

2016년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

2016. 12.

Contents

제1장. 조사개요	1
1. 조사 목적	3
2. 조사 설계	3
3. 주요 조사 항목	4
4. 응답자 특성	6
5. 종합만족도 산출방법	7
제2장. 조사 결과 요약	11
1. 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도	13
2. 상담이용자 만족도	21
3. 교육수강자 만족도	24
제3장. 신청인/피신청인 조사 결과	27
1. 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도	29
2. 피해구제 방법별 만족도	49
3. 언론중재위원회 이미지 평가	52
4. 상대적 공정성 항목 분석	54
5. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향	55
6. 침해배제청구권 관련	56
7. 복제기사 관련	59
8. 기사덧글 관련	61
9. [피신청인] 시정권고제도 관련	63
제4장. 상담이용자 조사 결과	65
1. 상담이용자 종합만족도	67
2. 상담이용자 전반적 만족도	76
3. 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지	77



Contents

제5장. 교육수강자 조사 결과	79
1. 교육수강자 종합만족도	81
2. 교육수강자 전반적 만족도	89
3. 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	90
4. 언론중재위원회 교육 추천 의향	91
5. 언론중재위원회 교육 필요성	92
6. [언론인] 교육 프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도	93
부록. 설문지	95



Contents

〈표 차례〉

【표 1】 조사 설계	3
【표 2】 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사 항목	4
【표 3】 상담이용자 조사 내용	5
【표 4】 교육수강자 조사 내용	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	17
【표 10】 '중재부의 심리진행' 항목 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	18
【표 11】 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP	20
【표 12】 상담이용자 이용채널별 항목별 만족도	22
【표 13】 '상담창구' 항목별 만족도 응답률	41
【표 14】 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률	42
【표 15】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	43
【표 16】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	44
【표 17】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	45
【표 18】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	46
【표 19】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인	47
【표 20】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 피신청인	48
【표 21】 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인	51
【표 22】 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인	51



Contents

〈그림 차례〉

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



Contents

【그림 34】 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도-피신청인	36
【그림 35】 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도 응답률-피신청인	36
【그림 36】 '심리 전 절차 안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	36
【그림 37】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도-신청인	37
【그림 38】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률-신청인	37
【그림 39】 '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인	37
【그림 40】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도-피신청인	38
【그림 41】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률-피신청인	38
【그림 42】 '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	38
【그림 43】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도-신청인	39
【그림 44】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도 응답률-신청인	39
【그림 45】 '심리 후 절차 안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인	39
【그림 46】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도-피신청인	40
【그림 47】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도 응답률-피신청인	40
【그림 48】 '심리 후 절차 안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인	40
【그림 49】 '상담창구' 항목별 만족도	41
【그림 50】 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도	42
【그림 51】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 - 신청인	43
【그림 52】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 - 피신청인	44
【그림 53】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인	45
【그림 54】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 피신청인	46
【그림 55】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 - 신청인	47
【그림 56】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 - 피신청인	48
【그림 57】 피해구제 여부-신청인	49
【그림 58】 피해구제 조치 여부-피신청인	49
【그림 59】 피해구제 방법별 만족도 - 신청인	50
【그림 60】 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인	50
【그림 61】 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인	52
【그림 62】 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인	52
【그림 63】 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인	53
【그림 64】 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인	53
【그림 65】 상대적 공정성 - 신청인	54
【그림 66】 상대적 공정성 - 피신청인	54
【그림 67】 언론중재위원회 재이용 의향	55
【그림 68】 인터넷 기사 피해 심각성 - 신청인	56



Contents

【그림 69】 인터넷 기사 피해 심각성 - 피신청인	56
【그림 70】 침해배제청구권 도입 필요성-신청인	57
【그림 71】 침해배제청구권 도입 필요성-피신청인	57
【그림 72】 침해배제청구권 중재위	58
【그림 73】 침해배제청구권 중재위	58
【그림 74】 복제기사 피해 심각성 - 신청인	59
【그림 75】 복제기사 피해 심각성 - 피신청인	59
【그림 76】 복제기사 피해 중재위 조치 필요성-신청인	60
【그림 77】 복제기사 피해 중재위 조치 필요성-피신청인	60
【그림 78】 기사덧글 피해 심각성 - 신청인	61
【그림 79】 기사덧글 피해 심각성 - 피신청인	61
【그림 80】 기사덧글 피해 중재위	62
【그림 81】 기사덧글 피해 중재위	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 친절' 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'	74
【그림 100】 '상담내용의 신뢰성'	74
【그림 101】 '상담내용의 신뢰성' 항목 응답자 특성별 만족도	74
【그림 102】 '문제해결에 도움' 항목 만족도	75
【그림 103】 '문제해결에 도움' 항목 만족도 응답률	75



Contents

【그림 104】 '문제해결에 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】 교육 프로그램 전반적 만족도	89
【그림 125】 교육 프로그램 전반적 만족도 응답률	89
【그림 126】 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부	90
【그림 127】 언론중재위원회 교육 추천 의향	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



제 1 장

조사 개요

1 조사 목적

○ 본 조사는 2016. 1. ~ 2016. 9. 사이 언론중재위원회의 조정(중재) 및 상담/교육 서비스를 이용한 이용자의 만족도를 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.

2 조사 설계

【표 1】 조사 설계

구 분	내 용
① 조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ `16년 1월~ 9월 사이 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스를 이용한 사람
② 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조정(중재) 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사 ▪ 상담이용자 : CATI를 이용한 전화 면접조사 ▪ 교육수강자 : 현장조사
③ 표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조정(중재) 신청인 : 141명 ▪ 조정(중재) 피신청인 : 125명 ▪ 상담이용자 : 286명 ▪ 교육수강자 : 1,880명
④ 응답률	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조정(중재) 신청인 <ul style="list-style-type: none"> - 41.6%(유효 모집단 339명 중 141명 응답) ▪ 조정(중재) 피신청인 <ul style="list-style-type: none"> - 36.9%(유효 모집단 339명 중 125명 응답) ▪ 상담이용자 <ul style="list-style-type: none"> - 33.1% (유효 모집단 863명 중 286명 응답)
⑤ 조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2016.10.27.~11.30
⑥ 조사기관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (주)리서치랩

3 주요 조사 항목

1. 조정(중재) 신청인/피신청인

【표 2】 조정(중재) 신청인/피신청인 주요 조사 항목

구 분	세부 내용
차원 및 항목별 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ [신청인] 「상담창구」 만족도 ▪ [신청인] 「조정(중재) 신청절차 및 방법」 만족도 ▪ 「심리 전 절차 안내」 만족도 ▪ 「중재부의 심리진행」 만족도 ▪ 「심리 후 절차 안내」 만족도
전반적 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 전반적 만족도
위원회 이미지	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 이미지
공정성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상대적 공정성
[신청인] 재이용 의향	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 재이용 의향
피해구제 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 피해구제 여부 ▪ 피해구제 방법 ▪ 피해구제 만족도
침해배제청구권 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 인터넷 기사로 인한 피해의 심각성 ▪ 침해배제청구권 필요성 ▪ 침해배제청구권에 대한 중재위 조정대상 포함여부
복제기사 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해 ▪ 잘못된 언론보도의 전파로 인한 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부
기사덧글 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기사덧글로 인한 인격권 침해 ▪ 기사덧글 피해에 대한 중재위 조정대상 포함 여부
[피신청인] 시정권고제도 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 시정권고제도 인지 여부 ▪ 시정권고제도로 인한 언론환경 개선 효과성 ▪ 시정권고제도의 적극적 활용 필요성 ▪ 시정권고 내용의 적극적 공표 필요성

2. 상담이용자

【표 3】 상담이용자 조사 내용

구 분	세부 내용
항목별 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상담창구 전반적 만족도
위원회 이미지	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 이미지

3. 교육수강자

【표 4】 교육수강자 조사 내용

구 분	세부 내용
항목별 만족도	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 「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	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 교육 프로그램 전반적 만족도 ▪ 교육 프로그램 불만족 이유
추천 의향	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 교육 추천 의향
교육 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 언론중재위원회 교육 필요성 ▪ [언론인] 교육 프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

4 응답자 특성

1. 조정(중재) 신청인

【표 5】 조정(중재) 신청인 응답자 특성

구분	전체	조정주체별		개인 및 단체 구분	
		당사자	대리인	개인	단체
사례수(명)	141	101	40	79	62
빈도(%)	100.0	71.6	28.4	56.0	44.0

2. 조정(중재) 피신청인

【표 6】 조정(중재) 피신청인 응답자 특성

구분	전체	직책별							참석 심리횟수별	
		발행인, 대표	편집, 보도 국장	부장급	팀장, 차장급	취재 기자	변호사	기타	1회	2회 이상
사례수(명)	125	7	31	37	30	7	8	5	76	49
빈도(%)	100.0	5.6	24.8	29.6	24.0	5.6	6.4	4.0	60.8	39.2

3. 상담이용자

【표 7】 상담이용자 응답자 특성

구분	전체	성별		개인 및 단체 구분	
		남자	여자	개인	단체
사례수(명)	286	198	88	113	173
빈도(%)	100.0	69.2	30.8	39.5	60.5

4. 교육수강자

【표 8】 교육수강자 응답자 특성

구분	전체	구분	
		일반인	언론인
사례수(명)	1,880	1,688	192
빈도(%)	100.0	89.8	10.2

5 종합만족도 산출방법

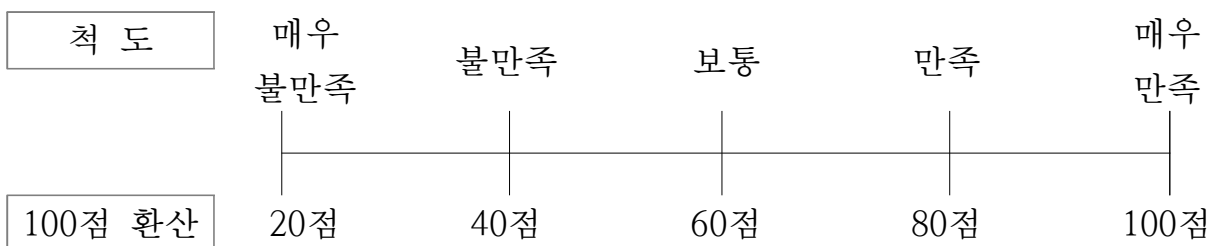
- 조정(중재) 신청인/피신청인의 경우, 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 차원 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 적용하여 종합만족도를 산출하였음.

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

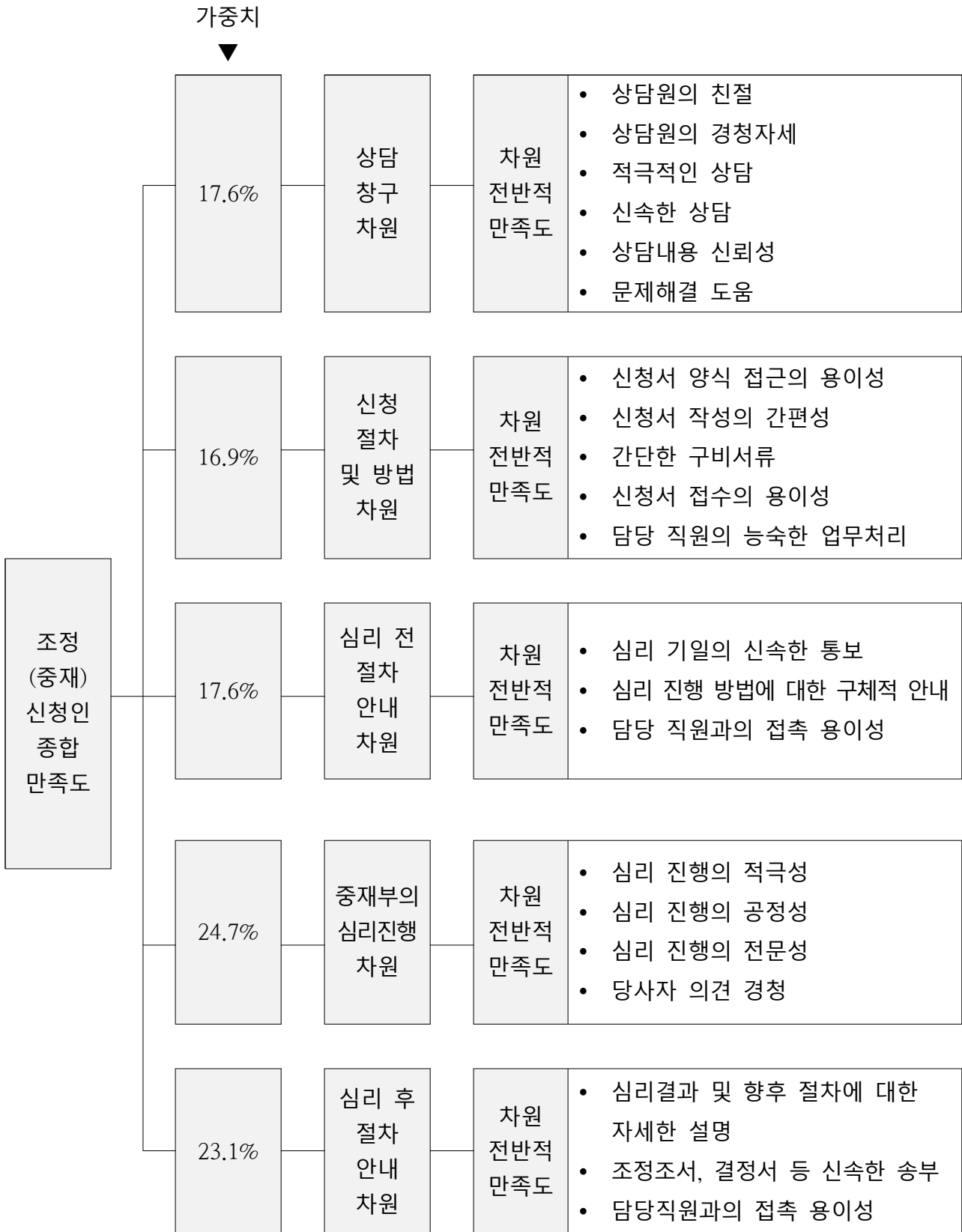
- 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수² 값을 중요도(가중치)로 적용하여 종합만족도를 산출하였음.

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

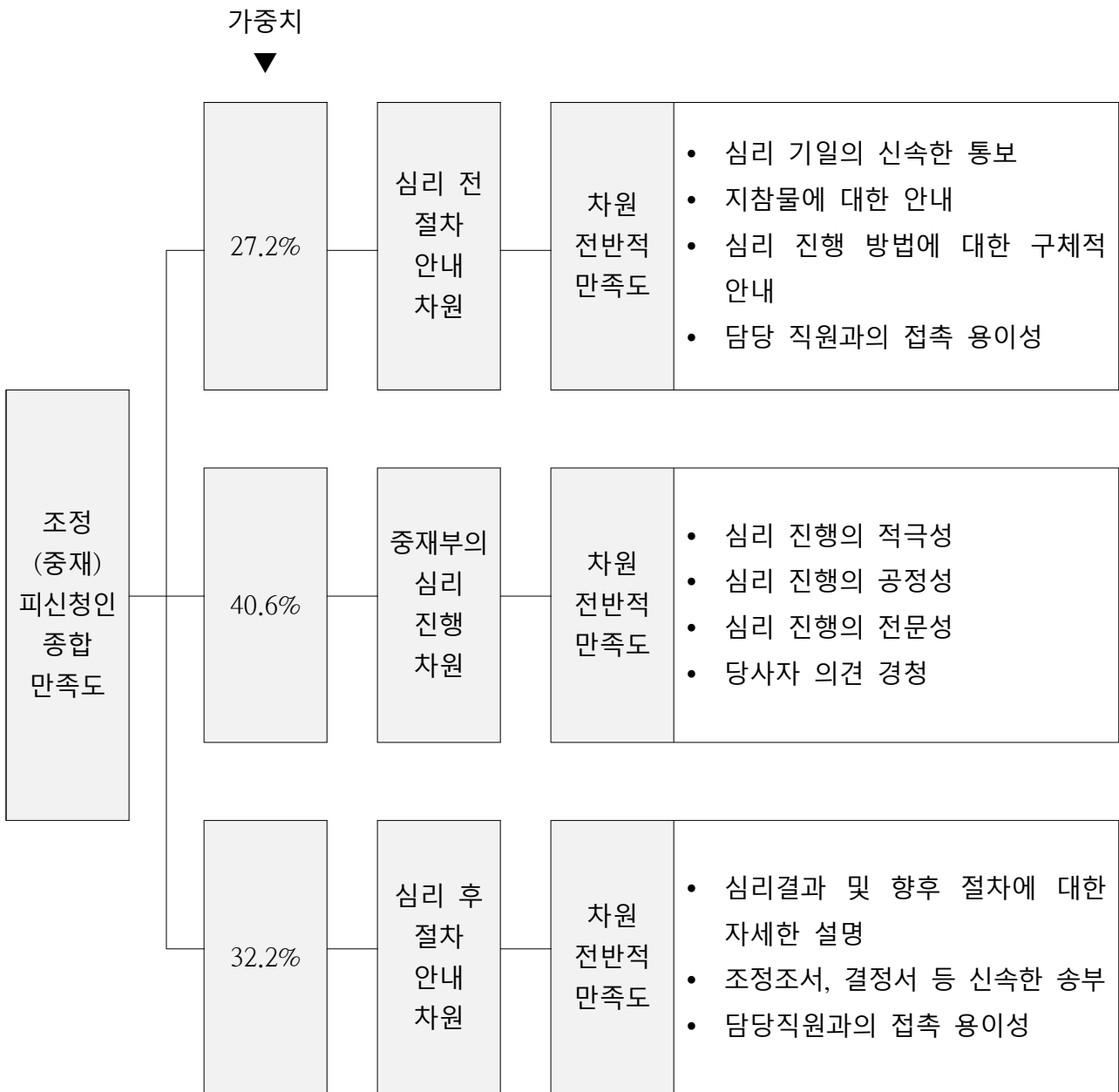
- 만족도는 응답자가 느낀 만족 수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 산출하였음.



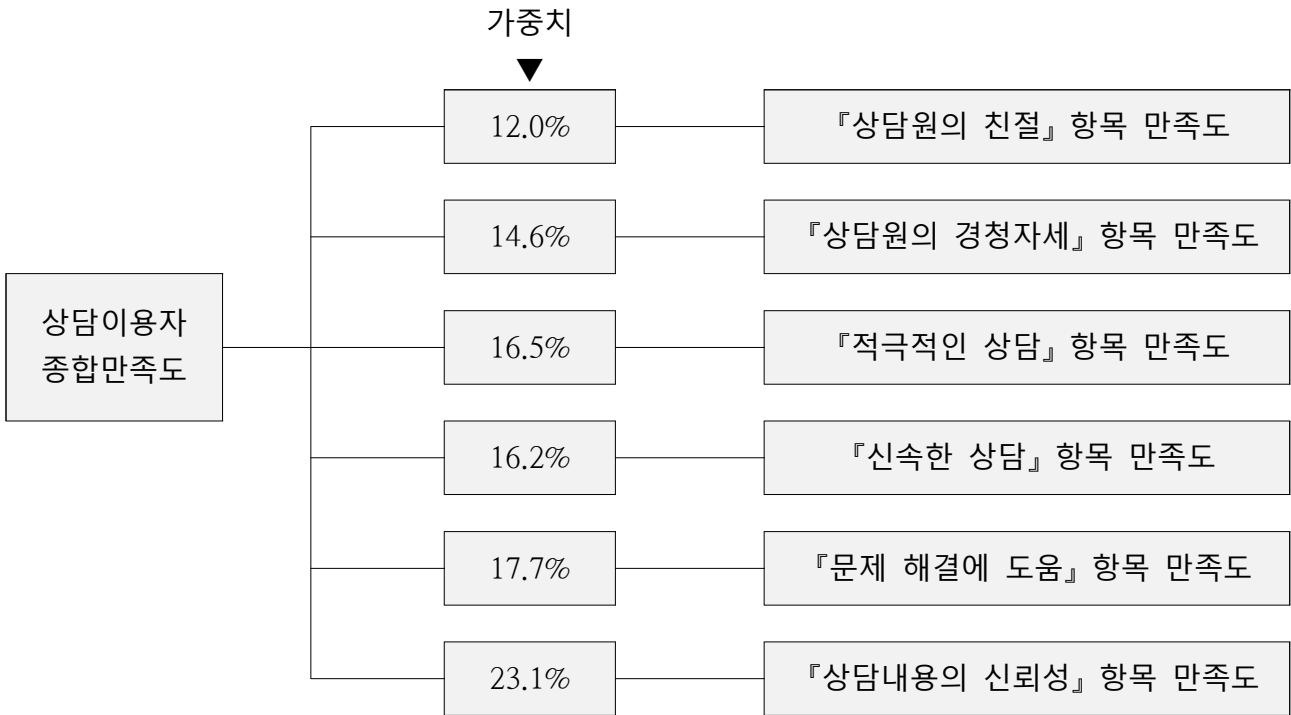
1. 조정(중재) 신청인



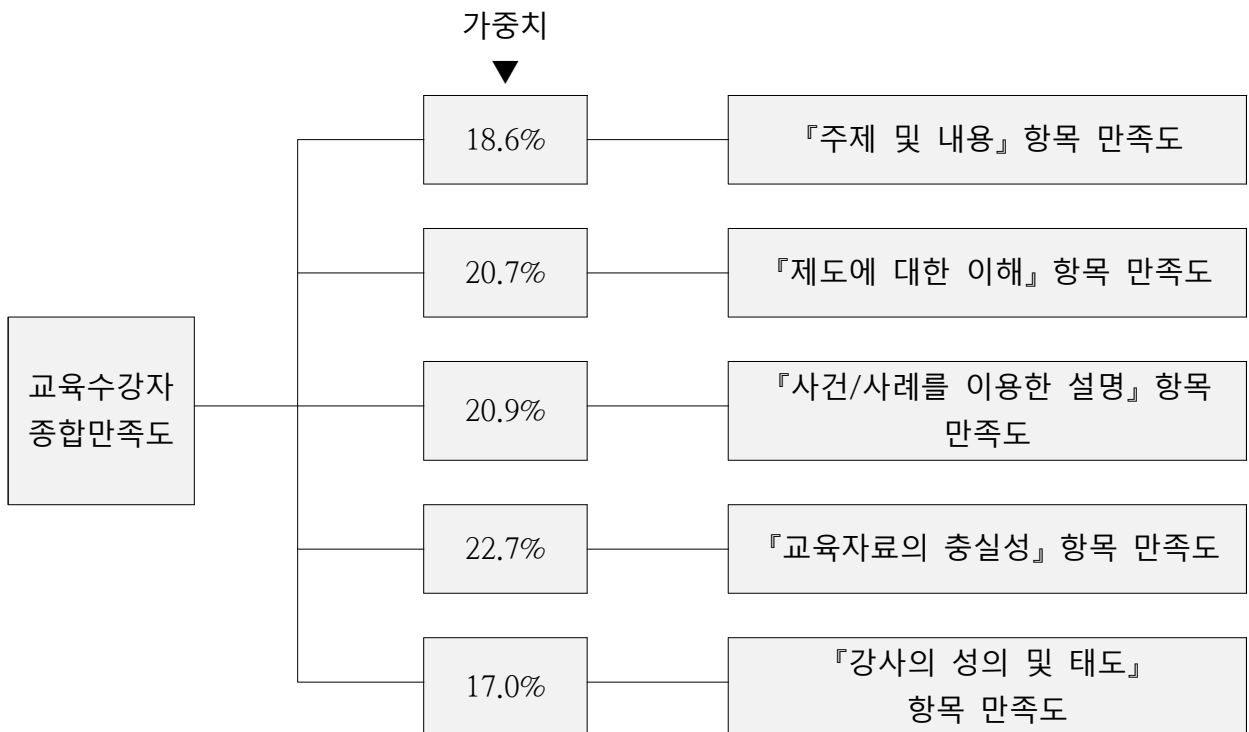
2. 조정(중재) 피신청인



3. 상담이용자



4. 교육수강자



제2장

조사 결과 요약

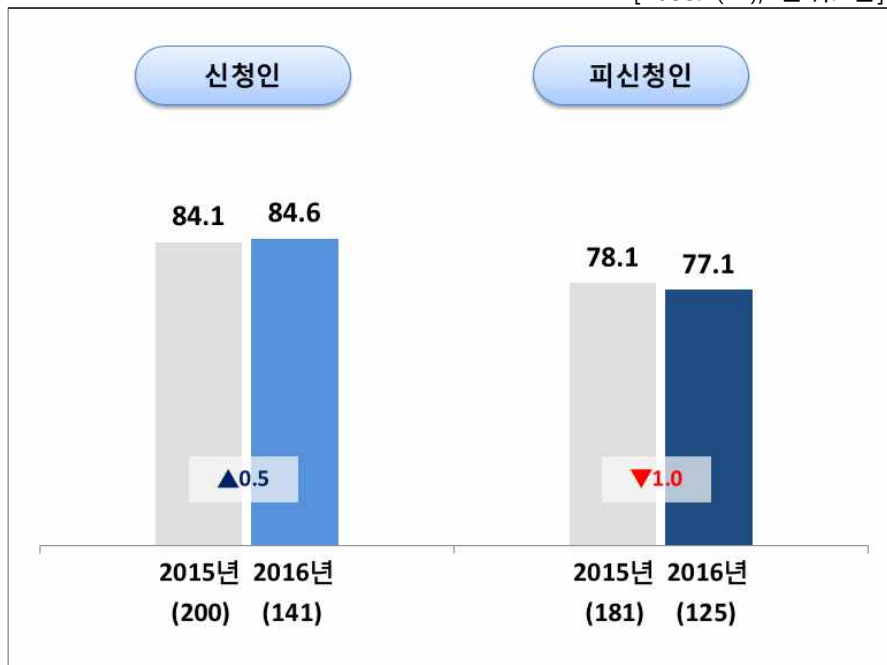
1 조정(중재) 신청인/피신청인 만족도

1. 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 84.6점, 피신청인은 77.1점으로 나타남.
- 신청인은 2015년(84.1점) 대비 0.5점 상승하였으며, 피신청인은 2015년(78.1점) 대비 1.0점 하락함.
- 신청인과 피신청인의 종합만족도 차이는 7.5점으로, 2015년 6.0점 대비 신청인과 피신청인 간의 차이가 증가함.

【그림 1】 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

[Base: (), 단위: 점]

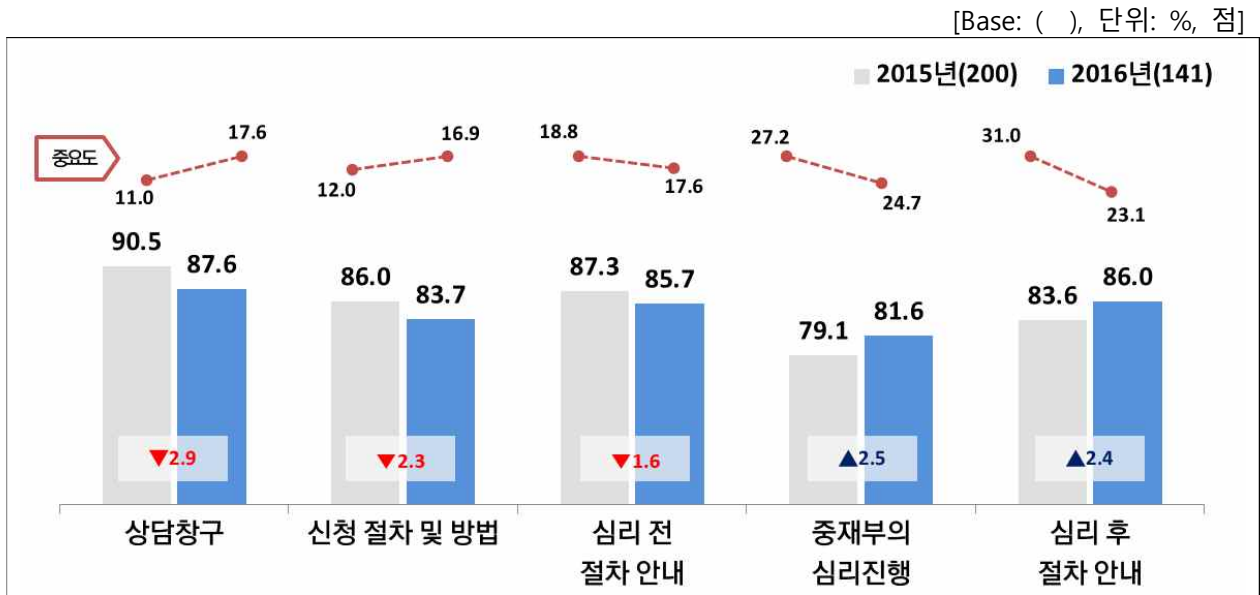


2. 차원별 만족도

1) 신청인

- 신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(24.7%)의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(23.1%) 등의 순으로 나타남.
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘상담창구’(87.6점), ‘심리 후 절차 안내’(86.0점), ‘심리 전 절차 안내’(85.7점), ‘신청절차 및 방법’(83.7점), ‘중재부의 심리진행’(81.6점) 순으로 높게 나타남.
- 2015년 대비 ‘중재부의 심리진행’(2.5점↑), ‘심리 후 절차 안내’(2.4점↑) 차원의 만족도는 상승한 반면, ‘상담창구’(2.9점↓), ‘신청절차 및 방법’(2.3점↓), ‘심리 전 절차 안내’(1.6점↓) 차원의 만족도는 하락함.

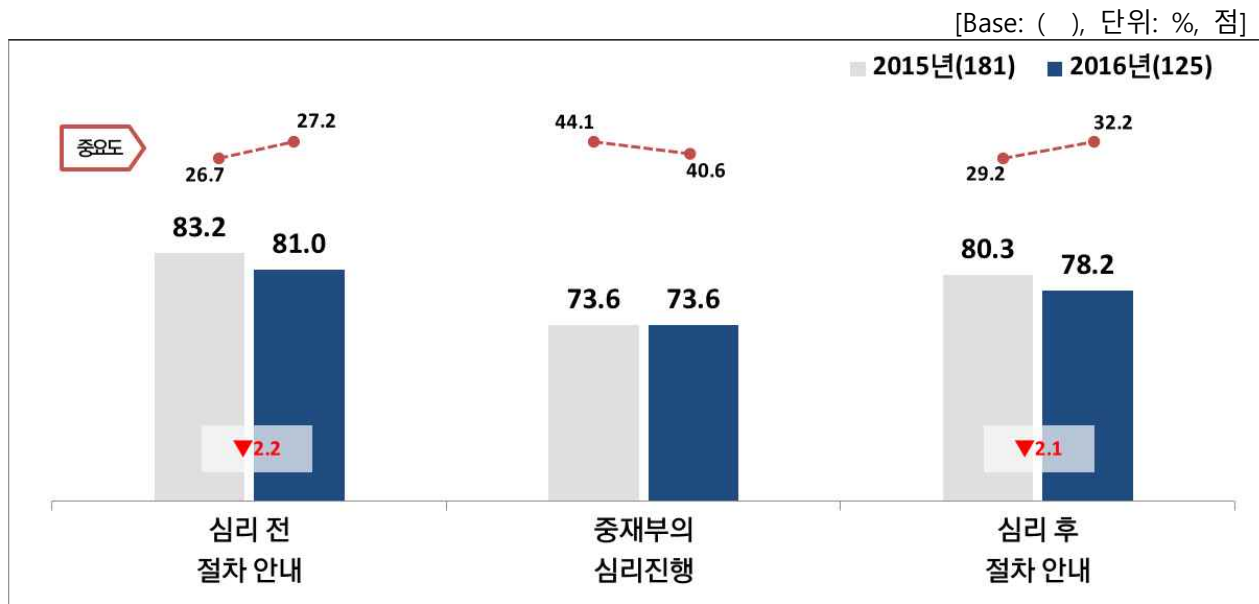
【그림 2】 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 신청인



2) 피신청인

- 피신청인 조정(중재) 종합만족도에 영향을 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(40.6%)의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 ‘심리 후 절차 안내’(32.2%), ‘심리 전 절차 안내’(27.2%) 순으로 나타남.
- 차원별 만족도를 살펴보면, ‘심리 전 절차 안내’(81.0점), ‘심리 후 절차 안내’(78.2점), ‘중재부의 심리진행’(73.6점) 순으로 높게 나타남.
- 2015년 대비 ‘심리 전 절차 안내’(2.2점↓), ‘심리 후 절차 안내’(2.1점↓) 차원의 만족도는 하락함.

