

# TV방송서비스 전환에 대한 시청자 인식조사, 2012

## CODE BOOK

자료번호	A1-2012-0135
연구책임자	
연구수행기관	KBS 방송문화연구소
조사년도	2012년
자료서비스기관	한국사회과학자료원
자료공개년도	2015년
코드북 제작년도	2015년

이 자료를 연구 및 저작에 이용, 참고 및 인용할 경우에는 KOSSDA의 자료인용표준서식에 준하여 자료의 출처를 반드시 명시하여야 합니다. 자료 출처는 자료명이 최초로 언급되는 부분이나 참고문헌 목록에 명시할 수 있습니다.

#### ■ 자료를 이용, 참고, 인용할 경우 표준서식

KBS 방송문화연구소. 2012. 「TV방송서비스 전환에 대한 시청자 인식조사, 2012」. 연구수행기관: KBS 방송문화연구소. 자료서비스기관: 한국사회과학자료원. 자료공개년도: 2015년. 자료번호: A1-2012-0135.

#### ■ 코드북을 인용할 경우 표준서식

한국사회과학자료원. 2015. 「TV방송서비스 전환에 대한 시청자 인식조사, 2012 CODE BOOK」. pp. 1-34.

#### ■ 주의사항

이 코드북의 빈도는 가중치를 부여하여 산출된 것임.

이 자료의 코드북에 대한 모든 권한은 KOSSDA에 있으며 KOSSDA의 사전허가 없이 복제, 송신, 출판, 배포할 수 없습니다.

date 설문응답일시

==> 데이터 참조

## q1 TV 보유 여부

문1) TV 보유 여부

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	6,063	100.0	100.0
		6,063	100.0	100.0

## q2 현재 이용중인 TV 방송서비스

문2) 현재 이용하고 계신 TV 방송서비스는 어떤 것입니까? (만일 복수의 서비스를 이용하신다면 주로 이용하는 서비스에 표기해 주세요)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
지상파(안테나 또는 공시청)	1	1,396	23.0	23.0
유선방송(CJ, 티브로드, CMB, C&M 등)	2	3,087	50.9	50.9
위성방송(스카이라이프)	3	570	9.4	9.4
IPTV(KT 올레TV, SK브로드밴드 BTV, LG U+TV)	4	1,009	16.6	16.6
		6,063	100.0	100.0

## q3 유료방송 약정기간

문3) 유료방송(유선방송, 위성방송, IPTV)에 가입하셨다면 몇 년의 약정기간을 선택하셨습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년	1	182	3.0	3.0
2년	2	926	15.3	15.3
3년 이상	3	2,811	46.4	46.4
약정기간 없음	4	2,144	35.4	35.4
		6,063	100.0	100.0

**q4 현재 이용중인 TV 방송서비스 가입기간**

문4) 현재 이용하고 계신 TV 방송서비스의 가입(이용)기간은 얼마나 되었습니까?  
: 약 \_\_\_\_\_ 년

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1 년	1	1,171	19.3	19.3
2 년	2	1,130	18.6	18.6
3 년	3	539	8.9	8.9
4 년	4	269	4.4	4.4
5 년	5	361	5.9	5.9
6 년	6	297	4.9	4.9
7 년	7	138	2.3	2.3
8 년	8	94	1.6	1.6
9 년	9	73	1.2	1.2
10 년	10	413	6.8	6.8
11 년	11	1,578	26.0	26.0
		6,063	100.0	100.0

**q5 현재 이용중인 방송서비스 사업자의 결합서비스 이용**

문5) 현재 이용하고 계신 방송서비스 사업자의 결합서비스를 이용하고 계십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
아니오	1	3,103	51.2	51.2
TV+인터넷	2	1,121	18.5	18.5
TV+인터넷+전화	3	1,839	30.3	30.3
		6,063	100.0	100.0

**q6\_1 [방송서비스 인지] 복잡성1: 방송서비스별 차이에 대한 이해도**

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.

[1] 복잡성

6-1. 나는 방송서비스별 차이를 이해하기 힘들다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	308	5.1	5.1
동의하지 않는다	2	1,022	16.9	16.9
보통이다	3	2,508	41.4	41.4
동의한다	4	1,775	29.3	29.3
매우 동의한다	5	449	7.4	7.4
		6,063	100.0	100.0

q6\_2 [방송서비스 인지] 복잡성2: 방송서비스 영업사원들의 많은 업무 지식 보유

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.

[1] 복잡성

6-2. 방송서비스를 영업하는 직원들은 일을 잘 수행하기 위해 많이 알 필요가 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	93	1.5	1.5
동의하지 않는다	2	345	5.7	5.7
보통이다	3	1,312	21.6	21.6
동의한다	4	2,513	41.4	41.4
매우 동의한다	5	1,800	29.7	29.7
		6,063	100.0	100.0

q6\_3 [방송서비스 인지] 복잡성3: 방송서비스 제공에 대한 이해도

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.

[1] 복잡성

6-3. 나는 방송서비스가 어떻게 이루어지는지 이해하기 어렵다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	192	3.2	3.2
동의하지 않는다	2	694	11.4	11.4
보통이다	3	2,515	41.5	41.5
동의한다	4	2,071	34.2	34.2
매우 동의한다	5	591	9.7	9.7
		6,063	100.0	100.0

**q6\_4 [방송서비스 인지] 복잡성4: 방송서비스의 이점을 활용하기 위한 지식 보유**

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.

