

고령화 한국사회의 사회통합을 위한 소비자의 공감 역할에 대한 다학제적 기초 연구: 국민연금, 건강보험, 소셜미디어 리터러시 영역에서 세대 간 태도 및 공감 차이를 중심으로*

An Exploratory and Interdisciplinary Investigation into Intergenerational Attitudinal Differences and the Role of Consumer Empathy in National Pension, National Health Insurance, and Social Media Literacy*

주소현(Joo, So-Hyun) · 박기완(Park, Kiwan) · 양혜경(Yang, Hae Kyung) · 옥경영(Ohk, Kyungyoung)

고령화에 따른 인구구조 변화가 급속도로 진행되고 있는 현재 한국사회의 여러 영역에서 세대 간의 갈등과 대립이 우려되고 있는 상황에서 현 한국사회의 화두인 사회대통합을 보다 효과적으로 달성할 수 있는 방안을 모색하기 위해 본 연구에서는 소비자의 공감을 연구하고자 하였다. 즉, 소비자의 공감이 세대 간 갈등을 완화하거나 제거하는데 어떠한 역할을 하는지를 살펴보는 것을 궁극적인 목표로 본 연구에서는 연구의 개념적 모형을 설정하고 그 기초 연구로 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시에 대한 태도 및 수준에 있어서 세대 간 차이가 있는 지 살펴 보았다. 또한 공감을 결정하는 주요 요인들을 탐색함으로써 향후 연구에서 다룰 핵심 연구문제를 도출하고자 하였다.

이를 위하여 서울 및 4대 광역시에 거주하는 20~60대 남녀 910명을 대상으로 각 영역에 대한 태도와 수준 그리고 공감을 조사하였다. 연구의 결과 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시에서 기본적인 세대 간 태도와 수준의 차이를 보여주었으며 이러한 차이는 다른 배경 변수를 통제한 경우에도 여전히 존재하고 있는 것으로 나타났다. 또한 본 연구에서 주요변수로 다루고자 하는 공감 역시 차원에 따라서는 세대 간 차이를 나타냈으며 기타 배경변수를 통제한 후에도 세대차이가 있는 하위영역이 있음을 밝힐 수 있었다. 따라서 추후 연구에서는 공감이 각 영역별로 선정된 지표에 있어 세대 간에 존재하는 차이에 어떠한 영향을 미치는가를 지속적으로 연구하고자 한다.

주제어: 인구고령화, 소비자의 공감, 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시

1. 서론 및 연구의 목적

고령화에 따른 인구구조 변화가 급속도로 진행되고 있는 현재의 한국사회에서는 여러 영역에서 세대

간의 갈등과 대립이 우려되고 있는 실정이다. 이러한 시대적 상황에서 현 한국사회의 화두인 사회대통합을 보다 효과적으로 달성할 수 있는 방안을 모색하는 것은 소비자 및 사회 복지의 증진을 위한 필수적인 요소가 될 것이다. 따라서 상호이해와 배려를

* 이 논문은 2013년 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 연구임(NRF-2013S1A5A2A03044507)

주소현 / 이화여자대학교 사회과학대학 소비자학과 교수(sohyunjoo@ewha.ac.kr), 제1 저자

박기완 / 서울대학교 경영대학 마케팅 부교수(kiwanp@snu.ac.kr), 교신저자

양혜경 / 건국대학교 소비자정보학과 부교수(haekyung@konkuk.ac.kr)

옥경영 / 숙명여자대학교 소비자경제학과 조교수(okyoung@sookmyung.ac.kr)

유도하는 데 핵심적인 역할을 한다고 알려진 소비자의 공감(empathy)¹⁾이, 다학제적 관점에서 연구 주제로 삼은 3가지 하위영역(노후 준비 및 복지, 건강 및 의료비 지출, 소셜 미디어상의 의사소통)에서 세대 간 갈등을 완화하거나 제거하는 데 어떠한 역할을 하는지를 살펴보는 것은 매우 중요한 연구주제라 사료된다. 본 연구는 이러한 궁극적 목표를 달성하기 위한 기초적이고 탐색적인 작업의 일환으로, 각 영역에서 주요 지표에 대해 세대 간 태도 차이가 존재하는지를 확인하고 공감을 결정하는 주요 요인들을 탐색함으로써, 향후 연구에서 다룰 핵심 연구문제를 도출하고자 한다.

첫째, 고령화가 급격하게 진행되고 있는 한국사회에서 소비자의 일상생활과 밀접한 관련을 보이면서 집단 간 태도 차이가 두드러지게 나타나고 있는 분야 중 하나는 국민연금이다. 국민연금 및 노후보장에 대한 집단 간 비교는, 수급자와 가입자의 의식 및 신뢰도 등에 대한 비교(김진수, 이동성, 안수관, 2008; 백화중, 강성호, 2008, 하상근, 2010)나 미래세대의 태도를 연구한 경우(박재근, 장현주, 2012)는 있었지만, 각 집단 간 국민연금에 대한 태도의 차이를 규명한 연구는 없었다. 따라서 국민연금 수급세대(60세 이상), 연금보험료 납입세대(30-40대), 잠재적 연금가입세대(20대)간 국민연금 및 노후 보장과 관련된 주요 지표에 대한 태도 차이가 어떠한가를 살펴보고자 한다.

둘째, 건강 보험의 가장 큰 수혜자인 장년층, 보험료를 납입하는 그보다 젊은 중년층, 또한 장차 보험료를 납입할 청년 세대 등으로 나누어 국민건강보험에 대한 태도를 비교하고자 한다. 인구 고령화가 급속하게 진행됨에 따라 장년층의 인구 비중이 커지고

그에 따라 국민건강보험에서의 이들 세대에 대한 의료비 지출도 급속히 증가하리라 전망된다. 일반적으로 노인 세대의 의료비 지출은 청년 세대보다 높으며 개인의 생애 의료비 지출의 절반 이상이 65세 이후에 일어나고, 생애 의료비 지출의 1/4 이상이 생애 마지막 1년에 이루어진다고 알려져 있다(임달오, 2012; Bradford and Max, 1996; Hogan et al, 2001; Lubitz and Riley, 1993). 고령화 사회에 진입하게 됨에 따라 건강보험재정 확충을 위한 보험료 인상이 예상되므로 기여자이자 수혜자인 국민들의 본 제도에 대한 인식 및 태도를 점검할 필요가 있다.

셋째, 급격하게 변화하는 인터넷 환경의 발전 속에서 소비자 인지적인 소통과 관련하여 소셜미디어 리터러시(literacy)에 있어 세대 간 차이를 조명하고자 한다. 인터넷 환경에서 발생하는 인지적인 소통에서 리터러시 문제를 처음으로 제기한 Laura Gurak은 [Cyber Literacy](2003)에서 인터넷 공간에서 급증하는 수많은 정보들에 노출된 소비자는 이러한 정보들을 이해하고 활용하여 타인과 소통하고 포용할 수 있는 능력이 필요하다고 하였다. 특히 우리나라와 같이 국민의 대부분이 인터넷을 사용하고, 매년 50대 이상 고연령층에서의 인터넷사용도 지속적으로 증가하고 있는 경우, 인터넷 상의 커뮤니케이션 관련된 주요 지표들, 특히 소셜 미디어와 관련된 리터러시를 구성하는 여러 차원(예를 들어, 공유, 참여, 포용력)에 대해 세대 간 차이를 규명하는 작업은 매우 큰 의미를 갖는다고 할 수 있을 것이다.

현재 우리사회의 세대 간 갈등은 다양한 분야에서 발생하고 있으며 인구가 고령화되어감에 따라 이리

1) 소비자의 공감에 대한 정확한 학술적 용어는 감정이입(empathy)이다. 그러나 최근 학계를 비롯한 여러 분야에서 공감이라는 용어가 널리 사용되고 있다는 점을 감안하여 본고에서는 감정이입 대신 공감을 사용하여 독자들의 가독성을 높이고자 하였다. 이 용어에 대한 보다 자세한 설명은 II. 선행 연구 고찰, 2.1. 소비자 공감의 개념과 측정에 제시되어 있다.

한 세대 갈등이 어떠한 양상으로 진행될 것인가는 중요한 문제가 될 수 있다. 실제 본 연구의 주제로 삼은 전술한 세 가지 영역 이외에도 다양한 분야(예, 교육, 정치적 성향, 가족, 소비, 여가 등)에서 세대 갈등의 양상이 나타나고 있다. 본 연구에서는 이러한 다양한 분야 중에서 앞서 설명한 바와 같이 현재 이슈가 되고 있고 장기적이고 직접적으로 영향을 미칠 수 있는 분야로 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시를 살펴보기로 하였다.

본 연구에서는 소비자의 공감 증진이 고령화에 따른 인구구조 변화를 겪고 있는 현 한국사회에서 향후 소비문화에 대한 이해와 소비자복지 증진에 필수적인 요소가 될 것으로 보았다. 타인의 입장이 되어보는 공감능력은 타세대에 대한 이해의 폭을 증가시킬 수 있을 것이기 때문이다. 따라서 사회 각 영역에서 세대 간의 차이를 파악하고 소비자 공감을 일으키는 선행변수와 결과변수 및 관련된 다양한 변수들 간의 상호 관련성을 살펴보고자 각 영역의 세대 간 갈등을 완화하거나 제거하는 데 소비자 공감이 어떠한 역할을 할 수 있을 것인지를 파악하는 것은 매우 의미 있는 시도라 생각된다. 이러한 궁극적이고 복합적인 연구 목적을 달성하기 위한 일환으로 본 연구에서는 연구의 개념적인 프레임워크를 제시하고, 기초 연구로써 각 하위 영역에서 존재하는 세대 간 차이를 확인하고자 하며, 향후 공감의 역할을 조명하기 위한 연구 문제(propositions)를 제안하고자 한다.

구체적으로는 앞서 설명한 바와 같이 국민연금을 둘러싼 노후 부양에 관한 세대 간 태도 차이, 건강분야에서 국민건강보험에 관한 세대 간 태도 차이, 인터넷 환경에서 소셜 미디어에 대한 리터러시를 둘러싼 세대 차이에 대한 분석결과를 제공하고자 한다. 아울러 소비자의 공감이 각 영역별 주요 지표에 대한 태도를 결정함에 있어 관련 변수들과 어떠한 상호관계를 갖고 있는지를 파악하는 연구 문제를 도

출함으로써 향후 연구의 기초를 제공하고자 한다. 이러한 시도는 소비자 개인, 연구자, 기업, 및 정책 입안자에게 의미 있는 정보를 제공할 것으로 생각한다.

