

컴퓨터 오남용의 의도와 행동을 결정하는 조직 및 개인적 특성

장 활 식*, 정 대 현**

요약

정보화시대에 있어서 기업의 업무 처리는 컴퓨터를 활용하는 것이 대부분이며 컴퓨터 오남용을 방지하기 위한 억 제요인에 대해 많은 투자를 하고 있음에도 불구하고 빈도와 양은 증가추세에 있다. 따라서 본 연구의 목적은 기업 내에서 개인 용도로 컴퓨터를 오남용 하고 있는 요인들을 조직적 특성과 개인적 특성으로 구분하여 파악해 보고자 한다. 조직 특성으로 살펴본 윤리강령 및 징계는 태도와 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 윤리강령이 명확히 명문화 되어 있고 경영정책에 반영함으로써 종업원 스스로 지켜야 한다는 의지를 각인시킴으로써 회사의 정책과 연계시킬 수 있다는 것 을 시사하며, 아울러 징계의 명시화와 인사사고에 반영하는 등의 노력이 효과가 있는 것으로 판단되어 진다. 조직 충성도는 태 도에 유의하게 나타났으나 의도에는 유의하지 않게 나타났다. 이는 조직충성도 강도에 따라 반드시 컴퓨터 오남용 의도로 이어 지는 것은 아니며 개인의 성향, 심리적 상태, 조직 분위기 등에 따라 다소 개인적인 차이가 있을 수 있을 것으로 생각되어 진다. 컴퓨터 오남용의 행동은 태도 및 의도에 의해 유의한 영향을 받았다. 업무이외의 목적으로 회사 컴퓨터를 사용하는 것이 부적절 하다고 생각하기 보다는 조직 구성원에게 피해를 주지 않거나 일과시간 외 업무이외의 목적으로 얼마든지 회사 컴퓨터를 사용 할 수 있다고 판단하는 성향이 강하다는 것으로 파악할 수 있겠다.

주제어: 컴퓨터 오남용, 계획된 행동이론, 일반억제이론, 윤리강령, 집단규범

Organizational and Personal Characteristics to Determine the Intentions and Actions of the Computer Abuse

Hwal-Sik Chang, Dae-Hyun Jung

Abstract

In the information age, it is common to use the computer for company's business. Even though there are lots of investment to prevent the abuse of computer, the frequency and amount is increasing. Therefore, the purpose of this study is how individuals misusing computers in the company, and identifying factors of it separated by group and personal characteristics. Code of ethics and discipline has a significant impact on attitude and intention from the view of organizational characteristics. This proves that code of ethics is clearly codified and reflect the management policy. So, it imprints employee's commitment to protect themselves, and this could be conjunction with the company's policy. Moreover, reflecting on performance assesment and discipline also has a effect. Organizational loyalty appeared significantly in attitude, but was not important in intentions. This means that the intensity of organizational loyalty is not always connected to the abuse of computer. It can be depending on individual's tendency, psychological state and organization mood. The action for misusing the computer has a significant impact on attitude and intention. Those people might have a strong tendency to judge that it is totally fine to use the company's computer as long as it does not harm others and using during non-business hours, instead of thinking that it is inappropriate to use the company's computer not for business intention.

Keywords: computer abuse, TPB, GDT, code of ethics, group norm

2012년 12월 10일 접수, 2012년 12월 11일 심사, 2013년 3월 29일 게재확정

* 부산대학교 경영학과 교수(hwschang@pusan.ac.kr)

** 부산대학교 경영학과 박사과정 수료(jdh@pusan.ac.kr)

I. 서론

오늘날 인터넷의 사용이 보편화되면서 인터넷을 이용하여 전 세계의 수많은 정보에 접근하고 이 정보를 이용하는 것이 가능하게 되어 인터넷의 활용도가 더욱 높아지고 그 중요성 때문에 많은 기업들은 고객의 확보와 유지를 위해 인터넷을 이용하여 비즈니스를 하고 있다(Semler, 2000). 정보화시대에 있어서 기업의 업무 처리는 컴퓨터를 활용하는 것이 대부분이다. 이처럼 쉽게 접하게 되는 컴퓨터 및 인터넷 접속의 기회를 업무와 무관한 용도로 사용하게 될 경우 자연스럽게 컴퓨터를 오남용할 가능성에 노출 될 수 밖에 없다. 따라서 기업은 이러한 오남용을 줄여 업무의 효율성을 높이기 위한 여러 가지 노력을 기울여만 한다. 본 연구는 기업에서 개인 용도의 컴퓨터 오남용의 의도와 행동을 결정짓는 여러 요인들 중 조직 및 개인적 특성으로 구분하여 파악하고자 한다. 인터넷의 확산에 따라 기업의 경영활동은 물론 개인생활에도 없어서는 안될 컴퓨터를 기업에서 개인 용도로 오남용할 수 밖에 없는 현실에서 어떠한 요인들이 있을 수 있는지 파악해 봄으로써 사전에 컴퓨터 오남용을 예방할 수 있는 시사점들을 제시해 보고자 한다. 이를 위해 일반억제이론에 기반을 둔 기업 측면의 윤리강령과 징계시스템과 같은 명문화 된 규정 이외에 조직 내 개인의 윤리적 의사결정에 영향을 미칠 수 있는 윤리기준, 집단규범, 조직충성도 등과 같은 심리적 요인들에 관한 개인적 특성과 비교해 보고자 한다.

인터넷의 과도한 사용이 현실생활에 지장을 받을 정도의 문제점이 대두될 수 있으며 이로 인한 심각한 심리적 고통의 악순환으로 이어지기도 한다. 더 나아가 컴퓨터 범죄로 연계될 경우 개인은 물론 기업 및 사회적인 문제를 야기할 수 있으므로 좀 더 다양한 시각에서 컴퓨터 오남용의 원인 및 해결책을 강구하여야 할 필요성이 있다.

기업 입장에서 컴퓨터 오남용을 방지하기 위해 억제요인에 대해 많은 투자를 하고 있음에도 불구하고

컴퓨터 오남용의 빈도와 양은 증가추세에 있다. 이와 관련하여 학계에서는 컴퓨터 오용의 인간적 측면(Human Side)에 관심을 가지기 시작하였다(McCollum, 1997). 일반억제이론(GDT, General Deterrence Theory)은 안티바이러스시스템을 가동함으로써 컴퓨터 오용을 줄일 수 있다고 제시하고 있다. 즉 GDT 관련 선행연구들은 조직들이 보안이 잘 되고 있는가를 주로 기술적인 면에만 의존할 뿐 사람이나 프로세스와 같은 요인들은 고려하지 않고 있음을 지적하고 있다(Dhillon, et al., 2000).

컴퓨터 오용을 측정하기 위한 종속변수로 조직내 부자에 의해 발생한 컴퓨터 오용의 빈도, 여기에는 데이터 손실, 하드웨어 손실, 인증되지 않은 ID사용, 불법적인 소프트웨어 복사 등을 연구하여(이상근 외, 2004) '조직신뢰(Organization Trust)'가 조직내 구성원 내부자의 컴퓨터 오용을 줄이는 데 의미 있는 요인이라고 주장하였다.

사회통제이론(SCT, Social Control Theory)은 억제이론과 마찬가지로 개인의 잘못된 행위에 대한 원인을 탐색한 연구 중의 하나이다. 억제이론과는 달리 통제이론에서는 잘못된 행동이 부정적 영향으로 인해 발생하기 보다는 긍정적 영향의 부재 속에서 발생하는 것으로 본다(Hill, et al., 1988). 통제이론에서는 왜 사람들이 사회의 규칙에 복종하는가라는 질문에 관심을 가지게 된다. 이탈은 당연하다고 받아들이고 순응이 설명되어야 한다고 보는 것이다. 이에 대한 답은 사회통제가 범죄를 저지르는 것을 막기 때문에 사람들이 순응한다는 것이다.

GDT, SCT에서 지적되는 조직 측면의 명문화된 제도 및 처벌 만으로는 조직원들이 업무 이외의 용도로 컴퓨터를 오남용 하여 사용하는 것을 근본적으로 예방할 수 없다는 것을 인지하여야 한다. 오히려 자신의 행동을 통제하고 조절하는 능력은 인간만이 지니는 본질적인 특징(Baumeister, et al., 1994)이기에 자신에게 중요한 목표를 달성하기 위해 스스로 특정 행동을 통제할 수 있는 쪽으로 유도하고, 유혹

에 대한 충동을 의식적으로 억제할 수 있도록 하는 기업문화 및 분위기 조성에 더욱 관심을 기울여야 할 것이다.

따라서 본 연구의 목적은 기업에서 컴퓨터 오남용의 원인 중 조직적인 측면과 개인적인 측면으로 구분하여 다음과 같이 살펴보고자 한다.

첫째, 조직적인 측면에서의 컴퓨터 오남용 원인과 개인적인 측면에서의 오남용 원인을 상호 비교해 본다.

둘째, 컴퓨터 오남용에 있어서 태도가 의도에 유의한 영향을 미치고 행동으로 이어지는 관계를 살펴본다.

