

公共气象服务评价对决策的影响

马睿妍¹ 王 鑫² 孟美霖³

1. 白山市江源区气象局 吉林 白山 134700

2. 临江市气象局 吉林 临江 134600

3. 白山市江源区气象局 吉林 白山 134700

摘 要: 本文聚焦公共气象服务评价与决策的关联性,梳理我国评价体系发展脉络与现有框架,从政府部门管理、应急处置、预警部署及公众风险感知、行为选择两大层面,剖析服务评价的实际影响。研究发现,科学的服务评价可推动气象部门业务优化、政府决策精准化,并引导公众理性应对气象风险。当前评价体系与决策联动存在衔接不畅、闭环不足等问题,需通过优化评价机制、强化决策响应、拓宽公众参与等路径,提升气象服务效能,为高质量发展与科学决策提供实践参考。

关键词: 公共气象服务; 服务评价; 决策影响

引言: 气象服务作为基础性公共服务,覆盖防灾减灾、民生保障、经济运行等领域,其质量直接影响社会稳定与群众利益。随着公共服务精细化、科学化需求提升,公共气象服务评价成为衡量服务成效、识别短板的核心工具,也是政府决策的重要依据。现有研究多聚焦评价体系构建,对评价结果与决策联动的深度分析不足。本文基于实际服务场景,明确公共气象服务内涵,拆解现行评价体系框架,重点分析评价对政府与公众决策的双重影响,提出优化路径,弥补评价与决策衔接的实践短板,推动气象服务价值释放。

1 公共气象服务的内涵

公共气象服务是气象部门面向社会公众、政府部门、各类行业提供的公益性气象服务,属于基本公共服务的重要组成部分,核心目标是保障群众生命财产安全、助力社会平稳运行、支撑行业高质量发展。其服务范畴覆盖广泛,既包含日常天气预报、气象灾害预警、气候监测分析等基础服务,也涵盖农业气象、交通气象、旅游气象等专项定制服务,同时兼顾城乡不同区域、不同群体的差异化需求,兼具公益性、基础性、普惠性与专业性多重属性。公共气象服务不以盈利为核心目的,重点依托气象监测、预报、预警技术,为社会各界提供精准、及时、有效的气象信息,搭建气象信息与需求端的对接桥梁,是政府公共服务体系中不可或缺的一环,更是防范气象风险、保障民生福祉的关键支撑^[1]。区别于商业气象服务,公共气象服务更侧重公平性与全覆盖,着力缩小城乡、区域间气象服务差距,保障全体社会成员平等获取基础气象服务的权利。

2 公共气象服务评价体系的现状分析

2.1 我国公共气象服务评价的演变

我国公共气象服务评价随气象事业发展逐步推进,经历了从单一到多元、内部到公众参与、定性到定量结合的演变。早期评价以气象部门内部业务考核为主,聚焦预报准确率、工作完成度等指标,维度单一,未充分对接外部需求,结果多用于内部管理参考,应用范围有限。随着公共服务改革推进,评价引入公众满意度调研、行业反馈收集,兼顾供给端与需求端感受,评价主体从单一部门扩展至公众、行业、政府多方参与。近年来,智慧气象发展推动评价手段升级,依托大数据、线上调研等技术实现数据实时采集,评价体系从阶段性转向常态化监测,实用性与指导性大幅提升,成为优化服务、指导决策的核心依据。

2.2 现行评价体系的主要维度与指标

我国现行公共气象服务评价体系围绕服务全流程构建,涵盖服务供给、质量、效益、公众反馈四大维度,指标兼顾定量与定性,全面衡量服务成效。服务供给维度考核监测站点覆盖、预警发布渠道、产品供给数量等基础保障;服务质量维度聚焦预报准确率、预警及时性、信息传播有效性等核心业务;服务效益维度评估防灾减灾减损、农业生产保障、行业运行助力等实际成效;公众反馈维度以满意度、知晓率、需求满足度、意见建议为主^[2]。另外,针对城乡差异、专项服务场景,增设基层服务覆盖、专项适配性等细分指标,体系既贴合普惠要求,又兼顾专业性,为优化调整提供