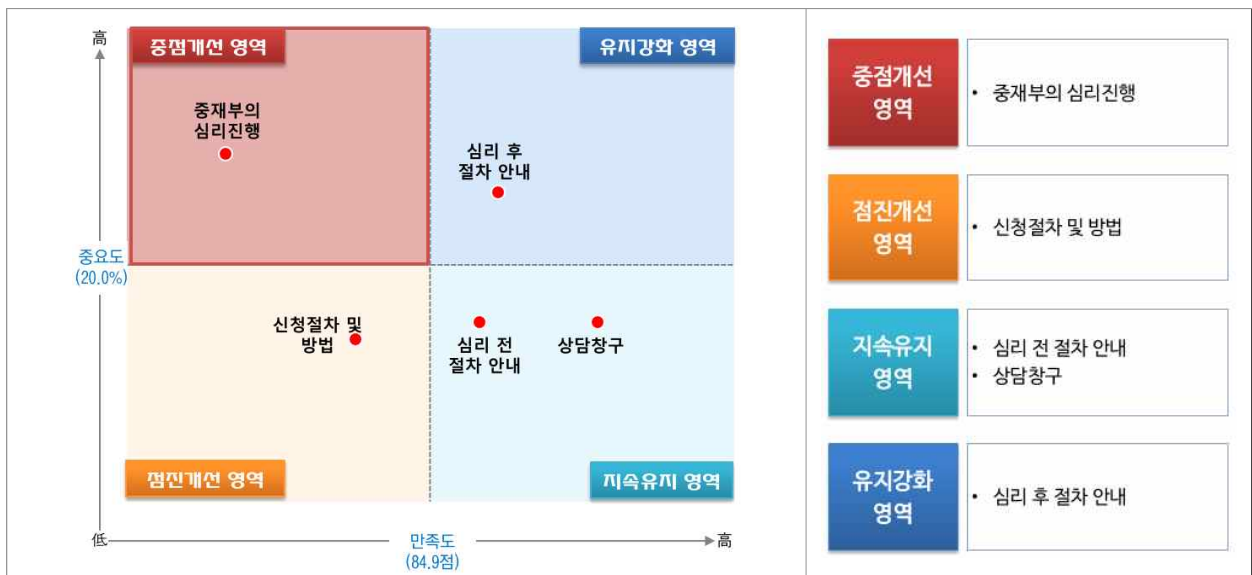
【그림 3】 조정(중재) 차원별 만족도 및 중요도 - 피신청인



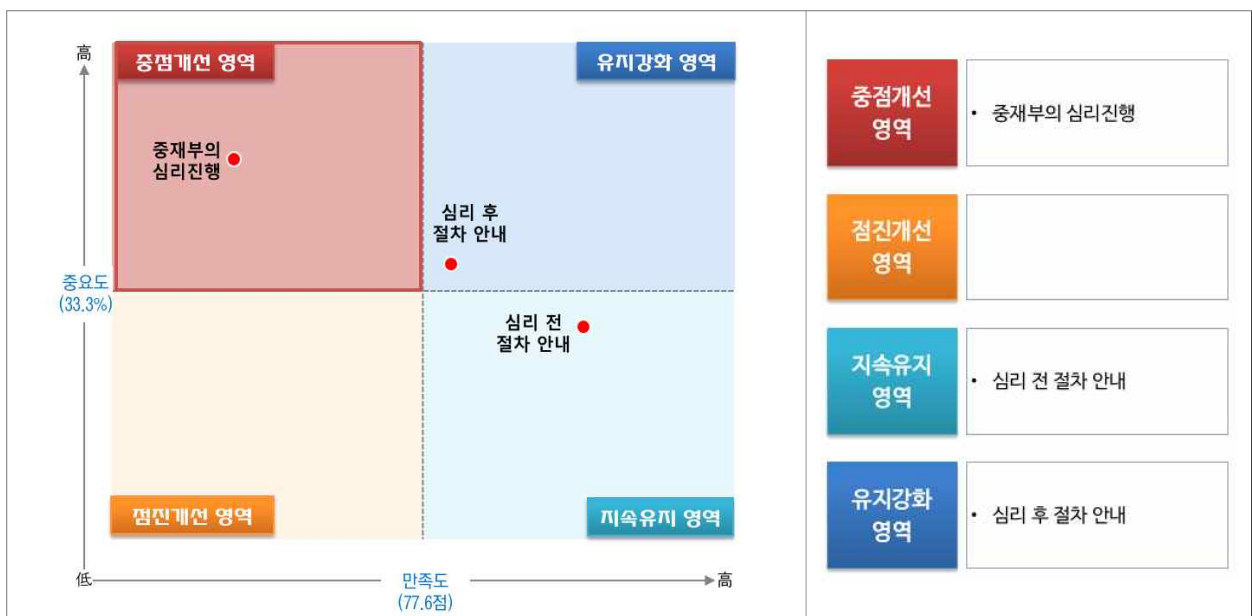
3. 포트폴리오 분석

- 신청인과 피신청인 모두 만족도에 큰 영향을 미치는 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 중점개선 영역으로 나타나, 심리진행 과정의 전반적 점검이 필요한 것으로 보임.
- 신청인의 경우 ‘심리 후 절차 안내’ 차원이 2015년에는 중점개선 영역이었으나, 올해는 유지강화 영역으로 전년 대비 많이 개선되었음.

【그림 4】 조정(중재) 신청인 포트폴리오 분석



【그림 5】 조정(중재) 피신청인 포트폴리오 분석

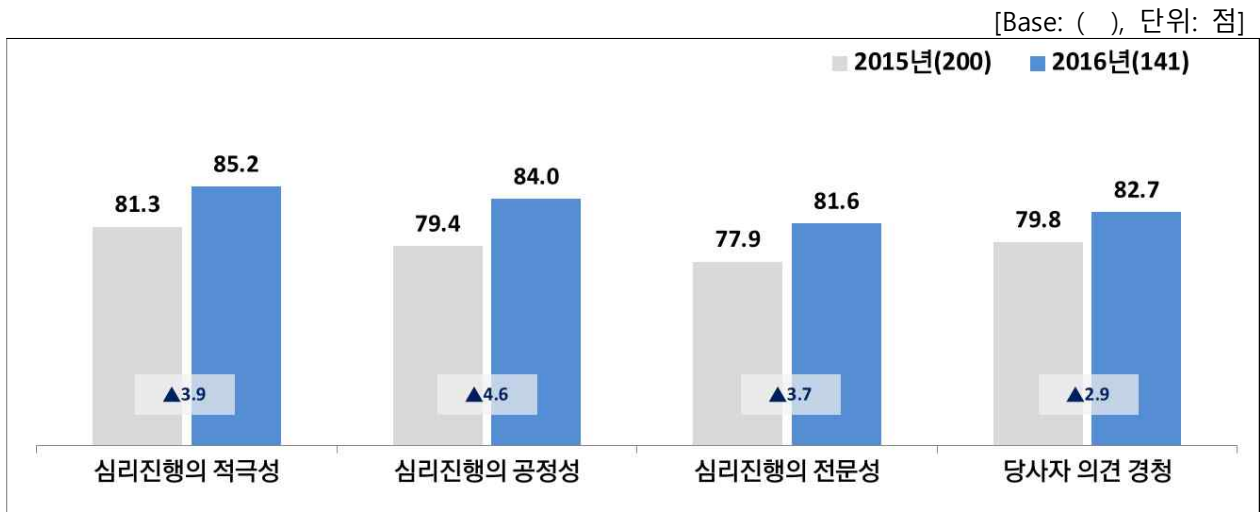


4. 조정(중재) 서비스 개선 Point

1) 신청인 중점 개선 Point - ‘중재부의 심리진행’ 차원 항목

- 신청인 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원 항목 중, ‘심리진행의 전문성’ 만족도가 2015년과 같이 상대적으로 가장 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임.
- 중점 개선 Point로 판단되는 ‘심리진행의 전문성’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 서울 중재부에서 상대적으로 낮게 나타남.

【그림 6】 ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도- 신청인



【표 9】 ‘중재부의 심리진행’ 항목 응답자 특성별 만족도 - 신청인

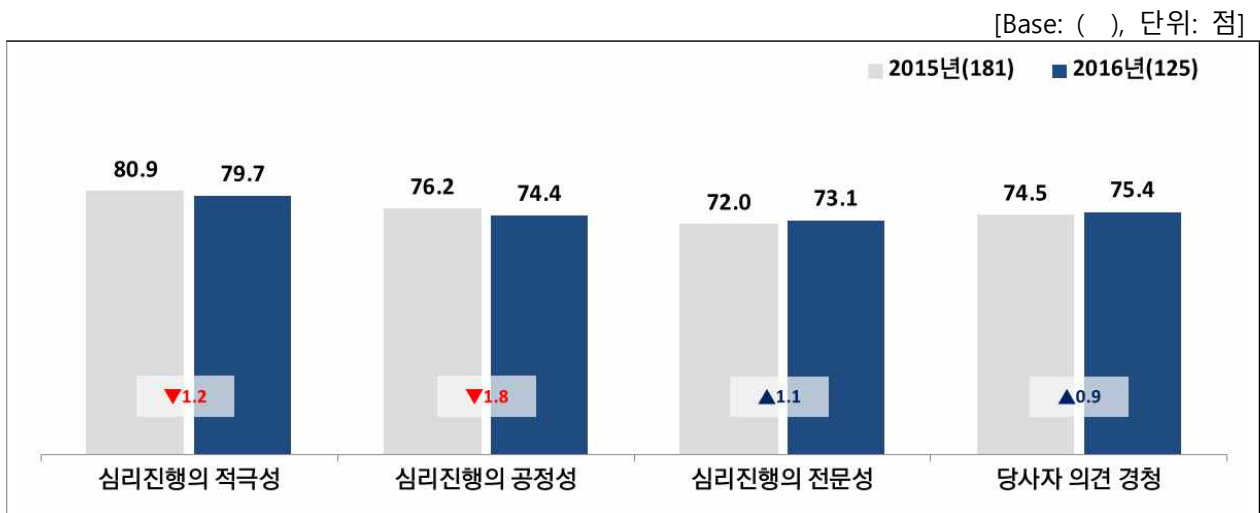
[단위: 점]

구분		사례수(명)	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청
조정 주체	당사자	(101)	85.5	83.6	81.2	83.6
	대리인	(40)	84.5	85.0	82.5	80.5
개인 및 단체 구분	개인	(79)	86.8	84.8	83.0	84.1
	단체	(62)	83.2	82.9	79.7	81.0
중재부	서울중재부	(88)	83.2	81.8	78.9	80.9
	지역중재부	(53)	88.7	87.5	86.0	85.7

2) 피신청인 중점 개선 Point - ‘중재부의 심리진행’ 차원 항목

- 피신청인 중점개선 영역인 ‘중재부의 심리진행’ 차원 항목 중, ‘심리진행의 전문성’ 만족도가 2015년과 같이 상대적으로 가장 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 항목으로 보임.
- 중점 개선 Point로 판단되는 ‘심리진행의 전문성’ 만족도를 응답자 특성별로 살펴보면, 변호사에서 상대적으로 낮게 나타남.

【그림 7】 ‘중재부의 심리진행’ 항목 만족도- 피신청인



【표 10】 ‘중재부의 심리진행’ 항목 응답자 특성별 만족도 - 피신청인

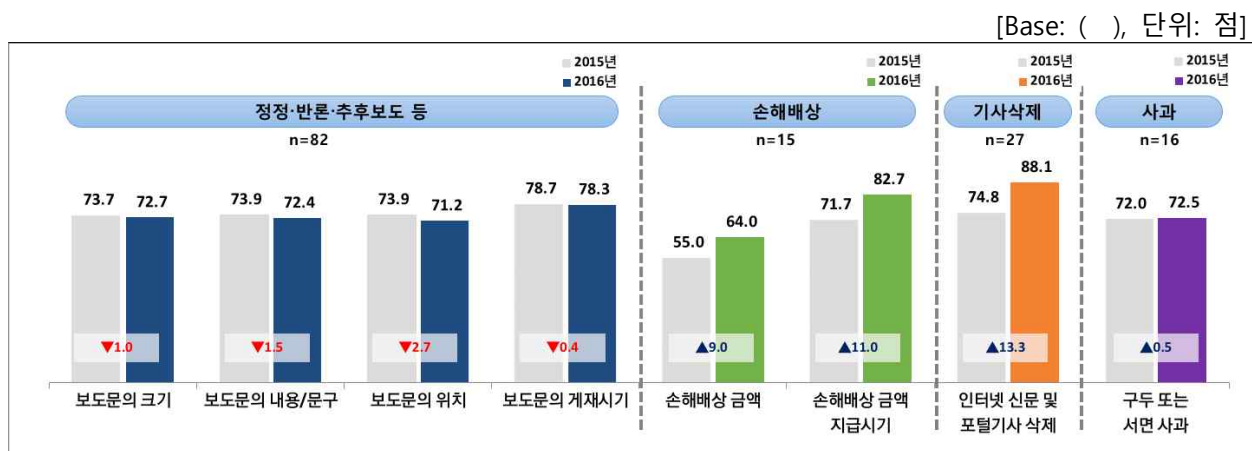
[단위: 점]

구분	사례수(명)	심리진행의 적극성	심리진행의 공정성	심리진행의 전문성	당사자 의견 경청	
직책	발행인, 대표	(7)	80.0	77.1	74.3	77.1
	편집, 보도국장	(31)	87.1	85.8	81.9	83.2
	부장급	(37)	81.6	75.7	75.1	76.2
	팀장, 차장급	(30)	70.7	64.0	62.7	66.7
	취재기자	(7)	80.0	80.0	80.0	85.7
	변호사	(8)	75.0	55.0	62.5	62.5
	기타	(5)	80.0	76.0	72.0	76.0
참석 횟수	1회	(76)	80.5	78.2	76.8	77.9
	2회 이상	(49)	78.4	68.6	67.3	71.4
중재부	서울중재부	(76)	76.6	68.7	67.6	71.1
	지역중재부	(49)	84.5	83.3	81.6	82.0

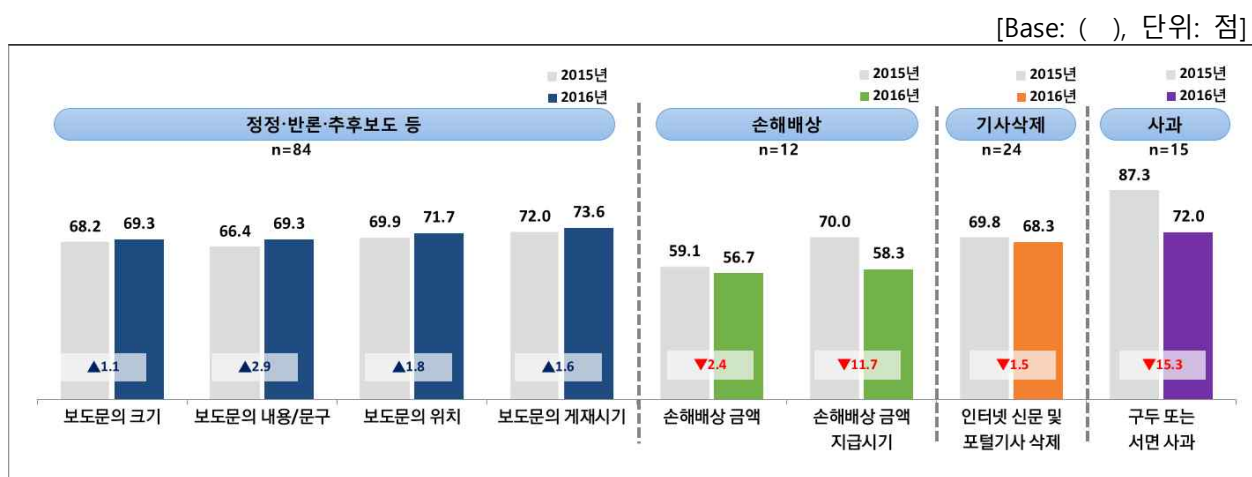
4. 피해구제 방법별 만족도

- 피해구제를 받은 신청인 중 정정·반론·추후보도 등으로 구제받은 신청인은 82명, 기사삭제로 구제받은 신청인은 27명, 사과를 받은 신청인은 16명, 손해배상으로 구제받은 신청인은 15명으로 나타남. 피신청인도 정정·반론·추후보도를 게재한 경우가 84명으로 가장 많았고, 기사 삭제(24명), 사과(15명), 손해배상(12명) 순이었음.
- 각각의 피해구제 방법별로 만족도를 조사한 결과, 정정·반론·추후보도 등으로 피해구제를 받은 신청인과 해당조치를 취한 피신청인의 경우 ‘보도문의 게재시기’에 대한 만족도가 가장 높음(신청인: 78.3점, 피신청인: 73.6점). 손해배상을 받은 신청인은 금액에 비해 지급시기에 대해 상대적으로 높은 만족도를 보임.

【그림 8】 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



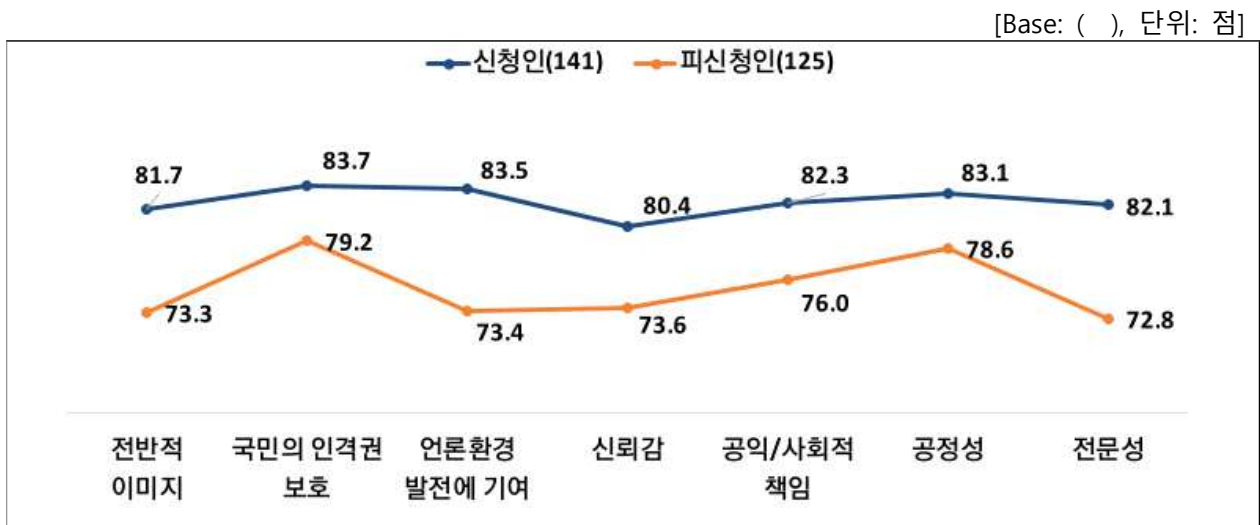
【그림 9】 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인



5. 언론중재위원회 이미지 평가

- 신청인의 경우 위원회 이미지에 대해 81.7점으로 긍정적으로 평가하고 있으나, 피신청인은 신청인 대비 8.4점 낮은 73.3점으로 평가함.
- 언론중재위원회 여러 이미지 중 ‘국민의 인격권 보호’와 ‘공정성’, ‘전문성’에 대한 평가점수가 신청인, 피신청인 모두 전년 대비 상승하였고, 특히 ‘공정성’에 대한 이미지 평가점수 상승폭이 높음.
- 2015년 대비 모든 이미지 평가 항목에서 신청인의 평가점수가 상승함.

【그림 10】 언론중재위원회 이미지 평가



【표 11】 언론중재위원회 이미지 평가 전년 대비 GAP

[단위: 점]

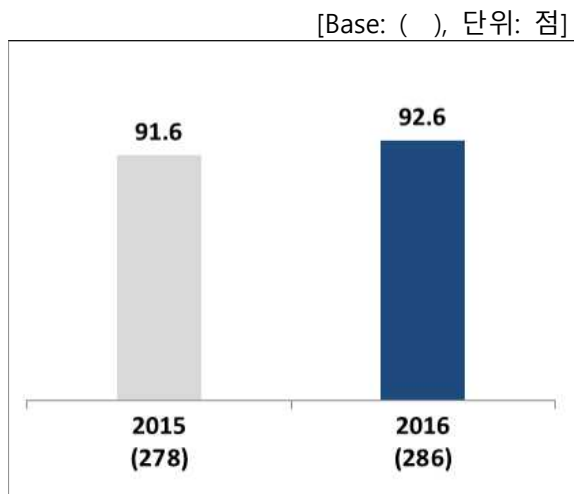
구분	구분	전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론환경 발전에 기여	신뢰감	공익/사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2015년	77.9	79.3	79.5	78.3	78.9	78.2	78.1
	2016년	81.7	83.7	83.5	80.4	82.3	83.1	82.1
	GAP	▲3.8	▲4.4	▲4.0	▲2.1	▲3.4	▲4.9	▲4.0
피신청인	2015년	74.4	78.8	73.8	74.4	76.0	75.0	72.2
	2016년	73.3	79.2	73.4	73.6	76.0	78.6	72.8
	GAP	▼1.1	▲0.4	▼0.4	▼0.8	-	▲3.6	▲0.6

2 상담이용자 만족도

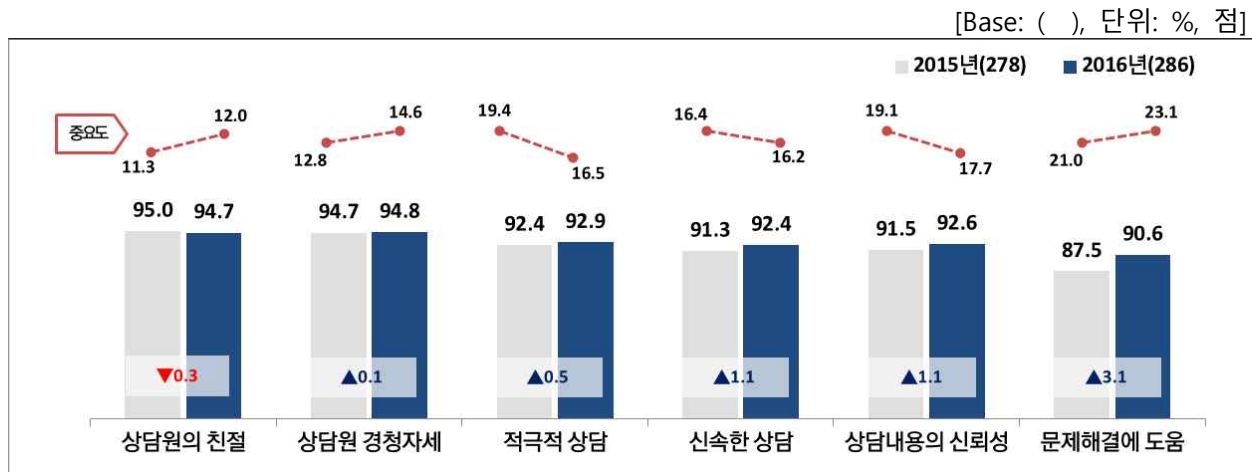
1. 종합만족도

- 상담이용자 종합만족도는 92.6점으로, 2015년(91.6점) 대비 1.0점 상승함.
- 중요도를 살펴보면, ‘문제해결에 도움’(23.1%) 항목의 중요도가 가장 높게 나타나며, 그 다음으로 ‘상담내용의 신뢰성’(17.7%), ‘적극적 상담’(16.5%) 등의 순으로 나타남.
- 모든 항목들이 90점 이상의 높은 만족도를 보이고 있는 가운데, 지난 해 상대적으로 낮은 만족도를 보여 개선이 필요하다고 지적된 ‘문제해결에 도움’ 항목의 만족도가 다른 항목보다 큰 폭으로 개선된 것으로 나타남.

【그림 11】 상담이용자 종합만족도



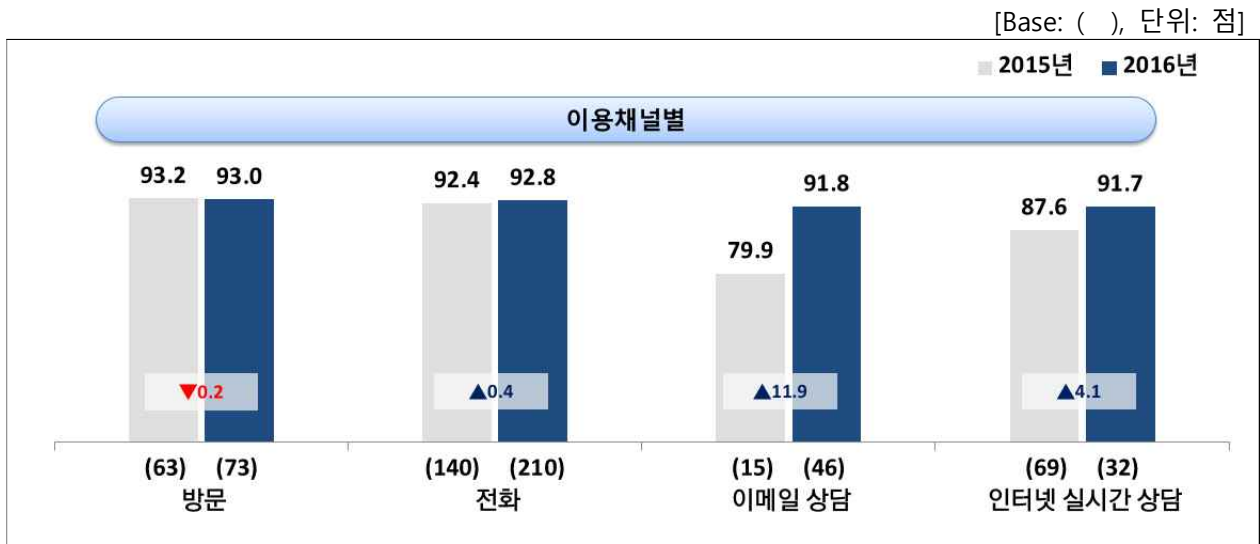
【그림 12】 상담이용자 항목별 만족도 및 중요도



2. 상담이용자 이용채널별 만족도

- 이용채널별로는 ‘방문’과 ‘전화’에서 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 지난해 낮은 만족도(79.9점)를 보인 ‘이메일 상담’에 대한 만족도가 91.8점으로 크게 상승한 것으로 나타남.

【그림 13】 상담이용자 이용채널별 만족도



【표 12】 상담이용자 이용채널별 항목별 만족도

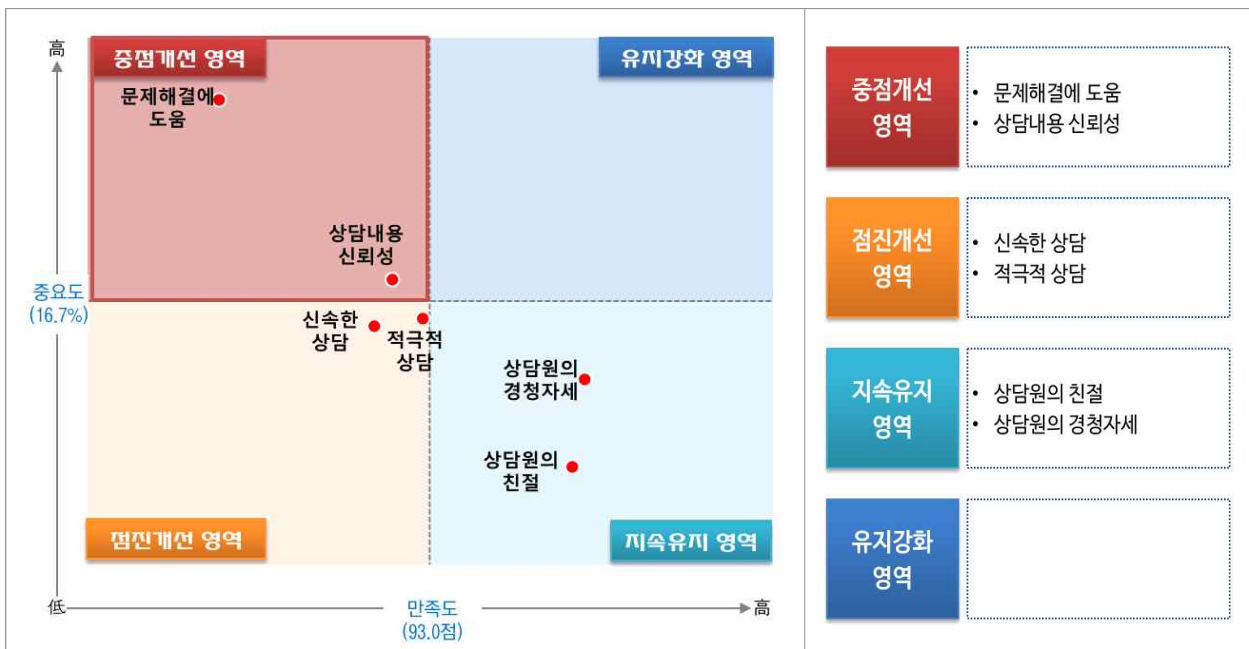
[Base: (), 단위: 점]

구분	사례수(명)	상담원의 친절	상담원의 경청자세	적극적 상담	신속한 상담	상담내용 신뢰성	문제 해결에 도움
방문	(73)	94.2	95.1	94.5	92.9	92.3	91.0
전화	(210)	95.3	95.0	93.2	92.6	92.7	90.6
이메일 상담	(46)	92.6	93.9	90.9	93.0	92.2	89.6
인터넷 실시간 상담	(32)	93.1	95.0	92.5	90.0	91.9	90.0

3. 포트폴리오 분석

○ 상담서비스는 전반적으로 매우 높은 수준의 만족도를 보이고 있는 만큼 현 수준을 지속 유지하되, 전년도와 동일하게 항목 중 ‘문제해결에 도움’, ‘상담내용 신뢰성’이 중점개선 영역으로 나타나, 우선적인 개선노력이 필요함.

【그림 14】 포트폴리오 분석 - 상담이용자

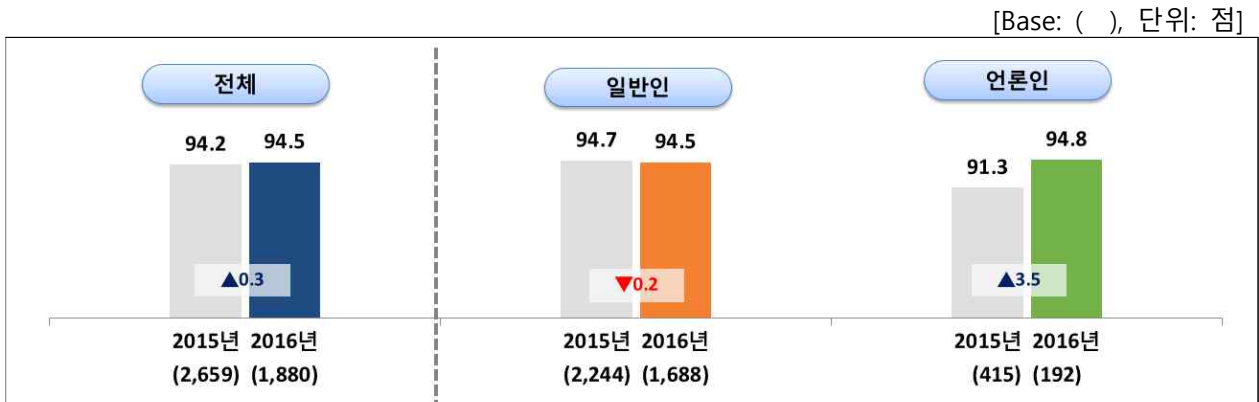


3 교육수강자 만족도

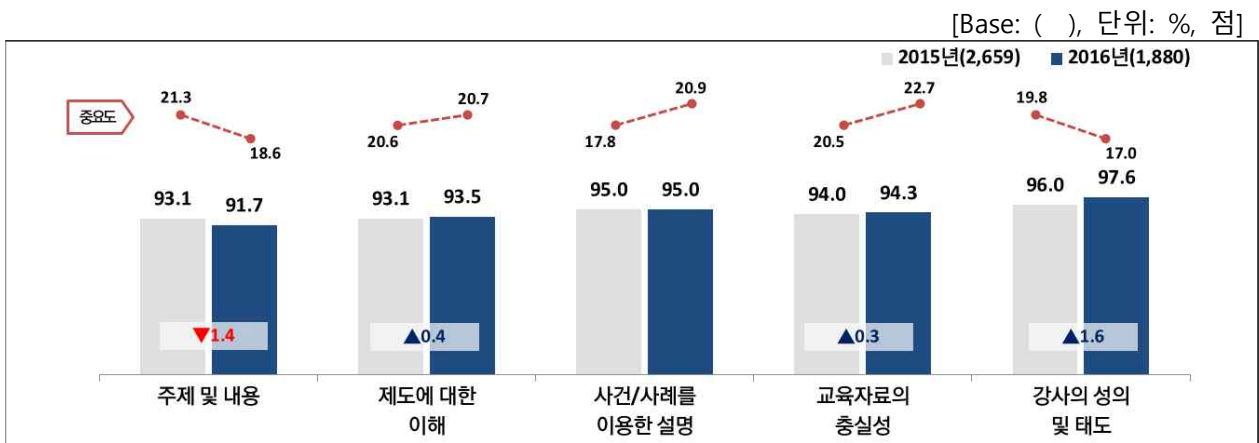
1. 종합만족도

- 교육수강자 종합만족도는 94.5점으로, 2015년(94.2점) 대비 0.3점 상승함.
- 수강자별로는 언론인 교육 만족도가 94.8점으로, 일반인(94.5점)에 비해 0.3점 높음(2015년에는 일반인이 언론인에 비해 3.4점 높았음).
- 중요도를 살펴보면, ‘교육자료의 충실성’(22.7%)이 가장 높으며, 그 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.9%), ‘제도에 대한 이해’(20.7%) 등의 순으로 나타남.
- 교육수강자 만족도는 모두 90점 이상으로 매우 높은 수준이나, 2015년과 동일하게 ‘주제 및 내용’에 대한 만족도가 상대적으로 낮아 이를 개선할 필요가 있음.

【그림 15】 교육수강자 종합만족도



【그림 16】 교육수강자 항목별 만족도 및 중요도

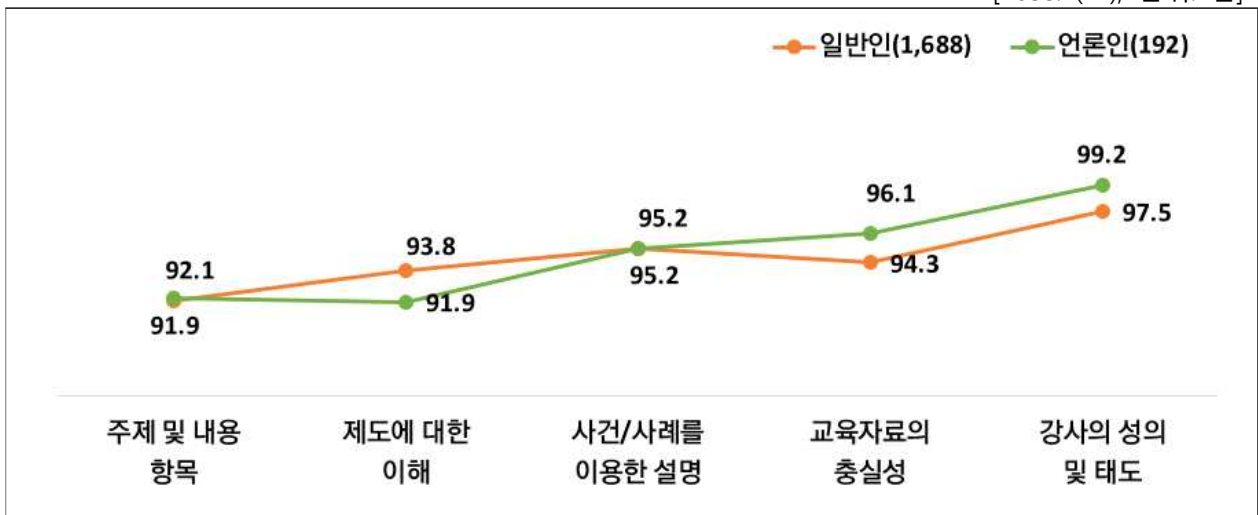


2. 교육수강자별 만족도 비교

- 교육수강자별로 살펴보면, ‘제도에 대한 이해’ 항목을 제외한 모든 항목에서 언론인의 만족도가 높은 것으로 나타남.
- 일반인과 언론인 모두 ‘강사의 성의 및 태도’ 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.

