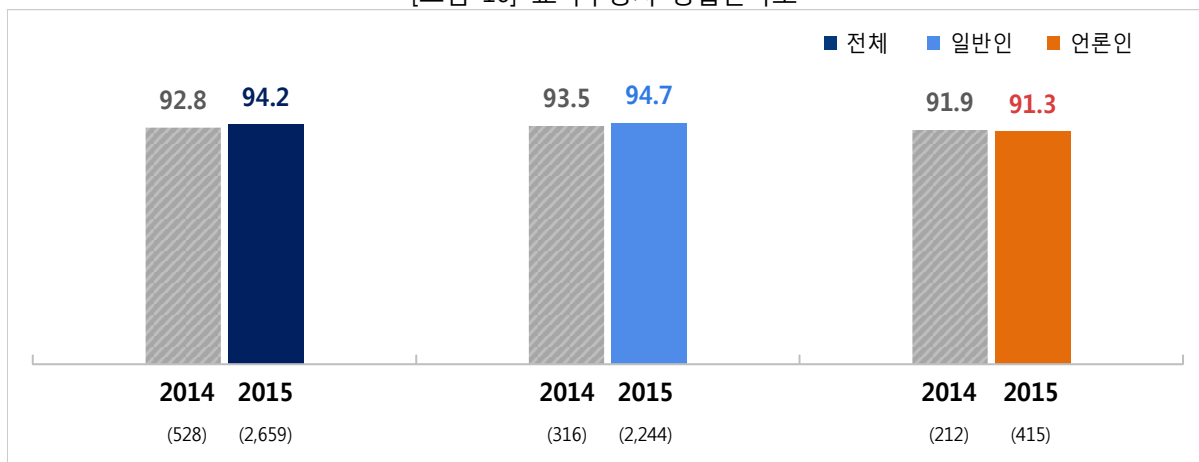


03 교육수강자 만족도

1) 교육수강자 만족도 및 중요도

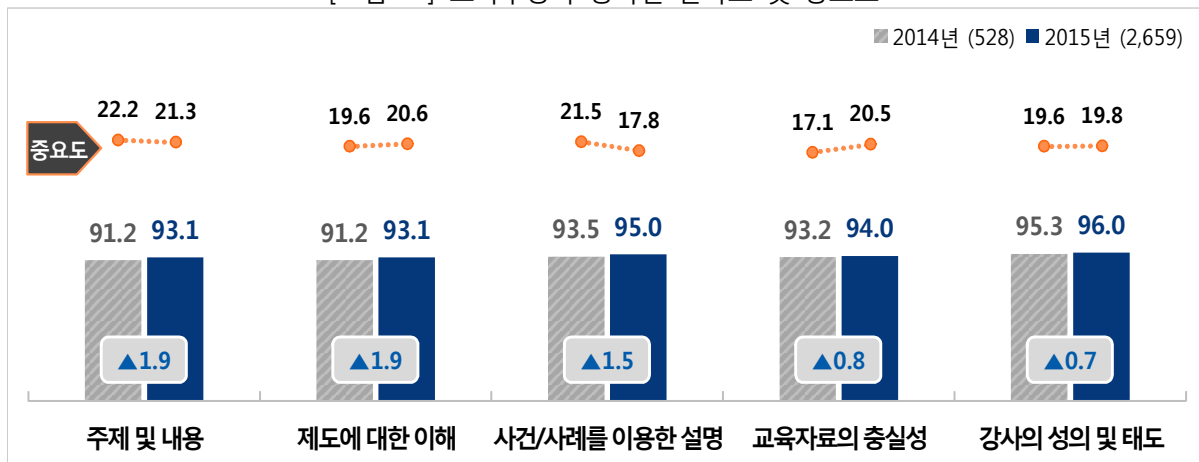
- 교육수강자 종합만족도는 94.2점으로, 2014년 대비 1.4점 상승함
- 수강자별로는 일반인 교육 만족도가 94.7점으로, 언론인(91.3점)에 비해 3.4점 높음
- 중요도를 살펴보면, ‘주제 및 내용’(21.3%)이 가장 높으며, 그 다음으로 ‘제도에 대한 이해’(20.6%), ‘교육자료의 충실성’(20.5%) 등의 순임
- 교육수강자 만족도는 모두 90점 이상으로 매우 높은 수준이나, 중요도가 가장 높은 ‘주제 및 내용’ 항목의 만족도가 상대적으로 낮아 이를 개선할 필요가 있음

[그림 16] 교육수강자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 17] 교육수강자 항목별 만족도 및 중요도

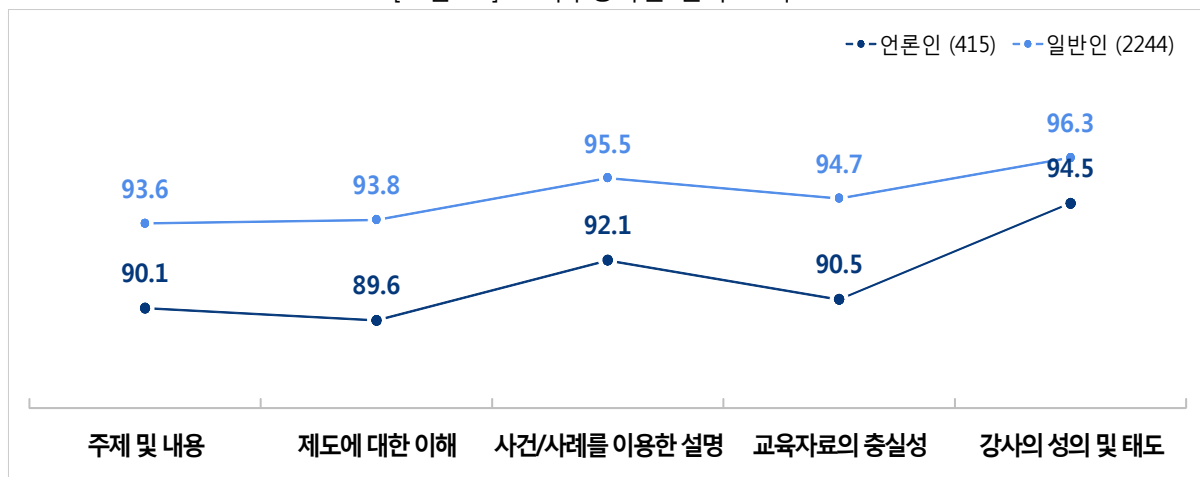


[Base = (), 단위 = %, 점]

2) 교육수강자별 만족도 비교

- 교육수강자별로 살펴보면, 일반인이 모든 항목에서 언론인보다 높은 만족도를 보임
- 일반인과 언론인 모두 ‘강사의 성의 및 태도’ 항목의 만족도가 가장 높게 나타난 반면, ‘주제 및 내용’과 ‘제도에 대한 이해’ 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타남

[그림 18] 교육수강자별 만족도 비교

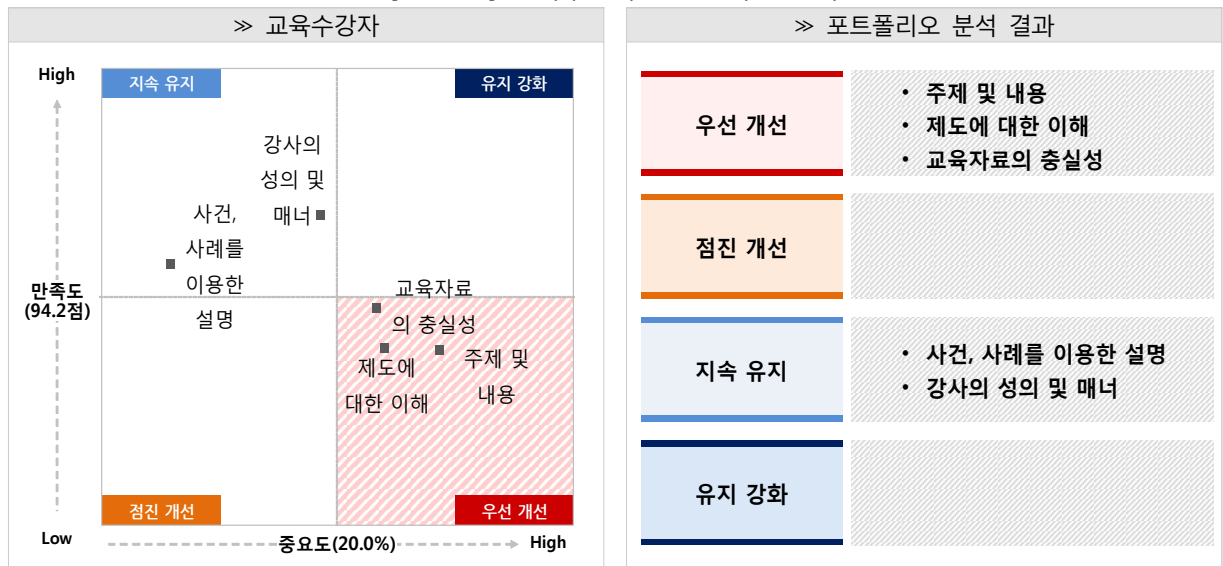


[Base = (), 단위 = 점]

3) 교육수강자 포트폴리오 분석

- 교육수강자 만족도 포트폴리오 분석 결과 ‘주제 및 내용’, ‘제도에 대한 이해’, ‘교육자료의 충실성’ 항목이 우선 개선 영역으로 도출됨

[그림 19] 교육수강자 포트폴리오 분석



제3장

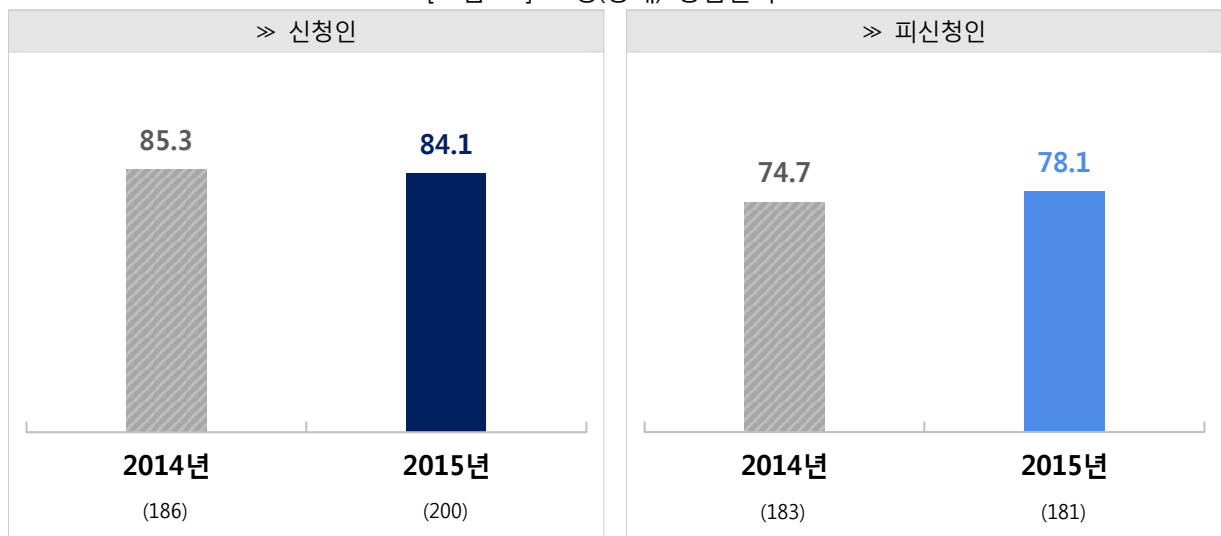
신청인/피신청인 조사 결과

01 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

1) 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 84.1점, 피신청인 종합만족도는 78.1점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 6.0점 높은 것으로 나타남
- 2014년 대비 신청인은 1.2점 하락하였으며, 피신청인은 3.4점 상승함
 - 신청인 종합만족도는 ‘상담창구’, ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차안내’ 등 총 5개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함
 - 피신청인 종합만족도는 ‘심리 전 절차안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차안내’ 총 3개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함

[그림 20] 조정(중재) 종합만족도

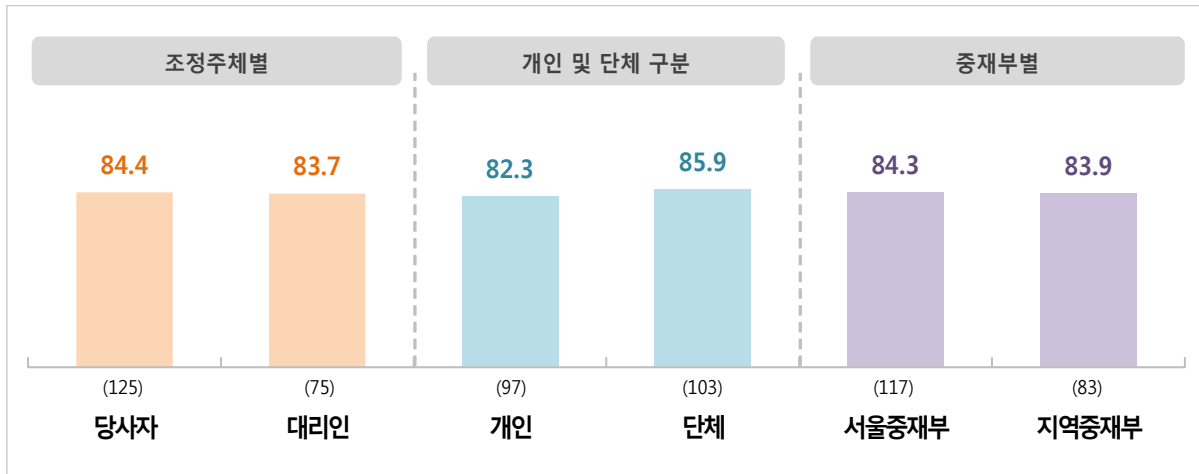


[Base = (), 단위 = 점]

2) 응답자 특성별 종합만족도

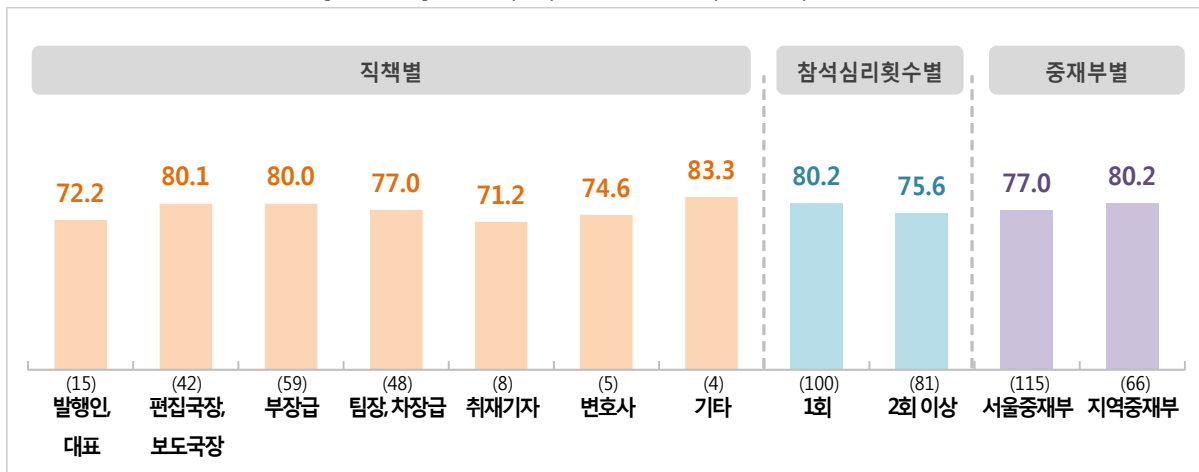
- 신청인은 당사자의 만족도가 84.4점으로 대리인(83.7점)보다 다소 높게, 단체 명의로 신청한 경우의 만족도가 85.9점으로 개인 신청인(82.3점)의 만족도보다 높게 나타남
- 피신청인의 경우 심리에 참석한 편집국장, 보도국장(80.1점)과 부장급(80.0점)의 만족도가 높게, 심리에 처음 출석한 피신청인의 만족도가 80.2점으로 2회 이상(75.6점) 출석한 피신청인의 만족도보다 높게 나타남
- 중재부별로는 신청인은 서울중재부(84.3점)와 지역중재부(83.9점) 만족도 간에 큰 차이를 보이지 않은 반면, 피신청인은 지역중재부(80.2점)의 만족도가 서울중재부(77.0점)보다 3.2점 높게 나타남

[그림 21] 응답자 특성별 종합만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 22] 응답자 특성별 종합만족도 - 피신청인

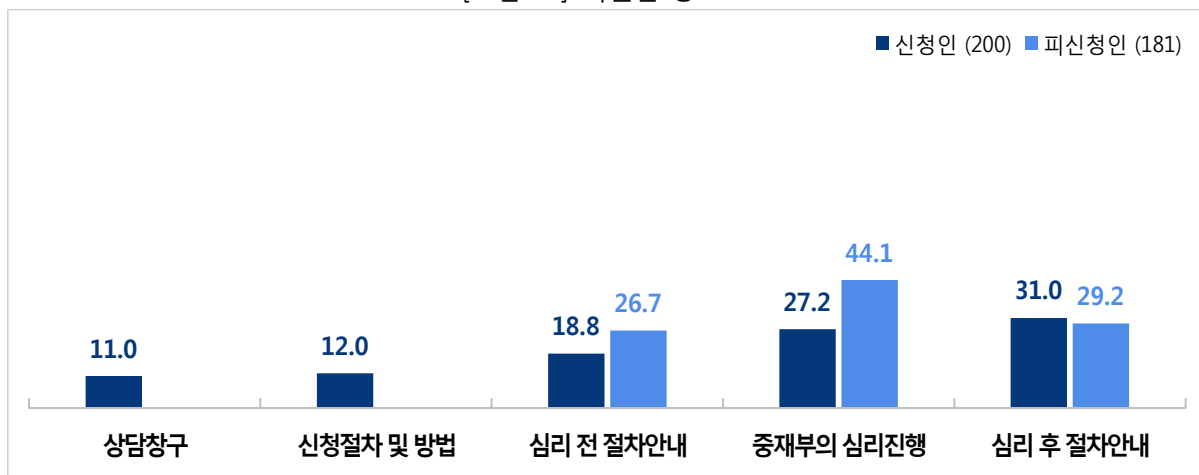


[Base = (), 단위 = 점]

3) 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인 차원별 중요도를 살펴보면, ‘심리 후 절차안내’(31.0%) > ‘중재부의 심리진행’(27.2%) > ‘심리 전 절차안내’(18.8%) > ‘신청절차 및 방법’(12.0%) > ‘상담창구’(11.0%) 순으로 나타남
- 피신청인 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(44.1%) > ‘심리 후 절차안내’(29.2%) > ‘심리 전 절차안내’(26.7%) 순으로 나타남
- 신청인은 ‘심리 후 절차 안내’가 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치며, 피신청인은 ‘중재부의 심리진행’이 가장 큰 영향을 미치는 것으로 보임
- 차원별 중요도는 ‘100/전체 차원 수 = 평균 중요도’이므로 신청인 차원 중요도 평균값은 20.0%, 피신청인은 33.3%로 비교에 주의를 요함

[그림 23] 차원별 중요도

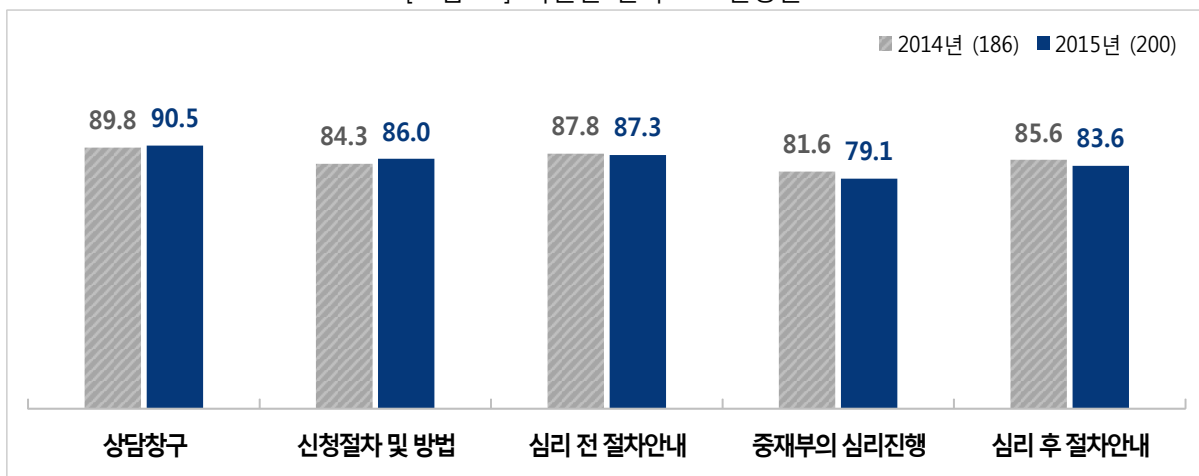


[Base = (), 단위 = %]

4) 차원별 만족도

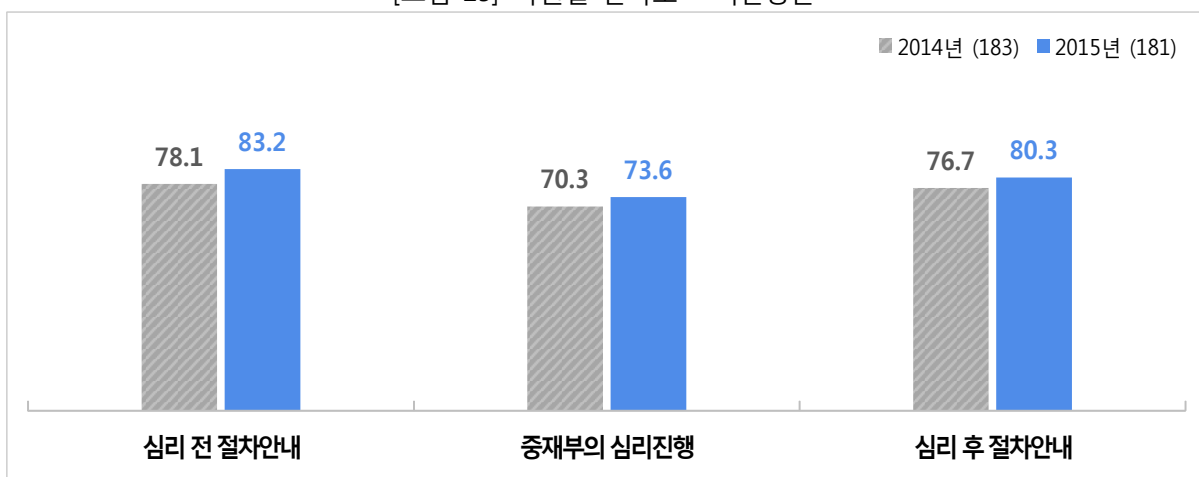
- 신청인 차원별 만족도는 ‘상담창구’가 90.5점으로 가장 높았으며, ‘심리 전 절차안내’(87.3점) > ‘신청절차 및 방법’(86.0점) > ‘심리 후 절차안내’(83.6점) > ‘중재부의 심리진행’(79.1점) 순으로 나타남. 2014년 대비 ‘신청절차 및 방법’ 차원의 만족도가 1.7점 상승함
- 차원별 중요도가 낮게 조사된 차원의 만족도는 전년도와 유사하거나 높게 나타났으나, 차원별 중요도가 높게 나타난 ‘심리 후 절차안내’와 ‘중재부 심리진행’ 차원의 만족도가 전년도보다 낮게 나타나 종합만족도가 하락함
- 피신청인 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차안내’(83.2점) > ‘심리 후 절차안내’(80.3점) > ‘중재부의 심리진행’(73.6점) 순으로 나타남. 2014년 대비 모든 차원의 만족도가 상승한 가운데, ‘심리 전 절차안내’ 차원의 만족도가 가장 큰 폭 상승(+5.1점)함

[그림 24] 차원별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 25] 차원별 만족도 - 피신청인

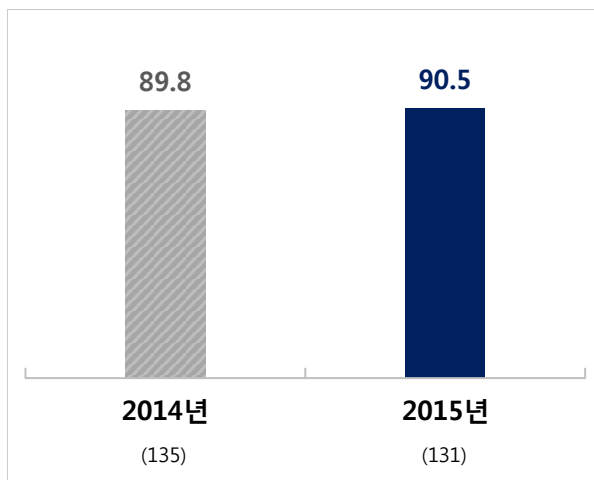


[Base = (), 단위 = 점]

