

수단-목적 사슬 이론을 이용한 의복품질 평가과정에 관한 이론적 연구

오 현 정 · 이 은 영*

광주대학교 의상학과 · *서울대학교 의류학과

Apparel Quality Evaluation Process based on Means-End Chain Theory: A Theoretical Study

Hyun-Jeong Oh · Eun-Young Rhee*

Dept. of Clothing, Kwangju University

*Dept. of Clothing and Textiles, Seoul National University

(1998. 2. 5 접수)

Abstract

The purpose of this study was to discover a conceptual framework and evaluation process of apparel quality by means-end chain theory. The theoretical study was conducted to find out a conceptual framework and build a hypothetical evaluation process model of apparel quality.

Apparel quality was perceived associative network called a means-end chain and was evaluated in several stages. A conceptual framework of apparel quality evaluation was organized into hierarchical relationships among four different dimensions: physical attribute, physical function, instrumental performance, and expressive performance. The means-end structure linked tangible physical attributes and function to more abstract instrumental and expressive performance. A hypothetical evaluation process model linked dimensions of apparel quality to the selected means-end relationship. Different consumers had different means-end chains for the same apparel. Therefore different subjects are likely to have different evaluation paths. From this study we can suggest an evaluation process model of apparel quality.

Key words: apparel quality, means-end chain, evaluation process, conceptual framework, process model; 의복품질, 수단-목적 사슬, 평가과정, 개념구조, 경로모형

I. 서 론

의류 상품의 구매 시 소비자는 자신이 기대하는 구체

적인 혜택 혹은 좀 더 추상적이고 개별적인 가치나 목표
표를 얻기 위해서 이러한 혜택이나 가치를 줄 수 있는
구체적인 속성을 연결시킨다. 소비자는 의복품질을 평
가하고 그 과정에서 자신이 추구하는 가치와 그것을 얻

기위한 구체적인 속성간에 수단과 목적이라는 논리적 구조를 만든다(Peter와 Olson, 1996). 수단-목적 사슬(Means-end chain)은 이처럼 소비자가 원하는 것과 그 목적을 얻기 위해서 선택되는 수단간의 관계를 설명할 수 있다(Gutman, 1982).

의복품질은 소비자가 의복을 지각하는 과정에서 형성되는 지식의 한 형태라고 할 수 있다. 의복품질은 의복을 구매하고 사용할 때 소비자가 기대하는 의복 속성이거나 기능이며, 이런 의복품질은 의복의 사용 목적이나 개인의 가치, 심리적 특성에 따라 차별적으로 지각될 것이다. 소비자가 지각하는 의복품질은 보는 이의 관점에 따라 재질, 섬유성분, 의복구성, 관리방법 등으로 평가되는 물리적 품질(Lee와 Burns, 1993; 최해운, 1993)과 의복을 사용한 결과에서 얻는 혜택으로 평가되는 성과적 품질(Lennon과 Fairhurst, 1995; Abraham과 Littrell, 1995; Fiore와 Damhurst, 1995)로 설명할 수 있다. 최근 오현정과 이은영(1998)은 의복품질 개념을 평가자의 관점과 의복특성의 의미 수준에 따라 물리적속성, 물리적기능, 도구적성과, 표현적 성과라는 다차원적 구조로 제시한 바 있다.

의복품질은 소비자의 인지구조 내에서 형성된 연속적인 개념이므로 소비자가 의복 품질을 지각하는 과정은 소비자가 원하는 목적 차원을 얻기위해 보다 하위 차원의 단서가 수단으로 사용되는 연결 관계로 설명될 수 있으며, 소비자의 의복품질 평가과정은 목적을 얻기 위한 수단의 선택 과정으로 이해될 수 있다. 의복품질의 차원 구조는 수단으로 사용되는 물리적품질 차원과 사용 결과에서 소비자가 얻는 성과적품질 차원으로 구성되므로 의복품질 평가과정을 통하여 소비자의 욕구 충족 과정도 설명할 수 있을 것이다.

본 연구의 목적은 수단-목적 사슬 이론을 사용하여 의복품질의 개념구조와 평가과정을 밝히는 것이다. 의복품질의 개념 차원은 이론적 연구로 구조적 특성이 체

제화되고, 의복품질의 차원 구조는 수단-목적 사슬 이론을 적용하여 의복품질 평가의 가정적 경로 모델로 제시될 것이다.

