옴부즈만의 활동실태와 의식

후등등 일본 상지대 박사과정

1990 년 5 월 13 일부터 16 일까지의 4 일간 미국 버지니아주 윌리엄즈버그에서 뉴스 옴부즈만 협회(Organization of News Ombudsmen, 1980 년 설립, 1990 년 현재 정회원수 49 명)의 1990 년도 연차총회가 열렸다. 이 앙케트논사는 이 때에 실시된 것이다.

앙케트의 목적

근년에 와서 일본에서는 미디어에 대한 시민의 불신감의 해소, 고정의 처리, 인권(명예·프라이버시 등의 인격권)구제를 위한 대응책의 하나로서 프레스 옴부즈만제도가 논의되고 있으나 그 실태에 대해서는 명확하게 알고 있지 않으며 따라서 정확하게 이해하지 못하고 있는 면도 있다.

프레스 옴부즈만은 이미 알고 있는 바와같이 형식이나 기능면에서 스웨덴과 같이 개개의 미디어의 외부에 있으면서 미디어 전체에 대한 시민의 고정을 접수, 처리하는 경우와 미국이나 캐나다에서와 같이 개개의 미디어 내부에 있으면서 각각의 미디어에 대한 시민의 고정을 접수, 처리하는 두 유형으로 대별할 수 있다.

본고에서는 본 앙케트 조사결과를 토대로 후자인 이른바 사내옴부즈만」이 무엇을 생각하며 어떠한 일을 하고 있는지, 그리고 시민과 미디어와의 관계에서 어떠한 역할을 다하고 있는지에 대해 분석하여 옴부즈만제도를 고찰하는 데 필요한 소재로 삼고 싶다.

한편 본 앙케트는 총회장에서 회답을 기입받고 그 자리에서 회수하는 제한된 사정 때문에 질문 항목수에도 한계가 있었고 따라서 옴부즈만의 활동이나 의식에 대해 상세하고

체계적인 질문을 할 수 있었던 점, 그러고 본 앙케트가 옴부즈만 자신의 인식을 묻는 데 그쳤으며 편집자, 기자, 발행인 혹은 정보수용자인 독자나 시 청자의 옴부

즈만에 대한 인식에 대해서는 밝히지 못하고 있다는 점을 미리 밝혀둔다.

조사결과와 분석

본 앙케트는 옴부즈만총회에 출석한 각지(국) 옴부즈만 37 명을 대상으로 실시되었으며 이 가운데 31 명으로부터 회답을 받았다(회수율 84%).

국별 내역을 보면 미국 19 명, 캐나다 7 명, 영국 2 명, 브라질, 스페인, 이스라엘이 각각 1 명이며

미디어째로는 신문 29 명, 방송 2 명으로 되어 있다(<표 1>참조).

