

2011년도 언론중재위원회 이용만족도 조사

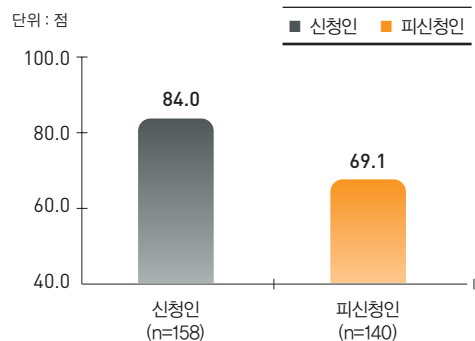
편집자 주 - 본조사 주요 결과만을 발췌하여 수록하였습니다. 전체 내용은 위원회 홈페이지
(www.pac.or.kr) '정보자료실(각종자료)'에서 확인하실 수 있습니다.

I. 조정(중재) 신청인/피신청인 이용만족도

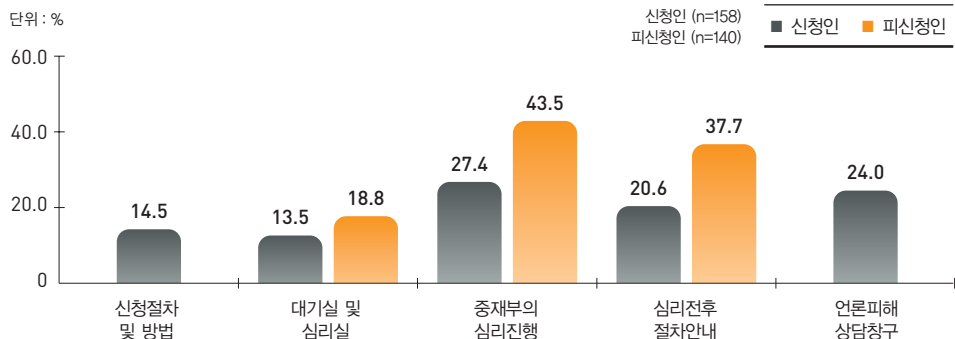
가. 조정(중재) 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 84.0점, 피신청인의 종합만족도는 69.1점으로, 신청인의 종합만족도가 피신청인에 비해 14.9점 높은 것으로 나타남.
- 조정(중재) 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행 차원의 영향력이 가장 크며, 그 다음으로는 심리전·후 절차 안내의 영향력인 것으로 나타남.

〈조정(중재) 종합만족도〉

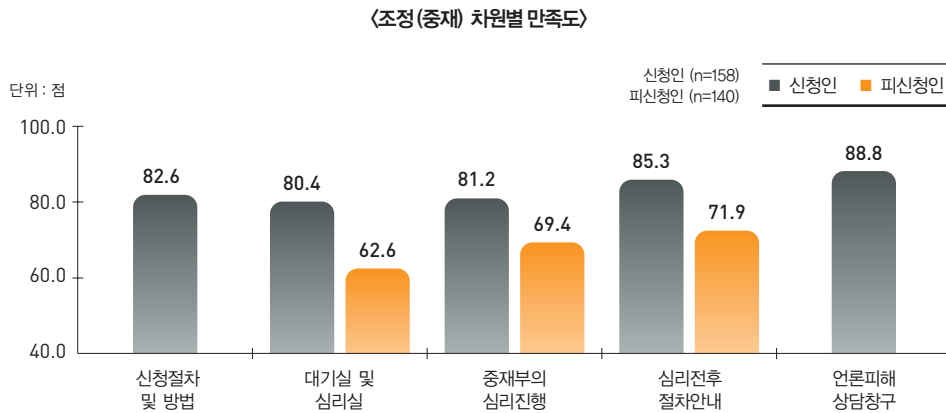


〈조정(중재) 차원별 중요도 (가중치)〉



나. 차원별 만족도

- 조정(중재) 신청인의 제반 차원별 만족도를 살펴보면, 언론피해 상담창구(88.8점) > 심리전·후 절차 안내(85.3점) > 신청절차 및 방법(82.6점) > 중재부의 심리진행(81.2점) > 대기실 및 심리실(80.4점) 순임.
- 피신청인의 차원별 만족도는 심리전·후 절차 안내(71.9점) > 중재부의 심리진행(69.4점) > 대기실 및 심리실(62.6점) 순임.
- 신청인의 경우 중재부의 심리진행 차원은 2010년 대비 만족도가 가장 큰 폭으로 상승하였으나, 영향력이 큰 차원임을 감안한다면 향후 지속적인 만족도 상승을 위한 적극적인 개선 방안이 요구됨.



