

옴부즈맨제도의 실태 -미국제도를 중심으로

박영조

한양대 사회대학 학장

I. 배경

미국의 헛친스위원회(The Hutchins Commission)는 1947 년 「자유롭고 책 임 있는 신문(A Free and Responsible Press)」이라는 보고서를 발표했다. 이 보고서는 언론의 사회적 기능에 대해서 논급하고 있는데 강조점은 다음 네 가지로 간추릴 수 있다.

첫째 언론은 뉴스보도를 진실되고 종합적인 방법으로 해야 한다는 점이다. 이것은 정확하고 공정한 보도는 물론이고 사실이 지니고 있는 의미가 소상하게 파악될 수 있는

배경설명까지도 포함되어야 한다는 점이다.

두번째로 언론은 다양한 의견과 상호 비판이 가능하도록 기회와 장소를 제공해야 한다는 점이다. 특히 어떤 이슈에 대하여 언론은 자기의 주장과 반대되는 의견도 능동적으로 수용하는 적극성을 보여야 한다고 언급하고 있다. 의견의 공개시장을 통해 사회적 합의가 이루어지는 중개자의 역할이 강조되고 있는 셈이다.

셋째 언론은 사회를 구성하는 여러 계급이나 계층의 이익이 훼손되지 않도록 세심한 배려를 해야 한다는 것이다. 이것은 사회가 겨냥하는 공동목표를 분명하게 하고 모든 사람이 자발적으로 참여 할 수 있는 분위기를 만드는데 기여해야 한다는 책임을 강조한 것이다.

넷째 언론은 국민들의 알 권리를 충족시키기 위해서 충분한 정보를 제공해야 할 의무를 지닌다는 점이다. 이것은 행정 · 사법 · 입법부와 함께 정부의 행적을 밝히는 제 4 부로서 활동해야 한다는 점을 강조하고 있는 셈이다. 나아가서 알권리의 충족을 위해 정보청구권(access)이 실질적으로 보장되어야 하며 미디어에 관한 정보도 공개되어야 한다는 것이 요즘의 해석이기도 하다.

위의 4 가진 기준은 언론의 「사회책임이론」(social responsibility theory)으로 포장되어 지난 40 여년 동안 언론의 규범적 접근에 큰 영향을 끼쳐 오고 있다. 언론이 자유를 향유하고 자주권을 행사하되 사회 공동선 형성에 긍정적으로 기여한다는 전제조건을 충족시키는 한계 내에서 그것이 가능하다는 얘기이다. 자유민주주의사조에서 언론은 자칫 자신의 이익을 공공이익보다 더 강조하거나 기업적인 이윤추구에 우선순위를 부여할 수 있는 가능성에 족쇄를 채우자는 것이 소위 사회책임이론의 중책이다.

언론이 사회책임을 다해야 한다는 것은 전통적 자유주의 사상에 대한 재해석이고 현실적인 응용방안의 제시라고 볼 수 있다. 전통적인 자유주의 관점에서 언론기관은 외부의 간섭이나 압력 없이 자주권과 자결권을 행사해야 하며 이것이 바로 언론자유라고 강조되어 왔었다.

그러나 언론자유가 공적인 영역에 봉사하기보다는 기업의 이윤추구에 강조점을 둘 경우 일어날 수 있는 역기능 또한 간과할 수 없는 것이다. 또 자유와 방종이 혼동될 경우 언론의 사회적 파급효과를 고려하여 어떤 제동장치가 필요하다는 것은 재론의 여지가 없다.

바람직한 언론이 되기 위해서는 덕성스러운 언론활동이 꼭 필요하다는 적극적인 의미의 「자유론」이 사회책임이론의 사상적 배경이다.