〈표1〉 앙케트 回答을 통해 본 옴부즈만의 프로필

國名	紙名 또는 특징(所在地)	명 칭	設立年	任 命 者	칼럼타이틀	게재빈도
미국	THE COURIER JOURNAL(켄터키州)	News Ombudsman	1967	Editor	타이틀없음	격주
	THE WASHINGTON POST(워싱턴DC)	Ombudsman	1970	Management	OMBUDSMAN	週 1回
	THE NEWS JOURNAL (델라웨어州)	Public Editor	1972	Publisher	Public Editor	週 1回
	THE VIRGINIAN PILOT LEDGER STAR (버지니아州)	Public Editor	1973	Publisher	REPORT TO THE READERS	週 1回
	ST. LOUIS POST DISPATCH(미주리州)	Reader' Advocate	1974	Managing Editor	The Reader's Advocate	週 1回
	THE SACRAMENTO BEE (캘리포니아州)	Ombudsman	1975	Editor	THE OMBUDSMAN	週 1回
	THE SANDIEGO UNION (캘리포니아州)	Readers' Representative	1975	Editor	Bill Stothers (個人名)	週 1回
	THE PALM BEACH POST (플로리다州)	Listening Post Editor	1976	Editor	Listening Post	週 1回
	STAR TRIBUNE (미네소타州)	Reader's Representative	1976	Executive Editor	IF YOU RAN THE PAPER	週 1回
	THE SEATTLE TIMES (워싱턴州)	Ombudsman(전직) Reader Advocate	1977	Executive Editor	타이틀 없음 Reader Advocate	週 1回
	THE ORANGE COUNTY REGISTER (캘리포니아州)	Ombudsman	1981	Editor	PAT Riley, Ombudsman	週 1回
	CBS	News Practices(전직)	1982	President of CBS	칼럼없음	-
	THE KANSAS CITY STAR (미주리州)	Reader Representative	1982	Editor	칼럼없음	-
	THE HARTFORD COURANT (코네티컷州)	Reader's Representative	1984	Editor & Publisher	Henry Mcnulty (個人名)	月一回
	DETROIT FREE PRESS (미시간州)	Reader Representative	1986	Executive Editor	칼럼없음	-
	THE TENNESSEAN (테네시州)	Reader Advocate	1986	Publisher	Reader Advocate	必要時
	THE ANN ARBOR NEWS (미시간州)	Ombudsman	1986	Publisher	Ombudsman	격주
	THE INDIAAPOLIS STAR (인디아나州)	Reader Representative	1988	Publisher	칼럼없음	-
캐나다	THE TORONTO STAR (온타리오州)	Ombudsman	1972	Publisher	타이틀없음	週 1回
	THE EDMONTON JOURNAL (알버타州)	Ombudsman	1978	Publisher	JOHN BROWN OMBUDSMAN	週 1回
	CALGARY HERALD (알버타州)	Ombudsman	1980	Publisher	타이틀없음	週 1回
	THE GAZETTE(퀘벡州)	Ombudsman	1980	Editor-in-chief	THE PRESS	週 1回
	THE LONDON FREE PRESS (온타리오州)	Ombudsman	1985	Publisher	OMBUDSMAN	週 1回
	WINNIPEG FREE PRESS (마니토바州)	Ombudsman	1987	Publisher	OMBUDSMAN	週 1回
	CANADIAN BROADCASTING CORPORATION	Director, Office of Journalism Policy and Practices	1989	President of the CBS	칼럼없음	-
英國	THE SUN (런던)	Ombudsman	1989	Publisher, Chief Executive	칼럼없음	-
	NEWS OF THE WORLD (런던)	Ombudsman, Reader's Representative	1990	Editor	칼럼없음	-
브라질	FOLHA DE SAO PAULO (상파울로)	Ombudsman	1989	Director	OMBUDSMAN	週一回
스페인	EL PAIS(마드리스)	Ombudsman	1985	Editor-in-chief	OMBUDSMAN	격주
이스라엘	MA'ARIV (텔아비브)	Ombudsman	1985	Editor-in-chief	OMBUDSMAN'S REPORT	3~4回 에 1回

확대보기

그러면 우선 사내옴부즈만제도의 설립배경부터 살펴보기로 한다.

1. 사내옴부즈만제도의 설립배경

(1) 역사적 경위

사내옴부즈만제도를 최초로 설립 한 것은 미국의 루이빌에 있는 쿠리어 저널지로 1967 년이다. 「신문은 보도 · 논평의 공정 · 정확성을 감시 하는 방법을 확립 해 야만 한다고 주장하는 뉴욕 타임즈지의 A. H. 라스킨의 논설에 쿠리어 저널지의 발행인인 바리 빈감씨가 촉발되었다.」는 것이 직접적인 동기였다. 그로부터 2 년후인 1970 년에는 워싱턴 포스트지가 옴부즈만제도를 채택했으며 이후 다른 신문과 방송사에 퍼져나갔다. 당시 베트

남전쟁과 인권문제에 관한 미디어의 보도자세에 대해 시민들 사이에서 불만과 불신감이 고조된 바 있다고 한다.

본 앙케트조사의 범위내에서는 (<표 1>참조) 1970 년대에 미국에서 9 개지, 캐나다에서 2 개지, 이어 80 년대에 들어 미국에서 7 개지와 1 개국, 영국, 브라질, 스페인, 이스라엘에서 각 1 개지가 옴부즈만제도를 채택했다. 그러고 1990 년에 들어 영국에서 1 개지가 옴부즈만제도를 도입하고 있는데 이는 신문계에 대한 비판이 실마리가 되어 의 회와 정부가 언론규제입법의 움직임을 보이자 이에 대항하기 위해 1989 년 11 월 28 일에 공표된 전국지편집인들의 합의에 의한 선언에서 사내옴부즈만제도의 설립 필요성이 강조된 데서 비롯된 것이다.