[1] 복잡성

6-4. 방송서비스 사업자가 제공하는 전체적인 이점을 충분히 활용하기 위해서는 많은 부분을 알아야 한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	54	0.9	0.9
동의하지 않는다	2	248	4.1	4.1
보통이다	3	1,449	23.9	23.9
동의한다	4	3,062	50.5	50.5
매우 동의한다	5	1,250	20.6	20.6
		6,063	100.0	100.0

**q6\_5 [방송서비스 인지] 이질성5: 방송서비스 제공자들에 따른 서비스 품질 다양성**

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.

[2] 이질성

6-5. 방송서비스 제공자들에 따라 서비스의 품질이 매우 다양하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	188	3.1	3.1
동의하지 않는다	2	401	6.6	6.6
보통이다	3	1,968	32.5	32.5
동의한다	4	2,642	43.6	43.6
매우 동의한다	5	863	14.2	14.2
		6,063	100.0	100.0

**q6\_6 [방송서비스 인지] 이질성6: 방송서비스 제공자들에 따른 다른 채널과 서비스 특징 제공**

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.

[2] 이질성

6-6. 방송서비스 제공자들에 따라 매우 다른 채널과 서비스 특징을 제공한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	205	3.4	3.4
동의하지 않는다	2	687	11.3	11.3
보통이다	3	2,153	35.5	35.5
동의한다	4	2,217	36.6	36.6
매우 동의한다	5	801	13.2	13.2
		6,063	100.0	100.0

**q6\_7 [방송서비스 인지] 이질성7: 방송서비스들간에 구별 어려움**

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.

[2] 이질성

6-7. 방송서비스들 간에 많은 차이를 느끼기 어렵다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	281	4.6	4.6
동의하지 않는다	2	792	13.1	13.1
보통이다	3	2,274	37.5	37.5
동의한다	4	2,105	34.7	34.7
매우 동의한다	5	611	10.1	10.1
		6,063	100.0	100.0

**q7\_1 [방송서비스 인지] 서비스 이용의 폭1:현재 이용중인 부가적인 서비스의 다양한 이점**

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.

[3] 서비스 이용의 폭

7-1. 내가 이용하는 방송서비스 사업자가 제공하는 부가적인 서비스(주문형 비디오 등)는 여러 이점이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	430	7.1	7.1
동의하지 않는다	2	1,681	27.7	27.7
보통이다	3	2,665	43.9	43.9
동의한다	4	1,130	18.6	18.6
매우 동의한다	5	157	2.6	2.6
		6,063	100.0	100.0

**q7\_2 [방송서비스 인지] 서비스 이용의 폭2: 현재 이용중인 다양한 서비스를 활용**

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.

[3] 서비스 이용의 폭

7-2. 나는 현재 이용하고 있는 방송서비스 제공자의 다양한 서비스(예약시청, 전자프로그램 가이드 등)를 활용하고 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	1,378	22.7	22.7
동의하지 않는다	2	1,749	28.8	28.8
보통이다	3	1,855	30.6	30.6
동의한다	4	895	14.8	14.8
매우 동의한다	5	186	3.1	3.1
		6,063	100.0	100.0

**q7\_3 [방송서비스 인지] 서비스 이용의 폭3: 이용하는 방송 사업자의 다양한 상품 선택 가능**

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.

[3] 서비스 이용의 폭

7-3. 나는 내가 이용하는 방송서비스 사업자가 제공하는 여러 상품(채널 수, 인터넷, 전화)들을 선택할 수 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	494	8.2	8.2
동의하지 않는다	2	1,027	16.9	16.9
보통이다	3	2,154	35.5	35.5
동의한다	4	1,877	31.0	31.0
매우 동의한다	5	510	8.4	8.4
		6,063	100.0	100.0



**q7\_4 [방송서비스 인지] 관여도4: 현재 이용중인 방송서비스의 중요성**

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.

[4] 관여도

7-4. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 중요하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	251	4.1	4.1
동의하지 않는다	2	1,111	18.3	18.3
보통이다	3	2,719	44.9	44.9
동의한다	4	1,440	23.8	23.8
매우 동의한다	5	541	8.9	8.9
		6,063	100.0	100.0

**q7\_5 [방송서비스 인지] 관여도5: 현재 이용중인 방송서비스의 가치성**

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.

[4] 관여도

7-5. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 가치있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	275	4.5	4.5
동의하지 않는다	2	1,193	19.7	19.7
보통이다	3	2,918	48.1	48.1
동의한다	4	1,287	21.2	21.2
매우 동의한다	5	391	6.4	6.4
		6,063	100.0	100.0

**q7\_6 [방송서비스 인지] 관여도6: 현재 이용중인 방송 서비스의 흥미성**

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.

