


## ‘국민체감 정책 구현’을 위한 기상서비스 혁신 아이디어 공모 제안서

제 안 명	카카오톡 채널 신설·운영을 통한 기상서비스 알림 제공!
제안배경	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 기상청은 국민에게 기상정보를 제공하기 위해 모바일 애플리케이션인 ‘기상청 날씨알리미’를 운영·제공 중임. 다만, 기상청 애플리케이션에 대한 만족도 별점이 5점 만점 중에 8월 7일 기준 3.7점으로 다른 날씨제공 애플리케이션과 비교하면 상당히 낮은 편임. 다른 기상 애플리케이션은 대략 평균 4.0점 이상의 만족도를 보임.</li> <li>○ ‘기상청 날씨알리미’는 2020년 1월 19일에 출시되었지만, 2021년 8월 7일 기준 다운로드가 10만 회 이상으로 다른 기상 애플리케이션보다 다운로드 수가 매우 적은 상황임. 즉, 국민의 관심과 주목을 이끌지 못하고 있으며 이용자 편의성에 도움을 주는지 의문이 드는 실정임. 예를 들어, ‘매일 날씨’라는 애플리케이션의 경우 출시일이 2021년 1월 4일이지만 다운로드는 100만 회 이상으로 다운로드 되었으며 별점도 4.3으로 비교적 높은 편에 속함. 또한, ‘실시간 일기 예보: 2021년 정확한 날씨’라는 애플리케이션의 경우 2020년 3월 13일에 출시됐지만, 다운로드 수가 100만 회 이상으로 굉장히 높은 편이며 만족도 역시 4.8점으로 5점 만점에 근접한 평가를 받으며 이용자의 호응도가 높은 축에 속함.</li> <li>○ 스마트폰 사용자는 나날이 증가하고 있으며, 스마트폰 구매 시 기본 애플리케이션 자체에 기상 애플리케이션이 설치되어 있음. 단, 삼성 갤럭시 스마트폰의 경우 케이웨더(K-weather) 정보 기반의 날씨 정보 애플리케이션이 설치되어 있음. 또한, 많은 스마트폰 이용자는 별도의 기상 애플리케이션을 설치할 필요성은 느끼지 못함. 다만, 기상청에서 제공하는 날씨 정보와는 별도로 상호보완적인 정보 획득을 위해 기상 애플리케이션을 설치하는 것으로 나타나고 있음.</li> <li>○ 많은 지자체와 공공기관에서는 각종 다양한 정보 및 지원 정책에 대해 카카오톡 알림 서비스를 진행하고 있으며, 이에 대한 이용자의 만족도 역시 매우 높은 상황임. 또한, 일일이 정보를 검색할 필요가 없으므로 정보 획득이 쉬움. 이에 따라 지원 정책 및 정보 활용에 대한 증진에 도모하며 간편한 절차와 실시간적인 정보제공과 획득을 할 수 있다는 점에서 점차 카카오톡을 통한 알림 서비스 활용이 늘어나고 있음. 이 점에 주목하여, 아직 시행 중이지 않은 기상청에서 기상 알림 서비스를 도입하여 국민에게 날씨 정보뿐만 아니라 각종 날씨별 주의사항, 유용한 정보 등을 제공하여 유익하고 참신한 이미지로 개편할 필요성이 있음.</li> </ul>

