정·책·자·료

19-15

2019년 시청자평가지수(KI) 조사 보고서

신지형/최지은/정부연

2019. 12



Korea Information Society Development Institute

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE

정책자료 19-15

2019년 시청자평가지수(KI) 조사 보고서

신지형/최지은/정부연

2019. 12

KISDI 정보통신정책연구원
KOREA INFORMATION SOCIETY DEVELOPMENT INSTITUTE

서 언

2019년은 미디어 공룡이라고 불리는 넷플릭스와 이에 대응하기 위해 국내 지상파와 SK텔레콤이 제휴해 만들어진 웨이브(Wavve)와 같은 온라인 동영상 서비스(OTT: Over the top) 사업자들의 확산으로 미디어 환경은 새로운 국면을 맞이하고 있습니다.

시청자평가지수조사는 지상파(KBS1, KBS2, MBC, SBS)와 종합편성(TV조선, JTBC, 채널A, MBN) 8개 채널에서 실시간으로 방영되고 있는 모든 방송프로그램에 대하여 시청자들이 직접 만족도와 질적 우수도를 평가하는 조사입니다. 시청자의 의견이 정책수립에 직접 반영될 수 있도록 본 조사의 결과를 방송통신위원회에서 진행하고 있는 방송평가의 내용영역에 반영하고 있습니다. 본 조사는 궁극적으로 방송사가 양질의 방송프로그램을 생산하도록 유인하는데 목표를 두고 있습니다.

더불어 방송프로그램의 질 변화, 양질의 방송프로그램에 대한 기준 및 인식변화, 유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도에 관한 내용을 묻는 시청자 인식조사를 지속적으로 실시하여 시청자평가지수조사 결과의 이해도를 높이는데 도움이 되고자 하였습니다.

본 연구는 정보통신정책연구원의 신지형 연구위원의 책임하에, 최지은 부연구위원, 정부연 부연구위원이 함께 수행하였습니다. 시청자평가지수의 산출을 위한 조사 실무는(주)마크로밀엠브레인에서 담당하였습니다. 본 연구과제 수행 과정에서 귀중한 의견을 주신 연세대 커뮤니케이션연구소 강보라 박사, 국회 입법조사처 김여라 입법 조사관, 대진대 박은희 교수, 중부대 송인덕 교수, 상지대 양문희 교수, 인하대 하주용 교수에게도 감사의 마음을 전합니다.

2019년 12월

정보통신정책연구원

원 장 김 대 희

목 차

서 언 ····· 1

요약문 ····· 15

제 1 장 서 론 ····· 35

제 2 장 조사 설계 ····· 38

제 1 절 개 요 ····· 38

제 2 절 평가 대상과 평가 지표 ····· 40

제 3 절 표본 구성과 평가 시기 ····· 43

1. 모집단과 표본 패널 구성 ····· 43

2. 조사 방법과 시기 ····· 45

제 4 절 평가 과정 ····· 47

1. 사전 준비 ····· 48

2. 패널 모집과 사전 조사 ····· 48

3. 본 조사 ····· 48

4. 조사 참여 독려 및 표본 관리 방안 ····· 53

5. 데이터 검증 및 처리 ····· 58

제 3 장 지상파 방송사업자 평가 결과 ····· 59

제 1 절 KBS1 ····· 59

1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 59

2. 채널성과 평가 결과 ····· 64

제 2 절 KBS2 ····· 66

1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 66
2. 채널성과 평가 결과 ····· 70
제 3 절 MBC ····· 72
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 72
2. 채널성과 평가 결과 ····· 76
제 4 절 SBS ····· 78
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 78
2. 채널성과 평가 결과 ····· 82

제 4 장 종합편성 방송채널사용사업자 채널별 평가 결과 ····· 84
제 1 절 TV조선 ····· 84
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 84
2. 채널성과 평가 결과 ····· 89
제 2 절 JTBC ····· 91
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 91
2. 채널성과 평가 결과 ····· 95
제 3 절 채널A ····· 97
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 97
2. 채널성과 평가 결과 ····· 101
제 4 절 MBN ····· 103
1. 방송프로그램 평가 결과 ····· 103
2. 채널성과 평가 결과 ····· 107

제 5 장 시청자 인식 조사 ····· 109
제 1 절 방송프로그램 인식 전반 ····· 109
1. 양질의 방송프로그램 ····· 109
2. 방송프로그램 장르별 평가 기준 ····· 111

제 2 절 불쾌한 방송프로그램 인식 ····· 116
1. 방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험 ····· 116
2. 불쾌감을 느낀 이유 ····· 118
3. 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법 ····· 120

제 6 장 시청자평가지수(KI) 조사 검증 ····· 123
제 1 절 시청자평가지수(KI) 조사 산출 과정 검증 ····· 123
1. 조사 대상 패널 대표성 평가 ····· 123
2. 패널 관리와 유지 검증 ····· 124
3. 온라인 조사시스템 안정성 검증 ····· 124
4. 온라인 조사 프로세스 검증 ····· 125
5. 패널 응답자 의견 조사 ····· 125
제 2 절 시청자평가지수(KI) 조사 결과 안정성 평가 ····· 126
1. 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교 ····· 126
2. 평가자 연령 기준 변화에 따른 평가 결과 비교 ····· 127
3. 시청자평가지수(KI) 설문 문항 상관 분석 ····· 128
4. 평가자 수와 시청자평가지수(KI)의 상관 분석 ····· 129
5. 일주일간 평가 기준 변화에 따른 평가 결과 비교 ····· 130
제 3 절 FGI를 통한 KI시청자평가지수 산출과정의 타당성 검증 ····· 133
1. 조사 대상 ····· 133
2. 시청자 심층집단면접(FGI) 설계 및 주요 조사 내용 ····· 135
3. 시청자 대상 초점집단인터뷰(FGI)결과 ····· 136

제 7 장 결 론 ····· 145
제 1 절 조사 결과의 요약 ····· 145
1. 지상파방송사 ····· 145
2. 종합편성채널 ····· 148

제 2 절 결론 및 시사점 ····· 150

참고문헌 ····· 152

〔부록 1〕 시청자평가지수(KI)조사 연혁 및 관련 연구 ····· 153

〔부록 2〕 KI 시청자평가 기간 중 채널별 주요 이슈 ····· 155

〔부록 3〕 시청자평가지수조사(KI) 2019년 분기별 우수방송프로그램 ····· 158

〔부록 4〕 2019년 지상파 및 종합편성채널 자체 방송 프로그램
질 평가 세부 항목 ····· 159

표 목 차

〈표 2－1〉 조사 개요 ····· 38
〈표 2－2〉 KI와 설문 문항 ····· 40
〈표 2－3〉 채널성과 평가 항목 ····· 41
〈표 2－4〉 시청자인식조사 평가 항목 ····· 42
〈표 2－5〉 성, 연령, 지역별 패널 구성 ····· 44
〈표 2－6〉 조사 일정 ····· 46
〈표 2－7〉 평가 진행 절차 ····· 47
〈표 2－8〉 상황별 독려 문자메시지 문구 ····· 57
〈표 3－1〉 KBS1의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ··· 60
〈표 3－2〉 KBS1의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 65
〈표 3－3〉 KBS2의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ··· 67
〈표 3－4〉 KBS2의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 71
〈표 3－5〉 MBC의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ···· 73
〈표 3－6〉 MBC의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 77
〈표 3－7〉 SBS의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 79
〈표 3－8〉 SBS의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 83
〈표 4－1〉 TV조선의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) 85
〈표 4－2〉 TV조선의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ··· 90
〈표 4－3〉 JTBC의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ···· 92
〈표 4－4〉 JTBC의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ····· 96
〈표 4－5〉 채널A의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ··· 98
〈표 4－6〉 채널A의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ··· 102

〈표 4－7〉 MBN의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ·· 104
〈표 4－8〉 MBN의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기) ···· 108
〈표 5－1〉 지난 1년간 양질의 방송프로그램 증가 여부 ····· 109
〈표 5－2〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 1년간 양질의
방송프로그램 증가 여부 ····· 110
〈표 5－3〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준:
보도・시사 ····· 111
〈표 5－4〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준:
교양・다큐 ····· 113
〈표 5－5〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준:
드라마・오락 ····· 115
〈표 5－6〉 지난 3개월간 방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험 ····· 117
〈표 5－7〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 3개월간
방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험 ····· 117
〈표 5－8〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 3개월간
방송프로그램 시청 시 불쾌감을 느낀 이유(복수응답) ····· 119
〈표 5－9〉 인구통계학적 특성에 따른 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법
(복수응답) ····· 121
〈표 6－1〉 온라인 조사 프로세스 검증 과정 ····· 125
〈표 6－2〉 지상파 채널의 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교 ·· 126
〈표 6－3〉 종합편성채널의 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교 ·· 127
〈표 6－4〉 지상파 채널의 연령대에 따른 전체 평가 결과 비교 ····· 128
〈표 6－5〉 종합편성채널의 연령대에 따른 전체 평가 결과 비교 ····· 128
〈표 6－6〉 지상파 채널의 방송프로그램 시청자평가지수 간 상관관계 ····· 129
〈표 6－7〉 종합편성채널의 방송프로그램 시청자평가지수 간 상관관계 ····· 129
〈표 6－8〉 지상파채널의 평가자 수와 KI, SI, QI의 상관관계 ····· 130

〈표 6－9〉 종합편성채널의 평가자 수와 KI, SI, QI의 상관관계 ····· 130
〈표 6－10〉 지상파채널의 완료자와 미완료자의 평가 갯수 ····· 131
〈표 6－11〉 종합편성채널의 완료자와 미완료자의 평가 갯수 ····· 131
〈표 6－12〉 미완료자의 방송프로그램 평가 일수 ····· 132
〈표 6－13〉 지상파채널의 평가 과정 완료자 수와 미완료자 수의
평가 결과 비교 ····· 132
〈표 6－14〉 종합편성채널의 평가 과정 완료자 수와 미완료자 수의
평가 결과 비교 ····· 133
〈표 6－15〉 시청자평가지수(KI) FGI(Focus Group Interview) 그룹 특성 ····· 134
〈표 6－16〉 시청자평가지수(KI) 심층집단면접 주요 조사 내용 ····· 135

그 림 목 차

〔그림 2－1〕 지상파채널과 종합편성채널의 전체 응답자 수 ····· 39
〔그림 2－2〕 요일 별 조사 참여 안내 화면 ····· 49
〔그림 2－3〕 시청한 방송프로그램 선택 ····· 50
〔그림 2－4〕 시청한 방송프로그램 평가 ····· 51
〔그림 2－5〕 채널 평가 절차 ····· 52
〔그림 2－6〕 시청자 인식 관련 ····· 53
〔그림 2－7〕 모바일 설문 안내 메시지 ····· 55
〔그림 2－8〕 모바일 설문 화면(방송프로그램 평가) ····· 55
〔그림 2－9〕 모바일 설문 화면(방송채널 평가) ····· 56
〔그림 2－10〕 모바일 설문 화면(프로그램 관련 인식) ····· 57
〔그림 3－1〕 KBS1의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 60
〔그림 3－2〕 KBS1의 성별 KI, SI, QI ····· 61
〔그림 3－3〕 KBS1의 연령별 KI ····· 61
〔그림 3－4〕 KBS1의 연령별 SI ····· 62
〔그림 3－5〕 KBS1의 연령별 QI ····· 62
〔그림 3－6〕 KBS1의 지역별 KI ····· 63
〔그림 3－7〕 KBS1의 지역별 SI ····· 63
〔그림 3－8〕 KBS1의 지역별 QI ····· 64
〔그림 3－9〕 2019년 KBS1의 채널성과 ····· 64
〔그림 3－10〕 KBS2의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 66
〔그림 3－11〕 KBS2의 성별 KI, SI, QI ····· 67
〔그림 3－12〕 KBS2의 연령별 KI ····· 68

〔그림 3－13〕 KBS2의 연령별 SI ····· 68
〔그림 3－14〕 KBS2의 연령별 QI ····· 69
〔그림 3－15〕 KBS2의 지역별 KI ····· 69
〔그림 3－16〕 KBS2의 지역별 SI ····· 70
〔그림 3－17〕 KBS2의 지역별 QI ····· 70
〔그림 3－18〕 2019년 KBS2의 채널성과 ····· 71
〔그림 3－19〕 MBC의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 72
〔그림 3－20〕 MBC의 성별 KI, SI, QI ····· 73
〔그림 3－21〕 MBC의 연령별 KI ····· 74
〔그림 3－22〕 MBC의 연령별 SI ····· 74
〔그림 3－23〕 MBC의 연령별 QI ····· 75
〔그림 3－24〕 MBC의 지역별 KI ····· 75
〔그림 3－25〕 MBC의 지역별 SI ····· 76
〔그림 3－26〕 MBC의 지역별 QI ····· 76
〔그림 3－27〕 2019년 MBC의 채널성과 ····· 77
〔그림 3－28〕 SBS의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 78
〔그림 3－29〕 SBS의 성별 KI, SI, QI ····· 79
〔그림 3－30〕 SBS의 연령별 KI ····· 80
〔그림 3－31〕 SBS의 연령별 SI ····· 80
〔그림 3－32〕 SBS의 연령별 QI ····· 81
〔그림 3－33〕 SBS의 지역별 KI ····· 81
〔그림 3－34〕 SBS의 지역별 SI ····· 82
〔그림 3－35〕 SBS의 지역별 QI ····· 82
〔그림 3－36〕 2019년 SBS의 채널성과 ····· 83
〔그림 4－1〕 TV조선의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 85
〔그림 4－2〕 TV조선의 성별 KI, SI, QI ····· 86

〔그림 4－3〕 TV조선의 연령별 KI ····· 86
〔그림 4－4〕 TV조선의 연령별 SI ····· 87
〔그림 4－5〕 TV조선의 연령별 QI ····· 87
〔그림 4－6〕 TV조선의 지역별 KI ····· 88
〔그림 4－7〕 TV조선의 지역별 SI ····· 88
〔그림 4－8〕 TV조선의 지역별 QI ····· 89
〔그림 4－9〕 2019년 TV조선의 채널성과 ····· 89
〔그림 4－10〕 JTBC의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 91
〔그림 4－11〕 JTBC의 성별 KI, SI, QI ····· 92
〔그림 4－12〕 JTBC의 연령별 KI ····· 93
〔그림 4－13〕 JTBC의 연령별 SI ····· 93
〔그림 4－14〕 JTBC의 연령별 QI ····· 94
〔그림 4－15〕 JTBC의 지역별 KI ····· 94
〔그림 4－16〕 JTBC의 지역별 SI ····· 95
〔그림 4－17〕 JTBC의 지역별 QI ····· 95
〔그림 4－18〕 2019년 JTBC의 채널성과 ····· 96
〔그림 4－19〕 채널A의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 97
〔그림 4－20〕 채널A의 성별 KI, SI, QI ····· 98
〔그림 4－21〕 채널A의 연령별 KI ····· 99
〔그림 4－22〕 채널A의 연령별 SI ····· 99
〔그림 4－23〕 채널A의 연령별 QI ····· 100
〔그림 4－24〕 채널A의 지역별 KI ····· 100
〔그림 4－25〕 채널A의 지역별 SI ····· 101
〔그림 4－26〕 채널A의 지역별 QI ····· 101
〔그림 4－27〕 2019년 채널A의 채널성과 ····· 102
〔그림 4－28〕 MBN의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프) ····· 103

〔그림 4－29〕 MBN의 성별 KI, SI, QI ····· 104
〔그림 4－30〕 MBN의 연령별 KI ····· 105
〔그림 4－31〕 MBN의 연령별 SI ····· 105
〔그림 4－32〕 MBN의 연령별 QI ····· 106
〔그림 4－33〕 MBN의 지역별 KI ····· 106
〔그림 4－34〕 MBN의 지역별 SI ····· 107
〔그림 4－35〕 MBN의 지역별 QI ····· 107
〔그림 4－36〕 2019년 MBN의 채널성과 ····· 108
〔그림 5－1〕 프로그램 평가 기준: 보도・시사 ····· 112
〔그림 5－2〕 프로그램 평가 기준: 교양・다큐 ····· 114
〔그림 5－3〕 프로그램 평가 기준: 드라마・오락 ····· 116
〔그림 5－4〕 불쾌감을 느낀 이유(복수응답) ····· 120
〔그림 5－5〕 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법(복수응답) ····· 122
〔그림 7－1〕 KBS1의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 145
〔그림 7－2〕 KBS2의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 146
〔그림 7－3〕 MBC의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 147
〔그림 7－4〕 SBS의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 147
〔그림 7－5〕 TV조선의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 148
〔그림 7－6〕 JTBC의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 149
〔그림 7－7〕 채널A의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 149
〔그림 7－8〕 MBN의 2019년 채널성과조사 결과 ····· 150

요 약 문

1. 조사 배경 및 개요

시청자평가지수(KI: Korea Communications Commission Index) 조사는 시청자들이 직접 방송프로그램에 대한 평가에 참여함으로 반영된 의견이 궁극적으로는 양질의 방송프로그램의 제작에 기여하기 위하여 도입되었다. 본 조사의 대상은 지상파 방송사업자의 4개 채널(이하 지상파채널)과 종합편성 방송채널사용사업자의 4개 채널(이하 종합편성채널)에서 방영되는 방송프로그램이다. 조사 대상 방송프로그램을 실시간으로 시청한 시청자들이 각 방송프로그램에 대하여 만족도와 질적 우수성에 대하여 평가 한 뒤, 각 평가 결과에 대한 산술평균을 채널별 합산하여 산출된다. 또한, 각 방송채널에 대한 흥미성, 다양성, 창의성, 신뢰성, 유익성, 공정성, 공익성의 7가지 영역에 대한 평가를 추가적으로 실시하여 시청자평가지수의 결과 해석에 있어서 보조적인 지표로 활용한다. 2017년부터는 방송프로그램에 대한 전반적 인식과 유해성 콘텐츠의 인지 및 대응태도에 대한 시청자인식조사를 실시하여 본 조사 결과의 이해를 뒷받침할 수 있는 추가적인 요소로 활용한다. 구체적인 조사 대상 및 조사 방법과 조사 문항에 관한 자세한 사항은 다음 〈표 1〉에 제시된 바와 같다.

〈표 1〉 시청자평가지수(KI) 조사 개요

구분	내용
조사대상	지상파 방송사업자 4개 채널(KBS1, KBS2, MBC, SBS) 종합편성 방송채널사용사업자 4개 채널(TV조선, JTBC, 채널A, MBN)
조사방법	총 48,000명 대상 온라인 패널 조사 연간 4차례, 분기별 5회(1회당 2,400명 대상) 실시 단, 시청자인식조사는 2/4분기, 4/4분기, 연2회 24,000명 조사
패널구성	전국 13세～69세, ’19년 1월 주민등록 인구 기준 성, 연령, 지역별 표본 추출

구분	내용
조사기간	1/4분기, 2/4분기, 3/4분기, 4/4분기(연 4회), 단 시청자인식조사는 2/4분기, 4/4분기(연 2회)
조사내용	□ 시청자평가지수(KCC Index, KI) • KI: SI와 QI의 평균,(SI+QI)/2 각 항목(11점 척도/0～10점) • SI(Satisfaction Index): 귀하께서 시청하신 ○○○ 프로그램에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? • QI(Quality Index): 귀하께서 시청하신 ○○○ 프로그램이 질적으로 얼마나 우수하다고 생각하십니까? □ 채널성과 • 7개 평가 항목(5점 척도/1～5점) • 흥미성: “채널 [○○○]는 재미있다” • 다양성: “채널 [○○○]는 다양한 내용을 전달했다” • 신뢰성: “채널 [○○○]는 믿을 수 있는 내용을 전달했다” • 유익성: “채널 [○○○]는 유익했다” • 창의성: “채널 [○○○]는 새롭거나 신선했다” • 공정성: “채널 [○○○]는 공정했다” • 공익성: “채널 [○○○]는 공익의 이익을 우선했다” □ 시청자 인식 – 방송프로그램 질의 변화 • 방송프로그램의 질적 변화 정도(5점 척도/1～5점) • 장르별(보도/시사, 교양/다큐, 드라마/오락) 좋은 방송프로그램 선정 기준, 각 6개 평가 항목(5점 척도/1～5점) • 보도・시사: 시청권유, 유익성, 이해용이성, 신뢰성, 새로운 정보제공, 심층성 • 교양・다큐: 시청권유, 유익성, 사회적 중요성, 흥미/관심유발, 창의성, 충실감 • 드라마・오락: 시청권유, 유익성, 재미, 감동, 윤리성, 기분전환 – 유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도 • 유해성 콘텐츠에 대한 인식 정도(5점 척도/1～5점) • 유해성 콘텐츠에 대한 인식 이유(우선순위 3순위): 선정성, 폭력성, 비속어, 과장광고, 간접광고, 편파성, 허위・왜곡성, 기타 • 유해성 콘텐츠에 대한 대응 태도(중복응답): 방송사에 의견 제시, 방송통신 심의위원회에 의견 제시, TV 채널을 돌림, TV를 끔, 시청 지속, 불쾌한 경험을 공유(온라인/오프라인 모두 포함)

2005년부터 시작된 시청자평가지수(KI) 조사는 지상파 방송사업자의 4개 채널인 KBS1, KBS2, MBC, SBS에서 방영되고 있는 모든 방송프로그램을 대상으로 시작되었으며, 이듬해 인 2006년부터는 방송평가의 내용영역에 결과를 반영[1]한다. 종합편성채널에서 방영되고 있는 방송프로그램들에 대한 평가는 TV조선, JTBC, 채널A, MBN이 개국한 2011년 12월의 이듬해인 2012년부터 실시된다. 종합편성채널에서 방영되고 있는 방송프로그램의 평가는 지상파 채널의 방송프로그램 평가와 동일한 방식으로 진행된다.

1) 2018. 12「방송평가에 대한 규칙」개정으로 지상파방송사업자(텔레비전방송－중앙) 내용영역(280점) 중, 방송통신위원회의 방송프로그램 질 평가(65점), 종합편성채널사용사업자 내용영역(250점) 중, 방송통신위원회의 방송프로그램 질 평가(55점) 반영

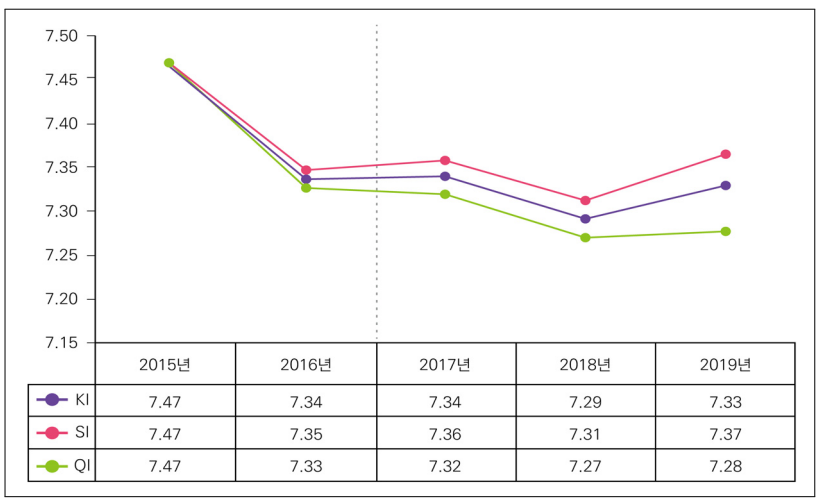
2. 주요 조사 결과[2)]

가. 지상파 방송사업자

1) KBS1

2019년 KBS1의 시청자평가지수(KI)는 7.33으로 나타났으며 작년 대비 0.04 상승한 결과를 보였다. 2019년의 경우 2018년 대비 KI와 SI는 증가하지만, QI는 전년과 비슷한 수준으로 나타났다.

〔그림 1〕 KBS1 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이



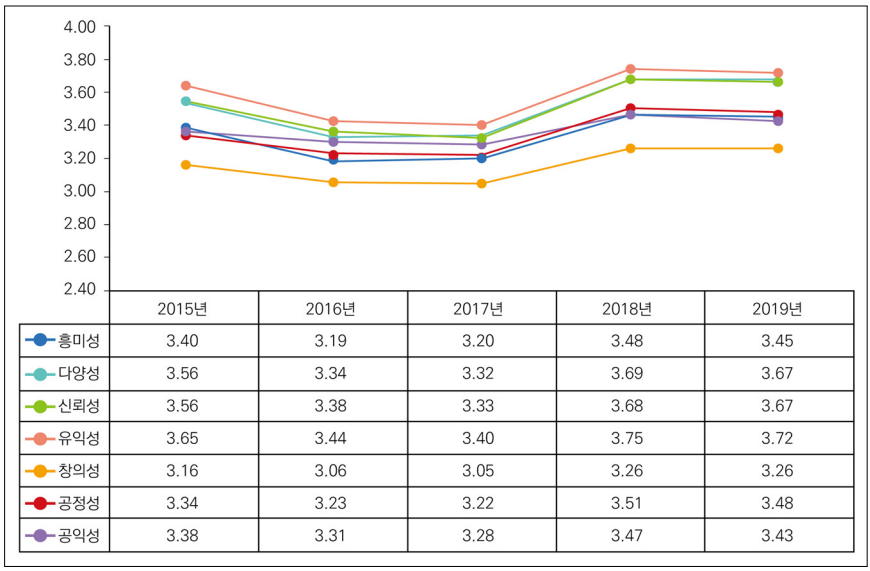
	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.47	7.34	7.34	7.29	7.33
SI	7.47	7.35	7.36	7.31	7.37
QI	7.47	7.33	7.32	7.27	7.28

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

2) 각 채널별 조사 결과는 독립적으로 산출되었으므로, 혼용되거나 상호비교에 유의하여야 함

KBS1의 경우 2019년 채널성과 7가지 조사 항목 모두 소폭 하락하는 추세를 보였다. 7개 항목 중 유익성, 다양성, 신뢰성 순으로 점수가 높게 나타났으며, 창의성 점수가 매년 다른 항목대비 낮은 수준으로 나타났다.

〔그림 2〕 KBS1 채널성과조사 결과 추이

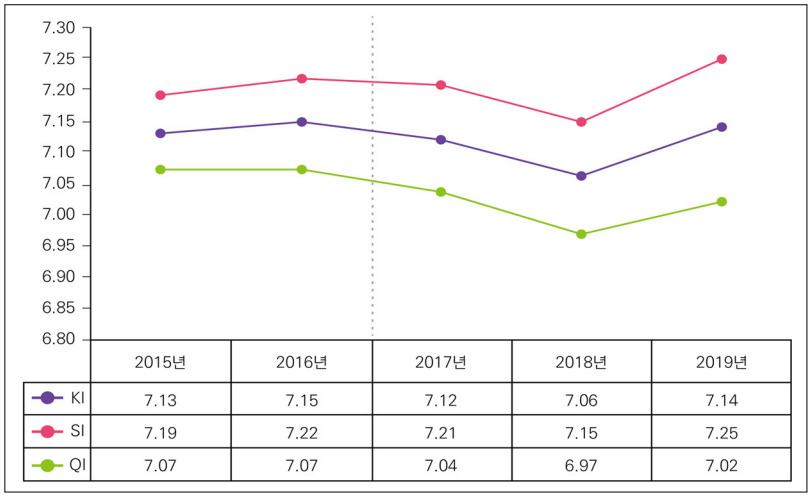


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.40	3.19	3.20	3.48	3.45
다양성	3.56	3.34	3.32	3.69	3.67
신뢰성	3.56	3.38	3.33	3.68	3.67
유익성	3.65	3.44	3.40	3.75	3.72
창의성	3.16	3.06	3.05	3.26	3.26
공정성	3.34	3.23	3.22	3.51	3.48
공익성	3.38	3.31	3.28	3.47	3.43

2) KBS2

2019년 KBS2의 시청자평가지수(KI)는 7.14로 전년 대비 0.08 상승하였다. 2019년 SI는 7.25로 전년 대비 0.10 상승하였고, QI는 7.02로 전년 대비 0.05 상승했다. KBS2의 경우 전반적으로 SI가 QI보다 높은 양상은 그대로 유지 되었다.

〔그림 3〕 KBS2 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

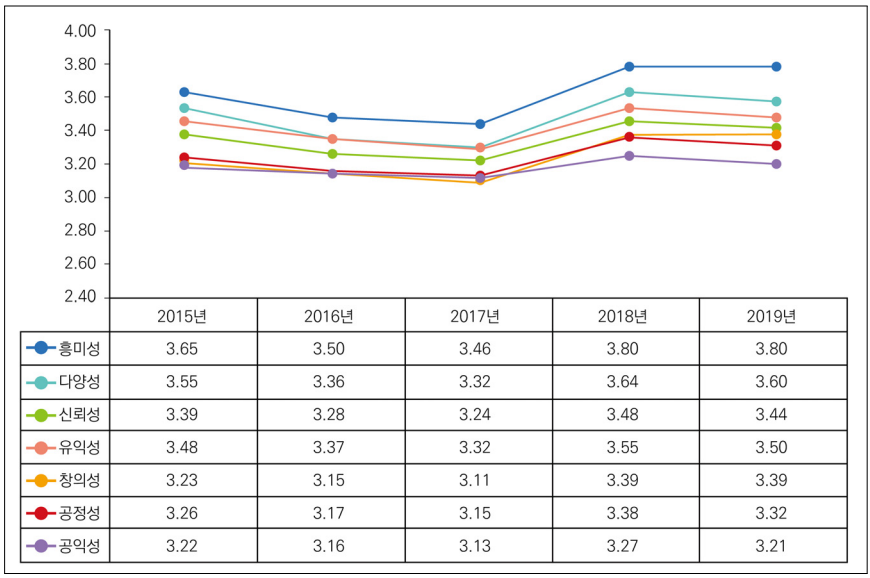


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.13	7.15	7.12	7.06	7.14
SI	7.19	7.22	7.21	7.15	7.25
QI	7.07	7.07	7.04	6.97	7.02

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

KBS2의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 유익성 순으로 점수가 높게 나타났다. 전년도와 비교해 흥미성 항목은 점수가 유지되었고, 나머지 6가지 조사 항목 점수가 하락했는데 특히 공정성, 공익성의 점수 하락이 크게 나타났다.

〔그림 4〕 KBS2 채널성과조사 결과 추이

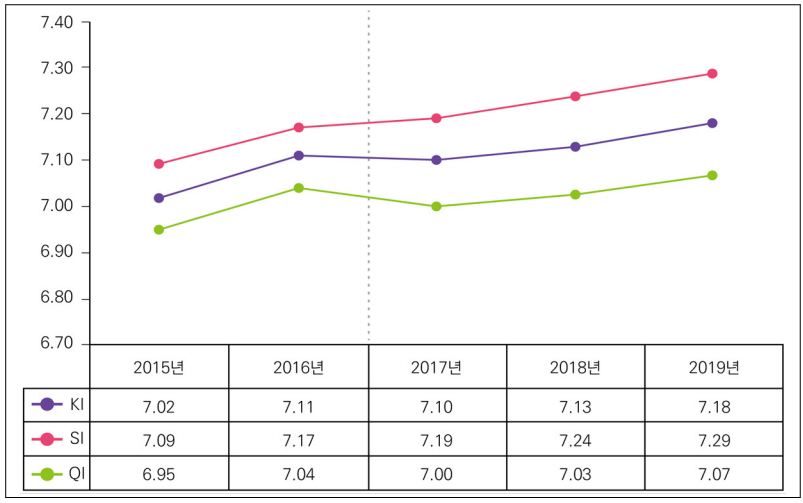


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.65	3.50	3.46	3.80	3.80
다양성	3.55	3.36	3.32	3.64	3.60
신뢰성	3.39	3.28	3.24	3.48	3.44
유익성	3.48	3.37	3.32	3.55	3.50
창의성	3.23	3.15	3.11	3.39	3.39
공정성	3.26	3.17	3.15	3.38	3.32
공익성	3.22	3.16	3.13	3.27	3.21

3) MBC

2019년 MBC의 시청자평가지수(KI)는 7.18로 나타났는데 전년 대비 0.05 상승한 결과를 보였다. SI, QI 모두 상승하였으며 그 중 SI 상승 폭이 상대적으로 높았다. 매년 SI가 QI보다 높으며, 2016년 이후 두 지수 간의 격차가 확대되는 추세이다.

〔그림 5〕 MBC 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

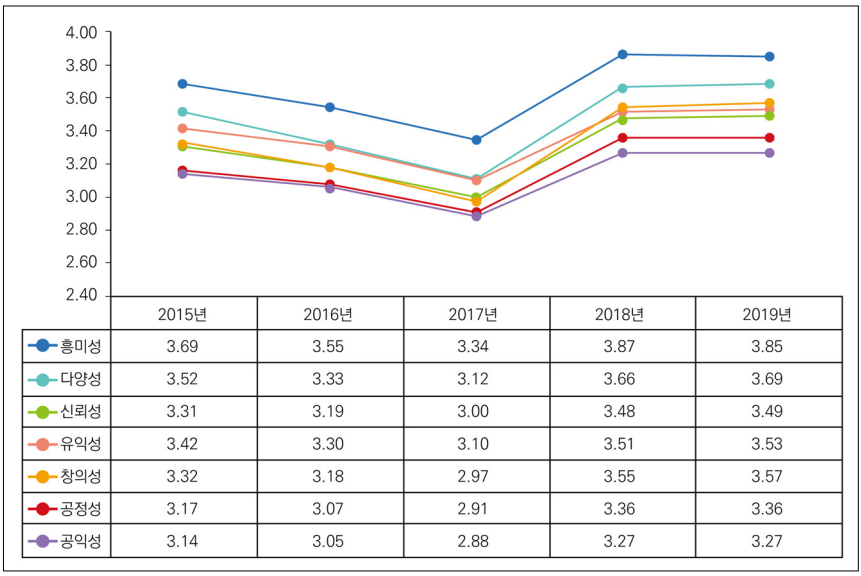


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.02	7.11	7.10	7.13	7.18
SI	7.09	7.17	7.19	7.24	7.29
QI	6.95	7.04	7.00	7.03	7.07

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

MBC의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 창의성 순으로 점수가 높게 나타났다. 조사 항목 중 다양성, 창의성, 유익성, 신뢰성 순으로 상승폭이 컸으며, 공정성과 공익성 항목은 전년대비 유지, 흥미성은 소폭 하락하였다.

〔그림 6〕 MBC 채널성과조사 결과 추이

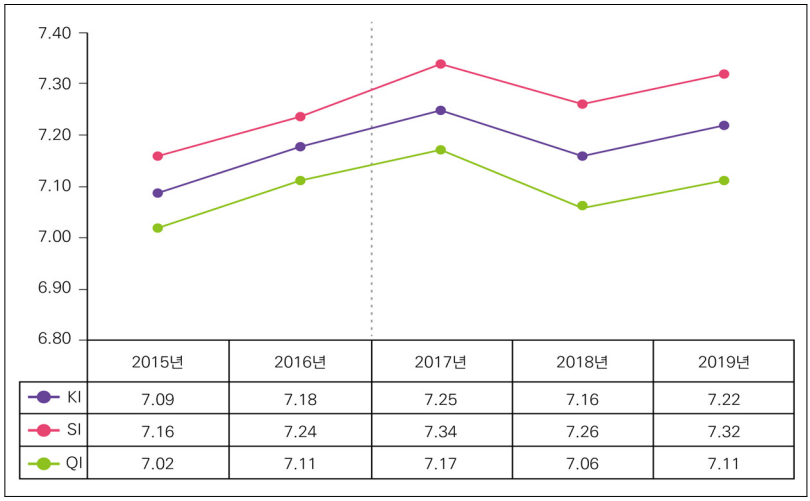


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.69	3.55	3.34	3.87	3.85
다양성	3.52	3.33	3.12	3.66	3.69
신뢰성	3.31	3.19	3.00	3.48	3.49
유익성	3.42	3.30	3.10	3.51	3.53
창의성	3.32	3.18	2.97	3.55	3.57
공정성	3.17	3.07	2.91	3.36	3.36
공익성	3.14	3.05	2.88	3.27	3.27

4) SBS

2019년 SBS의 시청자평가지수(KI)는 7.22로 나타났으며, 2016년 이후 상승하던 지수가 2018년 0.09 하락했고, 올해 0.06 상승했다. 2011년 조사 이래 SI가 QI보다 항상 높았으며, 두 지수 모두 전년대비 상승하였지만 SI에 대한 상승폭이 좀 더 커서 두 지수의 격차가 확대된 것을 볼 수 있다.

〔그림 7〕 SBS 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

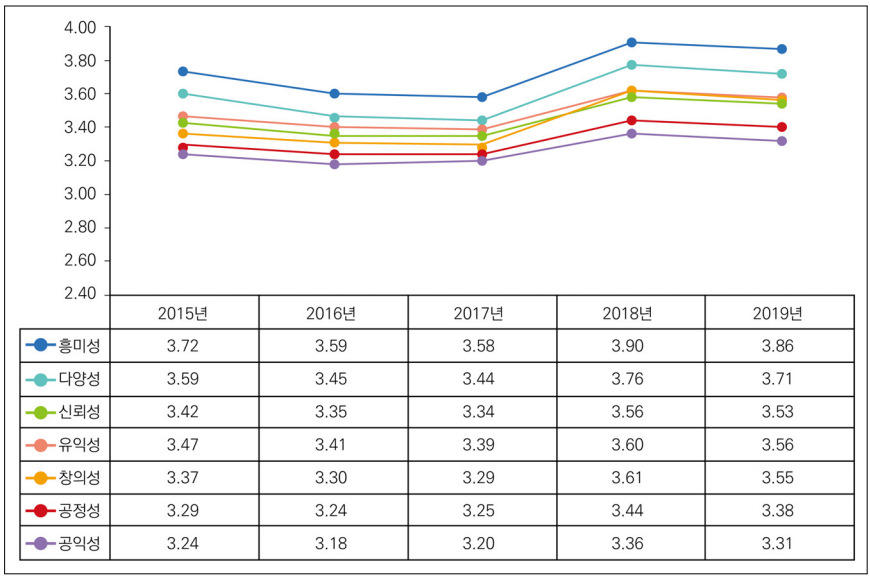


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.09	7.18	7.25	7.16	7.22
SI	7.16	7.24	7.34	7.26	7.32
QI	7.02	7.11	7.17	7.06	7.11

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

SBS의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 유익성, 창의성 순으로 높게 나타났다. 7가지 조사 항목 모두 전년도에 비해 하락했으며, 창의성, 공정성, 공익성, 다양성에서 하락폭이 큰 것으로 나타났다.

〔그림 8〕 SBS 채널성과조사 결과 추이



	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.72	3.59	3.58	3.90	3.86
다양성	3.59	3.45	3.44	3.76	3.71
신뢰성	3.42	3.35	3.34	3.56	3.53
유익성	3.47	3.41	3.39	3.60	3.56
창의성	3.37	3.30	3.29	3.61	3.55
공정성	3.29	3.24	3.25	3.44	3.38
공익성	3.24	3.18	3.20	3.36	3.31

나. 종합편성 방송채널사용사업자

1) TV조선

2019년 TV조선의 시청자평가지수(KI)는 7.06으로 나타났으며 전년대비 0.06 상승하였다. 2012년 조사 시작 이래 SI는 점진적으로 상승 추세를 보이고 있고, QI는 2013년 이후 하락 추세였던 것이 2017년에는 대폭 상승하였으나 2018년 소폭 감소한 점수가 올해 유지되면서 두 지수간의 격차가 크게 확대되었다.

