

CODE BOOK

A1-2009-0073

2009

2011

2011

Part A. 응답자 선정 질문지

booster 응답자 구분

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
결합서비스	1	50	5.0	5.0
국제전화	2	50	5.0	5.0
IPTV	3	50	5.0	5.0
VoIP	4	50	5.0	5.0
일반	5	800	80.0	80.0
		1,000	100.0	100.0

qa03 응답자 성별

A3. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	506	50.6	50.6
여자	2	494	49.4	49.4
		1,000	100.0	100.0

qa04 응답자 직업

A4. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
자영업	1	59	5.9	5.9
판매/서비스직	2	44	4.4	4.4
기능/숙련공	3	19	1.9	1.9
일반작업직	4	3	.3	.3
농/림/수산업	5	5	.5	.5
사무직	6	328	32.8	32.8
기술직	7	51	5.1	5.1
경영/관리직	8	30	3.0	3.0
전문직	9	33	3.3	3.3
자유직	10	20	2.0	2.0

전업주부	11	122	12.2	12.2
중학생	13	33	3.3	3.3
고등학생	14	90	9.0	9.0
대학생	15	113	11.3	11.3
대학원생	16	18	1.8	1.8
무직	17	23	2.3	2.3
단순노무직/노동	19	1	.1	.1
전업투자자	20	1	.1	.1
군인	21	2	.2	.2
일용직/ 임시직	22	5	.5	.5
		1,000	100.0	100.0

qa051 응답자 연령

A5. 귀하의 연령은 올해 만으로 몇 세이십니까?

==> 데이터 참조

qa05 응답자 연령(범주화)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
만13~18 세이하	1	124	12.4	12.4
만19~29 세이하	2	243	24.3	24.3
만30~39 세이하	3	249	24.9	24.9
만40~49 세이하	4	215	21.5	21.5
만50~59 세이하	5	169	16.9	16.9
		1,000	100.0	100.0

qa06 거주지역

A6. 귀하께서는 현재 거주하시는 지역은 어디입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
서울	1	556	55.6	55.6
부산	2	159	15.9	15.9
대구	3	125	12.5	12.5
광주	4	82	8.2	8.2
대전	5	78	7.8	7.8
		1,000	100.0	100.0

Part B. 방송·통신 서비스 이용실태

qb01 **이용하고 있는 방송통신 서비스1: 유선전화**

B1. 아래의 서비스 중에서 귀하 혹은 택에서 이용하는 서비스에 모두 체크해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	293	29.3	29.3
그렇다	1	707	70.7	70.7
		1,000	100.0	100.0

qb0101 **이용하고 있는 방송통신 서비스2: 이동전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	130	13.0	13.0
그렇다	1	870	87.0	87.0
		1,000	100.0	100.0

qb0102 **이용하고 있는 방송통신 서비스3: 초고속인터넷**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	57	5.7	5.7
그렇다	1	943	94.3	94.3
		1,000	100.0	100.0

qb0103 **이용하고 있는 방송통신 서비스4: 인터넷 전화**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	688	68.8	68.8
그렇다	1	312	31.2	31.2
		1,000	100.0	100.0

qb0104 **이용하고 있는 방송통신 서비스5: 케이블TV/위성TV**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	350	35.0	35.0
그렇다	1	650	65.0	65.0
		1,000	100.0	100.0

qb0105 이용하고 있는 방송통신 서비스6: IPTV/VOD

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	784	78.4	78.4
그렇다	1	216	21.6	21.6
		1,000	100.0	100.0

qb0106 이용하고 있는 방송통신 서비스7: 국제전화서비스

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	845	84.5	84.5
그렇다	1	155	15.5	15.5
		1,000	100.0	100.0

qb02 결합서비스 가입여부

B2. 귀하 혹은 닉에서 (B1 응답) 서비스를 이용하고 계신다고 하셨는데요. 어떠한 형태로 이용하고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
모든 서비스를 단독으로 이용하고 있다	1	518	51.8	51.8
일부 혹은 전부를 결합상품으로 이용하고 있다	2	482	48.2	48.2
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
1. 유선전화

qc11 [유선전화] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C11. 귀하께서는 집에서 유선전화 서비스를 가입 혹은 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	767	76.7	76.7
그렇다	1	233	23.3	23.3
		1,000	100.0	100.0

qc1101 [유선전화] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	856	85.6	85.6
그렇다	1	144	14.4	14.4
		1,000	100.0	100.0

qc1102 [유선전화] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	965	96.5	96.5
그렇다	1	35	3.5	3.5
		1,000	100.0	100.0

qc1103 [유선전화] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	972	97.2	97.2
그렇다	1	28	2.8	2.8
		1,000	100.0	100.0

qc1104 [유선전화] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	705	70.5	70.5
그렇다	1	295	29.5	29.5
		1,000	100.0	100.0

qc1105 [유선전화] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	813	81.3	81.3
그렇다	1	187	18.7	18.7
		1,000	100.0	100.0

qc1106 [유선전화] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	865	86.5	86.5
그렇다	1	135	13.5	13.5
		1,000	100.0	100.0

qc1107 [유선전화] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	829	82.9	82.9
그렇다	1	171	17.1	17.1
		1,000	100.0	100.0

qc1108 [유선전화] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	817	81.7	81.7
그렇다	1	183	18.3	18.3
		1,000	100.0	100.0

qc1109 [유선전화] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	929	92.9	92.9
그렇다	1	71	7.1	7.1
		1,000	100.0	100.0

qc1110 [유선전화] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	986	98.6	98.6
그렇다	1	14	1.4	1.4
		1,000	100.0	100.0

qc1111 [유선전화] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	991	99.1	99.1
방송·통신서비스 회사 혹은 관련자들이 운영하는 홈페이지나 블로그	2	1	.1	.1
가족/친지/주변 사람	5	3	.3	.3
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	2	.2	.2
전화회사에 직접문의	15	1	.1	.1
처음가입후 계속사용	22	2	.2	.2
		1,000	100.0	100.0

qc1112 [유선전화] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	907	90.7	90.7
그렇다	1	93	9.3	9.3
		1,000	100.0	100.0

qc12 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.8
필요하지 않다	2	29	2.9	4.7
보통이다	3	211	21.1	34.4
필요하다	4	296	29.6	48.2
매우 필요하다	5	73	7.3	11.9
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1201 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 통화 품질

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	14	1.4	2.3
보통이다	3	140	14.0	22.8
필요하다	4	288	28.8	46.9
매우 필요하다	5	169	16.9	27.5
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1202 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 요금관련

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.7
필요하지 않다	2	13	1.3	2.1
보통이다	3	80	8.0	13.0
필요하다	4	262	26.2	42.7
매우 필요하다	5	255	25.5	41.5
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1203 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 부가서비스

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	2.0
필요하지 않다	2	30	3.0	4.9
보통이다	3	207	20.7	33.7
필요하다	4	276	27.6	45.0
매우 필요하다	5	89	8.9	14.5
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1204 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 동일서비스 이용자 평가정보

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.8
필요하지 않다	2	29	2.9	4.7
보통이다	3	219	21.9	35.7
필요하다	4	283	28.3	46.1
매우 필요하다	5	78	7.8	12.7
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1205 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: AS 고객 서비스

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.7
필요하지 않다	2	20	2.0	3.3
보통이다	3	132	13.2	21.5
필요하다	4	270	27.0	44.0
매우 필요하다	5	188	18.8	30.6
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1206 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: 해지 방법

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.7
필요하지 않다	2	27	2.7	4.4
보통이다	3	160	16.0	26.1
필요하다	4	284	28.4	46.3
매우 필요하다	5	139	13.9	22.6
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1207 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 의무기간, 위약금

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	1.0
필요하지 않다	2	23	2.3	3.7
보통이다	3	110	11.0	17.9
필요하다	4	257	25.7	41.9
매우 필요하다	5	218	21.8	35.5
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1208 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 정부 제도

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

9) 유선전화와 관련된 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	2.0
필요하지 않다	2	55	5.5	9.0
보통이다	3	263	26.3	42.8
필요하다	4	223	22.3	36.3
매우 필요하다	5	61	6.1	9.9
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1209 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 회사규모

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	18	1.8	2.9
필요하지 않다	2	58	5.8	9.4
보통이다	3	277	27.7	45.1
필요하다	4	218	21.8	35.5
매우 필요하다	5	43	4.3	7.0
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1210 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사 종합비교

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	1.1
필요하지 않다	2	20	2.0	3.3
보통이다	3	140	14.0	22.8
필요하다	4	272	27.2	44.3
매우 필요하다	5	175	17.5	28.5
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1211 [유선전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 전반에 관한 정보

C12. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 유선전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	1.1
필요하지 않다	2	31	3.1	5.0
보통이다	3	240	24.0	39.1
필요하다	4	258	25.8	42.0
매우 필요하다	5	78	7.8	12.7
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc13 [유선전화] 추가로 더 필요한 정보 없음

C13. 귀하께서는 유선전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음→C14로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보2 ()▶ 2번 응답 후 3번 4번 순차적 제시

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	406	40.6	40.6
그렇다	1	594	59.4	59.4
		1,000	100.0	100.0

qc1301 [유선전화] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc1302 [유선전화] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc1303 [유선전화] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc131 [유선전화] 위 정보 1의 필요성

C13-1. (C13 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C13 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc13101 [유선전화] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc13102 [유선전화] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc14 [유선전화] 관련정보 탐색 경험유무

C14. 귀하께서는 지금까지 유선전화 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	240	24.0	39.1
아니오	2	374	37.4	60.9
시스템 결측값 (비해당)		386	38.6	
		1,000	100.0	100.0

qc141 [유선전화] 관련정보 탐색의 적극성

C14-1. 그렇다면, 귀하께서는 유선전화 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	5	.5	2.1
소극적으로	2	21	2.1	8.8
보통	3	127	12.7	52.9
적극적으로	4	79	7.9	32.9
매우 적극적으로	5	8	.8	3.3
시스템 결측값 (비해당)		760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc142 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C14-2. (C14-1 1,2번 응답자만 질문) 유선전화 서비스 관련 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까? (복수응답)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	229	22.9	95.4
그렇다	1	11	1.1	4.6
비해당	8	760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc14201 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	229	22.9	95.4
그렇다	1	11	1.1	4.6
비해당	8	760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc14202 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	236	23.6	98.3
그렇다	1	4	.4	1.7
비해당	8	760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc14203 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	234	23.4	97.5
그렇다	1	6	.6	2.5
비해당	8	760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc14204 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	238	23.8	99.2
그렇다	1	2	.2	.8
비해당	8	760	76.0	
		1,000	100.0	100.0

qc14205 [유선전화] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전화번호가 바뀌는게 싫어서	7	1	.1	.1
광고글이 너무 많아서	8	760	76.0	99.9
시스템 결측값		239	23.9	
		1,000	100.0	100.0

qc143 [유선전화] 정보탐색의 어려움

C14-3 (C14-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서 필요한 유선전화 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우어려웠다	1	4	.4	1.9
어려웠다	2	26	2.6	12.1
보통	3	123	12.3	57.5
쉬웠다	4	57	5.7	26.6
매우쉬웠다	5	4	.4	1.9
시스템 결측값		786	78.6	
		1,000	100.0	100.0

qc1431 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	865	86.5	86.5
그렇다	1	135	13.5	13.5
		1,000	100.0	100.0

qc143101 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험2: 통화 품질

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	876	87.6	87.6
그렇다	1	124	12.4	12.4
		1,000	100.0	100.0

qc143102 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험3: 요금관련

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	817	81.7	81.7
그렇다	1	183	18.3	18.3
		1,000	100.0	100.0

qc143103 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험4: 부가서비스

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	900	90.0	90.0
그렇다	1	100	10.0	10.0
		1,000	100.0	100.0

qc143104 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험5: 동일서비스 이용자 평가정보

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	944	94.4	94.4
그렇다	1	56	5.6	5.6
		1,000	100.0	100.0

qc143105 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험6: AS 고객 서비스

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	873	87.3	87.3
그렇다	1	127	12.7	12.7
		1,000	100.0	100.0

qc143106 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험7: 해지 방법

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	905	90.5	90.5
그렇다	1	95	9.5	9.5
		1,000	100.0	100.0

qc143107 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험8: 의무기간, 위약금

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	886	88.6	88.6
그렇다	1	114	11.4	11.4
		1,000	100.0	100.0

qc143108 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험9: 정부 제도

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 유선전화와 관련된 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	962	96.2	96.2
그렇다	1	38	3.8	3.8
		1,000	100.0	100.0

qc143109 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험10: 회사규모

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	960	96.0	96.0
그렇다	1	40	4.0	4.0
		1,000	100.0	100.0

qc143110 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사 종합비교

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	909	90.9	90.9
그렇다	1	91	9.1	9.1
		1,000	100.0	100.0

qc143111 [유선전화] 서비스 정보 탐색 경험12: 전반에 관한 정보

C14-3-1. 귀하께서는 유선전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

12) 유선전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	932	93.2	93.2
그렇다	1	68	6.8	6.8
		1,000	100.0	100.0

qc1432 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.5
어려웠다	2	14	1.4	10.4
보통	3	65	6.5	48.1
쉬웠다	4	45	4.5	33.3
매우 쉬웠다	5	9	.9	6.7
시스템 결측값 (비해당)		865	86.5	
		1,000	100.0	100.0

qc143201 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움2: 통화 품질

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.6
어려웠다	2	10	1.0	8.1
보통	3	70	7.0	56.5
쉬웠다	4	39	3.9	31.5
매우 쉬웠다	5	3	.3	2.4
시스템 결측값 (비해당)		876	87.6	
		1,000	100.0	100.0

qc143202 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움3: 요금관련

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.1
어려웠다	2	27	2.7	14.8
보통	3	90	9.0	49.2
쉬웠다	4	55	5.5	30.1
매우 쉬웠다	5	9	.9	4.9
시스템 결측값 (비해당)		817	81.7	
		1,000	100.0	100.0

qc143203 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움4: 부가서비스

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	3.0
어려웠다	2	11	1.1	11.0
보통	3	51	5.1	51.0
쉬웠다	4	33	3.3	33.0
매우 쉬웠다	5	2	.2	2.0
시스템 결측값 (비해당)		900	90.0	
		1,000	100.0	100.0

qc143204 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움5: 동일서비스 이용자 평가정보

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.8
어려웠다	2	11	1.1	19.6
보통	3	28	2.8	50.0
쉬웠다	4	13	1.3	23.2
매우 쉬웠다	5	3	.3	5.4
시스템 결측값 (비해당)		944	94.4	
		1,000	100.0	100.0

qc143205 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움6: AS 고객 서비스

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	9	.9	7.1
어려웠다	2	15	1.5	11.8
보통	3	60	6.0	47.2
쉬웠다	4	39	3.9	30.7
매우 쉬웠다	5	4	.4	3.1
시스템 결측값 (비해당)		873	87.3	
		1,000	100.0	100.0

qc143206 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움7: 해지 방법

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?
 7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	8	.8	8.4
어려웠다	2	22	2.2	23.2
보통	3	40	4.0	42.1
쉬웠다	4	22	2.2	23.2
매우 쉬웠다	5	3	.3	3.2
시스템 결측값 (비해당)		905	90.5	
		1,000	100.0	100.0

qc143207 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움8: 의무기간, 위약금

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?
 8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	8	.8	7.0
어려웠다	2	26	2.6	22.8
보통	3	49	4.9	43.0
쉬웠다	4	26	2.6	22.8
매우 쉬웠다	5	5	.5	4.4
시스템 결측값 (비해당)		886	88.6	
		1,000	100.0	100.0

qc143208 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움9: 정부 제도

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?
 9) 유선전화와 관련된 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	2.6
어려웠다	2	8	.8	21.1
보통	3	20	2.0	52.6
쉬웠다	4	7	.7	18.4
매우 쉬웠다	5	2	.2	5.3
시스템 결측값 (비해당)		962	96.2	
		1,000	100.0	100.0

qc143209 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움10: 회사규모

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	7.5
어려웠다	2	7	.7	17.5
보통	3	18	1.8	45.0
쉬웠다	4	8	.8	20.0
매우 쉬웠다	5	4	.4	10.0
시스템 결측값 (비해당)		960	96.0	
		1,000	100.0	100.0

qc143210 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사 종합비교

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	5	.5	5.5
어려웠다	2	15	1.5	16.5
보통	3	44	4.4	48.4
쉬웠다	4	25	2.5	27.5
매우 쉬웠다	5	2	.2	2.2
시스템 결측값 (비해당)		909	90.9	
		1,000	100.0	100.0

qc143211 [유선전화] 서비스 정보 탐색 어려움12: 전반에 관한 정보

C14-3-2. (C14-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하
 셧습니까?