(2) 제도설립의 이유

설립의 이유를 분류하면 회답자 31 명 중 가장 많았던 것은 『미디어의 신뢰향상을 위해」(12 명, 복수회답) 「독자와의 (연대)를 중시하기 위해」 (10 명, 복수회답)였다. 후자의 「독자와의 (연대)」란 구체적으로는 독자와 미디어와의 커뮤니케이션을 도모하는 일이라든가 독자의 목소리를 반영시키기 위해 미디어와의 사이에 채널(통로)

을 설치 하는 일, 혹은 이러한 것들을 포함한 독자에의 서비스향상을 도모하는 것을 의미한다.

그 밖에 「자신의 매체에 대한 비판·감시기능으로서」(3 명) 「기사의 공정·정확성을 확보하기 위해」(3 명) 「일상적인 고정을 처리하기 위해」(2 명) 등으로 나타났다.

영국의 옴부즈만은 「영국의 언론이 가끔씩 보여주는 무책임성에 대한 비판이 높아졌다는 것과 의회에서 의 신문평의회(Press Council) 개혁요구에 응하기 위한 한 방편으로 J(선紙), 「영국의 편집인들에 의해 기초된 새로운 행동강령에 부응하기 위해」(뉴스 오브 더 월드지)라고 회답하고 있으며 전술한 바와 같이 설립의 직접적인 계기 가 의회 및 정부에 의한 언론규제입법 움직임에 대응하기 위해서였다는 것을 시준하고 있어 흥미롭다. 또한 이 점에 대해 양옴부즈만과 인터뷰한 결과 「규제입법에의 움직임에 대한 대응이

옴부즈만설립의 (주된(main) 이유)라기보다는 (중요한(important)이유)라고 할 수는 있다」고 회답했다. 또 사내옴부즈만제도가 각지에 설치되게 된 의의에 대해 「독자의 입장에서는 고정을 해결하는 방법의 선택특이 늘어난 것을 의미한다. 다시 말하면 지금까지 독자는 고정을 신문평의회에 가지고 간다든가 직접 신문사에 호소한다든가 혹은 법정에 제소하든가 했는데 여기에 각지의 옴부즈만이 추가되어 선택의 폭이 넓어졌다는 것이 독자로서는 의미 있는 일」이라고 말하고 있다.

(3) 임명자와 해고이유

옴부즈만의 임명자를 대별하면 「발행인」과 「편집책임자」의 둘로 분류되며 그 비율은 전자가 12 명(39%), 후자가 19 명(61%)으로 되어있다(<표 1> 참조).

그런데 만일 옴부즈만이 해고된다면 어떠한 경우일까.

응답자 28 명 중 가장 많았던 것은 「임명자의 재량(직무권한)」 (9 인, 복수회답)이며 그밖에 「품행불량, 윤리위반」(3 명, 복수회답), 「위법행위」 (3 명, 복수회답) 등의 순으로 되어 있으며 「모른다」는 회답도 2 명이나 있었다. 또한 「직무태만」(뉴스 오브 더 월드지), 「(편집자와 옴부즈만간에) 이해가 충돌되었을 때」(토론토 스타지), 「다른 종업원과 같다」(가제트지), 「사의 방침에 따르지 않았을 때, 단 자신은 조합에 가입 하고 있다」(스타 트리블지), 「특별히 정 해저 있지 않다」(선지)는 것 등도 있다. 그런가 하면 「계약 기간 중에는 해고되지 않는다」는 회 답도 2 명이나 있었다.

2. 옴부즈만의 역할

다음에는 옴부즈만자신이 스스로의 역할을 어떻게 생각하고 있는지에 대해 살펴 본다(도표 1). 특히 이 질문은 9 개 선택항목 중에서 5 개 항목을 선택하는 방법을 취했다.

가장 많았던 회답은 「미디어의 신뢰향상」(31 명=100%)과 「미디어윤리의 향상」(30 명=97%)

으로 거의 모든 옴부즈만들이 이것을 그들의 역할로 생각하고 있었다.

그 다음은 「품질관리로서의 기사내용의 심사」(24 명=77%), 「당사자의 인권보호」(23 명=74%), 「홍보활동」, 「의견의 다양성 유지」, 「언론자유의 보호」가 각각 11 명(35%), 「소송의 회피」(8 명=26%) 순으로 되어 있다.

