



KOREA EDUCATIONAL BROADCASTING SYSTEM YEARBOOK



부사장직속

심의팀
시청자팀



심의팀

【개 관】

심의팀은 방송심의기준에 의한 프로그램의 적절성과 질 향상을 위해 사전 심의를 수행하였으며, 심의 결과는 프로그램 종합심의평가 자료와 제작진에 대한 심의 의견 제시를 통해 제작 과정에 반영함으로써 프로그램 질 제고에 기여하고자 하였다. 특히 전·후반 편성 개편 시에는 신설 프로그램의 조기 안정을 위해 일상 심의와는 별도로 특별 심의를 실시하여 문제점 제시와 개선 방안을 개진함으로써 프로그램이 개선될 수 있도록 하였다.

한편, 시청자 입장에서 객관적인 프로그램 평가와 피드백을 얻기 위하여 교육방송 프로그램 평가요원을 운영하였다. 프로그램 평가요원 모니터 의견은 이메일로 평가의견서를 취합하고, 심의위원의 검토를 거쳐 제작부서에 전달함으로써 제작과정에서 평가의견을 참조할 수 있도록 하였다.

또한 프로그램의 질적 제고와 제작진들의 사기 진작을 위해 'EBS방송대상' 시상제도와 함께, 'EBS 분기별 우수 프로그램'을 선정, 시상하였다.

【주요업무】

1. 프로그램 심의 운영

가. 자체 사전 심의 제도

- 심의팀이 방송 프로그램 사전 심의 업무를 주관하되, 프로그램 특성에 따라 일부 프로그램(생방송, 외화, 어학 및 교과 프로그램 등)은 해당 제작부서에 심의 위임
- 심의 결과, 지적사항이 발생된 경우 내용 수정 등 조치

나. 심의 기준

- 방송 관계법령 위반 여부
- 방송위원회 방송심의에 관한 규정, 협찬고지에 관한 규칙 등 준수 여부
- EBS 방송심의규정 준수 여부
- 프로그램 평가 요소에 의한 적합성 여부
 - 편성 의도 구현 여부
 - 프로그램 구성의 적절성
 - 제작기술 측면의 오류(영상, 음향, 조명, 효과, 음악, 카메라 등의 적절성)

다. 프로그램 심의 실적 및 심의 결과

● 월별 심의 실적 및 조치 결과(EBS TV)

구 분	심의 프로그램 수	수정 조치 건수
1월	173편(R 54편)	18건(R 4건)
2월	158편(R 48편)	44건(R 3건)
3월	180편(R 32편)	52건
4월	175편(R 35편)	59건
5월	178편(R 37편)	49건
6월	151편(R 41편)	28건(R 2건)
7월	173편(R 62편)	29건
8월	171편(R 44편)	19건
9월	187편(R 80편)	60건(R 1건)
10월	192편(R 83편)	23건(R 4건)
11월	186편(R 31편)	36건(R 1건)
12월	216편(R 32편)	45건
계	2,140편(R 579편)	462건(R 15건)

※ 수정 조치는 자막 · 내용 오류 · 간접광고 · 기타(기술적인 문제 등) 등에 대한 주의 및 수정 조치를 의미함.

- 주요 지적사항
 - 자막수정, 간접광고, 내용 오류 등 구성상 문제점 등
 - 심의 결과에 의한 수정 또는 재 제작 조치
- 심의결과 반영
 - 프로그램 심의 과정에서 나타난 지적사항은 제작진에게 통보, 사안에 따라 즉시 반영 또는 향후 제작 시 반영