(1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

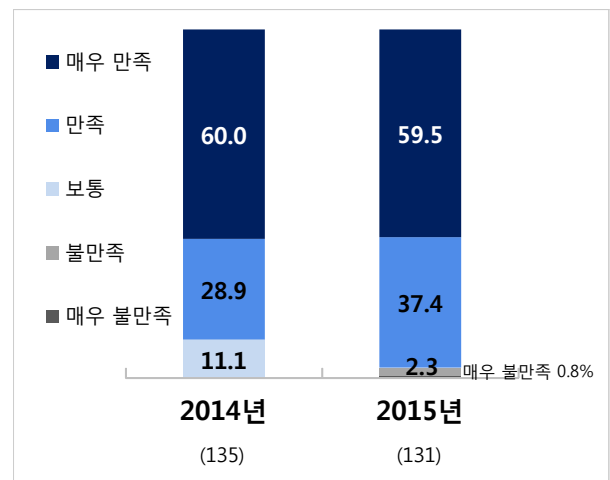
- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 90.5점으로, 2014년 대비 0.7점 상승함
- 응답자의 59.5%가 '매우 만족', 37.4%가 '만족'이라고 응답하여, 2014년에 비해 '만족' 응답 비율이 8.5%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 96.9%로, 2014년 88.9%에 비해 8.0%p 증가함

[그림 26] '상담창구' 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

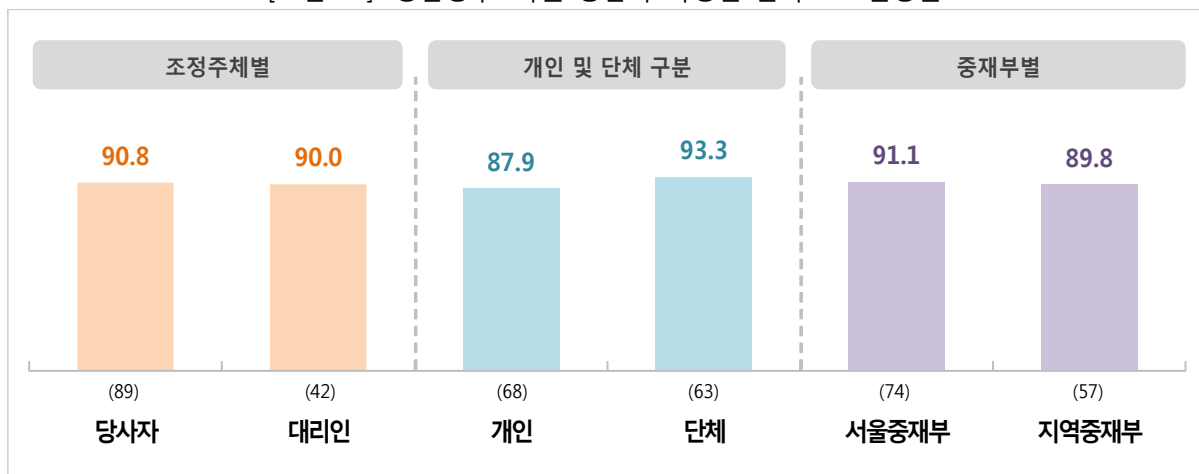
[그림 27] '상담창구' 차원 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 큰 차이가 없으며, 단체 명의로 신청한 신청인의 만족도가 개인 신청인보다 높게, 중재부별로는 서울중재부 이용 신청인의 만족도가 지역중재부 이용 신청인보다 높게 나타남

[그림 28] '상담창구' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

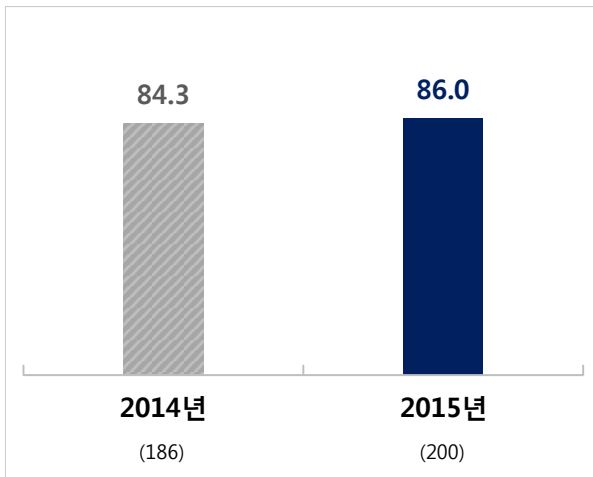


[Base = (), 단위 = 점]

(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

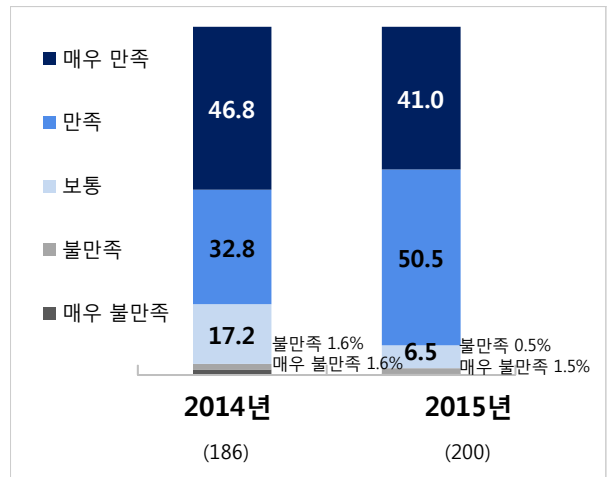
- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 86.0점으로, 2014년 대비 1.7점 상승함
- 응답자의 41.0%가 '매우 만족', 50.5%가 '만족'이라고 응답하여, 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 5.8%p 감소, '만족' 응답 비율은 17.7%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 91.5%로, 2014년 79.6%에 비해 11.9%p 증가함

[그림 29] '신청절차 및 방법' 차원 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

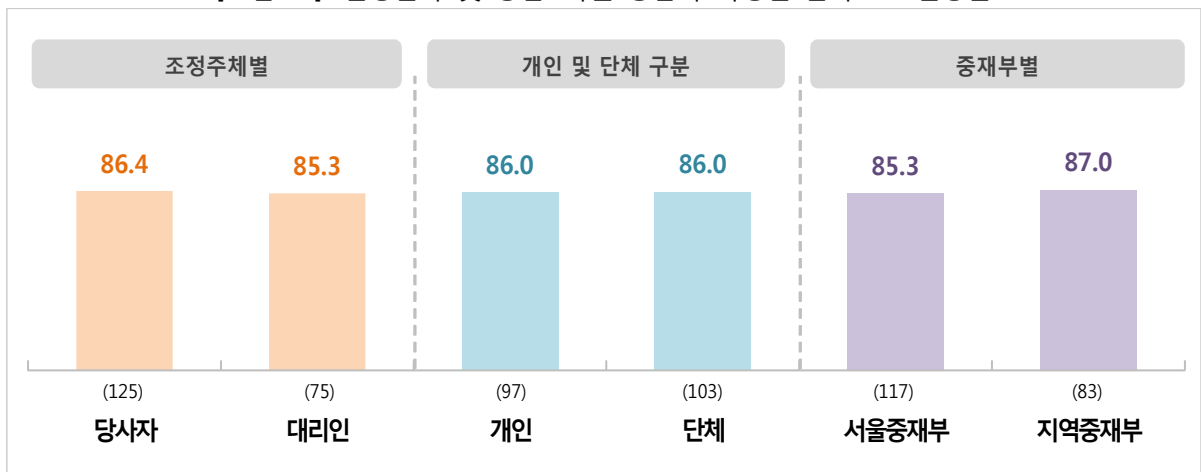
[그림 30] '신청절차 및 방법' 차원 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 당사자의 만족도가 대리인보다 높으며, 중재부별로는 지역중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남

[그림 31] '신청절차 및 방법' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

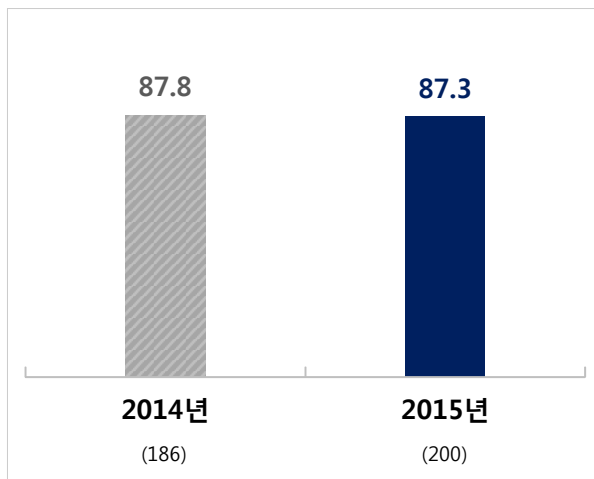


[Base = (), 단위 = 점]

(3) '심리 전 절차안내' 차원 만족도

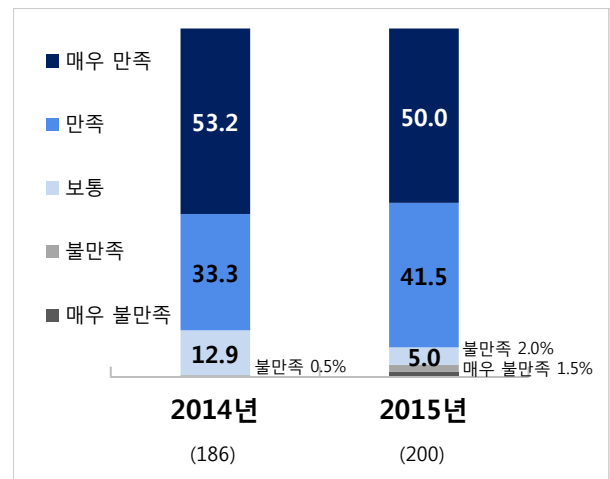
- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 만족도는 87.3점으로, 2014년 대비 0.5점 하락함
- 응답자의 50.0%가 '매우 만족', 41.5%가 '만족'이라고 응답하여, 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 3.2%p 감소하였으며, '만족' 응답 비율은 8.2%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 91.5%로, 2014년 86.5%에 비해 5.0%p 증가함

[그림 32] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

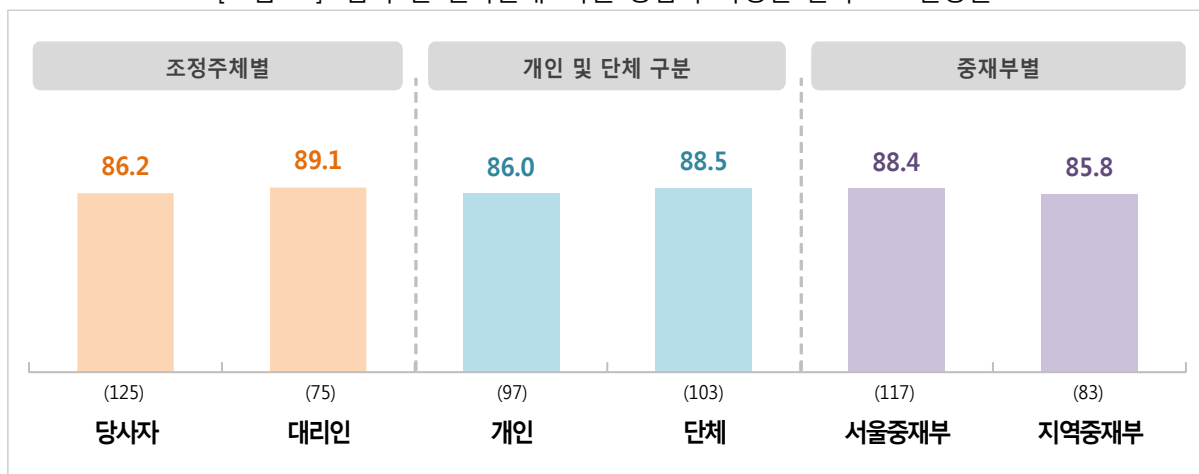
[그림 33] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 '대리인' 자격으로 출석한 신청인이, '개인' 신청인보다 '단체' 명의로 신청한 신청인이, 중재부별로는 '서울중재부' 이용 신청인들의 만족도가 높게 나타남

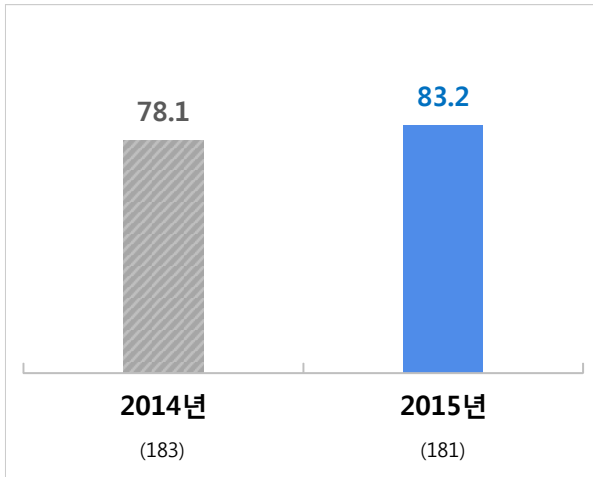
[그림 34] '심리 전 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

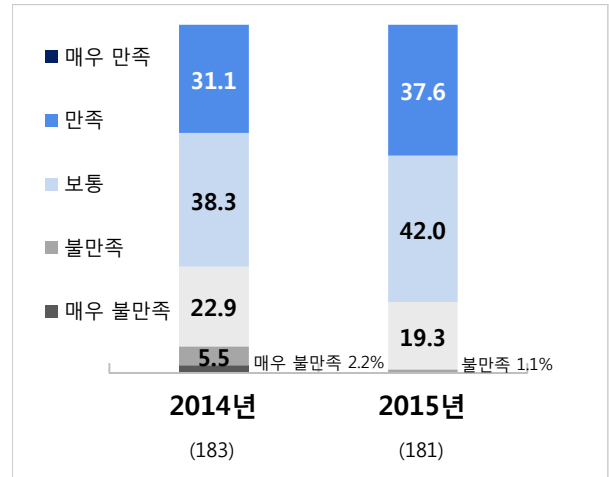
- 피신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 만족도는 83.2점으로, 2014년 대비 5.1점 상승함
- 응답자의 37.6%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 42.0%임. 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 6.5%p, '만족' 응답 비율은 3.7%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 79.6%로, 2014년 69.4%에 비해 10.2%p 증가함

[그림 35] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

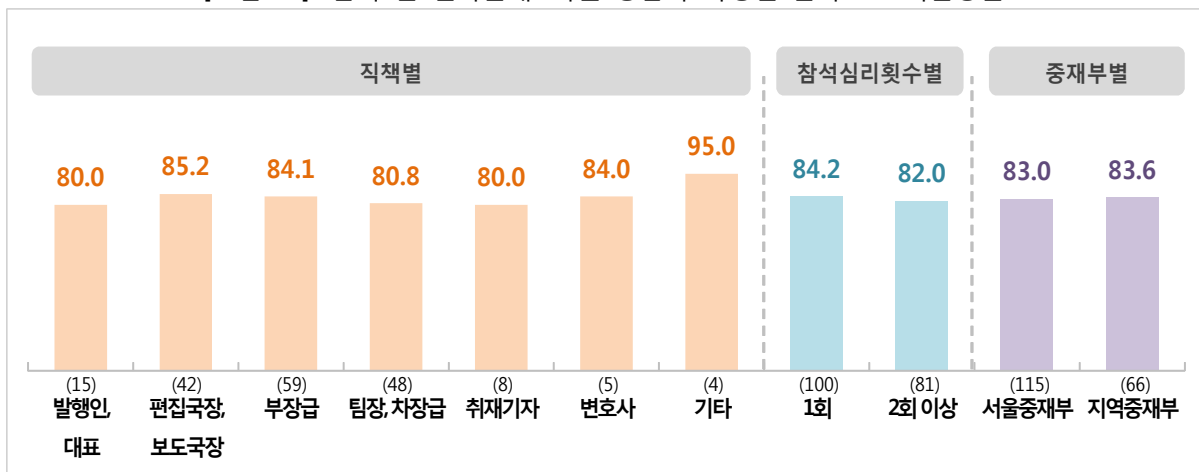
[그림 36] '심리 전 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 피신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 편집국장, 보도국장 직책 피신청인의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 참석심리 횟수별로는 심리에 처음 출석한 피신청인의 만족도가 2회 이상 출석한 피신청인보다 높게 나타남. 한편, 중재부별로는 큰 차이를 보이지 않음

[그림 37] '심리 전 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인

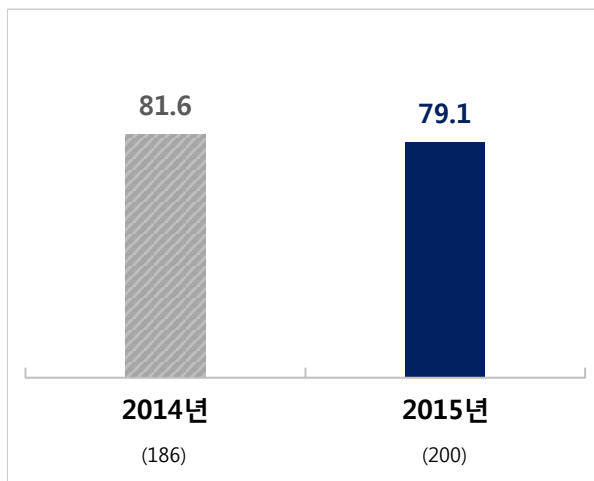


[Base = (), 단위 = 점]

(4) '중재부의 심리진행' 차원 만족도

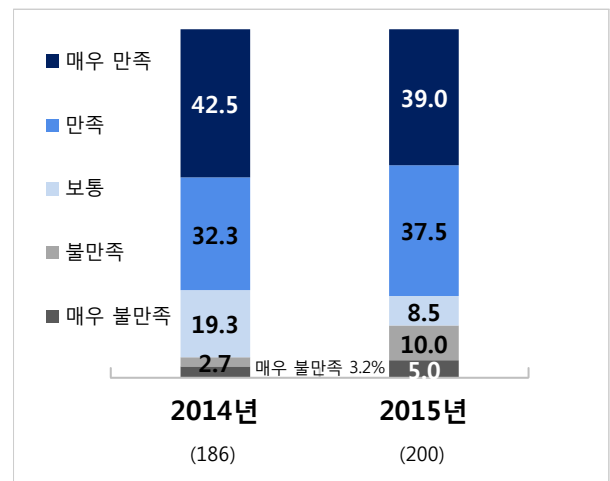
- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 79.1점으로, 2014년 대비 2.5점 하락함
- 응답자의 39.0%가 '매우 만족', 37.5%가 '만족'이라고 응답하여, 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 3.5%p 감소하였으며, '만족' 응답 비율은 5.2%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 76.5%로, 2014년 74.8%에 비해 1.7%p 증가한 반면, 불만족한다('매우 불만족' + '불만족')고 응답한 비율은 2014년에 비해 9.1%p 증가하여 만족도가 하락한 것으로 보임

[그림 38] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

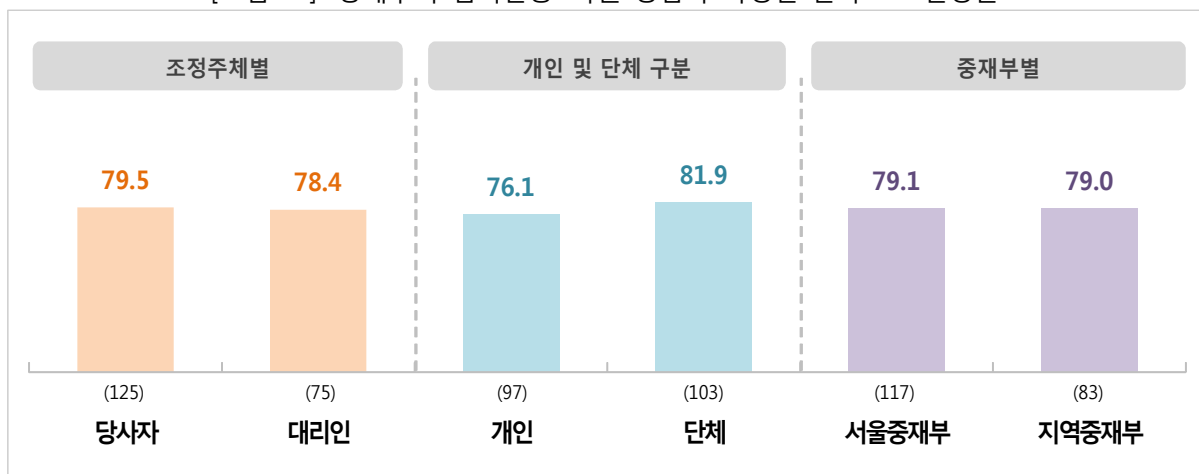
[그림 39] '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률 - 신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 '당사자' 자격으로 출석한 신청인, '개인' 신청인보다 '단체' 명의로 신청한 신청인의 만족도가 높게 나타나며, 중재부별로는 차이가 없음

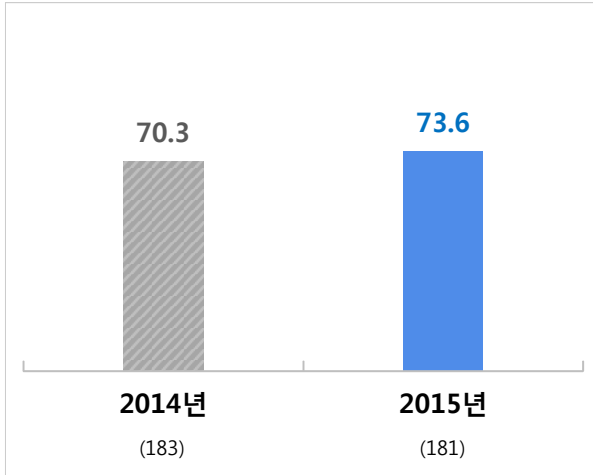
[그림 40] '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

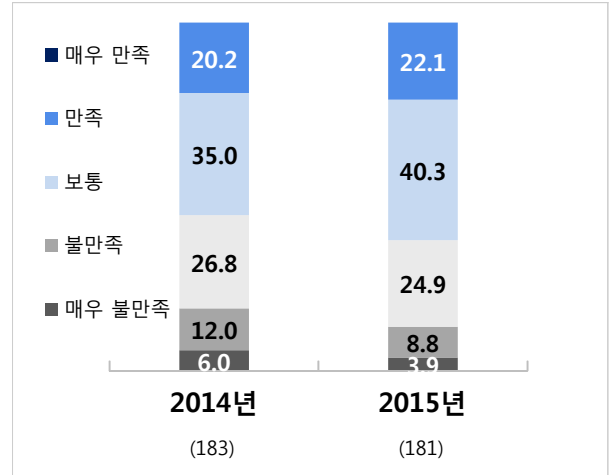
- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 73.6점으로, 2014년 대비 3.3점 상승함
- 응답자의 22.1%가 ‘매우 만족’, 40.3%가 ‘만족’이라고 응답하여, 2014년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율은 1.9%p, ‘만족’ 응답 비율은 5.3%p 증가함
- 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 62.4%로, 2014년 55.2%에 비해 7.2%p 증가하여 만족도가 상승한 것으로 보임

[그림 41] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

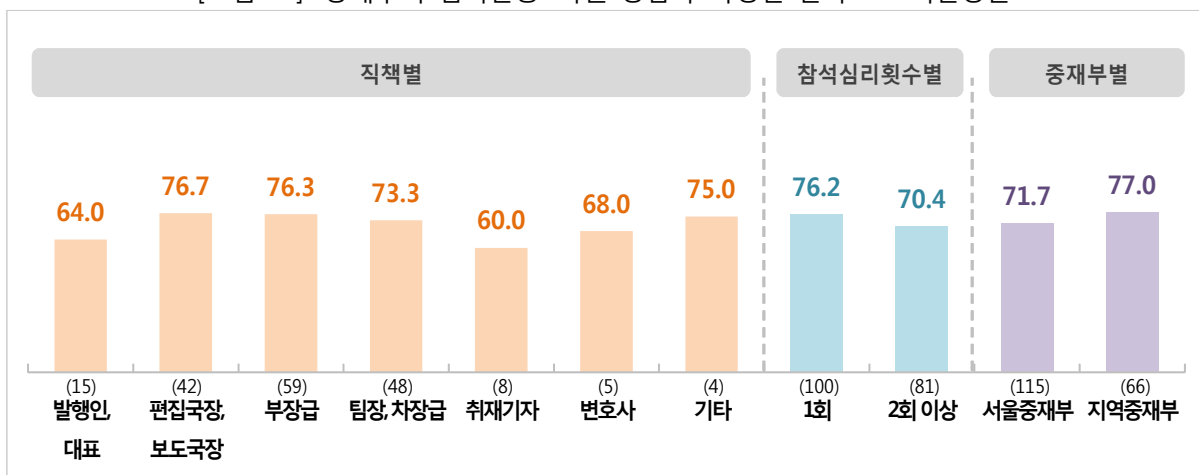
[그림 42] ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도 응답률 - 피신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 편집국장, 보도국장과 부장급 직책 피신청인의 만족도가 높으며, 참석심리 횟수별로는 심리에 처음 출석한 피신청인의 만족도가 2회 이상 출석한 피신청인보다 높게 나타남. 중재부별로는 지역중재부 이용 피신청인의 만족도가 높음

[그림 43] ‘중재부의 심리진행’ 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인

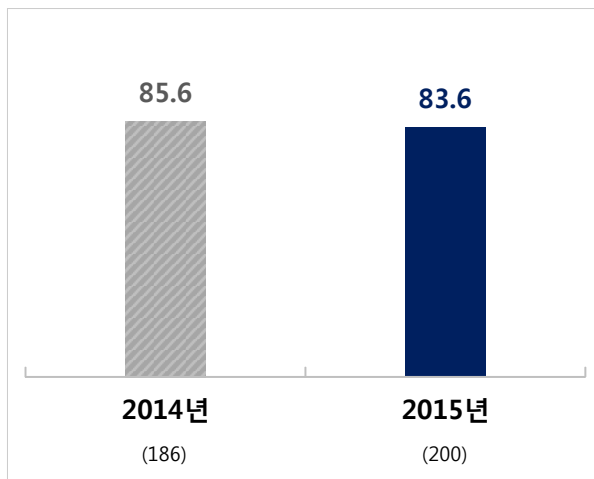


[Base = (), 단위 = 점]

