

## 옴부즈맨제도의 기능과 역할

안광식  
이화여대명예교수

### I. 서론

1998년 언론중재위원회가 주최한 정기세미나 주제 발표에서 양경승 판사는 언론피해구제 강화의 일환으로 언론사내에 옴부즈맨제도의 설치를 의무화하도록 하자는 주장을 제기했다. 한편 시민단체들도 방송법 개정을 앞두고 옴부즈맨제도를 법규를 통해서라도 의무적으로 도입해야 한다고 주장한 바 있다. 그러나 언론사측에서는 자율규제의 성격을 지닌 옴부즈맨제도에 대한 법적규제는 언론자유에 침해라고 반론을 펴고 있다.

요즘 몇몇 신문사에서는 옴부즈맨란 또는 옴부즈맨칼럼을 게재하고 있으며, 방송 3사는 매주 옴부즈맨프로그램을 정규 편성하고 있다. 따라서 우리 언론계에서도 이제는 옴부즈맨이라는 말이 전혀 생소하지 않지만 옴부즈맨제도에 관한 인식은 불충분한 것 같다.

이 글에서는 미국과 스웨덴의 경우를 중심으로 옴부즈맨제도의 연혁과 배경, 기능과 역할, 운용실태 및 영향 등을 고찰해 보려고 한다.

우리 나라의 신문이 이제는 상당한 언론의 자유를 누리면서 발행지면수도 많아지고, 언론의 기능과 사명을 정상적으로 수행하려는 노력을 기울이고 있는 것 같이 보인다. 중앙일간지의 경우 증면경쟁의 전환기를 거쳐 각 사 나름대로 특색을 지향하는 정착단계에 있다고 볼 수 있다.

이와 같이 중앙일간지가 정상적 선진화를 도모하려는 이 시점에서 부분적으로는 옴부즈맨제도의 도입을 긍정적으로 고려하는 신문들도 있을 것으로 여겨진다. 찬반여하에 불구하고 옴부즈맨제도에 관한 이해를 도모한다는 취지에서 특히 미국의 신문옴부즈맨제도 상황을 중점적으로 살펴 보기로 한다.

### II. 옴부즈맨제도의 연혁

#### 1. 스웨덴의 옴부즈맨제도

옴부즈맨이라는 말은 일반적으로 공공기관 또는 그 밖의 기구에서 불평과 민원을 받고 해결해주는 사람들에 대한 호칭으로 사용된다.

옴부즈맨제도는 역사적으로 1809년 스웨덴에서 시작된 행정 감시 제도에서 비롯되었다. 스웨덴의회가 헌법 제 96 조에 의거해서 행정부와 사법부의 직무수행과 관련하여 의회의 대리인으로 1명의 옴부즈맨을 임명하면서 시작되었다.

옴부즈맨은 3년 임기의 공무원으로 주요임무는 의회에서 제정된 법령이 행정부에서 잘 집행되고 있는지를 조사하며, 국민 개개인이 행정에 대한 민원을 제기할 경우 조사하여 관계기관에 시정을 권고하는 임무를 수행했다.

스웨덴에서 시작된 이 제도는 1919년에 핀란드가, 1955년에는 덴마크가 법을 제정하면서 확산되어, 1997년 현재 이 제도를 도입하여 운영하고 있는 국가는 약 85개국에 이르고 있다.1)

옴부즈맨이라는 어원과 관련하여 스웨덴어로는 '권한을 위임 받은 대리인'(authorized agent)을 뜻하며, 오스트리아에서는 '국민의 변호인(people's attorney)' 또는 '수호자(defender)'라는 뜻으로 이해되고 있다.

한편 옴부즈맨이라는 말에 대한 스웨덴어의 옛 의미는 "눈과 얼음과 쓰레기를 거리에서 치우는 사람, 그리고 굴뚝을 청소하는 사람"이라는 것이다. 이와 같은 옛 말의 뜻을 찾아낸 사람은 수년 전 석사학위 논문을 작성 중이던 한 미국 학생이었다.2)

그와 같은 말의 뜻은 행정분야의 옴부즈맨은 관공서에 대한 민원을 '청소', 해결해 주는 사람이며, 언론분야의 옴부즈맨은 독자와 언론 사이의 문제와 장벽을 치워주고 해결해 주는 사람이라는 것을 의미한다.

옴부즈맨제도의 기원은 행정분야의 옴부즈맨제도로부터 비롯되면서 여러 분야에 이르기까지 다양하게 확산되었다고 볼 수 있다. 언론분야의 옴부즈맨제도 또한 행정분야의 옴부즈맨제도가 여러 분야로 확산되는 과정에서 생겨난 일종의 특수분야의 옴부즈맨제도이다.

언론 옴부즈맨제도의 효시는 1916년 스웨덴에서 신문의 자율규제를 목적으로 '스웨덴 신문평의회'가 설립된 것으로부터 비롯된다.

스웨덴 신문평의회를 일명 명예 법원(Court of Honor)이라고도 부른다. 그러나 신문평의회가 일부 규칙을 개정하여 행정분야와 마찬가지로 언론 옴부즈맨제도를 채택한 것은 1969년에 와서야 비로소 실현되었다. 스웨덴 신문평의회가 신문 옴부즈맨을 임명하게 된 것은 신문의 비윤리적 지면제작과 관련하여 공중의 원성에 대한 반응의 결과라고 볼 수 있다.

스웨덴의 신문 옴부즈맨은 독자가 언론침해 등을 이유로 제기한 민원을 처리하는 일과, 민원이 없어도 자율적으로 권익침해 사안을 심의하여 시정권고 등의 임무를 수행하는 것으로 되어 있다. 스웨덴의 신문 옴부즈맨은 미국과는 달리 개별신문사에 소속되어 있는 것이 아니라 모든 신문사들에 의해서 만들어진 신문평의회에 소속되어 있다.

## 2. 미국의 옴부즈맨제도

미국에서는 1967년 6월에 루이빌 쿠리어 저널(Louisville Courier Journal)지가 처음으로 신문옴부즈맨제도를 채택했다. 옴부즈맨 직책에 임명된 사람은 그 신문에서 40여 년 동안 재임했던 사회부장 존 허첸로더 (John Herchenroeder)이었다.

그의 임무는 신문에 대한 불평을 청취하고, 이를 해명하며, 그 밖의 질문에 응답하고, 취재와 보도의 과정을 설명하면서 보도내용의 잘잘못을 밝히고, 오보 또는 윤리적 잘못이 인정되면 자사의 과오를 시인, 정정기사 또는 사과문 쓰는 일을 담당했다.

