



2018년 기상업무 국민 만족도 조사 결과 보고서(요약)

제 출 문

기상청 귀중

귀 청에서 의뢰한 「2018년도 기상업무 국민 만족도 조사(요약)」의 결과를 제출합니다.

2018. 12.

(주)리서치랩
대표이사 도정화





CONTENTS

제1장. 조사개요

1. 조사 배경 및 목적	3
2. 표본설계	4
3. 설문문항 검토	5
4. 만족도 산출체계	7
5. 조사 개요	8
6. 주요 조사 내용	11
7. 응답자 특성	12
8. 참고사항	14

제2장. 주요 조사결과

1. 기상서비스 3대 지표 종합	17
1) 기상서비스 3대 지표 연도별 추이	17
2) 기상서비스 만족도	18
3) 기상서비스 신뢰도	19
4) 기상서비스 유용도	20
2. 기상서비스 요소만족도	21
3. 기상예보 정확도 기대 수준 vs 체감 수준	22
4. 전년 대비 가장 만족스러운 서비스	23
5. 기상서비스 이용매체 변화	24
6. 기상서비스 이용 빈도	25
7. 부정적 내용 접촉 횟수와 만족도 상관관계	26
8. 일반국민 좌담회 결과	27
1) 상·하반기 주요 의견 비교	27
2) 개선의견	28
9. 전문가 심층인터뷰 결과	29
1) 만족한 점/아쉬운 점	29
2) 개선 요구사항	30



CONTENTS

제3장. 시사점 및 제언

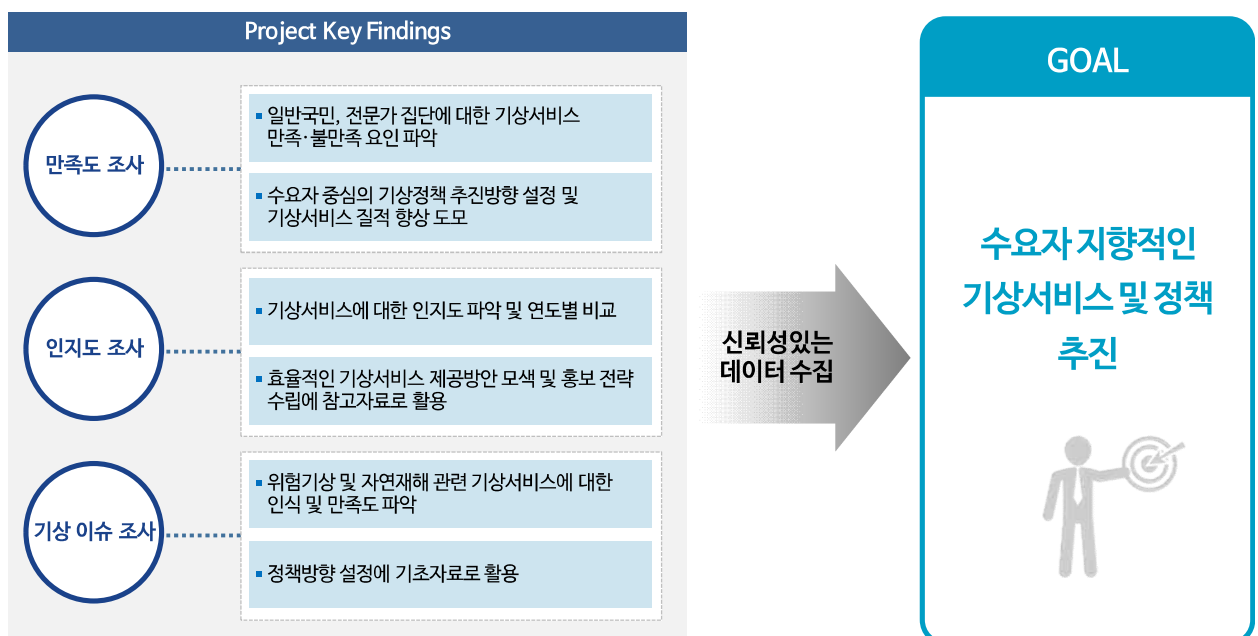
1. 시사점	33
1) 2016년 하반기·2018년 하반기 만족도 하락 원인	33
2) 전반적 만족도 하락, 요소 만족도 상승	38
3) 기상서비스 이용매체 변화	39
2. 제언	40
1) 제언 배경	40
2) 기상청 홈페이지(PC) 개선	41
3) 기상청 모바일 사이트 개선	44
4) 지역별 예보 서비스 강화	46
5) 지자체·유관기관 담당자 위험기상 대비 강화	48
6) 영향예보 확대 및 홍보	49



제1장 조사개요

1. 조사 배경 및 목적

- 기상청은 지상, 해양, 위성 등으로 관측한 기상자료와 세계 각국에서 수집한 방대한 자료들을 바탕으로 다양한 종류의 예보를 생산하여 국민들에게 제공하고 있음.
- 기상은 일상생활과도 밀접한 관련이 있어 국민적 관심이 매우 높은 분야이며, 최근 지진, 황사, 우박 등 기상재해로 인해 생명/재산에 대한 위협이 증가하면서 기상정보에 대한 관심과 중요성은 더욱더 증대되고 있음.
- 이에 기상청은 2008년부터 11년째 ‘기상업무 국민 만족도 조사’를 통해 기상서비스에 대한 객관적인 진단을 실시하고 있으며, 본 조사에서는 세부적인 전략 수립을 위해 만족도 조사, 인지도 조사, 기상 이슈 조사의 3가지 유형으로 나누어 조사를 진행함.
- 궁극적으로 이를 통해 기상서비스 개선과 만족도 향상에 필요한 기초 자료를 수집하고, 수요자 지향적인 기상서비스 및 정책을 추진하고자 함.



2. 표본설계

- 지역별 단순 비례배분의 경우 통계적으로 유의미한 최소 표본수(30명)에 미치지 못하는 지역(세종, 제주)이 있어, 통계생산의 어려움이 발생할 수 있음.
- 이를 보완하기 위해 지역별 균등할당과 비례할당 방식을 동시에 적용하여 최소 표본 수를 확보하고, 실제 인구분포를 반영한 사후 가중치를 적용하여 조사 결과의 신뢰성을 확보하고자 함.

지역	지역별 표본 배분			인구분포를 반영한 보정치
	균등 할당_①	지역별 비례 할당_②	실제 조사 인원 (①+②)	
전체	510	990	1,500	1,500
서울	30	194	224	293
부산	30	68	98	103
대구	30	47	77	72
인천	30	56	86	85
광주	30	27	57	41
대전	30	28	58	43
울산	30	22	52	33
세종	30	5	35	8
경기도	30	244	274	366
강원도	30	30	60	45
충청북도	30	30	60	46
충청남도	30	40	70	61
전라북도	30	35	65	54
전라남도	30	36	66	55
경상북도	30	52	82	79
경상남도	30	64	94	97
제주	30	12	42	19

3. 설문문항 검토

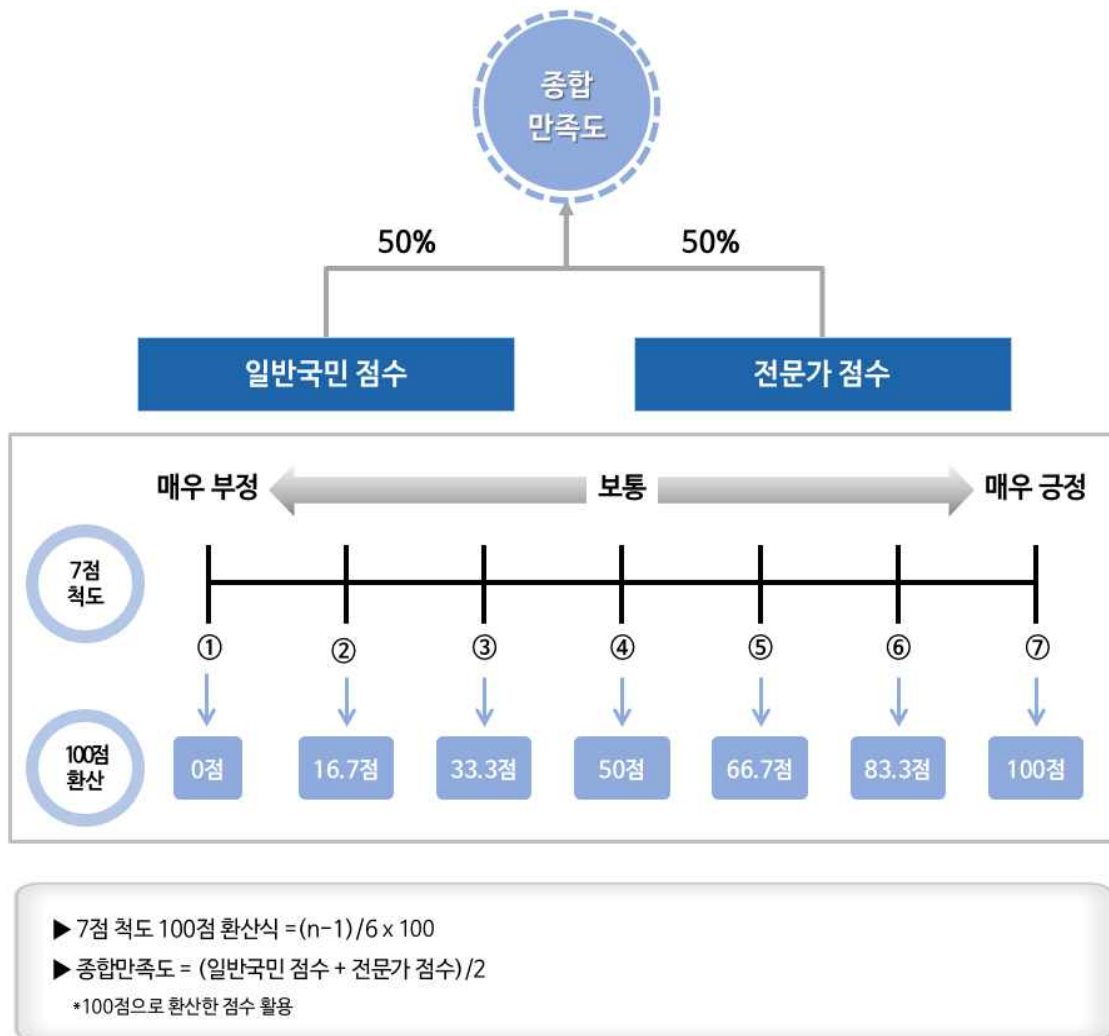
□ 과거 설문문항에 대해 본청 및 소속기관 담당자의 의견을 반영한 후, 검토 및 회의를 거쳐 최종 설문문항을 확정하였음.

구분	2017년	2018년	변경 이유
응답자 특성	-	Q. 귀하의 거주 지역은 구체적으로 어디에 속하십니까? ① 농어촌 ② 중소도시 ③ 대도시	도시지역과 농촌지역의 예보에 대한 만족도가 다르게 나타날 수 있다는 의견 반영
이용행태	-	Q. 지난 6개월 동안 어떤 매체를 통해 기상서비스를 이용하십니까? ① TV ② 라디오 ③ 신문 ④ 포털사이트 ⑤ 기상청 홈페이지 등	매년 비슷한 응답패턴으로 2017년에는 제외하였으나, 이용매체별 기상서비스 이용행태 및 만족도 차이 분석을 위해 올해 다시 추가
	Q. 지난 6개월 간 "기상청"에 관련된 부정적인 언론보도를 몇 회 정도 접하십니까?	Q. 지난 6개월 간 언론보도 또는 타인을 통해 "기상청"과 관련된 부정적 내용을 몇 회 정도 접하십니까?	부정적 언론보도 외에 주변 지인과의 대화가 부정적 인식에 많은 영향을 미칠 수 있다는 의견 반영
만족도	-	Q. 기상청의 기상정보를 TV, 인터넷, 스마트폰 등 다양한 매체를 통해 확인하는데 불편한 점이 있었다면, 어떤 부분이 불편하십니까?	이용매체별 불편사항에 대한 구체적인 내용 확인이 필요하다는 의견 반영

구분	2017년	2018년	변경 이유
만족도	-	Q. 기상청의 최근 6개월 동안 기상서비스 중 전년도와 비교했을 때 가장 만족스러운 서비스는 무엇입니까? ① 기상예보 ② 기상특보 ③ 지진조기경보 ④ 황사정보 등	전년 대비 가장 만족스러운 기상서비스를 고객에게 직접적으로 확인하기 위함
	-	Q. 전년도에 비해 기상청 서비스의 만족스러운 점과 아쉬운 점은 무엇입니까?	전년 대비 기상청 만족도 변동의 구체적인 원인 파악을 위해 기상청의 만족스러운 점과 아쉬운 점을 고객에게 직접 확인

4. 만족도 산출체계

- 기상서비스 종합만족도는 7점 척도를 100점 척도로 환산한 다음, 일반국민과 전문가 점수를 1:1로 산술 평균하여 산출함.



