

# 정보보안 관련 업무 스트레스가 직무 소진을 통해 정보보안 정책 저항에 미치는 영향

황인호\*

## The Influence of Information Security Related Work Stress on Information Security Policy Resistance through Job Burnout

In-Ho Hwang\*

### 요약

최근, 정보보안이 사회적으로 중요하게 인식되면서 조직들은 정보보안 정책 도입 및 전문 인력을 확보하고, 조직원들에게는 정보보안 준수를 요구하고 있다. 하지만, 기존 업무 체계를 변화시킨 정보보안 정책의 도입은 조직원들의 업무적 저항을 발생시킬 수 있다. 본 연구는 업무 체계를 반영하지 못한 보안 정책이 업무 스트레스를 발현시킬 수 있음을 고려하여, 보안에 의한 업무 스트레스가 개인의 직무 소진 및 조직의 정보보안 정책 저항으로 연계되는 매커니즘을 설명하고자 하였다. 선행연구를 반영하여 연구 모델 및 가설을 설정하고, 정보보안 정책을 도입한 기업의 조직원들로부터 확보한 데이터를 활용하여 구조방정식모델링을 하였다. 검증 결과, 업무 모호성과 업무 장애가 직무 소진(감정 소진 및 심리적 이탈)을 통해 정보보안 정책 저항으로 연계되는 것을 확인하였다. 본 연구는 급격한 정보보안 정책의 적용이 조직원의 반발을 일으킬 수 있으며 원인이 스트레스에 있음을 제시하여, 역설적으로 조직 맞춤형 보안 정책의 도입 필요성을 제언한다.

### ABSTRACT

Recently, the importance of information security (IS) has been socially recognized, leading organizations to adopt IS policies, secure specialized personnel, and demand IS compliance from employees. However, the implementation of these policies can disrupt existing work processes, causing resistance among employees. This study aims to elucidate the mechanism linking work stress, caused by IS policies that do not consider the work system, to individual job burnout and IS policy resistance. We established a research model and hypotheses based on previous studies and utilized structural equation modeling with data collected from organization members of companies that have implemented IS policies. The results of the structural equation modeling confirmed that work ambiguity and work impediment are linked to IS policy resistance through job burnout, characterized by emotional exhaustion and disengagement. Our findings suggest that the swift implementation of IS policies can provoke a backlash from employees, with stress being the primary cause. This paradoxically indicates the need for the development of organization-specific IS policies.

### 키워드

Work Ambiguity, Work Impediment, Emotion Exhaustion, Disengagement, IS Policy Resistance  
업무 모호성, 업무 장애, 감정 고갈, 심리적 이탈, 정보 보안 정책 저항

\* 교신저자: 국민대학교 교양대학  
• 접수일 : 2024. 02. 29  
• 수정완료일 : 2024. 03. 21  
• 게재확정일 : 2024. 04. 12

• Received : Feb. 29, 2024, Revised : Mar. 21, 2024, Accepted : Feb. 12, 2024  
• Corresponding Author : In-Ho Hwang  
College of General Education, Kookmin University,  
Email : hwanginho@kookmin.ac.kr

## I. 서 론

조직이 보유하고 있는 정보 자원에 대한 체계적인 관리 및 보호가 중요해지면서, 국가 차원에서 조직의 정보관리를 엄격하게 유지할 것을 요구하고 있다. 국내의 경우, 개인정보보호법과 정보통신망법 등을 기반으로 개인정보를 취급하고 있는 조직들의 경우 정보 보호 및 개인정보보호 관리체계 인증을 요구하고 있다[1]. 나아가 글로벌 기업들은 정보 자산 보호가 기업 가치 변화에 영향을 주는 것으로 인식하여 보안 관련 국제 표준(ISO 27001)을 확보하는 등의 노력을 하고 있다[2]. 그렇지만, 아직 정보보안에 대한 기업들의 노력은 부족한 편인데, 조직들의 보안 기술 및 정책에 대한 투자 수준에 비해, 내부자의 보안 준수에 대한 관리가 상대적으로 부족한 것으로 알려져 있다[1]. 실제로, 전 세계 정보보안 사고의 약 20~30%는 매년 조직의 이해관계자에 의해 발생하고 있어, 내부자에 대한 정보 노출 가능성을 최소화하기 위한 조직의 노력이 강화될 필요가 있는 상황이다[3].

