

인터넷 구매후기를 통한 의류제품 소재평가표준화와 소재성능평가

- 셀룰로오스 섬유를 함유한 여름용 니트 티셔츠를 중심으로 -

곽수경 · 이지연* · 박명자^{+**}

한양대학교 의류학과 박사과정 · 한양대학교 의류학과 조교수* · 한양대학교 의류학과 교수^{+**}

Standardization and Evaluation of Performance Textiles through the Consumer's On-line Reviews

- Focused on Summer Knit Shirts Containing Cellulose Fibers -

Soo-Kyung Kwak · Ji-Yeon Lee* · Myung-Ja Park^{+**}

Doctoral Course, Dept. of Clothing and Textiles, Hanyang University

Assistant Prof., Dept. of Clothing and Textiles, Hanyang University

Prof., Dept. of Clothing and Textiles, Hanyang University^{+**}

(2016. 3. 30 접수; 2016. 5. 31 수정; 2016. 6. 13 채택)

Abstract

On-line consumer reviews are good references for consumers to evaluate and buy apparel products. The objective of this study is to facilitate communication about performance textiles between consumers and merchandisers who buy and sell apparel products on online. The survey was based on standardizing words used in consumer reviews written after purchase of summer knit t-shirts at internet shopping mall and evaluating the performance textiles including cellulose fibers. We collected reviews of five sorts of the clothing products including cotton/modal, tencel/polyurethane, polyester/rayon, linen, cotton and selected 1000 reviews related to textiles. For classifying each word used in the reviews by the performance textiles, they were quantified applying same standards. The results were as follow: First, the standard for consumer to consider importantly was tactile sensation, appearance, pilling, thickness, dimensional stability in washing. Second, the important category of performance textiles was healthy-comfort and psychological-comfort. Third, there were difference performance textiles for consumer to recognize, e.g. cotton/modal was important to air-permeability, tencel/polyurethane was noticed about tactile sensation, polyester/rayon was perceived about pilling unlike other things, linen had a problem of clothing care-convenience, then cotton was familiar fiber to important for appearance. The last, consumers usually focused on writing the most positive or negative online reviews. Although not familiar with professional terminologies, consumers are sensitive to physical properties of textiles. Therefore, standardizing and evaluating performance textiles are expected to improve satisfaction as providing objective information to consumers considering in buying apparel products at online shopping mall and increase in revenue to manufacturer.

Key Words: Online consumer review(온라인 구매후기), Textile performance(소재성능),
Words classification(어휘분류), Textile evaluation(소재평가)

I. 서론

인터넷과 모바일을 통한 의류제품의 구입은 소비자들에게는 매우 편리하고 경제적인 구매방식이다. 소비자들은 TV와 온라인을 넘어서 스마트폰으로도 저렴한 가격에 패션제품을 쉽게 구매할 수 있게 되었으며, 수많은 블로거들이 게시한 자세한 제품소개, 구매후기와 같은 여러 사람의 의견을 참고하게 되었다. 이러한 과정을 통해 구매를 한 소비자들은 제품에 대한 자신의 평가를 온라인상에 작성하게 되며 이들 의견을 다수의 사람들과 공유하게 된다. 온라인 구매 후기는 소비자가 온라인 쇼핑몰에서 제품을 구입한 후 웹페이지에 기술하는 주관적 제품정보이다(정명화, 신혜원, 2010). 이렇게 작성된 구매후기는 의류제품의 평가기준이 되며 다른 사람들의 구매욕구를 자극한다. 의류평가기준은 소비자가 의류제품을 구입할 때 고려하게 되는 기본특성(이은영, 1997; 지혜경, 2011) 또는 의복의 객관적, 주관적 기준이다(김미영, 1989; 지혜경, 2011). 개인적인 관점으로 작성된 의복에 대한 제품만족도 평가후기는 주로 디자인, 품질, 배송, 사용만족도에 대해 언급하고 있으며, 상품속성에 관한 구매후기는 사이즈, 소재, 색상, 디자인, 봉제, 가격, 원산지과 관련된 내용들이 있다. 그 중 구매후기에서 언급된 인터넷상의 화면에서 보는 소재정보에 대한 내용들이 구입결정에 영향을 준다(장정희, 2007; 진희경, 2011). 인터넷을 통한 제품구매 시 의류는 3차원적인 형태가 2차원적인 평면화면 안에 구현됨으로서 실제 제품과 화면상의 제품사이에 차이가 존재한다. 그러므로 구매를 고민하는 소비자들에게 제품후기는 구입에 결정적인 역할을 할 수 있다. 특히 의복을 착용했을 때 느낄 수 있는 직물의 재질감/촉감, 무게감/두께, 비치는 정도 등이 어떤지에 대해 알려주는 정보들은 매우 중요하며(홍희숙, 진인경, 2011), 최종적으로 구입한 제품에서 소재의 만족도는 전반적인 품질을 결정하는데 중요한 역할을 한다(고수경, 유신정, 2003). 그러므로 많은 소비자들은 인터넷으로 의류제품을 구입하기 전에 구매후기 등을 이용하여 제품의 품질을 판단하게 된다. 구매후기에 사용된 단어들은 패션 제품에 대한 소재의 특성, 품질 등을 판단하는데

도움을 준다. 따라서 제품의 구매후기에 사용된 단어들의 분석을 통하여 소비자들이 느끼는 제품에 대한 평가와 소재에 대한 주요한 기준들을 파악할 수 있을 것으로 보인다.

인터넷 패션 쇼핑몰에서 가장 쉽게 구입하는 의류 제품은 티셔츠와 니트가 가장 많았으며(정명화, 신혜원, 2010; 지혜경, 2011), 여름용 의복은 레저를 즐기는 계절성을 반영하여 신축성이 좋고 활동하기 편한 니트의 수요가 많았다(지혜경, 2011). 여름용 티셔츠는 계절적 요인으로 매우 얇고 가벼운 특징을 지니는데, 이는 유연하고, 통기성이 좋은 편성조직이 주로 사용되기 때문이다. 그러므로 티셔츠를 온라인상에서 구매할 때 사진으로 보이는 디자인과 색채 정보뿐만 아니라 의류제품의 물성, 질감과 같은 소재성능에 대한 정보가 소비자들에게 구체적으로 제공된다면 의류제품을 신뢰하고 구매할 수 있을 것이다. 또한 의류판매자가 소비자의 관점에서 소재의 특성을 정확하고 쉽게 제공할 수 있다면 제품 판매에 도움이 될 것이다. 온라인상의 제품정보인 구매후기는 소비자들이 사용하는 고유의 언어와 지식을 바탕으로 자유롭게 기술되므로 소비자가 요구하는 품질에 대한 기대를 파악할 수 있는 좋은 자료이다.

따라서 본 연구에서는 여성 여름용 니트 티셔츠를 섬유별로 선정하여 소비자들이 인터넷에 작성한 구매후기를 통해 소재와 관련된 어휘들을 소재성능별로 분류하고 중요도를 파악하여 온라인 거래 시 육안으로 확인하기 어려운 의류상품의 소재성능에 대해 정량화된 객관적 정보를 제공하고 의류제품 생산자와 판매자, 소비자 간의 원활한 커뮤니케이션을 통해 소비자의 불만을 감소시키고자 한다.

II. 이론적 배경

1. 인터넷 쇼핑몰 구매후기

인터넷 쇼핑몰의 사용후기나 댓글은 제품의 구매와 관련하여 선구매자의 제품사용에 대한 경험이나, 구매 중에 겪었던 생각과 의견을 온라인상에 자유롭게 올리는 것을 말한다. 이러한 구

매후기를 통한 정보의 중요성이 증대되어 짧은 글로 공유하는 방식에서 진화하여 구매자의 선택에 의해 사진과 글을 함께 올려 경험을 공유하는 방식도 제공되고 있다. 소비자의 구매결정에 강한 영향력을 미치는 것은 구전인데 인터넷 의류상품 구매후기는 상품 자체에 대한 이전 구매자들의 평가나 의견은 물론 구매 과정이나 구매 후 경험들을 온라인에 제공한 정보로서 주관적인 의견을 전달하므로 구전정보라 할 수 있으며 이는 온라인 환경에서 전달되는 것으로 강력한 구전효과로 적용 할 수 있다(홍희숙, 2012; Bickart & Schindler, 2001).