5. 조사 개요

1) 일반국민

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> 전국에 거주하는 만 19세 이상 성인남녀
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> 3,000명
표본추출	<ul style="list-style-type: none"> 지역별 균등할당 후 지역·성·연령별 인구비례할당
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> CATI를 활용한 RDD 전화면접조사
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 ±1.8%p
가중치	<ul style="list-style-type: none"> 행정자치부 '주민등록인구통계' 지역·성·연령 분포를 반영한 가중치 부여
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 20.0% <ul style="list-style-type: none"> 접촉 후 거절 및 중도 이탈 사례수(A) : 11,973명 접촉 후 응답완료 사례수(B) : 3,000명 응답률 = $B/(A+B) \times 100 = 3,000/14,973 \times 100 = 20.0\%$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 상반기: 2018년 5월 24일 ~ 5월 27일 하반기: 2018년 10월 12일 ~ 10월 14일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> (주)리서치랩

2) 전문가

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상관련 전문가(학계, 산업계 등), 유관기관 관계자
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 800명
표본추출	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상청으로부터 제공받은 조사 리스트를 활용하여 계통추출
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CATI를 활용한 전화면접조사
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 3.5\%$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상반기: 2018년 5월 25일 ~ 5월 29일 ▪ 하반기: 2018년 10월 12일 ~ 10월 18일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (주)리서치랩

3) 일반국민 좌담회

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 그룹1: 20·30대 남자 ▪ 그룹2: 20·30대 여자 ▪ 그룹3: 40대 남·여
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 그룹당 6명씩 총 36명(상·하반기 각 18명씩)
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 그룹별 참석자의 성, 연령, 직업을 다양하게 구성 <ul style="list-style-type: none"> - 그룹1 : 학생, 사무직 - 그룹2 : 학생, 사무직, 주부 - 그룹3 : 자영업, 사무직, 주부
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문 모더레이터에 의한 1:6 좌담회
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상반기: 2018년 6월 16일, 19일 ▪ 하반기: 2018년 10월 31일, 11월 1일, 11월 3일

4) 전문가 심층인터뷰

구분	내용
조사대상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상관련 전문가(학계, 산업계 등), 유관기관 관계자
표본크기	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 30명(상·하반기 각 15명씩)
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상·하반기 정량조사 참여자 중 대상자 선정
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조사원에 의한 1:1 방문 면접조사
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상반기: 2018년 6월 20일 ~ 6월 25일 ▪ 하반기: 2018년 10월 29일 ~ 11월 2일

6. 주요 조사 내용

구분	내용	조사대상		
		일반국민	전문가	
기상서비스 이용행태	▪ 기상서비스 이용 목적	●		
	▪ 기상서비스 이용 빈도	●	●	
	▪ 기상서비스 이용 매체	●	●	
	▪ 가장 많이 활용하는 기상 정보		●	
	▪ 야외활동 계획 시 예보 확인 시기	●		
	▪ 기상청 관련 부정적 언론보도 접촉 횟수와 인식 변화	●	●	
기상 서비스 만족도	요소 만족도	▪ 동네예보 정확도	●	●
		▪ 중기예보 정확도	●	●
		▪ 기상특보 시의성	●	●
		▪ 기상특보 정확도		●
		▪ 정보습득 용이성 및 불편한 점	●	●
	체감 정확도	▪ 기상예보 기대 정확도	●	●
		▪ 기상예보 체감 정확도	●	●
		▪ 비 올 확률에 따른 대비 정도	●	●
	전반적 만족도	▪ 기상서비스 유용도	●	●
		▪ 기상서비스 신뢰도	●	●
		▪ 기상서비스 만족도	●	●
		▪ 전년 대비 가장 만족스러운 서비스	●	●
		▪ 전년 대비 기상서비스 만족스러운 점, 아쉬운 점	●	●
	사회적 만족도	▪ 기상정보의 국민안전 도움도	●	●
		▪ 기상정보의 사회/경제 도움도	●	●
기상정책 제언	▪ 영향예보 인지도 및 기대 수준		●	
	▪ 예보서비스 외 중점적으로 추진해야 될 부분		●	
	▪ 지상 이외에 강화되어야 할 분야		●	

7. 응답자 특성

1) 일반국민

		상반기		하반기	
		사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)
전체		(1500)	100.0	(1500)	100.0
성별	남자	(746)	49.7	(766)	51.0
	여자	(754)	50.3	(734)	49.0
연령	20대	(215)	14.3	(250)	16.7
	30대	(186)	12.4	(220)	14.7
	40대	(275)	18.4	(294)	19.6
	50대	(340)	22.7	(327)	21.8
	60대 이상	(484)	32.2	(409)	27.2
지역	서울	(224)	19.5	(223)	19.3
	인천/경기	(360)	30.1	(361)	30.3
	대전/충청/세종	(223)	10.5	(223)	10.5
	광주/전라	(188)	10.0	(188)	9.9
	대구/경북	(159)	10.1	(159)	10.1
	부산/울산/경남	(244)	15.5	(244)	15.5
	강원	(60)	3.0	(60)	3.0
	제주	(42)	1.3	(42)	1.3
지역유형	농어촌	(167)	11.1	(149)	9.9
	중소도시	(663)	44.2	(658)	43.9
	대도시	(670)	44.7	(693)	46.2
직업	농/수/축산업	(105)	7.0	(107)	7.1
	자영업	(224)	14.9	(223)	14.9
	판매/영업/서비스직	(133)	8.9	(143)	9.5
	생산/기능/노무직	(109)	7.2	(125)	8.3
	사무/관리/전문직	(373)	24.9	(340)	22.6
	주부	(318)	21.3	(305)	20.3
	학생	(104)	6.9	(121)	8.0
	기타	(134)	8.9	(137)	9.2

2) 전문가

		상반기		하반기	
		사례수(명)	비율(%)	사례수(명)	비율(%)
전체		(400)	100.0	(400)	100.0
성별	남자	(315)	78.8	(342)	85.5
	여자	(85)	21.3	(58)	14.5
연령	20대	(63)	15.8	(66)	16.5
	30대	(134)	33.5	(149)	37.3
	40대	(104)	26.0	(110)	27.5
	50대 이상	(99)	24.8	(75)	18.8
분야	예보/방재	(78)	19.5	(85)	21.3
	기상	(43)	10.8	(61)	15.3
	지진/화산	(42)	10.5	(59)	14.8
	기후/수문	(32)	8.0	(40)	10.0
	장비/관측/정보통신	(41)	10.3	(41)	10.3
	해양	(39)	9.8	(34)	8.5
	행정	(71)	17.8	(67)	16.8
	기타	(54)	13.5	(13)	3.3
전문가구분	기상관련 전문가	(100)	25.0	(113)	28.3
	유관기관	(300)	75.0	(287)	71.8

8. 참고사항

- 비율은 소수점 둘째자리에서 반올림한 값을 사용하여 전체 합이 100%에서 $\pm 0.1\%$ 정도의 오차가 발생할 수 있음.
- 복수응답의 경우 전체 합이 100%를 넘길 수 있음.
- 응답자 특성 간 비교 분석에서 표본수가 30표본 미만인 계층은 해석에 유의해야함.
- 본 조사의 일반국민 표본오차는 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 1.8\%p$ 이며, 해석 방법은 아래와 같음.
 - 해석 예시: 일반국민 만족 비율이 90.0%인 경우, 100번을 조사했을 때 만족 비율이 $<88.2\% \sim 91.8\%>$ 사이로 나타날 확률이 95%임.
- 전문가 표본오차는 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 3.5\%p$ 이며, 해석 방법은 아래와 같음.
 - 해석 예시: 전문가 만족 비율이 90.0%인 경우, 100번을 조사했을 때 만족 비율이 $<86.5\% \sim 93.5\%>$ 사이로 나타날 확률이 95%임.



제2장

주요 조사결과

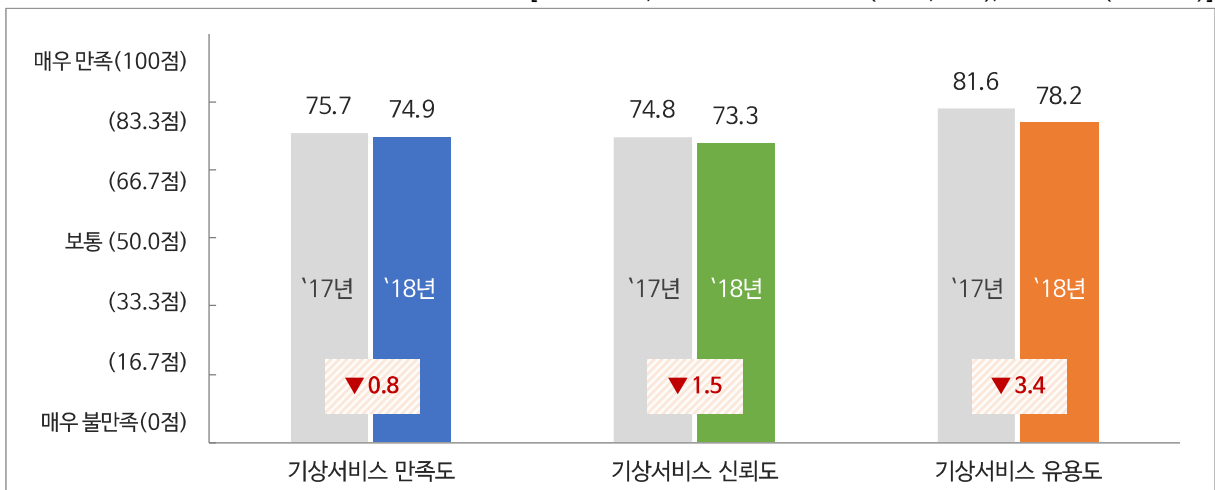
1. 기상서비스 3대 지표 종합

1) 기상서비스 3대 지표 연도별 추이

□ 2018년 기상서비스 만족도는 74.9점, 신뢰도는 73.3점, 유용도는 78.2점으로 3개 지표 모두 전년 대비 하락한 것으로 나타남. 만족도와 신뢰도는 오차범위(약 ±2점) 내에서 변동한 수치임.

■ 그림 1 기상서비스 3대 지표

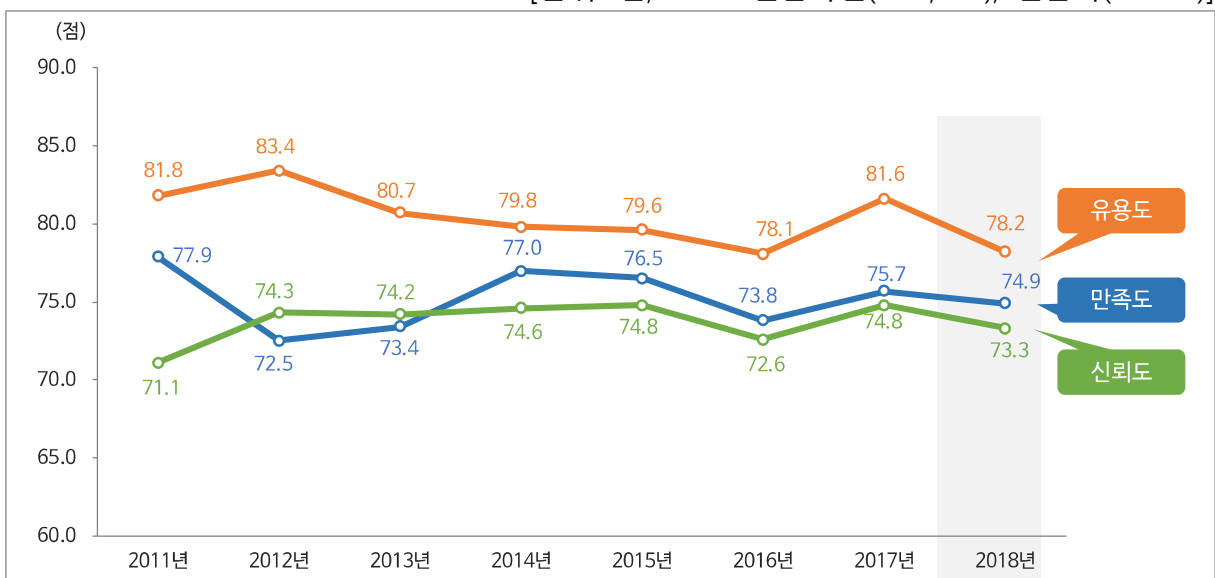
[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



□ 연도별 추이를 살펴보면, 3개 지표 모두 2016년부터 올해까지 상승과 하락을 반복하는 것으로 나타남. (2016년 하락→2017년 상승→2018년 하락)

■ 그림 2 기상서비스 3대 지표 연도별 추이

[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]

