

2010년 상반기



기상업무 대국민 만족도 조사 보고서

2010년 7월



CONTENTS



1

조사개요

2

일반국민 조사결과

3

언론인 조사결과

4

국민이 바라는 점 설문조사 결과

5

조사별 제언

[부록] 조사별 결과 통계표 및 조사표



1

조사 개요

01 국민 체감 만족도, 신뢰도 등의 파악을 통한 기상서비스 개선 및 평가

- 기상서비스의 다양화로 분야별 고객 Needs가 증가하고 고객만족 추구가 정책 수행의 핵심적인 요인으로 대두됨에 따라 이와 관련한 국민의 관심사항과 체감 만족도 파악이 필요해짐.
- 일반 국민들을 대상으로 기상서비스별 만족도, 홍보활동 인식도, 불만족 요인 등을 분석하여 향후 수요자 중심의 기상서비스 개선 및 기상정책 수립 시 필요한 기초자료 제공.



02 수요자의 기상과학 이해도 제고 및 정보전달 방안 개선 모색

- 일반 국민들이 1차적으로 기상정보를 얻게 되는 언론의 기상정보 담당자의 이해도가 정보전달 과정에 영향을 미칠 수 있음.
- 기상정보를 다루는 중간 정보수요자(언론 관계자)의 기상서비스 및 기상과학에 대한 이해도 파악을 통해 보다 효과적인 기상정보 전달 방안을 모색을 위한 기초자료로 활용.

1

국민에게 필요한 설문문항으로 조정

2009년 기상예보서비스 등 5개 분야 30개 설문문항을

➔ 2010년에는 기상예보서비스 등 3개 분야 10개 설문문항으로

2

조사대상 변경 및 조사방법 확대

2009년 일반국민, 민원인, 유관기관 등으로 구분 전화조사

➔ 2010년 : 일반국민 대상 전화조사, 웹조사 병행
(웹 조사는 기상청 홈페이지 방문자)

3

언론인 대상 기상청 인식도 조사(신설)

➔ 일반 국민들에게 기상정보를 최종적으로 전달하는 언론인 대상으로
기상청 인식도 조사(이메일 / 4개 분야 18개 문항)

4

국민의 주요 관심사항 설문조사 실시

➔ [국민들이 기상청에 무엇을 바라는지?] 국민 주요관심사항 설문
기상정보 제공 방법 등 6개 문항 / 자기기입식 면접조사

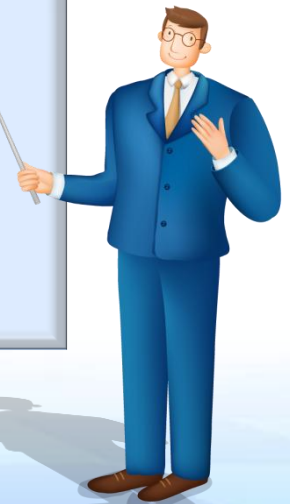
가. 일반국민

조사대상	10대 이상 일반국민
조사지역	전국 16개 시도
유효표본	7,524명
조사방법	전화조사 : 3,000명(민원인 200명, 유관기관 400명) 웹조사 : 4,524명(유효표본 2,000명 확보 위한 경품 제공)
조사시기	2010년 5월 31일 ~ 6월 11일



나. 언론인

조사대상	전국 기상업무 담당 언론인
조사지역	전국 16개 시도
유호표본	100명
조사방법	구조화된 설문내용을 이용한 이메일 조사
조사시기	2010년 5월 31일 ~ 6월 11일



3. 조사내용

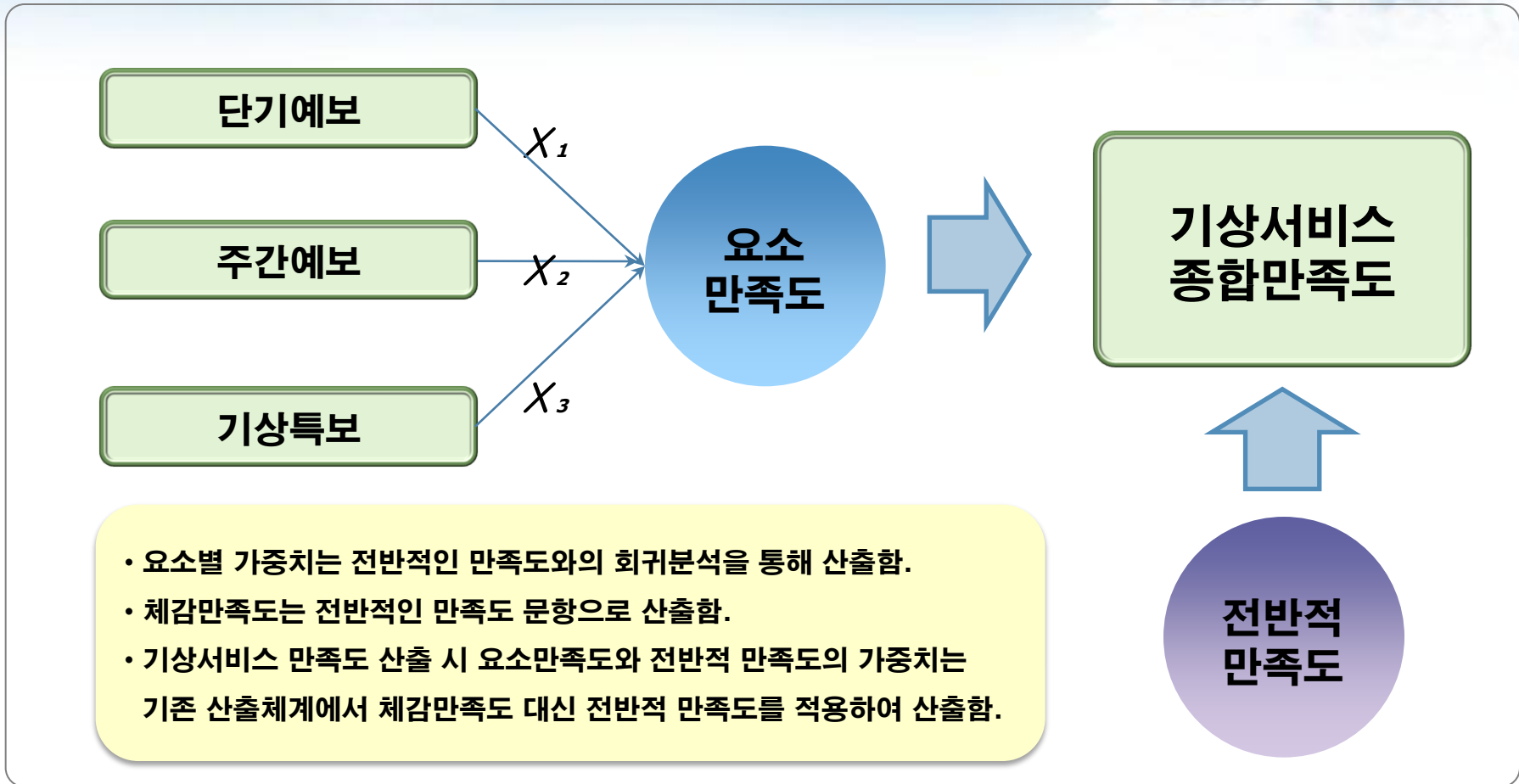
<일반국민 조사내용>

평가차원	평가항목
기상예보 서비스만족도	단기예보 만족도
	주간예보 만족도
	기상특보 만족도
	전반적인 만족도
	기상정보 의사결정
동네예보 및 131일 기예보 안내전화 서비스 만족도	동네예보 이용여부
	동네예보 실생활의 도움 정도
	131일기예보 안내전화 실생활 도움 정도
홍보활동 인지도	재해예방 방송 등 시청 경험여부
	기상재해 예방 기상정보 습득 매체

<언론인 조사내용>

평가차원	평가항목
기상예보서비스 만족도	단기예보 만족도
	주간예보 만족도
	기상특보 만족도
	전반적인 만족도
보도자료 만족도	보도자료 제공시기 적절성
	기사작성 도움 정도
	보도자료 내용 이해 용이성
	전반적인 만족도
취재환경 평가	담당자와의 접촉 용이성
	자료제공 신속성
	청사내 취재환경 만족도
	전반적인 만족도
기상과학 지식보급 평가	기상과학 지식 정도
	지식습득 기회 제공의 필요성
	기상과학 이해 돕는 방법
	향후 기상과학 교육 참석 의향
개선사항	

4. 종합만족도 산출방법



$$\text{기상서비스 종합만족도} = \{(0.7 \times \text{요소만족도}) + (0.3 \times \text{전반적 만족도})\}$$

5. 응답자 특성

가. 일반국민

		사례수	%
■ 전 체 ■		7,524	100.0
■ 성 별 ■	남 성	3,912	52.0
	여 성	3,612	48.0
■ 연 령 별 ■	10 대	162	2.2
	20 대	2,321	30.8
	30 대	2,675	35.6
	40 대	1,365	18.1
	50 대	681	9.1
	60대 이상	320	4.3
	■ 소 속 별 ■	본 청	1,754
지 방 청		5,770	76.7
■ 조사방법별 ■	전화 조사	3,000	39.9
	온라인조사	4,524	60.1
■ 소 속 별 2 ■	본 청	1,754	23.3
	부 산 청	1,904	25.3
	광 주 청	790	10.5
	대 전 청	2,546	33.8
	강 원 청	338	4.5
	강 원 청	192	2.6

		사례수	%
■ 전 체 ■		7,524	100.0
■ 거주지역별 ■	서 울	1,754	23.3
	부 산	569	7.6
	대 구	475	6.3
	인 천	365	4.9
	광 주	348	4.6
	대 전	395	5.2
	을 산	168	2.2
	경 기	1,279	17.0
	강 원	338	4.5
	충 북	222	3.0
	충 남	285	3.8
	전 북	216	2.9
	전 남	226	3.0
	경 북	348	4.6
	경 남	344	4.6
	제 주	192	2.6

나. 언론인

		사례수	%
■ 전 체 ■		(100)	100.0
■ 소속 기관 ■	언 론 사	(56)	56.0
	방 송 사	(44)	44.0
■ 담당기상청 ■	본 청	(23)	23.0
	지 방 청	(77)	77.0
■ 경력 년수 ■	1년 이하	(31)	31.0
	2 ~ 3년	(31)	31.0
	4년 이상	(38)	38.0