[4] 관여도

7-6. 현재 이용하고 있는 방송서비스는 나에게 흥미롭다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	353	5.8	5.8
동의하지 않는다	2	1,081	17.8	17.8
보통이다	3	2,880	47.5	47.5
동의한다	4	1,451	23.9	23.9
매우 동의한다	5	298	4.9	4.9
		6,063	100.0	100.0

**q8 다른 방송서비스 사업자가 제공하는 서비스에 대한 검색**

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1,656	27.3	27.3
대체로 그렇지 않다	2	1,909	31.5	31.5
대체로 그렇다	3	2,261	37.3	37.3
매우 그렇다	4	236	3.9	3.9
		6,063	100.0	100.0

**q9 방송 서비스 사업자 변경 시도**

문9. 귀하께서는 방송서비스 사업자를 바꿔보려 한 적이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 그렇지 않다	1	1,356	22.4	22.4
대체로 그렇지 않다	2	1,776	29.3	29.3
대체로 그렇다	3	2,259	37.3	37.3
매우 그렇다	4	672	11.1	11.1
		6,063	100.0	100.0

**q10 지난 5년 이내 방송 서비스 사업자 변경**

문10. 지난 5년 이내에 방송서비스 사업자를 바꾼 적이 있습니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	1,776	29.3	29.3
아니오	2	4,287	70.7	70.7
		6,063	100.0	100.0

**q11 다른 방송서비스 제공자들의 가입권유 횟수**

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1회	1	639	10.5	10.5
2회	2	1,185	19.5	19.5
3회	3	922	15.2	15.2
4회 이상	4	1,252	20.6	20.6
없었다	5	2,065	34.1	34.1
		6,063	100.0	100.0

q12\_1 [다른 방송서비스 전환] 탐색비용1: 충분히 평가하기 위한 정보탐색의 시간적 여유 부재

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[1] 탐색비용

12-1. 나는 다른 방송서비스를 충분히 평가하기 위해 필요한 정보를 찾아 볼 시간적인 여유가 없다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	303	5.0	5.0
동의하지 않는다	2	1,086	17.9	17.9
보통이다	3	2,255	37.2	37.2
동의한다	4	1,979	32.6	32.6
매우 동의한다	5	439	7.2	7.2
		6,063	100.0	100.0

q12\_2 [다른 방송서비스 전환] 탐색비용2: 요금 및 혜택을 비교하는 시간/노력이 필요

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[1] 탐색비용

12-2. 정보를 가지고 있을때조차, 현재 가입된 방송서비스 제공자와 다른 서비스 제공자의 요금이나 혜택을 비교하는 데 많은 시간/노력이 든다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	144	2.4	2.4
동의하지 않는다	2	706	11.6	11.6
보통이다	3	1,968	32.5	32.5
동의한다	4	2,639	43.5	43.5
매우 동의한다	5	606	10.0	10.0
		6,063	100.0	100.0

q12\_3 [다른 방송서비스 전환] 탐색비용3: 방송서비스간 장/단점 비교의 어려움

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[1] 탐색비용

12-3. 다른 TV 방송서비스 간에 장/단점을 비교하는 것은 힘들다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	152	2.5	2.5
동의하지 않는다	2	807	13.3	13.3
보통이다	3	1,757	29.0	29.0
동의한다	4	2,461	40.6	40.6
매우 동의한다	5	885	14.6	14.6
		6,063	100.0	100.0

q12\_4 [다른 방송서비스 전환] 학습비용4: 서비스 이용방법 및 리모콘 조작방법에 대한 이해시간 필요

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[2] 학습비용

12-4. 방송서비스를 바꾼다면 새로운 방송서비스 제공자의 서비스 이용방법이나 리모콘 조작방법을 잘 이해하는 데 시간이 필요할 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	300	5.0	5.0
동의하지 않는다	2	973	16.1	16.1
보통이다	3	2,175	35.9	35.9
동의한다	4	2,141	35.3	35.3
매우 동의한다	5	473	7.8	7.8
		6,063	100.0	100.0

**q12\_5 [다른 방송서비스 전환] 학습비용5: 새로운 서비스 특징을 배우는데 적은 시간 소요**

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[2] 학습비용

12-5. 새로운 방송서비스 제공자가 제공하는 서비스 특징들을 배우는 데 시간이 많이 걸리지 않을 것이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	141	2.3	2.3
동의하지 않는다	2	1,065	17.6	17.6
보통이다	3	2,505	41.3	41.3
동의한다	4	1,930	31.8	31.8
매우 동의한다	5	421	6.9	6.9
		6,063	100.0	100.0

**q12\_6 [다른 방송서비스 전환] 학습비용6: 새로운 서비스를 다루는 노력 필요**

문12. 현재 이용하고 있는 방송서비스를 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV 중 하나)로 전환하는 것에 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.

[2] 학습비용

12-6. 다른 방송서비스로 전환 후 새로운 서비스를 제대로 다루는 데도 노력이 필요할 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	178	2.9	2.9
동의하지 않는다	2	688	11.4	11.4
보통이다	3	2,675	44.1	44.1
동의한다	4	2,159	35.6	35.6
매우 동의한다	5	362	6.0	6.0
		6,063	100.0	100.0

**q13\_1 [다른 방송서비스 전환] 심리적비용1: 새로 제공되는 서비스에 대한 우려**

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	148	2.4	2.4
동의하지 않는다	2	1,072	17.7	17.7
보통이다	3	2,282	37.6	37.6
동의한다	4	1,861	30.7	30.7
매우 동의한다	5	699	11.5	11.5
		6,063	100.0	100.0