루이빌쿠리어저널지는 미국에서 정정기사란을 처음으로 설치함으로써 정정기사를 항상 게재하도록 제도화한 신문이다. 이 신문은 1969년에 "Beg Your Pardon"란을 설치했다. 그리고 이와 같은 정정보도의 패턴을 1972년에 뉴욕타임스지가, 1974년에 로스앤젤레스 타임스지와 월스트리트 저널지가, 그리고 계속해서 다른 미국 신문들뿐만 아니라 세계각국의 신문들이 이와 같은 방식을 따르고 있다.3) 이런 현상은 미국에서 옴부즈맨제도가 새롭게 생겼기 때문에 나타난 결과라고 볼 수 있다.

옴부즈맨제도의 처음 단계에서는 자체 비판의 기능과 역할보다는 독자에게 신문에 접근할 수 있는 채널을 제공하고, 이것을 신문제작에 반영한다는 의미의 개념이 강했다. 그러나 뒤에는 자기 신문의 잘못된 점을 찾아내서 비판하는 칼럼을 정기적으로 게재함으로써 신문의 발전과 향상을 도모하는 내부비판기능의 역할을 강화했다.

1970년에 워싱턴포스트지가 미국에서 두 번째로 옴부즈맨제도를 택하였으며, 그 뒤에 로스앤젤레스 타임스지, 밀워키저널(Milwaukee Journal)지, 아리조나스타(Arizona Star)지 등이 채택하여 1970년대 말에는 미국에서 20여 개 신문들이 전임 옴부즈맨제를 실시했다.

미국 신문계에서 옴부즈맨제를 시작한 지 30년이 지난 지금은 36개 신문에서 옴부즈맨을 두고 있다. 미국과 다른 나라에서도 옴부즈맨제도를 채택하고 있는 신문사들이 점차적으로 증가하는 경향을 보이고 있다. 1980년에 조직된 뉴스 옴부즈맨 협의회(Organization of News Ombudsman)는 미국, 캐나다, 일본, 이스라엘, 스페인, 브라질, 스웨덴, 에쿠아도르, 파라과이 등의 나라에서 64명의 정부회원으로 구성되어 있다. 그리고 최근 영국, 러시아 등지에서도 옴부즈맨제를 채택하고 있는 것으로 알려 졌다. 4)

### Ⅲ. 옴부즈맨제도의 도입 배경

언론 옴부즈맨제도에 앞서 생긴 행정 옴부즈맨제도는 대부분의 국가에서 행정기능이 입법·사법부에 비해 상대적으로 확대되면서 그에 대한견제의 필요성이 제기되어 생겨났다고 볼 수 있다. 비대해진 관료제의 여러 가지 폐단을 방지하고, 관료집단 자체를 효율적으로 통제하기 위한 제도적 장치가 필요했던 것이다. 그리고 각종 행정의 잘못으로 인한 일반국민의 피해를 신속하고 간편하게 구제하기 위한 제도적 장치로서 옴부즈맨제도를 필요로 했다.

옴부즈맨제도 설립의 기본철학은 넓은 의미로는 자유민주주의 국가·사회의 유지 및 발전을 목적으로 하면서 구체적 의미로는 행정권의 남용과 이것으로 인한 피해를 사전에 방지하고, 사후에 피해와 호소를 처리하여 국민의 권익을 보호하려는 것이 근본 취지였다.

언론 옴부즈맨제도의 필요성과 채택 또한 행정 옴부즈맨제도의 기본취지와 맥락을 같이 한다고 보아야 할 것이다. 그리고 언론 옴부즈맨제도의 도입은 '언론의 사회적 책임'을 좀 더 구체적으로 수행하기 위한 제도적 장치와 수단으로 생각해야 할 것이다.

언론 옴부즈맨제도는 또한 언론이 본연의 역할과 사명으로부터 이탈하는 것을 방지하고 언론의 윤리적 수준, 나아가서 언론의 질적 수준 향상과 발전을 위한 자율규제의 한 방편이라고 보아야 한다.

이와 같은 기본취지 아래 유럽에서 신문평의회가 생겼으며, 미국에서는 신문윤리강령이 제정되었다. 유럽의 신문평의회와 기능과 역할수행에 있어서도 신문윤리강령에 근거를 두고 있다는 것은 두말할 나위도 없다.

그래서 신문의 사회적 책임을 수행하기 위한 자율적 규제의 일환으로 만들어진 옴부즈맨제도는 기본적으로 언론윤리강령에 그 뿌리를 두고 있으며, 그 제도의 시행을 위해서 스웨덴의 언론옴부즈맨은 신문평의회라는 또 다른 자율규제기구의 테두리 속에 있다고 볼 수 있다.

재언하면 스웨덴의 언론 옴부즈맨은 언론윤리강령을 지침으로 삼고 있으며, 윤리강령을 토대로 신문평의회 테두리속에서 공중의 불평을 수용, 언론의 시정사항을 판단, 요구한다.

1969년에 스웨덴 신문평의회가 옴부즈맨을 처음으로 임명했는데 그것은 신문의 비윤리적 행위와 관련된 국민의 규탄에 대한 반응의 결과였다. 만약 그와 같은 자율적 규제를 위한

제도가 생기지 않았다면 신문을 통제하기 위한 타율적인 법적 조치가 시행되었을지도 모른다고 당시 스웨덴 신문계는 우려했다.5)

미국에서는 1923년 4월 미국신문편집인협회가 첫번째 연차회의에서 신문윤리강령(Code of Ethics : Cannon of Journalism)을 채택하고, 미국의 모든 신문들이 이 강령을 준수하도록 하였다. 그리고 1975년 10월 미국편집인협회 이사회에서 그 강령을 보완하여 원칙강령(Statement of Principles)이라고 개명했다. 이 강령은 신문의 책임, 자유, 독립성, 진실과 정확, 불편부당, 공정성 등을 강조하는 내용 등을 포함하고 있다.

그러나 자율적 규제를 적극적으로 시행하는 신문평의회와는 달리 신문윤리강령만으로는 소극적인 선언적 의미밖에 없다는 것이 문제가 되었다.

2 차대전 이후에 무책임한 미국 신문에 대한 비난과 규탄이 점증하는 가운데 1947년에 타임 라이프잡지의 창설자 헨리 루스(Henry Luce)가 주관하여 미국 신문을 전반적으로 심의, 평가하는 위원회를 구성했다. 그 위원회가 언론의 사회적 책임이론의 창시자 격이라고 할 수 있는 허친스 위원회(Hutchins Commission on Freedom of the Press)이다. 이 위원회 위원장으로 로버트메이나드 허친스(Robert Maynard Hutchins) 시카고대학교 총장의 이름을 붙여서 일반적으로 허친스 위원회라고 불렀다.