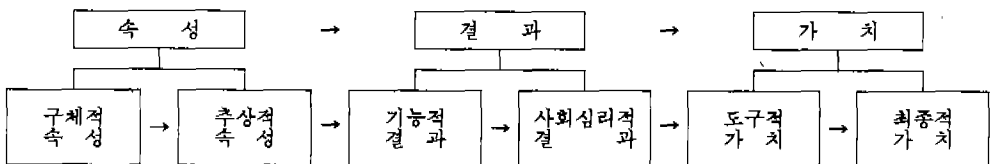
의복품질의 개념 구조가 수단-목적 사슬 이론으로 체계화되고, 소비자가 의복품을 평가하는 과정이 밝혀진다면, 소비자가 의류 상품을 선택할 때 그들이 바람직한 목표로 생각하는 의복품질 차원을 어떻게 성취하는지 그 과정을 알게될 것이므로 소비자의 목적 성취를 촉진하는 방법이 설명될 것이다. 따라서 소비자의 욕구를 보다 정확히 분석할 수 있고, 의류업체의 신상품 개발 및 광고 전략 수립에 효과적으로 응용될 것이다.

II. 수단-목적 사슬 이론과 의복품질 개념

수단-목적 사슬은 소비자가 갖고 있는 가치와 구매해서 소비하는 제품 속성을 연결시킴으로써 소비자의 제품 지각 구조를 설명할 수 있다. 수단-목적 사슬 이론은 맨처음 소비자의 인지 구조 모형으로 제시되었고, 제품 지식의 유형으로 응용되어 세분되면서 이론으로 체계화되었다.

Gutman(1982)은 소비자의 인지 구조를 ‘분류(grouping)-결과(consequences)-가치(values)’ 수준으로 분류함으로써 처음으로 수단-목적 사슬 모형을 제시하였다. Gutman 과 Alden(1985)은 수단-목적 사슬 분석을 사용하여 소비자가 지각하는 의복 소비의 결과 구조가 ‘속성(attributes)-결과(consequences)-가치(values)’를 중심으로 한 위계적 구조임을 밝혔다. Peter와 Olson(1996)은 소비자가 갖고 있는 제품 지식 유형을 수단-목적 사슬 이론에 따라 가치-행동결과-속성이라는 연속적인 개념으로 설명하였고, ‘구체적-추상적’, ‘객관성-주관적’인 정도에 따라 각각 두 단계로 세분하였으며 [그림 1]과 같다.

수단-목적 사슬에서 속성 수준(attributes level)은

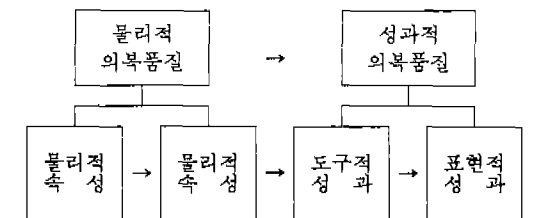


자료원 : 자료원 ; Peter & Olson(1996), p. 95

[그림 1] 수단-목적 사슬로 결합된 제품인식 과정의 흐름

제품에서 보이거나 만져지는 실제적인 것들로 주로 제품 사용의 결과를 발생시키는 물리적이고 표면적인 특성들로 구성된다. 결과 수준(consequences level)은 제품 소비 행동에서 발생하므로 구체적인 행동이나 소비 결과로 평가되는 것들이다. 가치 수준(values level)은 소비자 행동의 목적이므로 소비 행동의 추진력이고, 전반적인 방향을 제시하여 행동의 결과를 예측할 수 있게 한다. 소비자의 인지 구조 내에서 가치 수준이 목적(ends)에 해당되며, 제품 속성이 수단(means)이 되어 결과를 창출하게 된다.

이와같은 수단-목적 사슬 이론을 의복품질의 인식과정에 적용한다면 [그림 2]와 같다. 속성 수준의 개념과 특성들은 물리적속성이나 물리적기능같은 물리적 의복품질과 같은 수준이라 하겠고, 결과 수준의 개념과 특성은 의복품질 차원 중 도구적성과나 표현적성과같은 성과적 의복품질과 같은 수준이라 하겠다. 소비자의 가치 수준은 소비자의 개인적, 심리적 요인 등을 포함한 소비자특성의 일부이므로 의복의 사용 목적이나 용도처럼 소비자가 의복품을 지각하는데 영향을 미치는 매개 변수로 간주하였기 때문에 본 연구의 개념구조에서 제외되었다. 따라서 의복품질 개념은 수단-목적 사슬 이론에 의한 제품 인식 유형과 그 구조가 유사한 '물리적속성 → 물리적기능 → 도구적성과 → 표현적성과'라는 연속적인 인식 과정으로 이해할 수 있다. 수단-목적 이론으로 세분되었던 제품 인식 유형과 의복품질 지각 차원과의 관계는 다음과 같다.



