

2021 사업연도

경영평가보고서

2021 사업연도

경영평가보고서

2021 사업연도

경영평가보고서

2021 사업연도

경영평가보고서

제1장

경영평가 개요

1. 경영평가 근거 및 목적	12
2. 경영평가단 구성 및 운영	12
3. 평가부문 및 평가항목	13
4. 평가방법 및 평가과정	17

제2장

경영개황

1. 2021년도 경영목표	20
2. 매체 운영 현황	21
3. 2021년 편성 방향	23
4. 조직 및 인원 현황	24
5. 시설 현황	26
6. 재정 현황	27
7. 재무 현황	28

제3장**경영평가 결과**

1. 총평	32
2. 부문별 총평	44
가. 경영부문	44
나. 방송부문	47
다. 교육부문	52
라. 기술부문	56
3. 개선권고사항	59
가. 경영부문	59
나. 방송부문	59
다. 교육부문	60
라. 기술부문	61

제4장**부문별 평가**

1. 경영부문	64
가. 경영목표 및 전략	66
평가내용	66
1) 경영목표 및 전략의 적정성	66
2) 사회적 책임경영의 제고 노력	69
평가결과 및 제언	73
나. 조직 및 인사관리	74
평가내용	74
1) 조직운영의 효율성	74
2) 인사관리의 적정성	79
3) 노사관리의 안정화 정도	82
4) 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도	83
평가결과 및 제언	84

다. 재무 및 경영정보 관리	86
평가내용	86
1) 경영실적의 개선 정도	86
2) 재무 및 위험관리의 적정성	87
3) 예산편성 및 운영의 적정성	94
4) 경영정보시스템 관리의 적정성	96
평가결과 및 제언	98
라. 브랜드 가치 제고 및 사회적 책임 강화 노력	100
평가내용	100
1) 브랜드 가치 제고 노력의 정도	100
2) 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과	103
평가결과 및 제언	105
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	106
평가내용	106
1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과	106
평가결과 및 제언	110
바. 당해연도 중점평가사항	111
평가내용	111
1) 공사 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정 및 경영 프로세스 혁신 노력	111
평가결과 및 제언	114
사. 당해연도 중점추진사항	115
평가내용	115
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과	115
평가결과 및 제언	118
2. 방송부문	119
가. 방송목표	120
평가내용	120
1) 방송 편성목표의 적정성	120
평가결과 및 제언	124

나. 방송 편성과 운영	126
평가내용	126
1) 방송 편성비율의 적정성	126
2) 방송운행의 정시성 정도	132
3) 교육뉴스부 운영의 적정성	133
평가결과 및 제언	135
다. 프로그램 제작과 운영	136
평가내용	136
1) 제작예산관리 및 집행의 효율성	136
2) 외주제작정책 및 제도의 적정성	139
3) 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성	141
평가결과 및 제언	143
라. 시청자 서비스	144
평가내용	144
1) 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성	144
평가결과 및 제언	151
마. 방송 성과	152
평가내용	152
1) 프로그램의 경쟁력 제고	152
2) 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 VOD 이용 정도	158
3) 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도	160
평가결과 및 제언	164
바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	166
평가내용	166
1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과	166
평가결과 및 제언	168
사. 당해연도 중점추진사항	169
평가내용	169
1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과	169
평가결과 및 제언	171

3. 교육부문	172
가. 교육서비스의 목표	173
평가내용	173
1) 교육서비스 목표의 적정성	173
평가결과 및 제언	176
나. 교육서비스의 방향 및 전략	178
평가내용	178
1) 학교교육 보완 노력	178
2) 교육격차 해소 노력	186
3) 미래교육 지원 노력	190
평가결과 및 제언	196
다. 교육서비스 시스템 구축 노력	198
평가내용	198
1) 조직 및 인력의 적정성	198
2) 전문성 제고 노력 및 성과	201
3) 대외협력 제고 노력 및 성과	204
4) 운영 적정성 확보 노력 및 성과	206
평가결과 및 제언	209
라. 교육서비스 성과	211
평가내용	211
1) 교육콘텐츠 제작 성과	211
2) 원격교육 서비스 운영 성과	213
3) 출판 서비스 운영 성과	214
4) 현장 활용도 및 이용자 만족도	218
평가결과 및 제언	222
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	224
평가내용	224
1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과	224
평가결과 및 제언	225

바. 당해연도 중점추진사항	226
평가내용	226
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과	226
평가결과 및 제언	229
4. 기술부문	230
가. 방송기술목표	231
평가내용	231
1) 방송기술목표의 적정성	231
평가결과 및 제언	233
나. 융합미디어 서비스 활성화	234
평가 내용	234
1) 융합미디어 서비스 활성화 노력의 적정성	234
2) 융합미디어 인프라 운용의 효율성	236
3) 융합미디어 서비스 상용화 및 고객관리 실적	238
4) 융합미디어 서비스의 고객만족도	240
평가결과 및 제언	242
다. 방송품질 향상 및 유지관리	243
평가내용	243
1) 방송전문성 강화 노력의 적정성	243
2) 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성	246
3) 방송장비 도입 체제 운영의 적정성	251
4) 방송 제작 워크플로우 개선 노력의 적정성	253
5) 방송망 관리의 적정성	254
평가결과 및 제언	258
라. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	259
평가내용	259
1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과	259
평가결과 및 제언	261
마. 당해연도 중점추진사항	262
평가내용	262
1) 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과	262
평가결과 및 제언	265

2021 사업연도
경영평가보고서

제1장 경영평가 개요

1. 경영평가 근거 및 목적
2. 경영평가단 구성 및 운영
3. 평가부문 및 평가항목
4. 평가방법 및 평가과정

제1장 경영평가 개요

1 경영평가 근거 및 목적

본 경영평가는 한국교육방송공사법 제14조(이사회의 기능) 제1항 제5호 및 동법 시행령 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 구성했다. 단장은 경영평가단에서 호선하였으며, 평가위원은 다음과 같다.

- 단장 : 이준용 (EBS 이사)
- 경영부문 : 류현욱 (신한대학교 교수)
- 방송부문 : 김연식 (경북대학교 교수)
- 교육부문 : 이상욱 ((전) 과학영재학교 경기과학고 교장)
- 기술부문 : 강동욱 (국민대학교 교수)
- 위원 : 김선남 (EBS 이사)
- 위원 : 김재영 (EBS 상임감사)

나. 운영기간 : 2022년 1월 ~ 2022년 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 설정했다.

2021사업연도 경영평가는 제318회 이사회(2021. 12. 30)에서 개정한 한국교육방송공사 경영평가 편람에 따른 평가기준을 적용하여 경영부문 15항목, 방송부문 13항목, 교육부문 14항목, 기술부문 12항목 총 54항목에 대하여 실시했다.

가. 평가대상 기간 : 2021년 1월 1일 ~ 2021년 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) 브랜드 가치 제고 및 사회적 책임 강화 노력

- ① 브랜드 가치 제고 노력의 정도
- ② 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과

마) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

- ① 전년도 경영평가 개선권고사항의 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 방송 편성목표의 적정성

나) 방송편성과 운영

- ① 방송 편성비율의 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

마) 방송성과

- ① 프로그램의 경쟁력 제고
- ② 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 VOD 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

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 융합미디어 서비스 활성화 노력의 적정성
- ② 융합미디어 인프라 운용의 효율성
- ③ 융합미디어 서비스 상용화 및 고객관리 실적
- ④ 융합미디어 서비스의 고객만족도

다) 방송품질 향상 및 유지관리

- ① 방송전문성 강화 노력의 적정성
- ② 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성
- ③ 방송장비 도입 체제 운영의 적정성
- ④ 방송 제작 워크플로우 개선 노력의 적정성
- ⑤ 방송망 관리의 적정성

라) 전년도 개선권고사항의 이행 노력

- ① 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

마) 당해연도 중점추진사항

- ① 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

4 평가방법 및 평가과정

2021사업연도 경영평가는 2021년 12월 30일 개최된 제318회 이사회에서 의결한 2021사업연도 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 제출했다. 경영평가단은 이를 바탕으로 경영진 및 각 부문책임자 면담을 실시하였으며, 평가에 부족한 항목에 대해서는 추가적으로 자료를 제출받아 검토하고 여기에 현장평가 등을 거쳐 종합적으로 경영평가 결과를 도출했다.

2021사업연도 경영평가 추진 일정은 다음과 같다.

- 2021. 12. 30 : 2021사업연도 경영평가 실시 계획(안) 이사회 의결
- 2022. 1. 20 : 경영평가 위원 위촉 및 상견례
- 2022. 1. 20 : 제1차 경영평가단 회의
- 2022. 1. 27 : 제2차 경영평가단 회의
- 2022. 2. 11 : 제3차 경영평가단 회의
- 2022. 3. 11 : 제4차 경영평가단 회의
- 2022. 3. 18 : 부문별 부서장, 실무자 면담을 통한 현장평가(제5차)
- 2022. 4. 08 : 제6차 경영평가단 회의
- 2022. 4. 29 : 제7차 경영평가단 회의
- 2022. 5. 19 : 이사회와의 간담회
- 2022. 5. 19 : 제8차 경영평가단 회의
- 2022. 5. 26 : 2021사업연도 경영평가 결과 이사회 보고 및 의결
- 2022. 5. 30 : 2021사업연도 경영평가 결과 공표(방송 및 인터넷)
- 2022. 6. 02 : 2021사업연도 경영평가보고서 타 언론사 및 방송사 배포

2021 사업연도
경영평가보고서

제2장 경영개황

1. 2021년도 경영목표
2. 매체 운영 현황
3. 2021년 편성 방향
4. 조직 및 인원 현황
5. 시설 현황
6. 재정 현황
7. 재무 현황

제2장 경영개황

1 2021년도 경영목표

● 2021 EBS 기본 방향

EBS, 제2의 도약

● 경영 목표 및 9대 추진과제

I. 공적 책무 확장

1. 공교육 보완을 위한 원격교육 확대
2. 공익적 책무 확장을 위한 정책 사업 발굴 및 추진
3. 공적 역할 확장을 위한 기반 강화

II. 콘텐츠 대혁신

4. 생애주기별 대표 콘텐츠 발굴
5. 혁신 및 정체성 강화를 통한 콘텐츠 경쟁력 제고
6. 포스트 TV형 슈퍼IP 개발

III. 미래를 향한 도전

7. 미래 교육모델 제시를 위한 콘텐츠 및 시스템 개발
8. 비대면 온라인 환경을 반영한 콘텐츠 멀티 플랫폼 전략 추진
9. 뉴노멀 시대에 대응하는 신사업 추진

2 매체 운영 현황

1) 방송 채널

구 분		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·직업 교육	07:00 ~ 25:00 (18시간)
	EBS English	생활·실용 영어 학습	06:00 ~ 24:00 (18시간)
	EBS 러닝*	공교육 보완	09:00 ~ 13:00 (4시간)*

※ EBS 1TV(지상파)는 방송법 제78조 및 인터넷 멀티미디어 방송사업법 제21조에 의거 케이블방송, 위성방송 및 IPTV 등에 동시 재전송(EBS 2TV 제외)

※ 「EBS러닝」 채널은 코로나19 대응 임시 학습 채널(초3~중3)로서, 코로나 사태 종료 후 운영 종료할 예정

※ 유아·어린이 전문 PP채널 『EBS KIDS』는 자회사인 EBS미디어㈜에서 운영

2) 인터넷 서비스

구 분	사이트 주소	주요 서비스	비 고
평생교육	ebs.co.kr	TV, FM, EBS 플러스2(직업) 다시보기	무·유료
	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 고교 강의 인터넷 강좌	무료
	ebsmath.co.kr	수학학습 전문 사이트	무료
	ebssw.kr	자기주도형 SW교육 온라인 플랫폼	무료
	ebsoc.co.kr	EBS 온라인클래스(원격교육플랫폼)	무료
사회공헌	ebs.co.kr/free	시각, 청각 장애인 전용 사이트	무료
	ebs.co.kr/durian	다문화 가정 한글교육 서비스	무료

3) 채널별 편성비율

매 체			편성 비율				
지상파	EBS 1TV	지식 교육	평생 교육			계	
			유아·어린이	청소년	성인		
			26.1%	20.3%	53.6%	100%	
	EBS 2TV	창의융합교육	창의융합	외국어	교육격차해소	계	
			56.3%	15.5%	28.2%	100%	
			※ 교육격차해소 : 경제·지식강의·성인문해교육 등				
	FM 라디오	인문·문화·교양	평생 교육				계
			청소년	영어	제2외국어	사회교육	
			1.4%	31.3%	5.1%	62.2%	100%
PP채널 (위성, 케이블, IPTV)	EBS 플러스1 (수능 전문)	수능·내신·논술	학교교육	평생교육	계		
			94.9%	5.1%	100%		
	EBS 플러스2 (중학·직업)	초중학 교육, 직업 교육	초등교육	중학교교육	직업	평생교육	계
			36.4%	33.1%	8.7%	21.8%	100%
	EBS English (영어교육)	생활·실용영어	유아·어린이	청소년	성인	계	
			34.3%	37.7%	28.0%	100%	
	EBS러닝	학교교육	학교교육		계		
			100%		100%		

※ 2021년 가을편성 기준

※ 「EBS러닝」 채널은 코로나 대응 임시 학습 채널(초3~중3)로서, 코로나 사태 종료 후 운영 종료할 예정

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

3 2021년 편성 방향

● 생애주기별 대표 콘텐츠 발굴

- ☞ 유아·어린이 사전 기획·제작 시스템 혁신을 통한 재도약 기반 구축
- ☞ 교육 현장의 요구를 반영한 학년별, 수준별 초·중·고 학습 콘텐츠 제작 강화
- ☞ 청·장년 세대를 겨냥한 자기계발 및 실용적 지식 콘텐츠 제작
- ☞ 은퇴한 베이비붐 세대의 핵심 욕구를 반영한 전략 프로그램 개발
- ☞ 세대 간 소통 강화 프로젝트 추진

● 혁신 및 정체성 강화를 통한 콘텐츠 경쟁력 제고

- ☞ 대표 평생교육 프로그램 <다큐프라임> 혁신 및 공적 가치 제고
- ☞ 인성·창의 유아교육콘텐츠 <딩동댕 유치원> 풀패키징 브랜드화
- ☞ 연령별·계층별 지식 성장 콘텐츠 고도화를 통한 기획·제작·마케팅의 통합적 혁신 모델 구현

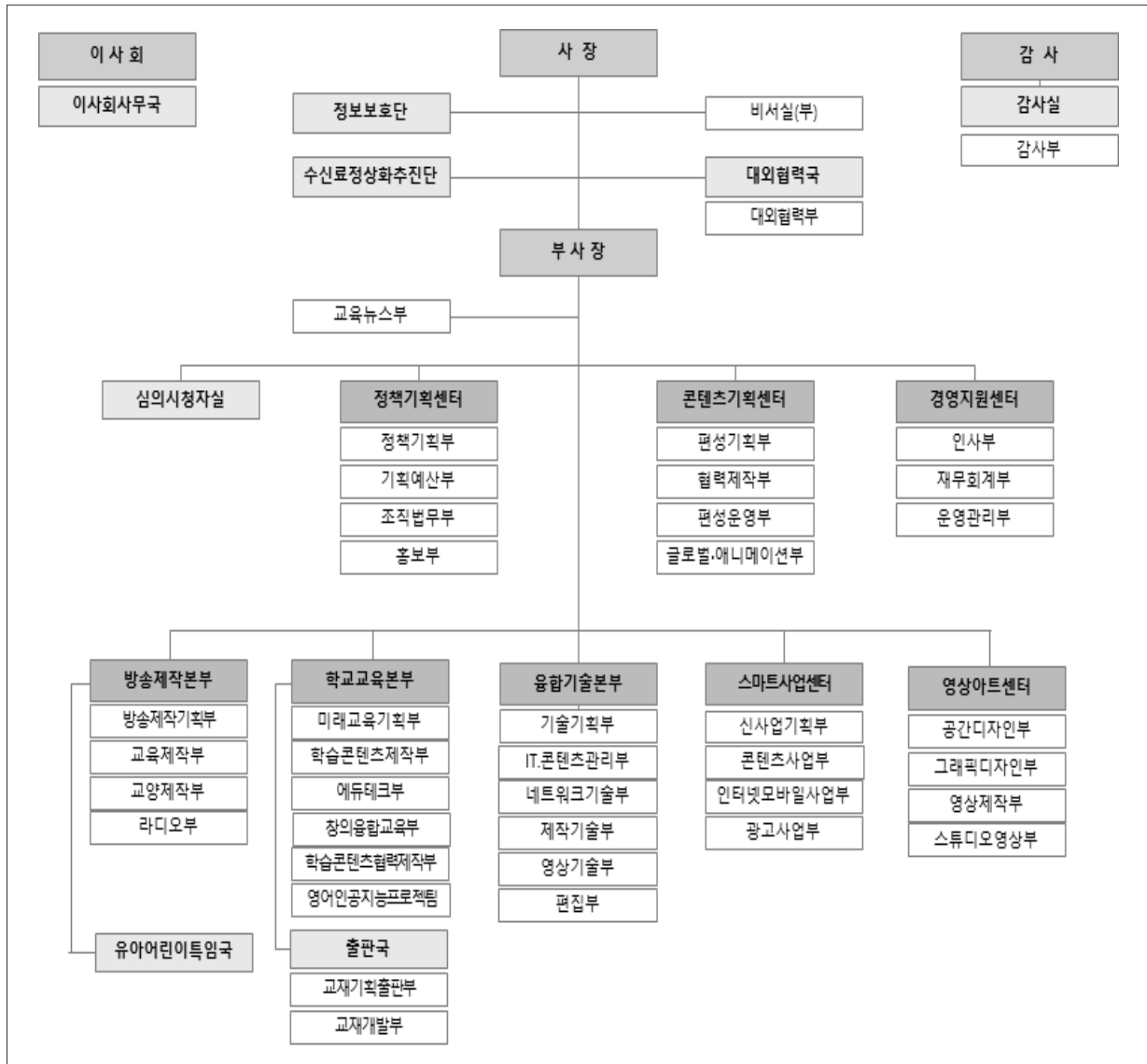
● 포스트 TV형 슈퍼 IP 개발

- ☞ '제2의 펭수' 탄생을 위한 신규 IP 개발 및 사업화 전략 모색
- ☞ 애니메이션 파워 IP 개발

4 조직 및 인원 현황

1) 조직 현황

● 조직체계 : 3본부 5센터 2국 2실 2단 2특임국 40부



※ 프로젝트팀(6개 조직) 별도

- 지식채널e프로젝트팀 (방송제작본부), 미래콘텐츠기획프로젝트팀 (방송제작본부), 영어인공지능프로젝트팀 (학교교육본부), 뉴미디어프로젝트팀 (융합기술본부), 팽TV&브랜드스튜디오팀 (스마트사업센터), 북&렉처프로젝트팀 (콘텐츠기획센터)

2) 인원 현황

●● 현재원 : 627명

구분	임원	일반직	계
정원	3	698	701
현원	3	624	627
과부족	0	△74	△74

※ 2021. 12. 31. 기준

5 시설 현황

1) 업무시설

● 주 사업장

위치	면적	용도
경기도 고양시 일산동구 한류월드로 281	61,375㎡	사무실 및 방송 제작

● 임차 시설

위치	면적	용도
서울시 서대문구 경기대로 경기대학교	45㎡	이러닝 제작
경기도 파주시 광탄면 방축리 29-8	483㎡	세트 보관 창고

2) 방송시설

송출시설(주조)	스튜디오	편집시설	중계차
<ul style="list-style-type: none"> • TV주조정실 1실 (지상파 2채널, PP 4채널) • 라디오주조정실 1실 	<ul style="list-style-type: none"> • TV 스튜디오 5실 (스페이스홀 1실 포함) • 더빙 스튜디오 3실 • 라디오 스튜디오 5실 • e러닝 스튜디오 12실 • 경기대 첨단융합 미디어스튜디오 1실 	<ul style="list-style-type: none"> • HD종편 5실 • 사운드믹싱룸 3실 • 특수편집실 6실 • 색보정실 4실 • NLE 편집실 45실 	<ul style="list-style-type: none"> • HD(16톤) 1대 • HD(5톤) 1대

6 재정 현황 (2021년 추경 예산 기준)

※ 이하 모든 수치에는 반올림에 의한 단수차 존재

1) 재정 구조

총 수입예산	공적 자원	상업적 자원
3,889억 원	1,648억 원(42.4%)	2,241억 원(57.6%)

2) 공적 자원

수신료	방통보조금	교육보조금	합 계
194억 원(5.4%)	330억 원(9.2%)	1,124억 원(28.9%)	1,648억 원(42.4%)

① TV수신료

KBS	91.0%	6,281억 원
EBS	2.8%	194억 원
한전	6.2%	424억 원
계	100.0%	6,900억 원

② 방통보조금(방통위, 과기부)

프로그램 제작	309억 원
해외한국어 교육	5억 원
장애인 방송	2억 원
장애인 인터넷	2억 원
SW 플랫폼	12억 원
계	330억 원

③ 교육보조금(교육부)

고교강의	165억 원
영어채널	40억 원
AI영어말하기	67억 원
수학교육	25억 원
교육콘텐츠개발	45억 원
원격교육지원	334억 원
온라인클래스	22억 원
온라인활용학습	343억 원
AI학습진단	83억 원
계	1,124억 원

3) 상업적 자원 (자체 수입)

① 방송사업수입	② 부대사업수입	③ 사업외수입
<ul style="list-style-type: none"> · 방송광고 250억 원 · 협찬사업 30억 원 · 프로그램 공급 50억 원 	<ul style="list-style-type: none"> · 출판사업 983억 원 · 문화콘텐츠 162억 원 · 콘텐츠 169억 원 · 온라인 201억 원 · 수탁·협찬용역·기타 378억 원 	<ul style="list-style-type: none"> · 사업외수입 18억 원

상업적 자원 소계 : 2,241억 원

7 재무 현황

1) 재무제표

● 제22기 : 2021년 12월 31일 현재

● 제21기 : 2020년 12월 31일 현재

[자산]

(단위: 억 원)

계정과목	제22(당)기	제21(전기)	증감액	증감률
I. 유동자산	921	885	36	4.1%
(1) 당좌자산	868	851	17	2.0%
1 현금및현금성자산	242	234	8	3.4%
2 단기투자자산	108	107	1	1.2%
3 매출채권	369	368	1	0.2%
4 미수금	29	29	-	△0.1%
5 미수수익	1	1	-	△19.2%
6 선급법인세	3	2	1	81.0%
7 선급비용	75	57	18	30.9%
8 부가세선급금	41	53	△12	△22.7%
(2) 재고자산	53	34	19	57.2%
II. 비유동자산	1,650	1,716	△66	△3.8%
(1) 투자자산	36	33	3	10.9%
1 지분법적용투자주식	36	33	3	10.9%
(2) 유형자산	1,527	1,596	△69	△4.3%
1 토지	186	186	-	-
2 건물	1,245	1,273	△28	△2.2%
3 구축물	1	2	△1	△71.5%
4 방송장비	84	123	△39	△30.9%
5 기계장치	-	1	△1	△90.0%
6 차량운반구	1	-	1	647.6%
7 공기구비품	10	11	△1	△9.0%
(3) 무형자산	73	75	△2	△3.3%
1 산업재산권	2	1	1	125.6%
2 방영권	37	34	3	7.3%
3 소프트웨어	34	40	△6	△15.2%
(4) 기타비유동자산	14	12	2	12.4%
1 장기대여금	8	6	2	18.4%
2 보증금	1	1	-	51.8%
3 회원권	5	5	-	-
[자산총계]	2,571	2,601	△30	△1.1%

[부채와 자본]

(단위: 억 원)

계정과목	제22(당)기	제21(전)기	증감액	증감률
I. 유동부채	565	550	15	2.6%
1 매입채무	168	155	13	8.1%
2 미지급금	73	65	8	11.9%
3 예수제세금	15	22	△7	△33.3%
4 예수보관금	5	3	2	50.7%
5 예수보증금	2	2	-	11.3%
6 미지급비용	5	4	1	10.4%
7 반품추정부채	64	104	△40	△38.8%
8 선수금	232	194	38	20.3%
9 기타의 비유동부채	1	1	-	-
II. 비유동부채	484	466	18	4.0%
1 퇴직급여충당부채	484	466	18	4.0%
[부채총계]	1,049	1,016	33	3.3%
I. 자본금	889	889	-	-
1 자본금	889	889	-	-
II. 이익잉여금	633	696	△63	△9.0%
1 이익준비금	207	207	-	-
2 임의적립금	425	425	-	-
3 미처분이익잉여금	1	64	△63	△97.6%
[자본총계]	1,522	1,585	△63	△4.0%
[부채와 자본총계]	2,571	2,601	△30	△1.1%

2) 손익계산서

(단위: 억 원)

계정과목	제22(당)기	제21(전)기	증감액	증감률
I. 매출액	3,444	3,060	384	12.5%
(1) 방송사업수입	1,760	1,440	320	22.2%
1 수신료수입	192	190	2	1.1%
2 방송발전기금수입	329	303	26	8.5%
3 국고보조금수입	893	641	252	39.2%
4 방송광고수입	261	222	39	17.4%
5 방송사업 기타수입	85	84	1	1.2%
(2) 부대사업수입	1,684	1,620	64	4.0%
1 출판사업수입	918	906	12	1.3%
2 문화콘텐츠부대사업수입	118	195	△77	△39.6%
3 콘텐츠사업수입	295	281	14	5.2%
4 부대사업 기타수입	353	238	115	48.3%
II. 매출원가	3,120	2,625	495	18.9%
(1) 방송사업비	2,151	1,811	340	18.8%
1 방송제작비	1,760	1,428	332	23.3%
2 기술제작비	289	305	△16	△5.3%
3 방통융합제작비	102	78	24	31.6%
(2) 부대사업비	969	814	155	19.0%
1 출판사업비	480	480	-	-
2 문화콘텐츠부대사업비	20	19	1	4.3%
3 콘텐츠사업비	213	172	41	24.0%
4 기타부대사업비	256	143	113	78.4%
III. 매출총이익	324	435	△111	△25.7%
IV. 판매비와일반관리비	396	386	10	2.3%
1 판매비	73	63	10	15.0%
2 일반관리비	323	323	-	-
V. 사업이익(손실)	△72	49	△121	△248.1%
VI. 사업외수입	32	27	5	15.8%
VII. 사업외비용	1	6	△5	△86.9%
VIII. 법인세차감전이익	△41	70	△111	△158.3%
IX. 법인세비용	22	6	16	260.7%
X. 당기순이익(손실)	△63	64	△127	△197.6%

제3장 경영평가 결과

1. 총평
2. 부문별 총평
3. 개선권고사항

제3장 경영평가 결과

1 총평

가. 2021년 EBS의 경영성과

한국교육방송공사는 2021년 공사의 기본방향을 ‘제2의 도약’으로 설정하고 ‘공적 책무 확장’, ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’ 등을 경영목표로 제시했다. ‘새롭게 도약하자’라는 모토(motto) 아래 콘텐츠 대혁신, R&D 연구반 신설, 조직 관리 쇄신 등을 추진한 것은 긍정적으로 평가된다. 무엇보다 OTT 이용자 증가로 지상파방송의 경쟁력이 급격히 추락하고 있음에도 불구하고, 2021년에 전년 대비 12.6% 상승한 3,476억 원의 수입을 확보한 것은 공사의 경영성과라고 할 수 있다. 이런 성과는 임직원들의 일치된 노력이 있었기에 가능했다고 본다. 이러한 성과를 기반으로 공사가 세계의 공영방송으로 확실하게 자리매김하기 위해서는 보다 체계적인 조직 쇄신, 인사 혁신 그리고 품격 있는 교육콘텐츠 개발전략을 마련해야 한다. 특히 미래 비전에 적합한 인력구조 및 합리적 임금체계 구축이 필요하다. 그래야 급변하는 미디어 생태계 시장에서 선도적인 역할 수행이 가능할 것이다.

1) 역대 최대 규모의 공적 자원 확대를 달성했다

EBS는 지난 2020년 경영목표를 ‘재정위기 극복’으로 세우고 ‘공적 자원 정상화’, ‘수입 다각화’, ‘비용의 효율적 집행’ 등 세부 과제들을 일관성 있게 추진한바 있다. 구성원들의 열망이 적자경영의 탈피에 집중됐고 2021년에 들어서자 이는 가시적 성과로 이어졌다. 즉 정부정책 사업(‘원격교육 시스템’ 고도화 등) 수행 자금으로 893억 원의 교육보조금을 확보한 것이다.

재원구조의 건전성 제고를 위한 자구노력으로 공사는 공적재원 비율을 높여왔다. 그 결과 2021년 전체 수입의 40.7%(1,414억 원)에 해당하는 공적재원을 확보했다(2018년 30.3%, 763억 원 → 2019년 31.7%, 775억 원 → 2020년 36.7%, 1,134억 원). 특히 교육보조금에서 성장세를 보였는데 전체 수입의 25.7%(393억 원)에 달했다. 이러한 수치는 전년 대비 39.2% 성장한 것이며, 최근 4년간 연평균 성장률은 50%에 해당한다. 이런 성과와 더불어 공사는 교육방송 본연의 소임을 다하기 위해서 미래교육 콘텐츠 강화에 필요한 공적재원 수입 확대를 위해 부단한 노력을 경주했다.

2) 경영 투명성 제고를 위해 힘썼다

EBS는 ‘ESG 경영체제’ 구축과 활용에 적극적으로 참여하라는 전년도 개선권고사항을 심분 수용했다. 무엇보다 사회적 공적책무, 리터러시 교육, 투명경영 제고, 국민의 알권리 충족, 교육격차 해소, 평생교육의 확대 등을 위해 이사회 활동을 강화했다. 그 결과 경영투명성을 제고할 수 있는 기틀을 마련했다. 이는 이사회가 주요 사업에 대한 심의·의결 기구로서의 역할을 충실하게 함으로써 가능했다.

뿐만 아니라 공사는 감사실 기능을 강화시켜 예산편성 및 집행 등과 관련된 전 과정이 공개될 수 있도록 함으로써 경영상의 투명성을 높였다. 특히 감사실이 주요사업의 집행 전에 그 사업의 적정성 및 타당성을 검토할 수 있는 예방적 감사를 일상적으로 수행할 수 있게 한 점은 괄목할 만한 성과라 할 수 있다. 2021년 한 해 동안 공사는 2,183건(전년 대비 14% 증가)의 사전 예방적 일상감사를 실시해 경영합리화 노력을 기울였다.

임직원 부패방지 교육, 청렴시민감사관제 도입, 청렴의식 확산 교육 등 윤리경영 시스템을 구축해 책임경영을 시도했고, 공사와 외주제작사 간 상생협력 경영을 실천했다.

3) 자체사업을 통해 수익을 확대했다

EBS는 2021년 자체사업 수익을 122.3% 확대한 성과를 기록했다. 이는 불안정한 경영구조를 벗어나기 위해 구성원들이 수익성 개선에 노력한 결과다.

자체수입(2,062억 원)은 직전 3년 평균(1,792억 원)을 크게 상회했다. 사업 외 수입(32억 원)을 제외하더라도 자체사업으로 얻은 총수입 2,030억 원은 전체 수입의 58.4%에 달했다. 여기에는 방송 수익(방송광고·자체협찬·프로그램공급) 346억 원(10.0%), 출판사업 918억 원(26.4%), 문화콘텐츠 118억 원(3.4%), 콘텐츠사업 295억 원(8.5%), 기타부대수입 353억 원(10.2%) 등이 포함됐다.

OTT 중심의 미디어 생태계 구축으로 인해 지상파 광고수익은 감소되고 있다. 미디어 환경의 변화 속에서 공사는 2021년 콘텐츠 사업, 출판사업 등에서 수익을 올렸다. 자체사업 수익증가는 학령인구 감소로 인해 공교육 및 사교육 시장이 구조적으로 어려운 상황이 펼쳐지고 있는 상황에서 임직원들이 원팀으로 수행한 노력의 결실이라는 점에서 의미가 있다.

4) 신사업발굴을 통해 콘텐츠 혁신과 수입원의 다변화를 시도했다.

EBS는 디지털 콘텐츠의 질적 경쟁력을 강화함으로써 관련 수익사업의 추진 기반을 조성했다. 특히 신사업 발굴을 통해 콘텐츠 혁신을 도모하고 수입원의 다변화를 시도했다. 예산편성 과정에서 디지털 콘텐츠를 포함한 프로그램 제작비를 전년에 비해 59억 원이 증가한 581억 원으로 확대해서 구독서비스 콘텐츠 제작(명의 968편, 오디오교양 1,000편 신규제작), 신규 IP(5종 147편) 콘텐츠 개발 등에 대한

투자비용을 늘렸다. 공사가 수입원의 다변화를 위해 추진한 신규 사업을 보면 다음과 같다.

첫째, 지속성장을 위한 전략성장지원(舊 신수종) 사업의 안정화 및 발굴을 위한 전략을 구사했다. 즉 공사는 2020년부터 추진 중인 전략성장지원 사업을 점검하고 이익을 창출할 수 있도록 운영하는 한편 신규 추진 사업 및 성장 가능성이 높은 기존 사업을 추가해서 총 9개 사업(20종의 과업)으로 확대·투자했다.

둘째, 학령인구 감소와 대입전형 변화 등 외생요인에 따른 교재판매 감소에 대응하기 위해 신규 출판사업(문해력 교육 통합 서비스 기반 교재 개발) 발굴에 16억 원을 추가로 편성했다. 특히 출판사업을 기반으로 온라인 서비스, 문해력 인증시험 등으로 사업을 확장함과 동시에 전문성과 체계성을 갖춘 문해력 교재 출간을 통해 교육 격차 해소에 주력했다.

셋째, 수익성 개선을 위해 라이선스 사업 일부를 직영화하는 것(5억 원 추가), 신규IP 사업(1.7억 원 추가)을 추진하는 것 등 투자영역을 확대했다.

나. EBS 현안과 과제

1) 불안정한 경영구조 개선

코로나 팬데믹 상황에서 정부의 지원으로 진행됐던 ‘정규수업의 원격수업화’ 사업은 EBS에게 재정 확충 기회를 제공했다. 그러나 이는 코로나라는 환경에서나 가능했던 한시적인 재정 확충이다. 공사의 불안정한 재무구조는 본연의 공적책무를 수행하는 것을 어렵게 만든다. 이에 안정적인 재무구조 확보를 위한 다각도의 노력이 요구된다.

‘EBS 결산보고’에 따르면 2021년 전체 수입은 3,476억 원으로 여기에는 공적재원 1,414억 원(40.7%), 자체사업 2,030억 원(58.4%), 사업외 수입 32억 원(0.9%) 등이 포함돼 있다. 2021년 공사의 공적재원과 자체사업 재원은 4:6 비율 구조다. 지난 2019년(3:7 비율 구조)에 비해 다소 개선됐지만, 이는 코로나 특수에서 비롯된 것이다.

2021년 한 해 동안 공사는 열악한 재정상황을 극복하기 위해 최선을 다했다. 이미 논의한바와 같이 정부정책 사업의 수행자금으로 역대 최대 규모의 국고보조금(893억 원)을 확보하는 등 ‘정부예산 지원 증액 및 추가 확보’, ‘장기적인 수익원 발굴을 위한 다각도의 노력’을 해왔다. 그럼에도 불구하고 공사는 여전히 재정상의 어려움을 겪고 있다.

EBS는 전체 TV 수신료 6,900억 원 중 2.8%, 192억 원을 받고 있다. 이는 전체 예산의 5.5%에 해당하는 것으로 공사의 재정 구조가 그만큼 취약하다는 현실을 보여준다. 특히 공사 예산의 59.3%에 해당하는 2,062억 원이 자체사업 재원으로 충당된다는 점은 공영방송 기능과 역할 수행에 걸맞지 않는 모순된 현주소라 할 수 있다. EBS가 공영방송으로서의 역할을 제대로 하려면 공적재원은 최소 전체 수입의 60% 이상을 확보해야 한다.

이런 재정적 어려움은 EBS의 공적책무 실현의 걸림돌로 작용할 수 있다. ‘학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지’하는 데 최소한으로 요구되는 인력, 시설, 자원 등을 보유하는 데 있어서 장애가 될 수 있다. 그 결과 공사는 공영방송으로서 제 기능을 다하는 데 어려움을 겪을 수 있다.

이처럼 EBS 재정은 매우 불안정하고 취약한 구조다. 공영방송 KBS와 달리 전체 재정의 약 60%를 자체 조달해야 하는 형국이다. 수신료 인상이 불확실하고, 수익 재원도 ‘EBS 수능연계 정책’의 연계 비율, 교육보조금 등에 따라 수시로 증감이 발생하기 때문에 불안정한 상황이다.

이에 수익구조의 개선 및 다각화를 추진할 필요가 있다. 특히 공적재원 확충을 통한 안정적인 재원구조 마련에 힘써야 할 것이다. 수신료의 합리적 배분과 별도의 재원확보 등 공사는 안정적으로 재정을 확보할 수단을 더 적극적으로 강구해야 할 필요가 있다. 이사회, 집행부, 외부 교육 및 방송 전문가 등으로 구성된 TF를 가동하는 방안도 강구할 수 있겠다. 나아가 단기적 경영지표 관리보다 미래를 설계하는 중장기계획을 수립·운영해야 할 것이다.

2) 경영목표 및 전략의 효율성과 체계성 강화

효율적이고 체계적인 경영목표 및 전략구축은 조직발전의 초석이 된다. ‘2021년 경영평가’에 따르면 EBS는 경영전략 수립 과정에서 절차적 타당성을 확보했으며 구성원의 의견을 적극적으로 반영한 것으로 평가됐다.

그럼에도 불구하고 ‘2021년 경영평가단’은 공사의 한계점을 다음과 같이 지적했다. 첫째, 경영계획의 원활한 실행여부를 확인하는 데 필요한 모니터링 및 핵심성과지표 설정 등이 구체적이지 않아서 성과의 확인이 어렵다. 둘째, 경영목표 체계 간 연계성, 경영계획에 대한 내재화 수준 및 추진과제에 대한 성과측정 체계가 부족하다. 성과관리 체계의 구조화가 특히 미흡하다. 셋째, 중장기 재무계획과 경영계획의 연계성과 핵심성과지표 구성이 체계적이지 못해 성과 효율성의 확보가 곤란하다.

이에 경영목표 및 전략구축이 효율성과 체계성을 확보할 수 있도록 집행 모니터링, 핵심성과지표, 성과측정 체계 등에 대한 충분한 보완이 요구된다.

3) 인력관리의 효율성과 합리성 추구

인력은 조직의 가장 중요한 자원이다. 조직목표를 달성하기 위해서는 업무 수행에 적합한 우수 인력을 확보하고 보유 인력을 합리적으로 운영해야만 한다. 이를 위해 요구되는 것은 효율적인 인력관리 제도 도입이다. 인력관리 제도를 잘 구축하면, 조직은 원하는 방향으로 직원들의 행동을 유도할 수 있으며 소기의 목표 달성이 쉬워질 수 있다.

조직의 경영성과를 높이기 위해서는 ① 얼마나 적정수준의 인력을 보유하고 있는지, ② 역량별

업무수행 인력을 합리적으로 배치하고 관리하는지, ③ 조직충성도를 높이는 노력을 어느 정도 하는지 등에 관한 계획을 세우는 것이 필요하다.

‘2021년 경영평가’에 따르면 공사는 코로나 상황에서 언택트 방식의 업무문화를 도입해 효율적인 근무환경을 확보하고 탄력적으로 인적자원을 활용했다는 점, 중기 인력운영계획을 구체화했다는 점, 채용 공정성을 확보했다는 점 등 인력관리를 효율적으로 수행했다는 성과를 보였다. 뿐만 아니라 인문학적 소양제고 프로그램 운영을 통해 구성원의 역량을 강화했고 직무 스트레스 해소 프로그램을 가동함으로써 코로나로 지친 직원들에게 심리적 지원을 충분히 제공했다는 점에서 긍정적인 평가를 얻었다.

이런 성과에도 불구하고 ‘2021 경영평가단’은 ① 인적관리에서 평가체계를 유연하게 운영하지 못했다는 점, ② 직무만족도가 낮은 구성원이나 저성과자 등에 대한 관리가 체계적으로 수행되지 못했다는 점, ③ 적정수준의 인력 및 전문 인력 보강이 미흡했다는 점 등을 공사의 제한점으로 제시했다.

특히 적정수준의 인력 및 전문 인력과 관련해 ‘2021년 경영평가’는 ‘EBS 방송프로그램 모니터단’에서 5명의 외부 인력이 공사의 전체 프로그램을 모니터링한다는 점, 국고사업을 담당하는 ‘학습콘텐츠 협력제작부’의 경우에는 5년 미만의 저경력자 및 계약직 비율이 50%를 상회한다는 점 등을 지적한바 있다. 업무수행 인력이 수적으로 부족할 경우 적정 수준의 성과를 얻기 힘들 뿐만 아니라 업무 과부하를 유발하거나 혹은 업무만족감 저하 등을 초래할 수 있다. 또 업무수행 인력의 전문성 결여는 업무수행 성과의 저해 요인으로 작용할 수 있다.

이에 공사는 정교한 핵심 현안 및 환경 분석을 통해 근본적인 인력 소요 전망을 파악하고 필요인력을 산정함으로써 인력운영의 기반을 마련할 필요가 있다. 이와 더불어 성과급제 개편 등 인력관리안을 체계화시켜야 할 것이다. 하지만 지나치게 경쟁적인 성과급제는 구성원의 사기저하 및 직무불만족을 유발할 수 있으므로 조직충성도와 애사심을 동시에 높일 수 있는 인적관리 체계의 정립이 요구된다.

4) ESG 경영의 강화

ESG 경영은 조직의 지속가능성을 달성하기 위한 새로운 기준이자 핵심 요소로 간주된다. 많은 기업들이 지속가능 경영을 실천하는 차원에서 ESG 경영 준비와 대비를 하고 있다. 공사가 ESG 경영을 강화해야 하는 이유는 ① 보편적인 교육서비스의 공적 실현을 목표로 설정하고 있으며, ② 성공적으로 시청자들을 유치해야 경쟁력을 제고할 수 있기 때문이다.

ESG 경영은 환경보호, 사회적 약자보호, 사회적 책임 등과 같은 공공복지 실현에 주력하기 때문에 긍정적인 기업 이미지를 도출함은 물론 고객 만족도와 충성도를 유발하여 높은 수익을 창출할 수 있다. 뿐만 아니라 구성원들도 사회에 공헌하고 기여하는 조직에서 일한다는 긍지를 갖게 되며, 그 결과 높은 직무만족감을 형성한다. ESG 경영은 경영 효율성을 통해 경쟁력 제고에 크게 기여하게 된다.

공사는 보편적인 교육서비스라는 공적 책무 실현에 초점을 두는 조직이기 때문에 ESG 경영에 기반을 두고 운영될 때 경쟁력이 제고되고, 이를 통해 지속가능성을 달성할 수 있을 것이다.

‘2021년 경영평가’에 따르면 공사는 사회적 책임경영에 대한 체감을 높이기 위해 많은 노력을 했다.

① 경영개선과 투명성 제고를 위해 이사회 운영을 활성화했으며, ② 기관운영 및 예산의 편성·집행이 합리적이고 투명하게 이루어지도록 엄격한 감사제도를 운영했고, ③ 윤리적 기업문화 확산을 위해 체계적인 윤리경영 시스템 구축, 임직원 부패방지 교육, 청렴시민감사관 제도 도입, 청렴의식 확산 등을 전개했다.

하지만 2021년 공사가 ESG 경영을 위해 실천해온 것들은 극히 초보적 단계로 ESG 인식을 제고하는 수준에 불과하다. 따라서 향후 ESG 경영을 위해 핵심 이슈별로 경영전략을 세우고, 단계적 실천방안을 구체적으로 마련해 이를 실질적인 경영활동으로 운영할 필요가 있다.

5) 포스트 코로나 시대를 대비한 교육콘텐츠 개발과 운용

최근 코로나 사태로 교육격차가 더 부각되고 있다. 특히 학교 등교 일수가 줄고 원격수업이 증가하면서 가정환경과 배경에 따른 학력 및 교육격차가 확대됐기 때문이다. 교육격차는 사교육의 비대화로 이어지기 때문에 심각한 계층 간 불평등의 원인으로 작동할 수 있다. 최근 보도(YTN, 2022.03.11.)에 따르면 코로나 이후 사교육비가 역대 최대치를 기록했다. 따라서 EBS는 지금보다 더 높은 사명감을 갖고 계층 간 교육격차를 해소하고 사교육비 경감을 위해 노력해야 할 것이다.

2021년 EBS는 ‘공교육보완’, ‘교육격차 해소’, ‘사교육비 경감’을 위해 막중한 책임감을 갖고 다양한 사업을 추진한바 있다. 그럼에도 불구하고 여전히 교육격차가 심화되고 있으며 사교육비도 증가하고 있기 때문에 공사는 포스트 코로나 시대를 대비하여 교육격차 해소를 위한 특단의 조치를 취해야 할 것이다. 특히 공사는 온라인 및 오프라인 심화교육 콘텐츠를 개발하고 운용하는 데에서 그 해답을 찾아야 할 것이다.

‘2021년 경영평가’에 따르면 EBS는 ① 일부 소외계층이나 장애인을 위한 교육서비스나 수준별로 자기주도학습을 위한 맞춤형 서비스 등을 제공하고 있지만 그 범위가 매우 한정적이며, ② 학교 현장의 교육격차를 해소하기 위해 노력하고 있지만 인력, 재정 등의 한계로 인해 주도적인 역할을 못하고 있다.

교육격차는 지역, 학교특성, 지적능력, 사회경제적 배경, 성별 등과 같은 다양한 요인에 의해 발생하기 때문에 이를 해소하기 위해서는 계층별·현장상황별·수요자별로 맞춤형 콘텐츠를 개발해서 운용하는 것이 중요하다. 따라서 교육격차 해소를 위한 콘텐츠를 제공할 경우 공사는 학교 현장에서 발생하는 교육격차의 원인을 면밀히 분석하고, 이를 기반으로 특화된 교육서비스를 제공하는 전략을 수립해야 할 것이다. 이런 분석과 전략이 신뢰도와 타당도를 담보하기 위해서는 관련 부처, 시도교육청, 학생, 교사나 관련 전문가 등 다양한 구성원들과의 긴밀한 협조 아래 수행해야 될 것이다.

6) 미래교육을 위한 기술 환경에 선제적으로 대응

미래교육이 4차 산업혁명을 기반으로 하는 디지털에 의존하면서 교육 패러다임의 전환이 가속화되고 있다. 이에 따라 인공지능, 사물 인터넷이 주축이 된 사회의 인재를 양성하기 위해 관련 디바이스, 콘텐츠의 조작과 활용을 다루는 맞춤형 교육을 제공하는 것은 필수적이다.

교육환경의 변화에 선제적으로 대응하기 위해 EBS는 미래교육을 위해 인공지능(AI), VR 등을 활용한 실감형 콘텐츠와 원격교육, ICT 기반의 수준별 맞춤형 학습 서비스 등을 제공하고 있다. 또한 공사는 'EBS 비상대책단 상황실'을 구성해 공공학습관리시스템 운영 전반을 총괄하는 체계를 구축하고 원격교육 지원을 적극적으로 수행하고 있다. 그 외에도 공사는 온라인클래스의 신규 구축으로 세계 최초의 온라인 학교 교육용 플랫폼을 구현하는 등 미래교육을 위한 기술 환경에 선제적으로 대처하고 있다.

하지만 '2021년 경영평가'에 따르면 공사가 추진한 대부분 사업은 학교교육 보완에 치중되었으며 교육격차 해소나 미래교육 지원을 위한 교육콘텐츠 및 서비스 제공은 상대적으로 미흡한 편이다. 미래교육을 위한 방향설정과 이에 따른 기술도입 및 활용 연구, 새로운 콘텐츠 제작의 경쟁력 강화와 유통 인프라 고도화 등에 관한 연구 등이 특히 부족한 것으로 드러났다.

미래 교육방송의 방향을 개념화하고 규정짓는 것이 그리 쉬운 일은 아니지만 현장의 각계 전문가와의 지속적인 논의를 통해 정책방향을 마련해야 할 것이다.

7) 경쟁력 강화를 위한 조직개편과 인력확보

클라우드 컴퓨팅, 클라우드소싱, 빅데이터, 인공지능 등 4차 산업혁명의 디지털 혁신이 방송 환경을 급격하게 변모시키기 때문에 EBS도 이에 발맞춰 조직의 효율성과 경쟁력을 높이는 방향으로 조직을 개편해야만 한다. 조직개편 방향은 구성원들이 자발적으로 의사결정과 업무수행에 참여하고 나아가 직무에 몰입할 수 있도록 만드는 것에 초점을 두어야 할 것이다. 그 이유는 조직의 재구조화를 통하여 업무방식의 유연성과 자율성을 한 차원 업그레이드 되도록 하는 것이 조직의 효율성과 경쟁력을 확보할 수 있는 열쇠가 되기 때문이다.

급변하는 대내외 방송 환경에 부응하기 위해 EBS는 2021년 조직운영 방향을 '코로나 상황에 맞는 교육서비스 구현'으로 설정하고, 공교육이 요구하는 온라인 콘텐츠, 학생들이 필요로 하는 '맞춤형 활용 학습 콘텐츠' 등을 제작하는 데 적합한 조직개편을 단행했다.

또한 공사는 조직을 탄력적으로 운영하기 위해서 ① 현실 법령과 업무에 맞게 규정 개정 실시(합리적인 조직 운영을 위한 규정과 제도 개선), ② 업무 성격상 수행이 적절한 부에 해당 업무가 배치될 수 있도록 조정해 원활한 업무 진행 도모(원활한 업무 수행을 위한 업무분장 조정), ③ 중기 전망 분석을 통한 정원 증원, ④ 근무 동기 고취를 위한 종합적인 성과보상제도의 노사합의안 도출, ⑤ 수익사업의 원활한 수행을 위한 정원 배정, ⑥ 비정형인력 관리 기초 정립을 위한 현황 조사 실시, ⑦ 계약직 및

파견직의 인수인계 기간 동안의 일시적 정원증원 운영제도 등을 도입했다.

EBS가 추진한 이런 일련의 조직개편에 대해서 ‘2021년 경영평가단’은 코로나 팬데믹 상황과 디지털 시대에 적합한 조직 시스템이라고 평가하면서도 한편으로는 인사관리가 여전히 온정주의에서 벗어나고 있지 못한 점, 특정 직종에 편중 현상을 보인다는 점, 사기증진과 동기부여에 필요한 제도적 장치가 미흡한 점 등을 개선해야 할 과제로 지적한바 있다.

기존의 연공서열형 승진승급 관행은 구성원의 업무에 대한 동기부여를 저해하고 업무수행력을 떨어뜨려 조직의 효율성을 저해하는 원인으로 작용할 수 있기 때문에 공사는 향후 공정한 성과평가 관리를 운영하는 것, 이를 각종 인센티브(예, 특별승진, 특별보상 등)와 연결시키는 것 등과 같은 제도를 과감하게 도입·운영하는 것이 필요하다.

특히 구성원들의 업무동기 및 사기를 높이고 업무역량 제고를 위해 인력을 업무특성과 우선순위에 따라 배치·보강하고 미래변화에 요구되는 외부 인재 영입을 위한 특단의 조치를 가동해야 하며, 나아가 기술 변화에 대비한 인력 충원과 전문 인력 양성을 위한 중장기 교육 로드맵의 가시화가 요구된다.

이와 더불어 장애인 의무고용 비율을 철저히 준수하고 청년, 시니어 등을 아우르는 폭넓은 인재 풀(POOL)을 활용하는 것이 무엇보다 필요하다.

8) 시청자 분석을 통한 콘텐츠 경쟁력 제고

최근 시청기기, 프로그램 콘텐츠 등이 다양해짐에 따라 시청자들은 원하는 시간과 공간에서 선택 가능한 매체를 이용해 콘텐츠를 소비하는 능동적 이용자로 변모했다. 다시 말해 방송기술 발전으로 인해 시청자의 미디어 선택권이 전례 없이 넓어졌다. 이러한 현상은 유튜브나 넷플릭스 등 글로벌 OTT 서비스 이용이 증가하면서 더욱 두드러지고 있다.

온라인 미디어 이용이 증가하면서 지상파 방송시청이 크게 위축되는 가운데 특히 공영방송이 더욱더 어려운 상황을 맞고 있다. 이는 공영방송의 시청률이 급감하고 시청자들이 노령화되면서 나타난 피할 수 없는 현상이다.

방송 환경의 변화에 적극 대응하기 위해 수년 동안 EBS는 시청자 분석을 토대로 모든 국민이 일상에서 시청할 수 있는 창의적이고 흥미로운 프로그램을 개발해 왔다. 하지만 시청률 경쟁에서 만족할 만한 성과를 내놓지 못하고 있는 형편이다. 경쟁력 제고가 공영방송 생존의 필수적인 요인이라는 점을 고려할 때 시청률 역시 공사가 고민해야 할 현안이라고 할 수 있다.

콘텐츠 경쟁력은 시청률 제고와 열악한 경영환경을 극복할 수 있는 열쇠가 되기 때문에 콘텐츠 경쟁력 문제를 해결할 수 있는 방안을 마련할 필요가 있다. 물론 경쟁력 있는 콘텐츠 개발과 관련해서 일정한 제약이 따를 수 있다. 공영방송의 콘텐츠는 ‘공익성 추구’와 연관되어 있기 때문에 콘텐츠 경쟁력에서 불리할 수밖에 없다. 그럼에도 불구하고 경쟁력 있는 콘텐츠 개발을 통해 시청률을 제고할 방법이 아주

없는 것은 결코 아니다.

시청동기, 취향, 라이프스타일, 이용습관, 인구사회학적 특성 등을 고려해서 시청자를 분석하고 이를 토대로 콘텐츠를 개발하면, 콘텐츠 경쟁력이 강화될 수 있다. 또 시청률도 올라갈 수 있다. 시청동기에 따라 시청만족도가 달라지고, 시청만족도는 지속적인 시청의도를 결정한다는 연구자들의 주장이 그 가능성을 뒷받침해 준다. 따라서 방송 프로그램에 대한 시청자의 평가, 특히 만족도 분석을 통해 시청자의 입맛에 맞는 콘텐츠를 개발함으로써 시청률과 경쟁력 제고에 도전할 필요가 있다.

시청자 특성을 파악하는 방법에는 여러 가지가 있겠지만, 온·오프라인채널을 통해 시청자들의 의견을 수시로 확보하고 이들의 욕구와 요구를 적극 반영하는 쌍방향 커뮤니케이션을 수행하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다. ‘2021년 경영평가’에서 EBS는 ‘시청자위원회’, ‘교사자문단’, ‘고객센터’ 등을 운영해 시청자의 욕구와 요구를 이해하고 시청자의 권익을 보호하는 등 긍정적인 성과를 얻은 것으로 분석됐다. 하지만 ‘시청자위원회’, ‘교사자문단’, ‘고객센터’ 등의 구성 과정에서 참여 인사들의 대표성, 다양성, 전문성, 지역성 등을 충분히 담보하지 못했다는 점이 한계로 지적됐다. 향후 이에 대한 보완을 통해 시청자들의 욕구, 만족도, 지속적인 이용가능성 등 이용행태를 정확히 파악해 내고 이를 프로그램 개발 및 운영에 적극 활용해야 할 것이다.

9) 방송 기술혁신에 대한 비전과 전략 제시

EBS는 방송 서비스 제공에 필요한 인프라 구축 및 운용, 방송 콘텐츠 제작 및 기술적 지원 전략 등을 재점검하고 혁신적으로 변화시킬 필요가 있다.

‘2021년 경영평가’에 따르면 공사는 고품질 DTV 프로그램과 FM 방송 프로그램을 제작·송출하기 위해 매우 안정적인 인프라를 구축하여 효율적으로 운용하고 있다. 특히 각종 IT 서비스를 클라우드 환경에서 제공함으로써 인프라 자원의 탄력적 증감 설정을 통해 운영비용을 연간 30% 이상 절감했다. 뿐만 아니라 무장에 서비스를 위한 기술적 기반도 충분히 구축했다.

하지만 이런 성과에도 불구하고 ‘2021년 경영평가단’은 기술혁신에 대한 확고한 비전과 신기술 도입 추진 전략에서 여전히 구체적이지 않다는 점을 지적했다. 이에 따라 구체적이고 실천적인 중장기 신기술 도입 비전과 로드맵을 제시하고 이를 기반으로 연도별 방송기술목표를 설정해야 할 것이다.

이와 더불어 향후 UHD 본방송 일정에 맞추어 제작·송출에 이르는 전체 시스템을 파일 기반 IP 시스템으로 전환할 수 있도록 인프라 구축 계획을 정치(精緻)화 할 필요가 있다. 인프라 구축 과정에서 외부전문가에 의한 기술 적합성 검토 절차가 포함될 수 있도록 방송장비 도입 체제 개선도 마찬가지로 요구된다. 특히 UHD 방송을 송신하고 있는 타 방송사의 경험을 공유하여 세부 추진계획을 세워야 할 것이다. 또한 공사는 향후 차세대 융합방송의 선도적인 기술을 기반으로 플랫폼을 조성하기 위해서는 무엇보다 전문 인력 투입, 재정적 지원 등의 과제를 점진적으로 해결해 나가야만 할 것이다.

10) 이용자 중심의 온라인 콘텐츠 서비스 시스템 구축

최근 코로나 상황과 급변하는 방송기술 환경에서 방송사들은 다양한 첨단 기술을 활용한 콘텐츠를 개발·유통하여 시청자를 확보하고 유지하는 데 생사를 걸고 있다. 클라우드와 AI를 활용하는 비대면 시대의 방송 제작 방법을 모색하는가 하면, 유튜브 같은 외부 플랫폼을 통해 시청자와의 접점을 늘리고 있다. 새로운 방송 환경에 적극적으로 대응하는 선진 방송사들은 입체적이고 다양한 콘텐츠를 제작하여 방송과 통신 채널을 융합적으로 활용해 실시간·비실시간, 편성·온디맨드로 전달함으로써 시청자들의 다양한 욕구를 충족시키고 지속적인 이용가능성을 높이고 있다.

융합미디어 서비스 제공으로 새로운 비즈니스 모델(BM)을 통한 수익창출을 도모할 수 있을 뿐만 아니라 기존의 온에어 서비스 한계점을 넘어서서 시청자들의 다양한 요구나 욕구에도 적극 부응할 수 있게 됐다. 이러한 변화에 선제적으로 대응하기 위해서 EBS는 이용자 중심적인 온라인 콘텐츠 서비스전략을 마련하고, 이를 적극적으로 추진해 나가야 할 것이다. 이용자 중심의 서비스 전략을 마련하기 위해서 필요한 것은 다음과 같다.

첫째, 실증조사를 토대로 정교한 이용자 관리 전략을 구축해야 할 것이다. ‘2021년 경영평가’에 따르면 학교교육 보완 목적으로 제작된 각종 인터넷 강의 학습의 이용자 수가 전년도에 비해 25% 내지 60% 정도 감소했다. 왜 이런 현상이 나타났는지를 면밀히 분석하고, 이에 대한 대책을 강구해야 할 것이다. 마찬가지로 고객 요청 적기 처리율과 고객 만족도가 2년 연속 하락한 것으로 분석됐다. 2021년 VOD 히트(hit)수는 27.7%나 감소했다. 그러나 그것의 원인 파악은 소홀하게 이뤄졌다. 코로나 장기화에 따른 피로도의 증가, OTT 서비스 성장 등에 따른 트래픽 분산 등의 이유로 인해 이용자 수가 줄어들었다고 추정할 뿐, 명확한 원인분석은 이뤄지지 않았던 것이다. VOD 서비스를 통한 수익 창출이 향후 미디어 기업의 생존에 영향을 미칠 수 있다는 점을 고려한다면, 정교한 조사와 분석을 통해서 이런 감소현상이 왜 나타났는지를 충분히 밝히고 이를 토대로 적절한 대책을 마련하는 것이 필요하다.

둘째, 적정 수준의 인력을 보강해서 온라인 콘텐츠 이용자 요구에 적극 대응해야 할 것이다. 그러나 해를 거듭할수록 공사의 IT 서비스에 대한 개선요청(CSR) 대응이 인력부족으로 인해 충분하게 이뤄지지 못했고, 그 결과 이용자 만족도가 지속적으로 낮아졌다(2017년 99.7% → 2018년 99.1% → 2019년 99.3% → 2020년 97.1% → 2021년 93.4%). 온라인 콘텐츠 이용자들의 요구사항이 지속적으로 증가하고 있는 현실에서 적정수준의 인력보강은 필수과제가 되었다.

다. 부문별 평가의 내용 및 제언

‘2021사업연도’ 경영평가는 부문별 중점추진사항을 중심으로 이뤄졌다.

- 경영부문에서는 포스트 코로나 시대의 대응과 지속가능하고 안정적인 재원확보를 위한 경영의 효율화 및 투명화를 위한 노력과 성과를 평가했다.
- 방송부문에서는 코로나가 지속되는 상황에서, EBS의 정체성 확보 및 교육서비스라는 사회적 책무달성에 필요한 콘텐츠 개발의 노력을 점검하고 열악한 예산·인력·제작 환경 속에서의 대응과 성과를 평가했다.
- 교육부문에서는 포스트 코로나 시대의 교육환경 변화에 대한 대응, AI 기반 맞춤형 학습 서비스 구축, 에듀테크 기반 성장 동력 확보, 수익화 지속 강화 기반 조성, 코로나 지속화에 따른 공교육 보완, 교육격차 해소, 사교육비 경감 등과 관련된 사업에 대한 노력과 성과를 평가했다.
- 기술부문에서는 향후 예상되는 외부 환경변화에 대응하기 위한 시스템 개선 활동과 신기술 도입 준비 상태를 점검했다. UHD 본방송 안정적 실시를 위한 인프라 구축, 재난교육방송 송출시스템 구축, 차세대 방송기술을 활용한 콘텐츠 제작 및 연구 등의 노력과 성과를 평가했다.

EBS의 2021년 사업전반을 평가한 결과 한정된 인원과 재원으로 방송목표를 비교적 성공적으로 달성했다고 평가하면서, 다음과 같이 향후 개선 방향을 제시한다.

첫째, EBS의 ‘지속가능성’을 위해 무엇보다 ESG 경영을 더 강화시킬 필요가 있다. 국민의 무한대 신뢰는 성공적인 ESG 경영을 통해 얻어낼 수 있다. 물론 공사는 수년 전부터 ESG 경영의 중요성 및 필요성을 인식하고 이를 위해 다양한 노력을 해왔다. 하지만 아직까지 초보적인 실행단계에 머물러 있는 상태다. 공사는 향후 환경·사회·거버넌스 등을 중심으로 핵심이슈별 경영전략을 마련해 실질적인 경영활동을 펼쳐나가야 할 것이다. 또한 이사진 및 임원진, 구성원들의 소통시스템을 구축해 책임경영·인권경영 등을 체계화해야 할 것이며, 내외부 인사들로 구성된 상시 감사제도를 도입·운영해 투명경영 및 효율적인 조직문화를 만들어야 할 것이다. 그 외에도 공사의 사회적 책임을 인권, 환경 이슈 등을 아우를 수 있도록 그 영역을 확대·추진해야 할 것이다.

둘째, EBS는 ‘교육보편화’를 위해 존재하는 공영방송으로서의 역할에 더 충실할 필요가 있다. 이를 위해 학교교육을 어떻게 지원할 것인가의 질문과 함께 이에 대한 해답을 구하고, 이를 기반으로 교육공영방송의 궁극적인 목표를 관리해 나가야 할 것이다. 학교교육과의 차별성과 지속가능성을 담보하기 위해 공사는 교육의 주체인 학생, 교사, 학부모 등과 다양한 방식으로 소통하는 것이 필요하다. 학교교육이 접근하기 어렵거나 부족한 부분을 잘 보완하는 질 높은 콘텐츠를 제공한다면 미래교육을 대비한 EBS의 역할은 완수될 수 있을 것이다.

셋째, EBS는 ‘콘텐츠 혁신과 경쟁력 있는 콘텐츠 개발’을 위해 박차를 가할 필요가 있다. 지상파 방송의 열악한 제작환경에도 불구하고 그동안 콘텐츠를 개발하는 데 있어서 나름대로 괄목할 만한 성과를 거두었지만, 전반적으로 그 결과는 미흡한 편이다. 젊은 층을 겨냥한 콘텐츠 제작 영역에서 특히 부족했다. 예를 들면 포스트 TV형 IP 및 신기술을 접목한 콘텐츠 제작 시도가 양적으로 미흡했을 뿐만 아니라 대중화될 만한 수준에도 이르지 못했다. 새로운 형식의 콘텐츠 방송을 통해 시청자들에게 그 역량과 성과를 보여주어야만 미래의 방송 주도자로서 기능과 역할을 완수할 수 있다. 그러나 공사는 아직 이런 역량이 부족한 편이다. 이 부분에 대한 적극적이고 구체적인 대응이 요구된다.

넷째, EBS는 급변하는 방송 환경에 선제적으로 대응하기 위해 적극적으로 ‘시설 및 기술투자’를 할 필요가 있다. 방송 환경 변화라는 도전으로부터 새로운 도약을 모색해온 공사는 최근 고품질 DTV 프로그램과 FM 방송 프로그램을 제작·송출하기 위해 필수 인프라를 구축하는 한편 적합한 기술적인 지원 체계를 마련해왔다. 하지만 이런 노력에도 불구하고 공사는 여전히 최고의 방송으로 거듭나는 데 필요한 기술 혁신과 신기술 도입을 충분히 갖추지 못하고 있다. 따라서 변화하는 방송 환경에 선제적으로 대응하기 위해 융합미디어 신기술을 적극적으로 도입해야 할 뿐만 아니라 R&D에 대한 투자 전략을 수립하고 이를 적극적으로 실천할 필요가 있다.

EBS 이사회는 이상의 내용을 담은 ‘2021사업연도 경영평가보고서’의 취지를 살려 교육방송 EBS가 공영방송으로서 역할과 책임을 다하도록 열과 성을 다한다.

2 부문별 총평

경영평가위원회는 2022년 1월부터 5월까지 5개월에 걸쳐 경영부문, 방송부문, 교육부문, 기술부문 등 4개 영역으로 구분해 EBS 경영평가를 실시했다. 분야별 평가위원들의 전체 평가내용을 소개하면 다음과 같다.

가. 경영부문

2019년 공사는 경영목표와 방향성의 재설정을 통해 새로운 시작을 천명하고 경영적자 해소를 위한 전방위적 자구노력을 기울여 왔다. 기술과 미디어 환경이 급변하고 사업 활동에 대한 사회적 요구도 늘어나면서 체감하는 불확실성이 어느 때보다 커지고 있던 당시 공사는 적자구조를 해소하고 경쟁력을 높이기 위해 적자예산을 편성하고 신수종사업 발굴을 위한 전략을 수립하는 등 조직의 역량을 수익성과 재정 건전성 확보에 집중했다.

2020년에 코로나의 확산으로 세계 경제가 큰 타격을 받고 정상적인 경제활동이 불가능해진 상황 속에서 위기 극복을 위한 공사의 노력은 계속됐으며, 특히 원격교육을 미래교육의 전환적 관점에서 선제적으로 대응하고 위기를 성장의 기회로 만들어 의미 있는 경영성과를 기록했다.

경영성과는 2021사업연도까지 이어졌으며 이는 불확실한 대내외 여건과 치열한 경쟁 속에서 공사 스스로 진화하려는 노력의 결과로 평가한다. 5개 영역의 평가결과를 종합적으로 정리하여 제시하면 다음과 같다.

‘경영목표 및 전략’의 경우, 공사는 사명인 학교교육 보완, 평생교육, 민주적 교육 발전을 기반으로 경영목표와 전략과제를 설정했다. 경영목표는 총 3개로 ‘공적 책무 확장’, ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’을 설정하고 비대면 온라인 환경에 적합한 생애주기별 특화 콘텐츠 개발에 집중하고 관련 사업을 통한 자생력 확보를 위해 노력했다. 공사는 경영전략 수립 과정에서 절차적 타당성을 확보했으며 내부구성원의 의견을 수렴하여 계획과 전략의 수용성이 높은 것으로 평가된다. 다만 경영계획의 원활한 실행여부 확인을 위한 모니터링 및 핵심성과지표 설정 활동이 구체적이지 않아 이에 대한 보완이 필요하다. 특히 경영목표 체계 간 연계성, 경영계획에 대한 내재화 수준 및 추진과제에 대한 성과측정 체계가 부족해 실행주체와 자원배분, 피드백 등 성과관리 체계의 프로세스를 구조화해서 실행력을 강화할 필요가 있다. 중장기 재무계획은 경영환경 분석을 통해 수립하는 등 전반적인 체계는 갖추고 있으나 경영계획과의 연계성과 핵심성과지표 구성의 체계성은 보완이 필요하다. 공사는 자체감사 규정과 감사업무 매뉴얼에 따라 감사를 실시하고 결과를 공개하고 있으며 감사 결과를 공사의 경영체계 선진화에 적극적으로 활용하고 있다. 이사회는 경영진이 코로나 장기화 등 외부 환경변화에

적절하게 대응할 수 있도록 다양한 안건을 발굴하고 공사의 핵심가치와 역할을 공고히 할 수 있도록 운영 활성화를 내실 있게 추진했다. 임직원 청렴교육, 청렴시민감사관 운영 등 지속적인 자체 청렴·반부패 활동을 추진하는 등 윤리경영을 구현하기 위한 적절한 수준의 노력과 성과를 보였다. 외부적으로는 공사와 외주제작사·독립제작PD 간 상생협업체, 노사가 참여한 공사발전위원회 운영, 제작가이드라인 적용 등을 통해 사회 눈높이에 맞춘 사회적 책무를 비교적 충실히 이행했다.

‘조직 및 인사 관리’의 경우, 분야별 전문 인력을 채용해서 전략경영실행력을 제고하고자 했으며, 인문학적 소양을 추가하는 등 채용 공정성과 더불어 채용 효과성 제고를 위해서도 노력했다. 2021년 코로나로 인한 ‘EBS 활용 교육콘텐츠 사업’ 대응 인력을 집중 배치하는 등 탄력적인 인적자원 지원을 시행하기 위해 노력하고 있는 부분이 긍정적으로 평가된다. 코로나 상황에서 언택트 방식으로 일하는 문화 개선을 위해 제반 제도의 신속한 적용을 통해 효율적인 업무환경을 확보하는 한편, 공사의 핵심 현안과 외부 환경변화를 기반으로 중기 인력운영계획을 구체화했다. 채용, 업적평가, 보상 등 효율적 조직·인력 관리를 위해 관련 기준을 준수하며 전반적인 인사관리에 있어 합리성과 공정성을 유지하고 있으나, 코로나 상황을 반영하여 실적 관리가 어려운 지표들의 평가 기준을 보완하는 등 평가체계를 유연하게 운영하지 못한 부분은 개선이 필요하다. 교육훈련은 직급별로 다양하게 실시하고 있으며 특히, 코로나로 지친 직원들의 심리적 안정을 위해 운영한 ‘온라인 힐링캠프’ 프로그램은 직원 직무 스트레스 관리적 측면에서 돋보였다. 구성원의 교육역량 및 경력 개발 강화를 위해 교육환경에 맞춰 훈련을 시행하고 있으나, 성과관리가 체계적으로 갖춰지지 못한 점과 저성과자에 대한 역량 향상 프로그램 운영은 미흡한 것으로 나타났다. 조직운영에 대한 직원만족도 조사 결과, 최근 3년간 직원이 만족하고 있지 못한 부분이 반복되고 있으므로 만족도가 낮은 항목에 대한 적극적인 대책이 요구된다.

‘재무 및 경영정보 관리’의 경우, 전년도에 이어 지속적인 영업이익의 발생을 위한 전사적인 자구노력을 경주했으며 이익구조와 재무구조의 개선 성과 모두 만점을 득점하는 등 공사의 대응 노력과 성과는 긍정적으로 평가된다. 다만 당해연도 IP 사업과 온라인사업의 이익 감소, 법인세 추가 납부 등의 당기순손실 발생 요인은 차년도 사업운영에 반영하여 개선 노력을 강화할 필요가 있다. 사업별 수익을 살펴보면, 정부지원사업(‘19년 58,750백만 원, ’20년 94,431백만 원, ’21년 122,189백만 원)과 자체사업(‘19년 164,930백만 원, ’20년 195,315백만 원, ’21년 206,153백만 원) 모두 최근 3년간 증가했으나 세부적으로 목표미달실적이 확인되는바, 출판사업, 문화콘텐츠부대사업 등 해당 사업에 대한 자체진단을 시행하고 수익성 개선을 위한 공사의 종합적인 노력이 필요할 것으로 보인다. 공사는 공사법 및 정관에 따라 결산 절차를 수행하고 있으며 외부 전문기관을 통한 결산 및 세무 리스크 관리는 적정한 것으로 판단된다. 매출액 대비 판매관리비율은 방송 3사보다 낮은 10.5%를 기록했으며, 구성항목 중 판매비, 지급수수료, 광고선전비, 업무추진비 외 매출에 연동된 항목을 제외한 항목의 최근 3년 지출을 지속해서 줄이고 있는 등 재무안정성을 확보하려는 공사의 노력이 인정된다. 공영방송의

목표 달성을 위한 안정적 공적재원 확대를 위한 다각적 노력을 경주하고 있으며, 전략성장지원사업의 발굴 및 지원을 강화함으로써 주력사업 매출 감소에 대응하고 있다. 이러한 공사의 노력은 긍정적이라 평가된다. 다만 TV 수신료 정책 대응과 공적 재원 확충을 위한 전담인원의 수와 경력을 강화하고, 관련 업무 추진 담당의 전문성과 분석 노력을 높이는 노력이 각별히 필요하다. 예산편성지침에 따라 공사의 경영목표 및 전략과제 등을 충분히 반영하고 관계부서 간 협의를 거쳐 예산을 편성하고 확정된 예산을 공개하고 있다. 공사는 제한된 예산에 따라 신수종사업 발굴을 위해 노력했으나, 목표달성이 제한적으로 진행된바 수익향상을 위해 노력해야 한다.

‘브랜드 가치 제고 및 사회적 책임 강화 노력’의 경우, 공사의 브랜드 가치와 사회적 가치를 확산하기 위한 노력을 경주했다. 지난 2021년 사사 발간을 통해 교육전문성 외 공적 책무성에 관한 홍보를 강화하는 한편 교재 무상지원, 청소년영상제 등 교육 소비자 대상의 사회적 공헌활동을 지속했다. 전 사회계층을 대상으로 하는 교육복지 실현 등 사회공헌 활동을 충실히 이행하기 위해 노력하고 있으나, 자칫 형식주의적으로 이루어지지 않도록 주의할 필요가 있다. 특히 공사의 역량이나 특성을 고려한 차별적 전략 및 실행방안의 개발이 요구된다.

‘전년도 개선권고사항의 이행 노력’의 경우, 공사는 ESG 경영체제로 재설계하고 단계별로 접근·확산할 수 있도록 체계화시켰다. 초기 단계로 ESG 인식 제고를 위한 내부 공유 및 외부 확산에 조직의 역량을 집중한 노력은 인정되나, 환경, 사회, 거버넌스 등을 중심으로 하는 핵심이슈별 경영전략 적용 및 단계적 적용방안 등 체계적이고 구체적인 방안 마련은 미흡한 실정이며, 국내외 사례 벤치마킹을 통해 실질을 반영한 활동이 필요하다.

공사는 핵심사업의 시장경쟁력 제고, 균형·내실 있는 성장추진, 사회적 책임선도 등의 전략적 방향성을 확보하고 그에 기반한 평가항목 설정을 완료했다. 중장기 기반 경영전략체계에 기반을 둔 변화 추진은 경영성과 제고에 기여한 부분을 인정하나, 경영성과 연동 프로세스 구축은 다소 미흡한 것으로 판단된다. 주요 평가항목을 조직별 핵심성과 평가항목에 반영해서 성과 달성을 위한 일관된 업무수행 체계를 마련하고 상시 주요 항목 모니터링을 통해 목표 달성이 가능하도록 지원할 필요가 있다.

경영 부문에 대한 전체적인 평가를 마무리하면서, 다음과 같이 향후 개선 방향을 제시한다.

1) 사내 디지털 역량 강화

데이터 기반 의사결정 구조 확립을 위한 빅데이터 역량을 개선할 수 있는 방안 마련이 필요하다. 동개념은 측정 가능한 목표 또는 핵심성과지표를 기반으로 데이터를 수집하고, 통찰력의 패턴과 사실을 기반으로 경영·사업 관련 의사결정을 더욱 효율적으로 만들어준다. 또한 데이터 집적화로 정책동향을 공유하고 선제적으로 대응이 필요한 사항을 제시함으로써 각 사업부문의 시장 대응 수준을 높이고

미디어 정책기조 변화가 비즈니스에 미치는 부정적 영향을 최소화할 수 있어 사업 경쟁력 제고를 지원할 수 있다. 다른 한편으로는 고객 관련 데이터 분석을 통해 고객의 니즈를 넘어 더 많은 접점을 만들고 차별화된 경험을 제공할 수 있는 경쟁력 있는 수단으로 활용이 가능하다. 관련 기능 강화와 별도로 사내 빅데이터 관련 기능·인력 등의 자원을 확보하는 등 빅데이터 역량 강화 및 전문인력 육성을 위한 방안 검토를 권고한다.

2) 포스트 코로나 대응 사업기회 마련 필요

코로나 대응 원격교육 인프라구축·운영 등 정책적 예산편성에 따른 매출 확대 이후 일상 회복으로 전환함에 따른 일부 매출 공백을 감안한 대응 전략이 필요하다. 정책사업 진행과정에서 축적된 기술역량을 포스트코로나 시대가 요구하는 디지털 대응 사업으로 고도화하거나 언택트 문화 확산과 디지털 경제 가속화에 따른 산업 구조 변화에 대응하기 위해 시장성 측면에서 파급효과가 큰 기술사업 기회 중심의 분석이 선행될 필요가 있다.

