

2017년도

기상업무 국민 만족도 조사 결과 보고서[요약]

2017. 12



제 출 문

기상청 귀중

귀 청에서 의뢰한 「2017년도 기상업무
국민 만족도 조사」의 결과를 제출합니다.

2017. 12.

(주)리서치랩
대표이사 도정화





Contents

목 차

제1장. 조사 개요

1. 조사 배경 및 목적	3
2. 조사 설계	4
1) 일반국민	4
2) 전문가	5
3) 일반국민 좌담회	6
4) 전문가 심층인터뷰	6
3. 주요 조사 내용	7
4. 2017년 조사 특징	8
1) 표본설계	8
2) 설문문항	9
5. 만족도 산출 방식	10
6. 응답자 분포	11
1) 일반국민	11
2) 전문가	12
3) 일반국민 좌담회	13

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. 일반국민 좌담회 결과	23
1) 전체 내용 요약	23
2) 개선사항	23
5. 전문가 심층인터뷰 결과	24
1) 전체 내용 요약	24
2) 개선사항	24



Contents

목 차

6. 시사점	25
1) 기상 이슈에 대한 민감도	25
2) 만족도에 영향을 미치는 요인	25
(1) 부정적 언론보도	25
(2) 특보 안내문자	27
3) 기상정보에 대한 관심도 증가	28
4) 기상청의 긍정적 이미지 제고를 위한 노력	29
(1) 잘하고 있는 점	29
(2) 보완해야 할 점	30
5) 재난상황 및 부정적 보도에 대한 신속 대응 필요	31
(1) 재난상황 발생 시	31
(2) 부정적 보도 관련	32

제1장

조사 개요

1. 조사 배경 및 목적

- ◇ 기상청은 지상과 해양, 위성 등으로 관측한 기상자료와 세계 각국에서 수집한 방대한 자료들을 바탕으로, 다양한 종류의 예보를 생산하여 국민에게 제공하고 있음.
- ◇ 최근 황사, 우박, 가뭄, 폭염, 호우 등 기상재해와 지진으로 인해 생명/재산에 대한 위협이 증가하여, 기상정보에 대한 관심과 중요성은 나날이 증대되고 있음.
- ◇ 또한, 일상생활과도 밀접한 관련이 있는 “날씨”는 주요 포털 및 모바일 검색어 1위를 차지할 정도로 국민적 관심이 매우 높음.
- ◇ 이에 기상청은 기상서비스 품질수준을 향상하고, 수요자 중심의 서비스를 제공하고자, 2008년부터 10년째 “기상업무 국민 만족도 조사”를 수행해오고 있음.
- ◇ 본 조사는 기상청의 기상서비스에 대한 국민만족도 수준을 객관적으로 진단하고, 향후 기상서비스 개선과 만족도 향상에 필요한 기초자료를 수집하여, 궁극적으로 수요자 지향적인 기상서비스 및 정책을 추진하는데 그 목적이 있음.



2. 조사 설계

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 인구 구성비에 따른 층화비례추출
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> CATI를 활용한 RDD 전화면접조사
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 1.8\%p$
가중치	<ul style="list-style-type: none"> 행정자치부 '주민등록인구통계' 지역/성/연령 분포를 반영한 가중치 부여
응답률	<ul style="list-style-type: none"> 25.1% <ul style="list-style-type: none"> - 접촉 후 거절 및 중도 이탈 사례수(A) : 8,959명 - 접촉 후 응답완료 사례수(B) : 3,000명 - 응답률 = $B/(A+B) \times 100 = 3,000/11,959 \times 100 = 25.1\%$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> 상반기 : 2017년 6월 15일 ~ 2017년 6월 17일 하반기 : 2017년 10월 13일 ~ 2017년 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(Systematic Sampling)
조사방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ CATI를 활용한 전화면접조사 및 이메일/팩스 조사 병행
표본오차	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 95% 신뢰수준에서 최대허용오차 $\pm 2.4\%p$
조사기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상반기 : 2017년 6월 13일 ~ 2017년 6월 19일 ▪ 하반기 : 2017년 10월 11일 ~ 2017년 10월 18일
조사기관	<ul style="list-style-type: none"> ▪ (주)리서치랩

3) 일반국민 좌담회

구분	내용
그룹구성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 그룹1 : 직장인 전문직(30~40대 여성) ▪ 그룹2 : 자영업자 ▪ 그룹3 : 학생(20대) ▪ 그룹4 : 직장인 전문직(30~40대 남성) ▪ 그룹5 : 자녀가 있는 주부 ▪ 그룹6 : 은퇴/퇴직 고령자
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 그룹별 참석자의 직종을 다양하게 구성 (학생, 직장인, 주부, 자영업자 등) ▪ 사전 좌담회 참석자의 직업, 연령을 확인하여 고르게 배분
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 전문 모더레이터를 활용한 1:6 좌담회
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2017년 10월 20일(금)~23일(월)
장소	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 리서치랩 대회의실

4) 전문가 심층인터뷰

구분	내용
대상구성	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상, 해양, 행정, 기후 분야 전문가 30명
대상자 선정	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 상, 하반기 정량조사 참여자 ▪ 전문가 리스트를 활용하여 대상자 선정
조사 방법	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 조사원에 의한 방문 면접조사
조사 기간	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 2017년 10월 23일(월)~27일(금)

3. 주요 조사 내용

구분	내용	조사대상		
		일반 국민	전문가	
기상서비스 이용행태	▪ 기상서비스 이용 빈도	◎	◎	
	▪ "기상청" 관련 부정적 언론보도 접한 횟수	◎	◎	
	▪ "기상청" 관련 부정적 언론보도 접한 후 인식변화	◎	◎	
	▪ 기상서비스 이용 목적	◎		
	▪ 야외활동 계획 시 기상예보 확인 시기	◎		
	▪ 기상서비스 이용 매체		◎	
기상 서비스 만족도	요소 만족도	▪ 동네예보 정확도	◎	◎
		▪ 중기예보 정확도	◎	◎
		▪ 기상특보 시의성	◎	◎
		▪ 기상특보 정확도		◎
		▪ 정보 습득 용이성	◎	◎
	체감 정확도	▪ 기상예보 정확도 기대 수준	◎	◎
		▪ 기상예보 체감 정확도	◎	◎
		▪ 비 올 확률에 따른 대비 정도	◎	◎
	전반적 만족도	▪ 기상서비스 만족도	◎	◎
		▪ 기상서비스 신뢰도	◎	◎
		▪ 기상서비스 유용도	◎	◎
	사회적 만족도	▪ 기상정보의 국민안전 도움 정도	◎	◎
		▪ 기상정보의 사회/경제 도움 정도	◎	◎
	기상정책 제언	▪ 영향예보에 대한 인지수준		◎
		▪ 영향예보에 대한 기대수준		◎
▪ 예보서비스 외에 중점적으로 추진해야 할 부분			◎	
▪ 지상 이외에 우선 강화되어야 할 분야			◎	

4. 2017년 조사 특징


1) 표본설계

- ◇ 지역별 인구비례 할당 방식은 표본수가 최소 기준(30명)에 미치지 못하는 지역(세종, 제주)이 발생하여, 조사결과의 대표성 확보에 어려움이 있음.
- ◇ 따라서 2017년 조사에서는 지역별 균등할당과 비례할당 방식을 동시에 적용하여 최소 표본 수를 확보하고, 사후 가중치 적용을 통해 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	1500	1500
서울	30	195	225	296
부산	30	69	99	104
대구	30	48	78	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	7
경기도	30	239	269	363
강원도	30	30	60	45
충청북도	30	30	60	46
충청남도	30	40	70	61
전라북도	30	36	66	54
전라남도	30	37	67	56
경상북도	30	52	82	79
경상남도	30	64	94	97
제주	30	12	42	18