[그림 2] 수단-목적 사슬로 결합된 의복품질의 인식과정

구체적 속성(concrete attribute)은 객관적인 측정이 가능하고 만져지는 물리적 특성들이므로 의복품질의 물리적속성 차원과 같은 수준이라 하겠다. 추상적 속성(abstract attribute)은 구체적 속성을 수단으로 얻을 수 있고, 담요의 보온성, 자동차의 안락감처럼 주관적이고 만질 수 없는 특성을 갖는다. 이는 물리적속성 변

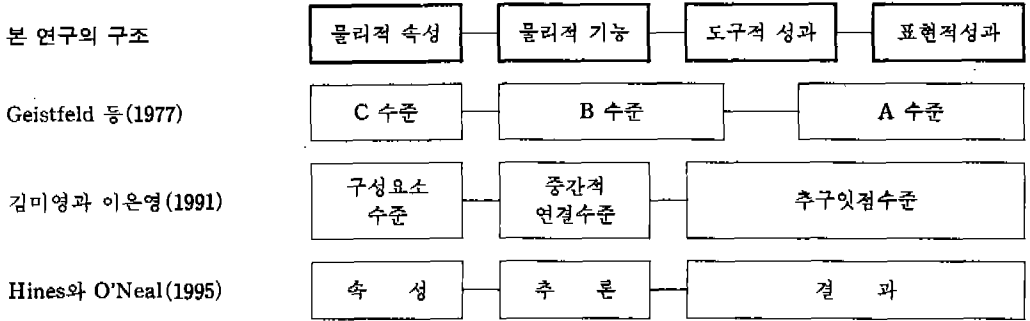
화에 직접 영향 받으며, 물리적속성에 비해 추상적이고 주관적인 물리적기능 차원과 같은 수준이라 하겠다. 기능적 결과(functional consequences)는 소비자가 직접 경험할 수 있는 물리적, 유형적 실행 결과물이므로 소비자의 의복 사용 결과에서 평가되는 보다 구체적인 혜택을 포함하는 도구적성과 차원과 유사한 수준이라 하겠다. 사회심리적인 결과(socio-psychological consequences)는 내적이고 개인적인 또는 타인에 의해서 평가되는 결과물이므로 소비자가 의복 사용 결과에서 평가하는 보다 추상적인 혜택이 포함된 표현적 성과차원과 같은 수준이라 하겠다. 이처럼 의복품질의 개념 차원을 수단-목적 사슬 이론으로 이해한다면 보다 하위 수준의 의복품질 차원을 수단으로 사용해서 보다 상위 차원의 의복품을 추구하는 관계로 설명할 수 있다.

소비자는 자기 다른 가치나 목적을 갖고 있으므로 의복품질에서 기대하는 목적 수준이 소비자마다 다를 것이며, 그 목적을 얻기 위해 구체적인 속성들을 선택하는 방법도 자기 다를 것이다. Hines와 O'Neal(1995)은 소비자의 인지 구조를 연상 구조(associate network)로 보아, 소비자가 의복품을 평가할 때 사용하는 단서들의 의미를 속성, 추론(inferences), 결과, 가치 수준으로 분류하여 각 수준의 연결 관계를 설명하였다. 이들의 결과는 소비자들이 사용하는 단서들을 보다 하위 수준 혹은 상위 수준의 개념으로 분류하였으며, 각 수준은 수단과 목적 관계로 연결되었음을 시사하였고, 또한 소비자에 따라 수준 선택이나 동일 수준 내 개념 선택 방법이 차이남을 제시하는 것이라 하겠다. 이처럼 소비자의 의복품질 평가는 각 수준별 차원을 수단과 목적의 연결 관계로 설명할 수 있고, 선택 과정은 소비자 특성이나 의복의 사용목적에 따라 자기 다른 방식으로 형성될 것이므로 의복품질 평가 차원과 구체적인 단서의 선택 과정은 다양할 것이라 예측되었다.