		<p>예) 기상청 카카오톡 채널이 없는 현재 상황. 즉각적인 소통·알림 서비스가 부재함.</p>
<p>개선사항</p>	<p>I. 기상청 카카오톡 신설 및 운영</p> <p>1. 기상청 정보통신기술과에서 담당하여 카카오톡 채널을 신설함.</p> <p>○ ‘기상청’ 혹은 ‘기상청 날씨알리미’ 라는 이름으로 채널을 마련함.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 애플리케이션의 경우 기상청 정보통신기술과에서 운영·관리를 하고 있다는 환경을 반영하여 카카오톡 채널 마련 역시 기상청 정보통신기술과에서 시행하면 효율적인 기상정보 및 기상별 주의사항과 안내사항, 유용한 정보제공이 수월할 것으로 예상함.</li> <li>- 현재 애플리케이션을 통한 정보는 기상정보 및 위험기상 알림 정보를 전달하는 게 주목적임. 이런 단순 정보제공만이 아니라 기상청에서 시행하는 여러 설문조사, 퀴즈 이벤트, 간행물, 포토뉴스, 기상별 유용·주의사항에 대한 국민이 다양한 소식을 접하며 참여할 수 있는 환경을 조성함. 이에 따라, 국민은 기상청의 기상서비스만이 아닌 여러 가지 정보 습득만이 아닌 참여까지 가능해짐.</li> </ul> <p>2. 각종 견학 및 체험을 할 수 있는 예약시스템 확인·변경 창구 마련.</p> <p>○ 기상청 체험학습에 대한 예약신청 확인과 변경(취소)을 할 수 있도록 함.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 현재 기상청 체험학습 창구는 홈페이지를 통한 온라인 신청이나 전화 예약이 존재하지만, 온라인 신청은 홈페이지 회원가입 및 직접 홈페이지 접속을 통해 신청해야 하며 취소나 변경 역시도 홈페이지와 전화로만 가능하여 상당히 불편함을 겪는 신청자들이 많고 이러한 견학 정보에 대해 알지 못하는 상당수의 국민은 신청 기회조차 놓치게 되어 적절한 공적 자원 홍보 및 활용을 도모하지 못하고 있음.</li> <li>- 현재의 기상청 체험학습(견학)에 대한 시스템 마련을 카카오톡 내 시스템 마련을 통해 구현함. 즉, 모바일로 최적화된 접수창구 마련 및 손쉽게 예약확인 및 변경을 할 수 있도록 구상함. 일부 기관에서 카카오톡을 통해 체험(견학)에 대한 예약시스템을 운영 중이고, 대부분 병·의원에서는 환자의 신속한 접수 마련으로 고객 편의성 제고에 이바</li> </ul>	

지하고 있음. 이런 상황을 반영하여 국민의 편의성 제고 및 이용 편의성 도모를 위해 카카오톡을 통한 견학 예약 접수창구 마련 및 변경(취소) 시스템을 마련하는 것이 필요함. 이는 선착순으로 접수되고 있는 체험학습 예약 체계의 행정 효율성에도 이바지하며 국민의 재빠른 선택권 보장에 도움을 줌.

## II. 카카오톡 신설 및 운영에 따른 자료를 축적함.

### 1. 기상청 카카오톡 사용자에게 일련의 서비스 만족도를 시행함.

#### ○ 기상청이 이용 중인 ‘설문조사’ 및 ‘국민생각함’ 을 활용함.

- 설문조사의 경우 국민신문고로 이동 및 구현되는 환경이 이미 마련되어 있으므로, 카카오톡으로 기상청을 등록한 국민에게 일련의 알림 메시지를 전달하여 참여 환경을 조성함. 다만, 참여유도를 위해서 일련의 이벤트 등을 개최하여 설문조사 답변자 중 추첨을 통해 모바일상품권 등을 제공하는 식의 방법으로 많은 이용자의 설문조사 진행으로 이어지도록 함. 물론, 국민생각함도 활용하여 폭넓은 이용자의 의견을 듣는 것이 필요함. 이에 대해서는, URL이 포함된 메시지나 바로 가기 마련을 메시지 알림으로 제공하여 쉽고 편하게 참여할 수 있도록 하는 것이 필요함.
- 설문조사나 국민생각함을 이용한 설문조사에는 기상정보제공 만족도, 유익한 정도, 불만족 척도를 판단하도록 5점 만점에서 점수를 선택할 수 있도록 하며 개선하거나 바라는 점 등을 입력하는 칸을 마련하여 이용자인 국민의 의견을 직접 받아들이고 수용하는 과정을 마련함. 시행 초기 약 1년 동안에는 6개월마다 2번 정도 진행하거나, 4개월마다 3번 정도 진행을 함으로써 시행착오를 겪으며 문제점에 대한 개선을 진행해나가 완성도를 높임.

