2012년도 언론중재위원회 이용만족도조사

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

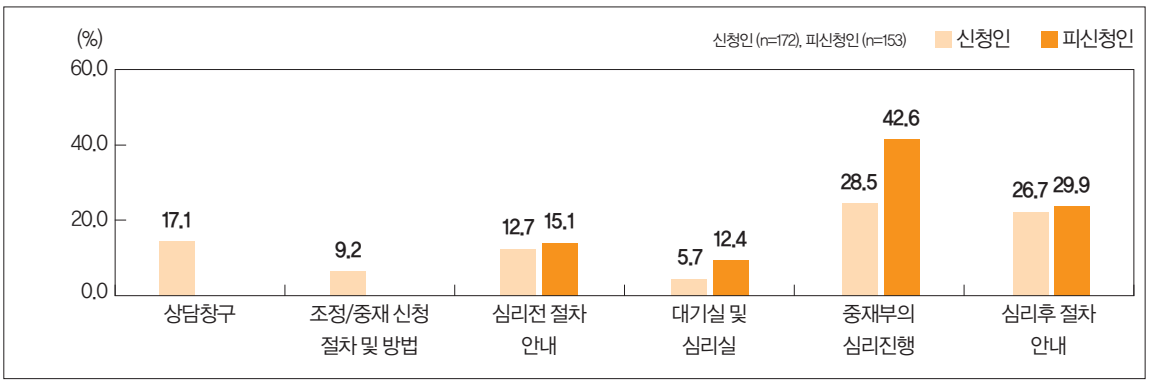
1. 종합만족도

- 신청인의 종합만족도는 85.9점으로 2011년 대비 1.9점 상승, 피신청인은 전년대비 5.7점 상승한 74.8점임
- 종합만족도에 미치는 차원별 중요도를 살펴보면, 아래 그림과 같이 신청인과 피신청인 모두 중재부의 심리진행 차원의 영향력이 가장 크며, 그 다음이 심리후 절차안내 차원임

2. 차원별 만족도

- 조정(중재) 차원별 만족도를 살펴보면, 신청인의 만족 수준이 피신청인에 비해 모두 전반적으로 높은 편임
- 신청인의 차원별 만족도는 상담창구(90.5점) 〉 심리전 절차안내(90.2점) 〉 대기실 및 심리실(87.3점) 〉 심리후 절차안내(86.0점) 〉 조정/중재 신청절차 및 방법(83.7점) 〉 중재부의 심리진행(82.3점) 순이며, 피신청인의 차원별 만족도는 심리전 절차안내(80.1점) 〉 대기실 및 심리실(79.5점) 〉 심리후 절차안내(76.5점) 〉 중재부의 심리진행(70.5점) 순임

차원별 중요도 (가중치)



3. 항목별 만족도

• 신청인의 경우 각 차원별로 가장 만족도가 높은 항목은 상담창구 차원에서는 '상담원의 친절성'(92.3점), 신청절차 및 방법 차원에서는 '담당직원의 능숙한 업무처리'(89.7점), 심리전 절차안내 차원에서는 '지참물에 대한 안내'(92.9점), 대기실 및 심리실 차원에서는 '담당직원의 복장 단정성'(90.1점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '심리진행의 적극성'(83.3점), 심리후 절차안내 차원에서는 '담당직원과의 접촉 용이성'(86.6점) 항목임

• 피신청인의 경우 각 차원별로 가장 만족도가 높은 항목은 심리전 절차안내 차원에서는 '심리 기일의 신속한 통보'(85.4점), 대기실 및 심리실 차원에서는 '담당직원의 복장 단정성'(83.2점), 중재부의 심리진행 차원에서는 '심리진행의 적극성'(77.0점), 심리후 절차안내 차원에서는 '조정조서, 결정서 등 신속한 송부'(79.6점) 항목의 만족도가 가장 높게 나타남