II. 선행 연구 고찰

2.1 소비자 공감의 개념과 측정

공감(empathy)은 타인의 입장이 되어 그들의 생각이나 감정을 대리적으로 느낄 수 있는 능력을 말한다(박성희, 1997; Davis, 1994). 이러한 효과로 인해 공감이 높아지면 타인에 대해 긍정적인 태도가 유발되고, 결과적으로 집단 간 긍정적인 상호작용도 가능해진다고 볼 수 있다. 공감이 높아지면 타인에 대한 태도 증진 및 관계 개선에 도움이 되는 데(Batson & Ahmad, 2009), 심지어는 에이즈 환자나 노숙자와 같이 사회적으로 낙인이 찍힌 그룹에 대한 태도도 개선할 수 있다고 알려져 있다(Batson et al., 1997). 따라서 세대 간 대립과 갈등 및 긴장감이 저변에 깔려 있다고 판단되는 국민연금, 건강보험, 인터넷에서의 커뮤니케이션 영역에서 나타나는 세대 간 태도 차이에도 유의한 영향력을 발휘할 가능성이 높다고 판단된다.

또한 공감은 용서, 친사회적 행동, 또는 성차별이나 인종차별과 같은 반사회적 행동과 관련하여 그 설명변수로 연구가 되어 왔다(Nicol & Rounding, 2013). 용서나 친사회적 행동, 주관적 안녕감(조한익, 이미화, 2010)과 같은 행동은 공감 외에 반추(rumination)나 귀인(attribution) 등의 다양한 설명변수들에 의해 영향을 받는데(McCullough, 2001), 이러한 연구결과를 바탕으로 고령화에 따른 세대 간 갈등을 이해하는 데 있어 공감과 기타 설명변수들의

설명력을 비교하거나, 경계조건(boundary conditions)을 밝히는 작업은 필요할 것이다. 그러나 공감의 효과에 관한 연구와는 달리, 공감에 영향을 미치는 구체적이고 실질적인 선행변수들에 대한 연구는 광범위하게 이루어지지 않았다는 점은 매우 흥미롭다. 앞으로 공감과 관련 있는 인접 개념, 예를 들어, 용서나 연민(compassion) 등에 대한 선행연구들(Cassell, 2002; Fehr, Gelfand, & Nag, 2010; Goetz, Keltner, & Simon-Thomas, 2010; McCullough, Bellah, Kilpatrick, & Johnson, 2001; McCullough & Witvliet, 2002)의 결과를 통해, 공감에 영향을 미치는 변수들을 이론적으로 도출하는 것이 필요할 것이다. 본 연구에서는 각 세부영역별로 공감에 미치는 선행변수 중 세대그룹을 중심으로 인구통계학적 변수에 집중하고자 한다. 왜냐하면, 연령에 따른 세대 그룹 간 태도차이를 규명하고 이에 대한 공감의 역할을 조명하는 것이 본 연구의 궁극적 목표이기 때문이다.

공감은 다차원적 개념으로(Davis, 1980, 1983), 통상적으로 인지적 영역과 정서적 영역으로 구성되어 있다고 알려져 있다(박지연, 이은희, 2008; Smith, 2006). 인지적 공감능력에는 타인의 입장이자 자신 스스로 어떻게 생각하고 느낄지를 상상해 보는 자아 상상능력(imagine-self perspective)과 타인 스스로가 주어진 상황에서 어떻게 생각하고 느낄지를 상상해 보는 타인 상상능력(imagine-other perspective)이 포함된다. 정서적 공감능력은 타인의 감정을 스스로 느끼는 감정 매칭(emotion matching)과 어려움에 처한 타인에 대한 자신의 감정을 나타내는 공감적 관심(empathic concern)을 포함한다(Batson & Ahmad, 2009). 이러한 공감의 다차원적 특성을 반영하여 개인의 공감 성향을 측정하는 데에는 Davis(1980)의 대인관계 반응지수(IRI: Interpersonal Reactivity Index)가 주로 사용된

다. 이 지표에는 관점 수용(perspective taking), 상상(fantasy), 공감적 관심(empathic concern), 개인적 고통(personal distress)의 4가지 차원이 포함되는데, 본 연구에서도 공감성향을 측정하기 위해 이 지수를 사용하였다.

2.2 세대별 국민연금에 대한 태도와 관련된 선행연구

우리사회가 급격히 고령화되어감에 따라 노후 준비는 사회의 큰 화두가 되어오고 있다. 특히 노후 준비의 중요한 축으로 여겨지고 있는 국민연금은 최근 다방면에서 이슈가 되어 왔다. 공적연금이 개인이 노후에서 차지하는 역할의 중요성이 강조되면서 공적연금을 둘러싼 다양한 논의가 이루어져왔는데 인구 고령화에 따른 최근의 화두는 공적연금의 미래와 관련한 내용이 주를 이룬다. 인구의 고령화로 인하여 공적연금의 수급자가 증가하는 반면, 가입자는 감소할 것으로 예측되어 연금 제정의 악화가 예상되고 있기 때문에 이러한 문제의 해결을 위한 논의가 활발하다.

특히 대다수의 국민이 가입하고 있는 공적연금인 국민연금과 관련한 그간의 연구는 매우 다양하게 진행되어 왔으나 세대별로 국민연금에 대하여 어떠한 태도를 보이는지를 살펴 본 연구는 드물다. 국민연금을 둘러싼 개인의 태도를 연구한 선행연구는 수급자와 가입자의 국민연금에 대한 신뢰도 및 국민연금의 다양한 특성에 대한 인식 및 태도의 차이를 분석한 연구가 있는 정도이다. 예를 들어, 백화중, 강성호(2008)는 연금가입자와 수급자 간 국민연금에 대한 신뢰도의 차이를 규명하였는데, 연금의 수급자는 가입자에 비해 국민연금에 대한 신뢰도가 높았으며 기타 변수로는 연령과 국민연금에 대한 이해 수준이 영향을 미치는 것을 밝혔다. 이 연구와 마찬가지로 김지수 등(2008)도 국민연금의 보험료 부담정도,

연금 수급개시 연령 등에 대한 태도를 연금 가입자와 수급자로 나누어서 살펴보았는데, 가입자의 태도가 수급자의 태도보다 부정적이었으며 국민연금에 대한 이해 수준이 이러한 태도에 영향을 미칠 수 있다는 것을 밝혔다. 최근의 논문으로는 박재근, 장현주(2012)가 20대와 30대의 국민연금에 대한 제도의 수용성을 탐색하였는데, 이러한 미래세대의 정책 수용성이 개인의 사회적 지위, 정치성향, 대상 집단에 대한 태도, 제도에 대한 신뢰 등에 영향을 받는다는 것을 보여주었다.

이외에 국민연금에 관한 기존의 연구는 제도와 가입, 수급 등 연금제도 자체에 대한 연구가 주를 이루는 반면, 다양한 세대 간 태도의 차이를 직접적으로 비교한 연구는 없었다. 본 연구에서는 세대 간 국민연금에 대한 태도 차이와 이러한 태도에 영향을 미치는 변수를 탐색하고자 하며 추후 소비자 공감이 이러한 태도 차이에 어떠한 역할을 할 것인지를 분석하는 기초 자료를 제공하고자 한다.

2.3 세대별 건강보험에 대한 태도와 관련된 선행 연구

우리나라의 건강보험제도는 국민의 건강을 보호한다는 취지 아래 전국민을 대상으로 국가가 보장하는 사회보험으로서 발전되어 왔다. 그러나 미흡한 급여 수준, 높은 자기 부담률, 인구구조 및 질병학적 구조 변화로 인한 재정 불안정성 등의 문제들과 개선이 필요한 다양한 정책 과제들을 안고 있는 실정이다. 이에 건강보험의 지속가능한 발전을 위해서는 개선의 방향성에 대한 국민들의 인식을 파악할 필요가 있다.

국민건강보험에 대한 인식 및 태도는 몇몇 선행연구에서 논의되어 왔는데 주로 건강보험제도에 대한 만족도, 변화 방향에 대한 인식 및 태도, 건강보험의 역할 등에 초점이 맞춰졌다. 먼저 국민건강보험의

만족도는 매년 국민건강보험공단에서 국민들을 대상으로 만족도 조사를 실시하여 여러 연구에서 이 자료를 분석하였는데, 이를테면 서수라(2009)는 만족도에 대한 평가항목을 보장성, 적정성, 행정의 질로 구분하여 평가하고 종합만족도를 산출하였다.

국민건강보험은 사회보장제도 중 하나로서 납부능력에 따라 차별적으로 보험료를 부과하지만, 누구든지 진료가 필요한 경우 동일한 양과 질의 보험급여를 받는 형평성 원칙에 기초하고 있다. 서남규와 이용갑(2010)은 건강보험제도의 개선의 방향성을 현재의 형평성 원칙을 강조할 것인지 아니면 개인의 책임을 강조하여 형평성 원칙을 완화할 것인지 두 가지로 측정하여 연구 결과에 따르면, 연령이 낮을수록 형평성 원칙을 완화하고 기여에 따른 차등을 선호하는 태도를 보인다고 하였다. 이훈희 외(2011)는 건강보험에 대한 인식을 건강보험 지출 기대, 건강보험 역할 강화, 건강보험 만족도 등으로 건강보험에 대한 인식을 여러 가지로 파악하고자 하였다.

국민건강보험에 대한 태도 및 인식을 파악한 연구는 몇몇 존재하는 반면 세대 간 태도 차이를 구체적으로 규명한 연구는 찾아보기 힘들다. 대개의 경우 연령을 연속 변수로서 모형에 투입하여 건강보험에 대한 태도를 파악하였는데, 몇몇 국내 실증연구 결과에 의하면 허순임(2008)은 젊은 연령층의 건강보험에 대한 지지도가 높고, 연령이 높아질수록 건강보험의 역할을 최소화하고 민간 의료보험시장의 활성화를 선호한다고 한 반면, 이훈희 외(2011)에서는 연령이 높을수록 형평성 확대를 선호한다고 보고했다. 신자은(2009)은 복지패널을 사용하여 건강보험 역할의 최소화와 민간의료보험 확대에 동의하는 정도 등 여러 가지 측면에서 건강보험에 대한 만족도를 조사한 결과 연령이 높아질수록 만족도가 높아진다고 하였다. 허순임(2011)은 건강보험에 대한 문제점 인식 여부, 건강보험의 역할 축소 또는 확대

를 지지하는지 여부로 태도를 측정한 결과, 30대와 40대는 건강보험의 문제점을 지적하는 경향이 나타난 반면, 60대와 70대 이상에서는 반대의 경향이 나타났다고 보고했다.

전 국민을 대상으로 국민건강보험을 운영하고 있는 우리나라에서는 장년층이 건강보험의 수혜를 상대적으로 더 많이 받게 되는 반면, 젊은 층은 기여에 비해 상대적으로 덜 수혜를 받게 됨으로써 국민건강보험에 세대간 태도 차이가 존재할 것을 예상할 수 있다. 연령을 연속변수로 볼 경우 구체적으로 어떤 연령대에서 태도가 달라지는지는 파악하기 어렵기 때문에 본 연구에서는 연령에 따라 세대를 구분하고, 국민건강보험에 대한 태도를 건강보험 제도 개선의 방향성으로 측정하여 세대에 따른 태도 차이를 살펴보고자 한다.

