언론중재위원회
Press Arbitration Commission

2017년도 언론중재위원회

이용만족도 조사 보고서

2017. 12

Contents

목 차

제1장 조사개요

1. 조사 목적 ····· 3
2. 조사 설계 ····· 3
3. 주요 조사 내용 ····· 4
4. 응답자 특성 ····· 6
5. 종합만족도 산출방법 ····· 7
6. 참고사항 ····· 11

제2장 조사결과 요약

Ⅰ. 신청인/피신청인 ····· 15

1. 신청인/피신청인 종합만족도 ····· 15
2. 차원별 만족도 ····· 16
3. 포트폴리오 분석 ····· 18
4. 중점개선 포인트 ····· 19
5. 피해구제 방법별 만족도 ····· 21
6. 언론중재위원회 이미지 ····· 22
7. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해 ····· 23

Ⅱ. 상담이용자 ····· 24

1. 상담이용자 종합만족도 ····· 24
2. 상담채널별 종합만족도 ····· 25
3. 포트폴리오 분석 ····· 26

Ⅲ. 교육수강자 ····· 27

1. 교육수강자 종합만족도 ····· 27
2. 유형별 만족도 ····· 28
3. 포트폴리오 분석 ····· 29

Contents

목 차

제3장 신청인/피신청인 조사결과

Ⅰ. 종합만족도 ····· 33

1. 종합만족도 ····· 33
2. 응답자 특성별 종합만족도 ····· 34
3. 차원별 중요도 ····· 35
4. 차원별 만족도 ····· 36
5. 항목별 만족도 ····· 45

Ⅱ. 피해구제 방법별 만족도 ····· 53

1. 피해구제 여부 ····· 53
2. 피해구제 방법별 만족도 ····· 54

Ⅲ. 언론중재위원회 이미지 ····· 56

Ⅳ. 상대적 공정성 ····· 58

Ⅴ. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향 ····· 59

Ⅵ. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해 ····· 60

1. 복제기사 및 기사댓글로 인한 피해 경험(복수응답) ····· 60
2. 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성 ····· 61
3. 기사댓글 구제 필요성 ····· 62

Ⅶ. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식 ····· 63

Ⅷ. [신청인] 조정신청 보도 인지 경로 ····· 64

Contents

목 차

제4장 상담이용자 조사결과

Ⅰ. 종합만족도 ····· 67

1. 종합만족도 ····· 67
2. 항목별 중요도 ····· 68
3. 항목별 만족도 ····· 69

Ⅱ. 전반적 만족도 ····· 76

Ⅲ. 언론중재위원회 이미지 ····· 77

제5장 교육수강자 조사결과

Ⅰ. 종합만족도 ····· 81

1. 종합만족도 ····· 81
2. 항목별 중요도 ····· 82
3. 항목별 만족도 ····· 83

Ⅱ. 전반적 만족도 ····· 89

Ⅲ. 언론중재위원회 인지도 ····· 90

Ⅳ. 언론중재위원회 교육 추천 의향 ····· 91

Ⅴ. 언론중재위원회 교육 필요성 ····· 92

Ⅵ. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도 ····· 93

부록. 설문지

Contents

그 림 목 차

▌그림 1 신청인/피신청인 종합만족도 ····· 15
▌그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인) ····· 16
▌그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인) ····· 17
▌그림 4 포트폴리오 분석(신청인) ····· 18
▌그림 5 포트폴리오 분석(피신청인) ····· 18
▌그림 6 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인) ····· 19
▌그림 7 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인) ····· 20
▌그림 8 피해구제 방법별 만족도(신청인) ····· 21
▌그림 9 피해구제 방법별 만족도(피신청인) ····· 21
▌그림 10 언론중재위원회 이미지 ····· 22
▌그림 11 상담이용자 종합만족도 ····· 24
▌그림 12 상담이용자 항목별 만족도 및 중요도 ····· 24
▌그림 13 상담이용자 상담채널별 종합만족도 ····· 25
▌그림 14 포트폴리오 분석(상담이용자) ····· 26
▌그림 15 교육수강자 종합만족도 ····· 27
▌그림 16 교육수강자 항목별 만족도 및 중요도 ····· 27
▌그림 17 교육수강자 유형별 만족도 ····· 28
▌그림 18 포트폴리오 분석(교육수강자) ····· 29
▌그림 19 신청인/피신청인 종합만족도 ····· 33
▌그림 20 응답자 특성별 종합만족도(신청인) ····· 34
▌그림 21 응답자 특성별 종합만족도(피신청인) ····· 34
▌그림 22 차원별 중요도 ····· 35
▌그림 23 차원별 만족도(신청인) ····· 36
▌그림 24 차원별 만족도(피신청인) ····· 36
▌그림 25 '상담창구' 만족도 ····· 37
▌그림 26 '상담창구' 응답률 ····· 37
▌그림 27 '상담창구' 응답자 특성별 만족도 ····· 37
▌그림 28 '신청절차 및 방법' 만족도 ····· 38
▌그림 29 '신청절차 및 방법' 응답률 ····· 38
▌그림 30 '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도 ····· 38
▌그림 31 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인) ····· 39
▌그림 32 '심리 전 절차 안내' 응답률(신청인) ····· 39
▌그림 33 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인) ····· 39
▌그림 34 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인) ····· 40
▌그림 35 '심리 전 절차 안내' 응답률(피신청인) ····· 40
▌그림 36 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인) ····· 40
▌그림 37 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인) ····· 41

Contents

그 림 목 차

▌그림 38 '중재부의 심리진행' 응답률(신청인) ····· 41
▌그림 39 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인) ····· 41
▌그림 40 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인) ····· 42
▌그림 41 '중재부의 심리진행' 응답률(피신청인) ····· 42
▌그림 42 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인) ····· 42
▌그림 43 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인) ····· 43
▌그림 44 '심리 후 절차 안내' 응답률(신청인) ····· 43
▌그림 45 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인) ····· 43
▌그림 46 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인) ····· 44
▌그림 47 '심리 후 절차 안내' 응답률(피신청인) ····· 44
▌그림 48 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인) ····· 44
▌그림 49 '상담창구' 항목별 만족도 ····· 45
▌그림 50 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도 ····· 46
▌그림 51 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인) ····· 47
▌그림 52 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인) ····· 48
▌그림 53 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인) ····· 49
▌그림 54 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인) ····· 50
▌그림 55 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인) ····· 51
▌그림 56 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인) ····· 52
▌그림 57 피해구제 여부(신청인) ····· 53
▌그림 58 피해구제 여부(피신청인) ····· 53
▌그림 59 피해구제 방법별 만족도(신청인) ····· 54
▌그림 60 피해구제 방법별 만족도(피신청인) ····· 55
▌그림 61 언론중재위원회 이미지(신청인) ····· 56
▌그림 62 언론중재위원회 이미지 응답률(신청인) ····· 56
▌그림 63 언론중재위원회 이미지(피신청인) ····· 57
▌그림 64 언론중재위원회 이미지 응답률(피신청인) ····· 57
▌그림 65 상대적 공정성(신청인) ····· 58
▌그림 66 상대적 공정성(피신청인) ····· 58
▌그림 67 언론중재위원회 재이용 의향(신청인) ····· 59
▌그림 68 복제기사 및 기사댓글로 인한 피해 경험 ····· 60
▌그림 69 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인) ····· 61
▌그림 70 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인) ····· 61
▌그림 71 기사댓글 구제 필요성(신청인) ····· 62
▌그림 72 기사댓글 구제 필요성(피신청인) ····· 62
▌그림 73 시정권고 제도 인지도(피신청인) ····· 63
▌그림 74 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인) ····· 63

Contents

그 림 목 차

▌그림 75 조정신청 보도 인지 경로(신청인) ····· 64
▌그림 76 상담이용자 종합만족도 ····· 67
▌그림 77 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도 ····· 67
▌그림 78 상담이용자 항목별 중요도 ····· 68
▌그림 79 상담이용자 항목별 만족도 ····· 69
▌그림 80 '상담원 친절성' 만족도(상담이용자) ····· 70
▌그림 81 '상담원 친절성' 응답률(상담이용자) ····· 70
▌그림 82 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 70
▌그림 83 '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자) ····· 71
▌그림 84 '상담원 경청자세' 응답률(상담이용자) ····· 71
▌그림 85 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 71
▌그림 86 '적극적인 상담' 만족도(상담이용자) ····· 72
▌그림 87 '적극적인 상담' 응답률(상담이용자) ····· 72
▌그림 88 '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 72
▌그림 89 '신속한 상담' 만족도(상담이용자) ····· 73
▌그림 90 '신속한 상담' 응답률(상담이용자) ····· 73
▌그림 91 '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 73
▌그림 92 '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자) ····· 74
▌그림 93 '상담내용 신뢰성' 응답률(상담이용자) ····· 74
▌그림 94 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 74
▌그림 95 '문제해결 도움' 만족도(상담이용자) ····· 75
▌그림 96 '문제해결 도움' 응답률(상담이용자) ····· 75
▌그림 97 '문제해결 도움' 응답자 특성별 만족도(상담이용자) ····· 75
▌그림 98 전반적 만족도(상담이용자) ····· 76
▌그림 99 전반적 만족도 응답률(상담이용자) ····· 76
▌그림 100 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자) ····· 76
▌그림 101 언론중재위원회 이미지(상담이용자) ····· 77
▌그림 102 언론중재위원회 이미지 응답률(상담이용자) ····· 77
▌그림 103 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자) ····· 77
▌그림 104 교육수강자 종합만족도 ····· 81
▌그림 105 교육수강자 항목별 중요도 ····· 82
▌그림 106 교육수강자 항목별 만족도 ····· 83
▌그림 107 '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자) ····· 84
▌그림 108 '주제 및 내용' 응답률(일반인) ····· 84
▌그림 109 '주제 및 내용' 응답률(언론인) ····· 84
▌그림 110 '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자) ····· 85
▌그림 111 '제도에 대한 이해' 응답률(일반인) ····· 85

Contents

그 림 목 차

▌그림 112 '제도에 대한 이해' 응답률(언론인) ····· 85
▌그림 113 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자) ····· 86
▌그림 114 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(일반인) ····· 86
▌그림 115 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(언론인) ····· 86
▌그림 116 '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자) ····· 87
▌그림 117 '교육자료의 충실성' 응답률(일반인) ····· 87
▌그림 118 '교육자료의 충실성' 응답률(언론인) ····· 87
▌그림 119 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자) ····· 88
▌그림 120 '강사의 성의 및 태도' 응답률(일반인) ····· 88
▌그림 121 '강사의 성의 및 태도' 응답률(언론인) ····· 88
▌그림 122 전반적 만족도(교육수강자) ····· 89
▌그림 123 전반적 만족도 응답률(일반인) ····· 89
▌그림 124 전반적 만족도 응답률(언론인) ····· 89
▌그림 125 언론중재위원회 인지도(일반인) ····· 90
▌그림 126 언론중재위원회 인지도(언론인) ····· 90
▌그림 127 언론중재위원회 교육 추천 의향 ····· 91
▌그림 128 언론중재위원회 교육 필요성(일반인) ····· 92
▌그림 129 언론중재위원회 교육 필요성(언론인) ····· 92
▌그림 130 언론중재위원회 교육 도움도(언론인) ····· 93
▌그림 131 언론중재위원회 교육 필요성 응답률(언론인) ····· 93

Contents

표 목 차

▌표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인) ····· 19
▌표 2 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인) ····· 20
▌표 3 언론중재위원회 이미지 ····· 22
▌표 4 인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성 ····· 23
▌표 5 기사댓글 구제 필요성 ····· 23
▌표 6 상담채널별 항목별 만족도 ····· 25
▌표 7 '상담창구' 항목별 응답률 ····· 45
▌표 8 '신청절차 및 방법' 항목별 응답률 ····· 46
▌표 9 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(신청인) ····· 47
▌표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인) ····· 48
▌표 11 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인) ····· 49
▌표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인) ····· 50
▌표 13 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(신청인) ····· 51
▌표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인) ····· 52
▌표 15 피해구제 방법별 만족도 응답률(신청인) ····· 54
▌표 16 피해구제 방법별 만족도 응답률(피신청인) ····· 55

제1장

조사 개요

1. 조사 목적

□ 본 조사는 2017년 1월부터 2017년 9월 까지 언론중재위원회 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

구 분	내 용
1 조사대상	▪ 2017년 1월~9월 까지 언론중재위원회 조정(중재) 및 상담/교육 서비스 이용자
2 조사방법	▪ 신청인/피신청인 : 온라인(웹)조사 ▪ 상담이용자 : CATI를 이용한 전화 면접조사 ▪ 교육수강자 : 현장조사
3 표본크기	▪ 신청인 : 162명 ▪ 피신청인 : 150명 ▪ 상담이용자 : 291명 ▪ 교육수강자 : 2,335명
4 응답률	▪ 신청인 : 38.0% - 유효모집단 426명 중 162명 응답 ▪ 피신청인 : 36.0% - 유효모집단 417명 중 150명 응답 ▪ 상담이용자 : 34.2% - 유효모집단 850명 중 291명 응답
5 조사기간	▪ 2017년 10월 19일~11월 5일
6 조사기관	▪ ㈜리서치랩

3. 주요 조사 내용

1) 신청인/피신청인

구분	항 목	신청인	피신청인
종합만족도	▪ '상담창구' 만족도	◎	
	▪ '신청절차 및 방법' 만족도	◎	
	▪ 심리 전 절차 안내 만족도	◎	◎
	▪ 중재부의 심리진행 만족도	◎	◎
	▪ 심리 후 절차 안내 만족도	◎	◎
	▪ 전반적 만족도	◎	◎
언론중재 위원회 이미지	▪ 국민의 인격권 보호 ▪ 언론환경 발전에 기여 ▪ 신뢰감 ▪ 공익/사회적 책임 ▪ 공정성 ▪ 전문성	◎	◎
피해구제	▪ 피해구제 여부 ▪ 피해구제 방법별 만족도	◎	◎
인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해	▪ 복제기사 및 기사댓글로 인한 피해 경험 ▪ 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성 ▪ 기사댓글 구제 필요성	◎	◎
시정권고 제도	▪ 시정권고 제도 인지도 ▪ 시정권고 제도 효과 ▪ 시정권고 제도 필요성 ▪ 시정권고 제도 제재조치 강화 ▪ 시정권고 제도 심의대상		◎
기타	▪ 상대적 공정성	◎	◎
	▪ 재이용 의향	◎	

2) 상담이용자

구분	항 목
종합만족도	▪ '상담원의 친절' 만족도 ▪ '상담원의 경청자세' 만족도 ▪ '적극적인 상담' 만족도 ▪ '신속한 상담' 만족도 ▪ '상담내용의 신뢰성' 만족도 ▪ '문제 해결에 도움' 만족도 ▪ 전반적 만족도
언론중재위원회 이미지	▪ 언론중재위원회 전반적 이미지

3) 교육수강자

구분	항 목	일반인	언론인
종합만족도	▪ '주제 및 내용' 만족도 ▪ '제도에 대한 이해' 만족도 ▪ '사건/사례를 이용한 설명' 만족도 ▪ '교육자료의 충실성' 만족도 ▪ '강사의 성의 및 태도' 만족도 ▪ 전반적 만족도	◎	◎
기타	▪ 언론중재위원회 교육 추천 의향	◎	◎
	▪ 언론중재위원회 교육 필요성	◎	◎
	▪ 언론중재위원회 교육 도움도		◎

4. 응답자 특성

1) 신청인

구분	전체	조정주체		개인/단체	
		당사자	대리인	개인	단체
사례수(명)	162	86	76	66	96
빈도(%)	100.0	53.1	46.9	40.7	59.3

구분	전체	조정신청 매체(복수응답)							
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털	방송사 닷컴
사례수(명)	210	46	15	35	8	10	89	3	4
빈도(%)	100.0	21.9	7.1	16.7	3.8	4.8	42.4	1.4	1.9

2) 피신청인

구분	전체	직책							심리횟수	
		발행인, 대표	편집·보도 국장	부장급	팀장, 차장급	취재 기자	변호사	기타	1회	2회 이상
사례수(명)	150	8	32	46	42	8	9	5	80	70
빈도(%)	100.0	5.3	21.3	30.7	28.0	5.3	6.0	3.3	53.3	46.7

구분	전체	소속 매체						
		일간 신문	주간 신문	방송	잡지	뉴스 통신	인터넷 신문	포털
사례수(명)	150	42	11	35	5	12	41	4
빈도(%)	100.0	28.0	7.3	23.3	3.3	8.0	27.4	2.7

3) 상담이용자

구분	전체	성별		개인/단체	
		남자	여자	개인	소속기관 및 단체
사례수(명)	291	200	91	96	195
빈도(%)	100.0	68.7	31.3	33.0	67.0

4) 교육수강자

구분	전체	유형	
		일반인	언론인
사례수(명)	2,335	2,133	202
빈도(%)	100.0	91.3	8.7

5. 종합만족도 산출방법

□ 신청인/피신청인의 경우, 각 차원이 언론중재위원회 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 차원 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수^2 값을 중요도(가중치)로 적용하여 종합만족도를 산출하였음.

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

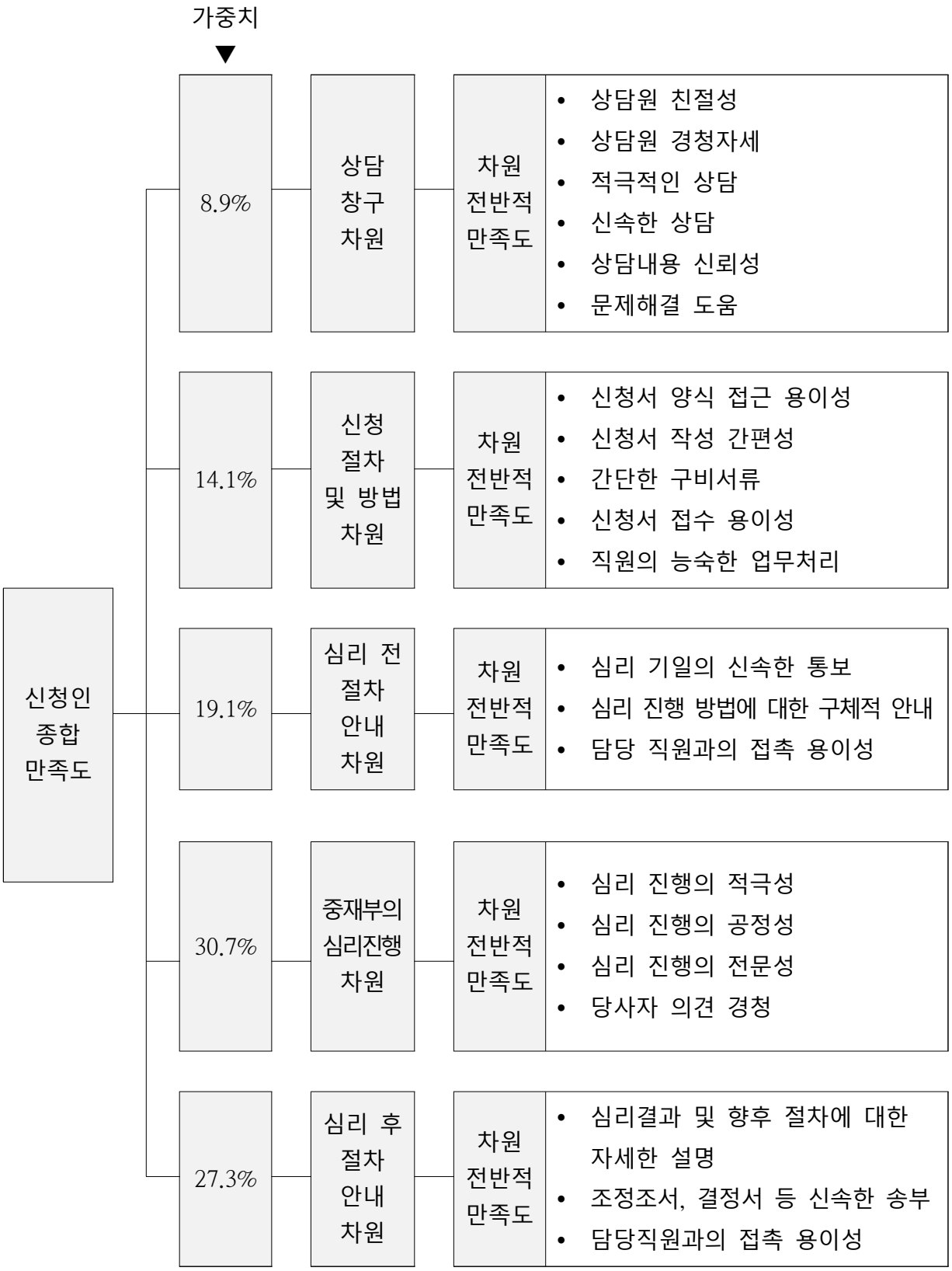
□ 상담이용자 및 교육수강자의 경우, 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려하여 가중치를 적용하였으며, 각 항목 만족도와 전반적 만족도 간 상관분석으로 얻은 상관계수^2 값을 중요도(가중치)로 적용하여 종합만족도를 산출하였음.

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

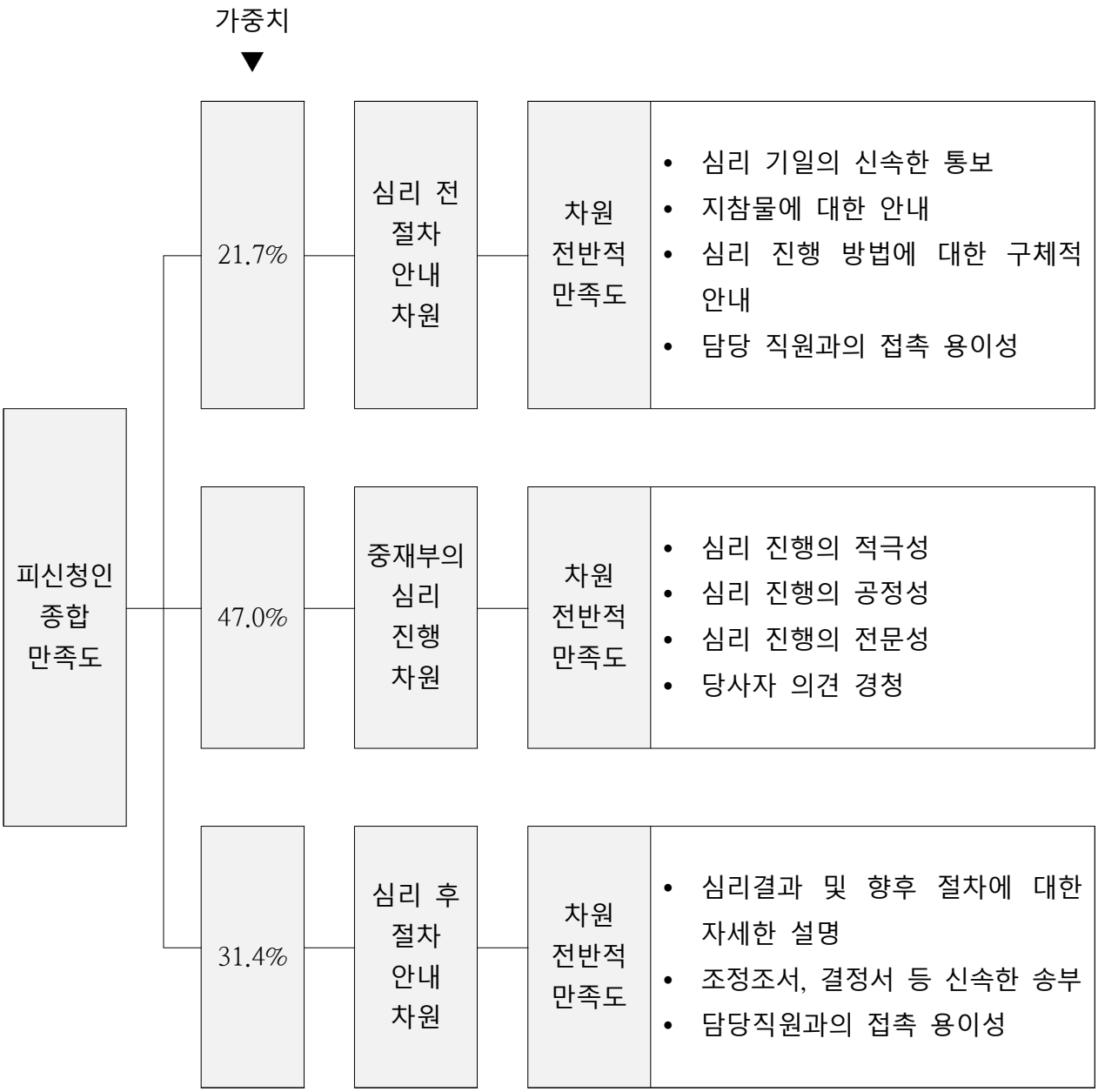
□ 만족도는 응답자가 느낀 만족 수준을 5점 척도로 응답받은 후, 5점 척도 값을 100점 만점으로 환산하여 산출하였음.

척 도	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
100점 환산	20점	40점	60점	80점	100점

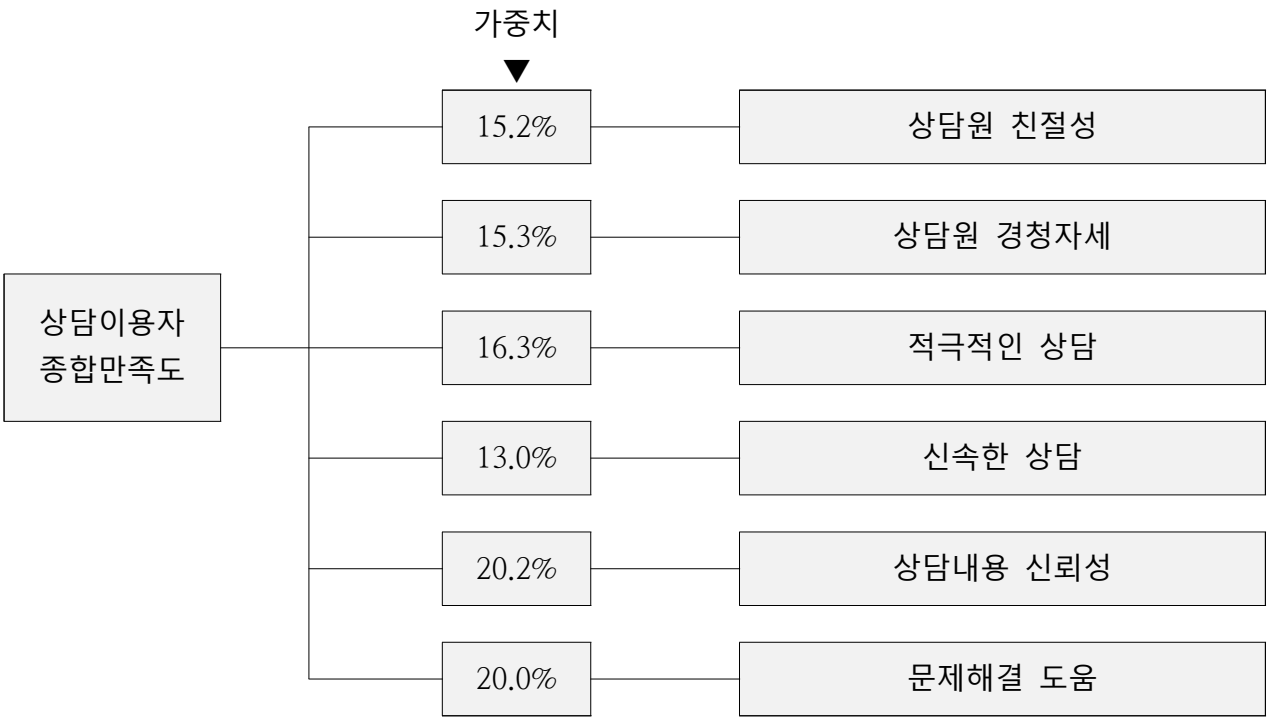
1) 신청인


가중치
신청인 종합 만족도
8.9%
상담 창구 차원
차원 전반적 만족도
상담원 친절성
상담원 경청자세
적극적인 상담
신속한 상담
상담내용 신뢰성
문제해결 도움
14.1%
신청 절차 및 방법 차원
차원 전반적 만족도
신청서 양식 접근 용이성
신청서 작성 간편성
간단한 구비서류
신청서 접수 용이성
직원의 능숙한 업무처리
19.1%
심리 전 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
심리 기일의 신속한 통보
심리 진행 방법에 대한 구체적 안내
담당 직원과의 접촉 용이성
30.7%
중재부의 심리진행 차원
차원 전반적 만족도
심리 진행의 적극성
심리 진행의 공정성
심리 진행의 전문성
당사자 의견 경청
27.3%
심리 후 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명
조정조서, 결정서 등 신속한 송부
담당직원과의 접촉 용이성

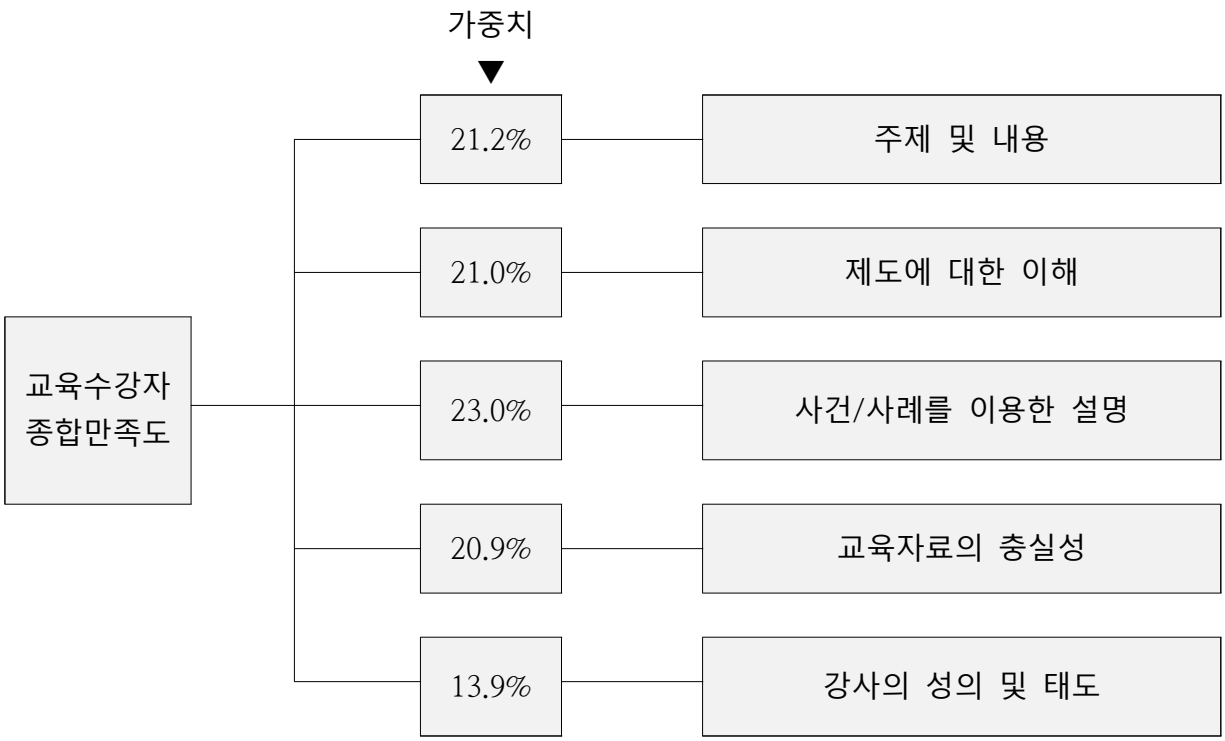
2) 피신청인


가중치
▼
피신청인 종합 만족도
21.7%
심리 전 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
• 심리 기일의 신속한 통보
• 지참물에 대한 안내
• 심리 진행 방법에 대한 구체적 안내
• 담당 직원과의 접촉 용이성
47.0%
중재부의 심리 진행 차원
차원 전반적 만족도
• 심리 진행의 적극성
• 심리 진행의 공정성
• 심리 진행의 전문성
• 당사자 의견 경청
31.4%
심리 후 절차 안내 차원
차원 전반적 만족도
• 심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명
• 조정조서, 결정서 등 신속한 송부
• 담당직원과의 접촉 용이성

3) 상담이용자



4) 교육수강자



6. 참고사항

- 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 전체 합이 100%에서 ±0.1% 정도의 오차가 발생할 수 있음.
- 복수응답의 경우 전체 합이 100%를 넘길 수 있음.
- 응답자 특성 간 비교 분석에서 표본수가 30표본 미만인 계층은 해석에 유의해야함.

제2장

조사결과 요약

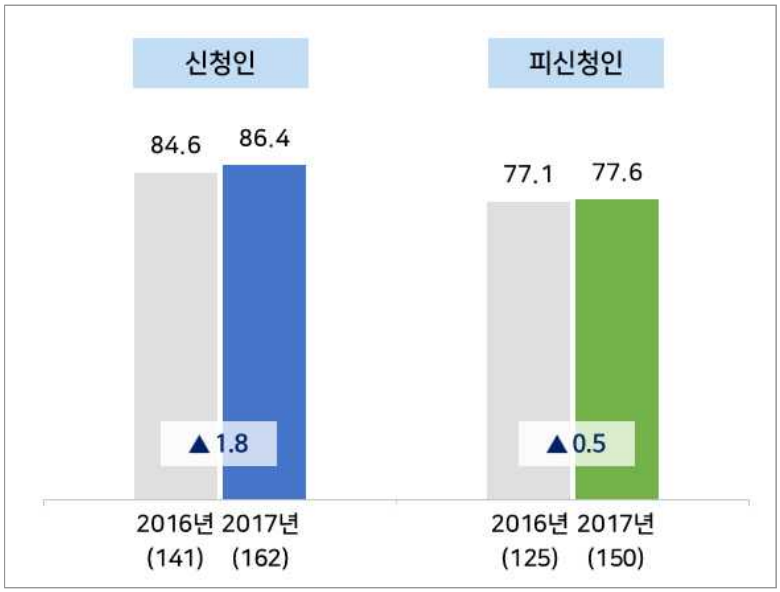
Ⅰ. 신청인/피신청인

1. 신청인/피신청인 종합만족도

□ 신청인 종합만족도는 86.4점, 피신청인 종합만족도는 77.6점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 8.8점 높은 것으로 나타남.

□ 2016년 대비 신청인과 피신청인 모두 상승하였으며, 신청인의 상승폭이 피신청인에 비해 크게 나타남.