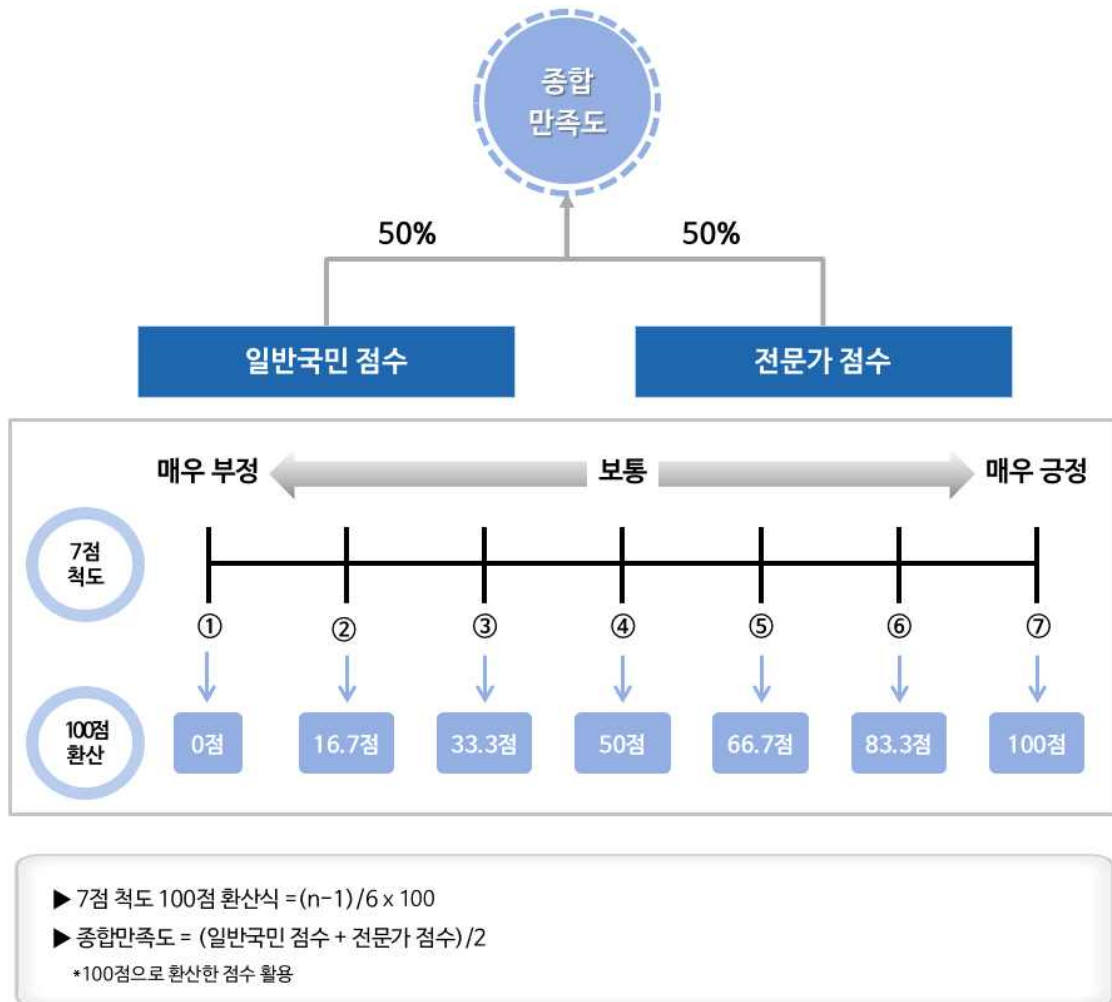
2) 설문문항

- ◇ 기상청 정책부서 담당자들과 협의를 통해 설문문항을 재검토 한 후, 기상 서비스 수준을 좀 더 명확하게 측정하기 위해 문항 및 보기 수정, 삭제, 추가하여 조사를 실시함.

	2016년	2017년	이유
문항 수정	<ul style="list-style-type: none"> 오늘·내일·모레까지의 단기에보가~ 10일 간의 주간예보가~ 	<ul style="list-style-type: none"> 오늘·내일·모레까지의 동네예보가~ 10일 간의 중기에보가~ 	<ul style="list-style-type: none"> 기상청에서 실제 사용하고 있는 용어로 통일
	<ul style="list-style-type: none"> 기상특보가 얼마나 신속하게 전달되고 있다고 생각하십니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 기상특보가 제때에전달되고 있다고 생각하십니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 기상특보가 신속하게 전달됐는지보다 제때에 잘 전달되었는지 묻는게 더 적합하다고 판단
	<ul style="list-style-type: none"> 기상청에서 비가 올 확률이 몇 %라고 해야 실제로 비가 올 것이라고 생각하십니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 기상청에서 비가 올 확률이 몇 %라고 해야 우산을 준비하십니까? 	<ul style="list-style-type: none"> “우산을 준비한다”는 문구가 국민들에게 더 와닿는 표현이라고 판단
보기 수정	<ul style="list-style-type: none"> 근무분야(조사완료수) 기상(42), 해양(30), 지진/화산(7), 장비(8), 행정(70), 산업(4), 수문(14), 기후(9) ... 	<ul style="list-style-type: none"> 근무분야(조사완료수) 예보/방재(120), 기상(33), 지진/화산(31), 기후/수문(33), 장비/관측/정보통신(30), 해양(30), 행정(93), 기타(30) 	<ul style="list-style-type: none"> 분야가 세부적으로 나누어져 있어서 최소 표본수(30표본)에 미달하는 분야가 많았음. 2017년 조사에서는 분석 활용도를 높이고자 분야를 묶어서 재구성
	<ul style="list-style-type: none"> 지상 이 외에 강화되어야 할 분야 보기 : 고층, 해양, 위성, 레이더, 항공, 기타 	<ul style="list-style-type: none"> 지상 이 외에 강화되어야 할 분야 보기 : 고층, 해양, 위성, 레이더, 항공, 지진, 기타 	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 잦은 지진 발생으로 인해 관련 분야의 중요성이 강화되어 전문가의 의견을 알아보기 위해 “지진”을 추가
삭제	<ul style="list-style-type: none"> 일반국민 이용 매체 조사 결과 	<ul style="list-style-type: none"> 삭제 	<ul style="list-style-type: none"> 매년 같은 패턴의 응답결과가 나타나, 매년 조사하는 것은 부적절하다고 판단
추가		<ul style="list-style-type: none"> 지난 6개월 간 “기상청”에 관련된 부정적인 언론보도를 몇 회 접하셨습니까? 기상청에 관련된 부정적인 언론보도를 접한 이후, 기상청에 대해서 인식의 변화가 있으셨습니까? 	<ul style="list-style-type: none"> 2016년 급증한 “기상청” 관련 부정적인 언론보도로 인해 실제 국민들의 인식 변화가 있는지 파악하기 위함