**q13\_2 [다른 방송서비스 전환] 심리적비용2: 서비스 전환 후 일정기간 동안 질 낮은 서비스 제공**

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

13-2. 다른 방송서비스 제공자로 전환한다면 일정 기간 동안 안 좋은 서비스를 받게 될 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	384	6.3	6.3
동의하지 않는다	2	1,932	31.9	31.9
보통이다	3	2,496	41.2	41.2
동의한다	4	1,017	16.8	16.8
매우 동의한다	5	235	3.9	3.9
		6,063	100.0	100.0

**q13\_3 [다른 방송서비스 전환] 심리적비용3: 추가 비용 부담**

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

13-3. 새로운 방송서비스 제공자로의 전환은 추가 비용 부담이 있을 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	210	3.5	3.5
동의하지 않는다	2	834	13.8	13.8
보통이다	3	1,761	29.0	29.0
동의한다	4	2,323	38.3	38.3
매우 동의한다	5	935	15.4	15.4
		6,063	100.0	100.0

**q13\_4 [다른 방송서비스 전환] 심리적비용4: 예상치 않은 상황 발생**

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

13-4. 새로운 서비스 제공자로의 전환은 예상하지 않았던 귀찮은 일을 발생시킬 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	124	2.0	2.0
동의하지 않는다	2	684	11.3	11.3
보통이다	3	2,035	33.6	33.6
동의한다	4	2,505	41.3	41.3
매우 동의한다	5	716	11.8	11.8
		6,063	100.0	100.0

**q13\_5 [다른 방송서비스 전환] 거래비용5: 서비스 전환 후 대기시간 발생**

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.

[4] 거래비용

13-5. 새로운 방송서비스로 (가입) 전환한 후 서비스를 이용하는 데 시간이 걸릴 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	241	4.0	4.0
동의하지 않는다	2	1,009	16.6	16.6
보통이다	3	2,487	41.0	41.0
동의한다	4	1,940	32.0	32.0
매우 동의한다	5	386	6.4	6.4
		6,063	100.0	100.0

**q13\_6 [다른 방송서비스 전환] 거래비용6: 빠르고 쉬운 서비스 전환**

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.

[4] 거래비용

13-6. 새로운 방송서비스를 시작하는 과정은 빠르고 쉽다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	239	3.9	3.9
동의하지 않는다	2	1,269	20.9	20.9
보통이다	3	3,074	50.7	50.7
동의한다	4	1,188	19.6	19.6
매우 동의한다	5	292	4.8	4.8
		6,063	100.0	100.0

q13\_7 [다른 방송서비스 전환] 거래비용7: 많은 수속과정 발생

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.

[4] 거래비용

13-7. 새로운 방송서비스 제공자로 전환하는 데 많은 수속과정을 겪어야 한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	175	2.9	2.9
동의하지 않는다	2	1,099	18.1	18.1
보통이다	3	2,527	41.7	41.7
동의한다	4	1,770	29.2	29.2
매우 동의한다	5	492	8.1	8.1
		6,063	100.0	100.0

q14 유료방송서비스 이용유무

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
이용하고 있다	1	4,870	80.3	80.3
전혀 이용하지 않는다	2	1,193	19.7	19.7
		6,063	100.0	100.0

q15\_1 [다른 방송서비스 전환] 계약상 비용1: 현재 의무약정 요금할인혜택 상실

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

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.

[5] 계약상 비용

15-1. 새로운 방송서비스로의 전환은 현재 가입한 방송서비스 사업자의 의무 약정(장기) 요금할인 혜택을 잃는 것을 의미한다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	253	4.2	5.2
동의하지 않는다	2	626	10.3	12.9
보통이다	3	1,524	25.1	31.3
동의한다	4	1,855	30.6	38.1
매우 동의한다	5	612	10.1	12.6
비해당	0	1,193	19.7	
		6,063	100.0	100.0



**q15\_2 [다른 방송서비스 전환] 계약상 비용2: 위약금 비용 발생**

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

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.

[5] 계약상 비용

15-2. 현재 서비스 제공자와 계약을 해지하면 위약금 비용이 발생하게 될 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	432	7.1	8.9
동의하지 않는다	2	857	14.1	17.6
보통이다	3	933	15.4	19.2
동의한다	4	1,365	22.5	28.0
매우 동의한다	5	1,283	21.2	26.3
비해당	0	1,193	19.7	
		6,063	100.0	100.0

**q15\_3 [다른 방송서비스 전환] 계약상 비용3: 해지방어로 인한 해지의 어려움**

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

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.

[5] 계약상 비용

15-3. 현재 가입되어 있는 방송서비스 사업자의 해지 방어로 인해 해지에 어려움을 겪을 것이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	295	4.9	6.1
동의하지 않는다	2	919	15.2	18.9
보통이다	3	1,509	24.9	31.0
동의한다	4	1,556	25.7	32.0
매우 동의한다	5	590	9.7	12.1
비해당	0	1,193	19.7	
		6,063	100.0	100.0

**q16\_1 [채널과 요금의 만족 정도] 채널 만족도1: 다양한 채널 선택이 편리**

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.

[1] 채널 만족도

16-1. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 다양한 채널을 선택할 수 있는 편리함이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	264	4.3	4.3
동의하지 않는다	2	992	16.4	16.4
보통이다	3	2,324	38.3	38.3
동의한다	4	2,081	34.3	34.3
매우 동의한다	5	403	6.6	6.6
		6,063	100.0	100.0

**q16\_2 [채널과 요금의 만족 정도] 채널 만족도2: 프로그램이나 채널의 재미**

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.