허친스 위원회 보고서는 "신문들이 자신의 발전을 스스로 차단하고 있다"면서 "신문이 오류와 허위와 스캔들 등을 잘못 제공함으로써 자신이 범죄를 범하고 있다는 사실을 등한시하고 있다"고 경고했다.

위원회는 특히 "언론이 공익적인 책임을 인식해야 하며, 그렇게 해야만 관권에 의한 강제성을 배제할 수 있다."고 자율적 노력을 권고하면서 "그렇지 못하면 관의 개입, 규제가 불가피할 것"이라고 시사했다. 그럼에도 불구하고 위원회 보고서는 등한시 되었으며, 당시 미국언론들은 그와 같은 권고에 냉담했다.

1960년대에 와서 또다시 미국 신문에 대한 불신과 비난의 소리가 퍼지기 시작했는데 이번에는 언론의 영향력이 커지고 대중매체의 소유의 집중화가 이루어지면서 주요 언론기관들에 대한 큰 불신 등이 팽배해졌기 때문이었다.

그럼에도 불구하고 미국 언론들은 비판의 소리를 경청하지 않았으며 오만에 사로잡히면서 언론의 영향력을 남용해왔다고 보인다. 이와 같은 와중에서 몇몇 뜻있는 신문들과 언론인들은 신문의 잘못된 점들을 솔직하게 시인하기 시작하고, 독자들의 신문에 해한 신뢰성이야말로 신문의 큰 자산이기 때문에 신뢰성을 회복하는 것이 급선무라는 것을 깨닫기 시작했다.

이같은 시점에 미국에서 신문 옴부즈맨제도의 설정을 처음으로 주창한 사람이 당시 워싱턴포스트지의 편집장 벤 배그디키안(Ben Bagdikian)이었다. 그는 1967년 3월 에스콰이어 잡지에 신문이 공중의 신뢰성을 잃고 위기에 처해 있다고 신문을 비난하면서 옴부즈맨제도가 아마도 깊어가는 독자의 신문에 대한 혐오나 환멸을 피할 수 있는 한 방법일지 모른다고 피력했다

그는 "어떤 용감한 소유주가 언젠가는 미국 신문의 궁극적 목적인 공중의 이익을 위해서 대변하고 진력할 수 있는 옴부즈맨을 그 신문 이사진의 한 사람으로 둘 것"이라고 썼다. 6)

그로부터 몇 개월 뒤에 뉴욕타임스지의 저명한 노동담당기자 A.H. 라스킨(Raskin)은 그 신문의 일요판 잡지에 옴부즈맨에 관한 개념의 기사를 구체적으로 제시했다. 그는 신문이 지나치게 자기 만족에 도취되어 자신을 비판하지 않는다고 주장했다. 그는 이렇게 썼다. 7)

"신문은 취재와 논평의 공정성과 타당성을 검색하기 위해 자사에 내부비판부서(Department of Internal Criticism)를 두어야 한다는 것이 나의 제안의 요점이다. 그 부서의 장은 독자들을 위해서 옴부즈맨으로서의 역할을 할 수 있도록 그 신문에서 충분한 독립성이 부여되어야 한다. 그는 또한 정당한 불평에 관해서 무엇인가를 할 수 있는 권한과, 지역사회를 위해서 신문이 보다 더 효율적으로 수행할 수 있는 방법을 제시함에 있어서도 권한이 있어야 한다."

공교롭게도 뉴욕타임스지는 결코 라스킨의 제안을 받아들이지 않았으며 옴부즈맨제도를 끝내 택하지 않았다.

그러나 라스킨의 기사가 나온 지 8일 후에 루이빌큐리어저널지는 미국에서 최초의 옴부즈맨을 임명했다. 그리고 두 번째로 옴부즈맨제도를 택한 워싱턴포스트지는 독자의 불평에 응답할 뿐만 아니라 신문제작에 관해서 자사의 지면에 공개적으로 스스로를 비판하는 옴부즈맨제도를 택한 최초의 신문이 되었다.

#### IV. 옴부즈맨의 기능과 역할

##### 1. 미국 옴부즈맨의 기능과 역할

미국에서 옴부즈맨의 주요 임무를 요약하면 첫째는 독자들의 불평, 불만, 항의, 요구사항 등을 접수, 조사, 시정하는 외부와의 교류채널 역할이며, 둘째는 지면에 나타난 오보와 잘못 등을 찾아내서 진상을 밝혀내는 내부비판기능의 수행이다.

옴부즈맨제의 처음 단계에서는 자체비판의 기능과 역할보다는 독자에게 신문에 접근할 수 있는 채널을 제공하고, 이것을 신문제작에 반영한다는 의미의 개념이 강했다. 그러나 뒤에는 미디어를 스스로 비판하는 칼럼을 정기적으로 게재하여 자기신문의 발전과 향상을 도모하는 내부비판기능의 역할을 강화했다.

옴부즈맨은 신문이 자신을 비판, 평가하도록 하는 기회를 갖게 함으로써 보도의 기본자세를 확립케 하고, 보도 및 편집에 있어서의 오보와 실수를 방지하고, 더욱 책임있는 신문제작을 가능케 한다는 것이다.

옴부즈맨의 기능은 결과적으로 내부 비판으로 독자의 이익을 추구한다는 것과, 신문사가 수행한 일에 대한 공중의 토론을 전개, 촉진시킨다는 것이다.

미국에서 옴부즈맨이 수행하는 임무는 각 신문사에 따라 다소 차이가 있지만 뉴스옴부즈맨협회(Organization of news Ombudsman)에 의하면 일반적으로 ① 사내비평, ② 불만, 제안, 의문을 갖는 독자를 위한 응답, ③ 불만에 대한 조사와 시정권고, ④ 편집자들에게 불만의 주지, ⑤ 신문의 정책, 운영 등에 관하여 공중에게 연설 또는 서신전달, ⑥ 신문이 정당한 경우 공적, 사적으로 신문을 옹호, 이해시키는 것이다. 8)

세계 각국의 옴부즈맨들을 대상으로 한 설문조사 결과에 의하면 자신들의 주요 역할을 '신문의 신뢰성 향상', '미디어 윤리의 향상', '기사내용의 질적 평가', '불만 독자의 관리 및 보호' 등으로 지적하였다. 9)

워싱턴포스트지에서 옴부즈맨을 지낸 조안 버드(Joann Byrd)는 "옴부즈맨은 신문의 양심을 발휘하는 역할을 수행하는 것"이라고 강조한다. 그리고 그는 "옴부즈맨의 기능과 역할의 영역은 저널리즘의 윤리"라고 정의를 내리고 있다. 그는 이어서 다음과 같이 주장한다. 10)

"미국 저널리즘의 표준과 기본이념은 윤리적 의무를 지켜야 하는 것이다. 그래서 나는 신문을 평가할 때 윤리적 렌즈를 통해서 임무를 수행한다. 나는 무엇보다도 신문인들의 윤리적 차원에서의 임무수행을 도와주기를 원하고 있다. 내가 때로는 윤리경찰과 같이 행동한다.