【그림 17】 교육수강자별 만족도 비교

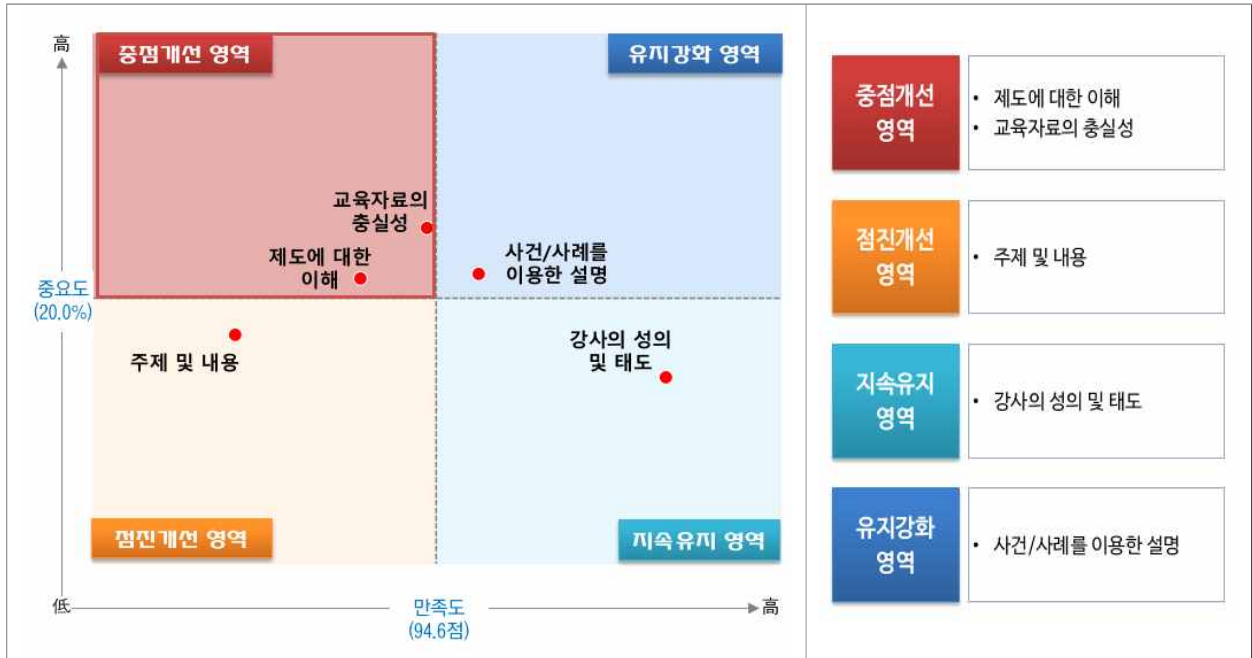
[Base: (), 단위: 점]



3. 포트폴리오 분석

○ 교육수강자 만족도 포트폴리오 분석 결과, ‘제도에 대한 이해’, ‘교육자료의 충실성’ 항목이 중점개선 영역으로 도출됨.

【그림 18】 포트폴리오 분석 - 교육수강자



제3장

신청인/피신청인 조사 결과

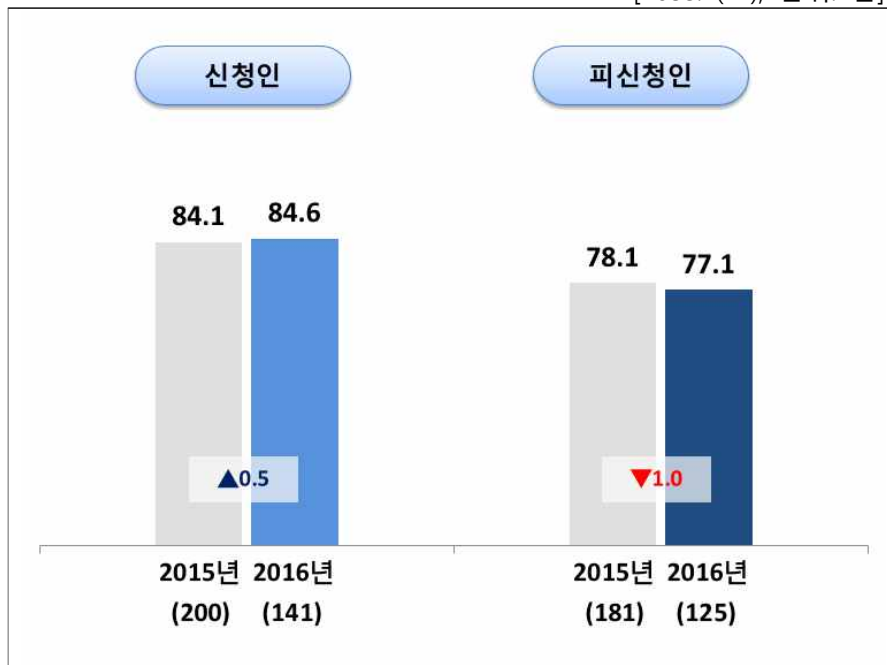
1 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

1. 종합만족도

- 신청인 종합만족도는 84.6점, 피신청인 종합만족도는 77.1점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 7.5점 높은 것으로 나타남.
- 2015년 대비 신청인은 0.5점 상승한 반면, 피신청인은 1.0점 하락함.
 - 신청인 종합만족도는 ‘상담창구’, ‘신청절차 및 방법’, ‘심리 전 절차 안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차 안내’ 등 총 5개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함.
 - 피신청인 종합만족도는 ‘심리 전 절차 안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차 안내’ 총 3개 차원이 전반적 만족도에 미치는 중요도를 가중 적용하여 산출함.

【그림 19】 조정(중재) 신청인/피신청인 종합만족도

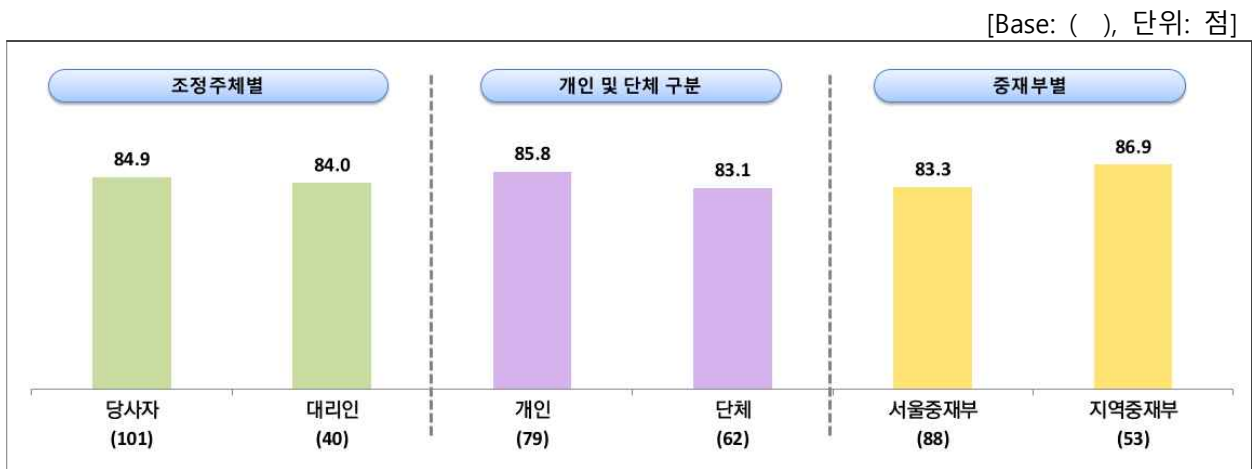
[Base: (), 단위: 점]



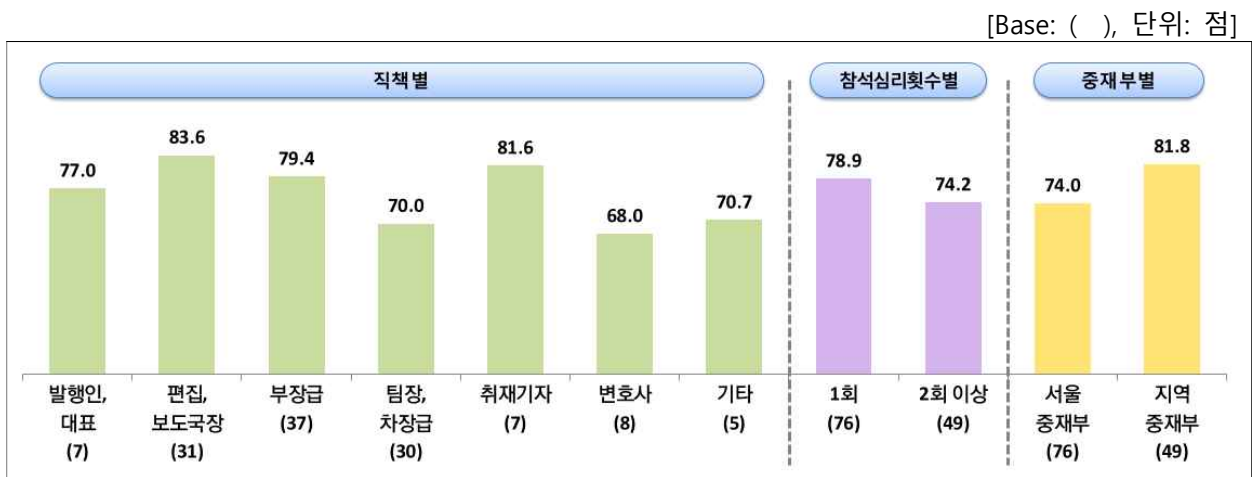
2. 응답자 특성별 종합만족도

- 신청인은 당사자의 만족도가 84.9점으로 대리인(84.0점)보다 다소 높게, 개인 명의로 신청한 경우의 만족도가 85.8점으로 단체 신청인(83.1점)보다 높게 나타남.
- 피신청인의 경우 심리에 참석한 편집, 보도국장(83.6점)과 취재기자(81.6점)의 만족도가 높게, 심리에 1회 출석한 피신청인의 만족도가 78.9점으로 2회 이상(74.2점) 출석한 피신청인의 만족도보다 높게 나타남.
- 중재부별 만족도는 신청인과 피신청인 모두 지역중재부를 이용한 경우 만족도가 높게 나타났으며, 신청인 격차(2015년 0.4점→3.6점), 피신청인 격차(2015년 3.2점→7.8점) 모두 전년 대비 벌어진 것으로 조사되었음.

[그림 20] 응답자 특성별 종합만족도 - 신청인



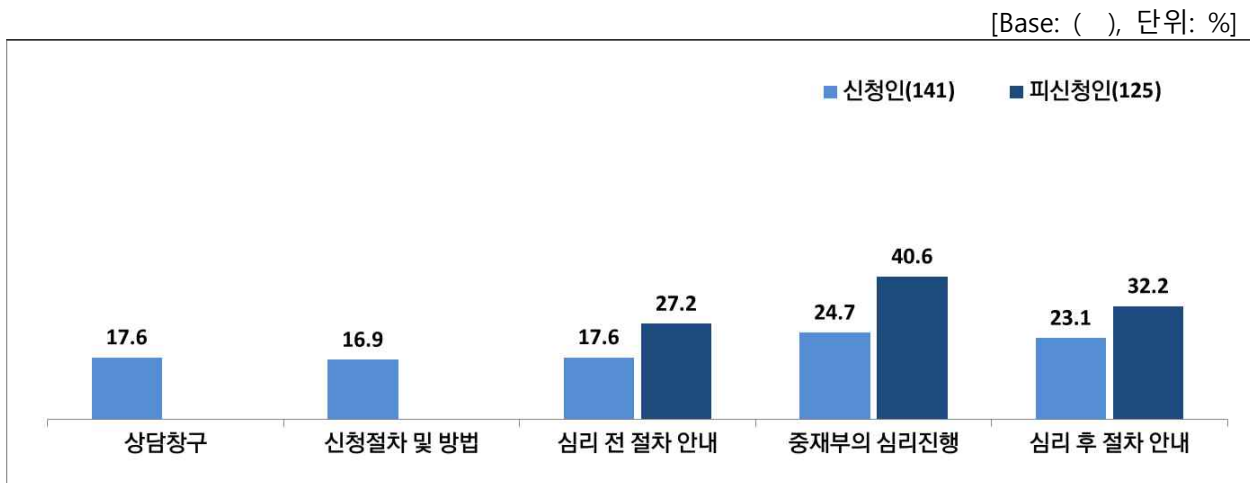
[그림 21] 응답자 특성별 종합만족도 - 피신청인



3. 차원별 중요도

- 조정(중재) 신청인 차원별 중요도를 살펴보면, 전년도와 달리 ‘중재부의 심리진행’의 중요도가 24.7%로 가장 높게 나타났고 ‘심리 후 절차 안내’(23.1%) > ‘상담창구’와 ‘심리 전 절차 안내’(각 17.6%) > ‘신청절차 및 방법’(16.9%) 순으로 나타남.
- 피신청인 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(40.6%) > ‘심리 후 절차 안내’(32.2%) > ‘심리 전 절차 안내’(27.2%) 순으로 나타남.
- 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.
- 차원별 중요도는 ‘100/전체 차원수 = 평균 중요도’ 이므로 신청인 차원 중요도 평균값은 20.0%, 피신청인은 33.3%로 비교에 주의를 요함.

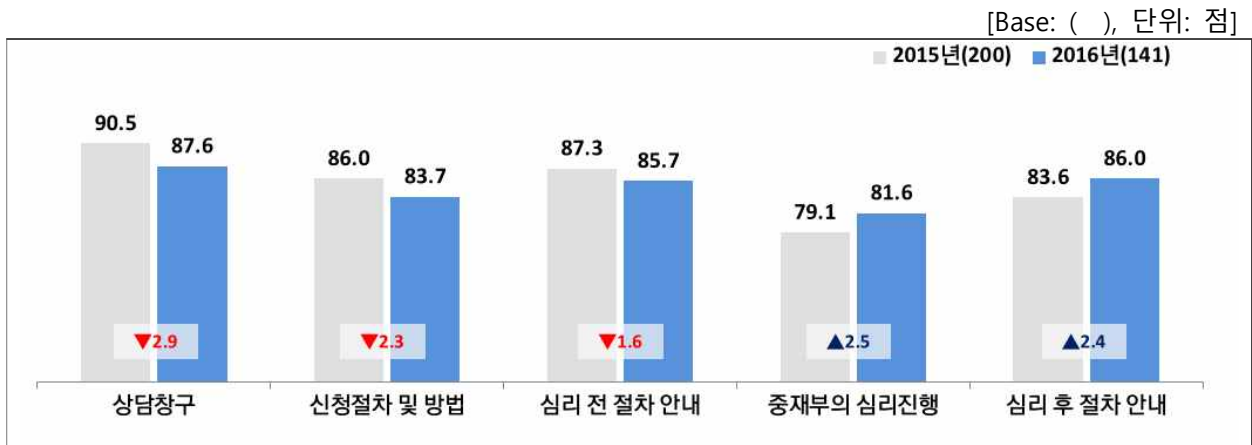
【그림 22】 차원별 중요도



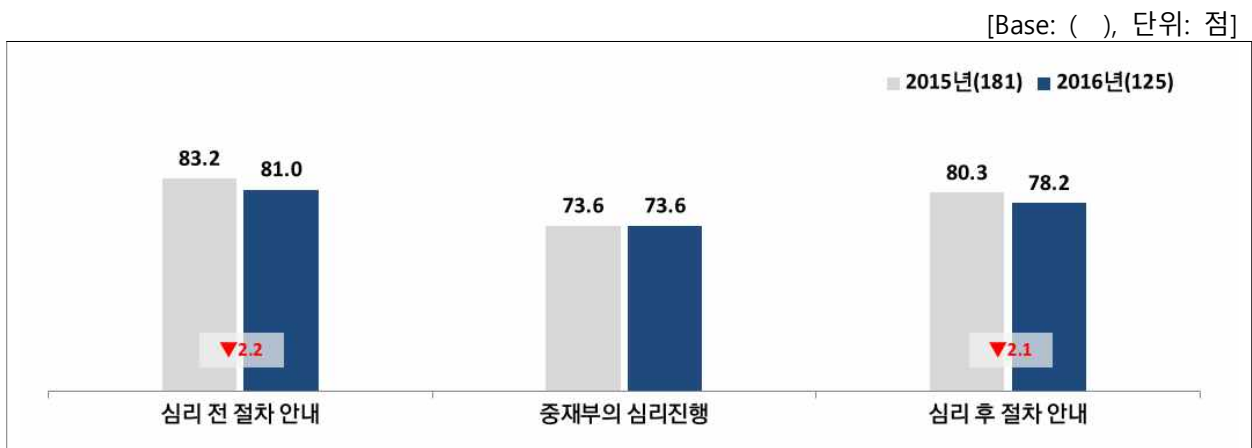
4. 차원별 만족도

- 신청인 차원별 만족도는 ‘상담창구’가 87.6점으로 가장 높았으며, ‘심리 후 절차 안내’(86.0점) > ‘심리 전 절차 안내’(85.7점) > ‘신청절차 및 방법’(83.7점) > ‘중재부의 심리진행’(81.6점) 순으로 나타남. 2015년 대비 ‘중재부의 심리진행’과 ‘심리 후 절차 안내’에서 각각 2.5점, 2.4점씩 상승함.
- 차원별 중요도가 높게 조사된 ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차 안내’ 차원의 만족도가 전년 대비 상승하여 종합만족도가 상승함.
- 피신청인 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’(81.0점) > ‘심리 후 절차 안내’(78.2점) > ‘중재부의 심리진행’(73.6점) 순으로 나타남. 2015년 대비 모든 항목에서 하락하거나 전년도와 동일함.

【그림 23】 차원별 만족도 - 신청인



【그림 24】 차원별 만족도 - 피신청인

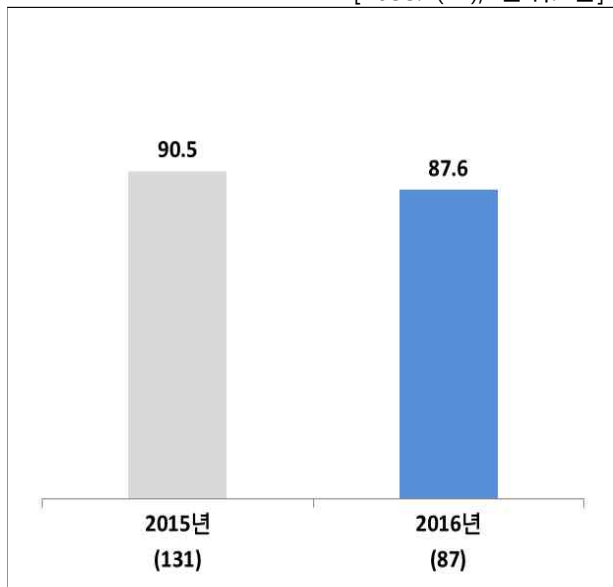


1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

- 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 87.6점으로, 2015년 대비 2.9점 하락함.
- 응답자의 56.3%가 '매우 만족', 29.9%가 '만족'이라고 응답하여 만족한다 ('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 86.2%로, 2015년 96.9%에 비해 10.7%p 하락함.

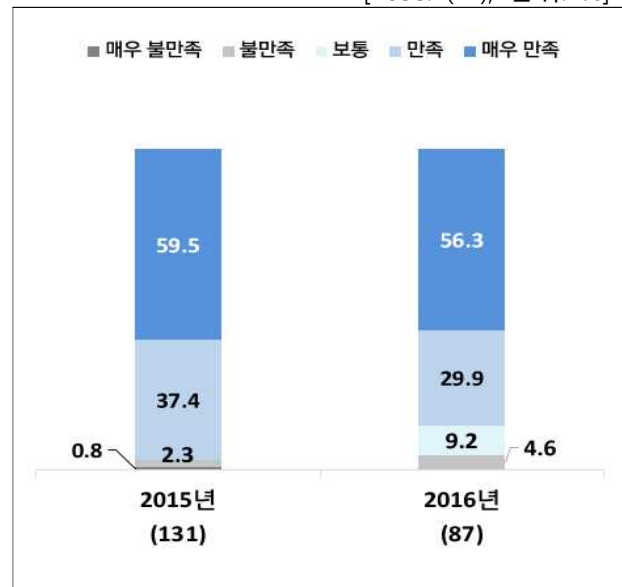
【그림 25】 '상담창구' 차원 만족도

[Base: (), 단위: 점]



【그림 26】 '상담창구' 차원 만족도 응답률

[Base: (), 단위: %]



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

【그림 27】 '상담창구' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

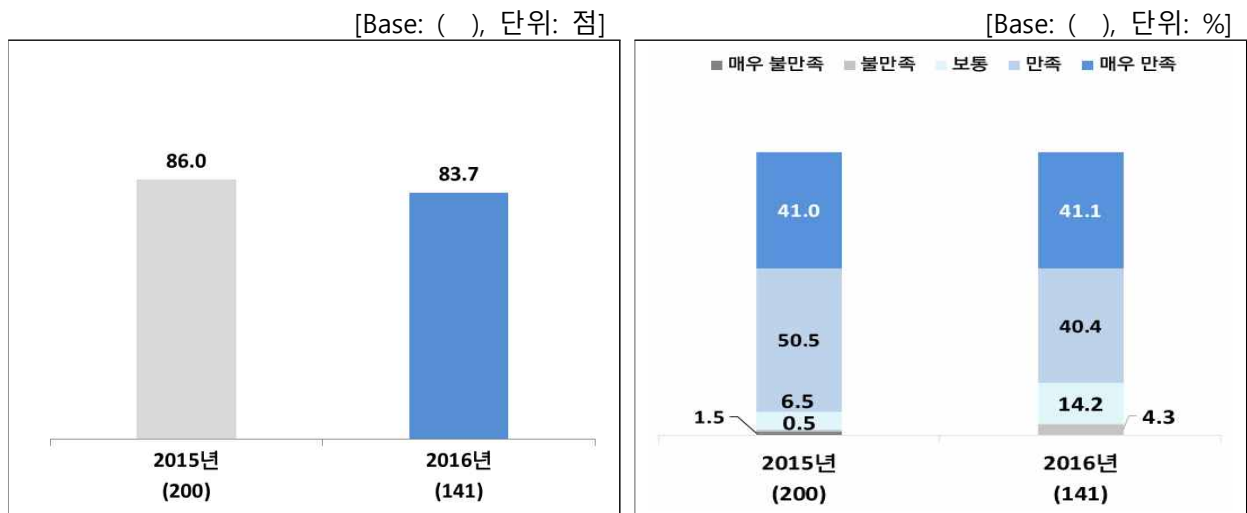
[Base: (), 단위: 점]



2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

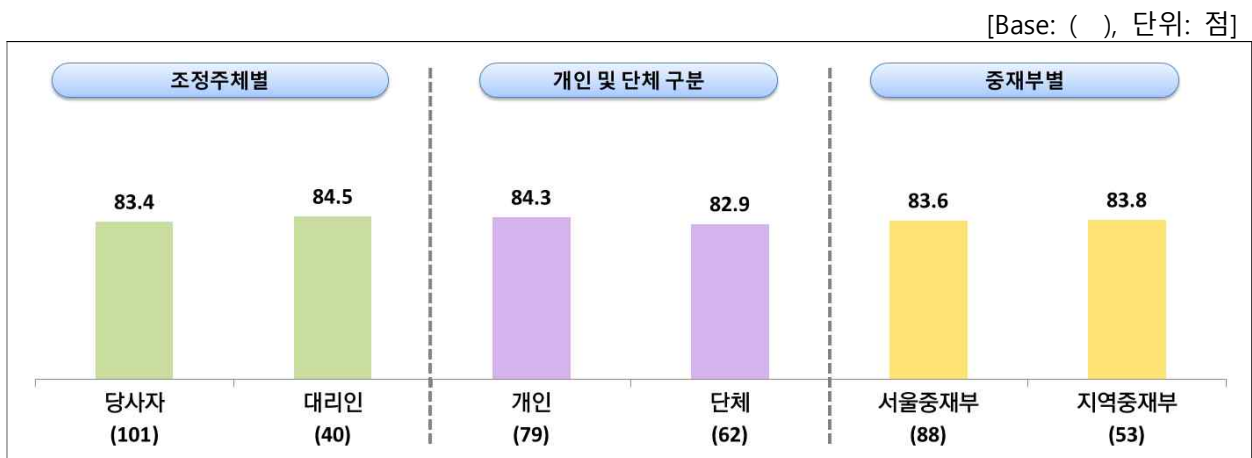
- 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 83.7점으로, 2015년 대비 2.3점 하락함.
- 응답자의 41.1%가 '매우 만족', 40.4%가 '만족'이라고 응답하여, 2015년에 비해 '만족' 응답 비율이 10.1%p 하락함.
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 81.5%로, 2015년 91.5%에 비해 10.0%p 하락함.

【그림 28】 '신청절차 및 방법' 차원 만족도 【그림 29】 '신청절차 및 방법' 차원 만족도 응답률



- 응답자 특성별 응답에서 큰 차이는 보이지 않으나 조정주체별로는 대리인의 만족도가 당사자보다 높으며, 개인 신청인의 만족도가 단체 명의로 신청한 신청인의 만족도보다 높게 나타남.

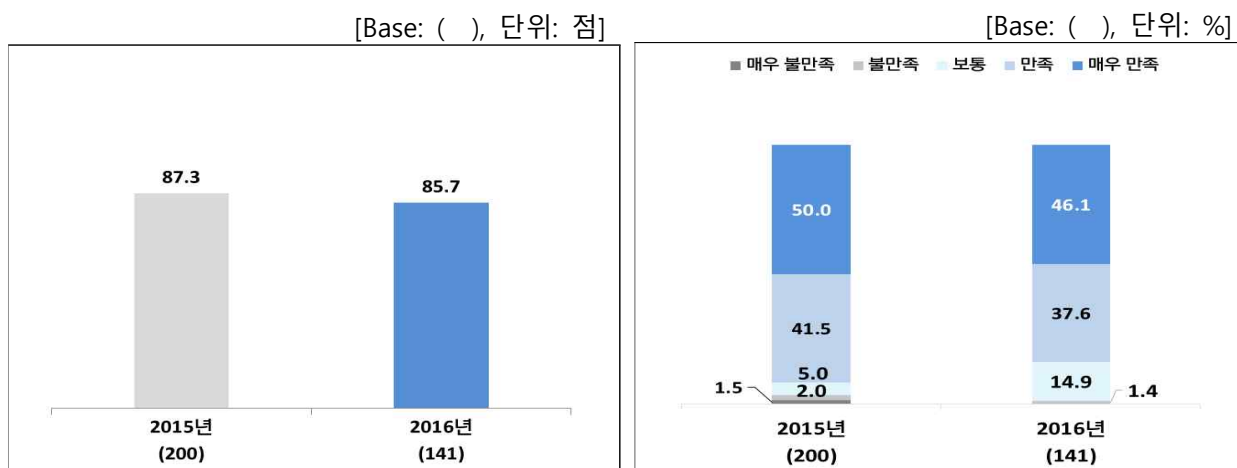
【그림 30】 '신청절차 및 방법' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인



3) '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

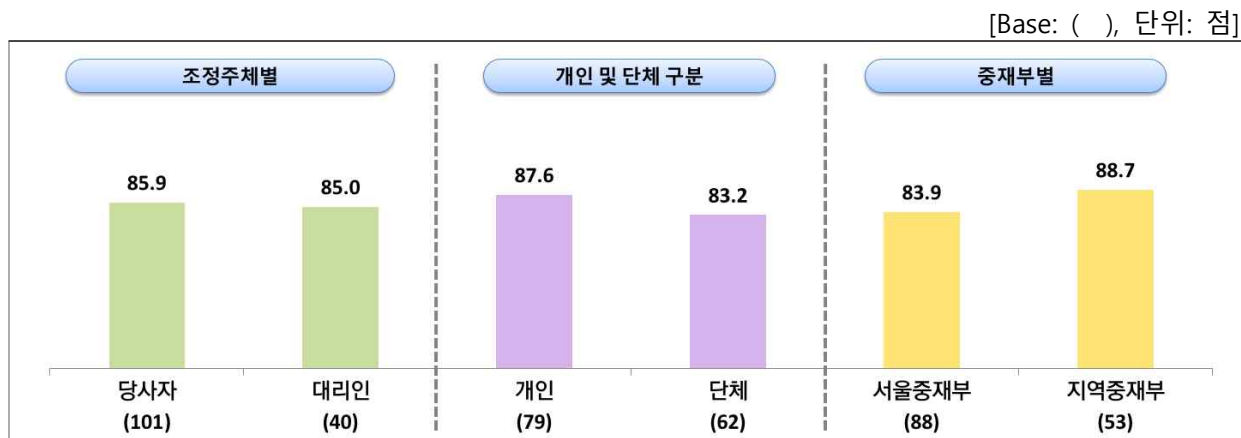
- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 85.7점으로, 2015년 대비 1.6점 하락함.
- 응답자의 46.1%가 '매우 만족', 37.6%가 '만족'이라고 응답하여, 2015년에 비해 '매우 만족' 응답 비율과 '만족' 응답 비율이 각 3.9%p 씩 하락함.
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 83.7%로, 2015년 91.5%에 비해 7.8%p 하락함.

【그림 31】 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도-신청인 【그림 32】 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도 응답률-신청인



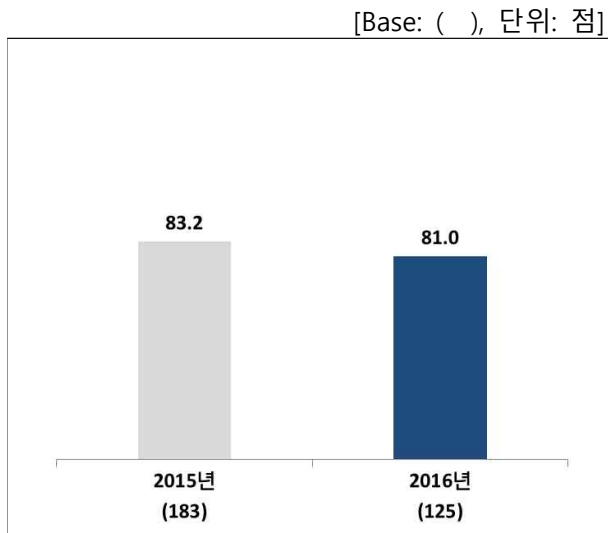
- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 당사자의 만족도가 대리인보다 높으며, 개인 신청인의 만족도가 단체 명의로 신청한 신청인의 만족도보다 높게 나타남. 중재부별로는 지역중재부 이용 신청인들의 만족도가 높게 나타남.

【그림 33】 '심리 전 절차 안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

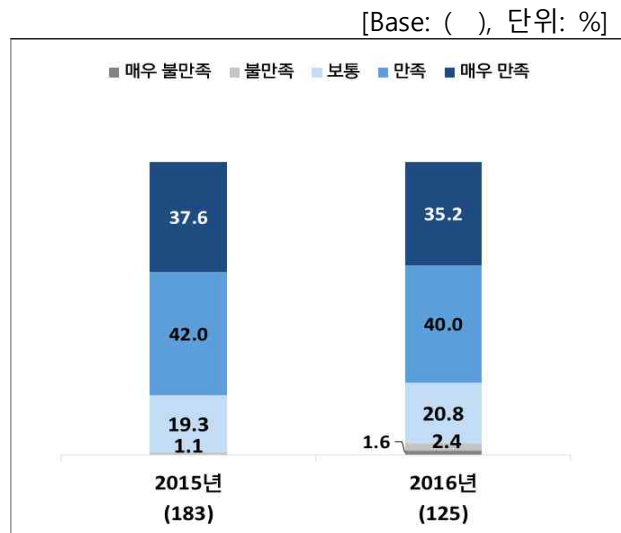


- 피신청인의 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도는 81.0점으로, 2015년 (83.2점) 대비 2.2점 하락함.
- 응답자의 35.2%가 ‘매우 만족’, 40.0%가 ‘만족’이라고 응답하여 만족한다 (‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 총 75.2%로, 2015년 79.6%에 비해 4.4%p 하락함.

【그림 34】 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도-피신청인

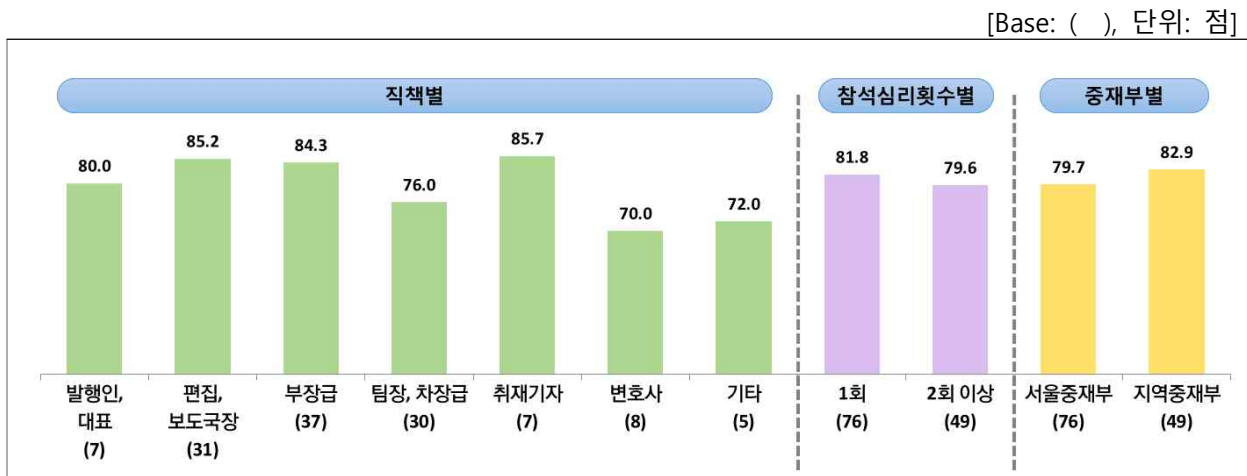


【그림 35】 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 만족도 응답률-피신청인



- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 취재기자의 만족도가 가장 높으며, 2015년 84.0점이던 변호사의 만족도가 70.0점으로 크게 하락한 점이 주목할 만함. 참석심리횟수별로는 1회 참석자가 2회 이상 참석자의 만족도 보다 높게, 중재부별로는 지역중재부 이용 피신청인의 만족도가 높게 나타남.

