

# 2015년도 기상업무 국민 만족도 조사 결과보고서

2015. 12



# 제 출 문

기상청 귀중

본 보고서를 귀 청에서 의뢰한 『2015년도 기상업무 국민 만족도 조사』의 최종 결과물로 제출합니다.

2015. 12.

(주)리서치랩 대표이사

# 목 차

## 제1장. 조사개요

1. 조사배경 및 목적 .....	2
2. 조사 설계 .....	3
1) 일반국민 .....	3
2) 전문가 .....	4
3) 날씨경영인증기업 .....	5
4) 정성조사 .....	6
3. 주요 조사 내용 .....	7
4. 2015년 조사 특징 .....	8
5. 만족도 산출 방식 .....	9
6. 응답자 분포 .....	10
1) 일반국민 .....	10
2) 전문가 .....	11
3) 날씨경영인증기업 .....	12

## 제2장. 주요 조사 결과

1. 기상서비스 3대 지표 종합 .....	14
1) 기상서비스 3대 지표 연도별 추이 .....	14
2) 기상서비스 만족도 .....	15
3) 기상서비스 신뢰도 .....	16
4) 기상서비스 유용도 .....	17
2. 기상서비스 요소만족도 .....	18
3. 기상예보 체감 정확도 .....	19
4. 기상서비스 이용매체 .....	20
5. 날씨경영인증 기업 .....	21
6. 일반국민 좌담회 결과 .....	22
1) 기상청에 대한 이미지 .....	22
2) 기상청에 대한 직/간접 경험 .....	22
3) 응답자 특성별 특징 .....	23
7. 전문가 심층면접 결과 .....	24
8. 시사점 .....	25
1) 확률예보에 대한 반응 .....	25
2) 중기예보의 중요성 .....	26

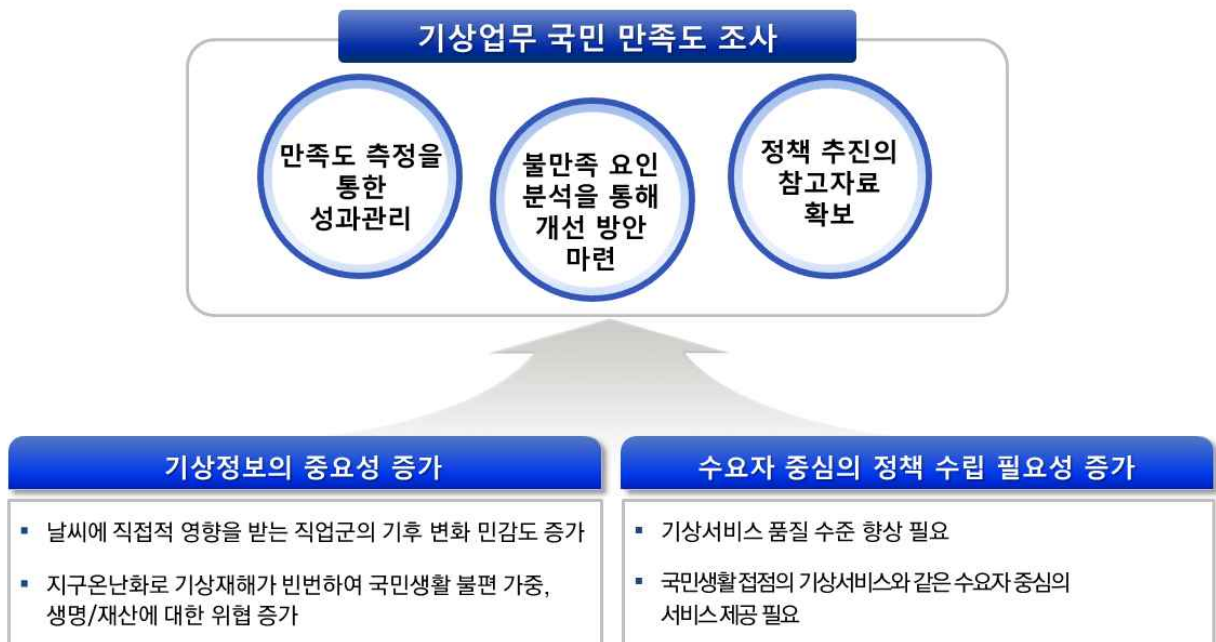
A decorative graphic consisting of a grid of hexagons. The top-left portion of the grid is composed of light gray outlines. A horizontal line separates this from the bottom-right portion, which features solid-colored hexagons in shades of light green, gray, yellow, and blue.

제 1 장

# 조사개요

# 1. 조사배경 및 목적

- 최근 기상청은 국민생활 접점의 기상서비스 확대를 위하여 조직개편과 예보업무 효율화 및 방재기상 지원강화 등 예보품질 향상과 수요자 중심의 기상서비스 제공에 노력을 기울이고 있음.
- 본 조사는 과거 기상업무 만족도 조사결과 분석을 기반으로 만족도 조사 체계를 더욱 보완하고, 기상서비스에 대한 대국민 만족도·신뢰도·유용도를 객관적으로 분석·파악하기 위함임.
- 궁극적으로는 국민 일상생활의 기상서비스 품질 수준 향상 및 고객 중심의 서비스 제공을 통하여 대국민 만족도 제고 방안을 도출하려는 것임.



## 2. 조사 설계

### 1) 일반국민

구 분	내 용
① 조사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>전국에 거주하는 만19세 이상 성인남녀</li> </ul>
② 표본크기	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 3,000명 (상반기 1,500명 + 하반기 1,500명)</li> </ul>
③ 표본추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 균등할당 후 지역/성/연령별 인구 구성비에 따른 층화비례추출 (통계청 ‘주민등록인구현황’ 2015년 기준)</li> </ul>
④ 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>RDD 전화면접조사(CATI)</li> </ul>
⑤ 표본오차	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% 신뢰수준에서 최대허용오차 <math>\pm 2.5\%p</math></li> </ul>
⑥ 자료처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>통계청 ‘주민등록인구현황’ 2015년 기준 지역/성/연령 분포 자료를 활용한 벤치마킹 가중치 부여</li> </ul>
⑦ 조사기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>상반기 : 2015년 6월 13일 ~ 2015년 6월 16일</li> <li>하반기 : 2015년 10월 16일 ~ 2015년 10월 19일</li> </ul>
⑧ 조사기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>(주)리서치랩</li> </ul>

## 2) 전문가

구분	내용
① 조사대상	<ul style="list-style-type: none"> <li>기상관련 전문가(학계, 산업계 등), 유관기관 관계자</li> </ul>
② 표본크기	<ul style="list-style-type: none"> <li>총 800명 (상반기 400명 + 하반기 400명)</li> </ul>
③ 표본추출	<ul style="list-style-type: none"> <li>기상청으로부터 받은 조사 리스트를 활용하여 계통추출(Systematic Sampling) 실시</li> </ul>
④ 조사방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>전화면접조사 및 이메일 조사 병행</li> </ul>
⑤ 표본오차	<ul style="list-style-type: none"> <li>95% 신뢰수준에서 최대허용오차 <math>\pm 3.7\%p</math></li> </ul>
⑥ 자료처리	<ul style="list-style-type: none"> <li>수집된 자료는 편집(Editing) 및 부호화(Coding) 과정을 거쳐 통계 프로그램인 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)를 이용하여 분석</li> </ul>
⑦ 조사기간	<ul style="list-style-type: none"> <li>상반기 : 2015년 6월 16일 ~ 2015년 6월 19일</li> <li>하반기 : 2015년 10월 19일 ~ 2015년 10월 30일</li> </ul>
⑧ 조사기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>(주)리서치랩</li> </ul>