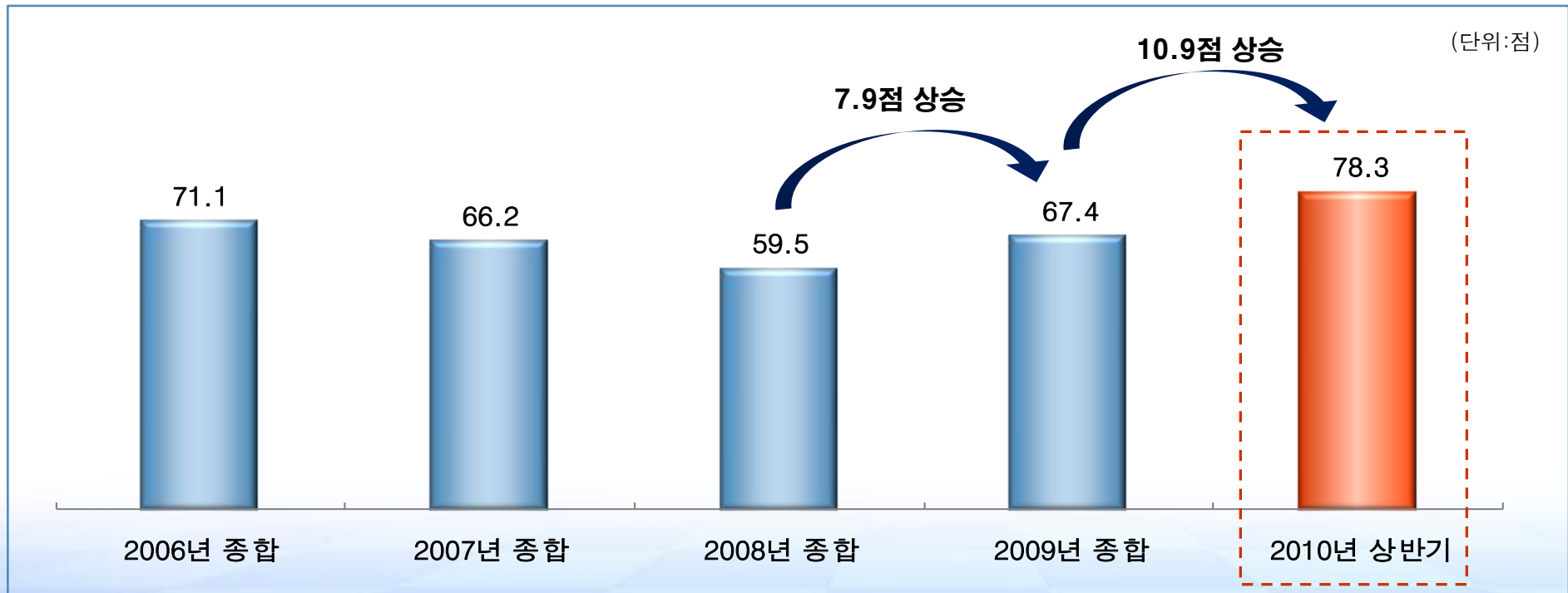


2

일반국민 조사결과

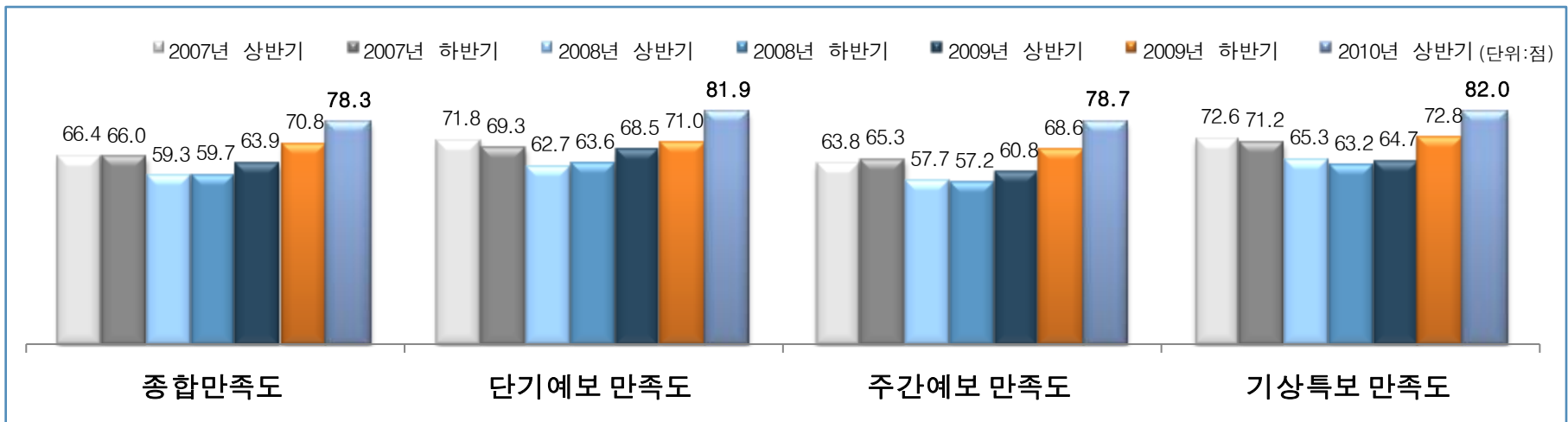
가. 추이 비교

- 기상서비스 종합만족도는 78.3점으로 전년 대비 10.9점 상승한 것으로 나타남.
- 2009년(상반기 63.9점, 하반기 70.8점)부터 기상서비스 만족도가 큰 폭으로 상승함.



나. 세부 추이비교

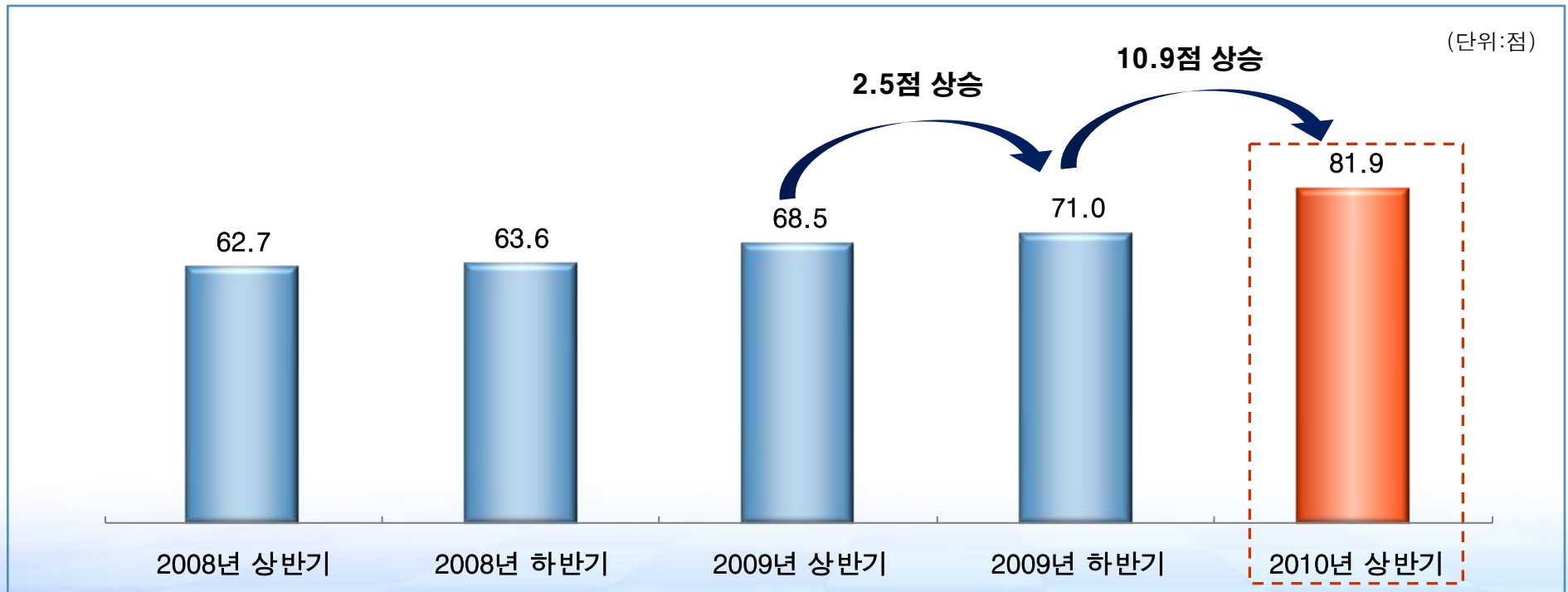
- 단기예보, 주간예보, 기상특보 만족도는 모두 전년 대비 큰 폭으로 상승함.
- 주간예보는 상대적으로 다른 기상정보 만족도에 비하여 낮게 나타남.



구분(단위:점)	2007년 상반기	2007년 하반기	2008년 상반기	2008년 하반기	2009년 상반기	2009년 하반기	2010년 상반기
종합만족도	66.4	66.0	59.3	59.7	63.9	70.8	78.3
단기예보 만족도	71.8	69.3	62.7	63.6	68.5	71.0	81.9
주간예보 만족도	63.8	65.3	57.7	57.2	60.8	68.6	78.7
기상특보 만족도	72.6	71.2	65.3	63.2	64.7	72.8	82.0

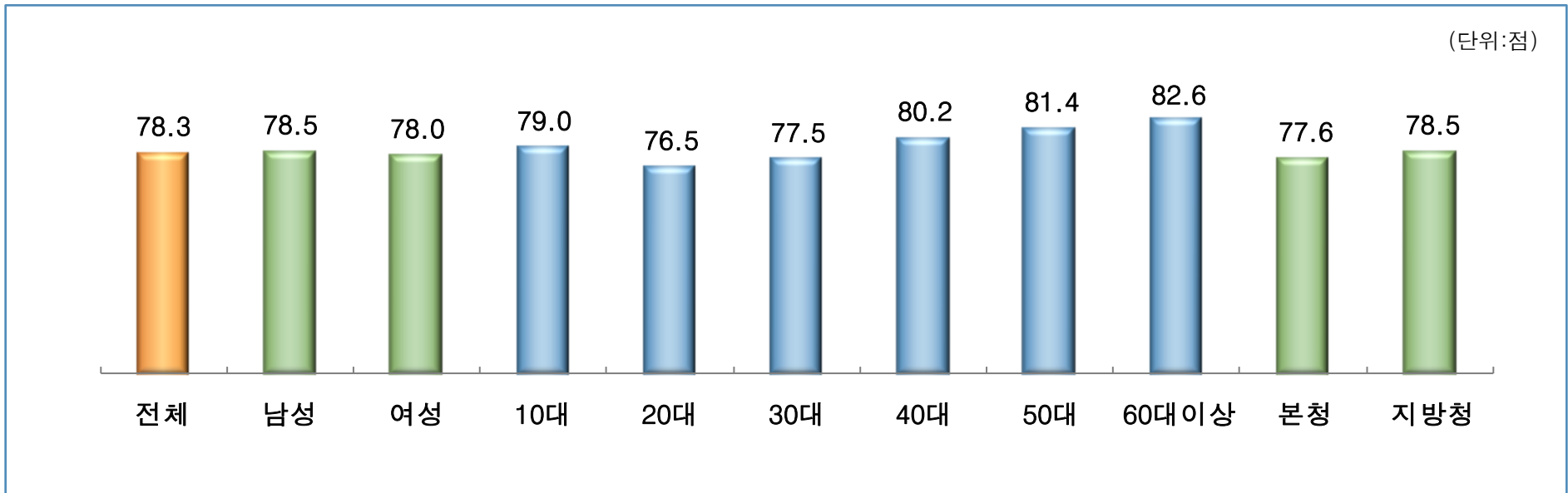
나. 세부 추이비교

- 체감 만족도는 단기에보에 대한 만족도로 전년 대비 10.9점 상승한 것으로 나타남.
- 체감 만족도는 2008년부터 꾸준히 상승하고 있는 것으로 나타남.