▌그림 1 신청인/피신청인 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

2. 차원별 만족도

1) 신청인

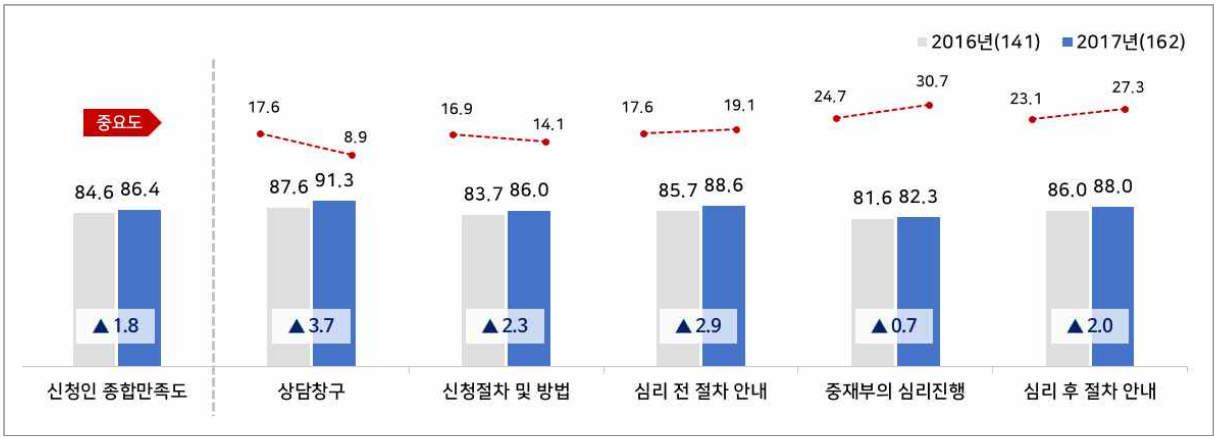
□ 차원별로 신청인 만족도에 영향을 미치는 정도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(30.7%) > ‘심리 후 절차 안내’(27.3%) > ‘심리 전 절차 안내’(19.1%) > ‘신청절차 및 방법’(14.1%) > ‘상담창구’(8.9%) 순으로 나타남.

□ 2016년 대비 ‘상담창구’와 ‘신청절차 및 방법’ 중요도는 하락한 반면, ‘심리 전 절차 안내’, ‘중재부의 심리진행’, ‘심리 후 절차 안내’의 중요도는 상승함. 특히, ‘중재부의 심리진행’ 중요도가 가장 크게 상승함.

□ 차원별 만족도는 ‘상담창구’(91.3점) > ‘심리 전 절차 안내’(88.6점) > ‘심리 후 절차 안내’(88.0점) > ‘신청절차 및 방법’(86.0점) > ‘중재부의 심리진행’(82.3점) 순으로 나타남.

□ 모든 차원에서 2016년 대비 상승한 것으로 나타남.

▌그림 2 차원별 만족도 및 중요도(신청인)



[단위: %, 점, Base: ( )]

2) 피신청인

□ 차원별로 피신청인 만족도에 영향을 미치는 정도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(47.0%) > ‘심리 후 절차 안내’(31.4%) > ‘심리 전 절차 안내’(21.7%) 순으로 나타남.

□ 2016년 대비 ‘심리 전 절차 안내’와 ‘심리 후 절차 안내’ 중요도는 하락한 반면, ‘중재부의 심리진행’ 중요도는 크게 상승함.

□ 차원별 만족도는 ‘심리 전 절차 안내’(83.2점) > ‘심리 후 절차 안내’(81.2점) > ‘중재부의 심리진행’(72.5점) 순으로 나타남.

□ ‘심리 전 절차 안내’와 ‘심리 후 절차 안내’는 전년 대비 상승한 반면, ‘중재부의 심리진행’은 전년 대비 하락한 것으로 나타남.

그림 3 차원별 만족도 및 중요도(피신청인)

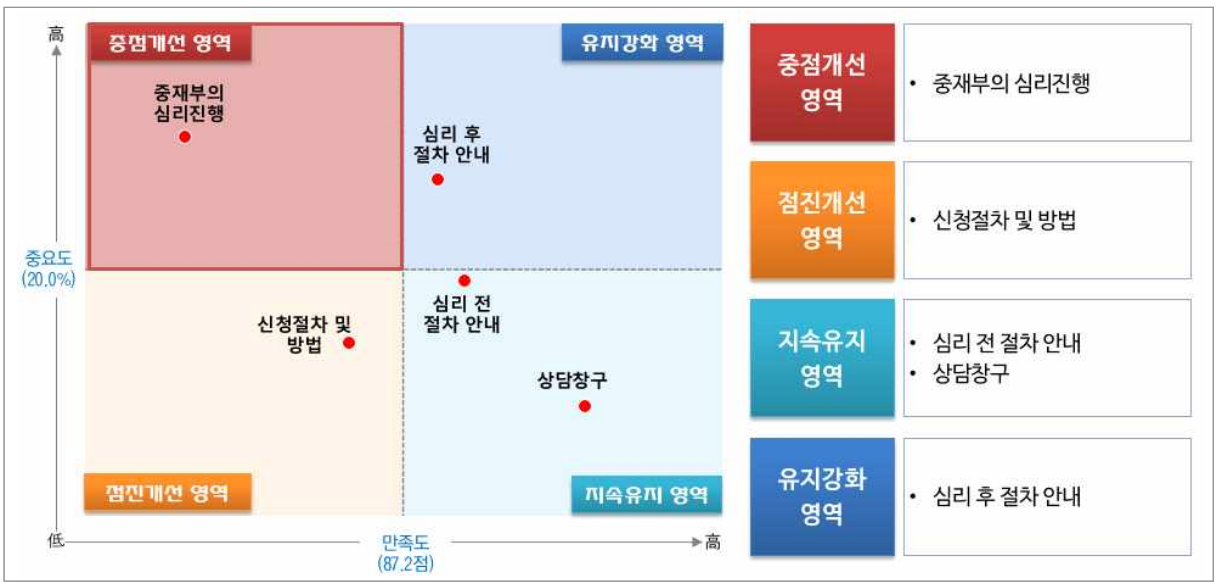
[단위: %, 점, Base: ( )]

3. 포트폴리오 분석

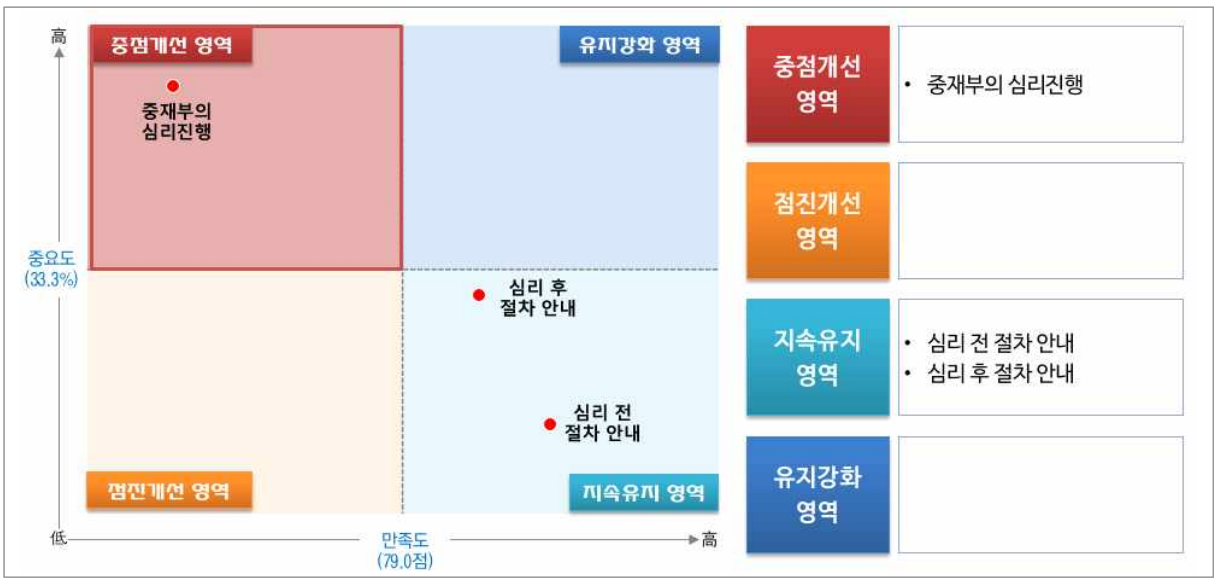
□ 신청인과 피신청인 모두 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 '중재부의 심리진행'이 중점개선 영역으로 분류됨.

□ '중재부의 심리진행'에 대한 중요도는 2016년 대비 신청인(24.7%→30.7%), 피신청인(40.6%→47.0%) 모두 크게 상승하였지만, 만족도는 상대적으로 낮아 2016년에 이어 여전히 개선이 가장 필요한 것으로 나타남.

▌그림 4 포트폴리오 분석(신청인)



▌그림 5 포트폴리오 분석(피신청인)



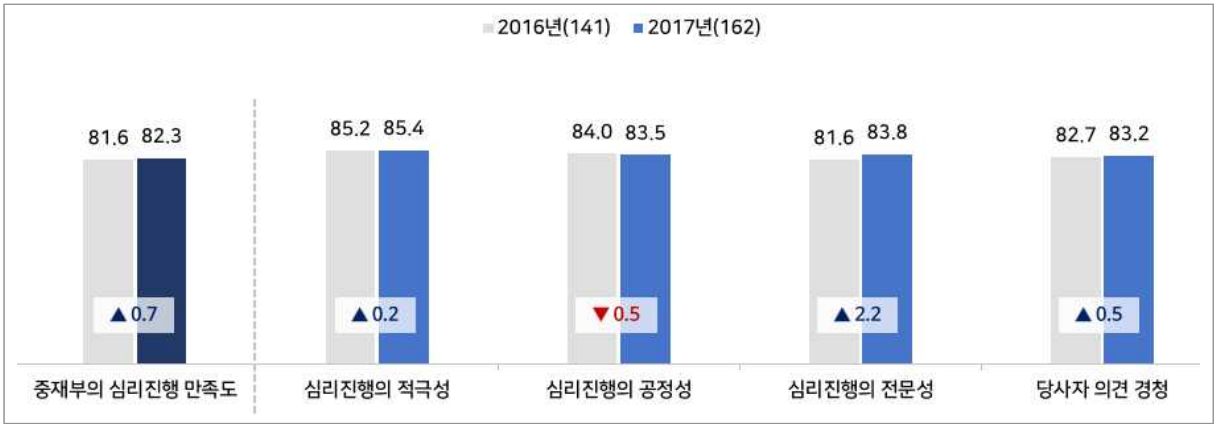
4. 중점개선 포인트

1) 신청인

□ 신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 세부 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(85.4점) > '심리진행의 전문성'(83.8점) > '심리진행의 공정성'(83.5점) > '당사자 의견 경청'(83.2점) 순으로 나타남.

□ 2016년에 가장 낮았던 '심리진행의 전문성' 만족도는 전년 대비 상승하여 다소 개선이 된 것으로 판단되며, '당사자 의견 경청'은 2016년에 이어 여전히 '중재부의 심리진행' 평균보다 낮은 것으로 나타나, '경청태도'와 관련하여 개선이 필요한 것으로 분석됨.

▌그림 6 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 1 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	1.2	4.9	10.5	32.1	51.2	6.1	10.5	83.3
심리진행의 공정성	1.9	3.7	15.4	33.3	45.7	5.6	15.4	79.0
심리진행의 전문성	1.9	5.6	11.7	33.3	47.5	7.5	11.7	80.8
당사자 의견 경청	3.1	4.9	13.0	30.9	48.1	8.0	13.0	79.0

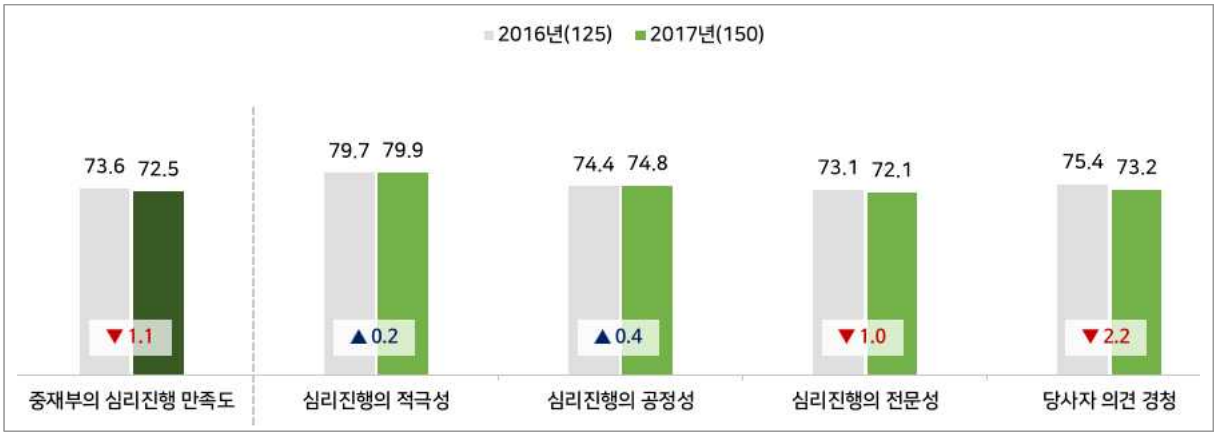
[단위: %]

2) 피신청인

□ 신청인의 중점개선 영역인 '중재부의 심리진행' 세부 항목별 만족도를 살펴보면, '심리진행의 적극성'(79.9점) > '심리진행의 공정성'(74.8점) > '당사자 의견 경청'(73.2점) > '심리진행의 전문성'(72.1점) 순으로 나타남.

□ 2016년에 이어 '심리진행의 전문성'에서 만족도가 가장 낮게 나타났으며, 전년 대비해서도 다소 하락한 것으로 나타나 개선이 필요하다고 판단됨.

▌그림 7 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 2 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	2.0	4.7	14.7	49.3	29.3	6.7	14.7	78.6
심리진행의 공정성	4.7	9.3	22.0	35.3	28.7	14.0	22.0	64.0
심리진행의 전문성	4.7	10.0	30.7	29.3	25.3	14.7	30.7	54.6
당사자 의견 경청	4.0	11.3	24.7	34.7	25.3	15.3	24.7	60.0

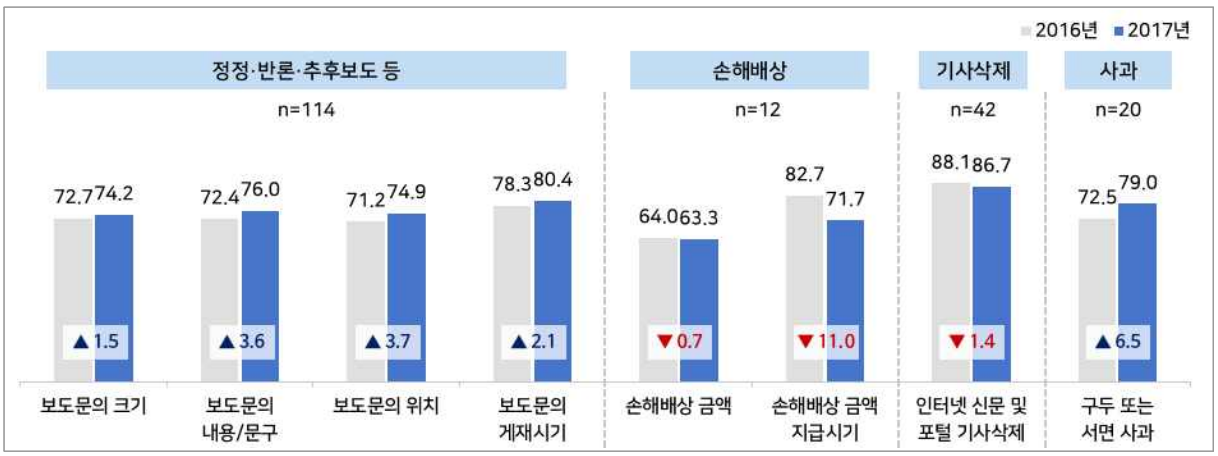
[단위: %]

5. 피해구제 방법별 만족도

□ 신청인 중 정정·반론·추후보도 등으로 구제받은 신청인의 만족도는 2016년 대비 모두 상승한 것으로 나타난 반면, 손해배상, 기사삭제로 피해를 구제받은 경우 신청인의 만족도는 전년 대비 하락한 것으로 나타남. 피신청인의 만족도 중에서는 '보도문의 크기', '손해배상 금액 지급시기' 항목만 상승한 것으로 나타남.

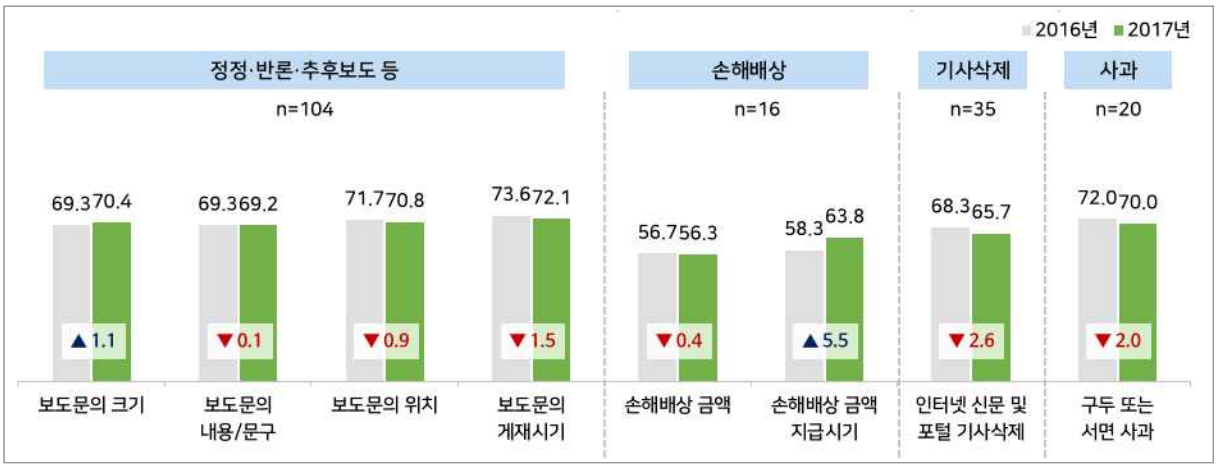
□ 2016년 대비 증감을 살펴보면, 대체적으로 신청인과 피신청인이 상반되게 나타났으며, 특히 '손해배상 금액 지급시기'에 대해서 신청인은 11.0점의 큰 하락폭을 보인 반면, 피신청인은 5.5점 상승한 것으로 나타남.

▌그림 8 피해구제 방법별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 9 피해구제 방법별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

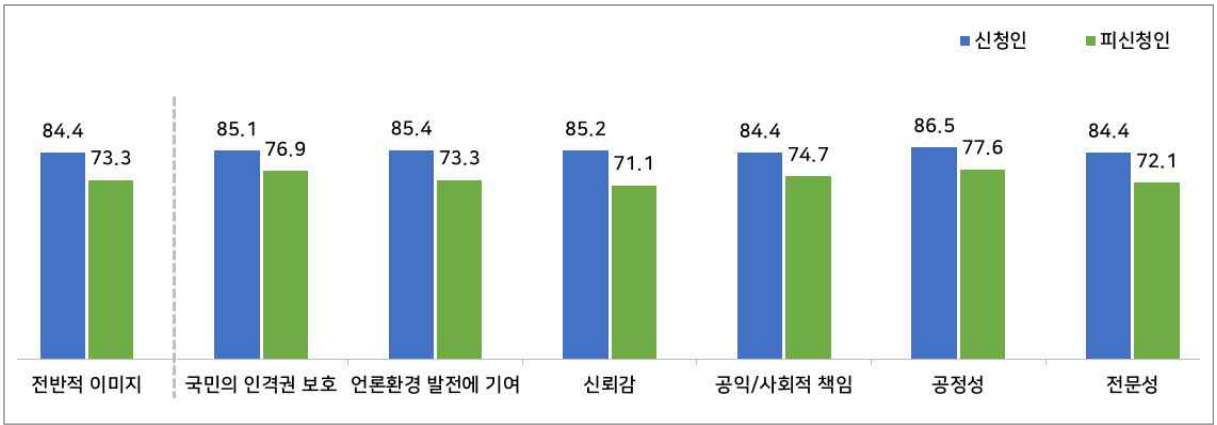
6. 언론중재위원회 이미지

□ 언론중재위원회 이미지에 대해서는 대체적으로 신청인(84.4점)이 피신청인(73.3점)에 비해 긍정적으로 평가하고 있는 것으로 나타남.

□ 전년 대비 신청인은 모든 항목에서 전년 대비 상승한 것으로 나타났으며 특히 '신뢰감'에서 가장 크게 상승함.

□ 반면, 피신청인은 모든 항목에서 전년 대비 하락하였으며 신청인과 대조적으로 '신뢰감'에서 가장 크게 하락함.

그림 10 언론중재위원회 이미지



[단위: 점, Base: ( )]

표 3 언론중재위원회 이미지

구분		전반적 이미지	국민의 인격권 보호	언론 환경 발전에 기여	신뢰감	공익/ 사회적 책임	공정성	전문성
신청인	2016년	81.7	83.7	83.5	80.4	82.3	83.1	82.1
	2017년	84.4	85.1	85.4	85.2	84.4	86.5	84.4
	Gap(`17-`16)	▲2.7	▲1.4	▲1.9	▲4.8	▲2.1	▲3.4	▲2.3
피신청인	2016년	73.3	79.2	73.4	73.6	76.0	78.6	72.8
	2017년	73.3	76.9	73.3	71.1	74.7	77.6	72.1
	Gap(`17-`16)	-	▼2.3	▼0.1	▼2.5	▼1.3	▼1.0	▼0.7

[단위: 점]

7. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

□ 기존의 정정·반론·손해배상·추후보도청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나, 보완·열람차단을 요구할 수 있는 권리에 대해 신청인의 97.5%, 피신청인의 62.0%가 '필요하다'고 응답함.

□ 신청인의 경우, 과반수(71.6%)가 '매우 필요하다'고 응답한 것에 비해, 피신청인은 신청인의 약 1/3수준인 22.7%가 '매우 필요하다'고 응답하여 신청인과 피신청인의 의견 차이가 다소 큰 것으로 나타남.

▌표 4 인터넷 기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합	
						필요	불필요
신청인	71.6	25.9	1.2	0.0	1.2	97.5	1.2
피신청인	22.7	39.3	21.3	14.0	2.7	62.0	16.7

[단위: %]

□ 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적인 댓글로 피해를 입은 경우, 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야한다는 의견에 대해 신청인의 97.5%, 피신청인의 64.0%가 '필요하다'고 응답함.

□ 마찬가지로, '매우 필요하다'는 의견에서 신청인은 72.2%, 피신청인은 22.7%로 나타나, 신청인과 피신청인의 의견에 다소 차이가 있는 것으로 나타남.

▌표 5 기사댓글 구제 필요성

	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다	종합	
						필요	불필요
신청인	72.2	25.3	1.9	0.6	0.0	97.5	0.6
피신청인	22.7	41.3	24.7	8.7	2.7	64.0	11.4

[단위: %]

Ⅱ. 상담이용자

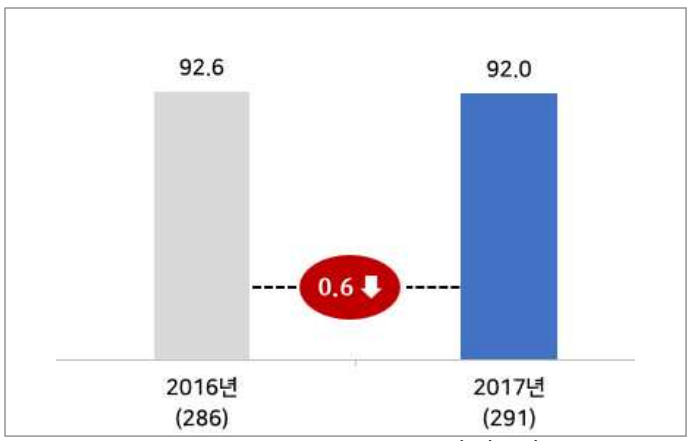
1. 상담이용자 종합만족도

□ 상담이용자 종합만족도는 92.0점으로, 전년(92.6점) 대비 0.6점 하락한 것으로 나타남.

□ 상담이용자 만족도에 영향을 미치는 정도를 살펴보면, '상담내용 신뢰성'(20.2%) > '문제해결 도움'(20.0%) > '적극적인 상담'(16.3%) > '상담원 경청자세'(15.3%) > '상담원 친절성'(15.2%) > '신속한 상담'(13.0%) 순으로 나타남.

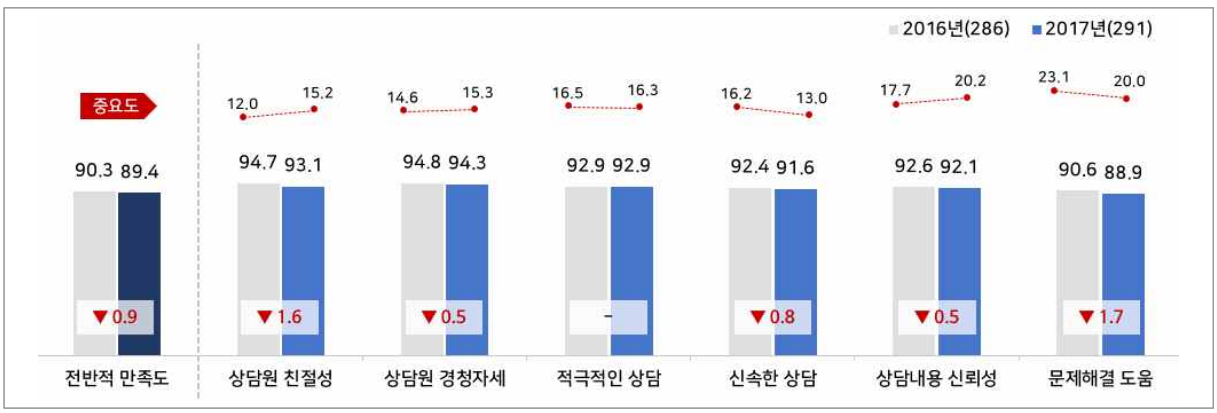
□ 모든 항목에서 2016년 대비 만족도가 하락한 것으로 나타남.

▌그림 11 상담이용자 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 12 상담이용자 항목별 만족도 및 중요도



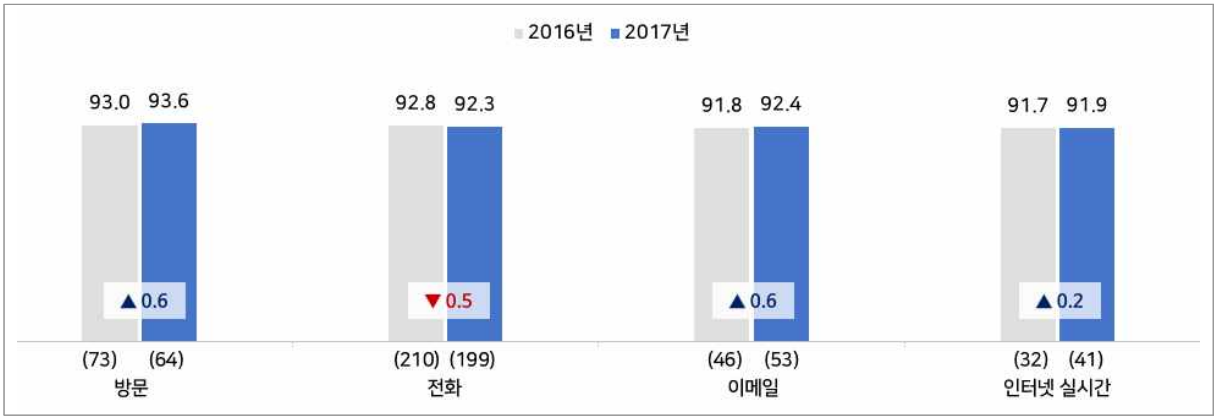
[단위: %, 점, Base: ( )]

2. 상담채널별 종합만족도

□ 상담채널별 만족도를 살펴보면, '방문'(93.6점) > '이메일'(92.4점) > '전화'(92.3점) > '인터넷 실시간'(91.9점) 순으로 나타남.

□ '전화'를 제외한 모든 상담채널에서 전년 대비 상승함.

▌그림 13 상담이용자 상담채널별 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 6 상담채널별 항목별 만족도

구분	상담원 친절성	상담원 경청자세	적극적인 상담	신속한 상담	상담내용 신뢰성	문제해결 도움
방문	94.4	95.6	94.7	92.5	92.8	92.2
전화	93.7	94.8	92.9	92.0	92.6	88.8
이메일	92.8	94.3	94.3	90.9	92.8	89.4
인터넷 실시간	92.7	94.1	92.7	93.2	92.2	87.8

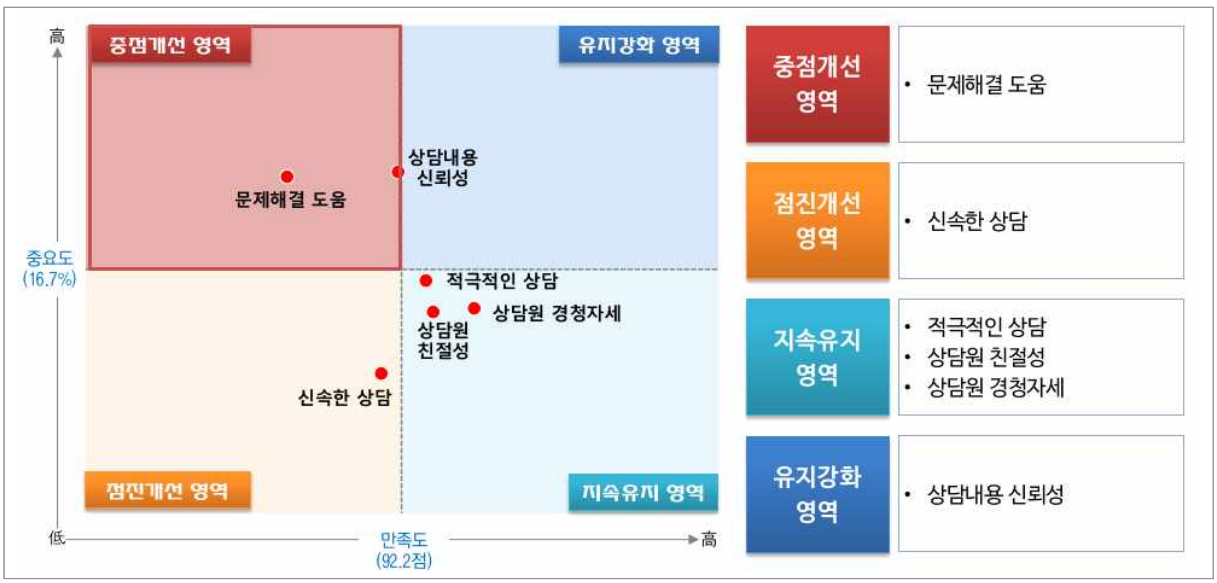
[단위: 점]

3. 포트폴리오 분석

□ 상담이용자는 모든 항목에서 90점대 초반의 높은 만족도를 보임. 상대적으로 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 '문제해결 도움'이 분류됨.

□ 2016년 중점개선 영역이었던 '상담내용 신뢰성'이 올해 유지강화 영역으로 분류되어 전년 대비 많이 개선된 것으로 분석됨.

그림 14 포트폴리오 분석(상담이용자)



Ⅲ. 교육수강자

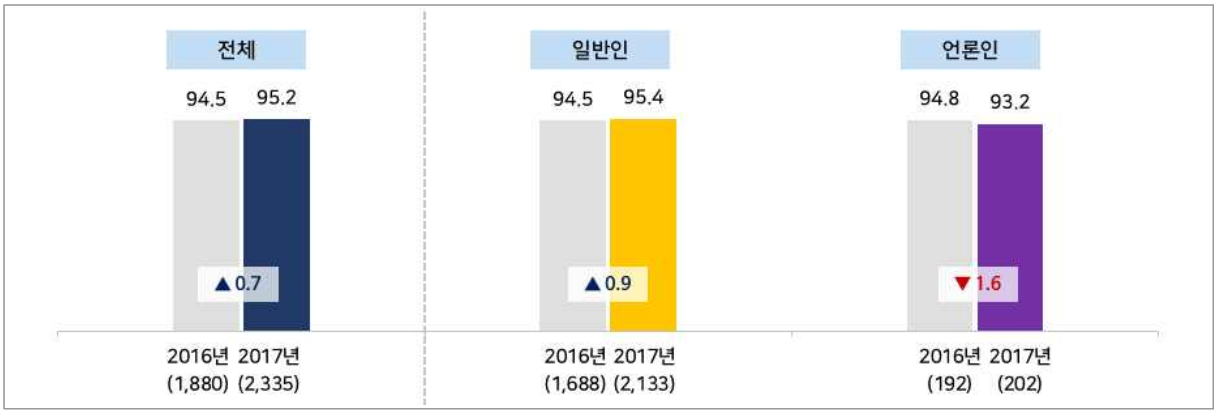
1. 교육수강자 종합만족도

□ 교육수강자 종합만족도는 95.2점으로 전년 대비(0.7점) 상승함. 일반인은 95.4점으로 전년(94.5점) 대비 상승한 반면, 언론인은 93.2점으로 전년(94.8점) 대비 하락한 것으로 나타남.

□ 교육수강자 만족도에 영향을 미치는 정도를 살펴보면, '사건/사례를 이용한 설명'(23.0%) > '주제 및 내용'(21.2%) > '제도에 대한 이해'(21.0%) > '교육자료의 충실성'(20.9%) > '강사의 성의 및 태도'(13.9%) 순으로 나타남.

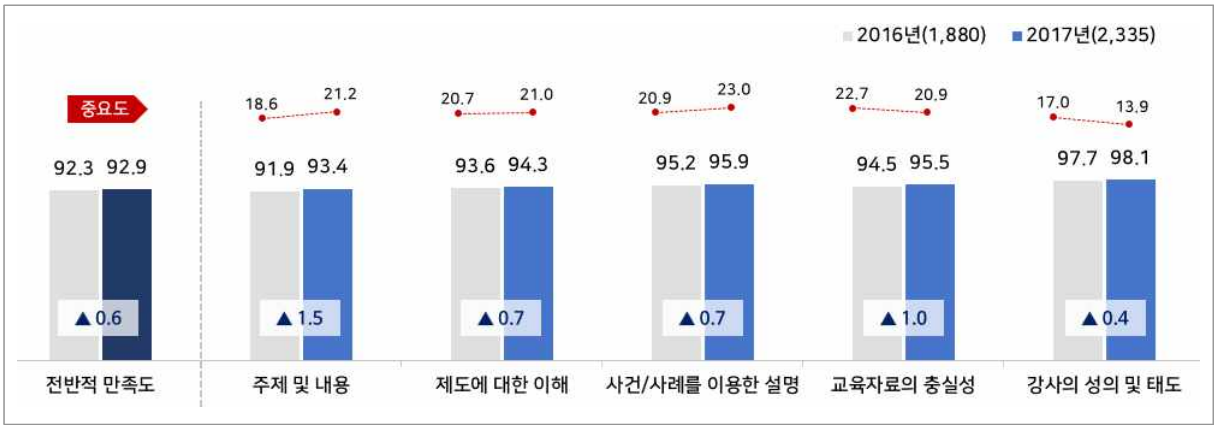
□ 모든 만족도 항목에서 2016년 대비 상승한 것으로 나타남.