내부적으로 나는 항상 윤리의 문제를 제기하고 윤리적 기준을 강조, 집행한다."

옴부즈맨의 기능과 역할의 기본척도는 무엇보다도 신문윤리강령의 항목 중에서도 정확성, 공정성, 균형성에 두고 있다.

한편 옴부즈맨의 임무는 다양하지만 사내 커뮤니케이션의 과정으로는 개인간의 면담 및 대화, 개인 메모 작성, 게시판에 통보, 경영층에 정규보고서 작성 등으로 되어 있다.

신문의 잘못을 독자들에게 알리는 방법에 있어서도 다양한데 신문사에 따라서는 옴부즈맨이 정정기사를 편집하는데 책임을 지기도 하고, 독자들의 전화불평에 대답하거나 직접 면담을 하기도 하며, 지역사회 대표들, 신문자문위원들과 만나고 있다. 그리고 옴부즈맨은 주 1회 또는 2회, 그리고 정기적으로 신문비판칼럼을 쓰고 있다.

옴부즈맨제를 택한 후 옴부즈맨을 대상으로 한 조사결과, 보도의 취약점은 무엇보다도 재확인인 실패로 인한 부정확성 때문인 것으로 나타났으며, 이어서 사건이나 여러 문제들과 관련하여 기자들의 무지와 무관심 등 때문인 것으로 나타났다. 또한 옴부즈맨이 발견한 경영의 취약점으로는 필요한 인력의 결여, 리더십의 비진취성, 새로운 접근방식 및 개혁에 대한 기피 등이 지적되었다. 11)

옴부즈맨제도의 역할이 가장 획기적이었던 사례는 워싱턴포스트지에서 '지미의 세계'라는 허위조작 보도의 진상을 파헤쳤던 옴부즈맨 빌 그린(Bill Green)의 보고 기사였다.

그린의 '자네트의 세계'라는 기사는 1981년 4월 19일 워싱턴포스트지에 5면에 걸쳐 게재되었다. 이 기사는 풀리처상을 수상했던 여기자 자네트 쿡(Janet Cook)의 날조기사의 경위를 추적 조사하여 밝힌 보고서로 47명의 워싱턴포스트 기자 및 간부들과의 회견을 토대로 하여 작성된 것이다.

그린은 이 보고서에서 워싱턴포스트가 이와 같은 과오를 범하게 된 이유와 문제점으로 사내외의 기사의 신빙성에 대한 경고가 무시되었고, 편집국내에서 그 기사의 사실여부에 대한 논란이 있었으나 고위 간부들에게 통고되지 않았으며, 상을 타려는 경쟁이 올바른 판단을 흐리게 했고, 재능있는 젊은 기자로 하여금 일을 하도록 너무 성급하게 추진하도록 했으며, 그 밖의 신문제작과정상의 과오라는 점들을 지적했다. 그리고 이것은 전혀 변명의 여지가 없는 워싱턴포스트의 실수이며, 신문의 가장 중요한 자산인 신뢰도에 먹칠을 했다고 썼다. 12)

한편 1960년대 후기에 워싱턴포스트지에서 편집장을 지내고 1970년대 초기 그 신문에서 옴부즈맨을 지낸 저명한 언론인 벤 배그디키안(Ben Bagdikian)은 미국신문편집인 협회지에 실린 그의 글에서 옴부즈맨의 역할에 관하여 다음과 같은 점을 지적했다. 13)

워싱턴포스트에서 옴부즈맨의 직책은 공중을 대표하는 역할을 하는 것이 아니다. 옴부즈맨은 불평을 접수해서 해당 편집자들에게 그 사실을 알리고는 있지만, 문제해결의 변화를 위한 권한을 가졌다기 보다는 제작에 대한 독립적인 논평인에 불과하다고 주장했다.

배그디키안은 사내 비평가를 고용하는 신문들은 먼저 옴부즈맨의 궁극적 가치와 기준이 무엇인가를 명백히 밝혀야 한다고 말했다. 옴부즈맨이 정규적으로 쓸 수 있는 비평의 지면을 보장해주어야 하며, 옴부즈맨의 공적인 선언이나 편집국 관계에 있어 경영주측에 충성할 것을 기대해서는 안 된다는 것이며, 큰 신문사에서 옴부즈맨이 독자의 불평을 취급하는 책임까지 질 수는 없다는 것이다.

즉 옴부즈맨은 신문의 문제를 찾아내는 것이 더 중요한 임무라는 것이다. 만약에 비평가와 기자 또는 편집자가 어떤 문제에 대한 합의에 도달하지 못하더라도 옴부즈맨은 그의 칼

럼을 써야 하고, 기자나 편집자도 같은 날 그 칼럼 옆에 답변을 할 기회와 권리가 부여되어야 한다는 점이다. 옴부즈맨은 편집국에서 근무할 것이 아니라 다른 사무실을 사용해야 한다고 주장된다. 왜냐하면 기자나 편집자들의 권한과 책임을 위축시킬 우려가 있기 때문이다.

배그디키안의 주장대로 옴부즈맨이 큰 신문사에서는 내부 비평인으로서의 역할이 중요시 되고, 반면에 작은 신문사에서는 외부 독자와의 통로 역할이 비중을 더 차지하는 것 같다. 내부 비평인으로서의 옴부즈맨의 임무수행과정에 관해서 1990년대 초반에 워싱턴포스트에서 옴부즈맨을 지낸 조안 버드(Joann Byd)는 다음과 같이 설명했다 14)

"옴부즈맨의 임무는 여러가지지만 워싱턴포스트에서 나의 기본임무는 지면 비평이다. 나는 그것이 옴부즈맨의 일 중에서 가장 영향력이 있는 역할이라고 생각한다."