라. '심의 종합 보고서' 자료 배포

- 주간/월간 심의위원 및 프로그램 평가요원 종합 의견을 제작진에 피드백

2. EBS 프로그램 평가요원 운영

가. 운영 목적

- EBS 프로그램에 대한 다양한 의견 수렴과 프로그램의 질 개선 도모

나. 프로그램 평가요원 모집 및 선정

- EBS TV 및 라디오, 인터넷 홈페이지를 통해 모집 공고
- EBS 프로그램(TV/라디오)에 대한 평가의견서를 제출토록 하여 공정한 내부 심사를 통해 직업 별 · 지역별로 안배하여 총 12명의 평가요원 선정
- 2009년도 프로그램 평가요원 선정 일정
 - 모집공고 및 지원서 접수 : 2009. 1. 14 ~ 1. 30
 - 심 사 : 2009. 2. 2 ~ 2. 6
 - 발 표 : 2009. 2. 13(금)(개별 통보 및 EBS 홈페이지 탑재)

다. 프로그램 평가요원 위촉 및 연수

- 선정된 프로그램 평가요원에게 위촉장을 수여하고, 효율적인 평가활동을 위한 평가요원의 임무와 모니터링 방법, 평가의견서 작성 요령 등 안내
- 2009년도 프로그램 평가요원 위촉 및 연수
 - 연수 일자 : 2009. 2. 19(목)
 - 위촉 기간 : 2009. 2. 23 ~ 2010. 2. 21(1년)

라. 프로그램 평가요원 운영 방법

- 평가요원 Pool(12명)로 구성하여 시기별로 융통성 있게 운영
 - 평가요원 Pool(12명)을 구성한 후, 집중 모니터가 요구되는 프로그램 개편 시기나 제작 관계자(제작 및 편성부서)가 집중 모니터를 요구할 경우 프로그램 평가 의뢰
 - 평가 의뢰 목적에 따라서 요구되는 내용 변경
 - 원칙적으로 주 시청 대상층에 적합한 평가요원 선정
- 1일 평가의견서 보고 체제 운영
 - 평가요원별 담당 프로그램에 대한 평가의견서를 작성, 다음날 E-mail을 이용하여 심의팀에 제출
- 매일 오전 취합된 의견서를 해당 제작부서에 전달하여 담당PD가 참고할 수 있도록 함.

마. 월별 프로그램 평가요원 종합보고서 제출

- 매월 평가요원들의 평가의견과 편성에 대한 의견을 보고서로 작성, 배포함으로써 편성과 제작을 위한 아이디어 수렴 기회 제공

2009년도 EBS프로그램 평가요원 명단

지 역	성 명	지 역	성 명
서울	김 언 희	부 산	김 광 미
	이 숙 재	경 기	김 지 은
	정 설 경		이 이 나
	허 명 남	경 북	김 정 아
대전	한 승 희	전 북	최 유 진
인천	장 유 진	제 주	김 연 미

3. 우수 프로그램 시상 제도 운영

가. 2009년도 'EBS 방송대상' 우수 작품상 및 우수 제작상 시상

- 2008. 12. 1 ~ 2009. 11. 30 방송한 프로그램과 부문상 대상자 중 제작부서 및 심의팀의 추천을 받아 선정
- 추천 프로그램은 심의위원들의 1차 예비심사를 거친 후, 5명으로 구성된 심사위원단의 본심을 거쳐 우수 프로그램 최종 선정
- 시상일 : 2009. 12. 31

나. 'EBS 분기 우수 프로그램' 작품상 시상

- 매체별 · 분기별로 방송한 프로그램 중 제작부서 및 심의팀의 추천을 거쳐 심의팀 심사로 최종 선정

- 추천 공고(3/6/9/12월 15일 기준) 및 본심(3/6/9/12월 25일 기준)을 거쳐 시상(4/7/10월 월례 간부회의 및 종무식)