「그밖의」 주된 것은 「언론이 어떻게 기능하고 있는지를 독자에게 설명 하는 일」(2 명=6%), 「커뮤니터의 관심사를 자사의 스탭에 알리는 일」, 「고정의 구제」, 「오보의 정정」(각각 1 명=3%) 등인데 「직업수준의 유지에 사가 관여하고 있다는 것을 사원에게 데몬스트레이션하는 일」(CBS)이라는 회답도 있었다. 또 영국의 옴부즈만이 「신문의 최고의 직업수준을 유지하는 일」(선지)을 역할의 하나로 내세우고 있는 것은 영국의 신문평의회의 목적 가운데의 한 문언과도 일치하고 있어 영국인 스스로의 언론에 대한 인식을 엿볼 수 있다는 점에서 흥미롭다.

3. 고정처리의 실태

(1) 독자·시청자로부터의 고정

우선 독자·시청자로부터의 보정이 어느 정도 있으며 또 그 내용은 어떠한 것인지부터 살펴보기로 한다. 특히 후자의 질문은 10 개의 선택항목 중에서 5 게 항목까지를 선택하는 방법을 취했다.

독자·시청자로부터의 고정건수를 형태별로 보면 다음과 같다. 특히 각각의 건수는 1 주간 단위로 되어 있다 (무회답 1 명).

우선 「전화에 의한 고정」은 50 건 미만이 10 명, 50 건 이상 100 건 미만이 8 명, 100 건 이상이 12 명이며 최고는 「200 건 이상」(스타 트리뷴지)이었다.

다음 「서신에 의한 고정」은 10 건 미만이 6 명, 10 건 이상 30 건 미만이 19 명, 30 건 이상 50 건 미만이 2 명, 그리고 50 건 이상이 3 명이었다. 이와는 대조적으로 「직접 내방에 의한 고정」은 대폭적으로 줄어 「없다」가 12 명이며, 나머지 18 명 중에서도 최고로 많은 회답도 5 건(4 명)에 불과했다.

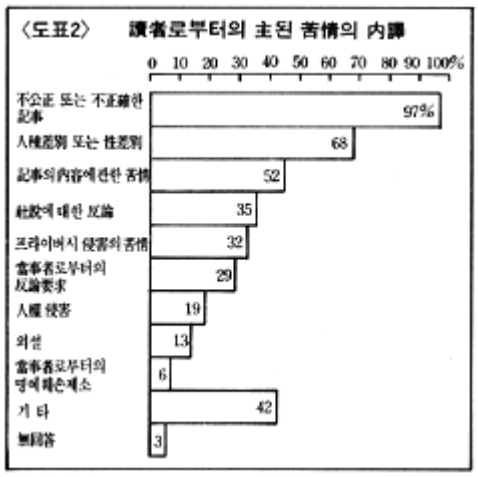
특히 영국의 옴부즈만은 일반적으로 고정건수가 적었으며, 「대단히 적다(Very few)J(뉴스 오브 더 월드지)고 회답한 옴부즈만도 있었다. 또한 그 이유에 대해서는 「신문평의회에서 독자로부터의 보정을 취급하고 있다는 것이 큰 원인이다. 그러나 우리 신문에서는 1989 년 1 년 동안 80 건의 정정 또는 사죄기사를 게재했다」(선지)고

말하고 있다. 다음에는 독자·시청자로부터의 고정의 내역인데(도표 2) 가장 많은 것은 「불공정 또는 부정확한 기사」에 대한 고정으로 거의 전원인 30 명(97%)이 회합했으며 다른 것과는 커다란 차이를 보이고 있다. 보료 ·논평에 있어서의 「공정·정확성」의 화보라는 개념은 미국에서 처음 옴부즈만제도를 설립할 때의 중요한 목적의 하나였던 것처럼 특히 미국사회를 중심으로 국민적인 콘센서스를 가진 개념이라고 생각된다. 그렇기 때문에 「불공정 또는 부정확한 기사」에 대해 독자로부터 가장 민감한 반응이 나오고 있는 것이 아닐까.

다음으로 「인종차별 또는 성차별적인 기사」(21 명=68%)가 독자·시청자로부터의 고정으로서는 두드러지게 나타나고 있으며 후자의 「성차별」 중에는 「여성차별」 외에「동성애자에 대한 차별」도 포함되어 있다. 그밖에 「기사의 내용(행사·광고 등)」에 관한 고정(16 명=52%), 「사열에 대한 반논」(11 명=35%), 「당사자로부터의 프라이버시침해의 고정」 (10 명=32%), 「당사자로부터의 반론요구」(9 명=29%), 「인권침해(6 명=19%), 「외설」(4 명=13%), 「당사자로부터의 명예훼손제소」 (2 명=6%)등의 순으로 되어있다.