그의 임무는 매일 4~5시간 메모를 하면서 신문을 살펴본다. 일요일신문을 비판하기 위해서는 9시간을 보내야 한다. 신문을 본 뒤에 그는 편집자, 기자들과 개인적 대화를 하던가 또는 관련된 기자들에게 개인적인 메모를 보내기도 한다. 그가 의견 페이지에 쓰는 일요일자 칼럼은 일반독자들에게 관심의 대상이 된다고 생각되는 것과 그가 전화를 많이 받는 내용들과 관련된 것을 주제로 삼고 있다.

그리고 옴부즈맨의 독립성 문제에 관해서 그는 워싱턴포스트의 옴부즈맨의 지위는 독립성의 모델이라고 말한다. 워싱턴포스트는 아마도 미국에서 옴부즈맨제도를 시행함에 있어 가장 대표적인 경우라고 볼 수 있다.

워싱턴포스트의 옴부즈맨은 고용된 사원이 아니라 2년 계약의 독립적 집행인(an independent agent)의 자격으로 근무한다. 재계약은 최대 2년 더 가능하다.

"나는 신문사의 고위층으로부터 지시를 받지 않는다. 그들이 나의 임무와 관련하여 싫든 좋든 간에 결코 언급을 하지 않기 때문 나에게서 완전한 독립성이 보장되어 있다. 나의 일에 관해서 불평 또는 찬사를 던지는 사람들은 중간 위치의 편집자들 또는 기자와 사진기자들이다. 나의 비평칼럼이 신문에 나오기까지 아무도 보지 못한다. 나의 일요일 칼럼을 사전에 읽어보는 사람은 틀린 철자와 문법을 고쳐주는 편집자(copy editor) 한 사람뿐이다. 나는 내가 쓴 칼럼 때문에

해고되지 않는다. 나는 편집국의 중요한 회의에 참석을 하지만, 내가 제작된 신문을 받아 볼 때까지 한 마디도 언급을 하지 않는다. 나는 신문이 나올 때까지 게재될 기사나 사진을 사전에 보지 않는다."

옴부즈맨은 비평기사를 쓸 때 독자나 신문사의 편을 들지 않고 절대적으로 편견없이 임무를 수행하도록 최선을 다한다는 것이다.

다음에는 옴부즈맨이 외부독자와 임무를 수행하는 과정에 관하여 자세한 사항을 살펴보기로 한다.

캘리포니아주 중부 소도시 프레스노에서 발행되는 일간지 프레스노비(The Fresno Bee)에서 1990년대 초기에 옴부즈맨을 지냈던 린 글래서(Lynne Glaser)는 그의 외부독자와의 임무수행과정에 관해서 다음과 같이 설명했다.<sup>15)</sup>

"나의 대부분의 시간은 신문에 관해서 불만을 갖고 있는 독자들과의 전화통화로 소비된다. 나는 문제해결을 하기 위해서 듣고, 노트를 하고, 질문을 한다. 일반적으로 화를 더 내는 독자들이 전화를 더 오래한다. 나는 대체로 한 주에 60~70 명의 독자들로부터 전화와 편지를 받는데 전화 5 통에 편지 1 통의 비율 정도 된다. 이와 같은 수효는 문제해결뿐만 아니라 독자와 친선을 조성하는 시간을 갖기에 충분하다고 생각된다. 과거 12 개월 동안 나는 1,700 여 독자와 전화통화 또는 편지를 주고 받았는데 그 중 280 명 가량은 실직, 인종문

제, 개인의 안전을 이유로 익명으로 신원을 밝히지 않았다. 그리고 독자가 아닌 20 여 명의 기자와 편집자들로부터 불평전화를 받기도 했다. 신원을 밝힌 독자들 가운데 약 16%는 최소 2 번 옴부즈맨을 활용했으며, 4 분의 3 가량은 단일 또는 여러 문제를 갖고 3 회 또는 그 이상 그들의 의견을 제시해왔다. 가장 귀에 거슬리는 통화자들은 자신의 신원을 밝히지 않는 여자들이다."

가장 공통적인 불만은 독자들 생각에 제목들이 부정확, 부적절한 어조로 작성되고 있다는 것이다. 독자들은 숫자 계산의 잘못, 문법의 오류 등을 지적하고 폭력 또는 유혈에 관한 사진들에 대하여 완강히 반대했으며, 애통해 하는 개인들에 대한 사생활침해를 증오하고, 특히 그들이 언급하는 '자유진보적 편견(liberal bias)'에 관하여 그 신문(The Bee)과 다른 언론들을 집단적으로 비판했다.

가장 많은 반응을 보인 분야는 범죄, 이민, 총기 사용, 피임, 동성연애, 그리고 힐러리 클린턴에 관한 모든 사항 등이었다. 자신을 '보수적'이라고 밝힌 독자들이 '진보적'이라고 부른 독자들보다 20 대 1 로 많았다.

프레스노비지는 주간 약 16 만부를 발행하는 일간지이며, 린 글래서 옴부즈맨은 30 여 년 경력의 고참 언론인이다. 프레스노비지는 1990년 12 월에 처음으로 옴부즈맨제를 두고 글래서를 최초의 옴부즈맨으로 임명했다. 그가 처음에는 편집 총책임자에 소속되어 있었으나, 뒤에는 발행인 직속으로 되었다.

독자들과의 교류채널을 찾기 위해서 린 글래서 옴부즈맨은 지역사회단체를 대상으로 매월 2~4 번의 연설 또는 강연회를 갖는다. 어떤 한 해에 그는 36 개 학교, 사회·서비스 단체 및 특수 이익집단에서 연설을 했다. 청중의 규모는 농촌마을에서의 3 명의 참석자로부터 사회봉사 전문인 단체의 연차회의 참석자 250 명에 이르기까지 다양하다. 그의 연설 제목은 옴부즈맨의 역할, 신문의 기능, 특수 상황에서 매체의 역할, 언론윤리 등이다. 대부분의 단체들은 그의 연설·

강연회를 좋아했지만 오직 한 그룹만이 매우 반감적이었다고 그는 회상한다. 그리고 그는 모든 초청을 수락하고 있다고 밝혔다.

프레스노비지에서도 옴부즈맨의 칼럼을 일요일자 신문에 게재하는데 린 글래서는 전화통화와 우편물, 또는 사회단체그룹을 통해서 독자들로부터 들은 것들이 칼럼을 쓰는데 좋은 자료가 된다는 것이다.

