



# 재난 문자 수신 빈도에 대한 인식 조사

## Awareness survey on the frequency of receiving disaster text messages

Jisu Heo, Hyoeun Kim, Jaein Lee, Sung-Hee Kim

Dept. of Design Engineering & Industrial ICT Engineering, Dong-Eui University

### 1. Introduction

- 코로나19가 발생함에 따라 재난 문자 수신 빈도가 증가하였음
  - 과도한 재난 문자로 인해 피로감을 호소하는 사람들이 증가하면서 재난 문자를 수신 거부한 사람이 늘어남
  - 재난 문자를 차단하면 정작 알아야 할 알리를 받지 못하게 될 수 있음
- 재난 문자 서비스를 개선하여 사람들이 불편함을 느끼지 않도록 할 필요 있음

재난 문자 수신 빈도에 따른 사람들의 인식조사를 통해 사람들이 **피로감을 느끼는 재난 문자 횟수를 분석**하여 **재난 문자 서비스를 개선**하기 위한 제안을 함

### 2. Method

재난 문자 서비스를 받을 수 있는 이동통신 기기 사용자를 대상으로, 코로나19 발생 이후의 재난 문자 수신 빈도 및 내용에 대해 어떻게 느끼는지 설문 조사를 시행함

→ 그 결과를 바탕으로 재난 문자 서비스의 개선 방향을 도출함

◆ 조사 대상

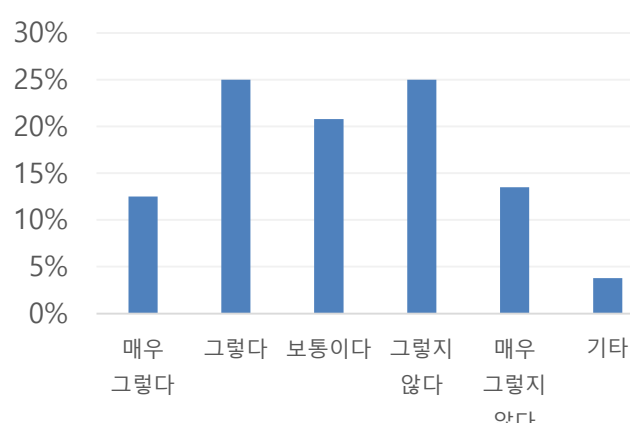
이동통신 기기를 사용하는 10~60대 남녀 96명

### 3. Results

#### 재난 문자 수신 빈도에 대한 인식 조사

◆ 조사 주요 결과

1. 코로나19가 확산한 지난 2월부터 현재까지 하루에 발송되는 재난 문자 수신 빈도가 적당하다고 느끼십니까?



▶ 재난 문자 수신 빈도가 적당하다

: 37.5%

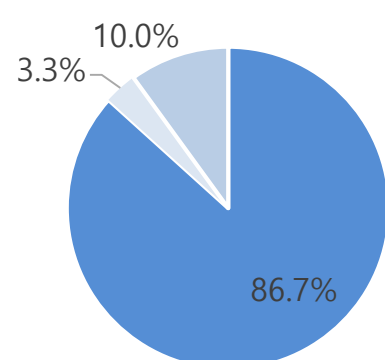
▶ 재난 문자 수신 빈도가 적당하지 않다

: 38.5%

▶ 기타 의견

: 초반(2~7월)에는 재난 문자 수신 빈도가 너무 높았고, 현재는 적당하다고 느낀다는 내용임

- 1-1. 만약 '그렇지 않다/매우 그렇지 않다'에 응답했다면 그 이유는 무엇입니까?



■ 재난 문자 수신 빈도가 너무 높다

■ 재난 문자 수신 빈도가 너무 낮다

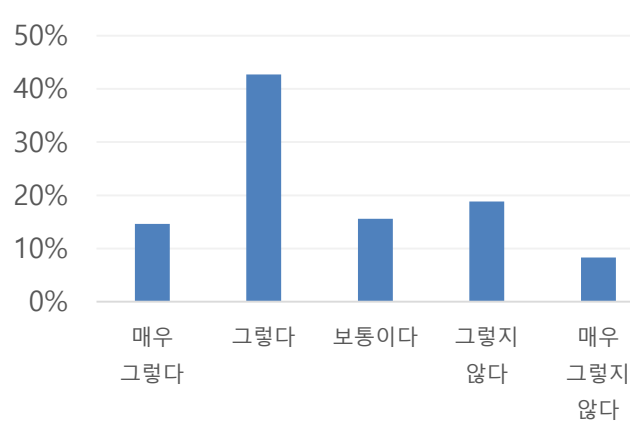
■ 기타

▶ 1번 문항에서 재난 문자 수신 빈도가 적당하지 않다고 느낀 38.5% 중

86.7%가 재난 문자 수신 빈도가 너무 높다고 응답함

▶ 기타 의견: 이미 재난 문자를 수신 거부하였거나, 주변 지역의 재난 문자는 오지 않는다는 내용임

2. 재난 문자로 인해 피로감/불안감을 느끼시나요?