数据支撑。

3 气象服务评价对政府决策的影响分析

3.1 对气象部门内部管理与业务优化的影响

气象服务评价结果是气象部门优化内部管理、调整业务布局的直接依据,对部门内部决策起到精准导向作用。通过评价数据反馈,气象部门能够清晰定位业务薄弱环节,比如针对预报准确率偏低的领域,及时调整技术研发方向、加强人员专业培训;针对公众反馈的服务渠道不畅问题,优化信息发布平台布局,补齐基层服务站点短板。评价结果也直接影响内部考核与资源分配决策,将评价成效与岗位考核、绩效分配挂钩,倒逼工作人员提升服务意识与业务能力,推动内部管理从粗放式向精细化转型。同时,常态化评价帮助部门梳理服务优势领域,集中资源做强核心业务,弱化低效服务模块,实现业务资源的合理调配,整体提升气象部门的运行效率与服务能力,让内部管理决策更贴合实际需求,更具针对性与可操作性。

3.2 对政府应急管理 with 资源配置决策的影响

公共气象服务评价为政府应急管理 with 公共资源配置决策提供客观参考,有效提升政府决策的科学性与精准性。气象灾害是应急管理的重点领域,服务评价中关于灾害预警成效、风险防控效果的数据,能够帮助政府部门梳理现有应急预案漏洞,调整应急响应流程,优化应急物资储备、救援力量部署等关键决策。针对评价反映出的区域气象服务不均衡、风险防控能力差异等问题,政府可以针对性调整公共财政投入,向气象服务薄弱、灾害风险较高的区域倾斜资源,完善基层气象应急设施建设^[3]。同时,基于气象服务效益评价数据,政府能够量化气象服务在防灾减灾中的实际价值,合理规划气象事业发展资金投入,避免资源浪费,实现公共资源效益最大化。通过评价结果与政府决策的联动,有效提升气象灾害防范能力,降低灾害造成的经济损失与社会影响,保障社会公共安全。

3.3 对预警发布策略的影响

气象服务评价直接推动预警发布策略的优化调整,让气象预警更贴合受众需求,提升预警信息的传播效率与接收效果。评价过程中收集的公众与行业反馈,能清晰反映现有预警发布渠道的覆盖短板,比如农村地区、老年群体等特殊区域和人群的预警信息触达率偏低,据此决策层可以调整预警发布渠道,在保留电视、广播等传统渠道的基础上,新增乡村大喇叭、社区通知、短视频平台等适配不同群体的渠道。根据评价中预警内容

清晰度、预警时效满意度等指标,优化预警信息内容表述,简化专业术语,让预警信息更通俗易懂;调整预警发布时机与频次,避免预警过早或过晚影响应对效果,杜绝频繁预警引发的麻木心理。针对不同气象灾害类型、不同区域风险等级,结合评价结果制定差异化预警策略,实现精准预警、靶向发布,最大限度发挥气象预警的风险防范作用,保障预警决策贴合实际防控需求。

4 气象服务评价对公众决策行为的影响分析

4.1 气象服务评价对公众风险感知的中介作用

气象服务评价在公众气象风险感知过程中发挥重要中介作用,直接影响公众对气象风险的判断与重视程度。公众通过参与服务评价、了解整体评价结果,逐步加深对气象服务专业性、气象风险危害性的认知,扭转对气象信息的忽视态度。当服务评价显示预警准确率高、服务响应及时时,公众会大幅提升对气象预警信息的信任度,进而强化自身气象风险感知,主动关注气象动态;反之,若评价反映出服务滞后、预警不准等问题,公众风险感知会随之弱化,容易出现麻痹大意的心态。同时,评价过程中公开的气象灾害案例、服务成效数据,也能直观展现气象风险的危害程度,帮助公众理性认知风险等级,摆脱片面认知,形成客观的风险判断,这种风险感知的变化,成为公众后续做出行为决策的核心前提,搭建起气象服务信息与公众行为选择之间的关键纽带。

4.2 评价结果对公众具体行为决策的影响

气象服务评价结果直接引导公众日常生产生活中的具体行为决策,帮助公众科学规避气象风险,合理安排各类活动。在日常出行方面,公众会根据气象服务评价的准确率、及时性口碑,选择信任官方气象服务信息,依据天气预报调整出行时间、出行方式,避开暴雨、大风等恶劣天气。在农业生产领域,农户依托农业气象服务评价成效,信任气象部门发布的农事气象建议,调整播种、灌溉、防灾等生产决策,降低气象灾害对农作物的影响。面对气象灾害预警时,若前期服务评价口碑良好,公众会快速响应预警信息,及时采取避险、转移等防范行为;若评价反馈服务效果不佳,公众则容易拖延应对,甚至忽视预警信息。此外,公众还会根据评价结果反馈自身需求,倒逼气象服务优化,同时形成主动关注气象信息的习惯,让自身行为决策更具科学性与前瞻性,有效减少气象风险带来的损失^[4]。

