

부모자녀 간 정보격차에 따른 의사소통, 갈등, 소비자 사회화에 관한 질적 연구

Qualitative Analysis on Digital Divide between Parents and Children and its Consequences on Communication, Conflict, and Consumer Socialization

동국대학교 사범대학 가정교육과
교수 박명희
울산대학교 생활과학대학 아동가정복지학과
조교수 이성림

Department of Home Economics Education, Dongguk University

Professor : Myung Hee Park

Department of Child & Family Welfare, University of Ulsan

Assistant Professor : Seonglim Lee

◀ 목 차 ▶

I. 문제의 제기	결정, 의사소통, 가족 내 권한과 갈등
II. 이론적 배경	V. 결론 및 제언
III. 연구방법	참고문헌
IV. 부모자녀간의 정보격차와 의사	

< Abstract >

This study analyzed information sharing and digital divide within family and their consequences on the power structure between parents and their children based on the resource-exchange theory. In-depth interview has been conducted to collect data and materials for analysis. Major findings are: first, children recognized the ability to use information technology as resources, while parents did not; second, digital divide between parents and children seemed to be associated with laissez-faire communication between parents and children and worked as a cause of conflict between parents and children; third, reverse-socialization from children to parents occurred in consumer socialization in the family. Based on the findings, the implications

Corresponding Author: Myung Hee Park, Dongguk University, Department of Home Economics Education, 3-26 Pildong, Jung-Gu, Seoul, Korea, 100-715 Tel: 82-2-2260-3414 E-mail: parkmh@dongguk.edu

to further research were provided.

주제어(Key Words): 정보격차(digital divide), 의사소통(communication), 가족갈등(family conflict), 소비자 사회화(consumer socialization)

I. 문제의 제기

2000년대에 접어들면서 인터넷의 영향으로 가족 구성원들은 과거보다 더 많은 정보를 빠르고 쉽게 접할 수 있게 되었으며 개인의 정보화 역량은 자녀 세대를 중심으로 하여 그 역량이 커지고 있다. 한국의 경우 IMF의 영향으로 기존의 가족구성원내부에 존재하던 경제력에 기초한 가부장적 권위나 가족의 역학구조에 많은 변화가 일어나고 있다(조선일보, 2001).

정보화 사회는 정보가 사회의 지배적 자원인 사회이며, 산업사회의 자본·노동·토지의 자원뿐 아니라 정보가 사회의 자원으로서는 역할도 하고, 권력의 이동을 가능케 하는 자원이 되는 사회이다(최신용, 1993). 가족 내의 전통적 권한의 역학구조가 정보화라는 사회변화에 따라 정보를 가진 가족구성원과 그렇지 않은 자 사이에 의사결정권한의 이동이 가능할 것인지 아닌지는 매우 흥미로운 관심사가 되고 있다. 최근에 와서 자녀들의 인터넷 사용이 늘어나고 정보화부분에서 부모와 자녀 사이에 격차가 발생하게 되자 가족 내의 의사결정에 있어서 자녀가 부모의 권위를 받아들이지 않는 경우가 늘고 있다. 자녀세대들이 부모세대의 의사결정권을 수용하지 않으려 하고 부모와 동등한 차원에서 의사결정에 참여하고자 하는 태도가 늘고 있는 것이다. 가족 구성원들이 가치 있는 회소자원의 분배를 관할하는 법칙이 공정하다고 인정하지 않는 경우 갈등이 발생한다(김중숙, 1997). 부모의 결정권에 대한 갈등이 생기면 부모의 의사결정에 수긍하지 않고 독자적인 행동을 하기도 한다. 이러한 현상은 가족 내 의사결정의 다양한 부분에서 나타나고 있다. 가족의 구매 의사결정에 관한 부분에 있어서는 부모가 경제적 자원을 가지고 있는 만큼 이러한 의사결정의 갈등

이 더욱 첨예하게 나타날 수 있는 부분이다.

Cowgill과 Holme(1972)은 15개국의 자료를 분석한 결과 근대화된 사회일수록 노인의 지위는 하락하는데, 그 원인으로 과학기술, 도시화, 문맹과 대중교육, 의료기술 등을 지적하고 있다. 한국사회는 전통적으로 가족 내의 중요한 의사결정권이 가부장적 권위를 가지고 있는 어른, 특히 가장에게 있었고 전통적으로 노인들은 집 안팎의 중요한 문제를 결정하고 자식들로부터 존경을 받아야 하는 존재로 여겨져 왔었다(모선희, 1991). 그러나 지난 30여 년간 한국사회는 서양문화의 유입으로 큰 변화를 겪었고 1960년대 말과 70년대 말부터 근대화의 영향력은 가족관계에 있어서 가부장적 체계가 무너지는 양상을 보인다. 그러나 이제 근대화 사회를 넘어 정보화 사회가 되어가고 있는 현재 세대간의 정보격차는 노인뿐 아니라 젊은 세대인 10대 20대에 비해 30-40대가 정보화에 뒤쳐 있고 50대 이상의 경우 정보화에서 급격한 하락세를 보여주고 있다(이성립 외, 2003). 따라서 이러한 정보격차는 노인뿐 아니라 한창 자녀를 교육시키고 사회화시키는 중심에 있어야 하는 중년기 부모세대에도 나타나고 있다.

정보화 사회 이전의 전통적 관점에서는 자녀들의 소비자 사회화는 부모의 몫으로 알려져 왔다. 가정에서의 의사결정과 소비자 사회화는 매우 밀접한 관계를 가지고 있고 부모와 자녀간의 공동의사결정은 흔히 부모와 자녀들 모두의 소비자 사회화의 매개물로서 인식된다. 가족은 가족구성원의 사회화를 터득하는 가장 근원적인 집단이며, 동일한 경제적 환경을 공유하는 집단이다. 또한 구성원들의 가치와 태도를 일정한 방향으로 동화시키는 작용을 하기도 한다. 특히 소비자로서 청소년들은 가계구매에 끼치는 영향력에서 중요할 뿐만 아니라 이 기간에 형성된 소비자 행동유형이 차후의 소비생활에 그대로

반영된다는 점에서 더욱 중요하다. 따라서 부모가 자원의 사용방법과 자원에 대한 가치 등을 소비자 교육을 통해 자녀에게 사회화시키는 점은 매우 중요하게 여겨져 왔다. 그런데 이러한 소비자 사회화가 정보화 사회에 접어들면서 의사결정의 주도권이 바뀌어 가는 현상과 함께 역사사회화 현상이 일어나는 등 빠르게 변화하고 있다. 이는 가족 내 의사결정시 의사소통에 있어 갈등을 야기하거나 소비자 사회화 과정에서 사회적 문제가 발생할 가능성도 내포하고 있으므로 가족 내의 의사결정에 대한 심층적 연구가 필요하다.

가족의 의사결정에 관한 연구는 3가지 관점에 초점을 맞추고 있다. 첫째는 가족의 구성원 중 누가 의사결정을 내리거나 영향력을 행사하느냐 이고, 둘째는 의사결정의 결과가 무엇이며, 셋째는 의사결정에 영향을 주는 요소들을 파악하는 것이다.

본 연구는 가족이 의사결정을 하는데 있어서 부모와 자녀가 가진 자원에 따라 가족 내 의사소통 및 권한이 변화하는지를 알아보려고 한다. 연구의 구체적 목적은 첫째, 자원이론과 교환이론, 소비자 사회화, 구매의사 결정에 관한 이론에 근거하여 가족 내의 정보사용에 있어 주도적 역할을 하고 있는 자녀세대와 인터넷 사용이 미흡하여 정보를 자녀나 남편에게 의존하고 있는 주부 간의 정보사용에 따른 의사결정역할 및 영향력의 변화가 어떠한지를 탐색적으로 파악하여, 정보화 능력이 의사결정에 영향력을 가진 자원이 될 수 있는지를 확인해 보고, 둘째, 심층면접 자료를 분석하여 가정 내 정보격차가 부모와 자녀의 의사소통 유형을 결정짓는데 영향을 미치는지, 셋째, 이러한 정보격차가 부모의 권한과 영향력사이에서 갈등의 원인이 될 수 있는지를 알아보려고 함이다. 이러한 연구문제의 파악은 가족 내의 정보화에 따른 의사결정 권한의 역학구조를 파악할 수 있어 가족 내 의사소통 및 의사결정 전략에 참고가 될 뿐 아니라 자녀의 소비자 사회화 과정에서 부모의 역할 및 자녀에 대한 소비자 사회화 방법에 대하여 시사점을 줄 수 있을 것으로 기대한다.