그림 15 교육수강자 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

그림 16 교육수강자 항목별 만족도 및 중요도



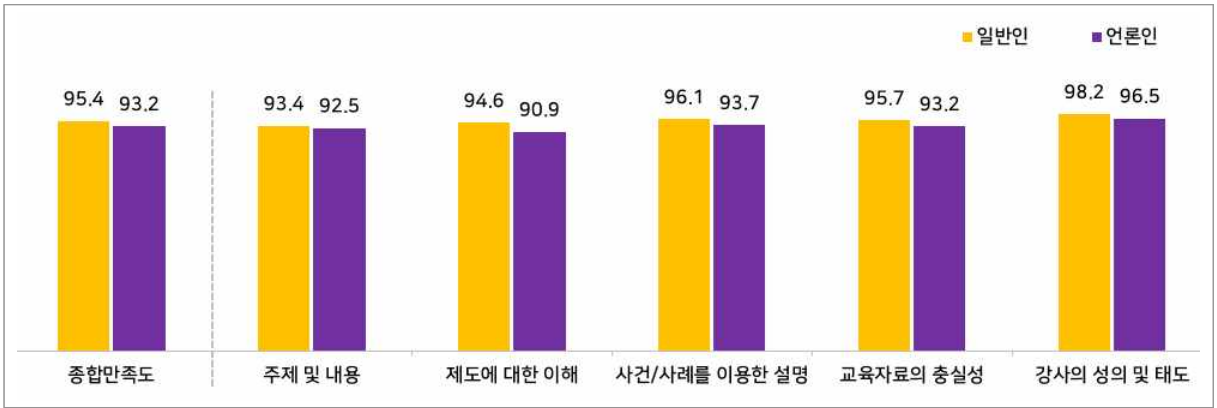
[단위: %, 점, Base: ( )]

2. 유형별 만족도

□ 일반인과 언론인 모두 모든 항목에서 90점대 중·후반의 높은 만족도를 보임.

□ 일반인과 언론인 모두 '강사의 성의 및 태도' 항목을 가장 높게 나타났으며, 대체적으로 일반인이 언론인보다 긍정적인 평가를 하고 있는 것으로 나타남.

그림 17 교육수강자 유형별 만족도



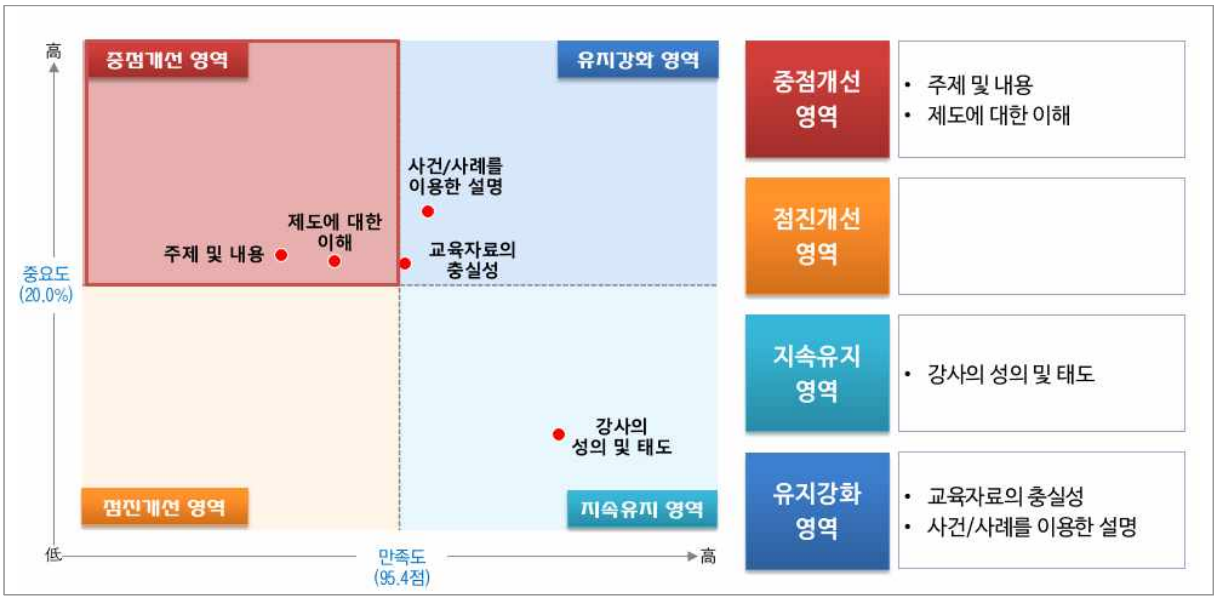
[단위: 점, Base: ( )]

3. 포트폴리오 분석

□ 교육수강자에서 상대적으로 중요도는 높지만 만족도가 낮은 중점개선 영역으로 '주제 및 내용', '제도에 대한 이해'가 분류됨. 모든 항목에서 90점대 중·후반의 매우 높은 만족도를 보이고 있으므로, 현 수준을 지속적으로 유지해야함.

□ 2016년 중점개선 영역이었던 '교육자료의 충실성'이 올해 유지강화 영역으로 분류되어 전년 대비 많이 개선된 것으로 분석됨.

▌그림 18 포트폴리오 분석(교육수강자)



제3장

신청인/피신청인 조사결과

Ⅰ. 종합만족도

1. 종합만족도

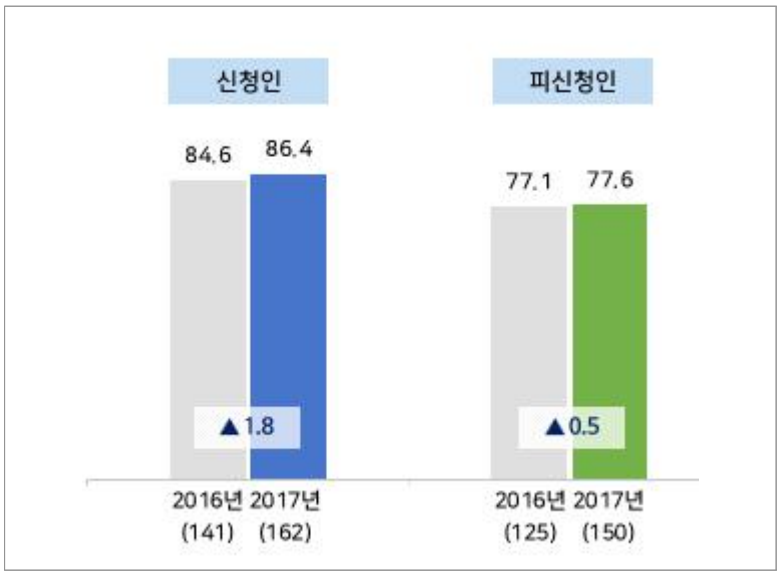
□ 신청인 종합만족도는 86.4점, 피신청인 종합만족도는 77.6점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 8.8점 높은 것으로 나타남.

□ 2016년 대비 신청인과 피신청인 모두 상승한 것으로 나타남.

- 신청인의 종합만족도는 전반적 만족도에 5개 차원(상담창구, 신청절차 및 방법, 심리 전 절차 안내, 중재부의 심리진행, 심리 후 절차 안내)이 영향을 미치는 정도를 중요도로 산출하고, 각 차원별 만족도에 중요도를 가중 적용하여 산출함.

- 피신청인의 종합만족도는 전반적 만족도에 3개 차원(심리 전 절차 안내, 중재부의 심리진행, 심리 후 절차 안내)이 영향을 미치는 정도를 중요도로 산출하고, 각 차원별 만족도에 중요도를 가중 적용하여 산출함.

▌그림 19 신청인/피신청인 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

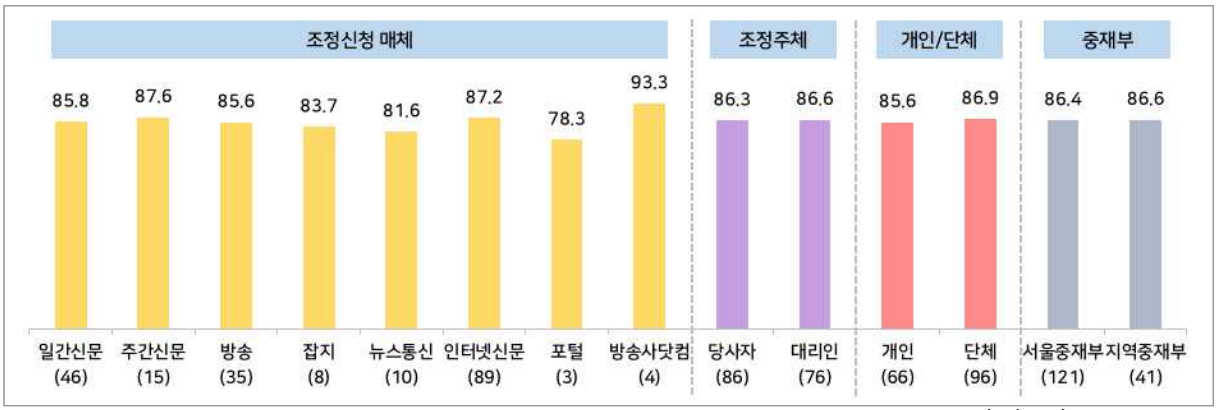
2. 응답자 특성별 종합만족도

□ 신청인의 경우, 조정신청 매체별로 방송사닷컴(93.3점)이 가장 높았고, 조정주체와 중재부별로는 큰 차이가 없었음. 개인/단체 신청에 따라서는 단체 신청인(86.9점)이 개인 신청인(85.6점)보다 높게 나타남.

□ 피신청인의 경우, 소속 매체별로 포털(92.7점)에서 가장 높았고, 직책별로는 취재기자(80.7점), 편집·보도국장(79.0점), 부장급(77.7점) 등의 순으로 만족도가 높게 나타남. 심리횟수별로는 심리 1회 참석자의 만족도가 80.3점으로 2회 이상 참석자(74.4점)보다 높게 나타남.

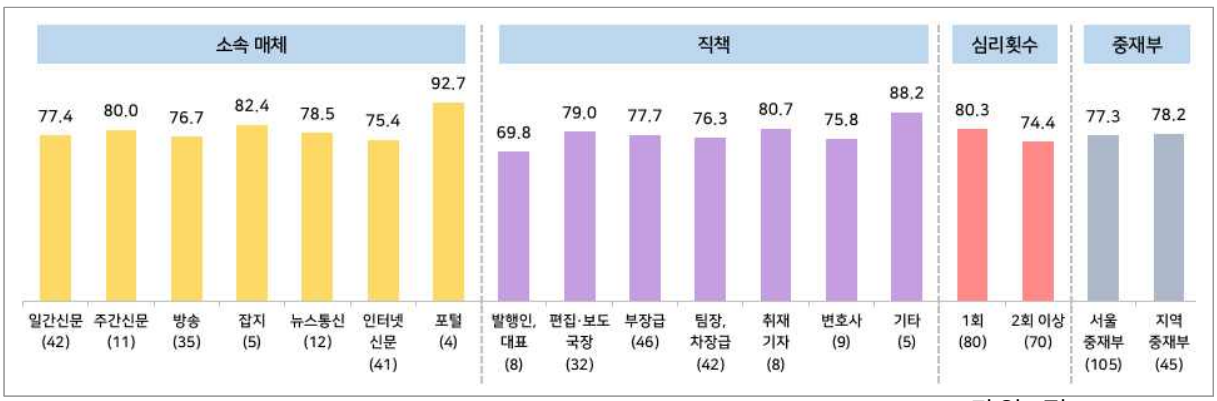
□ 중재부별 만족도는 신청인과 피신청인 모두 지역중재부를 이용한 경우 만족도가 높게 나타났으며, 서울·지역 중재부 간 신청인 격차(2016년 3.6점→2017년 0.2점), 피신청인 격차(2016년 7.8점→2017년 0.9점) 모두 전년 대비 감소한 것으로 조사되었음.

그림 20 응답자 특성별 종합만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

그림 21 응답자 특성별 종합만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

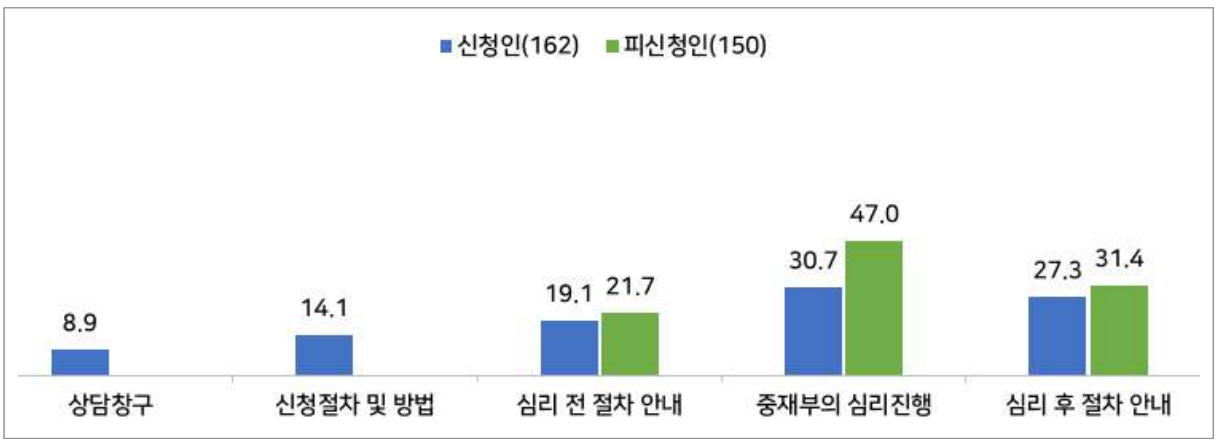
3. 차원별 중요도

□ 신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(30.7%) > ‘심리 후 절차 안내’(27.3%) > ‘심리 전 절차 안내’(19.1%) > ‘신청절차 및 방법’(14.1%) > ‘상담창구’(8.9%) 순으로 나타남.

□ 피신청인의 차원별 중요도를 살펴보면, ‘중재부의 심리진행’(47.0%) > ‘심리 후 절차 안내’(31.4%) > ‘심리 전 절차 안내’(21.7%) 순으로 나타남.

□ 신청인과 피신청인 모두 ‘중재부의 심리진행’ 차원이 종합만족도에 가장 큰 영향을 미치는 것으로 나타남.

그림 22 차원별 중요도



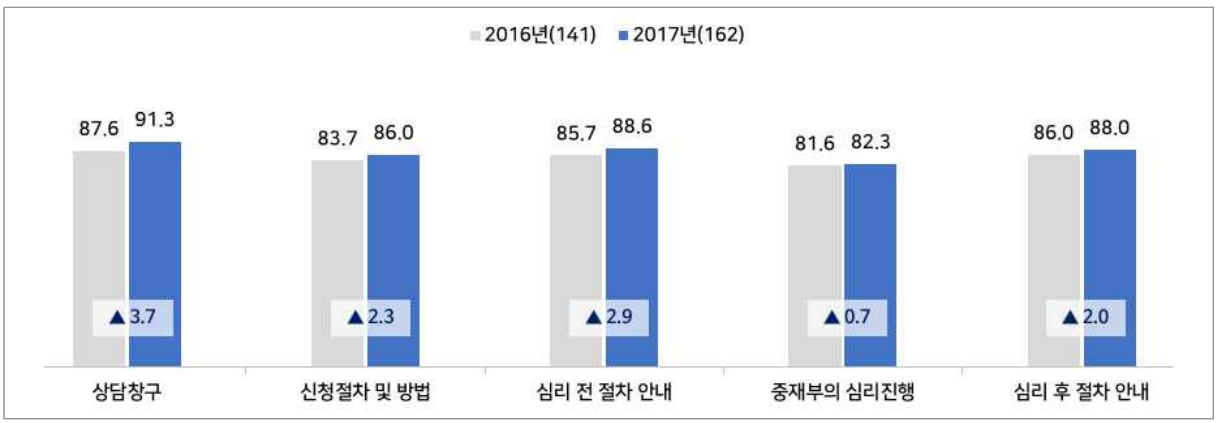
[단위: %, Base: ( )]

4. 차원별 만족도

□ 신청인의 차원별 만족도는 '상담창구'(91.3점) > '심리 전 절차 안내'(88.6점) > '심리 후 절차 안내'(88.0점) > '신청절차 및 방법'(86.0점) > '중재부의 심리진행'(82.3점) 순으로 나타남.

□ 모든 차원에서 전년 대비 상승하였으며, '상담창구' 차원의 만족도가 2016년 대비 가장 큰 폭(3.7점)으로 상승함.

▌그림 23 차원별 만족도(신청인)

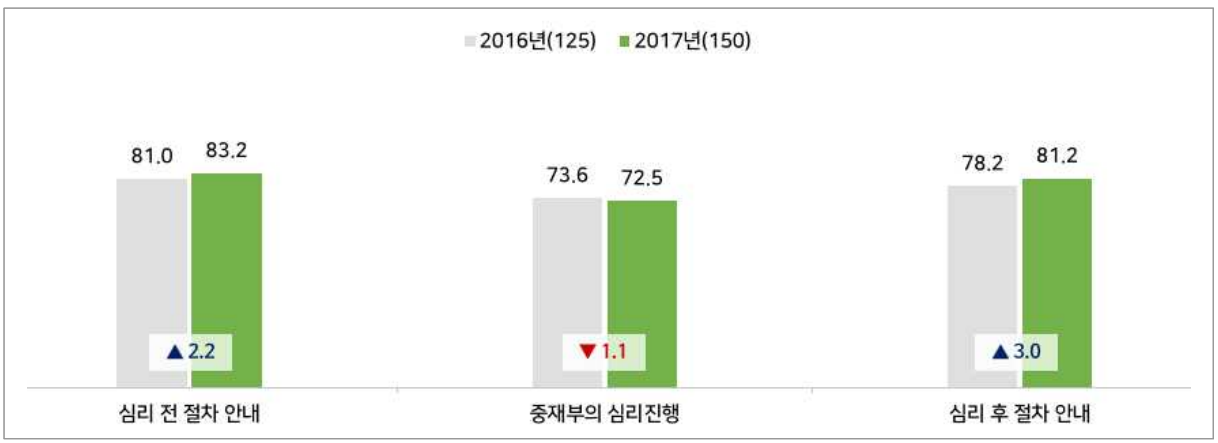


[단위: 점, Base: ( )]

□ 피신청인의 차원별 만족도는 '심리 전 절차 안내'(83.2점) > '심리 후 절차 안내'(81.2점) > '중재부의 심리진행'(72.5점) 순으로 나타남.

□ '심리 전 절차 안내', '심리 후 절차 안내' 만족도는 전년 대비 상승하였지만, '중재부의 심리진행'은 전년 대비 1.1점 하락한 것으로 나타남.

▌그림 24 차원별 만족도(피신청인)



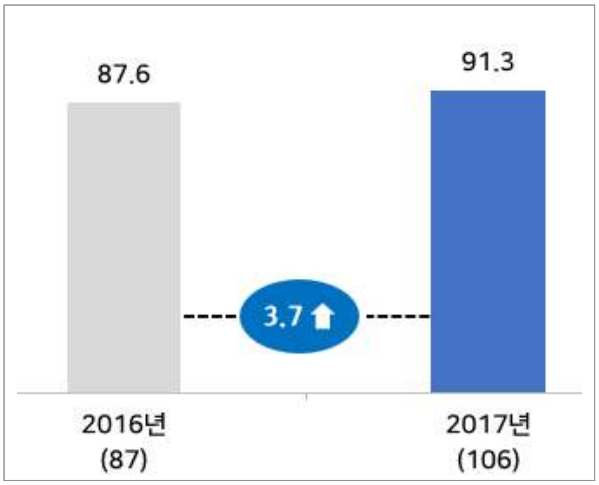
[단위: 점, Base: ( )]

1) [신청인] '상담창구' 차원 만족도

□ 신청인의 '상담창구' 차원 만족도는 91.3점으로 2016년(87.6점) 대비 3.7점 상승함.

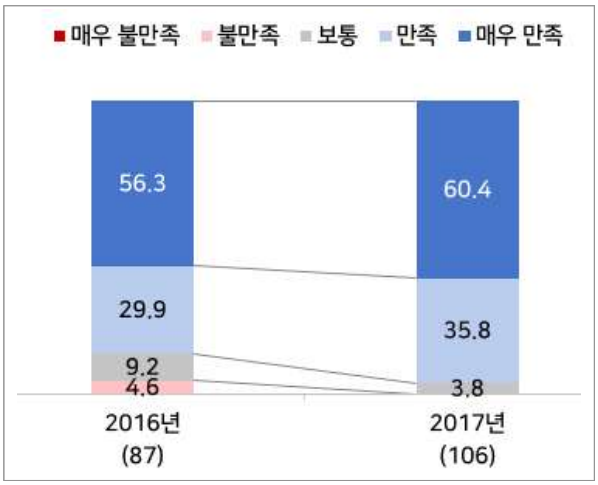
□ 응답자의 96.2%가 '만족한다'(매우 만족 60.4% + 만족 35.8%)고 응답하여, 2016년 86.2%에 비해 10.0%p 상승함.

▌그림 25 '상담창구' 만족도



[단위: 점, Base: ( )]

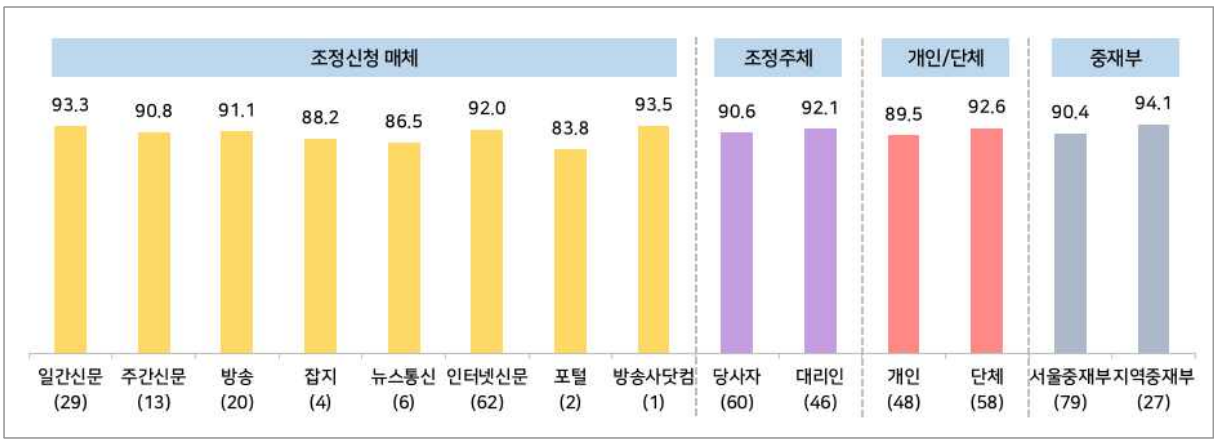
▌그림 26 '상담창구' 응답률



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로 큰 차이를 보이지 않았으며, 대리인이 당사자보다 높게, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역 중재부 이용 신청인의 만족도가 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.

▌그림 27 '상담창구' 응답자 특성별 만족도



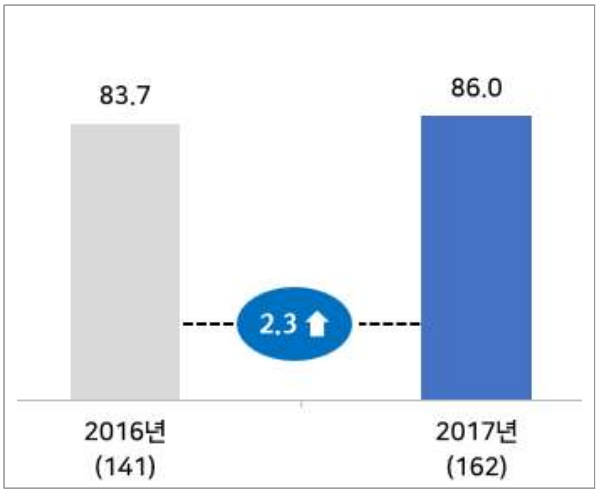
[단위: 점, Base: ( )]

2) [신청인] '신청절차 및 방법' 차원 만족도

□ 신청인의 '신청절차 및 방법' 차원 만족도는 86.0점으로 2016년(83.7점) 대비 2.3점 상승함.

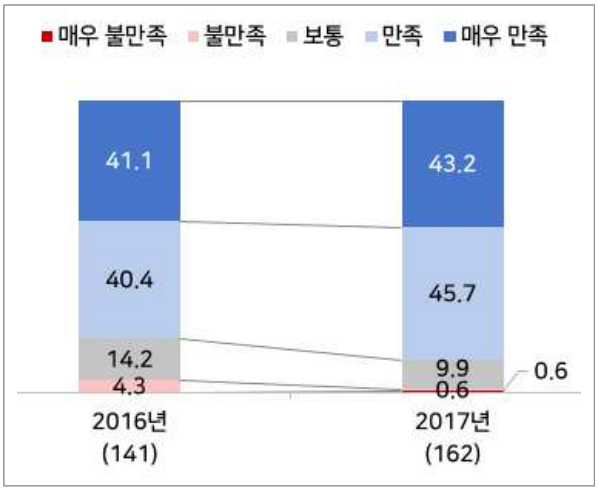
□ 응답자의 88.9%가 '만족한다'(매우 만족 43.2% + 만족 45.7%)고 응답하여, 2016년 81.5%에 비해 7.4%p 상승함.

▌그림 28 '신청절차 및 방법' 만족도



[단위: 점, Base: ( )]

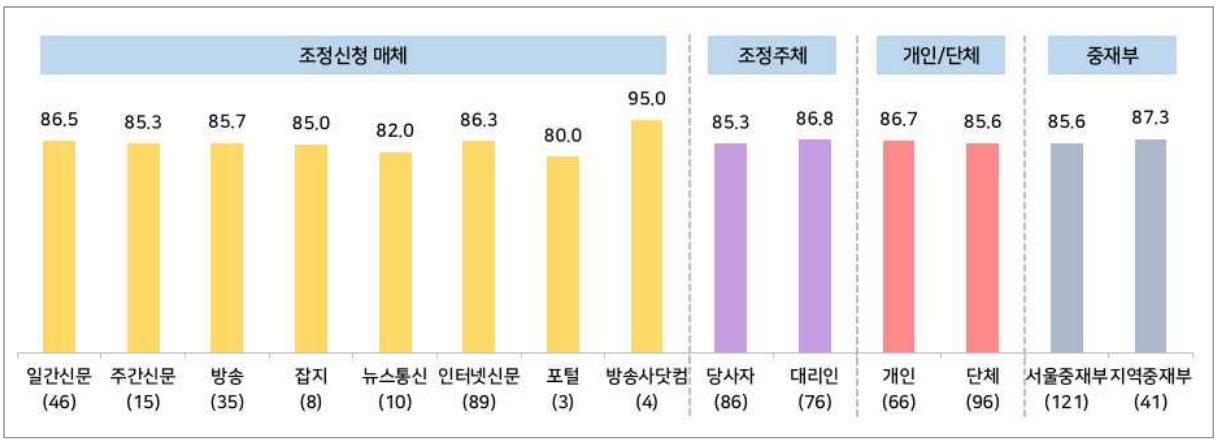
▌그림 29 '신청절차 및 방법' 응답률



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로 방송사닷컴을 제외하고 큰 차이를 보이지 않았고, 대리인이 당사자보다 높게, 개인 신청자가 단체 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인이 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.

▌그림 30 '신청절차 및 방법' 응답자 특성별 만족도



[단위: 점, Base: ( )]

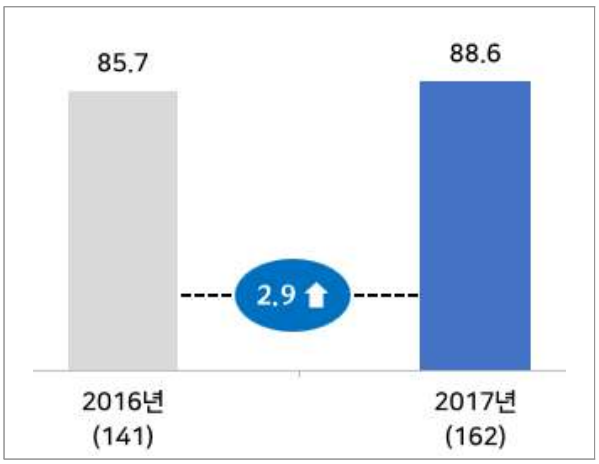
3) '심리 전 절차 안내' 차원 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 88.6점으로 2016년(85.7점) 대비 2.9점 상승함.

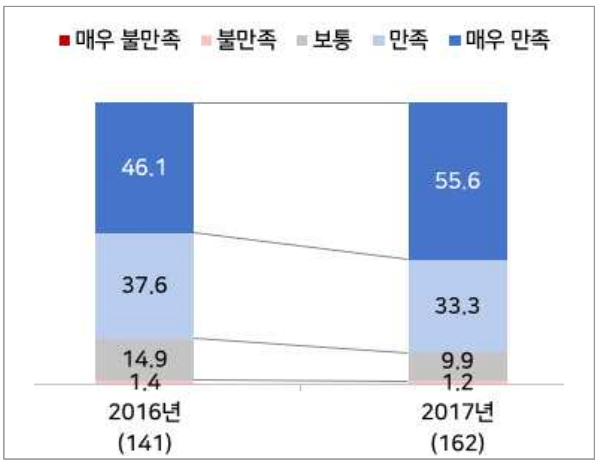
□ 응답자의 88.9%가 '만족한다'(매우 만족 55.6% + 만족 33.3%)고 응답하여, 2016년 83.7%에 비해 5.2%p 상승함.

▌그림 31 '심리 전 절차 안내' 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

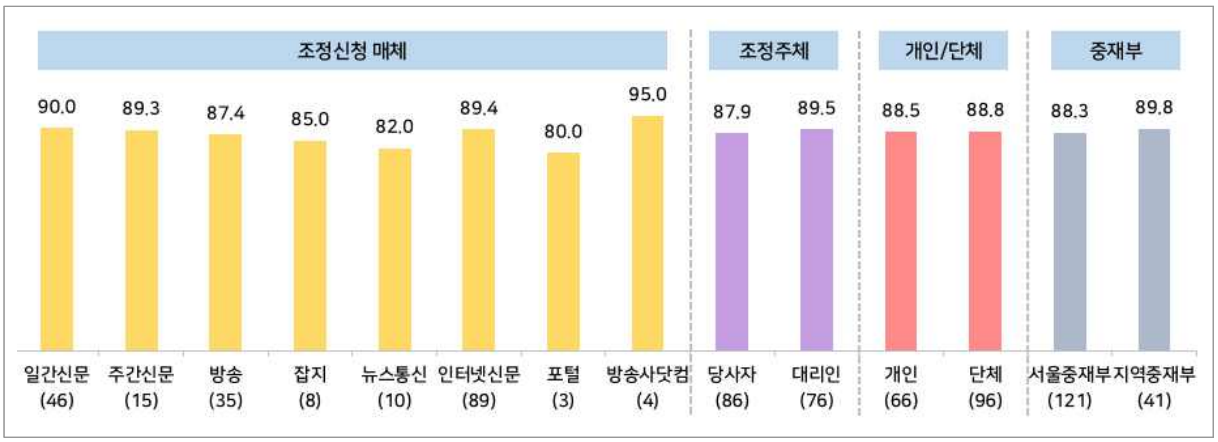
▌그림 32 '심리 전 절차 안내' 응답률(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 대리인이 당사자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인이 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남. 개인 신청자와 단체 신청자 간에 큰 차이는 없는 것으로 나타남.

▌그림 33 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)



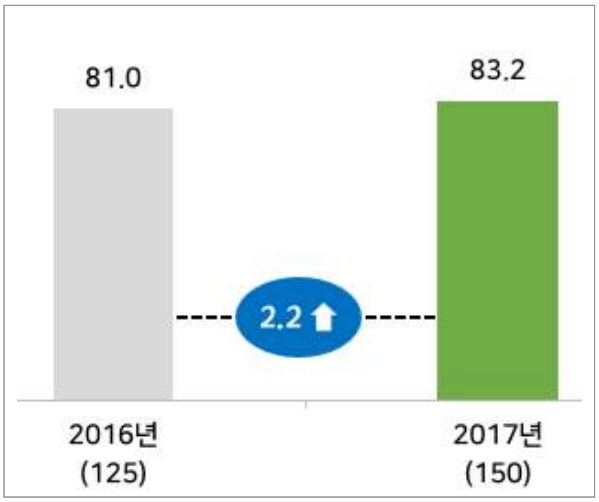
[단위: 점, Base: ( )]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 차원 만족도는 83.2점으로 2016년(81.0점) 대비 2.2점 상승함.

□ 응답자의 85.4%가 '만족한다'(매우 만족 34.7% + 만족 50.7%)고 응답하여, 2016년 75.2%에 비해 10.2%p 상승함.

▌그림 34 '심리 전 절차 안내' 만족도(피신청인)



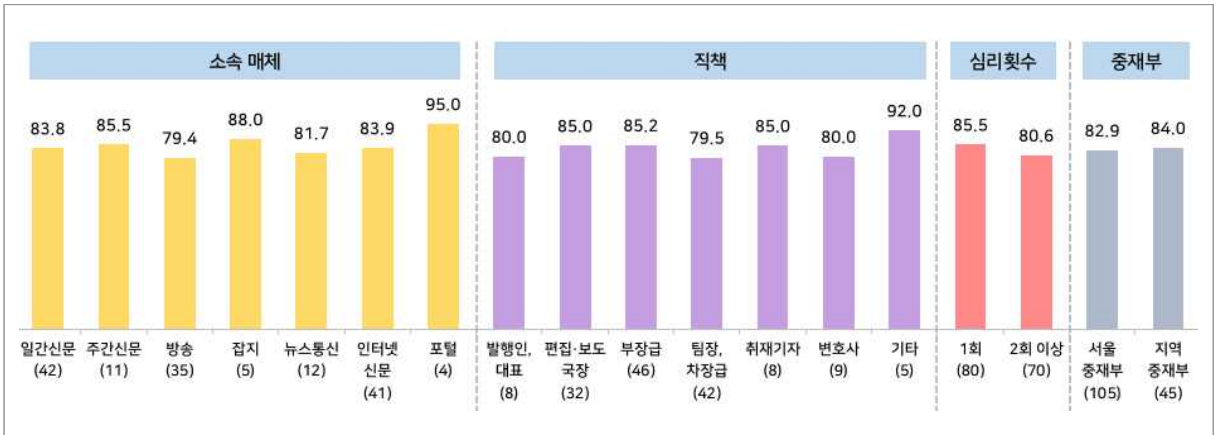
[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 35 '심리 전 절차 안내' 응답률(피신청인)

[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 방송사 피신청인의 만족도가 상대적으로 낮았으며, 직책별로는 부장급에서 가장 높게, 심리 1회 참석자가 2회 이상 참석자보다 높게, 지역중재부 이용 피신청인이 서울중재부 이용 피신청인보다 높게 나타남.