12) 유선전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.5
어려웠다	2	12	1.2	17.6
보통	3	31	3.1	45.6
쉬웠다	4	19	1.9	27.9
매우 쉬웠다	5	5	.5	7.4
시스템 결측값 (비해당)		932	93.2	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
2. 이동전화

qc21 [이동전화] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C21. 귀하께서는 이동전화 서비스를 가입 혹은 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	612	61.2	61.2
그렇다	1	388	38.8	38.8
		1,000	100.0	100.0

qc2101 [이동전화] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	768	76.8	76.8
그렇다	1	232	23.2	23.2
		1,000	100.0	100.0

qc2102 [이동전화] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	961	96.1	96.1
그렇다	1	39	3.9	3.9
		1,000	100.0	100.0

qc2103 [이동전화] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	953	95.3	95.3
그렇다	1	47	4.7	4.7
		1,000	100.0	100.0

qc2104 [이동전화] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	568	56.8	56.8
그렇다	1	432	43.2	43.2
		1,000	100.0	100.0

qc2105 [이동전화] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	764	76.4	76.4
그렇다	1	236	23.6	23.6
		1,000	100.0	100.0

qc2106 [이동전화] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	781	78.1	78.1
그렇다	1	219	21.9	21.9
		1,000	100.0	100.0

qc2107 [이동전화] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	758	75.8	75.8
그렇다	1	242	24.2	24.2
		1,000	100.0	100.0

qc2108 [이동전화] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	727	72.7	72.7
그렇다	1	273	27.3	27.3
		1,000	100.0	100.0

qc2109 [이동전화] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	878	87.8	87.8
그렇다	1	122	12.2	12.2
		1,000	100.0	100.0

qc2110 [이동전화] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	972	97.2	97.2
그렇다	1	28	2.8	2.8
		1,000	100.0	100.0

qc2111 [이동전화] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
일반 소비자들이 운영하는 방송·통신서비스 관련 인터넷 커뮤니티 블로그	1	2	.2	13.3
방송·통신서비스 회사의 전화상담원이나 판매원	6	2	.2	13.3
신문/TV/라디오 등 관련 광고	9	2	.2	13.3
정보를 알아보지 않고, 내 경험에 비추어 그냥 산다	13	1	.1	6.7
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	4	.4	26.7
대리점	16	2	.2	13.3
옥션등 쇼핑몰	18	1	.1	6.7
오프라인 비교	19	1	.1	6.7
시스템 결측값		985	98.5	
		1,000	100.0	100.0

qc2112 [이동전화] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	938	93.8	93.8
그렇다	1	62	6.2	6.2
		1,000	100.0	100.0

qc22 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	34	3.4	4.2
보통이다	3	245	24.5	30.3
필요하다	4	376	37.6	46.5
매우 필요하다	5	148	14.8	18.3
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2201 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 단말기 관련

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

2) 단말기 관련정보(가격, 성능, 사용방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.7
필요하지 않다	2	13	1.3	1.6
보통이다	3	115	11.5	14.2
필요하다	4	331	33.1	41.0
매우 필요하다	5	343	34.3	42.5
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2202 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 통화 품질

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.4
필요하지 않다	2	18	1.8	2.2
보통이다	3	127	12.7	15.7
필요하다	4	377	37.7	46.7
매우 필요하다	5	283	28.3	35.0
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2203 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 요금관련

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

4) 가입비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	10	1.0	1.2
보통이다	3	66	6.6	8.2
필요하다	4	289	28.9	35.8
매우 필요하다	5	438	43.8	54.2
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2204 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 부가서비스

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.7
필요하지 않다	2	34	3.4	4.2
보통이다	3	210	21.0	26.0
필요하다	4	389	38.9	48.1
매우 필요하다	5	169	16.9	20.9
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2205 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: 동일서비스 이용자 평가정보

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.7
필요하지 않다	2	30	3.0	3.7
보통이다	3	239	23.9	29.6
필요하다	4	381	38.1	47.2
매우 필요하다	5	152	15.2	18.8
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2206 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: AS 고객 서비스

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	18	1.8	2.2
보통이다	3	119	11.9	14.7
필요하다	4	370	37.0	45.8
매우 필요하다	5	296	29.6	36.6
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2207 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 해지 방법

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.7
필요하지 않다	2	31	3.1	3.8
보통이다	3	200	20.0	24.8
필요하다	4	342	34.2	42.3
매우 필요하다	5	229	22.9	28.3
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2208 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 의무기간, 위약금

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.5
필요하지 않다	2	20	2.0	2.5
보통이다	3	100	10.0	12.4
필요하다	4	292	29.2	36.1
매우 필요하다	5	392	39.2	48.5
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2209 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 정부 제도

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 이동전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	15	1.5	1.9
필요하지 않다	2	62	6.2	7.7
보통이다	3	315	31.5	39.0
필요하다	4	315	31.5	39.0
매우 필요하다	5	101	10.1	12.5
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2210 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사규모

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	15	1.5	1.9
필요하지 않다	2	98	9.8	12.1
보통이다	3	338	33.8	41.8
필요하다	4	285	28.5	35.3
매우 필요하다	5	72	7.2	8.9
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2211 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 회사 종합비교

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.7
필요하지 않다	2	23	2.3	2.8
보통이다	3	132	13.2	16.3
필요하다	4	345	34.5	42.7
매우 필요하다	5	302	30.2	37.4
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc2212 [이동전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성13: 전반에 관한 정보

C22. 귀하께서는 이동전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

13) 이동전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	1.0
필요하지 않다	2	27	2.7	3.3
보통이다	3	239	23.9	29.6
필요하다	4	375	37.5	46.4
매우 필요하다	5	159	15.9	19.7
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc23 [이동전화] 추가로 더 필요한 정보 없음

C23. 귀하께서는 이동전화 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음→C24로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보2 ()▶ 2번 응답 후 3번 4번 순차적 제시

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	221	22.1	22.1
그렇다	1	779	77.9	77.9
		1,000	100.0	100.0

qc2301 [이동전화] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc2302 [이동전화] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc2303 [이동전화] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc231 [이동전화] 위 정보 1의 필요성

C23-1. (C23 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C23 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc23101 [이동전화] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc23102 [이동전화] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc24 [이동전화] 관련정보 탐색 경험유무

C24. 귀하께서는 지금까지 이동전화 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	570	57.0	70.5
아니오	2	238	23.8	29.5
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc241 [이동전화] 관련정보 탐색의 적극성

C24-1. 그렇다면, 귀하께서 이동전화 서비스 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	4	.4	.7
소극적으로	2	26	2.6	4.6
보통	3	213	21.3	37.4
적극적으로	4	248	24.8	43.5
매우 적극적으로	5	79	7.9	13.9
시스템 결측값 (비해당)		430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc242 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C24-2. (C24-1 1,2번 응답자만 질문) 이동전화 서비스 이용하고자 할 때 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	560	56.0	98.2
그렇다	1	10	1.0	1.8
비해당	8	430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc24201 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	557	55.7	97.7
그렇다	1	13	1.3	2.3
비해당	8	430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc24202 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	561	56.1	98.4
그렇다	1	9	.9	1.6
비해당	8	430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc24203 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	569	56.9	99.8
그렇다	1	1	.1	.2
비해당	8	430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc24204 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	568	56.8	99.6
그렇다	1	2	.2	.4
비해당	8	430	43.0	
		1,000	100.0	100.0

qc24205 [이동전화] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
광고글이 너무 많아서	8	430	43.0	100.0
시스템 결측값		570	57.0	
		1,000	100.0	100.0

qc243 [이동전화] 정보탐색의 어려움

C24-3. (C24-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서 필요한 이동전화 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	.7
어려웠다	2	72	7.2	13.3
보통	3	237	23.7	43.9
쉬웠다	4	200	20.0	37.0
매우 쉬웠다	5	27	2.7	5.0
시스템 결측값 (비해당)		460	46.0	
		1,000	100.0	100.0

qc2431 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	710	71.0	71.0
그렇다	1	290	29.0	29.0
		1,000	100.0	100.0

qc243101 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험2: 단말기 관련

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 2) 단말기 관련정보(가격, 성능, 사용방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	589	58.9	58.9
그렇다	1	411	41.1	41.1
		1,000	100.0	100.0

qc243102 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험3: 통화 품질

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	717	71.7	71.7
그렇다	1	283	28.3	28.3
		1,000	100.0	100.0

qc243103 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험4: 요금관련

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 4) 가입비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	552	55.2	55.2
그렇다	1	448	44.8	44.8
		1,000	100.0	100.0

qc243104 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험5: 부가서비스

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	719	71.9	71.9
그렇다	1	281	28.1	28.1
		1,000	100.0	100.0

qc243105 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험6: 동일서비스 이용자 평가정보

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	844	84.4	84.4
그렇다	1	156	15.6	15.6
		1,000	100.0	100.0

qc243106 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험7: AS 고객 서비스

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	757	75.7	75.7
그렇다	1	243	24.3	24.3
		1,000	100.0	100.0

qc243107 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험8: 해지 방법

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	791	79.1	79.1
그렇다	1	209	20.9	20.9
		1,000	100.0	100.0

qc243108 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험9: 의무기간, 위약금

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	687	68.7	68.7
그렇다	1	313	31.3	31.3
		1,000	100.0	100.0

qc243109 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험10: 정부 제도

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 이동전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	898	89.8	89.8
그렇다	1	102	10.2	10.2
		1,000	100.0	100.0

qc243110 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사규모

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	923	92.3	92.3
그렇다	1	77	7.7	7.7
		1,000	100.0	100.0

qc243111 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험12: 회사 종합비교

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	753	75.3	75.3
그렇다	1	247	24.7	24.7
		1,000	100.0	100.0

qc243112 [이동전화] 서비스 정보 탐색 경험13: 전반에 관한 정보

C24-3-1. 귀하께서는 이동전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

13) 이동전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	826	82.6	82.6
그렇다	1	174	17.4	17.4
		1,000	100.0	100.0

qc2432 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 떤하셨습니다?
 1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	19	1.9	6.6
보통이다	3	111	11.1	38.3
필요하다	4	125	12.5	43.1
매우 필요하다	5	34	3.4	11.7
시스템 결측값 (비해당)		710	71.0	
		1,000	100.0	100.0

qc243201 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움2: 단말기 관련

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 떤하셨습니다?
 2) 단말기 관련정보(가격, 성능, 사용방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	1.9
필요하지 않다	2	37	3.7	9.0
보통이다	3	139	13.9	33.8
필요하다	4	163	16.3	39.7
매우 필요하다	5	64	6.4	15.6
시스템 결측값 (비해당)		589	58.9	
		1,000	100.0	100.0

qc243202 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움3: 통화 품질

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 떤하셨습니다?
 3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	1.1
필요하지 않다	2	38	3.8	13.4
보통이다	3	132	13.2	46.6
필요하다	4	94	9.4	33.2
매우 필요하다	5	16	1.6	5.7
시스템 결측값 (비해당)		717	71.7	
		1,000	100.0	100.0

qc243203 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움4: 요금관련

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

4) 가입비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	1.6
필요하지 않다	2	60	6.0	13.4
보통이다	3	153	15.3	34.2
필요하다	4	187	18.7	41.7
매우 필요하다	5	41	4.1	9.2
시스템 결측값 (비해당)		552	55.2	
		1,000	100.0	100.0

qc243204 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움5: 부가서비스

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.4
필요하지 않다	2	25	2.5	8.9
보통이다	3	110	11.0	39.1
필요하다	4	116	11.6	41.3
매우 필요하다	5	29	2.9	10.3
시스템 결측값 (비해당)		719	71.9	
		1,000	100.0	100.0

qc243205 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움6: 동일서비스 이용자 평가정보

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.6
필요하지 않다	2	11	1.1	7.1
보통이다	3	51	5.1	32.7
필요하다	4	68	6.8	43.6
매우 필요하다	5	25	2.5	16.0
시스템 결측값 (비해당)		844	84.4	
		1,000	100.0	100.0

qc243206 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움7: AS 고객 서비스

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	2.1
필요하지 않다	2	37	3.7	15.2
보통이다	3	97	9.7	39.9
필요하다	4	77	7.7	31.7
매우 필요하다	5	27	2.7	11.1
시스템 결측값 (비해당)		757	75.7	
		1,000	100.0	100.0

qc243207 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움8: 해지 방법

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	5.7
필요하지 않다	2	44	4.4	21.1
보통이다	3	85	8.5	40.7
필요하다	4	51	5.1	24.4
매우 필요하다	5	17	1.7	8.1
시스템 결측값 (비해당)		791	79.1	
		1,000	100.0	100.0

qc243208 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움9: 의무기간, 위약금

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	3.5
필요하지 않다	2	74	7.4	23.6
보통이다	3	122	12.2	39.0
필요하다	4	85	8.5	27.2
매우 필요하다	5	21	2.1	6.7
시스템 결측값 (비해당)		687	68.7	
		1,000	100.0	100.0

qc243209 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움10: 정부 제도

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 띠하셨습니다?
 10) 이동전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	2.9
필요하지 않다	2	15	1.5	14.7
보통이다	3	49	4.9	48.0
필요하다	4	29	2.9	28.4
매우 필요하다	5	6	.6	5.9
시스템 결측값 (비해당)		898	89.8	
		1,000	100.0	100.0

qc243210 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사규모

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 띠하셨습니다?
 11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	2.6
필요하지 않다	2	4	.4	5.2
보통이다	3	35	3.5	45.5
필요하다	4	31	3.1	40.3
매우 필요하다	5	5	.5	6.5
시스템 결측값 (비해당)		923	92.3	
		1,000	100.0	100.0