### 3) 날씨경영인증기업

구 분	내 용
① 조사대상	▪ 날씨경영인증기업(기관) 기상 관련 담당자
② 표본크기	▪ 총 67명
③ 표본추출	▪ 기상청으로부터 받은 조사 리스트(121개)를 활용하여 계통추출(Systematic Sampling) 실시
④ 조사방법	▪ 전화면접조사 및 이메일 조사 병행
⑤ 표본오차	▪ 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 8.0\%p$
⑥ 자료처리	▪ 수집된 자료는 편집(Editing) 및 부호화(Coding) 과정을 거쳐 통계 프로그램인 SPSS(Statistical Package for the Social Sciences)를 이용하여 분석
⑦ 조사기간	▪ 2015년 10월 19일 ~ 2015년 10월 30일
⑧ 조사기관	▪ (주)리서치랩



## 4) 정성조사

구 분	일반국민 좌담회
① 그룹 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 1그룹 : 20~30대 남자</li> <li>▪ 2그룹 : 20~30대 여자</li> <li>▪ 3그룹 : 40대 남자</li> <li>▪ 4그룹 : 40대 여자</li> <li>▪ 5그룹 : 50대 이상 남자</li> <li>▪ 6그룹 : 50대 이상 여자</li> </ul>
② 대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 그룹별 참석자의 직종은 다양하게 구성 (학생, 주부, 자영업, 블루칼라, 화이트칼라 등)</li> <li>▪ 사전 좌담회 참석자의 직업 및 날씨 민감도를 확인하여 고르게 배분</li> </ul>
③ 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전문 모더레이터를 활용한 1 : 6 좌담회</li> <li>▪ 장소 : 리서치랩 회의실</li> </ul>

구 분	전문가 심층면접
① 대상 구성	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기상, 해양, 행정, 기후, 항공, 방재 분야 전문가 총 50명</li> </ul>
② 대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 상반기 정량조사 참여자</li> <li>▪ 전문가 리스트를 활용하여 대상자 선정</li> </ul>
③ 조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전문 조사원에 의한 방문 면접조사</li> </ul>

### 3. 주요 조사 내용

구분	내용
<p style="text-align: center;">기상서비스 만족도</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 전반적 만족도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기상서비스 유용도</li> <li>- 기상서비스 신뢰도</li> <li>- 기상서비스 만족도</li> </ul> </li> <li>▪ 요소 만족도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단기예보 정확도</li> <li>- 중기예보 정확도</li> <li>- 기상특보 신속성</li> <li>- 기상특보 정확성</li> <li>- 기상정보 습득 용이성</li> </ul> </li> <li>▪ 체감 정확도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기상예보 정확도 기대 수준</li> <li>- 기상예보 체감 정확도</li> </ul> </li> <li>▪ 사회적 만족도                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기상정보가 국민안전에 도움주는 정도</li> <li>- 기상정보가 사회/경제에 도움주는 정도</li> </ul> </li> </ul>
<p style="text-align: center;">기상서비스 이용행태</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기상서비스 이용 목적</li> <li>▪ 기상서비스 이용 빈도</li> <li>▪ 기상서비스 이용 매체 및 매체 빈도 순위</li> <li>▪ 비율 확률에 따른 대비 정도</li> <li>▪ 야외활동 계획 시 기상예보 확인 시기</li> </ul>
<p style="text-align: center;">전문가 기상정책 제언</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 기상예보 외 역점 추진 정책 영역</li> <li>▪ 지상 이외에 우선 강화되어야 할 관측분야</li> <li>▪ 기상청의 발전을 위한 개선점 및 요구사항</li> </ul>

## 4. 2015년 조사 특징

- (신뢰도 확보를 위한 표본 산출 방식 변경) 기존에 실시한 지역별 인구비례 할당 방식은 지역별 표본수가 최소 기준(30명)에 미치지 못하여 조사결과의 대표성 확보에 어려움이 있었음.
- 따라서 2015년 조사에서는 지역별 균등할당과 비례할당 방식을 동시에 적용하여 최소 표본 수를 확보하고, 사후 가중치를 적용하여 조사 결과의 신뢰성 확보에 노력함.

조사 표본 수	지역별 표본 배분			인구분포를 반영한 보정치
	균등 할당_①	지역별 비례 할당_②	실제 조사 인원 (①+②)	
<b>전체</b>	<b>480</b>	<b>1,020</b>	<b>1,500</b>	<b>1,500</b>
서울	30	207	237	304
부산	30	72	102	106
대구	30	49	79	72
인천	30	58	88	85
광주	30	29	59	43
대전	30	29	59	43
울산	30	23	53	34
경기도	30	241	271	354
강원도	30	31	61	46
충청북도	30	32	62	47
충청남도	30	44	74	64
전라북도	30	36	66	53
전라남도	30	38	68	56
경상북도	30	54	84	80
경상남도	30	65	95	95
제주	30	12	42	18

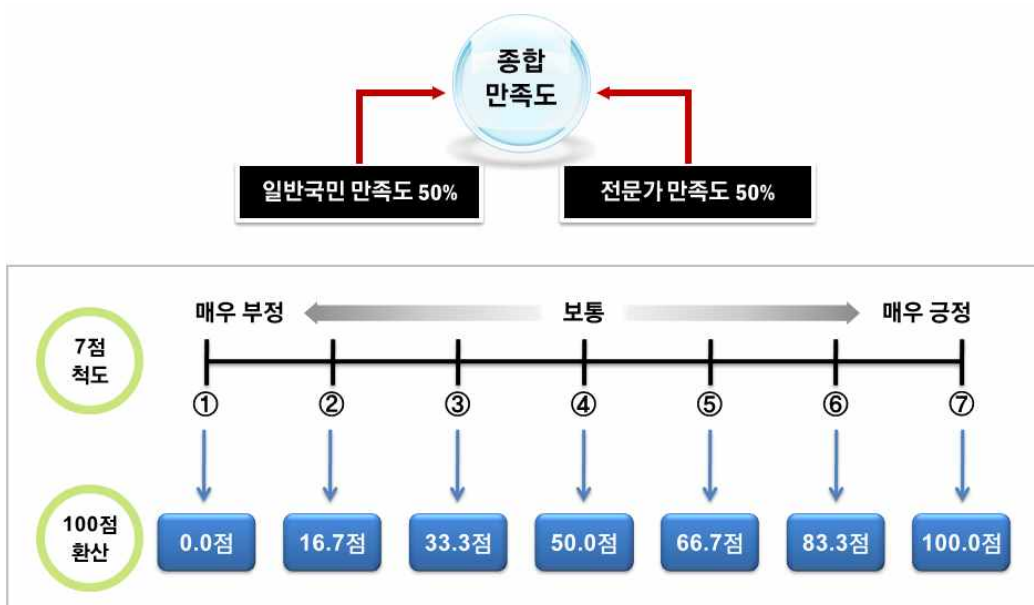
※ 지역별 할당 및 사후 가중치는 상/하반기 동일한 방식으로 적용함.

