

웹 2.0 환경에서 사용자의 개인특성과 사회적 영향이 사이버 윤리성과 사용성에 미치는 영향

문윤지

The Effect of Users' Individual characteristics and Social Influence on Cyber
Ethics and Usage in Web 2.0

Yun Ji Moon^a

^aCatholic University of Pusan

E-mail : yjmoon@cup.ac.kr

요 약

사이버 윤리성의 문제는 기술적 접근이나 법적 접근으로 해결하기에는 한계가 있으므로 본 연구는 사이버 윤리성에 영향을 미치는 개인적 특성과 사회적 영향을 총체적으로 검토하고자 한다. 구체적으로 본 연구의 목적은 (1) 웹 2.0 환경에서 사용자의 개인적 특성(자기효능감, 통제 의 소재)은 사이버 윤리성에 어떠한 영향을 미치는가, (2) 웹 2.0에 대한 사회전반적인 사회적 영향요인(주관적 규범, 이미지, 가시성)은 사이버 윤리성에 어떠한 영향을 미치는가, (3) 사용자의 인성(외향성, 내향성)에 따라 개인적 특성과 사회적 영향이 사이버 윤리성에 미치는 영향은 달라지는 가, 마지막으로 (4) 사용자의 사이버 윤리성은 사용자의 웹 2.0 서비스 참여형태(소비, 생산)에 어떠한 영향을 미치는 가이다.

ABSTRACT

The issue on cyber ethics cannot be solved within technical and legal boundaries. Therefore, this study intends to consider the antecedents affecting cyber ethics from the perspectives of individual characteristics and social influences. Specifically, the current research aims to investigate (1) the effect of individual characteristics(self-efficacy, locus of control) on cyber ethics in web 2.0 environment, (2) the impact of social influences(subjective norm, image, visibility) on cyber ethics, (3) the moderation effect of a user's personality(extroversion, introversion) between individual characteristics and social influences, finally (4) the interrelationship between cyber ethics and the type of web 2.0 service participation of users(consumption, production).

키워드

cyber ethics, web 2.0, self-efficacy, locus of control, subjective norm, image, visibility, personality

1. 서 론

새로운 디지털 정보사회로의 웹 환경의 변화를 대변하는 웹 2.0이라는 용어는 사용자 간 온라인 협업과 공유를 강조하는 제 2세대 웹 기반 서비스로 정의된다. Anderson(2007)은 웹 2.0의 대표적 형태로 블로그, 위키스, 소셜 북마킹, 멀티미디어 공유, 그리고 포드 캐스팅을 제시하고 있다. 이러한 웹 2.0의 가장 대표적인 특징은 사용자의 '참여'를 기반으로 사용자 중심의 정형화되지 않

은 콘텐츠의 '창조'와 창조된 정보의 '공유'이다 (Lazar, 2007). 웹 2.0은 웹 1.0 시대에 수동적 사용자 수준에 머물러 있던 일반 대중을 웹의 주도적 행위자로 변화시키면서 그 동안 웹 콘텐츠의 생산 측면에서 상대적으로 소외되었던 사용자를 창조자로 흡수함에 따라 보다 폭넓은 대중이 참여하게 되는 이른바 롱테일 효과를 바탕으로 웹 2.0 사회에 대한 과급효과는 날로 커져가고 있다. 하지만 웹 2.0의 발전은 자유로운 개인표현을 권장하고 개인 및 조직생산성 향상의 기회를 제공한다. 순기능 이면에 많은 트래픽과 자체 검색

엔진과의 연계 등으로 인해 저작물을 포함한 개인정보 노출의 가능성이 높아짐과 동시에 창작된 수많은 콘텐츠가 부적절하게 도용되는 등의 사이버 윤리(Cyber ethics) 문제를 야기하는 부정적 영향도 가지고 있다.

