EBS

2020 사업연도 경영평가보고서

차 례

제1장 경영평가 개요

1. 경영평가 근거 및 목적 ····· 11
2. 경영평가단 구성 및 운영 ····· 11
3. 부문별 평가항목 ····· 12
4. 평가방법 및 평가과정 ····· 16

제2장 경영개황

1. 2020년도 경영목표 ····· 19
2. 매체 운영 현황 ····· 20
3. 2020년 편성 방향 ····· 22
4. 조직 및 인원 현황 ····· 23
5. 시설 현황 ····· 24
6. 재정 현황 ····· 25
7. 재무 현황 ····· 26

제3장 경영평가 결과

1. 총평 ····· 31

2. 부문별 총평 ····· 39
가. 경영부문 ····· 39
나. 방송부문 ····· 44
다. 교육부문 ····· 50
라. 기술부문 ····· 53

3. 개선권고사항 ····· 59
가. 경영부문 ····· 59

나. 방송부문 ····· 61
다. 교육부문 ····· 63
라. 기술부문 ····· 64

제4장 부문별 평가

1. 경영부문 ····· 69

가. 경영목표 및 전략 ····· 70
평가내용 ····· 70
1) 경영목표 및 전략의 적정성 ····· 70
2) 사회적 책임경영의 제고 노력 ····· 74
평가결과 및 제언 ····· 80
나. 조직 및 인사관리 ····· 82
평가내용 ····· 82
1) 조직운영의 효율성 ····· 82
2) 인사관리의 적정성 ····· 86
3) 노사관리의 안정화 정도 ····· 91
4) 연구 및 정책기능의 확보 및 활용 정도 ····· 93
평가결과 및 제언 ····· 96
다. 재무 및 경영정보 관리 ····· 98
평가내용 ····· 98
1) 경영실적의 개선 정도 ····· 98
2) 재무 및 위험관리의 적정성 ····· 100
3) 예산편성 및 운영의 적정성 ····· 108
4) 경영정보시스템 관리의 적정성 ····· 112
평가결과 및 제언 ····· 114
라. 홍보 및 사회공헌도 ····· 116
평가내용 ····· 116
1) 브랜드 가치 제고 노력의 정도 ····· 116
2) 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과 ····· 120

평가결과 및 제언 ····· 124
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 ····· 125
평가내용 ····· 125
1) 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과 ····· 125
평가결과 및 제언 ····· 129
바. 당해연도 중점평가사항 ····· 130
평가내용 ····· 130
1) 당해연도 중점평가사항의 노력 및 성과 ····· 130
평가결과 및 제언 ····· 134
사. 당해연도 중점추진사항 ····· 136
평가내용 ····· 136
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과 ····· 136
평가결과 및 제언 ····· 140

2. 방송부문 ····· 141

가. 방송목표 ····· 142
평가내용 ····· 142
1) 방송 편성목표의 적정성 ····· 142
평가결과 및 제언 ····· 147
나. 방송 편성과 운영 ····· 150
평가내용 ····· 150
1) 방송 편성비율의 적정성 ····· 150
2) 방송운행의 정시성 정도 ····· 157
3) 교육뉴스부 운영의 적정성 ····· 158
평가결과 및 제언 ····· 163
다. 프로그램 제작과 운영 ····· 166
평가내용 ····· 166
1) 제작예산관리 및 집행의 효율성 ····· 166
2) 외주제작 정책 및 제도의 적정성 ····· 169
3) 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성 ····· 172

평가결과 및 제언 ····· 175
라. 시청자 서비스 ····· 178
평가내용 ····· 178
1) 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성 ····· 178
2) 시청자 참여 프로그램 편성비율의 적정성 ····· 184
평가결과 및 제언 ····· 186
마. 방송 성과 ····· 188
평가내용 ····· 188
1) 프로그램의 경쟁력 제고 ····· 188
2) 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 이용 정도 ····· 198
3) 콘텐츠 내부 관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도 ····· 200
평가결과 및 제언 ····· 203
바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 ····· 206
평가내용 ····· 206
1) 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과 ····· 206
평가결과 및 제언 ····· 209
사. 당해연도 중점추진사항 ····· 211
평가내용 ····· 211
1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과 ····· 211
평가결과 및 제언 ····· 214

3. 교육부문 ····· 215

가. 교육서비스의 목표 ····· 216
평가내용 ····· 216
1) 교육서비스 목표의 적정성 ····· 216
평가결과 및 제언 ····· 217
나. 교육서비스의 방향 및 전략 ····· 219
평가내용 ····· 219
1) 학교교육 보완 노력 ····· 219
2) 교육 격차 해소 노력 ····· 221

3) 미래교육 지원 노력 ····· 223
평가결과 및 제언 ····· 226
다. 교육서비스 시스템 구축 노력 ····· 228
평가내용 ····· 228
1) 조직 및 인력의 적정성 ····· 228
2) 전문성 제고 노력 및 성과 ····· 228
3) 대외협력 제고 노력 및 성과 ····· 230
4) 운영 적정성 확보 노력 및 성과 ····· 231
평가결과 및 제언 ····· 232
라. 교육서비스 성과 ····· 233
평가내용 ····· 233
1) 교육콘텐츠 제작 성과 ····· 233
2) 원격교육 서비스 운영 성과 ····· 234
3) 출판 서비스 운영 성과 ····· 234
4) 현장 활용도 및 이용자 만족도 ····· 236
평가결과 및 제언 ····· 238
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 ····· 240
평가내용 ····· 240
1) 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과 ····· 240
평가결과 및 제언 ····· 241
바. 당해연도 중점추진사항 ····· 242
평가내용 ····· 242
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과 ····· 242
평가결과 및 제언 ····· 243

4. 기술부문 ····· 244

가. 방송기술목표 ····· 245
평가내용 ····· 245
1) 방송기술목표의 적정성 ····· 245

평가결과 및 제언 ····· 250

나. 융합미디어 서비스 활성화 ····· 251
평가 내용 ····· 251
1) IT 서비스 활성화 노력의 적정성 ····· 251
2) 융합미디어 인프라 운용의 효율성 ····· 256
3) 융합미디어 서비스 상용화 노력의 적정성 ····· 258
4) IT 서비스의 고객만족도 ····· 260
평가결과 및 제언 ····· 262
다. 방송품질 향상 및 유지관리 ····· 263
평가내용 ····· 263
1) 전문성 강화 노력의 적정성 ····· 263
2) 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성 ····· 268
3) 방송장비 도입 체제 운영의 적정성 ····· 276
4) 방송제작 워크플로우 개선 노력의 적정성 ····· 279
5) 방송망 관리의 적정성 ····· 283
평가결과 및 제언 ····· 288
라. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 ····· 290
평가내용 ····· 290
1) 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과 ····· 290
평가결과 및 제언 ····· 296
마. 당해연도 중점추진사항 ····· 297
평가내용 ····· 297
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과 ····· 297
평가결과 및 제언 ····· 302

제1장 경영평가 개요

1. 경영평가 근거 및 목적

본 경영평가는 한국교육방송공사법 제14조(이사회의 기능) 제1항 제5호 및 동 법시행령 제9조(경영평가 및 공표)의 규정에 의거해 실시하였으며, 한국교육방송공사의 설립목적인 '교육방송을 효율적으로 실시함으로써 학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지' 하도록 공적책임을 다하고, 경영개선을 통해 EBS 설립목적 구현에 충실한 경영관리를 도모하는 데에 경영평가의 목적이 있다.

2. 경영평가단 구성 및 운영

가. 경영평가단 구성

경영평가단은 한국교육방송공사법시행령 제9조(경영평가 및 공표) 제2항 규정에 따라 경영, 방송, 교육, 기술 관련 전문가 각 1명, 비상임 이사 2명 및 EBS 상임감사 1명 등 총 7인을 이사회가 위촉해 구성하였다. 단장은 경영평가단에서 호선하였으며, 평가위원은 다음과 같다.

단장 : 정동섭 (EBS 이사)

경영부문 : 심준식 (한국능률협회컨설팅 파트너컨설턴트)

방송부문 : 박은희 (대진대학교 교수)

교육부문 : 김성천 (한국교원대학교 교수)

기술부문 : 윤용태 (서울대학교 교수)

위원 : 김양은 (EBS 이사)

위원 : 김재영 (EBS 상임감사)

나. 운영기간 : 2021년 1월 ~ 2021년 5월

3. 평가부문 및 평가항목

평가부문은 한국교육방송공사법시행령 제9조(경영평가 및 공표) 제1항 및 한국교육방송공사정관 제13조(기능) 제3항에 명기된 6개항 ① 경영목표 설정의 타당성, ② 예산집행의 효율성, ③ 인사·조직 등 경영관리 제도, ④ 재무상태 등 경영실적, ⑤ 시설투자, ⑥ 기타 EBS 발전과 경영 개선을 위해 필요한 사항을 EBS 업무와 연관시켜 경영, 방송, 교육, 기술 4개 부문으로 설정하였다.

2020사업연도 경영평가는 제304회 이사회(2020. 12. 30)에서 개정한 한국교육방송공사 경영평가편람에 따른 평가기준을 적용하여 경영부문 15항목, 방송부문 14항목, 교육부문 14항목, 기술부문 12항목 총 55항목에 대하여 실시하였다.

가. 평가대상 기간 : 2020년 1월 1일 ~ 2020년 12월 31일

나. 부문별 평가항목

1) 경영부문

가) 경영목표 및 전략

① 경영목표 및 전략의 적정성

② 사회적 책임경영의 제고 노력

나) 조직 및 인사 관리

① 조직운영의 효율성

② 인사관리의 적정성

③ 노사관리의 안정화 정도

④ 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도

다) 재무 및 경영정보 관리

① 경영실적의 개선 정도

② 재무 및 위험관리의 적정성

③ 예산편성 및 운영의 적정성

④ 경영정보시스템 관리의 적정성

라) 홍보 및 사회공헌도

① 브랜드가치 제고 노력의 정도

② 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과

마) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

① 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과

바) 당해연도 중점평가사항

① 당해연도 중점평가사항의 노력 및 성과

사) 당해연도 중점추진사항

① 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

2) 방송부문

가) 방송목표

① 방송편성목표의 적정성

나) 방송편성과 운영

① 방송편성비율의 적정성

② 방송운행의 정시성 정도

③ 교육뉴스부 운영의 적정성

다) 프로그램 제작과 운영

① 제작예산 관리 및 집행의 효율성

② 외주제작 정책 및 제도의 적정성

③ 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성

라) 시청자 서비스

① 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성

② 시청자 참여 프로그램 편성비율의 적정성

마) 방송성과

① 프로그램의 경쟁력 제고

② 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 이용 정도

③ 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도

바) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

① 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과

사) 당해연도 중점추진사항

① 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

3) 교육부문

가) 교육서비스의 목표

① 교육서비스 목표의 적정성

나) 교육서비스 방향 및 전략

① 학교교육 보완 노력

② 교육격차 해소 노력

③ 미래교육 지원 노력

다) 교육서비스 시스템 구축 노력

① 조직 및 인력의 적정성

② 전문성 제고 노력 및 성과

③ 대외협력 제고 노력 및 성과

④ 운영 적정성 확보 노력 및 성과

라) 교육서비스 성과

① 교육콘텐츠 제작 성과
② 원격교육 서비스 운영 성과
③ 출판 서비스 운영 성과
④ 현장 활용도 및 이용자 만족도

마) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

① 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

바) 당해연도 중점추진사항

① 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

4) 기술부문

가) 방송기술목표

① 방송기술목표의 적정성

나) 융합미디어 서비스 활성화

① IT 서비스 활성화 노력의 적정성
② 융합미디어 인프라 운용의 효율성
③ 융합미디어 서비스 상용화 노력의 적정성
④ IT 서비스의 고객만족도

다) 방송품질 향상 및 유지관리

① 전문성 강화 노력의 적정성
② 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성
③ 방송장비 도입 체제 운영의 적정성
④ 방송제작 워크플로우 개선 노력의 적정성
⑤ 방송망 관리의 적정성

라) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

① 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과

마) 당해연도 중점추진사항

① 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

4. 평가방법 및 평가과정

2020사업연도 경영평가는 2020년 12월 30일 개최된 제304회 이사회에서 의결한 2020사업연도 EBS 경영평가 실시 계획에 따라 경영 실적에 대한 세밀한 평가를 위하여 부문책임자와 실무지원 담당을 두고 경영평가 편람을 바탕으로 업무를 정리, 분석하여 경영, 방송, 교육, 기술 등 각 부문별로 실적보고서를 작성, 경영평가단에 제출하였다. 경영평가단은 이를 바탕으로 경영진 및 각 부문책임자 면담을 실시하였으며, 평가에 부족한 항목에 대해서는 추가적으로 자료를 제출받아 검토하고 여기에 현장평가 등을 거쳐 종합적으로 경영평가 결과를 도출하였다.

2020사업연도 경영평가 추진 일정은 다음과 같다.

2020. 12. 30 : 2019사업연도 경영평가 실시 계획(안) 이사회 의결
2021. 1. 21 : 경영평가 위원 위촉 및 상견례
2021. 1. 21 : 제1차 경영평가단 회의
2021. 2. 05 : 제2차 경영평가단 회의
2021. 2. 15 : 제3차 경영평가단 회의
2021. 3. 11 : 제4차 경영평가단 회의
2021. 3. 24 ~ 4.02 : 부문별 부서장, 실무자 면담을 통한 현장평가(제5차)
2021. 4. 21 : 제6차 경영평가단 회의
2021. 5. 06 : 이사회와의 간담회
2021. 5. 06 : 제7차 경영평가단 회의
2021. 5. 20 : 2020사업연도 경영평가 결과 이사회 보고 및 의결
2021. 5. 28 : 2020사업연도 경영평가 결과 공표(방송 및 인터넷)
2021. 6. 01 : 2020사업연도 경영평가보고서 타 언론사 및 방송사 배포

제2장 경영개황

1. 2020년도 경영목표

□ 2020 EBS 기본방향

위기를 넘어, 새로운 도약으로

□ 경영목표 및 9대 추진과제

I. 재정위기 극복

1. 공적재원 정상화
2. 수입 다각화
3. 비용의 효율적 집행

II. 고품격 청정 콘텐츠 강화

4. 정체성에 걸맞은 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현
5. POST TV 콘텐츠 제작 환경 구축
6. 콘텐츠 기획 글로벌 경쟁력 강화

III. 조직 제도 문화 혁신

7. 콘텐츠 효율성 중심 조직으로 탈바꿈
8. 실효성 있는 평가 성과 제도 도입 운영
9. '신뢰와 원칙'이 존중되는 조직문화 정착

2. 매체 운영 현황

1) 방송 채널

구분		편성 내용	주간 방송시간
지상파	디지털TV EBS1	지식채널	05:00 ~ 26:00 (21시간)
	디지털TV EBS2	창의융합교육	06:00 ~ 25:00 (19시간)
	라디오 FM	인문・문화・교양	05:00 ~ 26:00 (21시간)
위성 케이블 IPTV	EBS 플러스1	수능・내신・논술	00:00 ~ 24:00 (24시간)
	EBS 플러스2	초중학・직업교육	07:00 ~ 25:00 (18시간)
	EBS English	생활・실용 영어학습	06:00 ~ 24:00 (18시간)

※ EBS1은 방송법 제78조에 의거 케이블방송, 위성방송, IPTV에 동시 재전송
※ EBS Kids 채널은 자회사(EBS미디어) 운영 채널

2) 인터넷 서비스

구분	사이트 주소	주요 서비스	비 고
평생교육	ebs.co.kr	TV, FM, EBS 플러스2(직업) 다시보기	무・유료
	m.ebs.co.kr	EBS 모바일 사이트	
	ebse.co.kr	EBS English 영어방송 다시보기	무료
	ebslang.co.kr	종합 외국어 인터넷 강의	유료
학교교육	primary.ebs.co.kr	EBS 초등 전문 사이트	무료
	mid.ebs.co.kr	EBS 중학 전문 사이트	무・유료
	ebsi.co.kr	EBS 플러스1 수능 인터넷 강좌	무료
	ebsmath.co.kr	수학학습 전문 사이트	무료
	ebssw.kr	자기주도형 SW교육 온라인 플랫폼	무료
	oc.ebssw.kr	EBS 온라인클래스(학습관리시스템)	무료
사회공헌	ebs.co.kr/free	시각, 청각 장애인 전용 사이트	무료
	ebs.co.kr/durian	다문화가정 한글교육 서비스	무료

3) 채널별 편성비율

매체			편성 비율
지상파	EBS 1TV	지식 교육	평생교육: 유아어린이 29.0%, 청소년 19.3%, 성인 51.6% / 계 100%
지상파	EBS 2TV	창의융합교육	초등 34.6%, 중등 22.2%, 외국어 15.3%, 교육격차해소 27.9% / 계 100%
지상파	FM 라디오	인문·문화·교양	평생교육: 청소년 1.4%, 영어 31.3%, 제2외국어 5.1%, 사회교육 62.2% / 계 100%
PP채널 (위성, 케이블, IPTV)	EBS 플러스1 (수능 전문)	수능·내신·논술	학교교육 97.2%, 평생교육 2.8% / 계 100%
PP채널 (위성, 케이블, IPTV)	EBS 플러스2 (중학 · 직업)	초중학교육, 직업교육	초등교육 22.2%, 중학교육 48.1%, 직업교육 10.8%, 평생교육 18.9% / 계 100%
PP채널 (위성, 케이블, IPTV)	EBS English (영어교육)	생활 · 실용영어	유아 어린이 34.3%, 청소년 37.7%, 성인 28% / 계 100%

※ 교육격차해소 : 경제 · 지식강의 · 성인문해교육 등

※ 2020년 가을편성 기준

※ 유아 · 어린이 전문 PP채널 『EBS KIDS』는 자회사인 EBS미디어(주)에서 직접 편성

3. 2020년 편성 방향

□ 미디어 환경 변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축

- ㅇ 〈지식채널e〉 대폭 확대
- ㅇ EBS에서만 볼 수 있는 〈강의 프로그램〉 대폭 확대
- ㅇ 경영 사례분석 콘텐츠 〈미니다큐 EBS 비즈니스 리뷰〉 편성
- ㅇ 새로운 미디어 환경에 대응한 오디오 콘텐츠 제작 확대

□ EBS 정체성 및 사회적 역할 강화

- ㅇ 교육어젠다 선점을 위한 기획시리즈 편성
- ㅇ 대한민국의 현재와 미래를 관통하는 심층 대기획 다큐
- ㅇ 고품격 다큐멘터리 연중 편성

□ 고품격 유아 · 어린이 콘텐츠 신규 제작 확대

- ㅇ 〈딩동댕 유치원〉 경쟁력 제고를 위한 리모델링
- ㅇ 유아 대상 창의 놀이교육 프로그램 〈해요와 해요〉 론칭
- ㅇ 영유아 및 어린이 대표 프로그램 신규 시즌 제작
- ㅇ 대표 애니메이션 프로그램 신규 시즌 제작

□ 핵심IP 개발을 위한 플랫폼 경쟁력 강화

- ㅇ 미래형 콘텐츠 개발
- ㅇ 디지털 네이티브 세대를 위한 콘텐츠 제작 확대

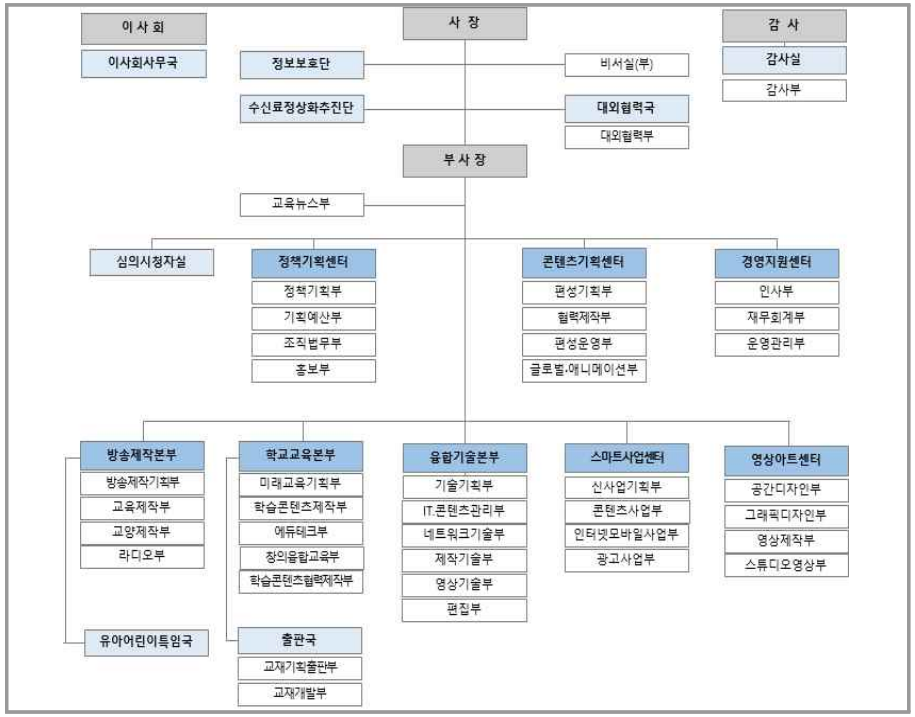
□ 경제교육 및 예술교육 프로그램 강화

- ㅇ 특집 다큐멘터리 〈한국은행과 세계중앙은행〉
- ㅇ 실용적 경제교육 프로그램 연중 기획
- ㅇ 예술교육 프로그램 신규 편성

4. 조직 및 인원 현황

1) 조직 현황

2020. 12. 31. 현재



2) 인원 현황

❍ 현재원 : 589명(정원 : 651명)

구분	임원	일반직(별정직포함)	합계
정 원	3	648	651
현 원	3	586	589
과부족	-	△62	△62

※ 개방형 계약직 2명 포함(2020.12.31. 현재)

5. 시설 현황

1) 업무시설

❍ 주 사업장

위 치	면 적	용 도
경기도 고양시 일산동구 한류월드로 281	61,375㎡	사무실 및 방송 제작

❍ 임차시설

위 치	면 적	용 도
서울시 서대문구 경기대로 경기대학교	45㎡	이러닝 제작
경기도 파주시 광탄면 방축리 29-8	483㎡	세트 보관 창고

□ 방송시설

송출시설(주조)	스튜디오	편집시설	중 계 차
◦ TV주조정실 1실 (지상파 2채널, PP 4채널) ◦ 라디오주조정실 1실	◦ TV 스튜디오 5실 (스페이스홀 1실 포함) ◦ 더빙 스튜디오 3실 ◦ 라디오 스튜디오 5실 ◦ e러닝 스튜디오 12실 ◦ 경기대 첨단융합 미디어스튜디오 1실	◦ HD종편 5실 ◦ 사운드믹싱룸 3실 ◦ 특수편집실 6실 ◦ 색보정실 4실 ◦ NLE 편집실 45실	◦ HD(16톤) 1대 ◦ HD(5톤) 1대

6. 재정 현황 [2020년 추경예산 기준]

1) 재정 구조

총 수입예산	공적 재원	상업적 재원
3,217억원	1,259억원(39.1%)	1,958억원(60.9%)

2) 공적 재원

수신료	정부기금	교육보조금	소 계
192억원(6.9%)	303억원(10.9%)	764억원(23.7%)	1259억원(39.1%)

❶ 수신료 배분				❷ 기금(방통위, 과기부)			❸ 특별교부금(교육부)	
KBS	90.4%	6,193억원		프로그램 제작	283억원		고교강의	165억원
EBS	2.8%	192억원		해외한국어 교육	5억원		영어채널	75억원
한전	6.8%	418억원		장애인 방송	1억원		수학교육	25억원
계	**100.0%**	**6,803억원**		장애인 인터넷	2억원		교육콘텐츠개발	40억원
				SW 플랫폼	28억원		원격교육지원	459억원
월 TV수신료 2,500원 중 EBS 몫은 70원				**계**	**319억원**		**계**	**764억원**

3) 자체 수입

수능 연계교재	기타출판	방송광고	협찬	콘텐츠 사업	온라인 교육사업	문화 콘텐츠	기타매출*	사업 외	소 계
340억원 (10.6%)	554억원 (17.2%)	214억원 (6.7%)	29억원 (0.9%)	158억원 (4.9%)	128억원 (4.0%)	177억원 (5.5%)	340억원 (10.6%)	18억원 (0.5%)	1,958억원 (60.9%)

* 기타매출 : 수탁/협찬용역 274억 원, 채널 공급 47억 원, 자회사분배금 19억 원

7. 재무 현황

1) 재무제표

○ 제21기 : 2020년 12월 31일 현재

○ 제20기 : 2019년 12월 31일 현재

[자산]

(단위 : 억 원)

	계 정 과 목	제21(당)기	제20(전)기	증감액	증감률
Ⅰ.	유동자산	885	664	221	33.3%
(1)	당좌자산	851	630	221	35.1%
1	현금및현금성자산	234	31	203	654.8%
2	단기투자자산	107	107	-	-
3	매출채권	368	369	△1	△0.3%
4	미수금	29	28	1	3.6%
5	미수수익	1	0	1	-
6	선급법인세	2	2	-	-
7	선급비용	57	62	△5	△8.1%
8	부가세선급금	53	31	22	71.0%
(2)	재고자산	34	34	-	-
Ⅱ.	비유동자산	1,716	1,816	△100	△5.5%
(1)	투자자산	33	27	6	22.2%
1	장기투자증권	0	0	-	-
2	지분법적용투자주식	33	27	6	22.2%
(2)	유형자산	1,596	1,695	△99	△5.8%
1	토지	186	186	-	-
2	건물	1,273	1,300	△27	△2.1%
3	구축물	2	8	△6	△75.0%
4	방송장비	123	166	△43	△25.9%
5	기계장치	1	10	△9	△90.0%
6	차량운반구	0	0	-	-
7	공기구비품	11	25	△14	△56.0%
(3)	무형자산	75	83	△8	△9.6%
1	산업재산권	1	1	-	-
2	방영권	34	35	△1	△2.9%
3	소프트웨어	40	47	△7	△14.9%
(4)	기타비유동자산	12	11	1	9.1%
1	장기대여금	6	5	1	20.0%
2	보증금	1	1	-	-
3	회원권	5	5	-	-
	[자 산 총 계]	2,601	2,480	121	4.9%

[부채와 자본]

(단위 : 억 원)

계 정 과 목	제21(당)기	제20(전)기	증감액	증감률
Ⅰ. 유동부채	550	527	23	4.4%
1 단기차입금	-	172	△172	△100.0%
2 매입채무	155	127	28	22.0%
3 미지급금	65	51	14	27.5%
4 예수제세금	22	11	11	100.0%
5 예수보관금	3	1	2	200.0%
6 예수보증금	2	2	-	-
7 미지급비용	4	4	-	-
8 환급추정부채	-	-	-	-
9 반품추정부채	104	65	39	60.0%
10 선수금	194	93	101	108.6%
11 기타의 비유동부채	1	1	-	-
Ⅱ. 비유동부채	466	432	34	7.9%
1 퇴직급여충당부채	466	432	34	7.9%
[부 채 총 계]	1,016	959	57	5.9%
Ⅰ 자본금	889	889	-	-
1 자본금	889	889	-	-
Ⅱ 이익잉여금	696	632	64	10.1%
1 이익준비금	207	207	-	-
2 임의적립금	425	526	△101	△19.2%
3 미처분이익잉여금	64	-101	165	△163.4%
[자 본 총 계]	1,585	1,521	64	4.2%
[부채와 자본총계]	2,601	2,480	121	4.9%

2) 손익계산서

(단위 : 억 원)

계 정 과 목	제21(당)기	제20(전)기	증감액	증감률
Ⅰ. 매출액	3,060	2,417	643	26.6%
(1) 방송사업수입	1,440	1,111	329	29.6%
1 수신료수입	190	188	2	1.1%
2 방송발전기금수입	303	324	△21	△6.5%
3 국고보조금수입	641	263	378	143.7%
4 방송광고수입	222	259	△37	△14.3%
5 방송사업 기타수입	84	77	7	9.1%
(2) 부대사업수입	1,620	1,306	314	24.0%
1 출판사업수입	906	783	123	15.7%
2 문화콘텐츠부대사업수입	195	111	84	75.7%
3 콘텐츠사업수입	281	249	32	12.9%
4 부대사업 기타수입	238	163	75	46.0%
Ⅱ. 매출원가	2,625	2,210	415	18.8%
(1) 방송사업비	1,811	1,571	240	15.3%
1 방송제작비	1,428	1,167	261	22.4%
2 기술제작비	305	303	2	0.7%
3 방통융합제작비	78	101	△23	△22.8%
(2) 부대사업비	814	639	175	27.4%
1 출판사업비	480	395	85	21.5%
2 문화콘텐츠부대사업비	19	5	14	280.0%
3 콘텐츠사업비	172	146	26	17.8%
4 기타부대사업비	143	93	50	53.8%
Ⅲ. 매출총이익	435	207	228	110.1%
Ⅳ. 판매비와일반관리비	386	331	55	16.6%
1 판매비	63	64	△1	△1.6%
2 일반관리비	323	267	56	21.0%
Ⅴ. 사업이익(손실)	49	-124	173	△139.5%
Ⅵ. 사업외수입	27	26	1	3.8%
Ⅶ. 사업외비용	6	3	3	100.0%
Ⅷ. 법인세차감전이익	70	-101	171	△169.3%
Ⅸ. 법인세비용	6	-	6	-
Ⅹ. 당기순이익(손실)	64	-101	165	△163.4%

제3장 경영평가 결과

1. 총평

가. 매출 3,000억 원 달성과 흑자재정 실현

2020년은 EBS가 매출 3,000억 원 달성과 흑자재정을 실현한 뜻깊은 해이다. COVID-19 팬더믹이라는 국가적 긴급재난 상황에서 '온라인개학'이라는 막중한 역할을 수행, 공영방송으로서의 존재감과 위상을 국내외에 각인시킴과 동시에 매출과 결산이익에서 괄목한 성과를 이뤄낸 것이다. 이로 인해 2017년부터 이어진 적자경영으로 침체되었던 직원들의 사기는 드높아졌고, 되찾은 자신감이 EBS 전체로 확산되면서 '제2 도약'의 에너지가 되고 있다.

이와 같은 성과는 COVID-19 상황에 의해 '우연히' 얻어진 것이 아니라 수년간 지속된 적자경영의 고리를 끊기 위해 EBS 전체 구성원이 준비한 결과이다. EBS는 이미 2020년 운영 기본방향을 '위기를 넘어 새로운 도약으로'로 정하고 3대 경영목표의 하나로 '재정위기 극복'을 내세우면서 구체적 추진과제로 '공적재원 정상화, 수입 다각화, 비용의 효율적 집행'을 제시하였다. 적자재정을 탈피하겠다는 전체 직원의 결의를 밝힌 것이다. 이를 뒷받침하기 위해 2020년 1월 기획·예산·제작·마케팅을 단일부서에서 관리하는 단일사업부제 도입 등을 골간으로 한 조직개편이 단행되었다.

이러한 준비와 노력은 '초중고등학교의 개학 연기와 이로 인한 교육공백 발생'이라는 COVID-19 팬더믹 상황에서 EBS가 빠르게 '온라인개학'으로 대응할 수 있게 했고, 이 과정에서 2019년 대비 144%가 증가한 64,160백만 원을 정부보조금으로 받을 수 있었다. 이와는 별도로 EBS는 자체사업의 수익성 개선, 경상경비의 절약 등 재정 건전성 확보를 위한 전사적 노력을 병행한 결과 2020년도 결산기준 6,445백만 원의 당기순이익을 창출, 흑자전환에 성공할 수 있었다.

이렇듯 2020년은 EBS가 '온라인클래스'를 통해 공영방송으로서 국민의 기대에 부응하고, 내적으로도 자신감을 회복하는 등 새로운 도약의 발판을 마련한 한해였지만 EBS에 드리운 그림자가 완전히 가셔진 것은 아니다. 안정적 재정확보가 내부적 문제라면 EBS를 둘러싼 외부적 문제는 여전히 숙제로 남겨져

있다. 저출산으로 인한 학령인구의 감소, 수능연계율 감소가 경영 차원의 미래리스크라면 넷플릭스, 유튜브 등을 포함한 OTT의 지속적 확산은 공영방송인 EBS의 비전과 정체성까지도 고민하도록 하고 있다. 방송통신위원회의 〈2020년도 방송매체 이용행태조사〉에 따르면 지난해 OTT 이용률은 20대~30대 이외에도 50대가 2019년 35.8%에서 63.1%로 크게 증가했다. 미디어에 대한 이용자들의 이 같은 의식변화는 COVID-19 이후에도 이어질 것으로 예측되어 EBS에도 커다란 변화의 압력이 될 것이다.

따라서 EBS가 대내외적인 난관의 극복은 물론 지난 한 해 보여준 가치와 성과의 지속을 위해서는 어느 때보다 중장기적 경영계획에 의한 대응전략이 필요하다고 본다. 그러므로 EBS는 단기적 대응을 넘어 미래지향적인 공영방송의 비전을 어떻게 준비할 것인가?, 인력은 어떻게 관리·교육하는가?, 'EBS다운 것'은 무엇인가?, ESG(환경·사회·지배구조)와 인권경영, 직원의 청렴도 제고의 청사진은 무엇인가? 등등 수많은 난관과 과제를 넘고 풀어야만 한다.

나. EBS 앞에 놓인 난관과 과제

1) 안정적 재정확보

2020년의 정부보조금(교육부 특별교부금) 대폭 확대가 COVID-19라는 '특별한 상황'에서 이루어졌던 것인 만큼 COVID-19 이후의 안정적인 재원확보 문제는 EBS가 반드시 풀어야 할 핵심과제이다. EBS는 법률상 공영방송임에도 불구하고, 2020년 결산기준 전체 재정의 비율은 공적재원(TV수신료, 정부기금수익, 국고보조금 등) 39.1%, 자체수입(광고와 출판 등) 60.9%로 구성되어 있다. 그간 EBS의 재원구조는 공적재원과 자체수입의 비율이 3:7 정도였는데, 2020년은 COVID-19 팬더믹 상황에서 '온라인클래스' 등 교육격차 해소를 위한 정부의 특별교부금 확대로 공적재원 비율의 일시적 증가가 이루어진 것이다.

특히 공영방송의 주된 재원이어야 할 수신료는 192억 원으로 전체 공적재원의 6.9%에 그치고 있어, 만성적 재정난의 원인이 되고 있다. 2020년도의 매출 3,000억 원 실현과 흑자재정 달성에도 불구하고 이면에는 이러한 재정구성

의 취약성이 있어 장래가 그리 낙관적이지만은 않은 것이다.

그러므로 COVID-19이후 EBS는 여전히 공적재원의 확보를 통해 안정적 재원을 마련하는 것이 핵심과제로 남을 수밖에 없다. 앞으로 EBS는 공적재원의 안정적 확보를 위해 ⅰ)수신료 정상화를 위한 대외 활동 강화, ⅱ)공교육 지원 서비스 강화를 통한 신규 공적재원 확보, ⅲ)정부·지자체 등과 정책 마케팅을 통한 사업 발굴 등에 더욱더 전력해야 하는 과제를 안게 되었다.

KBS와의 TV 수신료 배분율 재조정은 그동안 많은 노력이 있었음에도 이렇다 할 진전을 이루지 못하고 있다. 이를 위해서 EBS는 월 수신료 2,500원 중에서 불과 70원을 배정받는 현재와 같은 불합리한 배분율의 개선 노력과 더불어 COVID-19 상황에서 EBS의 역할과 중요성을 확인했듯이 정부가 예산으로 EBS의 재정을 지원, 명실상부한 공영방송이 될 수 있게 하는 활동의 병행도 필요하다.

2) 단기적 대응을 넘어 중장기적 경영전략체계로의 전환

EBS는 조직의 발전과 안정적 경영환경 조성을 위해서 당해연도 계획중심에서 벗어나 보다 중장기적 관점에서 목표와 운영계획을 수립, 상호 연계성 속에서 추진해 나가는 것이 필요하다. 이러한 중장기적 경영전략이 있어야만 사업과 인력, 재정 등을 효율적으로 배분, 운영할 수 있기 때문이다.

EBS는 그동안 제1 당면과제였던 재정위기 해결을 위해 당해연도의 목표관리에 집중해왔고 2020년에는 흑자전환이라는 결과로 나타났다. 그러나 EBS가 이러한 성과를 지속하고 한 단계 더 높은 공영방송으로 도약하기 위해서는 중장기적 경영전략체계로 전환하여 비전과 목표를 수립해야 한다. 비록 재정과 인력이 불충분한 상황에서 중장기적 계획의 수립과 실천이 어려울 수도 있겠지만 미디어와 출판부문 등이 급변하는 경영환경에서는 단기보다 중장기적인 관점에서 미래를 예측하고 주도적으로 대처해야만 안정적인 경영이 가능할 수 있다. 한편 COVID-19 팬더믹 상황에서 EBS는 단순히 교육의 보완재가 아닌 대체재로서의 존재감을 국민에게 인식시키고 있다. 그러므로 공교육의 한 축을 담당하는 공영방송의 책임과 역할을 지금보다 더 크게 보고 중장기적인 계획을 수립하여 실천함으로써 국민의 신뢰를 지속적으로 이끌어내는 것은 매우 중요하다. 중장기적 경영전략체계로의 전환을

통해 경영의 안정성을 거두고 국민의 신뢰까지 얻는다면 이것은 앞으로 EBS의 새로운 도약과 발전의 기폭제가 될 것이다.

이를 위해서는 2020년의 경험과 성과를 내부역량으로 내재화하고 이를 계승, 발전시켜 나가기 위한 논의가 선행되어야 한다. EBS가 COVID-19 상황에서 진행한 공교육 보완을 위한 세세한 역할과 기능, 이에 대한 지속적인 개선은 물론 향후 유사한 국가적 재난 상황이 발생한다면 EBS의 경영, 방송, 교육과 기술 4개 분야의 기능과 역할이 어떻게 활용되고 이를 어떻게 발전시켜 나가야 하는지 등에 대해서 보다 구체적이고 본질적인 논의가 필요할 것이다.

또한 EBS의 '경영, 방송, 교육, 기술'이라는 4대 분야가 각자 나누어진 분야별 전략의 수립 및 실천이 아니라, 미래 EBS의 정체성과 비전에 기반을 둔 종합적인 경영전략 아래에서 유기적으로 연결되어야 한다. 이를 위해서 EBS의 사업, 인력, 재정, 기술 등을 포함하는 중장기전략이 수립되어야 하며, 중장기전략의 구체적인 실천을 담보하기 위해서 경영전략 수립과 운영과정이 개선되어야 한다.

3) 중장기적 경영전략 기반의 인력 운용전략 필요

사람이 재산이란 말처럼 조직에서 인력운영은 매우 중요하다. 방송의 흐름을 끊임없이 예측하고 대응하는 것은 물론 한 차원 더 나가 선도할 수 있는 인재는 교육방송의 존립과 발전에 매우 중요하기 때문이다. 하지만 잦은 인사이동과 현업에 쫓기는 현실에서 전문성 있는 인재를 키울 수 있는지 의심스럽다. 향후 17년간(2021~2037) 394명이, 연평균 23명 정도가 퇴직 예정이지만 미래 EBS의 혁신과 발전으로 이끌어갈 인력운영의 중장기적 계획보다는 수급만 고려하는 경향을 보이는 것은 개선이 요구된다. 중장기적 경영전략체계로의 전환에 맞춰 공사의 미래 인재상, 필요 직무 및 역량에 대한 정의, 우수 인력의 확보 방안 등에 대한 구체적인 인력운영계획과 실행전략 수립이 선결되어야 할 것이다.

미래에 대한 재정확보가 불투명한 EBS의 현실에서 인력의 중장기적인 인력운영계획 수립이 어렵다 하더라도 적어도 ⅰ)EBS의 미래 경영환경을 감안할 때 정원은 적정한가?, ⅱ)현재 보유 인력의 직무와 역량이 지속적이고 장기적으로 요구되는가?, ⅲ)EBS는 어떤 직무에 어떤 역량을 보유한 인력을 채용하려 하는가?,

ⅳ) 공영방송으로서 인력채용 및 운용에서 사회적 책무에 기반한 계획을 수립하여 실천하고 있는가? 라는 4가지 기준에서 인력에 대한 해답을 찾아야 할 것이다.

4) 미래 설계와 대응을 위한 R&D 기능의 활성화 방안 마련

직제개편으로 미래교육연구소가 폐지되면서 위축된 R&D 기능의 활성화를 위한 보완책이 필요하다. EBS는 미래교육연구소의 폐지 후 연구 및 정책보좌 기능을 각 부서 선임 부가 맡게 하였는데, 현업부서로서의 성과창출과 정책연구기능의 구현 두 가지를 수행하는 것은 어려워 보인다. 현재와 같은 여건에서는 특정 부서의 특정 직원들에게 업무와 실행이 집중되어 이로 인한 번아웃 상태에 빠질 가능성이 있으므로 이에 대한 검토와 개선이 필요하다.

EBS의 R&D 기능은 현업을 보좌하는 기능만이 아닌 향후 EBS의 방향성을 지속적으로 탐색하고, 공사의 성과분석, 분야별 트렌드와 시사점 도출 등을 위한 본질적인 R&D 기능이 확보되어야 할 것이다. 지속적인 연구·모니터링과 평가, 현장의견 수렴, 창의적 기획이 선순환을 이루어야 좋은 데이터가 축적되고 이를 바탕으로 양질의 중장기적인 계획이 나올 수 있기 때문이다.

5) 기획 단계부터 통합 마케팅 전략 강화

COVID-19 상황에서 EBS가 그동안 축적해온 교육, 지식채널, 강연, 강좌, 다큐멘터리, 여행, 직업의 세계 등 각 분야의 수많은 콘텐츠들이 주목을 받고 있다. 지난해 EBS는 기존 다시 보기 요금제를 개편하여 구독권으로 변화시켰고, 2021년에는 클라우드로의 전환을 앞두고 있다. 또한 OTT, VOD 등 다양한 채널과 플랫폼에 기반한 콘텐츠 유통을 준비하고 있다.

하지만 이런 변화에도 불구하고 소비자 입장에서 홈페이지, OTT, VOD 등 다양한 채널과 플랫폼들에서 원하는 EBS 콘텐츠를 찾아내는 것이 어렵다는 평가이다. 이렇게 된 이유는 EBS가 그동안 「기획-제작-편성-유통-아카이브-홍보」의 전 과정을 초기 단계부터 하나의 유기체로 인식해야 함에도 단계별을 서로 상관없는 업무로 취급해왔기 때문이다. 그 결과 잘 만들어진 양질의 콘텐츠조차도 유통이 잘 안 되어 판매수익으로 연결되지 않는 등의 문제가 발생한다.

그러므로 초기 기획 단계부터 관련 부서가 한자리에 모여 전 과정을 빠르게, 그리고 동시에 결정하는 통합 마케팅방식으로 업무와 조직을 재구조화하여 시청자의 EBS 콘텐츠 접근과 시청, 활용도를 높여야 한다. 사용자 UI/UX를 고려한 검색기능을 개발해야 하지만 현재로서는 해시태그와 같은 MZ세대의 검색방법을 우선 적용하고 2021년도에는 기존 EBS가 보유한 콘텐츠를 클립형으로 세분화할 수 있도록 해시태그를 적용한 아카이브의 구축을 권유한다. 만약 검색기능이 기능한다면 콘텐츠 재활용을 통한 제작, 멀티 플랫폼을 활용한 유통, VOD 이용 확대, 구독서비스 실험 등에서도 획기적인 성과를 거둘 수 있을 것이다.

미래 콘텐츠 시장의 핵심은 이용자들이 필요로 하고, 보고 싶어 하는 콘텐츠를 보다 손쉽고, 적합하게 제공하는 것에 있다. 이런 점에서 그간 EBS가 제작한 지식, 교양과 강연 등 다양한 콘텐츠가 이용자들에게 전달되기 위한 빅데이터 기반의 정보 분류와 검색기능의 강화는 미래 미디어 환경을 대비하기 위한 선결과제이다.

6) 미래사회와 미래교육의 '상' 제시

EBS의 프로그램들에서는 미래사회와 미래교육의 모습은 무엇이고 어떻게 정의 내리며, 무엇을 준비할 것인가에 관한 '상'이 분명해 보이지 않는다. 미래교육이 에듀테크로 대표되는 교육 기자재의 활용과 보완에 함몰되어서는 안 된다.

미래사회는 공공성을 기반으로 시민이 주도해 나가는 사회라는 예측이 있다. 이에 따라 미래교육은 개인성과 교육성, 시민성, 지역성(마을교육공동체), 자기주도성과 역량 등의 지향성을 내포한다. 물론 교육방송이 미래교육에 대한 방향을 정할 수는 없지만 정책방향 설계에 영감을 주는 등으로 일정한 영향력 행사는 가능할 수 있다. 탈이념 및 탈정치의 관점에서 각계인사가 참여하는 가칭 미래교육구상회의와 같은 것을 만들어 미래교육이 추구해야 할 방향을 제시하고 우리 사회가 미래사회에 대비하도록 EBS가 중심역할을 해야 한다.

7) 미래교육과 교육격차 해소를 위한 도전적 과제 설정

팬더믹 이후 사회 내 교육격차가 심화되면서 이를 해결하기 위한 EBS의 역할이 더욱 중요해지고 있다. EBS 교육콘텐츠의 실제 수요층은 누구이며, 이들에게 어떤 효과를 나타내고 있는지에 대해서 만족도에 그치는 평가가 아니라, 대상별과 콘텐츠별 구체적인 성과를 확인할 수 있는 지표개발 및 종단연구 등이 필요하다. 그뿐만 아니라 수준별 콘텐츠 개발과 이를 온-오프라인에서 활용할 수 있는 방안 마련, AI 학습진단 서비스 등을 통해 맞춤형 교육의 설계·지원과 같은 미래교육으로 전환을 위한 도전적인 과제 설정과 실천이 필요하다.

8) 미래지향적 EBS 발전전략을 고려한 IT 인력의 확보와 유지

규모와 정도의 차이는 있지만 EBS 전반에 걸쳐 IT 기술의 도입과 운영의 중요성은 커지고 있다. 그간 EBS는 아날로그 방송에서 디지털 방송으로 전환하는 과정에서의 방송기술의 도입과 전환에 방점을 두었다. 그러나 지난해 '온라인클래스' 사례를 통해 경험했듯이, EBS는 방송뿐만 아니라 교육 분야에서도 IT 기술의 접목과 지원을 필요로 한다.

이러한 시대적 흐름으로 볼 때 EBS는 빅데이터와 AI 기반의 미래 교육방송을 목표로 EBS의 IT 기술의 설계-도입-적용을 주도할 지식과 전문성을 갖춘 인력의 확보와 유지는 반드시 필요하다. IT로의 전환을 위한 사업 설계 및 외부와 계약·입찰(아래도급), 그리고 지속실행의 단계를 이끌어나가기 위해서는 상대를 압도하는 전문성이 있어야 할 것이다. 그러나 현재는 현업부서 중심으로 진행하고 있어 '문제의 발생'을 근본적으로 차단하는 데 한계가 있다. 당장 많은 IT 인력을 채용할 수는 없겠지만 방송국의 필수인력으로 최소한만이라도 선발하여 방송기술과 전체 EBS의 기술적 부문을 선도할 수 있도록 육성해야 한다.

다. 부문별 평가의 기준 및 결과

2020사업연도의 경영평가에서는 이러한 현실적인 여건을 전제로 부문별로 2020년도 중점추진사항을 기준으로 평가하였다.

- ○ 경영부문에서는 COVID-19 극복 및 포스트 코로나 대응을 위한 노력과 안정적 재원확보 및 기관 역할 정립을 위한 추진 노력의 적정성을 평가하였다.
- ○ 방송부문에서는 COVID-19 확산으로 인한 개학 연기 등 공교육 현장의 공백 해소 노력 및 예산 및 인력을 비롯한 제작 여건 악화상황에서의 대응을 평가하였다.
- ○ 교육부문에서는 미래교육에 대한 EBS의 구상과 교육의 지배구조, EBS 온라인클래스 구축 및 운영 및 교재 품질관리 체계 개선의 적정성을 평가하였다.
- ○ 기술부문에서는 UHD 시스템의 안정적 전환, EBS 라이브특강, 온라인개학 방송 실시의 성과와 정도를 평가하였다.

현실적 여건을 전제로 EBS의 2020년도 사업 전반을 평가한 결과 한정된 인원과 재원으로 사업을 비교적 성공적으로 수행했다고 평가하면서 몇 가지 제안을 하겠다.

첫째, 사회적 책임 강화 활동은 인권, 환경과 정책 등으로 그 영역을 넓혀야 한다. 최근 'ESG' 개념이 공공이나 민간에 광범위하게 확산되고 있는 추세를 고려하면 적어도 EBS의 사회적 책임 강화 활동은 취약계층에 대한 지원만이 아니라, 보다 광범위한 인권, 환경과 정책 등으로 그 영역을 넓혀야 하며, 담당 부서의 업무로서가 아닌 EBS 전체의 추진 방향과 실적을 제시할 필요가 있다.

둘째, EBS 편성과 운영 원리에는 국민이 언제 어디서나 학습할 수 있는 평생교육의 정신이 반영되어 있다. 공적재원이 투입되는 이유도 이러한 EBS의 역할이 있기 때문이다. 사교육 의존과 교육격차 해소에 도움이 되는 역할의 지속적 전개가 필요하다. 또한 출판 매출액은 올랐지만 수능연계율이 떨어지는 추세에서 앞으로 이를 대체할 출판 수익의 방향에 대한 논의가 필요하다.

셋째, 학령인구의 감소는 시청대상 및 교재발간 등에 큰 영향을 미치고 있으므로 EBS는 이에 대한 적극적 대응이 필요하다. 기존의 매체나 서비스 개선을 통해 학생들에게 더 가까이 다가가야 하며 기존의 양적 목표 중심의 관리에서 벗어나서 다양한 수요에 대응하는 맞춤형 프로그램을 개발하고 질을 높이기 위한 노력이 이루어져야 할 것이다.

2. 부문별 총평

가. 경영부문

2020년 공사는 '위기를 넘어, 새로운 도약으로'를 운영 기본방향으로 설정하고 재정위기 극복, 고품격 청정 콘텐츠 강화, 조직·제도·문화 혁신 등 세 가지를 경영목표로 삼았다. 만성화되는 재정위기 등 공사의 한계 상황과 함께 미디어 간 경쟁 심화, 급격한 생활양식의 변화 등 공사의 도전적인 경영환경 아래에서 방향과 목표의 적절한 설정이었음이 인정된다. 한편, 2020년 닥친 COVID-19와 그에 따른 사회적 거리 두기와 공교육 위기 상황은 공사의 경영상 다양한 변화를 유도하였다.

경영상의 가장 큰 변화는 의사결정과 추진에 있어서 속도의 수준이다. 온라인클래스 관련 동시 사용자 처리수준에 있어 2천 명 수준에서 300만 명이 동시사용 가능하게 하는 데 불과 1개월여가 소요되었다. 공사 내부의 결정만이 아닌 정부 등 다양한 이해관계자들의 공조와 협력이 필요한 사항이라는 점을 고려할 때 국가적 위기 상황에서 괄목할 만한 변화를 현실에서 끌어냈음이 인정되고 그 성과 수준 또한 고무적이다.

두 번째는 공사의 역할과 기능에 대한 국민적 신뢰의 획득과 함께 공사 구성원의 자부심과 자긍심의 고양이다. 만성화된 재정위기 아래에서 수신료 배분액 70원으로 표현되는 공사의 재정 여건이 구성원들의 자존감을 위협하는 수준까지 이르렀고 조직문화에 있어 부정적인 인식의 원인으로 작용하고 있었던 상황에서 이러한 자긍심의 고양은 의미 있는 반전임을 부정할 수 없다.

세 번째는 당기순손익이 흑자로 전환되었다는 점이다. 당기순손익은 결산기준으로 2019년 -10,063백만 원에서 2020년 6,445백만 원이다. 2017년 사옥 이전 이후 적자예산 편성과 함께 지속적인 재정손실 상황에서 극적으로 개선되었다고 할 수 있다.

그 외에도 일일이 거론하기 힘들 정도의 변화들이 나타났다. 경영부문에 대해 평가하면서 주요한 관점은 이러한 변화가 공사의 역량에 따른 것이냐 아니면 외부

환경의 변화 때문이냐가 중요하기보다, 결과적으로 나타난 이러한 변화들을 지속할 수 있느냐, 또한 지속한다고 할 때 그 성과를 공사의 역량으로 내재화할 수 있느냐라는 것이다.

변화의 지속에 대해서는 COVID-19 상황 등 외부적인 환경에 대한 지속 여부는 이번 평가와는 다른 논의가 필요하다. 2020년 공사의 경영진이 의도했던 변화가 성과로 창출되었는지와 함께 지속적인 경영개선과 경영역량 강화를 유도하는 수단으로서의 경영평가, 특히 전년도 경영평가를 통해 부여된 주요 개선 방향성 및 개선권고사항에 대한 이행 여부를 통해 2020년 변화와 성장을 공사의 역량과 동력으로 내재화할 수 있느냐를 살펴보았다.

먼저, 당해연도의 방송기본계획과 운영계획을 중심으로 한 운영체계의 한계에 대한 사항이다. 공사의 미래 비전을 수립하고 그에 따른 경영전략과 경영목표 및 과제체계를 구축하고, 경영전략의 대상 주기에 따른 인력과 재정 등 경영자원에 대한 수급 및 운영계획을 수립하도록 운영체계를 구축하도록 하여 단기 중심의 경영 체계의 한계를 극복하도록 주문한 것이 전년도 평가에서 제시한 핵심적인 개선 방향이라 할 수 있다.

이에 대해 방송기본계획을 기반으로 공사운영계획을 수립하는 등 기본적인 전략 수립 프로세스상에서의 새로운 변화는 발견되지 않는다. 당해연도 계획을 수립하는 데 있어 과거 실적을 기반으로 추정하는 것은 지속되고 있으나 미래에 대한 추정은 추상적이고 실질적이지 않다. 경영목표, 경영전략과 재무전략 등이 현재 시점을 중심으로 진행되고 있다는 점에 대해서는 공사의 경영 방향성 확보 차원에서 중장기적인 시각으로 인식을 전환하고 환경과 역량에 대한 치밀한 분석을 통한 전략 수립과 전략 운영체계로까지의 본질적인 개선이 필요하며, 이를 위한 경영진의 확고한 의지와 구체적인 계획이 요구된다. 2020년 COVID-19 위기상황 아래에서 발휘된 능동적이고 조직적인 대응역량에 중장기적인 시각으로의 인식 변화가 추가된다면 공사 경영역량의 획기적인 변화가 성과 있게 추진될 것을 믿어 의심치 않는다.

전년도 평가의 개선권고사항은 단기 중심의 경영체계를 극복하는 데 있어 구체적으로 실천할 수 있는 과제들을 위주로 제시되었다.

전문역량 강화계획의 수립과 추진실적을 확보하라는 과제에 대해서는 추진여건 등을 고려할 때 일정한 추진실적이 인정되나 공사 구성원의 미래 필요역량에 대한 고려가 부족하고, 현재 확보한 직무기술서상의 직무역량이 교육과정에 어떻게 투영되고 있는지가 명확하지 않아 개선을 지속할 필요가 있다.

공사의 연구기능 마련 과제에 대해서는 2020년 초 조직개편 당시의 계획을 보완없이 추진한 것으로 파악된다. 공사가 필요로 하는 본질적인 의미에서의 연구·개발 기능의 확보와 구현에 대해서 보다 구체적인 개선방안 마련이 필요하다.

재무·위험관리에 대한 대응역량 강화 과제에서는 담당자만이 아닌 관리자 대상의 관련 교육이 시행된 것에 더해 2021년에 전사 공통직무과정으로 재무·회계(위기관리) 교육을 할 계획에 있어 고무적이다.

지속가능역량 확보를 위한 전략적 투자항목 관리 과제에 대해서는 인정할 만한 실적이 제시되지 않았다. 해당 과제는 어떤 특정한 요소를 의미하는 것이 아니라 공사의 지속가능성 확보를 위해 전사 경영차원에서 장기적이고 전략적으로 투자해야 하는 것이 무엇인지를 정하여 그야말로 전략적으로 추진하라는 것인데 비해 구체적인 실적으로 인정할 만한 실적은 없다고 평가한다.

ERP 시스템의 안정적인 활용체계 강화 과제에서는 이용자 만족도 조사결과의 향상에서 나타나듯이 운영체계의 정비와 함께 이용자 중심의 시스템 개선을 위한 CSR 시스템의 활용과 고도화 계획의 수립 등 적절한 실적을 제시하고 있어 긍정적으로 평가한다.

전년도 경영평가를 통해 제시된 경영부문의 개선권고사항에 대한 이행실적을 종합해서 볼 때, 경영환경과 여건에 따라 할 수 있는 일을 했다는 것에는 이론의 여지가 없다. 다만, 공사의 현재와 미래를 위해 해야 할 일을 했느냐는 데에는 개선의 여지가 있어 아쉬움으로 남는다. 다만, 주지하다시피 COVID-19라는 국가적 위기상황에서 공사의 경영진과 구성원이 적극적으로 대응함으로써 얻어진 성과와 자부심이 있기에 향후 개선 가능성에 대해서는 긍정적으로 예측한다.

2020년 공사의 경영부문에 대한 경영평가를 마무리하면서 다음과 같이 향후 개선 방향에 대해 제시한다.

1) 공사의 설립목적과 사회적 책무를 고려한 공사 브랜드 아이덴터티와 인권, 윤리, 공정, 친환경 등 사회적 가치 제고를 포함한 ESG 기반의 공사의 가치체계 수립과 이행선언 등의 추진

브랜드 아이덴터티는 공사의 전체 구성원만이 아닌 공사의 각종 프로그램 이용자, 방송 청취자 등을 포함한 고객 전체, 그리고 고객을 위한 서비스를 제공하는 과정에서 관계를 맺는 협력자와 협력 기관 등 모두를 포함하는 소위 '이해관계자'가 공사를 무엇이라고, 또는 어떻게 인식하게 할 것이냐의 문제이다. 또 다르게 보자면 'EBS답다'라는 다른 표현이기도 하다. 굳이 브랜드 아이덴터티가 아니라 공사의 아이덴터티(정체성)라 할 수도 있을 것이다.

또한, 공사는 설립 당시의 설립목적도 중요하고 이와 균형적으로 설립목적에 대한 현재와 미래 시점에서의 재해석을 확보하는 것도 중요하다. 이러한 재해석의 과정에서 고려되어야 하는 것이 공사도 보편적 인류 공동체의 구성원으로서의 공동체가 준수하여야 하는 가치와 무관할 수 없다는 점이다. 이런 의미에서 인권, 윤리, 공정, 친환경 등의 사회적 가치가 중요한 것이며 이는 공사의 경영만이 아닌 방송, 교육, 기술 등 제 부문 모두에서 지향해야 할 가치일 것이다.

결국, 공사가 지향해야 하는 바는 최근에 대두되고 있는 ESG(Environment, Social, Governance)와 맥락적으로 연결되어 있다고 할 수 있다. 공사의 정체성과 ESG에 기반한 종합적인 검토와 고려를 통해 공사 가치체계의 재정립을 추진하고 다음에서 제시하는 중장기적인 관점을 중심으로 한 경영전략체계로의 본격적인 변화가 균형적으로 추진되는 것이 필요하다.

2) 단기 중심의 경영계획 및 운영체계를 중장기 중심의 본격적인 경영전략체계로의 변화와 이에 따른 인력 및 재정 등 자원운영계획의 구축과 관리체계의 변화에 대한 경영진의 구체적인 계획의 확보와 실천

방송기본계획 수립을 기반으로 당해연도 공사 운영계획을 수립하여 추진하는 것이 공사의 관행적인 전략 수립 프로세스이며 공사가 제시하고 있는 경영전략이다. 이러한 관행적인 프로세스에 의해서는 전략 수립의 근거가 되는 환경분석이 주로 과거를 기반으로 하고 있어 미래계획의 방향성을 탐색하는 데는 다소 형식적

이라는 한계가 있고 또한 결과물이 당해연도 계획 중심이기에 중장기적인 인력과 재정의 운영전략 수립에 대해서는 한계적일 수밖에 없다.

따라서 이러한 한계점을 개선하기 위한 중요한 변화의 지점은 경영전략 수립 및 운영의 프로세스를 개선하는 것이다. 공사의 사업, 인력, 재정 등을 포함하는 중장기전략의 수립과 이에 기반한 방송기본계획과 당해연도 운영계획의 수립과 운영, 그리고 연도 말에 추진성과에 분석과 변화된 환경을 기반으로 한 중장기전략의 보완 등 롤링의 수행과 그에 따른 방송기본계획의 수립 등 경영계획의 수립과 운영 프로세스상에서 중장기경영전략의 수립과 보완이라는 과정을 포함하도록 개선해야 할 것이다. 또한 이러한 개선에 대해서는 실무진들의 노력만으로는 부족하고 경영진의 구체적인 계획과 지속적인 관심, 그리고 실천이 전제되어야 할 것이다.

3) 현업을 지원하고 현안 중심의 대안 마련 기능에서 미래 방향성과 분야별 트렌드를 지속 탐색하고 이에 대한 공사의 대응역량을 지속 강화하는 본질적인 R&D 기능의 회복과 강화를 위한 경영진의 구체적인 계획의 확보와 실천

현업부서에서 업무를 추진하는 것 외에 R&D 기능을 수행하는 것은 사실상 가능하지 않다. 가능한 경우는 본질적인 R&D 기능이라기보다 현업의 의사결정을 돕기 위한 자료 및 대안의 탐색 기능을 필요로 할 경우 또는 현업부서 내에 현업과 분리된 R&D 전담인력이 있는 경우와 같이 '부서 내 부서'와 같은 구성이 될 것이고 현업부서별로 이러한 기능편제가 바람직한지는 긍정적으로 인식되지 않는다.

2020년도에 있어 제한적인 R&D 기능임에도 담당 인력들의 투입과 노력에 따라 일정한 성과를 도출한 것은 어느 정도 인정된다. 다만 그럼에도 과연 공사가 R&D를 통해 확보해야 하는 미래 방향성 등을 충분하게 도출하여 제공하고 있다고 하기에는 한계가 있다. 공사의 인력과 예산의 한계로 인한 불가피한 선택이라 하더라도, 경상경비에도 전략적 투자라는 개념이 필요한 것처럼 R&D 기능도 전략적으로 필요한 기능이다. 특히 미디어를 비롯한 전반적인 경영환경이 급격하게 변화되고 있고 이러한 변화에 대해 단기적인 관점에서 대응하는 것이 일정한 성과가 있다 하더라도 계속 유지할 수 있을지에 대한 명확한 확신이 없는 현재 상황에서는 독립적인 R&D 기능의 강화가 필요하다.

나. 방송부문

2020년은 공사가 창립한 지 20년, 1990년 KBS로부터 분리되어 교육방송으로 개국한 지 30년이 되는 해다. 역사적인 의미만큼이나 2020년 EBS 방송부문에서의 각종 활동도 의미 있는 한 해로 기억될 것 같다. 우선 방송통신위원회가 실시한 지상파방송 재허가 심사에서 최고점의 평가를 받아 5년의 재허가 기간을 확보했다. 또한 COVID-19라는 예기치 않은 상황에서 EBS의 역량과 가치를 대내외에 알렸다. 온라인개학이라는 초유의 사태에 교육공백 해소라는 사회적 임무를 전사적인 노력으로 수행했으며, 에듀테크를 기반으로 한 온라인 교육모델을 선도하여 위기의 순간에 공영방송으로서의 EBS의 면모를 제대로 보여주었다는 평을 받았다.

2020년 네 가지 방송 편성목표를 설정했는데 EBS 정체성 및 사회적 역할 강화, 유아·어린이 프로그램 경쟁력 제고, 플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발, 미디어 환경 변화에 대응한 미래 통합형 지식플랫폼 구축이다.

이 중 첫 번째 목표는 온라인개학 서비스를 통해 확실하게 성과를 거둔 셈이다. 유아 · 어린이 프로그램 경쟁력 제고는 방향성에 대한 근본적인 검토가 필요해 보였고, 미래형 콘텐츠와 미래형 통합 지식플랫폼 구축은 현재진행형이라서 앞으로의 행보를 기대하게 하는 정도였다. 특히 네 번째 목표로 설정한 미래 통합형 지식 플랫폼 구축은 지금 상황에 가장 부합하는 방송편성 목표였다고 판단되나 EBS가 이를 조직의 변화 정도로만 활용하고 진정한 콘텐츠 플랫폼으로써 활용할 준비를 갖추지 못했다는 아쉬움이 있다. 차기연도 과제로 넘겨 성과를 낼 수 있기를 기대한다.

방송편성과 운영부문의 평가는 온라인개학 서비스에 집중함에 따라 계획에 다소 차질이 발생했다. 채널의 특성화나 편성비율의 균형성 등에서 기대만큼의 성과를 내지는 못했으나 학교교육 공백 해소라는 최우선의 목표 달성만으로도 충분했다고 평가할 만하다. 편성부문에서는 특별히 교육뉴스부 운영을 살펴보았는데 2020년 기획, 취재, 보도 전반에서 훌륭한 성과를 보였다. 아쉬운 점은 교육뉴스를 통한 교육 의제 설정에는 성공한 것으로 판단되지만 실제 이들 의제의 파급효과나 화제성 등은 확인할 길이 없다는 점이다. EBS가 우리 사회에서 가져야 할 교육부문에서의 책임감과 몫 등을 고려하면 뉴스라는 콘텐츠의 힘을 어떻게 높일지

고심할 필요가 있다.

프로그램 제작부문에서의 평가는 제작비 관리 및 집행, 외주제작 정책, 프로그램 내부 평가와 심의 부분을 점검했다. 매출액이 다소 줄었으나 지상파방송 전반의 문제라는 점에서 그 정도면 선방했다고 평가할 만하다. 그보다는 어려운 상황에도 제작비 투자를 늘렸고, 코로나19 상황에서 외주제작사와도 상생 정책을 펴려는 노력을 상당 부분 했다는 점을 주목한다. 프로그램 심의는, 간접광고로 인해 프로그램 폐지에 이른 〈머니톡〉 사례가 EBS에 뼈아픈 실책으로 남았다는 점에서 아쉬움이 크다.

시청자서비스 부문과 관련하여 시청자위원회, 교사자문위원회, 고객센터, 스쿨모니터단 등 다양한 방식의 조직을 통해 시청자 권익 보호와 민원 처리에 힘썼다. 다른 어느 해보다 온라인개학으로 시청자 서비스 활동이 많았던 해이기도 하다. 다만 EBS고객센터라는 명칭이 공영방송사인 EBS에 적합하지 않은 것 아닌가 하는 의견을 제시하고자 한다.

방송의 성과부문 평가는 프로그램의 경쟁력, 시청률과 온라인/모바일 이용률, 콘텐츠 내부관리 및 유통전략과 관련하여 살펴보았다. 시청률은 지상파 방송의 전반적인 하락과 함께했지만 그래도 주시청시간대의 시청률은 다소 높아졌다는 점은 의미 있는 결과다. 매년 조사하는 EPEI도 상승했다. 비록 아주 작은 수치라 하더라도 상승 추세를 보여준다는 점에서 값진 차이라고 평가한다. 국내외 프로그램 수상실적도 총 61건으로 뛰어난 성적을 보였다. 온라인/모바일 이용률과 멀티 플랫폼을 활용한 유통전략 등은 콘텐츠 검색기능이 아직 준비되지 않은 상태였다. 향후 EBS가 가장 먼저 해결해야 할 과제일 것이다.

2020년 방송부문 평가를 통해 몇 가지 제언을 하자면 다음과 같다. 아래의 제언은 향후 EBS에 거는 기대와 해결해야 할 과제들을 종합한 결과다.

1) 2020년의 경험을 살려 팬데믹 이후의 교육을 선도하는 진정한 의미의 '교육·지식 콘텐츠의 허브 플랫폼' 구축 기대

2020년 EBS는 짧은 시간에 온라인개학 서비스를 성공적으로 안착시킴으로써

교육을 목적으로 한 공영방송사로서의 면모를 보였다. 문제는 2021년이다. 2020년의 경험을 어떻게 하면 일시적인 것으로 끝내지 않고 미래교육을 선도하는 모델로 발전시켜 나갈 수 있느냐에 대한 해답을 내놓는 것이 EBS의 새로운 방송목표가 되어야 할 것이다.

미래교육의 모델 제시는 교육과 기술의 융합을 통한 에듀테크를 선도하는 것은 물론이고, 기본적으로 교육·지식 콘텐츠의 허브가 되는 것을 포함한다. 허브가 된다는 의미는 교육·지식 콘텐츠를 필요로 하는 사람들이 EBS로 모여들고 EBS 안에서 필요한 콘텐츠를 찾아갈 수 있도록 하는 것을 말한다. 이를 위해서는 다음 두 번째 제언이 해결되어야만 한다.

2) 콘텐츠 아카이브 구축, 해시태그 전략의 검색기능 강화, EBS 콘텐츠의 가치 극대화 필요

COVID-19 상황에서 EBS 콘텐츠는 그 가치를 충분히 인정받았다. 그동안 축적한 교육콘텐츠, 지식채널, 강연, 강좌, 다큐멘터리, 여행콘텐츠, 직업의 세계 등 주목받지 못했던 소중한 콘텐츠들이 빛을 발휘했다. 제작이 원활하지 못했어도 이전 콘텐츠를 재활용할 수 있는 여력이 있었다. 그만큼 공사가 기존에 보유하고 있는 교육·지식 콘텐츠는 보물창고나 마찬가지다.

문제는 콘텐츠의 활용가능성이다. 홈페이지나 OTT, VOD 등 다양한 채널과 플랫폼들에서 원하는 콘텐츠를 찾아내기는 쉽지 않은 게 사실이다. 어제 본 지식채널e 콘텐츠를 하루 지나 다시보기를 하고 싶어도 찾아낼 수 없을 때가 많다. 사용자 UI/UX를 고려한 검색기능을 개발해야 한다. 따라서 지금으로서는 해시태그와 같은 MZ세대의 검색방식을 적용할 필요가 있다. 물론 이들의 검색방식도 시간이 지나면서 또 달라질 것이지만 그때마다 선제적으로 대응할 수 있도록 시스템을 갖춰야 한다. 이를 위해 내년도 방송목표의 하나로 아카이브 구축을 권한다. 단순한 아카이브 구축이 아니라 기존 EBS가 보유한 콘텐츠를 클립형으로 세분화할 수 있도록 해시태그를 적용한 아카이브를 말한다.

교사자문위원회의 교육콘텐츠에 대한 핵심적인 주문 내용도 콘텐츠의 주제별, 수준별 및 영역별 세분화였다. 교육 콘텐츠는 클립형 콘텐츠로 저장하기 가장 좋은 콘텐츠다. 만일 검색기능이 잘 개발되면 콘텐츠 재활용을 통한 제작, 멀티 플랫폼을 활용한 유통, VOD 이용 확대, 구독서비스 실험 등에서도 획기적인 성과를 거둘 수 있을 것이다. 앞으로 좋은 콘텐츠의 제작도 중요하지만 보유하고 있는 훌륭한 콘텐츠를 활용한 수익 모델화에 전사적인 관심을 갖기 바란다.

3) 교육뉴스 의제 설정 넘어 의제 확산 추구, 교육의 문제 지속해서 공론화하는 방안 모색

EBS의 교육뉴스 기능은 대단히 중요하다. 교육뉴스의 의제를 담당하는 곳이 별로 없으므로 화제성이 큰 뉴스가 아니면 교육 관련 뉴스는 묻히기 쉽다. 2020년 교육뉴스에서 EBS 단독보도가 많은 것도 이를 말해 준다. 이제 EBS는 교육뉴스의 의제화를 넘어 의제를 확산하고 공론화하는 역할까지 기능을 확대할 필요가 있다. 단독보도로 끝날 것이 아니라 EBS 내부적으로라도 다른 프로그램과 연계하여 후속 기획에 반영하거나 EBS의 다른 채널과 플랫폼들에서 다루도록 하는 등 교육 의제 확장 전략을 모색해야 한다.

시청자들이 팬데믹 이후 EBS에 거는 기대는 '교육·지식 콘텐츠의 허브'가 되어주길 바라는 동시에, 우리 사회의 가장 큰 화두인 교육의 문제를 해결하는 한 축이 되어주는 것이 아닐까 한다. 교육에 집중적인 관심을 갖고, 교육의 미래를 걱정하고 해결책을 제시해 주는 EBS가 되었으면 한다.