(5) '심리 후 절차안내' 차원 만족도

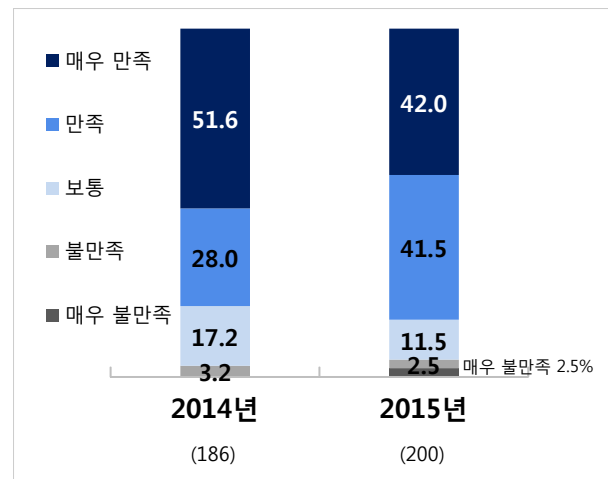
- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 83.6점으로, 2014년 대비 2.0점 하락함
- '심리 후 절차안내' 응답자의 42.0%가 '매우 만족', 41.5%가 '만족'이라고 응답하여, 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 9.6%p 감소, '만족' 응답 비율은 13.5%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 83.5%로, 2014년 79.6%에 비해 3.9%p 증가함

[그림 44] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

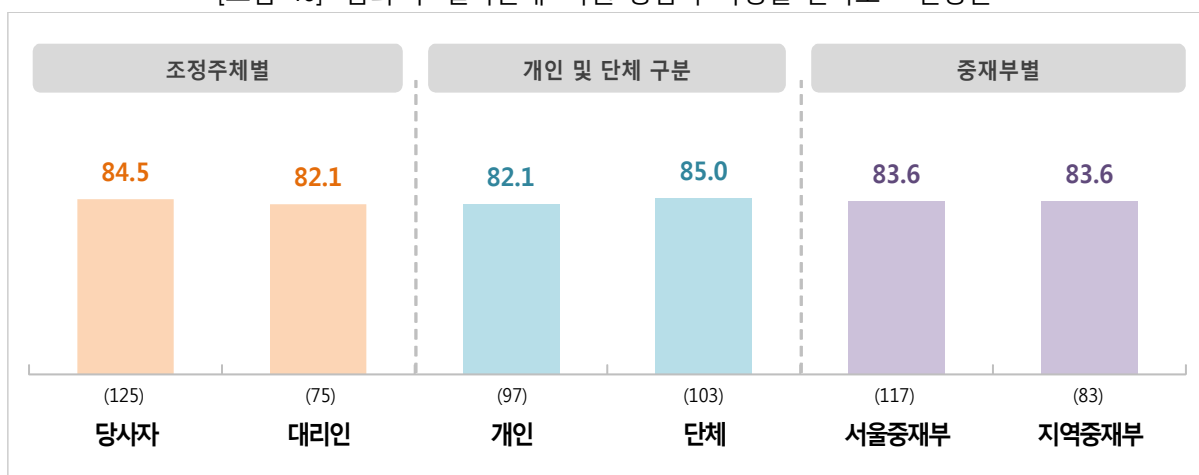
[그림 45] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 '당사자' 자격으로 출석한 신청인의 만족도가 높으며, '단체' 명의로 신청한 신청인의 만족도가 '개인' 신청인보다 높게 나타남

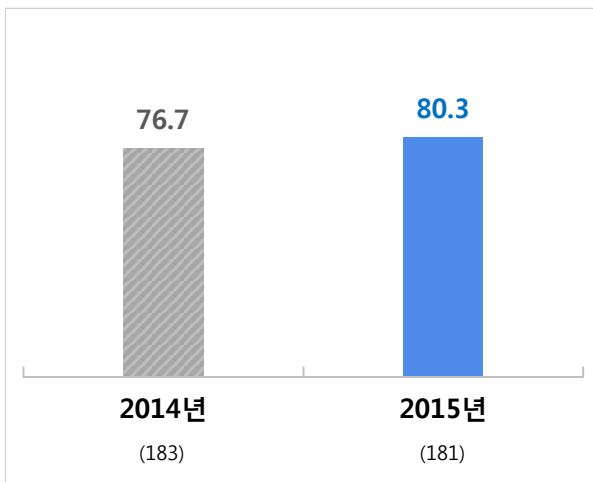
[그림 46] '심리 후 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

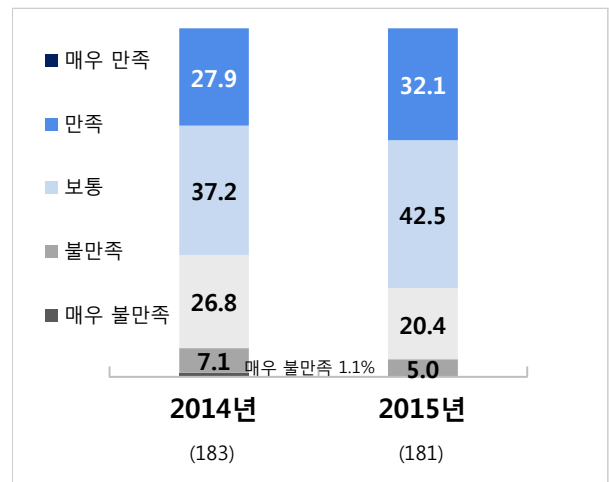
- 피신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 만족도는 80.3점으로, 2014년 대비 3.6점 상승함
- '심리 후 절차안내' 응답자의 32.1%가 '매우 만족'이라고 응답하였으며, '만족'이라고 응답한 비율은 42.5%임. 2014년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 4.2%p, '만족' 응답 비율은 5.3%p 증가함
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 74.6%로, 2014년 65.1%에 비해 9.5%p 증가함

[그림 47] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

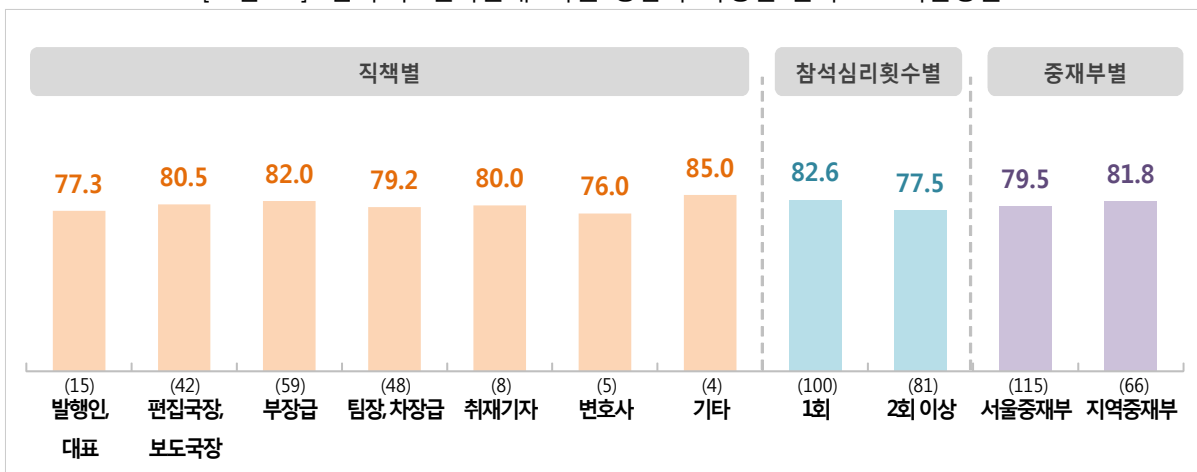
[그림 48] '심리 후 절차안내' 차원 만족도 응답률 - 피신청인



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 부장급 직책 피신청인의 만족도가 가장 높게 나타났으며, 참석심리 횟수별로는 심리에 처음 출석한 피신청인의 만족도가 2회 이상 출석한 피신청인보다 높게 나타남. 중재부별로는 지역중재부 이용 피신청인의 만족도가 높음

[그림 49] '심리 후 절차안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인



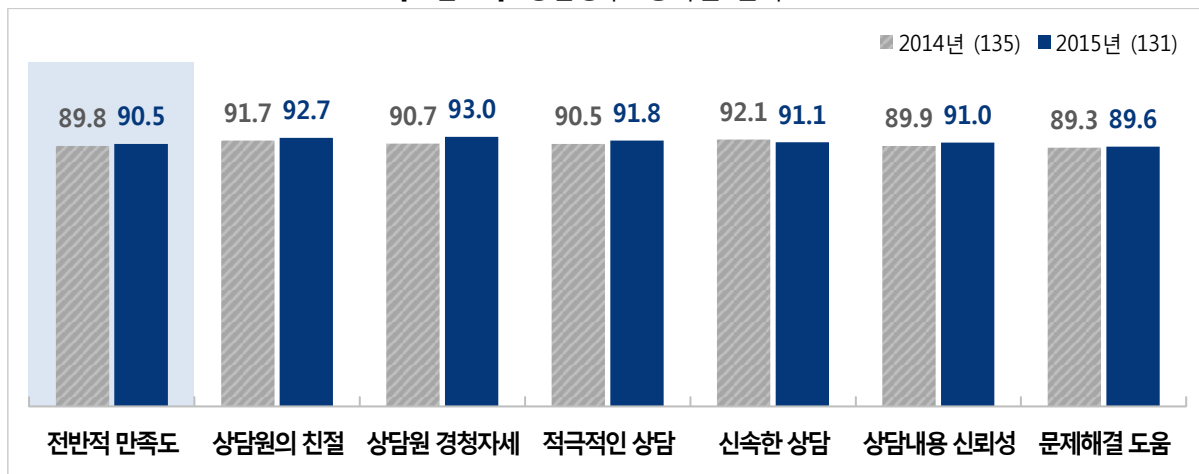
[Base = (), 단위 = 점]

5) 항목별 만족도

(1) [신청인] '상담창구' 항목별 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 세부 항목별 만족도는 '상담원의 경청자세' 항목이 93.0점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '상담원의 친절'(92.7점) > '적극적인 상담'(91.8점) > '신속한 상담'(91.1점) > '상담내용의 신뢰성'(91.0점) > '문제해결에 도움'(89.6점) 순임
- 2014년 대비 '신속한 상담'을 제외한 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데 '상담원의 경청자세' 항목이 가장 큰 폭(+2.3점) 상승함

[그림 50] '상담창구' 항목별 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[표 14] '상담창구' 항목별 만족도 응답률

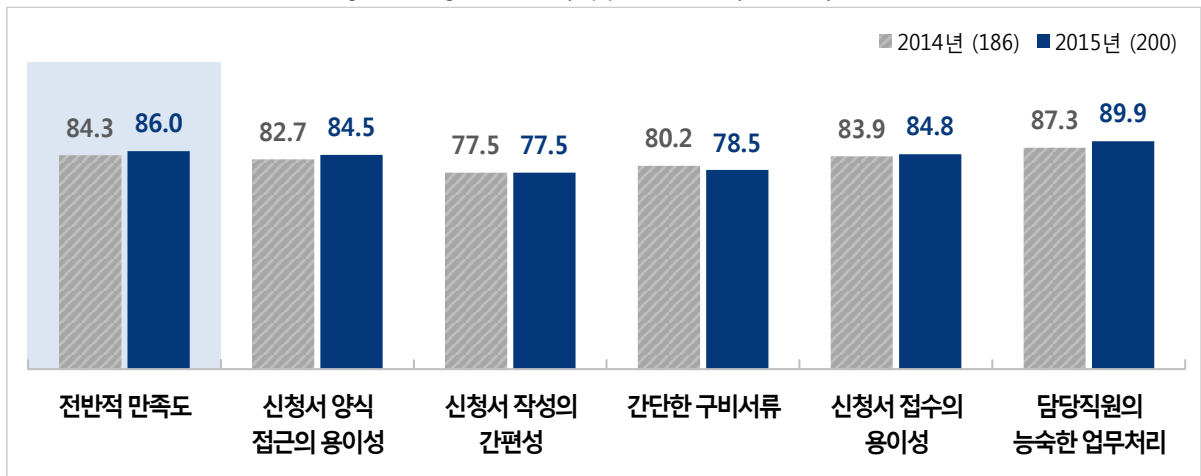
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
상담원의 친절	67.9	29.0	2.3	0.0	0.8	96.9	2.3	0.8
상담원의 경청자세	67.9	29.0	3.1	0.0	0.0	96.9	3.1	0.0
적극적인 상담	66.4	27.5	5.3	0.0	0.8	93.9	5.3	0.8
신속한 상담	60.3	35.1	4.6	0.0	0.0	95.4	4.6	0.0
상담내용의 신뢰성	64.9	26.7	7.6	0.0	0.8	91.6	7.6	0.8
문제 해결에 도움	61.8	29.0	5.3	3.1	0.8	90.8	5.3	3.9

[단위 = %]

(2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도

- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 세부 항목별 만족도는 '담당직원의 능숙한 업무처리' 항목이 89.9점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '신청서 접수용 용이성'(84.8점) > '신청서 양식 접근용 용이성'(84.5점) > '간단한 구비서류'(78.5점) > '신청서 작성의 간편성'(77.5점) 순임
- 2014년 대비 '간단한 구비서류'와 '신청서 작성의 간편성' 항목을 제외한 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데, '담당직원의 능숙한 업무처리'(+2.6점) 항목이 가장 큰 폭 상승함

[그림 51] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[표 15] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률

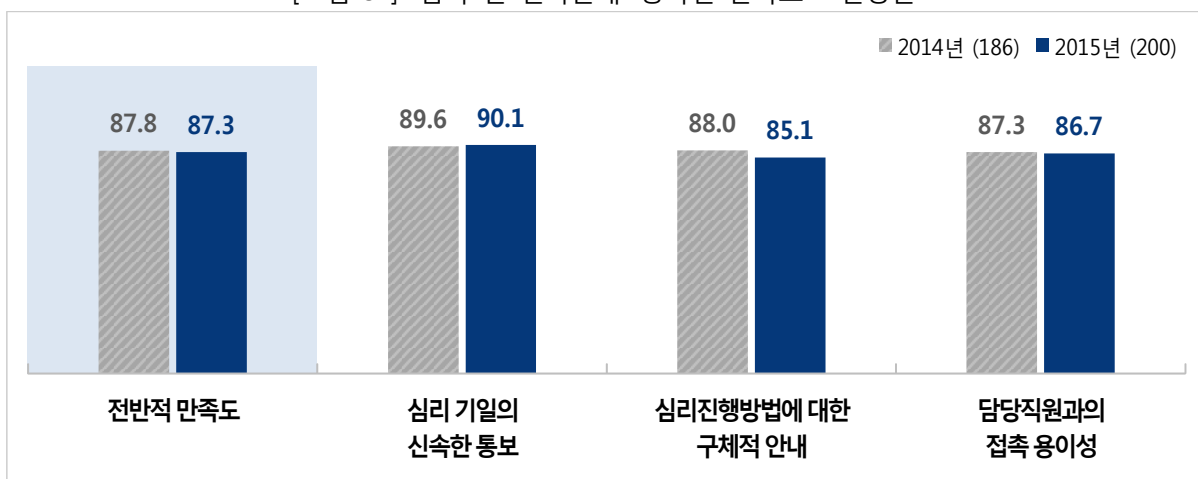
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
신청서 양식 접근용 용이성	43.0	40.5	13.5	2.0	1.0	83.5	13.5	3.0
신청서 작성의 간편성	29.5	37.0	25.5	7.5	0.5	66.5	25.5	8.0
간단한 구비서류	32.5	36.0	24.0	6.5	1.0	68.5	24.0	7.5
신청서 접수용 용이성	46.0	38.0	11.0	4.0	1.0	84.0	11.0	5.0
담당직원의 능숙한 업무처리	59.5	31.5	8.0	1.0	0.0	91.0	8.0	1.0

[단위 = %]

(3) '심리 전 절차안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'가 90.1점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '담당직원과의 접촉 용이성'(86.7점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(85.1점) 순임
- 2014년 대비 '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(-2.9점)와 '담당직원과의 접촉 용이성'(-0.6점) 항목이 하락함

[그림 52] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

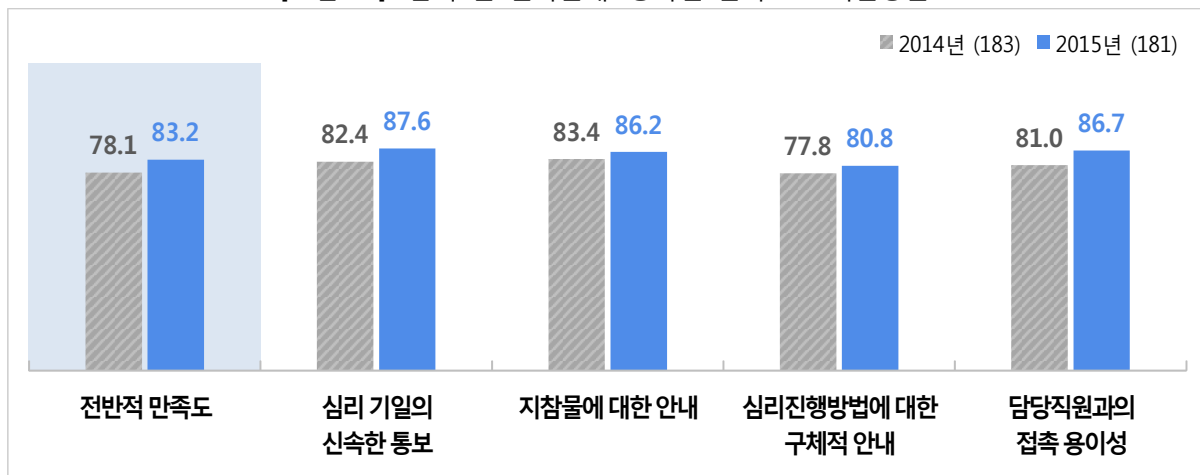
[표 16] '심리 전 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	62.5	28.5	7.0	1.0	1.0	91.0	7.0	2.0
심리진행방법에 대한 구체적 안내	52.5	27.5	15.0	3.0	2.0	80.0	15.0	5.0
담당직원과의 접촉 용이성	54.0	31.0	11.5	1.5	2.0	85.0	11.5	3.5

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘심리 전 절차안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘심리 기일의 신속한 통보’가 87.6점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(86.7점) > ‘지참물에 대한 안내’(86.2점) > ‘심리진행방법에 대한 구체적 안내’(80.8점) 순임
- 2014년 대비 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데, ‘담당직원과의 접촉 용이성’(+5.7점) 항목이 가장 큰 폭 상승함

[그림 53] ‘심리 전 절차안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 17] ‘심리 전 절차안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

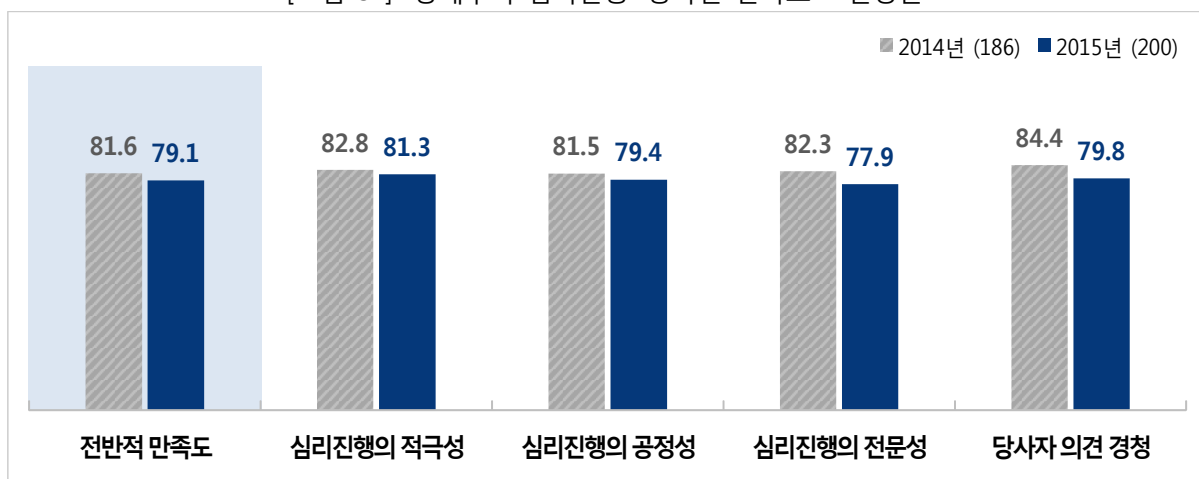
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리 기일의 신속한 통보	50.3	39.8	7.7	2.2	0.0	90.1	7.7	2.2
지참물에 대한 안내	48.6	36.5	12.1	2.8	0.0	85.1	12.1	2.8
심리진행방법에 대한 구체적 안내	40.3	31.5	21.5	5.0	1.7	71.8	21.5	6.7
담당직원과의 접촉 용이성	50.8	35.4	11.0	2.2	0.6	86.2	11.0	2.8

[단위 = %]

(4) '중재부의 심리진행' 항목별 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'이 81.3점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '당사자 의견 경청'(79.8점) > '심리진행의 공정성'(79.4점) > '심리진행의 전문성'(77.9점) 순임
- 2014년 대비 전 항목이 하락한 가운데, '당사자 의견 경청'(-4.6점)과 '심리진행의 전문성'(-4.4점) 항목의 하락폭이 상대적으로 크게 나타남

[그림 54] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

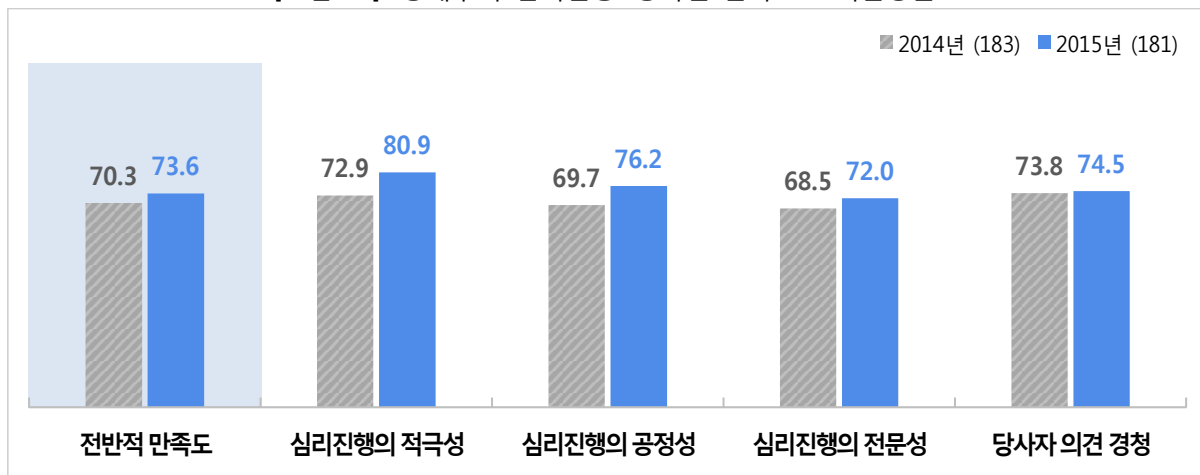
[표 18] '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	45.0	31.5	13.0	6.0	4.5	76.5	13.0	10.5
심리진행의 공정성	43.0	28.5	17.5	4.5	6.5	71.5	17.5	11.0
심리진행의 전문성	41.5	26.5	17.0	10.0	5.0	68.0	17.0	15.0
당사자 의견 경청	42.0	31.0	16.0	6.0	5.0	73.0	16.0	11.0

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 적극성’이 80.9점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘심리진행의 공정성’(76.2점) > ‘당사자 의견 경청’(74.5점) > ‘심리진행의 전문성’(72.0점) 순임
- 2014년 대비 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데, ‘심리진행의 적극성’(+8.0점) 항목이 가장 큰 폭 상승함

[그림 55] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[표 19] ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

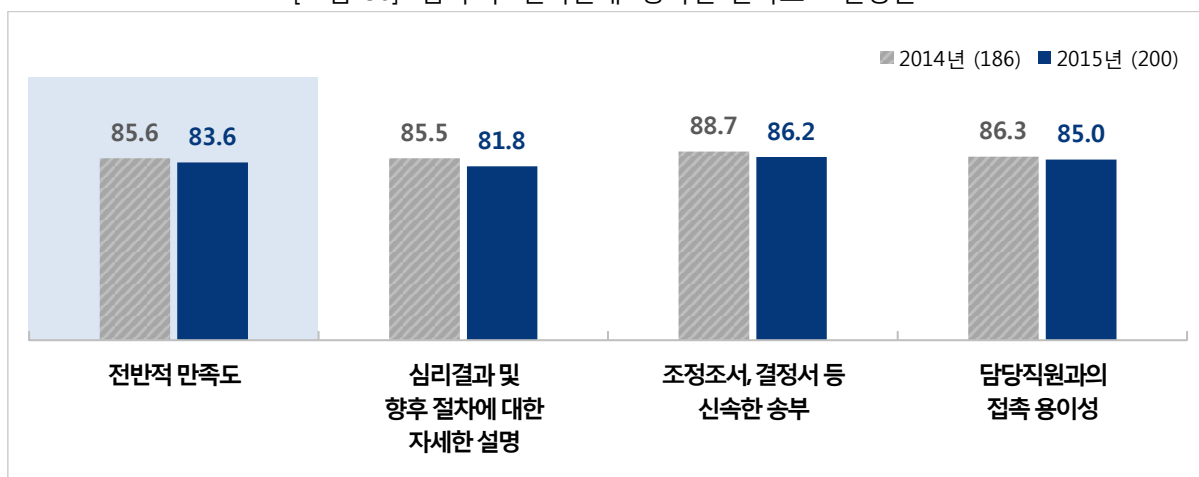
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리진행의 적극성	32.6	44.2	19.3	2.8	1.1	76.8	19.3	3.9
심리진행의 공정성	28.7	40.4	17.7	9.9	3.3	69.1	17.7	13.2
심리진행의 전문성	24.3	32.6	26.0	13.3	3.8	56.9	26.0	17.1
당사자 의견 경청	28.2	35.9	22.1	7.7	6.1	64.1	22.1	13.8