▌그림 36 '심리 전 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

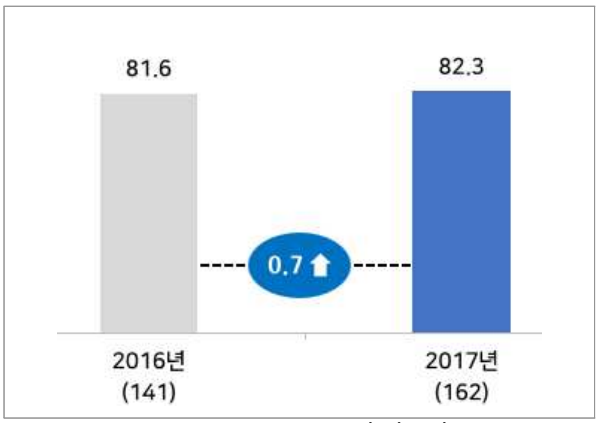
4) '중재부의 심리진행' 차원 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 82.3점으로 2016년(81.6점) 대비 0.7점 상승함.

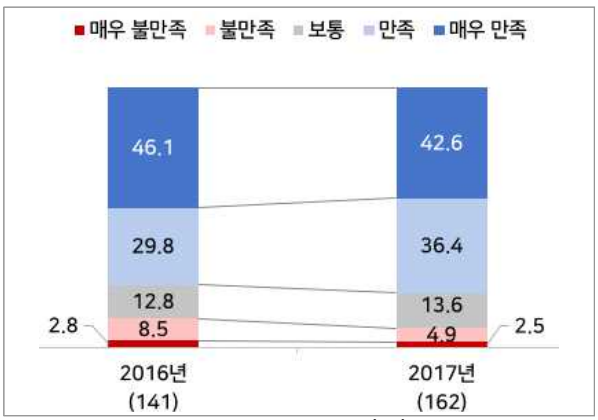
□ 응답자의 79.0%가 '만족한다'(매우 만족 42.6% + 만족 36.4%)고 응답하여, 2016년 75.9%에 비해 3.1%p 상승함.

▌그림 37 '중재부의 심리진행' 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 38 '중재부의 심리진행' 응답률(신청인)

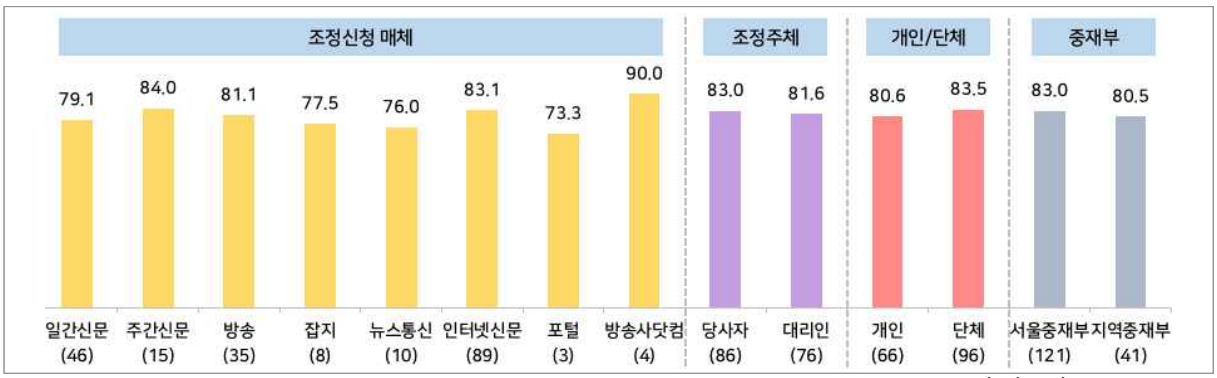


[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로는 방송사닷컴, 주간신문, 인터넷신문 순으로 높았으며, 당사자가 대리인보다 높게, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게 나타남.

□ 특히, '상담창구', '신청절차 및 방법', '심리 전 절차 안내', '심리 후 절차 안내' 차원과는 달리 서울중재부 이용 신청인의 만족도가 지역중재부 이용 신청인보다 높게 나타남. 서울중재부는 2016년 대비 4.1점 상승한 반면, 지역중재부는 2016년 대비 5.5점 하락함.

▌그림 39 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(신청인)



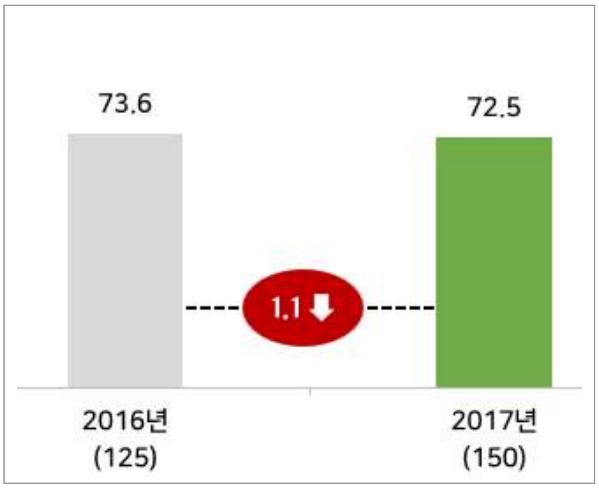
[단위: 점, Base: ( )]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '중재부의 심리진행' 차원 만족도는 72.5점으로 2016년(73.6점) 대비 1.1점 하락함.

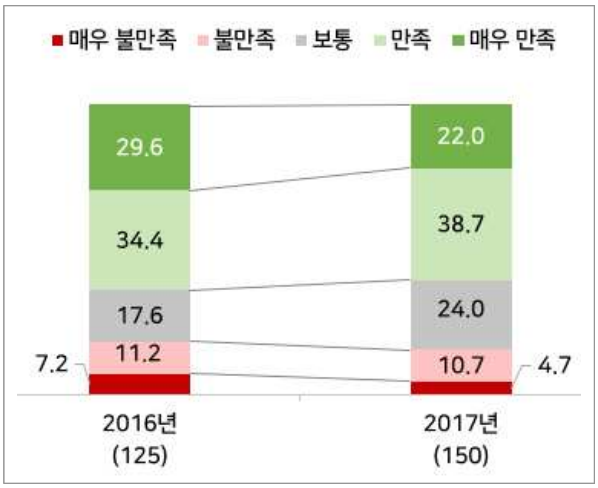
□ 응답자의 60.7%가 '만족한다'(매우 만족 22.0% + 만족 38.7%)고 응답하여, 2016년 64.0%에 비해 3.3%p 하락함.

▌그림 40 '중재부의 심리진행' 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

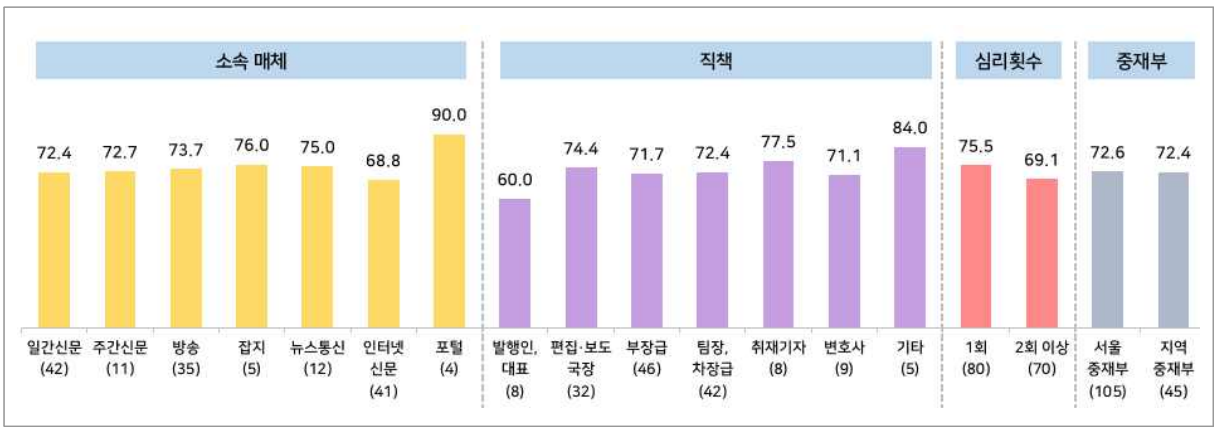
▌그림 41 '중재부의 심리진행' 응답률(피신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 인터넷신문 응답자의 만족도가 다른 매체에 비해 많이 낮게 나타났고, 직책별로는 취재기자가 가장 높게, 심리 1회 참석자가 심리 2회 이상 참석자보다 높게 나타남. 중재부 간에 큰 차이는 없는 것으로 나타남.

▌그림 42 '중재부의 심리진행' 응답자 특성별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

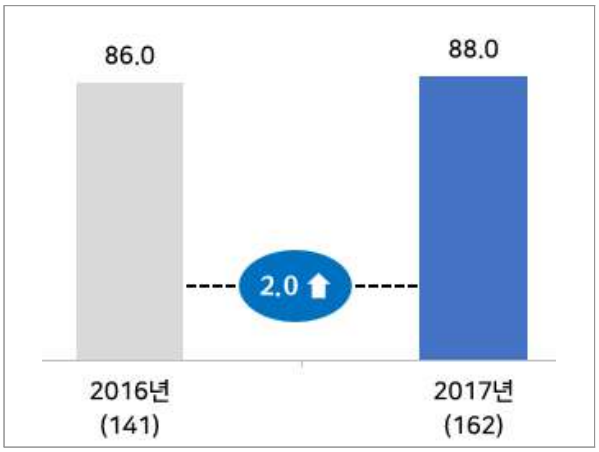
5) '심리 후 절차 안내' 차원 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 88.0점으로 2016년(86.0점) 대비 2.0점 상승함.

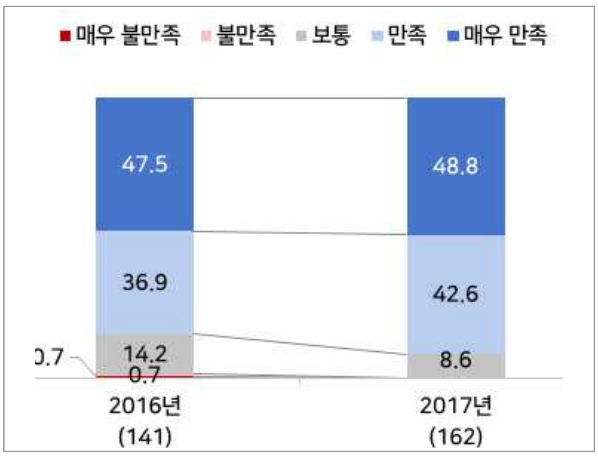
□ 응답자의 91.4%가 '만족한다'(매우 만족 48.8% + 만족 42.6%)고 응답하여, 2016년 84.4%에 비해 7.0%p 상승함.

▌그림 43 '심리 후 절차 안내' 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

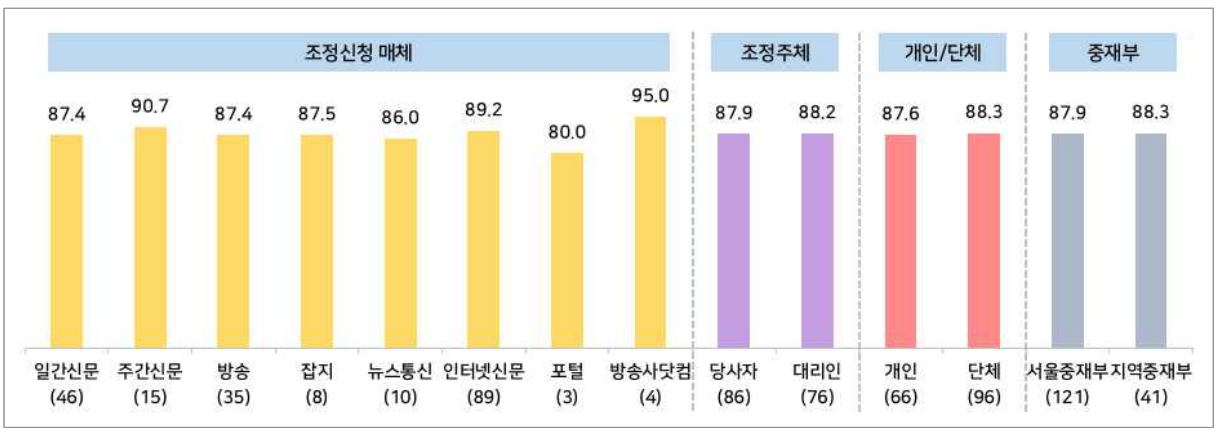
▌그림 44 '심리 후 절차 안내' 응답률(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 조정신청 매체별로는 방송사닷컴, 주간신문, 인터넷신문 순으로 높았으며, 대리인이 당사자보다 높게, 단체 신청자가 개인 신청자보다 높게, 지역중재부 이용 신청인이 서울중재부 이용 신청인보다 높게 나타남.

▌그림 45 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(신청인)



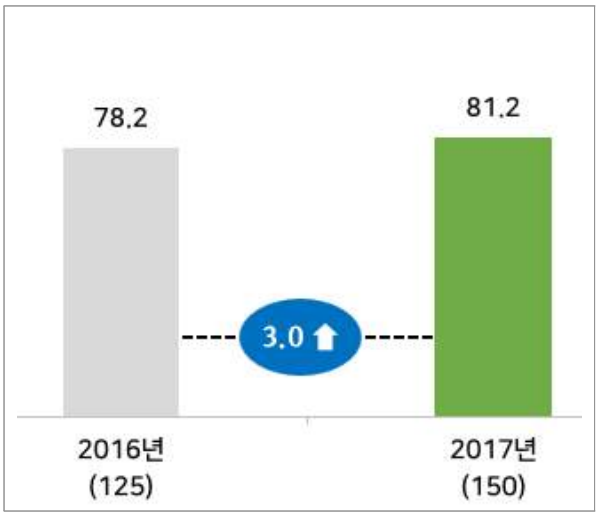
[단위: 점, Base: ( )]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 차원 만족도는 81.2점으로 2016년(78.2점) 대비 3.0점 상승함.

□ 응답자의 80.0%가 '만족한다'(매우 만족 29.3% + 만족 50.7%)고 응답하여, 2016년 71.2%에 비해 8.8%p 상승함.

▌그림 46 '심리 후 절차 안내' 만족도(피신청인)



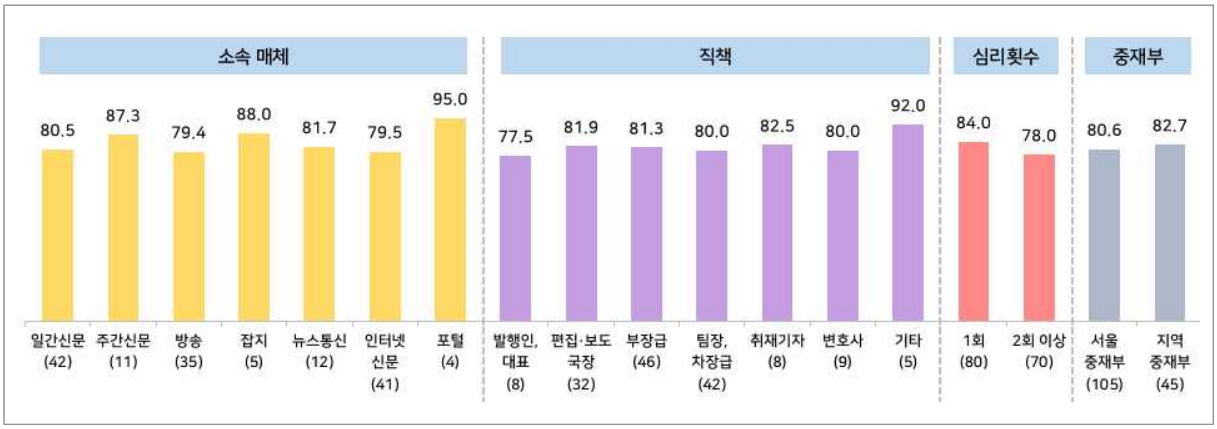
[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 47 '심리 후 절차 안내' 응답률(피신청인)

[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 소속 매체별로는 포털, 잡지, 주간신문 순으로 높았으며, 직책별로는 취재기자에서 가장 높게, 심리 1회 참석자가 심리 2회 이상 참석자보다 높게, 지역중재부 이용 피신청인이 서울중재부 이용 피신청인보다 높게 나타남.

▌그림 48 '심리 후 절차 안내' 응답자 특성별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

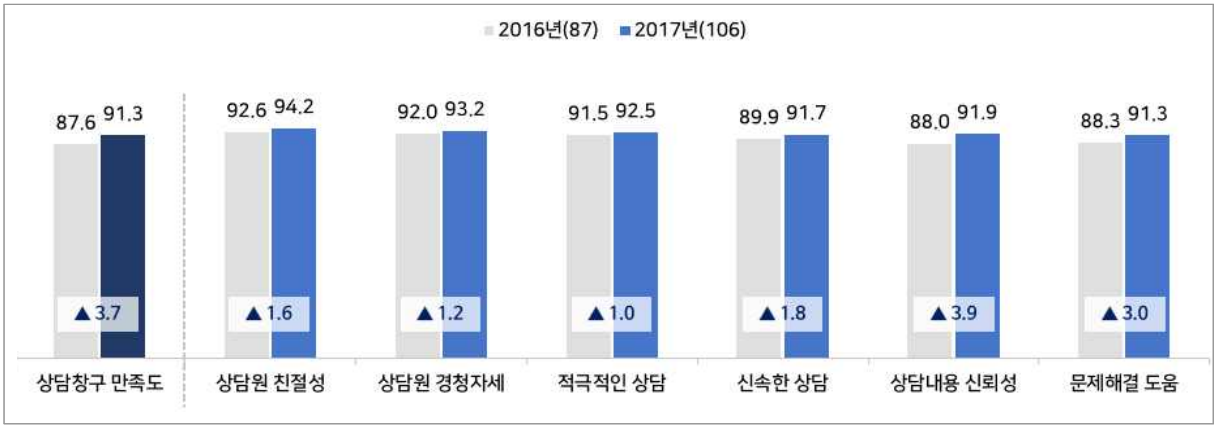
5. 항목별 만족도

1) [신청인] '상담창구' 항목별 만족도

□ 신청인의 '상담창구' 세부 항목별 만족도는 '상담원 친절성'(94.2점) > '상담원 경청자세'(93.2점) > '적극적인 상담'(92.5점) > '상담내용 신뢰성'(91.9점) > '신속한 상담'(91.7점) > '문제해결 도움'(91.3점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목의 만족도가 2016년 대비 상승하였으며, '상담내용 신뢰성' 항목의 상승폭이 3.9점으로 가장 크게 나타남.

그림 49 '상담창구' 항목별 만족도



[단위: 점, Base: ( )]

표 7 '상담창구' 항목별 응답률

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
상담원 친절성	0.0	0.0	0.0	29.2	70.8	0.0	0.0	100.0
상담원 경청자세	0.0	0.0	1.9	30.2	67.9	0.0	1.9	98.1
적극적인 상담	0.0	0.0	5.7	26.4	67.9	0.0	5.7	94.3
신속한 상담	0.0	0.0	3.8	34.0	62.3	0.0	3.8	96.3
상담내용 신뢰성	0.0	0.0	5.7	29.2	65.1	0.0	5.7	94.3
문제해결 도움	0.0	0.0	3.8	35.8	60.4	0.0	3.8	96.2

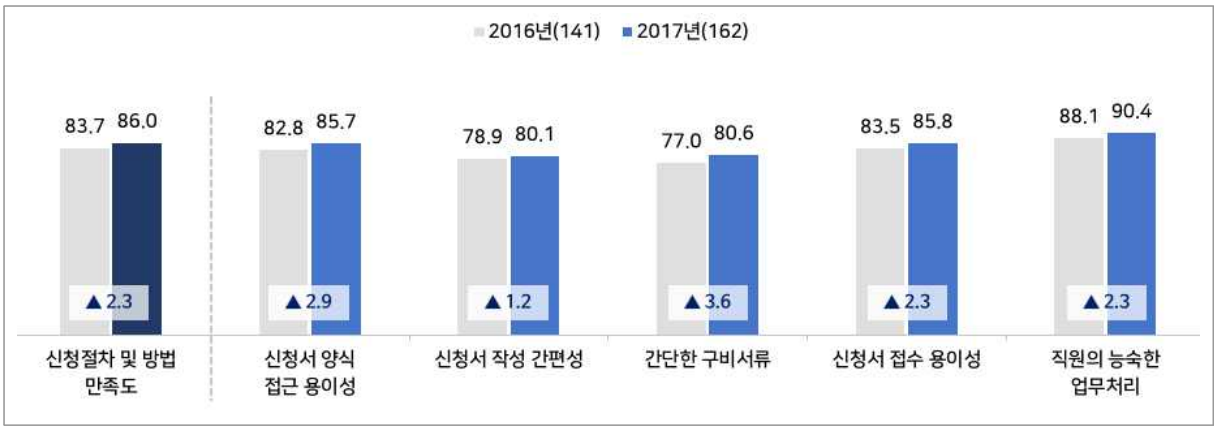
[단위: %]

2) [신청인] '신청절차 및 방법' 항목별 만족도

□ 신청인의 '신청절차 및 방법' 세부 항목별 만족도는 '직원의 능숙한 업무처리'(90.4점) > '신청서 접수 용이성'(85.8점) > '신청서 양식 접근 용이성'(85.7점) > '간단한 구비서류'(80.6점) > '신청서 작성 간편성'(80.1점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '간단한 구비서류' 항목의 상승폭이 3.6점으로 가장 크게 나타남.

▌그림 50 '신청절차 및 방법' 항목별 만족도



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 8 '신청절차 및 방법' 항목별 응답률

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
신청서 양식 접근 용이성	0.6	1.2	13.6	38.3	46.3	1.8	13.6	84.6
신청서 작성 간편성	1.2	4.9	19.1	41.4	33.3	6.1	19.1	74.7
간단한 구비서류	0.0	4.3	19.8	44.4	31.5	4.3	19.8	75.9
신청서 접수 용이성	0.6	0.6	10.5	45.7	42.6	1.2	10.5	88.3
직원의 능숙한 업무처리	0.0	0.0	5.6	37.0	57.4	0.0	5.6	94.4

[단위: %]

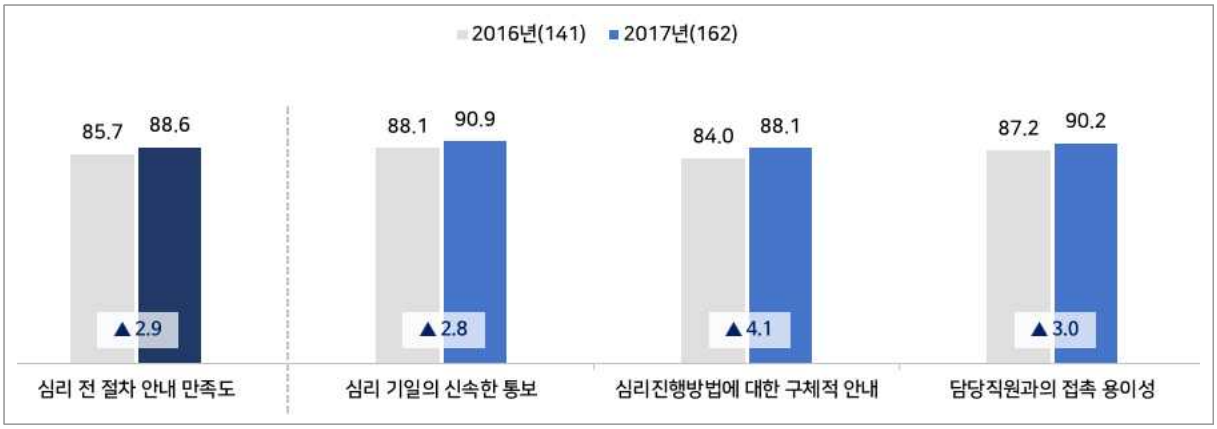
3) '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '심리 전 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '심리 기일의 신속한 통보'(90.9점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(90.2점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(88.1점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '심리진행방법에 대한 구체적 안내' 항목의 상승폭이 4.1점으로 가장 크게 나타남.

▌그림 51 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 9 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리 기일의 신속한 통보	0.6	0.0	6.2	30.9	62.3	0.6	6.2	93.2
심리진행방법에 대한 구체적 안내	0.6	1.2	8.0	37.0	53.1	1.8	8.0	90.1
담당직원과의 접촉 용이성	0.6	1.2	6.8	29.0	62.3	1.8	6.8	91.3

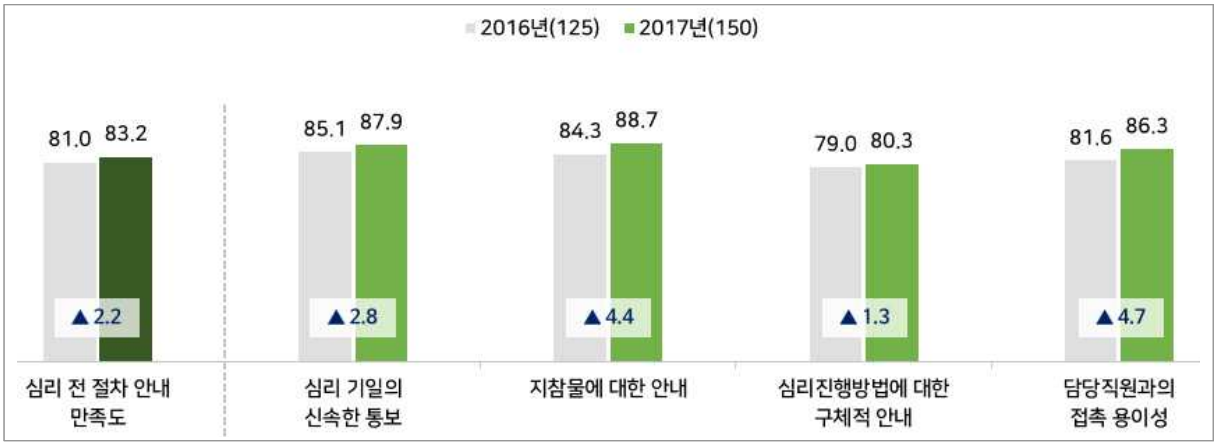
[단위: %]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '심리 전 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '지참물에 대한 안내'(88.7점) > '심리 기일의 신속한 통보'(87.9점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(86.3점) > '심리진행방법에 대한 구체적 안내'(80.3점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '담당직원과의 접촉 용이성' 항목의 상승폭이 4.7점으로 가장 크게 나타남.

▌그림 52 '심리 전 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 10 '심리 전 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리 기일의 신속한 통보	0.0	0.7	9.3	40.0	50.0	0.7	9.3	90.0
지참물에 대한 안내	0.7	2.0	4.0	40.0	53.3	2.7	4.0	93.3
심리진행방법에 대한 구체적 안내	1.3	4.7	22.0	35.3	36.7	6.0	22.0	72.0
담당직원과의 접촉 용이성	2.0	0.0	11.3	38.0	48.7	2.0	11.3	86.7

[단위: %]

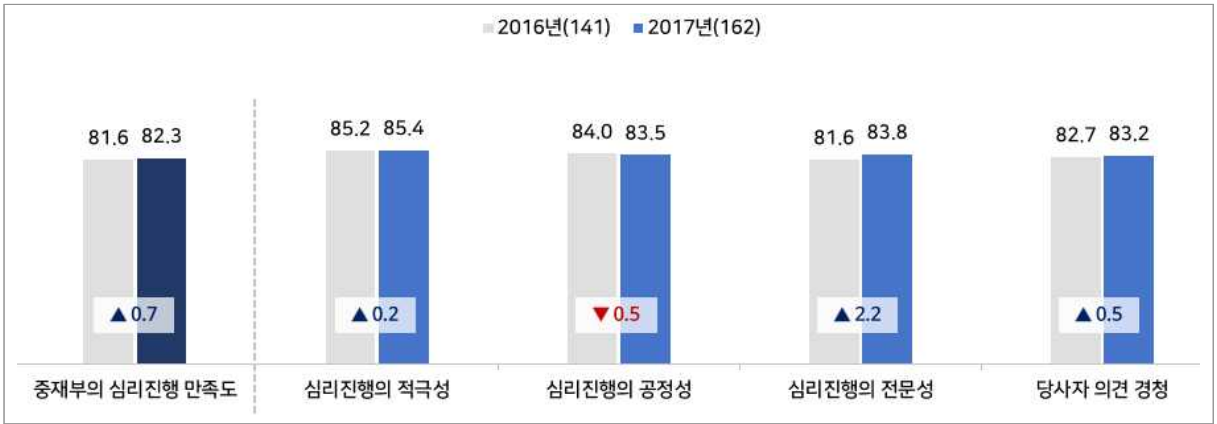
4) '중재부의 심리진행' 항목별 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '중재부의 심리진행' 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'(85.4점) > '심리진행의 전문성'(83.8점) > '심리진행의 공정성'(83.5점) > '당사자 의견 경청'(83.2점) 순으로 나타남.

□ '심리진행 공정성' 항목을 제외한 대부분의 항목에서 전년 대비 상승함.

▌그림 53 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 11 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	1.2	4.9	10.5	32.1	51.2	6.1	10.5	83.3
심리진행의 공정성	1.9	3.7	15.4	33.3	45.7	5.6	15.4	79.0
심리진행의 전문성	1.9	5.6	11.7	33.3	47.5	7.5	11.7	80.8
당사자 의견 경청	3.1	4.9	13.0	30.9	48.1	8.0	13.0	79.0

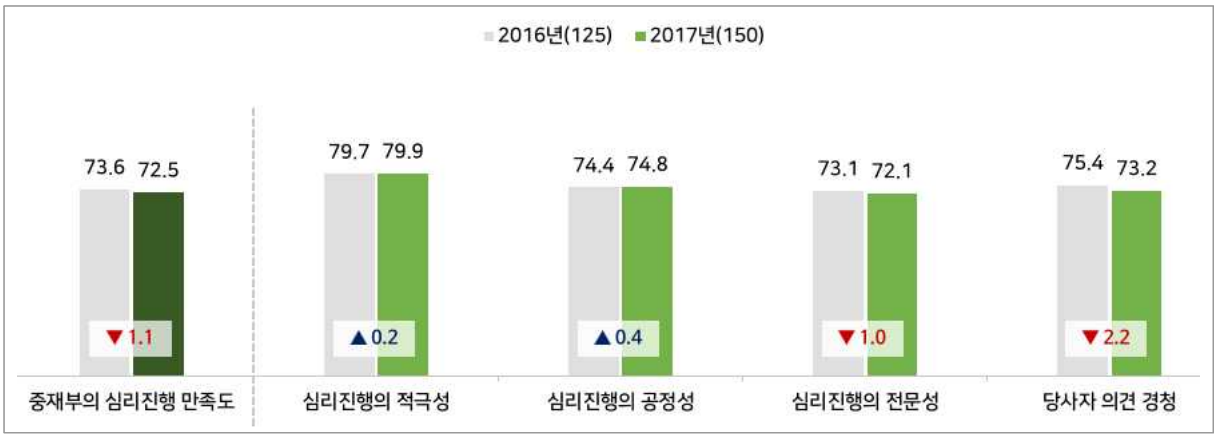
[단위: %]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '중재부의 심리진행' 세부 항목별 만족도는 '심리진행의 적극성'(79.9점) > '심리진행의 공정성'(74.8점) > '당사자 의견 경청'(73.2점) > '심리진행의 전문성'(72.1점) 순으로 나타남.

□ '심리진행의 적극성', '심리진행의 공정성' 항목은 전년 대비 각각 0.2점, 0.4점 상승한 반면, '심리 진행의 전문성', '당사자 의견 경청' 항목은 전년 대비 각각 1.0점, 2.2점 하락함.

▌그림 54 '중재부의 심리진행' 항목별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 12 '중재부의 심리진행' 항목별 응답률(피신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리진행의 적극성	2.0	4.7	14.7	49.3	29.3	6.7	14.7	78.6
심리진행의 공정성	4.7	9.3	22.0	35.3	28.7	14.0	22.0	64.0
심리진행의 전문성	4.7	10.0	30.7	29.3	25.3	14.7	30.7	54.6
당사자 의견 경청	4.0	11.3	24.7	34.7	25.3	15.3	24.7	60.0

[단위: %]

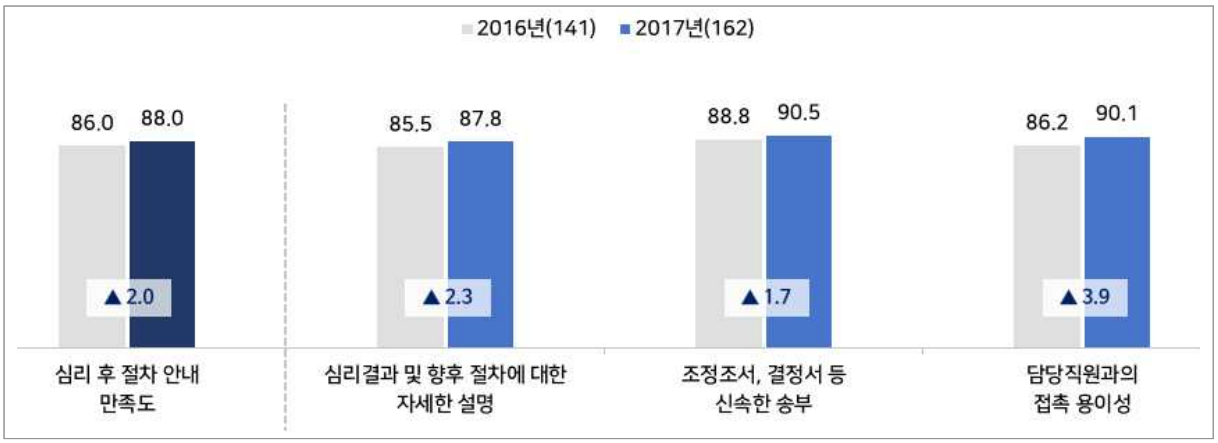
5) '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 '심리 후 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(90.5점) > '담당직원과의 접촉 용이성'(90.1점) > '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(87.8점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '담당직원과의 접촉 용이성' 항목의 상승폭이 3.9점으로 가장 크게 나타남.

▌그림 55 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 13 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	1.2	0.6	8.6	37.0	52.5	1.8	8.6	89.5
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	0.0	0.6	4.9	35.8	58.6	0.6	4.9	94.4
담당직원과의 접촉 용이성	0.0	0.6	6.8	34.0	58.6	0.6	6.8	92.6

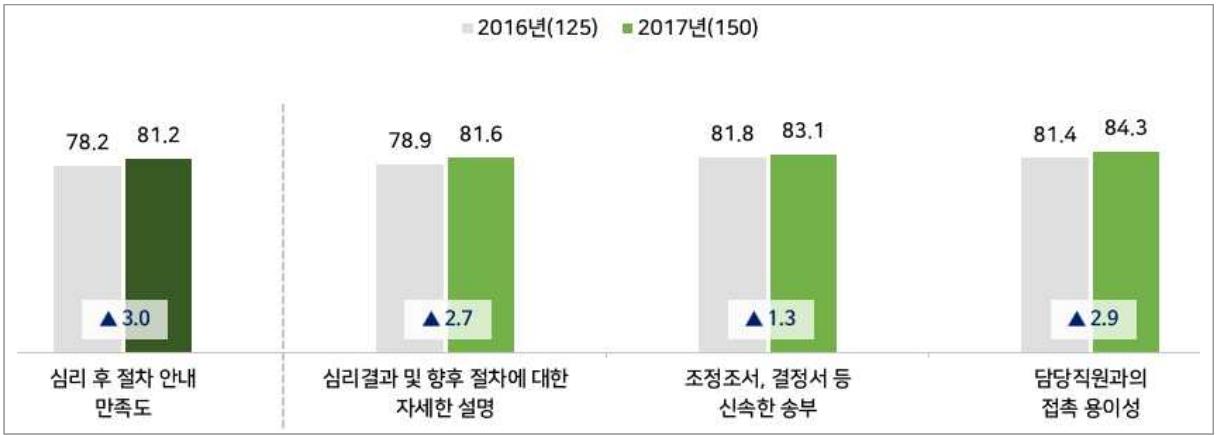
[단위: %]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 '심리 후 절차 안내' 세부 항목별 만족도는 '담당직원과의 접촉 용이성'(84.3점) > '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(83.1점) > '심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명'(81.6점) 순으로 나타남.

