

시청자미디어재단

❖ 총괄 요약표

평가 범주	지 표 명	비계량		계량	
		가중치	등급	가중치	득점
경영 관리	1. 경영전략 및 리더십				
	(1) 전략기획	2	C		
	(2) 경영개선	2	D ⁰		
	(3) 리더십	2	C		
	2. 사회적 가치 구현				
	(1) 일자리 창출	3	D ⁺	3	2.131
	(2) 균등한 기회와 사회통합	2	D ⁺	1	0.900
	(3) 안전 및 환경	1	D ⁰	1	0.893
	(4) 상생·협력 및 지역발전	3	D ⁺	3	3.000
	(5) 윤리경영	3	D ⁰		
	3. 조직·인사·재무관리				
	(1) 조직·인사 일반	3	C		
	(2) 재무예산 운영·성과	-	-		
	㉞ 중장기재무관리계획 이행실적			-	-
	(3) 삶의 질 제고	1	C		
	4. 보수 및 복리후생관리				
	(1) 보수 및 복리후생	3	D ⁰		
	(2) 총인건비관리			3	3.000
	(3) 노사관계	2	C		
	5. 혁신과 소통				
	(1) 혁신노력 및 성과	3	C		
	(2) 국민소통			2	1.713
주요 사업	1. 시청자의 방송참여 활성화				
	(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도			12	11.275
	2. 시청자 미디어교육 확대				
	(1) 전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어교육 확산 성과			9	8.187
	3. 소외계층의 방송시청 환경 개선				
	(1) 시·청각장애인의 장애인방송 만족도 제고			8	8.000
	4. 공정한 미디어 환경 조성				
가점	(1) 방송광고 법규 준수율			5	3.429
	5. 주요사업 성과관리의 적정성	14	D ⁺		
	6. 주요사업 지표구성의 적정성	7	B ⁰		
	경영관리와 주요사업 합계	51		47	
	1. 혁신성장	1	0.6		
	2-1. 혁신우수과제		0.000		
	2-2. 협업우수과제		0.000		
	2-3. 시민참여우수과제		0.000		

1 경영관리

① 경영전략 및 리더십

(1) 전략기획

- 기관은 시청자 권익증진과 미디어의 건강한 발전을 목적으로 운영되고 있는데, 이용자 요구에 적극 대응하라는 전년도 지적사항을 반영하여 중장기 경영목표를 재정립했다. 이를 위하여 미디어 권익 분야 국내 대표기관으로서 도약하기 위한 전략적 시사점을 도출하고 핵심사업 분석을 바탕으로 미래 지향점을 도출했다. 대내외 소통협력을 통한 경영전략 수립 노력을 기했는데, 이 과정에서 다양한 이해관계자들의 의견이 수렴되었고, 대체로 도전적인 성과목표가 설정되었다.
- 2023 달성을 위한 단계별 로드맵이 수립되었는데, 실행력 강화를 위하여 맞춤형 미디어 교육을 비롯한 6개의 경영목표가 3단계에 걸쳐 달성되는 과정을 마련했다. 그러나 전년도와 비교되는 가치체계를 정립하는 과정에서 기관의 설립목적에 대한 명확한 정리가 요구되며, 재설정된 설립목적에 따른 비전, 미션, 핵심가치, 경영목표들이 일관성을 유지해야 할 것이다. 실행력 강화를 위한 단계별 로드맵에도 과제별 추진 주체를 명확히 하는 노력이 필요하다.
- 경영목표 설정과 경영전략을 수립하는데 있어서 사회적 가치와 국정과제를 적절히 반영하려는 노력이 확인되었다. 국정과제와 사회적 가치가 전략목표 및 과제에 반영된 결과 6개의 전략목표가 도출되었고, 이를 기준으로 중장기 경영전략이 마련된 것으로 평가된다. 맞춤형 미디어 교육, 실생활 미디어 참여, 장애인 미디어 접근, 시청자 권익보호, 미디어 활동기반 조성, 사회적 가치의 실현과 혁신이라는 6대 목표를 이행하여 몇 가지 성과를 거둔 것으로 확인되었다. 찾아가는 미디어 나눔 버스, 장애인 등 소외계층 시청권 확보노력 등을 통하여 사회적으로 인정받았다.

- 그러나 사회적 가치와 국정과제가 반영되는 과정에 대한 설명이 부족하여 도출된 6대 전략목표가 반드시 사회적 가치와 국정과제에 대한 논의로부터 도출되었다고 판단하기 어려운 측면이 있다. 사회적 가치에 대한 논의 과정에 누가 참여하고, 어떤 논의가 수반되었는지에 대한 설명을 통하여 기관 맞춤형 사회적 가치가 도출될 수 있다. 국정 과제 역시 단순 번호만 나열하여 어떤 과정을 거쳐 전략목표 도출에 반영되었는지 파악하기 쉽지 않다. 오히려 목표 달성을 위한 실행 조직에 대한 논의는 긍정적인 평가를 받는다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 전략기획을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 경영개선

- 기관은 경영효율성 제고를 위하여 환경 분석을 시도했고, 이를 바탕으로 미래 전략방향을 설정했다. 그 결과 미디어 시장 경쟁 심화에 따른 시청자 권익보호 필요성 증가, IT 기술발달에 따른 접근권 보장 필요, 미디어에 대한 비판적 이해를 바탕으로 다각적인 미디어 참여 지원 등이 필요함을 확인했다.
- 이상의 시사점을 바탕으로 미래 전략과제를 발굴하고 중장기 로드맵을 수립한 것은 인정된다. 미래전략과제를 이행하려는 노력 및 성과도 일정 부분 인정되었다. 그러나 경영개선은 미래 사업에 대한 논의를 바탕으로 기존의 기능에 대한 비판적 논의와 향후 강조되어야 할 기능 또는 축소되어야 할 기능들에 대한 논의가 수반되어야 하는데, 이에 대한 설명이 미흡한 것으로 평가된다. 경우에 따라서는 기능조정이 조직개편으로 이어지는데, 미래전략과제를 수행하는 조직에 대한 설명도 제한적이다.
- 경영개선을 위한 또 다른 노력은 업무프로세스 개선 실적이다. 기관은 경영개선 계획을 수립하고 이행하기 위한 전략을 수립한 것으로 확인되었다. 그러나 경영 컨설팅, 자체 자문회의 등을 충분히 활용하지 않은 채 사회적 가치 실현과 동반성장 체계라는 전략목표를 제시하고 그와 관련된 과제들을 나열하는데 그친 점은 향후 개선 과제다.

- 일하기 좋은 직장 구현을 위한 다양한 노력을 기울이고 있는데, 경영개선과 직접적인 연관이 있는지 설명이 필요하다. 사업수행방식 변경을 통한 경영효율화 노력은 제한적이지만 일부 성과로 인정된다. 이동형 방송스튜디오 구축, AI알고리즘 검증 시스템 구축 등이다. 기타 클라우드 기반 성과관리, 입찰 온라인 시스템 등이 아직 초기단계이지만 성과로 인정될 수 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 경영개선을 위한 기관의 노력과 성과를 “D⁰”로 평가한다.

(3) 리더십

- 기관장은 정부정책 등을 고려하여 경영 계약과제를 선정했는데, 4개 성과목표인 맞춤형 미디어 교육 강화, 실생활 미디어 참여 지원, 사회적 가치 실현을 위한 경영혁신을 통해 기관의 경영성과를 증진하려 노력한 것으로 평가된다. 설정된 목표수준이 높은 것은 아니지만 대체로 적절한 수준이고 이행노력도 확인되었으며, 이용자 만족도 제고 등 몇 가지 성과도 확인되었다.
- 기관의 핵심가치를 공유하고 구성원의 동기부여를 위해 기관장은 다양한 형태의 간담회, 면담, 워크숍에 참여하고 성과연봉 부서평가를 시행하는 등 조직 구성원의 동기부여를 위해서도 노력은 한 것으로 확인되었지만 구체적인 성과는 확인되지 않았다.
- 이사회의 활성화를 위하여 운영 내실화 및 투명성 제고, 책임경영강화, 윤리성 강화를 강조했다. 이행 계획만 나열되어 있을뿐 구체적인 성과는 확인되지 않았다. 사외이사의 전문성, 구성의 다양성 등에 대해서도 향후 고민해야 할 과제로 평가된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 리더십 이행을 위한 기관장의 노력과 성과는 “C”로 평가한다.

② 사회적 가치 구현

(1) 일자리 창출

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	70.4%	70.4	3	2.131

나. 평가내용

- 정부정책 사업 및 법령상 의무사항에 대한 기관의 이행노력을 평가하기 위한 지표로서, 관계부처의 평가결과에 따라 실적을 산출했다.
- 비정규직·간접고용, 청년미취업자고용, 시간선택제 일자리 실적 등 3개 세부평가 항목에 대한 부처의 평가결과를 합산한 결과 평점 70.4점으로 가중치 3점중 2.131점을 획득했다.

다. 항목별 원인

- 세부 평가항목중 비정규직·간접고용은 99.4%의 이행률을 달성함으로 정부 정책에 부응한 것으로 평가되었으나, 청년미취업자고용, 시간선택제 일자리 실적 항목에서는 저조한 실적을 보였다.

지표명	가중치	평점	득점
비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적	1	99.4	0.994
청년미취업자 고용 실적	1.7	60	1.020
시간선택제 일자리 실적	0.3	39	0.117
계	3	70.4	2.131

라. 추세분석

- 비정규직·간접고용의 정규직 전환 실적은 '17년도 결측처리 하였으며, 2018년도 평점 99.4점으로 가중치 0.994점을 획득했다.
- 청년미취업자 고용 실적은 2016년도 1.040점(평점83.202점), 2017년도 0.893점(평점 99.244점)으로 상승했으나, '18년도 1.020점(평점60점)으로 하락했다.
- 시간선택제 일자리 실적은 2016년도 0점, 2017년도 0.105점(평점 21.004점), '18년도 0.117점(평점39점)으로, 득점률은 저조하나, 매해 상승하였다.

【비계량 부문】

- 기관은 기관 내 일자리창출 실적이 미흡하다는 전년도 지적사항과 관련하여, 2018년 체험형 인턴 7명을 채용하여 청년 취업 역량을 강화하는 기회를 제공한 점에서 기관 내 일자리 창출을 위한 개선 노력이 소폭 인정된다. 다만 기관 내 일자리 창출을 위한 재원마련 방안에 있어 정부재원확보 외의 자구책을 포함한 재원조달을 계획하는 데는 부족하여, 이에 대한 기관의 개선정도는 아직 미흡하다고 판단된다.
- 기관은 좋은 일자리 창출을 위해 2022년까지 중장기로드맵을 구축하고 주요 계획별 양적 목표를 수립하여, 체계적으로 일자리실적을 관리한 노력이 인정된다. 기관은 2018년 혁신전략TF를 중심으로 실질적인 일자리 성과를 이끌도록 하였는데, 이러한 TF팀 형태의 운영 방식이 지속적인 실행 동력 차원에서 부족할 수 있어, 향후 정규조직화를 통해 임시성의 한계를 극복할 수 있는 방안을 고려하여 추진할 필요가 있다고 생각한다.
- 기관은 2016년 38명, 2017년 7명, 2018년 5명의 정현원차가 발생하여 최근 3년간의 지속적인 감소 실적이 확인된다. 기존에 시간을 선택하여 근무하던 근로자가 정규직으로 전환한 경우를 제외하면, 시간선택제 인원은 5명으로, 실적이 미소하게 증가하였다. 또한 일자리 나누기나 신규일자리 창출을 위한 적극적인 재원 확보 노력 역시 분명히 드러나지 않는 것으로 보인다. 따라서 향후 기

관은 일자리나누기 실적 확대 및 탄력정원제 도입을 위해 보다 적극적인 재원확보 노력을 기울여야 할 것이며, 노사 간의 합의를 도출하는 시도가 여전히 필요하다고 평가된다.