다. 항목별 만족도

- 신청인의 항목별 만족도를 살펴보면, 신청절차 및 방법 차원에서는 ‘간편한 신청절차’ (82.9점), 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘청결함’ (83.9점), 중재부의 심리진행 차원에서는 ‘당사자 의견 경청’ (81.4점), 심리전·후 절차 안내 차원에서는 ‘접수사실 및 조정기일 통보’ (87.5점), 언론피해 상담창구 차원에서는 ‘상담원의 친절성’ (90.6점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.
- 피신청인의 경우에는, 대기실 및 심리실 차원에서는 ‘청결함’ (76.0점), 중재부의 심리진행 차원에서는 ‘적극적인 심리 진행’ (73.9점), 심리전·후 절차 안내 차원에서는 ‘접수사실 및 조정기일 통보’ (79.7점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남.

〈조정(중재) 항목별 만족도〉

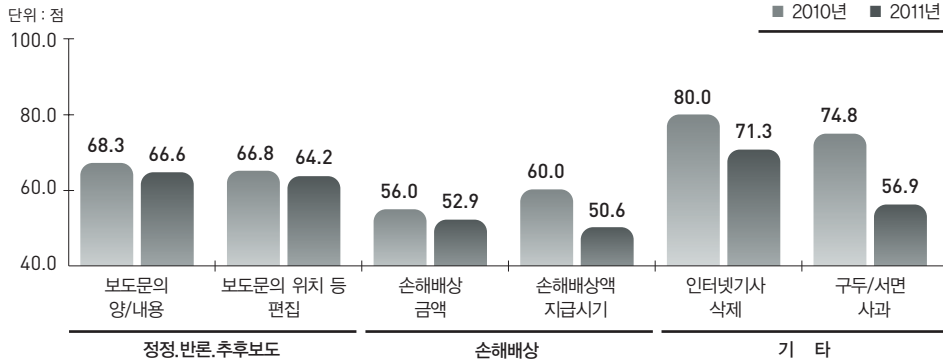
(단위: 점)

		신청인			피신청인		
		2010년	2011년	증감률	2010년	2011년	증감률
신청절차 및 방법	사례수	163	158		-	-	
	간편한 신청절차	80.8	82.9	2.1	-	-	-
	신청서류 작성 용이	77.6	81.7	4.1	-	-	-
	간단한 구비서류	78.9	81.6	2.7	-	-	-
대기실 및 심리실	사례수	136	152		121	124	
	청결함	83.9	83.9	-	78.8	76	-2.8
	소음 없이 조용함	81.9	83.6	1.7	78	74.8	-3.2
	편의시설	76.6	77.1	0.5	68.2	65	-3.2
	안내 팸플릿 비치	75.9	74.9	-1	69.3	64.8	-4.5
중재부의 심리진행	사례수	136	152		121	124	
	적극적인 심리진행	78.4	81.2	2.8	78	73.9	-4.1
	공정한 심리진행	75.2	79.5	4.3	76	72.1	-3.9
	전문성	79.7	80.9	1.2	76.6	68.9	-7.7
	당사자들의 의견 경청	78.5	81.4	2.9	79.2	70.8	-8.4
심리전 · 후 절차안내	사례수	136	152		121	124	
	접수사실 및 조정기일 통보	87.6	87.5	-0.1	80.8	79.7	-1.1
	심리전 절차/심리과정의 자세한 안내	85.5	83.2	-2.3	77.8	73.7	-4.1
	심리 후 결과/향후 법적 절차 자세한 안내	81.5	80.3	-1.2	77.3	72.1	-5.2
언론피해 상담창구	사례수	101	53		-	-	
	상담원의 친절성	88.4	90.6	2.2	-	-	-
	상담원의 경청자세	88.2	89.8	1.6	-	-	-
	신속한 상담	87.9	89.1	1.2	-	-	-
	전문적인 업무지식	85.6	84.9	-0.7	-	-	-
	적극적인 상담	85.2	89.1	3.9	-	-	-

