

자료번호	A1-2012-0135
자 료 명	TV방송서비스 전환에 대한 시청자 인식조사, 2012

TV방송서비스 전환비용에 대한 인식 조사

ID

안녕하십니까?

이번 조사는 **현재 이용하고 계신 TV방송서비스(지상파, 유선방송, 위성방송, IPTV)**를 다른 방송서비스로 전환하는 데 어떠한 어려움이 있을 수 있는지에 대해 여러분의 의견을 알아보는 데 그 목적이 있습니다.

저희의 질문에는 정답이 없으며, 응답해 주신 내용은 통계분석을 위해서만 사용되고, 선생님의 개인정보는 <통계법> 제33조 및 34조에 의해 철저히 보호됨을 약속드립니다. 바쁘시더라도 잠시 시간을 내셔서 선생님의 고견이 반영될 수 있도록 해주시면 대단히 감사하겠습니다.

- <통계법> 제33조(비밀의 보호)

①

통계의 작성과정에서 알려진 사항으로서 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 사항은 보호되어야 한다.

②

통계의 작성을 위하여 수집된 개인이나 법인 또는 단체 등의 비밀에 속하는 자료는 통계작성 외의 목적으로 사용되어서는 아니 된다.

설문조사에 앞서 응답자 확인사항입니다.

- 문1)

TV 보유 여부

① 예

② 아니오

아니오 설문종단

- 문2)

현재 이용하고 계신 TV 방송서비스는 어떤 것입니까?

(만일 복수의 서비스를 이용하신다면 주로 이용하는 서비스에 표기해 주세요)

- ① 지상파(안테나 또는 공시청)

② 유선방송(CJ, 티브로드, CMB, C&M 등)

③ 위성방송(스카이라이프)

④ IPTV(KT 올레TV, SK브로드밴드 BTV, LG U+TV)

- 문3)

유료방송(유선방송, 위성방송, IPTV)에 가입하셨다면 몇 년의 약정기간을 선택하셨습니까?

① 1년

② 2년

③ 3년 이상

④ 약정기간 없음

- 문4)

현재 이용하고 계신 TV 방송서비스의 가입(이용)기간은 얼마나 되었습니까?

약()년

- 문5)

현재 이용하고 계신 방송서비스 사업자의 결합서비스를 이용하고 계십니까?

① 아니오

② TV+인터넷

③ TV+인터넷+전화

설문내용

문 6. OO님께서 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)에 대해 어떻게 인지하고 계신지에 대해 여쭙겠습니다.
 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+-----+	+-----+	+-----+	+-----+	+-----+
①	②	③	④	⑤

1. 복잡성	6-1. 나는 방송서비스별 차이를 이해하기 힘들다	
	6-2. 방송서비스를 영업하는 직원들은 일을 잘 수행하기 위해 많이 알 필요가 있다	
	6-3. 나는 방송서비스가 어떻게 이루어지는지 이해하기 어렵다	
	6-4. 방송서비스 사업자가 제공하는 전체적인 이점을 충분히 활용하기 위해서는 많은 부분을 알아야 한다.	

2. 이질성	6-5. 방송서비스 제공자들에 따라 서비스의 품질이 매우 다양하다	
	6-6. 방송서비스 제공자들에 따라 매우 다른 채널과 서비스 특징을 제공한다	
	6-7. 방송서비스들 간에 많은 차이를 느끼기 어렵다	

문7. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+-----+	+-----+	+-----+	+-----+	+-----+
①	②	③	④	⑤

3. 서비스 이용의 폭	7-1. 내가 이용하는 방송서비스 사업자가 제공하는 부가적인 서비스(주문형 비디오 등)는 여러 이점이 있다	
	7-2. 나는 현재 이용하고 있는 방송서비스 제공자의 다양한 서비스(예약시청, 전자프로그램가이드 등)를 활용하고 있다.	
	7-3. 나는 내가 이용하는 방송서비스 사업자가 제공하는 여러 상품(채널 수, 인터넷, 전화)들을 선택할 수 있다.	

4. 관여도	7-4. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 중요하다	
	7-5. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 가치있다	
	7-6. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 흥미롭다	

문8. 귀하께서는 다른 방송서비스 사업자가 제공하는 서비스를 알아 본 적이 있습니까?

- 1) 전혀 그렇지 않다
- 2) 대체로 그렇지 않다
- 3) 대체로 그렇다
- 4) 매우 그렇다

문9. 귀하께서는 방송서비스 사업자를 바꿔보려 한 적이 있습니까?

- 1) 전혀 그렇지 않다
- 2) 대체로 그렇지 않다
- 3) 대체로 그렇다
- 4) 매우 그렇다

문10. 지난 5년 이내에 방송서비스 사업자를 바꾼 적이 있습니까?

- ① 예
- ② 아니오

문11. 다른 방송서비스 제공자들이 지난 1년 동안 얼마나 가입을 권유했습니까?