조직 내부자에 의한 정보 노출 가능성과 예방 방안을 제시한 연구들은 심리학, 사회학, 범죄학 등에서 적용되었던 이론인 제재 이론(Deterrence Theory), 합리적 선택이론(Rational Choice Theory), 그리고 보호적 동기 이론(Protection Motivation Theory) 등을 적용하여, 조직 차원의 엄격한 규정 또는 환경의 구축을 통해 조직원에게 정보보안 준수 동기를 강화하는 것이 심리적으로 유효한 준수 조건임을 밝혀왔다[4-6]. 최근에는, 급변한 외부 환경에 대처하기 위해 적용된 강화된 보안 정책과 조직 체계가 실제 업무에 정보보안을 반영해야 하는 조직원에게 스트레스를 일으킬 수 있어, 강압적이거나 조직 특성을 잘 반영하지 못하는 보안 체계에 의해 발현될 수 있는 부정 측면을 강조한 연구도 제시되었다[7,8]. 해당 연구들은 심리적 측면에서 조직원의 행동 변화를 고려하되, 조직 특성을 반영하여 보안 정책을 수립하고 지원하는 것이 필요함을 제시한다.

본 연구는 강화된 정보보안 준수 요구가 개인의 업무 성과에 부정적 영향을 줄 수 있는 환경이 개인에게 어떠한 영향을 주는지를 세부적으로 분석하고자 한다. 개인은 조직에서 역할을 다하지 못하거나 이행에 어려움을 느낄 때 직무 소진(Burn-out)을 느낄 수

있는데, 직무 소진이 높아진 사람은 조직의 요구사항에 대하여 부정적인 행동을 할 가능성이 크다[9,10].

이에, 본 연구는 정보보안으로 인하여 업무 수행에 어려움이 발생할 때, 개인에게 어떠한 영향을 미치고, 나아가 조직의 보안 목표에 부정적 영향을 미치는지를 확인하고자 한다. 즉, 연구는 정보보안에 의한 업무 스트레스가 직무 소진을 통해 보안 정책에 대한 저항 행동으로 연계되는 메커니즘을 제시한다. 연구의 결과는 조직 및 개인들의 업무 환경에 맞는 보안 정책이 부재할 때, 발생할 수 있는 문제점을 제언하여, 맞춤형 정보보안 지원 체계의 필요성을 제시할 것으로 기대한다.

## II. 이론적 배경

### 2.1 정보보안 정책과 정책 저항

국내 조직들의 정보보안 관련 조직 및 정책 구축 현황을 살펴보면, 2021년 기준 조사 기업의 27%만이 보안 정책을 구축하고 있는 것으로 나타났다[1]. 이러한 현상은 조직 규모에 따라 영향을 받는 것으로 나타났다는데, 250인 이상의 규모를 가진 조직은 94.2%가 보안 정책을 보유하고 있어, 영세할수록 정보보안에 대한 투자가 적은 것으로 판단된다[1]. 즉, 정보보안은 조직에 중요한 요소이긴 하지만, 높은 수준에 대한 투자는 영세할수록 부담스러운 조건임을 의미한다.

조직이 정보보안 정책을 도입하더라도 실제 정보보안을 업무에 반영하는 것은 개인이다[4]. 하지만, 조직원에게 있어 우선적 선택은 업무 성과 달성에 있으므로, 정보를 보호하면서 업무를 보는 것은 부담스러운 조건일 수 있다. 저항(Resistance)은 개인이 요구받는 변화된 상황 또는 환경에 대하여 기존 조건을 유지하고자 하는 행위를 지칭한다[11]. 정보보안 정책의 도입은 기존 개인 또는 부서의 업무 체계를 변화시키는 것을 의미하므로, 담당자들은 새로운 업무 표준을 위한 지식 확보 또는 체계를 구축해야 하는 어려움을 가질 수 있다[12]. 즉, 정보 보호 정책의 도입이 조직원의 업무 체계 또는 업무 성과 달성 과정에 추가적인 시간, 노력 등을 요구할 때, 발생할 수 있다[6]. 따라서, 조직은 보안 정책에 대한 구성원들의 반발을 최소화하기 위한 지원 체계를 구축하는 것이 필요하다.

본 연구는 정보보안 정책에 대한 조직원의 저항 원인을 제시함으로써, 저항을 감소하기 위한 방향성을 제시하고자 한다.

## 2.2 직무 소진

직무 소진(Job Burn-out)은 조직 또는 주변 사람 등으로부터 변화된 부담스러운 요구사항 등으로 인하여 조직 또는 직무에 대해 심리적 부담감을 가지거나, 직무 등 대상에 대한 의미를 잃게 된 상황을 의미한다[9]. 즉, 조직 등 외부 환경이 개인에게 요구했던 특정 조건과 자신의 역할 간의 균형점이 환경 등 조건의 변화 등으로 부담감을 가진 상태가 지속될 때, 직무 소진을 인식하게 된다[10].