qc243211 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움12: 회사 종합비교

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 띠하셨습니다?
 12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	2.0
필요하지 않다	2	50	5.0	20.2
보통이다	3	97	9.7	39.3
필요하다	4	74	7.4	30.0
매우 필요하다	5	21	2.1	8.5
시스템 결측값 (비해당)		753	75.3	
		1,000	100.0	100.0

qc243212 [이동전화] 서비스 정보 탐색 어려움13: 전반에 관한 정보

C24-3-2. (C24-3-1 에 체크한 응답만 제시) 귀하께서는 각각의 정보를 찾는 것은 어
 떤하셨습니다?
 13) 이동전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.6
필요하지 않다	2	19	1.9	10.9
보통이다	3	72	7.2	41.4
필요하다	4	69	6.9	39.7
매우 필요하다	5	13	1.3	7.5
시스템 결측값 (비해당)		826	82.6	
		1,000	100.0	100.0

qc25 [이동전화] 이동전화 최적요금제 사이트 인지도

25. 방송통신위원회에서는 ‘이동전화 최적요금제(<http://010.ktoa.or.kr/>)’ 라는 사이
 트를 직접 운영하고 있습니다. 귀하께서는 이 사실을 알고 계셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
알고 있었다	1	58	5.8	7.2
모르고 있었다	2	750	75.0	92.8
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

qc251 [이동전화] 이동전화 최적요금제 사이트 이용여부

C25-1. (C25 1번 응답자만 질문) 귀하께서는 현재 이용하고 계신 이동전화 요금제를 선
 택하실 때 이동전화 최적요금제 (<http://010.ktoa.or.kr/>)’ 사이트를 이용 해 보신 적이
 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다	1	40	4.0	69.0
아니다	2	18	1.8	31.0
시스템 결측값 (비해당)		942	94.2	
		1,000	100.0	100.0

qc26 [이동전화] USIM 카드 인지도

C26. 귀하께서는 위에서 설명하는 USIM 카드에 대해 들어보셨거나 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
그렇다(USIM카드에 대해 알고 있다)	1	582	58.2	72.0
아니다(USIM카드에 대해 모른다)	2	226	22.6	28.0
시스템 결측값 (비해당)		192	19.2	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
 3. 초고속 인터넷

qc31 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C31. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스를 가입 혹은 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	606	60.6	60.6
그렇다	1	394	39.4	39.4
		1,000	100.0	100.0

qc3101 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	778	77.8	77.8
그렇다	1	222	22.2	22.2
		1,000	100.0	100.0

qc3102 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	949	94.9	94.9
그렇다	1	51	5.1	5.1
		1,000	100.0	100.0

qc3103 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	957	95.7	95.7
그렇다	1	43	4.3	4.3
		1,000	100.0	100.0

qc3104 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	582	58.2	58.2
그렇다	1	418	41.8	41.8
		1,000	100.0	100.0

qc3105 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	723	72.3	72.3
그렇다	1	277	27.7	27.7
		1,000	100.0	100.0

qc3106 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	703	70.3	70.3
그렇다	1	297	29.7	29.7
		1,000	100.0	100.0

qc3107 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	729	72.9	72.9
그렇다	1	271	27.1	27.1
		1,000	100.0	100.0

qc3108 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	725	72.5	72.5
그렇다	1	275	27.5	27.5
		1,000	100.0	100.0

qc3109 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	866	86.6	86.6
그렇다	1	134	13.4	13.4
		1,000	100.0	100.0

qc3110 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	979	97.9	97.9
그렇다	1	21	2.1	2.1
		1,000	100.0	100.0

qc3111 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
일반 소비자들이 운영하는 방송·통신서비스 관련 인터넷 커뮤니티 블로그	1	1	.1	5.6
가족/친지/주변 사람	5	3	.3	16.7
방송·통신서비스 회사의 전화상담원이나 판매원	6	1	.1	5.6
신문/TV/라디오등관련광고	9	1	.1	5.6
정보를 알아보지 않고, 내 경험에 비추어 그냥 산다	13	1	.1	5.6
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	6	.6	33.3
전화회사에 직접문의	15	1	.1	5.6
아파트 단체계약	21	1	.1	5.6
처음가입후 계속사용	22	2	.2	11.1
지역케이블 방송사	23	1	.1	5.6
시스템 결측값		982	98.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3112 [초고속인터넷] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	945	94.5	94.5
그렇다	1	55	5.5	5.5
		1,000	100.0	100.0

qc32 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.5
필요하지 않다	2	27	2.7	3.0
보통이다	3	258	25.8	29.1
필요하다	4	433	43.3	48.8
매우 필요하다	5	166	16.6	18.7
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3201 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 통화 품질

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.5
필요하지 않다	2	6	.6	.7
보통이다	3	100	10.0	11.3
필요하다	4	330	33.0	37.2
매우 필요하다	5	448	44.8	50.5
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3202 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 요금관련

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.5
필요하지 않다	2	14	1.4	1.6
보통이다	3	87	8.7	9.8
필요하다	4	310	31.0	34.9
매우 필요하다	5	473	47.3	53.3
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3203 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 부가서비스

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	15	1.5	1.7
필요하지 않다	2	34	3.4	3.8
보통이다	3	233	23.3	26.2
필요하다	4	427	42.7	48.1
매우 필요하다	5	179	17.9	20.2
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3204 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 동일서비스 이용자 평가정보

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.3
필요하지 않다	2	34	3.4	3.8
보통이다	3	244	24.4	27.5
필요하다	4	422	42.2	47.5
매우 필요하다	5	185	18.5	20.8
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3205 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: AS 고객 서비스

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.5
필요하지 않다	2	13	1.3	1.5
보통이다	3	124	12.4	14.0
필요하다	4	388	38.8	43.7
매우 필요하다	5	359	35.9	40.4
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3206 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: 해지 방법

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	24	2.4	2.7
보통이다	3	164	16.4	18.5
필요하다	4	418	41.8	47.1
매우 필요하다	5	277	27.7	31.2
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3207 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 의무기간, 위약금

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	14	1.4	1.6
보통이다	3	113	11.3	12.7
필요하다	4	344	34.4	38.7
매우 필요하다	5	412	41.2	46.4
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3208 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 정부 제도

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 9) 초고속 인터넷 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	15	1.5	1.7
필요하지 않다	2	81	8.1	9.1
보통이다	3	329	32.9	37.0
필요하다	4	349	34.9	39.3
매우 필요하다	5	114	11.4	12.8
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3209 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 회사규모

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	21	2.1	2.4
필요하지 않다	2	84	8.4	9.5
보통이다	3	365	36.5	41.1
필요하다	4	318	31.8	35.8
매우 필요하다	5	100	10.0	11.3
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3210 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사 종합비교

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.3
필요하지 않다	2	15	1.5	1.7
보통이다	3	154	15.4	17.3
필요하다	4	380	38.0	42.8
매우 필요하다	5	336	33.6	37.8
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc3211 [초고속인터넷] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 전반에 관한 정보

C32. 귀하께서는 집에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 초고속 인터넷 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.6
필요하지 않다	2	26	2.6	2.9
보통이다	3	218	21.8	24.5
필요하다	4	436	43.6	49.1
매우 필요하다	5	203	20.3	22.9
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc33 [초고속인터넷] 추가로 더 필요한 정보 없음

C33. 귀하께서는 맥에서 초고속인터넷 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음 → C34로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보3 ()

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	144	14.4	14.4
그렇다	1	856	85.6	85.6
		1,000	100.0	100.0

qc3301 [초고속인터넷] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc3302 [초고속인터넷] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc3303 [초고속인터넷] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc331 [초고속인터넷] 위 정보 1의 필요성

C33-1. (C33 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C33 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc33101 [초고속인터넷] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc33102 [초고속인터넷] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc34 [초고속인터넷] 관련정보 탐색 경험유무

C34. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	587	58.7	66.1
아니오	2	301	30.1	33.9
시스템 결측값 (비해당)		112	11.2	
		1,000	100.0	100.0

qc341 [초고속인터넷] 관련정보 탐색의 적극성

C34-1. 그렇다면, 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	3	.3	.5
소극적으로	2	35	3.5	6.0
보통	3	242	24.2	41.2
적극적으로	4	262	26.2	44.6
매우 적극적으로	5	45	4.5	7.7
시스템 결측값 (비해당)		413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc342 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C34-2. (C34-1 1,2번 응답자만 질문) 초고속인터넷 서비스 관련 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	567	56.7	96.6
그렇다	1	20	2.0	3.4
비해당	8	413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc34201 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	572	57.2	97.4
그렇다	1	15	1.5	2.6
비해당	8	413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc34202 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	580	58.0	98.8
그렇다	1	7	.7	1.2
비해당	8	413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc34203 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	586	58.6	99.8
그렇다	1	1	.1	.2
비해당	8	413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc34204 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	586	58.6	99.8
그렇다	1	1	.1	.2
비해당	8	413	41.3	
		1,000	100.0	100.0

qc34205 [초고속인터넷] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
광고글이 너무 많아서	8	413	41.3	99.8
지인소개로 가입해서	9	1	.1	.2
시스템 결측값		586	58.6	
		1,000	100.0	100.0

qc343 [초고속인터넷] 정보탐색의 어려움

C34-3. (C34-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서 필요한 초고속인터넷 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	5	.5	.9
어려웠다	2	58	5.8	10.6
보통	3	268	26.8	48.8
쉬웠다	4	198	19.8	36.1
매우 쉬웠다	5	20	2.0	3.6
시스템 결측값		451	45.1	
		1,000	100.0	100.0

qc3431 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	652	65.2	65.2
그렇다	1	348	34.8	34.8
		1,000	100.0	100.0

qc343101 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험2: 통화 품질

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	549	54.9	54.9
그렇다	1	451	45.1	45.1
		1,000	100.0	100.0

qc343102 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험3: 요금관련

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	516	51.6	51.6
그렇다	1	484	48.4	48.4
		1,000	100.0	100.0

qc343103 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험4: 부가서비스

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	750	75.0	75.0
그렇다	1	250	25.0	25.0
		1,000	100.0	100.0

qc343104 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험5: 동일서비스 이용자 평가정보

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	815	81.5	81.5
그렇다	1	185	18.5	18.5
		1,000	100.0	100.0

qc343105 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험6: AS 고객 서비스

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	706	70.6	70.6
그렇다	1	294	29.4	29.4
		1,000	100.0	100.0

qc343106 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험7: 해지 방법

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	761	76.1	76.1
그렇다	1	239	23.9	23.9
		1,000	100.0	100.0

qc343107 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험8: 의무기간, 위약금

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	632	63.2	63.2
그렇다	1	368	36.8	36.8
		1,000	100.0	100.0

qc343108 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험9: 정부 제도

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 초고속 인터넷 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	903	90.3	90.3
그렇다	1	97	9.7	9.7
		1,000	100.0	100.0

qc343109 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험10: 회사규모

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	923	92.3	92.3
그렇다	1	77	7.7	7.7
		1,000	100.0	100.0

qc343110 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사 종합비교

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	720	72.0	72.0
그렇다	1	280	28.0	28.0
		1,000	100.0	100.0

qc343111 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 경험12: 전반에 관한 정보

C34-3-1. 귀하께서는 초고속인터넷 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

12) 초고속 인터넷 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	777	77.7	77.7
그렇다	1	223	22.3	22.3
		1,000	100.0	100.0

qc3432 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	22	2.2	6.3
보통	3	138	13.8	39.7
쉬웠다	4	146	14.6	42.0
매우 쉬웠다	5	42	4.2	12.1
시스템 결측값 (비해당)		652	65.2	
		1,000	100.0	100.0

qc343201 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움2: 통화 품질

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

2) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	6	.6	1.3
어려웠다	2	53	5.3	11.8
보통	3	198	19.8	43.9
쉬웠다	4	164	16.4	36.4
매우 쉬웠다	5	30	3.0	6.7
시스템 결측값 (비해당)		549	54.9	
		1,000	100.0	100.0

qc343202 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움3: 요금관련

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	.4
어려웠다	2	56	5.6	11.6
보통	3	194	19.4	40.1
쉬웠다	4	185	18.5	38.2
매우 쉬웠다	5	47	4.7	9.7
시스템 결측값 (비해당)		516	51.6	
		1,000	100.0	100.0

qc343203 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움4: 부가서비스

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	.4
어려웠다	2	27	2.7	10.8
보통	3	108	10.8	43.2
쉬웠다	4	96	9.6	38.4
매우 쉬웠다	5	18	1.8	7.2
시스템 결측값 (비해당)		750	75.0	
		1,000	100.0	100.0

qc343204 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움5: 동일서비스 이용자 평가정보

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	.5
어려웠다	2	17	1.7	9.2
보통	3	68	6.8	36.8
쉬웠다	4	82	8.2	44.3
매우 쉬웠다	5	17	1.7	9.2
시스템 결측값 (비해당)		815	81.5	
		1,000	100.0	100.0

qc343205 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움6: AS 고객 서비스

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	7	.7	2.4
어려웠다	2	48	4.8	16.3
보통	3	136	13.6	46.3
쉬웠다	4	83	8.3	28.2
매우 쉬웠다	5	20	2.0	6.8
시스템 결측값 (비해당)		706	70.6	
		1,000	100.0	100.0

qc343206 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움7: 해지 방법

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	10	1.0	4.2
어려웠다	2	64	6.4	26.8
보통	3	104	10.4	43.5
쉬웠다	4	52	5.2	21.8
매우 쉬웠다	5	9	.9	3.8
시스템 결측값 (비해당)		761	76.1	
		1,000	100.0	100.0

qc343207 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움8: 의무기간, 위약금

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	16	1.6	4.3
어려웠다	2	87	8.7	23.6
보통	3	150	15.0	40.8
쉬웠다	4	99	9.9	26.9
매우 쉬웠다	5	16	1.6	4.3
시스템 결측값 (비해당)		632	63.2	
		1,000	100.0	100.0

qc343208 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움9: 정부 제도

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

9) 초고속 인터넷 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	2.1
어려웠다	2	20	2.0	20.6
보통	3	44	4.4	45.4
쉬웠다	4	27	2.7	27.8
매우 쉬웠다	5	4	.4	4.1
시스템 결측값 (비해당)		903	90.3	
		1,000	100.0	100.0

qc343209 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움10: 회사규모

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	3.9
어려웠다	2	12	1.2	15.6
보통	3	31	3.1	40.3
쉬웠다	4	26	2.6	33.8
매우 쉬웠다	5	5	.5	6.5
시스템 결측값 (비해당)		923	92.3	
		1,000	100.0	100.0

qc343210 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사 종합비교

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	9	.9	3.2
어려웠다	2	47	4.7	16.8
보통	3	120	12.0	42.9
쉬웠다	4	88	8.8	31.4
매우 쉬웠다	5	16	1.6	5.7
시스템 결측값 (비해당)		720	72.0	
		1,000	100.0	100.0