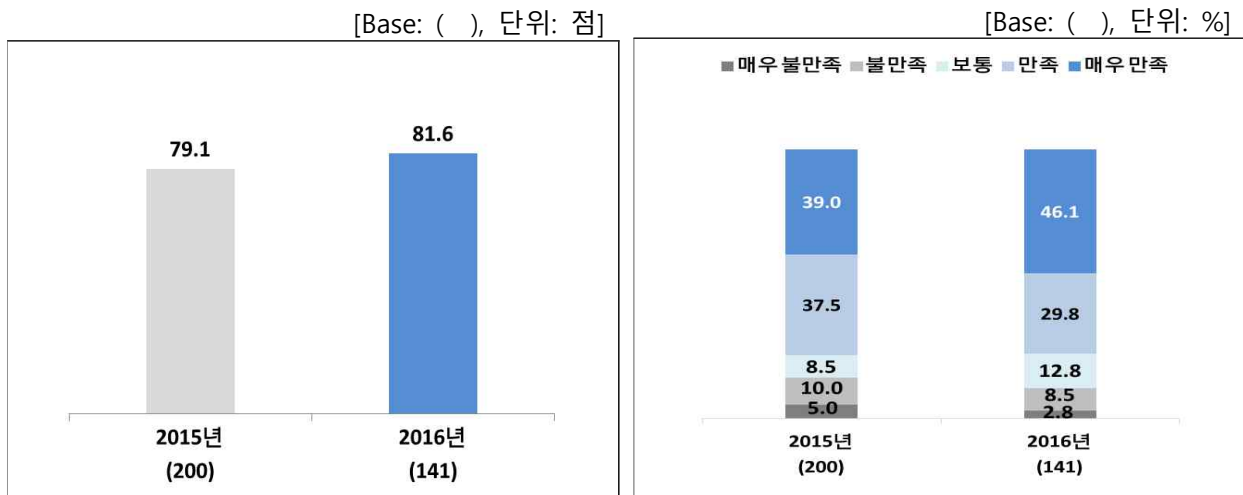
【그림 36】 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인



4) '중재부의 심리진행' 차원 만족도

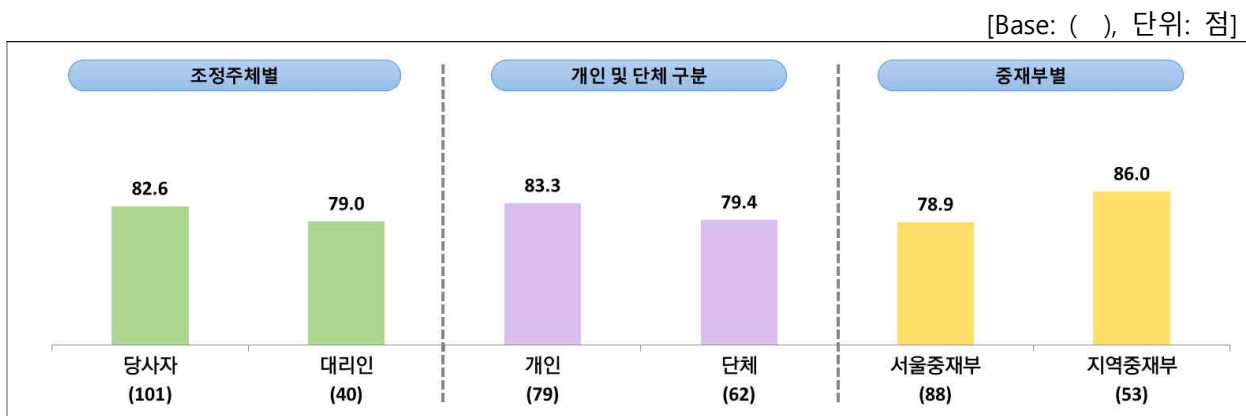
- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 81.6점으로, 2015년 대비 2.5점 상승함.
- 응답자의 46.1%가 '매우 만족', 29.8%가 '만족'이라고 응답하여, 2015년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 7.1%p 상승함.
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 75.9%로, 2015년 76.5%에 비해 0.6%p 상승함.

【그림 37】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도-신청인 【그림 38】 '중재부의 심리진행' 차원 만족도 응답률-신청인



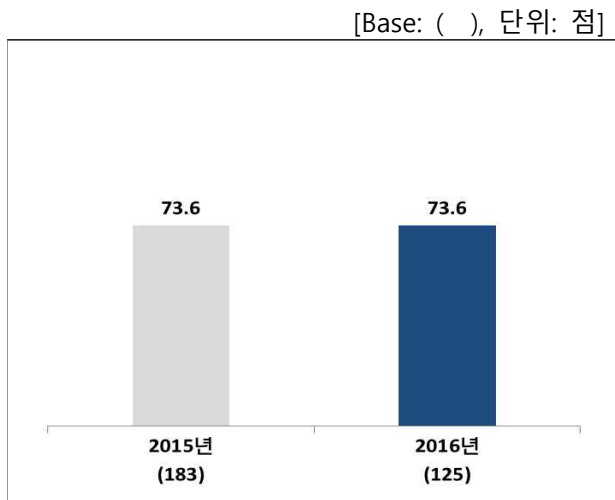
- 응답자 특성별로 살펴보면, 조정주체별로는 당사자의 만족도가 대리인보다 높으며, 개인 신청인의 만족도가 단체 명의로 신청한 신청인의 만족도보다 높게 나타남. 중재부별로는 지역중재부 이용 신청인들의 만족도가 2015년 (79.0점) 대비 7.0점의 폭으로 크게 상승함.

【그림 39】 '중재부의 심리진행' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

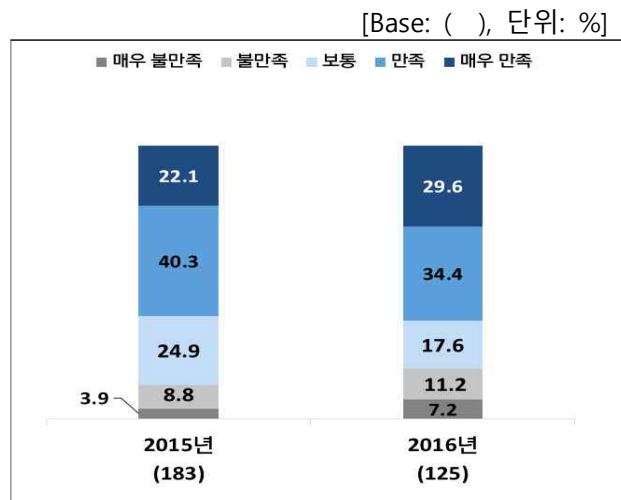


- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도는 73.6점으로, 2015년과 동일함.
- 응답자의 29.6%가 ‘매우 만족’, 34.4%가 ‘만족’이라고 응답하여, 2015년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율이 7.5%p 상승함.
- 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 64.0%로, 2015년 62.4%에 비해 1.6%p 상승함.

【그림 40】 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도-피신청인

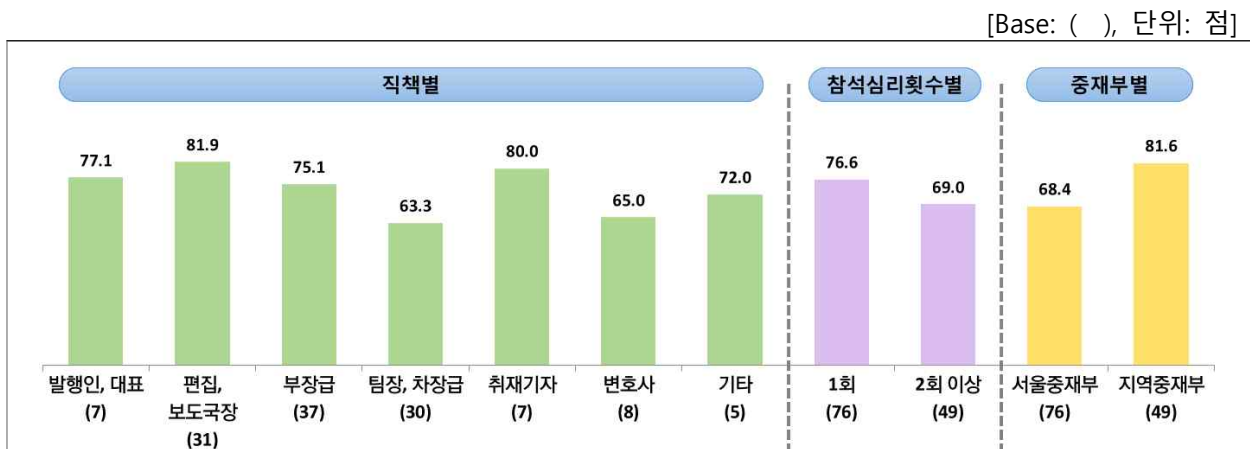


【그림 41】 ‘중재부의 심리진행’ 차원 만족도 응답률-피신청인



- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 편집, 보도국장의 만족도가 가장 높으며, 참석심리횟수별로는 1회 참석자의 만족도가 2회 이상 참석자의 만족도보다 높게 나타남. 중재부별로는 신청인과 동일하게 지역중재부를 이용한 피신청인들의 만족도가 높게 나타났으며 그 격차가 13.2점에 달하여 다른 차원별 만족도 격차보다 크게 나타남.

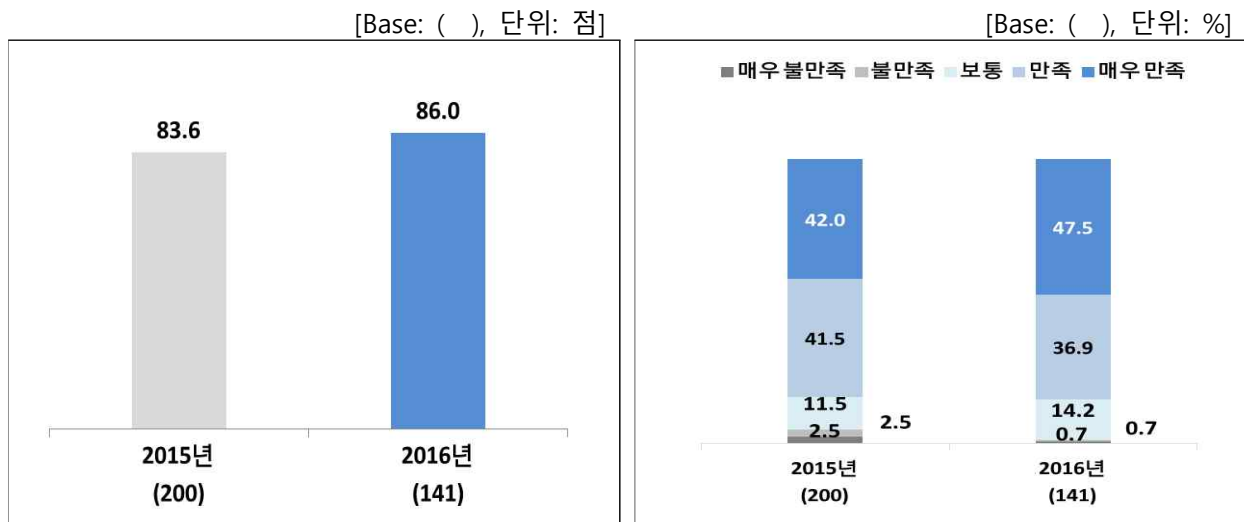
【그림 42】 ‘중재부의 심리진행’ 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인



5) '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

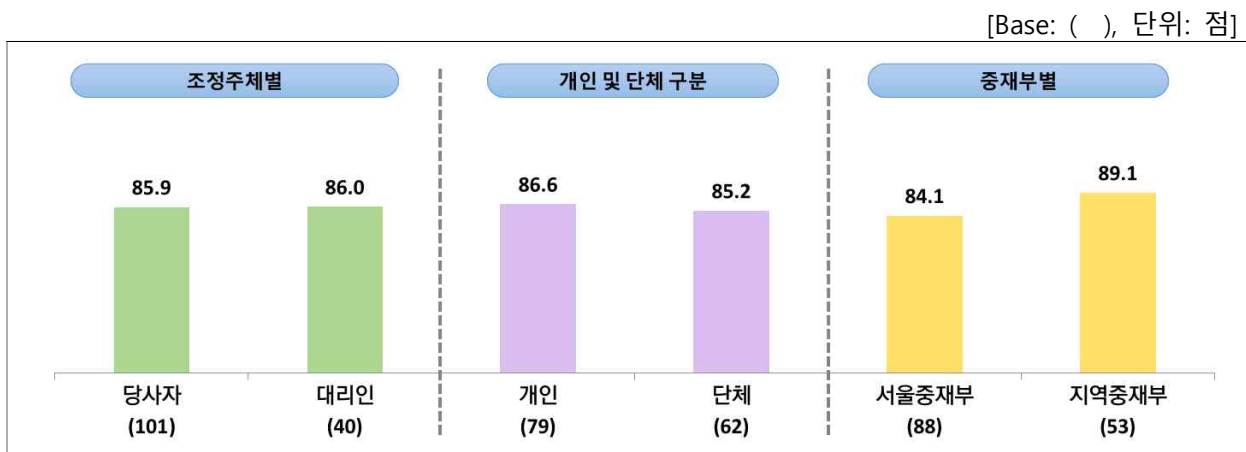
- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 86.0점으로, 2015년 대비 2.4점 상승함.
- 응답자의 47.5%가 '매우 만족', 36.9%가 '만족'이라고 응답하여, 2015년에 비해 '매우 만족' 응답 비율은 5.5%p 상승함.
- 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 84.4%로, 2015년 83.5%에 비해 0.9%p 상승함.

【그림 43】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도-신청인 【그림 44】 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도 응답률-신청인



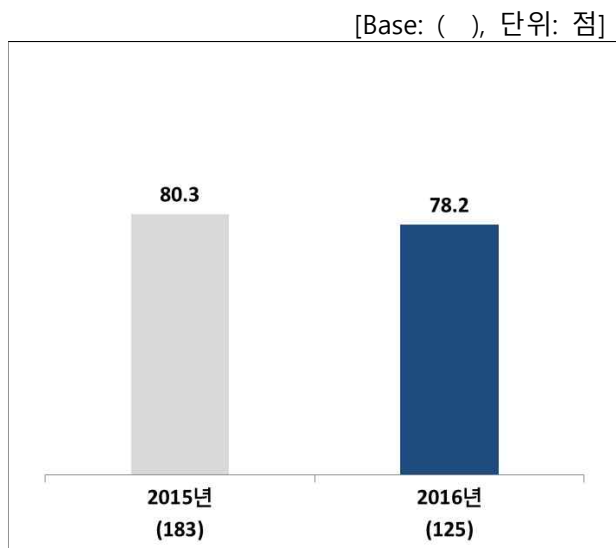
- 응답자 특성별로 살펴보면, 개인 신청인의 만족도가 단체 명의로 신청한 신청인의 만족도보다 높게 나타남. 중재부별로는 지역중재부 이용 신청인들의 만족도가 높게 나타났으며 2015년(83.6점) 대비 5.5점 상승하였음.

【그림 45】 '심리 후 절차 안내' 차원 응답자 특성별 만족도 - 신청인

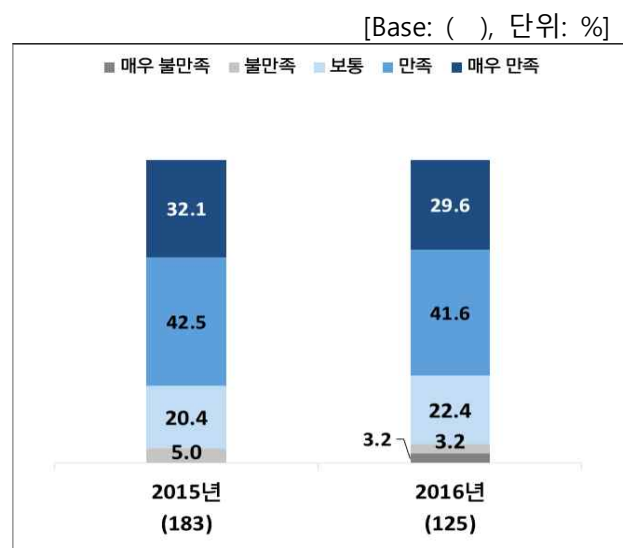


- 피신청인의 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도는 78.2점으로, 2015년 대비 2.1점 하락함.
- 응답자의 29.6%가 ‘매우 만족’, 41.6%가 ‘만족’이라고 응답하여, 2015년에 비해 ‘매우 만족’ 응답 비율이 2.5%p 하락함.
- 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 71.2%로, 2015년 74.6%에 비해 3.4%p 하락함.

【그림 46】 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도-피신청인

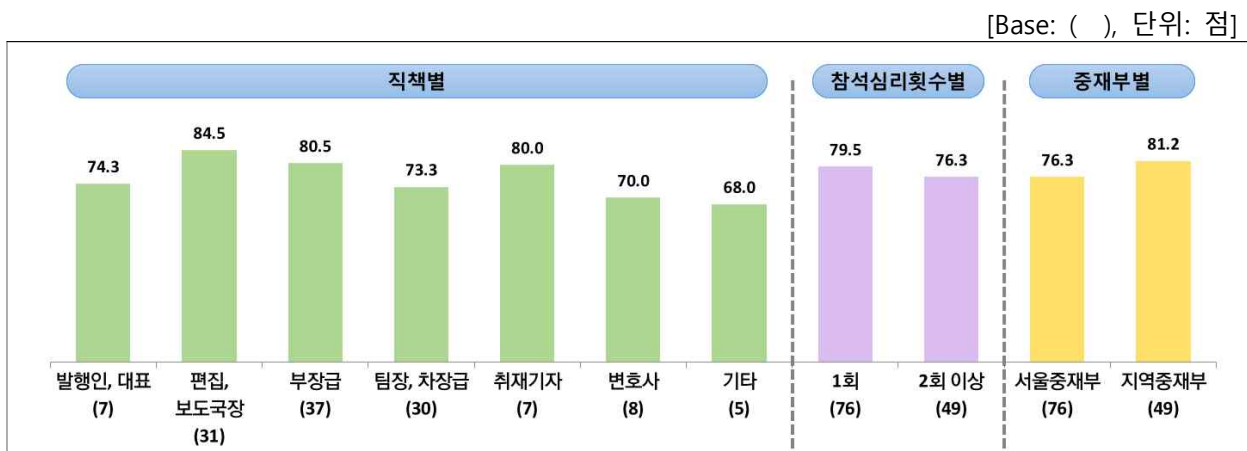


【그림 47】 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 만족도 응답률-피신청인



- 응답자 특성별로 살펴보면, 직책별로는 편집, 보도국장의 만족도가 가장 높았으며, 참석심리횟수별로는 1회 참석자가 2회 이상 참석자의 만족도보다 높았음. 중재부별로는 지역중재부 이용 피신청인들의 만족도가 높게 나타남.

【그림 48】 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 응답자 특성별 만족도 - 피신청인



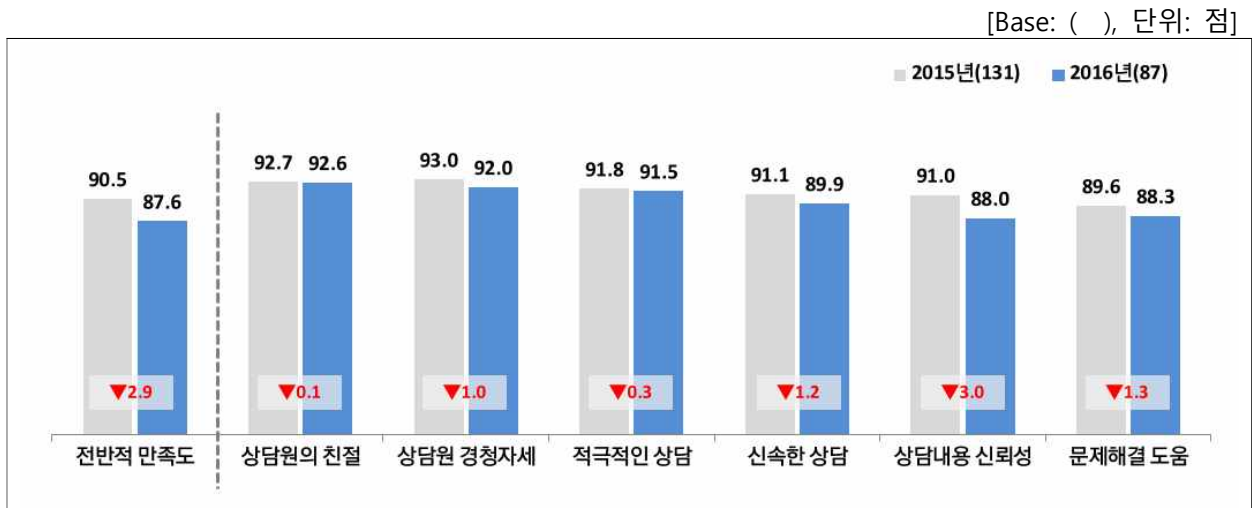
5. 항목별 만족도

1) [신청인] '상담창구' 항목별 만족도

○ 신청인의 '상담창구' 차원 세부 항목별 만족도는 '상담원의 친절' 항목이 92.6점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '상담원 경청자세'(92.0점) > '적극적인 상담'(91.5점) > '신속한 상담'(89.9점) > '문제해결 도움'(88.3점) > '상담내용 신뢰성'(88.0점) 순으로 나타남.

○ 2015년 대비 모든 항목의 만족도가 하락함.

【그림 49】 '상담창구' 항목별 만족도



【표 13】 '상담창구' 항목별 만족도 응답률

[단위: %]

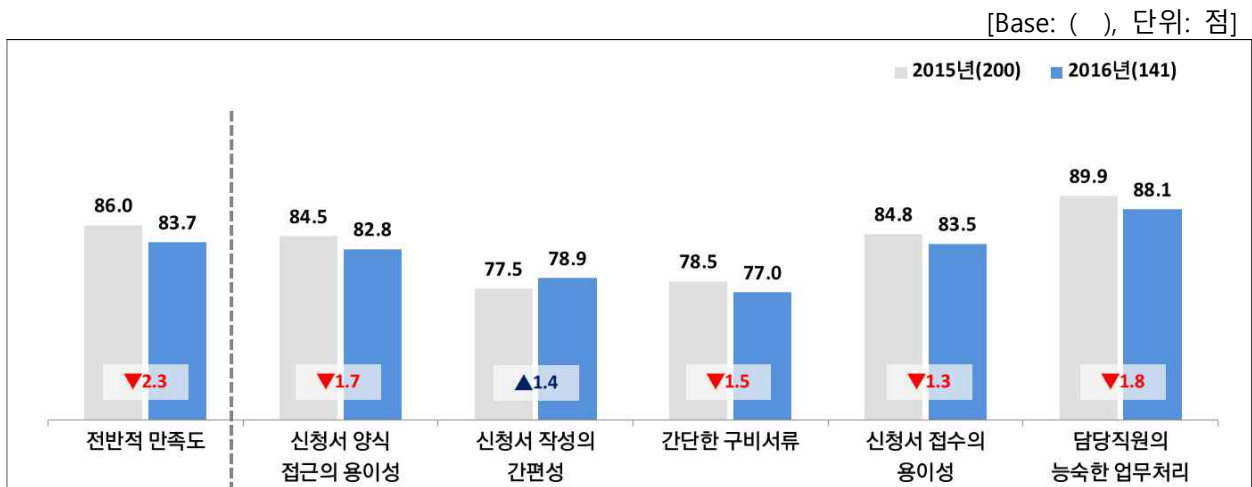
구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
상담원의 친절	0.0	0.0	4.6	27.6	67.8	0.0	4.6	95.4
상담원의 경청자세	0.0	1.1	3.4	29.9	65.5	1.1	3.4	95.4
적극적인 상담	0.0	1.1	5.7	27.6	65.5	1.1	5.7	93.1
신속한 상담	0.0	3.4	5.7	28.7	62.1	3.4	5.7	90.8
상담내용 신뢰성	0.0	5.7	6.9	28.7	58.6	5.7	6.9	87.4
문제해결 도움	0.0	4.6	9.2	26.4	59.8	4.6	9.2	86.2

2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도

○ 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 세부 항목별 만족도는 '담당직원의 능숙한 업무처리' 항목이 88.1점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '신청서 접수용 용이성'(83.5점) > '신청서 양식 접근의 용이성'(82.8점) > '신청서 작성의 간편성'(78.9점) > '간단한 구비서류'(77.0점) 순으로 나타남.

○ 2015년 대비 '신청서 작성의 간편성' 항목을 제외한 모든 항목의 만족도가 하락함.

【그림 50】 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도



【표 14】 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 응답률

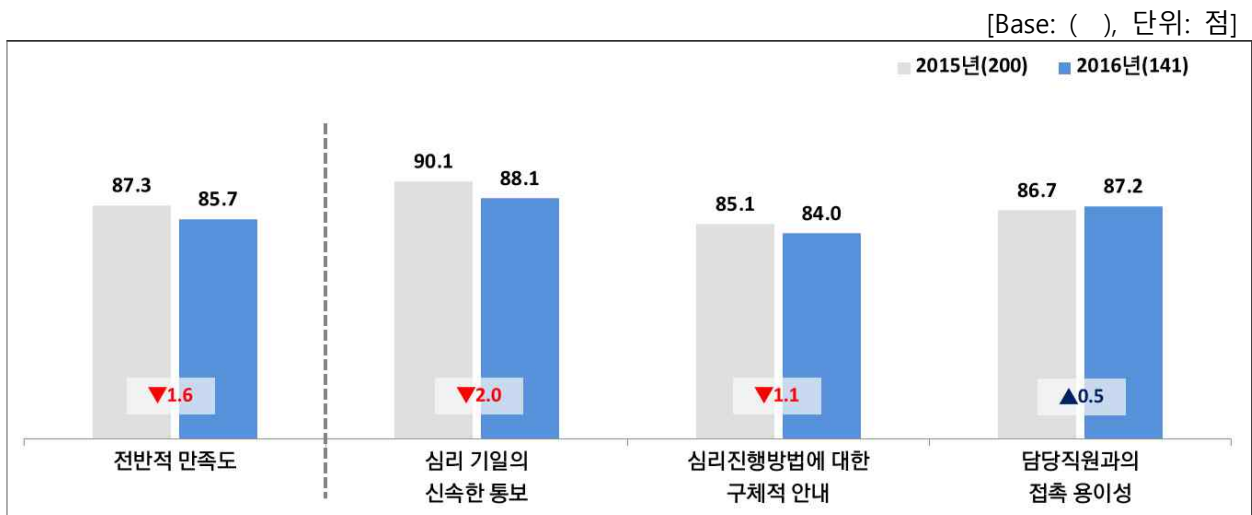
[단위: %]

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
신청서 양식 접근의 용이성	1.4	2.1	17.7	38.3	40.4	3.5	17.7	78.7
신청서 작성의 간편성	2.1	8.5	17.0	37.6	34.8	10.6	17.0	72.3
간단한 구비서류	0.0	9.2	25.5	36.2	29.1	9.2	25.5	65.2
신청서 접수용 용이성	1.4	5.0	9.9	41.8	41.8	6.4	9.9	83.7
담당직원의 능숙한 업무처리	0.0	2.1	9.2	34.8	53.9	2.1	9.2	88.7

3) '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보' 항목이 88.1점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '담당직원과의 접촉 용이성'(87.2점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(84.0점) 순으로 나타남.
- 2015년 대비 '담당직원과의 접촉 용이성' 항목을 제외한 모든 항목의 만족도가 하락함.

【그림 51】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 - 신청인



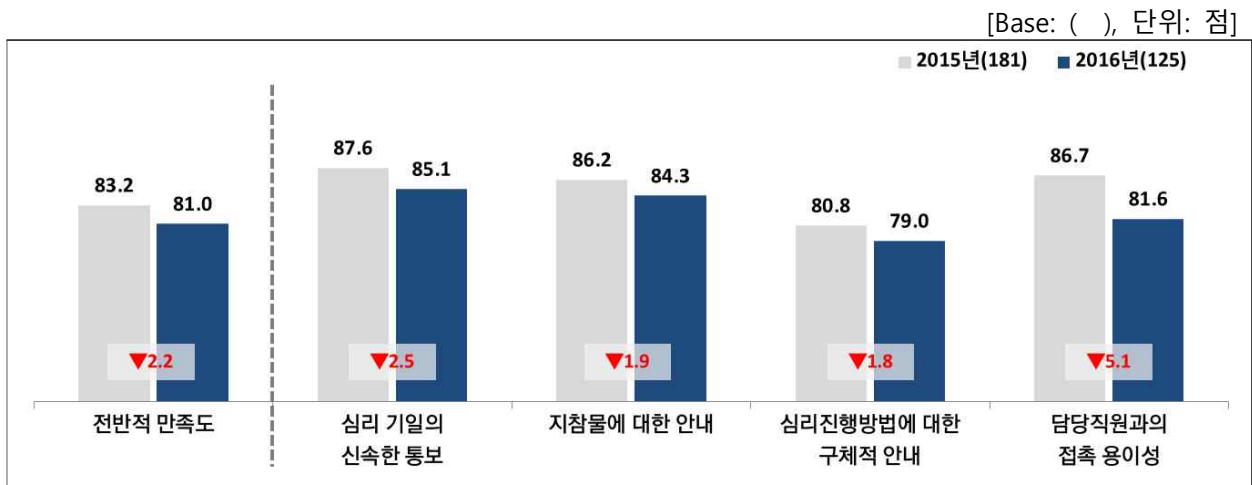
【표 15】 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

[단위: %]

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리 기일의 신속한 통보	0.0	0.7	10.6	36.2	52.5	0.7	10.6	88.7
심리진행방법에 대한 구체적 안내	0.0	4.3	14.9	37.6	43.3	4.3	14.9	80.9
담당직원과의 접촉 용이성	0.0	2.1	9.9	37.6	50.4	2.1	9.9	87.9

- 피신청인의 ‘심리 전 절차 안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘심리 기일의 신속한 통보’ 항목이 85.1점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘지참물에 대한 안내’(84.3점) > ‘담당직원과의 접촉 용이성’(81.6점) > ‘심리진행방법에 대한 구체적 안내’(79.0점) 순으로 나타남.
- 2015년 대비 모든 항목의 만족도가 하락하였고, ‘담당직원과의 접촉 용이성’ 항목의 하락폭이 5.1점으로 가장 크게 나타남.

【그림 52】 ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



【표 16】 ‘심리 전 절차 안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

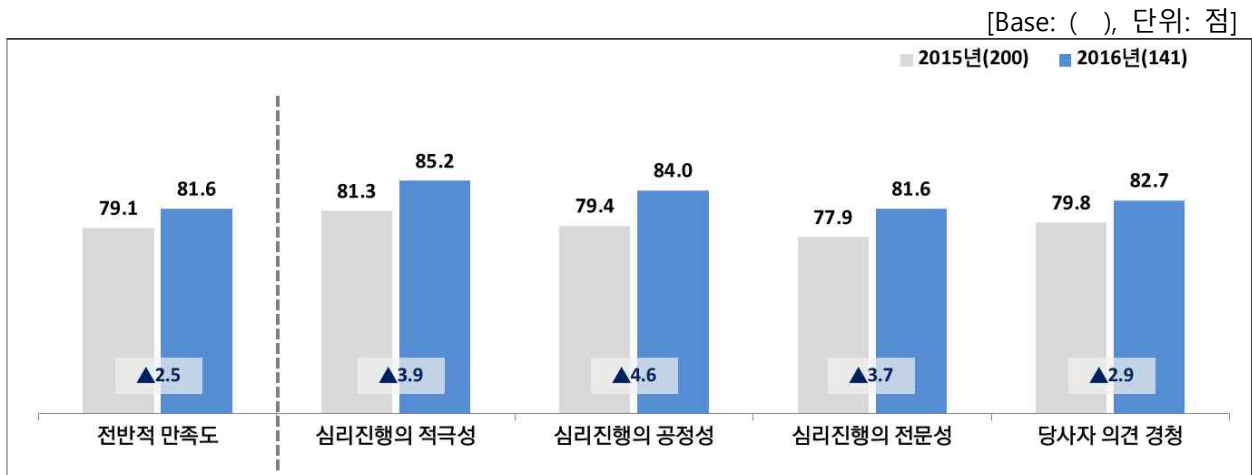
[단위: %]

구분	응답률				종합			
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리 기일의 신속한 통보	0.8	3.2	10.4	40.8	44.8	4.0	10.4	85.6
지참물에 대한 안내	1.6	1.6	11.2	44.8	40.8	3.2	11.2	85.6
심리진행방법에 대한 구체적 안내	1.6	7.2	22.4	32.0	36.8	8.8	22.4	68.8
담당직원과의 접촉 용이성	3.2	2.4	12.8	46.4	35.2	5.6	12.8	81.6

4) '중재부의 심리진행' 항목별 만족도

- 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성' 항목이 85.2점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '심리진행의 공정성'(84.0점) > '당사자 의견 경청'(82.7점) > '심리진행의 전문성'(81.6점) 순으로 나타남.
- 2015년 대비 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, '심리진행의 공정성' 항목의 상승폭이 4.6점으로 가장 크게 나타남.

【그림 53】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 - 신청인



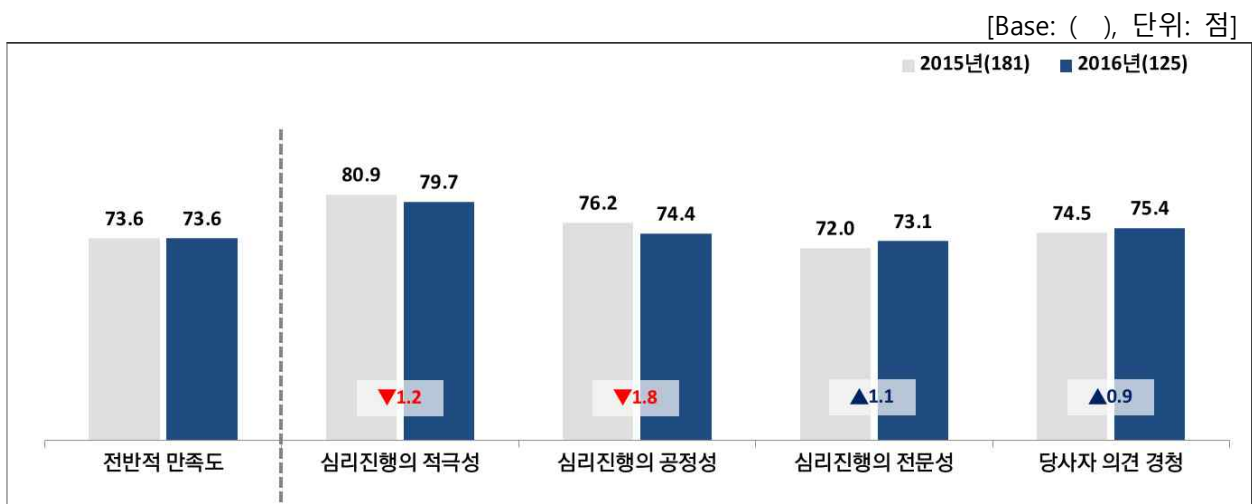
【표 17】 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

[단위: %]

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	0.0	7.1	12.8	27.0	53.2	7.1	12.8	80.1
심리진행의 공정성	0.7	7.1	12.8	30.5	48.9	7.8	12.8	79.4
심리진행의 전문성	2.8	8.5	12.1	31.2	45.4	11.3	12.1	76.6
당사자 의견 경청	2.1	6.4	14.2	30.5	46.8	8.5	14.2	77.3

- 피신청인의 ‘중재부의 심리진행’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘심리진행의 적극성’ 항목이 79.7점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘당사자 의견 경청’(75.4점) > ‘심리진행의 공정성’(74.4점) > ‘심리진행의 전문성’(73.1점) 순으로 나타남.
- 전반적 만족도는 2015년과 동일하며, ‘심리진행의 전문성’과 ‘당사자 의견 경청’ 항목이 각 1.0점 가량 상승한 반면 ‘심리진행의 공정성’ 항목 만족도는 1.8점 하락함.