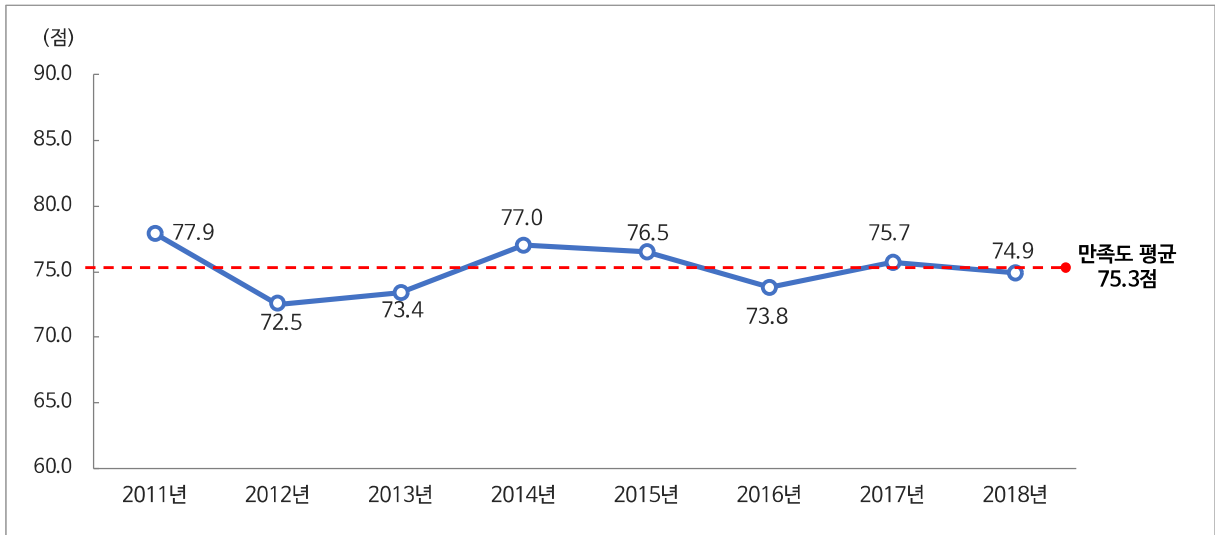


2) 기상서비스 만족도

□ 2018년 기상서비스 만족도는 전년 대비 0.8점 하락하였으며, 과거 7년 평균(75.3점)에 비해 0.4점 낮게 나타남.

■ 그림 3 기상서비스 만족도 연도별 추이

[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



□ 2018년 일반국민은 전년 동기 대비 0.1점 하락하였고 전문가 역시 1.4점 하락하여, 종합 점수는 0.8점 하락함.

■ 표 1 기상서비스 만족도_유형별

	2017년(A)	2018년(B)	Gap(B-A)
일반국민	71.3	71.2	▼0.1
전문가	80.0	78.6	▼1.4
종합	75.7	74.9	▼0.8

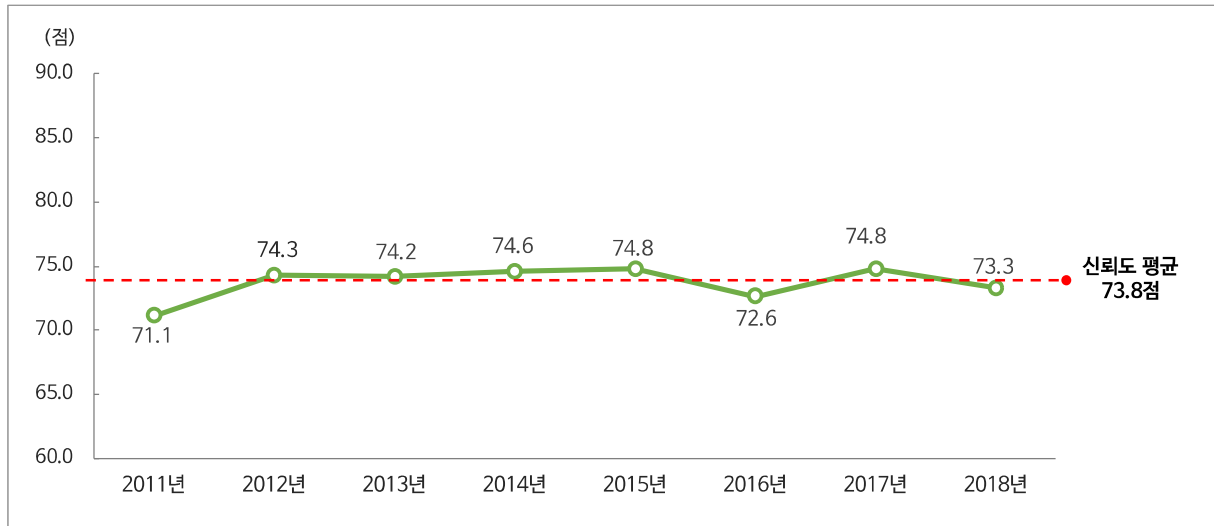
[단위: 점]

3) 기상서비스 신뢰도

- 2018년 기상서비스 신뢰도는 전년 대비 1.5점 하락하였으며, 과거 7년 평균(73.8점)에 비해 0.5점 낮게 나타남.

■ 그림 4 기상서비스 신뢰도 연도별 추이

[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



- 2018년 일반국민은 전년 동기 대비 0.5점 하락하였고 전문가 역시 2.5점 하락하여, 종합 점수는 1.5점 하락함.

■ 표 2 기상서비스 신뢰도_유형별

	2017년(A)	2018년(B)	Gap(B-A)
일반국민	70.8	70.3	▼0.5
전문가	78.8	76.3	▼2.5
종합	74.8	73.3	▼1.5

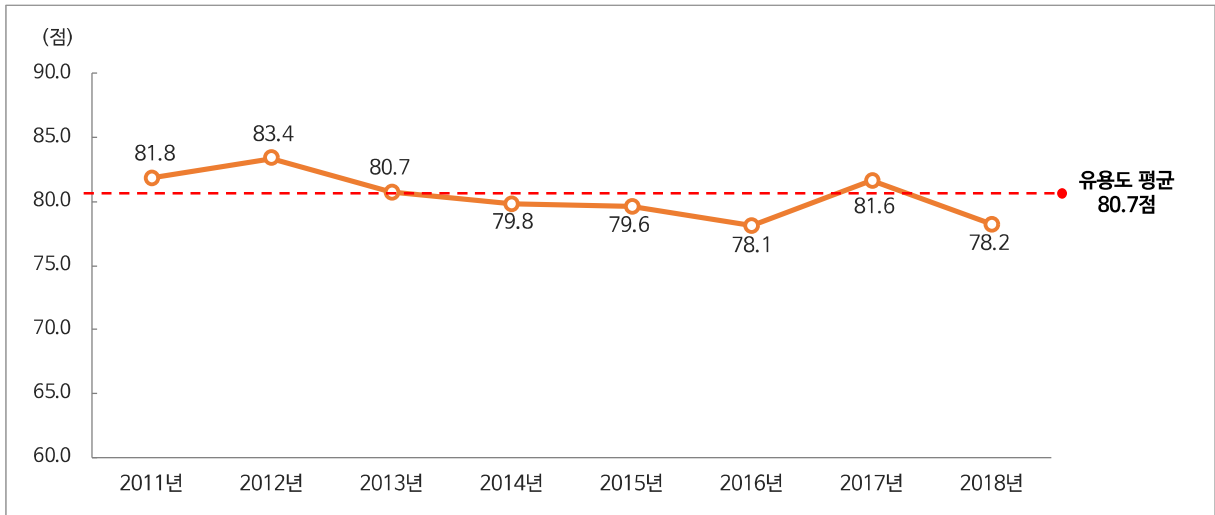
[단위: 점]

4) 기상서비스 유용도

□ 2018년 기상서비스 유용도는 전년 대비 3.4점 하락하였으며, 과거 7년 평균(80.7점)에 비해 2.5점 낮게 나타남.

■ 그림 5 기상서비스 유용도 연도별 추이

[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



□ 2018년 일반국민은 전년 동기 대비 4.2점 하락하였고 전문가 역시 2.6점 하락하여, 종합 점수는 3.4점 하락함.

■ 표 3 기상서비스 유용도_유형별

	2017년(A)	2018년(B)	Gap(B-A)
일반국민	77.5	73.3	▼4.2
전문가	85.6	83.0	▼2.6
종합	81.6	78.2	▼3.4

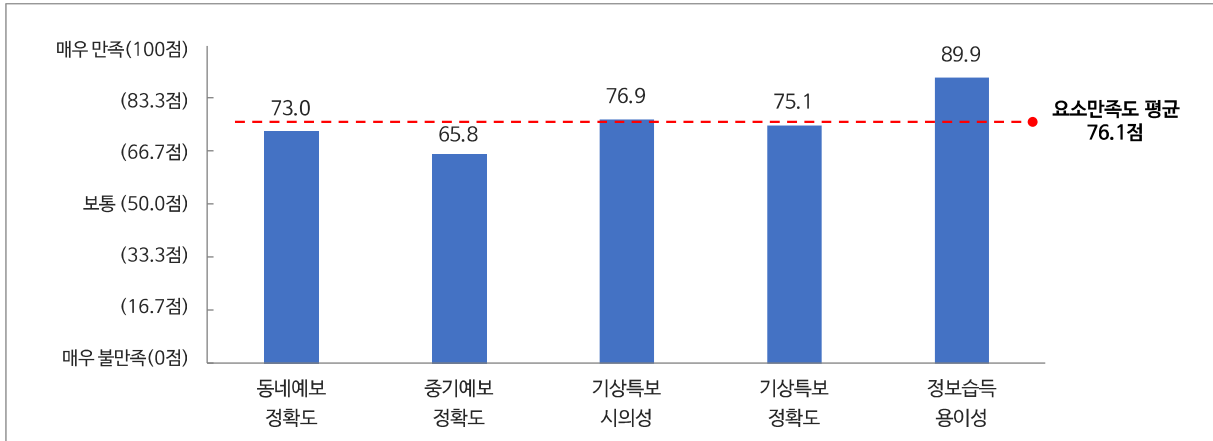
[단위: 점]

2. 기상서비스 요소만족도

- 기상서비스 요소만족도 중 '정보습득 용이성' 점수가 89.9점, '기상특보 시의성'이 76.9점으로 요소만족도 평균 76.1점보다 높게 나타남.

■ 그림 6 기상서비스 요소만족도

[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



- 일반국민과 전문가 모두 모든 요소에서 전년 대비 점수가 상승하였고, 특히 '동네예보 정확도'와 '기상특보 시의성'에서 큰 폭으로 상승함.

■ 표 4 기상서비스 요소만족도_유형별

	종합			일반국민			전문가		
	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)
동네예보 정확도	67.3	73.0	▲5.7	63.6	71.4	▲7.8	71.0	74.6	▲3.6
중기예보 정확도	64.1	65.8	▲1.7	61.4	64.3	▲2.9	66.7	67.3	▲0.6
기상특보 시의성	73.2	76.9	▲3.7	67.3	74.2	▲6.9	79.1	79.5	▲0.4
기상특보 정확도	75.1	75.1	-	-	-	-	75.1	75.1	-
정보습득 용이성	88.8	89.9	▲1.1	87.8	90.0	▲2.2	89.8	89.8	-

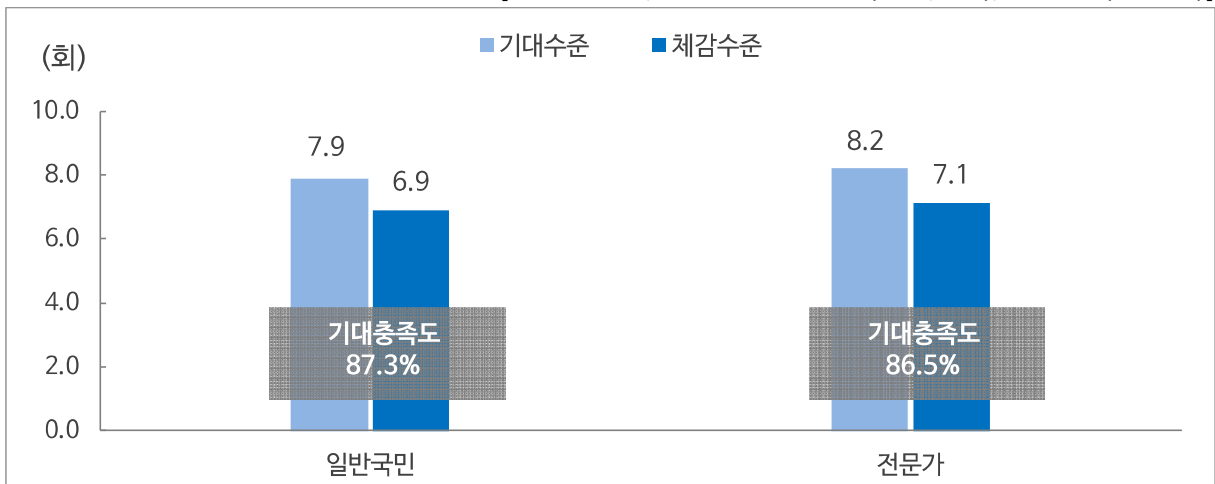
[단위: 점]

3. 기상예보 정확도 기대 수준 vs 체감 수준

□ 기상예보 정확도에 대해 일반국민의 경우 10번 중 7.9번, 전문가의 경우 8.2번 맞아야 한다고 응답함. 하지만 실제로 체감하는 기상예보 정확도는 일반국민 6.9번, 전문가 7.1번으로 나타나 체감 정확도가 기대 정확도보다 낮게 나타남.