4) 평생교육의 대상 성인에 편중할 것이 아니라 유아·어린이에서부터 노인에 이르기까지 시청자층이 고르게 분포될 수 있도록 일종의 '끊김 없는 편성(seamless programming)' 고민 요망

2018년 이후 EBS1-TV의 목표 시청자층이 성인 일반으로 대폭 옮겨가고 있다. 유아·어린이 프로그램의 편성비율도 줄어들었고, 청소년 대상 프로그램의 편성비율 감소 폭이 크다. 청소년 대상 프로그램은 학교교육을 담당하는 EBS의 다른 채

널들에서 다루는 것으로 균형을 이룬다고 볼 수도 있겠으나, 다른 한편으로 생각하면 청소년 시청자를 학교교육이 아닌 평생교육 프로그램 차원으로 끌어오는 것이야말로 미래 시청자 확보에 필수적이라고 본다. 중고등학교 시절 EBS 교육콘텐츠에 의존했던 청소년 시청자들을 평생교육의 틀 안에서 EBS 시청자로 묶어 둘 방안을 모색해야 한다. 평생교육을 위한 편성 전략으로 '연령별 끊기지 않는 편성(seamless programming)'을 기본 바탕에 둘 것을 권한다.

5) '기획-제작-편성-유통-아카이브-홍보'의 전 과정이 한자리에서, 빠르게, 그리고 동시에 결정되는 방식으로 업무수행 방식과 조직을 재구조화 필요

기획단계에서부터 통합마케팅을 고민해야 한다는 것은 비단 방송사뿐 아니라 최근 모든 기업에서 요구되는 일이다. 특히 지상파 방송사들이 레거시 미디어로 도태되지 않으려면 당장에라도 활동방식을 바꿔야 한다. 이미 초기 기획단계에서부터 제작팀보다 유통과 광고 담당자들이 회의에 더 많이 참석하는 방송사들의 업무수행 방식을 주목해야 한다. 일례로 앞서의 아카이브 시스템이 조직될 경우 EBS 교육 콘텐츠는 기획단계에서부터 콘텐츠의 해시태그 전략을 제안하게 될 것이고, 그에 따라 제작도 클립형의 구성을 고민하게 되는 변화들이 가능하다. 이런 것이 교육콘텐츠에 필수적인 변화의 모습이 아닐까 한다.

6) 유아·어린이 프로그램에 대한 연구기능 복원

유아·어린이는 교육의 첫 시작이라는 점에서 언제나 중요하다. 유아가 점점 줄어드는 상황에서도 우리의 교육은 유아에서부터 시작하게 되어 있다. 이들을 어떻게 키워내느냐가 대한민국의 교육 방향을, 미래를 보여주는 것이다. 공사가 매번 유아·어린이 프로그램 경쟁력 제고를 방송의 주요 목표로 삼으면서도 언제나 평가가 미진한 건 유아·어린이 프로그램에 대한 공사만의 철학이나 방향성이 드러나지 않기 때문이라 생각된다.

사교육 시장과 각종 플랫폼에서 쏟아내는 수많은 유아·어린이용 콘텐츠들과 경쟁하며 트렌드를 쫓아가는 수준이 아니라, 유아·어린이에게 정말 필요한 콘텐

츠는 어떠해야 하는지에 대한 깊은 성찰의 결과로 콘텐츠가 나와야 한다. 발달단계 차원의 교육콘텐츠를 넘어서 미디어 리터러시 및 디지털 시민성교육 등을 포괄해야 하는데 이는 제작진 한 팀이 해결할 수 있는 일이 아니다. 유아·어린이 프로그램을 지속해서 연구하고 고민하는 별도의 집단이 필요하다.

다. 교육부문

COVID-19 상황에서 공사의 역할과 기능은 더욱 중요해졌다. 그 중심에 학교교육본부가 존재했고, 적지 않은 성과를 냈다. 공교육이 멈춰설 수 있는 시점에 학생들의 학습이 지속될 수 있는 흐름을 만들어냈다. 이는 공사의 준비가 그 전부터 있었고, 유연하고 신속한 대응을 했기에 가능했다.

교육부문을 전반적으로 살펴보면, 공사는 수능을 중심으로 한 학습콘텐츠 개발, 나아가 초등학생과 중학생들의 교과별 학습 지원을 의미 있게 하였다. 그동안 공사는 축적된 콘텐츠들을 학생들에게 공급함으로써 EBS의 공공재 내지는 공적 자원의 속성을 잘 드러냈다. 무엇보다 공사는 영어와 수학 등 교과에 관한 콘텐츠 개발과 공유, 보급에 대한 질적 고민을 하였으며, 이 과정에서 적지 않은 성과를 보여주었다. 각 지표를 보면, 공사는 목표를 초과 달성하거나 목표에 근접한 내용이 많아서 공사의 전 임직원들이 상당한 노력을 기울인 점과 공사의 역동성을 확인할 수 있었다.

시청자들은 하나의 콘텐츠 생산을 위한 결과만을 보게 되지만, 평가자료를 보면 추진과정을 엿볼 수 있었고, 그 과정에서 적지 않은 노력을 기울이고 있음을 보게 되었다. 폐쇄적인 기획이 아닌 다양한 주체들의 의견 청취를 바탕으로 공동으로 기획하고, 역량을 높이기 위한 다양한 시도들이 있었다. 공사는 교육부와 교육청과 유기적으로 연계하고 다양한 루트로 의견을 청취하였으며 시청자들의 반응을 다각도로 확인하였다. 이로써 공사가 프로그램에 관한 질 관리에 상당히 신경을 쓰고 있었다는 점과 업무 프로세스의 체계성을 어느 정도 확인할 수 있었다.

이러한 의미에도 불구하고, 몇 가지 고민해야 할 사항은 다음과 같다.

1) 지속적인 연구·개발을 담보할 수 있는 조직체계 필요. 연구를 기반으로 설계한 기획 추구

매체 환경의 변화라든지 아동과 청소년들의 발달단계, 학습 효과성을 높이기 위한 콘텐츠 제작 전략, 개별 맞춤형 학습 설계, AI 등 에듀테크의 활용, 정책의 다변화, 분권과 자치의 흐름을 고려할 때, 기존의 경로 의존성과 관행적 제작으로

는 다양한 수요에 대응하기 어렵다. 이는 깊은 연구를 기반으로 기획이 사전에 이루어져야 함을 의미한다. 하지만, 현행 조직체계는 자칫 학교교육본부 직원들의 번아웃 현상을 가져오거나, 밀려오는 일상 업무에 대응하다가 의미 있는 변화 지점을 놓칠 가능성이 있어 보인다. 지속적인 연구와 함께 모니터링과 평가, 현장 의견수렴, 창의적 기획이 결합되어야 한다. 이를 안정적으로 운영할 수 있는 조직과 예산이 필요해 보인다.

2) 미래사회와 미래교육의 변화를 무엇으로 설정하고 있는가에 대한 개념 수립과 방향성 공유 필요

학교교육본부에는 기본적으로 수능을 중심에 놓고, 교과 중심의 사업들이 들어와 있다. 여기에 COVID-19 대응과 함께 에듀테크의 요구도 함께 존재한다. 이 경우, 미래사회와 미래교육을 에듀테크로 규정할 수 있는가 하는 문제제기가 가능하다. 미래교육은 개개인성과 고유성, 시민성, 지역성(마을교육공동체), 자기 주도성, 역량 등의 지향성을 내포한다. 미래사회는 공공성을 기반으로 하여 시민의 주도성을 통해 만들어져야 한다. 하지만, EBS가 꿈꾸는 미래사회와 미래교육의 모습은 무엇이고, 어떻게 정의하며, 무엇을 준비할 것인가에 관한 청사진이 분명해 보이지 않는다. 시민성을 강조한다면, 미디어 러터러시가 논의될 수밖에 없다. 즉, 공사는 실감형 콘텐츠 제작과 같은 기능적, 기술적 접근 이상의 무엇인가를 도모해야 한다.

학교교육본부의 사업은 과도하게 수능과 교과 콘텐츠 중심으로 구성되어 있다. 학교교육본부의 영역과 활동 범주의 확장은 결국 미래사회와 미래교육의 방향성 설정과 불가분의 관계이다.

3) 기획의 거버넌스 필요

정책관계자는 EBS교육서비스의 2차 수혜자이며, 1차 수혜자는 학생과 학부모다. 공사는 이들과 직접 소통하면서 요구를 파악하고, 프로그램을 모니터링하면서 품질을 관리해야 한다. 동시에, 공사의 좋은 콘텐츠들이 시청자들의 입소문을 통해 공유되어야 하며, 공사는 적극적으로 EBS를 활용하고 지지하고 수용하는 활동 그룹을 포착해야 한다.

4) 더욱 도전적인 과제 설정 필요

EBS의 콘텐츠가 사교육보다 더욱 매력 있고, 학생들의 요구를 흡입할 수 있는가? 사교육이 갖는 치열함을 우리도 갖추고 있는가? 공사는 하위권, 중위권과 상위권의 학생들에게도 맞춤형 전략이 가능한 해결책과 콘텐츠가 있는가를 고민해야 한다. 현장에서 교육과정을 따라오지 못하는 학생들이 EBS를 접했을 때, 배움의 저해 요소들을 극복할 수 있게 만드는 프로그램이라는 자신감이 필요하다.

5) 만족도 중심 지양, 실증적인 효과를 검증할 수 있도록 평가체계 설계

과거보다 프로그램의 효과성을 정밀하게 검증하려는 시도들이 일부 보이기는 하지만 여전히 프로그램 조회 수와 만족도 중심으로 성과를 보려는 모습이 지배적이다. 특정 프로그램이 누구에게 어떤 효과를 가져왔는가에 관한 실증적 증거로 검증할 수 있는 평가체계를 설계할 필요가 있다. 공사는 특정 패널을 대상으로 한 실험 연구를 통해서 여러 변수를 통제한 상태에서 종단연구 방식으로 EBS 프로그램의 인지적, 비인지적 효과를 다각도로 검증해야 한다.

6) 성과지표, '투입- 과정- 결과' 지표로 구성 필요

현재 제시된 성과지표는 정확히 말해서 투입지표 중심의 성과로 볼 수 있다. 공사는 몇 명이 시청했는가를 결과지표로 삼기보다는, 시청 이후에 무엇이 바뀌었는가를 중심으로 살펴봐야 한다. 모든 지표를 양적 지표화하는 것이 바람직하지 않겠지만, 무엇이 투입이고, 어떤 과정에 의해서 무엇이 추진되었으며, 그 결과가 무엇인가를 다각도로 제시할 필요가 있다.

7) 개별 맞춤형, 양방향성, 진단을 통한 경로형 학습, 자기 주도적 학습의 가치를 반영한 서비스를 적극적으로 모색

콘텐츠 생산도 중요하지만, 공사는 진단과 활용의 관점에서 학습 알고리즘을 기반으로 학생에게 콘텐츠가 추천되고 활용되는 구조를 모색해야 한다.

라. 기술부문

공사는 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화' 그리고 '조직·제도·문화 혁신'을 3대 경영목표로 설정하여 방송생태계의 변화에 적응하고 새로운 도약을 추진하였다. 기술부문에서는 경영목표 달성을 지원하기 위해서 '신성장 동력발굴 및 업무 효율화', '플랫폼 경쟁력 강화' 그리고 '콘텐츠 제작환경 개선'을 방송기술 목표로 설정하고 8개의 과제를 추진하였다. 또한, 공사는 COVID-19의 지속으로 인해 사회적 거리두기와 온라인 교육 증가와 같은 대외적인 상황에 대응하여 전략적인 과제수행능력을 보여주었다.

2020년 기술부문에서 가장 큰 변화를 보여준 것은 융합 미디어 서비스 활성화를 위해 수행한 UHD 시스템의 전환이다. 공사는 UHD 본방송 지연과 예산 축소편성으로 인한 내부적 어려움에도 불구하고 체계적이고 합리적인 인프라 투자계획을 수립하여 TV-4 스튜디오를 UHD 시스템으로 전환하였다. 또한 공사는 전환과정에서 생방송 프로그램의 3 스튜디오 이전을 위한 사전협의 및 시스템 이전 수행으로 COVID-19로 인한 대외적 활동 제약이 있음에도 괄목할 만한 문제해결 능력을 보여주었다.

두 번째는 EBS의 웹서비스 및 ERP시스템의 안정적 운영을 위한 성과이다. COVID-19로 인한 사회적 재난 속에서 EBS온라인클래스 사이트 오픈에 트래픽 집중과 DDoS 공격의 위협이 예상되는 상황에서 IDC 클린존 우회 서비스를 적용하여 웹서비스의 보안을 강화한 것은 높은 평가를 받아 마땅하다. 특히 자체 DDoS 방어장비와 전문 보안관제업체를 통해 24시간 365일 실시간 보완관제와 IDC 클린존 운영이라는 2단계 방어체계는 COVID-19와 같이 비대면 시대에 타사 및 타업종에도 본보기가 될 것으로 평가된다.

세 번째로 모바일·인터넷과 같은 IT서비스 및 품질의 개선을 통한 융합 미디어 서비스 활성화를 위한 노력이 돋보였다. 특히 공사는 이용자 중심의 IT서비스 개선을 위하여 메인 포털 사이트의 주력 콘텐츠의 접근성을 개선하였다. 또한 공사는 EBS 라디오 및 플레이앱을 개선하여 스트리밍 서비스와 콘텐츠 플랫폼 운영의 안정성을 강화하여 COVID-19로 인한 콘텐츠 이용 증가와 같은 악조건에서도

구독 서비스의 전면 개편 및 전환을 수행할 수 있었다.

네 번째는 융합미디어 인프라 운용의 효율성 제고이다. 이를 위해 공사는 수능 서비스를 대비한 클라우드 기반 비상 우회 서비스 시스템을 구축하였다. 융합미디어 서비스 상용화 노력의 결과로 구독서비스 전환 후 활성화 지표의 지수 향상을 이루어냈으며, IT 서비스의 고객 만족도를 봤을 때는 COVID-19 상황을 감안하면 고객만족도 지수가 양호하다고 평가할 수 있다.

다섯 번째는 방송 전문인력 양성을 위한 공사의 노력이다. 방송기술 중 중요한 업무 중 하나는 방송품질을 높이고 유지하는 것이다. 이를 위해서 미래 방송기술을 학습하고 전문인력을 양성해야 한다. 2020년에 COVID-19 상황으로 교육 횟수와 방법에 제약이 있었으나, 공사는 교육방법을 다각화하여 신기술을 취득하기 위해서 노력하였다. 소규모 오프라인 세미나 및 실무교육 수행은 높은 효과를 보여준 것으로 평가된다.

마지막으로 UHD 송출 서비스를 대비하여 UHD 뉴스 제작환경이 필요해짐에 따라 워크플로우 운영에 많은 개선점이 있었다. 공사는 방송망의 안정성 확보 노력과 방송사고 대처를 위해서 라디오 주조정실의 환경을 크게 개선하였고 정기적으로 방송사고 예방점검을 하여 송출 시스템을 보완하였다. 또한 방송재난 대비 모의훈련을 통해 적극적인 대응 자세를 유지하였다.

전반적으로 기술부문에서 설정한 과업은 경영목표 지원, 안정적인 방송시스템 운영, 콘텐츠제작 지원을 위한 인프라 구축 그리고 인력양성에 무게중심을 두고 있는데 이를 적절히 수행하였다고 평가할 수 있다. 또한 당해연도 뿐만 아니라 전년도 기술부문의 개선권고사항에도 반영되어 적절히 수행되었음을 확인할 수 있다.

먼저 'UHD 송신 해결 노력 및 UHD 콘텐츠 제작강화'를 위해서 공사는 방송통신위원회가 주관하는 회의를 통해 KBS와의 이견을 해결하기 위해 노력하였다. 그리고 'ERP 시스템 운영의 조기 안정화'의 경우, 공사는 시스템의 안정적 운영과 기능 개선을 통해 사용자만족도를 증가시킨 것으로 평가된다.

'직원 연수 및 교육 강화' 그리고 '기술연구 인력확대'의 경우 COVID-19로 인

한 상황으로 인하여 전년도와 마찬가지로 추진과정에서 많은 어려움이 발생한 것으로 보인다. 그럼에도 불구하고 소규모 세미나와 프로젝트팀 운영과 같은 새로운 운영전략을 수립한 점을 긍정적으로 평가한다.

전년도와 당해연도의 EBS 기술부문의 과업은 전반적으로 잘 수행되었으나, 대부분은 시스템 인프라 구축 및 콘텐츠 제작에 무게중심을 두고 있다. 공사의 임직원은 급변하는 미디어 환경에 대응하기 위해 미디어 플랫폼의 경쟁력을 강화할 수 있는 필요기술을 정의하고 그 기술활용 방안에 대해서 이해하고 준비해야 한다.

2020 기술부문 평가를 마무리하면서 플랫폼 경쟁력 확보를 위한 필요기술과 기술활용 방안을 아래와 같이 기술개선 방향으로 정의한다. 또한, 내부 전문연구인력 확보와 외부 전문가 자문을 활용하여 적극적으로 대처해 나가야 한다.

1) 미디어 플랫폼 비즈니스의 혁신적인 성과를 위한 핵심 R&D 투자전략 필요

공사는 현재 콘텐츠 제작 및 방송기술에 대하여 집중적인 투자 및 인재양성을 수행하고 있으나, 미디어 플랫폼을 구축하고 운영을 위해서는 IT와 인공지능 등 제반기술에 대한 투자전략 필요하다.

EU의 R&D 스코어보드에 따르면 세계적인 플랫폼 기업인 구글(Google), 페이스북(Facebook)과 같은 기업들은 매출액 대비 R&D 투자비용이 19%에 달한다. 대표적인 OTT 기업인 넷플릭스는 2019년에 매출액의 8.3%인 1조 8천억 원을 R&D에 투자하였으며, 국내에서는 삼성전자가 매출액 대비 8.8%인 약 21조 원을 투자하였다. 반면 국내 R&D 스코어보드에 따르면 방송통신업과 교육서비스업의 R&D 투자 비중은 3.7%와 1.5%에 그쳤다.

빅데이터, 인공지능과 블록체인과 같은 기술의 특성상 투자비용의 대부분은 인재영입에 사용된다. 구글, 페이스북과 아마존 같은 소위 실리콘밸리 혁신기업들은 R&D 신입 인력 수급을 위해 억대의 연봉을 제시한다. 삼성전자 역시 실리콘밸리에 연구센터를 설립하고 주요 대학과 연구소로부터 인재를 수급하기 위해 노력하고 있다. 그 결과로 구글은 정규직원의 약 40%가 연구개발직에 있으며, 삼성전자는 전체 임직원 중 연구개발인력이 2016년 20%에서 2020년 24%로 증가하였다.

기업들이 소위 말하는 S급 인재를 수급하기 위한 목적은 향후 산업이 AI, 반도체와 블록체인과 같은 혁신 기술을 통해 재편되고 있는 현실을 대비하기 위함이다. 특히 기술 분야는 S급 인재 한 명의 생산성이 그렇지 않은 100명보다 뛰어나다. 스티브 잡스, 일론 머스크와 마크 저커버그가 대표적인 예이며, 삼성전자는 기술혁신을 위하여 AI 분야의 최고 석학 중 한 명을 기업 총수로 직접 채용했다.

모든 산업에서 기술적 혁신이 수반되는 현재, 공사의 핵심 기술투자 전략이 내부적 역량 강화로 그치는 것이 아닌 대외적 경쟁력 강화로 이어갈 필요가 있다. 이를 위해 R&D 투자 규모를 키우고, S급 인재확보에 사활을 걸어야 한다.

2) 급변하는 미디어 환경에 대응하기 위해 기존의 콘텐츠 제작, 교육, 방송중심의 기술 확보 전략에서 플랫폼 운영으로의 변화를 위한 것까지 포함한 기술활용 전략 필요

COVID-19 발생 이후 전 세계적으로 미디어 콘텐츠 소비가 급속도로 증가하였다. 유튜브(YouTube), 넷플릭스(Netflix)와 같은 신생 미디어 콘텐츠 기업은 전통적인 미디어 기업의 아성을 위협하고 있다. 이러한 기업들의 경쟁력은 플랫폼을 바탕으로 한 콘텐츠 비즈니스를 수행하는 것이다.

넷플릭스의 경우 직접 콘텐츠를 제작하거나, 게시된 콘텐츠를 소비자들에게 중개하는 역할을 수행한다. 또한, 유튜브는 전문 콘텐츠 제작자뿐만 아니라 불특정 다수에게 미디어 채널을 제공하고 소위 '알고리즘'이라 불리는 추천기능을 통해 콘텐츠 소비를 촉진해 플랫폼 생태계를 유지한다.

지속되는 COVID-19로 인한 비대면 문화의 확산과 같은 외부 환경 변화에 대응하기 위해, 공사는 기존의 콘텐츠 제작, 방송, 교육 중심의 기업에서 플랫폼 기업으로의 변화가 필요하다. 또한, 지속가능한 플랫폼 운영을 위해서는 인공지능, 블록체인과 같은 기술능력과 기술 활용에 대한 전략이 필요하다.

먼저 플랫폼으로서 콘텐츠 생산 및 소비환경에 대한 정립이 필요하다. 기존의 EBS 콘텐츠는 소수에 의하여 제작되고 있어 다양한 콘텐츠 생산 및 확산에 제약이 존재했다. 다양한 콘텐츠 확보를 위해서는 기존의 단방향적인 콘텐츠 생산 환

경을 탈피해야 한다. 예를 들어 수업 강의자는 EBS 콘텐츠를 강의 자료로 활용한다. 이때 자신이 새롭게 재생산한 강의 자료를 플랫폼에 업로드하여 필요한 사람에게 공급하는 구조를 구축해야 한다.

인공지능과 같은 기술적 진보는 제작 및 시스템 운영의 효율에 방점을 둔 기술 확보를 뛰어넘어 플랫폼 운영능력에 경쟁력을 제공할 수 있다. 예를 들어 콘텐츠 제작에 있어 장면별, 인물별, 상황별 다양한 태그 정보를 활용하여 제작 시 필요한 정보를 제공함으로써 제작비용을 낮추는 것이 가능하다. 또한, 플랫폼 내에 발생하는 모든 활동에 대한 빅데이터 수집과 이를 분석함으로써 참여자의 소비행태 예측뿐만 아니라 소비를 유도할 수 있는 능동적이고 전략적인 플랫폼 운영능력 구축을 위한 기술이 필요하다.

3) 플랫폼 참여자의 활동을 촉진하고 맞춤형 서비스 제공을 위한 빅데이터 수집과 이를 활용하기 위한 인공지능 기술도입 필요

이미 교육과 방송 분야에 소위 공사의 충성고객이 있으며 이들의 데이터를 수집하기 위한 아카이빙 시스템도 존재한다. 다만 수집해야 할 데이터와 데이터 활용방안에 대해서는 전략적인 접근이 필요하다. 예를 들어 같은 콘텐츠를 사용한 고객이라도 고객이 콘텐츠 중 중점적으로 소비한 내용을 구분할 수 있는 분석능력을 활용하면 다양한 소비자 맞춤 서비스를 제공할 수 있다.

빅데이터와 인공지능 융합을 활용하여 기존 콘텐츠의 재생산을 통한 인터랙션 콘텐츠의 제공이 가능하다. 인터랙션 콘텐츠는 사용자의 의도를 파악하여 콘텐츠 자체의 변화를 주는 것이다. 예컨대, 영상매체를 소비하는 소비자의 반응을 분석하여 소비자에게 관심 콘텐츠를 추천하는 것이 아니라 콘텐츠 자체의 변화를 주는 것이다. 교육콘텐츠에 이를 활용하면 온라인 강의가 개인 맞춤형 과외 서비스로 제공될 수 있다.

4) 플랫폼 참여자의 콘텐츠 저작권 및 익명성 보호를 위한 블록체인 기술 및 활용전략 구축

지속 가능한 플랫폼 운영을 위해서는 플랫폼 참여자의 저작물에 대한 보호가 필요하다. 블록체인은 콘텐츠에 대한 거래를 투명하게 공개하고 공유함으로써 저작권에 대한 보호가 가능하다. 또한, 콘텐츠 사용에 대해서 토큰을 활용한 스마트 컨트랙트를 사용할 경우 거래의 익명성을 보장하고 신용기관에 대한 수수료 부담도 낮출 수 있다.

이러한 환경을 구축하기 위해서는 먼저 워터마크, 포렌식 마킹과 같은 저작물 보호기술인 Digital Rights Management(DRM)를 확보해야 한다. 또한, 기존 시스템 간 연계, 데이터 및 비즈니스 프로세스 표준화, 운영 프로토콜 구축 등 저작권 보호와 콘텐츠 서비스 제공을 위한 전반적인 블록체인 네트워크 구축이 필요하다.

3. 개선권고사항

가. 경영부문

개선권고사항	
공사의 ESG기반의 가치체계 구축과 활용방안 마련	공사의 설립목적 달성과 함께 인권, 윤리, 공정, 친환경 등 공적 기관으로서의 사회적 책무, 그리고 공사의 미래 인재상 등을 포함한 ESG기반의 가치체계 구축과 이의 활용방안 마련 ■ 현재 공사의 이해관계자들(정부, 시청자, 이용자, 내부구성원 등)이 갖고 있는 EBS 정체성과 브랜드에 대한 인식 조사와 ESG 개념에 기반한 공사 정체성의 재해석 추진 ■ 공사의 설립목적과 사회적 책무 등 ESG에 기반한 미래 지향적 미션, 핵심가치, 인재상 등 가치체계 구축과 대내외 이해관계자들과의 공감대 형성 추진 ■ 경영과 사업에 있어 공사가 신규 구축한 가치체계의 구체적인 활용방안 마련과 정기적인 모니터링 추진
중장기 기반의 경영전략체계로의 변화 추진과 성과관리체계 구축과 운영	현재와 같은 과거 실적과 현안 중심 대응체계를 기반으로 하는 경영계획 체계를 미래 탐색을 기반으로 하는 중장기 기반의 경영전략체계로의 변화 필요 ■ 현재 방송기본계획-운영계획 및 인력·재정 등 자원 배분 계획의 수립 절차 검토와 중장기 관점의 경영계획 수립을 위한 체계 및 절차 개선방안 마련 ■ 공사의 ESG기반의 가치체계와 연동되는 중장기 경영계획의 수립과 운영 - 공사의 미래상에 기반한 중장기 경영전략(경영, 방송, 교육, 기술, 기타 사업, R&D 등)과 재정운영계획 수립 - 공사의 미래 인재상과 중장기 경영전략에 기반한 중장기

개선권고사항	
	인력운영계획(필요인력 및 역량 정의, 정/현원 및 정규직/비정규직 등 인력수급 및 운영계획, 전문인력육성 등 역량 강화계획 포함) - 중장기 경영전략과 중장기 인력운영계획 등을 포함하는 중장기경영계획에 대한 추진성과와 환류체계를 효과적으로 운영하기 위한 전사 성과관리체계의 구축과 운영
대외 소통 및 투명성 강화 방안 마련	공사의 가치체계를 기반으로 한 홍보 및 대외협력체계의 강화와 함께 경영 관련 정보의 적극적 공개를 통한 투명성 강화 방안 마련 ■ 공사의 설립목적 및 사회적 책무 기반의 가치체계 구축에 따른 대외 홍보 및 정책·사업 등의 협력체계 강화 ■ 경영정보 공개 범위 확대와 적극적 공시 실행을 통한 투명성 강화 추진

나. 방송부문

개선권고사항	
교육지식 콘텐츠 아카이브 구축 시급	▪ 교육지식 콘텐츠의 허브가 되기 위해서는 당장 아카이브 구축 필요, 단순한 아카이브 구축이 아니라 사용자 UI/UX를 고려한 검색기능을 개발, 기존 EBS가 보유한 콘텐츠를 클립형으로 세분화할 수 있도록 해시태그를 적용한 아카이브를 말함 ▪ 아카이브시스템이 구축되어야 알고리즘 추천시스템 등 다음 단계로 진화할 수 있음
플랫폼전략, 채널간 교차편성 전략, 시청 타깃별 편성 전략 등 편성부문 전반에서의 개선이 요구됨	▪ 플랫폼, 채널간 교차편성 전략의 면밀한 수립 필요 현재는 노출도 상승에 주력하는 것으로 보이나 플랫폼 전반의 시청자 흐름을 고려한 보다 과학적이고 통합적인 편성 전략이 필요해짐 ▪ 시청자 타깃별 편성은 평생교육을 고려하여 연령별 끊기지 않는 편성(seamless programming)을 기반으로 정책 수립 ▪ 교육을 책임지는 공영방송사로서 장애인 접근성 개선 필요
교육뉴스의 파급력 확대 방안 모색 요망	▪ EBS가 콘텐츠 부분에서만 교육을 담당하는 역할에서 벗어나 우리 사회 교육을 책임지는 한 축이 되어야 함 ▪ 교육뉴스를 일회성 보도가 아닌 파급력을 높일 수 있는 콘텐츠로 확장할 수 있어야 한다는 점에서 뉴스의 콘텐츠 파워지수를 높이는 구체적인 전략 마련 기대
유아 · 어린이 콘텐츠에 대한 R&D기능 필요	▪ R&D기능은 EBS 전 영역에서 요구되는 사항이나, 특별히 방송부문에서 유아어린이 콘텐츠에 대한 지속적인 연구와 고민을 하는 별도의 집단, 혹은 기능이 필요함 ▪ 미디어리터러시, 팩트체크, 시민성 교육 전반을 아우르는

개선권고사항	
	만큼 교육부, 방통위, 과기부 모두가 책무를 맡아야 하며, 그 중심에서 EBS가 역할해야 함
방송부문 워크플로우의 개선 필요	▪ '기획-제작-편성-유통-아카이브-홍보'의 전 과정이 한 자리에서, 빠르게, 그리고 동시에 결정되는 방식으로 업무 수행 방식과 조직을 재구조화 필요 ▪ 초기 기획단계에서부터 아카이브를 고려한 콘텐츠 저장과 검색의 방식을 결정해야 하며, 워크플로우 단계 안에 심의를 포함하면 시청자의견 반영과 문제의 사전 예방 측면에서 유용하게 작용할 수 있음
차년도 계획 수립시 각 부서별 성과 목표치에 대한 제시 필요	▪ 양적인 평가가 가능한 부문에 대해서는 당초 부서별 목표치가 제시되어야 이를 근거로 평가할 수 있음. ▪ 산출식을 평가항목으로 제시하는 경우는 연초 계획 수립시 담당 부서에서 목표치를 설정, 제시해야 함

다. 교육부문

개선권고사항	
학교교육본부의 기능과 역할 확대	■ 학교교육본부의 주 역할을 수능과 교과 관련 방송과 교재 편찬으로 두는 것은 미래지향적이지 않으며, 일부 에듀테크로 설정해서도 곤란함 ■ 미래 교육의 개념과 방향을 설정하고, 이를 중심으로 조직의 방향 설정이 필요하며, 이를 위해서는 R&D 기능을 강화하고 연구에 기반한 기획과 설계, 진단해야 함
만족도 중심의 성과를 넘어 실증적 효과 입증 필요	■ 프로그램의 효과성 검증을 다각도로 확인해야 함 ■ 누가 즐겨보고, 학습효과가 누구에게 집중되며, 어떤 이들이 보지 않는 것인지, 사교육 프로그램에 비해 어떤 강·약점을 지니는지를 여러모로 검증하고 확인해야 함
콘텐츠에 대한 개인 맞춤형 설계 기능 강화	■ 다양한 학습콘텐츠가 있지만, 진단에 기반한 경로형 학습 내지는 추천형 학습 경로가 필요하며, 학습 알고리즘 분석과 피드백, 학습 기능 추천, 하이퍼링크 방식 학습 등 일방향 학습 체제를 극복해야 함

라. 기술부문

개선권고사항	
미디어 플랫폼 비즈니스의 혁신적 성과를 위한 핵심 R&D 투자전략 필요	콘텐츠 제작 및 방송기술에 집중된 현재의 R&D 투자전략 뿐만 아니라 미디어 플랫폼 구축 및 운영을 위한 제반기술 확보를 위한 핵심 R&D 투자전략 필요 ▶ 세계적인 혁신기업들은 매출액의 상당부분을 R&D투자 비용으로 할애 ▶ 핵심 인재 수급을 위한 과감한 투자 필요
급변하는 미디어 환경에 대응하기 위해 기존의 콘텐츠제작, 교육, 방송 중심의 기술확보 전략에서 플랫폼 운영으로의 변화를 위한 것까지 포함한 기술활용 전략 필요	지속되는 COVID-19로 인한 비대면 문화의 확산과 인공지능 기술의 진보와 같은 외부환경 변화에 대응하기 위하여 기존 제작, 방송, 교육 중심의 기업에서 플랫폼 기업으로의 변화를 위한 것까지 포함한 기술기반의 플랫폼 운영전략이 필요 ■ 플랫폼으로서 콘텐츠 생산 및 소비환경 제공 ■ 업로드 콘텐츠 분석, 챗봇을 활용한 고객 응대, 코멘트 분석의 업무효율 제고를 위한 인공지능기반 기술 도입 ■ 맞춤 서비스 제공을 위한 소비자 빅데이터 수집 및 분석 기술 확보
플랫폼 참여자의 활동을 촉진하고 맞춤형 서비스 제공을 위한 Big Data 수집과 이를 분석하고 이를 활용하기 위한 AI기술 도입 필요	콘텐츠의 제작 및 소비 활동에서 발생하는 정보로 참여자의 행동을 예측하고 이를 기반으로 맞춤형 서비스를 제공할 수 있는 기술도입 ■ 콘텐츠 제공을 위한 데이터 수집 다각화 전략 및 관련 기술 확보 필요 ■ AI기반의 콘텐츠 재생산 및 인터랙션 콘텐츠 제공 능력 증대

개선권고사항	
콘텐츠 플랫폼 참여자의 저작권 및 익명성 보장을 위한 Block-Chain 기술 필요	지속 가능한 플랫폼 운영을 위해서 플랫폼 참여자의 저작물에 대한 보호가 필요함. 블록체인은 저작권에 관련된 거래를 익명화하고 투명하게 공개함으로써 저작권에 대한 보호가 가능하므로 이에 대한 기술 마련이 필요 ▪ Digital Rights Management(DRM), 보안, 기존 시스템간의 연계, 데이터 및 비즈니스 프로세스 표준화, 운영 프로토콜 등 콘텐츠 및 저작권 보호를 위한 블록체인 기반 기술 구축 ▪ 콘텐츠 구입에 익명성을 확보하기 위해 콘텐츠 소비 및 관련 활동을 위한 토큰 이코노미 도입방안 마련

제4장 부문별 평가

1. 경영부문

2020사업연도 경영부문에 대한 평가는 경영목표 및 전략, 조직 및 인사관리, 재무 및 경영정보 관리, 홍보 및 사회공헌도에 대한 분야에서 세부 추진과제에 따른 과업을 충실히 수행했는지 등의 관점에서 평가한다. 평가는 각 부서에서 작성·제출한 서면보고서를 검토하고 항목별 담당 부서장과의 면담을 통해 완료하였다.

전년도 대비 일부 평가지표에 변경된 부분이 반영되었으며, 전반적으로는 공사의 설립취지에 기반을 둔 목표를 구현하려는 노력의 정도와 전년도 개선권고사항의 이행노력 및 성과에 대한 평가, 그리고 당해연도 중점평가사항과 경영부문의 중점추진사항으로 구분하여 평가하였다.

<1-1> 경영부문 경영평가 분야의 평가항목

평가항목	평가지표
가. 경영목표 및 전략	1. 경영목표 및 전략의 적정성 2. 사회적 책임경영의 제고 노력
나. 조직 및 인사관리	1. 조직운영의 효율성 2. 인사관리의 적정성 3. 노사관리의 안정화 정도 4. 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도
다. 재무 및 경영정보 관리	1. 경영실적의 개선 정도 2. 재무 및 위험관리의 적정성 3. 예산편성 및 운영의 적정성 4. 경영정보시스템 관리의 적정성
라. 홍보 및 사회공헌도	1. 브랜드 가치 제고 노력의 정도 2. 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과
바. 당해연도 중점평가사항	1. COVID-19 상황에서 공교육 보완 노력과 성과
사. 당해연도 중점추진사항	1. 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가. 경영목표 및 전략

평가내용

1) 경영목표 및 전략의 적정성

가) 평가기준

당해연도의 경영목표는 경영환경의 변화에 기반하여 구체적이고 실현가능하게 설정하였는지, 그리고 이러한 경영목표를 달성하기 위해 경영전략은 적정하게 수립되었으며 조직의 비전에 부합하는지를 평가한다. 또한 경영목표 및 경영전략과 연계한 주요한 자원 배분계획으로서의 중장기 재무계획의 적정성을 평가한다. 세부평가기준은 ① 경영목표의 적정성, ② 경영전략의 적정성 및 프로세스 개선 노력 정도, ③ 경영전략 대비 중·장기 재무계획 수립의 적정성 등 세 가지를 적용한다. 세부평가기준을 적용하면서 공사의 구조적인 경영환경과 2020년 COVID-19에 따른 급격한 변화가 경영목표와 경영전략을 관리하는 데 어떠한 영향을 미치고 있는지를 더 세심히 살펴보고자 한다.

나) 평가사항

① 경영목표의 적정성

공사는 당해연도 방송기본계획을 통해 경영목표를 제시하고, 방송기본계획과 경영목표에 기반하여 당해연도 공사 운영계획을 수립하고 이에 따라 부별 업무목표를 설정하고 매월 월중 회의 단위를 통해 전사 차원에서 관리하는 것으로 공사의 경영목표 설정과 관리체계를 제시하였다.

2019년 12월 수립된 방송기본계획에 의하면, 운영 방향에서는 2019년 "도전과 쇄신의 EBS"에서 2020년 "위기를 넘어, 새로운 도약으로"로 재설정하였으며, 경영목표는 2019년 EBS다운 콘텐츠, 플랫폼 재구조화, 효율경영에서 2020년 재정위기 극복, 고품격 청정 콘텐츠 강화, 조직·제도·문화 혁신으로 설정하였다.

첫 번째 경영목표인 '재정위기 극복'을 추진하기 위한 추진과제로는 공적 재원 정상화, 수입 다각화, 비용의 효율적 집행을 설정하였다. 두 번째 경영목표인 '고

품격 청정 콘텐츠 강화'를 추진하기 위한 과제로는 정체성에 걸맞은 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현, POST TV 콘텐츠 제작환경 구축, 콘텐츠 기획 국제 경쟁력 강화를 설정하였다. 세 번째 경영목표인 '조직·제도·문화 혁신'을 달성하기 위해 콘텐츠·효율성 중심 조직으로 탈바꿈, 실효성 있는 평가·성과제도 도입·운영, '신뢰와 원칙'이 존중되는 조직문화 정착을 추진과제로 설정하였다.

경영목표와 각 경영목표를 달성하기 위한 추진과제는 다시 추진과제별 세부 아이템을 설정하고 있다. 예를 들어 첫 번째 경영목표의 추진과제 중 공적 재원 정상화는 1) 수신료 등 공적 재원 정상화를 위한 공식기구 설치 및 운영, 2) 공교육 지원 서비스 강화를 통한 신규 공적 재원 확보, 3) 정부·지자체 등 정책 마케팅을 통한 사업 발굴 등 세 가지 세부 아이템을 통해 추진되는 체계로 설정된 것이다.

경영목표의 적정성은 공사의 설립목적과 당해연도를 규정하고 있는 경영환경의 변화에 따른 경영의 방향성과 기준점을 확보하고자 하는 측면과 함께 목표 달성 노력과 성과를 측정하고 평가하는 관리적인 측면에서도 살펴봐야 할 것이다. 이런 관점에서 방향성은 확보되었다 할 수 있으나 기준점으로 작용하고 있느냐 하는 것은 관리적인 측면과 연계해서야 그 의미를 명확히 할 수 있다. 전년도 대비 2020년도 개선되었다 할 수 있는 것은 이러한 관리적인 측면에서 목표와 추진과제, 세부 아이템이 부별로 분장되고 부별 정성 및 정량지표 설정과 주기적인 점검을 통해 관리되었다는 것인데, 이러한 개선은 현재까지의 공사의 경영 체계에 있어 명확하게 긍정적인 진전이라 할 수 있다.

다만, 관리적인 측면에서의 개선에도 불구하고, 노력과 성과를 측정하고 평가하는 측면이 여전히 일방향적이라는 점이 문제이다. 예를 들어 공적 재원 정상화라는 과제를 달성하기 위한 세부 아이템으로 제시된 수신료 등 공적 재원 정상화를 위한 공식기구 설치 및 운영을 보면 별도 조직으로서의 수신료 정상화 추진단을 주무부서로 대외협력국을 협력부서로 설정하여 관리하고자 하였으나 2020년 신년업무보고 자료를 통해 제시한 각 부서 단위의 목표를 살펴보면 정성지표만 제시되고 정량지표는 없으며, 관련 토론회 개최 등의 예산으로 5천 5백만 원이 설정되어 있다. 공사의 구조적 현안(懸案) 중의 핵심인 공적 재원 정상화라는 과제를

top-down으로 관리는 하고 있으나, 관련된 활동을 통해 즉 bottom-up으로 공적 재원 정상화를 달성하고 있는지는 명확하지 않다는 것이다. 즉, 관련된 활동인 수신료정상화추진단, 대외협력, 그 밖의 추가적인 신규 공적 재원 확보 활동 등을 통해 공적 재원이 정상화될 수 있는 것인지, 공적 재원 정상화라는 것이 명확히 어떠한 상태인지가 정의되고 있지 않음에 따라 공적 재원 정상화를 위한 다양한 활동이 추진되고 있다는 의미는 있으나 그로 인해 얼마큼의 정상화를 이루었냐는 것을 관리하고 있지 않다.

종합적으로 보자면, 경영목표를 수립하고 이를 달성하기 위해 공사의 전체적인 차원만이 아닌 부서 단위까지 긍정적인 노력을 다하고 있다는 측면은 충분히 인정된다고 할 수 있지만, 그러한 노력을 통해 경영목표가 어느 정도 달성된 것인지를 현재 공사 차원에서는 명확히 파악할 수 없다는 것이다.

② 경영전략의 적정성 및 프로세스 개선 노력 정도

공사의 경영전략은 그 명칭의 다름과 관계없이, 공사의 설립목적과 중장기적인 방향성에 기반한 중장기 경영전략과 당해연도 경영목표를 달성하기 위한 구체화한 운영과 관리방안을 담은 전략체계라는 두 가지 측면을 볼 수 있다. 전략체계라는 측면에 대해서는 경영목표의 적정성에서 top-down 관리체계가 전년 대비 긍정적으로 개선되었다는 면은 전술한 바와 같기에 경영전략을 수립하는 프로세스의 개선과 중장기적인 방향성으로서의 전략의 적정성 측면을 살펴보고자 한다.

먼저, 전략 수립의 프로세스와 관련하여 공사에서 전략의 기반으로 삼고 있는 것은 방송기본계획이다. 제시된 2020년 방송기본계획을 살펴보면 미디어 환경변화의 추세를 살펴보고 그에 따른 시사점을 도출하였으며, 당해연도 운영방향과 핵심추진과제와 추진과제별 세부 아이템을 제시하고 있다. 경영 측면에서의 전략으로 보기에는 환경변화 탐색의 대상이 미디어 측면으로 국한되어 있고, 근거로 제시하는 추세분석자료가 모두 방송통신위원회 등 관계기관에서 2018년에 제시한 자료인 점은 과연 방송기본계획이 당해연도 경영 전반에 대한 전략의 기반이라 할 수 있는지는 의문의 여지가 있다. 전년도 경영목표에 대한 성과와 분석, 자체 역량에 대한 분석, 경영과 정책 환경에 대한 분석, 미래 정치, 경제, 사회, 문화 등

에 대한 가정 등을 기반으로 목표와 수단이 제시되어야 당해연도 방송기본계획이 공사의 과거와 미래를 관통하는 현재에 대한 계획으로서 의미가 있는 것이고, 중장기적인 전략으로서의 의미가 있는 것이라 할 수 있다.

또한, 경영전략 활용의 프로세스 측면에서는 무엇보다 전년 대비 경영목표를 달성하기 위한 부서 단위의 목표와 측정지표를 구축하려 한 노력은 상당히 의미있는 진전이라는 것은 분명하다. 또한 이러한 진전이 결국 전략의 활용이라는 점에서 프로세스 개선이라는 점도 분명히 긍정적이다. 현재 공사에서 직제규정에 따라 정책기획센터 정책기획부가 방송기본계획을 수립하고 이를 이사회 의결을 통해 확정한 후, 예산안 확정 과정을 거쳐 부서 단위 업무계획을 수립하고 이 과정에서 측정지표까지를 설계하여 운영하는 점은 전략의 활용 측면에 해당하는 사항이다.

③ 경영전략 대비 중·장기 재무계획 수립의 적정성

공사는 과거 3개년 결산실적 및 예산편성 명세를 기초로 향후 중장기 계획 수립, 비용, 투자 규모를 추정하고 추경예산 편성과정에서 신규사업에 대한 향후 사업계획 취합 및 추가사항을 반영하고 있는 것으로 제시하였으며, 전년 대비 개선사항으로 예산편성에 있어 모든 세부사업 단위로 사업 타당성 검토를 진행하고 이를 충족하는 사업만을 재무계획에 반영한 점을 제시하고 있다. 이러한 개선은 재정운영에 있어서 객관성과 예측 가능성을 강화한다는 면에 있어서 긍정적인 진전이라 할 수 있다.

공사의 자체평가에서 제시한 사항을 보다 구체적으로 살펴보면, 당초 계획은 공사의 자체수입 수익성 악화에 따른 돌파구를 찾고, 중장기적인 사업계획을 수립하고자 중장기 재무계획 수립을 추진하고자 하였으나 향후 5개년 사업계획 수립에 있어서 실행부서의 사업계획이 미비하여 기획예산부 차원에서 전망 수준의 계획을 수립하였다고 제시하고 있다. 이러한 당해연도 추진사항에 대한 향후 추진방안으로 격변하는 외부 환경에 대한 유효하고 적정한 대응을 위해 아웃라인 수준의 계획을 수립하고자 하며, 그의 기반이 되는 실행부서의 전망과 계획이 더 구체적이고 실행 가능해야 한다는 조건을 제시하고 있다.

경영전략이 과거와 현재까지의 노력과 성과, 그리고 현재와 미래의 환경과 추

진역량의 변화를 고려하여 단기, 중기, 장기적인 방향성과 과제 그리고 그에 따른 성과목표를 설정하여 관리하는 체계를 의미한다고 할 때 전년 대비 관리 측면에서의 개선이 있었다는 것을 긍정적으로 인정한다고 하더라도 여전히 경영 측면에서의 전략적 관리체계는 가동되지 않고 있는 것이 현실이다. 또한 경영전략이 필연적으로 인적, 재정적 자원의 적절한 준비와 편성을 필요로 한다고 할 때 중장기 재무계획 또한 가동되지 않고 있다. 다만, 전술한 바와 같이 예산 편성과정에서의 개선에 이어 지속적인 개선의 필요성과 방향성에 대해서는 일정한 공감대가 형성되고 있는 점이 미래발전을 위한 긍정적인 면이라 할 수 있다.

종합하여 살펴보면, 전반적인 수준에서 당해연도 재무운영계획 관련하여 일정한 노력과 성과는 확보하고 있다고 할 수 있지만, 중장기적 추정에 기반한 중장기 경영전략과 재무전략은 확보 또는 가동하고 있지 못한 상황이라 할 수 있다. 이에 정교한 중장기 전략 체계를 확보하는 것이 현재 여건상 어렵다 하더라도 핵심적인 고려사항 등에 기반한 시나리오 기반의 전략체계와 그에 따른 인적, 재정적 요소를 포함하는 자원 배분과 운영계획이 확보되어야 할 것이다.

2) 사회적 책임경영의 제고 노력

가) 평가기준

책임경영과 함께 공적 책무로서의 사회적 책임경영 체계를 확립하고 높이기 위한 노력의 수준을 파악하기 위해 지배구조 확립과 경영 투명성 제고를 위한 이사회운영의 활성화 정도, 그리고 감사 제도의 독립성과 활성화 정도를 평가한다. 또한 청렴도 제고를 위한 활동과 인권경영의 도입과 확립을 위한 노력 정도를 평가한다. 세부 평가기준은 ① 이사회 운영의 활성화 정도, ② 감사 활동의 활성화 정도, ③ 직원의 청렴도 제고 노력 정도, ④ 인권경영 확립을 위한 노력 정도 등 네 가지를 적용한다. 세부 평가기준 중 인권경영 확립을 위한 노력 정도는 2020년 사업연도 평가 시 신규 적용된 기준으로서 인권경영의 도입 등을 포함하는 계획을 중심으로 평가한다.

나) 평가사항

① 이사회 운영의 활성화 정도

공사의 이사회는 언론기관으로서의 독립성과 정부가 전액 출자한 공영 교육 미디어사로서의 공공성을 유지하는 것을 운영의 원칙으로 하고 있으며 공공재원 집행상의 효율성을 주요하게 관리하는 것으로 제시하고 있다. 이러한 원칙을 통해 2020년도에는 경영진과의 다양한 의사소통 채널을 가동하였으며 깊이 있는 안건 심의 등을 통해 공사의 경영개선과 투명성을 강화하고자 노력하였음을 제시하고 있다.

또한 이러한 가운데, 공사의 경영 전반에 대한 관리 수단으로서의 경영평가제도를 개선하고 평가의 수용성과 활용성을 높이기 위한 활동도 지속하여 외부 전문가를 활용하여 경영평가 개선 연구를 수행하고 당해연도 중점평가사항 지표를 신규 도출하는 등의 결과를 도출하였으며, 경영관리 차원에 이와 같은 변화들을 적극적으로 활용하게 하려고 집행부 담당 부서와의 업무 소통을 확대하였다.

한편, COVID-19 확산에 따라 당해연도 공사의 교육서비스 내용과 방식의 대폭적인 변화가 불가피하였으며 이에 이사회운영에서도 비대면 방식을 적극적으로 도입하였고, 이사회 원격통신수단에 의한 출석 운영 규칙안을 제정하여 관련 근거를 마련하였다.

<1-2> 2019년 · 2020년 이사회 운영 현황>

	구분	개최횟수	심의·의결 안건 수			
			총건수	의결안건	보고안건	기타 안건
2019년	정기이사회	12	37	11	26	-
	임시이사회	2	6	6	-	-
	간담회/워크숍	11	18	0	-	18
	계	25	61	17	26	18
2020년	정기이사회	12	44	18	26	-
	임시이사회	1	3	3	-	-
	간담회/워크숍	7	11	-	-	11
	계	20	58	21	26	11

이사회의 개최 및 처리 안건 수 등의 기록을 살펴본 바, 전체 이사회와 간담회 등의 개최횟수는 전년 대비 감소하였으나 처리 안건 수는 유사한 수준인 것으로

파악된다. 의결안건에 대해 추가로 살펴본 바, 총 21건에 대한 처리 시 사전협의와 심의 과정을 거쳤으며, 쟁점안건에 대해서는 발의부서 등과 보다 심도 깊은 의견 청취 등을 추진하였음을 알 수 있다. 이에 원안의결 19건, 수정의결 1건, 조건부 원안의결 등 비교적 원활한 운영성과를 도출하였다.

② 감사활동의 활성화 정도

공사는 공사법에 따라 독립기구로서의 상임감사를 선임하여 운영하도록 하고 있으며 감사 직속기구로서 감사실을 운영하도록 하고 있다. 감사 활동에서는 전년도 일상감사 1,749건, 특별감사 3건에 비해 증가한 일상감사 1,913건, 특별감사 6건 등이 실시된 것으로 파악된다. 일상감사 건수는 온라인클래스, 구독서비스 등 신규사업 추진에 따라 증가하였으며 특별감사는 감사실 사전계획과는 별도로 민원 또는 집행부 요청에 따른 것으로 전년 대비 3건이 추가되었다.

감사 활동을 통해 통합 ERP 시스템의 활용수준을 점검하여 유지보수현황을 점검함으로써 예산 낭비를 방지하였으며, 정보화 사업추진에 대한 관리규정 등을 검토하여 철저한 사업관리가 될 수 있도록 별도의 방안을 수립하는 등 지속적인 제도 개선과 업무성과 향상을 위한 질적 관리를 추진하고 있는 것으로 파악된다.

한편, 2012년 5월 공영방송 EBS의 정체성 확립과 성장에 기여할 목적으로 수익창출형 자회사인 이비에스미디어 주식회사가 설립된 이래 공사와의 상생 협력 방안 등이 지속 논의되고 있는바, 2020년에는 EBS Kids 존과 EBS 미디어 Kids 채널의 광고 재원 사용에 대한 부속 합의를 체결하여 광고사업 매출 극대화를 도모하였으며, 캐릭터 라이선스사업, 공간 사업 등 지속적인 손실 사업에 대해서는 2020년 1월에 본사로 이관하는 등 경영개선 노력이 추진되었다. 또한 외부 전문가와 함께 자회사 경영평가편람을 개선하여 평가영역과 평가기준을 조정하는 등 도전성과 수용성을 균형적으로 개선하였다. 이러한 노력에 힘입어 2018년, 2019년 대비 2020년 영업 및 당기순이익이 대폭으로 향상되어 2020년 기준 영업이익 7백만 원(2019년 9천 8백만 원), 당기순이익 6백만 원(2019년 9천 6백만 원)을 실현하였다.

<1-3> 자회사 최근 3년 영업이익 및 당기순이익 현황

(단위 : 백만 원)

구 분	2018년	2019년	2020년
영업이익	245	98	747
당기순이익	232	96	609

③ 직원의 청렴도 제고 노력 정도

2020년 직원 청렴도 제고를 위한 노력의 하나로 2019년까지는 거의 실시하지 못한 청렴·반부패 담당자에 대한 외부교육을 하였으며, 청렴 윤리 위반으로 인한 직위 해제자에 대한 보수지급 기준을 기본급 80%에서 50% 수준으로 하향 조정하였으며, 자회사 직장 내 괴롭힘 사건 조사와 관련자 징계, 시간외근로수당 부당청구 조사와 관련자 징계 등 전반적으로 청렴 윤리 위반자에 대해 엄정한 대응한 것으로 나타났다.

또한, 구성원의 윤리의식 수준 등을 파악하기 위해 2020년 11월 직원 만족도 조사 시 윤리의식 분야를 조사 항목에 포함하여 실시한 바, 동일 조사를 시행한 2018년도 대비 윤리의식의 전반적인 수준이 일부 향상되었으며 윤리경영시스템, 윤리규범 실천, 윤리의식 등 개별 사항에 대해서도 모두 향상된 것으로 나타났다. 이는 당해연도 전체 직원을 대상으로 추진된 임직원 부패방지 교육, 청렴·반부패 관련 규정 개정 및 보완, 청탁금지법 상담, 채용 면접전형 시 감사실 입회, 업무추진비 공개 등의 활동을 추진하였고, 외부 관계기관과의 청렴 사회 구현을 위한 협력 활동도 지속한 것으로 파악되어 전반적인 활동 방향과 수준은 긍정적인 것으로 평가된다.

그 외 청렴·윤리경영 체계 확립을 위해 임직원 행동강령 제정을 추진하고 관련 지침을 개선하여 청렴·반부패 조직문화 확산을 위한 노력도 되었음이 파악된다.

<1-4> '윤리의식' 차원 평가 종합

(단위: 점)

연도	항목 평균	윤리경영 시스템	윤리규범 실천	윤리의식
2020년	60.1	57.8	63.2	59.3
2018년	56.9	54.6	59.4	56.8
2018년 대비 증감	3.2	3.2	3.8	2.5

조사의 세부항목을 살펴보면, 윤리경영시스템에서는 '윤리문제 신고체계' 항목에서, 윤리규범 실천에서는 '공사예산의 사적 사용 없음', 윤리의식에서는 '윤리 규범에 따른 판단' 등의 항목이 가장 높은 점수를 기록한 것으로 파악된다.

전반적인 윤리의식의 수준이 향상되고 관련 활동을 지속해서 확대 추진하였음에도 불구하고, 현재 윤리의식의 전반적인 수준은 낮은 편으로 향후 지속적인 개선이 필요한 것으로 파악된다. 이에 따라 감사실과 정책기획센터 등이 협력하여 윤리의식 향상을 위한 중점과제를 발굴하여 추진할 예정이며, 현업부서 대상 소통간담회 개최와 부서 자율 참여형 청렴 간담회 병행 운영, 다른 기관 우수사례 및 제도 공유, 관련 교육의 지속 시행 등을 추진할 계획인 것으로 파악되어 환류에 대한 긍정적인 측면이 있는 것으로 평가된다.

④ 인권경영 확립을 위한 노력 정도

현재 공사는 프로그램 제작환경에서 유아·어린이·청소년 보호와 외주제작사·독립제작 PD와 상생 협의를 중심으로 인권경영의 기초적인 사항에 대한 도입과 운영을 하는 것으로 파악된다.

제작환경에서의 유아·어린이·청소년 보호와 관련해서는 2019년 말에 개정된 'EBS 제작가이드라인'에서 2020년 1월 프로그램과 배역, 출연절차, 소통, 안전, 개인정보, 언어, 신체 접촉, 근로여건, 건강, 관심과 배려 등 10개 분야에서 지침 성격인 'EBS 제작현장 매뉴얼'을 수립하고 제작현장에서 교육하고 있으며, 제작현장 매뉴얼을 기반으로 'EBS 프로그램 구성원 스스로 요구하는 핵심사안 10가지'를 배포·현장게시 등을 통해 내재화를 추진하고 있는 것으로 제시되었다.

또한 공사와 외주제작사, 독립제작 PD 간 상생협의체를 구성하여 2020년 5회차에 걸쳐 운영하고, 다양한 상생 협력 방안을 논의한 것으로 제시되었다.

그 외에도 작가들의 권리보장을 위한 근로조건 합의안을 도출하고 2020년 7월 이를 반영한 표준계약서를 마련하였으며 COVID-19라는 국가적 재난 상황에서 프로그램 및 원격교육 서비스에 대한 소비자의 요청에 부응하기 위해 고객센터를 강화하여 소비자 권리 보호 활동을 지속해서 추진하고 있는 것으로 파악된다.

전반적으로 공사의 인권경영은 현재 개별적이고 핵심적인 사안 중심으로 추진되고 있는 것으로 파악되는 반면, 공사의 사업과 업무 추진과정 전반에 있어 인권실태 파악과 영향도 조사 등을 실시하고 이를 기반으로 EBS형 인권경영체계의 구축이 추진되고 있다고 보기에는 부족하다 할 수 있다. 따라서 공공영역에서의 인권경영 도입 사례에 대한 탐색이나 연구 등을 통해 추진계획을 보다 구체화하여 적용할 필요가 있으며, 인권경영체계 구축, 인권 영향평가, 인권경영실행, 구제절차 도입 등 인권경영을 실질적으로 도입할 수 있는 노력을 기울일 필요가 있다.

평가결과 및 제언

경영목표 및 전략에 대한 평가는 첫째, 경영목표 및 전략의 적정성을 통해 목표가 적정한지, 목표를 달성하기 위한 경영전략은 적정한지, 경영전략에 따른 중·장기 재무계획은 적정한지 등을 평가하였으며, 둘째, 사회적 책임경영의 제고 노력을 통해 이사회 운영의 활성화 정도, 감사 활동의 활성화 정도, 청렴도 제고 노력, 인권경영 확립을 위한 노력 정도를 평가하였다.

경영목표에서는 2020년 공사의 운영 방향을 '위기를 넘어, 새로운 도약으로'로 설정하고, 재정위기 극복, 고품격 청정 콘텐츠 강화, 조직·제도·문화 혁신 등 세 가지를 경영목표로 설정하였다. 경영환경의 변화에 적응해 나가기 위한 경영의 방향성과 기준점을 확보했다는 점에서는 긍정적이며, 목표의 관리 측면에서는 목표와 추진과제, 세부 아이템이 조직단위별로 분장되고 주기적인 점검을 통해 관리되었다는 것은 전년 대비 긍정적인 개선성과로 평가된다. 다만, 경영목표에서 조직단위까지의 과제로 하향식으로 연계한 점은 인정되는 반면, 그러한 전사 차원의 노력이 경영목표의 달성으로 상향 연계되느냐 하는 점은 여전히 개선의 여지가 있다.

목표를 달성하기 위한 경영전략이 방송기본계획 수립을 기반으로 당해연도 공사 운영계획으로 표현되고 있는 것은 공사의 관행적인 전략 수립 프로세스이며, 전략 수립의 근거가 되는 환경분석도 다소 형식적이고, 전략이 공사의 미래비전을 향한 중장기전략으로 나아가고 있지 못한 것에 대해서는 점진적으로라도 지속적인 개선을 추진해야 할 것이다.

공사의 경영전략에 대한 자원관리계획으로서의 의미가 있는 중장기 재무계획에서는 과거 3개년 결산실적과 예산편성을 기반으로 일정한 수준의 중장기 재무추정을 하는 것으로 평가되며, 세부사업단위까지 타당성 검토를 진행하여 이를 기반으로 예산편성을 시행함으로써 재정운영의 객관성과 예측 가능성을 강화한 점은 긍정적인 개선으로 평가한다. 다만, 경영목표, 경영전략, 재무전략 등이 현재 시점을 중심으로 진행되고 있다는 점에 대해서는 공사의 경영 방향성 확보 차원에서

중장기적인 시각으로 인식을 전환하고 환경과 역량에 대한 치밀한 분석을 통한 전략 수립과 전략 운영체계로까지의 본질적인 개선이 필요하고 이를 위한 경영진의 확고한 의지와 구체적인 계획이 필요하다.

공사의 이사회는 공영 교육 미디어사로서의 공공성 유지를 원칙으로 경영진과의 다양한 소통 채널 가동, 경영평가 편람의 개선, 이사회의 역할 유지를 위한 비대면 방식의 적극 도입 등 집행부에 대한 관리·감독 기능만이 아닌 일정한 수준의 파트너십을 확보한 것으로 평가된다.

감사활동에 있어서는 COVID-19 상황에서 공사의 온라인클래스 등 공교육 보완기능이 강화되는 가운데 일상감사가 증가된 것으로 파악되며, 통합 ERP 시스템 활용수준 점검을 통한 규정 개선 등 지속적인 제도 개선과 업무성과 향상을 위한 질적 관리를 시행하고 있어 긍정적으로 평가한다.

한편, 자회사인 이비에스미디어(주)에 대해서는 경영평가 편람을 개선하는 등 자회사 경영에 있어 도전성을 강화하였으며 청렴·반부패 조직문화 확산을 위한 노력이 적극적으로 추진되었음을 긍정적으로 평가한다.

청렴도 제고를 위해서 적극적인 청렴·반부패 교육을 하고 청렴 윤리 위반자에 대한 징계 양정을 강화하는 등 엄정 대응하고 있다. 2018년도 이후 2020년 직원 윤리의식 수준을 조사한 바, 2018년 대비 향상된 결과가 나타났다. 다만 전반적인 윤리의식 수준은 여전히 낮은 편이며, 감사실과 정책기획센터가 협력하여 이를 개선하기 위한 중점과제 발굴 및 각종 교육 등이 계획되고 있는 점은 긍정적으로 평가한다.

한편, 공사의 인권경영 체계에 대해서는 프로그램 제작환경에서 유아·어린이·청소년 보호와 외주제작사·독립제작 PD와 상생협의회를 중심으로 인권경영의 기초적인 사항에 대한 도입과 운영을 하는 것으로 파악되나 공사의 사업과 업무 추진과정 전반에서 인권 실태 파악과 영향도 조사하고 이를 기반으로 EBS형 인권경영체계의 구축으로까지 나아가기 위한 경영진의 구체적인 노력이 필요하다.

나. 조직 및 인사관리

평가내용

1) 조직운영의 효율성

가) 평가기준

조직의 효율적 운영을 강화하기 위한 변화 대응 노력과 그에 따른 인력운영의 적정성과 직원 만족도 정도 및 개선 노력을 평가한다. 세부평가기준은 ① 조직운영 관련 문제해결 노력 정도, ② 인력운영의 적정성, ③ 조직운영에 대한 직원 만족도 정도 및 만족도 조사 참여수준 등 세 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 조직운영 관련 문제해결 노력 정도

공사의 조직운영에 있어서 2019년까지 지속적인 적자 상황과 수입 감소가 예측되었던 2020년 초와 상반기부터 COVID-19에 따른 급격한 환경변화에 적용했던 시기, 이렇게 특성이 다른 두 가지의 시기별로 살펴볼 필요가 있다.

먼저 첫 번째 2020년 1월 조직개편에 있어서 고려되었던 사항은 재정전망이 불투명하다는 것에서 출발하여 사업 관련 기획, 예산, 제작, 마케팅 등 전체의 프로세스를 하나의 단일부서에서 관리하도록 하는 단일사업부제를 학교교육본부에 적용하도록 하였고, 공적 재원 정상화라는 공사 현안 과제를 해결하기 위한 전담조직으로 수신료정상화추진단을 공식 기구화하고, 대외협력팀을 사장 직속 기구화하고, 온라인학습 플랫폼을 위한 한시조직으로서의 에듀테크팀을 신설하는 등의 조직개편이 단행되었다.

조직개편 직후 COVID-19에 따른 사회적 거리두기의 본격적인 시행에 따라 각급 학교의 정규수업이 원격수업형태로 전환되고 EBS의 라이브특강과 온라인클래스가 중심역할을 수행하게 되면서 1월 조직개편이 실질적인 운영 측면에서 상당히 유용한 역할을 하게 되었다고 파악된다. 단일사업부제인 학교교육본부를 중심

으로 에듀테크팀도 긍정적인 임무를 수행하게 되었으며, 원격교육콘텐츠 제작을 위한 전담조직으로서 학습콘텐츠협력제작부를 신설 운영하기도 한다.

그 외에도 정규조직에서 하기 힘든 순발력 있는 의사결정과 집행 등을 위한 한시 전문조직 등이 2020년 전체 시기 동안 일정 이상의 성과를 도출한 점은 고무적이다. 전술한 에듀테크팀만이 아니라 펭TV&브랜드스튜디오, 지식채널e프로젝트팀, 미래콘텐츠기획프로젝트팀, 영어 인공지능 프로젝트팀, 뉴미디어 프로젝트팀, 북&렉처 프로젝트팀 등이 그러하다. 연간 성과에 대한 분석을 통해 유지 또는 정규조직화 등에 대한 고민이 지속될 필요가 있을 것이다.

다만, 공교육의 공백을 채우기 위한 EBS의 노력이 적기의 조직개편에 힘입어 성과로 도출되고, 조직 구성원에게 사회적 책임을 다하는 조직에 대한 자긍심을 북돋우는 측면은 성공적이다. 하지만 전사 위기관리 능력 강화와 공적 재원 정상화를 위한 본격적이고 구체적인 노력 측면에서 보면 활동실적은 제시되고 있지만 성과 측면은 명확하게 제시되고 있지 못한 점이 아쉬운 점이다.

한편, 공사의 조직개편은 일반적으로 조직개편의 필요성 및 방향에 대한 검토, 세부 개편안 마련, 간부회의 또는 부서 협의를 통한 세부안 조정, 이사회 보고 및 의결, 인사발령 등 6단계의 프로세스로 진행되고 있는 것으로 파악된다. 물론 조직개편의 필요성 및 방향을 검토하는 과정에서 공사의 경영계획 등이 반영되었을 것이라 추정되나 향후 보다 구체적인 환경이나 성과분석, 경영전략과의 연계 등이 고려되어야 할 것이다. 조직기구에 대한 조정과 분장체계 조정, 적정인원의 배분 등이 이루어져야 당초 조직개편의 목적이 달성될 수 있을 것이기 때문이고, 적정한 조정과 배분은 부서 간의 협의와 함께 무엇을 목표로 추진하느냐 하는 경영전략과 밀접하게 연관되어 있기 때문이다.

또한, 조직의 효율성 강화 차원에서 다양한 형식의 기능 조정, 즉 신설, 폐지, 통합 등이 이루어지고, 정규조직에서 수행하기 어려운 다양한 조직자원의 투입이나 의사결정의 가속화라는 목적을 달성하기 위한 한시 전문조직의 활용 등이 결정되고 추진되는 것은 일반적인 수준에서 바람직하지 않을 이유가 없다. 특히 한시 전문조직의 활용은 조직의 활력을 높이는 요소가 되기에 적극적으로 활용되어야 한다. 그런데도 한시조직의 팽창과 지속이 자칫 정규조직을 무력화할 수 있다는

측면을 간과해서는 안 된다.

전반적인 수준에서 조직개편을 통해 당초 목표한 재정위기의 극복을 위한 효율적인 조직 구현, 미디어 환경변화에 순발력 있게 대응할 조직 마련, 사업부서 업무재편 및 사업기능의 전사 확대 등에 있어서는 일정한 성과를 창출하였음이 인정된다.

② 인력운영의 적정성

공사의 중장기 인력운영계획을 검토한 바, 중장기적인 운영 측면보다는 수급계획의 기능이 더욱 강한 계획인 것으로 파악된다.

향후 17년간 394명의 퇴직 인력이 발생하고 연평균으로는 23명 정도가 퇴직하는 것으로 나타난다. 그에 따라 평균 퇴직 인원의 고려, '원격교육시스템의 설치·운영 및 관리' 등이 공사법에 추가되는 등 사업 확장 등을 고려하여 평균 채용인원으로 25명 정도를 고려하고 있음을 알 수 있다.

미래에 대한 경영전략이 부재한 공사의 현실에서 인력의 중장기적인 운영계획을 수립하는 것이 어려운 점이 있다. 계획수립에 있어서 어려운 여건이라는 점은 인정한다고 하더라도 다음과 같은 몇 가지 질문에 대해 공사의 답변을 찾아야 할 것으로 보인다. 1) 공사의 미래 경영환경을 감안할 때 공사의 정원은 적정한가?, 2) 현재 보유 인력의 직무와 역량이 지속적이고 장기적으로 요구되는가? 즉 현재 보유 인력은 지금 하는 직무를 계속해서 수행해야 하는가?, 3) 공사는 어떠한 직무를 수행할 어떤 역량을 보유한 인력을 채용하려 하는가?

이러한 질문에 대한 답을 공사가 적절히 찾지 못할 때, 현재 공사 일반직 인력의 채용 및 순환을 유연하게 운영하기 어려워 제한된 범위 내에서 비정규직 인력을 탄력적으로 운영하고, 한시 전문조직을 신설하여 운영하여야 한다는 현재 조직과 인력 운영상의 임시방편 성격의 대안 추진이 지속될 것이고 일반직의 채용이 적정한 것인지 비정규직의 증가가 적정한 것인지 등의 목적과 방향을 배제한 수단을 중심으로 한 논의에 매몰될 수 있을 것이다.

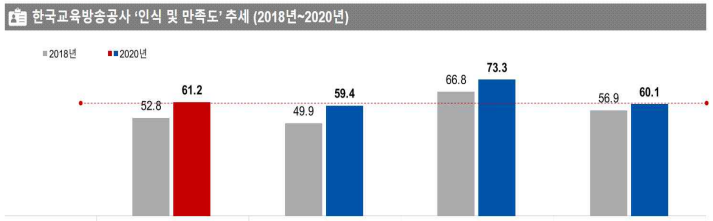
공사의 미래상을 기반으로 전략적으로 보유하고 육성해야 하는 인력은 어떤 인력이고, 공사 외부의 전문역량을 활용해야 하는 기능은 무엇인지의 답을 찾는

과정에서 중장기 인력운영계획이 수립되어야 할 것이다.

③ 조직운영에 대한 직원만족도 정도 및 만족도 조사 참여수준

공사는 2018년 이후 2020년 11월~12월에 온라인으로 EBS 구성원 대상으로 만족도 조사를 시행하였으며 2018년도(52.8점) 대비 8.4점 향상된 61.2점을 획득하였다. 평가 편람의 산출식에 의해 산출한 직원만족도 점수는 79.28점으로 가중치 15점으로 환산하면 11.89점을 득점하였다.

<1-5> 최근 3년 EBS 내부 구성원 인식 및 만족도 추세



구분	종합만족도	'직원만족' 차원 평가	'조직진단' 차원 평가	'윤리의식' 차원 평가
2020	61.2	59.4	73.3	60.1
2018	52.8	49.9	66.8	56.9
2018년 대비 증감	8.4	9.5	6.5	3.2

2018년도 조사와 비교해 볼 때 종합만족도는 52.8점에서 61.2점으로 8.4점 향상, 직원만족 차원은 49.9점에서 59.4점으로 9.5점 향상, 조직진단 차원은 66.8점에서 73.3점으로 6.5점 향상, 윤리의식 차원은 56.9점에서 60.1점으로 향상되는 등 종합만족도와 종합만족도를 구성하는 세 가지 차원에서 모두 일정한 수준으로 향상된 것을 확인할 수 있었다.