다. 응답자 특성별 결과

- 20~30대를 제외한 전 연령층에서 종합만족도가 높게 나타남.
- 권역별로는 지방청에서 종합만족도가 높게 나타남.



전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
78.3	77.6	79.0	79.7	77.7	78.9	78.2

라. 전화조사 결과

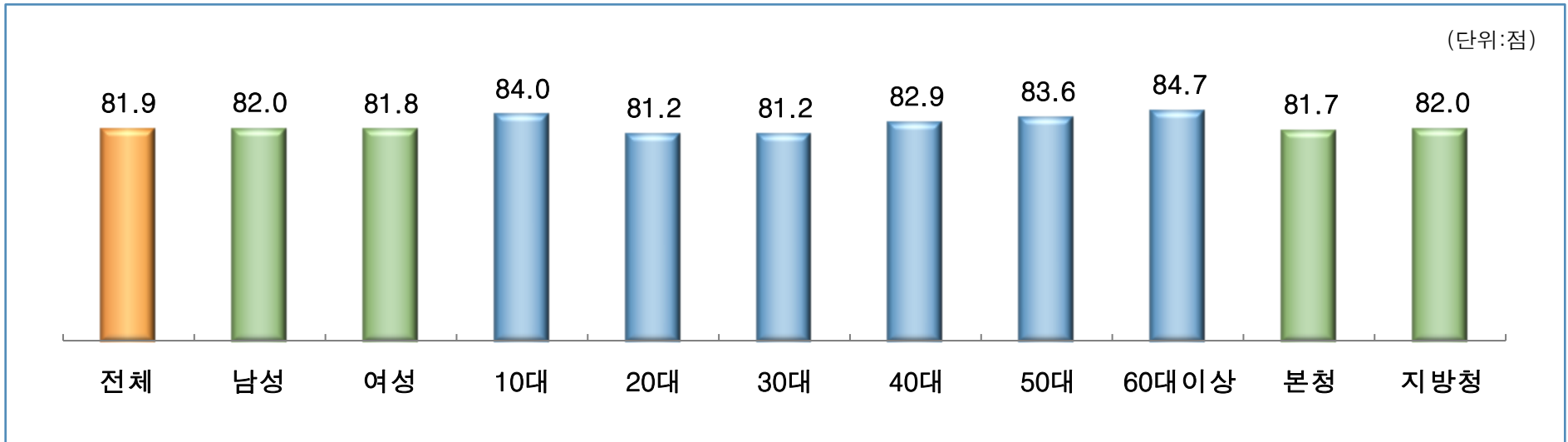
- 전화조사 결과에서 종합만족도가 77.5점으로 전년 대비 10.1점 높게 나타남.
- 권역별로는 광주청의 종합만족도가 80.7점으로 가장 높게 나타남.
- 응답자 구분별로는 유관기관의 종합만족도가 83.5점으로 가장 높았음.

(단위:점)

		종합만족도	단기예보 만족도	주간예보 만족도	기상특보 만족도
전 체		77.5	79.5	78.2	83.6
소속청	본 청	76.5	79.2	78.0	82.7
	부 산 청	78.1	80.2	78.4	84.5
	광 주 청	80.7	82.5	82.1	86.6
	대 전 청	76.1	77.4	76.2	82.3
	강 원 청	78.7	80.4	79.2	84.1
	제 주 청	77.7	80.7	78.8	83.4
구분	일반국민(n=2,400)	76.2	78.0	77.1	82.9
	유관기관(n=400)	83.5	85.5	82.7	87.2
	민원인(n=200)	81.4	84.5	82.7	85.6

가. 단기에보

- 단기에보 서비스에 대한 만족도는 81.9점으로 나타남.
- 20~30대를 제외한 전 연령층에서 만족도 높게 나타남
- 권역별로는 부산청과 광주청이 82.6점으로 가장 높은 점수를 보임.

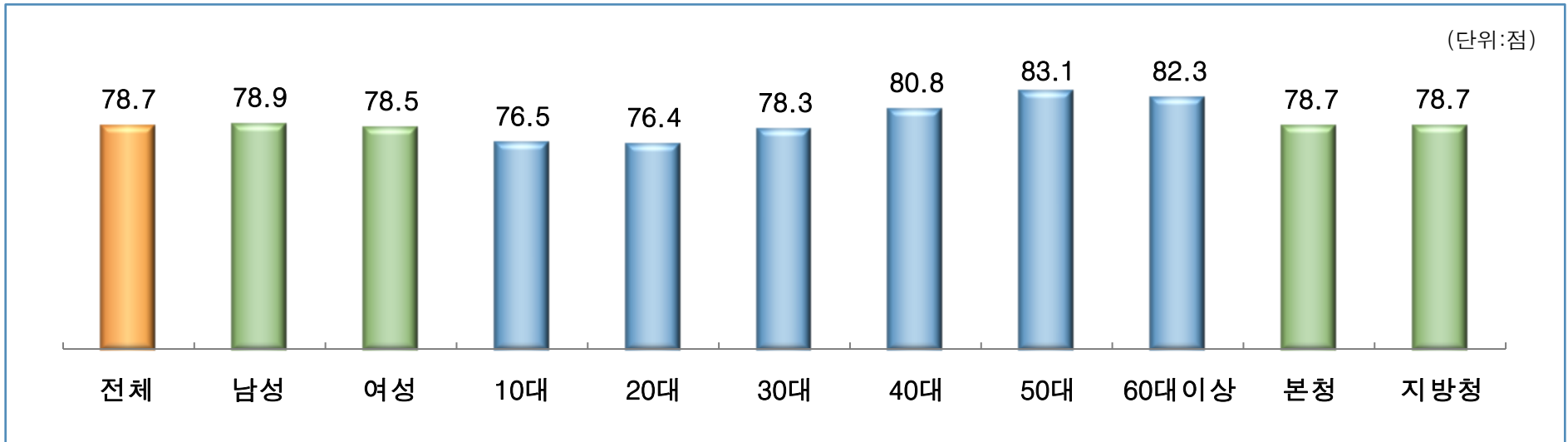


구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
전체	81.9	81.7	82.6	82.6	81.5	81.1	81.1

구분	전체 (n=7,524)	일반국민 (n=6,924)	유관기관 (n=400)	민원인 (n=200)
단기에보 서비스 만족도	81.9	81.6	85.5	84.5

나. 주간예보

- 주간예보 서비스에 대한 만족도는 78.7점으로 나타남.
- 연령별로는 40대 이상에서 전체점수보다 높은 만족도를 보임.
- 권역별로는 광주청이 80.2점으로 가장 높은 점수를 보임.

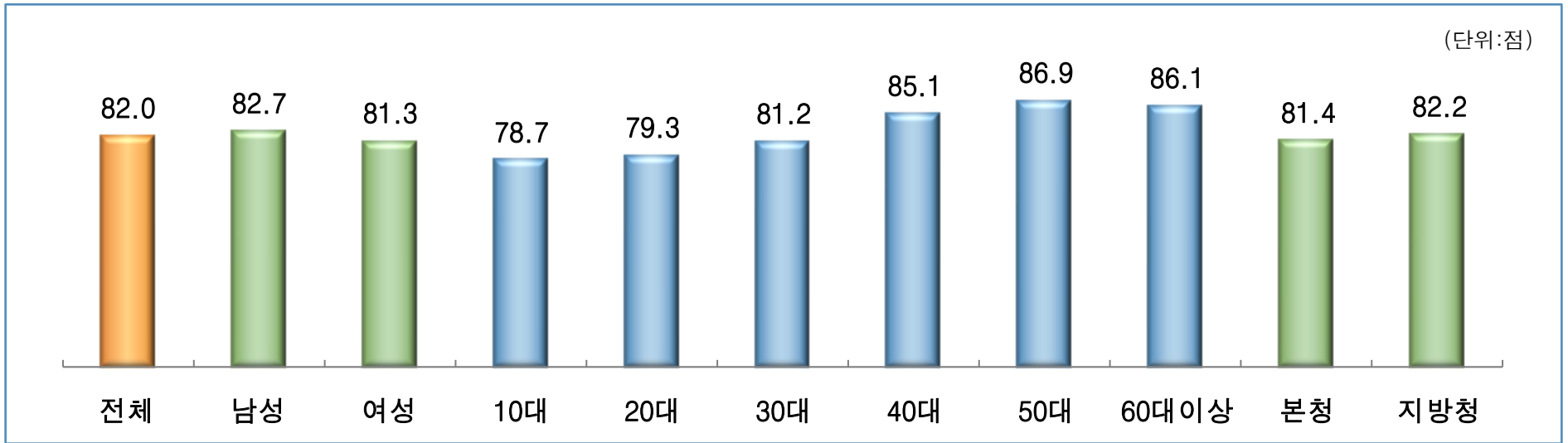


구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
전체	78.7	78.7	79.1	80.2	77.9	79.2	79.4

구분	전체 (n=7,524)	일반국민 (n=6,924)	유관기관 (n=400)	민원인 (n=200)
주간예보 서비스 만족도	78.7	78.4	82.7	82.7

다. 기상특보

- 기상특보 서비스에 대한 만족도는 82.0점으로 나타남.
- 연령이 높아질수록 만족도가 높게 나타남.
- 권역별로는 강원청이 84.3점으로 가장 높은 점수를 보임.