□ 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '담당직원과의 접촉 용이성' 항목의 상승폭이 2.9점으로 가장 크게 나타남.

그림 56 '심리 후 절차 안내' 항목별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

표 14 '심리 후 절차 안내' 항목별 응답률(피신청인)

구분	응답률					종합		
	매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족	불만족	보통	만족
심리결과 및 향후 절차에 대한 자세한 설명	0.0	3.3	17.3	47.3	32.0	3.3	17.3	79.3
조정조서, 결정서 등 신속한 송부	0.0	1.3	16.0	48.7	34.0	1.3	16.0	82.7
담당직원과의 접촉 용이성	0.7	0.7	11.3	51.3	36.0	1.4	11.3	87.3

[단위: %]

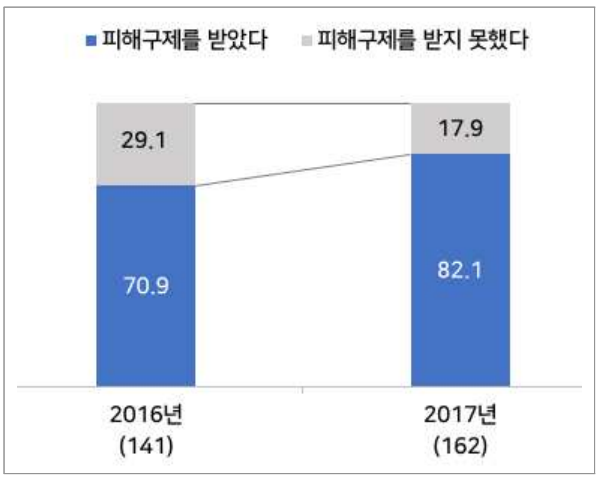
Ⅱ. 피해구제 방법별 만족도

1. 피해구제 여부

□ 조사에 응한 신청인 가운데 피해구제를 받은 신청인은 응답자의 82.1%였으며, 피해구제를 받지 못한 응답자는 17.9%로 나타남.

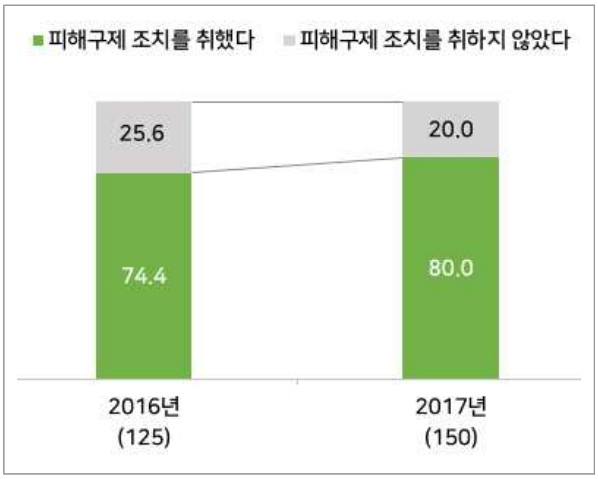
□ 피해구제 조치를 취한 피신청인 응답자는 80.0%였으며, 피해구제 조치를 취하지 않은 응답자는 20.0%로 나타남.

▌그림 57 피해구제 여부(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

▌그림 58 피해구제 여부(피신청인)



[단위: %, Base: ( )]

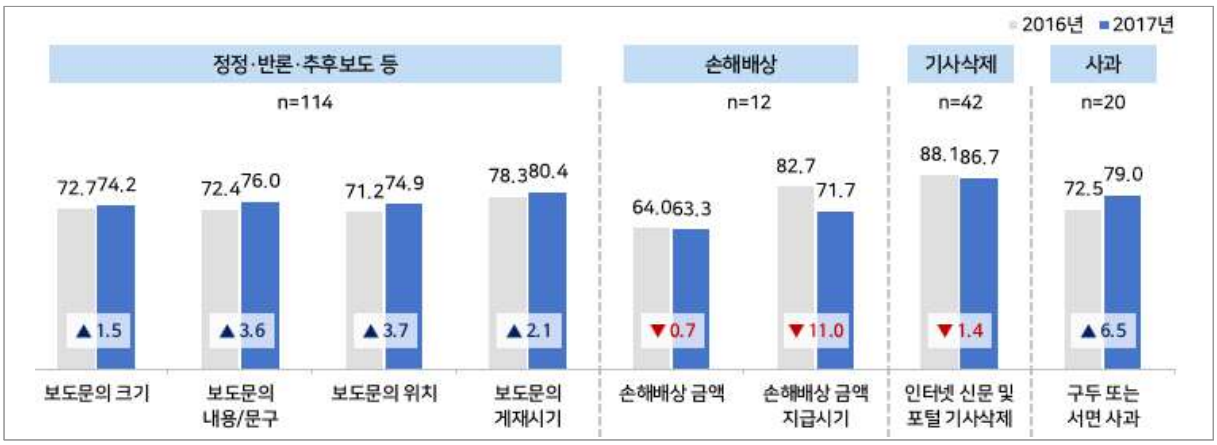
2. 피해구제 방법별 만족도

(1) 신청인

□ 신청인의 경우, 정정·반론·추후보도에 대해서 2016년에 이어 '보도문의 게재시기'에 대한 만족도가 가장 높았음. 모든 항목에서 전년 대비 상승하였으며, '보도문의 내용/문구' 항목의 상승폭이 3.6점으로 가장 크게 나타남.

□ '손해배상 금액 지급시기'에 대한 만족도가 전년 대비 11.0점의 큰 폭으로 하락한 것으로 나타났으며, 기사삭제에 대한 만족도 역시 전년 대비 다소 하락한 것으로 나타남. 구두 또는 서면사과에 대한 만족도는 전년 대비 6.5점의 큰 폭으로 상승함.

그림 59 피해구제 방법별 만족도(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

표 15 피해구제 방법별 만족도 응답률(신청인)

구분		종합		
		불만족	보통	만족
정정·반론·추후보도 (n=114)	보도문의 크기	10.5	30.7	58.8
	보도문의 내용·문구	7.0	30.7	62.3
	보도문의 위치	9.6	29.8	60.5
	보도문의 게재시기	4.4	22.8	72.8
손해배상(n=12)	손해배상 금액	25.0	33.3	41.7
	손해배상 금액 지급시기	8.3	50.0	41.7
기사삭제(n=42)	인터넷 신문 및 포털 기사삭제	2.4	11.9	85.7
사과(n=20)	구두 또는 서면사과	10.0	15.0	75.0

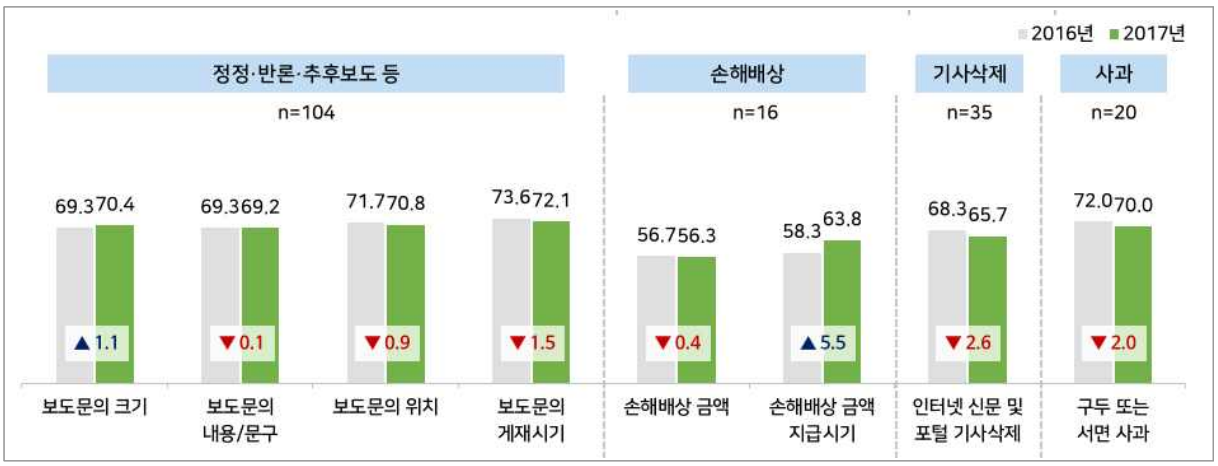
[단위: %]

(2) 피신청인

□ 피신청인의 경우, 정정 · 반론 · 추후보도에 대해서 2016년에 이어 '보도문의 게재시기'에 대한 만족도가 가장 높았음. '보도문의 크기'를 제외한 모든 항목에서 전년 대비 만족도가 하락함.

□ '손해배상 금액 지급시기'에 대한 만족도는 신청인과는 반대로 전년 대비 5.5점의 큰 폭으로 상승한 반면, 기사삭제 및 구두 또는 서면사과에 대한 만족도는 전년 대비 하락한 것으로 나타남.

▌그림 60 피해구제 방법별 만족도(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌표 16 피해구제 방법별 만족도 응답률(피신청인)

구분		종합		
		불만족	보통	만족
정정 · 반론 · 추후보도 (n=104)	보도문의 크기	6.7	47.1	46.2
	보도문의 내용 · 문구	10.6	43.3	46.2
	보도문의 위치	6.7	44.2	49.0
	보도문의 게재시기	2.9	46.2	51.0
손해배상(n=16)	손해배상 금액	37.5	43.8	18.8
	손해배상 금액 지급시기	12.5	56.3	31.3
기사삭제(n=35)	인터넷 신문 및 포털 기사삭제	8.6	60.0	31.4
사과(n=20)	구두 또는 서면사과	0.0	60.0	40.0

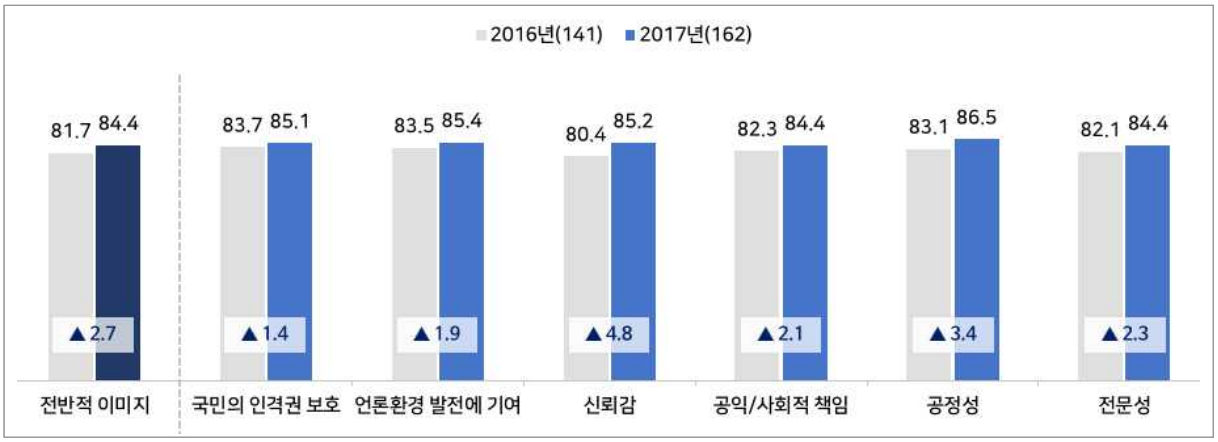
[단위: %]

Ⅲ. 언론중재위원회 이미지

□ 언론중재위원회 전반적 이미지 조사 결과 신청인의 이미지 평가 점수는 84.4점으로 2016년 대비 2.7점 상승한 수준으로 나타남.

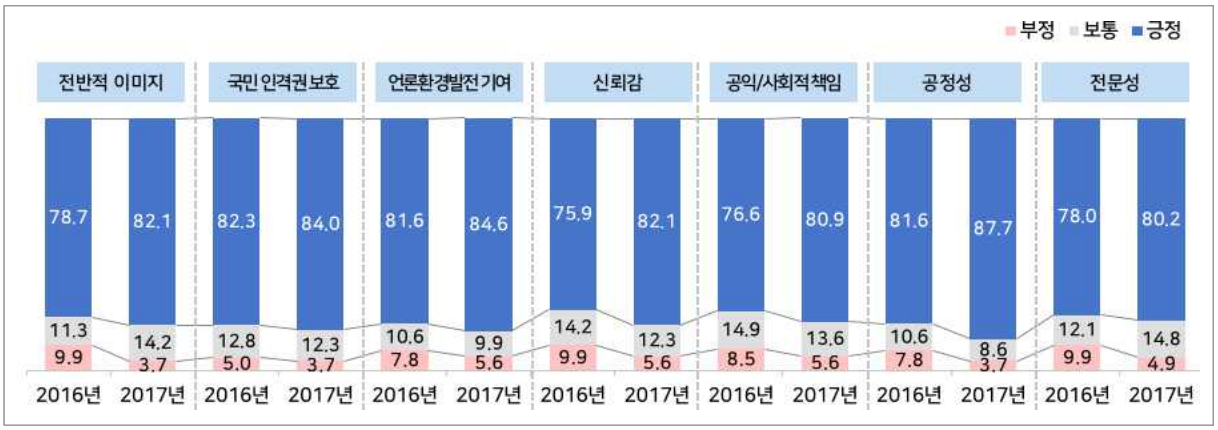
□ 2016년 대비 모든 항목의 평가가 상승한 가운데 '신뢰감'의 상승폭이 4.8점으로 가장 컸음.

▌그림 61 언론중재위원회 이미지(신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 62 언론중재위원회 이미지 응답률(신청인)

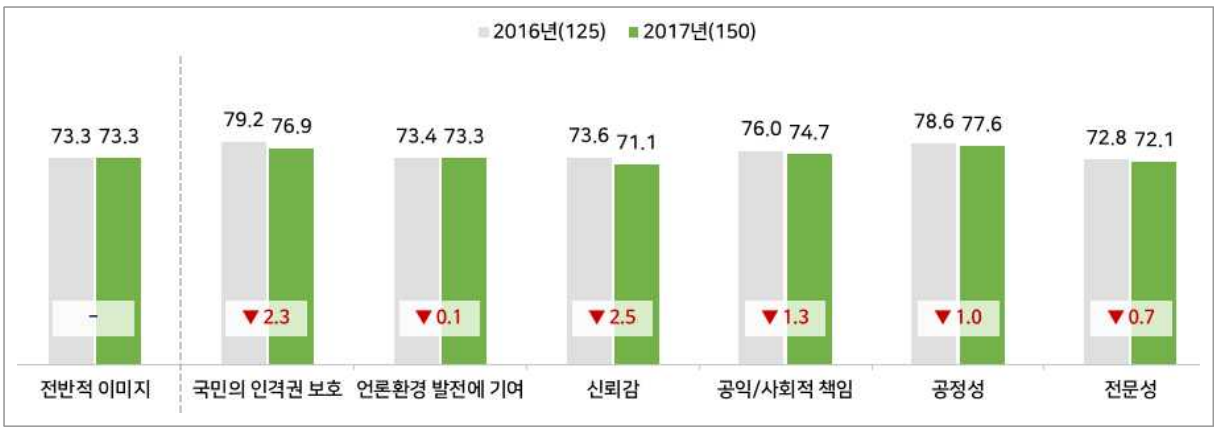


[단위: %, Base: ( )]

□ 언론중재위원회에 대한 피신청인의 전반적인 이미지 평가점수는 73.3점으로 전년과 동일한 수준으로 나타남.

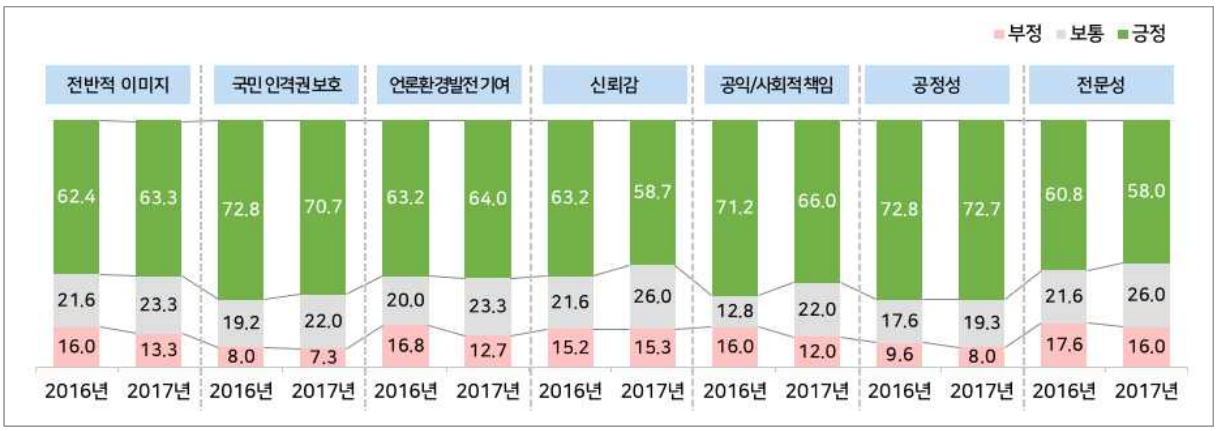
□ 2016년 대비 모든 항목의 만족도가 하락한 가운데, 특히 '신뢰감'과 '국민의 인격권 보호' 항목이 다른 항목에 비해 상대적으로 크게 하락하였음.

그림 63 언론중재위원회 이미지(피신청인)



[단위: 점, Base: ( )]

그림 64 언론중재위원회 이미지 응답률(피신청인)

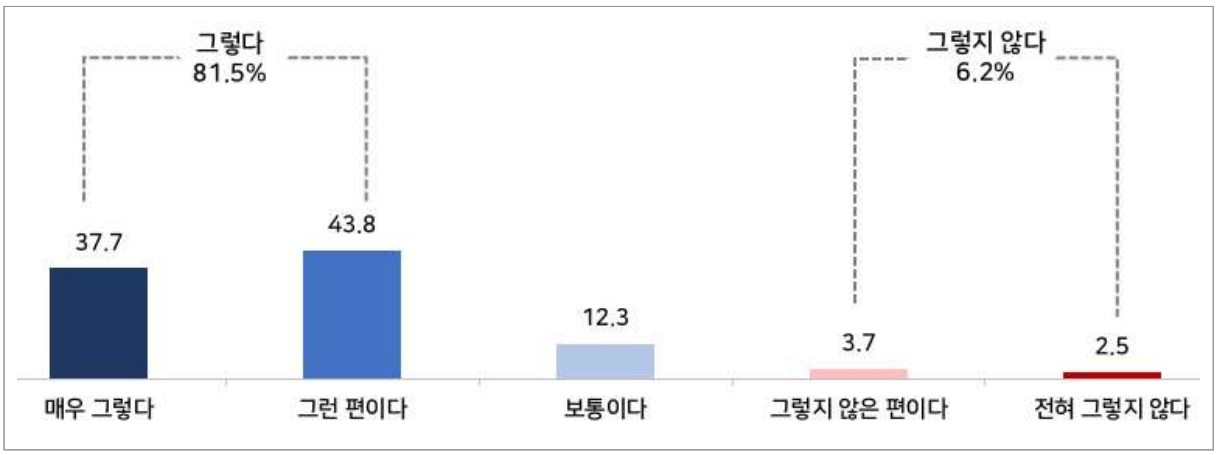


[단위: %, Base: ( )]

Ⅳ. 상대적 공정성

□ 신청인의 대다수(81.5%)는 언론중재위원회의 조정(중재)과정이 '공정했다'(매우 그렇다 37.7% + 그런 편이다 43.8%)고 응답하여, 전년(75.9%) 대비 5.6%p 증가하였음.

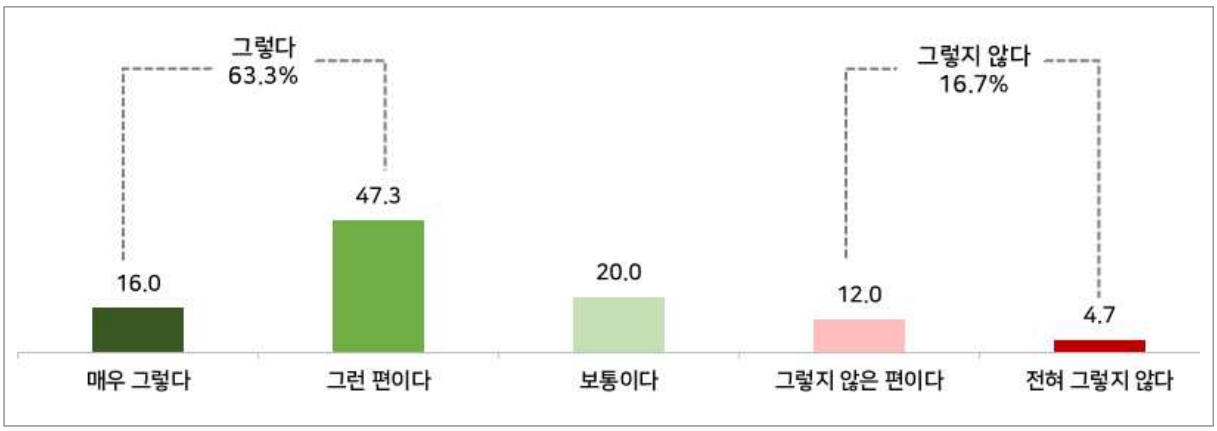
그림 65 상대적 공정성(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 피신청인의 경우, 언론중재위원회의 조정(중재)과정에 대해 과반수(63.3%)가 '공정했다'(매우 그렇다 16.0% + 그런 편이다 47.3%)고 응답하여 전년(64.8%)과 유사하였고, '공정하지 않았다'(전혀 그렇지 않았다 4.7% + 그렇지 않은 편이다 12.0%)는 응답은 16.7%로 나타남.

그림 66 상대적 공정성(피신청인)

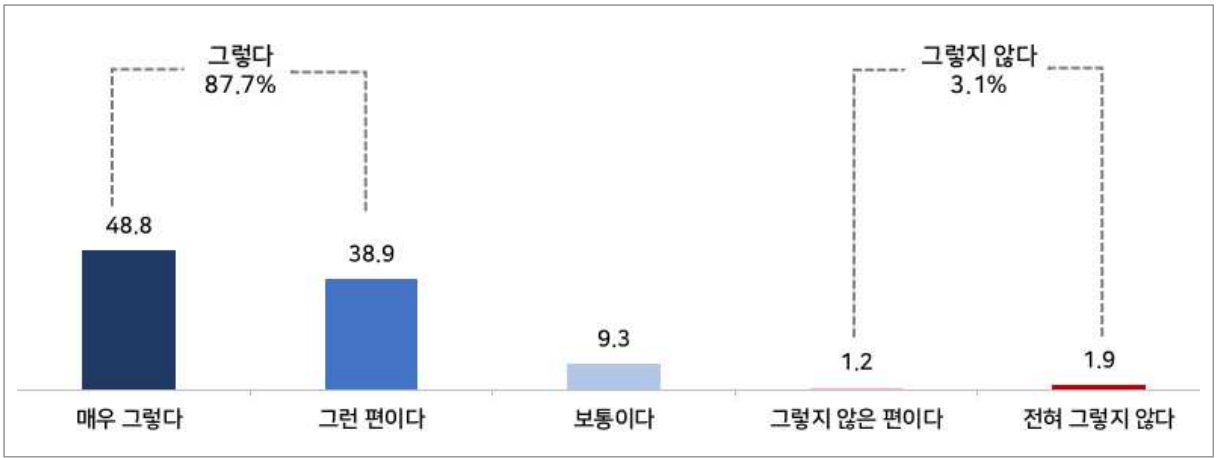


[단위: %, Base: ( )]

V. [신청인] 언론중재위원회 재이용 의향

□ 신청인의 대다수(87.7%)가 언론중재위원회 재이용 의향이 '있다'(매우 그렇다 48.8% + 그런 편이다 38.9%)고 응답한 반면, 3.1%는 '없다'(전혀 그렇지 않다 1.9% + 그렇지 않은 편이다 1.2%)고 응답함. 2016년(80.8.%) 대비 위원회가 제공하는 서비스를 재이용할 의향이 있는 신청인은 6.9%p 증가한 것으로 나타남.

그림 67 언론중재위원회 재이용 의향(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

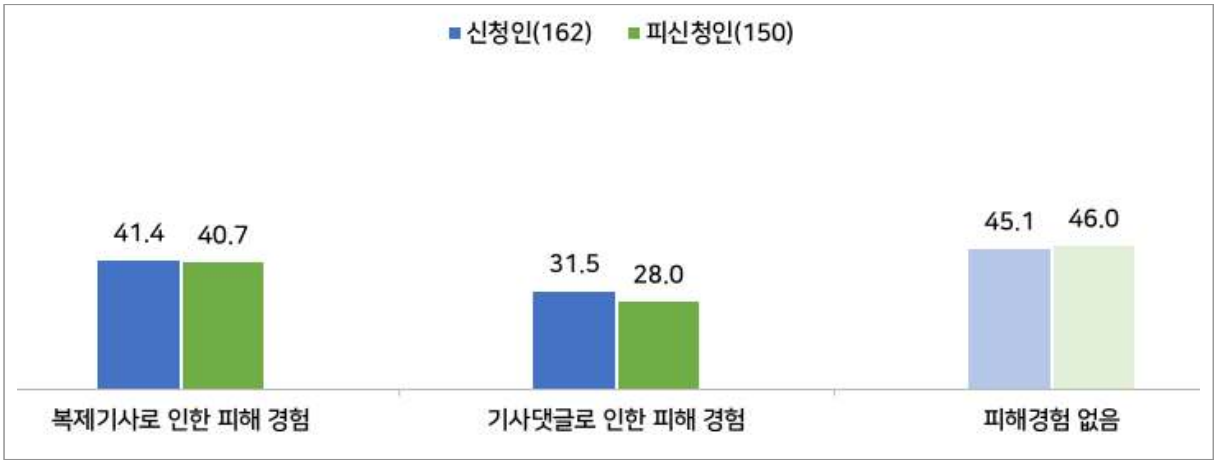
VI. 인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

1. 복제기사 및 기사댓글로 인한 피해 경험(복수응답)

□ 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우) 및 기사댓글로 인한 피해 경험에 대해 신청인의 41.4%, 피신청인의 40.7%가 '복제기사로 인한 피해경험이 있다'고 응답함.

□ 또한, '기사댓글로 인한 피해경험'에 대해서는 신청인의 31.5%, 피신청인의 28.0%가 피해경험이 있다고 응답함.

▌그림 68 복제기사 및 기사댓글로 인한 피해 경험

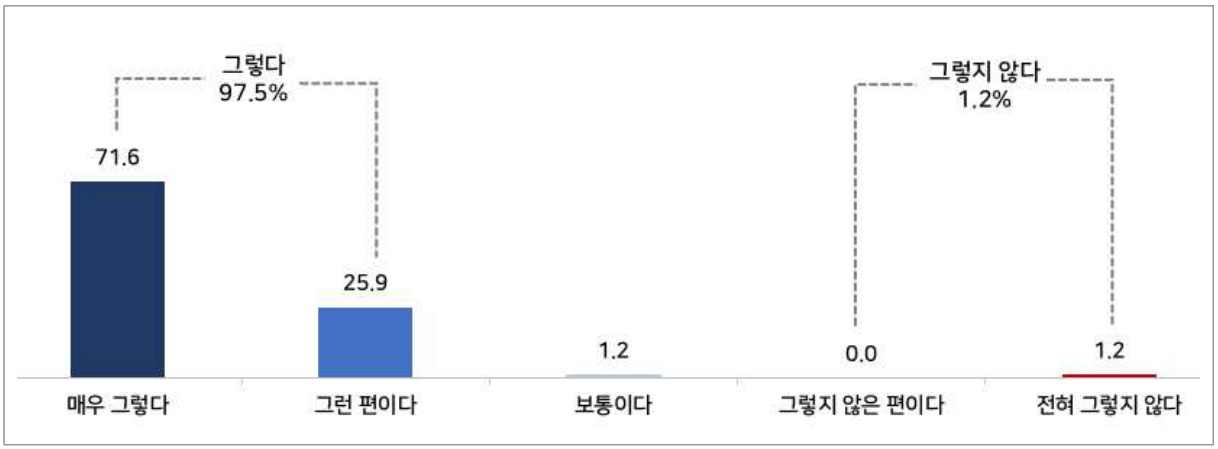


[복수응답, 단위: %, Base: ( )]

2. 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성

□ 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷기사에 대한 수정, 보완, 열람차단을 요구할 수 있는 권리의 필요성에 대해 신청인의 대부분(97.5%)이 '필요하다' (매우 그렇다 71.6% + 그런 편이다 25.9%)고 응답함.

▌그림 69 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 이에 비해 피신청인의 경우에는 과반수(62.0%)가 '필요하다'(매우 그렇다 22.7% + 그런 편이다 39.3%)고 응답하여, 신청인과 피신청인 간에 인식 차이가 매우 큰 것으로 나타났으나, 신청인, 피신청인 모두 새로운 권리 필요성에 동의하는 비율이 절반 이상으로 나타남.

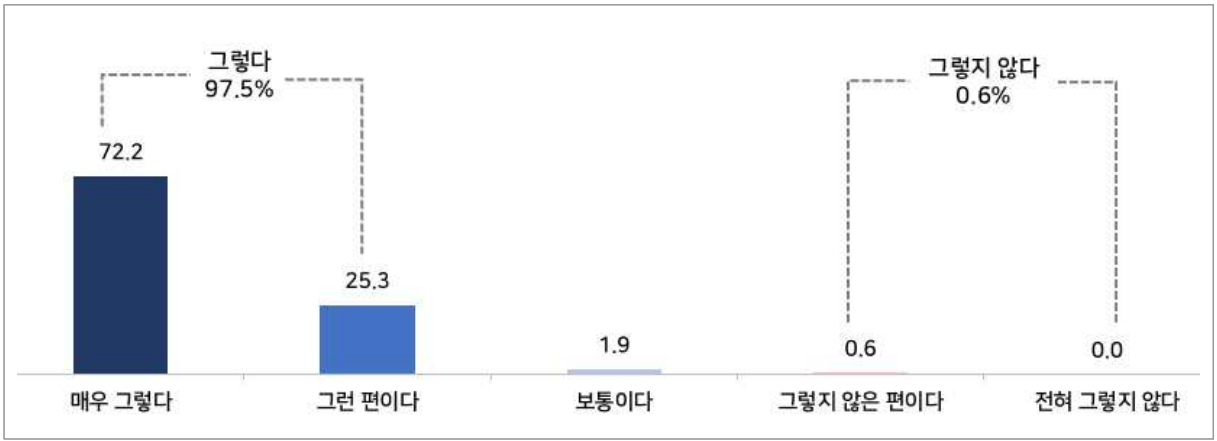
▌그림 70 인터넷기사 수정, 보완, 열람차단 요구 권리 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: ( )]

3. 기사댓글 구제 필요성

□ 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 구제받을 수 있도록 해야 한다는 의견에 대해 신청인의 대부분(97.5%)이 '필요하다'(매우 그렇다 72.2% + 그런 편이다 25.3%)고 응답함.

▌그림 71 기사댓글 구제 필요성(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

□ 이에 비해 피신청인의 경우 과반수(64.0%)가 '필요하다'(매우 그렇다 22.7% + 그런 편이다 41.3%)고 응답하여, 신청인과 피신청인 간에 인식 차이가 있으나, 신청인, 피신청인 모두 절반 이상이 기사댓글로 인한 피해 구제를 언론중재위원회에서 맡아야 한다고 응답함.

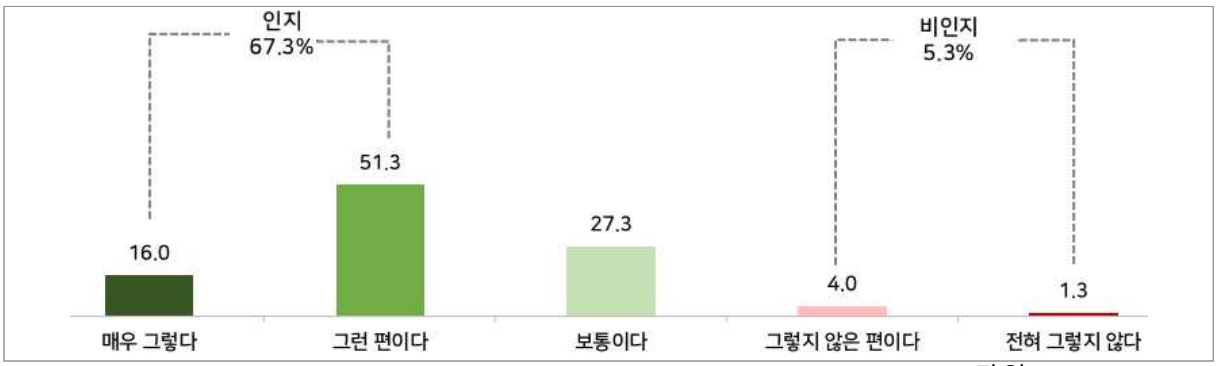
▌그림 72 기사댓글 구제 필요성(피신청인)

[단위: %, Base: ( )]

Ⅷ. [피신청인] 시정권고 제도에 대한 인식

□ 피신청인의 과반수(67.3%)가 언론중재위원회를 '알고 있다'(매우 그렇다 16.0% + 그런 편이다 51.3%)고 응답하여 2016년(67.2%)과 유사한 수준으로 나타남.