■ 그림 7 기상예보 정확도 기대 수준 vs 체감 수준

[단위: 횟수, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



□ 기상예보 기대 충족도(기상예보 정확도 기대 수준 대비 체감 수준)는 일반국민 87.3%, 전문가 86.5%로 나타남.

□ 일반국민은 전년 대비 1.4%p 상승한 반면, 전문가는 2.3%p 하락하여 일반국민의 기대 충족도가 전문가보다 높게 나타남.

■ 표 5 기상예보 기대 충족도_유형별

	종합			일반국민			전문가		
	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)	2017년 (A)	2018년 (B)	Gap (B-A)
정확도 기대수준	7.98회	8.06회	▲0.1	7.85회	7.89회	-	8.11회	8.22회	▲0.1
체감정확도	6.97회	7.00회	-	6.74회	6.89회	▲0.1	7.20회	7.11회	▼0.1
기대충족도	87.3%	86.9%	▼0.4	85.9%	87.3%	▲1.4	88.8%	86.5%	▼2.3

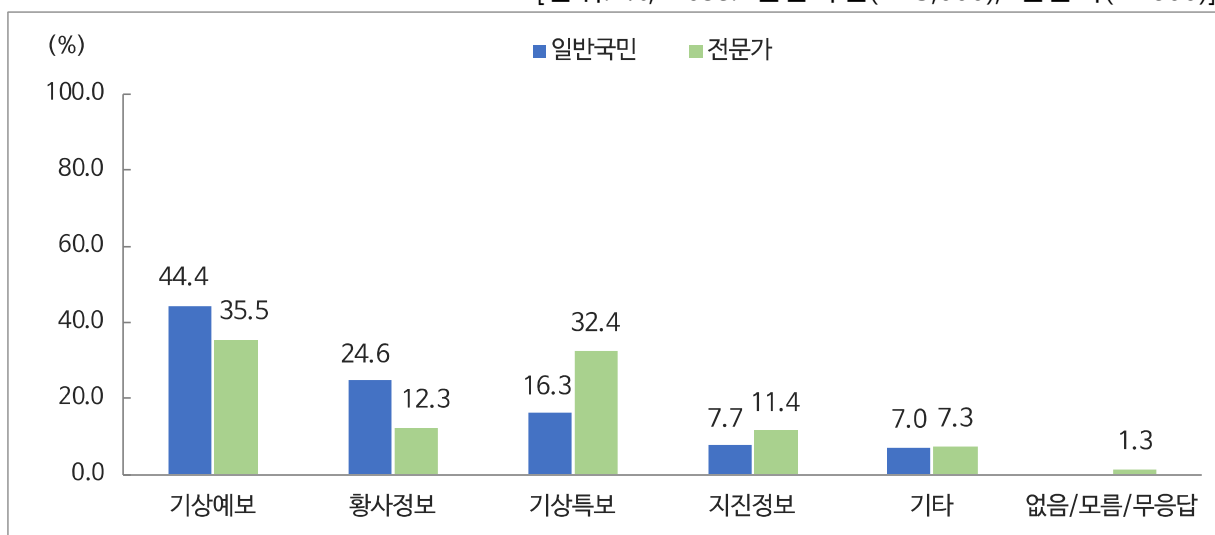
[단위: 횟수, %]

4. 전년 대비 가장 만족스러운 서비스¹⁾

- 전년 대비 가장 만족스러운 서비스는 일반국민과 전문가 모두 '기상예보'라는 응답이 각각 44.4%, 35.5%로 가장 높았음.
- 다음으로 일반국민의 경우 '황사정보', '기상특보', '지진정보' 순이었으며, 전문가의 경우 '기상특보', '황사정보', '지진정보' 순으로 나타남.

■ 그림 8 전년 대비 가장 만족스러운 서비스

[단위: %, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



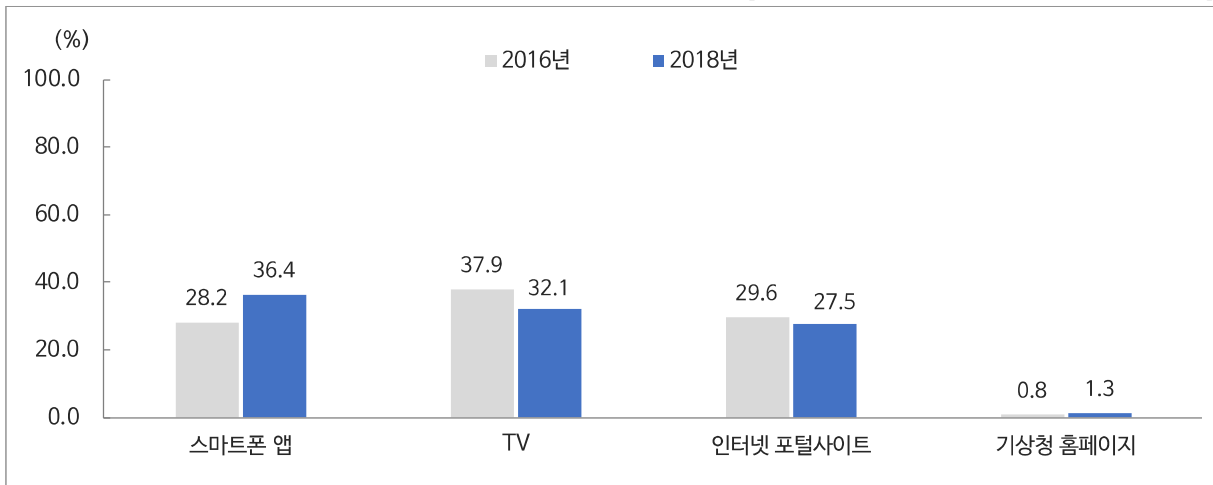
1) 전년 대비 가장 만족스러운 서비스를 고객에게 직접적으로 확인하기 위해 2018년부터 신규 추가한 문항

5. 기상서비스 이용매체 변화

- 일반국민은 기상서비스를 이용하는 매체(1순위)로 ‘스마트폰 앱’이라는 응답이 36.4%로 가장 높게 나타남. 2016년보다 8.2%p 증가한 수치로, 처음으로 ‘TV’를 앞지른 것으로 나타남.

■ 그림 9 기상서비스 이용매체(일반국민)

[단위: %, Base: 일반국민(n=3,000)]

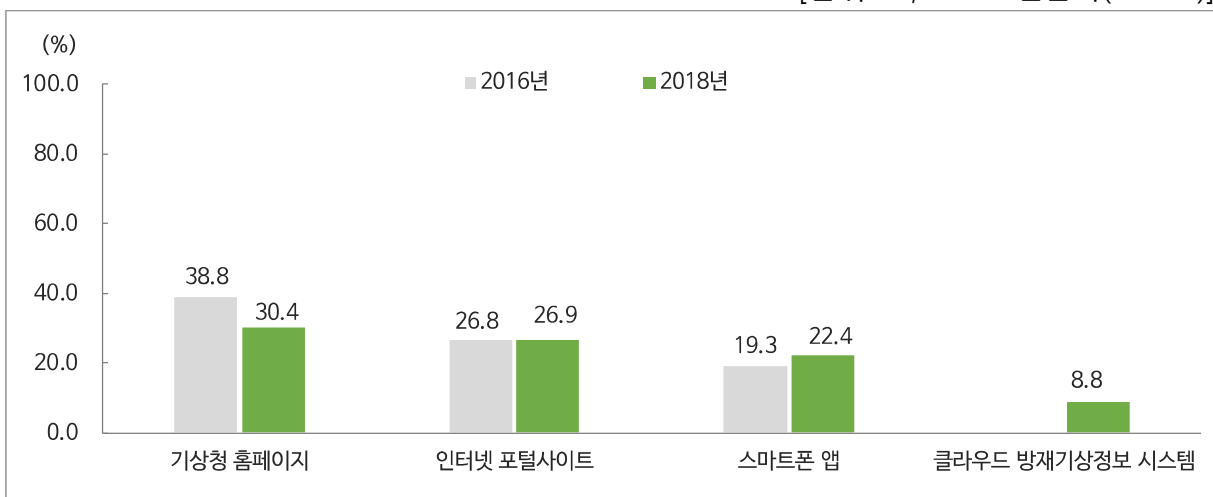


※ 2017년에는 조사를 실시하지 않아 2016년과 비교

- 전문가는 ‘기상청 홈페이지’를 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 2016년에는 파악되지 않았던 ‘클라우드 방재기상정보 시스템’ 이용 비율이 8.8%로 나타남.

■ 그림 10 기상서비스 이용매체(전문가)

[단위: %, Base: 전문가(n=800)]



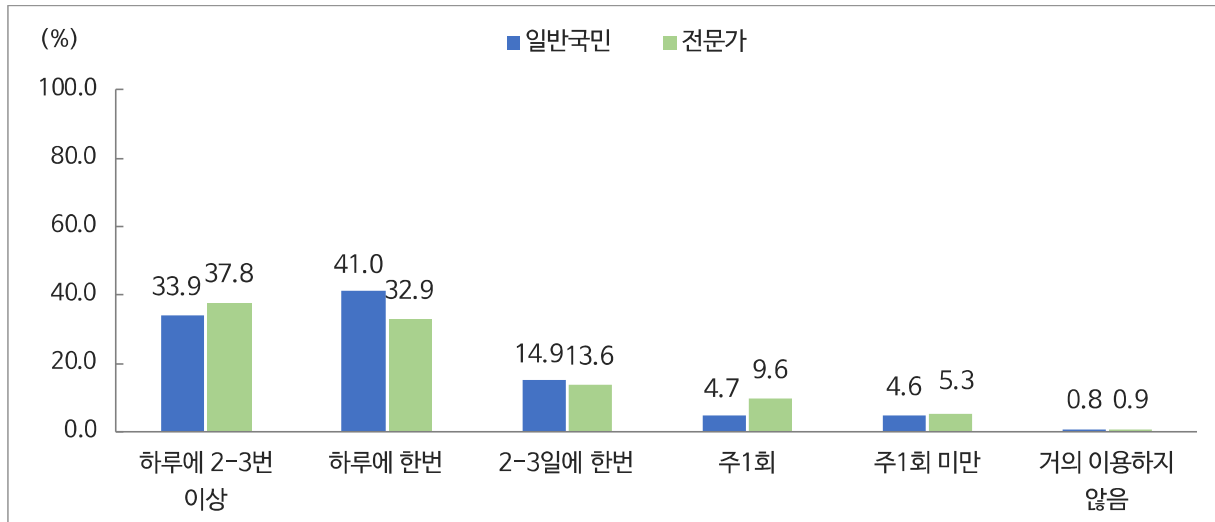
※ 2017년에는 조사를 실시하지 않아 2016년과 비교

6. 기상서비스 이용 빈도

□ 기상서비스 이용 빈도는 일반국민에서는 ‘하루에 한번’(41.0%), 전문가에서는 ‘하루에 2-3번 이상’(37.8%)이라는 응답이 가장 많았음.

■ 그림 11 기상서비스 이용 빈도

[단위: %, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]

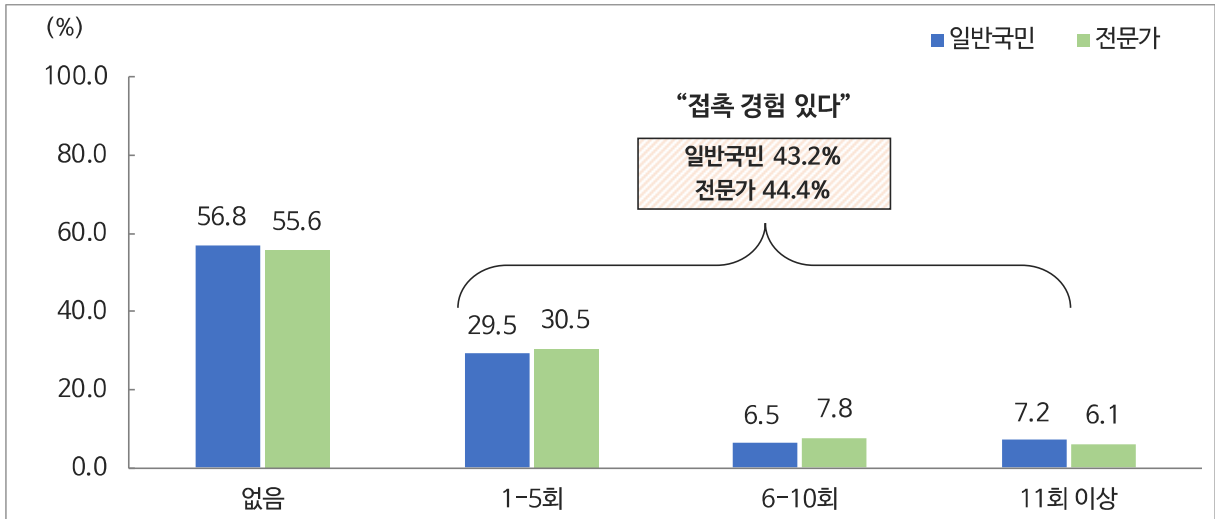


7. 부정적 내용 접촉 횟수와 만족도 상관관계

□ 언론보도 또는 타인을 통한 “기상청”과 관련된 부정적 내용 접촉에 대해 일반국민의 43.2%, 전문가의 44.4%가 ‘접촉 경험이 있다’고 응답함.