【그림 54】 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 - 피신청인



【표 18】 ‘중재부의 심리진행’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

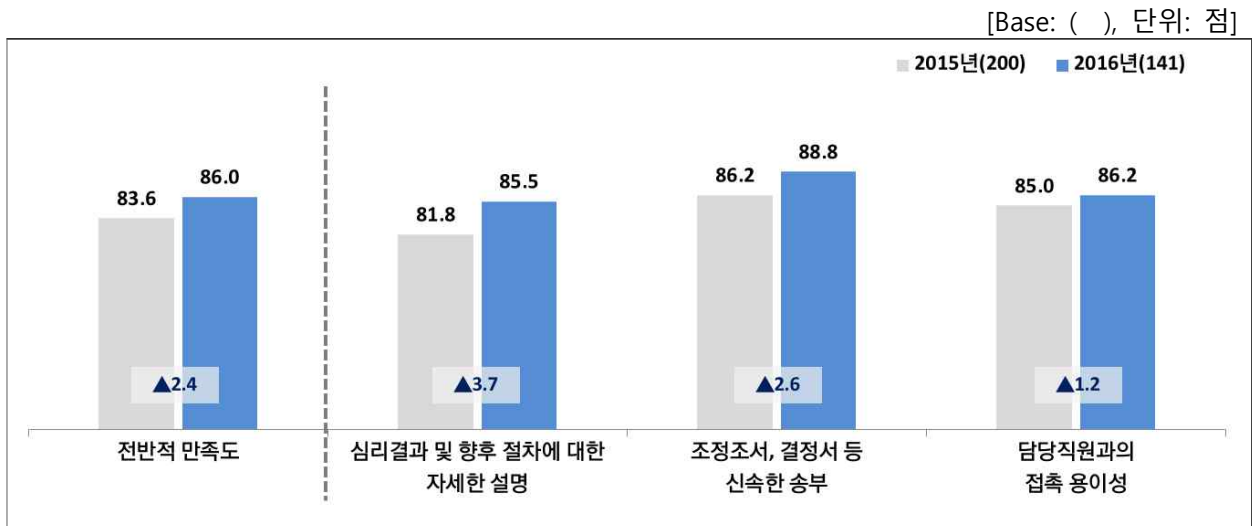
[단위: %]

구분	응답률				종합			
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	4.0	2.4	21.6	35.2	36.8	6.4	21.6	72.0
심리진행의 공정성	8.0	11.2	16.8	28.8	35.2	19.2	16.8	64.0
심리진행의 전문성	8.0	12.8	17.6	28.8	32.8	20.8	17.6	61.6
당사자 의견 경청	6.4	9.6	16.0	36.8	31.2	16.0	16.0	68.0

5) '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도

- 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부' 항목이 88.8점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 '담당직원과의 접촉 용이성'(86.2점) > '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(85.5점) 순으로 나타남.
- 2015년 대비 모든 항목의 만족도가 상승하였으며, '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명' 항목의 상승폭이 3.7점으로 가장 크게 나타남.

【그림 55】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 - 신청인



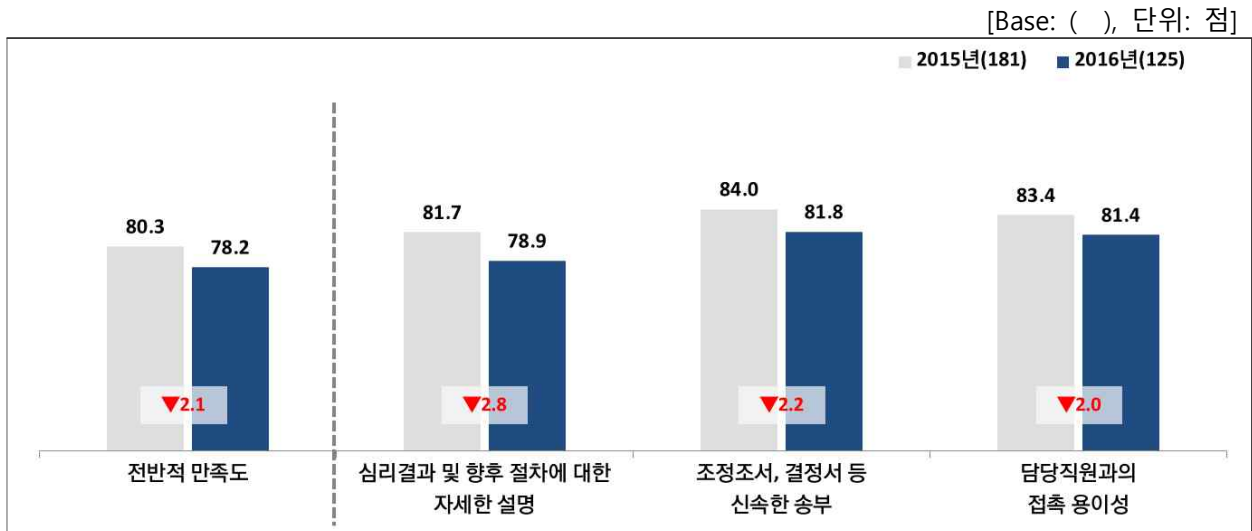
【표 19】 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도 응답률 - 신청인

[단위: %]

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	0.0	2.8	12.8	38.3	46.1	2.8	12.8	84.4
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	0.0	0.0	10.6	34.8	54.6	0.0	10.6	89.4
담당직원과의 접촉 용이성	0.7	2.8	9.2	39.0	48.2	3.5	9.2	87.2

- 피신청인의 ‘심리 후 절차 안내’ 차원 세부 항목별 만족도는 ‘조정조서, 결정서 등 신속한 송부’ 항목이 81.8점으로 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘담당직원과의 접촉 용이성’(81.4점) > ‘심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명’(78.9점) 순으로 나타남.
- 신청인의 만족도 조사결과와 반대로 2015년 대비 모든 항목의 만족도가 다소 하락함.

【그림 56】 ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 만족도 - 피신청인



【표 20】 ‘심리 후 절차 안내’ 항목별 만족도 응답률 - 피신청인

[단위: %]

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	2.4	4.0	21.6	40.8	31.2	6.4	21.6	72.0
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	0.8	0.8	21.6	42.4	34.4	1.6	21.6	76.8
담당직원과의 접촉 용이성	1.6	3.2	16.0	44.8	34.4	4.8	16.0	79.2

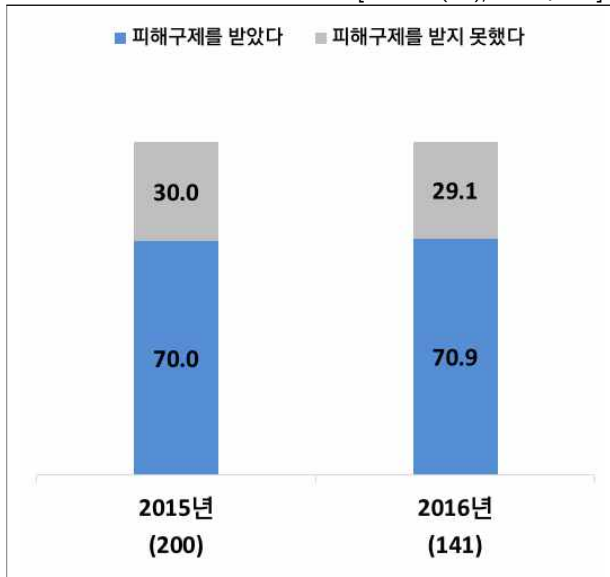
2 피해구제 방법별 만족도

1. 피해구제 여부

- 조정(중재) 신청인 조사 결과, 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 70.9%, 피해구제를 받지 못한 응답자는 29.1%로 나타남.
- 조정(중재) 피신청인 조사 결과, 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 74.4%, 취하지 않은 응답자는 25.6%로 나타남.

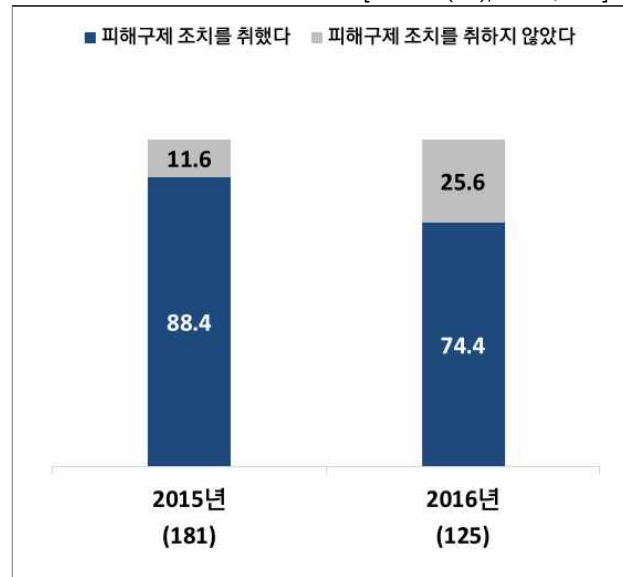
【그림 57】 피해구제 여부-신청인

[Base: (), 단위: %]



【그림 58】 피해구제 조치 여부-피신청인

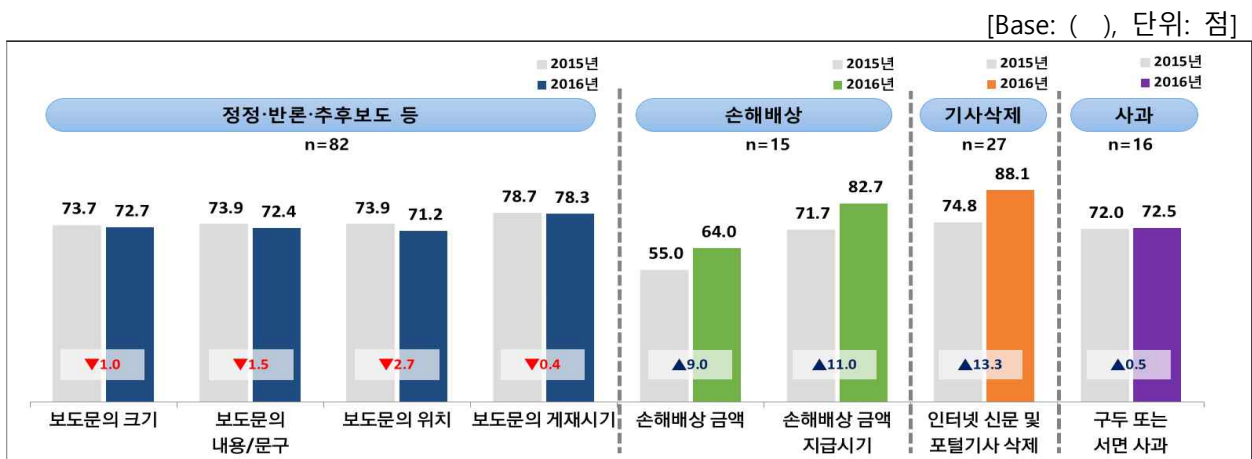
[Base: (), 단위: %]



2. 피해구제 방법별 만족도

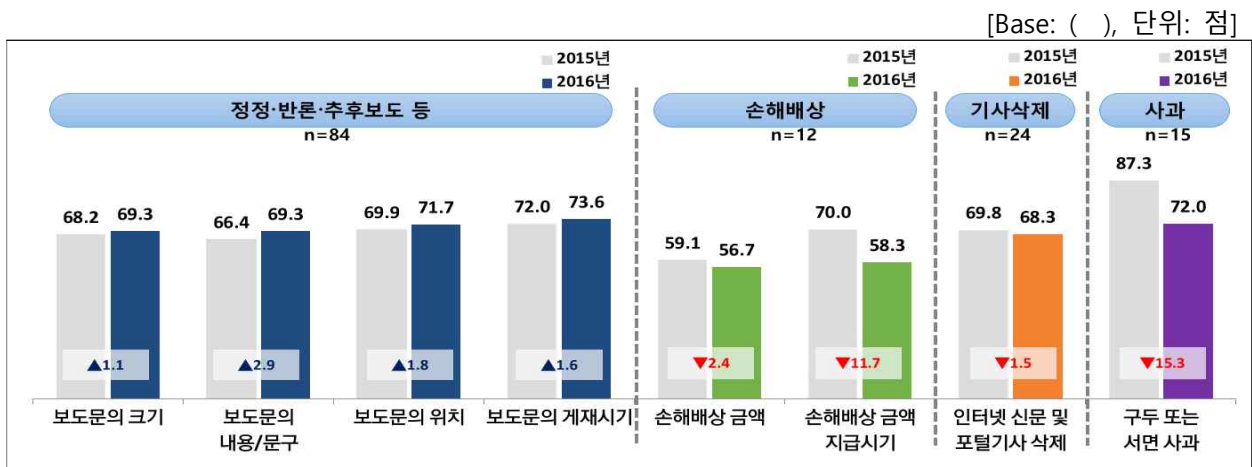
- 피해구제방법 중 기사삭제에 대한 신청인의 만족도 점수가 전년도 74.8점에서 88.1점으로 크게 상승하며 가장 높은 만족도를 기록함.
- 정정·반론·추후보도 등으로 피해구제를 받은 신청인은 ‘보도문의 게재시기’에 대해 가장 높은 만족도를 보임.
- 손해배상으로 피해구제를 받은 신청인은 ‘손해배상금 지급시기’에 대해 ‘손해배상 금액’보다 더 높은 만족도를 보임.

【그림 59】 피해구제 방법별 만족도 - 신청인



- 정정·반론·추후보도 등으로 피해구제 조치를 취한 피신청인은 ‘보도문의 게재시기’에 대해 가장 높은 만족도를 보임.
- ‘구두 또는 서면 사과’를 실시한 피신청인의 만족도가 2015년에 비해 큰 폭으로 하락함.

【그림 60】 피해구제 방법별 만족도 - 피신청인



【표 21】 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 신청인

[단위: %]

구분		응답률					종합		
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
정정·반론·추후보도 (n=82)	보도문의 크기	1.2	9.8	32.9	36.6	19.5	11.0	32.9	56.1
	보도문의 내용·문구	1.2	7.3	36.6	37.8	17.1	8.5	36.6	54.9
	보도문의 위치	3.7	8.5	36.6	30.5	20.7	12.2	36.6	51.2
	보도문의 게재시기	0.0	3.7	28.0	41.5	26.8	3.7	28.0	68.3
손해배상 (n=15)	손해배상 금액	13.3	6.7	46.7	13.3	20.0	20.0	46.7	33.3
	손해배상 금액 지급시기	0.0	0.0	33.3	20.0	46.7	0.0	33.3	66.7
기사삭제 (n=27)	인터넷신문 및 포털 기사삭제	0.0	3.7	11.1	25.9	59.3	3.7	11.1	85.2
사과 (n=16)	구두 또는 서면 사과	6.3	0.0	31.3	50.0	12.5	6.3	31.3	62.5

【표 22】 피해구제 방법별 만족도 응답률 - 피신청인

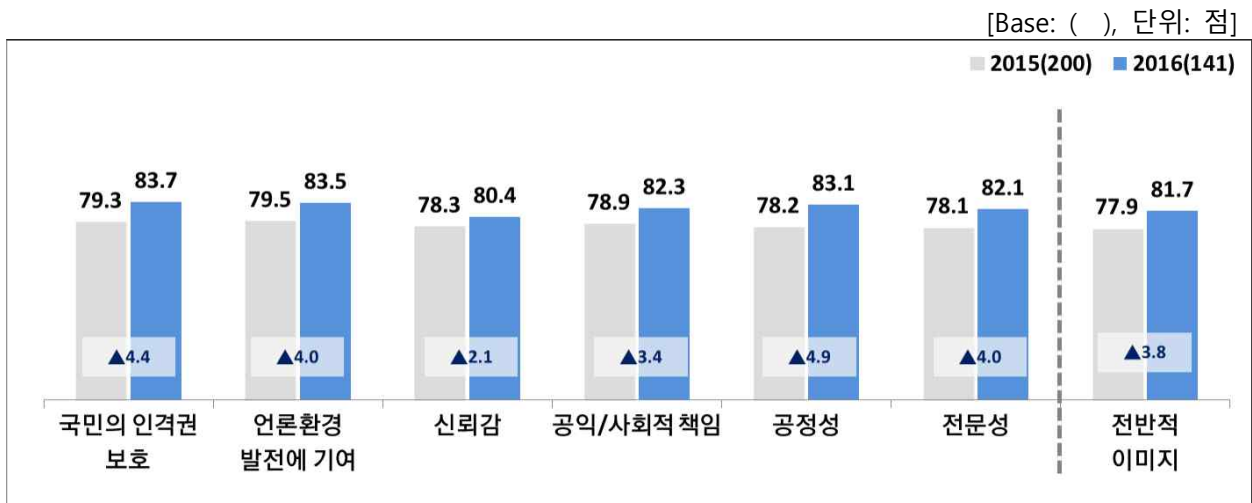
[단위: %]

구분		응답률					종합		
		매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
정정·반론·추후보도 (n=84)	보도문의 크기	3.6	8.3	42.9	28.6	16.7	11.9	42.9	45.2
	보도문의 내용·문구	3.6	8.3	44.0	26.2	17.9	11.9	44.0	44.0
	보도문의 위치	4.8	1.2	41.7	35.7	16.7	6.0	41.7	52.4
	보도문의 게재시기	2.4	3.6	35.7	40.5	17.9	6.0	35.7	58.3
손해배상 (n=12)	손해배상 금액	0.0	41.7	33.3	25.0	0.0	41.7	33.3	25.0
	손해배상 금액 지급시기	8.3	16.7	58.3	8.3	8.3	25.0	58.3	16.7
기사삭제 (n=24)	인터넷신문 및 포털 기사삭제	4.2	8.3	41.7	33.3	12.5	12.5	41.7	45.8
사과 (n=15)	구두 또는 서면 사과	0.0	13.3	40.0	20.0	26.7	13.3	40.0	46.7

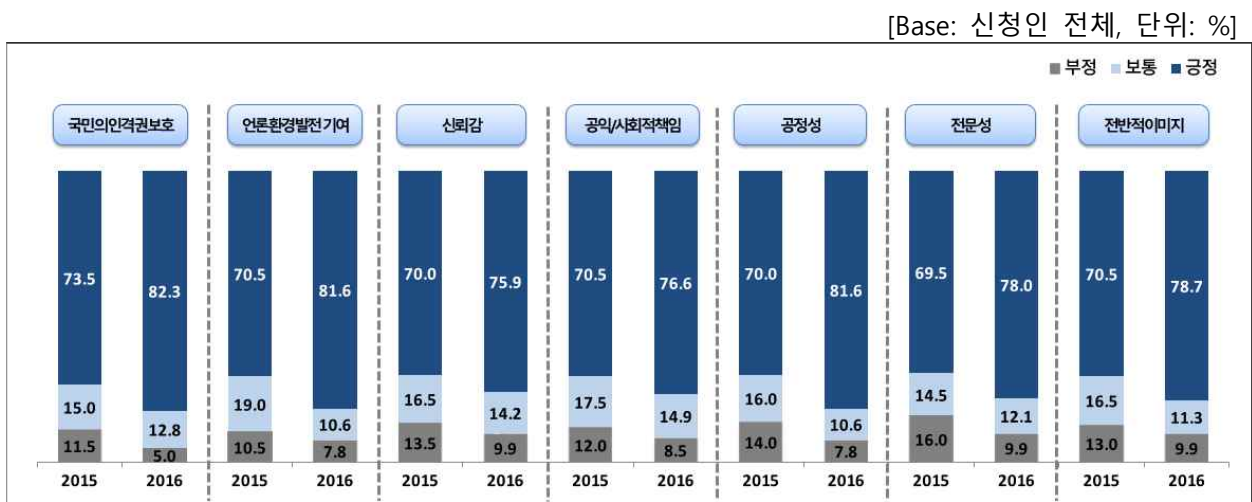
3 언론중재위원회 이미지 평가

- 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인의 이미지 평가 점수가 크게 개선되어 81.7점으로 2015년(77.9점) 대비 3.8점 상승함.
- 2015년 대비 모든 항목의 평가가 상승한 가운데, ‘공정성’(4.9점↑) 항목이 가장 큰 폭으로 상승함.
- 이미지를 긍정적으로 평가한 신청인은 78.7%로, 2015년(70.5%) 대비 8.2%p 증가함.

【그림 61】 언론중재위원회 이미지 평가 - 신청인

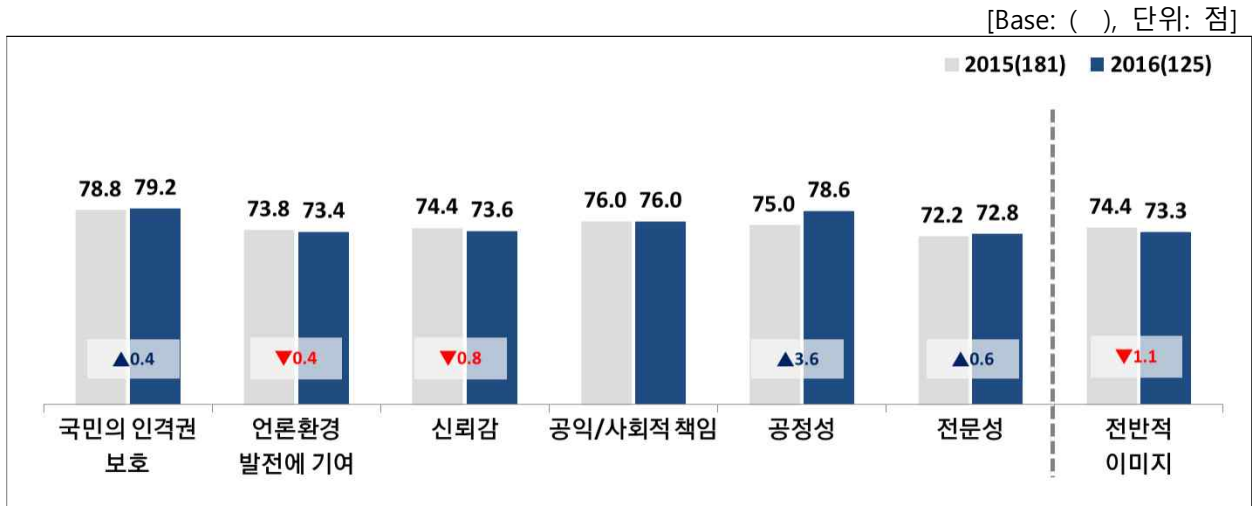


【그림 62】 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 신청인

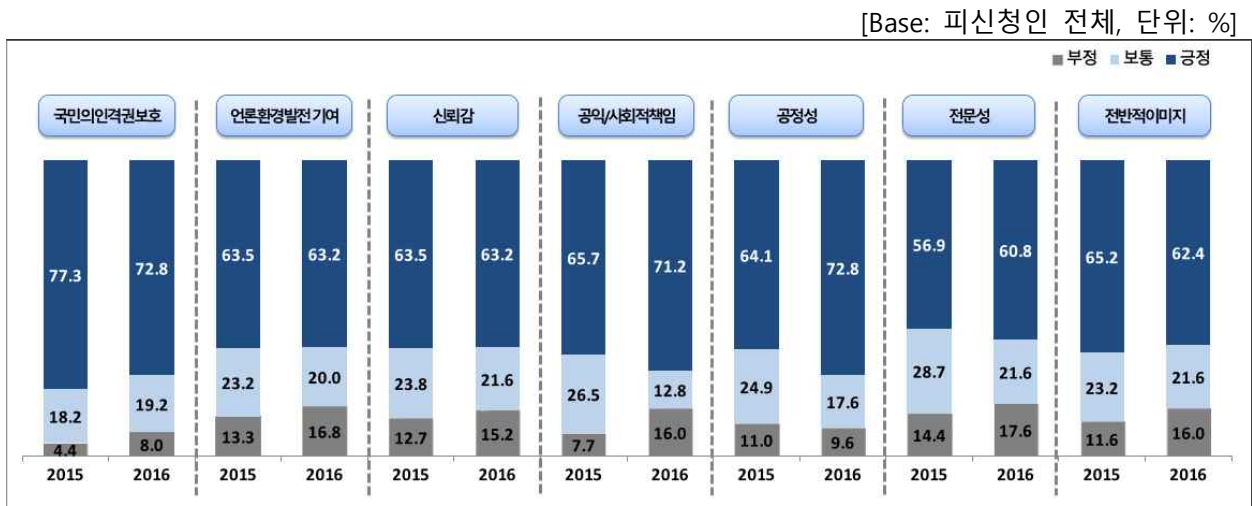


- 언론중재위원회에 대한 피신청인의 이미지 평가 점수는 73.3점으로, 2015년 74.4점 대비 소폭 하락하였음.
- 세부항목별 평가점수는 전년도와 크게 다르지 않으나, ‘공정성’에 대한 이미지 평가가 3.6점 상승하여 다른 항목에 비해 상대적으로 상승폭이 높음.

【그림 63】 언론중재위원회 이미지 평가 - 피신청인



【그림 64】 언론중재위원회 이미지 평가 응답률 - 피신청인

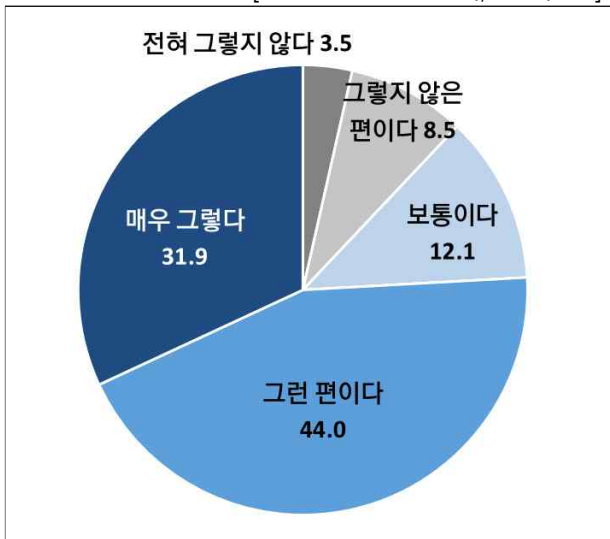


4 상대적 공정성 항목 분석

- 언론중재위원회의 조정(중재) 과정이 공정했는지에 대해, 신청인의 31.9%가 ‘매우 그렇다’, 44.0%가 ‘그런 편이다’고 응답하여, 전체의 75.9%가 공정했다고 인식하는 것으로 나타남.
- 피신청인의 경우에는 21.6%가 ‘매우 그렇다’, 43.2%가 ‘그런 편이다’라고 응답하여, 전체의 64.8%가 공정했다고 인식하는 것으로 나타남.

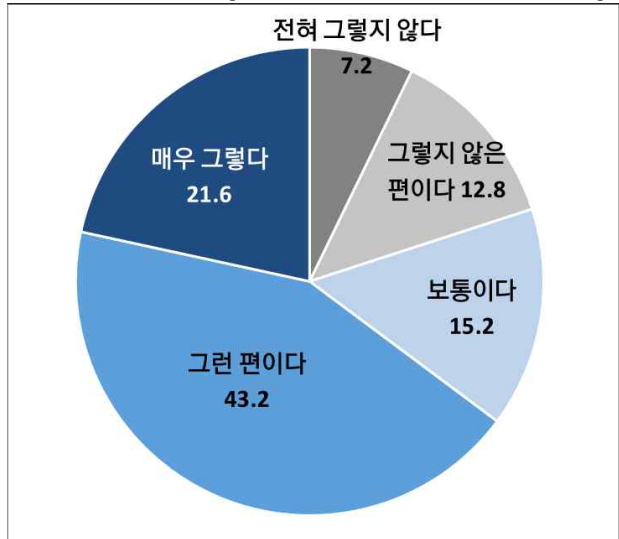
【그림 65】 상대적 공정성 - 신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 66】 상대적 공정성 - 피신청인

[Base: 피신청인 전체, 단위: %]

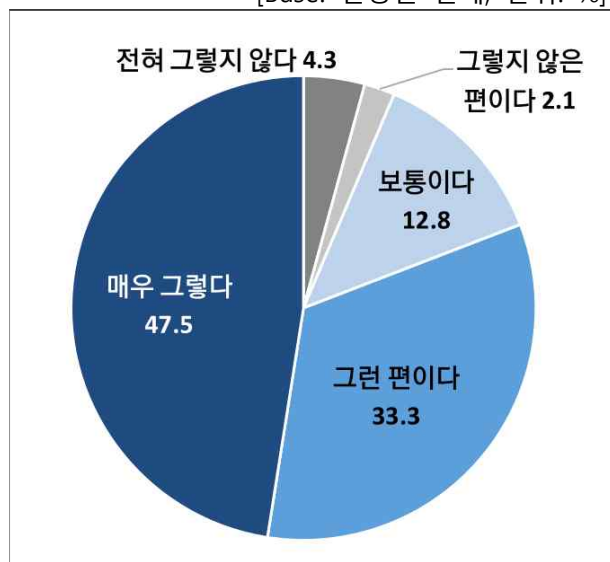


5 [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향

- 언론중재위원회 재이용 의향에 대해 신청인의 47.5%가 ‘매우 그렇다’, 33.3%가 ‘그런 편이다’고 응답하여, 전체의 80.8%가 위원회가 제공하는 서비스를 재이용할 의향이 있다고 응답함.

【그림 67】 언론중재위원회 재이용 의향

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



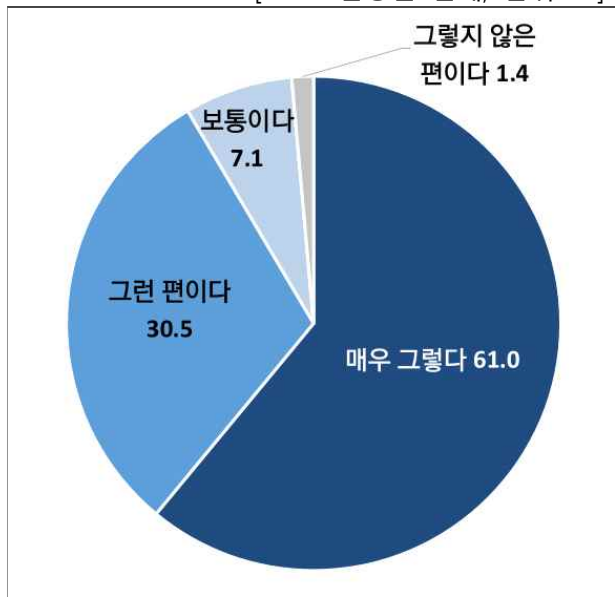
6 침해배제청구권 관련

1. 인터넷 기사 피해 심각성

○ 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사 피해 심각성에 대해, 신청인의 61.0%가 ‘매우 그렇다’고 응답하는 등 전체의 91.5%가 심각하다고 응답한 반면, 피신청인은 64.8%가 심각하다고 생각하는 것으로 나타남.

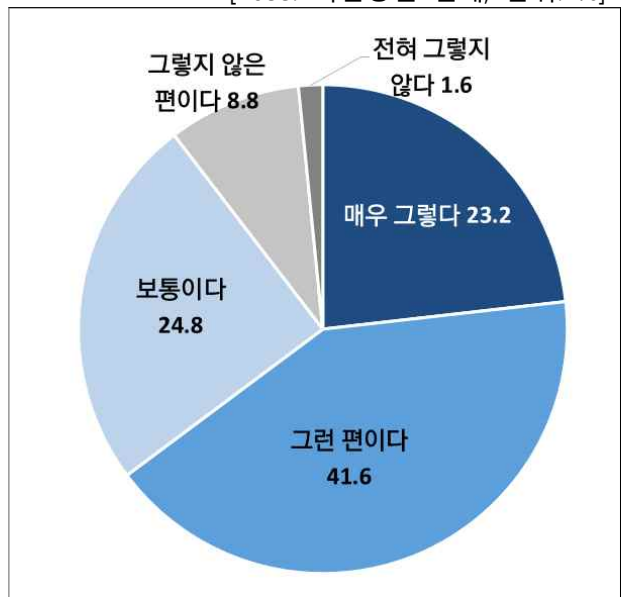
【그림 68】 인터넷 기사 피해 심각성 - 신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 69】 인터넷 기사 피해 심각성 - 피신청인

[Base: 피신청인 전체, 단위: %]

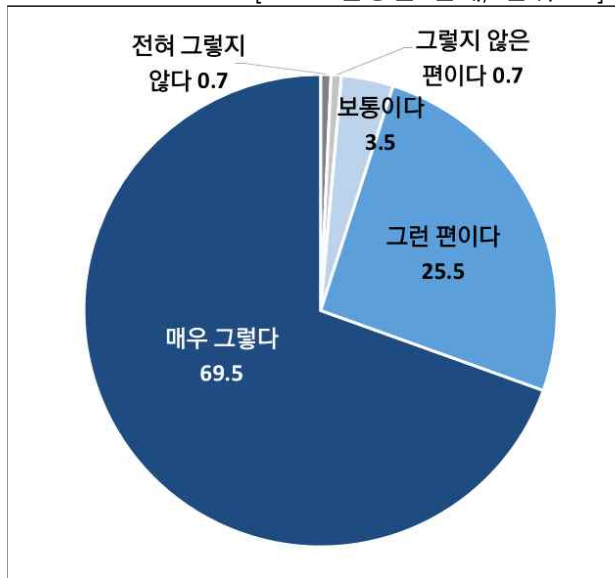


2. 침해배제청구권 도입 필요성

- 침해배제청구권 도입 필요성에 대해, 신청인의 69.5%가 ‘매우 그렇다’고 응답하는 등 전체의 95.0%가 긍정적으로 응답하였고, 피신청인은 72.8%가 긍정적으로 응답하는 것으로 나타남.
- 침해배제청구권에 대한 신청인의 긍정 응답률은 2015년(91.0%) 대비 4.0%p 상승하였으며, 피신청인의 긍정 응답률은 2015년(59.1%) 대비 13.7%p의 큰 폭으로 상승하였음.