〔그림 9〕 TV조선 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

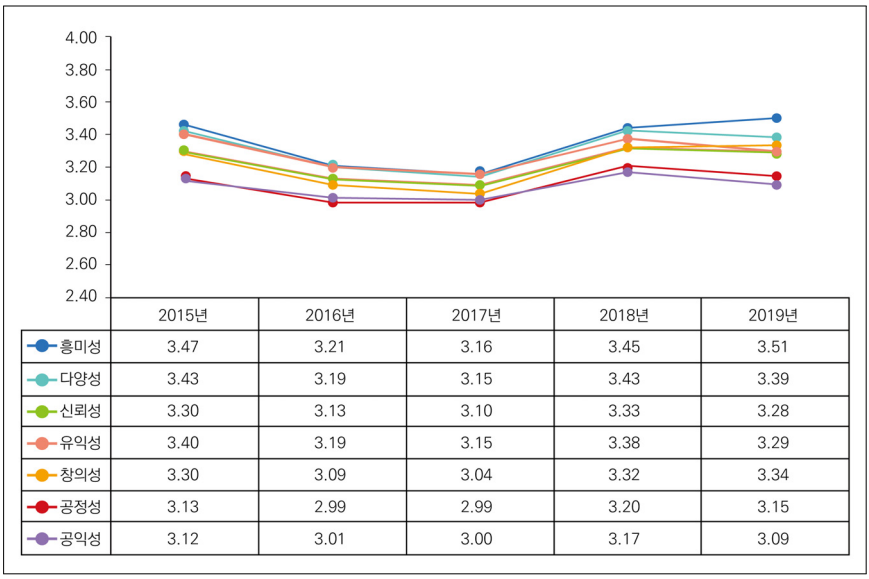


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	6.89	6.89	7.00	7.00	7.06
SI	6.91	6.93	7.03	7.06	7.17
QI	6.87	6.86	6.97	6.95	6.95

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

TV조선의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 창의성 순으로 점수가 높게 나타났다. 조사 항목 중 흥미성, 창의성 점수는 상승한 반면 나머지 5개 항목은 모두 하락하였고, 유익성과 공익성의 경우 하락폭이 크게 나타났다.

〔그림 10〕 TV조선 채널성과조사 결과 추이

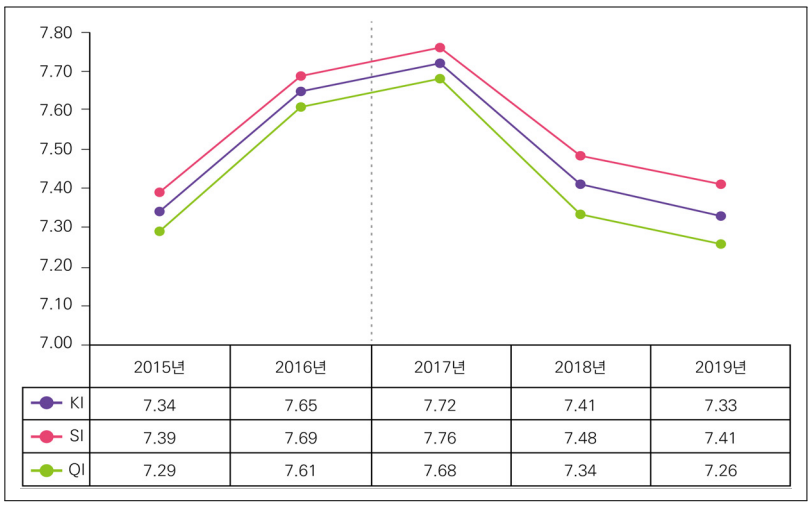


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.47	3.21	3.16	3.45	3.51
다양성	3.43	3.19	3.15	3.43	3.39
신뢰성	3.30	3.13	3.10	3.33	3.28
유익성	3.40	3.19	3.15	3.38	3.29
창의성	3.30	3.09	3.04	3.32	3.34
공정성	3.13	2.99	2.99	3.20	3.15
공익성	3.12	3.01	3.00	3.17	3.09

2) JTBC

2019년 JTBC의 시청자평가지수(KI)는 7.33으로 0.08 하락하였고, 2017년 이후 지수가 하락하는 추세를 보인다. SI와 QI 모두 비슷한 수준으로 하락하였다.

〔그림 11〕 JTBC 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

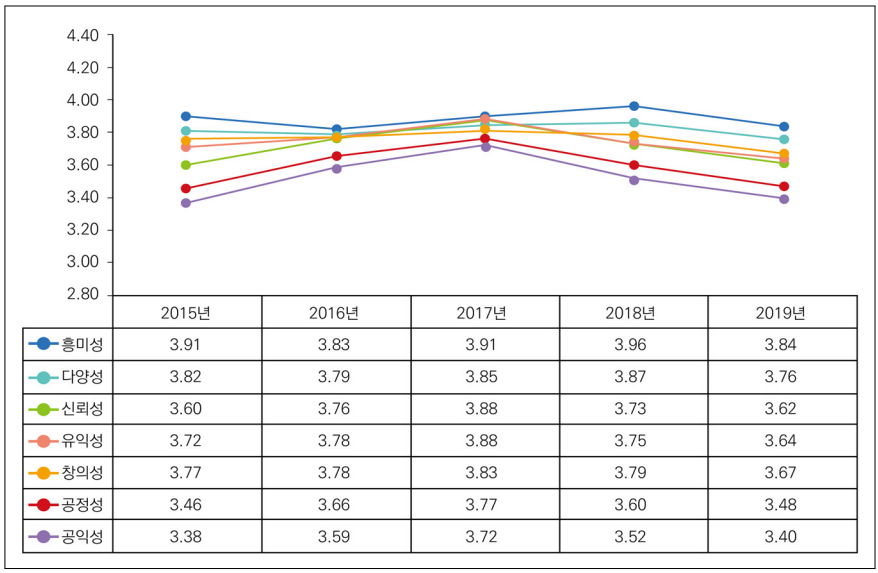


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.34	7.65	7.72	7.41	7.33
SI	7.39	7.69	7.76	7.48	7.41
QI	7.29	7.61	7.68	7.34	7.26

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

JTBC의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 창의성 순으로 높게 나타났다. 7가지 조사 항목 모두 전년 대비 하락하였으며, 특히 공정성과 공익성 항목 점수가 다른 항목대비 크게 하락하였다.

〔그림 12〕 JTBC 채널성과조사 결과 추이

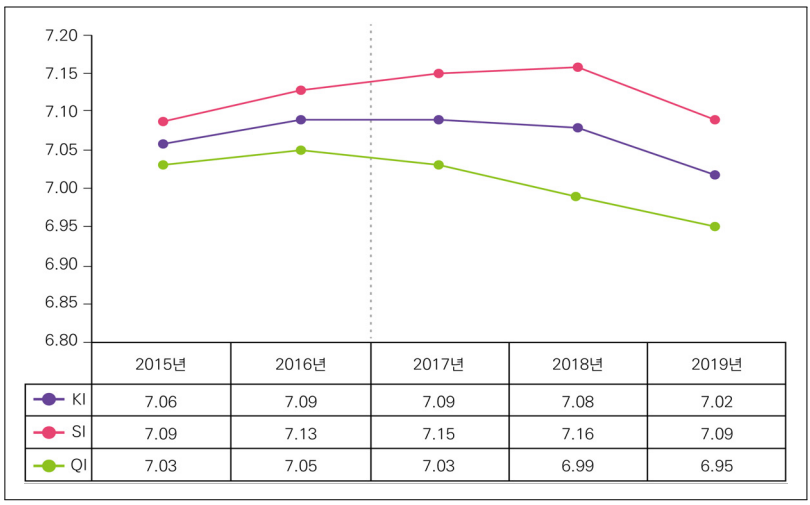


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.91	3.83	3.91	3.96	3.84
다양성	3.82	3.79	3.85	3.87	3.76
신뢰성	3.60	3.76	3.88	3.73	3.62
유익성	3.72	3.78	3.88	3.75	3.64
창의성	3.77	3.78	3.83	3.79	3.67
공정성	3.46	3.66	3.77	3.60	3.48
공익성	3.38	3.59	3.72	3.52	3.40

3) 채널A

2019년 채널A의 시청자평가지수(KI)는 7.02로 전년대비 0.06점 하락하였다. SI는 0.07 하락하였고, QI는 0.04 하락해 두 지수의 격차가 줄어든 것을 볼 수 있다.

〔그림 13〕 채널A 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

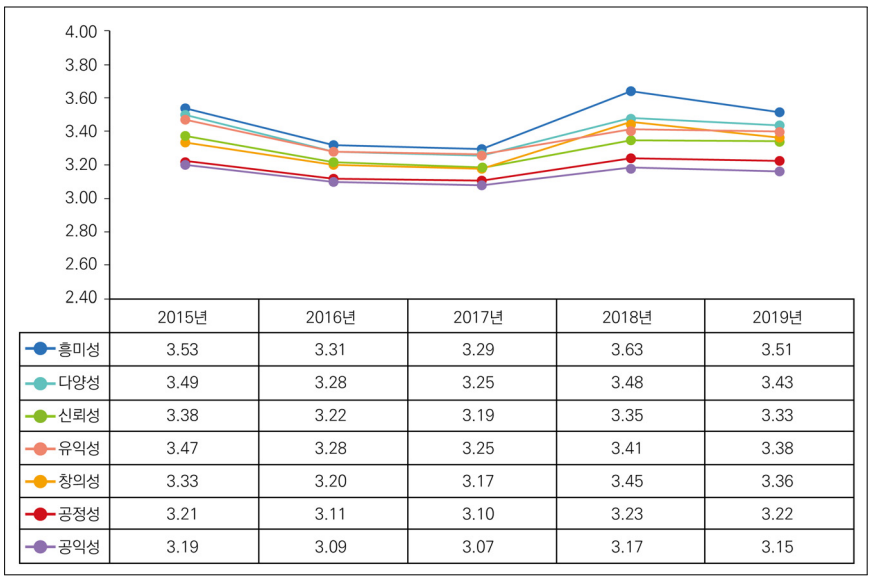


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.06	7.09	7.09	7.08	7.02
SI	7.09	7.13	7.15	7.16	7.09
QI	7.03	7.05	7.03	6.99	6.95

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

채널A의 경우 채널성과는 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 유익성, 창의성 순으로 점수가 높게 나타났다. 7가지 조사 항목에 대한 점수가 모두 하락했으며, 특히 흥미성, 창의성 항목의 하락폭이 가장 크게 나타났다.

〔그림 14〕 채널A 채널성과조사 결과 추이

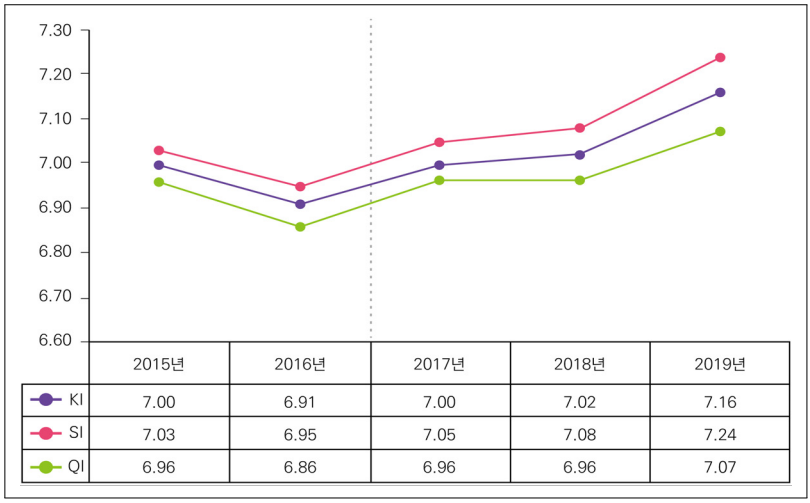


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.53	3.31	3.29	3.63	3.51
다양성	3.49	3.28	3.25	3.48	3.43
신뢰성	3.38	3.22	3.19	3.35	3.33
유익성	3.47	3.28	3.25	3.41	3.38
창의성	3.33	3.20	3.17	3.45	3.36
공정성	3.21	3.11	3.10	3.23	3.22
공익성	3.19	3.09	3.07	3.17	3.15

4) MBN

2019년 MBN의 시청자평가지수(KI)는 7.16을 기록하여 전년 대비 0.14 상승한 결과를 보였다. SI와 QI 모두 상승하였고, SI 상승폭이 QI보다 커 두 지수간의 격차가 크게 확대되었다.

〔그림 15〕 MBN 시청자평가지수(KI) 조사 결과 추이

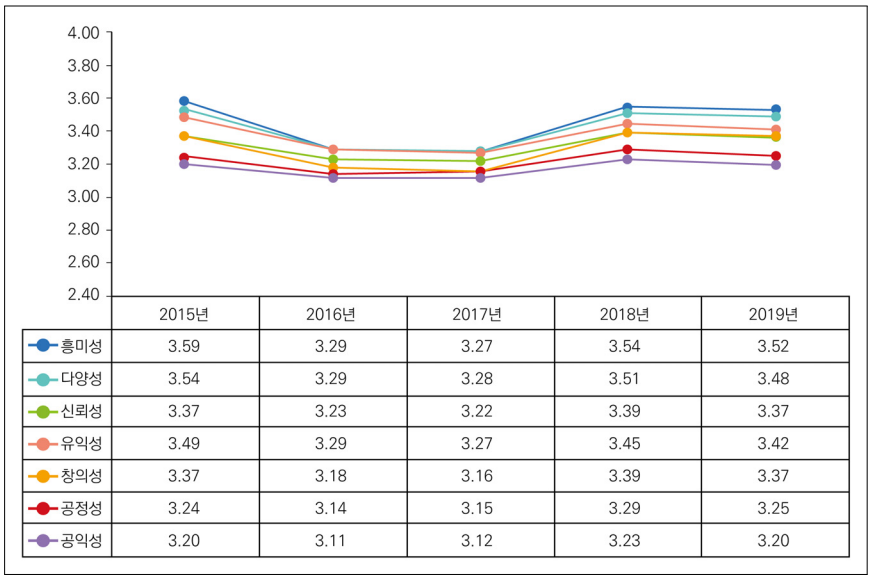


	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
KI	7.00	6.91	7.00	7.02	7.16
SI	7.03	6.95	7.05	7.08	7.24
QI	6.96	6.86	6.96	6.96	7.07

주: 2017년부터 30인 미만 방송프로그램 제외

MBN의 경우 채널성과는 2019년 7가지 조사 항목 중 흥미성, 다양성, 유익성 순으로 점수가 높게 나타났다. 7가지 조사 항목에 대한 점수가 전년대비 모두 하락했으며, 공정성 항목에서 상대적으로 하락폭이 높았다.

〔그림 16〕 MBN 채널성과조사 결과 추이



	2015년	2016년	2017년	2018년	2019년
흥미성	3.59	3.29	3.27	3.54	3.52
다양성	3.54	3.29	3.28	3.51	3.48
신뢰성	3.37	3.23	3.22	3.39	3.37
유익성	3.49	3.29	3.27	3.45	3.42
창의성	3.37	3.18	3.16	3.39	3.37
공정성	3.24	3.14	3.15	3.29	3.25
공익성	3.20	3.11	3.12	3.23	3.20

제 1 장 서 론

시청자평가지수(KI: Korea Communications Commission Index)는 과도한 시청률 경쟁을 지양하고, 양질의 방송프로그램 제작을 도모하기 위해 매 분기별 수행되는 조사이다. 시청자가 시청한 방송프로그램을 직접 평가하도록 구성되어있다. 지상파 방송사업자의 4개 채널(KBS1・2, MBC, SBS, 이하 지상파채널)과 종합편성 방송채널사용사업자의 4개 채널(TV조선, JTBC, 채널A, MBN, 이하 종합편성채널)에서 방영되는 모든 방송프로그램에 대하여 방송프로그램을 직접 시청한 시청자가 각각 질적 우수성과 만족도를 평가한다. 이렇게 수집된 시청자의 의견은 방송평가의 내용영역에 반영되어 시청자 중심의 제도의 확립에 일조하는데 활용된다. 지난 2001년부터 '방송평가에 관한 규칙'과 방송법 제 31조(방송평가위원회)에 따라 시행되는 방송 평가에서는 방송 사업자의 방송프로그램 내용 및 편성과 운영 등에 대한 종합적인 평가를 실시한다. 시청자평가지수조사 결과는 이러한 방송평가의 내용 영역의 일부로 반영되어 시청자의 의견을 방송평가에 직접적으로 반영하는 수단으로 사용된다. 시청자평가지수조사를 통해 궁극적으로는 고품질의 방송프로그램이 제작될 수 있는 유인책이 될 수 있도록 하고자 한다.

시청자평가지수(KI) 조사는 시청자평가지수의 방향성에 대한 기초 연구(2003년)와 시청자평가지수 도입기반 구축연구(2004년)를 토대로 2005년부터 시작되었다. 2005년 12월에는 방송평가의 내용영역 평가항목으로 포함될 수 있도록 방송평가에 관한 규칙을 개정한다. 2008년에는 채널성과 항목을 개발하였으며, 2009년부터는 365일 전일 조사를 연 5회 조사로 변경되면서 방송통신위원회의 주관 사업으로 수행된다. 정보통신정책연구원이 출연사업으로 본 조사를 수행하기 시작한 것은 2010년부터이며 계절성과 경제성을 고려하여 연 4회 분기별 조사로 조사 시기가 변경한다. 2011년 조사 결과에 대한 안정성 확보를 위한 지수 산출 과정에서의 최소 만족

요건을 확보하고, 2012년부터는 종합편성 방송채널사용사업자의 4개 채널에서 방영되는 프로그램들이 조사 대상에 포함 된다. 2016년에는 시청자평가지수조사 개선방안에 대해 수행된 연구 결과를 바탕으로 지수 산출 체계를 변경하고, 분기별 1채널 1우수 프로그램을 공개한다. 2017년부터는 시청자평가지수조사 산출결과의 이해를 도모하고 방송프로그램에 대한 시청자의 전반적인 인식에 관한 정보를 종합적으로 수집하기 위하여 시청자 인식에 관련된 문항이 추가되어 조사가 수행된다. 시청자평가지수(KI) 조사의 연혁 및 관련 연구에 관한 자세한 내용은 본 보고서의 〔부록 1〕을 참고하기 바란다.

본 보고서는 총 7장으로 구성되어 있으며 구체적인 내용은 다음과 같다. 제1장 〈서론〉에서는 방송법과 방송평가에 관한 규칙에 의해 시행되고 있는 시청자평가지수(KI) 조사의 목적에 대한 이해를 도모하고자 본 조사의 도입 배경과 조사 이력 및 변천 과정을 소개한다. 제2장 〈조사 설계〉에서는 조사의 개요, 조사 항목과 평가 지표의 산출방법에 대한 자세한 설명, 응답자의 표본 구성과 평가 시기, 조사의 실무적인 부분인 사전준비부터 패널 모집, 본 조사, 조사 참여 독려, 데이터 검증 및 처리, 결과 분석과 보고서 작성에 따른 조사 실무의 전반적인 과정에 대하여 자세한 설명을 수록한다. 제3장과 제4장은 〈지상파 방송사업자〉와 〈종합편성 방송채널사용사업자〉의 시청자평가지수조사 결과와 채널성과 조사 결과를 제시하고, 분기별, 채널별, 응답자별 특성에 따라 심층적인 분석 결과를 제시한다. 제5장 〈시청자 인식조사〉는 방송프로그램의 질 변화, 장르별 방송프로그램의 평가 기준, 유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도 등에 대한 조사 항목들을 중심으로 조사 결과를 제시한다. 제6장 〈시청자평가지수(KI) 조사 검증〉에서는 지난 2011년에 확립된 지수 산출 과정에서의 최소 만족 요건을 바탕으로 조사의 안정성과 신뢰성을 검증한다. 응답자가 모집단을 잘 대변 할 수 있는지를 파악하기 위해 패널 대표성 평가를 실시하고, 패널관리와 유지, 온라인 조사시스템 안정성, 온라인 조사 프로세스 등을 통해 검증하며 또한 패널 좌담회를 통하여 응답자 의견에 대한 정성적인 조사를 실시하는 방식으로 진행된다. 이는 다음과 같은 방법으로 수행된다. 먼저, 시청시간대, 평가자

연령 기준, 설문문항 간의 상관관계, 평가자수와 평가 결과와의 상관관계, 일주일간 평가 기준 변화에 따른 평가 결과 비교 분석 등 지수 산출에 영향을 줄 수 있는 요인들에 대한 분석을 실시하여 그 결과를 제시한다. 또한 시청자평가지수(KI) 조사에 참여하고 있는 10～20대 응답자를 대상으로 초점 집단 인터뷰(FGI)를 실시하여 조사 과정에 타당성을 검증한다. 제7장 〈결론〉에서는 시청자평가지수(KI) 분석 결과에 대한 요약과 시사점을 다룬다.

정보통신정책연구원은 시청자평가지수(KI) 조사 결과를 바탕으로 매 분기마다 채널별 한 개의 우수프로그램을 공개하는데 이는 본 보고서의 〔부록 3〕 시청자평가지수(KI) 조사 2019년 분기별 우수프로그램을 참고하기 바란다.

제2장 조사 설계

제1절 개 요

2019년 시청자평가지수(KI) 조사는 지상파 채널과 종합편성채널의 모든 프로그램을 대상으로 만족도와 품질을 평가하기 위한 조사이다. 계절성을 고려하여 분기별 변화를 파악할 수 있도록 1/4분기, 2/4분기, 3/4분기, 4/4분기에 조사를 실시하였으며, 1/4～3/4분기 조사 의 경우 각 분기 조사가 실시되는 월을 기준으로 당월 첫 주부터 익월 첫 주까지 총 5주에 걸쳐 조사를 실시하였고, 4/4분기 조사의 경우 10월 중순부터 5주에 걸쳐 조사를 실시하였다. 조사 대상인 평가단은 2019년 1월 주민등록 기준으로 전국 13세 이상 69세 이하 남녀를 대상으로 성, 지역, 연령 비율을 고려하여 선정되었다. 매주 최대 2,400명을 대상으로 조사하고, 분기별로 최대 12,000명의 평가자가 조사에 참여한다.

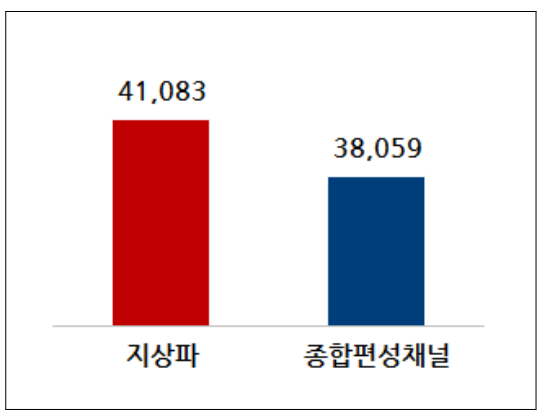
〈표 2－1〉 조사 개요

구분	내용
평가 대상	지상파채널(KBS1, KBS2, MBC, SBS)과 종합편성채널(TV조선, JTBC, 채널A, MBN)의 모든 방송프로그램
모집단 정의	전국 13세 이상 69세 이하 TV 시청자
표본 추출	2019년 1월 주민등록 인구 기준(성, 연령, 지역별 배분)
평가 방법	조사 전용 홈페이지를 통한 온라인 조사
평가 기간	1/4분기, 2/4분기, 3/4분기, 4/4분기(해당 월 5주간씩 연 4회 진행) 단, 시청자인식조사는 2/4분기, 4/4분기(해당 월 5주간씩 연 2회 진행)
평가자 규모	주간 2,400명 연간(20주) 48,000명(응답률 85.2%) 단, 시청자인식조사는 연2회 24,000명 조사
전문가 자문단	강보라 박사(연세대), 김여라 입법 조사관(국회 입법조사처), 박은희 교수(대진대), 송인덕 교수(중부대), 양문희 교수(상지대), 하주용 교수(인하대)

조사방법은 온라인 조사로 본 조사를 위해 별도의 온라인 홈페이지가 구축되었으며, 평가단은 KBS1, KBS2, MBC, SBS 4개의 지상파채널과 TV조선, JTBC, 채널A, MBN 4개의 종합편성채널의 모든 프로그램을 대상으로 실시간으로 시청한 프로그램을 평가하였다. 또한 조사 기간 중 평가단은 매주 한번씩 8개 채널에 대한 채널 성과에 대한 평가를 실시하며, 2분기와 4분기 응답자의 경우 시청자 인식 조사를 추가로 실시하였다. 모든 문항에 응답한 평가자의 응답만이 유효 표본으로 선정되었다. 본 조사에서 프로그램에 대한 연결 방법이나 시청한 기기에는 제한을 두지 않았으나, 편성시간대 이외의 시간에 인터넷 다운로드 등을 통하여 시청한 경우는 조사 대상에서 제외하였다.

2019년 시청자평가지수(KI) 조사의 최종 응답자 수는 지상파채널은 총 41,083명, 종합편성채널은 지상파 응답자의 약 93% 수준인 총 38,059명으로 나타났다. 종합편성채널은 조사가 시작된 2012년 이후 실제 방영된 방송프로그램의 수가 증가하고 시청률도 상승하면서 응답한 평가자의 수는 지속적으로 증가하고 있다.

〔그림 2－1〕 지상파채널과 종합편성채널의 전체 응답자 수



주: 동일 방송프로그램 2회 이상 시청 시 1회만 응답자로 적용

제 2 절 평가 대상과 평가 지표

시청자평가지수(KI) 조사는 KBS1, KBS2, MBC, SBS 4개의 지상파채널과 TV조선, JTBC, 채널A, MBN 4개의 종합편성채널에서 방영되고 있는 모든 프로그램을 대상으로 실시된다. 본 조사는 크게 1) 방송프로그램 평가, 2) 채널성과 평가, 3) 시청자 인식조사 세 가지로 구분된다.

방송프로그램 평가는 평가단이 시청한 방송프로그램을 대상으로 만족도와 질적 수준에 대해 11점 척도(0점～10점)로 평가를 하며, 평가 결과의 채널별 산술평균을 구하여 최종적인 시청자평가지수(KI)를 확정한다. 만족도에 대한 평가지수를 SI (Satisfaction Index), 질적 수준에 대한 평가지수를 QI(Quality Index)라 하며, 이들 두 값의 산술평균을 시청자평가지수(KI: Korea Communications Committee Index)라 칭한다. 최종적인 시청자평가지수는 연단위로 산출되며, 공영방송과 민영방송은 별도로 구분하지 않고 동일하게 적용하였다.[3] 시청자평가지수(KI)의 내용 및 설문 문항은 〈표 2－2〉와 같다.

〈표 2－2〉 KI와 설문 문항

구분	내용	설문 문항
SI	방송프로그램 만족도 (11점 척도/0～10점)	귀하께서 시청하신 ○○○ 프로그램에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까?
QI	방송프로그램 질 (11점 척도/0～10점)	귀하께서 시청하신 ○○○ 프로그램이 질적으로 얼마나 우수하다고 생각하십니까?
KI	SI와 QI의 평균, KI=(SI＋QI)/2	

3) 영국의 경우 지상파텔레비전방송사는 공공서비스 방송(PSB: Public Service Broadcasting)으로 간주하여 소유구조와 무관하게 공영방송과 민영방송 모두 동일 척도를 적용하고 있다.

채널성과는 평가단이 각 채널 별로 흥미성, 다양성, 신뢰성, 유익성, 창의성, 공정성, 공익성 총 7개의 평가 항목에 대하여 5점 척도(1점～5점)로 평가하고 이를 종합해 채널성과 결과를 산출한다. 채널성과 또한 조사기간 동안 매주 평가를 실시하는데, 일요일부터 토요일까지 일주일 동안 방송프로그램 평가를 완료한 평가자에 한해 주 단위로 평가자가 평가한 프로그램이 속해 있는 방송채널만을 대상으로 실시한다. 채널성과의 평가 항목은 〈표 2－3〉과 같다.

〈표 2－3〉 채널성과 평가 항목

항목	설문 문항
흥미성	채널 〔○○○〕는 재미있다
다양성	채널 〔○○○〕는 다양한 내용을 전달했다
신뢰성	채널 〔○○○〕는 믿을 수 있는 내용을 전달했다
유익성	채널 〔○○○〕는 유익했다
창의성	채널 〔○○○〕는 새롭거나 신선했다
공정성	채널 〔○○○〕는 공정했다
공익성	채널 〔○○○〕는 공공의 이익을 우선했다

시청자인식조사는 방송프로그램 질의 변화와 유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도에 대하여 5점 척도(1점～5점) 또는 중요도 순으로 평가한다. 시청자인식조사는 채널성과조사와 마찬가지로 매주 일요일부터 토요일까지 일주일 동안 방송프로그램 평가를 완료한 평가자에 한해 실시한다. 시청자인식조사의 평가 항목은 〈표 2－4〉와 같다.

〈표 2－4〉 시청자인식조사 평가 항목

항목	설문 문항
방송프로그램 질의 변화 및 장르별 평가기준	○ 지난 1년간 방송채널에서 양질의 프로그램이 증가했다고 생각하시나요?
	○ 보도・시사 프로그램을 보실 때, 귀하께서 생각하시는 좋은 프로그램의 기준은 무엇인가요? 1. 다른 사람에게도 해당 프로그램의 시청을 권유하고 싶다 2. 해당 프로그램은 유익했다 3. 해당 프로그램의 내용은 이해하기 쉽다 4. 해당 프로그램의 내용은 믿을만하다 5. 해당 프로그램을 통해 새로운 것을 알게 되었다 6. 해당 프로그램은 문제를 깊이 있게 다루었다
	○ 교양・다큐 프로그램을 보실 때, 귀하께서 생각하시는 좋은 프로그램의 기준은 무엇인가요? 1. 다른 사람에게도 해당 프로그램의 시청을 권유하고 싶다 2. 해당 프로그램은 유익했다 3. 해당 프로그램은 우리사회의 중요한 이슈를 다루고 있다 4. 해당 프로그램은 나의 흥미나 관심을 불러 일으켰다 5. 해당 프로그램의 소재나 주제가 참신하고 독특하다 6. 해당 프로그램은 내용이 충실하다
	○ 드라마・오락 프로그램을 보실 때, 귀하께서 생각하시는 좋은 프로그램의 기준은? 1. 다른 사람에게도 해당 프로그램의 시청을 권유하고 싶다 2. 해당 프로그램은 유익했다 3. 해당 프로그램은 재미있다 4. 해당 프로그램은 내용이 감동적이다 5. 해당 프로그램은 우리사회의 도덕적, 윤리적 준칙을 잘 지키고 있다 6. 해당 프로그램은 나의 기분전환에 도움이 되었다
유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도	○ 지난 3개월 동안 방송프로그램 시청 시 불쾌하다고 느낀 적이 있으신가요?
	○ 방송프로그램 시청 시 불쾌하다고 느낀 이유는 무엇인가요?(중요도순 3개 선택) 1. 야한, 선정적인 장면 때문에 2. 폭력, 잔인한 장면 때문에 3. 욕설, 비속어 등 품위 없는 언어 사용의 장면 때문에 4. 과장・허위 광고 때문에 5. 지나친 간접광고(PPL) 때문에 6. 편파적인 방송내용 때문에

항목	설문 문항
	7. 허위・왜곡 보도 때문에 8. 기타( )
유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도	○ 방송프로그램 시청 시 불쾌하다고 느낀 경우, 귀하께서 대응하신 방법을 모두 선택해 주십시오(복수) 1. 해당 프로그램의 방송사에 의견 제시 2. 방송통신 심의위원회에 의견 제시 3. TV 채널을 돌림 4. TV를 끔 5. 별다른 행동 없이 계속 시청 6. 다른 사람들과 불쾌한 경험을 공유(온라인/오프라인 모두 포함) 7. 기타( )

제 3 절 표본 구성과 평가 시기

1. 모집단과 표본 패널 구성

조사 모집단은 전국 만 13세 이상 69세 이하의 텔레비전 시청자로 정의하였고, 표본은 2019년 1월 주민등록을 기준으로 성, 연령, 지역 비율에 따라 할당표본추출(quota sampling)하였다. 연령 기준으로는 13세～19세, 20세～29세, 30세～39세, 40세～49세, 50세～59세, 60세 이상 6개 범주로 구분하였고, 지역 기준으로는 서울특별시를 포함한 17개 광역시를 조사해 최종적으로 서울, 경인, 강원, 경남권, 경북권, 전라권, 충청권 7개 범주로 구분하였다

표본 규모는 연 4회, 매회 5주, 매주 최대 2,400명으로 평가단 총 인원은 최대 48,000명이다. 온라인 패널의 특성상 동일한 응답자가 각각 다른 분기에 응답할 가능성이 있어, 이를 인위적으로 배제하여 동일 평가자가 1주 이상 응답할 수 없도록 응답 패널을 교체하였다. 중도 탈락하는 패널을 고려하여 응답표본 비율의 목표는 80%로 설정하였다.

본 조사에서 산출되는 모든 지수는 성, 연령 및 지역별 응답자 비율에 따라 사후층화 가중치를 적용하였다. 분기당 성, 연령 및 지역별 조사 패널 구성은 〈표 2－5〉

와 같다.

〈표 2－5〉 성, 연령, 지역별 패널 구성

구분		전체	13～19세	20～29세	30～39세	40～49세	50～59세	60～69세
전국	남	6,105	590	1,055	1,095	1,285	1,255	825
	여	5,895	525	950	1,055	1,240	1,245	880
서울특별시	남	1,145	95	210	230	235	220	155
	여	1,180	90	215	230	240	230	175
경인	남	1,910	190	330	355	420	390	225
	여	1,830	175	300	340	405	380	230
경남	남	950	90	160	165	195	200	140
	여	900	75	130	155	190	200	150
경북	남	605	60	105	100	120	130	90
	여	570	50	85	90	115	130	100
전라	남	675	70	110	105	145	145	100
	여	640	65	100	105	130	140	100
충청	남	645	70	110	115	135	130	85
	여	605	55	95	110	125	125	95
강원	남	175	15	30	25	35	40	30
	여	170	15	25	25	35	40	30

표본(Sample)조사를 통해 산출된 통계(Statistics)는 모집단(Population)의 특성을 나타내는 모수(Parameter)에 대한 추정량(Estimator)이다. 본 조사에서 사용한 표본추출의 방식은 모집단의 정보를 정확하게 반영하여 무작위로 표본을 추출하는 것이 아닌 비 확률 표본추출 방법을 사용하고 있다. 따라서 표본추출의 과정에서 표본의 구성이 모집단을 대표하지 못하는 경우 통계추정량의 모수에 대한 대표성은 떨어지게 되는데, 이를 통계 편향(bias)이라고 한다. 예를 들어 시청자평가지수조사의 응답자가 특정 방송사에 종사하는 사람을 대상으로 구성되어 있다면 조사 결과는 특정 방송채널의 방송프로그램에 우호적인 방향으로 산출될 것이다. 이렇게 표본의 크기와

상관없이 표본구성의 차이에 따라 발생하는 편향은 조사에 응답한 표본의 구성이 모집단의 구성과 동일하도록 적절한 가중치를 부여하는 방법을 이용하여 상쇄시킨다. 따라서 시청자평가지수의 추정은 반드시 가중치를 적용하여야 한다. 시청자평가지수조사에서는 성, 연령, 지역에 대한 모집단 정보가 있으므로, 사후층화 변수로 성, 연령, 지역 변수를 사용 하였고, 성, 연령, 지역별 가중치 산출 공식은 다음과 같다.

〈성, 연령, 지역별 가중치 산출 공식〉

$$W_{(k,s,h)} = \frac{N_{(k,s,h)}}{n_{(k,s,h)}}$$

$W_{(k,s,h)}$	(k,s,h)셀의 가중치
$N_{(k,s,h)}$	(k,s,h)셀의 모집단수
$n_{(k,s,h)}$	(k,s,h)셀의 표본수
k	연령을 나타내는 첨자, 연령에 따라 k=1,2,...,6(10대, 20대, 30대, 40대, 50대, 60대)
s	성별을 나타내는 첨자, 성별에 따라 s=1,2(남자, 여자)
h	지역을 나타내는 첨자, 지역에 따라 h=1,2,...,7(서울, 경인, 강원, 경남권, 경북권, 전라권, 충청권)

표본 추출과 가중치 산정 시 이용되는 할당 기준은 조사 해당 연도 1월 주민등록 인구를 기준으로 정한다.

2. 조사 방법과 시기

조사는 1/4분기(2월말～3월), 2/4분기(4월말～6월초), 3/4분기(7월말～8월), 4/4분기(10월 중순～11월 중순)를 기준으로 1/4～3/4분기의 경우 당월 첫째 주부터 익월 첫 주까지, 4/4분기의 경우 10월 중순부터 5주 동안 조사를 실시하였다. 분기별 조사는 계절에 따른 변동 요인을 파악할 수 있으므로, 각 채널이 서로 다른 계절적 특성을 가지고 있을 가능성을 고려했을 때 보다 공정한 평가 결과를 도출할 수 있는 장점이 있다. 분기별 평가일정은 〈표 2－6〉과 같다.

〈표 2－6〉 조사 일정

1/4분기	일	월	화	수	목	금	토
1그룹	2/24	25	26	27	28	3/1	2
2그룹	3	4	5	6	7	8	9
3그룹	10	11	12	13	14	15	16
4그룹	17	18	19	20	21	22	23
5그룹	24	25	26	27	28	29	30
2/4분기	일	월	화	수	목	금	토
1그룹	4/28	29	30	5/1	2	3	4
2그룹	5	6	7	8	9	10	11
3그룹	12	13	14	15	16	17	18
4그룹	19	20	21	22	23	24	25
5그룹	26	27	28	29	30	31	6/1
3/4분기	일	월	화	수	목	금	토
1그룹	7/28	29	30	31	8/1	2	8/3
2그룹	4	5	6	7	8	9	10
3그룹	11	12	13	14	15	16	17
4그룹	18	19	20	21	22	23	24
5그룹	25	26	27	28	29	30	31
4/4분기	일	월	화	수	목	금	토
1그룹	10/13	14	15	16	17	18	19
2그룹	20	21	22	23	24	25	26
3그룹	27	28	29	30	31	11/1	2
4그룹	3	4	5	6	7	8	9
5그룹	10	11	12	13	14	15	16

시청자평가지수(KI) 조사는 온라인조사방법을 채택하고 있다. 이는 시청자평가지수조사가 총 8개 방송채널에서 방송되는 모든 프로그램을 대상으로 연 4회(분기별 5주 조사) 실시하는 조사이니만큼 조사 규모가 큰 반면, 제한된 조사 예산으로 일정 수준의 표본 규모를 확보해야 하는 현실을 반영한 결과이다. 또한 본 조사를 위해 참고한 해외 사례를 보면 대부분의 국가에서 시행하고 있는 방송프로그램 수용자

조사는 온라인조사방법을 이용하고 있는 것으로 파악된다.[4)]

제 4 절 평가 과정

본 조사는 1) 패널 모집 및 사전조사, 2) 본 조사, 3) 자료 검증 및 분석, 4) 결과 보고의 과정으로 진행되며 주요 작업흐름은 〈표 2－7〉과 같다.