- (측정기준 명확화를 위한 평가 기간 설정) 설문 기간을 “최근”으로 제시하였으나 반기별 조사 특성에 맞게 “최근 6개월”로 수정하여 측정기준에 대한 명확화 및 신뢰성 확보(사전설문 의견 반영)
- (이용행태 분석을 위한 설문 문항 추가) 만족도에 영향을 미치는 원인 분석을 위하여 체감 정확도 및 이용행태 문항 신설

<b>평가 기간 설정</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>최근</b> 기상청의 기상서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?</li> </ul>
	↓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>최근 6개월</b> 기상청의 기상서비스에 대해 얼마나 만족하십니까?</li> </ul>
<b>추가 문항</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>체감 정확도 2문항 추가</b> 기상청의 기상예보가 얼마나 정확해야 한다고 생각하십니까? 그럼 최근에 확인한 기상예보는 얼마나 정확하다고 생각하십니까?</li> <li>▪ <b>기상서비스 이용행태 2문항 추가</b> 기상청에서 비가 올 확률이 몇 %라고 해야 우산을 준비하십니까? 날씨에 영향을 받는 야외활동을 계획할 때 며칠 전부터 날씨를 확인하십니까?</li> </ul>

## 5. 만족도 산출 방식

- 일반국민과 전문가 점수를 1:1로 산술 평균하여 종합만족도 산출 (7점 척도를 100점으로 환산하여 전체 응답자의 평균으로 만족도 산출)



## 6. 응답자 분포

### 1) 일반국민

		상반기		하반기	
		사례수(명)	%	사례수(명)	%
▣ 전체 ▣		(1500)	100.0	(1500)	100.0
성별	남자	(734)	48.9	(724)	48.2
	여자	(766)	51.1	(776)	51.8
연령	19-29세	(239)	16.0	(242)	16.1
	30-39세	(268)	17.9	(278)	18.5
	40-49세	(325)	21.7	(320)	21.3
	50-59세	(315)	21.0	(313)	20.9
	60세이상	(353)	23.5	(348)	23.2
지역	서울	(304)	20.3	(304)	20.3
	인천/경기	(439)	29.3	(439)	29.3
	대전/세종/충청	(154)	10.3	(154)	10.3
	광주/전라	(152)	10.1	(152)	10.1
	대구/경북	(152)	10.1	(152)	10.1
	부산/울산/경남	(235)	15.7	(235)	15.7
	강원	(46)	3.1	(46)	3.1
	제주	(18)	1.2	(18)	1.2
직업	농/수/축산업	(94)	6.2	(58)	3.9
	자영업	(228)	15.2	(188)	12.5
	판매/영업/서비스직	(106)	7.0	(115)	7.7
	생산/기능/노무직	(58)	3.8	(56)	3.8
	사무/관리/전문직	(428)	28.5	(445)	29.7
	주부	(358)	23.9	(399)	26.6
	학생	(118)	7.9	(134)	8.9
	무직/퇴직/기타	(110)	7.3	(105)	7.0

## 2) 전문가

		상반기		하반기	
		사례수(명)	%	사례수(명)	%
▣ 전체 ▣		(400)	100.0	(400)	100.0
성별	남자	(341)	85.3	(338)	84.5
	여자	(59)	14.8	(62)	15.5
연령	19-29세	(29)	7.3	(42)	10.5
	30-39세	(110)	27.5	(139)	34.8
	40-49세	(140)	35.0	(125)	31.3
	50-59세	(109)	27.3	(88)	22.0
	60세이상	(12)	3.0	(6)	1.5
근무 분야	기상	(32)	8.0	(26)	6.5
	해양	(31)	7.8	(24)	6.0
	지진/화산	(15)	3.8	(10)	2.5
	장비	(3)	0.8	(2)	0.5
	행정	(87)	21.8	(95)	23.8
	산업	(4)	1.0	(0)	0.0
	수문	(2)	0.5	(2)	0.5
	기후	(23)	5.8	(18)	4.5
	항공	(41)	10.3	(42)	10.5
	관측	(1)	0.3	(1)	0.3
	위성	(1)	0.3	(2)	0.5
	예보	(1)	0.3	(3)	0.8
	정보통신	(6)	1.5	(2)	0.5
	방재	(114)	28.5	(111)	27.8
	기타	(39)	9.8	(62)	15.5

### 3) 날씨경영인증기업

		사례수(명)	%
▣ 전체 ▣		(67)	100.0
성별	남자	(51)	76.1
	여자	(16)	23.9
연령	19-29세	(8)	11.9
	30-39세	(30)	44.8
	40-49세	(24)	35.8
	50-59세	(5)	7.5
근무 분야	기상	(4)	6.0
	해양	(2)	3.0
	행정	(31)	46.3
	산업	(4)	6.0
	수문	(1)	1.5
	기후	(3)	4.5
	항공	(6)	9.0
	방재	(4)	6.0
	기타	(12)	17.9



제2장

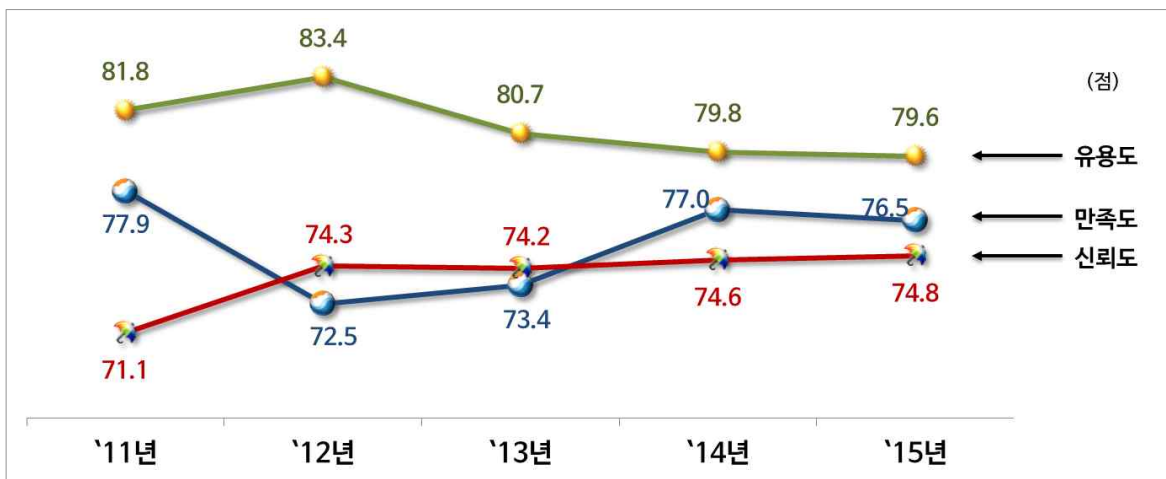
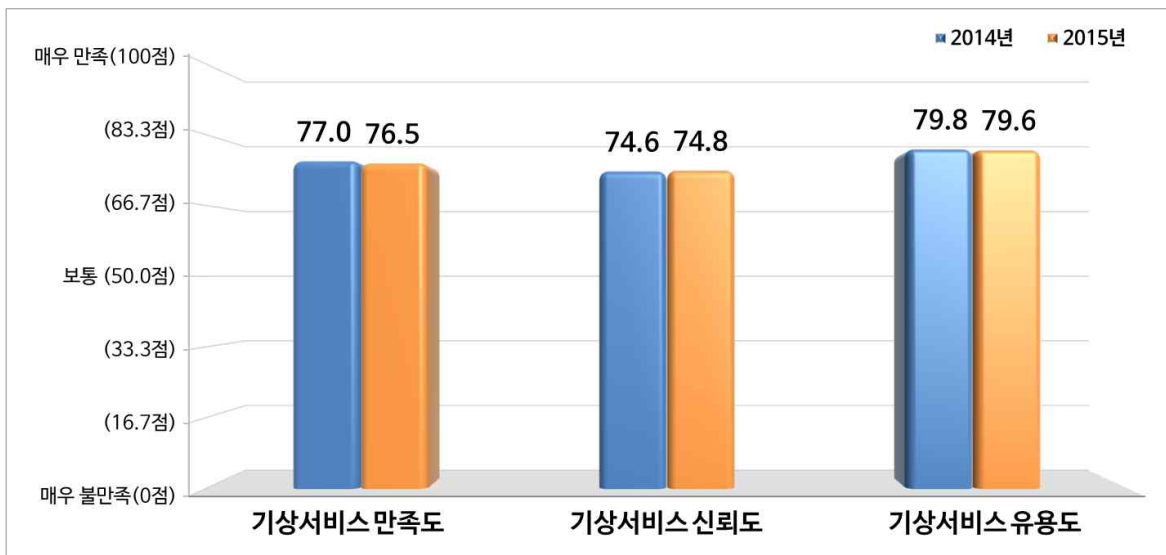
# 주요 조사 결과