‘2009 EBS 방송 대상’ 선정 내역

■ 작품상

부 문	프로그램명	소속 및 연출	비고
대 상	〈창사특집 자연다큐〉- 바람의魂, 참매 2009. 6. 25(목)	〈기획다큐팀〉이연규	
교육부문	똑! 똑! 영어놀이터 2009. 4. 1(수) ~ 2009. 6. 30(화)	〈영어교육채널팀〉 정아란, 백혜성, 김혜연	
교양 및 문화 (특집 포함) 부문	〈다큐 프라임〉- 수학대기획II 2009. 10. 19(월) ~ 2009. 10. 21(수)	〈채널전략팀〉 문현식, 김형준	
유아·어린이· 청소년 부문	〈생방송〉똑! 똑! 보니 하니 제1571회 2009. 10. 21(수)	〈편성기획팀〉정지은 〈어린이청소년팀〉 조혜경, 김동열, 황준성	
라디오 부문	라디오 멘토 - 부모 2009. 3. 2(월) ~ 2009. 11. 30(월)	〈R정보문화팀〉 한진숙, 손희준	
협력제작 부문	공부의 왕도 2009. 8 25(화) ~ 2009. 11. 24(화)	(주)미디어소풍 정진권, 강태연, 이희범	

■ 제작상

부 문	성 명	참여 프로그램	소 속	비고
제 작	김 재 현	‘세계의 명화’ 외 외화 우리말 제작	벼리기획	
기 술	윤 이 섭	프로그램 송출	송출팀	
	방 규 석	‘60분-부모’ 외	영상기술팀	
	김 필 수	‘장학퀴즈’ 외	편집팀	
영 상	배 정 수	‘장학퀴즈’ 외	스튜디오·중계영상팀	
미술/그래픽	윤 영 원	‘다큐 프라임’ 외 특수영상	그래픽팀	
특별공로상	정 재 우	‘명의’ 외 DTV기술연구, 데이터 방송 등	기술연구소	
	김 용 민	EBS 뉴스	뉴스팀	
	서 동 원	프로그램 홍보	홍보팀	
	서 은 하	‘모여라 덩동댕’ 출연자 안무 지도	프리랜서	

‘2009년도 분기 우수 프로그램’ 선정 내역

구 분	프로그램명	수상자	소속	비 고
2009. 1/4분기	달려라! 도라라 - 도둑잡은 TV	민정홍	유아교육팀	
	〈생방송〉 똑! 똑! 보니 하니	김정은/오한샘/최수진	어린이청소년팀	
2009. 2/4분기	〈다큐 프라임〉 한반도의 인류	추덕담	기획다큐팀	
	바람의魂, 참매	이연규	기획다큐팀	
	깨미랑 부카채카	손복희	유아교육팀	
	똑! 똑! 영어놀이터	정아란 외	영어교육채널팀	
2009. 3/4분기	다큐동화 〈달팽이〉	박유준/이호	유아교육팀	
	극한 직업	호박미디어		
		(주)피디집		
	〈R〉이현호의 포켓 잉글리시	한승훈	R외국어팀	

구분	프로그램명	수상자	소속	비고
2009. 4/4분기	〈다큐 프라임〉 바퀴 3부작	문동현	기획다큐팀	
	키득키득 실험실	오정석	유아교육팀	
	희망풍경	양혜정/오경미/오천명	(주)채널5	
	〈R〉EBS 월드뉴스	이미숙/김수현	R정보문화팀	