II. 이론적 고찰

1. 정보격차의 개념과 정보격차의 영향요인

정보사회가 우리의 생활과 밀접해지면서 정보격차(Digital Divide)라는 또 하나의 신조어가 소개되고 있다. 정보격차란 정보사회에서 정보의 불균등 배분이나 활용을 일컫는 의미로서 정보기술의 접근이나 활용의 격차로 인해 디지털 네트워크의 다양한 정보를 접근하고 이용하는데 있어서 정보부자와 정보빈자간의 사회적 격차를 지칭하기도 하고(서이중, 2001) 개인적인 교육수준, 경제적 차이, 정보기술에 대한 접근도, 정보의 상품화와 집중화라는 요소로 인해 정보사회에서 나타날 수 있는 개인간의 불평등 또는 차별화 현상으로 정의하기도 한다(정창현, 2001). 본 연구에서 정보격차라 함은 각 사회집단간 정보의 접근과 이용에 있어서 차이를 보이는 거시적 차원의 정보격차라기보다는 정보인프라에 대한 접근이 동질적인 가족 내에서 가족원 사이에 정보에 접근하고 이용하는 수준뿐 아니라 이용하는 정보의 질적 격차를 포함한 개념으로 보고자 한다.

한 사회 내에서 개인은 사회적 변화에 능동적으로 적응하여 혜택을 누리는 집단과 변화에 적응하지 못하여 낙오되는 사람간의 정보 불평등문제가 촉발되고 이는 정보사회의 심각한 사회문제가 되고 있다고 본다(강신원, 2000) 정보격차의 초래요인은 다양하지만 그 대표적 요인은 경제력이다. 정보에 접근하기 위해서는 장비가 구입되고 통신비가 지출되어야 하기 때문에 소득수준에 따라 정보 접근이 어려운 계층이 존재하게 된다. 그러나 가정 내의 정보 인프라 수준은 동일한 것으로 가정되기 때문에 가정 내의 정보격차 요인은 이러한 경제력 요인과는 무관하다고 볼 수 있다.

둘째로는 지식 및 교육정도이다. 정보기술을 사용하기 위해서는 최소한의 교육이 요구되며 정보의 효과적인 활용에 있어서 지식은 매우 중요한 변수가 되고 있다. 부모와 자녀 세대간의 정보격차 문제는 부분적으로 교육수준과 관련은 되지만 교육보다는 연령에 따른 지식격차에 기인하기도 한다. 인터넷

넷 활용의 전반적인 증가에도 불구하고 50세 이상의 고령자, 중졸이하의 학력자, 150만원 이하의 저소득자, 군이하 단위의 거주자의 경우 1999년에서 2001년 사이의 인터넷 활용도는 더 떨어지고 있다는 보고도 있다(한국전산원, 2002).

셋째로는 정보화에 대한 태도와 인식이다. 이것은 개인을 둘러싼 환경적 조건에 의해서 많은 영향을 받고 있다. 즉 정보기술을 사용하지 않는 직업에 종사하거나 정보화수준이 낮은 지역에 거주할 경우는 정보화의 필요성을 인식하지 못하거나 정보화에 소극적인 태도를 갖게 된다고 한다(박소희, 2002).

이상의 세 가지 요인을 볼 때 가정 내의 정보격차에서 가장 문제가 되는 것은 정보화에 대한 태도와 인식에 있는 것으로 보인다(이성림·박명희, 2003)고 본다. 대부분의 가정에서의 인터넷 환경은 같은 가정 내에서 동일하기는 하나 컴퓨터의 위치가 가족 모두 공동으로 사용하기보다는 학습용으로 생각하며 자녀의 방에 설치하는 경우가 많다. 거실이나 기타 다른 장소에 설치하는 경우는 공동사용의 편리성을 위하기보다는 부모가 자녀의 컴퓨터 사용을 통제하기 위해서인 경우가 많다.

가정 내 정보격차의 문제는 아직 심각하게 거론되고 있지는 않다. 그 이유는 대부분의 가정에서 정보탐색 능력이 월등한 가족원과 그렇지 않은 가족원간의 정보 공유는 당연하다고 인식되기 때문이다. 그러나 정보격차수준이 심해질수록 정보의 공유에 있어서 장애가 발생할 가능성이 높아진다는데 문제가 있다.

정보격차를 바라보는 주요 이론으로는 확산이론, 격차이론, 현실이론 등으로 정리해 볼수 있는데(박소희, 2002), 확산이론에서는 정보격차현상을 정보화 초기의 자연스런 현상이므로 새로운 기술이 어느 정도 보급되면 격차는 궁극적으로 축소될 것이라는 낙관론적 견해이며 사회적으로 정보격차의 심각성을 인식하기보다 시간이 지나면 해결될 것으로 보는 견해이다. 즉 인터넷의 보급도 확산초기에는 집단간 격차가 존재하지만 시간이 지나면 전화나 TV 처럼 누구나 이용할 수 있게 될 것이므로 확산모델이 적합하다고 주장한다(한국전산원, 2000: Moore

& Nick, 1998).

반면에 격차이론은 사회의 구조적 불평등 현상이 정보격차를 초래하며 정보격차는 소득불평등과 정보통신기기의 보유, 이용능력의 만성적 부재로 인해 지속적으로 격차가 오히려 커질 것이라는 이론이다. 산업사회에서 가진자와 못가진자간의 격차가 계급사회를 형성하듯이 정보사회에서 정보부자와 정보빈자 간의 정보격차가 심화될 것으로 예견한다. 사회적으로 정보격차의 심각성을 매우 우려하며 정보격차 해소를 위해 저소득층 등 소외된 층을 위한 직접적이고 장기적 정책이 필요하다고 주장한다. 현실이론의 경우는 정보격차가 확대될 것인가 축소될 것인가 하는 이론적 논의보다는 정보격차는 정보화 초기에 나타날 수 있는 현상으로 보고 정보격차의 심각성을 줄이기 위해 어떻게 할 것인가에 대한 현실 문제해결 방안에 더 중점을 두고 있으며 대부분의 국가나 지방정부가 현실론에 입각한 문제해결을 따르고 있다. 따라서 단기적이지만 집중적으로 교육 등을 통해 정보 격차를 해소하는 정책을 펴한다는 주장을 한다.

2. 가족의 의사결정과 자원이론, 그리고 가족갈등

자원이론은 가족의 의사결정 연구에서 가장 많이 검증된 이론중 하나이다. 자원이론은 Blood & Wolfe(1960)에 의해 개발되었는데, 의사결정에 영향을 미치는 힘은 개인이 결혼생활에 필요한 것을 공급할 수 있고 의사결정 기술을 사용할 수 있는 자원에서 비롯된다고 주장했다. 자원을 더 많이 가질수록 의사결정에 미치는 가족구성원의 영향력은 더 커진다는 것이다(Dahl, 1968). 여기서 자원은 교육, 수입, 직업, 의사결정능력, 개인의 매력도, 가정에서의 여러 역할 등을 포함한다.

자원이론에 대한 연구는 많은 경우가 부부를 중심으로 가족의 의사결정 연구에서 사용되어 왔는데 규범적 자원이론은 문화적 맥락에 따라 가부장제가 가족구성원이 갖는 자원의 영향력을 제한한다고 본다(Rodman, 1972). 그러나 이러한 규범적 자원이론은 실증연구에서 지지를 받지 못하였으며(강석후,

2001) 오히려 역방향으로 작용하는 경우도 나타났다.

마케팅 분야에서도 자원이론을 기반으로 한 연구가 상당수 진행되었지만 대부분 부부를 중심으로 한 연구이다(Spiro, 1983; Saffilio-Rothschild, 1967; Buric & Zecevic, 1967; Doig, 1981). 대부분의 개발도상국 연구들에서 자원이론은 지지를 받지 못하였으며 여기서 자원은 남편의 직업과 교육수준, 의사결정능력 등을 중심변수로 사용하였다. 부모의 자원과 자녀의 영향력에 관한 몇몇 연구들(Jenkins, 1979; McNeal, 1969)은 자녀의 연령이 영향력과 관계가 있어 부모들이 나이든 자녀들의 의견을 더 많이 수렴한다는 것을 밝혀내었다. 특히 자녀들은 자신들을 위한 제품을 구입할 때 더 큰 영향을 주는데(Jenkins, 1979; Swinyard & Sim, 1987), 자녀들의 가족수입에 기여하는 정도와 제품범주, 그리고 의사결정 단계에 따라 다르게 나타나고 있었다(Foxman & Tansuhaj, 1988).

Scanzoni(1970)는 자원이론을 다음과 같이 설명하고 있다. “남편이 가정에서 경제적 임무를 더 많이 수행할수록 아내는 남편에게 더 많은 권한을 허용한다. 아내는 남편과 잘 지내기를 더욱 바라며, 남편에게 더 많은 것을 주며, 남편의 길을 가도록 허용한다.” 여기서 자원은 권한(power)의 원천이 된다. 권한은 영향과 일치한다고 보는 견해가 많다. Dahl(1968)은 의사결정에서 개인이 자원을 더 많이 가질수록 더 큰 권한이나 영향을 갖는다고 주장하여 영향력을 권한과 동일하게 보았으며 영향과 권한을 함께 사용하고 있다(Safflios-Rothschild 1967). 이런 맥락에서 권한은 다른 사람의 행동에 영향을 주거나 다른 사람의 행동을 통제할 수 있는 능력이라고 정의할 수 있다.