# 1. 기상서비스 3대 지표 종합

## 1) 기상서비스 3대 지표 연도별 추이

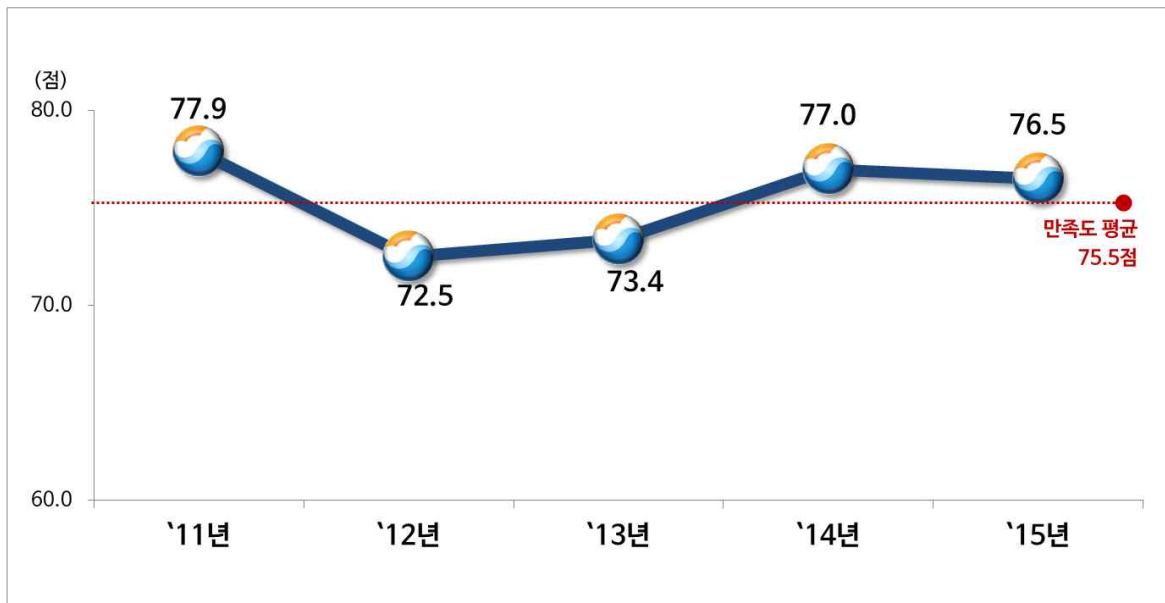
□ 2015년도 기상서비스 만족도는 76.5점, 신뢰도는 74.8점, 유용도는 79.6점으로 3개 지표 모두 7점 척도 기준으로 5점과 6점 사이에 있으며, 그 중 유용도 점수가 가장 높았음.



□ 조사설계가 표준화된 2013년 이후 3개 지표 모두 70점 중·후반에서 점수가 안정적으로 유지되는 것으로 나타남.

## 2) 기상서비스 만족도

□ 2015년 기상서비스 만족도는 전년도 수준을 유지하였으며, 최근 5년 평균 점수 75.5점보다 높게 나타남.



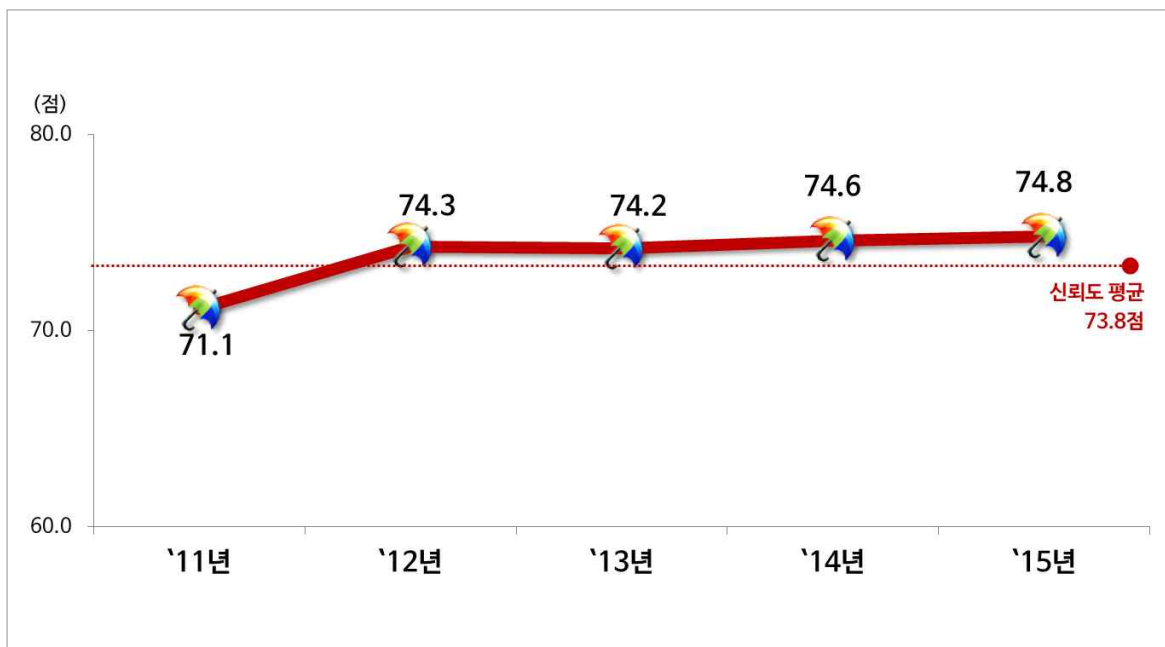
□ 전문가 만족도는 80점대의 높은 수준을 유지하고 있으나, 전년대비 소폭 하락함. 전문가 담당업무별 점수를 살펴보면, 지진/화산 분야(70.0점) 및 기후 분야(74.1점)에서 상대적으로 만족도가 낮게 나타남.

(단위:점)	2014_종합	2015_종합
종합	77.0	76.5
일반국민	71.1	71.5
전문가	82.9	81.5

※ 전문가의 경우 기상청 유관기관(지자체 등) 뿐만 아니라 집단의 다양화를 위해 연구기관 및 자문교수 등의 기상관련 전문가 비율을 전년 대비 30%이상 높임. (유관기관: '14년(90%) → '15년(57%), 기상관련 전문가: '14년(10%) → '15년(43%))

### 3) 기상서비스 신뢰도

- 기상서비스 신뢰도는 2012년부터 꾸준히 74점대를 유지하고 있으며, 오차범위 내에서 소폭 상승함.
- 특별한 이슈가 발생하지 않는다면, 기상서비스 신뢰도는 꾸준히 70점대 중반을 형성하는 것으로 나타남.

