재난문자 이용자 인식조사

*이현지 **변윤관 ***장석진 ****최성종
서울시립대학교
*hjlee2018@uos.ac.kr

A Study on the Investigation of the User Awareness of Korean Public Alert System

*Lee, Hyun-Ji **Byun, Yoon-Kwan ***Chang, Sek-chin ****Choi, Seong-Jong
University of Seoul

요약

이 연구에서는 재난문자에 대한 이용자 인식에 대해 알아보았다. 이용자 인식조사는 재난 발생 시 주 이용매체, 재난문자 길이, 재난문자 수신 량, 재난문자 내용 만족/불만족을 중심으로 살펴보았다. 우선, 재난이 발생하였을 때 주로 이용하는 매체는 휴대폰이 가장 높게 나타났다. 다음으로, 현 재난문자의 길이(90자)가 적당하다고 생각하고 있는 반면에 재난문자의 수신 량은 많다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 마지막으로, 재난문자 내용에 불만족하는 이유로는 '일반적으로 알고 있는 내용을 받는 것'이 가장 많은 것으로 나타났다.

1. 서론

재난이란 국민의 생명·신체·재산과 국가에 피해를 주거나 줄 수 있는 것으로 지진, 태풍, 홍수, 폭염, 황사 등으로 인하여 발생하는 재해인 자연재난과 화재, 붕괴, 폭발 등으로 인하여 발생하는 대통령령으로 정하는 규모 이상의 피해와 국가핵심기반의 마비, 감염병 또는 가축전염병의 확산, 미세먼지 등으로 인한 피해인 사회재난으로 나뉜다고 재난 및 안전관리 기본법 제3조에서 정의하고 있다[1]. 국민은 이러한 재난으로부터 안전하기 위해 국가의 보호를 받을 권리가 있다. 이는 헌법 제2장 국민의 권리와 의무 중 제34조 ⑥을 통해 확인할 수 있다. 이 조항에서는 국가가 재해를 예방하고 그 위험으로부터 국민을 보호하기 위해 노력해야 함을 명시하고 있다[2].

국가의 노력에는 국민에게 재난에 대해 알리는 것도 포함된다. 국가는 다양한 미디어를 활용해 이를 실현하려 한다. 재난 및 안전관리 기본법 제38조의2 ③에서는 전기통신사업자에 대한 필요한 정보의 문자나 음성 송신 또는 인터넷 홈페이지 게시, 방송사업자에 대한 필요한 정보의 신속한 방송, 주요 신문사업자 및 인터넷신문사업자에 대한 필요한 정보의 게재, 디지털광고물의 관리자에 대한 필요한 정보의 게재 등과 같이 국가가 요청할 수 있는 미디어를 명시하고 있다[1]. 그리고 제38조의 2 ⑤를 통해 미디어가 국가의 요청을 정당한 사유 없이 거부하지 못하도록 하고 있다[1].

위의 재난에 관한 국가의 조치 요청 중에서도 통신을 통한 문자 게시인 재난문자를 중점적으로 살펴볼 필요가 있다. 재난문자를 주목해야 하는 이유는 휴대폰 보유율에서 찾을 수 있다. 약 95% 이상의 높은 휴대폰 보유 수치는 예외 없이 모든 국민에게 정보를 전달해야 하는 국가에게 효율적 수단이다[3].

국가는 재난문자의 개선을 통해 효율성을 높이려는 노력을 하고 있다. 5G를 기반 한 재난문자는 기존과는 다른 차원의 서비스가 될 것이라고 예측되고 있다. 이에, 국가도 5G 기술 적용을 통해 재난문자를 개선하기 위해 노력하고 있다. 다만, 대부분의 재난문자 개선 노력이 기술에 초점이 맞추어져 있을 뿐이다. 재난문자의 최종 이용자가 국민이라는 점을 감안하면 해당 서비스의 개선 노력은 국민의 재난문자에 대한 인식조사를 통한 현황 및 문제점 파악에서부터 시작해야 한다.

본 연구에서는 재난문자에 대한 이용자 인식을 알아보고자 한다. 재난문자의 제공 현황 중 재난문자 길이, 재난문자 수신 량, 재난문자 내용 불만족을 중심으로 살펴볼 것이다.

2. 본론

본 자료는 리서치 회사인 엠브레인을 통해 2020년 10월 8일부터 10월 15일까지 실시한 온라인 설문조사방법으로 수집되었다. 조사 표본은 1,212명으로, 전국 17개 시·도, 성, 연령별 인구비례로 표본을 할당하였다.

2.1. 재난 발생 시 주 이용 매체

재난이 발생하였을 때 주로 이용하는 매체는 휴대폰(66.3%)이 가장 높았고, TV(25.9%), PC/노트북(3.7%) 등의 순으로 나타났다(<그림 1>

참조).