〈표 2－7〉 평가 진행 절차

1. 패널 모집 및 사전조사	○ 패널 모집 － 조사 관련 정보를 사전에 안내하고 응답 성공률을 안정적으로 유지하기 위해 조사 참여 희망자를 사전에 확보함 － 응답률이 낮은 10대와 60대는 다른 연령대보다 패널 샘플을 2～3배수 이상 더 확보함
2. 조사공지 메일 발송	○ 조사 참여 확정자에게 조사 전주 금요일 사전 공지(이메일 발송) － 이메일에는 조사 안내문과 조사 참여 사이트 링크 페이지를 포함함. 응답자가 조사시작 전 링크 페이지를 통해 공지사항 확인함으로 조사에 대한 이해를 높임
3. 조사시작 메일 발송	○ 조사 해당 주 월요일 아침 조사 시작 문자메세지와 이메일 공지
4. 본조사 진행	○ 조사 참여자는 프로그램이 모두 방송된 익일부터 조사 참여(월요일 프로그램은 화요일부터 조사 참여 가능) － 일주일 프로그램이 모두 끝난 뒤, 다음 주 목요일까지 해당 조사 설문 개방 － 조사시작 다음 주 수요일까지 미완료자에게는 문자메시지를 발송, 목요일 까지 미완료자에게는 전화 독려 및 검증 － 방송프로그램 평가 완료자 중 ‘방송채널성과’와 ‘시청자 인식조사’ 미참여자는 조사시작 다음 주 월, 화에 추가 독려를 진행

4) 정보통신정책연구원이 발간한 2011년 시청자평가조사(KI) 보고서에는 영국, 일본, 프랑스, 독일, 네덜란드를, 2012년 시청자평가조사(KI) 보고서에서는 호주, 캐나다, 벨기에의 사례를 다룬다.

1. 사전 준비

조사를 원활하게 진행하기 위한 사전 준비단계는 다음과 같다. 먼저 조사 설계를 확정하고 필요사항을 점검하며 프로그램 개발 등의 작업을 진행한다. 조사 설계가 확정되면 표본 규모, 추출 방법, 가중치 산출 등 표본 설계와 관련되어 구체적인 사항들을 확정한다. 필요사항 점검 단계에서는 채널별로 방송프로그램의 편성표를 확인하고 분석하며, 프로그램 개발 단계에서는 조사 전용 웹사이트 제작하고 설문 프로그램 개발 및 테스트 등을 진행한다.

2. 패널 모집과 사전 조사

응답률을 고려했을 때, 일정 규모의 유효 응답을 확보하기 위해서는 충분한 규모의 표본이 필요하다. 본 조사에서는 사전에 설정한 분기별 표본 규모인 12,000명의 2.5～3배 규모로 평가자를 모집한다. 또한 1년 내내 진행되는 조사의 특성상 조사 진행 중 중도 이탈할 가능성이 높기 때문에 매 주 조사 진행 2주 전부터 응답자 패널을 대상으로 조사 참여 안내문을 보내어 조사에 대한 참여를 독려한다. 10대와 60대와 같이 응답률이 낮은 연령대는 매 주 조사 시작 전 필요한 응답자 패널을 추가로 모집한다.

3. 본 조사

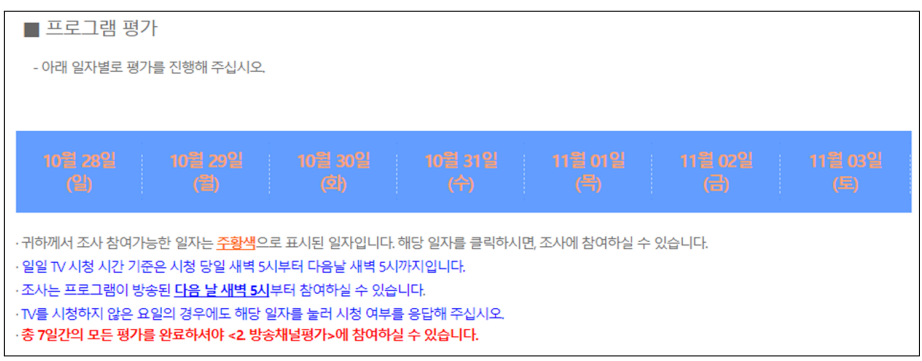
시청자가 직접 시청한 프로그램을 대상으로 진행되는 평가이므로, 평가 대상 날짜의 방송프로그램이 모두 종료된 후에 평가가 진행될 수 있도록 방송프로그램이 방영된 익일 오전 5시에 조사 웹사이트의 접근이 가능하다. 조사가 진행 된 주의 다음 주 목요일까지 조사 웹사이트의 접속을 허용한다. 응답자가 조사 시작 다음 주 수요일까지 조사에 응답하지 않은 경우 문자메시지를 전송하여 참여를 독려하고, 목요일까지도 조사에 참여하지 않은 경우 전화 독려를 진행한다.

앞서 언급한대로, 채널성과 평가는 방송프로그램 평가를 완료한 평가자에 한해

실시되며, 방송프로그램 평가를 완료한 평가자 중 채널성과 평가를 완료 하지 않은 평가자의 경우 조사 시작 다음 주 월요일과 화요일에 독려 문자를 송부하고 전화접촉을 시도한다. 조사 세부 과정은 〔그림 2－2〕, 〔그림 2－3〕, 〔그림 2－4〕와 같다.

방송프로그램의 방영일 다음날부터 조사 첫 화면에 요일 별로 조사에 참여할 수 있는 날짜가 추가되며, 응답을 중간에 중단한 응답자도 추후 재접속 시 본인이 중단한 요일부터 선택하여 조사를 진행할 수 있다.

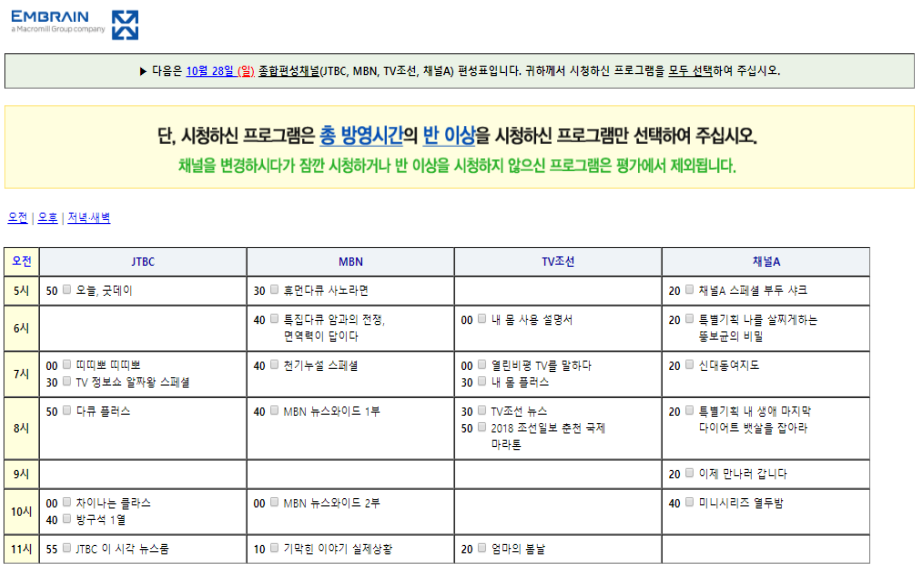
〔그림 2－2〕 요일 별 조사 참여 안내 화면



응답 날짜가 선택되면 “방영시간의 반 이상을 시청”하였다는 방송프로그램 시청 여부 기준에 대해서 안내한 다음, 방영 일자 별로 지상파채널 방송프로그램과 종합편성채널 방송프로그램의 시청 여부를 확인한다. 또한, 방송프로그램을 시청하지 않은 일자에도 지상파채널과 종합편성채널의 방송프로그램에 대해서 시청 여부를 응답한다.

방영 일자 별로 지상파채널과 종합편성채널로 나누어 채널별 시간대 편성표를 제시하여, 응답자가 본인이 시청한 방송프로그램을 정확하게 응답할 수 있도록 한다. 지방 거주자가 지상파채널의 지역 방송프로그램을 시청한 경우에는 방송프로그램 선택 화면에서 “지역방송을 시청함”(검은색 음영표시)을 선택하면 해당 시간대에 방영된 지역 방송프로그램을 선택할 수 있게 구성되어 있다.

〔그림 2－3〕 시청한 방송프로그램 선택



오전	JTBC	MBN	TV조선	채널A
5시	50 ☐ 오늘, 굿데이	30 ☐ 휴먼다큐 사노라면		20 ☐ 채널A 스페셜 부두 사크
6시		40 ☐ 특집다큐 암과의 전쟁, 면역력이 답이다	00 ☐ 내 몸 사용 설명서	20 ☐ 특별기획 나를 살찌게하는 풍보균의 비밀
7시	00 ☐ 띠띠뽀 띠띠뽀 30 ☐ TV 정보쇼 알짜왕 스페셜	40 ☐ 천기누설 스페셜	00 ☐ 열린비평 TV를 말하다 30 ☐ 내 몸 플러스	20 ☐ 신대동여지도
8시	50 ☐ 다큐 플러스	40 ☐ MBN 뉴스와이드 1부	30 ☐ TV조선 뉴스 50 ☐ 2018 조선일보 춘천 국제 마라톤	20 ☐ 특별기획 내 생에 마지막 다이어트 뱃살을 잡아라
9시				20 ☐ 이제 만나러 갑니다
10시	00 ☐ 차이나는 클라스 40 ☐ 방구석 1열	00 ☐ MBN 뉴스와이드 2부		40 ☐ 미니시리즈 열두밤
11시	55 ☐ JTBC 이 시각 뉴스룸	10 ☐ 기막힌 이야기 실제상황	20 ☐ 엄마의 봄날	

방영 일자에 시청한 방송프로그램에 대한 응답을 완료하면 시청한 방송프로그램에 대해서 SI와 QI 항목을 평가한다. 응답자가 시청한 방송프로그램을 순차적으로 제시하고, 1번 SI 문항에 응답한 후 2번 QI 문항을 제시하여 문항 간 편향을 최소화한다.

〔그림 2－4〕 시청한 방송프로그램 평가

EMBRAIN
a Macromill Group company

▶ 다음은 귀하께서 10월 28일 (일)에 보신 방송프로그램입니다.

문4-1. 귀하께서 시청하신 다음의 프로그램에 대해 전반적으로 얼마나 만족하십니까? 0점에서 10점까지 만족도를 선택해 주십시오.(0점이 가장 낮은 점수입니다)

방송사	구분시간		프로그램명	전혀 만족하지 않는다					보통					매우 만족한다
				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MBN	오전	7시 40분	천기누설 스페셜	○	○	○	○	○	◉	○	○	○	○	○
JTBC	오전	8시 50분	다큐 플러스	○	○	○	○	○	○	○	◉	○	○	○
채널A	오전	10시 40분	미니시리즈 열두밤	○	○	○	○	○	○	◉	○	○	○	○
TV조선	오전	11시 20분	엄마의 봄날	○	○	○	○	○	○	○	◉	○	○	○

문4-2. 귀하께서 시청하신 다음의 프로그램이 질적으로 얼마나 우수하다고 생각하십니까? 0점에서 10점까지 만족도를 선택해 주십시오.(0점이 가장 낮은 점수입니다)

방송사	구분시간		프로그램명	전혀 우수하지 않다					보통					매우 우수하다
				0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
MBN	오전	7시 40분	천기누설 스페셜	○	○	○	○	○	○	○	○	◉	○	○
JTBC	오전	8시 50분	다큐 플러스	○	○	○	○	○	○	○	○	○	◉	○
채널A	오전	10시 40분	미니시리즈 열두밤	○	○	○	○	○	○	○	○	◉	○	○
TV조선	오전	11시 20분	엄마의 봄날	○	○	○	○	○	○	○	◉	○	○	○

채널성과 평가는 일주일동안 시청한 방송프로그램에 대한 평가를 완료한 응답자만 진행할 수 있다. 또한, 일주일 동안 시청한 방송프로그램을 방영한 채널에 대해서만 조사를 진행한다.

〔그림 2－5〕 채널 평가 절차

■ 프로그램 평가

- 아래 일자별로 평가를 진행해 주십시오.

[응답완료] 10월 28일 (일)	[응답완료] 10월 29일 (월)	[응답완료] 10월 30일 (화)	[응답완료] 10월 31일 (수)	[응답완료] 11월 01일 (목)	[응답완료] 11월 02일 (금)	[응답완료] 11월 03일 (토)

· 귀하께서 조사 참여가능한 일자는 주황색으로 표시된 일자입니다. 해당 일자를 클릭하시면, 조사에 참여하실 수 있습니다.
· 일일 TV 시청 시간 기준은 시청 당일 새벽 5시부터 다음날 새벽 5시까지입니다.
· 조사는 프로그램이 방송된 다음 날 새벽 5시부터 참여하실 수 있습니다.
· TV를 시청하지 않은 요일의 경우에도 해당 일자를 눌러 시청 여부를 응답해 주십시오.
· 총 7일간의 모든 평가를 완료하셔야 <2. 방송채널평가>에 참여하실 수 있습니다.

EMBRAIN a Macromill Group company

문5. 다음은 귀하께서 지난 1주일 동안 시청하신 프로그램에 대한 방송사 채널별 성과에 대한 평가입니다.
각 문항을 잘 읽으시고, 채널별로 귀하의 느낌과 가장 가까운 척도(1점~5점)에 응답해 주십시오.(1점이 가장 낮은 점수입니다)

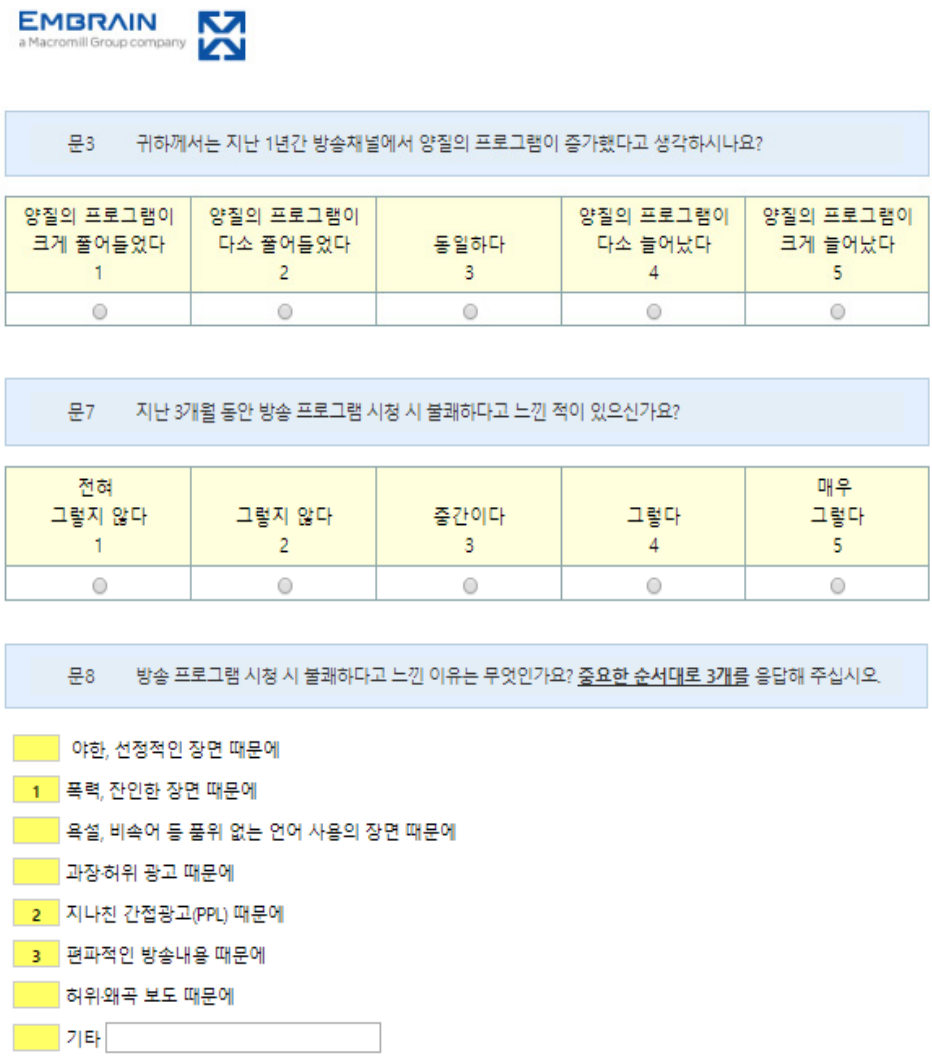
[참고] 귀하께서 지난 1주일 동안 시청하신 프로그램은 아래와 같습니다.

요일	방송사명	프로그램
화	KBS1	KBS 뉴스
토	KBS1	KBS 뉴스

	전혀 그렇지않다 ①	그렇지 않다 ②	중간이다 ③	그렇다 ④	매우 그렇다 ⑤
채널 [KBS1]는 재미있었다	○	○	◉	○	○
채널 [KBS1]는 다양한 내용을 전달했다	○	○	○	◉	○
채널 [KBS1]는 새롭거나 신선했다	○	○	○	○	◉
채널 [KBS1]는 믿을 수 있는 내용을 전달했다	○	○	○	◉	○
채널 [KBS1]는 유익했다	○	○	○	◉	○
채널 [KBS1]는 공정했다	○	○	◉	○	○
채널 [KBS1]는 공익의 이익을 우선했다	○	○	○	◉	○

채널성과에 대한 평가가 완료된 후에는 방송프로그램을 시청하는 데 있어 시청자의 인식 전반에 대한 사항을 질문한다. 지난 1년간 양질의 방송프로그램 증가 여부, 장르별 프로그램의 평가 기준, 방송프로그램의 시청 시 불쾌한 경험 및 이유 및 대응 방법 등에 대해 응답한다.

〔그림 2－6〕 시청자 인식 관련



4. 조사 참여 독려 및 표본 관리 방안

조사의 신뢰도를 제고하기 위해서는 충분한 규모의 응답자수를 확보하고 응답률을 높이는 것이 중요하다. 본 조사에는 다양한 형태의 무응답 또는 이탈 패널이 조

사에 완전히 참여할 수 있도록 유도하기 위한 체계적인 독려 체계가 구성되어 있다.

가. 응답자 및 무응답 대처

방송프로그램 평가 조사의 미참여자는 문자발송, 전화연락 등을 통해 독려를 실시하며, 방송프로그램 평가 조사 완료자 중 채널성과와 시청자 인식조사에 참여하지 않은 응답자에게는 조사 시작 다음 주 월, 화요일에 독려전화를 실시한다. 조사를 중간에 중단한 10대와 60대 응답자는 다른 연령대에 비해 적극적으로 조사 참여를 독려한다.

나. 표본대체

독려 전화에도 지속적으로 전혀 접속하지 않는 패널이나 지나치게 불성실하게 응답한 응답자의 경우 조사에서 제외시키고, 동일한 지역, 성별, 연령을 고려하여 비슷한 패널로 표본을 대체한다.

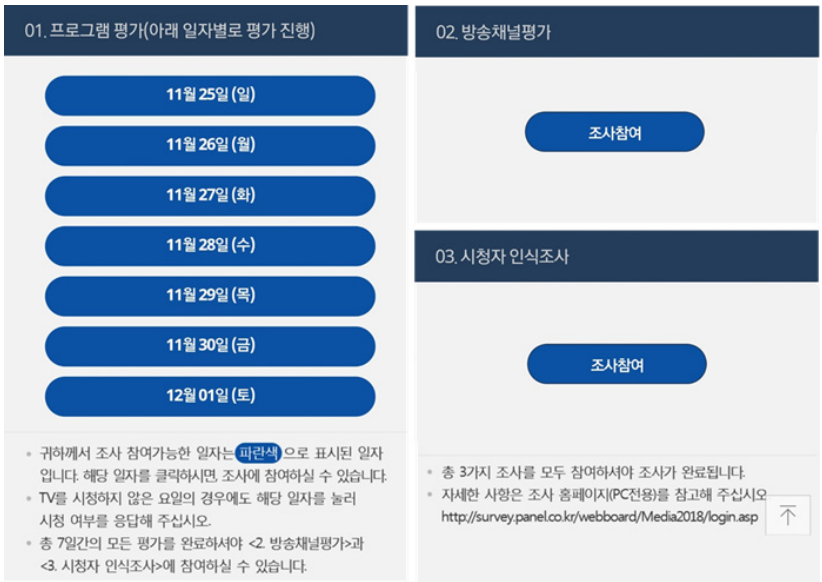
다. 10대와 60대 표본의 응답률 확보

다른 연령대에 비해 온라인 조사 참여율이 낮은 10대와 60대를 대상으로 조사를 진행하면서 발생할 수 있는 표본의 이탈을 방지하고, 이탈표본을 대체할 수 있도록 응답이 가능한 표본을 추가적으로 확보한다.

라. 모바일 설문 활용

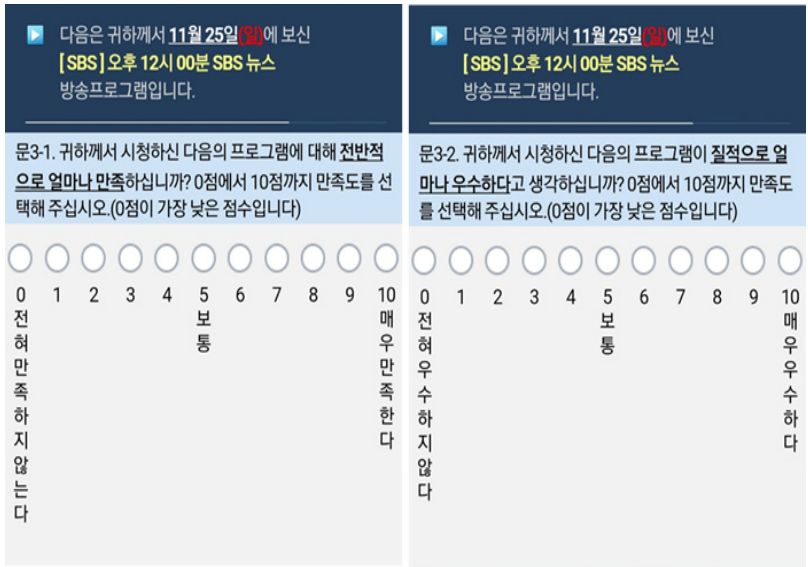
설문 링크에 대한 접근성을 확보하기 위해 컴퓨터 웹사이트뿐만 아니라 모바일 웹사이트에서도 쉽게 설문에 참여할 수 있도록 한다. 모바일 설문으로도 응답을 진행할 수 있도록 문자메시지에 설문 링크를 포함하여 발송하며, 휴대전화의 해상도에서도 설문이 원활하게 진행될 수 있도록 개발하여 적정 수준의 응답률을 확보한다.

〔그림 2－7〕 모바일 설문 안내 메시지

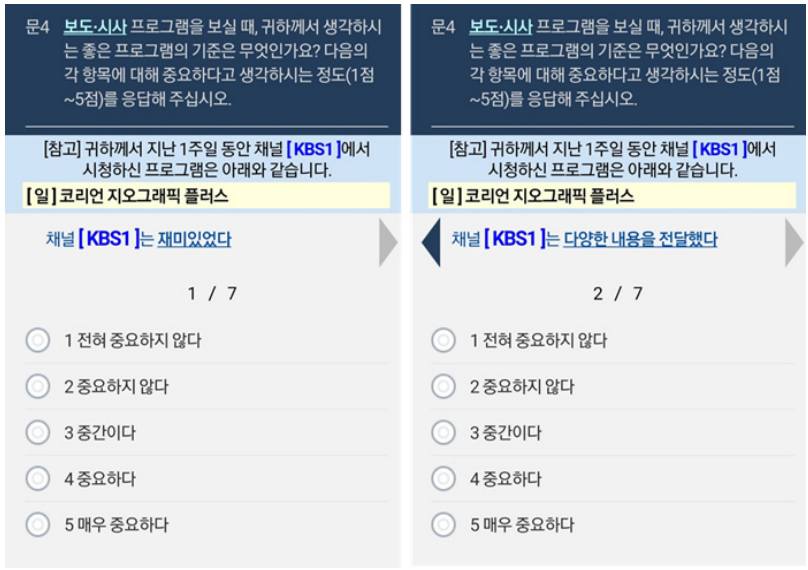


〔그림 2－8〕 모바일 설문 화면(방송프로그램 평가)





〔그림 2－9〕 모바일 설문 화면(방송채널 평가)



〔그림 2－10〕 모바일 설문 화면(프로그램 관련 인식)



참여 독려 이메일의 경우, 이메일을 읽은 후에 바로 조사 웹사이트로 이동할 수 있도록 하이퍼링크를 이용하고, 조사 독려 문자메시지 또한 시기(조사 시작 전, 조사 기간 중, 채널 평가 미완료)에 따라 상황별로 구분하여 각각 다른 평가 독려를 실시한다. 전화를 통한 독려의 경우 상황에 따라 표준화 된 독려문구를 사용한다. 구체적인 내용은 〈표 2－8〉과 같다.

〈표 2－8〉 상황별 독려 문자메시지 문구

구 분	발송 시기	SMS 내용
1차 발송	조사 시작 주 월요일	패널님, 0월 00일부터 “방송프로그램 및 채널 평가를 위한 시청자조사”에 참여 바랍니다(이메일 참조)
수시 발송	수시	패널님, “방송프로그램 및 채널 평가를 위한 시청자조사”에 참여해 주시기 바랍니다(이메일 참조)
방송채널평가 미완료자	미완료 시	패널님, TV프로그램평가의 “방송채널성과”까지 완료 부탁드립니다
시청자 인식조사 미완료자	미완료 시	패널님, TV프로그램평가의 “시청자 인식조사”까지 완료 부탁드립니다

5. 데이터 검증 및 처리

결과에 대한 검증은 조사의 신뢰도를 높이기 위해 필요한 절차이다. 본 조사는 응답자의 피로도가 높아지는 경우 부정확한 응답이 조사결과에 포함될 수 있으므로 이를 확인하는 절차가 필요하다.

기본적으로 평가자의 평가 결과와 사전조사 결과가 현격한 차이를 보이는 경우 별도의 검증을 실시한다. 또한 동일한 값을 반복적으로 평가결과로 기입했거나, 지나치게 많은 방송프로그램을 시청한 것으로 응답한 결과에 대해서도 별도의 검증을 실시한다.

가. 사후 검증

조사 결과의 신뢰도를 높이기 위해 사후 검증을 실시한다. 더불어 모든 항목에 동일한 응답값을 제시한 경우와 평균보다 지나치게 많은 방송프로그램을 시청한다고 응답한 응답자의 데이터도 별도의 검증을 실시한다.

나. 중복 응답한 방송프로그램의 처리 기준

한 응답자가 동일한 방송프로그램을 복수로 시청하여 평가한 경우, 1개의 방송프로그램만 통계적으로 처리 한다. 이때 선택된 방송프로그램의 기준은 본방송을 시청한 경우 본방송 방송프로그램 평가 자료를 우선 처리하며, 시청한 복수의 방송프로그램이 모두 재방송인 경우 시간상 가장 먼저 시청한 방송프로그램을 기준으로 처리한다.

제 3 장 지상파 방송사업자 평가 결과

본 장에서는 지상파 방송사업자의 4개 채널인 KBS1, KBS2, MBC, SBS에서 방영된 방송프로그램의 평가 결과와 채널성과의 평가 결과를 제시한다. 또한, 분기별, 응답자별 특성에 따라 심층적인 분석 결과를 제시한다. 최종 지수 산출에는 전년도와 마찬가지로 응답자가 30인 미만인 프로그램의 평가를 제외한다. 본 조사는 응답자 개인이 방영된 방송프로그램 중 최소 50% 이상 시청한 프로그램을 평가하는 방식으로 진행된다. 따라서 한명의 응답자가 평가 기간 동안 각 채널별 한 개 이상의 방송프로그램을 시청하지 않는 한 모든 채널에서 방영되고 있는 방송프로그램을 평가하는 것은 불가능한 구조이다. 응답자는 본인이 직접 시청한 특정 채널에서 방영된 방송프로그램만 평가하게 되므로, 각 채널별 조사 결과는 혼용되거나 상호 비교가 불가능한 독립적인 결과 값으로 해석하는 것이 바람직하다. 각 채널별 응답자 수와 평가된 방송프로그램 수, 방송프로그램 다양성 등에 차이가 있으므로 각 채널의 평가 결과를 동일한 기준으로 비교하는 것은 문제가 있을 수 있으니 채널 간 비교에 있어서 결과의 해석은 유의할 필요가 있다.

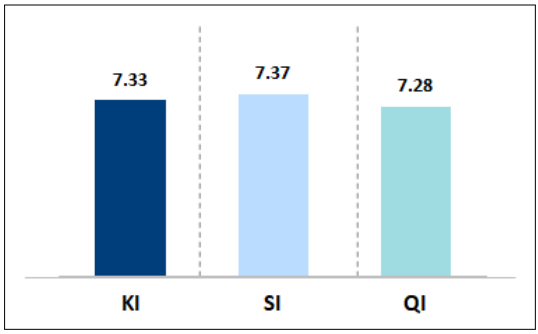
제 1 절 KBS1

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 KBS1의 시청자평가지수(KI)는 7.33으로 나타났고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.37, 방송프로그램의 질적 우수성 지수인 QI는 7.28로 조사되었다.

〔그림 3－1〕 KBS1의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 결과 변동 추이

KBS1의 분기별 시청자평가지수(KI)의 추이를 살펴보면 2019년 1/4분기에 큰 폭으로 상승하였으나, 2/4분기 큰 폭으로 하락하였고, 4/4분기 다시 상승한 것으로 나타났다.

SI와 QI의 경우 KI와 마찬가지로 2019년 2/4분기 큰 폭으로 하락하였으나, 4/4분기에 다시 상승한 것으로 나타난다.

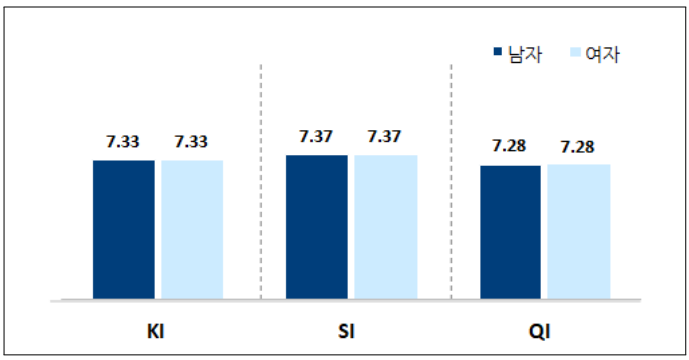
〈표 3－1〉 KBS1의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.26	7.36	7.37	7.35	7.41	6.99	7.36	7.32	7.41	7.26	7.25	7.37
SI	7.28	7.38	7.39	7.37	7.43	7.00	7.39	7.35	7.45	7.30	7.31	7.42
QI	7.24	7.34	7.35	7.33	7.40	6.99	7.32	7.28	7.38	7.22	7.19	7.32

다. 응답자 특성별 지수 비교

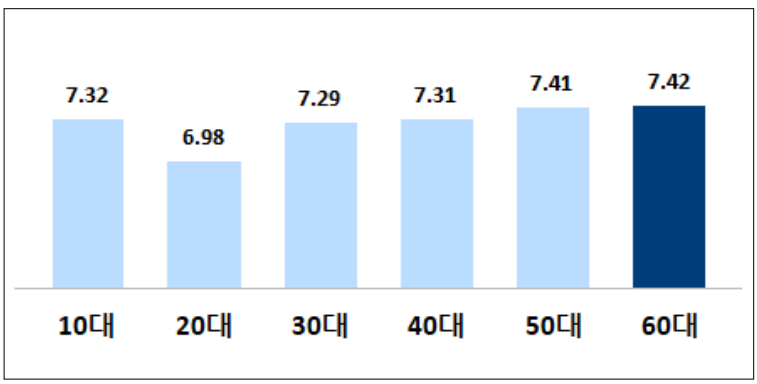
KBS1의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, SI, QI 평균 모두 남성과 여성이 동일하게 나타났다.

〔그림 3－2〕 KBS1의 성별 KI, SI, QI

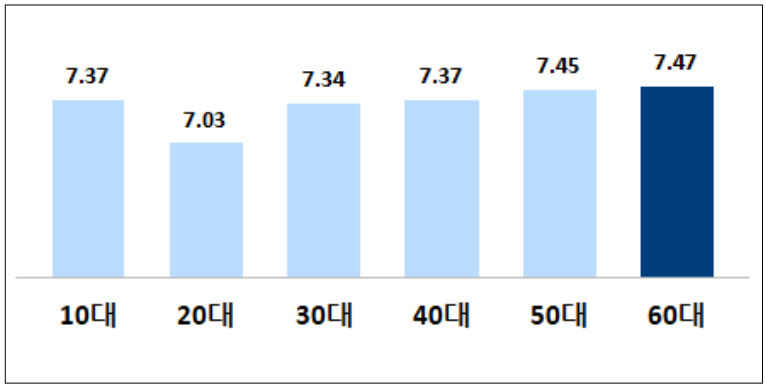


연령별로는 KI, QI, SI 모두 50~60대에서 높게 나타났고, 상대적으로 20대에서는 매우 낮게 나타났다.

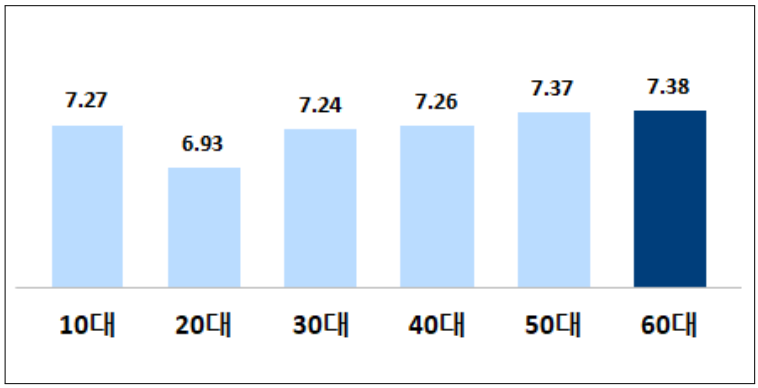
〔그림 3－3〕 KBS1의 연령별 KI



〔그림 3－4〕 KBS1의 연령별 SI

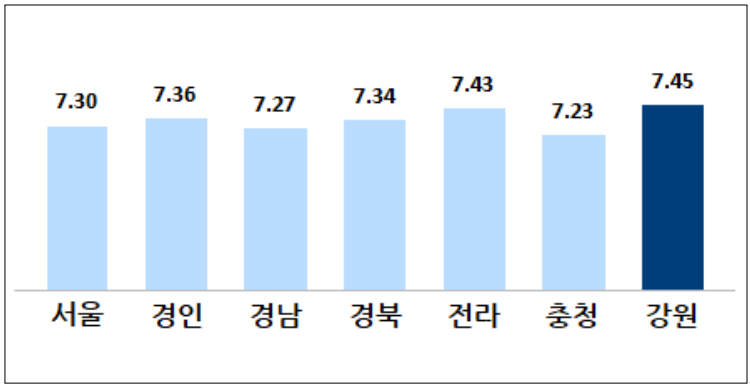


〔그림 3－5〕 KBS1의 연령별 QI

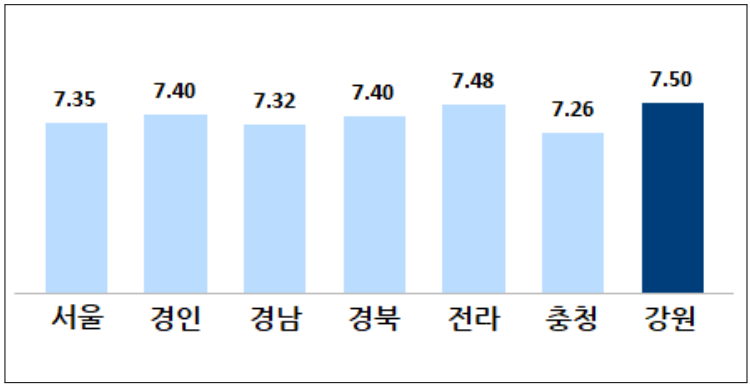


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 강원권에서 7.40 이상으로 가장 높았고, 그 다음으로는 전라권이 높은 수치를 보였으며, 상대적으로 충청권의 지수는 낮게 나타났다.

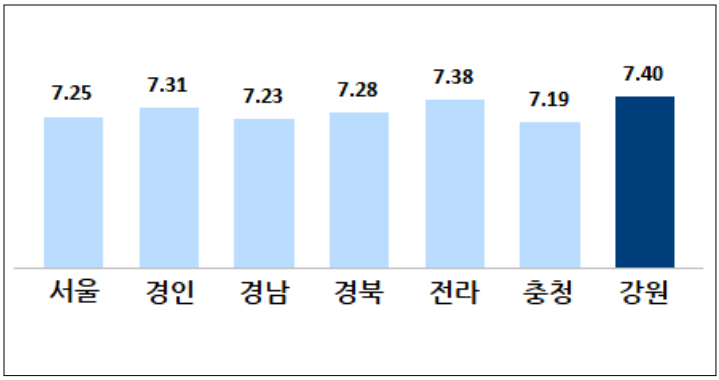
〔그림 3－6〕 KBS1의 지역별 KI



〔그림 3－7〕 KBS1의 지역별 SI



〔그림 3－8〕 KBS1의 지역별 QI

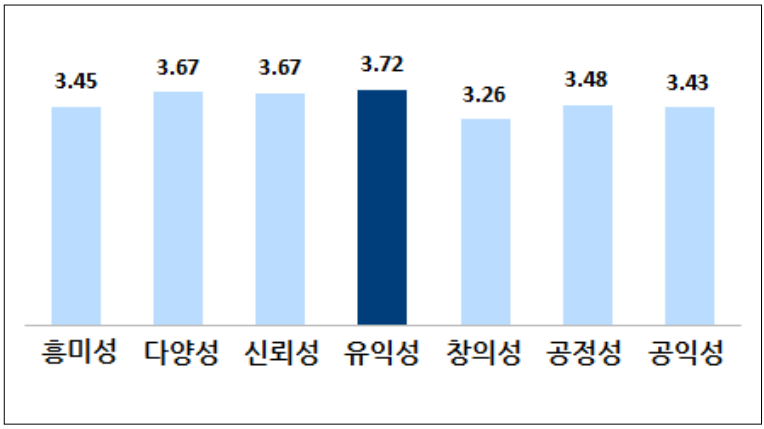


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 KBS1의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 유익성이 3.72로 가장 높았고, 이어서 다양성과 신뢰성(3.67), 공정성(3.48) 등의 순으로 높게 나타났다.