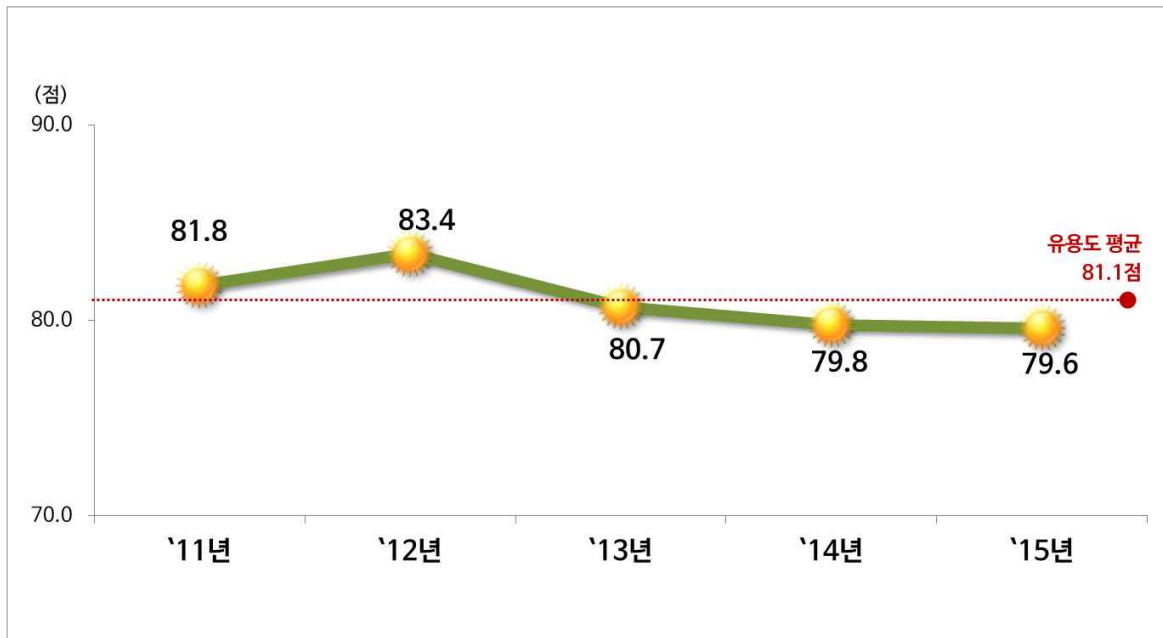


- 일반국민과 전문가 점수 모두 전년도와 비슷한 수준을 유지했으며, 전문가의 경우 0.3점 상승함.

(단위:점)	2014_종합	2015_종합
종합	74.6	74.8
일반국민	70.6	70.6
전문가	78.7	79.0

## 4) 기상서비스 유용도

- 기상서비스 유용도(실생활에 도움을 주는 정도)는 3개 지표 중 가장 높은 수준을 형성하고 있으며, 최근 3년 동안은 오차범위 내에서 안정적으로 유지되는 것으로 보임.

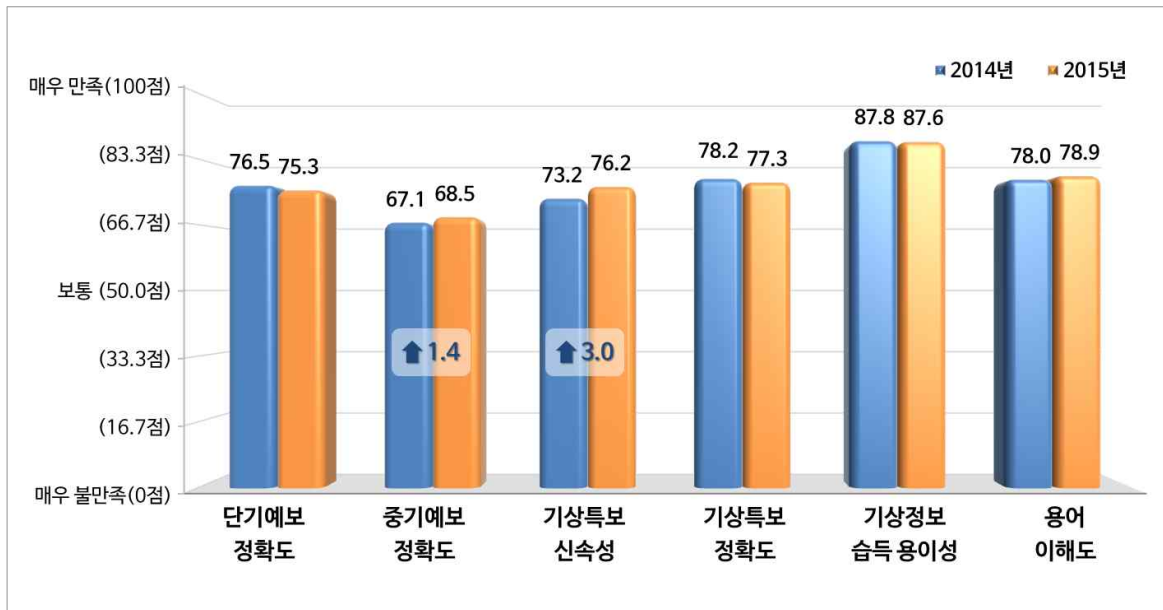


- 일반국민 및 전문가 점수 모두 전년 대비 오차 범위 내에 있어 전년도와 큰 차이는 없는 것으로 나타남.
- 타 지표에 비해 일반국민과 전문가 점수가 10점 이상의 차이를 보이는 것으로 나타남. 이는 기상정보에 대한 업무 활용도가 높은 전문가 집단의 특수성에서 비롯된 것이라 사료됨.

(단위:점)	2014_종합	2015_종합
종합	79.8	79.6
일반국민	72.6	72.9
전문가	87.1	86.3

## 2. 기상서비스 요소만족도

- 기상서비스 요소만족도 중 ‘정보 습득 용이성’에 대한 평가가 87.6점으로 가장 높게 나타난 반면, ‘중기예보 정확도’는 지속적인 노력이 필요한 것으로 나타남
- 그러나 ‘중기예보 정확도’(↑1.4점)와 ‘기상특보 신속성’(↑3.0점)은 전년도에 비해 가장 큰 상승폭을 보이고 있음.