qc343211 [초고속인터넷] 서비스 정보 탐색 어려움12: 전반에 관한 정보

C34-3-2. (C34-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

12) 초고속 인터넷 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	.9
어려웠다	2	14	1.4	6.3
보통	3	104	10.4	46.6
쉬웠다	4	83	8.3	37.2
매우 쉬웠다	5	20	2.0	9.0
시스템 결측값 (비해당)		777	77.7	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
 4. 인터넷전화

qc41 [인터넷전화] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C41. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스를 가입 혹은 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	863	86.3	86.3
그렇다	1	137	13.7	13.7
		1,000	100.0	100.0

qc4101 [인터넷전화] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	904	90.4	90.4
그렇다	1	96	9.6	9.6
		1,000	100.0	100.0

qc4102 [인터넷전화] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	978	97.8	97.8
그렇다	1	22	2.2	2.2
		1,000	100.0	100.0

qc4103 [인터넷전화] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	979	97.9	97.9
그렇다	1	21	2.1	2.1
		1,000	100.0	100.0

qc4104 [인터넷전화] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	849	84.9	84.9
그렇다	1	151	15.1	15.1
		1,000	100.0	100.0

qc4105 [인터넷전화] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	892	89.2	89.2
그렇다	1	108	10.8	10.8
		1,000	100.0	100.0

qc4106 [인터넷전화] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	917	91.7	91.7
그렇다	1	83	8.3	8.3
		1,000	100.0	100.0

qc4107 [인터넷전화] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	908	90.8	90.8
그렇다	1	92	9.2	9.2
		1,000	100.0	100.0

qc4108 [인터넷전화] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	898	89.8	89.8
그렇다	1	102	10.2	10.2
		1,000	100.0	100.0

qc4109 [인터넷전화] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	963	96.3	96.3
그렇다	1	37	3.7	3.7
		1,000	100.0	100.0

qc4110 [인터넷전화] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	992	99.2	99.2
그렇다	1	8	.8	.8
		1,000	100.0	100.0

qc4111 [인터넷전화] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
방송·통신서비스 회사 혹은 관련자들이 운영하는 홈페이지나 블로그	2	1	.1	20.0
가족/친지/주변 사람	5	1	.1	20.0
방송·통신서비스 회사의 전화상담원이나 판매원	6	2	.2	40.0
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	1	.1	20.0
시스템 결측값		995	99.5	
		1,000	100.0	100.0

qc4112 [인터넷전화] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	985	98.5	98.5
그렇다	1	15	1.5	1.5
		1,000	100.0	100.0

qc42 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C42. 귀하께서는 택에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	10	1.0	3.4
보통이다	3	72	7.2	24.2
필요하다	4	165	16.5	55.6
매우 필요하다	5	49	4.9	16.5
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4201 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 단말기 관련

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 2) 단말기 관련정보(가격, 성능, 사용방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.7
필요하지 않다	2	10	1.0	3.4
보통이다	3	38	3.8	12.8
필요하다	4	152	15.2	51.2
매우 필요하다	5	95	9.5	32.0
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4202 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 통화 품질

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.7
필요하지 않다	2	3	.3	1.0
보통이다	3	45	4.5	15.2
필요하다	4	138	13.8	46.5
매우 필요하다	5	109	10.9	36.7
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4203 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 요금관련

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 4) 가입비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	6	.6	2.0
보통이다	3	34	3.4	11.4
필요하다	4	120	12.0	40.4
매우 필요하다	5	136	13.6	45.8
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4204 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 부가서비스

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.7
필요하지 않다	2	10	1.0	3.4
보통이다	3	87	8.7	29.3
필요하다	4	144	14.4	48.5
매우 필요하다	5	54	5.4	18.2
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4205 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: 동일서비스 이용자 평가정보

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	1.3
필요하지 않다	2	10	1.0	3.4
보통이다	3	91	9.1	30.6
필요하다	4	134	13.4	45.1
매우 필요하다	5	58	5.8	19.5
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4206 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: AS 고객 서비스

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	8	.8	2.7
보통이다	3	47	4.7	15.8
필요하다	4	128	12.8	43.1
매우 필요하다	5	113	11.3	38.0
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4207 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 해지 방법

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	6	.6	2.0
보통이다	3	61	6.1	20.5
필요하다	4	140	14.0	47.1
매우 필요하다	5	89	8.9	30.0
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4208 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 의무기간, 위약금

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	4	.4	1.3
보통이다	3	38	3.8	12.8
필요하다	4	131	13.1	44.1
매우 필요하다	5	123	12.3	41.4
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4209 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 정부 제도

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 인터넷전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	2.7
필요하지 않다	2	20	2.0	6.7
보통이다	3	115	11.5	38.7
필요하다	4	117	11.7	39.4
매우 필요하다	5	37	3.7	12.5
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4210 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사규모

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	1.0
필요하지 않다	2	28	2.8	9.4
보통이다	3	115	11.5	38.7
필요하다	4	120	12.0	40.4
매우 필요하다	5	31	3.1	10.4
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4211 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 회사 종합비교

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.3
필요하지 않다	2	3	.3	1.0
보통이다	3	58	5.8	19.5
필요하다	4	135	13.5	45.5
매우 필요하다	5	100	10.0	33.7
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc4212 [인터넷전화] 서비스 변경시 정보들의 필요성13: 전반에 관한 정보

C42. 귀하께서는 맥에서 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

13) 인터넷전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	8	.8	2.7
보통이다	3	78	7.8	26.3
필요하다	4	151	15.1	50.8
매우 필요하다	5	60	6.0	20.2
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc43 [인터넷전화] 추가로 더 필요한 정보 없음

C43. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음 → C44로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보3 ()

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	717	71.7	71.7
그렇다	1	283	28.3	28.3
		1,000	100.0	100.0

qc4301 [인터넷전화] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc4302 [인터넷전화] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc4303 [인터넷전화] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc431 [인터넷전화] 위 정보 1의 필요성

C43-1. (C43 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C43 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc43101 [인터넷전화] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc43102 [인터넷전화] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc44 [인터넷전화] 관련정보 탐색 경험유무

C44. 귀하께서는 인터넷 전화 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	178	17.8	59.9
아니오	2	119	11.9	40.1
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

qc441 [인터넷전화] 관련정보 탐색의 적극성

C44-1. 그렇다면, 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	1	.1	.6
소극적으로	2	11	1.1	6.2
보통	3	69	6.9	38.8
적극적으로	4	83	8.3	46.6
매우 적극적으로	5	14	1.4	7.9
시스템 결측값 (비해당)		822	82.2	
		1,000	100.0	100.0

qc442 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C44-2. (C44-1 1,2번 응답자만 질문) 인터넷전화 서비스를 관련 정보를 적극적으로 찾아보지 않는 이유는 무엇입니까? (복수응답)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	173	17.3	97.2
그렇다	1	5	.5	2.8
비해당	8	822	82.2	
		1,000	100.0	100.0

qc44201 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	174	17.4	97.8
그렇다	1	4	.4	2.2
비해당	8	822	82.2	
		1,000	100.0	100.0

qc44202 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	175	17.5	98.3
그렇다	1	3	.3	1.7
비해당	8	822	82.2	
		1,000	100.0	100.0

qc44203 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	174	17.4	97.8
그렇다	1	4	.4	2.2
비해당	8	822	82.2	
		1,000	100.0	100.0

qc44204 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

==> 데이터 없음

qc44205 [인터넷전화] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

==> 데이터 없음

qc443 [인터넷전화] 정보탐색의 어려움

C44-3. (C44-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서 필요한 인터넷전화 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.2
어려웠다	2	14	1.4	8.4
보통	3	82	8.2	49.4
쉬웠다	4	62	6.2	37.3
매우 쉬웠다	5	6	.6	3.6
시스템 결측값 (비해당)		834	83.4	
		1,000	100.0	100.0

qc4431 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있습니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	875	87.5	87.5
그렇다	1	125	12.5	12.5
		1,000	100.0	100.0

qc443101 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험2: 단말기 관련

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있습니까?

2) 단말기 관련 정보(가격, 성능, 사용 방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	884	88.4	88.4
그렇다	1	116	11.6	11.6
		1,000	100.0	100.0

qc443102 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험3: 통화 품질

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	889	88.9	88.9
그렇다	1	111	11.1	11.1
		1,000	100.0	100.0

qc443103 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험4: 요금관련

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

4) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	863	86.3	86.3
그렇다	1	137	13.7	13.7
		1,000	100.0	100.0

qc443104 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험5: 부가서비스

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	932	93.2	93.2
그렇다	1	68	6.8	6.8
		1,000	100.0	100.0

qc443105 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험6: 동일서비스 이용자 평가정보

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	950	95.0	95.0
그렇다	1	50	5.0	5.0
		1,000	100.0	100.0

qc443106 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험7: AS 고객 서비스

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	914	91.4	91.4
그렇다	1	86	8.6	8.6
		1,000	100.0	100.0

qc443107 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험8: 해지 방법

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	930	93.0	93.0
그렇다	1	70	7.0	7.0
		1,000	100.0	100.0

qc443108 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험9: 의무기간, 위약금

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	888	88.8	88.8
그렇다	1	112	11.2	11.2
		1,000	100.0	100.0

qc443109 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험10: 정부 제도

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 인터넷전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	961	96.1	96.1
그렇다	1	39	3.9	3.9
		1,000	100.0	100.0

qc443110 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사규모

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	970	97.0	97.0
그렇다	1	30	3.0	3.0
		1,000	100.0	100.0

qc443111 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험12: 회사 종합비교

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	912	91.2	91.2
그렇다	1	88	8.8	8.8
		1,000	100.0	100.0

qc443112 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 경험13: 전반에 관한 정보

C44-3-1. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

13) 인터넷 전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	935	93.5	93.5
그렇다	1	65	6.5	6.5
		1,000	100.0	100.0

qc4432 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	.8
어려웠다	2	8	.8	6.4
보통	3	46	4.6	36.8
쉬웠다	4	56	5.6	44.8
매우 쉬웠다	5	14	1.4	11.2
시스템 결측값 (비해당)		875	87.5	
		1,000	100.0	100.0

qc443201 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움2: 단말기 관련

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

2) 단말기 관련 정보(가격, 성능, 사용 방법, 부가 기능 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	3.4
어려웠다	2	15	1.5	12.9
보통	3	49	4.9	42.2
쉬웠다	4	41	4.1	35.3
매우 쉬웠다	5	7	.7	6.0
시스템 결측값 (비해당)		884	88.4	
		1,000	100.0	100.0

qc443202 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움3: 통화 품질

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

3) 통화 품질 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	2.7
어려웠다	2	15	1.5	13.5
보통	3	56	5.6	50.5
쉬웠다	4	31	3.1	27.9
매우 쉬웠다	5	6	.6	5.4
시스템 결측값 (비해당)		889	88.9	
		1,000	100.0	100.0

qc443203 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움4: 요금관련

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠 하십니까?

4) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.5
어려웠다	2	15	1.5	10.9
보통	3	57	5.7	41.6
쉬웠다	4	47	4.7	34.3
매우 쉬웠다	5	16	1.6	11.7
시스템 결측값 (비해당)		863	86.3	
		1,000	100.0	100.0

qc443204 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움5: 부가서비스

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠 하십니까?

5) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	7	.7	10.3
보통	3	23	2.3	33.8
쉬웠다	4	36	3.6	52.9
매우 쉬웠다	5	2	.2	2.9
시스템 결측값 (비해당)		932	93.2	
		1,000	100.0	100.0

qc443205 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움6: 동일서비스 이용자 평가정보

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠 하십니까?

6) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	4.0
어려웠다	2	4	.4	8.0
보통	3	26	2.6	52.0
쉬웠다	4	14	1.4	28.0
매우 쉬웠다	5	4	.4	8.0
시스템 결측값 (비해당)		950	95.0	
		1,000	100.0	100.0

qc443206 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움7: AS 고객 서비스

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

7) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.2
어려웠다	2	18	1.8	20.9
보통	3	38	3.8	44.2
쉬웠다	4	23	2.3	26.7
매우 쉬웠다	5	6	.6	7.0
시스템 결측값 (비해당)		914	91.4	
		1,000	100.0	100.0

qc443207 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움8: 해지 방법

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

8) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	5.7
어려웠다	2	21	2.1	30.0
보통	3	24	2.4	34.3
쉬웠다	4	19	1.9	27.1
매우 쉬웠다	5	2	.2	2.9
시스템 결측값 (비해당)		930	93.0	
		1,000	100.0	100.0

qc443208 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움9: 의무기간, 위약금

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

9) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	6	.6	5.4
어려웠다	2	23	2.3	20.5
보통	3	47	4.7	42.0
쉬웠다	4	30	3.0	26.8
매우 쉬웠다	5	6	.6	5.4
시스템 결측값 (비해당)		888	88.8	
		1,000	100.0	100.0

qc443209 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움10: 정부 제도

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

10) 인터넷전화 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	2.6
어려웠다	2	7	.7	17.9
보통	3	23	2.3	59.0
쉬웠다	4	7	.7	17.9
매우 쉬웠다	5	1	.1	2.6
시스템 결측값 (비해당)		961	96.1	
		1,000	100.0	100.0

qc443210 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사규모

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

11) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	3.3
어려웠다	2	8	.8	26.7
보통	3	13	1.3	43.3
쉬웠다	4	8	.8	26.7
시스템 결측값 (비해당)		970	97.0	
		1,000	100.0	100.0

qc443211 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움12: 회사 종합비교

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

12) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	6	.6	6.8
어려웠다	2	17	1.7	19.3
보통	3	44	4.4	50.0
쉬웠다	4	17	1.7	19.3
매우 쉬웠다	5	4	.4	4.5
시스템 결측값 (비해당)		912	91.2	
		1,000	100.0	100.0

qc443212 [인터넷전화] 서비스 정보 탐색 어려움13: 전반에 관한 정보

C44-3-2. (C44-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것이 어떠하십니까?