또 「그 밖의」의 주된 것으로는 「센세이셔널리즘」, 「어떻게 미디어가 기능하고 있는가」, 「익명

의 뉴스원 취급방법」, 「(폭력이나 섹스등의)악취미적인 기사」, 「사진의 취급방식」(각각 1 명=3%) 등이 있다.



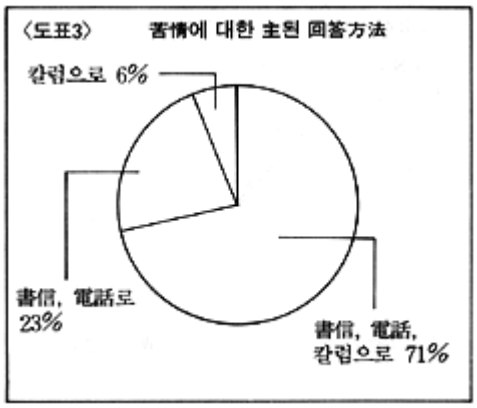
(2) 독자·시청자에 대한 회답방법

그러면 독자·시청자로부터의 고정에 대하여 옴부즈만은 주로 어떠한 방법으로 회답하고 있을까.

조사결과(도표 3)에서는 「서신 또는 전화를 이용하여 개인적으로」 회답하는 방법과 「칼럼을 통

해서」 회답하는 방법의 병용이 70% 이상(22 명=71%)을 차지하고 있으며 칼럼을 갖고 있지 않은 7 명(23%)이 「서신 또는 봉화를 이용하여 개인적으로 1, 나머지 2 명(6%)은 주로 「칼럼을 통해서」 회 답을 하고 있다.

(3) 옴부즈만 칼럼



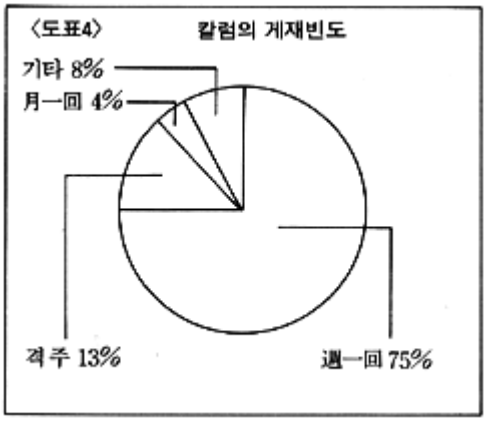
독자로부터의 고정에 대한 회답방법으로 칼럼이 중요한 역할을 하고 있음을 알게 되었는데 그렇다면 도대체 어느 정도의 비율로 지면에 게재되며 또한 그 내용은 어떻게 되어 있는지를 살펴보기로 한다. 특히 후자의 질문은 5 개 선택항목 중에서 몇개라도 선택할 수 있는 방법을 취했다.

우선 옴부즈만전용의 칼럼을 갖고 있는 자는 24 명(77%)이며, 칼럼의 게재빈도는 「주 1 회」가 가장 많고 칼럼보유자의 4 분의 3(18 명=75%)이었다. 이어 「격주」(3 명=13%), 「월 1 회」(1 명=4%)의 순으로 나타났으며, 「3~4 주간에 1 회」, 「필요할 때 언제든지」가 각각 1 명(4%)씩 있었다(39.4).

다음은 칼럼의 내용인데(도표 5), 「자지의 도판」 (22 명=92%), 「고정처리의 결과」(19 명=79%), 「미디어의 입장설명」(17 명=71%) 등 모두가 미디어 자신에 관한 것이 압도적으로 많으며, 「미디어 일반의 비판」도 반수(12 명 =50%)를 차지하고 있다. 그밖에 「독자가 미디어에 보다 쉽게 접근하는 방법의 설명」(시애틀 타임즈 지), 「독자의 고정과 편집자의 회답과의 의견교환의 장」(팜비치포스트지)이라는 회답도 있었다.

「옴부즈만이 쓴 칼럼의 내용이 지면에 게재되기 전에 편집인에 의해 비판되는 경우가 있는가」라는 질문에 대해서는 전원 이 「아니오」라고 회답 했다. 편집국으로부터의 옴부즈만의 독립성이 보장되고 있다는 증거 이기도 하다.