[단위 = %]

(5) '심리 후 절차안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'가 86.2점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '담당직원과의 접촉 용이성'(85.0점) > '심리 결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(81.8점) 순임
- 2014년 대비 전 항목이 하락한 가운데, '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(-3.7점) 항목이 가장 큰 폭 하락함

[그림 56] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 - 신청인



* 심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명의 2014년 점수는
'결과에 대한 설명'과 '향후 절차에 대한 설명' 2개 문항의 평균값임
[Base = (), 단위 = 점]

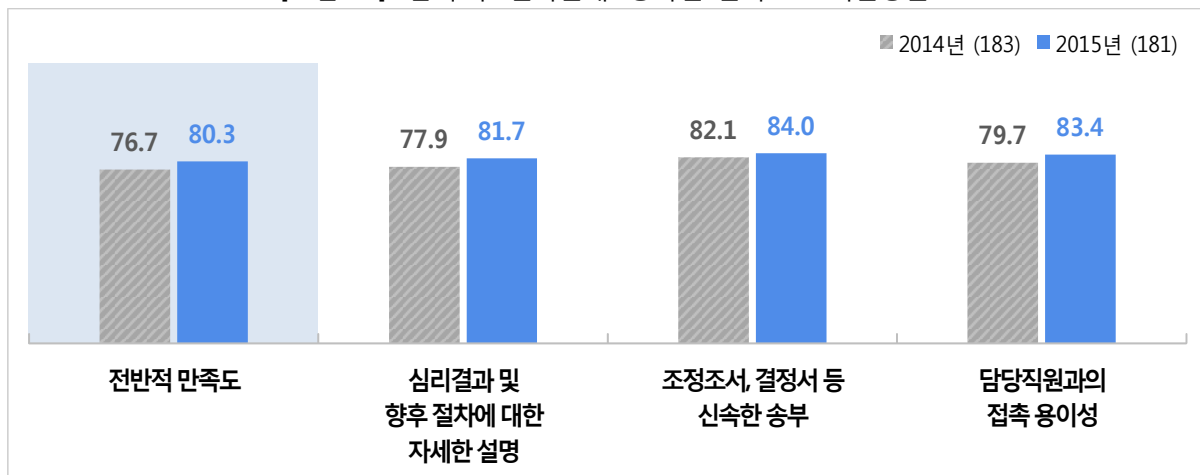
[표 20] '심리 후 절차안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	42.0	35.5	14.5	5.5	2.5	77.5	14.5	8.0
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	48.5	38.5	10.5	0.5	2.0	87.0	10.5	2.5
담당직원과의 접촉 용이성	48.5	34.5	13.0	1.5	2.5	83.0	13.0	4.0

[단위 = %]

- 피신청인의 ‘심리 후 절차안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’가 84.0점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(83.4점) > ‘심리 결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’(81.7점) 순임
- 2014년 대비 모든 항목의 만족도가 상승한 가운데, ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’(+3.8점) 항목이 가장 큰 폭 상승함

[그림 57] ‘심리 후 절차안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



* ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’ 항목의 2014년 점수는 ‘결과에 대한 설명’과 ‘향후 절차에 대한 설명’ 2개 문항의 평균값임
[Base = (), 단위 = 점]

[표 21] ‘심리 후 절차안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

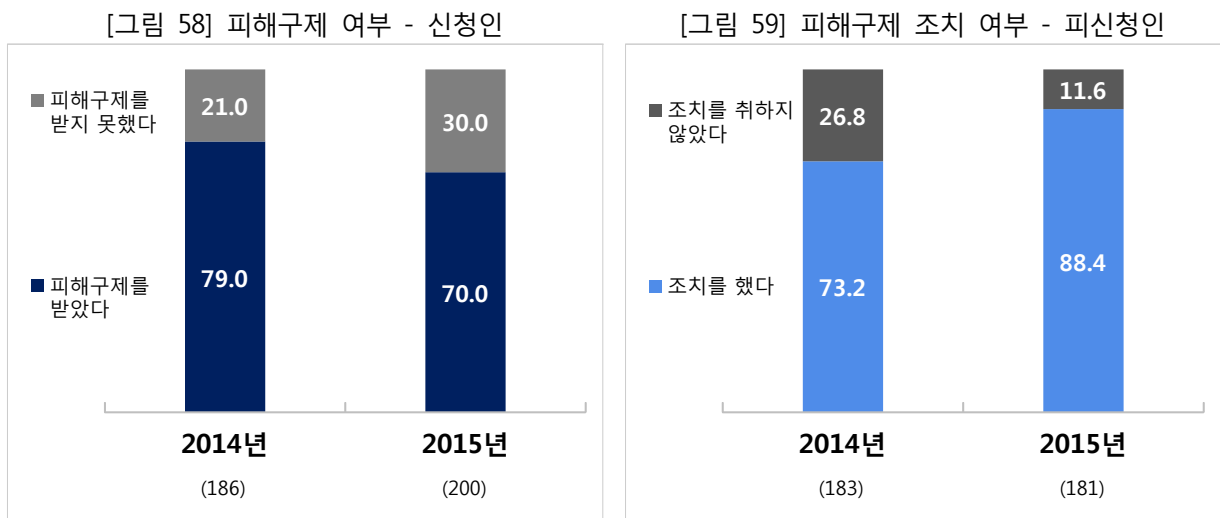
구 분	응답률					총 합		
	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	37.0	40.9	16.0	5.5	0.6	77.9	16.0	6.1
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	43.1	38.1	14.4	4.4	0.0	81.2	14.4	4.4
담당직원과의 접촉 용이성	40.9	39.2	16.0	3.9	0.0	80.1	16.0	3.9

[단위 = %]

02 피해구제 방법별 만족도

1) 피해구제 여부

- 조정(중재) 신청인 조사 결과, 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 70.0%, 피해구제를 받지 못한 응답자는 30.0%로 나타남
- 조정(중재) 피신청인 조사 결과, 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 88.4%, 취하지 않은 응답자는 11.6%로 나타남

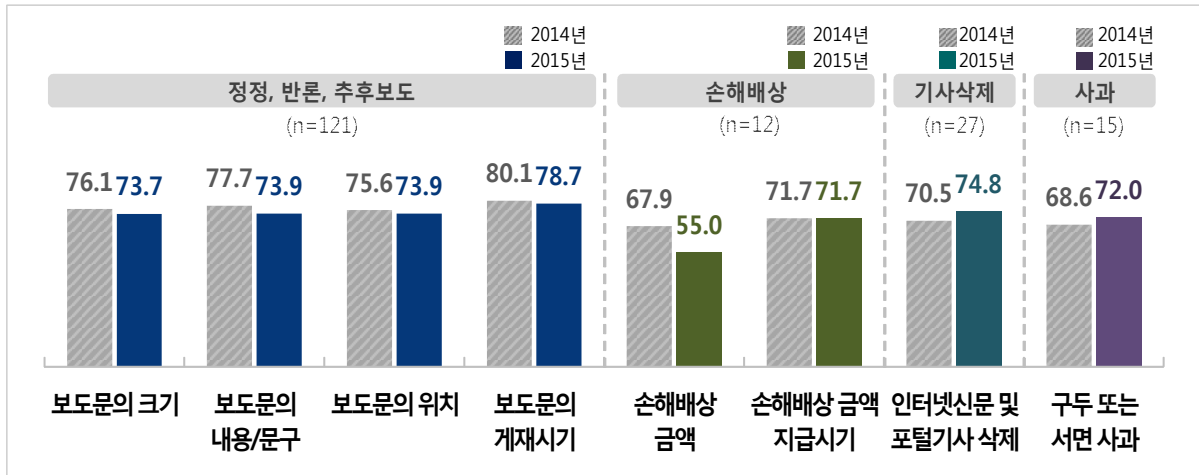


[Base = (), 단위 = %]

2) 피해구제 방법별 만족도

- 정정·반론·추후보도로 피해구제를 받는 신청인은 ‘보도문의 게재시기’에 대해 가장 높은 만족도를 보임
- 손해배상으로 피해구제를 받은 신청인은 손해배상금 지급시기에 대해 지급금액에 비해 상대적으로 더 높은 만족도를 보임

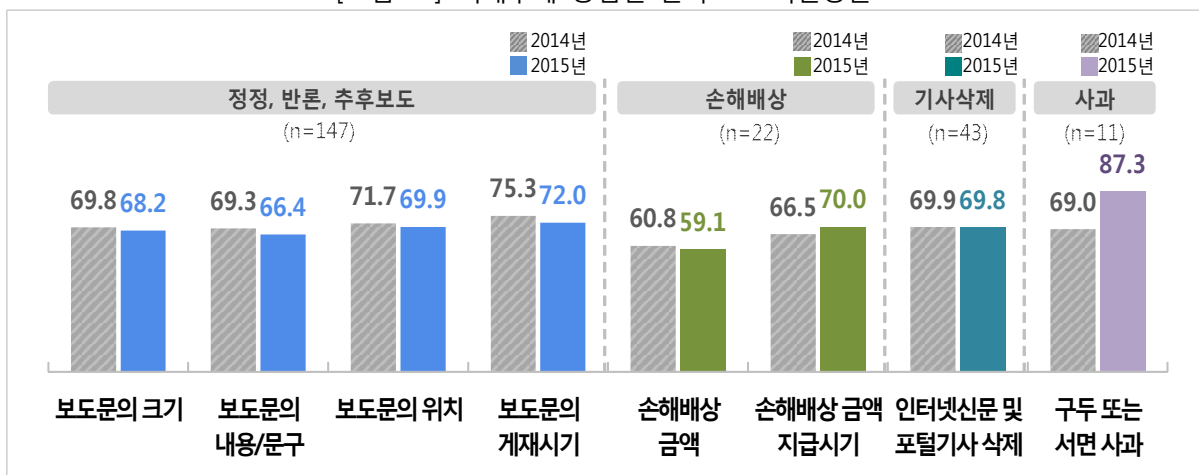
[그림 60] 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

- 정정·반론·추후보도 조치를 취한 피신청인은 ‘보도문의 게재시기’에 대해 가장 높은 만족도를 보임
- ‘구두 또는 서면 사과’를 실시한 피신청인의 만족도가 2014년에 비해 큰 폭으로 상승함

[그림 61] 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인



[Base = 피해구제 방법별 응답자, 단위 = 점]

[표 22] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인

구 분		응답률					총 합		
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
정정, 반론 추후보도 (n=121)	보도문의 크기	22.3	39.7	24.8	10.7	2.5	62.0	24.8	13.2
	보도문의 내용·문구	21.5	41.3	25.6	8.3	3.3	62.8	25.6	11.6
	보도문의 위치	24.8	37.2	24.0	10.7	3.3	62.0	24.0	14.0
	보도문의 게재시기	30.6	42.1	19.0	6.6	1.7	72.7	19.0	8.3
손해배상 (n=12)	손해배상 금액	16.7	8.3	33.3	16.7	25.0	25.0	33.3	41.7
	손해배상 금액 지급시기	25.0	33.3	25.0	8.4	8.3	58.3	25.0	16.7
기사삭제 (n=27)	인터넷신문 및 포털 기사삭제	25.9	40.8	22.2	3.7	7.4	66.7	22.2	11.1
사과 (n=15)	구두 또는 서면 사과	13.3	40.0	40.0	6.7	0.0	53.3	40.0	6.7

[단위 = %]

[표 23] 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인

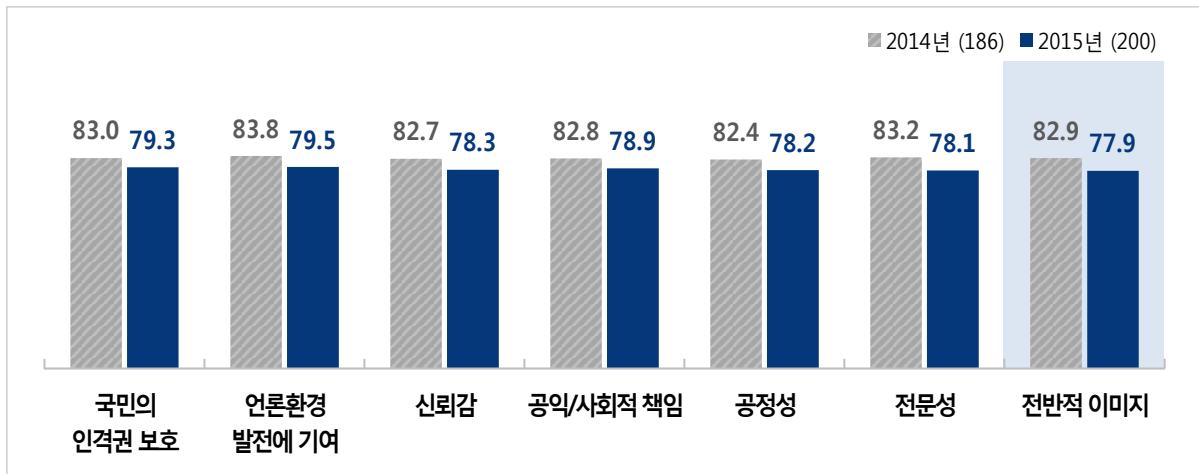
구 분		응답률					총 합		
		매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족	만족	보통	불만족
정정, 반론 추후보도 (n=147)	보도문의 크기	11.6	31.3	45.6	9.5	2.0	42.9	45.6	11.5
	보도문의 내용·문구	11.6	27.2	46.2	11.6	3.4	38.8	46.2	15.0
	보도문의 위치	12.2	34.7	44.2	8.2	0.7	46.9	44.2	8.9
	보도문의 게재시기	14.3	38.1	42.2	4.1	1.3	52.4	42.2	5.4
손해배상 (n=22)	손해배상 금액	9.1	22.7	36.4	18.2	13.6	31.8	36.4	31.8
	손해배상 금액 지급시기	9.1	40.9	40.9	9.1	0.0	50.0	40.9	9.1
기사삭제 (n=43)	인터넷신문 및 포털 기사삭제	14.0	34.8	37.2	14.0	0.0	48.8	37.2	14.0
사과 (n=11)	구두 또는 서면 사과	45.5	45.4	9.1	0.0	0.0	90.9	9.1	0.0

[단위 = %]

03 언론중재위원회 이미지 평가

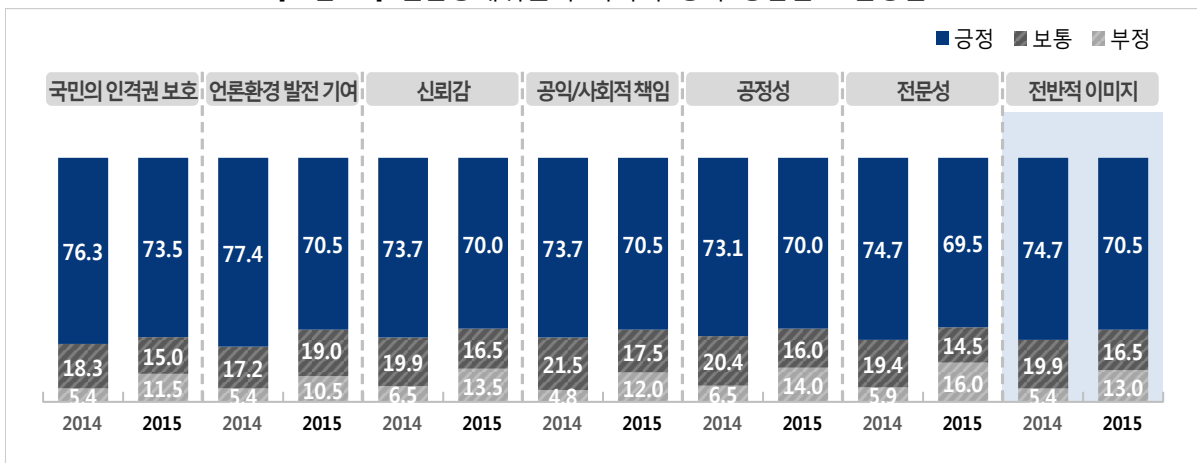
- 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인은 77.9점으로 2014년 대비 5.0점 하락함
- 2014년 대비 모든 항목의 평가가 하락한 가운데, '전문성'(-5.1점) 항목이 가장 큰 폭으로 하락함
- 이미지를 긍정적으로 평가한 신청인은 70.5%로, 2014년(74.7%) 대비 4.2%p 감소함

[그림 62] 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인



[Base = (), 단위 = 점]

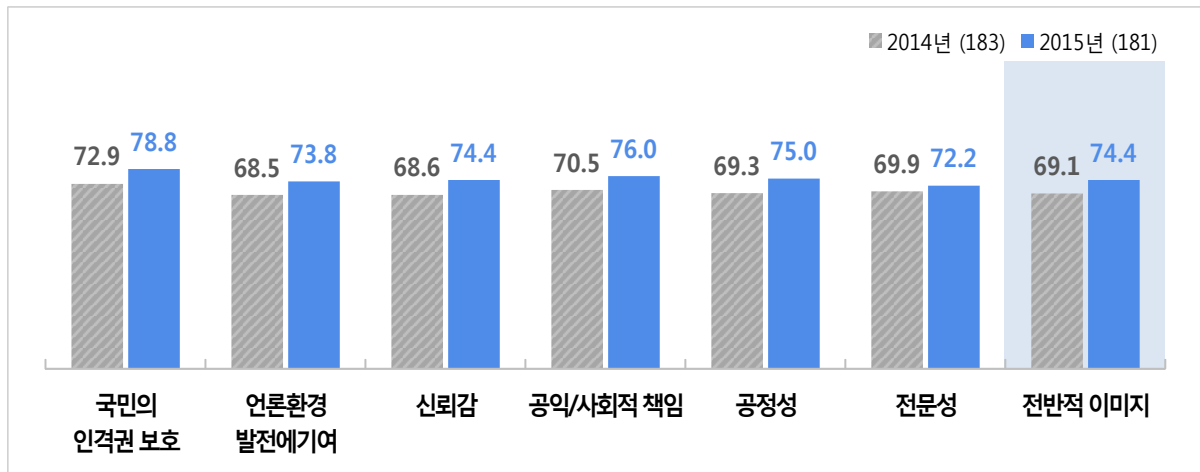
[그림 63] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인



[Base = 이미지평가 응답자, 단위 = %]

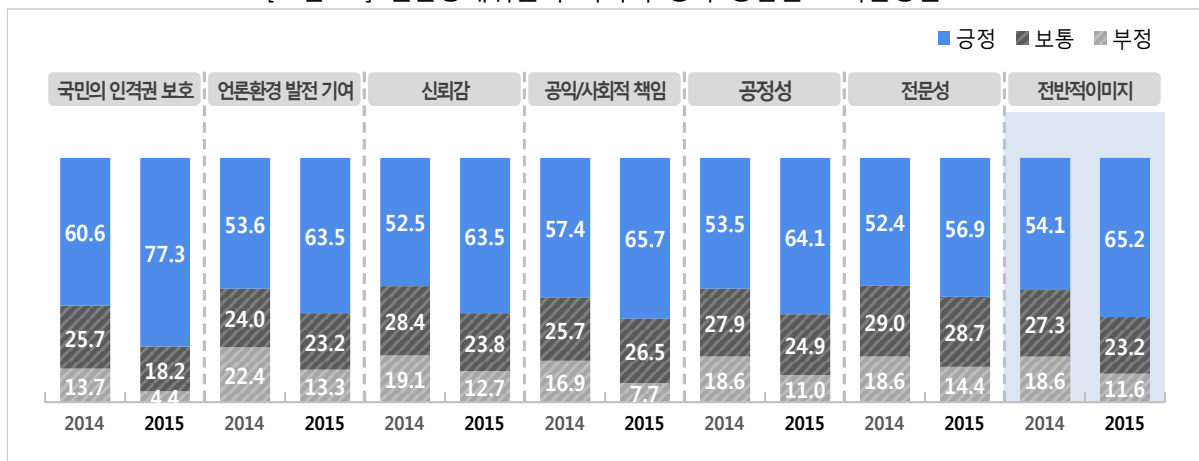
- 피신청인 평가 점수는 74.4점으로, 2014년 대비 5.3점 상승함
- 2014년 대비 모든 항목의 평가가 상승한 가운데, 특히 ‘국민 인격권보호’(+5.9점)가 가장 큰 폭으로 상승함
- 이미지를 긍정적으로 평가한 피신청인은 65.2%로, 2014년(54.1%) 대비 11.1%p 증가함

[그림 64] 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 65] 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인

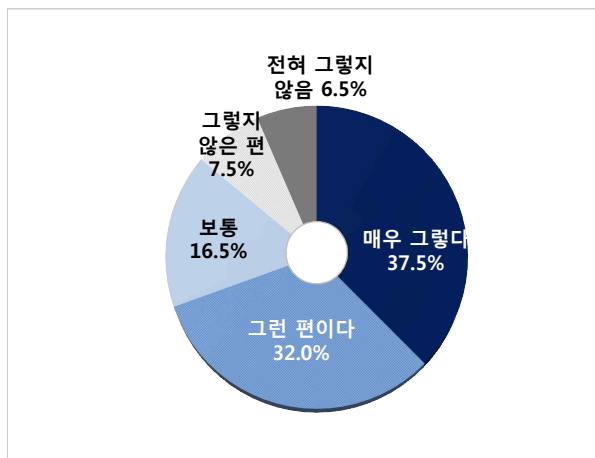


[Base = 이미지평가 응답자, 단위 = %]

04 상대적 공정성 항목 분석 결과

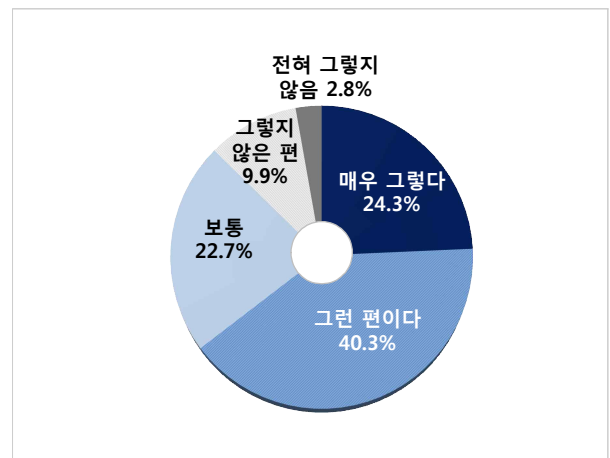
- 상대방과 비교시 언론중재위원회의 조정(중재)과정이 공정했는지에 대해, 신청인의 37.5%가 ‘매우 그렇다’, 32.0%가 ‘그런 편이다’라고 응답하여, 전체의 69.5%가 공정했다고 인식하는 것으로 나타남
- 피신청인의 경우에는 24.3%가 ‘매우 그렇다’, 40.3%가 ‘그런 편이다’라고 응답하여, 전체의 64.6%가 공정했다고 인식하는 것으로 나타남

[그림 66] 상대적 공정성 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 67] 상대적 공정성 - 피신청인



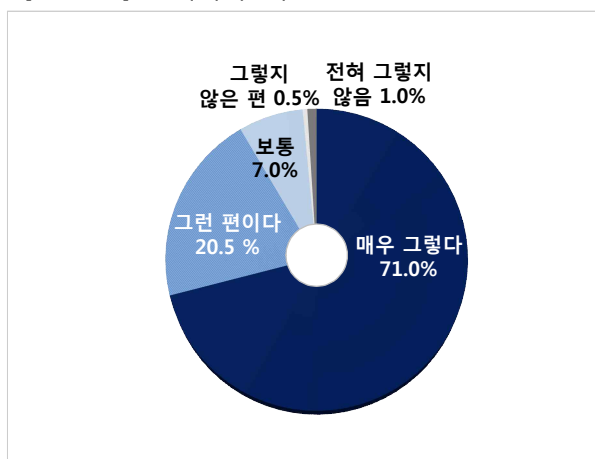
[Base = 181, 단위 = %]

05 침해배제청구권의 신설

1) 침해배제청구권 도입 필요성

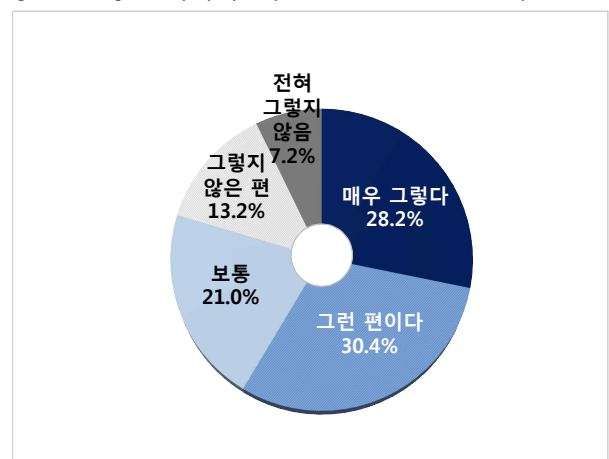
- 침해배제청구권 도입 필요성에 대해, 신청인의 71.0%가 ‘매우 필요하다’고 응답하는 등 전체의 91.5%가 긍정적으로 응답함
- 피신청인은 58.6%가 도입 필요성에 동의하는 것으로 나타나, 인터넷 매체 특성을 반영한 새로운 권리 신설에 대해 대체적으로 찬성하는 것으로 조사됨