▌그림 73 시정권고 제도 인지도(피신청인)

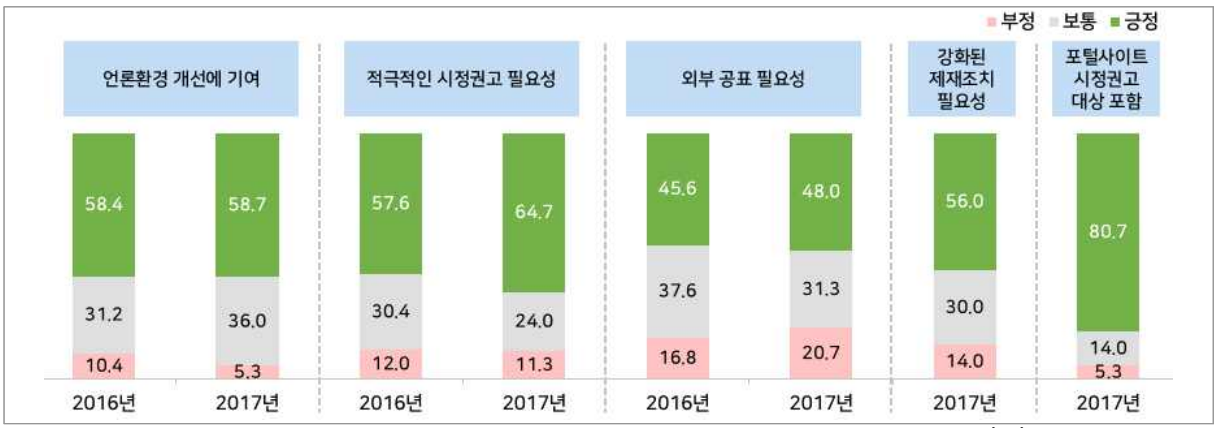


[단위: %, Base: ( )]

□ 2016년 대비 모든 항목에서 전년 대비 긍정응답 비율이 증가한 것으로 나타났고, 특히 '시정권고를 적극적으로 해야한다'에서 7.1%p 증가한 것으로 나타남.

□ 올해 새롭게 추가된 '시정권고를 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다' 항목의 긍정응답 비율은 과반수(56.0%)를 넘어서는 것으로 나타남. 또한, '포털사이트(네이버, 카카오 등)를 시정권고 심의대상에 포함시켜야 한다'는 항목에 대하여는 피신청인의 대다수인 80.7%가 동의하는 것으로 나타남.

▌그림 74 시정권고 제도에 대한 의견(피신청인)

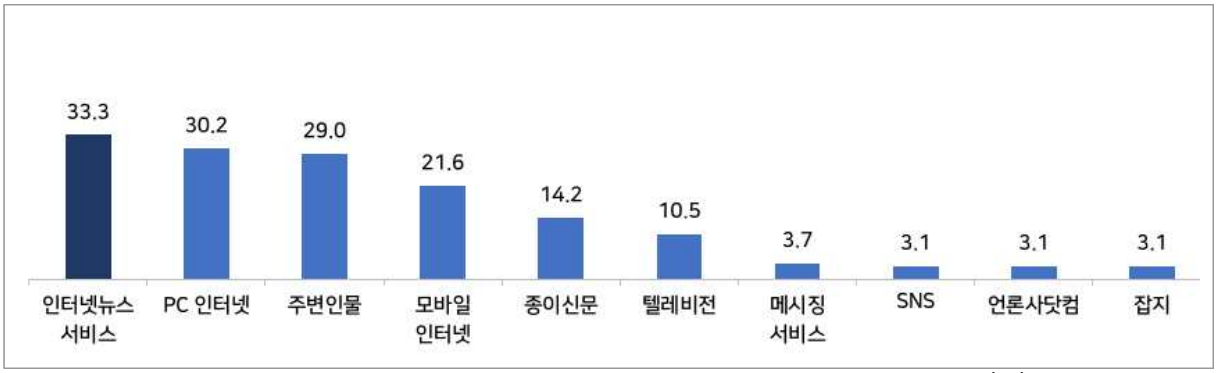


[단위: %, Base: ( )]

Ⅷ. [신청인] 조정신청 보도 인지 경로

□ 신청인은 조정신청한 보도를 알게 된 경로(복수응답)로 '인터넷뉴스 서비스(네이버, 다음 등 포털사이트)'가 33.3%로 가장 높았으며, 다음으로 'PC 인터넷'(30.2%), '주변인물'(29.0%), '모바일 인터넷'(21.6%) 등의 순으로 나타남.

그림 75 조정신청 보도 인지 경로(신청인)



[단위: %, Base: ( )]

제4장

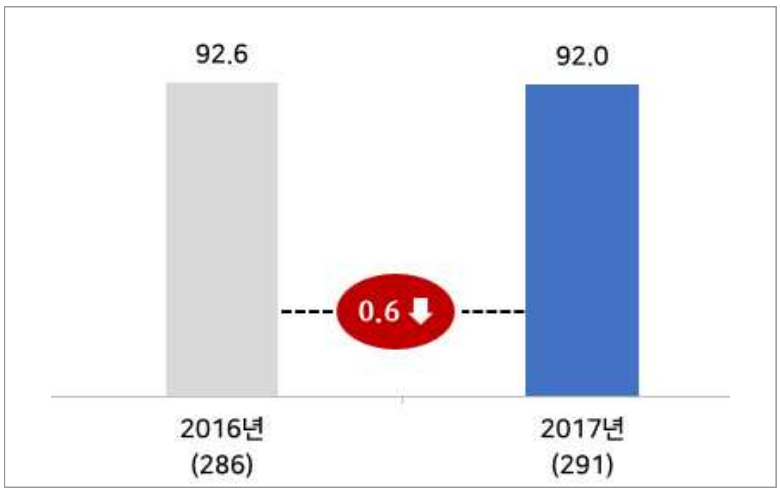
상담이용자 조사결과

Ⅰ. 종합만족도

1. 종합만족도

□ 상담이용자 종합만족도는 92.0점으로, 전년(92.6점) 대비 0.6점 하락한 것으로 나타남.

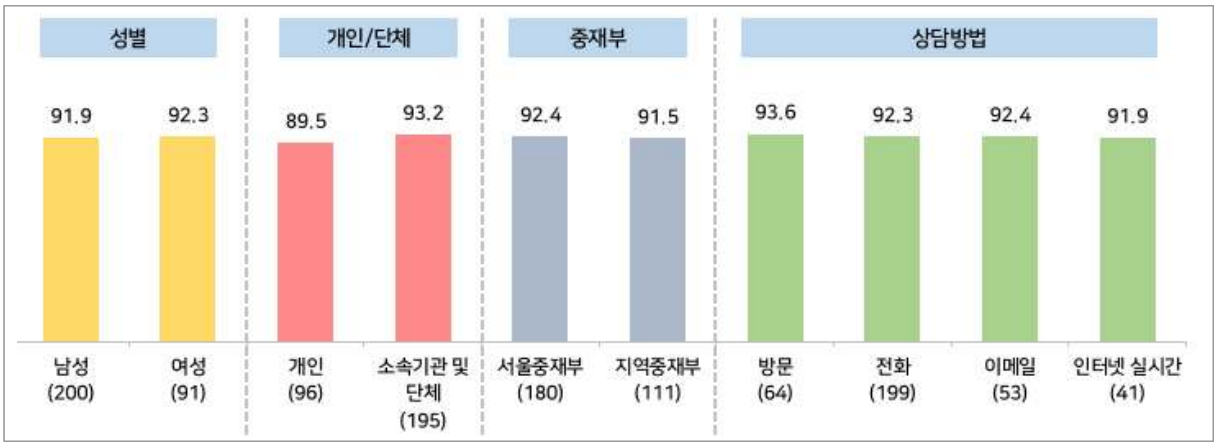
▌그림 76 상담이용자 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자에서 높게 나타남.

▌그림 77 상담이용자 응답자 특성별 종합만족도



[단위: 점, Base: ( )]

2. 항목별 중요도

□ 상담이용자 항목별 중요도를 살펴보면, '상담내용 신뢰성'(20.2%) > '문제해결 도움'(20.0%) > '적극적인 상담'(16.3%) > '상담원 경청자세'(15.3%) > '상담원 친절성'(15.2%) > '신속한 상담'(13.0%) 순으로 나타남.

□ 2016년의 경우 상담 만족도에 가장 큰 영향을 미치는 항목은 '문제해결에 도움(23.1%)'과 '상담내용 신뢰성(17.7%) 순이었으나, 2017년의 경우 '상담내용 신뢰성(20.2%)', '문제해결 도움'(20.2%) 순으로 나타남.

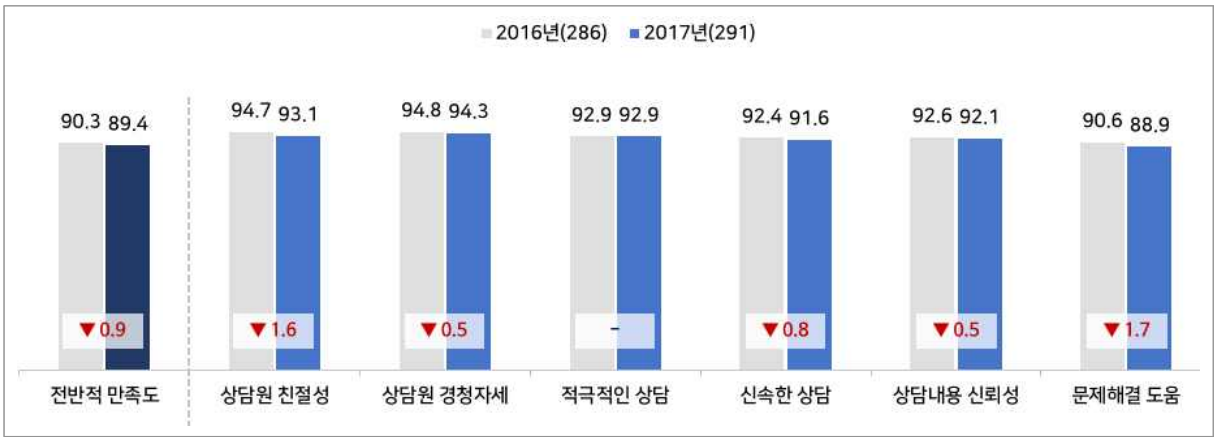
그림 78 상담이용자 항목별 중요도

[단위: %, Base: ( )]

3. 항목별 만족도

□ 상담이용자 항목별 만족도는 '적극적인 상담'을 제외한 모든 항목에서 2016년 대비 소폭 하락한 것으로 나타남. 특히, '문제해결 도움', '상담원 친절성'의 하락폭이 각각 1.7점, 1.6점으로 상대적으로 컸음.

그림 79 상담이용자 항목별 만족도



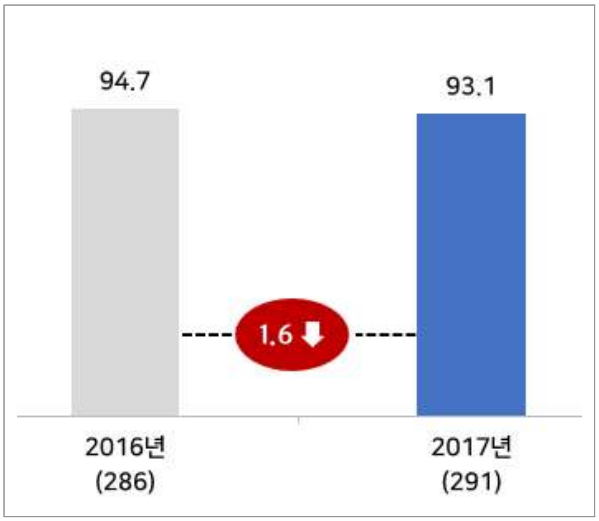
단위: 점, Base: ( )]

1) '상담원 친절성' 항목 만족도

□ '상담원 친절성' 항목 만족도는 93.1점으로 2016년(94.7점) 대비 1.6점 하락함.

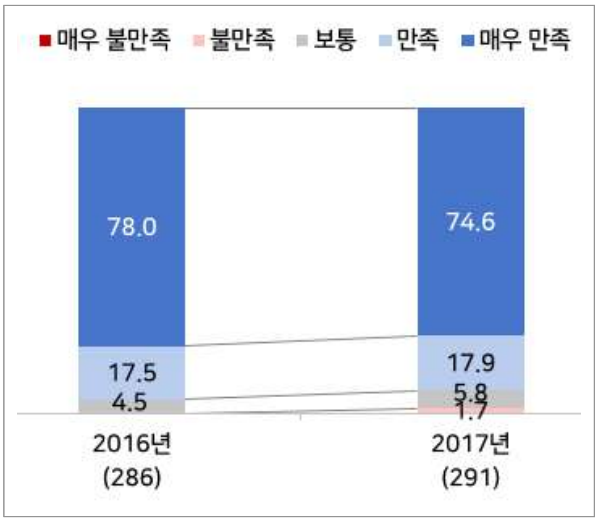
□ 응답자의 92.5%가 '만족한다'(매우 만족 74.6% + 만족 17.9%)고 응답하여, 2016년 95.5%에 비해 3.0%p 하락함.

▌그림 80 '상담원 친절성' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

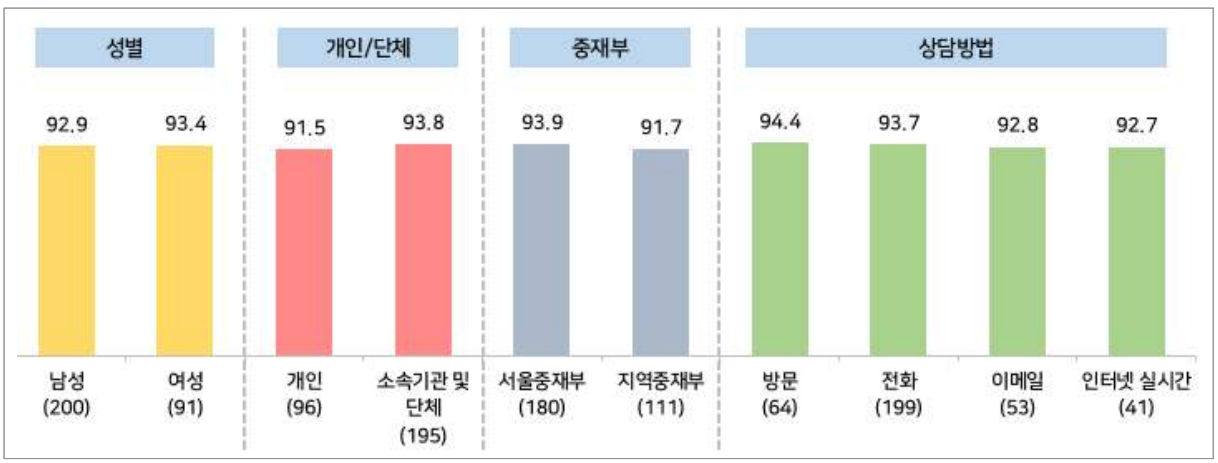
▌그림 81 '상담원 친절성' 응답률(상담이용자)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자가 가장 높게 나타남.

▌그림 82 '상담원 친절성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



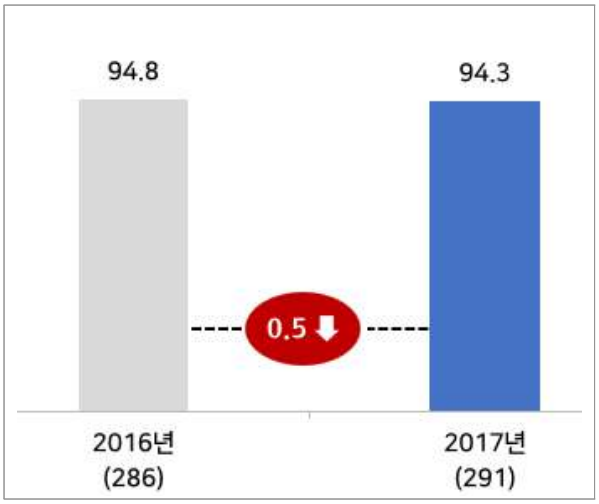
[단위: 점, Base: ( )]

2) '상담원 경청자세' 항목 만족도

□ '상담원 경청자세' 항목 만족도는 94.3점으로 2016년(94.8점) 대비 0.5점 하락함.

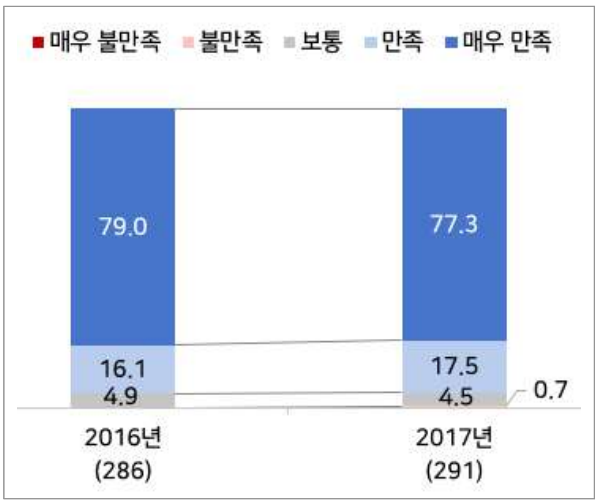
□ 응답자의 94.8%가 '만족한다'(매우 만족 77.3% + 만족 17.5%)고 응답하여, 2016년 95.1%에 비해 0.3%p 하락함.

▌그림 83 '상담원 경청자세' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 84 '상담원 경청자세' 응답률(상담이용자)

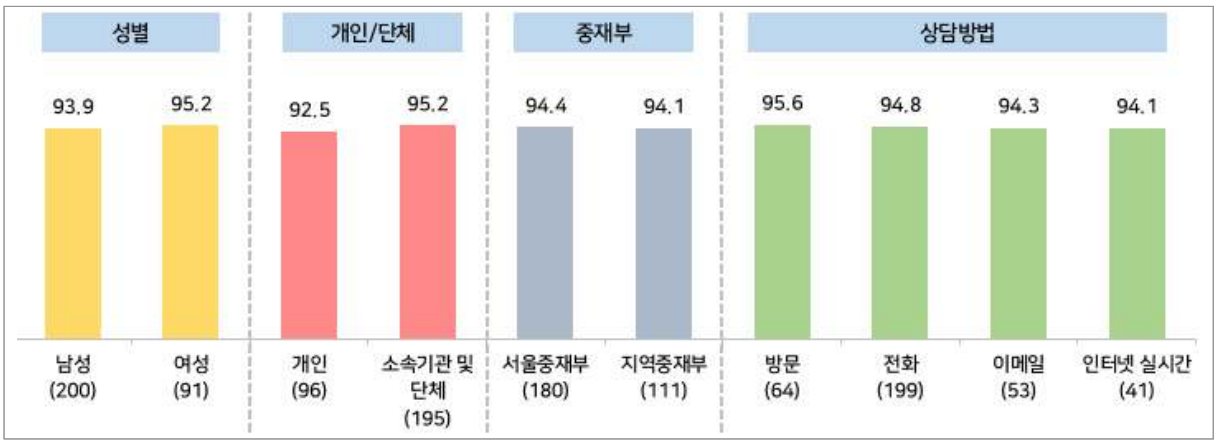


[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자가 가장 높게 나타남.

□ 중재부 간에는 큰 차이가 없는 것으로 나타남.

▌그림 85 '상담원 경청자세' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



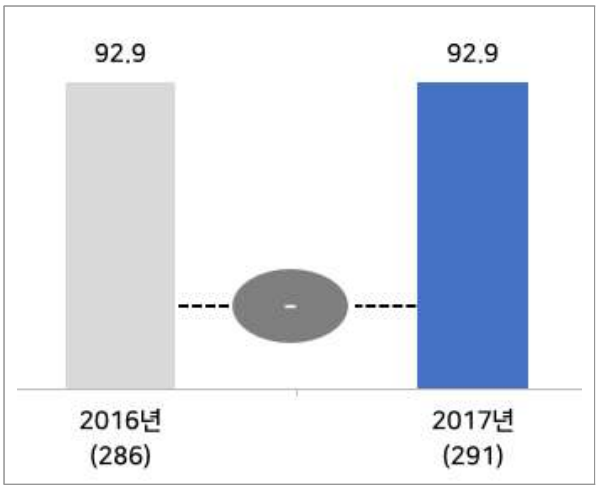
[단위: 점, Base: ( )]

3) '적극적인 상담' 항목 만족도

□ '적극적인 상담' 항목 만족도는 92.9점으로 전년과 동일하게 나타남.

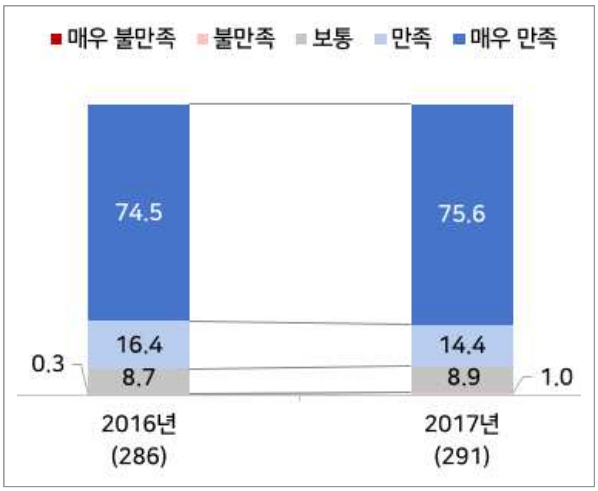
□ 응답자의 90.0%가 '만족한다'(매우 만족 75.6% + 만족 14.4%)고 응답하여, 2016년 90.9%에 비해 0.9%p 하락함.

▌그림 86 '적극적인 상담' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 87 '적극적인 상담' 응답률(상담이용자)

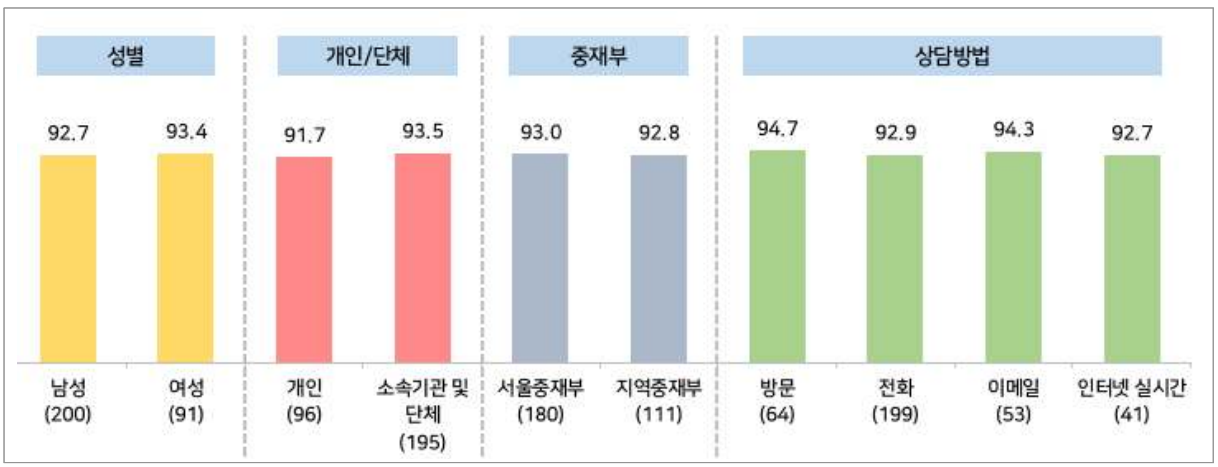


[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자가 가장 높게 나타남.

□ 중재부 간에 큰 차이는 없는 것으로 나타남.

▌그림 88 '적극적인 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



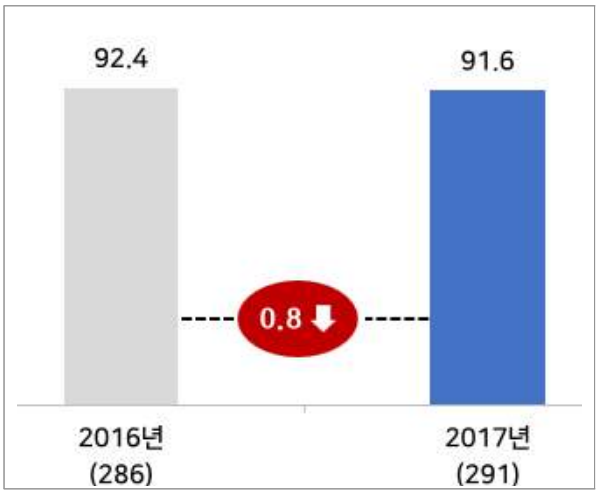
[단위: 점, Base: ( )]

4) '신속한 상담' 항목 만족도

□ '신속한 상담' 항목 만족도는 91.6점으로 2016년(92.4점) 대비 0.8점 하락함.

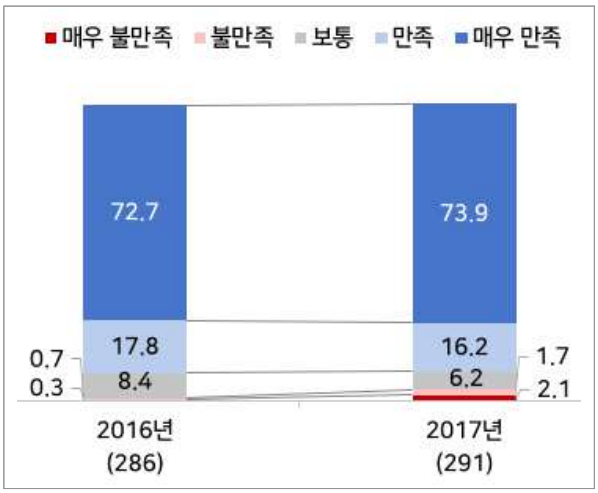
□ 응답자의 90.1%가 '만족한다'(매우 만족 73.9% + 만족 16.2%)고 응답하여, 2016년 90.5%에 비해 0.4%p 하락함.

▌그림 89 '신속한 상담' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

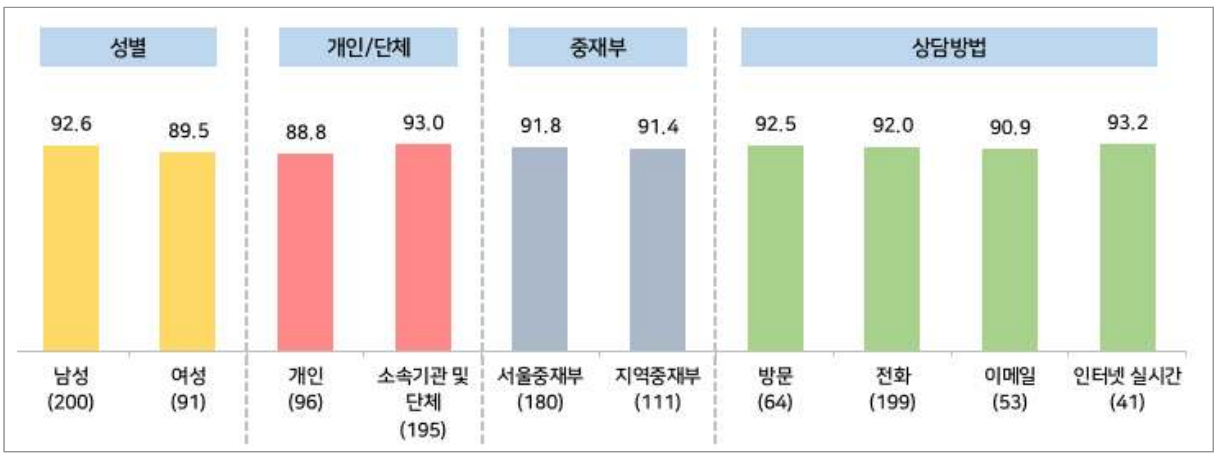
▌그림 90 '신속한 상담' 응답률(상담이용자)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 남성이 여성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 인터넷 실시간 상담자가 가장 높게 나타남.

▌그림 91 '신속한 상담' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



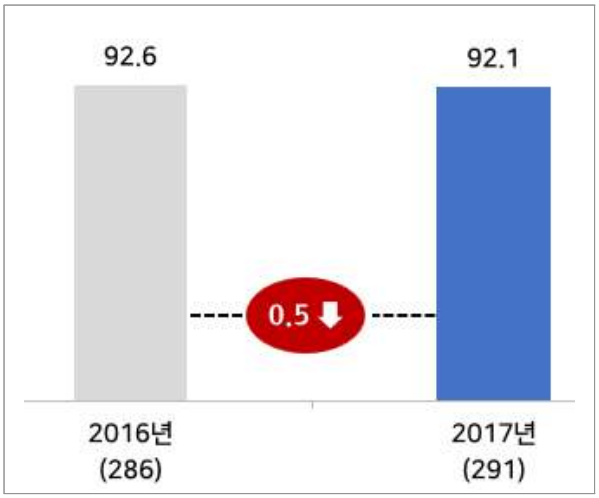
[단위: 점, Base: ( )]

5) '상담내용 신뢰성' 항목 만족도

□ '상담내용 신뢰성' 항목 만족도는 92.1점으로 2016년(92.6점) 대비 0.5점 하락함.

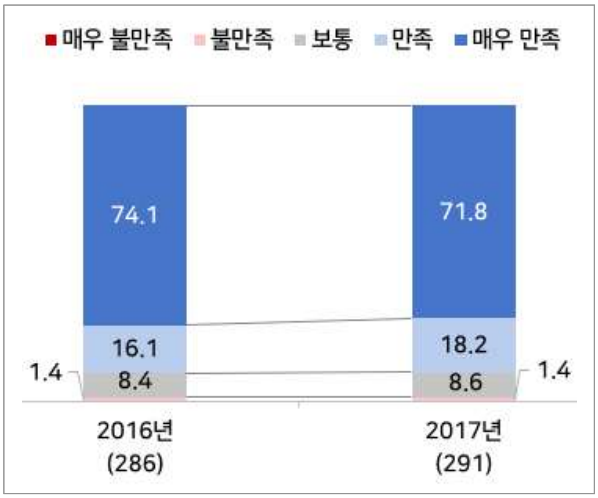
□ 응답자의 90.0%가 '만족한다'(매우 만족 71.8% + 만족 18.2%)고 응답하여, 2016년 90.2%에 비해 0.2%p 하락함.

▌그림 92 '상담내용 신뢰성' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

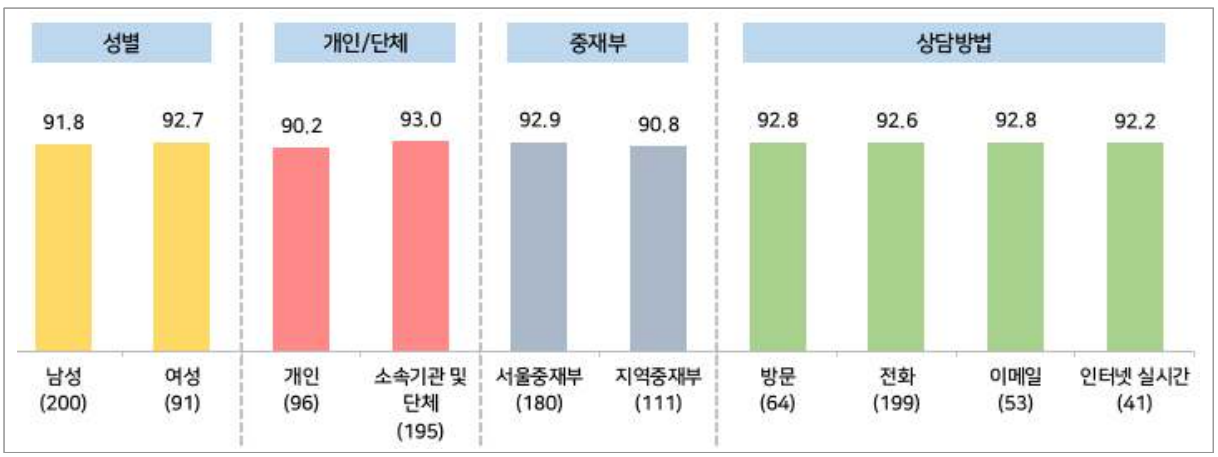
▌그림 93 '상담내용 신뢰성' 응답률(상담이용자)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문, 이메일 상담자가 가장 높게 나타남.

▌그림 94 '상담내용 신뢰성' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



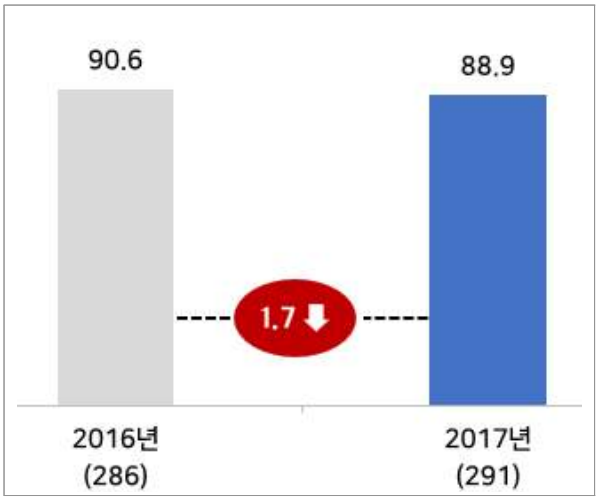
[단위: 점, Base: ( )]

6) '문제해결 도움' 항목 만족도

□ '문제해결 도움' 항목 만족도는 88.9점으로 2016년(90.6점) 대비 1.7점 하락함.

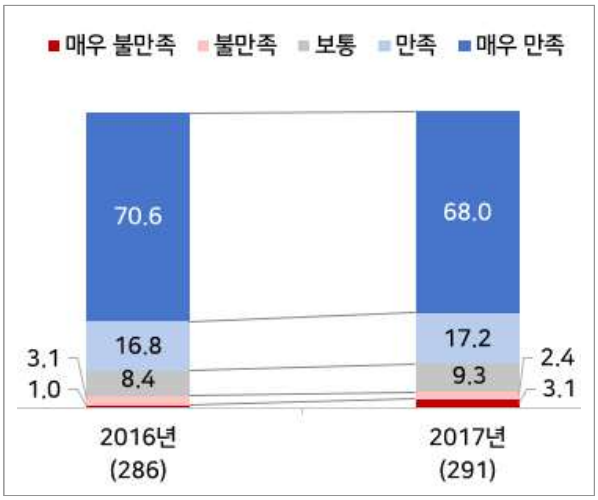
□ 응답자의 85.2%가 '만족한다'(매우 만족 68.0% + 만족 17.2%)고 응답하여, 2016년 87.4%에 비해 2.2%p 하락함.

▌그림 95 '문제해결 도움' 만족도(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 96 '문제해결 도움' 응답률(상담이용자)

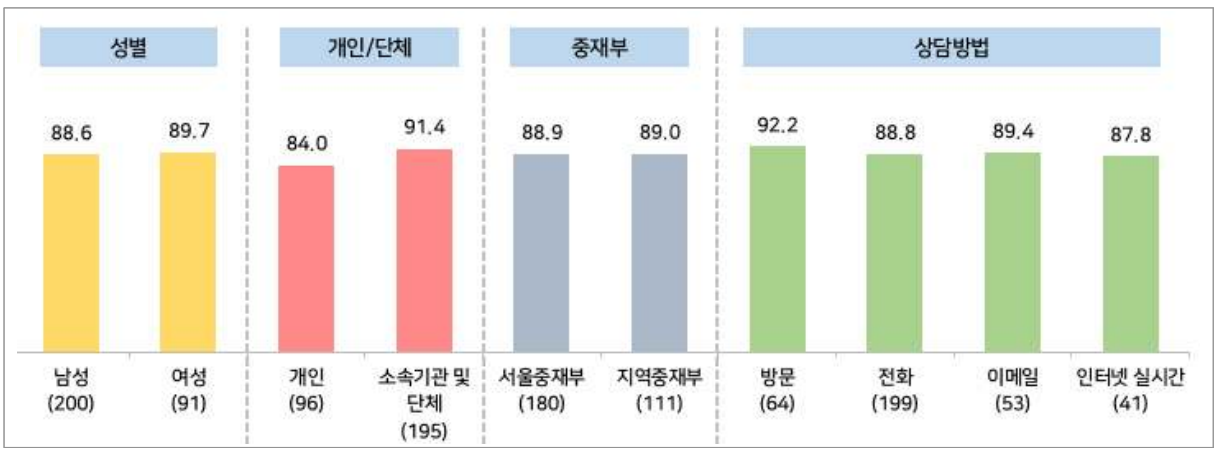


[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자가 가장 높게 나타남.