셋째, 계획된 행동이론(TPB, Theory of Planned Behavior)에 의하면 인간이 바람직한 행동을 수행할 때는 먼저 그 행동에 대한 의도를 형성한 다음 실제로 그 행동을 실천하게 되며, 따라서 목표 행동에 대한 의도를 파악하면 실제 행동을 예측할 수 있다고 주장한다(Ajzen, 1988). 따라서 본 연구에서는 기업 내 컴퓨터 오남용에 영향을 주는 독립변수 및 종속변수 간의 인과관계를 나타내는 연구모형을 제시한다. 이를 위해 개별 측정변수들 간의 관계방향과 강도를 파악하여 보고, 경로분석을 통해 각 변수들 간의 인과관계를 확인하기 위함이다.

본 연구의 구성은 다음과 같다. 2장에서는 컴퓨터 오남용에 영향을 주는 요인에 관한 이론적 배경을 살펴보고, 3장에서는 문헌연구를 통한 연구 모형과 연구가설을 제시한다. 4장은 실증연구를 위한 분석방법과 결과를 도출하고, 끝으로 5장에서 결론 및 연구한계점 등을 논의한다.

II. 이론적 배경

1. 행동과 관련된 기존 연구

1) 계획된 행동이론(TPB, Theory of Planned Behavior)

합리적 행동이론(TRA)은 인간의 행동이 현실화 되기 전에 행위의도를 가진다고 주장함으로써 태도와 행동간 관계에 대한 논의를 확장시켰다(Ajzen, et al., 1980). 계획된 행동이론(TPB) 역시 행위의도가 태도와 행동간 관계에 있어 매개역할을 한다고 제안하였다. 뿐만 아니라 TPB는 행위의도가 단지 태도에 의해 이루어지는 것이 아니라 주관적 규범이나 지각된 행동 통제에 의해서도 형성된다고 보고 있으며, 인간이 바람직한 행동을 수행할 때는 먼저 그 행동에 대한 의도를 형성한 다음 실제로 그 행동을 실천하게 되며, 따라서 목표 행동에 대한 의도를 파악하면 실제 행동을 예측할 수 있다고 주장한다(Ajzen, 1988). Lee, et al., (2004)은 조직에 대한 신뢰와 조직의 억제활동이 컴퓨터 오용행동에 미치는 영향에 대해 연구하였다. 그들은 계획된 행동이론에 사회통제이론(Social Control Theory)과 억제이론(General Deterrence Theory)을 접목하였다. 그들은 억제요소를 보안정책, 보안인식, 보안시스템으로 정의하고 이것이 컴퓨터 오용에 미치는 영향을 실증연구를 통해 증명하였다. Ajzen(1985)은 합리적 행동이론을 확장하여 계획된 행동이론(TPB)을 발표하였다. 이 이론은 기존의 합리적 행동이론에 지각된 행동 통제를 추가한 것으로, 지각된 행동 통제란 어떤 행동을 할 때 자신이 얼마나 통제력을 가지고 있다고 생각하는지를 말한다. 여기에서 통제력이라고 함은 '어떤 행동을 할 때 자신이 지각하는 쉽거나 어려운 정도'를 말한다. 즉, 어떤 행동을 할 때 내가 잘할 수 있을 것이라고 행동을 하는 것과 잘 못할 것이라고 느끼고 행동하는 것은 결과적으로 행동의도에 영향을 준다는 것이다.

2) 일반억제이론(GDT, General Deterrence Theory)

일반억제이론(GDT)은 안티바이러스시스템을 가동함으로써 컴퓨터 오용을 줄일 수 있다고 제시하고 있다. 즉 GDT 관련 선행연구들은 조직들이 보안이

잘 되고 있는가를 주로 기술적인 면에만 의존할 뿐 사람이거나 프로세스와 같은 요인들은 고려하지 않고 있음을 지적하고 있다(Dhillon, et al., 2000). 억제 이론은 단속이나 처벌에 자신이 처해질 수도 있다는 개인적인 믿음인 확실성(Certainty), 단속과 처벌은 불법 행위에 대해 신속하게 이루어 진다는 개인적인 믿음인 신속성(Swiftness), 단속과 처벌이 엄격하게 이루어질 것이라는 개인의 믿음인 엄격성(Severity)으로 정리할 수 있으며, 상대방이 특정한 행위를 하지 못하도록 하는 소극적인 영향력을 행사하는 것으로 심리적인 부분이 크다. 수많은 연구자들에 의해서 억제이론은 IS환경에서 매우 유용한 이론으로 입증되었으며, 이들의 연구에서 시스템 위협을 감소시킬 수 있는 보안 행동이 실증적으로 증명되었다(Straub, et al., 1998).

컴퓨터 보안연구소와 FBI가 공동 연구한 결과 기업에서 가장 심각한 문제는 내부자의 불법 접속에서 야기되었다(Power, 2000; Dhillon, et al., 2000)는 시스템을 사용하는 주체가 인간이기 때문에 사회적, 조직적 이슈가 중요하다고 지적하였다. 실제로 시스템과 상호작용하면서 시스템에 대해 책임지는 것은 인간이다. 개인 컴퓨터든 조직시스템이든 시스템의 보안에 가장 큰 영향을 미치는 주체는 인간이라고 할 때 이러한 상황에서 윤리와 같은 개인의 내부적 특성은 정보자산을 보호하는 데 결정적인 요인이라고 할 수 있다(Dhillon, et al., 2000).

3) 사회통제이론(SCT, Social Control Theory)

사회통제이론(SCT)은 억제이론과 마찬가지로 개인의 잘못된 행위에 대한 원인을 탐색한 연구 중의 하나이다. 억제이론과는 달리 통제이론에서는 잘못된 행동을 긍정적 영향 요인의 부재 속에서 찾고자 하였다(Hill, et al., 1988). 통제이론의 기본적 가정은 모든 사람들이 일탈에 대한 동기를 일정 정도 가지고 있다는 것이다(Travis, 1969). 따라서 통제이론에서는 왜 사람들이 사회의 규칙에 복종하는가라

는 질문에 관심을 가지게 되었으며 일탈은 당연하다고 받아들이고 순응이 설명되어야 한다고 보는 것으로 사회통제가 범죄를 저지르는 것을 막기 때문에 사람들이 순응한다는 것이다. 그리고 사회통제가 약하거나 깨질 때 일탈이 발생한다는 것이다. 이러한 사회통제이론은 이론적인 관점에서 볼 때 조직 내에서의 적절한 통제유형에 관한 논의는 주로 업무의 특성과 관련이 있었다. 즉, 특정한 업무가 가지고 있는 다양한 특성에 부합되는 특정한 통제 방식을 사용하면 통제의 실현가능성이 높아지고 집행도 수월하다는 것이다(Govindarajan, et al., 1990).

사회통제이론에 따르면 '조직신뢰(Organization Trust)'는 조직내 구성원 내부자의 컴퓨터 오용을 줄이는 데 의미 있는 요인이라고 할 수 있다(이상근 외, 2004). Bailyn(1993)은 기업은 종업원이 강한 신뢰감과 책임감을 자지고 자신의 직무를 수행하기를 바라기 때문에 조직에 대한 직원의 충성도를 중요하게 생각한다고 주장했다.

SCT는 업무과다로 인한 가정의 불행, 회사에 불만 있는 사람들의 모임에 소속등과 같은 독립변수와 컴퓨터 오용, 마약, 알콜중독 등과 같은 종속변수 간 유의한 관계가 있음을 보여주고 있다(Agnew, 1992). 부정적인 상황에 직면한 조직내부자에게 행동 수정의 압력이 가해지는데, 이로 인해 다음과 같은 행동들이 유발될 수 있다. 첫째, 목표달성을 위해 비합법적인 채널을 활용하는 행동, 둘째, 자신에게 어려움을 가져다주는 원천을 회피하거나 공격하는 행동, 셋째, 불법적인 컴퓨터 조작 행동을 들 수 있다.

따라서 본 연구에서 사용할 변수들의 이론적 배경은 을 통해 회사 컴퓨터를 업무 이외의 개인적인 용도로 사용하게 되는 조직 및 개인적 특성의 요인들을 살펴보게 된 이론적 배경은 다음과 같다.

2. 조직적 특성 요인

1) 기업 윤리강령

윤리경영의 제도화로 가장 보편적으로 적용되는 기업윤리강령(Corporate Ethical Code)은 직원의 윤리적 행동지침을 구체적으로 표현한 것으로 윤리강령을 기업 전반의 윤리적 원칙을 표현하는 핵심 수단으로 보고(Berenbeim, 1987), 윤리강령의 중요성 인식과 함께 구성원에게 윤리강령 전달성을 강조하였다. 이는 기업윤리시스템을 제정함으로써 기업이 전략적으로 윤리적 경영활동을 추진하고자하는 의지를 나타내고 구성원의 윤리적 행동을 촉진하는 계기를 마련하게 된다. 일반적으로 분위기(Climate)는 회사의 정책, 절차, 그리고 관행 등에 대한 구성원의 공유된 지각이라고 개념화 할 수 있는데(Reichers, 1985) 이와 같은 관점에서 보더라도 윤리적 분위기를 파악하기 위해서는 윤리경영 프로그램의 제도화에 대한 이해가 선행되어야 한다.

윤리경영 프로그램을 제도화하기 위한 제언으로 최고경영층의 적극적인 관심, 윤리강령에 직원들의 친숙할 수 있는 여건 마련, 종업원의 역할을 규명한 윤리 정책의 제시, 윤리교육의 목적 명확화 등을 포함하고 있는데 이러한 제안은 윤리경영의 제도화의 유형과 운영방법을 시사하고 있다(McDonald, 2000).