### 2. 설문조사 결과에 대한 자료를 축적 및 빅데이터화하여 카카오톡 알림 서비스 개편 자료로 활용함.

#### ○ ‘기상융합서비스과’ 와 ‘정보통신기술과’ 와의 협업을 통해 축적된 자료를 기반으로 빅데이터를 형성·관리하여 새로운 서비스 방향 구성(개선)을 함.

- 정보통신기술과에서 진행한 설문조사 결과에 대한 자료를 무작정 수집하는 것이 아니라 종합적으로 세부화 및 정리(가공)하여 빅데이터 자료로 발굴함. 이를 통해, 카카오톡을 통한 기상정보 서비스만이 아닌 국민이 참여할 수 있는 여러 창구(소재 거리)개발이나 개선으로 국민의 만족도 증대 및 참여 활성화 환경을 조성함. 이는 두 부서 간의 협업으로 완성도 높은 기상정보 서비스 제공을 통해 국민에게 유익한 정보제공 및 참여 환경 마련을 위한 시도가 될 수 있음.
- 축적된 자료를 통해 수정·개발된 서비스는 기상청의 SNS(인스타그램, 블로그, 페이스북) 등을 통해 여러 국민에게 홍보할 수 있어 혁신적이며 체감 가능한 기상청에 대한 새로운 이미지 제고에 이바지하며 적극 행정을 하게 되는 일원이 됨. 또한, 기상청에서 발급하는 소식지인 ‘하늘사랑’ 에 소개될 수 있는 자료로도 활용되어 국민뿐만 아니라 임직원에게도 기상청의 적극적인 개혁(혁신)과 동참을 할 수 있는 환경을 마련하여 자신의 분야에서 새로운 기상 행정서비스 발굴에도 힘쓰는 계기가 됨.

### 기대효과

- 기상서비스를 받는 국민의 범위가 넓어짐. 모바일로 기상서비스를 받는 방법이 기존의 경우 애플리케이션에만 국한되어 있지만, 카카오톡을 통한 서비스 확대·제공은 이용자 수가 많고 별다른 설치가 필요 없다는

점에서 편하고 쉽게 기상서비스를 받을 수 있음. 이는 국민으로서는 다양한 선택권이 존재하여 서비스를 받을 수 있으며, 기상청으로서는 애플리케이션 사용이 어렵거나 설치하기 불편한 국민에게 여러 기상서비스 제공방법을 제시해줌으로써 국민의 편의성 제고에 이바지함.

- 기존에 제공 중인 애플리케이션의 기상서비스에서 부족한 설문조사, 퀴즈 이벤트 등의 다양한 정보제공을 통해 국민이 직접 기상청 업무의 의견제공에 참여할 수 있는 환경이 마련됨으로써 수동적으로 정보를 받기보다는 직접 정보생산자로서 의견교류와 여러 참여 등으로 기상청에 다양한 의견을 제시할 수 있는 또 다른 창구로 활용할 수 있으며 기상청은 이런 정보들을 수용 및 고려하여 다양한 기상서비스 개선의 기초자료로 활용하게 됨.
- 설문조사와 만족도 평가 등으로 카카오톡을 통한 기상 알림 서비스의 사용자 편의를 위한 여러 개선 등으로 만족도 증진에 이바지하며, 기상청에서 PC에서 날씨별 대응정보, 유용정보 등을 제공했던 것을 모바일로도 충분히 구현할 수 있어 국민은 간편하고 빠르게 정보 수집과 활용을 할 수 있음. 이는 애플리케이션에서 제공하는 기상 정보와 더불어 시너지효과를 줄 것이라고 볼 수 있음.
- 기상청 체험학습(견학)에 대해서는 전화나 PC로만 예약방법이 국한되어 있어 국민이 선택할 수 있는 폭이 좁았으며 예약이 굉장히 불편하였지만, 카카오톡을 통해 간단하게 구현되어 빠르게 신청과 예약 등을 할 수 있어 국민의 편의 도모는 물론 공적 자원의 활용 증진에도 이바지하는 계기가 됨. 이는 기상청 자원에 대해 국민이 활용할 수 있는 다양한 방법(서비스)들에 대해 생각(개발)해볼 수 있는 계기가 되어 혁신적·국민 중심적 이미지를 형성하는 데 도움을 줌. 마지막으로, 국민의 사용 편의 도모는 결국 체험학습 담당자의 행정 업무 효율화에도 도움을 주게 됨. 즉, 공무원은 주요 업무에 집중할 수 있는 환경이 마련되며 국민은 기상청의 다양한 자원과 체험 등의 참여 서비스에 대한 적절한 소개 및 참여로 긍정적 이미지를 체감할 수 있게 됨.