

하우스 캐디유니폼의 치수만족도 및 착용 실태 조사 연구

박 우 미[†]

광주대학교 문화예술대학 패션. 주얼리학과 교수[†]

A survey on the size satisfaction and wearing conditions of house caddie uniforms

Woo-Mee Park[†]

Professor, Division of Fashion & Jewelry, Gwangju University[†]

(2018. 11. 27 접수; 2019. 5. 2 수정; 2019. 6. 19 채택)

Abstract

This study was carried out to research the size satisfaction and the actual conditions of house caddie uniforms. Survey participants consisted of 310 caddies at 6 membership golf clubs. In order to perform this study 45 questionnaires were used, which consisted of questions pertaining to size satisfaction and sewing, laundry management, and inconvenience and, most importantly performance. Frequency analysis was implemented using SPSS 10.0. The results of this study could be summarized as followed; The highest dissatisfaction factors in the presently worn uniforms were sleeve length and pants hem width. The highest dissatisfaction factors in the sewing satisfaction were pocket and armpit area. Activity is the most important consideration in the choice of a uniform. These results will be applied to develop a comfortable uniform design.

Key Words: size satisfaction (치수만족도), wearing condition (착용실태), house caddie uniform (하우스캐디 유니폼)

I. 서론

우리나라는 최근에 선진화되면서 근로시간이 단축되고 여가시간이 증가되면서 웰빙 건강 추구 등의 삶의 질을 높이기 위한 관심이 고조되고 있다. 그래서 각종 스포츠산업이 여가활동에 중요한 부분을 차지하게 되었고 그 중에서도 골프는 영국에서부터 시작되어 미국을 중심으로 확대되어 초기에는 상류층의 전유물로 여겨지다가 프로골프대회에서 국내 프로골프선수들이 우승을 하

면서부터 우리나라에서도 국민들의 관심이 골프로 집중되고 많은 사람들이 즐기는 대중스포츠로 자리 잡게 되었다(박우미, 2015).

이렇게 레저스포츠로서의 골프는 서비스 비중이 높은 산업으로서 골프인구가 증가하면서 골프장끼리의 경쟁도 치열해지고 있고 캐디의 수요도 더불어 지속적으로 증가하고 있다(류용걸, 강문실, 강애양, 2010). 하우스 캐디는 플레이를 하는 동안 플레이어의 클럽을 운반하고 취급하면서 플레이어에게 최상의 서비스를 위해

[†]Corresponding author ; Woo-Mee Park
Tel. +82-62-670-2350
E-mail : wmpark@gwangju.ac.kr

용모단정하고 골퍼가 경기를 하는 동안 자기가 맡은 고객이 원활한 경기를 진행할 수 있도록 안내하는 전문직에 해당한다(오정준, 2013). 하우스 캐디는 골프장에 소속된 준직원의 정서 노동자로서 장시간을 실외에서 고객과 함께하면서 서비스 직무를 수행하기 때문에 소속감을 갖고 용모 단정함을 유지하면서 직무환경에 적합하도록 쾌적한 상태를 유지할 수 있는 유니폼을 착용해야 한다. 그래서 하우스 캐디가 착용하는 유니폼은 골프장의 이미지를 표현하는 디자인이어야 하고 동작적응성 향상을 꾀할 수 있는 조건이 갖추어져야 고객에게 편안한 서비스를 제공할 수 있다.

하우스 캐디와 관련된 선행연구를 보면 하우스 캐디 유니폼의 골프장 이미지와 작업환경에 적합한 디자인개발에 관한 연구(박우미, 2015; 김선영, 김미현, 2011)와 디자인 개발을 위한 만족도와 선호도에 관한 연구(김선영, 2007) 등이 수행되었다. 그리고 유니폼 디자인이 서비스 품질과 고객 만족도에 어떠한 영향을 미치는지에 대한 연구(김보균, 정연자, 2014)와 유니폼 만족도와 역할갈등 및 고객지향성의 상호관계 연구(이형룡, 이봉직, 차석빈, 2005)로 유니폼 디자인과 고객 서비스 품질과 상호연관성이 있다고 밝히고 있다. 캐디의 직무와 관련된 연구로는 캐디를 중심으로 관광서비스 종사원의 정서노동과 직무 스트레스, 이직 의도간의 관계 연구(류용걸 외, 2010)와 골프장 캐디 서비스 향상을 위한 직무요인을 분석한 연구(정용하, 2015) 등이 있다. 이와 같이 하우스 캐디의 직무환경에 따른 서비스 질을 높이고 스트레스를 줄이기 위한 영향 연구가 이루어지고 하우스 캐디가 착용하는 유니폼이 직무를 수행하는데 어느 정도 만족하고 있는지에 대해 연구되어지고 있으나 골프인구가 증가되고 있는 현실에 하우스 캐디의 작업환경에 따른 업무수행을 극대화 할 수 있는 방안에 대한 연구가 필요하다고 볼 때 이에 대한 연구는 아주 미비한 실정이라 하겠다.

그래서 본 연구는 하우스 캐디가 골프장에 소속되어 있으면서 유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 기능적인 측면에서 어느 정도 만족하고 있는지를 분석함으로써 직무 만족과 동작적응 향상

을 위한 유니폼 디자인 개발에 대한 기초자료를 제공하고자 한다.