III. 의복품질의 평가과정

1. 의복품질의 개념구조

최근의 품질 개념은 사회적 관점에서 이해하는 견해가 늘고 있으나 일반적으로 품질개념은 생산자 관점과 소비자 관점으로 이원화된다(이순룡, 1995). 이런 일반적인 입장에서 의복품질은 생산자 관점에서 본 물리적 의복품질과 소비자 관점에서 본 성과적 의복품질로 구



[그림 3] 의복품질의 개념 구조 비교

분되었다(오현정과 이은영, 1998). 여기에서 물리적 의복품질은 구체적인 속성이나 기능의 평가와 관련되어 물리적속성과 물리적 기능으로 분류되었으며, 성과적 의복품질은 소비자가 제품을 사용한 결과에서 얻는 혜택을 중심으로 구성되고 도구적성과와 표현적성과로 분류되었다.

선행 연구에서 제품의 특성이나 의복 특성들의 수준이 서로 다르게 구성되었음을 제시한 바 있으며 (Geistfeld 등, 1977 ; 김미영과 이은영, 1991 ; Hines와 O'Neal, 1995), 이들의 연구 구조와 본 연구의 의복품질 개념구조를 비교하기 위해 [그림 3]를 제시하였다.

'물리적속성' 차원은 더 이상 나눌 수 없는 구성요소 수준이며, 의복을 구성하는 일차적인 속성 수준으로서 의복의 디자인 선이나 의복구성, 색, 재질이나 재료 등을 포함한다. 연구자마다 명칭은 다르지만 포함되는 평가 단서들은 모두 공통적이었고, 다른 차원과 가장 뚜렷하게 구별되었다.

'물리적기능' 차원은 물리적속성을 수단으로 얻을 수 있는 가장 구체적인 의복 기능이다. 보다 낮은 수준과 보다 높은 수준을 연결하므로 중간적 연결수준 또는 B 수준이라 했으며, 신축성, 보온성, 위생성, 내필링성, 내추성, 방오성, 재질감 등을 포함하였다. Hines와 O'Neal(1995)의 추론 수준은 옷감에서 얻을 수 있는 느낌으로서 옷감의 표면 특성이나 유연성, 레질리언스(resilience) 같은 재질감의 특성으로 이해할 수 있겠다.

'도구적성과'는 추구이점 수준의 실용성과 경제성, 결과 수준의 물리적, 경제적 측면의 결과가 포함되므로 보다 구체적인 의복 기능에 대한 평가가 중심이다. 도

구적성과 차원은 물리적기능의 영향을 받을 것으로 예상되는 관리성이나 실용성 혹은 가격의 영향을 받는 경제성을 포함한다.

'표현적성과'는 추구이점 수준의 신분상징성과 유행, 결과 수준의 심미적, 사회적, 심리적 측면의 결과가 포함되며, A 수준의 가장 추상적인 특성을 포함한다. 본 연구에서 '표현적성과' 차원은 자기표현을 위한 심미성, 상징성, 유행성 같은 사회심리적인 특성들을 포함하였다.

선행 연구에서 제품 특성이나 의복 특성들의 구성수준을 서로 다른 서너 개의 수준으로 제시했으나 각 수준의 차이를 설명할 수 있는 기준이 불분명하여 단순한 유무일 뿐 구조적 특성으로 보기에 미흡하다 하겠다. 최근 오현정과 이은영(1998)의 연구에서 제시된 의복품질의 개념 차원은 의복품질 개념을 관점별로 분류하였고, 의복품을 구성하는 의복특성들의 의미 수준에 따라 네 가지 차원으로 세분하였다. 본 연구에서 의복품질 차원간의 관계를 수단-목적 이론으로 설명함으로써 의복품질 차원 구조는 동일 차원 내 수평적인 분류 수준을 넘어 수단과 목적이라는 수직적 위계 질서를 갖는 개념 구조라 하겠다.

2. 의복품질의 평가유형과 평가경로

의복품질의 개념 구조는 물리적속성, 물리적기능, 도구적성과, 표현적성과의 위계적 순으로 구성되고, 소비자의 의복품질 평가에서 기준 차원이 될 것이다. 의복품질의 평가과정은 구체적인 평가 내용이나 평가 방법을 말하며, 목적으로 추구하는 차원과 내용에 따라 또는 그 목적을 얻기 위해 수단으로 선택하는 방법에 따라 평가 과정이 차이날 것이다. 모든 소비자가 똑같은

지식을 가질 수 없듯이 소비자의 경험이나 가치, 지식 정도에 따라 평가내용과 과정이 달라지고, 의복의 종류나 사용 목적에 따라 서로 달라질 것이다.