가족 내의 결정권에 있어서 가족권한(family power)이 상대적으로 없다고 느끼는 구성원은 권한이 있다고 느끼는 사람에 대해 무조건 복종하거나 또는 적개심을 가지게 된다. 권한이 없는 사람이 가정 내의 가치 있는 회소자원에 대해 ‘공정한 몫’을 받고 있다고 느끼는 한 갈등은 생기지 않지만 권한이 없는 사람이 어떤 상황 하에서 가치 있는 회소자원의 분배에 대해 불공정하다고 판단할 때, 권한

이 있거나 더 많은 몫을 받은 사람을 비난하게 되며 갈등이 생기게 된다고 한다(Blau, 1964).

권한을 가진 자들이 자신에게 이익이 되는 현재의 분배법칙을 강화하기 위해 폭력이나 협박의 수단을 쓰는 것을 권력을 가진 자가 아랫사람에 대해 권력을 유지하기 위해 쓰는 기교로 보았다. 현대가족 속에도 그러한 위협의 예들이 많이 있다. 남편은 의사결정에 있어서 동등권을 요구하는 아내에게 위협 받는다고 느끼며, 부모는 자원분배 법칙의 변화를 요구하는 자식들에 의해 위협 받는다고 느끼는 것이다. 마침내 부모는 가족 속에서 자신의 권위가 흔들린다고 느낄 것이다.

가치있는 회소자원의 분배로 인한 갈등은 두 종류의 해결이 가능하다. 한쪽의 분명한 승리이거나 타협인 것이다. 가족에 있어서 권한과 관련된 자원-신체적 힘, 재정능력, 지식 또는 전문성-을 더 많이 가진 가족원일수록 자원분배와 관련된 갈등상황에서 그들이 원하는 성과를 더 빈번하게 획득할 수 있을 것이다. 즉 아내에 대해서 남편들이, 자녀에 대해서 부모들이 갈등상황을 더 잘 이겨낼 수 있다고 보았다(Blood & Wolfe, 1960).

교환이론에서도 가족 내에서 권한을 가진 가족원은 가치있는 회소자원의 분배에 있어서 다른 구성원들보다 갈등상황에서 더 잘 극복할 수 있다고 한다. 갈등상황에서 타협에 의해 갈등을 해결하고자 한다면 가족 내에서 가치있는 자원을 가진 자의 베푸는 여유가 문제를 해결할 수 있는 원동력이 될 수 있다고 하였다(김중수, 1997).

이러한 이론은 자녀가 정보화를 통해 부모보다 더 많은 정보와 지식을 가지고 있을 때 의사결정과정에서 어떻게 권한을 행사할 것인가에 대한 시사점을 제공한다. 즉 자신의 정보화역량을 자원이론에 따라 권력화하여 자신들이 원하는 성과를 얻기 위한 기재로 사용할 것인가? 아니면 교환이론에 따라 자신이 가진 자원을 베푸는 여유로 대응하는가 하는 점이다. 또한 이러한 자녀들의 권한행사의 경우 권위가 실추된 부모가 이를 어떻게 대응하고 해결하는가 하는 점은 갈등해결의 방법으로서 매우 흥미있는 부분이다. 물론 가족 내에서 합의된 목표가

있고, 가정의 리더인 부모가 가족구성원에 대한 설득력이 높을수록 갈등은 덜 지속적이고 해결되기 쉬울 것이다. 그러나 정보화역량이 부족한 부모의 경우라도 정보화 역량 외에 신체적인 힘, 재정능력, 지식 또는 전문성과 같은 타 자원이 월등히 우위인 경우에는 타 자원이 정보화 역량을 보상할 수 있으나 각 자원의 우월성을 평가하는데 있어 양측의 평가가 서로 다를 경우 이에 다른 갈등이 발생할 가능성이 존재할 것이다.

3. 소비자 사회화와 의사소통유형, 자녀의 의사결정의 영향

가족은 가족구성원의 사회화를 터득하는 가장 근원적인 집단이며, 동일한 경제적 환경을 공유하는 집단이다. 또한 구성원들의 가치와 태도를 일정한 방향으로 동화시키는 작용을 하기도 하며, 가족은 구성원들이 무조건적인 애정, 사랑 그리고 연민의 정을 가지고 상호간에 교호작용을 본능적으로 하도록 하게 한다(Murdock, 1949).

청소년기는 제한된 권리와 책임을 갖고 있었던 아동기로부터 완전한 행동의 주체로서 성인이 될 때 까지 중간 단계로서 특히 소비자로서 청소년들은 가계구매에 끼치는 영향력에서 중요할 뿐만 아니라 이 기간에 형성된 소비자 행동유형은 차후의 소비생활에 그대로 반영된다.

Mochis 와 Moore(1978)는 자녀들의 사회화 과정에 대한 가족의 영향력을 부모-자녀의 대인적 과정(parent-child interpersonal process)으로 보고 부모-자녀간의 의사소통 형태의 차이가 자녀의 사회화에 큰 영향을 준다고 하였다. 가족의 의사소통 패턴은 청소년들의 소비행동을 파악하는데 중요한 자료가 된다고 하였다.

Mcleod 와 Chaffe(1972)는 부모자녀간의 의사소통 과정에 관한 연구에서 의사소통 구조를 사회지향성(Socio-oriented)차원과 개념지향성(Concept-oriented)차원으로 설명하였는데, 사회지향성은 가정에서 복종과 조화하는 사회적 관계를 유지하도록 하는 것이며 이러한 의사소통 형태는 부모 자녀 관계를 강

조한 것으로 이러한 가정의 자녀들은 자신의 감정을 억누르고 갈등을 회피하며, 어른과의 언쟁을 삼가고 공손해야 한다는 것 등을 배우게 된다. 반면에 개념지향형은 자녀-주제 관계를 강조하는 것으로, 자녀들이 독자적인 세계관을 형성하도록 고무하며, 의사결정을 하기 전에 고려되는 대안들을 판단하고 논쟁 속에서 자신의 견해 혹은 입장을 밝히는 법을 배우도록 하는 것이다. 그러나 그들은 사회지향성과 개념지향성은 상반된 것이 아니라 가족의사소통 구조를 형성하는 독립된 차원으로 파악하고 자녀-부모-주제와 관련하여 다음의 4가지 형태의 가족의사소통 유형을 제시하였다.

자유방임형 가정(laissez-faire families)은 가족구성원 상호간에 의사소통의 중요성이 없는 가정이며, 부모 자녀간의 의사소통이 거의 이루어지지 않는다. 보호형 가정(Protective Families)에서는 자녀에게 복종과 의사소통에서 사회적 조화를 강요하고 개념지향성 의사소통은 거의 이루어지지 않는다. 다원형 가정(Pluralistic families)에서는 복종과 권위를 내세우지 않고 자녀들은 자유롭게 새로운 사고를 갖거나 표현함으로써 개방적 의사소통이 이루어진다. 의사소통 시 상호간의 존중과 관심을 중요하게 생각한다. 마지막으로 합의적 가정(Consensual families)에서는 가정의 질서나 조화를 깨뜨리지 않는 한도 내에서 자유롭게 개방적으로 의사소통을 하는 가정이다.

Moschis와 Moore(1978)는 다원형 가정의 아동이 소비자 지식을 많이 가지고 거짓광고를 잘 구별하며, 제품간의 차이를 지각적으로 보다 정확히 판단한다고 하였으며 합의적 가정의 아동들이 소비자로서의 역할지각이 높다고 하였다.

그러나 이러한 소비자 사회화의 역할이 최근의 인터넷 사용으로 인해 자녀가 새로운 정보를 보다 빨리 보다 많이 접하게 됨으로써 변화하고 있다. 가정에서 자녀들은 사회화의 대리인으로서, 부모에게 새로운 지식과 소비자 기술을 가르침으로써 부모의 행동에 영향을 미친다. 그리고 자녀들의 영향력은 실제로 부모에게 내면화(Internalized)되어 부모의 가치체계, 자아개념, 그리고 소비행동에 어느 정도 지속적인 변화를 유도하게 된다. 이와 같은 가족구매

의사결정 패턴은 종래의 소비자 사회화 개념과 비교할 때 '역사회화' 또는 '호혜적 사회화'로 불릴 수 있다(Ekstrom, Tansuhaj & Foxman, 1987; 이학식·이희정, 1991).