Ⅱ. 이론적 배경

1. 정서 노동자로서의 하우스 캐디 유니폼의 중요성

Hochschild(1983)는 직무를 수행할 때 자신이 실제 경험하는 정서와 조직의 정서표현 규범에 의해 요구되는 정서표현이 서로 차이가 날 때 효과적인 직무 수행을 위해 자신의 실제정서를 통제하려는 노력과 바람직해보이는 정서를 표현하려는 노력을 하게 되는 것을 정서노동으로 개념화하였다. 이러한 업무는 주로 서비스산업인 호텔 여행사 은행 등 고객을 많이 상대하는 업종에 해당되며 하우스 캐디의 직무도 여기에 해당된다고 하겠다. 하우스 캐디는 다른 정서노동자들에 비해 서비스접점 시간이 길기 때문에 고객에 대한 편안함 등에 대한 정서 표현이 요구된다(류용걸 외, 2010). 캐디는 투어 캐디와 하우스 캐디로 구분되는데 투어 캐디는 대회에 참여하는 골퍼의 전담캐디로 프로 선수 1명당 옆에 클럽 백을 메고 따라다니며 보좌해주는 사람을 말하고 하우스 캐디는 일반적인 골프장에 귀속된 근로자로서 아마추어 플레이어를 보좌하는 사람을 말한다. 골프는 심리적인 영향을 많이 받는 멘탈 게임이므로 하우스 캐디는 고객에게 경기를 할 때 심리적으로 안정을 취하게 하고 통찰력이 있는 조연으로 원활한 플레이가 될 수 있도록 도움을 주는 사람으로서 서비스 비중이 매우 높은 직무 중의 하나이다.

골프장끼리의 치열한 경쟁 속에서 하우스 캐디는 차별화된 서비스를 제공해야 하고 장시간의 고객과의 점점시간의 특성으로 고객과의 편안함을 유지해야 한다. 이러한 이유로 캐디는 정서 노동자로서 타 직종에 비해 많은 직무 스트레스를 받고 있다고 하겠다. 송승욱(2012)에 의하면 골프장 서비스 수준이 캐디서비스품질과 골프장 만족도, 골프장 구매행동과는 부정적 관계가 성립하고 캐디의 서비스 수준은 긍정적 관계가 성립한다 하였고 윤하진(2008)연구에서는 캐디의 서비스

품질이 고객만족과 고객충성도에 영향을 미친다고 하여 골프장 만족도와 고객만족도에 골프장 서비스보다 캐디 서비스의 품질이 더 많은 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 김남익(2017)은 캐디의 서비스 품질이 아마추어 골퍼들의 골프몰입과 경기력에 미치는 영향을 연구하였는데 캐디의 골프클럽 추천능력이나 분석능력 등의 전문성에 대한 서비스 품질이 골퍼의 몰입과 경기력에 영향을 미친다고 하였고 김성겸과 김옥기(2016)는 캐디의 외형, 언어구사, 문제대처 등의 외적 서비스품질이 재방문의도에 영향을 미친다고 하여 캐디의 골프에 대한 전문지식과 언어구사, 외형 등이 아마추어 골퍼의 만족도를 높이는데 중요함을 시사해주고 있다.

또한 정신적으로 받는 스트레스 뿐만 아니라 하우스캐디는 하루 8시간정도를 모두 실외에서 장시간 햇빛에 노출되어 많이 걸어야 하고 앉았다 서는 동작을 자주해야 하며 무거운 골프클럽을 들고 다니면서 아마추어 플레이어에게 서비스 제공해야 한다. 권영국과 이상민(2000)에 의하면 남녀 골프 캐디의 발판 각도차이와 남녀 간의 피로도 감소의 차이를 분석한 결과 근피로도의 회복이 통계적으로 유의적인 차이는 없지만 수치상으로는 여성캐디가 회복 속도가 빠르다고 하였다. 이처럼 과한 육체운동에 의한 다리의 피로도 축적과 함께 정신적인 스트레스를 받고 있는 실정으로 장시간 햇빛에 노출하는 환경에 대한 대비가 필요하다고 생각된다.

실외에서 장시간 직무를 수행해야하는 근무 환경 속에서 고객들에게 최상의 서비스를 위해서는 하우스 캐디 자신의 정서적으로 편안한 마음과 육체적인 여건이 충족되었을 때 고객들에게 차별화된 서비스를 제공할 수 있다고 보며 이를 위해 하우스 캐디가 착용하는 유니폼은 육체적으로 쾌적한 상태를 유지하는데 매우 중요한 요소라 하겠다.

2. 유니폼의 착용 만족도에 관한 선행연구 동향

유니폼은 직장에 소속된 직원인 착용자가 직무를 수행할 때 착용하는 의복으로서, 유니폼을 착용함으로써 소속감을 갖게 되고 직무 능력에 대

한 확신을 증진시켜 업무능력 향상에도 도움이 된다.(황은경, 정성지, 장남경, 2006) 따라서 단결심이나 소속감, 연대감 구축이 요구되고 서비스를 고객에게 제공해야하는 정서노동의 직종은 유니폼을 많이 착용하고 있으며 주로 호텔이나 백화점 종사원, 병원, 은행원, 관공서 사무직 등이 해당되며 하우스캐디도 여기에 해당된다.