- ① 1회
- ② 2회
- ③ 3회
- ④ 4회 이상
- ⑤ 없었다

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 **전환하는 것**에 대해서 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 ‘매우 동의하지 않는다’면 1점, ‘동의하지 않는다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘동의한다’는 4점, ‘매우 동의한다’면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+	+	+	+	+
①	②	③	④	⑤

1. 탐색비용	12-1. 나는 다른 방송서비스를 충분히 평가하기 위해 필요한 정보를 찾아 볼 시간적인 여유가 없다	
	12-2. 정보를 가지고 있을때조차, 현재 가입된 방송서비스 제공자와 다른 서비스 제공자의 요금이나 혜택을 비교하는 데 많은 시간/노력이 든다.	
	12-3. 다른 TV 방송서비스 간에 장/단점을 비교하는 것은 힘들다.	

2. 학습비용	12-4. 방송서비스를 바꾼다면 새로운 방송서비스 제공자의 서비스 이용방법이나 리모콘 조작방법을 잘 이해하는 데 시간이 필요할 것이다.	
	12-5. 새로운 방송서비스 제공자가 제공하는 서비스 특징들을 배우는 데 시간이 많이 걸리지 않을 것이다	
	12-6. 다른 방송서비스로 전환 후 새로운 서비스를 제대로 다루는 데도 노력이 필요할 것이다.	

문13. 각 항목에 대해 ‘매우 동의하지 않는다’면 1점, ‘동의하지 않는다’는 2점, ‘보통이다’는 3점, ‘동의한다’는 4점, ‘매우 동의한다’면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

3. 심리적 비용	13-1. 다른 방송서비스로 전환한다면, 나는 새로 제공되는 서비스가 기대했던 것만큼 동작하지 않을까 봐 걱정된다	
	13-2. 다른 방송서비스 제공자로 전환한다면 일정 기간 동안 안 좋은 서비스를 받게 될 것이다.	
	13-3. 새로운 방송서비스 제공자로의 전환은 추가 비용 부담이 있을 것이다.	
	13-4. 새로운 서비스 제공자로의 전환은 예상하지 않았던 귀찮은 일을 발생시킬 것이다.	

4. 거래비용	13-5. 새로운 방송서비스로 (가입) 전환한 후 서비스를 이용하는 데 시간이 걸릴 것이다.	
	13-6. 새로운 방송서비스를 시작하는 과정은 빠르고 쉽다	
	13-7. 새로운 방송서비스 제공자로 전환하는 데 많은 수속과정을 겪어야 한다	

문14. 귀하께서는 현재 케이블, 위성방송, IPTV 등의 유료방송서비스를 한 가지라도 이용하고 계십니까?

- ① 이용하고 있다
- ② 전혀 이용하지 않는다 (=> 문 16으로)

문15. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+	+	+	+	+
①	②	③	④	⑤

5. 계약상 비용	15-1. 새로운 방송서비스로의 전환은 현재 가입한 방송서비스 사업자의 의무 약정(장기) 요금할인 혜택을 잃는 것을 의미한다.	
	15-2 현재 서비스 제공자와 계약을 해지하면 위약금 비용이 발생하게 될 것이다.	
	15-3. 현재 가입되어 있는 방송서비스 사업자의 해지 방어로 인해 해지에 어려움을 겪을 것이다	

문16. 현재 이용하고 있는 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)의 채널과 요금의 만족 정도에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+	+	+	+	+
①	②	③	④	⑤

1. 채널 만족도	16-1. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 다양한 채널을 선택할 수 있는 편리함이 있다	
	16-2. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널이 재미있다	
	16-3. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널이 다양하다	
	16-4. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널의 전반적 질이 좋다	

2. 요금 만족도	16-5. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 월 시청요금 수준이 적정하다	
	16-6. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 고객센터 등 방송 서비스 전반을 고려한 요금수준이 적정하다(고객가치)	

문17. 현재 이용하고 있는 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)의 서비스와 이용 만족 정도에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+	+	+	+	+
①	②	③	④	⑤

3. 서비스 만족도	17-1. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 화면이 끊기지 않고, 화질과 음질이 좋다	
	17-2. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 리모콘 등의 사용이 편리하다	
	17-3. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 AS나 고객센터처리가 신속하고 편리하다	
	17-4. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 전반적인 고객센터 수준이 높다	
	17-5. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 결합 판매하는 다른 서비스(인터넷, 전화)의 품질이 좋다	
	17-6. 내가 가입한 방송서비스 사업자는 요금 청구 등과 관련하여 신뢰가 간다	

4.고객 만족도	17-7. 나는 내가 이용하고 있는 방송서비스에 만족한다	
	17-8. 내가 이용하고 있는 서비스 제공자에게 얻는 것이 기대했던 것보다 떨어진다	

문18. 현재 이용하고 있는 방송서비스 제공자는 당신의 수요에 얼마나 부합하고 있습니까?