4. 외부 기관 및 단체 수상 내역

수상일	수상 내역	프로그램명	수상자	시상 기관	비고
1 2, 3	이달의 좋은 프로그램(11월)	한반도의 공룡	한상호	방송통신심의위원회	
2 2, 6	〈제4회 학부모가 뽑은 교육 브랜드대상 '바른교육상'〉	〈다큐 프라임〉 인간탐구 대기획 - 아이의 사생활 5부작	정지은 김민태	여성신문사	
3 3, 6	제21회 한국PD대상 - TV교양부문	〈다큐 프라임〉 인간탐구 대기획 - 아이의 사생활 5부작	정지은 김민태	한국PD연합회	
4 3, 6	제21회 한국PD대상 - 제작부문 TV작가	인간의 두 얼굴	임정화		
5 3, 6	제21회 한국PD대상 - 제작부문 음악효과	한반도의 공룡	이미성		
6 3, 26	2009 방송통신위원회대상 - 대상	한반도의 공룡	한상호	방송통신위원회	
7 3, 26	2009 방송통신위원회대상 - 창의발전프로그램상	〈다큐 프라임〉 인간탐구 대기획 - 아이의 사생활 5부작	정지은 김민태		
8 6, 10	이달의 좋은 프로그램상(3월)	신과 다윈의 시대	서 준	방송통신심의위원회	
9 6, 10	이달의 좋은 프로그램상(3월)	EBS-FM '아름다운 밤 우리들의 라디오'	손희준		
10 7, 27	제112회 이달의 PD상	바람의魂, 참매	이연규	한국PD연합회	
11 8, 5	이달의 좋은 프로그램(6월)	바람의魂, 참매	이연규	방송통신심의위원회	
12 8, 21	이달의 촬영감독상(8월)	'바람의魂, 참매' 촬영	서영호	한국방송촬영 감독연합회	
13 9, 1	제113회 이달의 PD상	아동범죄 미스터리의 과학	남내원	한국PD연합회	
14 9, 3	제36회 한국방송대상 작품상 - 어린이청소년부문(R)	EBS-FM '아름다운 밤 우리들의 라디오'	손희준	한국방송협회	
15 9, 3	제36회 한국방송대상 작품상 - 생활정보부문(R)	EBS-FM '라디오 멘토-부모'	김명세 한진숙	한국방송협회	
16 9, 3	제36회 한국방송대상 개인상 - 진행자부문	'모여라 덩동댕'	김종석	한국방송협회	
17 9, 3	제36회 한국방송대상 개인상 - 기타부문	EIDF 운영	성기호	한국방송협회	
18 10, 17	제9회 한중일프로듀서포럼 - 인천상	서울은 사랑할 것이 많다	김훈식	한국PD연합회	
19 11, 25	제10회 대한민국영상대전 - 프로특별상	EBS 장학퀴즈	강신화 외	한국방송가메라 감독연합회	
20 12, 2	제19회 한국가톨릭매스컴상	아동범죄 미스터리의 과학	남내원	한국천주교주교회의 매스컴위원회	
21 12, 10	제11회 남녀평등상 - 최우수작품상	지식채널e - 세상에서 가장 창의적인 직업 /집코의 여인들 /어떤 외출	김한중 김현우	여성부	

	수상일	수상 내역	프로그램명	수상자	시상 기관	비고
22	12.10	제12회 국제엠네스티언론상 - 특별상	지식채널e	김진혁 김영상 김한중 김현우 서 준 한송희	국제엠네스티 한국지부 언론위원회	
23	12.11	2009 방송기술대상 - 우수상		김호식	한국방송기술인 연합회	
24	12.11	2009 방송기술대상 - 공로상		방현철		
25	12.11	2009 그리메상 - 최우수작품상	바람의 魂, 참매	서영호	한국방송촬영 감독연합회	
26	12.11	2009 그리메상-특수촬영상	바퀴	고승우		
27	12.15	2009 장애인먼저 실천상 - 대상	지식채널e	김진혁 김영상 김한중 김현우 서 준 한송희	장애인먼저실천 운동본부	
28	12.23	2009 방송영상 그랑프리상 - 국무총리상	바람의 魂, 참매	이연규	문화체육관광부	
29	12.23	2009 방송영상 그랑프리상 - 문화체육관광부장관상	한반도의 공룡	한상호		
30	12.23	2009 방송영상 그랑프리상 - 문화체육관광부장관상	수출, 유통기여 부문	박정민		
31	12.30	제117회 이달의 PD상	바퀴	문동현	한국PD연합회	



시청자탐

개 관

시청자탐은 시청자위원회, 시청자상담, 시청자견학, 홍보관 업무를 수행하였고 시청자 중심의 업무 진행을 위해 노력하였다. 우선 시청자의 권익을 대변하기 위하여 시청자단체 등에서 추천한 각계각층의 인사들로 구성된 EBS 시청자위원회를 운영하고 있으며, 시청자들에게 상담 서비스를 제공하는 EBS 시청자센터를 운영함으로써 시청자들의 문의에 신속하게 답변하고 시청자불만에 대해서는 의견을 수렴하여 EBS의 각종 프로그램과 정책에 효율적으로 반영하고 있다. 또한, 시청자를 직접 대면하는 시청자견학을 확대하기 위하여 노력하였으며, 아울러 1층 로비의 홍보관을 운영하였다.