병원에서 주로 근무하는 간병인 유니폼에 대한 연구를 보면 주로 간호사와 간병인의 유니폼에 대해 구성요소를 중심으로 만족도를 분석하였는데 김진선과 권수애(2008)는 간병인 유니폼으로 바지 투피스형을 많이 착용하고 있고 부위별 치수 만족도와 소재 만족도는 낮은 편이고 색상과 문양의 만족도는 높은 편이라 하였다. 또한 유니폼 착용 시 불편도가 높을수록 치수와 착용감의 전반적인 만족도가 낮고 착용 만족도의 세탁 관리성이 만족도에 가장 큰 영향을 미친다고 하였다. 정지숙과 지성애(2001)는 간호사의 유니폼에 대한 만족도와 전문직 자기 이미지에 관한 연구에서 간호사가 유니폼에 대한 만족도가 높을 경우 간호사의 전문적 자기 이미지를 긍정적으로 유도할 수 있다고 하여 전문인다운 이미지 제고를 위한 디자인개발이 중요하다고 하였다. 유니폼의 치수 만족도에 관한 연구를 보면 김순분과 이영숙(2007)은 백화점 여직원의 동작적합성, 치수적합성에 대한 평가 연구를 하였는데 전반적으로 유니폼에 대한 불만족한 편이고 특히 소재에 대한 평가가 낮은 편이었다고 하였고 이는 폭넓은 연령층이 하나의 사이즈체계로 생산되는 유니폼을 착용함으로써 치수 적합성이 좋지 않은 결과를 보였다고 하였다.

유니폼특성이 직무만족과 서비스품질 지각에 관한 연구를 보면 이형률 외(2003)는 호텔 직원의 유니폼의 착용이 직무만족과 서비스 품질에 미치는 영향을 분석하였는데 착용자가 직무를 수행할 때 심리적, 육체적인 측면 모두에 영향을 미친다고 하였다. 김보균과 정연자(2014)는 화장품업체 유니폼의 특성이 서비스 품질지각과 고객만족도에 영향을 미친다고 하였고 김화진(1999)과 박운숙(1988)은 유니폼의 형태나 색상, 착용감 등이 직무 수행에 영향을 미친다고 하였다. 김

민수와 박혜윤(2013)은 유니폼의 특성이 유니폼의 만족과 항공사 선택에 미치는 영향을 분석한 결과 유니폼이 만족도와 항공사 선택 결정에 유의미한 영향을 미친다고 하여 유니폼의 만족도가 직무수행 효과나 직장의 선택, 고객만족도에 중요한 영향을 미친다는 것을 알 수 있다. 김선영(2007)은 국내 골프장 캐디유니폼에 대한 만족도를 분석하였는데 흡습성 관련소재에 대한 불만이 크고 작업환경에 적합한 활동성을 고려한 기능적인 디자인개발이 요구된다고 하였다. 이렇게 유니폼만족도에 관한 연구는 활발히 진행되고 있지만 환경이 열악한 상태에서 근무하는 정서 노동자로서의 하우스 캐디 유니폼은 서비스 질을 높이는데 중요하다고 생각되는데 이에 대한 연구는 미비한 실정이다.

Ⅲ. 연구방법 및 절차

1. 연구문제

본 연구는 하우스캐디가 착용하는 유니폼에 대해 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하고자 다음과 같은 연구문제를 설정하였다.

- 1) 유니폼의 치수만족도 및 착용 실태를 분석한다.
- 2) 조사대상자 인구 특성별 유니폼의 치수만족도, 착용 및 세탁관리 만족도, 직무 수행 시 불편사항에 대한 차이를 분석한다.

2. 조사대상 및 자료수집

〈표 1〉 유니폼 착용 시의 부위별 치수 만족도

항목	N(%)	항목	N(%)
소매길이가 짧다	113(36.5)	소매길이가 길다	74(23.9)
가슴둘레가 작다	70(22.6)	가슴둘레가 작다	88(28.4)
소매통이 크다	95(30.6)	소매통이 좁다	40(12.9)
앞목이 답답하다	169(32.9)	앞목이 깊게 파여 있다	19(3.2)
허드라미 부위가 당긴다	82(13.6)	바람막이 접퍼길이가 길다	65(10.8)
바람막이 접퍼길이가 짧다	79(13.1)	앞목이 많이 파여 속이 보이고 햇빛에 탄다	50(8.3)
앞목이 당겨서 답답하다	57(9.5)	상의 옷자락이 당겨 올라 간다	82(13.6)
등부분이 당긴다	56(9.3)	살부위가 당겨 불편하다	25(4.1)
무릎을 굽힐 때 팬츠가 당긴다	114(18.9)	팬츠너비가 넓다	126(20.9)
팬츠너비가 좁다	41(6.8)	팬츠길이가 길다	74(12.3)
팬츠길이가 짧다	89(14.8)	기타	2(0.3)

조사대상자는 호남지역에 위치하고 있는 골프장 6곳에 근무하고 있는 하우스 캐디 325명을 대상으로 조사방법은 설문지법으로 하여 2016년 7월부터 9월의 3달간 직접 골프장으로 가서 오프라인으로 자료를 수집하였고 이중에 불충분한 자료를 제외한 총 310부 최종분석에 사용되었다.

3. 조사대상자의 인구통계학적 특성

호남지역의 하우스 캐디 310명에 대한 통계학적 특성은 다음과 같다.

응답자의 성별은 여자가 264명(85.2%), 남자가 46명(14.8%)으로 여성의 분포가 남성에 비해 많은 것으로 나타났다. 연령의 분포를 보면 30대가 145명(46.8%)이고 20대가 98명(31.6%), 40대가 67명(21.6%)로 30대 연령의 분포가 가장 높고 20대, 40대 순으로 나타났다. 하우스캐디의 경력사항을 보면 5년에서 10년이 127명(41.0), 1년에서 3년이 65명(21%), 1년 미만이 62명(20.0%), 3년에서 5년이 53명(17.1%), 10년 이상이 3명(1.0%)으로 5년에서 10년 사이의 경력을 가진 응답자가 가장 많았다.