직무 소진은 직무의 변동으로 인해 개인이 가지는 부정적 상태이므로, 연구자별로 세부적 원인을 다양하게 제시하고 있다. Maslach and Jackson[1986]은 자아성취감 저하, 감정 고갈, 비인격화를 세부 원인으로 제시하였으며[13], Demerouti et al.[2001]은 직무 자원 관점에서 감정 고갈과 심리적 이탈이 중요한 직무 소진 조건이라고 제시하였다[9]. 본 연구는 직무 자원 관점에서 직무 소진을 제시한 Demerouti et al.[2001]의 세부 요인을 반영한다. 첫째, 감정 고갈(Emotional Exhaustion)은 변화된 직무 자원으로 인하여 보유하게 된 육체, 감정적인 긴장 인식 수준으로, 피로감, 탈진 등으로 인한 휴식의 필요성을 가지는 상황을 지칭한다[9]. 둘째, 심리적 이탈(Disengagement)은 요구된 변화된 직무 등으로 인하여 소외감, 일에 대한 부정적 감정으로서, 대상에 대한 부정적 평가 등을 의미한다[9].

직무 소진은 직무 환경의 변화 등 스트레스에 의해 발현된 육체 및 감정의 부정적 상태이므로, 개인에 요구된 직무에 대한 부정적 의도 또는 행동을 유도하는 조건이다. Tziner et al.[2015]는 조직으로부터 요구된 과도한 역할이 업무 스트레스를 발생시키고 높아진 업무 스트레스는 직무 소진을 통해, 업무 만족도를 감소시키고, 이직 의도를 강화하는 조건임을 밝혔다[10]. Yao et al.[2020]은 동료 등의 괴롭힘을 통해 형성된 감정 고갈이 조직의 지식공유 요구를 억제하는 지식 은폐 행동으로 연계될 수 있음을 밝혔다[14]. 또한, Koay[2018]은 조직원 개개인을 무시하는 조직문화가 당사자들의 감정 고갈을 높여 비능률 행동에 영향을 주는 것을 밝혔다[15]. 즉, 직무 소진은 원인적 환경에

대한 부정적 의도 또는 행동을 유발하는 원인이다. 본 연구는 정보보안 환경에서 개인이 받아들인 직무 소진이 보안 정책 저항으로 연계될 것으로 판단하며, 다음의 가설을 제시한다.

**H1. 조직원의 감정 고갈에 대한 인식은 보안 정책 저항에 정(+)**의 영향을 미친다.

**H2. 조직원의 심리적 이탈에 대한 인식은 보안 정책 저항에 정(+)**의 영향을 미친다.

## 2.3 업무 스트레스

개인은 조직과 같은 집단 환경에 대처하기 위하여 균형을 유지하고자 한다. 조직은 특정 역할을 할 수 있는 개인을 고용하고, 개인이 역할을 충분히 수행했다고 판단할 때 지속 유지하고자 한다. 반면, 개인은 부여된 역할을 달성하기 위하여 본인의 시간, 노력 등을 통해 역량을 확보한다[16]. 이러한 균형은 조직 또는 동료와 같은 외적 환경에 의해 변경될 수 있는데, 정책, 규정, 업무 체계 등의 변화가 발생할 경우, 개인은 새로운 지식 확보 등에 시간을 소요하거나 역량을 확보해야 한다[17]. 하지만, 변화의 폭이 개인의 역량을 넘어섰다고 판단할 경우, 대상 업무에 대하여 스트레스를 인식할 수 있다. 업무 스트레스(Work Stress)는 업무 수행에 필요한 조건 또는 상황이 불편하거나 바람직하지 않아 발생한 심리적, 생리적 반응의 결과로서 기능장애에 대한 인식을 의미한다[18]. 업무 스트레스는 업무 상황에 따라 다양하게 나타날 수 있는데, 대표적으로 업무 모호성과 업무 장애가 있다.

첫째, 업무 모호성(Work Ambiguity)은 업무 수행에 필요한 지식 또는 정보의 부족으로 인하여 업무적 활동 결과에 대한 예측이 불가능한 수준을 의미한다[16]. 정보보안과 관련하여 업무 수행과정에서 새로운 환경에 대한 대처가 정보보안 규정과 어긋나는 상황이 발생할 경우가 있을 수 있는데, 모호한 업무 환경에서 개인의 선택이 보안 정책보다 빠른 업무적 성과에 있을 수 있다[7].

둘째, 업무 장애(Work Impediment)는 특정한 정책 또는 기술의 반영으로 인해 발생한 새로운 요구사항이 개인의 업무에 장애가 되는 것으로 간주되는 수준을 의미한다[4]. 정보보안의 경우 기존 업무 프로세스에 정보관리 체계라는 영역을 포함하여, 조직 구성원에게 업무 수행과정에서 정보보호 활동을 추가로 수

행할 것을 요구하므로, 엄격한 정보보안 정책은 구성원에게 부여된 본연의 업무 성과 달성에 시간적 영향을 미칠 수 있다.