2.4 소셜미디어 리터러시(Literacy)와 관련된 선행연구

인터넷 환경에서 다양한 뉴미디어를 접하면서 정보들을 생산하고 공유하고 커뮤니케이션을 해야 하는 소비자들은 개별적인 차원에서의 의사결정을 합리적으로 선택하고 사회적인 차원에서의 소통과 공감을 위해 정보 이해력(information literacy) 역량이 점점 더 중요해지고 있다. 특히 최근에 등장한 이후 급속히 확산된 페이스북, 유튜브, 카카오톡 등의 소셜미디어를 통해 소비자에게 노출되는 수많은 정보들을 활용하고, 생산하고, 공유하는데 필요한 소셜미디어 리터러시는 뉴미디어 환경을 살아가는 소비자에게 필요역량이라 할 수 있을 것이다.

소셜 미디어는 의견, 생각, 경험, 관점 등을 서로 공유하기 위해 사용하는 온라인 톨과 플랫폼을 의미하며, 사람들은 소셜 미디어에서 서로 간에 관계를 형성하고, 생각을 나누고, 정보를 공유한다. 이러한

소셜미디어 환경에서의 리터러시는 소셜 미디어가 가지는 참여, 공개, 커뮤니티, 연결 등의 매체적 특성과 관련된 영역(한국정보화진흥원, 2010)과 더불어 생각이나 의견이 공유되는 과정에서 나타나는 다양한 콘텐츠에 대한 비판적 이해와 공감을 위해 중요하다(Arke & Primack, 2009). 즉, 소셜미디어 리터러시는 기존의 미디어 리터러시에서 초점을 두었던 기술적 접근성과 활용성뿐 아니라 사람들간의 관계 형성과 소통을 통한 정보 확보와 이에 대한 비판적 이해와 공감 등이 함께 고려되는 개념이라고 할 수 있다.

이러한 소셜미디어 리터러시는 소셜미디어 환경에 적응하며 살아가는 사람들에게는 보편적인 삶을 누릴 수 있게 하는 역량으로 유용하지만, 소셜 미디어를 적절히 활용하지 못하는 사람들에게서 나타나는 리터러시 격차 문제를 유발하게 하였다. 이러한 격차는 소셜미디어 환경에서 소외되는 계층을 생산하였고 이들은 사회적 소통과 활동에 어려움을 겪게 되어 점점 사회적으로 소외되었다(EAVI, 2009; Livingstone, 2011). 특히 세대 간에 형성되는 소셜미디어 리터러시 격차로 인해 청년층과 노년층이 분리되고 노년층이 사회적 소통에서 소외되는 현상이 점점 심화되고 있는 것이다. 소셜미디어 리터러시는 사회적으로 세대 간 소통과 공감에 있어 관심을 두어야 하는 역량으로 이에 대한 연구가 지속적으로 이루어져 오고 있다.

그런데 기존의 연구들은 세대 간의 소셜미디어 리터러시 격차 문제에 대한 접근이 주로 기술적 접근성에 초점을 두어 왔는데, 소셜미디어 리터러시는 매체 특성상 기술적 활용성이나 기능적 역량만으로는 세대 간 격차를 설명하기에 많은 한계가 존재한다. 따라서 소셜미디어 리터러시는 소셜미디어 환경에 따른 규범적 활용뿐만 아니라 공공성과 관용을 포함하는 시민의식 등이 포함될 필요가 있는 것이다

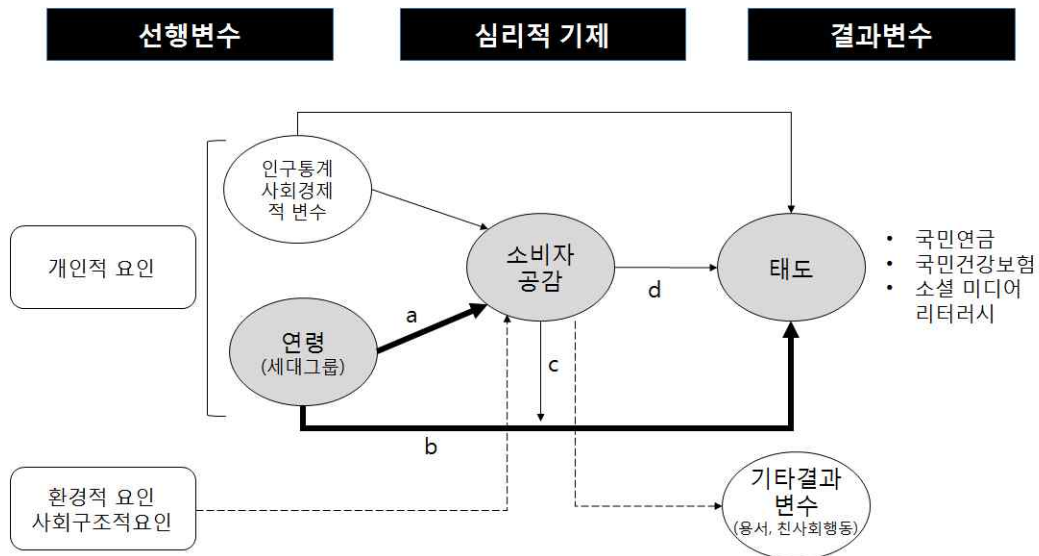
(Hobbs, 2010). Lankehear & Knobel(2003)도 소셜미디어 환경에서의 뉴리터러시는 협동, 참여, 분산, 분배 등의 특성을 고려해야 한다고 하였으며, Rheingold(2009)도 소셜미디어 리터러시가 나타내는 주의, 참여, 협력, 네트워크 지식, 비판적 소비 등의 특성이 어떻게 나타나는지에 대한 이해가 필요할 것으로 보인다.

III. 연구의 개념적 모형

앞서 살펴본 바와 같이 각 영역별 선행연구에서는 세대 간 격차를 파악한 연구가 드물며 그러한 격차가 어떻게 완화될 수 있는지를 파악한 연구는 매우 드문 것으로 고찰되었다. 본 연구에서는 공감이 다른 사람의 입장이 되어 보는 능력으로 집단 간 갈등을 해소하고 긍정적인 상호작용을 촉진할 수 있는

변수가 될 것이라는 가정 하에 아래 <그림 1>과 같은 개념적 틀을 마련하였다. 본 연구에서는 현재 고령화에 따른 인구구조 변화에 직면하여 국민연금 및 국민건강보험에 대한 태도 소셜미디어 리터러시를 주요 연구 영역으로 삼았다. 본 연구에서는 이러한 영역에서 소비자의 공감이 세대 간 격차를 간접적으로 조절(<그림 1> 경로 c) 혹은 매개(<그림 1> 경로 a와 d)하는 변수로 혹은 직접적으로 개인의 태도 및 행동에 영향을 미치는 변수로 가정한다.

<그림 1>의 연구모형에 의하면 소비자 공감은 인구통계적, 사회경제적 변수 등을 아우르는 선행변수에 영향을 받는다. 소비자의 공감에 영향을 미치는 선행변수로는 개인의 인지적, 감정적 요인(권력, 감정, 애착, 도덕적·물질적 가치관 등), 사회구조적 요인, 환경적 요인 등이 포함될 수 있다. 이러한 소비자 공감은 직접적으로 혹은 간접적으로 주제 영역에 대한 태도 혹은 결과변수(용서, 친사회적 행동, 주관적 건강 등)에 영향을 미칠 것으로 가정한다



<그림 1> 국민연금, 건강보험, 소셜미디어 리터러시에 대한 세대 간 갈등과 공감의 역할에 대한 개념적 연구 모형

다. 물론 특정 영역의 태도는 개인의 배경변수인 인구통계적 변수와 사회경제적 변수에 의해서도 영향을 받을 것으로 가정한다. 궁극적으로 이러한 연구모형을 테스트하여 사회통합에 함의를 제공하고자 하는 것을 연구의 목적으로 삼고 있는데 본 연구에서는 <그림 1>의 연구모형에서 굵은 화살표로 표시된 부분에 대한 기초분석 결과를 바탕으로 구체적인 연구주제를 결론 부분에 제시하고자 한다. 본 연구에서 확인하고자 하는 결과는 세대그룹(연령)이 각 세부영역의 주요 태도지표에 미치는 영향(<그림 1> 경로 b)과 소비자 공감(<그림 1> 경로 a)에 미치는 영향이다. 태도지표와 소비자 공감에 있어서 세대 간 차이가 존재함을 실증적으로 보인다면, 이를 바탕으로 추후 소비자 공감의 조절 혹은 매개효과에 대해 구체적인 검증을 시행할 수 있을 것이며, 이러한 테스트는 각 세부영역의 고유한 특성을 반영할 수 있도록 별도의 연구에서 다루어질 수 있을 것이다.

IV. 연구 방법

4.1 자료의 수집

국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시의 3가지 영역에서 공감이 어떠한 역할을 할 것인지를 살펴보기 위한 기초 작업으로, 세대간 인식의 차이를 살펴보는 광범위한 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 세대 간 인식과 공감을 파악하기 위하여 서울 및 4대 광역시(대전, 대구, 광주, 부산)에 거주하고 있는 20-60대 남녀를 대상으로 실시하였다. 설문은 크게 공감과 관련한 이론적 변수의 측정, 국민연금을 둘러싼 세대 간 인식의 측정, 국민건강보험

을 둘러싼 세대 간 인식의 측정, 소셜미디어 사용과 관련한 세대 간 인식의 측정, 인구통계적 특성의 다섯 가지 영역의 질문으로 구성되었다. 설문은 온라인으로 진행되었으며 조사기관인 ㈜한국리서치를 통하여 2014년 3월-4월에 진행되었다. 각 연령별 응답자의 구성은 <표 1>과 같으며 응답자의 인구통계적 사회경제적 특성은 <표 2>와 같다.