[그림 68] 침해배제청구권 도입 필요성 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 69] 침해배제청구권 도입 필요성 - 피신청인

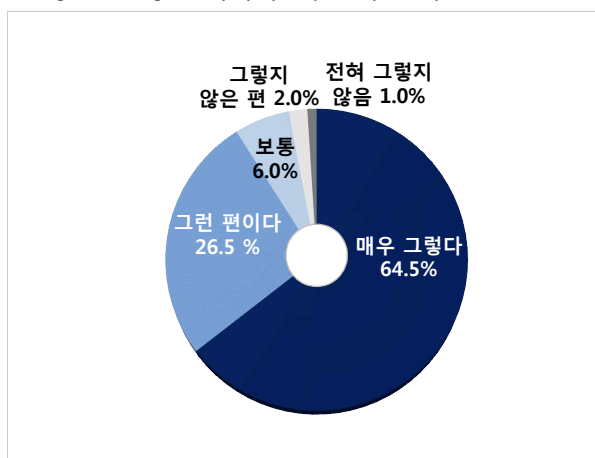


[Base = 181, 단위 = %]

2) 침해배제청구권 효과

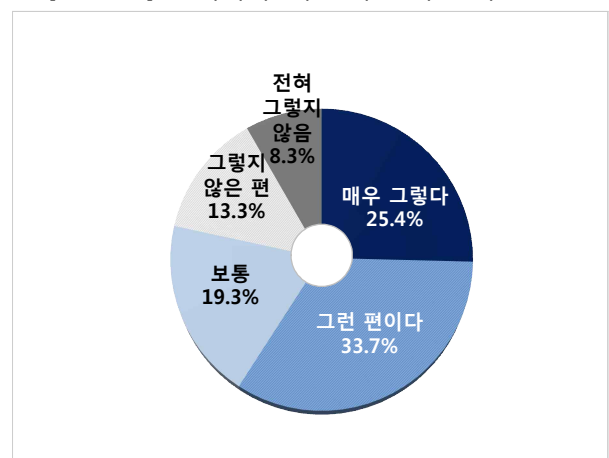
- 침해배제청구권이 언론보도로 인한 피해구제에 효과적(매우 그렇다 + 그런 편이다)일 것이라고 응답한 비율이 신청인 91.0%, 피신청인 59.1%로 나타남

[그림 70] 침해배제청구권의 효과 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 71] 침해배제청구권의 효과 - 피신청인



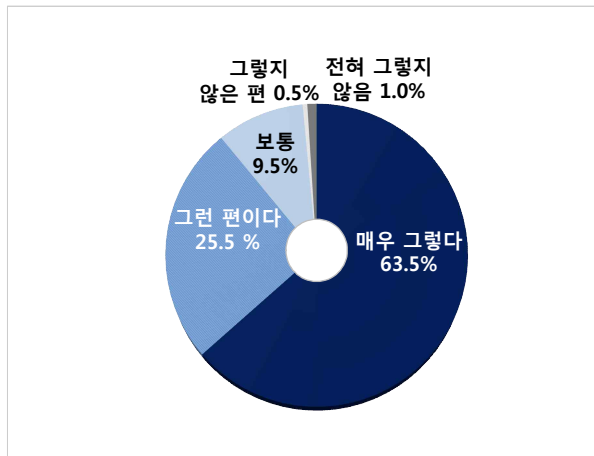
[Base = 181, 단위 = %]

06 기사댓글 조정대상 포함 여부

1) 기사댓글로 인한 인격권 침해

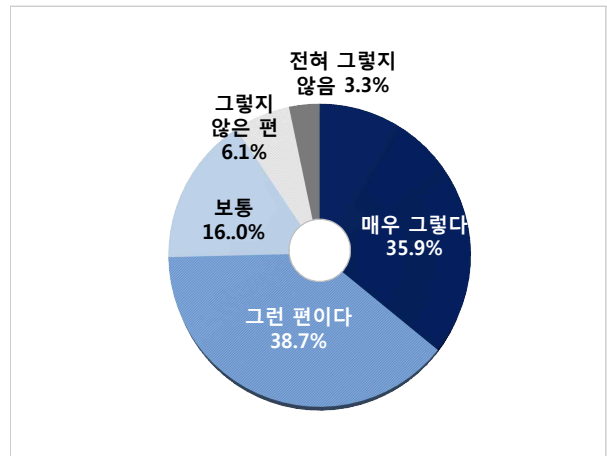
- 기사댓글로 인한 인격권 침해 정도에 대해, 신청인의 89.0%, 피신청인의 74.6%가 심각하다고 응답하여, 신청인과 피신청인 모두 댓글 피해의 심각성에 대해 공감하고 있으며, 신청인이 피신청인보다 심각성을 크게 느끼고 있음

[그림 72] 기사댓글로 인한 인격권 침해 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 73] 기사댓글로 인한 인격권 침해 - 피신청인

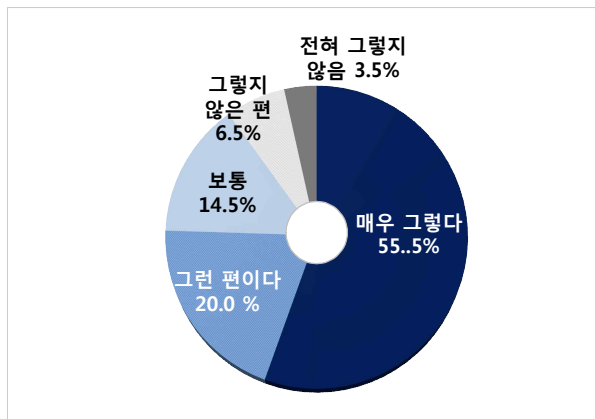


[Base = 181, 단위 = %]

2) 기사댓글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부

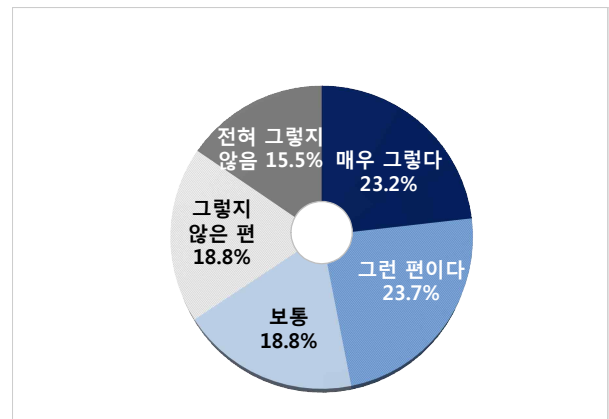
- 기사댓글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함여부에 대해, 신청인의 75.5%, 피신청인의 46.9%가 포함되어야 한다고 응답하여, 양측 모두 긍정적 답변 비율이 부정적 비율보다 높음
- 언론중재위원회의 조정대상인 기사댓글이 포함되어야 한다는 견해에 대해, 신청인의 10.0%, 피신청인의 34.3%만이 댓글의 조정대상 포함에 부정적 태도를 보임

[그림 74] 기사댓글 피해에 대한 중재위
조정대상 포함 여부 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 75] 기사댓글 피해에 대한 중재위
조정대상 포함 여부 - 피신청인

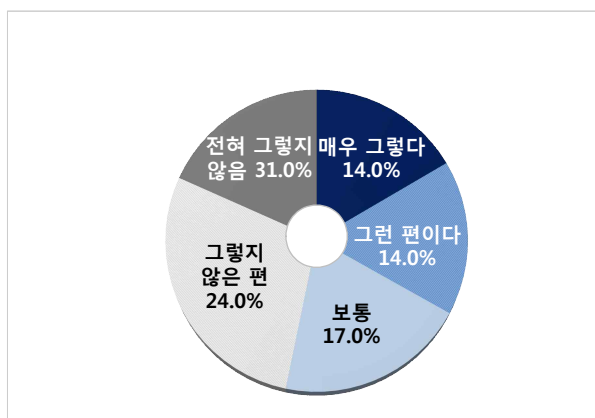


[Base = 181, 단위 = %]

3) 기사댓글 중재위 조정대상 포함에 따른 표현의 자유 침해 여부

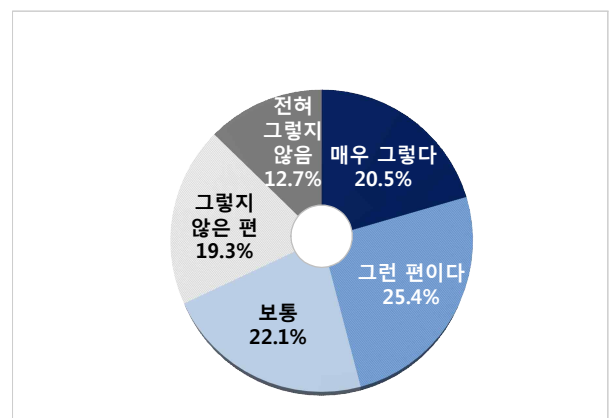
- 기사댓글 조처에 대한 표현의 자유침해에 대해 신청인의 경우, 표현의 자유를 침해하지 않는다고 응답한 비율이 55.0%, 피신청인은 32.0%로 인식 차이를 보임

[그림 76] 기사댓글 조정대상 포함에 따른
표현의 자유 침해 여부 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 77] 기사댓글 조정대상 포함에 따른
표현의 자유 침해 여부 - 피신청인



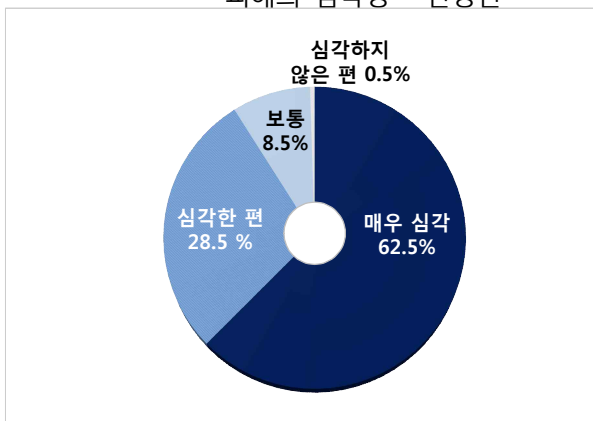
[Base = 181, 단위 = %]

07 펌글에 대한 중재위 조치 필요성

1) 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해

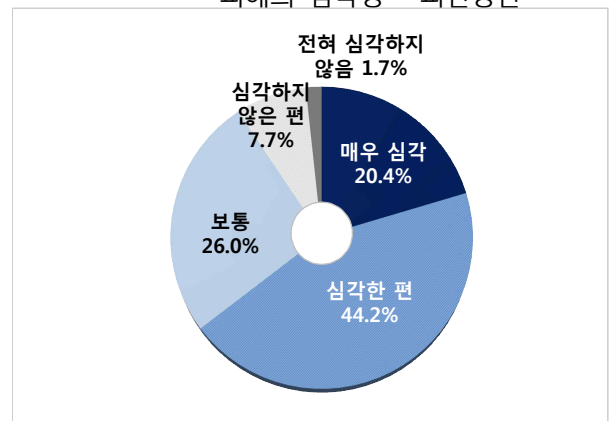
- 잘못된 기사에 대해 정정보도 등이 이루어 졌으나, 원보도가 블로그나 카페에 전파되어 발생하는 피해에 대해, 신청인의 대부분인 91.0%가 심각하다고 응답하였으며, 피신청인은 64.6%가 심각하다고 응답함

[그림 78] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 심각성 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 79] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 심각성 - 피신청인

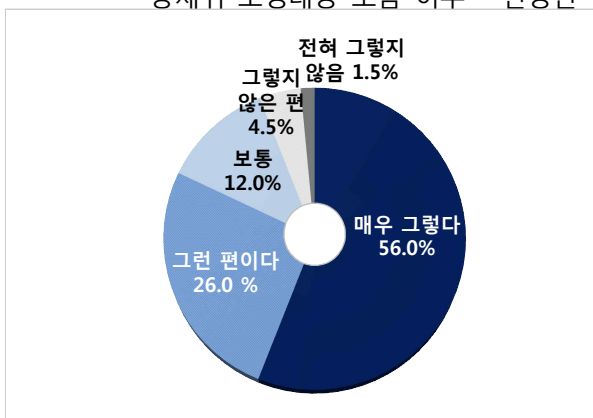


[Base = 181, 단위 = %]

2) 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부

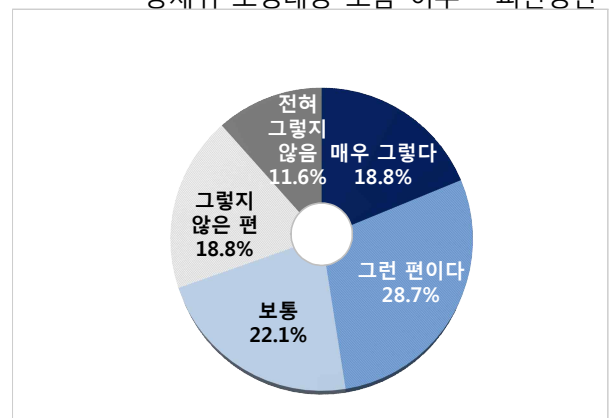
- 잘못된 원보도가 블로그나 카페에 전파되어 발생하는 피해에 대해서도 언론중재위원회에서 처리할 수 있도록 해야 한다는 의견에 대해 신청인의 82.0%, 피신청인의 47.5%가 동의함

[그림 80] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 중재위 조정대상 포함 여부 - 신청인



[Base = 200, 단위 = 점]

[그림 81] 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해의 중재위 조정대상 포함 여부 - 피신청인

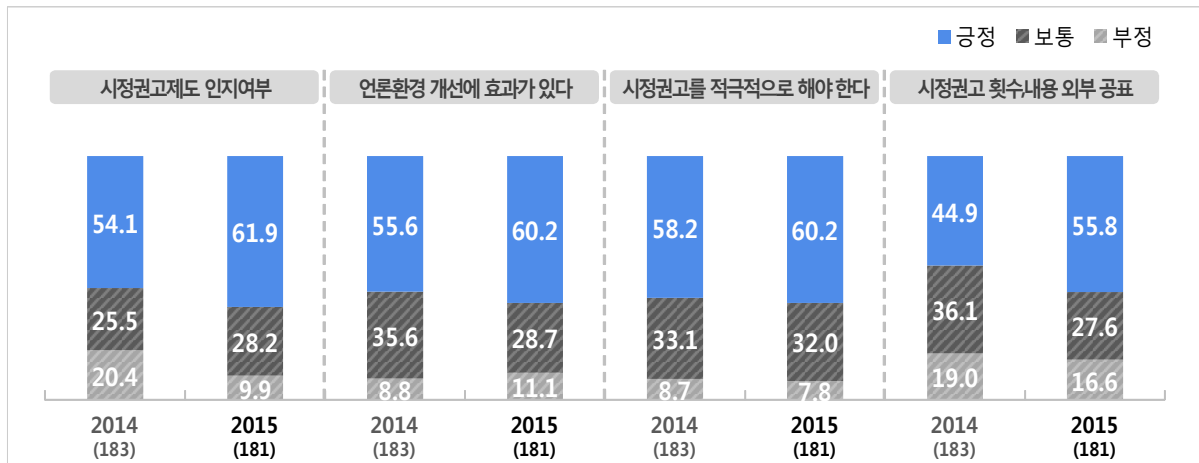


[Base = 181, 단위 = %]

08 [피신청인] 시정권고제도

- 피신청인(언론인)의 시정권고제도에 대한 인지율은 61.9%로, 2014년 대비 7.8%p 증가함
- ‘시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다’ 항목 긍정률은 60.2%, ‘시정권고를 적극적으로 해야 한다’ 항목 긍정률은 60.2%, ‘언론사별 시정권고 횟수 및 내용을 외부에 공표해야 한다’ 항목 긍정률은 55.8%로, 3개 항목 모두 2014년 대비 긍정 응답률이 증가한 가운데, ‘언론사별 시정권고 횟수 및 내용을 외부에 공표해야 한다’ 항목의 긍정률이 가장 큰 폭 증가(+10.9%p)함

[그림 82] 시정권고제도 인지 여부 및 태도 - 피신청인



[Base = (), 단위 = %]

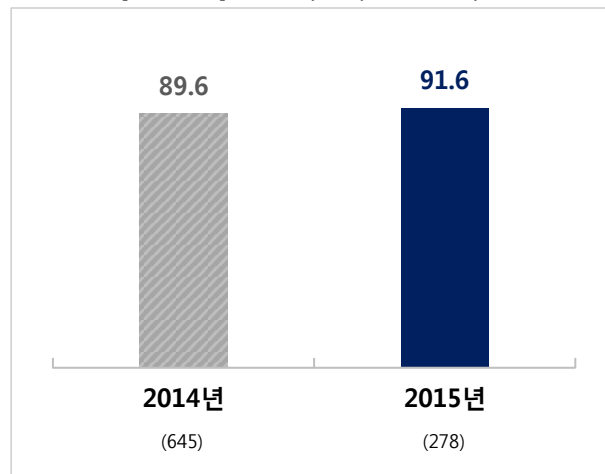
제4장 상담이용자 조사 결과

01 상담이용자 종합만족도

1) 종합만족도

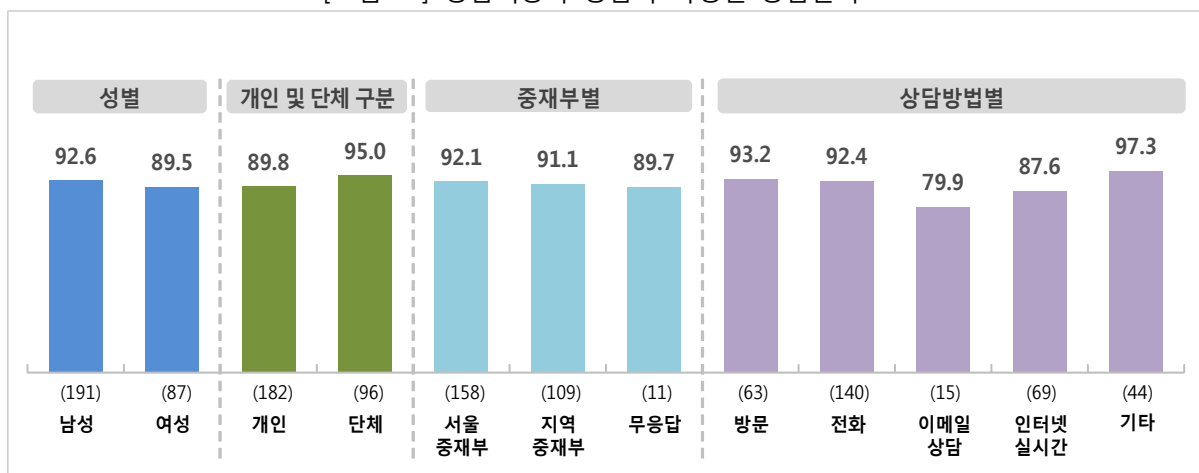
- 언론중재위원회 상담이용자 종합만족도는 91.6점으로, 2014년 대비 2.0점 상승함
- 상담채널별로는 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 만족도가 90점대로 매우 높게 나타난 반면, ‘이메일 상담’, ‘인터넷 실시간 상담’ 등 온라인 상담 만족도가 다소 낮게 나타난 특징이 있음
- 성별로는 여성보다 남성이, 개인보다 단체 이용자의 만족도가 상대적으로 높음

[그림 83] 상담이용자 종합만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 84] 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도

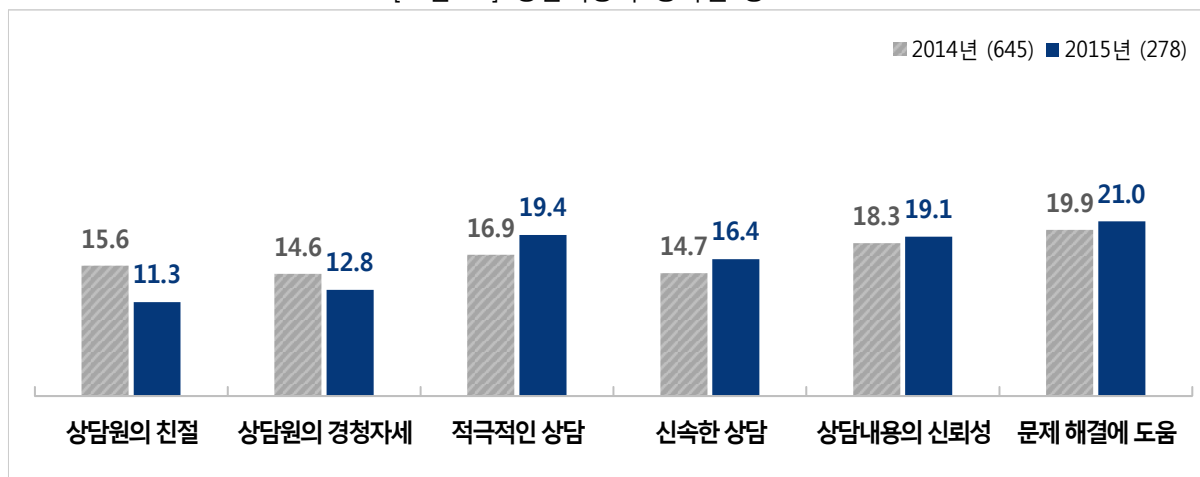


[Base = (), 단위 = 점]

2) 항목별 중요도

- 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 속성은 2014년과 동일하게 ‘문제 해결에 도움’ (21.0%) 항목으로 나타남
- 그 다음으로 ‘적극적인 상담’(19.4%), ‘상담내용의 신뢰성’(19.1%) 항목의 영향력이 높게 나타남

[그림 85] 상담이용자 항목별 중요도

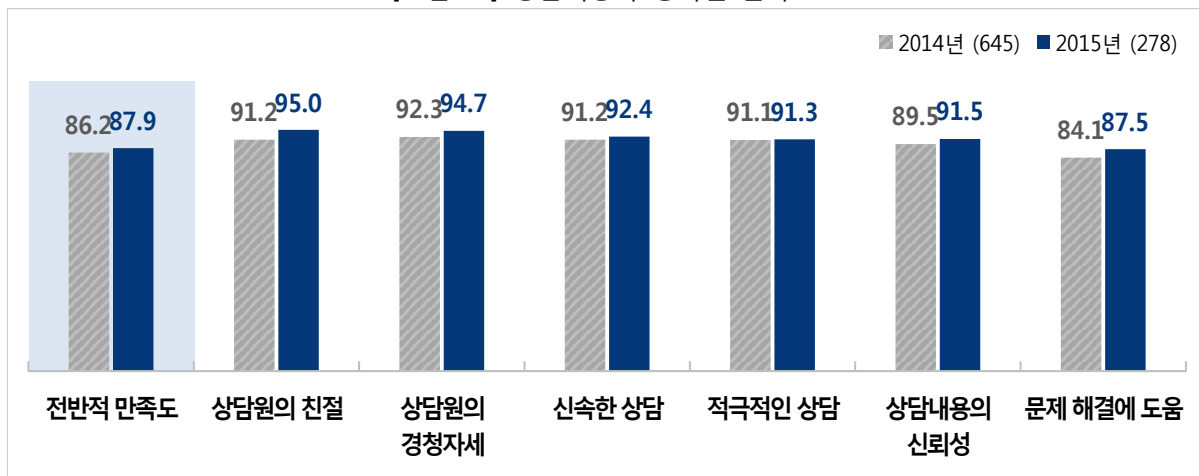


[Base = (), 단위 = %]

3) 항목별 만족도

- 상담 태도와 관련된 ‘상담원의 친절’, ‘상담원의 경청자세’, ‘신속한 상담’, ‘적극적인 상담’ 항목은 지속적으로 매우 높은 만족도를 보여 상담 태도 부분은 잘 정착된 것으로 보임
- 반면, 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제 해결에 도움’ 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 보이나, 2014년 대비 만족도가 상승(+3.4점)한 점은 긍정적임

[그림 86] 상담이용자 항목별 만족도

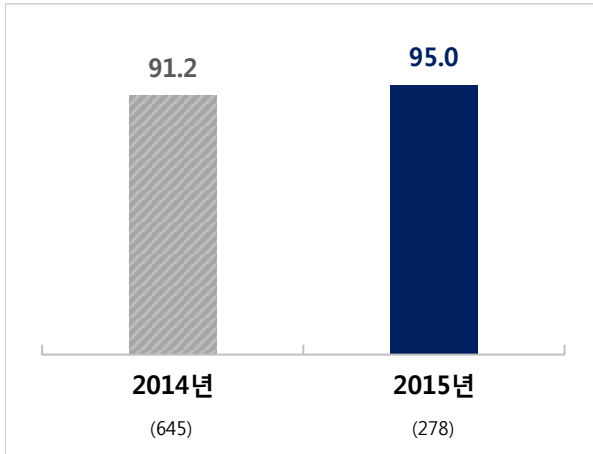


[Base = (), 단위 = 점]