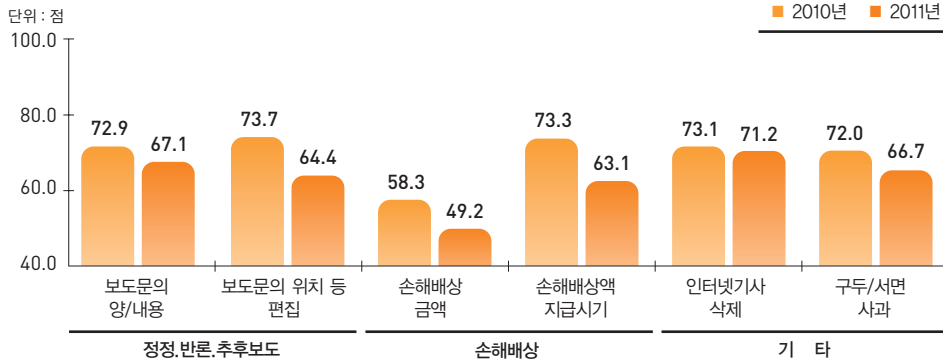
라. 피해구제 방법별/피해구제 조치사항 만족도

- 피해구제방법 만족도를 살펴보면, 인터넷 기사 삭제를 받은 경우의 만족도가 상대적으로 높게 나타남.
- 신청인의 경우 타 항목에 비해 손해배상금액뿐 아니라 지급시기에 대해 상대적으로 만족도가 낮으며, 피신청인 또한 손해배상금액에 대해 가장 낮은 만족도를 보임.

[신청인] 피해구제 방법 만족도



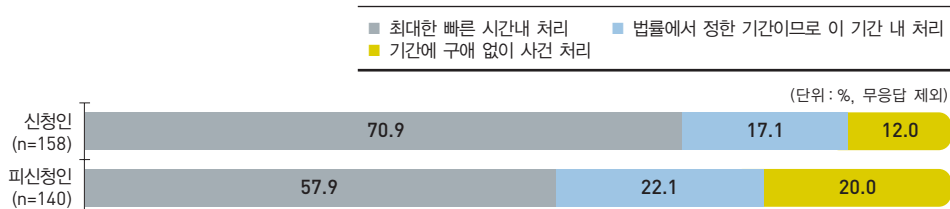
[피신청인] 피해구제 조치사항 만족도



마. 조정 처리기간의 적절성

- 언론중재법상 조정은 신청 접수일로부터 14일(직권결정은 21일) 이내에 처리하도록 규정하고 있는 것에 대하여, 신청인과 피신청인 모두 '최대한 빠른 시간 내에 처리해야 한다'는 응답이 가장 많은 가운데, 피신청인의 경우, '기간에 구애 없이 사건을 처리해야 한다'는 응답비율이 상대적으로 높음.