<표 1> 성별·연령별 응답자 분포

	남자	여자	Total
20 - 29세	99	106	205
30 - 39세	100	104	204
40 - 49세	100	100	200
50 - 59세	102	100	202
60 - 64세	51	48	99
Total	452	458	910

4.2 연구문제

앞서 밝힌 바와 같이 본 연구는 소비자의 공감이 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시를 둘러싼 세대 간 인식 및 태도의 차이를 결정하는 데 있어 어떠한 역할을 하는지를 밝혀 사회통합에 영향을 미치는 공감의 중요성을 파악하기 위해 시도하는 탐색적 연구이다. 이러한 궁극적인 목적을 위한 기초 연구로 본 연구에서는 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시에서 각 세대별 차이를 보이는지를 살펴보고, 각 영역에 대한 태도 및 수준에 영향을 미치는 배경변수는 어떠한 것들이 있는지를 파악하고자 하였다. 구체적으로 장년층, 중년층, 청년층의 세대별 국민연금, 국민건강보험에 대한 태도와 소셜미디어 리터러시의 수준차이를 살펴보고, 그러한 태도 및 수준에 영향을 미치는 변수는 무엇이 있는지를 파악해 보고자 하였다. 또한 사회통합의 연결 고

〈표 2〉 응답자의 인구통계적 사회경제적 특성

변수		N	%	변수		N	%
성별	남자	452	49.7	교육 수준	고졸이하	150	16.5
	여자	458	50.3		대졸	619	68.0
결혼상태	미혼	317	34.8		대학원이상	141	15.5
	기혼(동거포함)	540	59.3	소득활동 여부	그렇다	706	77.6
	이혼/별거	39	4.3		아니다	204	22.4
	사별	14	1.5	직업	전문관리직	154	16.9
자녀유무	있다	550	60.4		사무직	252	27.7
	없다	360	39.6		기술직	55	6.0
	평균자녀수 (명)	1.89	0.66		생산 서비스	108	11.9
노인동거	있다	250	27.5		주부	106	11.6
	없다	660	72.5		기타 (학생, 무직등)	235	25.8
주택소유	그렇다	677	74.4	건강상태	매우 나쁘다	1	0.1
	아니다	233	25.6		나쁘다	70	7.7
월평균 가계소득	200만원 미만	68	7.5		보통이다	386	42.4
	200 - 299만원	147	16.2		좋다	376	41.3
	300 - 399만원	147	16.2		매우 좋다	77	8.5
	400 - 499만원	118	13.0	거주지역	서울	552	60.7
	500 - 599만원	126	13.8		대전	93	10.2
	600 - 699만원	70	7.7		대구	94	10.3
	700 - 799만원	62	6.8		광주	80	8.8
	800만원 이상	172	18.9		부산	91	10.0
	평균소득(만원)	489.97	263.48				

리가 될 것으로 예측하는 공감성향이 세대 간에 어떠한 차이를 보이는지를 파악하고 공감성향에 영향을 미치는 변수는 무엇이 있는지를 탐색하고자 하였다.

4.3 변수의 측정

4.3.1 공감 성향

본 연구에서는 공감 성향을 측정하기 위해 앞서 설명한 대인관계 반응지수(IRI)를 한국어로 번역하여 사용하였다. 관점 수용(perspective taking),

상상(fantasy), 공감적 관심(empathic concern), 개인적 고통(personal distress)의 4가지 각 차원에 대해 7가지 문항으로 측정하였다. 샘플 문항은 다음과 같다: 관점 수용(“내가 누구에게 화가 났을 때에도, 나는 대개 잠깐이라도 그의 입장에서 생각해보려고 한다.” “나는 누군가를 비판하기 전에, 내가 그 사람의 입장이라면 어떻게 느껴질지 생각하려고 노력한다”), 상상(“나는 내게 일어날지도 모르는 일에 대해서 약간은 주기적으로 공상을 하거나 환상을 갖는다.” “좋은 영화를 볼 때, 나는 내 자신을 주연배

우의 입장에 매우 쉽게 이입시킬 수 있다”), 공감적 관심(“나는 나보다 불우한 사람들에 대해 애정 어린, 그리고 염려하는 느낌을 종종 가진다” “나는 어떤 사람이 이용당하는 모습을 보면, 그들을 보호하려는 마음을 느낀다.”), 개인적 고통(“응급한 상황에 처하면, 나는 걱정하는 마음이 들며, 뭔가 마음이 불편 해짐을 느낀다” “나는 매우 감정적인 상황에 봉착하면 때로는 그 감정을 주체하지 못한다.”). 각 차원별로 신뢰도가 떨어지는 항목을 제외하고 평균값을 계산하여 측정하였다. 공감성향에 대한 신뢰도 계수(Cronbach’s alpha)는 관점수용 0.717, 상상 0.707, 공감적 관심 0.635, 개인적 고통 0.612로 나타났다.

4.3.2 국민연금에 대한 태도

국민연금에 대한 태도는 총 4개의 문항으로 측정되었는데 전반적인 국민연금에 대한 태도(1점: 매우 부정적으로 생각한다, 5점: 매우 긍정적으로 생각한다)와 국민연금이 본인, 현재 노인세대, 후속세대에 얼마나 도움이 될 것인지(1점: 전혀 도움이 되지 않는다, 5점: 매우 도움이 된다는 5점 척도)를 각각 묻는 3개의 문항으로 이루어져 있다.

4.3.3. 국민건강보험에 대한 태도

건강보험에 대한 태도는 건강보험에 대한 지출, 건강보험의 역할 강화, 건강보험제도 및 서비스에 대한 만족도, 기여에 따른 차등, 형평성 강화, 건강보험 역할 축소 및 민간의료보험 활성화 등으로 다양하게 볼 수 있다. 본 연구는 국민건강보험에 대한 태도를 선행연구를 참조하여 크게 두 가지 측면에서 측정하였다. 대부분의 사회복지정책이 개인의 책임을 강조하여 시장을 활성화할 것인가, 아니면 국가나 사회의 책임을 강조하여 공공성을 확대할 것인가의 두 방향으로 구분됨에 따라(서남규, 이용갑, 2010),

시장 활성화 및 국가 및 사회 책임강조 등 건강보험과 관련된 주요 내용을 제시하고 각각의 항목에 대해 동의하는 정도를 측정하였다. 각 항목들은 1점에서 5점 척도로 측정되었으며 값이 클수록 동의 정도가 높은 것을 의미한다. 요인분석을 통하여 서로 연관성이 높은 항목을 묶어 “공공성 확대” 및 “개인책임 강조”로 명명하였으며 신뢰도 분석 결과 각 태도 척도별 하위문항 간 높은 신뢰도를 보이는 것으로 나타났다. 각 태도지표별로 사용된 구체적인 문항과 신뢰도 계수(Cronbach’s alpha)는 <표 3>과 같다.

4.3.4 소셜미디어 리터러시

본 연구에서 사용한 소셜미디어 리터러시는 Rheingold Howard(2010)가 제시한 기술활용성, 공유, 참여, 포용력 등의 개념을 바탕으로 NYPI(2010)의 측정지표를 재구성하여 사용하였다.

각 변수에 대한 측정항목은 먼저 비판적 이해의 경우, “나는 소셜미디어가 사람이나 집단에 대해 편견과 고정관념을 갖게 한다고 생각한다”, “나는 소셜미디어에서 제시하는 내용은 매체의 특성에 따라 달라질 수 있다고 생각한다”, “나는 소셜미디어에서 제공하는 내용은 사람마다 다르게 수용할 수 있다고 생각한다” 등이며, 공유는 “나는 소셜미디어를 이용하여 이웃이나 타인과 함께 무엇인가 하는 것을 즐긴다”, “나는 소셜미디어를 이용하여 흥미있는 정보나 이야기를 공유한다”, “나는 소셜미디어를 이용하여 내가 만든 콘텐츠나 이웃으로부터 스크랩한 콘텐츠를 공유한다”, “나는 소셜미디어에 내가 좋아하는 링크를 공유한다” 등이다. 또한, 참여는 “나는 소셜미디어를 이용하여 아는 사람에게 안부글을 남긴다”, “나는 소셜미디어를 이용하여 아는 사람에게 메시지를 보낸다”, “나는 모르는 사람의 소셜미디어에 있는 글에 답글을 남긴다”, “나는 모르는 사람의 소셜미디어에 있는 사진에 답글을 남긴다” 등이고, 포

〈표 3〉 국민건강보험 태도별 개별 설문 문항 및 신뢰도 분석 결과

건강보험 태도	개별 문항	Cronbach's alpha
공공성 확대	국민의 의료비용은 개개인(가족)이 책임지는 것보다 국가가 보장해주는 것이 바람직하다	0.772
	저소득층(영세민)에 대한 보건의료제도를 더 확대해야 한다	
	노인부양은 개인이나 가족 스스로 책임지는 것보다 국가가 보장해주는 것이 바람직하다	
개인 책임 강조	의료서비스 이용을 많이 하는 사람은 적게 쓰거나 쓰지 않는 사람보다 보험료를 더 내도록 해야 한다	0.657
	국민건강보험을 통해 의료비를 보장하기 보다는 개인이 선택적으로 가입할 수 있는 민간의료보험 시장을 활성화하여 개인의 자유를 더 확대해야 한다	
	국가가 운영하는 건강보험은 최소한의 서비스로 축소시키고 나머지는 각자 민간의료보험을 이용해서 해결해야 한다	

〈표 4〉 소셜미디어 리터러시에 대한 신뢰도 분석 결과

	평균	표준편차	Cronbach's Alpha
비판적이해	3.59	0.012	0.856
공유	3.13	0.025	0.903
참여	3.10	0.174	0.850
포용력	3.17	0.015	0.917

용력의 경우에는 “나는 소셜미디어를 이용함으로써 나 자신과 다른 사람들을 더 많이 이해하게 되었다”, “나는 소셜미디어가 다른 지역에 살고 있는 다양한 사람들을 알게 하는데 중요한 기회를 제공한다고 생각한다”, “나는 소셜미디어를 이용함으로써 다양하고 새로운 문화를 배웠다”, “나는 소셜미디어를 이용함으로써 다른 문화에 더 개방적이게 되었다” 등으로 구성하였다. 각 항목들은 각 문항은 ‘전혀 그렇지 않다’ 1점부터 ‘매우 그렇다’ 5점까지 Likert척도로 측정하였으며 평균을 분석에 사용하였다.

4.3.5 기타 변수

본 연구 결과의 분석에서는 각 세대그룹을 청년

층, 중년층, 장년층으로 나누어서 살펴보았는데, 이는 응답자의 연령에 따라 청년층(20-30대), 중년층(40-50대), 장년층(60대 이상)으로 나누어서 살펴보았다. 응답자의 인구통계적 변수로 연령층을 대변하는 세대그룹 이외에 성별, 결혼 유무, 자녀유무, 같이 거주하고 있는 사람 중에 65세 이상 노인이 있는지의 여부를 살펴보았으며, 사회경제적 변수로 학력, 소득, 급여가 있는 소득활동을 하고 있는지의 여부, 자가 소유 여부를 살펴 보았다. 각 영역별로 태도에 영향을 미칠 것이라고 여겨지는 변수로 개인의 주관적 건강(5점 척도로 조사), 기대하는 예상 수명, 노후에 대한 책임소재(개인 혹은 국가), 민간건강보험 가입, 만성질환 여부, 입원 일수 등을 살펴보았다.

4.3.6 분석 방법

3가지 연구 영역(국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시)별 각 세대 간 태도 및 수준의 차이를 살펴보기 위하여 기술분석과 분산분석을 실시하였다. 각 영역의 태도 및 수준에 영향을 미치는 변수를 파악하기 위하여 OLS 회귀분석을 사용하였다. 공감에 영향을 미치는 변수를 살펴보기 위한 분석 역시 OLS 회귀분석을 사용하였다.