2) 징계시스템

징계제도는 조직의 목적을 달성하기 위하여 구성원이 지켜야 할 질서의 유지가 주 목적이라 할 수 있다. 직원과의 계약서에는 불법적인 접속을 시도하는 경우의 처벌 내용을 명시하는 문구가 들어 있어야 하며 조직의 정보보호 정책이나 절차를 위반한 직원에 대한 공식적인 처벌절차도 있어야 한다. 이러한 절차는 보안 정책을 무시 하려는 경향이 있는 직원들을 억제 시키는 기능을 한다(김세현, 2002).

모든 조직은 조직의 목표달성을 효과적으로 하기 위해서 자기 조직의 특성에 맞는 규칙이나 규범을 정하여 조직의 구성원들이 이를 준수하도록 요구한다. 그러나 이러한 규정이나 규칙을 준수하지 않는 구성

원들에 대해서는 목표 달성을 방해하는 것으로 간주하여 불이익을 가하게 된다(최해진, 1998).

관리자가 사용자에게 정보시스템의 사용과 관련하여 허용되는 행위와 허용되지 않는 부적절한 행위에 대해 사용자들에게 공지하고, 허용되지 않는 정보시스템 오·남용에 대해서는 벌칙(Penalty)을 부여할 경우 사고발생의 횟수, 기회비용 손실 등이 축소되는 것으로 확인하였다. 또한 예방적 보안대책과 같은 정보보안에 대한 투자는 컴퓨터 오·남용에 따른 막대한 손실을 현저하게 감소시킬 수 있음을 지적하였다(Straub, 1990).

3. 개인적 특성 요인

1) 윤리기준

윤리란 옳고 그름을 구분하는 가치와 원칙이며, 넓은 의미에서 윤리는 개인과 조직의 행동에 대한 행위의 결정 기준과 의무를 포함하는 도덕적 가치와 원칙 및 규칙을 의미한다(이호선 외, 2007). 또한 윤리나 도덕은 개인이 가지고 있는 가치관이나 환경에 의해 결정되거나 사회적인 기대 관습에 의해 학습된 사회적 규범이다. 윤리적 수준은 윤리적 문제에 대한 의사결정을 위한 대안으로 고려되는 여러 행동들의 윤리적인 판단, 평가하는 것을 말한다. 즉, 윤리적 문제에 있어서 문제 해결을 위한 의사결정이 윤리적, 비윤리적인지에 대한 판단을 하는 것으로 특정행위를 개인의 윤리적 가치기준에 비추어 판단하는 것을 말한다(김정수, 1995). 따라서 조직의 윤리적 기준(Standard)과 가치(Value)를 조직 내 구성원들이 광범위하게 공유하게 되면, 조직의 성공가능성은 더 높아질 것이다(Badovick, et al., 1987; Brown, 1976; Koch, et al., 1978). 또한 성과를 올린 회사에 대한 연구를 통해, 뛰어난 성과를 올린 회사 모두 잘 정의된 공유가치 중 특히, 윤리적 가치를 지니고 있음을 강조하였다(Peters, et al., 1982).

기업윤리는 조직구성원의 행동규범을 제시해 줄

뿐만 아니라 하나의 인간 또는 건전한 시민으로서 구성원의 윤리적 성취감을 충족 시켜준다. 기업이라는 조직이 윤리적 행위와 비윤리적 그리고 부도덕적 부패행위 등을 구분시켜줌으로써 사회의 이득이 되는 행위의 기준을 제시할 뿐만 아니라 기업내부의 구성원, 즉 최고경영자로부터 관리자, 종업원에 이르기까지 행동에 대한 올바른 기준을 제시함으로써 기업 구성원의 만족감과 기업성장의 발전을 저해하는 문제점 등을 해소시켜 주게 될 것이다(황복주 외, 2009).

2) 집단규범(Group Norm)

인간은 언제나 어떤 집단에 소속하고 집단에 의존하면서 여러 측면에서 복잡한 인간관계를 형성하게 된다. 집단속에 필연적으로 존재하게 되는 이러한 집단규범은 집단성원의 행동을 규정하고 조정하기 위한 비공식적인 규칙이며(Feldman, 1989), 인간이 무슨 목적을 가지고 모여서 집단으로서 활동을 시작하게 되면 집단 구성원 개개인에게 공통적으로 기대되는 표준적인 생각과 행동방식이 생기게 된다. 또한 사람들이 그들의 경험과 행동에 있어서 상호 연관되고 의존하고 있어서 그들의 공동성을 체험하고 '우리'라는 의식을 통해서 그 공동성을 표현하는 인간들의 모임이며 외부에서 볼 때에도 하나의 통일체를 이룩하고 있는 사람들의 모임이라 할 수 있다(김정규 외, 1980). 이러한 것들이 집단규범(Group Norm)이라는 것으로, 그 집단에 있어서 각 구성원이 취하여야 할 행동에 관한 기본적인 틀로서 기능하게 된다(김광석 외, 1994).

집단 구성원의 태도나 신념 그리고 동기 역시 집단 응집에 영향을 미치는 요인으로 고려되는데 집단 형성 단계에서 구성원의 태도나 신념이 유사할 경우 시간이 경과함에 따라 구성원은 보다 유사한 태도와 신념을 지니게 되어 결과적으로 집단 응집성은 증가한다(Terborg, et al., 1976). 그룹 구성원이 그룹의 규범에 따르면 구성원의 행위와 인지에 영향을 준다

고 주장하였다. 사회적 규범은 두 가지 요소, 즉 정보적 영향(Informational Influences)과 규범적 영향(Normative Influences)으로 구성된다(Lascu, et al., 1999).

3) 조직충성도

충성심은 사전적인 의미로는 '특정 대상에 대한 정서적 애착 또는 헌신'을 의미하는 것으로 정의 내리고 충성심의 대상이 사람, 집단, 조직 그리고 국가가 될 수 있다고 주장하였고(Ladd, 1987), 조직에 대한 충성심이 이직률을 낮추기 위한 목표 달성 능력 향상과 유의미한 관계가 있으며 조직에 충성하는 직원은 조직과의 일체감을 강하게 느낀다는 연구 결과를 주장하였다(Blau, 1986).

직원의 조직충성도는 조직에 대한 경험 및 정보 등을 토대로 조직의 성과에 대한 긍정적인 평가를 통해 직원이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착감으로 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동하려고 하는 태도이며, 조직의 내부 구성원으로 남기를 원하고 조직에 충성하려는 의도이다(Ashforth, et al., 1989).

충성심은 일종의 열정으로 이것이 발달할수록 충성심의 대상은 더 이상 외부에 존재하지 않고 자기 정체성과 연결된다고 하였다(Fletcher, 1993). 그러므로 개인은 자신의 충성심을 통해서 자기를 정의하게 되는 것이다.

4. 태도·의도·행동

개인의 실제행동을 설명하고 행동의 결정요인에 대한 이론적 지침으로서 사회심리학 측면에서의 여러 모형들이 존재한다. 대표적으로 합리적행동이론, 계획된 행동이론 등이 있으며, 이들 모형의 공통점은 의도된 실제행동의 발생 과정을 설명하고 있는 것이다. 즉, 어떤 사람의 구체화된 실제 행동은 그 행동을 수행하려는 행동 의도에 의해 결정되고, 행동 의도는 태도에 의해 결정 된다는 것이다(오창규 외,

2003). 특정 행동을 수행해야겠다는 의도를 가질 때 실제 행동으로 옮길 가능성은 커지게 되므로 대부분 학자들은 태도가 인지적 요소, 정서적 요소, 행동경향요소로 구성되며, 인지적 요소는 특정한 대상에 대하여 가지고 있는 지식이나 신념을 가리키며, 정서적 요소는 특정한 대상에 대하여 지니고 있는 느낌이나 판단을 의미한다. 행동경향요소는 특정한 대상에 대하여 행동으로 옮기려는 생각이나 의도를 나타낸다(주상윤, 2009).

TRA나 TPB는 실제 행동이 행동 의도에 의해 결정되고, 행동 의도는 사용에 대한 태도에 의해 결정된다고 설명하고 있다. TRA는 사회심리학 연구에서 널리 사용되고 있으며(Goh, 1997) 사람은 이용 가능한 자신의 상황과 시간의 제약조건 하에서 합리적인 방식으로 행동하기 때문에 사람의 행위는 수행하고자 하는 태도에 의해 결정된다는 가정을 TRA는 하고 있다(Moon, et al., 2001). 따라서 TRA는 어떤 행동을 수행하고자 하는 사람의 의도(Intention)는 행동을 야기하는 즉각적인 결정요인이 되며, 어떤 행동을 수행하고자 하는 개인의 의도는 행동에 대한 개인의 태도(Attitude)와 행동과 관련된 주관적 규범에 의해 결정됨을 이론적으로 모형화 하고 있다. 따라서 개인의 행동에 영향을 미치는 많은 외생변수들은 태도와 주관적 기준을 매개로 행동에 영향력을 행사한다고 보고 있다(Davis, et al., 1989). 태도(Attitude), 행동 의도(Intention), 실제 행동(Behavior)들의 이론적 관계를 제시한 Triandis(1980) 모형은 개인의 행동 의도에 태도와 신념이 직접적인 영향력을 행사하며, 촉진 조건(Facilitating Conditions)은 행동 의도를 거치지 않고, 실제 행동에 직접적인 영향력을 미친다고 본다(Chang, et al., 2001).