5. 만족도 산출 방식

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



6. 응답자 분포

1) 일반국민

구분		상반기		하반기	
		사례수(명)	%	사례수(명)	%
전체		(1500)	100.0	(1500)	100.0
성별	남자	(734)	48.9	(685)	45.7
	여자	(766)	51.1	(815)	54.3
연령	19-29세	(265)	17.7	(218)	14.5
	30-39세	(248)	16.5	(166)	11.1
	40-49세	(303)	20.2	(261)	17.4
	50-59세	(307)	20.5	(337)	22.5
	60세 이상	(377)	25.1	(518)	34.5
지역	서울	(226)	15.1	(225)	15.0
	인천/경기	(347)	23.1	(355)	23.7
	대전/세종/충청	(226)	15.1	(223)	14.9
	광주/전라	(193)	12.9	(190)	12.7
	대구/경북	(159)	10.6	(160)	10.7
	부산/울산/경남	(248)	16.5	(245)	16.3
	강원	(60)	4.0	(60)	4.0
	제주	(41)	2.7	(42)	2.8
직업	농/수/축산업	(92)	6.1	(124)	8.3
	자영업	(232)	15.5	(191)	12.7
	판매/영업/서비스직	(143)	9.5	(114)	7.6
	생산/기능/노무직	(74)	4.9	(76)	5.1
	사무/관리/전문직	(399)	26.8	(316)	21.1
	주부	(332)	22.1	(397)	26.5
	학생	(116)	7.7	(118)	7.9
	무직/퇴직/기타	(112)	7.5	(164)	10.9

2) 전문가

구분		상반기		하반기	
		사례수(명)	%	사례수(명)	%
전체		(400)	100.0	(400)	100.0
성별	남자	(350)	87.5	(347)	86.8
	여자	(50)	12.5	(53)	13.3
연령	19-29세	(41)	10.3	(58)	14.5
	30-39세	(143)	35.8	(134)	33.5
	40-49세	(117)	29.3	(109)	27.3
	50-59세	(95)	23.8	(96)	24.0
	60세 이상	(4)	1.0	(3)	0.8
분야	예보/방재	(120)	30.0	(111)	27.8
	기상	(33)	8.3	(30)	7.5
	지진/화산	(31)	7.8	(36)	9.0
	기후/수문	(33)	8.3	(30)	7.5
	장비/관측/정보통신	(30)	7.5	(30)	7.5
	해양	(30)	7.5	(30)	7.5
	행정	(93)	23.3	(93)	23.3
	기타	(30)	7.5	(40)	10.0
전문가 구분	기상관련 전문가	(80)	20.0	(98)	24.5
	유관기관	(320)	80.0	(302)	75.5

3) 일반국민 좌담회

구분	특성	일정	참석자	성별	연령
그룹1 (5명)	직장인 전문직 (30~40대 여성)	2017.10.20.(금) 19:00~20:00	김OO	여	30대
			김OO	여	30대
			오OO	여	30대
			이OO	여	30대
			전OO	여	40대
그룹2 (7명)	자영업자	2017.10.21.(토) 10:00~11:00	권OO	남	30대
			백OO	여	40대
			신OO	남	50대
			용OO	남	20대
			이OO	남	40대
			이OO	여	20대
			최OO	남	40대
그룹3 (6명)	학생(20대)	2017.10.21.(토) 13:00~14:00	김OO	남	20대
			서OO	여	20대
			안OO	여	20대
			이OO	남	20대
			이OO	여	20대
			정OO	여	20대
그룹4 (6명)	직장인 전문직 (30~40대 남성)	2017.10.21.(토) 15:00~16:00	박OO	남	30대
			박OO	남	30대
			이OO	남	30대
			정OO	남	30대
			최OO	남	30대
			최OO	남	40대
그룹5 (4명)	자녀가 있는 주부	2017.10.23.(월) 11:00~12:00	박OO	여	20대
			이OO	여	50대
			이OO	여	50대
			최OO	여	40대
그룹6 (5명)	은퇴/퇴직 고령자	2017.10.23.(월) 14:00~15:00	김OO	여	60대 이상
			김OO	남	60대 이상
			이OO	남	60대 이상
			이OO	여	60대 이상
			정OO	남	60대 이상

제2장

주요 조사결과

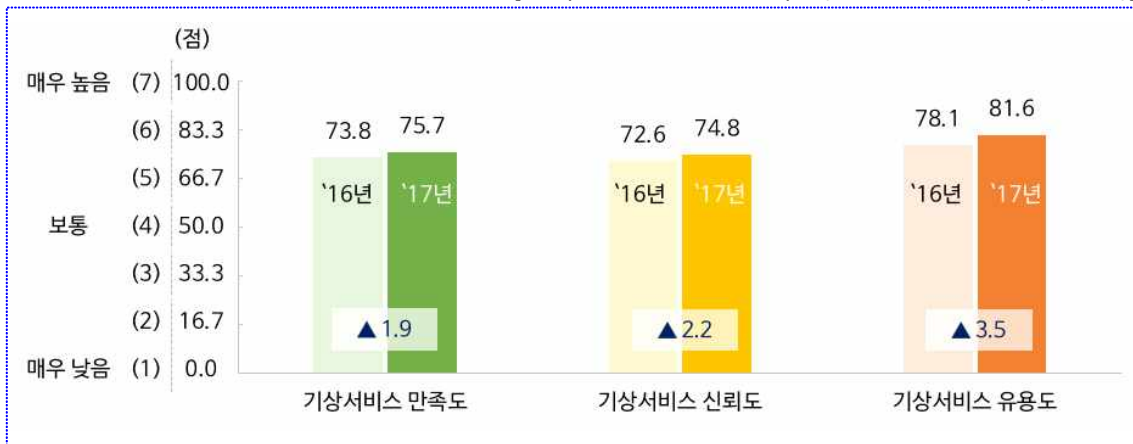
1. 기상서비스 3대 지표 종합

1) 기상서비스 3대 지표 연도별 추이

◇ 2017년 기상서비스 만족도는 75.7점, 신뢰도는 74.8점, 유용도는 81.6점으로 3개 지표 모두 전년 대비 상승한 것으로 나타남.

■ 그림 1 기상서비스 3대 지표

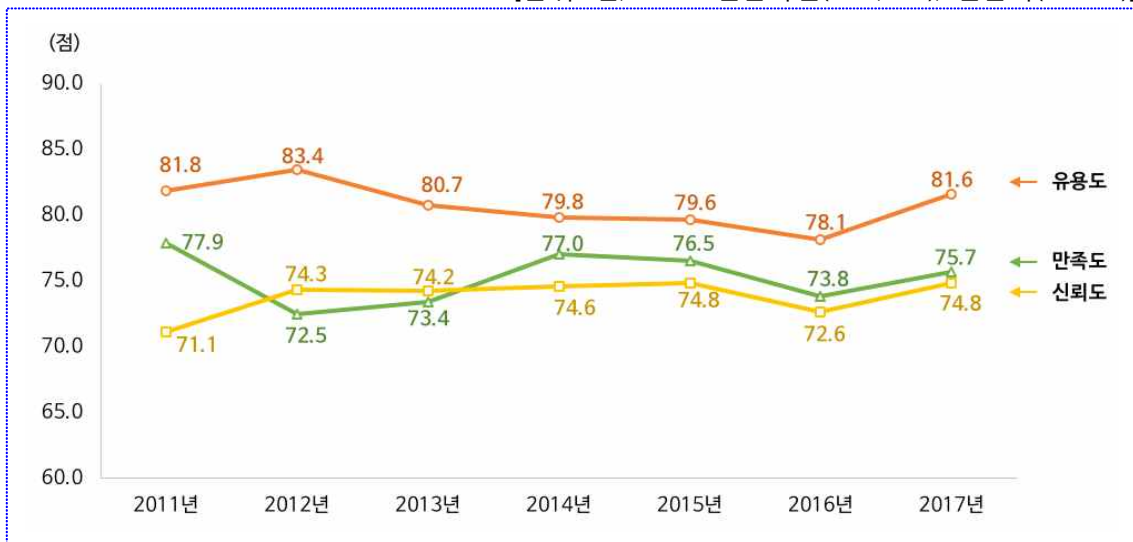
[단위: 점, Base: 일반국민(n=3,000), 전문가(n=800)]



◇ 3대 지표 모두 2015년-2016년 하락세를 보이다, 올해 다시 예년 수준으로 회복함.