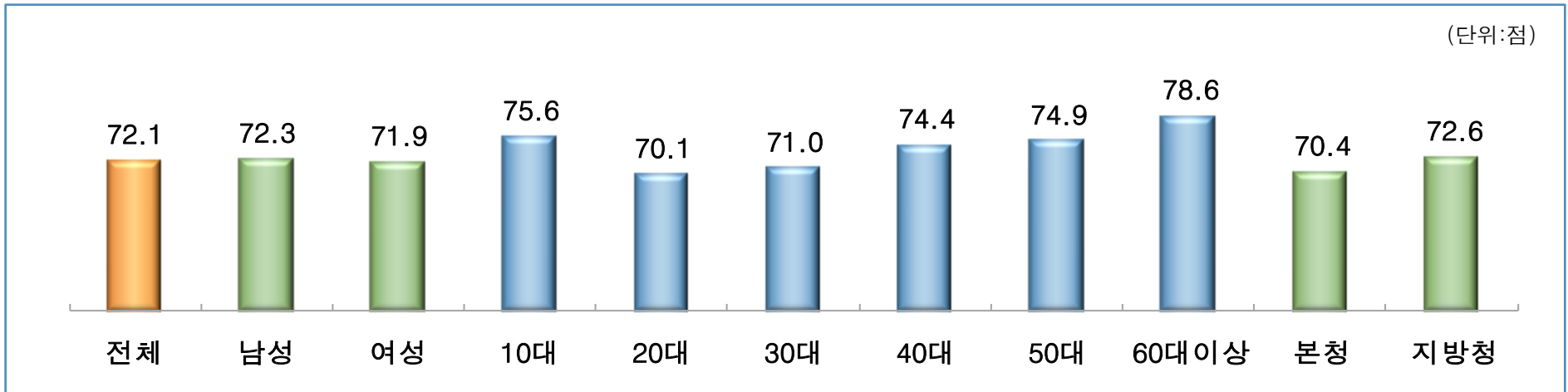


구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
전체	82.0	81.4	82.4	83.9	81.2	84.3	83.3

구분	전체 (n=7,524)	일반국민 (n=6,924)	유관기관 (n=400)	민원인 (n=200)
기상특보 서비스 만족도	82.0	81.6	87.2	85.6

라. 전반적인 만족도

- 기상예보서비스에 대한 전반적인 만족도는 72.1점으로 기상정보별 만족도보다는 다소 낮게 나타남.
- 연령별로는 10대와 60대 이상이 높은 만족도를 보이고 있음.
- 권역별로는 광주청이 73.9점으로 가장 높은 점수를 보임.



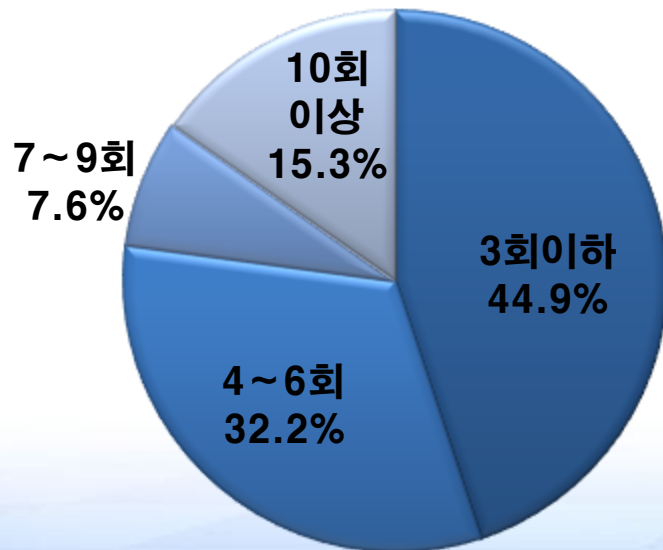
구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
전체	72.1	70.4	73.3	73.9	71.7	73.5	71.7

구분	전체 (n=7,524)	일반국민 (n=6,924)	유관기관 (n=400)	민원인 (n=200)
전반적인 만족도	72.1	71.6	80.1	74.9

마. 이용 횟수 및 의사결정 기간

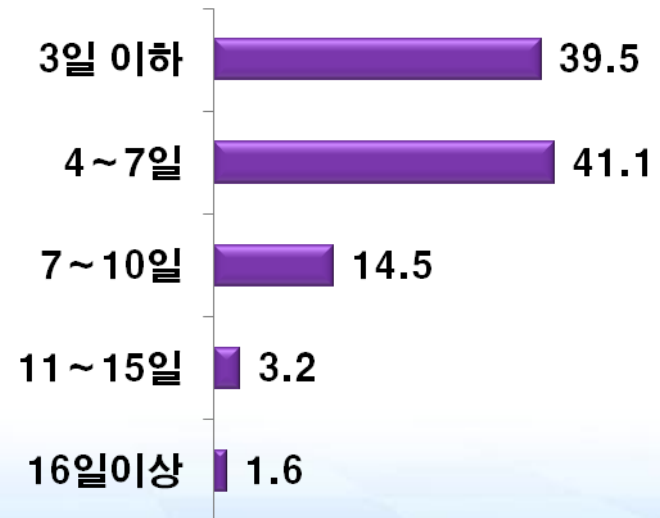
- 생활(업무)에서 의사결정 하기까지 기상정보를 이용하는 횟수는 3회 이하가 44.9%로 가장 높았음.
- 기상정보를 통한 의사결정 기간은 4~7일이 41.1%로 가장 많았으며, 그 다음으로 3일 이하 39.5%, 7~10일 14.5% 등의 순으로 높게 나타남.

〈의사결정 시 기상정보 이용횟수〉



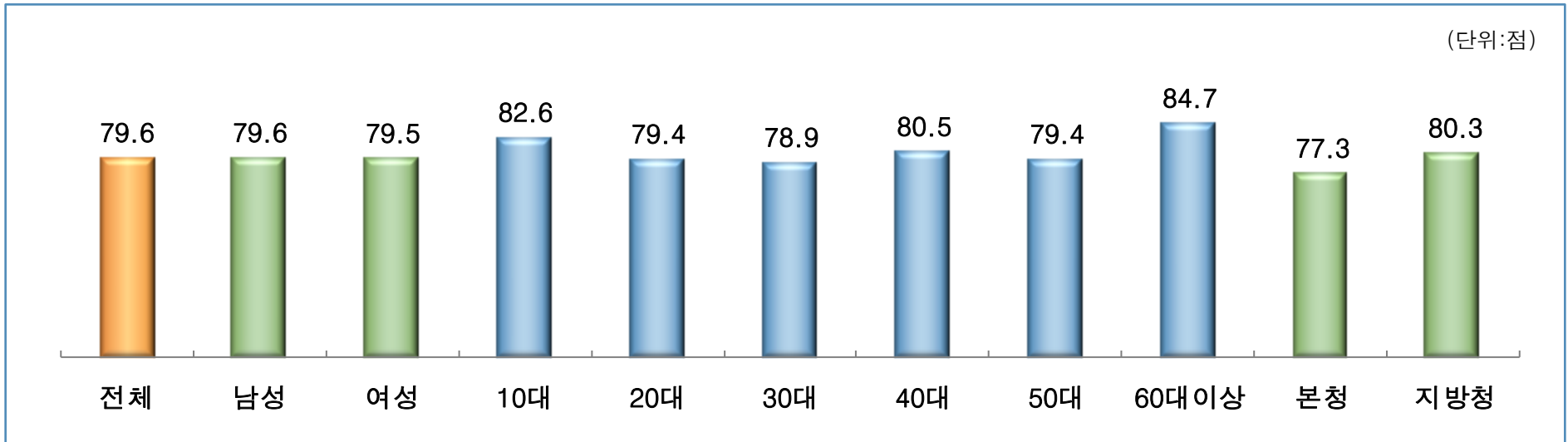
〈기상정보를 통한 의사결정 기간〉

(단위:%)



바. 동네예보 서비스

- 동네예보 서비스를 이용해 본 적 있는 응답자는 63.9%로 나타났으며, 이용자 중 실생활의 도움 정도는 79.6점으로 약간 도움이 되는 수준으로 나타남.
- 10대와 60대 이상에서 도움이 되었다고 가장 많이 응답함.



구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
전체	79.6	77.3	80.7	79.6	80.2	81.2	77.4

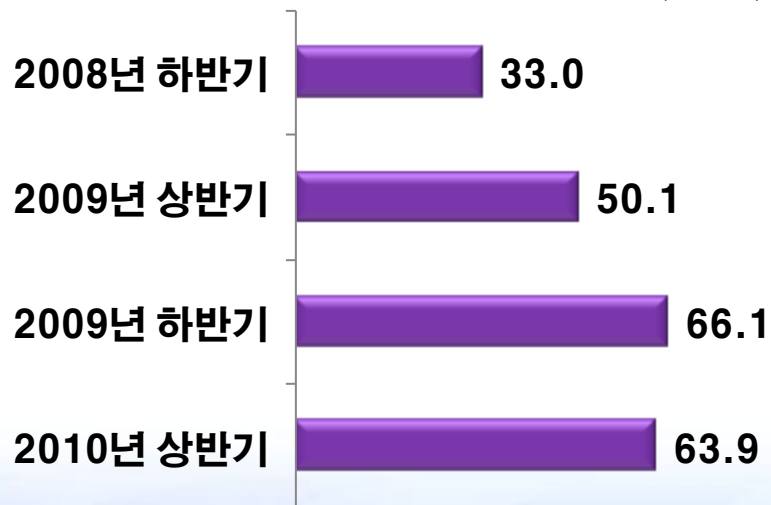
구분	전체 (n=4,808)	일반국민 (n=4,377)	유관기관 (n=301)	민원인 (n=130)
동네예보 서비스 만족도	79.6	79.4	81.3	80.4

바. 동네예보 서비스

- 동네예보 서비스 이용경험률과 도움 정도 점수를 비교해 보면, 이용경험률과 도움 정도 점수는 2009년 하반기보다는 낮지만, 2009년 평균보다는 높았음.
- 전반적으로 이용경험률 및 도움 정도 점수가 높아지고 있는 것으로 나타남.