Ⅲ. 연구 설계

1. 연구모형 도출과정 및 연구모형 제시

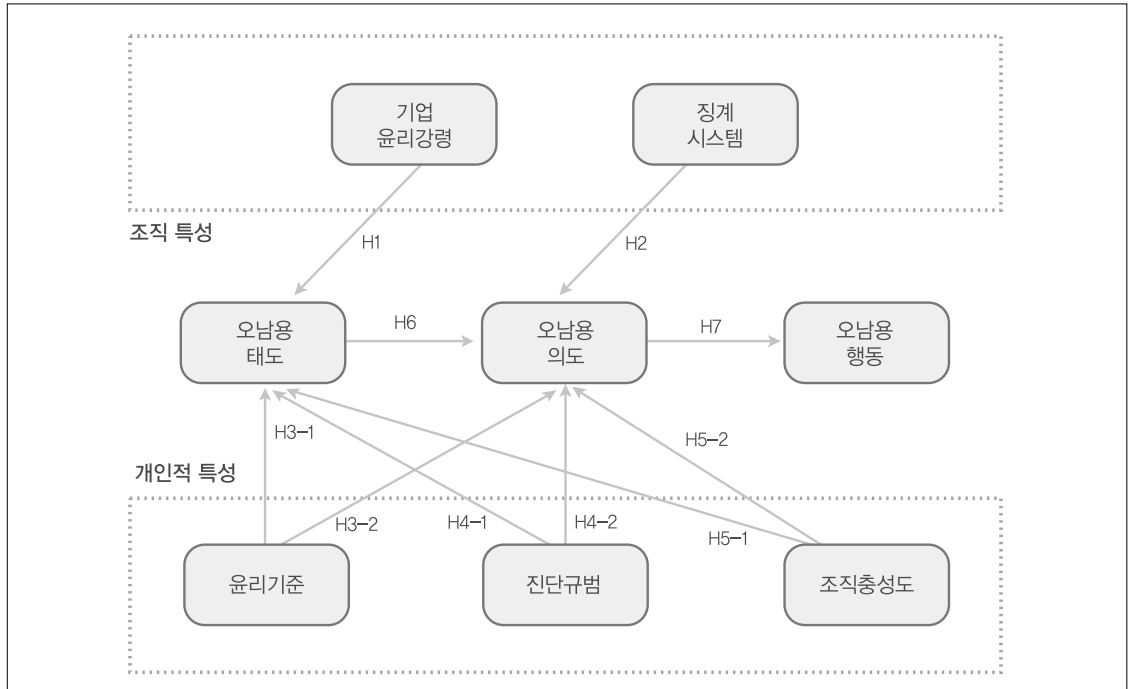
본 연구에서 제안한 연구모형은 제2장의 TRA, TPB 모형에서 고찰한 태도, 의도, 행동과의 관계를 토대로 오남용 행동을 예측하기 위한 평가 모형으로 제시하였다. 모형의 인증은 제안된 연구모형이 가치 있는 모형으로 받아들여질 수 있는지 여부를 평가하는 것이다. 구조방정식 모형의 적합성 평가는 공분산 구조모형이 가정에 얼마나 적합한지를 살펴보는 절차라고 할 수 있으므로 본 연구는 컴퓨터 오남용에 영향을 미치는 요인을 규명함으로써 기업입장에서 이를 해소할 수 있는 방안을 제안하는데 목적이 있다. 이를 위한 연구분석 방법은 경로분석을 주요 방법으로 하여 개별 측정변수들 간의 관계방향과 강도를 파악하고 각 변수들 간의 인과관계를 확인하고자 한다.

본 연구에서는 선행연구를 기반으로 이상의 기존 문헌 고찰을 통해 아래 <그림 1>과 같은 연구모형을 제시한다.

2. 연구가설의 설정

가설 1: 기업 윤리강령은 태도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

기업윤리시스템을 제정함으로써 기업이 전략적으로 윤리적 경영활동을 추진하고자 하는 의지를 나타냄으로써 구성원의 윤리적 행동을 촉진하는 계기를 마련하게 된다. 따라서 기업윤리시스템의 제도화는 기업윤리를 판단하는 중요한 준거기준이 될 수 있다(Victor, et al., 1988). 또한 윤리적 이슈에 관한 많은 연구가 직원들의 행동에 영향을 미치는 개인적 수준에서의 윤리에 관심을 가지고 있다고 주장하며 윤리강령을 제정한 회사의 직원이 윤리강령이 없는 회사의 판매직원에 비해 윤리적으로 더 긍정적 인식을 하고 있음을 증명하였다(Valentine, et al., 2003). 따라서 본 연구에서는 기업 윤리강령이 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설적 명제를 제시한다.



〈그림 1〉 연구모형

가설 2 : 징계 시스템의 강도에 따라 컴퓨터 오남용 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사회통제가 범죄를 저지르는 것을 막기 때문에 사람들이 순응한다는 것이다. 그리고 사회통제가 약하거나 깨질 때 일탈이 발생한다는 것이다. 이러한 사회통제이론은 이론적인 관점에서 볼 때 조직 내에서의 적절한 통제유형에 관한 논의는 주로 업무의 특성과 관련이 있었다. 즉, 특정한 업무가 가지고 있는 다양한 특성에 부합되는 통제 방식을 사용하면 통제의 실현가능성이 높아지고 집행도 수월하다는 것이다(Govindarajan, et al., 1990). Workman, et al.(2006)은 억제에 대한 두 가지 태도가 있다고 하였으며, 하나는 처벌과 같은 수단에 의한 제재적 태도이고 다른 하나는 윤리적 동기 유발이나 교육을 통한 발전적 태도라고 하였다. 그들은 이를 근거로 내부 보안 위반과 관련하여 처벌과 윤리적 억제에 대한

연구를 실시하였고 처벌과 윤리 교육 및 훈련이 정보 보안에 영향을 미친다는 것을 증명하였다. 따라서 본 연구에서는 조직의 징계 시스템의 강도에 따라 컴퓨터 오남용 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설적 명제를 제시한다.

가설 3 : 윤리기준은 태도 및 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

윤리적 분위기는 직원 개인의 윤리의식을 함양시키고(Akaah, et al., 1994), 업무와 관련된 태도를 높여주는 것으로 설명되고 있다(Hunt, et al., 1989). 윤리경영을 수행하기 위해서는 윤리풍토를 기업전체에 걸쳐 골고루 심어주기위한 제도화 방안이 마련되어 있는가의 여부에 따라 실천수준이 결정된다. 이를 위해서는 기업의 모든 의사결정과정에서 윤리적 요소가 고려되도록 해야 할 뿐만 아니라, 기

업의 일상적인 활동에 있어서 공식적이고 명료하게 윤리적 가치를 정착시키며 윤리적 행동의 표준이나 기준이 될 수 있는 패턴, 관행들을 의도적으로 구축하고 확산하려는 기업의 모든 활동이 필요하다(Sturdivant, et al., 1990). 따라서 본 연구에서는 윤리기준이 태도 및 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설적 명제를 제시한다.

가설 4 : 집단규범은 태도 및 의도에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

집단속에 필연적으로 존재하게 되는 집단규범은 집단성원의 행동을 규정하고 조정하기 위한 비공식적인 규칙이며(Feldman, 1989), 규범이 공식적으로 논의되는 일은 드물지만 집단성원의 행동을 강하게, 또한 일괄적으로 통제한다. 그룹 구성원이 그룹의 규범에 따르면 구성원의 행위와 인지에 영향을 준다고 주장하였다(Lascu, et al., 1999). 따라서 집단규범은 태도 및 의도에 영향을 미칠 것으로 가설적 명제를 제시한다.

가설 5 : 조직충성도는 태도에 정(+)의 영향을 미치고, 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

조직 충성도는 다양한 맥락과 연결될 수 있고, 각 맥락에서 본질적으로 다른 의미를 가진다. 조직에 대한 충성심은 여러 가지 의미를 가진 다차원적인 개념으로 팀플레이어, 회사의 이익을 위해 기꺼이 자신을 희생하는 것, 경쟁회사에 제품에 비해 자사제품을 신뢰하는 것, 자신의 조직을 일하기 좋은 곳으로 다른 사람에게 추천하는 것, 다른 곳에서 더 많은 보수를 제공한다고 할지라도 향후 몇 년 동안은 조직을 옮길 생각이 없는 상태 등의 특징을 밝히고 있다(Cole, 2000). 또한 직원이 조직에 대해 가지는 심리적인 애착감으로 조직의 규범과 가치에 맞추어 행동하려고 하는 태도이며, 조직의 내부 구성원으로 남기를

원하고 조직에 충성하려는 의도이다(Ashforth, et al., 1989). 이러한 선행 연구들의 결과에 근거하여 조직충성도는 태도에 정의 영향을 미치고 의도에는 부의 영향을 미칠 것으로 가설적 명제를 제시한다.

가설 6 : 태도는 컴퓨터 오남용 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이다.