■ 그림 12 “기상청” 관련 부정적 내용 접촉 횟수

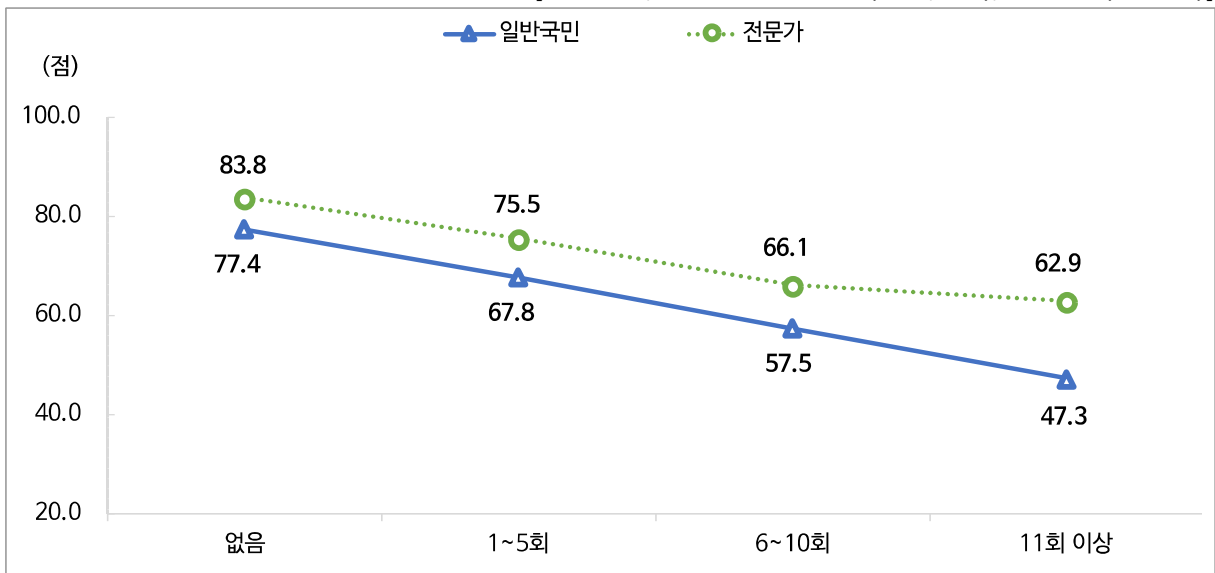
[단위: %, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



□ 부정적 내용(보도 및 주변사람)이 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 일반국민과 전문가 모두 부정적 내용을 접한 횟수가 많을수록 만족도가 낮게 나타나는 경향을 보임.

■ 그림 13 부정적 내용 접촉 횟수와 만족도 상관관계

[단위: %, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



8. 일반국민 좌담회 결과

1) 상·하반기 주요 의견 비교

- 일반국민 의견을 상·하반기로 나누어 비교해보면, 상반기에는 큰 이슈가 없었던 가운데 비교적 긍정적 의견이 많았고, 하반기에는 태풍, 폭염, 집중호우 등 다양한 기상이슈가 발생하여 이와 관련한 부정적 의견이 두드러지게 나타남.
- 또 한가지 특징적인 점은 20·30대 젊은 층의 경우 기상 이슈가 발생했을 때 수동적으로 정보를 받기보다는 적극적으로 다양한 채널을 통해 보다 상세한 기상정보를 탐색하는 것으로 나타남.

구분	상반기(6/16~19)	하반기(10/31~11/3)
20-30대 남자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 휴대폰에 있는 기본 어플을 통해 날씨를 주로 확인함 ▪ 기상청은 10번 중 1번만 틀려도 크게 부각되는 기관인데 올해는 틀렸다고 욕먹는 빈도가 많이 줄어든 것 같음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 네이버보다 기상청 홈페이지에 정보가 더 많아서 이용하고 있음 ▪ 비 예보는 위성사진을, 기온은 시간대별 추이 그래프를 확인함 ▪ 올해 폭염은 비교적 정확했지만 태풍에 대한 정확도는 떨어졌음. 하지만 그 후에 왜 틀렸는지에 대해 설명해준 점은 좋았음
20-30대 여자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기본어플, SNS, 포털사이트 등 여러군데서 기상정보를 확인함 ▪ 황사나 미세먼지 수치는 체감하는 것과 발표된 수치가 달라서 신뢰가 가지 않음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 다양한 기상정보를 확인하기 위해 기상청 홈페이지를 이용하는데 복잡해서 보기가 불편함 ▪ 태풍은 미국, 일본 정보가 더 정확해서 좀 아쉬운 면이 있음 ▪ 정확도는 떨어졌지만 진행상황을 실시간으로 보도해준 점은 괜찮았음
40대 남자·여자	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 작년보다 기상장비가 많이 개선되었는지 잘 맞는 것 같음 ▪ 바빠서 예보를 제때 확인 못하는 경우에도 재난문자가 와서 많은 도움이 되었음 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예보는 기본적인 것만 확인하면 돼서 네이버를 주로 이용함 ▪ 재난 서비스는 실시간으로 알려줘서 너무 좋음 ▪ 태풍 경로예측이 틀려서 아쉬웠음. 피해가 없어서 다행이긴 하지만 과도한 예보가 여러 번 반복되면 신뢰도가 떨어질 것임

2) 개선의견

- 기상청 이미지 제고를 위해 홍보가 필요하긴 한데 날씨를 잘 맞췄다고 홍보할 수는 없는 노릇임. 지진경보시스템과 같이 예보 외적인 부분이 개선되었을 때 그 부분을 크게 홍보하면 효과적일 것 같음.
- 기상청 홈페이지를 몇 번 들어가봤는데 너무 많은 정보가 화면에 제시되어 있어서 내가 원하는 메뉴를 찾기가 어려웠음.
- 시간대별 예보를 3시간이 아니라 1시간 단위로 제공해줬으면 좋겠음. 현재 3시간 간격에서는 만약 3시부터 비가 온다고 표시되어 있으면 1시부터 오는지 2시부터 오는지 확인이 안 되기 때문에 불편함.
- 전날 날씨와 비교해서 추가적으로 어제보다 몇 도 높다, 낮다를 제공해주면 생활하는데 많은 도움이 될 것 같음.
- 예보를 할 때 습도가 높으면 같은 30도라도 더 덥게 느껴지기 때문에 '같은 30도지만 습하고 끈뭇한 날씨다'와 같이 좀 더 친근한 멘트가 있으면 좋을 것 같음.
- 재난문자가 계속 동일한 내용으로 오는데 상황에 따라 다르게 보내주면 좋을 것 같음. 아침에 '오늘은 몇 도입니다'라고 알려줬으면 오후에는 '아침보다 몇 도 더 높아졌습니다', '어린이나 노약자는 주의하시기 바랍니다'와 같이 내용이 바뀌었으면 좋겠음.
- 이상기상이 앞으로 더 자주 일어날텐데 예측하기가 당연히 어려울 것임. 그런 부분에 대해서는 왜 어려운지에 대해 표현하고 국민들을 이해시키는 것이 필요하다고 생각함.
- 기상청에서 제공하는 수치를 보면 그게 높은 건지, 낮은 건지, 위험한 건지, 괜찮은 건지 판단이 안 될 때가 있음. 이와 관련한 해석을 덧붙여 좀 더 세부적으로 제공해주면 좋을 것 같음.
- TV로 기상정보를 보면 매시간, 매채널마다 내용이 똑같아서 아쉬움. 조금 달라질 수도 있을텐데 같은 말만 하는걸 보면 신뢰가 안갈 때도 있어서 조금 개선이 필요한 것 같음.

9. 전문가 심층인터뷰 결과

1) 만족한 점/아쉬운 점



	정확도	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 기상 예측을 위한 24시간 철야근무, 레이더 관측소 등의 격오지 근무 등 국내 기상예측을 위해 열심히 일하고 있음 ✓ 기상특보가 많이 정확해져 업무에 많은 도움을 받고 있음 ✓ 최근 기후 예보의 정확도가 많이 높아짐 	정확도	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 방재기관으로써 호우주의보와 호우경보 발효가 전년도에 비해 짧아져 방재 관련 업무 강도가 높아짐 ✓ 예보 정확도가 여전히 낮다고 생각하여 100% 신뢰하지 않으며, 항상 타 국가 기상예보를 함께 사용하고 있음 ✓ 예보정확도가 다소 떨어지고, 특보 발령시 지자체 및 방재기관은 비상근무를 시작해야 하는데 발령 시기가 부적절하게 느껴짐
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 기상서비스(SNS를 통한 실시간 예보, 시간대별 예보 등)가 다양해짐 ✓ 황사정보가 아침 일찍 갱신되어 업무에 유용함 ✓ 지진조기경보 시간이 크게 단축되어 국민들에게 매우 큰 도움이 될 것 같음 ✓ 방재시스템 내에서 많은 정보를 제공해주고, 빅데이터센터 운용으로 자료의 접근성이 높아짐 ✓ 지도에 특보구역을 표시해서 참고하기 편했으며, 태풍 특보 발효시 언론에서 많이 언급하여 이해를 도운 점이 긍정적임 	기타	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 예보에 대한 이해도를 높여주길 바람(raw data, 해석방법 등) ✓ 슈퍼컴퓨터 등 장비 홍보로 인해 예보 정확도에 대한 국민의 기대치가 지나치게 높아져 오히려 부정적인 영향을 미치는 것 같음 ✓ 장기적인 기후변화에 대한 대응방안 및 방향 설정이 있었으면 함

2) 개선 요구사항

- 지진 등 조기경보를 위한 관측망 확대가 필요함.
- 한국형 수치예보기술 등 우리나라의 독자적인 기술 확보가 필요함.
- 예보관의 예보역량 강화를 위한 전문적인 교육 실시가 필요함.
- 태풍 예보 시 일본처럼 '소, 중, 대 / 약, 중 강, 매우 강, 매우매우 강'으로 표기하여 위기감 제고가 필요함.
- 영향예보 시행을 위한 부처 협업과제 추진 회의에 참석하였는데 매우 큰 도움이 될 서비스로 보임. 타 부처와 협업하여 완성도를 높이는 것이 중요함.
- 기상청 홈페이지에서 장기예보를 찾는게 조금 헛갈려서 보다 눈에 띄게 만들어 줬으면 좋겠음. 특히 과거 기후를 확인하려고 하니 홈페이지에 가입해서 신청해야하는 번거로움이 있음.
- 인적·물적 시설에 대한 투자가 필수적이라 생각됨.
- 기상변화에 대해 정확한 예측이 어려운 만큼 이에 대한 국민들의 이해도를 높일 필요가 있음.
- 견학, 직업체험 프로그램을 통한 기상청 업무에 대한 홍보가 필요함.
- 기상 관련 다양한 콘텐츠 개발을 통해 국민 실생활과 밀접한 정보 생산이 필요함.