덕성스러운 언론이 되기 위한 가장 효과적인 방법으로 채택된 것이 자율규제 제도이다. 스스로가 스스로를 절제하고 통제하기 때문에 자주권이나 자결권은 훼손하지 않으면서 언론 수준향상에 기여할 수 있기 때문이라는 점이 강조되고 또 전제되고 있는 셈이다. 자율규제는 윤리 강령의 채택, 신문윤리위원회나 언론평의회 구성 등으로 나타났다. 이런 제도들은 언론 스스로가 합의하고 제정한 기준에 따라 언론활동을 펴 나아간다는 의지의 표현으로 볼 수 있다.

이와 함께 독자들에게 봉사하고 독자가 신문제작에 참여할 수 있는 기회를 제공하자는 움직임도 구체화되고 있다. 독자란의 확충이라든지 독자의 의견을 수렴하는 제도가 그런 것들이다. 이같은 제도들은 독자들에게 반론권을 주고 문제가 되는 부분에 대해서는 소상한 설명을 함으로써 상호이해의 틀을 넓혀가자는 목표를 겨냥하고 있는 셈이다.

독자를 위한 신문을 만들기 위해서는 독자들의 의견, 반응 그리고 제안 등이 체계적으로 또 효과적으로 신문에 반영되어야 한다는 것은 두말할 나위도 없다 또 이같은 작업을 전달할 수 있는 전담창구가 필요하다는 것은 당연하다.

요즈음 몇몇 신문이 독자란 확충과 함께 「독자의 소리」에 귀를 기울이는 창구를 개설해 놓고 있다. 몇몇 선진국들은 이 제도를 옴부즈맨이라고 부른다. 옴부즈맨은 1960년대 말에 스웨덴과 미국에 도입된 제도인데 「독자의 편」에서 신문 직무수행과 책무(accountability)이 행을 감독하는 사람을 지칭한다.

옴부즈맨은 비교적 최근에 도입된 장치이기 때문에 아직 그 효용성에 대한 평가를 하기가 힘들다. 왜냐하면 스웨덴과 미국의 방법이 다르고 뚜렷한 운영방안도 수립되어 있지 않기 때문이다. 따라서 이 글은 요즈음 우리 언론계에 얼굴을 내밀기 시작한 옴부즈맨이란 무엇이며 그들의 임무는 어떤 것인지를 피상적으로 문뚱그리는 데 목적을 두고 있다.

특히 미국식 옴부즈맨제도에 초점을 맞추어 실상과 문제점을 여과해 내려는 시도이다. 미국식 제도를 택한 이유는 이 제도가 지금 우리나라에서 채택하고 있는 방법과 흡사하다는 것이 첫째 이유이다. 두번째는 스웨덴식은 우리나라의 언론윤리위원회와 언론중재위원회의 기능을 혼합한 듯하여 우리의 현실에는 다소 동떨어진 것이라고 느꼈기 때문이다.

II. 옴부즈맨의 정의

「옴부즈맨」(ombudsman)은 언론매체의 사회적 책임을 강조하는 규범적 요구를 배경으로 탄생한 자율규제장치 중 하나라고 볼 수 있다. 옴부즈맨은 당초 스웨덴에서 시작되었다.

「ombud」는 대리인(대리인)을 뜻하지만 그렇다고 특정한 관직을 지칭 하는 고유명사는 아니다.

옴부즈맨은 공무를 집행 하는 사람들이 법규대로 자기 임무를 제대로 수행하고 있는지를 감시하고 일반시민들로부터 나오는 불만·요구사항을 접수하고 실사를 거쳐 잘못된 것을 고쳐 나아가는 법적 장치를 말한다.

스웨덴의 경우 이미 1810년에 「의회옴부즈맨」을 필두로 「공정거래옴부즈맨」(1953년), 「소비자옴부즈맨」(1970년), 「신문옴부즈맨」(1969년) 등이 설치되어 있다. 이들 옴부즈맨은 설치 법규나 역사적 설립배경이 서로 다르다. 또 임명자나 임명절차도 상이하고 각 분야의 옴부즈맨 사이에도 아무런 관계를 지니고 있는 것도 아니다. 스웨덴의 이 제도는 단일한 체제를 가진 것은 아니나 다만 국민을 대신하여 각 분야를 감독하고 잘못된 부분을 개선하는 사람들이기 때문에 사회적으로 신뢰와 존경을 받을 뿐이다.