모든 차원에서 만족도 점수가 향상된 것은 긍정적이라 할 수 있지만, 절대적인 수준에서는 상당히 낮은 것으로 나타나 이에 대한 분석과 대안 마련이 적극적으로 추진되어야 할 것이다.

세부항목의 조사결과를 살펴보면, '일에 대한 자부심'과 '직무를 통한 성취감'을 측정한 '조직이해' 영역에서 높은 점수를 받았지만, '적절한 보상체계'와 '인사·승진 제도운영에 대한 공감'을 측정한 '인사·급여 평가 보상' 영역이 가장 낮

은 점수로 나타난 것으로 보인다. 이에 공사 집행부가 2021년 1월 간부회의를 통해 이를 보고하고 각 부서의 업무개선에 활용하도록 하는 한편, 특별인센티브제도와 포상제도의 개선, 근무성적평정제도의 개선, 합리적인 평가에 기반한 공정하고 효과적인 보상체계 마련을 추진하고자 한 것은 긍정적인 환류로 평가된다.

한편, 직원만족도 조사 참여도의 개선 정도를 살펴본 바, 2020년 79.02%(772명 중 610명 참여), 2018년 76.5%(820명 중 627명 참여), 2017년 50.5%, 2016년 41.0%이다. 산출식에 의하면 과거 3개년 평균값을 기준치로 최고목표는 58.80%인데 비해 2020년 참여도는 79.02%임에 따라 가중치 15점의 만점인 15점으로 평가한다.

2) 인사관리의 적정성

가) 평가기준

인사관리의 전주기에 해당하는 채용, 승진, 평가, 보상, 교육 훈련 등에 대한 제도 운영의 합리성, 그리고 능력과 성과 중심의 보상체계를 강화하고 지속적인 구성원의 역량을 강화하기 위한 노력을 평가한다. 세부평가기준은 ① 채용, 인사고과, 승진 등 인사제도의 적정성, ② 임금 및 보상제도의 적정성, ③ 직원에 대한 교육 훈련 노력 정도 등 세 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 채용, 인사고과, 승진 등 인사제도의 적정성

인사관리에 있어 채용 측면은 채용인원의 확정, 채용 과정에서의 공정성 강화 등 두 가지 측면에서 공사의 운영현황을 살펴보았다.

먼저 채용인원의 확정과 관련해서는 '공사의 중장기 인력 채용 계획' 및 '2020년 퇴직 결원'을 토대로 채용인원을 확정한다. 채용 예정 규모를 산출하고, 부서나 사업단위의 수요를 파악하여 채용 직종 등을 확정하는 절차가 운영되나 상세한 프로세스에 대해서는 명확하게 제시되지 않았다. 또한, 단기적인 채용인원의 확정 과정에서 어떠한 인력을 얼마나 채용해야 하는가에 대한 기준은 있다고 할 수 있으나, 조직관리의 인력운영 적정성 지표에서 이미 살펴본 바와 같이 중장기 인력운영계획을 기반으로 하고 있느냐라고 하는 점에 대해서는 개선의 여지가 있다.

채용 과정에서의 공정성 확보와 관련해서는 지속적인 개선의 노력이 확인된다.

채용제도 운영 시 외부평가위원의 비중은 정부의 '기타 공직 유관단체 채용절차의 공정성 강화' 권고안에 따라 2019년 1월부터 실무역량평가 및 면접, 최종면접 등에 대해 외부평가위원을 참여하게 하고 있다. 현재 채용제도 운영 시 외부평가위원의 비중은 심사위원 5명 중 1명으로 20%에 달하고 있는 것으로 파악된다. 최근 채용 공정성을 지속적으로 강화하고 있는 공공영역의 사례를 보면 채용 심사에 있어 외부평가위원의 비중을 50% 수준에서 관리하는 것을 감안할 때 지속적으로 상향 조정해 나가야 할 것으로 보인다.

채용 과정에서의 블라인드 평가 도입 수준에 대해서는 2019년도까지는 사진, 학력, 인적사항(성명, 생년월일 등), 보훈/장애 여부, 각종 증빙자료를 비공개항목으로 관리한 데 이어 2020년에는 보유 자격증도 추가하였다. 이는 자격증 발급기관명으로 출신학교 및 인적사항이 공개될 가능성을 사전 차단하는 것으로 적절한 것으로 판단된다.

2018년 직원만족도 조사결과 '성과/능력 중심의 성과관리 체계' 항목이 낮은 것으로 평가되어 제도 개선의 필요성이 대두된 이래, 2019년 제도 개선 TF를 구성하고 2020년까지 조직원 의견 청취 및 노동조합과의 협의를 통해 성과 중심의 평가제도 개선(안)을 마련한 것으로 파악된다.

주요사항으로는 다면평가제도를 운영하면서도 실제 평가에는 반영하지 않고 있는 현행 운영방식에서 동료평가, 상향평가, 하향평가 등을 실시하고 이를 평가에 일정 비율 반영하도록 하고 있으며, 평가항목에서도 중복되거나 결과상 변별력이 없는 항목에 대해서는 축소하는 등 현실화시키고자 하는 것으로 파악된다. 또한 피평가자 그룹 구성 시 직급별로 구성하도록 하고, 별도의 근평 조정위원회를 폐지하여 공정성을 강화하도록 하고, KPI 비중의 상향조정, 평가결과에 대해 개인요청 시 공개하던 것을 최종점수를 공개하고, 특히 수용성 강화를 위해 이의신청제도와 근평 관련 단계별 면담 제도를 개설하는 등 인사평가제도 상의 상당한 변화를 추진하고 있는 것으로 파악된다. 이는 평가의 공정성, 객관성, 투명성 등과 관련하여 긍정적인 방안으로 평가된다.

2021년 현재 이러한 평가제도상의 개선은 패널티 부여 방안 등에 대한 미합의로 시행하지 못하고 있는 것으로 파악되나 노사공사발전위원회를 통해 지속적인 논의를 하고 있음에 따라 적절한 적용방안이 도출될 것으로 기대된다.

② 임금 및 보상제도의 적정성

현재 업적평가와 연계한 보상제도 운영에 있어서는 금전적 보상에 대해서는 해당 사항이 없으며, 비금전적 보상으로서의 승진, 보직 부여 등의 참고자료, 교육연수 및 포상에서 자격 제한 등에 활용되고 있는 것으로 파악된다.

인사평가제도의 개선에 대해 일부 살펴본 바와 같이, 평가와 연계된 보상 측면의 개선에서는 향후 복지포인트 추가, 연말 유공자 선정, 자기개발연수 일수 추가 등의 다양한 인센티브와 주의장 발부, 승호 제한 등의 패널티가 마련될 것으로 보이며, 승진제도(차장급) 운영 시 평가 결과를 반영하는 등의 제도 개선방안이 논의되고 있는 것으로 파악된다. 개인 및 부서에 대한 적절한 평가와 그와 연계한 보상의 연계는 그 비중이나 정도와 관계없이 지속될 필요가 있으며 이를 통한 일정한 동기부여방안의 기능을 하도록 해야 할 것이다.

다만, 임금제도의 적정성과 관련해서는 전년도 경영평가 과정에서 논의한 바와 같이 향후 대략 퇴직자 발생 등에 따른 인건비 총액의 감소와 무관하게 인건비 인상률의 기준이 무엇인지, 급여의 인상률과 일반복리비 인상률의 차등 원인과 기준은 무엇인지 등의 논의가 추가로 필요할 것으로 보인다. 또한 임금수준에서도 공사의 임금수준이 공사의 경영여건과의 부합, 유사업종의 평균임금 수준과의 비교, 구성원에 대한 적절한 동기부여 방안 기능 확보 등에 대한 관찰과 연구를 기반으로 기준의 마련과 개선 방향을 수립해 가는 것이 필요할 것이다.

한편, 공사의 내부자료를 검토한 바, 최근 6년간 인건비성 경비는 연평균성장률 기준으로 2.92% 증가하고 있는 데 비해 매출액 대비 인건비성 경비 비중은 0.37% 증가하고 있는 것으로 파악된다. 또한 평균급여는 정규직 1.67% 증가, 비정규직 2.09% 감소하는 것으로 나타나 비정규직의 처우 개선 등에 대한 논의가 필요하다.

③ 직원에 대한 교육 훈련 노력 정도

공사 구성원에 대한 동기부여와 현재 및 미래의 역량 강화를 도모한다는 차원에서 직원에 대한 교육 훈련 정도를 파악하고자 한다. 교육 훈련 수준을 파악하는데 있어 교육 훈련에 대한 투입예산과 집행실적, 인당 교육시간과 교육비용 등의 현황을 근거로 평가하고자 한다.

<1-6> 교육훈련 실적

[단위 : 천 원, 명, 시간]

구분	2017	2018	2019	3개년 평균	2020	전년 대비 증감률
예산	492,000	292,500	237,200	340,567	233,520	-0.71%
교육훈련비 집행률	91.00%	82.9%	75.1%	83.00%	74.50%	-0.80%
총 교육인원	3,841	3,528	5,066	4,145	5,866	15.79%
총 교육시간	55,917	41,375	41,779	46,357	40,176	-3.84%
1인당 교육시간	85.3	62.9	65.0	71.1	62.0	-4.62%
1인당 교육비용	681.5	368.6	276.9	442.3	328.8	18.74%

※ 교육인원은 연말 기준 현원(계약직 포함)

위 표에서 알 수 있듯이 2020년 교육훈련비 예산과 집행률은 전년 대비, 최근 3개년 평균값 대비 소폭 감소한 것으로 보이지만, 총 교육 인원은 전년 대비, 최근 3개년 평균값 대비 상당히 증가한 것으로 보인다. 이는 비교적 교육기회가 다수에게 보장되고 있는 것으로 해석될 수 있다. 한편 인당 교육비용은 전년 대비 대폭 증가한 데 비해 총 교육시간이나 인당 교육시간은 전년 대비 하락한 것으로 보인다. 이는 2020년 자기개발연수 등이 사회적 거리두기 강화시책에 따라 집행실적이 저조한 것에 기인한 것으로 보인다.

양적인 측면에 대해 평가기준에서 제시하는 산출식에 의해 평가하면, 직전 3개년도 평균값을 기준으로 1인당 교육시간의 최고목표는 74.62시간, 최저목표는 42.64시간으로 산출되고 이를 목표부여산식에 적용한 결과 60.54점으로 산출하고 가중치 20점으로 환산하여 12.11점으로 평가한다.

한편, 2011년 이후 2020년까지의 총 매출액 대비 교육훈련비 비중을 살펴본 바, CAGR 기준으로 총 매출액이 2.13% 증가한 데 비해, 교육훈련비는 -12.48%

로 지속 감소하였으며, 이에 따라 총 매출액 대비 비중도 -13.97%로 지속 감소하고 있는 것으로 나타났다. 물론 당해연도별 경영여건의 차이, 특히 2020년도에 COVID-19에 따른 사회적 거리두기의 영향과 학교 교육 보완 관련한 업무량의 증가에 영향을 받은 것도 감소의 사유로 해석될 수 있겠으나 10년 정도의 추세 치가 의미하는 바는 연도별 여건의 차이에도 불구하고 시사점이 있다고 볼 수 있다. 전년도에 평가결과에서 언급한 바와 같이 교육훈련비와 같은 전략적 투자항목에 대한 경영진의 관심과 개선 노력이 촉구된다.

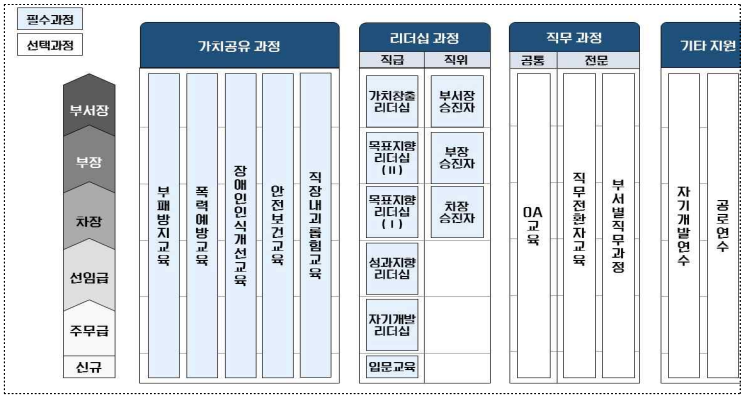
<1-7> 연도별 교육훈련비 비중

[단위 : 백만 원]

구분	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
총 매출액(a)	253,162	256,250	271,425	276,804	269,958	261,336	251,315	249,665	241,679	306,031
교육훈련비(b)	783	833	491	457	503	372	448	293	237	236
비중(b/a)	0.31%	0.33%	0.18%	0.17%	0.19%	0.14%	0.18%	0.12%	0.10%	**0.08%**

현재 공사에서 운영 중인 교육과정의 내용적인 측면을 살펴보고자 한다. 다음은 2020년 EBS 교육과정 체계도이다. 가치공유과정(인권, 안전, 청렴 등 공적 가치 관련)과 보직자와 승진자에 대한 리더십 과정은 필수로 운영되고 직무 과정에 대해서는 선택과정으로 운영되고 있는 점을 알 수 있다. 이러한 과정 설계가 지향하는 바가 공사의 인재상을 바탕으로 역량 강화에 있는 것인지에 대해서는 의문의 여지가 있다. 즉, 인재상에 대한 보다 구체적인 정의를 통해 공통역량, 리더십역량, 직무역량 등으로 설계하고 실행 비중에서도 역량 요소별로 균형적으로 운영될 필요가 있으며, 될 수 있는 대로 직무역량 과정 내에서도 선택과 필수영역을 두게 하여 기존 경력직 또는 직무역량을 갖고 있다고 판단되는 인력에 대해서도 환경변화에 따라 요구되는 직무역량을 강화할 기회가 추가로 주어져야 할 것이다.

<1-8> 2020 EBS 교육과정 체계도



3) 노사관리의 안정화 정도

가) 평가기준

협력적 노사관계를 위한 노력과 성과를 파악하기 위해 노사관계 안정화를 위한 노사 간 의사소통 채널의 공식화 수준과 합리성 확보 수준, 그리고 이러한 의사소통 채널의 가동을 통해 창출된 노사협력 성과를 평가한다. 세부평가기준은 ① 노사 간 의사소통을 위한 제도적 노력 정도, ② 경영합리화를 위한 노사협력 정도 등 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 노사 간 의사소통을 위한 제도적 노력 정도

공사의 노사 간 협의 채널은 노사협의회, 공사발전위원회, 임금 및 단체협약 교섭위원회, 규정심의위원회, 방송기자재도입심의위원회, 부대사업운영위원회, 방송자료운영위원회 및 방송심의특별위원회 등 기능과 구성 측면에서 다양한 채널을 확보한 것으로 파악된다.

노사협의회는 직원 교육 및 연수계획, 예산 및 결산, 사업실적 및 전망, 자회

사 관련 등 광범위한 공사의 주요 현안에 대한 정보공유 및 협의를 진행하고 있으며, 임금 및 단체협약 교섭위원회는 2020년 3월부터 11월까지 5차까지의 협의를 기반으로 12월 임금 및 단체협약체결을 완료하였다. 이러한 정기적인 협의 채널 외에도 노사 간 상시적인 정보교환 채널 가동을 통해 직원 채용 및 각종 위원회, 이사회 상정안건 내용 등이 수시로 공유 또는 공지되고 있으며 사내근로복지기금 이사회와 협의회, 노사 실무자 간담회, 근로환경 개선 및 고충 처리 관련 수시 협의 등이 상시로 가동되고 있음이 확인된다.

② 경영합리화를 위한 노사협력 정도

2020년 노사 간에는 COVID-19로 인한 비상근무체계 및 근로조건 개선 등에 대한 사안을 중심으로 노사 간의 지속적인 논의가 추진되었다.

COVID-19에 따른 비상근무체계 확대 과정에서 재택근무 가능 직무에 대한 의견 차이가 발생하여 직원 불만이 지속 증가하게 됨에 따라 사회적 거리두기 단계를 기준으로 재택근무 비중을 차별적으로 적용하고, 가능 직무 여부에 대해서는 부서장 재량 범위를 확대하고, 재택근무 불가능 직무에 대해서는 유연근무제 확대 적용 및 비상 선택적 근로제 등으로 유연하게 적용하게 함으로써 경영 안정성을 도모한 바 있다.

주 52시간 근무제도 아래에서 공적 책무를 이행하기 위한 EBS 온라인클래스의 운영 등과 관련한 특별연장근로제도를 도입하여 초과수당 등의 지급 여건을 조성하였다.

또한 상위직급 과다에 직급제도 개선 방안을 수립하여 위원급과 부장대우급은 '수석급'으로 통합운영하고 임금피크제 대상자에게도 '수석급' 직급을 부여하는 등 유연한 제도 운영방안을 구축하였다. 인력운영의 합리성 및 수용성 제고를 위해 인사 및 보수규정의 일부 개정이 추진된 바, 호봉단계를 18호봉에서 12호봉체계로 변경하고 특별승급기준도 근속연수 10년 이상과 사원급 13호봉 이상자에서 근속연수 5년 이상으로 완화하는 등의 개선을 완료하였다.

한편, 다음 연도에는 인건비 절감을 위해 최고호봉의 제한, 임금피크제 기간

확대 및 비율 조정, 복지포인트 조정 등의 방안을 마련하여 노사 간의 합의를 지속해서 추진할 계획인 것으로 파악되나, 이에 대해서는 2019년부터 지속추진하여 왔던 사항으로 노사 간의 합의가 가능한 범위 내에서 대안의 마련 등을 위한 경영진의 구체적인 노력이 필요하다. 또한 인건비에 대해서는 개별 항목과 조건에 대한 사항도 중요하나, 보다 근본적으로 공사의 재정여건 등 경영여건에 대한 현재와 미래에 대한 공감대 형성, 인건비 인상률 결정방식 및 인건비 총액 규모에 대한 논의 등이 필요할 것으로 보인다.

4) 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도

가) 평가기준

공사 관련 주요 정책 등에 대한 지속적인 탐색과 분석, 이를 통한 공사의 경영과 사업 전반에 대한 지원기능으로서의 연구 및 정책개발 기능(R&D)의 전문성 확보 및 활용 정도를 평가한다. 세부평가기준은 ① 공사의 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도를 적용한다. 세부평가기준을 적용하면서 전년도 평가 시까지는 미래교육연구소를 대상으로 평가하였으나 2020사업연도에 있어서는 미래교육연구소가 폐지되고 해당 기능이 분산 운영됨에 따라 이러한 변화를 반영하여 평가한다.

나) 평가사항

① 공사의 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도

공사는 미래교육연구소의 폐지 등 조직개편 이후 공사의 경영기능 중 연구 및 정책보좌 기능의 유지 및 강화방안을 마련할 필요성에 따라 정책기획부, 수신료정상화추진단에 박사급 전문 연구인력을 배치하여 정책 관련 R&D를 강화하였다 하고, 다음 연도에는 각 부서 선임 부의 연구 및 정책보좌 기능을 추가로 강화하여 연구기반 업무 환경을 조성하고자 하는 계획을 제시하였다. 또한 2020년 4월부터 7월까지 경영전략회의라는 단위 개설을 통해 각 부서에서 현안 관련 현황분석 및 대응방안 등에 대한 R&D 결과를 공유하도록 한 바 있다.

경영전략회의를 통해 공유된 R&D 결과는 다음과 같다.

<1-9> 경영전략회의 R&D 결과

연번	주제	발제자	발표일
1	EBS 광고사업 강화 방안	광고사업부	2020.04.02.
2	COVID-19 밀접접촉자 안내 시스템	뉴미디어프로젝트팀	2020.04.02.
3	메인사이트 구독서비스 및 사이트 구축	스마트사업센터	2020.04.09.
4	시청률 제고 방안 및 관련 R&D 공유	방송제작기획부	2020.05.14.
5	오디오북 시장현황 및 사업방향 보고	인터넷모바일사업부	2020.06.11.
6	EBS콘텐츠 글로벌 판매전략 보고 및 R&D 발표	글로벌애니부	2020.06.18.
7	구독 경제 관련 R&D 발제	부사장	2020.07.09.
8	Post 코로나 관련-출판 동향과 구독모델	북&렉처 프로젝트팀	2020.07.09.
9	Post 코로나 관련-국내외 콘텐츠 트랜드 조사	콘텐츠기획센터	2020.07.10.
10	Post 코로나 관련-국내외 미디어 환경 변화	정책기획센터	2020.07.10.
11	Post 코로나 관련-대외기관 동향 및 대응방안	대외협력국	2020.07.10.
12	Post 코로나 관련-언택트 기술기반 성공사례	융합기술본부	2020.07.16.
13	Post 코로나 관련 -언택트 교육서비스 및 에듀테크, 출판 성공사례	학교교육본부	2020.07.16.
14	Post 코로나 관련-비즈니스 모델 제안 및 대응방안	스마트사업센터	2020.07.16.

각각의 주제와 발제자를 기준으로 판단해 볼 때, 당초 공사가 추진하고자 하는 R&D 기능의 분산은 어느 정도 구현되었다고 할 수 있으나, 정책기획부와 수신료정상화추진단의 박사급 전문인력의 배치에 준하는 해당 부서 단위의 R&D 결과물로서 적정한지에 대해서는 별도의 검토가 필요하다.

공사는 2020년 COVID-19 상황속에서도 교육공영방송 EBS의 정체성을 강화하고 공적책무를 모색하고자 2차례의 공론의 장을 개최하여 변화하는 미디어 환경에서 공영방송의 책무와 혁신전략, 공영방송의 재원 구조 개선 등의 필요성을 공유하였으며, COVID-19 상황에서의 교육 공백을 보완하기 위한 EBS의 역할 확대와 에듀테크 활용을 통한 개인 맞춤형 교육서비스 수행기관으로서의 전망 등을 논의하였다. 이처럼 학계와의 연계를 통해 공사의 여건에 대한 이해와 개선방안에 대한 공유 수준을 높이고 미래 전망을 제시하는 것은 긍정적이다. 다만 현업부서로서 현장성이 더욱 강화된 R&D 기능의 확보와 성과 창출이라는 당초 목표를 기준으로 보았을 때 긍정적인 성과 측면만 볼 수는 없을 것이다.

일정한 수준의 R&D 수행과 산출 성과에도 불구하고, 전년도 경영평가 과정을 통해 제시되었던 공사의 R&D 기능 유지 및 강화에 대한 대안으로서 적절한가를 파악하는 데 있어 현업부서로서의 현실적이고 구체적인 성과 창출이라는 측면과

함께 정책 지원기능으로서의 본질적인 기능의 구현과 성과 창출이라는 두 가지 면에 있어서 적절한 성과를 지속적으로 창출하기 위해서는 현재의 조직 형태, 수행 방식, 성과목표 등 보다 구체적인 지점에서 검토와 개선이 필요하다.

평가결과 및 제언

조직 및 인사관리에 대한 평가는 첫째, 조직운영의 효율성, 둘째, 인사관리의 적정성, 셋째, 노사관리의 안정화 정도, 넷째, 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도를 대상으로 하였다.

조직운영의 효율성 확보에 있어서 2019년까지의 지속적인 적자 상황과 수입 감소가 지속될 것으로 예상되었던 2020년 초까지의 상황과 COVID-19에 따른 급격한 사회적 거리두기에 적용했던 두 가지의 현안이 2020년 공사가 직면한 조직운영 환경이라는 점이 평가에서 고려되었다. 전반적으로 공교육의 공백을 채우기 위한 공사의 노력이 적기에 추진되었던 조직개편에 힘입어 성과로 도출되고, 조직 구성원에게 사회적 책임을 다하는 조직에 대한 자긍심을 북돋운 점은 상당히 고무적이다. 반면 전사 위기관리 능력 강화와 공적 재원 정상화라는 공사의 구조적 현안에 대한 활동실적은 제시됐지만 성과는 명확하게 제시되지 못한 한계가 있다.

중장기적인 경영전략이 부재한 가운데 인력운영의 적정성 확보에서는 전년 대비 개선실적을 발견하기 어려웠다. 현재 공사가 수립한 중장기 인력운영계획은 현재 시점에서 2037년까지 현재의 정원을 유지하고 퇴직 인원에 따른 일정한 현원 확보를 위한 채용 규모를 밝히고 있는데에 그치고 있으며, 공사의 미래 인재상, 필요 직무 및 역량에 대한 정의, 우수인력의 확보 방안 등에 대해서는 구체적인 방안을 도출하고 있지 못해 적극적인 개선이 필요하다.

조직운영에 대한 직원 만족도는 2018년과 비교해 볼 때 상당한 수준의 향상이 있는 것으로 인정되는 반면, 여전히 만족 수준이 낮은 편으로 원인분석과 함께 지속적이고 전략적인 개선방안 마련과 추진이 필요하다. 현재 시점에서 자부심이나 성취감 등은 상대적으로 높은 점수를 받고 있는 것은 만족도를 개선하는 데 필수적인 동력으로 작용할 것이다.

채용, 승진, 보상 등 인사관리의 전주기에 있어서 첫 번째 채용 방식에 있어 블라인드 채용의 강화, 외부평가위원의 참여 등 공정성과 객관성을 지속적으로 강화하고 있어 긍정적이다. 승진과 보상에 있어서 기준이 되는 인사평가에서는 노사 합의를 통해 성과 중심의 평가제도 개선안을 마련하였다는 큰 진전이 있었음이 인

정된다. 향후 다면평가의 도입과 함께 KPI 비중의 상향조정, 이의신청 절차 강화 등이 공정성, 객관성, 투명성 강화를 위한 긍정적인 방안으로 평가된다. 보상 측면에서는 금전적 보상보다는 비금전적 보상에 중심을 두고 있으며 승진, 보직 부여, 교육연수 및 포상 등에 다양한 인센티브 방안을 보상책으로 운영하고 있으며 특히 승진 운영에 적용하는 제도 개선방안이 구체적으로 논의되고 있음이 확인되어 긍정적으로 평가한다.

다만, 임금수준과 관련해서는 공사의 경영여건과의 부합 정도, 유사업종의 평균임금 수준과의 비교, 구성원에 대한 적절한 동기부여 수준 등에 대한 관찰과 연구를 통한 개선 방향을 수립해 가는 노력이 필요하다.

직원에 대한 교육 훈련에서는 사회적 거리두기 시행 등으로 인해 양적인 측면은 상당히 영향을 받았음에도 일정한 수준의 교육실적을 유지하고 있는 점은 긍정적이다. 다만 지속해서 교육훈련비의 총 매출액 대비 비중이 작아지고 있는 점과 직무역량 강화를 위한 교육과정의 내용과 운영방식에 대해서는 개선이 필요하다.

노사의 협력 수준은 다양한 소통 채널이 가동되고 협력적 노사관계가 유지되고 있는 것으로 파악된다. 임금 및 단체협약이 체결되었으며, COVID-19에 따른 비상근무체계 및 근로조건 개선 등에 대해서도 노사 간의 합의 과정을 거쳐 부서장 재량 범위 확대, 유연근무제 확대 적용 등 유연하게 대처하였으며 특별연장근로제도를 도입하는 등 실질적인 근로조건을 확보하기 위한 노력과 성과는 긍정적인 것으로 평가한다.

미래교육연구소의 폐지 등에 따라 공사의 본질적인 R&D 기능을 어떻게 확보하고 활용할 것인가를 평가한 바, 주요 정책 관련 부서에 박사급 전문 연구인력의 배치, 사내 정보망을 통한 정책분석 및 다양한 현안 분석자료의 공유, 경영전략회의를 통한 적극적인 공유 등은 긍정적으로 평가한다. 다만, 현업을 보좌하는 기능만이 아닌 향후 방향성을 지속 탐색하고, 공사의 성과분석, 분야별 트렌드와 시사점 도출 등 본질적인 R&D 기능의 확보와 성과 수준에는 미치지 못한 점에 대해서는 조직개편 당시의 우려에서 구체적으로 벗어나고 있다고 보기에는 미흡하다.

다. 재무 및 경영정보 관리

평가내용

1) 경영실적의 개선 정도

가) 평가기준

공사의 재무적 경영실적을 파악하기 위해 이익구조 및 재무구조 개선 노력과 성과를 정량적으로 평가한다. 세부평가기준은 ① 이익 구조(EBITDA)의 개선성과, ② 재무구조(부채비율 및 유동비율)의 개선성과 등 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 이익구조의 개선성과

이익구조의 개선성과는 EBITDA를 지수화하여 평가한다.

산출식은 아래와 같다.

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}\right) \times 100$$

<1-10> 연도별 EBITDA 현황

[단위 : 원]

구분	2017년	2018년	2019년	3개년 평균	2020년
사업이익 (A)	-34,998,562,818	-23,085,008,984	-12,449,381,651	-23,510,984,484	4,857,148,498
감가상각비 (B)	6,951,805,515	10,338,292,439	12,846,963,668	10,045,687,207	12,717,453,698
EBITDA (A+B)	-28,046,757,303	-12,746,716,545	397,582,017	-13,465,297,277	17,574,602,196

계산상 사업손실분을 보정하여 산출한 바, 409.22%로 상당한 개선 성과를 창출하였다. 이에 가중치 25점의 만점에 해당하는 25점으로 평가한다.

관련 사항에 대해 조금 더 살펴보면 2017년부터 2019년까지의 3개년 평균을 기준으로 사업이익은 -23,511백만 원, 감가상각비는 10,046백만 원이며 EBITDA는 -13,465백만 원으로 산출된다. 이에 2020년 실적과 비교해 보면 사업이익은 28,368백만 원 증가한 4,857백만 원, 감가상각비는 2,672백만 원 증가한 12,717백만 원, EBITDA는 31,040백만 원 증가한 17,575백만 원으로 파악된다. 이익구조의 개선은 대폭으로 증가한 사업매출이 견인한 것으로 판단된다.

한편, 공사의 다양한 사업역별로 이익구조의 개선에 어떠한 영향을 주고 있는지를 평가하고자 하였으나 부문별 이익기여도에 대한 자료는 제공되지 않아 평가할 수 없었다. 이에 대해서는 향후 부문별, 사업별 이익기여도를 분석하여 더욱 구체적인 경영개선의 자료로 제공하는 노력이 필요하다.

② 재무구조의 개선성과

재무구조의 개선성과는 부채비율과 유동비율을 지수화하여 평가한다.

산출식은 아래와 같다.

$$\left(\frac{\left(1-\frac{\text{부채(당해연도)}}{\text{자산(당해연도)}}\right)}{\left(1-\frac{\text{부채(전년도)}}{\text{자산(전년도)}}\right)}\right)\times 50+\left(\frac{\left(\frac{\text{유동부채(당해연도)}}{\text{유동자산(당해연도)}}\right)}{\left(\frac{\text{유동부채(전년도)}}{\text{유동자산(전년도)}}\right)}\right)\times 50$$

<1-11> 연도별 자산 및 부채 현황

[단위 : 원]

아홉 분	자산	유동자산	부채	유동부채
2019년	247,981,744,537	66,423,363,467	95,880,665,435	52,708,537,398
2020년	260,084,407,709	88,442,190,605	101,537,908,930	54,997,330,612

2020년도 자산 대비 부채비율은 2019년도 38.66%에서 39.04%로 증가했지만, 2020년도 유동자산 대비 유동부채 비율이 2019년도 79.35%에서 62.18%로 감소한 것으로 나타났다. 즉 공사의 부채비율이 일부 상승하여 악화하였으나 유동비율이 감소함에 따라 전반적인 재무구조 개선에 있어 보완적인 역할을 한 것으로

판단된다. 이에 재무구조 개선성과는 가중치 25점으로 환산하여 22.22점으로 평가한다.

2) 재무 및 위험관리의 적정성

가) 평가기준

관리회계와 리스크관리 시스템 간의 연계성 확보 및 리스크관리를 위해 재무구조 개선 등 수익관리체계 정비 적정성을 확보하고 있는지를 평가한다. 또한 판매관리비 구성 및 비율의 적정성을 평가하고, 수익구조 창출을 위한 공적 재원 확대 노력과 자체사업수익 확대 노력과 성과를 평가한다. 세부평가기준은 ① 재무제표 건전성을 확보하기 위한 시스템 적정성, ② 재무관리 회계와 위험관리 시스템의 연계정도, ③ 재무·위험관리 전문가 양성 노력의 적정성, ④ 매출액 대비 판매관리비 비율, ⑤ 판매관리비 구성항목별 내용의 적정성, ⑥ 공적 재원 확대 성과, ⑦ 공적 재원 확대 노력 정도, ⑧ 자체 사업수익 확대 성과, ⑨ 자체 사업수익 확대 노력 정도 등 아홉 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 재무제표의 건전성을 확보하기 위한 시스템의 적정성

공사는 회계 결산의 투명성과 신뢰성 확보를 위해 경쟁입찰을 통해 3년 단위로 감사를 위한 독립된 외부감사인을 선정하고 있으며, 2017~2019 회계연도에 이어 2020회계연도에도 삼일회계법인이 감사를 수행하였다. 독립 회계법인에 의한 결산서는 한국교육방송공사법 및 정관에 따라 방송통신위원회에 제출되고, 감사원 검사를 거쳐 국회에서 승인되면 재무제표 공표절차를 통해 대외에 공시하게 되어 있다.

감사의견에 의하면 공사의 재무상태와 재무성과 및 현금흐름이 일반기업회계기준에 따라 중요성의 관점에서 공정한 것으로 판단하고 있는 것으로 보인다.

결산서에 의하면 자산에서는 유동자산은 전년 대비 33.1% 증가한 88,442백만 원인데 비해 비유동자산은 전년 대비 5.5% 감소한 171,642백만 원으로 나타났으

며, 부채에서는 유동부채는 전년 대비 4.3% 증가한 54,997백만 원, 비유동부채는 전년 대비 7.8% 증가한 46,541백만 원으로 나타났다. 당기순손익은 전년도 -10,063백만 원에서 6,445백만 원으로 대폭 증가하여 흑자로 전환하였다. 또한 자회사인 EBS의 미디어의 경우 매출액은 2019년 11,925백만 원에서 감소한 10,670백만 원인데 비해, 당기순이익은 96백만 원에서 대폭 향상된 609백만 원으로 나타나, 손익구조가 상당한 수준으로 개선된 것으로 파악된다.

한편, 공사 홈페이지 경영공시란을 확인한 바 2019회계연도의 재무제표 및 감사보고서는 2020년 10월 15일 자로 공시된 것으로 파악된다. 감사가 완료되어 감사보고서가 제출된 시점이 2020년 2월인 점을 고려할 때 비록 공사가 경영공시까지의 절차를 임의로 할 수 없다는 점을 고려한다고 하더라도 상당히 늦은 것으로 보여 이에 대한 개선이 필요할 것으로 판단된다. 특히 최근 회계나 재무정보의 투명성 강화만이 아닌 거래의 안정성 등과 관련하여 적시성도 강화되고 있는 추세인 점을 감안하면 회계법인의 감사 직후 공시하고, 최종적으로 국회 승인 시점에서 최종 공시하는 방안에 대해서도 검토가 필요하다.

② 재무관리 회계와 위험관리 시스템의 연계정도

공사는 재무 영역에 있어서 위험관리 방안으로 전사적 자원 관리시스템(ERP)의 안정화와 함께 통합자금관리시스템을 통한 자금 운용 강화를 제시하고 있다.

전사적 자원 관리시스템과 관련하여 회계전표 단계별 반려 권한 명확화, 미결처리전표 생성 시 건별 송금이 가능하도록 개선, 매출 수익 인식 귀속 기간 관리 개선 등 지속적인 안정화와 활용도 개선을 위해 노력하고 있는 것으로 파악된다.

또한 통합자금관리시스템에서는 주거래 은행과 연계 시스템을 운영하여 출금 단계의 확인 기능을 강화하고, 계좌번호 수기입력 기능 차단 등을 통해 출금 및 출납 오류를 방지하고 있는 것으로 파악된다. 유동성 확보를 위한 운영자금 차입에서는 산업은행과 250억 원 한도 체결을 통해 안정성을 확보함과 동시에 현금흐름 분석에 따른 수시 차입 및 상환을 통해 차입 이자 비용을 최소화하는 성과를 도출하였다. 2020년 기존 차입금에 대해서는 상환을 완료하였다.

③ 재무·위험관리 전문가 양성 노력의 적정성

공사는 재무·위험관리 역량 강화를 위해 자금 및 회계·세무 담당자에 대해서는 직무 관련 온라인강의 수강 등을 통해 지속 강화하고 있으며, 사업관리에서 회계업무 전반에 대한 역량 강화를 도모하기 위해 사업대체, 사업매출, 해외송금, 결의등록, 세무일반 등 총 12가지 부문에 걸쳐 매뉴얼을 작성하여 내부 자료실을 통해 공유하고 있다.

전년도 경영평가를 통해 제시된 바와 같이 개인의 역량만이 아닌 공사 전체적인 관점에서 재무·위험 관리역량을 강화하는 차원에서 해당 업무의 실무 담당자만이 아닌 전사 차원에서 사업 기획자와 관리자, 담당자들에게 관련된 직무 지식을 전달하고 관리역량을 강화하도록 하는 노력이 필요하다는 점에 대해서는 여전히 개선의 여지가 있는 것으로 파악된다.

교육 훈련 과정에 대해 살펴본 바에 의하면, 재무·위험관리 분야에 대한 직무역량을 공통역량 또는 직무역량으로 공통 과정화하는 등 보다 구체적인 개선 노력이 추진되어야 할 것이다.

④ 매출액 대비 판매관리비 비율의 정도

매출액 대비 판매관리비 비율의 정도를 평가하기 위해 직전 3개년의 해당 비율을 기준치로 최고목표 95%의 목표부여 하향평가로 평가한다.

산출식은 아래와 같다.(단, 판매관리비에서 감가상각비는 제외함)

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 140\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 95\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 140\%)}\right) \times 100$$

<1-12> 연도별 판매·일반관리비 현황

[단위 : 원]

이홉 분	2017년	2018년	2019년	3개년 평균	2020년
매출액(A)	251,315,230,883	249,665,436,598	241,679,254,934	247,553,307,472	306,030,556,292
판매·일반관리비	38,002,079,960	36,583,234,622	33,181,785,430	35,922,366,671	38,679,518,202
감가상각비	2,925,773,382	2,835,912,317	3,319,102,752	3,026,929,484	3,474,511,463
차감액(B)	35,076,306,578	33,747,322,305	29,862,682,678	32,895,437,187	35,205,006,739
비율(B/A)	14.0%	13.5%	12.4%	13.3%	11.5%

2017년에서 2019년까지의 3개년 평균 매출액 대비 판매관리비 비율은 13.3%이며 2020년 비율은 11.5%로 산출식을 적용하여 평가한 바 가중치 5점 만점으로 평가한다.

매출액은 기준치 대비 23.62%가 증가한 58,477백만 원이며 판매 및 일반관리비에서 해당 감가상각비를 제외한 차감액은 기준치 대비 7.02% 증가하는 데 그쳐, 매출액 대비 판매관리비의 증가비율이 감소한 것으로 나타났다.

⑤ 판매관리비 구성 항목별 내용의 적정성

판매관리비 구성 항목별 적정성을 평가하기 위해 항목별 전년 대비 증감수준과 함께 최근 5개년(2016년~2020년)의 연평균누적성장률(CAGR)을 비교하여 평가하고자 한다.

<1-13> 판매관리비 구성 내용

(단위 : 백만 원)

구분	2016결산	2017결산	2018결산	2019결산	2020결산	전년대비 증감률	CAGR (2016~2020)
판매비	**8,187**	**7,811**	**7,286**	**6,439**	**6,327**	**-1.7%**	**-6.24%**
인건비성비용	1,228	1,166	1,345	1,538	1,276	-17.0%	0.96%
세금과공과	593	571	499	413	354	-14.3%	-12.10%
판매수수료	5,490	5,318	4,866	3,984	3,799	-4.6%	-8.79%
기타	876	756	576	504	898	78.2%	0.62%
일반관리비	**21,986**	**30,190**	**29,297**	**26,743**	**32,353**	**21.0%**	**10.14%**
인건비성비용	10,812	10,847	9,938	7,990	12,504	56.5%	3.70%
세금과공과	2,083	1,275	2,627	3,476	2,991	-13.9%	9.47%
지급수수료	3,721	6,826	6,243	6,771	8,147	20.3%	21.64%
감가상각비	558	2,926	2,836	3,319	3,475	4.7%	57.97%
광고선전비	467	510	438	313	229	-26.8%	-16.32%
교육훈련비	475	528	289	177	189	7.0%	-20.58%
법정부담금	579	681	765	806	713	-11.5%	5.34%
업무추진비	689	688	415	372	519	39.5%	-6.84%
임차료	869	572	195	175	212	21.3%	-29.72%
기타	1,733	5,337	5,551	3,349	3,374	0.7%	18.12%
판관비 합계	**30,174**	**38,002**	**36,583**	**33,182**	**38,680**	**16.6%**	**6.41%**

주」 인건비성 비용: 인건비, 퇴직급여, 특별수당 등 포함

판매비는 최근 5개년 CAGR 기준으로 6.24% 감소 추세이며, 전년 대비로도 1.7% 감소한 것으로 나타나 지속 감소하고 있는 것으로 파악된다. 한편 일반관리비는 전년 대비는 21.0% 증가하였고, 최근 5개년 CAGR 기준으로 10.14% 증가하고 있다. 이러한 사업원가에 해당하는 판매비 항목의 인건비성 비용은 감소 추세인 데 비해 내부 인건비성 비용은 일정한 증가 추세이고, 특히 전년 대비는 대폭 증가한 것으로 보여, COVID-19 등 비상대응체계 가동 시 소요 인건비의 증가와 복리후생비 등의 개선에 따른 것으로 보인다.

한편 일반관리비의 구성항목에서 전년도 평가과정에서 지적한 바와 같이 광고선전비나 교육훈련비와 같이 전략적 의사결정이 필요한 항목들을 살펴본 바, 광고선전비는 지속적인 감소 추세이면서, 전년 대비로는 26.8% 감소한 것으로 보여 감소 폭이 강화된 것으로 보인다. 다만, 재정실적 개선 및 적절한 공사 홍보 수행 등을 위하여 2021년 예산편성 시에는 2020년 대비 약 11.6% 확대 편성한 것으로 파악되어 개선될 것으로 기대된다.

교육훈련비에서는 5년 추세치로는 20.58%가 지속 감소하고 있는 반면 전년 대비로는 7.0%가 증가하여 일부 증가한 것으로 나타났다. 임차료에서는 사옥 이전 이후 대폭 감소 추세에 있던 사항이 전년 대비 21.3%나 증가한 것으로 나타나 세부사항을 확인한 바, 업무용 승용 차량의 리스 기간 갱신(4년 단위)에 따른 일시적인 증가분으로 파악되어 향후 수년간 임차료의 상승은 억제될 것으로 판단된다.

⑥ 공적 재원 확대 성과

공사의 재원 구조 정상화에 있어서 핵심적인 현안인 공적 재원 확대를 위한 노력과 성과를 파악하기 위해 먼저 공적 재원의 양적 확대를 평가한다.

산출식은 아래와 같다.

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}\right) \times 100$$

<1-14> 연도별 공적 재원 현황

(단위:백만 원)

구분	2017년	2018년	2019년	직전 3년 평균	2020년	전년대비	CAGR (2017~2020)
수신료수익	18,076	18,451	18,761	18,429	19,003	242	1.68%
정부기금수익	30,171	31,354	32,441	31,322	30,271	-2,170	0.11%
국고보조금수익	23,760	26,448	26,308	25,506	64,160	37,852	39.25%
합계	72,007	76,254	77,511	75,257	113,435	35,924	16.36%

산출식에 해당 실적을 적용하면, 직전 3개년 공적 재원 평균액을 기준치로 2020년 실적이 최고목표(105%)인 79,020백만 원을 초과한 113,435백만 원으로 나타나 가중치 5점의 만점으로 평가한다.

⑦ 공적 재원 확대 노력 정도

위에서 공적 재원 확대 노력으로 인한 양적인 성과 측면을 평가하였으며, 이번에는 질적인 노력 측면을 평가하고자 한다.

2017년부터 2019년까지 공적 재원을 구성하는 수신료수익, 정부 기금수익, 국고보조금 각각의 비중은 큰 차이가 없다. 2019년의 비중을 살펴보면 수신료수익 24.20%, 정부기금수익 41.85%, 국고보조금 33.94%로 구성되며 이는 과거 평균적인 공적 재원의 구성과 크게 다르지 않다. 하지만 2020년 COVID-19에 따른 원격교육의 증대와 공사의 역할 증대에 따른 국고보조금 수익이 급증함에 따라 이러한 재원 구성 비중은 수신료수익 16.75%, 정부기금수익 26.69%, 국고보조금은 56.56%로 상당한 변화를 나타냈다. 최근 4개년 CAGR 기준으로 파악한 바 수신료수익과 정부 기금수익은 각각 1.68%, 0.11% 소폭 증가하고 있는 데 비해, 국고보조금은 39.25%로 증가하고 있으며 그 증가의 대부분은 2019년 대비 144% 증가한 국고보조금(64,160백만 원)에 기인한 것으로 보인다.

공사가 통제할 수 없는 COVID-19라는 급격한 환경변화에 따른 기회를 공사의 준비된 역량을 통해 재원 확대라는 성과를 창출해 냈다는 점에 대해서는 이론의 여지가 없다. 다만 이러한 공적 재원의 급격한 구조 변화와 증가 폭이 지속될 수 있을 것이냐는 점에 대한 분명한 분석과 전망으로 뒷받침되어야 한다는 것 또한 분명하다.

공적 재원 정상화에서 핵심적인 이슈인 수신료수익의 증가는 전년 대비 242백만 원 증가한 19,003백만 원에 머물렀으며, 최근 4개년 추세를 보더라도 1.66% 소폭 증가에 그치고 있는 점은 경영목표, 조직개편 등으로 이어지는 경영진의 기대와 노력에 비해 아쉬움이 있다.

공사 자체분석 자료에 의하면, 수신료수익은 1인 가구 증가에 따라 TV 수상기 자연증가에 따른 것으로 파악되며, 정부기금수익은 일정 수준을 유지하였다. 국고보조금 수익 관련해서는 고교강의, 영어교육, 수학교육 등에 대해서는 유지 또는 일부 증액, 그 외는 COVID-19에 따른 원격교육지원과 LMS 고도화 사업이 34,6백만 원으로 순증액 대부분을 차지하고 있음을 알 수 있다.

<1-15> 연도별 공적 재원 상세 현황 및 증가 사유

(단위 : 백만 원)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	증가 사유
수신료수익	18,076	18,451	18,761	19,003	1인 가구 증가에 따른 TV 수상기 자연 증가 연동
정부기금수익	30,171	31,354	32,441	30,271	300억 원대 수준 유지
국고보조금수익	23,760	26,448	26,308	64,160	
-고교강의	16,282	16,249	16,355	16,414	교부금 165억 원 유지
-영어교육	4,468	6,641	6,716	7,508	AI영어말하기 30억 원 증가 등
-수학교육	2,744	3,112	2,505	2,503	교부금 25억 원 유지
-SW교육	266	446	733	-	19년 사업 종료
-원격교육지원	-	-	-	33,063	COVID-19로 인한 교육 공백 보완 차원의 신규 정부 사업 수주
-LMS고도화	-	-	-	1,546	
-ICT교육	-	-	-	3,126	ICT교육수요 대응 관련 신규 정부사업 수주

⑧ 자체 사업수익 확대 성과

공적 재원 외 공사의 자체수입을 확대하기 위한 노력의 성과를 평가하기 위해 연도별 자체수입 현황과 2020년 자체수입의 변화 정도를 평가한다.

산출식은 아래와 같다.

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}\right) \times 100$$

산출식을 적용하여 평가한 바, 직전 3개년 평균값을 기준치로 최고목표는 182,247백만 원인데 비해, 실적은 178,338백만 원으로 가중치 10점으로 환산한

바, 9.50점으로 평가한다. 전년도 실적 대비 11,495백만 원으로 대폭 증가하여 전년도 평가점수보다는 상향 득점하였다.

자체수입은 최근 연도 중 최대수입이 창출되었던 2017년도를 제외하면 약 170,000백만 원 수준으로 큰 변화가 없다. 전년 대비로는 11,495백만 원이 증가하였으나 2017년도 이후 CAGR 기준으로는 8.36% 감소하는 추세이다. 자체수입 구성항목별 내용을 CAGR 기준으로 좀 더 살펴보면, 사업외수입(62.71% 감소), 콘텐츠사업(27.81% 감소), 방송광고(14.47% 감소), 그 외 문화콘텐츠 부대 사업(25.04% 증가), 기타부대수입(18.57% 증가) 등 사업별 부침이 상당한 차이로 나타나고 있는 것으로 보인다.

<1-16> 연도별 자체수입 현황

(단위:백만 원)

구분	2017결산	2018결산	2019결산	2020결산	직전3년 평균	전년대비	CAGR ('17~'20))
자체수입	231,769	175,526	166,843	178,338	173,569	11,495	-8.36%
방송광고	35,475	31,264	25,890	22,192	26,449	-3,698	-14.47%
제작협찬	4,809	4,470	3,367	3,553	3,797	186	-9.57%
프로그램공급	4,899	4,543	4,283	4,828	4,551	545	-0.46%
출판사업	80,604	81,106	78,334	90,584	83,341	12,250	3.97%
문화콘텐츠부대사업	9,985	9,416	11,112	19,518	13,349	8,406	25.04%
콘텐츠사업	29,538	29,175	24,937	11,112	21,741	-13,825	-27.81%
기타부대수입	14,298	13,437	16,245	23,832	17,838	7,587	18.57%
사업외수입	52,461	2,115	2,675	2,719	2,503	44	-62.71%

⑨ 자체 사업수익 확대 노력 정도

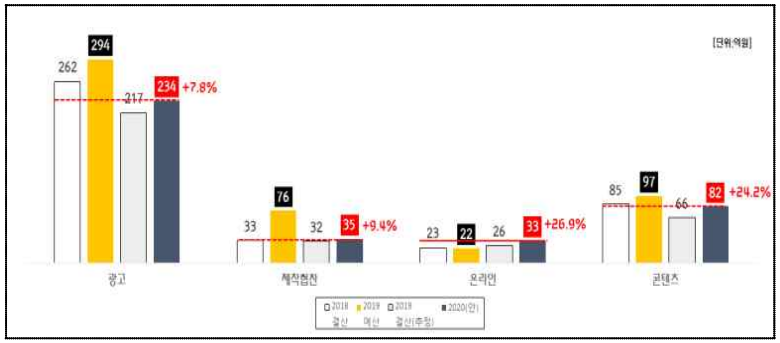
자체수입 확대와 관련하여 양적인 성과는 위 지표에서 평가한 바, 질적인 노력 정도를 평가하고자 한다.

자체분석을 토대로 제시한 수익사업의 이익 관련 자료를 살펴보면, 방송 광고, 교재출판 등 시장매력도(성장성)가 급격히 쇠퇴하는 사업은 신규 투자를 지양하고 비용 최적화를 통해 이익 극대화를 추구하고 있으며, 미디어 플랫폼 등 시장매력도가 높거나 시장경쟁력 증대 가능성이 있는 경우는 신규 투자 확대를 통해 성장 기반을 조성하고 있는 것으로 제시되고 있다. 또한 미디어 환경변화에 적극적으로

대응하기 위한 'POST TV' 콘텐츠 제작을 확대하는 등 자체 사업의 질적인 측면에서는 내실화를 추진하고 있는 것으로 파악된다.

이처럼 질적인 측면에서 내실화를 추진하고 있는 것은 자체수입의 절대적인 증가 노력 대비 성과가 크지 않은 가운데 상당히 긍정적인 접근으로 인정된다. 전년도 경영평가 과정에서 논의한 바와 같이, 매출 성장이 기대되는 분야에 대한 집중적인 투자 확대와 매출 정체 등이 나타나는 분야에 대한 비용 효율성 강화 등과 같은 노력이 추가로 나타난 것으로 고무적인 성과라고 평가한다.

<1-17> 기존 수익사업 이익 확대



3) 예산편성 및 운영의 적정성

가) 평가기준

공사의 특성을 감안한 예산구조의 건전성 확보 노력, 예산편성 과정의 합리성·정당성 및 예산집행과 관리에서의 효율성·합리성을 평가한다. 세부평가기준은 ① 예산구조의 건전성 유지 노력 정도, ② 예산편성 기준의 적정성 및 준수 정도, ③ 예산 절감 노력 정도 등 세 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 예산 구조의 건전성 유지 노력 정도

공사의 재정 구조 및 과거 추이 등에 비추어 예산 구조의 건전성을 유지하면

서도 실현 가능한 예산 구조를 갖추기 위한 노력을 평가한다.

먼저 평가과정에서 공사의 '건전성'에 대한 자체 정의를 확인한 바, 재원 구조의 '건전성'과 이익 창출 능력에서 '건전성'으로 인식하고 있음을 알 수 있었다.

먼저 재원 구조의 공정성과 관련해서는 공적 재원과 자체 확보 재원 간의 비율로서 세계 주요 공영방송의 재원 구조 현황을 살펴볼 때 공적 재원의 비율이 최소 반수 이상이 건전하다고 볼 수 있다. 수신료 수입을 기준으로 살펴보면 일본 96.3%, 영국 71.2%인데 비해 KBS는 46%, 더욱이 KBS와 동일 공영방송으로서의 EBS는 7.7%에 불과하다.

<1-18> 세계 주요 공영방송 재원 구조 현황

구분	한국(2019)		영국(2019) (BBC)	독일(2019)		프랑스(2019) (FT)	일본(2019) (NHK)
	EBS	KBS		ARD	ZDF		
수신료	7.7% 188억원	46% 6,705억원	71.2% 5조 3,536억원	85.0% 7조8,781억원	86.3% 2조6,508억원	81.9% 3조 4,779억원	96.3% 7조 9,620억원
광고	10.6% 259억원	17% 2,548억원	-	6.0% 5,561억원	7.1% 2,191억원	12.9% 5,470억원	-
기타	81.7% 1,996억원	36% 5,313억원	28.8% 2조 1,642억원	9.0% 8,340억원	6.4% 1,982억원	5.1% 2,184억원	3.7% 3,010억 원

이러한 현실에도 불구하고 공적 재원의 확대와 함께 수익성 개선을 위한 노력, 즉 이익 창출 능력 측면에서의 건전성 확보도 중요하다. 이에 대해서는 공사의 부대 사업 손익을 전년도와 비교해 보았다.

전반적으로는 수입의 증가 폭과 비용의 증가 폭이 다르지 않아 실제로는 수입액의 차이에 따라 손익의 차이가 발생하는 것을 알 수 있었다. 세부적으로 보면, 출판사업은 이익률이 전년도 50%에서 47%로 감소, 문화콘텐츠 부대사업은 전년도 96%에서 90%로 감소, 콘텐츠사업은 전년도 41%에서 39%로 감소, 부대사업 기타는 전년도 43%에서 40%로 감소하였으나 각각 수입의 증가로 인하여 이익이 증가한 것으로 부대사업 전체 수익률과 추세는 다르지 않은 것으로 나타났다.

<1-19> 부대 사업 수입-비용 비교

[단위:억 원]

구분	2019			2020			전년대비 손익증감
	수입	비용	손익 (손익률)	수입	비용	손익 (손익률)	
출판사업	783	394	389 (50%)	**906**	480	426 (47%)	**37 (10%)**
문화콘텐츠 부대사업	111	5	106 (96%)	**195**	19	176 (90%)	**70 (66%)**
콘텐츠사업	249	146	103 (41%)	**281**	172	109 (39%)	**6 (6%)**
부대사업 기타	162	93	69 (43%)	**238**	143	95 (40%)	**26 (38%)**
계	1,306	638	668 (51%)	**1,620**	814	806 (50%)	**138 (21%)**

종합적으로 볼 때, 공사는 일산 사옥 이전인 2016년까지 수입과 비용이 일치하는 균형재정을 원칙으로 예산을 편성해왔으나, 2017년 사옥 이전 이후 고정비 증가와 함께 학령인구 급감, 지상파 광고시장 축소 등에 따라 불가피하게 적자예산을 편성해왔다. 하지만 2020년 공적 재원 확보, 자체 사업의 수익성 개선, 경상경비 절감 등 건전성 확보 노력의 결과로 결산기준 당기순이익을 실현했다.

한편, 예산 구조의 건전성 유지에 있어서는 향후 논의를 보다 비용적인 측면으로 전개할 필요가 있을 것으로 보인다. 공적 재원 확보와 수입의 확대라는 측면과 함께 논의되어야 하는 것이 합당하지만 수입 측면에 대해서는 별도의 지표에서 논의하도록 하고, 예산 구조에서는 수입의 추세 또는 전망 대비 비용의 구조와 편성에 대해 논의하는 것이 바람직할 것으로 보이기 때문이다.

② 예산편성 기준의 적정성 및 준수 정도

공사는 예산편성에 있어 재정여건, 예산편성 방향, 예산요구 일반지침 및 세부지침을 사전에 확정하여 개별 부서에 통보하고, 예산편성 방향에 대한 실무진 대상 업무협의를 통해 현업 요구사항을 수렴하여 반영하고, 전반적인 수준에서 기존 예산과목 및 회계 계정 재조정 등 관련 의견수렴 및 확정 절차를 단계별로 추진함으로써 예산 통제 기능을 지속 확보한 것으로 파악된다.

또한, 세부적으로는 기관 운영목표 및 부서별 운영목표, 중점 추진사업, 작년

도 집행실적 등을 기준으로 요구 예산에 대해 검토하는 등 사실상 원점에서 예산을 검토하는 전년도 개선사항을 지속 이행하고 있는 것으로 파악된다.

한편, 2021년 예산편성 및 집행 지침을 확인한 바, 이러한 노력은 더욱 강화될 것으로 기대된다. 편성에서 지출 효율성 강화와 함께 제로베이스에 기반한 최소 예산편성 기조를 보다 강화하고, 집행에서는 상시 예산 절감과 편성 비용예산의 90%만 전산에 반영하는 모니터링 기능이 더욱 강화될 것으로 보인다.

③ 예산 절감 노력 정도

공사의 예산 절감 노력 정도를 평가하기 위해 2017년 이후 연도별 수입과 비용 측면에서의 예산 대비 결산 차이를 분석하여 이를 기준으로 평가한다.

수입예산에 대비 결산액의 비중을 살펴본 바, 예산 3,217억 원 대비 결산 3,087억 원으로 2017년 이래 최대치인 96.0%이다. 또한 비용예산 대비 결산액의 비중을 살펴본 바 예산 3,297억 원 대비 3,023억 원으로 91.7%로 나타나, 비용예산 집행률은 2017년 94.1%에는 달하지 못하나 2018년, 2019년 대비해서는 예산 효율성이 제고된 것으로 평가된다.

<1-20> 연도별 비용예산 집행률

(단위:억 원)

구분	2017년			2018년			2019년			2020년		
	예산	결산	예산대비	예산	결산	예산대비	예산	결산	예산대비	예산	결산	예산대비
수입	3,263	3,037	93.0%	2,991	2,518	84.1%	2,715	2,444	90.0%	3,217	3,087	96.0%
비용	3,047	2,868	94.1%	3,176	2,730	86.0%	2,913	2,544	87.3%	3,297	3,023	91.7%
이익	-	10		216	169		-185	-212		-79	64	

전반적으로 수입에 대한 예측역량은 강화된 것으로 판단되며, 비용에 대해서는 효율성은 강화된 것으로 보이지만, 절감 수준은 전년 대비 낮아진 것으로 보인다. 절대액이나 비율 등을 고려할 때 절감 수준이 낮아진 것으로 평가될 수 있지만, 내용적인 측면에서의 예측 가능성은 강화된 것으로 보여 긍정적인 측면이 있다 할 수 있다.

4) 경영정보시스템 관리의 적정성

가) 평가기준

경영정보의 적기 제공을 통해 의사결정을 실질적으로 지원하였는지, 또한 공사 경영의 투명성 제고 및 경쟁력 향상에 기여한 정도를 평가한다. 세부평가기준은 ① EBS 정보시스템(ERP) 이용자 만족도 개선 정도를 적용한다.

나) 평가사항

① EBS 경영정보시스템(ERP) 이용자 만족도 개선 정도

EBS 경영정보시스템(ERP)의 이용자 만족도를 측정하여 전년도와 비교함으로써 실질적인 개선수준을 평가한다.

산출식은 아래와 같다.

$$\frac{\text{실적}}{100\text{점}} \times 60\text{점} + \frac{\text{실적}}{\text{전년도 실적} + (100\text{점} - \text{전년도 실적}) \times 10\%} \times 40\text{점}$$

이용자 만족도 측정 시 1) 전략적 의사결정에 필요한 정보 제공 정도, 2) 관리자의 의사결정에 필요한 정보 제공 정도, 3) 회계 정보의 신속·정확한 제공 정도, 4) 기업의 투명성 제고 및 경쟁력 향상에 대한 기여 정도 등을 조사한 결과로 평가한다.

이에 공사에서는 ERP 시스템 이용자를 대상으로 2021년 2월에 시스템을 활용한 설문조사 방식으로 조사하였고, 만족도 점수는 2019년 68.91점 대비 향상된 73.17점으로 나타났다. 산출식에 의해 평가한 결과, 실적은 43.90점, 개선도는 만점인 40점을 획득하여 83.90점으로 평가되었으며, 가중치 30점을 적용하여 25.17점으로 평가한다.

한편, 2020년 2월부터 ERP 시스템이 위탁운영체제로 전환되면서 시스템 내에서 발생하는 시스템 오류, 단순문의, 프로세스 개선, 데이터 요청 등의 모든 사항에 대해 CSR 게시판을 통해 처리하고 있음에 따라 2020년도 CSR 운영 현황을 살펴본 바 아래와 같다. 전체 요청 건수 1,970건 중 조치 완료 건수는 1,913건으로 97.11%에 해당하는 처리율을 보이며, 전반적인 수준에서 적절한 대응체계를

구축하고 있는 것으로 보인다.

<1-21> 2020년도 CSR 운영 현황

요청유형	오류대응	기능개선 (오류제외)	단순문의	데이터확인 /요청	자체개선	합계(비율)
요청건수	275건	544건	503건	107건	541건	1970건
요청유형별 비율	13.96%	27.61%	25.53%	5.43%	27.47%	100%
완료건수	268건	520건	500건	103건	522건	1913건
요청유형별 완료비율	97.45%	95.59%	99.40%	96.26%	96.49%	97.11%

평가결과 및 제언

재무 및 경영정보 관리에 대한 평가는 첫째, 경영실적의 개선 정도, 둘째, 재무 및 위험관리의 적정성, 셋째, 예산편성 및 운영의 적정성, 넷째, 경영정보시스템 관리의 적정성을 대상으로 하였다.

경영실적의 개선 정도는 EBITDA 지수를 활용한 이익구조의 개선성과와 부채비율과 유동비율의 변화 정도를 활용한 재무구조의 개선성과를 살펴본 바, 이익구조에서는 대폭으로 증가한 사업매출로 인해 상당한 수준으로 개선된 것으로 평가하였으며, 재무구조에서는 부채비율은 증가하여 악화하였으나 유동부채비율이 감소함에 따라 재무구조에 있어서 일부 보완적으로 개선된 것으로 평가한다.

재무 및 위험관리 적정성에 있어서 독립적인 외부회계법인에 의한 결산절차가 이루어졌으며 회계 처리에 있어 전반적으로 적정한 것으로 나타났다. 결산에 의하면 당기순손익이 전년도 -10,063백만 원에서 6,445백만 원으로 흑자 전환하였으며, 자회사인 이비에스미디어(주)의 경우 매출액은 일부 감소하였으나 당기순이익은 전년도 96백만 원에서 609백만 원으로 대폭 증가한 것으로 나타났다. 결산 등 재무정보의 공시에서는 국회의 최종 승인이 필요한 점을 감안하더라도 향후 적극적인 공시 활동이 필요할 것으로 보인다.

재무 위험관리방안으로 전사적 자원관리 시스템(ERP)의 안정화와 함께 주거래은행 등을 통한 통합자금관리 시스템과 유동성 확보가 시스템 수준에서 운영되고 있으며 현재 2020년까지의 기존 차입금은 상환을 완료하였다. 내부 관리역량의 강화를 위해 담당자에 대한 지속적인 교육만이 아니라 각종 매뉴얼의 작성과 관리자급에 대한 재무위험관리 분야에 대한 기초적인 직무역량 강화 교육이 시행되었다.

매출액 대비 판매관리비 비중은 최근 3개년 평균인 13.3% 대비 2020년도에는 11.5%로 적정하게 관리된 것으로 평가한다. 판매관리비의 내용적인 측면과 관련해서 내부 인건비성 비용은 COVID-19 등에 따른 비상대응체계 가동 시 소요 인건비 및 관련 비용이 증가한 데 영향을 받아 일정하게 증가하고 있으며, 전년도 평가를 통해 논의한 바와 같이 광고선전비나 교육훈련비와 같은 전략적 의사결정이 필요한 항목은 지속해서 감소하고 있어 주의가 필요하지만, 교육훈련비의 경우

전년 대비로는 일부 증가하고 있어 지속적인 관심과 함께 경영진의 대안 마련이 더욱 구체적으로 추진될 필요가 있다.

공적 재원에 있어서는 국고보조금 수익의 대폭적인 증가에 따라 전년 대비 35,924백만 원이 증가한 113,435백만 원을 확보한 것으로 나타났다. 공사가 통제할 수 없는 COVID-19라는 급격한 환경변화에 따른 기회를 공사의 준비된 역량을 통해 재원 확대라는 성과를 창출해 냈다는 점에 대해서는 이론의 여지 없이 긍정적이지만, 향후 이러한 구조 변화와 증가 폭이 지속할 수 있게 하기 위한 전략 마련이 시급한 것으로 평가한다.

자체수입 측면에서는 2017년 이후 감소 추세가 지속하고 있지만 전년 대비로는 출판사업, 문화콘텐츠 부대사업, 기타 부대사업의 수입이 증가함에 따라 11,495백만 원이 증가한 178,338백만 원의 수입을 확보하였다. 전반적인 수입 감소 추세에도 불구하고 시장매력도(성장성) 등을 기준으로 선택과 집중을 통해 내실 있는 성과를 창출하였음을 긍정적으로 평가한다.

예산구조에서는 세계 주요 공영방송의 수신료수익을 중심으로 한 재원 구조 대비 수신료 수입 비중이 7.7%에 불과할 정도로 열악한 공사의 구조에 지속적인 영향을 받는 것으로 보인다. 다만 2017년 사옥 이전 이후 고정비 증가, 학령인구 감소, 지상파 광고시장 축소 등 급격한 환경변화에 따라 불가피하게 적자예산을 편성하여 왔으나 2020년 공적 재원 추가 확보, 자체 사업 수익성 개선, 경상경비 절감 등 건전성 확보 노력이 일정한 성과를 보인 것으로 상당히 고무적으로 평가한다.

예산 절감에 대한 절대적인 수준은 전년 대비 낮아진 것으로 보이나 예산 운영의 내용적인 측면에서는 예측 가능성 등이 과거보다 강화된 것으로 판단되어 긍정적인 변화로 평가할 수 있다.

경영정보시스템에 대한 평가는 이용자 만족도의 개선수준으로 평가한 바, 2019년 대비 2021년 2월 조사에서는 일부 향상된 것으로 나타났다. 2020년 2월 이후 위탁운영체제로 전환된 ERP 시스템이 이용자 요구사항에 대해 CSR 시스템을 운영하여 적극적으로 대응하고 있으며, 향후 SLA 등 서비스 수준 협약을 통해 더욱 개선될 것으로 기대한다.

라. 홍보 및 사회공헌도

평가내용

1) 브랜드 가치 제고 노력의 정도

가) 평가기준

공영방송으로서의 EBS의 기업 이미지 향상을 위한 노력을 평가한다. 세부평가기준은 ① 브랜드 가치의 제고를 위한 대외 홍보시스템 운영전략의 적정성, ② 브랜드가치의 제고를 위한 대외 홍보 활동의 적정성 등 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 브랜드 가치의 제고를 위한 대외 홍보시스템 운영전략의 적정성

공사의 홍보시스템 운영전략은 공사의 홍보 플랫폼의 기능 강화, 스토리 기자단 운영을 통한 이용자 중심의 홍보 콘텐츠 생산 및 확산, 대외 위상 강화를 위한 글로벌 홍보 진행 등 세 가지 측면으로 제시되고 있다. 이러한 운영전략은 전년과 다름없이 지속해서 제시되고 있는 것으로 보이며, 다만 2020년 추진 환경에서 비롯된 COVID-19로 인한 재난 상황 장기화와 그를 극복하기 위한 공사의 교육격차 해소 노력과 그로 인해 제공되는 온라인클래스 등의 이용자 지원을 위한 상세 홍보 등에 대해서는 별도의 대응이 필요했던 것으로 파악된다. 이러한 전략 방향과 추진여건에 따른 대응에 대해서는 구체적인 활동에서 평가하도록 한다.

아래 표는 공사가 제시한 홍보 계획대비 실적 일람표이다. 대외 언론보도 실적이나 페이스북 도달률, 인스타그램 반응률 등은 목표대비 상향하는 성과를 도출하였고, 그 외 네이버 블로그 방문자 수, 카카오스토리 반응자 수, 유튜브(조회수) 등은 목표를 달성하지 못한 것으로 나타난다.

<1-22> 언론보도 및 SNS 채널 반응자수 현황

항목		목표	실적	달성률
언론보도	긍정기사 보도 실적	18,231 건	29,764 건	163.3 %
EBS스토리 SNS 채널 반응지수	네이버블로그(방문자 수)	430 만 명	384 만 명	89.3 %
	페이스북(도달률)	3,000 만	6,243 만	208.1 %
	카카오스토리(반응지수)	9.3 만	5.7 만	61.5 %
	인스타그램(좋아요)	50 만개	55 만개	110.6 %
	유튜브(조회수)	3,450 만 건	2,058 만 건	59.7 %

그렇다면 이러한 홍보실적은 전략 측면에서 적절하다고 할지 추가적인 개선 노력이 필요하다고 할지를 평가하고자 하였으나 평가의 의미와는 별개로 평가하기에 적절하지 않았다. 왜냐하면, 홍보시스템의 운영전략이 적정하냐는 기준은 통상적이고 일반적인 수준의 기업홍보 수단들의 채택과 활용에 대한 것을 기준으로 하기보다는 사실상 현재 공사는 대내외적으로 어떤 브랜드 이미지를 구축하려고 하는가를 기준으로 그 적정성을 평가할 수밖에 없기 때문이다.

이러한 점에 비추어 볼 때 역설적이게도 COVID-19에 따른 공사의 교육격차 해소를 위한 다양한 노력을 홍보하고 그를 통해 구축하고자 하는 기관의 공적 역할 및 가치를 중심으로 한 '이미지'에서 구축하려고 하는 브랜드 이미지의 일단을 찾을 수 있다. 전년도 평가과정에서 다루었듯이 구축하고자 하는 브랜드 이미지가 합리적이고 타당하게 설정된다면 그러한 이미지를 구축하기 위해서 누구를 대상으로 어떻게 무엇을 할 것인지가 정해질 수 있을 것이다. 전년도 평가에서 제기한 고객에 대한 정의와 고객과의 신뢰 형성이 선행되어야 한다는 것의 의미이다. 또한 고객과의 신뢰 형성을 추진하는 과정에서 다양한 고객의 소리(VOC)를 수집하고 분석하는 과정 또한 필요할 것이다.

공사의 경영진에서는 향후 보다 명확한 브랜드 이미지 구축을 중심으로 한 전략을 세워 운영하도록 관심과 노력을 기울여야 할 것이다. 그렇게 될 때 일반적이고 유행하는 홍보수단만이 아닌 공사가 생산하고 유통하는 모든 종류의 콘텐츠가 이미지 구축의 수단이자 목표가 될 수 있을 것으로 보인다. 이러한 면에서 볼 때 적극적인 홍보 활동과 다양한 수단의 창출에도 불구하고, 브랜드 가치 제고를 위한 대외 홍보시스템 운영전략의 적정성 확보를 위한 적극적인 노력이 필요하다.

② 브랜드 가치의 제고를 위한 대외 홍보 활동의 적정성

브랜드 가치 제고를 위한 대외 홍보시스템 운영 전략의 적정성과는 별개로 대외 홍보활동의 적정성은 평가할 수 있을 것으로 판단된다. 활동은 계획을 전제로 하고, 계획의 적절함과 무관하게 계획대비 목표 달성이라는 측면에서 평가할 수 있기 때문이다.