2009년도는 특히, 통합 시청자센터 운영을 효율적으로 하기 위하여 노력하였고, 시청자가 관심 있는 분야에 대한 프로그램 SMS를 제공하는 등 적극적인 시청자서비스를 제공하였다. 또한, 시청자위원회 위원을 증원하여 시청자의 소리에 귀 기울였으며, 견학 프로그램 운영에 있어 홈페이지를 재정비하여 효과적으로 견학 접수를 받아 시청자 편의를 더욱더 증진하였다.

주요업무

1. EBS 시청자위원회 운영

가. 운영 목적

시청자를 대표하는 EBS 시청자위원회는 편성 및 프로그램 내용에 대한 시청자의 소리를 소중하게 경청하여 시청자의 권리와 이익을 대변하기 위해 끊임없이 노력하며, 매월 특정 프로그램 및 주제에 대해 집중 토의하여 논의된 결과를 정책, 편성, 제작 등에 적극 반영하고자 함.

나. 2009년도 EBS 시청자위원회 구성 및 위원 위촉

구 분	2009년도	2010년도	비고
위촉 기간	2008. 12. 1 ~ 2009. 11. 30(1년)	2009. 12. 1 ~ 2010. 11. 30(1년)	위원 추천 의뢰(10월)
위촉 위원 수	문용린 위원장 외 9명(총10명)	이돈희 위원장 외 11명(총12명)	: <언론인권회관> 외 77개 외부단체 및 사내 부서 추천

다. <EBS 시청자위원회> 위원 명단

기 간	성 명	비고
2008년 12월 ~ 2009년 11월	<ul style="list-style-type: none"> ● 2009년 <EBS 시청자위원회> 위원 - 위 원 장 : 문용린 - 부위원장 : 오완숙 - 위 원 : 김민호, 김이환, 김정숙, 김정호, 박하식, 유현정, 정윤식, 지명혁(총 10명) 	
2009년 12월 ~ 2010년 11월	<ul style="list-style-type: none"> ● 2010년 <EBS 시청자위원회> 위원 - 위 원 장 : 이돈희 - 부위원장 : 성기옥 - 위 원 : 객금주, 김명실, 김진각, 박홍나미, 배종대, 서미영, 윤인경, 이양락, 이옥화, 함정현(총 12명) 	

※ 연령별 위원 비율

구 분	30대	40대	50대	60대	70대
2009년도	10%	20%	50%	20%	0%
2010년도	8.5%	25%	33%	25%	8.5%

라. EBS 시청자위원회 홈페이지 운영

- 시청자위원회 회의록 및 반영결과 탑재(총 24회)