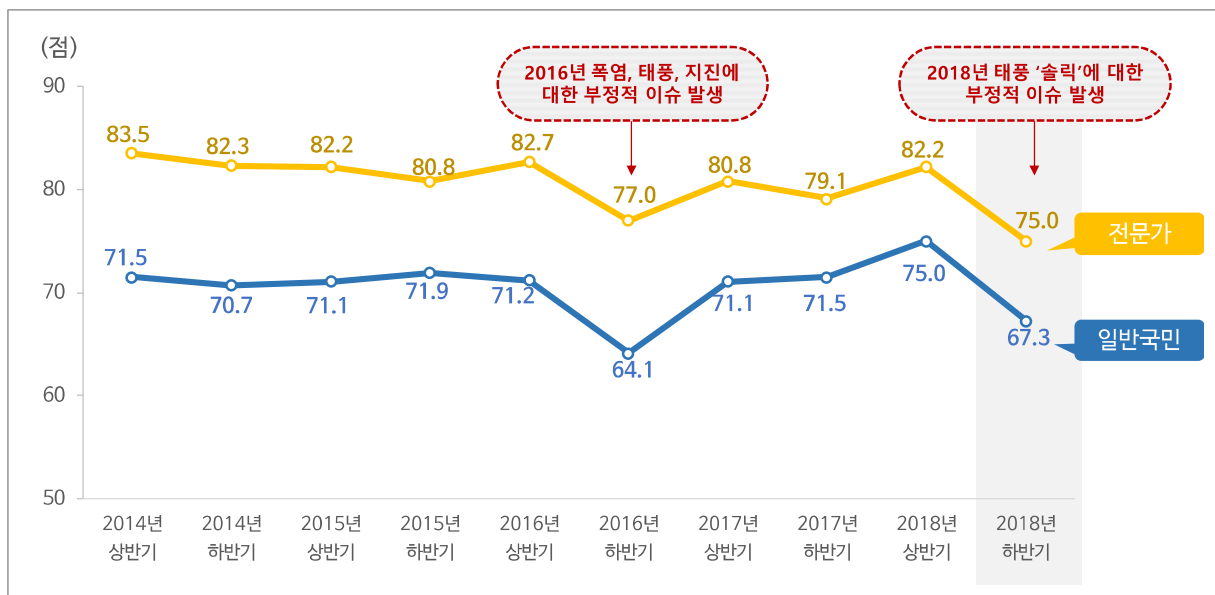
제3장

시사점 및 제언

1. 시사점

1) 2016년 하반기·2018년 하반기 만족도 하락 원인

□ 최근 5년간 기상서비스 만족도 점수를 반기별로 나누어 살펴보면, 일반국민과 전문가 모두 2016년 하반기, 2018년 하반기에 급격하게 하락하는 것으로 나타남.



(1) 2016년 하반기 만족도 하락 원인

□ 2016년 하반기의 경우 당시 여름철 폭염 예보 정확도 하락, 경주 지진, 태풍 '차바' 오보 등 여러 가지 이슈로 인해 만족도가 크게 하락함. 단순 기상 악화로 인한 부정적 의견이 반영되기도 했지만, 해당 이슈에 대해 사전 예측이 부정확했을 뿐만 아니라 사후적인 대응도 미흡하여 불만 여론이 더욱 거세짐.

- 2016년 7~8월에는 기상청에서 7월 말부터 폭염이 끝날 것이라고 예보했으나, 예보 시기와 달리 실제 폭염이 8월 말까지 계속 이어져 부정적 여론이 매우 컸으며, 해당 시기에 '기상청에 대한 신뢰도가 매우 떨어졌다'는 내용의 부정적인 보도가 많았음.

- 2016년 9월에 발생한 경주지진의 경우 지진 관측이래 최대 규모의 지진이었음에도 불구하고, 지진에 대한 긴급 재난문자 발송이 제대로 이루어지지 않아 국민들의 불만이 커졌음. 또한 관련부처·유관기관의 신속하지 못한 대응으로 국민 혼란을 초래하기도 함.
- 2016년 10월 발생한 태풍 차바의 경우, 태풍 경로 예측이 빗나가 남부 지방에 큰 재산, 인명 피해가 발생하였고, 이로 인해 태풍 예측 및 정보 시스템에 대한 문제가 제기되기도 하였음.

 **동아일보**

내일까지만 폭염? 믿어도 돼?...'청개구리 예보' 기상청, 신뢰도는 46.9%

기사입력 2016-08-25 10:07 기사원문 스크랩 본문듣기 · 설정

👍 1 💬 3 요약봇 ^{Beta} 가 ㅊ ㄹ

<2016년 폭염 관련 기사>
(출처: <https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=103&oid=020&aid=0002998845>)

 **MBN**

국민안전처, 재난문자 지진나고 9분 뒤에야...구조개선 시급

기사입력 2016-09-13 10:11 기사원문 스크랩 본문듣기 · 설정

👍 공감 💬 댓글 요약봇 ^{Beta} 가 ㅊ ㄹ

<2016년 경주지진 관련 기사>
(출처: <https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=057&aid=0001020062>)

 **연말뉴스**

"태풍 차바, 예외적 사례지만 경보시스템 실패가 피해 키워"

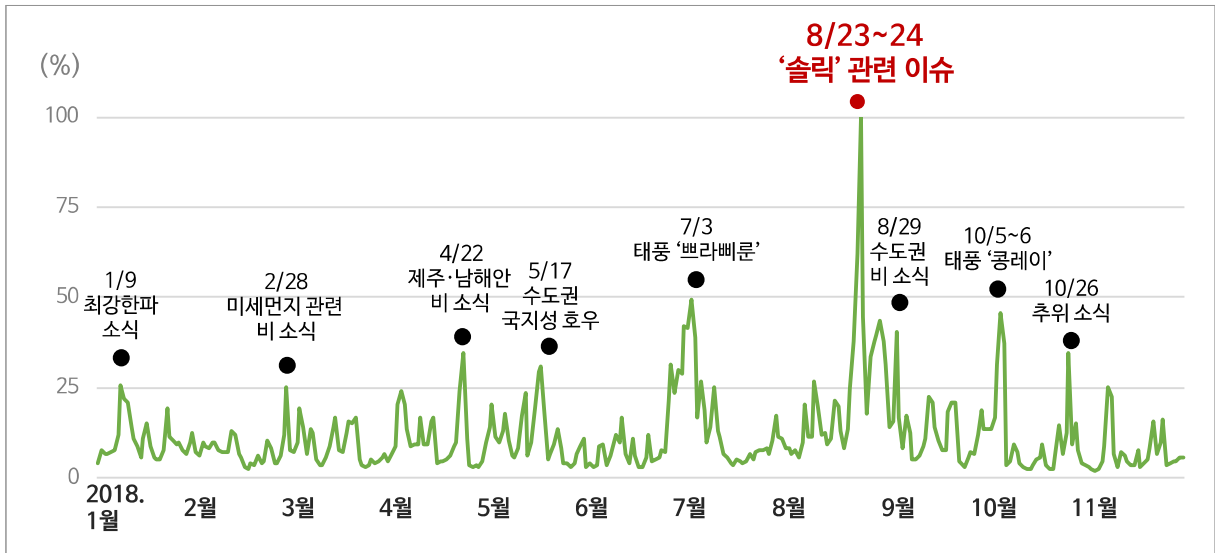
기사입력 2016-10-06 12:14 최종수정 2016-10-06 14:04 기사원문 스크랩 본문듣기 · 설정

👍 2 💬 5 요약봇 ^{Beta} 가 ㅊ ㄹ

<2016년 태풍 '차바' 관련 기사>
(출처: <https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LSD&mid=sec&sid1=102&oid=001&aid=0008732377>)

(2) 2018년 하반기 만족도 하락 원인

□ 2018년의 경우 올 한해 ‘기상청’과 관련하여 가장 큰 이슈2)였던 태풍 ‘솔릭’(8월 23~24일)에 대한 부정적 여론이 만족도 하락에 크게 영향을 미친 것으로 파악됨. VOC 분석 결과, 일반국민과 전문가 모두 태풍 ‘솔릭’의 정확도에 대한 불만 의견을 다수 제시함.



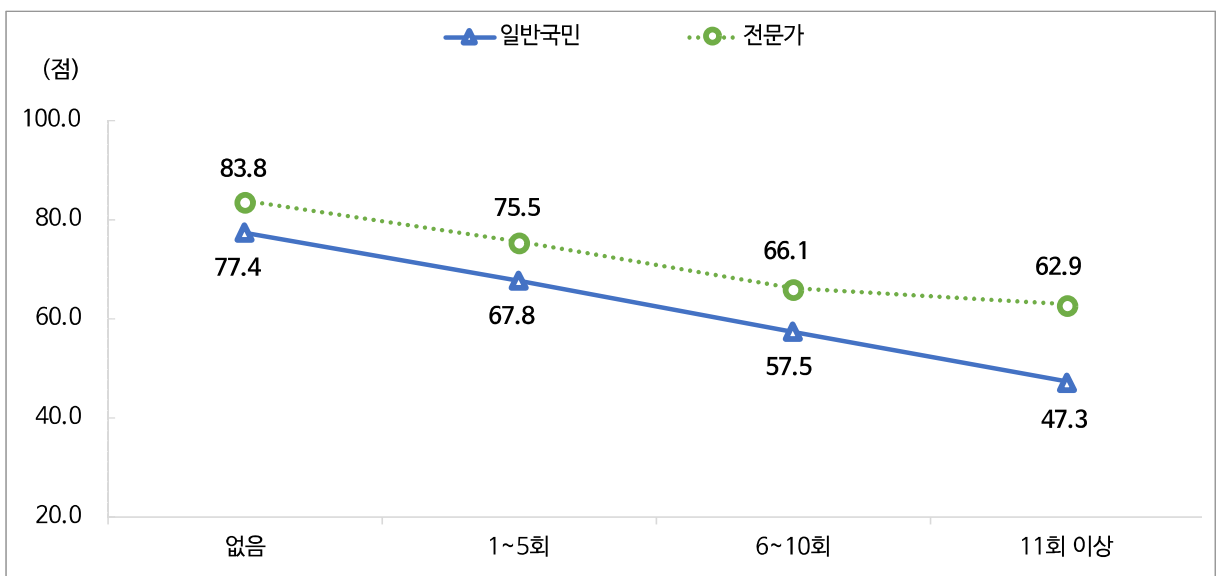
	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 분석도구 : 한국정보화진흥원 소셜데이터 분석 ▪ 분석기간 : 8월 23~24일 ▪ 키워드 : 기상청 ▪ 분석방법 : 기간 내 '기상청'과 함께 가장 많이 언급된 단어를 시각화 한 것
<ul style="list-style-type: none"> ▪ (8월 23~24일) "한반도 전역 태풍주의보·경보, 솔릭 머무는 12시간 '고비'" <ul style="list-style-type: none"> - 태풍 '솔릭'이 한반도를 관통할 것이라는 예보와 함께 태풍경보가 전국적으로 발효되었으나, 예상보다 태풍의 영향이 미미했고 태풍 경로 변경에 대한 예측이 신속하게 이루어지지 못하면서 부정적인 여론이 확산함. 	

2) 네이버 검색어 트렌드를 통해 1~11월 간 '기상청' 검색량을 분석한 결과이며, 해당 검색어가 검색 및 클릭된 횟수 등을 합산하여 기간 내 최대 검색량을 100으로 표현하고 상대적인 변화를 나타낸 것임.

구분	슬릭 관련 VOC
일반국민	▪ 태풍예보를 너무 과하게 해서 일상생활에 차질이 있었다
	▪ 태풍경로 예상이 많이 빗나갔다
	▪ 태풍경로 예측은 다른 나라에 비해 정확하지 않은 것 같다
	▪ 태풍이 온다고 과잉예보 해놓고 바람 한 점 없었다
	▪ 지역에 따라 태풍예보가 맞는 곳도 있고 안 맞는 곳도 있어서 아쉬웠다
전문가	▪ 태풍의 진로에 대해 확인할 때 우리나라 기상청 예보뿐만 아니라 일본, 미국의 예상 진로도 함께 확인하였다. 우리나라 상황은 우리가 가장 잘 알고 관측하고 있음에도 불구하고 실제로 외국의 예측 결과가 더욱 잘 맞았던 상황이 아쉬웠다
	▪ 태풍의 소멸시점을 명확하게 알려주지 않아 아쉬웠다
	▪ 태풍경로는 당연히 바뀔 수 있는 부분이지만 그 부분에 대한 업데이트가 늦어 업무에 지장을 받았다

□ 부정적 내용(보도 및 주변사람)이 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 일반국민과 전문가 모두 부정적 내용을 접한 횟수가 많을수록 만족도가 낮게 나타나는 경향을 보임. 하반기 태풍 '슬릭'과 관련한 부정적 내용이 만족도 하락에 큰 영향을 미쳤을 것이라 판단됨.

[부정적 내용 접촉 횟수와 만족도 상관관계]



- 일반국민과 전문가 유형별로 살펴보면, 전문가가 일반국민보다 만족도 하락폭이 더 크게 나타남.
- 그 원인으로 전문가의 경우 특보가 업무에 직접적으로 영향을 미치기 때문에 올 하반기 발생한 특보(폭염, 호우, 태풍 등) 정확도 및 발효 시기에 대해 일반국민에 비해 더 민감하게 반응한 것으로 분석됨.