V. 연구의 결과

5.1 국민 연금 및 노후 보장에 대한 태도

국민 연금 및 노후 보장에 대해서는 연금수급세대, 연금보험료 납입세대, 잠재적 연금 가입세대의 국민연금에 대한 태도를 살펴보고 각 세대의 국민연

금에 대한 태도에 영향을 미치는 배경변수는 어떠한 것들이 있는가를 살펴보았다. 응답자의 연령에 따른 세대그룹에 따라 국민연금과 기초노령연금이 본인의 노후, 현재 노후세대, 후속 노후세대에 얼마나 도움이 될 것인가에 대한 인식을 분석해 보았다. 응답은 국민연금과 기초노령연금이 노후에 매우 도움이 될 것이라는 응답에 5점, 전혀 도움이 되지 않을 것이라는 응답에 1점을 부여한 5점 척도로 조사하였다. 연령층이 올라갈수록 국민연금과 기초노령연금이 노후에 도움을 줄 것이라고 생각하는 경향이 컸으며 세대 간 차이를 보였다. 국민연금과 기초노령 연금이 미래 세대의 노후에 도움이 될 것이라고 생각하기보다는 현재 노후세대에 도움이 될 것이라고 생각하는 경향을 보였다(<표 5> 참조).

응답자의 연령에 따라 국민연금제도의 세대 간 소득재분배에 대한 의식을 살펴본 결과 (<표 6>), 전반적으로 후세대 부담이 크다는 것에 동의하는 경향을 보였으나, 연령이 낮을수록 후세대의 부담이 크

〈표 5〉 응답자의 연령에 따른 국민연금과 기초노령연금에 대한 태도

	본인의 노후에 대한 도움	현재 노후세대에 대한 도움	후속 세대에 대한 도움
청년층	2.95(1.03) ^a	3.41(0.95) ^a	2.60(1.10) ^a
중년층	3.39(1.00) ^b	3.59(0.95) ^b	3.11(1.02) ^b
장년층	3.66(0.98) ^c	3.80(0.97) ^b	3.60(0.90) ^c
F	28.95 ^{**}	8.30 ^{**}	47.29 ^{**}

주: 괄호 안은 표준편차, ** p < .01

〈표 6〉 응답자 연령에 따른 국민연금제도의 소득재분배에 대한 의견

	국민연금제도의 세대간 소득 재분배에 대한 의견*
청년층	1.79(0.74) ^a
중년층	1.88(0.68) ^a
장년층	2.13(0.66) ^b
F	9.84 ^{**}

주: * 응답 (1. 후세대 부담이 매우 크다, 5. 후세대 부담이 매우 적다), 주: 괄호 안은 표준편차, ** p < .01

다고 응답하는 경향이 강하게 나타났으며 청년층과 중년층은 장년층과 차이를 보였다.

응답자의 개인적인 특성이 국민연금제도에 대한 태도에 어떠한 영향을 미치는가를 분석한 결과는 <표 7>과 같다. 먼저 국민연금에 대한 전반적인 태도를 종속변수로 한 분석 결과를 살펴보면 세대 간의 차이를 확인할 수 있다. 중년층과 비교할 때 청년층은 국민연금을 부정적으로 생각하고 있으며 장년

층은 긍정적으로 생각하고 있는 것으로 나타났다. 기타 변수 중에서 국민연금에 대한 태도에 영향을 미치는 변수는 결혼 유무, 자녀유무와 거주 지역으로 나타났는데 결혼을 한 경우 미혼과 비교할 때 국민연금에 대한 태도가 부정적이었으며, 자녀가 있는 경우에는 긍정적으로 나타났다. 거주지역이 광주지역인 경우에는 서울에 거주하는 응답자와 비교할 때 국민연금에 대한 태도가 긍정적인 것으로 나타났다.

<표 7> 국민연금제도에 대한 태도에 영향을 미치는 요인

	국민연금에 대한 태도		본인의 노후에 도움		후속세대 노후에 도움	
	B	β	B	β	B	β
청년층	-0.434**	-0.207	-0.315**	-0.151	-0.429**	-0.195
장년층	0.533**	0.159	0.233*	0.070	0.481**	0.137
여자	0.079	0.038	-0.053	-0.025	-0.026	-0.012
기혼	-0.267*	-0.126	-0.126	-0.060	-0.081	-0.037
자녀있음	0.311*	0.145	0.303*	0.143	0.209	0.094
노인동거	0.120	0.051	0.133	0.057	0.135	0.055
대졸	-0.012	-0.005	-0.107	-0.048	-0.023	-0.010
대학원이상	0.101	0.035	0.014	0.005	0.106	0.035
자가보유	0.084	0.035	0.010	0.004	0.031	0.012
가계소득/100	-0.012	-0.031	-0.021	-0.053	-0.014	-0.035
유급근로	-0.036	-0.014	0.041	0.016	0.053	0.020
건강보통	-0.126	-0.060	-0.158	-0.075	-0.126	-0.057
건강보통이상	-0.040	-0.019	0.011	0.005	0.014	0.007
예상수명	0.005	0.049	0.006	0.057	0.006	0.057
노후에 대한 책임 소재 (국가책임=1, 기타 =0)	-0.121	-0.043	-0.034	-0.012	-0.076	-0.026
대전거주	-0.049	-0.014	-0.100	-0.029	0.010	0.003
대구거주	0.044	0.013	0.059	0.017	0.067	0.019
광주거주	0.246**	0.067	0.035	0.009	0.246*	0.064
부산거주	0.175	0.050	0.230*	0.066	0.254*	0.070
F	7.438**		4.781**		6.543**	
Adj. R ²	0.119		0.073		0.104	

주: ** $p < .01$, * $p < .05$, 상수는 보고하지 않음

다음은 국민연금에 본인의 노후에 어떠한 영향을 미칠 것인지에 대한 태도를 종속변수로 한 결과를 살펴보면 역시 세대 간 차이를 볼 수 있다. 국민연금에 대한 일반적인 태도와 마찬가지로 중년층과 비교할 때 청년층은 국민연금이 본인의 노후에 도움을 줄 것이라는 것에 부정적이었다. 반면 장년층은 중년층과 비교할 때 국민연금이 본인의 노후에 도움을 준다고 보는 경향이 많았다. 기타 변수로 자녀가 있는 경우 국민연금이 본인의 노후에 도움이 될 것이라는 생각이 긍정적이었으며 부산에 거주하고 있는 경우 서울에 거주하는 경우와 비교할 때 긍정적인 태도를 보여주었다.

마지막으로 국민연금이 후속세대의 노후에 도움이 될 것인지에 대한 태도를 종속변수로 한 분석을 살펴보면 세대 간 차이를 볼 수 있으며 거주 지역에 따른 차이 또한 나타났다. 본 분석의 결과는 세대 간 국민연금에 대한 태도 차이가 다른 배경 변수를 통제 한 후에도 나타나는 것으로 세대 간 국민연금에 대한 태도 차이가 매우 일관되게 나타나고 있는 것으로 이해할 수 있다.

5.2 국민건강보험에 대한 태도

본 장에서는 세대별 국민건강보험에 대한 태도에 차이가 있는지 알아보았다. 더불어 각 세대의 국민건강보험에 대한 태도에 영향을 미치는 배경변수에

는 어떠한 것이 있는지 알아보았다. 국민건강보험에 대한 태도별 세대 간 차이는 <표 8>에 제시하였다. <표 8>에 나타난 바와 같이 개인 책임 강조에서 세대 간 차이가 유의하였다. 구체적으로, 장년층으로 갈수록 국가가 보장하는 의료보험을 확대하기보다는 개인 책임을 강조하여 민간 의료보험의 활성화를 선호하는 경향이 높았는데, 청년층에 비하여 장년층이 개인의 책임을 강조하는 것에 동의하는 정도가 유의하게 높게 나타났다. 이는 연령이 높을수록 의로서비스 이용이 많기 때문에 국민건강보험의 보장성의 한계를 더 인식하고 민간보험시장의 활성화를 선호하게 되는 것으로도 해석 가능하다. 더불어 집단 간 차이가 유의하지는 않았지만 국민건강보험의 공공성 확대를 청년층으로 갈수록 지지하는 경향이 높은 것과 일관적인 것으로 보인다.

다음으로 국민건강보험에 대한 태도에 영향을 미치는 배경변수를 알아보기 위하여 국민건강보험에 대한 태도를 종속변수로 하고 국민건강보험에 대한 태도에 영향을 미칠 것으로 예상되는 개인적 특성 외에 의료이용과 접근성을 독립변수로서 통제하였다. 개인특성 변수로는 연령대에 기초한 세대, 성별, 기혼여부, 자녀 유무, 노인 동거 여부, 교육수준, 자가 보유 여부, 월평균 가계소득, 유급 근로 여부, 거주지역 등을 포함하였으며, 의로서비스 이용 가능성 및 접근 가능성으로서 건강상태, 건강보험 가입 여부, 민간의료보험 가입 여부, 만성질환 유무, 월평균

<표 8> 세대별 국민건강 보험에 대한 태도

	공공성 확대	개인책임 강조
청년층	3.82(0.71)	2.72(0.84) ^a
중년층	3.81(0.77)	2.87(0.82) ^{ab}
장년층	3.72(0.74)	3.00(0.79) ^b
F	0.71	6.00 ^{**}

주: 괄호 안은 표준편차: ** $p < .01$, * $p < .05$

외래 진료 횟수, 연평균 입원일수 등을 포함하였다.

국민건강보험에 대한 각각의 태도 항목에 대한 개별 변수들의 효과는 <표 9>에 제시하였다. 표에 나타난 바와 같이 국민건강보험에 대한 각 태도별로 세대 간 차이가 뚜렷이 나타났다.

통계적으로 유의하지는 않았으나 중년층에 비하여 청년층은 공공성 확대에 긍정적인 태도를 보인 반

면, 장년층은 부정적 태도를 보였다. 마찬가지로 맥락에서 청년층은 개인 책임을 강조하는 것에 부정적인 태도를 보이는 것이 유의한 반면 장년층은 긍정적인 태도를 보인다. 이는 앞서 살펴본 세대 간 차이 분석에서와 일관적인 결과이다.