온라인 쇼핑에서는 실물을 볼 수 없기 때문에 이전 구매자들이 올린 구매후기 정보들은 후구매자들의 의사결정에 매우 중요하고(홍희숙, 진인경, 2011), 특히 의류제품들은 만져볼 수 없기 때문에 물리적 특성들을 감각적으로 느낄 수 없으므로 후기정보는 소비자들에게 매우 유용하다. 한광석(2011)은 구매후기가 구매결정전에 매우 중요한 역할을 하며, 구매여부의 판단을 위해 구매자들은 상품평이나 후기에 의존한다고 하였다. 이는 화면상으로 제품을 판단해야 하는 소비자들이 실제 상품을 보고 구입하는 것처럼 구매결정을 하기 위해서는 타인이 실제 제품을 구매한 후 알게 된 물리적 감각을 공유한 구매후기를 참고하여 결정하는 것이 매우 유용하다는 것을 보여준다.

또한 구전정보 중 부정적 정보는 긍정적 정보보다 상징적이고 정보적인 가치가 있다(Meyers-Levy, 1990; 한광석, 2011에서 재인용). 온라인상 구전정보가 부정적일 경우 구매자의 구입결정을 방해하는 요인이 되며, 인터넷 정보라는 특성상 온라인상에 지속적으로 남기 때문에 적은 양의 부정적 정보라도 축적되게 되면 소비자들에게 노출 빈도가 높아지므로 구매결정에 큰 영향을 미치게 된다. 그러나 구매후기 정보는 상품군과 인구통계학적 관점에 따라서 중요하게 취급되는 부분이 상이할 수 있으므로 세분화하여 특화된 상품군으로 조사될 필요가 있다(홍희숙, 2012).

이상의 결과를 종합해보면 인터넷 쇼핑몰에서의 구매후기는 소비자들이 의류제품을 구입하고 착용하는 과정과 관련된 내용 및 의류제품에 대한 평가를 포함하고 있으므로 다른 구매자들에

게 중요한 정보원이 되는 것을 알 수 있다. 특히 의류제품의 경우 실제제품과 화면에서 보이는 제품 간에는 차이가 있을 수 있으며 이로 인해 부정적인 구매후기가 작성되어 있는 경우에 다른 소비자들의 구매결정에 부정적인 역할을 할 수 있다.

2. 의류제품 소재평가

의류소재는 질감과 물리적 성질 등 다차원적인 요소를 통해 이미지를 형성하고 품질에 대해 평가된다. 소재의 성분, 조직, 염색, 가공 등에 따라 감각이미지와 질감이미지는 다양하게 평가되며, 소비자는 의복을 착용해 본 경험을 바탕으로 직접적으로 느껴지는 감각을 통해 의류소재를 평가하고, 소비자가 가장 적합하다고 판단하는 제품을 구매한다. 의류소재는 직물과 니트를 기준으로 하여 다양한 표면구조를 가진 조직들이 있다. 특히 직물과 니트는 물리적, 구조적 특성이 달라 소재평가 기준을 세부적으로 객관화하여 분류하는데 어려움이 있다.

의류소재를 평가한 연구에서 오해순과 이정희(2002)는 의류소재의 평가요소를 고급감, 표면감, 현시감, 경량감, 온냉감으로 분류하였는데 의복의 조직은 구분하지 않고 의복재질의 시각적 감성형용사에 대해 연구하였다. 특정 소재를 중심으로 평가한 연구에서 고수경 외(2003)는 방모직물의 질감이미지 평가를 위해 시각감각 이미지와 촉감각적 이미지의 차이를 밝혔고(고수경, 유신정, 2003), 면직물을 8개의 대표형용사로 감성을 분류한 이정순과 신혜원(2003)에 따르면 소비자들은 의류소재 이미지의 물리적인 요소보다 시각적인 요소에 의해 영향을 받는다고 하였다. 최종명과 권순애(2006)는 셔츠직물을 중심으로 연구한 결과 면직물의 조직에 따른 주관적 감각평가 결과에서 소재의 물리적 무게와 소비자가 느끼는 주관적 중량감 평가는 유사하였고, 물리적인 두께와 주관적으로 느끼는 두께는 차이가 있다고 하였다. 이렇듯 의류제품의 소재 평가는 고급감, 표면감, 경량감 등으로 구분될 수 있으며, 소비자가 지각하는 주관적 질감에 의한 소재평가와 직물에 대한 주관적 감각 평가의 차이를 밝히는 연구들이 진행되었다. 하지만 이전의

연구들은 모두 직물에 국한된 것들로 현대의 소비자들에게 착용감이나 편안함 측면에서 선호되고 있는 니트소재에 대한 연구는 부족한 실정이다.

3. 의류제품 소재성능의 평가기준

소비자가 의류제품을 구매할 때 제품에 대한 평가기준은 소비자 의사결정에 매우 중요하다(김성희, 김경애, 1996). 소비자들은 축적된 경험으로 소재, 색상, 디자인, 품질(재단, 봉제 등)과 같은 평가기준들을 적용하여 의류제품의 품질을 판단한다. 이러한 의류제품 속성들은 시각, 촉감, 착용으로 판단되는 것들로써(김민수, 2001) 품질기준으로 의복 속성을 분류해 보면 소재나 조직 같은 만져볼 수 있는 속성, 사용속성, 미, 이미지, 가격속성으로 나뉜다(O'Neal, 1990; 김민수, 2001에서 재인용). 소비자의 만족에 영향을 미치는 속성은 옷의 촉감, 관리나 손질(세탁법, 다림질)요인이며(김민수, 2001), 세탁성 및 관리성, 맞춤새, 내구성, 활동성으로 의류제품의 도구적 속성이다(Swan, 1976; 김지영, 2002에서 재인용). 그러므로 제품을 직접 확인하고 구매를 결정할 수 없는 온라인상에서 제공되는 의류제품들의 소재와 사용속성과 관련된 평가정보들은 매우 중요하다.

의류제품 성능 및 속성에 관련한 연구를 살펴보면 김성희와 김경애(1996)는 의류제품 속성들 중 소재를 중심으로 조사한 결과 셔츠류 구매 시 관리성과 소재의 고급성을, 내의류 구매 시에는 소재의 성분과 착용감 순서로 영향을 받았다고 하였다. 소재에 따른 소비자 구매의도를 연구한 이화륜(2004)은 소비자의 의류제품 구입 시 소재의 혼용율, 활동하기 편안한 소재, 관리의 편의성 순으로 중요하게 고려하였고, 소재성능의 중요도에 있어서는 세탁이나 사용 후 형태변화, 보푸라기, 손질의 간편함, 촉감의 순으로 중요하게 인식한다고 하였다. 하지만 이 연구들은 오프라인 환경에서 구매 전 인식되는 소비자의 소재성능 정보를 중심으로 연구된 것이며 인터넷 화면상의 소재성능 인식과 구매 후에 알게 되는 정보들의 인식에 대한 연구는 부족한 편이다. Eckman(1990)과 정인희(2002)는 제품평가 시 소비자들이 직물과 외관을 중요하게 생각한다고 하였으

며, 소재성능은 소비자들이 매우 중요하게 요구하는 요소로 섬유성분과 재질감은 구매 후 평가 단계에서 가장 중요하게 인식되는 요소라 하였다. 선행연구들은 소재성능평가를 위한 물리적, 주관적 질감분석에 대한 연구들로 국한 되었고 의복의 형태, 계절성, 용도에 따른 물리적/생리적 만족감과 정신적 만족감 등을 전체적으로 고려한 제품별 소재성능평가에 대한 연구는 매우 부족한 실정이다.

니트제품의 소재성능평가를 한 연구로는 지혜경(2011)이 구매후기에 나타난 소비자의 니트의 류제품의 평가차원을 재질, 필링, 무게, 두께 등의 평가기준으로 분석하였는데, 게이지가 높은 니트류(스웨터)만을 중심으로 연구되었다는 한계점을 가진다. 또한 온라인 구매후기내용을 분석한 진인경(2010)의 연구에서는 구매후기에서 직물의 촉감이나 두께, 비침 등과 관련된 내용이 많이 언급되었는데, 이러한 성능들은 소비자의 구매와 활용과 관련된 경험에 의해 얻어진 소재 지식으로서 인터넷 화면을 보고 추측할 수 있는 부분이 아니라 실물로 확인해야 하는 부분이다.