정보보안과 관련된 업무 모호성 또는 업무 장애와 같은 스트레스 인식은 직무 소진을 일으키는 조건이다. Leung et al.[2010]은 스트레스와 성과와의 관계에서 업무 스트레스로 인해 형성된 직무 소진은 업무 성과 및 조직 성과에 부정적 영향을 주는 선행 조건임을 밝혔다[19]. Tziner et al.[2015]는 업무 스트레스가 직무 만족도를 감소시킴에 있어 직무 소진이 매개하는 조건임을 밝혔다[10]. 정보보안과 관련하여, Hwang[2023]은 정보보안 업무 스트레스가 정보보안 준수를 감소시킴을 확인하였다[17]. 또한, Pham et al.[2019]는 정보보안 관련 직무 소진과 관련하여 업무 과부하와 같은 스트레스 요인이 영향을 미치는 조건임을 밝혔다[18]. 즉, 개인의 업무 과정에서 정보보안으로 인하여 모호성 및 장애와 같은 스트레스의 발현은 직무 소진과 같은 상태를 높이는 조건이다[20]. 본 연구는 정보보안 관련 업무 모호성과 업무 장애가 직무 소진의 세부 요인인 감정 고갈과 심리적 이탈에 영향을 줄 것으로 판단하고, 다음의 가설을 제시한다.

- H3a. 정보보안 관련 업무 모호성은 조직원의 감정 고갈에 정(+)의 영향을 미친다.
- H3b. 정보보안 관련 업무 모호성은 조직원의 심리적 이탈에 정(+)의 영향을 미친다.
- H4a. 정보보안 관련 업무 장애는 조직원의 감정 고갈에 정(+)의 영향을 미친다.
- H4b. 정보보안 관련 업무 장애는 조직원의 심리적 이탈에 정(+)의 영향을 미친다.

### III. 연구 모델 및 측정

#### 3.1 연구 모델

본 연구는 정보보안이 개인의 업무에 반영됨에 있어 스트레스를 일으키는 상황의 발현 시, 개인적 측면과 조직 측면에서 부정적 문제를 일으킬 수 있음을 지적하고자 하며, 선행연구를 통해 도출한 요인들의 관계성을 기반으로 <그림 1>의 연구 모델을 제시한다.

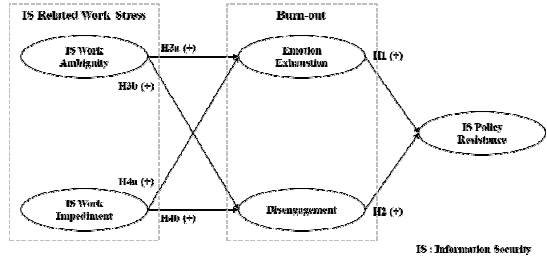


그림 1. 연구모델  
Fig. 1 Research Model

#### 3.2 측정 도구 및 표본 확보

연구 모델에서 제시한 요인 간의 관계 확인은 설문지 기법을 적용한다. 연구는 적절하게 설정한 연구 대상에게 선행연구를 통해 확보하고 정보보안에 맞추어 변경한 요인별 설문 문항을 제공하여, 응답자의 인식을 기반으로 확보된 데이터를 활용하여 가설 검정을 진행하고자 한다. 요인별 구성된 다 항목의 설문 문항은 7점 리커트 척도로(7점: 매우 그렇다 - 1점: 매우 그렇지 않다) 구성하였다.

업무 장애는 Bulgurcu et al.[2010]의 연구에서 설문 문항을 확보하였다[4]. 적용 문항은 “조직의 정보보안 정책 요구사항을 준수 시, 동료, 고객, 관리자 등에 대한 응답시간이 느려짐”, “조직의 정보보안 정책 요구사항을 준수 시, 업무 생산성이 저하됨”, “조직의 정보보안 정책 요구사항을 준수 시, 업무 효율성이 저하됨”과 같다. 업무 모호성은 설문 문항을 Ayyagari et al.[2011] 연구에서 확보하였으며[16], 적용 문항은 “보안 정책의 준수 또는 업무 수행 중 어떤 것을 우선시할지 불확실함”, “보안 정책의 준수 또는 업무 수행 중 어떤 부분을 우선해서 처리할지 불확실함”, “보안 활동에 추가되는 시간으로 인해 업무 시간을 제대로 배분하기 어려움”, “보안 문제를 해결하는 데 걸리는 시간은 업무를 수행하는 데 추가 시간을 소요하게 함”과 같다. 직무 소진은 Demerouti et al.[2001]이 세부적으로 분류한 감정 고갈과 심리적 이탈을 반영하였다[9]. 감정 고갈의 적용 문항은 “일하는 동안 종종 감정적으로 지쳐있다고 느낌”, “일이 끝난 후 보통 지치고 피곤함을 느낌”, “일반적으로 업무량 관리가 어려움”과 같다. 심리적 이탈의 적용 문항은 “내가 담당하고 있는 일이 지겹다고 느끼곤 함”, “내가 하는 일이 별로 불일이 없는 일이라고 말하고 함”, “나의 일

은 도전감을 제공해 줌(역설문)”, “일을 하면 할수록 내가 맡은 일에 몰입함(역설문)”과 같다. 정보보안에 대한 정책 저항은 Merhi and Ahluwalia[2019] 연구에서 설문 문항을 확보하였다[6]. 적용 문항은 “조직의 보안 정책으로 변화된 현재가 속상함”, “조직의 보안 정책이 변화시킨 환경에 불만이 있음”, “조직의 보안 정책이 변화시킨 환경이 잘 도움 되지 않는다고 생각함”과 같다.