- 기관은 전년도에 정규직전환을 위해 79명의 정원을 확보하였고, 2018년에 77명의 정규직전환을 완료하였다. 전환이 되지 못한 2명의 경우, 급여 수준 등이 이유로 임용예정자가 임용을 잇달아 포기함에 따라 전환이 완료되지 못하였고, 기관은 차년도 관련 사업의 예산 확보 노력을 통해 채용절차를 진행하였다. 이는 당해연도 기관의 정규직 전환에 대한 충분한 준비가 다소 부족했던 것으로 판단되어 아쉬운 부분이다.
- 기관은 2018년에 직원관리규칙을 수립하여 정규직 전환자의 관리 체계를 마련하였으며, 전환 대상자의 직무를 9개 직무군으로 분류하여 직무 특성을 반영하여 최초 연봉 산정의 기준을 마련한 실적이 확인된다. 또한 정규직, 무기계약직, 정규직 전환자에게 복리후생제도 및 교육훈련 제도를 동일 수준으로 적용하고 있는 것으로 보인다. 향후 기관은 인사 및 보수체계에 대한 정규직 전환자의 니즈를 지속적으로 청취하여 합리적이고 수용성 높은 제도를 마련하는 노력을 추가적으로 기울일 필요가 있을 것으로 생각된다.
- 기관은 맞춤형 미디어교육 강화로 미디어크리에이터 양성 및 취·창업 연계 프로그램을 운영하여 전년도 8명에서 당해연도 31명의 취·창업 실적을 내었다. 이는 대안적 미디어 플랫폼 등장이라는 새로운 환경을 반영하여 취업 및 창업으로 연계하려는 기관의 노력으로 인정된다. 다만 기존의 사업의 경우, 일자리 창출 실적이 오히려 감소하는 경우가 많았으며, 여전히 단기적 일자리 실적이 많아, 향후 보다 장기적인 일자리 확대로 이어질 수 있는 방안을 추가적으로 모색할 필요가 있을 것으로 보인다.
- 기관은 진로박람회 등 총 23건의 박람회를 개최하거나 참여하여 미디어관련 직업을 알리고 미디어 관련 교육을 제공하였다. 그러나 여전히 기관의 고유미션을 넘어서 인력을 양성하고 교육시키는 것 이상으로 직접적인 일자리 창출 혹은

취·창업으로 연계하는 실적은 다소 부족하여, 이에 대한 기관의 집중적인 노력이 요구되는 것으로 판단된다. 또한 기관 내외적으로 혁신적인 일자리 창출 아이디어를 공모하거나 참여를 독려하고, 일자리창출 우수사례를 확산한 실적 역시 확인되지 않는다. 따라서 향후 일자리 창출과 관련된 기관의 혁신과 우수사례 공유를 위한 추가적인 노력이 필요할 것으로 보인다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 일자리 창출을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(2) 균등한 기회와 사회통합

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	90.0%	90.0	1	0.900

나. 평가내용

- 본 지표는 사회적 약자에 대한 고용과 보호 등 사회통합 노력과 성과를 평가하는 지표로, 항목별로 해당 부처의 평가결과를 반영하였다.
- 장애인의무고용 실적 등 총 3개 항목의 실적을 산출한 바, 평점 90점을 달성하여 가중치 1점중 득점 0.900점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 세부 평가 항목 중 장애인 의무고용 실적에서 평점 80점으로 가중치 0.3점중 0.240을 득점하였으며, 국가유공자 우선 채용 실에서는 만점을 기록하였다. 용역근로자 보호지침 준수 실적은 미평가 기관으로, 결측 처리하였다.

지표명	가중치	평점	득점
장애인 의무고용 실적	0.3	80.0%	0.240
국가유공자 우선 채용 실적	0.3	100.0%	0.300
용역근로자 보호지침 준수 실적	(0.4)	결측	결측
계	1	90.0%	0.900

라. 추세분석

- 장애인 의무고용 실적은 2016년도 0.500점(평점100점), 2017년도 0.500점(평점 100점)으로 만점을 유지했으나, 18년도 0.2400점(평점80점)으로 하락했다.
- 국가유공자 우선 채용 실적은 2016년도 0.065점(평점21.500점), 2017년도 0.128점(평점 42.5점)으로 상승했으며, 18년도에는 0.300점(평점100점)을 득점, 만점을 획득했다.
- 용역근로자 보호지침 준수 실적은 미평가 기관으로 해당사항이 없음을 감안, 결측 처리했다.

【비계량 부문】

- 인사채용절차의 공정성과 투명성 관련, 제도와 프로세스 개선을 위한 다양한 노력을 기울인 점은 긍정적인 요소로 파악되나, 통상적인 수준의 개선(채용과정에서의 외부위원의 참여, 채용과정에서 감사 부서의 참관, 블라인드 채용 프로세스 등) 이외에도 기관의 고유성에 기인한 취약점을 자체적으로 점검하고 이에 대한 적절한 후속조치를 취한 내용에 대한 소명이 다소 부족하다. 제도개선과는 별개로 이를 실제로 잘 운영하고 있는지의 내용을 보고서 상에 보다 명확하게 제시할 필요가 있다.
- 지역센터장(경력직, 2급 상당)의 채용과 관련한 투명성을 제고하기 위한 추가적인 조치가 필요하며, 기관 내에서의 센터장의 역할과 책임을 고려할 때 보다 공정한 절차와 심층적인 역량평가가 이루어질 수 있도록 채용 프로세스를 개선할 필요가 있다.

- 채용프로세스 개선과 관련하여, 채용비리가 발생할 경우 이를 공익신고의 형태로 접수하고 처리하는 경로 및 프로세스가 보다 명확하게 확립될 필요가 있다.
- 인사와 관련한 차별적 요소를 해소하기 위한 다양한 제도개선 및 운영이 있었으며 해당 세부지표에서 일정한 성과가 있었음은 인정되나, 각각의 타겟(청년/고졸자/지역인재)을 위한 세부전략은 미흡한 편이다. 이 분야와 관련해 창출된 성과가 기관의 노력의 결과임을 인과성이라는 관점에서 보다 면밀하게 소명할 필요가 있다.
- 기관 업무의 특성 상 여성관리자의 비율은 통상적인 수준보다 높으며, 권한이 부여된 보직자 비율도 높은 점은 긍정적으로 파악된다. 다만, 이를 지속적으로 확대하기 위한 보다 체계적인 계획수립 및 이행이 요구되며, 단순히 관리자 직급 이상에서 여성관리자의 비중이 일정한 기준이 이상이라는 사실에 안주할 것이 아니라 상위 직급에서의 여성관리자 비율이 증대될 수 있도록 하는 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
- 중장기적으로 여성관리자의 비율을 제고하기 위해서는 장기근속을 저해하는 장애요인을 제거하고 관리역량을 향상시키기 위한 다양한 노력이 필요하다. 특히, 예비 여성관리자의 역량강화와 관련하여 내부교육 및 외부 위탁교육 등은 보다 종합적인 계획 하에 현재 보다 높은 수준으로 이루어질 필요가 있다.
- 일·가정 양립과 관련하여, 통상적인 수준의 제도개선은 이루어진 것으로 판단되나, 해당 제고가 실제 잘 운영되고 있는지, 이를 통한 성과 즉 직원들의 편의성이 증대되었는지 등을 포함한 개선효과에 보다 초점을 두고 제시될 필요가 있다.
- 경력단절여성의 채용과 관련하여, 이를 통한 직접 고용의 실적은 없으나 경력단절 여성을 지역 시청자미디어센터의 교사, 멘토, 모니터링 요원으로 활용함으로써 적극적인 사회참여를 유도한 점은 긍정적으로 평가된다.
- 정규직 전환자 및 별도 직군 등에 동일가치노동-동일임금의 취지가 적절히 반

영될 수 있도록 제도개선을 시행한 점은 긍정적으로 파악된다. 특히, 파견업체 이윤 등 절감재원 등을 활용하여 복리후생비 등을 동일하게 지급하고 있도록 한 점은 중요한 성과로 판단된다.

- 근로자의 처우개선 및 직군 별 격차해소의 과정에서 노-사 및 노-노 등 다양한 갈등이 있을 수 있으나 이를 적절히 관리하고 있음을 충분히 소명하지 못한 점은 일정한 개선이 필요하며, 노사협의회 등의 운영의 적정성 및 실질적인 문제 해결 수단으로써의 유용성을 판단할 수 있는 근거 제시가 필요하다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 균등한 기회와 사회통합을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(3) 안전 및 환경

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	89.3%	89.3	1	0.893

나. 평가내용

- 안전한 근로환경 및 환경의 지속가능성을 위한 실적을 평가하는 항목으로, 각 부처의 평가결과에 따라 실적을 산출했다.
- 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적 등 총 2개 항목의 실적을 산출한 바, 평점 89.3점을 달성하여, 가중치 1점중 0.893점을 득점했다.

다. 항목별 원인

- 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적에서 평점 46.7점으로 가중치 0.2점중 득점

0.093으로 평가하였으며, 녹색제품 구매실적에서는 평점 100%를 달성하여, 0.8점을 획득했다.

지표명	가중치	평점	득점
온실가스 감축 및 에너지 절약 실적	0.2	46.7%	0.093
녹색제품 구매실적	0.8	100.0%	0.800
계	1	89.3	0.893

라. 추세분석

- 온실가스 감축 및 에너지 절약 실적은 2016년도 0.087점(평점43.345점), 2017년도 0.074점(평점 36.985)으로 다소 하락했으나, 18년도 0.093점(평점46.7점)으로 다시 상승하였다.
- 녹색제품 구매실적은 2016년도 0.184점(평점92.086점), 2017년도 0.400점(평점 100점)으로 상승했으며, 18년도 0.800점(평점100점)으로 만점을 유지하였다.

【비계량 부문】

- 기관의 업무특성을 고려하여 재난 및 리스크의 유형을 산업재해, 자연재난, 사회재난, 근로자 환경 등으로 구분하고 이를 위한 각각의 계획을 수립한 점은 긍정적으로 파악된다. 다만, 이를 세부과제로 구체화하는 단계에서의 전략은 미흡한 편으로 보인다.
- 특히, 재난안전관리 매뉴얼의 체계성 및 포괄성 부족한 점은 명확한 한계로 보인다. 별도의 청사를 보유하고 있지 않으며 지역시청자미디어센터로 분산·관리되고 있는 기관의 특성을 고려한 재난안전관리 계획 수립 및 매뉴얼 제작이 필요함에도 이에 대한 고려가 이루어지지 않고 있는 점은 명확한 한계로 판단된다. 타 기관의 매뉴얼이나 재난안전관리 전문기관의 컨설팅을 통해 실질적인 보완이 이루어질 필요가 있다.
- 재난안전관리와 관련하여 훈련 및 시뮬레이션 등을 통한 취약부분 발굴 및 후속

조치 수립이 미흡하다. 단순한 시설점검의 수준이 아니라 다양한 재난 및 안전 위험 상황에서 취약한 부분을 지속적으로 발굴하고 개선하는 체계적인 활동이 필요하다.

- 재난안전관리와 관련하여 교육 및 훈련이 보다 내실화될 필요가 있다. 단순히 시행 횟수 등을 중심으로 관리하기 보다는 교육 및 훈련의 내용이 구성원들에게 체득되어 위험관리 역량이 제고되었음을 보다 면밀하게 소명할 필요가 있으며, 재난안전관리 상황에서 유관기관 및 지역사회와의 협업체계가 적절히 운영될 수 있도록 하는 지속적인 훈련 및 관리가 필요하다.
- 개인정보보호와 관련 제도개선, 매뉴얼 현행화, 시뮬레이션 등을 통한 점검, 시스템 구축 등 다양한 측면에서의 보완이 이루어진 점은 긍정적으로 파악된다. 다만, 중요 시스템 취약점을 지속적으로 점검하고 이를 체계적인 계획수립 하에 보완하고 있음을 보다 명확하게 입증할 필요가 있다.
- 국정원 정보보안 평가와 관련하여 하드웨어 및 소프트웨어, 조직 및 관리활동 전반에 관해 평균 이하의 평가를 받은 사실이 확인된다. 평가결과와는 별개로 취약한 점으로 지적되었던 사항에 대한 단기 및 중장기적 대책을 수립하고 이를 집행할 필요가 있으며, 평가결과가 적절히 활용되고 환류되고 있음을 보다 명확하게 입증할 필요가 있다.
- 기관 고유의 업무와 관련하여 수행할 수 있는 예방적 환경보전을 보다 명확하게 정의하고 이와 관련한 세부과제를 보다 적극적으로 발굴할 필요가 있다. 특히, 참여적 미디어 교육이나 콘텐츠 제작 등과 환경교육 및 환경보전체험을 연계하는 방향의 세부사업을 생각해볼 수 있을 것으로 판단된다.
- 기관 본연의 업무 관련 및 일반적인 환경보전 활동으로 구분하고 각각의 내용과 추진과제를 보다 명확하게 도출할 필요가 있으며, 이를 실현하기 위한 수단도 보다 구체화·명료화할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 안전 및 환경을 위한 기관의 노력을 “D⁰”로 평가한다.