인터넷 상의 사이버 윤리를 포함한 정보시스템 윤리 문제는 미국의 경우 사베인 옥슬리법(Sarbanes-Oxley Act)에 의해 직접적으로 영향을 받는 매우 중요한 부분이다. 정보시스템 영역에서의 윤리는 프라이버시, 보안, 사이버 범죄, 저작권 분쟁, 무료 오픈 소프트웨어 등 광범위한 이슈를 포함하고 있다. 이에 학계에서나 실무적으로 정보 기술과 관련된 윤리적 이슈가 심도 깊게 논의되어야 함에도 불구하고, 이에 관한 이슈들은 Himma and Tavani(2008), Tavani(1996), van den Hoven and Weckert(2008) 등의 연구에서 일부 다루어졌을 뿐 정보시스템 관련 연구의 주류로 활발히 논의되지 못하고 있는 것이 현실이다(Mingers and Walsham, 2010). 국내에서 역시 사이버 윤리 문제는 현황 파악이나 윤리 교육 프로그램 개발에만 치중되어오고 있다(e.g., 김철완 외, 2001; 정찬모, 2003; 강홍렬 외, 1997; 정진욱, 2006 등). 하지만 인터넷의 등장, 그리고 웹 2.0의 진화로 인한 사용자층의 확대로 사이버 윤리의 파장은 그 강도와 폭이 커지고 있다. 이 같은 사이버 윤리 문제의 증가를 고려할 때 인터넷 상에서의 사이버 윤리 문제의 영향요인과 그 결과에 대한 다각적인 연구가 필요하다.

정보시스템을 포함하여 인터넷 역시 사회적인 맥락 속에서 발전되는 것이기 때문에 사회성을 갖는 것은 윤리성도 함께 내포하고 있다고 보아야 한다(Christians, 2003; Moor, 1985). 더군다나 오늘날 사이버 공간을 새로운 커뮤니케이션의 공간이자 새로운 가능성의 공간, 그리고 제 2의 인간 사회이며, 현실공간의 연장공간이라고 간주할 때, 사이버 윤리의 중요성은 더욱 커진다(이기식, 2007). 사이버 윤리를 위배한 컴퓨터 범죄행위는 개인뿐 아니라 기업, 정부에게도 엄청난 피해를 야기하지만, 사이버 윤리 상의 문제를 기술적·법적 접근만으로 해결하는 데에는 한계가 있다. 결국 궁극적인 해결책은 사회의 출발점인 개인의 윤리적인 판단에 의존할 수밖에 없기 때문에(Casey, 2004; Stephenson, 2004) 사이버 윤리 문제의 출발점은 개인의 특성에서 먼저 논의되어야 한다. 이에 본 연구에서는 사용자의 사이버 윤리성을 결정하는 영향요인으로 개인적인 특성을 우선적으로 포함시키고자 한다.

전통적 MIS(Management Information Systems) 관점에서 인터넷을 포함한 정보시스템의 사용에 영향을 미치는 요소는 크게 두 가지 부류로 구분된다. 첫째, 가변적 영향요소로 정보시스템에 대한 태도나 사용용이성, 사용유용성과 같은 인지적 요인과 감정적 요인이 포함된다. 이와 비교해서 두 번째는 상대적으로 변하지 않는 개인의 기질적 요인으로 자기효능감(self-efficacy), 인성

(personality), 그리고 통제 의 소재(locus of control) 등이 포함된다(McElroy, Hendrickson, and Townsend, 2007). 지금까지의 대부분 MIS 관련 연구에서는 정보시스템에 대한 개인의 태도를 연구하기 위해 가변적 영향요소를 많이(Lucas, 1981; McElroy et al., 2007) 고려해왔다. 하지만 사이버 공간과 현실세계 간 본질적인 차이를 줄이고 사이버 윤리성을 회복하는 것의 근본은 인간이기 때문에 사용자 개인의 변하지 않는 요인에 대한 통찰이 필요하다. 따라서 본 연구는 사용자의 사이버 윤리성을 결정하는 첫 번째 영향요인 차원으로 자기효능감, 통제 의 소재를 포함한 개인적 특성을 고려하고자 한다.