이상의 결과와 같이 소비자들이 의류제품 구매 시 소재성능을 평가하는 기준은 소재의 혼용율, 형태변화, 보푸라기, 촉감 등 다양하게 분류되며, 소재성능에 대한 평가기준은 연구자에 따라 분류체계나 평가항목을 상이하게 제시한 것을 알 수 있다.

Ⅲ. 연구방법과 절차

인터넷 쇼핑몰에서 여름용 니트티셔츠를 구매한 소비자들의 구매후기를 표집, 어휘를 분류하여 소비자의 소재평가 기준과 성능에 대한 평가를 알아보고자 하였다. 소비자 소재만족도를 평가하기 위한 본 연구의 연구문제는 다음과 같다.

1. 연구문제

연구문제 1: 인터넷 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 소재평가 기준과 소재성능 중요도를 알아본다.

- 1-1 : 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 소재평가를 표준화한다.
- 1-2 : 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 소재성능 중요도를 알아본다.
- 연구문제 2: 인터넷 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 섬유성분별 소재성능 중요도와 소재성능 평가를 알아본다.
- 2-1 : 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 섬유성분별 소재성능 중요도를 알아본다.
- 2-2 : 구매후기를 통한 여름용 니트 티셔츠의 섬유성분별 소재성능 평가를 알아본다.

2. 연구대상

온라인 구매 후기 자료를 수집하기 위해 서울시 경제진흥실 민생경제과 서울시전자상거래센터에서 발행한 2014년 4월 14일자 서울시 보도자료를 참고하여 인터넷쇼핑몰 1위업체인 GS SHOP에서 구매후기가 가장 많은 여름용 니트 라운드넥 티셔츠 중 섬유혼용율별로 5가지 제품을 선정하였다. 구매후기는 2014년 4월부터 8월 사이에 작성된 것들로 5월부터 8월까지 3개월간 표집하였다. 선정된 의복들은 특별한 장식이나 무늬가 없고 모두 셀룰로오스섬유를 포함한 제품들로 혼용섬유 성분은 면/모달, 텐셀/폴리우레탄, 폴리에스터/레이온, 린넨 100%, 면 100%이다.

3. 자료수집 및 분석

- (1) 구매후기와 니트제품 소재성능별 평가어휘

소재에 관련하여 언급된 후기분석을 위해 표집한 후기의 개수는 <표 1>과 같이 총 2,406건으로, 각각 면/모달은 428개, 텐셀/폴리우레탄은 488개, 폴리에스터/레이온은 377개, 린넨 381개, 면 732개를 표집하였다. 그 중 직접적으로 소재에 대해 언급한 후기만을 각 제품별로 200건씩 표집하여 총 1,000건의 후기를 내용분석에 사용하였다.

구매후기에 표현된 소재평가 어휘의 소재성능 분류는 김성련(2003)이 분류한 피복재료에 요구되는 특성 중 외관 및 형태적 특성과 보건적 특성, 관리상의 특성을 중심기준으로 언급된 구매후기의 어휘들을 비교하여 필요한 성능을 추가하였고, 제품의 계절성의 특성으로 언급이 되지 않은 성능들은 분리하거나 생략하였다. 표면구조(결)는 촉감으로 변경하고, 중량은 무게와 두께로 분리하였고, 강연성은 유연성, 드레이프, 강도로 세분화시켰다. 추가적으로 언급된 성능들은 세탁편의성, 활동성과 세탁형태안정성, 착용형태안정성, 섬유먼지, 냄새가 있다.

(2) 소재성능별 어휘의 분류

구매후기에 나타난 소재평가 어휘 척도개발을 위해 후기에 언급된 소비자의 어휘표현을 수정 없이 그대로 사용하였고, 예를 들어 ‘보들보들한’과 ‘부드러운’의 경우처럼 어휘형태는 다르고 의미가 비슷한 경우 사전적 의미를 확인하여 동일한 범주에 포함하였다. 후기 중 의미가 모호하게 언급되어 소재성능으로 명확하게 분류하기 어려운 것들과 과도한 비표준어를 사용하여 척도로서 사용이 어려운 불분명한 어휘들은 모두 제외하였다.

구매후기에 언급된 표현 어휘들이 소재성능 중 어느 범주에 해당하는지를 판단하기 위하여 의류학 소재 전문가 3명이 참여하였다. 전문가

<표 1> 소재평가의 섬유혼용별 어휘 분류를 위한 구매후기 표집개수

단위: 건

번호	섬유	전체 표집 후기	소재 관련 후기
1	면 55% / 모달 45%	428	200
2	텐셀 95% / 폴리우레탄 5%	488	200
3	폴리에스터 65% / 레이온 35%	377	200
4	린넨 100%	381	200
5	면 100%	732	200
	Total	2406	1000

들은 표집된 구매후기를 모두 검토하여 연구 자료로서 부적합한 후기들은 생략하였고, 표현된 어휘가 소재분류기준에 적합하고 표현을 정량화할 수 있다고 판단되는 어휘에 동일한 기준을 적용하여 어휘별 점수를 부여하였다. 소비자가 사용한 언어를 사전적 의미로 동일한 기준을 적용하여 표현어휘에 부사가 사용되어 의미를 부각시키거나 된소리 의태어를 사용하거나 내용상 가장 높거나 가장 낮다고 판단된 어휘들은 1점 '매우 낮다'와 5점 '매우 높다'를 부여하였고, 2점 '낮다', 4점 '높다'는 부사가 없거나 의태어를 사용한 경우에 자음의 예사소리와 된소리를 사용하지 않는 어휘들을 적용하였다. 각 소재성능의 내용상 '낮다'와 '높다'로 의미를 적용하기 어려운 경우는 '없다', '있다'로 부여하였다. 치우침이 없이 중립적인 의견의 어휘로 판단된 것은 3점 '보통이다'로 부여하였다. 모든 의류제품이 계절과 용도에 제한받지 않고 객관적 평가가 가능하도록 점수의 높고 낮음이 긍정과 부정으로 평가되지 않고 단일하게 소재성능의 높고 낮음으로 수치화 되도록 점수를 부여하였다.

IV. 연구결과 및 논의

셀룰로오스를 섬유를 함유한 여름용 니트소재의 소재평가기준 표준화와 소재성능의 중요도 및 평가를 위해 섬유성분별, 소재성능별로 분석하였다.

1. 여름용 니트티셔츠의 소재 평가기준과 소재성능 중요도

1) 여름용 니트티셔츠의 소재평가기준

소재평가 어휘들을 분류하여 표준화를 위한 척도를 개발한 결과는 <표 2>와 같다. 구매후기에서 주요하게 언급된 소비자들의 용어를 분류한 결과 소재성능은 촉감, 품격, 광택, 필링성, 구김성, 활동성, 두께, 무게, 세탁형태안정성, 세탁편의성 등으로 분류되었다. 촉감은 까슬거리고 부드러운 정도를 표현한 소재성능으로 부드러움을 실키하고 착용감이 좋다는 의미의 어휘

로 표현하였다.

품격은 가장 다양한 종류의 어휘를 포함하여 분류된 성능으로 재질과 주관적인 직물의 외관에 대한 평가를 나타내는 형용사들이 주로 사용되었다. 재질이 좋지 못하다는 의미를 '짜구려인', '싼티나는', '속옷같은', '겉레같은', '시장옷같은', '후줄근한'과 같은 형용사들을 사용하여 품격이 낮다는 주관적 감성을 표현하였고, '고급원단인', '품질이 좋은', '질이 좋은', '면이 좋은'과 같은 표현으로 품격이 높음을 나타냈다. 그중 천, 원단, 면, 소재, 품질을 같은 의미의 어휘로 사용하는 것을 보면, 소재에 대한 전문지식이 없는 소비자들은 이러한 어휘의 차이점을 인지하지 못하는 것으로 볼 수 있다.