스웨덴의 신문옴부즈맨은 오랜 전통을 지닌 의회옴부즈맨을 본보기로 하여 1960년대 말에 채택된 제도이다. 1960년대 스웨덴 신문들은 선정적인 보도와 무책임한 기사 때문에 국민들로부터 거센 비난을 받았고 사회 곳곳에서는 신문의 탈선을 규제해야 한다는 움직임이 구체화되었었다.

이 같은 상황에서 스웨덴 신문들은 언론자유를 직접 위협하는 법 제정이나 압력을 받았고 이를 피하기 위한 방편으로 자율적인 개혁을 단행하였다. 이 개혁작업 중 하나가 옴부즈맨제도의 채택이다.

신문옴부즈맨은 의회옴부즈맨, 스웨덴법조협회 회장, 신문협력 위원장 등 3명에 의해서 선임된다. 옴부즈맨의 임기는 3년이고 옴부즈맨에 대한 급여 등 모든 경비는 저널리스트 연맹 등 3개 단체에서 각출하여 충당하게 된다.

따라서 스웨덴의 신문옴부즈맨은 독자와 신문사간의 조정과 신문관련 단체의 창구 역할을 수행한다. 그러나 신문의 입장이 아니라 독자의 입장에서 시시비비를 가리고 신문이 저지른 잘못을 개선하도록 관계 단체와 협력하는 직분이라고 얘기 할 수 있다.

미국의 옴부즈맨은 스웨덴의 그것과는 다르다. 가장 두드러지는 것은 옴부즈맨이 각 신문사에 의해 독자적으로 운영된다는 점이다 그렇기 때문에 미국의 경우는 자기가 속해 있는 신문사와 관련된 불만·잘못·제안 등만을 관장한다. 신문옴부즈맨은 사내의 인사로 독자를 대표해서 신문의 임무 수행을 비평하는 사람이라고 뭉뚱그릴 수 있다. 이 때문에 옴부즈맨은 미국에서 독자변론인(readers advocate), 독자편집인(readers editor), 독자대리인(readers representative) 등으로 불려 지기도 한다.

미국에 이 제도가 본격적으로 도입된 것은 1967년 캔터키주 루이빌 쿠리어 저널과 타임스사가 사내의 독자불만처리 담당자를 임명하면서부터이다. 그러나 옴부즈맨제도가 도입된 지 30여년이 지났지만 종처럼 크게 확산되지 않고 있다.

그 이유는 사회책임이론이 미국에서 나왔고 자율규제제도도 여기에서 파생된 것이지만 사회책임이론에 대한 반대가 언론계에서 만만치 않게 강하기 때문이다. 언론 현업에서 자율규제도 규제라는 주장과 함께 이 제도의 수용에 반대하고 있다. 신문평의회가 미국에서 미미한 활동을 보이고 있는 것만 보아도 자율규제제도의 수용 한계를 쉽게 알 수 있다. 또 옴부즈맨에 대한 개념 정립이 제대로 되어 있지 않다는 것도 하나의 이유이다. 미국 언론인들은 시장논리에 의해서 신문이 평가를 받아야 한다고 주장하고 있다. 옴부즈맨이 사내에서 비평을 한다고 하지만 그것은 독자들을 위한 것인지 발행인을 위한 것인지가 불분명하다는 점을 지적하고 있다. 심지어 발행인의 위치를 강화시키려는 군더더기 같은 제도라고 평가되기도 한다.

아무튼 미국 옴부즈맨은 신문의 보도활동과 관련되어 야기된 문제를 조사하여 적절한 시정 방법을 제안하는 사람이라고 규정 할 수 있다. 또 독자의 이익을 보호하기 위해 신문사내에 설치된 창구라는 뜻도 포함된다.