[1] 채널 만족도

16-2. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널이 재미있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	160	2.6	2.6
동의하지 않는다	2	854	14.1	14.1
보통이다	3	3,062	50.5	50.5
동의한다	4	1,649	27.2	27.2
매우 동의한다	5	337	5.6	5.6
		6,063	100.0	100.0

**q16\_3 [채널과 요금의 만족 정도) 채널 만족도3: 프로그램이나 채널이 다양**

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.

[1] 채널 만족도

16-3. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널이 다양하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	313	5.2	5.2
동의하지 않는다	2	1,042	17.2	17.2
보통이다	3	2,609	43.0	43.0
동의한다	4	1,722	28.4	28.4
매우 동의한다	5	377	6.2	6.2
		6,063	100.0	100.0

**q16\_4 [채널과 요금의 만족 정도) 채널 만족도4: 프로그램이나 채널의 높은 전반적 질**

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.

[1] 채널 만족도

16-4. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 프로그램이나 채널의 전반적 질이 좋다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	246	4.1	4.1
동의하지 않는다	2	1,081	17.8	17.8
보통이다	3	3,178	52.4	52.4
동의한다	4	1,267	20.9	20.9
매우 동의한다	5	291	4.8	4.8
		6,063	100.0	100.0

**q16\_5 [채널과 요금의 만족 정도] 요금 만족도5: 적절한 월 시청요금 수준**

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.

[2] 요금 만족도

16-5. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 월 시청요금 수준이 적정하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	625	10.3	10.3
동의하지 않는다	2	1,907	31.5	31.5
보통이다	3	2,335	38.5	38.5
동의한다	4	852	14.0	14.0
매우 동의한다	5	344	5.7	5.7
		6,063	100.0	100.0

**q16\_6 [채널과 요금의 만족 정도] 요금 만족도6: 방송서비스 전반에 비해 적절한 요금수준**

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.

[2] 요금 만족도

16-6. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 고객센터 등 방송 서비스 전반을 고려한 요금수준이 적정하다(고객가치)

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	629	10.4	10.4
동의하지 않는다	2	1,978	32.6	32.6
보통이다	3	2,319	38.3	38.3
동의한다	4	854	14.1	14.1
매우 동의한다	5	283	4.7	4.7
		6,063	100.0	100.0

**q17\_1 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도1: 끊이지 않는 화면 및 좋은 화질과 음질**

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.

[3] 서비스 만족도

17-1. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 화면이 끊기지 않고, 화질과 음질이 좋다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	383	6.3	6.3
동의하지 않는다	2	1,249	20.6	20.6
보통이다	3	2,511	41.4	41.4
동의한다	4	1,591	26.2	26.2
매우 동의한다	5	329	5.4	5.4
		6,063	100.0	100.0

**q17\_2 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도2: 편리한 리모콘 사용**

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.

[3] 서비스 만족도

17-2. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 리모콘 등의 사용이 편리하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	130	2.1	2.1
동의하지 않는다	2	674	11.1	11.1
보통이다	3	2,798	46.2	46.2
동의한다	4	2,029	33.5	33.5
매우 동의한다	5	433	7.1	7.1
		6,063	100.0	100.0

**q17\_3 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도3: 신속하고 편리한 AS 및 고객센터처리**

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.

[3] 서비스 만족도

17-3. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 AS나 고객센터처리가 신속하고 편리하다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	302	5.0	5.0
동의하지 않는다	2	860	14.2	14.2
보통이다	3	2,975	49.1	49.1
동의한다	4	1,604	26.5	26.5
매우 동의한다	5	322	5.3	5.3
		6,063	100.0	100.0

**q17\_4 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도4: 높은 고객센터서비스 수준**

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.

[3] 서비스 만족도

17-4. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 전반적인 고객센터서비스 수준이 높다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	309	5.1	5.1
동의하지 않는다	2	1,317	21.7	21.7
보통이다	3	2,821	46.5	46.5
동의한다	4	1,369	22.6	22.6
매우 동의한다	5	247	4.1	4.1
		6,063	100.0	100.0

**q17\_5 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도5: 좋은 결합서비스 품질**

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.

[3] 서비스 만족도

17-5. 내가 이용하고 있는 방송서비스는 결합 판매하는 다른 서비스(인터넷, 전화)의 품질이 좋다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	382	6.3	6.3
동의하지 않는다	2	1,364	22.5	22.5
보통이다	3	2,962	48.9	48.9
동의한다	4	1,164	19.2	19.2
매우 동의한다	5	189	3.1	3.1
		6,063	100.0	100.0

**q17\_6 [서비스와 이용 만족 정도] 서비스 만족도6: 신뢰성있는 요금 청구**

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.

[3] 서비스 만족도

17-6. 내가 가입한 방송서비스 사업자는 요금 청구 등과 관련하여 신뢰가 간다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	306	5.1	5.1
동의하지 않는다	2	1,207	19.9	19.9
보통이다	3	3,150	52.0	52.0
동의한다	4	1,111	18.3	18.3
매우 동의한다	5	289	4.8	4.8
		6,063	100.0	100.0

**q17\_7 [서비스와 이용 만족 정도] 고객 만족도7: 현재 이용중인 방송서비스에 만족**

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.