항목별 만족도 **(단위 : 점)**

		신청인			신청인		
		2011년	2012년	증감률	2011년	2012년	증감률
상담창구	사례수	(53)	(115)		–	–	
	상담원의 친절성	90.6	92.3	+1.7	–	–	–
	상담원의 경청자세	89.8	91.7	+1.9	–	–	–
	신속한 상담	89.1	89.2	+0.1	–	–	–
	적극적인 상담	89.1	89.9	+0.8	–	–	–
	상담내용의 신뢰성	–	90.4	–	–	–	–
	문제 해결에 도움	–	88.5	–	–	–	–
신청절차 및 방법	사례수	(158)	(172)		–	–	
	신청서 양식에 대한 용이한 접근	–	83.3	–	–	–	–
	신청서 작성의 간편성	81.7	78.7	–3.0	–	–	–
	간단한 구비서류	81.6	80.8	–0.8	–	–	–
	신청서 접수의 용이성	–	86.2	–	–	–	–
	담당직원의 능숙한 업무처리	–	89.7	–	–	–	–
심리전 절차안내	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리 기일의 신속한 통보	–	92.0	–	–	85.4	–
	지참물에 대한 안내	–	92.9	–	–	85.2	–
	심리진행방법에 대한 구체적인 안내	83.2	87.3	+4.1	73.7	73.8	+0.1
	담당직원과의 접촉 용이성	–	89.1	–	–	79.7	–
대기실 및 심리실	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	청결함	83.9	87.1	+3.2	76.0	80.8	+4.8
	편의시설 구비	77.1	82.7	+5.6	65.0	75.4	+10.4
	소음 없이 조용함	83.6	87.3	+3.7	74.8	81.1	+6.3
	담당직원의 친절성	–	89.2	–	–	82.4	–
	담당직원의 복장 단정성	–	90.1	–	–	83.2	–
중재부의 심리진행	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리진행의 적극성	81.2	83.3	+2.1	73.9	77.0	+3.1
	심리진행의 공정성	79.5	81.3	+1.8	72.1	70.7	–1.4
	심리진행의 전문성	80.9	82.2	+1.3	68.9	68.9	0.0
	당사자 의견 경청	81.4	82.4	+1.0	70.8	71.1	+0.3
심리후 절차안내	사례수	(152)	(172)		(124)	(153)	
	심리 결과에 대한 자세한 설명	–	86.0	–	–	76.2	–
	향후 절차에 대한 자세한 설명	80.3	85.1	+4.8	72.1	74.0	+1.9
	조정조서, 결정서 등 신속한 송부	–	86.2	–	–	79.6	–
	담당직원과의 접촉 용이성	–	86.6	–	–	78.7	–