III. 옴부즈맨의 기능과 역할

스웨덴이건 미국이건 옴부즈맨의 역할이나 기능은 비슷하다. 다만 스웨덴의 경우는 옴부즈맨이 의견서를 해당 신문에 게재토록 명령하는 집행권을 지니고 있고 신문평의회등에 심의를 요청할 수 있다는 권한을 지니고 있는 점이 독특하다고 말할 수 있다.

미국의 경우는 각 회사마다 임무가 조금씩 다르지만 대체로 다음 세가지로 간추릴 수 있다. 첫째 신문이 저지른 잘못이나 개별 독자들의 의견에 반응을 보이는 일, 둘째 독자들의 전화나 편지를 받고 적절한 대답을 하는 일, 마지막으로 독자들의 불만·의견 제안 중 타당하다고 생각되는 것과 옴부즈맨 스스로가, 개선되어야 할 사항을 사내용 메모형식으로 보고서를 만들어 배포하는 일들이다.

그러나 미국 옴부즈맨에 대한 조사에 따르면 그들은 ① 잘못 보도된 것을 바로 잡는 일, ② 기사작성에 대한 내부적인 평가 및 비판, ③ 신문 자체(편집 방향, 사시 등)에 대한 비판, ④ 신문에 대한 홍보, ⑤ 신문사 운영에 필요한 정보를 수집하여 경영층에 전달하는 일을 수행하고 있다고 대 답하고 있다.

미국의 옴부즈맨들은 현실적으로 여러가지 어려움에 직면해 있다. 그것은 그들이 신문사에 속해 있으면서도 회사 밖에 있는 사람처럼 일을 해야 하기 때문이다.

미국신문옴부즈맨협회(Organization of Newspaper Ombudsmen)를 앞의 글자만 따서 「제발」이라는 표현인 「Oh No!」라고 자조적으로 부르는 것만 보아도 그들의 입장을 읽을 수 있다.

그러나 이같은 악조건 속에서도 그들 나름대로 연례총회를 개최하는 등 성실하게 임무를 수행하기 위한 기준을 정해 놓고 있다.

지난 1982년 연차총회에서 미국의 옴부즈맨들은 ① 옴부즈맨은 형식적이 아니라 실질적으로 신문사로부터 독립해서 자기책무를 수행해야 하고, ② 옴부즈맨은 편집국장보다 높은 수준의 권위를 가지고 독자의 요구에 응답해야 한다는 지침을 채택하기도 했다.

이 지침에 의거하여 네가지의 목표가 설정되었다. 첫째 신문보도가 공정하고 정확하며 공공 이익을 증폭시킬 수 있도록 개선책을 강구해야 한다는 점이다. 두번째는 신문의 신뢰성 제고를 위해 적절한 수단을 강구하고 세번째는 신문의 질을 향상시키기 위해 노력해야 한다는 것이다. 마지막으로 신문이 지역사회의 문제가 무엇인지를 알고 그것에 적극 개입하도록 분위기를 만들어 나아가는 것이라고 천명했다.

따라서 미국 옴부즈맨의 임무는 다음의 여섯 가지라고 얘기할 수 있다. ① 신문에 대한 독자들의 불만, 제안, 의문사항을 전담하고, ② 잘못된 것은 시정 되고 올바른 지적은 수용될 수 있는 징검다리 역할을 하며, ③ 반복해서 저지르는 잘못에 대해서는 신문사나 담당자에게 경고를 주고, ④ 내부의 비판자로서 위치를 공고히 하며, ⑤ 신문사의 정책·경영방법, 태도 등에 대해서 공개적인 방법으로 홍보를 하여 독자들의 이해 폭을

넓히고, ⑥ 필요한 경우는 신문사의 입장을 보호하고 두둔하는 것 등이다. 요컨대 신문사와 독자와의 사이에서 양자가 실질적으로 상호교환작용을 할 수 있도록 다리를 놓아 주는 것이 임무라고 볼 수 있다.

IV. 임무수행방법

독자의 피드백과 신문사의 입장을 접목시키기 위해 옴부즈맨들은 몇가지 방법을 사용한다. 일반적으로 자신들의 입장을 설명하는 칼럼을 집필하고 있다.