[4] 고객 만족도

17-7. 나는 내가 이용하고 있는 방송서비스에 만족한다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	399	6.6	6.6
동의하지 않는다	2	1,214	20.0	20.0
보통이다	3	2,846	46.9	46.9
동의한다	4	1,331	22.0	22.0
매우 동의한다	5	273	4.5	4.5
		6,063	100.0	100.0

**q17\_8 [서비스와 이용 만족 정도] 고객 만족도8: 기대에 미치지 못하는 방송서비스**

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.

[4] 고객 만족도

17-8. 내가 이용하고 있는 서비스 제공자에게 얻는 것이 기대했던 것보다 떨어진다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	179	3.0	3.0
동의하지 않는다	2	1,045	17.2	17.2
보통이다	3	3,050	50.3	50.3
동의한다	4	1,431	23.6	23.6
매우 동의한다	5	358	5.9	5.9
		6,063	100.0	100.0

**q18 현재 이용중인 방송서비스 제공자의 이용자 수요 부합도**

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
전혀 부합하지 못한다	1	301	5.0	5.0
대체로 부합하지 못한다	2	1,372	22.6	22.6
보통이다	3	3,100	51.1	51.1
대체로 부합한다	4	1,232	20.3	20.3
매우 부합한다	5	59	1.0	1.0
		6,063	100.0	100.0



q19\_1 [다른 방송 서비스 이미지] 이미지1: 매력적인 다른방송 서비스 이미지

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.

[1] 이미지

19-1. 다른 방송서비스의 이미지는 매력적이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	130	2.1	2.1
동의하지 않는다	2	903	14.9	14.9
보통이다	3	3,651	60.2	60.2
동의한다	4	1,222	20.2	20.2
매우 동의한다	5	156	2.6	2.6
		6,063	100.0	100.0

q19\_2 [다른 방송 서비스 이미지] 이미지2: 매력적인 다른기업 이미지

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.

[1] 이미지

19-2. 방송서비스를 제공하는 다른 기업의 이미지가 매력적이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	143	2.4	2.4
동의하지 않는다	2	1,019	16.8	16.8
보통이다	3	3,633	59.9	59.9
동의한다	4	1,134	18.7	18.7
매우 동의한다	5	134	2.2	2.2
		6,063	100.0	100.0

**q19\_3 [다른 방송 서비스 이미지] 이미지3: 현 이용 서비스보다 더 나은 방송서비스**

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.

[1] 이미지

19-3. 현재 이용하고 있는 방송서비스보다 다른 방송서비스가 나을 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	139	2.3	2.3
동의하지 않는다	2	984	16.2	16.2
보통이다	3	3,020	49.8	49.8
동의한다	4	1,698	28.0	28.0
매우 동의한다	5	221	3.7	3.7
		6,063	100.0	100.0

**q19\_4 [다른 방송 서비스 이미지] 이미지4: 주변인들에게 좋은 평판**

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.

[1] 이미지

19-4. 다른 방송서비스에 대해 주변사람들로부터 좋은 평판을 들은 적이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	322	5.3	5.3
동의하지 않는다	2	1,368	22.6	22.6
보통이다	3	2,693	44.4	44.4
동의한다	4	1,481	24.4	24.4
매우 동의한다	5	198	3.3	3.3
		6,063	100.0	100.0

**q19\_5 [다른 방송 서비스 이미지] 거래편의성5: 다른 서비스에 대한 정보의 탐색이 쉬움**

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.

[2] 거래편의성

19-5. 다른 방송서비스 사업자의 서비스나 요금에 대한 정보를 찾는 데 많은 시간이 걸리지 않을 것 이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	198	3.3	3.3
동의하지 않는다	2	1,396	23.0	23.0
보통이다	3	2,713	44.8	44.8
동의한다	4	1,536	25.3	25.3
매우 동의한다	5	219	3.6	3.6
		6,063	100.0	100.0

**q19\_6 [다른 방송 서비스 이미지] 거래편의성6: 서비스 제공자와 연락 편리**

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.

[2] 거래편의성

19-6. 필요할 때 다른 방송서비스 제공자와 연락하기 쉬운 것이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	225	3.7	3.7
동의하지 않는다	2	1,138	18.8	18.8
보통이다	3	2,849	47.0	47.0
동의한다	4	1,591	26.2	26.2
매우 동의한다	5	260	4.3	4.3
		6,063	100.0	100.0

q19\_7 [다른 방송 서비스 이미지] 거래편의성7: 빠른 가입처리

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.

[2] 거래편의성

19-7. 다른 방송서비스 사업자는 내 가입결정을 빠르게/쉽게 마무리할 것이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	127	2.1	2.1
동의하지 않는다	2	939	15.5	15.5
보통이다	3	2,927	48.3	48.3
동의한다	4	1,754	28.9	28.9
매우 동의한다	5	316	5.2	5.2
		6,063	100.0	100.0

q20\_1 [다른 방송 서비스 전환의향] 대안의 매력도1: 선택가능한 다른 좋은 방송서비스가 많음

문20. 현재 이용하고 있는 방송서비스 이외에 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)로의 전환 의향에 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.