(4) 상생·협력 및 지역발전

【계량 부문】

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
주무부처가 정한 방법	목표부여	100%	100.0%	100.0	3	3.000

나. 평가내용

- 지역사회 및 지역경제 활성화와 중소기업·소상공인 등과의 협력·상생을 위한 기관의 이행실적을 평가하는 지표로서, 중소기업생산품 등 총 8개 항목의 실적을 산출한 바, 평점 100점을 달성하여, 가중치 3점 중 득점 3.000점을 획득했다.

다. 항목별 원인

- 세부평가 항목 중 중소기업생산품, 기술개발생산품, 사회적기업·협동조합생산품, 전통시장 온누리 상품권, 여성기업 생산품, 장애인 생산품, 국가유공자 자활용 사촌생산품 구매 실적에서 정부 지침을 준수하여 100% 이행률을 달성하였다.

지표명	가중치	평점	득점
중소기업생산품	0.7	100.0	0.700
기술개발생산품	0.4	100.0	0.400
사회적기업·협동조합생산품	0.2	100.0	0.200
전통시장 온누리 상품권	0.5	100.0	0.500
여성기업생산품	0.2	100.0	0.200
장애인생산품	0.6	100.0	0.600
국가유공자자활용사촌생산품	0.4	100.0	0.400
계	3	100.0	0.300

라. 추세분석

- 중소기업생산품 우선구매 실적은 2016년도 0.400점(평점100.0점), 2017년도 1.000점(평점 100), 2018년도 0.700점(평점100점)을 달성하였다.
- 기술개발생산품 우선구매 실적은 2016년도 0.196점(평점98.144점), 2017년도 0.200점(평점 100점)으로 상승했으며, 2018년도 0.400점(평점100점)을 유지하였다.
- 사회적기업·협동조합생산품 우선구매 실적은 2016년도 0.087점(평점43.345점), 2017년도 0.074점(평점 36.985)으로 다소 하락했으나, 18년도 0.093점(평점 46.7점)으로 다시 상승하였다.
- 전통시장 온누리 상품권 우선구매 실적은 2016년도 0.5점(평점100점), 2017년도 0.5점(평점 100점), 18년도 0.5점(평점100점)으로 매해 만점을 유지하였다.
- 여성기업 생산품 우선구매 실적은 2016년도 0.197점(평점 98.601점), 2017년도 0.400점(평점 100점)으로 상승했으며, 2018년도 02.00점(평점 100점)을 유지했다.
- 장애인생산품 우선구매 실적은 2017년도 0.500점(평점 100점)으로 상승했으며, 2018년도 0.600점(평점 100점)을 유지했다.
- 국가유공자자활용사촌생산품 우선구매 실적은 2016년도 0.036점(평점 17.831 점), 2017년도 0.300점(평점 100점)으로 대폭 상승했으며, 2018년도 04.00점(평점 100점)을 유지했다.

【비계량 부문】

- 지역 시청자미디어센터 등을 중심으로 다양한 활동을 수행한 점은 긍정적으로 파악되며 특히, 지역 단위의 특화분야를 발굴하여 이를 집중적·적극적으로 추진 하였으며 일정한 성과가 있었던 것으로 파악된다. 다만, 해당 세부평가항목과 관련한 본부 단위의 보편적 사업과 지역 센터가 추진하는 특화 사업 간의 적절한 균형이 필요하며 이들 간의 연계성이 제고될 필요가 있다.

- 지역사회발전 및 지역경제 활성화와 관련하여 추진된 내용의 성과가 지나치게 활동(activity)을 중심으로만 제시된 점은 개선이 필요하다. 기관의 활동이 가져온 지역사회의 변화와 영향(impact)이라는 관점에서 성과를 보다 정량화하여 제시할 필요가 있다.
- 지역발전과 관련한 개별 추진내용이 보다 체계적으로 관리될 필요가 있다. 특히, 과제발굴-계획수립-집행 및 평가-후속조치(단기 및 중장기 구분)의 전 과정이 체계적으로 관리되고 있음을 보다 명확하게 소명할 필요가 있으며, 개별 추진내용이 분절적으로 추진된 측면이 있어 성과관리라는 관점에서 보다 종합적인 접근이 필요하다.
- 공정경제질서 확립을 위해 제도개선을 중심으로 다양한 활동을 수행하고 있는 점은 확인되나 고객 및 이해관계자의 관점에서 해당 변화가 어떻게 체감되고 있는지를 제시하는 수준은 아니라는 점에서 개선이 필요하다. 또한 제도 설계의 단계에서부터 고객 및 이해관계자들의 수요가 반영되는 매커니즘(국민참여단 등)을 갖추고 이를 실질적으로 운영하고 있음을 보다 명확하게 소명할 필요가 있다.
- 용역근로자의 임금보호를 위해 시중노임단가를 반영하여 적용한 점은 중요한 성과이나, 해당 제도개선이 가져온 성과를 제시하는 방식은 다소 미흡하여 이에 대한 개선이 필요하다.
- 중소기업 및 소상공인을 위한 다양한 지원활동을 벌이고 있으나 각 타겟 그룹(중소기업/소상공인/창업자 등) 별로 수립한 계획-수행내용-성과 간의 정합성이 부족한 점은 개선이 필요하다. 또한, 다수의 내용이 주로 제도개선을 위한 노력에 초점을 두고 있는 바 아직 구체적인 성과를 창출하고 있지 못하고 있는 것으로 파악된다. 프로그램을 고도화하는 한편 고객 및 이해관계자의 관점에서 해당 변화가 어떻게 체감되고 있는지를 염두에 둔 성과제시가 필요하다.
- 사회적 경제 육성과 관련하여 기관 본연의 업무와 연계한 다양한 활동을 수행 중인 점은 긍정적으로 파악된다. 특히, 기업 홍보영상 제작지원 및 미디어협동

조합 인큐베이팅을 통한 육성 지원 등의 사업을 통해 중요한 기여를 한 것으로 파악되나, 이를 성과의 형태로 제시하는 부분은 미흡한 것으로 보인다. 또한, 해당 활동이 분절적으로 수행되고 있는 것으로 비쳐지는 점은 한계이며, P-D-C-A 관점에 입각하여 계획수립-집행-사후분석 및 개선 등의 전 주기에 걸쳐 보다 체계적으로 수행될 수 있도록 노력할 필요가 있다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 상생·협력 및 지역발전을 위한 기관의 노력과 성과를 “D+”로 평가한다.

(5) 윤리경영

- 기관은 전년도 지적사항인 청렴도 자체 평가 결과 낮은 내부청렴도 수준에 대해, 2018년도 내부청렴도를 중심으로 문항을 구성하여 청렴도를 진단하였다. 그 결과 개인청렴도 향상 노력 및 관계자 청탁 방지 노력 등 전년도와 유사한 항목 대부분에서 점수가 소폭 상승한 점이 확인된다. 다만 부당한 인사업무와 갑질 근절 등 상당히 낮은 점수를 보인 항목을 포함한 청렴도 조사 결과에 대해 당해 연도 내 청렴도 향상을 위한 환류가 적극적으로 이루어지지 않은 점은 아쉬운 부분이다. 또한 향후 기관은 내부청렴도뿐만 아니라 외부청렴도에 대한 진단도 포함하여 기관 내외의 이해관계자를 고려한 균형있는 청렴도 진단을 실시할 필요가 있을 것으로 판단된다.
- 기관은 2018년 12월에 윤리경영 추진체계 및 운영계획안을 작성하여 기관의 윤리경영 추진방향을 설정하고 추진체계를 설계하였으며 윤리경영 실천활동을 고려하였다. 그러나 해당 계획이 연말에 작성되어, 당해연도에는 이러한 체계적인 계획에 바탕을 두지 못하였다고 판단된다. 2018년도 기관의 윤리경영추진 조직은 감사팀으로, 윤리경영의 범위가 감사업무를 중심으로 협소하게 추진된 경향을 보이며, 윤리경영위원회가 구성되지 않았고, 윤리경영 확산을 위한 활동 및 관리 및 모니터링 체계가 적절히 마련되지 않은 상황이다. 이렇게 볼 때, 당해연도 기관의 노력은 윤리경영수준에서 볼 때 매우 기초적으로 이루어졌다고 평가된다.

- 기관은 채용 전반에 대한 주무부처 감사 결과 주의경고 처분을 받는 등의 사실이 확인되어 향후 개선이 필요한 것으로 판단된다. 기관은 지역센터 별 예산 지출 통제 및 감사팀 일상감사를 통한 사전 예방 활동을 강화하여, 기관 운영 전반에 투명성 제고를 위한 노력을 기울인 점 등이 일부 확인된다. 다만 이러한 노력이 윤리경영 실천 측면에서 특별하거나 높은 수준이라고 보기는 어렵다고 판단된다. 기록물관리 관련하여, 기관은 당해연도에 기록물 분류 체계를 수립하는 것 외에 특별한 실적이 확인되지 않는다. 따라서 향후 기관은 기록물관리체계를 수립하고 내실화하는데 가일층 노력을 경주해야할 것으로 판단된다.
- 기관은 전년도 1인으로 구성된 감사팀의 인력을 충원하여 총 2인으로 감사팀을 운영하였다. 또한 감사원 자체감사활동 심사 결과 ‘양호’를 획득하여 기관의 감사활동의 적정성을 외부적으로 인정받은 실적 역시 확인된다. 방송통신위원회의 부패방지시책평가 결과, 행동강령 이행 실태지도·점검 실적과 행동강령 위반자 자체 적발 실적 등에서 감점이 발생한 만큼, 향후 이에 대한 보완이 필요할 것으로 생각된다. 기관은 아직 윤리준법상담제도가 부재한 상황으로, 향후 이를 조속히 마련하여 윤리준법에 대한 직원의 의식을 높일 수 있는 실효성있는 제도 정착에 힘써야 할 것이다.
- 인권경영과 관련해 기관은 2018년 인권경영 추진을 위한 기본 계획을 수립하였고 이를 근거로 인권경영 이행 지침을 제정하였다. 그러나 아직 인권경영위원회 구성이나 인권경영활동 및 과제 발굴 등 기관의 인권경영 추진을 위한 기본 체계를 갖추지 못하였다. 따라서 기관은 앞으로 인권경영의 기틀을 마련하고 인권경영의 직원의 내재화를 위해 보다 적극적인 노력을 기울일 필요가 있다고 생각된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 윤리경영을 위한 기관의 노력과 성과를 “D⁰”로 평가한다.

③ 조직·인사·재무관리

(1) 조직·인사 일반

- 기관은 전년도 경영평가 지적사항인 중장기적 차원에서의 조직 정상화와 발전 방안을 위한 체계적 모색필요에 대한 개선조치로서 전략실행력 강화를 위한 조직개편을 추진하였으며, 평가수용성 제고를 위한 제도보완 및 절차적 공정성 관리에 대응하기 위해서 성과평가 세부기준 사전공표와 설명회를 개최하여 전년대비 전체 평가이의제기가 감소한 실적이 확인된다.
- 기관은 환경분석에 기반한 조직진단을 통해 조직관리방향을 설정하고, '신경영 전략을 반영한 사회적가치 중심 조직 및 인력 운영'의 목표 하에 '핵심사업 중심 조직운영', '미래성장동력 직원 역량 강화' 등의 3대 전략방향 및 전략과제를 도출하였다. 세부운영내용으로 정부정책 이행 및 핵심사업 강화를 위해 혁신전략팀을 겸임형 TF로 지속시키며, 정책홍보팀을 홍보팀으로 직제반영하는 업무를 수행한 실적이 확인된다.
- 하지만, 정립된 경영목표를 바탕으로 한 기관의 전략방향, 실행과제와 조직개편과의 연계성이 다소 부족하고, 중장기 인력 및 예산배분이 구체적이지 않기 때문에 경영전략과 연계된 조직 및 인적자원 운영계획의 적절성과 실행력을 제고시키는 기관의 추가적인 노력이 필요한 것으로 판단된다. 또한, 조직개편으로 인한 성과를 점검하고, 이를 조직 내외에 공개하여 개선방향을 공유하는 체계적인 환류과정이 다소 미흡한 바, 이를 고도화하는 기관의 노력이 필요한 것으로 사료된다.
- 기관은 구성원의 역량개발향상을 위해 새롭게 정립된 기관의 미션비전과 연계한 기관의 인재상을 마련하고, 기관 최초로 중장기 인재육성전략을 수립한 노력이 인정된다. 다만, 중장기 HRD 계획과 기관의 경영전략 간의 연계성이 다소 낮아, 이에 대한 추가적인 개선 노력이 필요하다고 판단된다. 기관은 필요역량과 직원 니즈를 반영한 교육 프로그램의 개발 및 운영을 지향하고 있으나, 필요

역량과 기관의 전략방향 및 비전과의 정합성이 다소 낮은 것으로 판단되어 이를 강화할 필요성이 제기된다.