3) 사내 제안에 따른 조직문화 개선

사내 임직원의 자발적 제안 참여를 위한 프로그램 개발·운영이 필요하다. 급변하는 사업환경 패러다임 전환에 대비한 사업 아이디어, 기존사업 개선, 조직운영체계 혁신 등에 관한 다양한 아이디어를 모아 창의적이고 도전하는 조직문화를 조성하고 새로운 변화를 시도한다면 직원만족도를 제고하고 혁신문화 확산에 기여할 것으로 기대한다.

운영의 내실화를 위해 임직원 참여를 적극 홍보하고 제안 피드백 관리 체계를 확립할 필요가 있다.

나. 방송부문

2021년은 지속되는 코로나 상황과 급변하는 디지털 미디어 환경 속에서 많은 방송사들이 경영의 난맥상을 보였다. EBS 또한 어려움이 적지 않았지만, 교육공영방송의 공적 책무와 지식교육 콘텐츠 제공 플랫폼으로서의 임무를 수행하기 위하여 많은 노력을 기울였고 나름의 성과를 거두었다.

EBS는 2021년의 운영방향을 'EBS, 제2의 도약'으로 정하고 세 가지의 경영목표를 수립했다. 첫째, 공적 책무 확장, 둘째, 콘텐츠 대혁신, 셋째, 미래를 향한 도전이다. 이러한 경영목표에 따라, 방송 편성목표는 코로나로 인한 비대면 환경 정착과 미디어 이용행태 다변화라는 외부환경 변화를 고려하여 크게 네 가지로 수립됐다.

방송목표에 따른 성과를 도출하기 위해 첫 번째 편성목표인 'EBS 정체성 및 교육적 역할 강화'를 위해서 EBS는 코로나 시대 공교육 공백 해소를 위해 교육콘텐츠 개발에 힘썼다. 정규 교육 과정에

기반한 <EBS 온라인 개학> 콘텐츠를 제공하는 한편 전 연령 대상 평생교육 콘텐츠도 지속적으로 제작해 전 세대를 아우르는 평생교육 채널로서의 정체성도 확고히 하고자 했다. 두 번째 편성목표인 ‘유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작’의 경우, 커리큘럼 기반 유아·어린이 콘텐츠 개발 및 제작을 확대하고 어린이와 청소년을 위한 디지털 리터러시 교육드라마도 제작했다. 또한 중노년층 대상으로는 실용적인 지식 및 생활역량 강화 프로그램, 디지털 격차 해소 프로그램, 신개념 기행 프로그램 등을 다양하게 제작했다. 세 번째 편성목표인 ‘포스트 TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발’을 위해 디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠 개발 및 편성 전략을 차별화했다. 그 예로 트렌드를 반영한 실험적 콘텐츠, 실감형 기술 도입 콘텐츠 등이 제작됐다. 네 번째 편성목표인 ‘지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대’를 위해 지상파 최초로 EBS 공식 사이트를 통해 강연, 경제·경영, 어학, 유아 분야를 아우르는 EBS 구독 서비스를 제공했다. 다양한 테마로 EBS 대표 프로그램 및 신규 콘텐츠 큐레이션을 강화했고 고급 지식콘텐츠의 기획과 제작에 새로운 변화를 꾀했다. 또한 디지털 퍼스트 콘텐츠를 개발하고 자체 글로벌 OTT 플랫폼에 콘텐츠를 탑재해 유통했다.

방송 편성과 운영 부문에서 EBS는 「방송프로그램 등의 편성에 관한 고시」가 정한 법정 편성비율을 준수하고 있고, 기타 편성 고시에 따른 의무편성비율도 잘 지키고 있다. 코로나 상황이라는 어려운 여건 속에서 외주제작비율도 안정적으로 유지하고 있는 편이다. 하지만 전체적으로는 재방송 비율이 높아서 채널 정체성이 뚜렷하지 않은 단점도 보였다. 가급적 재방비율을 낮추고 본방 비율을 더 높이는 것이 각 채널의 정체성 확보에 도움이 될 것이다. 그러기 위해서는 충분한 제작인력과 재정 건전성이 필요한데, 회사 차원에서 안정적인 제작비 확보를 위한 별도의 거시적 노력을 경주해야겠다.

프로그램 제작과 운영 부문에서 제작투자 비율이 높아지고 표준제작비 집행비율도 꾸준히 높아진 것은 다행한 일이라고 할 수 있다. 외주 정책 역시 상생 원칙을 준수하면서 비교적 공정하고 합리적인 외주제작 시스템을 유지하고 있다. 프로그램 내부 심의제도는 무난하게 운영되고 있으나 프로그램에 대한 전문 모니터단의 인력이 충분하지 못한 데서 오는 모니터링의 양적 질적 저하 우려는 앞으로 해소돼야 할 과제다.

시청자 서비스 부문은 ‘시청자위원회’, ‘EBS 고객센터’ 운영을 통해 시청자 의견 수렴에 적극적으로 대응하고 있다. ‘EBS 고객센터’는 온라인클래스 운영에 대비하여 추가 인력 배치를 통해 응대율 유지, 현장 민원처리에 주력했다. ‘EBS 교사 자문위원회’가 코로나 상황으로 인해 구성이 다소 제한적이었던 점은 아쉬운 부분이다.

방송 성과 부문에서 EBS는 기존 프로그램의 영향력 유지와 신규 프로그램의 기획을 통해 의미 있는 방송 콘텐츠를 꾸준히 제작했다. 그 결과 주시청시간대 시청률 상승, 성인시간대 시청률 상승과 더불어 프로그램 평가지수인 EPEI도 상향됐다. 다만 TV VOD 이용 건수는 전년 대비 하락했는데, 이는 유튜브 키즈 콘텐츠 정책 변화, EBS 자체 구독서비스 등의 내외부 환경변화에 따른 것으로 보인다.

전년도 개선권고사항을 충족시키기 위해 EBS는 각 채널별 특성을 강화한 신규 프로그램과 다양한 연령층을 타깃으로 하는 프로그램을 편성했다. 유아·어린이 콘텐츠에 대한 R&D 강화노력으로 해외 콘텐츠 분석 및 EBS 프로그램 방향성 논의가 병행됐다. 그럼에도 불구하고 교육·지식 아카이브 구축이나 교육뉴스 파급력 확대 분야에서는 여전히 아쉬운 부분이 없지 않았다.

마지막으로 당해연도 중점 추진사항의 달성을 위해 회사는 다양한 연령층을 대상으로 한 콘텐츠 개발에 힘써 평생교육 콘텐츠 제공의 임무를 다하기 위해 노력했다. 그 결과, 각종 지표가 보여주는 양적 성장과 더불어 질적인 측면에서도 긍정적인 성과를 얻었다고 하겠다.

2021년 방송부문에 대한 전체적인 평가를 마무리하면서 다음과 같은 몇 가지 제언을 하고자 한다.

1) 안정적인 제작비 확보를 위한 EBS 전사적인 노력 필요

미디어 기술 발전에 따라 지상파 방송은 매체력이 점점 약화되고 있고 코로나로 인한 제작 여건의 변화는 교육공영방송 EBS에도 많은 도전을 안겨 주고 있다. 한국교육방송공사법 제1조에 명시된 대로 EBS는 학교교육 보완, 국민의 평생교육, 민주적 교육발전을 담당하는 명실상부한 공영방송이지만 지속적이고 안정적인 예산확보가 어려운 현실에 놓여있기도 하다.

방송사에 있어 예산부족은 프로그램 제작에서 가장 큰 장애 요소라고 할 수 있다. 제작비가 충분하지 못하니 새로운 프로그램을 기획하거나 기존의 프로그램을 개선시키는 데 많은 애로가 있다. 현재 EBS의 재방송 비율은 다른 지상파 방송사와 비교하기가 어려울 정도로 높은 편이다. 조금 개선됐다고 하나 EBS 1TV의 본방송 비율은 53.4%로 여전히 낮은 수치이다. 그러므로 안정적인 제작비 확보를 위한 노력은 EBS 콘텐츠 제작의 필수조건이라고 하겠다. 이를 위해서 다양한 방법을 생각해 볼 수 있는데 TV 수신료 조정은 가장 시급히 시도해 볼 만한 일이다. 방송법에 텔레비전 수신료는 한국교육방송공사의 재원으로 지원할 수 있다는 명시적인 문구가 있는 만큼 수신료 분배의 새로운 원칙과 기준이 마련되어야 할 것이다.

현재 전체 TV 수신료 6,900억 원 중 2.8%, 192억 원만을 받아서 EBS 예산의 5.5%로 쓰고 있다는 것은 EBS의 재정 건전성이 그만큼 취약하다는 것을 보여주는 사례다. EBS 예산의 59.3%, 2,062억 원이 상업적 재원으로 확보된다는 것은 공영방송이라는 기능과 역할에 어울리지 않는 모순된 현실이다.

그 외에도, 공적 기금의 안정적 확보를 위한 제도적 장치를 생각해 볼 수 있다. 현재는 정부의 유관 부처인 교육부나 과기정통부, 방송통신위원회 등을 통해서 공적 기금을 지원받고 있지만, 그 지원범위나 절차가 유동적이라서 매년 담당 부처를 설득해야 하는 어려움이 있다. 그러므로 조직의 상당한 에너지를 방송콘텐츠 제작이 아니라 예산확보에 써야 하는 불합리한 일들이 벌어진다. 따라서 예산을 좀 더 안정적으로 확보할 수 있는 방법이 있어야 하는데 가령, 주류와 담배에 부과되고 있는 교육세의 일부를 EBS 예산으로 교부받는 방법도 생각해 볼 수 있다. 교육세는 비교적 고정적으로

수요예측이 가능한 재원이니만큼 실현가능하다면 EBS의 안정적인 운영에 도움이 되리라 생각한다.

이러한 여러 가지 방안을 두고 회사가 적극적인 태도로 전사적 노력을 기울일 필요가 있다. 다양한 방송 콘텐츠 제작을 뒷받침하는 안정적 재원이 매년 지속적으로 공급될 수 있도록 하여야겠다.

2) 교육 격차해소를 위한 콘텐츠 개발 및 편성

앞에서 살펴본 대로, EBS의 3대 설립목적에는 학교교육 보완이 포함되어 있다. 학교교육은 갈수록 심해져가는 우리 사회의 여러 격차를 해소할 수 있는 중요한 출발점이다. 교육격차, 지식격차가 소득격차로 이어지는 악순환을 학교교육이 완화시킬 수 있고 EBS는 이러한 학교교육을 보완할 수 있는 중요한 사회적 제도로서 기능하고 있다. 특히 코로나로 촉발된 비대면 상황에서의 교육공백과 불평등은 전 세계적으로 중요한 문제로 논의되고 있다. 감염위험과 생계위험에 노출된 국민들이 계층에 따라, 직업에 따라 더욱 심화된 불평등을 겪고 있는 것이 사실이다.

최근의 교육성취도 차이는 개인의 노력 여부보다는 부모의 사회적·경제적 지위에 더욱 영향 받고 있다. 즉 학생이 부모를 통해 동원할 수 있는 인적·물적 가용자원의 차이에 따라 학업성취도도 달라지는 것이다. 교육에 있어서 사회적 격차가 심해질수록 EBS가 갖는 교육공영방송으로서의 역할은 더욱 중요해 진다. 또한 미디어 플랫폼의 다변화로 수많은 콘텐츠가 범람하고 있는데 공익적이고 공영적 성격을 띤 교육적·문화적 콘텐츠 생산의 기지가 되는 곳이 EBS이기도 하다.

EBS는 우리 사회의 격차해소 출발점으로서 교육수요자의 의견을 경청하고, 이를 방송 편성목표에 반영할 필요가 있다. 이미 구성되어 있는 시청자위원회나 EBS 교사자문단의 활용이 그것이다. 실질적으로 EBS를 보고 듣는 시청자들의 의견이 최대한 반영될 수 있도록 시청자위원회의 대표성을 강화하고 교사 자문단을 전국 단위로 골고루 구성하여야 한다. 교육현장의 목소리에 귀 기울여 학교 교육을 통한 교육 격차해소에 나서고 일반 시청자들의 니즈에 부합하는 방송 콘텐츠로 사회적 지식격차도 해소하는 것이 EBS가 앞으로 지향해야 할 방향이다.

3) 미래 교육콘텐츠에 대한 연구조사와 모델 제시

디지털 기술 발전의 영향력이 교육환경에도 급격한 변화를 일으키고 있다. 특히나 미디어를 활용한 교육서비스의 영역이 날이 갈수록 확대되고 있는 상황이다. 단순히 컴퓨터를 이용하던 수준이 아니라 온라인과 오프라인의 융합 교육환경이 지속적으로 확장되고 있는 것이다.

EBS도 디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠를 개발하고 실감형 콘텐츠의 원격교육을 시도하고 있다. 또한 ICT를 기반으로 하는 수준별 학습 서비스도 제공하고 있지만 과연 향후 미래교육의 모델이 어떻게 제시될 지에 대해서는 모호한 부분이 없지 않다. 이런 맥락에서 EBS는 미래교육 콘텐츠에 대한 연구조사를 보다 면밀히 수행할 필요가 있겠다. 특히 교육 선진국이라 할 수 있는 서구의 교육현장을 직접

탐방하고 이들의 교육지향점을 분석하여 한국 미래교육의 바람직한 청사진을 제시해줄 수 있어야 한다.

코로나 상황으로 우리는 급작스러운 학습 환경 변화에 당황했지만, EBS라는 교육공영매체가 있어 상대적으로 수월하게 학습공백을 극복한바가 있다. 이제 EBS는 교육과 기술이 융합되는 에듀테크의 변화가 어떤 모습으로 우리에게 다가올 지를 예측하고 이를 대비할 수 있어야 한다. 따라서 단순히 온라인 교육 활성화만이 미래교육의 모습이 아니라 온·오프라인 교육을 어떻게 조화시켜 나갈 지에 대한 고민을 해야 한다. 미래교육에 대한 조사를 바탕으로 새로운 모델을 제시하고 이러한 모델에 적용가능한 학습콘텐츠의 개발도 뒤따라야 할 것이다.

4) 교육공영방송으로서의 자기 홍보역량 강화

EBS는 한국이 코로나 상황을 모범적으로 극복하면서 교육분야에서도 세계의 주목을 받는 데 큰 역할을 했다. 학교교육 공백의 위기를 훌륭히 극복하게 만든 공영방송으로서 위기가 닥쳤을 때, 비로소 그 중요성을 체감하게 된 매체라고 볼 수 있다. 최근의 높은 평가에도 불구하고, EBS가 일상 속에서 일반 시청자의 관심을 끄는 매체는 아니었다.

국가운영의 효율성을 위해 자원을 재분배할 때 각 조직은 존속과 폐지의 사회적 요구에 직면한다. 대통령이 바뀔 때마다 정부조직이 개편되는 것은 그러한 연유에서 비롯한다. 조직이 생존하는 데 있어 가장 중요한 요소는 국민들로부터 신뢰와 필요성을 인정받느냐는 것이다. EBS는 공영방송으로서 감당해 온 공적 책무의 무게에 비해 그 존재감이 미미한 편이었고 국가로부터 배분받는 자원 역시 지극히 한정적인 것이었다. 방송사가 프로그램만 잘 만들면 된다고 생각할 수도 있지만, 발전하기 위해서는 프로그램을 잘 만들 수 있는 인적·물적 기반을 더 확보해야 한다. 하물며 늘상 제작비 부족으로 안정적인 기획과 편성을 하기가 어려운 EBS로서는 더 말할 나위가 없다. 온라인 수업의 중요성이 더욱 부각된 최근의 상황 속에서 EBS는 자신의 역할을 강조함으로써 위상을 제고하고 정부의 교육방송 투자에 대한 사회적 공감대를 이끌어낼 필요가 있다.

앞으로 EBS의 역할, 기능에 대한 대국민 인지도 제고는 물론 정부부처를 통한 정책적 지원 확보를 위해서라도 홍보기능의 역량강화가 필수적이다. 이를 위해 전담부서의 일원화를 시도하고 보다 체계적이고 능동적인 대외관계 활동이 요구된다. 시청자들의 신뢰와 정부의 지원 속에 포스트 코로나 시대를 선도하는 공영방송으로서의 위상을 스스로 만들어 나가는 것이 필요한 시기라고 하겠다.

다. 교육부문

학교교육본부가 코로나가 지속된 상황에서 제한된 인력과 재정에도 불구하고 다양한 교육콘텐츠와 질 높은 교육서비스를 제공함으로써 학교교육 보완과 교육격차 해소, 사교육비 경감 등에 크게 기여하고 있는 것은 EBS의 공공성과 책무성 강화에 중요한 역할을 하고 있다고 판단된다.

특히 EBS가 개발한 우수한 교육콘텐츠와 교육서비스를 시간과 장소에 구애받지 않고 누구나 이용할 수 있도록 방송, 모바일, 출판, 외부 플랫폼, 온라인 등을 유기적으로 결합한 온라인 학습플랫폼을 구축한 부분이나, EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업을 통해 코로나로 인한 학습격차를 예방하고 에듀테크를 활용한 학습자 중심의 맞춤형 교육서비스를 제공하거나 미래교육에 대비한 융합교육 콘텐츠를 개발, 보급함으로써 등교수업 축소로 인해 우려되는 사교육비 증가에 선제적으로 대응하고, 미래교육 지원을 위해 신속하고 유연하게 대처한 점은 코로나 팬데믹 시대에 시의적절한 교육적 시도라고 할 수 있다.

또한 EBS 교재의 내용적 수월성 추구하고 가격의 비교 우위 가치를 지속적으로 유지하고, 변하는 교육 지형에 신속하고 유연하게 대응하기 위한 다양한 R&D와 교재 개발 프로세스 고도화, 유통관리 업무 시스템 개선 등을 통하여 교재출판사업의 시장 점유율 및 매출을 안정적으로 유지함으로써 EBS의 상업적 자원 확보에 크게 기여한 것으로 판단된다.

각 사업을 통해 제작된 콘텐츠나 교육서비스에 대한 학교 현장에서의 활용도, 교육수요자 만족도, 학교교육에 미친 영향력 등은 대체로 높게 나타났으며, 이는 EBS의 방송(원격)교육이 학교교육에 크게 기여하고 있음을 시사하고 있다.

학교교육본부가 추진한 대부분 사업은 학교교육 보완에 치중되어 있으며, 교육격차 해소나 미래교육 지원을 위한 교육콘텐츠나 교육서비스는 상대적으로 미흡한 부분이 있는 점도 사실이다. 그러나 이는 학교교육본부 자체의 문제라기보다는 인력이나 예산, 조직 체제, 외적 요인 등 EBS 차원의 구조적인 특성에 기인한다고 판단된다.

교육부문에 대한 전체적인 평가를 마무리하면서, 다음과 같이 향후 논의 방향을 제시한다.

1) 방송(원격)교육 및 학교교육 보완에 대한 개념과 방향성을 재설정하고, 학교 교육과의 어떤 차별성을 추구할 것인지에 대한 논의

EBS는 방송이라는 매체를 통해 전 국민을 대상으로 학교교육과 평생교육을 지원하기 위한 일부 기능을 담당하고 있다. EBS가 방송매체를 통해 학교교육을 재현하거나 선도하기에는 여러 가지 어려움이 있을 것이다.

그렇다면, EBS는 방송(원격)교육을 통해 학교교육을 지원하기 위해서 어떤 역할을 해야 할까? 그

역할이 ‘학교교육 보완’이라는 개념이 아닐까 싶다. 따라서 ‘보완’이라는 개념은 ‘재현’, ‘선도’와는 달라야 하며, EBS는 학교교육을 보완하는 기능에 초점을 두어야 한다는 것이다.

학교교육 보완을 위해서는 언제, 어디서나 누구에게나 재생(재현)이 가능한 방송(원격)교육의 장점을 살리고, 다양한 방법으로 학교교육에서 경험할 수 없는 질 높은 콘텐츠를 지속적으로 제공함으로써 모든 학생이 더 알차고, 더 풍요로운 혜택을 받을 수 있어야 할 것이다. 결국 학교교육과의 차별성, 우월성, 지속 가능성의 담보가 EBS 방송(원격)교육의 핵심이며, 이것이 바로 EBS의 학교교육본부가 추구해야 할 최고의 가치가 아닐까 싶다.

학교교육 보완은 누구를 대상으로 무엇을 보완하려고 하는가에 초점을 두어야 한다. 교육의 주체가 학생, 교사, 학부모 등 교육공동체인 만큼 이들이 학교 교육 보완의 대상, 즉 교육수요자인 셈이다. 따라서 EBS는 이들이 무엇을 원하고 있는지, 어떤 방법으로 지원해야 할지 고민해야 한다.

학생 위주의 교과 수업(교과 지식)을 보완하는 역할을 할 수도 있고, 학생들에게 교육과정의 핵심 가치나 핵심 역량을 키워주는 역할도 할 수 있다. 또한 교사들을 위해 교육과정 재구성, 수업, 평가 등을 위한 지원도 가능할 것이며, 학교 현장에서 경험하거나 체험할 수 없는 질 높은 교육콘텐츠나 교육서비스를 비동시 쌍방향으로 제공함으로써 학교 교육과의 차별성을 추구해야 할 것이다.

물론 이 모든 것을 EBS가 감당하기는 쉽지 않겠지만, 교육수요자 의견을 바탕으로 선택과 집중을 통하여 학교교육을 보완할 수 있도록 노력해야 할 것이며, 향후 EBS가 학교교육을 선도할 수 있는 위상까지 발전할 수 있길 기대해 본다.

2) 교육격차 해소와 미래교육에 대한 개념 정립과 학교교육본부의 구체적인 역할과 범위 설정 및 연구·개발 전담 조직 구축 논의

학교교육본부가 교육격차 해소를 지원하기 위해서는 이에 대한 개념과 방향성 설정이 매우 중요하다. 학교교육본부가 교육격차 해소의 일환으로 일부 소외 계층에 대한 교재 무상 제공, 시청각 장애인을 위한 자막 및 점역 서비스, 자기주도학습을 위한 멘토링 서비스 등을 제공하고 있지만, 그 범위가 매우 한정적일 뿐만 아니라 사업의 개념과 방향성이 다소 모호하다.

교육격차는 교육 지역과 제도적 요인, 학교 특성, 개인의 지적 능력, 사회 경제적 배경, 성별 따위와 같은 다양한 요인에 따라 개인이나 집단 사이에서 발생하는 교육적 수준 차이를 말한다. 이러한 다양한 요인으로 인해 발생하는 교육격차를 줄이기 위한 노력을 EBS가 감당하기에는 현재의 인력이나 재정으로 거의 불가능하다고 판단된다. 그래서 EBS가 추구하려는 교육격차 해소에 대한 개념과 방향 설정이 중요하다.

EBS가 추구하는 교육격차 해소의 개념이나 방향은 ‘학교교육 보완’이라는 큰 틀에서부터 시작되어야 할 것이다. 교육격차 해소의 개념이 학교교육 보완 속에 포함되어 방송(원격)교육으로 감당할 수 있는

부분이 전제되어야 한다는 얘기이다. 방송이라는 매체를 통해 학교 내에서의 학습 수준 차이를 줄일 수 있는 방향으로 접근해야 한다. 그리고 방송교재의 무상 공급, 소외계층 아이들에 대한 장학금 지원 등은 EBS가 아니더라도 시도교육청이나 지자체 등에서도 얼마든지 지원이 가능한 사업이며, 학교교육 보완의 범위에 이러한 사업까지 포함시켜야 하는지에 대한 검토가 필요하다.

학교교육 내에서의 학습격차는 평균적, 보편적, 상식적인 판단 등이 포함되는 기준을 바탕으로 정의되어야 하며, EBS의 교육격차 해소도 방송매체를 전제로 학교교육과 차별성 있는 서비스가 제공되어야 할 것이다.

만일 EBS가 학교 내의 교육격차를 줄이기 위한 사업을 주도하기 위해서는 학교교육본부의 조직과 인력, 재정에 대한 재검토와 더불어 학교 내의 교육격차를 잘 분석하고 발생 요인별로 특화된 서비스를 제공할 수 있는 전략을 수립해야 하며, 이를 위해서는 관련 부처나 시도교육청, 전문가 집단 등과의 긴밀한 협조 체제를 구축해야 할 것이다.

EBS는 미래교육을 위해 지원하는 교육서비스로 인공지능이나 VR 등을 활용한 실감형 콘텐츠와 원격교육, ICT 기반의 수준별 맞춤형 학습 서비스 등을 대표적으로 내세우고 있지만, EBS가 지향하는 미래교육에 대한 개념과 방향성도 다소 모호해 보인다.

EBS가 추구하는 미래교육도 학교교육 보완이라는 큰 틀 속에서 개념화되고 이에 적절한 방향성이 제시되어야 할 것이다. 학교교육에서 미래의 범위를 어떻게 설정하느냐는 매우 중요하다. 예를 들어 고교학점제, AI 교육 등과 같이 교육정책의 시기와 방향은 확정됐지만, 아직 학교 현장에 정착되지 않은 교육정책 사업의 안정적인 정착을 위한 지원도 미래교육 지원의 범주에 속할 수도 있고, 제4차 산업혁명 시대와 관련하여 전문가의 학술적 논의나 기술·사회적 동향을 바탕으로 그 방향성을 예측할 수 있지만, 구체적인 실상이 드러나 있지 않은 미래교육, 미래학교 등에 대한 선제적인 대응도 미래교육 지원의 범주에 속할 수 있다. 아마도 현재 EBS가 추구하는 미래교육 지원은 대부분 전자에 해당하는 범주가 아닐까 싶지만, 내심 후자에도 많은 관심이 있어 보인다.

향후 EBS가 미래교육을 선도하기 위해서는 미래교육에 대한 개념과 방향성을 설정하고, 미래교육 연구 및 중장기적인 전략 수립, 교육콘텐츠 개발 등에 집중할 수 있는 내부 연구·개발 조직과 예산의 뒷받침이 필수적이다.

3) 시도교육청과의 긴밀한 협력관계를 구축하고 특색사업 발굴, 일반화, 교육수요자와의 토론, 현안문제 해결 등을 위한 법적, 제도적인 방안 모색 논의

EBS는 교육부로부터 보통교부금, 특별교부금 등의 공적 재원을 지원받거나, 일부 시도교육청 으로부터 중요한 교육정책 사업을 위탁(수탁)받아 질 높은 교육콘텐츠를 개발·보급하거나 학교 현장에 적절한 교육서비스를 적기에 공급하여 교육수요자로부터 호응도 받고 있다.

하지만 국고지원 사업과 같은 특수한 사업을 제외하고는 대부분 사업을 매년 반복할 수밖에 없는 조직 구조 때문에 EBS가 주도적으로 중장기적인 교육정책을 설계하거나 관리하기에는 한계가 있어 보인다.

그리고 각 시도교육청의 학교 현장에는 다양하고 특색 있는 교육프로그램이 운영되고 있으며, 지역마다 교육에 대한 다양한 분야의 전문가들이 활동하고 있다. 또한 지역별(대도시, 중소도시, 농어촌 등), 학교급별(유, 초, 중, 고), 학교 유형별(일반학교, 특수학교, 특성화학교, 특목학교 등)로 안고 있는 교육적 문제나 교육수요자의 요구는 매우 다양하다. 이렇게 다양한 특징을 가진 학교 현장의 현실과 교육수요자의 요구를 가장 잘 파악하고 있는 곳이 시도교육청이다.

각 시도교육청에서도 지역의 교육정책을 홍보하고, 각 학교의 우수한 교육프로그램을 일반화할 수 있도록 다양하게 노력하고 있지만, 그 효과성은 여전히 미흡한 상태이며, 지역의 한계를 벗어나기도 쉽지 않다. 이러다 보니 지역의 우수한 프로그램이 학교나 지역 단위에서 사장되기도 하고, 지역의 전문가나 교육수요자의 목소리가 외면되는 등 교육적 손실을 초래하기도 한다.

그래서 EBS가 매우 중요한 역할을 할 수 있다. 정부는 EBS가 주도적으로 시도교육청과 긴밀한 협조 관계를 구축할 수 있도록 법적, 행정적인 제도를 마련하고, EBS는 조직과 방송망을 최대한 활용하여 교육적 효과를 높일 수 있는 방안을 찾도록 노력해야 할 것이다.

향후 지역 특성에 맞는 학교교육 보완, 다양한 요인으로 발생하고 있는 교육격차 해소, 4차 산업혁명 시대를 선도하는 미래교육 등을 추진하기 위해서는 타 방송사처럼 EBS 지역 방송국 설립도 추진해 볼 만 하다.

4) 각종 인터넷 강의 학습의 이용자 수 감소를 극복할 수 있는 근본적인 방안과 수학교육 지원을 위한 창의융합교육부의 역할에 대한 논의

학교교육 보완 목적으로 제작된 각종 인터넷 강의 학습의 이용자 수가 전년도와 비교해 볼 때, 고교강의, 초·중학 서비스, 수학교육, 소프트웨어교육, 영어교육 등 전 영역에 걸쳐 최저 25%p에서 최고 60%p까지 감소했으며, 고교강의 문항별 해설강의 이용자 수는 15%p 이상 감소, 고교강의 인덱스 이용 건수도 20%p 정도 감소했다. 특히, 수학교육의 인터넷 강의 이용자가 60%p 감소한 것에 주목할 필요가 있으며, 교육부나 시도교육청 등에서 이른바 수포자(수학 포기자)를 위한 다양한 정책을 내놓기도 하고, 학교교육본부의 창의융합교육부에서도 많은 예산과 인력을 투입해 초·중·고등학생들을 위한 다양한 수학교육 콘텐츠를 개발·보급했지만, 여전히 극복하지 못하고 있는 듯하다.

향후 인터넷 강의 학습 이용자 감소에 대한 면밀한 원인 분석과 함께 수학교육 지원을 위한 창의융합교육부의 역할에 대한 근본적인 논의가 필요하다.

라. 기술부문

기술부문 경영평가는 경영목표 달성에 필요충분한 시스템의 구축과 기술적 지원이 운영되고 있는지를 중심으로 이루어졌다. 이와 더불어 향후 예상되는 외부 환경 변화에 대응하기 위한 시스템 개선 활동과 신기술 도입 준비 상태를 점검했다. 그 결과 EBS는 매우 안정적인 인프라를 구축하여 효율적으로 운용함으로써, 고품질의 DTV 프로그램과 FM 방송 프로그램을 제작·송출하고 있으며, 전 과정에서 기술적인 지원이 적절하게 이루어지고 있다

‘방송기술목표’와 관련해서, EBS는 변화하는 방송 환경에 능동적으로 대처하기 위해 ‘콘텐츠 대혁신’과 ‘미래를 향한 도전’을 주요 경영목표로 수립하고 방송 방식의 혁신, 실감미디어 콘텐츠 기술의 발전, AI 기술의 활용 등을 적극적으로 추진했다. 특히 EBS재난교육방송 송출시스템 안정화 강화, UHD 본방송의 안정적 기반확대, VR, AR 등 미래기술을 활용한 제작역량 확보, 보이는 라디오 자동자막생성 시스템 개발, 효과적 콘텐츠 공급을 위한 메타데이터 고도화, K-교육방송 구축 및 확장 사업 기술지원 큰 성과를 거두었다.

하지만 방송기술목표는 전반적인 활동 내용을 범주화하여 경영목표에 1:1로 대응시키는 형식으로 설정되었기 때문에, 실천적인 중장기 신기술 도입 비전과 로드맵을 제시하는 것이 미흡한 편이다. 특히 UHD 본방송을 위한 기반 구축이 UHD 카메라 구입, UHD 카메라 입력을 지원하는 부조종실이나 스튜디오 설비 구축에만 주력한 점, UHD 방송을 위한 시스템과 이를 운용하기 위한 IP 파일기반 네트워크의 지원이 미흡한 점 등은 부정적으로 평가돼서 향후 이 부분은 충분히 보완해야 할 과제다.

‘융합미디어 서비스 활성화’와 관련하여, 일부 사업에서 두드러진 성과를 낸 것으로 평가된다. 특히 융합 미디어 서비스 활성화 노력의 적정성에서 공사는 EBS 홈페이지(ebs.co.kr) 내 콘텐츠와 프로그램을 다양화하고 프로모션 영역을 보강하여 사용자의 접근편의성을 강화한 것, 〈EBS 명의〉 프로그램을 VOD 제공위주의 서비스에서 건강과 관련한 다양한 지식을 폭넓게 제공하는 ‘종합헬스케어 서비스’ 형태로 전면 리뉴얼한 것 등에서 매우 긍정적인 성과라고 평가할 수 있다.

한편 인프라 운영의 효율성 면에서도 일정 부분의 성과를 도출했는데, 특히 EBS가 운영하는 각종 웹 서비스를 네이버 클라우드 기반으로 재구축한 것, 기존의 MS 클라우드에 구축되어 있던 소프트웨어교육플랫폼과 온라인클래스까지 네이버 클라우드로 이전한 점 등이 특히 두드러진 성과로 볼 수 있다.

‘서비스상용화 노력의 적정성’ 측면에서도 공사는 상당한 성과를 낸 것으로 평가되는데, 특히 고객 수요를 반영한 신규 서비스·기능 개발, 서비스 효율화를 위한 기존 서비스·기능의 개선, EBS 구독 서비스 브랜드 인지도 강화를 위한 마케팅 강화, 신규 서비스 출시를 통한 시장 규모 확대와 사용자의 요구를 반영한 서비스 및 시스템 개선, 신규 서비스·제휴 상품의 개발 등을 추진한 것은 긍정적으로 평가된다. 무엇보다, 융합미디어 서비스 매출을 전년 대비 92.1% 증가시킨 것(9.2억 원('20) → 17.7억

원('21))은 주목할 만한 성과라 할 수 있다.

하지만, 앞선 긍정적인 평가와는 달리, 멀티미디어 서비스의 고객만족도 평가는 매우 부정적이었다. 특히, 메인사이트 만족도 평가점수가 2년 연속 감소한 점(82.0%('19) → 77.2%('20) → 76.0%('21))은 공사가 추진한 전략상의 문제로 인해 발생한 것으로 평가됐다. 이러한 평가는 향후 공사가 입체적이고 다시점적인 콘텐츠를 제작하여 방송과 통신 채널을 융합적으로 활용해서 실시간·비실시간, 편성·온디맨드 전달함으로써 시청자의 고객만족도를 높일 필요가 있음을 시사한다.

‘방송품질 향상 및 유지관리’와 관련하여, 몇 가지 항목에서 두드러진 성과를 낸 것으로 평가됐다. 예를 들면 전문성 강화를 위한 노력의 일환으로 이루어진 자체 기술직무 연수와 세미나, 국내 연구기관·학회·협회 등에서 제공하는 신기술 관련 세미나 등을 통해 기술 인력에 대한 능력 개발을 추구한 점, 프로그램 품질을 개선하기 위해 이루어진 TV영상, 음향, 조명, 편집과 라디오 음향에 대한 부문별 기술지원을 한 점, 현장 여건에 적합한 안정적인 방송장비를 도입·활용한 점, 방송망을 안정적으로 관리하기 위하여 KBS와 협조를 통해 DTV 방송국에 대한 정기검사를 실시한 점은 적절한 활동으로 평가됐다.

하지만 공사가 UHD 방송용 인프라 구축과 장비 구입을 계획하기에 앞서 유경험 방송사, KBS/MBC/SBS 등과 경험을 공유하는 것이 미흡한 점, 인프라 구축 과정에서 외부전문가에 의한 기술 적합성 검토가 미흡한 점 등은 개선해야 할 필요가 있는 것으로 평가됐다.

전년도 개선권고사항의 이행 노력과 관련하여, 공사는 전년도에 지적된 사항 즉, EBS가 변화하는 방송 환경에 적절히 대응하기 위해서는 융합미디어 신기술을 적극적으로 도입해야 하며 이와 관련해서 핵심 R&D에 대한 투자전략을 새롭게 수립하고 실천해야 한다는 것을 상당 부분 수용해 개선노력을 한 것으로 평가됐다. 한 가지 문제점을 지적한다면, 개선사항이 차년도 경영목표 또는 부문별 목표에 어떻게 반영되어 있는지를 확인할 수 있는 프로세스가 마련되지 못했다는 것이다.

기술부문에 대한 전체적인 평가를 마무리하면서, 다음과 같이 향후 개선 방향을 제시한다.

1) 기술 혁신에 대한 확고한 비전과 신기술 도입에 대한 능동적 추진전략 필요

방통융합이라는 새로운 환경과 UHD 방송이라는 새로운 도전 속에서 최고의 교육방송으로 도약하기 위해서는 기술 혁신에 대한 확고한 비전과 신기술 도입에 대한 능동적인 추진전략이 필요하다. EBS는 당해연도에 메인사이트와 패밀리사이트의 IT 서비스들을 네이버 클라우드 서비스 시스템으로 재구축하고, MS 클라우드에서 제공되던 서비스들도 네이버 클라우드로 이전 통합했는데, 이는 향후 효율적인 방통융합 서비스 제공을 위한 기반이 될 것으로 기대된다.

소비자들로부터 좋은 반응을 얻은 콘텐츠를 다양한 형태로 재사용하는 원소스 멀티유즈(one-source

multi-use) 전략이 상용화 성공을 위한 매우 효과적인 방식이 되리라는 전제에서, 당해연도에도 신규 IT 서비스의 개발과 기존 서비스의 개편 활동이 지속됐다. 그러나 다양한 단말기를 대상으로 제공되는 단편적인 서비스의 종류가 늘어남에 따라 서비스에 대한 소비자들의 개선 요청을 적기에 처리하는 비율이 낮아지고 고객의 만족도가 떨어지는 부작용이 발생하고 있다. 이 문제에 대한 근본적인 해결 방안을 찾아야만 융합미디어 서비스의 지속 성장이 가능할 것이다.

EBS의 콘텐츠는 그 소비 고객이 명확하여, 최신 AI 기술 등을 활용하면, 고객에 대한 분석과 고객의 소비 특성에 맞는 관리가 가능할 것으로 기대된다. 특히 교육용 콘텐츠의 주요 소비자인 MZ 세대의 특징 중의 하나가 신기술에 대한 수용성이 매우 높다는 점을 적극적으로 활용해서 VR/AR/XR 등의 실감미디어 기술과 IBB(Integrated Broadcast Broadband) 서비스 등 방통융합 기술을 도전적으로 적용·활용하는 형태로의 발전을 시도해볼 수 있겠다.

2) UHD 본방송 실시에 대한 공격적인 대응 전략 필요

UHD 방송 전환은 ATSC 1.0 방송방식이 ATSC 3.0이라는 새로운 방송방식으로 전환된다는 의미로 이해하는 것이 더 적합하다. ATSC 3.0은 전체 제작 및 전송 워크플로우가 IP(Internet Protocol) 기반으로 구축되어 방송과 통신의 융합을 지향한다. 현재 선진 방송사에서는 IBB 서비스, 맞춤형 광고 서비스, 이동 수신 서비스 등 다양한 형태로 새로운 방송 서비스를 시험하고 또 도입을 확대해 가고 있다. 2027년 ATSC 3.0 환경으로 전환됐을 때, EBS가 지금보다도 더 경쟁력 있는 고품질의 콘텐츠를 제공하려면, UHD 전환을 ATSC 3.0 방송 환경에 최적화된 차세대 방송 서비스 도입이라는 본래의 취지에 맞도록 재설정하고, 이에 맞추어 인프라 조기 구축, 실험 방송 실시 등을 위해 적극 노력해야 할 것이다.

3 개선권고사항

가. 경영부문

개선권고 사항	
사내 디지털 역량강화	<ul style="list-style-type: none"> • 데이터 기반 의사결정 구조 확립을 위한 빅데이터 역량을 개선할 수 있는 방안 마련이 필요함. 동개념은 측정 가능한 목표 또는 핵심성과지표를 기반으로 데이터를 수집하고, 통찰력의 패턴과 사실을 기반으로 경영·사업 관련 의사결정을 더욱 효율적으로 만들어줌 • 또한 데이터 집적화로 정책동향을 공유하고 선제적으로 대응이 필요한 사항을 제시함으로써 각 사업부문의 시장 대응 수준을 높이고 미디어 정책기조 변화가 비즈니스에 미치는 부정적 영향을 최소화할 수 있어 사업 경쟁력 제고를 지원할 수 있음 • 다른 한편으로는 고객 관련 데이터 분석을 통해 고객의 니즈를 넘어 더 많은 접점을 만들고 차별화된 경험을 제공할 수 있는 경쟁력 있는 수단으로 활용이 가능함 • 관련 기능 강화와 별도로 사내 빅데이터 관련 기능·인력 등의 자원을 확보하는 등 빅데이터 역량 강화 및 전문인력 육성을 위한 방안 검토를 권고함
포스트 코로나 대응 사업기회 마련 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나 대응 원격교육 인프라 구축·운영 등 정책적 예산편성에 따른 매출 확대 이후 일상 회복으로 전환함에 따른 일부 매출 공백을 감안한 대응 전략이 필요함 • 정책사업 진행과정에서 축적된 기술역량을 포스트 코로나 시대가 요구하는 디지털 대응 사업으로 고도화하거나 언택트 문화 확산과 디지털 경제 가속화에 따른 산업 구조 변화에 대응하기 위해 시장성 측면에서 파급효과가 큰 기술사업기회 중심의 분석이 선행될 필요가 있음
사내 제안에 따른 조직문화 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 사내 임직원의 자발적 제안 참여를 위한 프로그램 개발·운영이 필요함. 급변하는 사업 환경 패러다임 전환에 대비한 사업 아이디어, 기존 사업 개선, 조직운영체계 혁신 등에 관한 다양한 아이디어를 모아 창의적이고 도전하는 조직문화를 조성하고 새로운 변화를 시도한다면 직원만족도를 제고하고 혁신문화 확산에 기여할 것으로 기대함 • 운영의 내실화를 위해 임직원 참여를 적극 홍보하고 제안 피드백 관리 체계를 확립할 필요가 있음

나. 방송부문

개선권고 사항	
경영목표와 편성목표의 유기적 관계 필요성	<ul style="list-style-type: none"> • 회사 전체의 경영목표에 맞게 편성목표도 설정되는 것이 이상적이나 현재는 방송 편성목표가 전년도 편성목표에서 크게 변화가 없으므로, 보다 유기적인 관계를 가지는 목표 수립이 필요함. EBS 구성원 간의 활발한 토론을 통한 상향식 목표수립 절차를 시도해 볼 수 있음

개선권고 사항	
VOD 이용 활성화 전략 수립	<ul style="list-style-type: none"> VOD 이용 건수가 전년 대비 하락했는데, 향후 미디어 기업의 생존이 VOD 서비스를 통한 수익 창출에 크게 좌우되는 만큼 <EBS 구독서비스>와의 상관관계 분석을 통한 VOD 이용 활성화 대책이 필요함
본방송 편성 비율 제고를 위한 재정 건전성 확보 필요	<ul style="list-style-type: none"> 재방송 편성 비율이 다른 지상파 방송 대비 월등히 높은 편임. 이는 제작비 부족에서 오는 구조적 문제인데 이를 타개할 충분한 제작비 확보 방안이 필요함. EBS의 재정 건전성 향상을 위해 수신료 조정, 공적 재원의 안정적 조달 등 회사 차원에서 보다 다각적인 노력을 기울여야 할 것임
모니터단 운영 개선	<ul style="list-style-type: none"> 전문 모니터단의 인원이 5명에 그치고 있어 모니터링의 양적, 질적 저하 문제가 발생할 수 있음. 이에 대한 보완 방법을 시급히 강구할 필요가 있음
시청자위원 대표성 강화	<ul style="list-style-type: none"> 시청자위원들이 대부분 시민단체 추천으로 임명되는데 실질적인 시청자 그룹인 학생이나 시민에 대한 대표성은 약해 보임. 학생들은 회의참석 대신 서면의견표명 등도 가능하므로 위원회 구성을 개선하는 것이 바람직함
교육뉴스 유통 활성화를 통한 뉴스 영향력 확대 방안	<ul style="list-style-type: none"> EBS의 교육뉴스는 타 지상파 방송이 많이 다루지 못하는 교육부분을 다루므로 그 중요성이 떨어지지 않음. TV 뉴스편성 개선 및 인터넷을 통한 활발한 유통방안을 다각적으로 모색해 영향력을 확대할 필요가 있음

다. 교육부문

개선권고 사항	
학교 교육 보완에 대한 개념과 방향성 재설정 및 학교 교육과의 차별성 필요	<ul style="list-style-type: none"> 학교교육 보완은 누구를 대상으로 무엇을 보완하려고 하는가에 초점을 두어야 함 학교교육 보완을 위해서는 언제, 어디서나 누구에게나 재생(재현)이 가능한 방송 매체의 장점을 살리고, 학교교육에서 경험할 수 없는 질 높은 콘텐츠를 지속적으로 제공해야 함 학교교육과의 차별성, 우월성, 지속 가능성의 담보가 학교 교육 보완의 핵심임
교육격차 해소에 대한 개념과 방향성에 대한 재정립 필요	<ul style="list-style-type: none"> 교육격차 해소의 개념이 학교 교육 보완 속에 포함되어 방송매체를 활용한 교육으로 감당할 수 있는 부분이 전제돼야 함 방송매체(원격교육)를 통해 학교 내에서의 학습 수준 차이를 극복할 수 있는 방향으로 접근해야 함 학습격차는 평균적, 보편적, 상식적인 판단 등이 포함되는 기준을 바탕으로 정의되어야 하며, 학교교육과 차별되는 서비스가 제공되어야 함
미래교육에 대한 개념 및 방향성 재정립과 학교교육본부의 구체적인 역할 설정 필요	<ul style="list-style-type: none"> 미래교육도 학교교육 보완이라는 큰 틀 속에서 개념화되고 이에 적절한 방향성이 제시돼야 함 시기와 방향 등은 확정되었지만, 아직 학교 현장에 정착되지 않은 교육정책의 안정적인 정착을 위한 지원도 미래교육 지원의 범주에 속할 수도 있음 제4차 산업혁명 시대와 관련하여 전문가의 학술적 논의나 기술·사회적 동향을 바탕으로 그 방향성을 예측할 수 있지만, 구체적인 실상이 드러나 있지 않은 미래의 교육에 선제적으로 대응하는 것도 미래교육 지원이라 할 수 있음

개선권고 사항	
연구·개발을 위한 전담 조직 구성의 필요성과 안정적인 예산 지원 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 질 높은 콘텐츠 개발과 우수한 교육서비스 제공을 위해서는 지속적인 R&D가 전제되어야 함 • 교육부의 정책사업이나 시도교육청의 위탁사업에서 벗어나 학교교육 보완, 교육격차 해소, 미래교육을 주도적으로 추진하기 위해서는 연구·개발 조직이 반드시 필요함 • 연구 및 개발을 전담하는 독립적인 조직과 안정적인 예산이 뒷받침되어야 함
인터넷 강의 학습의 이용자 수 감소를 극복할 수 있는 근본적인 방안 제시	<ul style="list-style-type: none"> • 전년도 대비 이용자 수 감소 원인을 면밀하게 분석할 필요가 있음 • EBS 방송(원격)교육이 학교 교육과의 차별성과 우월성을 지속적으로 유지하기 위한 다양한 대책이 필요함 • MZ 세대와 그 이후 세대의 특성을 잘 파악하고, 이들의 학습문화(학습형태, 학습방법, 학습도구 등)를 잘 반영한 콘텐츠 개발이 필요함
차년도 부서별 계획 수립 시 경영평가의 지표나 평가 요소 등의 반영 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 부서별 사업계획서에는 학교교육본부의 경영목표 뿐만 아니라 경영평가에서 요구하는 지표나 평가요소 등을 잘 반영할 필요가 있음 • 전년도 경영평가에서 개선권고한 사항은 차년도 사업계획서에 반드시 반영되어야 하며, 이를 경영평가에서 확인할 수 있어야 함

라. 기술부문

개선권고 사항	
UHD 본방송 지연 문제 해결 및 전환 계획 재검토	<ul style="list-style-type: none"> • UHD 방송을 기존 HD 영상에서 UHD 영상의 전달이라는 관점이 아니라 ATSC 1.0에서 ATSC 3.0으로의 방송방식의 전환이라는 관점에서 바라보고 준비해야 할 것임 • ATSC 3.0 방송방식의 장점(콘텐츠 제작·송출 시스템의 IP화, 방송과 통신의 융합을 통한 서비스 혁신, 타겟 광고·방송 가능 등)을 살리기 위한 기술 혁신에 집중한 투자전략을 수립하고 이를 적극 실천해야 할 것임 • 가장 이른 시일 안에 본방송을 실시할 수 있도록 적극적으로 노력해야 할 것임
UHD 방송 인프라 구축시 외부전문가 의견 청취	<ul style="list-style-type: none"> • UHD 방송 인프라 구축과 장비 구입 시, 외부전문가의 자문 또는 기술 적합성 검토를 받을 수 있는 절차를 고려해야 할 것임
모바일 서비스의 정리·통합	<ul style="list-style-type: none"> • 단위 서비스를 제공하고 있는 다수의 모바일 앱으로 인해 소비자 개선 요청에 대한 적기 처리율과 소비자 만족도가 낮아지고 있음. 이에 모바일 서비스들을 정리·통합함으로써 소비자의 편의성을 향상시키고 관리의 효율성을 개선해야 할 것임
경영평가에 대한 환류 시스템 개선	<ul style="list-style-type: none"> • 경영평가 개선권고사항이 차년도 경영목표 또는 기술부문 목표 설정에 어떻게 반영하였는지가 드러나도록 프로세스를 개선하고, 관련된 부서별 추진계획을 제출하도록 하며, 이를 차년도 자체평가에 반영해야 할 것임

2021 사업연도
경영평가보고서

제4장 부문별 평가

1. 경영부문
2. 방송부문
3. 교육부문
4. 기술부문

제4장 부문별 평가

1 경영부문

2021사업연도 경영부문에 대한 평가는 『한국교육방송공사 경영평가 편람』에 의거하여 소관집행 부서가 제출한 2021사업연도 EBS 경영평가 실적보고서를 토대로 경과사항 및 사업실적 등을 확인하고 현장방문평가 시 추가로 검토해야 할 사항을 도출했다.

〈표 1-1〉 경영부문 경영평가 분야의 평가항목 및 지표의 구성

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 경영 정보관리	1. 경영실적의 개선 정도
	2. 재무 및 위험관리의 적정성
	3. 예산편성 및 운영의 적정성
	4. 경영정보시스템 관리의 적정성
라. 브랜드 가치 제고 및 사회적 책임 강화 노력	1. 브랜드 가치 제고 노력의 정도
	2. 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과
마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	1. 공사의 ESG 기반의 가치체계 구축과 활용방안 마련
	2. 중장기 기반의 경영전략체계로의 변화 추진과 성과관리체계 구축과 운영
	3. 대외 소통 및 투명성 강화 방안 마련
바. 당해연도 중점평가사항	1. 공사 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정 및 경영 프로세스 혁신 노력
	2. 미래 환경변화 대응을 위한 효율적 경영 프로세스 마련 및 내재화

현장방문평가를 통해 실적보고서의 근거 자료를 확인하고 검증했으며 평가지표와 관련하여 추가 요청 자료 확인, 소관부서장 면담, 시설 방문 등의 방법으로 평가를 수행하고 EBS의 상황을 종합적으로 판단했다. 2회 이상의 현장방문평가 과정에서 서면평가내용과 결과를 공사에 송부하고 공사는 사실 오류를 확인하며 추가 의견이 있는 경우 그 의견을 평가단에 제출함으로 평가결과 및 그 결과에 대하여 관련 내용을 소명하는 절차를 거쳤으며 평가위원간 신뢰도 확보를 위한 내용 및 결과 검증 과정을 통해 수정·보완했다.

전년도 대비 평가항목 및 준거에 일부 변경된 부분이 반영되었으며, 전반적으로는 관련 법률의 설립목적에 부응하기 위해 공사가 추진한 사업 실적과 목표 달성을 위한 노력을 측정하여 평가했으며, 구체적인 평가항목 및 지표 구성은 <표 1-1>과 같다.

가. 경영목표 및 전략

평가내용

1) 경영목표 및 전략의 적정성

가) 평가기준

경영목표가 구체적이고 실현가능한지, 경영목표에 따라 경영전략이 적절히 수립되었는지, 경영목표 달성을 위한 프로세스 개선의 노력을 기울였는지 여부와 중장기 재무계획 수립의 적절성에 대해 평가한다. 세부 평가기준은 ① 경영목표의 적정성, ② 경영전략의 적정성 및 프로세스 개선 노력 정도, ③ 경영전략 대비 중장기 재무계획 수립의 적정성, ④ 경영목표의 달성 성과를 중심으로 평가한다.

나) 평가사항

① 경영목표의 적정성

공사는 경영목표 및 전략을 수립하는 과정에서 절차적 타당성을 확보하고 있으며 세부 과제를 관리하는 업무 프로세스를 개선하는 운영체계를 갖추고 있다. 중장기 재무계획은 경영전략과 연계하여 수립하며, 추진 과제별 달성 여부를 관리하고 있다.

〈표 1-2〉 외부 환경분석에 따른 5대 경영목표별 분석 결과 및 시사점 도출

목표	분석 내용	시사점
공영방송의 공적 가치와 역할에 대한 재조명	<ul style="list-style-type: none"> 주요 선진국은 디지털·다채널 방송시대 에 접어들며 공영방송의 가치와 역할에 집중 공익적 측면, 새로운 시대의 도전, 경영 혁신, 정체성 강화 등 공사의 책임있는 역 할과 중요성 부각 	<ul style="list-style-type: none"> 포스트 코로나 시대의 공영방송 역할 강조 다양한 공익적 역할 확장을 통한 신뢰도 제고 및 경쟁력 강화 필요
미디어 이용 행태 다변화	<ul style="list-style-type: none"> 스마트폰 이용 증가로 인한 미디어 이용 행태 변화 추세 지상파TV 대비 OTT 성장세 지속 온라인 플랫폼을 활용한 동영상/방송 콘 텐츠 이용 추세 가속 	<ul style="list-style-type: none"> 모바일 기기를 통해 다양한 콘텐츠가 확 산되는 스마트미디어 시대의 도래 스마트폰 사용 연령대 증가로 모바일 퍼 스트 정착 모바일웹 기반의 슈퍼 IP 콘텐츠 개발 필요
비대면 사회 정착	<ul style="list-style-type: none"> 코로나 사태로 원격교육 확대, 재택근무 시행 등 비대면 사회 본격화 비대면 상황으로 인한 TV 시청량 증가로 미디어 사용 증가 및 비대면 기반 미디어 네트워크 접속 확대 	<ul style="list-style-type: none"> 코로나 19로 인한 온라인 네트워크 가치 증가 온라인 네트워크에서의 소통 확산 기반의 커뮤니케이션 혁신으로 뉴노멀 시대 본격 화 대응 → 원격교육 고도화 및 콘텐츠 제 작 필요

목표	분석 내용	시사점
학교 현장 변화와 에듀테크 부각	<ul style="list-style-type: none"> • 학령인구 감소 지속, 학생 1인당 사교육비 증가 등에 따른 학교교육 변혁을 위한 인식 전환 필요 • 기술 발전과 감염병 확산으로 에듀테크에 관한 관심 증대 	<ul style="list-style-type: none"> • 전 연령층 대응 생애주기별 교육 지원사업(미래형 콘텐츠 개발) 필요 • 공교육 보완을 위한 EBS의 역할에도 에듀테크 반영·강화 필요
방송 산업의 불확실성 증폭	<ul style="list-style-type: none"> • 광고시장의 하락과 OTT 시장 성장에 따라 방송산업의 지속적인 성장에 대한 불확실성 확대 • 수신료 징수액도 다른 국가에 비해 적어 공적 재원에 대한 불안정성 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 공영방송사로서 본연의 임무를 다하는 것은 물론 공적재원의 확충 노력 및 외부의 시장 변화에 대비 필요 • 자체 IP 개발 강화를 통한 성장동력 발굴 및 신규 시장 개척 필요

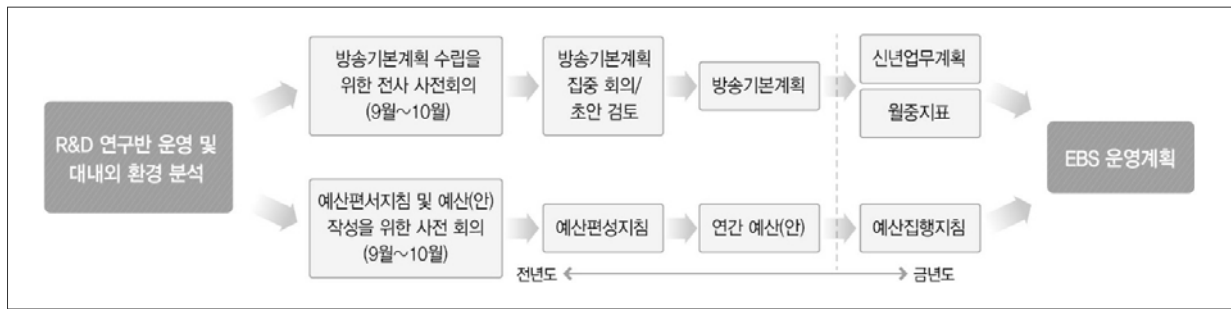
2021년도 경영목표를 설정함에 앞서 포스트 코로나 시대의 성장 동력 마련을 위해 경영 방향을 『EBS, 제2의 도약』으로 설정했다. 외부 환경분석(〈표 1-2〉)을 통해 5대 목표별 시사점을 도출하고, 3대 경영목표(공적 책무 확장, 콘텐츠 대혁신, 미래를 향한 도전)를 [그림 1-1]과 같이 최종 설정했다.

사 명	학교교육 보완	평생교육	민주적 교육 발전
방 향	EBS, 제 2의 도약		
경영목표	공적 책무 확장	콘텐츠 대혁신	미래를 향한 도전
9대 추진 과제(안)	1. 공교육 보완을 위한 원격교육 확대 2. 공익적 책무 확장을 위한 정책 사업 발굴 및 추진 3. 공적 역할 확장을 위한 기반 강화	4. 생애주기별 대표 콘텐츠 발굴 5. 혁신 및 정체성 강화를 통한 콘텐츠 경쟁력 제고 6. 포스트 TV형 슈퍼 IP 개발	7. 미래 교육모델 제시를 위한 콘텐츠 및 시스템 개발 8. 비대면 온라인 환경을 반영한 콘텐츠 멀티플랫폼 전략 추진 9. 뉴노멀 시대에 대응하는 신사업 추진

[그림 1-1] 2021 경영목표 및 추진과제

② 경영전략의 적정성 및 프로세스 개선 노력 정도

공사는 경영전략 수립의 신뢰성과 타당성을 확보하고 목표 달성을 위한 프로세스 개선을 위해 구성원 의견을 반영한 목표를 설정했다. 이를 바탕으로 방송기본계획 및 예산편성(안)을 마련했으며, 운영계획 및 연중·월중지표를 설정하는 경영전략 프로세스를 확립했다. 현 공사 내부규정인 『직제규정시행세칙』에 따라 경영전략은 전체 부서 의견을 수렴하는 과정을 거쳤다. 부서 의견을 모으는 과정에서 외부환경 분석 결과를 공유하고 여러 차례 의견 교환 과정을 통해 구체적이고 실행 가능한 전략을 수립했다.



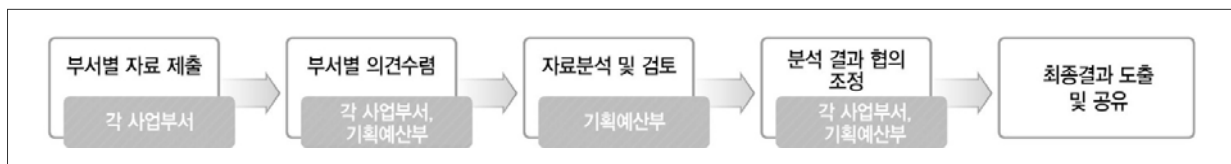
[그림 1-2] 경영전략 수립을 위한 업무 프로세스

공사의 사회적 책무를 바탕으로 비전, 중장기 전략, 과제를 도출하고 당해 연도 『방송 기본계획』을 작성하여 경영목표에 따른 9개 추진과제별 목표와 핵심내용을 이사회 의결로 확정했다. 전년도 『방송 기본계획』의 개선사항 반영을 통한 신년 업무계획과 예산(안)을 포함한 『EBS 운영계획』을 확정했다.

공사는 2022~2026 중기 공적책무 방향을 수립하는 과정에서 학교교육 보완, 평생교육, 민주적 교육발전이라는 사명을 기반으로 ‘국내 최고 지식교육 콘텐츠 허브’를 비전으로 수립했다. 지식교육 콘텐츠 집결, 평생교육 증진, 대한민국 미래교육 선도, 교육양극화 격차 해소 등 4대 전략방향을 설정하고 목표 달성이 가능하도록 구체적이고 실효적인 세부 과제를 설정했다.

③ 경영전략 대비 중장기 재무계획 수립의 적정성

공사는 자체사업 수익 악화에 따른 경영여건을 개선하기 위해 중장기 재무계획을 수립했다. 구체적으로는 부문별 결산실적과 예산수립 내역을 바탕으로 수입과 비용을 추정하고, 신규 사업계획과 정부사업 수행계획 등을 취합하여 최종계획(안)을 마련했다. 각 사업부서의 실적을 바탕으로 한 향후 3년 사업목표와 재무전망을 분석했으며 의견수렴과 공유절차를 거쳐 도출하는 절차에 따라 진행했다. 특히 2021년은 코로나 충격이 재무건전성에 미칠 수 있는 영향과 급변하는 미디어 환경 등 관련 정책요소를 반영했다. 공사는 중장기 목표 달성을 위한 투자가 이루어질 수 있도록 지원하고 다각적인 재무건전성 관리 노력을 지속할 예정이다.



[그림 1-3] 중장기 재무계획 수립 절차

2) 사회적 책임경영의 제고 노력

가) 평가기준

지배구조 확립과 경영투명성 제고를 위한 이사회 운영의 활성화 및 감사 제도의 활성화와 인권경영 등 사회적 책임경영을 강화하기 위한 노력의 정도를 평가한다. 구체적인 평가기준은 ① 이사회 운영의 활성화 정도, ② 감사활동의 활성화 정도, ③ 직원의 청렴도 제고 노력 정도, ④ 인권경영 확립을 위한 노력 정도로 구성했다.

나) 평가사항

① 이사회 운영의 활성화 정도

이사회는 『한국교육방송공사법』 제13조에 의거 9인 전원을 방송통신위원회가 임명하며 이사회 의장과 집행부의 분리 운영으로 이사회 독립성을 확보하고 있다. 방송, 언론, 교육, 법률 및 NGO 분야 전문가를 영입하면서 이사회 분야별 전문성을 확보하고 있으며 지배구조 개선과 전사 차원의 주요 정책과 사업에 대한 심의·의결 기능을 수행하고 있다.

공사는 한국교육방송공사법 및 정관에 의거 이사회 의사결정 방법과 절차에 따라 회의를 공개하고 있다. 이사회 개최 시기를 정례화하여 이사회 운영의 효율성을 높이고 있다. 회의는 안건 중심으로 내실 있게 하고, 중요 사안은 간담회를 수시로 열어 심도 있는 안건 심의가 이루어질 수 있도록 노력하고 있다.

2021년도 이사회는 총 14회로 34건의 안건을 심의·의결하고 9회 간담회를 통해 18건의 안건을 논의했다. 수시로 현장을 방문하여 부서 의견을 청취하는 등 소통을 강화하며 비상임 이사의 경영 참여를 확대하고 전문성 활용을 강화했다.

〈표 1-3〉 2021년도 이사회 운영 실적

구분	개최횟수	심의·의결 안건수			
		총 건수	의결안건	보고안건	기타안건
정기이사회	12	30	10	20	-
임시이사회	2	4	4	-	-
간담회/워크숍	9	18	-	-	18
계	23	52	14	20	18

이사회 역할 강화를 통한 투명경영 구현을 중요한 운영방향으로 설정하고 효율적 운영체계를 구축하기 위해 노력했다. 이와 같은 노력을 통해 관련 지표상 실적이 개선되는 효과가 있었으며 이사회 활동을 강화한 부분을 긍정적으로 평가한다.

② 감사활동의 활성화 정도

『감사규정』이 마련되어 있으며 규정과 감사업무 매뉴얼에 따라 감사를 실시하고 있다. 공사법에 의거, 경영계획 수립과 예산편성 및 집행이 합리적이고 투명하게 이루어질 수 있도록 엄격한 감사제도를 운영하고 있으며 그 결과를 공사 운영에 충실히 반영하고 관계부서나 외부에 공개하고 있다.

감사부서는 독립적으로 감사업무를 수행하고 있으며 연 1회 이상 정기감사와 사안에 따른 특별감사를 실시하고 있다. 감사 결과는 규정에 따라 수감부서 및 관계자를 대상으로 조치하고 개선·환류하며 공사 경영 및 운영체계 선진화에 적극적으로 활용하고 있다.

2021년도 공사는 정기감사 1건, 특별감사 3건을 실시한바 있으며, 감사 결과 신분 조치 5건, 행정 조치 12건 등 총 17건을 지적하고 개선·환류했다. 일상감사는 사업추진의 실효성을 확보하기 위한 예방적 목적으로 2,183건을 실시했으며 ‘구독서비스’ 등 신규사업 관련 업무 수행에 따라 전년 대비 14% 증가한 수치를 보였다.

③ 직원의 청렴도 제고 노력 정도

공사는 2019년도부터 국민권익위원회가 주관하는 공공기관 청렴도 평가 및 부패방지시책평가 대상기관에서 제외된바 있으며, 청렴·반부패 가치의 중요성을 인식하여 청렴도 제고를 위한 활동을 지속하고 있다. 관련 활동으로는 임직원 대상의 청렴교육 실시, 청렴시민감사관 운영 등을 통해 조직 내 청렴 의식을 확산하고자 노력하고 있다.

〈표 1-4〉 2021 청렴의식 확산 관련 교육자료 활용 및 홍보 활동 외 구체적 활동내역

구분	활동 내용
임·직원 부패방지 교육	<ul style="list-style-type: none"> 교육 인원: 719명 (온라인 비대면 방식) 교육 내용: 공공기관 청렴, 반부패 캠페인 (슬기로운 직장생활)
청렴시민감사관 운영	<ul style="list-style-type: none"> 전 감사원 사무차장, 변호사 등 감사, 법률, IT 분야별 외부 전문가 선정 적극행정면책제도, IT보안 리스크 관리 방안 등 관련 자문 및 의견청취
청렴·반부패 관련 제도 운영 강화	<ul style="list-style-type: none"> 비위면직자 등의 취업제한제도, 공공재정환수법, 불합리한 채용신체검사 개선 방안, 공익신고처리 및 신고자보호 제도, 채용면접 입회·참관 제도 외
청렴문화 확산 활동 전개	<ul style="list-style-type: none"> 부패방지교육 실시 및 청탁금지법 개정 사항 안내 고위공직자 부패행위 집중신고 기간 홍보, 공익신고자 보호 홍보 게시
청렴·반부패 담당자 교육 강화	<ul style="list-style-type: none"> 교육연수: 국민권익위원회, 한국감사협회 주관 설명회 참석: 감사원
외부기관 협력	<ul style="list-style-type: none"> 청렴파트너 협력: 반부패, 청렴 시책 공유 관련 방송통신위원회와 협력 승인 민관실무협의체 참여: 경기도 주관 청렴사회 민간실무협의체 참여

직원 대상 윤리의식 현황 조사는 직원만족도 조사에 포함하여 실시하고 있으며, 2021년도 윤리의식 평균점수는 전년 대비 4점 상승한 64.5점으로 나타났다. 공사는 조직내 청렴·반부패 활동 활성화를 위해 다각도로 노력하고 있으며 전년도에 이은 청렴의식 확산과 관련한 구체적 활동 내용은 <표 1-4>와 같다.



[그림 1-4] 직원 윤리의식 조사 결과(최근 3년 추이)

④ 인권경영 확립을 위한 노력 정도

공사는 인권경영 확립을 위한 체계를 구축하고 공사특성에 부합하는 관련 정책을 마련하여 다음과 같은 활동을 추진했다.

<표 1-5> 상생협의회 세부 일정 및 논의 안건

연도	일자	내용	주요 안건
2020년	6월 1일	• (1차) 외주제작 대표단체 상생협의회	• 방송사와 외주제작사, 독립PD 간 상생모델 협의
	7월 2일 7월 20일 8월 10일	• (2차~4차) 외주제작 대표단체 상생 협의회	• 상생협의회를 위한 저작권, 계약서 일부 개정 등
	4월 12일	• (5차) 외주제작 대표단체 상생협의회	• 사업수익 배분 및 상생 공동선언문 협의
2021년	5월 13일	• 외주제작 대표자 상생협의회 (협력제작부 - 외주제작사)	• 외주제작 현안문제 논의
	11월	• 외주제작 대표자 상생협의회 (협력제작부 - 외주제작사)	

공사는 2020년 ‘한국방송영상제작사협회’, ‘한국독립PD협회’ 등 3자가 참여한 상생협의회를 구성하고(2021년 4월), 국내 최초로 프로그램 판매수익 배분, 유튜브 콘텐츠 제작을 위한 촬영 원본

활용 등의 내용을 포함한 공동선언문을 작성·합의해 외주제작사와의 상생 생태계를 구축하는 성과를 보였다. 본 건은 외주 협력사와의 제작과정에서 간접비와 제작비 및 협력사 인센티브 등 수익 배분에 대한 구체적 내용을 담고 있어 그 의미가 크다고 판단되며, 상생협의회는 정례화하여 지속가능한 체계를 구축했다.

그 밖에 공사는 유아·어린이·청소년 인권보호의 개념을 확장하여 성평등, 개인정보보호, 폭력으로 부터의 보호 등이 제작가이드라인에 반영될 수 있도록 국회 및 유관단체 지적사항에 대한 세부검토와 대응 방안을 마련하는 노력을 기울인바 있다.

평가결과 및 제언

공사는 관계 법령에 부응하는 경영목표와 추진과제를 명료하게 설정하고, 실현 가능한 계획을 수립하여 공사 발전을 위해 노력하고 있다. 또한, 공사 경영 전반에 대하여 성과관리를 시행하고 그 결과를 차년도 경영에 반영하고 있다.

사명(‘학교교육 보완’, ‘평생교육’, ‘민주적 교육 발전’)을 바탕으로 ‘공적 책무 확장’, ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’을 경영목표로 설정하고, 각각의 목표에 ‘공교육 보완을 위한 원격교육 확대’, ‘생애주기별 대표 콘텐츠 발굴’, ‘미래 교육모델 제시를 위한 콘텐츠 및 시스템 개발’ 등 총 9개의 추진과제를 추진하는 안을 마련했다.

공사는 경영목표에 따라 추진한 과제의 실적 관리를 위하여 주기적으로 평가하고, 그 결과를 경영에 충실히 반영하고 내외부에 공개하고 있다. 구체적으로는 평가결과는 사업 성과분석, 예산 배정, 차기 경영전략 고도화 등의 기초자료로 활용하고 있다. 경영목표 달성에 필요한 중장기 재무계획을 별도로 수립하며 중장기 경영전략과 정합성을 확보하고 과거 3개년 예·결산 실적, 사업 부문별 향후 3개년 소요예산 등을 반영한바 있다. 향후에도 실질을 반영한 계획수립이 이뤄질 수 있도록 지속적인 실적관리 및 평가를 체계화할 필요가 있다.

공사는 사회적 책임경영에 대한 체감을 높임으로써 대외 신뢰도 제고를 위해 노력하고 있다. 경영의 의사결정 과정에서 이해관계를 조정하는 등 경영 의사결정을 지원하고 통제하는 등 공사의 경영 개선과 투명성 제고를 목적으로 이사회 운영을 활성화하고 있다. 이사회는 한국교육방송공사법 및 정관에 의거하여 절차 및 회의 공개 등을 원칙으로 하고 있다. 연도별 이사회 운영 현황을 살펴보면, 2019년 14회, 2020년 13회, 2021년 14회 외 간담회 등을 수시로 개최하여 공사의 주요사업에 대한 심의·의결 기구로서 역할을 충실히 수행했다.

공사는 기관운영 및 예산의 편성·집행이 합리적이고 투명하게 이루어질 수 있도록 엄격한 감사제도를 운영하고 있으며, 그 결과를 공사경영에 충실히 반영하고 적절한 수준에서 공개하고 있다. 감사부서는 공사법에 따라 독립적으로 감사업무를 수행하고 있으며, 연 1회 이상 정기감사와 사안에 따른 수시감사를 시행하고 있다. 일상감사를 포함한 내외부 감사 결과를 환류하여 경영체계 선진화에 적극적으로 활용하고 있다.

공사는 임직원의 청렴도 제고 노력을 통해 윤리경영 체계를 구축하고자 노력하고 있다. 공사운영의 투명성 확대 요구 증가에 윤리적 기업문화 확산을 위한 책임경영을 실천하고자 체계적인 윤리경영 시스템을 구축하고 실천전략을 강화하기 위해 임직원 부패방지 교육, 청렴시민감사관 제도 운영, 청렴의식 확산 관련 교육 등 다양한 활동을 전개하고 있다. 연단위로 시행하는 직원 윤리의식 조사에서 ‘윤리의식 평균점수’는 2018년 56.9점, 2020년 60.1점, 2021년 64.5점으로 향상되는 성과를 기록했다.

나. 조직 및 인사관리

평가내용

1) 조직운영의 효율성

가) 평가기준

효율적인 조직운영을 위한 변화관리 노력 정도, 인력운영의 적정성, 직원만족도 정도 및 개선 노력 등을 평가한다. 구체적인 평가기준은 ① 조직운영 관련 문제해결 노력 정도, ② 인력운영의 적정성, ③ 조직운영에 대한 직원만족도 정도 및 만족도조사 참여수준이다.

나) 평가사항

① 조직운영 관련 문제해결 노력 정도

2021년 공사는 경영목표 실현 및 코로나 등 외부환경 변화에 대처하기 위한 조직운영 관련 현안문제 해결하려는 노력을 기울였다. 하나는 외부환경 변화에 따른 효과적 대응을 위한 조직운영이며 다른 하나는 합리적 조직운영을 위한 체계 개선이다.

〈표 1-6〉 교육부 교육콘텐츠 제작사업 관련 조직 지원 내용

구분	내용	비고
조직 신설	• 학습콘텐츠협력제작부 신설	• 학교교육본부 소속
업무 부여	• 학습콘텐츠 외주제작 정책 및 운영 계획 수립 • 학습콘텐츠 외주제작사 선정 및 계약업무 • 학습콘텐츠 외주제작 기획, 관리 등 이행 관련 업무 일체 • 학습콘텐츠 초·중·고 사이트 운영 지원 • 콘텐츠 강사, 검수교사, Q&A상담교사, 멘토교사 등 관리 업무	• 초·중·고 정규학습 콘텐츠 제작 및 관리 • 방송 송출 입고, 제작계획 등 제작지원 • e나라 도움 시스템 등록 외 행정 지원
인력 지원	• 콘텐츠 제작/관리(9명) • 제작 지원(5명) • 행정 지원(3명)	• 계약직(6) • 파견직(5) • 일반직(6)

2021년 코로나 장기화로 초·중·고 정규수업이 원격으로 전환되면서 온라인 콘텐츠 및 학생 수준별 맞춤 학습에 대한 사회적 요구가 방송을 통한 공적서비스 사업(교육부 국고보조금 사업; EBS 활용 교육콘텐츠 사업)으로 이어졌다. 이에 긴밀하게 대처하고 수행인력을 지원하고자 전담 부서인 ‘학습콘텐츠협력제작부’를 신설(2020년 말)하고 인력수급 지원대책을 마련하여 협력했다.

〈표 1-7〉 경영환경 변화 대응 한시조직 운영 내용

구분	부서	주요 업무
지식채널e프로젝트팀	방송제작본부	• 지식채널e 프로그램 사업화 기획, 제작 등
미래콘텐츠기획프로젝트팀	방송제작본부	• 미래교육 콘텐츠 기획, 제작 및 관련 사업 추진
영어인공지능프로젝트팀	학교교육본부	• 영어교육 콘텐츠/교재 기획·제작 외 관련 업무 추진 • 영어 인공지능 말하기 프로젝트 국가 과제 수행
뉴미디어프로젝트팀	융합기술본부	• 디지털방송/신매체 기술 연구·개발 및 관련 신기술 교육 • 국내외 기술동향 분석
펍TV&브랜드스튜디오팀	스마트사업센터	• 자이언트 펍TV 지식재산권(IP) 관련 콘텐츠 제작 • IP 스피노프 및 새로운 디지털 IP 기획·개발·제작·사업화
북&렉처프로젝트팀	콘텐츠기획센터	• 방송 연계 교양/학습도서 기획·개발·제작·마케팅·관리 등

조직운영의 효율성과 탄력성을 발휘하여 경쟁력을 높여 나가기 위해 혁신 프로젝트팀을 신설했다. 혁신 프로젝트팀은 기존 조직이 감당하기 어려운 혁신과제나 현안문제 해결을 모색하고 추진하는 벤처형 한시조직으로 운영하고 있다. 원활한 운영을 위해 『직제규정』, 『인사규정』, 『인사규정시행세칙』, 『회계규정시행세칙』, 『보안업무규정』, 『보수규정』 등을 일부 개정하여 제도적 체계를 마련했다.

〈표 1-8〉 부서 간 업무 조정 내역

기존 담당 부서	조정후 담당 부서	업무 변동 내용	조정 시기
콘텐츠사업부	광고사업부	• 지상파 간접광고(PPL) 사업	2021.04
콘텐츠사업부	신사업기획부	• 대외기관 후원 및 관리 업무	2021.04
신사업기획부	미래교육기획부	• EBS 교육 멘토링 사업 • 원격 교육연수원 관련 제휴사업 등	2021.08

그 외 공사는 경영목표 달성을 위한 관리효율을 높이기 위해 기존의 업무를 점검하고 핵심기능 중심으로 부서 간 조정을 단행했다.

② 인력운영의 적정성

공사는 조직효율성을 높이기 위해 조직구조와 직무특성을 분석했다. 구체적으로는 공사의 인력수급을 전망하고 소요인력을 산정하기 위해 조직구조의 핵심요소인 부서편제와 직무특성에 대한 전문적인 검토를 시행했다. 외부 환경분석을 통해 공사의 핵심 현안 및 개선사항을 도출하고 ‘도전’, ‘혁신’, ‘성장’이란 핵심가치를 확립했다.