그러나 옴부즈맨 칼럼에 대한 평가는 엇갈리고 있는 것이 현실이다. 정기적인 칼럼이 필요하다고 주장하는 사람들은 그것이 독자들에 대한 신문사의 존경의 표시라는 상징성에 가치를 부여하고 있다. 독자들은 이 칼럼을 읽음으로써 자기들의 불만이 누구에 의해서 어떤 방법으로 처리되었는지를 알게 된다는 점이다. 또 자기들이 보인 반응에 대한 신문사측의 반응을 직접 경험하게 됨에 따라 더 적극적으로 신문에 관심을 갖게 된다는 점을 지적하고 있다.

칼럼은 또 독자들의 불만이나 제기된 의견 중 공론화시킬 가치가 있는 것을 골라 게재함으로써 여론형성의 통로 구실을 할 수 있다는 것이다. 뿐만 아니라 칼럼을 통하여 제작관행 중 「세탁소에 보낼 목록」을 공표하기 때문에 신문에 대한 신뢰성 제고와 애착심을 기르는 동기를 부여할 수 있다고 주장하기도 한다.

그러나 「옴부즈맨 칼럼」에 대하여 반대하는 사람들도 만만치 않게 많이 있다. 그들은 옴부즈맨은 신문의 잘못을 내부에 전달하여 개선되도록 하는 데 있다면 구태여 잘못을 정기적으로 공표할 필요가 있느냐고 되묻는다. 또 지면이 있다면 독자들에게 유익한 뉴스나 정보를 전달하는데 쓰여지는 것이 독자에 대한 더 좋은 서비스라고 주장하고 있다.

칼럼게재 문제에 대해서 반대하는 사람들은 또 옴부즈맨의 활동 결과는 사과나 해명이 대부분이고 이런 것들로 칼럼이 채워지면 신문은 사과만 하는 기관으로 인식될 수 있다는 점을 지적한다. 또 사과하는 것이 옴부즈맨의 일이라는 인식이 일반화된다면 누가 옴부즈맨에게 불만이나 의견을 털어놓겠느냐고 주장하는 사람도 있다.

칼럼을 정기적으로 실을 것인지 아닌지 나아가서 칼럼을 둘 것인지 말 것인지에 대한 뚜렷한 방향은 잡혀 있지 않다. 몇몇 신문사가 옴부즈맨의 활동과 관련된 보고의 형식으로 칼럼을 운영하고 있을 뿐이다. 대부분의 신문사-옴부즈맨제도가 채택된 곳-는 문제가 중대하고 필요하다고 생각될 때 칼럼을 집필하도록 하는 절충식을 택하고 있다.

옴부즈맨은 사내의 비평가로서 회람용 메모를 작성하여 배포하거나 담당자와 직접 만나 조사를 벌이기도 한다. 그러나 현실적으로 피상적이고 단편적인 비평으로 끝나는 경우가 허다하다는 것이 일반적인 지적이다. 워싱턴 포스트의 옴부즈맨을 지냈던 벤 백디커안은 「참다운 비평을 하려면 자기 신문뿐만 아니라 다른 신문과 잡지도 정독을 해야 하는데 실제로는 옴부즈맨에게 그런 시간이 주어지지 않는다」고 말하고 있다.

옴부즈맨은 하루에 20~30 번의 전화를 받고 100 여 통의 편지를 읽어야 하며 필요한 응답을 해야 되기 때문에 어떤 사항에 대해 철저한 조사를 할 수 없다는 것이다. 또 담당기자를

만나도 성의없이 자기 잘못을 금방 인정해 버리기 때문에 재미있고 깊이 있는 실사는 별 의미가 없는 것으로 평가되고 있다.

사내 비평과 관련한 또 다른 문제는 책임소재를 밝히는 데 어려움이 있다는 점이다.