4. 측정도구 및 분석방법

본 연구에 사용된 설문지는 정혜영과 이명희(2004), 김선영(2007) 등의 연구를 참고로 하고 캐디유니폼을 제작하는 유니폼회사와 하우스 캐디들과의 충분한 인터뷰를 통해 문항을 작성하였고 예비조사를 통해 설문지를 완성하였으며 설문지 구성은 치수만족도에 대한 22문

항, 유니폼의 아이템별 착용 시 부위별 봉제만족도에 관한 3문항, 착용 및 세탁관리의 만족도에 관한 문항 14문항, 직무수행 시의 불편사항 및 중요성능의 6문항으로 구성하였다. 치수만족도와 부위별 봉제 만족도문항은 ‘예’ 혹은 ‘아니오’로 중복 가능하게 답하도록 하여 측정하였고 착용 및 세탁관리의 만족도와 직무수행 시의 불편사항은 5점 리커트 척도로 1점이 ‘매우 그렇지 않다’ 5점이 ‘매우 그렇다’로 하여 측정하였다. 분석방법은 SPSS 17.0 프로그램을 이용하여 빈도와 백분율, 일원배치 분산분석으로 분석하였다.

IV. 연구결과 및 논의

1. 부위별 치수 만족도

유니폼 착용 시의 치수에 대해 부위별 만족하는가에 대해 중복 체크가 가능하도록 하여 측정된 결과를 <표 1>에 제시하였다. 이를 보면 상반신의 경우, 소매길이가 짧다(36.5%) 항목이 가장 불편함을 가지고 있고 다음으로 앞목이 답답하다(32.9%), 소매통이 크다(30.6%), 가슴둘레가 작다(28.4%)의 순으로 불편함을 느끼고 있었다. 하반신은 팬츠너비가 넓다(20.9%)이고 무릎을 굽힐 때 팬츠가 당긴다(18.9%)로 나타났다. 이를 보면 하의보다는 상의에 대한 치수만족도가 낮은 편으로 소매에 대한 만족도가 떨어지고 있으며 김순분, 이영숙(2007)의 백화점 유니폼의 치수만족도가 낮은 연구 결과와 일치한다. 이는 인체 특성상 패턴구성이 사람마다 팔길이가 다양하고 다른 부위와의 상관관계가 낮기 때문에 소매길이를 고려하여 제작하기 어렵기 때문이라고 사료된다. 앞목은 하우스 캐디의 작업상 앞으로 구부리는 동작이 많아 앞목이 불편함을 느끼고 있으며 이는 하우스캐디 유니폼 디자인 개발에 중요하게 고려해야 함을 알 수 있다. 하의는 주로 팬츠를 착용하는데 하우스 캐디의 무릎을 구부리는 동작이 많으므로 구부리는 동작을 하면서 불편함을 느끼고 있어 팬츠를 제작할 때 팬츠너비에 대해서는 트렌드를 반영하여 디자인하고 동작적응성의 효

과를 위해 활동성에 따른 입체패턴의 구성이 필요함을 알 수 있다.

2. 유니폼 착용 시의 봉제 만족도

유니폼의 점퍼와 팬츠, 조끼를 착용하고 동작을 할 때에 솔기가 터지는 경우를 경험했는지에 대해 분석한 결과를 <표 2> 부터 <표 4>에 나타

<표 2> 솔기가 터지는 부위(바람막이 점퍼)

항목	N(%)
겨드랑이 부위	70 (22.6%)
앞목 부위	10 (3.2%)
골반부위 부위	21 (6.8%)
팔꿈치 부위	4 (1.3%)
소매끝 부위	60 (19.4%)
밑단 부위	53 (17.1%)
주머니	158 (51.0%)
허리옆선	62 (20.0%)
기타	1 (0.3%)
합계	439 (141.7%)

<표 3> 솔기가 터지는 부위(팬츠)

항목	N(%)
무릎 부위	12 (3.9%)
지퍼 부위	64 (20.6%)
주머니 부위	122 (39.4%)
옆허벅지 부위	85 (27.4%)
뒤 엉덩이 부위	59 (19.0%)
기타	1 (0.3%)
합계	343 (110.6%)

내었다. <표 2>를 보면 바람막이 점퍼를 착용할 때 터지는 부위는 주머니가 158명(51.0%)으로 가장 만족도가 떨어지고 다음으로 겨드랑이 부위가 70명(22.65%), 허리옆선 부위가 61명(19.7%), 소매 끝 부위가 60명(19.45%), 밑단부위가 53명(17.1%)의 순으로 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다. 반면에 앞목 부위는 10명(3.25%), 팔꿈치 부위는 4명(1.3%)로 나타났다. 이를 보면 바람막이 점퍼를 착용할 때 주머니, 겨드랑이 부위가 많이 터짐을 알 수 있는데 이는 골프용품 등 무거운 물건을 휴대하고 클럽을 겨드랑이에 끼고 팔 동

작을 하면서 솔기가 터진다고 보며 이는 디자인 개발할 때 이를 고려한 구성이 매우 중요하다고 할 수 있다. 반면에 앞목 부위나 팔꿈치 부위는 동작할 때 직접적으로 영향을 미치지 않기 때문에 솔기가 터지는 경우가 자주 발생하지 않음을 알 수 있다. <표 3>의 팬츠를 착용할 때 터지는 부위는 주머니가 122명(39.4%) 가장 만족도가 떨어지고 다음으로 옆허벅지 부위가 85명(27.4%), 지퍼부위가 64명(20.6%), 뒤엉덩이 부위가 59명(19.0%)의 순으로 만족도가 떨어졌다. 반면에 무릎부위는 12명(3.9%)로 만족도가 높게 나타났다. <표 4>의 조끼를 착용할 때 터지는 부위는 주머니가 177명(57.1%)으로 가장 만족도가 떨어지고 다음으로 허리옆선 부위가 103명(33.2%), 겨드랑이 부위가 68명(21.9%), 밑단 부위가 44명(14.2%)의 순으로 만족도가 떨어졌다.