<1-23> 홍보 예산 집행실적

(단위 : 천원)

연도	구분	배정액	집행액	집행율
2018년	프로그램 및 기관 홍보	427,778	413,591	96.68 %
	홍보자료 발간	94,874	92,837	97.85 %
	홍보존 구축*	1,975,344	567,109	28.71 %
2019년	프로그램 및 기관 홍보	367,814	358,056	97.35 %
	홍보자료 발간	32,814	32,368	98.64 %
2020년	프로그램 및 기관 홍보	267,642	262,255	97.99 %
	홍보자료 발간	11,463	11,126	97.06 %

* 홍보존 구축 : 예산 절감 이슈 등 경영방침 변경에 따라 사업 축소 진행

2018년도에만 시행되고 예산 여건에 따라 사업이 축소된 홍보존 구축을 제외하더라도, 실제로 홍보 예산은 2018년 522백만 원, 2019년 400백만 원, 2020년 279백만 원으로 지속적으로 감소되고 있다. 예산은 감소하는 추세이나 예산집행률은 평균 97% 정도 수준이다. 실제 배정된 예산을 기준으로 집행하고 있다.

위의 예산 배정액 대비 집행실적을 기반으로 위에서 살펴본 바, 각종 홍보 활동의 목표대비실적 즉 달성률을 살펴보는 것이 필요하다. 즉, 홍보 관련 예산이 축소되는 상황에서도 일정한 달성률을 창출하고 있는 점은 긍정적이지만, 향후의 추세까지 연결해서 살펴보면, 달성률, 효과성이 떨어지는 매체에 대한 투입을 감소시킬 수밖에 없다고 할 때 결국 네이버 블로그, 카카오스토리, 유튜브는 지속성을 갖기 힘들 것으로 보인다.

공사에서 자체적으로 분석하여 제시하고 있는 2018년부터 2020년까지의 SNS 대표 콘텐츠를 살펴본 바, 상당한 수준의 노출성과를 보이는 매체는 유튜브임을 알 수 있다. 상당한 수준의 노출성과를 보이면서도 위 목표대비실적 자료상에서는

목표대비 59.7%의 성과를 보이고 있다. 그렇다면, 블로그나 카카오스토리에 대한 투자 보다 유튜브에 대한 투자를 확대 강화하는 등 투입전략과 성과에 대해 별도로 분석해 봐야 한다. 평가할 수 있느냐 하는 문제와 별개로 브랜드 가치 제고를 위한 홍보에 있어서 '전략'이 중요한 이유를 다시 생각해 볼 필요가 있다는 것이다.

<1-24> 연도별 유튜브 등 상위 노출 콘텐츠

연도	채널	프로그램명/ 콘텐츠 제목	노출/도달
2018년	유튜브	[올리브쌤 영어꿀팁] `기대하지마`를 영어로 하면?	2,270,441
		[올리브쌤 영어꿀팁] 미국인은 `다행이다`를 뭐라고 할까?	1,923,870
		[올리브쌤 영어꿀팁] `감기 조심해` 원어민 표현은?	1,333,518
	페이스북	[다큐시선] 사장은 무엇으로 사는가	1,987,113
		[지식채널e] 우리는 서로 '잘 알지도 못하면서' 너무 많은 걸 안다고 말한다	1,229,478
		[메디컬다큐7요일] 6살 나이에 몇 차례의 큰 수술을 경험한 수정이	1,135,080
2019년	유튜브	[명의] 복부비만, 잘 먹어야 빠진다	35,440,618
		[하나뿐인 지구] 물건 다이어트	25,775,106
		[메디컬다큐7요일] 딸기약 주세요, 딸기약!	12,379,859
	인스타그램	[독도채널e] 강치 멸종의 비밀	1,547,491
		[고양이를 부탁해] 노부부와 고양이, 오래도록 고맙도록	1,532,987
		[다큐 시선] 난쟁이들이 쏘아 올린 작은 공	1,523,973
	페이스북	[극한직업] 혼밥 시대의 밥상, 가정 간편식	2,663,039
		[극한직업] 발효의 맛, 하몬부터 치즈까지!	2,188,809
		[극한직업] 귀금속 가공, 금과 은	1,952,307
2020년	유튜브	[명의] 당신의 신장이 망가지는 이유	17,986,176
		[명의] 복부비만, 이제는 뺄 수 있다	15,823,180
		[명의] 살을 빼야하는 진짜 이유	13,571,841
	인스타그램	[지식채널e] 세상은 대부분 어른에게 맞춰져 있다는 증거	4,431,305
		[지식채널e] 형광펜 회사의 특이한 첫 광고	4,217,372
		[지식채널e] 직원을 무능하게 만드는 방법	1,862,034
	페이스북	[극한직업] 청년이 키우는 반려'철갑상어'	4,115,526
		[극한직업] 바다의 귀족, 참다랑어 양식장 이삿날	3,633,561
		[극한직업] 지금은 복고시대	2,956,876

2) 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과

가) 평가기준

공사의 사회적 책임경영 목표에 부합하는 사회공헌활동을 수행하였는지와 그러한 사회공헌활동이 공사의 마케팅 및 홍보 가치를 극대화하는데 기여하였는지를 평가한다. 세부평가기준은 ① 사회공헌활동 내용과 구성의 적정성 및 사회적 책무 이행 정도, ② 사회공헌활동 성과에 대한 내부 평가 정도 등 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 사회공헌활동 내용과 구성의 적정성 및 사회적 책무 이행 정도

공사의 사회공헌활동은 2014년 이후 지속되어 온 학교폭력 캠페인 '교실에서 찾은 희망'과 '블러썸 청소년영상제'에 더해 청소년 혁신모델 발굴 프로젝트인 'Next Hero'를 추진한 것과 학교 밖 청소년에 대한 교재 무상지원, 취약계층 대상자에게 VOD 수강권을 지급한 것 등이 있다. 이와 함께 2020년 신규로 한국장학재단을 통해 사회적 배려계층에 대한 교재 무상지원을 확대한 것으로 요약될 수 있다.

교재 무상지원의 경우 2020년도 실적은 당초 목표를 상회하는 수준을 달성하고 있는 것으로 파악된다.

<1-25> 교재 무상지원 현황

활동 항목	목표	실적	성과
교재 무상 지원	- 지원인원: 49,415명 - 지원부수: 177,552부	- 지원인원: 55,122명 - 지원부수: 199,678부	- 111.5%달성 - 112,4%달성

특히 청소년혁신모델 발굴프로젝트(Next-Hero) 신규 개발 등 NH농협은행, 한국청소년정책연구원 및 각급 시도교육청, 청소년 단체 등과 협업하여 CSR 공동사업을 개발하여 운영한 것은 고무적이다.

<1-26> 넥스트 히어로 EBS 1TV 본방송 일정

회차	방송일	내용	출연 청소년
1화	11월 30일 (월)	아이디어와 열정으로 세상을 변화시키다	최형빈
2화	12월 1일 (화)	소리로 감동을 전하다	원정인

3화	12월 7일 (월)	자연에서 미래 농업을 일구다	김동근
4화	12월 8일 (화)	코딩 교육으로 배움을 나누다	이재윤, 박재민
5화	12월 9일 (수)	자신의 아픔을 극복하고 봉사로 희망이 되다	왕연
6화	12월 10일 (목)	선배의 이름으로 경험을 나누다	잡(JOB)동사니
7화	12월 14일 (월)	청소년의 시선으로 세상과 소통하다	이승준
8화	12월 15일 (화)	한국에 스포츠 치어리딩을 알리고자 노력하다	김예슬
9화	12월 16일 (수)	차별 없는 세상을 위한 스피치	김동연
10화	12월 17일 (목)	독특한 상상력과 관찰의 힘으로 세상을 이야기하다	박지원

<1-27> 2020년 대외 CSR 공동사업 추진 현황

연번	사업내용	지원처	협력재원(원)
1	학교밖청소년 직업진로 콘텐츠 확산	여성가족부	55,000,000
2	청소년혁신모델발굴프로젝트-넥스트히어로	NH농협은행	330,000,000
3	2020 블러썸 청소년영상제	SK브로드밴드	203,000,000
4	학교폭력예방캠페인-교실에서 찾은 희망	월드비전	77,000,000
5	2020 감사편지쓰기 공모전	어린이재단	80,000,000

* 전년(2019년) 대비 146% 실적 상승

공사의 사회공헌활동은 기존의 활동 기준에서 보면 구성이나 이행 정도가 긍정적이라고 평가할 수 있다. 한편, 당해연도 평가기준을 개선하는 과정에서 지표명을 사회공헌활동의 성과에서 '사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과'로 변경한 당초의 취지에서 평가한다면 실적 제시 측면이 상당히 미흡한 것으로 평가한다.

공적인 영역에서 사회적 책무에 대한 논의가 상당히 활발하게 전개되고 있으며 특히 최근에는 'ESG' 개념이 공공이나 민간에 광범위하게 확산되고 있는 환경을 고려하면, 적어도 공사의 사회적 책임 강화 활동은 취약계층에 대한 지원, 사회문제화 되는 사안에 대한 공익적 캠페인만이 아니라, 더욱 광범위한 인권, 환경, 정책 등으로 그 영역을 넓혀야 할 것이기에 그렇다. '사회적 책임경영의 제고 노력' 지표에서 '인권경영'의 도입 수준에 대해 평가하는 것도 그러한 공사의 사회적 책임을 강화하고자 하는 노력의 일환일 것이다.

향후 공사의 경영진에서는 공사의 사회적 책무에 대한 정의를 새롭게 하고, 담당 부서의 업무로서가 아닌 공사 전체의 추진 방향과 실적에 대한 제시를 해 줄 것을 당부한다.

② 사회공헌활동 성과에 대한 내부 평가 정도

공사는 예산이나 자원의 부족에도 불구하고 다양한 영역에서 기존의 성과를 유지 또는 개선하면서 적절한 수준의 사회공헌활동을 추진하고 있음을 긍정적으로 평가한다.

<1-28> 2020년 사회공헌활동 현황

활동 항목	주요 실적
1. 교재 무상 지원	❍ 취약계층 초 · 중 · 고 교재 추가지원 - 지원 인원: 55,122명 - 지원 수량: 199,678권 - 지원 금액: 2,131,662,900원
2. 사회통합 멘토링	❍ 취약지역 초중고생 온라인 학습 멘토링 1) 경남교육청 : 초등 228명, 중등 84명 - 사업내용: 온라인학습지도, 오프라인 학습지도, 경진대회진행 2) 국방부 : 중1 :60명 중2:160명 총 220명 - 사업내용: 1:1 온라인 멘토링 진행(맞춤형, 교과목 및 학습멘토링) 3) 제주도 자기주도학습지원센터 - 1:1 온라인 멘토링 진행(진로 + 학습 멘토링 진행)
3. 꿈장학생 선발 및 지원	❍ 2020학년도 꿈장학생 시상 - COVID-19로 인해 시상식 취소 - 시상 : 대상 등 20명, 1억원 (7월 비대면 시상)
4. VOD이용권 무료 지원	❍ 기초생활수급자, 국가유공자, 장애우 대상 1년간 무료이용권 제공 - 방송 : 1,185명/16,046,200원 - 중학프리미엄 : 1,002명/664,624,600원 - 명품직업 : 115명/11,949,615원
5. 다문화교육(두리안)서비스	❍ 다문화 교육 콘텐츠 서비스 (3,632편) 필리핀어 등 7개 언어 지원 ❍ 한국어학급(335학급) 다문화 청소년에게 두리안 무료 아이디 제공
6. 장애인 모니터 고용	❍ 장애인 모니터 요원(7명) : EBS 웹사이트 게시물 모니터링
7. 나눔0700 ARS 모금(방송)	❍ 1월-12월 사례자 모금 후원 : 52명, 1,349,210,559원 지원
8. 학교폭력예방 캠페인	❍ 캠페인 공모전 심사 및 시상 - 주제 :"그럴 수 있지" 서로의 다름을 인정하고 존중하기 - 대상 : 유아기관 및 전국초중고생 학급 및 동아리 - 공모기간 : 7.1~10.31 - 시상식 : 12.15 언택트 시상식 - 공모전 참여 현황 : 306개교, 525학급, 10,559명 참여

9. 블러썸 청소년영상제	❍ 영상제 공모전 전반 운영 - 공모주제 : 학교폭력, 생명존중, 희망의 학교 이야기 - 공모기간 : 7.1~10.31 - 주요사업 : 전국 중고생 대상 영상공모전, 학교폭력예방, 생명존중의식 제고 위한 토크콘서트, 지식공감영상 제작 확산 - 영상공모전 결과 : 68개교, 692명, 107개 작품 응모 - 시상식 : 화상 연결 34개 부문 시상(11.27)
10. 청소년혁신프로젝트 (Next Hero)	❍ 혁신모델 청소년 공모 · 추천 및 방송 - 공모추천기간 : 2020년 6~7월 - 공모대상 : 만13세~18세 - 선발방법 및 인원 : 선정위원회 심사, 10명 - 방송 : EBS 1TV, 11.30~12.17, 10편 방송

다만 협소한 의미에서의 사회공헌활동 차원에서 적절하다 하더라도 위에서 공사의 사회적 책무 이행 노력을 중심으로 평가한 기준, 즉 사회공헌활동을 조금 더 넓은 의미에서의 사회적 책무 이행 활동이라는 차원에서 본다면 시혜적인 차원에서의 지원 활동이 적절하고, 청소년 혁신모델 발굴과 같은 경우는 고무적임에도 불구하고 전반적인 활동 계획과 성과 측면에 대한 내부 평가에 대해서는 동의하기 어려운 측면이 있다. 향후, 공사는 공사의 사회적 책무에 대해 보다 광범위하게 설정하고, 담당 부서의 업무범위에서만이 아니라 전사적인 차원에서 사회적 책무에 대한 추진범위와 방안을 수립하여 추진할 것을 권고한다.

평가결과 및 제언

홍보 및 사회공헌도에 대한 평가는 첫째, 브랜드 가치 제고 노력의 정도, 둘째, 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과를 대상으로 하였다. 전년도 사회공헌활동의 성과 지표를 공사의 사회적 책무로 확대하는 의미에서 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과로 개선한 바 이를 기준으로 평가한다.

공사의 전반적인 대외 홍보시스템의 운영은 홍보 플랫폼의 기능 강화, 스토리기자단 운영을 통한 이용자 중심의 홍보 콘텐츠 생산 및 확산, 글로벌 홍보 진행 등 예년과 큰 변화 없이 지속된 것으로 보이지만, COVID-19 상황에서 재난 상황 장기화와 이를 극복하기 위한 공사의 교육격차 해소 노력과 온라인클래스 이용자 지원을 위한 상세 홍보 등은 2020년을 대표하는 변화된 활동으로 평가한다.

전년도 평가과정에서 다루었듯이 공사가 구체적으로 추구하는 브랜드 이미지가 무엇인지가 있어야 그에 따른 구체적인 브랜드 전략을 구사할 수 있을 것이라는 점에 대해서는 긍정적인 변화를 파악할 수 없다. 다만 이와는 무관하게 관련 예산의 감소 추세가 지속되었음에도 불구하고 계획대비 성과 측면에서는 긍정적인 성과를 창출하였음이 인정된다.

공사의 사회공헌활동에서는 구성이나 이행 정도 모두 긍정적이라고 평가한다. 다만 공사의 '사회적 책임'이라는 눈높이에서 보면 실적 제시가 상당히 미흡한 것도 분명한 사실이다. 공적인 영역에서 사회적 책무에 대한 논의가 상당히 활발하게 전개되고 있으며 특히 최근에는 'ESG' 개념이 공공이나 민간에 광범위하게 퍼지고 있는 환경을 고려하면, 적어도 공사의 사회적 책임 강화 활동은 취약계층에 대한 지원, 사회 문제화되는 사안에 대한 공익적 캠페인만이 아니라, 더욱 광범위한 인권, 환경, 정책 등으로 그 영역을 넓혀야 할 것이다.

마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

전년도 경영평가단이 부여한 경영부문의 경영평가 개선권고사항은 1) 전문역량 강화 계획의 수립과 추진실적 확보, 2) 공사의 연구 기능에 대한 대안 마련, 3) 재무·위험관리에 대한 대응역량 강화, 4) 지속가능역량 확보를 위한 전략적 투자 항목 관리, 5) ERP 시스템의 안정적인 활용체계 강화 등 다섯 가지며, 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과에 대해 평가할 때는 개선권고사항과 그 취지를 기반으로 평가한다.

나) 평가사항

① 전년도 경영부문 평가결과 개선권고사항 개선 정도

1) 전문역량 강화 계획의 수립과 추진실적 확보

전문역량 강화를 중심으로 한 교육 훈련 및 각종 지원프로그램을 계획하고 이에 기반한 추진실적의 확보를 요구하는 것으로 ① 현재와 미래를 아우르는 직무역량모델에 기반한 공사가 보유해야 하는 전문역량의 정의 ② 전문역량 강화 프로그램의 설계와 현재 교육 훈련프로그램으로의 적용, ③ 전문역량 강화 프로그램의 추진실적 확보와 인사평가제도와의 연계 추진 등 세 가지를 세부 과제로 제시하였다.

이에 공사는 2020년 2020년 6~7월 초급관리자 후보군인 차장 승진후보자를 대상으로 직무, 리더십, 공통역량 강화를 위한 필수이수 연수제도를 도입하여 시행하고, 인사평가결과와 이를 연계하여 승진 심사 시 연수가점을 부여하도록 하였다. 또한 채용, 배치, 교육 훈련을 목적으로 관리하는 분야별 직무기술서를 토대로

직무별, 직급별 필요역량을 도출하였다. 2021년에는 부별, 부서별 FGI를 통해 필요역량에 대한 검증 및 보완을 통해 직무연수 과정을 설계하여 적용할 예정이고, 부서별 직무연수를 시행한 후 이에 대해 종합적인 평가를 통해 보완할 계획임을 제시하였다.

이러한 실적에 대해 개선권고사항의 취지를 비교적 적극적으로 적용하고 있다 할 수 있다. 다만, 추진여건상 불가피하다 할 수 있으나, 역량모델링 수립 과정이 현재까지 관리상 목적으로 보유하고 있는 직무기술서를 취합하는 형태로 구성되고, 이에 따른 교육과정에서도 실제의 직무기술서상의 직무역량이 어떻게 포함되어 있는지에 대한 분석이 미흡하다는 면은 개선이 필요하다. 개선에 대해서는 2021년 직무연수 시행 후 이를 환류할 계획임을 제시하고 있으나 이에 대해서도 보다 구체적인 계획이 없다면 2020년도 실적과 다르지 않은 결과를 도출할 수 있음에 유의할 필요가 있다.

2) 공사의 연구 기능에 대한 대안 마련

공사의 경영기능 중 연구 및 정책보좌 기능의 유지·강화 방안의 마련을 요구하는 것으로 ① 연구 및 정책보좌 기능의 수행여건과 수요 진단에 기반한 기능 강화방안 마련, ② 관련 네트워크 강화를 위한 관리방안 마련 등을 세부 과제로 제시하였다.

이에 대해 공사는 주요 부서에 박사급 전문인력을 배치하여 각종 데이터를 분석하고 국내외 현황 자료를 수집하는 등의 기본적인 활동과 함께 대내외 정책 파트와의 협력체계 마련 및 연구 네트워크를 구축하도록 하였다. 또한 사내 포탈 게시판에 'R&D 자료 게시판'을 구축하고, 국내외 자료를 공유하고 TF와 각종 회의 등에서의 논의 자료로 활용하고 있음을 개선실적으로 제시하고 있다. 또한 관련 학회, 외부 연구자와의 연계 등을 통해 공사의 경영여건과 전망, 역할 등에 대한 일정한 공론화 과정을 추진하였다.

금년도 평가의 '연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도' 지표에서 이미 평가하였듯이 현재 제시하고 있는 실적은 2020년 초 조직개편 당시의 우려 사항을 담아 개선권고사항을 부여하였음에도 당초 조직개편 당시의 계획과 다르지 않

고, 보다 구체적이고 적극적인 대안을 마련하였다고 보기에는 미흡하다. 다만, 현재의 수행실적이 경영진의 각종 의사결정에서 참고 자료화되고 있다는 면은 인정된다. 향후 R&D 과제로 부여되는 사항에 대한 현재까지의 성과분석, 해당 분야 트렌드와 시사점, 공사의 미래 방향성에 관한 탐구와 현재 시점에서의 과제 등 당장의 실행방안만이 아니라 중장기적이고 대안적인 방향성이 함께 제시될 수 있는 본연의 R&D 기능에 대한 강화방안이 추가로 마련되어야 할 것이다.

3) 재무·위험관리에 대한 대응역량 강화

공사의 재정위기 상황 등을 고려할 때, 재무·위험관리 역량은 특정 전문가만이 아닌 전사 차원의 사업기획자, 관리책임자의 기본적인 역량으로 관리하도록 요구한 과제이다.

이에 공사는 재무·위험관리에 대한 전문가 양성 차원에서 재무회계부의 자금, 회계, 세무 담당자에 대한 정기적인 교육 시행과 관리자들의 관련 역량 강화를 위한 교육을 하였으며 2021년에는 전사 공통직무과정으로 재무·회계(위기관리) 교육을 전면 실시할 계획을 수립하였음을 실적으로 제시하고 있다. 2020년 경영평가 이후 하반기에 이와 같은 대응을 추진한 것에 대해 긍정적으로 평가한다. 향후 현재 기본 교양 차원에서의 교육내용을 보다 깊이 있고 공사의 현안을 중심으로 하도록 개선해 나가야 할 것이고, 이를 통해 공사의 전반적인 재무·위험관리 역량의 강화가 가능할 것으로 보인다.

4) 지속가능역량 확보를 위한 전략적 투자항목 관리

전체적인 판매관리비의 절감을 추진함과 동시에 공사의 지속가능성을 강화하는 차원에서 광고선전비, 교육훈련비 등과 같은 전략적 투자항목을 선정하고 관리할 것을 요구하는 과제이다.

이에 공사는 재무·위험관리에 대해 관리자급 및 2021년 전사 공통직무과정으로 계획하고 있음을 공통적인 실적으로 제시하고 있다. 이는 해당 과제에 대한 본질적인 의미에 지극히 일부만 해당하는 실적으로 볼 수 있다. 해당 과제는 어떤 특정한 요소를 의미하는 것이 아니라 공사의 지속가능성 확보를 위해 전사 경영 차원에서 장기적이고 전략적으로 투자해야 하는 것이 무엇인지를 정하여 그야말로

전략적으로 추진하라는 것인데 비해, 해당 분야의 실적으로 인정하기에 공사가 제시한 실적은 미흡하다 할 수 있다. 이에 본 개선권고사항에 대해서는 이행하지 않은 것으로 평가한다.

5) ERP 시스템의 안정적인 활용체계 강화

위기 상황 속에서 경영 및 자원 정보를 적시에 공개하고 사업의 기획과 운영 측면에서 활용하고자 하는 ERP 시스템의 구축목적을 달성하기 위한 적극적인 방안 마련과 실천을 요구하는 과제이다.

이에 대해 공사는 '현업-IT·콘텐츠관리부-위탁운영사'의 ERP 운영체계를 수립하고 현업의 요구사항을 기능개선, 데이터 확인 및 요청, 자체관리, 단순문의, 계정 및 권한 관리 등으로 구분하여 각각의 프로세스를 수립하여 관리하는 CSR 운영체계를 구축하여 운영하고 있다고 제시하고 있으며, 2021년에는 이를 보다 고도화시키기 위해 각각의 요구사항과 이행수준에 대한 서비스수준협약(SLA: Servie Level Agreement)을 개정하여 체결할 예정이다.

전반적인 수준에서 ERP 시스템의 안정적인 활용체계 강화를 긍정적으로 추진하고 있는 것으로 인정한다.

평가결과 및 제언

전년도 경영부문에 대한 평가결과로서 제시된 개선권고사항에 대한 이행 노력과 성과를 평가한다.

먼저, 전문역량 강화 계획의 수립과 추진실적 확보 과제에 대해서는 개선권고사항의 취지를 비교적 적극적으로 적용하여 개선실적을 도출하고 있음은 긍정적이다. 다만, 추진여건상 불가피하다 할 수 있으나, 역량모델링 수립 과정이 현재까지 관리상 목적으로 보유하고 있는 직무기술서를 취합하는 형태로 구성되어 미래역량에 대한 고려가 없고, 이에 따른 교육과정에서도 실제의 직무기술서상의 직무역량이 어떻게 포함되어 있는지에 대한 분석이 미흡하다는 면은 추가적인 개선이 필요하다.

공사의 연구 기능에 대한 마련 과제에 대해서는 실제 2020년 초 조직개편 당시의 계획을 보완없이 추진한 것으로 파악된다. 공사가 필요로 하는 본질적인 의미에서의 R&D 기능의 확보와 구현에 대해서 보다 구체적인 개선방안 마련이 필요하다.

재무·위험관리에 대한 대응역량 강화 과제에서는 재무회계부의 담당자만이 아닌 관리자들을 대상으로 관련 교육을 함으로써 기본적인 과제의 취지에 부합하는 개선실적을 나타냈다. 또한 2021년에 전사 공통직무과정으로 재무·회계(위기관리)를 교육할 계획은 상당히 고무적이다.

지속가능역량 확보를 위한 전략적 투자항목 관리 과제에 대해서는 인정할 만한 실적이 제시되지 않았다. 해당 과제는 어떤 특정한 요소를 의미하는 것이 아니라 공사의 지속가능성 확보를 위해 전사 경영 차원에서 장기적이고 전략적으로 투자해야 하는 것이 무엇인지를 정하여 그야말로 전략적으로 추진하라는 것인데 비해 구체적인 실적으로 인정할 만한 실적은 없다고 평가한다.

ERP 시스템의 안정적인 활용체계 강화 과제에서는 이용자 만족도 조사결과의 향상에서 나타나듯이 운영체계의 정비와 함께 이용자 중심의 시스템 개선을 위한 CSR 시스템의 활용과 고도화 계획의 수립 등 적절한 실적을 제시하고 있어 긍정적으로 평가한다.

바. 당해연도 중점평가사항

평가내용

1) COVID-19 상황에서 공교육 보완 노력과 성과

가) 평가기준

중점평가사항인 COVID-19 상황에서 공교육 보완 노력과 성과를 평가하기 위해 공교육 보완계획이 경영환경 및 수행여건과 목적을 고려하여 적정하게 수립되었는가와 그러한 계획을 추진하기 위한 노력과 당초 계획대비 성과는 적절한가를 살펴본다.

나) 평가사항

① COVID-19 상황에서의 공교육 보완을 위한 전사 차원의 계획 수립 정도

COVID-19의 급격한 확산에 따라 개학연기, 온라인 개학이 긴급 결정됨에 따라 EBS는 교육부와 협업체계를 구축하고 과학기술정보통신부로부터 러닝 채널을 부여받는 등 원격교육 채널 등의 플랫폼, 콘텐츠, 인프라 등의 긴급 구축과 지원을 추진하였고, 본사와 구로에 각각 종합상황실과 기술상황실을 운영하여 안정적인 서비스 제공을 위한 대책을 마련하였다.

공교육 보완을 위한 협업체계에 있어서 COVID-19 상황에서 공사의 역할과 기능을 발휘할 수 있었던 것은 공사가 지속적으로 구축·운영하고 있는 교육부와 17개 시도교육청과의 협력과 소통 채널의 가동에서 비롯되었다.

원격교육지원은 플랫폼 구축과 안정화, 콘텐츠의 확보 및 지원 등 두 분야에서 전사의 추진역량이 투입되었다.

플랫폼 구축과 안정화 측면에서는 자율 원격학습 및 원격수업 지원을 위해 공공 학습관리플랫폼(LMS)이 구축되어 온라인클래스의 회원가입, 클래스 기능 개선, 동영상 업로드 및 다운로드 등의 서비스 관리 기능을 수행하였다. 특히 3월 2일 온라인클래스 신규 구축 시 7천 명 동시 사용 수준의 처리능력을 구축한 데 이어

3월 18일 30만 명, 3월 23일 150만 명, 4월 5일 300만 명이 동시 사용하도록 매우 짧은 시간에 원활한 온라인클래스의 운영 수준을 확보하였고, 4월 9일 이후에는 로그인 분산 조치, 네트워크 속도 개선을 통한 업로드 속도 개선 등 서비스의 구축단계를 지나 안정화단계로 진전되었다.

기술적인 측면에서 초·중학 강의 파일 NPS 연계 워크플로우 개선을 통해 다량의 콘텐츠 생산과 활용 과정에 있어 라이브특강 파일의 웹사이트 탑재 속도 향상, 스토리지 보관시간 단축과 함께 온라인 강의 제작환경 전체를 효율화하고자 하였으며, 사용자의 대폭 증가와 함께 DDoS 공격 가능성이 증대됨에 따라 실시간 보안관제 외 IDC 클린존 서비스를 상시 적용함으로써 안정적인 웹서비스를 제공하고자 하였다.

콘텐츠 확보 및 지원 측면에서는 라이브 방송 운영계획과 학년 단위 계획에 따라 초등학교 1학년부터 고등학교 3학년까지의 라이브특강 프로그램 제작, VOD 서비스 및 송출 다각화 등이 추진되었으며, 기존 유료 EBS 중학 프리미엄 콘텐츠를 EBS 온라인클래스를 통해 무료로 제공하는 등 학교 수업을 실질적으로 일정하게 대체하는 노력을 적극적으로 추진하였다.

한편, 콘텐츠 확보와 지원, 그리고 온라인클래스의 운영 등 COVID-19 상황에서의 공교육 보완에 있어 〈EBS 교사자문위원회〉의 역할도 상당한 기여를 하였다. 〈EBS교사자문위원회〉는 2020년 대면 회의를 진행하지는 못했으나 두 차례 서면 제언을 통해 온라인 개학으로 혼란스러운 학교 현장 상황을 전달해줬고, 온라인클래스 서비스 개선에 대해 적극적으로 의견을 개진, EBS가 COVID-19 상황에서 학교교육의 보완 역할을 수행하는 데 큰 힘을 보탰다.

② 추진 계획 대비 추진노력 및 성과 수준

2020년 초에 공사가 추진한 조직개편과 조직의 유연성과 시너지효과를 창출하기 위한 한시전문조직이 COVID-19의 급격한 확산과 공사에게 긴급하게 부여된 공교육 보완이라는 책무에 적기에 대응하게 되었고, 구체적인 대응단계에서는 공사 경영진과 구성원의 헌신적인 노력이 있었으며, 본사의 종합상황실과 구로에 설치한 기술상황실 신설 등을 통해 비상협력체계가 가동되어 플랫폼의 증설, 콘텐츠의 확보, 안정적인 네트워크 가동 및 송출 다각화 등의 임무를 충실하게 수행하였음이 인정된다.

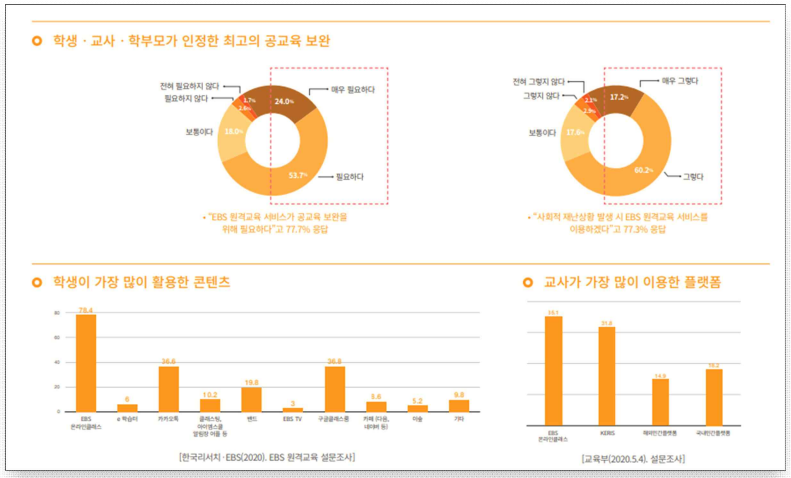
EBS가 구축한 EBS 원격수업 플랫폼은 아래와 같다. EBS 온라인클래스의 증설만이 아니라 EBS의 각종 채널과 케이블TV, 위성방송, IP TV, 모바일 및 인터넷 채널 등과의 광범위한 협업 채널로서의 플랫폼이 구축된 것으로 파악되며, 국가적 재난 상황에서 이러한 플랫폼 구축과 운영을 EBS가 주도하였다는 점에 대해서는 상당히 긍정적으로 평가한다.

<1-29> EBS 원격수업 플랫폼

또한 EBS 원격수업의 성과를 측정하기 위해 학생, 교사, 학부모를 대상으로 설문조사한 결과 다음과 같은 결과가 도출되었다.

EBS 원격교육 서비스가 공교육 보완을 위해 필요하다가 77.7%, 사회적 재난 상황 발생 시 EBS 원격교육 서비스를 이용하겠다가 77.3% 등으로 조사되었고, 학생이 가장 많이 활용한 콘텐츠, 교사가 가장 많이 이용한 플랫폼 등에서도 EBS가 수위를 차지하는 등 교육의 주체들이 EBS 원격교육 서비스의 성과를 인정했다는 것은 상당히 고무적이다.

<1-30> EBS 원격교육 관련 설문조사 결과



다만, 이러한 COVID-19 상황에서의 계획과 성과에 대한 사항이 인정되고 또한 학생, 교사, 학부모 등 교육의 주체들이 이를 인정하는 등의 대외적인 성과는 충분한 것으로 인정되는 반면 공사의 경영적인 측면에서의 성과와 이를 앞으로 어떻게 계승, 발전시켜 나아갈지에 대한 논의는 부족한 것으로 평가한다. 향후 이러한 국가적 재난 상황에서의 역할과 기여가 공사의 경영, 방송, 교육, 기술 등 여러 분야에서 어떻게 활용되고 이를 어떻게 발전시켜 나가야 하는지 등에 대한 보다 구체적이고 본질적인 논의가 필요할 것이다.

또한, 이러한 본질적이고 구조적인 논의와 함께 〈EBS 교사자문위원회〉와 같이 교육주체들이 EBS의 역할과 기능을 강화하고 공적 책무를 보다 효과적으로 수행하도록 하는 과정에 참여하도록 하고, 비대면/온라인 서비스 사용자의 급격한 증가와 요구 수준의 다양화 등에 대응하기 위한 관련 서비스의 개선 등 국민들의 체감성과를 제고하기 위한 노력도 지속되어야 할 것이다.

평가결과 및 제언

당해연도 중점평가는 이사회의 결정에 따라 COVID-19 상황에서 공교육 보완 노력과 성과에 대한 평가이다. 이를 위해 COVID-19 상황에서의 공교육 보완을 위한 전사 차원의 계획수립 정도와 추진계획 대비 추진 노력 및 성과 수준을 살펴보았다.

먼저, 공교육 보완을 위한 전사 차원의 계획 수립 정도이다.

COVID-19의 급격한 확산에 따라 개학연기, 온라인 개학이 긴급 결정됨에 따라 EBS는 기존 교육부 및 시도교육청 등과의 협업체계를 보다 강화하고 과학기술정보통신부로부터 러닝 채널을 부여받는 등 원격교육 채널 등의 플랫폼, 콘텐츠, 인프라 등의 긴급 구축과 지원을 추진하였고, 상황실의 운영과 함께 DDoS 대응 등 웹서비스 보안 강화, 임시송출시스템 구축 등 안정적인 서비스 제공을 위한 대책을 마련하였다.

플랫폼 등 인프라 구축과 관리시스템(LMS) 측면에서는 동시 사용자 처리 수준을 살펴본 바, 초기에는 2천 명 수용 가능했던 수준에서 3월 2일 신규 구축 당시 7천 명 수준을 달성하였고 그로부터 4월 5일까지 1개월여 만에 300만 명이 동시 사용할 수 있도록 함으로써 전사의 집중적인 노력과 대외 관계기관과의 전폭적인 협업체계의 가동을 통해 가능했던 것으로 실질적인 현장 중심의 계획수립에 대해 상당히 긍정적으로 평가한다. 콘텐츠 확보 및 지원 측면에서도 초등학교 1학년부터 고등학교 3학년까지의 광범위한 대상을 위한 다양한 프로그램과 공급 방안이 강구되었으며, 유료 공급되던 EBS 중학 프리미엄 콘텐츠의 경우는 온라인클래스를 통해 무료로 제공하는 등 공교육에 대한 실질적이고 효율적인 보완 노력이 추진된 것으로 인정된다.

성과 측면에서는 무엇보다 학생, 교사, 학부모 등 교육의 주체들로부터 EBS 교육서비스의 필요성, 향후 이용가능성, 실제 이용정도 등에서 모두 우수한 평가를 받고 있음은 고무적이며, 이러한 성과는 공사의 위상과 구성원의 자부심 강화에 있어서도 상당히 긍정적인 영향을 끼친 것으로 평가한다. 또한 〈EBS 교사자문위원회〉와 같이 직접적으로 교육현장의 상황과 이슈를 기반으로 서비스 제공과 개선에 교육 주체가 참여하게 함으로써 공사의 이해관계자와의 네트워크 및 협력의 강화 가능성이 증대된 점도 긍정적인 성과인 것으로 판단된다.

다만, 공사의 경영적인 측면에서의 성과와 이를 향후에 어떻게 계승, 발전시켜 나아갈 지에 대한 논의는 부족한 것으로 평가한다. 2021년 현재 시점에서도 지속되고 있는 COVID-19 상황을 볼 때 2020년 공사의 공교육 보완을 위한 역할과 기능의 구체적인 지점들에 대한 지속적인 개선과 함께 향후 이러한 국가적 재난상황에서의 역할과 기여가 공사의 경영, 방송, 교육, 기술 등 제분야에서 어떻게 활용되고 이를 어떻게 발전시켜 나가야 하는지 등에 대한 보다 구체적이고 본질적인 논의가 필요할 것이다.

사. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가) 평가기준

경영부문에서 제시하는 당해연도 중점추진사항은 1) COVID-19 극복 및 포스트 코로나 대응을 위한 노력, 2) 안정적 재원 확보 및 기관 역할 정립을 위한 추진 노력의 적정성이다.

나) 평가사항

① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도

COVID-19 상황에서의 EBS의 공교육 보완 노력에 대한 사항은 이번 평가의 중점평가사항 등을 통해 해당 실적을 점검하였기에 중점추진사항에서 중복해서 평가하지 않는다.

다만, COVID-19 극복과정에서의 공사의 대응을 시기별로 개괄하고 포스트 코로나에 대한 대응 노력을 평가하고자 한다.

공사는 2020년 COVID-19라는 국가적이고 교육적인 재난환경 속에서 시기별로 적절한 대응을 위해 노력했음을 제시하고 있다. 원격교육 서비스 개발·확산기(2월~4월), 원격교육 서비스 정착·고도화기(5월~9월), 차기 연도를 준비하기 위한 원격교육 서비스 개선·재구축기(11월~12월) 등과 같이 교육환경이 처한 상황과 여건의 변화에 따라 공사에게 부여되는 요구사항에 대해 시기별로 적절히 대응한 것으로 평가한다.

위와 같이 시기별 적절한 대응은 EBS에 대한 국민적 신뢰를 강화하는 데 도움이 되었다고 판단되며, 교육의 제 주체들만이 아닌 해외의 긍정적인 반응도 받는

상황이다. 공적 기관으로서의 공사의 위상과 역할을 강화하는 것만이 아닌 재원의 추가적인 확보 성과도 긍정적으로 평가되어야 한다.

<1-31> 월별 EBS 온라인클래스 주요 추진 사항

구분	2월	3월	4월
추진내용	·COVID-19 학교안전맵 제공 ·비상대책단 가동	·'EBS 온라인클래스' 오픈 ·'EBS 라이브 특강' [고교] ·'EBS 라이브 특강' [초중학] ·'EBS 라이브 특강'[전학년] 교재무료다운로드 실시 ·'EBS 라이브 특강' ·EBS 홈페이지 · 네이버 · 카카오 · 유튜브 서비스 ·EBS · 교육부 · 시도교육청 · 한국교육학술정보원 업무협약 체결 ·COVID-19 극복 특별 생방송 'EBS가 함께합니다' 긴급 편성 ·'EBS 라이브 특강' IPTV 서비스	·'EBS 러닝' PP채널 등록 ·'EBS 러닝' 송출 개시 ·통신3사 모바일 데이터 무료 지원 ·특별생방송 '우리집 유치원' 긴급 편성 ·구로 비상상황실 이원체제 운영
	~ 원격교육 서비스 개발 · 확산기 ~		

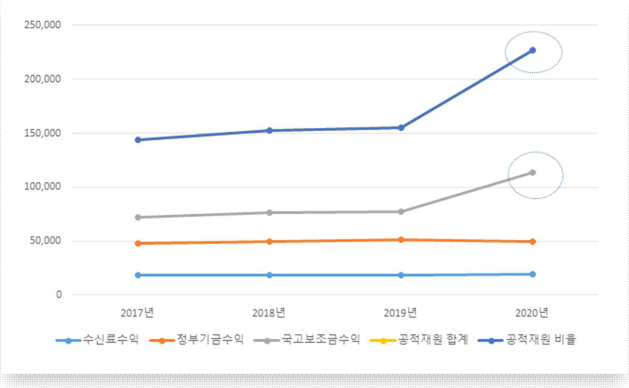
구분	5월	7월	8월	9월
추진내용	·EBS 온라인 클래스 강좌 및 시스템 고도화 ·EBS 온라인 클래스 중복 로그인 제한 순차적 적용	·EBS 온라인 클래스 강좌 개설 및 관리 기능 고도화	·EBS 온라인 클래스 '강의 예약' 서비스 오픈 ·수도권 원격수업 대비 비상대응체제 ·초중학 9개 학년 대상 'EBS 온라인 개학' 방송 편성	·'EBS 온라인 클래스 2.0'으로 고도화 ·학습 이력 모아보기 서비스 구축
	~ 원격교육 서비스 정착·고도화기 ~			

구분	11월	12월
추진내용	·화상 강의 서비스 구축	·화상 강의 서비스 메뉴 개발 등
	~원격교육 서비스 개선·재구축기 ~	

원격교육을 기반으로 국고보조금 수익은 2019년 26,308백만 원에서 2020년 64,160백만 원으로 대폭 증가하여 공사의 공적 재원 비율을 2019년 31.7%에서 2020년 36.7%까지 증가시켰다.

<1-32> 공적 재원 추세(2017년~2020년)

(단위:백만 원)



이러한 공적 재원의 증가는 각종 분야별 사업의 수익성에도 영향을 미쳐 출판 등 부대사업에서도 2019년 668억 원에서 2020년 806억 원으로 수익이 증가하였다.

<1-33> 부대사업 손익증감 비교(2019년, 2020년)

[단위:억 원]

구분	2019			2020			전년대비 손익증감
	수입	비용	손익 (손익률)	수입	비용	손익 (손익률)	
출판사업	783	394	389 (50%)	906	480	426 (47%)	37 (10%)
문화콘텐츠 부대사업	111	5	106 (96%)	195	19	176 (90%)	70 (66%)
콘텐츠사업	249	146	103 (41%)	281	172	109 (39%)	6 (6%)
부대사업 기타	162	93	69 (43%)	238	143	95 (40%)	26 (38%)
계	1,306	638	668 (51%)	1,620	814	806 (50%)	138 (21%)

분야별 사업수익의 증가는 공사의 흑자전환을 이끌었다. 반면, 재무적인 성과 측면에서는 수익의 절대 금액은 늘었으나 수익률은 감소하였다는 측면도 무시될 수는 없다.

자체적인 환류 계획으로 제시한 사항을 살펴보자. 포스트 코로나 시대를 맞이하여 새로운 시대환경에 맞는 공적 책무를 새롭게 설정하고 이를 추진하겠다는 것과 재원 확보 지속성을 위해 대내외 인지도 제고 및 역할 정리 강화를 지속하겠다는 것이 공사의 자체 환류 계획이다.

2021년 현재에도 사회적 거리두기는 지속되고 있으며 공교육 보완을 위해 EBS의 역할도 지속되고 있기에 EBS 원격교육 플랫폼의 운영과 개선은 당분간 계속될 것이다. 다만, COVID-19라는 국가적 재난 상황에서 강화된 EBS의 위상과 역할, 그로 인한 반사이익으로서의 재무성과를 포스트 코로나 시기에 어떻게 계승시켜 나갈지에 대한 계획으로는 미흡하고 구체적이지 않다.

② 경영부문 우수사례 참고

공사는 COVID-19라는 국가적 재난 상황에서 공교육 보완을 성공적으로 이끌었다는 점과 함께 예산 3천억 원 시대를 열였다는 점을 우수사례로 제시하고 있다.

또한, 2020년 초에 실시한 조직개편 등이 시기적절하게 국가적, 교육적 재난 상황에서 공사의 역할을 강화하는 데 기여하였다는 점, 공사의 운영에 있어서의 외부 전문가, 독립 회계법인의 참여와 감사 등을 통해 투명성을 강화하였고 블라인드 채용의 적극 도입, 직무역량의 강화, 평가제도의 개선, 유연근무제의 확대, 외주제작사·독립제작 PD와의 상생협의체 구축과 활동 등도 우수사례로 제시하고 있다. 재정 규모 측면에서 예산 3천억 원 시대에 들어섰다는 점 외에도 당기순이익 64억 원, 종전 차입금 172억 원에 대해서도 상황 완료하여 무차입 상태를 회복하였다는 점도 상당히 고무적인 성과이다.

공사에서 제시하고 있는 우수사례에 대해서는 모두 긍정적으로 평가한다. 다만, 이러한 우수사례를 어떻게 2021년, 포스트 코로나 시대에도 연계시켜 나갈지에 대한 고민이 부족하다는 점 또한 평가한다.

평가결과 및 제언

경영 부문에서 제시하는 당해연도 중점추진사항은 1) COVID-19 극복 및 포스트 코로나 대응을 위한 노력, 2) 안정적 재원 확보 및 기관 역할 정립을 위한 추진 노력의 적정성이다.

공사는 2020년 COVID-19라는 국가적이고 교육적인 재난환경 속에서 원격교육 서비스 개발·확산기(2월~4월), 원격교육 서비스 정착·고도화기(5월~9월), 차기 연도를 준비하기 위한 원격교육 서비스 개선·재구축기(11월~12월) 등과 같이 교육환경이 처한 상황과 여건의 변화에 따라 시기별로 적절히 대응하였으며, 이에 대한 교육 주체들의 평가에서 알 수 있듯이 공사의 위상과 역할을 강화하는 데 있어 긍정적인 성과를 창출하였다. 또한 추가적인 재원 확보를 통해 2017년 이후의 적자 상황을 흑자로 전환한 성과에 대해서도 상당히 긍정적으로 평가한다.

COVID-19라는 국가적 재난 상황에서 강화된 EBS의 위상과 역할, 그로 인한 반사이익으로서의 재무성과를 포스트 코로나 시기에 어떻게 계승시켜 나갈지에 대한 계획으로는 미흡하고 구체적이지 않다. 즉, 경영부문에서 제시한 중점추진사항의 주요 요소인 포스트 코로나 대응 노력과 기관 역할 정립을 위한 노력 측면에 대해서는 추가적이고 본질적인 고민이 필요할 것으로 판단한다.

국가적, 교육적 재난 상황에서 공교육 보완을 성공적으로 추진하였다는 점과 예산 3천억 원 시대를 열었다는 공사의 자체평가에 대해서 전적으로 공감하고 인정하면서도 이러한 우수성과를 2021년과 앞으로 전개될 포스트 코로나 시대에 어떻게 계승시켜 나갈지에 대한 고민이 필요하다.

경영부문 대표 집필위원 : 심준식 위원

2. 방송부문

2020년도 EBS 경영평가에서 방송부문 평가는 방송편성목표와 그 목표에 따른 편성, 제작, 운영 전 분야를 평가한다. 평가는 각 부서에서 작성한 서면 보고서를 검토하고, 질의사항에 대해서는 항목별 담당 부서장과의 면담을 통해 평가를 완료하였다.

전년도 대비 평가지표의 일부 변경된 부분을 반영했으나 큰 틀의 평가부문은 지난해와 다르지 않다. 방송 편성목표를 2020년 경영목표에 맞게 유기적으로 잘 수립했는지, 방송 편성과 운영, 제작, 시청자, 방송 성과에 이르기까지 방송부문의 전 영역을 평가한다. 그리고 전년도 경영평가에서 제안된 개선권고사항을 얼마나 잘 반영했는지, 당해 연도 중점 추진사업과 성과도 함께 평가하였다.

2020년도 방송부문 평가항목과 세부평가 요소는 〈표 2-1〉과 같다.

<2-1> 방송부문 경영평가 분야의 평가항목과 평가지표

평가항목	평가지표
가. 방송목표	1. 방송 편성 목표의 적정성
나. 방송 편성과 운영	1. 방송 편성 비율의 적정성 2. 방송운행의 정시성 정도 3. 교육뉴스부 운영의 적정성
다. 프로그램 제작과 운영	1. 제작예산 관리 및 집행의 효율성 2. 외주제작 정책 및 제도의 적정성 3. 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성
라. 시청자 서비스	1. 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성 2. 시청자참여프로그램 편성비율의 적정성
마. 방송 성과	1. 프로그램의 경쟁력 제고 2. 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 이용 정도 3. 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도
바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과
사. 당해연도 중점추진사항	1. 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가. 방송목표

평가내용

1) 방송 편성목표의 적정성

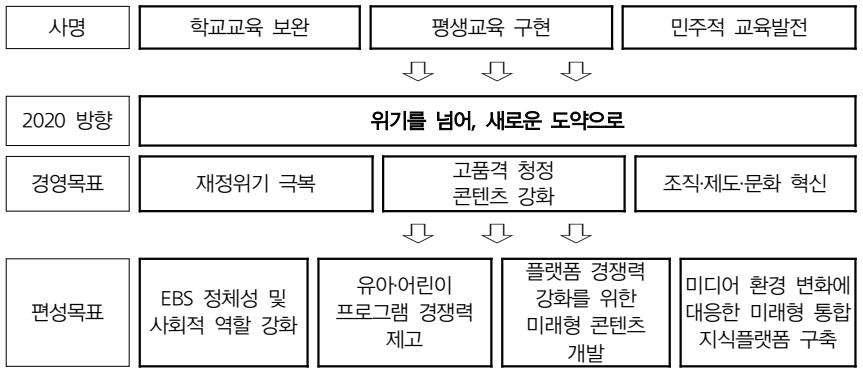
가) 평가기준

방송부문 평가는 2020년도 수립한 경영목표에 따라 방송분야에서 유기적인 성과를 낼 수 있도록 방송 편성목표를 적정하게 설정했는지를 평가한다. 평가요소는 편성목표의 적정성과 목표 달성 차원의 성과 두 가지다. 방송편성 목표가 당해 연도 경영목표와 얼마나 잘 부합하고 있느냐, 가시적인 성과를 드러낼 수 있을 만큼 구체성을 띠느냐가 평가의 주된 내용이다. 더하여 공영방송으로서의 EBS는 방송 목표 설정에서 시대정신을 구현하는 동시에, 학교교육 보완, 평생교육 구현, 민주적 교육발전이라는 방송 설립 목적을 놓쳐서는 안 된다는 점도 평가의 기본 사항으로 고려하였다.

나) 평가사항

① 방송 편성목표의 경영목표 부합 정도

<2-2> 2020 EBS 경영목표에 따른 방송 편성목표



EBS는 2020년도 대주제로 "위기를 넘어, 새로운 도약으로"를 천명하였다. 방향을 설정할 때만 해도 EBS가 당면한 정체성과 재정적 위기를 극복하자는 의지를 담은 것이었을 테지만 COVID-19로 인해 이 슬로건은 2020년 EBS에게 EBS만의 진면목을 드러내게 할 뿐만 아니라 EBS의 방향을 재확인시켜주는 의미 있는 슬로건이 되어 주었다.

2020년도 경영목표로 설정한 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화', '조직 · 제도 · 문화 혁신'이라는 경영목표에 맞춰 방송 편성목표로는 이를 구체화할 수 있는 네 가지 목표를 수립하였다. 경영목표와 편성목표의 부합 정도를 보면 첫 번째 경영목표인 '재정 위기 극복'을 위해 2020년을 수신료 정상화 시작의 원년으로 삼아, 'EBS의 정체성과 사회적 역할을 강화하는 콘텐츠의 제작 확대'를 편성목표로 삼았다. 기회는 외부로부터 왔다. COVID-19의 확산으로 개학 연기 등 예기치 않은 상황이 발생하면서 EBS는 '교육 공백 해소'라는 임무를 사회로부터 부여받았고 짧은 시간 안에 온라인 개학이라는 서비스를 구축해야 했고, 구성원의 전사적인 노력으로 이에 대처했다. 과정에서 어려움도 있고 학교, 교사, 학생, 학부모의 기대에 못 미치는 반응도 있었으나 '해냈다'라는 구성원들의 자부심을 높이 평가하고자 한다.

〈EBS 라이브 특강〉, 〈EBS 온라인 개학〉과 같은 프로그램을 통해 학교교육의 보완이라는 EBS의 사명을 넘어 학교교육의 공백까지 메울 수 있었다고 본다. 결과론적이지만 그로 인해 공교육의 보완과 에듀테크의 모델을 선도하는 역할을 담당할 수 있었고, 부수적이긴 하나 재정위기 극복에도 도움이 됐다는 점은 분명하다.

두 번째 경영목표인 '고품격 청정 콘텐츠 강화'를 위해 '유아 · 어린이 프로그램 경쟁력 제고' 및 '플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발'을 편성 목표로 제시하였다. 2019년도 경영평가에서 급변하는 미디어 트렌드를 반영한 혁신적이고 다양한 유아·어린이 콘텐츠의 요구를 반영한 것이라고는 하지만 그럼에도 불구하고 '유아 · 어린이 프로그램 경쟁력 제고'를 하나의 별도 목표로 설정한 것은 EBS의 강력한 의지를 보인 것이라는 점에서 의미 있는 목표라 평가한다. 그밖에 '미래형 콘텐츠 개발'의 목표는 계획 수립 단계에서는 방향도 맞고 필요한 목표이었겠으나 갑자기 직면해야 했던 COVID-19 상황에서 미래형 콘텐츠 개발은 다소

주춤할 수밖에 없었으며, 이는 불가피한 측면이라고 판단된다.

세 번째 경영목표인 '조직 · 제도 · 문화 혁신'을 구현하기 위해 방송부문에서는 '미디어 환경변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축'을 새로운 목표로 설정하였다. 이 목표는 오늘날 시대정신과 맞물려 EBS의 정체성, EBS의 나아갈 방향과 적확하게 부합하는 모습이다. 오히려 미래형 통합 지식플랫폼 수준이 아니라 '교육·지식 콘텐츠의 허브'로 확고한 자리를 구축하겠다는 의지가 보다 더 선명하게 드러났으면 하는 아쉬움이 있다. 운영면에서는 포스트TV 시대 EBS의 핵심IP를 개발 및 제작할 수 있는 〈미래콘텐츠기획프로젝트팀〉, 〈펭TV&브랜드스튜디오팀〉, 〈북&렉처프로젝트팀〉 등 기획 및 제작 부서를 신설하였으며, 미디어 시장 변화에 효율적으로 대응할 수 있도록 조직을 유연하게 혁신하려는 노력이 눈에 띈다.

② 방송 편성목표의 반영 성과

<2-3> 2020 방송 편성목표와 주요 편성전략

편성목표	EBS 정체성 및 사회적 역할 강화	유아·어린이 프로그램 경쟁력 제고	플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발	미디어 환경변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축
주요전략	-초중고 전학년 대상 <EBS라이브특강> 서비스 및 COVID-19 대응 온라인 수업 콘텐츠 <EBS 온라인 개학> 방송 -EBS 채널별 정체성에 부합하는 프로그램 신설 및 제작 지속 -교육 의제 설정 다큐멘터리 편성	-커리큘럼 기반 유아·어린이 콘텐츠 제작 활성화 -7세 이상 어린이 시청자를 타깃으로 한 신규 프로그램 제작 강화 -<딩동댕 유치원>, <모여라 딩동댕> 등 대표 EBS 유아 프로그램 리뉴얼 제작	-디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠 개발 및 편성전략 차별화 -트렌드 변화와 다양한 포맷을 시도하는 신규 프로그램 개발을 통해 미래형 핵심IP 모색	-강연, 경제·경영, 어학, 유아 등 EBS형 지식교양 구독 서비스 실시

첫 번째 편성목표인 'EBS 정체성 및 사회적 역할 강화'를 위해서 EBS는 COVID-19 비상사태 속 온라인 교육 모델인 'EBS 온라인 개학' 시스템을 구축하였다. 이를 위해 5개 신규 러닝 채널을 추가 개설했고, 〈EBS 온라인클래스〉를 제

공하며 교육 공백을 메웠다. 비록 계획된 것은 아니었으나 위기의 순간에 사회적 역할을 확고히 함으로써 대내외적으로 공영방송으로서의 EBS 면모를 과시하는 데 기여하였다.

내용상으로 보면 공영성과 교육적 가치 극대화라는 EBS의 사회적 역할에 충실하기 위해 〈다시, 학교〉, 〈무엇이 학교를 바꾸는가〉, 〈시민의 탄생〉과 같은 교육의제 설정 및 민주시민교육 다큐멘터리 시리즈를 연간 총 20부작 편성하였다. 다큐멘터리와 함께 교육뉴스를 통해서도 지속적이고 누적적으로 교육의제를 선도해 가는 모습은 우리 사회의 교육부문에서 EBS가 차지할 위상에 대해 보다 더 기대하게 만드는 요인이 되었다.

두 번째 편성목표인 '유아·어린이 프로그램 경쟁력 제고'를 구현하는 전략으로 커리큘럼 기반 유아·어린이 콘텐츠 제작 활성화, 7세 이상 어린이를 위한 신규 프로그램 제작, 기존 유아 프로그램의 리뉴얼 등의 활동을 시도하였다. 각 영역별 전문가들이 내용을 구성하고 직접 출연해 교육성과 충실도를 높인 프로그램 〈해요와 해요〉, 다문화 시대를 맞이해 다양성에 대한 이해를 위한 유아 인성 교육 프로그램 〈또깨비 가족〉, 다양한 만들기를 통해 공작 활동의 즐거움과 탐구·관찰력, 창의력 발달을 도모하는 창의 융합 프로그램 〈핫도그랑 만들어볼까요?〉 등 다양한 영역에서의 발달 단계를 고려한 맞춤형 고품질 유아 어린이 콘텐츠를 편성하였다. 또한 〈딩동댕 유치원〉, 〈방귀대장 뿡뿡이〉와 같은 EBS 대표 유아·어린이 프로그램의 리뉴얼 제작을 통해 변화된 유아·어린이 시청자의 행태를 반영한 콘텐츠 개발에도 초점을 맞췄다는 점이 인정된다.

세 번째 편성목표인 '플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발'을 위해 디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠 개발 및 편성전략을 차별화하는 데 주력하였다. '펭TV&브랜드스튜디오팀'을 신설해 〈자이언트펭TV〉 콘텐츠의 효율적 제작, 신규 디지털 콘텐츠 기획에 집중했고, '미래콘텐츠기획프로젝트팀'을 신설, 〈KPOP가사도우미〉, 〈오늘의 청소년〉, 〈쩐문가들〉, 〈잠깐만〉과 같은 MZ세대를 공략한 디지털 플랫폼 중심 콘텐츠를 신규 개발하였다. 이와 함께 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉, 〈파란만장〉, 〈가족이 맞습니다〉, 〈로망대로 살아볼까〉, 〈정원일기〉와 같이 트렌드 변화와 다양한 포맷을 시도하는 신규 프로그램 개발을 통해 미래형 EBS 핵심IP를 개발하고자 노력한 모습이다.

마지막 편성목표인 '미디어 환경 변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축'을 위해 지상파 최초로 강연, 경제·경영, 어학, 유아 등 'EBS형 지식교양 구독 서비스'를 시작하였다. 〈클래스e〉, 〈D-BOX〉, 〈EBS비즈니스리뷰〉, 〈오디오 어학당〉, 〈애니키즈〉, 〈세상의 모든 기행〉 등 다양한 주제 및 분야의 EBS 대표 프로그램 및 신규 콘텐츠 구독 서비스를 개시하였다. 이를 통해 이용자의 편의성 증진은 물론 EBS만의 차별화된 다양한 지식 교양 콘텐츠를 제공하고자 하였다. 이제 시작 단계라 성과면에서는 아쉬움이 많다. 하지만 첫 걸음을 뗀 것으로 향후를 기대하게 한다.

수치상으로 나타난 편성목표 달성 정도와 성과를 보면 EPEI가 전년도에 비해 7.95에서 7.99점으로 0.04점 상승했고, 연간 평균 가구 시청률은 다소 하락했으나 주시청시간대 시청률은 올라갔다. 특히 주시청시간대 시청률은 다른 지상파 방송과 견주어도 나쁘지 않은 결과다. 표 〈2-4〉에서 보듯 KBS1, MBC와 함께 EBS의 주시청시간대 시청률이 높아진 것을 보면 COVID-19 상황에서 사회적 불안과 위기가 높아질수록 공공 콘텐츠의 가치는 더 높아지는 것 아닐까 하는 가정을 해 볼 수 있을 것 같다. EBS의 정체성과 콘텐츠의 향후 방향성에 시사점을 안겨 주는 대목이다.

<2-4> 2019~2020 주시청시간대 시청률

구분	EBS	KBS1	KBS2	MBC	SBS
2019년	1.27	8.07	8.47	4.19	5.93
2020년	1.29	8.27	8.07	4.41	5.71
19년 대비 20년	+1.6%	+2.5%	-4.7%	+5.3%	-3.7%

※주 시청시간대(방송법 기준) : 평일 19:00~23:00 / 주말 18:00~23:00

평가결과 및 제언

공사S는 2020년도 대주제로 '위기를 넘어, 새로운 도약으로'를 천명하였다. 방향을 설정할 때만 해도 공사가 당면한 정체성과 재정적 위기를 극복하자는 의지를 담은 것이었을 테지만 COVID-19로 인해 이 슬로건은 2020년 EBS에게 EBS만의 진면목을 드러내게 할 뿐만 아니라 공사의 방향을 재확인시켜주는 의미 있는 슬로건이 되어 주었다.

'위기를 넘어 새로운 도약'을 위해 2020년 경영목표는 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화', '조직 · 제도 · 문화 혁신'이라는 세 가지로 설정하였다. 이를 방송에서 구현하기 위한 방안으로 첫째, EBS 정체성 및 사회적 역할 강화, 둘째, 유아 · 어린이 프로그램 경쟁력 제고, 셋째, 플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발, 넷째, 미디어 환경 변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축이라는 4대 편성목표를 수립하였다.

4대 편성목표는 시대정신을 압축, EBS만의 사회적 위상을 표현한다는 점에서 매우 적절해 보인다. 2019년도 편성목표 중 하나였던 'EBS다운 콘텐츠'에서 한 걸음 더 나아가 'EBS의 정체성과 사회적 역할 강화'로 확대한 점, '미래형 통합 지식플랫폼 구축'으로 외연을 확산하여 교육과 방송의 실질적인 통합은 물론 교육과 지식 콘텐츠의 허브 플랫폼이라고 스스로 공표한 점도 사회적 기대에 비로소 응답한 것이라 평가한다.

특별히 유아 · 어린이 프로그램 경쟁력 제고를 별도의 목표로 설정한 점도 EBS의 강력한 의지를 보여주는 것으로 이해된다. 하지만 유아 · 어린이 프로그램에 관한 한 2020년도에도 여전히 의지와 계획만 있었고 결과는 뚜렷해 보이지 않는다. 신규 어린이 프로그램 론칭, 기존 프로그램의 리뉴얼, 새로운 포맷으로의 변경, 펭수 이외의 기존 캐릭터 재발굴과 프로그램 간의 콜라보레이션 등 다양한 방식으로 애쓴 점은 높이 평가한다. 그럼에도 불구하고 트렌드를 쫓아가는 데 급급한 땜질식 처방이었다는 생각이 드는 것은 아마도 유아 · 어린이 프로그램에 대한 EBS만의 철학이나 방향성을 찾아보기 힘들기 때문일 것이다. 진부한 표현이지만 교육의

100년 대계의 첫걸음부터 방향이 없다면 큰 문제가 아닐 수 없다. 매년 방송부문 경영평가에서 유아 · 어린이 프로그램에 대한 대책이 요구되고 있고, 해마다 편성목표로 설정된다는 것 다시 말해 되풀이 된다는 것 자체가 그 중요성을 의미한다.

유아 · 어린이 프로그램의 경쟁력 확보는 교육 콘텐츠의 허브 역할을 하는 EBS에서 반드시 해결해야 할 목표라는 점에 동의하면서도 EBS 콘텐츠들이 유아 · 어린이 교육의 방향이 무엇인지, 여러 플랫폼에서 쏟아져 나오는 콘텐츠들 속에서 유아 · 어린이에게 정말 필요한 콘텐츠는 어떠해야 하는지 등에 대한 깊은 숙고를 거친 결과일까에 대한 우려는 여전히 남아 있다. 이와 같은 문제를 해결하기 위해 EBS 내에 유아 · 어린이 프로그램을 지속적으로 연구하고 고민하는 별도의 집단이 반드시 필요하다고 본다. 혹은 교육부와 방송통신위원회, EBS의 삼각편대를 구성하는 방안을 모색해도 좋을 것 같다.

방송 편성목표에서 가장 기대되고, 기대한 만큼 더 실망스러운 부분은 네 번째 목표이다. 2020년 팬데믹 상황은 새로운 프로그램 제작을 위축시켰지만 다른 한편으로는 온라인 콘텐츠가 절실히 필요해진 순간에 EBS의 교육·지식콘텐츠야말로 소중한 가치를 지니고 있음을 확인시키는 계기를 마련해 주었다. 따라서 '미래형 통합 지식플랫폼'이라는 방송목표는 상황논리에 가장 부합하는 방송 편성목표였다고 판단된다. 다만 EBS가 이를 조직의 변화 정도로만 활용하고 진정한 지식 콘텐츠 플랫폼으로써 활용할 준비를 제대로 갖추지 못했다는 점은 매우 아쉬운 부분이다. 디지털 콘텐츠 구독 서비스의 성과는 이제 초기 단계이기는 하나 기대에 못 미쳤고, 이용자 편의를 위한 준비가 전혀 안 되어 있었다.

무엇보다 안타까운 것은 EBS가 보유한 수많은 지식, 교육 관련 콘텐츠들이 아카이브 기능을 갖추지 못해 제대로 활용하기 어려운 상태라는 점이다. 통합형 지식플랫폼이 구호에 머무는 목표로 남아 있지 않으려면 디지털 콘텐츠의 아카이브 구축은 물론 검색기능의 활성화 등 해결해야 할 일이 적지 않다. 하지만 달라진 이용자의 디지털 콘텐츠 검색 방식에 잘 대응한다면 EBS가 보유한 교육콘텐츠는 미래 먹거리로 충분히 활용가능하다고 본다.

2020년도 방송 편성목표 달성을 위한 성과에 대한 전반적인 평가는 COVID-19라는 예기치 않은 상황에서 EBS가 '교육 공백 해소'라는 사회적 임무를

전사적인 노력으로 대처했다는 점만으로도 충분한 평가를 받을 만하다. 짧은 시간 안에 5개 신규 러닝 채널을 추가 개설하였고, 〈EBS 온라인 개학〉서비스를 제공, 온라인 교육의 모델을 선도하는 등 위기의 순간에 사회적 역할을 확고히 함으로써 대내외적으로 공영방송으로서의 EBS 면모를 과시하는 데 기여하였다. 문제는 2021년이다. 2020년의 경험을 어떻게 하면 일시적인 것으로 끝내지 않고 미래 교육을 선도하는 모델로 발전시켜 나갈 수 있느냐에 대한 해답을 내놓는 것이 EBS의 새로운 방송 목표가 되어야 할 것이다.

나. 방송 편성과 운영

평가내용

1) 방송 편성비율의 적정성

가) 평가기준

방송 편성비율의 적정성은 다섯 가지 요소를 평가한다. ① 법정 편성비율 준수 정도, ② EBS 특성에 따른 편성의 특성화 전략 고려, ③ 타깃 시청자별 시간 배분과 프로그램 배분의 균형성, ④ 평생교육 및 민주시민 육성을 위한 프로그램 편성의 적정성, ⑤ 본방 및 재방(재활용) 편성의 적정성이 평가 요소이다. 지난해와 달리 2020년도에는 편성비율의 적정성에 본방 및 재방 편성의 적정성을 평가요소에 포함했다.

나) 평가사항

① 법정 편성비율 준수 정도

2020년에도 EBS 1TV는 방송통신위원회가 고시하는 「방송프로그램 등의 편성에 관한 고시」의 국내제작(60% 이상), 국내제작영화(25% 이상), 국내제작 애니메이션(8% 이상), 국내제작 대중음악(60% 이상) 등 법정 편성 비율을 준수하였다. COVID-19 상황에서 전체적으로 제작이 주춤했지만 법정 편성비율을 준수하는 데까지는 무리가 없었다.

<2-5> 2020년 EBS 1TV 법정 편성비율 준수 현황

방통위 고시		국내제작	국내제작 영화	국내제작 애니메이션	국내제작 대중음악
		60% 이상	25% 이상	8% 이상	60% 이상
2020년	봄	89%	33.3%	76.8%	100%
	가을	88.8%	31.9%	66.4%	100%

※ 국내제작 영화 : 주시청시간대(평일 19:00~23:00, 주말/공휴일 18:00~23:00)에 편성 시 편성시간의 1.5배 가중치 적용
※ 국내제작 애니메이션 : 1.5배 가중치 시간대 적용 값
- 평일 19:00~23:00, 주말/공휴일 18:00~23:00

기타 편성 고시에 따른 의무편성비율도 잘 준수한 것으로 집계되었다. 2019년 33% 수준이었던 외주제작 비율이 2020년에는 28% 정도로 낮아졌지만, 이는 코로나 상황에서 전체 방송사 모두가 겪은 불가피한 측면으로 판단한다. 외주제작 비율이 떨어지기는 했어도 EBS가 어려운 상황에도 외주제작사에 기존 콘텐츠 재편집을 통해 스페셜 제작을 이어가게 하는 등 상생노력을 기울인 점은 긍정적으로 평가할 수 있다.

<2-6> 2020년 기타 의무 편성비율 준수 현황

점검항목	대상 채널	기준	의무 편성 비율	실제 반영비율	
외주제작 프로그램	EBS 1TV	전체 방송시간	16% 이상	봄 편성	27%
				가을 편성	29%
비상업적 공익광고	EBS 1TV	전체 방송시간	0.2% 이상	준수	
	FM, 플러스1, 플러스2, EBS English	전체 방송시간	0.1% 이상	준수	
국내제작 프로그램	플러스1, 플러스2, EBS English	전체 방송시간	40% 이상	준수	
신규 국내제작 애니메이션	EBS 1TV	전체 방송시간	0.3% 이상	준수	

※ EBS 2TV는 시범서비스 기간으로 의무 편성 비율 없음

② 채널 특성화 전략

편성의 특성화 전략 평가를 위해 EBS 매체별, 채널별 특성화 전략을 점검하고, 소수계층에 대한 편성상의 배려, 장애인 접근성 등을 주로 살펴보았다. EBS는 매체별 차별화 전략과 더불어 일부 채널 간 상호 교차편성을 통해 전체 시청자의 노출도를 높이고, 상호 채널의 시청자를 서로 끌어들여 종국에는 EBS 전체 시청자층을 확대하는 전략을 구사하였다.

교차편성의 필요성과 성과를 어느 정도 인정하면서도 교차편성으로 인한 채널 간 수평 편성 전략은 보다 세밀하게 정비할 필요가 있어 보인다. 동일한 프로그램을 여러 채널에 교차편성할 경우 노출도 증가에는 도움이 될 수 있으나 채널의 고유한 특성과 시청자의 충성도에는 부정적인 결과를 가져 올 수 있다는 점도 고려해야 하기 때문이다. 특히 2020년에는 COVID-19로 인해 학교교육 보완 역할이

강화되면서 EBS 2TV, EBS플러스2 등이 일괄적으로 〈온라인개학〉 프로그램을 편성, 채널 특성화 전략에 다소 차질이 생긴 것도 사실이다. 긴급 상황이라고는 하지만 기본적으로 EBS채널 간 교차편성에 대한 전략을 깊이 고민할 때가 되었다.