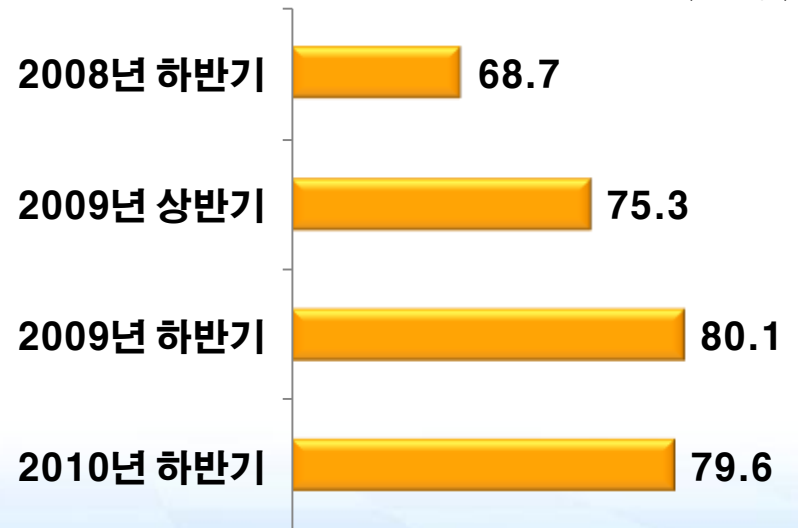
〈동네예보 서비스 이용경험률 비교〉

(단위:%)



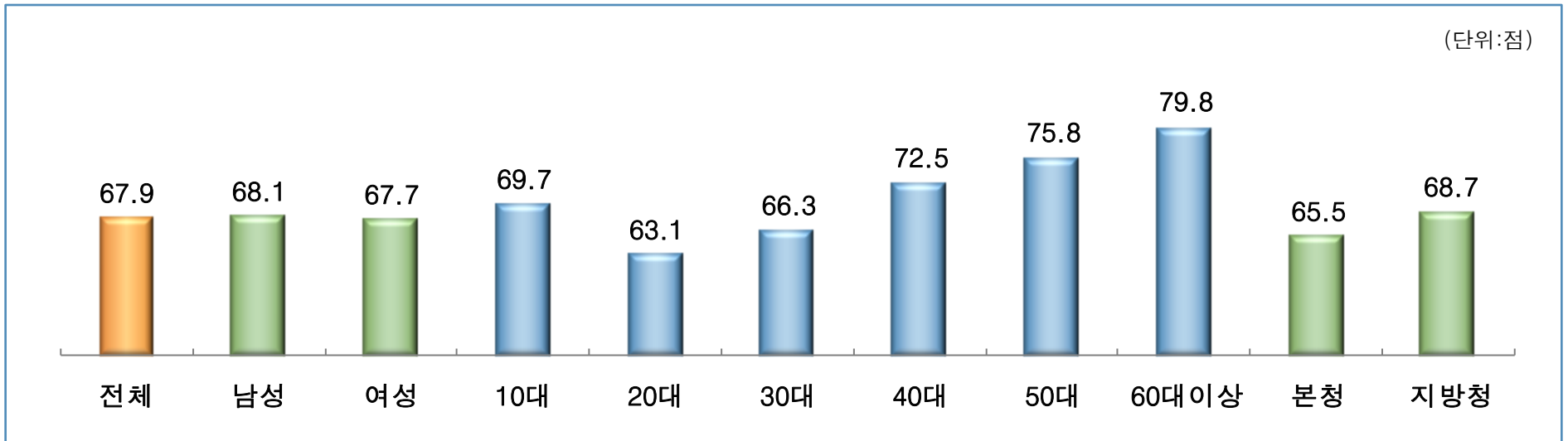
〈동네예보 서비스 도움 정도 비교〉

(단위:점)



사. 131일기예보 안내전화

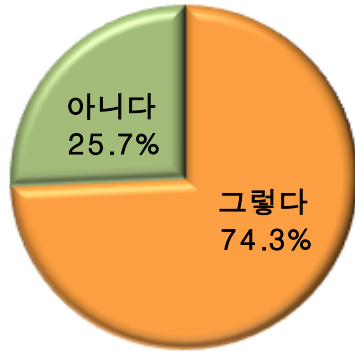
- 131일기예보 안내전화의 실생활 도움 정도는 67.9점으로 약간 도움되는 수준으로 나타남.
- 2009년의 73.5점과 비교해 보면 5.6점 낮게 나타남.
- 20대 이상에서는 연령이 높아질수록 점수가 높았음.
- 지방청에서의 만족도 점수가 높게 나타남.



구분	전체	본청	부산청	광주청	대전청	강원청	제주청
일반국민	67.9	65.5	70.5	70.1	66.3	70.6	72.5

구분	전체 (n=7,524)	일반국민 (n=6,924)	유관기관 (n=400)	민원인 (n=200)
131일기예보 안내전화	67.9	67.6	73.5	69.0

아. 홍보활동 인지도



- “TV, 인터넷, 지하철, 라디오, 행사장에서 기상청의 재해 예방 방송, 동영상, 광고 등을 보거나 들어본 적이 있는 지”에 질문한 결과, 전체 응답자의 74.3%가 ‘그렇다’라고 응답함.
- 2009년 인지도 69.1%와 비교해 보면, 5.2%p 인지도가 상승함.

- 일기예보 또는 기상재해 예방 기상정보를 얻는 매체로는 ‘TV’가 55.1%로 가장 높았으며, 그 다음으로 ‘포털사이트(26.8%)’, ‘기상청 홈페이지(10.8%)’, ‘라디오(2.4%)’ 등의 순으로 높게 나타남.

TV	네이버, 다음 등 인터넷 포털사이트	기상청 홈페이지	라디오	131일기예보 안내전화	휴대폰 /스마트폰	신문	기타
55.1%	26.8%	10.8%	2.4%	2.2%	1.6%	0.8%	0.1%

* 모름/무응답 0.1%

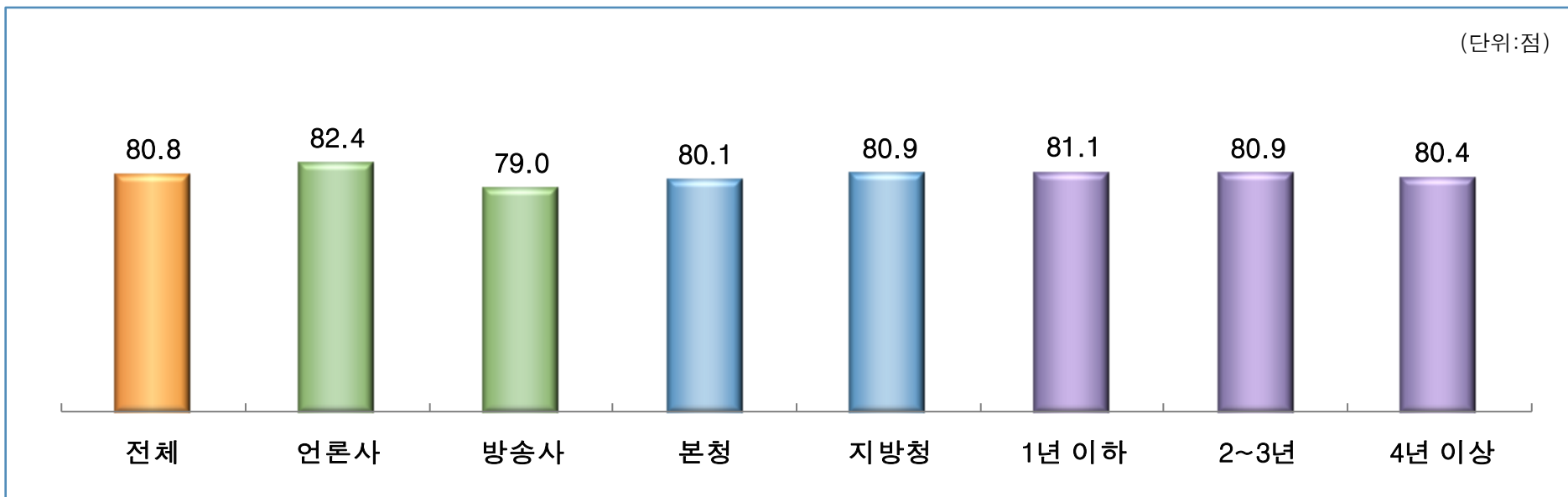


3

언론인 조사결과

가. 종합만족도

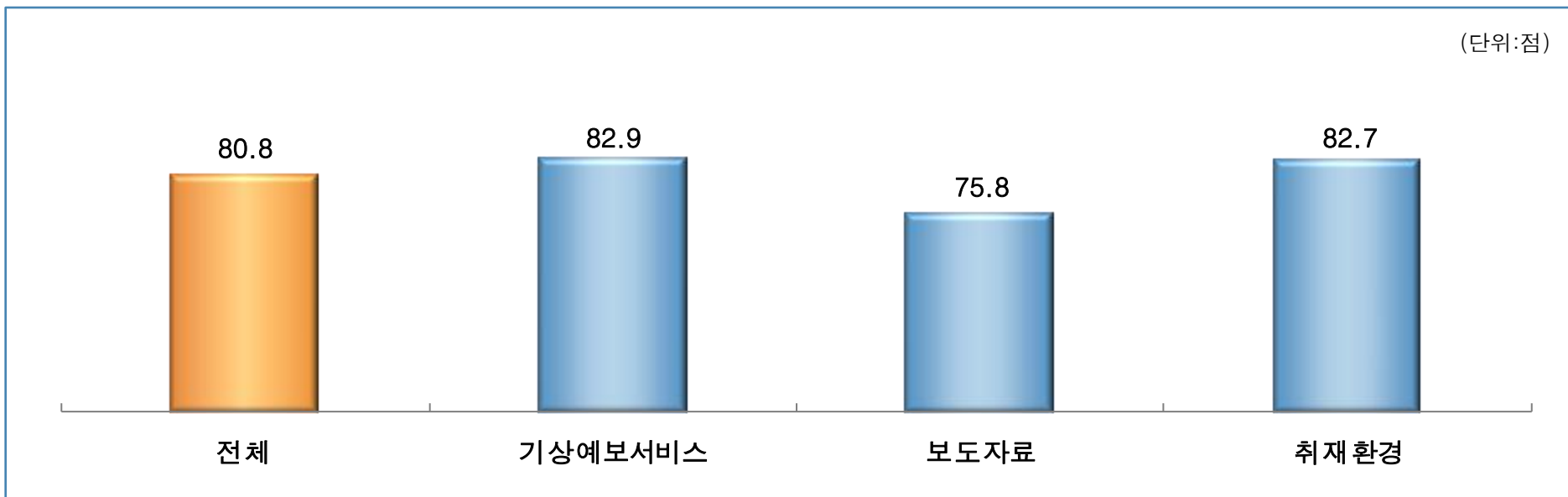
- 기상예보서비스, 보도자료, 취재환경에 대한 종합적인 평가인 언론인 종합만족도는 80.8점으로 나타남.
- 방송사보다는 언론사의 점수가 높았으며, 경력이 높을수록 만족도 점수는 낮게 나타남.



* 언론인 종합만족도는 기상예보서비스 만족도, 보도자료 만족도, 취재환경 만족도의 평균으로 산출함.