필링성은 '보푸레기', '몇 번 빨아보니 보풀이 나는', '보풀이 깨알같이 생긴', '필링이 일어나는', '한번만 입어도 보풀이'와 같은 어휘들을 사용하여 필링현상이 많고 적음을 표현하거나 착용이나 세탁에 의해서 생기는 필링현상도 언급되었다. 이러한 점은 소비자들이 착용 또는 세탁 시 의복에 마찰이 생겨 필링이 생기기 전까지는 인지하기 어려운 부분으로 구매 후에 확실하게 인식할 수 있는 성능으로서 소비자들의 구매만족도를 낮추는 요인이라 할 수 있다.

비침성은 의복의 피복성을 말하는 것으로 구매후기에 주로 '비치느'를 사용하여 표현하였고 '속옷을 챙겨입어야 하는', '속이 다 비치느' 등의 불편함을 토로하는 의견의 어휘가 많았다. 이러한 점은 비침성과 관련하여 긍정적인 구매후기 보다는 부정적인 구매후기를 작성하게 될 가능성이 높다는 것을 보여준다.

형태안정성은 착용 후와 세탁 후에 따라 구분되어 표현되었는데, 의복을 착용했을 때 형태가 변하였다고 언급하였고, 세탁을 한 후 줄어들거나 늘어났다고 언급하였다. 세탁형태안정성이 낮다는 것은 여름용 니트의류의 생산과정에서 원통형으로 니팅이 되는 환편기가 갖고 있는 단점을 보여주는 것이라 할 수 있다.

세탁편의성은 '손빨래', '세탁 후 다리입어야 할 것 같은', '매번 드라이해야 하는', '막 빨아서 입을 옷은 아닌'과 같이 세탁이 불편하다는 다양한 의견이 나타났다. 소비자들은 합리적인 가격의 제품을 편리하게 사용하고 싶어하며, 여름용

〈표 2〉 구매후기에 표현된 소재평가 어휘 분석에 의한 소재 평가표

평가점수 소재성능	매우낮다	낮다	보통이다	높다	매우높다
	1	2	3	4	5
촉감	까슬거리는, 까슬까슬한, 까칠한	가슬가슬한	까끌거림이 별로없는	보들보들한, 부들부들한, 착용감 좋은, 부드러운, 실기한	촉감이 너무 부드러운, 참 부들부들한, 진정보드라운, 완전 부들부들한
품격	재질이 이리 안 좋다니, 내의소재보다 못한, 소재가 싸구려인, 원단이 너무 떨어지는, 많이 싼티나는, 오래된 속옷같은, 버려야 할 듯한, 결례같은	옷감이 기대이하인, 질이 아주 좋지는 않은, 소재가 별로인, 후줄근한, 싼티나는, 그냥 시장옷인	옷감이 나쁘지 않은, 면이 괜찮은, 좀 후줄근한, 싼티가 좀	질이 좋은, 느낌이 좋은, 재질이 좋은, 원단이 좋은, 옷감이 질이 좋은, 천이 좋은, 품질이 좋은	고급원단인, 감이 고급인, 면이 좋아 재구매한
광택	광택이 없는	약간 광택이 흐르는	광택이 나는		
필링성	보푸레기가 없는	보푸레기가 약간 있는	보풀이 있는, 보풀이 생기는	몇 번 빨아보니 보풀, 몇 번 입으니 필링이 일어나는	한번만 입어도 보풀이, 보풀이 많이 생기는, 보풀 잘 일어나는, 보풀이 깨알같이 생긴, 보풀이 금방생기는
구김성	구김이안가는, 구겨지지 않는, 구김 없는	구김이 잘 안가는, 주름이 잘 안 생기는	주름이 생기는	주글주글한	완전 주글한
신축성	전혀 신축성이 없는	신축성이 적은	신축성이 적당한	신축성이 좋은, 신축성이 있는, 스판성이 좋은	쫘쫘한
두께	너무 얇은, 한여름에 좋을 듯한	얇은, 조금만 더 두꺼웠으면	살짝 얇은, 얇지만 입을만한, 두께감 적당한, 부담스럽지 않은 두께	얇지 않은, 툭툭한, 도톰한 편인	두꺼운, 도톰한, 너무 더운 재질인
무게	안 입은 듯 가벼운	가벼운		무게감이 있는	
비침성	하나도 안 비치는	비치지 않는	약간 비치는, 좀 비치는, 속이 비칠 듯, 살짝비치는	속옷을 잘 챙겨 입어야 하는, 속이비치는, 속이 비쳐 조심스러운, 비침이 좀 아한	입기 민망한, 속이 다비치는, 비침이 심한, 원히 다 비치는
통기성	더울 듯한	시원하지 모르계	시원한 편인	시원한	시원해서 추운지경인, 시원함이 100점
착용형태안정성	옷이 너무 늘어나는	몇 번 입었는데 변한, 힘없이 늘어지는	약간 후줄근, 잘 늘어날 것 같은	잘 안 늘어나는	입어도 늘어나지 않음
세탁형태안정성	많이 늘어나는, 찢어진, 쪽쪽늘어난, 구멍이 숭숭, 옷이 영 달라지는, 너무 늘어나, 빨래할 때마다 줄어드는, 한번 세탁하니 틀어지는	잘 돌아가기 쉬운 것 같은, 줄어드는, 세탁 후 틀어짐, 세탁에 신경써야할 것 같은, 옆선이 틀어지는	조금 늘어남, 좀 약간 뒤틀러서 옆으로 돌아가는	세탁망에 넣어 세탁하니 괜찮은, 변형이 적은	몇 번을 세탁해도 괜찮은, 세탁 후 변형이 없는, 틀어짐 없는
흡수성	전혀 흡수가 안 되는	땀이 차는	약간 땀차는, 살짝 땀 흡수가 안 되는	땀이 안차는 (흡수성이 높은)	정말 땀흡수가 잘되는
섬유면지				면지가 날리는, 실 같은게 떨어지는	면지가 너무 나는, 굉장히 떨어지는
세탁 편의성	귀찮더라도 손빨래, 세탁 후 다려입어야할 것 같은, 세탁을 안하면 아주 좋은, 막 빨아서 입을 옷은 아님, 드라이를 맡길 수도 없고, 편하게 세탁하기 힘든, 매번 드라이해야하는, 드라이비용이 더 드는	손빨래 해야 하는, 손세탁 해야하는	손세탁하고 탈수 약하게	빨아입기 좋은	빨아도 문제없는
염착성	물빠짐 전혀없는	물빠짐 없는	물빠짐이 조금씩 있는	물빠짐 있는	물빠짐 많은
달라붙음	한여름에 달라붙지 않는	달라붙지 않는, 들러붙지 않는	좀 달라붙는, 들러붙지 않는 정도	달라붙는	착 달라붙는
건조성					금방 마르는, 빨리 마르는
휘감김		몸에 감기지 않는		잘 감기는	
유연성				하늘거리는, 청량한, 살랑살랑, 차름한	너무 차량한, 후들후들
냄새				특유한 냄새가 나는	이상한 냄새가 나서 불쾌한, 냄새가 너무 심한, 배인 냄새가 빠지지 않은
드레이프	드레이프성이 적은		늘어지지도 않고 딱 붙지도 않은	늘어진 듯한, 힘이 없는	너무 힘이 없는, 좌르르 떨어지는, 넉넉거려
강도	너무 약한, 울이 잘 나가는, 옷이 찢어진	실바이 올라오는, 약해보이는	약하지 않은, 적당히 힘이 있는		튼튼한, 짙짙한

의복의 경우 자주 빨아서 입게 되는 특성상 물을 이용한 기계세탁이 편리하다고 생각하는 것으로 볼 수 있다. 휘감김은 ‘몸에 감기다’라는 표현으로 분류하였는데, 다수의 소비자들이 언급하진 않았지만, 땀이 나서 ‘의복이 몸에 감기다’라고 표현된 것이므로 주로 여름용 의복에 해당하는 항목으로 분류될 수 있다.

