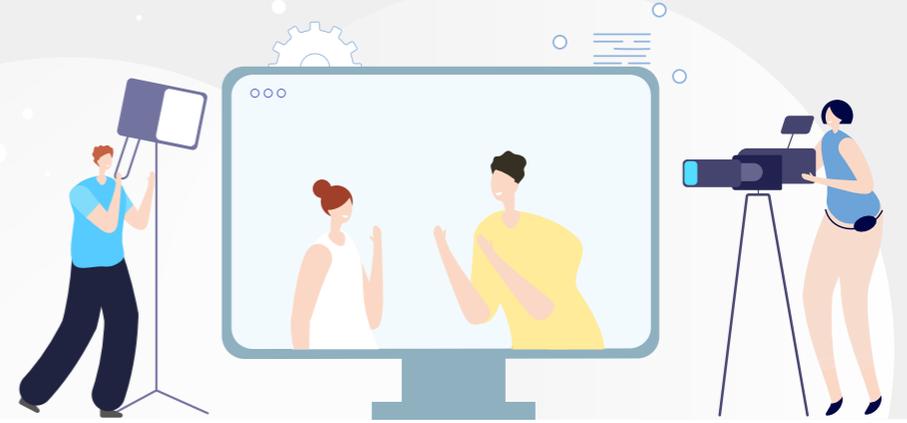


| 방송통신위원회

Korea Communications Commission



전 국민의 교육격차 해소, 전통문화 보존 및 활성화, 해외홍보를 통한 국가이미지 제고 등을 위해 방송 콘텐츠 제작을 지원하고, 시청자 만족도를 높여 나가겠습니다.

지표책임자: 방송정책국장

공익적 방송 프로그램 만족도

2023년 목표

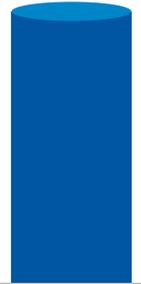
81.17점

81.17점



2023

81.22점



2026



이용자 권리 보호 및 피해구제를 강화하기 위해서 통신분쟁조정 해결률을 '26년 67.1%까지 올리겠습니다.

지표책임자: 이용자정책국장

통신분쟁조정 해결률

2023년 목표

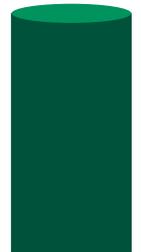
66.2%(누적)

66.2%



2023

67.1%



2026



공익적 방송 프로그램 만족도

1. 개요

교육·전통문화·해외홍보 등 **공익적 목적의 방송 프로그램**에 대한 **시청자·청취자 만족도**

KBS대외방송(0.1)+EBS 교육방송(0.5)+아리랑 TV(0.2)+영어FM 방송(0.1)+국악방송 프로그램(0.1)에 대한 시청자 및 청취자 만족도 설문조사 결과치의 합

2. 지표의 추이

[공익적 방송 프로그램 만족도*]

(단위: 점)

* 2022년 수치는 실적 집계 후 업데이트 예정
* (통합지표) KBS대외방송·EBS교육방송·아리랑TV·영어FM·국악방송 만족도조사 결과치의 평균값(100점 만점)



2017

2018

2019

2020

2021**

[출처]

내·외부 기관의 조사결과 보고서

** (지표연혁) 2020년까지는 만족도 결과치를 산술평균, 2021년부터 사업별 예산규모에 따라 가중평균하여 통합지표 산출, '23년부터 아리랑TV는 해외시청자평가지수로 대체

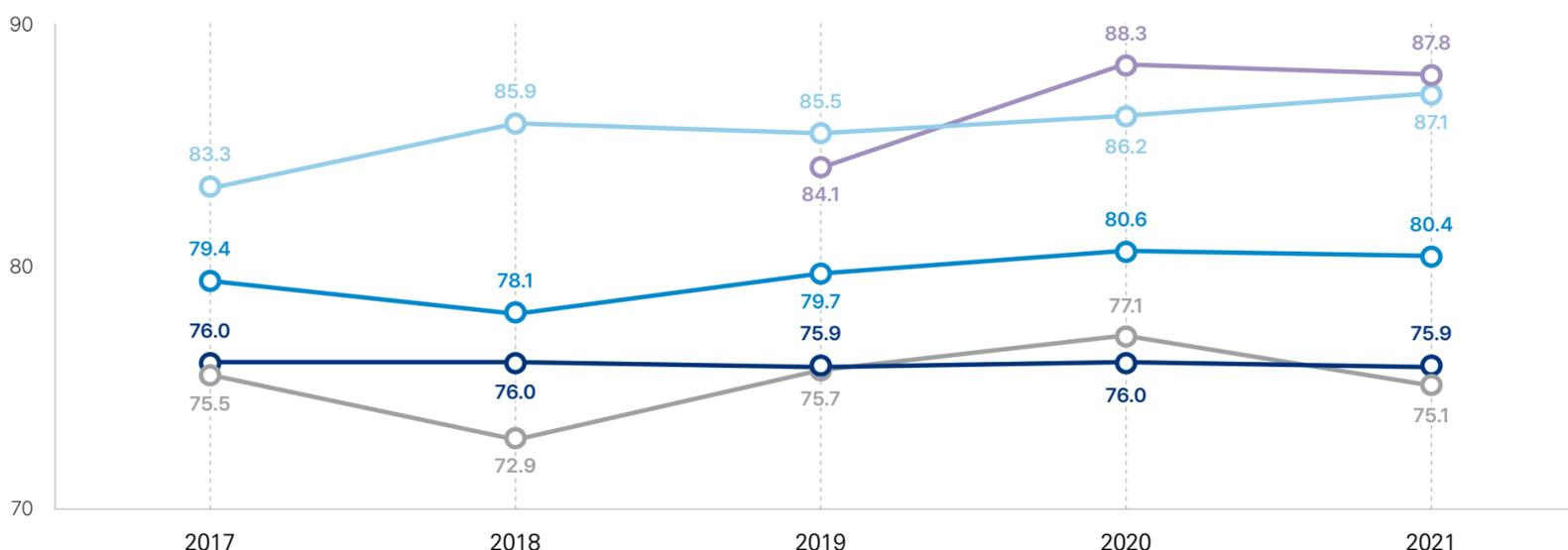
3. 비교 참고내용

[방송사별 만족도 조사 결과 요약]