(1) '상담원의 친절' 항목 만족도

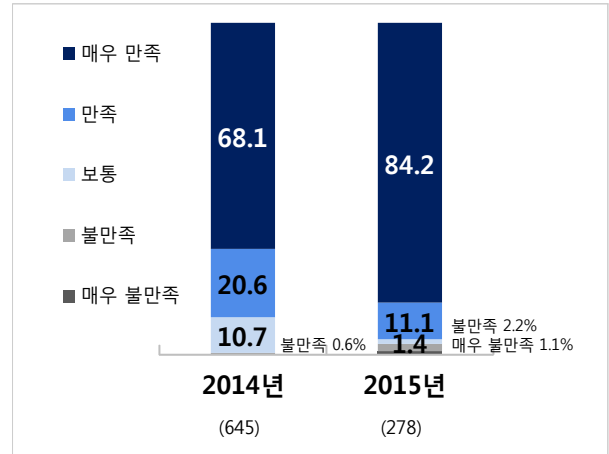
- '상담원의 친절' 항목 만족도는 95.0점으로, 2014년 대비 3.8점 상승함
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 16.1%p 증가하여, 전년 대비 전반적으로 '매우 만족' + '만족' 비율이 6.6%p 증가함

[그림 87] '상담원의 친절' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

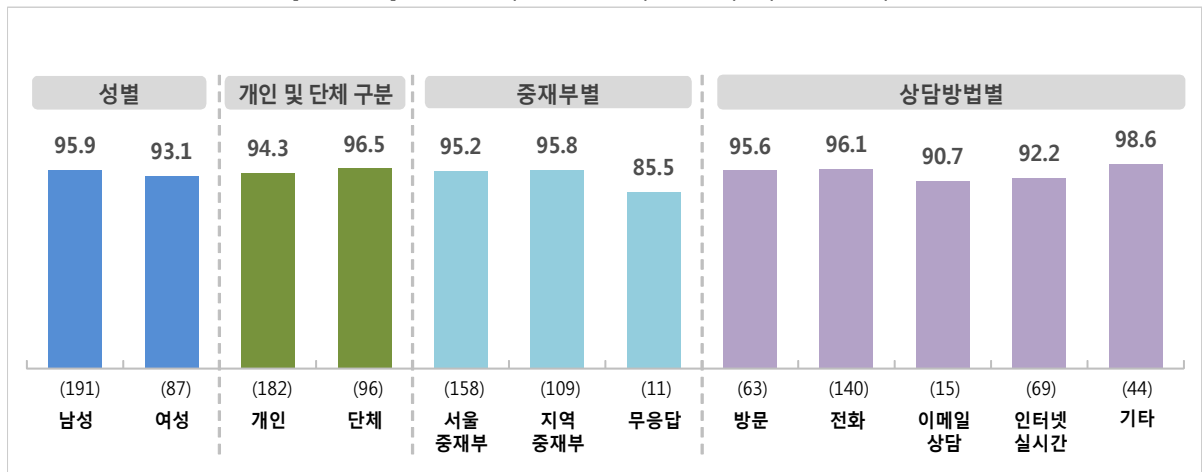
[그림 88] '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 95점 이상으로 매우 높게 나타난 반면, '이메일 상담', '인터넷 실시간 상담' 등 온라인 상담 만족도는 90점대로 상대적으로 낮음

[그림 89] '상담원의 친절' 항목 응답자 특성별 만족도

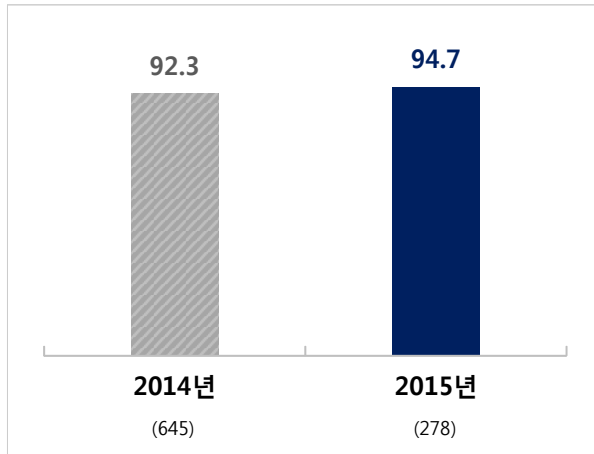


[Base = (), 단위 = 점]

(2) '상담원의 경청자세' 항목 만족도

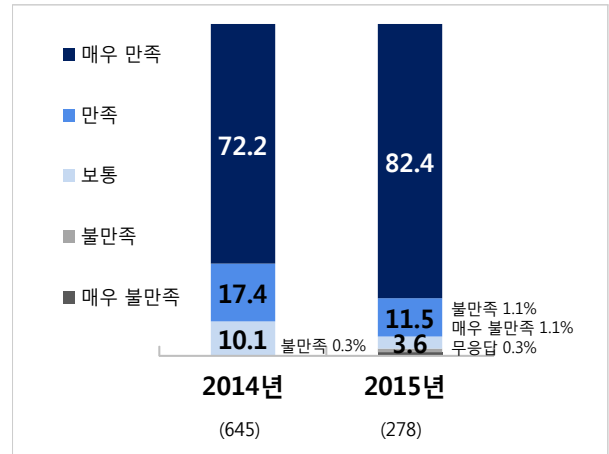
- '상담원의 경청자세' 항목 만족도는 94.7점으로, 2014년 대비 2.4점 상승함
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 10.2%p 증가, '만족'과 '보통' 비율이 감소함

[그림 90] '상담원의 경청자세' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

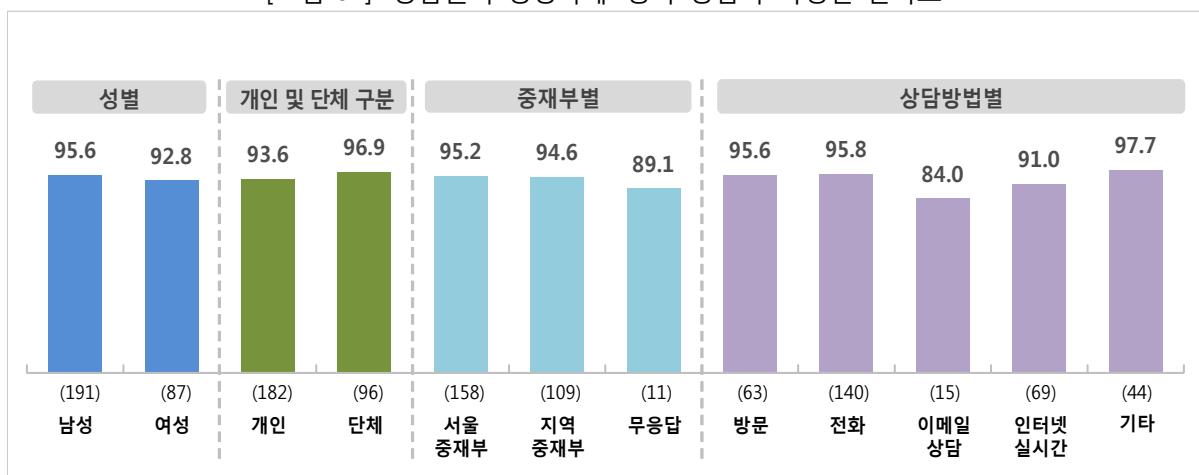
[그림 91] '상담원의 경청자세' 항목 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 95점 이상으로 매우 높게 나타난 반면, '이메일 상담' 만족도는 84.0점으로 낮음

[그림 92] '상담원의 경청자세' 항목 응답자 특성별 만족도

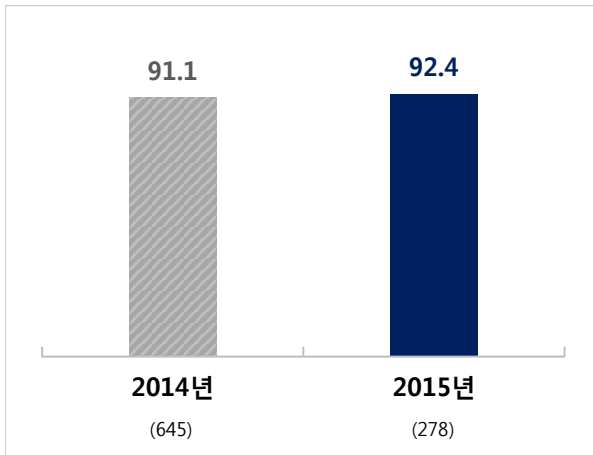


[Base = (), 단위 = 점]

(3) '적극적인 상담' 항목 만족도

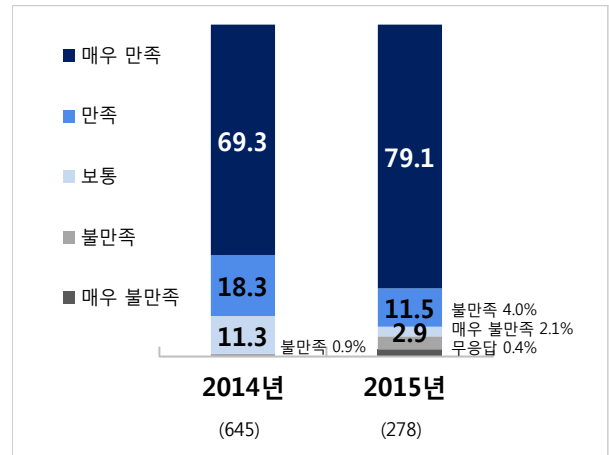
- '적극적인 상담' 항목 만족도는 92.4점으로, 2014년 대비 1.3점 상승함
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 9.8%p 증가하여 만족도가 상승함

[그림 93] '적극적인 상담' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

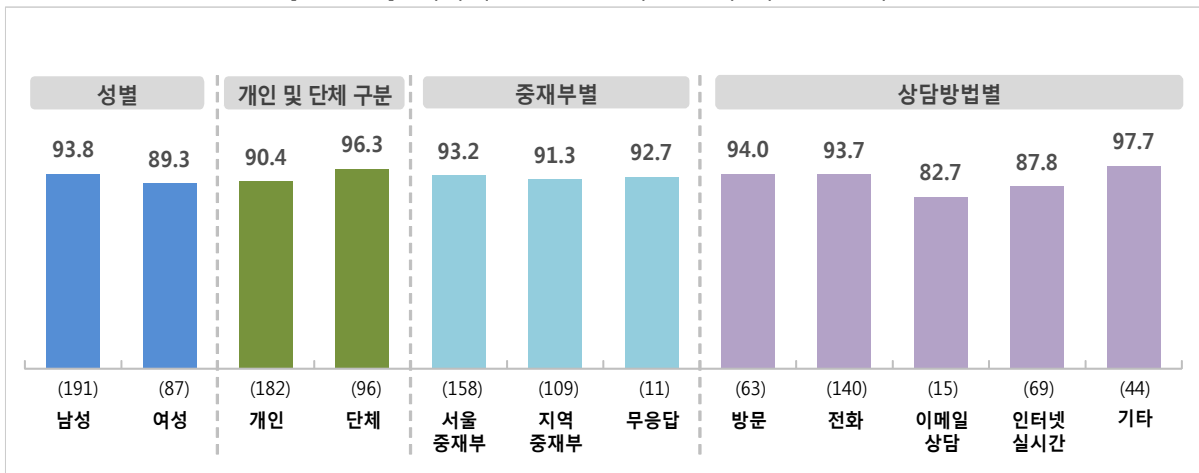
[그림 94] '적극적인 상담' 항목 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 매우 높게 나타난 반면, '이메일 상담', '인터넷 실시간 상담' 등 온라인 상담 만족도는 90점 미만으로 상대적으로 낮음

[그림 95] '적극적인 상담' 항목 응답자 특성별 만족도

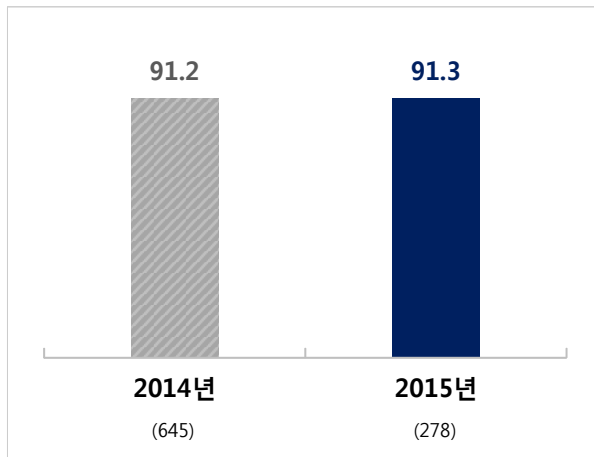


[Base = (), 단위 = 점]

(4) '신속한 상담' 항목 만족도

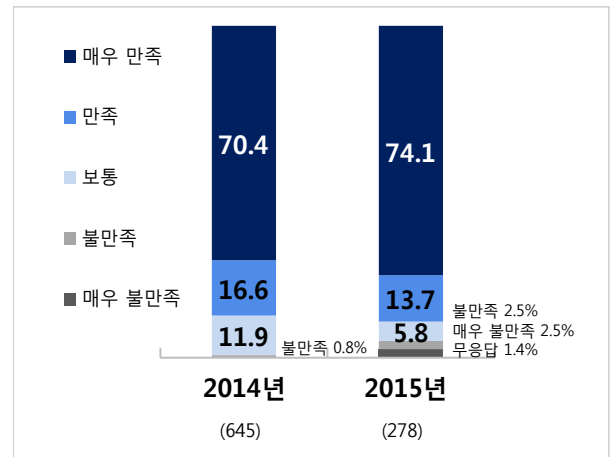
- '신속한 상담' 항목 만족도는 91.3점으로, 2014년과 비슷한 수준임
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 3.7%p 증가한 반면, 불만족 비율이 4.2%p 증가하여 비슷한 수준을 유지함

[그림 96] '신속한 상담' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

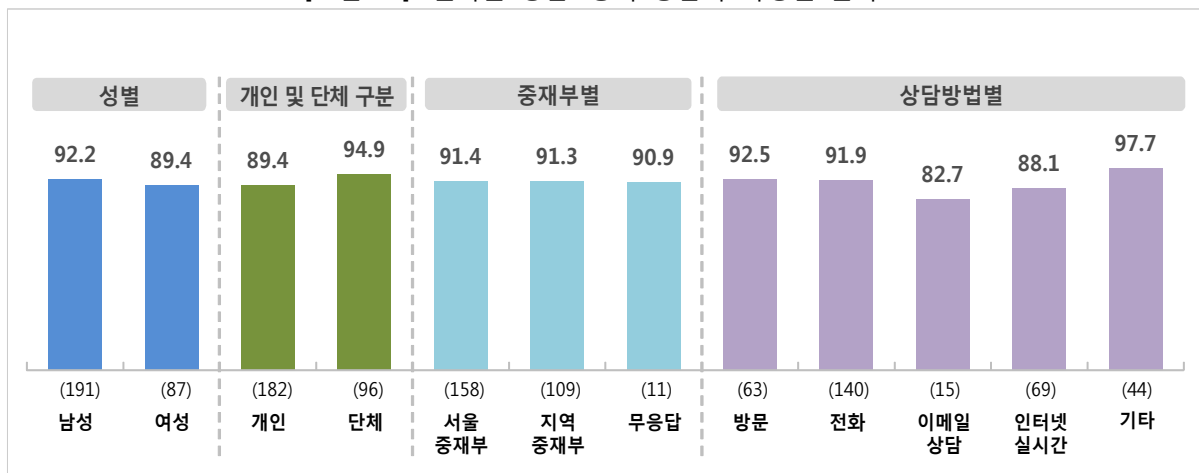
[그림 97] '신속한 상담' 항목 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 92 내외의 높은 수준인 반면, '이메일 상담', '인터넷 실시간 상담' 등 온라인 상담 만족도는 90점 미만으로 낮음

[그림 98] '신속한 상담' 항목 응답자 특성별 만족도

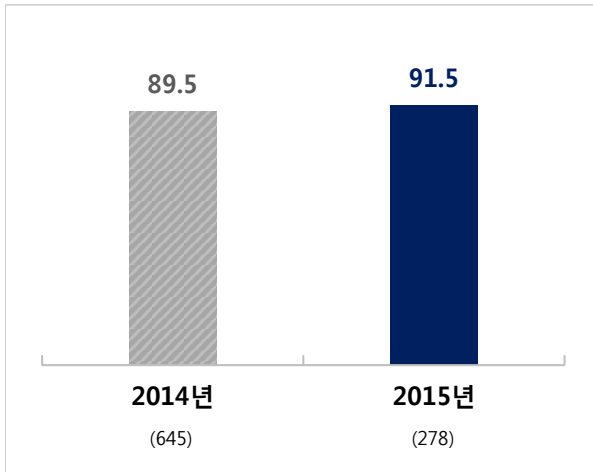


[Base = (), 단위 = 점]

(5) '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도

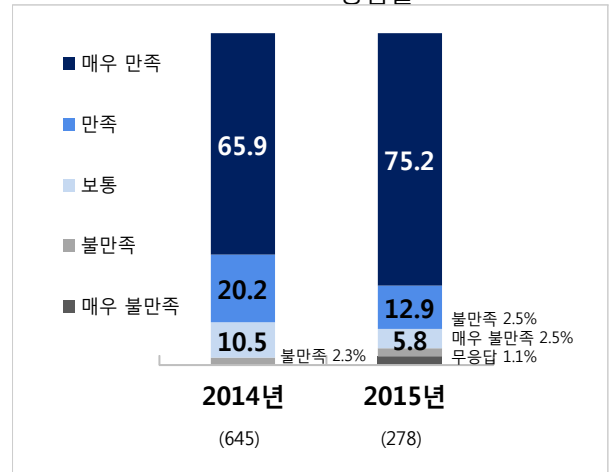
- '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도는 91.5점으로, 2014년 대비 2.0점 상승함
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 9.3%p 증가하여 만족도가 상승함

[그림 99] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

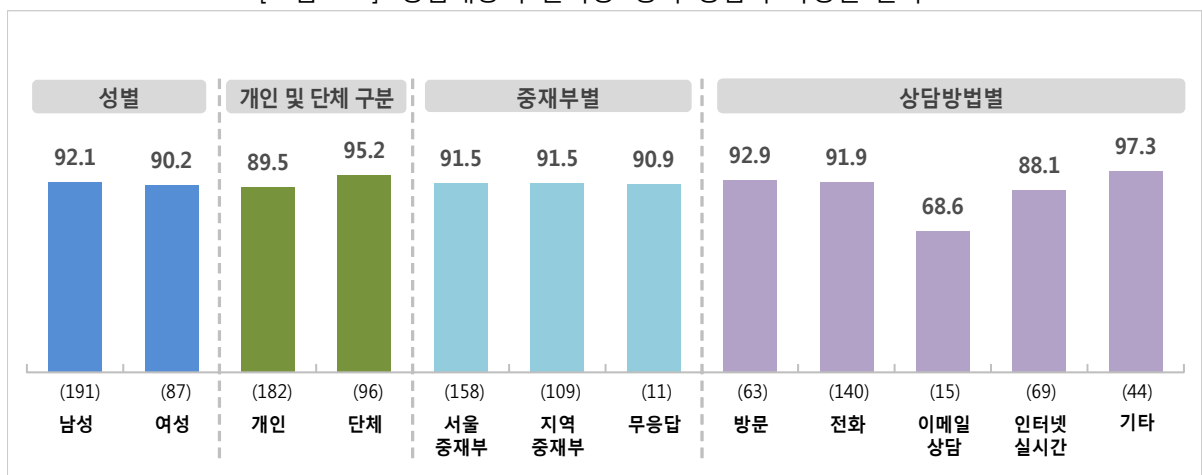
[그림 100] '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도
응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 92점 내외의 높은 수준인 반면, '이메일 상담' 만족도는 68.6점으로 매우 낮음

[그림 101] '상담내용의 신뢰성' 항목 응답자 특성별 만족도

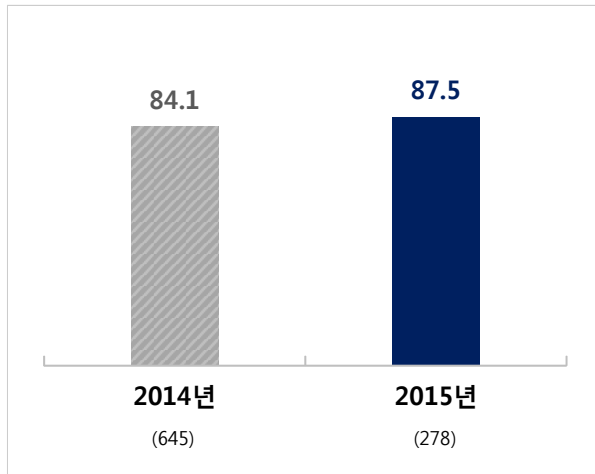


[Base = (), 단위 = 점]

(6) '문제 해결에 도움' 항목 만족도

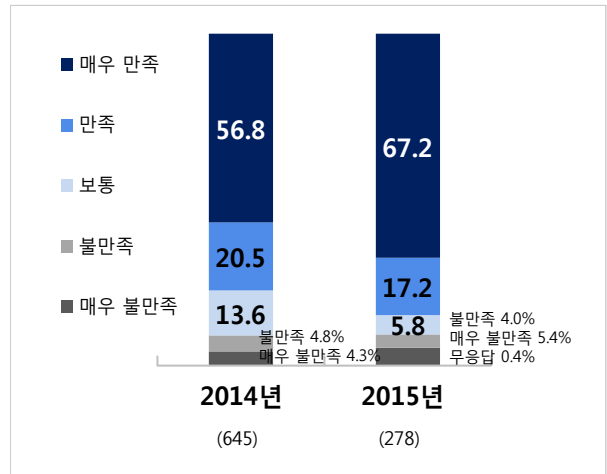
- '문제 해결에 도움' 항목 만족도는 87.5점으로, 상담이용자 만족도 항목 중 가장 낮은 만족도를 보이나, 2014년 대비 3.4점 상승하여 긍정적인 모습임
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 10.4%p 증가하여 만족도가 상승함

[그림 102] '문제 해결에 도움' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

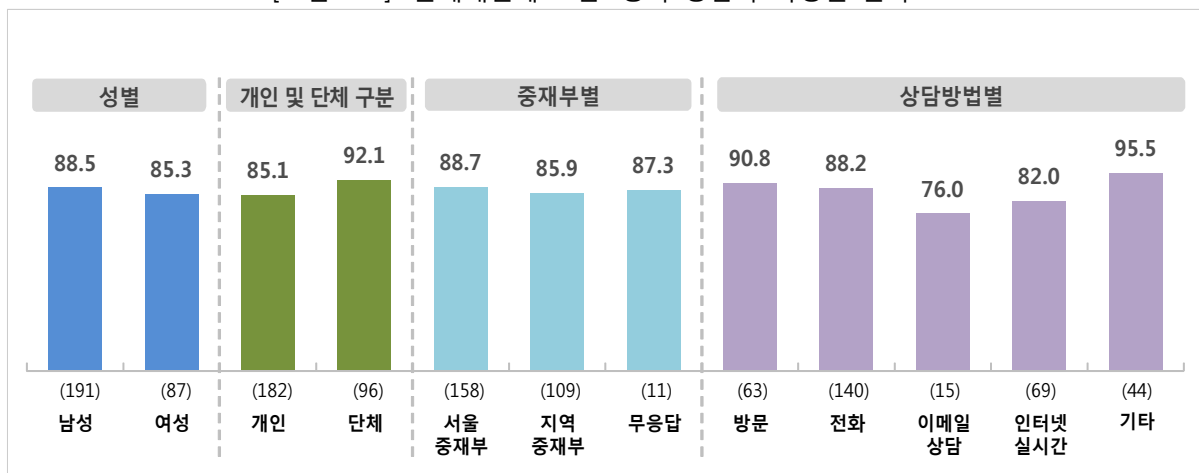
[그림 103] '문제 해결에 도움' 항목 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 '방문 상담', '전화 상담' 만족도가 90점 내외로 높게 나타난 반면, '이메일 상담', '인터넷 실시간 상담' 등 온라인 상담 만족도는 80점 내외로 상대적으로 낮음

[그림 104] '문제해결에 도움' 항목 응답자 특성별 만족도

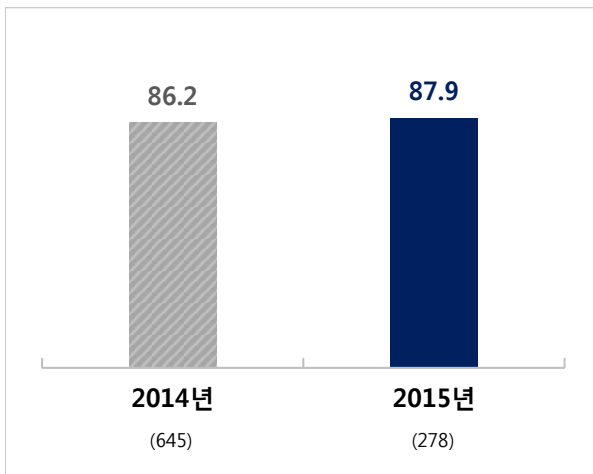


[Base = (), 단위 = 점]

02 상담이용자 전반적 만족도

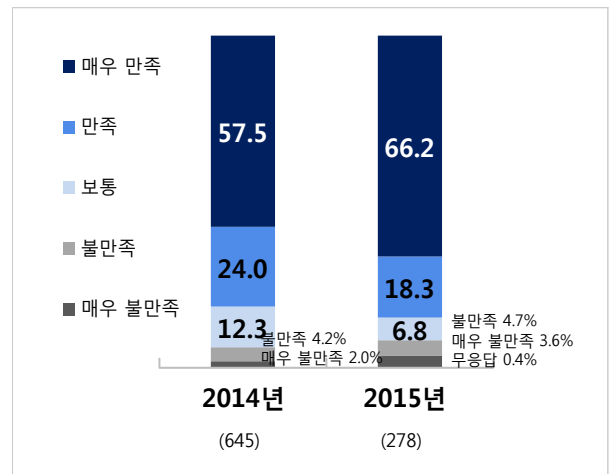
- 상담이용자 전반적 만족도는 87.9점으로, 2014년 대비 1.7점 상승함
- 응답률을 살펴보면, ‘매우 만족’ 비율이 8.7%p 증가하여 전반적 만족도가 상승함