<2-7> 채널별 주요 특성화 전략

구분	주요 편성 내용
EBS 1TV	▪ 유아·어린이 교육 ▪ 청소년 인성·진로교육 ▪ 성인 평생교육
EBS 2TV	▪ 창의 융합 콘텐츠 ▪ 사교육비 경감 및 외국어 학습 콘텐츠
EBS 플러스1	▪ 대학 입시 관련 사교육비 경감 콘텐츠
EBS 플러스2	▪ 초·중학 사교육비 경감 콘텐츠 ▪ 직업능력 향상 콘텐츠
EBS English	▪ 영어교육
EBS FM	▪ 인문, 문화, 독서교육 ▪ 외국어교육

채널별 주요 편성 내용을 살펴보면 EBS 1TV는 2020년 〈딩동댕 유치원〉, 〈방귀대장 뿡뿡이〉 등과 같은 기존 EBS 대표 유아·어린이 프로그램부터 〈해요와 해요〉, 〈핫도그랑 만들어볼까요?〉, 〈또깨비 가족〉과 같이 예술, 인성, 철학 등 각 커리큘럼에 맞춰 개발한 신규 유아·어린이 콘텐츠를 편성하였다. 또 COVID-19 발생 이후, 유치원 등교 제한으로 생긴 공백을 해소하기 위해 〈생방송 우리집 유치원〉을 주 4회 편성했다. 성인 평생교육 프로그램의 경우, 〈세계테마기행〉, 〈한국기행〉, 〈최고의 요리비결〉, 〈세상에 나쁜 개는 없다〉 등 EBS의 핵심 성인 대상 IP를 계속적으로 편성하였다. 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉, 〈파란만장〉, 〈아주 각별한 기행〉 등 어려운 시기 시청자에게 힐링과 위안을 주기 위한 신규 성인 프로그램도 새롭게 편성하였다.

EBS 2TV는 미래교육을 위한 창의, 융합교육 채널로 정체성을 차별화하였다. 2020년도는 초중고 개학 연기라는 초유의 상황에 신속히 대응, 〈초등 라이브 특강〉, 〈온라인 개학〉, 〈탐구생활〉 등 공교육 수업 공백 해소를 위한 학습 프로그램을 대거 편성하였다. 또한 미디어 생태계 변화에 대응하기 위해 기존 성인 교양물과 차별화되는 〈EBS 비즈니스 리뷰〉, 〈EBS 비즈니스 리뷰 플러스〉 등의 새로운 클립형 콘텐츠 포맷을 개발하여 신규 편성하였다. 다양한 분야의 전문가들이 직접 출연하여 깊이 있는 지식과 실용적 교양 및 삶의 실존적 고민들을 풀어나가는 강

연 프로그램 〈클래스 e〉, 〈EBS 명강〉 등을 편성하고 청소년이 가진 삶에 대한 태도, 세상을 향한 아이디어를 발표하고 함께 나누는 〈10대가 말하다 틴스피치〉도 편성하였다.

소수계층 대상 프로그램의 경우, 코로나로 인한 어려운 상황에서도 신규 프로그램을 제작, 편성하였다. EBS 1TV에서는 총 방송시간 40,630분으로 8.76%의 소수계층 대상 프로그램을 편성하였는데, 이 수치는 총 방송분량으로 보면 지난해 32,725분보다 7,905분 늘어난 수치다. 다문화 가정을 위한 프로그램으로는 〈글로벌 아빠 찾아 삼만리〉가 사라진 대신 〈또깨비가족〉이 신설, 편성되었고, 노인 대상의 프로그램으로 기존의 〈성인 문해교육 프로젝트 영어하기 좋은 날〉과 함께 〈싱어즈: 시대와 함께 웃고 울다〉가 새로이 제작, 편성되었다.

장애인들의 시청접근권 보장을 위한 자막방송, 수화방송, 화면해설방송은 저조했다. 2020년도 실적은 자막방송 100%, 수화방송 5.9%, 화면해설방송 11.1%다. 3년의 수치를 비교하면 2018년부터 2019년, 2020년 지속적으로 비율이 떨어지는 것을 볼 수 있다. 장애인 접근성의 실적 저하는 비록 방통위 고시 기준은 넘어섰으나 공영방송사이면서 교육을 담당하는 EBS로서는 기대에 못 미치는, 개선이 요구되는 사항이다.

<2-8> EBS 자막방송, 수화방송, 화면해설방송 편성비율(2018~2020)

구 분	2018년		2019년		2020년		2020년 방통위 고시
	방송시간(분)	비율	방송시간(분)	비율	방송시간(분)	비율	
자막방송	440,795	100%	437,345	100%	431,225	100%	100%
수화방송	31,150	7.1%	27,720	6.3%	24,160	5.9%	5%
화면해설방송	57,740	12.4%	53,575	11.6%	47,070	11.1%	10%

③ 시청 타깃별 편성의 균형성

EBS 1TV는 채널 정체성을 '지식·민주시민교육 채널 및 평생교육 채널'로 규정하고 있다. 채널 아이덴티티는 국내 최대·최고의 유아·어린이 교육 프로그램 채널인 동시에 국내 최대·최고의 교육 다큐멘터리 채널이다. 유아 교육과 평생교육을

자임한 것에 비해서는 2020년도 시청 대상의 연령대별 편성비율을 보면 유아교육 프로그램은 지난해에 비해 5% 가까이 하락했고, 2018년 이후 청소년 대상 프로그램 편성비율은 20%나 감소했다. 그 대신 성인/일반 대상의 편성비율은 크게 증가했음을 볼 수 있다.

청소년 대상 프로그램은 학교교육을 담당하는 다른 채널들에서 다루는 것으로 균형을 이룬다고 볼 수도 있겠으나 한편으로 생각하면 청소년 대상 교육 프로그램을 평생교육의 일환으로 보다는 학교교육의 보완으로만 다루는 것이 맞는 방향일까에 대해 내부적인 고민이 필요해 보인다.

<2-9> EBS 1TV 연령대별 편성 비율 추이(2018~2020)

대상	유아	어린이	청소년	성인/일반
2020년	15.9%	12.9%	2.3%	68.7%
2019년	20.1%	13.6%	4.9%	61.4%
2018년	20.1%	10.8%	20.3%	48.8%

EBS의 시청 타깃별 편성의 균형성 평가는 각각의 채널 단위로 잘 편성되어 있는지를 살펴보는 것도 중요하지만 EBS 전 채널을 통해서 시청 타깃층이 빠짐없이 고르게 균형을 이루고 있는지도 중요하다. EBS가 학교교육의 보완을 첫 번째 중요한 목표로 삼고 있으나 우리사회에서 평생교육의 주체자로서 EBS에 거는 기대가 커지고 있는 만큼 채널 전반에서 구현하는 편성의 균형성을 의미 있게 평가하였다.

<2-10> EBS 2TV 대상별 편성비율

대상	초등		중등		외국어		일반(교육격차해소)	
연간	155,940분	36.7%	97,630분	23.0%	63,440분	15.0%	108,360분	25.5%

<2-11> EBS FM 대상별 편성비율

구분	평생교육							
대상	청소년		영어		제2외국어		사회교육	
연간	8,040분	1.7%	127,760분	27.7%	23,980분	5.2%	301,380분	65.4%

<2-12> EBS 플러스1 대상별 편성비율(고교생 및 대수능 수험생 대상 전문 채널)

구분	학교교육		평생교육	
연간	491,860분	93.3%	35,180분	6.7%

<2-13> EBS 플러스2 대상별 편성비율

대상	초등교육		중학교육		직업교육		평생교육	
연간	129,540분	32.7%	148,080분	37.4%	31,440분	7.9%	87,060분	22.0%

<2-14> EBS English 대상별 편성비율

대상	유아		어린이		청소년		성인	
연간	41,835분	10.6%	119,650분	30.3%	141,095분	35.8%	91,620분	23.3%

④ 평생교육 및 민주시민 육성 프로그램의 편성

2020년 EBS는 교육공백을 해소하기 위한 온라인개학 등에 전사적으로 대응하는 와중에도 평생교육 및 민주시민 육성을 위한 프로그램 제작에 힘을 쏟았다. 평생교육 대표 프로그램으로 평가받는 〈세계테마기행〉, 〈한국기행〉 같은 프로그램은 COVID-19로 여행을 떠나지 못하는 시청자들의 아쉬움을 달랬고, 〈세계테마기행〉에서는 최고 시청률을 기록하기도 하였다. 또한 일종의 스핀오프 프로그램으로 등장한 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉도 시청자들에게 유쾌한 미식여행을 간접 경험할 수 있게 해 주었다.

〈건축탐구-집〉, 〈세상에 나쁜 개는 없다〉, 〈고양이를 부탁해〉, 〈극한 직업〉, 〈다문화 고부열전〉, 〈EBS 비즈니스 리뷰〉, 〈아주 각별한 여행〉 등이 여전히 EBS 대표 프로그램으로 자리를 지켰다. 〈다큐프라임〉에서는 '뇌로 보는 인간(5편)', '요리의 과학'(4편), '포스트코로나'(6편), 치매환자들의 합창대회 도전을 다룬 '메모리즈합창단'(2편), 독거노인이라 불리길 거부하는 세 여성의 노년을 다룬 '60세 미만 출입금지'(2편) 등 다수의 프로그램들이 좋은 평가를 받았다.

평생교육과 민주시민교육을 구분하는 것이 큰 의미는 없겠으나 EBS 1TV에서

다룬 〈다큐프라임〉 중 '다시, 학교'(10편), '무엇이 학교를 바꾸는가'(5편), '시민의 탄생'(5편)과 같은 프로그램은 민주시민 육성을 위한 프로그램으로, 온라인 상황에서 학교, 사회, 시민의 의미를 되새기게 하는 시의성 있는 편성이었다.

2020년은 제작 환경이 매우 어려웠던 한 해였다. 대부분의 프로그램들이 기존 프로그램의 재편집을 통한 스페셜로 이루어졌고, 공연이나 강연 등은 모두 취소되거나 형식을 바꿔야 했다. 그런 상황에도 각 채널들은 동요하지 않았고 발 빠르게 대응한 것으로 평가된다. 다른 어느 해보다 프로그램의 외부 수상실적이 많았다는 점도 주목할 만하다.

⑤ 본방 및 재방(재활용) 편성 비율

2020년도 EBS 1TV는 전체 방송시간 중 53.0%의 방송분량을 본방으로 편성하였다. 최근 프로그램의 가치를 산정할 때 시청률만큼이나 노출도, 혹은 시청자 도달률을 중요시하는 추세를 고려한다면 본방비율이 높아야 무조건 좋은 것이라고 평가하기는 어렵다. 그럼에도 불구하고 재방이 50%를 넘지 않도록 하는 것도 공영방송사로서, 지상파방송사로서의 자세라 할 것이다. 다행히 지난해 42.1%의 본방비율보다 10% 이상 늘린 것은 고무적이라 할 수 있다.

<2-15> EBS 1TV 본방 및 재방 편성 비율

연도	본방	재방 (재활용 포함)	총 방송시간	총 방송시간 대비 본방비율(%)
2020년	245,540분	218,120분	463,660분	53.0%
2019년	191,410분	263,780분	455,190분	42.1%

EBS2TV는 아직 정규 서비스로 정착되지 않은 상황이라 본방과 재방의 비율을 평가하는 것은 적절치 않아 보인다. 2020년 방통위에 제출한 프로그램 제작지원 중기사업계획'의 '2TV 연도별 신규제작 비율' 계획에 본방 13%, 교차편성을 포함한 재방비율이 87%였으나 실제 운영에서 본방비율 15.1%를 유지한 것만으로도 긍정적으로 평가한다.

EBS FM은 라디오채널로 본방비율이 10%나 하락했다. TV와 달리 라디오 채널은 COVID-19의 영향을 크게 받지 않았어야 하는 상황에서 본방 비율이 떨어진 이유가 무엇인지를 확인한 결과 팟캐스트 채널 〈오디오천국〉의 론칭과 제작에 주력한 것이 원인으로 지목되었다. 편성 전략 중 가장 중요한 것이 자원의 배분이라는 점을 감안하면 보다 체계적인 편성기획과 전략적 활동이 필요해 보인다.

<2-16> EBS FM 본방 및 재방 편성비율

연도	본방	재방 (재활용 포함)	총 방송시간	총 방송 시간 대비 본방 비율(%)
2020년	393,310	128,240	521,550	75.4%
2019년	444,365	75,761	520,126	85.4%

2) 방송운행의 정시성 정도

가) 평가기준

방송운행의 정시성 정도는 시청자에게 고지한 기본 편성시간 준수 여부를 평가하는 것이다. 편성은 시청자와의 약속이라는 점에서 정시성을 유지하는 것은 시청자 편의를 위해 중요한 사항이다. 평가요소에는 ① 표준제작시간 위반 정도, ② 대응편성을 위한 고의적 지연 정도, ③ 프로그램 고지방송의 과다편성 정도를 포함한다.

나) 평가사항

① 표준제작시간 위반 정도

표준제작시간 위반은 프로그램 제작 길이 위반뿐 아니라 광고, SPOT, 공익광고 의무 편성, 재난방송 고지, 생방송의 상황 등 다양한 변동 요인에 의해서 발생한다. 이 때문에 방송현장에서 방송운행의 정시성 준수 및 원활한 시청 흐름을 위한 사전 수립, 수시 변동에 따른 관리 능력이 요구된다. EBS는 매년 방송운행의 정시성을 최대 10분 이상 넘지 않도록 사전 예방하는 것을 목표로 하고 있다.

<2-17> 2020년도 EBS 1TV 표준제작시간 초과 현황

월 / 총편수	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	계
17,663편	0	1	4	17	13	14	20	23	15	18	22	29	176

*편성시간 기준 60초 이상 초과한 사례임

2020년도 EBS 전 채널 정시운행 10분 오차 발생률은 0%다. 평가에 감점 요인은 없다는 의미다. 하지만 들여다보면 표준제작시간 초과 프로그램이 총 176편으로 전체 방송된 제작편수 중 약 1.0%에 해당한다. 1.0%가 적은 수치라고 볼 수도 있겠으나 실제 제작시간을 맞추지 못하는 경우가 176편, 많을 때는 12월의 경우 29편이나 표준제작시간을 위반했다는 것은 이해하기 어렵다. 지난해 231편(1.4%) 대비 0.4% 감소한 것은 고무적이라 할 수 있겠으나 EBS 전 구성원이 기본적으로 표준제작시간을 맞춰야 한다는 것을 중요하게 인식할 필요가 있다.

② 대응편성을 위한 고의적 지연 현황 및 프로그램 고지방송의 과다 편성 정도

대응편성을 위한 고의적 지연편성은 EBS에서는 일어나지 않는 상황으로 보인다. 2019년에도, 2020년에도 EBS 전 채널에서 위반사항은 전무하다. 타사와의 경쟁을 위해 고의적 지연편성을 하는 일이 EBS에 거의 해당되지 않는다면 추후 평가요소에서 제외해도 좋을 것 같다. 마찬가지로 프로그램 고지방송의 과다 편성도 발생 사례가 거의 없는 만큼 향후 EBS 편성 평가에서 별도로 다루지 않아도 무리는 없겠다.

3) 교육뉴스부 운영의 적정성

가) 평가기준

교육뉴스부 운영의 적정성은 ① 당해연도 제작계획 대비 달성 노력 및 성과, ② 당해연도 성과에 대한 환류 및 차년도 계획의 적정성, 두 가지 요소를 중점적으로 평가한다. 방송 편성과 운영부문에서 특별히 교육뉴스부 운영을 평가하는 것은 그만큼 EBS가 우리 사회에서 교육 관련 의제를 확산하고, 사회적 관심을 이끌

어내는 데 중요한 역할을 요구받고 있기 때문이다.

나) 평가사항

① 당해연도 편성계획 대비 달성 노력 및 성과의 적정성

2020년 교육뉴스부는 세 가지 운영 목표를 세웠다. 첫째는 교육, 문화뉴스의 전문성 및 정체성 강화이고, 둘째, 미래지향적 뉴스 플랫폼, 콘텐츠, 포맷 도입, 셋째, 시청자 참여 확대다.

첫 번째 운영 목표인 교육, 문화뉴스의 전문성 및 정체성 강화 중 문화뉴스 부분은 COVID-19 상황으로 정체된 것으로 보이나, 교육뉴스 부문에서의 전문성 강화는 대체로 성과를 보인 것으로 평가한다. 코로나 상황이었기 때문에 오히려 교육뉴스 부문에서의 EBS 활동상황이 더 주목받았을 수도 있다. 교육뉴스 부문에서 심층기획 취재 및 보도 방식을 전환한 것도 의미 있는 성과를 거둔 것으로 보인다. 사전에 기획 아이템을 선정하고 장기간 취재하는 방식에서 탈피, 시기별로 시의성 있는 교육 현장의 이슈를 신속하게 연중 기획보도함으로써 시청자의 관심을 제고할 수 있었다고 평가한다.

<2-18> 2020년도 심층 기획 보도 내용

시기	이슈	기획보도
1월	전 세계적 기후변화 위기	위기의 지구, 교육의 길을 묻다(17편)
2월	21대 총선 첫 18세 유권자	18세 유권자 시대 교육현장 실태 점검(4편)
5월	COVID-19로 인한 원격수업 시대	원격수업을 통한 미래교육의 과제 점검(5편)
6월	대학 온라인교육을 둘러싼 갈등	포스트 코로나/ 내일의 대학, 대학의 내일(14편)
9월	갈수록 벌어지는 지역별 교육 격차	교육, 서울공화국(9편)
10월	코로나 원격수업으로 기초학력 논란	COVID-19로 인한 학습격차와 학습결손 실태(11편)
11월	양육비 미지급 논란	잘 자랄 권리(6편)
12월	학교 안 유해물질 논란	학교 안 유해물질 실태(6편)

특히 교육뉴스에서 단독보도도 18편이나 되는데 COVID-19 상황에서 EBS만이 할 수 있는 역할이었다고 판단한다. '수능으로 보는 환경교육 현주소‥단순지식만

물어', '감염병으로 격리되면 학원비 환불 받는다', '교육부 올해 수시모집 연기 가닥‥수험생 혼란 최소화', '서울대 "대면 수업 일부 재개"‥강의실 다시 열리나', '접촉 강도 학교가 가정의 2배‥감염병 전파 위험 커', '코로나19 와중에 '메달 따겠다'며 등교시킨 직업계고', '국공립 유치원 취원율 큰 폭 증가‥첫 가시적 성과', '널뛰는 교육 예산‥안정화 기금 유명무실', '소통 끊긴 온라인강의‥학생 평가 '낙제점', '대학, 계획보다 '1조 2천억' 더 적립‥수입 감소분의 '5배', '12년 만에 환경교사 뽑는다‥환경교육 전문화', '유치원 86% 쌍방향 수업 못 하는데‥교육부 "쌍방향 늘려라", '라면 형제' 사건 발생한 인천‥아동보호인력 '최저', '일제 잔재 '유치원' 113년 만에 '유아학교'로 바꾼다', '17개 시도교육청 중 16곳, "기초학력 미달 현황 모른다", '기초학력 지원센터 '청사진' 입수‥대선 공약 의지 있나', '코로나 여파에도 '제로' 가까운 학습 부진‥이유는?', '어린이 활동 공간, 유해물질 기준 강화한다.'와 같은 기사 제목만을 봐도 다른 방송사에서는 관심 갖지 않거나 다룰 여력이 없는 기사들이 많다. 교육뉴스에 대한 EBS의 사회적 책임과 역할을 기대하는 이유다.

교육뉴스 부문 수상실적은 2019년 3회에서 2020년 7회로 늘었다. 하지만 이 중 3건은 2019년 9월 방송된 〈가족의 탄생: 가족을 구성할 권리〉가 받은 인권보도상, 가족정책유공 대통령 표창이었고, 이달의 방송기자상을 수상한 〈두 번 버림받은 아이들〉은 2019년 12월 보도기사다. 따라서 이들을 제외하면 2020년 보도된 뉴스로는 4편이 외부로부터 상을 받은 셈이다.

<2-19> 2020년도 EBS교육뉴스 외부 수상실적

기사명	수상내역	주최기관	방송일시	기자
EBS뉴스- 위기의 지구 교육의 길을 묻다	제353회 이달의 방송기자상	한국기자연합회	EBS-TV 2020.1.13 ~ 02.06 17:00~17:20	이혜정, 최이현
EBS뉴스, 포스트코로나 기획- 내일의 대학, 대학의 내일	제359회 이달의 기자상	한국기자협회	EBS-CH13 2020.6.23 ~ 7.31 17:00-17:20	이혜정, 서현아, 황대훈

EBS뉴스- 위기의 지구 교육의 길을 묻다 (개인상)	제 10회 기후변화 그랜드리더스 어워드 언론인부문	기후변화센터	EBS-TV 2020.1.13.- 2.6 17:00~17:20	이혜정, 최이현
EBS뉴스 -가장 기본의 교육권- 기초학력 안전망 실태 연속 보도	제 145회 이달의 방송기자상 기획보도부문	방송기자 연합회	EBS-TV 20.10.22~ 11.06 17:00~17:20	서현아, 서진석

두 번째 교육뉴스부의 운영 목표는 미래지향적 뉴스 플랫폼·콘텐츠·포맷 도입이었다. 세부적인 활동으로 인터넷 뉴스 활성화, 참신한 뉴스 콘텐츠와 형식 도입, 유튜브 뉴스 콘텐츠 확대를 도모하였다. 인터넷 뉴스는 글로벌 리포터단을 구축, 기존의 스쿨 리포터단과 함께 디지털 콘텐츠를 확대하려는 목적이었다. 현재 45개국 281명의 리포터를 모집한 상태다. 실제 운영은 2021년의 성과를 기대해야 할 듯하다.

세 번째 목표인 유튜브 콘텐츠 확대 역시 '저비용, 고효율' 콘텐츠를 발굴하고자 했으나 COVID-19 여파로 제대로 추진되지 못했다. 인터넷뉴스, 유튜브 콘텐츠 확대 등이 미래 방향이라는 데는 동의하나 실제 저비용, 고효율을 달성할 수 있을지는 장담하기 어렵다. 작정하고 계획을 실현하려는 의지가 없다면 제작진의 노동력 배가, 자원의 낭비를 경험하기 쉽다. 보다 체계적인 기획안을 바탕으로 추진할 필요가 있다.

② 당해연도 성과에 대한 환류 및 차년도 계획의 적정성

2020년도에 제대로 성과를 내지 못한 미래형 디지털 콘텐츠 전략은 2021년에 중점적으로 추진해야 할 과업이다. 교육뉴스부에서도 글로벌 뉴스 강화, 저녁뉴스 전면 혁신, 인터넷 전용 뉴스 시스템 구축을 내년도 계획으로 수립하였다.

교육뉴스부는 글로벌 뉴스 강화를 통해 300명 이상의 글로벌 리포터를 활용, 차별화된 교육 정보를 제공하고 국내 교육 정책에 구체적인 방향을 제시하겠다는 야심찬 계획을 준비하고 있다. 또한 양질의 기사를 방송뉴스와 유튜브 등의 디지털 콘텐츠와 연계 교육 의제를 확산하는 통로로 활용할 계획도 갖고 있다.

저녁뉴스 전면 혁신은 2020년에는 계획 단계에 머물렀다. 토크쇼 형식의 새로운 뉴스 방식의 도입을 기획하고 있는데 단순히 계획만이 아니라 EBS뉴스 시청자를 대상으로 콘텐츠에 대한 평가, 개편방향에 대한 질적 조사를 추진할 예정에 있다. 내년도 계획 중 글로벌 리포터단의 활약과 스쿨 리포터단의 연계 활동도 기대하지만 우려되는 것은 글로벌 리포터단, 스쿨 리포터단, 등 일반 시민기자들이 제공하는 뉴스의 팩트체크 부분이다. '팩트체크위원회' 운영계획안 수립이 진행되고 있다고 하는데 반드시 리포터 활동이 시작되기 전에 팩트체크 절차를 갖추어 모든 부작용에 대비할 수 있어야 하겠다.

평가결과 및 제언

방송 편성과 운영부문 평가는 첫째, 방송 편성비율의 적정성, 둘째, 방송운행의 정시성 정도, 셋째, 교육뉴스부 운영의 적정성을 대상으로 평가한다.

방송 편성비율의 적정성 평가를 위해 법정 편성비율 준수, EBS특성에 따른 편성의 특성화전략, 목표 시청자별 편성시간과 프로그램의 배분, 평생교육과 민주시민 육성을 위한 프로그램 편성, 본방 및 재방 편성의 적절성 등을 점검하였다.

기본적으로 방통위 고시에 따른 법정 편성비율은 모두 준수하였다. 2019년 33% 수준이었던 외주제작 비율이 2020년에는 28% 정도로 낮아졌지만 이는 코로나 상황에서 전체 방송사 모두가 겪은 불가피한 측면이라 판단한다. 외주제작 비율이 떨어지기는 했어도 EBS가 어려운 상황에도 외주제작사에 기존 콘텐츠 재편집을 통해 스페셜 제작을 이어가게 하는 등 상생노력을 기울인 점이 인정된다.

채널별 편성의 특성화는 COVID-19 상황으로 인해 다소 차질이 발생했다. EBS 2TV, EBS플러스2 등이 〈온라인개학〉 서비스에 집중함에 따라 채널 특성화보다는 학교 교육 공백 해소에 전력을 다할 수밖에 없었다는 점은 충분히 이해가 된다. 그럼에도 불구하고 향후 EBS의 채널 특성화 전략은 전면 재검토가 필요해 보인다. 이유는 EBS가 최근 자주 활용하는 채널 간 교차편성 때문이다. 교차편성이 시청자 노출도를 높이려는 전략으로는 유용하지만 채널 고유의 차별화를 통한 시청자 충성도를 높이는 데는 걸림돌이 될 수 있다. 각각 장단점이 있는 만큼 시청자 이용행태를 반영한 과학적이고 통합적인 수직·수평 편성 전략 수립이 절실히 필요한 시점이다.

시청 타깃별 편성의 균형성도 평생교육을 책임지는 EBS에게는 매우 중요한 과제다. 2020년도 유아 프로그램은 전년대비 5%, 청소년 대상 프로그램은 2018년과 비교하여 20%나 낮아졌다. 청소년 대상 프로그램의 경우 학교교육을 담당하는 채널들을 통해 편성의 균형을 이룬다고 볼 수도 있겠으나 다른 한편으로 생각하면 청소년 시청자를 학교교육이 아닌 평생교육 프로그램으로 끌어오는 것이야말로 미래 시청자 확보에 도움이 되는 것 아닌지 생각해 볼 점이다. 학교를 졸업하자마자, 혹은 수능시험이 끝난 후 청소년 시청자들을 EBS에 붙들어 둘 수 있는 방안 모색이 필요하다. 평생교육을 위한 편성전략이라면 '연령별 끊기지 않는 편성(seamless programming)'을 기본 바탕에 둘 것을 권한다.

평생교육과 민주시민 육성을 위한 프로그램 편성은 EBS가 가장 잘하는 부분이다. 2020년에도 제작환경이 매우 어려웠던 한 해였음에도 기본을 잃지 않았다. 전 채널 통틀어 어느 다른 해보다 프로그램의 외부 수상실적이 많았던 점도 높이 평가할 만하다.

소수계층에 대한 배려 중 장애인들의 시청접근권 보장을 위한 자막방송, 수화방송, 화면해설방송은 저조했다. 재난에 버금가는 COVID-19 상황에서 장애인 시청 접근권 보장이 더욱 중요해졌음에도 불구하고 실적이 떨어진 것은 매우 아쉽다. 3년의 수치를 비교하면 2018년부터 2019년, 2020년 지속적으로 비율이 떨어지는 것을 볼 수 있다. 장애인 접근성의 실적 저하는 아무리 방통위 고시 기준은 넘어섰다 하더라도 공영방송사이면서 교육을 담당하는 EBS로서는 기대에 못 미치는, 시급히 개선이 요구되는 사안이다.

본방과 재방 편성비율의 평가 결과 2020년도 EBS1-TV는 전체 방송시간 중 53.0%의 방송분량을 본방으로 편성하였다. 지난해 42.1%의 본방비율보다 10% 이상 늘린 것은 고무적이다. 제작환경의 어려움을 딛고 이룬 일이라는 점에서 EBS의 저력을 보여준 것이라 할 수 있다. EBS 2TV는 아직은 정규 서비스라 볼 수 없어 평가하기는 이르고, 특별히 FM채널에서의 본방비율 하락은 문제로 지적하지 않을 수 없다. 비록 라디오 매체의 위기를 타개하기 위해 팟캐스트로 전력을 이동했다고는 하나 기존 지상파 채널 운영을 소홀히 취급한 채 뉴미디어에 자원을 집중 배분한다면 전파낭비라는 비난에서 자유롭지 못하게 된다는 점을 유념해야 할 것이다.

두 번째 평가요소인 방송 운행의 정시성 평가는 10분 이상 편성시간을 위반하는 경우 감점하는데, 2020년 1건의 사례도 없었다. 평가점수 만점이라고 볼 수 있겠으나 정시성 기준 10분이라는 목표치가 과연 적절한 것인지는 의문이 다. 방송에서 10분이라면 〈EBS비즈니스 리뷰플러스〉 1개 프로그램이 사라지는 시간이고,

〈자이언트 펭TV〉 편성시간 15분 중 2/3에 해당하는 시간이다. 표준제작시간 위반도 일 년 동안 176편에 달한다. 대부분 1분 이내의 오차이고 전체 프로그램 중 1%에 해당하는 수치라고 해도 다 모아보면 결코 적은 숫자라고 볼 수 없다. 구성원 전체가 제작시간 준수를 '해결해야 할 문제'로 인식하는 것이 중요하다. 내년도 지표상의 목표를 수치로 정하는 것도 방법이 될 수 있겠다.

교육뉴스부 운영 평가는 제작 계획 대비 달성 노력과, 성과에 대한 환류 두 가지 측면에서 살펴보았다. 2020년도 교육뉴스의 전문성 강화, 미래지향적 뉴스 플랫폼, 콘텐츠, 포맷 도입을 계획했고, 전반적인 시스템 변화, 형식 변화를 위한 노력이 눈에 띈다. 저녁 뉴스를 개편하기 위한 TF팀 구성이나 체험형 뉴스, 시청자 참여형 뉴스 등 새로운 형식의 시도도 그 일환이다. 하지만 2020년은 대부분 계획 단계에 머물렀고 12월 한 달 정도 운영한 정도라 성과부분은 앞으로의 행보를 지켜봐야 할 것 같다. 문화뉴스는 코로나 상황이라 어려움을 겪었고, 교육뉴스 부분은 기획 취재, 보도 등에서 훌륭한 성과를 보였다. 교육뉴스관련 수상실적도 4건으로 좋은 평가를 할 만하다.

아쉬운 점이 있다면 앞서와 같이 교육뉴스를 통한 교육의제 설정에는 성공한 것으로 판단되지만 실제 이들 의제의 파급효과나 화제성 등은 확인할 길이 없다는 점이다. 일반 뉴스들은 여러 방송사나 보도채널들에서 같은 의제를 다루기 때문에 일종의 공명 현상을 일으킬 수 있으나 교육 뉴스 관련 의제는 그렇지 못한 경우가 대부분이다. EBS 단독으로 의제화하고 공론화도 시켜야 하는 막중한 임무를 갖고 있다. 따라서 EBS 내부적으로라도 교육뉴스 보도로 끝내는 것이 아니라 다른 프로그램과 연계하여 후속 기획에 반영하거나, 다른 채널들, 플랫폼들에서 다루도록 하는 등 교육 의제 확장 전략을 모색해야 한다. EBS가 명실상부한 교육 콘텐츠의 허브가 되려면 이제 뉴스에도 시의성이나 현저성 등과 같은 단순 뉴스 가치만을 따지기 보다는 뉴스라는 콘텐츠가 갖는 콘텐츠파워지수(CPI: contents power index)를 어떻게 높일지 고심할 필요가 있다.

다. 프로그램 제작과 운영

평가내용

1) 제작예산 관리 및 집행의 효율성

가) 평가기준

프로그램 제작과 운영 부문 중 첫 번째로 제작예산 관리 및 집행의 효율성을 점검했다. 평가요소로는 ① 매출액 대비 제작비가 어느 정도 투자됐는지를 알려주는 제작투자비율 수준의 적정성, ② 표준제작비 집행의 적절성, ③ 제작비 협찬 수준의 정도를 적용했다.

나) 평가사항

① 제작투자비의 적정성

EBS 매출액은 전년도 약 852억 원에서 807억 원 정도로 5% 가량 줄었다. 2018년에 비하면 거의 10% 하락한 셈이다. 지상파방송사의 매출액 하락은 일반적인 추세이기는 하지만 COVID-19로 방송제작 전반에 차질이 생기면서 방송통신발전기금 수입, 광고 수입, 협찬 수입 모두 예상보다 더 하락했다. 이 때문에 제작예산 운용계획과 제작비 집행에도 큰 타격을 받았다. 한편으로는 특수상황으로 온라인교육을 위한 국고가 12억 원 지원됐고, 프로그램공급 수입이 다소 늘었다.

어려운 상황에도 제작투자비는 2020년 매출액 대비 60.25%를 차지하였다. 이는 54.04%였던 지난해에 비해 약 20억 원 증가한 비용이다. 온라인 교육비용 12억 원을 제외해도 제작비 투자비율 상승은 어려운 상황 속에서 이루어낸 일이라는 점에서 충분히 노력과 의지를 평가할 만하다.

<2-20> 연도별 제작투자비율(2018~2020)

구 분	2018년	2019년	2020년
매출액	892억 원	852억 원	807억 원
제작비 집행액	543억 원	460억 원	486억 원
제작투자비율	60.85%	54.04%	60.25%

<2-21> 2020년도 EBS 매체별 제작투자 현황

제작비 집행액 (원)		매출액 (원)		집행액/매출액
TV	34,838,536,711	수신료수입	19,003,269,542	
FM	3,039,012,517	방송통신발전기금수입	30,270,888,675	
Plus2	4,648,034,293	국고보조금수입	1,202,000,000	
2TV	6,110,674,502	방송광고수입	22,191,796,000	
		제작협찬수입	3,229,693,528	
		프로그램공급수입	4,828,240,438	
(계)	48,636,258,023	(계)	80,725,888,183	60.25%

※ 집행액 : ERP-표준제작비집행현황(방송일자기준 : 2020.01.01.~2020.12.31.)
※ 매출액 : ERP-손익계산서 (2020.01.01.~2020.12.31.)
※ 국고보조금수입은 지상파 프로그램 제작비만 포함(1TV, 생방송 우리집 유치원(시즌2,3))

② 표준제작비 집행의 적절성

2020년도 표준제작비 집행 비율은 95.8%에 달했다. COVID-19로 인해 해외 취재, 촬영들이 취소되면서 다큐멘터리 부문 집행이 많이 부족했다. 마찬가지 이유로 종합구성 부문도 실제 쓰지 못한 비용이 많았을 거라 짐작된다. 표준제작비 집행은 2017년 99.9%, 2018년 98.1%, 2019년 94.7%로 떨어졌다. 수치상 제작비 집행 비율은 떨어졌으나 이는 COVID-19로 인한 제작자원의 최소화가 원인이었을 가능성이 높다. 제작비 집행 비율도 중요하지만 신규 콘텐츠 제작 물량 및 신설 프로그램의 제작 비율을 전년 대비 상당량 늘렸다는 사실이 더 중요하게 평가되어야 할 부분이다.

<2-22 > 2020년 유형별 표준제작비 집행 현황

(단위 : 원)

유형	표준제작비	실집행액	차액	집행율
다큐	14,581,448,346	13,912,417,340	669,031,006	95.4%
드라마	549,281,110	488,184,159	61,096,951	88.9%
애니메이션	1,837,535,230	1,647,291,159	190,244,071	89.7%
영화	97,089,470	90,411,858	6,677,612	93.1%
종합구성	14,714,673,270	14,306,528,756	408,144,514	97.2%
취재/구성	2,875,580,074	2,760,966,361	114,613,713	96.0%
취재/보도	1,105,048,220	1,047,080,130	57,968,090	94.8%
SB/캠페인/필러	600,821,002	585,656,948	15,164,054	97.5%
(계)	36,361,476,722	34,838,536,711	1,522,940,011	95.8%

※ 출처 : ERP-표준제작비집행현황(1TV, 방송일자기준 : 2020.01.01.~2020.12.31.)

<2-23> EBS 1TV 신규 콘텐츠 편성비율

	2019년	2020년
전체 방송시간	455,190분	463,660분
신규 콘텐츠(제작-본방)	191,710분	249,835분
비율	42%	54%

※출처: ERP-방송시간 및 편수 집계

<2-24> EBS 1TV 신설 프로그램 편성비율

	2019년 봄 편성	2019년 가을 편성	2020년 봄 편성	2020년 가을 편성
신설 프로그램	4,9%	5.6%	21.3%	15.6%

※출처: 각 편성 개편/조정(안) 편성 비율 참조

③ 제작비 협찬 정도

제작비 협찬 실적은 제작 협찬사업과 협찬용역사업으로 구분하여 집계하는데

2020년도 실적을 보면 제작 협찬 사업이 총 43건으로 32억 원을, 협찬용역사업은 135건의 157억 원으로 전체 협찬을 다 합하면 총 178건으로 189억 원 수주한 것으로 집계되었다.

협찬 건수는 수치상으로 보면 매년 지속적으로 증가해 왔다. 2017년 협찬 건수 총 148건, 협찬 규모 114억 원이었고, 2018년 154건의 116억 원, 2019년은 238건, 약 135억 원의 규모였다. 2020년 지난해와 비교하면 총 건수는 줄었으나 협찬규모는 189억 원으로 크게 늘어난 수치다. 올해의 특징이라면 협찬용역의 경우 이제까지는 대부분 정부 부처나 기관이 대부분이었으나 일반 기업, 은행, 연구소, 학회, 재단 등 다변화되고 있음을 확인할 수 있다.

2) 외주제작정책 및 제도의 적정성

가) 평가기준

외주제작정책 및 제도의 적정성 평가는 네 가지 평가요소로 구분하여 살펴보았다. 평가요소는 ① 외주제작비율의 적정성(비용 중심), ② 방송통신위원회 고시 외주제작비율 준수, ③ 외주제작사의 EBS 교육이념에 대한 이해도 및 이를 제작에 적용 또는 활용한 정도를 평가할 수 있는 평가 및 운영시스템의 적정성, ④ EBS가 외주제작사와의 상생을 위해 추진한 노력과 성과다. 2019년에 적용했던 평가요소 중 외주제작정책 및 제도 평가를 차별화하지 못하는 요소들은 걸러내고 실무진의 의견을 반영하여 일부 수정하였다.

나) 평가사항

① 외주제작비율의 적정성

전체 제작 프로그램 중 외주제작 편성비율은 아래 〈표 2-23〉, 〈표 2-24〉에 나와 있는 것처럼 봄(27.5%) 가을(29.0%) 평균 28.3%다. 편성비율 이외에 제작비 비율이 중요한데 2020년 EBS 외주제작비 비율은 36.5%를 차지했다. 이 수치가 적정한 것인지 판단하기 어렵지만 최소 편성비율보다 제작비 비율이 넘은 것만으로도 불공평 시비에서 벗어날 수 있을 듯하다. 2019년 제작비율 37.8%에 비해

비율은 다소 낮지만 전체 제작비가 상승하면서 외주제작 총비용이 늘어난 수치다.

<2-25> 2020년도 외주제작비 비율 현황

구분	전체제작비	외주제작비	외주제작비 비율
외주 제작비	34,838,536,711원	12,726,020,568원	36.5%

※ 2020년 1월 1일~2020년 12월 31일까지 방송된 프로그램의 집행액 기준

② 방송통신위원회 고시 외주제작비율 준수 정도

방통위 고시에서 제시한 외주제작비율의 최소 기준은 16%지만 대부분의 지상파방송사에서 이 수치는 현실적으로 의미 없어진지 오래다. 이제 대부분의 방송사들이 외주제작사와 함께 만들어가는 제작 환경이 구축됐다는 의미이기도 하다. EBS도 방통위 고시 비율을 충분히 상회했다. 다만 COVID-19상황이 내부는 물론이겠으나 외부의 제작사들에게는 훨씬 더 영향이 컸다. 지난해에 견주어 봐도 봄 편성 시에는 외주제작사 제작비율이 5% 정도 하락했고, 가을 편성에는 다소 회복했어도 2019년에 비교하면 1% 정도 낮다.

<2-26> 2019년/2020년 외주제작 편성비율

구분	2019년 봄	2019년 가을	2020년 봄	2020년 가을
자체	66.5%	69.9%	72.5%	71.0%
외주	33.5%	30.1%	27.5%	29.0%

③ 질적으로 우수하고, 공사의 설립목적 등 교육이념에 부합하는 외주제작 프로그램을 제공받기 위한 시스템 운영의 적정성

세 번째 평가요소는 외주제작사의 프로그램의 제작관리 및 검수 시스템 운영 현황을 평가하는 부분이다. 역량 있는 외주제작사를 선정하는 것에서부터 외주제작사가 제작한 프로그램의 내부 평가 및 심의 절차 등을 확인하는 작업이다. 외주제작사는 공영방송사로서 학교교육과 평생교육을 담당하는 EBS의 이념에 부합하여야 하고, EBS는 외주제작사로부터 양질의 프로그램을 담보할 수 있도록 제작관리와 검수시스템이 잘 기능하고 있는지를 점검한다.

외주제작사 공모의 경우 예심과 결심 2차례의 심사를 통해서 평가의 객관성 및 공정성을 유지하고 있으며 모든 채점결과를 결재기안에 첨부하여 투명한 심사가 되도록 진행하고 있다. 외주제작사 프로그램 공모 심사기준은 편성의도와의 적합성(40점), 참신성과 흥미도(20점), 현실제작 가능성(20점), 제작사와 PD능력(20점)을 평가한다.

2020년에는 어려운 상황에서도 파일럿 및 스페셜 프로그램 개발을 통해 신규 프로그램을 개발했으며 〈가족이 맞습니다〉(제작사: 피그말리온), 〈로망대로 살아볼까〉(제작사: 박앤박미디어), 〈바닷가 사람들〉(제작사: 미디어길)의 3개 프로그램이 2021년 봄편성에 정규물로 편성될 예정이다. 외주관리 프로듀서의 풍부한 제작경험을 활용하여 프로그램 품질 제고를 한 결과 〈세계테마기행〉이나 〈한국기행〉 같은 일부 프로그램은 하반기 시청률이 전년 대비 10% 전후로 상승하는 결과도 얻었다.

이밖에도 외주제작 관리 중 외주제작진 교육도 중요하게 인식하고 있다. 외주제작진들은 제작을 시작하기 전에 EBS 정체성 및 방송 제작에 필수적인 기준을 습득하도록 하고 있으며 이를 위해 '외주 프로그램 제작 매뉴얼'을 제작, 배포하고 있기도 하다. 매뉴얼을 바탕으로 EBS 방송 정체성 및 제작 지침 등 제작 수칙에 대한 사전 교육(연 2회 : 봄, 가을 편성 개편 시)을 프로그램별로 실시하는 등 관리에 만전을 기하고 있다.

④ 외주제작사와의 상생을 위한 공사의 노력과 성과 정도

공사는 2019년 11월, 방통위 외주제작가이드라인의 내용을 반영하여 외주제작 표준계약서를 전반적으로 개선하였다. 이에 따라 2020년부터 모든 계약서 내용을 개선된 가이드라인에 기반하여 진행하고 있으며, 그 결과를 방통위에 6개월 단위로 보고하고 있다. 방통위가 지상파 4개사와 종편 4개사를 대상으로 1년에 2회 외주제작 가이드라인 준수여부 이행여부를 평가하는데 2020년 상반기 EBS는 93.7점으로 잘 이행하고 있다는 평가를 받았다.(다른 방송사 점수는 공개하지 않아 비교할 수는 없음)

이와 별도로 외주제작사와의 실질적인 상생을 도모하기 위해 외주제작사 대표들과의 상생협의회와 별도로 외주제작사 협회와의 상생협의회도 다음과 같이 연중 운영하고 있다.

- 외주사 대표자 상생협의회 : 2020년 5월, 11월 진행함 (2회)
- 외주제작사 협회 상생협의회 : KIPA(방송영상제작사협회), 한국독립PD협회의 협회장과 사무국장 등 운영진과 EBS 상생협의회 위원들(부사장 주관)이 모여 한국의 외주정책의 개선방안 및 EBS 외주제작 운영의 실질적인 내용들을 사례별로 협의, 4회 실시

외주제작사의 제작의욕을 고취하기 위한 방안으로 시청률인센티브제, 목표시청률제 등을 통해 인센티브를 지급하고 있으며, 내부 시상제도인 'EBS방송대상'에서 협력제작콘텐츠 부문 시상도 실시하고 있다. 2020년에는 〈10대가 말하다, 틴스피치〉를 제작한 SM C&C가 수상하였다.

2020년은 COVID-19 상황에서 자칫 제작이 무산되는 피해가 고스란히 외주제작사의 피해로 나타날 우려가 컸지만 스페셜 등의 재편집을 활용, 제작비 일부를 보전하는 상생의 노력을 펼쳤다. 특히 외주제작 프로그램의 제작 안전을 강화하는 것이 무엇보다 중요하였다. 해외 및 국내 출장 프로그램은 상해 보험 및 여행자 보험 가입을 의무화하고 그 증명을 제작비 지급 시 제출하게 하여 관리를 강화하는 한편, COVID-19 상황에 맞춰서 안전수칙을 준수하여 최소 인원으로 촬영을 진행하는 등 제작진과 출연자 모두의 안전과 건강관리 강화에 힘을 쏟았다.

3) 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성

가) 평가기준

프로그램의 내부 평가 및 심의의 적정성 부문에서는 ① 프로그램 내부 평가제도의 운영 현황, ② 프로그램 내부 심의제도의 운영 현황 두 가지를 평가한다. 모든 방송사 프로그램은 자체심의를 원칙으로 하며, 방송심의 관련 법령과 규정을 준수해야 한다. 평가와 심의과정을 제도화하는 것은 관련 법령 준수를 위해서도 필요하지만 방송사 안팎의 피드백 과정을 통해 다양한 의견을 제작과정에서 수렴해 내고, 완성도 높은 프로그램 제작을 추구하게 한다는 점에서도 반드시 필요하다.

나) 평가사항

① 프로그램 내부평가 제도의 운영 현황 및 결과

프로그램 내부평가 제도로 〈방송심의전담 위원제〉와 〈EBS 프로그램 모니터단〉을 운영하고 있다. 〈방송심의전담 위원제〉는 25년 이상의 제작경력을 가진 총 8명의 방송심의 위원이 신규 및 주요 프로그램을 심의하는 동시에 매 프로그램마다 평가점수를 부여하여 제작진에게 평가결과를 전달하는 제도이다.

〈방송심의전담 위원제〉는 프로그램의 내부평가를 대표하고, 외부평가를 위해서는 〈EBS 프로그램 모니터단〉을 운영한다. 기존에는 〈시청자모니터단〉으로 운영했으나 2020년부터는 〈전문모니터단〉으로 전환하여 운영하고 있다. 모니터요원 인당 월 4~5건의 모니터링을 제출하도록 하고 있으며, 모니터링 내용은 제작진 및 심의위원에게 즉시 공유되고 있다.

전문모니터단 운영의 성과는 일단 제작진들에게 실질적인 도움을 주고 있다는 반응이 대부분이다. 시청자모니터단 운영시에는 모니터링 건수는 많았으나 실제 적용할 수 있는 내용이 적어 모니터링 결과물을 제작진에게 선별하여 전달하곤 했으나, 전문모니터단으로 전환한 이후에는 결과물 전체를 제작진에게 전달하고 있고, 또 제작에도 실질적인 도움이 된다는 평을 얻고 있다. 2020년 전문모니터단의 모니터링 건수는 674건으로 기존 시청자모니터단의 활동과 비교하면 1/3에 불과하다. 수치가 적다고 해도 제작진에게 긍정적으로 받아들여지고 있다고 하니 좀 더 지켜보는 것이 좋겠다.

② 프로그램 내부심의 제도의 운영 현황 및 결과

내부 프로그램 심의를 위한 제도로 EBS는 〈특별합동심의〉, 제작진과 심의위원 전체가 참여하는 〈합동 시사회〉, 한 주간의 심의결과를 공유하는 〈주간 리뷰회의〉를 운영하고 있다.

특별합동심의와 합동시사회를 하는 기준은 합동시사회는 방송의 합동 모니터링 성격을 갖는 데 비해 특별합동심의는 방송되기 전 사전심의의 성격을 갖는다. 3명의 심사위원이 공동 심의를 하는데, 가치, 신념의 차이가 극명하게 존재하는

프로그램일 경우, 상호 이해가 충돌하는 사회현상을 다룬 프로그램의 경우, 과학적 객관성과 엄밀성이 요구되는 프로그램의 경우 특별합동심의를 거친다.

2020년에는 2개 프로그램의 16편에 대한 특별합동심의를 진행하였다. 하나는 2020년 1월에 방송된 〈EBS다큐프라임〉, '다시 학교'이고, 다른 하나는 10월 방송된 〈독도채널e〉이다. 이 중 〈독도채널e〉는 6편의 부제가 'EAST SEA, 독도와 올림픽, 청년 김대건의 유산, 독도 폭격의 비밀, 독도가 보인다, 국회와 독도'로 특별합동심의를 통해 자칫 문제가 될 소지가 있는 부분이 없는지, 충돌하는 부분은 없는지를 전문가의 시각으로 세밀하게 심의를 거치는 등 내부 심의 제도를 잘 활용한 점이 인정된다.

2020년은 가급적 오프라인 모임을 자제해야 했기에 합동시사회도 순탄하지는 않았다. 그 와중에도 최소한의 제작진이 모여 9건의 합동 프로그램 시사를 진행하였다. 〈다큐프라임, 다시 학교〉, 〈특집 다큐멘터리, 독도, 러일전쟁의 서막〉, 〈EBS 명강, EBS 클래식, EBS 마스터〉, 〈지식채널e〉, 〈파란만장〉, 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉, 〈다큐잇it-채팅방, 당신을 초대합니다〉, 〈로망대로 살아볼까〉, 〈한국에 산다〉를 대상으로 했으며, 매월 한 개 프로그램을 합동시사한 셈이다. 매달 방송사 내에서 합동시사회가 열린다는 행위 자체가 제작진들에게는 의미 있게 전달될 거라는 점에서 지속적으로 이루어지길 기대한다.

2020년 채널별 심의 실적에 따르면 1TV의 경우 총 3,028편(총 방송편수 대비 10.3%)을 심의하여 자막, 간접광고, 화면 내용 등 총 2,140건을 제작진에게 수정 요청하였으며, 방송 전에 반영하여 방송되었다. 또한, 방송통신심의위원회에 EBS 1TV, EBS 2TV, EBS FM 3개 채널의 총 29,290편에 대한 심의결과를 매월 제출하였다. 채널별 심의 건수는 아래 표와 같다.

<2-27> 채널별 심의 건수

채널명	1TV	라디오	2TV	합계
심의대상 편수(재활용 포함)	10,726편	7,921편	10,643편	29,290편
심의위원 심의 편수	3,028편	-	731편	3,759편
위임심의 편수	7.698편	7,921편	9,915편	25,534편

평가결과 및 제언

프로그램 제작과 운영부문의 평가는 첫째, 제작예산 관리 및 집행의 효율성, 둘째, 외주제작 정책 및 제도의 적정성, 셋째, 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성을 중심으로 살펴보았다.

제작예산 관리 및 집행의 효율성은 제작투자비율 수준의 적정성, 표준제작비 집행, 제작비 협찬 수준의 정도를 통해 평가하였다. 2020년 매출액은 전년도에 비해 5% 가량 줄었다. 매출액 하락은 지상파방송사 모두가 겪는 일반적인 추세긴 하지만 COVID-19로 방송제작 전반에 차질이 생기면서 방송통신발전기금 수입, 광고 수입, 협찬수입 모두 예상보다 더 하락했다. 어려운 상황에도 제작투자비는 2020년 매출액 대비 60.25%를 차지했다. 이는 지난해에 비해 약 20억 원 증가한 비용이다. 온라인교육비용 12억 원을 제외해도 제작비 투자비율 상승은 어려운 상황에도 이뤄낸 일이라는 점에서 충분히 노력과 의지를 평가할 만하다.

표준제작비 집행률은 95.8%로 COVID-19로 인해 해외 취재, 촬영들이 취소되면서 다큐멘터리 부문 집행률이나 종합구성 부문 등 실제 쓰지 못한 비용이 많았을 거라 짐작된다. 제작비 집행비율도 중요하지만 신규 콘텐츠 제작물량, 신설 프로그램의 제작을 전년 대비 상당량 늘렸다는 사실은 높이 평가할 만하다. 2020년 협찬부문은 지난해와 비교하면 총 건수는 줄었으나 협찬규모는 크게 늘어난 수치다.

외주제작 정책 및 제도의 적정성 부문은 외주제작비율의 적정성, 방송통신위원회 고시 외주제작 비율 준수, 외주제작의 평가 및 운영시스템의 적정성, 공사가 외주제작사와의 상생을 위해 추진한 노력과 성과 등을 평가하였다.

외주제작 편성비율은 평균 28.3%이고, 외주 제작비 비율은 36.5%를 차지했다. 외주제작사 입장에서 볼 때 이 수치가 적정한 것인지 판단하기는 어려우나 최소한 편성비율보다 제작비 비율이 넘는다는 것만으로도 불공평 시비는 벗어날 수 있을 듯하다. 편성고시에서 제시한 외주제작비율의 최소 기준은 16%로 대부분의 지상파방송사에서 이 수치는 현실적으로 의미 없어진지 오래다. 이는 거의 모든 방송사들이 외주제작사와 함께 만들어가는 제작 환경을 구축했다는 의미이기도 하다. EBS도 마찬가지로 방통위 고시비율을 충분히 상회했다. 더불어 2020년은 COVID-19 상황에서 자칫 제작이 무산되는 피해가 고스란히 외주제작사의 피해로 나타날 우려가 컸으나 스페셜 등의 재편집을 활용, 제작비 일부를 보전하는 상생의 노력을 펼쳤다는 점이 인정된다.

프로그램의 내부 평가 및 심의의 적정성은 프로그램 내부 평가제도의 운영 현황, 프로그램 내부 심의제도의 운영 현황 두 가지를 평가하였다. 프로그램 내부평가 제도로 〈방송심의전담 위원제〉와 〈EBS 프로그램 모니터단〉을 운영하고 있다. 〈방송심의전담 위원제〉는 프로그램의 내부평가를 대표하고, 2020년 외부평가를 위해서 달라진 점이라면 기존 〈시청자모니터단〉을 〈전문모니터단〉으로 전환하여 운영한 것이다. 전문모니터단 운영의 성과를 보면 일단 제작진들에게 실질적인 도움을 주고 있다는 반응이 대부분이다. 제작진에게 실질적인 도움을 주는 것과 일반 시청자의 의견이 전해지는 것과는 성격이 다를 수 있으므로 재정이 허락하는 선에서 다양한 의견 개진이 가능하도록 일정 수만큼 전문모니터단을 확대하는 것도 고려해볼 일이다.

내부 프로그램 심의를 위한 제도로 EBS는 〈특별합동심의〉, 제작진과 심의위원 전체가 참여하는 〈합동 시사회〉, 한 주간의 심의결과를 공유하는 〈주간 리뷰회의〉를 운영하고 있다. 2020년에는 2개 프로그램의 16편에 대한 특별합동심의를 진행하였다. 하나는 2020년 1월에 방송된 〈EBS다큐프라임〉, '다시 학교'이고, 다른 하나는 10월 방송된 〈독도채널e〉이다. 특별합동심의를 통해 자칫 문제가 될 소지가 있는 부분이 없는지, 충돌하는 부분은 없는지를 전문가의 시각으로 세밀하게 심의를 거치는 등 내부 심의제도를 잘 활용한 점이 인정된다.

2020년은 가급적 오프라인 모임을 자제해야 했기에 합동시사회도 순탄하지는 않았다. 그 와중에도 최소한의 제작진이 모여 9건의 합동 프로그램 시사를 진행하였다. 매월 한 개 프로그램을 합동시사한 셈인데 이렇게 매달 방송사 내에서 합동시사회가 열린다는 행위 자체가 제작진들에게는 의미 있게 전달될 거라는 점에서 지속적으로 이루어지길 기대한다.

채널별 심의실적에 따르면 자막, 간접광고, 내용 오류 등 총 2,140건을 제작진에게 수정 요청하였다. 교육방송으로서 맞춤법 등 사전 심의를 꼼꼼하게 한 것은

인정되나 제작진 스스로 제작 과정에서 수정사항이 없도록 하는 선제적 조치가 필요해 보인다. 무엇보다 2020년 간접광고 문제로 폐지에 이른 〈돈이 되는 토크쇼, 머니톡〉의 사례는 뼈아픈 실책이 아닐 수 없다. 'EBS다운 콘텐츠'에 대해 구성원의 공감이 필요하고, 무엇보다 자체적으로 제동 걸지 못한 심의도 문제다. 이런 사례가 반복되지 않으려면 절차상 어떤 부분이 문제였는지 점검할 필요가 있다.

라. 시청자 서비스

평가내용

1) 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성

가) 평가기준

'시청자의견 수렴 및 반영시스템의 적정성'은 교육이라는 특수목적의 공영방송사로서 책무 이행, 시청자 권익 보호 및 의견수렴에 관한 시스템의 성과를 평가한다. 평가요소는 두 가지로, ① 시청자의견 수렴 시스템의 적정성, ② 시청자의견 반영 및 피드백 현황과 성과를 적용한다.

나) 평가사항

① 시청자의견 수렴 시스템의 적정성 및 운영 정도

EBS는 시청자 의견 수렴을 위한 장치로 〈시청자위원회〉, 〈교사 자문위원회〉, 〈고객센터〉를 운영하고 있다. 시스템은 상당 부분 정착돼서 매년 경영평가 때마다 잘 운영되고 있는 것으로 평가받아왔다. 이번에도 제도 자체의 변화는 없어서 2020년 한 해 성과를 중심으로 평가하였다.

〈시청자위원회〉는 방송법상(방송법 제87조) 설치 의무는 없으나, 시청자들의 의견 수렴 및 권익보호를 위해 운영하는 제도로 2020년에도 총 10인(위원장: 방정배)의 다양한 분야의 전문가들이 시청자위원으로 활동하였다. 매월 1회 진행하는 시청자위원회지만 2020년에는 COVID-19로 인해 대면회의가 아닌 서면회의로 대신할 수밖에 없었다. ,

〈교사자문위원회〉는 학교교육 관련 사업 및 콘텐츠 제작에 교육 현장 전문가의 의견을 수렴하여 개선 방향을 모색하고자 지역별/영역별 교사들을 위촉하여 연간 총 3회 위원회 회의를 진행하고 있다. 2020년에는 이 역시 서면회의로 대체했으며 연간 2회 개최에 그쳤다. 하지만 〈교사자문위원회〉는 온라인 개학으로 혼란스러운 학교 현장상황을 전달해줬고, 온라인클래스 서비스 개선에 대해 적극적으로 의견을 개진, EBS가 COVID-19 상황에서 학교교육의 보완 역할을 수행하는 데 큰

힘을 보탰다.

〈EBS 고객센터〉는 EBS 내부에서 직접 운영하지는 않고, 고객센터 운영 전문 협력업체를 선정하여 시청자 문의에 대한 답변, 시청자 의견 등을 접수하고 있다. 전화, 게시판, 이메일, SNS, PC나 모바일 원격 지원 등 가능한 모든 채널을 열어두고 시청자의 의견을 접수할 뿐 아니라 실시간으로 상담직원이 답변하거나, 담당 직원에게 전달하여 고충사항을 처리하고 있다. 특히, 2020년에는 COVID-19로 인한 「온라인 클래스」 운영으로 관련 문의가 급증하여 상담 인입이 예년에 비해 매우 증가하여서 시청자 응대를 위해 추가 상담직원 투입, 고객센터 이원화 운영 등으로 운영의 안정성을 도모하였다. 그 외에도 상담 어플리케이션 개선 구축이나 지식관리시스템(KMS)의 도입 등으로 체계적인 응대와 생산성 및 상담품질을 향상시키려 노력했다는 점이 인정된다.

② 시청자의견 반영의 정도

시청자의견 반영의 정도는 시청자위원회의 제언 및 반영 현황, 교사자문위원회의 제언과 반영 현황, 고객센터 접수 및 처리 내역을 통해 확인하였다.

〈시청자위원회〉 의견의 반영은 체계적으로 이루어지고 있는 것으로 보인다. 매월 회의 개최 후 '제언 반영결과'는 차기 회의 때 위원회에 보고하며, EBS 홈페이지 내 '시청자위원회' 코너에 정기회의 '회의록'과 '제언 반영결과' 게시판에 탑재, 공개하여 일반 시청자도 시청자위원회 운영 내용을 확인할 수 있도록 하고 있다. 2020년도 시청자위원회는 총 342건의 제언을 하였고, 그중 331건(97%)의 제언을 긍정검토 및 반영하였다. '시청자 권리보호' 접수는 총 3건으로 〈온라인클래스〉의 부적절 수강 1건, 〈달라졌어요〉의 유튜브 노출 관련 1건, 홈페이지 교육프로그램 삭제요청 1건이 있었는데 3건 모두 1차 민원 반영에서 민원인이 수용함에 따라 시청자위원회의 '시청자권리보호' 분과에서 다루지는 않았다. 이밖에 시청자위원회에서 「2020 EBS 시청자상」 후보작을 선정, 시청자투표를 통해 〈건축탐구 집〉이 최종 선정되었다.

COVID-19 확산에 따라 〈EBS 교사자문위원회〉는 당초 계획했던 오프라인 회의에서 서면제언으로 방식을 변경하여 원격교육사업, 학습격차 해소, 디지털 교육

격차 해소 방안 등에 대한 학교현장의 생생한 의견을 총 2회 수렴하였다. 이를 통해 원격교육지원 콘텐츠 및 서비스에 대한 의견, 교육격차 경감을 위한 EBS 커리큘럼 및 강의 설계에 대한 의견을 수렴하고 서비스에 반영할 수 있었다.

2020년도 가장 바빴던 곳은 〈EBS 고객센터〉가 아닌가 한다. 온라인 개학으로 인해 처리해야 할 시청자 문의는 전년 대비 132.7%(2019년 172,434건)증가했다. 총 401,193건이 접수됐고, 그중 56.7%에 해당하는 227,405건이 응대됐다. 응대율이 다소 낮다고 볼 수 있지만 온라인 클래스 운영이 안정화된 2020년 4분기에는 92.4%의 응대율을 보였다. 초반의 낮은 수치는 EBS로서도 갑자기 닥친 온라인 클래스 운영에 급급했던 상황이라는 점을 감안하면 충분히 인정된다.

2020년 온라인개학 상황에서 〈교사자문위원회〉가 제안한 의견들, 고객센터에 접수된 문의 내용과 처리결과는 다음과 같다.

<2-28> 2020년 교사자문위원회 제언 및 반영 현황

의견 / 보완점	반영
■ 원격교육지원사업 관련 의견 - 쌍방향 수업 기능 추가 및 소통 기능 강화 - 학급 운영 관련 기능 고도화, 형성평가 기능 개선 - 적정수강 여부 확인 기능 고도화 ■ 디지털 교육격차 해소를 위한 콘텐츠 관련 의견 - 진로·선택 과목 및 교과서 강의 제작 필요 - 기초 학력 증진을 위한 수준별 콘텐츠 제작 - 클립형 콘텐츠 제작 - 교과 특성을 반영한 원격 수업 교수법 제공 희망 - 디지털 기기, 소프트웨어 등의 구체적인 활용법 필요 - 원격교육 및 블렌디드러닝의 우수 사례 공유 희망	✔ 온라인클래스 기능 개선 -학급 운영 관련 및 형성평가 기능 개선 완료 -쌍방향 수업을 위한 화상강의 시스템 도입(2021년 2월 베타테스트 진행) ✔ 선택과목 및 클립형 콘텐츠 제작 - 진로·선택 과목 및 교과서 강의, 수준별 콘텐츠, 클립형 콘텐츠 제작 예정(2021학년도 커리큘럼 반영) - 교사 연수 콘텐츠 제작 예정
■ 맞춤형 수준별 커리큘럼 - 수준별 커리큘럼은 현장에 꼭 필요 - 영역별/수준별 섬세한 커리큘럼 설계 및 강의 전달 방식 연구 필요 - 맞춤 서비스 강화를 위한 평가 시스템 확보 희망 - 지속적인 콘텐츠 이용을 위한 독려와 홍보 중요 ▸ 수준별 단계 명칭 선호도 1위: 기초(기본)/발전	✔ 수준별 맞춤 강의 구성 - 수준별 강좌 난이도 구분 제작 - 학습의 완성에 초점을 둔 단계 명칭 표기(기초/기본/발전)

/완성 ■ (기타)EBS 강의 보완점 - 고1,2의 경우 강좌 선택이 더욱 어려움 - 선생님별/영역별 수준 직관적으로 노출 필요 - 수능강좌/내신강좌/전국연합 등 강좌 구분 필요	✔ 고교강의 사이트 UI/UX 개편 - 사용자 편의성 향상을 위한 고교강의 사이트 재구축 진행 (2021년 3월 오픈 예정)

<2-29> 고객센터 주요 시청자 의견 반영

매체	문의내용	처리결과
방송	<명의-난임> 편에 대해 방송기획의도 와 아주대학 병원이 명의로 선정된 사유 및 선정기준 마지막으로 난임부부 사례자 선정 관련하여 (난임이 한가지 원인으로 발생하는게 아닌데 방송된 사례자 4커플은 난임기간이 얼마되지 않은거 같고, 방송 중 쉽게 임신성공 되니 저들을 보면서 상처받았음) 시청하기 불편하였으니 해당내용에 대한 제작진 의견 듣고 싶음	- 사례자를 공개 모집했고 개인 신상과 치료과정을 공개할 수 있는 사례자를 선정, 8개월간의 치료과정을 담았음. - 난임 판정을 받고 처음 난임 치료를 시도하는 부부 - 난임의 원인이 남성에 있는 부부 - 여러 번의 시도에도 (5차수 이상) 임신에 성공하지 못한 부부 등 이렇게 네 쌍의 부부가 선정되었고 그 과정에서 저희는 사례자분들의 치료결과를 전혀 예측할 수 없었음. 또한, 치료결과가 어떻게 나오든 방송에 담기로 하고 진행했음. 촬영기간 중 한 부부는 성공하셨고, 두 부부는 한 번의 실패 후 냉동배아로 성공하셨고 안타깝게도 남은 한 부부는 결과가 좋지 않았음. 이번 방송을 통해 어렵게 출연을 결정해주신 네 쌍의 부부 역시 '난임'으로 오랜 시간 고통을 겪어 오신 분들임. 지금의 이런 논란이 혹시 그분들에게 또 다른 상처가 되지 않을까 걱정스러운 마음임. - 명의의 선정기준에 대해 안내를 드리면, 명의는 전문 설문조사 기관을 통해 전국 대학병원급 의사 선생님들이 각 분야의 명의를 선정하고 그 설문을 통해 명의로 지명된 의료진만 출연대상자로 선정되었음. 특별한 경우를 제외하고는 영리법인인 병원은 선정기준에서 제외되며 비영리의료법인을 대상으로 하다 보니 주로 대학병원 의료진이 선정됨. 앞으로 저희 『명의』 팀은 주제와 사례자 선정 그리고 정보와 환자들의 이야기를 전달함에 있어 시청자들의 정서와 요구를 좀 더 세심하게 파악하고 반영하여 의학 다큐멘터리로서 그 역할에 최선을 다하겠습니다.

메인 사이트	<구독하기> EBS 결제 시스템이 구독하기로 변경됨에 따라 방송/라디오 프로그램을 1개월 이용 시, 자동 결제를 반드시 선택되는 부분이 매우 불편함. 방송 이용권 결제 시스템처럼 월 결제가 가능한지 확인해주길 바람	구독하기 서비스 이용에 불편을 드려 죄송합니다. <구독하기> 개별 구독권을 한 달간 이용하시려면, 개별 구독권 결제 후 마이페이지에서 '구독해지'를 해주시면 다음 달 자동 결제 없이 한 달간 이용이 가능합니다. 해당 방법으로 이용을 부탁드립니다.
온라인 클래스	온라인 클래스 이용 시 '사용자 정보가 없습니다' 오류로 로그인이 되지 않음. 오류가 있는지 확인해주길 바람	해당 사항은 서버간 동기화 오류로 발생하였으며, 시스템에서 동기화 처리로 해결하였습니다.
EBSi	ebsi 홈피 검색창이 수요자의 요구에 맞는 제 기능을 잘하는지에 대해서는 늘 회의적인 입장임. 고1로들어 가서 선생님,수학을 클릭해서 검색을 했으면 고1수학을 담당하는 모든 선생님들이 다 떠야 정상인데 이하영선생님 강의를 추천받은 기억있어서 살펴 보았더니 고1수학선생님들 검색에서 뜨지 않음. 검색창 기능이 제 기능을 잘 발휘할 수 있도록 홈피가 정리되길 건의함	좋은 의견 주셔서 감사하며, 선생님 목록 노출 영역은 내부 정책에 따라 노출되고 있습니다. 선생님 검색 시 검색창을 이용하면 편리하게 찾을 수 있으니 이용에 참고하길 바라고 더 나은 서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠습니다.
초중학	[온라인 개학 중1~3학년] 중1 학생의 학부모임. 1학기에는 중1~3학년 온라인 개학의 교안을 지난 주차까지 다 받을 수 있었으나, 2학기에는 지난주 차들을 제공하지 않음. 1학기와 다른 이유가 무엇인지 해당 사항에 대한 사유를 확인해 주길 바라며, 2학기 지난주 차도 제공해 주길 바람	- 문의하신 프로그램은 3월 23일~4월 17일 진행되었던 [라이브 특강] 프로그램을 말씀하시는 것으로, [온라인 개학] 과는 성격이 다른 프로그램입니다. - 단기로 진행되었던 [라이브 특강] 때와 달리 온라인개학은 장기로 교재의 전 범위를 다루고 있기 때문에 [온라인 개학]이 처음 시작된 4월 20일부터 공지사항 가장 상단에 "교과 학습 프로그램에 필요한 교재 자료는 주차 별로 제공되며, 지난주 차 자료는 제공되지 않습니다."라는 문구를 명시하였습니다. 이용에 참고해 주길 부탁드립니다.
명품	20+21 ONE PASS(2년) 상품 수강중임. 부동산학개론 교수님의 기본이론도 6강까지 수강하였는데 교수님이 설명은 많이 하시는데 핵심을 집어 주지 못 하는 등 강의 스킬에 대한 문제인 것 같음. 학습Q&A에도 글을 남겨도 참아 달라는 말과 공식적인 답변 뿐 고객의 의견이 반영된게	먼저 수강하시는데 불편함을 드려 죄송하다는 말씀 드립니다. 앞으로 부동산학 개론 강의 개선을 위해 수강생분들께서 말씀해주시는 강의에 대한 문제점과 불만사항에 대해서 송우석교수님께 매일 계속해서 전달해 드리고 있습니다. 교수님께서도 수강생분들의 말씀 하나하나 모두

	없음. EBS를 보고 구매하였고 교수님 공식적인 답변만하여 공부하는 입장에서너무 답답하고 EBS담당자가 부동산학개론 Q&A게시글을 확인하여 외부업체와 상의하여 정확한 답변을 주길 원함	참고하여 강의를 개선할 수 있도록 더욱더 노력하시기로 하였습니다. 수강하시는데 힘드시겠지만 조금만 더 믿고 따라와 주시면 너무 감사드리겠습니다. 모든 수강생분들의 합격을 위해 더욱더 노력하는 EBS공인중개사가 되도록 하겠습니다.
EBSe	1. 연속 말하기 재생 버튼 버그 첨부한 파일의 구간까지 진행하다가 'Start' 버튼을 누르면 Stop을 누를 때까지 발음이 계속 나와야하나 1회 말하고 끝납니다. 2.녹음기능버그 또 'Record'버튼을 누르면 쌩뚱맞게 'Start' 버튼 눌렀을 때의 발음 듣기 기능이실행되고 페이지 앞뒤로 넘기는 버튼을 제외하고 모든 버튼이 작동하지 않습니다. 녹음기능도 안됩니다. 이단원 뿐만아니라 다른 단원도 마찬가지입니다.	- 먼저, EBS영어 채널프로그램을이용해주시고 관심을 가져주셔서 감사합니다. 민원을 제기하신'중학말하기Level5'온라인강좌에 대한 서비스는 현재 크롬브라우저의 플래쉬지원 중단 정책에 따라HTML5로 전환하는 작업을 진행하였고, 기능 오류나 화면구성개선 작업 등 안정화를 위해 개선 완료되었습니다. 현재 녹음 기능 개선은 7월 7일까지 정상 운영을 기대하며, 이 외에도 '중학말하기 Level 6'과 '중학말하기 Level 7'도 차주까지 수정 완료하여 개선하도록 하겠습니다. - 콘텐츠 수정과정에서 빠른 조치가 이루어지지 못해 콘텐츠 이용에 불편함을 느끼신 점에 대해 죄송합니다. 앞으로 콘텐츠 이용에 불편함 없이 사용하실 수 있도록 개선 완료하겠습니다. EBS영어채널 프로그램에 많은 관심과 응원 부탁드립니다. 감사합니다.
EBSlang	(학벌 없는 사회) EBSlang에 멘토랑(온라인 화상과외) 상품에 명문대 선생님 코칭을 홍보내용으로 강조하고 있어 학벌주의를 조장하고 있음. 이는 학교간 서열에 대한 사회적 인식 고착, 특정 대학에 입학하기 위한 입시경쟁과 사교육이 심화될 문제가 있으니 해당 상품을 재검토하여 입시교육 위주의 사업을 지양해주길 바람	- EBS는 학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지하기 위해 다양한 교육·교양 콘텐츠와 교육활동들을 무료보편적으로 서비스하고 있습니다. - 다만, 이러한 무료보편적 교육사업들을 펼치기에는 턱없이 부족한 공적재원을 충당하기 위해 부대수익사업을 시행하고 있으며 EBS랑 멘토랑사업도 그 일환입니다. - EBS랑멘토랑 서비스를 시작한 계기는 비대면 학습 및 1:1 맞춤교육에 대한 고객의 수요가 급증하였고, 수도권에 집중되어 있는 양질의 교육 프로그램을 지역적으로 소외된 학생들(지방, 해외, 군인 및 주재원 자녀 등)에게 동일하게 제공함으로써 평등한 교육기회를 실현하고자 함에 있음. ※용인시다문화센터에서는 본 프로그램을 활용, 관내의 다문화가정 및 탈북민 자녀를 대상으로 비대면 학습을 지원하였습니다. (총50명, '20년 9월~11월)

		사업 시행과정에서 명문대 등 학벌을 조장하는 문구를 사용한 것에 대해서는 잘못을 시인하며 수정하였습니다. 앞으로 EBS는 EBS랑멘토랑사업이 학생들의 대학 진학 노력에 도움을 주고, 나아가 교육기회 격차해소에 기여할 수 있도록 원점에서 재검토하여 추진하도록 하겠습니다. EBS는 국민으로부터 부여받은 의무 즉, 학교교육보완과 국민의 평생교육과 민주교육에 이바지하기 위하여 최선을 다하겠습니다.