나. 차원별 만족도

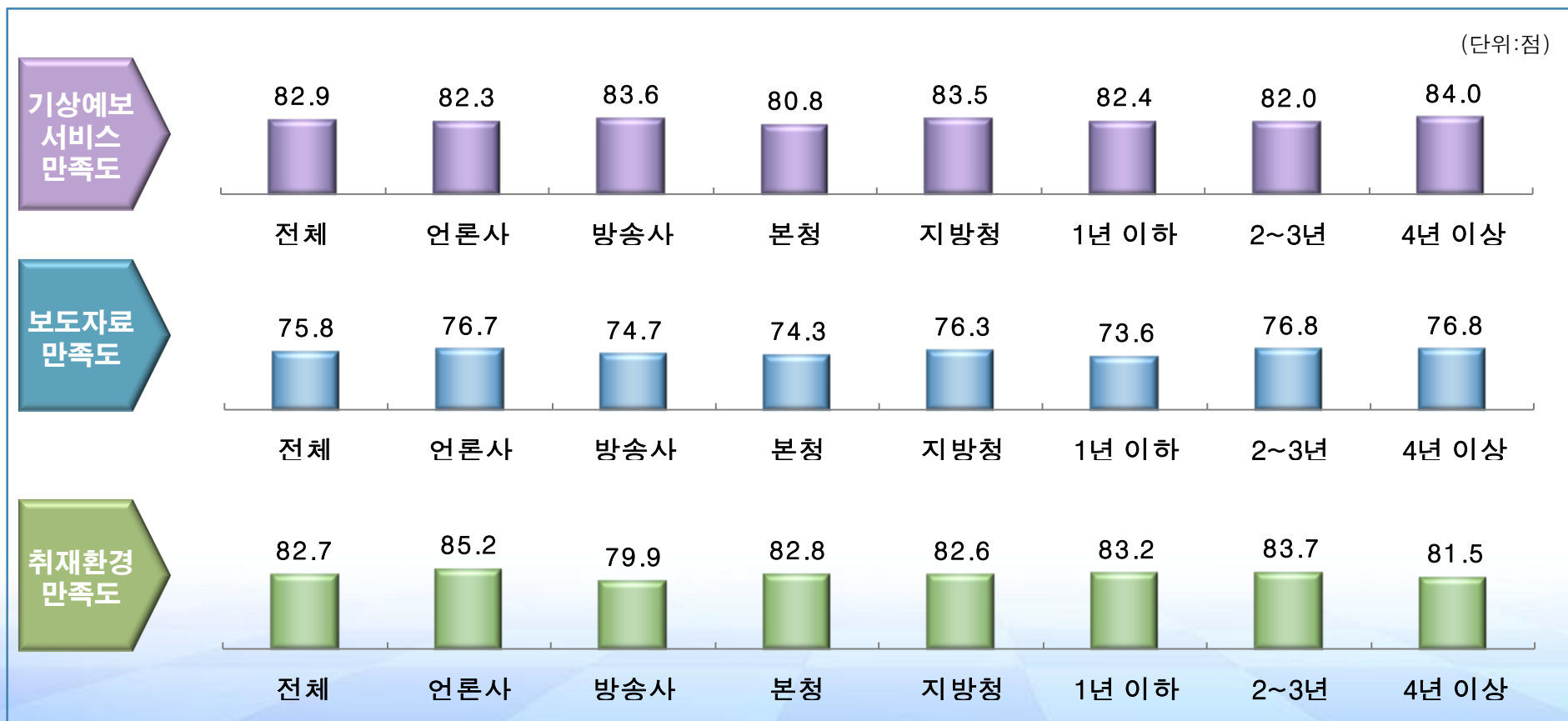
- 언론인 종합만족도를 구성하는 3개 차원별 만족도는 기상예보서비스 만족도가 82.9점으로 가장 높았으며, 취재환경 만족도가 82.7점, 보도자료 만족도가 75.8점으로 나타남.
- 보도자료 만족도가 상대적으로 낮아 이에 대한 개선이 필요한 것으로 보임.



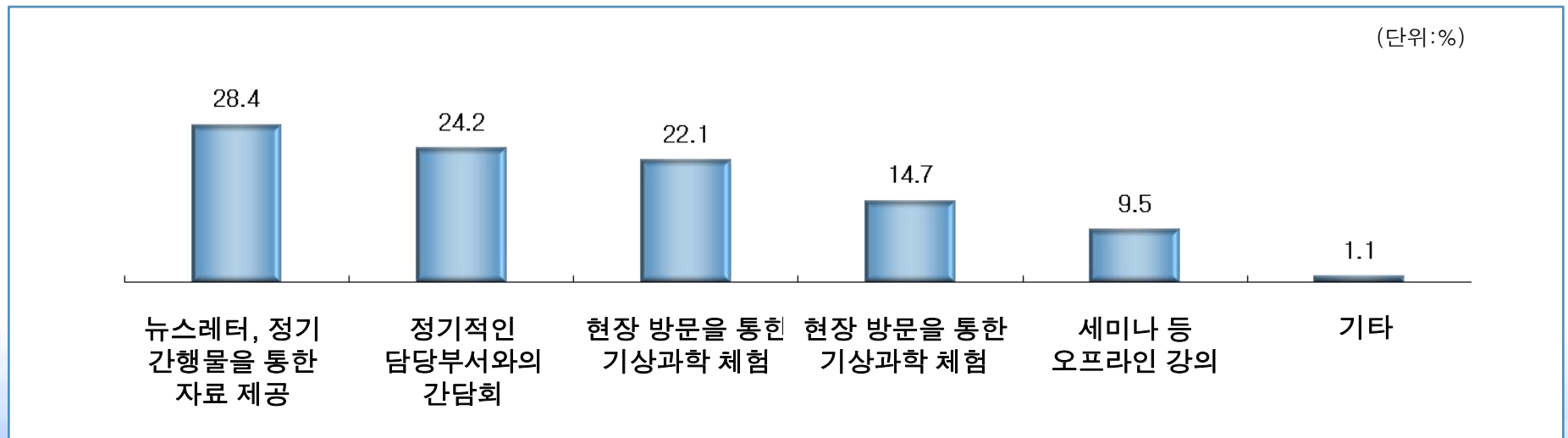
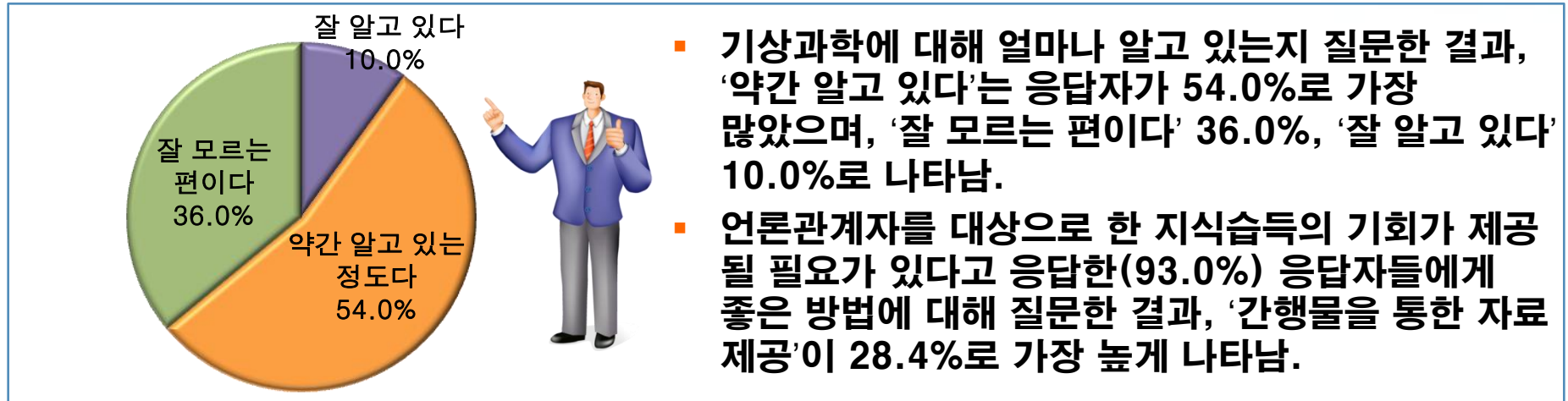
* 모름/무응답 0.1%

나. 차원별 만족도

- 기상예보서비스에 대한 만족도는 방송사, 지방청 담당 언론인의 만족도가 높았음.
- 보도자료 만족도는 언론사, 지방청 담당 언론인의 만족도가 높았음.
- 취재환경 만족도는 언론사, 본청 담당 언론인의 만족도가 높았음.

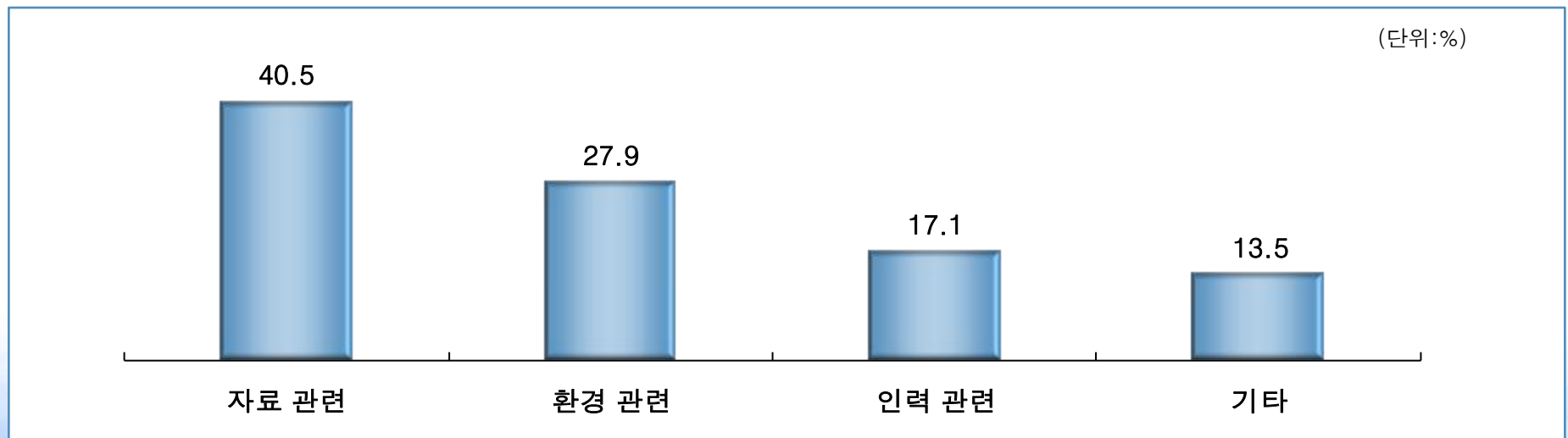


가. 기상과학 지식보급 평가

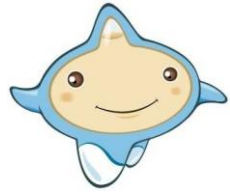


나. 개선사항

- 언론인들에게 기상청에 바라는 개선사항에 대해 질문한 결과, 자료 관련 의견이 40.5%로 가장 많았으며, 그 다음으로 환경 관련 27.9%, 인력 관련 17.1% 등의 순으로 나타남.
- 자료 관련 개선사항으로는 ‘쉬운 용어로 자료 제공’, ‘신속한 보도자료 배포’, ‘생활에 유용한 정보 확충’, ‘역대 통계자료 제공’ 등의 의견이었음.
- 환경 관련 개선사항으로는 ‘문자 서비스 강화(자료 보낸 후 등)’, ‘홈페이지 이용 불편 개선’, ‘취재실 부스 및 전화선 확충’ 등의 의견이었음.
- 인력 관련 개선사항으로는 ‘언론담당 전담 직원 확충/육성’, ‘자료값 확인을 위한 전담자 배치’, ‘언론 담당자와의 정기적 만남’ 등의 의견이었음.