기타 변수들의 효과를 살펴보면 모두 상식에 부합하는 결과를 보인다. 구체적으로 여성인 경우 공공

<표 9> 국민건강보험에 대한 태도에 영향을 미치는 요인

변수명	공공성 확대		개인책임 강조	
	B	β	B	β
청년층	0.079	0.053	-0.185**	0.111
장년층	-0.093	-0.039	0.145	0.054
여자	-0.099**	-0.067	-0.028	-0.017
기혼	-0.251**	-0.167	0.171*	0.101
자녀 있음	0.283**	0.187	-0.188*	-0.111
노인 동거	0.002	0.001	-0.009	-0.005
대졸	0.071	0.044	-0.186**	-0.104
대학원 이상	0.174*	0.085	-0.124	-0.054
자가 보유	-0.045	-0.027	0.023	0.012
가계소득/10 ²	-0.019*	-0.066	0.021*	0.068
유급 근로 여부	0.085	0.048	0.110	0.055
건강상태 보통	-0.213**	-0.142	0.138	0.082
건강상태 좋음	-0.153	-0.104	0.160	0.097
건강보험 가입	0.104	0.045	-0.118	-0.045
민간의료보험 가입	-0.121**	-0.074	0.173**	0.095
만성질환 있음	0.020	0.013	-0.120**	-0.071
외래진료 횟수	0.027*	0.059	-0.009	-0.018
입원일수/10	0.003	0.012	-0.001	-0.004
대전 거주	-0.079	-0.033	0.136	0.050
대구 거주	-0.182**	-0.075	0.156*	0.057
광주 거주	-0.079	-0.030	0.050	0.017
부산 거주	-0.041	-0.017	0.143	0.052
F	2.28**		2.46**	
Adj. R ²	0.030		0.034	

주: ** $p < .01$, * $p < .05$, 상수는 보고하지 않음

성 확대에 부정적인 태도를 보였으며, 결혼을 한 경우 공공성 확대에 부정적인 태도를 보였으나 개인 책임 강조에는 긍정적인 태도를 보였다. 자녀가 있는 경우 공공성 확대에 긍정적인 태도를 보였으나 개인 책임을 강조하는 데에는 부정적인 태도를 보였다. 이는 자녀가 있는 경우의 의료서비스 이용과도 관련이 있는 것으로 보인다. 또한 학력이 높아질수록 공공성 확대에 긍정적인 태도를 보이나 개인 책임을 강조하는 데에는 부정적인 태도를 보였다. 반면 자기 집을 보유하고 가계소득이 높아질수록 공공성 확대에는 부정적인 태도를 보이고 개인 책임 강조에는 긍정적인 태도를 보여, 소득이 높을수록 건강보험에 대한 부담률이 높아지고, 민간의료보험에 대한 접근성이 커지는 것에 따른 것으로 해석할 수 있다.

한편 건강상태가 나쁜 경우와 비교하여 건강상태가 좋을수록 공공성 확대에 부정적인 태도를 보이고, 외래 진료 횟수가 증가할수록 공공성 확대에 긍정적인 태도를 보이며, 만성질환이 있는 경우 개인 책임을 강조하는 것에 부정적인 태도를 보여 의료서비스 이용 가능성과 건강보험에 대한 태도가 서로 밀접한 관련이 있는 것을 볼 수 있다.

정리하면 국민건강보험에 대한 태도에 영향을 미칠 수 있는 개인적인 특성, 의료서비스 접근성 특성 등을 모두 통제하여도 건강보험에 대한 태도에 세대 간의 차이는 여전히 존재하였다. 향후 후속 연구를

통하여 세대별 국민건강보험에 대한 태도 차이를 조절하거나 매개하는 변수의 효과를 검증해 볼 수 있을 것이다.

5.3 소셜미디어 리터러시

소셜미디어 리터러시 각 영역에 있어 세대별 수준 차이를 분석한 결과는 <표 10>과 같다. 먼저, 비판적 이해, 공유, 참여, 포용력 등 모든 영역에서 세대별 차이가 유의하게 나타났다. 또한 공유, 참여, 포용력은 청년층이 가장 높게 나타나고 그 다음으로 중년층, 장년층의 순서로 나타났는데, 비판적 이해 영역만 청년층 다음으로 장년층의 평균이 높은 것으로 나타났다. 이러한 결과는 공유, 참여, 포용력의 경우는 소셜미디어 활용정도와 관련이 높아 소셜미디어 활용정도가 높은 청년층이 가장 높고 그 다음으로 중년층이 높은 것으로 나타나고 있는 것으로 보이며, 비판적 이해는 소셜미디어 활용정도 보다는 보편적인 사회적 인식에 대한 개인적 특성이 더 관련이 높은 것으로 사회적 정보 탐색 시간이 상대적으로 여유로운 청년층과 장년층이 중년층에 비해 상대적으로 높게 나타나고 있는 것으로 보인다.

소셜미디어 리터러시에 있어 개인의 특성이 미치는 영향을 살펴보기 위해 소셜미디어 리터러시를 종속변수로 하고 연령대에 기초한 세대, 성별, 교육수준, 월평균가계소득과 커뮤니티활동성의 영향을 분

<표 10> 소셜미디어 리터러시에 대한 세대별 차이 분석

	비판적 이해	공유	참여	포용력
청년층	3.72(0.67) ^a	3.29(0.96) ^a	3.23(0.96) ^a	3.28(0.85) ^a
중년층	3.50(0.74) ^b	3.04(0.98) ^b	3.01(0.96) ^b	3.11(0.91) ^b
장년층	3.53(0.85) ^b	2.97(0.99) ^b	2.94(0.97) ^b	3.02(0.93) ^b
F	9.23**	7.77**	6.46**	5.37**

주: 괄호 안은 표준편차; ** $p < .01$

석한 결과는 <표 11>과 같다. 먼저, 비판적 이해, 공유, 참여에 있어 청년층은 중년층에 비해 모두 유의하게 긍정적 영향을 미치는 것으로 나타나고 있으나 장년층은 그렇지 않은 것으로 나타나고 있다. 또한 대졸, 대졸이상, 월평균소득이 높을수록 비판적 이해가 높은 것으로 나타나고 있으며, 대졸, 월평균 소득, 커뮤니티활동성이 높을수록 공유, 참여, 포용력이 높은 것으로 나타나고 있다. 이러한 결과는 소셜미디어 리터러시가 증가하기 위해서는 높은 소득과 학력을 바탕으로 하는 소소셜미디어에 대한 기기 접근성이나 기기 이용에 대한 기술적 접근성이 전제되어야 한다는 기존 연구들을 근거로 살펴볼 때 학력과 소득이 소셜미디어 리터러시에도 중요한 영향 변수로 나타나고 있다는 것을 알 수 있다. 즉, 학력이 높을수록 월평균소득이 높을수록 소셜미디어에 대한 접근성이 증가하고, 이것은 소셜미디어 리터러시를 높이는데 영향을 미친다는 것이다. 또한 커뮤니티활동성이 높을수록 공유, 참여, 포용력이 높은 것으로 나타나고 있는데, 이것은 사회적 활동이 다양하게 활성화될수록 행동적인 측면으로 나타나는 사회적 공유행동이나 참여활동이 증가하고 사회적인

인식에 있어서도 포용력이 증대된다는 것을 나타내는 것이라 할 수 있다. 이 결과를 소셜미디어 리터러시 중에서 포용력에 대해 청년층과 장년층이 모두 유의하지 않게 나타난 결과와 연결해 볼 때 포용력이라는 영역은 세대를 불문하고 개인의 사회적 활동 정도가 더 큰 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

5.4 세대별 공감성향의 차이 및 공감에 영향을 미치는 요인

세대별로 각 하위 차원에 따른 공감 성향의 평균과 표준편차는 <표 12>와 같다. <표 12>에 나타난 바와 같이 공감의 4가지 하위 차원에서 가상의 캐릭터에 본인을 투영하여 상상해 보는 능력인 상상 척도와 불행한 이들에 대한 이타적인 동정심 및 관심 정도를 나타내는 공감적 관심 척도에서 세대 간의 차이가 유의하게 나타났다. 구체적으로 청년층이 상상 성향이 높아졌으며, 중년층과 장년층이 공감적 관심 성향이 높아졌다.

다음으로 세대 간 영역별 태도의 차이가 공감성향에 따라 조절 혹은 매개되는지를 추후에 검증하기

<표 11> 소셜미디어 리터러시에 대한 개인의 특성의 영향 분석 결과

	비판적 이해		공유		참여		공감(포용력)	
	B	β	B	β	B	β	B	β
청년층	0.205**	0.133	0.231*	0.111	0.224*	0.110	0.137	0.071
장년층	-0.023	-0.030	-0.033	-0.037	-0.021	-0.024	-0.046	-0.055
여자	0.054	0.061	-0.121	0.063	-0.062	-0.033	-0.083	-0.046
대졸	0.048*	0.021	0.072*	0.143	0.069*	0.140	0.072**	0.156
대학원이상	0.044*	0.021	0.033	0.066	0.046	0.095	0.039	0.084
가계소득/100	0.001*	0.096	0.001*	0.095	0.001*	0.104	0.001*	0.092
커뮤니티활동성	0.010	0.015	0.118**	0.125	0.133**	0.145	0.096**	0.110
F	3.939**		5.049**		5.356**		4.307**	
Adj. R ²	0.036		0.050		0.053		0.041	

주: ** $p < .01$, * $p < .05$, 상수는 보고하지 않음

〈표 12〉 세대별 공감 성향의 차이

	상상	공감적 관심	관점 수용	개인적 고통
청년층	3.36(0.56) ^a	3.25(0.40) ^a	3.45(0.49)	3.20(0.50)
중년층	3.25(0.54) ^b	3.33(0.38) ^b	3.43(0.46)	3.15(0.46)
장년층	3.14(0.49) ^b	3.33(0.35) ^b	3.41(0.48)	3.10(0.43)
F	8.35**	5.50**	0.79	2.61

주: 괄호 안은 표준편차; ** $p < .01$

위한 기초 작업으로 먼저 회귀분석을 통하여 공감에 영향을 미치는 제 변수 및 그 효과를 파악하고자 하였다. 개인의 공감성향은 세대 및 성별, 결혼여부, 자녀유무, 노인동거 여부, 교육 수준 등의 인구통계

학적 특성과 가계소득, 자가보유 여부, 유급 근로 여부 등의 경제적 특성 및 건강 상태 등의 영향을 받을 수 있다고 예상할 수 있다. 그밖에 거주 지역 등을 통제하여 OLS 회귀분석을 실시한 결과는 〈표 13〉

〈표 13〉 공감에 영향을 미치는 요인

	상상		공감적 관심		관점 수용		개인적 고통	
	B	β	B	β	B	β	B	β
청년층	0.111**	0.100	-0.074	-0.075	-0.062	-0.059	0.046	0.047
장년층	-0.083	-0.047	0.031	0.020	-0.017	-0.010	-0.030	-0.019
여자	0.180*	0.163	0.029	0.030	-0.069**	-0.066	0.189**	0.197
기혼	-0.107	-0.095	-0.028	-0.028	-0.121	-0.114	-0.020	-0.020
자녀있음	0.076	0.067	0.032	0.032	0.019	0.018	0.017	0.018
노인동거	-0.016	-0.013	-0.055	-0.051	-0.038	-0.033	0.006	0.005
대졸	-0.006*	-0.005	0.114*	0.109	0.137**	0.122	-0.094	-0.086
대학원이상	0.008	0.038	0.161**	0.120	0.278**	0.192	-0.010	-0.056
자가보유	0.119	0.100	0.009	0.008	0.057	0.048	0.052*	0.051
가계소득/100	0.105	0.069	0.016*	0.086	0.013	0.064	-0.011	-0.008
유급근로	0.035	0.027	-0.029	-0.025	-0.080	-0.064	-0.038	-0.033
건강보통	-0.110	-0.098	-0.038	-0.039	-0.085	-0.080	-0.088	-0.091
건강보통이상	-0.103	-0.094	-0.011	-0.011	0.029	0.028	-0.253**	-0.264
대전거주	0.003	0.002	0.060	0.038	-0.058	-0.033	0.029	0.018
대구거주	0.008	0.004	0.077	0.048	-0.040	-0.023	0.027	0.017
광주거주	-0.091	-0.047	0.098	0.057	-0.041	-0.022	0.067	0.040
부산거주	-0.055	-0.030	0.106	0.065	0.031	0.018	-0.066	-0.041
F	3.392**		2.306**		3.567**		7.02**	
Adj. R ²	0.043		0.019		0.046		0.101	

** $p < .01$, * $p < .05$, 상수는 보고하지 않음

과 같다.