이로서 유니폼의 아이템 공통적으로 주머니의 봉제만족도가 가장 떨어지는데 하우스 캐디는 휴대해야 하는 물품이 많고 이를 주머니에 휴대해야 하는데 소재나 봉제 상태가 이를 견디지 못한다는 것을 알 수 있고 유니폼 제작을 할 때에 이에 대한 고려가 필요하다고 하겠다.

<표 4> 솔기가 터지는 부위(조끼)

항목	N(%)
겨드랑이 부위 부위	68(21.9%)
밑단 부위	44(14.2%)
허리옆선부위	103(33.2%)
앞목 부위	6(1.9%)
주머니 부위	178(57.4%)
기타	2(0.6%)
합계	401(129.2%)

3. 유니폼의 착용 및 세탁관리 만족도

1) 착용 및 세탁관리 만족도

착용 및 세탁관리 만족도에 대해 빈도 분석한 결과를 <표 5>에 제시하였다. 점수가 클수록 부정적인 평가를 나타내는데 이를 보면 평균이 2.81에서 3.53정도로서 보통으로 생각하고 있지만 대부분의 항목이 3점 이상으로 나타나 착용 및 세탁관리 만족도는 비교적 부정적으로 평가하는 것으로 나타났다. 항목별로 보면 편안하지 않다 항목이 3.53으로 가장 높은 점수를, 다음으로 세탁 후 변형된다, 오염이 잘 된다 항목이 3.50, 땀 흡수가 되면 색이 변한다의 항목이 3.48, 새로운 기능성 소재가 적다 항목이 3.42의 순으로 높았다. 반면

<표 5> 성별 착용 및 세탁관리 만족도 분산분석 결과

(N=310명)

항목	F(264명)	M(46명)	평균	F- value
옷감이 부드럽고 가볍다	2.80	2.87	2.81	.2357
옷감에서 소리가 난다	3.16	2.80	3.11	5.299*
새로운 기능성 소재가 적다	3.47	3.26	3.44	2.126
보푸라기가 많이 난다	3.42	3.39	3.42	.053
땀 흡수가 잘 되지 않는다	3.14	3.13	3.14	.004
땀 흡수가 되면 색이 변한다	3.48	3.48	3.48	.002
통풍이 잘 되지 않는다	3.29	3.20	3.27	.367
편안하지 않다	3.52	3.59	3.53	.182
구김이 많이 생긴다	3.37	3.28	3.35	.349
바느질이 튼튼하지 않다	3.24	3.46	3.27	1.888
세탁 후 변형된다	3.48	3.61	3.50	.613
탈색이 잘 된다	3.18	3.15	3.18	.038
평범한 디자인이다	3.28	3.09	3.25	1.742
오염이 잘 된다	3.53	3.33	3.50	2.936

〈표 6〉 근무경력별 착용 및 세탁관리 만족도 분산분석 결과

항목	근무경력					평균	F- value
	1년미만 (62명)	1년-3년미만 (65명)	3년-5년미만 (53명)	5년-10년미만 (127명)	20년이상 (3명)		
옷감이 부드럽고 가볍다	3.11 a	2.65 ab	2.77 a	2.77 a	2.00 b	2.81	2.960*
옷감에서 소리가 난다	3.37	2.94	3.06	3.09	3.00	3.11	1.708
새로운 기능성 소재가 적다	3.21 b	3.29 b	3.57 b	3.54 b	4.67 a	3.44	3.734**
보푸라기가 많이 난다	3.15 b	3.45 b	3.51 b	3.47 b	4.67 a	3.42	3.293*
땀 흡수가 잘 되지 않는다	2.69 b	3.09 b	3.23 b	3.31 b	4.67 a	3.14	6.679***
땀 흡수가 되면 색이 변한다	3.05 b	3.52 b	3.42 b	3.69 ab	4.33 a	3.48	5.523***
통풍이 잘 되지 않는다	2.94 b	3.12 b	3.40 b	3.43 b	4.67 a	3.27	5.372***
편안하지 않다	3.24	3.49	3.40	3.43	4.67	3.50	2.207
구김이 많이 생긴다	3.10	3.29	3.45	3.46	3.67	3.35	2.113
바느질이 튼튼하지 않다	3.02 b	3.28 b	3.36 b	3.32 b	4.67 a	3.27	2.749*
세탁 후 변형된다	3.11 b	3.52 b	3.57 b	3.61 b	5.00 a	3.50	4.512***
탈색이 잘 된다	2.82 b	3.35 a	3.26 a	3.22 a	3.33 a	3.18	2.990*
평범한 디자인이다	2.89 b	3.15 b	3.36 ab	3.42 ab	4.00 a	3.25	4.540**
오염이 잘 된다	3.10 b	3.52 b	3.70 b	3.59 b	4.33 a	3.50	7.114***

에 옷감이 부드럽고 가볍다 항목은 2.81로 비교적 긍정적으로 평가하고 있었다. 이를 보면 하우스 캐디의 직업상 햇빛에 장시간 노출되면서 지속적인 동작을 해야 하고 땀을 많이 흘리게 된다. 그런데 착용하는 유니폼이 원활하게 자외선 차단과 통풍이 되지 않고 활동성 측면에서 편안하지 않다고 생각하고 있고 땀을 많이 흘리면서 변색되는 관리상의 문제가 있음을 알 수 있다. 반면에 옷감이 부드럽고 가볍다 항목에 대해서는 비교적 긍정적으로 생각하고 있었다. 이는 소재에 촉감에 대해서는 만족하는 편이지만 장시간의 햇빛노출과 땀을 고려한 쾌적한 유니폼 착용에 활동성을 충분히 고려한 소재와 디자인이 필요함을 시사해준다.