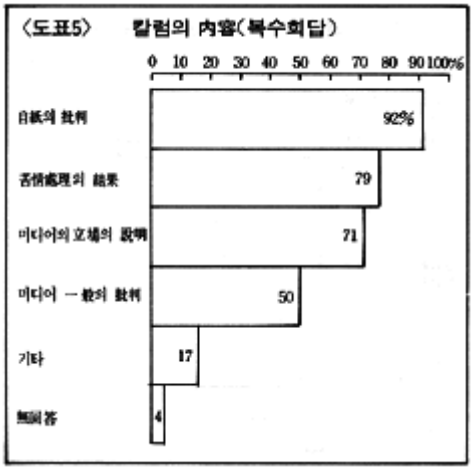
또 고정된 정정전용란을 갖고 있는 자는 25 명(81%)이며 갖고 있지 않은 자는 6 명(19%)이었는데, 정정을 지면에 게재하는 권한을 갖고 있는 옴부즈만은 15 명(48%), 갖고 있지 않은 옴부즈만은 16 명 (52%)으로 대체적으로 동수로 나타났다.



(4) 옴부즈만 칼럼의 필요성

전술한 바와 같이 옴부즈만전용의 칼럼을 갖고 있는 자가 24 명(77%), 갖고 있지 않은 자는 7 명(23%)인데 옴부즈만전용의 칼럼을 필요하다고 생각하는 자는 22 명(71%), 필요하지 않다고 생각하는 자는 7 명(23%), 나머지 2 명(6%)은 무회답으로 나타났다.

또 양자를 크로스집계한 것이 (표 2)인데 여기에서 흥미로운 것은 「칼럼을 갖고 있으나 필요하다고 생각하지 않는 자」가 2 명이나 있다는 사실이다. 이 가운데 한사람은 「칼럼은 도움이 되기는 하지만 필요하지는 않다」(뉴스 저널지)고 조건부회답을 했는데 그 이유에 대해서는 다음과 같이 말하고 있다. 「퍼블릭 칼럼이 있으면 독자의 지적에 근거하여 신속한정정을 할 수가 있기때문에 신뢰감의 향상에 도움이 되고 또 미디어의 상황을 설명함으로써 독자의 이해를 얻을 수도 있어 이러한 면에서 칼럼은 도움이 된다. 그러나 퍼블릭 칼럼을 갖고 있지 않은 옴부즈만도 우수한 일을 하고 있고 나의 경험으로 보아도 내부 메모가 갖는 효과는 크다. 퍼블릭 칼럼을 갖는다는 것과 우수한 옴부즈만과는 아무런 관계가 없다.



그리고 「칼럼을 갖고 있지도 않으며 필요하다고도 생각하지 않는다」는 자가 5명으로 그 내역은 방송의 옴부즈만 2명, 영국의 옴부즈만 2명, 나머지 1명은 「칼럼은 '바람직하나' 필요하지는 않다」 (디트로이트 프리 프레스지)는 회답도 있었다.

이 가운데 영국의 옴부즈만은 칼럼을 필요하다고 생각하지 않는 이유에 대해 「미국의 옴부즈만은 칼럼을 향수(enjoy)하고 있는 것 같으나 그러한 점에서는 우리들 영국의 옴부즈만의 역할은 미국의 옴부즈만과는 다르다. 다시 말하면 영국의 옴부즈만의 역할이란 지면에 정정을 낸다든가 편집인에게 어드바이스를 한다든가 혹은 (칼럼을 통해서 가 아니 라 서신이 나 전제 등으로) 개인적으로 독자의 고정을 듣고 그것에 대해 회답을 해 주는 일이다. 따라서 옴부즈만전용의 칼럼은 필요하지 않다」고 말하고 있다.

또 「칼럼을 갖고 있지 않으나 필요하다」(1명)고 회답한 옴부즈만도 「칼럼은 필요하다기 보다는 '바람직스럽다'」(캔자스 시티 스타지)고 말하고 있다.

