

가전제품의 품질에 대한 객관적 평가와 소비자의 주관적 평가 분석

허 경 옥(성신여자대학 가족문화·소비자학과 교수)

본 연구에서는 가전제품을 구매한 소비자들의 객관적 품질평가와 주관적 품질평가 간에 차이가 있는가를 조사하였다. 또한, 가격과 객관적 그리고 주관적 품질평가 점수 간의 상관관계를 조사하였고, 이들을 객관적 평가점수보다 주관적 평가 점수가 높은 집단, 두 평가기준의 점수가 유사한 집단, 객관적 평가점수보다 주관적 평가점수가 낮은 집단으로 구분한 후 이들 집단의 사회·인구학적 특성의 차이, 구매행동단계별 특성의 차이를 조사하였다.

본 연구에서는 최근 3년 이내에 양문형 냉장고, 김치냉장고, 드럼 세탁기 3 종류의 가전제품을 구매한 경험이 있는 소비자를 조사대상으로 한다. 본 연구에서 채택한 3개의 가전제품을 선정한 근거는 한국소비자원의 ‘소비자시대’에서 객관적 품질평가가 이미 공개되었으며, 일반 소비자가 쉽게 접할 수 있는, 다시 말해, 많은 소비자가 구매하는 일반적인 제품으로서 가전제품을 선정하게 되었다. 또한, 가전제품의 경우 품질에 대한 정보가 구매선택에서 그리고 구매후 평가에서 중요한 제품으로 간주하여 본 연구의 조사대상으로 선정하였다.

한편, 3 유형의 가전제품의 객관적 품질평가는 한국소비자원에서 발행하는 소비자전문잡지인 ‘소비자시대’에 공개된 객관적인 품질평가표를 활용하여 5개 평가기준에 대해 각 5점 처리하여 총 25점 만점으로 측정하였다. 이때, 각 가전제품의 브랜드는 한국소비자원의 품질평가표를 활용하여 주요 브랜드 3가지를 사용하였는데, 삼성, LG, 기타 브랜드로 구성하였다.

질문지를 통해 수집된 자료는 SPSS WIN(ver 14.0) 통계 프로그램을 사용하여 분석하였다. 먼저, 조사대상자의 일반적 특성을 파악하기 위해서는 기술통계분석(Descriptive Statistics)을 수행하였다. 구체적으로 자료 분석 방법을 연구목적에 따라 구분하여 살펴보면, 3 유형의 가전제품의 객관적 품질평가 점수와 소비자의 주관적 품질평가 점수 간에 통계적으로 유의한 차이가 있는가를 조사하기 위해서는 paired t-test 분석을 사용하였고 두 유형의 평가기준 간의 상관관계를 조사하기 위해 Pearson 상관관계 분석을 수행하였다. 한편, 가격대별로 주관적 품질평가 수준의 구체적 차이를 조사하기 위해서는 분산분석(ANOVA)을 수행하였다. 분산분석 결과, 분류된 집단 간에 차이가 있는 경우 구체적인 차이를 파악하기 위해 사후검증 방법 중 하나인 Duncan 검증을 실시하였다. 끝으로, 소비자를 객관적 품질평가 점수에 비해 주관적 품질평가 점수가 낮은 소비자 집단, 두 유형의 평가 점수가 거의 유사한 집단, 주관적 품질평가 점수보다 주관적 품질평가 점수가 높은 집단, 3 유형으로 구분하여 이들 소비자집단의 사회·인구학적 특성 그리고 구매 5단계에서의 소비자행동 특성의 차이를 조사하고자 카이(X^2)검증과 분산분석(ANOVA)을 수행하였다.

분석결과를 정리요약하면 다음과 같다. 첫째, 객관적 품질평가와 소비자의 주관적 품질평가 점수 간에는 차이가 있었다. 둘째, 가격과 객관적 품질평가 간에 상관관계가 있는가를 조사한 결과 세탁기에서만 상관관계가 있는 것으로 나타났고, 가격과 주관적 품질평가 간의 상관관계는 냉장고와 세탁기에서 존재하는 것으로 나타났다. 셋째, 구매단계별로 객관적 품질평가와 주관적 품질평가 간에 차이가 있는가를 조사한 결과 구매인식 단계, 정보탐색 단계, 구매 대안평가 단계에서는 통계적으로 유의한 차이가 없는 것으로 나타났다. 그러나, 구매단계에서 가격, 예서 차이가 있었으며, 구매 후 평가단계에서는 김치 냉장고의 가격, 품질, AS, 재구매의사 등 모든 기준에서 차이가 있는 것으로 드러났다. 세탁기의 경우에도 대체로 차이가 있는 것으로 드러났다.