2) 조사대상자 특성에 따른 착용 및 세탁관리

만족도

〈표 5〉의 유니폼의 착용 및 세탁관리 만족도에 대해 성별로 차이가 있는지를 알아보기 위해 일원배치 분산분석을 한 결과를 보면 만족도에 대한 성별 차이는 옷감에서 소리가 난다의 항목이 P<.05에서 유의적인 차이를 보였다. 이를 보면 여성이 옷감의 소리에 민감하게 반응을 하는 것으로 생각되고 그 외의 항목에서는 남녀간에 크게 차이가 나지 않음을 알 수 있다. 〈표 6〉의 근무경력별 착용 및 세탁만족도의 차이를 보면 땀 흡수가 잘 되지 않는다, 땀 흡수가 되면 색이 변한다, 통풍이 잘되지 않는다, 세탁 후 변형된다, 오염이 잘 된다 의 항목이 P<.001수준에서 유의적인 차이를 보였다. 새로운 기능성소재가 적다, 평범한 디자인이다 의 항목은 P<.01 수준에서 유의적인

〈표 7〉 연령별 착용 및 세탁관리 만족도 분산분석 결과

항목	연령			평균	F- value
	20대(98명)	30대(145명)	40대(67명)		
옷감이 부드럽고 가볍다	2.93	2.73	2.79	2.81	1.380
옷감에서 소리가 난다	3.26	3.16	2.78	3.11	5.380**
	a	a	b		
새로운 기능성 소재가 적다	3.27	3.51	3.52	3.44	2.703
보푸라기가 많이 난다	3.20	3.54	3.48	3.42	4.378*
	b	a	a		
땀 흡수가 잘 되지 않는다	2.83	3.29	3.27	3.14	7.749**
	b	a	a		
땀 흡수가 되면 색이 변한다	3.26	3.57	3.63	3.48	4.189*
	b	a	a		
통풍이 잘 되지 않는다	3.08	3.34	3.42	3.27	3.140*
	b	ab	a		
편안하지 않다	3.47	3.54	3.60	3.53	.389
구김이 많이 생긴다	3.28	3.39	3.39	3.35	.559
바느질이 튼튼하지 않다	3.24	3.27	3.31	3.27	.095
세탁 후 변형된다	3.45	3.54	3.49	3.50	.224
탈색이 잘 된다	3.15	3.22	3.12	3.18	.306
평범한 디자인이다	3.07	3.28	3.46	3.25	3.776*
	b	ab	a		
오염이 잘 된다	3.33	3.54	3.67	3.50	4.590*
	b	a	a		

〈표 8〉 직무수행 시 착용 불편사항에 대한 태도

항목	F(264명)	M(46명)	평균
바람막이 점퍼의 여밈 사용	2.75	2.78	2.76
바람막이 점퍼의 포켓에 달린 지퍼 사용	2.83	3.04	2.86
바람막이 점퍼의 포켓에 소지품 수납	2.87	3.04	2.90
바지 포켓의 소지품 수납	2.86	3.02	2.88

차이를 보였고 옷감이 부드럽고 가볍다, 보푸라기가 많이 난다, 바느질이 튼튼하지 않다, 탈색이 잘 된다 의 항목이 $P < .05$ 수준에서 유의적인 차이를 보였다. 이를 보면 근무경력에 따른 착용 및 세탁관리 만족도는 차이를 많이 보이고 있어 근무경력이 많을수록 착용 및 관리의 만족도가 떨어지고 있음을 알 수 있다.

〈표 7〉의 연령별 착용 및 세탁만족도의 차이를 보면 땀 흡수가 잘 되지 않는다 의 항목이 $P < .01$ 수준에서 유의적인 차이를 보였고 땀 흡수가 되면 색이 변한다, 통풍이 잘되지 않는다, 보푸라기가 많이 난다, 오염이 잘된다, 평범한 디자인이

다, 옷감에서 소리가 난다의 항목이 $P < .05$ 수준에서 유의적인 차이를 보였다. 이를 보면 연령에 따른 착용 및 세탁관리 만족도는 근무경력에 의한 차이보다는 뚜렷하지 않지만 대체로 차이를 보이고 있으며 연령이 많을수록 착용 및 관리의 만족도가 떨어지고 있음을 알 수 있다. 반면에 옷감에서 소리가 난다의 항목은 20대, 30대가 40대보다 만족도가 떨어져 소리가 민감한 반응을 보이고 있었다.

4. 직무 수행 시의 불편 사항에 대한 태도

〈표 9〉 연령별 직무수행 시 착용 불편사항에 대한 분산분석 결과

항목	연령			평균	F- value
	20대(98명)	30대(145명)	40대(67명)		
바람막이 점퍼의 여밈 사용	2.74	2.73	2.84	2.76	.440
바람막이 점퍼의 포켓에 달린 지퍼 사용	2.90	2.83	2.85	2.86	.174
바람막이 점퍼의 포켓에 소지품 수납	2.89	2.90	2.91	2.90	.015*
	a	b	b	b	
바지 포켓의 소지품 수납	2.83	2.89	2.93	2.88	.264