〈표2〉 칼럼의 有無와 必要性

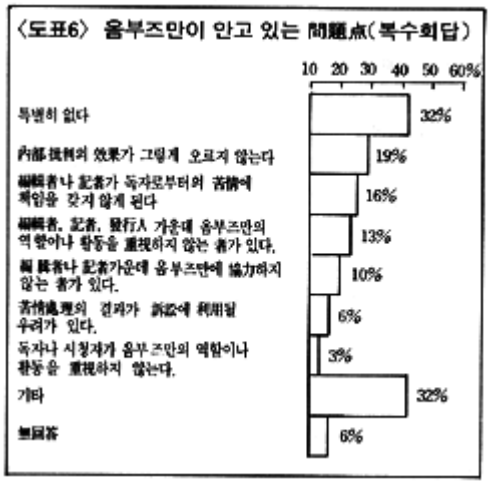
單位=人

	칼럼있다	칼럼없다	計
必要하다	21	1	22
必要없다	2	5	7
無回答	1	1	2
計	24	7	31

일반적으로 옴부즈만이 직무를 수행하는데 있어 칼럼은 중요한 역할을 다하고 있다고 할 수 있으나 미디어의 특성이나 스스로의 역할에 대한 인식의 차이에서, 칼럼의 필요성에 대한 옴부즈만의 인식은 반드시 일치하지 않고 있다고 할 수 있다. 특히 처음부터 칼럼을 갖지 않은 자는 그러한 의미에서 칼럼의 필요성을 강하게 느끼지 않고 있다고 할 수 있다.

4. 사내옴부즈만제도의 문제점

마지막으로 옴부즈만이 직무를 수행 하는 과정에서 경험한 문제점, 또는 현재 안고 있는 문제점은 무엇인지 살펴보기로 한다. 이 질문은 8 개의 선택항고 중에 몇개라도 선택할 수 있는 방법을 취했다(도표 6).



조사결과 약 3 분의 1 에 해당하는 10 명(32%)의 옴부즈만이 「특별한 문제점은 없다」고 회답했다. 다만 「문제점이 없는 것은 아니나 지면이 흔들릴' 정도는 아니다」(오렌지 카운티 레지스터지), 「편집인이나 기자는 옴부즈만에 협조적이긴 하지만 반응이 느리다」(가제트지)는 등의 회답에서 볼 수 있듯이 10 명 모두가 문제점이 전혀없다고 말하고 있는 것이 아니고 약간의 장애는 있으나 그런대로 순조롭게 직무를 수행하고 있다는 의미로 해석하는 것이 좋겠다.

한편 영국의 옴부즈만과 같이 「여러차원에서, 어떠한 때라도 말할 수 없을 정도의 원조를 받고 있다.」(선지)고 회 답한 자도 있다.

이어 「내부도판의 효과가 그다지 올라가지 않는다」(6 명=19%), 「편집인이나 기자가 독자·시청자로부터의 고정에 책임을 지지 않게 된다」(5 명=16%), 「편집인·기자 또는 발행인으로서 옴부즈만의 역할이나 활동을 중시하지 않는 자가 있다」(4 명=13%), 「편집인이나 기자 중에서 옴부즈만에 비협조적인 자가 있다」(3 명=10%)는 회답의 순으로 되어 있으며 「고정처리의 결과가 소송에 이용될 우려가 있다」는 회답은 불과 2 명(6%)이다. 또 「독자나 시청자가 옴부즈만의 역할이나 활동을 중시하지 않고 있다」고 생각하는 옴부즈만은 한사람(3%)뿐으로 압도적 다수의 옴부즈만은 자신들의 역할이나 활동이 독자나 시청자의 지지를 받고 있는 것으로 생각하고 있다는 사실을 알게 되었다.

그 밖에 「시간부족」, 「일손부족」을 내세우는 옴부즈만이 각각 2 명(6%), 「이 일은 옴부즈만을 동료들로부터 별리하게 한다」(1 명=3%)는 심리적인 면의 문제점을 지적하는 옴부즈만도 있었다.

또 「편집인이나 기자들은 옴부즈만아 (치어리더)(Cheer leader)의 역할을 다할 때에는 호의적이나 신문이 잘못을 저 지른 사실을 옴부즈만이 비판할 패에는 평가도 지지도 해주지 않는다」(테네시언지), 혹은 「이 일에 대해 저널리스트는 민감하다는 것을 알게 되었다. 그들은 뉴스 스토리를 추구할 때에는 용서없는 비판이나 상대방의 감정을 해치는 기사를 거침없이 쓰고 있으나 거꾸로 자신들이 비판을 받거나 자신들의 잘못이 공개되는 일에 대해서는 지나칠 만큼 민감하고 또한 방어적인 데가 있다. 다시 말하면 저널리스트는 자신들에 대한 비판을 접시에 가득하게 담을 수는 있어도 먹을 수는 없는 것 이 다」(위니펙프리 프레스지)라고 저널리스트 혹은 미디어의 체질문제를 지 적 하는 사람도 있었다.