전통적 의사결정연구에 있어서 구매결정시 가족의 역할 구조는 의사결정의 단계마다 다르게 나타난다고 한다. 가족 내에서 의사결정의 힘에 대한 연구를 진행한 Blood와 Wolf(1960)는 가족의사결정시 남편의 지배성향은 사회의 문화규범과 직접적으로 관련이 있음을 밝히고 남편의 영향력은 남편의 수입, 교육정도, 직업과 깊은 관련이 있다고 하였다(안종수, 1997).

의사결정에서 자녀의 영향력은 몇 가지 요인들에 의해 변화되어 왔다. 일반적으로 자녀 자신이 주로 사용자가 되는 제품에 대해서는 자녀의 영향력이 매우 크며(Jenkins, 1979; Swinyard & Sirn, 1987) 가족전체가 사용하는 제품에 있어서는 자녀의 영향력이 작은 것으로 알려져 있다. 또한 의사결정 단계에 있어서 문제인식, 정보탐색, 선택 단계 중 문제인식 단계에서 자녀의 영향력이 매우 크고, 선택단계에서 급격히 감소하는 것으로 알려져 왔다(Nelson, 1979). 자녀들의 영향력은 제품의 색상, 메이커, 그리고 상표선택과 같은 하부결정에 더 많은 영향력을 보이며(Jenkins, 1979), 부모의 특성, 자녀의 연령, 가족의 특성에 따라 영향력이 다르다는 연구들이 제시되고 있다. 즉 어머니의 자녀중심성향이 높은 경우 자녀의 기호에 좀 더 세심한 배려를 하며(Berey & Pollay, 1968), 자녀의 연령이 높아질수록 또 가족소득이 증가할수록, 사회경제적 지위가 높아질수록 자녀의 영향력은 커진다(Jenkins, 1979). 특히 한국가정의 외식구매의사결정에 있어서 자녀의 영향력은 자녀가 중고등학교 이상인 경우 구매제안, 정보탐색, 구매결정, 상표결정 부분 모두 자녀의 영향력이 매우 큰 것으로 나타났다(박진영, 1997).

강석후(2001)는 가족의 구매의사결정에 관한 연구에서 부모들이 의사결정시 자신의 자원이 클수록 자식의 영향력을 어떻게 인지하는가를 조사한 결과, 오히려 부모의 수입자원이 높을수록 자녀의 영향력이 더욱 커진다는 결과와 함께 어머니의 교육수준

이 높을수록 자녀의 영향력이 적음을 나타내고 있어 자원이론을 지지하지 못하고 어머니의 교육자원이 일부 지지를 얻었다.

III. 연구 방법

1. 조사방법 및 절차

본 연구에서는 가족 의사결정 권한과 갈등에 관한 이론적 고찰을 통해 정보화가 가족의 의사결정 권한과 갈등에 미치는 영향을 파악하고 이러한 영향의 실재를 파악하기 위해 인터넷을 사용하는 가족 7 가족을 선정하여 인터넷을 사용하는 자녀세대와 부모세대인 어머니 또는 아버지를 대상으로 민속지적 연구방법을 통한 심층면접을 실시하였다. 심층면접 방법은 어머니 혹은 아버지와 그들의 자녀를 분리하여 개별적으로 면접하는 방식을 취하였다.

정보 제보자들은 총 14명으로 제보자들의 개인적 특성은 아래 <표 1> 과 같다.

부모세대의 연령층은 40대와 50대가 대부분이었으며 1명의 아버지와 6명의 어머니를 대상으로 면접하였고, 그들의 자녀 중 주로 인터넷과 관련하여 부모와 상호작용이 있는 자녀를 대상으로 하여 면접하였다. 면접의 방법은 우선, 부모들을 대상으로 면접을 한 후, 그들의 자녀들은 따로 분리하여 면접을 하였다. 자녀들에 대해서는 1차 면접 후 2차 면접을 실시하였다. 2차 면접에서는 1차 면접의 내용을 보완하거나 1차 면접에서 정보가 부족했던 부분에 대해 추가적인 질문을 하였고 면접 방법은 직접 대면 면접 방법과 시간을 내기 어려운 2명과는 인터넷 채팅을 통해 질문에 대해 자유응답을 하도록 하는 방법을 사용하였다.

질문의 내용은 인터넷사용에 대한 질문, 인터넷을 이용하여 하는 작업들, 인터넷을 통한 커뮤니케이션, 부모님을 위한 정보 검색 시 부모와의 상호관계 등을 주로 하고 이와 관련된 보조적 질문을 하였다. 면접가족 모두 컴퓨터와 인터넷을 가정에 소유하고 있었으며, 주사용자는 모두 자녀였다. A7 가정은 부

〈표 1〉 제보자 특성

부모세대	특성	자녀 세대	특성
A1 김영숙	52세 여, 전업주부, 대졸, 월소득 300만원, 서울	B1 최자영	26세 여, 대학원생, 용돈 30만원
A2 박찬수	50세 남, 고졸, 월소득 200만원, 경기도	B2 박원웅	16세 남, 고등학생
A3 전인영	39세 여, 자영업, 월소득 200만원, 서울	B3 차수아	15세 여, 여중생
A4 이경숙	48세 여, 대졸, 월소득 300만원, 서울	B4 박태영	21세 남, 재수생
A5 최영자	44세 여, 고졸, 자영업, 월소득 100만원, 서울	B5 이초록	12세 남, 초등학교 5년
A6 박영옥	50세, 대졸, 주부, 월소득 800만원, 서울	B6 강영훈	25세 남, 대학생
A7 안정순	53세 여, 주부, 고졸, 월소득 350만원, 서울	B7 차재훈	26세 남, 대학원생, 대전

* 본 정보제보자의 이름은 익명으로 표시되었음.

모와 자녀가 동거하지 않고 있었는데 자녀와 부모 모두 각각 인터넷 망 서비스와 컴퓨터를 보유하고 있었다.

IV. 부모자녀간의 정보격차와 의사결정, 의사소통, 가족 내 권한과 갈등

1. 정보사용능력이 의사결정에 영향력을 가진 자원이 될 수 있는가?

가족 내의 정보격차는 가족의 연령구성과 성별에 따라 차이를 보일 수 있는 부분이다. 40대 50대의 부모세대와 10대 20대의 자녀세대 사이의 정보격차는 많은 연구들이 지적하고 있는 부분이다(한국전산원, 2000). 정보제보자 중 대부분이 자녀세대와 부모세대 사이에 정보격차가 있음을 인지하고 있었다. 또한 자녀세대들은 부모세대가 자신들보다 정보화에 뒤쳐져 있다고 생각하고 있었다. 따라서 다양한 정보를 자녀들이 스스로 더 많이 가지고 있다고 생각하고 있었다. 정보뿐만 아니라 정보사용 능력도 자녀들 자신들이 더 우위라고 생각하고 있었다. 이러한 현상은 부모의 학력과 상관없이 공통적인 현상이었다. 자녀들이 부모보다 정보화가 더 되어 있으므로 재화나 서비스를 구매할 경우 필요한 정보를 자녀가 검색하여 부모에게 제공하고 있었다. 교환이론에서 제시된 것처럼 자녀들이 정보사용능력을 자원화 하려는 행동이 의도적이지는 않지만 의

사결정에 영향력을 가진 자원이 될 수 있다고 생각하는 경향이 많았다.

“부모님은 인터넷이 어렵다고 생각하시는지, 아님 관심도 사실 없으셔서 정보를 찾아달라고 부탁하시는 적도 없어요. 전혀 사용하지 않죠. 아! 하나 있다. 지난번 열차시간표를 알아야 한다고 하셔서 인터넷에서 뽑아 드렸더니 좋아 하시더라고요”-B7

“근데 어른들은 필요성을 많이 못 느끼시더라고요. 정보검색을 도와 드렸어도 활용을 위해 정보검색을 더 요청하시지도 않던데, 아니 부탁하셨다가도 이내 포기하시던데, 워낙 컴이랑 안친하셔서... 한번 가르쳐 드렸어도 똑같은걸 또 계속 물어보시니까 나중에 부정적이 되지... 내동생도 그래요.”-B6

“필요한 물건을 살 때는 정보탐색을 주로 인터넷으로 하죠. 엄마가 찾아달라고 할 때도 내가 주로 찾아보죠. 아무래도 그럴 땐 내가 좋아하는 것을 추천하게 되니까 우리 집에서 될 살 때는 내 의견이 많이 반영되는 편이죠.”-B6

“인터넷 가르쳐 드리기보다 차라리 필요할 때 제가 찾아드리는 편이 빠르죠. 자판도 못 외우시기 땀에... 그리고 컴퓨터 잘못 건드려 놓으면 골치 아프거든요.”-B7

반면 부모들은 인터넷 사용을 하지 않는 이유를 필요성을 느끼지 못하기 때문이라고 하고 있었다. 하지만 시간이 허락한다면 인터넷을 배우긴 배워야 한다고 느끼고 있지만 정보화가 자원으로서 권한을 행사할 수 있다는 생각을 하지는 않고 있다.