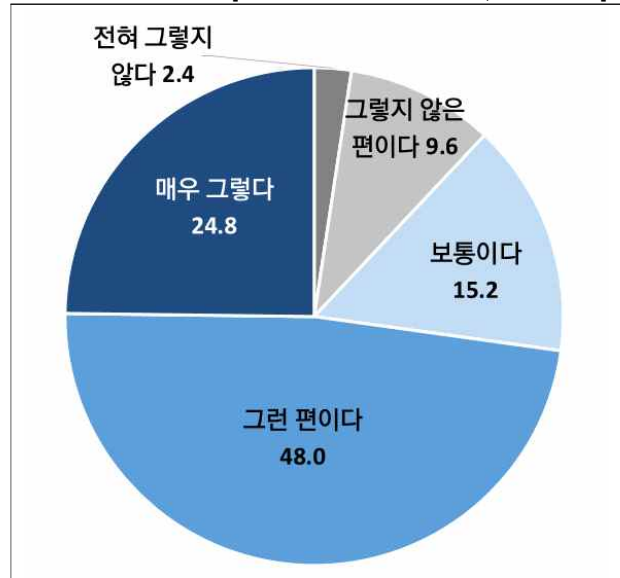
【그림 70】 침해배제청구권 도입 필요성-신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 71】 침해배제청구권 도입 필요성-피신청인

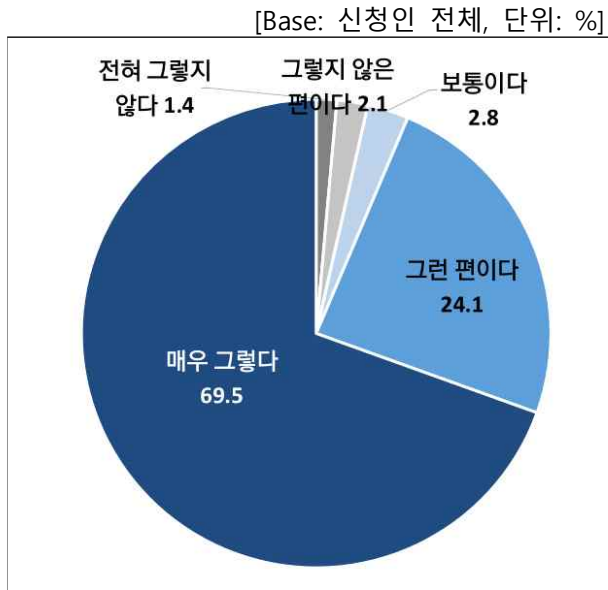
[Base: 피신청인 전체, 단위: %]



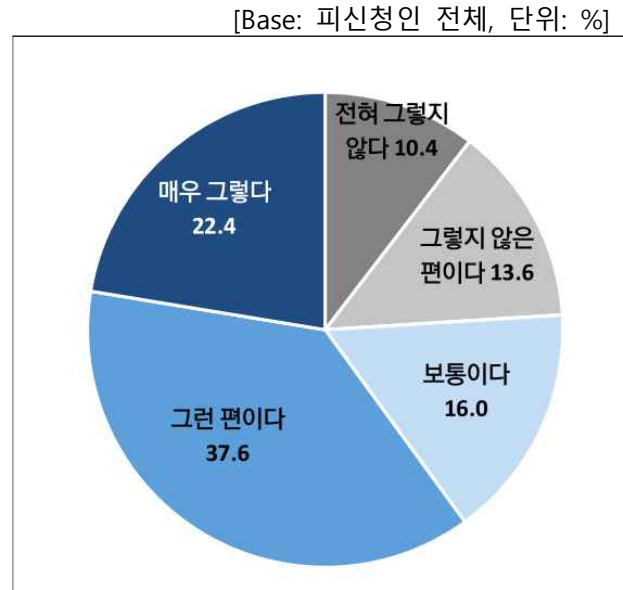
3. 침해배제청구권 중재위 조치 필요성

- 침해배제청구권 중재위 조치 필요성에 대해, 신청인의 93.6%가 긍정적으로 응답하였고, 피신청인은 60.0%가 긍정적으로 응답하는 등 신청인과 피신청인 간에 인식 차이가 있는 것으로 나타남.
- 하지만 전반적으로 신청인의 대부분이 기사의 수정·보완·삭제를 구하는 권리를 중재위를 통해 행사할 수 있어야 한다고 응답하였고, 피신청인도 절반 이상이 이에 동의하는 것으로 나타남.

【그림 72】 침해배제청구권 중재위 조치 필요성-신청인



【그림 73】 침해배제청구권 중재위 조치 필요성-피신청인



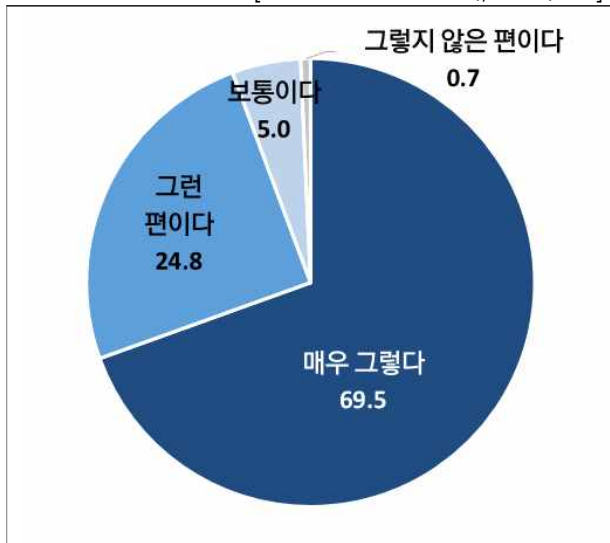
7 복제기사 관련

1. 복제기사 피해 심각성

○ 잘못된 기사가 블로그나 카페 등으로 전파되어 남아있는 것으로 인한 피해 심각성에 대해, 신청인의 69.5%가 ‘매우 그렇다’고 응답하는 등 전체의 94.3%가 심각하다고 응답하였고, 피신청인은 69.6%가 심각하다고 응답하여 신청인과 피신청인 간에 인식차이가 있는 것으로 나타남.

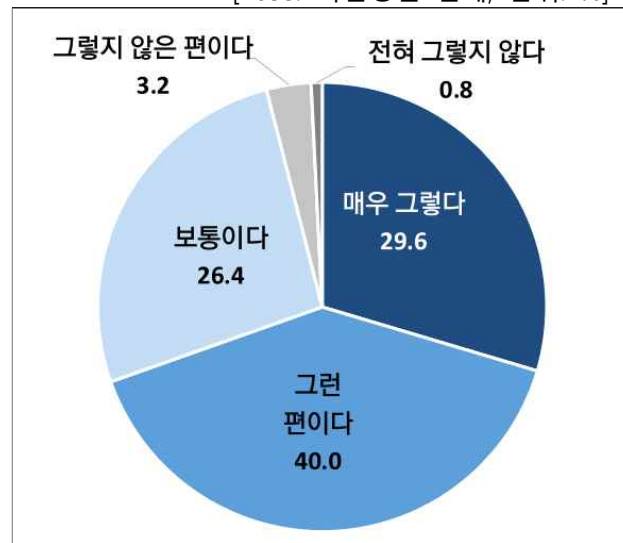
【그림 74】 복제기사 피해 심각성 - 신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 75】 복제기사 피해 심각성 - 피신청인

[Base: 피신청인 전체, 단위: %]

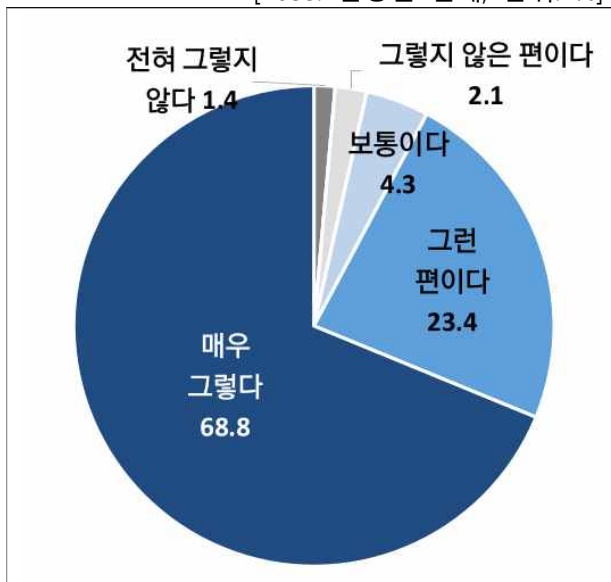


2. 복제기사 피해 중재위 조치 필요성

- 복제기사 피해의 중재위 조치 필요성에 대해 기사댓글의 경우와 마찬가지로 신청인의 92.2%가 긍정적으로 응답하였고, 피신청인은 66.4%가 긍정적으로 응답하는 등 신청인과 피신청인 간에 인식 차이가 있는 것으로 나타남.
- 그러나 복제기사로 인한 피해구제서비스를 중재위에서 제공해야 한다는 응답을 전년도와 비교하면 신청인의 경우 82.0%에서 92.2%로 10.2%p 상승하였고, 피신청인의 경우 47.5%에서 66.4%로 18.9%p의 큰 폭으로 상승하였음.

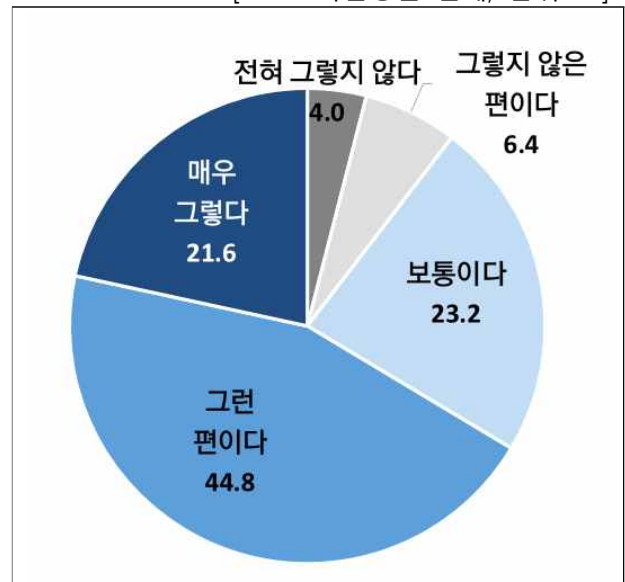
【그림 76】 복제기사 피해 중재위 조치 필요성-신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 77】 복제기사 피해 중재위 조치 필요성-피신청인

[Base: 피신청인 전체, 단위: %]



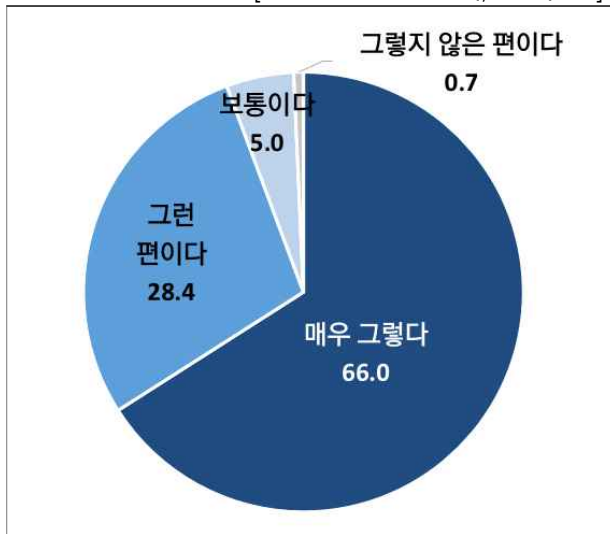
8 기사댓글 관련

1. 기사댓글 피해 심각성

○ 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적 기사댓글로 인한 피해 심각성에 대해, 신청인의 66.0%가 ‘매우 그렇다’고 응답하는 등 전체의 94.4%가 심각하다고 응답하였고, 피신청인은 72.0%가 심각하다고 생각하는 것으로 나타남.

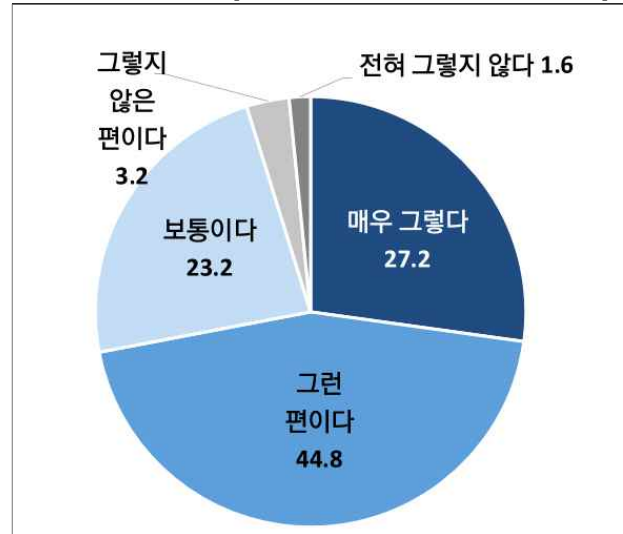
【그림 78】 기사댓글 피해 심각성 - 신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 79】 기사댓글 피해 심각성 - 피신청인

[Base: 피신청인 전체, 단위: %]

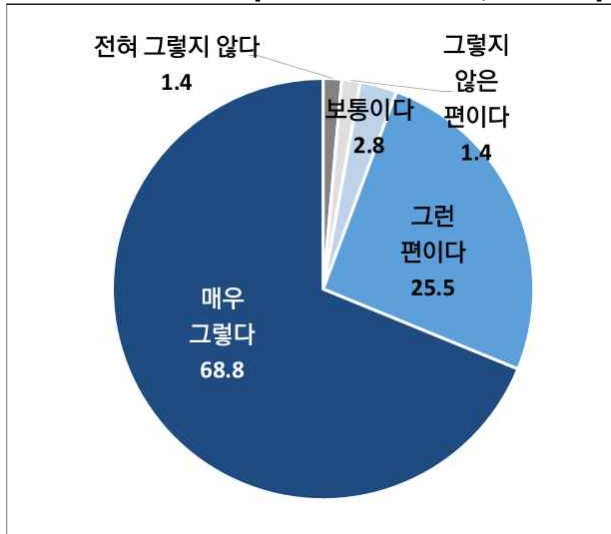


2. 기사댓글 피해 중재위 조치 필요성

- 기사댓글 피해 중재위 조치 필요성에 대해, 신청인의 94.3%가 긍정적으로 응답하였고, 피신청인은 64.8%가 긍정적으로 응답하는 등 신청인과 피신청인 간에 인식 차이가 있는 것으로 나타남.
- 그러나 기사댓글에 대하여 언론중재위원회에서 구제받을 수 있도록 해야 한다고 응답한 비율을 전년도와 비교하면 신청인이 75.5%에서 94.3%, 피신청인도 46.9%에서 64.8%로 크게 상승함.

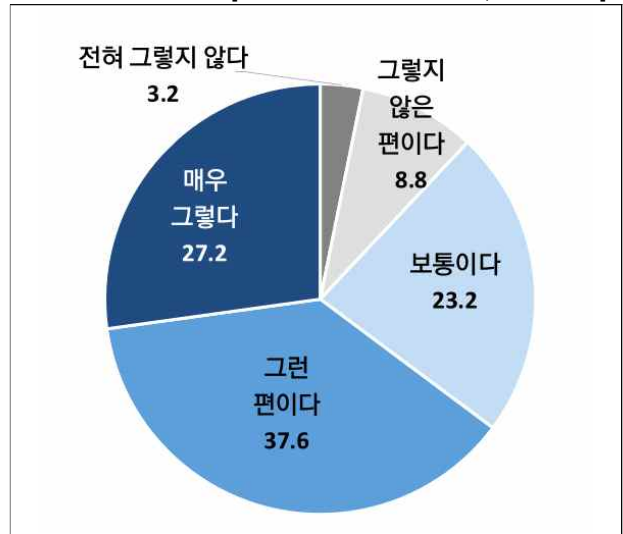
【그림 80】 기사댓글 피해 중재위 조치 필요성-신청인

[Base: 신청인 전체, 단위: %]



【그림 81】 기사댓글 피해 중재위 조치 필요성-피신청인

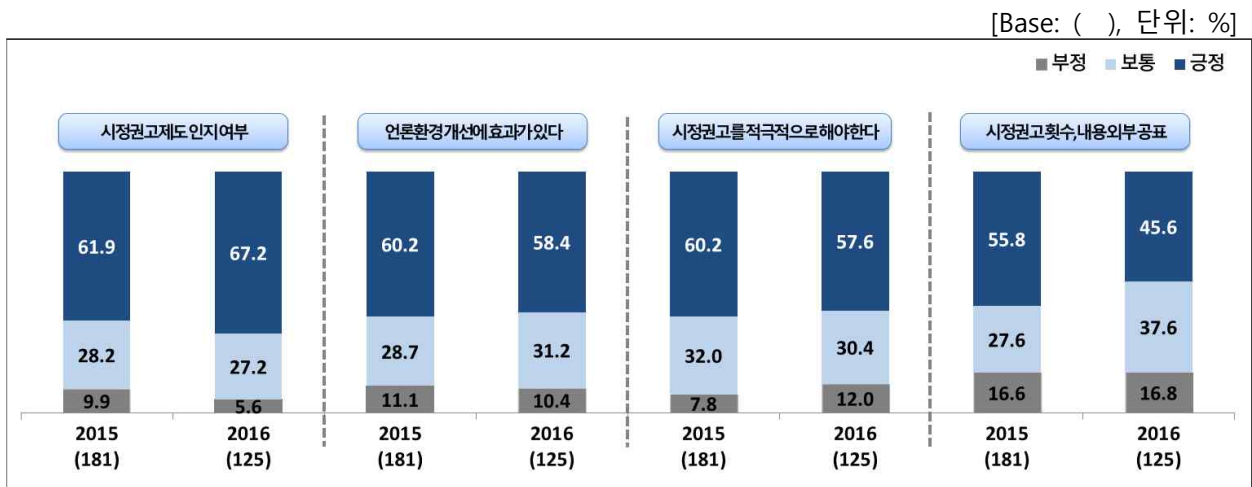
[Base: 피신청인 전체, 단위: %]



9 [피신청인] 시정권고제도 관련

- 피신청인의 시정권고제도에 대한 인지율은 67.2%로, 2015년(61.9%) 대비 5.3%p 증가함.
- ‘시정권고제도가 언론환경 개선에 효과가 있다’ 항목의 긍정률은 58.4%, ‘시정권고를 적극적으로 해야 한다’ 항목 긍정률은 57.6%, ‘시정권고 횡수 및 내용을 외부에 공표해야 한다’ 항목 긍정률은 45.6%로, 3개 항목 모두 2015년 대비 긍정 응답률이 하락한 가운데, ‘시정권고 횡수 및 내용을 외부에 공표해야 한다’ 항목의 긍정률이 가장 큰 폭(10.2%p)으로 하락함.

【그림 82】 시정권고제도 인지 여부 및 태도 - 피신청인



제4장

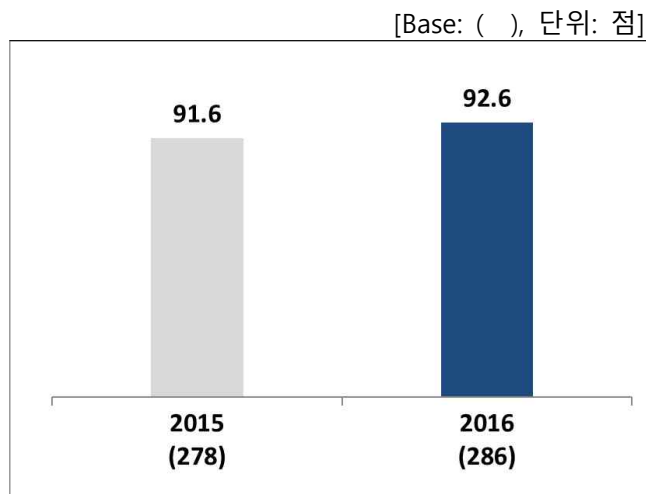
상담이용자 조사 결과

1 상담이용자 종합만족도

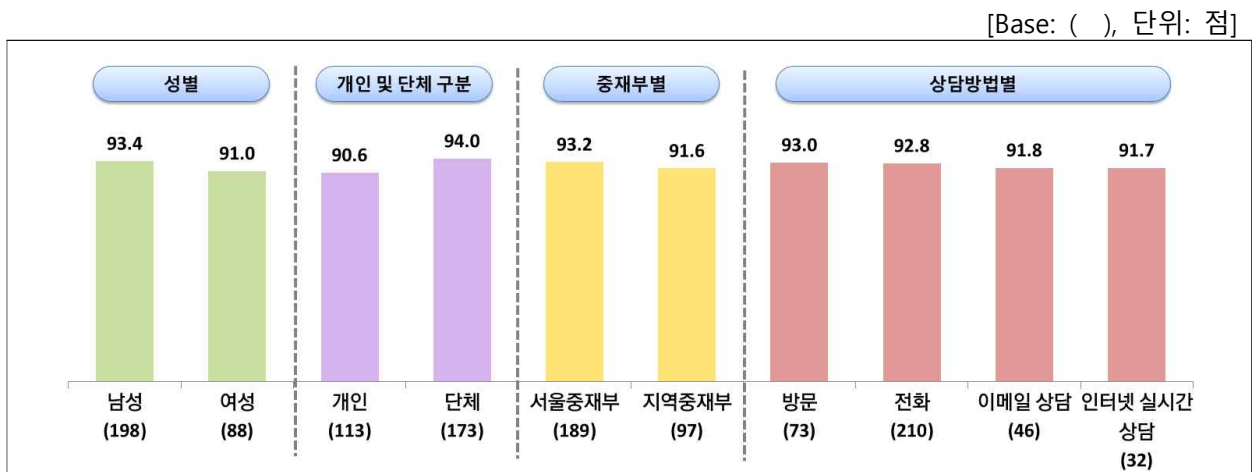
1. 종합만족도

- 언론중재위원회 상담이용자 종합만족도는 92.6점으로, 2015년(91.6점) 대비 1.0점 상승함.
- 상담채널별로는 모두 90점대의 높은 수준으로 나타남.
- 성별로는 여성보다 남성이, 개인보다 단체 이용자의 만족도가 상대적으로 높음. 중재부별로는 서울중재부 상담 이용자의 만족도가 지역중재부 상담 이용자보다 높았으며, 상담방법별로는 ‘방문’ 상담자의 만족도가 가장 높은 것으로 나타남.

【그림 83】 상담이용자 종합만족도



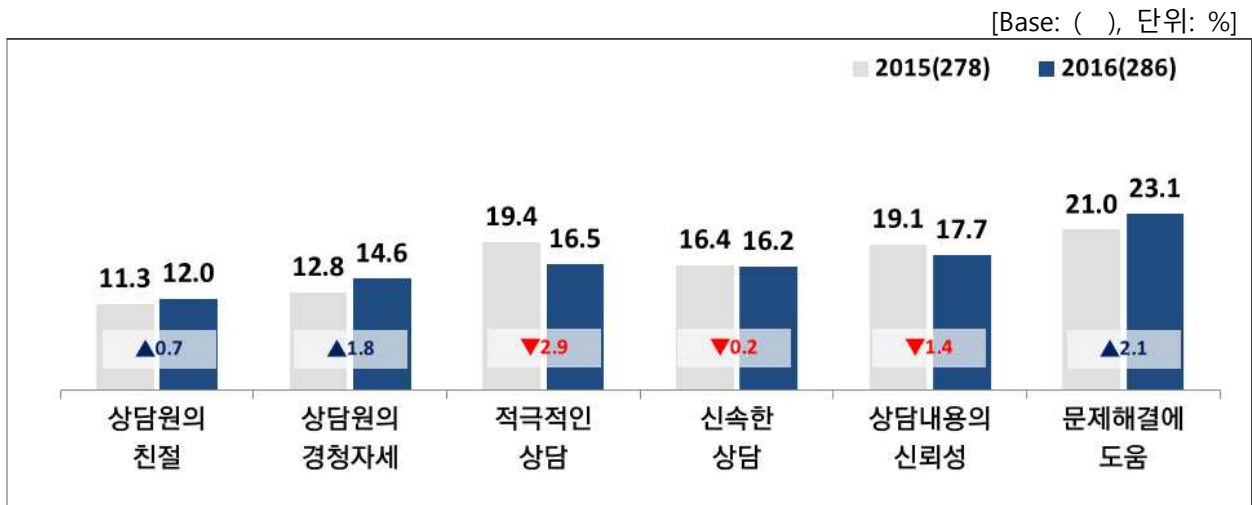
【그림 84】 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도



2. 항목별 중요도

- 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 항목은 2015년과 동일하게 ‘문제 해결에 도움’(23.1%)으로 나타남.
- 그 다음으로 ‘상담내용의 신뢰성’(17.7%), ‘적극적인 상담’(16.5%), ‘신속한 상담’(16.2%), ‘상담원의 경청자세’(14.6%), ‘상담원의 친절’(12.0%) 순으로 높게 나타남.

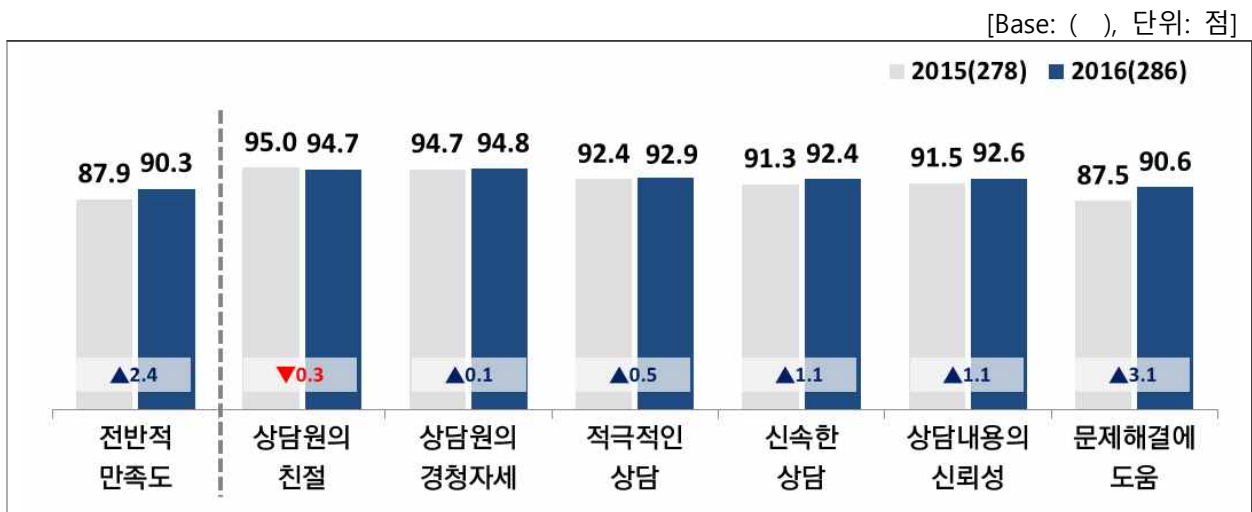
【그림 85】 상담이용자 항목별 중요도



3. 항목별 만족도

- 상담 태도와 관련된 ‘상담원의 경청자세’, ‘상담원의 친절’ 항목은 지속적으로 매우 높은 만족도를 보이고 있음.
- 반면, 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 ‘문제해결에 도움’ 항목의 만족도가 상대적으로 낮게 나타나 우선 개선이 필요한 것으로 보이나, 2015년 대비 만족도가 상승(3.1점↑)한 점은 긍정적임.

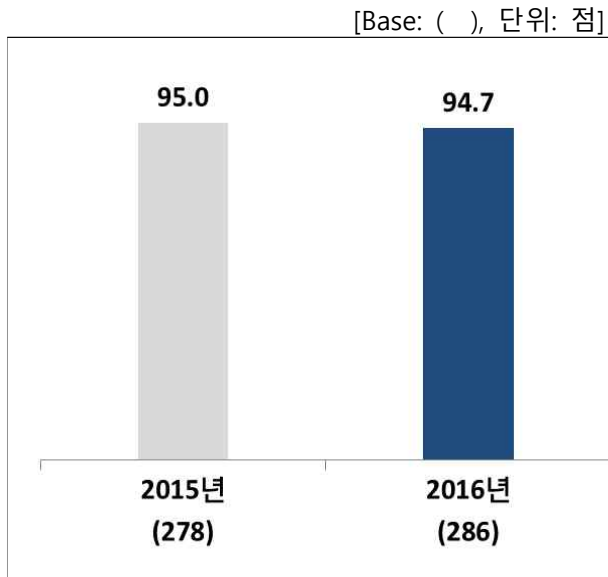
【그림 86】 상담이용자 항목별 만족도



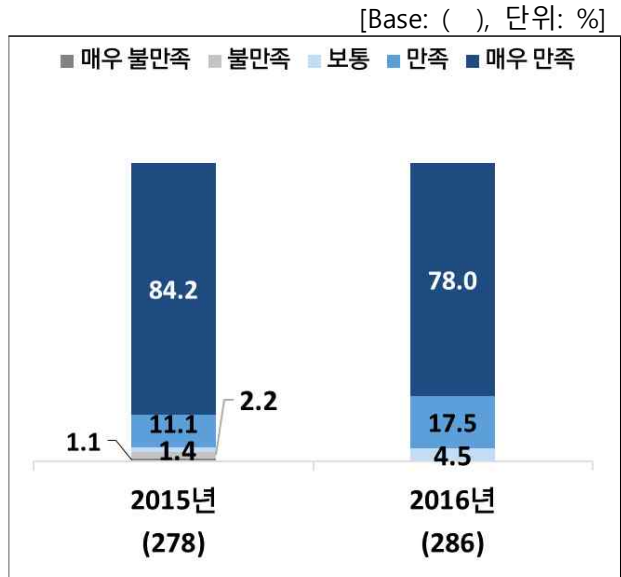
1) '상담원의 친절' 항목 만족도

- '상담원의 친절' 항목 만족도는 94.7점으로, 2015년(95.0점) 대비 0.3점 하락함.
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 78.0%로, 2015년 대비 6.2%p 하락하였으나, '만족' 비율이 6.4%p 증가하여 전체 긍정('매우 만족' + '만족') 응답은 0.2%p 증가함.

【그림 87】 '상담원의 친절' 항목 만족도

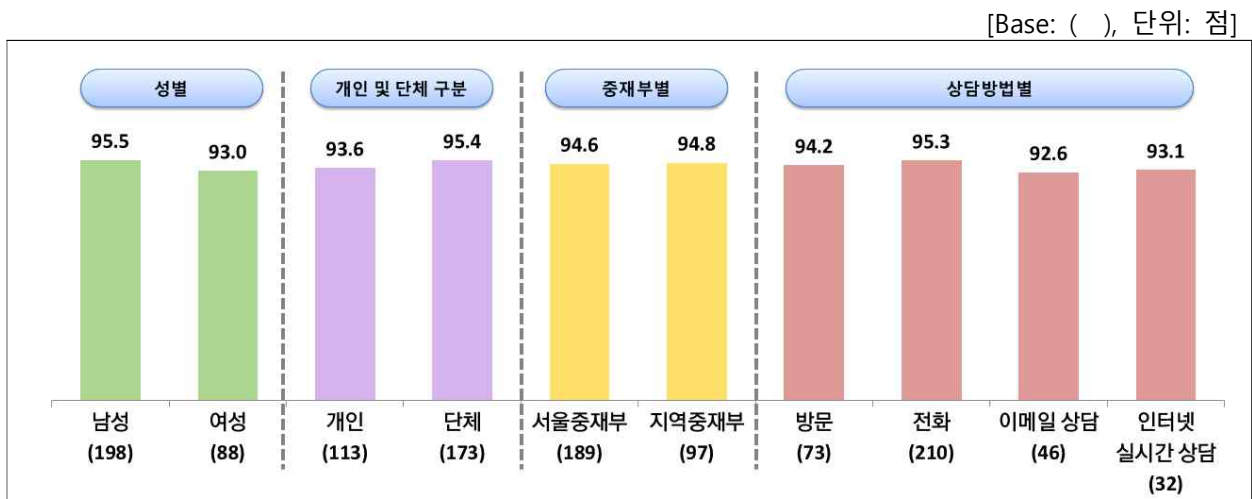


【그림 88】 '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '전화'에서 가장 높게 나타남.

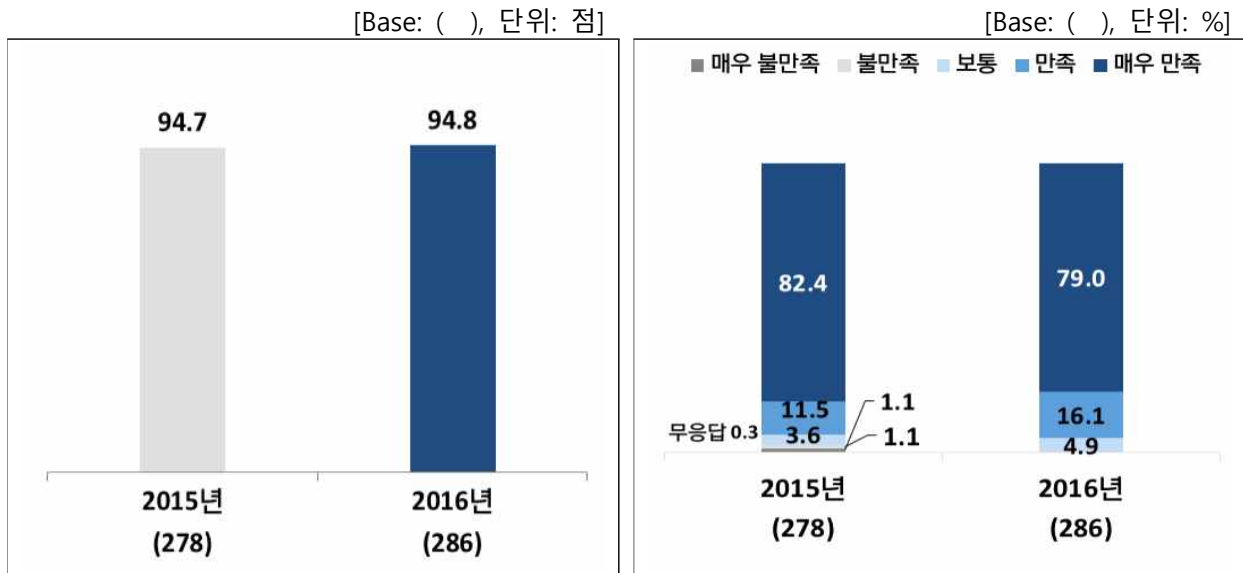
【그림 89】 '상담원의 친절' 항목 응답자 특성별 만족도



2) '상담원의 경청자세' 항목 만족도

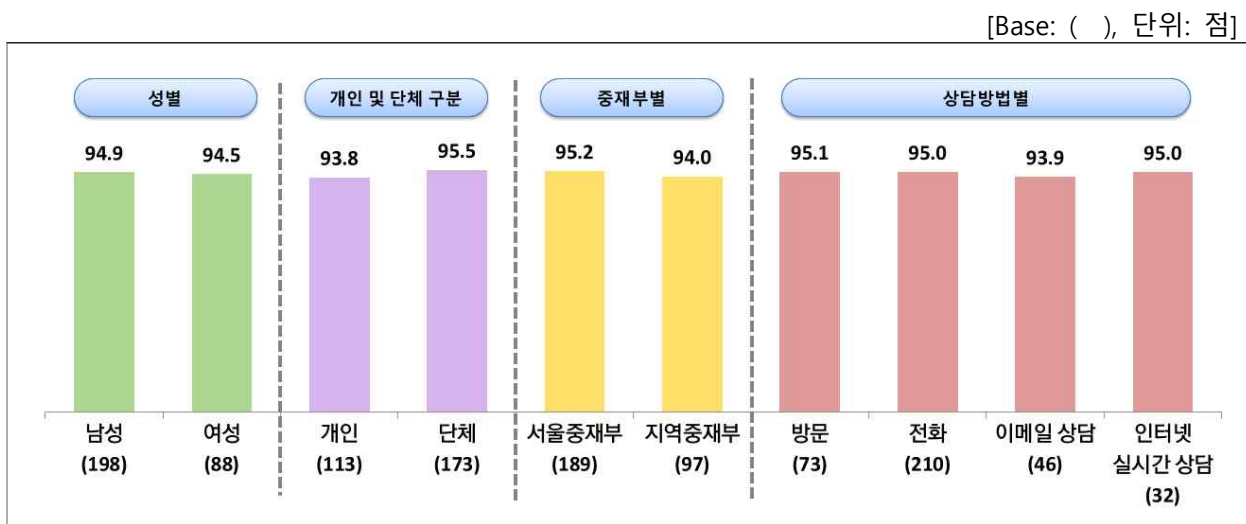
- '상담원의 경청자세' 항목 만족도는 94.8점으로, 2015년(94.7점) 대비 0.1점 상승함.
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 79.0%로, 2015년 대비 3.4%p 하락하였으나, '만족' 비율이 4.6%p 증가하여 전체 긍정('매우 만족' + '만족') 응답은 1.2%p 증가함.