- 기관은 직무역량 교육예산의 비중을 높이고, 필수이수과목 중심에서 현장수요 맞춤형 커리큘럼의 교육프로그램 운영을 통해 교육만족도와 활용도를 제고시킴으로써 교육 실효성을 높이고자 노력한 실적이 인정된다. 다만, 교육훈련의 효과를 일부 프로그램에서만 측정하고 있어, 전반적인 교육체계를 지속적으로 발전시키기 위한 환류체계 강화 노력이 필요하다고 판단된다.
- 기관의 비전 및 전략목표 달성을 위해 기관은 관련 부서업적 평가제도 개선을 위한 자체진단 및 외부 컨설팅을 병행하여, 직원들이 지표설정과정에 참여한 것으로 나타난다. 평가자 사전교육을 강화한 결과, 평가제도 만족도가 전년대비 증가했으며, 이의제기 접수 건수가 전년대비 감소한 것으로 보아, 평가제도에 대한 수용도 제고를 기관의 긍정적인 실적으로 인정된다. 다만, 전년 대비 평가기준의 인식이 하락된 바, 성과평가제도의 객관성과 공정성을 높이기 위해 지속적인 노력이 필요한 것으로 판단된다.
- 기관은 조직구성원의 전문성 향상과 역량개발을 위해 개방형 계약직에 7개의 직위를 확대 운영하고 있으며, 순환근무 원칙을 수립하고 있다. 그러나, 전문성 강화를 위한 전문직위제 운영실적이 없기 때문에 먼저 근거규정을 마련하고, 구체화된 대상 직위를 직제에 반영하고, 실제적인 운영을 고려하는 기관의 적극적인 노력이 필요하다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 조직·인사 일반을 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 재무예산 운영·성과

㉦ 중장기재무관리계획 이행실적

- 공운법 제39조의 2에 따른 중장기재무관리계획 제출대상 기관이 아니므로 결측 처리

(3) 삶의 질 제고

- 기관이 삶의 질 제고를 위하여 근무환경 및 유형별 맞춤형 안전관리로 안전한 근로환경 조성하려고 노력한 점, 유형별 위험도(본사와 센터 구분하여 본사에는 악성민원, 차량 운전으로 센터에는 시설장비관리, 차량운전, 교육운영으로 세분화)와 유형별(고객 응대, 시설 및 장비 환경, 차량 운전 및 교육운영) 예방 대응 매뉴얼·위기상황대응 매뉴얼 제정 등 기관 나름의 정의 개념을 도출한 점 등은 긍정적으로 평가된다. 또한 노사협력을 통한 취약한 근로환경 발굴 및 제도를 구축하려고 노력한 점도 긍정적이다.
- 다만, 전국에 산재하고 이해관계자가 많은 기관 특성을 고려한 기관의 취약계층(근로자) 및 취약성에 대한 정의가 없어 제시된 과제가 분절적으로 기능하고 있다. 즉, 중장기적인 로드맵에 따른 임산부, 장애인 뿐만 아니라 비정규직, 여성 근로자 등 기관 내·외부에 존재하는 취약계층을 위한 안전한 근로환경(물리적, 정서적)을 조성하기 위한 기관의 노력과 활동이 요구된다. 또한 근로자 개인별 맞춤형 근로환경 조성에 대한 성과가 확인되지 않고, 장애인 근로자에 대한 근로환경 개선이 확인되지 않고 있으며, 기타 취약계층에 대한 정의 개념이 없고 이로 인해 취약계층별 맞춤형 근로환경 개선이 확인되지 않는다. 삶의 질 제고를 위하여 행하는 기관의 노력에 대한 장기적이고 체계적인 환류 시스템 또한 필요하다.
- 기관이 일가정 양립을 위해 ‘일·생활 균형’ 패러다임 변화를 반영한 근무혁신 제도를 구축하려고 노력을 한 점은 확인된다. 이로 인하여 유연근무 참여자가 77.63%에 달한 만큼 유연 근무제가 활성화 된 점 역시 확인된다. 다만, 이러한

성과는 여성 비율(53%) 및 20, 30대 근로자 비중(70%)이 높은 기관의 특성에 기인한 것으로 온전한 기관의 노력이라고 판단하기 어렵다. 또한 육아휴직자와 관련하여 복귀 시 도움이 보이지 않아 육아 휴직 장려에도 불구하고 조직 구성원들에게 육아 휴직에 대한 긍정적인 메시지를 전달하지 못하고 있는 점, 장시간 근무에 대한 예상에도 실효적인 대응책을 제시하지 못한 점은 지속적인 기관의 노력이 필요하다는 반증이다. 직원 삶의 질 향상 및 일·가정 양립과 관련하여 실시되는 근로조건 개선의 양면인 업무 생산성에 대한 관리 필요성에 기관의 지속적인 노력이 요구된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 삶의 질 제고를 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

④ 보수 및 복리후생관리

(1) 보수 및 복리후생

- 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 평가제도 개편안을 수립하고, ‘성과평가규칙’ 제정(안)을 마련하여 개선하려고 노력한 점은 확인된다. 다만, 평가와 관련하여 이의신청에 조직 구성원들의 수용도 향상을 위해 직원의 참여를 보장한다고 주장하나 이의신청에서 노동조합 등 참여를 확인할 수 없어 수용도 측면에서 문제점 노출하고 있다. 또한 전년도 지적사항을 반영하여 노사실무자 협의체(소통더하기) 구성, 직원 제안관리 제도 체계화 등 자율적인 숙의·환류체계를 구축하였다고 주장하나 보수체계 개편과 관련하여 노동조합 등 조직 구성원들의 참여를 확인할 수 없는 등 전반적으로 조직 구성원들의 참여를 실질적으로 독려하는 방안이 필요하다.
- 합리적이고 공정한 보수체계를 구축하기 위하여 평가기준 구체화로 평가개선안을 마련하였다고 하나 이는 '19년 평가부터 실시할 예정으로서 '18년 실적으로 할 수 없다. 또한 2급 이상 성과연봉제 신규 적용자에 대한 연공성 개입을 방지하고자 연봉 인상 기준을 수정(기본급 12% → 연봉 12%)하였다고 하나 간부직

보다 일부 하위직급에서 직급별 평균임금대비 임금격차가 크게 나타나는 경향이 있어 직무급 도입을 차치하고 개선이 필요하다. 기관이 주장하는 직무기반 임금체계는 직책수당을 말하느바, 완화된 성과연봉제를 시행한 것에 불과하여 진정한 직무급제 도입은 이루어지고 있지 아니다. 특히 기관은 초과근무에 대한 대응책 마련이 시급한데 성과연봉2의 재원을 3급 이하 초과근무 252시간 분으로 하는 등 성과 및 능력에 기반한 보수체계가 아니라 기본적으로 시간 배이스의 보수 체계를 운용한다고 할 것이다.

- 개인성과평가제도 설정 시 노동조합 등 조직 구성원들의 참여를 확인할 수 없는 점, 2급 이상 조직원들과 3급 이하 구성원간의 임금 격차가 상당한 점, 정규직 전환자가 79명에 달하고 이에 대해 정규직과 동일한 복리후생 기준을 책정하는 등 조직 구성원간의 갈등이 예상됨에도 이에 대한 해소 대한 방안이 제시되지 아니한 부분은 합리적이고 공정한 보수체계를 위한 지속적인 기관의 노력이 요구된다. 특히 보수체계 개편에 대한 수용성 확보를 위해서는 노동조합의 동의여부가 중요한데 보수체계 개선과 관련하여 노동조합의 참여가 확인이 되지 아니한바, 보수체계의 개선을 통하여 조직 발전으로 나아가기 위해서는 노동조합 등 조직 구성원들의 보다 적극적인 참여가 요구된다.
- 기관은 정규직 전환자에 대하여 합리적인 보수 책정을 위해 정규직 전환자에게는 9개 직무군으로 직군을 신설하고 직무별 최초 연봉 산정 기준을 마련하였으며 복리후생 수준은 정규직과 동일하게 지급하도록 설계하고 있는 것으로 확인된다. 정규직 전환자에 대해서 직무중심의 임금체계를 구축하였다고 하나 직군별 갈등 요소는 내재하고 있어 정규직 전환자의 보수체계 등에 대한 갈등여부 및 해결노력에 대해서는 기관의 노력이 확인되지 아니한바 전환자 내부 및 정규직과의 갈등 등 조직 내부의 갈등 해결을 위해 지속적인 노력이 필요하다.
- 기관은 1인당 복리후생비가 임직원 모두 '17년에 비해 감소(임원 38천원, 정규직은 140천원, 무기계약직·비정규직도 140천원)한바, 1인당 복리후생비에 대한 세심한 관리가 요구된다. 복리후생비와 관련하여 주기적인 모니터링 체계가 내부적으로만 구축되어 있어 외부 전문가 활용을 통한 외부적인 시각에서의 점검

체계도 활용할 필요성이 있으며 점검으로 인한 환류활동 실적 등이 보이지 아니하여 적절한 복리후생제도를 운영하기 위한 기관의 지속적인 노력이 요구된다. 복리후생제도에 대해 근무만족도가 4.2점 달성되었으나, 복리후생이 근무 형태와 연계되어 근태 등 업무 생산성에 문제점 노출할 가능성이 있고, 복리후생 제도의 포커스가 기관 내 구성원들에게 집중되고 있어 시민단체와의 적극적인 협업이 필요한 특성을 반영하다면 기관 외 이해관계자 등 복리후생수준을 높이기 위한 기관의 노력이 요구된다.

- 기관의 임금피크제 설계는 정년보장형으로 60세 정년으로 설정되고 3년의 조정 기간, 총 255%의 지급률로 지급하도록 되어있다. '18년은 신규채용 목표 인원은 없는 것으로 확인된다. 2020년 이후 임금피크제 대상자가 발생하는 바, 현 상황에서는 제도 설계에 치중하고 있음이 확인된다. 다만, 임금피크 업무 설정 시 구성원들의 참여에 대한 확인이 불가하여 직무 설정과 관련한 조직 자체의 니즈 외 구성원들의 참여 또한 필요로 하는 등 임금피크제의 적합한 운용을 위한 지속적인 관리 시스템 구축이 필요해 보인다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 보수 및 복리후생을 위한 기관의 노력을 “D⁰”로 평가한다.

(2) 총인건비관리

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
총인건비인상률	목표부여	2.6% 이내	△ 0.050%	100.0	3	3.000

나. 평가내용

- 정부 예산편성지침에 명시된 총인건비 인상률 준수여부를 측정하기 위한 지표로서 실적평가는 정부의 총인건비 인상률 상한인 2.6% 이내 준수 여부를 목표 부여로 평가하였다.

- 2018년도 총인건비 인상률은 정부의 총인건비 상한인 2.6% 이내를 기록, 평점 100점을 달성하여 득점 3점을 획득 하였다.

다. 항목별 원인

- 기관은 정부의 예산편성지침 가이드라인을 준수하기 위해 합리적인 임금인상 및 승진을 시행하는 등 인건비 절감을 위한 다양한 노력을 통해 총인건비 인상률을 준수하여 목표를 달성하였다.
- 2018년도 총인건비 인상률 계산 대상 발생액은 5,509백만원으로 전년도 5,512백만원 대비 3백만원 하락하여 총인건비 인상률 -0.050%으로 평가 되었다.

라. 추세분석

- 2017년도 정부의 인건비 인상률 상한인 3.5% 이내(-2.270%)로 달성하였고, 2018년도 2.6%이내(-0.050%)로 달성하여, 매년 정부 지침을 준수하여 총인건비 인상률을 지속적으로 관리하고 있다.