〔그림 3－9〕 2019년 KBS1의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

KBS1의 분기별 채널성과 평가의 추이를 살펴보면 2017년 4/4분기에 모든 항목이 하락하였으나, 2018년 1/4분기에는 큰 폭으로 상승한 추세를 보였다. 이후 비슷한 수준을 유지하였으나 2019년 2/4분기 다시 모든 항목이 하락하였고, 다시 회복하는 것으로 나타났다.

〈표 3－2〉 KBS1의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.13	3.26	3.25	3.33	2.98	3.14	3.20
2017년 2/4분기	3.25	3.37	3.38	3.44	3.09	3.28	3.33
2017년 3/4분기	3.22	3.36	3.38	3.45	3.07	3.27	3.32
2017년 4/4분기	3.19	3.29	3.32	3.39	3.04	3.21	3.26
2018년 1/4분기	3.52	3.70	3.65	3.74	3.25	3.47	3.44
2018년 2/4분기	3.50	3.70	3.69	3.76	3.29	3.53	3.49
2018년 3/4분기	3.44	3.67	3.70	3.75	3.22	3.51	3.48
2018년 4/4분기	3.44	3.68	3.69	3.76	3.27	3.53	3.48
2019년 1/4분기	3.49	3.69	3.69	3.76	3.29	3.51	3.49
2019년 2/4분기	3.41	3.66	3.67	3.71	3.23	3.48	3.42
2019년 3/4분기	3.42	3.64	3.67	3.69	3.25	3.48	3.41
2019년 4/4분기	3.48	3.68	3.64	3.72	3.26	3.43	3.40

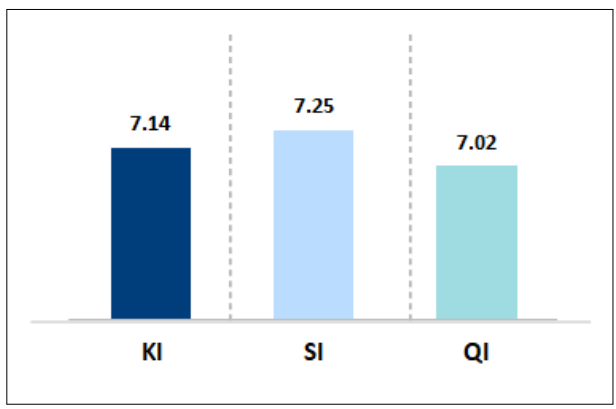
제 2 절 KBS2

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 KBS2의 시청자평가지수(KI)는 7.14로 조사되었고, 방송프로그램의 만족도 지수인 SI는 7.25, 방송프로그램의 질적 우수성 지수인 QI는 7.02로 나타났다.

〔그림 3－10〕 KBS2의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

KBS2의 분기별 시청자평가지수(KI)의 추이를 살펴보면 2017년 이후 크게 상승과 하락을 반복하여 분기별 변동성이 컸으나, 2019년의 경우 비슷한 수준으로 상승하는 추세이며 특히, 4/4분기 지수가 크게 상승하였다.

SI와 QI의 경우 KI와 마찬가지로 2018년까지 큰 폭으로 상승과 하락을 반복하였으나, 2019년 변동 폭이 줄어들었고 4/4분기 지수가 크게 상승하였다.

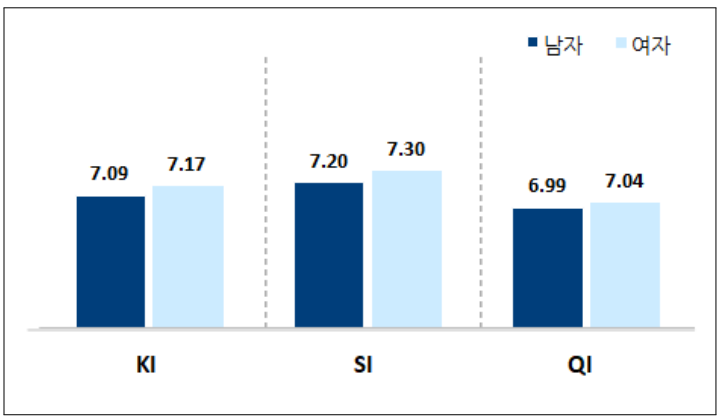
〈표 3－3〉 KBS2의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.11	7.16	7.05	7.17	7.15	6.92	7.11	7.05	7.08	7.08	7.06	7.31
SI	7.20	7.24	7.15	7.25	7.23	6.99	7.21	7.16	7.21	7.19	7.18	7.42
QI	7.02	7.08	6.96	7.09	7.07	6.85	7.01	6.94	6.96	6.96	6.93	7.20

다. 응답자 특성별 지수 비교

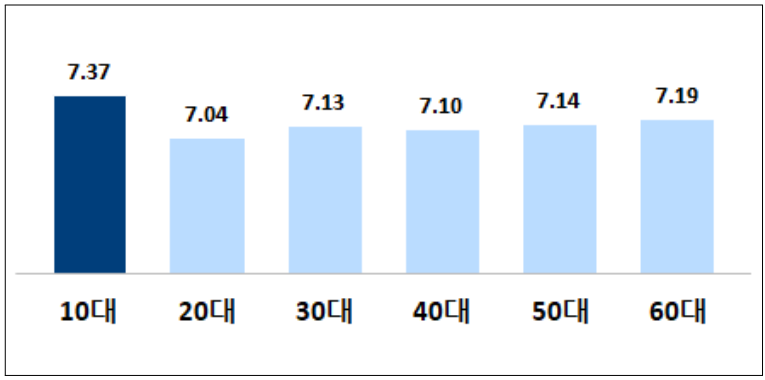
KBS2의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, SI, QI 평균 모두 남성보다 여성이 높게 나타났다.

〔그림 3－11〕 KBS2의 성별 KI, SI, QI

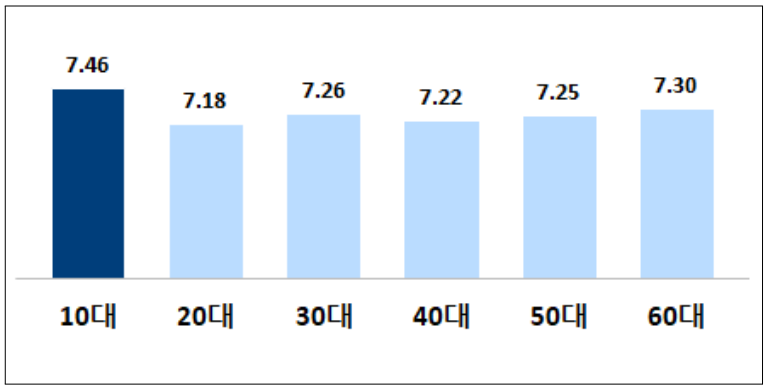


연령별로는 KI, QI, SI 모두 10대에서 가장 높게 나타났고, 상대적으로 20대에서 가장 낮게 나타났다.

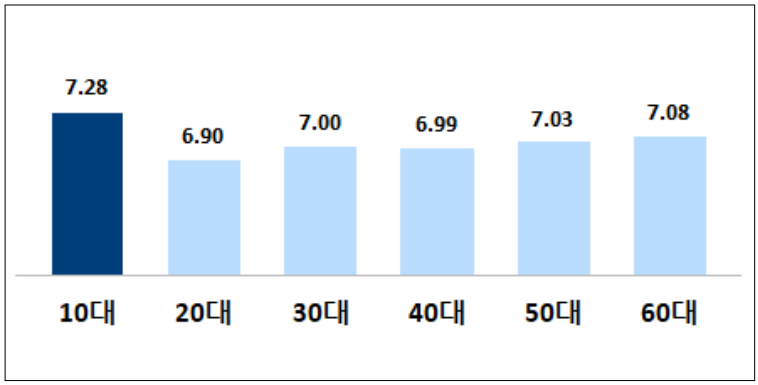
〔그림 3－12〕 KBS2의 연령별 KI



〔그림 3－13〕 KBS2의 연령별 SI

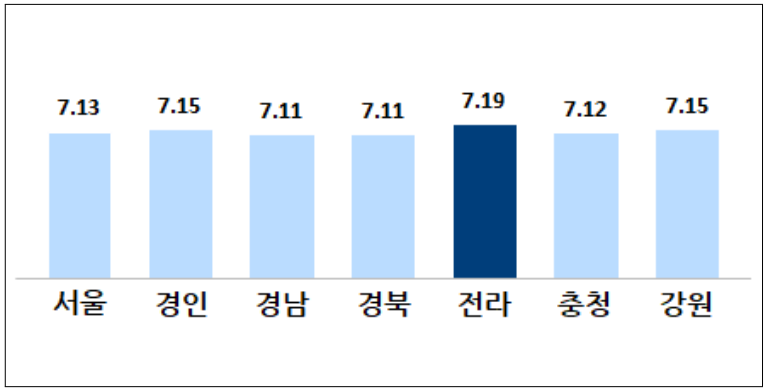


〔그림 3－14〕 KBS2의 연령별 QI

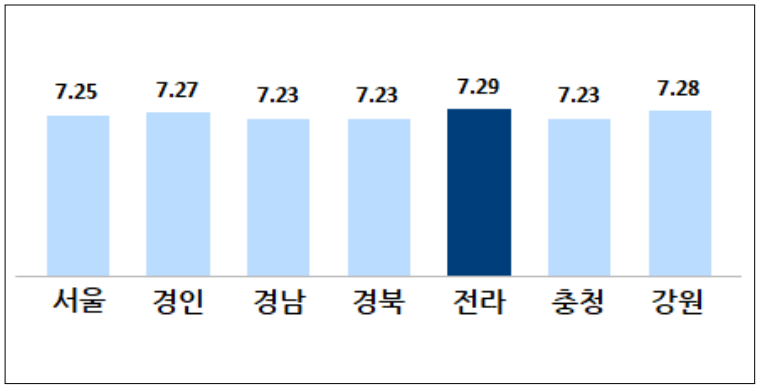


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 전라권에서 높게 나타났고, 그 다음으로 경인권, 강원권이 비슷한 수준으로 높게 나타났다.

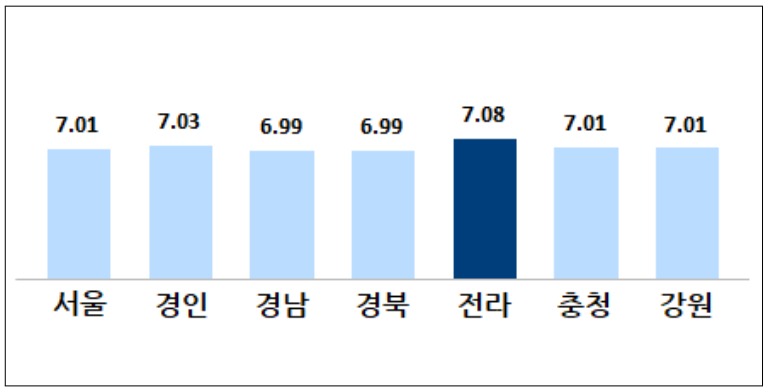
〔그림 3－15〕 KBS2의 지역별 KI



〔그림 3－16〕 KBS2의 지역별 SI



〔그림 3－17〕 KBS2의 지역별 QI

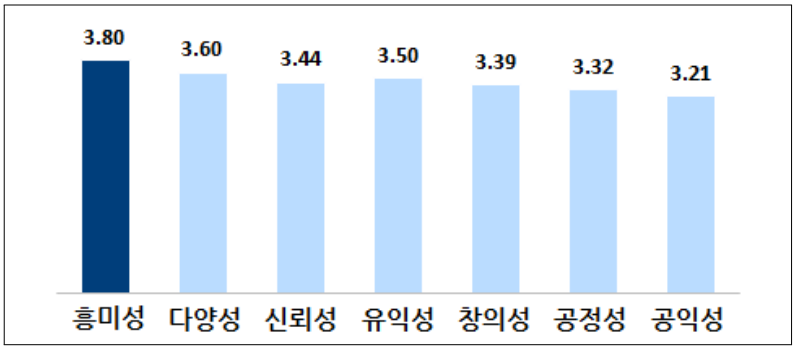


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 KBS2의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 흥미성이 3.80으로 가장 높고, 다음으로 다양성(3.60), 유익성(3.50), 신뢰성(3.44) 등의 순으로 높았다.

〔그림 3－18〕 2019년 KBS2의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

KBS2의 분기별 채널성과 평가 결과를 살펴보면 2017년 2/4분기 이후 하락하는 추세에서 2018년 1/4분기에는 모든 항목이 크게 상승하였으나 2/4분기 이후에 다시 하락하는 추세를 보였다. 이후 2019년 4/4분기에 모든 항목에서 상승한 것으로 나타났다.

〈표 3－4〉 KBS2의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.42	3.26	3.16	3.25	3.05	3.06	3.05
2017년 2/4분기	3.50	3.37	3.29	3.36	3.15	3.19	3.19
2017년 3/4분기	3.49	3.35	3.29	3.35	3.12	3.19	3.17
2017년 4/4분기	3.45	3.28	3.23	3.31	3.10	3.15	3.12
2018년 1/4분기	3.84	3.68	3.48	3.59	3.41	3.38	3.28
2018년 2/4분기	3.79	3.67	3.50	3.56	3.41	3.40	3.29
2018년 3/4분기	3.79	3.64	3.49	3.55	3.38	3.38	3.28
2018년 4/4분기	3.76	3.59	3.46	3.51	3.35	3.35	3.24
2019년 1/4분기	3.79	3.60	3.45	3.52	3.35	3.33	3.24
2019년 2/4분기	3.77	3.59	3.41	3.47	3.38	3.30	3.17
2019년 3/4분기	3.75	3.56	3.42	3.45	3.34	3.30	3.19
2019년 4/4분기	3.87	3.63	3.48	3.57	3.49	3.36	3.25

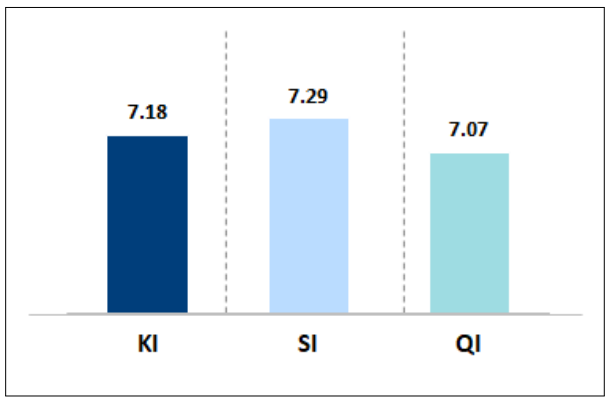
제 3 절 MBC

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 MBC의 시청자평가지수(KI)는 7.18로 나타났고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.29, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 7.07로 조사되었다.

〔그림 3－19〕 MBC의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

MBC의 시청자평가지수(KI)는 분기별 지수가 증가와 하락을 반복하는 추세이며, 2018년 2/4분기에는 점수가 크게 하락했고, 2019년에는 4/4분기에 지수가 대폭 상승했다.

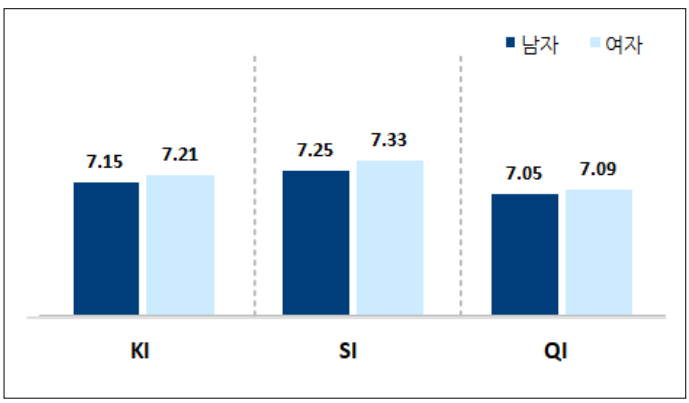
〈표 3－5〉 MBC의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.06	7.22	7.05	7.04	7.23	6.90	7.20	7.16	7.10	7.16	7.14	7.31
SI	7.15	7.30	7.16	7.14	7.33	7.00	7.31	7.28	7.21	7.27	7.26	7.41
QI	6.98	7.13	6.95	6.94	7.14	6.81	7.09	7.03	6.99	7.05	7.02	7.21

다. 응답자 특성별 지수 비교

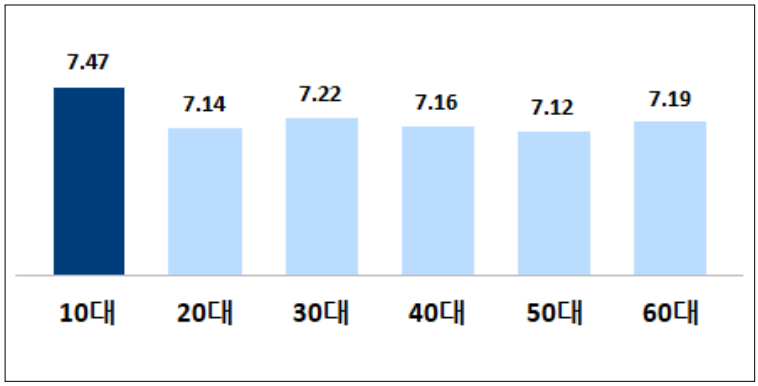
MBC의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, SI, QI 평균 모두 남성보다 여성이 높게 나타났다.

〔그림 3－20〕 MBC의 성별 KI, SI, QI

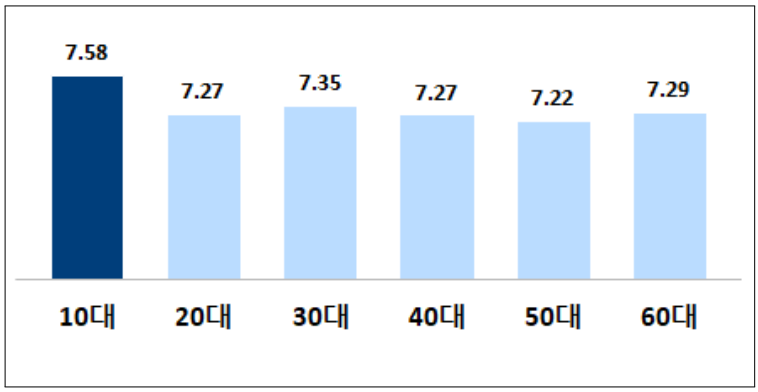


연령별로는 KI, QI, SI 모두 10대에서 매우 높게 나타났고, 나머지 연령대에서는 큰 차이없이 비슷한 수준을 유지하고 있다.

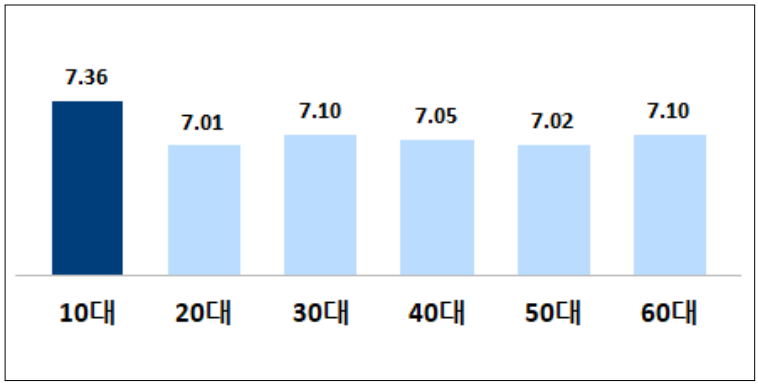
〔그림 3－21〕 MBC의 연령별 KI



〔그림 3－22〕 MBC의 연령별 SI

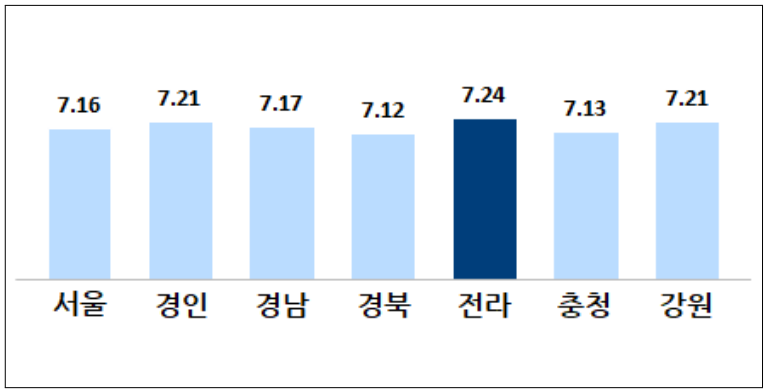


〔그림 3－23〕 MBC의 연령별 QI

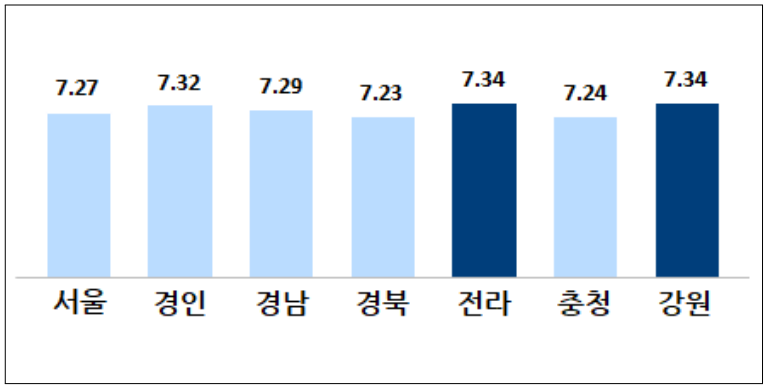


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 전라권에서 가장 높게 나타났고 그 다음으로 강원권과 경인권이 비슷한 수준으로 높게 조사되었다.

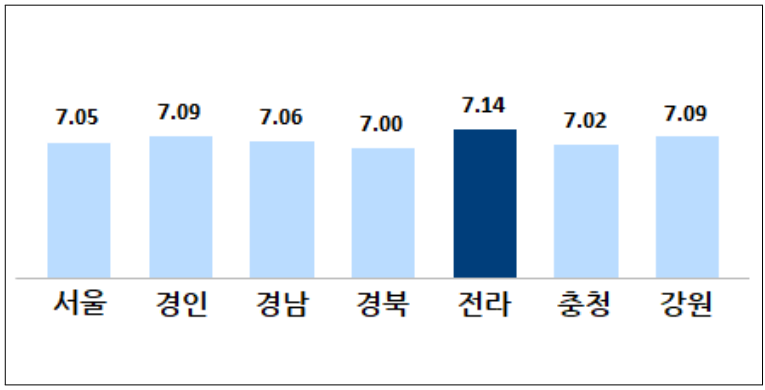
〔그림 3－24〕 MBC의 지역별 KI



〔그림 3－25〕 MBC의 지역별 SI



〔그림 3－26〕 MBC의 지역별 QI

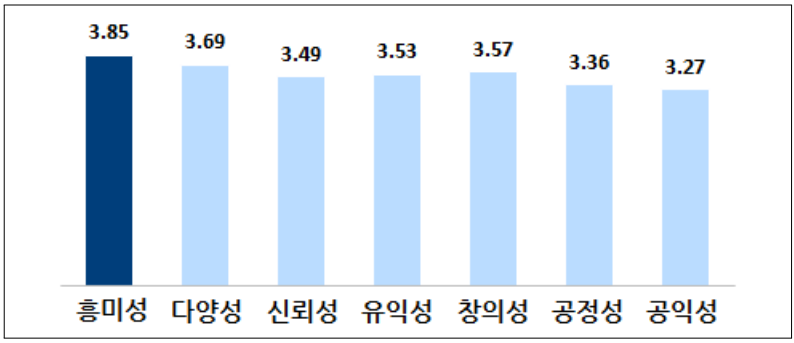


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 MBC의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 흥미성이 3.85로 가장 높게 조사되었고, 다음으로 다양성(3.69), 창의성(3.57), 유익성(3.53)이 높았다.

〔그림 3－27〕 2019년 MBC의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

MBC의 분기별 채널성과 평가의 추이를 살펴보면 2017년 2/4분기까지 증가세를 보였으나 3/4분기부터 다시 하락하여 4/4분기에는 가장 낮은 수치를 보였다. 2018년도에는 모든 항목의 점수가 큰 폭으로 상승하였고 2/4분기 소폭 하락하였으나, 이후 분기별로 비슷한 수준으로 유지하다가 2019년 4/4분기에 모든 항목이 상승했다.

〈표 3－6〉 MBC의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.35	3.13	2.99	3.09	2.97	2.9	2.88
2017년 2/4분기	3.45	3.23	3.10	3.20	3.08	3.01	2.98
2017년 3/4분기	3.36	3.11	2.97	3.08	2.97	2.87	2.84
2017년 4/4분기	3.19	2.98	2.94	3.00	2.86	2.85	2.82
2018년 1/4분기	3.90	3.68	3.51	3.55	3.55	3.39	3.30
2018년 2/4분기	3.85	3.65	3.46	3.49	3.54	3.35	3.26
2018년 3/4분기	3.86	3.66	3.49	3.51	3.54	3.35	3.27
2018년 4/4분기	3.89	3.66	3.45	3.48	3.56	3.36	3.26
2019년 1/4분기	3.80	3.63	3.46	3.50	3.50	3.34	3.25
2019년 2/4분기	3.88	3.68	3.45	3.50	3.58	3.33	3.23
2019년 3/4분기	3.85	3.66	3.47	3.50	3.57	3.33	3.24
2019년 4/4분기	3.88	3.77	3.59	3.63	3.65	3.45	3.38

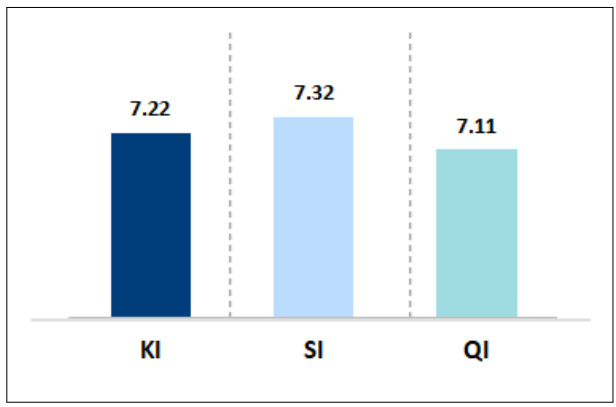
제 4 절 SBS

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 SBS의 시청자평가지수(KI)는 7.22로 조사되었고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.32, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 7.11로 나타났다.

〔그림 3－28〕 SBS의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

SBS의 시청자평가지수(KI)는 2017년 4/4분기부터 2018년 2/4분기까지 하락세를 보이다가 3/4분기에 다시 상승하였으나 4/4분기에 다시 소폭 하락한 것으로 나타났다. 2019년 3/4분기 다소 큰 폭으로 상승하였으나, 4/4분기에 다시 하락하였다.

SI와 QI의 경우 KI와 마찬가지로 2019년 3/4분기 크게 상승하였으나 4/4분기에 다시 하락하여 비슷한 수준으로 나타났다.

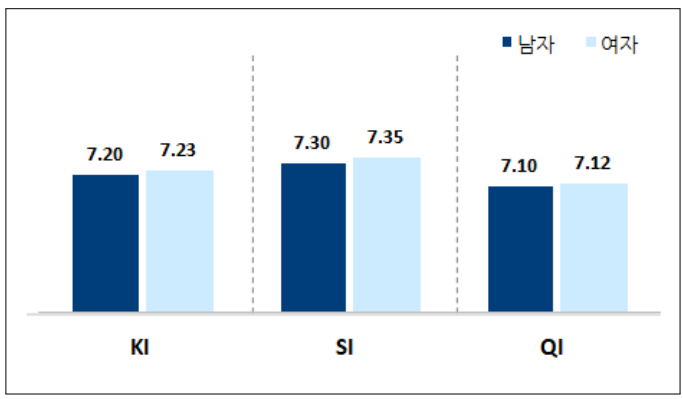
〈표 3－7〉 SBS의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.27	7.30	7.20	7.26	7.21	7.01	7.22	7.20	7.20	7.19	7.28	7.20
SI	7.34	7.38	7.30	7.34	7.31	7.10	7.32	7.30	7.31	7.29	7.38	7.32
QI	7.20	7.22	7.10	7.17	7.11	6.92	7.11	7.09	7.09	7.08	7.18	7.09

다. 응답자 특성별 지수 비교

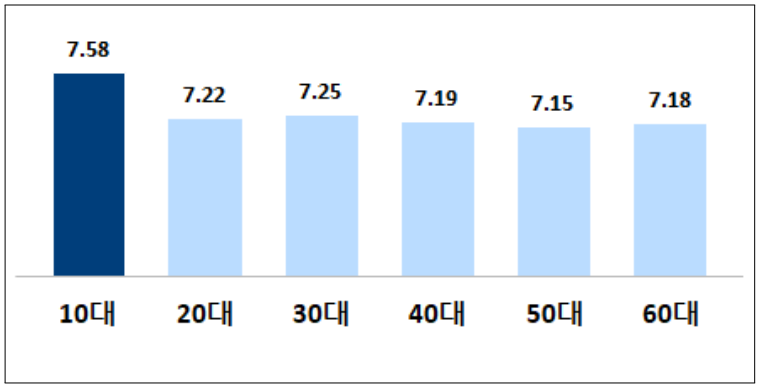
SBS의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, SI, QI 평균 모두 남성보다 여성이 높게 나타났다.

〔그림 3－29〕 SBS의 성별 KI, SI, QI

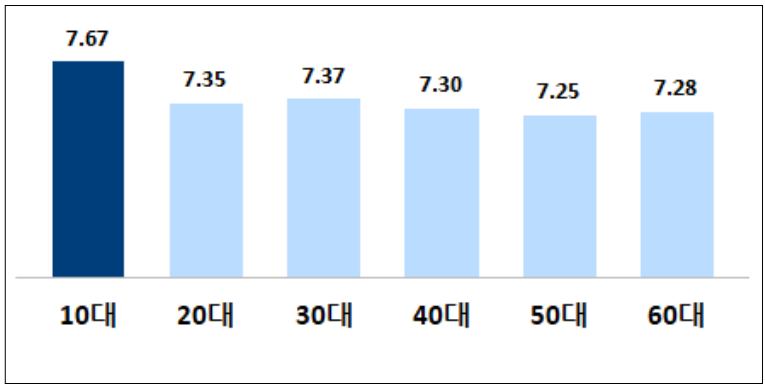


연령별로는 KI, QI, SI 모두 10대에서 매우 높게 나타났으며, 10대를 제외한 연령별 차이는 크게 나타나지 않았다.

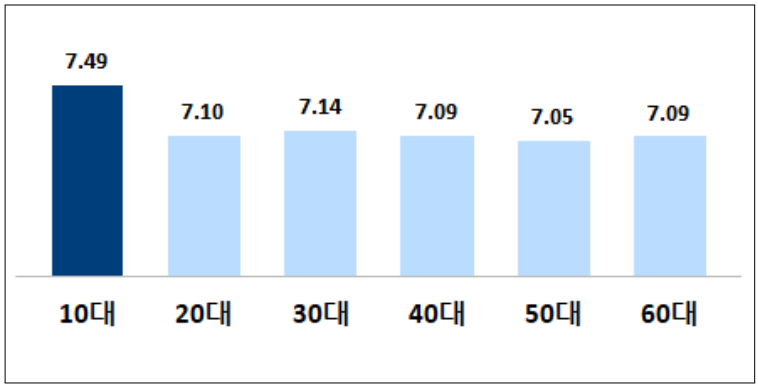
〔그림 3－30〕 SBS의 연령별 KI



〔그림 3－31〕 SBS의 연령별 SI

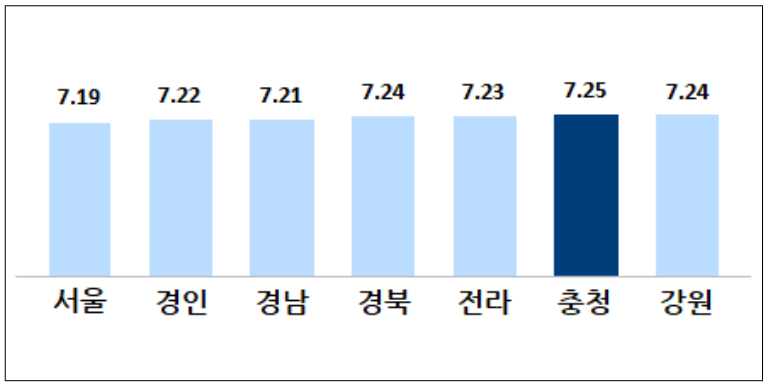


〔그림 3－32〕 SBS의 연령별 QI

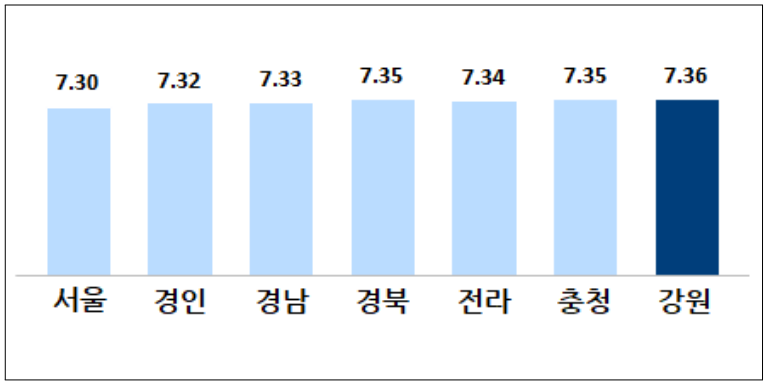


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 전반적으로 지역별 편차가 크지 않은 것으로 나타났다.

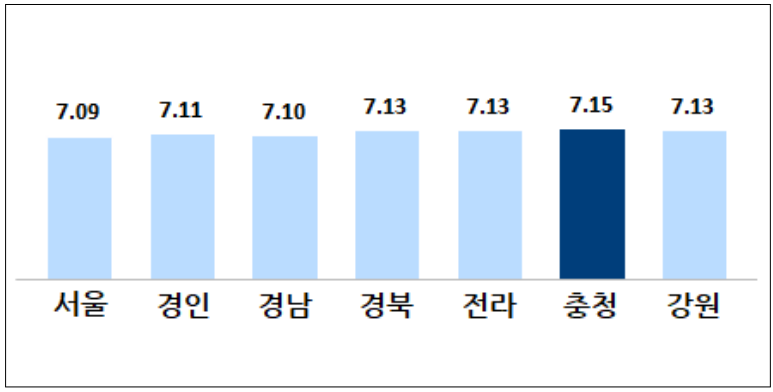
〔그림 3－33〕 SBS의 지역별 KI



〔그림 3－34〕 SBS의 지역별 SI



〔그림 3－35〕 SBS의 지역별 QI

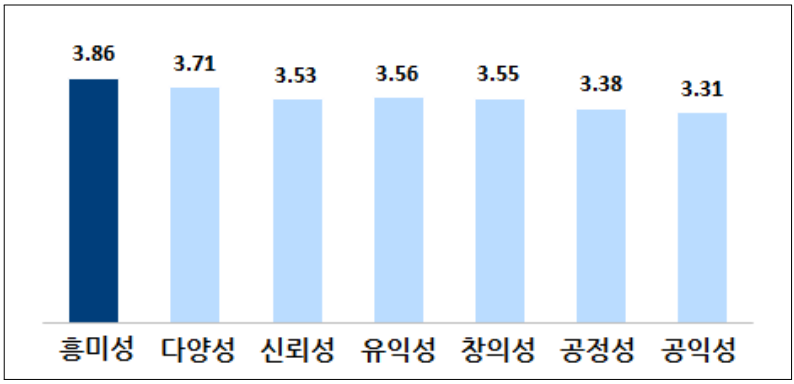


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 SBS의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 흥미성이 3.86점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 다양성(3.71점), 유익성(3.56점), 창의성(3.55) 등의 순으로 높았다.

〔그림 3－36〕 2019년 SBS의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

2019년 SBS의 분기별 채널성과 추이를 살펴보면 모든 항목들의 점수가 2017년 2/4분기 이후 점진적으로 증가 추세를 보였다. 2018년 1/4분기에는 모든 항목들의 점수가 큰 폭으로 상승하였으나 2/4분기 이후 조금씩 하락하는 추세이다.

〈표 3－8〉 SBS의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.57	3.43	3.35	3.40	3.28	3.26	3.20
2017년 2/4분기	3.56	3.42	3.29	3.36	3.27	3.19	3.15
2017년 3/4분기	3.59	3.45	3.35	3.39	3.29	3.25	3.20
2017년 4/4분기	3.60	3.46	3.37	3.42	3.31	3.28	3.22
2018년 1/4분기	3.92	3.78	3.58	3.62	3.63	3.44	3.37
2018년 2/4분기	3.89	3.76	3.57	3.62	3.62	3.46	3.38
2018년 3/4분기	3.89	3.73	3.55	3.57	3.56	3.41	3.33
2018년 4/4분기	3.88	3.75	3.55	3.59	3.62	3.43	3.35
2019년 1/4분기	3.88	3.73	3.54	3.58	3.57	3.40	3.34
2019년 2/4분기	3.87	3.72	3.52	3.54	3.54	3.36	3.28
2019년 3/4분기	3.87	3.73	3.54	3.57	3.58	3.40	3.31
2019년 4/4분기	3.84	3.68	3.51	3.55	3.50	3.38	3.31

제 4 장 종합편성 방송채널사용사업자 채널별 평가 결과

본 장에서는 종합편성채널, TV조선, JTBC, 채널A, MBN의 방송프로그램 평가 결과와 채널성과 평가 결과를 제시하고, 분기별, 응답자별 특성에 따라 심층적으로 분석하였다. 앞서 서술한 바와 같이 전년도와 마찬가지로 2019년에도 2016년 정보통신정책연구원이 방송통신위원회의 요청으로 수행한 '방송프로그램 시청자평가 개선방안 연구'에서 제안한 개선안을 적용하여, 응답자가 30인 미만인 방송프로그램의 평가를 KI의 최종 지수 산출시 제외하였다. 또한, 본 조사는 응답자 개인이 방영된 방송프로그램의 절반 이상 시청한 방송프로그램을 평가하는 방식으로 진행된다. 따라서 각 응답자가 평가 기간 동안 각 채널별 한개 이상의 프로그램을 시청하지 않는 한, 특정 채널에서 방영되고 있는 방송프로그램만 평가하게 되므로, 각 채널별 주요 조사 결과는 혼용되거나 상호 비교가 불가능한 독립적인 결과로 해석하는것이 바람직하다. 각 채널 간 응답자 수와 평가된 방송프로그램 수, 방송프로그램 다양성 등에 차이가 있으므로 각 채널의 평가 결과를 동일한 기준으로 비교하는 것은 문제가 있을 수 있으니 유의할 필요가 있다.