2) 시청자 참여 프로그램 편성비율의 적정성

가) 평가기준

시청자 참여 프로그램 편성비율의 적정성은 시청자들의 공감대를 얻기 위한 시청자참여 프로그램 운영 정도를 평가한다.

나) 평가사항

① 시청자참여 프로그램 편성비율 및 운영 정도

기존 프로그램 중 시청자들과의 소통이 원활했던 〈생방송 톡!톡! 보니하니〉, 〈모여라 딩동댕〉, 〈EBS 스페이스 공감〉 등의 프로그램들은 유지하고 새로운 유형의 시청자 참여 프로그램을 기획하여 적극적으로 편성하였다. 갑작스러운 COVID-19 대유행으로 촬영에 많은 어려움을 겪었으나 온라인으로 참여하는 형태를 고안하거나 촬영 현장의 거리두기를 준수함으로써 문제를 해결하고자 하였다. 또한 국가적 재난상황에서 교육방송의 공적 책무를 다하기 위해 무기력에 빠진 시청자들을 위로하고 치유하기 위한 소통 프로그램을 다수 기획하고 편성하였다.

제작 현장의 어려움에도 불구하고 시청자 참여가 어느 때보다 강조되는 시점이었기 때문에 〈생방송 우리집 유치원〉, 〈코로나19 특별 생방송 - EBS가 함께 합니다〉, 〈공사창립 20주년 교육대기획 - 더 체인지〉 등 코로나19로 실의에 빠진 시청자들이 적극 참여하여 함께 만들어가는 프로그램들을 집중 편성하였다. 그리

고 〈파란만장〉을 통해 시청자들의 상처와 고통을 서로 위로해주고 세대를 뛰어넘어 공감할 수 있는 소통의 장을 마련하였다. 이 외에도 〈EBS 스페이스 공감〉을 통해 시청자들에게 고품격 공연을 매주 진행하였으며 FM 라디오에서는 〈윤고은의 EBS 북 카페〉, 〈최수진의 모닝 스페셜〉, 〈정애리의 詩 콘서트〉 등 주요 프로그램을 통해 청취자들의 적극적인 소통을 끌어냈다.

굳이 수치를 보자면 EBS 1TV 연간 편성시간의 11.5%, 2TV 7.3%, FM 라디오의 40.2%를 시청자 참여 프로그램으로 편성했지만 목표 수치가 없으므로 이 비율이 적정한 것인지를 평가하기는 어렵다. 근본적으로 시청자참여프로그램에 대한 기존 법적 의미와 EBS실무진이 생각하는 의미와는 다소 거리가 있어 평가항목과 실제 내용 간의 정합성을 따져 볼 필요가 있어 보인다.

평가결과 및 제언

EBS 시청자서비스에 대한 평가는 첫째, 시청자의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성, 둘째, 시청자참여 프로그램 편성 비율의 적정성을 대상으로 평가한다.

시청자의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성은 시청자 의견 수렴 시스템의 적정성과 시청자 의견 반영 및 피드백 현황과 성과로 나눠 살펴보았다. 시청자 의견 수렴을 위한 장치로 EBS는 〈시청자위원회〉, 〈교사 자문위원회〉, 〈고객센터〉를 운영하고 있다. 시스템은 상당 부분 정착돼서 매년 경영평가 때마다 잘 운영되고 있는 것으로 평가받아온 사항이다. COVID-19 상황에서 대면회의가 제대로 이뤄지지는 못했으나 서면 보고나 화상회의를 통해 의견 수렴에 차질이 없도록 한 점이 인정된다.

〈시청자위원회〉는 시청자들의 의견수렴과 권익보호를 위해 10인의 각계 추천 인사들로 구성, 운영되고 있다. 〈시청자위원회〉 내부에 '시청자권리보호' 분과를 설치하여 출연자의 초상권 문제 등 시청자권리보호 관련 문의가 있을 때 대처방안을 숙의하는 기능도 담당한다. 연말에는 매년 〈EBS시청자상〉후보작을 선정하기도 하는데, 2020년에는 시청자투표를 통해 〈건축탐구 집〉이 최종 수상했다.

〈교사자문위원회〉는 대면 회의를 진행하지는 못했으나 두 차례 서면제언을 통해 온라인 개학으로 혼란스러운 학교 현장 상황을 전달해줬고, 온라인클래스 서비스 개선에 대해 적극적으로 의견을 개진, EBS가 COVID-19 상황에서 학교교육의 보완 역할을 수행하는 데 큰 힘을 보탰다.

〈교사자문위원회〉에서 제안한 EBS 온라인 교육에 대한 의견이나 보완점을 보면, 원격교육지원 사업 전반에 대한 의견은 물론 디지털 교육격차 해소를 위한 콘텐츠에 대한 요구, 학생 맞춤형 수준별 커리큘럼 반영, UI/UX개선 등 교육 현장에서 절실하게 요구되는 사안들이 많았다. 이에 대해 온라인클래스 기능 개선으로 쌍방향 수업을 위한 화상강의 시스템 도입을 준비 중이고, 선택과목 혹은 클립형 콘텐츠 제작, 수준별 강좌 난이도 세분화, 고교강의 사이트UI/UX 개편 등을 서둘러 진행하는 등 적극적인 의견 수렴과 피드백의 모습을 확인할 수 있었다.

2020년도 시청자서비스를 위해 가장 바빴던 곳은 〈EBS 고객센터〉다. 온라인 개학으로 인해 처리해야 할 시청자 문의는 전년 대비 132.7%가 증가했다. 온라인 클래스를 시작한 초반에는 고객민원의 응대율이 낮았지만 온라인 운영이 안정화된 2020년 4분기에는 92.4%의 응대율을 보였다. 초반의 낮은 수치는 EBS로서도 갑자기 닥친 온라인 클래스 운영에 급급했던 상황이라는 점을 감안하면 충분히 인정된다.

〈EBS 고객센터〉 관련 평가를 하면서 가장 의아했던 것은 '고객센터'라는 '명칭'이다. 디지털 콘텐츠 수요가 늘어나면서 시청자를 '이용자' 혹은 '소비자'라는 개념으로 받아들여 고객센터라고 명명한 것이라 생각하지만 공영방송사 EBS의 시청자서비스를 위한 조직의 명칭으로 적합한지에 대해서는 동의하기 어렵다. '시청자권익센터'라고 칭할 경우 지금처럼 외부업체에 위탁하여 민원을 단순처리하는 방식으로 활동하기는 어려워질 것이 분명하다. 하지만 그렇기 때문에 오히려 더 명칭이 중요하다고 본다. 조직의 활동과 위상을 어떻게 가져가야 하는 지를 깊이 숙고하여 재고하길 권한다.

시청자서비스 평가의 두 번째 주요 항목은 시청자참여프로그램 편성비율의 적정성이다. 시청자참여프로그램의 편성비율이 적정한지는 당초 목표수치가 없기 때문에 판단하기 어렵다. 그보다는 근본적으로 '시청자참여프로그램'을 EBS에서 평가지표로 삼아야 하는지 의문이다. EBS에서 시청자는 교육의 대상자이면서 동시에 참여자이다. 학교교육의 보완으로 이뤄지는 교육콘텐츠도 모두 강의실 안에 학생들이 들어와 있음을 전제하고 교육을 진행한다. 그런 의미에서 EBS콘텐츠는 대부분이 이미 시청자참여 프로그램이라 할 수 있다. 법령상 시청자참여 프로그램은 '시청자가 직접 기획, 제작한 방송프로그램'으로 KBS에게만 편성 의무가 있다(방송법 69조제7항). 용어의 혼란도 피할 겸 지표 수정이 필요하다.

마. 방송성과

평가내용

1) 프로그램의 경쟁력 제고

가) 평가기준

프로그램의 경쟁력 제고를 위한 노력과 그에 따른 성과를 평가한다. 세부평가기준으로 ① 기존 프로그램의 완성도 제고를 위한 노력 정도, ② 신규 프로그램 기획 및 제작 노력 정도, ③ EPEI 정도, ④ 프로그램의 품질 및 공익성이 인정되는 공신력 있는 국내·외 기관의 수상 실적 등 네 가지 요소를 적용한다.

나) 평가사항

① 기존 프로그램 완성도 제고를 위한 노력 및 성과

기존 프로그램의 완성도 제고를 위해 EBS는 주요 프로그램의 포맷변경과 리뉴얼 작업을 시도하였다. 특히 EBS 유아·어린이 대표 장수 프로그램인 〈딩동댕 유치원〉과 〈모여라 딩동댕〉의 대대적인 리뉴얼을 통해 경쟁력을 강화하고자 하였다. 다양한 플랫폼의 영향력 증대로 유아·어린이의 시청행태가 변하고 있는 가운데 신규 캐릭터 개발 등 유아·어린이 시청자들에게 새롭게 다가가고자 노력한 점이 눈에 띈다.

<2-30> 2020년 주요 포맷 변경 및 리뉴얼 프로그램 내역

프로그램명	편수	방송일시
딩동댕 유치원	202편	5.4.~
모여라 딩동댕	12편	10.10.~
장학퀴즈-드림서클	14편	11.15.~

※ <모여라 딩동댕>, <장학퀴즈-드림서클> 편수 및 방송일시는 리뉴얼 이후 편수임

EBS 대표 프로그램이라 할 수 있는 〈EBS 다큐프라임〉은 2020년에도 의미 있는 프로그램들을 제작하여 교육방송으로서의 정체성을 공고함과 동시에 공영방송

사로서 모든 시청자층을 대상으로 한 시의성 있는 고품격 콘텐츠를 제공하였다. 〈교육대기획 다시 학교 (10부작)〉 및 〈혁신학교 5부작-무엇이 학교를 바꾸는가(5부작)〉 등을 통해 한국사회의 교육 현실을 되짚어보았고, 〈뇌로 보는 인간 (5부작)〉, 〈시민의 탄생 (5부작)〉, 〈요리의 과학 (4부작)〉, 〈공사창립 20주년 특집-범의 땅 (2부작)〉, 〈바닷속 밀리미터의 세상 (3부작)〉 등 인문·사회·과학·자연 분야를 아우르는 고품격 다큐멘터리를 제작하여 본연의 역할을 수행하였다. 이에 더해 특히 중·장년층을 타깃으로 한 〈메모리즈 합창단 (2부작)〉, 〈60세 미만 출입금지 (2부작)〉를 통해 더욱 세분화된 시청자층을 대상으로 내용과 형식면에서 새로운 시도를 했다는 평가를 받았다. 그밖에 전 세계에 몰아친 COVID-19 쇼크 속에서 변화상과 미래 예측에 관한 성찰을 제공하는 〈포스트 코로나 (6부작)〉 제작을 진행하여 시의성과 깊이 있는 내용을 선보였다.

② 신규 프로그램의 기획 및 제작 노력 및 성과

2020년에는 다양한 신규프로그램이 제작되었다. 2월 이후 총 15개 프로그램이 신규 편성됐고, 12월까지 방송된 총 편수는 1,108편이다. 제작 여건이 좋지 않았고, 또 온라인 개학 서비스에 매진하느라 총력을 다하는 가운데 나온 결과라는 점에서 충분히 평가받아 마땅하다.

이 중 전문가와 함께 하는 기행 프로그램, 〈아주 각별한 기행〉은 전년 동기 대비 33% 시청률이 상승하였고, 〈아주 각별한 기행-한국을 담다〉는 평균 시청률 1.19, 〈세계테마기행〉 출연자로 화제를 모은 신계숙 교수의 전국 음식 탐방 로드 다큐멘터리 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉는 평균 시청률 1.24, 힘든 세상살이 속 지친 마음을 어루만져 주는 〈파란만장〉은 평균 시청률 1.35로 시청자들의 좋은 반응을 얻었다.

파일럿 프로그램도 5개 프로그램, 19편이 제작, 방송되었다. 이 중 진정한 다문화 사회를 만들어가기 위한 프로그램 〈한국에 산다〉가 전년 동기 대비 시청률이 상승하였고, 바다에서 살아가는 사람들의 삶을 담아낸 〈바닷가 사람들〉이 평균 시청률 1.70, 은퇴세대의 로망 실현 프로젝트 〈로망대로 살아보기〉가 평균 시청률 1.11을 기록하는 등 내년도 정규 프로그램에 대해 기대를 갖게 하는 데 충분했다.

이밖에 새롭게 재편한 강연프로그램 〈클래스e〉를 비롯해서 〈EBS비즈니스 리뷰〉와 여기서 파생하여 일종의 스핀오프 프로그램 형식으로 제작된 〈EBS비즈니스 리뷰 모멘트〉, 〈EBS 비즈니스 리뷰 플러스〉등 경제, 경영 콘텐츠 제작으로 시청자의 관심사를 더욱 다양하고 세분화하려 노력한 점이 인정된다.

<2-31> 2020년 주요 신규 프로그램 내역(본방기준)

프로그램명	편수	방송일시
해요와 해요	184편	2. 17 ~
다큐 잇it	39편	4. 2 ~
돈이 되는 토크쇼-머니톡	26편	4. 27 ~ 10. 19
핫도그랑 만들어볼까요	89편	4. 27 ~
또깨비 가족	53편	4. 30 ~
EBS 비즈니스 리뷰	128편	5. 18 ~
클래스e	252편	8. 24 ~
EBS 비즈니스 리뷰 플러스	94편	8. 24 ~
가만히 10분	76편	8. 24 ~
파란만장	19편	8. 27 ~
신계숙의 맛터사이클 다이어리	13편	8. 31 ~ 11. 23
아주 각별한 기행	79편	9. 14 ~
북채널e	15편	9. 18 ~
아주 각별한 기행-한국을 담다	12편	10. 10~
EBS 비즈니스 리뷰 모멘트	29편	11. 23~

③ EPEI 신장 정도

EPEI(EBS Program Evaluation Index)는 EBS 프로그램평가지수를 측정한 수치로, 창의성, 흥미성, 완성도, 충성도, 교육성, 공익성, 사회적 배려 등 7가지 하위 항목들을 평가하여 종합 EPEI를 집계한 수치다. 매년 외부 조사기관에 의뢰해 시청자들의 프로그램에 대한 객관적인 평가를 받고 있다. 2020년에도 시청자 3,158명으로부터 평가를 받았다. 2020년도 종합 EPEI는 10점 만점에 7.99점으로 전년도 7.95점 대비 0.04점이 상승했다. 얼핏 작은 수치라고 볼 수도 있겠으나 전반적인 추세를 보여준다는 의미에서 값진 차이다. 프로그램별 종합 EPEI 중 최고 점

수를 받은 10개 프로그램을 보면 〈최고다, 호기심 딱지〉, 〈지식채널e〉, 〈명의〉, 〈세계테마기행〉, 〈EBS다큐프라임〉, 〈자이언트 펭 TV〉, 〈한국기행〉, 〈EBS비즈니스 리뷰 플러스〉, 〈생방송 우리집 유치원〉, 〈허풍선이 음악쇼〉 순으로 좋은 점수를 받았다.

④ 프로그램의 국내·외 평가 정도

프로그램 국내외 평가 정도는 외부 수상 실적으로 평가한다. 2020년은 그 어느 때보다 수상실적이 뛰어났다. EBS가 국내외에서 수상한 건수를 보면 총 61건으로 지난 3년간 평균 46건의 수상 실적에 비하면 엄청난 성과를 거뒀다고 볼 수 있다. (수상실적은 2020년 한 해 동안 외부로부터 상을 받은 경우로, 시상은 2020년이지만 방송은 2019년인 사례들도 모두 포함한 수치임)

전통적으로 수상 실적이 좋은 다큐프라임뿐 아니라 2020년은 교육뉴스의 수상 실적도 훌륭했다. 상을 수여하는 주체들도 다양해졌는데 EBS 프로그램의 다양성을 간접적으로 보여주는 것이라고 생각된다. 그중에서도 〈오디오천국〉이나 〈자이언트 펭TV〉가 받은 '실험정신상'은 특별히 의미 있게 봐도 좋겠다. 〈표 2-34〉에 칭찬하고 응원하는 마음으로 2020년 EBS가 국내외로부터 수여받은 수상 프로그램 목록을 제시하였다.

<2-32> 2020년 국내·외 수상 프로그램

번호	프로그램명	상의 명칭	수상기간	시상제도 주최 기관명	방송채널	수상자	수상일 비고
1	건축탐구 - 집	제 238회 이 달의 PD상 (12월)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 화 22:40~23:30	박은미, 조미진, 박진현	2020.01.20
2	저세상 ASMR	제 238회 이 달의 PD상(12월)	월간	한국PD 연합회	EBS-FM 수 17:00~17:25	이자형	2020.01.20
3	EBS뉴스 - 두 번 버림받은 아이들	제 135회 이달의 방송기자상	월간	방송기자 연합회	EBS-TV 2019.12.9 ~ 12.19 17:00-17:20	이동현, 이상미, 송성환, 황대훈, 금창호	2020.01.21

4	EBS다큐프라임-인류세	미국 Impact DOCS Awards 장편다큐 부문 은상	연간	미국 Impact DOCS	EBS-TV 2019.6.17.~19 21:50~22:40	김형준, 최평순	2020.02.01
5	EBS뉴스-위기의지구 교육의 길을 묻다	제353회 이달의 방송기자상	월간	한국기자 연합회	EBS-TV 2020.1.13 ~ 02.06 17:00~17:20	이혜정, 최이현	2020.02.26
6	EBS다큐프라임-수컷들	제 53회 휴스턴 국제TV 화페스티벌 ature & Wildlife 부문 심사위원상	연간	휴스턴 국제TV 영화페스티벌	EBS-TV 2019.04.15.~16 21:50~22:40	손승우	2020.04.01.
7	뭐든지 뮤직박스	제 53회 휴스턴 국제TV 영화페스티벌 hildren's Audience 부문 금상	연간	휴스턴 국제TV 영화페스티벌	EBS-TV 목,금 08:45~09:00	황세연, 박진우	2020.04.01.
8	EBS다큐프라임-교육대기획 <다시, 학교> 10부작'	2020년 1월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문	월간	방송통신 심의위원회	EBS-TV 2020.1.6 ~ 1.27, 21:50~22:40	김훈석, 김형준 민정홍, 황정원, 김지원, 남정민, 문정실, 정윤미, 김해연	2020.04.22
9	오디오천국-'저세상 ASMR - 꿈, 탄생과 죽음 사이'	2020년 1월 이달의 좋은 프로그램 지상파라디오부문	월간	방송통신 심의위원회	EBS-FM 2020.1.29, 17:00~17:25	손희준, 이자형, 황현성, 윤소진	2020.04.22
10	EBS다큐프라임-혁신학교 무엇이 학교를 바꾸는가>	제 241회 이 달의 PD상 (3월)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 2020.3.16 ~ 3.24 21:50~22:40	김시준, 빈정현 남경우, 허성준 이혜나, 김서경	2020.04.27
11	자이언트 펭TV	제32회 한국PD대상 TV부문 실험정신상	연간	한국PD 연합회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나 박재영, 임문식 송준섭, 이영현 강샘이, 안미라	2020.04.29

12	오디오천국	제32회 한국PD대상 라디오부문 실험정신상	연간	한국PD 연합회	EBS-FM 월~일, 17:00~19:00	강동걸, 김가은 김성은, 김정재 박민정, 박정보 방성영, 손희준 이자형, 이하진 장 희, 정윤범 진윤정, 최동민	2020.04.29
13	EBS다큐프라임-구조 (To the Rescue)	제32회 한국PD대상 독립제작부문	연간	한국PD 연합회	EBS-TV 2019.12.2. 21:50~22:40	양진용	2020.04.29
14	오디오천국-저세상ASMR	제32회 한국PD대상 R부문 음악, 오락부문	연간	한국PD 연합회	EBS-FM 월~일, 17:00~19:00	손희준, 이자형	2020.04.29
15	MOMOe 밥친부터 시작	제32회 한국PD대상 디지털 콘텐츠상	연간	한국PD 연합회	유튜브 MOMOe	안미라, 박재영	2020.04.29
16	자이언트펭TV (개인상)	제32회 한국PD대상 올해의 PD상	연간	한국PD 연합회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나	2020.04.29
17	EBS다큐프라임-뇌로 보는 인간	제242회 이달의 PD상(4월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 2020.3.30 ~ 4.7 21:50~22:40	이미솔, 정재용	2020.05.26
18	EBS 특집 다큐멘터리 독도, 라일전쟁의 서막	2020년 3월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문 최우수상	월간	방송통신 심의위원회	EBS-TV 2020.3.29, 15:40-16:30	김훈석, 허성호, 백봄, 여근희	2020.05.27
19	자이언트 펭TV	제56회 백상예술대상 교양작품상	연간	㈜ 일간스포츠	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나 박재영, 임문식 송준섭, 이영현 강샘이, 안미라	2020.06.05
20	EBS 비즈니스 리뷰	제244회 이달의 PD상 (6월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 월~목 23:30~23:45	오정호, 박동현	2020.07.26
21	백성문의 오천만의 변호인	제244회 이달의 PD상 (6월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-FM 월~일, 10:00~11:00	이미숙	2020.07.26

22	EBS다큐프라임-시민의 탄생	제47회 한국방송대상 사회공익부문	연간	한국방송 협회	EBS-TV 2020.4.20 ~ 4.28 21:50~22:40	김훈석, 백경석, 채라다, 이희원, 정명, 원노해	2020.07.27
23	EBS다큐프라임-뇌로 보는 인간	제47회 한국방송대상 문화예술교양부문	연간	한국방송 협회	EBS-TV 2020.3.30 ~ 4.7 21:50~22:40	김훈석, 이미솔, 정재용, 신현주, 고아영, 임형은, 정재승	2020.07.27
24	뭐든지 뮤직박스	제47회 한국방송대상 어린이부문	연간	한국방송 협회	EBS-TV 2020.4.30 ~ 목,금 08:45~09:00	정영홍, 황세연, 윤혜정, 정재원	2020.07.27
25	자이언트펭TV 외 (개인상)	제47회 한국방송대상 뉴미디어프로그램 제작상	연간	한국방송 협회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	박재영	2020.07.27
26	오디오천국 (개인상)	제47회 한국방송대상 음악효과상	연간	한국방송 협회	EBS-FM 월~일, 17:00~19:00	황현성	2020.07.27
27	건축탐구 집 (개인상)	제47회 한국방송대상 내레이션상	연간	한국방송 협회	EBS-TV 화 22:40~23:30	김영옥	2020.07.27
28	자이언트펭TV (개인상)	제47회 한국방송대상 예능인상	연간	한국방송 협회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	펭수	2020.07.27
29	건축탐구 집-황혼의 집, 비탈에 서다	제245회 이달의 PD상(7월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 2020.07.07, 22:40~23:30	빈정현	2020.08.18
30	윤고은의 EBS 북카페	제245회 이달의 PD상(7월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-FM 월-일 12:00~13:00	손희준, 박민정, 진윤정	2020.08.18
31	EBS뉴스, 포스트코로나 기획- 내일의 대학, 대학의 내일	제359회 이달의 기자상	월간	한국기자 협회	EBS-CH13 2020.6.23 ~ 7.31 17:00-17:20	이혜정, 서현아, 황대훈	2020.08.26
32	딩동댕 유치원-또또리숲과 요정 친구들	제246회 이달의 PD상(8월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-TV 월-금 08:00-08:30	최현선, 이상헌 방영찬, 박혜민	2020.09.18

33	오디오천국-손수현 안예은의 이어달리기	제246회 이달의 PD상(8월분)	월간	한국PD 연합회	EBS-FM 월~일, 17:00~19:00	이자형, 김정재	2020.09.18
34	EBS다큐프라임-인류세	2020 방송통신위원회 방송대상 대상 (대통령상)	연간	방송통신 위원회	EBS-CH13 2019.6.17.~19 21:50~22:40	김형준, 최평순	2020.09.28
35	자이언트펭TV	2020 방송통신위원회 방송대상 우수상 (창의혁신부문)	연간	방송통신 위원회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나, 임문식, 박재영, 송준섭, 이영현, 강샘이, 안미라	2020.09.28
36	자이언트펭TV (개인상)	2020 방송통신위원회 방송대상 특별상 (공로상)	연간	방송통신 위원회	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나	2020.09.28
37	오디오 천국-행복이란 무엇일까, 다시 시작	제 247회 이달의 PD상(9월분) 수상 라디오 정규부문	월간	한국PD 연합회	EBS-FM 월~일, 17:00~19:00	손희준, 안수연	2020.10.19
38	쩐문가들 : 랜선 돈기행	제 247회 이달의 PD상 수상(9월분) 디지털콘텐츠부문	월간	한국PD 연합회	EBS 유튜브	최정균	2020.10.19
39	EBS다큐프라임-뇌로 보는 인간	2020년 4월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문	월간	방송통심의 위원회	EBS-TV 2020.3.30 ~ 4.7, 21:50-22:40	김훈석, 이미솔, 정재용, 신현주 고아영	2020.10.29
40	EBS다큐프라임-야수의 방주	2020년 7월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문	월간	방송통심의 위원회	EBS-TV 2020.7.14, 21:50~22:40	김현주, 故박환성, 故김광일, 염상섭, 정지연	2020.10.29
41	KPOP 가사도우미	2020년 8월 이달의 좋은 프로그램 뉴미디어부문	월간	유튜브 MOMOE	유튜브 2020.8.19.	최수진, 전상희	2020.10.29
42	EBS다큐프라임-패밀리 아시아	2020 차세대미디어대전 방송콘텐츠 대상 최우수상	연간	과학기술정 보통신부	EBS-TV 2020.5.4.-5.5 21:50-22:40	정현숙	2020.11.06

43	EBS다큐프라임-뇌로보는 인간	Korea UHD Award 2020	연간	한국전파진흥협회(RAPA)	EBS-TV 2020.3.30.-4.7, 21:50-22:40	이미솔	2020.11.12
44	EBS뉴스-위기의지구 교육의 길을 묻다 (개인상)	제 10회 기후변화 그랜드리더스 어워드 언론인부문	연간	기후변화 센터	EBS-TV 2020.1.13.-2.6 17:00~17:20	이혜정, 최이현	2020.11.25
45	EBS뉴스- 가장 기본의 교육권- 기초학력 안전망 실태 연속 보도	제 145회 이달의 방송기자상 기획보도부문	월간	방송기자 연합회	EBS-TV 20.10.22~11.06 17:00~17:20	서현아, 서진석	2020.11.27
46	EBS다큐프라임-시민의 탄생	제19회 언론인권상	연간	언론인권 센터	EBS-TV 2020.4.20 ~ 4.28 21:50-22:40	김훈석, 백경석, 채라다, 이희원	2020.12.01.
47	딩동댕 유치원-이야기 숲 만약에 신데렐라	제22회 양성평등미디어상 최우수상	연간	여성가족부/한국양성평등교육진흥원	EBS-TV 2020.6.20. 08:00-08:30	정영홍, 최현선, 박혜민, 이상헌, 길유정, 이성심, 하지혜, 박한솔	2020.12.03
48	다큐잇it-가족사진	제22회 양성평등미디어상 우수상	연간	여성가족부/한국양성평등교육진흥원	EBS-TV 2020.8.7. 19:45-20:35	문동현, 최병혁, 안지은	2020.12.03
49	온라인 사이트 (개인상)	2020 방송기술대상 최우수상	연간	한국방송 기술인 연합회	EBS 홈페이지	박상영	2020.12.08
50	UHD 스튜디오 구축 (개인상)	2020 방송기술대상 장려상	연간	한국방송 기술인 연합회	EBS-TV	이정택	2020.12.08
51	세계테마기행 (개인상)	2020 대한민국 콘텐츠대상 방송영상산업발전 유공포상(장관상)	연간	문화체육부/한국콘텐츠진흥원	EBS-TV 월-금 20:50-21:30	양혜정	2020.12.08
52	자이언트펭TV (개인상)	2020 대한민국 콘텐츠대상 방송영상산업발전 유공포상(장관상)	연간	문화체육부/한국콘텐츠진흥원	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	이슬예나	2020.12.08

53	자이언트 펭TV	2020 대한민국 콘텐츠대상 캐릭터 부문 (대통령상)	연간	문화체육부 /한국콘텐츠 진흥원	EBS-TV 월, 금 19:45~20:00	펭TV&브랜드 스튜디오팀	2020.12.08
54	(개인상)	2020 그리매상 공로상	연간	한국방송 촬영인협회	EBS-TV	조영환	2020.12.09
55	EBS다큐프라임-60세미만 출입금지 (개인상)	2020 그리매상 신임촬영감독상	연간	한국방송 촬영인협회	EBS-TV 2020.11.16, -17 21:50~22:45	임형은	2020.12.09
56	EBS 온라인 클래스	제15회 대한민국 인터넷대상 (대통령상)	연간	과학기술정 보통신부	EBS플러스1 외	에듀테크팀	2020.12.09
57	EBS다큐프라임-시민의 탄생	제12회 한국기독언론대상 사회정의부문	연간	한국기독 언론 연합회	EBS-TV 2020.4.20 ~ 4.28 21:50-22:40	김훈석, 백경석, 채라다, 이희원	2020.12.10
58	EBS다큐프라임-뇌로 보는 인간	올해의 생명과학 보도상	연간	생화학분자 생물학회	EBS-TV 2020.3.30 ~ 4.7, 21:50-22:40	김훈석 이미솔, 정재용	2020.12.10
59	EBS다큐프라임-시민의 탄생	2020 Media Awards콘텐츠상 지상파방송 우수콘텐츠상	연간	(사)미디어 미래 연구소	EBS-TV 2020.4.20 ~ 4.28 21:50-22:40	김훈석, 백경석 채라다, 이희원	2020.12.10
60	파란만장-두 번째 삶	2020년 10월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문	월간	방송통신 심의위원회	EBS-TV 2020.10.22. 21:50~22:40	심예원, 한송희 송선의, 이석윤, 백광진, 박병준, 박태훈, 최미영, 정승원, 박미라, 이은미, 이보민, 임은정, 이채은	2020.12.15
61	EBS다큐프라임-60세 미만 출입 금지	2020년 11월 이달의 좋은 프로그램 지상파TV부문	월간	방송통신 심의위원회	EBS-TV 2020.11.16, -17 21:50~22:45	김훈석, 이승주, 김유미	2020.12.30.

2) 프로그램 시청률 및 온라인/모바일 이용 정도

가) 평가기준

방송성과 중 양적인 부분에 대해서는 ① 시청률 및 점유율 ② 온라인/모바일 VOD 이용률을 중점적으로 평가하였다.

나) 평가사항

① 시청률 및 점유율 정도

최근 EBS의 주 시청시간대 시청률은 2016년 이후 -7.43%(2016년 대비 2017년), -9.93%(2018년 대비 2019년)로 계속적인 하락세를 나타내왔다. 2018년 시청률이 전년 대비 2.92% 상승했으나 그리 큰 폭의 상승은 아니었으며 점유율 역시 전년 대비 2017년 -5.42%, 2019년 -6.81%의 하락을 나타냈다. EBS를 비롯한 KBS1, KBS2, MBC, SBS 등 지상파 채널의 주 시청 시간대 시청률 역시 매년 10% 내외로 하락하는 상황이 계속 이어져왔다. 지상파 방송의 위기를 여실히 드러내는 대목으로 EBS도 피해가기 어려운 상황임은 분명하다.

이에 타개책 마련을 위해 편성 데이터 분석에 힘을 쏟았다. 지난 10년간의 시청률 패턴 등을 분석을 실시해 이를 프로그램 편성 및 개발 전반에 반영했으며 프로그램별 시청률 증감 요인을 분석해 제작에 반영하는 등 시청률 상승을 위한 전략을 적극적으로 실행하려 노력한 점이 인정된다.

타깃별 시청시간대를 면밀히 분석, 주 시청시간대인 평일 19:00~23:00, 주말 18:00~23:00 시간대를 성인시간대로 변경했다. 그 결과 주시청시간대 시청률은 2020년 1.29로 전년 대비(2019년 1.27) 1.6 상승하여 편성 및 제작 방향이 어느 정도 성과를 거둔 것으로 보인다.

반면 4세~9세까지의 유아·어린이 시간대 시청률은 0.99를 기록, 전년 대비(2019년 1.17) -15.4% 하락했다. 점유율도 2019년 11.30에서 2020년 8.72로 전년 대비 -22.8% 낮아졌다. 연령대가 낮아질수록 방송을 기피하고 OTT 의존도가 높아지는 것이 주원인이라고 할 수는 있겠으나 그럼에도 불구하고 EBS로서는 미래교육을 위해서라도 OTT로 옮겨 가버린 유아·어린이를 다시 끌어오지 않으면 안 된다는 사명감을 갖고 특단의 노력을 기울여야할 문제다.

<2-33> 연도별 주 시청시간대 시청률 및 점유율(가구 기준)

주시청시간대	시청률	점유율
2020년	1.29%	2.10%
2019년	1.27%	2.19%
2018년	1.41%	2.35%
2017년	1.37%	2.27%
2016년	1.48%	2.40%

<2-34> 연도별 유아 · 어린이 시간대 타깃 시청률 및 점유율(남녀 4~9세)

유아·어린이 시간대	시청률	점유율
2020년	0.99%	8.72%
2019년	1.17%	11.30%
2018년	1.46%	13.56%
2017년	2.05%	19.56%
2016년	3.04%	27.93%

② 온라인/모바일 VOD 이용 정도

시청률 뿐 아니라 웹, 모바일, IPTV, VOD 시장에 있어서도 신규 OTT 플랫폼 및 SNS 강세로 인해 지상파 채널은 계속 약세를 보여 왔다. EBS는 이를 타개하기 위해 2020년 EBS 지식교양 구독 서비스를 론칭해 지상파 최초 콘텐츠 구독 서비스 실험을 시도하였다. 〈클래스e〉, 〈D-BOX〉, 〈EBS비즈니스리뷰〉, 〈오디오 어학당〉, 〈애니키즈〉, 〈세상의 모든 기행〉 등의 콘텐츠가 주력 상품들이다. 이제 막 시작한 만큼 아직 성과를 보일 정도는 아니지만 첫발을 뗐다는 것만으로도 의미 있는 작업이라 평가한다.

그밖에 디지털플랫폼 기반의 MZ세대를 타깃으로 한 실험적인 신규 콘텐츠를 개발하고자 '미래콘텐츠기획프로젝트팀'을 신설하였다. 〈자이언트펭TV〉 이후 포스트TV시대 EBS의 핵심IP가 될 수 있는 콘텐츠에 대한 실험을 지속하기 위한 노력을 확인할 수 있었다.

VOD이용률 실적을 보면 EBS 홈페이지 VOD와 EBS 유튜브 이용건수를 합친

TV VOD 이용건수는 2020년 유아 콘텐츠 이용 건수가 감소하면서 전년 대비 하락했다. 성인 및 교양 콘텐츠는 2017년에 비하면 거의 3배나 될 정도로 선전했지만 유아 콘텐츠는 2017년 수준으로 되돌아갔다. 'EBS Kids'의 조회수 하락은 2020년 초, 유튜브의 어린이 콘텐츠에 대한 광고 및 댓글, 조회수에 대한 규제를 강화한 것이 주요 원인일 수도 있겠으나 이게 현실이고, 앞으로 더 가속화될 것이라는 점에 각별히 유념할 필요가 있다.

<2-35> 유아·성인 및 교양 VOD 이용건수 추이 : EBS 메인사이트, 유튜브

구분	2017년	2018년	2019년	2020년
유아	557,772,884	915,806,423	1,078,929,943	557,267,742
성인 및 교양	471,870,475	685,560,248	1,092,710,773	1,404,144,073
합계	1,029,643,359	1,601,366,671	2,171,640,716	1,961,411,815

※EBS 메인 사이트 초·중등, 어학, 직업 VOD 제외

3) 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도

가) 평가기준

방송 콘텐츠의 가공 콘텐츠와 2차 저작물 수요 급증에 따라 방송사마다 콘텐츠 관리가 대단히 중요해졌다. 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도를 평가하고자 세 가지 평가요소를 적용했다. ① 콘텐츠 내부관리의 체계성 정도, ② 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠 사업의 외부 활용 실적 및 재활용 정도, ③ 제작단계에서부터 사업부서와 콘텐츠 다각화를 위한 협의 정도이다.

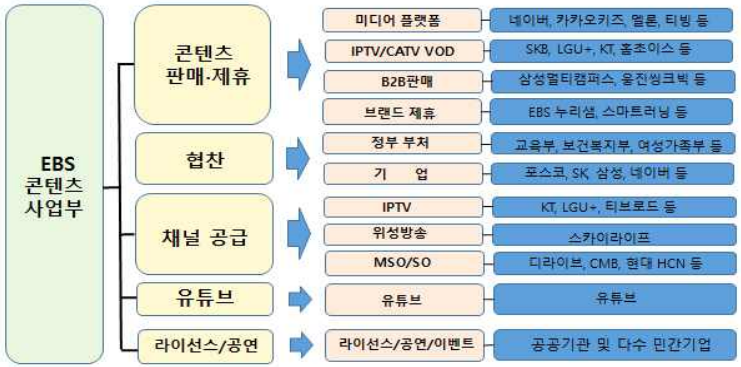
나) 평가사항

① 콘텐츠 내부관리 체계의 적정성

2020년 4월 자회사인 EBS미디어(주)에서 공연, 라이선스 분야 콘텐츠(팽수 제외)를 본사로 이관하면서 EBS Kids를 제외한 대부분의 콘텐츠를 콘텐츠사업부에서 통합 관리하도록 체계를 정비하였다. EBS Kids를 제외한 이유는 채널공급매출과 광고매출 면에서 본사보다는 EBS 미디어가 효율적이라는 전략적 판단에 따랐다고 본다. 이에 따라 EBS의 방송 콘텐츠 공급 및 서비스는 콘텐츠사업부를 중

심으로 콘텐츠 판매, 제휴, 협찬사업, 채널공급사업, 유튜브, 기타 공연, 이벤트 및 라이선스사업 등 5가지 분야로 이루어지게 되었다.

<2-36> 방송 콘텐츠 공급 및 서비스 체계



② 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠의 유통 및 사업화 정도

2020년은 그 어느 때보다 플랫폼 확대에 공을 들인 것으로 보인다. 콘텐츠 유통에 온라인과 모바일 플랫폼이 갈수록 중요해지면서 방송 비즈니스의 핵심 활동이 될 것이라는 점에서 앞으로가 더 중요하다. 특히 2020년은 구독서비스를 론칭하면서 비록 성과가 크게 나타나지는 않았으나 지난해에 비해 콘텐츠 판매와 제휴의 대상을 점점 늘려가고 있는 점이 인정된다. B2B 판매에서도 기업의 다변화가 눈에 띄고, 코로나 19로 인한 온라인 서비스용 학습 콘텐츠 수요 증가에 신속하게 대응하려 노력한 점을 높이 평가한다.

지난해와 실적을 비교하면 채널공급 매출액은 50억 원으로 거의 동일하고, 유튜브의 경우 유아·어린이 콘텐츠의 낮은 조회수로 4억 원 정도 떨어졌지만, 협찬 수익이 135억 원에서 189억 원, 콘텐츠 판매가 지난해에 비해 38억 원 이상 증가하면서 약진했다. COVID-19 확산으로 사회적 거리두기 정책이 범정부 차원에서 진행된 가운데 공연사업은 직격탄을 맞았다. 공연 취소가 잇따르고 행사 자체가 열리지 않은 상황에서 매출 감소를 피하지 못했다.

③ 제작단계부터 사업부서와 제작부서 간 협력 시스템의 운영 정도

EBS 내부 콘텐츠사업부서와 제작부서 간 협력의 유기성, EBS와 외부유관기관 간 편성전략 및 편성 연계체제를 확인하는 작업이다. 유기적인 연계체제의 평가는 방송사 내부와 외부 모두가 EBS의 정체성과 방송사의 지향점을 공유하고, 그에 맞는 브랜드 관리가 어느 방송사보다 중요하기 때문이다.

<2-37> '콘텐츠사업부 - 편성 / 제작진 - 협찬처 대행사'의 협찬 진행 과정

워크플로우만 보면 콘텐츠사업부와 편성 및 제작진 간의 초반 협의 및 의견 개진과 피드백 등을 통해 협찬 제안 내용이 정해지고, 협찬처 대행사의 의견에 대해 콘텐츠사업부를 통해 편성 및 제작진이 피드백하는 과정이 매우 체계적이며 단계적으로 이뤄질 수 있도록 시스템이 잘 갖춰진 것을 알 수 있다. 여기서 끝나지 않고 협찬 계약 완료 후에도 콘텐츠 사업부와 제작진 및 심의시청자실의 협의과정이 활성화되어 있으며 이러한 과정을 통해 심의사항에 위배되지 않으면서도 협찬 계약 사항을 충분히 반영하도록 하고 있다.

시스템이 잘 갖춰져 있음에도 불구하고 여전히 디지털 콘텐츠의 통합관리를 위해 이 워크플로우가 적절한지에 대해서는 뭔가 아쉽다. 조직체계도 이제 순차적인 커뮤니케이션을 하게 하는 선형 구조에서 탈피하여 통합 마케팅이 가능한 네트워크 조직체계로의 변화가 필요한 때이다.

평가결과 및 제언

2020년 방송의 성과 평가에서는 첫째, 프로그램의 경쟁력 제고, 둘째, 프로그램의 시청률 및 온라인·모바일 이용 정도, 셋째, 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도를 중점적으로 다루었다.

이 중 프로그램의 경쟁력 제고를 위한 노력과 그에 따른 성과 부문 평가는 기존 프로그램의 완성도 제고를 위한 노력, 신규 프로그램 기획 및 제작, EPEI 평가, 국내·외 수상 실적을 통해 살펴보았다.

프로그램의 완성도 제고를 위한 노력 중 하나로 유아·어린이 프로그램의 포맷변경과 리뉴얼 작업을 단행하였다. 다양한 플랫폼의 영향력 증대로 유아·어린이의 시청행태가 변하는 가운데 신규 캐릭터 개발 등 유아·어린이 시청자들에게 새롭게 다가가고자 노력한 점은 긍정적이다. 신규 프로그램 제작도 다른 어느 때보다 활발했다. 연간 총 15개 프로그램을 신규 편성했고 방송 편수는 1,108편이나 되었다. COVID-19 상황에서 제작 여건이 좋지 않았음은 물론이고, 〈온라인 개학〉 서비스에 매진하느라 총력을 다하는 가운데 나온 결과라는 점에서 훌륭한 성과라 인정된다.

2020년도 종합 EPEI는 7.99점으로 전년도 대비 0.04점이 상승했다. 얼핏 작은 수치라고 볼 수도 있겠으나 전반적인 추세를 보여준다는 의미에서 값진 차이다. 시청자들이 EBS프로그램에 대해 이전보다 더 긍정적인 평가를 하고 있음을 반영한 것이다. 2020년 프로그램의 국내외 수상실적도 뛰어나다. 총 61건의 상을 수여받았다. 이는 지난 3년간 평균 46건의 수상실적에 비하면 뛰어난 성과를 거둔 것이라 볼 수 있다.

두 번째 시청율과 점유율 및 온라인/모바일 이용 정도를 보면 일평균 시청률은 0.53에서 0.49로 하락했지만 주 시청시간대 시청률은 상승했다. KBS2, SBS 지상파방송사의 주시청시간대 시청률이 낮아지는 가운데 선방했다고 볼 수 있다. 하지만 시청률 순위 30개 프로그램 중 〈세계테마기행〉, 〈한국기행〉, 〈극한직업〉, 〈바닷가 사람들〉, 〈세상에 나쁜 개는 없다〉, 〈명의〉 6개 프로그램을 제외하곤 모두

〈일요시네마〉, 〈세계의 명화〉, 〈한국영화특선〉 등 영화프로그램이 나머지 24개를 채웠다는 점은 아쉬움을 넘어 씁쓸하기까지 하다.

시청률 뿐 아니라 웹, 모바일, IPTV VOD 시장에 있어서도 신규 OTT 플랫폼 및 SNS 강세로 인해 지상파 채널은 계속 약세를 보여왔다. EBS는 이를 타개하기 위해 2020년 EBS 지식교양 구독 서비스를 론칭해 지상파 최초 콘텐츠 구독 서비스 실험을 시도했다. 〈클래스e〉, 〈D-BOX〉, 〈EBS비즈니스리뷰〉, 〈오디오 어학당〉, 〈애니키즈〉, 〈세상의 모든 기행〉 등의 콘텐츠가 주력 상품이다. 이제 막 시작한 만큼 아직 성과를 보일 정도는 아니지만 첫발을 뗐다는 것만으로도 의미 있는 작업이라 평가한다. 그밖에 디지털플랫폼 기반의 MZ세대를 타깃으로 한 실험적인 신규 콘텐츠를 개발하고자 '미래콘텐츠기획프로젝트팀'을 신설하였다. 〈자이언트펭TV〉 이후 포스트TV시대 EBS의 핵심IP가 될 수 있는 콘텐츠에 대한 실험을 지속하기 위한 노력을 확인할 수 있었다.

수치상의 성과를 보면 TV VOD 이용률은 목표율 대비 138.9% 성장했다. 하지만 이는 2019년에 비해 하락한 수치다. 직전 3개년도 평균 수치가 낮아서 성과율이 높아진 영향이 크다. 시청자 이용률도 문제지만 더 중요한 건 시청자가 온라인 안에서 콘텐츠에 접근하는 방식에 주목해야 한다는 점이다. 시청자 접근성을 획기적으로 개선하지 않으면 온라인 콘텐츠의 이용률을 확대하기는 쉽지 않다. 해시태그 전략처럼 MZ세대를 포함한 각각의 시청자층에 맞는 이용방식 등 디지털 마케팅 전략을 새로이 구상해야 할 것이다. 시청자 도달률이나 수익성을 높이기 위해서는 프로그램의 경쟁력이 일차적으로 중요하지만 시청자에게 노출될 수 있도록 UI/UX 환경을 만드는 것이 무엇보다 중요하다.

콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도의 평가는 콘텐츠 내부관리의 체계성 정도, 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠 사업의 외부 활용 실적 및 재활용 정도, 제작 단계에서의 사업부서와 콘텐츠 다각화를 위한 협의 정도를 살펴보았다.

2020년 EBS는 콘텐츠 내부관리를 위한 조직을 정비했다. 자회사인 EBS미디어(주)에서 공연, 라이선스 분야 콘텐츠(팽수 제외)를 본사로 이관하면서 EBS Kids를 제외한 대부분의 콘텐츠를 콘텐츠사업부에서 통합 관리하도록 했다. 이에 따라

EBS의 방송콘텐츠 공급 및 서비스는 콘텐츠사업부를 중심으로 콘텐츠 판매, 제휴, 협찬사업, 채널공급사업, 유튜브, 기타 공연, 이벤트 및 라이선스사업 등 5가지 분야로 이루어지게 되었다. 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠의 유통 및 사업화 정도 부문은 그 어느 때보다 플랫폼 확대에 공을 들인 점이 인정된다.

구독서비스 론칭도 새로운 시도이다. 비록 아직 성과가 크게 나타나지는 않았으나 지난해에 비해 콘텐츠 판매와 제휴의 대상을 점점 늘려가고 있는 점이 인정된다. 하지만 앞서의 문제제기와 마찬가지로 플랫폼이 아무리 다변화되고, 확대된다고 해도 콘텐츠 검색방식을 해결하지 않으면 성과를 거두기 어렵다는 점을 깊이 인식했으면 한다.

제작단계부터 사업부서와 제작부서 간 협력시스템의 운영 정도를 보면 시스템을 잘 갖추고 있다고 평가할 만하다. 다만 그 시스템이 변화된 미디어 환경에 적합한가 라는 물음에 그렇다고 답하기 어려울 것 같다. 커뮤니케이션이 선적이고 순차적이다. 그래서 더디다. '기획-제작-편성-유통-홍보'이 한 자리에서 빠르게, 그리고 동시에 결정되는 방식으로 재구조화할 필요가 있다.

바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

전년도 방송부문 경영평가결과에서 제시된 개선권고사항에 대한 개선 노력의 정도를 살펴보는 것으로, 방송부문에서 개선권고사항의 취지와 맥락에 대한 이해를 바탕으로 개선권고사항을 어떻게 처리하고 반영했는지를 평가한다. 세부평가기준으로는 ① 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력과 성과를 적용한다.

나) 평가사항

① 전년도 방송부문 경영평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

전년도 방송부문 경영평가결과 제시된 개선권고사항은 여섯 가지다. 첫째, 체계적 미디어 트렌드 조사를 통한 유아·어린이 콘텐츠를 개발할 것, 둘째, EBS다운 성인 대상 콘텐츠를 제작해야 할 것, 셋째, 온라인 중심 교육 트렌드 리더로서의 역할을 구축할 것, 넷째, EBS 콘텐츠의 가치를 외부에 공론화할 수 있는 시스템을 마련할 것, 다섯째, 미디어 트렌드의 편승 및 주도를 위한 콘텐츠 컨트롤 타워를 구상할 것, 여섯째, 콘텐츠의 기획, 제작, 유통을 총괄할 수 있는 자회사를 설립할 것 등이 제안되었다.

첫 번째로 제안된 유아·어린이 콘텐츠 개발과 관련해서는 트렌드 조사에 대한 요구가 강조된 것이라 본다. 직접적인 처리방안으로 트렌드 조사를 위해 EPEI 조사와 국내 및 해외 유아·어린이 채널 프로그램 및 트렌드를 수시 조사하여 제작에 반영했으며, 유명 웹툰 IP 활용 등을 통한 유아·어린이 킬러 콘텐츠 및 캐릭터 개발에 공을 들였다. 어린이 대상 역사물 〈시간을 달리는 세계사〉를 신규 론칭했고, 〈세계의 비밀 수호대 번개맨〉을 제작, 기존 유아들에게 호평받는 번개맨

캐릭터와 〈세계테마기행〉 자료를 접목하는 어린이 교육 콘텐츠를 제작했으며, 웹툰 IP 〈좀비딸〉을 바탕으로 새로운 방식의 방송 콘텐츠 제작도 시도하였다.

둘째, EBS다운 성인대상 콘텐츠 제작에 대한 요구는 수많은 다큐멘터리 프로그램을 방영하는 PP들과 무한 경쟁하는 상황에서 EBS다운 콘텐츠에 대한 개념 재정립이 필요하다는 인식 하에 제안된 것이다. 이 문제에 대해 ① 새로운 포맷의 성인대상 프로그램 〈EBS 비즈니스 리뷰〉, 〈EBS비즈니스 리뷰 플러스〉처럼 클립형 콘텐츠 포맷을 개발, 스핀오프형 콘텐츠 확장의 전략을 구사하고, ② 기존 성인 교양물과 차별화되는 신규 프로그램 편성, ③ 파일럿 시간대를 신설, 성인대상 교양 프로그램 추가 등으로 해결책을 찾았다. '미래콘텐츠기획프로젝트팀'의 신설도 두 번째 개선권고사항을 적극 반영한 결과이다.

셋째, 포스트코로나 시대를 대비하여 온라인 교육분야 선도를 위한 포지셔닝 전략 수립에 대해서는 나름 실전을 통해 문제를 해결하는 기회를 가졌다. COVID-19 재난 상황에서의 교육 공백 해소를 위한 원격 교육을 확대했고, 결과적으로 에듀테크의 큰 걸음을 떼었다는 점에서 미래교육을 선도하는 데 앞장섰다.

넷째, EBS의 위상과 EBS 콘텐츠의 가치의 중요성에 대해 사회적으로 공감대를 형성, 공론화하는 시스템을 갖추라는 제안에 대해서는 공적 역할에 대한 법적 지위를 확보하기 위해 법안 발의를 진행하고 있으며, 수신료 현실화를 위한 조직 내 전담기구 설치, EBS후원 언론 3학회와의 공동심포지엄 개최를 통해 사회적 지지를 제고하기 위한 노력을 해왔다.

다섯째, 콘텐츠 '기획-제작-편성-유통-홍보'의 모든 업무를 효율적이고 통합적으로 총괄할 수 있는 컨트롤 타워가 필요하다는 지적에 대해서는 일부 제한된 부분에서만 반영이 됐다. 플랫폼, 채널, 콘텐츠의 크로스전략 정도를 실현했는데, 그 결과가 〈펭TV&브랜드 스튜디오팀〉, 〈최고의 요리비결 유튜브〉 채널 개설 등으로 나타났다.

마지막 여섯 번째 권고사항은 콘텐츠의 기획, 제작, 유통을 총괄할 수 있는 자회사 설립에 대한 주문이었다. 2019년까지 프로그램 캠페인 제작이 자회사의 공식 업무 범위에 포함되지 않았었으나, 2019년도 경영평가 권고에 따라 2020년부터 자회사의 업무 범위에 프로그램 제작기능과 교육 서비스 및 부가사업의 해외,

온라인 사업을 신규로 추가하는 등 사업을 재구조화하였다. 기본적으로는 모회사-자회사 각사가 보유한 전문역량에 따라 콘텐츠기획, 제작은 모회사인 EBS에서, 방송권 판매 등 유통은 수익창출형 자회사인 EBS미디어(주)에서 수행하는 등 전략적으로 영역을 구분, 양사간 시너지를 창출하고 있다고 내부적으로 판단하고 있다. 다만 개선권고사항을 받아들여 앞으로도 '모회사-자회사'와의 사업협력 모델을 지속적으로 발굴하고, 자회사 사업 재구조화를 통한 사업 건전성 회복을 도모하는 데 중점을 두고 지속적으로 경영평가 편람 개선 등 연구를 진행 중이다.

평가결과 및 제언

전년도 방송부문 경영평가 결과 제시된 개선권고사항은 여섯 가지다. 첫째, 체계적 미디어 트렌드 조사를 통한 유아·어린이 콘텐츠를 개발할 것, 둘째, EBS다운 성인 대상 콘텐츠, 셋째, 온라인 중심 교육 트렌드 리더로서의 역할 구축, 넷째, EBS 콘텐츠의 가치를 외부에 공론화할 수 있는 시스템 마련, 다섯째, 콘텐츠 컨트롤 타워 구축, 여섯째, 콘텐츠의 기획, 제작, 유통을 총괄할 수 있는 자회사 설립이다.

이 중 유아·어린이 콘텐츠 제작을 위해 포맷 변경, 기존 프로그램 리뉴얼, 웹툰 IP를 활용한 캐릭터 개발 등 새로운 방식의 다양한 시도를 한 점은 충분히 그 노력이 인정된다. 하지만 전년도 개선권고사항은 유아·어린이 콘텐츠 제작보다는 '체계적 미디어 트렌드 조사'에 방점이 찍혔던 것 아닌가 싶다. 그런 점에서 보면 선뜻 성과를 인정하기 어렵지만, 이 문제는 2020년 한 해에 해당되기 보다는 앞으로 계속 근본적인 해결책을 찾아야 할 사안이라 생각한다.

2020년도 방송 편성 목표를 EBS 정체성과 사회적 역할 강화로 확대한 것만으로도 이미 'EBS다운 콘텐츠'에 대한 요구를 담아낸 것이라고 본다. 그리고 이 목표를 통해 COVID-19 상황에서 충분히 EBS의 가치를 증명해냈다고 평가한다. 동시에 세 번째 개선권고사항인 온라인 중심의 교육 트렌드 리더로서의 역할을 담당했다는 점에도 동의한다. 문제는 그 다음인데 이 가치를 외부에 어떻게 홍보할 것인가와 이 콘텐츠를 어떻게 확산하느냐 하는 점에 대해서는 해결책이 그다지 눈에 띄지 않는다.

콘텐츠 컨트롤 타워나 콘텐츠 기획-제작-유통을 총괄하는 자회사 설립은 우선 첫 단계로 업무 이관의 형식을 빌어 본사와 자회사의 업무조정을 마친 것으로 안다. 컨트롤 타워 구축과 콘텐츠 통합 관리에 대한 요청은 앞서 EBS의 가치를 대내외적으로 알리는 문제, 더 근본적으로는 EBS콘텐츠가 갖는 소중한 가치를 확산하고자 제시한 권고였으리라 짐작된다. 조직의 문제로 풀어낼 수도 있겠으나 구성원 모두의 인식의 변화도 중요하다. EBS다운 콘텐츠 제작에 머무르지 않고, EBS가 대

한민국 '교육·지식 콘텐츠의 허브'로서 교육·지식 콘텐츠를 필요로 하는 사람들이 EBS로 모여들고 이곳에서 반드시 필요한 콘텐츠를 찾아갈 수 있도록 하겠다는 의지 혹은 방향성이 요구된다.

사. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과

가) 평가기준

당해 연도 중점 추진사항의 노력과 성과를 평가하는 요소로 ① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도, ② 방송부문 우수사례 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도

2020년은 COVID-19의 확산으로 개학 연기 등 공교육 현장의 공백이 생기면서 EBS는 교육 공백을 해소해야 한다는 막중한 역할을 요구받았다. 이로 인해 짧은 시간 안에 온라인 개학을 준비해야 하는 어려움이 있었으나 신규 러닝 채널을 신설하고 초중고 대상 온라인 개학 콘텐츠를 방송하는 등 전사적인 노력을 통해 학교교육 보완이라는 EBS의 역할에 최선을 다했다.

EBS는 비상경영 체제 하에서 예산 및 인력을 비롯한 제작여건이 충분히 확보되지 못한 상황이 지속된 상황임에도 불구하고 〈해요와 해요〉, 〈또깨비 가족〉, 〈핫도그랑 만들어볼까요?〉, 〈시간을 달리는 세계사〉 등 커리큘럼 기반 및 인성, 역사, 예술 등 다양한 분야의 유아·어린이 콘텐츠를 지속적으로 개발했으며, 〈신계숙의 맛터사이클 다이어리〉, 〈파란만장〉, 〈로망대로 살아볼까〉 등 신규 성인 프로그램 및 파일럿 프로그램을 계속 론칭했다. 이를 통해 지상파 채널 시청률 하락 및 매체 영향력 감소라는 어려움을 돌파하기 위한 노력을 멈추지 않았다.

플랫폼 확산에도 힘을 쏟아 〈클래스e〉, 〈D-BOX〉, 〈EBS비즈니스리뷰〉, 〈오디오

어학당〉, 〈애니키즈〉, 〈세상의 모든 기행〉 등 EBS 지식교양 구독 서비스를 론칭해 지상파 최초 콘텐츠 구독 서비스 실험을 시도하여 18,550명 가량(2020.12.31. 기준)의 구독자수를 유지하며 지상파 TV의 새로운 활로를 모색했다는 평가를 받기도 했다. 또 '미래콘텐츠기획프로젝트팀'을 신설해 디지털플랫폼 기반의 MZ세대를 타깃으로 한 실험적인 신규 콘텐츠를 개발해 〈자이언트펭TV〉 이후 포스트TV시대 EBS의 핵심IP가 될 수 있는 콘텐츠에 대한 실험을 지속해 지상파 TV의 위기 극복에 최선을 다했다.

② 방송부문 우수사례

각 부서에서 자체 평가하여 방송부문 대표적인 우수사례로 적시한 사항은 다음의 내용들이다. 아래 내용들은 EBS의 2020년도 방송부문의 주요 성과로 요약할 수 있다.

○ 2020년 EBS는 COVID-19 비상사태 속 교육 공백 해소를 위한 〈EBS 라이브 특강〉 및 〈EBS 온라인 개학〉 방송을 통해 교육 공영방송으로서의 학교교육 보완이라는 사회적 책무를 훌륭히 수행하였다.

○ 편성목표인 '미디어 환경 변화에 대응한 미래형 통합 지식플랫폼 구축' 달성을 위해 지상파 최초로 강연, 경제·경영, 어학, 유아 등 EBS형 '지식교양 구독 서비스'를 하였다. 2020년 8월 26일 서비스 론칭 이후 18,550명가량(2020.12.31. 기준)의 구독자수를 기록하고 있었다.

○ 제작 예산 관리 및 집행에 있어서 최근까지의 매출액 감소에도 불구하고 COVID-19 상황 속에서 유연하게 대응함에 따라 제작투자비율 뿐만 아니라 제작제작비 집행액이 전년 대비 5.65% 증가하였다.

○ 방송 성과 중 프로그램 경쟁력 제고 관련, EBS 편성과 프로그램에 관한 객관적인 외부 평가척도 지수인 2020년 EPEI(EBS Program Evaluation Index) 종합평가지수가 7.99점(10점 만점 기준/2019년 EPEI지수 7.95점)으로 전년 대비 상승하였다. 국내외 프로그램 수상 실적의 경우 2019년 46건에서 2020년 61건으로 전년 대비 15건 증가하였다.

○ 주 시청시간대(방송법 기준 평일 19:00~23:00, 주말 18:00~23:00) 시청

률은 2020년 1.29로 전년 대비(2019년 1.27) 1.6% 상승하였다. 이는 2016년~2019년 주 시청시간대 하락세(2018년 제외)를 보인 상황을 타개하기 위한 편성 및 제작 방향이 어느 정도 성과를 거둔 것으로 보였다.

○ '콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화'의 경우 핵심 목표인 협찬 매출 확대와 콘텐츠 판매 및 유튜브 매출 확대, 신규 사업 개발 등 3대 목표를 정해 노력을 기울인 결과, 협찬 실적이 전년 대비 39.8% 상승하였다. 콘텐츠 판매·제휴 관련 실적 역시 전년 대비 51.8% 상승하는 등의 성과를 나타내었다.

평가결과 및 제언

2020년 EBS는 COVID-19의 확산으로 개학 연기 등 공교육 현장의 공백을 해소해야 하는 임무를 사회적으로 부여받았다. 짧은 시간 안에 온라인 개학을 준비해야 하는 어려움이 있었음에도 불구하고, 발 빠르게 신규 채널을 신설하고, 초중고 대상의 온라인 개학 콘텐츠를 방송하는 등 학교교육 보완이라는 EBS 역할을 훌륭하게 수행해냈다.

2020년 EBS의 경영목표로 설정했던 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화', '조직·제도·문화 혁신'이라는 세 가지 목표 아래 방송부문에서는 EBS 정체성 및 사회적 역할 강화, 유아, 어린이 프로그램 경쟁력 제고, 플랫폼 경쟁력 강화를 위한 미래형 콘텐츠 개발, 미디어 환경 변화에 대응한 미래형 통합 지식 플랫폼 구축이라는 편성 목표를 세부 목표로 수립했다.

COVID-19 상황이 EBS에게는 2020년 한 해 우리 사회 전체가 EBS의 사회적 역할이 무엇인지 확실하게 인식하도록 만들었고, 내부 구성원 모두에게도 자기 정체성을 깊이 인식할 수 있게 하는 계기를 제공했다고 본다. 학교교육의 보완이라는 정체성을 넘어서 공교육이 위기에 직면할 때 유일하게 대체 가능한 미디어가 EBS라는 점은 미래 EBS가 나아갈 방향, 사회적 책임, 해야 할 과업 등에 대해 뚜렷한 그림을 그려낼 수 있게 해주었다. 더 나아가 경영진을 포함한 구성원 모두가 교육을 책임지는 공영방송사의 임무를 깊이 인식하고, 당당하게 EBS 콘텐츠가 가지는 가치를 우리 사회가 공감할 수 있도록 힘썼다는 점을 높이 평가한다.

방송부문 대표 집필위원 : 박은희 위원

3. 교육부문

EBS는 설립목적인 학교교육 보완 및 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지하고 10대 추진과제 이행을 위해 학교교육본부를 중심으로 다양한 교육사업을 추진하고 있다. 교육부문은 이러한 사업들에 대하여 2020년 EBS 경영평가 편람에서 보는 것처럼 교육서비스의 목표, 교육서비스의 방향 및 전략, 교육서비스 시스템 구축 노력, 교육서비스 성과, 전년도 개선권고사항의 이행 노력, 당해연도 중점추진사항 등 6개 평가항목, 14개 지표로 나뉘어 있다.

교육부문의 평가항목과 평가지표는 다음과 같다.

<표 3-1> 교육부문 경영평가 항목 및 지표

평가항목	평가지표
가. 교육서비스의 목표	1. 교육서비스 목표의 적정성
나. 교육서비스의 방향 및 전략	1. 학교교육 보완 노력
	2. 교육격차 해소 노력
	3. 미래교육지원 노력
다. 교육서비스 시스템 구축 노력	1. 조직 및 인력의 적정성
	2. 전문성 제고 노력 및 성과
	3. 대외협력 제고 노력 및 성과
	4. 운영 적정성 확보 노력 및 성과
라. 교육서비스 성과	1. 교육콘텐츠 제작 성과
	2. 원격교육 서비스 운영 성과
	3. 출판 서비스 운영 성과
	4. 현장 활용도 및 이용자 만족도
마. 전년도 개선권고사항의 이행노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행노력 및 성과
바. 당해연도 중점추진사항	1. 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가. 교육서비스의 목표

평가내용

1) 교육서비스 목표의 적정성

가) 평가기준

교육서비스 목표의 적정성은 ① 경영목표와 교육서비스 목표의 부합 정도이다.

나) 평가사항

① 경영목표와 방송교육목표의 부합 정도

EBS의 2020년도 경영목표는 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화', '조직·제도·문화 혁신'이었다. 이러한 경영 목표 하에 교육서비스 목표는 학교 교육 보완, 교육격차 해소, 미래교육 지원으로 볼 수 있다. 당해연도 경영목표에 따른 교육서비스 목표 설정의 적정성이었다.

고교강의 사업에서는 ① 공적재원 정상화 ② 수입 다각화 ③ 비용의 효율적 집행 ④ 정체성에 걸맞은 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현 ⑤ POST TV 콘텐츠 제작환경 구축 ⑥ 콘텐츠 기획 글로벌 경쟁력 강화 ⑦ 콘텐츠·효율성 중심 조직으로 탈바꿈 ⑧ 실효성 있는 평가·성과 제도 도입·운영 ⑨ '신뢰와 원칙'이 존중되는 조직문화 정착을 설정하였다. 동시에 유초중고 수준별 콘텐츠 제작 사업을 연간 3만여 편 진행하여 공적재원을 늘렸다.

영어교육 사업에서는 2020년 목표를 〈정체성에 걸맞은 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현〉, 〈POST TV 콘텐츠 제작환경 구축〉을 목표로 설정하였다. EBS는 학년별 교과서 기반 콘텐츠 제작을 하였으며, COVID-19로 인한 학습 공백 최소화에 기여하였다. AI 펭톡 서비스를 통해 자기주도학습을 가능케 하였다.

교재출판 사업에서는 (1) 학습 소비자들에게 실질적으로 도움이 되는 교재 개발, (2) 시장 경쟁력 있는 교재 개발 및 (3) 교재 완성도 제고를 목표로 하였다. 이를 위해 EBS는 R&D 기반에 의해 초, 중, 고 교재를 개발하였으며, 교재의 품질을 강화하였다.

평가결과 및 제언

EBS는 운영목표 외에 원격교육사업을 성공적으로 수행하였고, 유치원 및 초·중·고 수준별 콘텐츠 제작 사업(연간 3만여 편)을 진행할 수 있는 국고를 유치하여 공적재원을 늘렸다. 이는 평가지표와 별개로 COVID-19 상황에서 EBS의 역할과 기능을 더욱 강화했다는 측면과 미래 교육에 대비한 조직 대비와 콘텐츠 준비를 시도했다는 점에서 그 의미가 크다.

그리고 EBS는 학교교육 보완과 교육격차 해소, 미래교육 지원 노력의 방향 하에 교육콘텐츠 위험 관리, 신규 콘텐츠 기획 및 개발, 플랫폼의 안정적인 클라우드 전환과 운용, 포스트 수능 사업화 기반 마련, EBS 교육 사이트 이용률 제고, 학습콘텐츠 경쟁력 강화를 목표로 제시하였다.

EBS는 고교강의사업, 영어교육사업, 교재출판사업으로 삼원화하여 수급별, 수준별 콘텐츠 제작 사업을 연간 3만여 편 생성하였다.

전반적으로 목표 설정이 타당하며, 교육에 관한 핵심 키워드를 잘 담고 있지만 방향과 목표 간에 괴리가 있어 보인다. 즉, 제시한 목표를 다 이루면 문제가 해결되는가에 대한 근본적 질문이 필요하며 요소 환원주의를 경계할 필요가 있다. 이러한 문제를 해결하기 위해서는 비전의 공유, 구성원들의 학습과 소통, 도전적 과제의 설정이 중요하다. 그렇지 않으면 전년도 사업을 반복하면서 물량만 늘리는 방식으로 일을 할 가능성이 크다.

학교교육 보완, 교육격차 해소, 미래교육 지원을 중심에 놓고, 비전과 목표, 방향에 대한 분명한 정의가 필요하고, 이에 대한 세부 전략이 필요하다. 사업의 투입지표에 매몰될 경우, 방향과 실천 전략 간에 상당한 괴리가 나타날 수 있다. 학교교육 보완, 교육격차 해소, 미래교육 지원이 어떤 의미를 가지며, 무엇을 목표로 하며, 어떤 내용으로 구성되며, 여기에 EBS는 무엇을 하겠다는 내용 체계에 대한 정리와 공유가 이루어질 필요가 있다.

공사는 학교교육 보완과 교육격차 해소, 미래교육의 지원 노력의 구체적인 개념과 내용, 방향, 실천전략을 정리해야 한다. 현장에서는 교육과정을 따라오지 못

하는 학생이 적지 않으며, 이로 인해 사교육에 의존하는 현상이 나타나고 있다. 교육 불평등이 사회 불평등으로 이어지고 있으며, 부모의 계층 배경이 곧 자녀의 학업 성취 수준은 물론 진로의 수준 내지는 포부 수준까지 결정 짓고 있다. 여기에 급격한 산업환경의 변화와 함께 지역 소멸, 에듀테크의 빠른 발전, 교육에 대한 수준 높은 요구 증대 상황은 공교육이 더는 과거의 철학과 문법에 의존해서는 심각한 정체성 문제에 직면할 가능성이 크다. 이를 해소하기 위해서는 공공성의 가치를 기반으로 포용성, 다양성, 유연성, 지역성, 혁신성의 가치를 반영하여 대응해야 한다. 미래교육의 방향을 어떻게 개념화하고, 규정지을 것인가는 간단한 문제가 아니지만, 학술적 논의와 기술적, 사회적 동향을 자세히 살펴본다면, 일정한 경향성은 충분히 파악할 수 있다. 그런 점에서 미래 교육의 방향을 몇 가지로 나누어보고, 이에 대한 총체적인 대응을 해야 한다.

근본적인 질문이 필요하다. 성찰과 반성을 바탕으로 도전적 과제를 설정해야 한다. 그것은 미래교육의 방향을 설정하는 데 매우 중요한 절차가 될 것이다.