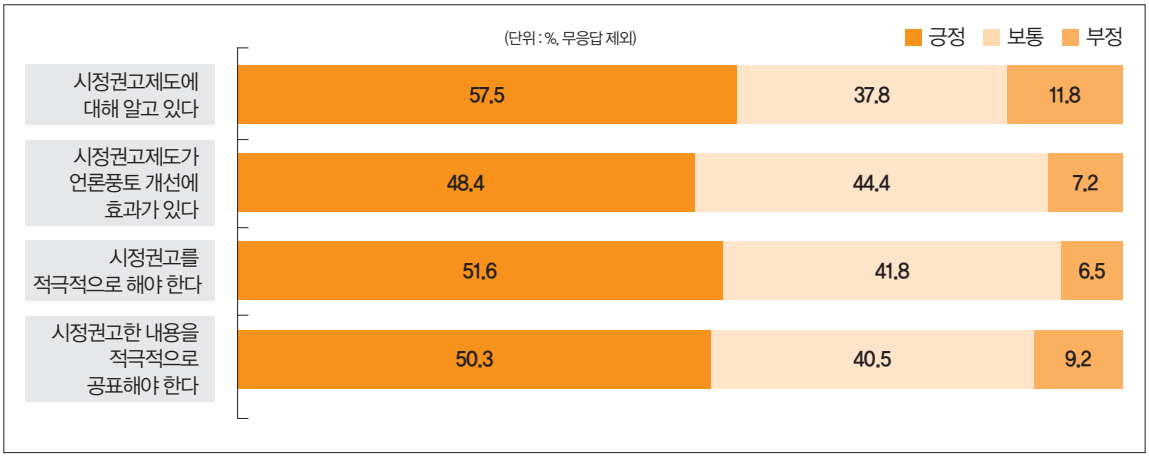
4. 기타

- 피해구제 방법별 만족도를 살펴보면, '보도문의 게재시기(합의서나 결정서 상 게재시기 기준)' 항목의 만족도가 신청인(77.6점), 피신청인(70.9점) 모두 가장 높게 나타난 반면, 손해배상 금액(신청인 56.3점, 피신청인 61.5점) 및 합의서나 결정서 상 손해배상금 지급시기(신청인 62.2점, 피신청인 63.5점), 구두/서면 사과(신청인 61.6점, 피신청인 63.1점)에 대한 만족도가 상대적으로 낮은 것으로 나타남
- 언론중재위원회의 전반적인 이미지에 대하여 신청인 75.6%, 피신청인 56.2%가 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타나, 2011년 대비 긍정적 응답비율이 신청인 12.9%, 피신청인 10.5% 증가함. 신청인의 경우 2011년 대비 언론중재위원회에 대한 전반적 이미지와 함께 믿음(신뢰감), 공정성 및 투명성 등 모든 항목의 점수가 상승하였으며, 특히 '언론중재위원회가 공익적/사회적 책임을 다하고 있다' 항목은 가장 큰 폭(+7.5점)으로 상승함. 피신청인의 경우 전반적 이미지는 향상되었으나 일부 세부 항목에서 점수가 하락하였고, 특히 '믿음(신뢰감)' 항목(−3.7점)이 가장 크게 하락함
- 언론중재위원회 전자조정중재시스템에 대한 인지 여부를 확인한 결과 신청인의 63.4%가 알고 있다고 응답하였으나, 매우 잘 알고 있다는 응답자는 12.8%에 불과. 알고 있다고 응답한 신청인만을 대상으로 만족도를 확인해 본 결과, '간편한 회원가입절차' 만족도는 81.0점, '신청서 작성 편리성'은 77.5점임
- 시정권고제도에 대한 피신청인(언론인)의 인식 조사 결과는 아래 그림과 같음
- 무료변론서비스에 대해 대부분의 신청인(92.4%)과 피신청인(86.9%)이 필요성을 느끼고 있으나, 필요성 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 62.8%, 피신청인 40.5%)가 있음. 또한 신청인(83.1%)과 피신청인(73.9%) 모두 무료변론서비스 이용 의향이 높은 것으로 나타났으나 이용 의향의 정도에는 차이('매우 그렇다'를 기준으로 신청인 51.7%, 피신청인 41.8%)가 있음

Ⅱ. 상담이용자 이용만족도

- 언론중재위원회 상담이용자의 종합만족도는 89.5점으로, 2011년(89.2점) 대비 0.3점 상승함
- 상담이용자의 항목별 만족도를 살펴보면, 상담원