“복잡하고 어떻게 하는지 몰라서 안 쓰죠. 너무 빨리 바뀌니까 그걸 배우려면 시간도 많이 걸릴 것

같이 굳이 인터넷을 쓸 필요가 없다고 느낍니다. 정보를 얻으려면 신문이나, 잡지, 텔레비전을 통해서도 알 수 있으니까요. 정 인터넷을 필요로 할 때는 애들을 시키죠.”-A2

“인터넷을 좀 쓰기는 하지만 아주 한정적으로 쓰고 있죠. 애들이 다 만들어주고 자주 들어가는 것만 들어가고 다른 건 잘 몰라요. 컴퓨터가 사실 쉽지는 않죠. 딸애랑 얘기를 많이 하는 편이긴 해서 딸애한테 정보 좀 찾으라고 시키죠. 배우긴 배워야 할텐데... 시간이 아직 없어서 꼭 필요할 때가 되면 배워야죠. 아직은 애들이 있으니까.”-A3

“인터넷이요? 잘 모르죠. 안쓰니까요, 배워본 적도 없구요. 그거 배울 시간이 어디 있나요? 가게 하느라 바빠서. 인터넷 없어도 찾아 볼 건 다 알 수 있죠.”-A5

“인터넷이 편리하긴 한 모양인데 나는 컴퓨터가 너무 어렵구 근데 제 생활에는 아직 필요성을 못느껴서요. 인터넷을 잘 모르고, 인터넷을 계속 이용하지 않으니까 그걸 가지고 뭘 할 생각을 안하죠. 필요한 정보는 전화를 주로 하죠. 은행도 폰뱅킹하고, TV나 신문에서 주로 정보를 얻구요. 애들이 만들어준 메일을 가지고 초보적 인터넷 게임은 하죠. 애들이 들어가거나 다 가르쳐주고, 아이디도 다 만들어 주구, 가끔 게임 고스톱이나 크레이지 아케이드 정도, 근데 아이디나 비밀번호도 자꾸 잊어버리고 해서”-A6

이러한 양상은 가족 내에 자원이론이 어느 정도 적용됨을 보여준다. 즉 자녀의 입장에서는 정보라는 자원을 더 많이 보유함으로써 타 자원을 더 많이 가진 부모와의 관계에서 부모의 권위를 인정하기 보다는 자녀가 부모를 평등한 관계로 인지하는 모습을 보여준다. 즉 부모이기 때문에 전통적으로 가지고 있었던 권위자체가 인터넷 사용능력에 대한 자녀의 평가로 인해 사라지고 있는 현상을 보여준다. 반면에 부모들은 인터넷 정보의 소유가 자신들의 권한이나 영향력을 줄인다고 인지하고 있지 않고 있다. 자녀에게 인터넷 정보탐색을 시키기도 하고 아직은 자녀들이 자신의 영향력 안에 있다고 인지하는 경향을 보인다. 이러한 양상은 미국 이민들간 노인과 자녀간의 가족생활에서의 권력관계 연구에서 보여준 특성처럼 부모세대는 물질적 자원의

교환이론이 반드시 성립되기보다는 전통적인 “효”나 가부장적인 가치와 같은 규범적 제도적 부모자녀관계에서의 권력제도가 부모자녀관계에서 지속되거나 지속될 수 있다고 믿는 반면, 자녀세대는 그렇지 않음을 보여주는 결과와 유사하다(박종우, 2000). 즉 자녀와 부모사이에서 자녀는 독립적이고 자립적인 사회적 가치를 더욱 추구하며 규범적 가치가 더 이상 구속력을 갖지 못하는 반면, 부모세대는 아직도 규범적 가족가치가 존재할 것이라고 믿는다는 점이다. 그러나 이러한 규범적 자원이 자녀들을 통제하는 자원으로서는 지속적인 효력을 유지하지 못한다는 점에서 본 연구의 결과는 부모의 권위 인지와 상관없이 정보격차로 인하여 자녀가 부모의 통제범위에서 벗어날 가능성이 있음을 시사한다. Blood & Wolfe(1960)는 의사결정에 영향을 미치는 힘은 가족생활에서 개인이 가족생활에 필요한 것을 공급할 수 있고 의사결정 기술을 사용할 수 있는 자원에서 비롯된다고 주장하고 있다. 즉 자원을 더 많이 가질수록 의사결정에 미치는 가족구성원의 힘이나 영향력은 더 커진다는 것이다(Dahl, 1968). 이러한 이론들은 가족생활 중에서도 특히 부부간의 결혼생활을 중심으로 조사한 결과인데 비해 이러한 이론이 부모자녀 사이에도 적용될 수 있는가가 본 연구에서 흥미있게 관찰한 부분이다.

부부간의 의사결정에 있어서 자원에 따른 권한을 비교문화적으로 조사한 연구 가운데 앞서의 Blood & Wolfe 또는 Dahl의 연구와는 다르게 문화적 맥락의 자원이론을 제안한 것이 있는데 이는 가족 내의 가부장적 가치가 가족구성원이 갖는 자원의 영향력을 제한한다는 가설이다(Roadman, 1967). 이러한 가설은 정보화가 가족 내에서 특히 부모자녀관계에서 자원으로서는 영향력을 행사할 수 있는가에 대해 시사점을 제공하고 있다. 즉 부모자녀간의 가부장적 가치가 중시되는 가정에서 정보화 정도가 의사결정에 영향을 미칠 가능성은 희박하지만, 가정이 합의형 또는 민주형 이라면 정보화가 의사결정에 영향력을 가진 자원으로 작용할 수 있는 가능성이 커질 수 있다. 강석후(2001)에서 자녀들의 연령과 교육수준이 자녀가 지각한 영향력과 유의한 관련이 있으나 부모

와 자녀 사이에 영향력에 대한 지각 상의 차이는 나타나지 않았다. 그러나 본 연구의 심층면접 분석결과에서는 자원을 가진 자녀세대는 자신의 정보화 능력을 자원으로 인지하고 있는데 반해 부모세대가 자원으로 인지하지 않고 있는 것으로 나타나고 있는데 이러한 불일치는 부모 자녀 사이에 갈등을 유발시킬 가능성을 내포한다고 볼 수 있다.

2. 가정 내 정보격차가 부모와 자녀의 의사소통 유형과 소비자 사회화에 영향을 미치는가?

심층면접으로 파악된 부모자녀간의 의사소통은 전통적 부모자녀관계에서 제시되는 가족의 의사소통 유형 중(Mcleod & Chaffe, 1972) 자유방임형 가정의 패턴을 보여주는 가정이 좀더 늘어날 것임을 시사하고 있다.

“애들이 집에 오면 컴퓨터에만 매달려 있어서 걱정이죠. 밥 먹으라고 하면 나와서 먹고 한마디 말도 없이 도로 제방으로 들어가 버리죠.” A1

“밤새도록 컴퓨터만 하고 아침에는 늦잠 자고 학교에 늦을 가봐 걱정이죠. 또 학교에 가서 즐기만 할 가봐 일찍 자라고 해도 문을 닫고 들어가 밤새도록 뭘 하는지 방문을 열고 들어가 보려고 해도 아주 싫어해서... 부모 몰래 이상한 사이트나 채팅 같은 거만 하는 것은 아닌지 걱정이죠. 인터넷 동호회나 이런데서 만나는 친구들은 학교나 학원 같은데서 만나는 것처럼 대강 부모가 아는 범위가 아니어서 만나는 친구들이 누군지 파악하기 어렵고... 그런 쓸데없는 모임에 빠져 들어가봐 걱정이 되죠”-A4

면접 대상가족 중 자녀의 연령이 20대 이상인 경우 부모들은 자녀에게 통제보다는 오히려 자녀에게 의존하는 양상을 보이고 있다 반면에 청소년자녀의 경우 부모는 자녀와의 의사소통에서 부모로서의 권위나 권한을 가지고 통제하려 하지만 이러한 통제가 자녀와의 갈등을 발생하게 하는 원인이 되기도 한다.