마지막으로 옴부즈맨의 역할은 또한 PR 인으로서의 임무도 겸하고 있다. 옴부즈맨은 독자들이 신문사에 접근할 수 있는 기회를 부여하고 있다. 대부분의 독자들이 불평이나 문제가 있을 때 아는 기자도 없고, 누구에게 문의해야 할지도 모른다. 그래서 옴부즈맨은 독자들의 편의를 제공하고, 조언을 해주며, 제작진과 문제에 대한 타협을 보지 못하더라도 독자들을 기분 좋게 해주면서 친선관계를 유지한다는 측면에서 볼 때 PR 인으로서의 역할도 수행하고 있다는 것이다.

## 2. 스웨덴옴부즈맨의 임무

스웨덴에서 옴부즈맨의 임무와 역할은 미국과는 많이 다른 양상을 보이고 있다. 스웨덴의 경우는 미국과 같이 개별 신문사 단위의 옴부즈맨이 아니라 전국의 신문사들을 대상으로 하는 전국단위의 옴부즈맨의 역할을 하고 있다.

그리고 스웨덴에서 옴부즈맨은 스웨덴 신문평의회 테두리속에서 역할을 수행하고 있다는 점이 그 특징이다.

스웨덴에서의 옴부즈맨의 임무를 약술해 보면 다음과 같다. 16) 스웨덴에서는 누구나 신문윤리에 위반된다고 생각되는 신문내용에 대하여 제소할 수 있다.

언론 옴부즈맨이 제소사안을 접수하게 되면 그의 임무는 관련된 신문이 잘못된 사실을 인정, 응답할 수 있는지를 확인한다. 그러나 신문이 잘못을 인정하지 않아도 옴부즈맨이 신문의 잘못을 시인하게 될 경우에는 편집책임자에게 질문함으로써 조사에 착수할 수 있다. 한편 제소자는 옴부즈맨과 신문평의회 심사가 끝난 뒤에 법원에 제소를 할 수 있다.

언론 옴부즈맨은 독자로부터의 불평, 불만, 질문에 답변을 해주어야 한다. 언론 옴부즈맨과 신문평의회는 신문이 윤리규정을 위반했다고 인정하는 경우 신문의 잘못을 평결, 공표한다. 그리고 신문이 때로는 행정적 벌금을 지불해야 하는 경우도 있다.

언론 옴부즈맨에게 불만을 호소하는 형태로는 3가지가 있는데 ① 언론 옴부즈맨 자신의 제소 ② 피해자의 제소 ③ 제 3자의 제소 등이다. 어쨌든 간에 스웨덴에서 언론 옴부즈맨제도는 신문평의회 테두리 속에서 그 기능이 수행되고 있다는데 그 특징이 있다. 신문평의회제도를 따르는 모든 나라에서 언론 옴부즈맨을 두고 있지는 많으며, 평의회 위원들이 부분적으로 옴부즈맨의 역할을 수행하고 있다. 그와 같은 관점에서 볼 때 스웨덴에서의 언론 옴부즈맨의 위상은 예외적인 것이라고 평가된다.

## V. 옴부즈맨의 영향과 평가

다음에는 옴부즈맨의 임무수행과 관련하여 일반적 영향이 무엇이며, 옴부즈맨이 수행하는 임무와 역할에 대하여 평가해 보기로 한다.

옴부즈맨의 역할이 어떤 영향을 미치고 어떤 효과를 가져오는가를 정확히 찾아내기는 어렵지만, 뉴스 옴부즈맨이 존재함으로써 기자와 편집자들로 하여금 보다 신중을 기하게 하고 보다 더 심사숙고 하면서 일을 수행하도록 자극하고 있는 점은 분명하다.

기자들과 편집자들은 일을 잘못하면 옴부즈맨에 의해서 지면에서 비난의 대상이 된다는 것을 알고 있기 때문에 그것이 바로 그들에게 일을 잘 하도록 하게 하는 강한 동기가 되고 있다는 것이다.

새크라멘토 토비(The Sacramento Bee)지에서 1990년대 초기에 옴부즈맨을 지냈던 아서 나우먼(Arthur Nauman)은 "내가 옴부즈맨으로 있기 때문에 기자들이 통화를 한 번 더 하면서 사실확인을 두 번, 세 번 하게 되고, 편집자들이 기사 및 제목 작성과 관련하여 1분이라도 시간을 좀 더 갖고 조심스러운 편집을 하도록 하는 요인이 되고 있다"고 말했다. 17)

워싱턴 포스트지의 조안 버드 옴부즈맨은 "물론 포스트지가 항상 나의 권고와 제안을 따르지는 않지만 편집국에 있는 사람들이 내 말을 듣는다는 것을 알고 있다."면서 "내가 제시하는 사항들과 관련하여 신문지면에서, 그리고 제작회의에서 미묘한 변화가 일어나고 있으며, 편집정책들이 바뀌어지고, 기사에 대한 재확인 절차 등이 강화되는 징조를 보이고 있다."고 말했다. 18)

그는 이어서 "옴부즈맨의 내부비평이 신문인들로 하여금 다른 관점에서 사건을 보고, 말하고, 생각토록 하게 만든다면 나는 자신의 옴부즈맨 역할을 만족스럽게 생각한다."라고 언급했다.

옴부즈맨에 의해서 이루어지는 독자들의 신문접근 또는 참여가 편집정책 또는 제작과정에 미치는 영향에 관해서 프레스노비지의 린 글래서 옴부즈맨은 이렇게 말한다. 19)

"많은 기사들이 독자들의 도움으로 결실을 맺기도 하고, 독자들의 지적에 의해서 중요한 수정을 가하게 되며, 새로운 기획기사들이 독자들의 권유에 의해서 발전, 향상되고 있다.

최근에 편집자가 퀴즈란 몇 개를 생활스타일섹션의 두 번째 페이지에서 안내 광고면의 한 구석으로 옮겼다. 그러나 낱말 맞추기란 종전과 같이 그대로 두었다. 그것은 무엇을 의미하는가 하면, 퀴즈를 매일 접하고 있는 독자가 종전에는 한 면에서 가능했는데 이제는 두 섹션에 걸쳐서 찾아보아야 하는 불편을 겪게 되었다는 것이다. 독자들은 불평을 제기했으며, 지면이동이 있는지 10일만에 모든 퀴즈란이 한 페이지에 되돌아갔다."

모든 옴부즈맨이 1년 가량 근무 후 느끼게 되는 것은, 독자들이 자신들의 불평사항들을 정중히 수렴, 논의의 대상이 되는 것을 보고 즐거워한다는 것이다. 비록 불평사항이 독자들에게 유리하게 결정이 되지 않더라도 공통적인 반응은 그들에게도 목소리가 있다는 것을 알고 즐거워한다는 것이다.

지금까지는 옴부즈맨의 긍정적 측면을 주로 열거했으나 몇 가지 부정적 국면에 관한 것을 살펴보기로 한다.