시정권고제도 인지 여부 및 태도



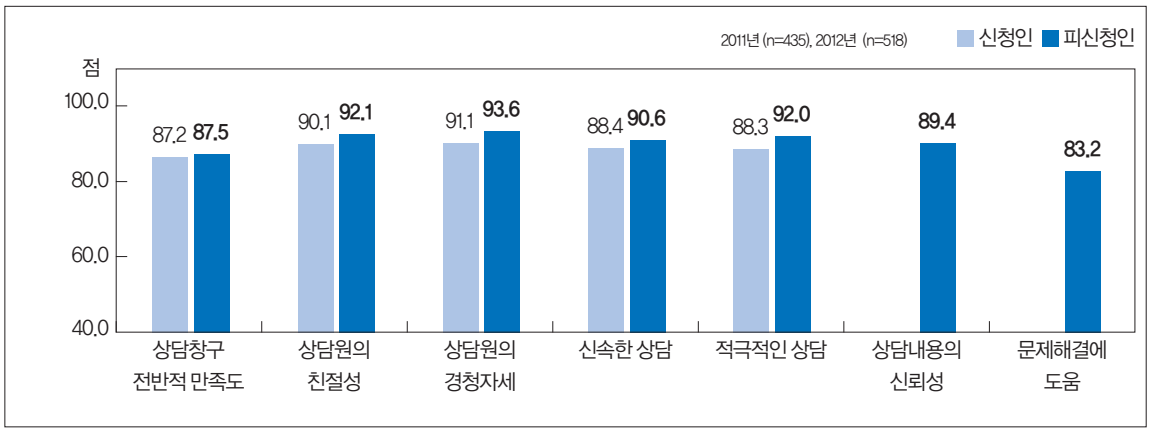
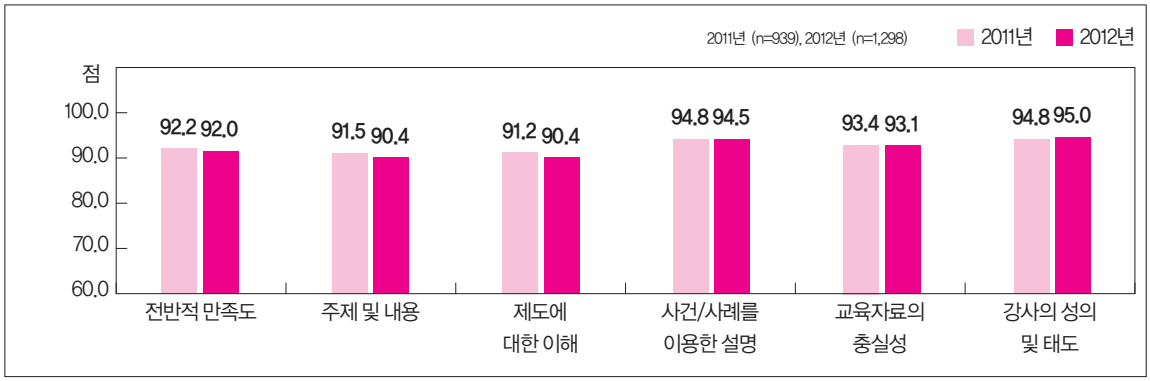
의 경청자세(93.6점) 〉 상담원의 친절성(92.1점) 〉 적극적인 상담(92.0점) 〉 신속한 상담(90.6점) 〉 상담내용의 신뢰성(89.4점) 〉 문제 해결에 도움(83.2점) 순으로 나타남

- 2011년 대비 모든 항목의 만족도가 상승(상담내용의 신뢰성, 문제 해결에 도움 항목은 2012년 신규 조사 항목임)하였고, '적극적인 상담' 만족도가 가장 큰 폭(+3.7점)으로 상승함

Ⅲ. 교육수강자 이용만족도

- 언론중재위원회 교육수강자의 종합만족도는 92.5점으로, 2011년(93.0점) 대비 0.5점 하락함
- 일반인 교육수강자의 종합만족도는 92.7점, 언론인은 92.1점으로, 일반인이 언론인보다 0.6점 높음
- 교육수강자의 항목별 만족도를 살펴보면, 강사의 성의 및 태도(95.0점) 〉 사건/사례를 이용한 설명(94.5점) 〉 교육자료의 충실성(93.1점) 〉 주제 및 내용 = 제도에 대한 이해(각 90.4점) 순임
- 2011년 대비 '주제 및 내용'(−1.1점)과 '제도에 대한 이해'(−0.8점) 항목의 만족도가 다소 하락함

상담이용자 항목별 만족도



교육수강자 항목별 만족도