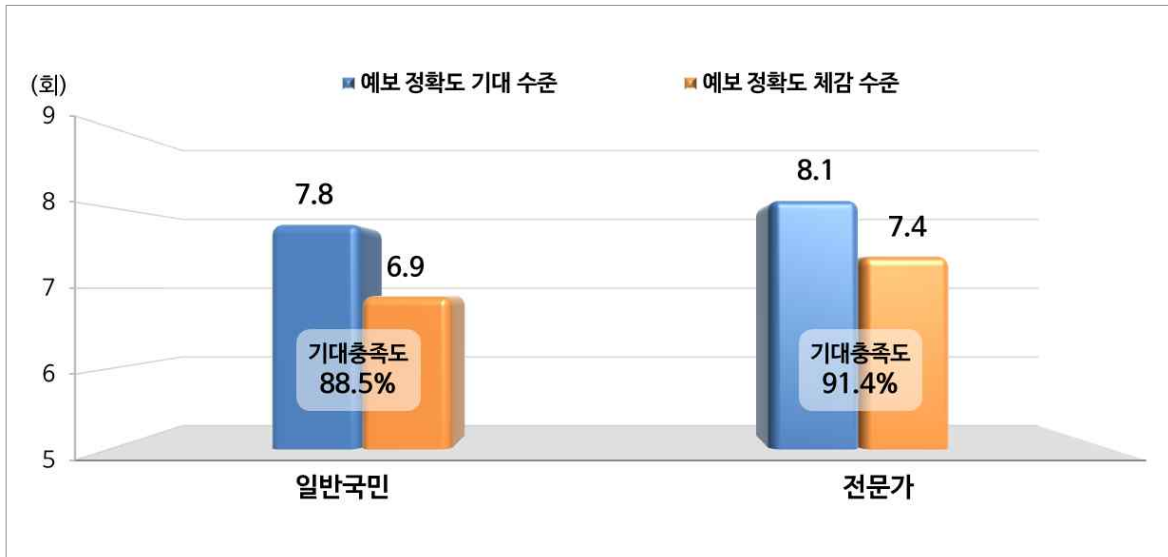


- 모든 요소별 만족도가 일반국민보다 전문가에서 높게 나타남.
- 그룹별 만족도를 자세히 살펴보면, 중기예보 정확도와 기상특보 신속성의 경우 일반국민과 전문가 모두에서 전년 대비 상승함.

(단위:점)	종합		일반국민		전문가	
	'14	'15	'14	'15	'14	'15
중기예보 정확도	67.1	68.5	63.5	66.1	70.6	71.0
기상특보 신속성	73.2	76.2	67.7	70.9	78.7	81.6

### 3. 기상에보 체감 정확도

□ 기상서비스 만족도 영향 원인 분석을 위하여, 2015년 처음으로 예보 정확도에 대한 기대 수준 및 체감 수준을 조사함.



※ 예보 정확도 기대 수준 : 기상예보 10번 중 기대하는 정확도 수준

※ 예보 정확도 체감 수준 : 기상예보 10번 중 실제 체감하는 정확도 수준

□ 기대 충족도(예보 정확도 기대 수준 대비 체감 수준)를 살펴보면, 전문가는 91.4%, 일반국민은 88.5%로 전문가가 높게 나타남. 예보정확도는 일반국민보다 전문가의 기대 수준에 더 부응하고 있는 것으로 나타남.

(단위:회)	예보 정확도		기대 충족도(%) (②/①×100)	기상서비스 만족도
	기대 수준_①	체감 수준_②		
일반국민	7.8	6.9	88.5	71.5
전문가	8.1	7.4	91.4	81.5

※ 기대 충족도 : 예보 정확도 기대 수준 대비 실제 체감하는 정확도 수준  
(체감 수준\_② ÷ 기대 수준\_① × 100)

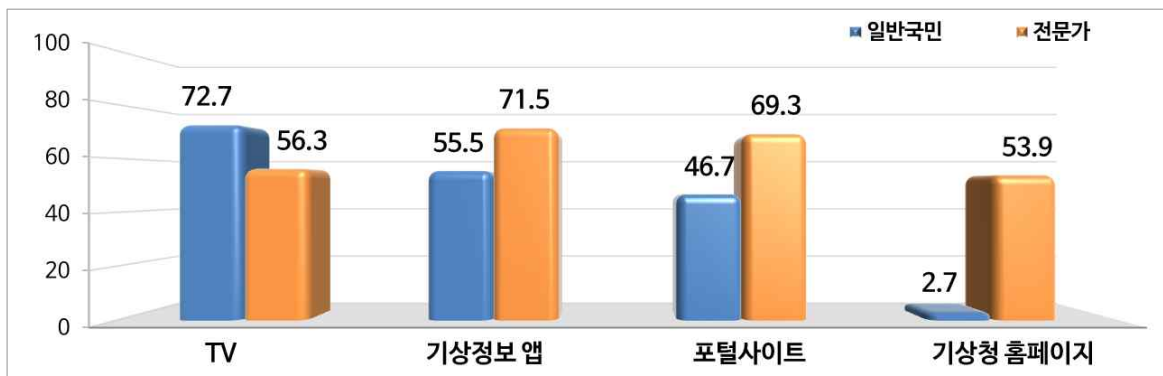
## 4. 기상서비스 이용매체

□ 일반국민의 경우 이용빈도가 가장 높은 매체는 'TV'로 전년 대비 5.9%p가 상승함.(66.8%('14)→72.7%('15))

- 한편, 2030세대는 기상정보 앱을 통해 능동적으로 기상정보를 수집하는 경향이, 40대 이상에서는 TV를 통해 수동적으로 기상정보에 접근하는 경향이 나타남. 따라서 2030세대에게는 맞춤형 기상서비스 제공, 40대 이상에게는 기상정보 접근성 제고를 위한 매체 다양화에 대한 지속적 모색이 필요함.

□ 전문가의 경우 일반국민과는 달리 '기상정보 앱'(71.5%) 이용이 가장 많았고, 전년 대비 7.5%p 상승함.(64.4%('14)→71.5%('15))

- 특히, 상당수의 전문가가 업무에 필요한 고급 정보를 모바일을 통해 찾고 있어, 앞으로 모바일에서도 보다 손쉬운 정보 검색이 가능하도록 시스템 개편에 대한 논의가 필요함.

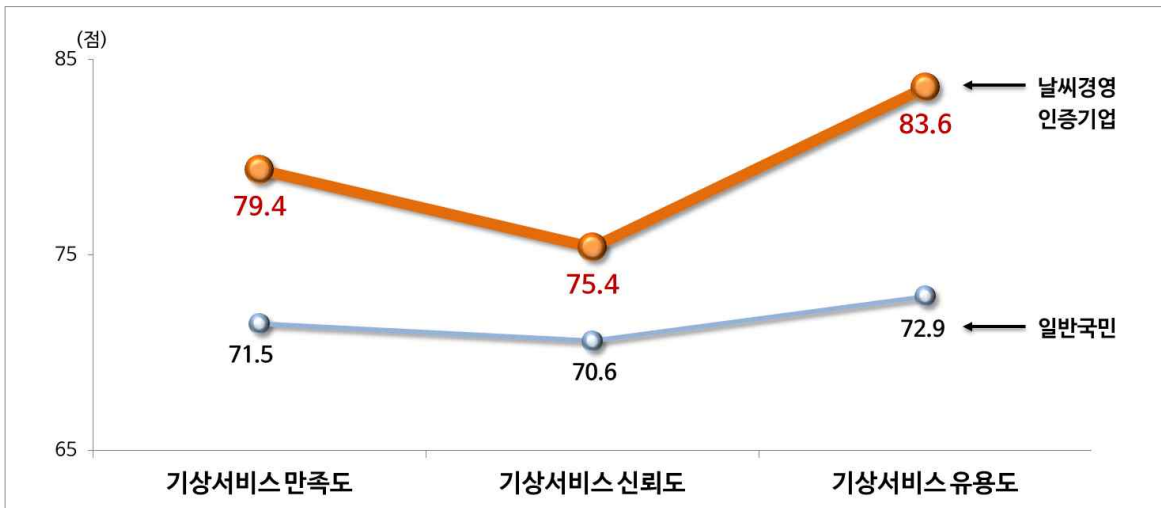


(단위:%, 복수응답 기준)	일반국민		전문가	
	2014년	2015년	2014년	2015년
TV	66.8	72.7	53.2	56.3
기상정보 앱	51.9	55.5	64.4	71.5
포털 사이트	40.0	46.7	56.2	69.3
기상청 홈페이지	3.4	2.7	55.7	53.9