(3) 노사관계

- 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 '18년 新노사선진화 전략 재수립을 통한 지표 개선 완료한 점, 노사 실무자 협의체를 상시 운영하여 노사관계 환경변화 예측 및 노사가 공동 대응하려고 노력한 점은 확인된다. 이를 통해 상시·정기적 노사협의로 갈등을 사전에 26건 예방한 실적은 확인된다. 다만, 기관이 제시한 新노사선진화 전략은 노사관계에 대한 전략이라기보다는 노사관리에 더 적합한 전략으로 판단된다. 즉, 노사관계적 측면에서 성과지표를 정교화하라는 지적 사항은 여전히 유효하며, 노사갈등 예방 시스템도 보다 고도화하여 실천력 있는 시스템이 될 수 있도록 기관의 노력이 필요해 보인다.
- 노사관계 진단 및 분석을 전사적인 참여로 시행한 점은 확인되나, 협력적 노사관계 수준 제고를 위한 참여와 상생의 노사관계 구축 운영을 위한 기관의 미션과 비전을 반영한 중장기적 재전략 수립과 이를 실행할 중장기적인 로드맵에 대

한 재설정이 필요하다고 할 것이다. 제시된 합리적인 노사관계 정립 체계 구축 및 이행은 일반적인 내용들로서 시민단체 등 외부 이해관계자가 많은 기관의 특성 반영 및 전략적인 관점에서의 노사협력 체계라고 판단하기 어렵다. 또한 기관은 노사협력 체계에 대한 환류 점검 등 구체적인 시스템을 파악할 수 없으며 실천적인 방안을 제시해주지 못하고 있다. 또한 노사의 체계적인 사회적 책임 활동 등은 기관의 존재 목적에 부합하지 아니한바 지속적인 노력이 요구된다. 노사관계 전략에 대한 재정립이 필요해 보인다.

- 기관이 전년도 지적사항을 반영하여 소통 채널 확대를 통하여 의사소통을 강화한 점은 확인된다. 무분별한 의사소통 프로그램 확대를 지양하고 지역, 직종, 직군을 고려한 현장중심 소통을 강화한 점은 긍정적으로 평가된다. 다만, 기관의 특성을 반영한 의사소통 채널이 없는 점과 의사소통 효과성을 직접적으로 측정할 수 없어 소통 강화에 대비한 지표 개발이 있어 개선이 필요해 보인다. 특히 상향식 의사소통채널과 현장중심 의사소통 채널을 직접적으로 측정할 수 있는 지수가 부재한 점은 아쉽게 생각된다. 또한 전년도 지적 사항을 반영하여 노사관계 역량 강화를 위하여 노무 현안 맞춤형 교육을 실시한 점은 확인된다. 다만 노사관계 관리역량 강화 프로그램이 기관의 인력개발(HRD) 체계와는 연계되어 있지 아니하여 지속적인 노력이 요구된다. 또한, 기관의 노사관계 관리역량을 강화하기 위해 실행하는 프로그램들이 노사관계 관리역량 강화에 어느 정도 효과적인지 대한 분석이 없어 실천적인 의미에서의 노무역량 강화 비전이 제시되지 못하고 있다.
- 기관이 노사협의를 통한 근로조건 개선을 위하여 근로시간 단축을 위한 노사공동 근무혁신 방안을 한 점은 확인된다. 연차 규정 개정, 자녀돌봄휴가 확대, 시간선택제 확대, 탄력근로제를 지역근무형으로 확대하는 등 근로조건 개선을 위해 노력한 점은 확인된다. 또한 단체협약을 개정하여 징계처분의 구제 관련 조항을 삭제한 점은 확인된다. 다만, 기관이 제시한 근로조건 개선이 조직 발전으로 이어질 수 있도록 관리가 필요해 보이며, 조직 내 근로조건 개선에만 집중되어 있어 취약계층 및 사업장 외 근로조건 개선 사항은 확인 불가한 아쉬움이 있다. 근로시간면제자에 대한 관리는 관련 법률에 의거하여 세심한 관리가 요구된다.

- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 노사관계를 위한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.

5 혁신과 소통

(1) 혁신노력 및 성과

- 기관은 전사 경영목표와 전략목표에 연계한 ‘사회적 가치 실현과 혁신으로 국민과의 동반성장 체계 마련’이라는 혁신 목표를 수립하고 ‘공공성 강화’, ‘경제 패러다임 전환선도’, ‘국민신뢰 회복’의 혁신전략 방향의 관점에서 14개의 혁신과제를 발굴하였다. 이러한 혁신과제 이행을 위한 중장기 계획 체계를 구축하였으나, 수립된 혁신과제의 세부실행 계획이 연차별 필요 자원과 인력, 기능, 조직의 역할을 담은 세부운영로드맵과의 정합성 및 연계성은 낮은 바, 혁신과제 달성을 위한 구체적 실현 가능성을 높이기 위한 기관의 개선 노력이 필요하다.
- 기관은 혁신전략팀과 기획정책부를 기관 내의 혁신과제를 총괄하는 전담부서로 지정하고, 총괄담당자를 설정하는 등 혁신추진체계를 구축하였다. 또한, 기관장은 기관의 혁신을 촉발하기 위해 열린혁신 지역순회 간담회를 통해 소통을 다각화하고, 경영혁신 순회설명회를 통해 전사적 혁신 추진체계를 마련하는 등 혁신가치 공유 및 내재화를 위한 노력이 인정된다. 다만, 이러한 혁신가치 내재화 노력에도 불구하고 기관의 미션과 비전에 부합하는 혁신가치를 정의하고, 이에 대한 적극적인 소통을 통해 혁신가치가 임직원에게 내재화된 성과는 다소 미흡한 바, 이에 대한 기관의 지속적인 개선 노력이 필요할 것이다.
- 기관은 내부의 혁신전략팀과 외부의 ‘함께하는 공공혁신 서울협의회’를 포함하는 대내·외 혁신네트워크를 구축하고, 상시제안제도, 국민제안공모전, 혁신우수사례 공모를 통해 혁신 아이디어를 발굴·추진한 실적이 인정된다. 혁신아이디어를 유발하기 위해 혁신노력과 성과를 부서 조직평가지표로 신설하고, 우수혁신제안자를 포상 및 표창하는 제도를 운영하였다. 그러나, 보다 다양한 유형의 행정적·재정적 지원을 통해 전사적 혁신문화를 구축하고, 혁신을 장려할 필요성이

제기되며, 혁신에 관한 조직구성원의 상향식, 양방향 소통채널을 활성화·상시화 함으로써 적극적으로 우수과제를 구성원과 공유할 수 있는 시스템을 마련하는 것이 필요하다고 판단된다.

- 기관은 외부이해관계자를 주요사업, 지역센터, 시민 등으로 세분화하고, 시민참여 혁신단, 미디어교육위원회, 지역센터 발전협의회 등의 유형별 소통채널을 통해 니즈를 파악하는 제도를 구축·운영하였다. 다만, 이해관계자 및 대국민, 고객 유형을 보다 구체적으로 설정하여 핵심니즈를 반영한 혁신과제를 선정하는 노력을 강화할 필요가 있다. 또한, 혁신과제 선정 및 평가 등 기관의 혁신 과정에서 일반 국민 참여가 형식적인 절차로 전락하지 않도록 대국민 혁신활동을 모니터링하고 서비스를 고도화하는 등 내실화할 방안을 모색할 필요가 있을 것이다.
- 기관은 중점 혁신추진과제로서 시청자미디어센터를 기반으로 전국 청소년기자단 100팀의 교육을 실시하고, 청소년 제작 콘텐츠 26편을 방영함으로써, 고유 업무를 통한 공공성 제고를 위한 노력을 기울였다. 또한, 시민참여혁신단의 운영을 통해 시민들의 목소리가 개별 사업 내용에 반영될 수 있도록 제도화하는 노력을 기울였다. 다만, 기존의 방식과 차별화된 참신하고 창의적인 혁신성과는 다소 미흡한 바, 지속적인 혁신추진 노력을 경주할 필요가 있다.
- 이상의 결과를 종합해 볼 때, 혁신노력 및 성과를 위한 기관의 노력과 성과를 “C”로 평가한다.

(2) 국민소통

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득 점
경영정보공시 점검	목표부여	벌점 0점	벌점 8.5점	83.4	1	0.834
고객만족도	목표부여	100%	고객만족도 : 84.8점	87.9	1	0.879

나. 평가내용

- 경영투명성 제고를 위해 경영정보공개시스템(알리오)에 공시하는 자료의 정확성 및 적시성을 평가하는 지표로서, 세부 평점은 기획재정부가 「공공기관의 통합공시에 관한 기준」에 따라 경영공시항목을 점검 평가한 결과를 활용하여 산출한 것으로, 2018년 경영정보공시 점검 결과, 별점 8.5점으로 0.834점을 득점하였다.
- 기획재정부에서 주관하는 2018년도 고객만족도 조사결과와 상대등급별 점수를 가산하여 평가하였다. 2018년 고객만족도 점수는 84.8점, 상대등급별 점수는 B등급(3점)으로 평점 87.91점을 달성하여 득점 0.879점을 획득하였다.

다. 항목별 원인

- 미공시 1건(별점 3점), 허위공시 2건(별점 4.5점), 공시변경 2건(별점 1점)으로 별점 8.5점이 부과되었으나, 경영정보공시에 대한 관심 제고 및 불성실공시 방지를 위한 담당자 정규교육 실시, 월별 수시공시 발생사항 사전 조사 시행 등 전년 대비 공시 관련 담당자 인식 확산에 노력하였다.
- 고객만족도조사는 사업 영역별로 진행되어, ‘시청자미디어교육 확대’ 84.9점으로 전년대비 1.0점 하락, ‘시청자방송참여 활성화 지원’ 83.9점으로 전년대비 3.5점 하락, ‘소외계층방송접근권 보장’ 84.8점으로 전년대비 5.6점 상승했다.

라. 추세분석

- 경영정보공시 점검은 2016년도 별점 26.6점, 2017년 별점 8.5점으로 18.1점으로 대폭 감소하였으며, 2018년 8.5점으로 전년대비 동일한 수준을 유지하였다.
- 최근 2년간 기관의 고객만족도는 2017년도 84.7점으로 평점 87.742점으로 1.755점을 득점했으며, 2018년도 84.8점으로 평점 87.9점을 달성하여, 0.879를 획득하여 소폭 상승 하였다.

2 주요사업

- 기관은 2017년과 동일하게 2018년도에 ‘시청자 방송참여 활성화’, ‘시청자 미디어교육 확대’, ‘소외계층의 방송시청 환경개선’, ‘공정한 미디어 환경 조성’이라는 4개 주요사업을 선정하였다. 기관은 설립 목적과 사회적 가치를 고려해 미션과 비전을 정립하고 6대 전략 목표와 14대 전략과제를 도출하였다. 4개 주요사업은 핵심 전략과제와 기관의 설립목적 간 연계성을 고려하여 선정되었으며, 주요사업별 성과지표는 SMART 분석 및 PAY-OFF-MATRIX 분석을 통해 선정하였다.
- 기관은 PDCA 절차에 따라 각 주요사업을 수행하였으며, ‘시청자 방송참여 활성화 사업’의 인지도를 높이기 위해 다양한 매체와 시상 제도, 글로벌 벤치마킹을 이용하고 이를 바탕으로 방송참여 활성화를 이끌어 낸 점은 긍정적으로 평가된다. 그러나, 기관의 설립목적을 고려할 때 시청자 방송참여라는 주요사업 자체의 타당성 및 공공성을 제고할 필요가 있는 것으로 판단된다. 또한, 기관에서 지원하고 있는 개인 및 단체의 활동의 효율성을 높이기 위해 활동 평가 기준 및 모니터링의 개선이 필요할 것이다.
- ‘시청자미디어 교육 확대 사업’을 통해 다양한 사회적 자원과 미디어 교육 협력 사업을 연계하고 강사의 전문성 향상을 위한 연수 프로그램 구축은 긍정적으로 평가되나, 타 기관의 일부 미디어 교육 사업과의 차별성이 부족하고 소외계층에 대한 교육 참여율이 아직 저조하여, 이에 대한 개선이 필요할 것이다. 또한 기관은 일부사업에서 전년도와 유사수준의 목표 설정을 하여 도전성이 부족하고, 인력자원의 분배 최적화가 이루어지지 않은 부분이 확인되므로 차년도 사업전략 수립에 이를 개선 반영하여야 할 것이다.
- 기관은 설립목적과 경영목표를 달성하기 위해 주요사업별 목표를 고려하여 계량지표를 설정하였다. 다만, 기관의 일부 지표의 성과는 기관의 노력에 의한 성

과인지가 불분명하고 명확한 실적 산정 기준이 제시되지 않았다는 점에서 지표구성의 적정성이 미흡하다고 판단된다. ‘시청자의 방송참여 활성화 기여도’ 지표는 프로그램 제작에 대한 기관의 기여를 명확하게 확인하기 어렵고, 교육 등의 간접 지원으로 인한 실적도 포함하고 있어 실적 산정 범위를 한정하는 것이 필요하다고 판단된다. ‘전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어교육 확산 성과’ 지표의 경우, 총교육횟수(인원수×교육횟수)로 연인원수를 산정하는 것은 지표의 취지에 다소 부합하지 않는다고 판단되며, 교육의 질을 평가할 수 있는 교육 만족도와 같은 결과지표를 포함하여 지표 개선을 모색할 필요가 있다.