〈표 1-9〉 환경분석에 따른 주요 이슈와 공사의 중기 현안 도출

8대 이슈	주요 분석 내용	시사점
교육격차에 대한 사회적 불안감 증대	<ul style="list-style-type: none"> • 코로나로 인한 교육격차 심화 • 원격교육에서 파생된 '불안감의 계층화' 현상 심화 	<ul style="list-style-type: none"> • 원격기반 교육환경에서 효과적인 지식교육을 위한 콘텐츠 기획/개발 필요
교육 관련 콘텐츠에 대한 사회적 관심 증대	<ul style="list-style-type: none"> • 국가적 재난 상황을 겪으며 교육콘텐츠에 대한 이용 증가 • 키즈/교육용 콘텐츠, 책/e북/오디오북 등의 이용률 상승 	<ul style="list-style-type: none"> • 교육에 대한 국민적 관심 증대 및 관련 서비스 수요 증가
전 세계 IP 관련 상품·서비스 증가	<ul style="list-style-type: none"> • 세계적으로 지식재산(IP) 관련 산업 성장이 가속화되는 추세 • 영상 기반 플랫폼 발달로 캐릭터 영향력 증대 	<ul style="list-style-type: none"> • IP 중요성과 관심 증대로 사업 다각화 가속
글로벌 미디어 시장, OTT로 수렴되는 현상 가속화	<ul style="list-style-type: none"> • 검색·큐레이션 등 OTT 서비스가 미디어 시장 주도 • 모바일 앱 중심의 동영상 OTT 서비스 수요 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 글로벌 미디어 시장은 OTT 중심 서비스로 바뀌며, 모바일 OTT 동반 성장
구독경제 정착에 따른 시장경쟁 치열	<ul style="list-style-type: none"> • 세계 구독경제 시장규모 확대 및 교육/훈련 등 다양한 서비스 개발 추세 • MasterClass, Coursera 등 혁신 교육서비스 등장 	<ul style="list-style-type: none"> • 구독경제 확대에 따른 교육서비스와 파생 서비스 출시
미디어 이용 세대의 '모바일 퍼스트·OTT 퍼스트' 화(化)	<ul style="list-style-type: none"> • 모바일 세대의 완전한 정착 • 전 세대로 확장한 OTT 서비스는 세대별로 차별화된 콘텐츠 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 세대별 개성이 뚜렷하게 드러나는 미디어 시장에서 지속 성장을 위한 전략 필요
첨단 ICT 기술로 더욱 지능화·실감화되는 미디어 서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 실감 서비스·가상공간 관련 서비스에 대한 기대감 증대 • 국내외에서 메타버스에 대한 서비스 성과 창출 	<ul style="list-style-type: none"> • 첨단기술 대응 전문인력 및 전문성 확보 필요
초고령화 사회 진입으로 교육·지식 서비스 확대 및 다양화 필요	<ul style="list-style-type: none"> • 현실로 체감되는 초고령화 사회 • 교육을 통한 정책 재편 	<ul style="list-style-type: none"> • 초고령화 사회로 전 세대에 확대된 교육서비스 제공 필요

(1) 혁신형 미래 교육 선도 및 지식 교육 콘텐츠 허브 역할 필요

(2) 신규 서비스 창출 및 적용을 위한 전문성 확보 필요

(3) 이용자 수요 다변화에 걸맞은 다양한 아이디어 창출 필요

(4) 신규 서비스 창출 및 적용을 위한 전문성 확보 필요

(5) 전 세대 적응유연성 확보를 위한 공사의 책임감 강화 필요

외부 환경분석 결과를 바탕으로 공사의 인적자원관리 혁신의 기본방향 및 핵심 중기과제를 제시했다. 장기과제(5~10년)는 ‘대한민국 미래교육 선도’, ‘국내 최대 지식콘텐츠 허브’, ‘공동체 회복과 교육격차 해소’로 설정했으며, 중기과제(3~5년) 및 과제별 인력 소요 전망은 <표 1-10>과 같은 내용으로 도출했다. 공사는 과제별 목표를 달성하기 위해 정원을 50명 증원(651 → 701명)하여 사업조직의 능률성과 경쟁력을 확보하기 위해 노력했다.

〈표 1-10〉 향후 5년간 전략 사업별 인력 소요 전망

(단위: 명)

구분	22년	23년	24년	25년	26년	계	비고
① 미래형 교육 모델 개발	6명	4명	7명	5명	5명	27명	
POST수능콘텐츠제작	2명	2명	3명	2명	2명	11명	교육콘텐츠 기획제작, 교육과정 설계
미래형교육매체운영	2명	1명	2명	2명	1명	8명	IT개발·기획, 클라우드, AI서비스기획
멘토링서비스기획	1명	-	1명	-	1명	3명	교육서비스기획, 사업관리
미래교육서비스연구	1명	1명	1명	1명	1명	5명	AI맞춤형교재개발, 실감형교육콘텐츠개발
② 글로벌 프로젝트 추진	4명	2명	2명	3명	3명	14명	
지식콘텐츠 제작	2명	1명	1명	2명	2명	8명	지식콘텐츠 기획제작, 출판기획
글로벌플랫폼 구축	1명	1명	-	1명	-	3명	플랫폼기획, 플랫폼개발
글로벌마케팅 시행	1명	-	1명	-	1명	3명	콘텐츠마케터, 글로벌사업
③ 전략적 IP개발	2명	3명	3명	2명	2명	12명	
전략콘텐츠 개발	1명	1명	1명	1명	1명	5명	애니메이션, 콘텐츠제작, CG
라이선스사업 직영화	-	1명	2명	-	-	3명	IP매니저, 상품디자인, 유통관리
신사업 확장	1명	1명	-	1명	1명	4명	사업기획, 오프라인사업, 영업
④ 비정규직 문제해결	-	5명	-	5명	-	10명	
계	12	14	12	15	10	63	

2021년 공사는 매년 시행하는 ‘직원 인식 및 만족도 조사’ 결과 ‘인사·급여·평가·보상’ 항목이 최근 3회 연속 최하점을 받은 것에 대한 내부 의견을 수렴하여 성과·보상체계를 강화하는 제도를 마련했다. 동제도의 반영과 관련하여 노사가 함께 참여하는 ‘공사발전위원회’를 통해 논의하고 ‘특별 인센티브 제도’와 ‘포상 제도’를 종합적으로 진단하여 합의·도출한바 있다.

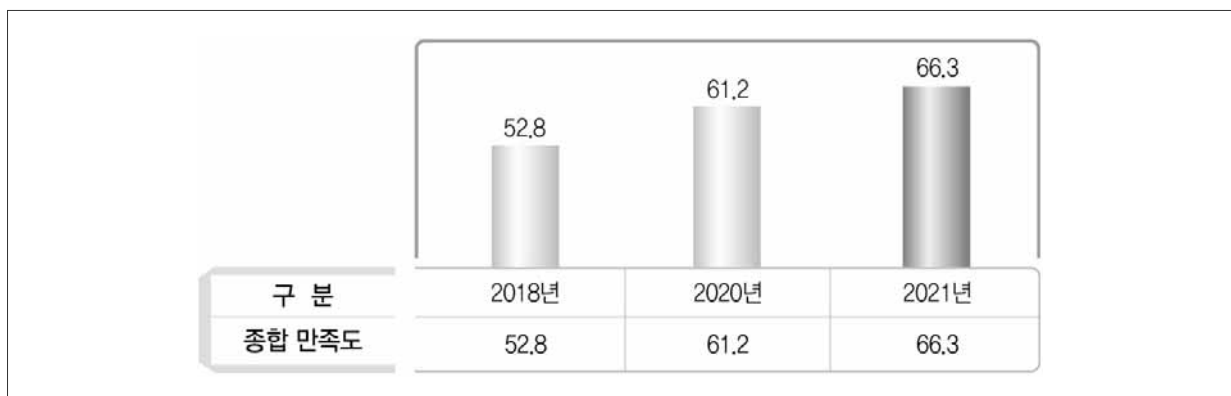
〈표 1-11〉 성과보상 관련 노사 합의(안) 주요 내용

제도	주요내용	비고
특별인센티브	<ul style="list-style-type: none"> • 직원의 업무수행 동기 부여로 경영목표 달성 수준 제고 • 객관적 계량화가 가능한 특별 성과에 대한 보상 원칙 	<ul style="list-style-type: none"> • 추천: 3~4월 • 포상: 5월
포상	<ul style="list-style-type: none"> • 정량적 측정이 어려운 업무(기획, 지원 등)의 대상 설정으로 관련 업무인력의 고도화 목적 • 제도 시행을 정례화하고 대상 부서 및 인원 확대 	<ul style="list-style-type: none"> • 대상인원(부서): 20명(개) → 45명(개)

그 외 공사는 계약직과 파견직의 인수인계기간 동안 일시적 정원 증원운영제도를 도입하여 업무의 연속성과 안정성을 보장할 수 있도록 제도화했다.

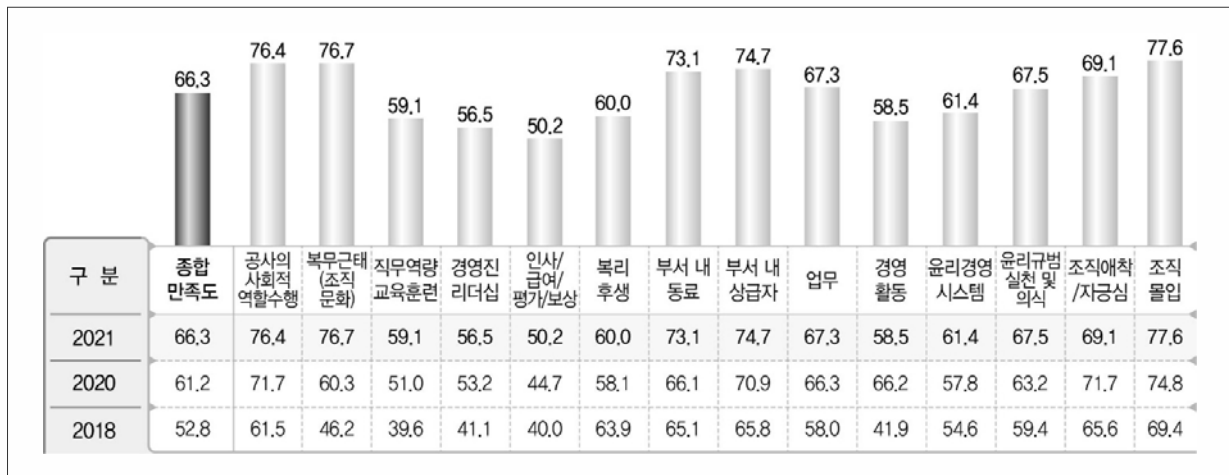
③ 조직운영에 대한 직원만족도 정도 및 만족도 조사 참여수준

조직 내 상황을 판단하기 위한 직원만족도 조사는 온라인 방식으로 실시하였으며, 조사에 참여한 인원은 총 580명으로 전체의 67.7%를 기록했다. 응답자 특성에 따라 여성이 57.4%의 응답률을, 파견직과 계약직은 각각 18.4%, 16.0%를 차지했으며 근속연수 5년 미만 응답자가 전체의 46%에 달했다.



[그림 1-5] 직원 인식 및 만족도(종합) 추세(2018년~2021년)

직원만족도 점수는 66.3점으로 최근 3년간 지속적으로 상승하고 있으며, 총 14개 조사 항목 중 ‘조직몰입’, ‘공사의 사회적 역할 수행’의 만족도가 각각 77.6점, 76.4점으로 1, 2위를 차지했다. 반면, ‘인사/급여/평가보상’과 ‘경영진 리더십’ 항목의 상대적 만족도가 낮게 도출됐다. 조사 결과 최우선 개선 항목으로 ‘인사/승진제도운영에 대한 공감’ 등이, 중점 개선 항목으로는 ‘부서별로 업무성과 확대를 위한 활동 전개’가 도출되었다.



[그림 1-6] 직원 인식 및 만족도 평가 결과(항목별, 연도별)

2) 인사관리의 적정성

가) 평가기준

채용제도, 인사고과에 따른 역량성과 평가제도, 보상제도, 승진제도 등 인사제도의 합리성, 업적평가 및 보상제도(신분, 급여)를 연계한 인사관리와 구성원들에 대한 지속적이고도 체계적인 교육훈련 노력을 평가한다. 구체적인 평가는 ① 채용, 인사고과, 승진 등 인사제도의 적정성, ② 임금 및 보상제도의 적정성, ③ 직원에 대한 교육훈련 노력 정도의 관점에서 이루어진다.

나) 평가사항

① 채용, 인사고과, 승진 등 인사제도의 적정성

공사의 모든 채용은 관련규정 및 기본원칙(블라인드 전형, 온라인 직무역량 중심평가, 인적성 평가 강화)에 입각하여 실시하고 있다. 신규직원 채용은 총 4단계로 진행하며 단계별로 선발인원, 평가항목 및 평가요소를 적용하여 평가한다. 경력직 채용은 총 3단계에 걸쳐 확정하는 프로세스를 따르고 있다.

〈표 1-12〉 채용제도 주요 개선 사항

구분	2020년	2021년
블라인드	<ul style="list-style-type: none"> • 학교, 학점, 사진, 어학점수 기재 • 1~2차 평가 시 비공개 	<ul style="list-style-type: none"> • 주요 인적사항, 자격증 등 • 지원자 직간접적 노출 시 불합격 처리 • 구비서류 제출 無(3차 전형 시 제출) • 전체 전형과정 비공개
1차 평가 (서류전형)	<ul style="list-style-type: none"> • 지원서 평가 	<ul style="list-style-type: none"> • 지원서 평가 • AI 온라인 역량평가
2차 평가 (필기전형)	<ul style="list-style-type: none"> • 상식, 직무지식, 논·작문 	<ul style="list-style-type: none"> • 독서능력, 직무지식, 논·작문
논·작문평가	<ul style="list-style-type: none"> • 내부 인력 	<ul style="list-style-type: none"> • 외부 전문가



[그림 1-7] 2021년 채용인력산정 절차 및 내용

2021년은 신규인력의 충원요청(직무별 인원, 충원사유 등 포함)을 부서별로 수합, 수시 공개 방식을 통해 채용했다. 공사는 채용제도에 AI 온라인 역량평가, 독서능력역량 등이 추가된 개선 직무역량 평가를 적용했다.

② 임금 및 보상제도의 적정성

임금 및 보상제도는 구성원에 대한 업적평가와 업적평가결과와 연계한 보상제도로 구분하여 이루어지고 있다. 공사는 인사규정 제41조에 의거 업적평가제도의 공정성과 객관성 제고를 위해 다면평가(하향평가, 상향평가, 동료평가)를 도입·시행하고 있으며, 2021년도의 경우 상·하반기 각 1회 실시(일반직, 계약직 포함)한바 있다.

평정 절차는 직급에 따라 달리 적용하고 있으며 ‘부장 이상 보직자’와 ‘차장 이하 직원’이 서로 다른 프로세스를 적용한다. 직상급자가 소속 하급자를 평가하는 하향평가는 근무실적(60%), 직무수행능력(20%), 직무수행태도(20%)로 구분하여 KPI(핵심성과지표)에 근거하여 평가한다. 하급자가 상급자(부서장, 부장)를 평가하는 상향평가와 차장 이하 직원들 간 부내 상호 평가인 동료평가 결과는 인사관리 참고자료로 활용된다.

공사는 KPI를 통해 당해 경영방침 및 지표에 따른 부서별 연간업무추진계획을 근무실적 평가에 반영·평가함으로써 조직전략목표와 일치성을 확보하는 한편 성과지표의 적시성 향상을 위해 반기별로

KPI를 점검·수정하고 있다. 부서별 KPI 설정은 소속부장과 직원 간 협의·조정하며, 직무에 따라 선별적 지표 적용으로 평가의 수용성을 높이는 등 업적평가제도를 합리적으로 운영하고 있다. 조정 산식 적용을 통해 평가점수 편차를 보정하여 부서별 형평성을 제고하고 있으며 주관적 평가에 따른 관대화 경향을 보완할 수 있도록 관련 지침을 마련하여 운영하고 있다.

업적평가와 연계한 보상제도는 비금전적 보상(승진, 보직임용 등)과 금전적 보상(포상, 휴직 등)을 병행, 적절한 수준에서 직원들의 업적성취수준을 향상시키기 위해 노력하고 있다. 2021년 공사는 근무 의욕 고취를 위해 특별인센티브제도를 도입하여 측정가능하고 객관적인 성과보상 기준을 마련했다.

③ 직원에 대한 교육훈련 노력 정도

2021년도 공사는 구성원들에 대한 지속적인 교육훈련을 위해 노력했다. 과정별 교육대상자의 특징과 이를 반영한 교육을 진행했으며 해당 예산은 235,520천 원을 기록했다. 2021년 ‘1인당 교육시간’은 59.1시간으로 직전 3개년도 실적의 평균인 63.3시간 대비 낮은 수치를 기록했다. 1인당 교육연수시간 감소 사유는 신규채용 등에 따른 교육대상 인원의 증가(‘20년 648명 → ’21년 717명) 등에 기인한 것으로 확인됐다. 지난 3년간 교육훈련비 편성 예산대비 집행률은 꾸준히 증가한 것으로 보여 코로나로 인한 집합교육 시행의 어려움에도 직원 훈련을 위한 노력을 지속한 것으로 보인다.

〈표 1-13〉 교육훈련 실적(2019년~2021년)

구분	2019	2020	2021
교육훈련비 예산	237,200천 원	235,520천 원	235,520천 원
집행률	75.1%	74.5%	83.2%
연간 총 교육시간	41,779	40,176	41,283
1인당 교육시간	65.0	62.0	59.1

공사는 코로나 장기화로 인한 우울감과 직무 스트레스 해소를 위해 전년도에 이어 ‘온라인 힐링캠프’를 운영하며 구성원의 심리적 안정 및 힐링을 통한 지속성장 에너지를 결집하고 마음의 피로감을 해소하여 업무 능력을 향상하기 위해 노력했다.

3) 노사관리의 안정화 정도

가) 평가기준

노사관계의 안정화를 위해 노사 간 충분한 의견교류 및 공유를 이룰 수 있도록 의사소통채널의 공식화 수준과 노사 의사소통채널의 합리성 및 경영합리화를 위한 노사협력 정도를 평가한다. 구체적으로 ① 노사 간 의사소통을 위한 제도적 노력 정도, ② 경영합리화를 위한 노사협력 정도가 평점부여 기준이다.

나) 평가사항

① 노사 간 의사소통을 위한 제도적 노력 정도

공사는 경영성과 등 경영관련 정보를 공유하고 커뮤니케이션 증진을 위해 노사 간 의사소통 채널을 상시적·공식적으로 운영하는 제도적 노력을 경주했다.

〈표 1-14〉 노사 간 소통 채널 및 활동별 내용

채널 구분	활동	내용
정보교환	경영 관련 정보공유를 위한 자료 공유·공지	<ul style="list-style-type: none"> • 월별 목표대비 추진실적, 분기별 예산대비 집행실적 • 주간간부회의 실시간 사내공청 및 회의자료 공유 • 직원 채용 관련 내용 협의 및 공유 • 주요 위원회(인사, 징계, 규정심의 등) 내용 공유 • 이사회 상정 안건 공유 • 수시로 요청받은 경영 관련 자료 제공
	노사 간 의사소통 증진을 위한 업무협의 유지	<ul style="list-style-type: none"> • 사내근로복지기금 이사회 및 협의회 개최 • 노사 실무자 간담회 수시 개최 • 직원의 근로개선 및 고충 처리에 관한 사항 수시 협의
의사소통	노사협의회를 통한 정보 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 예산계획 및 실적 전망, 사업실적, 인력운영 현황 및 계획 • 2021년도 교육훈련 계획 • 전년도(2020) 결산 내역 • 분기별 노사협의회 및 산업안전보건위원회 개최 • 수신료 대응 현황, 프로젝트팀 사업 실적 공유
	산업안전보건위원회를 통한 정보 공유	<ul style="list-style-type: none"> • 2021년도 임직원 건강검진 실시 계획 • 사업장 안전관리(시설 및 작업장) 시행 계획

2021년 공사는 근로개선을 위한 단체교섭을 진행했으며, 여섯 차례에 걸친 회의 진행 결과 ‘재정위기 극복을 위한 노사 공동 결의’ 및 ‘임금협약 체결’을 완료하며 노사 간 신뢰 문제 및 갈등 최소화를 위해 노력했다.

② 경영합리화를 위한 노사협력 정도

공사는 경영합리화를 위한 제도를 개선하고자 ‘공사발전위원회’를 구성하여 세 가지 주요 실적을

보였다. 특별인센티브 제도 개선, 협찬실적금 제도 개선, 연말유공 포상제도 개선 등 성과보상제도 개선(안)에 합의했다. 경영실적을 종합적으로 고려해 결정한 보상체계 강화 및 지원제도 개편은 공사 이익의 일부를 구성원과 나누는 ‘성과공유의 제도화’가 핵심이며 노사 간 협약 형태로 구현된 측면에서 의의가 크다. 한편으로 공사와 노동조합은 2022년도 적자예산 편성이 불가피한 현 재정 상황 극복을 위해 임금동결 및 단체협약의 조기 체결에 합의하며 경영합리화를 위해 상호 노력했다.

4) 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도

가) 평가기준

공사의 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도를 평가한다. 구체적으로 ① 공사의 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도가 평점부여 기준이다.

나) 평가사항

① 공사의 연구 및 정책기능의 전문성 확보 및 활용 정도

2021년 공사는 공적책무 이행의 지속가능성 확보를 위해 실무인력의 정책연구 전문성을 높이고자 노력했다. 구체적으로는 공사의 R&D 유관부서인 정책, 편성, 교육, 제작, 수신료 대응 등 분야별 연구지원 전문가 간 TF(연구반)를 구성하여 핵심과제에 대응하고 정책방향과 관련한 각종 분석과 아이디어를 도출했다. 산출물은 각 사업단위 및 사내게시판을 통해 공유하며 전사적 R&D 발굴 기반을 마련했다.

〈표 1-15〉 EBS R&D 연구반 인적 구성

구분	근무부서	성명	전문 분야	비고
1	정책기획센터	김**	• 기획, 정책, 방송	
2	정책기획부	황**	• 기획, 정책, 경영	
3	정책기획부	최**	• 기획, 언론, 방송	미디어학 박사
4	편성기획부	채**	• 기획, 정책, 편성	
5	방송제작기획부	오**	• 기획, 제작, 방송	
6	창의융합교육부	고**	• 교육공학	교육공학 박사
7	교재개발부	허**	• 교육학, 기획, 개발	교육학 박사
8	수신료추진단	봉**	• 정책, 미디어	언론학 박사
9	뉴미디어프로젝트팀	한**	• 기술, 미디어, 서비스, 언론	언론학 박사

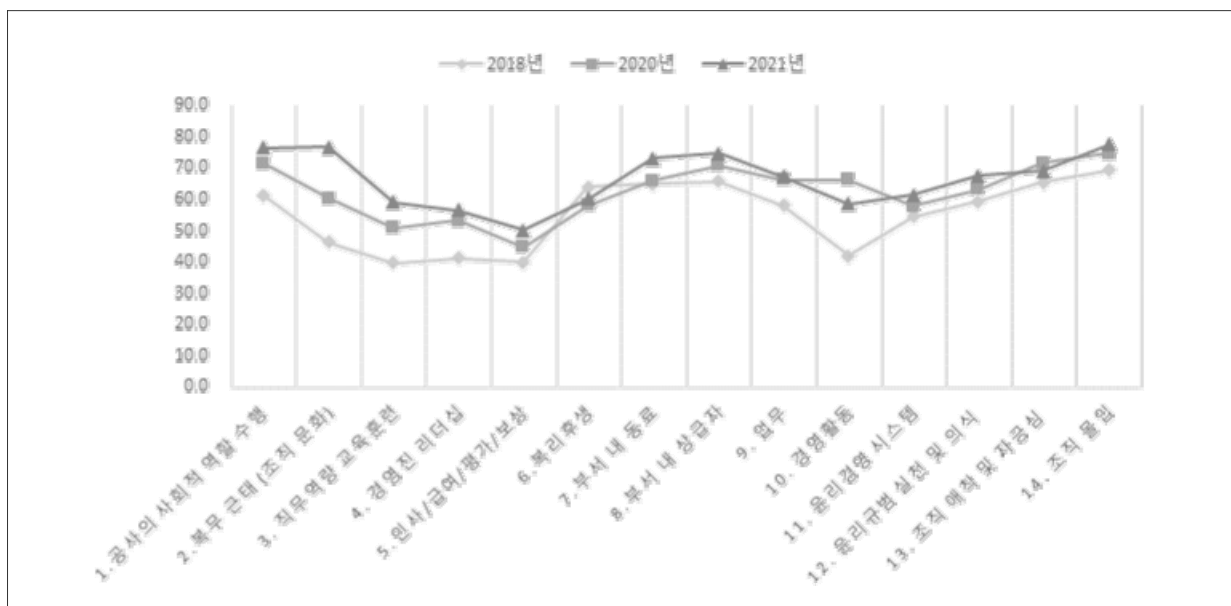
TF(연구반)는 2021 방송기본계획 수립을 위한 외부 환경을 분석하고 내부 여건에 따른 개선방향을 도출하여 전략을 설정하는 업무를 추진했다. 8대 이슈 및 핵심 현안을 도출하며 공사 자체 전문성의 활용성이 증가한 것으로 확인됐다.

평가결과 및 제언

공사는 코로나 사태라는 국가 재난 위기에 따른 초·중·고 원격교육 분야 대응 방안을 모색하고 체계적으로 접근하여 해결하기 위해 조직적으로 지원하는 등 원만한 문제해결 역량을 발휘한 점을 긍정적으로 평가한다. 공사는 코로나로 초·중·고의 학교폐쇄와 원격수업을 위한 원격교육 체계를 구축하고자 ‘EBS 활용 교육콘텐츠 사업’을 수행하는 과정에서 관련 조직인 ‘학습콘텐츠협력제작부’를 신설하고 수준별 교육을 위한 온라인 동영상 콘텐츠 17,000여 편과 관련 교재를 제작하여 초·중·고 학생의 원격수업을 받는 데 적절하게 대응했다. 이는 준비가 부족한 상황에서 갑작스럽게 진행된 부분을 고려할 때 성공적 수행으로 평가한다.

효율적 조직운영을 위해 인력 소요 전망 분석에 근거하여 정원 증원을 실시하는 등 체계적인 방법을 통한 인력운영을 위해 노력하고 있다. 인력운영계획은 외부환경과 경영목표에 따라 기본방향을 설정하고 인력운영 효율화 방안 도출을 통해 정원 확대를 추진하는 등 적절하게 운영하고 있다. 다만, 핵심직무 전문가의 육성 및 활용을 강화하는 등 인적자원 개발이나 전략체계에 관해서는 향후 공사의 비전에 걸맞은 내용으로 지속적인 보강이 필요하다.

조직운영에 대한 직원만족도 조사는 관련 지침에 근거하여 실시하고 있으며, 종합만족도가 2018년 52.8점, 2020년 61.2점, 2021년 66.3점으로 매년 상승하고 있다. 조사는 조직법무부가 주관하여 온라인 설문 방식으로 실시하고 있으며 대상 인원과 표본의 대표성, 조사 방법, 통계처리방법 등은 적절하다. 다만 참여율(총원 대비)의 경우 2018년 76.5%, 2020년 79.0%, 2021년 67.7%로 다소 하락한 부분에 대한 원인을 한시적 계약직원 및 낮은 연차 직원 수 증가에 기인한다고 자체분석한바,



[그림 1-8] 직원 만족도 조사 결과(항목별/연도별)

다음 연도에는 이들 대상의 조사 취지 및 관심도 제고를 위한 독려를 권장한다. 항목별 만족도는 ‘인사/급여/평가/보상’이 가장 낮게 도출되어 공사가 강구한 평가·보상 강화 제도 반영이 시급하며, 그 밖의 항목 역시 최근 3년 비슷한 수준을 유지하고 있어 자체분석에 따른 대책 마련이 필요하다.

공사는 합리적으로 직원 인사제도를 운영하고 있으며 적절한 규모의 직원을 확보하고 있다. 평가는 근무성적평정 제도에 근거하여 상·하반기 각 1회 직원(계약직 포함) 근무성적평정을 실시하고 있으며, 직원 개인 역량을 고려하고, 정성평가와 정량평가로 구성된 다면평가를 운영하고 있다. 평가항목 및 배점은 평가 대상을 부서장, 부장 등으로 구분하여 차별을 두어 합리적으로 구성하고 있으나, 직원 평가결과에 대한 이의신청 절차가 구체적으로 명시되지 않아 관련 제도 도입이 필요하다.

공사는 직원 전문성 개발을 위하여 다양한 교육훈련 프로그램을 제공하고 있으며 직원의 업무 효율성을 증진시키기 위해 노력하고 있다. 경영지원센터 인사부는 매년 교육훈련 계획을 수립하여 전 직원을 대상으로 시행하며, 직원의 전문성 개발을 위하여 공통역량, 직무역량 등으로 구분하여 프로그램을 제공하고 있다. 다만 저성과자에 대한 역량 강화 프로그램은 미흡하여 역량별로 균형있는 프로그램이 필요하다. 당해연도 교육훈련비 예산 집행률은 83.2%로 전년 대비 8.7%p 증가했으나 연도별 1인당 교육시간은 2019년 65시간, 2020년 62시간, 2021년 59시간으로 감소하고 있어 에듀테크 기반의 온라인 교육 등 보다 효율적 방식의 교육훈련 프로그램에 대한 전반적인 검토와 개선이 필요하다.

다. 재무 및 경영정보 관리

평가내용

1) 경영실적의 개선 정도

가) 평가기준

이익 구조 및 재무 구조의 개선 노력과 성과를 정량적으로 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 이익 구조의 개선 노력 및 성과, ② 재무 구조의 개선 노력 및 성과로 구성했다.

나) 평가사항

① 이익 구조의 개선 성과

- 산정지수 : EBITDA
- 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \right) \times 100$$

2021년 공사가 사업활동을 통해 창출한 현금흐름은 EBITDA 기준으로 33억여 원이며 지난 3년 실적 평균인 17억여 원을 크게 웃돌았다.

〈표 1-16〉 연도별 EBITDA 현황

(단위: 원)

구분	2018	2019	2020	3년 평균	2021
사업이익 (A)	△23,085,008,984	△12,449,381,651	4,857,148,498	△10,225,747,379	△7,191,031,028
감가상각비 (B)	10,338,292,439	12,846,963,668	12,717,453,698	11,967,569,935	10,500,454,189
EBITDA (A+B)	△12,746,716,545	397,582,017	17,574,602,196	1,741,822,556	3,309,423,161

2021년도 사업손익은 -7,191백만 원으로 최근 3년 평균 대비 약 30% 개선된 수치를 보였다. 이는 당해연도 ‘원격교육시스템’ 고도화 등 정부 정책사업 수행으로 역대 최대 규모의 국고보조금을 운영한 것이 실적 확대에 작용한 것으로 보인다.

② 재무 구조의 개선 성과

- 산정지수 : 부채 비율 및 유동 부채, 자산
- 산출식(%)

$$\left(\frac{1 - \frac{\text{부채(당해년도)}}{\text{자산(당해년도)}}}{1 - \frac{\text{부채(전년도)}}{\text{자산(전년도)}}} \right) \times 50 + \left(\frac{\frac{\text{유동 부채(당해년도)}}{\text{유동 자산(당해년도)}}}{\frac{\text{유동 부채(전년도)}}{\text{유동 자산(전년도)}}} \right) \times 50$$

2021년 재무구조 개선 성과는 나타나지 않았으나 유동부채비율이 전년 대비 소폭 증가(2%p)한 것으로 나타났다. 이는 신규 국고사업 간접비 및 손실보전금 인정에 따른 2020년 재무구조 비율의 일시적 개선으로 향후 국고사업 등의 외적 요인보다 자체수익확대 노력을 통한 재무구조 개선이 필요하다는 자체분석결과를 확인했다.

〈표 1-17〉 연도별 자산 및 부채 현황

(단위: 원)

구분	자산	유동자산	부채	유동부채
2020	260,084,407,709	88,442,190,605	101,537,908,930	54,997,330,612
2021	257,110,417,988	92,069,830,706	104,854,582,747	56,434,396,964

유동비율은 당해연도와 전연도가 각각 163%, 161%의 양호한 수치를 보였으며, 부채비율은 각각 69%, 64%로 전년 대비 약 5%p 증가했으나 전반적인 장기 안정성에는 문제가 없는 것으로 보인다.

2) 재무 및 위험관리의 적정성

가) 평가기준

관리회계와 위험관리 시스템 연계 현황의 분석 및 재무구조 개선을 통해 리스크를 감안한 수익관리체계 정비에 대한 적정성을 확보하고 있는지를 평가한다. 또한 매출액 대비 판매관리비의 비율로 판매관리비의 적정성과 판매관리비 구성 항목 내용의 적정성을 평가한다. 이와 함께 환경 변화에 대응하는 수익 구조 창출을 위해 공적재원 확대 노력과 성과 및 신규 수익 항목 개발을 통한 자체 사업수익의 확대 노력의 정도와 성과를 평가한다.

구체적인 평가항목은 ① 재무제표의 건전성을 확보하기 위한 시스템의 적정성, ② 재무관리 회계와 위험관리 시스템의 연계정도, ③ 재무·위험관리 전문가 양성 노력의 적정성, ④ 매출액 대비

판매관리비 비율의 정도, 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 정도로 구성했다.

나) 평가사항

① 재무제표의 건전성을 확보하기 위한 시스템의 적정성

공사는 독립적 외부전문가에 의한 회계 결산을 시행하여 투명성과 신뢰성 제고 노력을 지속하고 있다. 결산서와 외부회계법인의 감사보고서는 한국교육방송공사법 및 정관에 따라 방송통신위원회에 제출되고, 감사원을 거쳐 국회 승인 후 대외에 공시하는 절차적 정당성을 확보하고 있다.

〈표 1-18〉 2021년도 재무상태표

(단위: 백만 원)

과목	제22(당)기	제21(전)기	증감	증감률
〈자산〉				
① 유동자산	92,069	88,442	3,627	4.1%
1. 당좌자산	86,777	85,075	1,702	2.0%
2. 재고자산	5,292	3,367	1,925	57.2%
② 비유동자산	165,041	171,642	△6,601	△3.8%
1. 투자자산	3,620	3,265	355	10.9%
2. 유형자산	152,744	159,600	△6,856	△4.3%
3. 무형자산	7,327	7,576	△249	△3.3%
4. 기타비유동자산	1,350	1,201	149	12.4%
[자산 합계]	257,110	260,084	△2,974	△1.1%
〈부 채〉	104,855	101,538	3,317	3.3%
① 유동부채	56,435	54,997	1,438	2.6%
② 비유동부채	48,420	46,541	1,879	4.0%
〈자 본〉	152,255	158,546	△6,291	△4.0%
① 자본금	88,863	88,863	-	-
② 이익잉여금	63,392	69,683	△6,291	△9.0%
(당기순손익)	△6,291	6,445	△12,736	△197.6%
[부채와 자본 합계]	257,110	260,084	2,974	△1.1%

〈표 1-19〉 2021년도 손익계산서

(단위: 백만 원)

과목	제22(당)기	제21(전)기	증감	증감률
① 매출액	344,399	306,031	38,368	12.5%
1. 방송사업수입	175,934	144,008	31,926	22.2%
2. 부대사업수입	168,465	162,023	6,442	4.0%
② 매출원가	312,035	262,496	49,539	18.9%
1. 방송사업비	215,122	181,059	34,063	18.8%
2. 부대사업비	96,913	81,437	15,476	19.0%
③ 매출총이익	32,364	43,535	11,171	△25.7%
④ 판매일반관리비	39,555	38,678	877	2.3%
1. 판매비	7,277	6,327	950	15.0%
2. 일반관리비	32,278	32,351	73	0.2%
⑤ 사업손익	△7,191	4,857	△12,048	△248.1%
⑥ 사업외수입	3,148	2,718	430	15.8%
⑦ 사업외비용	69	526	△457	△86.9%
⑧ 법인세차감전순손익	△4,112	7,049	11,161	△158.3%
⑨ 법인세비용	2,179	604	1,575	260.8%
⑩ 당기순손익	△6,291	6,445	△12,736	△197.6%

② 재무관리 회계와 위험관리 시스템의 연계정도

공사는 재무리스크의 효율적 관리를 위해 EBS경영정보시스템(ERP) 회계 기능과 자금관리 시스템 중 오류·검증 기능 강화로 위험관리 성능을 개선했다. 구체적으로는 미결제리전표 생성 시 거래처별 합산 기능을 개별화하여 건별 송금을 처리할 수 있도록 수정하고, 미수채권 점검 및 매출등록 시 '수금계획일' 입력을 통해 채권관리의 모듈화 기능을 개선했다.

체계적인 자금운용을 위해 주거래 은행과 연계된 통합자금관리시스템(TMS)을 지속·운영하고 있다. 2021년도에는 전년에 이어 여러 단계에 걸친 출금 오류 방지 기능을 활용하여 출납 무사고를 유지하는 한편 안정적인 유동성 확보를 위한 월/분기별 자금운용계획을 수립하고 있다. 자금관리적 관점에서 살펴보면 RP의 수시 예치(연간 0.8억 원)와 퇴직급여적립금 재예치를 통한 안정적 자금운용으로 이자수익을 확대하고 있다.

공사는 정기세무조사 과정에서 적극적인 대응을 통해 197억 원에 달하는 부가가치세를 '과세없음'으로

결정받는 등 과세리스크에 대한 대외 리스크관리도 강화하고 있다.

2021년은 전년에 이어 국고보조금이 대폭 확대되어 관리 안정성이 어느 때보다 중요한 시기였으며, 이에 대응하고자 통합관리시스템(e-나라도움)을 통한 2단계(이체-전표승인) 확인으로 출납 무사고를 유지하는 등 안정적 관리체계를 유지하고 있다.

③ 재무·위험관리 전문가 양성 노력의 적정성

공사는 재무위험 관리의 중요성을 높이 인식하여 해당 관리를 사전적이고 체계적으로 대응하고자 전문가를 확보하기 위해 노력하는 한편 구성원을 대상으로 재무회계 관련 교육을 시행하고 있다. 관련 전문가로는 공인회계사를 채용하여 체계적인 사업성 평가와 위험 관리 전문성을 높였으며, 다양한 내부 프로세스에 잠재해 있는 리스크를 인식할 수 있도록 사업·기획부서 담당자를 대상으로 재무회계 기본교육을 실시(2021년, 총 5회)했다.

〈표 1-20〉 사내 재무/회계 등 유관부서 인력 운영 현황

부서	업무	인원	관련 업무 경력	최근 교육이수 내용
재무 회계부	자금	2명	<ul style="list-style-type: none"> • 자금계획 및 운용 • e나라도움 집행 • 차입금 관리 	• 자금계획수립 워크숍 참가 외
	회계/재무	3명	<ul style="list-style-type: none"> • 공인회계사 1명 • 결산 및 세무신고 • 전사 기초 재무회계 교육 담당 	• 직무 관련 온라인강의 수강
기획 예산부	내부 예산관리	2명	<ul style="list-style-type: none"> • 예산편성, 집행관리 • 사업별 수지전망 분석 	• 직무 관련 온라인강의 수강
	보조금 예산관리	2명	<ul style="list-style-type: none"> • 보조금 예산 요구·집행·정산 • e나라도움 권한 관리 	• 직무 관련 온라인강의 수강
신사업 기획부	사업관리, 리스크관리	2명	<ul style="list-style-type: none"> • 신규사업 기획 및 리스크 분석 • 사업 인큐베이팅, 예산 조정 	• 기초 재무회계 교육 및 사업 분석을 위한 직무 강의 수강
미래교육 기획부	국고보조금 관리	4명	<ul style="list-style-type: none"> • e나라도움 관리 • 사업예산 관리·통제 	• 국고사업 관련 TF 사내교육 수강

④ 매출액 대비 판매관리비 비율의 정도

- 산정지수 : 매출액 중 판매관리비 비율
- 산출식(%) : 목표부여 평가 하향지표, 판매관리비에서 감가상각비는 제외

$$\left(\frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 140\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 95\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 140\%)} \right) \times 100$$

매출 대비 판매관리비가 차지하는 비중은 2020년 11.5%에서 2021년 10.5%로 감소했다. 2021년 공사 매출액이 344,399백만 원으로 2020년 306,031백만 원 보다 38,361백만 원 증가한 사실을 감안하면 절감 노력의 성과로 볼 수 있다. 판매비는 전년 대비 매출 증대에 따라 전체 항목이 증가한 반면, 인건비가 전년 대비 2,218백만 원 절감한 9,076백만 원을 기록하는 등 당해연도 일반관리비는 전년 대비 73백만 원 감소한 32,277백만 원으로 산출되었다.

〈표 1-21〉 연도별 판매·일반관리비 현황

(단위: 원)

구분	2018년	2019년	2020년	3개년 평균	2021년
매출액(A)	249,665,436,598	241,679,254,934	306,030,556,292	265,791,749,275	344,399,421,022
판매·일반관리비	36,583,234,622	33,181,785,430	38,679,518,202	36,148,179,418	39,555,073,132
감가상각비	2,835,912,317	3,319,109,752	3,474,511,463	3,209,842,177	3,499,815,980
차감액(B)	33,747,322,305	29,862,682,678	35,205,006,739	32,938,337,241	36,055,257,152
비율(B/A)	13.5%	12.4%	11.5%	12.4%	10.5%

⑤ 판매관리비 구성 항목별 내용의 적정성

2021년 판매비는 전년 대비 15% 증가한 7,277백만 원을 기록했는데, 이는 매출액 증가(12.5%)에 따른 것으로 보이며, 연평균누적성장율(CAGR) 기준으로는 1.75% 감소했다. 일반관리비의 경우 전년 대비 감소한 32,278백만 원(-0.2%)을 기록하고 있는데 CAGR 기준으로 1.69% 증가한 것으로 나타났다. 구체적으로는 세금과공과가 전년 대비는 -9.9%이나 CAGR 기준으로 20.58%를, 지급수수료가 전년 대비 19%, CAGR 기준 9.17%로 보여 매출 확대에 따른 비용과 통제가 어려운 항목이 복합적으로 영향을 미친 것으로 보인다.

〈표 1-22〉 판매관리비 구성 내용

(단위: 백만 원)

구분	2017결산	2018결산	2019결산	2020결산	2021결산	전년 대비 증감률	CAGR (‘17~’21)
판매비	7,811	7,286	6,439	6,327	7,277	15.0%	-1.75%
인건비성비용	1,166	1,345	1,538	1,276	976	-23.5%	-4.35%
세금과공과	571	499	413	354	418	18.1%	-7.50%
판매수수료	5,318	4,866	3,984	3,799	4,241	11.6%	-5.50%
기타	756	576	504	898	1,642	83.0%	21.40%
일반관리비	30,190	29,297	26,743	32,351	32,278	-0.2%	1.69%
인건비성비용	10,847	9,938	7,990	12,504	10,518	-15.9%	-0.77%
세금과공과	1,275	2,627	3,476	2,991	2,695	-9.9%	20.58%
지급수수료	6,826	6,243	6,771	8,147	9,696	19.0%	9.17%
감가상각비	2,926	2,836	3,319	3,475	3,500	0.7%	4.58%
광고선전비	510	438	313	229	318	38.9%	-11.14%
교육훈련비	528	289	177	189	212	11.7%	-20.40%
법정부담금	681	765	806	713	978	37.2%	9.47%
업무추진비	688	415	372	519	649	25.1%	-1.45%
임차료	572	195	175	212	199	-6.3%	-23.20%
기타	5,337	5,551	3,349	3,372	3,512	4.2%	-9.93%
판매관리비 합계	38,002	36,583	33,182	38,678	39,555	2.3%	1.01%

* 인건비성 비용: 인건비, 퇴직급여, 특별수당 등 포함

⑥ 공적 자원 확대 성과

- 산정지수 : 공적 자원 금액
- 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \right) \times 100$$

수신료수익과 방통보조금은 전년 대비 각각 1.1%, 8.5% 증가했으며 이는 CAGR 기준 성장률이 1.3%, 1.6%에 이른 것으로 나타났다. 교육보조금은 89,332백만 원으로 전년 대비 39.2% 증가했으며, 연평균 성장률은 50%에 달해 큰 폭의 성장세를 유지하고 있다.

〈표 1-23〉 연도별 공적 재원 현황

(단위: 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	전년비 증감율	CAGR (‘18~’21)
수신료수익	18,451	18,761	19,003	19,206	1.1%	1.3%
방통보조금	31,354	32,441	30,271	32,857	8.5%	1.6%
교육보조금	26,448	26,308	64,160	89,332	39.2%	50.0%
합계	76,254	77,511	113,435	141,395	24.6%	22.9%

⑦ 공적 재원 확대 노력 정도

공사는 2021년 한 해에도 수신료 현실화의 노력과 정부 예산 지원을 이끌어내기 위한 노력을 이어갔다.

수신료 인상(안)은 공영방송이 국민을 위한 다양한 교육방송 프로그램을 자율적으로 제작할 수 있어야 한다는 공적 책무 수행 관점과 공영방송의 콘텐츠 향상 등을 내세워 추진했다. 인상(안)은 EBS이사회와 EBS시청자위원회의 의견서를 포함하여 방송통신위원회에 제출하는 체계적이고도 적극적인 노력을 보였다.

공적 재원 확대 노력을 살펴보면, 교육 관련 국고보조금 사업의 지속추진 필요성을 인정받아 프로그램 제작지원과 관련한 '22년 방통보조금 예산이 정부안 대비 15억 원 증액(283억 원 → 298억 원) 반영되었다. 교육보조금의 경우 특별교부금사업이 당초 감액 대상이었으나, 교육부 및 시도교육청에 대한 적극적인 대응 결과 보통교부금 135억 원을 추가로 확보했다.

⑧ 자체 사업 수익 확대 성과

- 산정지수 : 자체 사업수익 금액
- 산출식(%)

$$\left(\frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%) }{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \right) \times 100$$

공사의 자체사업은 꾸준한 증가세(CAGR 기준 5.5%)를 보이고 있다. 세부항목별로는 방송광고가 누적성장률은 감소했지만 전년 대비 17.4% 증가한 26,449백만 원을 기록했고, 제작협찬수입은 감소세(CAGR 기준 -10.7%)를 이어가고 있는 실정이다.

〈표 1-24〉 연도별 자체 사업수입 현황

(단위: 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	3년 평균	CAGR (‘18~’21)
자체수입	175,526	166,843	195,315	206,153	179,228	5.5%
방송광고	31,264	25,890	22,192	26,061	26,449	-5.9%
제작협찬	4,470	3,367	3,553	3,186	3,797	-10.7%
프로그램공급	4,543	4,283	4,828	5,293	4,551	5.2%
출판사업	81,106	78,334	90,584	91,806	83,341	4.2%
문화콘텐츠부대사업	9,416	11,112	19,518	11,784	13,349	7.8%
콘텐츠사업	29,175	24,937	28,089	29,536	27,400	0.4%
기타부대수입	13,437	16,245	23,832	35,339	17,838	38.0%
사업외수입	2,115	2,675	2,719	3,148	2,503	14.2%

⑨ 자체 사업 수익 확대 노력 정도

공사의 자체 사업은 학령인구 감소 및 지상파 광고시장 축소 등 외부환경 변화에 따라 수익 확대를 시도하고 있다. 전략 성장지원사업은 2020년부터 선정하여 이익을 창출할 수 있도록 점검하고 실효적 투자를 이어가고 있으며, 성장 가능성이 큰 기존 사업을 추가하여 총 9개 사업(20종의 과업)으로 대상을 확대했다.

디지털 전환 대응, 비대면(untact)·구독서비스의 핵심인 디지털 콘텐츠의 질적 경쟁력을 강화하여 관련 수익사업의 추진 기반을 조성했다. 예산편성 과정에서 디지털 콘텐츠 제작비를 전년 대비 59억원 증가한 581억 원으로 확대·반영하고, 구독서비스 콘텐츠 제작비(명의 968편, 오디오교양 1,000편 신규제작)에 대한 투자를 확대했다.

그 밖에 학령인구 감소와 대입전형변화 등 외생요인에 따른 교재 판매 감소로 관련 부문에 신규 출판사업(문해력 교육 통합 서비스 기반 교재 개발)을 발굴하기 위해 16억 원을 추가로 편성하는 등의 노력을 기울였다.

3) 예산편성 및 운영의 적정성

가) 평가기준

전체 예산 구조의 건전성과 함께 예산 편성 과정의 절차적 합리성·정당성 및 예산 관리의 효율성·합리성을 평가하고 관련된 노력의 정도를 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 예산 구조의 건전성 유지 노력 정도, ② 예산편성 기준의 적정성 및 준수 정도, ③ 예산절감 노력 정도로 구성했다.

나) 평가사항

① 예산 구조의 건전성 유지 노력 정도

2021년 공사의 공적재원은 전년 대비 약 40% 증가한 교육보조금수익(89,332백만 원)의 영향으로 전체 예산의 40.7%에 달하는 공적재원비율을 기록했다. 수신료수익 외 전 항목의 당해연도 금액이 최근 3년 평균금액을 상회하고 있으며, 2018년 이후 누적평균성장률(공적재원 합계) 또한 22.9%의 성장세를 보였다. 공익을 추구해야 하는 공사는 불안정한 재원 구조를 개선하기 위해 자체 사업을 확대하는 한편 수신료 배분 비율을 높이기 위한 자구노력을 전개했다.

〈표 1-25〉 연도별 재원구성 비교표

(단위: 백만 원)

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	3년 평균	CAGR (‘18~’21)
수신료수익	18,451	18,761	19,003	19,206	18,738	1.3%
방통보조금수익	31,354	32,441	30,271	32,857	31,355	1.6%
교육보조금수익	26,448	26,308	64,160	89,332	38,972	50.0%
공적재원 합계	76,254	77,511	113,435	141,395	89,067	22.9%
공적재원 비율	30.3%	31.7%	36.7%	40.7%		

학령인구 감소라는 사회환경 변화에 따른 공교육 및 사교육 시장의 구조적 어려움 속에서 출판사업과 수탁사업의 매출 및 이익을 확대 달성했다. 출판사업의 경우 2021년도 이익은 전년 대비 3% 증가한 43,823백만 원으로 48%의 이익률을, 부대사업 역시 3% 성장한 9,765백만 원으로 28%의 이익률을 기록했다.

〈표 1-26〉 연도별 부대사업 수입-비용 비교표

(단위: 백만 원)

구분	2020년			2021년			전년 대비 손익증감
	수입	비용	손익(손익률)	수입	비용	손익(손익률)	
출판사업	90,584	47,968	42,617 (47%)	91,806	47,983	43,823	1,206 (3%)
부대사업기타	23,832	14,337	9,495 (40%)	35,339	25,574	9,765 (28%)	270 (3%)

② 예산편성 기준의 적정성 및 준수 정도

공사는 사업운영에 있어 공공성 제고와 경영효율성 제고를 위해 예산집행의 투명성을 강화하는 등 합리적 예산편성 원칙을 유지하기 위한 노력을 계속하고 있다.

예산편성과 운용은 업계 인건비 증감 추이 등 외부환경(경제상황) 분석과 지출구조 등 내부여건 분석을 거쳐 운용방향을 설정하고 예산편성지침에 의거 편성일정을 수립하는 순으로 진행한다. 편성 절차는 각 사업부로 예산편성기준을 통지하고, 단위 사업부장이 예산요구서를 제출하면 각 예산(안)의 검토·조정·심사·사정 과정을 거쳐 확정하는 합리적 원칙에 따라 편성한다. 각 예산요구(안)은 부서별 운영목표, 중점 추진사업(예산집행계획서 포함), 과년도 집행실적 등을 면밀히 검토하여 예산을 배정한다. 예산부서는 사업부서가 지출원인행위를 할 때 배정된 예산의 범위를 초과할 수 없도록 재정통제기능을 강화하고 있다.

③ 예산절감 노력 정도

2021년 공사의 수입예산 달성률은 89.4%로 전년 대비 하락하였으며 자체분석에 따라 두 가지 요인을 제시했다. 수입 목표대비 달성률 감소 원인 중 하나는 당해연도 코로나로 인한 수익 악화이며 다른 하나는 교육보조금사업비 이월에 기인한다. 이월금을 제외할 경우 93.4%로 예산이 향상되는 결과를 보인다.

〈표 1-27〉 연도별 비용예산 달성률

(단위: 백만 원)

구분	2018년			2019년			2020년			2021년		
	예산	결산	예산 대비	예산	결산	예산 대비	예산	결산	예산 대비	예산	결산	예산 대비
수입	2,991	2,518	84.2%	2,715	2,444	90.0%	3,217	3,087	96.0%	3,889	3,475	89.4%
비용	3,176	2,729	85.9%	2,913	2,544	87.3%	3,297	3,023	91.7%	3,889	3,538	91.0%
이익	-185	-212		-199	-101		-79	64		0	-63	

4) 경영정보시스템 관리의 적정성

가) 평가기준

경영정보의 제공을 통해 경영 의사결정에 필요한 정보를 적기에 제공하였는지, 또한 투명성 제고 및 경쟁력 향상에 기여하였는지를 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① EBS경영정보시스템(ERP)에 대한 이용자 만족도 개선 정도이다.

나) 평가사항

① EBS경영정보시스템(ERP) 이용자 만족도 개선정도

- 산정지수 : EBS경영정보시스템(ERP)의 이용자(경영자 및 관리자 포함) 만족도 수치
- 산출식(%) : 실적평가 60점과 개선도 평가 40점으로 나누어 총합 100점으로 평가

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

공사의 경영정보시스템(ERP)은 재무정보시스템의 전통적 기능을 중심으로 구축되었다. 재무 관련 단위기능은 재무 자원의 흐름을 중심으로 연결되며, 정보시스템을 구성하는 주요 모듈은 인사, 급여, 회계, 예산, 사업 및 출판관리, 전자계약 등이다. 공사는 CSR 고도화를 통해 이용자의 요구사항에 대한 적기 수용과 단계별 진행현황을 이용자에 공유하여 만족도를 높이고자 노력하고 있으며 2021년 4월 서비스 수준 협약(Service Level Agreement)을 통해 적기처리율을 관리하고 있다.

〈표 1-28〉 2021년 CSR 성과지표 내역

CSR 서비스	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월	전체
처리건수 (건)	156	106	133	133	145	124	117	117	68	1,122
완료희망일 준수율(%)	95.68	95.41	94.93	98.50	94.67	94.41	93.65	97.48	94.37	95.46

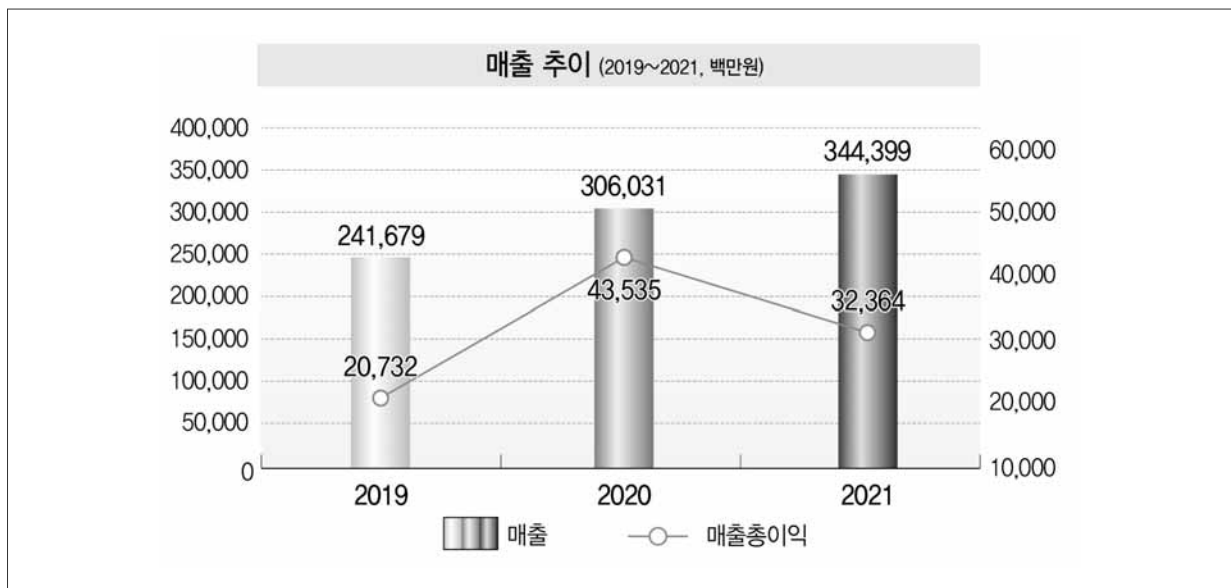
공사는 임직원의 ERP시스템 중요도에 대한 인식 정도 및 업무 활용도 등의 분석을 목적으로 2022년 2월 16일부터 3일간 시스템 이용자를 대상으로 온라인 방식의 만족도 조사를 시행했다. 조사 결과 만족도 점수는 전년 대비 2.29점 상승한 75.46점으로 나타났으며, 이를 반영한 평가결과는 85.07점으로 지난해 보다 소폭 상승한 결과를 보였다. 실적평가 등 개선도평가를 제외한 평가 항목 전반은 최근 3년 향상 추세를 보였다.

〈표 1-29〉 연도별 EBS경영정보시스템(ERP) 이용자 만족도 조사 결과

구분	2019년	2020년	2021년	전년 대비 증감
만족도점수(100점 기준)	68.91	73.17	75.46	+2.29
실적평가	41.35	43.90	45.28	+1.38
개선도평가	37.64	40.64	39.79	-0.85
평가점수	78.98	84.54	85.07	+0.53

평가결과 및 제언

공사는 2018년 -231억 원, 2019년 -124억 원으로 지속적인 영업손실을 기록하였으나 전사적 이익구조 개선의 노력으로 2020년 49억 원의 영업이익을 발생시켰다. 2021년도에는 ‘원격교육시스템’ 고도화 등 공적역할 확대에 의해 최대 규모의 국고보조금(‘00년 이후 평균 217억 원 → ’21년 893억 원, +312%)을 운영하는 실적을 달성한바 있다. 매출총이익률은 전년(14.2%) 대비 하락한 9.4%를 기록했는데, 이는 자체분석 결과 방송사업비(보조금사업비 등) 340억 원 외 예상 밖의 원가 상승에 기인한 것으로 기록되었으며, ’21년 목표미달 사업에 관한 자체분석 결과를 경영진과 이사회에 공유한바 있다. 이익의 대리변수는 EBITDA를 사용하며 당해연도 실적인 3,309백만 원이 최근 3개년 평균(1,742백만 원)을 크게 상회하는 것으로 나타나 이익 구조 개선 성과를 보였다. 재무구조는 부채비율(’20년 64.1% → ’21년 68.9%)이 하락했으나, 장기미수채권 관리 실시를 통한 회수비율이 증가(6.2%p)하며 97.86%의 양호한 성과를 보였다.



[그림 1-9] 최근 3개년 매출 추이

공사는 재무제표의 건전성 확보를 위해 관련 법률 및 정관에 의거 결산 절차를 수행하며 외부회계 법인의 감사를 받아 진행하고 있다. 재무·관리 회계 및 위험관리는 외부전문가 지원을 통해 결산과 세무 리스크를 최소화할 수 있도록 노력하고 있으며, 기초 재무회계 교육 및 관련 자격소지자 채용을 통한 내부전문가 양성 노력은 적정한 것으로 평가한다.

매출액 대비 판매관리비 비율은 2021년 기준 11.5%를 기록했는데, 전년도 대비 매출액이 증가했음에도 판매관리비율은 오히려 낮게 유지하는 성과를 보였다. 특히 한국은행 자료(기업경영분석 2020)가

제시하는 방송업 평균 판매관리비율인 39.4% 및 타 방송사의 최근 3년 평균 판매관리비율(KBS 17.0%, MBC 21.6%, SBS 17.3%) 대비 다소 양호한 수치를 보인다. 판매관리비 구성 항목을 구체적으로 살펴보면 코로나 등 위축된 영업환경과 매출 증대('18년~'21년 CAGR 기준 11.3%)에도 판매비를 0% 수준으로 유지했으며, 일반관리비는 전년 대비 0.2% 감소(인건비성비용은 -15.9%) 시키는 등 비용절감을 위해 지속적인 노력을 기울이고 있다.

공사는 수신료 현실화를 위한 정책적 대응 및 관련 제도 개선을 위한 대외 홍보를 강화하는 한편 프로그램 제작지원 283억 원, 방송인프라개선 21억 원 등 정부 지원을 유지·확보하기 위해 노력했다.

자체 사업수익은 122.3%로 확대 성과를 보였으며, 디지털 전환 대응 콘텐츠 확충, 신수종 사업 발굴, 신규 출판사업 발굴 등의 노력에 따른 실적으로 확인됐다.

공사는 확보된 재원을 효율적으로 운영하기 위한 계획을 수립하고 합리적 절차에 따라 예산을 편성·집행하고 있으며 그 결과를 평가하여 운영에 반영하고 있다. 공사 자체 규정이 마련되어 있고 '예산편성지침' 및 대내외 재정여건분석 결과를 충분히 반영하고 관련 부서 간 협의를 거쳐 예산을 편성하고 확정된 예산을 내부에 공개한다. 공사의 세부 과제별로 코드를 부여해 편성·운영하며 사업별 진행 상황을 체계적으로 모니터링하고 있다. 2021년도 예산 효율성은 수입의 경우 코로나 관련 정책 변화 등의 원인에 따라 전년 대비 6.6%p 감소한 89.4%를 기록했으며 비용은 전년 수준의 효율성을 유지했다.

EBS경영정보시스템(ERP)에 대한 이용자 만족도는 최근 3년간 지속 향상('19년 68.9점, '20년 73.2점, '21년 75.5점)되고 있으며 CSR 성과지표인 완료희망일준수율도 전체 95.5% 수준을 보여 이용자 요구에 적극적으로 지원하는 결과를 보였다. 다만 경영정보시스템의 운영 성과관리를 만족도 조사 및 민원처리 건수로 관리하고 있어 운영 성과측정(투입 운용유지비 증감률 등 비용 측면, 목표대비 업무성과 달성도 등 업무 측면 등)에 대한 고도화가 필요하다.

라. 브랜드 가치 제고 및 사회적 책임 강화 노력

평가내용

1) 브랜드 가치 제고 노력의 정도

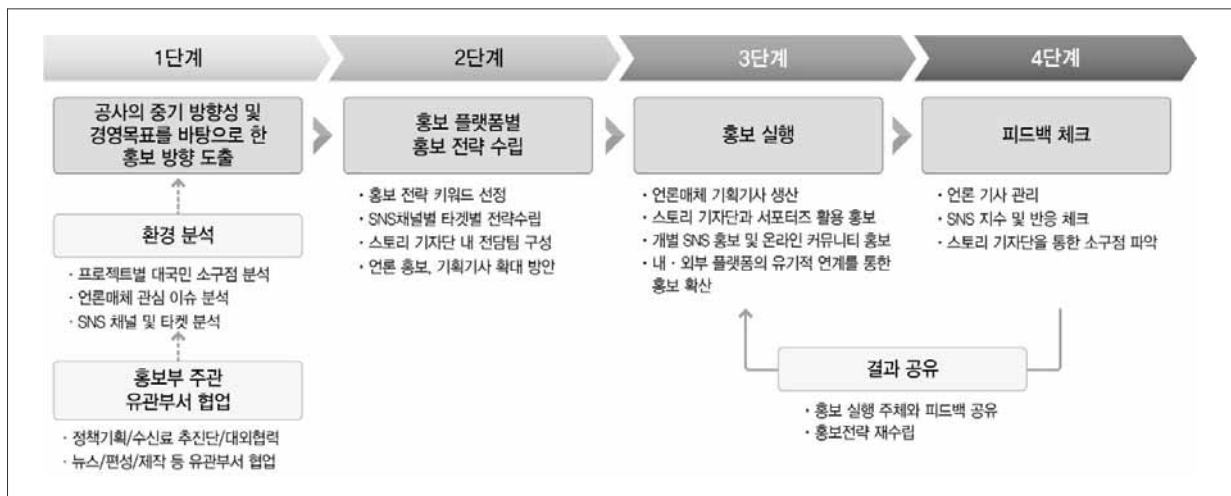
가) 평가기준

공영방송으로서의 기업이미지 향상을 위한 노력을 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 브랜드 가치 제고 차원의 대외 홍보시스템 운영전략과 ② 브랜드 가치 제고 차원의 대외 홍보 활동 실적으로 구성했다.

나) 평가사항

① 브랜드 가치의 제고를 위한 대외 홍보 시스템 운영전략의 적정성

공사는 브랜드 가치 제고를 위한 전략 프로세스를 확립하고 총 4단계에 걸친 단계별 활동을 체계적으로 운영하고 있다.



[그림 1-10] 브랜드 가치 제고를 위한 전략 프로세스

연도별 홍보 전략은 2019년 모바일, SNS 등을 중심으로 공사의 공적 가치와 역할을, 2020년 다양한 플랫폼 기반의 콘텐츠 가치와 코로나 대응 교육콘텐츠에 대한 전문성을 집중 홍보했다. 2021년은 코로나 장기화에 따른 온라인 고도화 체계와 글로벌 홍보의 원년 설정에 따른 해외 보도 등의 활동을 전개했다.

〈표 1-30〉 최근 3년 주요 홍보 전략 내용

연도	내용
2019년	<ul style="list-style-type: none"> • 언론 홍보 : 기관의 공적 가치 및 역할 홍보를 위한 기획 보도 진행, 주요 언론 매체와의 우호적인 관계구축을 통한 대외 홍보 확산 • 모바일 시대에 맞는 홍보 콘텐츠 기획 및 서비스 확대 • EBS 시청자 지지기반 강화를 위한 커뮤니케이션 채널 및 접점 확대 • SNS 이슈 콘텐츠 생산 : 분야별/시기별 최신 이슈 분석을 통한 2차 콘텐츠 발행 • 소셜미디어 및 스토리기자단 운영을 통한 프로그램 및 기관 홍보, 채널 정체성 강화
2020년	<ul style="list-style-type: none"> • EBS의 역할과 콘텐츠의 가치를 알리기 위해 다양한 플랫폼을 활용하여 시청자와의 접점을 확대하고 유기적 홍보 진행 • 언론 및 소셜미디어 등 채널 간 연계 홍보를 통한 시너지 창출 및 종합적이고 체계적인 홍보 지속 • 코로나로 인한 재난상황에서 교육공백 해소 및 학교교육 보완을 위한 EBS의 선제적이고 적극적인 노력을 대외에 전파 • 전 국민 대상 생애주기별 맞춤 교육콘텐츠에 대한 EBS만의 독보적인 전문성과 가치에 대해 집중 홍보 • SNS 홍보 채널별 특성을 반영하여 콘텐츠 특성별/대상별로 특화된 총 6개 SNS채널 운영 (틱톡 채널 신규 개설)
2021년	<ul style="list-style-type: none"> • 〈전사홍보협의체〉 구성을 통해 종합적이고 파급력 있는 홍보체계 구축 • 공적책무 이슈 및 주력 콘텐츠 관련 기획기사 발행 확대 및 집중 홍보 • 코로나 2차년도를 맞아 고도화된 온라인클래스 등 기관의 교육보완책무 적극 홍보(‘월간 이 비에스’ 신설) • 글로벌 홍보의 원년으로 삼아 해외 주요 언론사와 관계망 구축 및 해외 보도로 기관의 글로벌 위상 제고 • SNS 채널별 주이용자 상세 분석으로 대상별 주력 프로그램 집중 홍보

〈표 1-31〉 연도별 예산 대비 집행 실적

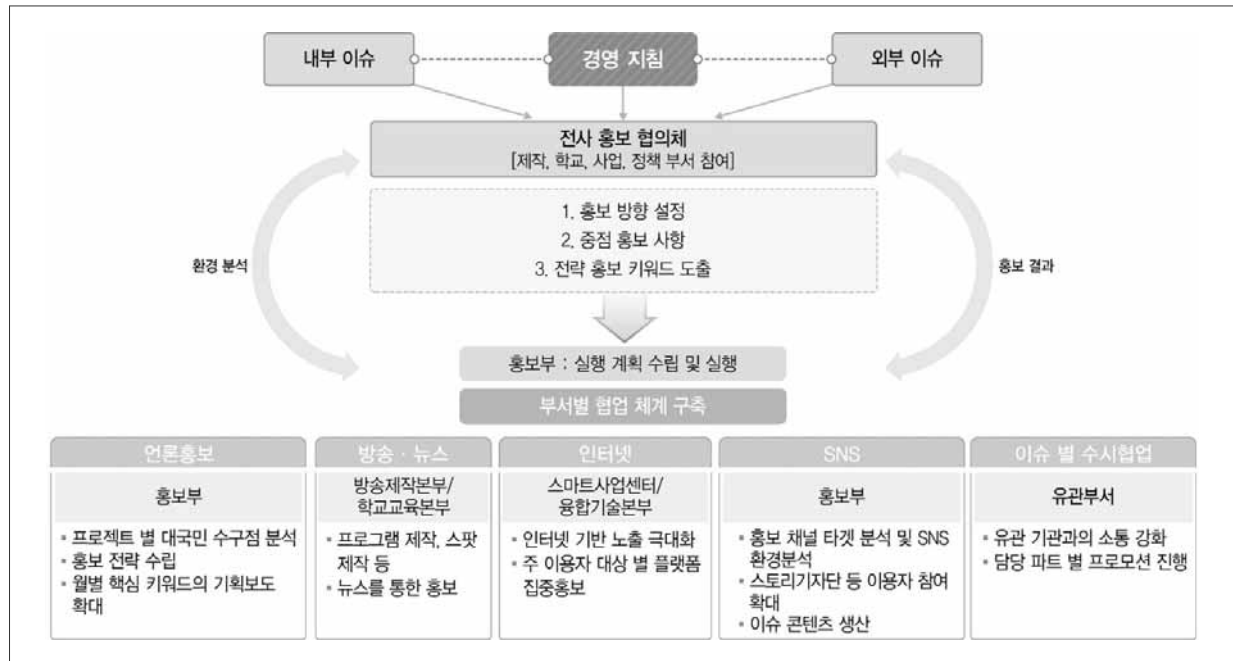
(단위: 천 원, %)

		2019년	2020년	2021년
프로그램 및 기관 홍보	배정액	367,814	267,642	272,917
	집행액	358,056	262,255	243,073
	집행율	97.35	97.99	89.06
홍보자료 발간	배정액	32,814	11,463	272,917
	집행액	358,056	262,255	243,073
	집행율	98.64	97.06	70.88

* 2021년 홍보자료 발간: 사사작업 연장으로 인한 차년도 이월금액 3,700만 원 포함 시 집행율 97.6%

② 브랜드 가치의 제고를 위한 대외 홍보 활동의 적정성

2021년 공사는 전사 홍보 협의체를 구성하여 당면 현안과 공적책무의 전략적 홍보를 위해 유기적이고 통일성 있는 전사 홍보 프로세스를 확립했다.



[그림 1-11] EBS 전사 홍보 협의체 체계도

2021년 공사의 홍보는 SNS채널(6개) 운영, 언론홍보(프로그램 온라인 제작발표회 등) 진행, 온라인클래스, IP(펭수, 번개맨 등) 외 프로그램 및 기관 홍보 활동과 기관홍보물 제작·발송, EBS 연지 제작 등 홍보자료 발간 활동으로 구분하여 진행했다.

홍보 항목별로는 언론과 SNS로 구분하여 진행했다. 코로나의 영향으로 전체 보도량은 전년 대비 감소했으나, 기획보도량은 1.6배 증가한 38건을 기록했다. 또한, 일본 아사히신문에서 <가만히 10분 명TV>, 내셔널지오그래픽에서 <EBS 다크프라임 범의 땅> 프로그램 기획보도를 성사시키는 등 2020년에 이어 글로벌 홍보 실적을 달성했다.

〈표 1-32〉 홍보 항목별 실적

항목		기준	2020년	2021년	신장율
언론홍보		보도건수	29,764 건	19,572 건	-34.3%
SNS홍보	블로그	방문자수	384 만	296 만	-33.0%
	페이스북	도달률	6,243 만	9,639 만	54.3%
	카카오톡	반응지수	5.7 만	7.1 만	24.6%
	인스타그램	도달	6,212 만	8,243 만	32.7%
	유튜브	조회수	2,058 만	1,992만	-3.2%
	틱톡	조회수	-	3,715만	

2) 사회적 책임 강화 활동의 노력과 성과

가) 평가기준

사회공헌 활동 테마 선정 시 EBS의 사회적 책임경영 목표에 잘 부합하였는지, 마케팅 및 홍보가치를 극대화할 수 있는 테마를 선정하였는지를 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 사회공헌 활동 내용과 구성의 적정성 및 사회적 책무 이행 정도와 ② 사회공헌 활동 성과에 대한 내부평가 정도로 구성했다.

나) 평가사항

2021년 공사는 목적과 특성에 맞는 활동을 펼치며 사회적 책무를 다하기 위해 노력했다. 교육격차를 완화하고 교육기회를 보장하기 위한 목적으로 매년 초·중·고 교재 무상지원사업을 시행하고 있다. 당해연도에는 전년 대비 2배 이상 확대 지원했으며, 지원 교재의 다양화로 대상 학생의 선택을 넓혀주고자 노력했다.

〈표 1-33〉 교재 무상지원 실적

구분		2020년			2021년			전년 대비 증감률
		1학기	2학기	계	1학기	2학기	계	
직접 지원 EBSi	인원	7,910	5,193	13,103	12,424	14,494	26,918	105.4%
	부수	35,472	15,579	51,051	56,569	43,482	100,051	196.0%
간접 지원 외부 전문단체	인원	23,015	19,270	42,285	29,812	22,218	52,030	123.0%
	부수	87,205	61,425	148,630	182,806	99,607	282,413	190.0%

* 단체지원 : 사회복지공동모금회, 여성가족부, 한부모가족복지시설협회, 남북하나재단, 학교폭력피해자가족협의회, 한국장학재단 등

공사는 ‘사회통합 멘토링’ 활동을 통해 취약계층을 위해 교육복지사업을 시행하고 있으며, 2021년 3개 기관(지역)을 추가하여 자기주도학습 능력을 키울 수 있도록 지원했다.

〈표 1-34〉 온라인 학습 멘토링 실적

프로그램	기간	지원인원	내용	대상기관
2021 EBS 교육멘토링	2021.03~2022.02	초등 231명 중등 60명	온·오프라인 학습지도, 경진대회제공 등	경남교육청
군인자녀 대상 학습지원을 위한 EBS교육멘토링	2021.02~2021.12	중등 260명	온라인학습지도	국방부
EBS와 함께하는 진로체험 (드림멘토링)	2021.06~2021.07	초등 334명	직업 놀이 체험	논산계룡교육 지원청
한국교통안전공단 지원 교통사고 유자녀 진로적성 및 학습지원 멘토링	2021.07~2021.12	초등 25명 중등 35명	진로적성검사, 진로컨설팅 등	한국교통 안전공단
꿈드림 온라인 멘토링	2021.10~2021.12	중등 2명 고등 14명	진로 및 학습 멘토링	제주도자기주도 학습지원센터
EBS 연계 수학, 영어 온라인 교육멘토링	2021.10~2022.02	초등 305명 중등 204명 고등 105명	자기주도학습, 진로, 진학 설계, 학습 멘토링	강원도교육청

* 취약지역 초·중·고생 대상

그 밖에 꿈장학생 선발 및 지원(20명 대상 총 1억 원), VOD이용권 무료 지원(기초생활수급자, 국가유공자, 장애인 대상), 다문화 대상 교육콘텐츠 서비스 지원 외 현금성 지원(나눔0700 ARS 모금 13억 7천여만 원)도 전년에 이어 지속적인 활동을 전개했다.

평가결과 및 제언

기업활동에 있어 브랜드의 중요성은 매우 중요한 이슈이다. 시장에서 브랜드의 가치를 평가받고, 대표브랜드를 중심으로 조직을 구조개편하는 사례는 이제 놀라운 일이 아니다. 국가도 브랜드를 관리하는 시대에 공익을 추구하는 조직이 예외일 수 없다. 공사의 경우 외형적인 성장 및 변화하는 미디어 환경에 걸맞은 지속가능한 브랜드 관리 고도화 전략이 필요할 것으로 보인다.

공사는 EBS라는 브랜드 가치를 높이기 위해 지난 3년간 여러 노력을 기울이고 있다. 2021년도 공사는 홍보 수준의 활동을 넘어 브랜드를 관리하고자 유관부서를 연계하고 단계적 접근을 시도하는 등 브랜드 관리 체계를 확립한 부분을 긍정적으로 평가한다. 다만 브랜드의 지속적인 운영과 성장을 위해 소관 부서 및 활동을 규정화시키는 한편 전문성을 확보할 수 있도록 인사부서가 지원하고 예산을 편성하여 일관성 있는 업무 추진의 기틀을 마련해주어야 한다. 브랜드 가치 제고는 단기간에 성과를 낼 수 없으므로 장기적 관점에서 접근하되 연 단위 추진 목표에 맞는 전략과 정책들이 얼마나 잘 수행되고 있는가를 정책기획센터가 주기적으로 모니터링하고 피드백을 통해 개선되는 과정이 필요하다. 지금까지 공사의 브랜드 가치를 높이기 위한 접근으로 언론 보도, SNS 등 보편적인 대외 홍보성 활동이 주를 이루었다면 앞으로는 브랜드의 민관협력 추진, 이미지 캠페인 등 마케팅 전략이 필요하다. 물론 전략을 고민하기에 앞서 공사의 차별화 요소를 도출하고 공사브랜드의 목표와 대상을 설정하는 등 세밀한 자체진단이 선행되어야 할 것이다.