* 없다(18.9%), 모름/무응답(5.4%)는 그래프에 제시하지 않음.



4

국민이 바라는 점 설문조사 결과

가. 조사목적

- 본 조사는 국민들이 기상청에 바라는 사항이 무엇인지 알아보고(2010. 3. 15 청장 당부사항), 효율적인 소통강화로 국민의 다양한 의견을 조사, 분석하여 기상청 업무개선을 위한 자료로 활용하는데 그 목적을 둠.

나. 조사설계

- 세계기상의 날 체험행사, 레이다관측소 견학, 날씨체험캠프 참가, 지역별 문화축제 참가, 기상사진전 운영 등 전 기상관서가 실시(참가)하는 행사에 방문하는 국민들을 대상으로 진행함.

조사대상	전 기상관서가 실시(참가)하는 행사에 방문하는 전 국민
조사지역	전국 기상관서
조사방법	자기기입식 면접조사
유효표본	총 4,327명
조사기간	2010. 3 ~ 2010. 4
조사내용	기상정보 제공방법, 국민이 원하는 기상서비스 정보, 기상과학 이해도 증진, 일상생활과 관련된 서비스 등



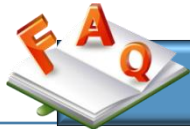
다. 응답자 특성

		사례수	%
전 체		4,327	100.0
연령	10대	671	15.5
	20~30대	1,781	41.2
	40~50대	1,155	26.7
	50~60대	371	8.6
	70대 이상	31	0.7
	무응답	318	7.3
직업	전문/관리직	601	13.9
	사무직	688	15.9
	서비스/판매직	357	8.3
	생산관리직	177	4.1
	전업주부	509	11.8
	학생	1,044	24.1
	무직/기타	266	6.1
	무응답	685	15.8

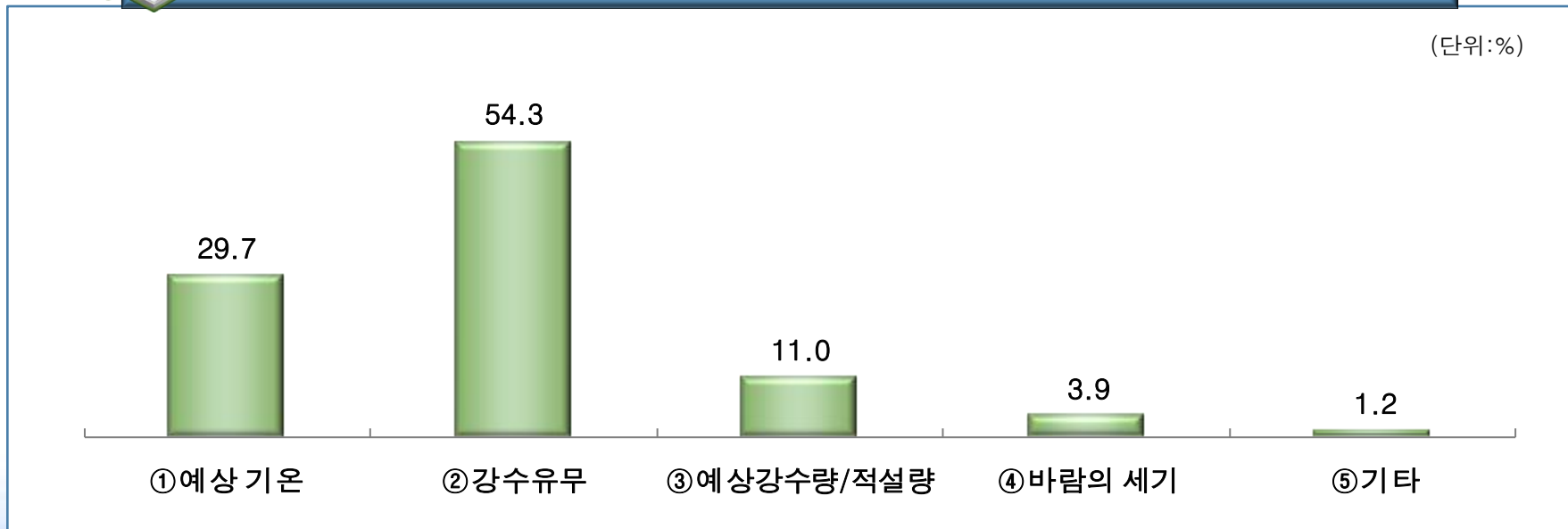
		사례수	%
전 체		4,327	100.0
소속청	서울청	454	10.5
	강원청	764	17.7
	대전청	1,115	25.8
	광주청	573	13.2
	부산청	1,314	30.4
	제주청	107	2.5

가. 가장 관심있는 날씨요소

- 가장 관심있는 날씨요소는 ‘강수유무(비 또는 눈이 내리는지)’ 로 나타났으며, 다음으로 ‘예상 기온’, ‘예상 강수량, 예상 적설량’ 등의 순으로 나타남.

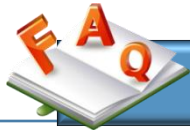


질문 : 귀하께서 일기예보를 이용할 때 가장 관심이 있는 날씨요소는 무엇입니까?

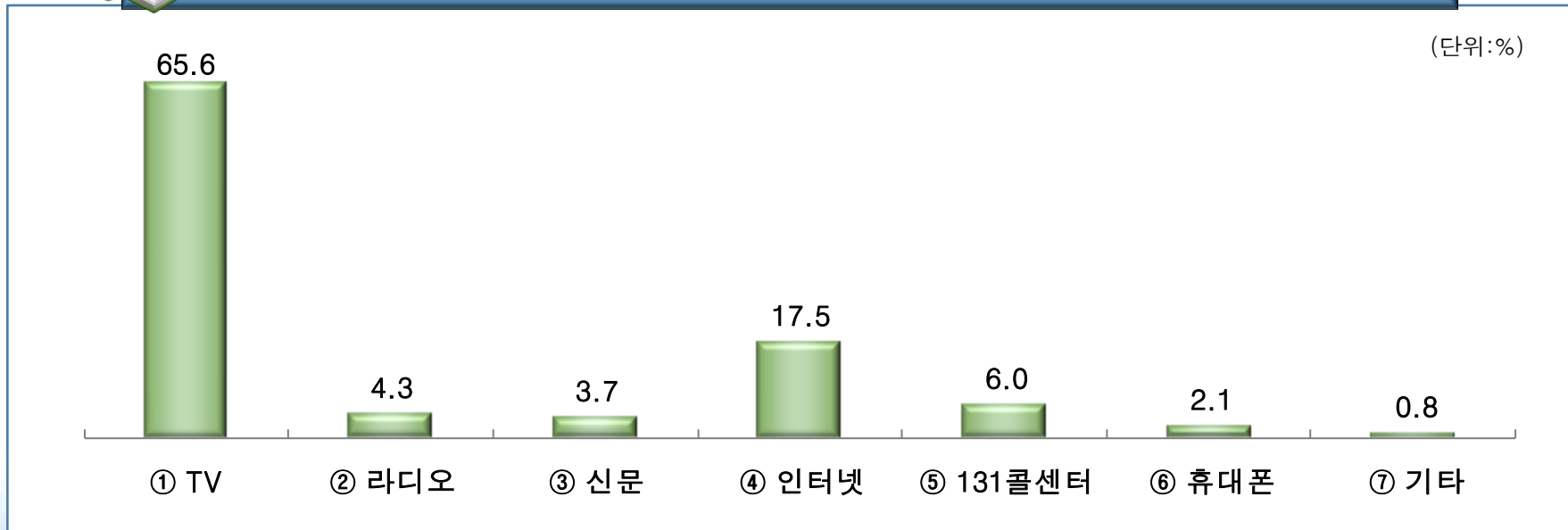


나. 일기예보 획득 매체

- 일기예보를 얻고 있는 매체로는 ‘TV’ 라는 응답이 가장 많았으며, 다음으로 ‘인터넷’, ‘131콜센터’ 등의 순으로 나타남.

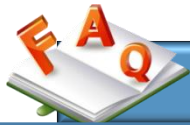


질문 : 귀하께서 평소 어떤 매체를 통하여 일기예보를 얻고 있습니까?

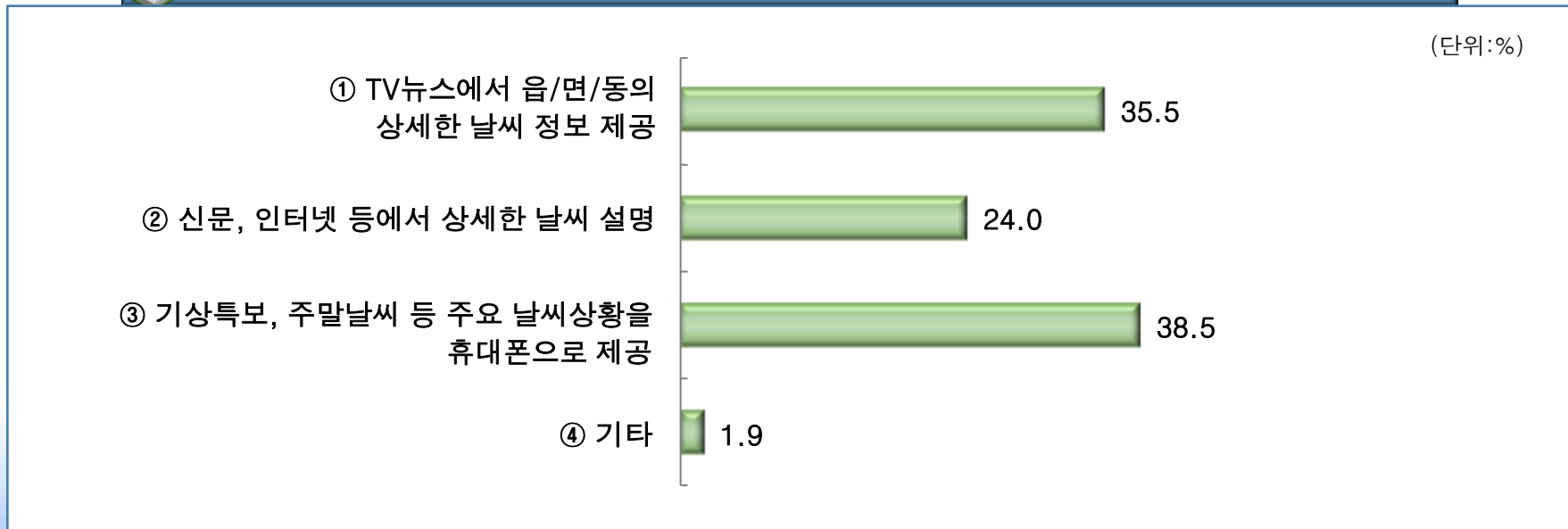


다. 기상정보 제공방법에 바라는 점

- 기상정보 제공방법에 대해 바라는 점으로 ‘주요 날씨상황을 휴대폰으로 제공’ 을 원하는 응답이 38.5%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘TV뉴스에서 상세한 날씨 정보 제공’ , ‘신문, 인터넷 등에서 상세한 날씨 설명’ 등의 순으로 높게 나타남.