4.3 基于评价的公众差异化决策分析

不同群体对气象服务评价的感知存在差异,进而形

成差异化的行为决策,这一特征在城乡、年龄、行业群体中表现尤为明显。农村地区居民更关注农业气象、灾害预警等基础服务,评价中这类服务的成效直接影响其农业生产、避险转移决策,更依赖乡村广播、基层通知等线下渠道传递的气象信息;城市居民则更关注日常出行、空气质量、旅游气象等服务,评价结果影响其出行规划、户外活动安排,更倾向通过手机软件、新媒体获取气象信息。老年群体获取信息渠道单一,对服务评价的感知多来自口碑传播,决策更偏向保守避险;年轻群体接收信息渠道多元,能快速了解评价结果,决策更灵活高效。行业从业者则根据专项气象服务评价,做出贴合行业需求的决策,农户关注农事气象,司机关注交通气象,旅游从业者关注景区气象,这种差异化决策,也为气象服务精准化供给提供了重要参考。

5 优化公共气象服务评价及其决策效能的路径

5.1 完善评价体系:构建全链条闭环评价机制

优化公共气象服务评价效能,需构建覆盖服务前、中、后的全链条闭环机制,突破阶段性评价局限。前期通过需求调研评价,精准把握公众、行业、政府需求,明确服务方向;中期实时监测预报准确率、预警及时性等核心指标,动态跟踪成效;后期回访评价服务效果,收集减损增效等反馈,形成“需求-监测-回访-优化”闭环。细化指标,补齐城乡、行业差异短板,兼顾定量与定性反馈,引入多方评价主体,确保结果全面客观。闭环机制可精准定位服务短板,为决策提供可靠依据,避免评价形式化,提升评价与决策的适配性。

5.2 强化决策联动:建立评价反馈快速响应机制

强化评价与决策联动,需建立快速响应机制,打通评价到决策的通道。成立专班集中分析评价数据,提炼问题与建议,第一时间反馈至气象部门和决策层,缩短流转周期。针对突出问题制定专项整改方案,明确责任与时限,如新增预警渠道或调整资源配置。建立决策跟踪机制,将整改成效纳入再评价,形成“评价-分析-决策-整改-再评价”闭环。完善跨部门协同,实现气象与应急、农业等部门数据共享,同步对接评价结果,提升整体决策响应与执行效果。

5.3 提升公众参与:培育理性的气象服务消费者

提升公众参与度是优化评价体系、提升决策效能的重要抓手,需要多措并举培育理性的气象服务消费者,让公众主动参与评价、理性依据气象信息决策。拓宽公众评价渠道,依托线上问卷、社区调研、服务热线等多种方式,降低公众参与评价的门槛,让不同年龄、不同区域的群体都能便捷反馈意见。加大气象科普宣传力度,普及气象风险知识、服务评价意义,提升公众对气象服务的认知水平,引导公众客观参与评价,真实反映自身需求与服务短板,避免片面评价。同时,及时向公众公开评价结果与整改决策,让公众看到评价的实际价值,激发持续参与的积极性。通过科普与引导,帮助公众树立正确的气象服务认知,理性看待气象预报的局限性,主动关注官方气象信息,依据科学的气象信息做出合理决策,形成公众参与评价、评价优化服务、服务引导决策的良性循环。

结束语

公共气象服务评价是连接服务供给与决策优化的核心纽带,对政府科学施策、公众理性避险都具有不可替代的作用。我国公共气象服务评价体系已逐步成熟,但与决策联动、公众参与等方面仍有优化空间。未来需持续完善闭环评价机制,强化评价结果与各类决策的深度融合,兼顾政府管理需求与公众切身利益,让气象服务更精准、决策更科学、保障更有力。通过多方协同发力,不断提升气象服务评价与决策效能,充分发挥气象服务在防灾减灾、民生保障、社会发展中的支撑作用,推动公共气象服务高质量发展,更好地守护群众生命财产安全与社会平稳运行。

参考文献

- [1] 郭俊萍,韦号,高义梅.公共气象服务评价对决策的影响[J].合作经济与科技,2024(8):176-177.
- [2] 王宇虹,宋建洋,王志,等.公路交通气象服务供需分析与满意度评价[J].科技导报,2022,40(9):105-112.
- [3] 曹之玉,郭杰,丰德恩,等.意外低体温气象风险预警服务系统设计与实现[J].科学技术与工程,2023,23(14):6123-6129.
- [4] 汪岩,詹璐.浅析公众气象服务供给现状及优化对策[J].黑龙江气象,2023,40(3):29-31.