“엄마가 컴퓨터 많이 한다고 막 뭐라고 해요. 오래 하면 혼나요. 맨날 게임만 한다고. 엄마는 컴퓨터 안해요. 그러면서 맨날 잔소리만 해요. 컴퓨터 하지 말라고 컴퓨터에 얼마나 좋은 게 많은지도 모르면서

서”-B5

“내가 인터넷을 잘 몰라서 그러는지 애들이 별로 얘기를 잘 안하고 또 신문이나 텔레비전에 나오는 얘기를 하면서 얘기를 해도 어떤 땐 시큰둥하게 듣고 그게 아니다 사실은 이런 거다라는 전혀 딴 얘기를 하죠. 그럴 땐 그거 어디서 하는 소리냐고 하면 인터넷에서 신문에 안나오는 내용도 많은데 더 정확하다고 하죠. 그럴 땐 정말 세상이 거꾸로 되가는구나. 애들한테 뭐 어떻게 살라고 말하기도 뭐 하구요. 좀 서럽단 생각도 하게 되죠. 나도 대학 나올 거 다 나오구. 지들보다 더 살아가는 지혜도 많은데 엄마 말은 다 우습게 여기는가 싶기도 하구요.”-A6

“우리 애들은 아예 뭐 물어 보는 게 없어요. 다 알아서 할 테니 돈만 대달라는 식이죠. 근데 어쩔 땐 그 얘기가 맞는 것 같기도 해서 참견도 안하죠. 하지만 내가 엄만데... 애들한테 너무 끌려가나 싶어서 인터넷에서 정보를 찾으라고 시키기만 하고 인터넷 쇼핑으로 사지 않고 백화점이나 할인점을 직접 가죠. 쇼핑하고 구경하는 재미도 있으니까요. 그래도 내가 사주는 건데...”-A7

“엄마가 인터넷에서 찾아 보라고 하셔서 정보를 다 찾아서 비교까지 해서 프린트로 뽑아 드려도 제가 알려드린 대로 사는 경우도 있지만 엄마 맘대로 사는 경우도 있으세요. 하지만 그게 잘 사오신 편이라고 하긴 어렵죠. 어떤 땐 유행이 지난 것을 사오시기도 하고... 제 것을 사오실 땐 절대로 그렇게 못하게 하죠. 제겐 제가 결정해서 사니까요. 가족이 같이 쓰는 건 그건 할수 없죠 맘에 안들어도... 하지만 대개는 제가 권한 걸 사시죠. 어쩔땐 제가 일부러 여러 가지보다 제맘에 드는 것들만 몇 개 뽑아 드리죠. 그 중에서 비교해서 사셔도 어차피 제 맘에 드는거니까요.”-B1

부모와 자녀들과의 정보격차는 의사소통에 있어서 기존의 연구결과와는 다른 형태를 보여주고 있다. 전통적으로 자녀들의 소비자 사회화는 부모의 몫으로 알려져 왔으며(Mochis & Moore, 1978), 소비자 사회화에 있어서 가족상호 간의 의사존중과 관심을 강조하는 다원형 가족이나 합의형 가족의 패턴이 소비자 사회화에 더 유용함을 보여주고 있었다. 또한 합의형 가정의 자녀들은 그들의 부모의 견해와 일치하지 않을 경우 규범이나 광고 등과 같이

외부적 정보원천에 의존하여 자신들의 의견을 개발해 나가는 경향이 있다고 하였다. 부모자녀간의 의사소통이 결핍되어 있는 자유 방임형 가정의 자녀들은 정보의 원천으로써 부모에게 상대적으로 덜 의지하며 다원형 가정의 자녀들은 그들 부모의 의견이나 충고를 상대적으로 더 많이 따르는 경향이 있는 것으로 알려졌다(Mochis, 1985). 본 연구의 분석결과에 따르면 인터넷 정보격차는 소비자 사회화에 변화를 예고하고 있다. 즉 부모로부터의 사회화라기보다는 자녀로부터의 역사회화 양상을 보인다. 특히 자녀의 연령이 상대적으로 높을수록 역사회화 현상이 두드러지고 자녀의 연령이 상대적으로 어릴 경우 의사소통이 다원형이나 합의형으로 가기보다 자유방임형패턴으로 변화하는 양상을 보이고 있다. 가족사이의 의사소통 정도나 의사소통 시간자체도 감소하게 되어 소비자 구매는 부모의 간섭이 줄어들고 자녀의 의사에 따라 구매가 이루어질 것으로 보인다. 반면에 가족공동으로 사용하는 제품에 대해 자유방임형 가족에서 부모가 오히려 자녀의 의견을 무시할 가능성도 배제할 수 없다(이학식 외, 1991). 가족구매에 있어서 자녀의 영향력 연구(Nelson, 1979)에 의하면 의사결정 단계에서 문제인식단계에서는 자녀의 영향력이 가장 크고 선택단계에서 급격히 감소한다고 한다. 이러한 현상이 부모와 자녀의 정보격차에 따라서는 어떠한지를 살펴보면 B1 면접자의 경우처럼 문제제기부터 선택에 이르기까지 자녀의 의사결정을 따르는 역사회화 현상이 일어날 가능성도 배제할 수 없다. 물론 모든 부모가 자녀의 영향을 수용한다고 볼 수 없고 오히려 부모의 권한을 인식시키기 위한 부모의 권위를 세우는 선택행동 양상도 나타날 경우가 있지만 (A7) 부모가 정보를 갖고 있지 못한 품목들에 관한 부분에서는 연령이 높은 자녀에게 의지하는 역사회화 현상을 뚜렷하게 감지 할 수 있었다.

3. 정보격차와 갈등

부모-자녀사이의 정보격차가 부모의 권한과 영향력에 어떠한 영향을 미치는가를 알아보기 위하여

갈등경험여부와 갈등의 심각성 정도를 질문하였다. 면접자 모두 심각하지는 않으나 대부분 갈등경험을 가지고 있었다.

“부모님의 요청대로 정보가 필요해서 찾아 드렸는데 부모님도 잘 모르시면서 나보고 못한다고 잘 못 찾았다고 야단을 하셔서 열받은 적이 있어요(속으로 그럴꺼 면 왜 나를 시키는 건지 직접하시면 좋을텐데 하시지도 못하면서라고 생각했죠). 그래서 그 후에 컴퓨터를 가르쳐 드리려 노력했는데(내 생각에는 쉽게 가르쳐 드린다고 했는데...) 부모님은 제대로 못가르쳐 준다고 짜증을 내시더라고요. ‘너도 내 나이 되보라구’ 하시면서... 똑 같은 얘기를 계속하는데도 부모님이 이해를 못하셔서 답답했죠. 그리고 하라는 대로는 안하시고 자꾸 탄소리만 하시면서 제대로 안될 때 오히려 나를 야단치시더라니까요. 나두 그럴땐 부모님께 뭐라고 하죠.”-B4

“평소에는 그런대로 잘 도와 주었죠. 그런데 횡수가 증가하니까 처음보다 귀찮아 하더라고요. 머리가 쪼다고 부모를 무시하는 태도가 기본이 나왔죠. 내 생각에는 이렇게 하면 될 것 같은데 하고 말하니까 엄마는 알지도 못하면서 괜히 참견 한다고 면박을 주더라고요. A3

“워드 치는 것이 익숙하지 않아 딸에게 부탁을 할 때 필요한 정보를 잘 찾아주지 않거나 미루면 더럽고 치사하다는 생각이 들죠. 그렇지만 내가 모르기 때문에 부탁을 할 수 밖에 없었기 때문에 컴퓨터를 빨리 배우고 싶죠. 딸에한테 부탁하는 것도 미안하고, 잘 안 해주니까 배워야겠다는 생각을 많이 하죠. 그러나 가게 나가고 하기 때문에 실제로 그렇게 배울만큼 시간 여유가 있는 것은 아니죠. 컴퓨터나 인터넷을 사용하는 것은 꼭 알아야 할 것 같긴한데 점점 그렇게 느껴지네요. 나중에 애들이 점점 더 커서 엄마가 진짜 컴퓨터도 못하면 구박을 하지는 않을까 하는 생각도 하죠.”-A3

이러한 갈등은 자녀의 연령이 어릴 때 보다 큰 것으로 나타나고 있다. 자녀가 20대 중반 이상인 경우 자녀의 정보능력은 이미 자원화 되어 부모가 통제권 밖에 있고 자녀의 의사결정 영향력이 커지게 되거나(McNeal, 1969; Jenkins, 1979; Swinyard & Sim 1987), 자원이 월등히 높은 편의 상대방에 대한 배려심리 등으로 갈등의 소지는 낮은 편이다. 그러나 사춘기 자녀의 경우 자녀의 생활을 부모로서 통

제해야한다고 생각하는 부모와 자신의 정보능력을 자원화하려는 자녀간의 갈등양상이 더욱 커지고 있는 것이다. 이 시기의 부모와 자녀사이에는 정보능력의 격차가 자녀 측의 자원화 전략과 이를 인정해야하나 인정하고 싶지 않은 부모사이에 감정적 갈등양상으로 나타나고 있다.