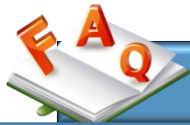


질문 : 귀하께서 기상청의 ‘기상정보 제공방법’ 에 대해 가장 바라는 점은 무엇입니까?

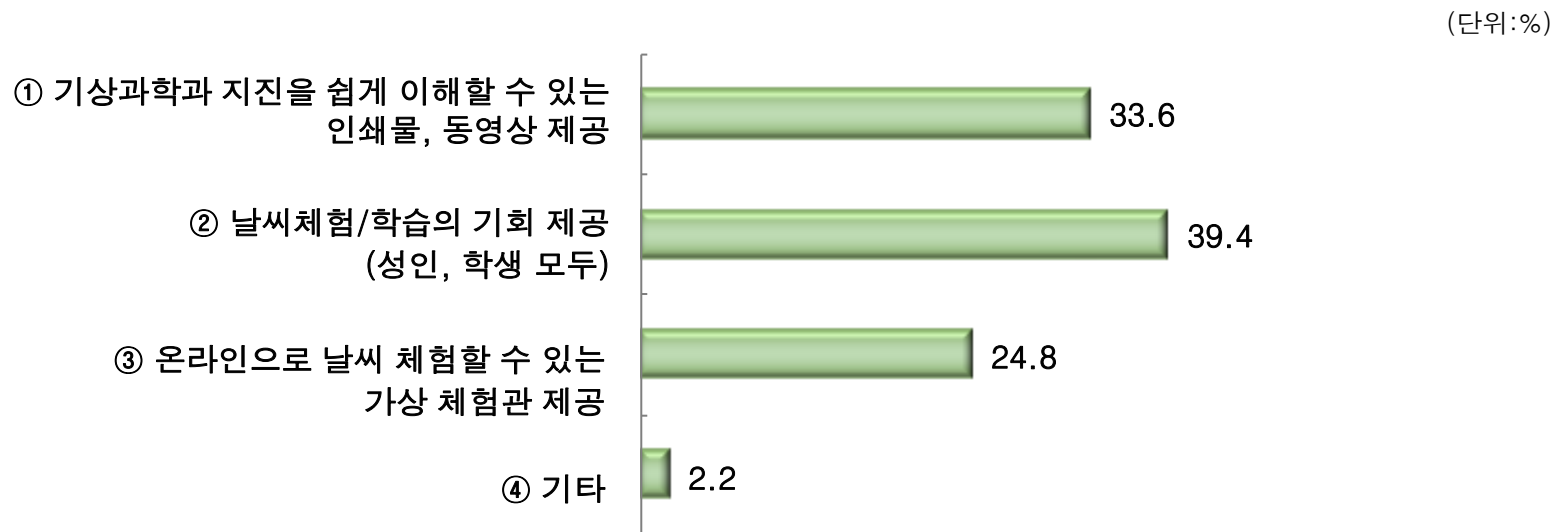


라. 기상정보 이해 높이기 위해 바라는 점

- 기상정보 이해를 높이기 위한 방법으로 ‘날씨체험/학습의 기회 제공’ 이 39.4%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘기상과학과 지진을 쉽게 이해할 수 있는 인쇄물, 동영상 제공’ , ‘온라인 가상체험관 제공’ 등의 순으로 높게 나타남.

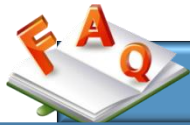


질문 : 귀하께서 기상정보에 대한 이해를 높이기 위해 기상청에 원하는 것은 무엇입니까?



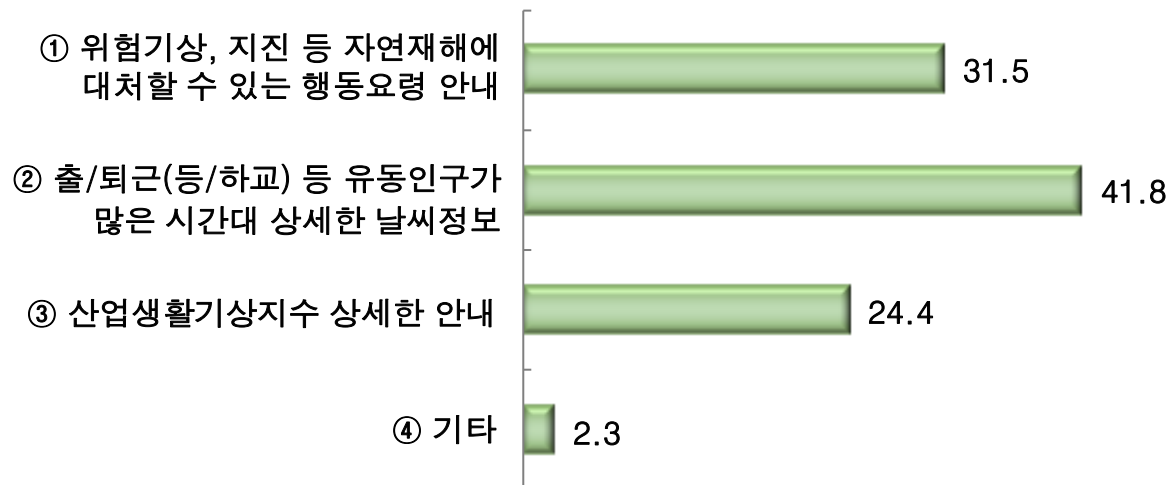
마. 일상생활에서 가장 필요한 기상서비스

- 일상생활에서 가장 필요한 기상서비스로는 ‘유동인구가 많은 시간대 상세한 날씨 정보’가 41.8%로 가장 높았으며, 다음으로 ‘자연재해에 대처할 수 있는 행동요령 안내’, ‘산업생활기상지수 상세한 안내’ 등의 순으로 나타남.



질문 : 귀하께서 일상생활에서 가장 필요한 기상청의 서비스는 무엇입니까?

(단위:%)



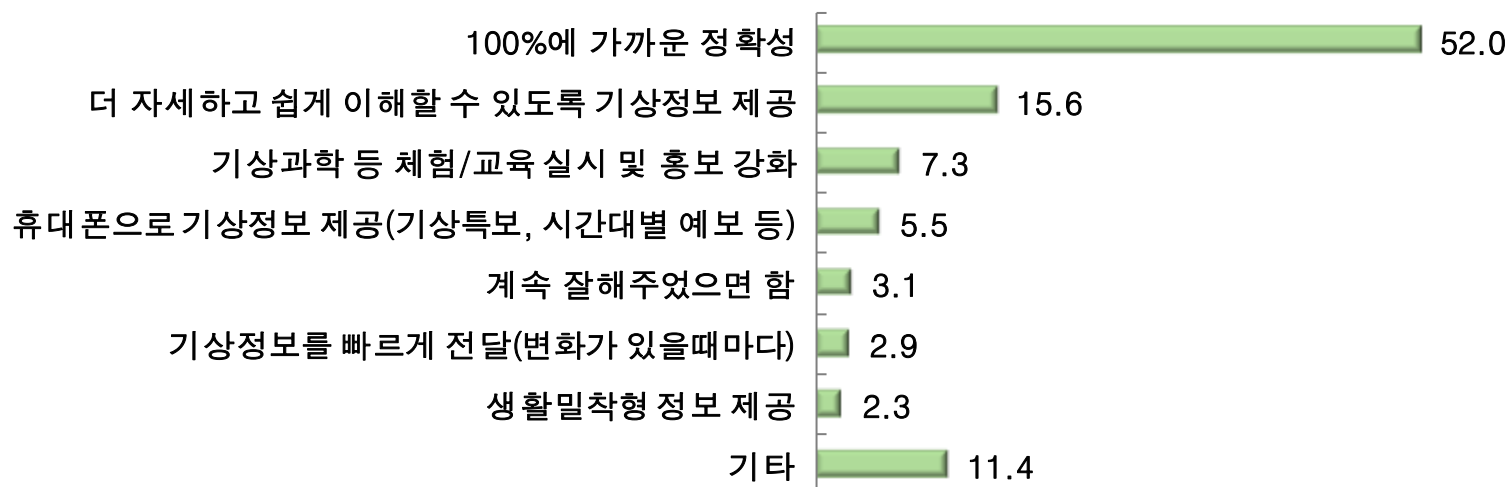
바. 기상청에 바라는 점

- 기상청에 바라는 점으로 ‘100%에 가까운 정확성’ 이 52.0%로 가장 많이 응답되었으며, 다음으로 ‘더 자세하고 쉽게 이해할 수 있도록 기상정보 제공’ , ‘기상과학 등 체험, 교육 실시 및 홍보 강화’ , ‘휴대폰으로 기상정보 제공’ 등으로 나타남.
- 예보 정확성 다음으로 높게 나타난 응답들은 기상정보 이해도와 관련된 내용으로 쉬운 용어 사용, 내용 전달방법, 교육/체험의 기회 확대 등을 통해 국민의 기상정보 이해도를 높이는데 노력해야 할 것으로 보임.



질문 : 귀하께서 기상청에 바라는 점은 무엇입니까?

(단위:%)





5

조사별 제언

기상 서비스 만족도 조사

- 단기예보와 기상특보에 대한 만족도는 높지만, 상대적으로 주간예보에 대한 만족도는 낮음.
- 생활 속에서 기상정보의 활용도가 높아져 가는 만큼 주간예보 등 장기적인 예보에 정확한 기상정보 제공이 필요.

언론인 인식도 조사

- 상대적으로 언론인들의 만족도가 떨어지는 부분은 보도자료 분야로 국민들의 관심을 가질 수 있는 기사내용 제공으로 언론인의 만족시켜야 할 것임.
- 언론담당 전담인력을 통한 언론인과의 지속적인 소통을 실시하여 보도자료를 보완하는 방안 검토 필요.

국민이 바라는 점 설문조사

- 국민들은 이동이 많은 시간대, 강수유무에 대한 정보를 휴대폰으로 받아보기를 원하는 것으로 나타남.
- 현재 기상청에서는 휴대폰을 통한 서비스를 실시하고 있어 이에 대한 홍보강화와 함께 이용방법에 대한 안내가 필요한 것으로 보임.



감사합니다.