공사는 조직의 목적에 부합하는 사회공헌 정책을 마련하여 추진하고, 지역사회 기여 등의 활동을 통해 사회적 책무를 이행하고 있다. 지역·계층 간 교육격차를 완화하고자 취약계층에 초·중·고 교재를 무상지원한 실적은 2019년 48,971명, 2020년 55,122명, 2021년 78,948명이며, 사회통합 멘토링은 2019년 611명, 2020년 532명, 2021년 1,575명으로 매년 증가하고 있다. <나눔 0700> ARS (방송)모금액 역시 2019년 1,189백만 원, 2020년 1,349백만 원, 2021년 1,370백만 원으로 증가 추세이다. 공사는 사회공헌을 위한 점임부서를 두고 직접 사회공헌 활동을 추진하는 형태를 취하고 있다. 동시에 공사가 선의로 실시하는 비즈니스 모델 자체가 교육격차란 사회문제를 해결하고 공헌하는 형태를 취하고 있다. 공사는 교육분야를 중심으로 지역사회 등과 긴밀히 교류하고 사회에 환원하고 있다. 다만, 공사의 성장을 위해 기업의 이익과 사회의 이익을 직접적으로 연계시키는 방법을 고민할 필요가 있다.

마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

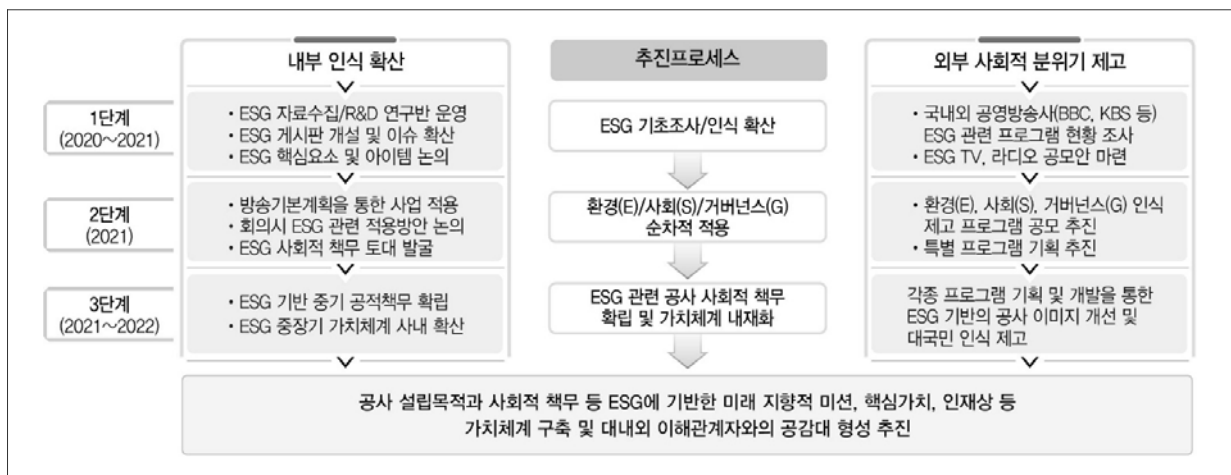
가) 평가기준

경영평가의 목적은 평가과정에서 밝혀진 장·단점을 분석하고 이를 토대로 기관의 발전에 도움을 주려는 데 있다. 전년도 경영부문 경영평가에서 제시된 개선권고사항에 대한 처리 및 반영 정도를 평가한다.

나) 평가사항

① 전년도 경영부문 평가결과 개선권고사항 개선 정도

공사는 전년도 경영평가에서 권고한 세 가지 사항에 대해 다음과 같이 노력했다. 첫째, ESG 기반 가치체계를 구축하고 활용방안을 마련하는 권고안에 대해 공사는 추진 프로세스를 확립하고 내외부 대상의 ESG 필요성 인식제고를 위한 각종 활동을 추진했다. 추진 프로세스는 추진활동에 따라 세 단계로 구분했으며, 각 단계는 ‘내부 인식 확산’과 ‘외부 사회적 분위기 제고’로 구분하여 2년 단위로 추진하고 있다.



[그림 1-12] 단계별 ESG 추진 프로세스

1단계인 2021년도는 ESG 기초조사와 인식 확산의 원년으로 삼고 안으로 전사적 인식 확산을 추진하고 R&D연구반 회의를 통해 공사의 정체성 및 ESG 적용방안에 관한 논의를 이어갔다. 관련 동향 및 연구는 사내 박사급 전문가 투입으로 이루어졌으며 주요 논제는 ‘디지털 ESG 경영’, ‘ESG의 부상’ 등이 있다. 외부 사회적 분위기 제고를 위한 노력은 프로그램 등 방송기본계획 수립을 통해 추진했다.

우선 ‘환경(E)’에 대한 인식 확산을 위하여 내부 TV, 라디오 프로그램 공모에 ‘기후·환경 변화’ 분야를 추가했다. ESG 중 사회적 책무(S)는 연구반 브레인스토밍 과정을 거쳐 공사의 사회적 책무 체계화를



[그림 1-13] 경영전략 세부 과제별 달성 실적

위한 사전 작업으로 공영방송의 가치체계를 확립하고 방송기본계획에 반영했다.

두 번째 권고안인 ‘중장기 기반의 경영전략체계로의 변화 추진과 성과관리체계 구축·운영’은 경영전략체계 고도화 및 성과관리체계를 정립으로 대응했다. 경영전략 및 성과관리 프로세스는 대내외 환경분석과 현업 부서의 의견수렴을 거쳐 『방송기본계획』 수립과 『예산편성』, 2개 트랙으로 추진했으며, 고도화는 ‘대내외 환경분석’ → ‘계획 및 예산수립’ → ‘지표화’ → ‘실행 및 검증’ 과정을 거쳤다. 공사는 전년도 실적지표를 기반으로 대내외 환경분석을 실시하고 이를 통해 계획 수립 및 예산편성을 추진했다. 또한 연중/월중 지표를 수립하고 검증 과정을 거치며 실제 운영계획 수립과 실적관리를 체계화했다.

마지막 권고안은 ‘대외 소통 및 투명성 강화 방안 마련’으로 공사는 세미나, 공모전 개최로 중요 사안에 관한 심층적 연구와 외부인의 능동적 참여를 유도했다. 전문적이고 다양한 발표와 토의를 통해 참석자들의 관심과 흥미를 유발하는 한편 참석자의 능동적인 참여를 통해 다양한 의견을 수렴하는 기회를 마련했다.

〈표 1-35〉 학계 세미나를 통한 공사의 정책 및 전략 강화

연번	주제 및 개최일	발제 · 토론자
1	한국언론학회 정기학술대회(2021.5.14.) “팬데믹 시대, 교육공영방송 공공성 가치 확대와 과제”	발제: 김종하(한라대학교) 토론: 송진(콘텐츠진흥원), 유홍식(중앙대학교), 서명준(한국외대)
2	한국언론정보학회 정기학술대회 (2021.5.29.) “새로운 시대, 교육공영방송의 효과적인 책무 수행을 위한 재원구조”	발제: 심영섭(경희사이버대학교) 토론: 정미정(언론인권센터), 최용준(전북대학교), 한선(호남대학교), 한혜경(부경대학교)
3	한국정치커뮤니케이션학회 정기학술대회 (2021.6.12.) “EBS의 새로운 가치체계 확립과 대응방안”	발제: 김기태(호남대학교) 토론: 김경희(한림대학교), 김도연(국민대학교), 이화행(동명대학교)
4	한국방송학회 정기학술대회(2021.6.18.) “공영방송 EBS의 메타버스를 활용한 공공서비스 방안”	발제: 김경환(상지대학교) 토론: 강진숙(중앙대학교), 노창희(미디어미래연구소), 정희경(미디어대학원), 최용준(전북대학교), 홍경수(아주대학교)
5	한국지역언론학회 EBS 기획세미나 (2021.12.28.) “EBS의 지역성 강화를 위한 변화 방향 모색”	발제: 황경호(경남대학교), 정의철(상지대학교), 이상호(경성대학교) 토론: 김대경(동아대학교), 김혁조(강원대학교), 이서현(제주대학교), 백강희(한남대학교), 김연식(경북대학교), 변상규(호서대학교), 송진(콘텐츠진흥원)

외부전문가 협업을 통한 네트워크 강화는 학계 연계 세미나 형식으로 다섯 차례 진행하며 사회적 지지를 강화하는 계기로 삼았다. 불특정다수와의 소통을 위해 ‘내가 만드는 EBS’라는 공모전을 추진했으며, EBS의 사회적 역할 강화라는 공사의 가치관 등을 외부에 알리고 소통을 강화하는 데 활용했다.

‘투명성 강화 방안 마련’과 관련하여 공사는 ‘경영정보의 공개 범위 확대’와 ‘적극적인 공시 실행을 통한 투명성 강화’로 대응했다. 경영정보 공개로 투명성을 높이고 대리인 문제를 해결하여 장기적으로 공사의 성과와 효율성 개선을 목표로 추진했다. 정보공개는 『한국교육방송공사법』 개정에 근거를 두고 추진했으며 경영정보 공개의 대상은 이사·임원으로, 내역은 대상의 보수, 각종 수당 및 업무추진비 수령/집행 내역 등이다.

평가결과 및 제언

전년도 개선권고사항은 세 가지로 ESG 추진체계, 중장기 발전전략 고도화 및 성과관리, 그리고 투명성·열린소통 강화이다.

공사는 ESG가 시대적 중요 이슈라는 인식을 하고 ESG 경영체제로 재설계했으며 단계별로 접근·확산할 수 있도록 체계화시키는 데 성공했다. 첫 번째 단계로 내부 구성원에게 관련 지식을 전파하고 외부로 인식을 확산하는 데 조직의 역량을 집중했다.

ESG는 자연과의 상호작용 과정에서 발생하는 환경문제(E), 사람들과 상호작용 속에서 발생하는 사회문제(S), 조직을 갖추면서 발생하는 지배구조문제(G)로 정리할 수 있다. ESG를 공사의 관점에서 살펴보면 고유목적사업을 영위하는 과정에서 환경에 어떠한 영향을 미치는가일 것이다. 공사도 영국 BBC의 사례 등을 연구하여 탄소 계산기(Carbon calculator) 도입을 통해 사업활동 과정에서 현재 수준을 측정할 필요가 있어 검토를 권고한다. 사회문제는 빈곤, 전쟁, 인권 등 상당히 포괄적인 편이다. 공사는 ‘공적 책무 확장’이란 경영목표 아래 ‘공교육 보완을 위한 원격교육 확대’ 등의 목적사업이 교육격차를 해소하기 위한 사회활동으로 이어질 뿐만 아니라 별도의 사회공헌활동을 펼침으로써 사회문제 해결에 적극적으로 대응하고 있다. 안으로는 지속가능한 인권경영을 실천함과 동시에 구성원의 윤리의식을 높이기 위한 노력을 계속하고 있다. 환경(E)과 사회(S)를 추진하기 위한 기업 활동은 경영진의 의사결정에 좌우되므로 지배구조(G)가 ESG를 추진하는 데 가장 중요한 요소가 될 수 있다. 공사의 경우 당해연도 적극적인 공시 실행 등을 통해 투명성 강화를 추진하는 등 지배구조를 개선하는 성과를 보인바 있다.

2021년은 코로나의 세계적 확산과 같은 전례없는 위기 발생으로 경영전략 수정에 대한 요구가 증대되는 시기였다. 공사는 중장기 방향성 정립을 위해 외부 환경분석과 내부 여건분석 등을 통해 절차적 타당성을 확보하며 중장기 발전전략을 고도화시키는 한편 경영효율성 향상을 위해 성과관리체계를 강화했다. 핵심 5대 지표는 유관부서인 정책기획센터, 콘텐츠기획센터, 학교교육본부, 융합기술본부, 스마트사업센터에서 관리하고 차기 계획 수립으로 이어질 수 있는 선순환 환류체계를 마련했다. 공사의 중장기 발전전략과 관련된 추진과제를 설정함에 있어 내외부 구성원들의 의견을 수렴하는 과정을 거치고 다양한 회의를 통해 충분히 논의하여 결정했다. 다만, 사업별 성과관리 등 개선·피드백이 필요한 주요 결정과 심의를 담당할 위원회 운영은 단계·수준별로 체계화할 필요가 있다.

공사는 투명성·공정성 확대 요구가 시대적 사명임을 인식하고 국민에게 신뢰받는 경영방송이 될 수 있도록 다양한 노력을 기울였다. 이사회가 중심이 돼서 경영정보를 적극적으로 공개하는 등 체계적인 윤리경영 리더십과 전사적 실천전략을 강화했으며, 대외 소통을 강화하기 위해 이해관계자와의 커뮤니케이션 및 피드백 활성화 노력을 경주했다. 외부와 공유·소통하는 과정에서 공사 사업활동의 소개·홍보를 넘어 브랜드 이미지 구축, 과업 발굴·반영 등 경영전략 측면에서 발전적으로 활용하는 성과를 보이고 있다.

바. 당해연도 중점평가사항

평가내용

1) 공사 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정 및 경영 프로세스 혁신 노력

가) 평가기준

공사의 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정 및 경영 프로세스 혁신을 위한 노력과 성과를 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 공사가치 제고를 위한 중기 방향성 설정과 ② 경영 프로세스 혁신 노력이다.

나) 평가사항

① 공사 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정

공사는 급변하는 ICT 기술, OTT 등 신산업 발전, 에듀테크 부각, 포스트 코로나 시대 도래 등 외부 환경변화에 부합하는 공사 가치 제고를 위한 중기 방향성 설정을 위해 학계 공동세미나, 시청자 조사 및 연구조사를 추진한바 있으며 2022년 이후 공사의 중기 방향성을 ‘국민에게 최상의 가치와 편익을 제공하는 국내 최고의 지식콘텐츠 허브’로 설정하고 ‘지식교육 콘텐츠 집결지’, ‘전 세대 회복 탄력성 증진을 위한 평생교육 강화’, ‘대한민국 미래교육 선도’, ‘양극화·격차 해소’ 등을 세부 과제로 설정했다.

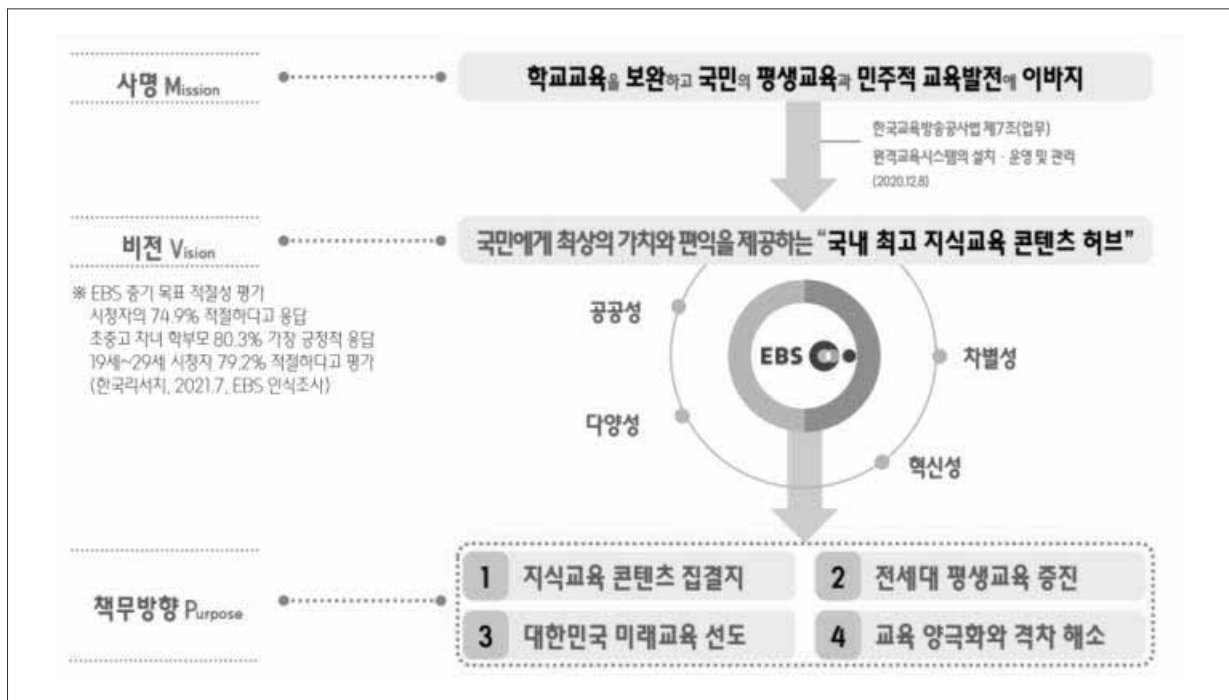
〈표 1-36〉 공사 가치 강화 연구 수행

연번	과제명	연구기관
1	2021년 텔레비전방송수신료 제도 개선 전문가 조사 연구	한국언론학회
2	지역성 구현을 위한 EBS 가치체계 강화방안 연구	한국지역언론학회

공사는 중기 책무 및 재정 등에 관한 방향성 설정은 다섯 단계로 설정했다.(중기 책무개발 → 세부사업계획 수립 → 예산계획 수립 → 수신료 소요 산정 → 점검 및 보완) 세부 수립 과정 경과는 〈표 1-37〉과 같다.

〈표 1-37〉 2022~2026 중장기 세부 수행과제 수립 주요 경과

일자	주요 내용
2020.11.27	• 정책기획센터, 학교교육본부, 콘텐츠기획센터, 수신료단 중기 책무 수립 계획 공유 · 논의
2020.11.30	• 부사장 주재 실무협의, 전사적 의견 취합 및 새로운 아이디어 발굴 논의 등 • ‘EBS 중기 공적책무 수립을 위한 사업과제 전사 의견 요청’ 협조문 전사 발송
2020.12.4	• 중기 공적책무 의견 청취 취합 및 관련 부서 실무협의 진행
2020.12.8	• 부사장 주재 방향설정 회의, 전사 의견 취합 후 분석 및 방향 설정
2020.12.14	• 중기 공적책무 단위사업 수행계획 취합
2020.12.18	• 중기 공적책무 계획(안) 전문가 의견 청취
2021.6.17	• 중기 공적책무 및 실행사업 시청자 인식 조사 실시
2021.7. ~ 8.	• 중기 공적책무 계획(안) EBS이사회 및 EBS시청자위원회 보고
2021.9.2	• 중기 공적책무 및 TV수신료 조정(안)에 관한 EBS의견서 제출



[그림 1-14] 중기 책무 방향성 도출 체계

② 경영 프로세스 혁신 노력

경영 프로세스 혁신은 중기계획과 공적책무 방향에 기반을 두고 실행사업을 각 현업 부서의 영역으로 확장하여 프로젝트를 진행하며 미디어 거버넌스 대전환, 급진적 교육환경 변화 등에 대응하여 포스트 코로나 대응 TF 등 실효성 있는 프로젝트형 조직 혁신의 노력을 기울였다. 구체적으로 코로나 이후의 교육 사업을 전담할 수 있는 조직을 신설하는 한편 공사의 경쟁력을 강화하고 경영 프로세스 혁신 추진의 일환으로 신설팀을 운영했다. 지식채널e프로젝트팀, 미래콘텐츠기획프로젝트팀, 팽TV & 브랜드스튜디오팀 등 6개팀은 사내 자율적이고 독립적인 사업추진단위로 기능별 수직계열화를 확립하여 효율적인 협업과 시너지 효과를 기대할 수 있으며 인재의 동기부여가 가능한 장점이 있다. 사업 운영이 궤도에 오르거나 안정화에 도달하면 관련 부서로 편입 또는 분사할 수 있는 등 개방형 혁신 생태계를 조성하기 위해 노력했다.

평가결과 및 제언

2021년 대내외 의견수렴을 통해 공사의 명확한 가치 및 중기방향성을 설정한바 있으며, 이를 방송기본계획 및 운영계획에 활용하여 일관성 있는 경영계획 수립 기반을 마련했다. 도출된 중기 방향성을 바탕으로 인력소요를 전망하여 공사에 필요한 인적자원 산정을 통해 체계적이고 지속성 있는 사업추진 기반을 마련하여 경영 효율화를 위한 노력이 인정된다.

공사가 추진한 다른 하나는 혁신활동을 통한 프로세스 실행역량의 향상이다. 경영전략 효율화를 위해 계획 수립 및 예산 편성을 중심으로 하는 2개 트랙의 관련 프로세스를 강화하였으며, 다양한 지표의 비교분석을 통해 성장 가능성이 높은 자체수익사업을 중심으로 관리·확장이 가능케 되었다. 향후 혁신의 성과를 평가하고 과제별 진행 상황을 측정할 수 있는 성과지표(KPI)를 선정하고, 과제별 목표값을 설정하여 관리할 필요가 있다. 특히, 과제별 목표값은 변화하는 비즈니스 여건을 반영하여 시장과 사업의 실질을 반영할 수 있도록 운영할 필요가 있다.

사. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과

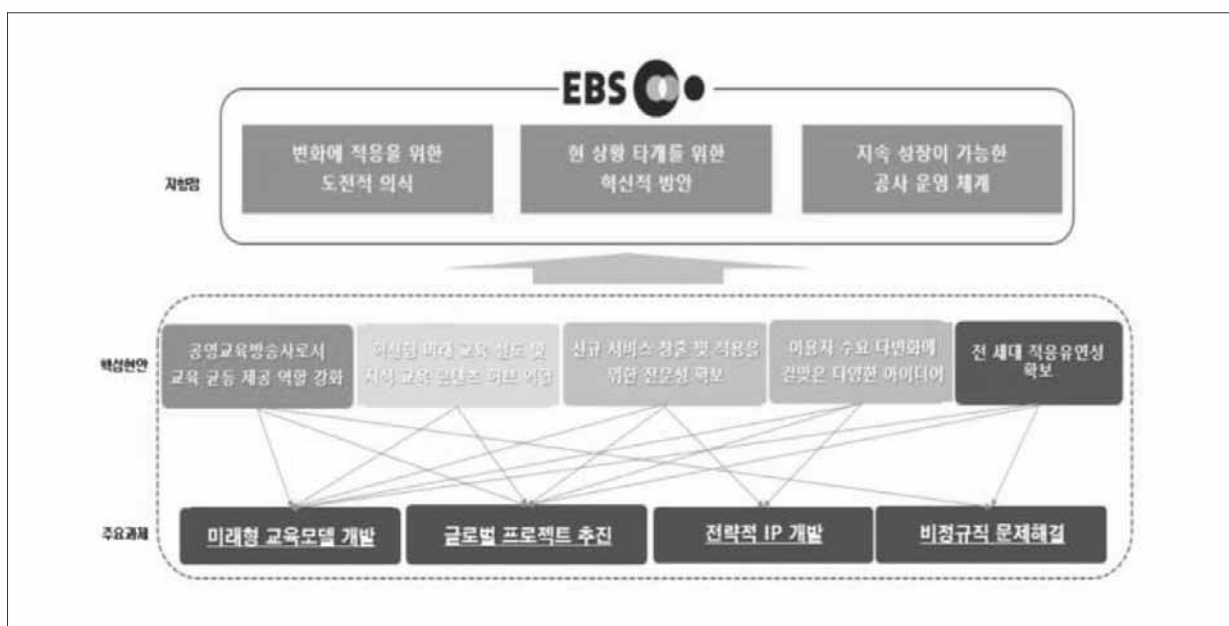
가) 평가기준

공사의 미래 환경변화 대응을 위한 효율적 경영 프로세스 마련 및 내재화를 위한 노력과 성과를 평가한다. 구체적인 평가항목은 ① 미래 환경변화 대응 경영 프로세스 효율화와 ② 지속가능한 운영체계 마련을 위한 내재화 노력이다.

나) 평가사항

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

2021년 공사의 재원구조 변화, 미디어 기술 발전, 거버넌스 전환, 코로나 장기화 등의 여파로 인해 미래 환경에 유연하게 대응하는 학교교육 사업, 평생교육 사업, 대국민 교육서비스 등의 효과적 추진을 위한 프로세스 효율화를 추진했다. 이러한 미래 환경변화에 대응하고자 경영 프로세스의 효율화를 시도했으며 미래 환경변화에 따른 중기 공적 책무 방향성을 설정하고 관련 프로세스 마련을 위한 과제 아이টে를 세분화했다. 방향성 도출은 공사의 핵심가치인 ‘도전’, ‘혁신’, ‘성장’을 바탕으로 공사 목적과의 정합성을 검토하고, 내부 핵심 현안 반영과 대내외 여건을 분석하여 주요 과제를 도출했다.



[그림 1-15] 미래 환경변화 분석 및 방향성 도출

공사는 효율적 경영 프로세스 마련을 위해 과제를 세분화했는데, 공사가 당면한 주요 현안(5개)을 중심으로 ‘대한민국 미래교육 선도’, ‘국내 최대 지식콘텐츠 허브’, ‘공동체 회복과 교육격차 해소’ 등의 장기과제와 ‘교육격차 해소를 위한 미래형 교육모델 개발’, ‘지식 콘텐츠 허브로 도약할 글로벌 프로젝트 추진’, ‘전략적 IP 개발을 통한 브랜드 강화’, ‘비정규직 문제해결을 통한 청년 일자리 확대’라는 중기과제(3~5년)를 마련하고 5개년 추진 일정을 수립했다.

〈표 1-38〉 경영 프로세스 효율화를 위한 5개년 계획

과제		2022년	2023년	2024년	2025년	2026년
미래형 교육 모델 개발	POST 수능 콘텐츠	수준별 맞춤형 콘텐츠	진로직업/ 개인별 콘텐츠	고교학점제 전면 시행 연계 맞춤형 콘텐츠 기획 및 제작 확대		
	미래형 교육 미디어	온라인클래스 고도화	멘토링플랫폼 구축/운영	교육포털 구축	고교학점제/ AP 시스템 도입	대학생, 군인, 공무원 등으로 서비스 확대
	멘토링 서비스	멘토링 서비스 모델개발	멘토링서비스 본격 도입	멘토링 서비스 확대 (시도교육청, 대학, 기업 등)		
	미래형 교육	AI기반 과목별 서비스 강화	메타버스 서비스 운영	AI 맞춤 교재 서비스 시행	서비스 고도화 및 사업화	
글로벌 프로 젝트	콘텐츠	글로벌 석학 지식 강의 콘텐츠(영문)			지식/교육 콘텐츠 다변화	
	플랫폼	영어 및 한국어 플랫폼 론칭	영어 및 한국어 플랫폼 운영		다국어 플랫폼 확장	콘텐츠 추천 엔진 시스템 완성
	마케팅	미국 서비스 진입	미국 서비스 안착	손익분기점 (BEP) 도달	글로벌 마케팅 진행 (로컬방송사 제휴 등)	
전략적 IP개발 사업	콘텐츠 개발	신규 캐릭터 개발 및 운영				
			애니메이션 IP 개발 및 운영			
			글로벌 향(向) IP 개발 및 운영			
			유아·어린이 IP 개발 및 운영			
			신규캐릭터 개발			
	라이선스 상품 직영화	상품 기획 및 디자인 내재화		상품 유통 및 영업 직영화		
	신사업 확장	공간사업 확대	디지털 상품 개발 메타버스 관련 사업 추진		오프라인 스토어 운영	

② 경영부문 우수사례 참고

공사는 지속가능한 운영체계 마련을 위해 핵심 현안 및 환경변화를 기반으로 하는 인력을 확보했으며, 중장기적으로 지속되는 공사의 핵심 현안으로 ‘미래교육 선도 및 교육격차 해소’, ‘국내 최대 지식콘텐츠 허브 구축’, ‘생애주기별 평생교육 지원’ 등을 설정하여 각 분야별 수행가능한 인력 및 업무체계를 발굴하고자 노력했다.

평가결과 및 제언

급변하는 대내외적 환경변화에 선제적 대응을 통한 공사의 가치 제고를 위해 중장기 전략 방향을 수립했다. 외부 여건을 살펴보기 위해 정책, 경제, 기술 등의 환경을 분석하고, 내부 여건은 조직진단, 이해관계자의 니즈를 파악 및 진단을 통해 조직 방향을 설정했다. 그 외에도 외부전문가와 시청자의 의견을 수렴하는 등 실효성 있는 전략수립을 위해 노력한바 있다. 수립된 경영전략의 성공 가능성을 높이기 위해 전략을 실행할 때 발생하는 이슈를 꼼꼼하게 확인하고, 특히 전략을 직접 실행할 중간 관리자들이 전략을 구상할 때부터 일정 부분 참여하여 비전 및 목표에 대한 공유를 통해 일관된 변화를 추진했다.

구체적으로는 시청자의 74.9%가 지지하는 ‘국내 지식콘텐츠 허브’를 바탕으로 교육콘텐츠, 평생교육, 교육격차 해소 등의 책무 방향을 설정하고 세부사업과제를 도출하는 한편 재정 분석 기반의 계획 및 성과를 수치화하여 미래 수입과 비용을 산출했다. 종합재정수지, TV시청률, 교육콘텐츠 이용 건수, 시설·장비가동률, VOD/AOD 히트수 등 5대 핵심지표를 설정·운용함으로써 실질적 사업 성과를 거둘 수 있도록 노력한 부분 역시 긍정적으로 평가한다.

공사는 경영 프로세스 효율화에 그치지 않고 경쟁환경이 불확실하고 급변하는 상황에서 경영전략의 효과적 수립 및 실행이 생존과 성장의 필요조건임을 인식, 공사의 내부역량요인들이 변화하는 환경에 적합하게 진화할 수 있도록 고민과 노력을 기울였다. 특히 지속가능한 운영체계 마련을 위해 공사의 핵심 현안 및 환경 변화에 대응한 인력을 확보하고 일관성 있는 업무추진체계를 마련함으로써 종합적인 활동계획을 수립했다.

경영부문 대표 집필위원 : 류현욱 위원

2 방송부문

2021년 방송부문의 평가는 한국교육방송공사법 제1조에 명시된 EBS의 설립목적(‘교육방송을 효율적으로 실시함으로써 학교교육을 보완하고 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지함’)에 따라 공영방송 EBS가 이에 부합하는 방송을 구현하고 있는지 분석했다. 이를 위해 편성, 제작, 운영, 성과 등 전 분야를 평가하고 각 부서에서 작성한 서면 보고서를 토대로 필요한 경우 항목별 담당 부서장과의 면담도 추가했다.

전년도 평가지표 중에서 ‘시청자 참여프로그램 편성비율의 적정성’만 제외했을 뿐 평가항목 대부분은 다르지 않았다. 방송 편성목표, 방송 편성, 프로그램 제작과 운영, 시청자 서비스, 방송 성과, 전년도 개선권고사항의 이행 노력, 당해연도 중점 추진사업과 성과 등을 모두 평가했다.

〈표 2-1〉 방송 부문의 평가항목과 평가지표

평가항목	평가지표
가. 방송목표	1. 방송 편성목표의 적정성
나. 방송 편성과 운영	1. 방송 편성비율의 적정성
	2. 방송 운영의 정시성 정도
	3. 교육뉴스부 운영의 적정성
다. 프로그램 제작과 운영	1. 제작예산 관리 및 집행의 효율성
	2. 외주제작정책 및 제도의 적정성
	3. 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성
라. 시청자 서비스	1. 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성
마. 방송성과	1. 프로그램의 경쟁력 제고
	2. 프로그램의 시청률 및 VOD 이용 정도
	3. 콘텐츠 내부관리 및 멀티플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도
바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 및 성과
사. 당해연도 중점평가사항	1. 당해연도 중점평가사항의 노력 및 평가

가. 방송목표

평가내용

1) 방송 편성목표의 적정성

가) 평가기준

방송편성목표의 적정성 평가는 2021년 수립된 경영목표에 따라 방송부문에서도 충분한 성과를 낼 수 있도록 편성목표를 적절하게 설정했는지를 평가한다. 평가요소로는 ① 당해 연도의 경영목표에 따른 방송 편성목표 설정의 적정성, ② 방송 편성목표 달성 차원의 성과 두 가지가 있다. 이 평가에는 개별 프로그램을 기획·배치함에 있어 편성목표 반영이 제대로 되었는지에 대한 평가도 포함된다.

나) 평가사항

① 방송 편성목표의 경영목표 부합 정도

〈표 2-2〉 2021년도 EBS 경영목표에 따른 방송 편성목표

2021 방향	EBS, 제2의 도약			
경영목표	공적 책무 확장	콘텐츠 대혁신	미래를 향한 도전	
↓ ↓ ↓				
편성목표	EBS 정체성 및 교육적 역할 강화	유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작	포스트TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발	지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대

EBS는 2021년의 운영방향을 ‘EBS, 제2의 도약’으로 정하고 세 가지의 경영목표를 수립했다. 첫째, 공적 책무 확장, 둘째, 콘텐츠 대혁신, 셋째, 미래를 향한 도전이다. 코로나 상황 속에서 교육공영 방송으로서의 역할을 충실히 담당해 온 EBS가 새로운 전기를 마련하기 위해 수립한 경영목표라고 평가할 수 있겠다. 이러한 경영목표에 따라, 방송 편성목표는 코로나로 인한 비대면 환경 정착과 미디어 이용행태 다변화라는 외부환경 변화를 고려하여 크게 네 가지로 수립되었다.

첫 번째, EBS 정체성 및 교육적 역할 강화이다. 이를 위해 다큐프라임 혁신을 통한 경쟁력 제고, 교육 어젠다 주도 프로그램 개발, 코로나 시대 부모 대상 프로그램 편성 등을 계획했다. 두 번째, 유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작이다. EBS 핵심 시청층을 공략하는 전략 콘텐츠를 개발하고 어린이, 시니어 세대를 위한 데일리 생방송 프로그램을 편성하고자 했다. 세 번째는 포스트 TV형 IP 및 신기술

접목 콘텐츠 개발이다. 신규 디지털 IP를 개발하고 사업화를 추진하는 한편 트렌드 및 신기술을 접목한 파일럿 프로그램 제작에 노력을 기울이고자 했다. 네 번째, 지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대이다. 애니키즈, 다큐프라임, 클래스e, EBS 비즈니스 리뷰, 당신의 문해력, 명의 헬스케어 등 EBS 구독서비스를 안정화시키면서 콘텐츠 기획 및 플랫폼 유통의 유기적인 연계를 꾀했다.

이렇게 수립된 개개의 편성목표는 현재 방송 환경에 따른 EBS의 발전을 목표로 하고 있으므로 비교적 적절해 보인다. 하지만 이러한 방송 편성목표들이 경영목표와 부합하고 있는지에 대해서는 다소 의문이 생긴다. 경영목표와 편성목표가 유기적인 관계를 잘 보여주고 있지는 못하기 때문이다. 2020년의 4가지 편성 목표들을 좀 더 발전시킨 수준에 그친 것으로 보이므로, 경영목표와 편성목표의 유기적 연계를 강화할 방안을 모색해야 할 것이다.

② 방송 편성목표의 반영 성과

첫 번째 편성목표인 ‘EBS 정체성 및 교육적 역할 강화’를 위해서 EBS는 코로나 시대 공교육 공백 해소를 위해 교육콘텐츠 개발에 힘썼다. 정규 교육 과정에 기반한 <EBS 온라인 개학> 콘텐츠를 제공하는 한편 <우리집 유치원>을 통해 부모의 보육 및 교육 부담을 경감하는 데 일조했다. 이는 EBS만이 제공할 수 있는 교육방송 서비스라고 할 수 있으며 많은 시청자들이 EBS의 이러한 노력에 높은 평가를 보냈다고 할 수 있겠다. 이외에 <포스트 코로나>, <여섯 번째 대명종>과 같이 사회에 화두를 던지는 프로그램, <당신의 문해력>, <EBS 창사특집 교육 대기획 - 대한민국 헌법 제31조> 등 교육적 어젠다를 제시하는 특집 다큐멘터리 시리즈를 편성했다. <미래교육 플러스>, <EBS 부모>, <장학퀴즈>, <배움이 꽃피는 나무> 등 교육 정보 프로그램과 <세상에 나쁜 개는 없다>, <건축탐구 집> 등 전 연령 대상 평생교육 콘텐츠도 지속적으로 제작해 EBS가 전 세대를 아우르는 평생교육 채널로서의 정체성도 확고히 하고자 했다.

〈표 2-3〉 2021년도 EBS의 방송 편성목표와 주요 전략

편성목표	EBS 정체성 및 교육적 역할 강화	유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작	포스트TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발	지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대
주요 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 다큐프라임 혁신을 통한 경쟁력 제고 • 교육 어젠다 주도 프로그램 제작 • 코로나 시대 부모 대상 프로그램 편성 	<ul style="list-style-type: none"> • EBS 핵심 시청층을 공략하는 전략 콘텐츠 개발 • 어린이, 시니어 세대를 위한 데일리 생방송 프로그램 편성 	<ul style="list-style-type: none"> • 신규 디지털 IP 개발 및 사업화 추진 • 트렌드 및 신기술을 반영한 파일럿 프로그램 제작 	<ul style="list-style-type: none"> • 유아, 오디오 어학당, 지식강연 등 EBS 구독서비스 안정화 • 콘텐츠 기획 및 플랫폼 유통의 유기적 연계

두 번째 편성목표인 ‘유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작’의 경우 EBS 주요 시청층이자 미디어 소외계층인 유아·어린이 및 중노년 세대를 위한 다양한 프로그램을 제작 방송했다. 커리큘럼 기반 유아·어린이 콘텐츠 개발 및 제작을 확대하여 학령기 전 유아를 위한 데일리 프로그램 <딩동댕 유치원>, 자모음 기반 한글 교육 프로그램인 <한글용사 아이야>를 신설하여 타깃 시청층의 호응을 얻었다. 또한 풍물패 아리아리의 신명난 공연을 통해 역사 속 인물의 이야기를 들어보는 <역사놀이패 아리아리>, 그리스 로마 신화를 어린이의 시각에 맞게 전달하는 <그리스 로마 신화 - 올림포스의 별>, 일상 속에서 일어나는 다양한 과학적 원리를 영상으로 쉽게 배워보는 <사이언스 탐정>, 발달장애, 자폐성 장애 등 장애를 가진 아동의 꿈과 가능성을 응원하는 <할 수 있다고> 등을 신규 편성했다. <생방송 톡!톡! 보니하니>의 후속작으로 <생방송 방과 후 댄스>, <생방송 뭐든지 해결단> 등을 제작하고 글로벌 안전교육 지침의 신뢰성을 인정받은 <우당탕탕 은하안전단> 시즌 1, 2 등을 편성했다. 어린이와 청소년을 위한 디지털 리터러시 교육 드라마 <하트가 빛나는 순간>은 방송 공개와 동시에 유튜브 라이브를 진행해 동시 접속자수 9,000명 이상을 기록하는 등 1020 세대의 큰 사랑을 받았다. 중노년층을 대상으로 하는 프로그램으로는 실용지식을 증진하고 생활역량을 강화시키는 생방송 데일리 프로그램 <일단 해봐요 생방송 오후 1시>가 신설되었고 <신계숙의 맛터사이클 다이어리> 시즌2는 중노년층을 위한 신개념 기행 프로그램으로 시청자의 호응을 얻었다. 또한 생활문제 정보를 습득하고 영어까지 학습하는 <학교 가기 좋은 날>, 시니어 4인방의 디지털 격차 해소 프로젝트인 <덤벼라 세상아> 같은 프로그램으로 노년층 삶의 질 향상을 도모했다.

세 번째 편성목표인 ‘포스트 TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발’을 위해 디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠 개발 및 편성 전략을 차별화하고자 했다. ‘뽕TV&브랜드스튜디오팀’을 통해 <딩동댕 유치원>의 성인 버전 스핀오프 콘텐츠인 <딩동댕 대학교>, 슬로우 라이프 트렌드를 반영한 <이번 생은 선인장>, 청년층의 관심사를 상담 형식으로 담아낸 <연애평방>과 같이 젊은 층을 타깃으로 한 신규 IP를 론칭했다. ‘미래콘텐츠기획프로젝트팀’은 트렌드를 반영한 실험적 콘텐츠 개발을 목표로, 친환경 채식 레시피를 서바이벌 형식으로 소개한 <채소가지구>, 최신 기술과 매체를 활용한 특별한 실험을 통해 나이, 성별, 지위, 외모를 뛰어넘는 소통을 이끌어낸 <누구세탁소>, 미래 사회를 첨단 영상으로 구현해낸 XR 과학 토크쇼 <공상가들>과 같은 파일럿 프로그램을 선보였다. 또한 빅뱅을 포함한 우주 이야기를 담은 <XR 우주대기획 - 더 홈>과 AR 기술로 안전교육 및 장애 아동 맞춤형 콘텐츠를 제공하는 <붕구야 말해줘>를 통해 실감형 기술을 선제적으로 도입하는 콘텐츠를 제작했다.

네 번째 편성목표인 ‘지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대’를 위해 지상파 최초로 EBS 공식 사이트를 통해 강연, 경제·경영, 어학, 유아 분야를 아우르는 EBS 구독서비스를 제공했다. <클래스e>, <당신의 문해력>, <오디오 어학당>, <애니키즈>, <세상의 모든 기행>, <명의 헬스케어> 등 다양한 테마로 EBS 대표 프로그램 및 신규 콘텐츠 큐레이션을 강화했다. 특히 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>를 기획·

제작하였고 국내는 무료, 해외는 유료서비스를 실시함으로써 고급 지식콘텐츠 제작의 기획과 유통 부분에 새로운 변화를 꾀했다. 전체적으로 양질의 콘텐츠를 다양한 플랫폼과 연계하기 위해 기획 단계부터 유통 및 사업 모델을 고려하는 워크플로우 개선도 이루어졌다. ‘뽕TV&브랜드스튜디오팀’과 ‘북&렉처프로젝트팀’을 통해 디지털 퍼스트 콘텐츠를 개발하고 자체 글로벌 OTT 플랫폼에 콘텐츠를 탑재해 유통했다.

이러한 방송 편성목표 달성 노력은 다양한 수치로 나타났는데 비교적 양호한 결과를 보여주고 있다. 종합 EPEI가 전년도에 이어 2021년에도 소폭 상승하였고 연간 가구 시청률, 연간 주시청시간대 시청률도 역시 상승했다. 전체적으로 지상파 방송들이 시청률 감소로 여러 어려움을 겪는 상황과 비교하면 무난한 결과라고 하겠다. VOD 이용은 미국 아동 온라인 사생활 보호법(COPPA) 시행에 따른 유튜브의 키즈 콘텐츠 노출 알고리즘 변화, 팽수와 같은 개별 IP의 영향력 감소, EBS 유료서비스 강화 등의 영향으로 다소 줄어들었다. 이외 AOD 이용 및 EBS 사이트 구독서비스는 모두 증가추세에 있는 것으로 확인되었다.

〈표 2-4〉 2021년도 EBS의 방송 편성목표 달성 정도와 성과

- 종합 EPEI : 8.02점 (전년도 7.99점 대비 상승)
- 연간 평균 가구 시청률 : 0.52% (전년도 0.49%, 출처: AGB닐슨)
- 연간 주시청시간대 시청률 : 1.45% (전년도 1.29%, 출처: AGB닐슨)
- VOD 이용 증감률 : 전년 대비 22.4% 하락 (EBS 사이트, 유튜브 합계)
- AOD 이용 증감률 : 전년 대비 79.3% 상승 (EBS 사이트)

평가결과 및 제언

EBS가 수립한 2021년의 운영방향 ‘EBS, 제2의 도약’은 2020년 코로나 상황에 훌륭히 대처하고 이제 새로운 전기를 마련하겠다는 점에서 의미있다고 하겠다. 또한 첫째, 공적 책무 확장, 둘째, 콘텐츠 대혁신, 셋째, 미래를 향한 도전 등 세 가지의 경영목표는 포스트 코로나 시대를 준비하는 뜻을 담고 있다. 다만 경영목표가 좀 더 구체적이지 못하고 추상적인 점에서는 아쉬움이 있다. 이에 따른 방송 편성목표는 크게 네 가지로 나뉘어졌다. ‘EBS 정체성 및 교육적 역할 강화’, ‘유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작’, ‘포스트 TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발’, ‘지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대’. 그런데, 2021년의 편성목표는 2020년의 편성목표에서 크게 달라지지 않은 내용들이라 경영목표와 적절히 부합되는지에 대해서는 다소간의 의문이 있다. 다만, 개별 목표는 코로나 상황의 지속성이나 수용자의 미디어 이용행태 변화에 적절히 대응하고자 한다는 점에서 크게 무리는 없어 보인다. 향후 방송 편성목표를 수립함에 있어서는 방송 편성 부서 자체 내의 토론과 논의를 좀 더 개방적, 전면적으로 실시함으로써 더 나은 편성목표를 도출할 수 있어야 할 것이다.

방송 편성목표의 달성 정도를 살펴보면 첫 번째 편성목표인 ‘EBS 정체성 및 교육적 역할 강화’를 위해서 EBS는 코로나 시대 공교육 공백 해소를 위해 교육콘텐츠 개발에 힘썼다. <EBS 온라인 개학>, <우리집 유치원> 등을 통해 보편적인 교육콘텐츠 무료 제공에 노력하였고 이를 통해 학생과 학부모가 EBS만의 교육방송 서비스에 높은 평가를 보냈다고 할 수 있겠다. 이외에 <포스트 코로나>, <여섯 번째 대명종>, <당신의 문해력>, <EBS 창사특집 교육 대기획 - 대한민국 헌법 제31조> 등 새로운 기획 다큐멘터리 시리즈를 편성하고 <미래교육 플러스>, <EBS 부모>, <장학퀴즈>, <배움이 꽃피는 나무> 등 교육 정보 프로그램과 <세상에 나쁜 개는 없다>, <건축탐구 집> 등 전 연령 대상 평생교육 콘텐츠도 성공적으로 제작했다.

두 번째 ‘유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 제작’의 편성목표를 달성하기 위해 <딩동댕 유치원>, <한글용사 아이야>를 신설하여 유아·어린이 시청층의 호응을 얻었다. 또한 어린이들이 즐겁게 다양한 지식을 습득할 수 있도록 <역사놀이패 아리아리>, <그리스 로마 신화 - 올림포스의 별>, <사이언스 탐정> 등을 편성하는 한편, 장애 아동의 꿈과 가능성을 응원하는 <할 수 있다고>도 신규 제작했다. 디지털 리터러시 교육 드라마 <하트가 빛나는 순간>은 유튜브 라이브를 통해 동시 접속자수 9,000명 이상을 기록하기도 했다. 중노년층을 대상으로 하는 프로그램으로는 <일단 해봐요 생방송 오후 1시>, <신계속의 맛터사이클 다이어리> 시즌2가 방송되었고 <학교 가기 좋은 날>, <덤벼라 세상아> 같은 프로그램으로 노년층의 디지털 지식 격차해소에도 도움을 주고자 했다.

다만 유아·어린이 맞춤형 콘텐츠 제작을 주요 편성목표로 계속 가져갈 것인지에 대해서는 좀 더 고민이 필요해 보인다. 시청률이 점점 낮아지고 있으나 현재까지 EBS의 유아·어린이 콘텐츠가 다른

방송사들과 비교할 때 준수한 성적을 보이고 있는 것은 사실이다. 그리고 다른 지상파 방송사들이 유아·어린이 프로그램을 축소하거나 폐지하는 경향을 보이고 있는 만큼 교육방송이 이를 담당하는 것도 당연한 일이라 하겠다. 다만, 이를 매년 편성목표로 굳이 내세워야 하는지에 대해서는 새로운 검토가 필요하다. 유아·어린이 콘텐츠 제작을 EBS의 기본적인 임무로 설정하되 편성목표에는 다른 시급한 방송목표를 반영하는 방법도 생각해 볼 수 있을 것이다. 실제로 어린이 인구수 감소, 타 플랫폼에서의 콘텐츠 소비 증가로 인해 EBS의 유아·어린이 콘텐츠 성과가 장기적으로 보면 계속 나쁜 상황으로 진행될 가능성이 높는데 굳이 편성목표로 설정하여 이에 대한 저조한 결과를 경영성과에 반영할 필요는 없어 보인다.

세 번째 편성목표인 ‘포스트 TV형 IP 및 신기술 접목 콘텐츠 개발’을 위해 디지털 플랫폼 기반 신규 콘텐츠 개발 및 편성 전략을 차별화하고자 했다. <딩동댕 대학교>, <이번 생은 선인장>, <연애평자> 등의 신규 IP를 론칭했다. 이외 XR 과학 토크쇼 <공상가들>과 같은 파일럿 프로그램도 제작되었다. 또한 <XR 우주대기획 - 더 홈>과 <붕구야 말해줘>를 통해 실감형 기술을 도입하여 콘텐츠를 제작했다. 하지만 아직 일반 시청자들에게는 이러한 콘텐츠들이 충분히 어필되지 못한 부분들이 있는데 향후 이를 어떻게 더 대중적으로 확산시킬 것인지에 대한 고민이 필요해 보인다. 개별 콘텐츠들에 대한 성공과 실패 요소들을 기록하고 이를 방송 제작구성원들이 공유하는 과정을 통해 새로운 콘텐츠에 도전하는 노하우를 한 단계씩 발전시켜야 할 것이다.

네 번째 편성목표인 ‘지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대’를 위해 지상파 최초로 EBS 공식 사이트를 통해 강연, 경제·경영, 어학, 유아 분야의 EBS 구독서비스가 시행되었다. <클래스e>, <당신의 문해력>, <오디오 어학당>, <애니키즈>, <세상의 모든 기행>, <명의 헬스케어> 등 다양한 테마의 큐레이션이 실행되었고 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>의 제작으로 고급 지식콘텐츠 기획도 이루어졌다. 기획 단계부터 유통 및 사업 모델을 고려하는 워크플로우 개선도 도모했다. 그런데 앞으로 이러한 플랫폼 서비스에 대한 성과분석이 좀 더 치밀하게 진행되어야 할 것으로 보인다. 특히 EBS 유료 구독서비스와 콘텐츠 무료제공 시의 수익관계에 대한 경영 분석이 필요하다. 2021년 VOD 서비스 이용은 22.4% 하락하였는데 상당히 큰 수치이다. 유튜브 수입도 적지 않게 감소했다. 구독서비스를 통해 새로운 수익을 창출할 수 있으나 유튜브 수입의 감소도 같이 병행되는 만큼 구독서비스의 범위와 유튜브 서비스의 공개범위를 상호보완적인 차원에서 새로이 설정하는 것이 필요하다.

나. 방송 편성과 운영

평가내용

1) 방송 편성비율의 적정성

가) 평가기준

방송편성비율의 적정성 분야는 방송법 등에 규정된 편성규정 준수, 편성시간이 교육방송 특성에 따라 균형성 있게 방송대상을 골고루 배려하고 있는지 여부 등을 평가한다. 또 유아/어린이/ 청소년/대학생/ 일반성인/여성/노인/소외계층에 따른 프로그램 제작이 어떠한 비율로 제작되는지 평가한다. 주된 평가요소는 5가지이며 ① 법정 편성비율 준수 정도 ② EBS 특성에 따른 편성의 특성화 전략 고려, ③ 타깃 시청자별 목표대상 심층별 시간 배분과 프로그램 배분의 균형성, ④ 평생교육 및 민주시민 육성을 위한 프로그램 편성의 적정성, ⑤ 본방 및 재방(재활용) 편성의 적정성 등이다.

나) 평가사항

① 법정 편성비율 준수 정도

2021년 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 준수했다.

기타 편성 고시에 따른 의무편성비율도 잘 준수한 것으로 나타났다. 특히 외주제작비율은 봄 편성 33.6%, 가을편성 31.1%로 2020년의 27%, 29%보다 모두 상향 편성되었다. 코로나 상황이라는 어려움 속에서도 외주제작비율을 높게 유지함으로써 외주제작사와의 협력기조를 안정적으로 유지했다. 이는 EBS의 상생노력을 보여주는 좋은 사례라고 하겠다.

〈표 2-5〉 2021년도 EBS 1TV 법정 편성비율 준수 현황

방통위 고시		국내제작	국내제작 영화	국내제작 애니메이션	국내제작 대중음악
		60% 이상	25% 이상	8% 이상	60% 이상
2021년	봄	88.4%	29.3%	55.4%	100%
	가을	89.5%	29.3%	60.1%	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

〈표 2-6〉 2021년도 EBS의 의무편성 비율 준수 현황

점검항목	대상 채널	기준	의무 편성 비율	실제 반영 비율	
외주제작 프로그램	EBS 1TV	전체 방송시간	16% 이상	봄 편성	33.6%
				가을 편성	31.1%
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

EBS는 시청자의 다양한 교육적 요구를 효과적으로 충족시키고자 채널별 특성화에 노력하고 있는 것으로 평가할 수 있다. 각 채널별로 전문 편성을 시행하고 있으며, 공영방송사로서 사회 책무를 다하고자 방송법에서 정한 각종 편성 비율을 준수하고 있다.

〈표 2-7〉 EBS 주요채널 특성화 전략

매체	구분	내용
EBS 1TV	채널 Identity	• 지식·민주시민교육 채널 및 평생교육 채널
	채널 포지셔닝	• 국내 최대·최고의 유아·어린이 교육 프로그램 채널 • 국내 최대·최고의 교육 다큐멘터리 채널
	채널 특성화 전략	• 사회통합·공동체 교육 콘텐츠 강화 • 민주시민 교육 콘텐츠 확대 • 생활역량 강화를 위한 빅 콘텐츠 편성 • 창의적·실험적 파일럿 및 모바일 오리지널 콘텐츠 기획 • 다큐멘터리 장르 스펙트럼 확장 • 크로스미디어, UHD 등 방송 환경 변화 대비 콘텐츠 기획
EBS 2TV	채널 Identity	• 창의·융합 교육 채널
	채널 포지셔닝	• 국내 최고 초·중학 창의·융합 콘텐츠 교육 채널 • 사교육비 경감 및 지식(교육) 격차 해소 채널
	채널 특성화 전략	• 초·중 대상 창의·융합 콘텐츠 기획·제작 • 수학, 과학, 소프트웨어 등 사회적 요구에 부응하는 교육콘텐츠 제작 확대 • 지식(교육) 격차 해소를 위한 외국어 및 디지털, 경제교육 프로그램 개발

매체	구분	내용
EBS FM	채널 Identity	• 외국어 학습 및 인문 교양 채널
	채널 포지셔닝	• 어학 및 인문·교양 채널로의 정체성 제고
	채널 특성화 전략	• 수준별·대상별 외국어 콘텐츠 편성 • 차별화된 어학 콘텐츠 개발 및 구독서비스 확대 • 인문·교양 채널 정체성 강화를 위한 콘텐츠 기획 및 개발

EBS 1TV는 2021년 <딩동댕 유치원>, <최고다! 호기심 딱지> 등 기존 EBS 대표 유아·어린이 프로그램을 비롯해 <한글용사 아이야>, <그리스 로마 신화 - 올림포스의 별>, <시간을 달리는 세계사>, <세계의 비밀수호대 번개맨>, <생방송 뚝딱지 해결단> 등을 신규 편성하여 예술, 인성, 문화 등 다양한 영역의 교육콘텐츠를 제공했다. 또한, 청소년을 위한 경제교육 및 미디어 리터러시 교육콘텐츠 <EBR 주니어 경제학>, <하트가 빛나는 순간> 등을 편성했다.

성인 평생교육 프로그램의 경우, <EBS 다큐프라임>, <세계테마기행>, <한국기행>, <세상에 나쁜 개는 없다> 등 핵심 IP를 지속 편성했다. 또한, <빅 데이>, <그곳에 사람이 있다>, <누구세탁소>, <공상가들> 등 다채로운 파일럿 프로그램을 시도해 경쟁력 있는 콘텐츠를 개발하기 위해 노력했다. 이외에도 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>, <EBS 부모>, <문해력 유치원> 등 교육·지식 격차 해소를 위한 프로그램과 코로나로 지친 시청자들을 위한 <신계속의 맛터사이클 다이어리>, <아주 각별한 기행> 등을 편성했으며, <다문화 고부열전>, <나눔0700>, <또깨비 가족> 등 소외계층을 위한 프로그램의 편성도 지속했다.

EBS 2TV는 2021년 <예술아 놀자>, <도전! 나도 과학자> 등 미래인재 양성을 위한 창의·융합 프로그램, 4차 산업혁명 시대의 직업군을 탐구하는 <직업탐구 별일입니다2>, 실감형 미디어 기술을 접목한 <XR 우주대기획 - 더 홈> 등을 신규 편성했다. 또한, 공교육 공백 해소를 위한 <온라인 개학>, <탐구생활> 등의 학습 콘텐츠와 지식격차 해소를 도울 <클래스e>, <EBS 비즈니스 리뷰> 등을 지속 편성했다. 이와 함께, 장애 어린이의 도전을 담은 <할 수 있다고>를 신규 편성하여 장애 아동에 대한 시청자들의 인식을 제고하고자 했다. 특히, 2TV는 매체별 특성에 따른 채널별 차별화 전략에 따라 창의·융합 콘텐츠를 중심으로, 교육·지식 격차 해소 및 소외계층을 위한 프로그램, 4차 산업혁명 시대에 대비할 프로그램 등을 기획, 편성했다. 추후 2TV의 본방송에 대비하여, 채널 정체성 강화를 위한 신규 프로그램 개발 및 유통, 이를 위한 제작비 확보가 필요한 것으로 보인다.

소수계층 대상 프로그램은 총 방송시간 38,545분으로 8.34% 편성되었다. 2020년 8.76%에 비해 다소 줄어들긴 했으나 비슷한 수준을 유지하였다고 하겠다. EBS 2TV에서는 장애 아동의 도전을 담은 <할 수 있다고>가 780분 방송되었으며, 2022년에 1TV와 2TV를 통해 시즌2가 방영될 예정이다. 주요 대상 및 주요 프로그램은 <표 2-8>과 같다.

〈표 2-8〉 EBS 소수계층 대상 프로그램

구분	주요 프로그램
다문화 가정	〈다문화 고부열전〉 〈또깨비 가족〉 〈가족이 맞습니다〉 등
저소득층	〈나눔 0700〉
노인	〈배움이 꽃피는 나무〉 〈덤벼라 세상아〉 〈학교 가기 좋은 날〉 등
장애인	〈붕구야 말해줘 (장애 유아편)〉, 〈할 수 있다고〉 등

EBS 플러스1, EBS플러스 2는 코로나 상황으로 인한 학생들의 교육공백을 막기 위해 온라인 개학 프로그램을 비롯하여 다양한 초·중·고 학습 콘텐츠를 방송했다. 또한, EBS English는 영어교육 전문 채널로서 학교 교육 보완을 위한 영어 학습 콘텐츠를 제공했다.

〈표 2-9〉 EBS 플러스 채널 특성화 전략

매체	구분	내용
EBS 플러스1	채널 Identity	• 대수능 및 고교 학습 채널
	채널 포지셔닝	• 국내 유일의 고교 대상 학습 및 정보 채널(무료)
	채널 특성화 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 수능 및 내신 대비 전 교과 수준별 편성 • 입시, 논술 등 각종 학습과 관련된 다양한 정보 제공 • 교과 학습용 클립형 콘텐츠를 통한 학습 효율성 제고 • 학생 및 교사, 학부모 등 교육현장의 니즈를 반영한 콘텐츠 강화
EBS 플러스2	채널 Identity	• 초·중학 학습 및 직업교육 채널
	채널 포지셔닝	<ul style="list-style-type: none"> • 자기 주도적 학습을 지원하는 고품질 학습 프로그램 • 직업 능력 향상을 위한 다양한 정보, 시험대비, 실무 콘텐츠
	채널 특성화 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 초·중학생 및 성인 생활시간대에 맞춘 블록 편성 강화 • 교육 현장에서 활용 가능한 맞춤형 학습 콘텐츠 강화 • 수요자의 요구에 부응하는 고품격 맞춤형 직업교육 콘텐츠 제작 • 학생 및 교사, 학부모 등 교육현장의 니즈를 반영한 콘텐츠 강화
EBS English	채널 Identity	• 영어교육 전문 채널
	채널 포지셔닝	• 학교 교육 보완을 위한 영어 학습 콘텐츠 제공
	채널 특성화 전략	<ul style="list-style-type: none"> • 학교 커리큘럼 반영 및 학교 현장 활용 가능한 융합 교과형 프로그램 강화 • 모바일 및 웹 학습 환경을 반영한 클립형 콘텐츠 제작

③ 시청 타깃별 편성의 균형성

EBS 1TV, 2TV, FM, EBS English는 연간 단위로 편성 후 6개월 기준으로 편성 조정을 하고 있다. EBS 플러스1, 플러스2는 연간 단위로 편성하고 있다.

1TV 연령대별 편성 비율을 보면 유아·어린이나 청소년 프로그램의 편성 비율이 낮은 것으로 보일 수 있으나, 채널 세분화 전략에 따라 1TV 외에 2TV, 플러스1, 플러스2, EBS English, EBS Kids 등 여러 채널에서 관련 프로그램을 편성하고 있으며, 코로나로 인해 학습 프로그램 등 신규 콘텐츠 제작이 증가했다. 1TV의 성인/일반 대상 편성 비율은 68.5%로 2020년 68.7%와 비교했을 때 크게 변화가 없었다. 다만 청소년들이 PP채널을 통한 학습 콘텐츠를 주로 활용한다는 점을 감안하더라도 청소년을 대상으로 하는 일반 교양 성격의 프로그램 기획도 필요한 것으로 판단된다. 2TV의 경우에는 초등 대상 편성비율이 2020년 36.7%에서 2021년 48.8%로 다소 증가했다.

〈표 2-10〉 EBS 1TV 연령대별 편성 비율

대상	유아		어린이		청소년		성인/일반	
연간	81,775분	17.7%	50,985분	11.0%	13,105분	2.8%	316,560분	68.5%

〈표 2-11〉 EBS 2TV 대상별 편성 비율

대상	초등		중등		외국어		일반(교육격차해소)	
연간	207,765분	48.8%	59,930분	14.1%	57,270분	13.5%	100,465분	23.6%

〈표 2-12〉 EBS FM 대상별 편성 비율

구분	평생교육							
대상	청소년		영어		제2외국어		사회교육	
연간	6,480분	1.5%	147,345분	35.4%	20,820분	5.0%	242,220분	58.1%

〈표 2-13〉 EBS 플러스1 대상별 편성 비율(고교생 및 대수능 수험생 대상 전문 채널)

구분	학교교육		평생교육	
연간	493,420분		93.2%	35,780분 6.8%

〈표 2-14〉 EBS 플러스2 대상별 편성 비율

대상	초등교육		중학교교육		직업교육		평생교육	
연간	157,985분	40.1%	112,820분	28.6%	35,440분	9.0%	87,955분	22.3%

〈표 2-15〉 EBS English 대상별 편성 비율

대상	유아		어린이		청소년		성인	
연간	35,650분	9.04%	102,150분	25.91%	168,080분	42.6%	88,320분	22.4%

※ 코로나로 인한 학습결손을 보완하기 위해 EBS 2TV, 플러스2에서는 초등학생을 대상으로 한 <온라인 개학>, EBS English에서는 중학생을 대상으로 한 <온라인 개학>을 편성

④ 평생교육 및 민주시민 육성 프로그램의 편성

EBS는 매체별 특성에 따른 채널별 차별화 전략을 통해 EBS의 설립 목적인 국민의 평생교육과 민주적 교육 발전에 이바지함과 동시에, 시대 변화에 따른 다양한 교육적 요구를 충족시키기 위하여 노력하고 있는 것으로 평가할 수 있다. 특히 2021년 EBS는 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>를 통해 현재 세계를 이끌고 있는 위대한 지성들의 강연을 프로그램으로 기획, 편성하여 좋은 평가를 받았다. 이외 시청자들에게 사랑받는 다양한 교양 프로그램을 지속적으로 제작, 편성함으로써 코로나 상황에서도 시청자들이 EBS를 통해 정서적 어려움과 지식교육의 욕구를 동시에 해소하는 데 많은 도움을 주었다. <건축탐구-집>, <클래스e>, <신계숙의 맛터사이클 다이어리> 등이 꾸준히 인기를 끄는 프로그램이었으며 <세계테마기행>과 <한국기행> 역시 스테디셀러 프로그램으로서의 역할을 다했다. 평생교육 프로그램의 경우, <EBS 다큐프라임>, <세계테마기행>, <한국기행>, <세상에 나쁜 개는 없다> 등 핵심 IP를 지속 편성했다. 또한, <빅 데이>, <그곳에 사람이 있다>, <누구세탁소>, <공상가들> 등 다채로운 파일럿 프로그램을 시도해 경쟁력 있는 콘텐츠를 개발하기 위해 노력했다. 이외에도 <EBS 부모>, <문해력 유치원> 등 교육·지식 격차 해소를 위한 프로그램과 <다문화 고부열전>, <나눔0700>, <또깨비 가족> 등 소외계층을 위한 프로그램의 편성도 지속했다.

⑤ 본방 및 재방(재활용) 편성 비율

EBS 1TV는 연간 전체 방송 시간 중 53.4%의 본방 제작 비율을 보였는데 2020년과 크게 차이가 없었다. 하지만 여전히 재방 비율이 상당히 높은 편이며 2TV는 본방 비율이 15% 내외에 그쳐 EBS의 제작여건이 상당히 열악함을 상대적으로 방증하고 있다. 이는 단순히 EBS 제작진의 노력 부족이라기 보다는 인력과 재정의 구조적인 문제에서 비롯되는 것으로 보인다. 이러한 현실을 타개하기 위해서는 안정적 제작비 재원확보를 위한 회사 차원의 노력이 필요하다.

〈표 2-16〉 1TV 본방 및 재방 편성 비율

(단위: 분)

연도	본방	재방 (재활용 포함)	총 방송시간	총 방송 시간 대비 본방 비율(%)
2020년	245,540	218,120	463,660	53.0%
2021년	246,950	215,475	462,425	53.4%

〈표 2-17〉 2TV 본방 및 재방 편성 비율

(단위: 분)

연도	본방	재방 (재활용 포함)	총 방송시간	총 방송 시간 대비 본방 비율(%)
2020년	64,225	361,145	425,370	15.1
2021년	61,965	363,465	425,430	14.6

〈표 2-18〉 FM 본방 및 재방 편성 비율

(단위: 분)

연도	본방	재방 (재활용 포함)	총 방송시간	총 방송 시간 대비 본방 비율(%)
2020년	393,310	128,240	521,550	75.4%
2021년	416,865	103,260	520,125	80.1%

2) 방송운행의 정시성 정도

가) 평가기준

방송운행의 정시성 정도는 시청자와의 기본적인 약속이라고 할 수 있는 프로그램 편성표에 따라 정시운행하고 있는지를 평가하는 것이다. 평가요소는 표준제작시간 위반 정도, 프로그램 고지방송의 과다편성 정도이다.

나) 평가사항

① 프로그램별 방송시간 초과 현황

방송운행의 정시성을 지키기 위해 EBS는 프로그램별 표준제작시간을 산정하고 이를 제작부서에 공지하는 한편, 광고량에 따른 방송시간 초과 현상이 지속적으로 발생하는 경우 제작부서와의 협의를

통해 프로그램 길이를 조정하는 등의 노력을 기울여왔다. 그 결과 2021년도 EBS 전 채널의 프로그램별 방송시간 1분 초과비율은 극히 낮은 편으로 대부분 정시성이 잘 지켜졌다고 하겠다. 다만 1TV의 경우 일반 광고와 SPOT, 공익광고 의무 편성 등의 여러 요소 등으로 인해 1.21%의 1분 초과 비율을 보였다. 향후 표준제작시간 수시 공지나 광고량에 따른 프로그램 제작 길이 조정을 꾸준히 실시하고 적절한 SB운용을 통한 정시성 확보에 더 노력해야 할 것이다.

〈표 2-19〉 EBS 전 채널 프로그램별 방송시간 1분 초과비율

채널 \ 비율	초과 비율 (전체 편수 대비)	비고
지상파 1TV	1.21%	광고 있음
지상파 2TV	0.01%	광고 없음
EBS FM	-	상동
플러스1	0.04%	상동
플러스2	0.05%	상동
EBSse	0.05%	상동

※ 소수점 아래 3자리 반올림

3) 교육뉴스부 운영의 적정성

가) 평가기준

교육뉴스부 운영의 적정성 평가는 교육뉴스부의 편성계획에 따른 노력 및 성과의 적정성을 평가한다. 평가요소로는 ① 당해연도 편성계획 대비 달성 노력 및 성과 ② 성과에 대한 환류 및 차년도 계획의 적정성 두 가지 이다.

나) 평가사항

① 당해연도 편성계획 대비 달성 노력 및 성과의 적정성

2021년 교육뉴스부는 교육뉴스의 전문성 강화, 플랫폼 다각화, 교육뉴스의 저변 확대 등의 세 가지 주요 목표를 세웠다. 이를 달성하기 위해 <심층 기획 뉴스> 취재 확대, 글로벌 리포터(국외 시민기자)를 활용한 웹뉴스 제공, 네이버 뉴스캐스트 운영 등을 위해 노력했다. 국외 시민기자를 51개국 325명으로 구성하고 국제뉴스 취재 및 보도를 강화했다. 또한 온라인 플랫폼 확대를 위해 카카오톡 채널보드를 운영하기 시작했다. 문화와 과학 등 뉴스의 저변 확대를 위해서는 문화계 유명인사 인터뷰, 과학이슈의 뉴스아이템 소화 등의 노력을 기울였다. 그 결과 18건의 단독 취재 기사를 생산하고 금창호·서진석

기자가 기획한 <장애교원 실태 연속 보도>가 이달의 기자상을 수상하는 성과를 거두었다.

하지만 2020년에 비해 심층기획보도가 줄어들고 뉴스 부문 대외 수상실적도 저조한 것으로 나타났다. 네이버 뉴스 스탠드 운영은 현재로서 정량 평가 지표를 충족시키지 못하고 있는 상황이기도 하다. 이에 대한 대책을 조속히 마련하여 모처럼 얻은 포털 뉴스 유통의 기회를 놓치지 않는 것이 중요하다.

〈표 2-20〉 2021년도 심층기획보도

시기	담당기자	기획보도
7.21~8.3	금창호, 서진석	장애교원 부족 실태(10편)
10.25~11.12	송성환, 서진석, 박광주	학습도시 열전, 평생교육이 미래다(10편)
12.16~12.23	최이현, 서진석	메타버스 비긴스(8편)

② 당해연도 성과에 대한 환류 및 차년도 계획의 적정성

교육뉴스부는 정오 뉴스 고도화를 통해 기존 뉴스에 심층성과 해설 기능을 강화하고자 한다. 이는 적절한 변화로 보이며 이를 통해 국내와 국제 소식의 유기적 연결이 기대된다. 저녁뉴스에서는 전문가 출연을 확대하는 계획을 가지고 있는데 각 분야별 전문가를 요일별로 초대하여 심층대담을 진행하고자 한다. 뉴스정보의 심층성을 확보하는 장점이 있기도 하지만 한편으로는 자칫 시간때우기가 되어 뉴스의 다양성과 흥미를 반감시킬 수도 있어 운영상의 주의가 필요해 보인다. 또한 블록형 기획 기사를 시범적으로 도입하여 기존의 단편적 기사 제공에서 탈피하고자 한다. 그런데, 교육뉴스부가 뉴스의 제작과 운용에 이러한 시도를 한다 해도 활발한 뉴스유통이 전제되지 않으면 EBS뉴스의 영향력은 반감되기 마련이다. 예를 들어 EBS 뉴스시간을 EBS의 가장 인기있는 킬러콘텐츠 전후에 배치하는 것도 생각해 볼직 하다. 따라서 EBS뉴스는 보다 구체적인 유통 계획을 세워, 지상파 방송에 그치지 않고 다양한 온라인 플랫폼을 활용해 뉴스 노출을 확대할 필요가 있다.

평가결과 및 제언

EBS는 법정 편성비율을 준수하고 있고 기타 편성 고시에 따른 의무편성비율도 잘 지키고 있다. 코로나 상황이라는 어려운 여건 속에서 외주제작비율도 안정적으로 유지하고 있는 편이다.

EBS 1TV는 <EBS 다큐프라임>, <세계테마기행>, <한국기행>, <딩동댕 유치원> 등 기존 성인 및 유아·어린이 핵심 프로그램을 지속해서 편성하면서 예술, 인성, 문화 등 다양한 영역의 교육콘텐츠를 신규 제작, 편성했다. 또한, <빅 데이>, <그곳에 사람이 있다>, <누구세탁소>, <공상가들> 등 다채로운 파일럿 프로그램을 시도해 경쟁력 있는 콘텐츠를 개발하기 위해 노력했다. 그 외 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>, <EBS 부모>, <문해력 유치원> 등 교육·지식 격차 해소를 위한 프로그램과 코로나로 지친 시청자들을 위한 <신계숙의 맛터사이클 다이어리>, <아주 각별한 기행> 등을 편성했으며, <다문화 고부열전>, <나눔0700>, <또깨비 가족> 등 소외계층을 위한 프로그램의 편성도 지속했다. 2021년 EBS 2TV와 위성채널 플러스1, 플러스2, English는 코로나의 장기화에 대응하여 학생들의 학습결손을 최소화하기 위한 온라인 개학 프로그램과 다양한 학습 콘텐츠를 편성했다.

채널 특성화 전략에 있어서는 채널별 정체성을 강화하고자 노력하고 있으나 계획만큼 성과가 드러나지 않는 점도 일부 발견된다. 그 이유는 재방송 비율이 높고 교차편성이 오히려 채널 간 정체성을 약화시키는 결과도 수반하기 때문이다. 재방비율을 어떻게 하면 낮추고 본방 비율을 높일 것인가가 채널 정체성 확보에 도움이 될 것이다. 결국 제작을 위한 인력과 재정 안정성이 뒷받침되어야 한다. 이러한 문제는 경영과 연관되는 구조적인 문제인 만큼 회사 차원에서 안정적인 제작비 확보를 위한 거시적인 차원의 노력이 별도로 경주되어야 하겠다.

시청 타깃별 편성 전략에 있어 청소년들이 학습 중심 콘텐츠를 주로 소비하는 대상이긴 하지만 EBS의 공적책무를 감안한다면 청소년을 대상으로 하는 일반 교양 성격의 프로그램 기획도 더 많이 시도해 볼직하다.

방송운행 정시성은 무리없이 잘 지켜졌다고 하겠다. 향후에도 시청자와의 기본적인 약속인 정시성 준수를 위해 꾸준한 노력을 지속해야 할 것이다. 교육뉴스부는 다양한 방법을 통해 뉴스 자체의 질을 높이기 위한 노력을 계속하고 있다. 정오 뉴스 고도화, 전문가 초대 대담, 블록형 기사 도입, 국외 뉴스 통신원을 통한 국제뉴스 강화 등등이 그러하다. 하지만 활발한 뉴스유통이 전제되지 않으면 EBS뉴스의 영향력은 반감되기 마련이다. 그러므로 다양한 미디어 뉴스유통에 보다 많은 노력을 기울여야 할 것으로 보인다. 뉴스 송출 시간의 재조정, 흥미로우면서도 필수적인 뉴스정보의 전달, 포털 뉴스 콘텐츠 유통 확대 등을 좀 더 심도있게 논의할 필요가 있다.

다. 프로그램 제작과 운영

평가내용

1) 제작예산 관리 및 집행의 효율성

가) 평가기준

제작예산 관리 및 집행의 효율성 부문에서는 제작에 투입된 예산이 적절한지, 예산이 효율적으로 사용되었는지를 평가한다. 평가요소로는 ① 제작투자비율 수준의 적정성, ② 표준제작비 집행의 적절성, ③ 제작비 협찬 수준 정도가 있다.

나) 평가사항

① 제작투자비의 적정성

EBS의 2021년 제작투자비는 전년 대비 12.21% 증가하여 약 546억 원을 기록했고 전체 제작투자 비율은 63.34%를 기록함으로써 전년 대비 5.13% 증가했다. 이는 2019년 이후 계속해서 증가하는 추세를 보이고 있다. 제작비 투자비율 상승은 코로나라는 어려운 상황 속에서도 제작비를 효율적으로 분배하고 콘텐츠 경쟁력을 높이려는 자체 노력에 힘입은바 크다고 하겠다. 또한 선택과 집중으로 주력 프로그램에 투자를 늘린 효과도 있었다.

〈표 2-21〉 EBS 제작투자 비율

	2019년	2020년	2021년
제작투자비율	54.04%	60.25%	63.34%

※ 출처: 2019~2020사업연도 경영평가실적보고서

- 제작비 집행액 : 54,576,695천 원, 전년 대비 12.21% 증가 (2020년 집행액 48,636,258천 원)
- 제작투자비율 : 63.34%, 전년 대비 5.13% 증가 (2020년 투자비율 60.25%)

〈표 2-22〉 2021년도 EBS 제작비 집행액과 매출액

제작비 집행액 (천 원)		매출액 (천 원)		집행액/매출액
TV	38,170,042	수신료수입	19,206,152	
FM	2,906,810	방송통신발전기금수입	32,856,603	
Plus2	6,132,175	방송광고수입	26,060,723	
2TV	7,367,668	제작협찬수입	2,745,759	
		프로그램공급수입	5,293,284	
(계)	54,576,695	(계)	86,162,521	63.34%

※ 집행액 : ERP-표준제작비집행현황(방송일자기준 : 2021.01.01.~2021.12.31.)

※ 매출액 : ERP-손익계산서 (2021.01.01.~2021.12.31.)

※ 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉는 EBS 자체 제작비만 취합하였음

예산의 효율적인 집행에 대한 대표적인 예로, 해외촬영이 불가능한 코로나 상황에서 〈세계테마기행〉과 같은 기행 프로그램 예산은 줄이면서도, 장소 제한이 없는 강연 프로그램은 집중 제작했다. 특히 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉와 같은 지식 교양 콘텐츠 투자를 늘려 포스트 코로나를 대비해 자기개발에 관심이 높은 시청자의 니즈와 접점을 찾는 노력을 경주했다.

② 표준제작비 집행의 적절성

표준제작비 집행 비율에 있어서도 97%를 기록하면서 2019년 이후 꾸준히 증가하는 모습을 보이고 있다.

〈표 2-23〉 2020년 대비 제작비 집행률 (2019년 94.7%, 2020년 95.8%)

(단위: 천 원)

유형	표준제작비(총계)	실집행액	차액	집행율
다큐	15,939,068	15,568,478	370,590	97.67%
드라마	699,032	696,812	2,219	99.68%
애니메이션	2,093,508	1,823,516	269,992	87.10%
영화	112,354	103,975	8,378	92.54%
종합구성	14,716,341	14,290,092	426,249	97.10%
강의	4,004,484	4,058,311	-53,826	101.34%
취재/보도	1,208,279	1,075,731	132,548	89.03%
SB/캠페인/필러	576,064	553,127	22,937	96.02%
(계)	39,349,130	38,170,042	1,179,087	97.00%

※ 출처 : ERP-표준제작비집행현황(1TV, 방송일자기준 : 2021.01.01.~2021.12.31.)