한편, 사용자의 사이버 윤리성에 영향을 미치는 두 번째 영향요인 차원은 사회적 영향(social influence)이다. 최근 유비쿼터스 및 컨버전스가 진행되면서 기성세대와는 달리 청소년 세대는 인터넷이 구성하는 가상공간을 삶의 중요한 무대로 인식하면서 생활하고 있다(Pletka, 2007). 이들은 오락과 학습은 물론 쇼핑과 의사소통 및 정보수집까지 모든 활동을 디지털 매체를 통해 해결한다(김문조, 2005). 이에 오늘날 웹 2.0으로 변화되고 있는 인터넷 환경에서 사회적 영향이 웹 2.0 서비스를 사용하는 사용자의 사이버 윤리성에 어떠한 영향을 미치는지를 검증하고자 한다. 특히 사회적 트렌드의 효과가 크게 작용하는 웹 2.0 환경에서는 사회적 영향 요소가 보다 중요하게 고려된다. 자기효능감이나 통제 의 소재가 높은 사용자와 달리 영향력 있는 주변인의 영향과 같은 주관적 규범(subjective norm)으로 인해 웹 2.0 서비스를 보다 더 활용하는 사용자의 경우 사이버 윤리성에 대한 인지가 차이가 있게 된다. 따라서 본 연구에서는 개인적 특성과 사회적 영향요인이 개인 사용자의 사이버 윤리성에 미치는 영향효과를 비교 분석하고자 한다. 그리고 이러한 개인적 특성과 사회적 영향이 사이버 윤리성에 미치는 영향효과는 개인의 인성에 따라 달라질 것이라는 전제하에 개인의 외향적·내향적 인성에 따른 조절효과를 검토하고자 한다.

나아가 본 연구는 개인 사용자의 사이버 윤리성 정도가 웹 2.0 환경에서 사용자의 참여형태에도 영향을 줄 것으로 본다. 자신의 저작물에 대한 공유의 차원에서 발생할 수 있는 윤리적 문제에 있어서의 사용자 관심은 웹 2.0 서비스에의 참여수준을 결정할 수 있는 중요한 요인으로 판단된다(이현주·김유정·강소라, 2009). 웹 2.0이 궁극적으로 지향하는 사용자의 참여는 능동적이고 주도적인 동시에 창의적인 콘텐츠의 생성이다. 하지만 사용자의 창조과정에서 여전히 해결되지 않는 사이버 윤리성과 관련된 윤리적인 이슈는 프라이버시나 저작권 침해와 같은 많은 부정적인 행위를 야기하고 있다. 이에 본 연구는 사용자들의 윤리적 관심이 웹 상의 생산물을 조회하고 창조하는 웹 2.0 서비스 참여형태에 얼마나 영향을 끼치는가를 검증한다.

실무적으로 본 연구는 사이버 안전불감증이 점점 더 심각해지는 네트워크 세계에서 경쟁력 확보를 위해서 기술적 발달과 더불어 윤리적 발달이 함께 동반되어야 한다는 의식개선의 시사점을 제공할 수 있을 것으로 기대한다. 한편, 학술적으로는 사이버 윤리성에 대한 연구가 거의 없는 정보시스템 분야에서 웹 2.0 환경에서 사이버 윤리성에 영향을 미치는 요인을 고찰함과 동시에, 웹 2.0의 장기적인 성장을 위해 필수적 요소인 사용자의 참여와 사이버 윤리성 간 관계에 관한 포괄적인 연구모형을 제시함으로써 사이버 윤리성에 관한 통합적 시각을 제공할 수 있을 것이다.