드레이프성은 의류원단의 처짐성을 나타내는 것으로 ‘늘어진 듯한’, ‘너무 흐늘거리는데’ 같은 어휘로 분류되었고 여름용 의복은 얇고 가벼우므로 드레이프성이 매우 좋을 것으로 보인다. 구매후기들은 여름용 의복에 대한 것들이므로 주요하게 나타난 소재성능들은 시원함과 관련된 계절성을 띄는 성능들인, 두께, 무게, 통기, 세탁 형태안정성과 관련한 내용들이 주를 이루었다. 소비자들은 소재에 대한 전문지식이 부족하더라도 육안으로 직접 보고 사용해 본 경험으로 소재가 가지고 있는 고유의 물리적 특성을 분명하게 이해하고 있으며 주로 의견이 부정적이거나 긍정적인 경우에 비전문용어를 사용하여 후기를 작성하는 경우가 상대적으로 많다는 것을 알 수 있었다.

2) 여름용 니트티셔츠의 소재 성능 중요도

수집된 구매후기 중 소재와 관련된 총 어휘는 1430개이며, 소재를 평가한 어휘를 소재성능별로 분류한 결과는 <표 3>과 같다. 각 소재성능의 범주화를 위하여 김성련(2003)의 의복에 요구되는 성능 분류법을 기준으로 어휘들을 분류하였다. 감각/감성은 의복의 착용 시 느끼는 것으로 물리적, 생리적(건강쾌적)범주와 정신적(심미쾌적) 범주로 분류하고 물리적, 생리적(건강쾌적) 범주는 접촉감, 온냉감, 습윤감, 압박감/활동감으로 분류하였다. 그 중 접촉감은 촉감, 섬유면지, 냄새로 온냉감은 통기성, 달라붙음과 관련된 내용이며, 습윤감은 건조성, 흡수성과 관련된 특성으로 분류하였다. 정신적(심미쾌적)범주는 강연성, 외관, 피복성, 착용형태안정과 관련된 내용이며, 강연성은 유연성, 드레이프, 강도로 분류하고, 외관은 품격, 광택, 필링성, 구김성으로 피복성은 비침, 형태안정은 착용형태안정성으로 분류하였다. 그러므로 최상위 범주는 감각/감성

과 관리성으로 분류되었고, 그 중 관리성은 관리적 범주에 대한 것으로 세탁성 세탁편의성, 염착성, 세탁형태안정성에 대한 내용으로 구성되었다.

소재평가와 관련된 어휘를 분석해 본 결과 물리적/생리적(건강쾌적)범주와 관련된 내용이 54%로 나타났으며 정신적(심미쾌적)범주와 관련된 어휘는 35.5%로 나타났고 관리적 범주와 관련된 어휘는 10.5%로 나타나 소비자들의 티셔츠를 구매한 후의 평가는 건강과 쾌적한 성능을 나타내는 물리적/생리적(건강쾌적)범주가 관련된 내용이 가장 많은 것을 알 수 있다.

후기에 표현된 어휘범주를 의미에 따라 분류해 보면 외관과 관련된 내용이 25%로 가장 높게 나타났으며 그 다음으로는 온냉감이 21.6% 접촉감 및 압박감/활동감이 15.9%, 세탁성이 10.5% 순으로 나타났다. 이는 소비자들이 인터넷으로 여름용 티셔츠를 구매한 후, 소재, 광택, 구김과 같은 외관에 대한 기대가 크다는 것을 의미하며, 여름철에 활용하는 의복이기 때문에 온도와 관련된 항목에서도 예민한 것이라 할 수 있다.

이상의 결과에서 물리적/생리적(건강쾌적) 범주와 관련된 어휘가 가장 높은 빈도를 나타낸다는 것은 인터넷 쇼핑 시 의류상품 속성에 관한 구매후기 정보들이 의류상품혜택에 관한 후기 정보들보다 더 중요하게 고려되어진다는 홍희숙과 진인경(2011)의 결과와 동일하게 의류상품 속성, 즉, 소재, 광택 등이 중요하다는 점을 시사한다고 볼 수 있다. 정신적(심미쾌적) 범주와 관련된 어휘의 빈도가 상대적으로 낮은 이유는 조사된 제품이 상대적으로 구매위험도가 낮은 기본형 티셔츠이기 때문인 것으로 보인다. 관리적 범주와 관련된 어휘의 빈도는 매우 낮지만 그 중 가장 많은 부분을 차지한 세탁성에 관련된 내용은 의미 있는 부분으로 보인다. 세탁에 대해 중요하게 생각하는 소비자들은 세탁 후 상품의 형태안정성에 대한 기대치가 있고, 편리한 생활을 위한 세탁방법에도 관심을 갖고 있다는 점을 시사한다. 세탁성의 인식이 높아지는 것은 수회에 걸친 세탁에도 견뎌야 하는 의복의 특성상 의류 제품을 처음과 같은 상태로 품위 있게 장기간 착용하고 싶은 소비자들의 의견을 반영한 것으로 보인다. 물리적/생리적(건강쾌적)범주와 관련된 구매후기 정보와 세탁성에 대한 정보들의 경우

〈표 3〉 구매후기에 표현된 소재평가어휘의 소재성능 중요도

대분류	중분류	소분류	의미	소재성능	빈도 (건)	소계 (%)	합계 (%)
감각/감성 (착장시)	물리적/생리적 (건강쾌적)	접촉감	안전성, 촉감, 냄새, 정전기, 자외선, 피부자극	촉감	202	227 (15.9)	54
				섬유면지 냄새	18 7		
		온냉감	보온성, 시원	통기	287	309 (21.6)	
				달라붙음	22		
	습윤감	흡수, 건조, 투습, 방수	건조	6	8 (0.6)		
			흡수	2			
	압박감/ 활동감	신축	두께	149	228 (15.9)		
			무게	60			
			신축	16			
			휘감김	3			
정신적 (심미쾌적)	강연성	강직, 유연	유연	19	40 (2.8)	35.5	
			드레이크 강도	8 13			
	외관	소재, 광택, 구김, 필링	폼격	262	357 (25)		
			광택	4			
		필링	74				
		구김	17				
피복성	투명, 불투명		비침	75	75 (5.2)		
형태안정	수축, 늘어남		착용형태안정	36	36 (2.5)		
관리 (세탁시)	관리적	세탁성	세탁편의성, 염색견뢰도	세탁편의	56	150 (10.5)	10.5
				염착	7		
				세탁형태안정	87		
합계						1,430 (100)	100

부정적 후기들이 작성되면 구매 전 제품정보 탐색중인 소비자들에게 부정적인 인식을 갖게 하여 위험도를 높여 구매로 이어지지 못하게 하는 요인이 될 수 있다.

2. 여름용 니트티셔츠의 섬유성분별 소재성능 중요도와 소재성능 평가

1) 섬유성분별 소재성능의 중요도

소재성능의 중요도를 알아보기 위해 빈도분석을 하였으며, 결과는 〈표 4〉와 같다. 여름용니트 티셔츠와 소재성능에 관한 소비자들의 중요기준을 살펴보면 통기성, 폼격, 촉감, 두께, 세탁형태 안정성 등의 순으로 나타났으며, 그 중 통기성,

폼격, 촉감에 대한 기준이 가장 중요한 것을 알 수 있다. 즉, 소비자들이 니트 티셔츠에 대한 기준 중 시원함과 관련된 통기성이 매우 중요하며 그 다음으로는 티셔츠의 원단이 고급스러운 느낌이 표현되어 외관상으로 보이는 폼격이 중요하며 그 다음으로는 부드러운 정도를 나타내는 촉감을 중요하게 생각하는 것이라 할 수 있다.