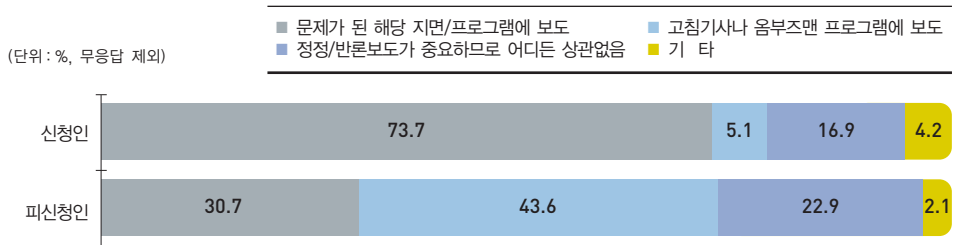
〈조정 처리기간〉



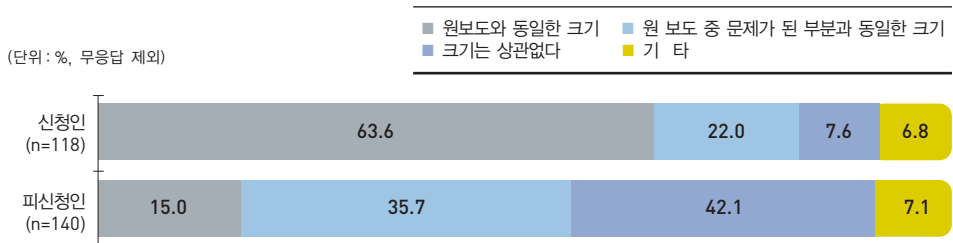
바. 피해구제보도문 관련 견해

- 정정이나 반론보도 등 보도형 청구를 한 신청인(n=118)과 전체 피신청인(n=140)은 정정/반론보도의 바람직한 보도 방법에 대해, 신청인은 ‘문제가 된 원보도와 동일한 지면/프로그램에 보도되어야 한다’, 피신청인은 ‘언론사별 고침기사란이나 시청자 옴부즈만 프로그램에 보도되어야 한다’는 의견이 가장 많아, 신청인과 피신청인 간 견해에 차이가 있음.
- 피신청인의 경우, 2010년 대비 ‘고침기사란 옴부즈만 프로그램에 보도되어야 한다’는 응답비율이 다소 증가(+5.3%)함.
- 피해구제보도문의 적당한 크기(분량)에 대해 살펴본 결과, 신청인은 ‘원보도와 동일한 크기’(63.6%)라는 응답이, 피신청인은 ‘크기는 상관없다’(42.1%)고 응답한 비율이 가장 높게 나타나, 신청인과 피신청인 간의 견해에 차이가 있음을 알 수 있음.

〈피해구제보도문의 바람직한 보도방법〉



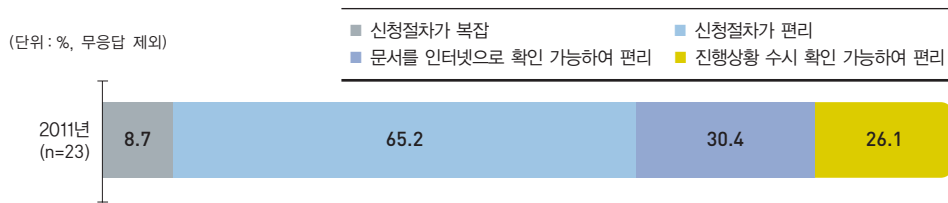
〈피해구제보도문의 적당한 크기(분량)〉



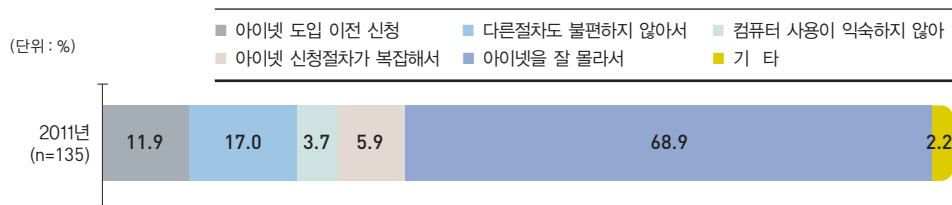
사. [신청인] 전자심리시스템(아이넷) 관련 평가

- 전자심리시스템 아이넷 이용 여부에 대하여, 신청인 중 14.6%(n=23)가 이용해 본 적이 있다고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 있다고 응답한 23명을 대상으로 이용시 느낀 점을 살펴본 결과, 65.2%가 '신청절차가 편리하다', 30.4%가 '문서를 인터넷으로 확인 가능하여 편리하다', 26.1%가 '진행상황을 수시로 확인 가능하여 편리하다' 고 응답함.
- 아이넷을 이용해본 적 없다고 응답한 135명을 대상으로 그 이유를 살펴본 결과, 68.9%가 '아이넷에 대해 잘 알지 못해서' 라고 응답한 것으로 나타나 아이넷에 대한 홍보를 강화할 필요가 있음.