또한 신규 콘텐츠 제작 물량 및 신설 프로그램 제작 비율을 전년 대비 대폭 확대했다. 특히 중·장년부터 MZ세대까지 시청자층을 세분화해 맞춤형 신규 콘텐츠를 제작했고 다양한 파일럿 프로그램을 기획하여 장기적인 관점에서 EBS콘텐츠의 경쟁력을 키우고자 하는 노력을 기울였다.

〈표 2-24〉 EBS 1TV 신규콘텐츠 편성 비율

(단위: 분)

	2020년	2021년
전체 방송시간	463,660	462,425분
신규 콘텐츠(제작-본방)	249,835	291,705
비율	54%	63.08%

※ 출처: ERP-방송시간 및 편수집계

〈표 2-25〉 EBS 1TV 신설 프로그램 편성 비율

	2020년 봄 편성	2020년 가을 편성	2021년 봄 편성	2021년 가을 편성
비율	21.3%	15.6%	23.2%	13.7%

※ 출처: 각 편성 개편/조정(안) 편성 비율 참조

③ 제작비 협찬 정도

2021년 EBS의 제작비 협찬은 총 240건에 150억 원 규모였다. 〈지식채널e〉, 〈자이언트 펭TV〉 등의 프로그램에 협찬을 유치해 제작비 부족의 위기를 극복하고자 했다. 수치로 보면 전년 협찬실적 163억 원에 비하면 다소 감소했다. 이는 2020년 방송폐지된 〈머니톡〉의 협찬문제 이후 EBS의 정체성 부합 여부가 강조된 탓이라고 여겨진다. 한편, 상대적으로 규모가 컸던 방송기반의 협찬은 감소하고 디지털 콘텐츠 기반의 협찬이 증가하였는데 이는 미디어 환경 변화와도 무관해 보이지 않는다.

〈표 2-26〉 2021년도 EBS 협찬 현황

(단위: 억 원)

구분	2019년	2020년	2021년
방송 프로그램 기반	128.3	134.6	103.6
디지털 콘텐츠 기반	9.4	29	46.5
계	137.7	163.6	150.1

2) 외주제작정책 및 제도의 적정성

가) 평가기준

외주제작정책 및 제도의 적정성 평가는 다매체·다채널 시대에 프로그램 및 콘텐츠 산업을 육성하기 위해 실시하고 있는 외주 제작정책을 제대로 이행하고 질 좋은 프로그램을 공급받기 위한 시스템이 마련되어 있는지 여부를 평가한다. 평가요소는 ① 외주제작비율의 적정성(비용중심), 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 공사가 외주제작사와의 상생을 위해 추진한 노력과 성과 등이다.

나) 평가사항

① 외주제작비율의 적정성

2021년 EBS의 외주제작비 비율은 31.77%로 나타났다. 이는 지난해 36.5%에 비하면 다소 하락한 결과이다. 집행액도 127억 원에서 121억 원수준으로 감소했다. 예상치 못한 경영변수가 많은 코로나 상황임을 감안할 때 큰 변화는 아니지만 지속적인 감소상황이 발생할 수도 있는 만큼 앞으로 관심을 갖고 점검해보아야 할 사항이다. 전체적으로는 제작여건이 좋지 않았음에도 외주제작사와 다양한 파일럿 및 스페셜 프로그램을 기획하고 제작한 것은 긍정적 평가를 받을만한 성과였다.

〈표 2-27〉 2021년도 지상파 TV 외주제작비 비율 현황

구분	전체제작비	외주제작비	외주제작비 비율
외주 제작비 비율	38,170,042천 원	12,128,044천 원	31.77%

※ 2021년 1월 1일~2021년 12월 31일까지 방송된 프로그램의 집행액 기준

② 방송통신위원회 고시 외주제작비율 준수 정도

방송통신위원회 고시 외주제작비율의 최소 기준은 16% 정도이지만 EBS는 이 기준을 충분히 상회하는 결과를 보였다. 외주편성비율은 2021년 봄(29.33%)에 비해 하반기인 가을에 27.44%로 조금 하락했다.

〈표 2-28〉 2021년도 지상파 TV 외주편성비율 현황

구분	2021년 봄	2021년 가을
자체	70.67%	72.56%
외주	29.33%	27.44%

※ 2021년 봄 편성기간 : 2021년 3월 29일 ~ 2021년 8월 29일

※ 2021년 가을 편성기간 : 2021년 8월 30일 ~ 2021년 12월 31일

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

EBS는 다양한 외주사가 외주 프로그램에 참여할 수 있도록 외주 프로그램 공모 제도를 운영하여 외주사 선정의 투명성 확보 및 새로운 제작사 참여 기회를 넓히고 있다. 3월 봄 편성, 9월 가을 편성에 맞춰 정규 프로그램 공모를 1년에 2회 실시하고 있으며 중간 편성되는 프로그램, 특집 프로그램 등에서 4~6회 정도 추가로 공모를 실시한다. 기획안 심사 및 제작사 경력 등의 심사 기준에 의거하여 제작사를 최종 선정하고 있다. 외주관리 프로듀서의 풍부한 제작 경험 및 전문성을 바탕으로 외주 프로그램 품질 및 시청률을 제고했다. 외주제작사 및 제작진에 대한 누적 평가 결과, 심의 의견, 시청률 등을 외주제작사 재계약 심사 시 활용하고 외주 프로그램 공모 심사 시 적극 반영하였으며, 심사 요소별 반영 비율을 구체화하여 재계약 심사의 투명도 및 객관성을 높였다. 외주제작사를 대상으로 기획안 제안 공모를 시행하고 선발된 기획안을 편성, 제안 외주제작사가 외주제작을 하도록 함으로써 제작 의욕을 고취했다. 그 결과 <극한직업>의 경우 코로나로 국내 제작의 어려움이 많은 여건 속에서도 하반기(9월~12월) 시청률(2.01%)이 상반기(1.49%) 대비 34.9% 상승했다. <바닷가 사람들>의 경우 2020년 12월에 신규 편성되어 안정적이고 높은 시청률 및 호응을 보였다.

한편, 2019년 7월 방통위의 외주제작 거래 가이드라인 제정에 따라 매해 1년에 2회 외주제작 가이드라인 준수 여부를 평가받는 이행점검을 진행하고 있다. 정규 프로그램의 경우 6개월 단위로 중간평가를 통해서 시청률, CP 제작관리 점수, 심의실 평가점수 등을 종합하여 재계약 여부 및 공모로 새로 외주제작사를 선발할지 결정하고 중간평가 내용을 CP들과 외주사와 협의하여 개선방안 도출에 활용하는 선순환 구조의 평가시스템을 운영하고 있다. 외주사 공모의 경우 예심과 결심 2차례의 심사를 통해서 평가의 객관성 및 공정성을 유지하고 있으며 모든 채점결과를 결재기간에 첨부하여 투명한 심사가 되도록 진행하고 있다.

④ 외주제작사와의 상생을 위한 공사의 노력과 성과 정도

코로나로 전체회의가 쉽지 않은 상황 속에서도 외주제작 상생협의회를 4회 개최하여 적극적으로 운영하였으며, 4월에 협회들과 공동으로 상생 선언을 발표하여 외주제작사들의 요구와 창작자의 권리증진을 위한 노력의 결과를 내놓았다.

외주제작의 실질적인 발전을 도모하기 위하여 2019년까지 연 2회 진행하던 상생협의회를 이전보다 횟수를 늘려 6회까지 진행하는 등 적극적으로 운영했다. 구체적으로 외주사 대표자 상생협의회(2회)는 2021년 5월, 12월에 진행되었고 외주제작사 협회 상생협의회는 4회 개최되었다. KIPA(방송영상 제작사협회), 한국독립PD협회의 협회장과 사무국장 등 운영진과 EBS 상생협의회 위원들(부사장 주관)이 모여 한국의 외주정책의 개선방안 및 외주제작 창작자들의 권리증진 등의 내용을 사례별로

협의했다.

2021년 4월, 외주제작협회 2곳(KIPA, 한국독립PD협회)과 공동으로 <외주제작 상생 선언> 행사를 통해서 진일보한 외주제작 상생안을 발표하고 협업을 선언했다. 주요 내용으로는 ① 자유공모형으로 기획서 당선 시, IPTV와 케이블TV 방영권료 일부를 배분하고 외주사도 참여한 창작자들에게 그 수익의 일부를 배분, ② 외주사가 협찬을 유치한 경우 EBS 간접비 10%, 제작사 인센티브 25%, 제작비 65%를 지급하여 90%의 협찬금이 제작사에게 가도록 배분 비율 변경, ③ 유튜브 콘텐츠 제작에서 기존의 승인제를 사전신고제로 바꾸고 발생한 수익의 20%는 비용으로 제외하고 나머지 수익을 5:5로 배분하는 것 등이 합의되었다. EBS의 외주제작사와의 상생 노력은 전체적으로 타 지상파 방송사와 견주었을 때도 높은 수준이라 평가할 수 있겠다.

3) 프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성

가) 평가기준

프로그램의 내부평가 및 심의의 적정성 부문에서는 양질의 프로그램을 공급하기 위한 내부 평가 및 심의제도가 효율적으로 운영되고 있는 지를 평가한다. 평가요소는 ① 프로그램 내부평가 제도의 운영 현황 ② 프로그램 내부심의제도의 운영 현황 두 가지다.

나) 평가사항

① 프로그램 내부평가제도의 운영 현황 및 결과

EBS는 프로그램 내부 평가제도로 'EBS 프로그램 모니터단'과 'EBS 방송대상'을 운영하고 있으며, 프로그램 심의제도로 <방송법 제86조>에 의거, 방송통신심의위원회의 자체심의기구 운영 가이드에 따라 독립부서로 자체심의기구를 운영하고 있다. 현재 EBS 1TV, 2TV, 라디오로 방송되는 모든 프로그램은 심의위원 또는 제작부서 부장(또는 CP)에 의해 방송 전에 '완성된 제작물 심의' 또는 '대본·큐시트 심의'를 거친 후 심의 지적 사항을 반영하여 영상물을 수정 후에 방송하고 있다. 내부 심의위원회는 25년 이상의 제작경력을 가진 총 10명의 심의전담위원으로 구성되어 있으며, 신규 및 주요 프로그램을 「방송심의에 관한 규정」등 관련 심의규정에 의거하여 심의하고 있고 매월 방송통신심의위원회에 심의현황이 제출되고 있다. 또한 매 프로그램마다 평가 점수를 부여하고 총평으로 프로그램 질 개선에 기여하고 있다. 'EBS 프로그램 모니터단'은 자사 홈페이지 공고를 통해 공개경쟁으로 선출된 방송 또는 교육 등 유관기관 경력을 가진 외부인력 5명으로 운영하고 있다. 모니터단은 지상파 1TV, 2TV, FM을 비롯하여 PLUS1, PLUS2, 영어교육채널 등 6개 채널의 프로그램을 매주 1편 이상 모니터링한 후 보고서를 제출하고 있으며, 다양한 의견이 해당 제작진에게 전달되어 프로그램 제작에 반영될 수 있도록 한다. '2021 EBS 방송대상'은 심의위원이 한 해 동안

심의를 하면서 평가한 프로그램 중에 우수작품상과 우수부문상을 선정하여 내부평가 제도로 활용했다.

하지만 전문모니터단의 인력이 5명밖에 되지 않고 모니터링 건수가 2년 전에 비해 대폭 줄어들었다. 모니터링의 급격한 양적 감소가 질적변화에도 영향을 주고 있지 않은지 자체적으로 점검할 필요가 있다. 프로그램 품질향상 차원에서 모니터링 건수 확대 방안이 재고되어야 한다. 향후 예산 확보 상황에 따라 인원을 늘려갈 계획이라고는 하나 다른 대안도 고려할 수 있겠다. 예를 들어 전문모니터단에 대한 운영은 그대로 두면서 시청자들에 의한 모니터링 공모제를 운영하는 것도 하나의 대안이 될 것이다.

〈표 2-29〉 최근 3년간 모니터링 건수

구분	2018년	2019년	2020년	2021년
건수	3,496건	2,839건	674건	259건

※ 2020년 3월부터 전문 모니터 요원 도입으로 모니터링 편수 감소

② 프로그램 내부심의제도의 운영 현황 및 결과

‘프로그램 심의’는 심의위원별 심의분장을 2-3개월마다 변경하고 있다. 민감한 사안을 다루는 프로그램의 경우, 3인의 심의위원이 공동으로 심의하는 ‘특별합동심의’를 실시하고, 심의위원 전체가 참여하는 ‘합동 시사회’, 한 주간의 심의결과를 공유하는 ‘주간 리뷰회의’도 운영하고 있는 상태다. 이는 방송심의규정에 맞는 심의 진행을 꾀하고 전체 심의 수준의 밸런스를 맞추기 위해서다. 2021년 심의위원 심의는 총 3,490편을 심의하여 자막, 간접광고, 화면 내용 등 총 2,833건을 제작진에게 수정 요청하였으며, 방송 전에 반영하여 제작했다. 〈EIDF 2021〉, 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉 등 관련 ‘특별합동심의’ 6편, 〈포텐독〉, 〈빅 데이〉, 〈채소가지구〉 등 관련 ‘합동시사회’ 8편, 프로그램 리뷰 회의는 매주 개최했다.

〈표 2-30〉 2021년도 채널별 심의 건수

채널명	1TV	라디오	2TV	합계
심의대상 편수 (재활용 포함)	11,466편	8,034편	12,643편	32,143편

※ 교차편성건수 포함

특별합동 심의와 합동시사회는 EBS 구성원들이 더 질높은 프로그램을 방송하는 데 있어 제작진들에게 직접 의견을 전달할 수 있다는 점에서 의미가 있고 좀 더 활성화할 필요성이 있어 보인다.

평가결과 및 제언

EBS는 코로나라는 어려운 상황 속에서도 제작투자비율을 높이고 표준제작비 집행비율도 꾸준히 증가시키는 등 준수한 제작비 집행수준을 보여주었다. EBS의 2021년 제작투자비는 전년 대비 12.21% 증가하여 약 546억 원을 기록했고 전체 제작투자비율은 63.34%를 기록함으로써 전년 대비 5.13% 증가했다. 코로나 상황으로 해외 취재가 어려운 프로그램들은 과감하게 기존의 방송분을 재편집하여 새롭게 제작하고, 장소 문제에 구애받지 않는 프로그램 위주로 신규제작하여 시청자들의 지식 교양 습득 욕구를 충족시켰다. 이는 EBS의 효율적인 제작비 집행을 보여주는 사례라고 하겠다.

제작비 협찬액은 전년 대비 다소 감소하였으나 협찬유치에 있어 EBS 정체성 부합여부를 더 신중하게 살펴보게 된 점, 방송 프로그램 기반의 협찬에서 디지털 콘텐츠 기반의 협찬으로 미디어 환경이 변화하고 있는 점 등이 작용한 결과라고 볼 수 있겠다. 경영 상황이 어렵다고 해서 무리하게 협찬을 유치하기 보다는 EBS의 경영 및 편성목표에 맞는 협찬 유치를 통해 공영방송으로서의 역할을 충실히 수행해야 할 것이다.

외주 정책에 있어 EBS는 외주제작사와의 상생 기조를 견지하면서 외주제작비율 준수는 물론 공정하고 합리적인 외주제작 시스템을 유지하고 있는 것으로 평가할 수 있다. 외주 제작사와의 상생협의회를 통해 외주제작 창작자들의 권리증진과 수익배분에도 공정한 기준을 마련했다. 외주제작사 및 제작진에 대한 누적 평가 결과, 심의 의견, 시청률 등을 외주제작사 재계약 심사 시 활용하고 외주 프로그램 공모 심사 시 적극 반영하였으며, 심사 요소별 반영 비율을 구체화하여 재계약 심사의 투명도 및 객관성을 높였다. 정규 프로그램의 경우 6개월 단위로 중간평가를 통해서 시청률, CP 제작관리 점수, 심의실 평가점수 등을 종합하여 재계약 여부 및 공모로 새로 외주제작사를 선발할지 결정하고 중간평가 내용을 CP들과 외주사와 협의하여 개선방안 도출에 활용하는 선순환 구조의 평가시스템을 운영하고 있다. 2021년 4월 〈외주제작 상생 선언〉을 통해 외주제작 상생안을 구체적으로 합의했다. 외주사 및 참여 창작자들에게 돌아가는 수익배분 구조를 투명하고 합리적으로 조정했다. 또한 외주사와의 협찬금 배분 비율이나 유튜브 콘텐츠 수익 배분 역시 방송사 위주가 아닌 균형된 방식으로 결정했다. 다만 외주제작사가 제작한 콘텐츠에 대한 활발한 2차적 활용방안을 공동으로 모색해 보는 노력도 필요해 보인다. 인적, 물적 자원이 충분한 EBS가 보다 적극적으로 방송 콘텐츠의 2차 활용을 제안하는 것도 외주제작사에게는 많은 도움이 될 수 있을 것이다.

프로그램 내부 심의제도는 무난한 편이나 ‘EBS 프로그램 모니터단’의 프로그램 모니터링 운영에는 다소 간의 변화가 필요해 보인다. 공개경쟁으로 선출된 방송 또는 교육 등 유관기관 경력을 가진 외부인력 5명이 EBS 전 채널의 프로그램을 모니터링한다는 것은 다소 무리한 측면이 있다. 모니터 편수가 절대적으로 감소하였고 이러한 양적 감소가 혹여 모니터링의 질적 저하에도 영향을 미치지 않을까 하는 우려를 갖게 만든다. 이에 대한 개선 방안이 필요하다. 일반 시청자를 대상으로 한 모니터링 공모제를 활성화하는 것도 하나의 대안이 될 수 있을 것이다.

라. 시청자 서비스

평가내용

1) 시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성

가) 평가기준

시청자 의견 수렴 및 반영 시스템의 적정성 부문에서는 EBS가 공영방송사로서 책무 이행 및 시청자 권익 보호를 위하여 시청자들의 의견을 듣는 시스템을 운영하고 있는지, 그 의견을 프로그램에 어떻게 반영하고 피드백하는지, 시청자들의 수요변화에 어떻게 대응하는지 여부를 평가한다. 평가요소로는 ① 시청자 의견 수렴 시스템의 적정성과 ② 시청자 의견 반영 및 피드백 현황과 성과 두 가지가 있다.

나) 평가사항

① 시청자 의견 수렴 시스템의 적정성 및 운영 정도

EBS는 시청자 의견 수렴을 위하여 ‘시청자위원회’, ‘고객센터’를 운영하고 있다. ‘시청자위원회’는 방송법 제87조에 따라 설치 의무는 없으나, 시청자들의 의견 수렴 및 권익보호를 위해 운영하고 있다. ‘시청자위원회’는 시청자 단체 등의 추천을 받은 교육 및 사회 각 분야의 다양한 인사들로 구성되어 있다. 또한, 시청자권리보호 분과를 구성하여 시청자의 초상권 등의 권리 보호 활동을 하였으며, 지난해보다 회의를 늘려 격월로 개최했다. 시청자 위원들은 대개 각종 시민단체 추천 위원들로 구성되는데 실질적으로 EBS를 시청하는 학생이나 시민의 대표성은 약해 보인다. 시청자위원 선임에 있어 운영의 묘를 발휘하여 실질적 시청자 집단의 대표성이 더 강화될 수 있도록 하는 것이 필요하다.

‘EBS 고객센터’는 고객센터 운영 전문 협력업체를 선정하여 시청자 문의에 대한 답변, 시청자 의견 등을 접수하고 있다. ‘EBS 고객센터’는 신규 온라인클래스 오픈 대비, 추가 인력을 배치하여 응대율 유지와 현장의 민원을 즉시 공유하여 서비스 안정화에 주력했다. 또한, 추가 인력을 시의적절하게 배치하여 패밀리 서비스 클라우드 전환 등의 주요 이슈 발생 시, 민원처리에 신속하게 대처했다. ‘EBS 고객센터’는 개인정보보호를 위해, 업무망·인터넷망 영역의 물리적 망분리를 완료하였으며, NAC센서/유해차단센서/PC필터/V3 등을 설치하여 ISMS-P 통제항목을 모두 준수했다. 또한, 코로나 등 감염병 예방 및 방역을 위해서는 사무공간을 이원화하여 운영했다.

‘EBS 교사 자문위원회’는 교육현장 전문가 의견을 바탕으로 학교 교육 관련 사업 및 콘텐츠 제작의 개선 방향을 모색하고자, 지역 및 영역별 교사를 위촉하여 진행했다. 구체적으로 코로나 방역상황에 따라 서면 의견 제출 2회, 대면 회의 1회로 연간 3회 진행했다. ‘EBS 교사 자문위원회’에서는 고교강의 사이트 클라우드 재구축에 따른 안정적인 서비스 오픈을 위한 사용자 입장 의견, 2021년에 추진한 EBSi

학생 수준별 맞춤형 커리큘럼에 대한 평가의견 등을 확인하였고 이를 적극적으로 반영하여 학교 교육을 지원했다. ‘EBS 교사 자문위원회’는 2019년에 각 시도 교육청으로부터 각 3명의 교사를 추천받아 총 51명으로 구성되어 운영하였으나, 코로나 발생으로 2020년과 2021년에는 2019년에 위촉된 교사 중에서 연임 및 재연임을 희망하는 교사로 구성하여 현재 33명이 비상근으로 활동한다. 2021년 교사 자문위원회의 구성은 비교적 고른 분포를 보이지만 특정 지역(대구, 충남)의 자문교사는 현재 공석이어서 되도록 모든 시도 교육청의 교사가 활동하도록 구성하는 것이 필요하다.

② 시청자 의견 반영의 정도

‘시청자위원회’ 매월 회의 개최 후 ‘제언 반영결과’는 차기 회의 때 위원회에 보고하고 있으며, EBS 홈페이지 내 ‘시청자위원회’ 코너에 정기회의 ‘회의록’과 ‘제언 반영결과’ 게시판에 탑재, 공개하여 일반 시청자도 시청자위원회 운영 내용을 확인할 수 있도록 했다. 2021년도 시청자위원회는 총 285건의 제언을 하였고, 그 중 270건(95%)의 제언을 긍정 검토 및 반영했다. ‘시청자 권리보호’ 접수는 총 2건으로 분과에서 처리 절차 등을 검토했다. 또한, 연말에는 시청자위원회에서 ‘2021 EBS 시청자상’ 후보작을 선정, 시청자투표를 통해 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>가 최종 선정되었다.

〈표 2-31〉 2021년도 시청자위원회 제언 및 반영 현황

구분	개최일	안건 프로그램명	제언 건수	반영 건수	비고
1월	1. 22	EBS 다큐프라임에 대한 발전적 제언 - 〈다큐프라임 - 요리의 과학〉, 〈다큐프라임 - 의자〉, 〈다큐프라임 - 세이모어번스타인의 특별한 수업〉	18건	18건	
2월	2. 26	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈방귀대장 뽕뽕이〉, 〈아주 각별한 기행〉, 〈세상에 나쁜 개는 없다〉	30건	29건	
3월	3. 26	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈EBS 뉴스〉, 〈EBS 정오뉴스〉	24건	24건	
4월	4. 23	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈시간을 달리는 세계사〉, 〈다문화 고부열전〉	31건	28건	
5월	5. 28	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈역사놀이패 아리아리〉, 〈EBS 부모〉	25건	25건	
6월	6. 25	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈EBS 초대석〉, 〈가족이 맞습니다〉	22건	20건	
7월	7. 23	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈이희경의 오천만의 생활경제〉, 〈윤고은의 EBS 북카페〉	22건	22건	

구분	개최일	안전 프로그램명	제언 건수	반영 건수	비고
8월	8. 27	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈한글용사 아이야〉, 〈극한직업〉	33건	31건	
9월	9. 24	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈할 수 있다고〉, 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉	34건	30건	
10월	10. 22	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈하트가 빛나는 순간〉	17건	16건	
11월	11. 26	EBS 편성 및 프로그램에 대한 발전적 제언 - 〈봉구야 말해줘 3〉, 〈최고의 요리비결〉	20건	18건	
12월	12.17	EBS 편성 및 프로그램 전반에 대한 발전적 제언	9건	9건	
합계			285건	270건	

‘EBS 고객센터’는 시청자의 의견을 실시간으로 청취 및 접수하고, 그 내용을 담당직원에게 전달하여 반영해야 할 부분은 빠른 시간 내에 반영하도록 하고 있다. 2021년도 고객센터 전화, 게시판, 이메일 등을 통하여 총 251,333건이 접수되었고, 그 중 198,333건(79.0%)이 처리되었다. 2~3월에는 신규 온라인클래스 문의가 폭주해 처리율이 떨어졌다. 신규 온라인클래스 이슈가 발생한 2~3월을 제외하고는 90% 이상의 안정적인 처리율을 유지했다.

〈표 2-32〉 2021년도 고객센터 접수 및 처리 내역

구 분	전화	1:1문의 (메일+게시판)	소 계
접수건	198,525	52,808	251,333
처리건	145,855	52,808	198,661
응대율(%)	73.5%	100.0%	79.0%

※ 1:1문의 및 이메일상담은 기준일 이전 상담처리 건수 반영

〈표 2-33〉 고객센터 주요 시청자 의견 반영

매체	문의내용	처리결과
방송	<ul style="list-style-type: none"> • 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉 주디스 버틀러는 동성애, 소아성애, 근친상간을 지지하는 학자이며, 교육방송에서 보편적 가치에 어긋난 강연은 맞지 않으니, 방송 철회할 것을 요청함 * 9/7 : 바른인권 여성 연합 [공문접수], * 9/9 : 진정한 평등을 바라며 나쁜 차별금지법을 반대하는 전국 연합 [공문접수] * 9/13 : 한국교회 반동성애 교단연합 [공문접수] * 9/14 3시 EBS앞에서 기자회견과 사장님 면담 요청 * 9/14 : 성차별 교육폐지 시민연대(총40개 단체) 강의 철회 입장문 접수 	<ul style="list-style-type: none"> • 〈위대한 수업 그레이트 마인즈〉의 주디스 버틀러편은 젠더 이론의 기본적인 논의를 설명하는 강의임. 젠더의 사전적 의미를 설명하고, 젠더와 성별의 구분이 불러온 사회적 논의에 대해 이야기함. 또한 젠더라는 개념이 여성과 성소수자 등 소외된 자들에게 어떠한 의미를 가지는 지에 대해 설명함. 또한 주디스 버틀러는 영미권의 비교문학자로서 영어 단어 ‘젠더’번역의 어려움을 설명함. 젠더의 개념이 전 세계로 퍼지면서 각 언어의 해석이 어떻게 달라지는 지에, 그로 인한 국제적인 젠더 논의가 어떠한 어려움을 겪고 있는 지에 대한 강의이며, 주디스 버틀러는 젠더 이론의 연구가로서 개괄적 지식을 설명함. EBS는 일부 언론에서 제기한 주디스 버틀러와 관련한 주장에 대해 전문가들과 타당성 검토를 진행한 결과 사실과 다름을 확인하였으며, 또 객관적 사실이 아닌 내용을 보도한 해당 언론사에 대해 정정보도를 요청할 것임
메인 사이트	<ul style="list-style-type: none"> • EBS에서 구독 프로그램이란 것이 있는데, 모든 프로그램이 결제를 하려하면 한달씩 단권결제가 안되고 자동결제를 하도록 되어 있음. 그 자동결제를 해지하고 싶으면 해지신청을 해야 함. 공공성이 강한 방송국에서 이러하게 타 업체와 동일한 시스템으로 진행되는 것이 이상함. 결제 전 안내문자가 온다고는 하나 소비자를 귀찮게 하는 절차임. 소비자에게 선택권이 없음 	<ul style="list-style-type: none"> • EBS는 공공성이 강한 방송국임에도 불구하고 전체 예산의 70% 이상을 자체 사업 수익으로 메꿔야 하는 열악한 상황에 놓여 있고 이 비율은 계속 증가하는 추세임. (수신료 분배액은 2,500원당 70원임)EBS 홈페이지의 경우에도 사업이라기보다는 서비스에 가까운 형태로 운영하다 작년 하반기에 10년 만의 개편을 하게 되었음.(적자 지속) 시청자들에게 보다 많은 혜택을 드리기 위해 새롭게 런칭한 지금의 구독서비스는 기본적으로 자동 결제시스템의 도입을 전제로 되었음. 월 구독료 30,000원을 8,900원으로 인하하고 무료 구독프로그램을 확대한 결과 방문 고객 수는 크게 증가하였음. 하지만 가격 인하 폭이 워낙 커 지금도 여전히 적자 상태입니다. 자동 결제 시스템에 불편함을 느끼실 이용자 여러분들을 위해서는 1주일 전 문자로 결제 예정일 안내 제도를 시행하고 있음.(이는 금융위원회의 권고사항을 선제적으로 도입한 사례임). 따라서 당분간은 현 상황을 지켜보면서 차후 정책 등을 논의해야 하는 시점으로 이해해 주시기 바랍니다. 가격을 환원하고 다시 과거 시스템으로 돌아간다는지 하는 대안은 현재로서는 검토

매체	문의내용	처리결과
		하기 힘든 현실적 상황에 대한 이해도 부탁드립니다. 그럼에도 불구하고 고객님의 민원에 대해서는 내부 검토용으로 보관해서 다음 개편 시에 논의 대상이 될 수 있도록 하겠음
온라인 클래스	<ul style="list-style-type: none"> • 학생들 학습 이력이 비정상적으로 기록되어 있는 경우 부정수강인것이 확실한데 이런 부분들을 시스템적으로 어떻게 막을것인지에 대한 대안을 제대로 세우고 있는지 확인해서 안내해주길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> • 현재 추가적인 이상학습을 자동탐지하는 방법을 개발하여 테스트 중에 있으며 9월 중 적용함
EBSi	<ul style="list-style-type: none"> • 문제은행이 내가 원하는 작품은 검색할 수 없고 AI 마음대로 추천하기만 해서 너무 답답하고 짜증남. 한 작품에 대해 출제된 문제가 여러 문제가 있을텐데 이를 따로 모아 볼 방법이 없으니 도움이 안됨. 해당 사항에 대한 검색 방법이 있다면 가르쳐 주길바라며, 없다면 문제은행 검색 기능을 추가 시키거나 좀 더 구체화 해주길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> • EBSi 단추 서비스를 이용해 주시고 의견주셔서 감사드리며, 문의주신 기능은 현재 개발중에 있음. 개발이 완료되는대로 서비스 제공 예정임. 앞으로도 단추를 통해 학습에 많은 도움이 되길 바람
초·중학	<ul style="list-style-type: none"> • 교사임. ebs 초등 만점왕 사회 5-1교재 12페이지 4번에 정답이 4번이라고만 나옴. 우리나라는 대부분 산지이기도 한데 왜 2번은 답이 아닌지, 2번이 답이 아니라는 것에대한 설명도 해설지에는 나와있지 않음 또한 12페이지 4번 지도에서 바다 관련 이의 제기함. 황해 표시 동서남북에 근거하여 동해 서해 남해로 표기해야지 왜 서해를 황해로 표기했는지 모르겠으며, 남해는 왜 글자도 적지 않았는지, 일본 그림을 같이 그려놓으면 일본도 있고 바다는 바다니까 알아서 보라는건지 불만이니 정정을 요청함 	<ul style="list-style-type: none"> • 만점왕 사회 5-1 문의에 대한 답변드립니다. 12쪽 4번 문제는 ‘우리 국토의 위치’와 관련된 내용으로 출제된 문제임. 문제의 지도에는 아시아 대륙의 동쪽 끝에 한반도가 색 표시되어 제시되어 있으며, 발문에 “다음 지도를 통해 알 수 있는 사실로 알맞은 것은 무엇입니까?”로 묻고 있기 때문에 지도를 보고 알 수 있는 내용만을 고르는 문제임. 따라서 4번 우리나라는 삼면이 바다로 둘러싸여 있다가 정답임. 물론 2번(우리 국토의 대부분은 산지이다.)도 옳은 내용이나 제시된 지도를 통해서 알 수 없는 내용임. 이 내용을 알기 위해서는 산지나 평야 등 우리나라의 자연환경이 나타나 있는 지도(교재의 9쪽 자연환경에 따른 우리 국토의 구분)가 제시되어야 함. 해당 내용은 정답에 이상이 없음. 또한 우리 나라 주변 바다의 공식 명칭은 동해(East Sea), 황해(Yellow Sea), 남해(South Sea) 임. 초등 교과서에도 서해가 아닌 ‘황해’로 표기되어 있으며, 지리부도 및 고등학교 한국지리 교과서에도 모두 ‘황해’로 표현되어 있음. 해당 지도에서 우리나라 남해안과 일본 사이에 ‘남해’ 글자가 들어가야 하나 공간상 여의치 않아 생략되었으며, 향후에는 가능한 넣을 수 있도록 하겠음

매체	문의내용	처리결과
명품	<ul style="list-style-type: none"> 평생교육 바우처 상품 내 출석에 대한 공지가 더 잘 보이도록 상세하게 기재해야 될 것 같음. 현재 표기된 내용 만으로는 나이가 있는 사람들이 간과하기 쉬운 부분으로 개선 되길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> 건의와 동시 판매 페이지 내 팝업 기능 추가 및 공지사항 게시판 신설로 추가 반영하였으며, 해당 내용에 대해 지속적으로 개선 방안 강구하도록 하겠음
EBSe	<ul style="list-style-type: none"> 매일10분영어-곽지영의 잉글리시 올인원, 영어발음을 잘못 발음하는 강사이며, 한국어 조차 제대로 구사할 줄 모르는 강사를 교육방송에서 소개한다며 교체해주길 바람. '이녀석, 저녀석' 이라는 표현도 자제 해주길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> 지적해주신 프로그램의 경우 21년 2월을 기점으로 종영되었으며, 해당 강사와 계약도 종료되었음. 시청자 입장에서 더 좋은 품질의 콘텐츠를 제공할 수 있도록 노력, 지적해주신 부분 현재 프로그램 제작과 앞으로 예정된 프로그램 제작에 있어 반영 할 수 있도록 노력하겠음
EBSlang	<ul style="list-style-type: none"> EBSlang은 국가에서 운영하는 교육 목적의 공기업이니 교육적으로 소외받기 쉬운 사회적인 약자들인데 더 배려하지는 못할망정 금액 제한을 걸어 원하는 강의 를 자율적으로 듣지 못하게 하는건 불합리하며, 10만원이라는 제한에 맞춰서 수강 가능한 과목의 폭이 너무 좁으니 금액 제한을 없애주길 바람 	<ul style="list-style-type: none"> EBS는 공영방송으로서 국민들의 영어사교육비 경감과 영어능력 향상에 도움을 드리고자 무료보편서비스로 EBS잉글리시(https://www.ebse.co.kr) 를 운영하고 있고 유료서비스로 외부 민간사업자와 제휴하여 각종 자격증강좌, 외국어학습(ebslang) 등을 운영하고 있음. 유료서비스임에도 불구하고 기초생활수급자, 국가 유공자, 장애인 등을 대상으로 무료서비스를 민간제휴사업자와 협의하여 시행하고 있음. 무료서비스 금액 범위에 대해서는 무료대상자들의 요구사항, EBS 자체 무료서비스 내용 등을 감안하여 민간사업자와 협의하여 검토하였으며 다만, 외부 민간사업자와의 공동사업이어서 어려움이 있는 점 양해드림

‘EBS 교사 자문위원’은 서면 의견 수렴과 대면 회의 방식으로 고교강의사업, 학습격차 해소 방안 등에 대한 학교 현장 생생한 의견을 총 3회 수렴했다. 이를 통해 고교강의 콘텐츠 및 서비스에 대한 의견, 교육격차 경감을 위한 EBSi 커리큘럼 및 강의 기획에 대한 의견을 수렴하고 서비스에 반영할 수 있었다. 다만 코로나 상황으로 교사 자문위원회 구성이 다소 제한적이었으므로 추후 이러한 부분은 개선이 필요해 보인다.

〈표 2-34〉 교사 자문위원회 제언 및 반영 현황

의견 / 보완점	반영
<ul style="list-style-type: none"> • 콘텐츠 접근 관련 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 기존사이트 대비 체계적인 자료 분류, 학습자 개별 수요에 맞춰 접근성 개선, 검색기능 강화되어 원하는 자료 검색 용이 - 방대한 자료 활용까지 초기 접근의 어려움 존재, 좋은 정보/자료를 알리기 위한 홍보 강화 및 메뉴별 사용자 활용도 제고를 위한 고민 필요 - 교사지원센터 콘텐츠 접근성 전반적으로 향상 • 서비스별 의견 <ul style="list-style-type: none"> - EBSi, 교사지원센터 서비스별 구성에 대한 전반적인 의견과 오류 점검 및 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 고교강의 사이트 기능 개선 및 적극 홍보 • 매거진 발행 등을 통한 이용 편의 제공 예정
<ul style="list-style-type: none"> • 입시정책 및 과목별 특성에 따라 학생 학습수준을 충분히 고려하여 맞춤형한 강좌, 콘텐츠 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 수준별 커리큘럼은 현장에 꼭 필요 - 지속적인 콘텐츠 이용을 위한 독려와 홍보 중요 • 선택 교과 및 교과 외 다양한 프로그램(예. 고교학점제, 창의적 체험활동, 입시 관련 등) 강좌 제안 • EBS 관련 사이트(EBSi, 단추, 교사지원센터 등)의 새로운 내용이나 기능 적극 홍보와 사용자 편리성 측면에서의 사이트 UI/UX 발전적 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 수준별 학습이 가능한 콘텐츠 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 학습자 요구를 반영한 신규 콘텐츠 개발예정 - 개념부터 문제풀이까지 완성형 콘텐츠 지원 - 효과적인 학습을 위한 수준별 수능강의 지속 제공 • 수요자 맞춤형 학습지원 <ul style="list-style-type: none"> - AI 인공지능 단추 서비스 활성화 - 학습Q&A지원 내실화, 논술첨삭 등 맞춤형 서비스 제공 - 교사지원센터 서비스를 통한 교사지원 강화

평가결과 및 제언

EBS는 ‘시청자위원회’, ‘고객센터’ 운영을 통해 시청자 의견 수렴에 적극적으로 대응하고 있다. ‘시청자위원회’는 시청자 단체 등의 추천을 받은 교육 및 사회 각 분야의 다양한 인사들로 구성되어 있다. 또한, 시청자권리보호 분과를 구성하여 시청자의 초상권 등의 권리 보호 활동을 하였으며, 지난해 대비 회의를 늘려 격월로 개최했다. 하지만 ‘시청자위원회’에 실질적으로 교육방송 EBS를 시청하는 일반시청자를 대표하는 성격은 다소 약해 보인다. 주시청자라고 할 수 있는 학생들이 빠져있고 방송에 대한 전문적인 지식은 다소 부족하더라도 방송에 대해 가감없이 의견을 말할 수 있는 일반 시민이 더 포함될 필요가 있다. EBS의 보다 적극적인 태도와 위촉과정의 개선이 요구된다.

‘EBS 고객센터’는 신규 온라인클래스 오픈 대비, 추가 인력을 배치하여 응대율 유지에 노력했고, 현장의 민원을 즉시 공유하여 서비스 안정화에 주력했다. 또한, 추가 인력을 시의적절하게 배치하여 패밀리 서비스 클라우드 전환 등의 주요 이슈 발생 시, 민원처리에 신속하게 대처했다.

또한 EBS는 ‘EBS 교사 자문위원회’를 통해서 교육현장의 전문 의견을 청취하고 있다. 33명의 교사가 각 시도 교육청별 추천에 따라 비상근으로 활동하고 있다. EBS는 이를 바탕으로 학교 교육 사업 및 콘텐츠 제작 개선 방향을 모색한다. 그러나 코로나 상황으로 인해 교사 자문위원회 구성이 예년에 비해 다소 제한적인 면이 있었기에 모든 지역의 교사가 활동할 수 있도록 향후 관심을 갖고 개선할 필요가 있다.

마. 방송성과

평가내용

1) 프로그램의 경쟁력 제고

가) 평가기준

프로그램 경쟁력 제고 부문에서는 EBS 프로그램에 대해 완성도, 참신성, 실험성, EPEI 지표를 통한 시청자평가와 프로그램의 국내외 평가기관을 통해 프로그램의 완성도를 평가한다. 평가요소로는 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 국내외 기관의 수상 실적 등이 있다.

나) 평가사항

① 기존 프로그램 완성도 제고를 위한 노력 및 성과

기존 프로그램의 완성도 제고 및 신규 프로그램 기획과 제작 노력 정도를 시청자의 관심도를 반영하는 시청률, EBS 프로그램에 대한 정량적 평가조사 결과, 프로그램 개발 및 방송 건수, 대외 수상실적 등으로 분석했다.

EBS는 2021년 <EBS 다큐프라임>, <클래스>, <세계테마기행>과 같은 기존 프로그램의 정체성과 완성도를 높이기 위해 노력하는 한편 <최고의 요리비결>의 스핀오프 프로그램인 <최고의 요리비결 공방>을 신설하고 <신계숙의 맛터사이클 다이어리>, <붕구야 말해줘>와 같은 기존 프로그램을 업그레이드한 새 시즌을 방송했다.

〈표 2-35〉 2021년도 기존 프로그램 신규 시즌 및 스핀오프 프로그램 내역

프로그램명	편수	방송일시	비고
신계숙의 맛터사이클 다이어리 시즌2	18편	4.19.~8.16.	출연진 다각화
붕구야 말해줘 시즌3	16편	8.31.~12.14.	AR앱 개발
최고의 요리비결 공방	34편	8.30.~	MZ세대 취향 반영

※ 편수는 2021년 방송분에 한함

기존 프로그램의 경우, 코로나로 해외촬영이 어려워지면서 기획의 차별성에 중점을 둔 시도로 프로그램의 경쟁력을 높이려 했다. <EBS 다큐프라임>의 경우 <당신의 문해력>, <여섯 번째 대명종>을 비롯하여 교육, 환경 등 한국 사회의 이슈를 주도할 수 있는 아이템을 발굴하는 데 주력했다.

〈세계테마기행〉은 해외촬영 불가로 인한 프로그램 존속의 위기 상황 속에서도 기존 방송분을 테마에 따라 특색 있게 재편집한 스페셜 방송 포맷을 통해 프로그램에 대한 시청자의 관심과 충성도를 유지했다. 〈클래스〉, 〈EBS 비즈니스 리뷰〉 등 강연 프로그램 역시 고정된 포맷에 함몰되지 않기 위해 국가대표 스포츠 선수 특집, 기후변화 탄소중립 특집, 8인의 CEO 특집 등 기획성 시리즈를 편성하는 등 프로그램의 가치를 향상시키기 위한 노력을 지속했다. EBS의 대표적인 레귤러 프로그램들 역시 격변하는 미디어 업계 흐름을 읽고 이에 대응하기 위해 주력했다. 〈최고의 요리비결〉은 젊은 층을 주 타깃으로 하는 스핀오프 프로그램 〈최고의 요리비결 공방〉을 신설하고, 〈세상에 나쁜 개는 없다〉, 〈고양이를 부탁해〉, 〈세계테마기행〉은 유튜브 콘텐츠를 별도 제작 업로드함으로써 장수 프로그램의 한계를 보완하는 장치를 마련했다.

② 신규 프로그램의 기획 및 제작 노력 및 성과

다양한 플랫폼을 통해 무수한 콘텐츠가 양산되고 있는 현재, 독창성과 실험성을 지닌 새로운 기획의 중요성이 점점 부각되고 있다. EBS는 콘텐츠 혁신을 위해 기존의 편성 주도 프로그램 기획 방식 외에 제작 PD가 중심이 되어 독립적으로 프로그램을 기획하고 제작할 수 있는 제도적 기반을 마련했다. 그래픽을 포함한 영상 전문가와 연출진이 하나의 팀으로 협업하는 실험적 업무 수행 방식의 ‘미래콘텐츠기획프로젝트팀’은 2022년에 정규 편성으로 전환된 XR 과학 토크쇼 〈공상가들〉을 비롯해 〈채소가지구〉, 〈누구세탁소〉 등 새로운 사회의 흐름을 읽는 콘텐츠를 생산했다. 또한 외주제작사와의 협업을 통해 〈그곳에 사람이 있다〉, 〈빅 데이〉, 〈사운드 스토리 너의 소리가 보여〉와 같은 파일럿 프로그램도 선보였다. TV가 아닌 OTT 기반 콘텐츠 전략을 구현하기 위해 ‘팽TV&브랜드스튜디오팀’을 중심으로 새로운 시도를 지속했다.

〈표 2-36〉 2021년도 주요 파일럿 프로그램 내역(본방 기준)

프로그램명	편수	방송일시
사운드 스토리 너의 소리가 보여	6편	5.6~6.10.
다시 인생, 죽기 전에 꼭 한 번	8편	7.1.~8.19.
빅 데이	4편	10.14.~11.4.
그곳에 사람이 있다	4편	10.14.~11.4.
누구세탁소	4편	11.11.~12.2.
채소가지구	4편	11.11.~12.2.
공상가들	3편	12.9~12.23.

※ 〈공상가들〉은 2022년 정규 편성으로 전환

그리고 사전 기획·제작 프로그램을 늘려 프로그램의 퀄리티를 최대한 확보할 수 있도록 노력했다. 신규제작 본방 기준으로 총 14편의 사전 기획·제작 프로그램이 방송되었다.

〈표 2-37〉 2021년도 주요 사전 기획·제작 프로그램 내역(신규 제작 본방 기준)

프로그램명	편수	방송일시
신년특별기획 - 듣고보고 라디오	3부작	1.11.~1.13.
포스트 코로나	6부작	1.25.~2.3.
곤충, 전략의 귀재들	2부작	2.22.~2.23.
3.1절 특집 다큐멘터리 후손	2부작	3.1.~3.2.
당신의 문해력	6부작	3.8.~3.23.
면역, 위대한 여정	3부작	4.26.~4.28.
Z세대, 오래된 미래 속으로	2부작	5.24.~5.25.
비스트 오브 아시아	5부작	6.20.~7.18.
EBS 창사특집 교육대기획 - 대한민국 헌법 제31조	3부작	6.21.~6.23.
아이	3부작	7.12.~7.14.
예술의 쓸모	3부작	8.9.~8.11.
도시 예찬	3부작	9.13.~9.15.
탐라국의 해저	2부작	10.18.~10.19.
여섯 번째 대명종	5부작	12.20.~12.28.

2021년 EBS는 〈당신의 문해력〉, 〈한글용사 아이야〉, 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉, 〈하트가 빛나는 순간〉 등 시청자의 호평을 얻은 프로그램을 다수 개발, 방송했다.

〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉는 해외촬영이 어려운 가운데 출장 인력을 PD 1인으로 최소화하고 현지 스태프를 꾸려 촬영하는 방식을 채택했다. 미디어에서 쉽게 만나기 힘든 세계 각국의 석학을 섭외하기 위해 각고의 노력을 기울인 결과 높은 출연 성공률과 더불어 초기 프로그램 인지도도 확보하는 성과를 올렸다. 더불어 다국어 자막을 지원하는 글로벌 OTT 플랫폼 ‘그레이트마인즈닷컴’을 오픈하여 콘텐츠의 시청 저변을 확대하고, 넷플릭스와 동일한 콘텐츠 추천 시스템 도입으로 사용자의 편의를 제고했다.

무분별한 키즈 콘텐츠 범람 및 관련 시장의 확대로 자극적인 콘텐츠에 노출되기 쉬운 유아·어린이를 위해 청정 교육콘텐츠를 제작하는 것은 EBS에게 주어진 사명이다. EBS는 2021년 누리 과정 기반 〈우리집 유치원〉, 전인적 인재양성을 위한 〈딩동댕 유치원〉, 커리큘럼 기반 한글 교육 프로그램

〈한글용사 아이야〉, 안전교육 애니메이션 〈우당탕탕 은하안전단〉 등 비대면 사회로 인한 교육 공백과 학력 격차를 해소할 수 있는 프로그램을 완성했다. 2021년 신규 프로그램 중의 하나인 〈포텐독〉은 짧은 뮤직비디오로 누리꾼 사이에서 큰 화제를 불러일으키면서 해외 애니메이션 영화제 수상도 이루어 졌다. 하지만, 일부 부적절한 표현으로 방송통신심의위원회로부터 법적제재를 받기도 했다. 어린이 대상의 신규 프로그램 제작과정에서는 다른 일반 프로그램 이상의 각별한 주의가 있어야 하겠다.

〈표 2-38〉 2021년도 주요 신규 프로그램 내역(본방 기준)

프로그램명	편수	방송일시
일단 해봐요 생방송 오후 1시	148편	3.29.~
EBS 부모	40편	4.1.~
한글용사 아이야	72편	4.29.~
역사놀이패 아리아리	26편	3.31.~9.22.
사이언스 탐정	14편	4.2.~7.2.
가족이 맞습니다	14편	3.31.~6.30.
바닷가 사람들	28편	3.31.~12.8.
한국의 둘레길	12편	12.13.~
내 친구 몬덕이	144편	4.26.~
위대한 수업, 그레이트 마인즈	90편	8.30.~
EBR 주니어 경제학	52편	10.4.~
문해력 유치원	7편	11.17.~
생방송 방과 후 똘똘	132편	3.29.~10.1.
생방송 뭐든지 해결단	65편	10.4.~
그리스 로마 신화 - 올림포스의 별	36편	9.1.~
하트가 빛나는 순간	13편	9.28.~12.21.
할 수 있다고	18편	9.1.~
배움이 꽃피는 나무	12편	10.15.~
EBS 스토리북	17편	10.24.~
우당탕탕 은하안전단	52편	3.4.~11.23.
포텐독	36편	3.29.~7.2.

※ 편수는 2021년 방송분에 한함

③ EPEI 신장 정도

EPEI(Program Evaluation Index)는 EBS 프로그램평가지수를 측정한 수치이다. 창의성, 완성도, 흥미성, 공익성, 교육성, 사회적배려, 충성도 등 7가지 하위항목들을 평가하여 종합 EPEI 수치를 집계한다. 전국 만 10세 이상 69세 이하 남녀 시청자 3,028명을 대상으로 한 EPEI 조사 결과 종합점수는 전년도 7.99점보다 상승한 8.02점을 기록했다. 인문교양, 창의인성 장르에서 높은 점수를 받았으며, 10대 이하와 30~40대의 점수가 평균을 상회했다.

유아·어린이 프로그램의 경우, 창의인성 장르 부문에서 ‘완성도’, ‘교육성’, ‘충성도’ 속성의 점수가 높게 나타났다. 공익적 측면에서도 <붕구야 말해줘>는 AR앱을 통한 안전교육 정보 제공 및 장애아동의 접근성 향상으로, <할 수 있다고>는 장애아동에 대한 인식 개선 도모로 시청자로부터 긍정적 평가를 받았다.

〈표 2-39〉 종합 EPEI 수치 집계

구분/속성	2018년	2019년	2020년	2021년
종합 EPEI	7.81	7.95	7.99	8.02
창의성	7.46	7.72	7.70	7.52
완성도	7.49	7.95	7.72	7.60
흥미성	7.51	7.77	7.65	7.50
〈공익성〉	7.43	7.79	7.63	7.43
〈교육성〉	7.52	7.92	7.71	7.56
〈사회적 배려〉		7.54	7.56	7.43
충성도		7.97	7.70	7.55

※ 방송발전기금 만족도 지수 구성 항목 : ‘공익성’, ‘교육성’, ‘사회적 배려’

※ 충성도 : 지속 시청 의향. 타 방송 프로그램 평가 조사에 일반적으로 포함

④ 프로그램의 국내외 평가 정도

프로그램의 국내외 평가 정도는 외부 수상 실적으로 평가한다. 프로그램 관련과 관련하여 전년과 동일한 61건의 대외 수상 실적을 기록했다. ‘2021 대한민국 콘텐츠 대상 - 캐릭터대상(대통령상)’을 포함해 교육부, 해양수산부 등 정부부처와 한국방송협회, 한국PD연합회, 한국기자협회 등에서 수여하는 국내 상은 물론 휴스턴 국제TV영화 페스티벌, 시카고국제어린이 영화제 등 해외 우수 기관의 공신력 있는 상을 다수 수상했다.

〈표 2-40〉 EBS 외부 수상 실적 건수

구분	2018년	2019년	2020년	2021년	비고
수상 건수	46건	46건	61건	61건	

〈표 2-41〉 EBS 해외 수상 실적 내역

번호	프로그램명 (부제명)	상의 명칭 (수상부문)	수상 기간 (연간/분기/월간)	시상제도 주최 기관명	방송채널 (방송일시)	수상자 (성명, 수상당시 소속, 직위)	수상일	자체 / 수중 계
1	다큐프라임-인류세	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Film & Video Production 대상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-CH13 2019.6.17. ~19. 21:50~22:40	최평순 (교육다큐부)	2021.04.25	자체
2	다큐프라임-요리의 과학	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Television / Cable / Web Production 대상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-CH13 2020.11.30. -12.8. 21:50~22:40	장후영 (교육다큐부)	2021.04.25	자체
3	다큐프라임-범의 땅	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Television / Cable / Web Production 최우수상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-CH13 2020.6.22., -23 21:50~22:40	서준 (교육다큐부)	2021.04.25	자체
4	다큐프라임-60세 미만출입금지	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Television / Cable / Web Production 금상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-TV 2020.11.16. 21:50~22:45	이승주 (교육다큐부)	2021.04.25	자체
5	다큐프라임-뇌로 보는 인간	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Film & Video Production 금상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-TV 2020.3.30. -4.7 21:50~22:45	이미솔 (교육다큐부)	2021.04.25	자체
6	모여라 댕동댕	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Independent Shorts (Family/Children) 은상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-TV 2020.1~ 2021.12	방영찬 (유아·어린이 특임국)	2021.04.25	자체
7	생방송 톡! 톡! 보니하니	2021년 제 54회 휴스턴 국제TV영화페스티벌 Television Web / New Media 동상	연간	휴스턴 국제TV영화 페스티벌	EBS-TV 2020.1~ 2021.3	박진우, 황준성, 성승민, 김효진 (유아·어린이 특임국)	2021.04.25	자체

번호	프로그램명 (부제명)	상의 명칭 (수상부문)	수상 기간 (연간/분기/월간)	시상제도 주최 기관명	방송채널 (방송일시)	수상자 (성명, 수상당시 소속, 직위)	수상일	자체 / 수중 계
8	다큐프라임- 60세 미만 출입금지	LA Independent Women Film Awards Best Feature & Best Director 상	격월	LA Independent Women Film	EBS-TV 2020.11.16. 21:50~22:45	이승주 (교육다큐부)	2021.05.22	자체
9	다큐프라임- 요리의 과학	2021년 제 42회 The telly awards Television /General-information 금상	연간	텔레상 (The telly awards)	EBS-CH13 2020.11.30. ~12.8. 21:50~22:40	장후영 (교육다큐부)	2021.05.25	자체
10	〈VOICE〉 기획 및 가상공간 디자인	reddot Award Winner Brands &Communication	연간	reddot Award	-	노은주, 손은서, 최원석 (공간디자인부)	2021.08.09	자체
11	개인상	토론토국제여성영화제 월간 베스트피메일 프로듀서 상	월간	토론토국제 여성영화제	-	이승주 (북&렉처 프로젝트팀)	2021.09.01	자체
12	포텐독	Animalis Fabula 2021 : Best Of Fest in October 상 수상	월간	World Animal Awareness Society	EBS-TV (2021.3.29. ~2021.9.5)	최미란 (글로벌·애니부)	2021.10.02	자체
13	비스트 오브 아시아1(6부작)	제38회 시카고국제어린이영화 제(CICFF) 심사위원상 특별상	연간	CICFF	EBS-CH13 2021.6.20. ~7.18	정현숙, 심민희 (교육제작부)	2021.11.11	자체
14	포텐독	PRIX ROYAL Paris Animation Awards 2021 : Rising Star 상 수상	연간	PRIX ROYAL	EBS-TV (2021.3.29. ~2021.9.5)	최미란 (글로벌·애니부)	2021.11.26	자체
15	포텐독	Animalis Fabula 2021 : Outstanding Achievement in animation (애니메이션부문 최고상) 수상	연간	World Animal Awareness Society	EBS-TV (2021.3.29. ~2021.9.5)	최미란 (글로벌·애니부)	2021.11.28	자체

※ 국내 수상(정부부처, 각종 협회 등 수여) 등은 미기재

2) 프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 VOD 이용 정도

가) 평가기준

프로그램의 시청률 및 온라인/모바일 VOD 이용 정도에 대한 평가는 EBS프로그램에 대하여 시청률, 점유율 그리고 VOD의 이용 정도와 같은 객관적인 지표를 통해 이루어진다. 평가요소에는 ① 시청률 및 점유율, ② 온라인/모바일 VOD 이용률이 있다.

나) 평가사항

① 시청률 및 점유율 정도

최근 지상파 TV채널의 시청률은 매년 지속적으로 하락하고 있다. OTT를 비롯한 타 플랫폼으로 시청자 이탈 현상이 가속화되고 있어 EBS도 이러한 상황을 피하기는 어려워 보인다. 이에 따라 EBS는 시청자 콘텐츠 소비 패턴을 반영한 편성 전략을 수립하고 코로나 팬데믹이라는 시대 변화를 반영한 콘텐츠 기획·개발을 실시했다. 전통적 TV 매체는 중·장년 수요가 높다는 점을 반영해 중·장년을 위한 정보 프로그램 〈일단 해봐요 생방송 오후 1시〉를 신설하였고, 사회적 거리두기에 지친 시청자들이 대리만족할 수 있는 기행 프로그램을 지속적으로 편성했다. 그리고 코로나가 불러온 교육격차 개선 필요성, 포스트 코로나 사회에 적응하기 위한 시청자의 학습 욕구가 상승했다는 점을 토대로 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉, 〈클래스e〉, 〈EBS 비즈니스 리뷰〉와 같은 지식 교양 콘텐츠를 집중 편성하여 시청률 및 매체 인지도 상승을 위해 전사적으로 노력했다.

시청률 및 점유율을 살펴보면 주시청시간대 시청률이 2020년 1.29%에서 2021년 1.45%로 2020년 1.29% 대비 12%가량 상승하였고 점유율 역시 2.10%에서 2.40%로 14% 상승했다. 성인 시간대¹⁾의 시청률 및 점유율(남녀 20세 이상) 역시 각각 0.48% → 0.55%(약 15% 상승), 1.83% → 2.25%(약 23% 상승)로 상승했다. 유아·어린이 프로그램 시간대²⁾ 시청률의 경우, 전체 시간대 4-9세 시청률은 감소했으나, 〈한글용사 아이야〉 등 신규 프로그램의 호응에 힘입어 평일 오전 시간대는 2020년 0.67%에서 2021년 0.80%으로 약 19% 상승했다. OTT, 유튜브시장이 확대되는 전체 방송 환경에서 유아·어린이를 대상으로 하는 방송사들의 시청률이 대개 하락하고 있으나 EBS는 4세-9세 시청률 0.7%를 유지하면서 타 채널 대비 안정된 시청률 변화를 보이고 있다. 특히 2021년 하반기에는 타 어린이 전문채널(투니버스, 카툰네트워크 등)에 비해 2배 이상 높은 시청률을 기록하며 유아·어린이 시청률 1위를 달성했다.

〈표 2-42〉 연도별 주시청시간대 시청률 및 점유율(가구 기준)

주시청시간대	시청률	점유율
2021년	1.45%	2.40%
2020년	1.29%	2.10%
2019년	1.27%	2.19%
2018년	1.41%	2.35%
2017년	1.37%	2.27%

1) 성인 시간대 : 평일 10:30~12:00, 19:45~24:00 / 토 11:00~25:00 / 일 10:30~25:00

2) 유아·어린이 시간대 : 평일 07:00~09:40, 16:00~19:35 / 토 07:30~09:30 / 일 07:30~10:30

〈표 2-43〉 연도별 유아·어린이 시간대 타깃 시청률 및 점유율(남녀 4~9세)

유아·어린이 시간대	시청률	점유율
2021년	0.69%	7.07%
2020년	0.99%	8.72%
2019년	1.17%	11.30%
2018년	1.46%	13.56%
2017년	2.05%	19.56%

② 온라인/모바일 VOD 이용 정도

코로나로 인해 외출이 줄어들면서 자연스럽게 OTT와 모바일 콘텐츠가 크게 성장했다. EBS는 이런 콘텐츠 시장 변화에 대응하기 위해 공중파 TV 콘텐츠를 넷플릭스, 유튜브 등 새로운 플랫폼으로 유통하는 다채널 전략을 강화하는 한편, 자체 플랫폼 강화에도 힘을 쏟았다. EBS 구독서비스는 〈당신의 문해력〉 카테고리를 추가하여 문해력 저하를 고민하는 시청자의 수요에 대응하였고, 지상파에서 이탈하고 있는 젊은 시청층을 타깃으로한 파일럿 프로그램 제작으로 지상파 방송사의 위기 극복을 위해 노력했다. 구체적인 VOD 이용수치는 전년 대비 하락했다. 유튜브 키즈 콘텐츠 정책 변화, 개별 IP 영향력 감소 등으로 유튜브 조회수가 하락했고, 키즈 콘텐츠 전문 OTT를 포함한 여타 매체로 시청자가 이탈한 것이 원인으로 보인다.

〈표 2-44〉 유아·성인 및 교양 VOD 이용 건수 추이: EBS 메인사이트, 유튜브

구분	2018년	2019년	2020년	2021년
유아	915,806,423	1,078,929,943	557,267,742	355,534,945
성인 및 교양	685,560,248	1,092,710,773	1,404,144,073	1,185,750,842
합계	1,601,366,671	2,171,640,716	1,961,411,815	1,541,285,787

※ 네이버TV는 2019년 콘텐츠 공급 계약 종료로 인해 전체 실적에서 제외

※ EBS 메인 사이트 초·중등, 어학, 직업 VOD 제외

3) 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도

가) 평가기준

EBS에서 생산한 콘텐츠들은 교육DB로 축적하고 멀티 유즈를 통해 체계적으로 관리해야 하며 적극적으로 다양한 플랫폼을 통해 유통함으로써 활용도를 높이고 방송 성과로 이어질 수 있도록 해야 한다. 콘텐츠 내부관리 및 멀티 플랫폼을 활용한 유통 및 사업화 정도는 이에 대한 평가이다. 주요

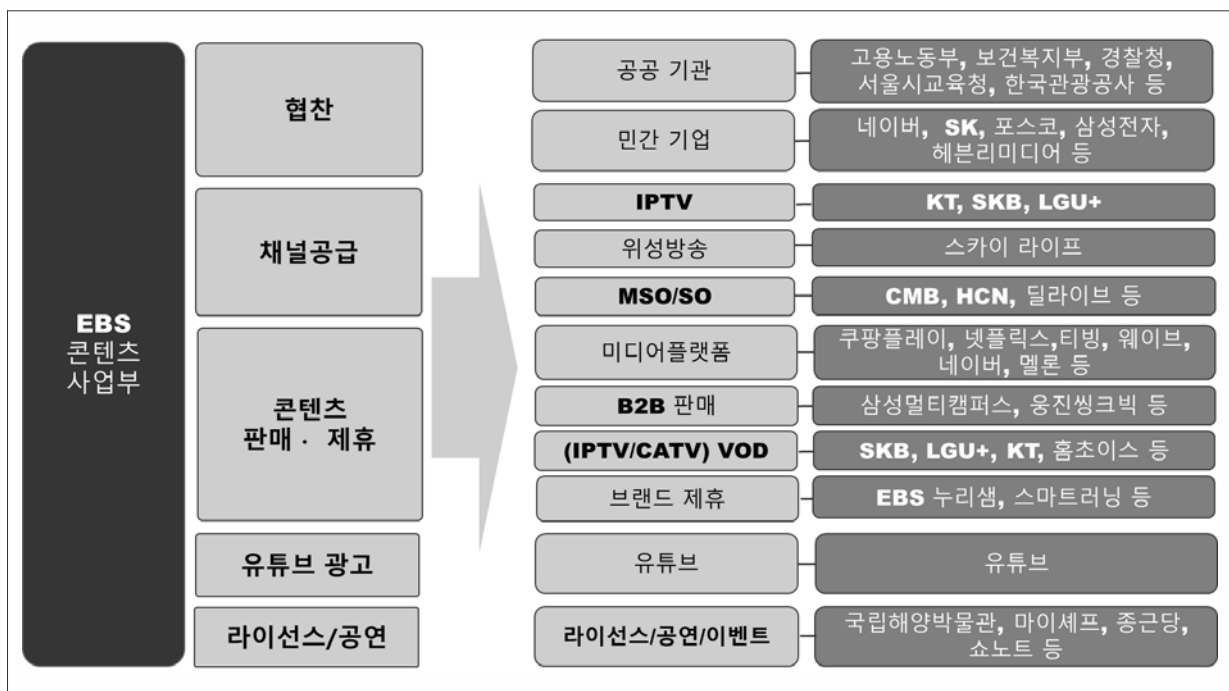
평가요소로는 ① 콘텐츠 내부관리의 체계성 정도, ② 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠 사업의 외부 활용실적 및 재활용 정도, ③ 제작단계부터 사업부서와 제작부서 콘텐츠 다각화를 위한 협의 정도 등이 있다.

나) 평가사항

① 콘텐츠 내부관리 체계의 적정성

미디어 시청 환경이 변화하고 코로나의 장기화로 EBS 방송·학습 콘텐츠에 대한 수요가 다양화됨에 따라, EBS가 보유한 매체를 비롯해 외부 다양한 플랫폼을 통한 콘텐츠 제공 및 판매를 확대하고 협찬처의 요구에 맞춘 콘텐츠를 제작·납품하고 온·오프라인을 연계한 다양한 사업을 지속 추진했다.

콘텐츠 판매·제휴 사업 분야에서는 미디어 플랫폼별 시장 환경 변화(OTT 플랫폼의 성장, IPTV VOD 및 포털 사이트 정제)에 따른 대응 방안을 수립하고, 비대면 학습·평생교육 콘텐츠 수요 증가에 맞게 B2B 직접 판매 및 제휴사 확대, 대행사를 활용한 영업 강화 등 사업방식을 다각화하여 추진했다. 협찬 사업 분야에서는 비대면 교육콘텐츠 수요 증가에 따라 디지털 콘텐츠 기반의 협찬사업을 강화였고, 디지털 제작 전담팀을 론칭하여 제작시스템의 안정화를 실현했다. 또한 협찬상품안을 규격화하고, 협찬처 맞춤 제안 및 선제안 방식 영업 등 영업력 강화에 초점을 맞춰 계획을 추진했다. 기타 라이선스 사업 분야에서는 EBS 캐릭터 IP 관련 전반의 라이선스 사업 관리 및 지속, 신규 매출 실현을 위해 콘텐츠 브랜드 사업으로 확장을 시도하였고, 공연 사업 분야에서는 코로나로 인해 위축된 오프라인 공연시장에서 공연업체와 공동 감내하여 상생하고자 하였고, 메타버스 플랫폼을 활용하거나 온·오프라인을 연계한 공연 콘텐츠 신규 개발을 시도했다.



[그림 2-1] EBS 콘텐츠 공급 체계

② 멀티 플랫폼을 활용한 콘텐츠의 유통 및 사업화 정도

채널 공급 분야에서는 기존 채널 공급(IPTV, MSO, SO)의 고객 만족 중심의 영업을 통한 최신 트렌드에 맞는 맞춤형 채널공급을 추진하고, IPTV 가입자 수 증가와 MSO, SO 가입자 수 감소에 대응했다. IPTV의 경우 수요증가에 맞춰 채널공급가격을 인상하면서 적극 대응하여 전년 대비 약 3억 원의 매출 증가를 기록했다. 대신 개별 SO는 가입자수가 감소함에 따라 향후 적절한 대응방안을 마련하는 것이 필요하다. 유튜브 사업 분야에서는 팽수 IP채널의 이슈 감소, EBS 자체 구독서비스 시행에 따른 콘텐츠 유통 제한 등으로 인해 유튜브 광고 수입이 5억 원 가량 감소했다. 따라서 매출 전인 콘텐츠 확보가 필요함에 따라, 인기 프로그램 재가공 클립 콘텐츠 제작으로 장르 채널 및 주제별 채널 활성화를 도모했다. 재가공 클립 콘텐츠 수량을 전년 대비 74% 추가 제작하는 한편 자연 채널을 사이언스 채널로 리뉴얼하여 매출 하락에 대응하고 있다.

OTT 플랫폼 산업성장에 따라 쿠팡플레이, 넷플릭스, 티빙 등 신규 제휴처를 확대하고 계약방식도 다각화하고 있다. 또한 IPTV 사업 유지를 위해 시청 대상별 상품개발을 지속하고 있는데 구체적으로 시니어 대상 콘텐츠 공급은 물론 유아 대상의 월정액 상품과 애니메이션 상품도 새로이 론칭했다.

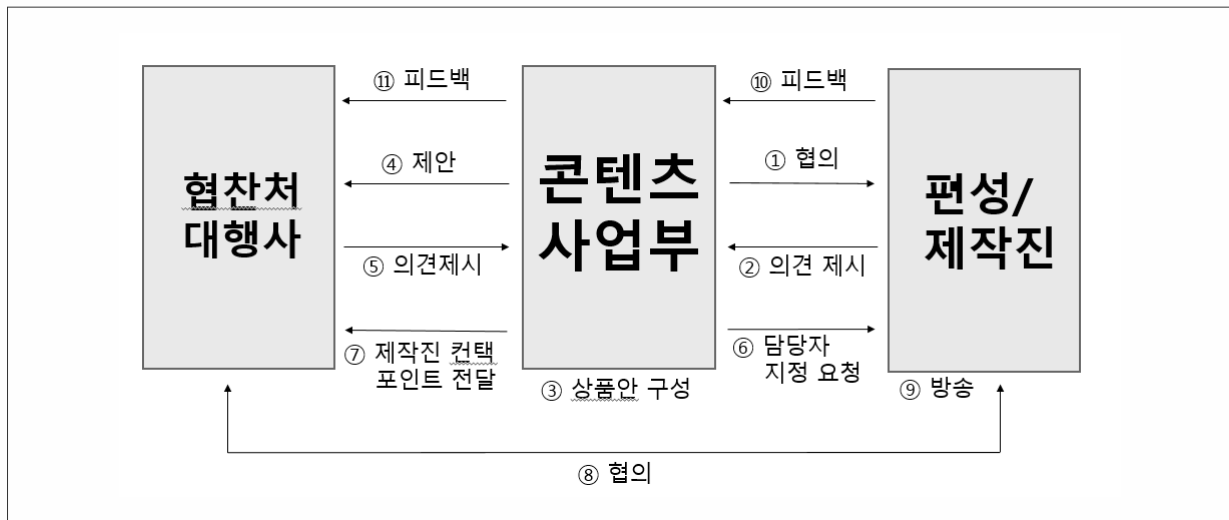
〈표 2-45〉 EBS 콘텐츠 매출 성과

(단위: 천 원)

구분	2019년	2020년(A)	2021년(B)	(B-A)	증감률
협찬	13,770,143	16,361,828	15,018,147	-1,343,681	-8.2%
콘텐츠 판매·제휴	8,128,325	10,790,309	11,638,490	848,181	7.9%
채널공급	5,006,647	5,025,516	5,293,283	267,767	5.3%
유튜브 광고	5,429,609	4,974,682	4,472,774	-501,908	-10.1%
공연	956,893	1,441	4,454	3,013	209%
라이선스	383,366	256,659	137,636	-119,023	-46.4%
합계	33,674,983	37,410,435	36,564,784	-845,651	-2.3%
라이선스(팽tv)	1,660,265	12,078,289	4,169,453	-7,908,836	-65.5%

③ 제작단계부터 사업부서와 제작부서 간 협력시스템의 운영 정도

콘텐츠 사업부와 제작 부서 간의 협력은 아래의 도식과 같은 과정으로 진행된다. 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 이루어진다. 이 과정은 매우 체계적이며 단계적으로 이루어지고 있다고 하겠다.



[그림 2-2] '콘텐츠사업부-편성/제작진-협찬처 대행사'의 협찬 진행 과정

협찬 계약 완료 후에도 콘텐츠 사업부와 제작진 및 심의시청자실은 협찬 고지 사항 및 계약 내용을 수차례에 걸쳐 협의하게 된다. 이러한 과정을 통해 심의 사항에 위배되지 않으면서도 협찬 계약 사항을 충분히 반영하는 프로그램을 제작하도록 한다. 이를 통해 협찬처와 제작진, 심의시청자실이 모두 만족하는 방송이 될 수 있도록 노력하고 있다.

평가결과 및 제언

2021년 EBS는 기존 프로그램의 영향력 유지와 신규 프로그램의 기획을 통해 의미있는 방송 콘텐츠를 꾸준히 제작했다. <EBS 다큐프라임>, <클래스e>, <세계테마기행>과 같은 기존 프로그램의 정체성과 완성도를 높이면서 시청자의 관심과 충성도를 유지했다. 또한 기존 프로그램에 새로운 형식을 시도하기도 했는데 <최고의 요리비결>의 스핀오프 프로그램인 <최고의 요리비결 공방>이 신설되기도 했다. 그리고 <신계숙의 맛터사이클 다이어리>, <봉구야 말해줘>와 같은 기존 프로그램은 내용을 업그레이드한 새 시즌을 방송했다. <세상에 나쁜 개는 없다>, <고양이를 부탁해>, <세계테마기행>은 유튜브 콘텐츠를 별도 제작 업로드함으로써 장수 프로그램의 한계를 보완하는 장치를 마련했다.

사전 기획·제작 프로그램을 통해 프로그램의 질을 높이고 다수의 파일럿 프로그램을 기획하면서 새로운 형식과 내용의 콘텐츠를 시도했다. ‘미래콘텐츠기획프로젝트팀’은 2022년에 정규 편성으로 전환된 XR 과학 토크쇼 <공상가들>을 비롯해 <채소가지구>, <누구세탁소> 등 새로운 사회의 흐름을 읽는 콘텐츠를 생산했다. 또한 외주제작사와의 협업을 통해 <그곳에 사람이 있다>, <빅 데이>, <사운드 스토리 너의 소리가 보여>와 같은 파일럿 프로그램도 선보였다.

2021년에 신규 제작된 <위대한 수업, 그레이트 마인즈>는 국내외에서 좋은 평가를 받는 지식 교육 프로그램으로 자리매김했다. 다국어 자막을 지원하는 글로벌 OTT 플랫폼 ‘그레이트마인즈닷컴’을 오픈하여 콘텐츠의 시청 저변을 확대하고, 넷플릭스와 동일한 콘텐츠 추천 시스템 도입으로 사용자의 편의를 제고했다.

유아·어린이를 위한 청정교육 콘텐츠 제작에도 힘써서 누리 과정 기반 <우리집 유치원>, 전인적 인재양성을 위한 <딩동댕 유치원>, 커리큘럼 기반 한글 교육 프로그램 <한글용사 아이야>, 안전교육 애니메이션 <우당탕탕 은하안전단> 등 비대면 사회로 인한 교육 공백과 학력 격차를 해소할 수 있는 프로그램을 완성했다.

이러한 노력들을 통해 EBS의 프로그램 평가지수 EPEI는 2020년보다 상향되었고 외부 수상 실적 역시 전년과 동일한 61건을 기록했다. 이는 EBS가 만드는 콘텐츠가 양적인 면뿐만 아니라 질적인 측면에서도 국내외에서 두루 인정받고 있다는 방증이다. 앞으로도 수준 높은 콘텐츠 제작을 위해서는 조직 내 아이디어 수렴 통로를 보다 더 활발히 만들 필요가 있다. 방송사 특성상 구성원들의 자발적인 기획 노력이 더 나은 프로그램을 만드는 첩경이 된다. 프로그램 기획 관련 아이디어를 상시적으로 그리고 보다 개방적으로 수용하는 경로를 만들고 이를 정착시키는 노력이 요구된다. 그렇게 된다면 디지털 미디어 시대에 걸맞는 보다 신선하고 내실있는 콘텐츠 기획을 EBS에서 더 많이 접할 수 있을 것이다.

EBS의 시청률 및 점유율을 살펴보면 주시청시간대 시청률이 2020년 1.29%에서 2021년 1.45%로

12%가량 상승하였고 점유율 역시 2.10%에서 2.40%로 상승했다. 성인 시간대의 시청률 및 점유율도 소폭 상승했다. 유아·어린이 프로그램 시간대 시청률의 경우, 전체 시간대 4-9세 시청률은 감소했으나, 〈한글용사 아이야〉 등 신규 프로그램의 호응에 힘입어 평일 오전 시간대는 2020년 0.67%에서 2021년 0.80%으로 약 19% 상승했다. 지상파 TV 시청률이 점점 떨어지는 추세를 감안하면 EBS는 비교적 우수한 성과를 보이고 있다고 하겠다.

TV VOD 이용 건수는 전년 대비 하락하였는데 이는 미국 아동 온라인 사생활 보호법(COPPA)에 따른 유튜브 키즈 콘텐츠 정책 변화, 팽수 IP 이슈 감소, EBS 자체 구독서비스 개시 등과 연관이 있는 것으로 보인다. 유아·어린이 VOD 이용 건수도 감소하였는데 이는 키즈 콘텐츠 전문 OTT 등 여타 매체로의 시청자 이탈 등이 원인으로 보인다. 향후 EBS자체 내에서 유아·어린이 프로그램의 비중을 얼마나 늘 건지에 대한 토론을 해 볼 필요가 있다.

EBS는 조직 내외부의 다양한 플랫폼을 통한 콘텐츠 제공 및 판매를 확대하는 한편 협찬처의 요구에 맞춘 콘텐츠를 제작하면서 온·오프라인을 연계한 다양한 사업을 지속적으로 추진하고 있다. 하지만 이러한 콘텐츠 관리 과정에서 신규 IP 사업계획에 대한 뚜렷한 비전이 보이지 않는 점은 다소 아쉬운 부분이다. 팽수TV 이후에도 성장동력을 이끌어갈 신규 IP 사업을 위한 보다 적극적인 시도가 나타나야 할 것이다.

바. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

경영평가의 목적은 평가과정에서 밝혀진 장·단점을 분석하고 이를 토대로 기관의 발전에 도움을 주려는 데 있다. 따라서 이 부문에서는 전년도 방송부문 경영평가에서 제시된 개선권고사항에 대한 처리 및 반영 정도를 평가한다. 평가요소는 전년도 방송부문 경영평가 결과 개선권고사항에 대한 개선 노력 정도가 해당된다.