바람막이 점퍼와 팬츠를 착용할 때의 불편사항에 대해 1점은 매우 불편하다에서 5점은 매우 편안하다는 5점 리커트 척도로 하여 측정하였고 불편내용에 대해 자유기술토록 하였으며 결과를 〈표 8〉과 〈표 9〉에 제시하였다. 〈표 8〉를 보면 항목의 평균이 2.76에서 2.90으로 대체로 3점 이하를 나타내 유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 대체로 편안하게 느끼지 않고 있음을 알 수 있다. 자유기술 내용을 보면 주머니에 대한 불편사항이 많은데 물건을 넣고 뺄 때 손동작이 불편하고 휴대물건을 많은데 주머니 수가 작고 크기가 작고 주머니가 깊지 않아서 물건이 자주 빠진다는 불편을 호소하고 있었다. 〈표 9〉의 연령에 따른 불편사항에 대한 차이는 바람막이 점퍼의 포켓에 소지품 수납의 항목에서 $P<.05$ 의 수준에서 유의적인 차이를 보였고 근무경력과 남녀간의 차이는 유의적인 차이를 보이지 않았다. 이를 보면 불편 내용이 성별과 근무경력 특성에 따라서는 차이가 없었다. 그런데 연령에 따른 차이를 나타내어 20대인 경우 바람막이 점퍼의 포켓에 소지품 수납하는 것에 대해 다른 연령에 비해 불편함을 느끼고 있었다.

유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 중요하다고 생각되는 성능에 대한 결과를 〈표 10〉에 제시하였다. 이를 보면 활동성이 195명(63.1%)으로 가장 높게 나타났고 다음으로 자외선 차단이 43명(13.9%), 휴대폰 수납 용이가 28명(9%)으로 나타났다. 이로서 하우스 캐디가 직무를 수행할 때 가장 중요하다고 생각하는 성능은 활동성, 자외선 차단 순으로 생각하고 있는데 두 항목간의 차이가 많아 활동성을 매우 중요하다고 생각하고 있음을 알 수 있으며 이는 김선영(2007)의 연구

결과와 일치 한다. 두 항목을 제외한 나머지 항목은 서로 간에 크게 차이가 나지 않아 중요도에 대해서는 차이가 없다고 해석된다. 그 외에 중요하다고 생각되는 항목이 있는가에 대한 문항에서는 대부분이 무응답이었지만 59명이 답을 한 결과를 보면 가볍고 통풍이 좋은 소재를 14명(24%), 신축성, 구김이 없는 소재가 13명(22%)로 답을 한 대상자의 46%가 소재의 중요성을 피력하기도 하여 장시간 실외에서의 직무수행에 소재가 중요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다.

〈표 10〉 유니폼 착용 시 생각되는 중요성능

항목	N(%)
활동성	195 (63.1)
자외선 차단	43 (13.9)
휴대품 수납용이	28 (9.1)
오염방지	22 (7.1)
외관	21 (6.8)
	310 100(%)

V. 요약 및 결론

본 연구는 하우스캐디가 골프장에 소속되어 있으면서 유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 치수만족도 및 착용 실태 등의 기능적인 측면에서 어느 정도 만족하고 있는지를 파악하고자 하였고 연구방법은 예비조사를 통해 설문지를 완성하였으며 설문지 구성은 치수만족도, 유니폼의 아이템별 착용 시 부위별 봉제만족도, 착용 및 세탁관리의 만족도, 직무수행 시의 불편사항 및 중요성능 등의 내용으로 구성하였다. 연구 결과는 다음과

같다.

첫째, 유니폼 착용 시의 치수에 대해 부위별 만족하는가에 대해 중복 체크가 가능하도록 하여 측정된 결과를 보면 상반신의 경우 소매길이가 짧다 항목이 가장 불편함을 가지고 있고 다음으로 앞목이 답답하다, 소매통이 크다, 가슴둘레가 작다 의 순으로 불편함을 느끼고 있었다. 하반신은 팬츠너비가 넓다, 무릎을 굽힐 때 팬츠가 당긴다 의 순으로 나타났다.

둘째, 점퍼와 팬츠, 조끼를 착용하고 동작을 할 때에 솔기가 터지는 경우를 경험했는지에 대해서는 바람막이 점퍼를 착용할 때 터지는 부위는 주머니가 가장 만족도가 떨어지고 다음으로 겨드랑이 부위, 허리옆선 부위, 소매 끝 부위, 밑단부위의 순으로 만족도가 떨어지는 것으로 나타났다.

셋째, 착용 및 세탁관리 만족도에 대해 빈도 분석한 결과는 평균이 2.81에서 3.53정도로서 보통으로 생각하고 있지만 대부분의 항목이 3점 이상으로 나타나 착용 및 세탁관리 만족도는 비교적 부정적으로 평가하는 것으로 나타났다.

넷째, 유니폼의 착용 및 세탁관리 만족도에 대한 성별 차이는 옷감에서 소리가 난다의 항목이 $P<.05$ 에서 유의적인 차이를 보였고 연령별 착용 및 세탁만족도의 차이는 땀 흡수가 잘 되지 않는다 의 항목이 $P<.01$ 수준에서, 땀 흡수가 되면 색이 변한다, 통풍이 잘되지 않는다, 보푸라기가 많이 난다, 오염이 잘된다, 평범한 디자인이다, 옷감에서 소리가 난다의 항목이 $P<.05$ 수준에서 유의적인 차이를 보였다.

다섯째, 바람막이 점퍼와 팬츠를 착용할 때의 불편사항에 대해서는 항목의 평균이 2.76에서 2.90으로 대체로 3점 이하를 나타내 유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 대체로 편안하게 느끼지 않고 있음을 알 수 있다. 그리고 불편 내용이 성별과 근무경력 특성에 따라서는 차이가 없었으나 연령에 따른 차이를 나타내어 20대인 경우 바람막이 점퍼의 포켓에 소지품 수납하는 것에 대해 다른 연령에 비해 불편함을 느끼고 있었다.