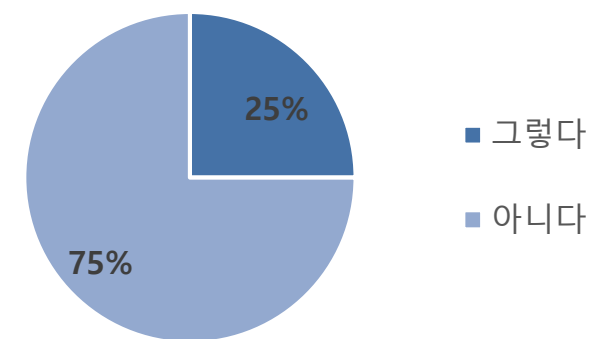
▶ 재난 문자로 인한 피로감/불안감을 느낀다 : 57.3%

▶ 재난 문자로 인한 피로감/불안감을 느끼지 않는다 : 27.1%

▶ 기타 의견

: 1번 문항에서 재난 문자 빈도가 적당하다고 응답한 사람 중, 피로와 불안을 느끼는 사람들이 있었음

3. 재난 문자 알리를 꺼두거나 차단한 경험이 있나요?

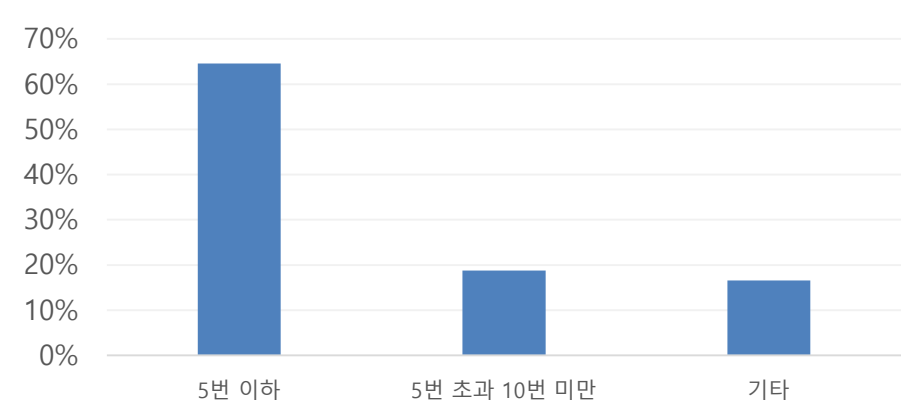


▶ 재난 문자를 꺼두거나 차단한 사람 : 25% (24명)

▶ 차단한 이유는 업무 방해/휴대폰 사용(영상 시청, 통화 중) 방해 등 불편하다는 내용이 대부분임

#### 적당하다고 느끼는 재난 문자 수신 빈도에 대한 인식 조사

- ◆ 하루 몇 건 정도의 재난 문자가 적당하다고 생각하십니까?



▶ 하루 수신 빈도로 5번 이하가 적당함 : 64.6%

▶ 하루 수신 빈도로 5-10번 이하가 적당함 : 18.8%

▶ 기타 의견: 상관없음, 중복되는 내용만 아니면 됨 등임

◆ 조사 결과 주요 불편사항 및 의견

- 확진자 동선 정보를 보기가 불편함 → 링크 접속 잘 안되고, 직접 찾아야 함
- 매번 비슷하거나 똑같은 내용이 반복됨 → 실질적으로 도움이 안 됨
- 감염 예방수칙과 사회적 거리두기 당부 내용 → 불필요하다고 느낌

### 4. Suggestion

현재 재난 문자 수신 빈도를 조사한 결과 사람들은 재난 문자 수신 빈도가 과도하여 피로감/불안감을 많이 느꼈고, 업무 및 휴대폰 사용에 방해되어 수신 거부한 사람이 많았음

#### 조사 결과를 바탕으로 재난 문자 개선 방향을 제안함

##### Suggestion 1. 재난 문자와 코로나19 문자 종류별 분리

- 긴급 재난 문자와 안전 안내 문자가 분리되었듯이 코로나19 관련 재난 문자도 분리함
- 코로나19 관련 재난 문자를 수신 동의한 사람만 받을 수 있게 함

##### Suggestion 2. 재난 문자 발송 기준 보완

- 한 번에 2-3개씩 연달아 오는 재난 문자를 하나의 문자로 발송함
- 확진자 관련 정보는 선별하여 하루 1~2번 중요한 내용만 보냄

##### Suggestion 3. 재난 문자 내 확진자 동선 알림 개선

- 확진자 동선 정보를 시청 홈페이지가 아닌 문자 내용에서 확인할 수 있도록 개선함
- 반복되는 내용(감염 예방수칙/거리두기 등)의 문자 발송은 줄임

▶ 재난 문자 수신 빈도는 줄이고 꼭 필요한 내용만 발송하여, 사람들이 재난 문자를 통해 코로나19 확진자로부터 안전 및 보호받을 수 있도록 함

### 5. Conclusion

- 재난 문자를 통해 자연재해 및 코로나19 정보를 알 수 있어 편리하지만, 일상적이고 반복적인 내용으로 다수 사람에게 피로와 불편을 느끼게 함
- 본 연구결과를 바탕으로 재난 문자 발송 기준과 내용을 보완하여 더 나은 서비스를 제공한다면 사람들은 각자의 상황에 맞는 적절한 빈도의 재난 문자 서비스를 제공받을 수 있을 것임
- 또한 재난 문자로 인한 피로도를 줄이고 실제 긴급 재난 상황에서 재난 문자의 도움을 받을 수 있을 것으로 판단됨