소비자가 의복 사용에서 얻고 싶은 목적 상태에 따라 사람들마다 중요하게 고려하는 의복품질 차원이 다를 것이다. 즉, 소비자가 기대하는 최종 목표 수준에 따라 의복품질의 평가유형을 분류할 수 있겠다. 의복품질 평가 차원 중 물리적속성은 항상 수단이 되므로 소비자가 목적으로 평가하는 의복품질이라면 물리적기능과 도구적성과, 표현적성과의 세 가지로 분류할 수 있다. 즉 의복품질 평가유형은 물리적기능을 의복품질의 최종 목적으로 평가할 때 얻게 되는 물리적 의복품질, 도구적성과를 목적으로 할 때 얻게 되는 도구적 의복품질, 그리고 표현적성과를 목적으로 할 때 얻게 되는 표현적 의복품질로 설명할 수 있다. 이와같은 의복품질 평가 유형별 평가과정은 [그림 4]와 같다.

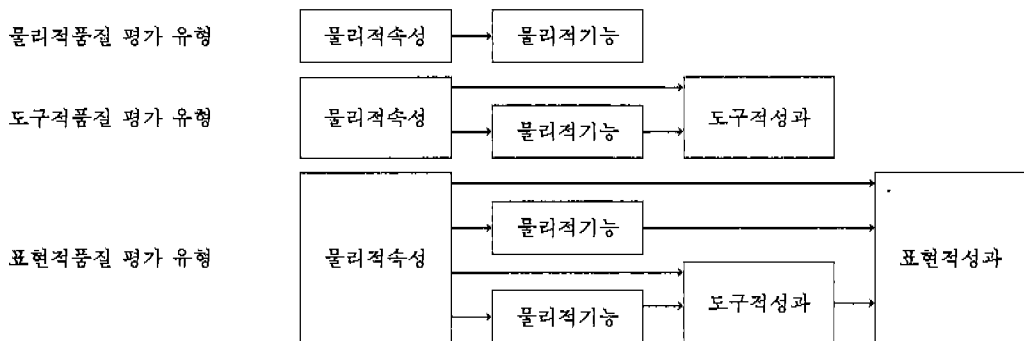
물리적기능을 의복 사용의 목적으로 여기는 소비자라면 의복의 형태 유지성, 신축성, 내구성, 재질감, 위생성 등의 기능을 중요하게 고려할 것이다. 세탁 후 형태가 변하지 않기를 바란다면 봉제 방법이 의복 원단에 적합한가 혹은 부자재를 적절하게 사용했는지를 살펴본 후 선택할 것이다. 이는 의복의 형태 유지라는 물리적 기능을 목적으로 할 때 봉제나 부자재라는 물리적속성을 수단으로 얻는 경우이다.

도구적성과를 의복 사용의 목적으로 여기는 소비자라면 입었을 때의 안락감이나 사용할 때의 편리함, 경제적이나 실용적인 목적을 위해 의복을 선택할 것이다. 도구적성과라는 의복품질은 의복 사용에서 기대하는 구체적인 혜택이므로 대부분이 물리적기능을 수단으로 한

다. 입었을 때 편안한 것이 가장 중요한 소비자라면 신축성이 좋은 의복을 선호할 수 있고, 그래서 니트라는 직조방법을 선택할 수 있다. 또는 구성상 여유분이 많은 디자인을 선택함으로써 편안함을 추구할 수도 있을 것이다. 즉 니트라는 물리적속성에서 유도된 신축성이라는 물리적기능에서 도구적성과인 편안함을 얻을 수 있으며, 또는 여유가 많은 의복구성이라는 물리적속성에서 편안함을 얻을 수 있다. 이는 소비자에 따라 '니트 → 신축성 → 편안함'의 방법과 '의복구성 → 편안함'의 다른 단서를 선택하는 방법으로 같은 목적을 얻을 수 있음을 설명하는 것이다.