[그림 105] 상담이용자 전반적 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

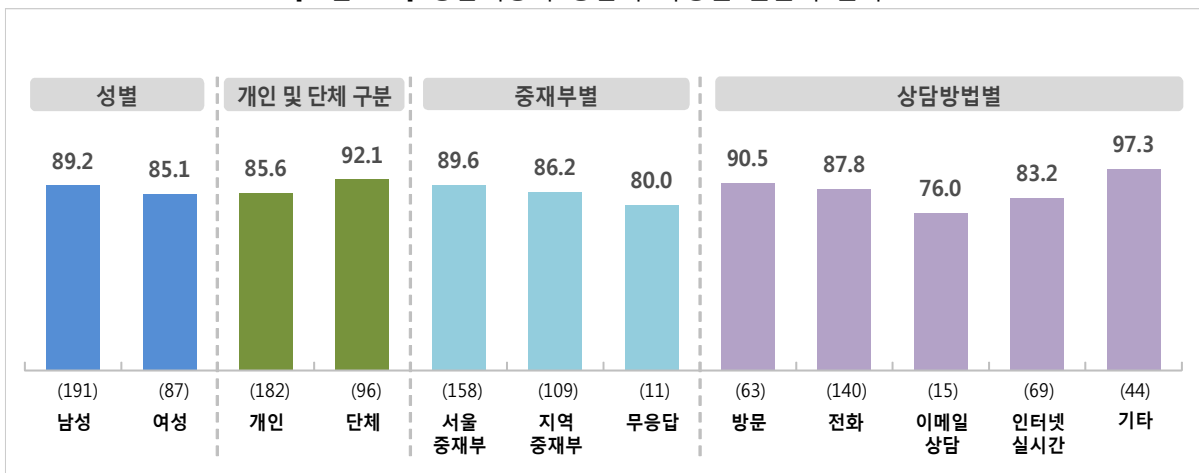
[그림 106] 상담이용자 전반적 만족도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 만족도가 상대적으로 높게 나타난 반면, ‘이메일 상담’, ‘인터넷 실시간 상담’ 등 온라인 상담 만족도는 상대적으로 낮음

[그림 107] 상담이용자 응답자 특성별 전반적 만족도

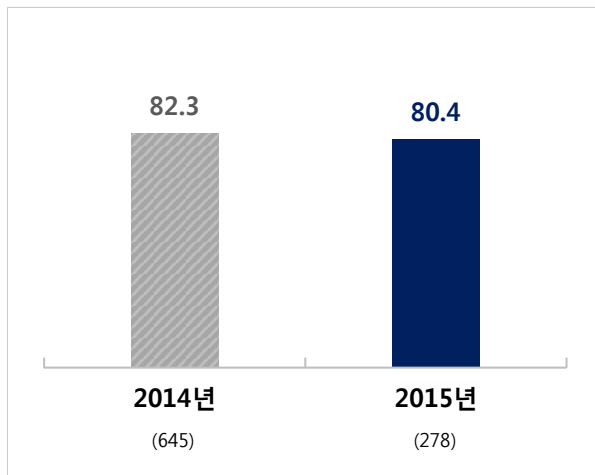


[Base = (), 단위 = 점]

03 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

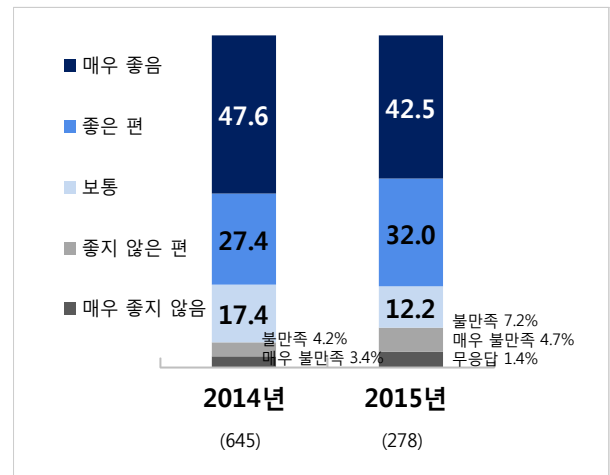
- 상담이용자의 언론중재위원회 이미지 점수는 80.4점으로, 2014년 대비 1.9점 하락함
- 응답률로 살펴보면, ‘매우 좋음’ 비율이 감소, ‘좋은 편임’ 비율이 증가하여 점수가 다소 하락한 것으로 보임

[그림 108] 상담이용자 전반적 이미지



[Base = (), 단위 = 점]

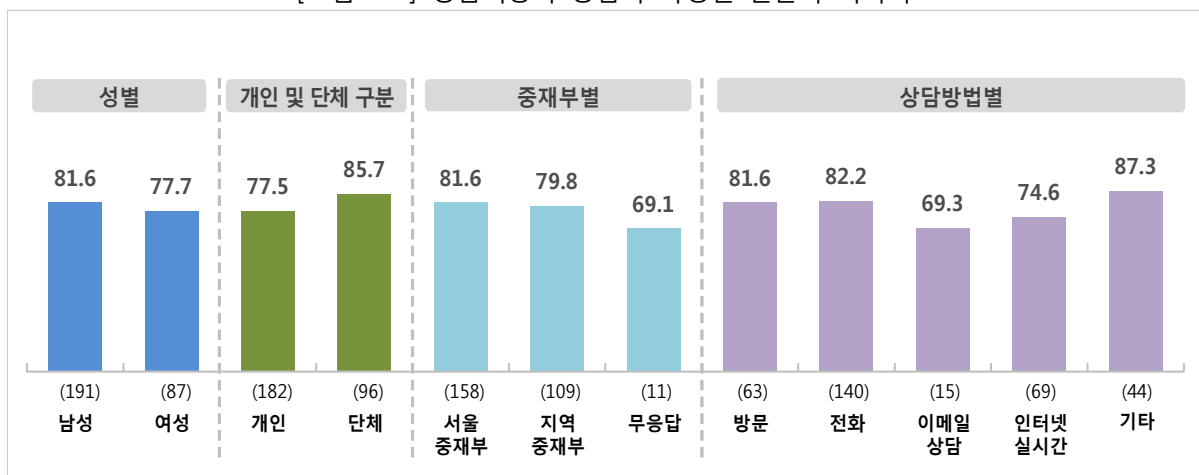
[그림 109] 상담이용자 전반적 이미지 응답률



[Base = (), 단위 = %]

- 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다, 단체 이용자의 만족도가 개인보다 높게 나타남
- 상담채널별로는 ‘방문 상담’, ‘전화 상담’ 만족도가 상대적으로 높게 나타난 반면, ‘이메일 상담’, ‘인터넷 실시간 상담’ 등 온라인 상담 만족도는 상대적으로 낮음

[그림 110] 상담이용자 응답자 특성별 전반적 이미지



[Base = (), 단위 = 점]

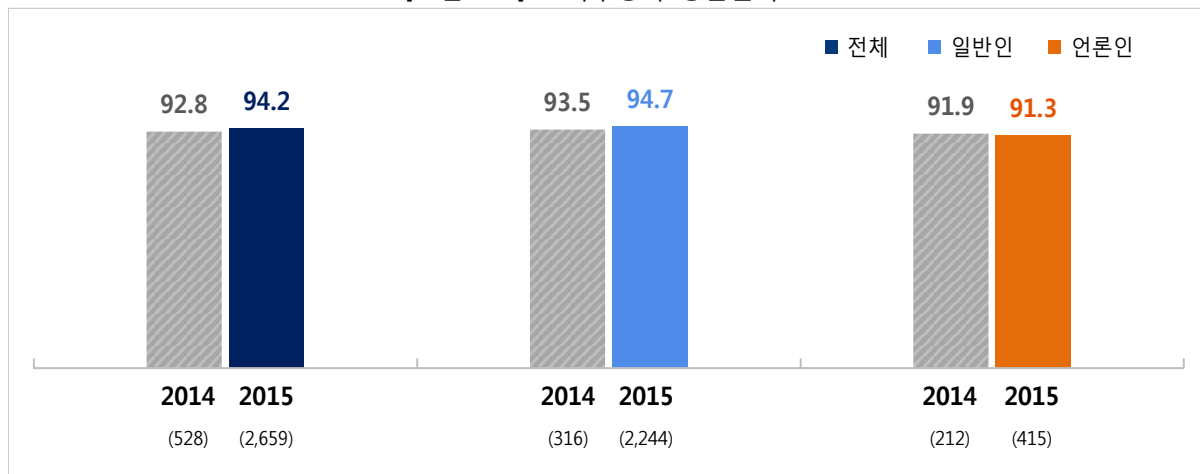
제5장 교육수강자 조사 결과

01 교육수강자 종합만족도

1) 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자 종합만족도는 94.2점으로, 2014년 대비 1.4점 상승함
- 일반인 종합만족도는 94.7점으로, 2014년 93.5점 대비 1.2점 상승함
- 언론인 종합만족도는 91.3점으로, 2014년 91.9점 대비 0.6점 하락함
- 일반인의 종합만족도가 언론인보다 3.4점 높게 나타남

[그림 111] 교육수강자 종합만족도

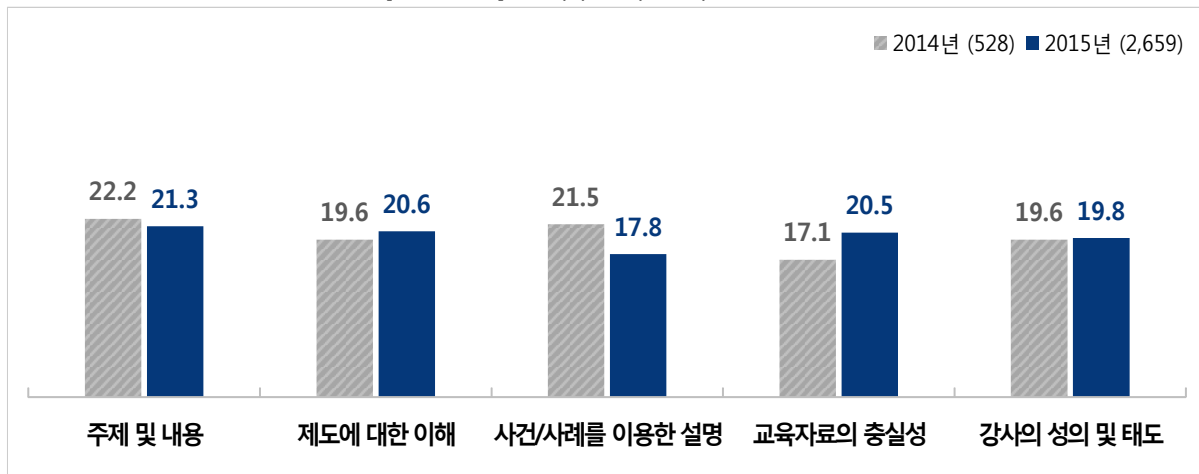


[Base = (), 단위 = 점]

2) 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘주제 및 내용’(21.3%) > ‘제도에 대한 이해’(20.6%) > ‘교육자료의 충실성’(20.5%) > ‘강사의 성의 및 태도’(19.8%) > ‘사건/사례를 이용한 설명’(17.8%) 순으로 나타남
- 2014년 대비 ‘제도에 대한 이해’와 ‘교육자료의 충실성’ 항목의 중요도가 증가한 가운데, 특히 ‘교육자료의 충실성’ 항목 중요도가 크게 증가함
- 반면, ‘주제 및 내용’과 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목의 중요도는 감소함

[그림 112] 교육수강자 항목별 중요도

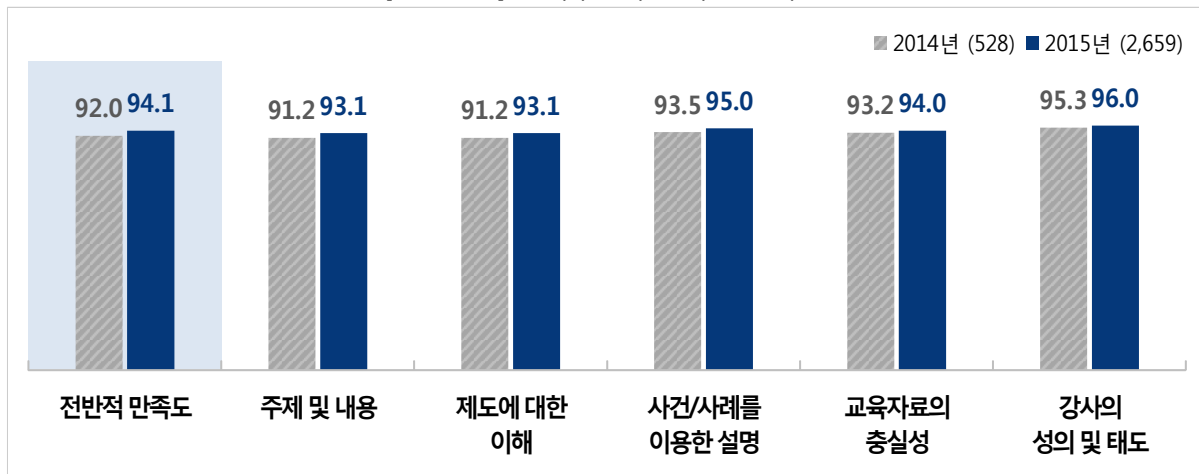


[Base = (), 단위 = %]

3) 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 96.0점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(95.0점) > ‘교육자료의 충실성’(94.0점) > ‘주제 및 내용’ / ‘제도에 대한 이해’(각 93.1점) 순으로 나타남
- ‘사건/사례를 이용한 설명’과 ‘강사의 성의 및 태도’ 항목은 전반적 만족도보다 높게 나타났으며, ‘주제 및 내용’과 ‘제도에 대한 이해’ 항목의 경우에는 중요도가 높은 것에 반해 만족도는 상대적으로 낮아 보완이 필요할 것으로 보임

[그림 113] 교육수강자 항목별 만족도

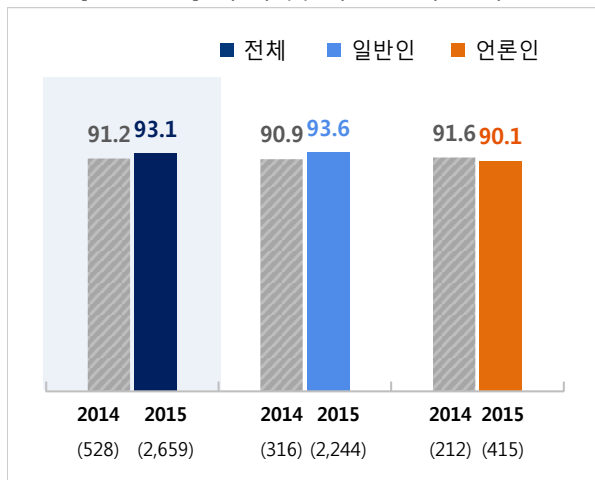


[Base = (), 단위 = 점]

(1) '주제 및 내용' 항목 만족도

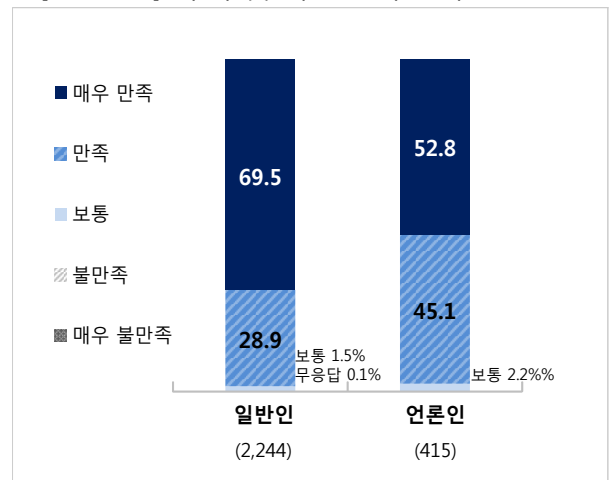
- '주제 및 내용' 항목 만족도는 93.1점으로, 2014년 대비 1.9점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 93.6점으로 2014년 90.9점에 비해 2.7점 상승하였으나, 언론인 수강자 만족도는 90.1점으로 2014년 대비 1.5점 하락함
- '주제 및 내용' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율은 일반인 98.4%, 언론인 97.8%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함
- 일반인의 '매우 만족' 응답 비율이 언론인에 비해 16.7%p 높음

[그림 114] '주제 및 내용' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 115] '주제 및 내용' 항목 만족도 응답률

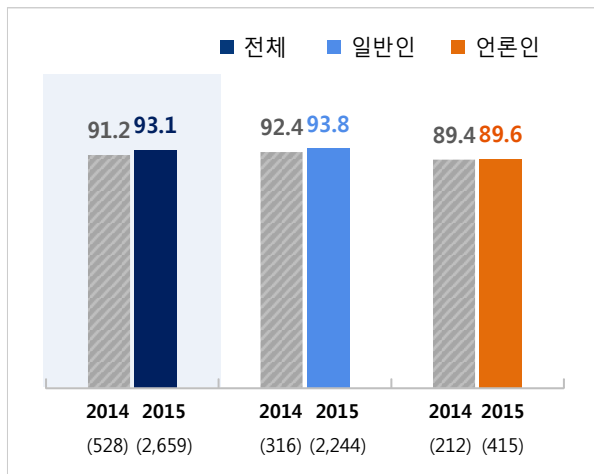


[Base = (), 단위 = %]

(2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

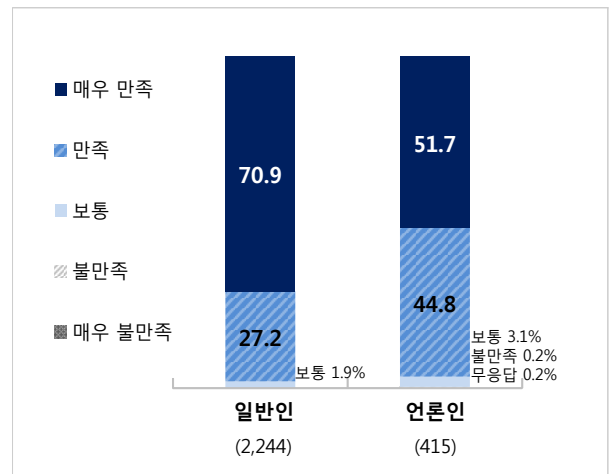
- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 93.1점으로, 2014년 91.2점 대비 1.9점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 93.8점으로 2014년 대비 1.4점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 89.6점으로 2014년과 비슷한 수준을 유지함
- '제도에 대한 이해' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율은 일반인 98.1%, 언론인 96.5%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함
- 일반인의 '매우 만족' 응답 비율이 언론인에 비해 19.2%p 높게 나타나, 일반인의 만족도가 매우 높음을 알 수 있음

[그림 116] '제도에 대한 이해' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 117] '제도에 대한 이해' 항목 만족도 응답률

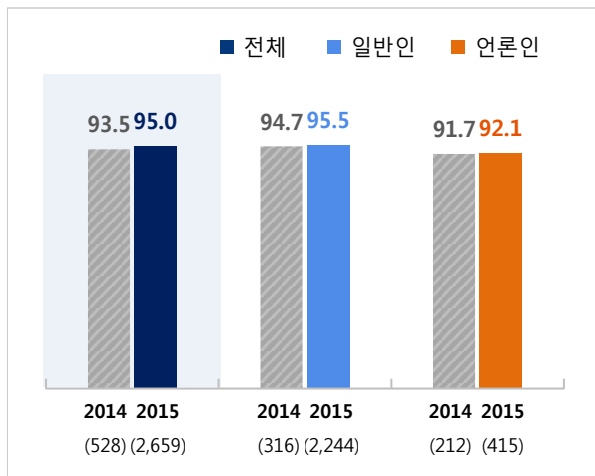


[Base = (), 단위 = %]

(3) ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도

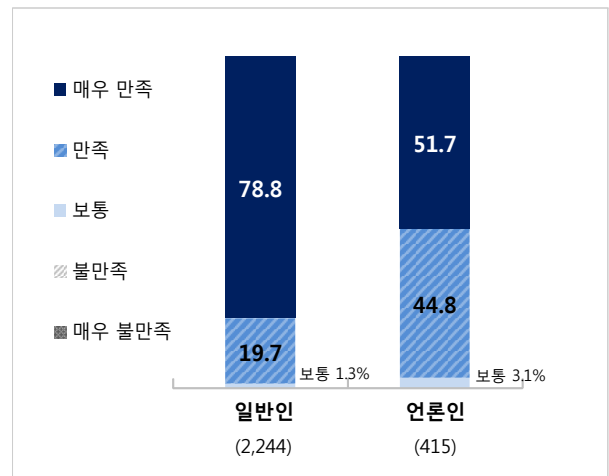
- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도는 95.0점으로, 2014년 93.5점 대비 1.5점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 95.5점으로 2014년 대비 0.8점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 92.1점으로 2014년 대비 0.4점 상승함
- ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목에 만족한다(‘매우 그렇다’ + ‘그런 편이다’)고 응답한 비율은 일반인 98.5%, 언론인 96.9%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함
- 일반인의 ‘매우 만족’ 응답 비율이 언론인에 비해 15.2%p 높음

[그림 118] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 119] ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목 만족도 응답률

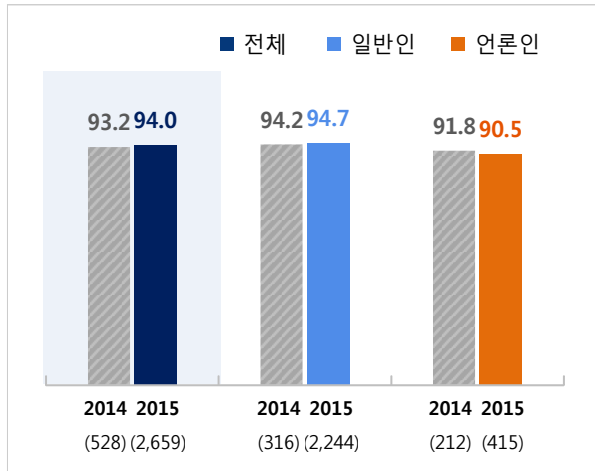


[Base = (), 단위 = %]

(4) ‘교육자료의 충실성’ 항목 만족도

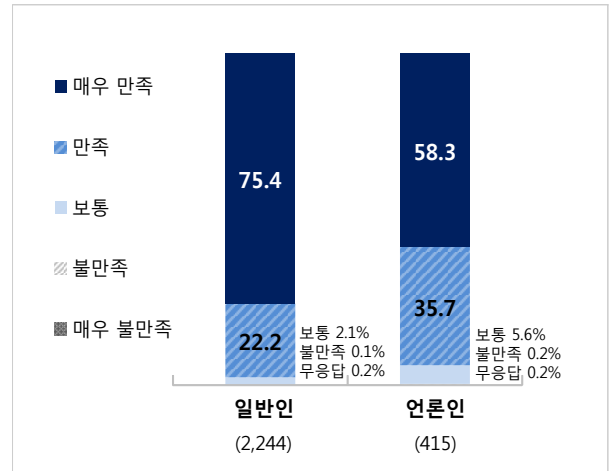
- ‘교육자료의 충실성’ 항목 만족도는 94.0점으로, 2014년 93.2점 대비 0.8점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 94.7점으로 2014년 대비 0.5점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 90.5점으로 2014년 대비 1.3점 하락함
- ‘교육자료의 충실성’ 항목에 만족한다(‘매우 그렇다’ + ‘그런 편이다’)고 응답한 비율은 일반인 97.6%, 언론인 94.0%로 매우 높음
- 일반인의 ‘매우 만족’ 응답 비율이 언론인에 비해 17.1%p 높게 나타나, ‘교육자료의 충실성’ 항목에서 일반인 만족도가 언론인에 비해 높은 것을 알 수 있음

[그림 120] ‘교육자료의 충실성’ 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 121] ‘교육자료의 충실성’ 항목 만족도 응답률

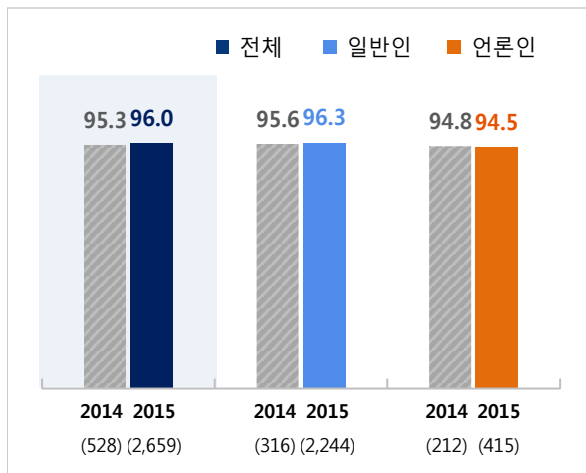


[Base = (), 단위 = %]

(5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

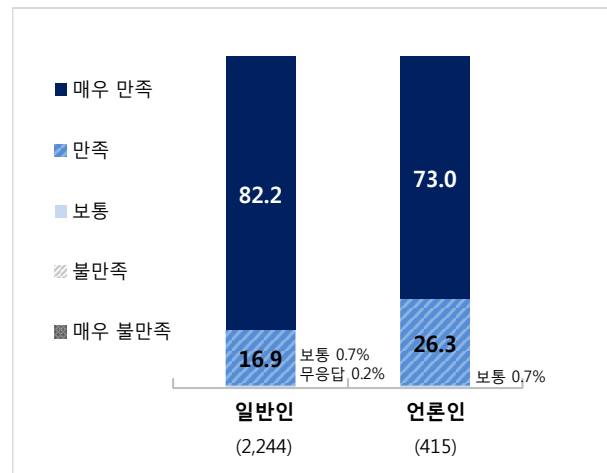
- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 96.0점으로, 2014년 95.3점 대비 0.7점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 96.3점으로 2014년 대비 0.7점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 94.5점으로 2014년 대비 0.3점 하락함
- '강사의 성의 및 태도' 항목에 만족한다('매우 그렇다' + '그런 편이다')고 응답한 비율은 일반인 99.1%, 언론인 99.3%로 매우 높음
- 일반인의 '매우 만족' 응답 비율이 언론인에 비해 9.2%p 높음