여섯째, 유니폼을 착용하고 직무를 수행할 때 중요하다고 생각되는 성능에 대해서는 활동성이 가장 높게 나타났고 다음으로 자외선 차단, 휴대품 수납용이의 순으로 나타났다.

이로 볼 때 하우스 캐디가 유니폼을 착용하고

직무 수행할 때 소매길이나 팬츠 너비에 대한 불만이 많고 유니폼의 아이템 공통적으로 주머니와 겨드랑이 부위의 봉제만족도에서 부정적이고 직무를 수행할 때 가장 중요하다고 생각하는 성능으로는 활동성이 매우 중요하다고 생각하고 있음을 알 수 있다. 실외에 노출되면서 장시간 고객과 함께하면서 서비스를 해야 하는 정서노동자로서 유니폼을 착용하고 직무 수행 시 불편함을 느끼지 않아야 고객에게 최상의 서비스를 제공한다는 관점에서 유니폼 디자인 개발 할 때 연구 결과가 기초자료로서 유용하게 사용될 수 있다고 사료된다. 유니폼은 하우스 캐디가 착용하지만 실제로 골프장 관리자가 유니폼 디자인을 최종 선정하기 때문에 관리자와 착용자의 유니폼 만족도에 대한 시각 차이가 어느 정도 있는지를 분석하여 이에 대한 차이를 줄여나가는 방법을 모색하는 것도 필요하며 후속 과제로 연구하고자 한다.

참고문헌

- 권영국, 이상민. (2000). 골프 캐디의 하지 근피로도 측정. *대한인간공학회 학술대회논문집*, 87-93.
- 김남익. (2017). *아마추어 골퍼들이 지각한 캐디의 서비스품질이 골프몰입 및 골프경기력에 미치는 영향*. 세종대학교 석사학위논문.
- 김보균, 정연자. (2014). 화장품업체 유니폼디자인 특성이 서비스품질 지각과 고객만족도에 미치는 영향. *패션비즈니스*, 18(4), 125-137.
- 김민수, 박혜윤. (2013). 항공사 승무원의 유니폼 특성이 유니폼만족도와 항공사 선택에 미치는 영향. *한국 컴퓨터 정보학회 논문지*, 18(9), 189-199.
- 김선영. (2007). 국내 골프장 캐디 유니폼에 대한 만족도와 선호도에 관한 연구. *복식*, 57(8), 24-36.
- 김선영, 김미현. (2011). 골프장 캐디를 위한 스마트유니폼 프로토타입 제안에 관한 연구. *복식*, 61(3), 111-121.
- 김선희, 류은정. (2002). 간호사복의 치수적합성과 디자인만족도에 관한 연구. *대한가정학*

- 회지, 40(8), 183-190.
- 김성겸, 김옥기. (2016). 골프장 캐디의 내, 외적 서비스품질이 구전 의도 및 재방문의도에 미치는 영향. *한국스포츠학회지*, 4(4), 447-457.
- 김순분, 이영숙. (2007). 백화점 여직원의 유니폼 속성, 동작적합성, 치수적합성에 대한 평가. *한국의류산업학회지*, 9(5), 528-537.
- 김진선, 권수애. (2008). 간병사 유니폼의 착용만족도와 개선요구도. *생활과학회지*, 17(1), 127-139.
- 김화진. (1999). *작업환경 개선을 위한 작업복 선택 계획에 관한 연구*. 숙명여자대학교 대학원 석사학위논문.
- 류용걸, 강문실, 강애양. (2010). 관광 서비스 종사원의 정서노동, 직무스트레스, 이직의도간의 구조적 관계 연구 : 골프장 캐디를 중심으로. *한국 산학기술학회 논문지*, 11(6), 2046-2053.
- 박우미 (2015). 골프장 이미지 제고를 위한 하우스 캐디유니폼 디자인 개발, *의류산업학회지*, 17(4), 513-523.
- 박윤숙. (1988). *섬유업체 근로자의 작업복에 관한 연구*. 건국대학교 대학원 석사학위논문.
- 송승욱. (2012). *골프장의 서비스 수준과 캐디 서비스가 이용자의 골프장 만족도와 구매행동에 미치는 영향*. 대구대학교 박사학위논문.
- 오정준. (2013). *Q방법론을 이용한 골프장 캐디 직 무불만 요인분석 및 모형 구축*. 동신대학교 대학원 박사학위논문
- 윤하진. (2008). *골프장 캐디 서비스 품질과 고객만족 및 고객충성도에 관한 연구*. 영산대학교 석사학위논문.
- 이형룡, 하인주, 이종직. (2003). 호텔직원의 유니폼이 직무만족과 서비스품질에 미치는 영향, *관광저연구*, 15(1), 201-218.
- 이형룡, 이봉직, 차석빈. (2005). 유니폼 만족도와 역할갈등 및 고객지향성의 상호관계 연구. *관광학연구*, 29(1), 287-308.
- 정지숙, 지성애. (2001). 간호사의 유니폼에 대한 만족도와 전문직 자기이미지에 관한 연구. *간호행정학회지*, 7(3), 455-472.
- 황은경, 정성지, 장남경. (2006). 치과위생사 유니폼 착용실태, 만족도, 디자인평가에 관한 연구. *복식문화연구*, 14(1), p93-107.
- Hochschild, A.R.(1993). *The managed heart* commercialization of human feeling, berkeley, CA university of california press, <http://tv.naver.com/caddielove>