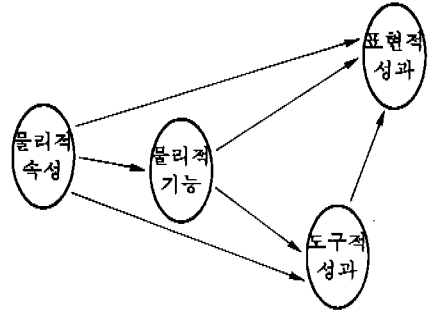
표현적성과를 의복 사용의 목적으로 선택한 소비자라면 의복이 갖는 상징성, 유행성, 심미성 등을 이용해서 자신을 표현하고자 할 것이다. 예를 들어, 옷입은 맵시가 돋보여서 매력적인 신체를 과시하고 싶은 소비자는 의복품질 중에서 표현적성과를 원하는 것이다. 이런 소비자는 자신을 돋보이게 만드는 색채를 선택하거나 몸에 밀착하는 신축성이 좋은 소재를 선택해서 과시할 수도 있다. 즉, '색채 → 매력'의 방법과 '소재 → 신축성 → 매력'의 방법을 통해서 의복품질 차원 중 표현적성과를 얻은 것이다. 또는 자신의 경제적인 능력을 과시하고 싶은 소비자가 값비싼 수입 원단으로 만든 의복을 구매한다면 이는 '원단 → 가격 → 상징적 과시'의 과정을 통해서 수입 원단을 수단으로 상징이라는 목적을 얻는 것이다.

이외에도 의복의 종류나 용도에 따라 소비자의 바깥이나 욕구가 다르므로 소비자의 의복품질 평가과정도 차이가 날 것이다. 의복의 종류에 따라 품질 평가 내용이 각기 차이 나는 것은 선행 연구에서 연구 대상별 의복품



[그림 4] 소비자의 목적 수준에 따른 의복품질 평가유형별 평가과정

질 결정 단서를 비교한 <표 1>에서 확인할 수 있다. 이와 같이 의복의 종류에 따라 품질 평가단서가 차이나는 것은 바로 소비자의 바램이나 욕구의 차이가 반영된 것으로 이해할 수 있으며, 나아가 의복품질 평가방법도 차이날 것으로 기대할 수 있다. 예를 들어 작업복이라면 기능적 의복품질을 추구할 것이고 이때 물리적기능이라는 의복속성이 작업복 품질의 결정 단서가 될 것이다. 그러나 겨울철에 입는 웨딩드레스는 보온성이 필요한 옷감이나 디자인이 선택되기도 신부의 체형이나 얼굴에 어울리는 디자인이 선호될 것이므로 이런 때의 의복품질은 표현적성도가 가장 중요한 요인이기 때문이다.



[그림 5] 의복품질 평가과정의 가정적 경로모형

<표 1> 연구 대상별 의복품질 결정단서의 비교

연구대상	의복품질 결정단서	연구자(발표년도)
블라우스	스타일, 가격, 직물, 점포, 맞춤새	Davis(1987)
스웨터	관리성, 원산지, 섬유조성, 구매처	Heisey(1990)
스포츠웨어	스타일, 의복구성, 가격, 섬유조성	Roger & Lutz(1990)
셔츠	직물, 부자재, 의복구성, 디자인	Forsythe(1991)
직물	색채/프린트/디자인, 섬유조성, 관리의 편리함, 옷감의 무게와 섹도, 손맛	Griffin과 O'Neal(1992)
바지	표현성, 직물, 새로움	Fiore와 Damhorst(1992)
의복	심미성, 기능성, 유용성, 외제적단서	Lennon과 Fairhurst(1995)
원피스	개인적 표현성, 직물과 의복구성, 관리성	Abraham과 Littrell(1995)

이처럼 의복품질에 대한 소비자의 목적 수준에 따라 혹은 의복의 종류와 용도에 따라 소비자마다 의복 사용에서 기대하는 의복품질의 추구 유형이 차이난다. 또한 목적 차원이 같은 유형의 의복품질이라도 그 목적을 얻기위해 수단으로 선택되는 구체적인 단서나 하위차원은 다양할 것이다. 이와 같이 소비자마다 서로 다른 수준의 의복품을 추구하고 그것을 얻기 위한 선택 방법도 다양한 의복품질 평가과정을 가정적 모형으로 제시하면 [그림 5]와 같다.