옴부즈맨이 어떤 잘못을 지적하게 될 때 누구를 겨냥하여 어떻게 해야 하는지가 불분명하다는 것이다. 왜냐하면 신문이 여러 종류의 게이트 키퍼에 의해 다듬어지면서 제작되기 때문에 책임의 소재를 밝혀내는 것이 용이하지 않게 된다. 책임소재가 분명치 않기 때문에 메모는 피상적이고 원론적 수준을 넘을 수 없게 된다. 메모가 관행적인 성격을 띠 경우 그것에 대한 효율성 문제가 제기되어 옴부즈맨의 사내용 메모는 신문 수준 향상에 실질적인 보탬이 되지 못한다는 평가를 받게 된다는 것이다.

이와 관련하여 옴부즈맨의 위치도 문제로 등장하고 있다. 가장 두드러지는 것이 옴부즈맨도 신문사 사주로부터 월급을 받고 있다는 사실이다. 이것은 신문사 소유주나 경영진이 언제든지 그를 그 직책에서 떠나도록 할 수 있고 심지어는 파면시킬 수 있는 가능성이 있음을 의미한다. 이점은 옴부즈맨의 독립성이 위협 받을 수 있는 가능성이 크다는 것을 의미한다.

실제로 1990년 5월에 열렸던 옴부즈맨 연차총회에서 경영진이나 편집인들은 옴부즈맨이 그들에게 호의적일 때에는 협조적이나 비판을 하면 호전적이 된다는 의견을 피력하기도 했다. 옴부즈맨의 독립성과 순수성을 보호하기 위해 워싱턴 포스트의 편집국장이었던 벤 브래들러는 사설재단을 통하여 기부금을 받아 봉급을 주는 방안을 제시했지만 어느 단체도 이 방안을 수용하지 않았었다. 대부분의 신문사측은 계약서에 독립성이나 독자성을 보장한다는 문구를 넣어 그들의 위치를 보호하고 있을 뿐이다.

아무튼 미국의 옴부즈맨들은 독자의 이익과 회사의 이익이라는 갈등관계에서 독립성·독자성을 확보하려고 애쓰고 있는 듯 보여진다. 그러나 각종 조사결과를 종합해 볼 때 독자에게 봉사하는 것이 궁극적으로 신문사에 이익이 된다는 지향성을 지니고 업무를 수행한다고 생각된다.

V. 방송계의 움직임

미국의 3대 네트워크들도 시청자의 불만을 처리하는 전담부서 설치에 긍정적인 태도를 보이고 있다. ABC의 텔레비전 뉴스담당 부사장이었던 호지 탐슨은 방송 뉴스의 질과 공정성을 평가하기 위한 토론 프로그램을 정례화시킬 필요가 있다고 주장하고 있다.

특히 각종 여론조사에 따르면 시청자들이 텔레비전 뉴스에 대해서 부정적 견해를 표명하고 있다는 사실에 주목할 필요가 있다고 말하고 있다. 수정헌법 제1조에 명시된 언론자유가 보호받기 위해서는 텔레비전은 시청자의 불만이나 관심에 귀를 기울여야 하고 또 권리와 책임에 대하여 소상하게 설명할 필요가 있음을 주장하고 있다.

CBS의 에메슨 스틸도 「방송도 옴부즈맨 같은 제도를 두거나 독자페이지 같은 프로그램을 개발해야 한다」고 말하고 있다. 시청자의 의견을 모아서 방송함으로써 그들로부터 지지를 받을 수 있고 방송을 이해시킬 수 있는 방법이라고 밝히고 있다.

방송계의 이같은 움직임은 아직도 프로그램으로 구체화되지는 않고 있다. 다만 시청자에게 다가서는 방송이 되기 위한 방편 중 하나로 시청자의 불만을 처리하는 전담 창구의 필요성이 재고되고 있는 것은 사실이다.

특히 시청자를 직접 출연시켜 방송 담당자와 토론형식으로 불만을 해소하고 제안을 수용하는 프로그램 개발에 박차를 가하고 있다는 것이 현실이다.