우리가 스스로 성찰해볼 수 있는 질문은 다음과 같다. 미래교육의 구체적인 내용은 무엇인가? 공교육의 위기 상황을 극복할 수 있는 EBS의 전략은 무엇인가? 사교육 시장에 있는 학생들을 다시 EBS의 콘텐츠로 불러들일 수 있는가? EBS의 콘텐츠를 통해 시청자들의 성장에 기여했다는 실증적 증거는 있는가? 개별 맞춤형 학습을 구현할 수 있는가? 전 지구적 위기 상황을 극복할 수 있는 시민성 제고에 EBS가 어떻게 이바지할 수 있을 것인가?

EBS는 미래교육의 방향에 맞추어 콘텐츠 개발을 체계적으로 할 수 있는 연구·개발 조직 및 예산 확보가 필요하며, 동시에 제작진들이 경로 의존성에서 탈피할 수 있도록 직원들이 비전과 목표를 공유할 수 있는 학습 조직화 내지는 학습 공동체를 강화할 필요가 있다.

나. 교육서비스 방향 및 전략

평가내용

1) 학교교육 보완 노력

가) 평가기준

1. 학교교육 보완 전략 설정의 적정성
2. 학교교육 보완 채널 및 프로그램 제작 시 전문가 자문이나 감수 과정 및 절차 이행의 적절성
3. 학교교육 보완 콘텐츠 설계의 적정성
4. 학교교육 보완 수행 방법 및 전략 성과
5. 서비스 후 평가수행 및 평가 결과의 반영 정도

나) 평가사항

① 학교교육 보완 활동 수행방법 및 전략의 적정성

EBSi 사이트 콘텐츠 이용 건수 및 수강 후기를 분석한 결과, 초등 연간 목표는 46,006,467건(2019년 이용률 유지). 중학 연간 목표는 41,211,881건(2019년 이용률 유지), 고교 연간 목표 223,051,296건(2019년 대비 20% 상승)으로 나타났다. 영어교육 사업의 경우, EBS는 초등과 중등/ 교원 차원에서 수업에 활용 가능한 콘텐츠를 제작하였다. EBS 교재 만족도는 93%, 내신 기본서의 인지도는 70% 이상을 보였다. 영어교육 사업의 학교 수업 현장 활용 콘텐츠 제작을 강화하고 있으며, 교재 개발을 위하여 주요 R&D 조사를 하고 이를 바탕으로 교재 집필 계획을 수립하는 모습은 바람직한 모습으로 평가되었다.

② 학교교육 보완 콘텐츠 설계의 적절성

EBS는 학교 현장 활용도 및 교사자문위의 평가를 통해 차년도 계획에 반영하고 있다. 강의 1편당 1명의 검수 교사를 운영하고 있으며, Q&A와 수강 후기를 통해 이용자 의견을 적극적으로 반영하고 있다. 현직 교사들을 대상으로 한 의견수렴의 과정이 진행되었다. 수학교육 사업에서 EBS는 성취도 평가 이벤트와 체험수기 공모 이벤트를 진행하였으며, 교육콘텐츠 리스크 관리를 위한 검수 시스템을 구축하였다.

③ 학교교육 보완 수행 방법 및 전략 성과

EBS는 고교강의 만족도 조사를 시행하였으며 이용 건수의 목표를 초과 달성하였다. 전국 학생(1,080명), 교사(550명), 학부모(1,000명)의 EBS 고교강의 수요자 총 2,630명을 대상으로 실시한 결과, 고교강의·교재 활용률은 학생 91.3%(전년 대비 동등 수준), 교사 97.3%(전년 대비 1.5%P 상승)로 나타났고, 동영상 강의 만족도는 학생 96.8%(전년 대비 0.9%P 상승), 교사 94.4%(전년 대비 1.7%P 상승)로 나타났다.

교재 만족도는 학생 94.0%(전년 대비 1.4%P 상승), 교사 92.2%(전년 대비 3.3%P 상승)로 나타났다. 학습콘텐츠 제작부에서는 이용 건수 목표달성 결과, 초등은 목표 대비 265%, 중학은 190%, 고교는 161%를 달성하였다. EBS는 EBS 고교강의 교사자문위원회를 통해 온라인클래스 기능개선이라든지 선택과목 및 클립형 콘텐츠 제작, 수준별 맞춤 강의 구성을 추진하였다. 또한 EBS는 EBSe 펀리딩 워크북을 개발하여 탑재하였다.

④ 서비스 후 평가수행 및 평가 결과의 반영 정도

EBS는 2020년 EBS 고교강의 교사자문위원회에서 제시된 의견을 반영하여 2021년 커리큘럼에 반영할 예정이며, 고교강의 사이트를 개편하였다. 교사 대상 EBSe 콘텐츠 활용 목적을 조사한 결과, 82.7%가 '학교 교육 보완 및 사교육비 경감'이라고 응답하였다.

영어인공지능프로젝트팀에서는 현직 초·중등교사 122명이 주요 프로그램 검

수 및 모니터링을 하고 있으며, 시도교육청 및 활용교사 간 커뮤니티를 통해 상시로 의견을 수렴하고 있다.

또하 이 팀에서는 프로그램 제작과정에서 현장 교원의 의견을 상시로 청취하며 문제 개선 및 발전 방향을 찾고 있다.

⑤ 교재 개발시 교육과정 반영 충실 정도

교재 개발 계획 설명자료를 보면, EBS는 초등, 중학, 고교를 중심으로 급별로 특화된 전략을 수립하고 있었다. 기본 개념과 원리에 충실한 교재 개발을 위해 노력하고 있었다. 추상적인 개념과 지식, 이론의 단순 습득이라든지 문제 풀이를 위한 정보와 지식이 아닌 삶과 연결되는 지혜와 통찰력을 얻는 학습을 구축해야 한다. 이를 위해서는 풍부한 설명과 자료를 제공하고 창발적인 질문을 해야 한다. 교과서의 지식 요약을 넘어, 원리와 개념에 대한 깊이 있는 이해와 응용을 할 수 있는 교재를 구상할 필요가 있다. 특히, 너무 다양한 지식을 교육과정과 교과서에 집어넣는 구조적 문제를 교재 개발의 과정에서 어떻게 극복할 수 있을 것인가는 매우 중요한 과제가 될 것이다.

⑥ EBS 교재의 활동 및 만족도

교재의 전반적 만족도를 보면, 학생 94점, 교사 92.2점으로 비교적 높았다. 수능강의 및 교재 만족도 조사 보고서((주)한국리서치 2021.01)를 통해 별도의 자료를 구성하여 성과를 확인할 수 있었다.

2) 교육격차 해소 노력

가) 평가기준

1. 교육격차 해소를 위한 전략 설정의 적정성
2. 교육격차 해소 전략 대비 콘텐츠 제작 성과
3. 교육격차 해소 전략 대비 서비스 운영 성과

4. 교육격차 해소에 기여하는 정도
5. 자막 및 화면해설 콘텐츠의 확대 제공 수준의 적정성

나) 평가사항

① 교육격차 해소를 위한 교육서비스 전략의 적정성

EBS는 고교강의 사업의 목적으로 지역 간 교육격차 해소와 균등한 교육기회 부여로 삼았다. 계층 간, 지역 간 학력 격차가 심화하고 있는 현실을 타파하기 위해서는 공공성의 관점에서 콘텐츠가 지속해서 보급되어야 한다. 이를 통해 기회의 격차, 과정의 격차, 결과의 격차를 해소해야 한다. 이러한 맥락에서 언제나, 누구나, 어디서나 학습할 수 있는 평생교육의 정신이 EBS 편성과 운영 원리에 반영되어 있다. 특히, 사교육에 의한 학습 격차가 심한 영어와 수학에 관한 콘텐츠가 많은 점은 타당한 접근으로 평가된다.

EBS는 고교강의 사업에서 총 537강좌, 13,348편을 제작하였을 뿐만 아니라 기초학습이 부족한 학생을 위한 동기 부여, 흥미 유발, 개념 단위 콘텐츠를 개발하였다. 교과서 강의를 내실화하여 기본 개념에 충실한 콘텐츠도 개발되었다. 영어 프로그램에서는 신규 24개 프로그램 3,393편이 제작되었다.

② 계획 대비 콘텐츠 제작 성과

당해연도으 콘텐츠 제작 실적을 보면, 직전 3개년도 실적의 평균에 비해 다소 낮게 나타났다. 고교강의 사업 산출결과는 44%, 영어교육사업도 산출결과는 24.5%로 나타났다. 교재출판사업의 경우, 종합산출결과는 91%로 나타났다. 초등의 교재 산출결과는 189%로 나타났으나, 중학교재는 11%로 나타났다. 향후 중학생 수요에 대응해야 한다. EBS는 양적 확대보다는 선택과 집중을 통해 양질의 프로그램을 개발하는 방식을 모색할 필요가 있다.

③ 계획 대비 서비스 운영 성과

고교강의 만족도 조사는 95.9점이었으며, 산출결과는 89.6%로 나타났다. 영어교육사업 만족도 조사는 84.6점으로 산출결과는 91.8%로 나타났다. 소프트웨어교육사업은 94.30점으로 나타났다. 영어교육사업은 수요자 만족도 조사(정량)에서

4.15점(5점 척도)으로 나타났으며, 산출결과는 93.44%로 나타났다.

④ 교육격차 해소를 위한 성과의 적정성

EBS는 정량과 정성 평가를 기반으로 다양한 노력을 기울였고, 일정한 성과를 보였다. 다만, 만족도 조사와 어떤 사업을 했다는 투입지표만으로는 교육격차 해소의 실증적 증거를 찾는 데 한계가 있다. 추후 결과지표를 중심으로 성과지표를 재구조화할 필요가 있다.

⑤ 자막 및 화면해설 콘텐츠 확대 정도

자막 및 화면해설 콘텐츠 확대 정도는 산출결과 자막 80.7%, 화면해설 87.5%로 나타났다. EBS는 COVID-19에 대비하여 제작한 원격교육 콘텐츠에 100% 자막 추가 서비스를 제공하여 장애인들의 교육격차 해소를 위해 노력하였다.

3) 미래교육 지원 노력

가) 평가기준

1. 원격교육 서비스 기획 및 설계의 적정성
2. 콘텐츠 제작 성과
3. 개인 수준별 맞춤 서비스 기획 내용 및 설계 알고리즘의 적정성
4. ICT 기반의 과학기술을 활용한 교육 기획

나) 평가사항

① 원격교육 서비스 기획 내용 및 설계의 적정성

EBS는 자기주도학습 콘텐츠를 개발하고, 인공지능 기반의 영어 말하기 연습 시스템인 AI 펭톡 서비스 시스템을 구축하였다. 동시에 EBS는 COVID-19 확산에 따라 원격교육 지원을 위한 플랫폼, 콘텐츠, 인프라 긴급 구축 및 지원에 심혈을 기울였다.

또한 EBS는 수준별 맞춤형 자기주도학습이 가능한 서비스를 지원하는 SW교육

플랫폼 서비스를 운영하였으며, 실감형 콘텐츠 제작 사업을 동시에 추진하였다. EBS는 교육부 및 17개 시도교육청과 협업하여 ICT 교육용 콘텐츠를 제작하였으며, E학습터 활성화를 위한 동영상 콘텐츠와 온라인 학부모 교육콘텐츠를 개발하였다.

EBS는 고교교육과정 콘텐츠와 안전교육 콘텐츠를 개발하여 변화하는 정책 수요에 대응하였으며, 안전 영역별로 체험형 교육이 필요한 요소를 발굴하여 교사와 학생의 눈높이에 맞는 실감형, 동영상 등의 콘텐츠를 개발하였다.

이러한 모습은 자기주도학습, 에듀테크, 양방향성, 개별 맞춤형의 미래 교육 키워드를 일정하게 반영한 결과로 보였다. 다만, 에듀테크는 미래 교육의 한 부분이지 전부라고 볼 수 없었다. 결국 미래 교육의 개념과 방향을 무엇으로 설정하고, 어떤 콘텐츠를 개발할 것인가에 관한 심층적 학습과 논의, 비전 공유가 필요하다.

최근 들어 '교사 실재감'이 원격교육에서 중요한 개념으로 대두되고 있다. 강사의 존재감, 학생과의 관계성, 교육과정에 대한 의미 있는 기획력, 피드백 등이 결합할 때 학습 효과가 높아진다는 것이다. 학습의 효과를 높이기 위한 정밀한 기획 및 강좌 구성 전략을 치열하게 고민할 필요가 있다.

② 콘텐츠 제작 성과

EBS 온라인클래스의 운영 실적을 보면, 짧은 개발 기간에도 불구하고 360만 명이 이용하였으며, 강의 콘텐츠의 양이 12,573,921개로 나타났다. COVID-19 기간 내 원격교육 초중학 서비스를 라이브 특강으로 제공하여 현장의 필요에 대응하였다.

③ 개인 수준별 맞춤 서비스 기획 내용 및 설계 알고리즘의 적정성

전체 원격교육 서비스 중에 EBS 온라인클래스 이용 경험 비율이 69.5%로 가장 높게 나타났고, 실제 학습에 도움이 된 플랫폼이라는 도구로 평가가 좋게 나타났다. E러닝 채널의 필요성에 대해 높게 응답하였다.

④ ICT 기반의 테크놀로지를 활용한 교육 기획

ICT 연계사업 콘텐츠 개발이 늘어나고 있다. 중학생용 실감형 콘텐츠 9종, E 학습터 콘텐츠 개발 169종, SW 교육콘텐츠 개발로서 초중등 콘텐츠 50편과 기초 수학 35편이 개발되었다.

다만, EBS는 학생 개개인의 수준 진단에 의한 맞춤형 프로그램 설계라든지 진단에 따른 경로형 학습 모델 등을 추후 더욱 개발해야 할 것으로 보인다. 학생이 공부하다가 모르는 개념이 나왔을 때, 다시 추적해서 학습할 수 있는 시스템이 필요하다.

평가결과 및 제언

사교육비 절감과 계층 간 및 지역 간 영어학습 격차 해소되었다는 만족도 조사결과가 비교적 높게 나타났다. 실제로, 교육부가 필요한 사교육비 조사에서는 사교육비가 2020년에 줄어든 것으로 나타났는데, 이 과정에서 EBS가 일정 부분 기여하였다고 볼 수 있다.

EBS 고교 무상교재 신청 및 보급은 학습 복지 차원에서 의미가 있다. 수준별, 맞춤별 연수를 확대해 나갔으며, 자기주도학습 커리큘럼 제공 및 활용법을 안내한 것은 좋은 시도로 볼 수 있다.

수능, 내신, 기타 영역별로 다양한 프로그램을 개발한 것도 학생들의 다양한 필요에 대응한 의미 있는 전략이었다. EBS 교재라고 하면 일반적으로 “문제 풀이”를 떠올리는데, 교과서의 기본 개념 중심의 교과서 강의(801편 개발)는 학습의 기본기를 강조하는 의미 있는 시도였다. 이러한 개념과 원리에 대한 충실한 설명이 이루어지면 교과서보다 더욱 친절한 EBS 교재를 꿈꾸어 볼 필요가 있다. 최근 들어 현장에서는 교육과정 재구성을 많이 시도하고 있다. 학생들의 삶과 무관한 교과서의 지식을 연결하기 위한 시도이다. 내 삶과 무관한 지식이 아닌 연결되는 지식으로 인식될 때 학생들의 배움은 일어날 것이다.

고교강의 만족도 조사 결과 95.9점, 영어교육사업 만족도 조사 결과 84.6점이는 의미있는 결과가 나왔다. 다만, EBS를 듣지 않거나, 이탈했거나, 외면하는 학생들의 의견도 별도로 청취할 필요가 있다.

온라인 교육 플랫폼 활용 실적은 대폭 상승하였으며, 교재출판의 수요자 만족도 점수는 4.15점으로 나타났다. 자막 및 화면해설을 통한 장애인들의 교육격차 해소를 위한 노력을 확대하였다.

EBS 온라인클래스 운영을 통해 코로나 위기 상황에 잘 대응한 것은 최고의 성과가 아닐 수 없다. 최대 이용자 수 달성은 고무적인 일이다. 이는 라이브특강 및 러닝 채널 운영을 통해 현장의 필요에 발 빠르게 대응한 결과였다. 학습에 도움이 된 플랫폼으로써 평가가 분명 존재한다. 하지만, 구글 클래스룸이나 줌 방식이 갖

는 양방향성의 속성이라든지 LMS의 안정적 시스템 및 고도화는 지속해서 풀어가야 할 과제로 남았다.

정책 수요와 시대의 변화에 맞는 다양한 콘텐츠 개발은 의미 있는 시도로 볼 수 있다. 실감형 콘텐츠 9종 개발, 안전, 진로 콘텐츠 개발, SW교육 교실 수업 초중등 콘텐츠 개발, 텍스트코딩 기초학습 콘텐츠 신규 제작(5종 80차시)은 주목할 만한 시도였다.

'비동시성의 동시성' 시대에 맞게, 전근대와 근대, 현재, 미래가 혼합된 가치체계를 보였다. 이런 상황에서 EBS와 수능연계율 폐지 내지는 수능연계율의 대폭 축소에 대비하여 타격을 입지 않을 전략을 모색해야 한다. 학령인구 감소, 지방대학의 위기, 고교학점제의 도입은 현행과 같은 대학 입시 체제에 변화를 요구할 가능성이 크다. 논서술형 수능의 전환도 예측 가능하다. 그러한 변화에 끌려가기보다는 오히려 주도하는 방송콘텐츠를 모색해야 한다.

향후, 평생교육과 고등교육, 직업교육, 진로교육과 시민교육은 더욱 강화되어야 할 영역이다. 이는 분절적 영역이 아닌 유기적인 연결의 영역이다. 해당 영역의 활성화는 교육에 관한 대 국민적 인식 전환과 맞물려 있다. 이에 대해 EBS는 다양한 시도를 적극적으로 해야 한다.

다. 교육서비스 시스템 구축 노력

평가내용

1) 조직 및 인력의 적정성

가) 평가기준

교육서비스 운영을 위한 조직, 인력 확보 수준

나) 평가사항

① 교육서비스 운영을 위한 조직, 인력 등 인적자원 확보 적정성

교육서비스 운영을 위한 조직, 인력 확보 수준을 보면 초중고 강의사업의 경우, ECP 7명, 조연출 7명, 입시 3명, Q&A 1명, 회계 1명 총 19명이 있다. 고교강의 사업의 경우, 교육 관련 전공자가 6명에 달했다. 원격교육사업과 학습콘텐츠 제작부 모두 교육 관련 전공자 비율이 높은 편이었다. 영어교육사업의 경우, 제작 경험이 풍부한 PD와 담당 CP 등을 통해서 프로그램의 전문성과 완성도를 높이고 있다. EBSe 콘텐츠 및 AI 펭톡을 담당하는 3명의 CM이 있다.

교재출판사업은 교재기획출판부와 교재개발부로 나뉘어 협업체계를 형성하고 있다.

2) 전문성 제고 노력 및 성과

가) 평가기준

1. 참여자의 교육 전문성 정도
2. 참여자의 전문적 능력 개발을 위한 교육프로그램 및 운영 실적
3. 프로그램 참여 후 이들의 의식·인지도 평가 및 반영을 위한 시스템(DB) 운영 정도

나) 평가사항

① 참여자의 교육 전문성 정도

강사 심사 절차가 공정하고 엄격하게 진행되고 있으며, 평가항목이 시청자의 관점에서 의미 있게 구성되었다. 다단계 평가 방식을 통해 방송에 적합한 강사를 발굴하기 위한 노력을 확인할 수 있었다.

EBS는 교재 개발을 위한 집필진 자격 기준을 타당성 있게 제시하였다. 내용 오류를 확인하기 위한 다단계 체크 방식이라든지 우수 집필진 확보를 위한 노력이 돋보였다. EBSMath에서도 콘텐츠 개발에 자문위원을 활용하여 강의와 집필의 신뢰도를 높이기 위한 노력을 시도하고 있었다.

② 참여자의 전문적 능력 개발을 위한 교육프로그램 및 운영 정도

고교강의 사업에서는 워크숍과 회의 등을 통해 참여자들의 방향성을 공유하려는 노력이 있었다. 온라인 플랫폼을 활용한 비대면 연수가 영어교육 사업부문에서 진행되었다. EB는 전남교육청과 협력하여 교사의 평가 및 문항 출제 전문성 신장을 위한 연수를 운영하였으며, 연계교재 신규집필진을 대상으로 전문성을 향상시키기 위한 연수를 온라인으로 진행하였다.

③ 프로그램 참여자(직원과 프리랜서 PD 등)의 참여 후 의견수렴 및 반영을 위한 데이터베이스 시스템의 운영 정도

초중고 강의사업에서 EBS는 수능 출연 강사에 대한 정량적, 정성적 평가를 하며, 프리랜서 PD에 대한 7개 영역에 정성 평가를 적용하였다. 영어교육사업에서도 프리랜서 PD와 출연 강사에 대해 나름의 평가 기준을 적용하고 있다. 교재출판 참여자의 성과에 대해서도 평가 기준을 적용하였다.

이는 온정주의 방식이 아닌 DB 축적 방식을 통해서 성과 확인과 품질관리 기제가 작동하고 있음을 시사하였다.

3) 대외협력 제고 노력 및 성과

가) 평가기준

1. 교육정책 등에 대한 중장기적 설계 및 관리(교육 관련 부서와의 연계 등) 체계의 적정성
2. 외부 교육전문가 또는 연구조직의 활용 정도

나) 평가사항

① 교육정책 등에 대한 중장기적 설계 및 관리(교육 관련 부서와 내·외의 부서 및 기관 등과의 연계 등) 체계의 적정성 정도

EBS는 교육부와 17개 시도교육청 협업체계를 구축하고 있으며, COVID-19로 인해 원격교육지원사업을 위한 포럼과 토론회를 개최하였고, 원격교육자문단을 운영하였다. 동시에 EBS는 교육정책네트워크에 참여하였다. 교재출판사업에서는 교육부 교육과정정책과와 교과서정책과, 교육과정평가원과 협력하였다.

COVID-19 상황에 의미 있게 대처할 수 있는 것은 교육부와 교육청 간 협조체계를 구축한 결과로 평가할 수 있다.

추후 EBS는 연구·개발 역량 강화를 위한 대학이라든지 학부모단체, 교원단체 등 외연을 더욱 확장하고, 방송의 거버넌스 체제를 지속해서 구축할 필요가 있다.

② 외부 교육전문가 또는 연구조직과의 협력 및 활용 정도

교육정책네트워크, 영어교육사업을 위한 교육부와 시도교육청 영어장학사 협의회, 영어교육사업을 위한 자문위원 및 컨소시엄 구성 등을 통해 조직의 역동성을 볼 수 있다.

4) 운영 적정성 확보 노력 및 성과

가) 평가기준

1. 공적 재원 확보 현황

2. 교육서비스 매출 현황

나) 평가사항

① 공적 재원 확보 실적

공적 재원 확보 실적에서 고교강의사업은 165.4.억 원으로 산출결과는 89%, 영어교육사업은 75억 원으로 산출결과는 143.03%로 나타났다. ICT 연계사업은 82.5억 원, 원격교육서비스사업은 422.3억 원으로 신규사업을 통한 성과를 보였다. 고무적인 일로 평가되며, 추후 EBS는 공적 재원 확보의 다변화를 지속해서 추진할 필요가 있다.

② 교육서비스 매출 실적

교육서비스 매출 현황은 교재출판사업의 경우, 88,204(백만 원)이며, 산정지수는 111.9%로 나타났다. 수능연계율의 지속적 축소에 대비할 필요가 있다.

평가결과 및 제언

EBS는 공적 재원 확보 측면에서 좋은 실적을 얻었다. 영어교육사업에서 75억 원, ICT 연계사업에서 82.5억 원, 원격교육서비스사업에서 422.3억 원을 확보했다. 교재출판 매출액도 상승하였다. 사업의 다각화를 통해 시대의 흐름에 맞게 잘 대비하였다고 평가할 수 있다.

중장기적으로 봤을 때 수능연계율의 지속적 하락이 이루어지는 상황에서 이를 대체할 수 있는 출판 수익의 방향에 대한 고민이 필요하다.

개발된 양질의 콘텐츠를 교육부와 교육청, 학교와 계약을 맺어 수익을 내는 모델 구현을 EBS는 적극적으로 추진하여야 하며, 지자체와 교육청, 학교까지 확장한 사업 모델도 구상할 필요가 있다.

EBS는 학부모나 학생을 대상으로 수요를 파악하고, 방송 기획에 반영하는 구조를 모색해야 한다. 또한 EBS는 학부모단체, 교원학습공동체 등을 파트너로 삼아서 이를 강사 발굴이라든지, 프로그램 자문 등에 적극적으로 활용할 필요가 있다.

EBS는 교육정책과 사회정책의 흐름을 민감하게 포착하고, 핵심 이슈와 내용에 대해서 제작진들이 학습하고, 이를 프로그램에 반영할 수 있는 구조를 섬세하게 모색해야 한다. 학습 없이 좋은 기획과 개발이 나올 수 없다는 점에서 EBS는 학습조직에 관한 비전을 선언해야 한다.

라. 교육서비스 성과

평가내용

1) 교육콘텐츠 제작 성과

가) 평가기준

1. 학습 콘텐츠 이용 수준의 적정성
2. 문항별 해설 강의 및 인덱스 이용 수준의 적정성
3. 인덱스 이용 수준의 적정성

나) 평가사항

① 인터넷 강의 콘텐츠 이용 정도

인터넷 강의 콘텐츠 이용 정도를 보면 2016년에 강의 이용 건수가 229,745,223회였고, 문제풀이수가 977,480회로 나타났다. 2020년은 강의 이용 건수가 292,296,704회, 문제 풀이 수는 47,095,021회였다. 산출결과는 403%로 나타났는데 고무적인 상황으로 평가된다.

인터넷강의 스트리밍 실적은 2017년 33,504,037건이었고, 2020년 33,429,368건으로 산출결과는 104.31%로 나타났다. 다양한 영어 대체재 학습프로그램이 많아지는 상황에서 비교적 선방을 하였으나, 더 공격적인 대안과 방안을 모색할 필요가 있다.

창의융합교육사업의 당해연도 실적은 22,698건이며 산출식 적용 결과 765%로 나타나서 양적 지표는 좋은 편이다.

② 문항별 해설 강의 이용 정도

문항별 해설 강의 이용 정도를 보면, 2016년 4,552,726건에서 2020년 8,676,312건으로 산출결과는 182%였다.

③ 인덱스 이용 정도

인덱스 이용 정도는 2016년 50,358,353건에서 2020년 95,820,606건으로 산출결과는 158%였다.

2) 원격교육 서비스 운영 성과

가) 평가기준

1. AI 학습진단 서비스 이용 수준의 적정성

나) 평가사항

① AI 학습진단 서비스 이용 정도

AI 학습진단 서비스 이용 정도의 산출결과는 220%로 나타났다. 이제 시작하는 단계로서 평가를 위한 DB가 더 많이 축적될 필요가 있다.

3) 출판 서비스 운영 성과

가) 평가기준

1. EBS 학습교재 출판물 외부 참여진을 통해 제작한 출판물이 EBS 교육목표에 부합하는지를 평가하는 기준과 시스템 운영 현황
2. EBS 학습교재 출판물 제작 외주사들의 전문성 정도와 타사 출판물과 비교 시 경쟁력 확보 정도
3. EBS 학습교재 출판물의 안정적인 공급을 위한 관리 체계의 합리성
   (제조, 물류, 유통 및 관리 체계)

4. EBS 학습교재 판매 및 마케팅 정책과 성과(재무적 성과 포함)

나) 평가사항

① 학습교재 출판물의 교육목표 부합 정도와 관리의 충실성

EBS는 교재에 대한 기획 평가관리 절차 및 지침을 통해 프로세스를 체계적으로 구축하고 있으며, 기획팀과 개발부의 역할 분담이 잘 이루어지고 있다. 또한 공사는 EBS 교재 협력제작 매뉴얼 및 외주 제작사 선정 절차와 기준을 준수하고 있다.

② 학습교재 출판물의 경쟁력 확보 수준

EBS는 수능-EBS 연계교재 완성도를 높이기 위한 대책안을 2016년도에 세웠고 지속해서 추진하고 있다. 교재 정정 건수가 2018년 4.3건에서 2020년 3.45건으로 감소하였다. 문제 풀이 이미지에서 벗어나서 개념과 원리, 설명, 자기주도학습 등으로 더욱 특화할 필요가 있다.

③ 학습교재 출판물의 공급 관리의 적정성

EBS 학습교재 제조, 물류, 유통 및 관리 체계 현황을 보면, EBS는 전산화를 시도하고 있으며, 수시로 재고 조사를 하고, 바코드 기반의 검수 시스템을 도입하여 프로세스를 개선하였다. 효과적인 재고관리 및 물류 효율성 제고를 위한 다양한 조치를 하고 있다.

④ 학습교재 출판물의 판매 등 마케팅 성과

EBS 학습교재 판매 정책 및 성과를 살펴보면 결산 기준으로 교재 매출액이 2017년 80,304(백만 원)에서 2020년 88,204(백만 원)으로 나타났다. 산정지수는 111.9%로 비교적 선방하였다.

4) 현장 활용도 및 이용자 만족도

가) 평가기준

1. 학생들의 교육서비스에 대한 만족도, 영향 정도, 성취도 정도
2. 교사들의 교육서비스에 대한 만족도와 활용도 정도
3. 학부모들의 교육서비스에 대한 만족도와 활용도 정도
4. AI 학습진단 서비스 이용자 만족도의 적정성
5. EBS 학습 교재 활용도 및 만족도

나) 평가사항

① 학생의 교육서비스 만족도와 활용 정도

수학교육사업에서 학생만족도 조사는 83.78점, 산출 결과 69.47%로 나타났다. 소프트웨어교육사업에서는 학습자 만족도 조사결과 91.02점, 전년도 실적은 92.67점으로 산출식 적용 결과는 94.30%로 나타났다. 영어교육사업은 5점 만점에 4.29점, 산출결과는 90.12%로 나타났다.

학생의 교육서비스 만족도, 영향도, 성취도에 대한 질적 평가자료를 살펴봤을 때, EBSMath 서비스 이용 빈도는 월 평균 11회, 주 평균 2.6시간 이용하였다. EBSMath의 수학학습 기여도는 80.41점으로 나타났다. 영어교육사업에서 학생 만족도 조사는 4.29점(5점 만점)으로 나타났다.

② 교사, 교육행정가의 교육서비스 만족도와 활용 정도

수학교육사업에서 교사 만족도 조사는 87.86점으로 나타났으며, 산출식 적용 결과 72.52%로 나타났다. 영어교육사업은 4.24점, 산출결과는 89.4%이었다. EBSMath를 수업 시작 시 생각 열기나 관심 환기용으로 가장 많이 이용한 학교 교사는 평균 15%, 학원/과외 교사는 평균 27% 정도를 수업 시간에 활용하였다.

③ 학부모의 교육서비스 만족도와 활용 정도

수학교육사업에서 학부모 만족도는 93.6점, 산출 결과 66.16%로 나타났다. 이는 표본 및 조사 방법의 차이에 의한 것으로 보인다. 영어교육사업의 경우, 4.08점, 산출결과는 88.6%이었다. 학부모의 34.1%가 사교육이 감소하였다고 응답하였으며, 평균 26.5% 감소하였다고 응답하였다.

④ AI 학습진단 서비스 이용자 만족도 정도

AI 학습진단 서비스 이용자 만족도 조사결과, 2019년은 89점이었고, 2020년은 84.4점으로 나타났다. 항목별 만족도를 보면 전반적으로 무난하나, 정보 업데이트라든지 편의성을 더욱 강화해야 한다. AI 학습진단 서비스는 기존의 일방향 방송프로그램의 한계를 극복할 수 있는 중요한 기능이다. 이에 대한 빅데이터 수집을 바탕으로 학습 알고리즘을 잘 설계할 필요가 있다. EBS는 EBS의 무수히 많은 콘텐츠를 이용하여 진단-추천-학습-피드백으로 이어지는 학습의 순환 및 진화 체제를 구축해야 한다.

⑤ EBS 학습 교재 활용도 및 만족도

교재 만족도는 전년 대비 학생은 1.5p, 교사는 3.7p 향상하였다. 2017년 학생은 89.4점에서 2020년 94.0점으로, 교사는 2017년 88.1점에서 2020년 92.2점으로 나타났다.

평가결과 및 제언

전반적으로 사용자 만족도가 높게 나타났다. 교재활용도 및 교재 만족도가 향상되었다. 수학교육사업 학생만족도는 83.78점, 소프트웨어교육사업 학생만족도는 91.02점, 영어교육사업 학생만족도는 85.8점, AI 학습진단 서비스 이용자 만족도는 84.4점으로 비교적 무난한 성과로 평가할 수 있다.

EBS MATH의 경우, 학부모의 만족도가 상대적으로 낮으나 학생과 교사 대상 서비스인 점을 고려할 필요가 있다. 그러나 비대면 학습에서 학부모의 참여가 중요한 만큼 향후 EBS는 수포자(수학포기자) 문제 해결을 선언하고, 지속해서 프로그램을 업데이트해야 한다. 수포자가 발생하는 원인은 수학이 지닌 학문적 특성도 있으나, 교육과정 구성의 한계도 있다. 기본적으로 삶과 연결이 되지 않았거나 개념과 원리에 대한 실질적 이해를 도모할 수 있는 내용으로 구성이 되지 않았기 때문이다. 학생들에게는 무의미한 숫자와 기호의 나열로 해석될 수 있다. 이러한 학생들의 고통을 어떻게 해소할 수 있을 것인가? 동시에 수학은 수준별 편차가 매우 심한 과목이다. 향후 고교학점제의 도입은 진로와 수준, 흥미에 따라서 경로형 학습을 가능하게 할 것이다. 고교학점제의 철학을 고려한 콘텐츠 구성도 향후 적극적으로 모색할 필요가 있다.

성적, 지역, 급별에 따른 심층 분석을 통해서 만족도에 그치기보다는 효과성 입증이 필요하다. 특정 학교를 중심으로 EBS 프로그램을 활용했을 때, 어떤 지역의 어떤 학생들에게 그 효과가 나타났는가를 정교하게 살필 필요가 있다. 이는 연구 개발 기능과 연결되는데 당장 관련 팀을 만들기 어렵다면, 별도의 연구 용역비를 확보해서 주기적으로 관련 성과를 확인하고, 이를 적극적으로 홍보해야 한다. EBS 성과를 지속적으로 확인할 수 있는 종단연구를 제안한다.

EBS-e 학부모 만족도 조사에서 "수준별로 잘 구성되어 있다"가 가장 낮게 나왔는데, 이에 대한 대비가 필요하다. 통상 보통 수준에 맞추어 콘텐츠를 구성하다 보면, 상대적으로 상위권 내지는 하위권 학생들은 학습에 어려움을 경험할 수 있다. 콘텐츠를 상, 중, 하로 제시할 수도 있으나, 인터넷상으로 수준별 맞춤형 클립

을 별도로 제작하여 내용 보강을 할 수 있다. 하나의 콘텐츠를 기본으로 제작하면서도 수준을 고려한 별도의 클립을 어떻게 구성하여 제공할 것인가는 매우 중요한 문제가 아닐 수 없다.

EBS는 미래 교육에 대비해 AI 학습진단 서비스에 대폭적인 투자를 하고, 시스템을 개선해야 한다. 학교현장에서는 학습진단은 많이 하나, 실제로 보정을 할 수 있는 시스템이 취약하다. 진단과 보정, 피드백 구조를 어떻게 보장할 것인가가 핵심적인 문제이다. 특히, 학습에 흥미를 잃은 학생들이 많은데, EBS는 흥미 요소를 결합하기 위한 학습 전략을 여러모로 모색해야 한다.

마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

1. 전년도 교육부문 경영평가결과 개선권고사항에 대한 개선 노력 정도

나) 평가사항

① 전년도 교육부문 평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

학교교육본부에서는 방송교육과정 총론 제정-교육가치 체계를 구성하였다. EBS 제작 가이드라인과 고교강의 제작 가이드라인에 공적 가치를 반영하였다. 개인별 역량 강화를 위한 맞춤형 교육을 위한 수요조사를 하였다. 공교육 기여도 측정과 효과성 측정을 위한 문항이 포함되었다. 포스트 코로나 대응 TF를 구성·운영하고 있다.

평가결과 및 제언

학교교육본부는 방송교육과정 총론 제정-교육가치 체계도 구성하였으며, 제작 가이드라인을 만들었다. 또한 공교육 기여도 측정 도구를 개발하였으며, 수요조사 및 설문 문항을 개발하였다.

EBS는 경로 의존성에서 벗어나 혁신교육, 미래교육, 학생중심교육, 평생-직업-고등교육 등의 시대적 가치를 반영한 도전적 과제를 설정할 필요가 있다.

EBS는 총론과 가치 체계도가 평가표와 연계할 필요가 있고, 투입지표- 과정지표- 결과지표를 중심으로 나누어 각 사업의 효과를 볼 필요가 있다. 또한 EBS는 EBS 프로그램의 실질적 효과를 과학적으로 입증할 방법을 적극적으로 모색해야 한다. EBS 종단연구 구성을 하거나 기존 종단연구 데이터에 항목으로 포함해야 한다. 별도의 학술자금을 조성하고 이에 대한 양적, 질적 효과성 규명을 위한 연구 공모도 하나의 방안이 될 수 있다.

바. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가) 평가기준

전년 대비 교재기획 및 개발 건수는 중학교를 제외하고는 초등교재와 고교 교재 건수는 증가하였다. 전년 대비 교재 매출은 고교 교재를 제외하고는 초등과 중학교 교재 모두 증가하였다.

전년 대비 마케팅 성과 비교를 보면, 유튜브 구독자, 블로그 이웃, 인스타그램 팔로워, 페이스북 팔로워에서 증가율이 높아졌다.

나) 평가사항

① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도

2020년과 2021년 COVID-19 상황에서 국가적인 위기 대응에 EBS가 기여하였다.

② 교육부문 우수사례 참고

EBS 온라인클래스 구축·운영은 EBS의 교육적 사회적 존재감을 드러낸 계기였으며, 학습플랫폼을 구축함으로써 미래 교육의 대비 모델을 제시하였다.

평가결과 및 제언

전년 대비 교재기획 및 개발 건수 및 교재 매출이 증가하였다. 교육부가 2021년도에 발표한 사교육비 조사에서는 자율적 학습목적의 EBS 교재 구입 비율이 21.7%로서 전년 대비 6.3% 증가하였다. 전년 대비 마케팅이 증가하였고, 온라인 클래스 브랜드가 구축되었다.

학기 초에 발생하는 EBS 온라인클래스에 대한 불만의 주요 내용은 무엇이며 충분히 개선되었는가는 여전히 중요한 문제이다. 언론 보도에 나오는 불만이 지속되는 이유를 냉정하게 바라보고, 이를 해결하기 위해 총력을 기울일 필요가 있다.

교육부문 대표 집필위원 : 김성천 위원

4. 기술부문

EBS는 '학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지하는 것'을 설립목적으로 하는 교육 공영방송이다. 기술부문 평가의 목적은 EBS 설립목적 및 경영목표를 달성할 수 있도록 시스템을 구축하고 지원했는지를 평가하고 이를 바탕으로 한 단계 더 나은 시스템과 서비스를 지원하기 위한 것이다.

기술부문 경영평가는 모두 5개 항목, 12개 지표를 평가한다. 경영목표에 부합하는 방송기술목표의 적정성을 판단하는 1개 지표, 변화하는 융합미디어 서비스 환경에 대한 적정성을 평가하기 위해 융합미디어 서비스 활성화 4개 지표, 방송품질 향상 및 유지관리 5개 지표로 나누어 방송환경 변화에 대한 대응 노력 및 운영 관리 실태를 평가하며, 전년도 개선권고사항에 대한 이행 노력 정도 1개 지표 및 당해연도 중점평가 사항 1개 지표로 평가한다.

<4-1> 기술부문 경영평가 항목 및 지표

평가항목	평가지표
가. 방송기술목표	1. 방송기술목표의 적정성
나. 융합미디어 서비스 활성화	1. IT 서비스 활성화 노력의 적정성
	2. 융합미디어 인프라 운용의 효율성
	3. 융합미디어 서비스 상용화 노력의 적정성
	4. IT 서비스의 고객 만족도
다. 방송품질 향상 및 유지관리	1. 전문성 강화 노력의 적정성
	2. 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성
	3. 방송장비 도입 체제 운영의 적정성
	4. 방송제작 워크플로우 개선 노력의 적정성
	5. 방송망 관리의 안정성
라. 전년도 개선권고사항의 이행노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행노력 및 성과
마. 당해연도 중점추진사항	1. 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가. 방송기술목표

평가내용

1) 방송기술목표의 적정성

가) 평가기준

방송기술목표가 당해연도의 본사 경영목표에 기반하여 설정되었는지와 추진 성과를 평가한다. 방송기술목표의 적정성 평가요소인 ① 당해연도 경영목표에 따른 방송기술목표 설정의 적정성, ② 방송기술목표 달성 정도와 성과로 평가하였다.

나) 평가사항

① 경영목표와 방송기술목표의 부합 정도

2020년 방송기술목표는 EBS의 경영목표인 '재정위기 극복', '고품격 청정 콘텐츠 강화', '조직 · 제도 · 문화 혁신'에 부합하도록 '신성장 동력 발굴 및 업무 효율화', '플랫폼 경쟁력 강화', '콘텐츠 제작환경 개선'으로 설정하였다.

<4-2> 경영목표와 방송기술목표 상관관계

경영목표	상관관계	방송기술목표
<3대 목표 및 9대 추진과제> ○ **재정위기 극복** - 공적재원 정상화 - 수입 다각화 - 비용의 효율적 집행 ○ **고품격 청정 콘텐츠 강화** - 정체성에 걸맞는 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현 - POST TV 콘텐츠 제작환경 구축 - 콘텐츠 기획 글로벌 경쟁력 강화 ○ **조직·제도·문화 혁신** - 콘텐츠·효율성 중심 조직으로 탈바꿈 - 실효성 있는 평가·성과 제도 도입·운영 - '신뢰와 원칙'이 존중되는 조직문화 정착		**<3대 목표 및 9대 추진과제>** ○ **신성장 동력 발굴 및 업무 효율화** - 프로젝트팀 활성화 - 미래기술 관련 직무연수 강화 - 회선망 비용 절감 ○ **플랫폼 경쟁력 강화** - UHD 본방송 안정적 실시 기반 마련 - 웹 서비스 및 ERP 시스템 안정적 운영 - 대외 경쟁력 강화를 위한 아카이빙 고도화 ○ **콘텐츠 제작환경 개선** - 수요자 중심의 제작 프로세스 개선 - 제작 인프라시설의 효율적인 활용 및 전문성 강화

<4-3> 2020년 EBS 경영목표

[참고]

1. 2020년 EBS 경영목표

2020년 경영목표[안]

2020 방향	위기를 넘어, 새로운 도약으로		
2020 경영목표	재정위기 극복	고품격 청정 콘텐츠 강화	조직 · 제도 · 문화 혁신
9대 추진과제(안)	1. 공적재원 정상화 2. 수입 다각화 3. 비용의 효율적 집행	4. 정체성에 걸맞은 고품격 청정 콘텐츠로 공적 가치 실현 5. POST TV 콘텐츠 제작 환경 구축 6. 콘텐츠 기획 글로벌 경쟁력 강화	7. 콘텐츠 · 효율성 중심 조직으로 탈바꿈 8. 실효성 있는 평가 · 성과 제도 도입 · 운영 9. '신뢰와 원칙'이 존중되는 조직문화 정착

2. 2020년 방송기술목표

부서 목표	플랫폼 경쟁력 강화	콘텐츠 제작환경 개선	신성장 동력 발굴 업무 효율화
추진 과제	1. UHD 본방송 실시 기반 마련 2. 웹 서비스 · ERP 시스템 안정적 운영 3. 아카이빙 고도화	4. 제작 프로세스 개선 5. 제작 인프라시설 효율적 활용 및 전문성 강화	6. 프로젝트팀 활성화 7. 미래기술 관련 직무연수 강화 8. 회선망 비용 절감

② 방송기술목표의 달성 정도와 성과

2020년 방송기술목표인 '플랫폼 경쟁력 강화', '콘텐츠 제작환경 개선', '신성장 동력 발굴 및 업무 효율화'에 대한 성과는 아래와 같다.

1) 플랫폼 경쟁력 강화

○ (UHD 본방송 안정적 실시 기반 마련) UHD 본방송의 지연과 공사의 예산 축소 편성으로 UHD 본방송에 대비한 제작시설 마련의 어려움에서도 체계적이고 합리적인 인프라 투자계획을 수립하고 COVID-19와 같은 긴급 재난상황에서도 부서 간 사전 조율을 통해 예산을 효율적으로 집행 및 관리하여 UHD TV-4스튜디오 전환을 완료함

- UHD 콘텐츠 제작기반 마련 및 콘텐츠 제작역량 강화

○ (웹 서비스 및 ERP 시스템 안정적 운영)

- DDoS 공격 대응 IDC 클린존 우회 서비스 적용에 따른 웹서비스에 대한 보안 강화
- COVID-19로 인한 사용자 증가에 대응하여 시스템 서버 및 인터넷 대역폭 증설 운영
- 대학수학능력시험 서비스 대비 클라우드 시스템 구성
- ERP 사용자 편의성 및 시스템 안정화를 위한 CSR(고객요구사항 관리) 시스템 구축
- ERP 미구현 기능 개발, 현업 부서 및 사용자 요구에 따른 기능 개선

○ (아카이빙 고도화) 플랫폼 및 콘텐츠 다양성에 맞춘 콘텐츠 아카이브 영역 확대

- EBS 이솦, EBS Math, EBS Live 등 지상파 플랫폼 이외의 다른 매체용으로 제작된 콘텐츠 총 1,443건 보관 및 관리

2) 콘텐츠 제작환경 개선

○ (수요자 중심의 제작 프로세스 개선)

- 기술코디네이터 활동(후반 편집 등)을 통해 제작진과의 원활한 제작 환경 마련
- TV 스튜디오별 조명업무의 맞춤형 프로그램 전담제 운영으로 전문적인 조명연출 구현 및 프로그램의 조명 완성도 향상

○ (제작 인프라시설의 효율적인 활용 및 전문성 강화)

- ZOOM을 활용한 실시간 비대면 화상통화 시스템 운영 및 AR 기술의 프로그램 적용
- DME(Digital Multi Effect) 고도화로 프로그램 영상구현 다양화
- 네이버 오디오 클립 라이브 스트리밍 서비스를 위한 라이브 전송 시스템 구축
- TV 제작 프로그램의 YouTube 동시 생방송 시스템 지원
- 특수편집실 NLE OS, Abode, Plug-in 업그레이드로 특수편집 운영 활성화
- 사운드믹싱룸 BACK-UP 시스템 구축 및 플러그인 추가

3) 신성장 동력 발굴 및 업무 효율화

○ (프로젝트팀 활성화) 제작 및 사업 지원을 위한 빅데이터 분석

- 미디어 트렌드 및 대내외 플랫폼에서의 EBS 콘텐츠 실적 분석을 통한 인사이트 도출
- 분석 결과를 토대로 관련 부서와의 협업, 액션플랜 도출 및 활용

<4-4> 빅데이터 분석 및 관련 프로그램 개발

구분	내용
방송프로그램 이용 현황 분석	<지식채널e> VOD 및 유튜브 이용 현황 <최고의 요리비결> 유튜브 및 레시피 이용 현황 <세계테마기행> VOD 및 유튜브 이용현황 <생방송 톡!톡! 보니하니> 라이브댓글 및 VOD이용 현황 <건축탐구-집> VOD 및 유튜브 이용 현황 <다큐프라임> VOD 및 유튜브 이용 현황 <K-pop 가사도우미> 유튜브 댓글 분석
버즈량 분석	<1학기 온라인클래스> 관련 버즈 분석 <수만휘> 카페 기출문제집 관련 버즈 분석 <오르비> 내 수능 기출문제집 관련 버즈 분석 출판국 유튜브 채널(EBS PUB) 이용 현황 및 버즈 분석 <2학기 온라인개학> 관련 언론보도량 및 버즈 분석
소프트웨어 개발	인터넷 버즈량(네이버 실시간 검색) 분석 시스템 유튜브 댓글 수집 프로그램 유튜브 댓글 분석 시스템

- VR · AR 등 신기술 접목된 미디어 서비스 동향 분석
- 정부기관 및 민간업체와의 공동협력을 통한 신규 서비스 및 사업 기회 모색

○ (미래기술 관련 직무연수 강화)
- 데이터 분석 관련 수준별 교육을 통해 인력 양성 후 실무 적용
- 확산 기술 워크숍 등 온/오프라인 기술 관련 세미나 참가
- 신규 방송 표준화 규격 관련 연수 진행
- 4차산업 시대와 인문학을 함께 다루는 온라인강의 제공

○ (회선망 계약 관련 비용 절감) 안정적이고 원활한 콘텐츠 공급 및 EBS 본연의 공적 역할을 충실히 수행하기 위해 기존 분배망 사업자와의 PP 채널 분배망 전용회선 장기 계약으로 연간 1억 8백만 원의 비용 절감
- 계약 기간 : 2년(2021.1.1. ~ 2022.12.31)
- 연간 비용 절감액 : 108,000,000원(VAT 별도)

평가결과 및 제언

EBS의 경영목표와 부합하면서 꼭 필요하고 실현가능한 방송기술목표를 수립하였다. 3대 방송기술목표는 '플랫폼 경쟁력 강화', '콘텐츠 제작환경 개선', '신성장 동력 발굴 업무 효율화'로 정하고 8대 추진과제를 수행하였다. 플랫폼 경쟁력 강화를 위해 UHD 본방송 실시 기반 마련, 웹 서비스 · ERP 시스템 안정적 운영, 아카이빙 고도화에 노력하였다. 콘텐츠 제작환경 개선을 위해 제작 프로세스 개선, 제작 인프라시설 효율적 활용 및 전문성 강화를 추진하였다. 신성장 동력 발굴 업무 효율화를 위해서는 프로젝트팀 활성화, 미래기술 관련 직무연수 강화, 회선망 비용 절감을 수행하였다. 3대 방송기술목표에 따른 세부 추진사항은 다음과 같다.

○ 플랫폼 경쟁력 강화

- UHD 본방송에 대비한 제작시설 마련의 어려움에서도 체계적이고 합리적으로 UHD TV-4스튜디오 전환 완료 및 UHD 콘텐츠 제작역량 강화 및 다양한 상황을 대비한 시스템 구성, 플랫폼 및 콘텐츠 다양성에 맞춘 콘텐츠 아카이브 영역을 확대하여야 한다.

○ 콘텐츠 제작환경 개선

- 수요자 중심의 제작 프로세스를 개선하여 제작진과의 원활한 제작환경 마련 및 AR, DME 기술의 적용을 통한 제작 인프라시설의 효율적인 활용 및 전문성을 강화하여야 한다.

○ 신성장 동력 발굴 및 업무 효율화

- 대내외 미디어 플랫폼에서 EBS 콘텐츠의 실적 빅데이터를 분석하여 프로젝트팀 활성화에 기여 및 미래기술 관련하여 전문적인 직무연수 수행, 기존 분배망 사업자와의 장기계약을 통한 관련 비용을 절감하여야 한다.

앞으로의 급변하는 상황에 대응하기 위해 조직 내 유연성 및 적응력을 계속해서 유지할 필요가 있으며 새로운 기술의 분석 및 현재 보유 기술과의 접목을 통해 앞서나가는 EBS 프로그램의 경쟁력을 강화해야 한다.

나. 융합미디어 서비스 활성화

평가내용

1) IT 서비스 활성화 노력의 적정성

가) 평가기준

모바일, 인터넷 등 IT 서비스 및 품질 개선을 통한 서비스 활성화를 위한 노력과 성과를 평가하기 위해 ① IT 서비스 활성화를 위한 개선 노력 및 성과, ② IT 서비스 품질 개선 노력 및 성과를 평가요소로 하여 구체적인 내용을 살펴보았다.

나) 평가사항

① 이용자 중심의 IT 서비스 개선 정도

(가) EBS포털 메인사이트(ebs.co.kr) 주력 콘텐츠 접근성 개선

〈기존 메인 화면〉

〈개편 후 메인 화면〉

(나) 주력 특화 홈페이지 제작 및 개선

〈애니키즈〉

〈D-box〉

〈명의〉

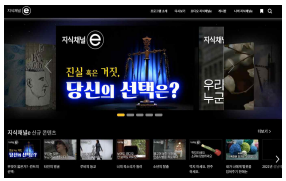
〈세상의 모든 기행〉

〈오학당〉

〈다큐프라임〉

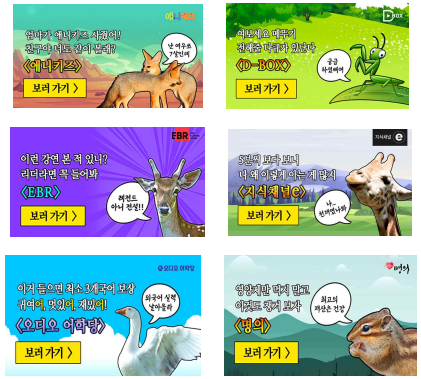
〈클래스e〉

〈EBR〉

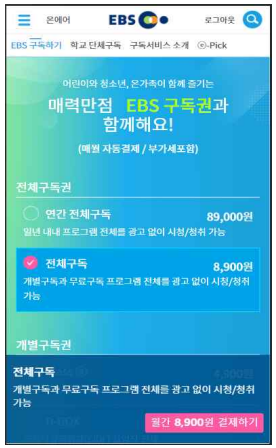


〈지식채널e〉

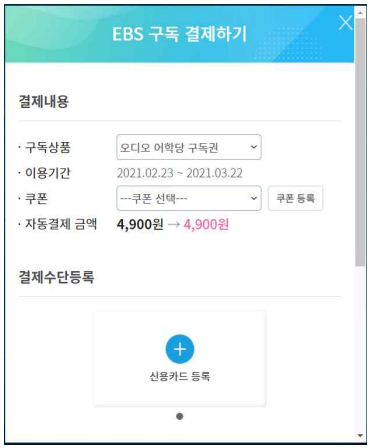
(다) 외부 광고 홍보 개선



(라) 결제 시스템 개선 (구독형 과금 체계 도입)



〈구독형 과금 체계 변경〉



〈구독 상품 결제 화면〉

※ 원하는 프로그램(구독 상품)만 골라서 무제한 시청 (월/년 1회 결제 시, 무제한 시청

☞ [기존] 500원~1,650원/편당 → [변경] 4,900원/월 ~ 89,000원/년

(마) EBS 라디오 '반디'앱 개선

1) 목적

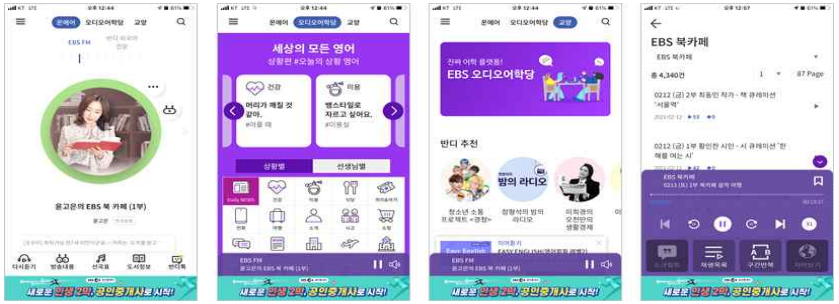
○ 어학/교양 AOD 구독 서비스 특화 기능/메뉴 제공

○ 오디오 서비스에 최적화된 앱 기능 구성

(스크립트/대본 보기, 구간 반복 기능 제공 등)

○ 지속적인 모바일 서비스 사용성 개선을 통한 사용자 만족도 제고

2) 세부 명세



○ 안정적인 스트리밍 서비스를 위한 지속적인 서비스 모니터링과 유관 담당자와의 긴밀한 협조 체제 유지

○ CSR 및 사용자 댓글의 지속적인 모니터링 및 불편한 사항 신속 개선

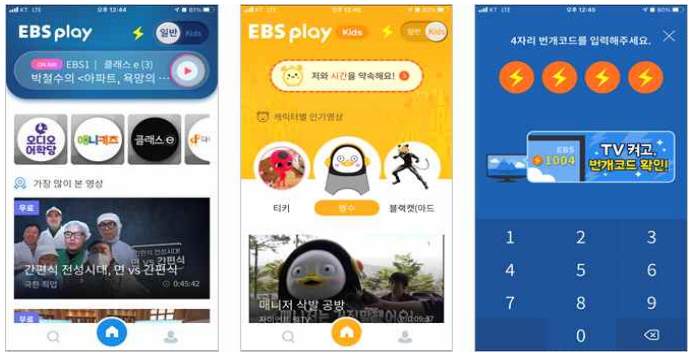
○ 서비스 품질 향상을 위한 지속적 보완/패치 및 앱 업데이트

3) 향후 계획

○ 장애 발생 시, 신속한 진단/대응 및 업데이트

○ 사용자 편의성 강화를 위한 UI/UX 및 성능/품질의 지속 개선 추진

(바) EBS play앱 개선



1) 목적

○ EBS 영상 콘텐츠 플랫폼의 안정적 운영을 통한 사용자 편의 강화

○ 다양한 모바일 서비스와 연계성 강화, 사용성 및 고객 만족도 증대

2) 세부 내용

○ 안정적 서비스를 위한 지속적인 서비스 모니터링과 유관 담당자와의 긴밀한 협조 체제 유지

○ 서비스 품질 향상을 위한 신속한 문제점 수정 및 앱 업데이트

○ 구독 서비스/콘텐츠 노출을 통한 고객 편의성 강화

3) 향후 계획

○ 구독 서비스에 특화된 추천/개인화 기능 강화

○ 번개 코드 활용 등 사용자 편의성 강화 방안 기획/적용

② IT 서비스 개선 요청 적기 처리율

- 산정지수 : 메인 사이트의 서비스 개선 요청(CSR) 건수 및 적기처리 건수
- 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}\right) \times 100$$

* 서비스 개선 요청 관련 적기처리 비율 중심

(가) 서비스 개선 요청 (CSR) 연도별 적기처리율

연도	2016	2017	2018	2019	2020
처리율(%)	99.6	99.7	99.1	99.3	97.1

※ 직전 3개년도 실적 평균 : 99.4%

※ 예년 대비 처리율 감소 사유

① COVID-19로 인한 온라인 개학에 따른 사용자 폭증 및 고객 대응 처리량 증가

② 구독 서비스 전면 개편 및 전환에 따른 高난이도 성격의 요구 사항 다수 차지

③ 서비스 안정화 진행과 동시에 클라우드 시스템 전환으로 인한 업무량 증대

(나) 적기처리 비율 결과

1) 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(100\%)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}\right) \times 100$$

$$= \left(\frac{\text{실적(97.1)} - \text{최저목표(99.4} \times 60\%)}{\text{최고목표(100\%)} - \text{최저목표(99.4} \times 60\%)}\right) \times 100 = 92.8$$

2) 결과 : 92.8%

2) 융합미디어 인프라 운용의 효율성

가) 평가기준

효율적인 IT 인프라 시스템 운용을 위한 개선 노력 정도를 평가하는 것으로 ① IT 서비스 제공을 위한 인프라 개선 노력 정도, ② IT 인프라 무장애 서비스 유지시간을 평가한다.

나) 평가사항

① IT 인프라의 안정성 확보를 위한 노력 정도

(가) 노후화된 SSL-VPN 시스템의 신규 구축을 통한 웹 시스템 접근 통제의 보안 강화

SSL-VPN	기존 장비	세부 명세
End Point Security	Host Checker (백신 설치 유무 확인)	Host Checker(백신 설치 유무 확인)
		스마트폰 OS 버전 확인 기능
Login Security	Web Browser 기반 로그인	Client 기반 로그인
		(연결 안정성, 향상된 보안 알고리즘 적용)

(나) COVID-19로 인한 사용자 증가로 시스템 및 인터넷 대역폭 증설로 서비스 가용성 및 안정성 강화

- 초중학 WEB 서버 증설(기존 6대 → 10대)
- SSO(통합 로그인) WEB 서버 증설(기존 6대 → 10대)
- 동영상 서비스 용량 증설(1,000Gbps)
- 통합망 인터넷 대역폭 증설(기존 4G → 10G)
- 통합 메인 DB 2대 메모리 증설(152GB → 180GB)
- 통합망 인터넷 방화벽 성능 업그레이드 : SPC(방화벽 세션 처리, 관리) 이전 증설
- 온라인클래스 '교사 업로드 VOD 콘텐츠' 서비스용 스토리지 증설 (2PB 이중화, 총 4PB 구성)
- 온라인클래스 CDN 서비스 운영(최고 트래픽 833Gbps)

(다) 2021학년도 대학수학능력시험 풀 서비스 대비 클라우드 시스템 임시 구축으로 서비스 가용성 및 안정성 강화

(라) DDoS 공격 대응 IDC 클린존 우회 서비스 적용에 따른 웹서비스 보안 강화

○ DDoS 공격 발생 시 탐지 → 상황전파 → 대응 → 상황관리 등의 세부적인 대응 절차를 마련하여 운영 중이며, 국내 및 해외에서의 공격 발생 시 아래와 같이 2단계 대응 체계로 탐지 및 방어(차단)함.

- IDC DDoS 관제 센터 : 국내 및 해외의 공격 탐지 및 통보
- 해외 IP 원천 차단 및 국내 IP IDC 클린존 서비스 우회 적용 및 통보
- EBS 보안관제 전문업체 : 공격 IP 통보 및 EBS 자체 DDoS 방어
- EBS 보안 및 웹 시스템 운영팀 : 대응 방안 수립 및 웹 시스템 모니터링

② 연간 무장애 서비스 유지 시간 비율

- 산정지수 : 수능, 영어, 수학, 외국어, 통합웹, 초중학 6개 사이트의 연간 인프라 무장애 서비스 유지 시간 비율
- 산출식(%) : 무장애 서비스 유지 비율 - (장애 건수×3점)

$$\left(\frac{\text{무장애서비스 유지시간}}{\text{연간서비스 총시간}} \times 100\right) - (\text{장애건수} \times 3)$$

※ 장애 건수의 경우 EBS(계약에 의한 용역사 포함)의 귀책 사유에 해당하는 건수임

* 연간 서비스 총시간 : 52,560시간 / 무장애 서비스 유지시간 : 52,560시간

* 장애건수 : 0건

* 산출식(%) = 100%

(52,560 / 52,560) × 100 - (0×3) = 100(%)

3) 융합미디어 서비스 상용화 노력의 적정성

가) 평가기준

다양한 미디어 서비스의 상용화 및 고객관리를 평가하는 것으로 ① 융합미디어 서비스 상용화 추진 노력 정도, ② 융합미디어 서비스 상용화 추진 성과 정도, ③ 융합미디어 서비스 상용화에 따른 고객관리 적정성을 평가한다.

나) 평가사항

① 융합미디어 서비스 상용화 추진 노력 정도

(가) EBS 포털 메인 사이트를 구독 서비스 형태로 변경,

자사 OTT 플랫폼 기반 마련

(나) 메인사이트 UI/UX 리뉴얼 및 고객 친화적 과금체계(월 구독)로 전면 개편

② 융합미디어 서비스 상용화 추진 성과 정도

(가) 구독 서비스 오픈 및 홈페이지 UI/UX 개편 ('20.8.26)

(나) 구독 서비스 전환 후, 전년 동기 대비 서비스 활성화 지표 전반적 증가

○ 방문자 수 14.4% 증가

○ 페이지뷰 26.5%, 콘텐츠 HIT수 52.6% 증가

③ 융합미디어 서비스 상용화에 따른 고객관리 적정성

(가) 구독 서비스 상용화 이후 고객 관리/유지를 위한 개선 내용

○ 구독 서비스를 위한 기존 App 개선 및 신규 출시

- 기존 App 개선 : 기 출시된 EBS play, 반디 앱 내 구독 서비스 메뉴/기능 추가

- 신규 App 출시 : 클래스ⓔ 전용 App 출시

○ EBR, 클래스ⓔ 구독 서비스 메인 UI/UX 및 메뉴 개선

○ 다양한 구독 서비스 전용 오리지널 콘텐츠 지속 제작/공급 진행 중

- 오디오어학당(AOD 구독 서비스) 콘텐츠 제공

※ 약 20개 이상의 구독 서비스 전용 콘텐츠 제공

- EBR(모멘트), 클래스ⓔ(강독, 편의점 클라스) 등

4) IT 서비스의 고객만족도

가) 평가기준

이용자의 IT 서비스 품질에 대한 만족도를 평가하는 것으로 IT 서비스의 이용자 만족도 향상을 위한 노력의 정도를 평가한다.

나) 평가사항

① IT 서비스의 고객 만족도

[단위 : %]

구분	2016	2017	2018	2019	2020
메인	78.7	82.9	82.1	82.0	77.2
초등	89.1	89.6	86.8	90.8	89.5
중학	87.7	87.5	86.5	89.9	89.6
평균	85.2	86.7	85.1	87.6	85.4

※ 직전 3년 실적 평균 : 86.5%

※ 예년 대비 만족도 감소 사유

① COVID-19로 인한 온라인개학에 따른 사용자 폭증, 고객 대응 처리량 증가

② 구독 변경 따른 사이트/과금 전면 개편 후(8.26), 안정화 기간 중 설문 진행(11월)

③ 하반기, 구독 서비스 전면 개편/전환 후 서비스 안정화 진행과 동시에 클라우드 시스템 전환으로 인한 업무량 증대로, 고객 개선 요구/만족도 제고를 위한 대응 부족

(가) 만족도 산정 결과

1) 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도실적의평균}\times 60\%)}{\text{최고목표(100\%)} - \text{최저목표(직전3개년도실적의평균}\times 60\%)}\right)\times 100$$

$$= \left(\frac{\text{실적(85.4)} - \text{최저목표(86.5}\times 60\%)}{\text{최고목표(100\%)} - \text{최저목표(86.5}\times 60\%)}\right)\times 100 = 69.7$$

2) 결과 : 69.7%

※ 만족도 증대를 위한 활동 계획

① EBS의 공적 책무를 다하기 위한 정책 수립/시행 (바우처 사업, 지자체/중앙 정부 연계한 취약계층 구독 서비스/콘텐츠 무료 이용 지원 등)

② 구독 서비스 고객 편의를 위한 기능(개인화 등) 도입 및 모바일 서비스 강화

③ 고객 만족도 강화를 위한 UI/UX 주기적 개편

평가결과 및 제언

COVID-19로 인한 비대면·온라인 서비스 요구 증가에 따라 지난 10년간 정체된 사이트 구성 및 과금 등에 대한 서비스 전반에 개선 필요성이 주목받고 있다. 이에 따라 EBS 포털 메인사이트를 구독 서비스 형태로 변경하고 자사 OTT 플랫폼 기반 마련이 필요하다.

기존 유료 과금체계를 고객 친화적으로 개편하고 콘텐츠 서비스를 보다 트렌드에 적합한 신규 결제방식을 도입하여 서비스의 연속성을 위한 최소한의 운영 비용 및 재정 건전성 확보가 필요하다. 또한 유료 콘텐츠 가격 인하 및 무료 콘텐츠 확대를 통해 고객의 실질적 부담이 완화되는 효과를 얻을 수 있으며, 이를 통해 방송 및 교양/교육 분야의 구독 서비스 선도기업으로 도약할 수 있다.

이를 위해 메인 사이트 전반의 메뉴와 UI 구조를 구독형 서비스 형태로 탈바꿈하였고 이벤트 및 방송프로그램, 배너/검색, SNS 홍보 및 서비스별 프로모션, 할인 쿠폰 배포 등 다양한 홍보 마케팅을 통해 외부 고객을 적극적으로 유입하였다.

이러한 전략으로 2020년도 연간 목표 대비 144.5%의 VOD 히트 수를 기록하였으며, AOD 히트 수는 106.8%를 달성하였다. 특히 COVID-19로 인한 비대면 온라인 수업 및 재택 등으로 인한 콘텐츠 이용이 증가할 것으로 예상하여 이러한 성과는 향후 더 증가할 것으로 예상한다.

다만 신규 구독 상품·콘텐츠 개발을 통한 서비스 규모 확대 및 서비스 자생력 확보를 통한 지속 가능 생태계 구축에 대한 심도 있는 연구가 필요하다. 이를 위해서 적극적인 고객 의견수렴이 필요하고 관련 서비스 정책을 적극적으로 추진하는 것을 고려할 필요가 있다.

다. 방송품질 향상 및 유지관리

평가내용

1) 전문성 강화 노력의 적정성

가) 평가기준

급변하는 국내외 미디어 환경에 적극적으로 대응하기 위한 기술 부문 전문성 강화를 위한 노력 및 성과 평가를 위해 기술 인력의 전문성 강화를 위한 교육실적을 평가하였다.