나) 평가사항

① 전년도 방송부문 경영평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

2020년 경영평가를 통해 도출된 방송 부문 제언과 그에 따른 이행 계획은 아래 다섯 가지다. 첫째, 사용자를 고려한 교육·지식 아카이브 구축이 시급하다. 둘째, 플랫폼 전략, 채널간 교차 편성전략, 시청 타깃별 편성 전략 등 편성부문 전반에서의 개선이 요구된다. 셋째, 교육뉴스의 파급력을 확대할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 넷째, 유아·어린이 콘텐츠를 위한 R&D 기능이 필요하다. 방송부문 워크플로우의 개선이 필요하다. 다섯째, 차년도 계획 수립 시 각 부서별 성과 목표치에 대한 제시가 필요하다.

이상의 개선권고사항을 충족시키기 위해 EBS는 1TV, 2TV 등 각 채널별 특성을 강화한 신규 프로그램을 대거 편성했으며 각 채널의 정체성을 뚜렷이 하고자 했다. 또한 평생교육을 고려해 다양한 연령층을 타깃으로 하는 1TV 프로그램을 편성했다. 교육 뉴스의 파급력 확대를 위해 국외 시민기자(글로벌 리포터)를 적극 활용해 기존 EBS 정오뉴스를 글로벌 소식 중심으로 개편했으며, 해당 뉴스를 EBS 뉴스 홈페이지, 포털사이트, 유튜브 등에 제공함으로써 TV 뉴스와 웹 뉴스(ebs.co.kr)의 상호 보완에 힘썼다. 또한 EBS 뉴스 '카카오톡 채널 보드'를 2021년 8월부터 신규 운영해, 뉴스 콘텐츠 포털 내에서 EBS 뉴스를 소비할 수 있게 하는 등 플랫폼 다변화를 시도했다. 이와 함께 카카오톡, 네이버, 페이스북, 인스타그램, 유튜브 등 EBS 뉴스 6개 플랫폼을 운영하는 등 SNS를 통한 EBS 교육 뉴스 파급력 확산에 집중했다.

유아·어린이 콘텐츠 R&D 강화를 위해 영국 CBeebies, CBBC, 일본 NHK ETV 등 해외 유아·어린이 채널 편성을 집중 분석했으며, 해외 유아·어린이 유튜브 콘텐츠 트렌드를 수시로 조사했다. 이를 바탕으로 유아·어린이 콘텐츠 유관 부서(유아·어린이특임국, 편성기획부, 글로벌·애니부)를

중심으로 해외 콘텐츠 분석 및 EBS 유아·어린이 프로그램 방향 논의를 진행했다. 또 유아 및 초등학교 저학년 자녀를 둔 부모들을 대상으로 한 어린이 프로그램 정성조사(연 1회)를 실시했으며 EPEI(EBS 프로그램 평가지수)를 통해 유아·어린이 대상 창의 인성교육 프로그램을 평가를 진행했다. 이러한 개발 및 조사를 바탕으로 <딩동댕 유치원> 전면 개편 등 2022년 유아·어린이 콘텐츠 혁신을 목표로 신규 콘텐츠 개발을 진행하고 있다.

방송부문 워크플로우 개선을 위해 2021년 하반기 방송된 <문해력 유치원>과 2022년 상반기 방송 예정인 <문해력 수업> 등 문해력 관련 프로그램을 위해 'EBS 문해력 프로젝트 TFT'를 발족했다. 사업, 출판, 홍보 등 각 부서 담당자들이 포함된 해당 TFT를 통해 프로그램 기획 과정에서 교재, 강의, VOD, 단행본 출판을 동시 계획 및 추진한바 있다. 2021년 방송된 파일럿 프로그램 <채소가지구>, <공상가들>, <누구세탁소> 기획·제작에 있어서는 그래픽, 미술, 촬영 등 유관부서 담당자가 '미래콘텐츠기획 프로젝트팀' 겸직 발령을 통해 기획 과정부터 프로젝트를 협업함으로써 우수한 콘텐츠를 개발했다. 이 중 <공상가들>은 작품성과 화제성을 인정받아 2022년 상반기 정규 편성 프로그램으로 제작될 예정이다.

평가결과 및 제언

2020년 경영평가를 통해 도출된 개선 권고사항은 대략 다섯 가지였다. 첫째, 사용자를 고려한 교육·지식 아카이브 구축이 시급하다. 둘째, 플랫폼 전략, 채널간 교차 편성전략, 시청 타깃별 편성 전략 등 편성부문 전반에서의 개선이 요구된다. 셋째, 교육뉴스의 파급력을 확대할 수 있는 방안을 모색해야 한다. 넷째, 유아·어린이 콘텐츠를 위한 R&D 기능이 필요하다. 방송 부문 워크플로우의 개선이 필요하다. 다섯째, 차년도 계획 수립시 각 부서별 성과 목표치에 대한 제시가 필요하다.

권고사항에 대한 개선을 위해 EBS는 1TV, 2TV 등 각 채널별 특성을 강화한 신규 프로그램을 대거 편성하고 특히 1TV에는 다양한 연령층을 타깃으로 하는 프로그램을 기획했다. 교육 뉴스의 파급력 확대를 위해 국외 시민기자(글로벌 리포터)를 적극 활용해 기존 EBS 정오뉴스를 글로벌 소식 중심으로 개편했으며, 해당 뉴스를 EBS 뉴스 홈페이지, 포털사이트, 유튜브 등에 제공함으로써 TV 뉴스와 웹 뉴스(ebs.co.kr)의 상호 보완에 힘썼다. 유아·어린이 콘텐츠 R&D 강화를 위해 유아·어린이 콘텐츠 유관 부서(유아·어린이특임국, 편성기획부, 글로벌·애니부)를 중심으로 해외 콘텐츠 분석 및 EBS 유아·어린이 프로그램 방향 논의를 진행했다. 이러한 개발 및 조사를 바탕으로 <딩동댕 유치원> 전면 개편 등 2022년 유아·어린이 콘텐츠 혁신을 목표로 신규 콘텐츠 개발을 진행하고 있다. 방송 부문 워크플로우 개선을 위해 사업, 출판, 홍보 등 각 부서 담당자들이 포함된 TFT를 구성하고, 프로그램 기획 과정에서 교재, 강의, VOD, 단행본 출판을 동시 계획 및 추진하고 있다.

전년도 개선 권고사항을 이행하기 위해 전체적으로 여러 노력을 기울여 일정한 성과를 거두었으나 교육·지식 아카이브 구축에 대한 실질적인 성과는 많이 드러나지 않았고 교육뉴스의 파급력을 확대할 수 있는 방안 마련 역시 2021년에도 여전히 미흡한 부분이라고 하겠다.

사. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과

가) 평가기준

당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과 평가에서는 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경 등에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도를 평가한다.

나) 평가사항

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

2021년 EBS는 1) EBS의 정체성 및 교육적 역할을 지속 및 강화할 수 있는 콘텐츠를 제공하고, 2) 유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 개발 및 3) 포스트 TV형 IP 및 신기술을 접목한 콘텐츠 제작과 4) 지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대라는 목표를 설정했다.

교육 공영방송으로서의 EBS 정체성과 교육적 역할을 강화하기 위해 다큐프라임 혁신 및 교육 어젠다 주도 프로그램 개발을 목표로 <당신의 문해력>, <문해력 유치원>, <EBS 부모> 등 성인 및 가족 대상 프로그램, <위대한 수업, 그레이트 마인즈>와 같은 해외 촬영 프로그램 등 다양한 시청층을 위한 프로그램을 제작했다.

EBS 핵심 시청층인 유아·어린이 및 중·노년층 맞춤형 콘텐츠 제작을 확대했다. 유아·어린이 대상 프로그램의 경우 어린이 대상 평일 18시 생방송 프로그램(<생방송 방과 후 똘똘>, <생방송 똘똘지 해결단>)을 새단장해 편성했으며 포스트 코로나 시대 학교 교육 보완을 위한 초등학생 대상 수준별, 영역별 학습 콘텐츠 <시간을 달리는 세계사>, <역사놀이패 아리아리>, <세계의 비밀 수호대 번개맨>, <사이언스 탐정>, <그리스 로마 신화 - 올림포스의 별> 등을 편성하기도 했다. 이러한 학습 콘텐츠 중 한글 교육 프로그램인 <한글용사 아이야>는 한글 학습에 어려움을 겪는 유아·어린이 시청자 및 학부모들에게 큰 사랑을 받으며 새로운 한글 교육 대표 콘텐츠로 자리매김했다.

<딩동댕 대학교>, <이번 생은 선인장>과 같은 신규 디지털 콘텐츠 개발을 통해 '제2의 팽수'가 될 새로운 디지털 IP의 가능성을 실험했다. 또 향후 EBS의 핵심IP가 될 신규 콘텐츠 개발을 위해 신설된 '미래콘텐츠기획프로젝트팀'은 TV를 떠난 MZ세대를 공략하기 위한 파일럿 콘텐츠를 개발했다. 국내 최초 친환경 채식 요리 서바이벌 <채소가지구>, 최첨단의 다양한 기술과 매체를 활용한 특별한 실험을 통해 새로운 나와 우리를 발견하는 프로그램 <누구세탁소>, 최초로 시도된 XR 과학 토크쇼

〈공상가들〉과 같은 젊은 층 대상 파일럿 프로그램은 EBS 주 시청층을 확대할 수 있는 발판을 마련했다. 이와 함께 빅뱅, 지구, 은하, 블랙홀 등을 XR 기술로 시각화하여 시청자들이 특별한 몰입감을 느끼게 하는 우주 체험형 콘텐츠 〈XR 우주대기획 - 더 홈〉은 최첨단 신기술을 접목한 TV 콘텐츠로서의 새로운 가능성을 보여줬다.

급변하는 미디어 환경 대응을 위해 2020년 하반기 론칭한 ‘EBS 구독 서비스’ (오디오어학당, 애니키즈, 다큐프라임, 클래스e, 당신의 문해력, 명의 헬스케어 등)는 2020년 대비 구독자수가 증가하며 성장세를 나타내고 있다. 향후 구독 서비스 안정화를 통해 지상파 TV의 새로운 활로를 모색하기 위해 지속적인 노력이 필요하다.

② 방송부문 우수사례 참고

방송부문에서 자체 평가하여 우수사례로 제시한 사항은 다음의 내용들이다. 아래의 내용들은 EBS의 2021년도 방송 부문 주요 성과로 요약할 수 있겠다.

2021년 EBS는 코로나 상황 속에서 교육 공백 해소를 위해 〈EBS 온라인 개학〉 및 각종 교과 방송을 통해 교육 공영방송으로서의 학교 교육 보완이라는 사회적 책무를 훌륭히 수행해냈다. 〈당신의 문해력〉 등 교육 어젠다를 제시하는 프로그램을 제작해 사회적 반향을 불러 일으켰으며 〈문해력 유치원〉, 〈문해력 수업〉 등의 후속작으로 관심을 이어나갈 계획이다.

편성목표인 ‘지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대’ 달성을 위해 지상파 최초로 강연, 경제·경영, 어학, 유아 등 ‘EBS 구독서비스’를 실시하여, 2020년 서비스 론칭 이후 꾸준히 성장하고 있다. 〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉의 글로벌 OTT 플랫폼인 ‘그레이트마인즈닷컴’ 역시 2021년 베타 오픈 후 2022년 안정적으로 정식 오픈했다.

제작 예산 관리 및 집행에 있어서 코로나, 제작여건 악화 등의 열악한 조건 속에서도 제작 투자비율이 2020년 60.25%에서 2021년 63.34%로 5.13% 증가하고, 제작 제작비 집행액 역시 2020년 약 486억 원에서 2021년 약 546억 원으로 12.21% 증가했다. 제작 투자를 적극적으로 활성화한 결과, 1TV 신규 콘텐츠 편성비율이 2020년 54%에서 2021년 63.08%로 약 17% 증가했다.

방송 성과 중 프로그램 경쟁력 제고 관련, EBS 편성과 프로그램에 관한 객관적인 외부 평가척도 지표인 2020년 EPEI(EBS Program Evaluation Index)종합 평가지수가 8.02점(10점 만점 기준/2020년 종합점수 7.99점)으로 전년 대비 상승했다. 국내외 프로그램 수상 실적의 경우 전년과 동일한 61건을 기록했다.

일 평균 가구시청률이 2020년 0.49 대비 2021년 0.52로 6% 상승했다. 주시청시간대(방송법 기준 평일 19:00-23:00, 주말 18:00-23:00) 시청률은 2021년 1.45로 2020년 1.29 대비 12% 상승했다. 양질의 프로그램을 전략적으로 배치하는 제작 및 편성 전략이 성과를 거둔 것으로 해석할 수 있다.

평가결과 및 제언

2021년 EBS는 1) EBS의 정체성 및 교육적 역할을 지속 및 강화할 수 있는 콘텐츠를 제공하고, 2) 유아·어린이 및 중노년층 맞춤형 콘텐츠 개발 및 3) 포스트 TV형 IP 및 신기술을 접목한 콘텐츠 제작과 4) 지식 콘텐츠 플랫폼 서비스 확대라는 목표를 설정했다.

지상파 방송 환경이 열악해지는 가운데서도 준수한 성과를 이루었으나 항목별 노력 여부와 결과는 다소 아쉬운 점이 있는 것이 사실이다. 특히 포스트 TV형 IP 및 신기술 접목한 콘텐츠 제작은 소수의 시도에 그치고 있고 좀 더 대중화된 수준에 이르지 못하고 있다. 새로운 형식의 콘텐츠 방송을 통해 시청자들에게 화제가 될만한 역량과 성과를 보여주었어야 하지만 아직은 다소 미미한 수준에 그치고 있다. 이 부분에 대한 향후의 적극적인 대처가 요구된다.

코로나 상황의 지속이라는 어려운 방송 환경 속에서 EBS는 여러 분야에서 주요 성과를 거두었다. ‘EBS 구독서비스’의 실시와 안정적 성장이 진행중에 있고 제작 투자비율 또한 꾸준히 증가했다. 일 평균 가구시청률과 주시청시간대 시청률 역시 상승하는 결과를 얻었다. 이러한 양적 성장 뿐만 아니라 질적인 측면에서도 좋은 결과를 얻었는데 EPEI의 지수상승과 61건의 국내외 프로그램 수상실적이 이를 뒷받침하고 있다. 전체적으로 EBS의 중점추진사항에 대한 노력과 성과는 긍정적인 평가를 받을 수 있다고 하겠다.

방송부문 대표 집필위원 : 김연식 위원

3 교육부문

EBS는 설립목적인 학교교육 보완 및 국민의 평생교육과 민주적 교육발전에 이바지하기 위하여 2021년도 경영목표를 공적 책무 확장, 콘텐츠 대혁신, 미래를 향한 도전으로 정하여 학교교육본부를 중심으로 다양한 교육사업을 추진했다. 교육부문은 학교교육본부에서 추진한 다양한 사업들을 경영평가 편람에서 제시한 평가항목과 평가지표를 근거로 평가했다.

평가항목은 교육서비스의 목표, 교육서비스의 방향 및 전략, 교육서비스 시스템 구축 노력, 교육서비스 성과, 전년도 개선권고사항의 이행 노력, 당해연도 중점 추진사항 등 6개 평가항목과 14개의 지표로 구성되어 있으며, 구체적인 항목과 지표는 <표 3-1>과 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. 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 노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항 이행 노력 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 경영 목표와 교육서비스 목표의 부합 정도이다.

나) 평가사항

① 경영 목표와 교육서비스 목표의 부합 정도

당해연도 교육서비스 목표 및 설정 기준을 평가한다.

학교교육본부의 2021년도 교육서비스 목표는 포스트 코로나 교육환경 대응, 교육지형 변화 대응 및 대외네트워크 협력 강화, AI 기반 맞춤형 학습 서비스 기반 조성, 인공지능, 실감형 서비스의 현장 활용 확산, 에듀테크 기반 성장 동력 확보, 수익화 지속 강화 기반 조성 등이고 설정 기준을 요약하면 다음과 같다.

‘포스트 코로나 교육환경 대응’은 코로나 장기화에 따른 교육격차 발생 및 사교육비 증가 우려에 대응한 교육력 회복 지원을 위하여 설정하였고, ‘교육지형 변화 대응 및 대외네트워크 협력 강화’는 수능 연계율 축소와 간접 연계 등 교육지형 변화에 대응하고, 교육부 및 17개 시도교육청, 유관부처 간 네트워크 강화를 위하여 설정했다. ‘AI 기반 맞춤형 학습 서비스 기반 조성’은 콘텐츠, 플랫폼, 인공지능 엔진 등을 통하여 개인별 수준에 따른 맞춤형 학습체제 서비스를 구축하고, 이들의 지속가능한 운영을 통해 미래의 수익화 모델을 모색하기 위하여 설정하였고, ‘인공지능, 실감형 서비스의 현장 활용 확산’은 AI 및 실감형 서비스 활용 기반을 조성하여 학습 관련 AI, 실감, 메타버스 등의 기술적 변화에 능동적으로 대응하기 위하여 설정했다.

‘에듀테크 기반 성장 동력 확보’는 클라우드 기반 서비스로의 성공적인 구축으로 운영의 효율화와 예산 절감을 통한 추가 수익 기반을 확보하고, 온라인클래스와 기존 학습플랫폼의 고도화를 통한 학습자 편의성과 효율성 증진을 위해서 설정하였고, ‘수익화 지속 강화 기반 조성’은 미디어, 교육, 출판 등의 환경변화와 학령인구 감소에 대응한 맞춤형 서비스 기반을 조성하여 EBS 정체성에 부합한 수익화 모델을 창출하기 위하여 설정했다.

각 사업부서는 교육서비스 목표를 근거로 세부적인 부서별 운영 목표를 수립하여 사업을 추진했다. 부서별 주요 운영 목표는 <표 3-2>와 같다.

〈표 3-2〉 부서별 주요 운영 목표

부서명		운영 목표
학 교 교 육 본 부	미래교육 기획부	<ul style="list-style-type: none"> 온라인 활용 학습콘텐츠 제작을 통한 공익적 책무 강화 신규 교육정책사업 발굴을 위한 R&D 계획 및 실행 전략 수립 교육 유관기관과의 대외 네트워크 강화
	학습콘텐츠 제작부	<ul style="list-style-type: none"> 대표 강사 육성 프로그램 강화 및 대표 강사 라인업 강화 대표 강사 유출 방지책 강구 무오류 강의 제작 강화
	창의융합 교육부	<ul style="list-style-type: none"> 서비스 경쟁력 강화(EBSMath, 이숲 등) 유아 및 어린이 실감형 콘텐츠, VR, 인공지능 교육 콘텐츠 개발 제작 및 서비스 시스템 개선을 위한 노력
	에듀테크부	<ul style="list-style-type: none"> 공공원격교육 플랫폼 서비스 품질 제고 클라우드 기반 패밀리 사이트 운영의 안정화 추진 클라우드 서비스 도입 완료에 따른 인프라 자원 운용 효율화 인공지능(AI)·데이터 기반의 이용자 맞춤형 교육시스템 강화
	학습콘텐츠 협력제작부	<ul style="list-style-type: none"> EBS 활용 교육콘텐츠 적기 공급 및 품질 관리 EBS 활용 교육콘텐츠 성과 평가 및 홍보 EBS 활용 교육콘텐츠의 안정화
	영어 인공지능 프로젝트팀	<ul style="list-style-type: none"> AI기반 영어 말하기 시스템 〈핑퐁〉 운영의 안정화 및 확대 추진 AI기반 교육 플랫폼 수익화 및 신규 수익 창출 추진 EBSe 사이트 & 채널 효율적 운영방안 모색
출 판 국	교재기획 출판부	<ul style="list-style-type: none"> 혁신교재, 초·중 브랜드, 수학 전문 브랜드 개발 등의 콘텐츠 혁신 R&D, 구독 서비스, 굿즈 개발 등 PDF 전략 기획 무상 지원, 점역 교재, 코로나 대응 등 공적 책무 강화 마케팅 활성화 및 정교화
	교재개발부	<ul style="list-style-type: none"> 연계교재 정정 건수 최소화 초·중·고(비연계) 교재 개발 다면화 원천 저작권 확보를 위한 지문 자료 개발 초·중·고 통합 수학 계통도 완성 및 AI 교재 개발

학교교육본부가 2021년도에 추진한 주요 사업은 초·중학 인터넷서비스, 고교강의, 공공학습관리 시스템 운영, AI 활용 학습진단시스템 구축, EBS 활용 교육용 콘텐츠 개발, 창의융합교육, 영어교육, 교재출판사업 등이 있다.

주요 사업의 추진계획은 〈표 3-3〉과 같다.

〈표 3-3〉 주요 사업별 추진 계획

주요 사업명		2021년도 추진계획
초·중학 인터넷서비스		<ul style="list-style-type: none"> • 코로나 19로 인한 사용자 증가 추세에 대비한 초·중학 사이트 최적화 및 사용자 중심 서비스 개선 • 온라인 개학에 따른 수준별 맞춤 학습 등 원격수업 지원
고교강의 사업		<ul style="list-style-type: none"> • EBSi 사이트를 클라우드 시스템으로 재구축함으로써 사용자 접근성 및 편의성 강화 • “인공지능 단추 맞춤학습” 서비스를 클라우드 서비스로 고도화하여 개인 맞춤형 학습 서비스 확대
공공학습관리시스템 운영 사업		<ul style="list-style-type: none"> • '20년에 이어 코로나로 인한 원격교육지원서비스 안정적 운영(新 온라인클래스 및 화상강의 운영, 고객센터 운영, 우리집유치원 제작·송출, EBS러닝(초·중학) 및 비상대책단 상황실 운영 등) • 신규 구축한 온라인클래스를 통해 학교 현장과 소통기능을 강화 • LMS와 화상강의 동시 제공으로 원격교육지원 체계 마련
AI활용 학습진단시스템 구축 사업		<ul style="list-style-type: none"> • 사전 진단(평가) 서비스 개발 • 인공지능 기반 문제·강좌 추천 서비스 개발 • 챗봇형 인터페이스 기반 문제 검색 서비스 개발 • 클라우드 환경을 고려한 시스템 설계
EBS 활용 교육용 콘텐츠 개발 사업		<ul style="list-style-type: none"> • 양질의 학습콘텐츠 제공 • 교육격차 해소를 위한 ‘EBS 관리형(1:1 맞춤) 서비스’ 운영 • ‘자기주도로 만드는 미래교육’ 다큐멘터리 제작
창의융합 교육사업	수학 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 수학에 대한 흥미와 자신감을 키우는 콘텐츠 개발 • 자기주도학습 및 교실 수업 지원 콘텐츠 개발 • 흥미 및 동기 유발 중심의 EBSMath 서비스 활용 확산 추진
	소프트웨어 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 누구나 시간과 장소에 구애받지 않고 수준별 맞춤형 자기주도학습이 가능한 SW교육 플랫폼 ‘이슈’ 운영 • 교실수업 지원 콘텐츠 지원을 통한 교사 학습 부담 경감
영어교육사업		<ul style="list-style-type: none"> • 2015년 개정 교육과정 기반의 교과 연계형 프로그램 강화 • 방송 채널 외 플랫폼 개편을 통한 EBS English 채널 활성화 • AI 영어 말하기 연습 시스템 <AI펍톡> 고도화
교재출판사업		<ul style="list-style-type: none"> • 공교육 보완 및 사교육비 절감을 위한 수능연계 교재 개발 • 학습의 효율성과 다양성을 위한 교재 개발 보급 • 소외계층 교재 무상 지원 및 교재 점역 지원

평가결과 및 제언

학교교육본부는 2021년도 교육서비스 목표를 포스트 코로나 교육환경 대응, 교육지형 변화 대응 및 대외네트워크 협력 강화, AI 기반 맞춤형 학습 서비스 기반 조성, 인공지능, 실감형 서비스의 현장 활용 확산 노력, 에듀테크 기반 성장 동력 확보, 수익화 지속 강화 기반 조성으로 설정하고, 학교교육 보완과 교육격차 해소, 사교육비 경감을 위한 고교강의(초·중 포함), 교재 콘텐츠 기획·개발, 교재발간(고교, 초·중), 창의융합교육, 영어교육, 출판사업 등을 추진했다.

학교교육본부가 제시한 6개의 교육서비스 목표가 2021년도 EBS 경영목표와 어떻게 부합되는지 살펴보았다.

‘포스트 코로나 교육환경 대응’은 국고 사업의 공적 책무를 성공적으로 수행하고, 공교육 보완을 위한 원격교육 서비스의 확대와 향후 발전적 활용방안을 모색한다는 점에서 ‘공적 책무 확장’과 연계된 목표이며, ‘교육지형 변화 대응 및 대외네트워크 협력 강화’는 학력 격차 심화와 사교육비 증가 등에 대응하는 교육정책을 발굴하고 유관기관과의 협력 강화를 추진한다는 측면에서 ‘공적 책무 확장’에 부합되는 목표라고 할 수 있다.

‘AI기반 맞춤형 학습서비스 기반 조성’은 미래교육에 대비하는 콘텐츠와 시스템을 개발하고 플랫폼과 콘텐츠, 교육서비스의 확산을 통한 수익화 모델을 창출한다는 점에서 ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’에 연계된 목표이며, ‘인공지능, 실감형 서비스의 현장 활용 확산 노력’은 실감형 서비스 활용 기반을 구축하고, 학습동기 유발을 위한 초·중학 실감형 콘텐츠를 서비스한다는 점에서 ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’에 부합되는 목표라고 할 수 있다.

‘에듀테크 기반 성장 동력 확보’는 클라우드 기반 서비스의 성공적 구축과 운영의 효율화를 도모하고, 인공지능과 데이터 기반의 이용자 맞춤형 교육시스템을 구축한다는 점에서 ‘공적 책무 확장’, ‘미래를 향한 도전’에 연계된 목표이며, ‘수익화 지속 강화 기반 조성’은 미디어, 교육, 출판 등의 환경변화와 학령인구 감소 등 뉴노멀 시대에 대응하는 신사업을 추진하여 EBS 정체성에 부합되는 수익화 모델을 창출한다는 점에서 ‘공적 책무 확장’, ‘콘텐츠 대혁신’, ‘미래를 향한 도전’에 부합되는 목표라고 할 수 있다.

학교교육본부가 설정한 교육서비스 목표는 교육에 관한 핵심 키워드를 잘 담고 있으며, 전반적으로 2021년 경영목표에 잘 부합되며, 각 부서의 운영목표와 각 사업별 추진계획도 교육서비스 목표에 잘 연계되어 설정되어 있다.

하지만, 학교교육본부의 교육서비스 목표가 학교교육 보완에 치중되어 설정되어 있으며, EBS 설립목적의 또 다른 축인 국민 평생교육과 민주적 교육 발전 등과의 연계성은 상대적으로 낮아 보였다. 이러한 결과는 학교교육본부가 설정한 교육서비스 목표의 문제라기보다는 학교교육본부가 학교교육

보완에 집중할 수밖에 없는 인력 및 재정, 기타 외적 요인 등 EBS의 구조적인 문제에 기인한다고 판단된다.

향후, 구성원과의 비전 공유, 학습과 소통 등을 통해 급격한 교육환경의 변화와 에듀테크의 빠른 발전, 교육 수요자의 수준 높은 요구 등에 적극적으로 대응할 수 있는 교육서비스 목표 설정을 위해 노력해야 할 것이다.

나. 교육서비스 방향 및 전략

평가내용

1) 학교교육 보완 노력

가) 평가기준

학교교육 보완의 목적으로 제작된 학습 콘텐츠, 교재, 방송 및 온라인 서비스 등이 학교교육과 연계되어 적절하게 제공되고 있는지를 평가한다. 평가요소는 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 평가결과의 반영 정도이다.

나) 평가사항

① 학교교육 보완 활동 수행방법 및 전략의 적정성

학교교육 보완 작업의 수행 방법 및 전략을 평가하며, 학교교육 보완을 목적으로 추진한 고교강의 사업, 초·중학 강의사업, EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업, 영어교육사업, 교재출판사업 등을 반영했다.

고교강의사업은 수준별·맞춤형 커리큘럼을 통한 학교수업 및 학습자 수준에 맞춘 자기주도학습 지원, 학습결손에 따른 사교육의 방지와 EBS 고교강의를 통해 모든 학생이 배움의 과정에서 소외되지 않도록 지원, 입시 동향에 맞춘 수능 및 대학별 콘텐츠, 내신 시험 대비와 교과서 강의 등 학교교육 보완 콘텐츠를 개발, 오프라인 설명회를 대체한 다양한 형태의 입시 정보 콘텐츠 제공 등을 전략으로 수립했다.

초·중학 강의사업은 초등 문해력 및 기초학력 증진 콘텐츠 제공, 중학 학력 증진 콘텐츠 제작 등을 통한 학습자 만족도 제고를 전략으로 수립하여 사업을 추진했다.

EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업은 코로나 장기화로 인한 학습격차를 완화하고 학교교육을 보완하기 위해 교육부와 EBS가 2021년에 추진한 국고보조금 사업으로 강의형 콘텐츠를 3단계 수준(기초-기본-발전)으로 구분하여 학습자 수준에 따라 이용할 수 있도록 제작, 유아 대상 학부모용 학습 가이드 및 앱(App) 기반의 실감형 콘텐츠 등의 개발을 전략으로 수립하여 사업을 추진했다. 특히, 실감형 콘텐츠는 모바일 기기에 최적화된 체험형 학습 형태로서 학생들의 흥미와 참여도를 높이도록 설계되었다.

영어교육사업은 방과 후 및 자기주도학습이 가능한 콘텐츠 제작, 영어 원서 읽기 서비스 제공 및 영자 신문 탑재 등 수업 보조 콘텐츠 확대, 유튜브 콘텐츠 확대를 통한 EBSe 사이트 채널 유입 및 활용 확대 유도, 교육 현장에서의 <AI팩트> 활용 의견 수렴 및 보완점 고안 등의 전략을 수립하였으며, 교재출판사업은 체계적인 R&D와 교재 개발 프로세스 고도화를 통한 전문적인 출판기획 역량 강화, 교육환경 변화에 선제적으로 대처, 학습 소비자들에게 실질적으로 도움이 되는 혁신적 교재 개발을

전략으로 수립했다.

학교교육본부가 학교교육 보완을 위한 각종 사업 추진을 위해 수립한 전략과 수행방법은 적절하다고 판단된다. 다만, 학교교육 보완에 대한 구체적인 개념과 내용, 방향성, 지원 범위 등에 대한 세심한 고민은 필요할 것으로 보인다.

② 학교교육 보완 콘텐츠 설계의 적절성

학교 현장 활용도 및 교사자문위원회 의견 반영을 평가하며, 고교강의사업과 EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업의 만족도 조사 결과를 반영했다.

고교강의 및 교재 만족도 조사에 의하면, 학부모의 65.6%가 ‘사교육비 감소에 도움이 되었다’고 응답하였고, 월 56.4만 원의 절감 효과가 있었다고 응답했다. 학생 대상의 강의 만족도는 93.2%, 수능교재 만족도는 92.4% 등 높은 만족도를 유지하고 있으며, EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업 종료 후 실시한 만족도 조사에 따르면, 등 사업이 제공한 수준별 맞춤 학습의 필요성에 대해서는 93.5%가 동의하였으며, 콘텐츠에 대해서는 72.8%가 만족하는 등 학교 현장 활용도가 매우 높은 것으로 판단된다. 다음은 교사자문위원회가 제안한 의견 일부를 발췌한 것이다.

〈교사자문위원회 의견 발제 내용〉

학생 수준별 맞춤형 커리큘럼이 수준별로 강의를 시청할 수 있도록 잘 나누어져 있어서 학생들의 만족도가 매우 높습니다. (중략) 하위권 학생들이 수학을 포기하지 않고 흥미를 갖고 계속해서 공부를 이어갈 수 있게 돕기 위해서는 기초 커리큘럼을 더욱 세밀하게 나눠 단원별로 매우 기초적인 설명을 천천히 해주고 기초 문제를 충분히 연습해볼 수 있도록 하여 자신이 이해되지 않는 단원에서 포기하지 않도록 해주는 것이 중요하다고 생각합니다. (세종 000 교사)

… EBSi를 이용했던 학생들에게는 맞춤형 커리큘럼에 대해 긍정적인 반응이 많았습니다. 무엇보다 많은 강좌 중에서도 자신이 수준에 맞는 강좌가 추천된다는 점에서 학생들 스스로가 학습할 수 있는 좋은 환경이 되었다는 것이 좋았습니다. (강원 000 교사)

“수준별 강좌가 학생들에게 도움이 될 것으로 생각합니다. 수능완성의 경우에는 기초 - 기본 - 발전으로 나누어 있어서 좀 더 수준이 세분화된 점이 좋았습니다. 보통 수능완성은 2학기의 수업교재로 많이 활용되는데 학교에서도 학생들의 학습수준 차이를 모두 고려하여 수업하기는 어려운 상황이므로 학생들이 자기 수준에 맞는 강의를 통해 연계교재의 내용을 보강할 수 있어서 다행이라는 생각이 들었습니다. (강원 김OO 교사)”

EBSi 교사지원센터는 교사들에게 아주 유용하였습니다. 특히 자료마당-방과후수업교실 등과 같이 풍부한 콘텐츠가 많은 도움이 될 것입니다. 그러나 EBSi의 내용과 중복되는 부분이 많아서 아쉬웠고, 좀 더 가치 있고 풍부한 내용이 많아졌으면 하는 바람입니다. (울산광역시 김OO 교사)

경상북도 칠곡군에 있는 6개의 고등학교를 대상으로 실시하는 EBS 입시설명회가 있으면 좋겠습니다. 인근 구미, 성주, 그리고 대구 외곽지역도 참여할 수 있습니다. 정보소외지역에 적절한 정보를 제공할 수 있는 프로그램이 필요합니다. EBS가 지역 설명회를 해주는 것만으로도 큰 힘이 됩니다. (경북 윤OO 교사)

향후, 학교교육 보완을 위해 다양한 콘텐츠와 교육서비스를 개발·보급하는 것도 중요하지만, 학교 현장에서 교육수요자가 어떻게 활용하고 있는지, 현장의 반응과 만족도는 어떤지, 개선 보완해야 할 점은 없는지 등에 관한 피드백에도 깊은 관심이 필요할 것이다.

③ 학교교육 보완 수행 방법 및 전략 성과

학교교육 보완 활동의 성과를 평가하며, 고교강의 사업, EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업, 영어교육사업, 교재출판사업 등을 반영했다.

고교강의사업은 수능 콘텐츠, 내신 콘텐츠, 대학별 콘텐츠 등 총 672강좌, 14,497편을 제작하여 서비스하였고, 그 외 영역별 세부 실적은 <표 3-4>와 같다.

<표 3-4> 고교강의사업 영역별 성과

구분		제작실적(편)	
		강좌 수(개)	편수(편)
EBS 수능강의	수능	562	12,344
	내신	85	1,297
	대학별/기타	25	856
	소계	672	14,497
학교교육 보완 콘텐츠	교과서 시험 직전 요약(수학Ⅰ, 영어Ⅰ)	227	
	교과서 진도 특강(수학Ⅰ, 영어Ⅰ)	574	
	소계	801	
클럽형 콘텐츠	10컷 고전 소설	30	
	어휘가 독해다	81	
	과학탐구	117	
	수학의 답	300	
	고1, 2 개념 몰아보기(국어, 영어, 수학)	70	
	소계	598	
학생 참여형 수업 지원	라이브 강의	4	
	모의평가	8	
	대수능 라이브	4	
	소계	16	
입시 정보 지원 콘텐츠	온라인 입시설명회	76	
	월간 입시(웹진 형식)	26	
	입시 Q&A 100	100	
	소계	202	

전국 일반계 고교 학생, 교사, 학부모 등을 대상으로 EBS 고교강의 및 교재 활용 실태, 만족도, 사교육 실태 등을 조사한 결과에 따르면, 고교강의 교재 활용률은 학생 89.1%(전년 대비 2.2%p 하락), 교사 95.8%(전년 대비 1.5%p 하락), 동영상 강의 만족도는 학생 93.2%(전년 대비 3.6%p 하락), 교사 96.4%(전년 대비 2.0%p 상승), 교재 만족도는 학생 92.4%(전년 대비 1.6%p 하락), 교사 95.0%(전년 대비 1.0%p 상승)로 나타났다.

EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업은 학습콘텐츠협력제작부를 신설하여 수준별 맞춤형 학습콘텐츠, ICT 기반 실감형 및 클립형 콘텐츠 제작, 무료 관리형 서비스(멘토링), 자막 및 화면해설 등의 성과를 거두었다. 그 성과는 <표 3-5>와 같다.

<표 3-5> EBS 활용 학습콘텐츠 제작사업 성과

구분	대상	세부내용	실적(편)
수준별 맞춤형 학습콘텐츠(강의형)	유아	범 교과	320
	초등	범 교과	3,445
	중학	범 교과	3,054
	고교	범 교과	10,368
	소계		17,187
실감형 콘텐츠	유아/어린이	안전교육	1
		인성교육	1
	초등	음악, 미술, 체육	30
		다문화·따돌림	16
		컴퓨팅사고력, 수학	20
		재활용·융합교육	14
	중학	지구과학	25
		음악, 미술, 체육	30
		컴퓨팅사고력	25
	소계		162
장애학생을 위한 콘텐츠		청각장애 학생 자막 제공	16,561
		시각장애 학생 화면해설 제공	4,460
무료 관리형 서비스(멘토링)	단기 4주	자기주도학습 습관 기르기	791명
	단기 8주	1학기 진도 복습	2,925명
	장기	자기주도학습 습관 및 학력 향상	236명
	소계		3,952명

영어교육사업은 교육과정 기반의 초등·중학 대상 프로그램 560편, 방과 후 학습으로 활용이 가능한 체험형 프로그램 520편을 제작하였고, 모바일 플랫폼 사용자들을 위한 방송프로그램 분절 콘텐츠 1,200편을 유튜브에 확대, 탑재했다. 그리고 인공지능 기반의 영어 말하기 연습시스템 <AI 팽톡>의 학습콘텐츠 고도화를 위해 챗봇 DB 13,000문장 업데이트, 팽톡 미션톡 STEP별 20종 추가, 영어 애니메이션 애니톡 156편 및 원서 읽기 서비스 펀리딩 100편 등을 업로드하는 성과를 거두었다.

교재출판사업은 초·중·고 교재, 학습 단행본 및 강의 노트를 신규 482권, 재판 310권, 총 792권을 출판하여 865억 원의 매출 성과를 보였으며, 초등 방학생할 및 어학 교재 등의 대형 출판을 통해서도 1.7억 원의 매출을 올렸다. 그리고 무상교재 지원 사업으로 총 51,975명에게 285,415부의 교재를 무상으로 제공하였고, 문해력 학습을 학습자 수준에 따라 체계적으로 학습할 수 있는 생애주기 문해력 학습 교재와 영어 원서를 통한 효과적인 영어학습을 위한 ELT 교재 등을 개발했다.

학교교육본부가 학교교육 보완을 위해 질 높은 다양한 콘텐츠를 개발하여 학교 현장에 보급한 점은 높이 평가할 수 있지만, EBS 고교강의 및 교재 활용 실태, 만족도 조사에서 학생 만족도가 전년 대비 모두 하락한 것에 대한 원인 분석과 대책 수립이 필요할 것이다.

향후, 고교학점제에 대비하여 과목 선택권 확대를 위한 맞춤형 콘텐츠 제작이나 학업 부적응 및 기초학습 부진 학생들을 위한 콘텐츠 개발, 미래형 학습 환경 지원을 위한 개인 맞춤 서비스, 수능 연계율 축소에 따른 고교강의사업의 중장기 개선방안 수립 등의 대책이 필요하며, 빅데이터 기반의 시장 정보 시스템을 구축하여 교육수요자의 다양한 욕구를 충족시킬 수 있는 교재 개발이 필요할 것이다.

④ 서비스 후 평가수행 및 평가 결과의 반영 정도

서비스 후 평가 반영 여부를 평가하며, 고교강의 자문위원회에서 제시된 의견 및 영어교육사업 운영성과 분석 결과를 반영했다.

교사 대상 EBSe 콘텐츠 활용 목적 조사 결과, 전체 응답률의 88.5%가 ‘학교 교육 보완 및 사교육비 경감’으로 응답한 결과를 분석하여 2022년 사업에 반영할 예정이며, 현직 초·중등교사 124명(EBSe 활용교사)이 주요 프로그램 검수 및 모니터링을 통해 학교 현장에서 활용 가능한 수업 자료를 EBSe 사이트에 탑재하거나 17개 시도교육청 및 EBSe 활용 교사단 커뮤니티를 통해 의견을 수시로 청취하여 이를 반영하고 있다. <표 3-6>은 EBS 고교강의 교사자문위원회 제언 및 반영 사례이며, <표 3-7>은 2021 EBSe 운영성과 분석 결과이다.

〈표 3-6〉 EBS고교강의 교사자문위원회 제언 및 반영 사례

의견 / 보완점	반영 내용
<ul style="list-style-type: none"> • 콘텐츠 접근 관련 의견 <ul style="list-style-type: none"> - 기존사이트 대비 체계적인 자료 분류, 학습자 개별 수요에 맞춰 접근성 개선, 검색기능 강화 등 원하는 자료 검색 용이 - 방대한 자료 활용까지 초기 접근의 어려움 존재, 좋은 정보/자료를 알리기 위한 홍보 강화 및 메뉴별 사용자 활용도 제고를 위한 고민 필요 - 교사지원센터 콘텐츠 접근성 향상됨 • 서비스별 의견 <ul style="list-style-type: none"> - EBSi, 교사지원센터 서비스별 구성에 대한 전반적인 의견과 오류 점검 및 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 고교강의 사이트 기능 개선 및 적극적인 홍보 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 매거진 발행 등을 통한 이용편의 제공 예정
<ul style="list-style-type: none"> • 입시정책 및 과목별 특성에 따라 학생 학습 수준을 충분히 고려한 맞춤형 강좌, 콘텐츠 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 수준별 커리큘럼은 현장에 꼭 필요 - 지속적인 콘텐츠 이용을 위한 독려와 홍보 • 선택 교과 및 교과 외 다양한 프로그램 강좌 제안 (예. 고교학점제, 창의적 체험활동, 입시 관련 등) • EBS 관련 사이트(EBSi, 단추, 교사지원센터 등)의 새로운 내용이나 기능 적극 홍보와 사용자 편리성 측면에서의 사이트 UI/UX로 개선 필요 	<ul style="list-style-type: none"> • 수준별 학습이 가능한 콘텐츠 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 학습자 요구를 반영한 신규 콘텐츠 개발 예정 - 개념부터 문제풀이까지 완성형 콘텐츠 지원 - 효과적인 학습을 위한 수준별 수능 강의 지속 제공 • 수요자 맞춤형 학습지원 <ul style="list-style-type: none"> - AI 인공지능 단추 서비스 활성화 - 학습Q&A지원 내실화, 논술첨삭 등 맞춤형 서비스 제공 - 교사지원센터 서비스를 통한 교사 지원 강화

〈표 3-7〉 2021 EBSe 운영성과 분석 결과

내 용	응답 결과	
	응답자수(명)	응답비율(%)
학교 영어 수업 보완을 위해	100	32.8
입시, 유학, 취업 등 시험 준비를 위해	19	6.2
영어 공인 시험 준비를 위해	16	5.2
학생들의 의사소통능력 향상을 위해서	71	23.3
영어 사교육을 줄이기 위해	69	22.6
방과 후 학습/자유학기제 활동으로	30	9.8
합계	305	100

⑤ 교재 개발 시 교육과정 반영 충실 정도

교재 개발 계획 설명 자료를 토대로 교육과정 부합 여부 및 자기주도학습 지향 등을 중심으로 반영하여 평가했다. 경영평가 실적보고서에 제시된 교재 개발 계획을 요약하면 <표 3-8>과 같다.

<표 3-8> 교재 개발 계획 및 방향 (요약)

구분	개발 계획 및 방향
초등교재	<ul style="list-style-type: none"> • 초등 교과서 검정 전환에 따른 초등 기본서 개편 • ‘만점왕’ 스피노프 교재 개발을 통한 다양한 학습 형태 요구에 부응 • 기초학력 관련 교재 개발을 통해 전반적 학습 저하에 대응
중학교재	<ul style="list-style-type: none"> • 과목별 전문 브랜드 개발을 통한 학습 효율성 제고 • 수학 전문 브랜드의 라인업 확장을 통해 수준별 학습 정교화 • 학교별 시험에 대비할 수 있는 내신 대비용 교재 개발 • 중학생용 수능형 학습 도구 개발을 통한 학습자들의 수능 적응력 제고
고교교재	<ul style="list-style-type: none"> • 유명 강사 직접 집필 또는 감수를 통한 교재와 강의 간의 일관성 제고 • 고난도 문항집의 난이도 조절과 해설 추가를 통한 학습자 활용도 증가 • 수능 개편에 따른 교재의 적기 보급을 통한 학습자 교육 불편 제거
수능연계교재	<ul style="list-style-type: none"> • 개편 수능과 최근 출제 경향에 맞추어 난이도 조정 및 문항 개발 • 집필진 선정의 투명성과 객관성 확보 및 집필진 계량 평가 방식 도입 • 대표집필자 선정을 통한 책임성 강화 및 신규 집필진 전문성 연수 실시 • 과목 특화 집중 검토를 통한 문항 적절성, 교육과정 부합 여부 등 확인 • 한국교육과정평가원(KICE) 감수 운영 지속 강화 • 집필과 검토진의 면대면 협의를 통한 교재 완성도 제고

교재 개발 계획 및 방향을 검토해 보면, 학교급별로 특화된 전략을 수립하고 있으며, 교재 개발 시에 교과별 전문성을 가진 집필진과 검토진을 구성하여 문항의 적절성, 난이도, 교육과정 부합 여부 등을 충분하게 검토할 수 있는 시스템을 갖추고 있다. 특히, 교육과정평가원과의 협력 체제를 구축한 것은 문항의 오류를 줄이고 교육과정에 충실한 교재 개발을 위한 노력으로 평가된다.

향후, 단순 개념이나 지식 습득을 위한 문제 풀이식 교재보다는 기본 개념과 원리에 충실한 교재, 교육과정의 핵심 내용 요소가 잘 녹여져 있는 교재, 수준별 학습을 정교화할 수 있는 교재 개발을 위한 노력이 필요할 것 같다.

⑥ EBS 교재의 활용 및 만족도

초·중학 사이트 및 EBSi 사업을 통한 만족도 조사 결과를 중심으로 평가한다.

전국 일반계 고교 학생, 교사, 학부모 등 대상으로 EBS 고교강의 및 교재 활용 실태, 만족도, 사교육

실태 등을 조사한 결과, 강의 및 교재의 전체 만족률은 학생 92.4%, 교사 95.0%로 높은 편이지만, 전년도 대비 학생은 1.6%p 감소하였고, 교사는 2.8%p 증가했다. 교과별, 차원별 만족도는 <표 3-9>, 전년도 대비 증감 현황은 <표 3-10>과 같다.

〈표 3-9〉 수능교재 만족도(교과별, 차원별)

구분		국어	수학	영어	한국사	사회 탐구	과학 탐구
응답자수(명)		663	591	657	238	275	413
전반적 만족도(%)		91.6	90.5	89.3	93.3	91.3	89.8
차원 (%)	이해하기 쉬운 개념 설명	87.5	81.0	83.4	91.6	87.6	86.2
	쉬운 문항이 충분히 구성	92.8	89.3	90.9	91.6	92.7	92.5
	어려운 문항이 충분히 구성	84.9	84.4	88.9	88.2	85.8	86.9
	이해하기 쉬운 문제해설	82.8	77.7	80.4	93.3	80.7	76.3
	교재 가독성	86.9	88.2	88.9	91.2	90.9	89.1

〈표 3-10〉 전년도 대비 교재 만족도 증감 현황

구분		국어	수학	영어	한국사	사회 탐구	과학 탐구
전반적 만족도(%p)		-2.0	-1.6	-4.2	-2.9	-3.7	-1.4
차원 (%p)	이해하기 쉬운 개념 설명	-3.0	-6.2	-5.7	-3.2	-4.3	-1.3
	쉬운 문항이 충분히 구성	-1.7	-1.9	-2.4	-4.9	-2.6	-1.0
	어려운 문항이 충분히 구성	-5.1	-4.8	-2.8	-5.9	-3.2	-4.0
	이해하기 쉬운 문제해설	-2.5	-4.7	-6.7	+0.6	-8.9	-4.4
	교재 가독성	-2.0	-2.4	-3.1	-1.1	-0.5	-4.4

수능교재의 전반적인 만족도는 90%를 상회하는 높은 편이지만, 전년도 대비 만족률이 거의 모두 감소한 것에 주목할 필요가 있다. 이에 대한 원인이 교재의 질이나 수준 등 교재 자체에 기인한 것인지, 코로나의 장기화로 인해 학생들의 학습 능력이나 흥미도가 낮아져서 나타난 결과인지를 면밀하게 분석하여 이에 대한 대책을 강구해야 할 것이다. 그리고 교재별 만족도에서 학생과 교사의 만족률 차이가 크게 나는 일부 교재에 대한 심층적인 분석도 필요하다.

2) 교육격차 해소 노력

가) 평가기준

교육방송이 제공하고 있는 교육서비스(콘텐츠, 교육, 서비스)가 소외계층, 지역, 장애인 등 차별 없이 교육격차를 해소하는 데 얼마나 기여하고 있는지 평가한다. 평가요소는 ① 교육격차 해소를 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 등이다.

나) 평가사항

① 교육격차 해소를 위한 교육서비스 전략의 적정성

교육콘텐츠 기획 및 개발 실적을 평가한다. 교육격차 해소를 위해 노력한 고교강의사업(초·중학 강의 포함), EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업, 영어교육사업, 교재출판사업 등을 반영했다.

고교강의사업은 원격교육으로 인해 수업 내용을 이해하지 못하거나 진도를 따라가지 못하는 학생들의 학습지원을 위한 기초개념 콘텐츠를 제공하고, 교사의 원활한 원격수업을 돕는 디지털 리터러시 교육콘텐츠를 개발했다. 또한 취약계층 서비스 강화를 목적으로 무상교재 지원 범위를 확대하고 청각 및 시각 장애인 학습 서비스를 확대하고자 했다.

그리고 개인 맞춤형 서비스 개선 및 확대를 위해 노후화된 시스템을 클라우드 환경으로 전환하여 안정적 서비스를 제공하고, 반응형 웹 기반으로 구축하여 PC에서만 제공했던 서비스를 다양한 기기에서 최적화된 화면으로 제공하였으며, 학습 수준 진단을 통한 인공지능 문제추천(단추) 서비스를 고도화했다.

주요 콘텐츠 개발 실적은, EBS 고교강의는 수능 콘텐츠, 내신 콘텐츠, 대학별 콘텐츠 총 672강좌, 14,497편을 제작하여 제공하였고, 기초생활수급 대상 가정 학생에게 EBS 고교교재 무상 제공 범위를 확대하여 약 2,700명(전년 대비 56.7% 증가)에게 약 11억 원 상당을 지원했다. 그리고 국립특수원과 공동으로 시각장애인을 위해 EBS 학습 교재를 점역화(총 72책)하였으며, 청각장애인 학습자를 위한 EBSi 학습강의 자막서비스(10,557편)를 제공했다.

EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작 사업은 코로나 장기화에 따른 학습격차를 완화하고, ICT를 활용하여 미래교육 학습수요 등에 대응하고자 온라인 기반 대규모 학습콘텐츠를 제공하고, 코로나로 인한 원격수업으로 자기주도학습 역량에 따른 학습격차가 심화됨에 따라 자기주도학습 역량을 키워주기 위하여 EBS 관리형(1:1 맞춤) 서비스를 기획·운영했다.

주요 실적으로는 유아 320편, 초등 3,445편, 중학 3,054편, 고교 10,368편 등 총 17,187편의 수준별 맞춤형 콘텐츠와 커리큘럼을 제공하였고, 취약계층, 다자녀, 한부모, 맞벌이 가정 등 가정 내 학습지원이 어려운 초, 중학생을 우선 선발하여 4주 과정 791명(초 210명, 중 581명), 8주 과정

2,925명(초 1,793명, 중 1,132명), 8개월 과정 153명(초 82명, 중 71명), 10개월 과정 83명(초 37명, 중 83명) 등의 무료 관리형 서비스(멘토링)를 진행했다.

영어교육사업은 교육 소외 지역 학생들의 학습 의욕을 고취하고, 다독 프로그램 편리딩 확대 개편을 통해 수준별 양질의 영어 원서 다독 기회를 제공하며, 인공지능 기반 AI 영어 말하기 연습시스템(AI 팽독)을 통한 학생별 영어 실력 편차를 최소화하기 위한 콘텐츠 제공을 기획했다.

주요 실적으로는, 신규 프로그램 18개, 2,606편을 제작하였고, 영국 Miles Kelly사와 신규 도서 저작권 구매 계약을 체결하여 원서 보유의 다양화를 추진하였으며, 편리딩 활용 TV 프로그램을 390편(전년 대비 272%)을 제작하여 보급했다. EBSe 콘텐츠 이용자 만족도 조사 결과, 계층·지역 간 영어 학습격차 해소 항목은 4.27(전년도 대비 0.16 증가), 사교육비 절감 항목은 4.30(전년도 대비 0.11 증가)의 높은 점수 분포를 보였다.

교재출판사업은 교육 소외 지역 학생들에게 대도시 학생과 유사하게 학습할 수 있는 다양한 커리큘럼을 기반으로 한 교재를 개발, 보급하고, 원격수업 지속으로 인한 EBS 콘텐츠 수요 증가에 따른 추가 개발 및 디지털 부가자료(PDF, MP3, 한글 자료 등) 등의 개발을 기획했다.

주요 실적은 초등 134책, 중학 76책, 고교 217책, 학습단행본 72책 등을 개발하여 보급하였고, 수능연계 교재 서책형 45책, PDF형 38책 등을 개발했다.

전반적으로 교육격차 해소를 위한 교육콘텐츠 기획 및 개발 실적은 우수한 편이지만, 교육 현장에서 다양한 요인으로 발생하고 있는 교육격차를 면밀하게 분석하고 이에 적절한 서비스를 제공할 수 있는 계획을 수립해야 할 것이다.

② 계획 대비 콘텐츠 제작 성과

콘텐츠 제작 성과를 평가하며 다음과 같은 산출식을 적용한다. 고교강의사업, EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업, 영어교육사업, 교재출판사업 등을 반영했다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업은 2021년 한시 사업이라서 점수 산출에서 제외하였으며, 나머지 3개 사업의 실적을 평균하여 점수를 산출했다. 콘텐츠 제작실적 및 산출 결과는 <표 3-11>과 같다.

〈표 3-11〉 콘텐츠 제작 건수 및 산출 결과

사업명		연도별 실적(편)				산출결과 (%)
		2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의사업		15,278	17,140	13,338	14,497	77.88
EBS 활용 교육용콘텐츠 제작사업	강의형	-	-	-	17,187	-
	클립/문항해설	-	-	-	14,700	
	실감형	-	-	-	160	
영어교육사업		4,347	4,458	3,398	2,606	9.07
교재출판사업		434	444	473	582	154.07

영어교육사업이 예산 감소로 인하여 방송프로그램과 콘텐츠 제작실적이 매우 저조하여 산출 결과가 낮게 나타났다. 이에 대한 개선책이 필요할 것 같다.

③ 계획 대비 서비스 운영 성과

교육격차 해소를 위한 서비스의 진행 실적을 평가하며, EBS 활용 교육용 콘텐츠 사업의 무료 관리형 서비스(멘토링)와 코로나 상황의 지속에 따른 공교육 지원 플랫폼(온라인클래스 등)의 이용 활성화와 이용자 만족도를 반영했다.

무료 관리형 서비스(멘토링)는 짧은 안내 기간 및 한정된 인원에도 불구하고 높은 참여율을 보였다. 단기(4주)의 경우, EBS 홈페이지 신청 및 학교장 추천을 받았으며, 장기(8개월/10개월)의 경우는 학교장 추천서를 바탕으로 EBS에서 선발하는 어려운 과정이었음에도 전국에서 약 4천 명의 초등 및 중학생들이 참여하는 성과를 거두었다. 구체적인 실적은 〈표 3-12〉와 같다.

〈표 3-12〉 무료 관리형 서비스 실적

구분	단기 프로그램(4주)			장기프로그램 (8개월/10개월)
	1차	2차	여름방학	
목적	자기주도학습 습관 기르기	자기주도학습 습관 기르기	1학기 진도학습	자기주도학습 습관 및 학력향상
학생수(명)	208	581	3,000	240
멘토수(명)	7	20	75	10
기간	3.22~4.16	5.3~5.28	7.26~9.17	3월/5월~12월

코로나 위기 상황이 지속됨에 따라 공교육 지원 플랫폼(온라인클래스) 및 비대면 기반 교육 지원을 위한 다양한 민간 서비스가 활성화되었다. 이에 따라서 공교육 지원을 위한 온라인클래스 등의 서비스에 대한 이용 지표는 하락하였으나, 기준 지수 대비 222%로 전년도와 대비할 때 28%p 상승했다. SW 온라인 교육 플랫폼 이용 활성화와 이용자 만족도는 사이트 방문수, 페이지 뷰, 콘텐츠 활용건수, 평균학습 시간, 기관 가입건수 등에 대한 목표치와 결과지표, 달성률 등을 나타내며 결과는 <표 3-13>과 같다.

〈표 3-13〉 SW 온라인 교육 플랫폼 이용 활성화와 이용자 만족도

성과지수화 항목		목표치	결과지표	가중치	달성률
EBS SW 온라인 교육 플랫폼 이용 활성화	사이트 방문수	720,00	1,421,417	20%	197%
	페이지 뷰	10,000,000	15,060,669	5%	151%
	콘텐츠 활용건수	3,600,000	14,568,250	20%	405%
	평균학습시간	480	1,511	10%	315%
	기관 가입건수	2,000	5,151	10%	258%
SW 교육서비스 만족도(점)		80	83.55	35%	104%

④ 교육격차 해소를 위한 성과의 적정성

수요자 만족도 점수를 평가하며 다음과 같은 산출식을 적용한다. 초·중학강의, 고교강의, 영어교육 등의 만족도를 반영했다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

각 사업에 대한 만족도와 산출 결과는 <표 3-14>와 같다.

〈표 3-14〉 수요자 만족도 및 산출 결과

사업명	연도별 실적(편)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의	96.7	95.9	96.8	93.2	81.36
영어교육사업	4.03	4.12	4.15	4.21	94.59
초·중학강의사업	4.67	4.52	4.48	4.15	87.22

※ 영어교육사업과 초·중학강의사업은 5점 척도 기준임

⑤ 자막 및 화면해설 콘텐츠 확대 정도

자막 및 화면 해설 콘텐츠 제공 비율을 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

초·중학 콘텐츠 사업은 대부분 국고 사업으로 제작되어, 2020년 대비 콘텐츠 제작 편수가 감소하였으나, EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업을 통해 추가로 자막 및 화면해설 콘텐츠를 제작하여 장애인들의 교육격차 해소를 위해 노력했다. EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업의 장애 학생 서비스 제공 현황은 <표 3-15>와 같다. 산출식을 적용하여 산출한 결과, 자막 서비스는 101.8%, 화면해설은 77.2%였다.

<표 3-15> EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업의 장애 학생 서비스 제공 현황

구분	유아	초등	중학	고교	계
자막서비스(편)	320	3,445	2,958	10,368	17,091
화면해설(오디오강의)(편)	-	1,920	1,185	1,355	4,460
계	320	5,365	4,143	11,723	21,551

3) 미래교육 지원 노력

가) 평가기준

지능정보사회에 대비하여 미래교육 역량 강화 및 공교육 보완을 위한 미래형 온라인 서비스가 사업목표에 따라 적절하게 제공되고 있는지를 평가한다. 평가요소는 ① 원격교육 서비스 기획 내용 및 설계의 적정성, ② 콘텐츠 제작 성과, ③ 개인 수준별 맞춤 서비스 기획 내용 및 설계 알고리즘의 적정성, ④ ICT 기반의 테크놀로지를 활용한 교육 기획 등이다.

나) 평가사항

① 원격교육 서비스 기획 내용 및 설계의 적정성

원격교육 서비스 기획 및 실적(온라인 방송 및 기타 채널을 통한 학습 서비스 전반)을 평가하며, EBS 공공학습관리시스템 운영 사업, 영어교육사업 등을 중심으로 반영했다.

EBS 공공학습관리시스템 운영 사업은 코로나의 지속으로 온라인 개학, 단계별 등교, 원격 및

등교수업 병행 등의 상황에도 흔들림 없는 원격교육이 이루어질 수 있도록 시스템과 인프라를 유지하였고, '20년 긴급하게 개통한 온라인클래스에 대한 학교 현장의 요구사항을 반영하여 시스템을 신규 구축하고 고효율·저비용 시스템 및 인프라로 재구축하는 사업을 기획하여 안정적으로 시스템을 운영했다. 또한, LMS와 화상강의 서비스를 접목하여 교사·학생 간 원격수업 지원의 혁신적인 운영 체계를 마련했다.

그리고 교육 현장과 소통을 강화하고 교육부·시도교육청과 긴밀한 협력을 통해 안정적인 원격교육 지원 사업을 운영하였으며, 'EBS러닝' 채널 확대 운영, 유치원 원격수업을 위한 <EBS 우리집 유치원> 제작·송출 등 원격교육지원 서비스를 통해 학교교육 및 공교육보완, 미래교육을 지원할 수 있도록 했다.

주요 실적을 살펴보면, 온라인클래스 서비스에 실시간 쌍방향 화상수업을 도입하고, 교사, 학생 간 소통기능을 강화했으며, 학교관리자를 통한 학교 관리 기능을 추가하여 사용자 중심, 학교 현장 중심의 시스템으로 구축·운영했다.

또한 온라인클래스의 재구조화를 통해 인프라 자원 통합 및 최적화 구성으로 이용자 수에 따른 유연한 운영 체계를 구축함으로써 비용 효율화를 꾀하고 운영의 안정성을 강화했다. 온라인클래스 이용자 현황은 <표 3-16>, 전년도 대비 온라인클래스 강좌(LMS) 개설 수는 <표 3-17>, 온라인클래스의 만족도 조사 결과는 <표 3-18>과 같다.

〈표 3-16〉 온라인클래스의 이용자 현황

구분	초등학교		중학교		고등학교	
	이용자수 (명)	전체인원대비 비율(%)	이용자수 (명)	전체인원대비 비율(%)	이용자수 (명)	전체인원대비 비율(%)
교사	10,056	5.26	42,570	31.95	64,721	49.35
학생	128,272	4.80	530,851	39.30	721,231	55.48

〈표 3-17〉 온라인클래스 강좌(LMS) 개설 수

구분	초등학교	중학교	고등학교	합계
2020년	169,857	223,927	201,396	595,180
2021년	180,162	1,154,812	2,066,592	3,401,566
'20년 대비증감	+10,305	+930,885	+186,196	+2,806,386

〈표 3-18〉 온라인클래스 만족도

구분	조사인원 (명)	전반적인 만족도 (점)	화상수업 기능 만족도(점)	평균
교사	631	74	75	74.5
학생	2409	74.7	73.9	73.3

온라인클래스의 만족도는 대체로 양호한 편이며, 고등학교 교사, 학생은 절반 정도가 온라인클래스를 이용할 정도로 호응을 얻었고, 온라인클래스의 강좌(LMS) 개설 수는 2020년 대비 약 4.7배(중학 4.1배, 고교 9.2배) 증가했다.

온라인클래스 재구조화 사업으로 '20년 대비 70% 이상의 예산을 절감하는 효과를 거두어 핵심 원격교육플랫폼으로 안착하였다고 판단된다.

영어교육사업은 유튜브, 틱톡 등 모바일 플랫폼을 통해 EBS English 채널 인지도를 높여 사이트 유입 인원의 증가를 도모하고, 인공지능 기반의 영어 말하기 연습시스템 AI 팽톡의 학습콘텐츠 고도화 등을 통해 미래교육을 지원하는 계획을 수립했다. 그 결과, 사이트 누적 회원 수가 전년 대비 4.7% 증가하였고, AI 팽톡의 챗봇 DB 13,000문장 업데이트, 렛츠톡 미션톡 STEP별 20종 추가, 영어 애니메이션 애니톡 156편 및 원서 읽기 서비스 편리딩 100편 업로드 등의 학습콘텐츠 고도화를 통해 총 2,691개교, 519,380명이 AI 팽톡 활용을 신청하였고, 특수학교(초등부)에서도 활용이 가능하도록 서비스 제공 범위를 확대했다.

② 콘텐츠 제작 성과

콘텐츠 기획 및 개발 실적을 평가하며, 고교강의사업, EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업 등을 반영했다.

고교강의사업은 EBS 수능 연계 교재를 활용한 강의 콘텐츠를 지속적으로 개발·제공하고, 코로나 상황에서 원활한 원격수업을 위해 EBS 고교강의 콘텐츠를 온라인클래스에 연계하여 지원하며, 경찰대·사관학교 기출문제 콘텐츠, 논술첨삭 서비스, 입시설명회 등을 통해 학생들의 대학입시 준비를 지원하고자 계획했다. 실적으로는 수능연계 콘텐츠 7,122편, 수능개념 콘텐츠 2,429편, 교과 콘텐츠 1,138편 등을 제작 지원하였고, 경찰대·사관학교 기출 30편, 대학별 논술 기출 285편을 제작하였으며, 첨삭 5,432건, 입시설명회 100회, 온라인 입시 콘텐츠 171편, 입시자료집 17,827부, 온라인 입시상담 6,280건 등을 제공했다.

EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업은 학습격차 예방 및 에듀테크 활용 학습수요 증가 등 학교 현장 요구에 부응한 학습자 중심의 맞춤형 교육콘텐츠를 제공하고, 온·오프라인 융합교육 등 새로운 교수·

학습 활동을 지원하기 위한 다양한 교육콘텐츠 확충 등을 계획했다. 이 사업을 통해서 클립·문항해설 14,700편과 실감형 160편 등 총 14,860편의 미래교육형 콘텐츠를 제작하여 EBS 사이트 및 교육부 ‘잇다’ 사이트(<https://itda.edunet.net>) 등을 통해 서비스했다.

구체적인 실적은 <표 3-19>와 같다.

<표 3-19> EBS활용 교육용 콘텐츠 제작 실적

구분	유형별 제작 실적(편)			
	강의형	자막	클립/문항해설	실감형
유아	320	320	-	160
초등	3,445	3,445	6,944	
중학	3,054	3,054	6,924	
고교	10,368	10,368	832	
합계	17,187	17,187	14,700	160

고교강의사업이나 EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업을 통하여 미래교육을 위한 다양한 콘텐츠와 교육서비스를 제공하고 있지만, ‘국고 제작사업’인 EBS 활용 교육용 콘텐츠 제작사업은 2021년에 종료되었다.

향후, 학교교육본부는 미래형 콘텐츠 제작 경험을 잘 살려서 교육부나 시도교육청 혹은 지자체와 연계하여 미래의 학교 현장을 지원할 수 있는 다양한 콘텐츠 개발을 위해 노력해야 할 것이다.

③ 개인 수준별 맞춤 서비스 기획 내용 및 설계 알고리즘의 적정성

전문가 자문 및 감수 등 질적 평가 결과를 평가하며, 국고사업으로 구축한 AI 활용 학습진단 시스템의 모델 검증과 개선방안에 대한 고려대학교 산학협력단 연구 결과를 반영했다.

연구 결과를 요약하면, AI 학습진단 시스템의 데이터 검증 결과는 보안 준수, 데이터의 완전성, 학습용 원시 데이터, 학습데이터 기술 적합성, 학습데이터 통계적 다양성 등이 모두 양호한 것으로 판정되었고, AI 학습진단 시스템 모델은 최적화 방법론, 문항 추천 평가, 강좌 관련 평가 등을 분석한 결과 모두 적합한 것으로 판정되었다. 이러한 결과를 토대로 연구진이 제안한 발전적인 방안으로는, 단추 시스템상의 데이터를 이용하여 추가적인 설문 작업 없이도 실시간으로 정보를 얻기 위해 수정된 구조방정식 모형을 활용한 학습행태 분석을 제안하였고, AI 학습진단 모델 운영의 고도화를 위해 맞춤형 교육서비스와 AI 학습진단시스템의 교수학습 모형을 제안했다.

미래교육에 관련한 전문가 평가가 AI 활용 학습진단시스템에만 국한되어 실시된 것은 다소 아쉬운

부분이며, 향후, 학교교육본부가 미래교육 지원을 위해 추진한 사업 전반에 걸쳐 전문가의 자문과 감수가 필요할 것으로 판단된다.

④ ICT 기반의 테크놀로지를 활용한 교육 기획

AI, AR, VR, 실감형 서비스 등 ICT 기반의 학습 서비스 및 콘텐츠 제공 현황을 평가하며, 교육용 콘텐츠 개발·육성사업, 소프트웨어교육사업, 수학교육사업, 실감형 콘텐츠 제작사업 등을 반영했다.

교육용 콘텐츠 개발·육성사업은 학습자의 수업 흥미도 제고 및 교사의 수업 준비 부담 등을 완화할 수 있는 콘텐츠를 개발하고, 교원 전용 디지털콘텐츠 플랫폼 ‘잇다(ITDA)’ 및 EBS 사이트, EBS 방송 송출 등을 통해 서비스를 제공했다. 제공한 콘텐츠의 구체적인 현황은 <표 3-20>과 같다.

〈표 3-20〉 교육용 콘텐츠 개발·육성 사업 실적

사업 내역		개발 내역
안전교육 콘텐츠		<ul style="list-style-type: none"> • 방송용 안전 동영상(웹드라마) (8편) • 5분 클립(16편), 실감형 콘텐츠(3종)
진로교육 지원 콘텐츠	실감형	• 미래 직업세계 탐색 모바일 6종, PC 2종
	지식채널e	• 지식채널e 26종
	진로활용	• 진로교육 활용 동영상 40종
온라인 학부모교육 콘텐츠		• 부모 대상 온라인 교육자료 7종
SW 교육 교실수업 지원 콘텐츠		• 초·중등 콘텐츠 50편, 기초수학 35편
고교 교육과정 콘텐츠		• 국어, 영어, 한국사, 사회, 과학 190편
중·고교용 콘텐츠		• 5개 과목 등 개발(289편)
e 학습터 활성화(동영상)		• 중학 동기유발 클립형 콘텐츠 개발 176종

소프트웨어교육사업은 누구나 시간과 장소에 구애받지 않고 수준별 맞춤형 자기주도학습이 가능한 SW교육 플랫폼 ‘이숲’ 서비스를 운영하였으며, 교실수업 지원 콘텐츠 및 전 국민 SW교육을 위한 핵심 콘텐츠를 제작하여 보급했다.

구체적인 실적은, 교실수업 지원 콘텐츠 초등 35편, 중학 24편, 고교 34편을 제작하였고, 교원 원격 연수프로그램 30차시를 개발했다.

수학교육사업 실적은 <표 3-21>, 실감형 콘텐츠 제작사업 실적은 <표 3-22>와 같다.

〈표 3-21〉 수학교육 콘텐츠 제공 현황

구분	세부 내용	콘텐츠 수(편)
동영상	초등개념형	28
	초등융합형 애니메이션 (세미와 수학마법학교2)	14
	홍보영상	5
웹툰	초등융합형 애니메이션 (세미와 수학마법학교2)	14
인터랙티브	초등융합형(play 세미2)	10
	중등인터랙티브 재제작	10
실감형	AR	4
공학도구	이지통계 중등 수정 및 통합	1식
디지털 문항	매일 10분 수학 문항	832set

〈표 3-22〉 실감형 콘텐츠 제작 실적

대상	교과	세부 영역	제작편수	비고
유아/어린이	붕구야 말해줘3	안전교육	1	방송 (12편)
	e-스토리북	인성교육	1	
초등	문화예술	음악·미술·체육	30	80편
	인성	다문화·따돌림	16	
	ICT	컴퓨팅사고력·수학	20	
	환경	재활용·융합교육	14	
중학	과학	지구과학	25	80편
	문화예술	음악·미술·체육	30	
	ICT	컴퓨팅사고력	25	

평가결과 및 제언

학교교육본부는 학교교육 보완과 교육격차 해소, 미래교육 지원을 위해 고교강의(초·중학 포함), 교재 콘텐츠 기획·개발, 교재발간, 창의융합교육, 영어교육 사업, 출판사업 등 다양한 사업을 전개했다.

각 사업을 통해 제작된 콘텐츠나 교육서비스에 대한 학교 현장에서의 활용도, 교육수요자 만족도, 학교교육에 미친 영향력 등은 매우 높게 나타났으며, 이는 EBS의 방송교육이 학교교육에 크게 기여하고 있음을 보여주는 것이라 할 수 있다. 학교교육 보완을 위해 다양한 콘텐츠를 개발하여 제공함으로써 교육 기회 형평성 제고를 위해 지속적인 노력을 하였고, 학습 공백으로 인한 불안 해소와 자기주도학습 지원을 위한 다양한 학습사이트를 클라우드 기반의 안정적인 체제로 구축한 것은 우수한 점으로 평가할 수 있다.

그리고 ‘EBS비상대책단 상황실’을 구성해 공공학습관리시스템 운영 전반을 총괄하는 체계를 구축하여 원격교육지원에 신속하게 대응하였고, 온라인클래스를 획기적으로 신규 구축하여 세계 최초의 온라인 학교 교육용 플랫폼으로 구현한 것도 우수한 실적이다.

또한 수준별 강의 콘텐츠 개발, 새로운 교수·학습활동 지원을 위한 실감형 및 클립형 콘텐츠 제작, 관리형 서비스(멘토링) 등을 통해 코로나에 따른 학습격차를 예방하고, 에듀테크 학습수요 증가에 따른 맞춤형 교육환경을 제공하여 교육격차 해소에 기여한 점과 미래 교육모델 제시를 위한 인공지능(AI) 및 데이터 기반의 이용자 맞춤형 교육시스템을 구축하여 수준별 문제추천 및 강좌추천 등 적응형 교육서비스 구현에 앞장선 점 역시 우수한 실적으로 평가할 수 있다.

하지만, 학교교육본부가 추진한 대부분의 사업은 학교교육 보완에 치중되어 있으며, 교육격차 해소나 미래교육 지원을 위한 교육콘텐츠나 교육서비스는 상대적으로 미흡하다. 이는 학교교육본부 자체의 문제라기보다는 인력이나 예산, 조직 체제, 외적 요인 등 EBS 차원의 구조적인 특성에 기인한다고 판단된다. 이를 극복하기 위한 EBS 차원의 노력과 대책이 필요하다.

학교교육 보완은 학교교육본부가 추구해야 할 최고의 가치가 아닐까 싶다. 유명 강사 중심의 문제풀이 강의, 수능 연계율을 염두에 둔 콘텐츠 제공, 교육정책 수행을 위한 단기 사업 등에서 과감하게 벗어나야 할 것이다.

학교교육의 보완은 누구를 대상으로 무엇을 보완하려고 하는가에 초점을 두어야 한다. 교육의 주체가 학생, 교사, 학부모 등 교육공동체인 만큼 이들이 학교 교육 보완의 대상, 즉 교육수요자인 셈이다. 따라서 EBS는 이들이 무엇을 원하고 있는지, 어떤 방법으로 지원해야 할지 고민해야 한다.

학생 위주의 교과 수업(교과 지식)을 보완하는 역할을 할 수도 있고, 학생들에게 교육과정의 핵심 가치나 핵심 역량을 키워주는 역할도 할 수 있다. 또한 교사들을 위해 교육과정 재구성, 수업, 평가 등을 위한 지원도 가능할 것이며, 학교 현장에서 경험하거나 체험할 수 없는 질 높은 교육콘텐츠나

교육서비스를 제공함으로써 학교교육과의 차별성을 통하여 학교교육을 보완할 수도 있을 것이다.

물론, 이 모든 것을 EBS가 감당하기는 쉽지 않겠지만, 교육수요자 의견을 바탕으로 선택과 집중을 통하여 학교교육을 보완할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

교육격차는 교육 지역과 제도적 요인, 학교 특성, 개인의 지적 능력, 사회 경제적 배경, 성별 따위와 같은 다양한 요인에 따라 개인이나 집단 사이에서 발생하는 교육적 수준 차이를 말한다.

학교교육본부가 일부 소외계층이나 장애인을 위한 교육서비스나 수준별, 자기주도학습을 위한 맞춤형 서비스 등을 제공하고는 있지만, 그 범위가 매우 한정적이다. 그리고 EBS가 학교 현장의 교육격차 해소를 위해 일부 기여는 하고 있지만, 현재의 인력이나 재정으로 주도적인 역할을 하기에는 다소 한계가 있어 보인다.

만일, EBS가 교육격차 해소를 위한 다양한 콘텐츠나 질 높은 교육서비스를 제공해야 한다면, 학교 현장에서 다양한 요인으로 발생하고 있는 교육격차를 잘 분석하고 발생 요인별로 특화된 서비스를 제공할 수 있는 전략을 수립해야 하며, 이를 위해서는 관련 부처나 시도교육청, 전문가 집단 등과의 긴밀한 협조 체제를 구축해야 할 것이다.

EBS가 미래교육을 위해 지원하는 교육서비스는 인공지능이나 VR 등을 활용한 실감형 콘텐츠와 원격교육, ICT 기반의 수준별 맞춤형 학습 서비스 등으로 대표할 수 있다. 이 역시 콘텐츠 개발이나 교육서비스 제공이 한정적일 수밖에 없으며, EBS가 지향하는 미래교육 지원 서비스의 방향성도 다소 모호해 보인다. EBS가 미래교육을 위한 지원 사업을 원활하게 추진하기 위해서는 연구에 집중할 수 있는 내부 조직과 예산의 뒷받침이 필수적이지만, 현재의 시스템에서 미래교육 지원 사업을 확대 추진한다는 것은 다소 무리라고 판단된다.