각 섬유별로 중요하게 생각되는 성능을 살펴보면 면/모달은 소재성능 중 통기성, 두께, 세탁형태안정성, 폼격 순으로 중요하게 인식되었다. 텐셀/폴리우레탄은 촉감, 통기, 폼격, 두께 순으로 나타났고, 폴리에스터/레이온은 통기, 필링성, 촉감, 폼격 순으로 중요하게 평가되었다. 린넨은 통기성과 세탁편의성이 중요하였고, 면은 폼격을 매우 중요하게 생각하였다. 이는 각 섬유별로

소비자들의 기대성능이 다르다는 것을 보여준다. 대부분의 섬유가 여름용 제품이므로 통기성에 대해 가장 많이 언급한 반면 폴리에스터/레이온의 경우 필링성에 대한 언급이 통기성과 비슷한 빈도로 언급되었다는 점은 제품 사용 후 섬유의 물리적 특성에 해당하는 성능들이 소비자에게 확실히 인식되고 있음을 시사한다. 린넨의 경우 세탁편의성에 대한 중요도가 상대적으로 높았다는 점은 물리적 특성에 의한 섬유성능이 세탁편의성과 연관되어 있음을 보여준다. 가정에서 손쉽게 세탁하기 어려워 제품의 가격과 대비하여 세탁 방법의 어려움이 있으므로 소비자들의 관심이 집중되는 것으로 생각할 수 있다. 상대적으로 면의 경우 품격에 대한 중요도가 매우 높았는데, 면은 소비자들의 사용경험이 많은 섬유로 통기성이나 세탁성 등에 대한 기대치보다 면의 품질이 대해 외관상으로 보이는 정도를 중요하게 생각한다는 것을 알 수 있다.

이상의 결과에서 소재성능 중 촉감과 두께, 통기성의 출현 빈도수가 높은 것은 구매후기에 직물의 촉감이나 두께, 비침 등과 관련된 내용이 많다는 진희경(2010)의 결과와 비슷하다. 또한 소재성능의 빈도 중 통기, 품격, 촉감, 두께는 물리적, 생리적 만족감 성능에 해당하는 것으로 시원함과 관련된 특성으로 여름용 의복의 매우 중요한 성능이라는 것을 보여준다. 그 중 통기성이 가장 많이 언급된 것은 여름 의복을 구입할 때 더위를 이기기 위해 얇고 가벼운 소재를 착용하고 싶은 소비자의 심리가 구매후기에 표현된 것으로 생각된다. 세탁 후 형태안정성은 구매후기 항목들 중 5번째로 많이 언급된 것은 여름용 니트티셔츠는 매우 얇아 세탁 후 형태가 변형되는 것을 우려했거나 경험했던 소비자들이 의복구매 시 위험도로 인지하는 것으로 볼 수 있다.

섬유별 제품 모두 셀룰로오스를 함유한 섬유를 사용하여 화학적으로 구조가 비슷하고 물성이 비슷한 여름용 티셔츠 소재이므로 통기성이 가장 많은 언급빈도를 차지하는 것을 알 수 있다. 하지만 폴리에스테르와 폴리우레탄과 같은 합성섬유의 혼용율에 따라 소비자들이 인지하는 소재성능은 확연한 차이가 있음을 알 수 있다. 특히 모달과 텐셀이 함유된 제품은 세탁 후 옷의 형태가 틀어지거나 수축하여 처음 상태와 다르

게 변형되는 등과 관련하여 세탁견뢰도가 약한 제품에 대한 주의사항 등이 소비자들에게 잘 전달되지 않은 것으로 볼 수 있다.

2) 섬유성분별 소재성능의 평가

소비자들의 섬유별 소재성능에 대한 평가를 알아보기 위해 <표 2>의 분류기준을 중심으로 점수를 부여하였다. 그 결과는 <표 5>로 소비자들이 구매한 여름용 셀룰로오스 니트티셔츠 소재성능에 대하여 5가지 제품에 언급된 것 중 필링성, 통기, 촉감, 품격 순으로 평가점수가 높게 나타났다. 필링성의 평가 점수가 높다는 것은 필링이 많이 생긴다는 의미로 여름용 티셔츠를 착용하고 세탁하는 과정에서 발생하는 것으로 생각할 수 있으며 소비자의 불만족 요인으로 작용할 수 있다. 통기성과 촉감에 대한 점수가 높다는 것은 셀룰로오스를 함유한 여름용 니트티셔츠로 통기성이 좋고 촉감이 부드러운 것으로 해석될 수 있으며 이는 소비자들의 여름용 니트티셔츠 성능 평가가 긍정적이라는 것을 시사한다. 품격에 대한 수치가 높은 것은 셀룰로오스를 포함한 여름용 티셔츠가 소비자들에게 제품의 질과 외관이 좋게 인식된다는 것을 나타낸다. 하지만 비침성의 경우 평가 점수가 높게 나타났는데 이는 제품을 착용했을 때 투명성이 높아 내부가 비쳐 보인다는 것으로 얇게 착용해야 하는 여름용 의복의 경우 속옷을 필수적으로 입어야 하는 점이 소비자들에게 불편함으로 인식되는 것으로 보인다. 낮은 점수로 평가된 성능은 착용형태안정성, 세탁형태안정성, 두께 순으로 나타났는데, 착용형태안정성과 세탁형태안정성에 대한 평가 점수가 낮다는 것은 의복을 착용하거나 세탁했을 때 형태유지가 어렵다는 것으로 처음과 같은 형태로 착용할 수 없다는 점이 소비자들에게 부정적으로 평가된 것을 나타낸다. 하지만 두께와 관련된 점수가 낮게 나타난 것은 두께가 얇다는 것으로 여름용 의복의 경우에는 소비자들이 착용하기에 적합하다는 것으로 평가 되었다고 할 수 있다.

섬유성분별로 소재평가를 살펴보면 보면 면/모달 소재의 경우 통기성, 촉감, 흡수성, 품격, 비침성에 대한 평가 수치가 높았다. 이는 면/모

달 소재의 티셔츠를 구매한 경우 소비자들은 통기성이 있으며, 부드러운 감촉과 소재의 품질 부분에서 긍정적인 평가를 한 것이라 할 수 있지만 착용 시 비침성은 부정적으로 평가된 것이라 할 수 있다. 반면 세탁편의성과 형태안정성, 두께, 무게, 강도에 대한 평가 점수는 낮게 나타났으며, 이는 세탁이 불편하고 형태안정성이 좋지 못하며 강도가 약해 제품에 손상이 쉽다는 것으로 소비자 입장에서는 부정적으로 평가하였다고 할 수 있다. 하지만 두께는 얇고 무게가 가벼워 여름용 의복이라는 점에서 긍정적으로 평가하였다.

텐셀/폴리우레탄은 촉감, 통기성, 신축성, 유연성의 평가수치가 높았으며, 이는 텐셀/폴리우레탄 소재의 티셔츠를 구매한 소비자들은 촉감이 부드럽고, 착용감이 편안하고 통기성이 있으며, 신축성과 유연성이 있다는 점을 긍정적으로 평가한 것으로 보인다. 반면 두께와 무게의 점수가 낮게 나타났는데 이는 얇고 가볍다는 것으로 평가되어 소비자들은 긍정적인 부분으로 인식하고 있다는 것을 알 수 있다. 세탁편의성과 세탁 형태안정성의 수치는 낮게 나타났는데, 이는 텐셀/폴리우레탄 소재의 의복을 구입한 소비자들은 세탁이 불편하고, 세탁 후 형태안정성이 좋지 않은 점을 인식하고 있음을 나타낸다.

폴리에스터/레이온은 촉감, 통기, 건조, 비침성의 평가점수가 높았는데, 이는 폴리에스터/레이온 소재의 티셔츠를 구매한 소비자는 촉감이 좋고, 통기성이 좋으며, 빠르게 건조 된다는 점을 중요하게 생각하는 것이라 할 수 있다. 필링성, 휘감김성, 비침성의 점수가 높은 것은 필링이 매우 잘 생기며 착용했을 때 옷이 몸에 감기는 현상이 있고 잘 비치는 것으로 소비자들은 부정적으로 인식함을 나타낸다. 강도의 점수가 높아 소재의 손상도가 적고, 구김성 점수가 낮아 구김이 잘 생기지 않는 것은 소수성 섬유인 폴리에스테르의 물성이 친수성 섬유인 레이온의 단점을 잘 보완한 것으로 볼 수 있으며, 소비자들은 이러한 점을 착용하면서 인지하고 있음을 시사한다.

린넨의 경우 섬유면지, 비침성, 구김성, 통기성 점수가 높은 편으로 나타났는데, 통기성을 제외한 나머지 성능들에 대해 부정적으로 인식하고 있음을 나타낸다. 소비자들은 시원하지만 착

용 시 잘 비치고, 구겨지며 섬유면지가 떨어져 나온다는 것으로 평가하였다. 반대로 촉감, 착용 형태안정성, 세탁편의성의 점수는 낮게 나타나 촉감은 린넨 제품을 구입한 소비자들은 촉감이 거친 편이고, 착용 시 형태유지가 어려우며 세탁 방법이 불편한 것으로 평가하였다.