□ 중재부 간에는 큰 차이가 없는 것으로 나타남.

▌그림 97 '문제해결 도움' 응답자 특성별 만족도(상담이용자)



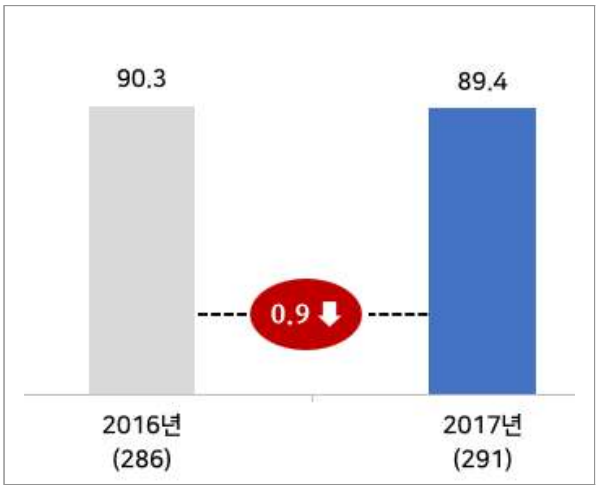
[단위: 점, Base: ( )]

Ⅱ. 전반적 만족도

□ 상담이용자 전반적 만족도는 89.4점으로, 2016년(90.3점) 대비 0.9점 하락함.

□ 응답자의 87.2%가 '만족한다'(매우 만족 65.6% + 만족 21.6%)고 응답하여, 2016년 88.1%에 비해 0.9%p 하락함.

▌그림 98 전반적 만족도(상담이용자)



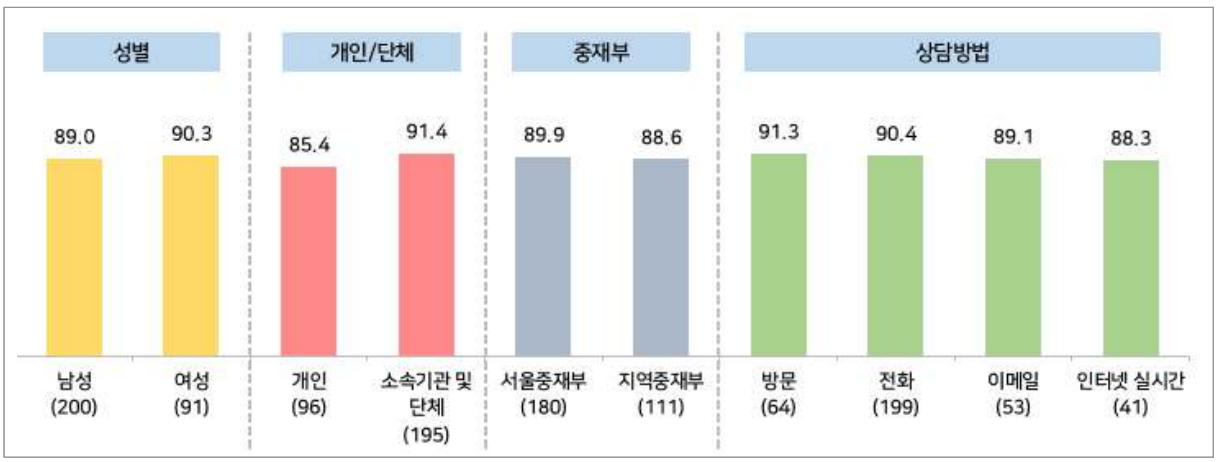
[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 99 전반적 만족도 응답률(상담이용자)

[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 방문 상담자가 가장 높게 나타남.

▌그림 100 응답자 특성별 전반적 만족도(상담이용자)



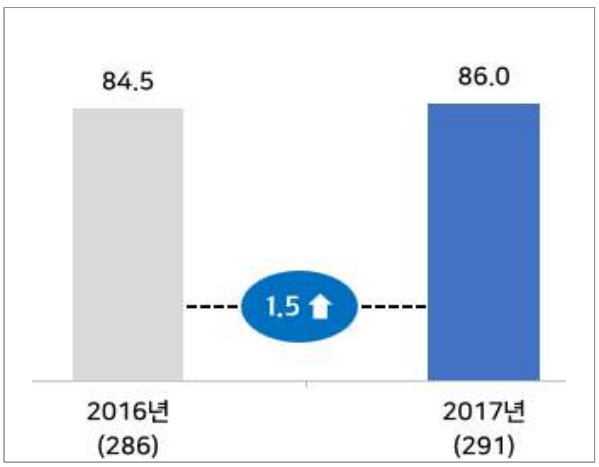
[단위: 점, Base: ( )]

Ⅲ. 언론중재위원회 이미지

□ 상담이용자의 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지는 86.0점으로, 2016년(84.5점) 대비 1.5점 상승함.

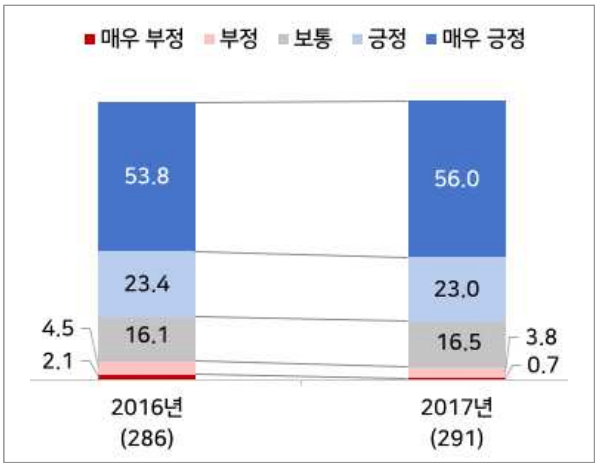
□ 응답자의 79.0%가 '긍정적이다'(매우 긍정 56.0% + 긍정 23.0%)고 응답하여, 2016년 77.2%에 비해 1.8%p 상승함.

▌그림 101 언론중재위원회 이미지(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

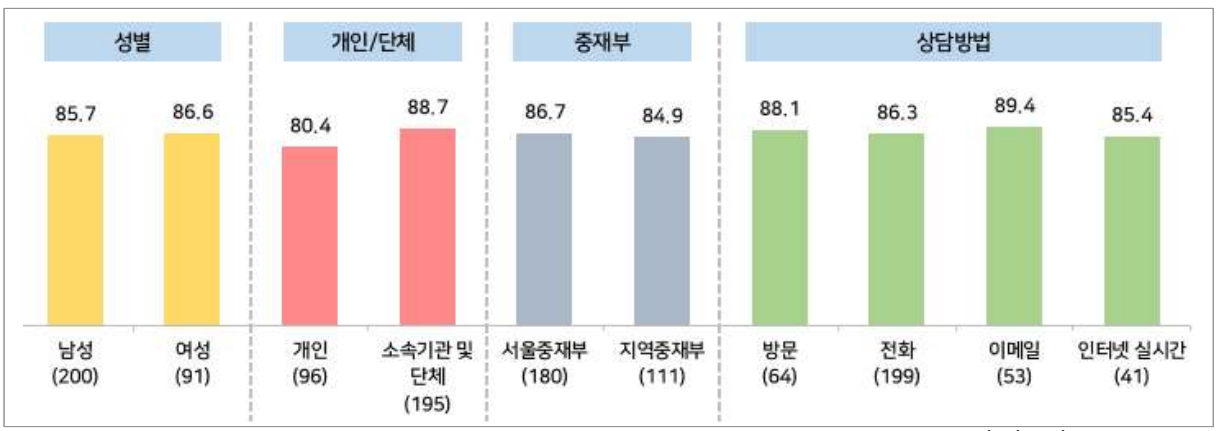
▌그림 102 언론중재위원회 이미지 응답률(상담이용자)



[단위: %, Base: ( )]

□ 응답자 특성별로 살펴보면, 성별로는 여성이 남성보다 높게, 소속기관 및 단체업무 상담자가 개인 상담자보다 높게, 서울중재부 이용 상담자가 지역중재부 이용 상담자보다 높게, 상담방법별로는 이메일 상담자가 가장 높게 나타남.

▌그림 103 응답자 특성별 언론중재위원회 이미지(상담이용자)



[단위: 점, Base: ( )]

제5장

교육수강자 조사결과

Ⅰ. 종합만족도

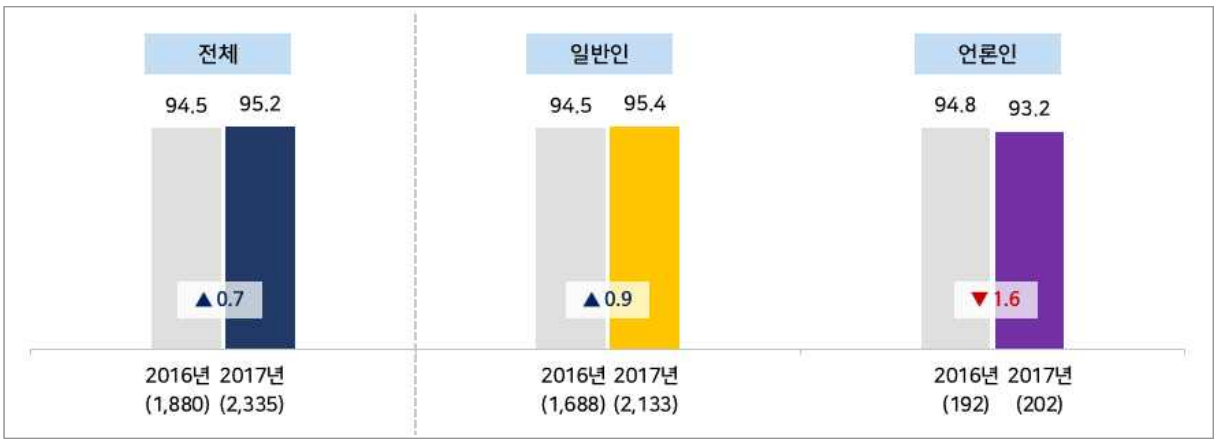
1. 종합만족도

□ 교육수강자 종합만족도는 95.2점으로, 2016년(94.5점) 대비 0.7점 상승한 것으로 나타남.

□ 일반인 수강자 종합만족도는 전년 대비 0.9점 상승한 반면, 언론인 수강자 종합만족도는 전년 대비 1.6점 하락한 것으로 나타남.

□ 2016년에는 언론인 수강자가 일반인 수강자보다 만족도가 높게 나타난 반면, 올해는 일반인이 더 높게 나타남.

그림 104 교육수강자 종합만족도

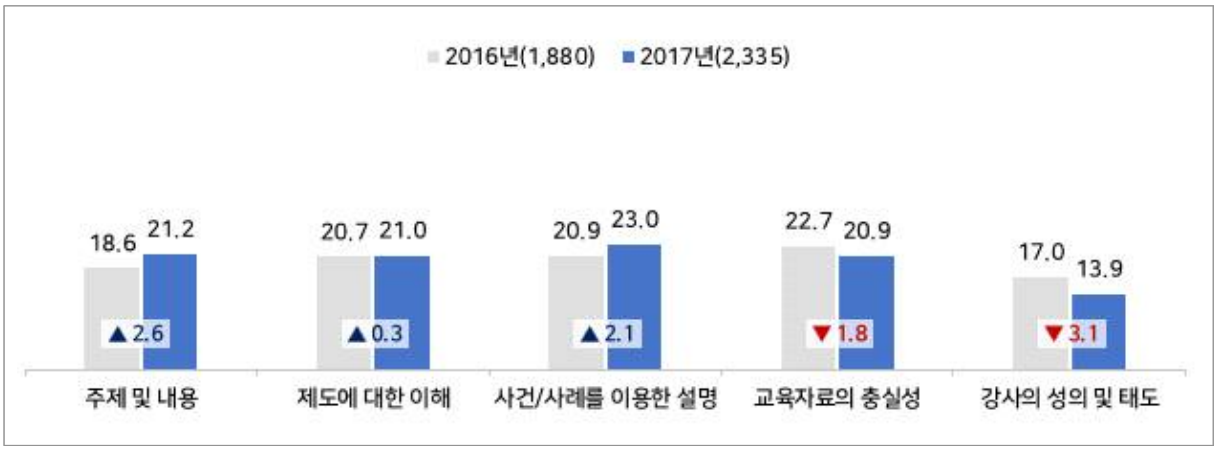


[단위: 점, Base: ( )]

2. 항목별 중요도

□ 교육수강자 항목별 중요도를 살펴보면, '사건/사례를 이용한 설명'(23.0%) > '주제 및 내용'(21.2%) > '제도에 대한 이해'(21.0%) > '교육자료의 충실성'(20.9%) > '강사의 성의 및 태도'(13.9%) 순으로 나타남.

그림 105 교육수강자 항목별 중요도



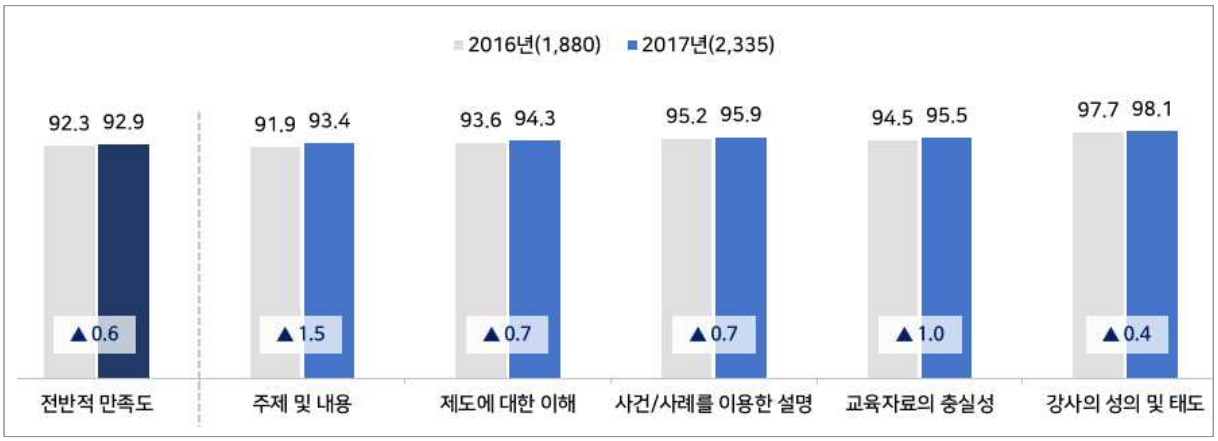
[단위: %, Base: ( )]

3. 항목별 만족도

□ 교육수강자 항목별 만족도는 '강사의 성의 및 태도'(98.1점) > '사건/사례를 이용한 설명'(95.9점) > '교육자료의 충실성'(95.5점) > '제도에 대한 이해'(94.3점) > '주제 및 내용'(93.4점) 순으로 나타남.

□ 교육수강자의 항목별 만족도는 2016년 대비 모든 항목에서 상승한 것으로 나타났으며, '강사의 성의 및 태도'는 98.1점으로 전년도에 이어 올해도 가장 높게 나타남.

▌그림 106 교육수강자 항목별 만족도



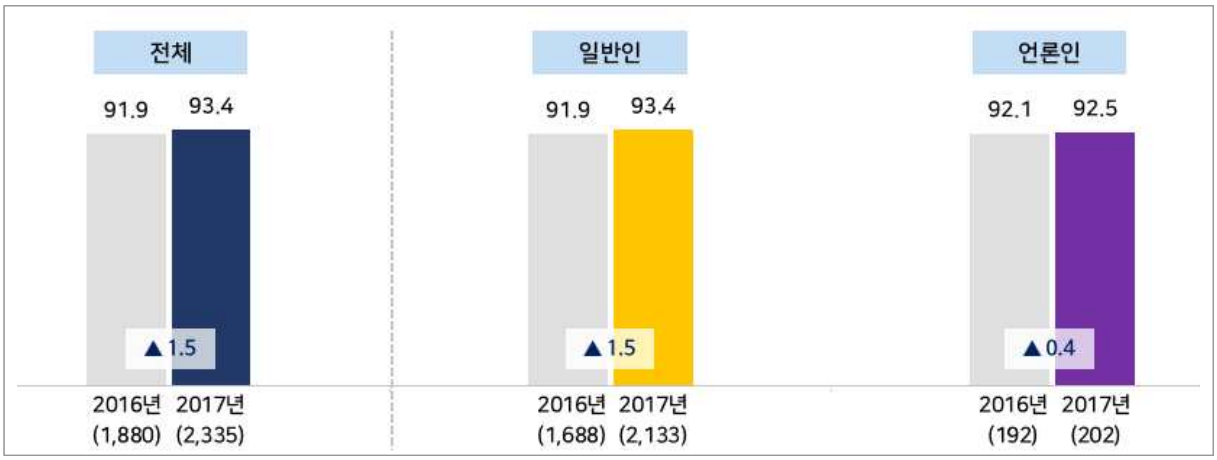
[단위: 점, Base: ( )]

1) '주제 및 내용' 항목 만족도

□ '주제 및 내용' 항목 만족도는 93.4점으로 2016년(91.9점) 대비 1.5점 상승함.

□ 일반인은 93.4점으로 전년(91.9점) 대비 1.5점 상승하였으며, 언론인은 92.5점으로 전년(92.1점)대비 0.4점 상승함.

▌그림 107 '주제 및 내용' 항목 만족도(교육수강자)

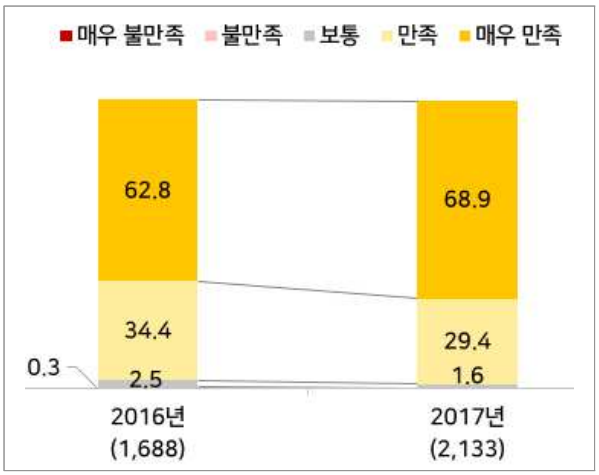


[단위: 점, Base: ( )]

□ '주제 및 내용' 항목에 '만족한다'고 응답한 비율은 일반인 98.3%, 언론인 99.0%로, 언론인의 만족 비율이 일반인보다 0.7%p 높게 나타남.

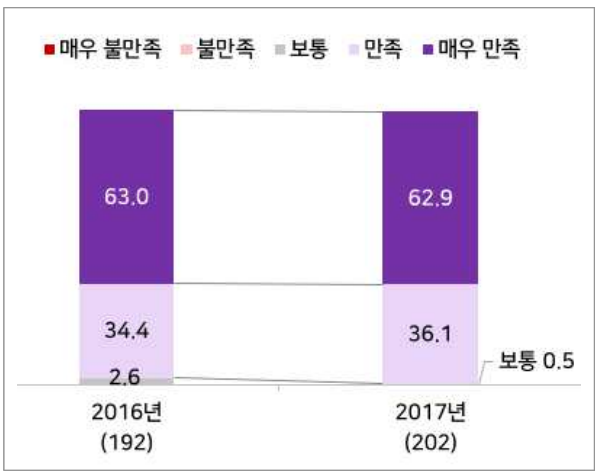
□ '매우 만족' 비율은 일반인 68.9%, 언론인 62.9%로, 일반인이 언론인보다 6.0%p 높음.

▌그림 108 '주제 및 내용' 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 109 '주제 및 내용' 응답률(언론인)



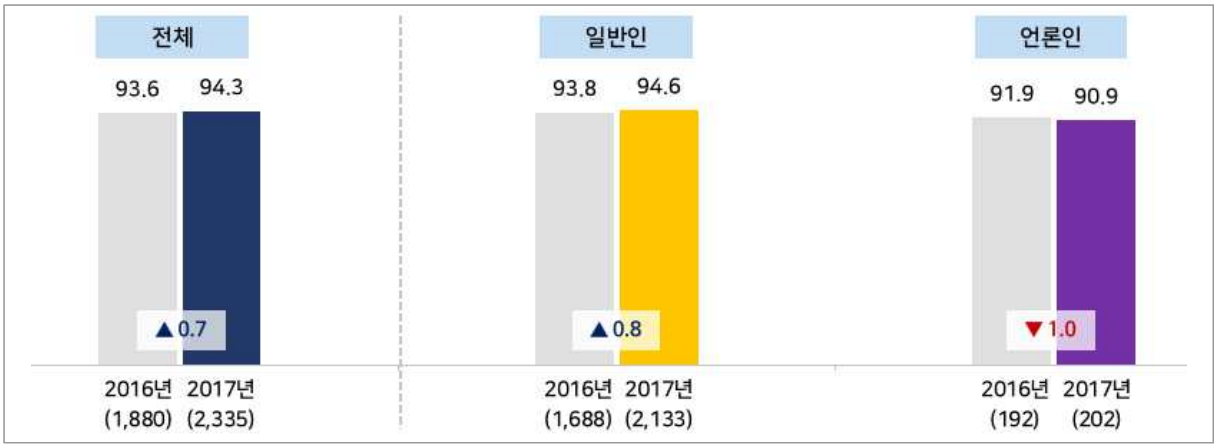
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

2) '제도에 대한 이해' 항목 만족도

□ '제도에 대한 이해' 항목 만족도는 94.3점으로 2016년(93.6점) 대비 0.7점 상승함.

□ 일반인은 94.6점으로 전년(93.8점) 대비 0.8점 상승한 반면, 언론인은 90.9점으로 전년(91.9점)대비 1.0점 하락함.

▌그림 110 '제도에 대한 이해' 항목 만족도(교육수강자)

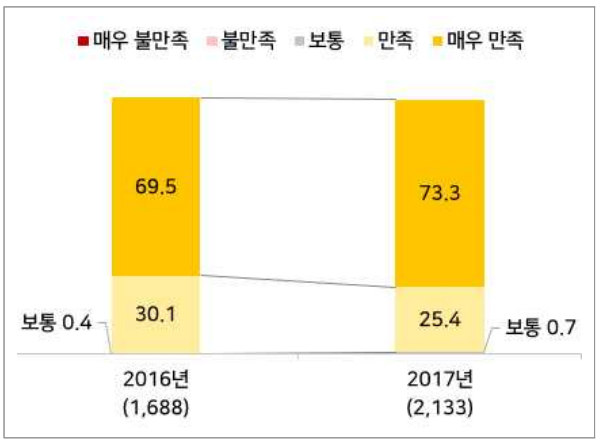


[단위: 점, Base: ( )]

□ '제도에 대한 이해' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 일반인 98.7%, 언론인 97.5%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답하였으며, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 1.2%p 높게 나타남.

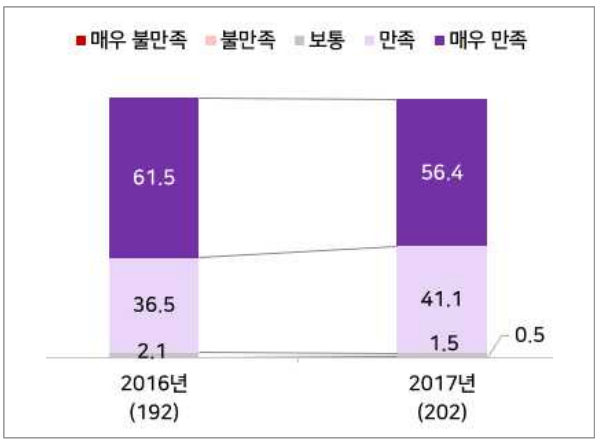
□ '매우 만족' 비율은 일반인 73.3%, 언론인 56.4%로, 일반인이 언론인보다 16.9%p 높음.

▌그림 111 '제도에 대한 이해' 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 112 '제도에 대한 이해' 응답률(언론인)



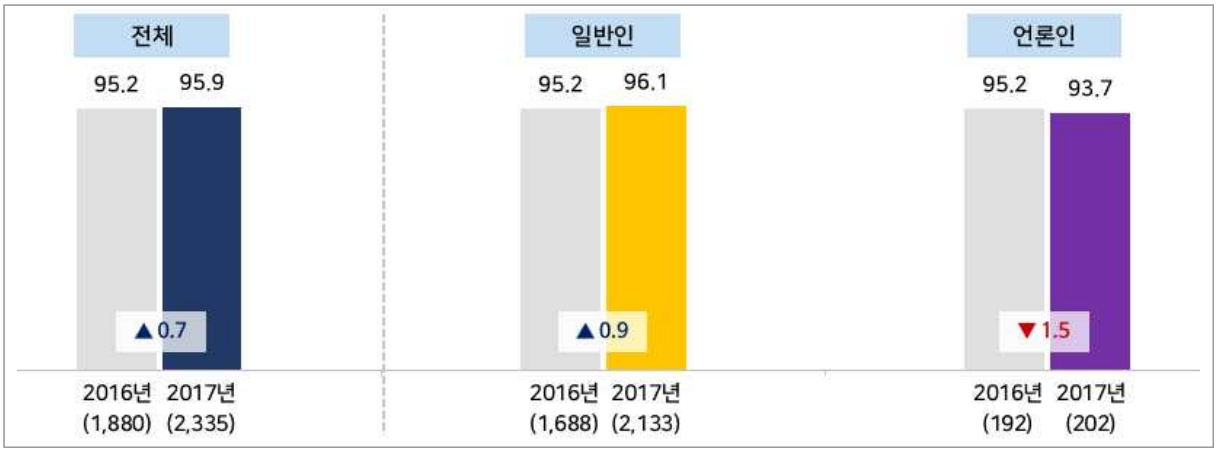
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

3) '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도

□ '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도는 95.9점으로 2016년(95.2점) 대비 0.7점 상승함.

□ 일반인은 96.1점으로 전년(95.2점) 대비 0.9점 상승한 반면, 언론인은 93.7점으로 전년(95.2점)대비 1.5점 하락함.

▌그림 113 '사건/사례를 이용한 설명' 항목 만족도(교육수강자)

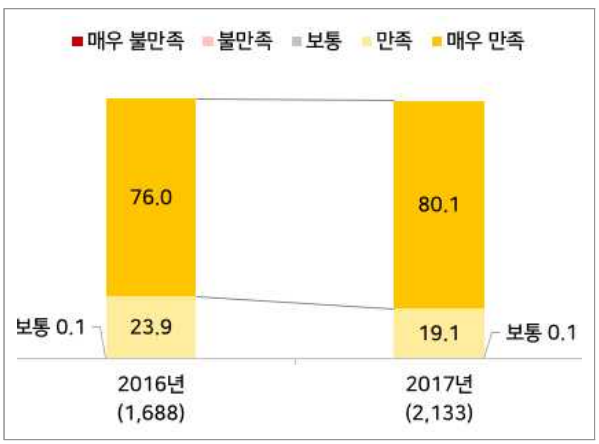


[단위: 점, Base: ( )]

□ '사건/사례를 이용한 설명' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 일반인 99.2%, 언론인 98.5%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답하였으며, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 0.7%p 높게 나타남.

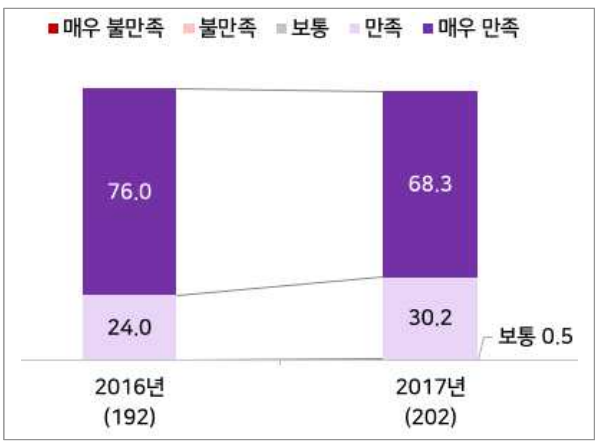
□ '매우 만족' 비율은 일반인 80.1%, 언론인 68.3%로, 일반인이 언론인보다 11.8%p 높음.

▌그림 114 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 115 '사건/사례를 이용한 설명' 응답률(언론인)



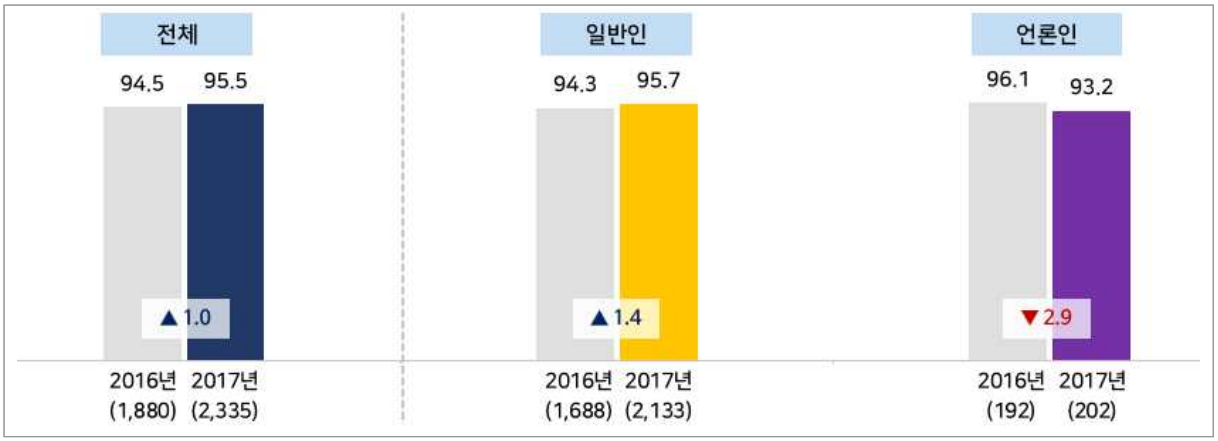
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

4) '교육자료의 충실성' 항목 만족도

□ '교육자료의 충실성' 항목 만족도는 95.5점으로 2016년(94.5점) 대비 1.0점 상승함.

□ 일반인은 95.7점으로 전년(94.3점) 대비 1.4점 상승한 반면, 언론인은 93.2점으로 전년(96.1점)대비 2.9점 하락함.

▌그림 116 '교육자료의 충실성' 항목 만족도(교육수강자)

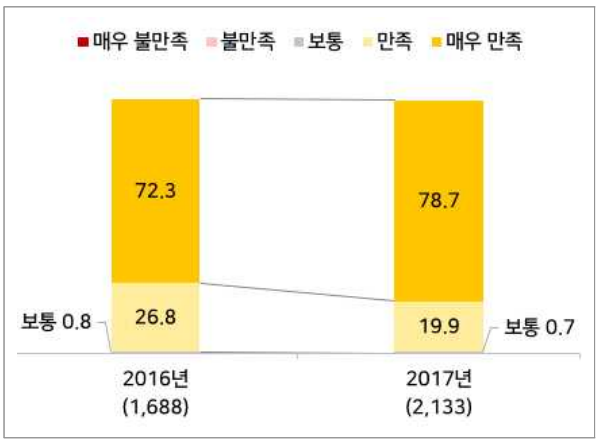


[단위: 점, Base: ( )]

□ '교육자료의 충실성' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 일반인 98.6%, 언론인 98.5%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답하였으며, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 0.1%p 높게 나타남.

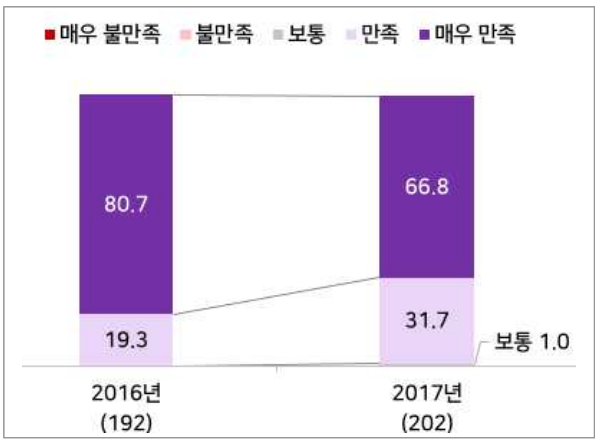
□ '매우 만족' 비율은 일반인 78.7%, 언론인 66.8%로, 일반인이 언론인보다 11.9%p 높음.

▌그림 117 '교육자료의 충실성' 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 118 '교육자료의 충실성' 응답률(언론인)



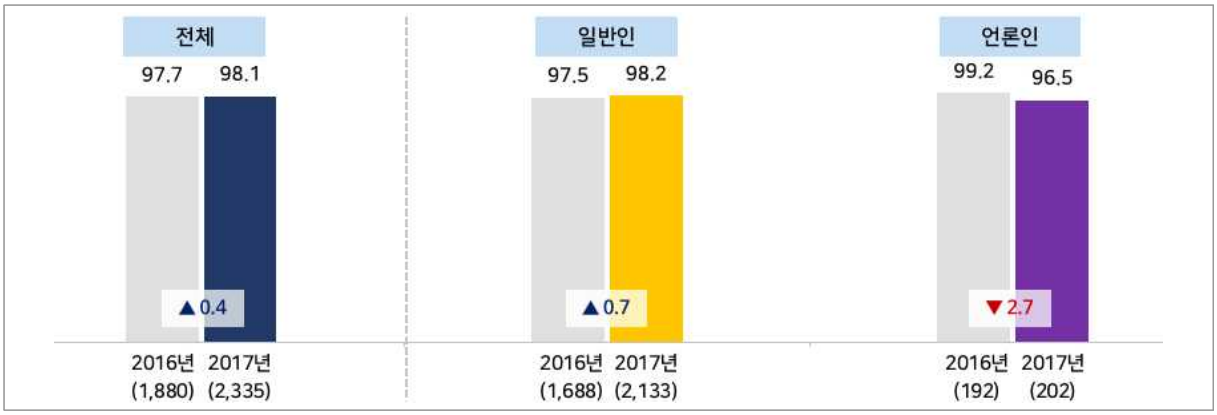
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

5) '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도

□ '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도는 98.1점으로 2016년(97.7점) 대비 0.4점 상승함.

□ 일반인은 98.2점으로 전년(97.5점) 대비 0.7점 상승한 반면, 언론인은 96.5점으로 전년(99.2점)대비 2.7점 하락함.