구분(단위: 점)		기상특보 시의성			기상특보 정확도		
		상	하	종합	상	하	종합
일반국민	2017년(A)	64.9	69.7	67.3	-	-	-
	2018년(B)	75.5	73.0	74.2	-	-	-
	Gap(B-A)	▲10.6	▲3.3	▲6.9	-	-	-
전문가	2017년(A)	77.4	80.8	79.1	75.5	74.7	75.1
	2018년(B)	82.7	76.3	79.5	80.2	70.1	75.1
	Gap(B-A)	▲5.3	▼4.5	▲0.4	▲4.7	▼4.6	0.0

구분	전문가 특보관련 VOC
시의성 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상특보 기준이 낮아져 체감상 기준에 미치지 못하는 경우에도 자주 기상특보가 떨어진다 ▪ 특보 발령 시 지자체 및 방재기관은 비상근무를 시작해야 하는데 발령 시기가 적절하지 못한 것으로 느껴진다 ▪ 특보를 너무 빨리 내리고 해제는 늦게 해서 업무가 가중된다 ▪ 예비특보가 제때 발효되지 않아 업무에 어려움이 있다 ▪ 현 상황보다 과하게 기상특보를 내린다 ▪ 기상특보가 너무 무분별하게 발효된다
정확도 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 연초에 폭염에 대해 전년도에 비해 약간 높은 수준이라고 예보했는데 실제 111년 만에 최고 더운 해로 기록되었다. 업무 관련해서 주민들에게 홍보하고 대비했어야 하는데 타이밍을 놓쳤다 ▪ 지역별로 특보상황이 다르기 때문에 정확도가 떨어지는 평가를 받는다. 지역별 발표를 좀 더 강화해야 한다 ▪ 태풍 특보 발효 시 비상근무 등 대대적인 대책을 수립해서 준비하고 있는 정확도가 떨어져 신뢰도가 낮아진다 ▪ 전례없는 폭염이었지만 미리 예측 및 대비를 하지 못한 점이 아쉽다

2) 전반적 만족도 하락, 요소 만족도 상승

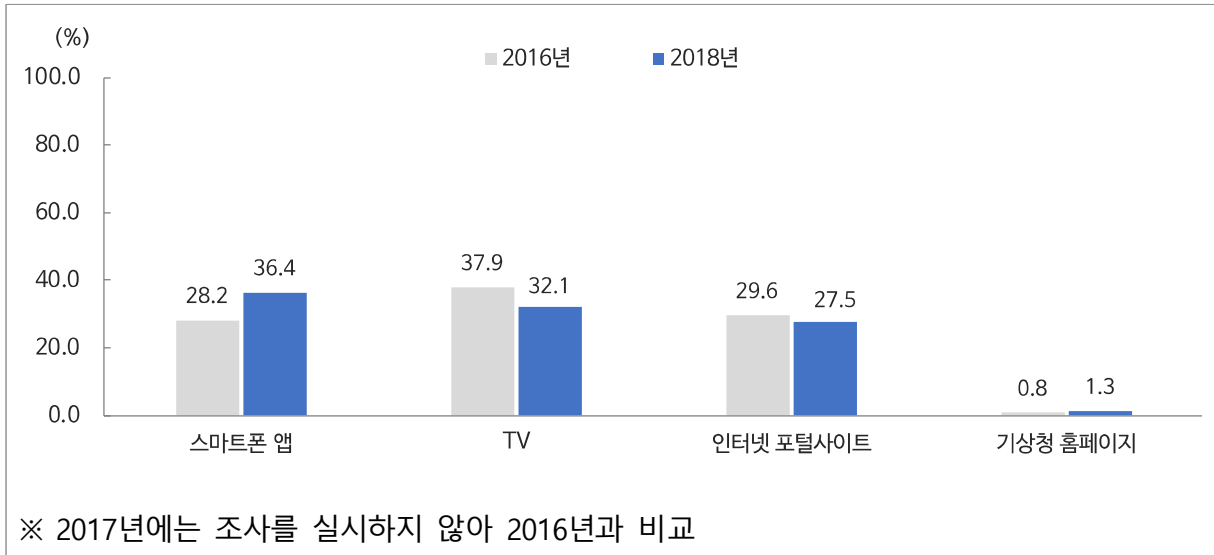
- 2018년 기상서비스 만족도는 전년 대비 하락(75.7점→74.9점, ▼0.8점)한 반면, 요소만족도는 전년 대비 상승한 것으로 나타남.
- 전반적인 기상서비스에 대한 만족도는 특정 기상 이슈(태풍 ‘솔릭’)에 영향을 크게 받아 전년 대비 하락한 것으로 보임. 다만, 요소 만족도는 전년 대비 상승한 것으로 봤을 때, 해당 이슈에 대한 불만이 동네예보, 중기예보 등 일상적으로 제공하는 기상서비스로 확산되지 않은 것으로 분석됨.

구분(단위: 점)		동네예보 정확도	중기예보 정확도
종합	2017년(A)	67.3	64.1
	2018년(B)	73.0	65.8
	Gap(B-A)	▲5.7	▲1.7
일반국민	2017년(A)	63.6	61.4
	2018년(B)	71.4	64.3
	Gap(B-A)	▲7.8	▲2.9
전문가	2017년(A)	71.0	66.7
	2018년(B)	74.6	67.3
	Gap(B-A)	▲3.6	▲0.6

3) 기상서비스 이용매체 변화

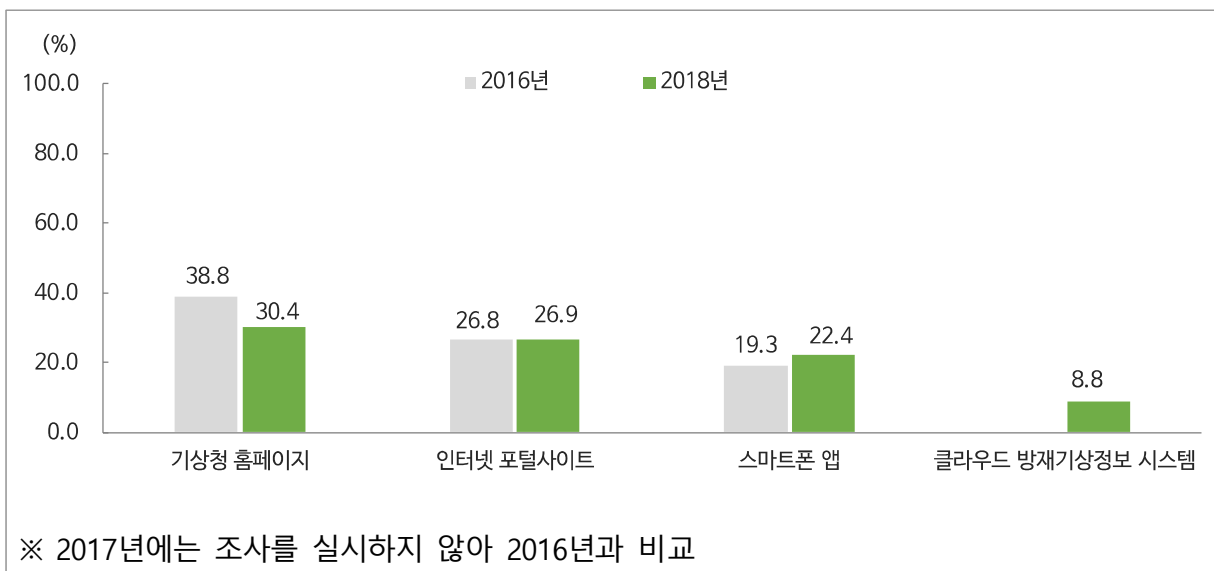
- 일반국민은 기상서비스를 이용하는 매체(1순위)로 '스마트폰 앱'이라는 응답이 36.4%로 가장 높게 나타남. 2016년보다 8.2%p 증가한 수치로, 처음으로 'TV'를 앞지른 것으로 나타남.

[기상서비스 이용 매체(일반국민)]



- 전문가는 '기상청 홈페이지'를 가장 많이 이용하는 것으로 나타났으며, 2016년에는 파악되지 않았던 '클라우드 방재시스템' 이용 비율이 8.8%로 나타남.

[기상서비스 이용 매체(전문가)]



2. 제언

1) 제언 배경

- 과거에는 기상청의 '예보 정확도 향상'에 대한 의견이 주를 이루었으나, 최근 조사결과, 기상청에서 제공하고 있는 여러 가지 기상서비스에 대해 다양한 개선 요구가 있었음.
- 기상서비스 전달매체와 관련하여 기상청 홈페이지(PC, 모바일)에 대해 '메뉴가 복잡하다', '이용이 불편하다', '가독성이 떨어진다', '상세한 정보가 포함되었으면 좋겠다' 등 여러 가지 의견이 표출됨.
- 일반국민들은 예보 서비스와 관련하여 일상 예보는 물론이고 위험기상 발생 시 세분화된 지역별 정보 제공을 원했으며, 일부는 시·도 단위, 읍·면·동 단위보다도 좀 더 세밀한 지역(현재 위치하고 있는 지점)에 대한 정보제공 요구를 하였음.
- 기상정보를 업무에 활용하는 유관기관 담당자는 특보 정확도 및 발효 시기에 대해 '부적절하다'는 불만 의견을 나타냈으며, 업무와 관련하여 영향예보 서비스 확대에 대한 긍정 의견 및 개선 의견도 함께 제시하였음.
- 이러한 요구사항들을 반영하여 향후 수요자 지향적인 기상서비스 제공 및 정책 방향 설정을 위해 ① 기상청 홈페이지(PC) 개선, ② 기상청 모바일 사이트 개선, ③ 지역별 예보 서비스 강화, ④ 지자체·유관기관 담당자 위험기상 대비 강화, ⑤ 영향예보 확대 및 홍보에 대한 제언을 실시하였음.

2) 기상청 홈페이지(PC) 개선

- 기상청은 국민들이 쉽고 편리하게 정보를 제공받을 수 있도록 홈페이지 기능 및 디자인을 꾸준히 개선해오고 있음.
- 2017년 12월에는 ‘기상청 홈페이지에서 행정정보가 함께 제시되어 있어 날씨정보를 빠르게 찾아보기 어렵다’는 의견을 수렴하여, 날씨정보를 확인할 수 있는 ‘날씨누리’와 기상행정, 정책 등을 확인할 수 있는 ‘기상청 행정홈페이지’를 분리하여 운영하고 있음.
- 하지만 개편 후 기상청 홈페이지에 관한 불만 의견이 조사결과 VOC, 언론기사, 국민 신문고 등을 통해 지속적으로 제시되어 있음.

조사결과 VOC	
일반국민	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 예·특보를 확인할 때 홈페이지에서 날씨누리를 클릭해서 확인해야 하는 점이 불편하다 ▪ 홈페이지에서 정보를 찾으려고 하는데 너무 산만하게 구성되어 있다
전문가	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 홈페이지 메뉴가 복잡하다. 또한 과거 날씨를 찾으려면 콜센터를 통해야 하는 점이 불편하다 ▪ 보고싶은 기상예보나 장기에보를 찾을 때 많이 헤맨다. 좀 더 직관적으로 구성되었으면 좋겠다

기상청 홈페이지에서 지진정보는 미로찾기

메인창은 자체 업무 홍보 급급... '날씨누리 바로가기' 창에 달아

이종욱 기자 | jw714@kyongbuk.com | 등록일 2018년 02월 11일 20시 20분



이런 가운데 기상청이 최근 홈페이지를 개편하면서 그동안 날씨와 지진 등 각종 기후상황을 담 아왔던 메인창을 별도의 창으로 옮기는 한편 기상청 업무 소개를 메인창으로 옮겨 놓았다.

이로 인해 이날 새벽 포항지역 지진발생 이후 재난안전대시지가 늘어지자 기상청 홈페이지를 찾았던 국민들의 비난이 쏟아졌다.

메인창 어디에도 지진정보를 제공한다는 내용을 찾아볼 수 없어 일반인 기상청 홈페이지에서 지진정보를 찾으려면 한참을 헤매야 하는 상황이다.

특히 지진정보를 '날씨누리 바로가기'창에 포함시켜 놔 지진정보가 여기에서 제공되는 것이라 고 생각하기 힘든 상태다.

이처럼 지진정보 찾기가 어려워지자 이날 새벽 지진정보를 확인하려면 최모씨(47)는 "1초가 급박한 상황인 데도 지진정보를 바로 확인할 수 없도록 해 놓은 이유를 알 수 없다"며 "이게 경 부가 그동안 강조해 온 안전한 한국의 실상"이라며 분통을 터뜨렸다.

결국 기상청이 자신들의 업무를 홍보하기에 급급해 '신속한 기상정보 제공'이라는 본연의 업무 는 뒤로 한 게 아니냐는 비난을 연치 못하게 됐다.

기상청이 최근 인터넷 홈페이지를 개편하면서 메인창에는 업무홍보만, 기상운 별도의 창에서 보도록 해 놓았다. 특히 지진정보 를 '날씨누리 바로가기'에 넣어놔 비난이 쏟아지고 있다.

일자	국민신문고
1/2	▪ 기상청 홈페이지를 이용하는 이유는 날씨 보러 가는건데 기상청 홍보가 메인이라니
5/8	▪ [국민제안] 홈화면(날씨가 중요한 홈 화면이 기상청의 홍보로 덮여있음)
5/27	▪ 기상청 홈페이지 사용 불편 시정 요청
7/2	▪ 국민 편익을 무시하는 기상청 홈페이지 실태
7/3	▪ "기상청의 첫 페이지 = 날씨와 특보"여야합니다
7/20	▪ [국민제안] 기상청 홈페이지 개선이 필요합니다
8/20	▪ [국민제안] 기상청 초기화면 개선

- 타 공공기관의 홈페이지를 살펴보면, 병무청의 경우 기상청과 동일하게 접속 부하 예방 및 이용 목적에 맞춘 방문 유도를 위해 사이트를 분리 운영하고 있음.
- 단, 병무청 고객의 경우 병무행정 처리를 위해 홈페이지 이용이 필수적이고, 반복적인 이용을 통해 학습효과가 발생하여 큰 불만사항이 나타나지 않고 있음. 하지만 기상청의 경우 최초 방문 시 불만족이 발생하면 다른 채널 (민간기업 어플, 포털사이트 등)로 이동할 가능성이 크다는 점에서 방문자 특성에 차이가 있음.