[신청인] 아이넷을 이용하면서 느낀 점(복수응답)



[신청인] 아이넷 미이용 이유 (복수응답)



II. 상담이용자 이용만족도

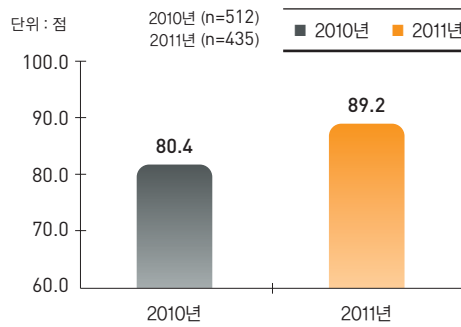
가. 상담이용자 종합만족도 및 중요도

- 상담이용자 종합만족도는 「상담원의 친절성」, 「상담원의 경청자세」, 「신속한 상담」, 「전문적인 업무지식」, 「적극적인 상담」 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고

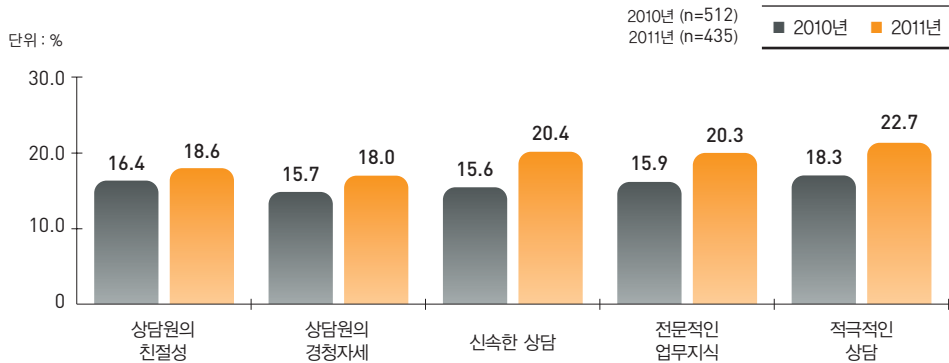
려한 가중치(중요도)를 부여하여 종합만족도를 산출한 결과, 89.2점으로 2010년(80.4점) 대비 8.8점 상승함.

- 상담이용자 종합만족도에 미치는 항목별 중요도를 살펴보면, 상담 이용 시 상담원의 적극적인 상담태도와 신속한 상담, 전문적인 업무지식이 만족도에 미치는 영향이 큰 것으로 나타남.

〈상담이용자 종합만족도〉



〈상담이용자 항목별 중요도 (가중치)〉

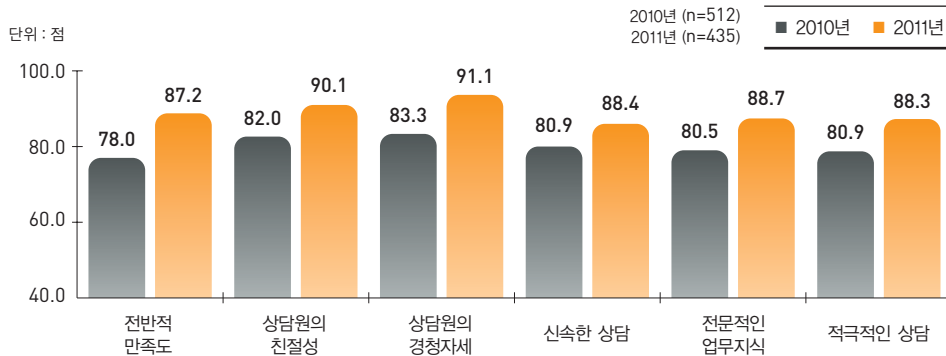


나. 항목별 만족도

- 상담이용자 상담창구에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원의 경청자세(91.1점) > 상담원의 친절성(90.1점) > 전문적인 업무지식(88.7점) > 신속한 상담(88.4점) > 적극적인 상담(88.3점) 순으로 나타남.