■ 그림 2 기상서비스 3대 지표 연도별 추이

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

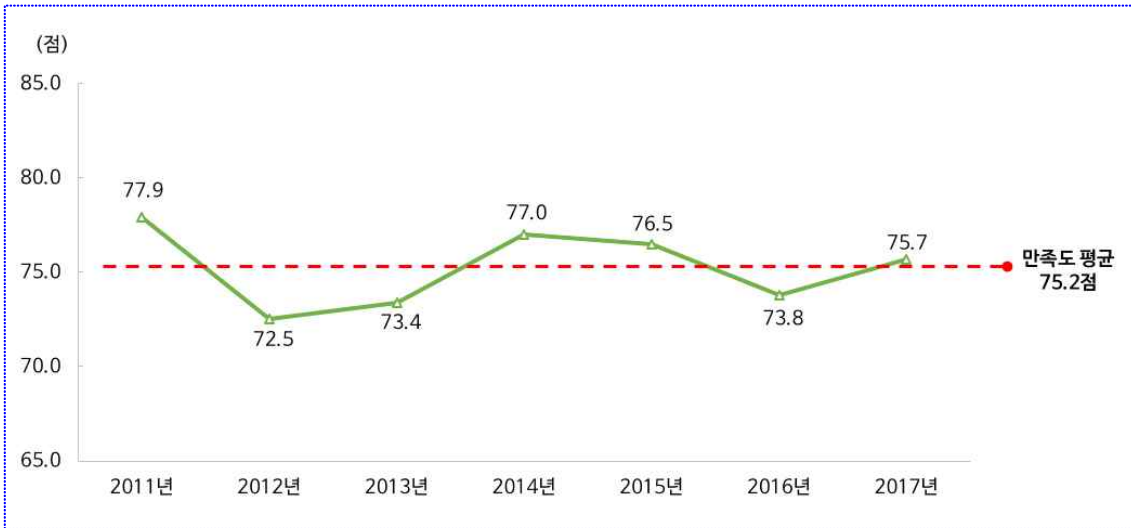


2) 기상서비스 만족도

- ◇ 2017년 기상서비스 만족도는 전년 대비 1.9점 상승하였으며, 과거 6년 평균(75.2점)에 비해 0.5점 높게 나타남.

■ 그림 3 기상서비스 만족도 연도별 추이

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



- ◇ 2017년 일반국민은 전년 대비 3.6점 상승하였고 전문가는 0.1점 상승하여, 일반국민의 상승폭이 전문가보다 크게 나타남.

■ 표 1 기상서비스 만족도

	2016년	2017년	Gap
일반국민	67.7	71.3	▲3.6
전문가	79.9	80.0	▲0.1
종합	73.8	75.7	▲1.9

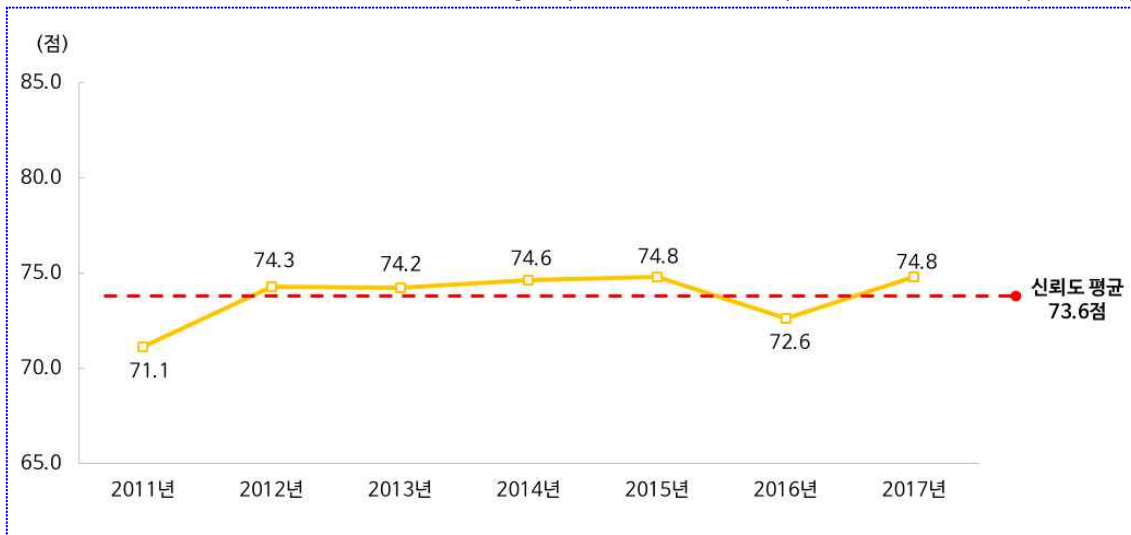
* Gap : `17년-`16년 / (단위: 점)

3) 기상서비스 신뢰도

- ◇ 2017년 기상서비스 신뢰도는 전년 대비 2.2점 상승하였으며, 과거 6년 평균(73.6점)에 비해 1.2점 높게 나타남.

■ 그림 4 기상서비스 신뢰도 연도별 추이

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



- ◇ 2017년 일반국민은 전년 대비 3.8점 상승하였고 전문가는 0.7점 상승하여, 일반국민의 상승폭이 전문가보다 크게 나타남.

■ 표 2 기상서비스 신뢰도

	2016년	2017년	Gap
일반국민	67.0	70.8	▲3.8
전문가	78.1	78.8	▲0.7
종합	72.6	74.8	▲2.2

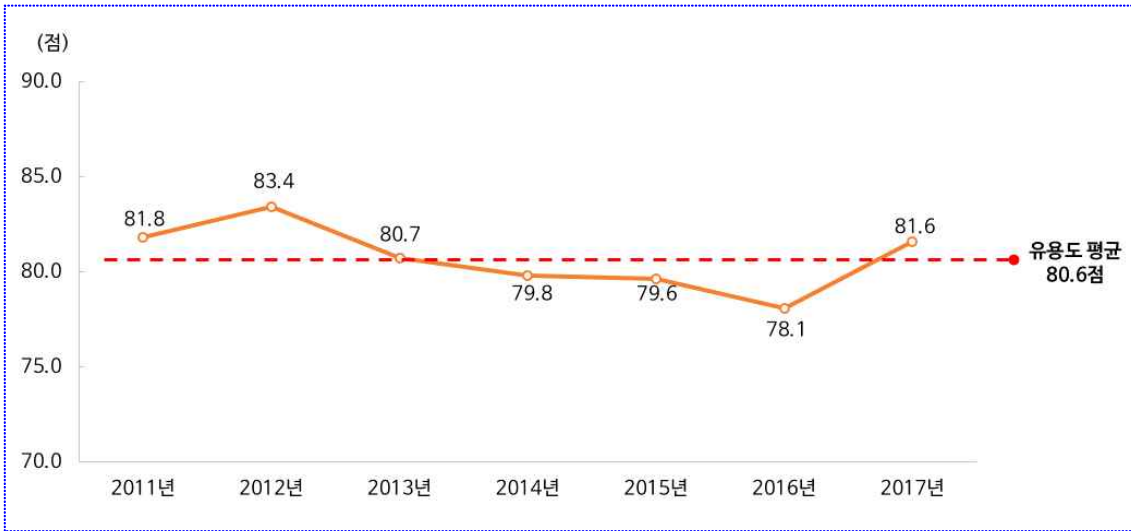
* Gap : `17년-`16년 / (단위: 점)

4) 기상서비스 유용도

◇ 2017년 기상서비스 유용도는 전년 대비 3.5점 상승하였으며, 과거 6년 평균(80.6점)에 비해 1.0점 높게 나타남.