13) 인터넷 전화 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	4	.4	6.2
보통	3	32	3.2	49.2
쉬웠다	4	27	2.7	41.5
매우 쉬웠다	5	2	.2	3.1
시스템 결측값 (비해당)		935	93.5	
		1,000	100.0	100.0

qc45 [인터넷전화] 인터넷 전화 번호이동제 인지도

C45. 귀하께서는 인터넷전화 서비스 기본요금이 일반 유선전화 보다 저렴하고, 기존에 이용하던 집 전화번호를 그대로 이용할 수 있도록 해주는 번호이동제를 시행 중이라는 사실을 알고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
기본요금이 저렴하다는 것을 알고 있었지만, 번호이동 되는 것은 몰랐다	1	86	8.6	29.0
번호이동 되는 것은 알고 있었지만, 기본요금이 저렴하다는 것은 몰랐다	2	32	3.2	10.8
기본요금이 저렴하다는 것과 번호이동 되는 것을 모두 알고 있었다	3	164	16.4	55.2
기본요금이 저렴하다는 것과 번호이동이 되는 것을 모두 모르고 있었다	4	15	1.5	5.1
시스템 결측값 (비해당)		703	70.3	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
 5. 케이블TV / 위성TV

qc51 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C51. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스를 가입 혹은 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	746	74.6	74.6
그렇다	1	254	25.4	25.4
		1,000	100.0	100.0

qc5101 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	838	83.8	83.8
그렇다	1	162	16.2	16.2
		1,000	100.0	100.0

qc5102 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	968	96.8	96.8
그렇다	1	32	3.2	3.2
		1,000	100.0	100.0

qc5103 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	963	96.3	96.3
그렇다	1	37	3.7	3.7
		1,000	100.0	100.0

qc5104 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	682	68.2	68.2
그렇다	1	318	31.8	31.8
		1,000	100.0	100.0

qc5105 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	834	83.4	83.4
그렇다	1	166	16.6	16.6
		1,000	100.0	100.0

qc5106 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	798	79.8	79.8
그렇다	1	202	20.2	20.2
		1,000	100.0	100.0

qc5107 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	832	83.2	83.2
그렇다	1	168	16.8	16.8
		1,000	100.0	100.0

qc5108 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	799	79.9	79.9
그렇다	1	201	20.1	20.1
		1,000	100.0	100.0

qc5109 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	881	88.1	88.1
그렇다	1	119	11.9	11.9
		1,000	100.0	100.0

qc5110 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	983	98.3	98.3
그렇다	1	17	1.7	1.7
		1,000	100.0	100.0

qc5111 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
일반 소비자들이 운영하는 방송·통신서비스 관련 인터넷 커뮤니티 블로그	1	1	.1	5.9
방송·통신서비스 회사 혹은 관련자들이 운영하는 홈페이지나 블로그	2	1	.1	5.9
가족/친지/주변 사람	5	2	.2	11.8
팸플렛/카달로그등 인쇄광고	7	1	.1	5.9
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	1	.1	5.9
아파트 단체계약	21	8	.8	47.1
처음가입후 계속사용	22	1	.1	5.9
지역케이블 방송사	23	1	.1	5.9
모름/ 무응답	99	1	.1	5.9
시스템 결측값		983	98.3	
		1,000	100.0	100.0

qc5112 [케이블/위성TV] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	962	96.2	96.2
그렇다	1	38	3.8	3.8
		1,000	100.0	100.0

qc52 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C52. 귀하께서는 맥에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.3
필요하지 않다	2	18	1.8	2.9
보통이다	3	196	19.6	32.0
필요하다	4	299	29.9	48.9
매우 필요하다	5	97	9.7	15.8
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5201 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 방송 품질

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	8	.8	1.3
보통이다	3	96	9.6	15.7
필요하다	4	273	27.3	44.6
매우 필요하다	5	232	23.2	37.9
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5202 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 요금관련

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	6	.6	1.0
보통이다	3	57	5.7	9.3
필요하다	4	253	25.3	41.3
매우 필요하다	5	293	29.3	47.9
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5203 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 부가서비스

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	17	1.7	2.8
보통이다	3	191	19.1	31.2
필요하다	4	284	28.4	46.4
매우 필요하다	5	117	11.7	19.1
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5204 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 동일서비스 이용자 평가정보

C52. 귀하께서는 덱에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.2
필요하지 않다	2	23	2.3	3.8
보통이다	3	195	19.5	31.9
필요하다	4	277	27.7	45.3
매우 필요하다	5	116	11.6	19.0
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5205 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: AS 고객 서비스

C52. 귀하께서는 덱에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	5	.5	.8
보통이다	3	95	9.5	15.5
필요하다	4	285	28.5	46.6
매우 필요하다	5	224	22.4	36.6
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5206 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: 해지 방법

C52. 귀하께서는 덱에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.3
필요하지 않다	2	9	.9	1.5
보통이다	3	136	13.6	22.2
필요하다	4	271	27.1	44.3
매우 필요하다	5	194	19.4	31.7
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5207 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 의무기간, 위약금

C52. 귀하께서는 님께서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.7
필요하지 않다	2	9	.9	1.5
보통이다	3	78	7.8	12.7
필요하다	4	259	25.9	42.3
매우 필요하다	5	262	26.2	42.8
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5208 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 정부 제도

C52. 귀하께서는 님께서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

9) 케이블TV/위성TV 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	1.8
필요하지 않다	2	52	5.2	8.5
보통이다	3	245	24.5	40.0
필요하다	4	233	23.3	38.1
매우 필요하다	5	71	7.1	11.6
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5209 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 회사규모

C52. 귀하께서는 님께서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	9	.9	1.5
필요하지 않다	2	55	5.5	9.0
보통이다	3	267	26.7	43.6
필요하다	4	230	23.0	37.6
매우 필요하다	5	51	5.1	8.3
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5210 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사 종합비교

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.2
필요하지 않다	2	14	1.4	2.3
보통이다	3	117	11.7	19.1
필요하다	4	279	27.9	45.6
매우 필요하다	5	201	20.1	32.8
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5211 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 방송채널구성 및 편성표

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.3
필요하지 않다	2	11	1.1	1.8
보통이다	3	130	13.0	21.2
필요하다	4	271	27.1	44.3
매우 필요하다	5	198	19.8	32.4
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc5212 [케이블/위성TV] 서비스 변경시 정보들의 필요성13: 전반에 관한 정보

C52. 귀하께서는 택에서 케이블TV/위성TV 서비스에 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

13) 케이블TV/위성TV 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.5
필요하지 않다	2	23	2.3	3.8
보통이다	3	198	19.8	32.4
필요하다	4	291	29.1	47.5
매우 필요하다	5	97	9.7	15.8
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc53 [케이블/위성TV] 추가로 더 필요한 정보 없음

C53. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음 → C54로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보3 ()

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	426	42.6	42.6
그렇다	1	574	57.4	57.4
		1,000	100.0	100.0

qc5301 [케이블/위성TV] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc5302 [케이블/위성TV] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc5303 [케이블/위성TV] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc531 [케이블/위성TV] 위 정보 1의 필요성

C53-1. (C53 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C53 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc53101 [케이블/위성TV] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc53102 [케이블/위성TV] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc54 [케이블/위성TV] 관련정보 탐색 경험유무

C54. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	335	33.5	54.7
아니오	2	277	27.7	45.3
시스템 결측값 (비해당)		388	38.8	
		1,000	100.0	100.0

qc541 [케이블/위성TV] 관련정보 탐색의 적극성

C54-1. 그렇다면, 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	1	.1	.3
소극적으로	2	38	3.8	11.3
보통	3	168	16.8	50.1
적극적으로	4	113	11.3	33.7
매우 적극적으로	5	15	1.5	4.5
시스템 결측값 (비해당)		665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc542 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C54-2. (C54-1 1,2번 응답자만 질문) 케이블TV/위성TV 서비스 관련 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까? (복수응답)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	318	31.8	94.9
그렇다	1	17	1.7	5.1
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54201 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	320	32.0	95.5
그렇다	1	15	1.5	4.5
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54202 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	328	32.8	97.9
그렇다	1	7	.7	2.1
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54203 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	332	33.2	99.1
그렇다	1	3	.3	.9
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54204 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	334	33.4	99.7
그렇다	1	1	.1	.3
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54205 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유6: 내가 사는 지역에서는 이용할 수 있는 회사가 하나뿐이어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	329	32.9	98.2
그렇다	1	6	.6	1.8
비해당	8	665	66.5	
		1,000	100.0	100.0

qc54206 [케이블/위성TV] 정보탐색에 소극적인 이유7: 기타

==> 데이터 참조

qc543 [케이블/위성TV] 정보탐색의 어려움

C54-3. (C54-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서 필요한 케이블TV/위성TV 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하였습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	6	.6	2.0
어려웠다	2	43	4.3	14.5
보통	3	165	16.5	55.7
쉬웠다	4	79	7.9	26.7
매우 쉬웠다	5	3	.3	1.0
시스템 결측값		704	70.4	
		1,000	100.0	100.0

qc5431 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	780	78.0	78.0
그렇다	1	220	22.0	22.0
		1,000	100.0	100.0

qc543101 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험2: 방송 품질

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	829	82.9	82.9
그렇다	1	171	17.1	17.1
		1,000	100.0	100.0

qc543102 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험3: 요금관련

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	728	72.8	72.8
그렇다	1	272	27.2	27.2
		1,000	100.0	100.0

qc543103 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험4: 부가서비스

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	853	85.3	85.3
그렇다	1	147	14.7	14.7
		1,000	100.0	100.0

qc543104 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험5: 동일서비스 이용자 평가정보

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	910	91.0	91.0
그렇다	1	90	9.0	9.0
		1,000	100.0	100.0

qc543105 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험6: AS 고객 서비스

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	819	81.9	81.9
그렇다	1	181	18.1	18.1
		1,000	100.0	100.0

qc543106 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험7: 해지 방법

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	861	86.1	86.1
그렇다	1	139	13.9	13.9
		1,000	100.0	100.0

qc543107 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험8: 의무기간, 위약금

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	799	79.9	79.9
그렇다	1	201	20.1	20.1
		1,000	100.0	100.0

qc543108 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험9: 정부 제도

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 케이블TV/위성TV 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	929	92.9	92.9
그렇다	1	71	7.1	7.1
		1,000	100.0	100.0

qc543109 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험10: 회사규모

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	955	95.5	95.5
그렇다	1	45	4.5	4.5
		1,000	100.0	100.0

qc543110 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사 종합비교

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	858	85.8	85.8
그렇다	1	142	14.2	14.2
		1,000	100.0	100.0

qc543111 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험12: 방송채널구성 및 편성표

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	826	82.6	82.6
그렇다	1	174	17.4	17.4
		1,000	100.0	100.0

qc543112 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 경험13: 전반에 관한 정보

C54-3-1. 귀하께서는 케이블TV/위성TV 서비스와 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

13) 케이블TV/위성TV 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	887	88.7	88.7
그렇다	1	113	11.3	11.3
		1,000	100.0	100.0

qc5432 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	1.8
어려웠다	2	9	.9	4.1
보통	3	93	9.3	42.3
쉬웠다	4	84	8.4	38.2
매우 쉬웠다	5	30	3.0	13.6
시스템 결측값 (비해당)		780	78.0	
		1,000	100.0	100.0

qc543201 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움2: 방송 품질

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	2.3
어려웠다	2	22	2.2	12.9
보통	3	88	8.8	51.5
쉬웠다	4	51	5.1	29.8
매우 쉬웠다	5	6	.6	3.5
시스템 결측값 (비해당)		829	82.9	
		1,000	100.0	100.0

qc543202 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움3: 요금관련

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	7	.7	2.6
어려웠다	2	31	3.1	11.4
보통	3	113	11.3	41.5
쉬웠다	4	101	10.1	37.1
매우 쉬웠다	5	20	2.0	7.4
시스템 결측값 (비해당)		728	72.8	
		1,000	100.0	100.0

qc543203 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움4: 부가서비스

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	.7
어려웠다	2	14	1.4	9.5
보통	3	79	7.9	53.7
쉬웠다	4	47	4.7	32.0
매우 쉬웠다	5	6	.6	4.1
시스템 결측값 (비해당)		853	85.3	
		1,000	100.0	100.0

qc543204 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움5: 동일서비스 이용자 평가정보

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	4.4
어려웠다	2	12	1.2	13.3
보통	3	35	3.5	38.9
쉬웠다	4	32	3.2	35.6
매우 쉬웠다	5	7	.7	7.8
시스템 결측값 (비해당)		910	91.0	
		1,000	100.0	100.0

qc543205 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움6: AS 고객 서비스

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	10	1.0	5.5
어려웠다	2	34	3.4	18.8
보통	3	79	7.9	43.6
쉬웠다	4	50	5.0	27.6
매우 쉬웠다	5	8	.8	4.4
시스템 결측값 (비해당)		819	81.9	
		1,000	100.0	100.0

qc543206 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움7: 해지 방법

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	11	1.1	7.9
어려웠다	2	39	3.9	28.1
보통	3	58	5.8	41.7
쉬웠다	4	23	2.3	16.5
매우 쉬웠다	5	8	.8	5.8
시스템 결측값 (비해당)		861	86.1	
		1,000	100.0	100.0

qc543207 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움8: 의무기간, 위약금

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	12	1.2	6.0
어려웠다	2	55	5.5	27.4
보통	3	83	8.3	41.3
쉬웠다	4	42	4.2	20.9
매우 쉬웠다	5	9	.9	4.5
시스템 결측값 (비해당)		799	79.9	
		1,000	100.0	100.0

qc543208 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움9: 정부 제도

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

9) 케이블TV/위성TV 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	2.8
어려웠다	2	10	1.0	14.1
보통	3	42	4.2	59.2
쉬웠다	4	15	1.5	21.1
매우 쉬웠다	5	2	.2	2.8
시스템 결측값 (비해당)		929	92.9	
		1,000	100.0	100.0

qc543209 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움10: 회사규모

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

10) 서비스 회사규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	8.9
어려웠다	2	7	.7	15.6
보통	3	16	1.6	35.6
쉬웠다	4	16	1.6	35.6
매우 쉬웠다	5	2	.2	4.4
시스템 결측값 (비해당)		955	95.5	
		1,000	100.0	100.0

qc543210 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사 종합비교

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	5	.5	3.5
어려웠다	2	34	3.4	23.9
보통	3	68	6.8	47.9
쉬웠다	4	27	2.7	19.0
매우 쉬웠다	5	8	.8	5.6
시스템 결측값 (비해당)		858	85.8	
		1,000	100.0	100.0

qc543211 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움12: 방송채널구성 및 편성표

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.1
어려웠다	2	8	.8	4.6
보통	3	54	5.4	31.0
쉬웠다	4	82	8.2	47.1
매우 쉬웠다	5	28	2.8	16.1
시스템 결측값 (비해당)		826	82.6	
		1,000	100.0	100.0

qc543212 [케이블/위성TV] 서비스 정보 탐색 어려움13: 전반에 관한 정보

C54-3-2. (C54-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?
 13) 케이블TV/위성TV 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	3.5
어려웠다	2	11	1.1	9.7
보통	3	54	5.4	47.8
쉬웠다	4	33	3.3	29.2
매우 쉬웠다	5	11	1.1	9.7
시스템 결측값 (비해당)		887	88.7	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
6. IPTV / VOD

qc61 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C61. 귀하께서는 어디서 IPTV/VOD (브로드엔TV(하나TV), 메가TV(죽), myLG TV) 서비스를 가입, 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	904	90.4	90.4
그렇다	1	96	9.6	9.6
		1,000	100.0	100.0

qc6101 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	926	92.6	92.6
그렇다	1	74	7.4	7.4
		1,000	100.0	100.0

qc6102 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	976	97.6	97.6
그렇다	1	24	2.4	2.4
		1,000	100.0	100.0

qc6103 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	982	98.2	98.2
그렇다	1	18	1.8	1.8
		1,000	100.0	100.0

qc6104 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	902	90.2	90.2
그렇다	1	98	9.8	9.8
		1,000	100.0	100.0

qc6105 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	933	93.3	93.3
그렇다	1	67	6.7	6.7
		1,000	100.0	100.0

qc6106 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	938	93.8	93.8
그렇다	1	62	6.2	6.2
		1,000	100.0	100.0

qc6107 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	926	92.6	92.6
그렇다	1	74	7.4	7.4
		1,000	100.0	100.0

qc6108 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	930	93.0	93.0
그렇다	1	70	7.0	7.0
		1,000	100.0	100.0

qc6109 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	977	97.7	97.7
그렇다	1	23	2.3	2.3
		1,000	100.0	100.0

qc6110 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	993	99.3	99.3
그렇다	1	7	.7	.7
		1,000	100.0	100.0

qc6111 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
방송·통신서비스회사의전화상담원이나판매원	6	1	.1	33.3
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	2	.2	66.7
시스템 결측값		997	99.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6112 [IPTV/VOD] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	987	98.7	98.7
그렇다	1	13	1.3	1.3
		1,000	100.0	100.0

qc62 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(죽), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	6	.6	3.0
보통이다	3	59	5.9	29.1
필요하다	4	99	9.9	48.8
매우 필요하다	5	39	3.9	19.2
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6201 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 방송 품질