구분	KBS 대외방송 청취자 만족도	EBS 교육방송 시청자 만족도	아리랑 국제방송 해외시청자평가(KI)	제주 영어FM 청취자 만족도	국악방송 청취자 만족도
사업명	KBS 대외방송 프로그램 제작지원	EBS 프로그램 제작지원	아리랑 국제방송 지원	아리랑 국제방송 지원	국악방송 지원
사업목적	한민족방송 및 국제방송을 통해 국제친선 및 이해증진	공익적인 교육방송 프로그램의 안정적인 제공과 품질 제고를 통하여 시청자 권익증진	전 세계 대상 한국 관련 방송을 통해 국가 이미지 제고 및 경쟁력 향상에 기여	외국인 대상 영어 라디오를 통해 문화·생활정보 등 제공	국악·전통문화 관련 방송을 통해 전통문화 보존 및 활성화
조사대상	전 세계 11개 언어권 청취자 1,000명 이상	전국 만 10세 이상 69세 이하의 남녀 1,000명 이상	아리랑TV를 시청한 경험이 있는 시청자 1,000명	영어FM라디오를 주 1회 이상 듣는 내·외국인 600명	국악방송 라디오청취자 600명, 인터넷방송 이용자 600명
측정방법	요소(장르·프로그램·플랫폼) 만족도(70%)와 전반적 만족도(30%)를 종합산하여 종합만족도 산출	프로그램의 속성별 (ex. 교육성, 공익성) 평가 후 만족도 산출	방송프로그램 평가 결과(50%), 채널 평가 결과(50%) 합산 (100점 환산)	전반적 만족도 5점 척도로 측정	라디오청취자(70%), 인터넷방송이용자(30%) 만족도를 합산 ※ 전반적·내용·사회적 만족도 등 조사
과거 실적치 (점)	(2017) 83.3	(2017) 79.4	(2017) -	(2017) 76.0	(2017) 75.5
	(2018) 85.9	(2018) 78.1	(2018) -	(2018) 76.0	(2018) 72.9
	(2019) 85.5	(2019) 79.7	(2019) 84.1	(2019) 75.9	(2019) 75.7
	(2020) 86.2	(2020) 80.6	(2020) 88.3	(2020) 76.0	(2020) 77.1
	(2021) 87.1	(2021) 80.4	(2021) 87.8	(2021) 75.9	(2021) 75.1

[방송사별 만족도 실적치]

- KBS 대외방송 청취자 만족도
- EBS 교육방송 시청자 만족도
- 아리랑 국제방송 해외시청자평가(KI)
- 제주 영어FM 청취자 만족도
- 국악방송 청취자 만족도



통신분쟁해결률

1. 개요

통신분쟁 조정신청 사건 중 **조정전 합의, 조정안 수락, 취하** 등으로 **분쟁이 해결된 비율**

$$(누적\ 해결건수^*/누적신청건수) \times 100$$

* 해결건수: 조정전 합의, 조정안 수락, 취하 등

2. 지표의 추이

* 2022년 수치는 실적 집계 후 업데이트 예정

[출처]
통신분쟁 조정현황(통계자료)



2020



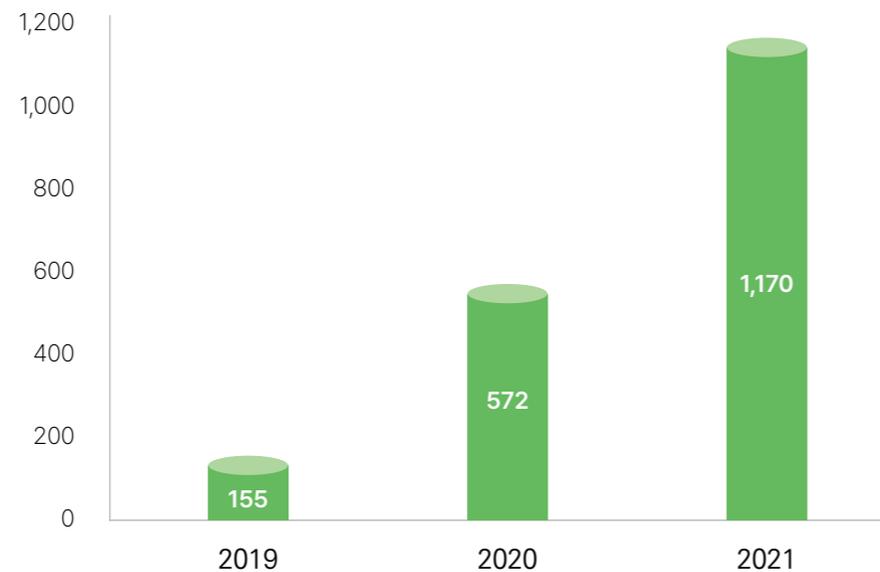
2021

(단위: %)

3. 비교 참고내용

[분쟁조정 신청현황(2019. 6.~2021. 12.)]

(단위: 건)



[유형별 분쟁조정 신청현황(2021년말 기준)]

(단위: %)