분석 결과 청년층인 경우 중년층에 비하여 상상 성향이 높았으나 다른 공감 성향에서는 차이를 보이지 않았다. 여성인 경우 전반적으로 공감능력이 높으리라는 기대와는 달리 상상 성향과 개인적 고통 성향은 높으나 관점수용 성향은 남성에 비하여 낮았다. 교육수준에서는 대졸인 경우 대졸 미만인 경우와 비하여 상상성향이 낮았으나, 공감적 관심과 관점 수용에서는 교육수준이 높아질수록 공감 성향이 높아지는 경향을 보였다. 경제적인 지위인 소득이나 자가 보유와 관련하여서는 소득이 높을수록 공감적 관심 성향이 높게 나타났으며, 자가를 보유한 경우 그렇지 않은 경우와 비교할 때 개인적 고통 성향이 높게 나타났다. 건강상태의 경우 건강이 좋은 경우 건강이 나쁜 경우에 비하여 개인적 고통 성향이 낮은 것으로 나타났다. 정리하면 공감에 영향을 미치는 요인은 세대, 성별, 교육수준, 소득수준, 건강상태 등 다양한 요인이 있는 것으로 나타났다.

VI. 결론 및 제언

본 연구의 결과는 다학제적인 연구 주제로 삼은 각 영역 - 국민연금, 국민건강보험, 소셜미디어 리터러시 - 에서 기본적인 세대 간 태도 및 수준의 차이를 보여주었다. 현재 우리사회가 경험하고 있는 세대 차이는 본 연구의 주제로 삼은 영역에서도 드러나고 있으며 이러한 차이는 다른 배경 변수를 통제한 경우에도 여전히 존재하고 있는 것으로 나타났다. 또한 본 연구에서 주요변수로 다루고자 하는 소비자 공감 역시 차원에 따라서는 세대 간 차이를 나타냈으며 기타 배경변수를 통제한 후에도 세대그룹에 따라 다르게 나타난 하위 영역이 있음을 밝힐 수

있었다. 따라서 추후 연구에서는 소비자 공감이 각 영역별로 선정된 태도지표에 있어 세대 간에 존재하는 차이에 어떠한 영향을 미치는가를 지속적으로 연구하고자 한다.

본 연구의 결과를 토대로 추후 연구에서 밝히고자 하는 연구문제는 아래와 같다. <그림 1>에서 제시된 바와 같이, 향후 연구의 초점은 세대 간 차이에 대한 공감의 영향을 규명하는 작업이 될 것이다. 세대(연령)가 태도 및 리터러시 수준 뿐만 아니라 공감성향에도 일부 유의한 영향을 미치는 것을 전제로 할 때, 공감의 역할은 두 가지 가능성을 내포한다고 볼 수 있을 것이다. 소비자 공감은 세대 간 차이를 설명하는 매개변수로 작용할 가능성도 있고, 다른 한편으로는 세대 간 차이의 효과를 조절하는 조절변수로 작용할 가능성도 있다. 따라서 향후 가장 중요한 연구주제는 3가지 하위영역별로 공감의 매개 혹은 조절효과를 연구하는 것이다. 추후 3가지 영역에 대한 공감의 역할을 전체적으로 비교, 조망하여 공감의 역할이 서로 동일하게 혹은 상이하게 나타나는지를 규명한다면, 선행연구에서 다루지 못한 공감의 실질적인 의미와 역할을 보다 포괄적으로 밝힐 수 있을 것이라 기대된다.

나아가, 향후 연구에서 공감이 세대 간 태도나 수준의 차이를 설명하거나 완화하는 역할을 하는 것으로 밝혀진다면, 공감의 선행변수에 초점을 두어 실제로 세대 간 갈등을 줄이는 방안을 모색하는 것으로 연구를 확장해 볼 수 있을 것이다. 성격, 감정이나 인구통계적 변수와 같은 개인적 변수 외 사회·환경적 요인이나 공감을 인위적으로 유도할 수 있는 방법(interventions)을 발굴할 수 있다면, 공감의 효과를 이해하는 수준을 뛰어넘어, 인위적인 공감 유도를 통해 세대 간 갈등을 줄일 수 있는 정책을 상정해 볼 수도 있을 것이다. 또한, 공감의 선행변수와 더불어 결과변수 측면에서도 향후 연구 주제는 다양

하게 고려해 볼 수 있다. 본 논문의 경우 태도와 수준지표를 종속변수로 삼아 실증연구를 진행하였지만, 향후 용서행동, 친사회적 행동, 시민행동과 같이 소비자들의 행동변수에 미치는 공감의 역할을 규명한다면, 공감의 효과에 대한 본 연구의 외적 타당성(external validity)을 높임으로써 정부나 기업에 실질적 정책적 함의를 제공할 수 있을 것으로 기대된다. 지금까지 설명한 연구문제를 정리하면 다음과 같은 명제들을 도출할 수 있을 것이다. 이 명제들은 세부영역별로 소비자 공감의 역할을 실증적으로 규명하는 단계에서 구체적인 가설로 수립되어 검증될 것이다.

- P1: 세대 간 주요 태도지표 및 수준에 있어 유의한 차이가 존재할 것이다 (본 연구에서 상당 부분 검증되었음).
- P2a: 소비자 공감은 세대 간 존재하는 차이를 완화하거나 심화하는 조절변수로 작용할 것이다. 혹은,
- P2b: 소비자 공감은 세대 간 존재하는 차이를 설명하는 기제, 즉 매개변수로 작용할 것이다.
- P3: 소비자 공감을 결정하는 선행변수를 조작함으로써 세대 간 존재하는 태도나 수준의 차이를 변화시킬 수 있다.
- P4: 소비자 공감의 효과는 소비자의 태도변수뿐만 아니라 행동변수에도 유의한 영향을 미칠 것이다.

따라서 본 연구에서 제시한 연구모형과 연구주제를 지속적으로 탐색하는 데에는 다음과 같은 함의가 있을 것으로 정리할 수 있을 것이다. 먼저 본 연구의 결과는 급변하는 인구구조변화와 컨버전스한 시장환경 속에서 마케팅과 소비자학계의 융합적 이슈들을 개발하는 계기를 마련하고, 다학제적관점의 접근을

통해 결과를 도출함으로써 학계의 발전에 기여할 수 있을 것으로 보인다. 고령화와 관련하여 소비자의 실질 생활을 둘러싼 영역에서 소비자 공감이라는 변수를 중심으로 새로운 이슈를 발굴하고 연구 결과를 다각도로 제시하여 문헌에 기여함과 동시에 연구 주제의 다양성을 창출하여 학계간 논의의 활성화를 꾀하는 것에 기여할 수 있을 것으로 보인다.

둘째, 기존의 공감 관련 연구에서는 공감을 주로 이론적 변수로 상정한 나머지, 이에 영향을 미치는 구체적이고 실질적인 변수들에 대한 연구는 광범위하게 이루어지지 않았다. 본 기초연구와 앞으로의 향후 연구에서는 공감의 선행변수와 결과변수를 고려한 한국사회에서 화두가 되고 있는 3가지 주요영역에 살펴봄으로써 실질적인 공감의 영향력을 고찰하여 기존 문헌의 부족한 점을 채우는 데 기여할 수 있을 것으로 보인다. 고령화와 관련하여 여러 분야에서 갈등과 대립이 일어나고 있는 시대상황에서, 공감의 선행변수와 결과변수를 본 연구의 주제로 잡은 영역에서부터 밝히는 것은 공감 증진을 위한 방안 마련과 공감을 통한 사회통합에 도움을 줄 수 있을 것이다. 본 연구의 결과를 활용하여 공감을 통한 세대 간 상호이해와 배려를 유도한다면, 현 한국사회의 화두인 사회대통합을 보다 효과적으로 달성하는데 기여할 수 있을 것이다.

셋째, 연구의 주제가 소비자의 일상생활과 관련된 것이기 때문에 소비자들에게 실질적인 소비자의 태도 형성 및 공감증진 방법을 파악하는 데 도움이 되는 정보를 제공할 수 있을 것이다. 세대 간, 집단 간 서로 다른 태도는 어디에서 기인하는 것인지를 파악할 수 있고 다른 세대를 이해하고 다른 세대에 대한 공감의 정도를 향상시킬 수 있는 정보를 제공할 것으로 보인다. 따라서 본 연구의 주제에서 살펴보게 될 영역인 노후보장, 건강보험, 세대 간 소통 등에서 새로운 정책을 도입하게 되는 경우, 본 연구의 결과

는 정책입안자에게 주요 정보를 제공할 수 있을 것이다. 정책을 받아들이는 소비자 입장에서 소비자가 느끼는 시각, 태도의 차이, 공감의 정도를 파악할 수 있는 자료를 제공할 것이며, 새로운 정책에 대한 공감의 정도를 향상시키기 위한 방안 마련에 필수적인 정보를 제공할 수 있을 것으로 보인다. 기업의 입장에서 상품 및 서비스에 대한 마케팅 전략에서 공감의 선행변수와 결과변수와의 관계를 이해하는 것은 해당 상품 및 서비스에 대한 공감의 정도를 향상시킬 수 있는 전략 수립에 실질적인 도움을 줄 수 있을 것으로 보인다.