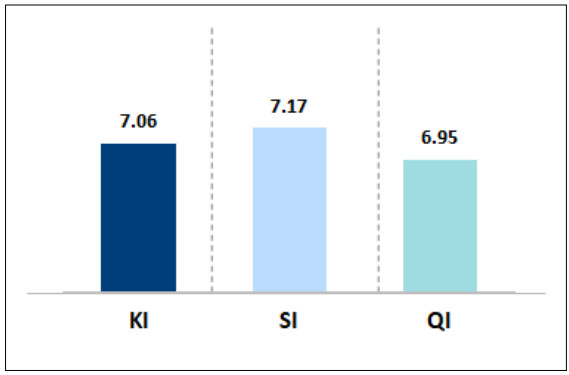
제 1 절 TV조선

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 TV조선의 시청자평가지수(KI)는 7.06으로 나타났고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.17, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 6.95로 조사되었다.

〔그림 4－1〕 TV조선의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

TV조선의 시청자평가지수(KI)는 2017년 1/4분기 이후 2018년 1/4분기까지 꾸준히 증가한 반면 2/4분기부터 상승과 하락을 반복하고 있는 것으로 나타났다.

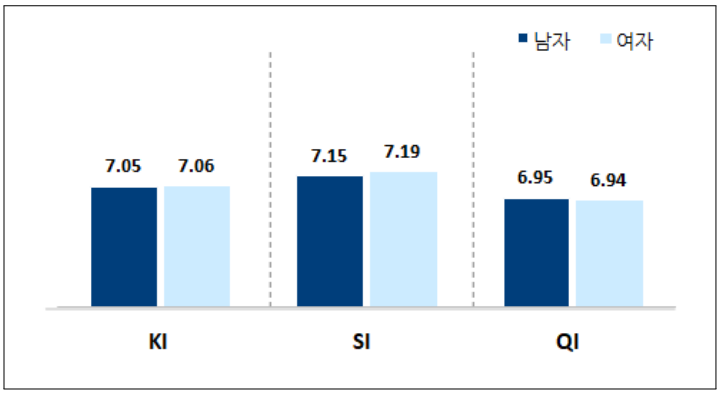
〈표 4－1〉 TV조선의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	6.92	6.99	6.99	7.08	7.13	6.82	7.06	6.97	7.13	7.03	7.01	7.07
SI	6.96	7.03	7.02	7.10	7.15	6.84	7.14	7.04	7.21	7.14	7.14	7.19
QI	6.88	6.96	6.97	7.06	7.10	6.80	6.98	6.89	7.04	6.92	6.89	6.95

다. 응답자 특성별 지수 비교

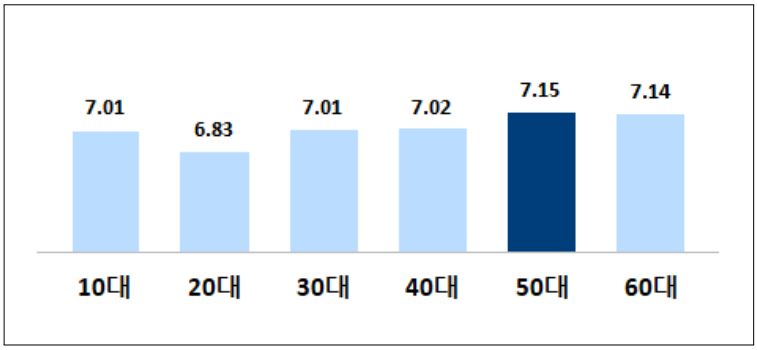
TV조선의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI 평균과 SI 평균의 경우 여성이 남성보다 높게 조사되었고, QI 평균의 경우 남성이 여성보다 조금 높게 조사되었다.

〔그림 4－2〕 TV조선의 성별 KI, SI, QI

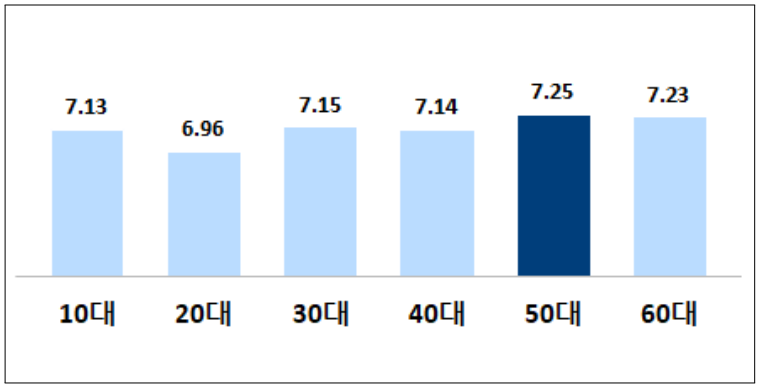


연령별로는 KI, SI, QI 모두 50대 이상에서 가장 높았고, 상대적으로 20대에서는 지수가 낮게 나타났다.

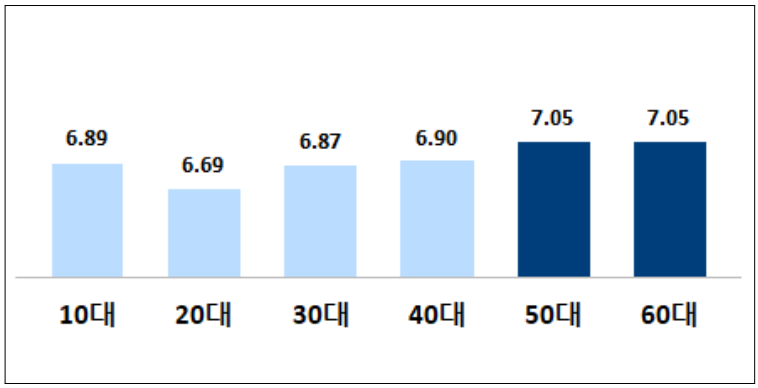
〔그림 4－3〕 TV조선의 연령별 KI



〔그림 4－4〕 TV조선의 연령별 SI

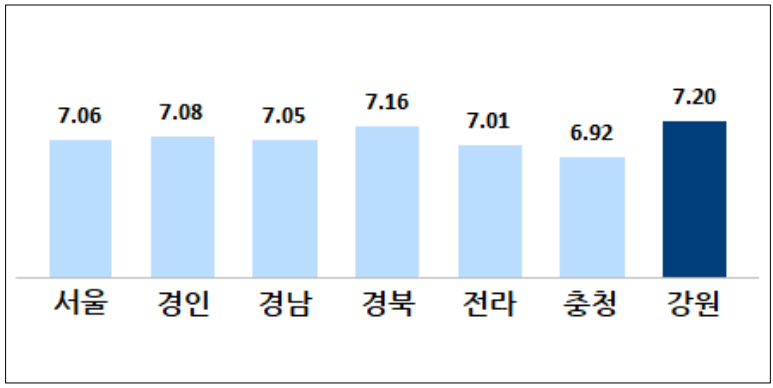


〔그림 4－5〕 TV조선의 연령별 QI

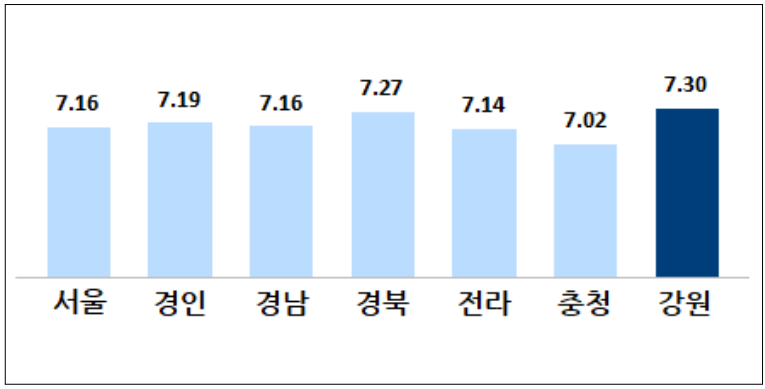


지역별로 보면 KI, SI, QI 모두 강원권에서 가장 높게 나타났고, 다음으로 경북권이 높게 나타난 반면, 충청권의 경우 상대적으로 매우 낮게 조사되었다.

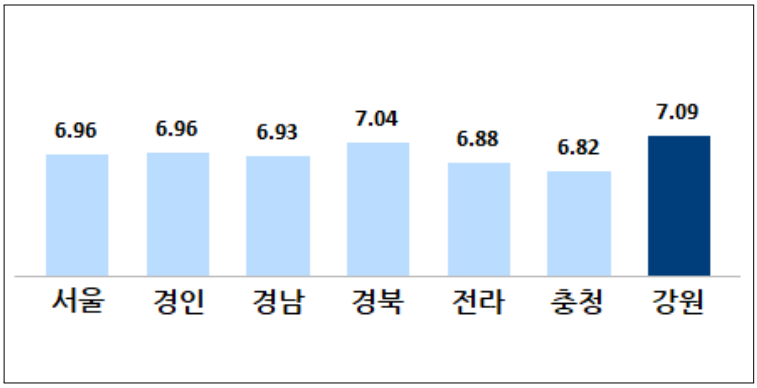
〔그림 4－6〕 TV조선의 지역별 KI



〔그림 4－7〕 TV조선의 지역별 SI



〔그림 4－8〕 TV조선의 지역별 QI

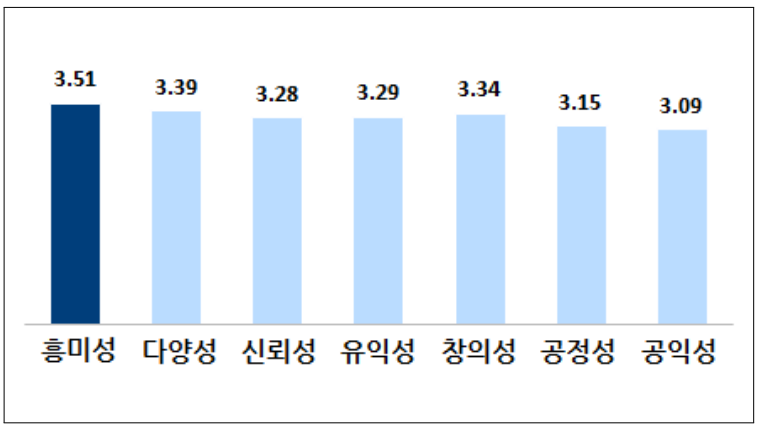


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 TV조선의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 흥미성이 3.51로 가장 높게 조사되었고, 다음으로 다양성(3.39), 창의성(3.34) 순으로 높았다.

〔그림 4－9〕 2019년 TV조선의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

2019년 TV조선의 분기별 채널성과 평가의 추이를 살펴보면 2017년 2/4분기부터 상승하는 추세이며, 2018년 1/4분기 때 모든 항목이 크게 상승하였으나, 3/4분기 이후 지수가 하락하는 것으로 나타났다. 2019년 1/4분기에 다시 모든 항목이 크게 상승하였으나 2/4분기 하락하였고, 4/4분기에 소폭 상승하였다.

〈표 4－2〉 TV조선의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.12	3.11	3.05	3.10	2.98	2.94	2.94
2017년 2/4분기	3.17	3.16	3.10	3.16	3.07	3.01	3.01
2017년 3/4분기	3.14	3.16	3.10	3.15	3.04	2.99	3.01
2017년 4/4분기	3.19	3.19	3.15	3.19	3.07	3.03	3.04
2018년 1/4분기	3.47	3.45	3.36	3.43	3.33	3.21	3.17
2018년 2/4분기	3.49	3.52	3.41	3.48	3.40	3.29	3.26
2018년 3/4분기	3.44	3.38	3.29	3.34	3.28	3.17	3.13
2018년 4/4분기	3.42	3.37	3.28	3.30	3.29	3.15	3.11
2019년 1/4분기	3.60	3.52	3.44	3.45	3.46	3.28	3.24
2019년 2/4분기	3.51	3.37	3.24	3.27	3.39	3.11	3.04
2019년 3/4분기	3.45	3.29	3.17	3.18	3.25	3.06	3.00
2019년 4/4분기	3.48	3.38	3.26	3.27	3.28	3.13	3.08

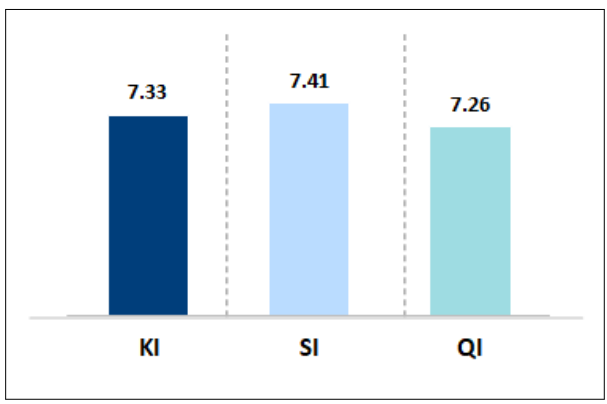
제 2 절 JTBC

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 JTBC의 시청자평가지수(KI)는 7.33으로 조사되었고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.41, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 7.26으로 나타났다.

〔그림 4－10〕 JTBC의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

JTBC의 분기별 시청자평가지수(KI)는 2017년 1/4분기 이후 분기별로 약간의 등락폭은 있으나 전반적으로 하락하는 추세이다. 2018~2019년 홀수 분기에는 지수가 상승하고 짝수 분기에는 지수가 하락하는 양상을 보이고 있다.

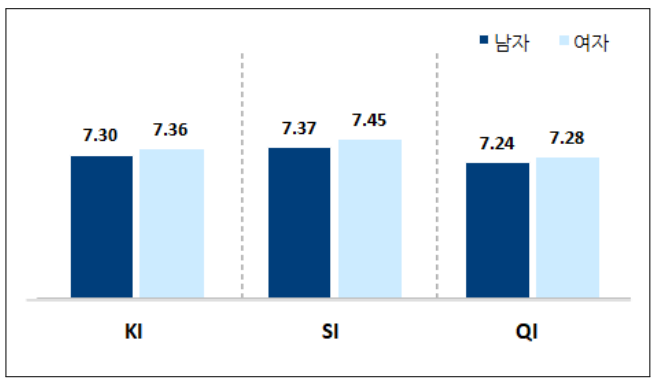
〈표 4－3〉 JTBC의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.87	7.74	7.59	7.66	7.51	7.35	7.40	7.38	7.40	7.28	7.42	7.24
SI	7.90	7.78	7.64	7.70	7.56	7.41	7.47	7.47	7.46	7.35	7.50	7.32
QI	7.83	7.71	7.54	7.62	7.46	7.30	7.32	7.29	7.33	7.20	7.33	7.16

다. 응답자 특성별 지수 비교

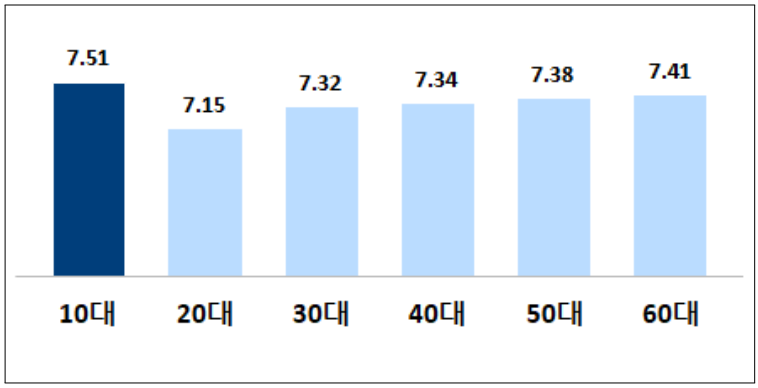
JTBC의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, SI, QI 평균 모두 남성보다 여성이 더 높게 나타났다.

〔그림 4－11〕 JTBC의 성별 KI, SI, QI

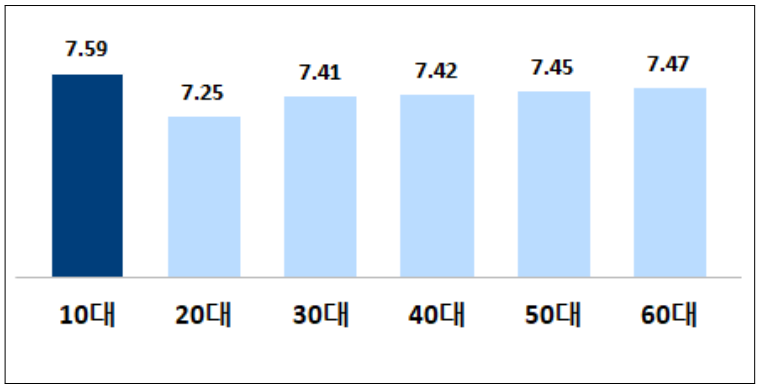


연령별로는 KI, QI, SI 모두 10대에서 가장 높은 지수를 기록한 반면, 20대에서 상대적으로 지수가 낮게 나타났다.

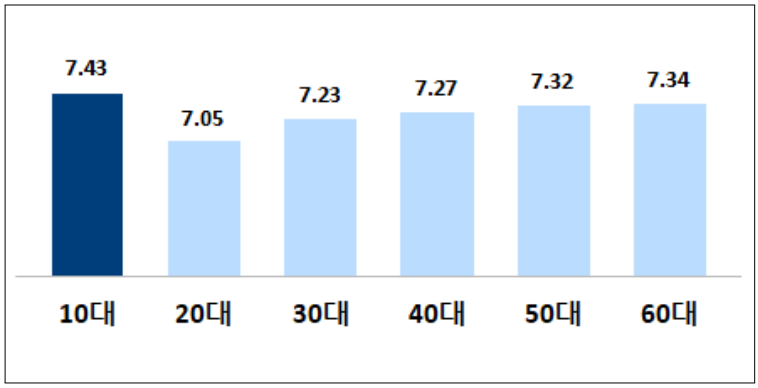
〔그림 4－12〕 JTBC의 연령별 KI



〔그림 4－13〕 JTBC의 연령별 SI

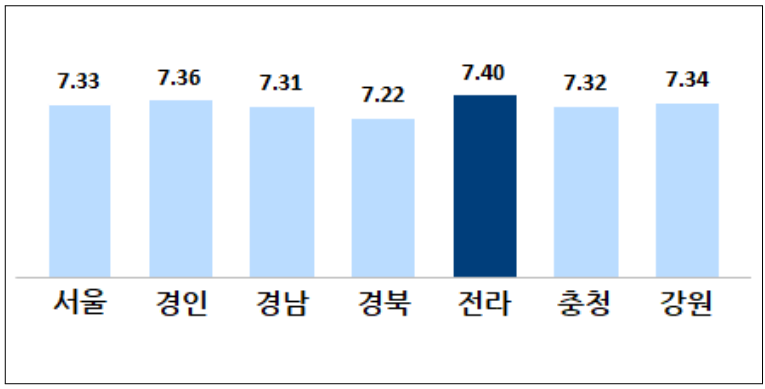


〔그림 4－14〕 JTBC의 연령별 QI

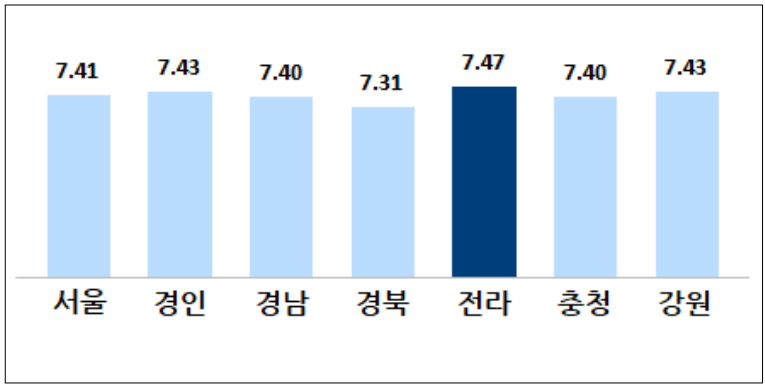


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 전라권에서 가장 높았고, 경북권이 가장 낮게 나타났다.

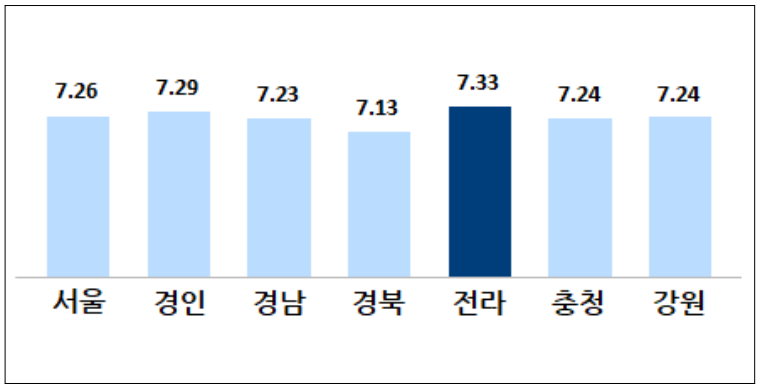
〔그림 4－15〕 JTBC의 지역별 KI



〔그림 4－16〕 JTBC의 지역별 SI



〔그림 4－17〕 JTBC의 지역별 QI

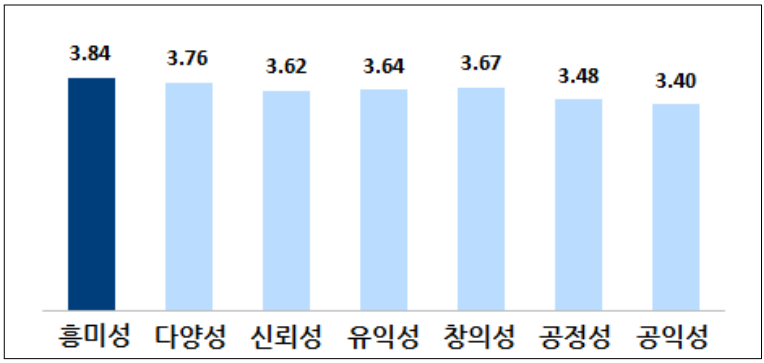


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 JTBC의 채널성과 평가 결과는 흥미성이 3.84로 가장 높게 나타났고, 다음으로 다양성(3.76), 창의성(3.67) 등의 순으로 높았다.

〔그림 4－18〕 2019년 JTBC의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

2019년 JTBC의 분기별 채널성과 평가의 추이를 살펴보면 2016년 4/4분기에 4.00점 이상을 기록한 이후 2017년 4/4분기까지 하락하는 추세를 2019년 3/4분기를 제외하고 전반적으로 점수가 매 분기마다 하락하는 추세를 보이고 있다.

〈표 4－4〉 JTBC의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.94	3.90	3.98	3.96	3.89	3.86	3.84
2017년 2/4분기	3.90	3.86	3.87	3.88	3.83	3.76	3.71
2017년 3/4분기	3.90	3.82	3.80	3.82	3.82	3.69	3.63
2017년 4/4분기	3.88	3.84	3.85	3.86	3.79	3.76	3.70
2018년 1/4분기	4.01	3.92	3.78	3.79	3.85	3.64	3.56
2018년 2/4분기	3.98	3.89	3.74	3.77	3.84	3.62	3.55
2018년 3/4분기	3.94	3.84	3.70	3.72	3.74	3.57	3.48
2018년 4/4분기	3.90	3.82	3.69	3.70	3.74	3.55	3.47
2019년 1/4분기	3.81	3.76	3.65	3.67	3.65	3.51	3.44
2019년 2/4분기	3.83	3.74	3.61	3.62	3.64	3.48	3.39
2019년 3/4분기	3.90	3.82	3.67	3.68	3.78	3.52	3.43
2019년 4/4분기	3.80	3.72	3.55	3.60	3.62	3.41	3.34

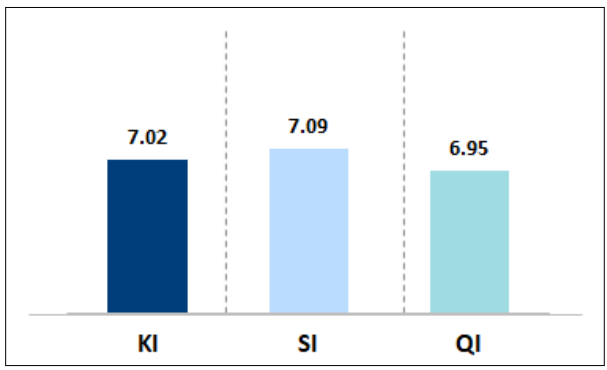
제 3 절 채널A

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 채널A의 시청자평가지수(KI)는 7.02로 나타났고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.09, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 6.95로 조사되었다.

〔그림 4－19〕 채널A의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

채널A의 시청자평가지수(KI)는 상승과 하락을 반복하다 2018년 2/4분기 때 지수가 크게 하락했고, 3/4분기 이후에는 지수가 다시 상승해 2018년 1/4분기 수준으로 회복하는 양상을 보였다. 2018년 4/4분기 이후 지수가 하락하는 추세였으나 2019년 3/4분기에 다시 상승하는 모습을 보였다.

SI와 QI의 경우 KI와 마찬가지로 2018년 2/4분기 때 큰 폭으로 지수가 하락했고, 3/4분기 이후에는 다시 증가했다. 2019년 1/4, 2/4분기에는 하락하였으나 3/4분기에 회복하며 상승하는 추세이다.

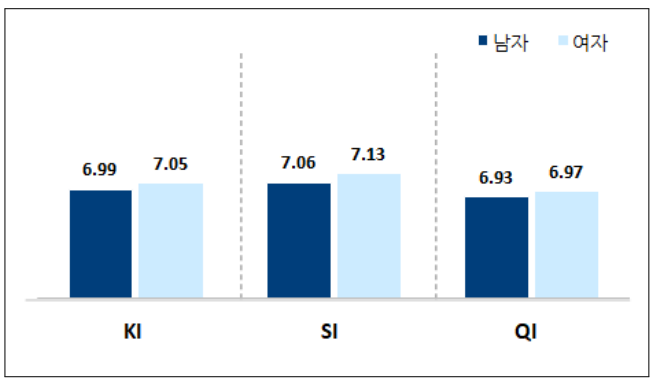
〈표 4－5〉 채널A의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	7.13	7.03	7.10	7.09	7.12	6.95	7.10	7.13	7.02	6.95	7.01	7.10
SI	7.17	7.10	7.17	7.15	7.19	7.03	7.20	7.22	7.10	7.02	7.10	7.16
QI	7.09	6.97	7.03	7.03	7.05	6.86	6.99	7.05	6.94	6.88	6.92	7.04

다. 응답자 특성별 지수 비교

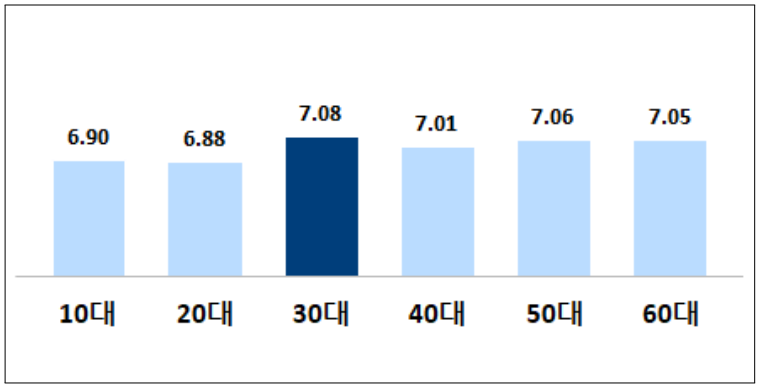
채널A의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI, QI, SI 평균 모두 남성보다 여성이 높게 조사되었다.

〔그림 4－20〕 채널A의 성별 KI, SI, QI

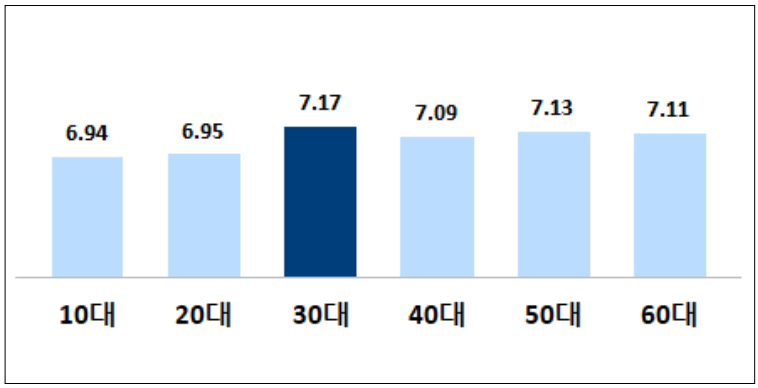


연령별로는 KI, QI, SI 모두 30대에서 가장 높은 반면, 10대와 20대 연령대에서는 상대적으로 지수가 낮게 나타났다.

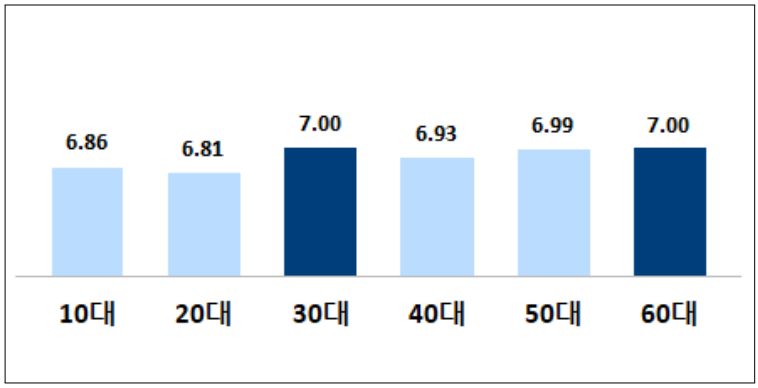
〔그림 4－21〕 채널A의 연령별 KI



〔그림 4－22〕 채널A의 연령별 SI

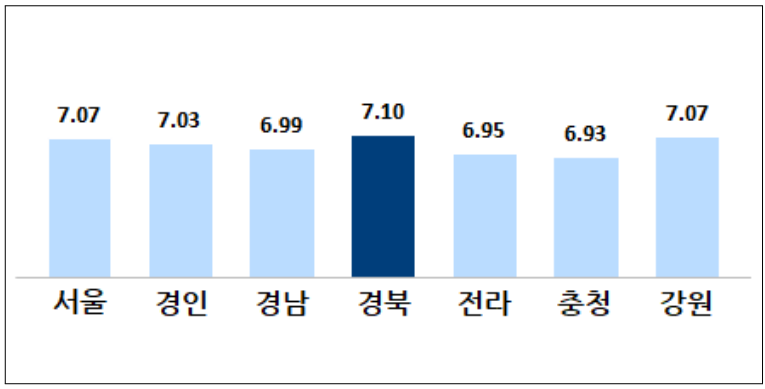


〔그림 4－23〕 채널A의 연령별 QI

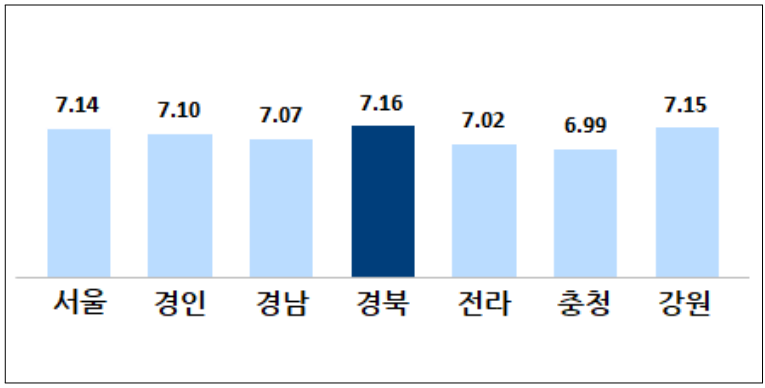


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 경북권에서 높게 나타난 반면, 전라권과 충청권에서는 상대적으로 낮게 나타났다.

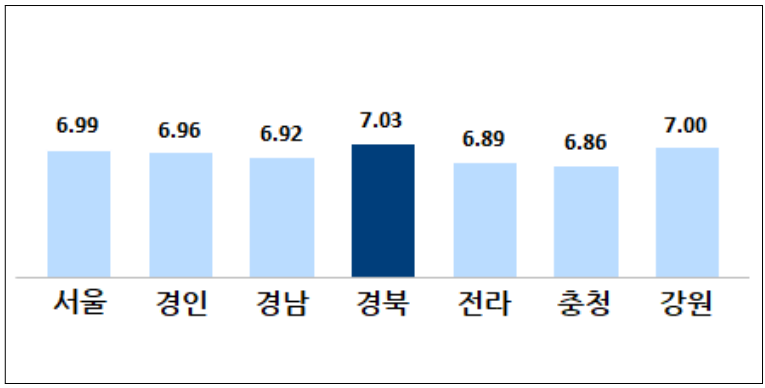
〔그림 4－24〕 채널A의 지역별 KI



〔그림 4－25〕 채널A의 지역별 SI



〔그림 4－26〕 채널A의 지역별 QI

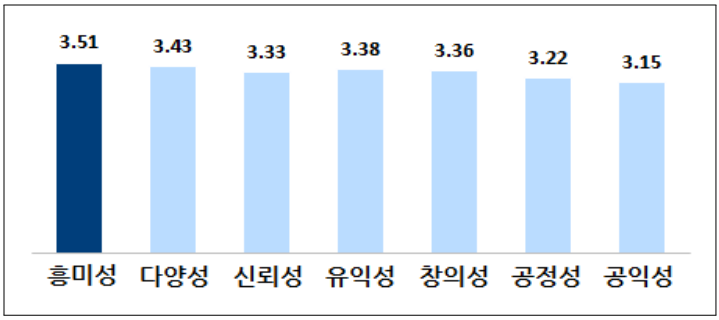


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 채널A의 채널성과 평가 결과를 살펴보면 흥미성이 3.51점으로 가장 높게 조사되었고, 다음으로 다양성(3.43), 유익성(3.38) 등의 순으로 높게 조사되었다.

〔그림 4－27〕 2019년 채널A의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

2019년 채널A의 분기별 채널성과 추이를 살펴보면 2017년 1/4분기 이후에는 분기별로 약간의 등락폭은 있으나 전반적으로 증가 추세였다. 2018년 1/4분기에는 모든 항목 점수의 증가폭이 크게 나타났으며, 2/4분기 이후에는 전반적으로 항목별 점수가 하락하는 추세를 보였으나 2019년에 4/4분기에는 흥미성을 제외한 나머지 항목에 대한 점수가 소폭 상승했다.

〈표 4－6〉 채널A의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.23	3.20	3.16	3.20	3.11	3.07	3.02
2017년 2/4분기	3.29	3.26	3.18	3.24	3.15	3.10	3.08
2017년 3/4분기	3.31	3.28	3.19	3.26	3.21	3.11	3.10
2017년 4/4분기	3.33	3.27	3.20	3.28	3.19	3.11	3.09
2018년 1/4분기	3.64	3.49	3.36	3.42	3.44	3.22	3.16
2018년 2/4분기	3.70	3.53	3.38	3.42	3.53	3.27	3.21
2018년 3/4분기	3.61	3.45	3.32	3.38	3.40	3.19	3.13
2018년 4/4분기	3.57	3.46	3.34	3.40	3.42	3.24	3.18
2019년 1/4분기	3.53	3.43	3.32	3.37	3.34	3.22	3.15
2019년 2/4분기	3.51	3.44	3.32	3.39	3.39	3.21	3.13
2019년 3/4분기	3.50	3.40	3.31	3.34	3.34	3.20	3.13
2019년 4/4분기	3.48	3.47	3.37	3.43	3.37	3.25	3.20

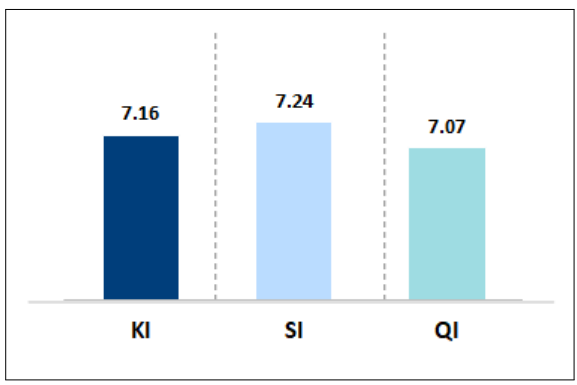
제 4 절 MBN

1. 방송프로그램 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 MBN의 시청자평가지수(KI)는 7.16으로 조사되었고, 방송프로그램 만족도 지수인 SI는 7.24, 방송프로그램 질적 우수성 지수인 QI는 7.07로 나타났다.

〔그림 4－28〕 MBN의 2019년 채널별 KI, SI, QI(그래프)



나. 분기별 평가 변동 추이

MBN의 시청자평가지수(KI)는 분기마다 상승과 하락을 반복했으며, 2018년 2/4분기에서 크게 하락하였고, 3/4분기 때 다시 회복한 것으로 보인다. 이후 2019년 2/4분기에 점수가 전체적으로 하락했으나 3/4분기 이후 다시 상승하는 추세이다.

SI와 QI의 경우 KI와 마찬가지로 비슷한 양상을 나타냈다.

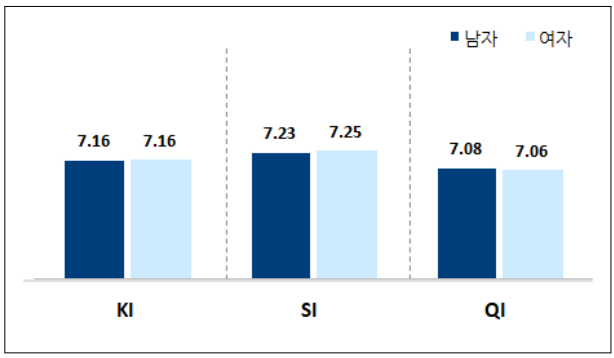
〈표 4－7〉 MBN의 분기별 KI, SI, QI 결과('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	2017년				2018년				2019년			
	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기	1/4 분기	2/4 분기	3/4 분기	4/4 분기
KI	6.96	7.03	7.01	7.00	7.09	6.76	7.09	7.08	7.19	7.07	7.13	7.22
SI	7.00	7.07	7.06	7.05	7.13	6.81	7.16	7.16	7.26	7.16	7.22	7.32
QI	6.92	6.99	6.96	6.95	7.05	6.71	7.01	7.00	7.11	6.99	7.04	7.12

다. 응답자 특성별 지수 비교

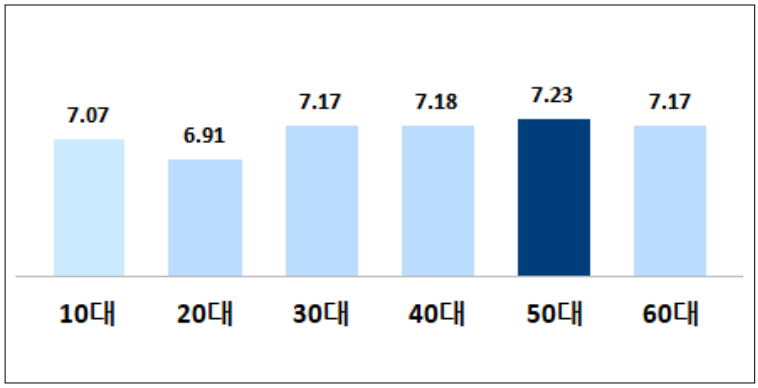
MBN의 평가 결과를 응답자 특성별로 살펴보면, KI 평균의 경우 남성과 여성이 동일하게 나타났다. SI 평균은 여성이, QI 평균은 남성이 높게 나타났으나 큰 차이는 없다.