[3] 대안의 매력도

20-1. 내가 방송서비스를 바꿔야 한다면 선택할 수 있는 좋은 방송서비스가 많다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	167	2.7	2.7
동의하지 않는다	2	918	15.1	15.1
보통이다	3	2,766	45.6	45.6
동의한다	4	1,840	30.4	30.4
매우 동의한다	5	372	6.1	6.1
		6,063	100.0	100.0

q20\_2 [다른 방송 서비스 전환의향] 대안의 매력도2: 이용요금에 대한 이점

문20. 현재 이용하고 있는 방송서비스 이외에 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)로의 전환 의향에 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.

[3] 대안의 매력도

20-2. 이용요금에 더 이점이 있는 다른 방송서비스들이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	172	2.8	2.8
동의하지 않는다	2	1,058	17.4	17.4
보통이다	3	2,785	45.9	45.9
동의한다	4	1,656	27.3	27.3
매우 동의한다	5	392	6.5	6.5
		6,063	100.0	100.0

q20\_3 [다른 방송 서비스 전환의향] 대안의 매력도3: 더 많은 선호채널 제공

문20. 현재 이용하고 있는 방송서비스 이외에 다른 방송서비스(지상파방송, 케이블방송, 위성방송, IPTV)로의 전환 의향에 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.

[3] 대안의 매력도

20-3. 내가(가족이) 좋아하는 채널을 더 제공하는 다른 방송서비스들이 있다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	157	2.6	2.6
동의하지 않는다	2	701	11.6	11.6
보통이다	3	2,412	39.8	39.8
동의한다	4	2,298	37.9	37.9
매우 동의한다	5	495	8.2	8.2
		6,063	100.0	100.0

**q20\_4 [다른 방송 서비스 전환의향] 대안의 매력도4:현재와 같거나 더 만족할 수 있는 방송서비스 많음**

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.

[3] 대안의 매력도

20-4. 현재 이용하고 있는 방송서비스와 비교해서, 내가 똑같이 만족하거나 혹은 더 만족할 수 있는 다른 방송서비스들이 있다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	136	2.2	2.2
동의하지 않는다	2	606	10.0	10.0
보통이다	3	2,809	46.3	46.3
동의한다	4	2,030	33.5	33.5
매우 동의한다	5	481	7.9	7.9
		6,063	100.0	100.0

**q20\_5 [다른 방송 서비스 전환의향] 전환의향5: 현 방송서비스의 변경**

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.

[4] 전환의향

20-5. 현재 가입하고 있는 방송서비스를 바꾸겠다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	472	7.8	7.8
동의하지 않는다	2	1,449	23.9	23.9
보통이다	3	2,818	46.5	46.5
동의한다	4	864	14.3	14.3
매우 동의한다	5	460	7.6	7.6
		6,063	100.0	100.0

**q20\_6 [다른 방송 서비스 전환의향] 전환의향6: 내년에 다른 방송서비스로 전환**

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.

[4] 전환의향

20-6. 내년에 다른 방송서비스로 전환할 생각이다

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	573	9.5	9.5
동의하지 않는다	2	1,581	26.1	26.1
보통이다	3	2,379	39.2	39.2
동의한다	4	1,033	17.0	17.0
매우 동의한다	5	497	8.2	8.2
		6,063	100.0	100.0

**q20\_7 [다른 방송 서비스 전환의향] 전환의향7: 향후 방송서비스 변경 발생**

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.

[4] 전환의향

20-7. 향후에 현재 이용하고 있는 방송서비스를 바꾸는 일이 발생할 것이다.

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
매우 동의하지 않는다	1	337	5.6	5.6
동의하지 않는다	2	899	14.8	14.8
보통이다	3	2,388	39.4	39.4
동의한다	4	1,654	27.3	27.3
매우 동의한다	5	786	13.0	13.0
		6,063	100.0	100.0

**q21 응답자 주거형태**

문21. 현재 거주하고 있는 주거 형태는 어떻게 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
단독주택	1	3,149	51.9	51.9
아파트	2	2,083	34.4	34.4
연립주택	3	174	2.9	2.9
다세대 주택	4	531	8.8	8.8
기타 주택(상가주택등)	5	127	2.1	2.1
		6,063	100.0	100.0

q22 응답자 가족 수

문22. ○○님의 가족 수는 본인을 포함하여 몇 명인가요?  
: \_\_\_\_\_ 명

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1 명	1	570	9.4	9.4
2 명	2	1,677	27.7	27.7
3 명	3	1,507	24.9	24.9
4 명	4	1,503	24.8	24.8
5 명	5	543	9.0	9.0
6 명	6	263	4.3	4.3
		6,063	100.0	100.0

q23 수험생 보유 여부

문23. ○○님의 책내에 중, 고등학교의 수험생이 있으신가요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
예	1	738	12.2	12.2
아니오	2	5,325	87.8	87.8
		6,063	100.0	100.0

q24 응답자 직업

문24. ○○님의 직업은 어떻게 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
농/임/어업 종사자(가족 종사자 포함)	1	392	6.5	6.5
자영업자(소규모 장사 및 가족종사자, 개인택시운전사 등)	2	669	11.0	11.0
고위임직원 및 관리자(정부/기업 고위 임원, 일반관리자 등)	3	64	1.1	1.1
전문가(의사, 약사, 변호사, 회계사, 교수, 작가, 예술가 등)	4	119	2.0	2.0
기술공 및 준전문가(컴퓨터 관련 준전문가, 경찰, 소방수, 철도기관사 등)	5	157	2.6	2.6
사무종사자(일반사무 종사자, 공무원, 교사 등)	6	975	16.1	16.1
서비스종사자(이/미용사, 보안서비스 종사자, 음식서비스 종사자 등)	7	220	3.6	3.6
판매종사자(상점점원, 보험설계사, 나레이터 모델 및 홍보종사자 등)	8	131	2.2	2.2
기능원 및 관련기능 종사자(광부, 전기/전자장비 설비 및 정비 종사자, 수공업 종사자 등)	9	290	4.8	4.8