■ 그림 5 기상서비스 유용도 연도별 추이

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



◇ 2017년 일반국민은 전년 대비 4.4점 상승하였고 전문가는 2.6점 상승하여, 일반국민의 상승폭이 전문가보다 크게 나타남.

■ 표 3 기상서비스 유용도

	2016년	2017년	Gap
일반국민	73.1	77.5	▲4.4
전문가	83.0	85.6	▲2.6
종합	78.1	81.6	▲3.5

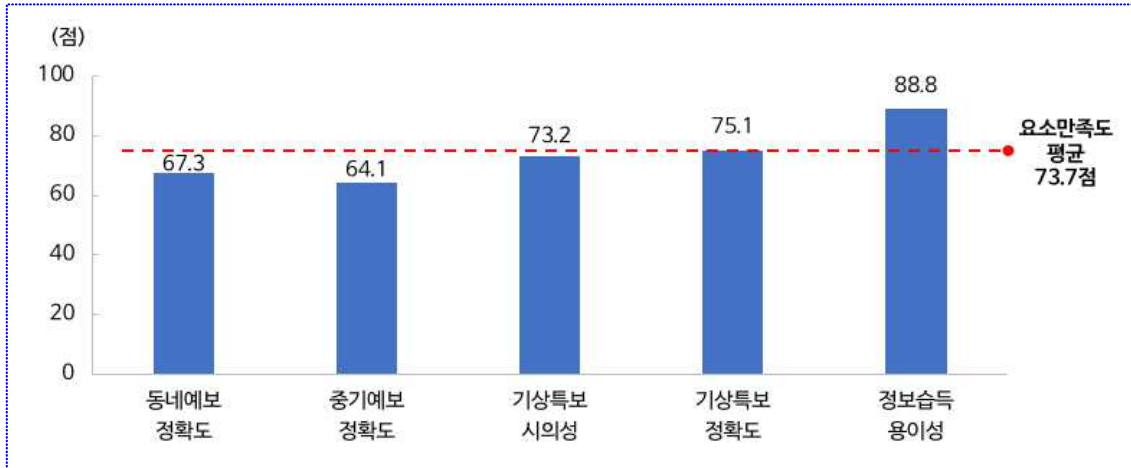
* Gap : `17년-`16년 / (단위: 점)

2. 기상서비스 요소만족도

- ◇ 기상서비스 요소만족도 중 '정보습득 용이성' 점수가 88.8점, '기상특보 정확도'가 75.1점으로, 요소만족도 평균 73.7점보다 높게 나타남.

■ 그림 6 기상서비스 요소만족도

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



- ◇ 일반국민의 경우 모든 요소에서 전년 대비 점수가 상승함.
- ◇ 전문가의 경우 '기상특보 시의성'을 제외한 모든 요소에서 전년 대비 점수가 상승함.

■ 표 4 기상서비스 요소만족도

	종합			일반국민			전문가		
	'16년	'17년	Gap	'16년	'17년	Gap	'16년	'17년	Gap
동네예보 정확도 ¹⁾	65.3	67.3	▲2.0	60.2	63.6	▲3.4	70.3	71.0	▲0.7
중기예보 정확도	62.5	64.1	▲1.6	60.0	61.4	▲1.4	65.0	66.7	▲1.7
기상특보 시의성 ²⁾	70.4	73.2	▲2.8	61.4	67.3	▲5.9	79.4	79.1	▼0.3
기상특보 정확도 ³⁾	71.1	75.1	▲4.0	-	-	-	71.1	75.1	▲4.0
정보습득 용이성	86.9	88.8	▲1.9	85.8	87.8	▲2.0	88.1	89.8	▲1.7

* Gap : '17년-'16년 / (단위: 점)

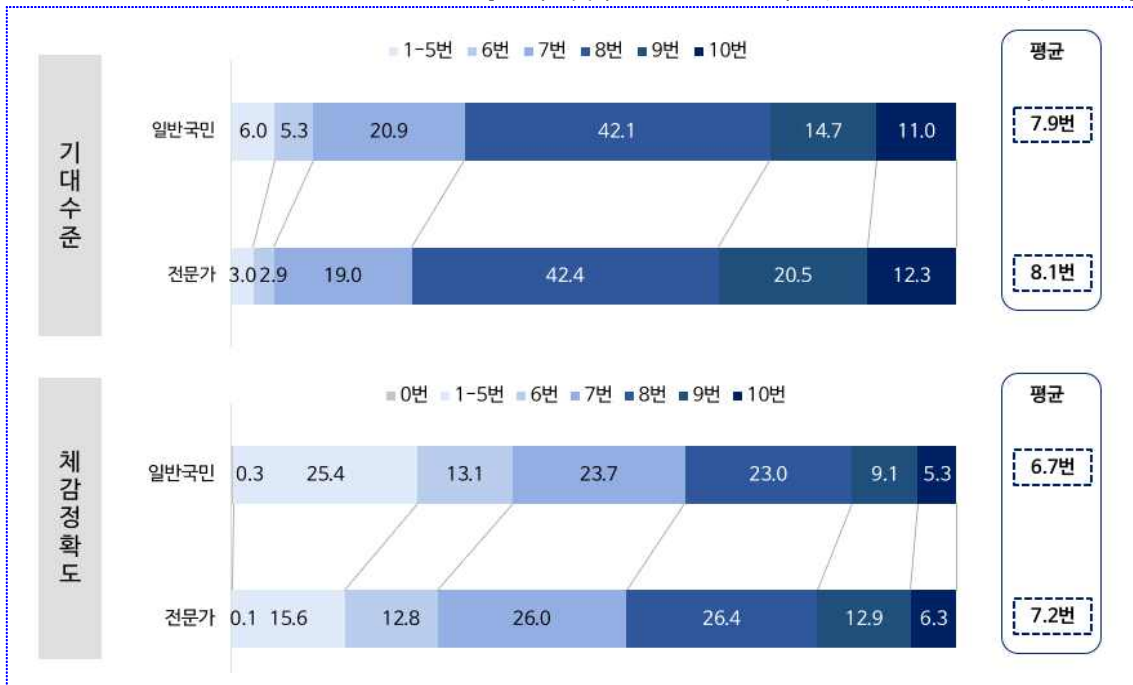
- 1) 용어변경(단기예보 → 동네예보)
- 2) 문항변경(기상특보 신속성 → 기상특보 시의성)
- 3) 기상특보 정확도는 전문가 대상 조사에서만 실시

3. 기상예보 정확도 기대 수준 Vs 체감 수준

◇ 기상예보 정확도에 대해 일반국민의 경우 10번 중 7.9번, 전문가의 경우 8.1번 맞아야 한다고 응답함. 하지만 실제로 체감하는 기상예보 정확도는 일반국민 6.7번, 전문가 7.2번으로 나타나 체감 정확도가 기대 정확도 보다 낮게 나타남.