〔그림 4－29〕 MBN의 성별 KI, SI, QI

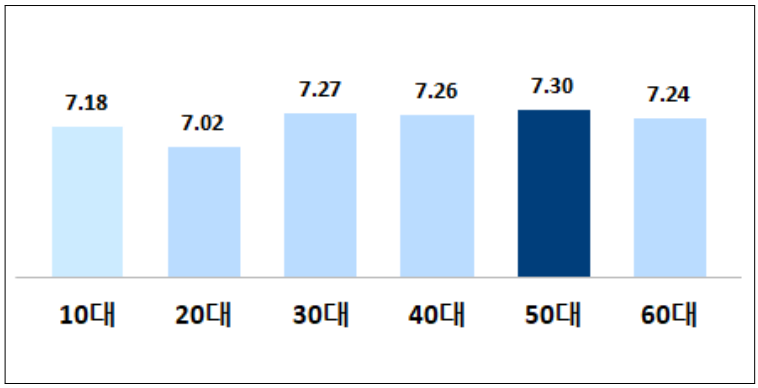


연령별로는 KI, QI, SI 모두 50세 이상의 고령층에서 비교적 높게 나타난 반면, 20대에서는 상대적으로 낮게 조사되었다.

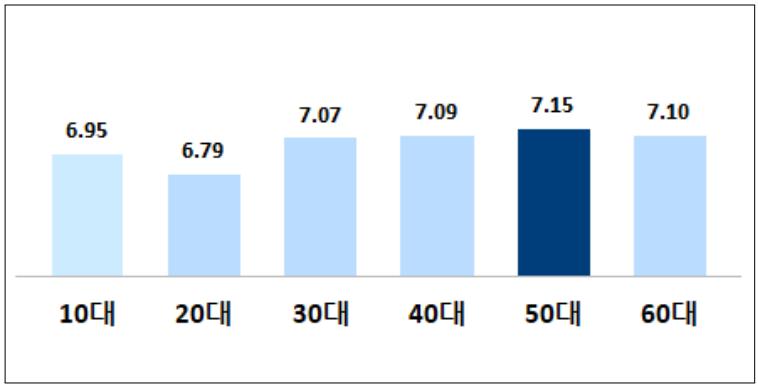
〔그림 4－30〕 MBN의 연령별 KI



〔그림 4－31〕 MBN의 연령별 SI

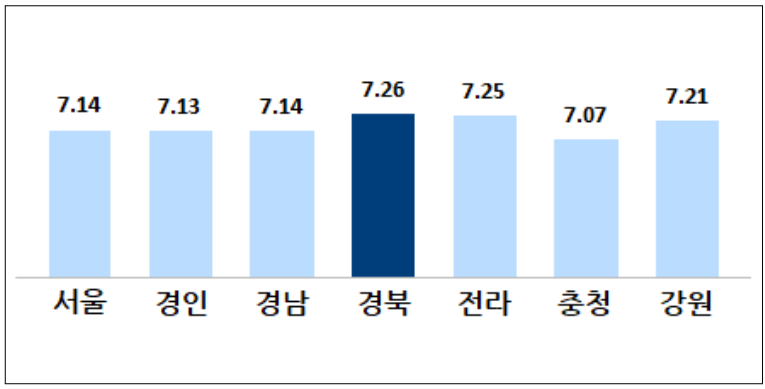


〔그림 4－32〕 MBN의 연령별 QI

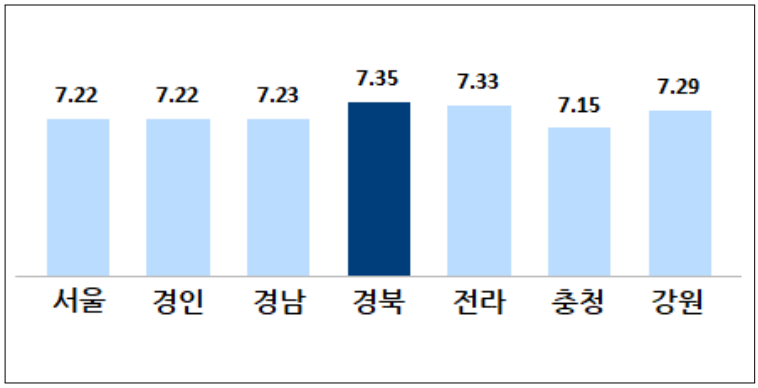


지역별로 보면 KI, QI, SI 모두 경북권, 전라권, 강원권에서 높게 나타난 반면 충청권의 경우 지수가 다소 낮게 나타났다.

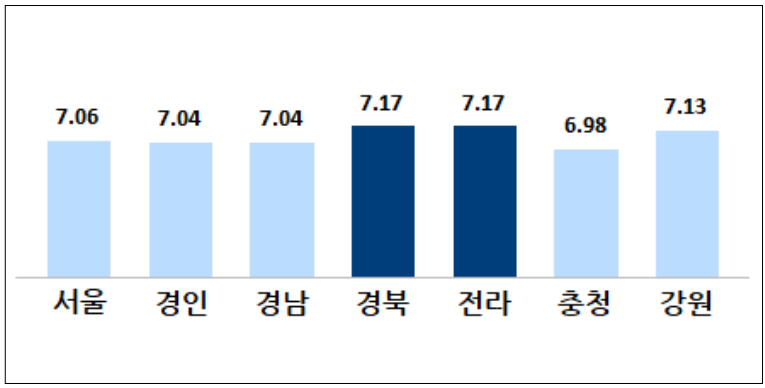
〔그림 4－33〕 MBN의 지역별 KI



〔그림 4－34〕 MBN의 지역별 SI



〔그림 4－35〕 MBN의 지역별 QI

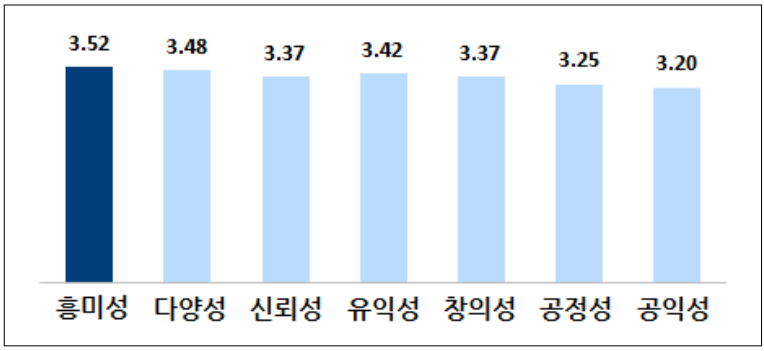


2. 채널성과 평가 결과

가. 연간 평가 결과

2019년 MBN의 채널성과 평가 결과는 흥미성이 3.52점으로 가장 높게 나타났고, 다음으로 다양성(3.48), 유익성(3.42) 등의 순으로 나타났다.

〔그림 4－36〕 2019년 MBN의 채널성과



나. 분기별 평가 결과

2019년 MBN의 분기별 채널성과 평가 결과의 추이를 살펴보면, 2018년 1/4분기에 항목별 수치가 크게 상승하였으며 이후 2019년 1/4분기까지 비슷한 양상을 보이고 있다. 2019년 2/4분기에 모든 항목 점수가 다소 하락한 것으로 나타났지만, 이후 대부분 항목 점수가 조금씩 상승하는 추세이다.

〈표 4－8〉 MBN의 채널성과 분기별 추이('17년 1/4분기～'19년 4/4분기)

구분	흥미성	다양성	신뢰성	유익성	창의성	공정성	공익성
2017년 1/4분기	3.24	3.25	3.22	3.26	3.13	3.13	3.11
2017년 2/4분기	3.29	3.29	3.25	3.3	3.19	3.18	3.14
2017년 3/4분기	3.28	3.27	3.20	3.26	3.15	3.14	3.11
2017년 4/4분기	3.29	3.29	3.23	3.27	3.16	3.16	3.13
2018년 1/4분기	3.54	3.52	3.40	3.47	3.37	3.28	3.23
2018년 2/4분기	3.54	3.53	3.41	3.48	3.43	3.32	3.26
2018년 3/4분기	3.53	3.47	3.34	3.41	3.35	3.26	3.19
2018년 4/4분기	3.53	3.52	3.39	3.44	3.40	3.29	3.23
2019년 1/4분기	3.58	3.52	3.42	3.46	3.41	3.31	3.24
2019년 2/4분기	3.52	3.48	3.34	3.39	3.37	3.22	3.17
2019년 3/4분기	3.47	3.46	3.36	3.39	3.37	3.25	3.19
2019년 4/4분기	3.52	3.47	3.35	3.43	3.34	3.24	3.19

제 5 장 시청자 인식 조사

본 장에서는 2017년부터 시청자평가지수조사에 새로 문항이 구성되어 조사가 실시된 시청자 인식조사 결과를 기술하였다. 시청자평가지수조사 응답자들을 대상으로 지난 1년간 양질의 방송프로그램 증가 여부, 방송프로그램 장르별 양질의 방송프로그램의 평가 기준, 불쾌한 방송프로그램에 대한 인식과 대응방법 등에 대한 문항이 포함되어 있다.

제 1 절 방송프로그램 인식 전반

1. 양질의 방송프로그램

지난 1년간 양질의 방송프로그램이 증가했다(다소 늘어났다, 크게 늘어났다)는 응답은 40.3%로 전년대비(48.2%) 7.9%p 감소했다. 분기별 추세를 살펴보면 2017년 3/4분기 이후 하락하는 추세였으나 2018년 1/4분기 때 55.3%로 크게 증가한 뒤, 2/4분기부터 다시 하락하는 추세이다.

〈표 5－1〉 지난 1년간 양질의 방송프로그램 증가 여부

(단위: %)

구분	크게 줄어들었다	다소 줄어들었다	동일하다	다소 늘어났다	크게 늘어났다
2017년 1/4분기	2.8	13.5	36.4	44.4	2.8
2017년 2/4분기	2.3	11.7	36.6	45.9	3.5
2017년 3/4분기	2.8	12.8	37.4	43.8	3.1
2017년 4/4분기	3.4	15.6	38.9	39.6	2.4
2017년 전체	**2.9**	**13.4**	**37.4**	**43.4**	**3.0**
2018년 1/4분기	1.2	10.0	33.4	50.8	4.5

구분	크게 줄어들었다	다소 줄어들었다	동일하다	다소 늘어났다	크게 늘어났다
2018년 2/4분기	1.8	12.6	39.1	43.4	3.1
2018년 3/4분기	2.0	13.8	38.2	43.1	3.0
2018년 4/4분기	2.6	16.2	36.9	40.9	3.4
2018년 전체	**1.9**	**13.0**	**36.9**	**44.7**	**3.5**
2019년 2/4분기	3.3	18.0	38.6	37.8	2.3
2019년 4/4분기	3.3	17.2	39.1	38.1	2.3
2019년 전체	**3.3**	**17.6**	**38.8**	**38.0**	**2.3**

인구통계학적 특성에 따른 응답 값의 차이를 살펴보면, 성별로는 남성, 연령대별로는 30대 이하, 지역별로는 경북권에서 양질의 방송프로그램이 증가했다고 응답한 비율이 낮게 나타났다.

〈표 5－2〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 1년간 양질의 방송프로그램 증가 여부

(단위: %)

구분		크게 줄어들었다	다소 줄어들었다	동일하다	다소 늘어났다	크게 늘어났다
전체		**3.3**	**17.6**	**38.8**	**38.0**	**2.3**
성	남	3.8	17.6	39.3	37.2	2.2
	여	2.7	17.7	38.4	38.8	2.4
연령	10대	3.6	21.2	36.2	35.2	3.9
	20대	3.8	21.9	37.0	34.9	2.3
	30대	3.3	18.5	40.0	36.1	2.2
	40대	2.8	14.7	40.3	40.1	2.1
	50대	3.2	16.7	38.9	39.1	2.0
	60대	3.1	14.6	39.1	41.0	2.2
지역	서울	3.5	18.5	36.5	38.9	2.6
	경인	3.1	17.5	38.5	38.8	2.1
	경남권	3.5	17.0	40.1	37.2	2.2
	경북권	3.7	17.9	41.3	34.9	2.1
	전라권	3.0	16.8	39.5	38.7	2.1
	충청권	2.7	17.5	39.9	37.1	2.9
	강원	4.3	17.9	37.1	38.5	2.2

2. 방송프로그램 장르별 평가 기준

방송법에 명시된 바와 같이 방송프로그램의 장르를 '보도', '교양', '오락'으로 구분해 일반 시청자들이 방송프로그램을 평가하는데 있어서 중요하다고 생각하는 기준에 대하여 5점 척도로 평가하였다. 각 방송프로그램 장르별 응답자들이 중요하다고 생각하는 항목에 대한 조사 결과는 다음에 기술된 바와 같으며, 각 평가 항목당 "중요하다", "매우 중요하다"라고 응답한 응답자의 비율을 산출, 비교하여 그 결과를 제시하였다.

가. 보도・시사 장르 방송프로그램

보도・시사 장르의 방송프로그램의 경우 평가하는데 있어 '내용은 믿을 만하다(신뢰성)'가 73.5%로 가장 높게 나타났고, '새로운 것을 알게 되었다(새로운 정보제공)'(72.2%), '유익했다(유익성)'(71.5%) 등의 순으로 조사되었다. 반면 '다른 사람에게도 시청을 권유하고 싶다(시청권유)'가 중요하다는 응답은 54.6%로 가장 낮게 나타났다.

연령별로 살펴보면, '다른 사람에게도 시청을 권유하고 싶다'의 경우 연령이 높아질수록 '중요하다'는 응답이 높게 나타나는 경향을 보였다.

〈표 5－3〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준: 보도・시사

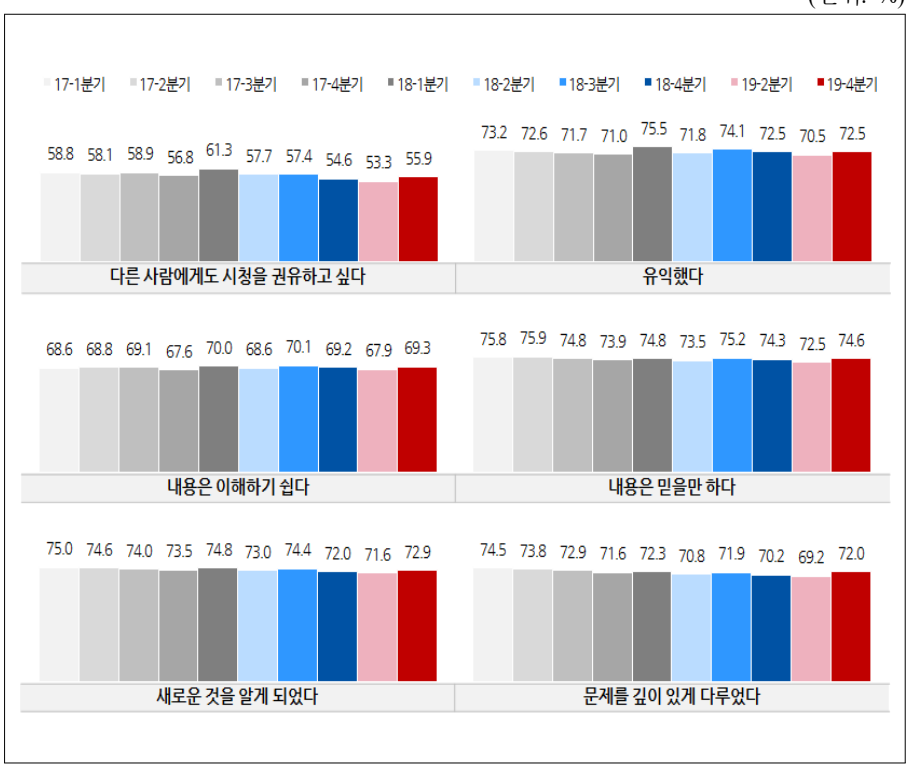
(단위: %)

구분		시청권유	유익성	이해 용이성	신뢰성	새로운 정보제공	심층성
전체		**54.6**	**71.5**	**68.6**	**73.5**	**72.2**	**70.6**
성	남	52.5	68.9	64.8	71.5	69.4	69.1
	여	56.9	74.2	72.6	75.7	75.1	72.2
연령	10대	46.5	67.6	65.8	71.6	66.2	65.0
	20대	49.4	69.8	66.5	71.9	68.1	67.0
	30대	54.3	71.9	68.8	72.8	72.3	70.7
	40대	56.5	72.3	69.7	75.0	74.1	72.8
	50대	57.7	72.7	69.3	74.2	74.7	72.3

구분		시청권유	유익성	이해 용이성	신뢰성	새로운 정보제공	심층성
연령	60대	59.1	73.0	70.2	74.7	74.7	72.5
지역	서울	54.7	71.9	69.9	74.4	73.6	71.0
	경인	54.0	71.6	68.8	73.5	71.5	71.3
	경남권	54.6	71.6	68.1	72.7	72.0	69.1
	경북권	52.3	69.1	66.3	71.6	70.7	68.2
	전라권	58.2	72.8	70.2	74.9	73.7	72.6
	충청권	54.8	71.9	67.2	73.5	71.8	69.9
	강원	54.5	70.3	68.2	74.4	73.4	70.5

〔그림 5－1〕 프로그램 평가 기준: 보도・시사

(단위: %)



나. 교양・다큐 장르 방송프로그램

교양・다큐 장르의 방송프로그램은 평가하는데 있어 '내용이 충실하다(충실감)'는 응답이 75.7%로 가장 높게 조사되었다. 반면, '다른 사람에게도 시청을 권유하고 싶다(시청권유)'가 중요하다는 응답은 56.5%로 보도・시사 장르의 방송프로그램과 마찬가지로 가장 낮게 나타났다.

성별로 보았을 때 '우리 사회의 중요한 이슈를 다루고 있다(사회적 중요성)'가 중요하다는 응답은 남성(66.7%)보다 여성(75.1%)에게서 상대적으로 높게 나타났다. 가장 중요한 평가 기준으로 응답된 '내용이 충실하다(충실감)'의 경우, 연령별로 보았을 때 20대 보다는 10대가, 20대 이상의 연령대에서는 연령이 높아질수록 '중요하다'는 응답이 높아지는 것으로 조사되었다.

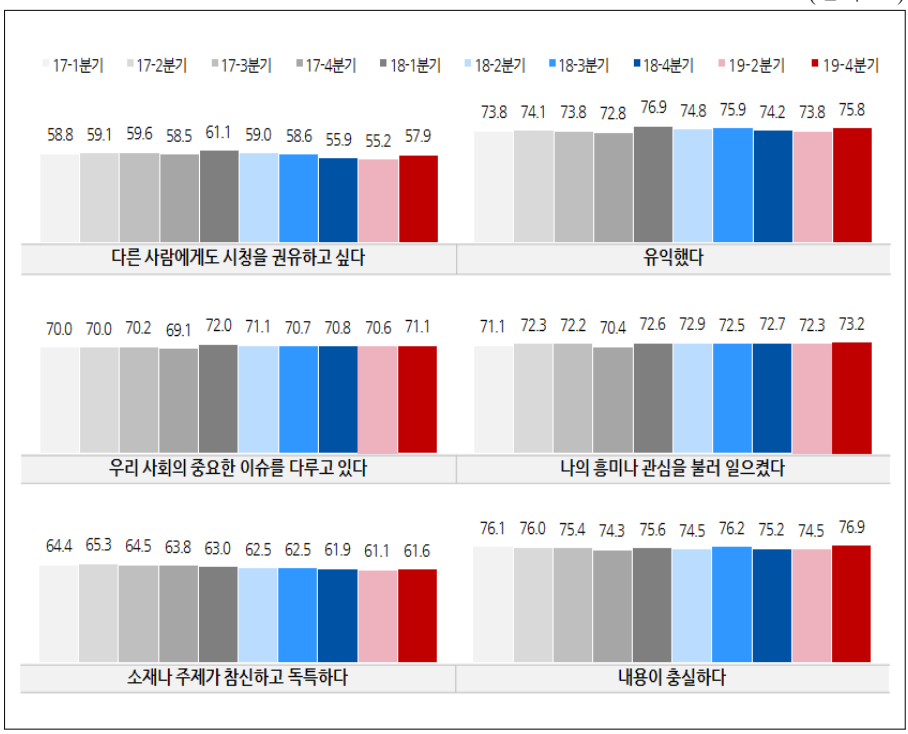
〈표 5－4〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준: 교양・다큐

(단위: %)

구분		시청권유	유익성	사회적 중요성	흥미/관심 유발	창의성	충실감
전체		**56.5**	**74.8**	**70.8**	**72.7**	**61.4**	**75.7**
성	남	54.2	72.5	66.7	70.1	59.6	72.9
	여	58.9	77.2	75.1	75.4	63.2	78.6
연령	10대	47.4	70.1	67.0	72.5	58.2	74.8
	20대	50.5	72.3	68.6	72.9	55.9	74.0
	30대	55.0	74.0	71.3	72.9	60.6	75.4
	40대	58.1	75.0	71.7	71.8	62.6	76.1
	50대	60.8	77.5	72.4	73.1	64.4	76.6
	60대	62.9	77.8	71.9	73.4	64.5	76.6
지역	서울	57.8	76.3	71.8	74.0	63.0	76.6
	경인	56.4	75.0	70.7	72.5	60.7	75.8
	경남권	57.0	74.2	70.6	72.3	62.6	75.1
	경북권	53.7	72.4	68.9	70.7	57.7	74.1
	전라권	58.0	74.5	71.6	73.7	61.8	76.5
	충청권	55.3	74.9	70.9	72.5	61.3	74.9
	강원	56.3	76.2	70.1	74.0	61.6	77.4

〔그림 5－2〕 프로그램 평가 기준: 교양・다큐

(단위: %)



다. 드라마・오락 장르 방송프로그램

드라마・오락 장르의 방송프로그램은 평가하는 데 있어 '재미있다(재미)'가 중요하다는 응답이 80.1%로 가장 높았으며, '나의 기분전환에 도움이 되었다(기분전환)'(76.7%)가 뒤를 이었다. 반면, '내용이 감동적이다(감동)'(45.3%)'와 '유익했다(유익성)'(36.6%)는 평가하는 데 있어 상대적으로 중요성이 떨어지는 것으로 나타났다.

드라마・오락 장르의 방송프로그램의 평가에 대해 중요하다고 응답한 항목에 대한 조사 결과 '우리 사회의 도덕적, 윤리적 준칙을 잘 지키고 있다(윤리성)'의 경우 남성(47.2%)보다 여성(58.8%)이 상대적으로 더 중요하게 생각하는 것으로 나타났다.

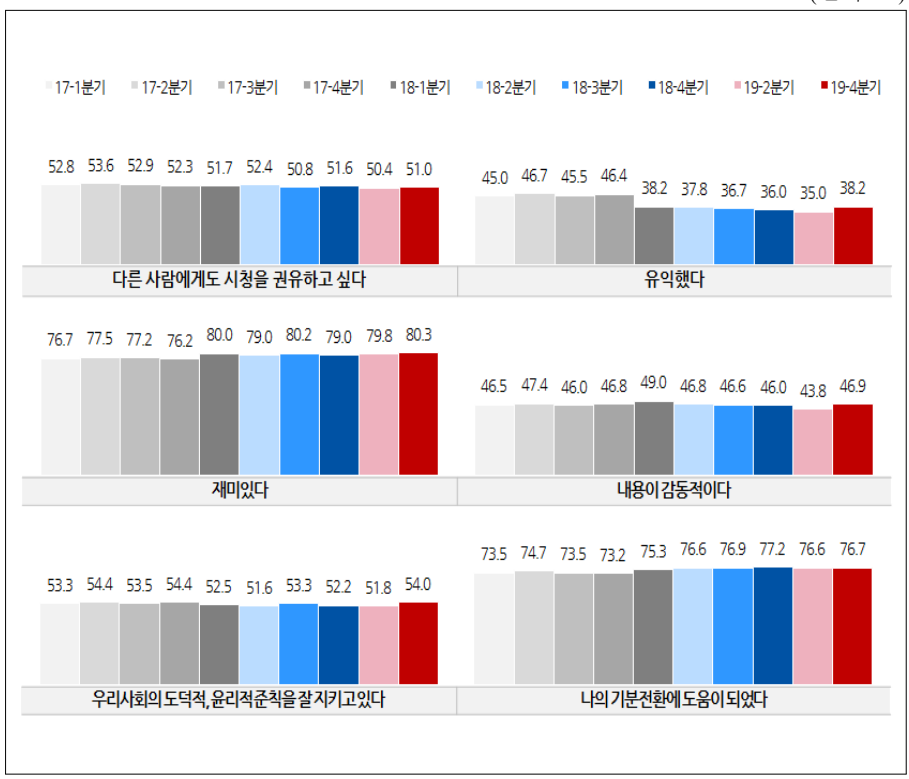
〈표 5－5〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 방송프로그램 평가 기준: 드라마 · 오락

(단위: %)

구분		시청권유	유익성	재미	감동	윤리성	기분전환
전체		**50.7**	**36.6**	**80.1**	**45.3**	**52.9**	**76.7**
성	남	46.5	35.1	77.0	41.9	47.2	73.0
	여	55.1	38.1	83.2	48.9	58.8	80.4
연령	10대	64.2	36.4	84.0	42.7	54.5	80.9
	20대	58.3	32.7	83.3	38.4	51.1	79.9
	30대	51.1	34.9	81.6	42.7	48.8	78.1
	40대	46.0	39.3	78.7	48.4	53.9	75.4
	50대	47.0	38.3	78.3	49.3	55.0	74.6
	60대	45.2	36.9	76.4	48.2	54.5	73.3
지역	서울	51.0	36.3	80.6	43.7	52.2	77.4
	경인	49.3	35.5	79.5	45.1	52.6	76.3
	경남권	51.4	37.9	80.4	44.8	52.7	76.2
	경북권	49.7	35.2	80.0	44.5	51.2	75.0
	전라권	52.7	38.2	80.3	48.5	55.4	77.4
	충청권	52.3	37.8	80.4	47.2	54.4	77.3
	강원	50.7	36.6	79.4	46.4	52.4	78.0

〔그림 5－3〕 프로그램 평가 기준: 드라마・오락

(단위: %)



제 2 절 불쾌한 방송프로그램 인식

1. 방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험

지난 3개월 동안 방송프로그램 시청 시 불쾌하다고 느낀 적이 있다(그렇다, 매우 그렇다)고 응답한 응답자 비율은 32.8%로 전년대비(31.3%) 소폭 증가했다. 분기별 추세를 살펴보면 2017년과 2018년 모두 1/4부터 3/4분기까지는 하락세였으나 4/4분기 때 소폭 상승하였고, 2019년 4/4분기에 다소 크게 상승하였다.

〈표 5－6〉 지난 3개월간 방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험

(단위: %)

구분	전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	중간이다	그렇다	매우 그렇다
2017년 1/4분기	3.9	21.7	37.4	32.1	4.9
2017년 2/4분기	4.4	24.4	38.0	28.3	4.8
2017년 3/4분기	4.5	24.5	38.6	28.0	4.4
2017년 4/4분기	4.5	22.2	40.5	28.4	4.4
2017년 전체	**4.3**	**23.2**	**38.6**	**29.2**	**4.6**
2018년 1/4분기	4.4	27.7	36.3	28.2	3.5
2018년 2/4분기	3.8	23.8	40.9	28.1	3.5
2018년 3/4분기	5.5	27.6	35.7	27.5	3.6
2018년 4/4분기	5.2	27.3	35.7	28.0	3.9
2018년 전체	**4.8**	**26.8**	**37.1**	**27.7**	**3.6**
2019년 2/4분기	5.6	27.1	35.8	27.7	3.7
2019년 4/4분기	5.0	27.3	33.6	29.2	4.9
2019년 전체	**5.3**	**27.2**	**34.7**	**28.5**	**4.3**

방송프로그램 시청 시 불쾌하다고 느낀 적이 있는 응답자의 비율은 성별로는 크게 차이가 나지 않으며, 연령별로는 20대와 60대에서 가장에서 가장 높은 것으로 조사되었고, 지역별로는 서울과 전라권이 높게 나타났다.

〈표 5－7〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 3개월간 방송프로그램 시청 시 불쾌한 경험

(단위: %)

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	중간이다	그렇다	매우 그렇다
전체		**5.3**	**27.2**	**34.7**	**28.5**	**4.3**
성	남	5.7	27.6	34.3	27.4	4.9
	여	4.9	26.7	35.2	29.5	3.7
연령	10대	9.6	27.6	30.4	27.4	5.1
	20대	7.2	27.8	31.0	28.8	5.2
	30대	4.9	27.4	35.8	27.8	4.0
	40대	4.6	27.2	36.8	27.7	3.8
	50대	3.8	26.1	36.8	29.3	4.0
	60대	4.0	27.6	34.5	29.5	4.4

구분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	중간이다	그렇다	매우 그렇다
지역	서울	4.9	27.1	33.7	29.2	5.1
	경인	5.1	26.8	35.1	28.8	4.2
	경남권	6.0	27.3	35.1	27.9	3.8
	경북권	6.0	26.8	34.5	28.1	4.7
	전라권	5.0	26.4	34.5	29.7	4.5
	충청권	5.2	28.9	36.0	26.3	3.6
	강원	5.7	29.6	33.1	27.3	4.2

2. 불쾌감을 느낀 이유

방송프로그램 시청 시 불쾌감을 느낀 이유로는 ‘편파적인 방송 내용’(60.1%)과 ‘허위, 왜곡보도’(51.9%)가 순서대로 높게 나타났다. 두 응답은 복수응답 종합 기준 상위 2위로 기록되었다.

전반적으로 2019년 4분기에 응답이 하락하는 추세이나, ‘편파적인 방송 내용’과 ‘허위 왜곡 보도’의 경우 2018년도 4분기 이후 상승하는 추세를 보였다. ‘야한, 선정적인 장면’이라는 응답은 18.7%로 가장 낮게 나타났다.

인구통계학적 특성에 따른 응답 값의 차이를 보면, ‘편파적인 방송 내용’은 여성(53.0%)보다 남성(67.1%)에게서 높게 나타나는 반면, ‘야한, 선정적인 장면’은 남성(15.5%)보다 여성(30.2%)에게서 높게 나타났다.

‘지나친 간접광고’의 경우, 불쾌감을 느낀 이유로 선택한 비율이 연령별로 볼 때, 30대(55.3%)에서 가장 높고, 60대(44.2%)에서 가장 낮은 것으로 조사되었다.

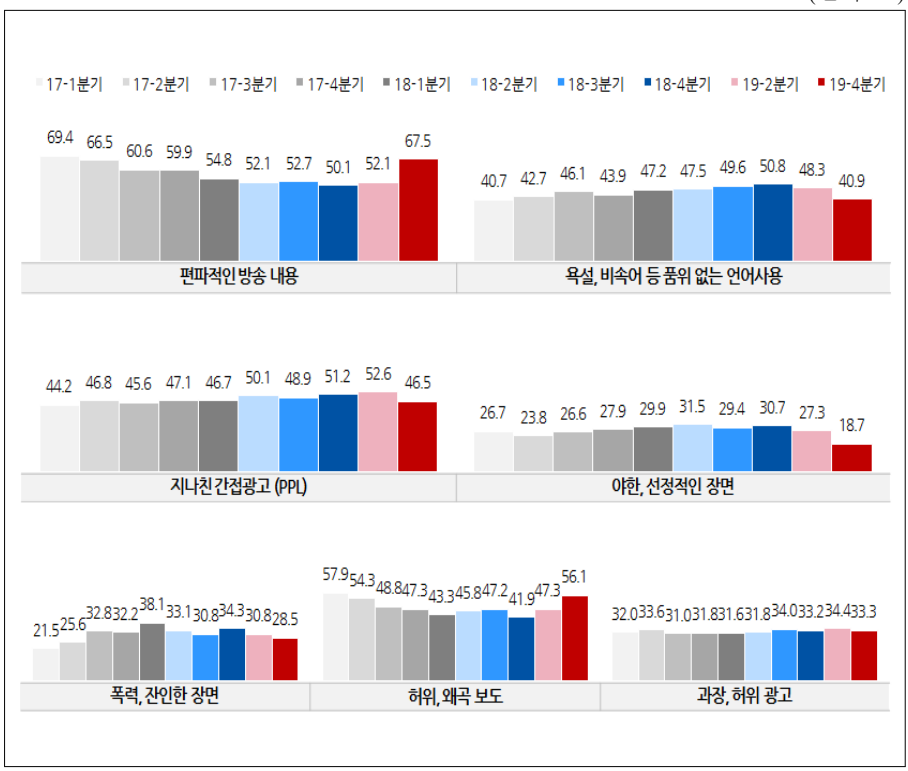
〈표 5－8〉 응답자의 인구통계학적 특성에 따른 지난 3개월간 방송프로그램 시청 시 불쾌감을 느낀 이유(복수응답)

(단위: %)

구분		편파적인 내용	허위, 왜곡보도	지나친 간접광고	품위 없는 언어	과장, 허위광고	폭력, 잔인한 장면	야한, 선정적인 장면
전체		**60.1**	**51.9**	**49.4**	**44.5**	**33.9**	**29.6**	**22.8**
성	남	67.1	58.8	48.8	40.6	40.8	21.6	15.5
	여	53.0	44.9	50.0	48.3	26.9	37.6	30.2
연령	10대	55.8	45.8	53.6	47.3	40.2	22.5	24.5
	20대	58.0	47.4	50.6	42.4	37.5	28.5	23.7
	30대	55.4	48.9	55.3	44.4	39.3	27.8	21.9
	40대	60.6	54.6	48.6	43.8	31.8	30.6	24.0
	50대	63.9	56.4	46.1	44.6	30.0	30.9	21.8
	60대	64.5	54.3	44.2	46.2	27.6	34.1	21.8
지역	서울	63.2	53.2	48.6	42.4	33.1	29.0	22.5
	경인	60.7	51.6	48.2	44.7	32.9	29.7	24.3
	경남권	59.1	51.4	51.0	44.8	34.0	29.5	22.6
	경북권	59.6	53.3	53.2	41.5	36.9	26.9	20.3
	전라권	57.1	51.2	51.5	45.1	35.1	31.7	21.0
	충청권	57.8	49.0	46.4	49.7	34.9	31.3	22.4
	강원	57.4	56.1	49.0	45.8	30.3	28.4	28.4

〔그림 5－4〕 불쾌감을 느낀 이유(복수응답)

(단위: %)



3. 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법

TV 시청 중 불쾌감을 느꼈을 때는 ‘TV채널을 돌린다’라고 응답한 비율이 79.2%로 가장 높게 나타났다. 이 응답은 1/4분기부터 4/4분기까지 모두 높은 응답률을 기록했다. ‘방송사에 의견 제시’(4.5%)와 ‘방송통신심의위원회에 의견 제시’(4.1%)는 5% 미만의 낮은 응답률을 기록했다.

특히, ‘다른 사람들과 불쾌한 경험을 공유’한다는 응답 비율은 남성(27.9%)보다 여성(38.8%)에게서 상대적으로 높게 나타났고, 연령별로는 10~30대가 50~60대 보다 높게 나타났다.

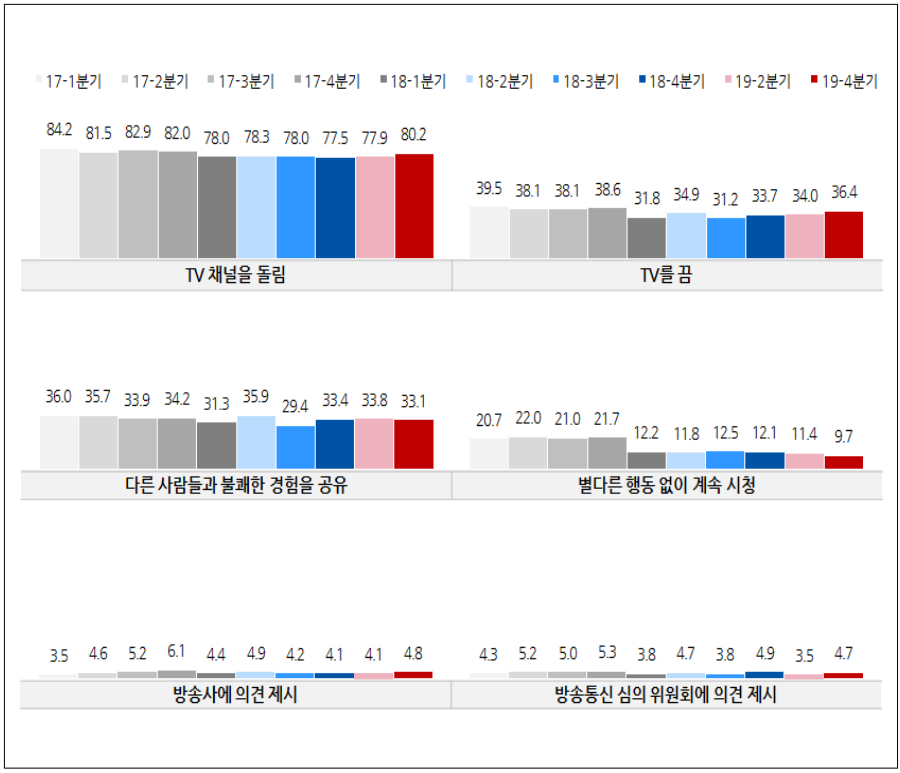
〈표 5－9〉 인구통계학적 특성에 따른 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법(복수응답)

(단위: %)

구분		TV 채널을 돌림	TV를 끔	다른 사람들과 불쾌한 경험을 공유	별다른 행동 없이 계속 시청	방송사에 의견 제시	방송통신 심의위원회 의견 제시
전체		**79.2**	**35.2**	**33.4**	**10.5**	**4.5**	**4.1**
성	남	79.2	35.9	27.9	11.1	4.4	5.2
	여	79.1	34.5	38.8	9.8	4.5	3.0
연령	10대	70.6	39.9	39.7	12.9	4.3	4.5
	20대	77.8	38.8	39.4	9.9	5.0	4.9
	30대	79.8	35.2	37.1	9.8	4.4	5.2
	40대	79.5	34.7	29.0	9.9	5.4	4.5
	50대	81.2	30.8	29.7	11.5	3.9	3.4
	60대	81.9	34.8	29.2	9.6	3.4	2.2
지역	서울	78.9	34.4	36.3	10.5	4.6	4.5
	경인	80.0	35.7	33.3	9.4	4.4	3.5
	경남권	79.6	34.8	30.8	9.9	4.8	4.3
	경북권	77.5	35.2	31.7	12.2	3.9	4.6
	전라권	76.6	37.1	34.7	12.1	4.9	5.0
	충청권	80.4	33.9	30.6	10.8	4.1	3.8
	강원	81.3	32.8	36.6	10.3	4.5	3.2

〔그림 5－5〕 불쾌감을 느꼈을 때 대응 방법(복수응답)

(단위: %)



제 6 장 시청자평가지수(KI) 조사 검증

본 장에서는 시청자평가지수(KI) 조사 결과의 신뢰성 확보를 위해 패널의 대표성 검증 및 관리, 온라인조사시스템의 안정성과 프로세스 검증 등 산출 과정의 검증뿐만 아니라 측정된 응답값을 여러 형태로 분석하여 조사 결과의 안정성을 평가하고자 한다. 더불어 조사 참여자를 대상으로 진행된 심층집단면접(FGI: Focus Group Interview)을 통해 시청자평가지수 산출의 타당성을 검증하고자 한다.