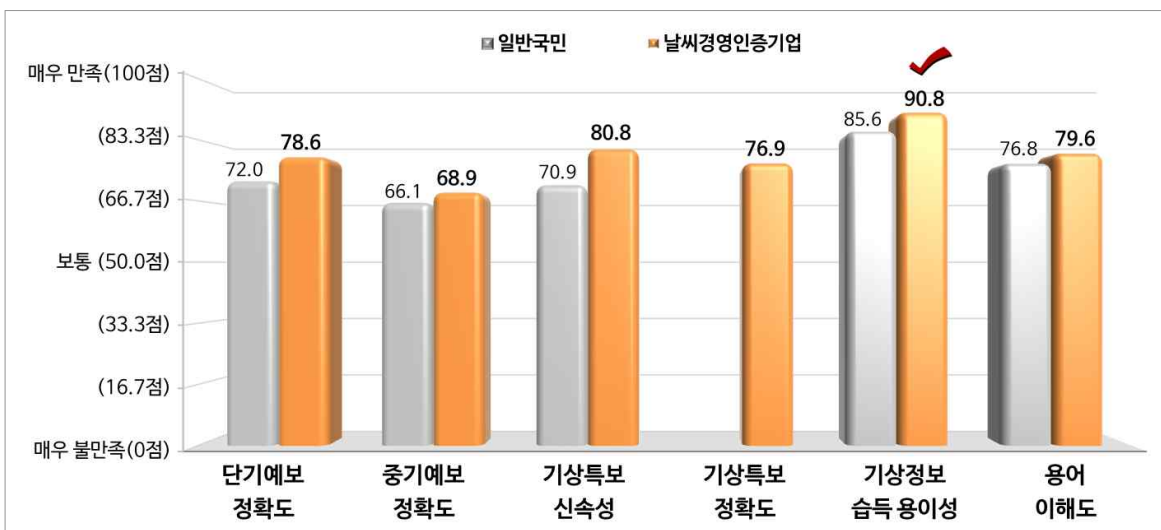
(단위:%)	20대	30대	40대	50대	60세이상
TV	46.3	58.9	70.3	87.7	96.7
기상정보 앱	70.1	67.7	61.8	59.4	31.8

## 5. 날씨경영인증 기업

- 기상청의 날씨정보 이용 대표적 그룹 중 하나인 날씨경영인증 기업에 대해 금년도 처음으로 만족도 조사를 실시함.
- 날씨경영인증 기업의 3대 지표 점수를 살펴보면, 모든 지표가 일반국민 보다 높은 수준으로 나타남.



- 특히, 날씨경영인증 기업은 기상정보 습득 용이성에 매우 만족하는 것으로 나타남. 이는 그 동안 기상청에서 제공해온 맞춤형 서비스의 효과가 반영된 결과로 해석됨.





## 6. 일반국민 좌담회 결과

### 1) 기상청에 대한 이미지

- FGI 참가자에게 ‘기상청’하면 떠오르는 의인화된 이미지를 물어본 결과, 모든 그룹에서 공통적으로 관대한 50대 중년 남성을 떠올림.
- 성격에 대해서는 여성그룹의 경우 ‘변덕스럽고 예민한’, ‘단호하고 무게감 있는’ 등의 정서적으로 다소 딱딱한 느낌을 떠올린 반면, 남성그룹에서는 ‘논리적이고 체계적인’, ‘꼼꼼하고 세심한’ 등의 분석적인 이미지를 많이 떠올림.
- 친밀감에 대해서는 ‘있으면 도움이 되고 고마운 친구’이며, ‘재미는 없지만 매일 만나야 하는 사람’으로 형상화함.

### 2) 기상청에 대한 직/간접 경험

- 기상청에 대해 직접 경험한 긍정적인 내용으로는 ‘날씨를 미리 알 수 있어 좋다’, ‘핸드폰으로 확인할 수 있어서 편리하다’, ‘전보다 정확해졌다’, ‘미리 옷차림을 준비할 수 있다’, ‘일상생활에 많은 도움이 된다’ 등의 의견이 제시됨.
- 간접적인 긍정 경험으로는 ‘과학적인 분석 데이터 활용’, ‘비싼 장비로 정확도 상승’, ‘인공강우 실험’, ‘국가정책수립에 도움’ 등이 제시됨.
- 직접적인 부정 경험으로는 ‘야외 활동시 예보 때문에 낭패를 봄’, ‘일주일 이상의 예보는 맞지 않는 경우도 있음’ 등이 제시됨.

### 3) 응답자 특성별 특징

구분	남성	여성
20~30대	<p>주변 신경쓰지 않고 마이웨이</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>우산을 가지고 다니는 것에 큰 불편함을 느끼지 않으며, 항상 가방에 넣어가지고 다니기도 함.</li> <li>평소 날씨에 별로 관심이 없고, 본인의 여가 활동 등 필요시에만 찾아보게 됨.</li> </ul>	<p>패션의 완성은 날씨를 통해</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>옷차림, 마스크, 신발 등 패션 연출에 활용함.</li> <li>비율 확률이 70%는 넘어야 우산을 준비함. 우산가지고 다니는 것을 굉장히 불편해 하며, 예보가 맞지 않으면 특히 예민하게 반응함.</li> </ul>
40대	<p>일에 문제가 없어야 하는데..</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>직업에 따라 기상예보에 대한 민감도가 매우 다름.</li> <li>일과 관련이 없을 경우 예보에 크게 신경쓰지 않음.</li> </ul>	<p>남편과 아이들은 내가 챙긴다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자녀의 등하갓길을 챙기기 위해 기상예보를 활용함.</li> <li>남편 출근시 기상예보를 미리 확인하여 알려줌.</li> </ul>
50대	<p>나는 괜찮지만 더 잘해주기를</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>자가용을 이용하기 때문에 비 예보에 크게 신경쓰지 않음. 사무실에도 우산이 있어 상관없다.</li> <li>개인적으로 예보에 대한 안 좋은 기억도 있지만, 부정적이기 보다는 관대한 편임.</li> </ul>	<p>노력과 투자는 배신하지 않는다</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>예전에 비해 정확도가 많이 나아졌다고 생각하고, 예보가 가끔 안 맞을 수 있다고 생각함.</li> <li>예보 정확도를 높이기 위해서라면 추가적인 장비나 예산은 당연히 필요하다고 생각함.</li> </ul>

※ 건의사항으로는 기상청의 날씨예보가 어떤 과정을 통해 만들어지고, 직원들은 어떤 노력을 하는지 좀 더 자세히 알 수 있으면 좋겠다는 의견이 제시됨.

## 7. 전문가 심층면접 결과

- 전문가는 과거에 비해 예보 정확도가 높아졌음을 체감하는 것으로 나타났으며, 제공되는 다양한 기상서비스에 대해서도 만족을 나타냄.
- 단, 제공되는 정보를 좀 더 손쉽게 찾아볼 수 있으면 좋겠다는 개선의견이 있어, 향후 모바일 및 홈페이지 시스템 개편 시 검색 기능의 강화가 필요할 것으로 사료됨.