[그림 122] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 123] '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도 응답률

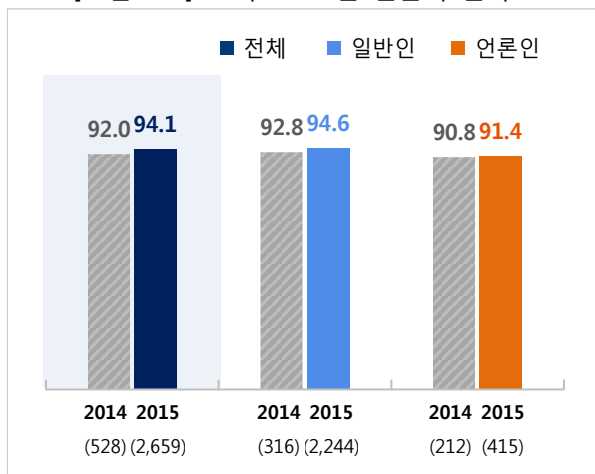


[Base = (), 단위 = %]

02 교육프로그램 전반적 만족도

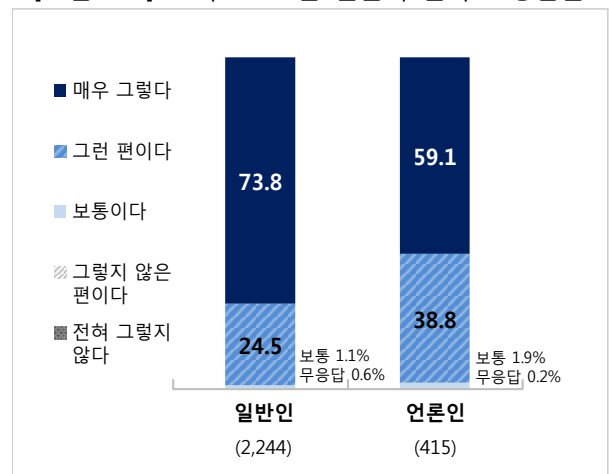
- 교육프로그램 전반적 만족도는 94.1점으로, 2014년 대비 2.1점 상승함
- 일반인 수강자 만족도는 94.6점으로 2014년 대비 1.8점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 91.4점으로 2014년 90.8점 대비 0.6점 상승함
- 교육프로그램에 만족한다(‘매우 그렇다’ + ‘그런 편이다’)고 응답한 비율은 일반인 98.3%, 언론인 97.9%로, 거의 모든 응답자가 만족한다고 응답함
- 일반인의 ‘매우 만족’ 응답 비율이 언론인에 비해 14.7%p 높음

[그림 124] 교육프로그램 전반적 만족도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 125] 교육프로그램 전반적 만족도 응답률

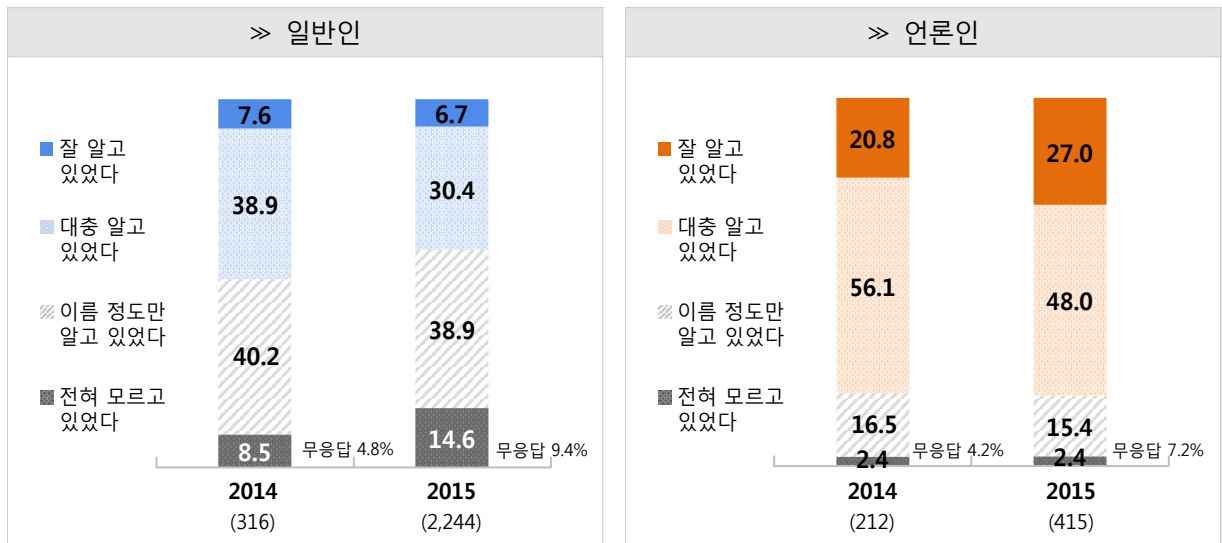


[Base = (), 단위 = %]

03 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회 인지 여부를 조사한 결과, 일반인의 76.0%, 언론인의 90.4%가 인지하고 있는 것으로 나타남
- 일반인이 언론중재위원회 기능과 역할을 대충 알고 있는 비율은 30.4%, 잘 알고 있는 비율은 6.7%로, 언론인의 48.0%, 27.0%에 비해 낮은 수준임
- 언론인의 75.0%가 언론중재위원회 기능과 역할까지 알고 있는 것에 비해 일반인은 그 비율이 37.1%에 그쳐 일반인 대상 언론중재위원회 홍보 강화가 필요할 것으로 보임

[그림 126] 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

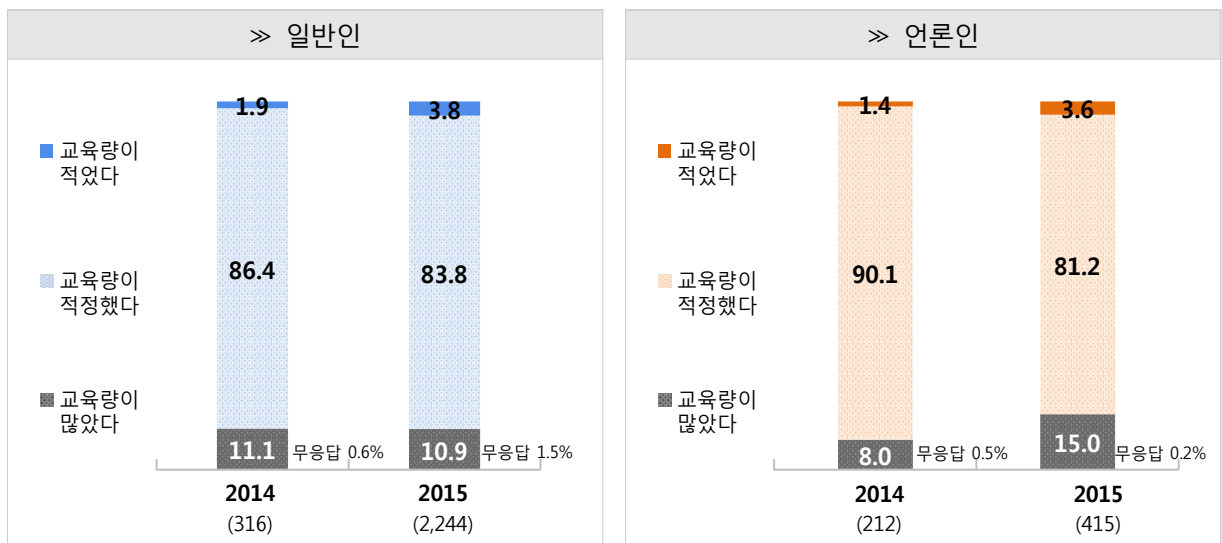


[Base = (), 단위 = %]

04 교육시간 내 교육량 적절성

- 교육시간 내 교육량 적절성 평가 결과, 일반인의 83.8%, 언론인의 81.2%가 ‘적정했다’고 응답함
- ‘교육량이 적었다’고 응답한 비율은 일반인 3.8%, 언론인 3.6%로 매우 적었으며, ‘교육량이 많았다’고 응답한 비율은 일반인 10.9%, 언론인 15.0%로 나타남. 전반적으로 ‘교육량이 적었다’고 응답한 비율보다 ‘교육량이 많았다’는 비율이 높음

[그림 127] 교육시간 내 교육량 적절성

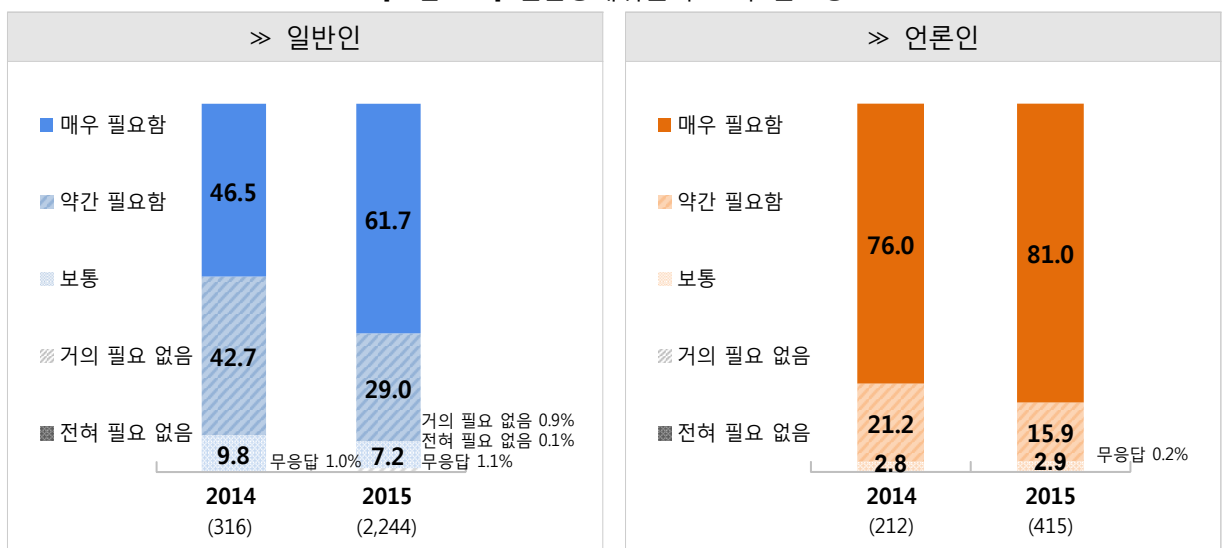


[Base = (), 단위 = %]

05 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 90.7%, 언론인의 96.9%가 필요하다(매우 필요 + 필요 + 보통)고 응답하여, 언론인의 ‘필요’ 응답 비율이 높게 나타남
- 2014년 대비 ‘매우 필요’ 응답률이 증가하였으며, 특히 일반인의 증가 폭이 매우 큼

[그림 128] 언론중재위원회 교육 필요성

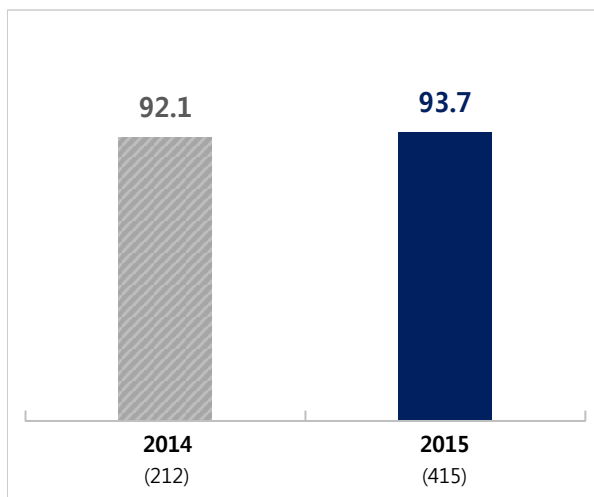


[Base = (), 단위 = %]

06 [언론인] 교육프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

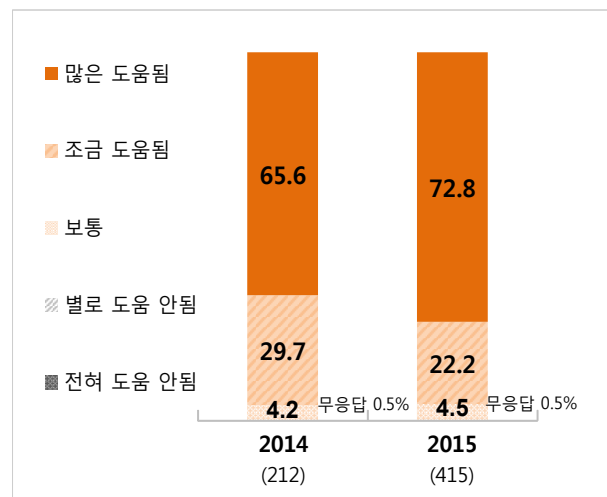
- 언론중재위원회 교육프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도에 대해 ‘많은 도움이 됨’은 72.8%, ‘조금 도움됨’은 22.2%로, 이를 100점 점수로 환산하면 93.7점임
- 2014년 대비 ‘많은 도움됨’ 응답 비율이 7.2%p 증가함

[그림 129] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도



[Base = (), 단위 = 점]

[그림 130] 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률



[Base = (), 단위 = %]

<부록>

설문지



2015년 언론중재위원회 이용만족도 조사 (신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 2015년 1월부터 2015년 9월 까지 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
- 조사기관 : 나이스알앤씨(주)
- 연구담당 : 손보원(전화 02-397-3025)
- 연구담당 : 송민선 차장(전화 02-2122-4787)

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

1 귀하께서 조정신청한 매체는 무엇입니까? (복수체크 가능)

- 1 일간신문 2 주간신문 3 방송 4 잡지 5 뉴스통신 6 인터넷신문
- 7 포털 8 방송사닷컴

2 귀하께서는 조정사건의 당사자입니까? 대리인(변호사 등)입니까?

- 1 당사자 2 대리인

3 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 단체로 신청한 사건입니까?

- 1 개인 2 단체

4 귀하께서는 어느 (지역)중재부에 조정(중재) 신청을 하셨습니까?

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

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

『상담창구』 만족도

문1 귀하께서는 언론중재위원회 상담주무부서 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) 상담원은 나에게 친절했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 상담원은 나의 말을 열심히 들으려고 노력했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 상담원은 나와 상담을 적극적으로 진행했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 나의 상담은 지체 없이 진행되었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 나는 상담원의 상담내용을 신뢰할 수 있었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(6) 상담은 나의 문제파악·대처에 도움이 되었다	⑤-----④-----③-----②-----①				

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

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) 나는 신청서 양식을 쉽게 찾을 수 있었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 나는 신청서 작성하는 것이 간편했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 내가 준비할 구비서류는 간단했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 나는 신청서를 쉽게 접수할 수 있었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(5) 나의 신청서를 접수한 담당 직원은 업무처리가 능숙했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문2-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 조정(중재) 신청절차 및 방법에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

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) 나는 심리기일을 신속하게 연락 받았다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 나는 심리진행방법에 대해 구체적으로 설명을 들었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 내 사건에 대해 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	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

『중재부의 심리진행』 만족도

문4 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴졌다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 중재부가 나의 의견을 열심히 들어려고 노력했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문4-1 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

문5 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 나는 심리결과 및 향후 절차에 대해 자세하게 설명을 들었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 나는 조정조서, 결정서 등을 신속하게 받을 수 있었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 내 사건에 대해 추가 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문5-1 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

문6 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상당과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문7 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 피신청인과 비교할 때 공정했습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
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	보통이다	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	보도문의 크기	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 내용·문구	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 위치	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 손해배상	손해배상 금액	⑤-----④-----③-----②-----①				
	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				

침해배제청구권의 신설

- 문10** 언론중재위원회는 디지털 미디어 시대의 인터넷 매체의 특성을 반영한 새로운 피해구제방안으로서 기사의 수정, 보완, 삭제를 요구할 수 있는 권리, 즉 침해배제청구권을 신설하고자 합니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 인터넷상 언론피해구제를 위해 신설 권리가 필요하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 신설 권리가 인터넷 보도에 대한 피해구제에 효과적일 것이다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

기사댓글의 조정대상 포함 여부

- 문11** 잘못된 언론보도뿐만 아니라 기사에 달린 악의적이고 모욕적인 기사댓글로 깊은 마음의 상처를 입을 수 있습니다. 잘못된 사실관계에 근거한 명예훼손적 댓글의 삭제 등 피해자의 권리보호에 필요한 조치를 언론중재위원회에서 다루고자 합니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 기사댓글로 인한 인격권 침해가 심각하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 기사댓글로 인한 피해도 중재위에서 다뤄야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 기사댓글을 중재위가 다루는 것은 표현의 자유 침해다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

핑글에 대한 중재위 조치 필요성

- 문12** 잘못된 기사에 대해 정정보도나 기사삭제가 되었지만 원 보도가 블로그나 카페 등에 퍼져 피해가 확산되기도 합니다. 블로그나 카페에 전파된 잘못된 언론보도에 대해서도 언론중재위원회에서 구제받을 수 있도록 하는 방안에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 언론보도의 블로그나 카페 전파로 인한 피해가 심각하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 블로그나 카페에 전파된 잘못된 기사에 대한 구제도 중재위에서 처리해야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				



귀하의 고견

- 문13** 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선요구사항 또는 건의사항이 있으시면 기재해 주시기 바랍니다.

인터뷰 참여의향

- 질문** 본 조사는 향후 조정/중재 서비스의 개선방안을 찾기 위해 진행된 것으로 통계적인 결과를 산출하는 정량적인 조사입니다.

이번에 조사된 항목 이외에도 추가적으로 조정/중재 서비스의 만족/불만족스러운 부분과 향후 개선이 필요하다고 느낀 부분들을 직접 확인하기 위해 고객님의 찾아뵙고 조정/중재 서비스 이용시 느끼신 점을 구체적으로 청취하고자 합니다.

약 1시간 정도 인터뷰가 진행되며, 편한 장소에서 편하신 시간대에 자유롭게 의견을 주시는 자리로 어려운 내용이 아니라 생생한 그 당시 상황을 듣고자 합니다.

동의를 해주신 분 모두를 찾아 것은 아니며, 동의해 주신 분들 중 추첨을 통해 전화로 연락을 드리도록 하겠으며, 최종적으로 인터뷰에 응해주신 분들께는 고정의 사례비(상품권 2만원)가 지급되오니 많은 참여 바랍니다.

- 문14** 귀하께서는 추가 조사에 참석하여 본인의 의견을 진솔하게 이야기함으로써 향후 언론중재위원회의 조정/중재 서비스의 발전에 기여할 의향이 있습니까?

☐ 1 참여 의향이 있다 ➡ 문14-1로 이동 ☐ 2 참여 의향이 없다 ➡ 설문 종료

- 문14-1** 귀하의 성명과 연락 가능한 연락처를 적어 주시기 바랍니다.
조사 참석 의향에 대한 재확인인 리서치 전문기관인 나이스알앤씨(주)에서 진행할 예정입니다.

성명 () 연락처(휴대폰번호) ()

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.



2015년 언론중재위원회 이용만족도 조사 (피신청인)

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 2015년 1월부터 2015년 9월 까지 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
- 조사기관 : 나이스알앤씨(주)
- 연구담당 : 손보원(전화 02-397-3025)
- 연구담당 : 송민선 차장(전화 02-2122-4787)

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

1 귀하의 소속 매체는 무엇입니까?

- 1 일간신문 2 주간신문 3 방송 4 잡지 5 뉴스통신 6 인터넷신문
- 7 포털 8 방송사닷컴

2 심리 참석 당시 귀하의 직책은 무엇입니까?

- 1 발행인, 대표 2 편집국장, 보도국장 3 부장급
- 4 팀장, 차장급 5 취재기자 6 변호사 7 기타

3 귀하께서 2015년에 참석한 심리 횟수는 어떻게 되십니까?

- 1 1회 2 2회 이상

4 귀하께서 심리에 참석하신 조정(중재) 사건의 담당 (지역)중재부는 어디입니까?

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



※ 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) 나는 심리기일을 신속하게 연락 받았다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 나는 지참물(위임장 등)에 대해 상세하게 안내 받았다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 나는 심리진행방법에 대해 구체적으로 설명을 들었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 내 사건에 대해 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

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

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『중재부의 심리진행』 만족도

문2 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 중재부가 적극적으로 심리를 진행했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 중재부가 공정하게 심리를 진행했다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 중재부의 심리진행에서 전문성이 느껴졌다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(4) 중재부가 나의 의견을 열심히 들어려고 노력했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문2-1 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

『심리 후 절차 안내』 만족도

문3 중재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 나는 심리결과 및 향후 절차에 대해 자세하게 설명을 들었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 나는 조정조서, 결정서 등을 신속하게 받을 수 있었다	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 내 사건에 대해 추가 문의를 할 때 담당조사관과의 접촉이 용이했다	⑤-----④-----③-----②-----①				

문3-1 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

문4 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
⑤	④	③	②	①

문5 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)과정은 신청인과 비교할 때 공정했습니까?

매우 그렇다	그런 편이다	보통	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
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 취하하셨습니까?

- 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	보도문의 크기	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 내용·문구	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 위치	⑤-----④-----③-----②-----①				
	보도문의 게재시기 (합의서나 결정서 상 게재시기 기준)	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 손해배상	손해배상 금액	⑤-----④-----③-----②-----①				
	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				

침해배제청구권의 신설

- 문9** 언론중재위원회는 디지털 미디어 시대의 인터넷 매체의 특성을 반영한 새로운 피해구제방안으로서 기사의 수정, 보완, 삭제 등을 요구할 수 있는 권리, 즉 침해배제청구권을 신설하고자 합니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 인터넷상 언론피해구제를 위해 신설 권리가 필요하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 신설 권리가 인터넷 보도에 대한 피해구제에 효과적일 것이다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

기사댓글의 조정대상 포함 여부

- 문10** 잘못된 언론보도뿐만 아니라 기사에 달린 악의적이고 모욕적인 기사댓글로 깊은 마음의 상처를 입을 수 있습니다. 잘못된 사실관계에 근거한 명예훼손적 댓글의 삭제 등 피해자의 권리보호에 필요한 조치를 언론중재위원회에서 다루고자 합니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 기사댓글로 인한 인격권 침해가 심각하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 기사댓글로 인한 피해도 중재위에서 다루야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(3) 기사댓글을 중재위가 다루는 것은 표현의 자유 침해다.	⑤-----④-----③-----②-----①				



평글에 대한 중재위 조치 필요성

문11 잘못된 기사에 대해 정정보도나 기사삭제가 되었지만 원 보도가 블로그나 카페 등에 퍼져 피해가 확산되기도 합니다. 블로그나 카페에 전파된 잘못된 언론보도에 대해서도 언론중재위원회에서 구제받을 수 있도록 하는 방안에 대해 어떻게 생각하십니까?

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 언론보도의 블로그나 카페 전파로 인한 피해가 심각하다.	⑤-----④-----③-----②-----①				
(2) 블로그나 카페에 전파된 잘못된 기사에 대한 구제도 중재위에서 처리해야 한다.	⑤-----④-----③-----②-----①				

귀하의 고견

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



2015년 언론중재위원회 이용만족도 조사 (상담이용자)

안녕하십니까?

저는 나이스알앤씨(주) 면접원 000입니다.

언론중재위원회는 “나이스알앤씨(주)”와 공동으로 2015년 1월부터 2015년 9월까지 위원회의 상담을 신청하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 혹시 개인정보 유출에 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.

문1 언론중재위원회 상담서비스는 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 이용하실 수 있습니다. 귀하께서 이용하신 상담방법은 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) 상담원은 나에게 친절했다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(2) 상담원은 나의 말을 열심히 들으려고 노력했다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(3) 상담원은 나와 상담을 적극적으로 진행했다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(4) 나의 상담은 지체 없이 진행되었다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(5) 나는 상담원의 상담내용을 신뢰할 수 있었다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----
(6) 상담은 나의 문제파악·대처에 도움이 되었다	⑤-----	④-----	③-----	②-----	①-----

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

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



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

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

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

※ 끝으로, 통계처리를 위해 몇 가지만 여쭙어 보겠습니다.

SQ1. 귀하의 성별은 무엇입니까?(목소리로 판단)

- ① 남성 ② 여성

SQ2. 귀하께서는 개인적으로 상담을 받으셨습니까? 소속기관 및 단체 업무를 위해 상담을 받으셨습니까?

- ① 개인 ② 소속기관 및 단체

SQ3. 귀하께서 상담을 받으신 지역은 어디입니까?

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

※ 끝까지 설문에 응해주셔서 감사합니다.

2015년 언론중재위원회 교육 만족도 조사

안녕하십니까? 인문증제위원회 교육콘텐츠팀입니다. 오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육 프로그램을 마련하는 데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내 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 해주시시오.

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.

2015년도 언론중재위원회 이용만족도조사 보고서

2015년 12월 15일 인쇄
2015년 12월 18일 발행

발행처 언론중재위원회
서울특별시 중구 세종대로 124(태평로1가 25) 프레스센터빌딩 15층
TEL. 02-397-3114 FAX. 02-397-3089

*이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.

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