제 1 절 시청자평가지수(KI) 조사 산출 과정 검증

1. 조사 대상 패널 대표성 평가

본 조사의 패널은 전국 만 13세 이상 69세 이하의 남녀를 대상으로 한다. 표본 추출의 방법으로는 할당표본추출(quota sampling)[5]의 방법을 이용한다. 일반적으로 할당표본추출 방식은 처음 정의된 집단의 분포에 따라 표본의 수를 할당하는 확률표본추출 원칙을 따르고 있으나 온라인 조사의 경우 할당된 표본의 수가 조사되는 시점까지 지원자 표본을 모집하는(volunteer sampling) 비확률추출법(non probability sampling) 사용하고 있어서 본 조사도 이 방식을 사용한다.

본 조사에서 발생하는 표본오차를 최소화하기 위해서는 유효 표본 크기를 확대하여 모집한다. 사전에 모집을 진행하여 상황에 따라 저조할 수 있는 응답률을 대비한다. 2019년 조사에서는 각 집단별 목표 표본수의 2～3배에 해당하는 패널을 유효

5) 할당표본추출은 전체 모집단에서 서로 상호 배제(mutually exclusive)된 집단을 정의해 각 집단의 분포에 따라 패널의 수를 할당한 후, 할당된 표본 수에 맞추어 비확률적으로 표본을 추출하는 것이다.

표본으로 선정한다. 10대와 60대의 경우는 응답률이 다른 연령대에 비해 낮기 때문에 4～5배에 해당하는 패널을 확보한다.

조사에 참여한 각 집단별 표본수와 응답률을 고려해 최종 지수의 산출에 사용된 가중치의 값과 산포를 살펴본 결과 표본 수는 매우 적절한 수준인 것으로 보인다. 따라서 온라인조사에서 발생할 수 있는 추정 오차의 범위는 충분한 표본 수의 확보와 가중치를 통해 적절히 통제되었다.

2. 패널 관리와 유지 검증

본 조사의 패널의 관리와 표본유지에 대한 검증 방법은 다음과 같다. 우선 패널 모집 방식은 1년에 분기별로 진행하는 조사방식에서 연초에 한번 패널을 선정하는 방식은 효율적이지 않으므로 상반기와 하반기에 두 차례 대규모의 패널 모집을 실시하였다. 응답자 패널이 상대적으로 적은 10대와 60대의 경우는 분기별 실사 시작 이전에 추가로 응답자 패널을 모집하였다. 각 조사 분기별 조사 참여자의 응답률을 80% 중반으로 유지하면서 분기당 1만 명 이상 응답자를 확보하였다. 패널 관리방법은 조사가 진행되는 동안에 지속적으로 문자 메시지와 전화통화를 통한 응답을 독려하고 있으며, 응답자들에게 적절한 보상을 제공함으로써 패널 이탈을 방지하고 있다.

3. 온라인 조사시스템 안정성 검증

표본조사시스템의 안정성을 검증하기 위해서는 조사방법에 따라 최적의 방식을 선택해 수행해야 한다. 본 조사는 온라인 조사이므로 온라인 조사방법에서 적합한 안정성 검증 방법을 채택해 운영한다. 구체적인 표본조사시스템의 안정성 검증을 위해 첫 번째로 보는 것은 온라인 조사의 핵심인 조사 시스템의 안정성이다. 조사 과정에서 발생할 수 있는 각종 오류를 방지하기 위해 사이트의 안정적인 접속뿐만 아니라 수많은 데이터의 처리 과정이 체계적으로 이루어져야 하며, 보안 문제도 발

생하지 않아야 한다. 이를 위해 신뢰성 있는 연산과정을 확보하여 온라인 연산 처리 시스템을 주기적으로 점검한다. 더불어 자동적인 패널 관리 시스템을 통해 조사의 안정성을 높인다. 본 조사 기간 동안 분기별 1만 명 이상의 패널이 조사에 참여하기 때문에 패널 관리가 매우 중요한데 일별 참여자수를 실시간으로 파악할 수 있는 현황표를 통해 패널을 관리하고, 자동인식 시스템을 통하여 참여자의 참여일을 관리함으로 각종 오류가 발생하지 않도록 검수한다.

4. 온라인 조사 프로세스 검증

본 조사는 온라인 조사 프로세스 검증 과정을 마련해 조사과정에서 발생할 수 있는 응답 오류를 방지함으로써 응답의 질적 향상을 위해 노력한다. 상세한 온라인 조사 프로세스 검증 과정은 〈표 6－1〉과 같다.

〈표 6－1〉 온라인 조사 프로세스 검증 과정

○ 실시간 응답 자료의 분석이 가능한 조사 체계 구축
○ 요일별 응답 단계 진행 완료시 채널 평가 진행
○ 응답하지 않은 항목이 있는 경우 응답자에게 경고문 제시 및 종료 불가
○ 최소 응답시간 불만족 시 불성실 응답으로 간주하여 문항 당 충분한 조사 응답시간의 확보
○ 동일인이 2회 이상의 조사 참여 혹은 가구 내 복수 참여자의 참여가 불가능하도록 설계

5. 패널 응답자 의견 조사

시청자평가지수(KI) 조사는 시청자들이 직접 프로그램을 평가하는 조사로 조사과정과 내용에 시청자 의견이 충분히 반영되었는지 응답자들의 의견을 추가적으로 조사할 필요가 있다. 따라서 본 조사에서는 조사 응답자 패널 중 10～20대 남성과 여성의 두 집단을 구분하여 좌담회[6]를 실시함으로써 조사과정에 대한 검증을 보조

6) 상세한 내용은 본 보고서 제6장 3절 FGI를 통한 시청자 평가 조사 검증 부문을 참고하기 바란다.

적으로 실시하고 있다. 조사 참여자들을 대상으로 기본적인 시청행태에 대한 질문뿐만 아니라 채널 결정에 미치는 요인, KI 평가 적정성 및 문제점 등을 파악해 추후 조사 개선에 반영할 수 있도록 한다.

제 2 절 시청자평가지수(KI) 조사 결과 안정성 평가

1. 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교

시청자평가지수(KI) 조사 결과가 시청 시간대에 따라 어떠한 영향을 미치는지 살펴본다. 이를 위해 방송 채널별로 전체시간대 평가 결과와 오후 7시부터 11시에 해당하는 주 시청 시간대를 구분해 조사 결과를 비교한다.

지상파 채널별로 전체시간대 평가점수와 주 시청 시간대의 평가점수의 차이를 통해 KI를 비교해 본 결과 지상파 채널의 경우 KBS1, KBS2, SBS의 경우 KI, SI, QI 점수 모두에서 정(+)의 부호로 나타내 전체시간대의 지수가 주 시청 시간대보다 높다. 반면, MBC의 경우 주 시청 시간대의 점수가 전체 시간대의 점수보다 높게 나타났다.

〈표 6－2〉 지상파 채널의 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교

구분	전체 시간대(A)			주 시청 시간대(B)			A－B		
	KI	SI	QI	KI	SI	QI	KI	SI	QI
KBS1	7.33	7.37	7.28	7.22	7.28	7.16	0.11	0.10	0.12
KBS2	7.14	7.25	7.02	7.08	7.23	6.93	0.06	0.02	0.09
MBC	7.18	7.29	7.07	7.24	7.37	7.11	-0.06	-0.07	-0.04
SBS	7.22	7.32	7.11	7.21	7.32	7.10	0.01	0.00	0.01

종합편성채널 중 TV조선과 MBN의 경우 KI, SI, QI 점수 모두에서 정(+)의 부호가 나타나 전체시간대의 지수가 주 시청 시간대보다 높다. 반면 JTBC 모두 부(-)의 부호가 나타나 주 시청 시간대 점수 상승 폭이 높은 것으로 분석되었다. 채널A는 SI에서 부(-)의 부호가 나타났으나 전반적으로 시간 대간 차이가 크지 않았다.

〈표 6－3〉 종합편성채널의 전체시간대와 주 시청 시간대의 평가 결과 비교

구분	전체 시간대(A)			주 시청 시간대(B)			A－B		
	KI	SI	QI	KI	SI	QI	KI	SI	QI
TV조선	7.06	7.17	6.95	6.95	7.09	6.81	0.10	0.08	0.13
JTBC	7.33	7.41	7.26	7.36	7.43	7.29	-0.02	-0.02	-0.03
채널A	7.02	7.09	6.95	7.01	7.11	6.92	0.01	-0.01	0.03
MBN	7.16	7.24	7.07	7.13	7.23	7.03	0.03	0.02	0.04

2. 평가자 연령 기준 변화에 따른 평가 결과 비교

본 조사는 13세 이상 69세 이하의 TV 시청자를 기준으로 조사를 진행하고 있다. 10대를 제외한 20세 이상의 연령대를 기준으로 상향해 시청자평가지수(KI) 에 미치는 영향력을 살펴본다. 지상파 채널의 13세 이상의 응답자와 20세 이상의 응답자가 평가한 결과를 비교해 보면 결과의 차이가 0.01～0.04 정도인 방송사가 일부 있으나 절댓값에는 큰 차이가 없다. 지상파의 경우 13세 이상(현행)으로 응답한 응답자가 평가한 시청자평가지수(KI)의 지수가 20세 이상으로 응답한 값보다 높게 나타난다.

〈표 6－4〉 지상파 채널의 연령대에 따른 전체 평가 결과 비교

구분	13세 이상(현행)			20세 이상		
	KI	SI	QI	KI	SI	QI
KBS1	7.33	7.37	7.28	7.31	7.35	7.26
KBS2	7.14	7.25	7.02	7.11	7.23	6.98
MBC	7.18	7.29	7.07	7.15	7.27	7.04
SBS	7.22	7.32	7.11	7.19	7.30	7.08

종합편성채널의 경우도 13세 이상의 응답자와 20세 이상의 응답자가 평가한 결과를 비교해 보면 평가값의 차이가 크지 않았고, TV조선, JTBC, MBN의 경우 13세 이상(현행)으로 응답한 응답자가 평가한 시청자평가지수(KI)의 지수가 20세 이상으로 응답한 값보다 높게 나타난다. 채널A의 경우 KI가 같게 나타났다.

〈표 6－5〉 종합편성채널의 연령대에 따른 전체 평가 결과 비교

구분	13세 이상(현행)			20세 이상		
	KI	SI	QI	KI	SI	QI
TV조선	7.06	7.17	6.95	7.04	7.15	6.92
JTBC	7.33	7.41	7.26	7.30	7.38	7.22
채널A	7.02	7.09	6.95	7.02	7.09	6.94
MBN	7.16	7.24	7.07	7.15	7.23	7.06

3. 시청자평가지수(KI) 설문 문항 상관 분석

시청자평가지수(KI) 는 만족도(SI)와 질적 평가(QI)의 평균으로 산출된다. KI가 SI와 QI의 평균값으로 구성되어 있으므로 KI-QI, KI-SI 간 상관계수는 당연히 매우 높다. 따라서 프로그램에 대해 전반적인 만족도로 구성된 만족도 평가 문항(SI)과 프로그램의 질적 우수성으로 구성된 질적 평가 문항(QI)에 대한 관련성을 파악하기 위한 상관관계를 분석한다.

지상파채널별로 SI와 QI의 상관계수는 방송사별로 다른 결과가 산출된다. 그 중 이 KBS1의 SI와 QI의 상관계수가 0.882으로 타 채널에 비해 높다. 이는 KBS1을 시청한 프로그램의 품질이 좋다고 평가한 경우에 만족도도 높게 평가했다는 것을 의미한다. 반면 MBC의 경우 SI와 QI의 상관계수가 0.858로 타 채널보다 다소 낮게 산출되었으나 비교적 높은 상관관계를 보이는 것으로 해석할 수 있다.

〈표 6－6〉 지상파 채널의 방송프로그램 시청자평가지수 간 상관관계

구분	KI-QI	KI-SI	QI-SI
KBS1	0.971**	0.969**	0.882**
KBS2	0.966**	0.963**	0.860**
MBC	0.965**	0.963**	0.858**
SBS	0.968**	0.965**	0.869**

주: * p<0.05 ** p<0.01

종합편성채널별로 SI와 QI의 상관계수를 산출한 결과 모든 채널에서 산출된 상관계수는 두 지수간 매우 강한 양의 상관관계를 의미한다.

〈표 6－7〉 종합편성채널의 방송프로그램 시청자평가지수 간 상관관계

구분	KI-QI	KI-SI	QI-SI
TV조선	0.969**	0.966**	0.873**
JTBC	0.969**	0.967**	0.874**
채널A	0.962**	0.961**	0.848**
MBN	0.967**	0.965**	0.867**

주: * p<0.05 ** p<0.01

4. 평가자 수와 시청자평가지수(KI)의 상관 분석

일반적으로 특정 방송프로그램을 얼마나 많은 사람이 시청했는가를 나타내는 양적 측정 지표(quantitative measurement index)는 시청률이다. 시청률은 방송프로그램

의 품질과 상관관계가 강하지 않은 것으로 알려져 있다. 이를 검증해 보기 위하여 방송프로그램의 평가자 수를 시청률의 대리 지표로 간주하여 각 방송프로그램의 평가자 수와 시청자평가지수(KI) 간의 상관관계를 분석한다. 분석 결과는 평가자 수와 KI, SI, QI의 상관계수는 방송사별로 상이하고, 상관계수의 절댓값은 작다. 이에 따라 평가자수와 시청자평가지수조사 결과의 상관관계가 매우 작은 것으로 보인다. 채널에 따라 음의 상관관계와 양의 상관관계가 모두 도출되었으므로 두 지표간의 절대적인 상관관계를 단정 짓는 것은 무리인 것으로 보인다. 따라서 본 조사는 시청률이 대변하지 못하는 프로그램의 질적 측면을 평가하는 도구로서의 가치를 충분히 지니고 있다고 볼 수 있다.

〈표 6－8〉 지상파채널의 평가자 수와 KI, SI, QI의 상관관계

구분	평가자수－KI	평가자수－SI	평가자수－QI
KBS1	0.068	0.060	0.068
KBS2	0.011	0.077	-0.049
MBC	0.124	0.130	0.105
SBS	0.106	0.144	0.063

〈표 6－9〉 종합편성채널의 평가자 수와 KI, SI, QI의 상관관계

구분	평가자수－KI	평가자수－SI	평가자수－QI
TV조선	-0.039	-0.002	-0.074
JTBC	0.279	0.295	0.252
채널A	0.037	0.069	-0.001
MBN	-0.150	-0.117	-0.170

5. 일주일간 평가 기준 변화에 따른 평가 결과 비교

시청자평가지수(KI) 조사는 일주일 동안 응답자가 시청한 방송프로그램을 모두 평가한 후 방송채널의 성과에 대해 평가한다. 일주일간 방송프로그램 평가를 모두

완료한 응답자는 '완료자', 1일 이상 평가를 했으나 평가를 완료하지 못하고 중도에 탈락한 응답자는 '미완료자'라 정의하고 미완료자를 포함한 방송프로그램 평가 결과와 포함하지 않은 결과의 차이를 살펴 보았다. 하루 이상 방송프로그램 평가에 참여하였다가 조사를 중단한 응답자는 전체 조사 기간 동안 35,717명이었고, 이들이 완료한 방송프로그램의 평가 갯수는 146,524개이다(30명 미만 평가된 방송프로그램은 제외).

지상파 채널은 미완료자의 평가 방송프로그램 비율이 10%～11%이며, 종합 편성 채널은 9%～11%로 나타났다. 미완료자가 2일 이내 응답을 진행하고 중단한 비율은 57.2%이며, 이 중에 하루만 방송프로그램 평가에 참여하고 중단한 비율은 37.9%로 가장 높다.

〈표 6－10〉 지상파채널의 완료자와 미완료자의 평가 갯수

구분	완료자(A)	미완료자(B)	전체(A+B)	미완료자 비율(%)
KBS1	127,251	14,198	141,449	10.0
KBS2	235,629	28,794	264,423	10.9
MBC	215,565	24,799	240,364	10.3
SBS	262,307	34,004	296,311	11.5

〈표 6－11〉 종합편성채널의 완료자와 미완료자의 평가 갯수

구분	완료자(A)	미완료자(B)	전체(A+B)	미완료자 비율(%)
TV조선	69,311	7,877	77,188	10.2
JTBC	204,881	21,801	226,682	9.6
채널A	65,363	7,717	73,080	10.6
MBN	61,244	7,334	68,578	10.7

〈표 6－12〉 미완료자의 방송프로그램 평가 일수

구분	표본 수(명)	비율(%)
1일	13,541	37.9
2일	6,877	19.3
3일	4,541	12.7
4일	3,607	10.1
5일	2,998	8.4
6일	2,471	6.9
7일	1,682	4.7

지상파채널의 경우 KBS1에서 미완료자를 포함한 KI, SI, QI 값이 완료자 점수 대비 다소 낮게 나타났다.

〈표 6－13〉 지상파채널의 평가 과정 완료자 수와 미완료자 수의 평가 결과 비교

구분	KI		SI		QI	
	완료자	미완료자 포함	완료자	미완료자 포함	완료자	미완료자 포함
KBS1	7.33	7.14	7.37	7.17	7.28	7.12
KBS2	7.14	7.04	7.25	7.16	7.02	6.91
MBC	7.18	7.13	7.29	7.22	7.07	7.04
SBS	7.22	7.15	7.32	7.26	7.11	7.04

종합편성채널의 경우 채널A에서 미완료자를 제외하고 산출된 지수보다 미완료자를 포함하여 산출된 지수가 다른 채널대비 다소 낮게 나타났다.

〈표 6－14〉 종합편성채널의 평가 과정 완료자 수와 미완료자 수의 평가 결과 비교

구분	KI		SI		QI	
	완료자	미완료자 포함	완료자	미완료자 포함	완료자	미완료자 포함
TV조선	7.06	7.01	7.17	7.09	6.95	6.92
JTBC	7.33	7.29	7.41	7.38	7.26	7.21
채널A	7.02	6.92	7.09	6.99	6.95	6.85
MBN	7.16	7.08	7.24	7.16	7.07	7.00

제 3 절 FGI를 통한 KI시청자평가지수 산출과정의 타당성 검증

온라인조사의 정량적 조사 결과의 한계를 극복하고 KI시청자평가지수 결과의 타당성을 검증하기 위해 특정 집단을 선정해 심층집단면접(FGI: Focus Group Interview)을 실시하여 정성적인 평가를 매년 추가적으로 진행한다. 심층집단면접은 특정 연령대를 대상으로 TV시청행태, 방송채널 이미지 및 선호채널, TV프로그램 및 채널 선택 시 고려요인, 뉴스/시사/보도 방송프로그램 선호 채널 및 시청행태, 시청자 조사 평가 방법의 적정성 및 개선점 등으로 구분해 정성적인 조사를 진행함으로써 정량적 조사 결과에 대한 타당성을 검증하고, 추가적인 해석이 가능하도록 진행한다. 올해는 평소 TV 방송 프로그램 시청 빈도가 높은 방송 프로그램 고관여자 10～20대 남녀 두 그룹을 대상으로 심층집단면접을 진행한다. 심층집단면접을 통해 본 조사의 결과 해석을 위한 보조적 역할을 강화하고자 한다.

1. 조사 대상

2019년 좌담회는 2019년 7월 26일(금) 오후 2시, 4시 30분에 한 그룹씩 진행되었다. 10～20대 남, 여를 대상으로 수도권에 거주하고 지상파 주 3～4일 이상 시청, 종편 주 1～2회 이상 시청, VOD 서비스 월 1회 이상 이용하는 응답자(실제 조사데

이터로 확인) 7명씩 2그룹을 대상으로 각각 90분씩 진행하였다. KI 보조조사의 하나로 매년 수행되고 있는 심층집단면접은 매년 조사 대상자의 특성을 달리해[7] 여러 측면에서 KI 조사 결과를 검증하고자 진행된다. 심층집단면접 참석자들에 대한 상세한 인적 사항은 〈표 6－15〉에 제시된 바와 같다.

〈표 6－15〉 시청자평가지수(KI) FGI(Focus Group Interview) 그룹 특성

구분		성별	나이	주 시청 장르	동거가족 수
G1	A	여	21	1)오락/예능, 2)드라마	5명
	B	여	19	1)오락/예능, 2)뉴스	3명
	C	여	17	1)드라마, 2)영화	2명
	D	여	18	1)오락/예능, 2)드라마	4명
	E	여	16	1)드라마, 2)뉴스	3명
	F	여	15	1)오락/예능, 2)드라마	4명
	G	여	14	1)오락/예능, 2)드라마	4명
G2	A	남	24	1)뉴스/시사, 2)스포츠	4명
	B	남	22	1)뉴스, 2) 오락/예능	5명
	C	남	17	1)오락/예능, 2)뉴스	4명
	D	남	16	1)오락/예능, 2)영화	7명
	E	남	17	1)스포츠, 2)오락/예능	2명
	F	남	17	1)오락/예능, 2)뉴스	4명
	G	남	14	1)스포츠, 2)오락/예능	4명

7) 2015년에는 20～40대에 비해 응답률이 낮은 10대, 50대 남녀를 대상으로 조사했는데 대상자는 드라마를 주로 시청하는 50대 여성과 뉴스 또는 시사보도 장르를 시청하는 50대 남성뿐만 아니라 예능을 주로 시청하는 10대(고등학생)으로 구성하였다. 2016년에는 20～30대 중 3/4분기 진행된 3/4분기 2016 KI 시청자평가지수조사 결과가 평균 8.0 이상인 고평가자와 평균 6.0 이하인 저평가자를 대상으로 구성하였다. 2017년에는 응답률이 상대적으로 낮은 10대와 60대를 대상으로 진행하였다. 2018년은 뉴스/보도/시사 프로그램을 많이 보는 60대 남녀 두 그룹과 시청자평가지수(KI)와 시청자인식조사 결과가 불일치한 10～40대 남녀 두 그룹을 대상으로 진행했다.

2. 시청자 심층집단면접(FGI) 설계 및 주요 조사 내용

시청자평가지수(KI) 심층집단면접 주요 조사 내용은 크게 다섯 가지 영역으로 구분된다. 첫째, TV 시청행태를 파악하기 위해 일반적인 TV 시청빈도, 주 시청 방송 프로그램 장르 및 시청 시간대, 드라마와 뉴스 프로그램 비시청 이유 등 TV 시청행태이다. 둘째, 동영상 컨텐츠를 시청하는 이유를 파악하기 위한 동영상 컨텐츠 이용 매체, 시청장르, 시청이유 등을 물었다. 셋째, 방송 프로그램 시청 이유 및 시청 매체를 분석하기 위한 방송 프로그램 시청 이유, TV 프로그램 시청매체, 실시간 방송과 VOD 서비스 이용 비율, VOD 시청시 이용매체 및(비)시청 이유이다. 넷째, 선호 채널 및 주요 장르별 프로그램에 대한 인식을 분석하기 위한 선호 채널, 주요 채널 이미지, 주요 장르별 채널 선호도 등에 관해 문항을 구성한다. 구체적인 심층집단면접의 조사 내용은 〈표 6－16〉에 제시된바 같다.

〈표 6－16〉 시청자평가지수(KI) 심층집단면접 주요 조사 내용

구분	세부 조사 내용
1. TV 시청행태	－ TV 시청 빈도 － 주시청 방송 프로그램 장르 및 시청 시간대 － 드라마와 뉴스 프로그램 비시청 이유 － TV 시청 행태의 변화
2. 동영상 컨텐츠 시청 이유	－ 동영상 컨텐츠 TOM(Top of Mind) － 동영상 컨텐츠 이용매체 － 동영상 컨텐츠 시청장르 － 동영상 컨텐츠(유튜브 중심) 시청 이유 － 향후 예상되는 미디어 시청 행태
3. 방송 프로그램 시청 이유 및 시청 매체	－ 방송 프로그램 시청 이유 － TV 프로그램 시청매체 － TV 프로그램 실시간 방송 vs. VOD 서비스 이용 비율 － VOD 시청시 이용매체 및(비)시청 이유
4. 선호 채널 및 주요 장르별 프로그램에 대한 인식	－ 선호 채널 － 주요 채널 이미지(이번 조사에서는 JTBC, 채널A만 질문함) － 주요 장르별 채널 선호도 - 1) 예능, 2) 드라마, 3)뉴스 － 유익한 프로그램에 대한 인식 － TV 프로그램 시청 시 불편했던 사례

3. 시청자 대상 초점집단인터뷰(FGI)결과

가. TV 시청 행태

TV 시청빈도는 남성보다는 여성이 주중과 주말 관계없이 TV를 더 많이 시청했다. 남성의 경우 평일 1시간 이내 시청하는 경우가 많았고, 주말 시청 시간이 줄어든다는 비율이 높았다. 반면, 여성의 경우 평일 2시간 이상 사청하는 경우가 많았고, 주말에 3～4시간 이상으로 시청 시간이 증가한다는 비율이 높았다.

성별에 따라 즐겨 시청하는 방송 프로그램 장르에서 차이를 보였다. 남성은 뉴스와 스포츠, 여성은 드라마 또는 예능 위주로 즐겨 시청했다. 즐겨 시청하는 프로그램 장르(유형)가 성별에 따라 달라 TV 시청시간대도 차이를 보였다. 남성은 주중 아침 등교 준비시간(6～7시)과 저녁 시간(20～21시), 스포츠 하이라이트(23시 이후) 시간대에 TV를 시청한다고 응답하였고, 주말에는 주로 뉴스 시간대에 많이 보는 편이였다. 여성의 경우 평일 드라마 시간(22～23시), 주말에는 특별히 정해진 시간 없이 보는 편이라고 응답했다.

남성이 드라마를 시청하지 않는 이유로는 연속적으로 시청해야하기 때문에 시간을 많이 빼앗기고 드라마 퀄리티가 높지 않다는 이유로 시간이 없는 10～20대 남학생의 특성이 들어났다. 여성이 뉴스를 시청하지 않는 이유로는 네이버 기사 등으로 충분히 검색 가능하기 때문이라는 응답이 수집됐다.

남성 *“영화보다 퀄리티가 낮은데, 시간은 많이 소요해야 해서 안 봐요.”*

남성 *“드라마별로 차이 없이 내용이나 전개가 늘 비슷비슷해요.”*

남성 *“주변에서 많이 얘기하는 드라마도 주변 얘기를 듣거나, 일부만 영상이나 클립으로 봐도 대화하는 데는 문제가 없어요.”*

여성 *“시간대에 맞춰서 TV로 뉴스를 보지 않아도, 인터넷으로 검색하는 게 더 편해요.”*

TV 시청 행태로는 우선 가구원의 동반시청 비율이 감소된 것을 볼 수 있었다. 과거와 비슷하게 TV는 가족 다 같이 본다는 응답자는 그룹 내 반 정도였지만, 나머지 절반의 응답자는 예전대비 TV를 가족 각자 시청하는 시간이 증가했다고 응답했다.

공통 *"저는 핸드폰으로 보고 있고, 엄마는 거실 TV로 보고, 아빠는 태블릿 PC로 각자 보고 싶은 프로그램이나 영상을 보는 경우가 많아졌어요."*

공통 *"가족이 다같이 TV를 보는 경우는 우리나라 선수의 축구 시합 정도인거 같아요."*

공통 *"아무래도 각자 바쁘고 스케줄도 다르다 보니 예전처럼 같이 TV볼 시간은 줄었어요."*

전반적으로 가구 내에서 습관적 TV시청 패턴이 줄어들고 있다고 응답했다. 이번 조사 대상자인 젊은층(10～20대) 대부분은 필요한 경우에만 TV를 켠다고 응답했다.

공통 *"저희 집은 필요한 경우에만 TV를 틀어요."(그룹 내 반 이상)*

공통 *"저희 집은 엄마가 아침부터 계속 TV를 틀어 놓고 계시는 거 같아요." (그룹 내 2～3명)*

아직까지 여성의 경우 '동영상 컨텐츠'보다 'TV방송 프로그램'을 더 보거나 비슷하게 봤지만 점차 동영상 컨텐츠 시청 시간은 증가하고 있다고 응답했다. 남성은 전체 미디어 시청 시간 중 '동영상 컨텐츠' 시청시간이 'TV방송 프로그램'보다 더 크다고 응답했다. 1일 평균 동영상 컨텐츠 시청시간은 남성이 1～3시간, 여성이 2～3시간으로 전체 미디어 소비기간이 여성이 남성대비 긴 것으로 나왔다.

나. 동영상 컨텐츠 이용행태

동영상 컨텐츠 TOM(Top of Mind)으로는 가장 먼저 유튜브를 연상했고, 그 밖에 넷플릭스, 트위치, 아프리카TV 등을 떠올렸다. 성별에 관계없이 모든 응답자가 공통적으로 유튜브를 가장 많이 이용했다. 남성의 경우 본인의 취미와 관심사에 맞게 유튜브 채널 이외의 1～2개 채널을 정기적으로 이용했고, 여성의 경우 그룹 내 반 이상이 넷플릭스 유료 가입자로 미드나 영화를 시청한다고 응답했다.

유튜브로 TV방송 프로그램을 시청하는 비율은 20～30% 정도이나, 이러한 시청 행태는 TV방송 프로그램을 시청한 것으로 인식하지 않았다. 방송프로그램 전체 분량을 보는 거시 아니라 하이라이트 중심의 편집된 영상을 시청하기 때문으로 보인다.

> 공통 *"유튜브에서 방송 프로그램을 봐도, 10～20분의 편집된 영상을 보기 때문에 그냥 유튜브를 봤다고 생각해요."*

> 공통 *"유튜브는 방송프로그램과 달리 재미있는 부분을 위주로 편집해서 보여주기 때문에, 일반 방송프로그램이라고 생각 못 했어요."*

동영상 컨텐츠 시청 장르도 성별에 따라 차이를 보였다. 남성의 경우 대부분 게임과 스포츠 경기 위주로 컨텐츠를 시청했고, 여성의 경우 대부분 크리에이터의 일상(Vlog)과 먹방 등의 영상을 시청한다고 응답했다.

유튜브 중심의 동영상 컨텐츠를 시청하는 이유로는 첫째, 언제 어디서나 편하게 볼 수 있다는 시간과 장소의 제약이 없는 점이였다. 둘째, 필요한 컨텐츠만 찾아서 볼 수 있는 시간 활용과 취사선택의 용이성이다. 셋째, 맞춤형 컨텐츠를 추천영상을 통해 지속적으로 제공해 주는 고객지향성이다. 넷째, TV프로그램에서는 찾기 힘든 게임, 뷰티, 스포츠 등 다양한 컨텐츠를 제공해 주는 다양성이다. 마지막으로 TV프로그램과는 다르게 비공식적이고 개인적인 내용까지 담고 있어 신선하고 생동감을 느낄 수 있다는 비공식 채널의 장점을 이유로 들었다.

공통 *"휴대폰은 항상 들고 다니니까, 어디서든 쉽게 볼 수 있어서 좋아요."*

공통 *"방송으로 코미디빅리그를 보면 처음부터 다 봐야 하는데, 유튜브로는 재미없는 코너는 안 봐도 되잖아요."*

공통 *"재미있는 검증된 프로그램만 보니, 시간도 절약되어 더 효율적이라는 생각이 들어요."*

공통 *"관심 있는 영상을 아래에서 쭉 추천해 주니 편하게 계속 볼 수 있어요"*

공통 *"스타크래프트를 좋아하는데 제가 좋아하는 게임은 TV방송에서는 안 해줘서 아프리카 TV를 봐야 해요."*

공통 *"크리에이터는 사적인 얘기도 많이 해서, 사촌언니같이 친근해서 좋아요."*

향후 미디어 시청 행태에 대해 유튜브나 넷플릭스 등을 통한 동영상 컨텐츠 시장 비율은 증가할 것이고, TV프로그램 시청률은 감소될 것으로 예상된다. 또한 방송사가 운영하는 유튜브 전용채널의 시청률은 지속적으로 증가할 것으로 보인다.

공통 *"환갑이 넘은 친척 어르신도 유튜브를 즐겨 보실 정도로 나이에 관계없이 누구나 즐길 수 있을 만큼 보편화 될 거 같아요."*

공통 *"앞으로 지상파나 케이블 채널보다는 방송사의 유튜브 전용채널의 찾는 시청자가 꾸준히 늘어날 거 같아요."*

공통 *"방송사의 유튜브 채널이 아무래도 심의로부터 자유로워서인지, 더 친근하고, 리얼리티가 있어요." (예: JTBC 와썹맨 등)*

다. 방송 프로그램 시청이유 및 방송 시청 매체

동영상 컨텐츠를 많이 시청함에도 불구하고, 방송 프로그램을 시청하는 이유는 성별로 차이를 보였다. 남성의 경우 뉴스는 TV방송이 신뢰할 수 있고, 스포츠는 실시간으로 볼 수 있어서 시청한다고 응답했고, 여성은 드라마/예능이 재미있고 유명 연예인이 TV에 주로 나오는 부분에서 타 매체 대비 방송 프로그램이 강점을 가지고 있다고 인식했다.

남성 *"유튜브 등의 개인방송으로 뉴스나 이슈 등을 전달하는 채널이 있긴 한데요. 그건 아무래도 한쪽으로 치우쳐 있잖아요. 아직까지 뉴스는 TV죠."*

여성 *"웹 드라마도 있지만, TV드라마처럼 짜임새가 있지 않고, 덜 재미있어요."*

여성 *"아직까지는 유명한 연예인들은 TV프로그램에만 주로 나오니까, TV를 보게 되요."*

TV 시청시간이 더 긴 여성이 남성보다 다양한 매체를 활용해서 TV 프로그램을 시청하는 것으로 조사되었다. 남성의 경우 TV매체 의존도가 70% 수준으로 높은데, 이는 실시간 TV방송 시청 비율이 높기 때문이었다. 여성의 경우 TV 수상기 의존도가 40% 정도로 휴대폰, PC, 태블릿PC를 통해 시청하기도 했다. TV수상기가 있음에도 불구하고 PC(태블릿PC)로 보는 이유는 개인의 공간에서 영화/드라마 등을 혼자 시청하기 위해서였다.

성별에 따라 실시간방송과 VOD 서비스 이용 비율에서도 차이를 보인다. 남성은 TV 프로그램은 대부분 실시간(재방송 포함)으로 보고, VOD로 거의 보지 않았다. 그 이유로는 실시간으로 진행되는 뉴스나 스포츠 등을 주로 즐겨보기 때문이었다. 간혹 보는 예능은 실시간으로 보거나 인터넷 클립영상 또는 편집된 영상을 유튜브로 본다고 응답했다. 여성은 실시간 TV시청과 VOD 시청 비율이 비슷하거나, VOD 시청 비율이 약간 더 높게 나타났다. 드라마는 가급적 실시간으로 보려고 하고, 예능은 VOD로 봐도 된다고 응답했다.

남성 *"굳이 TV 프로그램을 VOD로 다운 받아서 보지는 않아요"*

남성 *"스포츠 경기는 재방송으로는 봐도 VOD로 볼 필요는 없잖아요"*

여성 *"드라마는 연속성이 있어서, 가급적 실시간으로 보려고 하고 어쩔 수 없을 때는 VOD로 봐요"*

여성 *"예능은 필요한 회차만 봐도 되기 때문에, VOD로 많이 봐요"*

여성 *"예전에 유행했던 드라마를 보려고 VOD로 다운받아서 몰아보기도 해요"*

남성의 경우 VOD로 TV를 잘 보지 않는 이유로는 방송 후 2～3주 뒤 무료로 볼 수 있는 채널이 많고, 시청 시간이 맞지 않아 유튜브나 다른 클립영상을 보면 되는 등 유료 결제를 통해 시청할 만큼 큰 필요성을 못 느낀다고 응답했다.

남성 *"예능은 방송 끝나면 하이라이트 영상들을 바로 찾아서 볼 수 있는데, 유료로 결제해서 보는 VOD는 불편해요"*

남성 *"간혹 보고 싶은 드라마 등이 있으면 가입 되어 있는 넷플릭스로 보는 게 편해요"*

여성의 경우 VOD 서비스 이용 시 활용 매체로는 대부분 IPTV를 활용해 시청하고 있었다. 시청 이유로는 실시간 방송 시간을 놓쳤거나 다른 방송 시간과 겹칠 때, 재미있는 영상을 다시 보기 위해 이용한다고 했다.

여성 *"드라마는 같은 시간에 많이 하니까, 한 프로는 실시간으로 보고 나머지는 VOD 다운 받아서 봐요"*

여성 *"예전에 봤던 예능을 다시 보려고 할 때 이용해요"*

여성 *"유튜브로 예고나 하이라이트를 봤을 때, 괜찮다 싶으면 VOD로 찾아서 봐요"*

라. 선호 채널 및 주요 장르별 프로그램에 대한 인식

시청빈도가 높은 채널과 선호 채널은 일치하는 경향을 보였다. 상대적으로 TV시청시간이 많고, 드라마/예능 등 선호 장르가 뚜렷한 여성그룹은 선호 채널을 쉽게 언급한 반면 남성은 선호채널에 대한 인식 자체가 약한 편으로 지상파/종편 정도로 특정 채널보다는 채널성격을 주로 언급했다.

주요 채널 이미지(이번 조사에서는 JTBC와 채널A만 조사함)로는 JTBC 예능의 경우 재미, 새로움, 다양성, 참신함에 대해 나왔고, 뉴스는 신속성, 공정함에 관한 이미지가 수집됐다. 뉴스의 경우 기존 대비 진보 이미지가 약화되었다고 일부 남성 응답자들이 언급하였다. 채널A의 경우 성별에 상관없이 대다수가 특별한 이미지가 없다는 반응으로 친숙도가 낮았다.

남성 *"(JTBC) 탄핵 때는 앞선 느낌이었지만, 지금은 힘이 빠진 느낌이에요"*

남성 *"예전에는 JTBC 뉴스가 방식도 새롭고 달랐는데, 이젠 아닌 거 같아서 MBC 봐요"*

공통 *"(채널A) 접해 본 적도 없고 잘 모르겠어요"*

공통 *"채널A에서 본 프로그램도 생각나는 게 없어서 채널 이미지도 없어요"*

공통 *"(채널A) 잘은 모르겠지만, 보수적 이미지가 그냥 떠올라요"*

남녀 그룹 공통적으로 예능 선호 채널로 JTBC와 TVN을 가장 많이 언급했다. 예능 프로그램 선택 시 '재미(즐거움)'를 기본적이면서도 가장 중요한 요소로 꼽았고, 다음으로 '출연진의 영향력', '신선한 컨텐츠 및 새로운 접근', 'PD의 영향력(보증)' 등도 중요하다고 응답했다. JTBC 프로그램 중 '아는 형님'에 대한 선호도가 높았는데, 이는 유명 출연진의 효과가 큰 편이었다. TVN의 경우 '강식당', '신서유기'에서 출연진의 역할과 PD의 효과가 컸고, '유퀴즈 온 더 블록'의 경우 소재의 신선함이 호감을 높인다는 응답이 있었다.