① 시청자의 방송참여 활성화

(1) 시청자의 방송참여 활성화 기여도

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치		실적치	평 점	가중치	득점
방송채널 점유율 지표평점×70% + 참여프로그램 방송분량 지표평점×30%	목표부여 (편차)	채널점유율 (%)	최고 : 26,417	25.839	96.826	12	11.275
			최저 : 11,838				
		방송분량 (분)	최고 : 21,279	19,109	87.262		
			최저 : 7,651				

나. 평가내용

- 시청자미디어센터의 제작지원을 통한 시청자 참여프로그램 방송채널 점유율과 방송분량을 확대함으로써 시청자의 방송참여 활성화 기여도를 평가하는 상향지표로, 세부항목별로 분리하여 평가하였다.
- 2017년 참여프로그램 채널 점유율은 목표치 26.417% 대비 실적치 25.839%로 평점은 96.826점이며 가중치 8.4점 중 8.133점을 득점하였다. 참여프로그램 방송분량은 목표치 21,279분 대비 실적치 19,109분으로 평점은 87.262점

이며 가중치 3.6점 중 3.141점을 득점하였다. 두 개의 변수지표를 합산한 결과 평점은 93.958점이며, 가중치 12점 중 11.275점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 시청자참여프로그램 방송채널 점유율은 지역방송사와의 네트워크 확장 및 맞춤형 콘텐츠 제공을 통해 신규채널 유치를 위해 노력하였으며, 그 결과 총 77개 채널을 지원하여, 20개 채널증가로 전년대비 방송채널 점유율 35.084% 상승했음에도, 실적치는 25.839%로 목표치인 26.417%에는 0.578% 미달했다.
- 시청자참여프로그램 제작지원 방송분량은 시청자미디어센터가 운영하는 시청자 제작단 운영 강화, 제작단의 콘텐츠 제작 분량 확대, 미디어교육 결과물의 방송사 편성 노력 등 방송분량 증가를 위해 전사적으로 노력한 결과 전년도 대비 4,644분(32.105%) 증가하였음에도, 실적치는 14,465분으로 목표치인 15,156분에는 691분 미달하였다.

라. 추세분석

- 채널점유율은 2013년 8.814%, 2014년 10.368%, 2015년 11.000%, 2016년 14.000%, 2017년 19.128%, 2018년 25.339%로 지속적인 상향 추세이다.
- 방송분량은 2013년 5,422분, 2014년 5,575분, 2015년 8,878분, 2016년 10,907분, 2017년 14,465분, 2018년 19,109분으로 지속적인 상향 추세를 보이고 있다.

② 시청자미디어교육 확대

(1) 전국민을 대상으로 하는 보편적 미디어교육 확산 성과

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
$\begin{aligned} &\text{학교미디어교육 연인원} \times 0.6 \\ &+ \\ &\text{사회미디어교육 연인원} \times 0.4 \end{aligned}$	목표부여 (편차)	최고 : 85,472 최저 : 46,249	79,271	87.354	9	8.187
	목표부여	최고 : 19,870 최저 : 13,247	21,321	100		

나. 평가내용

- 미디어교육의 확산 정도와 학교·사회미디어교육의 보편적 서비스 제공을 평가하기 위하여 수혜인원을 통한 교육의 확산 성과를 측정하는 상향(복합)지표로서, 설립 3년 이상 5개 지역 시청자미디어센터의 경우 편차방식의 목표치를 부여하여, 복합연인원 목표 85,472 대비 79,271명 달성, 설립 3년 미만 2개 지역 시청자미디어센터는 목표부여방식의 목표치를 부여하고, 복합연인원 목표 19,870명 대비 21,321명을 달성하였다. 각각의 평가방식별 최종 평점에 가중치를 부여하여 최종 8.187점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 초·중·고등학생 대상 미디어 창의 인재 양성과 미디어분야 적성 발굴을 위한 미디어교육 확대 추진 등을 통해 학교미디어교육 연인원이 전년대비 36%('17년 7.8만명 → '18년 10.6만명) 증가하였다.
- 삶의 질을 결정하는 핵심요소로 미디어교육의 필요성이 강조 되는 등 미디어환경 변화에 따른 미디어교육 확대 추진, 생애주기별·계층별 미디어교육 활성화 추진을 통해 사회미디어교육 연인원이 전년대비 28%('17년 7.2만명 → '18년 9.2만명) 증가하였다.

라. 추세분석

- 학교미디어교육 연인원은 2013년 10,782명, 2014년 8,999명으로 2014년 다소 하락하였으나, 2015년 교육정책변화에 따른 학교미디어교육 수요증가 및 4개 권역 시청자미디어센터 추가 설립을 통해 2015년 44,695명, 2016년 64,680명, 2017년 85,529으로 증가세로 전환하여 2018년은 전년대비 24.0% 증가한 106,047명으로 상향추세를 보이고 있다.
- 사회미디어교육 연인원은 2013년 29,023명, 2014년 32,129명, 2015년 46,961명으로 2013년 다소 하락하였으나 미디어환경변화에 따른 미디어교육 수요증가 및 시청자미디어센터 추가 개관 등을 통한 사회미디어교육 확대운영을 통해 2015년 46,961명, 2016년 64,436명, 2017년도 77,753명으로 증가세로 전환, 2018년은 전년 대비 18.9% 증가한 92,411명으로 상향 추세를 보이고 있다.

③ 소외계층의 방송시청 환경 개선

(1) 시청각장애인의 장애인방송 만족도 제고

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
(자막방송 만족도×1/3) + (수어방송 만족도×1/3) + (화면해설방송 만족도×1/3)	목표부여 (편차)	최고 : 81.250점 최저 : 74.950점	81.307	100.0	8	8.000

나. 평가내용

- 방송 시청취에 제약을 받고 있는 시청각 장애인의 방송시청 환경 개선을 목표로 장애인방송에 대한 만족도를 평가하는 상향지표로서, 2018년도 만족도는 최고 목표치인 81.250점을 초과달성한 81.307점으로 가중치 8점 중 8점 만점을 득점하였다.

다. 항목별 원인

- 장애인방송 제작지원 인센티브 추가 편성을 통해 우수 사업자 지원을 확대하고, ‘장애인방송 프로그램 제공 가이드라인’ 준수 독려를 통해 방송사의 장애인 방송 제작 자율 준수를 유도하는 등 적극적인 장애인방송 품질 향상 추진을 통해 장애인방송 만족도는 전년대비 3.207점 상승하였다.

라. 추세분석

- 장애인방송 만족도는 2015년도 75.5점, 2016년도 75.975점, 2017년도 78.100점, 2018년도 81.307점으로 지속적 상향 추세이며, 2018년도 만족도는 전년도 대비 3.207점 상승, 2015년도 대비 5.807점 상승하였다.

4] 공정한 미디어 환경 조성

(1) 방송광고 법규 준수율

가. 평가개요

지표산식	평가방법	목표치	실적치	평 점	가중치	득점
$\{(\text{전체 사업자 채널수}-\text{법규위반 사업자 채널수})/\text{전체 사업자 채널수}\} \times 100$	목표부여 (편차)	최고 : 92.062 최저 : 69.905	83.631	68.583	5	3.429

나. 평가내용

- 방송사업자의 방송광고 관련 법령 준수를 유도하여 방송 시청자의 시청권을 보호한 성과를 평가하는 상향지표로서, 2018년도 방송광고 법규 준수율은 목표치인 92.062%에 8.431% 미달하여 3.429점으로 평가하였다.

다. 항목별 원인

- 모니터링 시스템 고도화를 통한 모니터링 인프라 확장과 모니터링 인력 정규직

전환을 통한 업무 전문성 강화 등 업무 효율성 및 전문성을 강화 했으며, 사업자 대상 찾아가는 사업자 맞춤형 수시교육 확대와 온라인 강의 제작 등을 통해 금년 준수율은 전년대비 2.377% 상승한 83.631%의 실적을 달성하였고, 이는 '14년 사업수행 이후 16.2% 상승한 것이다.

라. 추세분석

- 방송광고 법규준수율은 2015년 70.021%, 2016년 77.377%, 2017년 80.984%, 2018년 83.631로 지속적인 증가 추세이다.

⑤ 주요사업 성과관리의 적정성

(1) 시청자의 방송참여 활성화사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 정부 정책을 기반으로 사회적가치 실현을 위한 중장기 경영목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 시청자의 방송참여 활성화를 주요사업으로 선정하였다. 계량 지표에 대한 SMART 분석과, 비계량지표에 대한 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 개발한 성과지표와 SWOT 분석 및 사업환경 변화에 따른 로드맵을 바탕으로 도출한 전략 과제를 기반으로 주요사업의 추진 계획을 수립한 것으로 판단된다.
- 기관은 시청자의 방송참여를 위한 저변을 확대하고 시민의 제작 경로 다양화와 미디어역량 강화를 위해 다양한 세부 실행 계획을 수립하여 사업을 추진하였다. 다만 시청자 방송참여라는 주요사업 내용의 공공성에 대한 추가적인 논리 개발 및 대국민 이해 증진을 통한 주요 사업의 타당성 확보를 위해 추가적인 노력을 기울일 필요가 있을 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 시청자 권익 증대와 미디어의 건강한 발전이라는 미션을 달성하기 위해 맞춤형 미디어 교육강화, 실생활 미디어 참여지원, 장애인 미디어 접근 통합 지원, 시청자 권익보호 전문성강화, 시민 미디어활동 기반 조성, 사회적가치 실현 혁신으로 동반성장 체계 마련이라는 6대 전략목표를 수립하였다. 그리고 이를 위한 주요사업의 하나로 시청자 방송참여 활성화 사업을 수행하였다.
- 기관은 시청자의 방송참여를 위한 저변을 확대하고자 시민의 콘텐츠 제작환경 기반을 강화하고 방송사의 시청자 참여프로그램 편성확대를 위해 노력하였다. 그러나 보다 효과적인 사업의 집행을 위해서 비의무편성사업자 및 이탈 방송사업자 대상 시청자 참여 프로그램 편성 확대를 제고 할 수 있는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다. 또한 공동체 라디오 방송사의 활성화를 위해 현재의 제작지원 이외의 개선 방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.
- 기관은 글로벌 벤치마킹 ‘Youth News’를 확대·도입하여 미래세대 청소년을 지원하고 시민의 참여 경로 다양화 및 맞춤형 미디어역량 강화를 위해 노력한 점이 인정된다. 다만 1인 방송 등 인터넷 기반 미디어를 확대하는 과정에서 기관이 지원하는 개인 및 단체의 활동에 대한 명확한 평가 기준과 모니터링이 필요할 것이다.
- 기관은 공동체 회복을 위해 마을·공동체 미디어지원을 신설하여 마을공동체 미디어지원 사업에 대한 붐업을 조성하기 위하여 노력하였다. 다만 마을 공동체 미디어의 확산을 위해서 일시적인 지원 이외에 지속적인 사업 발전을 위한 체계적인 계획 수립 및 사업집행이 필요할 것으로 판단된다. 또한 마을 공동체 미디어의 확대 뿐만 아니라, 본 사업을 통해 제작된 콘텐츠의 지속적인 홍보와 안정적인 업로드가 가능한 채널을 확보하기 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 계량 성과지표 Pool에 대한 SMART 분석을 통하여 시청자의 방송참여 활성화 사업의 성과분석을 위해 센터 지원을 통한 시청자 방송 참여 분량과 협력을 통한 마을미디어 지원 건수라는 2개의 계량 성과지표를 구성하였으며, 계량성과 지표에 대한 당해년도 성과는 모두 목표치를 달성하였다. 그러나 2018년도 센터 지원을 통하지 않은 시청자 방송참여 분량은 총 38,279분으로 센터 지원을 통한 시청자 방송참여 분량인 19,109분보다 많은 것을 확인할 수 있다. 따라서 기관은 시청자의 요청에 의해 시청자가 직접 제작한 시청자참여프로그램을 편성·송출한 방송사업자에게 방송채택료 일부를 지원해 주는 사업과 같이 센터의 지원 없이 자발적으로 진행되고 있는 시청자참여들을 장려할 방안에 대한 홍보와 관리가 필요할 것이다.
- 기관은 비계량 지표에 대한 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 시청자의 방송참여 활성화 사업의 성과분석을 위해 글로벌 벤치마킹 스쿨리포터 도입과 지역 특화 우수사례 발굴 및 인식확산이라는 2개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 다만 주요사업의 다양한 세부사업 내용에 비해서 PAY-OFF-MATRIX 분석을 위한 비계량 지표 Pool이 3개 지표에 그치고 있으므로 이를 통해 선정된 비계량 지표의 대표성이 부족한 것으로 판단된다. 또한 비계량 지표의 달성도 분석을 위한 성과 분석 내용이 성과 달성 여부를 판단하기에 부족한 것으로 판단된다. 따라서 보다 다양한 지표 Pool 개발을 위한 노력과 비계량 지표의 달성 여부를 보다 정확히 판단할 수 있는 지표 선정을 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 자체 환류평가시스템을 구축하여 중기 경영목표, 사업별 세부계획을 수립하였으며, 자체 환류평가시스템을 구축하여 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링 모니터링을 수행하였고 자체평가와 연계한 환류 활동을 수행한 것으로 판단된다. 또한 경영평가단의 지적사항을 받아들여 글로벌 벤치마킹을 활용하

고, 시청자의 자발적 방송참여를 독려하기 위한 적극적인 홍보를 시행한 것으로 판단된다. 다만 성과지표별로 평가 및 모니터링 주체 등의 명확한 설정을 통한 체계적 환류시스템 구축과 실질적인 모니터링 활동을 위하여 노력을 기울일 필요가 있다.