마. 2009년 회의 개최 현황

- 회의 개최 : 정기회의 12회, 임시회의 1회
- 2009년도 총 제언건수 : 487 건

개최 월	주요 회의 안건	주요 제언	제언건수 반영건수	미반영 내용
1월	<ul style="list-style-type: none"> ● EBS 지상파 채널의 경쟁력 강화 방안 	<ul style="list-style-type: none"> ● IPTV의 쌍방향 서비스를 활용하는 교육 프로그램 검토 ● 케이블 방송으로 양질의 프로그램 이양 필요 외 	69건 / 67건	‘명의’를 휴먼다큐 또는 정보프로 중 성격을 분명히 → 휴먼다큐, 정보의 성격 모두를 띠도록 하겠음. 짜잔형의 등장을 심플하게 → 등장음악은 프로그램의 상징으로 자리잡았음.
2월	<ul style="list-style-type: none"> ● EBS 라디오의 채널 전략 	<ul style="list-style-type: none"> ● EBS 라디오의 정체성을 확실히 할 필요 있음 ● 라디오 주파수 프로그램 등의 적극적인 홍보 외 	53건 / 53건	—
3월	<ul style="list-style-type: none"> ● 플러스1, 플러스2, 영어교육 채널의 채널전략 	<ul style="list-style-type: none"> ● 플러스1,2 강의에 CG, 애니메이션의 적극적인 활용 필요 ● 청년실업을 위한 로스쿨 강의 등 프로그램 편성 필요 외 	69건 / 69건	—
4월	<ul style="list-style-type: none"> ● 2009년 불평성 개편에 대한 리뷰 	<ul style="list-style-type: none"> ● 타 채널에 비하여 오디오 톤이 약함. 수정 요망 ● <극한직업> 프로그램을 고생에 맞추지 말고 보람에 맞춰 제작 필요 외 	71건 / 71건	—

개최 월	주요 회의 안건	주요 제언	제언건수/ 반영건수	미반영 내용
5월	● 다큐 프로그램의 경쟁력 강화 방안	● 다큐 프로그램의 편성이 30분 단위로 짧아 산만함. 편성시간 조정 필요 ● 9시대는 청소년, 여성, 10시대는 중장년층, 남성 대상 편성 필요 외	39건 / 39건	—
6월	● 유아/어린이 프로그램의 질적 제고를 위한 제언	● 유아 전문가들의 프로그램 참여 필요 ● BBC, FOX 채널의 벤치마킹 프로그램 수입 방영 고려 요망 외	43건 / 43건	—
7월	● EBS 뉴스의 질적 향상을 위한 제언	● 고전적 접근보다는 오락과 저널리즘 확대 필요 ● 교육 중심적 시각에서 균형, 구체적이고 현장감 있는 뉴스를 담아야 함 외	29건 / 29건	—
8월	● 장수 프로그램에 대한 발전 방향 모색	● ‘효도우미0700’이 단순 기부보다는 사회구조적 해결방안에도 접근이 필요함 ● ‘EBS 장학퀴즈’의 창의적인 문제 출제 필요 외	40건 / 39건	‘효도우미 0700’의 접근 방식 수정 → ‘효도우미 0700’은 사회구조적 해결 방식보다 실제 도움을 드리는 것에 프로그램 목적을 삼고 있음.
9월	● 가을 편성에 대한 고찰	● 고교 진학 올가이드시기의 특집 프로그램 편성이 필요함 ● 청소년 드라마 등 청소년 정서순화용 프로그램이 필요함 외	19건 / 19건	—
10월	● EIDF에 대한 리뷰 및 차기를 위한 제언	● 기존 작품이 많이 소개되었다는 비판이 있음. 새로운 작품이 많이 소개되길 바람 ● 시상식이 너무 검소함. 풍성하게 진행되었으면 함 외	19건 / 19건	—
11월	● EBS에 대한 총체적인 제언	● 부모교육 프로그램의 더 많은 편성 필요 ● 저소득층 학생에게 기회를 주는 EBS역할 확대 필요 외	17건 / 17건	—
12월	● EBS에 대한 총체적인 제언	● 학교교육에 전념하여 주시기 바람 ● 수능 외에도 글로벌 방송이 되어야 함 외	19건 / 19건	—
총 계		487건(미반영 3건)		

2. 시청자센터 운영

가. 운영 목적

- 통합 시청자센터로서 시청자에게는 질 좋은 서비스를 제공하고, 접수되는 시청자의 소리(VOC)를 통합 관리할 수 있는 시스템의 효율적 운영 관리
- 시청자 의견에 대한 통계 및 분석을 시청자동향 보고로 프로그램 및 편성, 정책에 반영 요청

나. 상담 유형

구 분	사내 센터	외주 센터
전화	1588-1580	
음성 메시지(VMS)	운영	-
게시판	EBS에 바란다 - 프로그램	EBS에 바란다 - 홈페이지 1:1 게시판
메 일	HOTLINE	helpdesk@ebs.co.kr
팩스, 서신	운영	운영
FAQ	-	운영
원격 진단 서비스	-	운영