드라마(여성 그룹 의견)의 경우 선호 채널로 TVN과 JTBC을 가장 많이 언급하였고, 그 밖에 OCN을 언급했다. 드라마 채널 선택 시 출연진, 장르, 제작진, 각본(작가) 등을 중요하게 고려하는 것으로 나타났다.

뉴스(남성그룹 의견)의 경우 특정 채널에 대한 선호도가 뚜렷하지 않았다. 특별히 공정하고, 신뢰할 수 있는 채널은 없다는 반응을 보였다. 뉴스 채널/프로그램 선택 시 중요한 고려 요인은 방송시간대, 친숙도, 공정성 정도였다.

남성 *"방송사마다 정치적으로 주장하는 논조는 약간씩 차이가 난다고 봐요. 그래서 시간이 허락한다면 여러 방송사 뉴스를 다 같이 보는 게 공정한 시각을 갖는데 도움을 준다고 생각해요"*

남성 *"특별히 선호하는 채널이 있지 않아서, 저녁 먹는 시간대에 방송하는 채널을 그냥 봐요."*

남성 *"기존에 봤던 것이 포맷이 익숙해서 보기 편해요."*

남성 *"아무래도 부모님 정치 성향을 따라 가게 되는 것 같아요. 저희 집은 JTBC 뉴스를 봐요."*

10～20대의 젊은 층은 '유익한 TV프로그램'에 대한 관심도 및 니즈가 크지 않았다. 대부분은 방송에서 다큐프로그램을 시청한 경험이 거의 없었고, 10～20대에게 유익한 TV프로그램이란 '정보/지식 전달 성격'보다는 '소통'과 '공감' 키워드가 더 중요했다. 이는 변화된 뉴미디어(유튜브) 환경과 인터넷 발달 등이 영향을 미친 것으로 보여진다.

공통 *"유익한 정보는 유튜브나 네이버 검색하면 충분히 찾을 수 있기 때문에, 굳이 TV에서 유익한 프로그램을 찾게 되거나 볼 필요가 없어요"*

남성 *"다큐를 찾아서 본 적은 거의 없고요. 가끔 지나가다가 관심있는 내용이면 조금 봐요"*

여성 *“저에게는 다큐는 유용한 프로그램이기 보다는 TMI(Too Much Information)이에요”*

TV 프로그램 시청 시 불편했던 사례로는 문제가 있는 출연진이 나오거나 연출이라는 생각이 들 때, 예능 프로그램 MC가 게스트에게 무례하게 행동할 때, 성 차별성 발언을 할 때, 오디션 프로그램 등에서 신뢰도에 문제가 생길 때, 클라이막스 시점에 중간 광고를 틀어줄 때 등이 있었다.

제 7 장 결 론

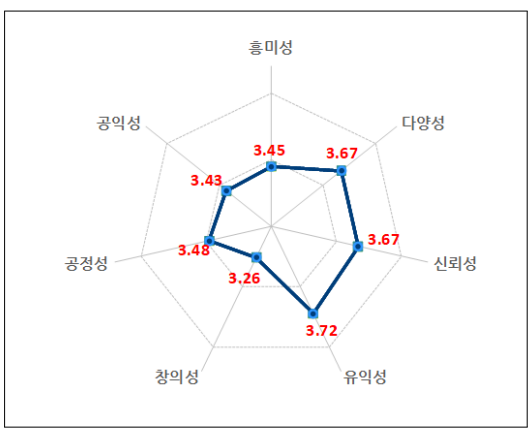
본 장에서는 앞서 살펴본 방송사별 방송프로그램 평가 결과와 채널성과조사 결과를 요약하고 그에 따른 시사점을 제시하고자 한다.

제 1 절 조사 결과의 요약

1. 지상파방송사

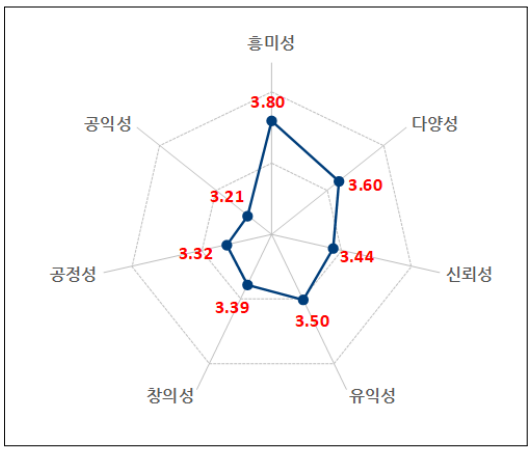
지상파 방송사별로 주요 결과를 살펴보면 다음과 같다. 우선 2019년 KBS1의 시청자평가지수(KI)는 7.33으로 나타났으며 전년도(7.29)에 비해 0.04 상승하였다. 채널성과조사 결과는 7가지 조사 항목 모두 작년 대비 하락한 추세를 보였다. 7개 항목 중 유익성, 다양성, 신뢰성 순으로 수치가 높았고, 전년대비 흥미성, 공정성, 공익성 항목 점수가 다른 항목대비 다소 크게 하락하였다.

〔그림 7－1〕 KBS1의 2019년 채널성과조사 결과



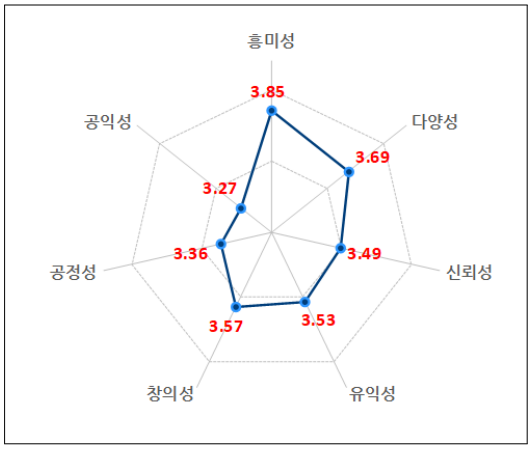
KBS2의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.14로 전년도(7.06)에 비해 0.08 상승했다. 채널성과조사 결과는 전 항목이 전년대비 하락하였는데, 특히 공정성과 공익성 항목의 하락폭이 컸다.

〔그림 7－2〕 KBS2의 2019년 채널성과조사 결과



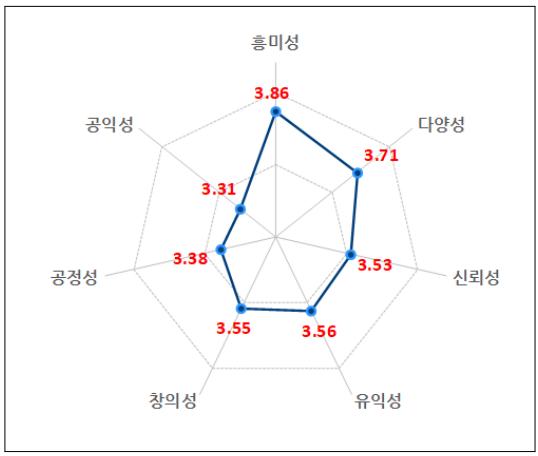
MBC의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.18으로 전년도(7.13)에 비해 0.05 상승했다. 채널성과조사 결과는 대부분 항목이 상승하였으나, 공정성과 공익성 항목은 소폭 하락하였다.

〔그림 7－3〕 MBC의 2019년 채널성과조사 결과



SBS의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.22로 전년도(7.16)에 비해 0.06 상승했다. 채널성과 평가 결과는 7개 항목 모두 전년 대비 낮아졌고, 항목 중 창의성과 공정성 항목에 대한 점수가 다소 크게 하락하였다.

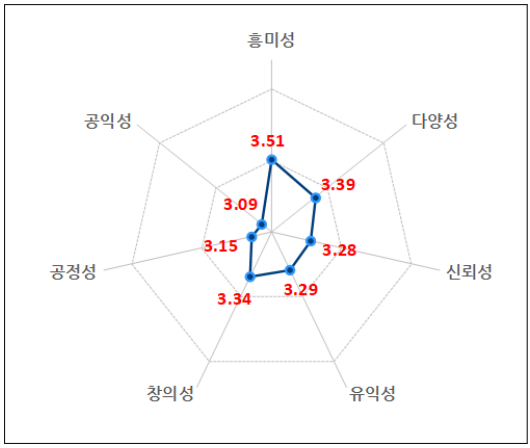
〔그림 7－4〕 SBS의 2019년 채널성과조사 결과



2. 종합편성채널

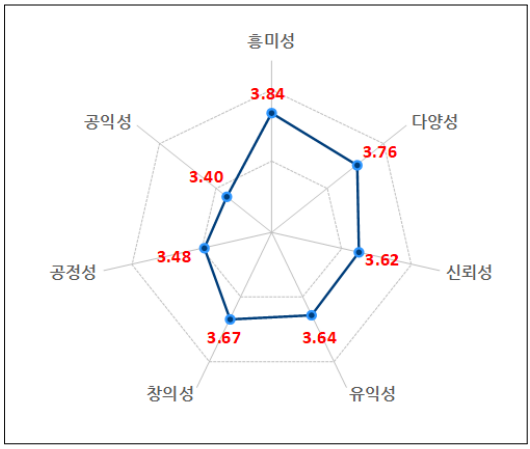
종합편성채널의 시청자평가지수(KI) 조사 결과를 살펴보면 다음과 같다. TV조선의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.06으로 전년도(7.00)에 비해 0.06 상승했다. 채널성과평가 결과는 흥미성과 창의성을 제외하고 모두 하락하였고, 유익성과 공익성 항목의 경우 전년대비 하락폭이 가장 크다.

〔그림 7－5〕 TV조선의 2019년 채널성과조사 결과



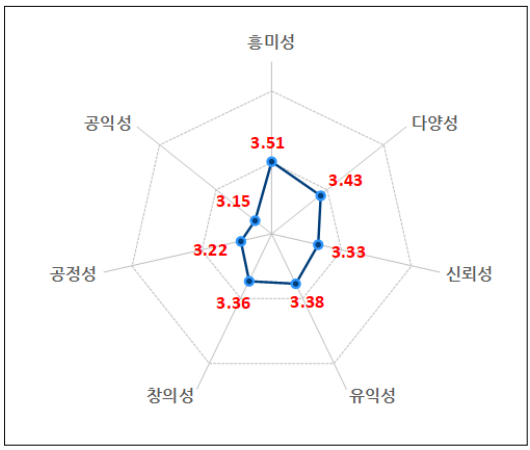
JTBC의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.33으로 전년도(7.41)에 비해 0.08 하락했다. 7개 채널성과 평가 항목 모두 하락하였고, 특히 공정성과 공익성 항목 점수가 크게 하락했다. 그러나 흥미성이 3.84로 점수가 매우 높으며, 그 다음으로는 다양성, 창의성, 유익성, 신뢰성 지수가 모두 3점대 후반으로 여전히 높은 수준이다.

〔그림 7－6〕 JTBC의 2019년 채널성과조사 결과



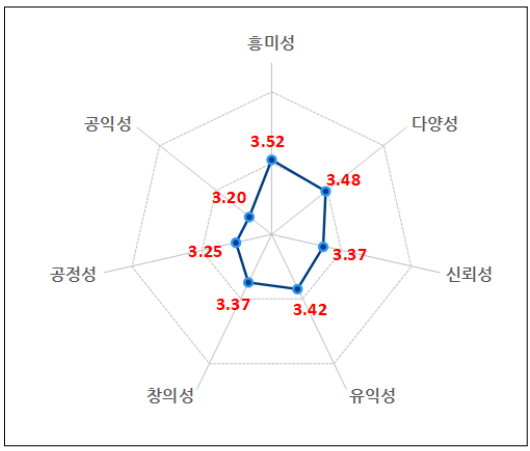
채널A의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.02로 전년도(7.08)대비 0.06점 하락했다. 채널성과조사 결과는 전년 대비 모두 하락하였고, 특히 흥미성과 창의성에서 하락폭이 가장 크게 나타났다.

〔그림 7－7〕 채널A의 2019년 채널성과조사 결과



MBN의 2019년 시청자평가지수(KI) 조사 결과는 7.16으로 전년도(7.02)에 비해 0.14 상승했다. 채널성과조사 결과는 전반적으로 전년대비 항목별 지수가 모두 하락하였고, 유익성, 공정성, 공익성 항목의 하락폭이 다소 크게 나타났다.

〔그림 7－8〕 MBN의 2019년 채널성과조사 결과



제 2 절 결론 및 시사점

시청자평가지수(KI) 조사의 궁극적인 목표는 방송프로그램에 대한 시청자의 의견을 방송사에 전달하고 방송평가에 반영함으로 양질의 방송프로그램의 제작을 유도하는데 있다. 지상파 방송사업자와 종합편성 방송채널사용사업자의 총 여덟 개 채널을 대상으로 진행되는 본 조사는 방송정책수립에 기초자료로 활용하고자 매년 분기별로 조사가 진행된다. 본 조사의 핵심 내용은 시청자가 직접 시청한 방송프로그램을 평가하는데 있다. 이와 별도로 각 채널에 대하여 일곱 개 부문에 대한 성과 지수와 방송 전반에 대한 인식 조사를 추가적으로 실시하였다.

본 연구에서는 조사 결과를 제시하고, KI 시청자평가지수의 신뢰성을 확보하기 위하여 제시된 최소 만족요건들의 충족 여부를 확인하였다. 이는 조사의 구조적인

측면에 대한 검증을 다루며 패널 대표성 및 응답률 검토를 포함한 온라인 조사 시스템과 조사 프로세스에 대하여 살펴 보았다. 또한, 조사 결과에 미칠 수 있는 다양한 변수들의 변화에 대한 변동성을 측정하는 방식으로 지수의 안정성 확보에 대한 최종 검증을 진행하였다. 이는 시청 시간대 간 방송프로그램 평가 결과의 비교, 평가자 연령 기준 변화에 따른 결과 변화 비교, SI와 QI간 상관관계 분석, 평가자 수와 KI 간 상관관계 분석, 평가 완료 기준 변화에 따른 평가 결과 비교 등으로 구성되어 있다. 마지막으로, 심층집단면접을 통한 시청자평가지수 산출과정의 타당성 검증을 실시하였다. 심층집단면접은 KI 조사 참여자를 대상으로 TV 시청행태, 방송프로그램 선택 요인 등을 파악하여 지수 조사 결과 해석에 대한 이해를 높이는 데 활용된다. 특히, 이번 조사에서는 다매체/다채널로 변화되고 있는 방송환경의 이용 행태를 보다 구체적으로 이해하기 위해 중고대학생의 젊은 연령대를 대상으로 심층집단면접을 진행하여 결과를 제시하였다.

최근 방송환경의 변화에 괄목할 만한 부분은 방송프로그램의 전달에 다양한 플랫폼이 등장함으로 야기된 채널에 대한 개념 변화를 들 수 있을 것이다. 따라서, 본 연구에서는 KI시청자조사결과 뿐만 아니라 채널평가지수에 대한 조사 결과와 방송프로그램 전반에 걸친 인식 조사를 실시하여 이에 대한 결과를 KI 시청자조사 결과와 연계하여 분석할 수 있도록 결과를 제시하였다.

본 연구에서 제시한 평가 결과는 시청자가 직접 평가에 참여하는 ‘시청자 중심의 방송평가 체계 정립’을 위한 출발점으로서 양질의 방송프로그램의 제작을 유도하고, 방송서비스 및 콘텐츠 이용환경 등에 대한 정책수립의 기초 자료로 활용 될 것으로 예상된다. 본 연구가 방송의 품격을 높이고, 시청자의 행복을 구현하는데 일조하기를 기대한다.

참 고 문 헌

방송위원회(2004), KI 도입기반 구축연구 － 수용자평가지수 개발연구 최종보고서 －.

방송통신위원회(2013), 방송프로그램 품질평가 제도 개선방안.

_____(2014), 방송프로그램 시청자 평가지수 추가 개발 연구.

_____(2018. 12), 개정「방송평가에 관한 규칙('18. 12. 5.)」에 따른 방송평가 세부기준 내용/편성/운영 영역.

신지형・정부연(2018), 2018년 KI시청자평가지수 조사 보고서, 정보통신정책연구원.

정용찬・신지형・김욱준(2012), 2012년 KI 시청자평가 조사 보고서, 정보통신정책연구원.

정용찬・신호철(2011), 2011년 KI 시청자평가 조사 보고서, 정보통신정책연구원.

〔부록 1〕

시청자평가지수(KI)조사 연혁 및 관련 연구

연 도	추진 내역 및 관련 연구
2003년	• 기본정책 방향 검토 • 방송평가제 실효성 향상방안 연구, 방송평가제 개선방향 검토 • KI 방향성에 관한 기초연구
2004년 상반기	• KI 도입기반 구축연구(한국언론학회와 공동연구) • 방송평가제 개선연구 • 수용자평가지수 개발연구
2004년 하반기	• 수용자평가지수 도입방안 연구 • 수용자평가지수 검증조사 실시 • 조사 실시 세부방안 마련
2005년 4월	• KI 시청자평가지수조사 시작 – 온라인 조사 방법 채택 – 온라인 전일조사 시스템 구축
2005년 12월	• 내용영역 평가항목으로 ‘프로그램 질 평가’ 항목 도입 • 개정 방송평가에 관한 규칙 공포
2006년	• 2006년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 365일 전일조사 • KI 수용자평가지수 개선 및 조사결과 활용방안 연구 – 2007년도 조사에 반영
2007년	• 2007년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 365일 전일조사 – 2006년도 방송평가 실시 – 내용 영역 평가항목으로 KI점수 반영
2008년	• 2008년도 KI 시청자평가지수조사 실시, 채널성과 지수 도입 – 365일 전일조사 – 내용 영역 평가항목으로 KI점수 반영 – 방송사 이미지 지수(2개 영역 각 5개 항목), 채널 성과 지수(5개항목) 개발, 조사
2009년	• 2009년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 연 5회 조사로 변경 – 방송통신위원회 주관사업 수행
2010년	• 2010년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – KISDI가 출연사업으로 수행하기 시작 – 연 4회 계절성을 감안한 분기별 조사로 조사 시기 변경

연 도	추진 내역 및 관련 연구
2011년	• 2011년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 지수 산출 과정에서의 최소 만족 요건 기준을 확립
2012년	• 2012년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 2012년 종합편성채널로 조사 영역 확대
2013년	• 2013년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 국내외 방송프로그램 전반에 대한 품질 평가 사례를 분석하며 정략적, 정성적 방법을 이용하여 최종적으로 산출된 지수에 있어서 타당성과 신뢰성을 담보 – 방영되는 방송프로그램 대비 평가된 방송프로그램 비율의 검증을 통해 지수의 신뢰성 확보 • 방송프로그램 품질평가 제도 개선방안 연구 수행(한림대학교 산학협력단)
2014년	• 2014년도 KI 시청자평가지수조사 실시 • 방송프로그램 시청자 평가지수 추가 개발 연구 수행(한국방송학회) – 추가 조사 항목으로 신뢰성(CI 뉴스프로그램 대상), 타인추천성(RI) 문항 도입 제안
2015년	• 2015년도 KI 시청자평가지수조사 실시 – 연계보조조사의 실시를 통하여 지상파와 종합편성채널에 대한 인식과 KI 평가 기준을 비교하고, KI 시청자평가조사의 진행 적정성을 진단 – KI2 파일럿 조사 실시 (보도) SI, QI, CI의 평균 [(SI+QI+CI)/3] (비보도) SI, QI, RI의 평균 [(SI+QI+RI)/3]
2016년	• 2016년도 KI 시청자평가지수조사 실시 • 방송프로그램 시청자평가 개선방안 연구 수행(정보통신정책연구원) – 응답자가 30인 미만인 프로그램의 평가제외 – 분기별 1채널 1우수프로그램 결과 공개
2017년	• 2017년도 KI 시청자평가지수조사 실시 • 방송프로그램 시청자평가 지수 산출 방식 변경 – 응답자가 30인 미만인 프로그램의 평가제외 • 분기별 1채널 1우수프로그램 결과 공개 시작 • 방송프로그램 질의 변화/유해성 콘텐츠에 대한 인식 및 대응태도등 시청자 인식 관련 문항 추가 조사 실시
2018년	• 2018년도 KI 시청자평가지수조사 실시 • 방송프로그램 질의 변화/유해성 콘텐츠에 대한 인식 변화에 따른 시청자 평가지수조사 변화 추이 추가 분석 실시 • 12월 방송평가에 관한 규칙의 ‘프로그램 질 평가’ 항목 세부기준 변경
2019년	• 2019년도 KI 시청자평가지수조사 실시 • 방송프로그램 질의 변화/유해성 콘텐츠에 대한 인식 변화에 따른 시청자 평가지수조사 변화 추이 추가 분석 실시

〔부록 2〕

KI 시청자평가 기간 중 채널별 주요 이슈

1. KI 시청자평가 기간 중 채널별 주요 이슈 – 분기별 전체적 이슈

구분	1/4분기 평가 (2/24～3/30)	2/4분기 평가 (4/28～6/1)	3/4분기 평가 (7/29～8/31)	4/4분기 평가 (10/14～11/17)
분기별 전체적 이슈	• 삼일절 특집 방송 • 2월 27～28일 2차 북미정상회담 진행 • 경남(창원, 통영) 국회의원 보궐선거, 전북(전주, 경북(문경 나, 라) 기초의회의원 보궐선거 • 2019 프로야구 개막(3월 23일)	• 전국 버스 총파업 결의(5/1～15) • 봉준호 감독 영화 '기생충', 한국 최초 황금종려상 수상 • 신림동 주거침입 미수사건, 강간미수 혐의 적용 논란 • 헝가리 부다페스트 크루즈선 침몰 사고, '유람선 참사'	• 북한 발사체 발사(6회 발사) • 일본 '화이트리스트' 한국 배제 의결, 지소미아 파기 • 박근혜, 최순실, 이재용 2심 파기환송(8/29) • 조국 법무장관 후보자 딸 부정입학 및 장학금 관련 의혹 가운데 청문회 일정 불투명	• 미국 한미연합공중훈련 축소(11/8), 비핵화 협상 여건을 위해 전격 연기(11/ 17) • 위안부 손배소 3년 만에 첫 재판 • 엄용수 자유한국당 의원, '불법자금 수수' 징역 확정 • 패스트트랙(신속처리안건) 관련 이슈

2. KI 시청자평가 기간 중 채널별 주요 이슈 – 지상파

구분	1/4분기 평가 (2/24～3/30)	2/4분기 평가 (4/28～6/1)	3/4분기 평가 (7/29～8/31)	4/4분기 평가 (10/14～11/17)
KBS1	• 비켜라 운명아(드라마, 평균 시청률 21.2%) • 나의 독립 영웅(시사/교양, 2019년 1월 1일～ 방영 중, 독립유공자 소개 프로그램)	• 여름아 부탁해(드라마, 평균 시청률 15.2%) • KBS 뉴스 9(보도, 평균 시청률 11.0%) • 문재인 정부 특집 대담 대통령에게 묻는다(보도, 문재인 대통령 단독 인터뷰, 진행자 송현경 기자 태도 논란)	• 여름아 부탁해(드라마, 평균 시청률 20.6%) • KBS 뉴스 9(보도, 평균 시청률 12.2%) • '오늘밤 김제동' 8월 29일을 마지막으로 종영(시사교양, 3%대의 저조한 시청률로 폐지)	• 여름아 부탁해(드라마, 평균 시청률 23.2%) • KBS 뉴스 9(보도, 평균 시청률 10.4%) • 인간극장(시사교양, 평균 시청률 9.7%, 11월 11일 시청률 11.1% 기록)
KBS2	• 하나뿐인 내편(드라마, 평균 시청률 42.4%) • 세상에서 제일 예쁜 내 딸(드라마, 평균 시청률 25.0%) • 왜그래 풍상씨(드라마, 평균 시청률 19.9%)	• 세상에서 제일 예쁜 내 딸(드라마, 평균 시청률 26.7%) • 왼손잡이 아내(드라마, 평균 시청률 14.6%) • 닥터 프리즈너(드라마, 평균 시청률 13.6%, 5월 15일 방영분 중 최고 시청률 달성하며 종영)	• 세상에서 제일 예쁜 내 딸(드라마, 평균 시청률 27.8%) • 슈퍼맨이 돌아왔다(예능, 평균 시청률 13.3%) • '1박2일' 시즌4로 방송 재개(예능, 정준영 사건, 멤버간 내기골프 논란으로 퇴진 후 5개월 만)	• 사랑은 뷰티풀 인생은 원더풀(드라마, 평균 시청률 19.8%) • 슈퍼맨이 돌아왔다(예능, 평균 시청률 12.9%) • '1박 2일' 시즌4로 방송 재개 예정(예능, 논란으로 퇴진 후 멤버 및 제작진 교체, 12월 8일 방송 예정)
MBC	• 슬플 때 사랑한다(드라마, 평균 시청률 10.4%) • 나 혼자 산다(예능, 평균 시청률 11.8%) • 전지적 참견 시점(예능, 평균 시청률 9.9%)	• 칸의 거장 '봉준호'의 모든 것(다큐멘터리, 봉준호 감독 황금종려상 수상 기념 방영) • 나 혼자 산다(예능, 평균 시청률 9.4%) • 봄밤(드라마, MBC 미니시리즈 오후 10시에서 오후 9시로 방영시간 변경방침 첫 적용)	• 8/23 상암 MBC 故 이용마 기자 '시민사회장' 영결식 진행(공영방송 정상화 주도 인물, 8/21 별세) • 나 혼자 산다(예능, 평균 시청률 9.1%) • 검법남녀2(드라마, 평균 시청률 8.3%)	• 100분토론(시사교양, 평균 시청률 9.6%, 조국 전 법무장관 사퇴와 관련한 정치권 이슈) • 나 혼자 산다(예능, 평균 시청률 8.7%) • 황금정원(드라마, 평균 시청률 8.6%, 10월 26일에 시청률 9.8%로 종영)
SBS	• 미운 우리 새끼(평균 시청률 20.6%) • 열혈사제(드라마, 평균 시청률 15.9%)	• 미운 우리 새끼(예능, 평균 시청률 19.2%, 전체 예능 시청률 1위) • 정글의 법칙(예능, 평균 시청률 8.8%) • TV 동물농장(예능, 평균 시청률 8.8%)	• 미운 우리 새끼(예능, 평균 시청률 15.9%, 전체 예능 시청률 1위) • 동상이몽 너는 내 운명(예능, 평균 시청률 8.9%) • DMZ 다큐 촬영 중 허가 없이 기아차 광고 무단 촬영한 JTBC에 대한 단독보도('SBS 8 뉴스' 8/16일)	• 미운 우리 새끼(예능, 평균 시청률 15.9%, 전체 예능 시청률 1위) • 국제야구대회 2019 WBSC 프리미어12 한국 : 일본(스포츠, 평균 시청률 12.0%) • SBS 8 뉴스(보도, 11/6 '프로듀스48 등 오디션 프로그램 투표 조작' 단독 보도)

3. KI 시청자평가 기간 중 채널별 주요 이슈 – 종합편성채널

구분	1/4분기 평가 (2/24～3/30)	2/4분기 평가 (4/28～6/1)	3/4분기 평가 (7/29～8/31)	4/4분기 평가 (10/14～11/17)
TV 조선	• 내일은 미스트롯(예능, 평균 시청률 7.7%, 종편 프로그램 시청률 1위) • 아내의 맛(예능, 평균 시청률 4.5%) • 살림9단의 만물상(예능, 평균 시청률 2.2%)	• 내일은 미스트롯(예능, 평균 시청률 16.6%, 역대 종합편성채널 예능 프로그램 중 시청률 1위) • 모란봉클럽 통일준비위원회(예능, 평균 시청률 5.1%) • 강적들(예능, 평균 시청률 4.7%)	• 송가인이 간다 뽕따러 가세(예능, 평균 시청률 6.7%, '내일은 미스트롯' 우승자 송가인 진행) • 세상 어디에도 없는 아내의 맛(예능, 평균 시청률 12.5%) • '탐사보도 세븐', 강화군 '함박도'에 북한 군사시설 단독 보도 후 논란(8월 30일 방송분)	• 2022 카타르 월드컵 2차 예선 한국:레바논(스포츠, 평균 시청률 9.2%) • 세상 어디에도 없는 아내의 맛(예능, 평균 시청률 5.3%) • '탐사보도 세븐', '조국 수호자들의 민낯' 진중권 교수 발언에 대한 논란(10월 25일 방영분)
JTBC	• 아는형님(예능, 평균 시청률 5.4%) • JTBC뉴스룸(뉴스, 평균 시청률 4.9%) • 이규연의 스포트라이트(시사/교양, 평균 시청률 4.4%) • 눈이 부시게(드라마, 평균 시청률 7.5%)	• 아는 형님(예능, 평균 시청률 5.0%, 2015년 12월부터 방영된 인기 프로그램) • JTBC 뉴스룸(뉴스, 평균 시청률 4.6%) • 아름다운 세상(드라마, 평균 시청률 4.7%)	• 아는 형님(예능, 평균 시청률 4.8%, 2015년 12월부터 방영된 인기 프로그램) • JTBC 뉴스룸(뉴스, 평균 시청률 5.1%) • JTBC, DMZ 무단 상업광고 촬영 사과 후 광고 상영 중단, 다큐 본편도 전면 제작 중단(8월 17일)	• 뭉쳐야 찬다(예능, 평균 시청률 6.0%, 시청률 1위 기록) • 나의 나라(드라마, 평균 시청률 4.5%) • JTBC 뉴스룸(MBC '그린피스의 후쿠시마 원전 방사능' 관련 내용을 '단독', '국내 언론 최초'라는 타이틀로 두 방송사에서 함께 보도)
채널A	• 나만 믿고 따라와, 도시어부(예능, 평균 시청률 3.3%) • 서민갑부(시사/교양, 평균 시청률 1.6%) • 풍문으로 들었SHOW(예능, 평균 시청률 2.2%)	• 나만 믿고 따라와, 도시어부(예능, 평균 시청률 2.7%) • 굿피플(예능, 평균 시청률 0.4%, 인기 프로그램 '하트시그널' 제작진 제작) • 지구인라이브(예능, 평균 시청률 0.7%)	• 나만 믿고 따라와, 도시어부(예능, 평균 시청률 4.3%) • '평일 오후 세시의 연인'종영(드라마, 평균 시청률 1.9%, 역대 채널A 드라마 중 최고 시청률 기록) • 나는 몸신이다(예능, 평균 시청률 2.8%)	• NEWS TOP10(보도, 평균 시청률 3.6%, 2011년부터 유지되고 있는 뉴스 프로그램) • 침묵예능 아이콘택트(예능, 평균 시청률 1.0%, 재정비 후 11월 11일 13회 방영)
MBN	• 나는 자연인이다(시사/교양, 평균 시청률 5.9%) • 속풀이쇼 동치미(예능, 평균 시청률 3.8%) • 알토란(예능, 평균 시청률 3.2%)	• 나는 자연인이다(교양, 평균 시청률 6.0%) • 현장르포 특종세상(교양, 평균 시청률 4.3%) • 휴먼다큐 사노라면(교양, 평균 시청률 3.9%)	• 나는 자연인이다(교양, 평균 시청률 6.0%) • 현장르포 특종세상(교양, 평균 시청률 4.9%) • 속풀이쇼 동치미(예능, 평균 시청률 4.4%)	• 우아한 가(드라마, 평균 시청률 8.3%, 10월 17일 종영) • 나는 자연인이다(교양, 평균 시청률 4.6%) • 현장르포 특종세상(교양, 평균 시청률 4.3%)

〔부록 3〕

시청자평가지수조사(KI) 2019년 분기별 우수방송프로그램

1. 시청자평가지수조사(KI) 분기별 우수방송프로그램 – 지상파

구분	KBS-1TV	KBS-2TV	MBC	SBS
1/4분기	3.1운동 100주년 특집 아리랑로	3.1운동 100주년 특집 전야제 100년의 봄	3.1절 100주년 특집 마지막 무관생도들	그것이 알고싶다
2/4분기	대한민국 임시정부 수립 100주년 특집 <여인, 독립투사 되다－수당 정정화>	닥터 프리즈너	스트레이트	그것이 알고싶다
3/4분기	시사기획창	3.1운동 100주년기획 윤동주 콘서트 <별 헤는 밤>	선을 넘는 녀석들 리턴즈	그것이 알고싶다
4/4분기	안중근 의사 의거 110주년 특집 - 미스터리 추적 안중근의 총	동백꽃 필 무렵	선을 넘는 녀석들 리턴즈	그것이 알고싶다

2. 시청자평가지수조사(KI) 분기별 우수방송프로그램 – 종합편성채널

구분	TV 조선	JTBC	채널 A	MBN
1/4분기	살림 9단의 만물상	눈이 부시게	선데이 뉴스쇼	소중한 나눔 무한행복
2/4분기	이미자 노래인생 60년 특집 <내 노래 내 사랑 그대에게>	이규연의 스포트라이트	역사 다시보기 천일야사	특집다큐 더 이상 요요는 없다! 비만 호르몬의 비밀
3/4분기	엄마의 봄날	비긴어게인 시즌3	특별기획 당신을 살찌게하는 비만세균을 잡아라	특집다큐 막히면 죽는다! 혈관을 살리는 착한 지방
4/4분기	내 몸 사용 설명서	비긴어게인 시즌3	특별기획 비만균을 잡는 유익균의 비밀	소중한 나눔 무한행복

〔부록 4〕

2019년 지상파 및 종합편성채널 자체 방송 프로그램 질 평가 세부 항목

〈표 1〉 지상파 방송사 3사 프로그램 질평가 개요

구분	KBS	MBC	SBS
조사 명칭	프로그램품질평가(PSI)	QI	ASI
모집단 정의	• 지상파 TV를 5분 이상 시청한 전국 성인 남녀	• 서울·경기 및 전국 6개 광역시 거주 만 13~69세 일반 시청자(1일 평균 30분 이상 TV시청)	• 서울 및 경기/인천 거주 13~69세 이상 시청자
표본 추출	• 인구센서스 기준 성·연령별 비례할당 추출 (KBS국민패널)	• 지역별 군집표본추출후 성·연령별 할당표집	• 인구센서스 기준 성별·연령별 비례할당 추출
표본 크기	• 연 39,000명 (회별 13,000명)	• 약 3,000명	• 약 4,000명
조사 방법	• 온라인조사	• 온라인조사	• 온라인조사
조사 기간	• 연 3회 (상반기 2회, 하반기 1회 각 1주일간)	• 연 2회	• 연 1회
조사 대상 프로그램	• KBS1, KBS2, MBC, SBS	• KBS1, KBS2, MBC, SBS(조사기간 중 오전/낮/저녁 정규 프로그램)	• 채널별 메인 뉴스는 7개 채널, 그 외 장르는 지상파 프로그램만(SBS 17개, KBS 17개, MBC 15개)

구분	KBS	MBC	SBS
평가 항목	• 장르에 상관없이 3문항으로 통일 • 제작완성도: 잘만들었다 • 정보지향: 뭔가 얻는게 있다 • 감성지향: 시간가는 줄 몰랐다	• 장르공통: 지속시청 의향 • 뉴스・시사교양: 완성도, 공정성, 신뢰성 • 생활교양: 완성도, 창의성, 흥미성, 유익성 • 드라마: 완성도, 창의성, 흥미성 • 예능: 완성도, 창의성 흥미성 ※ 항목별 1~4개 문항 구성	• 7가지 차원: 프로그램의 완성도, 객관/공정/신뢰, 창의성, 즐거움/재미, 사회적 기여도, 시청 의향 지속 • 질문항목: 전반적으로 얼마나 만족하셨습니까
장르 구분	• 교양, 뉴스/보도, 다큐, 드라마, 버라이어티, 스포츠 중계, 시사, 음악/쇼, 인포테인먼트, 코미디, 토론, 영화, 시트콤, 어린이	• 뉴스, 시사교양, 생활교양, 드라마, 오락	• 뉴스, 시사보도, 다큐멘터리, 교양, 오락, 드라마

〈표 2〉 종합편성채널 자체 프로그램 질평가 개요

구분	TV조선	JTBC	채널A	MBN
명칭	PES(Program evaluation score)	채널 브랜드 및 프로그램 경쟁력 평가 조사	채널A 프로그램 품질평가	MSI(MBN Satisfaction Index)
모집단 정의	만 19~64세의 성인남녀	수도권 거주 20~64세 남녀 (지상파를 제외한 채널 주3시간 이상 시청 경험자)	수도권 거주 만 19~64세 남녀 (1주일 내 종편 채널 1시간 이상 시청자)	전국 만 19세 이상 남녀
표본 추출	Quota Sampling (지역/성/연령을 고려한 비례 할당)	Purposive Quota Sampling(연령별/성별 할당 표집)	지역/성/연령을 고려한 비례 할당	MBN 프로그램 시청자
표본 크기	900명	1,200명	600명	1,000명
조사 방법	온라인조사	온라인조사	온라인조사	온라인조사
조사 기간	연 1회	연 1회	연 1회	연 1회(2주)

구분	TV조선	JTBC	채널A	MBN
조사 대상	보도 7개, 예능 8개 교양 9개 프로그램 (총 34개)	뉴스 1개 시사/교양 6개 예능 14개 드라마 11개 (총 32개)	33개 프로그램 (보도/시사 13개, 예능 11개, 교양 9개)	보도/시사 7개, 교양 10개, 예능 5개, 드라마 1개의 분야로 구분 (총 23개)
평가 척도	—	5점 척도	5점 척도	5점 척도
평가 항목	• 전반적 만족도 • Contents value • Emotional value • 채널 인지도	• 시청 행태 • 채널 브랜드평가 — 인지도 — 이미지 — 만족도 • 프로그램 평가 — 인지도/시청경험 — 장르별 세부속성 평가 — 만족도	• 장르 공통 — 시청 행태 — 만족도 — 지속시청의향 • 보도・시사: 신뢰성 / 객관성 / 심층성 • 교양/예능: 흥미성 / 구성 / 화제성 / 소재참신성 / 포맷차별성	• 장르 공통: 만족도 • 보도/시사: 공정 / 객관성, 유익성, 완성도 • 교양: 창의성, 감동성, 유익성, 완성도 • 예능: 흥미성, 유익성, 창의성, 완성도 • 드라마: 흥미성, 공감도, 참신성, 완성도



● 저 자 소 개 ●

신 지 형
- Florida State University 통계학 박사
- 현 정보통신정책연구원 부연구위원

정 부 연
- 동덕여자대학교 경영학 학사
- 현 정보통신정책연구원 부연구위원

최 지 은
- Rutgers University 경제학 박사
- 현 정보통신정책연구원 부연구위원

정책자료 19-15

2019년 시청자평가지수(KI) 조사 보고서

2019년 12월 일 인쇄
2019년 12월 일 발행

발행인 김 대 희
발행처 정보통신정책연구원
충청북도 진천군 덕산읍 정통로 18
TEL: 043-531-4114 FAX: 043-535-4695～6
인 쇄 인성문화