“워드 치는 걸 잘 못하기 땀에 엄마가 부탁을 할 때가 있는데요. 인터넷의 뉴스 같은 걸 보시기도 하거든요. 보통 때는 내가 직접 찾아 드리기도 하고... 엄마가 자주 들어가는 사이트만 들어갈 줄 아시니까요. 그렇지만 정보를 찾거나 하는건 내게 부탁을 하시는 편이에요. 엄마가 부탁을 하면 바로 들어드릴 때도 있지만 많이 미루는 편이에요. 인터넷 쓰고 있을 때 해달라고하시면 해 드리지만 안쓰고 있을 때 판 거 하는데 컴퓨터로 뭐 좀 찾으라고 하면 알았다고 하고 미뤄 놓죠. 채팅을 하고 있는 중이거나, 숙제를 하고 있는 중일 때는요. 독축을 하시면 겨우 해드리기도 하고, 가끔 엄마를 속일 때도 있죠. 찾지 않았는데 다 찾았다고 하고 저장해 놓고 프린트만 하면 된다고 하죠. 그래도 엄마는 모르시거든요. 저번에 엄마가 부탁을 하셨는데 한다고 하고 깜박 잊어먹고 컴퓨터를 꺼버리고 하는 경우가 많았죠. 엄마가 동창회 주소 좀 만들어 달라고 하셔서 만들어 드린다고 하고 아직도 안 만들었거든요. 그럴 땐 엄마가 너는 내꺼는 안 해주고 인터넷만 하나 라며 편장을 주셨죠. 솔직히 좀 귀찮고 엄마가 컴퓨터나 인터넷을 잘 쓰실 줄 알면 좋을 텐데 라고 생각하죠.”-B3

“가르쳐 주기는 하는데 좀 이해가 안돼서 다시 물으면 아까 가르쳐 주었는데 벌써 잊어 버렸냐고 하면서 무안하게 해서 생각 같아서는 너 아니어도 할 사람 많아. 그리고 내가 컴퓨터 사줬지? 하면서 한마디 해주고 싶었지만 다음을 위해서 아니꼬와도 참을 때가 많죠. 그래도 아쉬우니까.”-A4

처음에 조금 배운 뒤 혼자 컴퓨터를 켜고 이용하려다가 애들이 컴퓨터에 저장해 놓은 것이 없어져서 애들이 신경질을 내는 걸 참으려니까 정말 치사하다는 생각이 들어서...”-A4

자원에 대한 가치를 아는 사람일수록 그 자원에 대한 희소성을 느끼므로 가족을 포함한 상호관계를 유지해야 하는 집단은 그 분배에 대해 규칙을 발달시키는 경향이 있다(Lenski, 1966). 갈등양상이 구체

화되지 않았으나 부모자녀 사이에 행동의 규칙이 미처 형성되지 못하고 있는데다가 부모가 자녀의 컴퓨터 사용시간을 통제한다거나 불량인터넷 사이트에 대한 접속을 통제하는 등 통제를 시도하지만 통제가 현실적으로 불가능한 데에서 부모 자녀 간 갈등의 소지를 보이고 있다. 일반적으로 가정 내에서 의사결정권은 어른의 손에 있기 때문에 가치있는 희소자원의 분배에 관한 규칙에 있어서 자녀들은 종종 불리한 입장에 놓이는 경우가 있다고 하지만(Blood & Wolfe, 1960) 정보가 자원으로 인지될 경우 이를 소유한 자녀들이 공정한 몫을 받고 있다고 느끼는 한 갈등은 생기지 않는다. 그러나 권한이 없는 사람이 가치 있는 희소자원의 분배에 대해 불공정하다고 판단하면, 권한이 있거나 더 많은 몫을 받은 사람을 비난하게 되며 갈등이 발생하게 된다고 한다(김종숙, 1997). 그러나 본 면접에서 부모자녀와의 갈등양상은 정보자체가 중요한 자원이라고 공통적으로 인지하기보다는 자녀는 정보를 자원이라고 인지하는 반면 부모는 자원이라는 인식이 뚜렷하지 않아 기본적인 가정자체로부터 갈등이 발생할 소지를 내포하고 있다. 현 단계에서는 가시적으로 정보가 자원으로 인지되지 않고 있다고 하더라도 멀지 않은 시기에 자녀의 정보 우위로 인한 가족 내 권력의 분산 위기가 감지되며 이로 인한 내재적 불안이 갈등의 원인이 될 수 있을 것이다. 또한 희소자인 정보의 분배를 관할하는 법칙이 공정하다고 인정되지도 않고 정보 분배의 법칙이나 규칙이 설정되어 있지도 않은 상황이라서 갈등 증폭 가능성이 더욱 커질 수 있다. 즉 자녀가 부모의 자녀의 컴퓨터 사용에 대한 통제를 “어른들의 횡포”로 생각하고 납득하지 못하는 경우, 또는 부모가 합리적이라는 인식을 주지 못하고 권위로서 통제하려는 경우에는 정보를 자원으로 인식하는 자녀가 이를 가지고 권력화를 시도할 가능성도 있다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 정보격차로 인한 사회적 불평등의 문

제가 회자되고 있는 현 상황에서 가족원 내부에서의 정보격차는 과연 문제가 없을 것인가 하는 의문에서 출발하였다. 가족과 같은 사적 조직 단위 내에서도 정보능력자체가 자원화 될 수 있는가 하는 점과 정보격차가 자원화 될 경우 가족원간의 갈등이 발생할 것인지, 또 가족원과의 의사소통을 통해 정보가 공유되는지 아니면 정보격차가 가족원 내부의 의사소통 유형을 변화시키는데 대한 관찰이 필요하다는 관점에서 심층면접이 진행되었다. 심층면접을 진행하고 자료를 분석하는 과정에서 가족 내부에서도 상당한 정보격차가 존재하며 이러한 격차는 앞으로 점차로 더 심화될 개연성이 있음을 발견하였다.

첫째, 가족 내 정보격차가 가족 내 의사결정 역할에 영향을 미칠 수 있는가에 대하여 자녀세대는 정보사용능력이 가족 내 의사결정에 충분히 자원으로 사용될 수 있다고 인식하는 반면 부모세대는 정보사용능력을 자원으로 인지하지 않고 있는 양상을 보였다.

정보사용능력은 현재 주로 문제인식이나 정보탐색 역할에 있어서는 영향을 미치는 편이나, 최종적 선택에 있어서는 경제력을 가진 부모가 아직은 결정권을 가지고 있는 양상을 보인다. 그러나 20대 이상 성장한 자녀와의 관계에서는 문제인식에서부터 정보탐색, 선택에 이르기까지 부모가 자녀에 많이 의존하는 양상을 보여 정보사용능력이 의사결정권한에 영향을 미치는 유력한 자원이 될 수 있음을 시사한다. 이러한 양상은 시간이 지날수록 보다 자녀의 영향력이 확대됨을 의미하는데 소비의 주도권이 주부에게 있었던 전통적 의사결정 양상과는 달리 인터넷상의 구매의사결정에서 자녀의 영향력의 커질 것을 예측할 수 있다.

이러한 가족 내 정보격차가 정보화 초기에 일어날 수 있는 현상으로 정보화가 진행되면 해소될 수 있는 확산이론의 관점으로 해석할 수 있는가를 판단해 볼 때 가족 내 정보격차는 확산이론의 적용이 타당하다고 볼 수 없는 부분이 존재한다. 부모들의 정보화에 대한 태도나 의식에 있어서 정보화가 부모에게 자연스럽게 확산될 것이라는 개연성은 없기 때문

이다. 물론 이미 정보화에 익숙한 젊은 부모(30~40대)는 사회생활이나 지역공동체등을 통해 정보화되기 쉬운 환경에 노출되어 있는 반면 40~50대의 부모는 정보화의 필요성인지나 정보화환경 측면에서 고령화될수록 정보격차가 더욱 커질 가능성이 있기 때문에 격차이론이 보다 설명력이 있는 듯 하다.

부모의 소비생활이나 소비문화가 자녀에게 전달되는 소비자 사회화보다는 역사회화의 현상이 나타나고 있는데 이러한 결과로부터 소비자시장에 대한 예측이나 시장분석이 자녀 및 젊은 층을 중심으로 이루어질 가능성이 커질 것임을 예상할 수 있다. 가족중심의 소비재나 상품의 구매 의사결정에서 젊은 층의 선호의 영향력이 커질 것으로 예상되는데, 젊은 층의 특성상 상품의 선호패턴이 신제품 위주로 변화되며 상품의 생명주기가 짧아져서 자원의 낭비를 초래할 가능성이 높아질 수 있을 것이다.

둘째, 가정 내 정보 격차가 부모와 자녀의 의사소통유형을 결정짓는데 영향을 미칠 것인가 하는 문제인데 부모 자녀 간 의사소통은 정보격차만이 결정적 변수라고 할 수는 없으나 정보격차가 가족 내 의사소통에 부정적 요소로 작용하는 것은 확인할 수 있었다. 부모-자녀간의 정보격차는 가족 내 의사소통 유형을 자유방임형 가족으로 변화시키고 있고 기존의 연구에서 소비자 사회화를 위해 바람직하다고 여겨왔던 다원형 의사소통이나 합의형 의사소통 패턴이 줄어드는 양상을 보이고 있다. 이는 소비자 사회화과정에서 부모의 영향력보다는 자녀의 영향력이 부모에게로 전이되는 역사회화 또는 호혜적 사회화의 가능성을 내포하고 있으며 이러한 현상은 시장의 변화주기가 짧아질 뿐 아니라 디지털사회에 적응이 빠른 젊은 층 위주의 시장형성을 예견하고 있다.