다. 운영 시간 및 인원

구 분	운영 시간	인원
사내 센터	평일 : 08:00 ~ 23:00, 주말 및 공휴일 : 09:00 ~ 18:00	5명
외주 센터	전일 09:00 ~ 24:00	29명 (관리인원 3명 포함)

라. 시청자동향보고

- 일일 보고 : 시청자 의견을 담당부서에 전달하고, 사장 이하 부서장까지 서면 전달 및 사내 웹 게시판을 통해 직원들이 의견을 공유하도록 일일 보고(연 258회 보고)
- 주간 보고 : 시청자 의견의 반영과 미반영 및 사유 등을 구체적으로 기술하여 사내 웹 게시판 '시청자의 소리'에 게시(연 52회 보고)
- 월간 보고 : 매체별, 채널별, 내용별, 관심분야별 내용 통계 및 월 단위로 시청자 의견을 사내 웹 게시판 '시청자의 소리'에 게시(연 12회 보고)
- 연간 보고 : 연간 종합 상담 동향을 사내 웹 게시판 '시청자의 소리'에 게시(연 1회, 익년도 1월에 작성)

마. 시청자 우수 의견 선정

- 매월 접수된 시청자 의견 중 우수 의견 개진자를 선정하여 소정의 선물을 제공

구 분	인 원
전 반 기	이영진 등 15명
후 반 기	조인숙 등 16명
계	31명

바. 2009년도 월별 상담 접수 현황(총 416,039건, 교환업무 : 4,904건 미포함)

(단위 : 건)

월별	전화	게시판	메일	VMS	서신(외부)	FAX	계
1월	31,790	8,763	551	2,354	0	0	43,458
2월	27,834	6,483	542	1,778	0	0	36,637
3월	32,725	6,412	676	1,618	0	0	41,431
4월	26,739	4,674	2,198	985	0	0	34,596

월별	전화	게시판	메일	VMS	서신(외부)	FAX	계
5월	22,762	3,787	1,133	1,324	2	0	29,008
6월	25,152	5,709	404	888	0	0	32,153
7월	34,038	6,359	551	1,195	0	0	42,143
8월	29,224	6,392	497	1,553	0	0	37,666
9월	23,351	5,144	450	982	3	0	29,930
10월	19,278	3,763	414	874	0	0	24,329
11월	20,471	4,163	449	704	0	0	25,787
12월	31,244	5,157	606	1,894	0	0	38,901
총계	324,608	66,806	8,471	16,149	5	0	416,039

사. 2009년 상담 매체별, 내용별 상담 현황(416,039건)

(단위 : 건)

내용 매체	불만	건의	문의						기타	합계	점유율 (%)
			편성	프로그램	수신	교재	복사	홈페이지			
TV	1,350	2,500	28,649	59,914	7,092	3,461	12,228	67,152	44,016	226,362	55%
라디오	322	61	4,654	3,542	530	887	785	1,501	1,099	13,381	3%
플러스1	122	754	750	2,769	71,200	5,284	22	30,594	4,864	71,187	18%
플러스2	44	54	2,275	4,385	1,124	3,223	1,121	5,675	1,840	19,741	4%
영어교육 채널	15	178	68	6,823	764	1,010	983	9,111	12,567	32,158	8%
EBS U	0	0	0	0	10	0	0	0	0	10	0%
EBS AMERICA	0	0	0	0	32	0	0	0	0	32	0%
기타	1,579	3,270	2,427	8,709	1890	3,936	9,688	1,197	20,472	53,168	12%
합계	3,332	6,656	39,623	111,070	12,642	17,801	24,827	115,230	84,858	416,039	100%
점유율(%)	1%	1%	9%	27%	3%	5%	6%	27%	21%	100%	-

아. 2009년도 채널별 시청자불만 접수 통계(728건)