옴부즈맨제도를 두고 있는 신문사의 수요가 아직도 적다는 것과 옴부즈맨의 역할을 부분적으로는 책임부서에 있는 편집자들이 감당할 수 있다는 것, 옴부즈맨은 외로운 직업적 존재라는 것 등이 옴부즈맨에 대한 부정적 목록으로 지적된다.

미국의 1,700여 개 일간지 중 36개지 밖에 옴부즈맨제도를 택하지 않고 있다는 것이 문제로 지적되기도 한다. 대도시의 큰 신문, 재정적으로 넉넉한 신문이 아니고는, 그리고 경영과 편집고위층의 이해가 없이는 이 제도를 둔다는 것이 불가능하기 때문이다.

미국에서 옴부즈맨은 경험이 많은 고참 언론인 출신이어야 한다. 그와 같은 자격을 갖춘 인물을 옴부즈맨으로 두려면 고액의 보수가 필요하다. 그래서 중소도시의 지역사회신문에서는 거의 불가능하다.

한편 대부분의 편집인들은 옴부즈맨이 편집자와 독자와의 사이에 위치하고 있기 때문에 그들 관계에 대한 방해적 존재라고 생각하고 있다. 편집자들은 "모든 편집인들이 옴부즈맨의 역할을 하고 있다."라는 생각이 지배적이다.

그러나 옴부즈맨들은 모든 기자·편집자들이 독자의 불만을 듣고, 자신들의 잘못을 찾아볼 시간적 여유가 없으며, 신문인의 아집과 독선이 문제라고 지적한다. 그들은 비판의 대상이 되기를 싫어하는 존재들이기 때문에 옴부즈맨제도를 기피하는 것은 당연하다고 보아야 한다.

옴부즈맨제가 시행된 이래로 편집자와 옴부즈맨 사이의 마찰과 갈등이 생기기도 한다. 북미에서 2명의 옴부즈맨이 해고를 당한 적이 있었다. 그들이 쓴 신문비판칼럼이 편집인들과 심한 이견을 보였기 때문이었다. 한 번은 1980년에 플로리다주의 세인트피터스버그(St. Petersburg)에서였고, 다른 한 번은 1992년에 캐나다의 위니페그(Winnipeg)에서 였다. 두 번 모두 편집인들이 옴부즈맨의 심한 비판을 감내하지 못한 결과였다.

또 다른 3~4개 신문에서는 옴부즈맨제도가 조용히 없어 졌는데, 그 경우는 옴부즈맨이 은퇴를 했거나 또는 다른 부서로 옮겨졌기 때문에 그렇게 되었다는 것이다. 그러나 모두가 경제적 이유 때문인 것으로 알려졌다.

그리고 옴부즈맨은 독자나 신문사의 편을 들지도 않고 편견 없이 중립적 입장에서 임무와 역할을 수행해야 한다고 하지만, 신문사에서 월급을 받으면서 어떻게 중립성이 유지될 수 있는냐는 의문이 제기되기도 한다.

한편 옴부즈맨의 의견 또는 비판이 기자·편집자들과 상충될 때가 있고, 상호간 불쾌한 상황에 처하게 될 때도 있다. 그리고 때로는 옴부즈맨의 판단이 잘못된 경우도 있다. 워싱턴포스트의 조안 버드 옴부즈맨은 다음과 같이 설명한 바 있다. 20)

"나는 1994년에 워싱턴포스트가 클린턴 대통령과 화이트워터에 관한 기사취급에서 우리보다 훨씬 작은 워싱턴타임스에 패배 당하고 있다고 비평칼럼을 쓴 적이 있다. 나는 워싱턴타임스 기사의 몇몇 예를 들면서 워싱턴포스트지가 그것을 등한시 했거나 또는 관심을 별로 두지 않았다고 비판 했다.

나는 칼럼을 쓰기 위해서 전국부장(national editor)만을 인터뷰했었고, 기사를 실제로 취재한 5명의 기자들을 만나지 않았었다. 내가 월요일 아침에 사무실에 갔더니 그들이 따지려고 대기하고 있었다. 한 사람씩 들어와서 설명하기를, 그들은 내가 지적한 기사와 관련하여 몇 번이고 취재를 되풀이 했다면서, 나의 비평칼럼이 잘못되었다는 것이었다. 내가 만약에 쓰기 전에 그들과 이야기를 나누었더라면 나는 다른 결론에 도달했었을 것이다. 그래서 나는 다음 주 칼럼에서 나의 칼럼이 잘못이었다는 것과, 비록 다른 신문이 사실이라고 기사를 게재하더라도 우리 기자들이 그렇게 보지 않을 때는 반드시 기사화 할 필요가 없다라고 쓴 적이 있다. 재론의 여지 없이 이제 나는 칼럼을 쓰기 전에 기사를 쓴 모든 기자들과 만나서 물어보는 것을 잊지 않는다."

이상은 옴부즈맨 자신의 잘못에 대한 자체평가이다. 옴부즈맨에 대한 부정적 평가가 물론 더러 있지만, 옴부즈맨의 궁극적 사명과 가치는 저널리즘이 지켜야 할 기준과 이념을 끊임없이

환기시켜 주는 것이며, 옴부즈맨은 신문이 기본사명과 책임을 제대로 수행하는가에 관하여 솔직해야 하며, 신문의 발전을 위해서 지면제작에 관한 토론과 논의를 촉진시키는 영원한 촉매자가 되어야 한다.

## VI. 결 론

지금까지 스웨덴과 미국을 중심으로 옴부즈맨제도의 연혁, 도입배경, 기능과 역할, 영향과 평가 등에 관하여 고찰하여 보았다. 결론적으로 우리나라의 신문에서도 옴부즈맨제도가 필요한가라는 의문이 제기된다.

서론에서 이미 밝혔듯이 우리나라의 신문이 구조적인 측면에서 아직도 문제점이 많지만, 이제는 양적인 팽창을 지양하고 질적인 측면에서 경쟁을 해야 하는 선진화로의 전환적 과정에 있다고 볼 수 있다.

상당한 언론의 자유도 확보되고, 섹션 신문에 의한 증면과 가로쓰기 지면도 단행된 이 시점에서 아직도 미흡하다고 여겨지는 저널리즘의 영역은 신문의 윤리적 위상이라고 지적된다.

우리나라에서도 이제는 인권을 더욱 존중하고 언론의 피해를 줄이기 위해 독자들의 불평 · 불만을 수렴하고, 신문의 잘못을 스스로 비판, 시정, 개선하려는 노력이 가일층 요청된다.