나) 평가사항

① 기술 인력의 전문성 강화를 위한 교육 실적

1) 연수 실적

	직전 3개년도			당해연도
	2017	2018	2019	2020
횟수	34	46	34	24
인원	141	109	97	97

2) 직전 3개년도 평균

○ 횟수 : $\frac{(34+46+34)}{3} = 38$

○ 인원 : $\frac{(141+109+97)}{3} = 115.67$

3) 당해연도 실적 및 산출결과

○ 횟수 :

: $\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 60\%)}\right)\times 100$

$= \left(\frac{\text{실적(24)} - \text{최저목표(38.00}\times 60\%)}{\text{최고목표(38.00}\times 105\%) - \text{최저목표(38.00}\times 60\%)}\right)\times 100 = 7.02$

○ 인원 :

$\left(\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균}\times 60\%)}\right)\times 100$

$= \left(\frac{\text{실적(97)} - \text{최저목표(115.67}\times 60\%)}{\text{최고목표(115.67}\times 105\%) - \text{최저목표(115.67}\times 60\%)}\right)\times 100 = 53.02$

○ 산출결과

<4-5> 2019-2020 교육실적 비교

(단위 : %)

구분	2019	2020
횟수	76.54	7.02
인원	53.02	53.02

※ COVID-19로 인해 연수를 진행하기가 어려워 연수 횟수 급감

4) 연수 세부 실적

<4-6> 연수 세부 실적

순번	연수과정	일시	참석인원	부서	비고
1	데이터 사이언스 심화 교육	6.1~9.20	3명	영상기술부, 뉴미디어프로젝트팀	국내연수
2	데이터 사이언스 입문 교육	6.29~10.5	3명	영상기술부, IT 콘텐츠관리부 등	국내연수
3	특수편집 실무교육 (모션디자인)	7.6~9.5	3명	편집부	국내연수
4	뉴미디어 뉴브로드캐스팅	9.8~9.10	2명	정보보호단, 편집부	국내연수
5	코드커팅과 언컨택트 시대 방송기획	9.23~9.24	1명	기술기획부	국내연수
6	영상전문가 양성 교육 1차	10.16, 10.23	9명	영상기술부 등	국내연수
7	신규 방송서비스 및 표준화 동향 전문가 워크숍	10.28	2명	기술기획부	국내연수
8	ETRI 미디어 연구본부 TECH DAY	11.4	3명	영상기술부, 기술기획부	국내연수
9	베테랑 실무자가 알려주는 모션 그래픽의 모든 것	11.1~12.31	3명	편집부	국내연수

10	사진과 라이트룸	11.1~12.31	3명	편집부	국내연수
11	2020 글로벌 방송트렌드 아카데미	11.2~11.4	1명	기술기획부	국내연수
12	영상전문가 양성교육 2차	11.6, 11.13	3명	기술기획부 등	국내연수
13	KOC 2020	11.10	5명	융합기술본부	국내연수
14	영상제작과 기술의 융합	11.23~11.25	1명	기술기획부	국내연수
15	네트워크 교육(리눅스 기초 과정)	11.30~12.3	1명	네트워크기술부	국내연수
16	영상편집 기술 기초 무제한 수강 강의	12.1~	6명	융합기술본부	국내연수
17	코딩 기본 무제한 수강 강의	12.1~	6명	융합기술본부	국내연수
18	데이터 분석 기초 무제한 수강 강의	12.1~	6명	융합기술본부	국내연수
19	IT 트렌드 프리미엄 강좌	12.1~	7명	융합기술본부	국내연수
20	인문학 365	12.1~	4명	융합기술본부	국내연수
21	남과 다른 글쓰기	12.1~	7명	융합기술본부	국내연수
22	4차 산업혁명과 미래의 인문학	12.1~	7명	융합기술본부	국내연수
23	2020년 확산 기술 워크숍	12.9	1명	뉴미디어프로젝트팀	국내연수
24	SMPTE 2110 Webinar	12.11	10명	영상기술부 등	국내연수

② 신기술 관련 정보 취득 및 공유 노력

□ 신기술 관련 세미나 및 연수 참여

1) 데이터 사이언스 심화 교육
- 머신러닝 기반의 데이터 분석 연수 심화 과정

2) 데이터 사이언스 입문 교육
- 머신러닝 기반의 데이터 분석 연수 기초과정

3) 뉴미디어 뉴브로드캐스팅
- 뉴미디어 트렌드 기술 및 플랫폼적 측면의 이해, OTT 시장 분석 연수

4) ETRI 미디어연구본부 TECH DAY
- ETRI 미디어연구본부의 R&D 주요 이슈 발표 참여

5) 2020년 확산 기술 워크숍
- 한국방송·미디어공학회 주관의 언택트 미디어 및 서비스 기술에 대한 워크숍 참여

6) SMPTE 2110 Webinar

- IP 비디오 표준인 SMPTE 2110, IP studio 기술 동향에 대해 단체 웨비나 참석

□ 데이터 분석 교육 스터디

1) 교육 개요
- 스터디 구성 : 데이터 분석 심화 교육 수강자 3명
- 스터디 방법 : 매회 발제자를 중심으로 교육 내용 복습 및 공유

<4-7> 데이터 분석 교육 스터디 수행 현황

일정	주제
20.6.29	머신러닝을 위한 수학
20.7.13	머신러닝의 시작, 회귀분석
20.7.27	머신러닝 기본모형
20.8.10	앙상블
20.8.24	군집분석&불균형데이터 다루기

□ 영상 전문가 양성 교육

1) 교육 계획
- 주관 : 편집부
- 교육 일정 : 1차와 2차의 교육 내용은 동일

<4-8> 편집 교육 현황

1차	1회	10월 16일(금), 오후 2시 ~ 6시 (4시간)
	2회	10월 23일(금), 오후 2시 ~ 6시 (4시간)
2차	1회	11월 06일(금), 오후 2시 ~ 6시 (4시간)
	2회	11월 13일(금), 오후 2시 ~ 6시 (4시간)

- 교육 장소 : 편집부 특수편집실-1 (9층)
- 교육 개요 : 전달 교육을 통하여 고품질 프로그램을 제작하기 위한 인력 양성

2) 교육 목표
- 색보정 작업의 Color Grading을 이해하고 습득
- 방송프로그램 제작 시 후반 작업(색보정)을 고려한 영상 제작
- 스튜디오 영상과 편집 영상의 기술적 요소를 이해하고 소통

3) 기대 효과

- 프로그램 제작 시 Color Balance의 중요성을 이해하여 고품질 영상 기술 습득
- 방송프로그램의 고품질화를 위한 색보정 작업이 증가하는 추세에 따라 사전교육을 시행하여 색보정 전문가의 양성 준비
- 부조에서 프로그램 제작 시, 관련 제작진에게 기술적 방향성 제시

4) 향후 계획

- 색보정 기초 교육 완료 후 피드백을 확인, 향후 색보정 심화 교육 진행
- 특수편집 1실을 2020년 연말까지 색보정 트레이닝룸으로 개방하여 연습 가능
- 영상제작에 관심 있는 대상 매년 색보정 작업 교육 실시
- 기술 외 제작 관련 인력(PD, 카메라)을 위한 교육 확대 가능성 검토

5) 교육 일정

<4-9> 영상 전문가 세부 교육 내용

회차	일정	교육 내용
1차	1회 14:00 ~ 18:00	○ EBS 편집부 색보정실 소개 - 편집부 색보정 프로그램 운영 사항 (Davinci Resolve, MISTIKA) ○ 색보정 시스템 구성 - Davinci Resolve 시스템 구성 - 1:1편집실, NPS, 종합편집실과의 연계 상황 ○ Davinci Resolve 운영교육 기초 1 - Davinci Resolve 인터페이스 및 오버뷰 - Primary Color Grading 실무 (Lift, Gamma, Gain, Offset, Curve의 사용) ○ Davinci Resolve 운영교육 기초 2 - Secondary Color Grading 실무 (Power Window, HUE Curve, Qualifier, Tracking) - 영상 소스에 따른 색보정 작업 실무 1 (Primary/Secondary Color 작업)
	2회 14:00 ~ 18:00	○ Davinci Resolve 운영교육 기초 3 - 영상 소스에 따른 색보정 작업 실무 2 (LUT, LOG, RAW 촬영 소스 컬러 그레이딩) - 영상 소스 CUT의 연계성 실무 ○ Davinci Resolve 운영교육 기초 4 - 영상 소스 최종 출력 및 결과물 시사

2) 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성

가) 평가기준

UHD 시스템 구축, 생방송 온라인개학 학습프로그램 등 신규 인프라 구축 및 운영의 노력과 성과를 평가하기 위해 ① 프로그램의 품질 개선을 위한 기술지원 노력 정도, ② 프로그램의 품질개선을 위한 품질 평가 시스템의 운영 정도에 대해 평가하였다.

나) 평가사항

① 프로그램의 품질개선을 위한 기술지원 노력 정도

〈TV 영상 부문〉

□ TV-4부조 UHD시스템 구축을 통해 안정적인 고품질 제작기반 마련

- (1~3월) UHD 구축 장비 목록 및 사양, 시스템 도면 작성
- (4~5월) UHD 부조정실시스템 요구사항 확정, 참여업체 대상 BMT
- (6월) 기술협상, 신뢰성 평가
- (7~10월) 실시설계(7월), TV-4스튜디오 대체 장소로 TV-3스튜디오 선정 및 생방송이 가능하도록 시스템 보완(8월), TV-4 부조정실 UHD시스템 구축 공사(9~10월)
- (11월) TV-4 부조정실 UHD시스템 구축 공사 완료
- (12월) 공사 완료 이후 시스템 최적화 및 미비 사항 점검

<4-10> TV-4부조 UHD시스템 구축 일정

1~3월	4~5월	6월	7~10월	11월
설계 (20%)	분석 (30%)	계약 (50%)	구축 (90%)	검수 (100%)
도면작성 및 자료조사	유관업체 협의 및 BMT	선정업체 기술협상	장비도입 및 부조정실 구축	부조정실 시험운영

□ COVID-19 재난으로 인해 학교교육의 공백을 막기 위해 EBS에서 추진한 '생방송 온라인개학' 학습프로그램의 원활한 제작에 기여

1) 이러닝 스튜디오(1~12부조) 생방송 인프라 구축 (외부플랫폼으로 전송하는 네트워크, 송출서버, 인터넷 스트리밍 구축)
2) 초중고 12개 채널에 대한 TV/인터넷 플랫폼 송출('20.3월~'21.2월)

□ 실시간 화상통화 시스템 운영

1) TV-3부조 특별 생방송 화상통화 (월 20회)
2) TV-4부조 보니하니, 뉴스 화상통화 (월 20회)
3) TV-5부조 ZOOM 활용 프로그램 제작 (월 5회)

□ AR 기술 프로그램에 적용

1) TV-4부조에 AR 시스템을 도입하여 '생방송 뉴스', '생방송 보니하니' 프로그램에 AR 기술 적용(월 20회)

□ 고품질 영상 제작을 위한 기술지원

1) EIDF개막식・시상식 생방송 기술지원(유튜브, 동시통역 속기시스템 운용)
2) 버추얼 프로그램 세트 디자인 및 운용 관련 기술지원
3) DME (Digital Multi Effect) 고도화로 프로그램 영상구현 다양화
4) 카메라 시스템 셋업 최적화로 고화질 영상 제공
5) 시스템 예방점검 및 유지보수 실시
6) 무선 영상 송수신기를 활용하여 출연자의 모니터링 환경 개선
7) 다양한 영상미 구현을 위한 외부 카메라 결합 기술 지원

□ 회선조정실 (TOC)을 통한 신호 송・수신 기술지원

1) 사옥 내 이원 및 다원 연결 프로그램 제작 및 행사 진행 시, 회선조정실을 통해 신호 분배 지원
2) 외부신호 송수신 시, 회선조정실을 통해 신호품질 감시, 개선 분배

□ 파일기반 녹화시스템 고도화

1) TV 1, 2, 3, 4, 5 부조정실 파일녹화시스템 안정적 운용
2) TV 1, 2, 3, 4, 5 부조정실 파일전송 네트워크 속도 개선

□ NEWS 제작시스템 지원

1) EBS 뉴스 방송망 링크(중계차, LTE, IP, 광) 기술지원

2) 옥상 파노라마 카메라 운영
3) AR을 활용한 프로그램 제작

□ 기타 기술 지원 및 교육

1) 새로운 장비 Demo를 통한 신기술 적용 추구
2) 이러닝 스튜디오 등 영상 관련 분야 기술지원
3) 다양한 직무 연수교육을 통한 제작기술 능력 함양

〈TV 음향 부문〉

□ COVID-19 특집 생방송 TV-3스튜디오 음향시스템 구축 및 운영

1) 프로그램 녹화 스튜디오를 긴급히 생방송 가능한 시스템으로 전환
2) 방송사고 최소화를 위해 비상훈련을 시행하여 장애 상황 대응
3) 음향장비 수시 점검을 통한 시스템 안정화

□ 학교교육본부 이러닝 스튜디오 긴급생방송 편성에 따른 제작기술 지원

1) 상반기 2주간 학년별 '라이브특강' 생방송 제작
2) 하반기 1주간 고교 대상 진학지도 '입시최고수' 생방송 제작

□ TV-4스튜디오 UHD 전환에 따른 음향시스템 구축

1) 하반기에 UHD로 전환한 TV-4스튜디오에 대해 신규시스템과의 호환성 확보를 위한 라인 시설 및 오디오 장비 설정 재조정

□ 콘텐츠 품질 향상 및 제작환경 개선

1) ZOOM을 활용한 비대면 시청자 참여형 프로그램 제작을 위한 음향 시스템 구성
2) 프로그램의 YouTube 동시 생방송 시스템 지원
   - EIDF 개막식 및 시상식, 2020 블러썸 청소년영상제 시상식, 모여라딩동댕, 자이언트 펭TV, 뚝딱TV, 파란만장 등

〈TV 조명 부문〉

□ TV 조명 제작 경쟁력 강화

1) 고품질 방송프로그램 제작을 위해 무빙라이트, LED Bar 등 다양한 조명효과 연출 기법을 도입하여 프로그램 질적 향상에 기여
   - 뭐든지 뮤직박스, 장학퀴즈, 모여라 딩동댕 등 프로그램 제작에 활용
2) 다큐프라임, 자이언트 펭TV 등 각각의 프로그램 제작에 맞는 조명연출 컨셉을 지원하여 제작 완성도 향상에 기여

□ 고품질 프로그램 제작과 제작역량 확대를 위한 연수

1) 변화하는 방송제작 환경에 적극적으로 대응하고 방송제작 역량을 강화하기 위해 세미나 및 교육 참여

<4-11> TV-4부조 UHD시스템

구분	연수명	일자	장소	참여자
직무 연수 (국내/외)	라이브 웹 세미나 (Xtylos와 A Lighting Deep Dive webinar)	5.26	본사 3층 1ST	조명부원
	LED spot 및 무선 LED Bar 소개	5.28	스페이스홀	조명부원
	Dedo LED light 장비 교육	7.9	스페이스홀	조명부원
	LED tube light 장비 교육	8.26	본사 3층 1ST	조승동 외 3명

〈라디오 음향 부문〉

□ 라디오 음향 제작역량 강화

1) 라이브 전송시스템을 구축하여 네이버 오디오 클립 라이브 스트리밍 서비스 지원
2) DAW 후반 믹싱 트레이닝 기반 마련

□ 라디오 생방송의 안정적 송출을 위한 유지보수

1) 1, 3부조 콘솔 페더(Fader) 클리닝 및 캘리브레이션
2) 1, 3부조 CDP REMAIN TIME DISPLAY용 CONVERTER 개발 및 적용
3) 1부조 무선 프롬프트 설치
4) 1부조 핸드폰 전화통화 시스템 설치

〈TV 편집부문〉

□ UHD 후반 제작 역량 강화

1) UHD TV
   - 색보정실 NLE SYSTEM, UHD 전환
   - UHD 종합편집실 동향 파악, BMT, 구축 계획 수립
   - UHD 딥러닝 기반, 리마스터링(업스케일링) 장비 BMT
   - 21년도 편집부 UHD 투자계획 수립
2) POST TV
   - 〈자이언트 펭TV〉 특수편집, 색보정, 종합편집 제작
   - 〈뚝딱TV〉 특수편집, 색보정, 사운드믹싱 제작
   - 극장판 애니메이션 〈번개맨 더 비기닝〉 DI, DCP 패키징
   - 2TV 프로그램 〈토끼가 까꿍〉, 〈뇌가 젊어지는 체조〉 등 사운드믹싱, 종합편집 제작

□ 후반 편집 업무 프로세스 개선

1) 코디네이터제 운영
   - 지식채널e 특수편집 관련 업무 협의
   - 프로그램 입고 지연 관련 업무 협의
   - 다큐프라임 〈노인을 위한 식당은 없다〉 제작 협의
   - 다큐프라임 〈문화와 예술〉 제작 협의
   - 안전 웹드라마 〈최고의 순간〉 제작 협의
   - 〈북&랙처〉 종합편집 스케쥴 조정 협의
   - 영상제작부(ENG)와 편집부(색보정) 업무 교류 미팅
   - 〈EBS 비즈니스리뷰-모멘트〉 제작 협의
   - 다큐프라임 3부작 〈아이〉 사전 제작 협의
2) 기술자문 제공
   - 라이브 특강 오디오 기술 지원
3) 특수편집 운영 활성화
   - 특수편집 수요 증가에 따른 특수편집실 확대 운영(3실→5실)

- 〈지식채널e〉 편성 확대에 따른 내부 특수편집 제작 확대 (주당 2편→4편)
- 다큐멘터리 등 특수편집 제작 : 5부작 〈민주주의를 말하다〉, 2부작 〈아시아가족의 비밀〉, 〈독도, 러일전쟁의 서막〉, 〈교육은 멈출 수 없다〉, 〈BANK〉, 〈모여라 딩동댕〉
- 다큐멘터리 등 색보정 제작 : 5부작 〈민주주의를 말하다〉, 〈교육은 멈출 수 없다〉, 〈BANK〉, 뉴스 인서트 〈쉬운 우리말〉, 〈노인을 위한 식당은 없다〉, 4부작 〈요리의 과학〉
- 사운드믹싱 제작 : 〈BANK〉, 〈우리집 유치원〉, 〈가만히 10분〉, 〈토끼가 까꿍〉
- 코로나 특집 종합편집 제작 : 〈코로나19 극복 특별 생방송〉 인서트, 〈생방송 우리집 유치원〉 인서트

□ 기타

1) 연수
- 특수편집, 색보정 비대면 온라인 직무 연수
- 사내 강사 운영, 〈다빈치리졸브〉 색보정 전문 교육 시행
- 전입 직원 특수편집, 색보정 교육

2) 장비
- 특수편집 NLE OS, Abode, Plug-in 업그레이드
- 특수편집, 색보정 NLE 케이블 유지보수
- 사운드믹싱룸 시스템 BACK-UP 시스템 구축, 플러그인 추가

② 프로그램의 품질개선을 위한 품질 평가 시스템의 운영 정도

○ 프로그램 시사회 개최
- 12회(당해연도), 12회(3년 평균)
- 산출식(%), $\left(\frac{실적(12) - 최저목표(12\times60\%)}{최고목표(12\times105\%) - 최저목표(12\times60\%)}\right)\times100 = 89$
- 최종결과 : 89%

□ 프로그램 시사회 (2020년)

<4-12> 2020년 프로그램 진행 협의

회차	일자	프로그램명	내용
1	3/26	코로나19특별생방송	COVID-19 특별생방송 프로그램 제작 관련 협의
2	4/7	(생)우리집 유치원	COVID-19 긴급편성 프로그램 생방송 제작 관련 협의
3	5/26	딩동댕 유치원	프로그램 영상, 조명, 음향 관련 품질 논의
4	6/11	장학퀴즈	ZOOM 프로그램을 활용한 원격 퀴즈 관련 협의
5	6/19	MBC 기분 좋은날	타방송사 UHD/HD 동시 방송 프로그램 화질 분석 및 토의
6	7/3	모여라 딩동댕	화상연결 시스템 테스트 및 관련 협의
7	7/10	(생)EBS 뉴스	뉴스 버추얼 생방송 가능 여부 관련 협의
8	8/10	EIDF	EIDF 개막식 행사 관련 제작진과 협의
9	8/11	EBR 플러스	신편성에 따른 프로그램 제작 업무 협의
10	9/20	(생)뉴스/보니하니	뉴스, 보니하니 3부조 이전 따른 생방송 기술 리허설/토의
11	10/28	(생)보니하니	AR 기술 적용 시 오디오 지연 관련 토의
12	12/16	장학퀴즈	LED 월 모니터 영상 품질 관련 토의

○ 프로그램 시사회 개최
- 12회(당해연도), 12회(3년 평균)
- 산출식(%), $\left(\frac{실적(12) - 최저목표(12\times60\%)}{최고목표(12\times105\%) - 최저목표(12\times60\%)}\right)\times100 = 89$
- 최종결과 : 89%

□ 프로그램 시사회 요약(2020년)

<4-13> 2020년 프로그램 시사회 현황

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/13	보니하니	○ 영상통화 음향품질 개선과 LED조명 효과를 위한 협의
2	2/24	방귀대장뿡뿡이	○ 유아 출연자 마이크 사용 관련 음질 저하 개선
3	3/16	나눔0700	○ ZOOM 연결을 위한 음질 개선 방안 논의
4	4/24	장학퀴즈	○ PA음향 품질 개선 및 출연자별 조명 설정 방안 논의
5	5/27	우리집유치원	○ 코로나 긴급 편성에 따른 음향시스템 재구축 활용 협의
6	6/15	모여라딩동댕	○ 다양한 캐릭터분장에 따른 조명 차별화 협의
7	7/7	EBS뉴스	○ 중계차와 연결 시 음향품질 개선 협의
8	8/19	해와와 해요	○ 성우 연기자와 인형 연기자의 PA품질 개선
9	9/10	스페이스공감	○ 음악 장르와 곡별 분위기 연출 효과적 조명 방안 논의
10	10/20	미래교육플러스	○ 출연자별 마이크 밸런스에 유의한 녹화
11	11/26	뭐든지 뮤직박스	○ 다양한 악기 수음을 위한 마이크 사용법 협의
12	12/21	딩동댕유치원	○ 탈인형 출연자 마이크 부착과 음향 품질 개선 협의

○ 프로그램 시사회 개최

- 12회(당해연도), 12회(3년 평균)
- 산출식(%), $\left(\frac{실적(12) - 최저목표(12\times60\%)}{최고목표(12\times105\%) - 최저목표(12\times60\%)}\right)\times100$ = 89
- 최종결과 : 89%

□ 프로그램 시사회 요약(2020년)

<4-14> 2020년 프로그램 시사회 현황 (라디오)

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/20	모닝스페셜	○ 게스트 별 보이스톤 레벨 변화로 외장 COMP 추가 사용
2	2/24	경청	○ 생방송 전 게스트 마이크 입력신호는 정상이었으나 생방시 OVER TONE으로 외장 COMP 추가 사용 방안
3	3/23	오천만의 변호인	○ 출연자 마스크 사용에 따른 마이크 사용 가이드 제시
4	4/24	오천 만의 생활경제	○ 게스트별 밸런스에 유의한 모니터
5	5/26	북콘서트	○ 1부 성우 연기시 OVER TONE 발생에 따른 내장 COMP세팅
6	6/22	세계음악기행	○ 노래 및 연주 시 리버브 및 밸런스에 유의한 모니터
7	7/23	오디오천국	○ PD 셀프제작에 따른 마이크 레벨에 유의한 모니터
8	8/28	오디오천국	○ 외부 음원을 그대로 받아 재송출함에 따른 소스 품질 유의
9	9/28	이어달리기	○ 게스트별 마이크 사용, 톤의 변화에 유의한 모니터
10	10/19	파워잉글리쉬	○ 출연자 전체적인 밸런스에 유의
11	11/26	이지잉글리쉬	○ 출연자 전체적인 밸런스에 유의
12	12/22	SB	○ SB에서 생방 전환시 또는 생방후 SB 전환시 톤의 변화에 유의한 모니터 - 담당자에게 개별 통보 및 주조 사전 모니터

○ 프로그램 시사회를 통한 품질 개선 실적

- 12회(당해연도), 12회(3년 평균)
- 산출식(%), $\left(\frac{실적(12) - 최저목표(12\times60\%)}{최고목표(12\times105\%) - 최저목표(12\times60\%)}\right)\times100$ = 89
- 최종결과 : 89%

□ 프로그램 시사회 결과 요약 (2020년)

<4-15> 2020년 프로그램 시사회 현황

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/22	명의 <낙상>	특수편집, 색보정 양호
2	2/5	모여라딩동댕<오산3>	촬영상태 양호, 특수편집 양호
3	3/27	나눔 0700 500회 특집 스팟	색보정 양호, 사운드믹싱 양호
4	4/14	지식채널e <루트>	특수편집 양호
5	5/13	또깨비가족 <7화>	특수편집 우수
6	6/25	뮤직박스 <19화>	특수편집, 색보정 양호
7	7/6	장학퀴즈 <선정고등학교>	오디오 수음 다소 불량, 사운드믹싱 양호
8	8/24	자이언트펭TV <140화>	특수 편집 양호
9	9/14	번개맨 더 비기닝	DI 우수
10	10/22	모여라딩동댕 <4화>	특수편집 양호, 사운드 믹싱 양호
11	11/24	명의 <위암>	특수편집, 색보정 양호
12	12/29	건축탐구집 <20화>	특수편집 양호, 색보정 양호

3) 방송장비 도입 체제 운영의 적정성

가) 평가기준

방송 신기술 정보의 취득과 정보 공유 및 활용 실적을 평가하고 방송장비 구입의 적합성을 검토하는 것으로 투자적합성(장비예산 집행 효율성) 제고 차원에서 ① 신기술 정보의 취득 및 활용의 정도, ② 방송 장비 도입의 적합성 정도의 평가요소를 기준으로 평가한다.

나) 평가사항

① 신기술 정보의 취득 및 활용의 정도

□ 방송 관련 신기술 정보 취득 활동

<4-16> 2020년 신기술 정보 취득 실무교육 및 연수

구분	진행 횟수	비고
세미나	7회	
실무교육/연수	16회	
기타(워크숍)	3회	

□ 2020년 주요 활동 실적

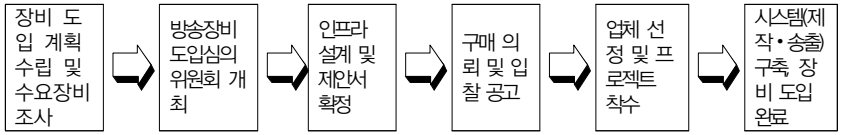
<4-17> 2020년 대외 연수 활동 현황

구분	주제 및 세부내용
세미나 (7회)	○ KOC 2020 컨퍼런스 - 내용: 뉴노멀 시대, 미디어의 길을 묻다 ○ Quantum社 VirtualQ | Transform Online Seminar - 내용: 비정형 데이터 관리 ○ Diversified社 SMPTE 2110 Webinar - 내용: SMPTE2110의 이해, IP studio 기술 동향 ○ ICT Keyword Insight 세미나 ○ 홀로그래피 심층기술 세미나 ○ IP 방송 기술 표준화 기술 동향 세미나 ○ 차세대 방송미디어 기술 세미나 - 내용: 미디어 콘텐츠 미래 전략
실무교육/연수 (16회)	○ 음향 설계 개론 및 실무 교육 - 내용: 녹음스튜디오 음장에 대한 이해 ○ IT 네트워크 실무 교육 ○ 데이터 사이언스 입문 교육 ○ 데이터 사이언스 심화 교육 ○ UHD 데이터와 컬러 마스터링 연수 ○ UHD 4K/HDR 제작 실무 교육 ○ DAW 운용 실무 교육 ○ 2020년 콘텐츠 제작 트렌드와 유통 연수 ○ 방송기술교육원 방송기술 정석(Basic) 실무 기초 교육 연수 ○ 특수편집(모션디자인) 실무교육 ○ 뉴미디어 뉴브로드캐스팅 교육 ○ 2020 글로벌 방송트렌드 아카데미 ○ 영상 전문가 양성 교육(다빈치 리졸브 색보정) ○ 영상제작과 기술의 융합 연수 ○ 네트워크 교육 수강 - 내용: 리눅스 기초 과정 ○ 데이터 분석 기초 강의 수강
기타 (3회)	○ 신규 방송서비스 및 표준화 동향 전문가 워크숍 ○ 2020년 ETRI 미디어연구본부 TECH DAY ○ 2020년 확산 기술 워크숍

② 방송 장비 도입 및 활용의 적정성 정도

○ 장비 도입 절차

- 방송 인프라 중장기 계획 및 당해 장비 도입 계획 수립
- 현업 부서에서 수요 장비에 대해 장비관리 부서로 구매 요청
- 장비관리 부서에서는 장비의 스펙 및 수량 등을 면밀히 검토 후 방송장비도입심의위원회를 개최, 장비 구입의 타당성/적정성 심의
- 심의를 통과한 장비에 대해 장비구매 품의 후 기획예산부 총괄승인, 내부감사를 거쳐 장비 구매에 필요한 제반 사항에 대한 정밀 검토
- 검토를 거친 최종 구매 서류를 계약 부서로 송부, 구매 계약 의뢰
- 계약 부서에서는 내용 검토 후 입찰 공고 및 구매 계약 체결



○ 방송장비 구매 시 고려 사항

- EBS는 입찰 시 구매할 장비의 기술규격을 만족하는 모든 업체의 장비를 경쟁시키는 공개경쟁입찰 방식을 채택
- 방송장비 구매 시 최소 2개 이상 업체의 제품을 경쟁제품으로 검토
- 방송장비 검토 시 고려하는 우선 순위는 다음과 같음.

<4-18> 방송장비 검토 순위

1순위	2순위	3순위	4순위	5순위	6순위	7순위	8순위
성능 및 호환성	안정성	가격	유지보수	업체 인지도 및 신뢰도	납품실적	수요부서 의견	국산 및 외산 여부

- 제품 간 성능 차가 있을 때에는 성능 테스트(BMT)를 통해 성능이 떨어지는 제품을 입찰 시 배제할 수도 있음.
- 제품 성능 차이가 없을 때는 최저가 제품을 구매

4) 방송 제작 워크플로우 개선 노력의 적정성

가) 평가기준

고품격 콘텐츠 제작의 활성화를 위해서는 체계적인 방송제작 워크플로우 정립과 개선 노력이 필요하다. 평가요소는 ① 방송제작 시스템 및 워크플로우 개선을 위한 노력의 적정성을 기준으로 한다.

나) 평가사항

① 방송제작 워크플로우 개선 노력 적정성

○ 방송제작 워크플로우 개선 노력 적정성

○ 추진 배경

- EBS UHD 송출 서비스를 대비하여 UHD 뉴스 제작환경이 필요
- 스튜디오 1실 UHD 전환에 따른 파일 전송환경 구성 및 워크플로우 정립
- 프리미엄 콘텐츠 제작을 위한 UHD 특수편집 기반 마련

○ 주요 구축 사항

- 뉴스 UHD NLE 4대, 뉴스 프리뷰 Workstation 2대, UHD 특수편집 장비 4대 도입

<4-19> 특수편집 장비 현황

구 분	기 존		변 경	비 고
뉴스 NLE	Mac Pro(2013)	➡	EDIUS(신형)	기존 장비는 개인 NLE편집실의 HD 프로그램 편집 장비로 재활용
프리뷰시스템	Mac Pro(2010)		Workstation	
특수편집 장비	Mac Pro(2013)		Mac Pro(2019)	

- TV4스튜디오 10G 네트워크 스위치 네트워크 구성 및 녹화 서버 NPS 연동

○ 추진 경과

- UHD 뉴스 NLE 및 UHD 특수편집 장비 구축

<4-19> UHD 뉴스 NLE 및 특수편집 장비 구축 일정

2020년					
2월	3월	4월	5월	6월	7월 ~
←→		←→		←→	←→
계획 수립		장비 구매 및 시스템 구축		시스템 안정화 및 시범 운영 ▸ EDIUS 사용자 교육 ▸ Help-desk 운영	본격 운영

- TV4스튜디오 UHD 전송환경 구성

<4-20> TV4스튜디오 UHD 전송환경 구축 일정

2020년					
6월	7월	8월	9월	10월	11월
←→		←→		←→	←→
계획수립		시스템 구축 ▸ TV4스튜디오 전환 작업 시 TV3스튜디오 - 아카이브 등록 채널 임시 연동		시범 운영 ▸ 시스템 안정화	본격 운영 ▸ 작업 모니터링

○ 기대 효과

- UHD 뉴스 제작환경 구축으로 고품질 뉴스 송출기반 마련
- 스튜디오-NPS 간 고속네트워크 구성으로 원활한 UHD 콘텐츠 전송환경 마련
- 노후 특수편집 장비 교체를 통한 UHD 영역으로의 색보정 기능 확장

○ 향후 계획

- 당해연도 예산 삭감에 따른 UHD 뉴스 스토리지 도입 보류, 차년도 예산 확보 및 노후 뉴스 스토리지(2012년 도입) 교체를 통한 원활한 UHD 뉴스 제작환경 마련
- UHD 전환계획에 따른 시스템 구축

<4-21> UHD 전환계획에 따른 시스템 구축 단계

1단계 : 도입기 (완료) (~ 2019)	2단계 : 전환기 (~ 2023)	3단계 : 정착기 (2024 ~ 2027)
▶ UHD로 제작된 프로그램의 자료보관 및 활용 ▶ NPS-송출-E-DAS 연계 워크플로우 구성 ▶ 파일기반인프라 (네트워크, 스토리지) 구축	▶ TV부조 및 마스터링 편집실 UHD 전환에 따른 시스템 연계 ▶ UHD 표준 디지털 워크플로우 정립 ▶ UHD 제작 비율에 따라 기반 인프라(스토리지, 네트워크) 증설	▶ UHD 시스템 전환 완료 ▶ 내·외부 서비스 시스템 (미디어통합관리시스템) 연계

○ 추진 배경

- 교육 재난 대응 초·중학 라이브특강의 신속한 인터넷 서비스 요구
- 라이브특강 파일이 다량 생성되어 아카이브 등록 작업에 장시간 및

다수 인력 소요

- 라이브특강 파일 처리 지연에 따라 추가 강의 제작을 위한 레코더 스토리지 부족

○ 주요 추진 사항

- 초·중학 강의 파일의 신속한 인코딩시스템 전송과 VOD 생성을 위한 레코더 연계소프트웨어 및 MAM(Media Asset Management) 기능 개선
- 주요 변경 사항

- 이러닝 스튜디오 초·중학 강의 파일의 전송 작업 횟수 감소
  - ▸ (기존) 인코딩 및 TV 송출 시스템 등록 작업을 개별로 수행
    → (변경) 인코딩 및 TV 송출 시스템 동시 등록 기능 구현
- 대량의 강의 파일 E-DAS 보관 신청 기능 구현
  - ▸ (기존) 한 번에 1개의 프로그램 등록 가능
    → (변경) 여러 개의 파일을 동시에 등록 가능
- 인코딩시스템에서 초·중학 강의 파일 VOD 자동생성 및 미디어통합관리시스템 연계
  - ▸ (기존) 인코딩 시스템 등록 후 VOD 생성에 별도 작업 소요
    → (변경) 초·중학 강의 파일 인코딩 시스템 등록 시 VOD 자동 생성

<4-22> 초·중학 강의 파일 레코딩 기능 개선 일정

2020년			
4월	5월	6월	7월 ~
←→	←→	←→	←→
계획수립 및 기능 개발	기능 테스트 및 안정화	시범 운영	본격 운영

○ 기대효과

- 레코더 연계소프트웨어 및 MAM 개선으로 라이브특강 파일 웹사이트 탑재 속도 향상
- 초·중학 강의의 E-DAS 스토리지 보관 작업 시간 단축으로 업무 효율화 달성
- 이러닝 스튜디오-NPS 간 연계 시스템 기술지원으로 원활한 강의 제작환경 마련

□ 외부 이러닝 스튜디오(서울센터) NPS 전환

○ 추진 배경

- 이러닝 콘텐츠 제작 워크플로우 향상을 위한 지속사업('18년부터 실시)
- 블루레이 디스크 운영을 위한 지속적인 비용 발생
- 블루레이 디스크 전달 및 보관·관리가 수작업으로 운영되어 업무 비효율 발생
- 서울센터 이전에 따른 시스템 구축 요구

○ 주요 구축 사항

- 서울센터 NPS 전환을 위한 인프라(녹음 서버, 네트워크) 구성
- 서울센터 제작 강의 파일의 NPS 연계 워크플로우 정립
- 사옥 외부 네트워크에서 사내 NPS 파일 등록을 위한 보안 네트워크 신규 구축
- 잔여 스튜디오 1실 전환으로 전체 이러닝 스튜디오 NPS 전환 완료

<4-23> 이러닝 스튜디오 NPS 전환 일정

스튜디오	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	서울센터 13
시스템 전환	완료(2018)			완료 (2019)	완료 (2018)	완료 (2019)			완료 (2018)		완료 (2019)	완료 (2018)	완료
사용부서				고교 강의									고교 강의
※ 서울센터 이전 : (기존)서울 도곡동 우박빌딩 ➜ (이전)충정로 경기대 평생교육원													

<4-24> 이러닝 스튜디오 NPS 전환 추진 경과

2020년					
2월	3월	4월	5월	6월	7월 ~
←→		←→		←→	←→
계획 수립		장비 구매 및 시스템 구축		시범 운영	본격 운영

○ 기대 효과

- 고교 강의 제작환경을 파일로 일원화하여 제작·송출의 안정성 확보
- 블루레이 디스크 파일 변환 작업 최소화를 통한 업무 효율성 및 인력 운영 유연성 확보
- 파일전송·영상변환 자동화를 통해 신속한 강좌 공급환경 마련

5) 방송망 관리의 적정성

가) 평가기준

시설 및 장비의 확충과 주기적인 점검 및 보수를 통한 사고 예방을 위해 ① 방송망 안정성 확보 노력과 방송사고 대처능력 정도, ② 방송사고 예방을 위한 제도 및 운영 현황에 대해 평가한다.

나) 평가사항

① 방송망의 안정성 확보 노력 및 방송사고 대처능력 정도

□ EBS 방송 송·중계소 방송망 조사, 개선 활동을 통한 최적의 방송환경 조성

○ 추진목적

- EBS 송신을 담당하고 있는 KBS 송•중계소 방문과 송신시설 조사를 통해 지상파 TV 및 FM 방송현황 파악
- 방송의 안정성을 확보하고 품질을 개선하기 위해 KBS 본사 및 송신소 관계자의 의견 청취하여 공영방송의 책무 수행

○ 추진내용

<4-25> EBS 방송 송·중계소 방송망 조사 및 개선 활동 일정

내용	일정	비고
지상파 TV/FM 전국 전송망 종합점검	5월	TV 14국소, FM 10개소
EBS 지상파 방송사업자 재허가 신청	6월	재허가 승인 완료
DTV 수신환경 조사	9월	광교, 계양신도시 일대
관악산 송신소 광단국 교체	10월	낙뢰에 따른 장애
관악산 송신소 송출시스템 현황 파악 및 점검	11월	M/W,광 송출설비 점검
EBS PP채널 비상 송출 시스템 구축	12월	(주)미디어캔 비상필러 송출

○ 지상파 TV/FM 전국 전송망 종합점검

- (목적) TV/FM 안정적인 방송서비스 제공
- (기간) 5.11(월) ~ 5.22(금), 10일간
- (대상) 총 24국소
  - TV 14국소 : KBS관악산송신소 등 14국소

    ※ 일산, 관악산, 남산, 용문산, 괘방산, 가엽산, 팔공산, 무룡산, 불모산, 식장산, 무등산, 모악산, 미륵산, 제주(견월악, 삼매봉)

  - Radio 10개소 : KBS청주총국 등 10개소

    ※ 관악산, 강릉, 춘천, 청주, 대구, 부산, 광주, 전주, 대전, 제주
- (점검항목) 방송품질 및 시설 전반(전원시설, 전송장비, 방송장비)
- (결과) 양호

○ '20년 EBS 지상파 방송사업자 재허가 관련 방송망 설비 점검 및 자료 제출

- (목적) 「방송법」 제17조 및 「전파법」 제34조에 의한 재허가 심사 실시
- (기간) 6월 ~ 12월
- (내용) 무선설비 개요서 및 공사설계서 제출 및 관련 설비 점검
- (결과) DTV 713.65점, FM 692.24점으로 재허가 승인

○ DTV 수신환경조사

- (목적) 수신민원 해결을 위한 데이터 확보, 난시청지역 수신환경 개선 대책 마련
- (대상) 인천계양(9.23 ~ 24), 광교신도시(9.25~ 28)
- (측정) 수신전력(dBuV), 안테나게인(dB), 전계강도(dBuV/m), 수신등급 등

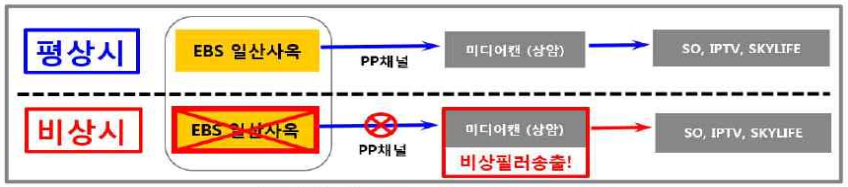
<4-25> DTV 수신환경조사

광교	EBS 수신률 50% (관악산 50%, 남산신호 전체불량)
	MBC 수신률 100%, KBS 수신률 100%
계양	EBS 수신률 80% (관악산 40%, 남산 60%)
	MBC 수신률 90%, KBS 수신률 100%

- (대책) 수신환경 개선을 위해 광교, 계양 지역에 EBS 중계기 설치 필요

○ PP채널 비상 송출 시스템 구축

- (목적) 방송 재난으로 인한 사옥 폐쇄 시 비상 송출 시스템 구축
- (일시) '20. 12월
- (내용) 사옥 폐쇄 시 PP채널 송출업무를 (주)미디어캔으로 이관하여 비상 필러 재생
- 별도 송출중인 LG IPTV회선을 (주)미디어캔에게 업무 이관하여 분배망 일원화 구축



< EBS 일산사옥 폐쇄시 'PP채널' 송출 신호 흐름도 >

○ 라디오 주조정실 비상 상황 발생 시 신속한 대처 환경 구성
- 사업기간 : 2개월(2019년 12월 ~ 2020년 01월)
- 소요예산 : 7,300,000원

② 방송사고 예방을 위한 제도적 노력 정도

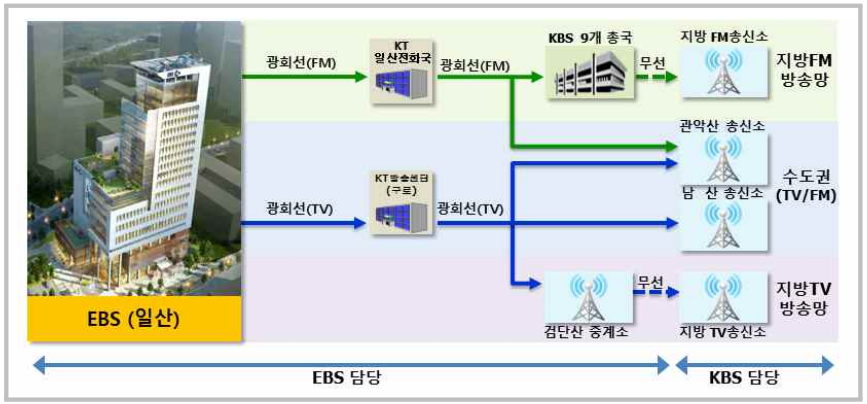
○ 방송재난 대비 비상송출 시스템 운용
- 지상파 TV

지상파 TV
- 임시 주조 : 비상송출실(B1)→ 임시 지상파 TV주조로 전환 - 신호 전송 : 비상송출실(B1)→ KT 일산→ KT 구로 방송센터→ KT 검단산TRC, 관악산, 남산송신소 - 방송 방법 : 전국 13개 송신소로 DTV 전송 • 수도권(관악산, 남산송신소), 지방(KT 검단산TRC→KBS 11개 지역 송신소) - 비상 송출 시설 구축(KBS 협조요청 사항) 운영 유지 • 비상 방송 플레이 시스템 구축(관악산, 남산 송신소)

- 지상파 FM

지상파 FM
- 임시 주조 : 비상송출실(B1)→ 임시 지상파 FM주조 - 신호 전송 : 비상송출실(B1)→ KT 일산→ KBS 9개 지역총국, 관악산 송신소 - 방송 방법 : 전국 9개 지역총국 및 1개 송신소(관악산)로 FM 전송 - 비상 송출 시설 구축(KBS 협조요청 사항) 운영 유지 • KBS 화악산 송신소 EBS FM(106.5Mhz) 재송신(관악산 송신소)

<4-25> 우회 방송망 구성도



○ 방송사고 대처능력 향상을 위한 비상조치 교육 시행
- 주조 운영 매뉴얼 작성 및 비치
- 반별 근무자 시스템 교육 및 비상조치 재교육 : 연 2회
- 비상조치용 회로도면 근무자 옆 비치
- 시스템 변경사항 발생 시 수시 교육 진행

○ 방송사고 예방을 위한 예방 점검 시행
- DTV headend 주요 장비 : 매일 육안점검 및 NMS 상시 모니터링
- 비디오 서버 : 1개월 단위 정기점검 및 매일 에러로그 확인
- 자동송출시스템(APC) : 1개월 단위 정기점검 및 매일 육안점검
- 콘텐츠관리시스템 서버 및 DB : 매일 에러로그 확인
- 기타 방송 장비 : 매일 육안점검

○ 송출시스템 보완 및 설치
- TV 재난경보방송 고도화 (행정안전부, 과학기술정보통신부의 재난경보방송 통신방식 변경에 따른 소프트웨어 고도화 및 자동송출 기능 보완)
- 안정적인 생방송 운영을 위해 스튜디오 - TV주조정실 간 메인 회선 변경(동축케이블 → 광회선)

○ 단계별 세부 시행사항

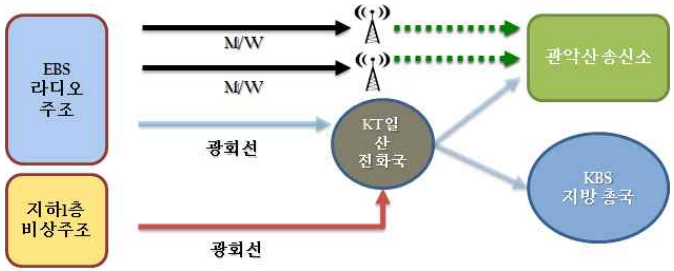
가) 주조정실 최초 장애 발생시

- 관악산 송신소에 연락하여 비상 음악 송신 요청 및 확인
- EBS망 관리자와 연락하여 지방 송신소의 비상 음악 송신 요청 확인
- 순서에 입각한 각 장비의 전원 플러그 분리
- 임시 지상파 FM 주조로 송출전환 준비

나) 비상 주조로 송출전환

- EBS망 관리자 또는 KT에 연락하여 지하 1층 비상 주조를 이용한 송출 준비 요청 및 근무자 비상 주조로 이동
- 제작부서(라디오부)에 연락하여 필요하면 비상 주조에서 방송 준비

<4-26> 비상 주조 구성 및 운용도



- Main 주조정실의 장애에 대비하여 별도의 Data Base가 운영 중
- Main 주조정실과 독립된 Emotion(EBS의 Audio File System) APC & 송출 단말, Play List 등을 사용하여 주조의 역할을 수행
- 부조에서의 방송제작이 가능할 경우 부조에서의 생방송 신호 송출
- 방송의 정상적 흐름을 파악하기 위하여 Audio Monitoring Level Meter를 사용하여 요소요소의 상태 모니터링
- Emotion 단말 외에 비상용으로 CD, 민방위 등의 비상 Source 등 사용
- 생산된 음원은 오디오 프로세서 등을 거쳐 서울지역으로 전송되고 Monorola를 거쳐 지방 총국으로 전송되어 전국 각 지역으로 방송
- Main 주조와 비상 주조 간의 신호 절체는 일산 전화국에서 이루어짐

평가결과 및 제언

방송기술의 가장 중요한 업무 중 하나는 프로그램의 품질을 관리하고 유지하는 것이다. 이를 위해서는 모든 직원들이 현재 방송 품질만 생각하는 것이 아니라 4차 산업혁명 시대에 변화될 미래 방송기술에 적극적으로 공부하고 대응해야 한다. 이런 관점에서 전년 대비 주요 개선된 사항에 대해 살펴보고자 한다.

기술 인력의 능력 개발을 위한 교육 관점에서는 2020년 COVID-19로 교육이 쉽지 않았음에도 교육 횟수는 줄어들었지만 교육 인원은 그대로 유지했다. 신기술 정보 취득 방법도 전년 대비 다각화되었다. 방송기술에 대한 교육뿐만 아니라 앞으로 중요해질 데이터 분석 교육 스터디도 추가되면서 미래 방송기술에 대한 적극적인 자세가 돋보였다.

프로그램 품질 개선을 위한 기술지원 관점에서는 장기화되는 COVID-19에 대비해 COVID-19 재난으로 인해 학교 교육의 공백을 막기 위한 '생방송 온라인 개학' 프로그램에 기여하고 실시간 화상통화 시스템 운영하는 등 위기상황에 빠르게 대처하는 모습을 보여주었다. 품질 평가 시스템 관점에서도 COVID-19 상황을 고려하면 훌륭한 실적을 보여주었다.

방송관련 신기술 정보의 취득 방법 및 활용 관점에서는 COVID-19로 오프라인 강의는 많이 줄었지만 소규모 오프라인 세미나 및 실무 교육 중심으로 정보 취득을 하는 등 빠르게 대처하는 모습을 보여주었다. 방송장비 도입 체제 운영 관점에서는 장비 도입 절차 및 방송장비 구매 시 고려 사항을 구체화하였다.

EBS UHD 송출 서비스를 대비하여 UHD 뉴스 제작환경이 필요해짐에 따라 워크플로우 개선 운영에서 많은 개선점이 있었다. 대표적으로 뉴스 UHD NLE 4대, 뉴스 프리뷰 Workstation 2대, UHD 특수편집 장비 4대 도입 등 UHD 송출에 대비하는 모습을 보였다. 또한, COVID-19에 대응한 강의 파일 NPS 연계 워크플로우도 개선이 많이 되었다.

방송망 안정성 확보 노력과 방송사고 대처에서도 라디오 주조정실의 환경을 크게 개선하는 등 많은 발전이 있었다. 운영 실적 면에서도 정기적으로 방송사고 예방점검을 시행하고 송출시스템을 보완하고 설치하는 등 많은 개선이 있었다. 특

히, 20년도 하반기에 실시한 방송 재난 대비 모의훈련이 돋보인다. 단순히 교육만 하고 넘어가는 것이 아닌 실제 상황을 가정하고 모의훈련을 함으로써 혹시라도 발생할 방송사고에 적극적으로 대응하는 모습을 보여주었다.

2020년은 COVID-19 때문에 교육 일정이 축소되는 많은 애로사항이 있었다. 그런데도 오프라인 교육을 소규모 오프라인 교육으로 대체하고 온라인 교육을 확대하는 등 많은 노력이 있었던 것으로 보인다. COVID-19가 장기화함에 따라 2020년에 빠르게 대처한 경험을 바탕으로 2021년에도 안정적인 인프라 구축을 위한 교육을 소홀히 하면 안될 것이다.

라. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

전년도 경영부문 경영평가에서 제시된 개선권고사항에 대한 처리 및 반영정도, 즉 개선권고사항의 취지와 맥락에 대한 이해를 기반으로 개선권고사항을 경영에 반영한 정도를 평가한다. 세부평가 기준은 ① 전년도 기술부문 경영평가결과 개선권고사항 개선 정도를 적용한다.

나) 평가사항

① 전년도 기술부문 경영평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

□ UHD 송신 해결 노력 및 UHD 콘텐츠 제작 강화

○ UHD 송신지원 문제 해결을 위한 관계기관 회의 참석

<4-26> UHD 송신지원 관련 관계기관 회의 참석 현황

구분	일시	장소	참석 기관	비고
1차	2020. 9. 21	방송통신위원회	방통위·EBS·KBS	방통위 주관 회의
2차	2020. 9. 28	여의도 KBS	EBS·KBS	관계자 미팅
3차	2020. 10. 27	방송통신위원회	방통위·EBS·KBS	방통위 주관 회의

- EBS 송신 지원 관련하여 정부(방송통신위원회) 입법으로 방송법 일부개정법률안이 제21대 국회 계류 중
- 방송법 제54조제1항제6호의 '송신지원'에 관한 업무의 범위를 명확히 하기 위해 지원범위를 대통령령으로 정하도록 위임규정을 신설하려는 것임

<4-27> UHD 관련 방송통위원회 개정안(신설)

제54조(업무) ④항 제1항제6호에 따른 송신 지원의 구체적인 범위는 대통령령으로 정한다.

- 신설 법안의 의미는 송신지원에 대한 업무를 대통령령으로 위임해서 규정하려는 근거를 방송법에 신설하는 것이며 시행령 개정안은 관련 방송법 개정안이 시행된 후에 개정될 예정임

○ EBS UHD 부조 시스템 구축

- TV 4스튜디오 UHD 부조 시스템 전환
- 구축 목적
  · UHD TV 스튜디오 시스템 구축을 통해 EBS의 UHD 본방송 개시를 대비하고 고품질 콘텐츠 제작 기반을 마련하기 위함
- 구축 개요
  · UHD 생방송 스튜디오 구축을 통해 본방송 시작 시 UHD 편성비율에 능동적 대응 가능 (UHD 편성비율 약 5% 이상 달성 가능)
  · 구축예산 : 22.9억 원
  · 주요장비 : UHD카메라 4대, 스위처, CG 자막기, 녹화 서버, 4K AR장비 등
  · 신호규격 : 12G-SDI Single Link
  · 주요 제작 프로그램 : 생방송 톡톡 보니하니, EBS 뉴스

<4-28> TV 4스튜디오 UHD 부조 시스템 전환 일정

일정	내용
20년 1월	제안요청서 작성을 위한 자료 조사 개시
20년 3월	제안요청서 작성 완료
20년 3월	조달청 사전규격공고 및 본공고
20년 4월	사업설명회
20년 5월	본공고 마감 및 제안설명회
20년 5월	우선협상대상자 선정 및 기술협상
20년 6월	사업계약
20년 6~8월	장비입고, 실시설계, 사전준비작업
20년 8~9월	스튜디오 구축 본공사
20년 10월	재활용 장비 이전설치 공사
20년 11월	공사 완료 및 검수

- 기타 현황
  · 신규 도입한 AR 시스템의 원활한 운용을 위한 실무자 교육 진행
  · 현재 생방송 톡톡 보니하니 프로그램에 AR 시스템을 주 5회 활용하고 있으며, EBS 뉴스에도 사용 중

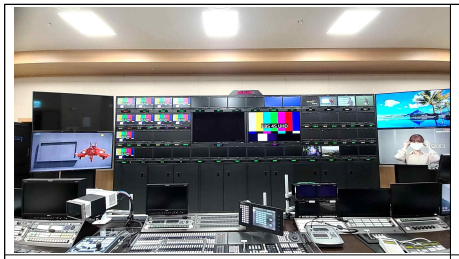


그림1. TV-4스튜디오 부조정실

그림2. TV-4스튜디오

○ UHD 콘텐츠 제작 역량 강화

- UHD 콘텐츠 제작 경험을 축적하고, 관련 역량을 강화하기 위해 지속적으로 UHD 콘텐츠를 제작·계획하고 있음
- 연도별 UHD 방송 프로그램 제작 실적

<4-29> 연도별 UHD 방송 프로그램 제작 실적

구분	2017년	2018년	2019년	합계
제작편수(편)	22편	19편	9편	50편
방송시간(분)	1,210분	1,045분	495분	2,750분

<4-30> 2020년 UHD 방송 프로그램 제작 현황

프로그램명	편수	RT	형식
다큐프라임 -뇌로 보는 인간	5	55분	다큐
다큐프라임 -60세 미만 출입금지	2	55분	다큐
생방송 톡!톡! 보니하니	주 5회 (20년 10월 이후)	60분	종합구성
EBS 정오 뉴스	주 5회 (20년 10월 이후)	10분	보도
EBS 뉴스	주 5회 (20년 10월 이후)	20분	보도

- 현재 한국전파진흥협회(RAPA)의 제작지원을 받는 경우, 지속적으로 다양한 플랫폼과의 협업 추진 예정
- RAPA 제작지원 프로그램 : 〈한국사 오천년-생존의 길〉(2018), 〈수컷들〉(2019), 〈뇌로 보는 인간〉(2020)

□ ERP 시스템 운영의 조기 안정화

○ 시스템의 안정적 운영 및 미구현 기능 개발 및 기능 개선을 통한 사용자 만족도 증가

<4-30> ERP 시스템 운영에 대한 평가 결과

연도	만족도 점수 (100점 만점)	실적평가	개선도 평가	평가점수
2019	68.91	41.35	37.64	78.98
2020	73.17	43.90	40.64	84.54
증감	4.26	2.56	3.00	5.56

□ 직원 연수 및 교육 강화

○ 기술 분야 직무능력 향상을 위한 전문연수 프로그램 시행
- 데이터 분석 교육 시행(완료)
- 1차(데이터 분석 기초·3개월), 2차(데이터 분석 심화·4개월), 3차(실무적용)
- 실무자 3인 대상으로 스터디 실시
- 기술 분야별 직무능력 향상을 위한 온라인 연수 확대 시행(2020. 10.~)
- 영상편집 전문과정 : 애프터이펙트 2D 모션그래픽, 다빈치리졸브 영상 색보정, 라이트룸 보정 등
- 데이터 분석과정 : 파이썬을 활용한 데이터분석, 데이터 엔지니어 기초 등
- 코딩 기본과정 : 코딩 첫걸음 프로젝트, 파이썬 웹 개발 기본 등
- 기타과정 : VR/AR 콘텐츠 제작
- UHD 전환 구축 등 시스템 운용을 위한 연수 시행
- TV 4스튜디오 UHD 장비도입에 따른 전문 연수 시행
- 스위처 운영, 카메라 운영, AR 시스템, 서버, 라우터 운영 교육 등 (2020. 9.)

□ 기술연구 인력 확대

○ 뉴미디어프로젝트팀 신설을 통한 기술연구 인력 확대
- 블록체인 기반 콘텐츠 유통 플랫폼 서비스 기획을 위한 미디어 연구원 확보
- 수집 데이터 처리 및 알고리즘 적용 분석 담당 인턴 확보

○ 뉴미디어프로젝트팀 연구 업무 수행
- 업무 목표
- 데이터 분석을 통한 의사결정의 효율화 지원 및 사업·제작 등 전사 성과개선 지원

○ 업무 실적
- 유튜브 댓글 분석 시스템 개발
- 유튜브 콘텐츠에 남겨진 댓글들을 간편하게 수집 분석 시스템 개발
- EBS 채널 외 타사 유튜브 채널 콘텐츠의 댓글도 수집/분석 가능
- 일자별 댓글 동향, 빈출어, 좋아요 많은 댓글 등 버즈량 관련 정보 제공

○ 미디어 동향 분석
- 메가트렌드로 자리 잡은 레트로 현상과 언론보도 추이 및 이를 활용한 타 지상파 유튜브 채널 운영사례 분석
- 타 방송사 유튜브 채널(SBS 애니멀봐 등)과 자사 유튜브 채널 운영 사례 비교 분석을 통한 향후 유튜브 채널 운영방안 제시

<4-30> 연도별 UHD 방송 프로그램 제작

구분	건수	내용
소프트웨어 개발	2	유튜브 댓글 분석 시스템 개발
		인스타그램 게시물 수집 시스템 개발
방송프로그램 이용현황 분석	3	<생방송 톡!톡! 보니하니> 이용현황 분석
		<건축탐구 - 집> 이용현황 분석
		<다문화 고부열전> 이용현황 분석
버즈량 분석	4	<수만휘> 카페 기출문제집 관련 버즈 분석
		<오르비>사이트 내 수능 기출문제집 관련 버즈 분석
		출판국 유튜브 채널 <EBS PUB> 이용현황 및 버즈 분석
		<2학기 온라인개학> 관련 언론보도량 및 버즈 분석
동향 분석	2	레트로 현상과 영상 콘텐츠 동향 분석
		타 방송사 유튜브 채널 운영사례 비교 분석
수탁과제	1	문체부 수탁과제 3차년도 수행 (블록체인 기반의 웹 콘텐츠 생성 및 유통 플랫폼 기술 개발)

- 분석자료 관련 부서 공유 및 사내 R&D 게시판에 게시
- 유튜브 댓글 분석시스템 개발 및 사내 배포(사내 웹브라우저 통해 접속 가능)

○ AR 콘텐츠 프로그램 제작환경 구축

- TV 4스튜디오에 AR 콘텐츠 제작환경 기반 마련
- Absolute Tracking 방식 시스템을 기반으로 한 AR 시스템 도입
- 적용 프로그램 : 생방송 톡톡 보니하니(現 주 5회 제작), EBS뉴스(검토 중)
- AR 시스템의 효율적인 활용을 위해 연구 및 스터디 활동 진행
- 경력직원 등의 신규인력 전담자 배치를 통해 안정적인 운영

그림1. 스튜디오 천장에 설치된 센서	그림2. 센서가 설치된 카메라
그림3. 센서 인식 화면	그림4. AR 적용 화면

□ 기술부문 평가항목 및 지표의 검토

○ 방송기술목표와 경영평가 항목 및 지표와의 상관관계 명시

- 본부의 목표달성에 대한 평가 시, 이전 자료는 매년 계획된 목표와 기본적인 지표 사이에 상관관계가 명확하게 시각화되지 않아 평가위원의 평가에 어려움이 있었던 것으로 파악되었음. 2020년도 경영평가 자료에는 평가항목 및 지표와 본부의 목표 간의 상관관계를 명시해 평가위원의 원활한 검토에 도움이 되도록 노력할 예정

평가결과 및 제언

전년도 기술부문 개선권고사항으로 UHD 송신 해결 노력 및 UHD 콘텐츠 제작 강화, ERP 시스템 운영의 조기 안정화, 직원 연수 및 교육 강화, 기술연구 인력확대, 그리고 기술부문 평가항목 및 지표 검토가 있었다.

첫째, UHD 송신 해결 노력 및 UHD 콘텐츠 제작강화를 방송통신위원회가 주관하는 EBS UHD 송신지원 관련 회의에 참석하여 EBS와 KBS간 송신지원에 대한 이견을 해결하고자 하는 노력이 높게 평가된다.

둘째, ERP 시스템 운영의 조기 안정화는 사용자 편의성 및 시스템 안정화를 위한 CSR(고객요구사항관리) 시스템 구축과 미구현 기능 개발 및 현업과 사용자 요구에 따른 기능 개선이 필요하다.

셋째, COVID-19가 계속되는 가운데 직원 연수 및 교육 강화를 위한 전략 수립에 많은 어려움을 겪은 것으로 파악된다. 특히 기술교육의 특성상 현장 및 실습교육이 필요하지만 온라인으로 대체하는 데 있어 한계가 있었다. 따라서 COVID-19 상황에서 이를 극복하려는 방안을 수립하는 것이 필요하다.

넷째, 기술연구 인력 확대를 위하여 프로젝트팀을 증설하고 다양한 연구 활동 수행이 필요하다. 현재 뉴미디어프로젝트팀이 데이터 분석 연구 업무를 수행하고 있지만, 추가로 AR 콘텐츠 프로그램 제작 관련 프로젝트팀을 증설하여 차세대 미디어 관련 역량 강화가 이뤄질 수 있도록 지속적인 투자 및 교육이 필요하다.

마지막으로 기술부문 평가항목 및 지표의 검토이다. 이 부분은 사내 기술업무와 관련된 업무 분야를 고려해 지표에 대한 내부검토를 수행하였고 방송기술목표와 경영평가 항목 및 지표와의 상관관계를 명시함으로써 개선의 노력이 돋보였다.

마. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가) 평가기준

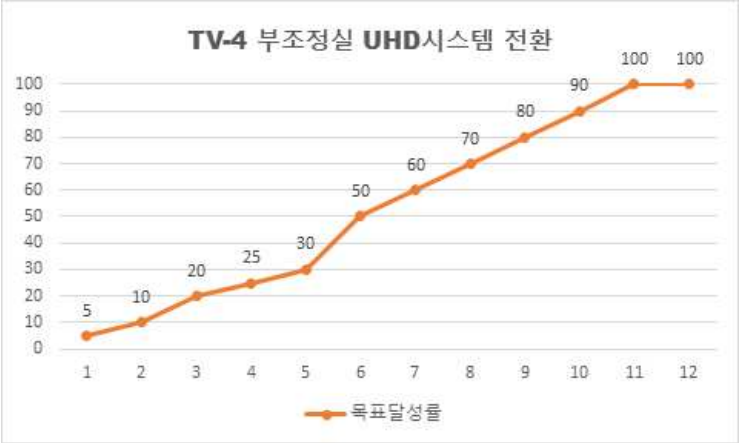
공사의 경영위기 상황을 타개하고 극복하기 위한 경영 및 재정 측면에서의 노력과 성과를 파악하기 위해 경영합리화 계획대비 실행 노력과 성과를 평가한다. 세부평가 기준은 ① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 성과의 정도, ② 기술부문 우수사례 참고 등 두 가지를 적용한다.

나) 평가사항

① 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도

○ TV-4부조정실 UHD시스템의 안정적 전환 완료

- 목표달성률 : 100%



○ 추진 실적

- UHD 방송 인프라 도입 계획에 따라 적정예산 범위 내에서 최적의 장비 선정을 위해 자료조사 및 검증 과정을 거쳐 효율적이고 안정적 시스템을 구축
- 또한, 전환과정에서 생방송 프로그램의 3 스튜디오 이전을 위한 사전협의 및 안정적 시스템 이전을 통해 원활한 제작에 기여함

<4-31> TV-4 부조정실 UHD시스템 구축 일정

1~3월	4~5월	6월	7~10월	11월
설계(20%)	분석(30%)	계약(50%)	구축(90%)	검수(100%)
도면작성 및 자료조사	유관업체 협의 및 BMT	선정업체 기술협상	장비도입 및 부조정실 구축	부조정실 시험운영

○ 세부 실적

- (1~3월) UHD 구축 장비 목록 및 사양, 시스템 도면 작성
- (4~5월) UHD 부조정실 시스템 요구사항 확정 및 참여업체 대상 BMT
- (6월) 기술협상, 신뢰성 평가
- (7~10월) 실시설계(7월), TV-4스튜디오 대체 장소로 TV-3스튜디오 선정 및 생방송이 가능하도록 시스템 보완(8월), TV-4 부조정실 UHD 시스템 구축 공사(9~10월)
- (11월) TV-4 부조정실 UHD시스템 구축 공사 완료
- (12월) 공사 완료 이후 시스템 최적화 및 미비 사항 점검

□ COVID-19 대응 초·중학 강의 파일 NPS 연계 워크플로우 개선

○ 추진 배경

- 교육 재난 대응 초·중학 라이브특강의 신속한 인터넷 서비스가 요구
- 라이브특강 파일이 다량 생성되어 아카이브 등록 작업에 장시간 및 다수 인력 소요
- 라이브특강 파일 처리 지연에 따라 추가 강의 제작을 위한 레코더 스토리지 부족

○ 주요 추진 사항

- 초·중학 강의 파일의 신속한 인코딩 시스템 전송과 VOD 생성을 위한 레코더 연계소프트웨어 및 MAM(Media Asset Management) 기능 개선

- 주요 변경 사항

- 이러닝 스튜디오 초·중학 강의 파일의 전송 작업 횟수 감소 ▸ (기존)인코딩 및 TV송출시스템 등록 작업을 개별로 수행 → (변경)인코딩 및 TV송출시스템 동시 등록 기능 구현 - 대량의 강의 파일 E-DAS 보관 신청 기능 구현 ▸ (기존)한 번에 1개의 프로그램 등록 가능 → (변경)여러 개의 파일을 동시에 등록 가능 - 인코딩시스템에서 초·중학 강의 파일 VOD 자동생성 및 미디어통합관리 시스템 연계 ▸ (기존)인코딩시스템 등록 후 VOD 생성에 별도 작업 소요 → (변경)초·중학 강의 파일 인코딩시스템 등록 시 VOD 자동생성

○ 기대 효과

- 레코더 연계소프트웨어 및 MAM 개선으로 라이브특강 파일 웹사이트 탑재 속도 향상
- 초·중학 강의의 E-DAS 스토리지 보관 작업 시간 단축으로 업무 효율화 달성
- 이러닝 스튜디오-NPS 간 연계 시스템 기술지원으로 원활한 강의 제작환경 마련

□ 실감미디어(AR) 제작기술 적용

○ 추진 계획

- 전통적인 콘텐츠 제작방법에서 벗어나 시청자의 흥미를 유발할 수 있도록 최신기술 발굴 적용
- 시청자와 양방향 소통이 가능한 다양한 제작기술 활용

○ 추진 경과

- AR 콘텐츠 프로그램 제작환경 구축 및 프로그램에 적용
- TV 4스튜디오에 AR 콘텐츠 제작환경 기반 마련
- Absolute Tracking 방식 시스템을 기반으로 한 AR 시스템 도입
- 적용 프로그램 : 생방송 톡톡 보니하니, EBS 뉴스
- AR 시스템의 효율적인 활용을 위해 연구 및 스터디 활동 진행
- 경력직원 등의 신규인력 전담자 배치를 통해 안정적인 운영

□ COVID-19로 인한 사회적 재난 속 EBS 라이브특강 및 온라인개학 방송 시행

○ 추진 배경

- 'COVID-19'로 인해 학교개학이 연기되는 초유의 상황으로 인해 가정 내에서 원격수업이 진행됨에 따라 안정적인 원격교육을 제공하기 위한 공공플랫폼 운영

○ 추진 경과

- 세계 최초로 전 학년 12개 채널 EBS 라이브특강을 편성하고 학교 수업과 동일한 시간 및 학년별 시간표 형 학습 방송을 시행해 공교육의 공백을 최소화하도록 지원
- COVID-19 극복 이후에도 공교육의 서비스 질을 향상하기 위하여 실시간 쌍방향 수업 등 서비스 고도화 예정(EBS 온라인클래스)

- 라이브특강 : 2020년 3월 9일부터 고교대상 온라인강의 시행, 3월 19일부터 초중학 대상 온라인 강의 시행 - EBS 러닝 : 2020년 4월 6일부터 초중학 학년별 전문 학습 채널 신설, 온라인·IPTV·OTT에 이어 지상파·케이블TV·위성방송까지 확대 - EBS 온라인개학 : 기존 초1~고2 대상 시간표 기반 교과방송 편성

○ EBS 라이브특강 및 온라인 개학 시스템 현황

- 초 3~6학년, 중 1~2학년 대상 온라인 개학 방송 임시송출 시스템 구축

<4-32> TV-4 온라인 개학 방송 임시송출 시스템 구축 현황

구분	시스템명	소요 장비/필요 조건
장비	임시 송출 시스템	비디오 서버 (메인/백업)
		비디오 라우터(Router)
	라우드니스(LKFS)	송출 종단 오디오 프로세서 (6채널)
		모니터 및 로깅 시스템
회선망	미디어캔 망 계약	최소 2주 계약, 기간 연장
	인코더	KT, 미디어캔 인코더 재설치 필요

□ DDoS 공격 대응 IDC 클린존 우회 서비스 적용에 따른 웹서비스 보안 강화

○ 추진 배경

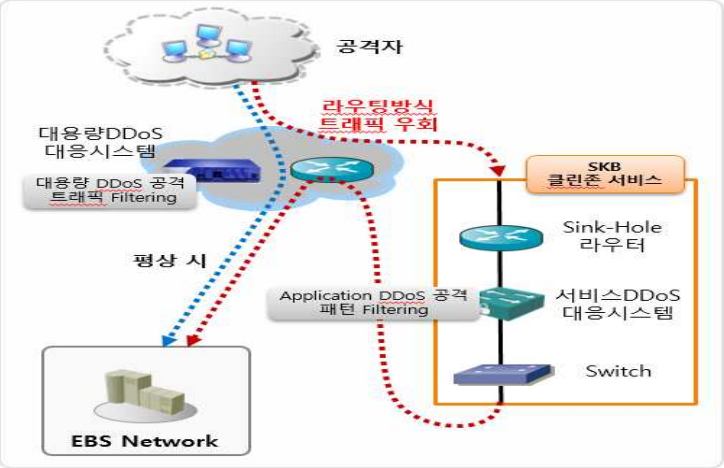
- 2020년 상반기 온라인클래스 사이트 오픈에 따른 DDoS 공격의 위협 증가에 따른 대비

- COVID-19로 인한 사용자 증가에 대응하여 시스템 서버 및 인터넷 대역폭 증설 운영

○ 추진 경과

- EBS 자체 DDoS 방어 장비 및 전문 보안관제업체를 통한 24시간 365일 실시간 보안관제 외 IDC 클린존 서비스를 상시로 추가 적용하여 2단계 DDoS 방어 체계로 강화하여 안정적인 웹 서비스 제공

<4-33> DDoS 방어 체계도



평가결과 및 제언

UHD 시스템의 안정적인 전환은 당해연도의 EBS의 가장 중요한 경영목표라고 할 수 있다. 올 1월부터 수행된 TV-4 부조정실의 UHD 시스템으로 전환은 5%로 시작하였으나, 연말 전 100%의 안정적인 전환이 완료되었다. 이는 UHD 방송 인프라 도입 계획에 따라 적정예산 범위 내에서 최적의 장비 선정을 위한 자료조사 및 검증 과정을 훌륭하게 수행하고 전환과정에서 생방송 프로그램의 3스튜디오 이전을 위한 철저한 사전 협의를 한 결과이다.

교육 재난 대응을 위해 초·중학 라이브특강의 신속한 인터넷 서비스가 요구되고 있다. 특히 COVID-19의 지속으로 강의 파일 NPS 연계 워크플로우 개선을 요구하고 있다. 하지만, 라이브특강 파일 처리 지연에 따라 추가 강의 제적을 위한 리코더 스토리지가 부족한 실정이다. 이를 위하여 강의 파일의 신속한 인코딩 시스템 전송과 VOD 생성을 위한 레코더 연계소프트웨어 및 Media Asset Management 기능 개선을 추진하였다. 이를 통해 인코딩 및 TV 송출이 동시 등록 기능을 구현하여 이러닝 스튜디오의 강의 파일의 전송 작업 횟수가 감소하였으며, 대량의 강의 파일 E-DAS 보관 신청 기능 구현을 통해 여러 개의 파일의 동시 등록이 가능해졌다. 또한 인코딩 시스템에서 강의 파일 VOD 자동생성 및 미디어 통합관리 시스템으로 연계하였다.

실감미디어(AR) 제작기술을 적용하여 전통적인 콘텐츠 제작방법에서 벗어나 시청자의 흥미를 유발하고 시청자와 양방향 소통을 가능하도록 하였다. 이를 위하여 AR 콘텐츠 프로그램 제작환경 구축 및 프로그램에 적용, TV 4스튜디오에 AR 콘텐츠 제작환경 기반 마련, Absolute Tracking 방식 시스템을 기반으로 한 AR 시스템을 도입하여 생방송 톡톡 보니하니, EBS 뉴스 등에 적용하였다. 또한 AR 시스템의 효율적인 활동을 위해 연구 및 스터디 활동을 진행하고 있으며 직원 양성을 위한 노력도 수행하고 있다.

COVID-19로 인한 사회적 재난 속에서 EBS 온라인클래스 사이트 오픈에 트래픽 집중과 DDos 공격의 위협이 예상되는 상황에서 IDC 클린존 우회 서

비스를 적용하여 웹서비스의 보안을 강화한 것은 높은 평가를 받아 마땅하다. 특히 자체 DDoS 방어 장비와 전문 보안관제업체를 통해 24시간 365일 실시간 보완 관제와 IDC 클린존 운영이라는 2단계 방어 체계는 COVID-19와 같은 비대면 시대에 타사 및 타업종에도 본보기가 될 것으로 평가된다.

기술부문 대표 집필위원 : 윤용태 위원

2020사업연도 EBS 경영평가보고서

발행 : 2021년 5월
발행인 : 유시춘
발행처 : 한국교육방송공사 이사회
주소 : 10393, 경기도 고양시 일산동구 한류월드로 281, (02)526-2000
인쇄 : 유진문화사, (02) 576-2358

비매품

EBS