마지막으로 면은 다른 섬유제품에 비하여 평가된 성능들이 많지 않은 편으로 나타났는데, 그중 품격과 촉감의 점수가 높게 나타나 면제품 니트티셔츠는 고급스러우며 촉감이 좋은 것으로 평가할 수 있다. 하지만 평가되지 않은 세탁편의성이나 구김성, 유연성과 같은 성능들이 다른 섬유제품에 비해 많은 것으로 보아 소비자들이 면 섬유에 대하여 중요하게 인식하는 성능들은 촉감, 품격과 같은 외관과 관련된 것이라는 점을 알 수 있다.

이러한 결과를 고려해 볼 때 모든 항목의 제품이 통기성이 우수하고 무게가 대체로 가벼운 것으로 평가된 것은 여름용 의복은 통기성이 좋은 가벼운 옷을 만들기 위해 매우 가는 실을 사용하여 환편기로 편직 된다는 점과 관계가 있음을 알 수 있다. 또한 환편기로 편직된 니트제품의 물성을 고려해보면 세탁 후에는 옷이 돌아가거나 형태가 변형되는 등의 원래의 모양을 찾지 못하는 경우가 많고 심하게는 외관 손상으로 옷의 품위가 떨어지는 경우를 생각할 수 있다. 폴리에스터/레이온 제품의 구김성은 합성섬유인 폴리에스터가 65%이상으로 함유되어 셀룰로오스 섬유의 취약점인 잘 구겨지는 성질을 상당부분 보완하여 준 것으로 보인다. 이러한 점은 얇은 의복용으로는 폴리에스터 65%가 함유된 섬유가 가장 적당한 비율이라는 듀폰(Du Pont)사의 연구를 뒷받침한다(이혜자, 2001). 또한 필링성 부분에서는 특히 천연섬유인 면섬유가 혼방되지 않은 텐셀/폴리우레탄, 폴리에스터/레이온, 린넨 소재는 필링성이 심한 것으로 나타났다. 이 중 폴리에스터/레이온은 합성섬유 혼방율이 가장 높은 제품으로 합성섬유의 마모강도가 높아 섬유가 탈락되지 않고 옷에 붙어 있어 외관을 나쁘게 만들기 때문인 것으로 판단된다.

또한 섬유성능별로 볼 때, <표 4>에서 빈도수가 많이 언급된 섬유제품의 소재성능은 <표 5>에서의 소재평가점수에서 가장 높거나 가장 낮

〈표 4〉 구매후기에 표현된 섬유성분별 소재성능의 빈도 수 〈표 5〉 구매후기에 표현된 섬유성분별 소재성능의 평가

번호		1	2	3	4	5	
섬유		면 55% 모달 45%	텐셀 95% 폴리우레탄 5%	폴리에스터 65% 레이온 35%	린넨 100%	면 100%	합계
소재성능	촉감	31	78	49	22	22	202
	섬유면지	0	3	0	15	0	18
	냄새	0	1	2	4	0	7
온냉감	통기	82	61	60	81	3	287
	달라붙음	4	4	4	8	2	22
습윤감	건조성	1	0	3	2	0	6
	흡수성	1	0	0	1	0	2
압박감 / 활동감	두께	49	19	22	13	46	149
	무게	21	17	14	8	0	60
	신축성	1	8	5	0	2	16
	휘감김	0	1	1	1	0	3
강연성	유연성	0	7	9	3	0	19
	드레이프	2	4	0	1	1	8
	강도	4	0	3	4	2	13
외관	품격	37	37	33	52	103	262
	광택	0	0	1	2	1	4
	필링성	7	3	54	5	5	74
	구김성	3	3	9	2	0	17
피복성	비침성	17	16	12	27	3	75
형태안정	착용형태안정	14	3	5	8	6	36
	세탁편의	14	3	5	34	0	56
세탁	염착	0	2	2	0	3	7
	세탁형태안정	45	13	6	5	18	87

번호		1	2	3	4	5	
섬유		면 55% 모달 45%	텐셀 95% 폴리우레탄 5%	폴리에스터 65% 레이온 35%	린넨 100%	면 100%	합계
소재성능	촉감	4.13	4.18	4.16	2.68	4.00	3.83
	섬유면지	-	3.67	-	4.27	-	1.59
	냄새	-	4.00	5.00	4.25	-	2.65
온냉감	통기	4.18	3.95	4.07	3.98	3.00	3.84
	달라붙음	2.00	2.00	2.00	1.87	1.50	1.87
습윤감	건조성	1.00	-	4.67	5.00	-	2.13
	흡수성	5.00	-	-	4.00	-	1.80
압박감 / 활동감	두께	1.84	2.00	1.86	2.92	3.15	2.35
	무게	1.76	1.82	1.93	2.50	-	1.60
	신축성	4.00	3.88	3.80	-	4.50	3.24
	휘감김	-	4.00	4.00	2.00	-	2.00
강연성	유연성	-	4.43	4.33	4.00	-	2.55
	드레이프	4.00	4.60	-	3.00	4.00	3.12
	강도	1.50	-	4.33	1.75	3.00	2.12
외관	품격	3.78	3.16	3.12	3.52	4.01	3.52
	광택	-	-	2.00	1.00	3.00	1.20
	필링성	3.29	5.00	4.37	4.20	3.80	4.13
	구김성	4.67	3.00	1.89	4.00	-	2.71
피복성	비침성	3.76	3.75	4.17	4.11	2.00	3.56
형태안정	착용형태안정	2.00	1.00	2.20	2.00	3.17	2.07
	세탁편의	1.79	1.67	2.60	2.06	-	1.62
세탁	염착	0.00	4.50	3.50	-	3.00	2.20
	세탁형태안정	1.82	1.92	2.83	2.20	2.61	2.28

은 점수를 나타냈다. 이러한 점은 소재별, 성능별 단일해석을 종합하여 본 연구에서 가장 중요한 부분으로 소비자들은 제품을 구매한 후 계절적 요인과 제품의 용도를 주관적으로 반영하여 긍정적인 측면과 부정적인 측면을 정확하게 인지하며 경험한 내용을 구매후기에 언급하여 다수의 소비자들과 공유하는 것으로 해석된다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 온라인에서 판매되는 의류제품의 소재에 대한 정보를 제공하여 생산자와 소비자 간의 커뮤니케이션을 원활하게 하고 매출증대와 제품만족도를 높이고자 하였다. 연구를 위하여 온라인 쇼핑몰에서 판매하는 셀룰로오스 섬유를 함유한 여름용 니트티셔츠 제품 5가지를 선정하

여 소비자들이 작성한 온라인 구매후기에 표현된 소재관련 어휘를 표준화하고 정량화하여 소비자들이 중요하게 고려하는 평가요소와 섬유별 소재성능을 평가하였다.

1. 소재평가기준 표준화를 위하여 소비자들이 언급한 용어를 소재성능별로 분류하였다. 품격의 경우 의복의 소재가 갖고 있는 고유의 물성을 표현하는 심미적 용어들이 매우 다양하게 표현되어 외관상 보이는 주관적 감성이 소비자들에게 의복이 갖춰야 할 중요한 요소였다. 세탁형태 안정성, 세탁편의성과 관련한 표현들은 세탁이라는 공통분포가 포함된 항목으로서, 소비자들은 의복의 유지관리를 위한 관리적 편리성에 대하여 예민하게 반응하였다. 중요하게 고려하는 기준은 촉감, 품격, 필링성, 두께, 세탁형태안정성, 세탁편의성, 비침성, 두께 등이었다. 소비자들은 의류제품의 소재성능에 대하여 비전문적인 용어로 표현하지만 소재가 갖고 있는 물리적 특성을 잘 이해하고 있었다. 그러므로 소비자가 표현한 어휘를 이용하여 분류한 표준화는 의복의 형태와 계절에 관계없이 적용이 가능하여 제품별로 소재성능에 대한 객관적인 평가가 가능한 척도의 기준이 된다. 또한 소재성능을 수치로 판단하므로 소비자가 의류제품을 구입하거나 사용할 때 갖게 되는 기대치를 객관적으로 판단하여 판매자와의 커뮤니케이션이 가능하다.