【그림 90】 '상담원의 경청자세' 항목 만족도 【그림 91】 '상담원의 친절' 항목 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '방문'에서 가장 높게 나타남.

【그림 92】 '상담원의 경청자세' 항목 응답자 특성별 만족도

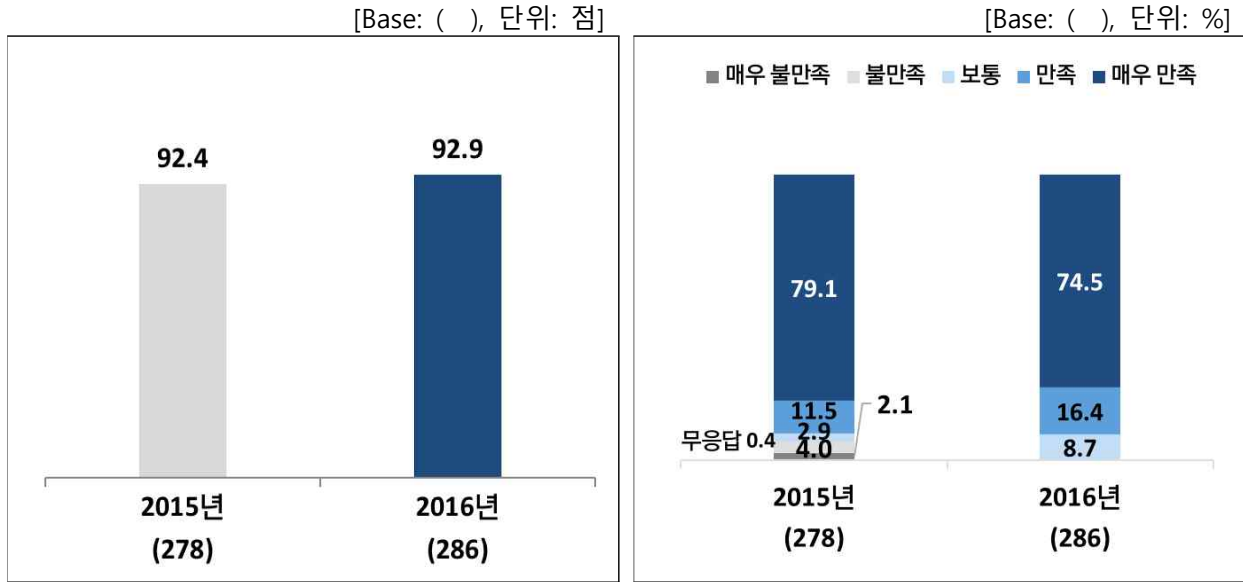


3) '적극적인 상담' 항목 만족도

- '적극적인 상담' 항목 만족도는 92.9점으로, 2015년(92.4점) 대비 0.5점 상승함.
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 74.5%로, 2015년 대비 4.6%p 하락하였으나, '만족' 비율이 4.9%p 증가하여 전체 긍정('매우 만족' + '만족') 응답은 0.3%p 증가함.

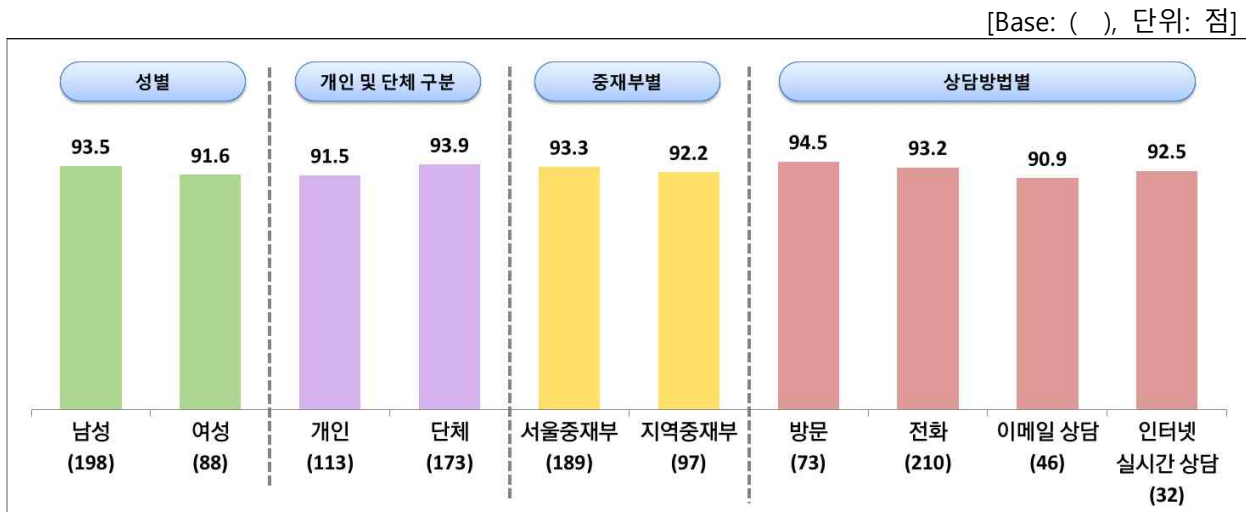
【그림 93】 '적극적인 상담' 항목 만족도

【그림 94】 '적극적인 상담' 항목 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '방문'에서 가장 높게 나타남.

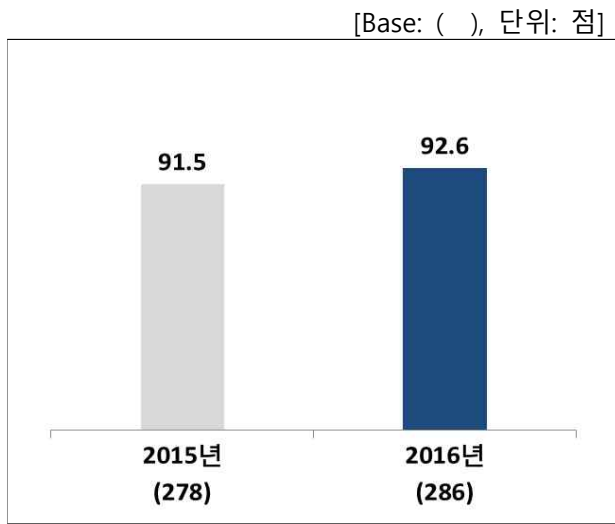
【그림 95】 '적극적인 상담' 항목 응답자 특성별 만족도



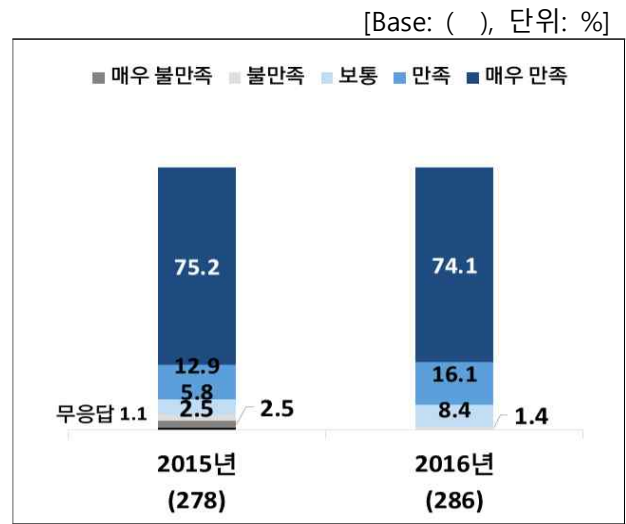
5) '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도

- '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도는 92.6점으로, 2015년(91.5점) 대비 1.1점 상승함.
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 74.1%로, 2015년 대비 1.1%p 하락 하였으나, '만족' 비율이 3.2%p 증가하여 전체 긍정('매우 만족' + '만족') 응답은 2.1%p 증가함.

【그림 99】 '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도

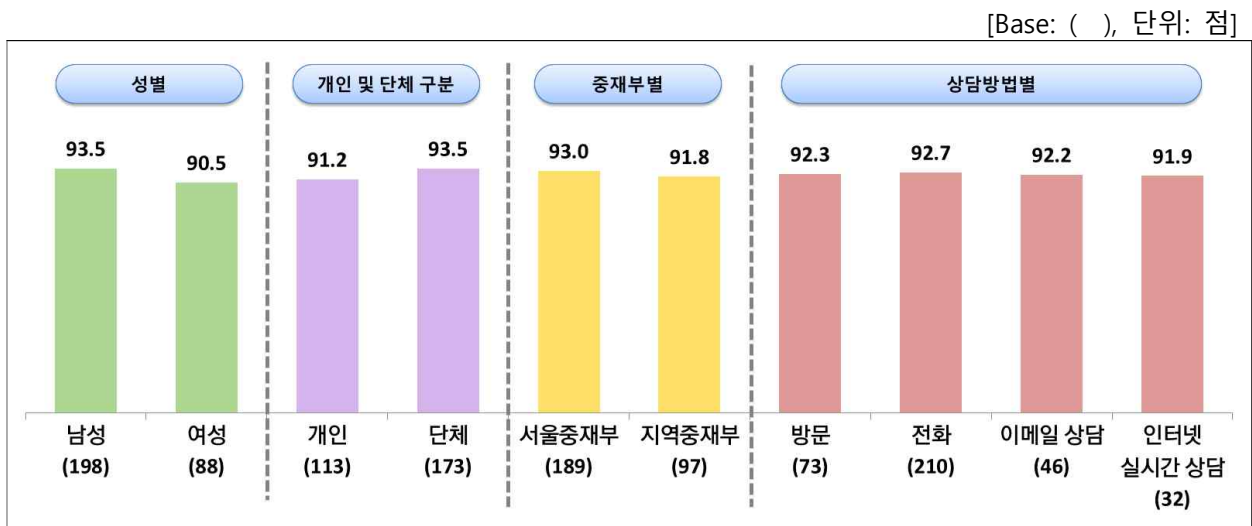


【그림 100】 '상담내용의 신뢰성' 항목 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '전화'에서 가장 높게 나타남.

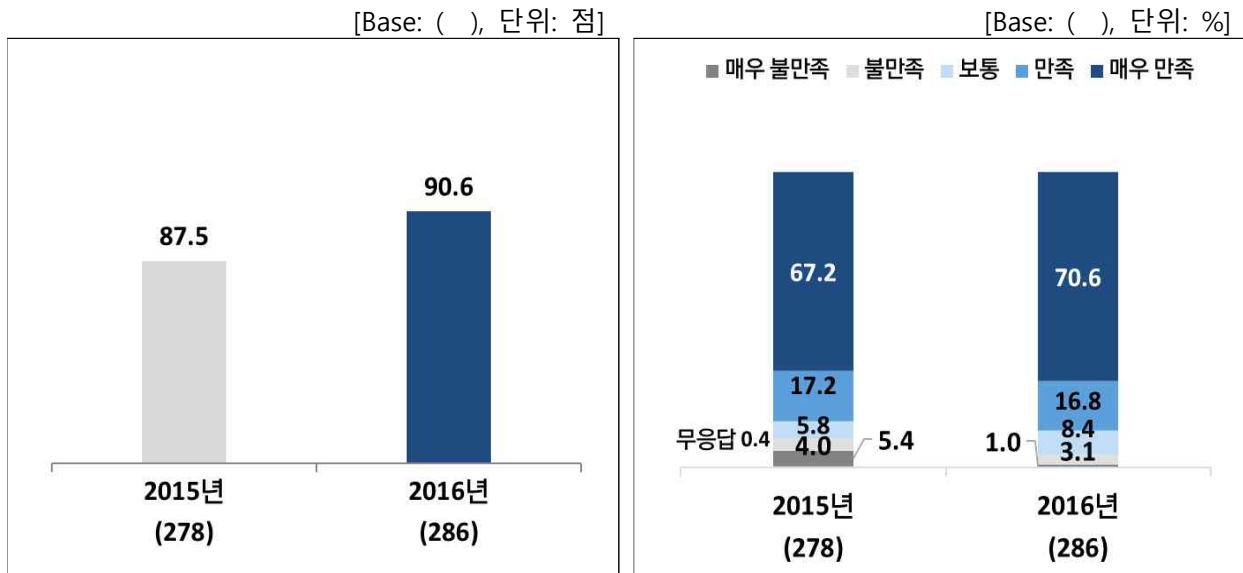
【그림 101】 '상담내용의 신뢰성' 항목 응답자 특성별 만족도



6) '문제해결에 도움' 항목 만족도

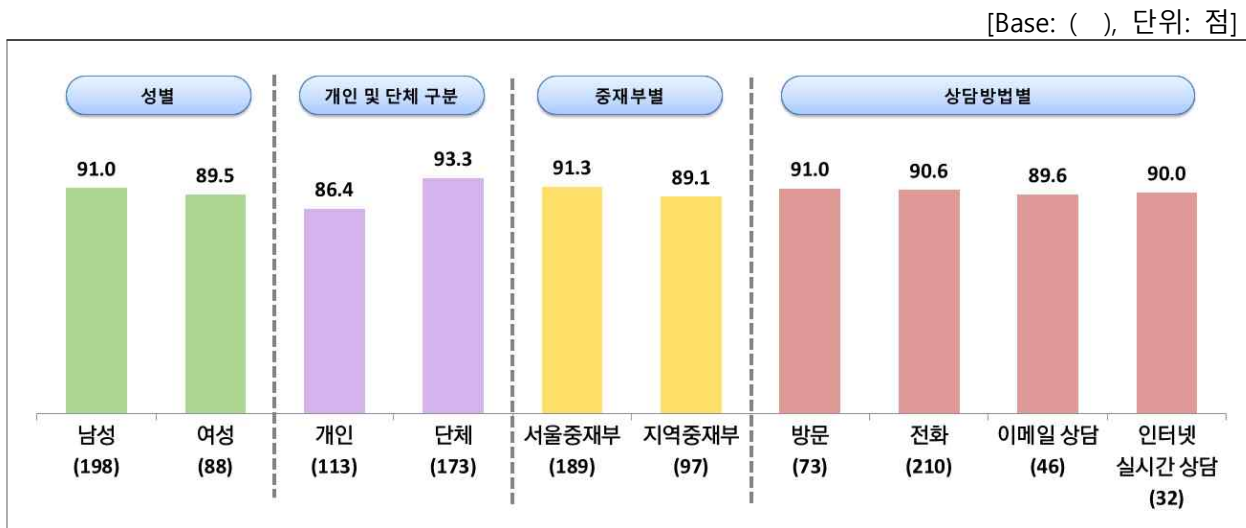
- '문제해결에 도움' 항목 만족도는 90.6점으로, 2015년(87.5점) 대비 3.1점 상승함.
- 응답률을 살펴보면, '매우 만족' 비율이 70.6%로, 2015년 대비 3.4%p 상승하여 전체 긍정('매우 만족' + '만족') 응답은 3.0%p 증가함.

【그림 102】 '문제해결에 도움' 항목 만족도 【그림 103】 '문제해결에 도움' 항목 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 상담방법별로는 '방문'에서 가장 높게 나타남.

【그림 104】 '문제해결에 도움' 항목 응답자 특성별 만족도

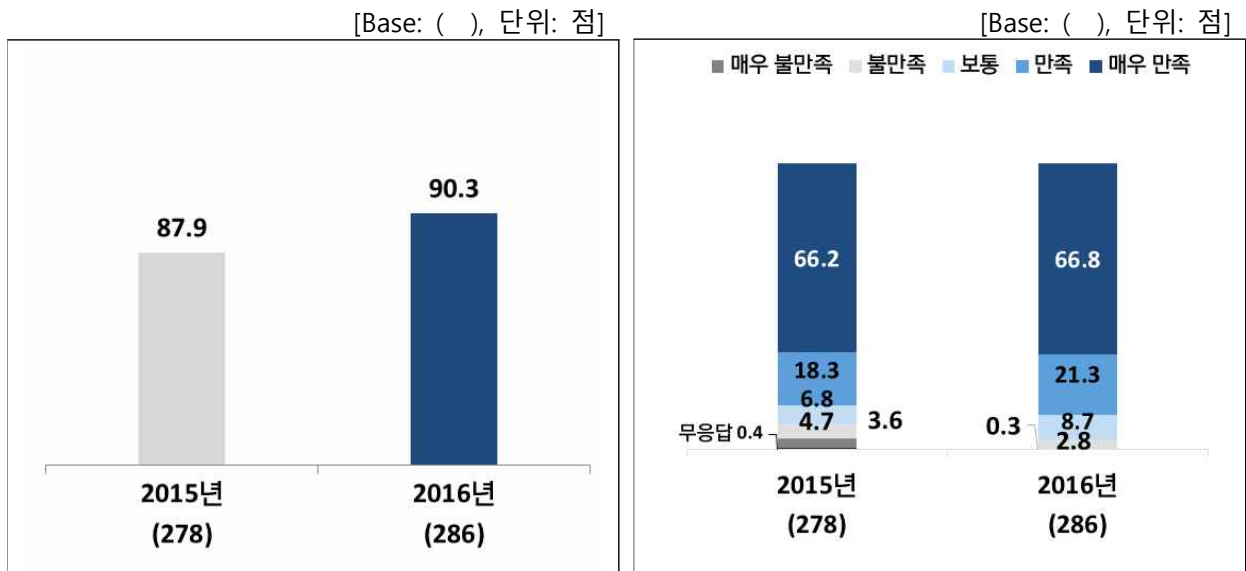


2 상담이용자 전반적 만족도

- 언론중재위원회 상담이용자 전반적 만족도는 90.3점으로, 2015년(87.9점) 대비 2.4점 상승함.
- 응답률을 살펴보면, ‘매우 만족’ 비율이 0.6%p 증가하였음.

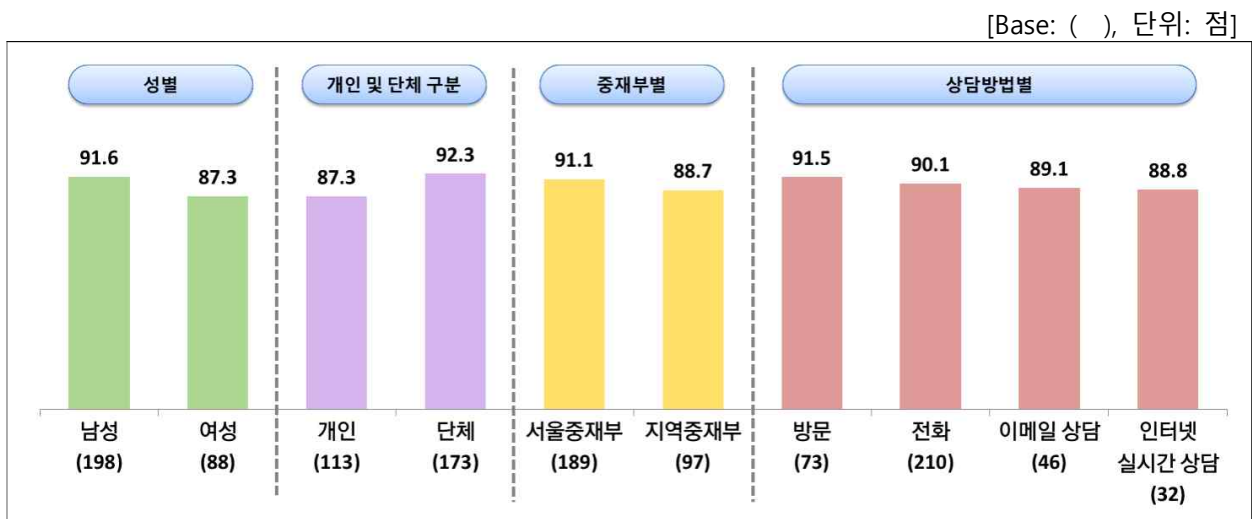
【그림 105】 상담이용자 전반적 만족도

【그림 106】 상담이용자 전반적 만족도 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 만족도가 높게 나타났으며, 중재부별로는 서울중재부 이용자의 만족도가 지역중재부 이용자의 만족도보다 높았음. 상담방법별로는 ‘방문’에서 가장 높게 나타남.

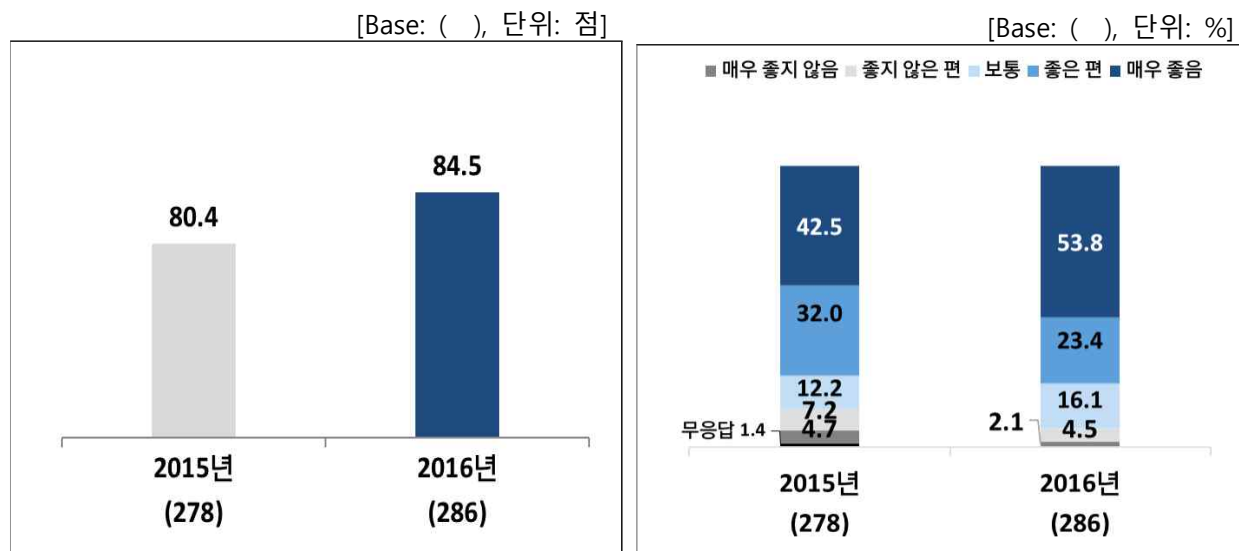
【그림 107】 상담이용자 응답자 특성별 전반적 만족도



3 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지

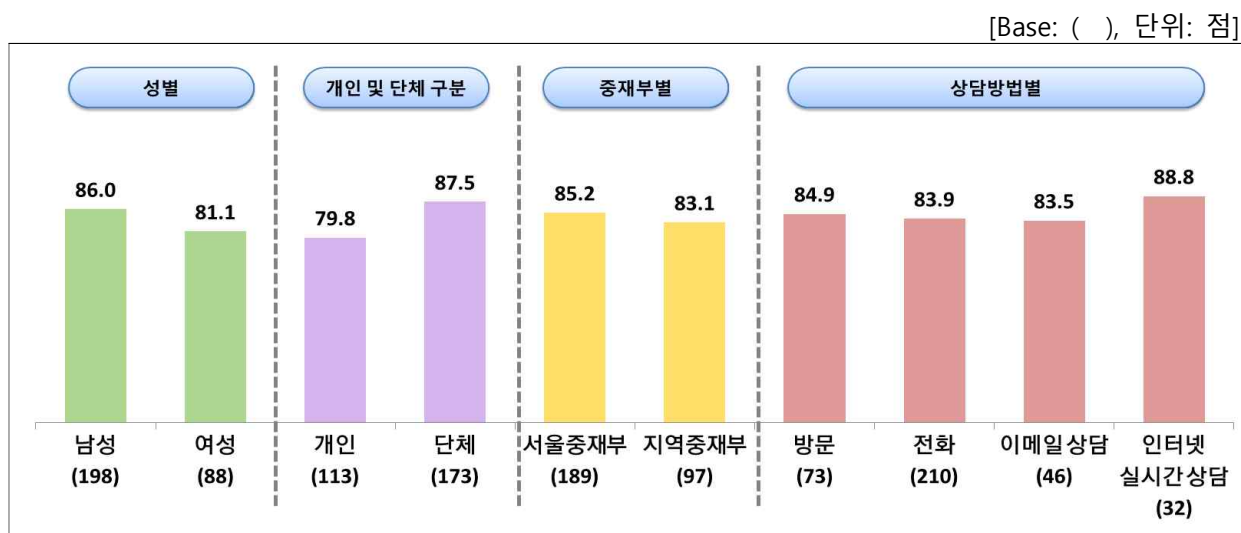
- 상담이용자의 언론중재위원회 전반적 이미지 점수는 84.5점으로, 2015년(80.4점) 대비 4.1점 상승함.
- 응답률로 살펴보면, ‘매우 좋음’ 비율이 11.3%p의 매우 큰 폭으로 상승함.

【그림 108】 상담이용자 전반적 이미지 【그림 109】 상담이용자 전반적 이미지 응답률



- 응답자 특성별로 살펴보면, 남성이 여성보다, 단체가 개인보다 긍정적으로 평가했으며, 중재부별로는 서울중재부 이용자가 지역중재부 이용자보다 긍정적으로 평가함. 상담방법별로는 ‘인터넷 실시간 상담’에서 가장 높게 나타남.

【그림 110】 상담이용자 응답자 특성별 전반적 이미지



제 5 장

교육수강자 조사 결과

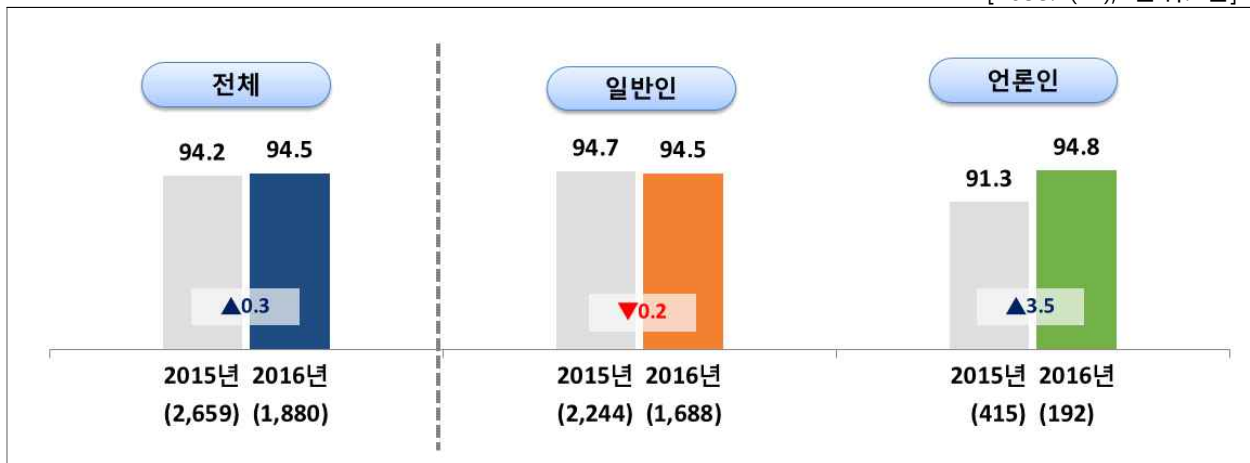
1 교육수강자 종합만족도

1. 종합만족도

- 언론중재위원회 교육수강자 종합만족도는 94.5점으로, 2015년(94.2점) 대비 0.3점 상승함.
- 일반인 종합만족도는 94.5점으로, 2015년(94.7점) 대비 0.2점 하락함.
- 언론인 종합만족도는 94.8점으로, 2015년(91.3점) 대비 3.5점 상승함.
- 언론인의 종합만족도가 일반인보다 0.3점 높게 나타남.

【그림 111】 교육수강자 종합만족도

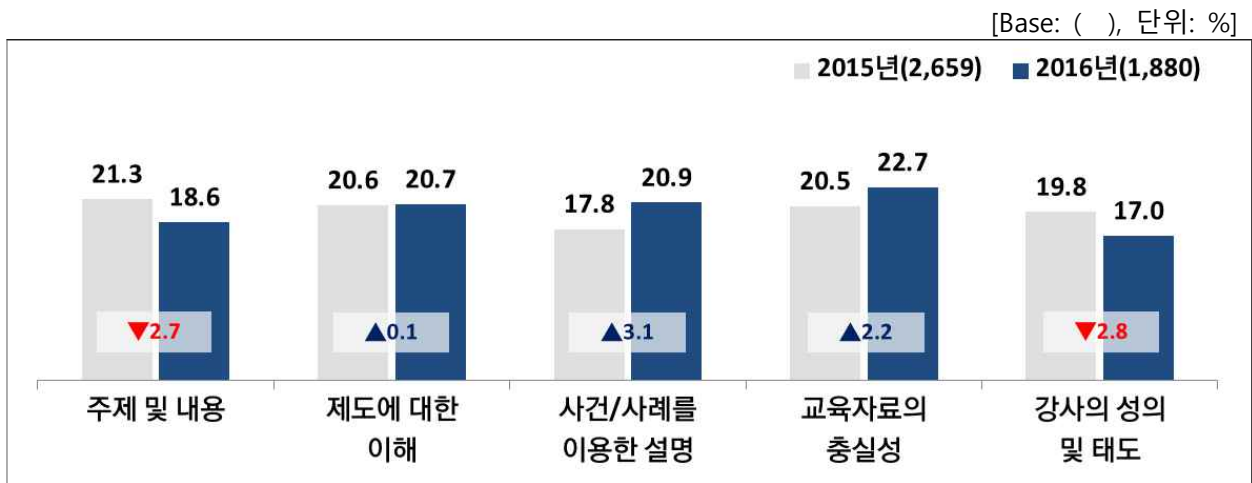
[Base: (), 단위: 점]



2. 항목별 중요도

- 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, ‘교육자료의 충실성’(22.7%) > ‘사건/사례를 이용한 설명’(20.9%) > ‘제도에 대한 이해’(20.7%) > ‘주제 및 내용’(18.6%) > ‘강사의 성의 및 태도’(17.0%) 순으로 높게 나타남.
- 2015년 대비 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목의 중요도가 크게 증가함.
- 반면, ‘주제 및 내용’, ‘강사의 성의 및 태도’ 항목의 중요도는 감소한 것으로 나타남.

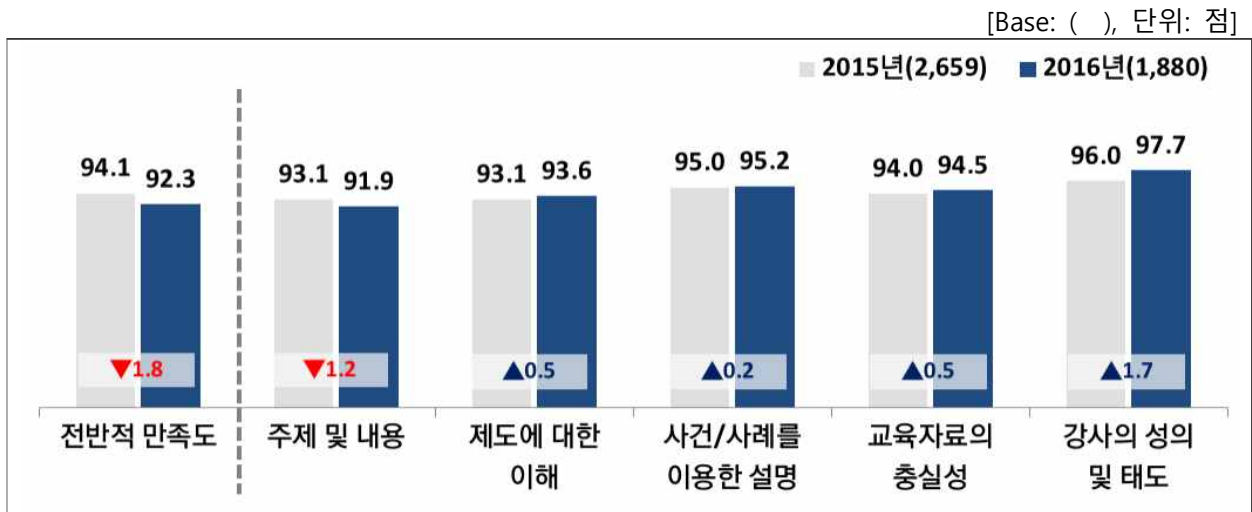
【그림 112】 교육수강자 항목별 중요도



3. 항목별 만족도

- 교육수강자 항목별 만족도는 ‘강사의 성의 및 태도’가 97.7점으로 전년도와 동일하게 가장 높게 나타났으며, 그 다음으로 ‘사건/사례를 이용한 설명’(95.2점) > ‘교육자료의 충실성’(94.5점) > ‘제도에 대한 이해’(93.6점) > ‘주제 및 내용’(91.9점) 순으로 나타남.
- ‘주제 및 내용’을 제외한 모든 항목에서 전반적 만족도보다 높게 나타남.

【그림 113】 교육수강자 항목별 만족도

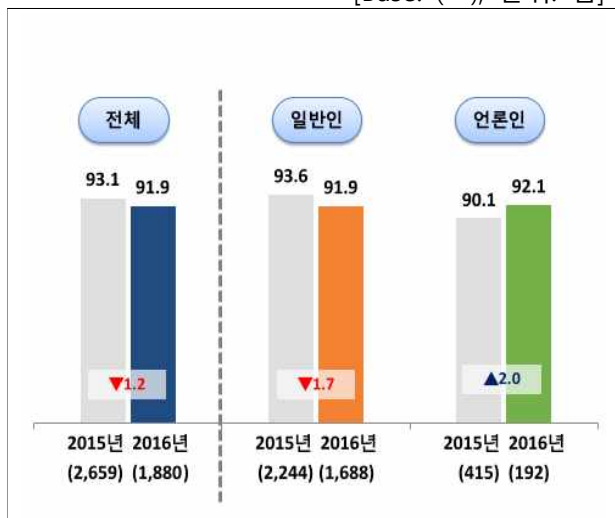


1) '주제 및 내용' 항목 만족도

- '주제 및 내용' 항목 만족도는 91.9점으로, 2015년(93.1점) 대비 1.2점 하락함.
- 일반인 수강자 만족도는 91.9점으로, 2015년(93.6점) 대비 1.7점 하락 하였으나, 언론인 수강자 만족도는 92.1점으로 2015년(90.1점) 대비 2.0점 상승함.
- '주제 및 내용' 항목에 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 일반인 97.2%, 언론인 97.4%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함.
- 언론인의 '매우 만족' 비율이 일반인에 비해 0.2%p 높음.