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(죽), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	2	.2	1.0
보통이다	3	26	2.6	12.8
필요하다	4	95	9.5	46.8
매우 필요하다	5	80	8.0	39.4
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6202 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 요금관련

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(죽), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	4	.4	2.0
보통이다	3	17	1.7	8.4
필요하다	4	88	8.8	43.3
매우 필요하다	5	94	9.4	46.3
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6203 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 부가서비스

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(족), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	6	.6	3.0
보통이다	3	48	4.8	23.6
필요하다	4	110	11.0	54.2
매우 필요하다	5	39	3.9	19.2
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6204 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: 동일서비스 이용자 평가정보

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(족), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	8	.8	3.9
보통이다	3	57	5.7	28.1
필요하다	4	95	9.5	46.8
매우 필요하다	5	43	4.3	21.2
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6205 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: AS 고객 서비스

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(족), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	5	.5	2.5
보통이다	3	33	3.3	16.3
필요하다	4	89	8.9	43.8
매우 필요하다	5	76	7.6	37.4
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6206 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: 해지 방법

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	4	.4	2.0
보통이다	3	50	5.0	24.6
필요하다	4	88	8.8	43.3
매우 필요하다	5	61	6.1	30.0
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6207 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 의무기간, 위약금

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.5
필요하지 않다	2	1	.1	.5
보통이다	3	31	3.1	15.3
필요하다	4	78	7.8	38.4
매우 필요하다	5	92	9.2	45.3
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6208 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 정부 제도

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

9) IPTV/VOD 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	3.4
필요하지 않다	2	13	1.3	6.4
보통이다	3	75	7.5	36.9
필요하다	4	89	8.9	43.8

매우 필요하다	5	19	1.9	9.4
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6209 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 회사규모

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 서비스 회사 규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.5
필요하지 않다	2	23	2.3	11.3
보통이다	3	76	7.6	37.4
필요하다	4	76	7.6	37.4
매우 필요하다	5	27	2.7	13.3
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6210 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성11: 회사 종합비교

C62. 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.5
필요하지 않다	2	4	.4	2.0
보통이다	3	34	3.4	16.7
필요하다	4	84	8.4	41.4
매우 필요하다	5	80	8.0	39.4
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6211 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성12: 방송채널구성 및 편성표

C62. 귀하께서는 맥에서 IPTV/VOD (브로드엔TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.5
필요하지 않다	2	7	.7	3.4
보통이다	3	31	3.1	15.3
필요하다	4	101	10.1	49.8
매우 필요하다	5	63	6.3	31.0
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc6212 [IPTV/VOD] 서비스 변경시 정보들의 필요성13: 전반에 관한 정보

C62. 귀하께서는 맥에서 IPTV/VOD (브로드엔TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

13) IPTV/VOD 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	6	.6	3.0
보통이다	3	54	5.4	26.6
필요하다	4	110	11.0	54.2
매우 필요하다	5	33	3.3	16.3
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc63 [IPTV/VOD] 추가로 더 필요한 정보 없음

C63. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드엔TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련해서 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음 → C64로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보3 ()

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	813	81.3	81.3
그렇다	1	187	18.7	18.7
		1,000	100.0	100.0

qc6301 [IPTV/VOD] 추가로 더 필요한 정보1
 ==> 데이터 참조

qc6302 [IPTV/VOD] 추가로 더 필요한 정보2
 ==> 데이터 참조

qc6303 [IPTV/VOD] 추가로 더 필요한 정보3
 ==> 데이터 참조

qc631 [IPTV/VOD] 위 정보 1의 필요성
 C63-1. (C63 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C63 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?
 ==> 데이터 참조

qc63101 [IPTV/VOD] 위 정보 2의 필요성
 ==> 데이터 참조

qc63102 [IPTV/VOD] 위 정보 3의 필요성
 ==> 데이터 참조

qc64 [IPTV/VOD] 관련정보 탐색 경험유무

C64. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드밴드TV(하나TV), 메가TV(족), myLG TV) 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	132	13.2	65.0
아니오	2	71	7.1	35.0
시스템 결측값 (비해당)		797	79.7	
		1,000	100.0	100.0

qc641 [IPTV/VOD] 관련정보 탐색의 적극성

C64-1. 그렇다면 귀하께서는 택에서 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	1	.1	.8
소극적으로	2	12	1.2	9.1
보통	3	50	5.0	37.9
적극적으로	4	59	5.9	44.7
매우 적극적으로	5	10	1.0	7.6
시스템 결측값 (비해당)		868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc642 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C64-2. (C64-1 1,2번 응답자만 질문) IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스를 이용하고자 할 때 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	127	12.7	96.2
그렇다	1	5	.5	3.8
비해당	8	868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc64201 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	127	12.7	96.2
그렇다	1	5	.5	3.8
비해당	8	868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc64202 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	127	12.7	96.2
그렇다	1	5	.5	3.8
비해당	8	868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc64203 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	130	13.0	98.5
그렇다	1	2	.2	1.5
비해당	8	868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc64204 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	131	13.1	99.2
그렇다	1	1	.1	.8
비해당	8	868	86.8	
		1,000	100.0	100.0

qc64205 [IPTV/VOD] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
이미 사용중인 회사가 있어서	11	1	.1	100.0
시스템 결측값		999	99.9	
		1,000	100.0	100.0

qc643 [IPTV/VOD] 정보탐색의 어려움

C64-3. (C64-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서는 필요한 IPTV/VOD (브로드 앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	.8
어려웠다	2	13	1.3	10.9
보통	3	56	5.6	47.1
쉬웠다	4	47	4.7	39.5
매우 쉬웠다	5	2	.2	1.7
시스템 결측값		881	88.1	
		1,000	100.0	100.0

qc6431 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	920	92.0	92.0
그렇다	1	80	8.0	8.0
		1,000	100.0	100.0

qc643101 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험2: 방송 품질

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	921	92.1	92.1
그렇다	1	79	7.9	7.9
		1,000	100.0	100.0

qc643102 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험3: 요금관련

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	890	89.0	89.0
그렇다	1	110	11.0	11.0
		1,000	100.0	100.0

qc643103 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험4: 부가서비스

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	931	93.1	93.1
그렇다	1	69	6.9	6.9
		1,000	100.0	100.0

qc643104 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험5: 동일서비스 이용자 평가정보

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	951	95.1	95.1
그렇다	1	49	4.9	4.9
		1,000	100.0	100.0

qc643105 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험6: AS 고객 서비스

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	941	94.1	94.1
그렇다	1	59	5.9	5.9
		1,000	100.0	100.0

qc643106 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험7: 해지 방법

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	943	94.3	94.3
그렇다	1	57	5.7	5.7
		1,000	100.0	100.0

qc643107 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험8: 의무기간, 위약금

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	917	91.7	91.7
그렇다	1	83	8.3	8.3
		1,000	100.0	100.0

qc643108 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험9: 정부 제도

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 9) IPTV/VOD 관련 정부 정책 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	972	97.2	97.2
그렇다	1	28	2.8	2.8
		1,000	100.0	100.0

qc643109 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험10: 회사규모

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 10) 서비스 회사 규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	983	98.3	98.3
그렇다	1	17	1.7	1.7
		1,000	100.0	100.0

qc643110 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험11: 회사 종합비교

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	941	94.1	94.1
그렇다	1	59	5.9	5.9
		1,000	100.0	100.0

qc643111 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험12: 방송채널구성 및 편성표

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드앤TV(하나TV), 메가TV(쿡), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?
 12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	938	93.8	93.8
그렇다	1	62	6.2	6.2
		1,000	100.0	100.0

qc643112 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 경험13: 전반에 관한 정보

C64-3-1. 귀하께서는 IPTV/VOD (브로드밴드TV(하나TV), 메가TV(죽), myLG TV) 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

13) IPTV/VOD 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	964	96.4	96.4
그렇다	1	36	3.6	3.6
		1,000	100.0	100.0

qc6432 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

1) 서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.3
어려웠다	2	2	.2	2.5
보통	3	38	3.8	47.5
쉬웠다	4	34	3.4	42.5
매우 쉬웠다	5	5	.5	6.3
시스템 결측값 (비해당)		920	92.0	
		1,000	100.0	100.0

qc643201 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움2: 방송 품질

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

2) 방송 품질 관련 정보(화질, 안정성 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	9	.9	11.4
보통	3	39	3.9	49.4
쉬웠다	4	27	2.7	34.2
매우 쉬웠다	5	4	.4	5.1
시스템 결측값 (비해당)		921	92.1	
		1,000	100.0	100.0

qc643202 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움3: 요금관련

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

3) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.8
어려웠다	2	13	1.3	11.8
보통	3	52	5.2	47.3
쉬웠다	4	38	3.8	34.5
매우 쉬웠다	5	5	.5	4.5
시스템 결측값 (비해당)		890	89.0	
		1,000	100.0	100.0

qc643203 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움4: 부가서비스

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

4) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.4
어려웠다	2	7	.7	10.1
보통	3	26	2.6	37.7
쉬웠다	4	28	2.8	40.6
매우 쉬웠다	5	7	.7	10.1
시스템 결측값 (비해당)		931	93.1	
		1,000	100.0	100.0

qc643204 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움5: 동일서비스 이용자 평가정보

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

5) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	6	.6	12.2
보통	3	21	2.1	42.9
쉬웠다	4	16	1.6	32.7
매우 쉬웠다	5	6	.6	12.2
시스템 결측값 (비해당)		951	95.1	
		1,000	100.0	100.0

qc643205 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움6: AS 고객 서비스

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

6) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.7
어려웠다	2	9	.9	15.3
보통	3	35	3.5	59.3
쉬웠다	4	11	1.1	18.6
매우 쉬웠다	5	3	.3	5.1
시스템 결측값 (비해당)		941	94.1	
		1,000	100.0	100.0

qc643206 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움7: 해지 방법

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

7) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	15	1.5	26.3
보통	3	23	2.3	40.4
쉬웠다	4	16	1.6	28.1
매우 쉬웠다	5	3	.3	5.3
시스템 결측값 (비해당)		943	94.3	
		1,000	100.0	100.0

qc643207 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움8: 의무기간, 위약금

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

8) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	3.6
어려웠다	2	23	2.3	27.7
보통	3	40	4.0	48.2
쉬웠다	4	14	1.4	16.9
매우 쉬웠다	5	3	.3	3.6
시스템 결측값 (비해당)		917	91.7	
		1,000	100.0	100.0

qc643208 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움9: 정부 제도

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

9) IPTV/VOD 관련 정부 정책 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	4	.4	14.3
보통	3	14	1.4	50.0
쉬웠다	4	8	.8	28.6
매우 쉬웠다	5	2	.2	7.1
시스템 결측값 (비해당)		972	97.2	
		1,000	100.0	100.0

qc643209 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움10: 회사규모

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

10) 서비스 회사 규모나 가입자 수에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	2	.2	11.8
보통	3	11	1.1	64.7
쉬웠다	4	3	.3	17.6
매우 쉬웠다	5	1	.1	5.9
시스템 결측값 (비해당)		983	98.3	
		1,000	100.0	100.0

qc643210 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움11: 회사 종합비교

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

11) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	3.4
어려웠다	2	9	.9	15.3
보통	3	29	2.9	49.2
쉬웠다	4	14	1.4	23.7
매우 쉬웠다	5	5	.5	8.5
시스템 결측값 (비해당)		941	94.1	
		1,000	100.0	100.0

qc643211 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움12: 방송채널구성 및 편성표

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

12) 방송 채널 구성 및 편성표

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	5	.5	8.1
보통	3	25	2.5	40.3
쉬웠다	4	24	2.4	38.7
매우 쉬웠다	5	8	.8	12.9
시스템 결측값 (비해당)		938	93.8	
		1,000	100.0	100.0

qc643212 [IPTV/VOD] 서비스 정보 탐색 어려움13: 전반에 관한 정보

C64-3-2. (C64-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

13) IPTV/VOD 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
어려웠다	2	7	.7	19.4
보통	3	18	1.8	50.0
쉬웠다	4	9	.9	25.0
매우 쉬웠다	5	2	.2	5.6
시스템 결측값 (비해당)		964	96.4	
		1,000	100.0	100.0

Part C. 개별 서비스 정보 관련 현황
 7. 결합상품

qc7 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스1: 유선전화

C71. (B2 2번 응답자만 질문) 그럼 귀하께서 결합상품을 통해 이용하고 계신 방송·통신 서비스를 모두 선택해 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	805	80.5	80.5
그렇다	1	195	19.5	19.5
		1,000	100.0	100.0

qc701 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스2: 이동전화

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	782	78.2	78.2
그렇다	1	218	21.8	21.8
		1,000	100.0	100.0

qc702 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스3: 초고속인터넷

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	545	54.5	54.5
그렇다	1	455	45.5	45.5
		1,000	100.0	100.0

qc703 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스4: 인터넷전화

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	825	82.5	82.5
그렇다	1	175	17.5	17.5
		1,000	100.0	100.0

qc704 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스5: 케이블TV/위성TV

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	856	85.6	85.6
그렇다	1	144	14.4	14.4
		1,000	100.0	100.0

qc705 [결합상품] 결합상품으로 이용하고 있는 서비스6: IPTV/VOD

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	873	87.3	87.3
그렇다	1	127	12.7	12.7
		1,000	100.0	100.0

qc71 [결합상품] 필요 정보 정보원1: 소비자 운영 커뮤니티, 블로그

C72. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입, 이용하고자 할 때, 필요한 정보를 주로 어디에서 알아보십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	827	82.7	82.7
그렇다	1	173	17.3	17.3
		1,000	100.0	100.0

qc7101 [결합상품] 필요 정보 정보원2: 관련자 운영 홈페이지, 블로그

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	881	88.1	88.1
그렇다	1	119	11.9	11.9
		1,000	100.0	100.0

qc7102 [결합상품] 필요 정보 정보원3: 국가기관 운영 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	980	98.0	98.0
그렇다	1	20	2.0	2.0
		1,000	100.0	100.0

qc7103 [결합상품] 필요 정보 정보원4: 민간단체 홈페이지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	980	98.0	98.0
그렇다	1	20	2.0	2.0
		1,000	100.0	100.0

qc7104 [결합상품] 필요 정보 정보원5: 가족, 친지, 주변사람

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	812	81.2	81.2
그렇다	1	188	18.8	18.8
		1,000	100.0	100.0

qc7105 [결합상품] 필요 정보 정보원6: 전화상담원, 판매원

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	828	82.8	82.8
그렇다	1	172	17.2	17.2
		1,000	100.0	100.0

qc7106 [결합상품] 필요 정보 정보원7: 인쇄광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	874	87.4	87.4
그렇다	1	126	12.6	12.6
		1,000	100.0	100.0

qc7107 [결합상품] 필요 정보 정보원8: 관련기사

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	873	87.3	87.3
그렇다	1	127	12.7	12.7
		1,000	100.0	100.0

qc7108 [결합상품] 필요 정보 정보원9: 관련광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	854	85.4	85.4
그렇다	1	146	14.6	14.6
		1,000	100.0	100.0

qc7109 [결합상품] 필요 정보 정보원10: 옥외광고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	950	95.0	95.0
그렇다	1	50	5.0	5.0
		1,000	100.0	100.0

qc7110 [결합상품] 필요 정보 정보원11: 소비자단체나 소비자원 정보지

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	994	99.4	99.4
그렇다	1	6	.6	.6
		1,000	100.0	100.0

qc7111 [결합상품] 필요 정보 정보원12: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
방송·통신서비스회사 혹은 관련자들이 운영하는 홈페이지	2	1	.1	12.5
가족/친 지/주변 사람	5	1	.1	12.5
인터넷검색/인터넷광고/인터넷기사	14	5	.5	62.5
지역케이블 방송사	23	1	.1	12.5
시스템 결측값		992	99.2	
		1,000	100.0	100.0

qc7112 [결합상품] 필요 정보 정보원13: 정보를 알아보지 않고 경험에 비추어 그냥 산다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	974	97.4	97.4
그렇다	1	26	2.6	2.6
		1,000	100.0	100.0

qc72 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성1: 서비스 가입방법

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

1) 결합서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.7
필요하지 않다	2	11	1.1	2.4
보통이다	3	105	10.5	23.0
필요하다	4	240	24.0	52.6
매우 필요하다	5	97	9.7	21.3
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7201 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성2: 요금관련