- 2010년 대비「상담창구」전반적 만족도가 큰 폭(9.2점)으로 상승함.
- 또한 상담원의 적극성, 신속성, 전문성에 대한 중요도가 높은 것에 비해 만족도가 낮은 결과를 보이고 있어, 이 부분에 대한 개선책을 적극 모색해야 할 것임.

〈상담이용자 항목별 만족도〉

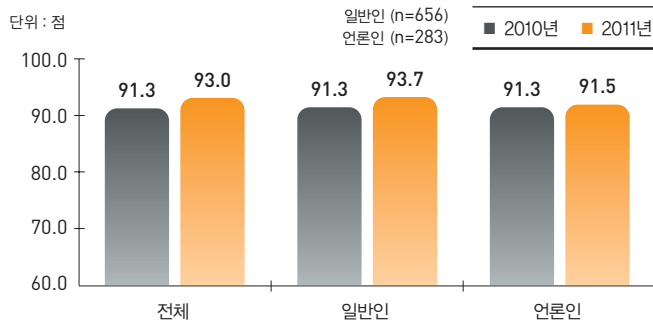


Ⅲ. 교육수강자 이용만족도

가. 교육수강자 종합만족도 및 중요도

- 「주제 및 내용」, 「제도에 대한 이해」, 「사건, 사례를 이용한 설명」, 「교육자료의 충실성」, 「강사의 성의 및 태도」 총 5가지 각 항목이 전반적 만족도에 미치는 영향력을 고려한 가중치(중요도)를 부여하여 교육수강자의 종합만족도를 산출한 결과, 2011년 교육수강자의 중

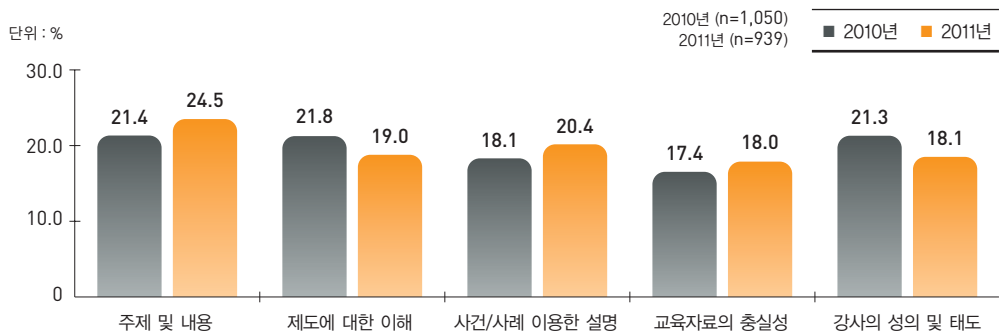
〈교육수강자 종합만족도〉



합만족도는 93.0점으로, 2010년(91.3점) 대비 1.7점 상승함.

- 세부적으로 살펴보면, 일반인은 93.7점, 언론인은 91.5점으로, 일반인이 언론인보다 만족도가 높게 나타남.
- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 중요도를 살펴보면, ‘주제 및 내용’과 ‘사건/사례를 이용한 설명’ 항목이 만족도에 미치는 영향이 큰 것을 알 수 있음.

〈교육수강자 항목별 중요도(가중치)〉



나. 항목별 만족도

- 교육수강자의 교육수강에 대한 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도, 사건/사례를 이용한 설명(94.8점) > 교육자료의 충실성(93.4점) > 주제 및 내용(91.5점) > 제도에 대한 이해(91.2점) 순임.
- 전반적으로 2010년 대비 만족도가 상승한 가운데, ‘제도에 대한 이해’ (+2.3점)와 ‘교육자료의 충실성’ (+2.2점) 항목의 만족도 상승폭이 상대적으로 크게 나타남.

〈교육수강자 항목별 만족도〉