〈논문접수일: 2014. 12. 19〉

〈1차수정본접수일: 2015. 02. 17〉

〈게재확정일: 2015. 02. 17〉

참고문헌

- 김사현(2010), “개인의 주관적 인식이 복지제도의 보편성에 대한 선호에 미치는 효과: 도구변수를 활용한 접근법,” **사회복지연구**, 41(3), 213-239.
- 김신영(2010), “한국인의 복지의식 결정요인 연구: 국가의 공적책임에 대한 태도를 중심으로,” **조사연구**, 11(1), 87-105.
- 김진수, 이동영, 안수란(2008), “국민연금 제도의 대상자 유형별 제도인식 비교연구: 가입자와 수급자간 비교를 중심으로,” **사회보장연구**, 24(1), 149-173.
- 박성희(1997), **공감과 친사회행동**, 서울: 문음사.
- 박재근, 장현주(2012), “사회보장정책 수용성의 영향요인: 노후소득보장제도에 대한 미래세대의 태도를 중심으로,” **정책분석평가학회보**, 22(4), 317-344.
- 박지연, 이은희(2008), “청소년의 불안정 애착과 문제행동: 공감의 조절역할,” **한국심리학회지: 상담 및 심리치료**, 20(2), 369-389.
- 백화종, 강성호(2008), “국민연금 신뢰도 결정요인 분석,” **사회보장연구**, 24(4), 1-31.
- 서남규, 이용갑(2010), “국민건강보험제도 태도 결정요인에 관한 연구,” **보건과 사회과학**, 27, 167-184.
- 서남규, 이용갑(2010), 국민건강보험제도 태도 결정요인에 관한 연구, **보건과 사회과학**, 27, 167-184.
- 신자은(2009), “건강보험제도 만족도 결정요인에 대한 연구,” **보건경제와 정책연구**, 15(2), 21-45.
- 이상록, 김형관(2013), “한국사회에서의 세대와 복지태도: 세대간 복지태도 차이 및 세대 영향의 분석,” **사회과학연구**, 29(3), 433-458.
- 이훈희, 김윤태, 이원지(2011), “한국의 복지태도와 건강보험 인식의 결정요인,” **사회보장연구**, 27(2), 1-25.
- 임달오(2012), 생애의료비 분포 추정 및 한·일 특성 비교, **한국보건산업진흥원 보건산업 브리프**, Vol. 50.
- 정완교(2010), **고령화와 의료서비스 비용**, 정책연구시리즈 2010-05, 한국개발연구원.
- 조한익, 이미화(2010), “공감능력과 심리적 안녕감의 관계에서 친사회적 행동의 매개효과,” **청소년학연구**, 17(11), 140-159.
- 주은선, 백정미(2007), “한국의 복지인식 지형: 계층, 복지수요, 공공복지 수급경험의 영향을 중심으로,” **사회복지연구**, 34, 203-225.
- 하상근(2010), “정책대상집단의 불응요인에 관한 중단연구: 국민연금 지역가입(대상)자를 중심으로,” **한국정책과학학회보** 14(2), 157-178.
- 한국정보화진흥원(2010), “공공부문의 성공적인 소셜미디어 도입 및 활용방안,” **CIO Report**, 24.
- Arke, Edward. T. and Brian A. Primack(2009), “Quantifying Media Literacy: Development, Reliability and Validity of a New Measure,” **Educational Media International**, 46(1), 53-65.
- Bagozzi, Richard. P. and David J. Moore(1994), “Public Service Advertisements: Emotions and Empathy Guide Prosocial Behavior,” **Journal of Marketing**, 58(1), 56-70.
- Batson, C. Daniel and Nadia Y. Ahmad(2009),

- "Using Empathy to Improve Intergroup Attitudes and Relations," *Social Issues and Policy Review*, 3(1), 141-177.
- Batson, C. Daniel, Nadia Y. Ahmad, David, A. Lishner and Tsang, J.-A. (2011), "Empathy and altruism," In C. R. Snyder and Shane J. Lopez (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology* (pp. 417-426). New York, NY: Oxford University Press.
- Batson, C. Daniel, Marina P. Polycarpou, Eddie Harmon-Jones, Heidi J. Imhoff, Erin C. Mitchener, Lori L. Bednar, Tricia R. Klein and Lori Highberger(1997), "Empathy and Attitudes: Can Feeling for a Member of a Stigmatized Group Improve Feelings toward the Group?" *Journal of Personality and Social Psychology*, 72(1), 105-118.
- Becker, Gary, Kevin Murphy and Thomas Philipson (2007), The Value of Life Near its End and Terminal Care. *NBER Working Paper, No. 13333*.
- Cassell, Eric J. (2002). Compassion. In C. R. Snyder, & Shane J. Lopez (Eds.), *The Oxford Handbook of Positive Psychology* (pp. 434-445). New York, NY: Oxford University Press.
- Davis, Mark H.(1980), "A Multidimensional Approach to Individual Differences in Empathy," *JSAS Catalog of Selected Documents in Psychology*, 10, 85.
- Davis, Mark H.(1983), "Measuring Individual Differences in Empathy: Evidence for a Multidimensional Approach," *Journal of personality and social psychology*, 44(1), 113.
- Davis, Mark H.(1994), *Empathy: A social psychological approach*. Westview Press.
- Duriez, Bart(2004), "Are Religious People Nicer People? Taking a Closer Look at the Religion - Empathy Relationship," *Mental Health, Religion & Culture*, 7(3), 249-254.
- EAVI(European Association for Viewers Interests) (2009), *Study on Assessment Criteria for Media Literacy Levels*. Final Report (for the European Commission DG Information Society and Media, Media Literac Unit).
- Fehr, Ryan, Michele J. Gelfand and Monisha Nag (2010), "The Road to Forgiveness: A Meta-Analytic Synthesis of Its Situational and Dispositional Correlates," *Psychological Bulletin*, 136(5), 894-914.
- Goetz, Jennifer L., Dacher Keltner and Emiliana Simon-Thomas(2010), "Compassion: An Evolutionary Analysis and Empirical Review," *Psychological Bulletin*, 136(3), 351.
- Gurak, Laura J.(2003), *Cyber Literacy: Navigating the Internet with Awareness*, Yale University Press.
- Hobbs, Renee(2010), *Digital and Media Literacy: A Plan of Action. A White Paper on the Digital and Media Literacy Recommendations of the Knight Commission on the Information Needs of Communities in a Democracy*. The ASPEN Institute.
- Hogan, Christopher J., June Lunney, Jon Gabel and Joanne Lynn(2001), "Medicare Beneficiaries Cost of Care in the Last Year of Life," *Health Affairs*, 4(20), 188-195.
- Lankehear, Colin and Michele Knobel(2003), *New Literacies: Changing Knowledge and Classroom Learning*, Buckingham, Open UP.
- Livingstone, Sonia(2011). *Media literacy: Ambitions, policies and measures. report from COST Action 'Transforming Audiences, Transforming Societies..* Media@LSE, London.
- Lubitz, James D. and Gerald F. Riley(1993), "Trends in Medicare Payments in the Last Year of

- Life," *New England Journal of Medicine*, 328(15) 1092-1096.
- Malti, Tina and Tobias Krettenauer(2013), "The Relation of Moral Emotion Attributions to Prosocial and Antisocial Behavior: A Meta-Analysis," *Child Development*, 84(2), 397-412.
- McCullough, Michael E.(2000), "Forgiveness as Human Strength: Theory, Measurement, and Links to Well-Being," *Journal of Social and Clinical Psychology*, 19(1), 43-55.
- McCullough, Michael E.(2001), "Forgiveness: Who Does It and How Do They Do It?" *Current Directions in Psychological Science*, 10, 194-197.
- McCullough, Michael E., and Charlotte Witvliet (2002), "The psychology of Forgiveness," In C. R. Snyder and Shane J. Lopez (Eds.), *Handbook of Positive Psychology* (pp.446-458). New York, NY: Oxford University Press.
- McCullough, Michael E., C. Garth Bellah, Shelley Kilpatrick abd Judith L. Johnson(2001), "Vengefulness: Relationships With Forgiveness, Rumination, Well-Being, and the Big Five," *Personality and Social Psychology Bulletin*, 27(5), 601-610.
- McCullough, Michael E., Everett Worthington Jr. and Kenneth C. Rachal(1997), "Interpersonal Forgiving in Close Relationships," *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(2), 321-336.
- Mutula, Stephen, Trywell Kalusopa, Kgomotso Moahi and Justus Wamukoya(2006), "Design and Implementation of an Online Information Literacy Module: Experience of the Department of Library and Information Studies," University of Botswana, *Online Information Review*, 30(2), 168-187
- Nicol, Adelhied A. and Kevin Rounding(2013), "Alienation and Empathy as Mediators of the Relation between Social Dominance Orientation, Right-Wing Authoritarianism and Expressions of Racism and Sexism," *Personality and Individual Differences*, 55 (3), 294-299.
- Park, Ji Kyung and Deborah R. John(2010), "Got to Get You into My Life: Do Brand Personalities Rub Off on Consumers?" *Journal of Consumer Research*, 37, pp.655-669.
- Rheingold(2009), 21st Century Literacies on Available: <http://blip.tv/howardrheingold/21st-century-literacies-2393998>
- Rucker, Derek D., Adam D. Galinsky and David Dubois(2012), "Power and Consumer Behavior: How Power Shapes Who and What Consumers Value," *Journal of Consumer Psychology*, 22, 352-368.
- Smith, Adam(2006), "Cognitive Empathy and Emotional Empathy in Human Behavior and Evolution," *The Psychological Record*, 56, 3-21.

An Exploratory and Interdisciplinary Investigation into Intergenerational Attitudinal Differences and the Role of Consumer Empathy in National Pension, National Health Insurance, and Social Media Literacy

So-Hyun Joo · Kiwan Park · Hae Kyung Yang · Kyungyoung Ohk

ABSTRACT

Due to rapid population aging, the Korean society is currently experiencing generational conflicts in various life domains; therefore, one of the most important and urgent issues for the Korean society is how to resolve social conflict and achieve social integration. To explore the ways to reach national cohesion, this research focuses on the role of consumer empathy, or the ability to vicariously experience and understand others' feelings, in narrowing the generational gaps. As such, it hypothesizes that consumer empathy can mediate and/or moderate intergenerational attitudinal differences in three major social domains: retirement planning and social welfare, health and medical expenses, and social network communications.

To reach such ultimate purpose, this exploratory study proposes a conceptual framework for the role of consumer empathy, investigates whether there exist the generational differences in the three major areas, and what factors influence consumer empathy. According to the proposed framework, consumer empathy is hypothesized to be influenced by several demographic and socio-economic characteristics, as well as individual-level factors (such as emotion, attachment, and ethical values), social structural factors (such as status and power), and finally environmental factors. The framework also proposes that consumer empathy can influence attitudes toward major issues in the three major areas directly and/or indirectly.

So-Hyun Joo / Professor, Consumer Studies, Ewha Womans University

Kiwan Park / Associate Professor of Marketing, College of Business Administration, Seoul National University,
Corresponding Author

Hae Kyung Yang / Associate Professor, Department of Consumer Information Science, Konkuk University

Kyungyoung Ohk / Assistant Professor, Department of Consumer Economics, Sookmyung Women's University

An exploratory investigation was conducted as a part of testing the conceptual framework. To examine the presence of the generational differences in the three major areas, 910 participants aged between 20 to 64 were surveyed online through a research firm. Focal attitude measures with regards to national pension, national health insurance system, and social media literacy were specified to examine intergenerational gaps in Korea. Individual empathy tendency was assessed using the Interpersonal Reactivity Index.

Findings from the survey showed that the generational differences in attitudes in the three areas were present even when controlling for other ancillary factors and that the generational differences were also present in some sub-dimensions of consumer empathy. Based on these preliminary research findings, several research propositions for future research was advanced regarding how consumer empathy can mediate and/or moderate these generational differences. This research offers several implications on consumer research. It provides information about key determinants of intergenerational attitudinal differences and consumer empathy, fosters needs for interdisciplinary research in consumer empathy and social integration, and sheds light on major issues in national pension, national health insurance, and social media literacy to consumers, policy makers, and professionals.

Key words: Population Aging, Consumer Empathy, National Pension, National Health Insurance, Social Media Literacy