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 2) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.4
필요하지 않다	2	8	.8	1.8
보통이다	3	53	5.3	11.6
필요하다	4	184	18.4	40.4
매우 필요하다	5	209	20.9	45.8
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7202 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성3: 부가서비스

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 3) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.7
필요하지 않다	2	13	1.3	2.9
보통이다	3	136	13.6	29.8
필요하다	4	219	21.9	48.0
매우 필요하다	5	85	8.5	18.6
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7203 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성4: 동일서비스 이용자 평가정보

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?
 4) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.7
필요하지 않다	2	24	2.4	5.3
보통이다	3	154	15.4	33.8
필요하다	4	189	18.9	41.4
매우 필요하다	5	86	8.6	18.9
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7204 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성5: AS 고객 서비스

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

5) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.9
필요하지 않다	2	6	.6	1.3
보통이다	3	88	8.8	19.3
필요하다	4	217	21.7	47.6
매우 필요하다	5	141	14.1	30.9
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7205 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성6: 해지 방법

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

6) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.4
필요하지 않다	2	7	.7	1.5
보통이다	3	104	10.4	22.8
필요하다	4	217	21.7	47.6
매우 필요하다	5	126	12.6	27.6
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7206 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성7: 의무기간, 위약금

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

7) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.4
필요하지 않다	2	7	.7	1.5
보통이다	3	59	5.9	12.9
필요하다	4	196	19.6	43.0
매우 필요하다	5	192	19.2	42.1
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7207 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성8: 정부 제도

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

8) 결합상품 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	1.5
필요하지 않다	2	32	3.2	7.0
보통이다	3	166	16.6	36.4
필요하다	4	185	18.5	40.6
매우 필요하다	5	66	6.6	14.5
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7208 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성9: 회사 종합비교

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

9) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	3	.3	.7
필요하지 않다	2	12	1.2	2.6
보통이다	3	94	9.4	20.6
필요하다	4	201	20.1	44.1
매우 필요하다	5	146	14.6	32.0
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc7209 [결합상품] 서비스 변경시 정보들의 필요성10: 전반에 관한 정보

C73. 귀하께서는 집에서 방송·통신서비스 결합상품을 가입 및 이용, 해지 혹은 회사를 변경하고자 할 때 다음의 정보들이 어느 정도 필요하십니까?

10) 결합상품 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	2	.2	.4
필요하지 않다	2	20	2.0	4.4
보통이다	3	109	10.9	23.9
필요하다	4	207	20.7	45.4
매우 필요하다	5	118	11.8	25.9
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc73 [결합상품] 추가로 더 필요한 정보 없음

C74. 귀하께서는 님에서 방송·통신서비스 결합상품 가입 및 이용, 해지 혹은 회사 변경과 관련하여 방금 말씀드린 것 외 더 필요하신 정보는 무엇입니까?

- 1) 없음 → C75로 가시오
- 2) 필요정보1 ()
- 3) 필요정보2 ()
- 4) 필요정보3 ()

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	553	55.3	55.3
그렇다	1	447	44.7	44.7
		1,000	100.0	100.0

qc7301 [결합상품] 추가로 더 필요한 정보1

==> 데이터 참조

qc7302 [결합상품] 추가로 더 필요한 정보2

==> 데이터 참조

qc7303 [결합상품] 추가로 더 필요한 정보3

==> 데이터 참조

qc731 [결합상품] 위 정보 1의 필요성

C74-1. (C74 2,3,4번 응답자만 질문) 방금 말씀하신 (C74 응답) 정보에 대해서 귀하께서는 어느 정도 필요하십니까?

==> 데이터 참조

qc73101 [결합상품] 위 정보 2의 필요성

==> 데이터 참조

qc73102 [결합상품] 위 정보 3의 필요성

==> 데이터 참조

qc74 [결합상품] 관련정보 탐색 경험유무

C75. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련 정보를 찾아보신 적이 있으십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	200	20.0	43.9
아니오	2	256	25.6	56.1
시스템 결측값 (비해당)		544	54.4	
		1,000	100.0	100.0

qc741 [결합상품] 관련정보 탐색의 적극성

C75-1. 그렇다면 귀하께서는 데에서 방송·통신서비스 결합상품 관련 정보를 어느 정도 찾아 보셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 소극적으로	1	3	.3	1.5
소극적으로	2	16	1.6	8.0
보통	3	87	8.7	43.5
적극적으로	4	78	7.8	39.0
매우 적극적으로	5	16	1.6	8.0
시스템 결측값 (비해당)		800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc742 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유1: 회사간 별 차이가 없는 것 같아서

C75-2. (C75-1 1,2번 응답자만 질문) 방송·통신서비스 결합상품 서비스를 이용하고자 할 때 정보를 적극적으로 찾아보지 않은 이유는 무엇입니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	190	19.0	95.0
그렇다	1	10	1.0	5.0
비해당	8	800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc74201 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유2: 정보획득방법을 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	197	19.7	98.5
그렇다	1	3	.3	1.5
비해당	8	800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc74202 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유3: 정보를 알아보지 않아도 결정할 수 있어서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	195	19.5	97.5
그렇다	1	5	.5	2.5
비해당	8	800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc74203 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유4: 요금에 크게 신경을 쓰지 않아서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	200	20.0	100.0
비해당	8	800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc74204 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유5: 현재 가입한 회사 외에 다른 회사가 있는지 몰라서

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	199	19.9	99.5
그렇다	1	1	.1	.5
비해당	8	800	80.0	
		1,000	100.0	100.0

qc74205 [결합상품] 정보탐색에 소극적인 이유6: 기타

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
지금 사용하는 것이 저렴해서	12	1	.1	100.0
시스템 결측값		999	99.9	
		1,000	100.0	100.0

qc743 [결합상품] 정보탐색의 어려움

C75-3. (C75-1 3,4,5번 응답자만 질문) 평소 귀하께서는 필요한 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련 정보를 찾는 것은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	1.1
어려웠다	2	18	1.8	9.9
보통	3	95	9.5	52.5
쉬웠다	4	61	6.1	33.7
매우 쉬웠다	5	5	.5	2.8
시스템 결측값 (비해당)		819	81.9	
		1,000	100.0	100.0

qc7431 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험1: 서비스 가입방법

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

1) 결합서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	864	86.4	86.4
그렇다	1	136	13.6	13.6
		1,000	100.0	100.0

qc743101 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험2: 요금관련

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

2) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인을 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	840	84.0	84.0
그렇다	1	160	16.0	16.0
		1,000	100.0	100.0

qc743102 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험3: 부가서비스

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

3) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	909	90.9	90.9
그렇다	1	91	9.1	9.1
		1,000	100.0	100.0

qc743103 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험4: 동일서비스 이용자 평가정보

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

4) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	935	93.5	93.5
그렇다	1	65	6.5	6.5
		1,000	100.0	100.0

qc743104 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험5: AS 고객 서비스

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

5) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	907	90.7	90.7
그렇다	1	93	9.3	9.3
		1,000	100.0	100.0

qc743105 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험6: 해지 방법

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

6) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	911	91.1	91.1
그렇다	1	89	8.9	8.9
		1,000	100.0	100.0

qc743106 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험7: 의무기간, 위약금

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

7) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	891	89.1	89.1
그렇다	1	109	10.9	10.9
		1,000	100.0	100.0

qc743107 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험8: 정부 제도

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

8) 결합상품 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	952	95.2	95.2
그렇다	1	48	4.8	4.8
		1,000	100.0	100.0

qc743108 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험9: 회사 종합비교

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

9) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	913	91.3	91.3
그렇다	1	87	8.7	8.7
		1,000	100.0	100.0

qc743109 [결합상품] 서비스 정보 탐색 경험10: 전반에 관한 정보

C75-3-1. 귀하께서는 방송·통신서비스 결합상품 서비스 관련하여 다음의 정보들을 찾아보신 적이 있으십니까?

10) 결합상품 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	929	92.9	92.9
그렇다	1	71	7.1	7.1
		1,000	100.0	100.0

qc7432 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움1: 서비스 가입방법

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

1) 결합서비스 가입방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	4	.4	2.9
어려웠다	2	10	1.0	7.4
보통	3	57	5.7	41.9
쉬웠다	4	54	5.4	39.7
매우 쉬웠다	5	11	1.1	8.1
시스템 결측값 (비해당)		864	86.4	
		1,000	100.0	100.0

qc743201 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움2: 요금관련

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

2) 설치비, 요금 수준, 요금제, 할인율 등 요금 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	1.9
어려웠다	2	17	1.7	10.6
보통	3	69	6.9	43.1
쉬웠다	4	58	5.8	36.3
매우 쉬웠다	5	13	1.3	8.1
시스템 결측값 (비해당)		840	84.0	
		1,000	100.0	100.0

qc743202 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움3: 부가서비스

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하십니까?

3) 부가 서비스 관련 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	1	.1	1.1
어려웠다	2	7	.7	7.7
보통	3	48	4.8	52.7
쉬웠다	4	30	3.0	33.0
매우 쉬웠다	5	5	.5	5.5
시스템 결측값 (비해당)		909	90.9	
		1,000	100.0	100.0

qc743203 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움4: 동일서비스 이용자 평가정보

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

4) 동일 서비스 이용자 평가 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	5	.5	7.7
어려웠다	2	5	.5	7.7
보통	3	31	3.1	47.7
쉬웠다	4	20	2.0	30.8
매우 쉬웠다	5	4	.4	6.2
시스템 결측값 (비해당)		935	93.5	
		1,000	100.0	100.0

qc743204 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움: AS 고객 서비스

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

5) A/S, 불만 처리 등 고객 서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	3	.3	3.2
어려웠다	2	12	1.2	12.9
보통	3	40	4.0	43.0
쉬웠다	4	32	3.2	34.4
매우 쉬웠다	5	6	.6	6.5
시스템 결측값 (비해당)		907	90.7	
		1,000	100.0	100.0

qc743205 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움6: 해지 방법

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

6) 해지 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	8	.8	9.0
어려웠다	2	18	1.8	20.2
보통	3	34	3.4	38.2
쉬웠다	4	23	2.3	25.8
매우 쉬웠다	5	6	.6	6.7
시스템 결측값 (비해당)		911	91.1	
		1,000	100.0	100.0

qc743206 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움7: 의무기간, 위약금

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

7) 의무기간, 위약금에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	5	.5	4.6
어려웠다	2	23	2.3	21.1
보통	3	39	3.9	35.8
쉬웠다	4	37	3.7	33.9
매우 쉬웠다	5	5	.5	4.6
시스템 결측값 (비해당)		891	89.1	
		1,000	100.0	100.0

qc743207 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움8: 정부 제도

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

8) 결합상품 관련 정부 제도에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	4.2
어려웠다	2	5	.5	10.4
보통	3	22	2.2	45.8
쉬웠다	4	15	1.5	31.3
매우 쉬웠다	5	4	.4	8.3
시스템 결측값 (비해당)		952	95.2	
		1,000	100.0	100.0

qc743208 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움9: 회사 종합비교

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

9) 각 회사별 요금, 품질 등의 종합 비교 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	6	.6	6.9
어려웠다	2	15	1.5	17.2
보통	3	40	4.0	46.0
쉬웠다	4	21	2.1	24.1
매우 쉬웠다	5	5	.5	5.7
시스템 결측값 (비해당)		913	91.3	
		1,000	100.0	100.0

qc743209 [결합상품] 서비스 정보 탐색 어려움10: 전반에 관한 정보

C75-3-2. (C75-3-1에 체크한 응답만 제시) 귀하께서 각각의 정보를 찾는 것은 어떠 하셨습니까?