⑤ 주요사업 추진계획 수립·집행·성과·환류 과정에서 사회적 가치를 고려하였는가?

- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 시민이 직접 제작한 콘텐츠를 방송에 송출함으로써 민주주의적 의사결정과 참여 실현에 기여하고, 마을 주민의 미디어 활동을 확대함으로써 사회 공동체 회복을 추구한 것이 인정된다. 다만 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있을 것이다.

(2) 시청자 미디어교육 확대사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 정부 정책을 기반으로 사회적가치 실현을 위한 중장기 경영목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 시청자 미디어교육 확대를 주요사업으로 선정하였다. 계량 지표에 대한 SMART 분석과, 비계량 지표에 대한 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 개발한 성과지표와 SWOT 분석 및 사업환경 변화에 따른 로드맵을 바탕으로 도출한 전략 과제를 기반으로 주요사업의 추진 계획을 수립한 것으로 판단된다.
- 기관은 미디어 소외계층을 비롯하여 미디어교육 참여인원을 확대하고 이들의 만족도를 제고하고자 다양한 세부 실행 계획을 수립하여 사업을 추진하였다. 그리고 지역사회 협력사업 연계 건수와 유관기관 협력사업을 발굴하고 이에 대한 연계를 강화하고자 노력한 부분의 성과가 인정된다. 그러나 재단의 미디어 교육이 타 기관의 일부 미디어교육과 차별성이 부족한 것으로 판단되므로 사회적 참여 역량을 증진시키기 위한 교육을 강화하고, 타 기관과의 미디어교육리터러시

교육관련 협업 및 역할 분담을 통한 차별성을 이루기 위한 추가적인 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 시청자 권익 증대와 미디어의 건강한 발전이라는 미션을 달성하기 위해 맞춤형 미디어 교육강화, 실생활 미디어 참여지원, 장애인 미디어 접근 통합 지원, 시청자 권익보호 전문성강화, 시민 미디어활동 기반 조성, 사회적가치 실현 혁신으로 동반성장 체계 마련이라는 6대 전략목표를 수립하였다. 그리고 이를 위한 주요사업의 하나로 시청자 미디어교육 확대 사업을 수행하였다.
- 기관은 소외계층의 미디어교육 참여를 높이기 위해 찾아가는 서비스 지원을 강화하고 소외계층 유형별 특화교육을 실시했다. 또한 디지털 사회의 위험요소에 대처하는 미디어리터러시 교육 지원을 강화하기 위해 ‘가짜뉴스’ 대응 교육과 스마트 미디어교육을 지원하였다. 다만 균형 잡힌 미디어 리터러시 교육을 위해 비판적 이해 능력 제고 이외에도 창의적 활용 능력, 민주적 소통 능력 등의 추가적인 교육과 온라인 교육 시스템의 구축과 홍보 등을 통하여 소외계층에 대한 미디어교육 참여 확대를 이끌어 낼 필요가 있다고 판단된다.
- 기관은 강사 전문성 강화를 위한 환경을 조성하고 미디어교육 정책 역량 강화시키는 미션을 달성하기 위해 전 국민 미디어 역량 강화를 추진하였다. 이를 기반으로 강사의 전문성을 지속적으로 유지하고 개발할 수 있는 수요기반 연수 프로그램을 제공하고 적절한 모니터링 체계를 확보한 기관의 노력이 인정된다. 그러나, 기관이 운영·관리하는 미디어교육 강사들의 미디어교육지도사 자격증 취득 비중을 높일 수 있도록 본 자격증에 대한 관리 및 홍보를 통해 더욱 체계화 할 필요가 있을 것이다.
- 기관은 미디어교육의 다양한 사회적 자원과 협력사업 발굴 및 연계를 위한 사업을 진행하였다. 기관별 맞춤형 협력 사업을 통해 협력 기관의 특성을 반영한 미디어 활용능력 증진에 기여하고 타 기관과의 다문화사업 협력을 통해 사업효과

를 극대화하려고 노력한 것으로 판단된다. 그러나 해당 사업에 대해 성과 관리와 모니터링 체계의 미흡이 확인되어 이에 대한 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 시청자 미디어교육 확대 사업의 성과분석을 위해 미디어교육 참여인원 확대 노력, 미디어 소외계층의 교육 참여율, 지역사회 협력사업 연계 건수라는 3개의 계량 성과지표를 구성하였으며, 계량성과 지표에 대한 당해년도 성과는 모두 목표치를 달성하였다. 다만 계량지표의 미디어교육 참여인원 중 소외 계층의 비율로 계산되는 현행 미디어 소외 계층의 참여율 지표는 미디어 교육에 참여하지 못하는 소외 계층의 참여 정도를 정확하게 나타내지 못한다는 측면에서 이들을 모두 표현할 수 있도록 지표의 개선이 필요할 것이다.
- 기관은 미디어리터러시 교육 지원 강화, 미디어교육의 전문성 강화, 미디어교육의 다양한 사회적 자원과 협력사업 발굴 및 연계 강화라는 세부사업에 대해 미디어 교육 참여자 만족도 제고와 미디어교육 협력사업 발굴·연계 강화라는 2개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 다만 주요사업의 다양한 세부사업 내용에 비해서 비계량 지표가 2개 지표에 그치고 있으므로 비계량 지표의 대표성이 부족한 것으로 판단된다. 따라서 보다 다양한 비계량 지표 개발을 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 계획수립(Plan), 실행(Do), 평가(Check), 및 환류(Act)로 이어지는 자체 환류평가시스템을 구축하여 중기 경영목표, 사업별 세부계획을 수립하였으며, 자체 환류평가시스템을 구축하여 PDCA에 입각한 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링을 수행하였고 자체평가 연계한 환류 활동을 수행한 것으로 판단된다. 다만 성과지표별로 평가 및 모니터링 주체 등의 명확한 설정을 통한 체계적 환류시스템 구축과 실질적인 모니터링 활동을 위하여 노력을 기울일 필요가 있다.

⑤ 주요사업 추진계획 수립·집행·성과·환류 과정에서 사회적 가치를 고려하였는가?

- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 보이며, 모든 국민들이 미디어 역량 강화로 사회적 의사 결정 참여를 통한 민주주의 실현과 사회적 통합에 기여한 노력이 인정된다. 다만 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있을 것이다.

(3) 소외계층의 방송시청 환경개선사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적절하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 정부 정책을 기반으로 사회적 가치 실현을 위한 중장기 경영 목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 소외계층의 방송시청 환경개선을 주요사업으로 선정하였다. 계량 지표에 대한 SMART 분석과, 비계량지표에 대한 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 개발한 성과지표와 SWOT 분석 및 사업환경 변화에 따른 로드맵을 바탕으로 도출한 전략 과제를 기반으로 주요사업의 추진 계획을 수립한 것으로 판단된다.
- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위한 실행과제를 선정하고 장애인방송 사회적 인식을 개선하는 비계량 지표를 선정하여 사업을 추진한 것으로 보여진다. 다만 실행과제별 세부계획에서 제시하고 있는 실행과제의 내용과 실행계획에 따른 추진활동의 적정성에서 제시하고 있는 대상사업이 불일치하고 있는 것으로 판단되므로, 주요사업의 추진계획 수립 시 체계성을 높이기 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 시청자 권익 증대와 미디어의 건강한 발전이라는 미션을 달성하기 위해 맞춤형 미디어 교육강화, 실생활 미디어 참여지원, 장애인 미디어 접근 통합 지원, 시청자 권익보호 전문성강화, 시민 미디어활동 기반 조성, 사회적가치 실현

혁신으로 동반성장 체계 마련이라는 6대 전략목표를 수립하였다. 그리고 이를 위한 주요사업의 하나로 소외계층의 방송시청 환경개선 사업을 수행하였다.

- 기관은 대국민 캠페인 전개를 통해 장애인방송의 인식을 개선하고, 방송 사각지대에 있던 발달 장애인의 미디어 접근 방안을 마련했다는 점과, 장애인방송의 무제공의 이행검증 시스템 도입으로 행정 개선 및 신뢰도·타당도가 보장되었다는 성과가 인정된다. 그러나 발달 장애인 방송 제작 지원 사업에서 본 기관의 역할과 기여도가 명확하지 않아 이를 더 구체화할 필요가 있을 것이다.
- 기관은 4차산업혁명의 핵심기술인 인공지능 알고리즘을 적용한 장애인방송 이행검증 시스템 구축을 수행하였다. 이를 통해 기관의 모니터링 관련 행정을 개선하고 방송 사업자에 대한 선제적 대응이 가능해졌다는 점에서 방송소외계층의 시청권 확보를 위한 기관의 노력은 긍정적으로 평가된다. 또한 기관은 시·청각장애인용TV 보급 사업을 위해 보급사업 행정 효율화, 이용자 맞춤형 서비스 강화 사업을 수행하였다. 이 사업을 통해서 국정과제의 누적 보급률 68%를 초과 달성하였으며, 특히 민원센터를 상시 운영으로 전환함으로써 서비스의 질적 개선을 이룬 점은 우수사례로 평가된다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 시·청각장애인의 장애인방송 만족도, 시·청각장애인용TV 저소득층 누적보급률, 발달장애인용 방송콘텐츠 제작이라는 3개의 계량 성과지표를 구성하였으며 목표를 달성하였다. 그러나 발달 장애인용 방송콘텐츠의 제작 목표가 매년 동일하여 도전적이지 못하므로 이에 대한 개선이 필요하며, 이를 위해 기관의 인력 및 자원 배분을 제고할 필요가 있을 것으로 판단된다.
- 기관은 소외계층의 방송시청 환경개선을 위해 장애인방송 사회적 인식개선 건수라는 1개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 기관은 비계량 성과지표를 달성하기 위하여 장애인방송 편성 의무 대상 방송사업자에의 광고 집중편성 권고 및 제작지원 사전고지를 실시하였다. 이는 기관의 장애인 방송이 모든 시청자를

위한 보편적 방송서비스라는 인식 개선을 노력을 인정할 수 있는 성과로 평가된다. 다만 주요사업의 다양한 세부사업 내용에 비해서 비계량 지표가 1개 지표에 그치고 있으므로 비계량 지표의 대표성이 부족한 것으로 판단된다. 따라서 보다 다양한 비계량 지표 개발을 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 계획수립(Plan), 실행(Do), 평가(Check), 및 환류(Act)로 이어지는 자체 환류평가시스템을 구축하여 중기 경영목표, 사업별 세부계획을 수립하는 것으로 판단된다.
- 기관은 자체 환류평가시스템을 구축하여 PDCA에 입각한 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링 모니터링을 수행하였으며 자체평가 연계한 환류 활동을 수행하였다. 특히 시민참여 혁신단과 경영평가단이 동시에 지적한 장애인 방송 품질개선 요구 사항을 수용할 수 있는 제도 마련을 위해서 기관이 법적근거 마련을 위한 고시 개정의 필요성을 주무부처에 제시하고 결국 고시개정안을 도출한 환류활동은 우수사례로 평가된다.

⑤ 주요사업 추진계획 수립·집행·성과·환류 과정에서 사회적 가치를 고려하였는가?

- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 이를 통해 소외계층의 정보접근 권리를 보장하고, 장애인의 동등한 사회참여를 위한 기반을 구축한 기관의 노력이 인정된다. 다만 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있고 적절하게 반영할 수 있는 체계적인 방법에 대해 모색할 필요가 있을 것이다.

(4) 공정한 미디어 환경 조성사업 성과관리의 적정성

① 주요사업별 추진계획은 구체적이고 적정하게 수립되었는가?

- 기관은 국정과제, 정부 정책을 기반으로 사회적 가치 실현을 위한 중장기 경영

목표를 전면 재정립하고, 기관의 설립목적과 경영전략에 연관하여 공정한 미디어 환경 조성을 주요사업으로 선정하였다. 계량 지표에 대한 SMART 분석과, 비계량지표에 대한 PAY-OFF-MATRIX 분석을 바탕으로 개발한 성과지표와 SWOT 분석 및 사업환경 변화에 따른 로드맵을 바탕으로 도출한 전략 과제를 기반으로 주요사업의 추진 계획을 수립한 것으로 판단된다.

- 기관은 시청자의 시청권을 보호하고 시청자 이익보호 및 상생협력체계 구축을 위한 실행과제를 선정하고 이를 달성하기 위해 방송광고 법규 준수율이라는 계량 지표와 공정경쟁 정책지원 강화라는 비계량 지표를 개발하여 사업을 추진한 것으로 판단된다.

② 주요사업별 추진계획이 적절하게 집행되었는가?

- 기관은 시청자 권익 증대와 미디어의 건강한 발전이라는 미션을 달성하기 위해 맞춤형 미디어 교육강화, 실생활 미디어 참여지원, 장애인 미디어 접근 통합 지원, 시청자 권익보호 전문성강화, 시민 미디어활동 기반 조성, 사회적가치 실현 혁신으로 동반성장 체계 마련이라는 6대 전략목표를 수립하였다. 그리고 이를 위한 주요사업의 하나로 공정한 미디어 환경 조성 사업을 수행하였다.
- 기관은 체계적인 모니터링으로 법규위반 사업자 수와 법규준수율을 개선하고, 해외 선진 기관 벤치마킹으로 방송광고 모니터링 사업의 발전방향을 모색하였다는 노력이 인정된다. 또한 방송사업자 맞춤형 수시 교육으로 법규 준수율을 개선하고, 전문 자문단 구성을 통해 법률적 판단의 신뢰성·실효성을 증대한 부분이 성과로 확인된다. 기관은 방송시장 불공정 행위 조사분석 방법을 다각화하고 발견된 불공정행위의 개선을 위해 노력하였다. 그러나 모니터링 채널의 전수 조사가 이루어지고 있지 않으며, 사업자 민원 대비 적은 수의 인력자원이 배정되어 있으므로 이를 개선하기 위해 적절한 인력자원 배분이 필요할 것이다. 또한 민원분석 절차에서 분석용 데이터 추출을 위한 의미분석 기능 등과 같이 자동화 프로그램 이용이 가능한 경우 이를 보다 적극적으로 도입하고 활용할 필요가 있을 것이다.

③ 주요사업별 성과는 적절한 수준인가?

- 기관은 공정한 미디어 환경 조성을 위해 방송광고 법규 준수율이라는 1개의 계량 성과지표를 구성하였으며, 성과목표를 달성하지 못하였다. 따라서 성과목표를 달성하기 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.
- 기관은 공정한 미디어 환경 조성을 위해 공정경쟁 정책지원 강화라는 1개의 비계량 성과지표를 구성하였다. 그러나 비계량 성과지표의 목표치가 구체적이지 않아 성과목표의 도전성 및 목표 달성 여부에 대한 판단 기준이 모호하므로, 보조지표 등의 선정을 통하여 비계량 성과의 수준을 판단할 수 있는 개선방안이 마련되어야 할 것으로 판단된다. 또한 주요사업의 다양한 세부사업 내용에 비해서 비계량 지표가 1개 지표에 그치고 있으므로 비계량 지표의 대표성이 부족한 것으로 판단된다. 따라서 보다 다양한 비계량 지표 개발을 위한 노력을 기울일 필요가 있을 것이다.

④ 주요사업별 환류 활동은 적절하게 수행되었는가?

- 기관은 계획수립(Plan), 실행(Do), 평가(Check), 및 환류(Act)로 이어지는 자체 환류평가시스템을 구축하여 중기 경영목표, 사업별 세부계획을 수립하였다. 기관은 자체 환류평가시스템을 구축하여 PDCA에 입각한 내부 모니터링 시스템 및 외부 모니터링 모니터링을 수행하였으며 자체평가 연계한 환류 활동을 수행하였다. 또한 기관은 작년 경영평가단 지적 사항인 법규준수율 노력 필요에 대한 환류 활동으로 법규유도 수시교육을 확대 실시하였음. 그 결과 방송광고 법규위반 과태료 처분 건수가 감소하고 법규 준수율이 상승하는 개선효과를 위한 기관의 노력이 인정 된다.

⑤ 주요사업 추진계획 수립·집행·성과·환류 과정에서 사회적 가치를 고려하였는가?

- 기관은 사회적 가치와 기관의 핵심역량을 연계하여 사회적 가치를 실현하기 위한 전략을 도출한 것으로 판단된다. 이를 통해 지역채널 발전을 통한 지역경제에 공헌하고 시청자권익보호 담당자 양성 등 일자리 창출에 기여하였다. 또한

중소방송사업자 보호를 위한 상생협력 체계를 구축하고 이해관계자 및 대국민 소통채널을 운영하였다는 점에서 기관의 노력이 인정된다.

- 기관이 추구하는 6개의 사회적 가치 중 본 사업에서는 ‘민주적 의사결정과 참여의 실현’ 및 ‘기업의 사회적 책임이행’에 대한 고려가 미흡한 것으로 판단된다. 따라서 주요사업 추진계획 수립 및 집행 과정에서 사회적 가치를 균형있게 적절히 고려할 수 있는 체계적인 방법을 모색할 필요가 있을 것이다.

(5) 총평

- 시청자미디어재단은 2018년에 ‘시청자의 방송참여 활성화’, ‘시청자 미디어 교육확대’, ‘소외계층의 방송시청 환경개선’, ‘공정한 미디어 환경 조성’등 4개 주요사업을 선정하여 추진하였다. 기관은 전년도 경영평가 지적사항을 반영하고, 선진기관 벤치마크 등의 노력을 통해 사업성을 제고하였다. 다만, 시청자의 방송참여 활성화라는 주요 사업 자체의 타당성과 그 공공성을 확보할 필요가 있다. 또한, 일부 사업의 목표가 도전적이지 못하고, 실적 평가를 위한 지표 설정의 구체성이 부족하여 이에 대한 개선이 필요하며, 사업선정 과정에서 기관의 정체성을 충분히 반영하여야 할 것이다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 성과관리의 적정성에 대한 기관의 노력을 “D+”로 평가한다.

⑥ 주요사업 지표구성의 적정성

(1) 시청자의 방송참여 활성화 사업 지표구성의 적정성

① 주요사업 범주 계량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- ‘시청자의 방송참여 활성화 기여도’ 지표는 시청자참여프로그램 활성화에 대한 기여를 평가하는 지표로서, 시청자의 방송참여 활성화 기여도를 기관이 제작지

원한 시청자참여프로그램 분량으로 평가하는 것은 지표의 대표성 측면에서 타당하다고 판단된다. 하지만 세부지표인 방송채널 점유율은 전체 채널 대비 기관이 제작지원한 프로그램을 방영한 채널로 측정 산식을 설정하였으나, 채널 점유율과 해당 지표와의 연계성이 다소 부족하다고 판단되는 바, 기관의 실적을 올바르게 평가할 수 있도록 지표 개선이 필요하다고 판단된다.

(2) 시청자 미디어교육 확대 사업 지표구성의 적정성

① 주요사업 범주 계량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- ‘전 국민을 대상으로 하는 보편적 미디어교육 확산 성과’ 지표는 사회·학교 미디어교육의 보편적 서비스 제공 수준을 평가하기 위한 지표로서, 미디어교육 연인원 실적으로 교육의 확산 성과를 측정하는 것은 지표의 대표성 측면에서 타당하다고 판단된다. 하지만 총교육횟수(인원수×교육횟수)로 연인원수를 산정하는 것은 지표의 취지에 다소 부합하지 않는다고 판단되며, 교육의 질을 평가할 수 있는 교육 만족도와 같은 결과지표를 포함하여 지표 개선을 모색할 필요가 있다.

(3) 소외계층의 방송시청 환경 개선 사업 지표구성의 적정성

① 주요사업 범주 계량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- ‘시·청각장애인의 장애인방송 만족도 제고’ 지표는 시·청각장애인의 장애인방송 만족도를 평가하는 지표로서, 기관의 소외계층 방송시청 환경 개선 노력을 장애인방송 만족도라는 결과지표로 평가하는 것이 지표의 대표성 측면에서 타당하다고 판단된다. 다만, 만족도 조사 대상인원을 확대하여 조사의 신뢰성을 제고할 수 있는 방안을 모색할 필요가 있다고 판단된다.

(4) 공정한 미디어 환경 조성 사업 지표구성의 적정성

① 주요사업 범주 계량지표의 구성 및 목표 수준은 적정한가?

- ‘방송광고 법규 준수율’ 지표는 방송광고 법규위반 예방활동 노력을 평가하는

지표로서, 기관의 방송광고 법규위반 예방 노력을 해당 사업의 산출지표인 전체 사업자 채널수 대비 법규위반 채널수로 평가하는 것은 지표의 대표성 측면에서 타당하다고 판단된다. 다만, 법규위반 사업자 채널수로 기관의 실적을 산정하는 것은 당해연도 기관의 실적을 올바르게 평가하기 어렵다고 판단되는 바, 방송광고 법규 위반수로 기관의 실적을 산정하는 것이 타당하다고 판단된다.

(5) 총평

- 기관의 주요사업인 소외계층 방송시청 환경개선과 공정한 미디어 환경 조성의 계량지표는 주요사업과의 연계성과 지표의 도전성이 인정된다. 하지만 기관의 주요사업인 시청자의 방송참여 활성화와 시청자 미디어 교육 확대에 대한 계량지표의 성과는 기관의 노력에 의한 성과인지가 불분명하고 명확한 실적 산정 기준이 제시되지 않은 점은 개선이 필요하다고 판단된다.
- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 주요사업 지표구성의 적정성에 대한 기관의 노력을 “B⁰”로 평가한다.

3 혁신성장 가점

- 기관은 혁신성과와 관련하여 AI 알고리즘을 적용한 장애인 방송 이행 검증 시스템 등 혁신성장 촉진 노력을 하였으며, 그에 따른 성과가 인정된다. 하지만 기관의 주요사업을 8대 선도사업과 연계하여 국민이 체감할 수 있는 혁신성장 성과가 도출될 수 있도록 적극적으로 추진하는 것이 필요하다고 판단된다.

1 혁신성장

① 혁신성장 수요 창출을 위한 노력과 성과

- 기관이 혁신성장 수요 창출 성과로 신기술 전문가 양성 교육, 장애인방송 의무 제공 실시간 이행검증 시스템 구축 등을 제시하였으나, 8대 선도사업과의 연계성이 부족하고 혁신성장 수요 창출과는 관련성이 낮다는 점에서 기관의 성과가 미흡하다고 판단되는 바, 이에 대한 개선방안 마련이 필요하다고 판단된다.

② 공공서비스·혁신기술 융합 활성화를 위한 노력과 성과

- 기관이 AI 알고리즘을 적용한 장애인 방송 이행 검증 시스템을 구축하여 수기 방식의 샘플 모니터링 방식을 대체하고 행정 효율성을 제고한 점은 혁신기술 융합 활성화 성과로 인정된다. 또한 정부부처 및 지자체, 유관기관 등과 연계한 취창업 멘토링을 통해 일자리 창출에 기여한 점도 성과로 인정된다. 다만, 혁신기술과 연계하여 기관의 주요사업을 혁신하고자 하는 노력이 부족한 것은 아쉬운 점이라 하겠다.

③ 혁신성장 인프라 구축을 위한 노력과 성과

- 기관이 혁신성장 인프라 구축 성과로 시민참여혁신단 운영, 공공기관 협력 네트

워크 구축 등을 제시하였으나 혁신성장 인프라 구축과는 관련성이 낮다는 점에서 기관의 혁신성장 인프라 구축 노력은 다소 미흡하다고 판단된다.

- 이상의 결과를 종합하여 볼 때, 혁신성장 가점에 대한 기관의 노력을 “C”로 평가한다.