의복품질 차원 중 가장 구체적인 구성 요소인 '물리적

속성'은 나머지 모든 차원의 수단으로 사용된다. 물리적기능에 도달하는 방법은 한가지 방법 뿐이지만 도구적성도에 이르는 방법은 두 가지가 있다. 물리적속성을 수단으로 직접 도구적성도를 얻을 수 있으며, 다른 하나는 물리적기능을 수단으로 해서 도구적성도를 얻을 수 있다. 같은 방법으로 표현적성도 차원에 이르는 경로는 네가지 선택 과정으로 설명할 수 있을 것이다. 직접 선택 방법으로 '물리적속성 → 표현적성도'에 도달할 수 있고, 두 번째 과정은 '물리적속성 → 물리적기능 → 표현적성도'에 도달할 수 있으며, 세 번째로는 '물리적속성 → 도구적성도 → 표현적성도' 과정이고, 마지막으로 의복품질의 각 차원을 경유하는 '물리적속성 → 물리적기능 → 도구적성도 → 표현적성도'의 선택이 가능하다.

의복품질 평가과정의 가정적 경로 모형에서 소비자가 의복 구매와 사용에서 목적으로 기대하는 차원이 같아도 소비자에 따라 또는 의복의 종류나 용도 등 의복 특성에 따라 선택되는 수단이 서로 다를 수 있음을 알 수 있다. 또한 의복품질 차원의 특성이 보다 추상적이고 주관적일수록 그 차원에 도달하는 경로가 복잡해짐을 알 수 있다. 이처럼 의복품질의 평가과정은 의복 특성이나 소비자 특성에 따라 영향받으며, 소비자가 얻고자 기대하는 목적 상태의 의복품질 차원에 따라 의복품질의 평가유형을 분류하였고, 수단으로 사용되는 의복 단서들의 연결과정에서 의복품질의 평가경로를 제시하였다.

IV. 결 론

의복품질은 소비자가 의복의 구매와 사용 시에 얻고자 기대하는 의복 속성이나 기능이고, 의복품질의 평가

과정이란 욕구 충족을 위하여 소비자가 얻고자 하는 혜택을 선택하는 과정이라 하겠다. 본 연구는 수단-목적 이론을 사용하여 의복품질 개념 구조의 관계를 설명함으로써 소비자의 품질 추구 목적에 따른 의복품질의 평가유형을 제시하고, 유형별 여러 가지 의복품질 평가과정을 경로 모형으로 제시하였다.

의복품질은 소비자의 인지구조에 형성된 일종의 제품 지식이며, 속성 수준의 지식인 물리적 의복품질과 결과 수준의 지식인 성과적 의복품질로 구분되었다. 가치 수준의 지식은 의복품질의 지각과 평가에 영향을 미치는 소비자 특성으로 보아 본 연구에서는 매개변수로 간주하고 제외하였다. 물리적 의복품질과 성과적 의복품질은 구체적인 의복특성들의 의미수준에 따라 물리적속성, 물리적기능, 도구적성과, 표현적성과의 다차원으로 분류되었고, 각 차원 간의 관계는 수단과 목적이라는 위계적 질서를 갖는 개념 구조로 제시되었다.

의복 사용에서 소비자가 기대하는 결과는 디자인 선이나 의복구성, 색이나 무늬, 재료나 재질같은 보다 구체적인 의복특성을 통해서 얻을 것이다. 실용성이나 관리성 같은 도구적성과 차원의 의복품질은 의복 재료의 오염성, 내구성, 위생성, 보존성 등 물리적기능을 통해서 얻을 수 있듯이 의복품질의 개념 차원은 수단과 목적의 관계로 설명되었다. 특별히 의복은 패션 상품으로서 일반 소비재와 다른 다면적이고 독특한 특성을 갖기 때문에 소비자는 필요를 충족하기 위해 의복을 선택하기보다 현실과 이상의 차이에서 발생하는 욕구를 충족하기 위해 의복을 선택한다는 입장을 지지할 때, 수단-목적 사슬 이론은 소비자가 원하는 다양한 혜택과 다양한 선택 과정을 설명하기에 적절하였다.

의복품질 평가과정을 소비자의 제품 인식 과정이라는 관점에서 고찰한다면, 평가자와 평가 대상 의복에 따라 의복품질의 평가 단서와 차원을 선택하는 과정이 동일하지 않을 것이라는 경로의 다양성을 추론할 수 있다. 소비자가 목적(end)으로 여기는 차원에 따라 수단(means)으로 선택하는 경로는 다양할 것이므로 소비자가 의복에서 얻고자 기대하는 목적 수준에 따라 의복품질 평가 유형을 구분하였다. 물리적속성 차원을 수단으로 얻을 수 있는 목적 차원은 물리적기능, 도구적성과, 표현적성과이고, 의복품질 평가유형은 물리적품질, 도구적품질, 표현적품질로 구분하였다. 각 평가 유형별로 목적을 얻기 위해 수단으로 선택하는 다양한 경로를 가

정적 모형으로 제시하였다. 의복품질 평가경로 모형은 의복품질을 평가하는 소비자나 평가 대상인 의복 사용의 목적에 따라 다양했으며, 의복품질로 기대하는 목적 수준이 보다 추상적이고 주관적일수록 더욱 다양하였다.