(단위 : 건)

매체 월별	TV	R	플러스1	플러스2	영어교육 채널	홈페이지	기타	계
1월	18	3	3	11	3	12	26	76
2월	34	48	0	7	8	9	25	131
3월	23	9	6	5	3	11	13	70
4월	11	6	1	6	0	6	12	42
5월	54	2	2	1	0	2	11	72
6월	15	6	1	8	0	2	6	38
7월	21	2	1	7	0	6	7	44
8월	23	18	3	7	1	9	5	66
9월	13	8	3	6	0	3	6	39
10월	21	5	0	7	0	4	17	54
11월	16	6	0	3	0	1	11	37
12월	25	8	2	5	0	7	12	59
총계	274 (38%)	121 (17%)	22 (3%)	73 (10%)	15 (2%)	72 (10%)	151 (20%)	728 (100%)

자. 2009년도 채널별 시청자 건의 접수 통계(1,024건)

(단위 : 건)

매체 월별	TV	R	플러스1	플러스2	영어교육 채널	홈페이지	기타	계
1월	31	5	26	20	4	7	4	97
2월	29	25	1	52	3	15	37	162
3월	40	7	1	12	2	5	25	92
4월	14	2	1	16	2	10	44	89
5월	32	2	1	12	1	6	13	67
6월	29	0	0	6	1	3	22	61
7월	22	4	0	7	4	3	16	56
8월	29	3	1	7	0	3	14	57
9월	34	4	0	7	0	3	11	59
10월	48	0	2	25	0	8	12	95
11월	25	3	1	26	0	12	47	114
12월	21	6	1	14	0	3	30	75
총계	354 (34%)	61 (6%)	35 (4%)	204 (20%)	17 (1%)	78 (8%)	275 (27%)	1,024 (100%)

3. 시청자견학 프로그램 운영

가. 운영 목적 : 시청자를 대상으로 견학 프로그램을 운영함으로써 EBS 이미지를 제고하고 EBS 프로그램에 대한 관심을 유도하고 공공성을 확보하고자 함.

나. 운영 기간 : 2009. 1. 3 ~ 12. 29

다. 견학 횟수 및 총 견학 인원 : 81회, 2,377 명

라. 기타 : 시청자 견학 시스템을 EBS 홈페이지에서 접수 할 수 있도록 함으로써 편의성을 높이고, 홈페이지를 활용하여 시청자와 커뮤니케이션할 수 있는 기반 마련

마. 2009년도 견학 프로그램 운영 현황

(단위 : 명)

유치원	초등학교	중학교	고등학교	대학생	성인	계
804 (33.8%)	661 (27.8%)	83 (3.5%)	19 (0.8%)	141 (5.9%)	669 (28.1%)	2,377명 (100%)

4. 홍보관

가. 운영 목적 : EBS를 방문하는 시청자에게 EBS 프로그램의 우수성 및 기관의 정책을 효과적으로 보여줌으로써 대외적인 이미지를 홍보하고자 함.

나. 홍보관 구성

코너명	구성 내역	비 고
지상파 ZONE	<ul style="list-style-type: none"> 영상홍보 : 5대(DVD 연결) 벽면홍보 : 4EA(다큐, 문화, 어린이, 교양) 	TV 52" 1대 TV 19" 4대
플러스 1, 2 영어교육채널 ZONE	<ul style="list-style-type: none"> 영상홍보 : 3대(공청연결) 벽면홍보 : 3EA(플러스1, 플러스2, 영어교육채널) 	TV 52" 1대 TV 32" 2대
라디오 ZONE	<ul style="list-style-type: none"> 캐릭터 인형 : 1곳 벽면 홍보 : 1EA(라디오) 	
인터넷 ZONE	<ul style="list-style-type: none"> 컴퓨터 4대 (EBS, EBSi, EBSlang, EBSe) 	
출판물 ZONE	<ul style="list-style-type: none"> 7개 칸(유아, 중학, 고교 등) 	