The screenshot shows the official website of the Ministry of Defense. The top navigation bar is highlighted with a red box and contains the following items: '병무청 홈페이지', '병무인원포털', '공개/개방포털', a search bar with the text '검색어를 입력하세요!', and an 'ENGLISH' link. Below the navigation bar, there are several service icons and a main content area with a large announcement regarding the 2018 military service determination exam. The announcement includes dates and locations for the exam. To the right, there is a sidebar with various service links and icons, including '국민신문고' (National News) and '병역명단공개' (Military Service List Disclosure).

- 2018년 11월 기상청은 이러한 문제점을 인식하고, 불만의견 수렴을 통해 홈페이지 첫 화면을 '기상청 행정홈페이지'에서 '날씨누리'로 변경한 상태임. 향후에도 국민들의 편의성 제고를 위한 홈페이지 개편 논의가 꾸준히 이루어져야 할 것임.

[수정 전 기상청 홈페이지 첫 화면]



[수정 후 기상청 홈페이지 첫 화면]



3) 기상청 모바일 사이트 개선

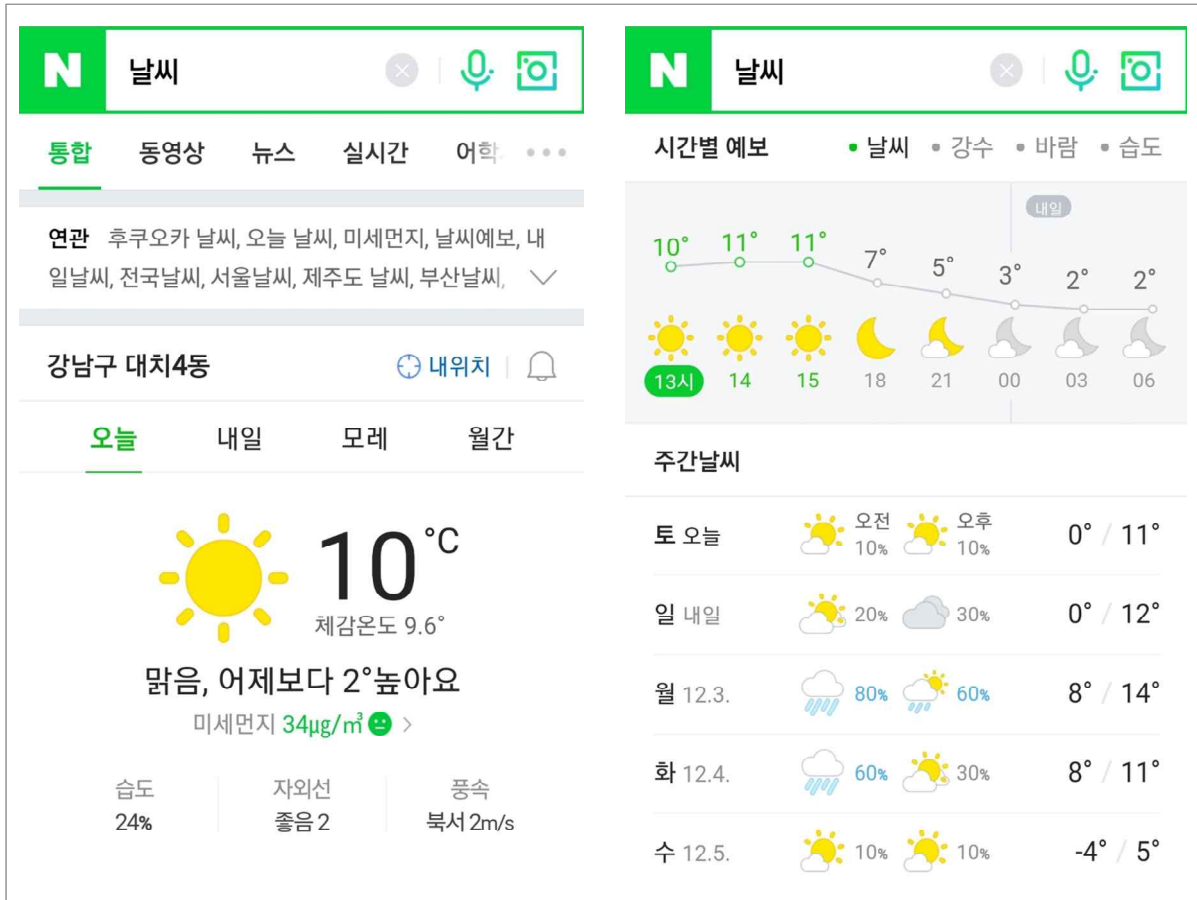
- 앞서 조사 결과에서도 확인되었듯이 기상정보 이용 매체로 ‘스마트폰’이 급증하면서 모바일을 통한 홈페이지 접속이 많아지고 있음. 이에 본 조사 결과에서도 기상청 모바일 사이트의 바탕화면 구성과 디자인에 대한 개선 의견이 일부 제시되었음.



구분	조사결과 VOC
화면구성 및 디자인	<ul style="list-style-type: none"> ■ 시간대별 예보는 그래프처럼 추이를 나타내면 더 좋을 것 같다 ■ 메인 화면에서 스크롤만 움직여 현재 날씨, 시간대별 날씨, 주간 날씨를 한번에 확인할 수 있었으면 좋겠다 ■ 바탕화면 색깔이 다소 어둡다 ■ 스마트폰으로 확인할 때 가독성이 떨어진다
기타	<ul style="list-style-type: none"> ■ 접속했을 때 현재 내가 있는 위치가 뜨도록 위치정보가 저장되면 좋을 것 같다 ■ 스마트폰 기본앱이나 포털사이트에서도 확인이 가능한데 기상청 모바일 사이트를 별도로 방문하는 이유는 세부적인 내용을 확인하기 위해서이다. 하지만 기상청 모바일 사이트에서는 세부적인 정보가 부족하고 너무 간단한 내용만 있다 ■ 기상청 공식 어플 개발이 필요하다

- 제시된 의견 중 화면구성 및 디자인과 관련된 의견을 종합해보면, '네이버'와 비교하여 개선 의견을 제시하고 있는 것으로 파악됨. 일반국민들이 많이 이용하는 포털사이트, 스마트폰 기본 앱(안드로이드, 아이폰) 등의 구성과 비교·검토하여 추가적인 개선 논의가 필요함.

[네이버 날씨제공 화면]



- 또한, 일반국민들은 기상청 홈페이지를 기존 기상 어플이나 포털사이트에서 확인할 수 없는 보다 구체적인 내용을 확인하고자 할 때 방문하는 경우가 많음. 좀 더 상세한 정보 제공을 위해 모바일 사이트의 정보제공 범위 확대에 대한 논의가 필요한 것으로 사료됨.

4) 지역별 예보 서비스 강화

- 과거부터 ‘지역별 상세한 정보 제공’, ‘지역별 예보 정확도 향상’에 대한 요구는 꾸준히 제시되어 왔으며, 특히 최근에 국민들이 체감하는 위험기상(지진, 태풍 등)이 잇따라 발생하면서 지역별 예보에 대한 세부적인 요구가 더 커지고 있음.

구분	지역별 예보 관련VOC
상세한 정보제공	<ul style="list-style-type: none"> ▪ TV에서 예보할 때 지역별로 조금 더 상세하게 보도해줬으면 좋겠다 ▪ 기상정보를 지역 방송국에 연계해서 지역에 따라 다르게 보내주었으면 좋겠다 ▪ 지역별 세부적인 정보가 필요하다. 같은 부산이라도 동구, 영도구 등등 다르기 때문에 세부적인 정보가 필요하다
정확도 향상	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 현재 위치로 예보를 확인해보면 안 맞을 때가 종종 있다 ▪ 특보를 지역별로 내리면 좋을 것 같다. 특정 지역에는 특보가 아닌데도 전국적으로 특보라고 해서 혼란스럽다 ▪ 제주는 육지보다 예보가 잘 안 맞는 것 같다 ▪ 중기예보도 지역마다 정확했으면 좋겠다

- 태풍과 같은 위험기상에 대해 국민들의 사전 대비를 돕기 위한 전국 단위의 신속한 예보도 중요하지만, 지역별 특성(육상·해상)을 고려한 상세한 예보가 제공되어야 함.
- 이러한 예보들이 지역 주민들에게 잘 전달되기 위해서는 지역의 소통 창구인 지자체나 지역 언론사에 대한 서비스 강화가 우선적으로 이루어져야 할 것임. 지자체 담당자, 지역 언론인을 대상으로 간담회, 기상 교육 등을 정기적으로 실시하여 올바른 기상정보가 상시적으로 전달될 수 있도록 해야 함.
- 궁극적으로 이를 통해 지역 주민들에게 지역 맞춤형 기상서비스를 홍보하고, 활용도가 높은 서비스를 제공하기 위한 노력이 요구됨.

5) 지자체·유관기관 담당자 위험기상 대비 강화

- 지자체 및 유관기관 담당자의 경우 기상특보 발효 시 지역 주민에게 정보 전달, 방재 의사결정 및 대응 방안 마련 등 업무에 직접적으로 영향을 받고 있음.
- 하지만 2018년 조사결과, 지자체 및 유관기관 담당자들이 특보에 대해 '대비가 필요하다'고 느끼는 정도와 실제 특보가 발효되는 시기 및 기준이 다소 상이한 것으로 나타남. 이러한 괴리감을 해소하고 위험기상 대비 신속한 의사결정 지원을 위해 지자체 및 유관기관 담당자와 적절한 발효시기 및 기준에 대한 논의가 필요함.
- 특보 발효시기 및 기준에 대한 논의는 지역별 특성을 고려하여 실시되어야 하며, 현재 실시하고 있는 서비스 강화(교육, 매뉴얼 등) 및 소통체계 확대를 통해 더욱 효율적인 방재업무 수행 지원을 위한 노력이 이루어져야 함.
 - 1) 방재 담당자 대상 교육 실시
 - 기상정보 이해도 제고, 위험 기상 사례별 집중 분석을 통한 대응 역량 강화
 - 2) 방재 담당자 의사결정 지원
 - 위험 기상 종류별/단계별 대응 매뉴얼 마련
 - 3) 소통체계 다양화
 - SNS를 통한 정보 제공 및 상담 창구 등 쌍방향 소통 실시, 주기적 간담회, 브리핑 등 현장 소통을 통한 기상정보 활용증대 도모

6) 영향예보 확대 및 홍보

- 기후변화로 기존에 경험하지 못한 날씨패턴이 증가하고 있어, 날씨 예측이 어려워지고 기상재해 발생 빈도가 증가하고 있음. 이에 대해 국민들의 수치화된 예보 외에 기상에 대한 영향과 대응 중심의 예보에 대한 요구가 증가하고 있음.
- 이에 기상청에서는 현재 영향예보 서비스 요소 확대 및 기존 위험기상 정보 고급화를 위한 다양한 노력을 실시하고 있음.
 - 서비스 요소: (16년) 호우, 대설, 폭염, 안개 → (17년) 호우, 대설, 폭염, 안개, 너울, 강풍
 - 지방청별 맞춤형 영향예보 시범서비스 실시
 - 지자체 및 유관기관의 활용도 제고를 위한 협업 강화
 - 태풍 강풍반경 정보제공 확대, 초단기예보 실황 관측자료 업데이트 주기 단축 등 정보 개선
- 영향예보의 경우 아직 시범서비스 단계이지만 앞서 언급된 지역별 예보 서비스 강화, 지자체 및 유관기관 담당자의 위험기상 대비 강화 등을 위해 매우 유용한 서비스가 될 것이므로, 활용도 제고를 위한 적극적인 홍보 활동이 이루어져야 함.
- 다만, 전문가 VOC에서 나온 의견 중 하나로 '항공기 결항 가능성이 있다'는 문구를 '항공기 결항이다'로 오해하는 등 여러가지 문제가 발생할 수 있으므로 상세한 설명 문구를 추가하여 홍보를 실시해야 함.
- 현 시점에서 2016년부터 시범서비스 된 내용에 대해 중간 점검을 실시하여, 문제점 파악 및 개선이 이루어진다면, 2020년부터 실시되는 정식 서비스의 완성도를 더욱 제고시킬 수 있을 것으로 사료됨.

2018년도 기상업무 국민 만족도 조사 결과 보고서(요약)

발행처

기상청

발행일

2018년 12월 15일

조사기관

(주)리서치랩

※ 저작권법에 따라 본지에 수록된 내용의 무단 복제와 전재 및 상업적 이용을 금합니다.