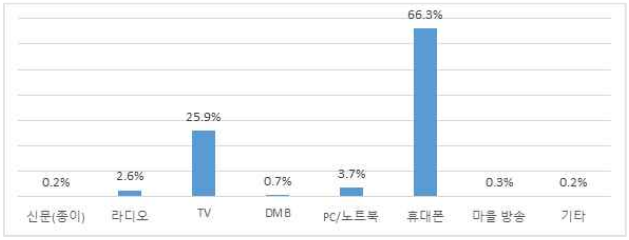

그림 1. 재난 발생 시 주 이용 매체

2.2. 재난문자 길이

현재의 재난문자 길이(90자)가 적절한가에 대해서 '그렇다'가 53.7%, '매우 그렇다'가 9.2%로, 62.9%가 적절하다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 반면, 적절하지 않다고 답한 사람은 6.5%였다(<그림 2> 참조).

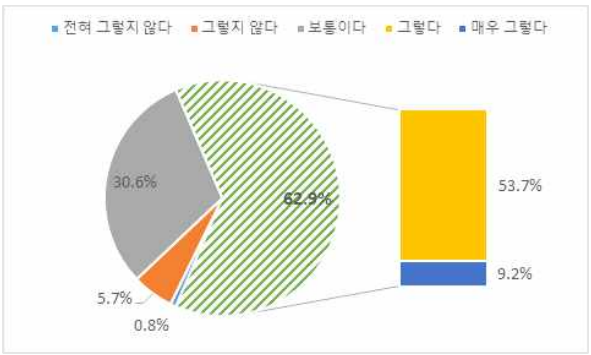

그림 2. 재난문자 길이 적절성

2.3. 재난문자 수신 량

재난문자 수신 량은 하루 평균 6.32건(*SD*=8.12) 이었다. 재난문자의 수신 량에 대해서 '많다'가 38.4%, '매우 많다'가 6.9%로, 45.3%가 많다고 생각하는 것으로 나타났다. 반면, 적다고 답한 사람은 1.2%였다(<그림 3> 참조).

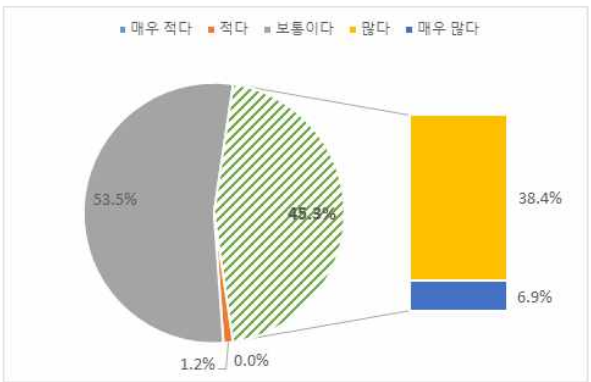

그림 3. 재난문자 수신 량

2.4. 재난문자 내용 불만족

재난문자 내용에 53.6%가 만족하고 있었고, 8.9%가 만족하지 못하고 있는 것으로 나타났다. 재난문자 내용에 불만족하는 이유로는 '일반적으로 알고 있는 내용을 받는 것'이 가장 많았고, '유사한 내용을 여러 곳에서 받는 것', '내용이 불명확한 것' 등의 순으로 나타났다(<그림 4> 참조)

그림 4. 재난문자 내용 불만족

3. 결론

본 연구는 재난문자의 이용자 인식에 대해 알아보는 것이었다. 이용자 인식은 재난 발생 시 주 이용매체, 재난문자 길이, 재난문자 수신 량, 재난문자 내용 만족/불만족을 중심으로 살펴보았다. 결과는 다음과 같다. 우선, 휴대폰을 통해 재난 정보를 전달하는 재난문자의 위치 및 중요성을 확인할 수 있었다. 다음으로, 재난문자의 길이는 적당하다고 생각하고 있는 반면에 재난문자의 수신 량은 많다고 생각하고 있는 것으로 나타났다. 이는 재난문자의 건수를 줄일 수 있는 방안을 강구해야 할 필요성을 말해준다. 다만 재난문자의 길이가 적당하다고 현재의 90자를 유지해야 하는지는 고민해 봐야 한다. 왜냐하면 90자가 넘는 재난정보를 보내야 하는 경우가 발생하고 있기 때문이다. 이는 재난문자의 수신 량을 늘리는 원인이기도 하다. 마지막으로, 재난문자의 내용과 관련하여 일반적으로 알고 있는 내용을 받는 것이 가장 큰 불만인 것으로 나타났다. 본 연구의 결과는 국내 재난문자에 대한 국민 인식을 일부 파악하는데 도움을 줄 수 있을 것이다. 국민 인식을 통한 재난문자의 현황 및 문제점 파악 등은 국민맞춤형 재난문자를 위한 시작점이 될 수 있을 것이다.

Acknowledgement: 본 과제는 행정안전부 재난안전 부처협력 사업의 지원을 받아 수행된 연구임(20008820)

참고문헌

[1] 대한민국, 재난 및 안전관리 기본법, 2020. 6. 9.
[2] 대한민국, 헌법, 1988. 2. 25.
[3] 이현지 외, 뉴스 빅데이터를 활용한 재난문자 뉴스 게재 경향 분석, 방송공학회논문지, 24권 5호, pp.726-734, 2019.