설문 대상은 정보보안 정책을 보유하고 해당 정책을 업무에 적용하여, 업무 수행과정에서 보안 정책을 반영하도록 요구받고 있는 조직원으로 설정하였다. 설정한 대상으로부터 명확하게 데이터를 확보하기 위하여, 많은 직장인 회원을 보유하고 있는 M리서치의 도움을 받았다. 온라인 설문을 구성하였으며, 회원들이 본 설문에 참여하기 전, 다니는 회사가 보유 및 운영하는 정책들을 선택하게 하였으며, 보안 정책을 선택한 사람들만 본 설문에 참여하도록 하였다. 또한, 본 설문 참여 전 응답자들에게 본 설문의 목적과 데이터 활용 방법에 대하여 동의를 구하였다.

표 1. 표본의 통계적 특성  
Table 1. Statistical Characteristics of Samples

Categories		Frequency	%
Gender	Male	243	76.4
	Female	75	23.6
Age	Under 30	45	14.2
	31 - 40	126	39.6
	41 - 50	113	35.5
	Over 51	34	10.7
Industry	Service	265	83.3
	Manufacture	53	16.7
Job Position	Staff	57	17.9
	Assistant Manager	72	22.6
	Manager	91	28.6
	Over Manager	98	30.8
Firm Size	Under 10	57	17.9
	10~49	103	32.4
	50~299	39	12.3
	Over 300	119	37.4
Total		318	100.0

설문 결과 318건의 표본을 확보하였으며, <표 1>과 같은 특성을 가진다. 남성이 여성보다 많았으나,

연령대는 가장 활발하게 직장에 다니는 연령대인 30~50대에서 약 72%가 답변하되 직위 또한 비슷한 구조임을 확인하였다. 업종의 경우 서비스업이 약 83%이었으며, 조직 구조는 300인 이상의 기업이 가장 많아, 분석에 적정한 표본인 것으로 판단되었다.

## IV. 분 석

### 4.1 신뢰성 및 타당성

가설 검증에 앞서, 본 연구는 적용 요인별 3개 이상의 문항들로 설문을 수행하였으며, 설문 문항들이 각 요인의 특성을 반영하였는지를 확인하기 위하여, 신뢰성 및 타당성 분석을 하였다.

첫째, 신뢰성은 문항들의 반복 측정에도 요인으로서 일관성을 가지는가를 확인하는 것으로, SPSS 21.0 소프트웨어를 활용하되, 크론바흐 알파 기법을 적용하였다. 선행연구는 요인의 신뢰성 확보 방법으로 0.7 보다 높은 크론바흐 알파 값을 요구한다[21]. 총 16개의 문항 중 신뢰도에 문제가 있는 1개 문항(DisE 2)을 제외하였다. 그 외의 요인이 신뢰성을 충분히 보유한 것으로 나타났다<표 2>.

둘째, 타당성은 측정에 활용된 문항들이 대상 요인을 정확하게 측정하도록 구성되었는지를 확인하는 것으로, AMOS 22.0 소프트웨어를 활용하되 집중 타당성과 판별 타당성을 통해 확인하였다. 집중 타당성은 하나의 요인에 적용된 문항들이 요인을 대표하는 것을 확인하는 것이며, 판별 타당성은 요인 간에 차별성을 보유하고 있는지를 확인하는 것이다. 타당성 분석을 위하여 확인적 요인분석을 하였다. 우선 본 모델의 적합도를 확인하였으며,  $\chi^2/df = 2.338$ ,  $RMR = 0.067$ ,  $RMSEA = 0.065$ ,  $GFI = 0.914$ ,  $AGFI = 0.876$ ,  $NFI = 0.952$ , 그리고  $CFI = 0.972$ 으로 나타났다. 해당 모델의 적합도는  $RMR$ 과  $RMSEA$ 는 0.05 이하,  $GFI$  등 그 외 값들은 0.9 이상을 요구한다. 분석 결과  $RMR$ 과  $RMSEA$ 가 0.05보다 다소 높았으며,  $AGFI$ 가 0.9 보다 낮았으나, 모두 통계적으로 허용할 수 있는 수준이며, 그 외의 값들이 요구사항을 충족하여, 측정값을 타당성 분석에 적용하였다. 집중 타당성은 개념 신뢰도(CR), 평균분산추출(AVE)을 요인별 확인하되, 개념 신뢰도는 0.7 보다 높으며, 평균분산추출은 0.5 보다

클 것을 요구한다[22]. <표 2>는 요인별 집중 타당성 결과를 보여주며, 집중 타당성을 확보하였다.