본 연구는 수단-목적 이론을 사용하여 의복품질의 개념구조와 평가과정이라는 이론적 체계에 당위성을 부여하였으며, 본 연구에서 제시한 의복품질 평가 경로 모형은 의복이나 소비자에 따른 의복품질 평가의 현상 차이를 체계적으로 설명할 수 있으므로 의의있다고 하겠다. 이후로 의복품질 평가과정에 대한 실증적 연구로 가정적 경로 모형을 검증하고, 본 연구 체계에서 제외된 가치 수준과 의복품질 개념구조와의 관계 연구와 의복품질의 매개 변수로 보았던 소비자의 개인적이고 심리적인 특성이나 의복의 종류와 용도에 따른 의복품질 평가과정의 차이를 밝히는 연구가 뒤따라야 할 것이다.

참 고 문 헌

- Abraham-Murali, L. & Littrell M.A. (1995). Consumers' perceptions of apparel quality over time: An exploratory study. *Clothing and Textile Research Journal*, 13(3), 149-158.
- Davis, L.L. (1987). Consumer use of label information in ratings of clothing quality and clothing fashionability. *Clothing and Textile Research Journal*, 6(1), 8-15.
- Fiore, A.M. & Damhorst, M.L. (1992). Intrinsic cues as predictors of perceived quality of apparel. *Journal of Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*, 5, 168-178.
- Forsythe, S.M. (1991). Effect of private, designer, and national brand names on shoppers' perception of apparel quality and price. *Clothing and Textile Research Journal*, 9(2), 1-6.
- Geistfeld, L.V., Sproles, G.B. & Badenhop, S.B. (1977). The concept and measurement of a hierarchy of product characteristics. *Advances in Consumer Research*, 4, 302-307.
- Griffin, M.L. & O'Neal G.S. (1992). Critical characteristics of fabric quality. *Home Economics Research Journal*, 21(2), 173-191.
- Gutman, J. (1982). A Means-end chain model based on consumer categorization processes. *Journal of*

- Marketing*, 46(1), 60-72.
- Gutman, J. & Alden (1985). A Means-end chain model based on consumer categorization processes. *Journal of Marketing*, 46(1), 60-72.
- Heisey, F.L. (1990). Perceived quality and predicted price: Use of the minimum information environment inevaluating apparel. *Clothing and Textile Research Journal*, 8(4), 22-28.
- Hines, J. D. & O'Neal G.S. (1995). Underlying determinants of clothing quality: The consumers' perspective. *Clothing and Textile Research Journal*, 13(4), 227-233.
- Jacoby, J. & Olson, J.C. (1985). Percived quality. Lexington, MA: D.C. Health.
- Lee, M. & Burns, L.D. (1993). Self-consciousness and clothing purchase criteria of korea and united states college women. *Clothing and Textile Research Journal*, 11(4), 32-40.
- Lennon, S.J. & Fairhurst, A.E. (1995). Categorization of the quality concept. *Home Economics Research Journal*, 23(3), 267-285.
- Peter, J. P. & Olson, J.C. (1996). Consumer behavior and marketing strategy. IRWIN, 4th Edition, 83-101.
- Rogers, J.C. & Lutz, S.L. (1990). Quality indicators used by retail buyers in the purchase of women's sportswear. *Clothing and Textile Research Journal*, 9(1), 11-17.
- 김미영 (1995). 의복평가기준의 이론적 분류기준. 한국의류학회지, 19(6), 857-865.
- 김미영, 이은영 (1991). 의복평가기준의 이론적 틀에 관한 연구. 한국의류학회지, 15(3), 321-334.
- 오현정, 이은영 (1998). 의복품질의 개념구조와 차원분류. 한국의류학회지, 22(3), 374-383.
- 최해운, 차옥선 (1993). 시판 의류제품에 관련된 소비자 불만에 관한 연구. 한국의류학회지, 17(4), 42-56.