사람은 이용 가능한 자신의 상황과 시간의 제약조건 하에서 합리적인 방식으로 행동하기 때문에 사람의 행위는 수행하고자 하는 태도에 의해 결정된다는 가정을 TRA는 하고 있다(Moon, et al., 2001). 따라서 TRA는 어떤 행동을 수행하고자 하는 사람의 의도(Intention)는 행동을 야기하는 즉각적인 결정요인이 되며, 어떤 행동을 수행하고자 하는 개인의 의도는 행동에 대한 개인의 태도(Attitude)와 행동과 관련된 주관적 규범에 의해 결정됨을 이론적으로 모형화하고 있다. 이상의 논의를 종합하여 태도는 컴퓨터 오남용 의도에 부(-)의 영향을 미칠 것이라는 가설적 명제를 제시한다.

가설 7 : 의도는 컴퓨터 오남용 행동에 정(+)의 영향을 미칠 것이다.

사용의도(Behavior Intention)는 실제 사용에 직접적인 영향을 미치는 것으로 행위의 가장 즉각적인 결정요소이다. Triandis 모형에 따르면 태도(Attitude), 행동 의도(Intention), 실제 행동(Behavior)들의 이론적 관계를 제시하여 행위 의도 및 실제 행동을 예측하고 있는 유용한 도구로써 이용되어왔다. 개인이 어떠한 행동을 해야 되겠다는 의도로부터 충분히 예측할 수 있다는 것을 가정하고 있다(Davis, et al., 1989). 이에 본 연구에서는 의도가 컴퓨터 오남용 행동에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설을 제시한다. 연구모형과 가설을 검증하기 위해 사용된 각 변수의 조작적 정의와 그 배경은 다음의

〈표 1〉 변수의 조작적 정의

변수	측 정 항 목		연구자
기업 윤리 강령	명문화	기업이 명문화된 윤리강령을 제시하고 있는지의 여부	최갑열(2009)
	정책수립시 반영	기업이 경영 정책수립 시 윤리강령 반영 여부	Weber(1981)
	윤리위원회설치	공식적인 윤리위원회 설치 여부	
	실행강도	윤리강령의 준수를 강조하는 정도	Vitell, et al.(1990)
징계 시스템	징계위원회	오남용 발생 시 징계위원회 명문화 여부	김세현(2002)
	징계의 집행	오남용 발생 시 실제 징계의 집행 여부	최해진(1998)
	인사고과 반영	오남용 발생 시 인사고과에 반영 여부	Tejaswini(2009)
윤리 기준	윤리적 판단	본인이 일관된 윤리기준을 가지고 있는지의 여부	Hunt(1989), Venkatesh(2003)
	윤리적 규정 준수	본인의 윤리적 판단에 있어 관련 규정 준수여부	
	윤리기준 책임 인식	본인의 윤리의 필요성을 인지하고 역할과 행동에 따른 결과 고려 여부	Baker(2006)
	공익성 고려	본인의 윤리적 판단에 있어 공익성 고려 여부	
집단 규범	행동규범 인지정도	집단규범을 위반하는 것이 잘못이라는 의식 여부	이상근(2002)
	준거집단 영향	주위사람들의 시선을 고려하여 행동하는 정도	Thompson(1991), Venkatesh(2003)
	일체감 촉진	주위사람과 일체가 되는 것이 중요하다고 느끼는 정도	임변장(1994)
	규범적 윤리성향	행동과 사고의 기준에 있어서 규범을 지키려는 노력 여부	Meyer, et al.(1991)
조직 충성도	지속적 근속의지	다른 회사로 이직하기 보다는 계속 이 회사에 남고 싶은 정도	Power(2000), 하용규 외(2011)
	강한소속감	프로젝트나 업무를 끝내기 위해 자발적으로 늦게까지 남아서 일하려는 여부	Power(2000)
	조직목표달성에 헌신	회사전체의 목표를 위해 기꺼이 나 자신을 희생할 각오 여부	
	높은 충성도	회사에 대해 진심으로 헌신할 마음을 가지고 자랑스럽게 생각하는 정도	Ladd(1978)
태도	오남용에 대한 평가	업무이외의 목적으로 컴퓨터를 사용하는 것에 대해 부적절하다고 느끼는 정도	Davis(1989), Agarwal, et al.(2000)
의도	오남용 의도의 강도	업무이외의 목적으로 컴퓨터를 이용할 수 있다고 느끼는 정도	Sadde, et al.(2005)
abuse 행동	오남용 수준	업무이외의 목적으로 컴퓨터를 사용한 경험의 정도	Moon, et al.(2001)

〈표 1〉과 같다.

IV. 연구 방법 및 분석

1. 연구의 표본 및 조사방법

연구모형을 검증하기 위하여 설문조사를 통해 자

료를 수집하고 분석하였다. 조사 설문지는 각 개념들을 정의한 선행 연구들을 바탕으로 개발되었다. 부산 경남 지역의 직장인을 상대로 자료수집은 2012년 1월부터 두달 동안 총 250여건의 설문지를 전화, 메일 및 직접방문으로 설문요청을 하였고 총 회수된 190부의 설문지 중 결측치로 판단된 11부를 제외한 179부를 모형의 적합성과 연구가설 통계분석에 사용

하였다. 통계분석에는 SPSS 17.0과 AMOS 17.0을 사용하여 분석하였다.

표본을 종업원 수로 분류한 결과 종업원 수 100명 이하가 66명(36%), 100-500명이 30명(17%), 500-1,000명이 30명(17%), 1,000명 이상이 53명(30%)으로 분포되어 있었다. 설문응답자들의 직급을 살펴보면 사원/대리급이 92명(52%), 과장급이 68명

(38%), 부장급 이상 19명(10%)이었다. 응답자 중 하루 평균 업무용 목적으로 컴퓨터를 사용하는 시간은 3시간 이하 33명(19%), 3시간~5시간이 55명(30%), 5시간 이상이 91명(51%)으로 가장 많은 것으로 조사되었다. 또한 하루 평균 인터넷 사용시간에 대한 응답으로는 30분 이하 35명(20%), 30분~1시간 60명(33%), 1시간~2시간 43명(24%), 2~4시간 23명

〈표 2〉 표본의 인구통계학적 특성

특성	구분	빈도	비율(%)
성별	남자	136	76.0
	여자	43	24.0
연령	20대	26	14.5
	30대	81	45.3
	40대	66	36.8
	50대	6	3.4
교육정도	고졸	13	7.3
	전문대졸	39	21.8
	대졸	118	65.9
	대학원졸	9	5.0
회사형태	일반기업	147	82.1
	공공기관	32	17.9
직원수	50명 이하	35	19.5
	51~100	31	17.3
	101~500	30	16.8
	501~1000	30	16.8
	1001~3000	28	15.6
	3000명 이상	25	14.0
직위	사원급	46	25.7
	대리급	46	25.7
	과장급	68	38.0
	부장급 이상	19	10.6
근무 년수	1년 미만	9	5.0
	1~5년	44	24.6
	6~10년	63	35.2
	11년 이상	63	35.2
업무용 목적 컴퓨터 사용 시간	1시간 이하	10	5.7
	3시간 이하	23	12.8
	5시간 이하	55	30.7
	5시간 이상	91	50.8
하루 평균 인터넷 사용 시간	30분 이하	35	19.6
	30분 ~ 1시간	60	33.5
	1시간 ~ 2시간	43	24.0
	2시간 ~ 4시간	23	12.8
	4시간 이상	18	10.1

(13%), 4시간 이상 사용자는 18명(10%)으로 조사되어 51% 정도는 1시간 이하로 인터넷을 사용한다는 응답이었다. 자세한 내용은 <표 2> 와 같다.

2. 측정모형의 신뢰성 및 타당성 분석

모형의 적합도 지수를 높이기 위해서 <표 3>과 같이 일부 항목을 제거하고 분석한 결과 모든 변수들이 0.7 이상의 크론바하 알파값을 가지는 것으로 나타났다. 따라서 본 연구에서 사용된 모든 구성개념들은 신뢰성이 확보되었다고 볼 수 있다. 그러나 연구모형의 GFI=0.796, AGFI=727, NFI=0.848, RMSEA=0.083으로 도출되어 모형 적합도가 다소 낮게 측정되었다. 본 연구에서 적합지수(GFI)와 근사오차평균자승이중근(RMSEA)이 다소 낮게 나타난 것은 표본 크기가 200개 이하인 점을 고려해 볼 필요가 있다.

개념 타당성을 검증하기 위하여 Varimax 회전 방법을 선택하여 <표 4>에서 보는 바와 같이 요인분석을 실시하였다. 그 결과 요인적재치가 모두 0.7 이상으로 유의성을 가진다고 볼 수 있어 타당성이 있다고 보여진다.

판별타당성 검증은 평균분산추출값(AVE : Average Variance Extracted)을 이용하여 진행하였다. 이는 확인적 요인분석을 통해 추출된 구성개념들에 대한 상관관계 분석을 실시하고, 추출된 평균분

산의 제곱근 값과 개념들간 상관계수의 값을 비교하여 평균분산의 제곱근 값이 상관계수값 보다 크면 판별타당성이 있는 것으로 판단한다(Gefen, et al., 2005). <표 5> 상관관계 분석표와 같이 AVE 값은 Chin(1998)이 주장하는 0.5를 넘고 상관자승치가 AVE 값을 초과하지 않음으로 판별타당성이 있음이 입증되었다.