표 2. 신뢰성, 타당성 결과  
Table 2. Result for Reliability and Validity

Factors		Cronbach's Alpha	Factor Loading	CR	AVE
WA	WA4	0.895	0.828	0.834	0.557
	WA3		0.865		
	WA2		0.815		
	WA1		0.797		
WI	WI3	0.887	0.839	0.815	0.596
	WI2		0.913		
	WI1		0.813		
EE	EE3	0.911	0.885	0.840	0.637
	EE2		0.868		
	EE1		0.886		
DisE	DisE4	0.936	0.915	0.859	0.670
	DisE3		0.929		
	DisE1		0.892		
PR	PR3	0.898	0.853	0.822	0.606
	PR2		0.853		
	PR1		0.895		

WA(Work Ambiguity), WI(Work Impediment), EE(Emotion Exhaustion), DisE(Disengagement), PR(Policy Resistance)  
CR: Construct Reliability, AVE: Average Variance Extracted

표 3. 판별 타당성의 결과  
Table 3. Result for Discriminant Validity

Factors	1	2	3	4	5
WA	<b>0.746<sup>a</sup></b>				
WI	.679**	<b>0.772<sup>a</sup></b>			
EE	.633**	.556**	<b>0.798<sup>a</sup></b>		
DisE	.677**	.710**	.682**	<b>0.819<sup>a</sup></b>	
PR	.605**	.615**	.711**	.732**	<b>0.778<sup>a</sup></b>

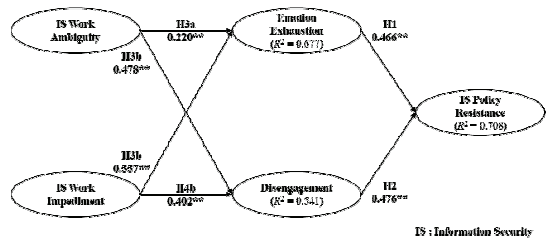
WA(Work Ambiguity), WI(Work Impediment), EE(Emotion Exhaustion), DisE(Disengagement), PR(Policy Resistance)  
\*\*: p < 0.01, a = square root of the AVE,

판별 타당성은 상관분석으로부터 확보한 상관계수와 평균분산추출 값을 비교한다. 판별 타당성은 상관계수 값들이 평균분산추출 제공근보다 작을 때, 확보했다고 본다[22]. <표 3>은 상관분석에 기반한 판별 타당성을 확인한 결과이며, 차별성을 확보한 것으로

나타났다.

### 4.2 가설 검증

가설 검증은 모델에 연구모델에 반영된 모든 요인의 관계를 동시에 반영하여 관계성을 확인하는 구조방정식을 적용하였다. 구조방정식은 AMOS 22.0 소프트웨어를 반영하였으며, 가설 검증에 반영된 모델의 적합도를 우선 확인하였다. 적합도 결과는  $\chi^2/df = 2.679$ , RMR = 0.101, RMSEA = 0.073, GFI = 0.901, AGFI = 0.862, NFI = 0.943, 그리고 CFI = 0.964로 나타났다. 비록 RMR과 RMSEA, AGFI 값이 요구사항보다 다소 부족하나 통계적으로 무리가 없으며, 그 외의 수치들이 요구사항을 충족하여 전체적으로 가설 검증에 문제가 없다고 판단되어, 가설 채택 여부를 확인하였다. 결과는 <그림 2>, <표 4>와 같다.



IS : Information Security

그림 2. 가설 검증 결과  
Fig. 2 Results of Hypothesis Tests

표 4. 가설 검증 결과  
Table 4. Results of Hypothesis Tests

	Path	Coefficient	t-value	Result
H1	EE → PR	0.466	8.766**	Support
H2	DisE → PR	0.476	9.149**	Support
H3a	WA → EE	0.557	6.867**	Support
H3b	WA → DisE	0.402	5.941**	Support
H4a	WI → EE	0.220	2.848**	Support
H4b	WI → DisE	0.478	7.008**	Support

WA(Work Ambiguity), WI(Work Impediment), EE(Emotion Exhaustion), DisE(Disengagement), PR(Policy Resistance)  
\*\*: p < 0.01

가설 1은 개인에게 발생한 감정 고갈의 인식이 보안 정책에 대한 저항으로 이어진다는 것으로서, 5%의 유의수준을 기준으로 채택되었다(H1:  $\beta = 0.466$ , p < 0.01). 가설 2는 개인에 발생한 심리적 이탈이 보안 정

책에 대한 저항으로 이어진다는 것으로, 5%의 유의수준을 기준으로 채택되었다(H2:  $\beta = 0.476, p < 0.01$ ).