### 만족사항

<b>날씨 예보의 정확도</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 과거에 비해 날씨 예보의 정확도가 높아졌다</li> <li>▪ 주말예보, 중기예보가 비교적 정확함.</li> </ul>
<b>다양한 기상서비스</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 단기예보와 위성 레이다 사진이 많은 도움이 되고 있음.</li> <li>▪ 실시간으로 비구름 이동상황을 홈페이지에서 확인 할 수 있어 편리함.</li> </ul>



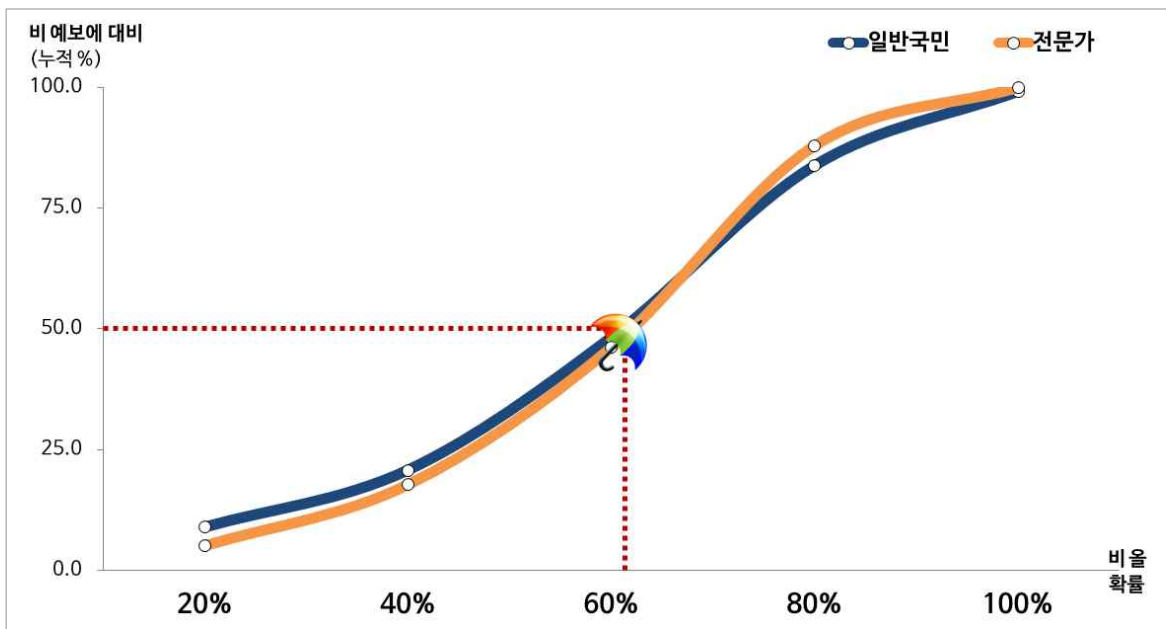
### 개선요구사항

<b>정확한 예측 필요</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 넓은 지역의 강수 예보로 인해 지역별 차이가 큰 경우가 많음.</li> <li>▪ 국지성 호우에 대해서는 아직 정확도가 떨어진다.</li> </ul>
<b>시스템 개편 필요</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 일반적인 기상정보는 찾기 쉬우나 약간의 고급정보(태풍, 위성자료 등)는 찾기가 어려움.</li> <li>▪ 스마트폰 등 모바일에서 상세내용을 파악하기 어려움.</li> </ul>

## 8. 시사점

### 1) 확률예보에 대한 반응

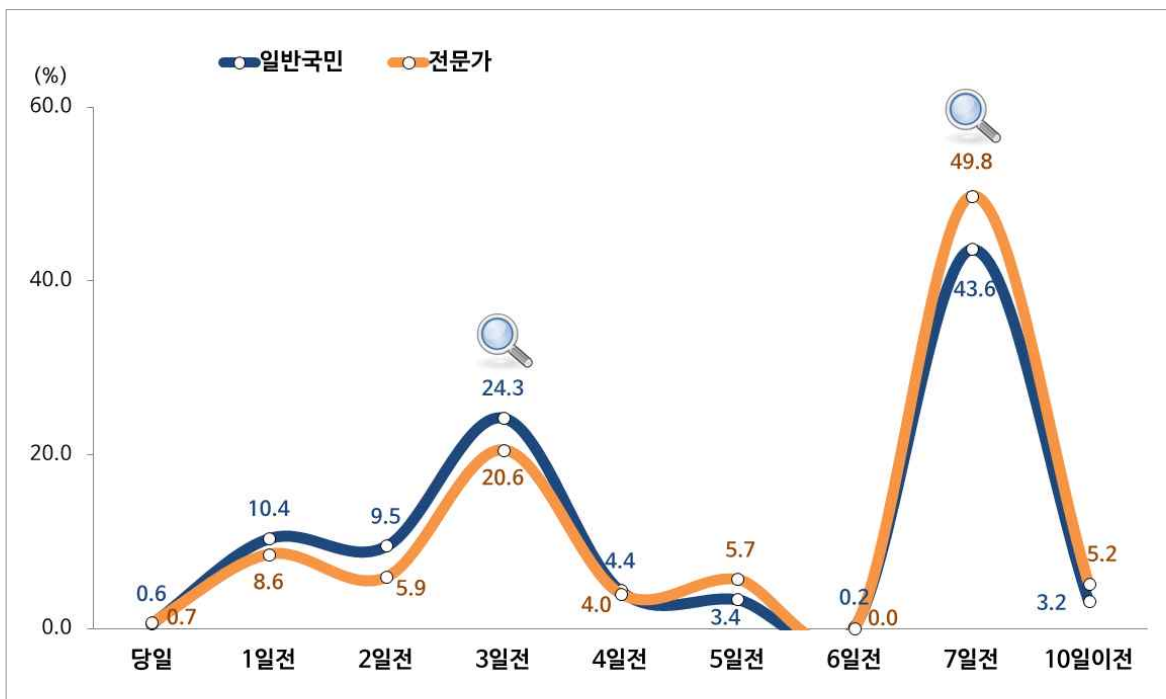
- 기상 고객의 절반 정도가 비 올 확률이 60% 이상일 때 우산을 준비하는 것으로 나타남.
- 특히, 2030세대는 비 올 확률(60% 이상)이 확실시 될 때 우산을 준비하는 경향이 높게 나타남. 정성조사를 통해서도 2030세대는 옷이 비에 젖을 정도가 아니라면 굳이 우산을 챙기지 않는다는 의견이 많았음.
- 확률예보와 더불어 강우량 등을 활용한 비 피해정도(옷이 젖는 정도)를 알려주는 서비스도 2030세대에게 유용할 것으로 사료됨.



(단위:%)	60%미만일 때 우산 준비	60%이상일 때 우산 준비
20대	44.2	55.4
30대	46.3	53.3
40대	48.8	50.8
50대	49.7	49.1
60세 이상	52.2	45.8

## 2) 중기예보의 중요성

- 야외활동을 위한 계획수립 시 기상예보를 어느 시점에서 확인하는지 알아본 결과, 주로 D-7일전에 확인하는 것으로 나타났으며, 대부분 D-3일전에 기상예보를 재확인 하는 것으로 나타남.
- 이처럼 주말 야외활동 준비 시 중기예보가 많이 활용되고 있고, 정성조사 참석자들 역시 중기예보에 대한 중요성을 언급하고 있어, 앞으로 중기예보에 대한 국민적 관심과 기대는 꾸준히 상승할 것으로 보임.
- 올해 만족도 조사 결과 일반국민의 중기예보 정확도에 대한 평가가 전년도에 비해 대폭 상승(↑2.6점)한 것은 매우 고무적이며, 기상청에서 그동안 중기예보에 대한 지속적인 홍보 및 신뢰성 확보를 위해 노력한 결과로 사료됨.



**2015년도 기상업무 국민 만족도 조사  
결과보고서**

---

발행처  
기상청

발행일  
2015. 12.

조사기관  
(주)리서치랩

---