3. 가설검증

1) 기업 윤리강령이 태도에 미치는 영향에 대한 검증

기업 윤리 강령이 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H1 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.22$, $t=3.04$). 기업이 글로벌 경쟁력을 갖추기 위해서는 글로벌스탠더드에 맞게 윤리실천시스템의 정착과 구성원들의 행동실천이 중요하고, 모든 기업이 윤리강령과 윤리규범을 만들고 전담부서를 설치해서 각종 윤리 교육프로그램을 정기적으로 실행해야한다(최병우 외, 2010). 따라서, 윤리강령이 태도에 중요한 영향을 미치게 된다고 추정할 수 있다.

2) 징계 시스템의 강도에 따라 컴퓨터 오남용 의도에 미치는 영향에 대한 검증

징계 시스템의 강도에 따라 컴퓨터 오남용의 의도에 부의 영향을 미칠 것이라는 가설 H2 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.18$, $t=2.42$). 이는 특정한 업무

<표 3> 측정도구의 신뢰성 분석 결과

구성개념	항목수	제거된 항목 수	Cronbach α
기업 윤리강령	4		0.950
징계 시스템	3	1	0.916
윤리기준	4		0.881
집단규범	3	1	0.826
조직충성도	4		0.890
오남용 태도	4		0.960
오남용 의도	3		0.912
오남용 행동	2		0.920

〈표 4〉 타당성 분석 결과

	CE	A	ES	L	I	PS	GN	AA
기업 윤리강령	.930	.144	.129	.132	.001	.121	.081	.007
	.909	.069	.135	.101	-.026	.156	.168	.012
	.898	.106	.077	.167	-.028	.151	.188	.009
	.826	.041	.102	.149	.057	.334	.107	.022
오남용 태도	.063	.931	.081	.077	-.183	.064	.047	-.093
	.050	.927	.077	.102	-.160	.049	.005	-.117
	.106	.886	.095	.052	-.176	.097	.005	-.090
	.123	.881	.132	.127	-.117	.124	.032	-.126
윤리기준	.186	-.016	.855	.173	.073	.114	.142	.053
	.155	.184	.796	.172	.062	.159	.144	-.089
	.051	.204	.771	.143	.035	.035	.274	.058
	.060	.051	.760	.283	.078	.225	.106	.027
조직 충성도	.135	-.007	.168	.845	-.037	-.074	.245	-.023
	.180	.185	.098	.835	.008	.115	.069	.046
	.105	.084	.258	.824	-.068	.189	-.015	-.012
	.139	.114	.255	.757	.127	.033	.264	-.131
오남용 의도	.022	-.202	.064	.027	.883	.106	.039	.256
	.017	-.153	.074	.026	.882	-.035	.012	.154
	-.022	-.271	.082	-.046	.839	.190	.087	.152
징계 시스템	.240	.193	.227	.075	.064	.876	.077	.026
	.224	.190	.203	.051	.101	.873	.075	.056
	.482	-.039	.090	.155	.120	.722	.059	.072
집단규범	.201	.108	.214	.233	.037	.031	.817	.057
	.309	.129	.203	.146	.160	-.024	.762	.086
	.073	-.195	.271	.139	-.048	.253	.711	-.169
오남용 행동	.083	-.194	.016	-.043	.251	.086	-.017	.902
	-.027	-.209	.026	-.034	.324	.030	.016	.871
CE : 기업 윤리강령 I : 오남용의도		A : 오남용 태도 PS : 징계시스템		ES : 윤리기준 GN : 집단규범		L : 조직충성도 AA : 오남용행동		

〈표 5〉 상관관계 분석 결과

	CE	PS	ES	GN	L	A	I	AA
CE	(0.944)							
PS	0.550	(0.923)						
ES	0.334	0.419	(0.861)					
GN	0.409	0.362	0.595	(0.825)				
L	0.362	0.281	0.491	0.473	(0.867)			
A	0.223	0.233	0.244	0.174	0.241	(0.948)		
I	0.025	0.179	0.141	0.132	0.012	-0.375	(0.922)	
AA	0.031	0.111	0.030	0.006	-0.074	-0.341	0.524	(0.962)
※ () AVE(Average Variance Extracted)값의 제곱근값 CE : 기업 윤리강령 PS : 징계 시스템 ES : 윤리기준 GN : 집단규범 L : 조직충성도 A : 오남용 태도 I : 오남용 의도 AA : 오남용 행동								

가 가지고 있는 다양한 특성에 부합되는 통제 방식을 사용하면 통제의 실현가능성이 높아지고 집행도 수월하다는 연구(Govindarajan, et al., 1990)와 유사한 결과로 강도 높은 징계시스템의 집행이 개인의 컴퓨터 오남용 횟수를 줄일 수 있다는 것으로 생각되어 진다.

3) 윤리기준이 태도 및 의도에 미치는 영향에 대한 검증

윤리기준이 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H3-1 경로($\beta=0.35$, $t=4.55$)와 윤리기준이 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H3-2 경로($\beta=0.27$, $t=3.56$) 모두 유의하게 나타났다. 윤리적 분위기는 직원 개개인의 윤리인식을 함양시키고 (Akaah, et al., 1994), 업무와 관련된 태도를 높여 주는 것으로 설명(Hunt, et al., 1989)한 연구결과와 유사하다. 결국 개인의 높은 윤리기준이 태도에 영향을 주는 것으로 보인다.

4) 집단규범이 태도 및 의도에 미치는 영향에 대한 검증

집단규범이 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H4-1 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.26$, $t=3.34$). 또한 집단규범이 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H4-2 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.23$, $t=2.94$). 그룹 구성원이 그룹의 규범에 따르면 구성원의 행위와 인지에 영향을 준다는 주장(Lascu, et al., 1999)과 유사한 결과로 개인의 규범 강도에 따라 오남용 여부에 유의한 영향을 끼치는 것으로 보인다.

5) 조직충성도가 태도 및 의도에 미치는 영향에 대한 검증

조직충성도가 태도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H5-1 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.29$, $t=3.65$). 그러나 조직충성도가 의도에 유의한 영향

을 미칠 것이라는 가설 H5-2 경로는 비유의적인 값으로 판명되어 기각되었다($\beta=0.12$, $t=1.52$). 이는 조직충성도와는 별개로 컴퓨터 오남용의 의도는 발생할 수 있는 것으로 판단되어 지는 것으로 의도에 직접적인 영향은 미미한 것으로 보인다. 즉 조직충성도가 높으면 컴퓨터 오남용 의도는 낮게 나타날 것으로 가설을 설정하였으나 남에게 피해를 주지 않거나 또는 일과시간 외에는 업무이외의 목적으로 회사 컴퓨터를 사용할 수 있다고 판단하는 응답이 많아 통계적으로 유의한 결과가 도출되지 않았다.

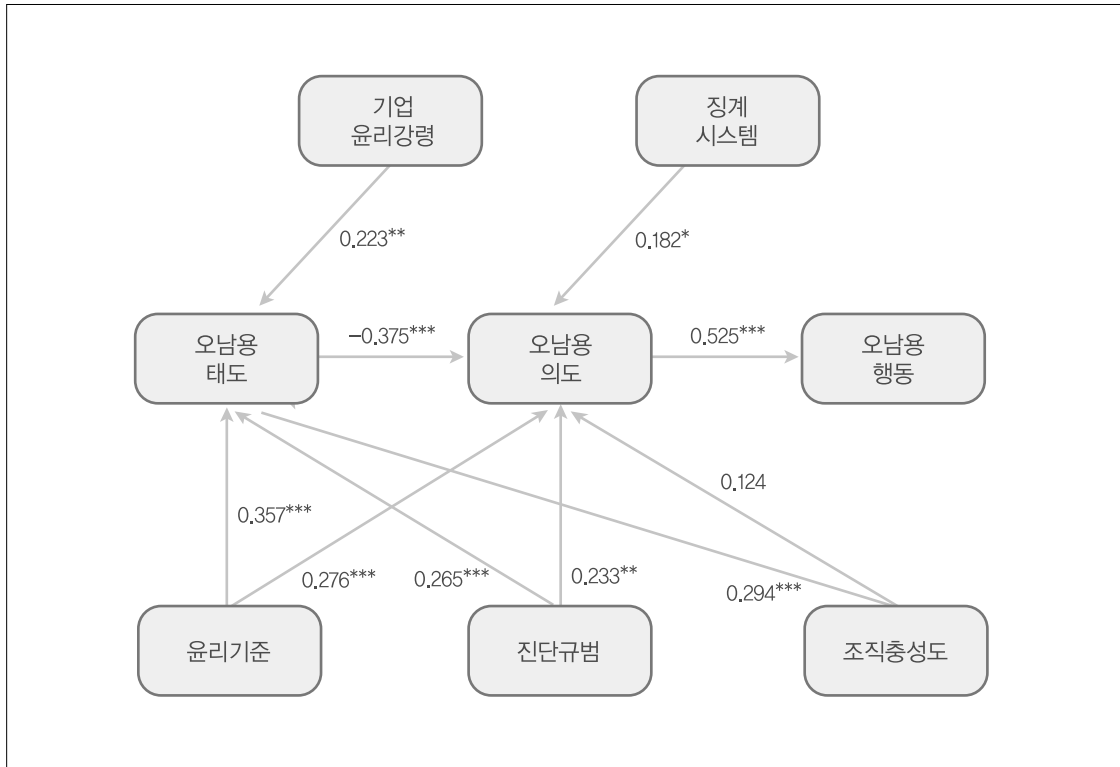
6) 태도가 의도에 미치는 영향에 대한 검증

태도가 의도에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H6 경로는 유의하게 나타났다($\beta=-0.37$, $t=-5.38$). 이는 행동 의도는 사용에 대한 태도에 의해 결정된다고 설명(Davis, et al., 1989)한 것과 유사한 결과로 오남용에 대한 태도가 미래의 사용 의도로 이어지는 것으로 보여진다.