- ① 전혀 부합하지 못한다
- ② 대체로 부합하지 못한다
- ③ 보통이다
- ④ 대체로 부합한다
- ⑤ 매우 부합한다

문19. 현재 이용하고 있는 방송서비스 이외에 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)에 대한 **이미지** 등에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+-----+	+-----+	+-----+	+-----+	+-----+
①	②	③	④	⑤

1. 이미지	19-1. 다른 방송서비스의 이미지는 매력적이다	
	19-2. 방송서비스를 제공하는 다른 기업의 이미지가 매력적이다	
	19-3. 현재 이용하고 있는 방송서비스보다 다른 방송서비스가 나을 것이다.	
	19-4. 다른 방송서비스에 대해 주변사람들로부터 좋은 평판을 들은 적이 있다	

2. 거래편의성	19-5. 다른 방송서비스 사업자의 서비스나 요금에 대한 정보를 찾는 데 많은 시간이 걸리지 않을 것 이다	
	19-6. 필요할 때 다른 방송서비스 제공자와 연락하기 쉬울 것이다	
	19-7. 다른 방송서비스 사업자는 내 가입결정을 빠르게/쉽게 마무리할 것이다	

문20. 현재 이용하고 있는 방송서비스 이외에 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)로의 **전환 의향** 에 대해 여쭙겠습니다. 각 항목에 대해 '매우 동의하지 않는다'면 1점, '동의하지 않는다'는 2점, '보통이다'는 3점, '동의한다'는 4점, '매우 동의한다'면 5점으로 응답해 주시면 됩니다.

매우 동의하지 않는다	동의하지 않는다	보통이다	동의한다	매우 동의한다
+-----+	+-----+	+-----+	+-----+	+-----+
①	②	③	④	⑤

3. 대안의 매력도	20-1. 내가 방송서비스를 바꿔야 한다면 선택할 수 있는 좋은 방송서비스가 많다	
	20-2. 이용요금에 더 이점이 있는 다른 방송서비스들이 있다	
	20-3. 내가(가족이) 좋아하는 채널을 더 제공하는 다른 방송서비스들이 있다	
	20-4. 현재 이용하고 있는 방송서비스와 비교해서, 내가 똑같이 만족하거나 혹은 더 만족할 수 있는 다른 방송서비스들이 있다.	

4. 전환의향	20-5. 현재 가입하고 있는 방송서비스를 바꾸겠다	
	20-6. 내년에 다른 방송서비스로 전환할 생각이다	
	20-7. 향후에 현재 이용하고 있는 방송서비스를 바꾸는 일이 발생할 것이다.	

마지막으로 몇 가지만 더 여쭙겠습니다

문21. 현재 거주하고 있는 주거 형태는 어떻게 되십니까?

- ① 단독주택 ② 아파트 ③ 연립 주택 ④ 다세대 주택 ⑤ 기타 주택(상가주택등)

문22. ○○님의 가족 수는 본인을 포함하여 몇 명인가요? _____ 명

문23. ○○님의 댁내에 중, 고등학교의 수험생이 있으신가요?

- ① 예 ② 아니오

문24. ○○님의 직업은 어떻게 되십니까?

- ① 농/임/어업 종사자 (가족 종사자 포함)
- ② 자영업자 (소규모 장사 및 가족종사자, 개인택시운전사 등)
- ③ 고위임직원 및 관리자 (정부/기업 고위 임원, 일반관리자등)
- ④ 전문가 (의사, 약사, 변호사, 회계사, 교수, 작가, 예술가 등)
- ⑤ 기술공 및 준전문가 (컴퓨터 관련 준전문가, 경찰, 소방수, 철도기관사 등)
- ⑥ 사무종사자 (일반사무 종사자, 공무원, 교사 등)
- ⑦ 서비스종사자 (이·미용사, 보안서비스 종사자, 음식서비스 종사자등)
- ⑧ 판매종사자 (상점점원, 보험설계사, 나레이터 모델 및 홍보종사자 등)
- ⑨ 기능원 및 관련기능 종사자 (광부, 전기·전자장비 설비 및 정비 종사자, 수공업 종사자 등)
- ⑩ 장치/기계조작 및 조립종사자 (건설 및 기타 이동장치 운전종사자, 자동차 운전 종사자 등)
- ⑪ 단순노무종사자(배달, 운반, 세탁, 기사, 청소원, 경비원 등)
- ⑫ 학생
- ⑬ 전업주부
- ⑭ 무직
- ⑮ 기타

문25. 댁의 월 평균 방송 이용료는 얼마나 되세요?

- ① 1만원 이하
- ② 1 ~ 2만원
- ③ 2~ 3만원
- ④ 3~ 4만원
- ⑤ 5만원 이상

문26. 주로 시청하시는 방송채널은 몇 개 정도 되십니까?

- ① 10개 채널이하
- ② 10 ~ 30개 채널
- ③ 30 ~ 50개 채널
- ④ 50 ~ 70개 채널
- ⑤ 70개 채널이상

문27. 최근 5년 이내에 이사를 하신 적이 있습니까? 있으시다면 언제쯤이었습니까?

- ① 1년
- ② 2년
- ③ 3년
- ④ 4년 이상
- ⑤ 5년 내 이사한 적이 없다