가설 3은 정보보안에 의한 업무 모호성 인식이 개인의 직무 소진(감정 고갈(H3a), 심리적 이탈(H3b))을 높인다는 것으로, 5%의 유의수준을 기준으로 채택되었다(H3a  $\beta = 0.557, p < 0.01$ ; H3b  $\beta = 0.402, p < 0.01$ ). 가설 4는 정보보안에 의한 업무 장애 인식이 개인의 직무 소진(감정 고갈(H4a), 심리적 이탈(H4b))을 높인다는 것으로 5%의 유의수준을 기준으로 채택되었다(H4a  $\beta = 0.220, p < 0.01$ ; H4b  $\beta = 0.478, p < 0.01$ ).

## V. 결 론

조직에 산재한 정보의 체계적인 관리가 조직의 지속가능성에 영향을 주는 것으로 인식되면서, 조직들은 정보보안에 지속해서 투자하고 있다. 본 연구는 상대적으로 관심이 낮은 조직 내부자들의 정보보안 관리 및 성과 확보의 필요성을 제시한다. 특히, 본 연구는 역설적으로 최근 환경 변화에 빠르게 대처하기 위하여 다수의 정책을 반영할 때, 조직원에게 발생할 수 있는 부정적 우려를 제시함으로써 실제 업무에 보안 행위를 수행하는 조직원의 관점에서 보안 지원 체계 구축의 필요성을 제안하고자 하였다. 즉, 정보보안 정책으로 인하여 개인이 수행해야 할 업무에 모호성 또는 장애가 있다고 판단될 때, 당사자에게 직무 소진을 통해 보안 정책 저항으로 인식될 수 있음을 알리고자 연구 모델을 구성하였으며, 연계된 대상자들로부터 설문을 통해 확보된 데이터를 활용하여 통계적으로 검증하였다. 결과는 정보보안으로 인한 업무 모호성과 업무 장애의 증가는 감정 고갈과 심리적 이탈로 구성된 직무 소진을 통해 보안 정책 저항으로 이어질 수 있음을 보여주었다.

연구 결과는 다음 측면의 시사점을 가진다. 첫째, 본 연구는 개인의 부정적 인식 상태인 직무 소진 요인을 정보보안에 반영하여, 감정 고갈 및 심리적 이탈이 발생할 경우, 조직이 요구하는 특정 사항에 대한 저항으로 발현될 수 있음을 확인하였다. 즉, 학술적으로 조직 심리 등에서 활용되었던 직무 소진 요인이 정보보안의 행동에 영향을 주는 상태적 요인임을 밝힌 측면에서 의미가 있다. 또한, 실무적 측면에서 정

정보안 행동을 업무에 반영해야 하는 실무자가 직무 소진을 강하게 느낄 때, 정보보안에 대한 저항 행동으로 나타날 수 있음을 밝혔다. 따라서, 조직은 수용 가능한 정책 및 조직 특성을 반영한 규정을 적용함으로써 직무 소진을 최소화하는 노력이 요구된다.

둘째, 본 연구는 조직원의 직무 소진 원인이 정보보안 요구사항과 업무 성과에 대한 요구사항이 충돌함에 따라 발생할 수 있음을 밝혔다. 즉, 학술적으로, 정보보안 정책이 개인에게 주어진 업무 성과 달성에 모호하게 반영되고, 직무 소진으로 나타날 수 있음을 확인한 측면에서 선행연구로서 의미를 지닌다. 또한, 실무적으로 정보보안 정책은 업무 모든 환경을 반영하지 못하기 때문에, 조직원이 업무 수행과정에서 반대되는 상황에 직면할 수 있으며, 이러한 상황이 지속할 때 직무 소진에 직면할 수 있음을 밝혔다. 따라서, 조직은 정보보안을 성과 체계에 반영하고 업무 성과와 동시에 적용되어야 하는 요소임을 밝히는 것이 필요하다. 또한, 정책을 변화시킬 때, 업무 체계를 충분히 고려하여 반영하는 것이 필요하다.

본 연구는 업무 성과 달성에 어려움을 주는 보안 정책이 조직원의 반발을 발현시킬 수 있음을 확인한 측면에서 연구의 가치를 가지나, 다음의 한계가 있다. 첫째, 본 연구는 정보보안 업무에 반영해야 하는 조직원 관점에서 부정적 인식 조건을 제시하였다. 하지만, 업무적 환경에 따라 정보보안에 대한 인식의 차이가 발생할 수 있으며, 해당 조건을 세분화하여 반영하지 못하였다. 향후 연구에서는 업무 환경 조건을 강화하여 부정적 행동 원인을 세분화하여 제시하는 것이 필요하다. 둘째, 본 연구는 정보보안에 의한 부정적 인식과 행동 간의 관계를 확인하였으나, 행동으로 반영되는 과정에서의 개인적 특성을 고려하지 못하였다. 향후 연구에서는 대처 관점 등 개인이 행동을 선택하는 조건의 차이를 반영함으로써, 조직에 맞춤형 대응이 가능한 결과를 제시하는 것이 필요하다.

## References

- [1] Korea Information Security Industry Association, "2021 survey on information security," Report, Jan. 2022.