장치/기계조작 및 조립종사자(건설 및 기타 이동장치 운전종사자, 자동차 운전 종사자 등)	10	158	2.6	2.6
단순노무종사자(배달, 운반, 세탁, 기사, 청소원, 경비원 등)	11	267	4.4	4.4
학생	12	218	3.6	3.6
전업주부	13	1,032	17.0	17.0
무직	14	578	9.5	9.5
기타	15	792	13.1	13.1
		6,063	100.0	100.0

## q25 월 평균 방송 이용료

문25. 닥의 월 평균 방송 이용료는 얼마나 되세요?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1만원 이하	1	2,242	37.0	37.0
1~2만원	2	1,353	22.3	22.3
2~3만원	3	1,170	19.3	19.3
3~4만원	4	1,182	19.5	19.5
5만원 이상	5	116	1.9	1.9
		6,063	100.0	100.0

## q26 주 시청 채널 수

문26. 주로 시청하시는 방송채널은 몇 개 정도 되십니까?

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
10개 채널이하	1	2,749	45.3	45.3
10~30개 채널	2	1,857	30.6	30.6
30~50개 채널	3	694	11.4	11.4
50~70개 채널	4	370	6.1	6.1
70개 채널 이상	5	393	6.5	6.5
		6,063	100.0	100.0

q27 최근 5년 이내 이사 여부

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

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
1년	1	705	11.6	11.6
2년	2	473	7.8	7.8
3년	3	548	9.0	9.0
4년 이상	4	393	6.5	6.5
5년 내 이사한 적이 없다	5	3,944	65.1	65.1
		6,063	100.0	100.0

sex 응답자 성별

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
남자	1	3,674	60.6	60.6
여자	2	2,389	39.4	39.4
		6,063	100.0	100.0

age 응답자 연령

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
20대	4	554	9.1	9.1
30대	5	1,106	18.2	18.2
40대	6	1,072	17.7	17.7
50대	7	1,553	25.6	25.6
60대 이상	8	1,779	29.3	29.3
		6,063	100.0	100.0

education 응답자 학력

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
초등학교 재학	1	54	0.9	0.9
초등학교 졸업	2	395	6.5	6.5
중학교 재학	3	46	0.8	0.8
중학교 졸업	4	983	16.2	16.2
고등학교 재학	5	52	0.9	0.9
고등학교 졸업	6	2,586	42.7	42.7
대학(전문대) 재학	7	31	0.5	0.5
대학(전문대) 졸업	8	328	5.4	5.4

대학(4년제) 재학	9	148	2.4	2.4
대학(4년제) 졸업	10	919	15.2	15.2
대학원 석사 재학	11	10	0.2	0.2
대학원 석사 졸업	12	184	3.0	3.0
대학원 박사 재학	13	7	0.1	0.1
대학원 박사 졸업	14	30	0.5	0.5
무응답	99	288	4.7	4.7
		6,063	100.0	100.0

#### income1 월평균 소득

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
모름	0	585	9.6	9.6
0~100만원 미만	1	1,860	30.7	30.7
100~200만원 미만	2	1,757	29.0	29.0
200~300만원 미만	3	1,085	17.9	17.9
300~400만원 미만	4	403	6.6	6.6
400~500만원 미만	5	223	3.7	3.7
500~600만원 미만	6	46	0.8	0.8
600~700만원 미만	7	23	0.4	0.4
700~800만원 미만	8	50	0.8	0.8
800만원 이상	9	32	0.5	0.5
		6,063	100.0	100.0

#### income2 월평균 가구소득

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
모름	0	386	6.4	6.4
0~100만원 미만	1	835	13.8	13.8
100~200만원 미만	2	1,376	22.7	22.7
200~300만원 미만	3	1,284	21.2	21.2
300~400만원 미만	4	862	14.2	14.2
400~500만원 미만	5	612	10.1	10.1
500~600만원 미만	6	304	5.0	5.0
600~700만원 미만	7	179	3.0	3.0
700~800만원 미만	8	54	0.9	0.9
800만원 이상	9	171	2.8	2.8
		6,063	100.0	100.0

area 거주지역

	변수값	빈도	퍼센트	유효 퍼센트
서울	1	1,365	22.5	22.5
부산	2	527	8.7	8.7
인천	3	149	2.5	2.5
대구	4	304	5.0	5.0
광주	5	191	3.2	3.2
대전	6	102	1.7	1.7
울산	7	73	1.2	1.2
경기	8	1,379	22.7	22.7
강원	9	267	4.4	4.4
충북	10	240	4.0	4.0
충남	11	261	4.3	4.3
전북	12	189	3.1	3.1
전남	13	300	4.9	4.9
경북	14	361	6.0	6.0
경남	15	328	5.4	5.4
제주	16	27	0.4	0.4
무응답	99	1	0.0	0.0
		6,063	100.0	100.0