2. 소재평가 어휘의 소재성능 중요도는 물리적/생리적(건강패적) 범주가 가장 높은 빈도였고, 정신적(심미패적) 범주와 관련된 어휘의 빈도는 상대적으로 낮았으며 관리적 범주와 관련된 어휘의 사용빈도는 가장 낮았다. 하지만 소비자들이 언급한 의복의 관리적 범주는 낮은 점수에도 불구하고 의복의 디자인과 외형에 대한 관심이 다양한 소재의 개발과 함께 관리적 측면에 대한 관심으로 분산되고 있다는 것으로써 의복의 착용과 품격을 결정하는 의미 있는 성능이다.

3. 소재성능의 중요도를 알아보기 위해 빈도 분석을 한 결과, 여름용 니트티셔츠의 소재성능에 관한 소비자들의 중요기준은 통기성, 품격, 촉감, 두께, 세탁형태안정성 순서였다. 섬유별 소재성능의 중요도를 보면 면/모달은 통기성, 두께, 세탁형태안정성 순으로, 텐셀/폴리우레탄은 촉감, 통기, 품격 순서로, 폴리에스터/레이온은

통기, 필링성, 촉감 순, 린넨은 통기성과 세탁편의성이, 면은 품격이 가장 중요하였다. 여름용 니트티셔츠는 계절적 특성으로 통기성이 우위에 있고, 의류제품은 섬유혼용율에 따라 소비자들이 인지하는 소재성능은 차이가 있다.

4. 섬유성분별 소재성능의 평가에서 면/모달은 통기성과 촉감이 좋지만 잘 비치고 형태안정성이 낮았다. 텐셀/폴리우레탄은 촉감이 부드럽고, 시원하며 신축성이 있지만, 세탁 후 형태안정성이 낮고 세탁이 편리하지 못하였고, 폴리에스터/레이온은 필링이 매우 잘 생기지만 유연하며 촉감이 좋고 잘 구겨지지 않았다. 린넨은 통기성이 좋지만 세탁이 불편하였고 면은 품격과 촉감이 높은 편이었다. 면은 다른 섬유들에 비해 소비자들의 기대치가 주로 외관과 관련되었음이 나타났다. 소비자들은 제품 구매 후 가장 긍정적인 측면과 가장 부정적인 측면의 의견을 주로 언급한다.

본 연구로 판매자는 온라인상에서 판매에 앞서 의류제품별로 소비자가 중요하게 생각하는 항목을 정확히 인지하여 제품정보를 구체적인 항목으로 제시할 수 있을 것으로 기대된다. 그러므로 소비자는 온라인 구입결정 전에 세분화하여 목록화된 정보들을 보고 위험도를 낮춘 구매결정이 가능할 것이다. 온라인상의 소재성능과 관련된 객관적 커뮤니케이션은 판매자와 소비자 간의 신뢰도를 높일 수 있으며, 소비자들은 주관적 정보가 가진 판단기준의 모호성으로 인한 경제적·시간적 소비를 줄이면서 판매자가 제공하는 객관적 정보만으로 만족스러운 구매가 가능할 것으로 보인다. 하지만 본 연구는 여름용 니트 티셔츠를 중심으로 분류하였기 때문에 모든 의류 품목과 섬유에 적용하는 데에는 한계점을 지니고 있으므로, 향후 다양한 품목 및 소재와 관련된 연구가 진행되어야 할 것이다.

참고문헌

- 고수경, 유신정, 김은애. (2003). 의류소재의 물성이 소재의 이미지 및 감각 특성에 미치는 영향에 관한 DB구축(제1보). *한국의류학회지*, 27(5), 533-544.
- 김미영. (1989). *생활양식 유형과 의복평가기준에 관*

- 한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 김민수(2001). 의류제품에 대한 소비자의 품질평가 속성. *한국의상디자인학회지*, 4(2), 103-126.
- 김성린. (2003). *피복재료학*. 서울: 교문사.
- 김성희, 김경애. (1996). 소비자 의복관여와 소재평가 기준에 관한 연구. *대한가정학회지*, 34(5), 197-208.
- 김지영, 박재욱. (2002). 의류제품에 대한 소비자만족 형성과정: 소비자관여, 제품성과, 소비감정을 중심으로. *한국의류학회지* 20(5), 663-674.
- 서울시 전자상거래센터. (2014 4 14). *서울시, 이용 많은 100개 인터넷 쇼핑몰 평가 결과 발표*. 서울시 보도자료. p. 6. 자료출처 <http://ecc.seoul.go.kr>
- 오해순, 이경희. (2002). 의복재질의 시각적 감성연구. *한국의류학회지*, 20(9/10), 1412-1423.
- 이은영. (1997). 패션마케팅. 서울: 교문사.
- 이정순, 신혜원. (2003). 면직물의 감성에 대한 연구. *한국의류학회지*, 27(7), 800-808.
- 이혜자, 이진숙, 유혜자, 송경현, 안춘순. (2001). *21세기를 위한 의류소재의 이론과 실제*. 서울: 형설출판사.
- 이화륜. (2004). *의류제품의 소재특성이 소비자 구매의도에 미치는 영향에 관한 연구*. 국민대학교 디자인대학원 석사학위논문.
- 장정희. (2007). *온라인 쇼핑몰 패션제품 구매후기가 구매행동에 미치는 영향에 관한 질적연구*. 국민대학교 디자인대학원 석사학위논문.
- 정명화, 신혜원. (2010). 인터넷 쇼핑몰에서 패션제품 구매 시 구매후기 이용에 대한 연구. *한국가정교육학회지*, 22(3), 129-145.
- 정인희. (2002). 의류 제품 구매시 소재의 영향과 소비자 소재 선호 구조 분석. *한국의류학회지*, 20(1), 83-94.
- 지혜경. (2011). 온라인 구매 후기에 나타난 소비자의 니트 의류제품 평가 차원. *패션과니트*, 9(1), 27-36.
- 진인경. (2010). *의류상품 관여도에 따른 구매후기 정보 중요도 및 이용도의 차이*. 제주대학교 대학원 석사학위논문.
- 최종명, 권순애. (2006). 캐주얼 셔츠소재에 대한 주관적 감각과 구매 선호도 평가. *한국생활과학회지*, 15(3), 397-404.
- 한광석. (2011). 온라인 사용후기가 접근성과 진단성 및 구매의도에 미치는 영향 연구. *광고연구*, 88, 273-302.
- 홍병숙, 이은진, 조미애. (2009). 인터넷 쇼핑몰의 패션상품 구매후기가 소비자의 신뢰, 만족, 몰입 및 재구매의도에 미치는 영향. *한국의류학회지*, 33(11), 1817-1827.
- 홍희숙. (2012). 온라인 점포의 의류상품 구매후기 정보 중요도. *소비문화연구*, 15(2), 189-211.
- 홍희숙, 진인경. (2011). 인터넷 쇼핑 시 중요하게 고려하는 의류상품 구매후기 정보에 관한 탐색적 연구. *한국의류학회지*, 35(7), 761-774.
- Bickart, B., & Schindler, R. M. (2001). Internet forum as influential source of consumer information. *Journal of Interactive Marketing*, 15(3), 31-40.
- Eckman, M., Damhorst, M. I., & Kadolph, S. J. (1990). Toward a model of the in-store purchase decision process: Consumer use of criteria for evaluating women's apparel. *Clothing and Textiles Research Journal*, 8(2), 13-22.
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer Behavior*. TX, Dryden Press.
- Meyers-Levy J. & Durairaj M. (1990). Message framing effects on product judgments. *Advances in Consumer Research*, 17, 531-534.
- Michael R. Solomon, Nancy J. Rabolt (2007). *패션과 소비자 행동*. 서울: 시그마프레스.
- O'Neal, G. S., Hines, J. D., & Jackson H. O. J. (1990). Interpreting the meaning of consumer perceptions of clothing quality. *ACPTC Proceedings*.
- Swan J. E. & Combs I. J. (1976). Product performance and consumer satisfaction: A new concept. *Journal of Marketing*, 40(2), 25-33.