■ 그림 7 기상예보 정확도 기대 수준 Vs 체감 수준

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



◇ 기상예보 정확도 기대 충족도는 2016년 대비 7.0%p 상승함. 일반국민과 전문가 모두 7.0%p 상승한 것으로 나타남.

■ 표 5 기상예보 정확도 기대 충족도

	종합			일반국민			전문가		
	'16년	'17년	Gap	'16년	'17년	Gap	'16년	'17년	Gap
정확도 기대수준(A)	8.07회	7.98회	▼0.09	7.90회	7.85회	▼0.05	8.24회	8.11회	▼0.13
체감정확도(B)	6.48회	6.97회	▲0.49	6.23회	6.74회	▲0.51	6.74회	7.20회	▲0.46
기대충족도(B/A×100)	80.3%	87.3%	▲7.0	78.9%	85.9%	▲7.0	81.8%	88.8%	▲7.0

* Gap : '17년-'16년 / (단위: 횟수, %)

4. 일반국민 좌담회 결과

1) 전체 내용 요약



	학생	직장인 여성	직장인 남성	자녀가 있는 주부	자영업자	은퇴/퇴직 고령자
기상청 이미지	긍정적인 편	부정적인 편	부정적	긍정적	긍정적인 편	긍정적인 편
목적	운동, 데이트 등 야외활동 전	매일 어떤 옷을 입을 지 확인하기 위해	출근 전 우산챙기기 위해	자녀나 남편의 옷, 우산을 챙기기 위해	업무 준비와 관련하여 확인	외출 시 참고, 손녀를 챙겨주기 위해
수단	스마트폰				스마트폰 tv(가끔)	
기상예보 정확도	70~80% 정도					

2) 개선사항

- 기상청에서 제공하는 정보에 대한 이해도를 높이기 위해 쉬운 단어와 시각적 자료를 활용해서 표현해줬으면 좋겠다.
- 모바일 활용도가 높기 때문에 기상청 앱에 대한 적극적인 홍보가 필요하고, 휴대폰에 기본 앱으로 깔려있으면 접근성이 좋을 것 같다.
- 기상청 홈페이지와 앱 구성이 조잡하게 느껴진다. 생활정보, 기상정보를 잘 보이는 곳에 배치하여 바로 확인할 수 있었으면 좋겠다.
- 자외선 대응 방법 등 기상 상황, 기후 변화에 대한 대비 수칙 등 교육이 이루어지면 좋을 것 같다.
- 기상청 예보관들이 순환식으로 근무해서 전문성이 떨어진다고 생각한다. 업무의 특수성을 고려해서 전문 인력의 장기간 고용이 필요하다.
- 전문가 양성을 위한 장기적인 로드맵이 필요하다. 또한 진행 과정을 국민에게 공개해서 투명성을 제고해야 한다.

5. 전문가 심층인터뷰 결과

1) 전체 내용 요약

	 〈긍정 의견〉	 〈부정 의견〉
기상청 이미지	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상예보를 위해 최선을 다하고 있다는 느낌을 받는다. ▪ 각종 기후 정보가 일상생활 및 업무수행에 많은 도움을 준다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 분석 장비 및 전문가의 수준이 선진국보다 떨어진다. ▪ 추가적인 업무 확장보다는 본연의 업무에 집중하면 좋을 것 같다.
예보/특보 관련	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 세부적인 지역 날씨 예보가 정확보다 높아져서 많은 도움이 된다. ▪ 기상예보와 함께 날씨에 맞는 행동 지침을 알려줘서 유용하다. ▪ 기상예보가 활용목적에 맞게 세분화되어있다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 강수예측에 조금 더 정확도를 높여야 한다.
서비스 전반	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 강수량 내역 등이 자세하게 나와있어서 좋다. ▪ 기상특보 문자, 앱 등 모바일 서비스에 만족한다. ▪ 계절별 시설물 관리 등 안전 점검일정을 잡는데 매우 유용하다. ▪ 기상 예보 뿐만 아니라 과년 자료도 게시되어 있어서 활용도가 높다. 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 기상예보의 부정확성과 전문 인력의 부족으로 인해 정보에 대한 신뢰성이 저하된다. ▪ 기상예보의 정확도가 떨어져서 일상생활에 차질이 생긴다. ▪ 타 기관의 업무에까지 영역을 확장하는 것보다 강수예측만 갈해줬으면 좋겠다. ▪ 방재기상 정보시스템 사용법을 잘 몰라서 이용이 어렵다.

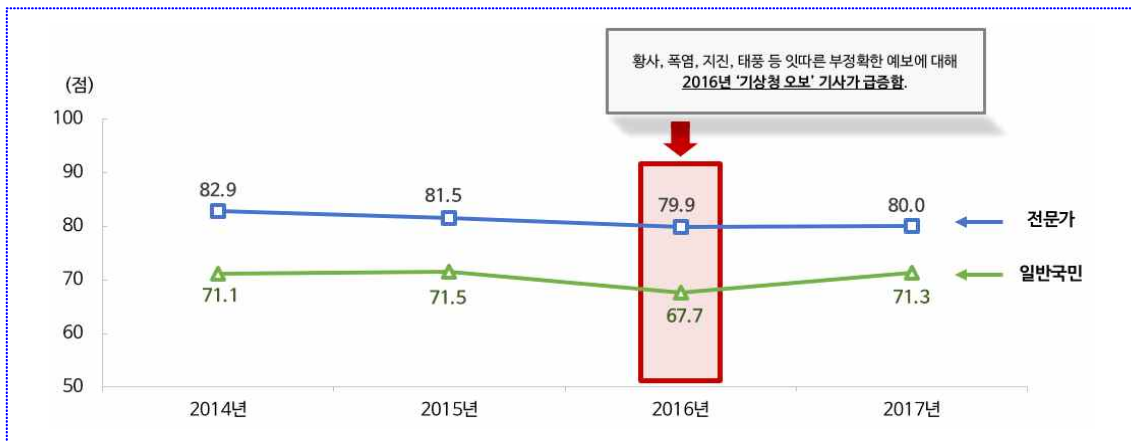
2) 개선사항

- 지역별 기상상황 및 전망이 더욱 자세하게 제공되면 좋을 것 같다
- 실시간 정보 제공 단위를 3시간에서 1시간으로 조정했으면 좋겠다.
- 장기예보(월, 분기, 반기)도 제공해줬으면 좋겠다.
- 누적 예측 성공률을 확인할 수 있으면 좋을 것 같다.
- 정확도 향상을 위해 최신 장비 및 전문 인력 보강이 필요하다.
- 기상청 사이트의 속도 개선이 필요하다.
- 환경부 외청에서 분리되어야 한다.
- 국민들과의 소통 강화로 국민과 함께하는 기상청이 되길 바란다.