VI. 전망

미국의 경우 30 여 개의 신문사가 옴부즈맨제도를 채택하고 있다. 1 천 8 백여 신문사 중 30 개 남짓한 신문이 이 제도를 채용하고 있다는 사실은 오히려 전망을 어렵게 하는 조짐으로 보일는지 모른다. 그러나 옴부즈맨제도를 채택하지 않고 있는 대부분의 신문사들도 옴부즈맨과 같은 역할을 담당하는 창구를 열어 놓고 있다. 이것은 실질적으로 신문의 신뢰성 제고나 독자와의 돈독한 관계 수립에 중개자가 필요하다는 것을 각 회사가 인식한 결과라고 볼 수 있다.

이같은 배경에서 옴부즈맨의 임무나 역할이 명료해진다면 더 많은 신문사가 옴부즈맨제도를 채택할 것으로 전망된다. 미국의 경우 워싱턴 포스트의 「지미의 세계」 사건 이후 불확실한 뉴스원을 바탕으로 작성되는 기사는 제도적으로 막을 수 있는 방법은 사내의 비평제도를 활성화시키는 방법 밖에 없다는 주장이 큰 호응력을 얻고 있다.

이와 관련하여 문제로 지적될 수 있는 것은 옴부즈맨의 기능과 역할을 어떻게 하면 명료하게 규정하느냐로 보여진다. 옴부즈맨을 본래의 역할대로 「독자편에 선 사내비평가」로 할 것인지 또는 「신문사 홍보담당자」로 위치지울 것인지가 관건인 듯 보여 진다.

이 문제에 대해서 미국 옴부즈맨협회는 「옴부즈맨십의 정신(Spirit of Ombudsmanship)」을 정립하는 것이 해결책이라고 주장하고 있다. 독자들의 불만을 해소시키고 그들의 의문을 즉시 풀어준다면 그것은 사내 비평의 기능과 신문사 홍보를 동시에 수행하는 결과가 될 것으로 예측하고 있다.

옴부즈맨이 옴부즈맨 다운 역할을 수행하기 위해서는 ① 독립성을 유지해야 하고, ② 신문이나 독자들에게 솔직할 수 있어야 하며, ③ 전문성을 갖추어야 하고, ④ 독자와 신문사가 건설적인 대화를 계속하도록 도와야 하며, ⑤ 신문의 사회책임에 대한 투철한 신념을 가진 사람들로 구성될 때 가능해질 것으로 기대된다. 이 점은 제도와 인물의 조화가 무엇보다 중요하고 실질적인 효과를 보장해 줄 수 있다는 것을 의미한다.

요즈음 우리나라 신문들도 명칭은 다르지만 옴부즈맨과 비슷한 제도를 채용하고 있다. 아직은 탈자·오자 혹은 하찮은 잘못에 대해서 해명하거나 배경을 설명하는 수준을 넘지 못하고 있다. 그러나 이것은 신문의 질을 높이고 신문 스스로가 「서비스 저널리즘」을 구현하도록 하는 시발점이라고 생각된다. 그리고 이 노력들은 앞으로 신문이 법적으로 보장 받고 있는 언론자유의 울타리를 넓히고 공고히 하는 데 긍정적인 역할을 할 수 있는 발판이 될 것으로 기대된다.

우리나라에서 옴부즈맨제도가 어떻게 될 것이라고 딱 부러지게 얘기하기는 이른 듯 하다. 유용하고 있으면 좋을 제도이지만 그것이 제대로 기능하기 위해서는 사전준비 작업과 정교한 원칙이 수립되어야 한다. 그것은 자유주의사상이 바탕을 이루고 이것을 현실적으로 어떻게 응용할 것이냐 하는 틀을 가다듬는 일이 출발점이 되어야 한다.

그 출발점은 「언론자유가 민주정부 존립에 전제조건인 것처럼 프레스 옴부즈맨은 민주사회유지에 간접적이거나 중요한 역할을 하게 될 것」 이라는 토스텐 카스의 지적을 곱씹어 보는 일이 아닌가 생각된다.