7) 의도가 오남용행동에 미치는 영향에 대한 검증

의도가 오남용행동에 유의한 영향을 미칠 것이라는 가설 H7 경로는 유의하게 나타났다($\beta=0.52$, $t=8.19$). 의도는 행동을 야기하는 즉각적인 결정요인이 된다는 주장(Davis, et al., 1989; Moon, et al., 2001)과 유사한 결과로 의도가 실제적인 행동으로 이어진다는 것을 알 수 있다.

이러한 연구 변수들간의 인과관계를 그림으로 나타낸 것이 <그림 2>이며 아래의 <표 6>은 가설검증 결과를 정리하여 제시하였다. 측정모형에 대한 타당성 검증 후, 변수들 사이의 영향 관계를 검증하기 위한 구조방정식 분석(Structural Equation Modeling: SEM)을 실시하였다. 구조방정식 분석을 통해 경로계수와 인과관계 정보를 확인 할 수 있으며 내생변수에 대한 결정계수 R^2 결과 값으로 총 변동 중에서 변수들에 의해 설명되는 비율을 확인 할 수 있다(Wixom, et al., 2001).



주) * p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

〈그림 2〉 구조화 방정식 모형의 검정결과

〈표 6〉 구조방정식 모형의 경로분석 결과

가설	경로	경로계수	t 값	채택유무
H1	윤리강령 · 오남용 태도	0.223**	3.041	채택
H2	징계 시스템 · 오남용 의도	0.182*	2.425	채택
H3-1	윤리기준 · 오남용 태도	0.357***	-4.550	채택
H3-2	윤리기준 · 오남용 의도	0.276***	3.562	채택
H4-1	집단규범 · 오남용 태도	0.265***	-3.343	채택
H4-2	집단규범 · 오남용 의도	0.233**	2.946	채택
H5-1	충성도 · 오남용 태도	0.294***	-3.651	채택
H5-2	충성도 · 오남용 의도	0.124	-1.522	기각
H6	오남용 태도 · 오남용 의도	-0.375***	-5.384	채택
H7	오남용 의도 · 오남용 행동	0.525***	8.197	채택

주) * p<0.05 ** p<0.01 *** p<0.001

V. 결론

1. 연구결과

본 연구는 컴퓨터 오남용에 영향을 미치는 요인을 조직적 특성과 개인적 특성으로 구분하여 연구모형을 설정하였으며, 계획된 행동이론 및 사회통제이론의 주장을 바탕으로 조직의 윤리강령이나 개인의 윤리기준과 같은 요인 등이 오남용의 행동으로 이어지는가를 파악하고자 하였으며 구체적인 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 조직 특성으로 살펴본 기업윤리강령 및 징계시스템은 오남용 태도와 의도에 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 컴퓨터 오남용을 막기 위한 기업의 투자가 보안시스템과 같은 것에만 국한되어서는 실질적인 효과를 거두기가 쉽지 않다. 개인의 성향 및 심리 상태에 따라 오남용에 빠지는 경향이 있을 수 밖에 없으므로 본 연구에서는 조직적 특성 및 개인적인 특성으로 구분하여 살펴 보았다. 이는 윤리강령이 명확히 명문화 되어 있고 경영정책에 반영함으로써 종업원 스스로 지켜야 한다는 의지를 각인 시킴으로써 회사의 정책과 연계시킬 수 있다는 것으로 결론지을 수 있을 것이며, 아울러 징계의 명시화와 인사고과에 반영하는 등의 노력이 효과가 있는 것으로 판단되어 진다. 또한 개인적 특성인 윤리기준, 집단규범, 조직충성도 등의 변수에서 유추할 수 있듯이 개인의 높은 윤리기준과 도덕성이 오남용을 줄일 수 있는 한方便임을 입증한다고 할 수 있겠다. 현재 컴퓨터 오남용에 대한 기존의 연구들은 보안정책 및 보안인식등에 초점을 맞추고 있는 실정이다. 따라서 연구의 범위 또한 주로 억제요인에 국한되어 있지만, 실제로 개인이 컴퓨터 오남용을 하게 되는 요인에는 개인적인 심리 및 성향에 따라 다양하게 원인 제공이 될 소지가 크다. 이상근(2005) 연구 자료에 의하면 컴퓨터 오용의 원인에는 업무수칙 무시(37.5%), 즐거움 추구(24%), 개인적 이익(15.7%), 이유 없음

(15.3%), 회사에 대한 보복(1.9%)등의 순으로 표본 조사 되었다. 따라서 다양한 요인의 영향관계를 포괄적으로 살펴 볼 필요가 있다. 이에 본 연구에서는 컴퓨터 오남용에 이르는 조직 및 개인적 특성을 구분하여 살펴봄으로써 기업에서 오남용을 줄일 수 있는 실질적인 방안모색에 활용할 수 있을 것으로 판단된다.

둘째, 개인적 특성으로 살펴본 윤리기준은 오남용 태도 및 의도에 모두 유의한 영향을 미쳤으며 집단규범 또한 오남용 태도와 의도에 모두 유의한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 조직 충성도는 오남용 태도에 유의하게 나타났으나 오남용 의도에는 유의하지 않게 나타났다. 이는 조직충성도 강도에 따라 반드시 컴퓨터 오남용 의도로 이어지는 것은 아니며 개인의 성향, 심리적 상태, 조직 분위기 등에 따라 다소 개인적인 차이가 있을 수 있을 것으로 생각되어 진다. 따라서 조직 운영 측면에서 일반억제이론에 바탕을 둔 컴퓨터 오남용의 제재 측면을 강조하기 보다는 개인의 심리적 안정과 연계시켜 생산성 향상으로 이끌어 낼 수 있는 방안을 모색할 수 있도록 하여야 할 것이다. 조직에 대한 충성도가 높다고 하여도 개인의 심리적 불안 요인 및 특성에 따라 컴퓨터 오남용의 의도로 이어질 수 있기 때문이다. 현재 근무하고 있는 회사의 목표달성을 중요하게 생각하고 회사 발전을 위해 노력하며 계속 근무하고자 하는 높은 조직충성도를 보이지만 필요에 따라 회사 컴퓨터의 개인적 활용 및 오남용 의도를 지양할 수 있는 것과는 다소 거리가 있어 보인다.

셋째, 컴퓨터 오남용의 행동은 오남용 태도 및 의도에 의해 유의한 영향을 받았다. 합리적행동이론 및 계획된 행동이론에서 행위의도가 태도와 행동간 관계에 있어 매개역할을 한다고 제안한 것처럼 태도가 의도에 영향을 미치고 다시 행동으로 이어짐을 컴퓨터 오남용에 적용시켜본 결과 동일한 결과를 도출할 수 있었다. 즉, 컴퓨터 오남용을 단속함에 있어서 개인의 태도 및 의도 성향을 줄이는 노력을 함으로써 근본적인 차단 효과를 거둘 수 있을 것으로 생각된

다. 업무이외의 목적으로 회사 컴퓨터를 사용하는 것이 부적절하다고 생각하기 보다는 조직 구성원에게 피해를 주지 않거나 일과시간 외 혹은 예외적인 경우에는 업무이외의 목적으로 얼마든지 회사 컴퓨터를 사용할 수 있다고 판단하는 성향이 강하다는 것으로 파악할 수 있겠다.

2. 연구의 한계점 및 향후 연구방향

본 연구의 한계점 및 추후 연구방향은 다음과 같다. 첫째, 본 연구의 설문 응답자들의 인구통계학적 자료를 분석한 결과 컴퓨터 오남용을 원천 차단하려는 기업과 다소 느슨한 관리를 하고 있는 실정에 따른 상반된 응답이 있었다. 차후 이러한 것을 바탕으로 기업 규모에 따른 차이 분석을 실시할 경우 의미 있는 결과를 도출할 수 있을 것으로 생각되어진다. 둘째, 산업별로 구분하여 연구할 필요성이 있다. 금융기관 및 공공기관에서는 철저한 징계 및 보안시스템을 가동 중이라 오남용의 횡수가 줄어들 수 밖에 없는 현실을 감안할 때 일반기업과 구분하여 연구할 때 좀 더 의미 있는 성과를 도출할 수 있기 때문이다. 셋째, 현재 기업의 컴퓨터 오남용에 대한 기존 연구가 미흡하고 정형화되지 못하여 본 연구가 실증 연구 자료로 활용될 수 있겠지만, 요인에 관한 다양하고 구체적인 변수의 정의와 설명력이 미흡하여 향후 좀 더 이론적, 실증적인 연구가 진행될 필요가 있다고 보인다. 넷째, 본 연구는 양적인 연구에 국한되어 졌지만 향후 질적연구와 병행하여 이루어진다면 오남용에 빠지는 개인의 성향 및 근본 원인을 파악하여 인과관계를 밝힘과 동시에 영향 요인 파악에도 크게 기여할 것으로 생각되어진다.