그런데 이와 같은 신문의 윤리적 위상의 향상과 발전을 위해서는 법적인 자율적 규제보다 신문사들이 스스로 마련하는 자율적 규제가 더욱 필요하다는 것은 두 말할 나위가 없다. 그렇다고 지금 신문에서 자율적 규제와 심의 · 평가를 위한 장치와 제도가 전혀 없는 것이 아니다.

그러나 좀 더 윤리적 측면의 보완적 관점에서 중앙일간지의 경우 옴부즈맨제도의 도입과 시행을 고려할만한 시점에 이르렀다고 판단된다.

미국의 사례에서 본 바와 같이 지방의 작은 신문, 경영이 부실한 신문, 고위 경영 · 편집진의 이해가 부족한 신문 등의 경우는 우리나라에서도 옴부즈맨제도의 채택이 불가능하다는 것은 자명한 일이다. 처음에는 서울과 그 밖의 대도시의 큰 신문사들만이 제한적으로 가능할 것이다.

미국과 같은 옴부즈맨제도를 따르고 있지는 않지만 1996년부터 중앙일보에서 우리 신문사상 처음으로 옴부즈맨 칼럼(필자 · 이규행) 매주 나오고 있다. 자사지에 대한 비판을 칼럼에 쓰고 있는데, 오보와 허보 또는 그 밖의 잘못에 관한 구체적 사례와 그 원인규명보다 전체 지면에 대한 총괄적 비판의 경향을 띠고 있는 것을 볼 수 있다.

그리고 1980년대 초기에 한국일보가 4명의 언론학자들(팽원순 · 안광식 · 서정우 · 차배근 교수)로 하여금 주 단위 교대로 그 신문의 지면에 관한 평가를 요청하여 고위 편집책임자들에게 회람, 참작토록 하는 외부평가인제를 한동안 두기도 했다. 아마도 한국신문계에서 최초로 옴부즈맨제와 비슷한 시스템을 택한 것이었다고 평가된다.

어떻든 간에 이제는 중앙의 큰 한 두 신문이 실험적으로 옴부즈맨제도를 채택하여 보라고 권유하고 싶다. 고참 언론인 또는 언론경험이 많은 고참 언론학자들이 옴부즈맨이 될 수 있을 것이다. 그리고 중앙의 큰 신문사에서는 내부비평을 위주로 하는 옴부즈맨제를, 지방의 작은 신문사에서는 외부독자와의 채널소통에 중점을 두는 옴부즈맨제도를 마련하면 좋을 것 같다.

한편 우리나라에는 신문평의회제도가 없기 때문에 스웨덴의 언론 옴부즈맨과 같은 임무수행의 옴부즈맨제를 둔다는 것은 어렵겠지만, 미국식 옴부즈맨제와는 다르게 전국적 단위의 언론 옴부즈맨이 국민고충처리위원회 또는 한국신문윤리위원회에 소속되어 불평·불만·제소에 대한 처리를 언론중재위원회 또는 법원과 연계시켜 옴부즈맨으로서의 기능을 나름대로 수행할 수 있을 것이다.

옴부즈맨의 형태와 기능, 임무와 역할 등에 관한 선택의 여지는 전체 신문계 또는 각 신문사의신문윤리적 차원에서의 개혁의지와 발전방향 여하에 달려 있다. 다시 주장하고 싶은 것은 옴부즈맨제도의 궁극적 목표와 가치는 신문이 진실을 추구하기 위해서 신문윤리의 향상을 도모하고, 결과적으로 신문의 발전과 향상을 추구함으로써 신문이 독자뿐만 아니라 국가와 사회에 공헌할 수 있는 매개체가 되어야 한다는 것이다.

1) 공용배, 「방송사 내부 옴부즈맨제도의 개선방향 연구」, 『방송문화연구』, 한국방송공사, 1997, p.201.

2) Arthur Nauman, "News Ombudsmanship : Its History and Rationale", 한국 외국어대 국제커뮤니케이션 연구소 창립 10주년 기념 심포지움 주제발표, 1994, p.2.

3) Earnest Hynds, "American Newspapers in the 1980s." New York : Hastings House, 1980. p.40.

4) "The Organization of News Ombudsman ", [http : // www5. infi. net /ono /intro. html](http://www5.infi.net/ono/intro.html), p.1.

5) Nauman, 앞의 글, p.2.

6) Alfred Jacoby, "The Newspaper Ombudsman' A Personal Memoir of the Early Days", [http://www5.infi.net /ono /jacoby.html](http://www5.infi.net/ono/jacoby.html), p.1.

7) Nauman, 앞의 글, p.4.

8) 안영섭, 「언론 옴부즈맨제도 도입의 필요성과 한계」, 한국언론학회 한국행정학회 심포지움 발제논문, 1997, p.14.

9) Elissa Papirno, "1997 Survey of ONO Members", [http://www5.infi.net/ono /survey.html](http://www5.infi.net/ono/survey.html), pp.1~7.

10) Joann Byrd, "The Ombudsman as Internal Critic", 한국외국어대 국제커뮤니케이션연구소 창립 10주년 기념 심포지움 주제발표, 1994, p.3.

11) Suraj Kapoor and Ralph Smith, "The Newspaper Ombudsman - A Progress Report", Journalism Quarterly, autumn 1979.

12) Bill Green, "Janet's World ; the Story of a Child Who Never Existed. How and Why It Came to be Published", in the Washington Post, April 19, 1981, Section A, pp.1 and 12~15.

13) Hynds, 앞의 글, p.40.

14) Byrd, 앞의 글, p.1.

15) Lynne Glaser, "Interacting with Newspaper Readers", 한국외국어대 국제커뮤니케이션연구소 창립 10주년 기념 심포지움 주제 발표논문, 1994, pp.1 ~3.

16) 김정기, 「언론자율규제 시스템의 제도화에 관한 연구」, 『문민정부시대에 있어 언론의 자율규제에 관한 연구』, 한국외국어대 국제커뮤니케이션연구소, 1993.

17) Nauman, 위의 글, p.5.

18) Byrd, 위의 글, p.6.

19) Glaser, 위의 글, p.3.

20) Byrd, 위의 글, p.5.

□ 서울대 영문과, 미 컬럼비아대 대학원 졸(언론학), 서강대 문학박사

□ 한국언론학회장, 한국방송공사 자문위원장, 방송위원회심의위원장

□ 저서, 「한국언론과 사회」, 「커뮤니케이션과 사회변동」, 「신문과 정부와의 갈등」

□ 현재 이화여대 명예교수, 언론중재위원