▌그림 119 '강사의 성의 및 태도' 항목 만족도(교육수강자)

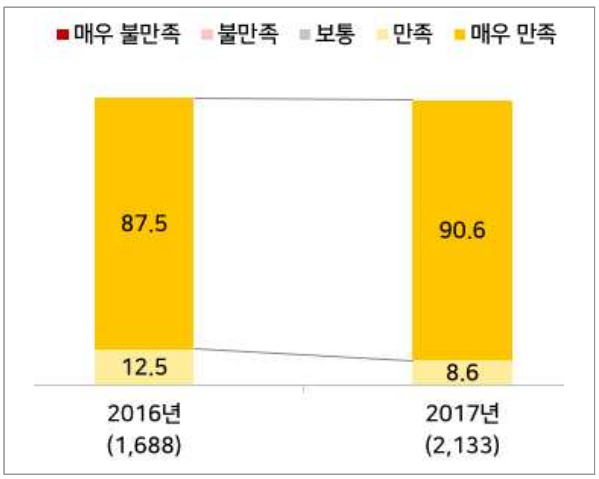


[단위: 점, Base: ( )]

□ '강사의 성의 및 태도' 항목에 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 일반인 99.2%, 언론인 99.0%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답하였으며, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 0.2%p 높게 나타남.

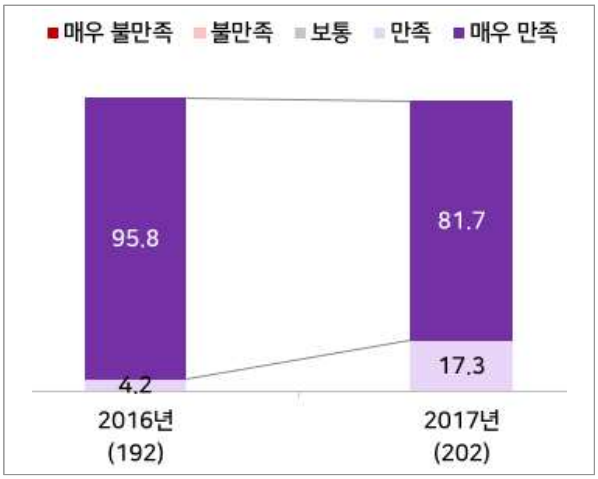
□ '매우 만족' 비율은 일반인 90.6%, 언론인 81.7%로, 일반인이 언론인보다 8.9%p 높음.

▌그림 120 '강사의 성의 및 태도' 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 121 '강사의 성의 및 태도' 응답률(언론인)



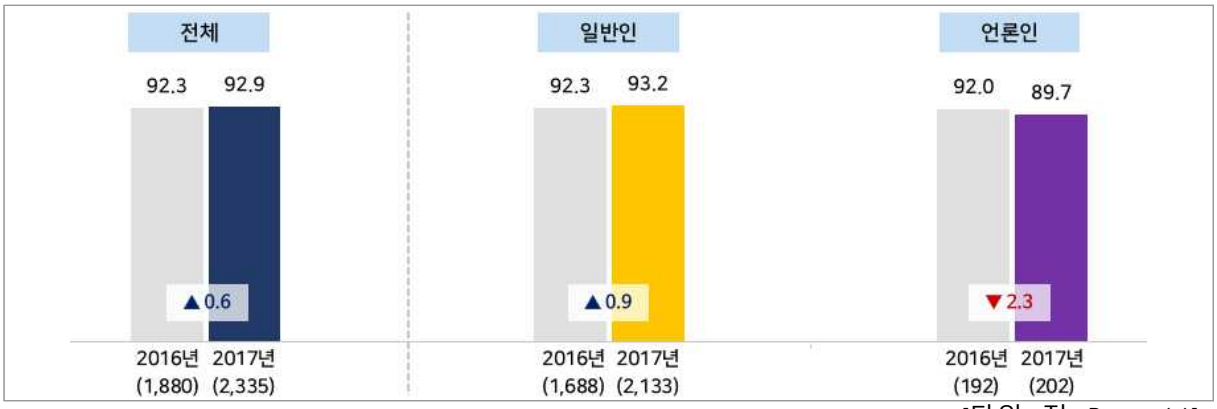
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

Ⅱ. 전반적 만족도

□ 교육프로그램 전반적 만족도는 92.9점으로 2016년(92.3점) 대비 0.6점 상승함.

□ 일반인은 93.2점으로 전년(92.3점) 대비 0.9점 상승한 반면, 언론인은 89.7점으로 전년(92.0점)대비 2.3점 하락함.

▌그림 122 전반적 만족도(교육수강자)

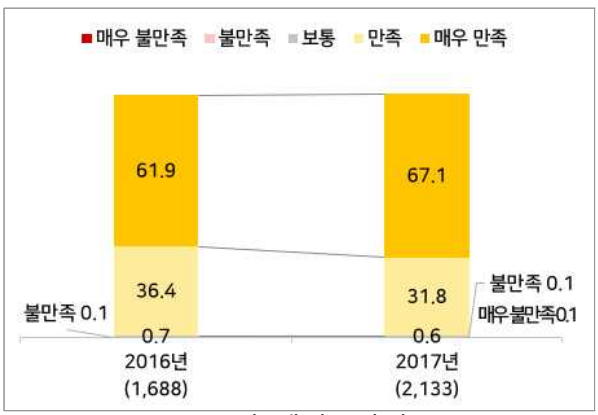


[단위: 점, Base: ( )]

□ 교육프로그램 전반에 대해 '만족한다'(매우 만족 + 만족)고 응답한 비율은 일반인 98.9%, 언론인 98.5%로, 거의 대부분의 수강자가 만족한다고 응답하였으며, 일반인의 만족 비율이 언론인보다 0.4%p 높게 나타남.

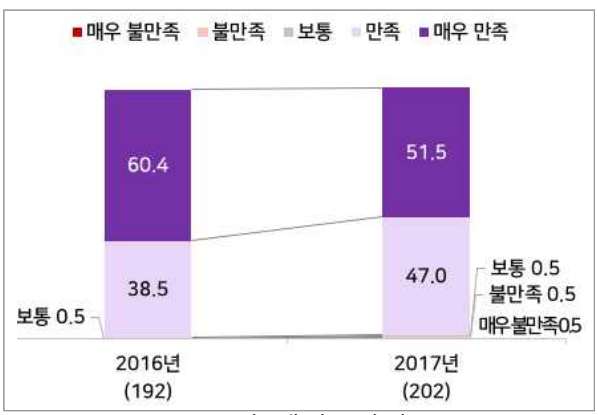
□ '매우 만족' 비율은 일반인 67.1%, 언론인 51.5%로, 일반인이 언론인보다 15.6%p 높음.

▌그림 123 전반적 만족도 응답률(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

▌그림 124 전반적 만족도 응답률(언론인)

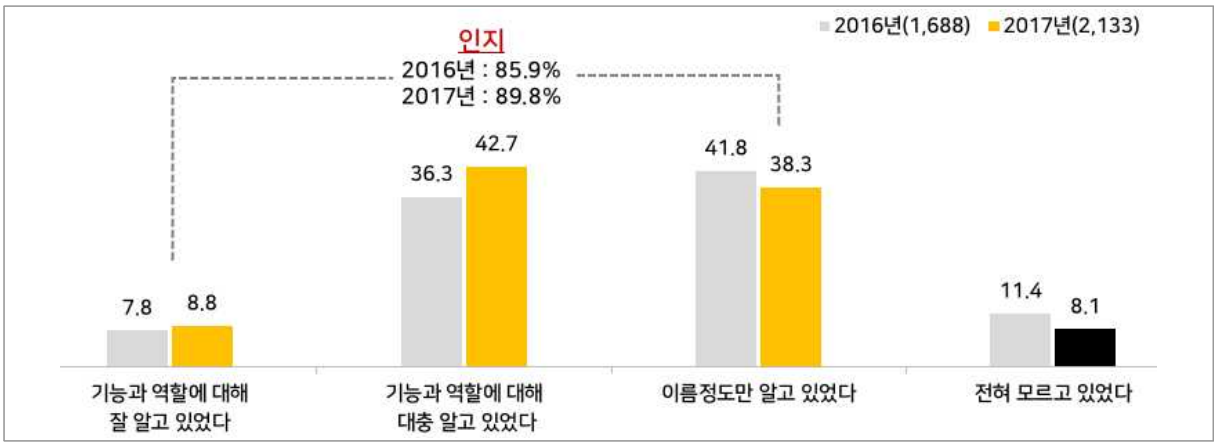


무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

Ⅲ. 언론중재위원회 인지도

□ 교육수강자 중 일반인의 89.8%가 언론중재위원회를 '인지하고 있다'고 응답하여, 2016년(85.9%) 대비 3.9%p 상승함.

▌그림 125 언론중재위원회 인지도(일반인)



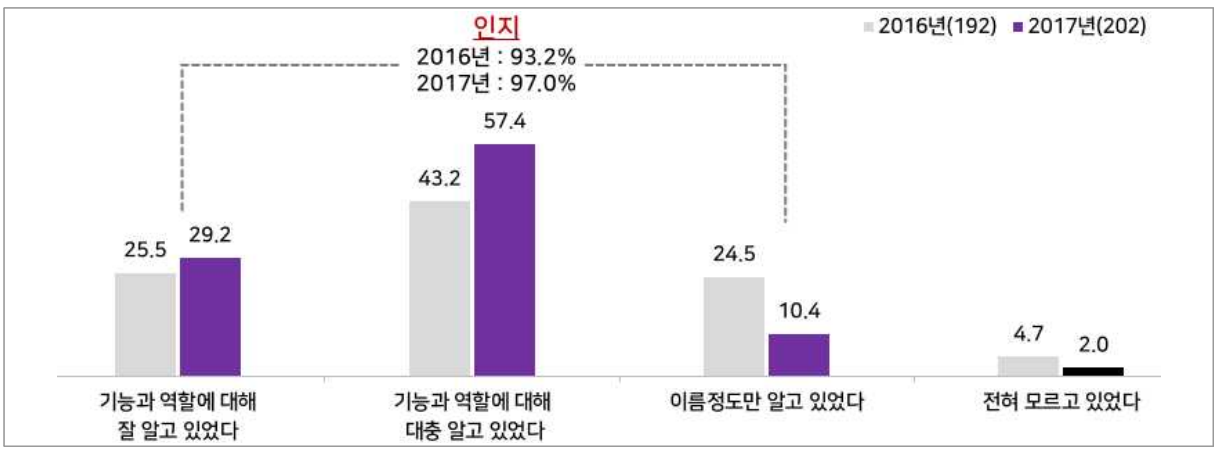
무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

□ 언론인은 97.0%가 언론중재위원회를 '인지하고 있다'고 응답하여, 2016년(93.2%) 대비 3.8%p 상승함.

□ '기능과 역할에 대해 잘 알고 있었다'는 응답은 일반인 8.8%, 언론인 29.2%로, 언론인 집단이 일반인 집단보다 약 4배 가량 높게 나타남.

□ 일반인의 51.5%, 언론인의 86.6%가 '기능과 역할에 대해 알고 있다'(잘 알고 있다 + 대충 알고 있다)고 응답하여, 2016년 대비 각각 7.4%p, 17.9%p 상승한 것으로 나타남.

▌그림 126 언론중재위원회 인지도(언론인)

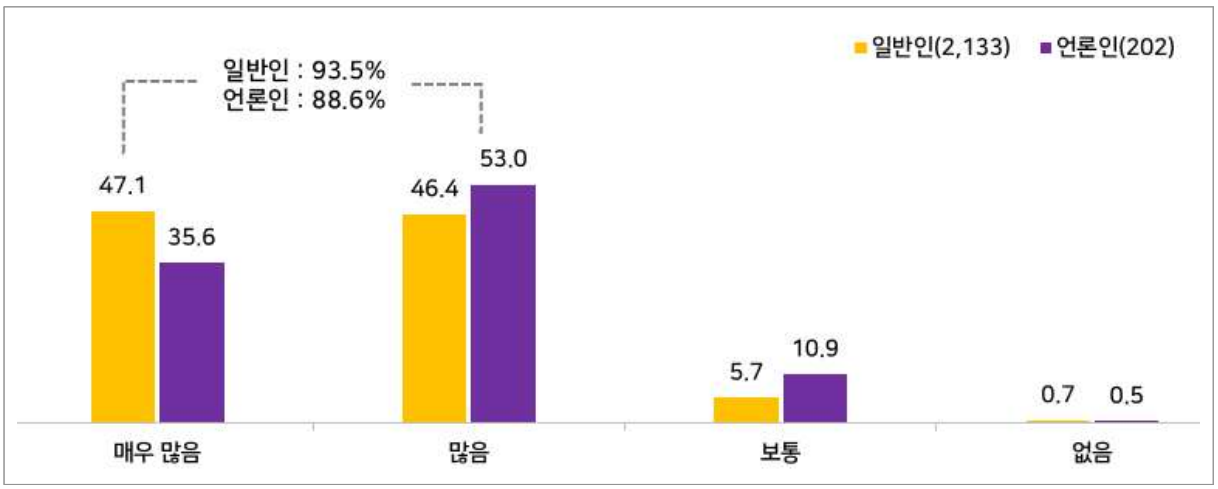


무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

Ⅳ. 언론중재위원회 교육 추천 의향

□ 교육수강자들은 언론중재위원회 교육 추천 의향에 대해, 일반인의 93.5%, 언론인의 88.6%가 '많다'(매우 많음 + 많음)으로 응답함.

그림 127 언론중재위원회 교육 추천 의향

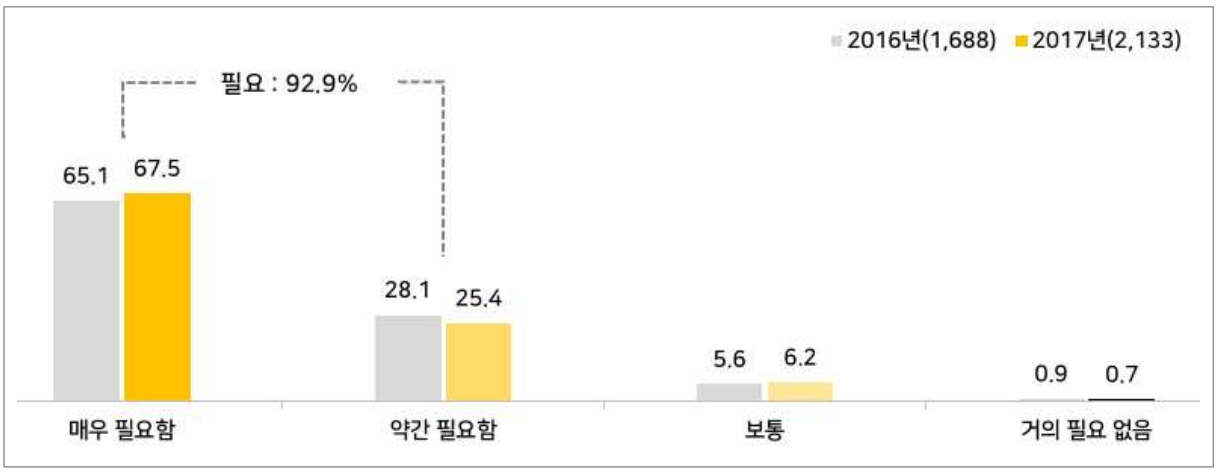


무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

V. 언론중재위원회 교육 필요성

□ 교육수강자들 중 일반인의 경우 언론중재위원회 교육 필요성에 대해, 일반인의 92.9%가 '필요하다'(매우 필요하다 67.5% + 약간 필요하다 25.4%)고 응답함.

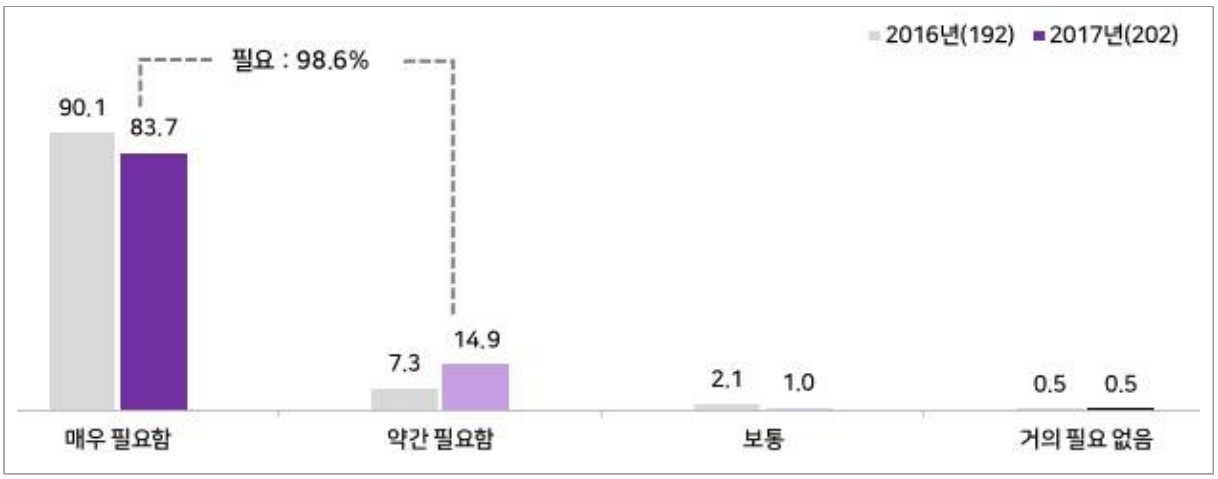
그림 128 언론중재위원회 교육 필요성(일반인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

□ 언론인의 경우 98.6%가 '필요하다'(매우 필요하다 83.7% + 약간 필요하다 14.9%)고 응답하여, 일반인보다 언론인 집단에서 언론중재위원회 교육 필요도를 더 높게 생각하는 것으로 나타남.

그림 129 언론중재위원회 교육 필요성(언론인)



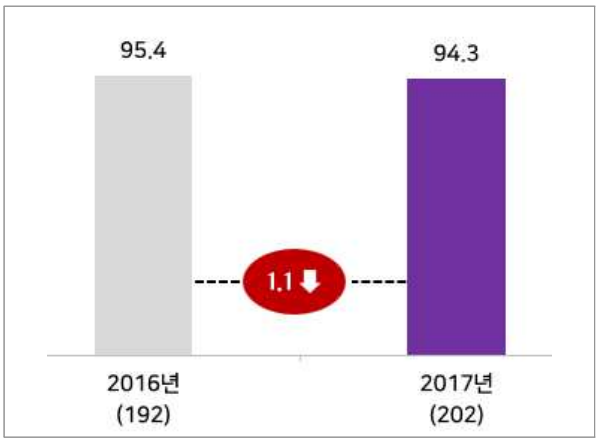
[단위: %, Base: ( )]

VI. [언론인] 언론중재위원회 교육 도움도

□ 언론인의 언론중재위원회 교육 도움도는 100점 만점으로 환산하면 94.3점으로, 2016년(95.4점) 대비 1.1점 하락함.

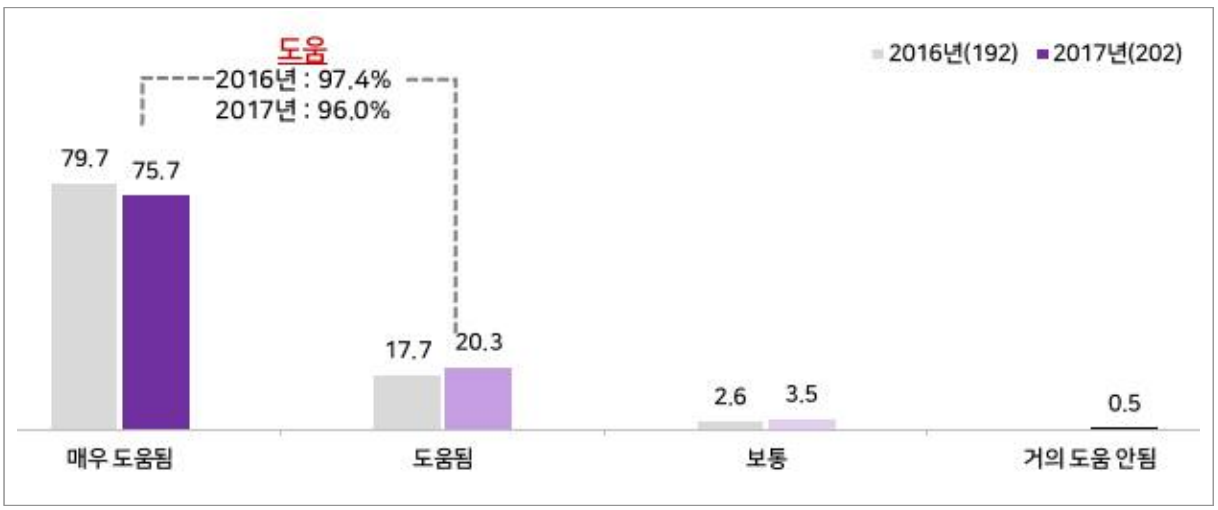
□ 긍정응답 비율은 96.0%로, 2016년(97.4%) 대비 1.4%p 하락하였고, 특히 '매우긍정' 응답 비율이 전년 대비 4.0%p 하락(2016년 79.7%→2017년 75.7%)한 점, '부정' 응답이 0.5%로 나타난 점이 100점 환산 점수 하락에 영향을 미친 것으로 보임.

▌그림 130 언론중재위원회 교육 도움도(언론인)



[단위: 점, Base: ( )]

▌그림 131 언론중재위원회 교육 필요성 응답률(언론인)



무응답 제외, [단위: %, Base: ( )]

부록

설문지

언론중재위원회 Press Arbitration Commission	**2017년 언론중재위원회 이용만족도 조사(신청인)**	ID				

안녕하십니까?

언론중재위원회는 "㈜리서치랩"과 공동으로 2017년 1월부터 2017년 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.

성실하게 응답해주신 분들께는 15,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2017년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 임미숙 Tel : 02-397-3023	**㈜리서치랩** 담당자 : 류혜윤 연구원 Tel : 02-559-2757

※ 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 조정신청한 보도를 처음 어떻게 알게 되셨습니까? (복수체크 가능)

① 텔레비전 ② 모바일 인터넷 ③ PC 인터넷 ④ 메시징 서비스(카카오톡, 라인, 네이트온 등)
⑤ 인터넷뉴스서비스(네이버, 다음 등 포털사이트) ⑥ 언론사 닷컴(조인스, 조선닷컴 등)
⑦ 종이신문 ⑧ 잡지 ⑨ 라디오 ⑩ SNS(카카오스토리, 페이스북, 트위터 등)
⑪ 주변인물

SQ3. 귀하께서는 조정사건의 당사자입니까? 대리인(변호사 등)입니까?

① 당사자 ② 대리인

SQ4. 귀하께서 참석한 조정은 개인으로 신청한 사건입니까? 단체로 신청한 사건입니까?

① 개인 ② 단체

SQ5. 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.

문 항	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 나와의 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 문제를 파악하고 대처하는데 도움이 되었다	⑤	④	③	②	①

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

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『조정(중재) 신청절차 및 방법』 만족도

문2. 조정(중재) 신청과정에 대한 평가입니다.

문 항	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 신청서를 간편하게 작성할 수 있었다	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?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『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 만족하셨습니까?

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 만족하셨습니까?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

『심리 후 절차 안내』 만족도

문5. 중재부 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 만족하셨습니까?

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, 중재부의 심리진행)을 모두 고려할 때, 언론중재위원회에 대해 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

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

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

문8. 귀하는 언론중재위원회에서 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 언론중재위원회 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, 언론중재위원회에 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

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문11. 귀하는 언론보도의 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우) 및 기사 댓글로 인해 피해를 받은 경험이 있습니까? (복수체크 가능)

① 복제기사로 인한 피해 경험이 있다
② 기사 댓글로 인한 피해 경험이 있다
③ 피해 경험이 없다

문12. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·손해배상·추후보도 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람 차단을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이에 대해 필요하다고 생각하십니까?

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

문13. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적인 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되거나 피해를 입은 당사자가 고통을 호소하는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야한다는 견해에 대해 어떻게 생각하십니까?

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

귀하의 고견

문14. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선 요구사항 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 고객님을 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 찾아뵙는 것은 아니며, 동의해 주신 분들 중 추첨을 통해 전화로 연락을 드리도록 하겠습니다. 최종적으로 인터뷰에 응해주신 분들께는 소정의 사례비(상품권 2만원)가 지급되오니 많은 참여 바랍니다.

문15. 귀하께서는 추가 조사에 참석하여 본인의 의견을 진솔하게 이야기함으로써 향후 언론중재위원회의 조정/중재 서비스의 발전에 기여할 의향이 있습니까?

① 참여 의향이 있다 → **문15-1로 이동** ② 참여 의향이 없다 → **문16으로 이동**

문15-1. 귀하의 성명과 연락 가능한 연락처를 적어 주시기 바랍니다.
조사 참석 의향에 대한 재확인은 리서치 전문기관인 (주)리서치랩에서 진행할 예정입니다.

성명 ( )	**연락처(휴대폰 번호) ( )**

답례품 동의

문16. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 15,000원 상당의 모바일 상품권을 발송해 드립니다. 귀하의 휴대폰 번호는 경품 발송을 위해서만 활용됩니다. 원하지 않으시면 '비동의' 해주시면 됩니다. 개인정보 활용에 동의하십니까?

① 동의 → 경품수령을 위한 휴대폰 번호를 적어 주십시오. ( )-( )-( )
② 비동의 → 설문 종료

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

언론중재위원회 Press Arbitration Commission	**2017년 언론중재위원회 이용만족도 조사(피신청인)**	ID				

안녕하십니까?

언론중재위원회는"㈜리서치랩"과 공동으로 2017년 1월부터 2017년 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.

성실하게 응답해주신 분들께는 15,000원 상당의 모바일 상품권을 보내드리오니 바쁘시더라도 잠시 시간을 내시어 설문에 응해 주시면 대단히 감사하겠습니다.

본 조사내용에 대해 문의사항이 있는 분은 아래의 담당자에게 연락주시기 바랍니다.

2017년 10월

[주관기관]	[조사수행기관]
언론중재위원회 운영본부 기획팀 담당자 : 임미숙 Tel : 02-397-3023	**㈜리서치랩** 담당자 : 류혜윤 연구원 Tel : 02-559-2757

※ 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 2017년에 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. 중재부 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 만족하셨습니까?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

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

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문5. 귀하가 경험한 언론중재위원회의 조정(중재)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 언론중재위원회 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, 언론중재위원회에 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 취하셨습니까?

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 개인의 사생활 등을 공개하여 개인적 법익을 침해하거나, 마약의 복용법을 지나치게 상세히 보도하는 등 사회적 법익을 침해하는 언론보도에 대해 향후 유사한 보도가 발생되지 않도록 해당 언론사에 법익침해사항을 고지하고 시정을 권고하고 있습니다. 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 언론 환경 개선에 효과가 있다	⑤	④	③	②	①
(3) 시정권고를 적극적으로 해야 한다	⑤	④	③	②	①
(4) 언론사별 시정권고 횟수 및 내용 등을 외부에 적극적으로 공표해야 한다	⑤	④	③	②	①
(5) 시정권고결정을 받은 후에도 동일한 유형의 법익침해를 반복하는 언론사에는 보다 강화된 제재조치가 필요하다	⑤	④	③	②	①
(6) 포털사이트(네이버, 카카오 등)를 시정권고 심의대상에 포함시켜야 한다.	⑤	④	③	②	①

인터넷상의 새로운 언론피해에 대한 견해

문9. 귀하는 언론보도의 복제기사(원 기사를 블로그나 카페에 퍼나른 경우) 및 기사 댓글로 인해 피해를 받은 경험이 있습니까? (복수체크 가능)

① 복제기사로 인한 피해 경험이 있다
② 기사 댓글로 인한 피해 경험이 있다
③ 피해 경험이 없다

문10. 언론중재위원회는 기존의 정정·반론·손해배상·추후보도 청구 이외에도 인터넷 매체의 특성을 반영하여, 국민의 인격권이나 사생활을 침해하는 인터넷상의 기사를 수정하거나 보완, 열람 차단을 요구할 수 있는 권리를 도입하고자 합니다. 이에 대해 필요하다고 생각하십니까?

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

문11. 최근 언론사나 포털사이트에 게재된 기사에 달린 잘못된 사실에 근거한 명예훼손적인 댓글 때문에 민형사상 소송이 제기되거나 피해를 입은 당사자가 고통을 호소하는 등 많은 문제가 발생하고 있습니다. 기사댓글로 인해 피해를 입은 경우 언론중재위원회에서 잘못된 기사의 사실관계를 바로잡고 관련 기사댓글도 함께 구제받을 수 있도록 해야한다는 견해에 대해 어떻게 생각하십니까?

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

귀하의 고견

문12. 언론중재위원회를 이용하시면서 귀하께서 가장 불편/불만스러웠던 점은 무엇인지, 기타 개선 요구사항 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 고객님을 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 찾아뵙는 것은 아니며, 동의해 주신 분들 중 추첨을 통해 전화로 연락을 드리도록 하겠습니다. 최종적으로 인터뷰에 응해주신 분들께는 소정의 사례비(상품권 3만원)가 지급되오니 많은 참여 바랍니다.

문13. 귀하께서는 추가 조사에 참석하여 본인의 의견을 진솔하게 이야기함으로써 향후 언론중재위원회의 조정/중재 서비스의 발전에 기여할 의향이 있습니까?

① 참여 의향이 있다 → **문13-1로 이동**　　② 참여 의향이 없다 → **문14로 이동**

문13-1. 귀하의 성명과 연락 가능한 연락처를 적어 주시기 바랍니다.
조사 참석 의향에 대한 재확인은 리서치 전문기관인 (주)리서치랩에서 진행할 예정입니다.

성명 (　　)　　연락처(휴대폰 번호) (　　)

답례품 동의

문14. 앞서 말씀드린대로 성실히 응답해주신 분들께는 15,000원 상당의 모바일 상품권을 발송해 드립니다. 귀하의 휴대폰 번호는 경품 발송을 위해서만 활용됩니다. 원하지 않으시면 '비동의' 해주시면 됩니다. 개인정보 활용에 동의하십니까?

① 동의 → 경품수령을 위한 휴대폰 번호를 적어 주십시오. ( )-( )-( )
② 비동의 → 설문 종료

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

언론중재위원회 Press Arbitration Commission	2017년 언론중재위원회 이용만족도 조사(상담이용자)	ID				

안녕하십니까?
저는 ㈜리서치랩 면접원 OOO입니다.

언론중재위원회는 "㈜리서치랩"과 공동으로 2017년 1월부터 2017년 9월까지 위원회에 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.

2017년 10월

문1. 언론중재위원회 상담서비스는 전화, 방문, 인터넷 등 다양한 방법으로 이용하실 수 있습니다. 귀하께서 이용하신 상담방법은 무엇입니까? (복수응답 가능)

① 방문 ② 전화 ③ 이메일 상담(홈페이지 1:1문의 포함)
④ 인터넷 실시간 상담 ⑤ 기타

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

문 항	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 나와의 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 만족스러우셨습니까?

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

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

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

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. ♣

언론중재위원회 Press Arbitration Commission	2017년 언론중재위원회 이용만족도 조사(교육수강자-일반인)	ID				

안녕하십니까?
오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육프로그램을 마련하는데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

문1. 귀하께서는 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

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

문2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V표 해주십시오.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 오늘 실시한 교육의 주제 및 내용은 나에게 필요했다.	⑤	④	③	②	①
(2) 나는 오늘 교육을 통해 오보로 인한 피해와 그 예방에 관해 알게 되었다.	⑤	④	③	②	①
(3) 사건, 사례를 이용한 설명은 내가 교육 내용을 이해하는데 도움이 되었다	⑤	④	③	②	①
(4) 나는 교육자료가 충실했다고 생각한다	⑤	④	③	②	①
(5) 나는 강사가 성의 있는 태도로 강의했다고 생각한다	⑤	④	③	②	①

문3. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 오늘 교육에 대해 어느 정도 만족하십니까?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문3-1. [문3에서 '불만족', '매우 불만족'으로 응답하신 경우]오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?

문4. 주위분들에게 언론중재위원회 교육을 추천해 주실 의향은 어느 정도 있으십니까?

① 매우 많음 ② 많음 ③ 보통 ④ 없음 ⑤ 전혀 없음

문5. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 일반 시민들에게 필요하다고 생각하십니까?

① 매우 필요함 ② 약간 필요함 ③ 보통 ④ 거의 필요 없음 ⑤ 전혀 필요 없음

문6. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

언론중재위원회 Press Arbitration Commission	2017년 언론중재위원회 이용만족도 조사(교육수강자-언론인)	ID				

안녕하십니까?
오늘 교육에 대해 간단한 설문을 실시하고자 합니다. 본 설문 결과는 앞으로 보다 나은 교육프로그램을 마련하는데 활용될 예정입니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내어 응답해 주시면 고맙겠습니다.

문1. 귀하께서는 언론중재위원회에 대해 알고 계셨습니까?

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

문2. 오늘 실시한 교육의 다음 사항에 대해 어떻게 평가하시는지 각 항목별로 V표 해주십시오.

문 항	매우 그렇다	그런 편이다	보통 이다	그렇지 않은 편이다	전혀 그렇지 않다
(1) 오늘 실시한 교육의 주제 및 내용은 나에게 필요했다.	⑤	④	③	②	①
(2) 나는 오늘 교육을 통해 인격권과 언론피해구제제도에 대해 보다 잘 이해하게 되었다.	⑤	④	③	②	①
(3) 사건, 사례를 이용한 설명은 내가 교육 내용을 이해하는데 도움이 되었다	⑤	④	③	②	①
(4) 나는 교육자료가 충실했다고 생각한다	⑤	④	③	②	①
(5) 나는 강사가 성의 있는 태도로 강의했다고 생각한다	⑤	④	③	②	①

문3. 이상의 질문을 종합적으로 고려할 때, 오늘 교육에 대해 어느 정도 만족하십니까?

① 매우 만족 ② 만족 ③ 보통 ④ 불만족 ⑤ 매우 불만족

문3-1. [문3에서 '불만족', '매우 불만족'으로 응답하신 경우]
오늘 실시한 교육과 관련하여 가장 불만족한 점은 무엇입니까?

문4. 주위분들에게 언론중재위원회 교육을 추천해 주실 의향은 어느 정도 있으십니까?

① 매우 많음 ② 많음 ③ 보통 ④ 없음 ⑤ 전혀 없음

문5. 오늘 교육이 앞으로의 취재 및 편집 활동에 도움이 될 것으로 생각하십니까?

① 매우 필요함 ② 약간 필요함 ③ 보통 ④ 거의 필요 없음 ⑤ 전혀 필요 없음

문6. 언론중재위원회에서 실시하는 교육이 언론인들에게 필요하다고 생각하십니까?

① 매우 필요함 ② 약간 필요함 ③ 보통 ④ 거의 필요 없음 ⑤ 전혀 필요 없음

문7. 오늘 교육에 대한 소감이나 조언, 언론중재위원회에 하시고 싶은 말씀이 있다면 무엇이든 적어주시기 바랍니다.

♣ 설문에 응답해 주셔서 감사합니다. ♣

2017년도 언론중재위원회 이용만족도 조사 보고서

발행처
언론중재위원회

발행일
2017년 12월 15일

조사기관
㈜리서치랩

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

언론중재위원회
Press Arbitration Commission