6. 시사점

1) 기상 이슈에 대한 민감도

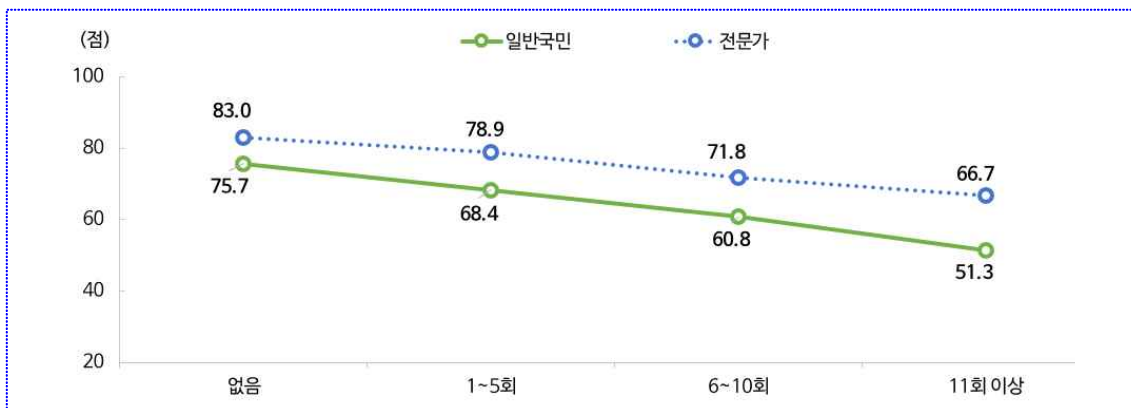
- ◇ 최근 4년 간 일반국민, 전문가 만족도 추이를 살펴보면, 일반국민은 특정 이슈에 민감하게 반응하여 변동폭은 전문가에 비해 상대적으로 큰 편임.
- ◇ 매년 다소 변동은 있지만, 대체적으로 일반국민은 70점대 초반의 점수를, 전문가는 80점대 초반의 점수를 유지하며 안정적인 경향을 보임.



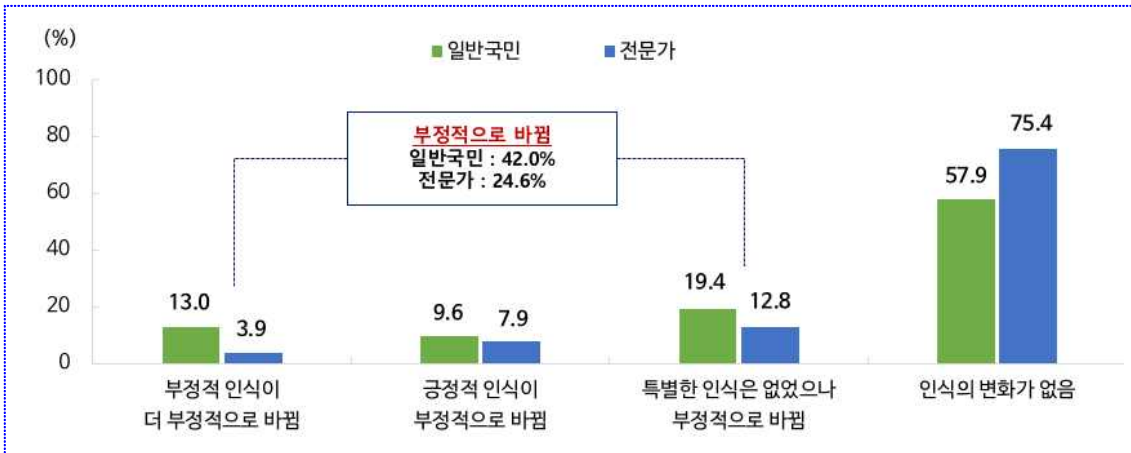
2) 만족도에 영향을 미치는 요인

(1) 부정적 언론보도

- ◇ 부정적 언론보도가 만족도에 미치는 영향을 분석한 결과, 일반국민과 전문가 모두 부정적 언론보도를 접한 횟수가 많을수록 만족도가 낮게 나타남. 특히, 일반국민의 만족도 하락폭이 전문가에 비해 상대적으로 큰 것으로 나타남.



- ◇ 또한, 부정적 언론보도를 접촉한 후 인식의 변화를 살펴보면, 기상청에 대한 인식이 부정적으로 바뀐 비율은 일반국민(42.0%)이 전문가(24.6%)의 약 2배 수준으로, 일반국민이 부정적 언론보도에 민감하게 반응하는 것을 확인할 수 있음.



- ◇ **(사례1)** 실제 올해 호우특보 조사에서도 조사 시점(8월 중순 경) 전, 충청, 제주에 내린 국지성 폭우와 관련하여 기상특보 발표 시기에 대한 부정적인 언론보도가 많았는데, 이에 대해 호우특보 만족도가 전년 대비 3.3점 (2016년 69.9점→2017년 66.6점) 하락하는 즉각적인 반응이 나타났음.

사례1

"폭우 쏟아지고 한 시간 지나서야 '호우주의보' 발령"
연말뉴스
기사입력 2017-07-17 14:47 | 최종수정 2017-07-17 15:14 | 기사원문

도 맞나긴 기상청 예보에 세종시 공무원들 '한숨'
 (세종=연합뉴스) 박주영 기자 = "비가 200mm 가까이 쏟아졌는데, 우리 지역에는 호우 예비특보조차 없었어요. 주말이라 인력도 없고 잘 난감했습니다."
 16일 충청권에 쏟아진 기록적인 폭우로 침수 피해를 본 세종시 공무원 A씨는 17일 당시 간박했던 상황을 전하며 이렇게 말했다.

기상청도 예상 못한 집중호우 제주서 잇따르는 이유?
news1
기사입력 2017-07-26 11:16 | 기사원문

호우특보 관련 VOC

- 이번에 호우특보 안내가 늦어져서 충청도 비 피해가 너무 컸다
- 비가 오고 난뒤에 뒷북치는 형식이었다
- 이번 충남지역 호우특보가 정확하지 않았다
- 호우특보가 다른 지역에는 잘 맞는 것 같은데 내가 사는 지역은 잘 안맞다
- 지역별 국지성 호우에 대해 정확도를 높였으면 좋겠다.

- ◇ **(사례2)** 반면, 폭염특보 조사의 경우 2016년 '폭염특보 오보'에 관한 기사가 242건에서 올해 29건으로, 1/10수준으로 감소한 것이 만족도 상승 (2016년 71.1점→2017년 74.4점)에 긍정적인 영향을 미치기도 함.



- ◇ 이처럼 부정적인 언론보도는 만족도에 큰 영향을 미치는 요소 중 하나이므로 부정적 언론보도에 대해서는 초기에 신속하게 대응하여, 추가적인 확대·재생산이 이루어지지 않도록 관리해야 함.

(2) 특보 안내문자

- ◇ **(사례3)** 올해 여름, 행정안전부에서 폭염특보 발생시 신속하게 문자서비스를 제공한 것이 좋은 반응을 얻었음. 일반국민은 직접적인 서비스로 인지할 경우, 긍정적 반응 역시 즉각적으로 나타나는 경향이 있음.