미래교육을 개념화하고 규정짓는 것이 쉬운 일은 아니지만, 전문가의 학술적 논의나 기술·사회적 동향을 살펴보면 그 방향성은 알 수 있을 것이다. ‘미래의 학교는 어떤 모습으로 변할까? 그리고 미래학교에 적합한 교육모델은 어떤 것일까?’에 대한 진지한 고민을 바탕으로 다양한 형태의 미래학교에 적합한 교육콘텐츠를 개발·보급하려는 중장기적인 전략을 수립해서 미래교육을 선도할 수 있는 EBS의 역할을 기대해본다.

다. 교육서비스 시스템 구축 노력

평가내용

1) 조직 및 인력의 적정성

가) 평가기준

교육서비스 운영을 위한 조직, 부서, 인원의 구성 및 배치 등을 평가한다. 평가요소는 ① 교육서비스 운영을 위한 조직, 인력 등 인적자원 확보 수준이다.

나) 평가사항

① 교육서비스 운영을 위한 조직, 인력 등 인적자원 확보 적정성

학교교육본부의 조직은 학교교육 보완과 교육격차 해소, 사교육비 경감을 위해 각종 사업을 기획하고 학교 현장에 적합한 교육콘텐츠를 제작·보급하는 등 일상적인 기본 업무를 담당하는 부서, 공공학습 관리시스템이나 초·중등교육관련 자기주도학습사이트 운영(인터넷 서비스) 등을 안정적으로 지원하는 부서, 국고 사업을 통해 공익적 책무를 수행하기 위해 한시적으로 운영되는 부서, 교재기획 및 출판, 마케팅 및 유통관리 등을 담당하는 부서 등으로 크게 나눌 수 있다.

학교교육본부는 미래교육기획부, 학습콘텐츠제작부, 창의융합교육부, 에듀테크부, 학습콘텐츠협력 제작부 등 5개 부와 영어인공지능프로젝트팀으로 조직되어 있으며, 학습콘텐츠협력제작부는 국고 사업으로 진행하는 EBS 활용 교육용 콘텐츠 개발사업을 전담하기 위해 2021년도에 한시적으로 만들어진 부이다. 출판국은 교재기획출판부와 교재개발부 등 2개 부로 조직되어 있다.

각 부서/부의 조직 및 담당업무, 예산, 인원 등은 <표 3-23>과 같다.

〈표 3-23〉 학교교육본부의 조직, 예산 및 인력 현황

부서명		담당업무	예산(백만 원)	인원
학 교 교 육 본 부	미래교육기획부	원격교육공공플랫폼 사업 운영	20,722	21
		ICT 교육 콘텐츠 사업	8,250	
		온라인 활용 학습콘텐츠	-	
		학교교육 일반 지원	18	
	학습콘텐츠제작부	고교강의 사업	23,245	13
	창의융합교육부	수학교육사업	2,500	33
		소프트웨어교육사업	1,176	
		초·중학 콘텐츠 제작 지원	3	
	에듀테크부	교육사이트 및 온라인클래스 운영 (미래교육기획부 예산에 사업별로 포함)	-	22
		공통플랫폼 운영	193	
		초·중학 인터넷 서비스	1,173	
		국영문 홈페이지 운영	96	
		장애인 서비스 및 모바일 서비스	442	
		학업중단학생(초등) 지원	100	
국고 학습콘텐츠 제작 지원		1,388		
AI 학습진단 시스템 구축		7,525		
학습콘텐츠협력제작부	온라인 학습콘텐츠 사업	31,186	17	
영어인공지능프로젝트팀	영어교육 채널사업	3,979	11	
	초등 영어학습서비스(AI펍톡) 운영	6,670		
출 판 국	교재기획출판부	출판기획 및 교재 개발	930	20
		출판사업(교재발간 및 판매)	28,172	
		교재 광고사업	351	
		출판사업지원	80	
		사회공헌(무상지원 및 점역지원)	338	
	교재개발부	출판기획 및 교재개발	9,740	34
		출판기획 지원	196	
	합계			148,473

채용별, 경력별 인력 구성 현황은 <표 3-24>와 <표 3-25>와 같다.

<표 3-24> 채용별 인력 구성 현황

부서명		인력 구성 현황(명)				
		일반직	계약직	파견직	파견교사	합계
학교 교육 본부	미래교육기획부	12	9	-	-	21
	학습콘텐츠제작부	7	3	3	-	13
	창의융합교육부	11	10	6	6	33
	에듀테크부	11	10	1	-	22
	학습콘텐츠협력제작부	6	6	5	-	17
	영어인공지능프로젝트팀	4	6	1	-	11
출판국	교재기획출판부	16	2	2	-	20
	교재개발부	25	9	-	-	34
합계		92 (53.8%)	55 (32.2%)	18 (10.5%)	6 (3.5%)	171

※ 괄호 속은 전체 인원 대비 비율임

<표 3-25> 경력별 인력 구성 현황

부서명		인력 구성 현황(명)				
		5년 미만	5년 이상 10년 미만	10년 이상 15년 미만	15년 이상 20년 미만	20년 이상
학교 교육 본부	미래교육기획부	12	3	2	2	2
	학습콘텐츠제작부	6	-	-	-	7
	창의융합교육부	23	1	1	2	6
	에듀테크부	14	-	3	5	-
	학습콘텐츠협력제작부	11	-	1	-	5
	영어인공지능프로젝트팀	7	-	-	-	4
출판국	교재기획출판부	9	6	1	2	2
	교재개발부	14	9	5	4	2
합계		96 (56.1%)	19 (11.1%)	13 (7.6%)	15 (8.7%)	28 (14.4%)

※ 괄호 속은 전체 인원 대비 비율임

교육 현장에 적합한 콘텐츠 및 프로그램을 제작하기 위하여 투입되는 인력 대부분은 교사 혹은 교육 관련 자격증 소지자이며 관련 경력 15년 이상의 전문적인 역량을 지니고 있다. 그리고 질 높은 콘텐츠 제작을 위해 제작 경험이 풍부한 제작 PD나 담당 CP 등을 투입하고 있으며, 우수한 교육콘텐츠 개발을 지원하기 위하여 전국 6개 시도교육청으로부터 일선 학교의 우수 교사를 파견받아 콘텐츠 경쟁력을 높이려고 노력하고 있다.

그리고 2021년도에는 한시적으로 ‘국고 제작사업’을 추진하기 위하여 ‘학습콘텐츠협력제작부’를 신설하여 협력제작사 선발-운영-검수 등을 원활하게 추진하였으며, 사업비 집행 및 관리, 저작권 계약 및 협상, 인프라 운영 지원 등을 위해 다수의 계약직 인력을 신규로 채용했다.

하지만, 여전히 계약직, 파견직, 파견교사 등이 차지하는 비율이 높은 편이며, 이들을 대체할 수 있는 정규 인력 충원이 필요하다. 또한 5년 미만 저경력 직원이 차지하는 비율이 50%를 상회하고 있어서 이들의 직장 만족도 제고와 전문성 함양을 위한 대책이 필요할 것이다.

2) 전문성 제고 노력 및 성과

가) 평가기준

참여자가 교육에 대해 어느 정도의 전문성을 가지고 있는지, 참여자의 전문성을 높이기 위한 교육을 하고 있는지 여부를 평가한다. 평가요소는 ① 참여자의 교육전문성 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 정도이다.

나) 평가사항

① 참여자의 교육전문성 정도

참여자(직원, 프리랜서 PD 등) 및 출연자 선정 지침(방침) 및 참여자 현황을 평가한다. 초·중·고 강의, 창의융합교육, 영어교육, 교재출판사업 등에 참여하는 인력을 중심으로 반영했다.

초·중·고 강의사업은 ECD(Educational Contents Director, 교과전문제작자) 선발 시 교육콘텐츠 제작 경험, 교육에 대한 이해, 해당 교과에 대한 전문성 확보 여부를 높은 비중으로 평가하며, 강사는 해당 교과에 대한 전문성 구비를 필수적으로 고려하고 있다. 프리랜서 ECD 선정은 공모를 통해 2단계 심사를 거쳐 선발한다. 1단계 서류전형은 기획안 평가(60점)와 경력(40점)을 반영하며, 기획안 평가의 주요 내용은 EBS 학습 콘텐츠에 대한 이해도, 각 담당 영역 콘텐츠에 대한 이해도, 영상 품질 개선을 위한 노력 정도 등이고, 2단계는 면접이다.

〈표 3-26〉은 온라인 교사 심사 기준 및 절차이다.

〈표 3-26〉 온라인 교사 심사 기준 및 절차

구분	심사위원	심사항목	배점	비고
1단계	학습콘텐츠제작부 영역별 ECP(6명) (국어, 수학, 영어, 사탐, 과탐, 대학별)	전문성	40	80점 이상 합격
		경력	30	
		EBS 이해도	30	
		소계	100	
2단계	미래교육기획부장 학습콘텐츠제작부장 학습콘텐츠협력제작부장	1단계 점수	40	80점 이상 합격
		전문성	15	
		경력	15	
		성실성	15	
		EBS 이해도	15	
		소계	100	

창의융합교육사업은 2010년부터 교육콘텐츠를 개발하는 “파견교사제”를 운영하고 있으며 시도 교육청으로부터 6명(충북 1, 경남 2, 대구 2, 부산 1)의 우수 교사를 파견받아 콘텐츠 경쟁력 제고에 기여하고 있다.

영어교육사업은 지속적인 트렌드 분석과 고품질의 콘텐츠 제공을 위해 영어교육 분야에서 다양한 경력과 전문 능력을 갖춘 출연 강사와 프리랜서 PD 등을 공모 심사를 통해 선정하고 있다. 프리랜서 PD 선정 시 1차 서류심사에서 경력(콘텐츠 제작) 및 자기소개서 등을 반영하고, 2차 면접 심사에서는 제작경력 및 전문성, 성실성, 창의성 등을 반영한다.

교재출판사업의 EBS 교재 집필진은 자격 기준 부합성을 철저히 검증하여 선발하고 있으며, 이들이 EBS에서 집필한 교재에서 내용 오류가 4건 이상 발생할 경우에는 역량 미달 집필자로 분류하고, 2회 연속 역량 미달자로 판정 시에는 집필진에서 제외하고 있다.

그리고 교육과정평가원과 시도교육청으로부터 추천받은 신규 집필진이 EBS 교재 개발에 참여하는 경우라도, 샘플 원고 심사를 통하여 집필 역량을 검증한 후 집필 난이도와 분량을 조정하여 과업을 부여하고 있으며, 상대적으로 교재 개발 난이도가 낮고 개발기간이 짧은 초·중학 교재 또는 고교 비연계 교재 제작에 우선 참여시키고 있다.

수능연계 교재 집필진 자격 기준은 〈표 3-27〉과 같다.

〈표 3-27〉 수능연계 교재 집필진 자격 기준

1. 아래 항목의 하나 또는 그에 준하는 교육 경력을 가진 자
 - ① 고등학교 근무 경력 3년 이상인 현직 교사
 - ② 대학 강의 경력 3년 이상인 현직 교수
 - ③ (외국어 교재) 해당 언어 사용 국가에서 학사 이상의 학력을 갖춘 자로서 국내외 대학 및 고등학교의 전임 또는 초빙교원 및 강사, 대학부설 기관의 연구원 또는 강사, 해당국의 주한 외국 대사관이 추천하는 자 중의 하나에 해당함
2. 최근 10년 이내에 아래 항목의 하나 또는 그에 준하는 집필 및 검토 경력을 가진 자
 - ① 고등학교 참고서(자습서 포함) 집필
 - ② 고등학교 국정 및 검인정 교과서 집필
 - ③ 전국단위 시험 출제 및 검토
 - ④ 학술논문 5편 또는 저서 2권 이상 집필
 - ⑤ EBS 교재 집필 경력자
3. 출제 업무, 합숙 검토 및 일반 활동을 함에 있어 건강상의 문제가 없는 자

② 참여자의 전문적 능력개발을 위한 교육프로그램 및 운영 정도

전문적 능력 개발을 위한 교육프로그램 운영 실적을 평가한다.

초·중·고 강의사업은 강의 콘텐츠, 서비스 기획 및 CP 공동 시사, 타사 모니터링, 비대면 회의 등을 매주 진행하여 무오류 교육콘텐츠 제작에 기여하고 있으며, 우수 강사 육성, 프로그램 업그레이드 등을 통해 양질의 콘텐츠 제작 및 강사의 역량 강화를 위해 노력했다.

영어교육사업은 내근직, 프리랜서 PD, 출연자 등의 역량 강화를 위한 정기적인 회의 진행과 전반적인 프로그램 및 콘텐츠에 관련된 진행 상황, 미디어 트렌드, 이슈 등을 공유하여 리스크 관리 대응 능력을 강화했다.

교재출판사업은 전남교육청 소속 교사들 대상으로 국가 단위의 시험 출제 경력 등이 풍부한 EBS 연계교재 수석집필진을 영역별 강사로 초빙하여 수능형 문항 출제의 실제 과정을 경험할 수 있도록 연수 인원을 5~10명으로 분반 편성한 후, 1:1 맞춤형 집중 연수를 실시하여 교사들의 문항 출제 역량 신장에 기여했다.

그리고 수능 연계교재 신규 집필진을 대상으로 온라인 연수를 실시하여 연계교재 개발 프로세스에 적응하고 집필 능력을 제고했다.

다만, 코로나가 지속됨에 따라 대면 연수를 통한 밀착 연수, 집중 연수 등을 많이 실시하지 못한 아쉬움이 있다. 향후, 평가 및 문항 출제 등과 관련한 연수 기회가 부족한 지역 교사들을 대상으로 평가 전문성을 신장시키고, 이들이 EBS 교재 집필진이나 검토진으로 참여할 수 있는 기회를 제공하는 방안도 검토해 볼 만하다.

③ 프로그램 참여자(직원 및 프리랜서 PD 등)의 참여 후 의견 수렴 및 반영을 위한 데이터베이스 시스템의 운영 정도

참여자(직원, 프리랜서 PD 등) 평가 실적을 평가한다.

고교강의사업의 수능 연계 강사는 연 3회 정량 및 정성평가를 실시한다.

정량평가는 강의 이용률 데이터 분석 결과를 반영하고, 정성평가는 강의 성실성, 전문성 등을 반영한다. 평가를 통해 점수가 낮은 일부 강사는 다음 강의 배정에서 제외한다. ECD(프리랜서 PD) 평가는 7개 영역 CP별 정성평가를 반영한다. 평가 기준은 제작 이해도, 제작 전문성, 제작 협조도, EBS 수능사업 이해도 등으로 강의 개선에 대한 아이디어 개진 및 개발, 담당 강사와 과목에 대한 콘텐츠 이해 노력과 개선, 강의 제작 오류의 발생, 강의 검수에 대한 대응 노력 및 개선, CP 및 강사, ECD와의 협업 노력, 기타 담당 영역 콘텐츠의 개발 노력 정도 등을 반영한다.

영어교육사업의 프리랜서 PD는 매년 평가를 통해 차년도 제작 여부를 결정한다. 평가 기준은 제작경력 및 전문성, 성실성, 창의성, 협업 노력 등이며, 신규 프로그램 기획 및 프로그램 개선 아이디어, 제작 스태프 간의 협업, 방송 제작 오류 횟수 등을 반영하여 평가한다. 출연 강사는 강의 히트(hit)수, 강의오류 건수를 통한 정량평가와 전문성, 성실성 등을 반영한 정성평가를 반영한다.

교재출판사업은 교재 개발 참여자의 교재 오류를 최소화하기 위한 노력과 오류 발생 개수를 주요 기준으로 설정하여 정량평가와 정성평가를 실시한다. 교재 오류 발생 시 페널티 조항을 적용하여 오류 건수에 대한 집필료, 검토료, 편집료를 차감하고, 다수의 오류 발생 시 향후 교재 개발 참여를 제한한다. 그리고 EBS 교과위원이 작성하는 교재 개발 완료 보고서에 개발 참여자들의 집필 참여도, 공동 작업역량 및 목표 공유 수준에 대한 정성, 정량평가 등을 반영한다.

다만, 집필진이나 외부 강사, 프로그램에 참여하는 프리랜서 PD 등에 대한 평가는 적절한 기준과 평가 방법을 통해 잘 이루어지고 있으나, 각종 사업에 참여하는 내부 직원에 대한 평가 실적이 미흡한 것이 아쉬운 점이다. 이를 보완할 수 있는 대책을 수립해야 할 것이다.

3) 대외협력 제고 노력 및 성과

가) 평가기준

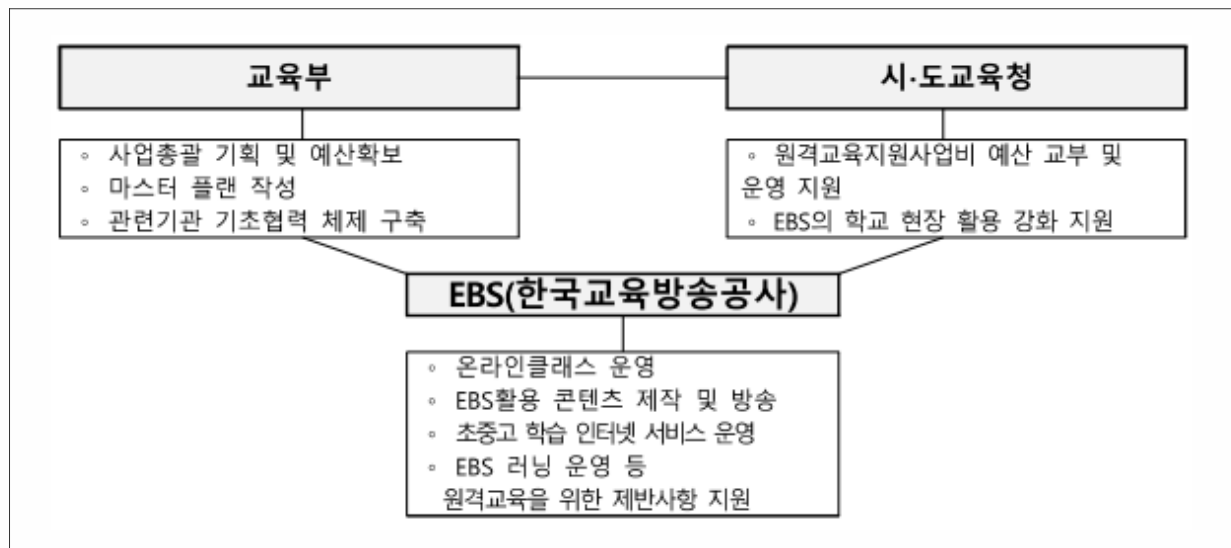
교육정책 등에 대한 중장기적인 설계 및 관리(교육 관련 부서와의 연계 등)를 위한 체계, 교육 전문성 확보를 위해 상시 도움을 받을 수 있는 외부 연구조직 및 그 과정이 확립되어있는 정도 등을 평가한다. 평가 요소는 ① 교육정책 등에 대한 중장기적인 설계 및 관리(교육 관련 부서와의 연계 등) 체계의 적정성, ② 외부 교육전문가 또는 연구조직의 활용 정도 등이다.

나) 평가사항

① 교육정책 등에 대한 중장기적 설계 및 관리(교육 관련 부서와 내외의 부서 및 기관 등과의 연계 등) 체계의 적정성 정도

교육정책 등에 대한 중장기적 설계 및 관리(교육 관련 부서와 내외의 부서 및 기관 등과의 연계 등) 체계의 적정성 정도를 평가한다. 중장기적인 교육정책 설계·관리를 위한 EBS 내외 교육 관련 부서 등과의 연계 및 협력 현황, 운영 현황을 반영했다.

학교교육본부는 온라인클래스와 EBS러닝, 〈우리집 유치원〉 제작·송출, EBS비상대책단 상황실 운영 등을 통해 코로나에 따른 교육정책 변화에 적극적으로 대응하면서 중장기적 설계 및 관리 운영을 위해 교육부와 17개 시도교육청, 유관부서 및 정부 부처간 상시 업무 협업, 정보공유, 제언 등을 위해 노력했다.



[그림 3-1] 교육부·시도교육청과의 연계 및 협력 운영 현황

교재출판사업은 수능-EBS 연계 프로세스 개선안 도출을 위한 교육부 업무협력을 강화하는 한편, 수능 출제기관인 한국교육과정평가원(KICE)과 수능연계 교재 감수계약을 체결하는 등 긴밀한 상호 공조 체제를 구축했다.

수학교육사업은 수학 문화의 대중화를 위해 대전수학문화관과 업무 협약을 체결하였으며, 이숲, EBSMath, 실감형 콘텐츠 기반 학교 미디어 교육 활성화를 위해 전남창의융합교육원과 MOU를 체결하는 등 유관기관과의 협력 관계를 구축했다.

하지만, 교육부의 국고사업이나 시도교육청의 위탁사업을 추진하기 위한 수동적인 협력관계나 EBS의 고유 업무 추진을 위한 단순 협력관계에서 벗어나 EBS가 주도하여 중장기적인 교육정책을 설계하고 관리하기 위한 상설 협력 체제 구축이 필요하다.

② 외부 교육전문가 또는 연구조직과의 협력 및 활용 정도

각종 교육사업 추진 시 외부 전문가 또는 전문가 그룹의 활용이나 협력관계를 평가한다. 학교교육 본부는 교육정책 수립 및 사업 추진을 위해 교사자문위원회, 시청자위원회, 시도교육청 협의회, 교사자문단 등을 운영하고 있으며, 교육부의 교육정책네트워크에 참여하여 교육부와 시·도교육청, 유관기관 간의 교육정책 공동연구, 정보공유, 교육정책의 수립 및 추진 등을 위해 노력했다.

영어교육사업은 EBS English와 AI 팽톡 콘텐츠 활용 및 차후 개선방안 모색을 위해 EBS 영어교육방송 자문단(4명), AI팽톡 교사 자문단(4명), EBSe 활용교사(125명) 등을 위촉하였으며, 소프트웨어교육사업은 정보교육학회와 컴퓨터교육학회 학술행사를 통해 ‘이숲’ 현장연구 발표 대회를 추진하였고, 소프트웨어교육격차 해소를 위한 ‘SW 미래채움’ 10개 센터와 공동으로 협력사업(코딩프로젝트 챌린지, 강사공모전 등)을 추진했다. 또한 이화여자대학교 미래교육연구소에서 운영하는 ‘AI융합교육전공지원센터’를 ‘이숲’에 기관 페이지로 구축하여 전국 41개 ‘AI융합교육’ 전공 대학원을 지원했다.

실감형콘텐츠 제작사업은 자문위원 12명과 검수단 21명 등을 구성하여 콘텐츠 제작 방향 및 교과 내용 검수 등 전문가 의견을 수렴하였으며, 그 외 EBSMath 발전을 위한 자문위원회(7명)를 구성하여 운영했다.

학교교육본부가 다양한 사업을 추진하면서 사업별로 외부 교육전문가 또는 연구조직과 협력하여 소기의 성과를 거두고 있지만, 학교교육 보완이나 교육격차 해소, 미래교육 등과 관련한 중장기적 교육정책 수립 및 해당 업무 추진을 위한 EBS 자체 연구조직 구축이 절실하며, 외부 전문가 그룹을 폭넓게 활용할 수 있는 방안도 고민해야 할 것이다.

4) 운영 적정성 확보 노력 및 성과

가) 평가기준

교육서비스의 안정적 사업운영과 지속성장 기반 구축을 위한 재원, 매출 등 구조의 적정성을 평가한다. 평가 요소는 ① 공적 재원 확보 현황, ② 교육서비스 매출 현황이다.

나) 평가사항

① 공적 재원 확보 실적

학교교육본부가 확보한 공적재원 실적을 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

EBS가 교육부로부터 교육보조금을 교부받아 추진한 고교강의사업, 영어교육사업, 수학교육사업, 소프트웨어교육, 교육콘텐츠개발사업(ICT), 공공학습관리시스템, AI 진단학습 시스템 구축, EBS 활용 교육콘텐츠 사업 등을 반영했다.

사업별 공적재원 확보 실적과 산출 결과는 <표 3-28>과 같다.

<표 3-28> 공적재원 확보 실적 및 산출 결과

사업명	연도별 확보 금액(억원)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의	165.4	165.4	165.4	165.4	413.13
교육콘텐츠 개발(ICT)	-	-	39.5	37.0	
공공학습관리시스템	-	-	459.3	265.9	
EBS 활용 교육콘텐츠 개발	-	-	-	343.1	
AI 학습 진단시스템 구축	-	-	-	83.3	
수학교육	25	25	25	25	
소프트웨어교육	18	26	11.8	11.8	
영어교육(AI펍톡+영어채널)	52.2	67	75	106.5	
합계	260.6	283.4	776	1,038	

연도별 전체 공적재원 확보 실적을 바탕으로 산출한 결과, 413.13%의 높은 성과를 거두었다. 해마다 각종 사업을 추진하기 위한 공적 재원은 증가하고 있으며, 이에 따른 충실한 사업 추진과 함께 공적 재원의 안정적인 확보가 필요할 것이다.

② 교육서비스 매출 실적

교육서비스 매출 실적은 교재출판 매출 현황을 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

교재출판 매출 실적과 산출 결과는 <표 3-29>와 같다.

〈표 3-29〉 교재출판 매출 실적 및 산출 결과

사업명	연도별 매출 금액(백만 원)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
교재출판 매출	81,106	78,334	85,810	86,475	101.73

교재출판 매출이 전년도에 비해 다소 증가하였지만, 수능 연계율 축소, 학령인구 감소 등 교육 지형변화에 대비할 수 있는 대책 수립이 필요하며, 장기적으로는 교재출판을 통한 수익사업에서 벗어나 안정적인 재원 확보 방안을 강구해야 할 것이다.

평가결과 및 제언

학교교육본부의 각 부는 학교교육 보완, 교육격차 해소, 미래교육 지원을 목적으로 조직되어 다양한 사업을 전개하고 있다.

각 부는 학교교육 보완을 위해 각종 사업을 기획·운영하고 학교 현장에 적합한 교육콘텐츠를 제작·보급하는 등 일상적인 기본 업무를 담당하는 부와 공공학습관리시스템이나 자기주도학습 사이트 운영(인터넷 서비스) 등을 안정적으로 유지하고, 교육수요자에게 다양한 교육서비스를 지원하는 부, 국고 제작사업을 통해 공익적 책무를 수행하기 위해 한시적으로 운영되는 부, 교재기획 및 출판, 마케팅 및 유통관리 등을 담당하는 부 등으로 크게 나눌 수 있다.

2021년도에는 국고 제작사업인 EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업을 원만하게 수행하기 위하여 학습 콘텐츠협력제작부를 신설하여 운영했다. 각 부서에는 사업 운영에 필요한 전문 인력을 적재적소에 배치하였을 뿐 아니라, 정규직 중 39명이 석·박사 학위를 소지한 고학력 인력이 배치되어 훌륭한 실적을 거두고 있다.

하지만 계약직 및 파견직 직원이 학교교육본부 전체 직원의 40% 이상을 차지하고 있고, 5년 미만의 저경력 직원이 전체 직원의 50% 이상을 차지하는 것은 향후 질 높은 교육콘텐츠 개발과 교육서비스 지원에 다소 우려되는 점이다.

그리고 현재의 부서 인력으로 기본적인 사업은 무리 없이 추진할 수 있겠지만, 학교교육본부가 급변하는 교육 지형의 변화에 대응하고, 중장기적인 교육정책을 발굴하여 미래교육을 선도하는 중심축 역할을 하기 위해서는 일하는 분위기, 부서 간 소통·협력하는 문화 조성과 함께 전문적인 연구 전담 조직도 필요하다.

향후, EBS가 교육부나 시도교육청의 정책 사업을 수행하는 체제에서 벗어나 안정적인 재원을 바탕으로 교육수요자의 요구를 만족시킬 수 있는 자체 사업을 구상하여 학교교육을 선도할 수 있어야 할 것이다.

콘텐츠의 질적 수월성을 담보하고, 경쟁력 있는 콘텐츠 생산은 참여자의 전문성에 의해 좌우된다. 학교교육본부가 각종 사업을 전개하면서 교육콘텐츠 제작 경험, 교육에 대한 이해, 해당 교과에 대한 전문성 확보 여부 등을 반영하여 참여자를 공모 심사를 통해 선발하는 것과 교육과정평가원과 시도교육청으로부터 일정한 자격을 갖춘 우수한 인력을 추천받아 자체 검증을 통하여 우수한 인력을 확보하는 것은 콘텐츠의 질적 수월성을 담보하는 좋은 사례라고 판단된다.

그리고 참여자의 전문적 능력개발을 위한 교육프로그램과 역량 강화 연수 등의 실시, 집필진이나 외부 강사, 프로그램에 참여하는 프리랜서 PD 등에 대한 평가는 적절한 기준과 평가 방법을 통해 잘 이루어지고 있다고 판단된다.

우수한 참여자를 선발하는 것도 중요하지만, 지역 우수 교사들의 폭넓은 참여를 유도하여 제작자로 활용하는 방안, 참여자의 역량을 강화할 수 있는 집중 연수, 외부 연수 지원 등의 방안, 사업에 참여하는 내부 직원에 대한 공통적인 평가 기준을 마련하여 피드백하는 방안 등에 대한 고민이 필요하다.

교육정책에 대한 중장기적인 설계와 관리를 위해서 교육부, 시도교육청, 교육과정평가원, 유관기관 등과의 협조 체제를 구축하거나 교사자문위원회, 시청자위원회, 시도교육청 협의회, 교사자문단, 외부 연구회 등을 활용하고 있다.

학교교육본부가 중요한 교육정책과 관련한 사업을 교육부나 시도교육청으로부터 위탁받아 질 높은 교육콘텐츠를 개발·보급하거나 학교 현장에 적절한 교육서비스를 적기에 공급하여 교육수요자로부터 호응도 받고 있으며, 사업별로 외부 교육전문가나 전문가 그룹, 연구조직 등과 협력하여 소기의 성과를 거두고 있다.

하지만, 국고지원 사업과 같은 몇몇 사업을 제외하고는 대부분 학교교육 보완을 위해 매년 반복되어 왔던 EBS의 기본적인 업무를 수행할 수밖에 없는 조직의 구조 때문에 EBS가 주도적으로 중장기적인 교육정책을 설계하거나 관리하기에는 한계가 있어 보인다. EBS가 주도적으로 유관기관과의 워크숍, 연수, 토론회, 간담회 등을 정례화하여 교육 지형의 변화에 대처할 수 있어야 할 것이다.

향후, EBS가 주도적으로 시도교육청과 긴밀한 협조 관계를 구축하여 지역 특성에 맞는 학교교육 보완 방안, 다양한 요인으로 발생하고 있는 교육격차 해소 방안, 4차 산업혁명 시대를 선도하는 미래교육 등과 관련한 중장기 교육정책을 설계하고 관리할 수 있어야 할 것이다. 또한 시도교육청 교사연구회, 관련 학회 등 외부 전문가 그룹을 폭넓게 활용하는 방안, 나아가 EBS 자체 연구전담 조직을 구축하는 방안 등도 고민해야 할 것이다.

사업을 안정적으로 추진하기 위해서는 적절한 인력과 안정적인 재원 확보가 필요하다. EBS의 재정은 수신료, 방통보조금, 교육보조금 등과 같은 공적 재원과 방송사업 수입, 출판이나 콘텐츠 사업 수입 등의 상업적인 재원으로 충당되고 있다. 공적 재원의 규모는 평균적으로 전체 재원의 30% 정도를 차지해 왔으나, 2021년도에는 코로나의 영향으로 공적 재원이 1,648억 원으로 대폭 증가하여 전체 재원의 약 43%를 차지했다.

2021년도 공적 재원 중에서 학교교육본부와 관련한 교육부 교육보조금은 약 1,124억 원으로 전체 공적 재원의 약 68%를 차지하고 있다. 이는 학교교육본부의 많은 사업이 교육부의 교육정책과 맞물려 추진되고 있으며, 공적 재원에 유동성이 있음을 의미하기도 한다.

그리고 상업적 재원의 상당 부분이 학교교육본부의 출판사업으로 충당되고 있어서 이 역시 교육정책과 교육 지형의 변화에 따라 유동성이 클 수밖에 없을 것이다. 향후, EBS는 교재출판사업에 의존하는 수익 구조를 탈피하여 수신료나 교육보조금 인상 등을 통해 안정적인 공적 재원 확보에 힘써야 할 것이다.

라. 교육서비스 성과

평가내용

1) 교육콘텐츠 제작 성과

가) 평가기준

학교교육 보완 목적으로 제작된 학습 콘텐츠의 활용 수준을 파악하기 위해 강의, 문제풀이, 해설강의, 인덱스 등의 구체적인 이용 실적을 평가한다. 평가요소는 ① 학습 콘텐츠 이용 수준의 적정성, ② 문항별 해설 강의 및 인덱스 이용 수준의 적정성, ③ 인덱스 이용 수준의 적정성이다.

나) 평가사항

① 인터넷 강의 콘텐츠 이용 정도

인터넷 강의 이용자 수와 문제풀이 이용자 수를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

인터넷 강의 이용자 수는 고교강의, 초·중학 서비스, 수학교육, 소프트웨어교육, 영어교육 등의 실적을 75% 반영하고, 문제풀이 이용자 수는 고교강의사업의 실적을 25% 반영했다. 인터넷 강의 이용자 수는 <표 3-30>, 문제풀이 이용자 수는 <표 3-31>과 같다.

<표 3-30> 인터넷 강의 이용자 수 및 산출 결과

구분	연도별 이용자 수(명)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의	186,598,448	135,699,253	292,168,389	218,679,660	85.23
초·중학 서비스	88,713,284	86,971,433	200,139,050	111,802,196	
수학교육	5,252,629	7,615,461	22,698,120	9,165,196	
소프트웨어교육	12,765,392	3,664,006	20,063,919	14,568,250	
영어교육	30,321,961	29,951,839	33,429,368	24,790,180	
계	323,651,714	263,901,992	568,498,846	379,005,482	

〈표 3-31〉 문제 풀이 이용자 수 및 산출 결과

구분	연도별 이용자 수(명)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의	2,220,945	28,073,801	47,095,021	51,991,006	314.53

2021년에 학교교육 보완 목적으로 제작된 각종 인터넷 강의 학습의 이용자 수가 전년도 대비 고교강의는 25% 감소, 초·중학 서비스는 44% 감소, 수학교육은 60% 감소, 소프트웨어교육은 27% 감소, 영어교육은 26% 감소 등 전 영역에 걸쳐 대폭 감소하였으며, 고교강의 문제풀이 이용자 수는 10% 정도 증가했다. 하지만 2020년은 코로나로 인한 팬데믹 초기에 학교 현장에서 원격수업 역량이 매우 부족하던 시점의 이용률인 만큼 2021년 학교 현장의 원격수업 역량이 늘어난 점을 고려하여 단순 비교가 어려운 점을 감안할 필요가 있다.

향후 이에 대한 보완과 대처 방안이 필요할 것으로 보인다.

② 문항별 해설 강의 이용 정도

문항별 해설 강의 이용 건수를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

EBS교재 문항별 서비스가 2021년 4월에 종료되어, ‘단추’의 문제별 해설 영상 강의 재생수로 대체하여 평가한다. 해당 서비스는 2019년부터 서비스를 진행하였으므로 2개년도 실적의 평균을 활용하여 산출하며, 실적은 〈표 3-32〉와 같다.

〈표 3-32〉 문항별 해설강의 이용자 수 및 산출 결과

구분	연도별 이용자 수(명)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의 해설강의 이용 건수	-	5,750,046	8,095,297	6,775,732	84.17

③ 인덱스 이용 정도

인덱스 이용 건수를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

고교강의의 인덱스 이용 건수는 앱 사용자가 증가함에 따라 모바일 앱 인덱스 이용 건수를 추가하였으며, 모바일 앱 인덱스는 2021년부터 자료가 집계됨에 따라 2021년 데이터에 포함하여 작성했다. 연도별 실적은 <표 3-33>과 같다.

<표 3-33> 인덱스 이용 건수 및 산출 결과

구분	연도별 이용자 수(명)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교강의 인덱스 이용 건수	65,904,418	77,828,195	95,820,606	76,670,186	80.04

2) 원격교육 서비스 운영 성과

가) 평가기준

AI 학습진단 서비스(초·중·고 대상 개인 수준별 맞춤 서비스)가 학교 현장 및 학생에게 적극적으로 활용되고 있는지를 평가한다. 평가요소는 ① AI 학습진단 서비스 이용 수준의 적정성이다.

나) 평가사항

① AI 학습진단 서비스 이용 정도

AI 학습진단 서비스의 문제풀이 및 문제검색 건수를 평가하며 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

EBSi 고교강의 사이트에서 AI 기반 개인 수준별 문제 풀이 및 해설 서비스인 고교 인공지능 “단추” 서비스를 구축하여 2018년 말부터 운영하고 있다.

기존의 AI학습 진단시스템을 고도화하여 초·중까지 확대하여 운영하고 있으며, 초·중학 사전 진단평가, 인공지능 기반 문제 및 강좌추천, 챗봇형 인터페이스 기반 문제검색 등을 제공하며, 문항 개발 및 문항 데이터베이스를 구축하고 있다.

초·중학 서비스는 2021년 11월 운영 예정이어서 고교 단추 서비스 실적만 반영하였고, AI 단추 서비스는 2018년 12월 말부터 진행되어 직전 2개년도 데이터를 기초로 산출했다. 고교 단추 서비스 이용 건수 및 산출 결과는 <표 3-34>와 같다.

〈표 3-34〉 고교 단추 서비스 이용 건수 및 산출 결과

구분	연도별 이용 건수(건)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
고교 단추 이용 건수	-	34,183,191	54,276,557	56,987,046	152.98

3) 출판 서비스 운영 성과

가) 평가기준

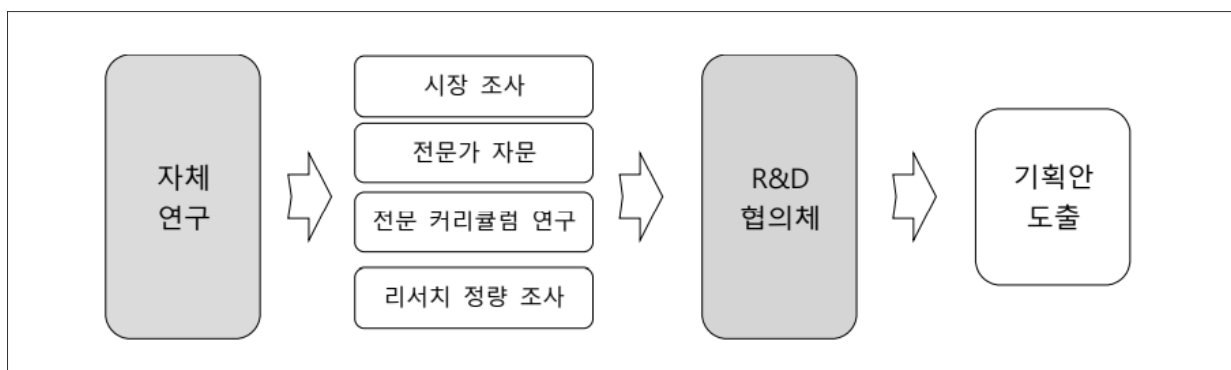
EBS 학습 교재 출판물의 외부 참여진 및 공급 시스템을 운영함에 있어 전문성과 경쟁력을 갖추고 있는지를 평가한다. 평가요소는 ① EBS 학습 교재 출판물 외부 참여진을 통해 제작한 출판물이 EBS 교육목표에 부합하는지 여부를 평가하는 기준과 시스템 운영 현황, ② EBS 학습 교재 출판물 제작 외주사들의 전문성 정도와 타사 출판물과 비교 시 경쟁력 확보 정도, ③ EBS 학습 교재 출판물의 안정적인 공급을 위한 관리 체계의 합리성(제조, 물류, 유통 및 관리 체계), ④ EBS 학습 교재 판매 및 마케팅 정책과 성과(재무적 성과 포함)이다.

나) 평가사항

① 학습 교재 출판물의 교육목표 부합정도와 관리의 충실성

외주 출판물의 기획, 평가관리 절차 및 지침과 EBS 교재 협력제작 매뉴얼 및 외주 제작사 선정 절차와 기준을 평가한다.

EBS 교재에 대한 기획은 다음과 같은 절차를 거친다.



[그림 3-2] EBS 교재 기획 절차

자체 연구에서는 타사 브랜드 전략 분석, EBS 상품별 재무 분석, 정책 및 소비자 환경 분석 등을 진행한 후에 시장 규모 추정, 경쟁사 상품 및 전략 분석, 소비자 조사 등을 통한 사업 타당성을 분석하고 R&D 협의체를 통해 상품 아이디어 구체화, 상품 개발 전략, 상품 개발 프로세스를 설계하여 기획안을 도출한다.

초·중·고 교재의 전반적인 개발 과정은 유사한 방식으로 진행되며, 편집 및 조판, 인쇄 등에 있어 외주 업체를 활용하고 있다.



[그림 3-3] 초·중·고 교재 개발 과정

교재의 품질을 높이고 내용의 오류를 줄이기 위해 집필·검토과정에 있어서 EBS 교과위원이 교재 개발 참여자들과 지속적 협의를 진행하고 있으며, 편집 과정에서는 편집 대행사와 긴밀하게 소통하고 있다. 또한 표지 디자인은 기획 의도가 잘 반영되었는지, 사회적으로 물의를 일으킬 소지가 없는지를 표지선정위원회에서 심사하고, 최종 결과를 반영하기 위하여 디자인, 조판, 인쇄 등과 관련한 디자인 업무 매뉴얼을 마련하여 공유하고 EBS 담당자가 진행 과정을 확인한다.

교재 디자인에 대한 세부적인 평가관리 절차는 <표 3-35>와 같다.

<표 3-35> 교재 디자인에 대한 세부적인 평가관리 절차

업무단계	세부 업무 사항
디자인 시안 요청	• 시리즈 특성 및 콘셉트 설명
경쟁 PT 진행	• 교재 콘셉트에 맞는 디자인인지 확인 • 사회적 논란 소지 가능성을 확인 → 출품 가능 디자인 시안 후보군 3개 선정
후보 시안 Develop 진행	• 수정이 필요한 내용이 있을 시 수정된 시안으로 설문 진행
학생 설문 조사 진행	• EBS 【듀나공감】 게시판 활용 • 배너, 팝업창, 알람방 공지를 통한 설문 홍보 • 아이디 당 1번 참여로 제한
표지 디자인 최종 확정	• 학생 선호도 조사 결과를 반영한 최종 시안 확정
확정 시안 업체 공지	• 선정된 디자인에 대한 수정 의견 등 전달
표지 검토위원회 진행 및 결과 보고	• 미래교육기획부/교재기획출판부/교재개발부/홍보부/미술부/영상그래픽부 부장 • 검토위원회 진행 및 평가 결과표 작성
과목별 VARIATION 진행	• 과목별 표지 디자인 수정 및 검토 진행

외주 출판물 제작사(조판/편집/디자인)는 모집공고를 통해 접수하고 업체 평가, 시안 평가, PT 평가를 통과한 업체를 선정한다. 응모 업체가 자격 요건을 충족할 경우, 평가위원들이 평가항목별 점수를 부여하고, 일정 점수 이상을 획득한 업체에 대해 최종 현장심사를 실시하여 최종 합격 여부를 결정한다.

외주 제작사 선정 기준은 다음과 같다.

-
- 가. 부가가치세법 제5조의 규정에 의하여 사업자등록증(출판 또는 편집)을 교부받은 자
 - 나. 본사 회계규정시행세칙 제250조 규정에 의해 입찰 참가 자격을 제한받지 아니하는 자
 - 다. 편집 전담 담당자(일부교과가능)를 구성·운영하고 있는 자
 - 라. 사업장 소재지가 수도권 내에 위치하고 있는 자
 - 마. 위 각 호의 모든 조건을 충족하는 자로서 참가서류를 등록 마감 일시까지 제출한 자
-

② 학습 교재 출판물의 경쟁력 확보 수준

EBS 학습 교재 출판물의 타사 대비 경쟁력 확보 현황을 평가한다.

연계교재 발간사업의 경우, 교육부, 교육과정평가원 등과 긴밀한 협력을 유지하고 있으며, 2021년 수능-EBS 연계 프로세스 개선안을 보완하여 수능연계 교재의 품질 및 신뢰도 제고를 위하여 노력했다. 그리고 초고 완성도를 높이기 위해 자체 검토와 교육과정평가원 감수를 강화한 결과, 수능연계 교재 1책당 정정 건수가 2020년 3.45건, 2021년 2.64건 등으로 감소 추세를 보이고 있다.

2021년 수능-EBS 연계 프로세스 개선안의 개요는 <표 3-36>과 같다.

<표 3-36> 수능-EBS 연계 프로세스 개선안 개요

구분	내 용
초고 완성도 제고	<ul style="list-style-type: none"> • 문항 품질 강화 인센티브 • 대표집필자 제도 도입 • 집필진 집중 연수 및 멘토링 운영 • 국어 영역 초고의 합숙 검토 신설
자체검토 내실화	<ul style="list-style-type: none"> • 검토 시스템의 체계화 및 효율화 • 합숙 검토 강화(1박 2일 → 2박 3일) • 영역별 특화 검토의 전 영역 확대 및 강화
교육과정평가원 감수 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 감수의 지속적인 강화(정규감수 3회, 재택감수 1회, 최종심의위원회 1회) • 정규감수와 재택감수, 최종심의위원회 간 연속성 강화
대면회의 보완책 강화	<ul style="list-style-type: none"> • 대면 및 온라인 검토의 유연 운영

비연계 교재는 2015 개정 교육과정을 충실하게 반영한 고품질, 합리적 가격의 교재를 선제적으로 개발·보급하였고, 2021년에는 고1, 2를 위한 올림포스 전국연합 기출문제집을 신규 발간하는 등 고교교재 라인업을 지속적으로 강화했다.

초등, 중학 교재는 초등 사교육 시장에서 급성장하고 있는 독서, 독해, 일일학습, 홈스쿨링 등의 학습트렌드를 반영하여 차별화된 고품질 교재를 발간하였고, 책당 내용 정정 건수가 약 0.2건으로 높은 완성도와 신뢰도를 바탕으로 교재 시장이 전반적인 하락세임에도 불구하고 EBS 초등 및 중학 교재는 성장세를 기록하는 성과를 거두었다.

③ 학습 교재 출판물의 공급 관리의 적정성

EBS 학습 교재 제조, 물류, 유통 및 관리 체계 현황을 평가한다.

외주 인쇄, 물류업체 및 총판 등을 효율적으로 관리하기 위해 EBS 교재출판 유통관리 체계를 개선했다.

유통관리 업무의 체계화를 위해 기존 제작계획, 입출고, 재고관리, 반품 및 전산 관리 등에 대한 세부 개선과제를 도출하여 연중 점검하였고, 인쇄발주 자동화 체계를 구축하여 확정된 제작 부수 계획을 전산 등록하면 자동 출력이 가능하고 각 인쇄소에 메일로 발송되는 등 업무 효율화와 수기 작업에 따른 오류 가능성을 최소화했다. 그리고 정기적인 재고 전수조사, 수시 점검, 바코드 기반의 검수 시스템 도입 등을 통해 프로세스 개선과 재고기간의 획기적 단축을 유도하였고, 창고에서의 교재 반출 유형을 ‘출고’에서 회송반출, 재생반출, 폐기반출, 기타반출 등으로 세분화하여 관리함으로써 교재 반출 유형을 정확하게 파악할 수 있도록 조치했다. 그 외 총판의 재고 등록 의무화, 기본 배본 전 수요조사 의무화 등을 통해 효과적인 재고관리 및 물류 효율성 제고를 위해 노력했다.

④ 학습 교재 출판물의 판매 등 마케팅 성과

EBS 학습 교재 판매 정책 및 성과를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

$$\frac{\text{실적(당해연도)} - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전 3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100$$

교재출판 매출 실적 및 산출 결과는 <표 3-37>과 같다.

<표 3-37> 교재출판 매출 실적 및 산출 결과

사업명	연도별 매출 금액(백만 원)				산출결과 (%)
	2018년	2019년	2020년	2021년	
교재출판 매출	81,106	78,334	85,810	86,475	101.73

4) 현장 활용도 및 이용자 만족도

가) 평가기준

학교교육 및 교육격차 해소의 목적으로 제작된 교육서비스(콘텐츠, 교재, 서비스, AI 등)가 학교 현장에서 어떻게 활용되고 있으며 이에 대한 만족도와 성취도는 어떠한지 등을 평가한다. 평가요소는 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 만족도이다.

나) 평가사항

① 학생의 교육서비스 만족도와 활용 정도

학생의 교육서비스 만족도 조사 결과와 학생의 교육서비스 만족도, 영향도, 성취도에 대한 질적 평가자료를 평가한다. 학생의 교육서비스 만족도 조사 결과는 다음과 같은 산출식을 적용한다.

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

2020년도와 2021년도 실적이 있는 고교강의사업의 동영상 강의 만족도, EBSMath 만족도, 영어교육사업 만족도 등은 산출식을 적용하였고, 2021년도 실적만 있는 EBS 활용 교육용 콘텐츠 만족도, 소프트웨어교육 만족도 등은 질적 평가에 추가하여 평가했다. 학생 만족도는 <표 3-38>과 같다.

<표 3-38> 학생 만족도 및 산출 결과

구분	학생 만족도(점)		산출결과(%)
	2020년	2021년	
동영상 강의	96.8	93.2	92.32
EBSMath	83.78	85.23	90.06
영어교육	85.8	85.2	90.19

EBS 활용 교육용 콘텐츠 활용도 조사에서 수준별 맞춤 단계별 학습 만족도(5점 평가 척도)는 초등은 기초 3.89, 기본 3.96, 발전 3.84, 중학은 기초 3.76, 기본 3.77, 발전 3.65, 고등은 기초 3.77, 기본 3.82, 발전 3.68 등 대체로 양호하게 나타났으며, 소프트웨어교육은 초등 1, 2학년용은 설문 조사가

어려워 교사 관찰 후 인터뷰를 진행한 결과, 재미와 흥미도는 매우 우수한 것으로 나타났고, 초등 3, 4학년용은 유용성 4.67, 교육성 4.64, 완성도 4.70, 흥미도 4.73, 만족도 4.69, 학습 의도 4.69 등 매우 우수한 성과를 거두었다.

② 교사, 교육행정가의 교육서비스 만족도와 활용 정도

교사, 교육행정가의 교육서비스 만족도 조사 결과와 교사, 교육행정가의 교육서비스 만족도, 영향도, 성취도에 대한 질적 평가를 반영하며, 만족도 조사 결과는 다음과 같은 산출식을 적용한다.

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

고교강의사업의 동영상 강의 만족도, EBSMath 만족도, 영어교육사업 만족도 등을 반영하여 산출하였으며, 교사 서비스 만족도는 <표 3-39>와 같다.

<표 3-39> 교사 만족도 조사 및 산출 결과

구분	교사 만족도(점)		산출결과(%)
	2020년	2021년	
동영상 강의	94.4	96.4	98.54
EBSMath	87.86	87.80	91.11
영어교육	81.6	86.6	94.35

그리고 'EBSe 매체의 사회적 효과'와 '개국 목표 달성 여부'에 관한 설문은 전반적으로 높은 만족도를 보였다. 구체적인 항목과 만족도는 표 <3-40>과 같다.

<표 3-40> EBSe 매체의 사회적 효과 및 개국 목표 달성 여부 만족도

구분	항목	연도별 만족도(5점 척도)		
		2019년	2020년	2021년
EBSe 매체의 사회적 효과	계층 간 영어 교육 격차 해소	4.02	4.05	4.20
	지역 간 영어 교육 격차 해소	4.01	4.01	4.16
	상시 영어학습 환경 조성	4.14	4.14	4.30
	외국문화 이해를 넓힘	3.98	3.97	4.07

구분	항목	연도별 만족도(5점 척도)		
		2019년	2020년	2021년
	학교 영어 교육 보완	4.19	4.16	4.01
	대학입시 영어 준비	3.89	3.90	4.04
	사교육비 감소	4.13	4.15	4.26
	학습자들의 영어 학습 자신감 제고	4.06	4.05	4.21
개국 목표 달성 여부	학교 영어 교육 보완을 위한 공교육 강화	4.16	4.15	4.23
	국민의 영어 의사소통 능력 향상	4.10	4.10	4.22
	사교육비 절감	4.15	4.19	4.30
	계층 간 및 지역 간 영어 학습 격차 해소	4.10	4.11	4.27
	시간과 장소에 구애받지 않는 상시 영어 교육 환경 조성	4.28	4.28	4.42

③ 학부모의 교육서비스 만족도와 활용 정도

EBSMath와 영어교육사업에 대한 학부모의 교육서비스 만족도와 활용 정도를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

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

학부모 서비스 만족도 조사 결과는 <표 3-41>과 같다.

<표 3-41> 학부모 만족도 조사 결과 및 산출 결과

구분	학부모 만족도(점)		산출결과(%)
	2020년	2021년	
EBSMath	79.73	79.22	87.13
영어교육	86.13	81.00	88.60

2021년 EBSe 운영성과 분석을 통한 영어교육 학부모 만족도(5점 척도)를 조사했다. 항목별 조사 결과는 재미있다 4.01, 유익하다 4.17, 체계적이다 4.11, 다양하다 4.06, 이해하기 쉽다 4.11, 풍부하다 3.97, 수준별로 잘 구성되어 있다 3.96, 자기주도적 학습이 가능하다 3.98로 나타났으며, 이들 항목의

평균이 4.05이고, 100점 만점을 환산한 점수가 81.0점이다.

학부모 만족도가 교사 만족도에 비해 전반적으로 낮은 편이지만, 각 항목별 평가는 대체로 우수한 편이며, 사이트 이용 만족도, 지속 의향, 추천 의향 등도 높게 나타났다.

④ AI 학습진단 서비스 이용자 만족도 정도

AI 학습진단 서비스 이용자 만족도 조사 결과를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

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

2021년 국고보조금 사업을 통해 학습데이터를 기반으로 맞춤형 학습을 지원하는 AI 학습진단 시스템을 고도화하여 기존 고교에서 초·중까지 확대하여 진행하고 있다. 하지만, 교육수요자 만족도를 조사하지 않아서 기존 점수(4점)를 그대로 반영했다.

⑤ EBS 학습 교재 활용도 및 만족도

교재 이용자 만족도 조사 결과를 평가하며, 다음과 같은 산출식을 적용한다.

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

수능강의 및 교재 만족도 조사 보고서에 따르며, 교재 만족도는 학생과 교사로 구분하여 산출하여 평균을 적용했다. 학생과 교사의 교재 만족도 조사와 산출 결과는 <표 3-42>와 같다.

<표 3-42> 교재 만족도 조사 결과 및 산출 결과

구분	연도별 만족도(점)		산출결과(%)
	2020년	2021년	
학생	94.0	92.4	94.51
교사	92.2	95.0	97.87

평가결과 및 제언

교육서비스 성과는 교육콘텐츠 제작 성과, 원격교육 서비스, 출판 서비스, 현장활용도 및 이용자 만족도 등에 대한 평가를 진행하였으며, 학교교육 보완을 목적으로 제작된 학습 콘텐츠의 활용 수준을 파악하기 위해서 강의, 문제풀이, 해설강의, 인덱스 등의 이용 실적을 살펴보았다.

학교교육 보완 목적으로 제작된 각종 인터넷 강의 학습의 이용자 수가 전년도와 비교해 볼 때, 고교강의, 초·중학 서비스, 수학교육, 소프트웨어교육, 영어교육 등 전 영역에 걸쳐 최저 25%에서 최고 60%까지 감소하였으며, 고교강의 문항별 해설강의 이용자 수는 15% 이상 감소, 고교강의 인덱스 이용 건수도 20% 정도 감소했다. 특히, 수학교육의 인터넷 강의 이용자가 60% 감소한 것에 주목할 필요가 있다.

교육부나 시도교육청, 유관 기관 등에서 이른바 수포자(수학 포기자)를 위한 다양한 정책과 대책을 수립하고 있고, 학교교육본부의 창의융합교육부에서도 많은 예산과 인력을 투입하여 초·중·고등학생들이 수학의 원리와 개념을 쉽고 재미있게 이해할 수 있도록 동영상, 웹툰, 인터랙티브 등 다양한 유형의 수학 콘텐츠를 제공하고, 학력격차 해소를 위한 문제은행 서비스 등의 수학교육사업을 추진하고 있지만, 학생들의 수학교육에 대한 흥미와 관심을 끌기에는 역부족이 아닌가 싶다.

해당 부서의 분석으로는, 코로나에 대응하기 위한 구축한 EBS 자체의 공공학습관리시스템 플랫폼(온라인클래스)과 비대면 교육을 지원하는 다양한 민간 서비스가 활성화됨에 따라 2021년 지표가 하락한 것으로 판단하고 있는 듯하다. 하지만, 코로나로 인해 학교 교육이 위축되고, 가정에서 비대면 교육 관리의 어려움 등의 영향이 있겠지만, 각종 인터넷 강의의 강사 역량, 강의 콘텐츠의 질(주제의 다양성, 난이도 등), 서비스 지속 시간, 강의 몰입도 등에 대한 심층 분석이 필요할 것이다.

향후, 강의 수요자, 교사, 교육전문가 등의 다양한 의견을 청취하고 이에 적합한 교육서비스를 제공할 수 있도록 노력해야 할 것이다.

EBS는 자체 보유한 플랫폼, 콘텐츠, 서비스를 유기적으로 결합한 공공학습관리시스템을 구축하여 원격교육 제반 서비스를 성공적으로 운영하였으며, 특히, 기존의 온라인클래스에 화상강의를 접목한 온라인 학습 전용 플랫폼을 구축하여 서비스를 제공한 것은 원격교육의 새로운 장을 열었다고 평가할 수 있다.

하지만, 학교교육본부가 학교교육 보완을 위해 다양하고 질 높은 원격교육 서비스를 제공했음에도 불구하고 경영평가 편람에 제시된 평가항목이 수준별 맞춤 서비스인 'AI 학습진단서비스'의 문제풀이 및 문제 검색 건수에만 국한되었다는 점이 다소 아쉬운 점이다.

AI 학습진단서비스는 초·중학생 사전 진단평가, 인공지능 기반 문제 및 강좌추천, 챗봇형 인터페이스 기반 문제검색 서비스 등을 제공하고 있으며, 2018년 12월 개설 이후에 이용 건수가 꾸준히 증가하여

2021년도 이용 건수는 56,987,046건(전년도 대비 약 5% 증가)이었다. 향후, 문제검색, 학습진단 등에만 그칠 것이 아니라, 검색된 문제를 어떻게 활용하며, 진단 결과를 어떻게 보정할 것인지에 대한 고민과 함께 이를 보완할 수 있는 시스템으로 발전되길 제안한다.

출판 서비스 운영성과는 EBS 교재 출판의 전문성과 경쟁력 확보, 판매 실적 등을 반영하여 평가했다. EBS 교재 출판물의 제조, 물류, 유통 및 관리 체계를 살펴보면, 공정성과 투명성 확보를 위한 공개경쟁 입찰 방식으로 제조, 물류, 유통 협력사를 선정하고 있으며, 전문가들로 구성된 인쇄 감리자를 활용하여 교재의 품질을 높이고, 제작 오류를 최소화할 수 있도록 했다.

또한 ‘자체 ERP 출판사업 관리시스템’을 활용하여 주문, 출고 및 재고관리 등을 일원화하였고, 총판을 대상으로 교재 수요 사전 조사를 통하여 적정 수량의 교재를 제작할 수 있도록 조치하는 등 우수한 성과를 거두었다.

EBS 교재가 타사 출판물과의 경쟁에서 우위를 점할 수 있는 요인을 살펴보면, 교재에 대한 무료 방송 강의 제공, 타사 대비 60~80% 수준의 교재 가격 책정, 교재 관련 온라인 학습 부가자료 제공, 일선 교사 중심의 우수한 집필진 구성에 따른 고품질 교재 개발 등이라고 판단된다.

하지만, 타사와 비교하여 경쟁력 우위 요인이 많음에 불구하고 2021년도 판매 실적이 약 865억 원으로 전년도와 거의 비슷한 수준인 점은 아쉬운 부분이다. 향후, 교육정책 변화, 학생수 감소, 수능 연계를 축소, 초등교과서의 검인정화, 인터넷 서점, SNS 등 다양한 요인으로 발생할 수 있는 EBS 출판사업의 수익률 감소를 최소화할 수 있는 중장기적인 대책이 필요하며, 더 나아가 EBS 자원 중 상업적 자원의 상당 부분을 차지하고 있는 교재출판 수익을 공적 재원으로 충당할 수 있는 방안을 모색해야 할 것이다.

교육서비스의 학교 현장 활용도 및 만족도는 학생, 교사, 학부모 대상의 만족도조사 결과와 영향도, 성취도 등을 반영했다. 평가에 반영된 대부분 사업은 콘텐츠의 내용 및 구성, 수준, 수업 활용도 등 콘텐츠의 완성도, 흥미도, 만족도 등이 대체로 높아 교육 현장에 도움이 된다고 조사되었다.

향후, 학교 현장에 제공된 교육서비스의 만족도 조사에 그칠 것이 아니라, 교육서비스 활용 이후에 학교급별, 지역, 특정 학교, 학년 등에 따라 어떤 효과가 나타났는지, 어떤 개선책이 필요한지 등에 대한 정밀한 피드백이 필요할 것이다.

마. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

경영평가의 목적은 평가과정에서 밝혀진 장·단점을 분석하고 이를 토대로 기관의 발전에 도움을 주려는 데 있다. 전년도 교육부문 경영평가에서 제시된 개선권고사항에 대한 처리 및 반영 정도를 평가한다. 평가요소는 ① 전년도 교육부문 경영평가결과 개선권고사항에 대한 개선 노력 정도이다.

나) 평가사항

① 전년도 교육부문 평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

전년도 개선 권고 사항은 학교교육본부의 기능과 역할 확대, 만족도 중심의 성과를 넘어 실증적 효과 입증 필요, 콘텐츠에 대한 맞춤형 설계 기능 강화 등이다.

학교교육본부는 코로나로 인해 교육 회복, 교육격차 해소, 원격교육지원을 안정적으로 운영하는 데 주력하는 한편, 학교교육본부의 역할과 기능을 확장하여 AI, 빅데이터, 메타버스 등 4차 산업혁명의 흐름에 적극적으로 대응하려고 노력했다.

구체적인 실천 사항으로는, 취약계층 학습지원체제 강화를 위하여 원격교육 플랫폼 및 수준별 맞춤형 콘텐츠, 초·중·고 멘토링 서비스 등을 제공하였고, AI를 활용한 초·중·고 개인 맞춤형 학습진단 및 추천 서비스를 구축했다.

그리고 초등생을 위한 영어 말하기 AI 팽톡 및 실감형 콘텐츠 제작을 통해 미래교육 대응 역량 강화에 주력하였으며, 외부 전문가 및 교육 현장 네트워크를 활용한 R&D 결과를 바탕으로, 신규 콘텐츠 기획, 기존 서비스 고도화 등을 위해 노력했다.

하지만, 미래교육의 개념과 방향 설정을 토대로 한 조직의 방향성 설정이 미흡한 것이 아쉬운 점이다.

만족도 중심의 성과를 넘어 실증적 효과를 입증하기 위해서, 전국 규모의 설문 조사와 FGI, 텍스트마이닝, 로그 분석 등을 통해 활용 실태와 성과를 양적·질적 측면으로 분석하려고 준비 중이며, 교육적 가치 및 사회적 가치에 관한 의미 있는 자료를 수집·분석함으로써 학습격차 확대, 고교학점제 등 급변하는 대외 상황에 대응하는 전략적 자료로 활용하고자 노력하고 있다.

콘텐츠에 대한 개인 맞춤형 설계 기능 강화를 위해서, 사용자 중심의 인공지능 기반 개인 맞춤형 진단 서비스인 '단추(DANCHOO)'를 운영하여 단방향 학습체제를 극복하려고 노력하였고, 고 1, 3학년 대상 학습데이터 수집, 인공지능 분석 엔진을 통해 문제 및 강좌추천, 시험지 만들기, 문제 검색 서비스 등을 제공했다.

그리고 AI 학습진단시스템을 초·중학 사이트로 확대함으로써 학습격차 완화 및 자기주도학습 지원에 활용할 수 있도록 노력했다.

평가결과 및 제언

학교교육본부의 주된 역할은 학교교육의 보완을 위한 질 높은 콘텐츠와 우수한 교육서비스를 제공하는 것이다. 현재의 교육시스템에서 누구(학생, 교사, 학부모)를 대상으로 어떤 형태의 교육서비스를 제공하여 학교교육을 보완할 것인가도 중요하지만, 이제는 미래교육에 대한 깊은 고민과 함께 이에 대한 학교교육본부의 조직, 인력, 예산 등의 검토가 필요한 시점이다.

학교교육 보완이라는 개념 자체가 광범위하고 지원의 범위도 다양하므로 학교교육본부가 지향하는 학교교육 보완의 개념 설정과 사업의 방향성에 대한 세밀한 검토가 필요하다. 이를 토대로 교육격차 해소나 미래교육에 대한 개념과 방향을 잘 설정하고 학교 현장을 지원해야 한다.

학교교육본부가 다양한 사업을 전개하고 이에 대한 수요자의 만족도를 조사한 것은 향후 새로운 사업을 구상하고 이를 수행하는 데 많은 도움을 준다.

하지만, 교육수요자의 만족도를 조사하는 것보다 더 중요한 것은 만족도 조사를 위한 설문 구성과 사업의 효과성 파악일 것이다. 설문 문항에는 만족도를 파악하기 위한 문항은 물론, 학교급별, 지역, 특정 학교, 학년 등에 대한 사업의 효과성까지도 검증할 수 있는 문항을 포함시켜야 할 것이다.

학교교육본부가 만족도 중심의 성과를 넘어 실증적 효과를 입증하기 위해서, 전국 규모의 설문 조사와 FGI, 텍스트마이닝, 로그 분석 등을 계획하고 있다는 것이 고무적인 일이며, 향후, 모든 사업에 대한 활용 실태와 성과 파악 등 양적·질적인 효과성 검증을 기대해 본다.

학교교육본부는 2021년도에 기존 교육콘텐츠 제작사업과의 차별성을 부각시키고 콘텐츠에 대한 맞춤형 설계 기능을 강화하기 위한 목적으로 EBS 활용 교육용 콘텐츠 국고 사업을 진행했다. 차별화 포인트는 ‘수준별 맞춤형 콘텐츠 제작’, ‘1:1 관리형 서비스 제공’, ‘실감형 등 미래형 교육콘텐츠 제작’, ‘AI학습 진단서비스와의 연계’ 등이었다.

설문 결과, 단계별 개인 맞춤 학습에 대한 만족도가 72.8%로 높게 조사되었으며, 수준별 맞춤학습의 장점으로 ‘단계별 개인 맞춤 학습 가능’(59.8%), ‘단계 구분에 대한 기준 적절’(48.9%), ‘전 교과 학습 가능’(45.7%), ‘단계별 콘텐츠의 난이도 적절’(40.2%) 순으로 확인되었다. 1차년도의 만족도가 70%를 상회하므로 향후 ‘AI 활용 학습진단 시스템’ 등과 유기적으로 결합하여 학습격차 완화 및 학교교육 보완재로 충분히 활용이 가능할 것으로 판단된다.

바. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과

가) 평가기준

당해 부문의 중점추진사항의 노력 및 성과를 살펴봄으로써 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경 등에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도를 평가한다.

① 평가 요소는 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과이다.

나) 평가사항

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

학교교육본부는 ‘EBS 교육지원 사업 지속 발전을 위한 기반 조성’을 목표로 포스트 코로나 교육환경에 대응, 교육지형 변화 대응 및 대외 네트워크 협력 강화, AI 기반 맞춤형 학습 서비스 기반 조성, 인공지능 및 실감형 서비스의 현장 활용 확산, 에듀테크 기반 성장 동력 확보, 수익화 지속 강화 기반 조성 등을 운영 목표로 설정하여 공교육 보완, 교육격차 해소, 사교육비 경감이라는 책임감으로 학교교육 보완을 위한 다양한 사업을 추진했다.

포스트 코로나 교육환경에 대응하기 위해서 국고 사업을 성공적으로 수행하여 지속적인 발전 토대를 마련하였고, 원격교육 서비스의 발전적 활용방안을 모색했다. 교육지형 변화 대응 및 대외 네트워크 협력 강화를 위해 학력 격차 심화, 사교육비 증가 등과 관련한 교육정책 어젠다를 발굴하고, 정부, 시도교육청, 학계, 민간 등 유관 기관과의 협력 강화를 위한 방안을 모색하는 한편, 공익적 책무를 위한 교육콘텐츠를 강화했다. AI 기반 맞춤형 학습 서비스 기반 조성을 위해서는 ‘플랫폼+콘텐츠+서비스’의 활용을 확산시키는 동시에 이를 통한 공적 수익화 모델을 창출하기 위한 노력을 했다.

인공지능, 실감형 서비스의 현장 활용 확산을 위해서 실감형 서비스 활용 기반을 조성하고, 학습 동기 유발을 위한 초·중학 실감형 콘텐츠를 제작하여 보급했다.

에듀테크 기반 성장 동력 확보를 위해 클라우드 기반 서비스의 성공적 구축과 기반 맞춤형 학습 서비스 기반을 조성하는 한편, 온라인클래스 고도화 및 사이트 통합 운영 방안 등을 모색했다.

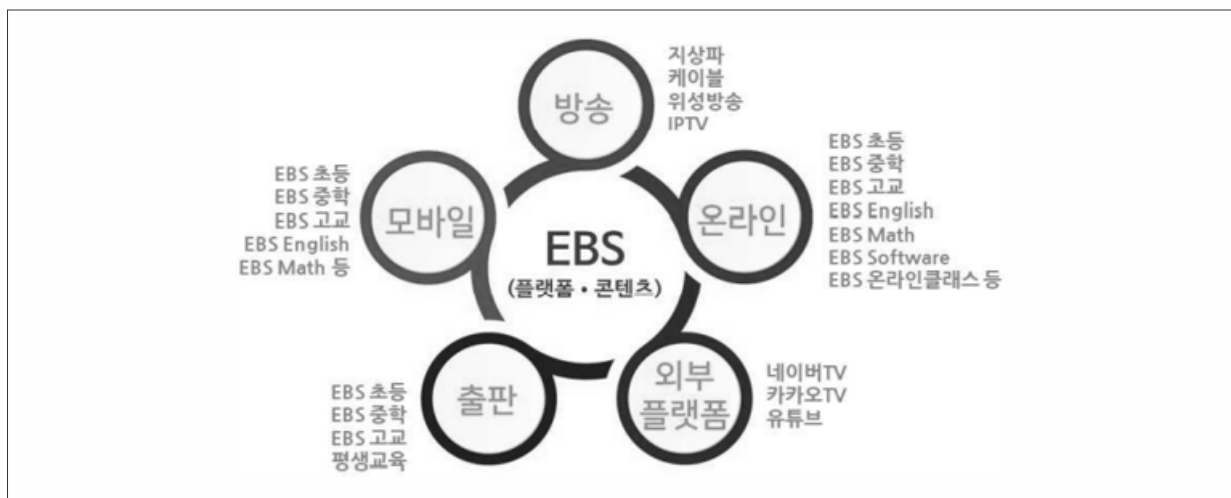
수익화 지속 강화 기반 조성을 위해 출판 수익의 지속적인 성장을 위한 교재 개발, AI 팽독 서비스의 안정화 및 수익 실현 기반을 조성했다.

이와 같이 학교교육본부의 전 직원은 EBS의 경영 목표와 부서 운영 목표를 잘 연계하여 교육수요자에게 질 높은 교육콘텐츠와 우수한 교육서비스 제공을 위해 노력했다.

② 교육부문 우수사례 참고

실적보고서에 제출한 우수사례를 참고하여 평가한다.

EBS가 보유한 플랫폼, 콘텐츠, 서비스를 유기적으로 결합한 공공학습관리시스템을 구축하여 원격교육 서비스를 성공적으로 운영하였으며, 온라인클래스에 화상강의를 접목해 세계 최초의 온라인 학습 전용 플랫폼을 구축했다. EBS가 추진한 교육콘텐츠와 플랫폼 제공 현황을 간략하게 정리하면 [그림 3-4]와 같다.



[그림 3-4] EBS 교육콘텐츠 및 플랫폼 제공 현황

온라인클래스의 고도화를 통해 우수한 만족도 결과를 얻었으며, 고등학교 교사와 학생의 절반 정도가 온라인클래스를 이용할 정도로 호응이 높았다.

그리고 현직 교사 54명(시도교육청 추천 33명, 교원단체 및 교육부 추천 21명)의 교사자문단을 구성하여 자문회의, 실시간 소통 등을 통해 운영의 효율화를 도모했다. 그 결과, 온라인클래스의 강좌(LMS) 개설 수는 2020년 대비 약 4.7배(중등 4.1배, 고등 9.2배) 증가하였고, 온라인클래스 재구조화 사업으로 '20년 대비 70% 이상의 예산을 절감(11억 원 → 3억 원)하는 효과를 거두어 핵심 원격교육플랫폼으로 안착하는 데 성공했다고 판단된다.

EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업은 학습격차 예방 및 에듀테크 활용 학습수요 증가에 따른 학습자 중심의 맞춤형 교육환경 제공이 필요하고, 미래교육에 대비한 온·오프라인 융합교육 콘텐츠 확충 및 등교수업 축소와 원격수업 확대에 의한 사교육비 증가 우려에 선제적으로 대응하기 위하여 추진되었다.

그 결과, 유·초·중·고 학생을 위한 수준별 맞춤형 콘텐츠(강의형) 17,187편을 포함하여 실감형 콘텐츠, 클립 영상 및 초등 예체능 콘텐츠 등을 제작하여 보급하였고, 4,000여 명의 학습 취약 학생을 대상으로 1:1 원격학습 멘토링 서비스를 제공했다.

EBS 활용 교육콘텐츠 제작사업이 국고지원 사업인 만큼, 성공적인 안착과 지속적인 발전을 위해서는 안정적인 국고지원이 필요할 것이다.

EBS 출판사업은 영리보다는 공교육 보완과 사교육비 경감에 초점을 맞추어 추진했다. 부족한 인력 및 인프라에도 불구하고 수능 연계교재의 경우, 1책당 정정 건수를 전년도 3.4건에서 2021년 2.6건으로 감소시켰으며, 이러한 노력이 EBS 교재의 시장 점유율과 매출에도 긍정적인 영향을 미치고 있다고 판단된다.

그리고 ELT(English Language Teaching) 교육 시장에 진출하여 사교육 시장에서만 진행 중인 ELT 교육을 EBS의 공중파 방송과 무료 인터넷 강의 학습만으로 가능할 수 있도록 노력하고 있는 점은 매우 고무적인 일이다. 향후, 체계적 R&D를 통해 자학자습이 가능한 ELT 학습 도구를 성공적으로 교육 시장에 안착시켜 사교육비 절감에 크게 기여할 수 있기를 기대해 본다.

평가결과 및 제언

학교교육본부는 코로나에 따른 팬데믹 시대에 공교육 보완, 교육격차 해소, 사교육비 경감이라는 책임감으로 학교교육 보완을 위한 다양한 사업을 추진했다.

EBS가 개발한 우수한 교육콘텐츠와 교육서비스를 시간과 장소에 구애받지 않고 이용할 수 있도록 방송, 모바일, 출판, 외부 플랫폼, 온라인 등과 유기적으로 결합한 공공학습관리시스템 운영 사업은 매우 훌륭한 성과라고 할 수 있다.

그리고 학교교육본부가 제한된 인력과 재정에도 불구하고 다양한 교육콘텐츠와 질 높은 교육서비스를 제공함으로써 학교교육 보완과 교육격차 해소, 사교육비 경감 등에 크게 기여하고 있는 것은 EBS의 공공성과 책무성 강화에 중요한 역할을 하고 있다고 판단된다.

그러나 코로나 19에 대응하여 임시로 운영되는 교육서비스나 한시적인 국고지원사업 등은 예산과 인력 지원의 지속성이 담보되지 않기 때문에 운영에 한계가 있으며 자칫 교육수요자로부터 외면받을 우려도 있다는 점이 아쉬운 부분이다. 또한 교재 출판사업에서는 내용적 수월성 추구하고 가격의 비교 우위 가치를 유지하기 위하여 다양한 노력을 하고 있으며, 특히, 다양한 연구를 통해 ELT 교육을 EBS 공중파 방송과 무료 인터넷 강의 학습을 통해 서비스를 제공하기 위해 노력하고 있는 점도 높이 살만한 성과이다.

하지만, 수능 연계율 축소, 학령인구 감소 등의 교육 지형변화에 따라 EBS 교재의 시장 점유율과 매출에도 부정적인 영향이 나타날 수도 있다. 그리고 EBS의 재정이 공적 재원보다는 상업적 재원의 의존도가 매우 높으며, 교재 출판사업을 통해 일부 상업적 재원을 확보해야 한다는 점이 교재출판사업의 방해 요소로 작용할 수도 있다.

향후, 교재의 내용적 수월성과 가격의 비교 우위만으로는 경쟁력을 높여왔던 출판사업의 방향성에 대한 고민이 필요하며, 공적 재원 확보를 위해 총력을 기울일 필요가 있다.

교육부문 대표 집필위원 : 이상욱 위원

4 기술부문

금년도 기술부문 경영평가는 그 수행책임자인 융합기술본부장이 제출한 ‘2021사업연도 경영평가 기술부문 실적보고서’에 근거하여 진행하였으며, 현장방문과정에서 기술부문이 EBS의 발전에 이바지한 그간의 노력과 미래의 계획에 대한 부문책임자의 의견과 소관집행부서에 대한 현황 청취를 참고하여 최종 평가보고서를 작성했다.

평가의 내용은 경영목표 달성에 필요충분한 시스템의 구축과 기술적 지원이 운영되고 있는지와 향후 예상되는 외부 환경 변화에 대응하기 위한 시스템 개선 활동과 신기술 도입 준비 상태를 점검하는 것이며, 이를 위해 <표 4-1>과 같이 총 5개의 항목, 12개의 평가지표를 이용했다.