그런데 이들 문제점 가운데 특히 제 4 위와 제 5 위에 올라있는 「옴부즈만에 대한미디어 내부의 이해와 협력」과 제 7 위의 「옴부즈만에 대한 독자·시청자의 지지」는 옴부즈만제도의 성패를 결정하는 열쇠를 갖고 있다고 생각된다.

이러한 의 미에서 이 조사결과를 가지고 살펴보는 한 옴부즈만의 기능을 충분하게 다하기 위한 조건은 대충 갖추어져 있다고 보아도 좋을 것이다.

약간의 고찰

이상의 조사결과에서 밝혀진 내용들을 근거로 옴부즈만제도에 관해 약간의 고찰을 시도해 보기로 한다.

우선 한마디로 「옴부즈만」이라고는 하지만 나라에 따라 그 역사적 배경, 명칭, 양태, 활동내용, 역할에 대한 인식들은 각양각색 이며 이것들을 일괄해서 정의한다는 것은 극히 어려운 일이다. 그러나 「미디어의 신뢰 향상」을 도모하기 위해 「미디어와 시민과의 연대관계를 확보한다」는 공통의 목표(이념)가 옴부즈만에게 존재한다고 할 수 있겠다. 이러한 목표들을 달성하기 위한 구체적인 방책으로 「기사의 공정 ·정확성의 확보」, 「미디어이론의 향상」을 중심적 과제로 한 기사심사와 독자로부터 온 고정의 처리가 일상적으로 행해지고 있다고 할 수 있다.

여기 에서 주의 할 것은 옴부즈만 문제를 고찰함에 있어 우리들은 그 제도적 측면과 동시에 「사람」이라는 측면을 보아넘겨서는 안된다는 점이다. 다시 말하면 제도적 측면에만 비중을 두고 「사람」이라는 측면을 경시한다면 옴부즈만제도의 본질을 놓쳐버리게 되는 것이 아닌가 하는 것이 이번의 옴부즈만대회에 참석해서 느낀 필자의 인상이다.

즉 옴부즈만에게는 일상적으로 독자·시청자의 소리를 흡수하고 직접, 간접을 불문하고 미디어측이나 옴부즈만 자신의 의견을 독자·시청자에게 되돌려준다는 중개자적인 역할이 있는데 이에 충실하기 위해서는 미디어측에 독자·시청자와의 커뮤니케이션 채널이 될「창」을 만들 필요가 있으며 그 「창」의 저쪽편에는 독자·시청자와 동일한 「사람」의 얼굴이 보여지고 있지 않으면 안된다. 바로 그 「창」을 열어 놓는 역할을 다하고 있는 것이 옴부즈만이며 그 사람 역시 개개의 얼굴을 가지고 있는 「사람」인 것이다.

그러한 옴부즈만이 제도(사내조직)상, 독립성을 보장받고 미디어와 시 민과의 사이에서 고정을 해결해 줌으로써 미디어에 대한 시민의 신뢰와 지지를 얻을 수 있게 할 것이며 미디어에 대한 소송도 줄이게 되고 나아가서는 언론의 자유를 옹호하는 역할까지 다하게 한다는 결과를 가져올 것이다.

또 여 기에서 말하는 「고정」에는 인격권침해등에 대한 당사자로부터 꼭 고정반론뿐 아니라 미디어의 보도·펑클 또는 미디어 자신에 대한 제 3 자로부터의 불만이나 의견(반논)도 포함된다. 당사자이든 아니든간에 이런 불만이나 의견(반론)을 칼럼을 통해 미디어에 등장하게 함으로써 의견의 다양성의 유지가 이루어 지 게 된다는 사실을 보아넘겨서는 안된다.

옴부즈만제도를 채용한다고 해서 미디어와 시민간의 모든 문제가 해결되는 것은 아니다. 옴부즈만제도 자체에도 갖가지 문제점이 있다. 중요한 것은 현대적 언론상황하에서 왜 옴부즈만제도가 존재하고 있는지(왜 존재하게끔 되었는지) 그 제도의 이념(원점)과 실태를 정확하게 이해하여 그것을 어떻게 활용할 것인가를 깊이 생각하는 일이며 미디어와시민 쌍방간의 의식개혁도 함께 요청된다고 하겠다.