- [2] F. Kitsios, E. Chatzidimitriou, and M. Kamariotou, "The ISO/IEC 27001 information security management standard: How to extract value from data in the IT sector," *Sustainability*, vol. 15, no. 7, 2023, pp. 5828.
- [3] Verizon, "2021 data breach investigations report," *Report*, Dec. 2021.
- [4] B. Bulgurcu, H. Cavusoglu, and I. Benbasat, "Information security policy compliance: An empirical study of rationality-based beliefs and information security awareness," *MIS Quarterly*, vol. 34, no. 3, 2010, pp. 523-548.
- [5] Y. Chen, K. Ramamurthy, and K. W. Wen, "Organizations' information security policy compliance: Stick or carrot approach?," *J. of Management Information Systems*, vol. 29, no. 3, 2012, pp. 157-188.
- [6] M. J. Merhi and P. Ahluwalia, "Examining the impact of deterrence factors and norms on resistance to information systems security," *Computers in Human Behavior*, vol. 92, 2019, pp. 37-46.
- [7] I. Hwang and O. Cha, "Examining technostress creators and role stress as potential threats to employees' information security compliance," *Computers in Human Behavior*, vol. 81, 2018, pp. 282-293.
- [8] J. D'Arcy and P. L. Teh, "Predicting employee information security policy compliance on a daily basis: The interplay of security-related stress, emotions, and neutralization," *Information & Management*, vol. 56, no. 7, 2019, pp. 1031-1051.
- [9] E. Demerouti, A. B. Bakker, F. Nachreiner, and W. B. Schaufeli, "The job demands-resources model of burnout," *J. of Applied Psychology*, vol. 86, no. 3, 2001, pp. 499-512.
- [10] A. Tziner, E. Rabenu, R. Radomski, and A. Belkin, "Work stress and turnover intentions among hospital physicians: The mediating role of burnout and work satisfaction," *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, vol. 31, no. 3, 2015, pp. 207-213.
- [11] S. Oreg, "Personality, context, and resistance to organizational change," *European J. of Work and Organizational Psychology*, vol. 15, no. 1, 2006, pp. 73-101.
- [12] I. Hwang, "The effect on the IS psychological empowerment on the mitigation of IS policy resistance through IS role stress: Focusing on the moderation of IS justice climate" *J. of the Korea Institute of Electronic Communication Sciences*, vol. 17, no. 1, 2022, pp. 1-12.
- [13] C. Maslach and S. E. E. Jackson, *Maslach Burnout Inventory Manual, 2nd edn.* Consulting Palo Alto, California: Psychologists Press, 1986.
- [14] Z. Yao, X. Zhang, J. Luo, and H. Huang, "Offense is the best defense: The impact of workplace bullying on knowledge hiding," *J. of Knowledge Management*, vol. 24, no. 3, 2020, pp. 675-695.
- [15] K. Y. Koay, "Workplace ostracism and cyberloafing: A moderated-mediation model," *Internet Research*, vol. 28, no. 4, 2018, pp. 1122-1141.
- [16] R. Ayyagari, V. Grover, and R. Purvis, "Technostress: Technological antecedents and implications," *MIS Quarterly*, vol. 35, no. 4, 2011, pp. 831-858.
- [17] I. Hwang, "The mitigation of information security role stress: The role of information security policy goal setting and regulatory focus," *J. of the Korea Institute of Electronic Communication Sciences*, vol. 18, no. 6, 2023, pp. 1177-1188.
- [18] H. C. Pham, L. Brennan, and S. Furnell, "Information security burnout: Identification of sources and mitigating factors from security demands and resources," *J. of Information Security and Applications*, vol. 46, 2019, pp. 96-107.
- [19] M. Y. Leung, Y. Shan Isabelle Chan, and C. Dongyu, "Structural linear relationships between job stress, burnout, physiological stress, and performance of construction project managers,"



*Engineering, Construction and Architectural Management*, vol. 18, no. 3, 2011, pp. 312-328.

- [20] I. Hwang, "The effect on the IS role stress on the IS compliance intention through IS self-determination: Focusing on the moderation of person-organization fit," *J. of the Korea Institute of Electronic Communication Sciences*, vol. 17, no. 2, 2022, pp. 375-386.
- [21] J. C. Nunnally, *Psychometric theory (2nd ed.)*. New York: McGraw-Hill, 1978.
- [22] C. Fornell and D. F. Larcker, "Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error," *J. of Marketing Research*, vol. 18, no. 1, 1981, pp. 39-50.

### 저자 소개



#### 황인호(In-Ho Hwang)

2007년 중앙대학교 대학원 졸업  
(경영학석사)  
2014년 중앙대학교 대학원 졸업  
졸업(경영학 박사)

2018년 한국산업기술대학교 연구교수  
2020년 ~ 현재 국민대학교 교양대학 조교수  
※ 관심분야 : IT 핵심성공요인(IT CSF), 디지털  
콘텐츠(Digital Content), 정보보안(Information  
Security), 프라이버시(Privacy) 등