사례3 2017년 7월 19일 수요일

안전 안내 문자

[국민안전처] 안전안내, 오늘 11시00분 폭염주의보, 낮 동안 야외활동 자제 및 물놀이 안전 등에 유의하세요

오전 10:01

2017년 7월 20일 목요일

안전 안내 문자

[국민안전처] 안전안내, 오늘 11시00분 폭염경보, 최고 35도 이상, 야외활동 자제, 충분한 물마시기 등 건강에 유의하세요

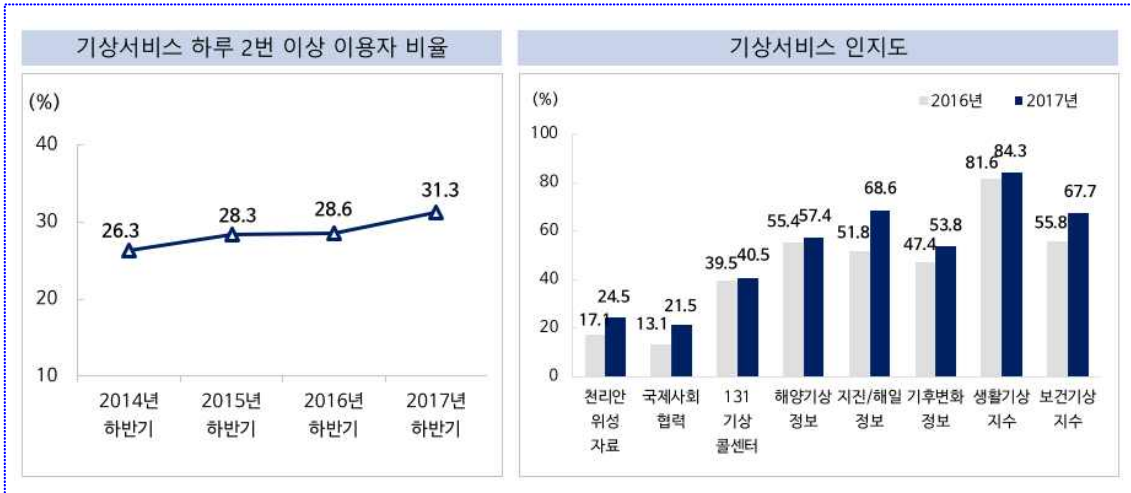
오전 10:00

폭염특보 문자안내 관련 VOC

- 문자로 안내해줘서 편리하다
- 친구들과 “폭염문자가 왔으니 조심하자”는 얘기를 했다. 문자 안내 서비스가 매우 유용했다.
- 주변사람들과도 폭염일 때 알려줘서 좋다는 이야기를 나누었다.
- 폭염 문자를 받고 미리 대비할 수 있어서 좋았다.

3) 기상정보에 대한 관심도 증가

- ◇ 스마트폰의 보급으로 기상서비스 이용 빈도는 매년 증가하는 추세이며, 세부 기상서비스에 대한 인지도 역시 전년 대비 상승하였음. 이는 전반적으로 일반국민의 기상서비스에 대한 관심도가 향상된 것으로 분석됨.



- ◇ 일반적으로 서비스에 대한 관심도와 만족도는 높은 양의 상관관계를 가지고 있음. 따라서 현재 기상서비스에 대한 높은 관심은 향후 좋은 서비스를 제공함으로써 만족도를 향상시키는데 순영향을 미칠 것으로 사료됨.

4) 기상청의 긍정적 이미지 제고를 위한 노력

- ◇ 기상청에 대한 부정적 인식 전환 및 이미지 개선을 위한 노력은 장기적인 관점에서 꾸준히 추진해나가야 함.

(1) 잘하고 있는 점

- ◇ **(사례1)** 집중호우 예방 캠페인 영상은 시골 어르신을 대상으로 마을 이장의 사투리 섞인 목소리로 기상 정보를 전달하고 있어, 일반국민이 이 영상을 통해 보다 이해하기 쉽고 친근하게 기상정보를 받아들일 수 있는 좋은 사례라 할 수 있음.



- ◇ **(사례2)** 기상청은 최근 트렌드에 맞게 페이스북을 통해 쉽고 재미있는 언어로 국민과의 소통을 활발히 전개하고 있음. 이러한 노력은 기상청 페이스북의 '좋아요(즐거찾기)'수가 현재 95,000개를 넘을 정도로 좋은 평가를 얻고 있어, 기상청 이미지 제고 활동의 좋은 사례라 할 수 있음.



(2) 보완해야 할 점

- ◇ 기상청은 기상재해에 대한 안전관리 강화를 위해 '영향예보' 서비스를 도입하여 2016년부터 일부 지자체를 중심으로 시범 운영 중에 있으나, 아직 일반국민에 널리 알려지지 않아 적극적인 홍보가 필요한 상황임.



- ◇ 2017년 4월부터 제공되고 있는 '날씨터치'는 날씨의 원인과 결과에 대해 쉽게 풀어서 설명해주는 서비스임. 국민들이 날씨예보에 보다 많은 관심을 갖고 친근하게 접근할 수 있도록 도와주는 서비스인 만큼 많은 국민이 경험할 수 있도록 적극적인 홍보가 필요함.



- ◇ 이러한 새롭게 도입된 서비스는 기상청의 전문성 및 긍정적 이미지 고취에 기여할 수 있는 만큼 적극적인 홍보활동이 필요함. 기상청 홈페이지를 통한 홍보활동과 더불어 최근 홍보 매체로 각광받고 있는 포털사이트, SNS를 활용한 지속적인 노출도 병행 실시할 필요가 있음.

5) 재난상황 및 부정적 보도에 대한 신속 대응 필요

- ◇ 재난상황 또는 부정적 언론 보도에 대한 즉각 대응은 기상정책 및 기상 서비스에 대한 신뢰도 저하는 물론 기상청의 전반적인 이미지에 심각한 악영향을 미침.
- ◇ 따라서 이슈발생 시 초기에 신속하고 적극적으로 대응하여, 이와 관련 한 부정적 언론 보도가 확산되는 것을 방지하고 올바른 기상정보를 전달하는 것이 필요함.

(1) 재난상황 발생 시

- ◇ 기상청에서는 포항지진(2017.11.15) 관련 긴급재난문자를 19초 만에 신속하게 전국에 발송하여, 재난상황에 발빠르게 대응했다는 긍정적 평가를 받음.



- ◇ 이처럼 재난상황에 대한 신속하고 정확한 긴급재난문자 및 정보 전달과 더불어 '재난발생 시 행동요령', '추후 재난 발생 가능성' 등에 대한 적극적인 안내도 국민안전은 물론 기상청 만족도 향상에 긍정적 영향을 줄 것으로 판단됨.



※ 2011년 일본지진발생시 일본기상청의신속한대응
- “넘어지기 쉬운 물체로부터 멀리 떨어지고, 떨어지는 물체를 조심하라” 등 안내멘트, 지진대피요령 안내 등

(2) 부정적 보도 관련

- ◇ '기상청 오보'에 대한 부정적인 보도는 온·오프라인 매체를 통해 쉽게 확대·재생산되므로 왜곡·오보기사에 대한 신속한 수정·변경 요청 및 필요시 해명·설명자료 배포 등 언론과의 적극적 소통 및 대응으로 잘못된 정보를 바로잡고 확산되는 것을 방지하는 노력이 중요함.



- ◇ 예보정확도를 높이기 위한 기상청의 다양한 정책 및 근무환경(예보생산을 위한 브리핑, 24시간 순환근무 등) 등을 적극적으로 알려 국민들과 공감대 형성이 필요함.

**2017년도 기상업무 국민 만족도 조사
결과보고서[요약]**

발행처

기상청

발행일

2017. 12.

조사기관

(주)리서치랩