10) 결합상품 전반에 관한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 어려웠다	1	2	.2	2.8
어려웠다	2	7	.7	9.9
보통	3	33	3.3	46.5
쉬웠다	4	21	2.1	29.6
매우 쉬웠다	5	8	.8	11.3
시스템 결측값 (비해당)		929	92.9	
		1,000	100.0	100.0

Part D. 홈페이지 메뉴 필요성

qd011 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목1: 보도자료

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

1) 최근의 방송·통신서비스 관련 보도자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	47	4.7	4.7
보통이다	3	360	36.0	36.0
필요하다	4	461	46.1	46.1
매우 필요하다	5	124	12.4	12.4
		1,000	100.0	100.0

qd01101 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목2: 이용 가이드 라인

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

2) 방송·통신서비스 이용 가이드라인

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.6
필요하지 않다	2	36	3.6	3.6
보통이다	3	320	32.0	32.0
필요하다	4	464	46.4	46.4
매우 필요하다	5	174	17.4	17.4
		1,000	100.0	100.0

qd01102 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목3: 심의안건

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

3) 방송·통신서비스 심의안건

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	1.1
필요하지 않다	2	78	7.8	7.8
보통이다	3	460	46.0	46.0
필요하다	4	349	34.9	34.9
매우 필요하다	5	102	10.2	10.2
		1,000	100.0	100.0

qd01103 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목4: 입법예고

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

4) 방송·통신서비스 입법예고

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	1.1
필요하지 않다	2	77	7.7	7.7
보통이다	3	439	43.9	43.9
필요하다	4	372	37.2	37.2
매우 필요하다	5	101	10.1	10.1
		1,000	100.0	100.0

qd01104 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목5: 민원예보

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

5) 방송·통신서비스 민원예보(통신민원 피해주의보)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	40	4.0	4.0
보통이다	3	285	28.5	28.5
필요하다	4	443	44.3	44.3
매우 필요하다	5	224	22.4	22.4
		1,000	100.0	100.0

qd01105 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목6: 정책동향

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 6) 방송·통신서비스 뉴스와 정책동향(전문가 칼럼 등)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	15	1.5	1.5
필요하지 않다	2	74	7.4	7.4
보통이다	3	458	45.8	45.8
필요하다	4	367	36.7	36.7
매우 필요하다	5	86	8.6	8.6
		1,000	100.0	100.0

qd01106 [D1-1] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목7: 관련 주요 일정

D1-1. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 7) 방송·통신서비스 이용자 관련 주요 일정

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	13	1.3	1.3
필요하지 않다	2	72	7.2	7.2
보통이다	3	449	44.9	44.9
필요하다	4	361	36.1	36.1
매우 필요하다	5	105	10.5	10.5
		1,000	100.0	100.0

qd012 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목1: 유선전화 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 1) 유선전화 서비스에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	16	1.6	1.6
필요하지 않다	2	54	5.4	5.4
보통이다	3	377	37.7	37.7
필요하다	4	426	42.6	42.6
매우 필요하다	5	127	12.7	12.7
		1,000	100.0	100.0

qd01201 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목2: 이동전화 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 2) 이동전화 서비스에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.4
필요하지 않다	2	23	2.3	2.3
보통이다	3	221	22.1	22.1
필요하다	4	520	52.0	52.0
매우 필요하다	5	232	23.2	23.2
		1,000	100.0	100.0

qd01202 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목3: 초고속 인터넷 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 3) 초고속인터넷 서비스에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	6	.6	.6
필요하지 않다	2	20	2.0	2.0
보통이다	3	213	21.3	21.3
필요하다	4	510	51.0	51.0
매우 필요하다	5	251	25.1	25.1
		1,000	100.0	100.0

qd01203 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목4: 인터넷 전화 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 4) 인터넷전화에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	1.2
필요하지 않다	2	29	2.9	2.9
보통이다	3	277	27.7	27.7
필요하다	4	508	50.8	50.8
매우 필요하다	5	174	17.4	17.4
		1,000	100.0	100.0

qd01204 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목5: 케이블TV/위성TV 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

5) 케이블TV/위성TV에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	35	3.5	3.5
보통이다	3	310	31.0	31.0
필요하다	4	493	49.3	49.3
매우 필요하다	5	154	15.4	15.4
		1,000	100.0	100.0

qd01205 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목6: IPTV/VOD 서비스

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

6) IPTV/VOD에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	13	1.3	1.3
필요하지 않다	2	49	4.9	4.9
보통이다	3	393	39.3	39.3
필요하다	4	417	41.7	41.7
매우 필요하다	5	128	12.8	12.8
		1,000	100.0	100.0

qd01206 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목7: 국제전화에 대한 정보

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

7) 국제전화에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	30	3.0	3.0
필요하지 않다	2	84	8.4	8.4
보통이다	3	423	42.3	42.3
필요하다	4	355	35.5	35.5
매우 필요하다	5	108	10.8	10.8
		1,000	100.0	100.0

qd01207 [D1-2] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목8: 결합상품에 대한 정보

D1-2. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

8) 방송·통신서비스 결합상품에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	30	3.0	3.0
보통이다	3	250	25.0	25.0
필요하다	4	484	48.4	48.4
매우 필요하다	5	228	22.8	22.8
		1,000	100.0	100.0

qd013 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목1: 이용자 피해 유형

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

1) 방송·통신서비스 이용자 피해 유형에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	17	1.7	1.7
보통이다	3	231	23.1	23.1
필요하다	4	465	46.5	46.5
매우 필요하다	5	279	27.9	27.9
		1,000	100.0	100.0

qd01301 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목2: 피해예방

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

2) 방송·통신서비스 피해 예방에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.4
필요하지 않다	2	22	2.2	2.2
보통이다	3	215	21.5	21.5
필요하다	4	467	46.7	46.7
매우 필요하다	5	292	29.2	29.2
		1,000	100.0	100.0

qd01302 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목3: 피해사례

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

3) 방송·통신서비스 피해 사례에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.4
필요하지 않다	2	27	2.7	2.7
보통이다	3	221	22.1	22.1
필요하다	4	474	47.4	47.4
매우 필요하다	5	274	27.4	27.4
		1,000	100.0	100.0

qd01303 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목4: 불만상담 및 해결방법

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

4) 방송·통신서비스 불만 상담 및 해결방법

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.4
필요하지 않다	2	19	1.9	1.9
보통이다	3	173	17.3	17.3
필요하다	4	442	44.2	44.2
매우 필요하다	5	362	36.2	36.2
		1,000	100.0	100.0

qd01304 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목5: 피해구제기관정보

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

5) 방송·통신서비스 상담 및 피해구제 기관 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.5
필요하지 않다	2	20	2.0	2.0
보통이다	3	227	22.7	22.7
필요하다	4	436	43.6	43.6
매우 필요하다	5	312	31.2	31.2
		1,000	100.0	100.0

qd01305 [D1-3] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목6: 관련 법, 제도

D1-3. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

6) 방송·통신서비스 관련 법·제도

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	9	.9	.9
필요하지 않다	2	39	3.9	3.9
보통이다	3	361	36.1	36.1
필요하다	4	427	42.7	42.7
매우 필요하다	5	164	16.4	16.4
		1,000	100.0	100.0

qd014 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목1: 이동전화 개통이력 조회 서비스

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

1) 이동전화 개통이력 조회 서비스

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	7	.7	.7
필요하지 않다	2	56	5.6	5.6
보통이다	3	312	31.2	31.2
필요하다	4	406	40.6	40.6
매우 필요하다	5	219	21.9	21.9
		1,000	100.0	100.0

qd01401 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목2: 이동전화 미환급액 조회 서비스

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

2) 이동전화 미환급액 조회 서비스

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	8	.8	.8
필요하지 않다	2	16	1.6	1.6
보통이다	3	206	20.6	20.6
필요하다	4	412	41.2	41.2
매우 필요하다	5	358	35.8	35.8
		1,000	100.0	100.0

qd01402 **[D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목3: 이동전화 최적요금 조외 서비스**

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

3) 이동전화 최적요금 조외 서비스

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.5
필요하지 않다	2	17	1.7	1.7
보통이다	3	150	15.0	15.0
필요하다	4	423	42.3	42.3
매우 필요하다	5	405	40.5	40.5
		1,000	100.0	100.0

qd01403 **[D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목4: 방송/통신서비스별 요금비교 서비스**

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

4) 방송·통신서비스별 요금 비교 서비스

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	4	.4	.4
필요하지 않다	2	15	1.5	1.5
보통이다	3	165	16.5	16.5
필요하다	4	442	44.2	44.2
매우 필요하다	5	374	37.4	37.4
		1,000	100.0	100.0

qd01404 **[D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목5: 명의도용 방지 신청**

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

5) 명의도용 방지 신청

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.5
필요하지 않다	2	19	1.9	1.9
보통이다	3	170	17.0	17.0
필요하다	4	359	35.9	35.9
매우 필요하다	5	447	44.7	44.7
		1,000	100.0	100.0

qd01405 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목6: 이동전화 가입현황에 대한 정보

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 6) 이동전화 가입현황에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	10	1.0	1.0
필요하지 않다	2	69	6.9	6.9
보통이다	3	388	38.8	38.8
필요하다	4	388	38.8	38.8
매우 필요하다	5	145	14.5	14.5
		1,000	100.0	100.0

qd01406 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목7: 국제전화 사용 방법에 대한 정보

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 7) 국제전화 사용 방법에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.6
필요하지 않다	2	8	.8	5.2
보통이다	3	55	5.5	35.5
필요하다	4	67	6.7	43.2
매우 필요하다	5	24	2.4	15.5
시스템 결측값 (비해당)		845	84.5	
		1,000	100.0	100.0

qd01407 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목8: 국가별 국제전화 번호에 대한 정보

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?
 8) 국가별 국제전화 번호에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	1	.1	.6
필요하지 않다	2	5	.5	3.2
보통이다	3	57	5.7	36.8
필요하다	4	71	7.1	45.8
매우 필요하다	5	21	2.1	13.5
시스템 결측값 (비해당)		845	84.5	
		1,000	100.0	100.0

qd01408 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목9: 국제전화 요금 비교표

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

9) 국제전화 요금 비교표 (나라별, 통신사별)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
필요하지 않다	2	4	.4	2.6
보통이다	3	32	3.2	20.6
필요 하다	4	77	7.7	49.7
매우 필요하다	5	42	4.2	27.1
시스템 결측값 (비해당)		845	84.5	
		1,000	100.0	100.0

qd01409 [D1-4] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목10: 심결에 대한 정보

D1-4. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

10) 심결에 대한 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	5	.5	.5
필요하지 않다	2	48	4.8	4.8
보통이다	3	323	32.3	32.3
필요 하다	4	402	40.2	40.2
매우 필요하다	5	222	22.2	22.2
		1,000	100.0	100.0

qd015 [D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목1: 방송/통신서비스 회사별 약관 자료

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

1) 방송·통신서비스 회사별 약관 자료

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	1.1
필요하지 않다	2	67	6.7	6.7
보통이다	3	424	42.4	42.4
필요 하다	4	391	39.1	39.1
매우 필요하다	5	107	10.7	10.7
		1,000	100.0	100.0

qd01501 [D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목2: 방송/통신서비스 약관에 대한 가이드 라인

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

2) 방송·통신서비스 약관에 대한 가이드라인

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	10	1.0	1.0
필요하지 않다	2	45	4.5	4.5
보통이다	3	389	38.9	38.9
필요 하다	4	407	40.7	40.7
매우 필요하다	5	149	14.9	14.9
		1,000	100.0	100.0

qd01502 [D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목3: 방송/통신서비스 용어

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

3) 방송·통신서비스 용어

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	16	1.6	1.6
필요하지 않다	2	66	6.6	6.6
보통이다	3	442	44.2	44.2
필요 하다	4	370	37.0	37.0
매우 필요하다	5	106	10.6	10.6
		1,000	100.0	100.0

qd01503 [D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목4: 어린이들이 알아야할 방송/통신 서비스 상식

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

4) 어린이들이 알아야할 방송·통신서비스 상식

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	1.2
필요하지 않다	2	44	4.4	4.4
보통이다	3	351	35.1	35.1
필요 하다	4	444	44.4	44.4
매우 필요하다	5	149	14.9	14.9
		1,000	100.0	100.0

qd01504 **[D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목5: 학부모들을 위한 방송/통신서비스 정보**

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

5) 학부모들을 위한 방송·통신서비스 정보

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	11	1.1	1.1
필요하지 않다	2	48	4.8	4.8
보통이다	3	355	35.5	35.5
필요 하다	4	439	43.9	43.9
매우 필요하다	5	147	14.7	14.7
		1,000	100.0	100.0

qd01505 **[D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목6: 장애인을 위한 통신서비스 이용 안내**

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

6) 장애인을 위한 통신서비스 이용 안내

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	12	1.2	1.2
필요하지 않다	2	27	2.7	2.7
보통이다	3	329	32.9	32.9
필요 하다	4	438	43.8	43.8
매우 필요하다	5	194	19.4	19.4
		1,000	100.0	100.0

qd01506 **[D1-5] 방송/통신 관련 사이트가 구축될 경우 필요한 항목7: 자유게시판**

D1-5. 만일 방송·통신서비스와 관련된 정보를 전문적으로 소비자에게 제공하는 인터넷 사이트가 구축된다면, 다음 항목은 어느정도 필요하다고 생각하십니까?

7) 자유게시판

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 필요하지 않다	1	13	1.3	1.3
필요하지 않다	2	53	5.3	5.3
보통이다	3	372	37.2	37.2
필요 하다	4	398	39.8	39.8
매우 필요하다	5	164	16.4	16.4
		1,000	100.0	100.0

Part E. 배경질문

qe01 선호하는 콘텐츠 방식

E1. 다음 중 인터넷에서 제공되는 정보 콘텐츠 중 가장 이해하기 쉽고, 선호하는 콘텐츠를 선택하여 주십시오.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
동영상	1	372	37.2	37.2
만화	2	239	23.9	23.9
텍스트	3	130	13.0	13.0
플래시	4	188	18.8	18.8
게임	5	46	4.6	4.6
e-book	6	24	2.4	2.4
동영상+ 텍스트	8	1	.1	.1
		1,000	100.0	100.0

qe02 주거형태

E2. 귀하의 현재 거주 하시는 곳의 주거형태는 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아파트	1	548	54.8	54.8
단독주택	2	194	19.4	19.4
다세대/ 빌라	3	243	24.3	24.3
기타	4	15	1.5	1.5
		1,000	100.0	100.0

qe03 응답자 학력

E3. 귀하의 최종 학력은 어떠하십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
중학교 졸업 이하	1	131	13.1	13.1
고등학교 졸업	2	273	27.3	27.3
전문대 졸업	3	111	11.1	11.1
대학교 졸업	4	408	40.8	40.8
대학원 졸업	5	77	7.7	7.7
		1,000	100.0	100.0

qe04 월평균 가구소득

E4. 실례지만, 귀댁의 월 평균 소득은 총 얼마 정도입니까? (이자 소득/부수입/보너스/임대 소득 등 모든 소득을 포함해 주십시오)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
100만원 미만	1	56	5.6	5.6
100~150 만원미만	2	64	6.4	6.4
150~200 만원미만	3	128	12.8	12.8
200~250 만원미만	4	121	12.1	12.1
250~300 만원미만	5	108	10.8	10.8
300~350 만원미만	6	128	12.8	12.8
350~400 만원미만	7	94	9.4	9.4
400~450 만원미만	8	79	7.9	7.9
450~500 만원미만	9	69	6.9	6.9
500~700 만원미만	10	88	8.8	8.8
700만원 이상	11	65	6.5	6.5
		1,000	100.0	100.0

qe5 자녀유무1: 미취학

E5. 귀하께서는 자녀가 있으십니까? (중복선택 가능)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	882	88.2	88.2
그렇다	1	118	11.8	11.8
		1,000	100.0	100.0

qe501 자녀유무2: 초등학생

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	842	84.2	84.2
그렇다	1	158	15.8	15.8
		1,000	100.0	100.0

qe502 **자녀유무3: 중학생**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	897	89.7	89.7
그렇다	1	103	10.3	10.3
		1,000	100.0	100.0

qe503 **자녀유무4: 고등학생**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	917	91.7	91.7
그렇다	1	83	8.3	8.3
		1,000	100.0	100.0

qe504 **자녀유무5: 대학생**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	861	86.1	86.1
그렇다	1	139	13.9	13.9
		1,000	100.0	100.0

qe505 **자녀유무6: 기혼이지만 자녀가 없다**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	943	94.3	94.3
그렇다	1	57	5.7	5.7
		1,000	100.0	100.0

qe506 **자녀유무7: 미혼**

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니다	0	528	52.8	52.8
그렇다	1	472	47.2	47.2
		1,000	100.0	100.0