■ 참고문헌

김세현 (2002). "정보보호 관리 및 정책." 「한국정보

시스템학회」, 1(2): 123-143.
 김정규 (1980). 「교육심리학」. 서울: 형설출판사. 195-210.
 김정수 (1995). 「기업의 윤리풍토유형에 따른 구성원의 조직 몰입, 비윤리적 행위의 차이에 관한 연구」. 경희대학교 대학원 박사학위논문.
 오창규·김종기 (2003). "효과적인 정보보호 교육 및 훈련을 위한 프레임워크 개발." 「정보보호학회지」, 13(2): 59-69.
 이상근·유상진·임효창 (2005) "사회통제이론과 일반억제이론에 기초한 컴퓨터 오용의 통합모형에 관한 연구." 「경영교육논총」, 37(1): 25-44.
 임병장 (1994). 「스포츠 사회학 개론」. 동화문화사.
 주상운 (2009) "산업 심리학." 울산: 울산대학교 출판부.
 최갑열 (2009). 「윤리적 조직분위기와 규범적 윤리몰입성향이 조직유효성에 미치는 영향」. 조선대학교 대학원 박사학위논문.
 최병우·윤태익·박해선 (2010). "윤리풍토가 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향." 「인적자원관리연구」, 17(1): 289-311.
 최혜진 (1998). 「전략적 인사관리론」. 서울: 형설출판사.
 하용규·강상목·정연홍 (2011). "호텔기업 조직정체성이 대인간협력과 조직충성도에 미치는 영향." 「관광경영연구」, 47(2): 129-144.
 황복주·김원석·이영희 (2009). 「경영학원론」, 서울: 도서출판 두남. 212-217.
 Ajzen, I. (1985). "From Intentions to Actions: A Theory of Planned Behavior", From Cognition to Behavior." Springer, 11-39.
 Ajzen, I. (1988). *Attitude, personality and behavior*. Milton Keynes: Open University Press.
 Agnew, Robert (1992). "Foundation for a General Strain Theory of Crime and Delinquency." *Criminology*, 30(1): 47-88.
 Agarwal, R. & Karahanna, E. (2000). "Time Files When You're Having fun: Cognitive Absorption and Beliefs about Information Technology Usaga." *MIS Quarterly*, 24(4): 665-694.
 Ahn, K. H. & Lim, B. H. (2008). *Social Research Method and Analysis*. Hakhyunsa, 2008.
 Akaah, I. P. & Lund, D. (1994). "The influence of

- personal and organizational values on marketing professional's ethical behavior." *Journal of Business Ethics*, 13(6): 417-430.
- Ashforth, B. E. & F. Mael (1989). "Social identity theory and the organization." *Academy of Management Review*, 14(1): 20-29.
- Bailyn, L. (1993). *Breaking the mold: Women, men, and time in the new corporate world*. New York: The Free Press.
- Baker, T. L & Hunter, T. G. & Andrew, H. C. (2006). "Promoting ethical behavior and organizational citizenship behaviors: The influence of corporate ethical values." *Journal of Business Research*, 59(1): 849-857.
- Bakerau, G. L. (1986). "Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism." *Journal of Management*, 12(4): 577-584.
- Baumeister, R. F. & Heartopn, T. F. & Tice, D. M. (2000) "Ego depletion: A resourde model of volition, self-regulation, and controlled processing." *Social Cognition*, 18: 130-150.
- Berenbeim, R. E. (1987). *Corporate Ethics*. Conference Board. New York.
- Blau, G. L. (1986). "Job involvement and organizational commitment as interactive predictors of tardiness and absenteeism." *Journal of Management*, 12(4): 577-584.
- Cole, C. L. (2000). *Building Loyalty*. Workforce, August.
- Chang, M. K. & W. Cheung (2001). "Determinants of the Intention to Use Internet/WWW at Work: a Confirmatory Study." *Information and Management*, 39(1): 1-14.
- Chin, W. W. (1998). "Issue and Opinion on Structural Equation Modeling." *MIS Quarterly*, 22(1): 28-38.
- Davis, F. D. (1986). "A Technology Acceptance Model for Empirically Testing New End-user Information Systems: Theory and Results." Doctoral dissertation, MIT Sloan School of Management, Cambridge, MA.
- Davis, F. D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly*, 13(3): 319-339.
- Dhillon, Gurpreet & Backhouse, James (2000). "Information System Security Management in the New Millennium." *Communications of the ACM*, 43(7): 125-128.
- Feldman, D. C. (1984). "The development and enforcement of group norm." *Academy of Management Review*, 9(1): 43-53.
- Fletcher, G. P. (1993). *Loyalty: An essay on the Relationships*. New York: Oxford University Press.
- Gefen, D. & Straub, D. (2000). "A Practical Guide to Factorial Validity Using PLS Graph: Tutorial and Annotated Example." *Communications of the Association for Information Systems*, 4(1): 2-72.
- Goh, K. Y. (1997). "Adoption Studies of Electronic Commerce Applications: An Empirical Investigation of Banking Systems." Unpublished Honours Dissertation, National University of Singapore.
- Govindarajan, V. & Fisher, L. (1993). "Incentive compensation design, strategic business unit mission, and competitive strategy." *Journal of Management Accounting Research*, 8(1): 129-144.
- Hair, J. F. & Black, W. C. & Babin, B. J. & Anderson, R. E. & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate Data Analysis*. Pearson International Edition.
- Hartley, R. E. (1960). "Relationship between perceived values and acceptance of a new reference group." *Journal of Social Psychology*, 51(1): 181-190.
- Hill, G. D. & Atkinson, M. P. (1988). "Gender, Mamilial control and Delinquency." *Criminology*, 26(1): 127-149.
- Hunt, S. D. & Vitell, S. (1993). "A General theory of Marketing Ethics." *Journal of*

- Marketing*, 6(1): 448-516.
- Ladd, J. (1987). *Loyalty*. London: Macmillan Publishing Co. and The Free Press.
- Lascu D. & Zinkhan, G. (1999). "Consumer conformity: review and application for marketing theory and practice." *Journal of Marketing Theory and Practice*, 7(3): 1-12.
- Meyer, J. P. & Allen, N. J. (1991). "A three-component conceptualization of organizational commitment." *Human Resource Management Review*, 1(1): 61-89.
- McCollum, T. (1997). "Computer Crime." *Nations Business*, November.
- Moon, J. W. & Kim, Y. G. (2001). "Extending the TAM for a World-Wide-Web context." *Information and Management*, 38(1): 217-230.
- Reichers, A. E. (1985). "A Review and reconceptualization of organizational commitment." *Academy of Management Review*, 10(3): 465-476.
- Reichheld, F. (1996). *The Loyalty effect: The hidden force behind growth, profits and lasting values*. Boston: Harvard Business School Press.
- Power, E. L. (2000). "Employment loyalty in the new millennium." *SAM Advanced Management Journal*, 65(1): 4-9.
- Semler, R. & Sadde, R. (2000). "How We Went Digital Without a Strategy." *Harvard Business review*, September-October, 51-58.
- Straub, D. (1990). "Effective IS Security: An Empirical Study." *Information System Research*, 1(3): 255-276.
- Straub, D. & Welke, R. (1998). "Coping with systems risk: security planning planning models for management decision making." *Mis Quarterly*, 22(4): 441-469.
- Sturdivant, F. A. & Vemon-Wortzel, H. (1990). *Business and Society: A Managerial Approach*. McGraw-Hill Higher Education.
- Tejaswini, H. & Rao, H. R. (2009). "Encouraging information security behaviors in organizations: Role of penalties, pressures and perceived effectiveness." *Decision Support Systems*, 47(1): 154-165.
- Terborg, J. & Castore, C. & Deninno, J. (1976). "A longitudinal field investigation of the impact of group composition on group on group performance and cohesion." *Journal of Personality and Social Psychology*, 6(1): 782-790.
- Valentine, S. & Barnett, T. (2003). "Ethics code awareness, perceived ethical values, and organizational commitment." *Journal of Personal Selling and Sales Management*, 23(4): 359-368.
- Venkatesh, V. & Morris, M. G. & Davis, G. B. & Davis, F. D. (2003). "User acceptance of information technology: toward a unified view." *MIS Quarterly*, 27(3): 425-478.
- Victor, B. & Cullen, J. B. (1988). "The organizational bases of ethical work climates." *Administrative Science Quarterly*, 33(1): 101-125.
- Vitell, Scott J. & Davis, Donald L. (1990). "Ethical Beliefs of MIS Professionals: The Frequency and Opportunity for Unethical Behavior." *Journal of Business Ethics*, 9(1): 63-70.
- Weber, J. (1981). "Institutionalizing ethics into the Corporation." *Msu Business Topics*, 29 Spring.
- Workman, M. & Gathegi, J. (2006). "Punishment and ethics deterrents: A study of insider security contravention." *Journal of the American Society for Information Science and Technology*, 58(2): 212-222.
- Wixom, B. & Watson, H. (2001). "An Empirical Investigation of the Factors Affecting Data Warehousing Success." *MIS Quarterly*, 25(1): 17-41.