〈표 4-1〉 기술부문 경영평가 항목 및 지표

평가항목	평가지표
가. 방송기술목표	1. 방송기술목표의 적정성
나. 융합미디어 서비스 활성화	1. 융합미디어 서비스 활성화 노력의 적정성
	2. 융합미디어 인프라 운용의 효율성
	3. 융합미디어 서비스 상용화 및 고객관리 실적
	4. 융합미디어 서비스의 고객만족도
다. 방송품질 향상 및 유지관리	1. 방송 전문성 강화 노력의 적정성
	2. 프로그램 품질개선 기술지원의 적정성
	3. 방송장비 도입 체제 운영의 적정성
	4. 방송 제작 워크플로우 개선 노력의 적정성
	5. 방송망 관리의 적정성
라. 전년도 개선권고사항의 이행 노력	1. 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과
바. 당해연도 중점추진사항	1. 당해연도 중점추진사항의 노력 및 성과

가. 방송기술목표

평가내용

1) 방송기술목표의 적정성

가) 평가기준

방송기술목표가 당해 연도의 경영목표에 기반하여 적정하게 설정되었는지와 목표 달성을 위한 추진 성과를 평가했다. 특히 장기화된 팬데믹 상황에 대응하여 재난교육방송의 안정적인 운영 체제를 구축하여 운영하고 있는지를 평가하였으며, UHD 제작 인프라 시설 구축과 실감미디어 콘텐츠 제작 등 차세대방송으로의 전환에 대비한 준비의 적정성을 평가했다.

나) 평가사항

① 경영목표와 방송기술목표의 부합 정도

2021년 EBS 방송기본계획의 경영목표에 맞추어 방송기술목표로 ‘공적 역할 기반 강화’, ‘콘텐츠 제작역량 강화’, ‘신성장 동력 발굴 및 업무 효율화’ 등 3대 목표를 설정하고 6대 과제를 추진했다.

〈표 4-2〉 2021 EBS 경영목표 및 방송기술목표

경영목표	방송기술목표
<p>〈3대 목표 및 9대 추진과제〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공적 책무 확장 <ul style="list-style-type: none"> - 공교육 보완을 위한 원격교육 확대 - 공익적 책무 확장을 위한 정책사업 발굴 및 추진 - 공적 역할 확장을 위한 기반 강화 • 콘텐츠 대혁신 <ul style="list-style-type: none"> - 생애주기별 대표 콘텐츠 발굴 - 혁신 및 정체성 강화를 통한 콘텐츠 경쟁력 제고 - 포스트 TV형 슈퍼 IP 개발 • 미래를 향한 도전 <ul style="list-style-type: none"> - 미래 교육모델 제시를 위한 콘텐츠 및 시스템 개발 - 비대면 온라인 환경을 반영한 콘텐츠 멀티플랫폼 전략 추진 - 뉴노멀 시대에 대응하는 신사업 추진 	<p>〈3대 목표 및 6대 추진과제〉</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공적 역할 기반 강화 <ul style="list-style-type: none"> - EBS 재난 교육방송 송출 시스템 안정성 강화 - UHD 본방송의 안정적 기반 확대 • 콘텐츠 제작역량 강화 <ul style="list-style-type: none"> - VR·AR 등 미래기술을 활용한 제작역량 확보 - 보이는 라디오 자동 자막 생성시스템 개발 • 신성장 동력 발굴 및 업무 효율화 <ul style="list-style-type: none"> - 효과적 콘텐츠 공급을 위한 메타데이터 고도화 - K교육방송 구축 및 확장 사업 기술 지원

② 방송기술목표의 달성 정도와 성과

종합편집실 1실을 UHD 편집실로 전환하였으며, 기 구축되어 있는 TV4 UHD 스튜디오와 종합편집실을 연계하여 파일기반 UHD 콘텐츠 제작 환경을 구축했다.

코로나 장기화 상황에서 임시 송출시스템을 활용한 ‘온라인 개학 방송’ 6개 채널을 안정적으로 운영하였으며, 향후 정규 재난교육방송 송출시스템 구축 계획과 동 시스템의 비재난 시 활용방안 등에 대해 연구했다.

TV4 스튜디오에서 진행하는 생방송 프로그램 <생방송 톡!톡! 보니하니>와 <EBS 뉴스>에서 AR/VR 기술을 활용하는 등 실감형 콘텐츠 제작을 시도했다(AR 기술을 일 2-3회, 연 500회 활용하였으며, VR 기술은 월 3-4회, 연 40회 활용).

오픈 소스 기반의 음성인식기술을 활용한 자동 자막 생성 시스템을 개발하여 보이는 라디오 프로그램 제작진을 대상으로 시연하고, 편집용 스크립트 생성 기능을 제작시스템에 탑재했다.

콘텐츠 메타데이터 및 클로즈드 캡션 서비스 고도화와 관련된 프로세스 검토 및 개선안을 도출하고, 메타데이터 자동생성을 검증하기 위한 프로토타입 웹 페이지를 구현했다.

과학기술정보통신부 공적개발원조(ODA) 사업을 통한 캄보디아 교육방송 구축을 다음과 같이 지원했다.

- 사전점검 및 스튜디오/서버 구축을 위한 기술지원
- 교육방송 운용을 위한 시스템 및 장비 전문가 교육

평가결과 및 제언

EBS는 ATSC 3.0을 기반으로 한 방송방식의 혁신, VR/AR/XR 등을 결합한 실감미디어 콘텐츠 기술의 발전, AI 기술의 활용 등 변화하는 방송 환경에 능동적으로 대응하기 위해 ‘콘텐츠 대혁신’과 ‘미래를 향한 도전’을 2021년도 주요 경영목표로 수립하였다고 판단된다.

이 경영목표를 달성하기 위해서는, 구체적이고 실천적인 중장기 신기술 도입 비전과 로드맵을 제시하고 그에 바탕한 연도별 방송기술목표의 설정이 필요하다. 그러나 2021년도 방송기술목표는 방송기술인력의 전반적인 활동 내용을 범주화하여 경영목표에 1:1로 대응시키는 형식으로 설정되었으며, 그로 인하여 기술경영의 관점에서 수동적인 상황 대처가 되고 있다고 판단된다.

UHD 본방송을 위한 기반 구축이 UHD 카메라 구입과 UHD 카메라 입력을 지원하는 부조종실이나 스튜디오 설비 구축만을 의미한다고 볼 수 없다. UHD 방송을 위한 시스템과 이를 운용하기 위한 IP 파일기반 네트워크가 지원이 되어야 온전한 UHD 기반 구축이라 할 수 있을 것이다. 향후 UHD 본방송 일정에 맞추어 콘텐츠 제작에서 송출에 이르는 전체 시스템을 파일 기반 IP 시스템으로 전환할 수 있도록 기존의 인프라 구축 계획을 고도화할 필요가 있다.

나. 융합미디어 서비스 활성화

평가내용

1) 융합미디어 서비스 활성화 노력의 적정성

가) 평가기준

모바일, 인터넷 등 IT 서비스 활성화를 위해 수행한 품질 개선 노력과 성과를 ① 이용 편의성 및 활성화를 위한 개선 노력 및 성과, ② 이용 고객의 서비스 개선 요청에 대한 적기 처리율을 기준으로 평가했다.

- 서비스 개선 요청의 적기 처리율 산출식

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

나) 평가사항

① 이용자 중심의 IT 서비스 개선 정도

EBS는 IT 서비스를 건별 서비스 형태에서 구독 서비스로 전면 전환(2020년)한 후, 2021년은 그 2년차에 해당되며 구독 서비스 고유의 브랜드 정체성을 확보하기 위해 노력하였으며, 주요 추진 내역은 <표 4-3>과 같다.

<표 4-3> 2021년도 IT 서비스 주요 추진 내역

시기	구분	내역
1월	신규 개발	북고잉(교재 구독) 출시
3월	서비스 운영	봄 편성 개편 반영 및 신규 프로그램 집중 홍보
5월	시스템 개선	EBS 쏠 서비스, 클라우드 시스템으로 전면 전환 완료
8월	상품/마케팅	평생교육 바우처 제휴 상품 출시
	서비스 개선	메인사이트 UI 전면 개편
9월	신규 개발	오디오e지식(오디오 교양) 출시
	서비스 운영	가을 편성 개편 반영 및 신규 프로그램 집중 홍보
11월	상품/마케팅	문화누리카드 제휴 상품 출시
12월	서비스 개선	명의-헬스케어 개편
	상품/마케팅	연말 프로모션 상품출시 (3, 6, 12개월, 한시 할인)
	서비스 종료	북고잉(교재 구독) 서비스 종료 ('21.12.22)

시기	구분	내역
연중 상시 추진	마케팅	매월 내외부 이벤트·마케팅 및 외부 매체 홍보(배너 등)
	서비스 개선	메인 및 각 구독 서비스 별 개선·장애 대응, 운영
	서비스 운영	개별·특화 방송 홈 개선 및 운영, 고객 VOC 대응 등

IT 서비스 구독자 수가 매월 꾸준히 증가하여, 2020년 12월 18,548명에서 2021.12월 33,020명으로, 전기 대비 78% 증가했다.

〈표 4-4〉 2021년 월별 구독자 수(매월 말 기준)

구분	1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
구독자 수	22,718	24,014	26,565	26,916	27,546	27,645	29,810	31,659	33,145	33,003	32,924	33,020

VOD 히트 수가 전년 대비 27.7% 감소하는 등 심화하는 OTT 서비스 경쟁 환경에서 경쟁력 있는 콘텐츠를 제공하기 위해, 〈EBS 명의〉 프로그램을 단순한 ‘다시보기’ 서비스 형식에서 명의 인터뷰, 신체 부위별 질환 검색 등 건강과 관련된 다양한 지식을 제공할 수 있는 ‘종합 헬스케어 서비스’ 형태로 리뉴얼했다(2021.12월).

어학 AOD를 중심으로 한 AOD 히트(hit) 수가 전년 대비 79.3% 증가하였는데, 이는 EBS 라디오가 제공하는 다채로운 교양 프로그램과 팟캐스트로부터 제작된 15,000편 이상의 AOD 콘텐츠를 편리하게 청취할 수 있도록 PC/모바일 버전의 ‘오디오e지식’ 서비스를 제공하는 등 노력의 결과이다.

② IT 서비스 개선 요청 적기 처리율

메인사이트의 서비스 개선 요청(CSR) 적기 처리율이 2년 연속 하락했다. 이에 따라 정량평가 산출식의 계산 결과는 77.38에 해당한다.

- 정량평가 산출식 := 77.38

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%) }{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%) } \times 100 \\
 &= \left(\frac{93.4 - 98.5 \times 60\%}{98.5 \times 105\% - 98.5 \times 60\%} \right) \times 100 = 77.38
 \end{aligned}$$

〈표 4-5〉 서비스 개선 요청에 대한 연도별 적기 처리율(%)

연도	2017	2018	2019	2020	2021
적기 처리율	99.7	99.1	99.3	97.1	93.4

적기 처리율이 하락하게 된 원인은 다음과 같다.

첫째, 구독 서비스로 전환됨에 따라 사용자들의 요구사항이 다양화되고 요구 건수가 대폭 증가하였으나 이에 대한 대응·처리 인력이 충분하게 충원되지 못하였기 때문이다. 이에 따라 대응 인력이 포털 서비스에 대한 대응에 주력할 수밖에 없는 한계가 있다.

〈표 4-6〉 플랫폼별 서비스 개선 요청에 대한 적기 처리율(%)

구분	포털	방송	모바일	계
적기 처리율	96.5%	82.9%	69.7%	93.4%

둘째, 모바일 서비스 개선 요청에 대한 적기 처리율이 특히 낮아서 전체 평균을 낮추는 주요인이 되었는데, 이는 모바일 서비스 이용자가 급증함에 따라 개선 요청량이 폭증하고 다양한 스마트폰 기종과 OS 버전을 지원해야 함에 따라 대응처리의 난이도가 높아지는 현상이 서로 맞물려서 발생한 것으로 분석된다.

셋째, 제한된 인원으로 신규 서비스 및 기능 기획·개발 프로젝트에 집중하느라고 기존 서비스에 대한 소비자의 개선 요청에 바로 대응하지 못한 것도 한 요인이다.

한편, 위와 같은 소비자 개선 요청에 대한 적기 처리율 하락 원인 분석이 2020년도의 분석과 동일한데, 이로 미루어 보아 결과적으로 이 문제에 대한 근본적인 해결이 안된 것으로 판단된다.

2) 융합미디어 인프라 운영의 효율성

가) 평가기준

효율적인 융합미디어 인프라 시스템 운용을 위한 개선 노력의 내용과 그에 따른 연간 무장애 서비스 유지시간 비율을 평가했다. 개선 노력은 다운로드 서버, 스트리밍 서버, 스토리지 트래픽 개선 등 안정화 실적을 중심으로 판단하였으며, 수능, 영어, 수학, 외국어, 통합 웹, 초·중학 6개 사이트의 연간 인프라 무장애 서비스 유지 시간 비율과 장애 건수를 평가했다.

- 무장애 서비스 유지시간에 대한 정량평가 산출식

$$\left(\frac{\text{무장애서비스유지시간}}{\text{연간서비스총시간}} \times 100 \right) - (\text{장애건수} \times 3)$$

나) 평가사항

① IT 인프라의 안정성 확보를 위한 노력 정도

EBS는 IT 고정비용을 절감하고 이용자의 요구사항에 빠르게 대응하고자, 201대의 서버와 150TB 용량을 갖는 23개 스토리지 등 총 291대의 장비로 운영되던 패밀리사이트 웹 서비스를 네이버 클라우드 기반으로 재구축했다. 그리고 기존에 MS 클라우드에 구축되어 있던 소프트웨어교육 플랫폼과 온라인클래스를 동 클라우드 시스템으로 통합 이전했다(〈표 4-7〉 참조).

〈표 4-7〉 EBS 클라우드 서비스 현황

구분	웹사이트 주소	클라우드 서비스
메인(방송, 평생교육)	www.ebs.co.kr	네이버 클라우드 (Naver Cloud)
고교	www.ebsi.co.kr	
초등	primary.ebs.co.kr	
중학	mid.ebs.co.kr	
영어	www.ebse.co.kr	
수학	www.ebsmath.co.kr	
EBSLang - 외국어	www.ebslang.co.kr	
이슈 - 소프트웨어	www.ebssw.kr	MS Azure → Naver Cloud
온라인클래스	www.ebsoc.co.kr	MS Azure → Naver Cloud

패밀리사이트의 클라우드 서비스에 따라 인프라 운영 예산을 연간 30% 절감하였으며, 기존 온라인 클래스의 경우 마이크로서비스 아키텍처와 오토스케일링 기술을 적용함으로써 동일 시간 사용 시 클라우드 이용에 소요되는 비용을 70% 이상 절감했다.

클라우드 전환 후 웹 서비스의 가용성 향상과 운영 안정화 활동을 수행했다. DDos 탐지와 방어를 위한 클라우드 보안 서비스를 검증하고, 클라우드 보안 침해 사고 대응 능력 향상을 위해 사전 수립된 대응 절차를 점검하는 사전 모의 훈련을 실시했다. 또한 타 지역의 데이터 센터에 비상 우회 사이트를 구축함으로써 비상시 우회 서비스를 제공할 수 있는 체계를 수립하여 수능 당일 클라우드 환경에서 발생할 수 있는 전면적 서비스 장애나 성능 지연에 대비 체제를 구축했다.

② 연간 무장애 서비스 유지 시간 비율

클라우드 시스템 전환 후 2021년 5월 1일부터 12월 31일까지 총 8개월간 서비스 내용을 분석하면, 총 서비스 기간 41,160시간 중 장애 2건, 무장애 시간 41,155시간을 달성했다. 무장애 서비스 유지 시간은 99.99%에 해당한다.

• 산출식 := 93.99

$$\left(\frac{\text{무장애서비스유지시간}}{\text{연간서비스총시간}} \times 100 \right) - (\text{장애건수} \times 3) = \left(\frac{41,155}{41,160} \times 100 \right) - (2 \times 3) = 93.99$$

3) 융합미디어 서비스 상용화 및 고객관리 실적

가) 평가기준

융합미디어 서비스 상용화 추진 노력과 고객관리 실적을 다음과 같이 평가했다. 첫째, 미디어 환경 변화에 따른 융합서비스 상용화 추진 계획의 적정성을 중심으로 융합미디어 서비스 상용화 추진 노력의 정도를 평가했다. 둘째, 융합미디어 서비스 상용화 추진 성과의 정도를 평가하기 위해 융합서비스 관련 연구개발 성과, 추진계획 대비 성과를 분석했다. 마지막으로 융합미디어 서비스 상용화에 따른 고객관리 적정성을, 융합서비스 상용화 대상 고객의 선정 절차 및 고객관리 현황을 중심으로 평가했다.

나) 평가사항

① 융합미디어 서비스 상용화 추진 노력 정도

2020년 8월 도입된 구독 서비스를 본격적으로 성장시키기 위해 1) 고객 수요를 반영한 신규 서비스·기능 개발, 2) 서비스 효율화를 위한 기존 서비스·기능의 개선, 3) EBS 구독 서비스 브랜드 인지도 강화를 위한 마케팅 강화를 세부 목표로 하여 추진 계획을 수립하고, 관련 과제를 수행했다.

〈표 4-8〉 융합서비스 관련 주요 연구개발 및 서비스 추진 내역

시기	구분	내역
1월	신규 개발	북고잉(교재 구독) 출시
3월	서비스 운영	봄 편성 개편 반영 및 신규 프로그램 집중 홍보
5월	시스템 개선	EBS 쏠 서비스, 클라우드 시스템으로 전면 전환 완료
8월	상품/마케팅	평생교육 바우처 제휴 상품 출시
	서비스 개선	메인사이트 UI 전면 개편
9월	신규 개발	오디오e지식(오디오 교양) 출시
	서비스 운영	가을 편성 개편 반영 및 신규 프로그램 집중 홍보

시기	구분	내역
11월	상품/마케팅	문화누리카드 제휴 상품 출시
12월	서비스 개선	명의-헬스케어 개편
	상품/마케팅	연말 프로모션 상품출시 (3, 6, 12개월, 한시 할인)
	서비스 종료	북고잉(교재 구독) 서비스 종료 ('21.12.22)
연중 상시 추진	마케팅	매월 내/외부 이벤트 마케팅 및 외부 매체 홍보(배너 등)
	서비스 개선	메인 및 각 구독 서비스 별 개선/장애 대응, 운영
	서비스 운영	개별/특화 방송 홈 개선 및 운영, 고객 VOC 대응 등

② 융합미디어 서비스 상용화 추진 성과 정도

EBS의 모든 융합미디어 서비스를 클라우드 시스템으로 통합 구축함에 따라 관리와 운용의 효율성이 확보된 것으로 보인다.

융합미디어 서비스의 유료 서비스 결제 건수와 매출액은 전년 대비 각각 373.9%와 92.1% 증가했다.

〈표 4-9〉 연도별 유료 서비스 결제 건수 및 매출액

구분	2020년	2021년	증감
유료 결제 건수(건)	66,360	314,484	373.9% 증가
매출(억 원)	9.2	17.7	92.1% 증가

③ 융합미디어서비스 상용화에 따른 고객관리 적정성

안정된 고객 확보를 위해 다음과 같은 제휴상품을 개발하여 출시했다.

- 평생교육 바우처(8월)
- 문화누리카드(11월)

콘텐츠별로 많이 본 영상, 핫클립 등을 찾아서 그 해당 콘텐츠의 노출을 확대하는 등의 통계적 고객 관리는 일정 정도 수행하고 있다고 보이나, 향후 고객별 콘텐츠 소비 특성 분석 등을 통한 타겟 홍보·광고·콘텐츠 추천 등 최신 고객관리 기법으로 발전시킬 필요가 있다고 판단된다.

4) 융합미디어 서비스의 고객 만족도

가) 평가기준

이용자의 IT 서비스 품질에 대한 만족도를 평가했다.

- 산출식

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

나) 평가사항

① IT 서비스의 고객 만족도

메인 사이트에 대한 만족도 조사의 결과는 다음과 같다.

- 대상: 메인사이트 이용자 중 로그인 회원 기준 (중복 참여 불가)
- 응답율: 69.8% (5,837명 대상, 4,077명 응답)
- 조사 기간: 2021.12.6. ~ 2021.12.31.

메인 사이트와 더불어 초등, 중학 사이트 등 IT 서비스에 대한 만족도 조사의 결과는 <표 4-10>과 같다.

<표 4-10> IT 서비스에 대한 고객 만족도

(단위: %)

구분	2017년	2018년	2019년	2020년	2021년
메인	82.9	82.1	82.0	77.2	76.0
초등	89.6	86.8	90.8	89.5	88.7
중학	87.5	86.5	89.9	89.6	87.6
평균	86.7	85.1	87.6	85.4	84.1

고객 만족도는 2년 연속 낮아진 것으로 나타났다.

- 산출식 := 83.90

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

$$= \left(\frac{84.1 - 86.0 \times 60\%}{86.0 \times 105\% - 86.0 \times 60\%} \right) \times 100 = 83.90$$

고객 만족도가 낮아진 원인은 1) 구독 서비스 다양화 및 활성화에 따른 요구사항, 사용자 증가에 비례한 요구 건수 증가에 따라가지 못한 대응·처리 인력 부족, 2) 구독 서비스에 관련된 대응에 주력함에 따라 기타 서비스, 특히 모바일 서비스에 대한 대응 인력은 더욱 부족하게 되어 상대적으로 고객 만족도가 더 크게 하락, 3) 신규 서비스·기능 개발을 위한 프로젝트 수행에 따른 업무량 증가 등으로 분석된다.

고객 만족도를 향상시키기 위해서 다음과 같은 내부 추진 방안을 수립했다. 첫째, “어떤 프로그램 또는 서비스가 있는지 몰라서 EBS 사이트를 자주 방문하지 않는다.”는 의견에 대응하기 위해 사용자 편의성을 향상시키도록 UI/UX를 개선한다. 둘째, “원하는 콘텐츠가 유료인 경우가 많고, 구독권 가격이 비싸다.”는 의견에 대응하기 위해 지자체·중앙정부를 연계한 바우처 사업을 통한 콘텐츠 무료 이용을 지원하고 장수 인기 프로그램인 〈세계테마기행〉 다시보기 VOD 서비스(약 2,300편)에 대한 무료화를 추진할 계획이다. 셋째, 모바일 서비스의 끊김 현상 등에 대한 불만을 줄이기 위해서 고객 편의 기능 등 품질 개선을 지속적으로 추진한다.

평가결과 및 제언

EBS는 각종 IT 서비스를 클라우드 환경에서 제공하도록 재구축함으로써 인프라 자원의 탄력적 증감 설정을 최적화하여 운영 비용을 연간 30% 이상 절감할 뿐만 아니라, 무장애 서비스를 위한 토대를 구축하였다.

신규 서비스 개발과 기존 서비스 개선 활동을 통해 2021년도에 2건의 신규 서비스를 새롭게 선보였으며, 1건의 서비스에 대해서는 전면 개편을 단행했다.

융합미디어 서비스는, 새로운 비즈니스 모델(BM)을 통한 수익 창출에 기여할 뿐만 아니라, 기존 온에어 서비스만으로는 만족시킬 수 없었던 시청자들의 새로운 요구와 시청 패턴의 변화에 능동적인 대응하는 수단이 될 수 있다. 입체적이고 다시점적인 콘텐츠를 제작하여 방송과 통신 채널을 융합적으로 활용해서 실시간·비실시간, 편성·온디맨드로 전달함으로써 새로운 방송 환경에 적극적으로 대응해가고 있는 선진 방송사의 다양한 노력과 성공 사례를 참고할 필요가 있다.

구독자 수가 78% 증가하였음에도 불구하고 VOD 히트(hit) 수는 27.7% 감소한 현상에 대해서 그 의미와 원인 등에 대한 면밀한 분석이 필요하다. 만일 공급자 중심의 백화점식 서비스가 제공되고 있다면, 서비스들을 과감하게 통폐합하여 이용자 중심의 간결한 UI/UX를 제공하도록 변경하고, AI 기술을 활용한 타겟 추천 등이 이루어져야 할 것이다.

IT 서비스와 관련하여, 고객 서비스 요청 적기 처리율과 고객의 만족도가 동반하여 2년 연속 감소하고 있는데, 자체평가에 따른 감소의 원인 분석이 서로 완전히 일치한다. 그뿐만 아니라 그것들은 전년도의 경영평가보고서의 내용과도 동일하다. 이와 같은 분석 결과가 도출된 것으로 미루어 짐작하자면, 두 항목에 대한 분석 주체가 두 문제를 동일한 것으로 인식하고 있으며, 각각의 문제를 그다지 심각하게 인식하지 않고 있으며, 경영진들이 자체평가와 그에 기초한 경영평가의 세부 결과들을 세밀히 살펴서 차년도 경영에 환류하는 시스템이 작동하지 않는다고 판단된다.

다. 방송품질 향상 및 유지관리

평가내용

1) 방송 전문성 강화 노력의 적정성

가) 평가기준

기술부문 전문성 강화를 위한 노력 및 성과를 1) 기술 인력의 전문성 강화를 위한 국내외 교육 건수, 2) 신기술 정보를 취득하는 방법과 정보 공유의 적정성의 관점에서 평가했다. 그중에서 국내외 교육 건수는 다음의 산출식을 사용하여 정량적으로 평가했다.

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

나) 평가사항

① 기술 인력의 전문성 강화를 위한 교육 실적

당해연도에 총 31회의 국내 연수/교육에 총 108명이 참가했다(〈표 4-11〉 참조).

〈표 4-11〉 국내 교육/연수 세부 내역

순번	연수과정	일시	인원(명)	구분
1	웹스퀘어5 개발자 온라인 교육 과정	3.11	1	온라인
2	OTT 플랫폼 컬러 그레이딩 1	3.17~3.19	1	오프라인
3	PCB설계(CDP REMAIN TIME PCB)과정	3.18~4.16	1	오프라인
4	OTT 후반 그래픽 연출	4.22	1	오프라인
5	Post Production & System 전문가 양성과정	4.27~4.29	1	오프라인
6	21년 신입기술사 CPD교육	4.29~5.1	1	오프라인
7	미래방송기술	6.8~6.11	2	오프라인
8	POST 코로나, 뉴미디어 트렌드	7.13~7.15	1	온라인
9	정보통신공사 특급감리원 인정 교육	7.29~7.30	1	오프라인
10	방송기술정석(심화)	9.7~9.9	3	온라인
11	방송 네트워크 및 파일기반 제작 시스템	9.28~9.30	3	오프라인
12	웹스퀘어5 개발자 온라인 교육 과정	9.30	2	온라인

순번	연수과정	일시	인원(명)	구분
13	코리아 메타버스 비전 2021	9.30	4	온라인
14	컬러 그레이딩 전문가 양성과정	10.19~10.21	1	오프라인
15	인사 및 세무관리 교육 연수 참가	10.26~10.28	1	오프라인
16	메타버스 코리아 2021	10.26~10.28	9	오프라인
17	콘텐츠 QC 세미나	10.28	3	온라인
18	방송장비 소니스위처(XVS-7000) 운용 교육	10.28	2	오프라인
19	2021 글로벌 방송트렌드 아카데미 세미나	11.1~11.3	4	온라인
20	LED Wall In-Camera VFX의 제작	11.02~11.04	1	오프라인
21	KOC 2021	11.4	10	온라인
22	Oracle SQL 기초 이해부터 실무활용 과정	11.08~11.12	1	오프라인
23	2021 디지털 대전환 엑스포	11.25~11.28	1	온라인
24	클라우드 기반의 제작솔루션 Agile Media Processing Platform 장비 교육	12.7	2	온라인
25	가상융합경제 활성화 포럼 콘퍼런스	12.9	3	온라인
26	산업용 AR콘텐츠 개발	12.09~12.10	1	오프라인
27	실무에서 바로 활용하는 Advanced SQL	12.13~12.17	1	오프라인
28	Korea Metaverse Festival & K-Metaverse Expo 2021	12.16~12.18	5	온라인
29	업무에 바로 쓰는 SQL 튜닝	12.20~12.24	1	온라인
30	컴퓨터 및 자격증 관련 강의 다수의 온라인 강좌	연중	20	온라인
31	온라인 인문학 강의	연중	20	온라인
계			108	

• 교육/연수 횟수 산출식 := 65.38

$$\begin{aligned}
 & \frac{\text{실적(당해년도)} - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)}{\text{최고목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 105\%) - \text{최저목표(직전3개년도 실적의 평균} \times 60\%)} \times 100 \\
 &= \left(\frac{31 - 34.7 \times 60\%}{34.7 \times 105\% - 34.7 \times 60\%} \right) \times 100 = 65.38
 \end{aligned}$$

- 교육/연수 인원 산출식 := 104.29

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

$$= \left(\frac{108 - 101.0 \times 60\%}{101.0 \times 105\% - 101.0 \times 60\%} \right) \times 100 = 104.29$$

최근 3년간 교육연수 실적에 대한 정량평가 결과를 비교하면, 지난 해에 크게 떨어졌던 교육연수 실적이 점차 개선되고 있음을 알 수 있다. 그러나 아직은 코로나 이전의 실적에는 미치지 못한다.

〈표 4-12〉 기술 인력에 대한 국내외 교육 실적

구분	2018년	2019년	2020년	2021년
횟수	46	34	24	31
인원	109	97	97	108

〈표 4-13〉 교육/연수 횟수 및 인원에 대한 정량평가 결과

구분	2019년	2020년	2021년
횟수	76.54	7.02	65.38
인원	53.02	53.02	104.29

② 신기술 관련 정보 취득 및 공유 노력

방송기술교육원에서 제공하는 미래방송기술 세미나에 참가하여 차세대 방송기술 및 ATSC 3.0 송출시스템에 대한 이해도를 높이고, 코리아 메타버스 비전 2021 및 메타버스 코리아 세미나에 참가하여 메타버스의 개념과 관련 산업을 이해하고자 하였으며, 메타버스의 방송 서비스 적용 방안을 모색했다. 또한 LED Wall In-Camera VFX의 제작 교육에 참가하여 LED 환경의 XR 스튜디오 구축 및 작업 파이프라인 교육을 수강하는 등 외부 교육 기회를 적극적으로 활용하고 있다.

제작기술부 주관으로 파일기반 라디오 제작·송출 시스템 관리자 교육을 다음과 같이 시행했다.

- 일정 : 10월 4일 ~ 10월 29일 (4주간)
- 장소 : 라디오 서비스 개발실, 라디오 주조, 부조, 편집실
- 교육 개요 : 라디오 제작·송출 시스템 전반에 대한 이해와 관리를 위한 실무 교육

영상기술부 주관으로 영상 시스템 워크플로우 매니저 및 시스템 관리자 교육을 연중 실시하고 있다.

- 일정 : 연중 내내
- 장소 : 1, 2, 3, 4, 5 각 부조 및 TOC, 각 방송사 방문
- 교육 개요 : 실무 사례 분석 및 자체 시스템 활용, 업체의 기술 지원 활용

네트워크기술부 주관으로 TV주조정실 시스템 관리자 교육을 시행했다.

- 일정 : 3월, 9월 상하반기 집중 교육 진행
- 장소 : 네트워크기술부 송출관리실 및 통합장비실 (8층)
- 교육 개요 : 신규 발령자를 위한 TV주조정실 시스템관리자 양성

네트워크기술부 주관으로 NPS 시스템 관리자 교육을 시행했다.

- 일정 : 7월 13일 ~ 27일 집중교육
- 장소 : NPS 운영실 및 통합장비실
- 교육 개요 : IT Based 제작 워크플로우 기술 전문인력 양성 및 안정적인 관리 노하우 공유

2) 프로그램 품질 개선 기술지원의 적정성

가) 평가기준

영상, 음향, 중계, 편집 등 프로그램 제작 각 분야별 품질 개선을 위한 기술지원의 수준과 품질평가시스템의 운영 현황을 평가했다. 품질평가시스템의 운영 정도는 프로그램 시사회를 통한 품질 평가 횟수에 대한 다음의 산출식을 이용하여 평가했다.

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

나) 평가사항

① 프로그램 품질 개선을 위한 기술지원 노력 정도

영상/음향/조명/편집 등 각 부문별로 기술지원 활동을 수행하여 방송 프로그램의 안정적인 제작에 기여하고 있으며, 부문별 기술지원 주요 활동은 다음과 같다.

〈TV 영상 부문〉

학년별 6개 채널에 대한 송출 파일 품질 검수 및 송출 업무를 수행하여, 안정적으로 송출시스템을 관리·운용함으로써 코로나 재난대비 EBS 온라인 개학방송 학습프로그램의 원활한 제작에 기여했다.

미래콘텐츠기획프로젝트팀 〈공상가들〉 프리비주얼 및 트래킹 데이터 추출 기술을 지원하였으며,

TV-4 부조 <EBS뉴스> 글로벌 뉴스 타이틀, <생방송 방과 후 댄스>, <생방송 뭐든지 해결단> 등에서는 AR 기술을 활용하여 프로그램을 제작하도록 지원하고 있다.

TV-3 부조 <일단해봐요 생방송 오후 1시> 영상 개선을 위한 카메라 파라미터를 EBS 채널 아이덴티티 구축의 관점에서 연구하여 적용하였으며, TV-5 부조 이케가미(Ikegami) 카메라 기술을 지원하였다.

<위대한 수업, 그레이트 마인즈> 실시간 중계 녹화 및 내한공연 중계 녹화 기술을 지원하고, 미래콘텐츠기획프로젝트팀 <채소가지구> 중계 녹화 기술을 지원하는 등 중계 프로그램 제작 시 필요한 기술지원을 수행하고 있다.

고품질 프로그램 제작을 위해 ZOOM 프로그램과 LED Wall 활용 프로그램 제작, 생방송 프로그램 및 행사 유튜브 라이브 기술지원, VR/AR 디자인 및 운용 관련 기술지원을 수행했다.

사옥 내 이원 및 다원 연결 프로그램 제작 및 행사 진행 시, 회선조정실을 통해 신호 분배를 지원하고 외부 신호 송수신 시, 회선조정실을 통해 신호 품질 감시, 개선 및 분배를 지원한다.

TV-1, 2, 3, 4, 5 부조정실의 파일녹화시스템을 안정적으로 운용하고 있으며, TV-4 부조정실에 UHD 레코딩 서버를 추가 설치하여 운용한다.

EBS 뉴스 방송망 링크(중계차, LTE, IP, 광)와 옥상 파노라마 카메라 운영 및 AR을 활용한 프로그램 제작 등 실감형 NEWS 제작시스템을 지원한다.

기타, IP 시스템 테스트베드 설계, 구축 및 운용을 통한 신기술 도입을 검토하고, 정보통신산업진흥원 주관 VR/AR 프로젝트 교육을 지원하였으며(5.18~7.1) 빛과 색에 대한 영상미학 교육을 지원하였다(11.2~11.4).

<TV 음향 부문>

ZOOM 소프트웨어 설정 및 사용법 가이드를 제작하고 교육하고 음질 개선을 위한 오디오 인터페이스 활용 기술 가이드를 제공함으로써, 화상회의 시스템을 이용한 프로그램의 제작기술의 향상에 기여하고 있다.

생방송의 안정적인 음량 규제를 준수하는데 필요한 오디오 프로세서를 설치하여 시청자들에게 제작 의도에 충실한 자연스러운 음향을 제공하도록 시스템 관리와 모니터링을 할 수 있는 체계를 구축했다.

TV-4 부조 UHD 장비 시스템의 확장을 위한 라인 포설 및 오디오 시스템을 재구성하여 고품질 제작 기반을 마련하였으며, 노후된 TV-3 더빙실 시스템을 개선하여 소규모 더빙 업무 및 라디오 구독 서비스 전용 콘텐츠 제작이 가능하도록 구성하고, DAW 시스템 업그레이드로 원활한 녹음 및 믹싱 작업 환경을 구축했다.

중계차 음향 시스템 수시 점검과 교육을 통해 안정적인 제작 업무를 수행하고 있으며, <위대한 수업, 그레이트 마인즈>, <서울대 음대 레슨노트> 등 제작 시 기술을 지원했다.

ZOOM을 활용한 비대면 행사를 지원하기 위한 음향 시스템을 구성하고, 프로그램의 유튜브 동시 생방송을 지원했다. 또한 EIDF 개막방송, 2021 SW 미래채움 네트워킹데이, AI펍톡 교사지원센터 연수 등 다양한 포맷의 프로그램과 행사에서 고품질 음향을 제공했다.

〈TV 조명 부문〉

전사 프로젝트로 진행한 ‘EBS LOOK 개선 TF’에 참여하여 다양한 조명 장비를 활용함으로써 영상품질 향상을 위한 조명 효과를 개선했다.

〈위대한 수업, 그레이트 마인즈〉, 〈서울대 음대 레슨노트〉 등 중계차 프로그램 제작에서 중계차 조명에 필요한 기술지원을 수행했다.

야외 및 외부 스튜디오 ENG 제작 프로그램의 경우에는 프로그램 기획 단계부터 참여하여 조명 연출뿐만 아니라 스튜디오 공간 활용 및 기획 연출까지 전 분야에서 필요한 기술지원을 수행하고 있다.

〈라디오 음향 부문〉

음악 후반 믹싱 기법 트레이닝을 통해 제작 역량을 강화하고 있으며, 프로그램 품질 향상을 위한 시스템 유지 보수를 안정적으로 수행하고 있다.

FM-3 스튜디오 LED 조명 험(노이즈) 제거 작업을 완료하였으며, FM-1 스튜디오 피아노 프롬프트를 위한 HDMI 무선 송수신 시스템을 구축하고 FM-1 스튜디오 휴대폰을 사용한 전화 연결 제작시스템을 구축하는 등 라디오 생방송의 안정적 송출을 기술적으로 지원하고 있다.

〈TV 편집부문〉

UHD 종합편집실의 비디오, 오디오 시스템을 설계하고 필요한 장비의 규격서를 작성하여 종합편집실 UHD시스템 전환에 기여했다.

〈자이언트 펍TV〉, 〈딩동댕대학교〉, 〈이번 생은 선인장〉 등의 유튜브 오리지널 콘텐츠 제작을 위한 특수편집, 색보정, 종합편집을 수행함으로써 POST TV, 멀티플랫폼 전략에 대비하고 있다.

〈똑딱TV〉 색보정, 〈토끼가 까꿍〉 사운드 믹싱과 종합편집, 〈뇌가 젊어지는 체조〉 종합편집 등을 통해 EBS 2TV의 고품질 콘텐츠 제작에 기여하고 있다.

② 프로그램 품질 개선을 위한 품질 평가 시스템의 운영 정도

TV 영상·음향·편집, 라디오 음향 등 전 분야 공통으로 각 12회의 프로그램 시사회를 개최했다. 각 부문별 프로그램 시사회 내역은 〈표 4-14〉 ~ 〈표 4-17〉과 같다.

• 산출식 := 88.89

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

$$= \left(\frac{12 - 12 \times 60\%}{12 \times 105\% - 12 \times 60\%} \right) \times 100 = 88.89$$

〈표 4-14〉 TV 영상 부문 프로그램 시사회 내역

회차	일자	프로그램명	결과
1	3/9	(생)일단 해봐요	신편성 프로그램 유튜브 생방송, 실시간 응답 시스템 협의
2	3/12	부모	Zoom 프로그램과 LED Wall 활용 제작 협의
3	3/28	(생)방과 후 댄스	LED 플리커 현상 개선 관련 테스트 및 협의
4	5/10	공상가들	AR 트래킹 데이터 추출 사전 테스트 및 협의
5	6/3	(생)EBS 뉴스 (생)방과 후 댄스	TV-4 부조정실 생방송 프로그램 영상 시사회 개최
6	6/16	창사 특집 생방송	Zoom 프로그램, LED, 실시간 자막 시스템, 인터넷 회선 지원 협의
7	8/6	(생)일단 해봐요 (생)뽀빠지 해결단	채널 아이덴티티 구축을 위한 영상 개선 관련 협의
8	8/5	(생)뽀빠지 해결단	프로그램 개편 변경사항(AR, 외부 녹화 등) 기술 협의
9	8/25	누구세탁소	프로그램 영상 룩 구현 관련 협의 및 테스트 진행
10	9/24	하트가 빛나는 순간 제작발표회	유튜브 생방송을 위한 인터넷 회선 및 시스템 구성 협의
11	10/28	(생)EBS 뉴스	누리호 발사 중계 신호 수용 및 시스템 구성 기술 협의
12	12/16	위대한 수업	중계차 활용한 현지 실시간 중계 시스템 구성 및 인터넷 회선 지원 협의

〈표 4-15〉 TV 음향 부문 프로그램 시사회 내역

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/26	파란만장	공연장 녹화시 음향 품질 개선 및 마이크 사용법 논의
2	2/18	최고의 요리비결	각종 요리도구 및 관련 노이즈로 인한 음질 개선 논의
3	3/15	모여라 덩동댕	움직임이 많은 출연자 마이크 부착과 음향품질 개선 논의

회차	일자	프로그램명	결과
4	4/6	일단 해봐요 생방송 오후1시	PA스피커 시스템 개선 및 세트조명 노이즈 관련 협의
5	5/12	EBS뉴스	LTE 중계 연결 시 음향품질 개선 협의
6	6/22	한글용사 아이아	유아 출연자 마이크 부착방법 논의
7	7/7	스페이스 공감	다양한 악기 수음을 위한 마이크 사용법 논의
8	8/31	나눔0700	화상 연결을 위한 음질 개선 방안 논의
9	9/22	장학퀴즈	여러 효과음의 밸런스와 PA음향 품질 개선 협의
10	10/6	생방송 뭐든지 해결단	영상통화 음향품질 개선 논의
11	11/22	딩동댕 유치원	탈인형 출연자 마이크 부착과 음향품질 개선 협의
12	12/15	위대한 수업	이원중계 녹화를 위한 음향시스템 개선 논의

〈표 4-16〉 라이드 음향 부문 프로그램 시사회 내역

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/20	모닝스페셜	전체적인 믹싱상태는 좋으나 코너별 BG가 다소 차이가 남
2	2/21	경청	생방송 전 게스트 마이크 입력신호는 정상이었으나 생방 시 OVER TONE으로 외장 COMP 추가 사용 방안
3	3/23	오천만의 변호인	출연자 마스크 사용에 따른 마이크 사용 가이드 제시
4	4/20	오천만의 생활경제	청취자 전화 연결 시 노이즈가 심함. 전화 연결 전 전화라인 체크하고, 연결 시 상황에 맞는 EQ조정이 필요함
5	5/26	북카페	진행자와 초대 게스트 간 음향 레벨 차이가 다소 있으므로 조정이 필요함
6	6/22	세계음악기행	노래 및 연주 시 리버브 및 밸런스에 유의한 모니터
7	7/23	오디오 어학당	PD 셀프제작에 따른 마이크 레벨에 유의한 모니터
8	8/25	오디오 천국	외부 음원을 그대로 받아 재송출함에 따른 소스 품질에 유의
9	9/28	밤의 라디오	믹싱 상태는 B.G와 음성이 적절하게 배합되어 있으나 CD 오디오 레벨은 약간 높음
10	10/19	파워잉글리쉬	출연자 전체적인 밸런스에 유의
11	11/26	이지잉글리쉬	출연자 전체적인 밸런스에 유의
12	12/22	SB	SB에서 생방 전환 시 또는 생방후 SB 전환 시 톤의 변화에 유의한 모니터. 담당자에게 개별 통보 및 주조에서 사전 모니터

〈표 4-17〉 TV 편집 부문 프로그램 시사회 내역

회차	일자	프로그램명	결과
1	1/27	지식채널e 눈사람 살해사건	특수 편집 양호
2	2/26	문해력 프로젝트 1부	촬영상태 양호, 색보정 양호
3	3/18	모여라딩동댕 26화	특수편집 양호
4	4/27	다큐 바이킹	사운드 믹싱 양호
5	5/27	장학퀴즈 - 의사편 2부	사운드 믹싱 양호
6	6/25	선인장 8화	색보정 양호
7	7/28	스페이스 공감 - 라비던스, 이영우퀵컷	오디오 수음 다소 불량, 사운드믹싱 양호
8	8/25	EBS교육뉴스	촬영 상태 다소 불량, 색보정 양호
9	9/24	지식채널e 허조	특수 편집 양호
10	10/21	한글용사 아이야 54, 56화	특수 편집 양호
11	11/17	세상에 나쁜 개는 없다 34화	색보정 양호
12	12/16	자이언트펍 TV 215화	특수 편집 양호

3) 방송장비 도입 체제 운영의 적정성

가) 평가기준

투자적합성(장비예산 집행 효율성) 제고 차원에서 이루어진, 신기술 정보 취득과 정보 공유 및 활용 실적을 평가하고, 방송장비 구입 및 운영관리의 적합성을 평가했다.

나) 평가사항

① 신기술 정보의 취득 및 활용의 정도

EBS는 방송장비 구매 계획 입안 시 상세한 사전 시장조사를 통해 제작 현장 여건에 적합한 안정적인 방송 장비 도입을 위해 노력하고 있다.

2021년도는 코로나로 인해 오프라인 강의를 비대면(온라인)으로 전환되거나 취소되어 신기술 정보 취득 기회가 축소됨에 따라 소규모 오프라인 세미나(총 3회) 및 온·오프라인의 실무 교육(총 17회) 중심으로 정보 취득 활동을 수행했다. 신기술 취득을 위한 주요 활동 내역은 〈표 4-18〉과 같다.

〈표 4-18〉 신기술 취득을 위한 활동 내역

구분	주제 (주관기관)
세미나 (3회)	<ul style="list-style-type: none"> • 서울 VR/AR 엑스포 컨퍼런스 • 코리아 메타버스 비전 2021 • 제1회 메타버스 코리아
실무 교육/연수 (17회)	<ul style="list-style-type: none"> • OTT 플랫폼 컬러 그레이딩1 (전파방송통신교육원) • PCB 설계 (Heaven 23) • OTT 후반 그래픽 연출 1 • 방송기술 정석-기초 (방송기술교육원) • Post Production & System 전문가 양성과정 (방송기술교육원) • 21년 신입 기술사 CPD 교육 • 미래방송기술 (방송기술교육원) • 기업 수요 연계 프로젝트 교육 (정보통신산업진흥원) • POST 코로나, 뉴미디어 트렌드 (방송기술교육원) • 방송기술 정석-심화 (방송기술교육원) • 방송 네트워크 및 파일기반 제작 시스템 (방송기술교육원) • 워크플로우 기반의 다빈치리졸브 색 보정 이론 및 실습 (방송기술교육원) • 인건비의 세무 관리와 4대 보험 실무 IT/ERP (CFO아카데미) • 오라클 SQL 기초 이해부터 실무 활용 과정 (오라클자바교육센터) • 업무에 바로 쓰는 SQL 튜닝 (멀티캠퍼스) • 오라클 데이터베이스 성능 관리와 최적화 (영우글로벌러닝) • 방송장비 스위처 전문가 교육 (SONY)

② 방송장비 도입 및 활용의 적정성 정도

EBS의 방송장비 도입 절차는 다음과 같다:

- 1단계 : 방송인프라 중장기 계획 및 당해 장비 도입 계획 수립
- 2단계 : 현업 부서에서 수요 장비에 대해 장비관리부서(기술기획부)로 구매 요청
- 3단계 : 장비관리부서에서는 장비의 스펙 및 수량 등을 면밀히 검토 후 방송장비도입심의위원회를 개최하여 장비 구입의 타당성 및 적정성을 심의
- 4단계 : 심의를 통과한 장비에 대해 장비구매 품의 후 기획예산부 총괄승인, 내부감사를 거쳐 장비 구매에 필요한 제반 사항에 대한 정밀 검토
- 5단계 : 검토를 거친 최종 구매 서류를 계약부서로 송부, 구매 계약 의뢰
- 6단계 : 계약부서(운영관리부)에서는 내용 검토 후 입찰 공고 및 구매 계약 체결

공개경쟁입찰 방식에 의한 방송장비 구매가 원칙이며 최소 2개 이상의 제품이 입찰에 참가할 때 입찰 진행하고 다음과 같은 우선 순위를 갖는 기술 검토를 진행한다.

〈표 4-19〉 방송장비 도입 시 검토 우선 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 구매 시 성능 테스트(BMT)를 통해 성능이 떨어지는 제품을 입찰에서 배제할 수 있으며, 성능의 차이가 없을 때는 최저가 제품 구매를 원칙으로 한다.

2021년도에 EBS는 방송장비도입심의위원회의 심의를 거쳐 다음과 같이 신규 방송 장비를 도입했다.

〈표 4-20〉 신규 방송장비 도입 현황

구분	목적	예산계정 및 금액(억 원)
UHD 방송 인프라 도입	UHD 종합편집실 구축 및 파일기반시스템 인프라 확장	방통위 보조금 22.95
HD 영상제작시스템보완	HD 노후화 장비 교체	기본회계 3.04
합계		25.99

4) 방송 제작 워크플로우 개선 노력의 적정성

가) 평가기준

방송 제작 시스템 및 워크플로우 개선 노력의 적정성을 평가했다.

나) 평가사항

① 방송제작 워크플로우 개선 노력 적정성

당해연도에 EBS는 UHD 화질의 뉴스 편집이 가능한 종합편집실을 구축하고 관련된 네트워크 환경을 다음과 같은 내용으로 구성했다. 첫째, 뉴스 편집 전용 10G 네트워크를 구성하고 NLE 장비와 연동했다. 둘째, 뉴스 스토리지 1대, 네트워크 스위치 2대 NPS x86 서버 20대를 도입했다. 셋째, UHD 종편 입고 환경을 구성하고 종편 완료 파일의 NPS/송출 기능을 개발했다.

UHD 종합편집실을 구축함으로써 다음과 같은 효과가 있다. 첫째, UHD 뉴스 제작환경이 구축됨으로써 UHD 뉴스 송출이 가능하게 되었다. 둘째, 종합편집실-NPS 간 고속 파일 전송 워크플로우 개발을 통해 원활한 UHD 프로그램 송출 입고 환경이 마련되었다. 셋째, 노후 NPS 서버를 교체함으로써 시스템의 안정성과 고화질 대용량 콘텐츠 처리 역량이 확보되었다.

EBS는 방송법 제70조의 2에 따른 디지털 방송프로그램의 음량 기준을 준수할 수 있도록 다음과 같이 워크플로우를 개선했다. 첫째, 동영상 파일 음량 자동 보정 소프트웨어 3종을 도입했다. 둘째, 음량 자동 보정 소프트웨어를 활용하도록 NPS, TV 송출 시스템의 워크플로우를 개선했다.

표준음량기준을 준수하도록 워크플로우를 개선함에 따른 기대효과는 다음과 같다. 첫째, 송출 입고 시 법정 음량 기준을 100% 준수하는 음량 파일을 자동 생성한다. 둘째, 보정에 따른 음질 훼손을 최소화하여 방송 서비스 품질을 개선한다. 셋째, 음량 보정을 위한 콘텐츠 재편집에 필요한 인력과 비용을 절감한다.

UHD 영상 편집이 가능한 NLE 소프트웨어가 탑재될 수 있는 시스템(Mac Pro 2019) 4대와 부대 장비를 도입하였으며, 차년도에 신규 NLE 소프트웨어(구독형)를 도입하여 시스템에 탑재함으로써 작업 오류를 감소시키고 효율을 향상시킬 수 있을 것으로 기대하고 있다.

5) 방송망 관리의 적정성

가) 평가기준

시설 및 장비의 확충과 주기적인 점검 및 보수 등 방송사고 예방 활동을 1) 관리감독, 점검, 보수 능력 보강 등 방송망의 안정성 확보 노력 및 방송사고 대처 능력, 2) 방송사고 예방을 위한 제도적 노력의 관점에서 평가했다.

나) 평가사항

① 방송망의 안정성 확보 노력 및 방송사고 대처능력 정도

EBS는 당해연도에 DTV/FM 신호의 전국 전송망에 대한 종합점검, EBS DTV방송국에 대한 정기검사, EBS PP 채널 송출시스템에 대한 워크플로우 점검 등을 실시하였으며, 충청권과 수도권에 대한 DTV 수신환경 조사와 관악산 송신소 검사 등을 실시했다.

〈표 4-21〉 방송망 안정성 확보를 위한 노력

내용	일정	비고
지상파 TV/FM 전국 전송망 종합점검	5월	TV 14국소, FM 10개소
충청권 DTV/FM 수신환경 조사	6월	세종시, 청주시
EBS DTV방송국 정기검사	10월	합격
관악산 송신소 송출시스템 점검 및 업무협약	10월	EBS FM 송출설비 점검
수도권 DTV 수신환경 조사	11월	평택시
EBS PP채널 송출 시스템의 워크플로우 점검	12월	(주)미디어캔 비상필러 송출

지상파 TV/FM 전국 전송망에 대한 종합점검은 TV/FM에 대한 안정적인 방송 서비스 제공을 목적으로 5.24(월)부터 6.25(금)까지 25일간 실시하였으며, 대상은 일산, 관악산, 남산, 용문산, 패방산, 가엽산, 팔공산, 무릉산, 불모산, 식장산, 무등산, 모악산, 제주(건월악, 삼매봉)의 TV 송신소 13개소와 관악산, 강릉, 춘천, 청주, 대구, 부산, 광주, 전주, 대전, 제주의 라디오 송신소 10개소이다. 종합점검과 그에 따른 조치를 통해 전원장비, 전송장비, TV/라디오 방송장비 등 전 부분 양호한 상태를 유지하고 있다.

〈표 4-22〉 DTV/FM 전국 전송망에 대한 점검 항목 및 조치사항

구분	점검항목	조치사항	결과
전원장비	정류기/축전지 상태 등 9 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 건월악: 축전지 교체 • 무등산, 가엽산, 패방산, 무릉산, 식장산: 축전지 교체시기(5년) 도래 	양호
전송장비	M/W 및 O/F버 전송장비 성능 등 6 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 탐리, 건월악: M/W 전송장비 불량 정비 • 무릉산: O/F 전송장비 불량 정비 	양호
TV 방송장비	엔코더/디코더 장비 성능 등 7 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 일산비상주조실: 디코더 불량 교체 	양호
라디오 방송장비	오디오 레벨 등 4 항목	<ul style="list-style-type: none"> • 대구, 부산, 광주: 라디오 코덱 출력 레벨 조정 	양호

DTV/FM 수신환경조사는 수신민원 해결을 위한 데이터 확보와 난시청지역 수신환경 개선 대책 마련을 목적으로 당해연도에는 세종시·청주시(6.15~18) 및 평택시(11.8~10) 지역에서 실시했다.

수신환경은 측정 차량을 이용하여 전계강도를 측정하여, 미래창조과학부고시 제2016-104호(2016. 9. 30.)의 수신전계강도(dBuV/m) 기준치와 비교하였으며 측정된 전지역에서 기준치 이상의 전계강도가 측정되었다(〈표 4-23〉 참조).

〈표 4-23〉 DTV/FM 수신 전계강도 조사

(단위: dBuV/m)

지역	EBS DTV	기준치	EBS FM	기준치
세종	67.0	41	55.7	48
청주 서원구	81.2	41	49.6	60

전계강도 측정과 더불어 수신 상태를 조사했다. DTV의 수신 상태는 4분 동안 수신된 화면을 관찰한 후 불완전한 화면이 발생하는 횟수가 0회일 때 수신이 양호한 것으로 판정하고, FM 신호의 수신 상태는

수신된 음향에서 인지되는 잡음이 없거나 조금 있는 경우에 수신이 양호한 것으로 판정했다. 비교를 위해 동일 지역의 KBS1과 MBC 방송 수신 상태를 조사하였으며, 그 결과는 <표 4-24>와 같다.

〈표 4-24〉 DTV/FM 수신 상태(양호한 수신 시간 비율) 조사

구 분	수신율		
	EBS	KBS1	MBC
세종 DTV	95%	100%	85%
세종 FM	95%	90%	100%
청주 DTV	100%	100%	100%
청주 FM	83%	50%	100%

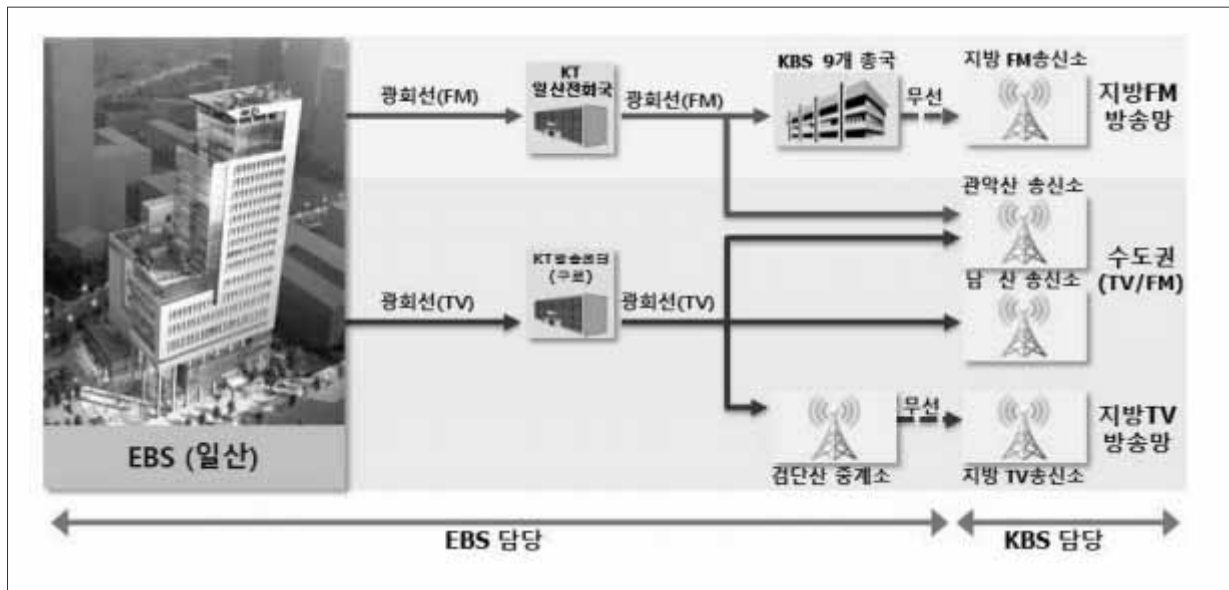
EBS DTV 방송국 정기검사(3년 주기)는 무선국(EBS)의 방송신호가 규정과 허가 내용에 맞게 정상적으로 송출되는지를 확인하기 위한 목적으로 10월 26일(화)과 27일(수) 양일간 EBS 본사(연주소)와 KBS 관악산 송신소(송신소)에서 실시했다. 서울전파관리소 직원 3인에 의해서 1) EBS 본사 연주소 검사, 2) EBS 주조정실의 통합장비실에서 EBS1, 2 채널 DTV 신호 측정, 3) EBS 연주소의 DTV 무선종사자 자격증 확인 및 통신보안 교육, 4) EBS 21층 M/W실 확인 점검, 5) EBS 옥상 M/W 안테나 확인의 내용으로 검사가 진행되었으며, 양호한 상태가 확인되었다.

정기점검에 앞서 10월 22일(수)에는 KBS 관악산 송신소에서 제작기술부와 기술기획부는 KBS(관악산 송신소) 직원과 함께 관악산 송신소 송출시스템을 협동 점검하고 EBS 라디오 FM 송신 관련 업무협의를 진행했다.

EBS PP채널 송출 시스템의 워크플로우 점검은 방송 재난으로 인한 사옥 폐쇄 시 비상 송출 시스템 구축을 목적으로 12월에 실시하였으며, 1) 사옥 폐쇄시 (주)미디어캔에 PP채널 송출에 관하여 비상 필터 재생 요청, 2) PP채널의 프로그램을 (주)미디어캔 상암 사옥으로 이관하여 송출 진행, 3) EBS 사옥 복구 시 회선을 정상화하여 PP채널 송출 정상화 진행의 순서로 진행하여, 비상 송출 워크플로우 동작을 확인했다.

② 방송사고 예방을 위한 제도적 노력 정도

EBS는 방송재난 대비 비상송출시스템을 운영하고 있으며, 그 기본적인 체계는 다음과 같다: 첫째, 방송재난 시 비상송출실(B1)을 임시 주조로 전환한다. 둘째, DTV 신호는 비상송출실(B1) → KT 구로 방송센터 → KT 검단산 TRC를 통해 KBS 11개 지역 송신소로 전송하고, 수도권은 관악산과 남산 송신소를 직접 전송한다. 셋째, FM 신호는 비상송출실(B1) → KT 일산 → KBS 9개 지역 총국과 관악산 송신소로 전송한다([그림 4-1] 참조).



[그림 4-1] 방송재난 시 우회 방송망 구성도

방송사고 시 대처 능력 향상을 목표로 비상조치에 대한 근무자 시스템 교육을 실시하고 비상조치용 회로도면을 근무자 옆에 상시 비치하고 있다.

방송사고 예방을 위해 DTV 헤드앤드 장비와 비디오 서버 등에 대한 일상 모니터링 및 주기적인 정기점검을 실시하고 있다.

국가 재난경보방송 통신방식 변경에 맞추어 소프트웨어를 고도화하고 자동송출 기능을 보완하는 등 송출시스템을 고도화하고 있다.

방송통신위원회로부터 방송재난관리 계획의 이행여부 점검을 받았으며, 점검 결과 방송신호 전송망 우회경로 및 방송시설 이중화 등이 양호한 것으로 판정되었다.

DTV/FM 주조정실 방송재난 대비 모의 훈련을 상반기(3.22(월) ~ 3.26(금))와 하반기(12.7(화) ~ 12.10(금)) 각각 실시했다.

행정안전부, 과학기술정보통신부의 TV 재난경보방송 통신방식 변경에 따른 소프트웨어 고도화 및 자동송출 기능 보완을 완료했다.

평가결과 및 제언

현재의 DTV와 FM 방송에서 중요하거나 긴급한 기술적인 이슈가 없으므로, 신규 인력에 대한 부서별 관리자 교육과 외부 세미나 참석을 통한 전문성 확보전략은 적절하다. 결과적으로 DTV와 FM 방송을 위한 인프라를 안정적으로 관리하고 있으며, 방송 프로그램의 품질을 유지·개선하는 데 필요한 기술적 지원도 적절하게 수행하고 있다.

그리고 방송 제작 워크플로우 개선 활동과 방송망의 안정성을 확보하기 위한 활동, 방송사고 예방을 위한 시스템의 운용, 방송사고 대처 능력 향상을 위한 비상조치 등에 대한 관리자 교육도 적절하다.

한편 UHD 방송용 인프라 구축과 장비 구입은 2027년 완료를 목표로 하여 2017년부터 중장기 계획에 맞추어 진행되고 있으나, UHD 방송과 관련된 최근의 환경 변화를 반영하기 위해서는 KBS/MBC/SBS 등 앞서 UHD 방송을 송신하고 있는 방송사의 예를 참고하고 그 경험을 공유하여 세부 추진계획을 정교화하여 진행할 필요가 있는 것으로 보인다. 이와 관련하여 인프라 구축 과정에서 외부전문가에 의한 기술 적합성 검토 절차가 포함되도록 방송장비 도입 체제를 개선할 필요가 있다.

방송 프로그램의 품질과 소비자 수용성 등을 종합적으로 평가하기 위한 품질관리 부서를 운영하고, 품질 평가 시 품질 개선에 대한 부문별 기여 정도를 산출함으로써, 성과 중심의 프로그램 품질 개선 활동이 이루어지도록 할 것을 제안한다.

UHD 전환에 효과적으로 대비하기 위해서는 UHD 콘텐츠 제작과 송출 관련 신기술 정보의 취득 활동에 집중적인 관심을 기울일 필요가 있다. EBS는 UHD 방송 장비 구입과 인프라 구축을 기존의 HD 방송 장비 구입 도입 체제에서 기존의 절차와 방식에 따라 진행하고 있다고 보이는데, UHD 방송 전환 계획에 따른 시설 구축과 장비 구입은 통상의 장비 구입 절차와 구분해서 진행해야 할 것이다. UHD 방송 전환은 ATSC 1.0 방송방식을 ATSC 3.0 방송방식으로 전환하는 것을 의미하며, 방송에 대한 새로운 기술과 개념들이 적용되어야 하므로, 관련 외부전문가의 의견을 충분히 반영해서 시행착오를 줄여야 한다. 즉, 수요가 제기된 장비가 방송기술의 발전 트렌드를 반영한 것인지, EBS의 신기술 도입 중장기 로드맵과 조화를 이루는지, 그리고 새로운 방송기술이 적용된 대체 방안이 있는지, 국산 장비 도입이 가능하지 등을 검토하기 위한 내외부 전문가 그룹에 의한 사전 검토 단계가 필요하다.

EBS에서는 파일 기반의 프로그램 제작 시스템이 구축되고 있으나, 전체 워크플로우를 IP 기반의 네트워크 시스템으로 통합해서 구축하는 단계는 아니다. 한편 UHD 방송 환경에서는 전체 워크플로우가 IP 기반에서 작동할 때 방통융합 서비스에 적합한 콘텐츠의 제작과 효율적인 송출이 가능할 것으로 예상된다. 따라서 UHD 방송을 위한 전체 워크플로우를 IP 기반으로 재설계한 후, 순차적으로 관련 인프라를 구축해야 할 것으로 판단된다.

라. 전년도 개선권고사항의 이행 노력

평가내용

1) 전년도 경영평가 개선권고사항의 이행 노력 및 성과

가) 평가기준

전년도 기술부문 경영평가에서 제시된 개선권고사항에 대한 처리 및 반영 정도를 평가했다.

전년도 개선 권고사항은 다음과 같다.

- 미디어 플랫폼 비즈니스의 혁신적 성과를 도출하기 위해, 1) 미디어 플랫폼 구축 및 운영을 위한 제반 기술 확보에 필요한 R&D 투자, 2) 핵심 인재 수급을 위한 투자
- 급변하는 미디어 환경에 대응하기 위해, 1) 플랫폼으로서 콘텐츠 생산 및 소비환경 제공, 2) 업로드 콘텐츠 분석, 챗봇을 활용한 고객 응대, 코멘트 분석의 업무효율 제고를 위한 인공지능기반 기술 도입, 3) 맞춤형 서비스 제공을 위한 소비자 빅데이터 수집 및 분석 기술 확보
- 플랫폼 참여자의 활동을 촉진하고 맞춤형 서비스를 제공하기 위해, 1) 콘텐츠 제공을 위한 데이터 수집 다각화 전략 및 관련 기술 확보, 2) AI 기반의 콘텐츠 재생산 및 인터랙션 콘텐츠 제공 능력 증대
- 콘텐츠 플랫폼 참여자의 저작권 및 익명성 보장을 위해, 1) DRM, 보안, 시스템 연계, 데이터 및 비즈니스 프로세스 표준화, 운영 프로토콜 등 콘텐츠 및 저작권 보호를 위한 플로체인 기반 기술 구축, 2) 콘텐츠 구입에 익명성을 확보하기 위해 콘텐츠 소비 및 관련 활동을 위한 토큰 이코노미 도입 방안 마련

나) 평가사항

① 전년도 기술부문 평가결과 개선권고사항에 대한 개선 정도

미디어 플랫폼 비즈니스와 관련해서 필요한 과제들을 도출했다.

〈표 4-25〉 미디어 플랫폼 비즈니스와 관련된 과제

구분	내역	비고
메인, 구독 서비스 데이터/통계 시스템 개선 및 강화	<p>메인사이트 및 각 구독서비스에서 생성되는 방대한 양의 사용자 및 콘텐츠 데이터를 체계적으로 수집하고, 이를 기반으로 한 통계를 실시간·비실시간으로 조회 가능토록 통계 시스템 개선 및 강화</p> <ul style="list-style-type: none"> • 데이터 수집·로깅(logging) 정책 개편 • 구독BM에 최적화된 통계/리포트 구성 • 사용자 및 콘텐츠 특이패턴 발생 시, Alert/Noti. 기능 제공 등 	중장기적 과제化 및 지속 수행

구분	내역	비고
데이터 기반 마케팅 및 운영	내외부 마케팅 및 프로모션 진행 간 얻어지는 데이터 바탕으로 한 마케팅 성과 분석 및 운영방향·전략 수립 • Data Story(자사 적용 솔루션), Google Analytics 등에서 얻어지는 통계 분석 및 이를 통한 마케팅·운영 insight 도출 • 외부 플랫폼 광고(네이버, 카카오, 구글 등) 성과 데이터와 EBS 자체 산출 데이터 간 비교/분석을 통한 서비스 운영 방향성 및 정책 보완	중장기적 과제화 및 지속 수행
메타체계 개선	검색 및 아카이빙 근간이 되는 콘텐츠 메타정보 체계 개선 • ERP~NPS(편집)~E-DAS(보관)~미디어통합관리시스템(배포)~OSP(서비스관리)로 이어지는 EBS 전체 시스템 간 통용되는 메타 체계 구성 • 장애인 자막정보를 활용한 메타데이터 자동 입력 (부분 자동화) 체계 구성·활용	융합기술 본부 협업
검색기능 강화	검색엔진 지속적 튜닝·개선 전담 체계를 통한 검색 품질 만족도 제고	

빅데이터 수집 시스템을 자체 개발하여 베타 버전을 오픈하였으며, 현재 미비점 보완 및 사용성 개선 작업을 진행하고 있다.

E-DAS에 저장된 장애인 자막과 자연어 처리 AI 기술을 활용해서 콘텐츠의 특성을 설명할 수 있는 메타데이터를 자동으로 생성하는 ‘EBS AI 메타서비스’ 시스템을 개발하여, 2022년 상반기에 베타 버전을 오픈할 예정이다.

평가결과 및 제언

기술부문 경영평가의 목적은 EBS가 그 본연의 설립목적과 당해연도 경영목표를 달성할 수 있도록 시스템을 구축하고 지원했는지를 평가하고자 하는 것이며, 개선권고사항은 이와 같은 평가를 바탕으로 한 단계 더 나은 시스템과 서비스를 지원하기 위한 중요한 제언이다.

전년도 경영평가를 통해 제시된 권고사항은, EBS가 변화하는 방송 환경에 적절히 대응하기 위해서는 융합미디어 신기술을 적극적으로 도입해야 하며 이와 관련해서 핵심 R&D에 대한 투자전략을 새롭게 수립해야 하고 실천해야 한다는 것으로 요약할 수 있다.

개선권고사항을 무조건적으로 따라야 하는 것은 아니겠지만, 경영평가의 효과적인 환류를 위해서는 개선권고사항에 대한 타당성 검토와 채택된 권고사항에 대한 대응 및 추진 방안을 차년도 경영목표 또는 부문별 목표에 어떻게 반영했는지를 확인할 수 있는 프로세스 개선이 필요하다.

R&D 투자전략에 따른 세부 추진과제가 도출되었다고 보기 어렵다. 자체평가 실적보고서에서는 각 세부 분야별로 향후 필요한 과제가 나열되어 있으나, 이 내용만으로 구체적인 투자계획이나 추진전략이 수립되었다고 볼 수 없다.

EBS가 빅데이터 수집 시스템과 AI 기술을 활용한 메타데이터 시스템을 개발하였으나, 개발된 시스템은 아직 베타 버전을 준비하는 단계로서 실제로 콘텐츠 제작이나 비즈니스에 적용할 수준과는 차이가 크다.

방송중심의 기술확보 전략에서 플랫폼 운영으로의 변화를 위한 것까지 포함한 기술활용 전략이 필요하다는 지적과 관련하여 구체적인 전략이 제시되지 못했다.

마. 당해연도 중점추진사항

평가내용

1) 당해연도 중점추진사항의 노력과 성과

가) 평가기준

당해 부문의 중점추진사항의 노력 및 성과를 살펴봄으로써 종합적인 관점에서 경영진의 당해 부문의 사업환경 등에 대한 인식과 부문의 경영목표를 달성하려는 구체적인 노력과 성과의 정도를 평가했다. 중점추진사항은 당해 부문과 경영진이 선정했다.

나) 평가사항

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

● UHD 본방송 안정적 실시를 위한 관계 기관 협의와 인프라 구축

UHD 송신지원 문제 해결을 위한 관계기관 회의에 참여하였으며, 현재 ‘EBS UHD 방송의 송신지원의 구체적인 범위를 대통령령으로 정하도록’ 하는 방송법일부개정법률안을 정부(방송통신위원회) 입법으로 국회에 제출하여 계류 중에 있다.

〈표 4-26〉 UHD 송신지원 문제 해결을 위한 관계기관 회의

구 분	일 시	장 소	참석기관	비 고
1 차	2021. 4. 08	방송통신위원회	방통위·EBS·KBS	방통위 주관 회의
2 차	2021. 4. 26	방송통신위원회	방통위·EBS·KBS	방통위 주관 회의

UHD 종합편집실을 구축하고 파일기반 시스템 인프라를 다음과 같이 확장했다.

- 프로그램 후반 편집을 위한 UHD 종합편집실 구축을 통해 EBS의 UHD 본방송 개시를 대비하고, 파일기반 시스템의 인프라 확장을 통한 고품질 콘텐츠 제작 기반 마련
- 주요장비 : UHD 스위처, NON LINEAR SYSTEM, CG 자막기, 녹화 서버, 네트워크 장비, UHD ENG(야외촬영) 카메라, UHD COMPUTER GRAPHIC SYSTEM, UHD TAPE DRIVE SYSTEM 등
- 신호규격 : 12G-SDI Single Link

- 주요 제작 프로그램 : 〈다큐프라임〉, 〈생방송 뭐든지 해결단〉, 〈최고의 요리비결〉, 〈우리집 유치원〉 등

UHD 네트워크 시스템을 다음과 같이 고도화했다.

- UHD 뉴스 제작시스템 고도화
- UHD 제작 시스템 구축·연계
- NLE 임대사용 환경 구축
- 표준음량 준수 워크플로우 개선
- 송출 인프라 시스템 개선
- 구조정실 시스템 설계 변경을 통한 송출 사고 방지 대응
- NPS 제작 시스템 개선

● 재난교육방송 송출시스템 구축

코로나 학습채널로서 ‘온라인 개학 방송’ 6개 채널(초 3-6, 중 1, 2)을 구축하여 학년별 라이브 특강을 전국 유료 플랫폼(SO, IPTV, SKYLIFE)에 안정적으로 송출하고 VOD 서비스용 파일에 대한 품질 검수와 체계적인 관리를 수행하고 있다. 특이점은 신규 인력의 충원 없이 기존 중계팀 인력이 중계차 관리 및 유지보수 업무와 병행하여 상기 시스템을 운영한다는 점이다.

재난교육방송을 그 편성표와 연동하여 네트워크를 통해 자동 송출하도록 시스템 개선하였으며, 비재난 시에는 모의고사 및 수능 해설이나 방과 후 학교 프로그램 등 학년별 수요에 맞는 콘텐츠를 제공하는 인터넷 스트리밍 방송으로 활용할 수 있도록 개선하였으며, 이러닝 스튜디오를 활용하여 수능 관련 긴급생방송 운영이 가능하도록 시스템을 구성했다.

● ERP 시스템의 안정적 운영

현업 부서로부터 개선 요청 사항을 받아 적기에 처리함으로써 ERP 시스템의 안정적 운영에 기여했다.

〈표 4-27〉 ERP 시스템에 대한 현업 부서 개선 요청 사항 처리 현황

구분	요청 건수	처리 건수	잔여 건수
건수	2,041	2,005	36

ERP 및 사내 전산시스템의 보안강화를 위해, ERP 슈퍼 비밀번호 사용 시 로그기록을 통해

사용자 확인이 가능하도록 반영하고, 각 서버의 로그기록 관리를 위한 통합로그시스템을 도입하였으며, 개인별 VPN 접속용 계정 부여를 통해 VPN 로그절차 강화시스템을 도입했다.

② 기술부문 우수사례

● 콘텐츠 품질 향상을 위한 제작 신기술 적용

메타 생성 및 수요부서 인터뷰(시스템 부서 5회, 사업 부서 2회)와 AI 메타데이터 자동생성 기술조사 및 추천·검색 고도화 회의(2회) 등을 거쳐 동영상 메타데이터 관련 프로세스 검토 및 개선안을 도출했다.

동영상 콘텐츠의 메타데이터 자동생성 기능은 클로즈드 캡션 기반의 AI 메타데이터 자동추출 및 콘텐츠 추천의 형식으로 개발되었으며 과기부 수탁과제인 ‘지능적 미디어 속성 추출 및 공유 기술개발’(21.4.1.~)과 연계되어 있다.

메타데이터 생성 검증용 프로토타입 웹페이지를 구현하여 웹서비스 및 메타시스템 연동을 확인(21.12.28.)하고, E-DAS 내 ‘AI 메타서비스’에 적재된 AI 메타 조회 기능을 구현하는 등 ‘AI 메타서비스’ 개발을 진행 중에 있다(~22.2.28.).

청각 장애인의 시청권 보장을 위한 클로즈드 캡션 서비스 고도화를 진행하여 자막 파일저장 및 자사플랫폼·외부 OTT 플랫폼 활용방안을 제시하고 자막 정보 활용 메타데이터 고도화를 추진하고 있다.

오픈 소스 기반의 음성인식기술을 활용한 ‘보이는 라디오’용 자동 자막 시스템을 개발해서 적용 가능성 시험을 위한 제작진 대상 시연을 진행하였으며, 편집용 스크립트 생성 기능을 개발하여 제작시스템에 탑재했다. 아직까지는 음성인식의 정확성이 미흡한 단계이나 향후 오픈소스 기반 기술 및 머신러닝 등을 통한 개선이 가능할 것으로 기대된다.

평가결과 및 제언

방송기술은 방송 서비스 제공에 필요한 인프라의 구축 및 운용, 그리고 방송 콘텐츠 제작에서 요구되는 기술적 지원을 제공할 뿐만 아니라, EBS가 방송 환경 변화라는 도전으로부터 새로운 도약의 기회를 창출하기 위한 출발점이 될 수도 있다.

EBS는 고품질 DTV 프로그램과 FM 방송 프로그램을 제작·송출하기 위해 매우 안정적인 인프라를 구축하여 효율적으로 운용하고 있으며, 전 과정에서 기술적인 지원도 적절하게 이루어져 왔다.

그러나, 새로운 환경과 새로운 도전으로부터 최고의 교육방송으로 도약하기 위한 기회를 창출하기 위해서는 기술 혁신에 대한 확고한 비전과 신기술 도입에 대한 구체적인 추진전략이 필요하다.

기술부문 대표 집필위원 : 강동욱 위원

2021사업연도 EBS 경영평가보고서

발 행 : 2022년 5월

발행처 : 한국교육방송공사 이사회

주 소 : 10393, 경기도 고양시 일산동구 한류월드로 281,
(02)526-2000

비매품

2021 사업연도

경영평가보고서