II. 사이버윤리성

사이버 윤리란 사이버 공간에서 사람들이 지켜야 할 도덕적 규범으로 가치판단의 기준과 원리와 관련된다(Christians, 2003). 간단히 사이버 공간의 이용자들이 지켜야 할 책임과 규범으로 정의할 수 있다. 다만, 이러한 사이버 윤리를 새로운 윤리규범으로 보아야 할지 혹은 기존의 비즈니스 윤리와 같은 맥락에서 이해할 수 있을 지에 대해서는 여전히 논의가 진행 중이다. 사이버 윤리는 기존의 프라이버시 침해에 따른 윤리문제와 같이 새로운 문제라기보다는 보편적 윤리문제라고 주장하는 연구자가 있는 반면, 사이버 윤리를 새롭게 등장한 새로운 개념으로 간주하는 주장도 있다(정경수, 1999).

한편 사이버 윤리는 다양한 차원으로 범주화가 가능하다. Blood(2002)는 ‘웹로그 윤리’를 정직한 출판, 정확한 근거, 오류의 투명한 교정, 내용의 영구성과 충실성, 이해 갈등의 표출, 의심스럽거나 편파적인 자료의 확인’을 제시하고 있으며, Kuhn(2007)은 상호작용성, 표현의 자유, 진실, 투명성, 인간적 요소를 웹 2.0 서비스 가운데 블로그의 핵심 고려차원으로 주장하고 있다. 또한 Mason(1986)에 따르면 사이버 윤리는 프라이버시(privacy), 정확성(accuracy), 저작권(property), 접근성(access)로 구분된다. 즉, 사이버 공간이 가진 익명성으로 인해 프라이버시가 침해당할 소지가 있으며(privacy), 현실공간과 다른 정보내용이 게재되어 부정확한 정보가 떠돌아다닐 수 있으며(accuracy), 복사가 용이하여 쉽게 복제가 가능하며(property), 정보접근이 어려운 계층이 존재한다는 것이(access) 사이버 윤리적으로 문제가 될 수 있다는 것이다. Sama & Shoaf(2002)는 또한 소유권 딜레마와 프라이버시 딜레마가 닷컴 기업의 번영과 발맞추어 가장 보편적으로 발생하는 윤리적 딜레마라 주장한다. Calkins(2002)의 경우 사이버 윤리적 차원을 프로필 차원과 공유차원에서 접근하기도 한다.

이처럼 사이버 윤리의 정의와 차원에 대한 다각적인 시각이 존재하기 때문에 향후 진행될 연구에서는 보다 근본적으로 사이버 윤리에 대한 개념적 정의가 먼저 재 고찰할 필요가 있다.

III. 연구모형 및 가설

본 연구에서 사이버 윤리성에 영향을 미치는 요인은 개인적 특성과 사회적 영향이며, 개인적 특성은 자기효능감과 통제 의 소재를 선행요인으로 포함한다. 한편, 개인적 특성 가운데 인성은 외향성과 내향성으로 구분되면, 인성은 개인적 특성과 사회적 영향, 그리고 사이버 윤리성 간 관계에서 조절효과를 보이게 된다. 그리고 사이버 윤리성에 따라 사용자의 참여형태는 소비적 참여와 생산적 참여로 구분되어 영향을 받게 된다.

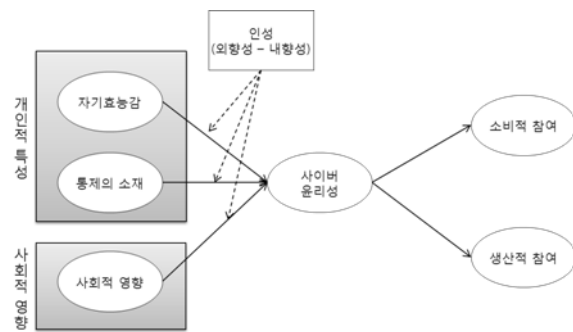


그림 1 . 연구모형

참고문헌

- [1] Angst, C.M. and Agarwal, R. Adoption of electronic health records in the presence of privacy concern: The elaboration likelihood model and individual persuasion, *MIS Quarterly*, Vol. 33, No. 2, 2009, pp. 339-370.
- [2]