셋째, 정보격차가 부모와 자녀의 관계에 있어 부모의 권한과 영향력을 감소시킴으로써 다른 갈등의 원인이 될 수 있는지를 관찰한 결과 정보격차가 아직까지는 가족 내에서 심각한 갈등을 유발하지는 않으나 갈등 발생 소지를 충분히 내포하고 있음을 알 수 있었다.

최근 가족 내의 경제관리에 있어서 부모가 통제

하지 못한 다양한 경제문제가 가족갈등의 원인이 되고 있고 가족파탄으로 연결되는 일이 종종 발생하고 있다. 부모가 허락하지 않은 신용카드의 무분별한 사용이나 부모가 자녀의 소비를 통제하지 못하여 과도한 빚을 지고 이를 부모가 대신 갚아야 하는 등 소비자 사회화가 덜된 미숙한 소비자 행동으로 인해 심각한 가족문제를 일으키는 사례가 늘어나고 있는데, 이러한 양상의 원인은 가족 내 정보격차가 중요한 변수 중에 하나일 가능성이 높음을 시사하고 있다.

실제로 정보 인프라 접근성 면에서 한 가정 내에서의 격차는 존재하지 않는 반면 사용 활동에 있어서는 격차가 나타나고 있는데 정보화가 선진화되어 있는 북유럽의 국가들과 비교해 보면 가정 내부에서의 정보격차문제는 한국에서 보다 심각하다(Lee & Park, 2003). 이러한 현상이 세대간의 정보격차를 발생시키는 원인으로 작용하므로 부모세대의 정보격차 해소를 위한 다양한 노력, 즉 부모의 정보 기술을 사용하는 능력을 제고하는 정보화 교육이 필요하다. 전업주부뿐 아니라 취업한 주부라도 정보 기술에 대한 접근이 한정된 판매·서비스직 또는 자영업에 종사하는 기혼여성 소비자를 대상으로 한 정보화 교육이 특별히 요구된다. 이들은 정보화에 대한 의식이나 태도부터 격차를 가져올 가능성이 많으므로 정보화에 대한 필요성 인식 및 정보화에 대한 긍정적인 태도로의 변화를 도모하는 정책부터 정보화 교육에 이르기까지 체계적인 노력이 필요하다. 본 연구 결과를 통해 부모자녀관계에서 정보격차가 매우 중요한 영향요소로 작용할 가능성이 크다는 사실을 확인할 수 있었다. 후속연구에서는 이러한 탐색적인 연구결과를 바탕으로 보다 큰 규모의 표본을 구성하여 보다 심층적인 가설을 검증하기를 기대한다.

■ 참고문헌

- 강석후(2001). 가족의 구매의사결정에서 성역할 관념론과 자원이론에 대한 연구. *한국마케팅저널*, 3(1), 1-29.
- 김중숙(1997). 가족갈등의 이론적 고찰. *사회복지연구*, 10, 307-323.
- 모선희(1991). 가족 내에서 노인의 의사결정권. *한국노년학*, 11(1), 50-60.
- 박종우(2000). 노인과 자녀간의 권력관계 : 미국이민 노인들의 가족생활을 중심으로. *한국노인학*, 20(1), 131-151.
- 박진영(1997). 가족 외식 구매의사결정에 있어서 자녀의 역할에 관한 연구. *관광연구*, 19, 143-161.
- 서이중(2000). 디지털 정보격차의 구조화와 사회문제화. *정보사회*, 2, 68-87.
- 안중수(1997). 가족의 구매 의사결정에 관한 연구 - 대학생 견해를 중심으로. *관광연구*, 11, 31-43.
- 윤현주, 엄서호(1998). 가족 여행 의사결정에 있어서 가족구조의 영향력에 관한 연구. *관광연구*, 12, 299-310.
- 이성림, 박명희, 서정희(2003). 여성의 정보화 촉진을 위한 인터넷 사용행동 연구. *대안가정학회지*, 42(2), 1-17.
- 이학식, 이희정(1991). 가족 구매 의사결정에 있어서 자녀의 영향력에 관한 연구. *소비자학연구*, 2(1), 1-12.
- 최신용(1993). 정보사회와 권력관계의 변화. *정보사회와 정치과정*. 박재창 편저. 서울: 비봉출판사.
- 한국전산원(2000). 정보격차 해소를 위한 종합방안 연구 보고서.
- 한국전산원(2000). 소외계층 정보화를 위한 정보격차 실태조사.
- Berey L.A. & Pollay, R.W. (1968). The Influence Role of the Child in Family Decision Making. *Journal of Marketing Research*, 5(February), 70-72.
- Blau, P.M. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York: John Wiley.
- Blood, R.O. & Wolfe, D.M. (1960). *Husband and Wife: the Dynamics of Married Living*, Glencoe: The Free Press.
- Blood, R. and Wolfe, D. (1960). *Husbands and Wives*. New York: Macmillan.
- Buric, O. & Zecevic. (1967). *Family Authority, Marital*

- Satisfaction and the Social Network in Yugoslavia. *Journal of Marriage and the Family*, 29(May), 325-336.
- Doig, C. & Gerardo, B. (1981). *Family Role Structure: A Comparative Analysis Between the U.S.A and Colombia*. Doctoral Dissertation: University of Georgia.
- Cowgill, D.O. & Holmes, L.D. (1972). *Aging and Modernization*. New York: Meredith Corporation.
- Dahl, R. A. (1968). Power. *International Encyclopedia of the Social Sciences*, 12, 405-415.
- Dahrendorf, R. (1959). *Class and Class Conflict in Industrial Society*. Standford: Standford Universty Press.
- Ekstrom, K. M., Tansuhaj, P.S. & Foxman, E. R. (1987). Children's Influences in Family Decisions and Consumer Socialization. *A Reciprocal View*, 14, 283-287.
- Murdock, G. P. (1949). *Social Structure*. New York: The Mac Millan Co.
- Lenski, G. (1966). Power and Privilege: A Theory of Social Satisfaction. New York: McGraw-Hill.
- Jenkins, R.L. (1979). The Influence of Children in Family Decision-Making: Parents' Perception. *Advances in Consumer Research*, 7, 413-418.
- Lee, S. & Park, M. (2003). Comparative Study on Digital Divide between Nordic Countries and Korea. *The Proceedings of the Stockholm Symposium on Nordic Studies*.
- McLeod, J.M. & Chaffee, S.H. (1972). The Construction of Social Reality in *Social Influence Process*. J. T. Tredtschi ed., Chicago: Aldine-Atherton.
- McNeal & James U. (1969). An exploratory Study of the Consumer Behavior of Children in *Dimensions of Consumer Behavior*. James, U. McNeal ed., New York: Appleton -Centry-Crofts.
- Moore & Nick. (1998). *Confucius or Capitalism in Cyber Space Divide: Equality, Agency and Policy in the Information Society*. London and New York: Routledge.
- Moschis, G.P. (1985). The Role of Family Communication in Consumer Socialization of Children and Adolescents. *Journal of Consumer Research*, 11 (March), 898-907.
- Moschis, J., Prahasto, E. & Mitchell, L.G. (1986). Family Communication Influences on The Development of Consumer Behavior: Some Additional Findings. *Advances in Consumer Research*, 13, 365-368.
- Moschis & Churchill, G.A.Jr. (1978). Consumer Socialization: A Theorretical and Empirical Analysis. *Journal of Marketing Research*, 15 (November), 599-609.
- Moschis & Moore, R.L. (1978). Family Communication and Consumer Socialization. *Advances in Consumer Research*, 6, 395-362.
- Nelson, J.E. (1979). Children as Information Sources in Family Decision to Eat Out. *Advances in Consumer Research*, 7, 419-423.
- Rodman, H. (1972). Marital Power and the Theory of Resources in a Cross Cultural Context. *Journal of Comparative Family Studies*, 3(Spring), 50-67.
- Safilios-Rothschild, C. (1967). A Comparison of Power Structure and Marital Satisfaction in Urban Greek and French Families. *Journal of Marriage and the Family*, 29(May), 345-352.
- Scanzoni, J. (1979). *Social Processes and Power in Families, Contemporary Theories about the Family*. New York: Macmillan.
- Spiro, R.L. (1983). Persuasion in Family Decision-Making. *Journal of Consumer Research*, 9 (March), 393-402.
- Swinyard, W.R. & Sim, P.C. (1987). Perception of Children's Ifluence on Family Decision Processes. *The Journal of Consumer Marketing Association*, 4(winter), 25-38.

(2003년 11월 19일 접수, 2004년 3월 5일 채택)