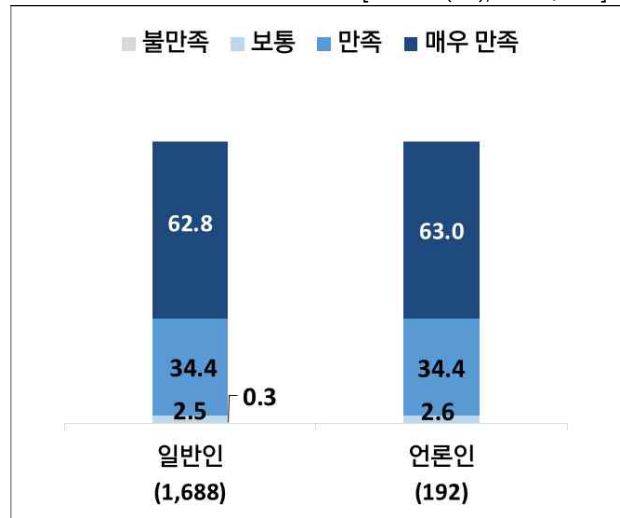
【그림 114】 '주제 및 내용' 항목 만족도

[Base: (), 단위: 점]



【그림 115】 '주제 및 내용' 항목 만족도 응답률

[Base: (), 단위: %]

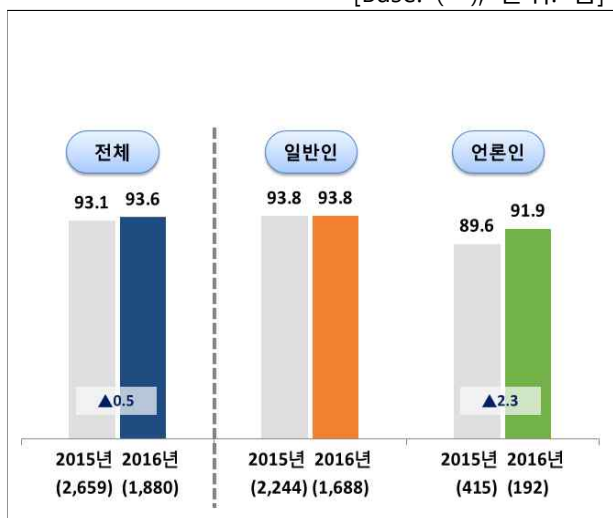


2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

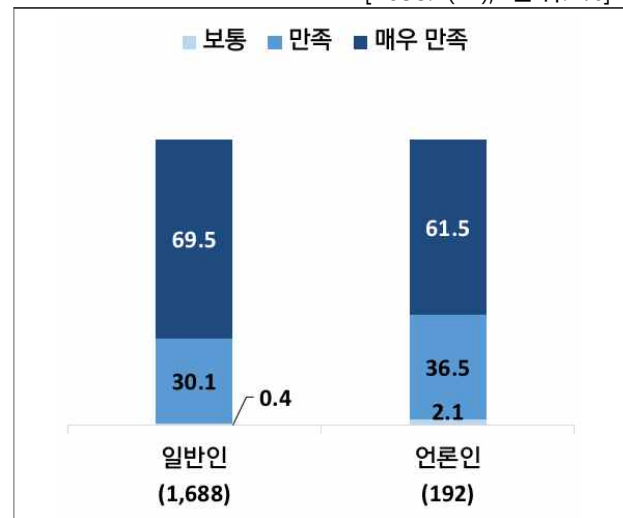
- '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 93.6점으로, 2015년(93.1점) 대비 0.5점 상승함.
- 일반인 수강자 만족도는 93.8점으로, 2015년(93.8점)과 동일하게 나타났고, 언론인 수강자 만족도는 91.9점으로 2015년(89.6점) 대비 2.3점 상승함.
- '제도에 대한 이해' 항목에 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 일반인 99.6%, 언론인 97.9%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함.
- 일반인의 '매우 만족' 비율이 언론인에 비해 8.0%p 높음.

【그림 116】 '제도에 대한 이해' 항목 만족도 【그림 117】 '제도에 대한 이해' 항목 만족도 응답률

[Base: (), 단위: 점]



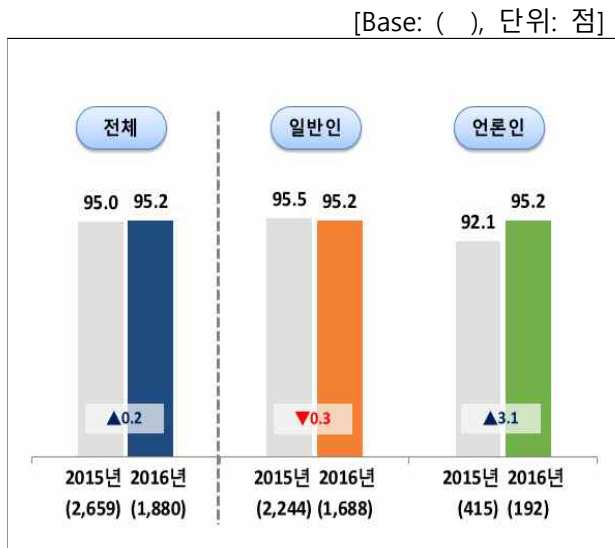
[Base: (), 단위: %]



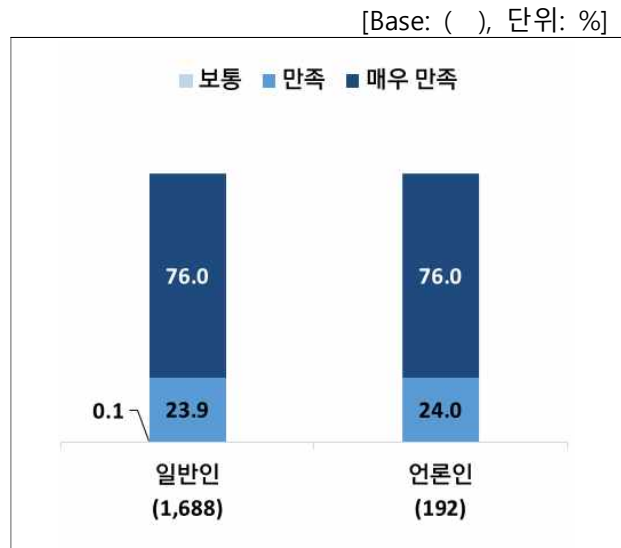
3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

- '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 95.2점으로, 2015년(95.0점) 대비 0.2점 상승함.
- 일반인 수강자 만족도는 95.2점으로, 2015년(95.5점) 대비 0.3점 하락하였으나, 언론인 수강자 만족도는 95.2점으로 2015년(92.1점) 대비 3.1점 상승함.
- '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 일반인 99.9%, 언론인 100.0%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함.

【그림 118】 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도



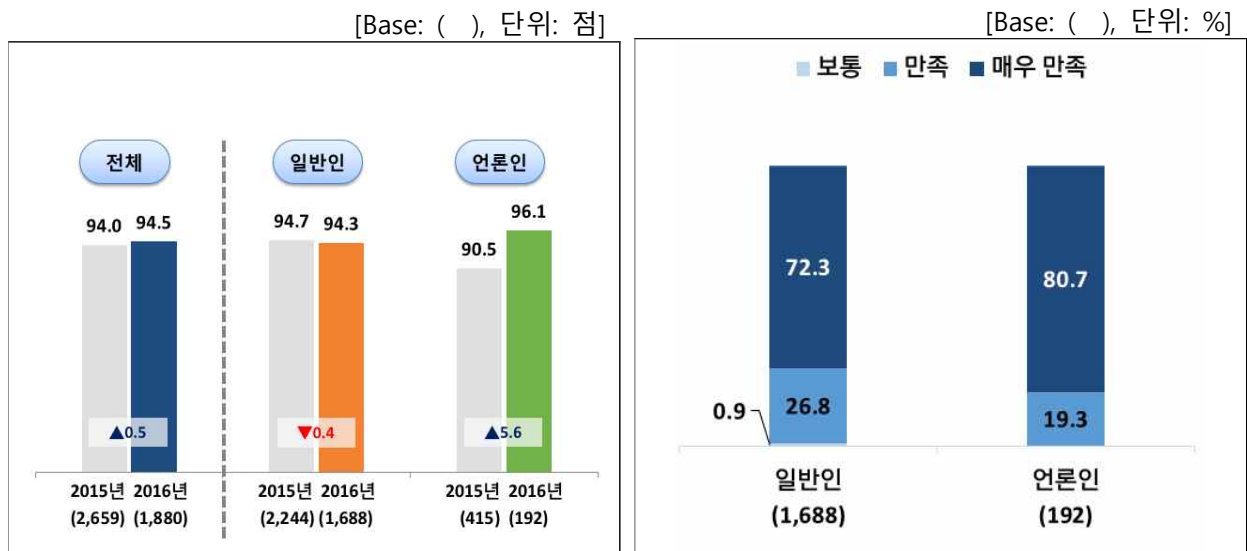
【그림 119】 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도 응답률



4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

- '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 94.5점으로, 2015년(94.0점) 대비 0.5점 상승함.
- 일반인 수강자 만족도는 94.3점으로, 2015년(94.7점) 대비 0.4점 하락 하였으나, 언론인 수강자 만족도는 96.1점으로 2015년(90.5점) 대비 5.6점 상승함.
- '교육자료의 충실성' 항목에 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 일반인 99.1%, 언론인 100.0%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답함.
- 언론인의 '매우 만족' 비율이 일반인에 비해 8.4%p 높음.

【그림 120】 '교육자료의 충실성' 항목 만족도 【그림 121】 '교육자료의 충실성' 항목 만족도 응답률

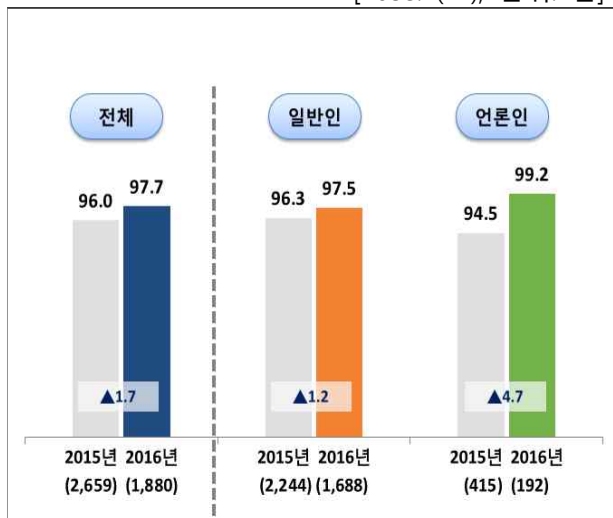


5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

- '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 97.7점으로, 2015년(96.0점) 대비 1.7점 상승함.
- 일반인 수강자 만족도는 97.5점으로, 2015년(96.3점) 대비 1.2점 상승하였으며, 언론인 수강자 만족도는 99.2점으로 2015년(94.5점) 대비 4.7점 상승함.
- '강사의 성의 및 태도' 항목에 만족한다('매우 만족' + '만족')고 응답한 비율은 일반인과 언론인 100.0%로 모든 수강자가 만족한다고 응답함.
- 언론인의 '매우 만족' 비율이 일반인에 비해 8.3%p 높음.

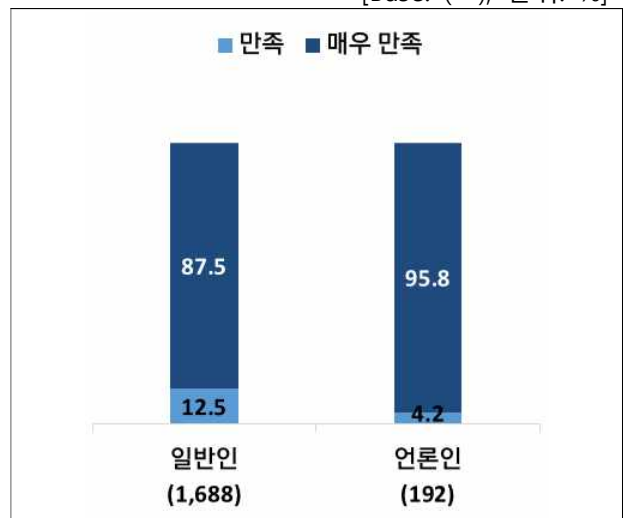
【그림 122】 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

[Base: (), 단위: 점]



【그림 123】 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도 응답률

[Base: (), 단위: %]

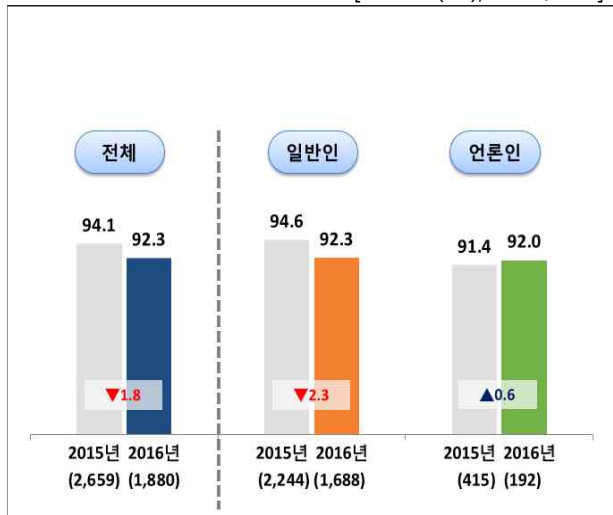


2 교육수강자 전반적 만족도

- 교육 프로그램 전반적 만족도는 92.3점으로, 2015년(94.1점) 대비 1.8점 하락함.
- 일반인 수강자 만족도는 92.3점으로, 2015년(94.6점) 대비 2.3점 하락하였으나, 언론인 수강자 만족도는 92.0점으로 2015년(91.4점) 대비 0.6점 상승함.
- 교육 프로그램에 만족한다(‘매우 만족’ + ‘만족’)고 응답한 비율은 일반인 98.3%, 언론인 98.9%로, 거의 모든 응답자가 만족한다고 응답함.
- 일반인의 ‘매우 만족’ 응답 비율이 언론인에 비해 1.5%p 높음.

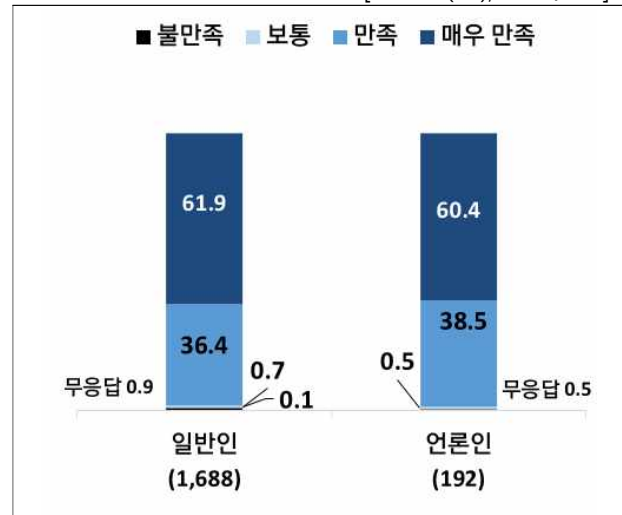
【그림 124】 교육 프로그램 전반적 만족도

[Base: (), 단위: 점]



【그림 125】 교육 프로그램 전반적 만족도 응답률

[Base: (), 단위: %]

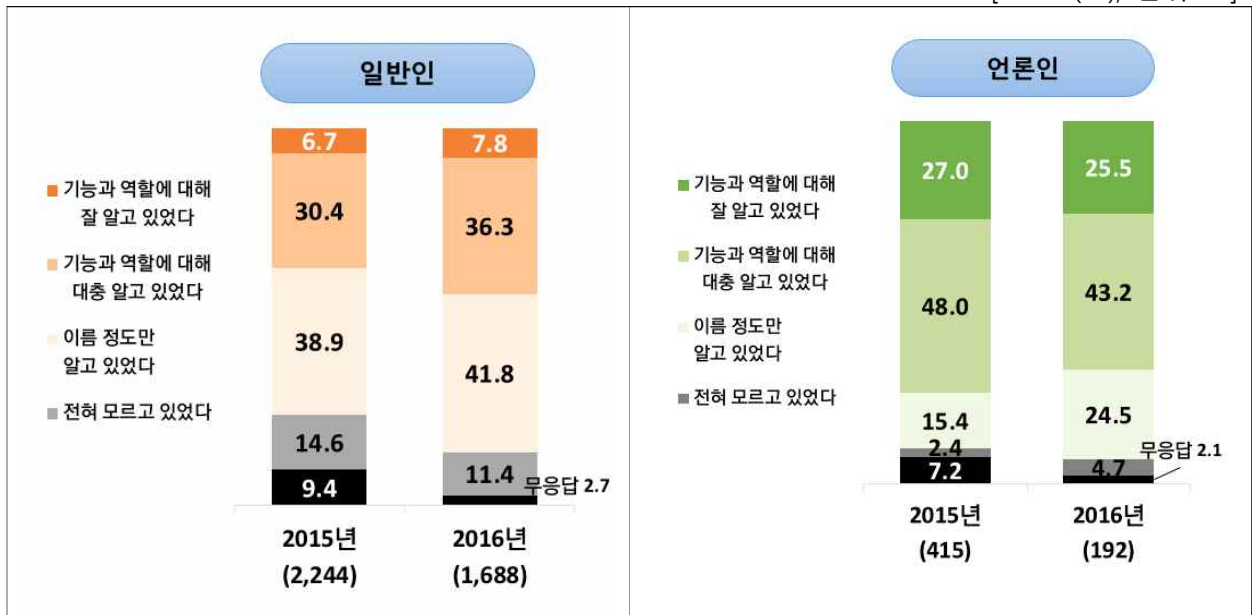


3 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

- 교육수강자를 대상으로 언론중재위원회 인지 여부를 조사한 결과, 일반인의 85.9%, 언론인의 93.2%가 인지하고 있는 것으로 나타남.
- 일반인이 언론중재위원회 기능과 역할을 대충 알고 있는 비율은 36.3%, 잘 알고 있는 비율은 7.8%로, 언론인의 43.2%, 25.5%에 비해 낮은 수준임.
- 언론인의 68.7%가 언론중재위원회 기능과 역할까지 알고 있는 것에 비해, 일반인은 44.1%가 알고 있는 것으로 나타나 일반인을 대상으로 언론중재위원회 홍보를 강화할 필요가 있음.

【그림 126】 교육수강자의 언론중재위원회 인지 여부

[Base: (), 단위: %]

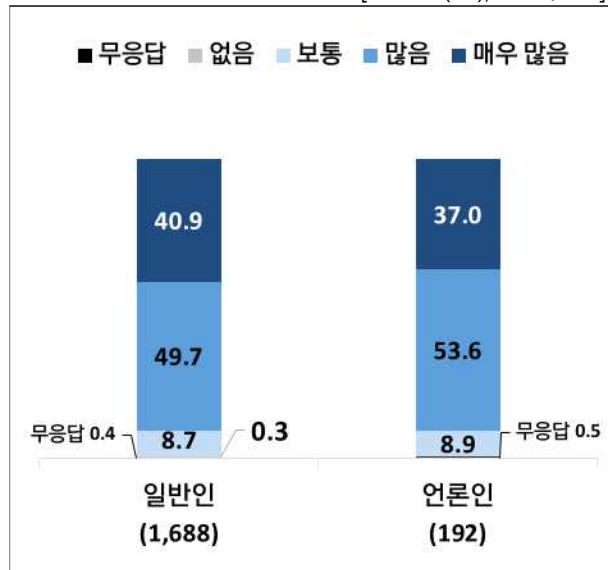


4 언론중재위원회 교육 추천 의향

- 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 추천 의향에 대해, 일반인의 90.6%가 긍정적(‘매우 많음’ + ‘많음’)으로 응답함.
- 언론인은 90.6%가 긍정적으로 응답하여, 일반인과 긍정 응답비율이 같게 나타남.

【그림 127】 언론중재위원회 교육 추천 의향

[Base: (), 단위: %]

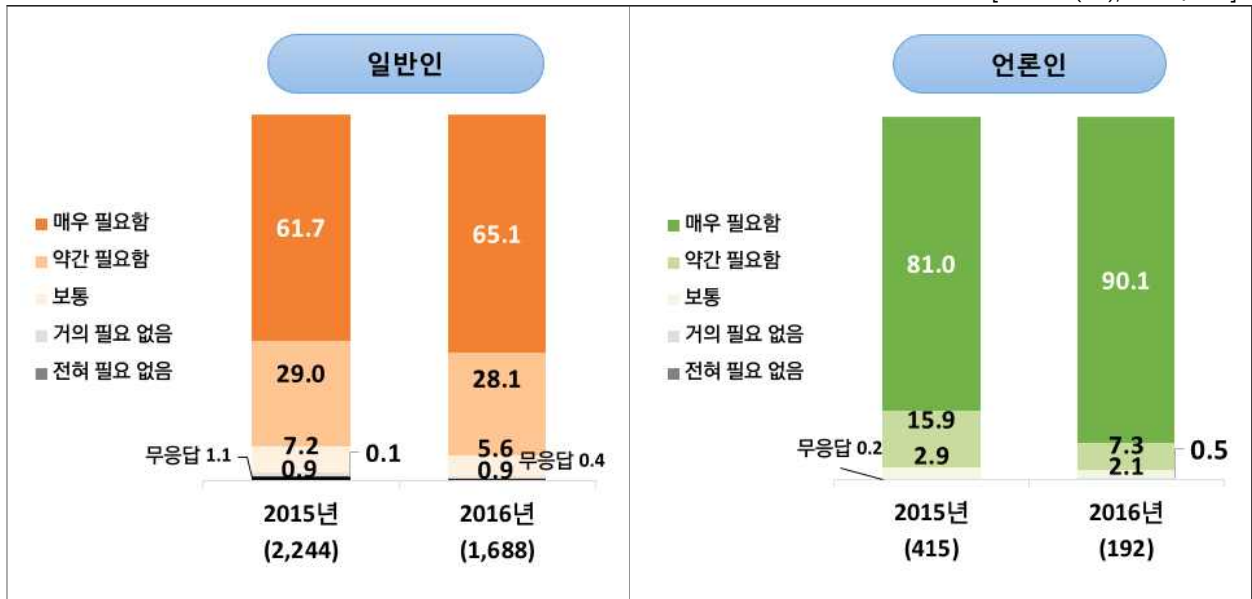


5 언론중재위원회 교육 필요성

- 언론중재위원회 교육 필요성에 대해 일반인의 93.2%, 언론인의 97.4%가 필요하다(‘매우 필요함’ + ‘약간 필요함’)고 응답하여, 언론인의 ‘필요’ 응답 비율이 높게 나타남.
- 2015년 대비 ‘매우 필요’ 응답률이 증가하였으며, 특히 언론인의 증가 폭이 매우 큼.

【그림 128】 언론중재위원회 교육 필요성

[Base: (), 단위: %]

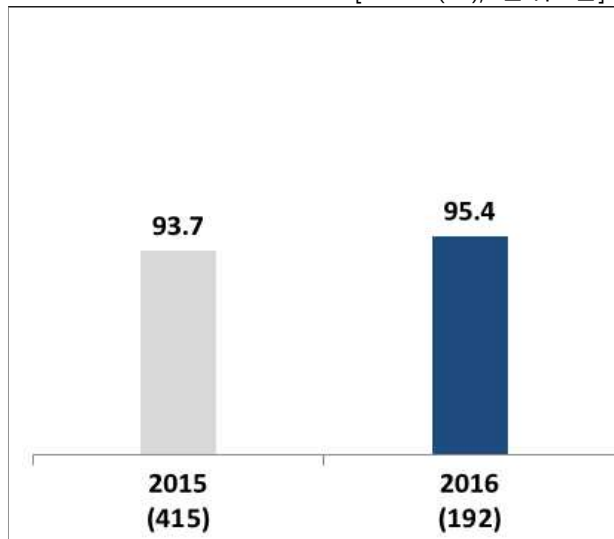


6 [언론인] 교육 프로그램이 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

- 언론중재위원회 교육 프로그램이 언론인의 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도에 대해 ‘많이 도움됨’은 79.7%, ‘조금 도움됨’은 17.7%로, 이를 100점 점수로 환산하면 95.4점임.
- 2015년(93.7점) 대비 1.7점 상승하였으며, 응답률에서는 ‘많이 도움됨’ 응답이 6.9%p 상승함.

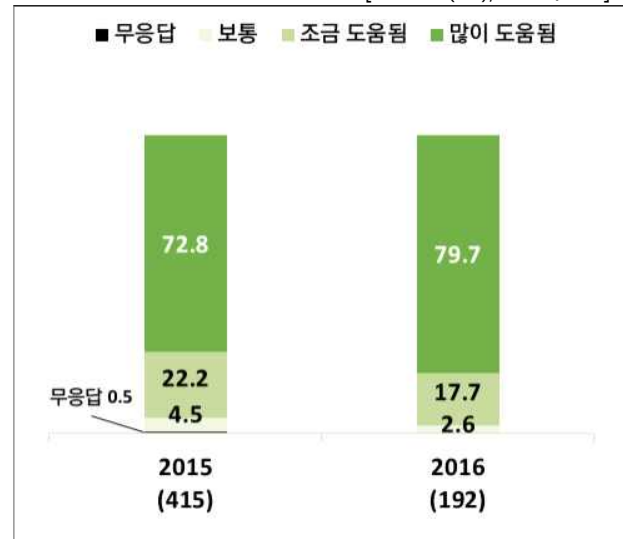
【그림 129】 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도

[Base: (), 단위: 점]



【그림 130】 취재 및 편집활동에 주는 도움 정도 응답률

[Base: (), 단위: %]



부록

설문지

안녕하십니까?

언론중재위원회는 “(주)리서치랩”과 공동으로 2016년 1월부터 2016년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 귀하의 개인정보는 통계법 제33조 및 제34조의 비밀보호 조항에 의해 보호되고, 응답하신 내용은 익명으로 처리되어 통계결과로만 제시될 것이므로 안심하시기 바랍니다.

아무췌록 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2016년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 우주현 Tel : 02-397-3025	(주)리서치랩 담당자 : 김성호 Tel : 02-559-2755

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

SQ1. 귀하께서 조정신청한 매체는 무엇입니까? (복수체크 가능)

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

SQ2. 귀하께서는 조정사건의 당사자입니까? 대리인(변호사 등)입니까?

- ① 당사자 ② 대리인

SQ3. 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 단체로 신청한 사건입니까?

- ① 개인 ② 단체

SQ4. 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

『심리 전 절차 안내』 만족도

문3. 담당조사관의 심리 전 절차 안내 등 업무처리에 대한 평가입니다.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 나는 심리 기일을 신속하게 연락받았다	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 연락이 용이했다	⑤	④	③	②	①

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

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『중재부의 심리진행』 만족도

문4. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

문 항	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 들으려고 노력했다	⑤	④	③	②	①

문4-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 중재부의 심리진행에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『심리 후 절차 안내』 만족도

문5. 증재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

문 항	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 연락이 용이했다	⑤	④	③	②	①

문5-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 심리 후 절차 안내에 대해 전반적으로 얼마나 만족 하셨습니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문6. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(상담과정 및 신청절차 및 방법, 심리 전/후 절차 안내, 증재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론증재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문7. 귀하가 경험한 언론증재위원회의 조정(증재)과정은 피신청인과 비교할 때 공정했습니까?

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

문8. 귀하는 언론증재위원회에서 제공하는 서비스를 재이용할 의향이 있으십니까?

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

위원회 이미지

문9. 이번에는 언론증재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권 보호에 도움이 된다	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) 절차가 공정하고 투명하다	⑤	④	③	②	①
(6) 전문적이다	⑤	④	③	②	①

문9-1. 이상의 질문을 종합적으로 고려해볼 때, 언론증재위원회에 대한 전반적인 이미지는 어떻습니까?

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

『피해구제 방법』 만족도

문10. 귀하께서는 조정(중재) 결과, 피해구제를 받으셨습니까?

- ① 피해구제를 받았다 → **문10-1로 이동** ② 피해구제를 받지 못했다 → **문11로 이동**

문10-1. 다음 보기 중 경험하신 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 ② 손해배상 ③ 기사삭제 ④ 사과

문10-2. (문10-1에 ①번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
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

문10-3. (문10-1에 ②번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
손해배상 금액	⑤	④	③	②	①
손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑤	④	③	②	①

문10-4. (문10-1에 ③번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑤	④	③	②	①

문10-5. (문10-1에 ④번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
구두 또는 서면 사과	⑤	④	③	②	①

침해배제청구권 관련 설문

문11. 언론중재위원회는 디지털 미디어 시대의 인터넷 매체의 특성을 반영한 새로운 피해구제방안으로서 침해배제청구권을 도입하고자 합니다. 침해배제청구권은 인격권을 중대하게 침해하거나 사생활의 핵심 영역을 명백하게 침해하는 인터넷 기사의 수정, 보완, 삭제를 요구할 수 있는 권리입니다. 다음은 침해배제청구권과 관련된 설문입니다. 본인이 동의하시는 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사로 인한 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 삭제할 수 있도록 하는 권리가 필요하다	⑤	④	③	②	①
(3) 기사의 수정, 보완, 삭제를 청구할 수 있는 서비스를 언론중재위원회가 제공해야 한다.	⑤	④	③	②	①

복제기사 관련 설문

문12. 잘못된 기사에 대해 정정보도나 기사삭제가 되었지만 원 보도가 블로그나 카페 등에 이미 전파된 기사가 여전히 남아 피해를 주는 경우가 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 기사가 블로그나 카페 등으로 전파되어 발생하는 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 법원이나 언론중재위원회에서 피해를 구제받은 잘못된 보도가 블로그나 카페에 전파된 기사에 대해서도 일괄적인 피해구제 서비스를 언론중재위원회가 제공해야 한다	⑤	④	③	②	①

기사 댓글의 조정대상 포함 여부

문13. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적인 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되거나 심한 경우 댓글을 본 사람이 자살하는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적 기사댓글로 인한 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야 한다	⑤	④	③	②	①

귀하의 고견

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

안녕하십니까?

언론중재위원회는“㈜리서치랩”과 공동으로 2016년 1월부터 2016년 9월까지 위원회를 이용하신 분들을 대상으로 만족도 조사를 실시하고 있습니다.

귀하의 의견은 언론중재위원회와 조정·중재제도를 더 나은 방향으로 변화시키는 소중한 자료가 될 것입니다. 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.

2016년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 우주현 Tel : 02-397-3025	(주)리서치랩 담당자 : 김성호 Tel : 02-559-2755

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

SQ1. 귀하의 소속 매체는 무엇입니까?

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

SQ2. 심리 참석 당시 귀하의 직책은 무엇입니까?

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

SQ3. 귀하께서 2016년에 참석한 심리 횟수는 어떻게 되십니까?

- ① 1회 ② 2회 이상

SQ4. 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.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 나는 심리 기일을 신속하게 연락받았다	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?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『중재부의 심리진행』 만족도

문2. 중재부의 심리진행 과정 및 태도에 대한 평가입니다.

문 항	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 들으려고 노력했다	⑤	④	③	②	①

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

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『심리 후 절차 안내』 만족도

문3. 증재부 또는 담당조사관의 심리결과 및 후속절차 안내에 대한 평가입니다.

문 항	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 관련된 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 만족 하셨습니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문4. 귀하께서는 앞서 평가해 주신 측면(심리 전/후 절차 안내, 증재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론증재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

- ① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문5. 귀하가 경험한 언론증재위원회의 조정(증재)과정은 신청인과 비교할 때 공정했습니까?

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

위원회 이미지

문6. 이번에는 언론증재위원회 이미지에 대한 평가입니다. 그 동안 이용하신 경험을 토대로 귀하께서 동의하시는 정도를 선택해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권 보호에 도움이 된다	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) 절차가 공정하고 투명하다	⑤	④	③	②	①
(6) 전문적이다	⑤	④	③	②	①

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

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

『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. 다음 보기 중 귀사가 처리해준 피해구제 방법을 모두 선택하여 주시기 바랍니다. (복수체크 가능)

- ① 정정·반론·추후보도 등 ② 손해배상 ③ 기사삭제 ④ 사과

문7-2. (문7-1에 ①번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
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

문7-3. (문7-1에 ②번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
손해배상 금액	⑤	④	③	②	①
손해배상금 지급시기 (합의서나 결정서 상 지급시기 기준)	⑤	④	③	②	①

문7-4. (문7-1에 ③번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
인터넷신문 및 포털 기사삭제	⑤	④	③	②	①

문7-5. (문7-1에 ④번 응답자만) 해당하는 항목에 만족하신 정도를 체크해 주십시오.

문 항	매우 만족	만족	보통	불만족	매우 불만족
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.

문 항	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
(5) 인종, 종교, 성별 등을 이유로 한 편견적, 경멸적 표현에 대한 시정권고는 사회적 차별의 개선에 기여할 것으로 보인다	⑤	④	③	②	①

침해배제청구권 관련 설문

문9. 언론중재위원회는 디지털 미디어 시대의 인터넷 매체의 특성을 반영한 새로운 피해구제방안으로서 침해배제청구권을 도입하고자 합니다. 침해배제청구권은 인격권을 중대하게 침해하거나 사생활의 핵심 영역을 명백하게 침해하는 인터넷 기사의 수정, 보완, 삭제를 요구할 수 있는 권리입니다. 다음은 침해배제청구권과 관련된 설문입니다. 본인이 동의하시는 정도를 체크해 주시기 바랍니다.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷 기사로 인한 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 삭제할 수 있도록 하는 권리가 필요하다	⑤	④	③	②	①
(3) 기사의 수정, 보완, 삭제를 청구할 수 있는 서비스를 언론중재위원회가 제공해야 한다.	⑤	④	③	②	①

복제기사 관련 설문

문10. 잘못된 기사에 대해 정정보도나 기사삭제가 되었지만 원 보도가 블로그나 카페 등에 이미 전파된 기사가 여전히 남아 피해를 주는 경우가 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 기사가 블로그나 카페 등으로 전파되어 발생하는 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 법원이나 언론중재위원회에서 피해를 구제받은 잘못된 보도가 블로그나 카페에 전파된 기사에 대해서도 일괄적인 피해구제 서비스를 언론중재위원회가 제공해야 한다	⑤	④	③	②	①

기사 댓글의 조정대상 포함 여부

문11. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적인 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되거나 심한 경우 댓글을 본 사람이 자살하는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 이에 대해 어떻게 생각하십니까?

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적 기사댓글로 인한 피해가 심각하다	⑤	④	③	②	①
(2) 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야 한다	⑤	④	③	②	①

귀하의 고견

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

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

통계처리 문항

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

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

2016년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

발행처
언론중재위원회

발행일
2016. 12.

조사기관
(주)리서치랩

※ 이 책은 「방송통신위원회 방송통신발전기금」을 지원받아 제작한 것입니다.
※ 저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.