현재와 미래 외식공간에 대한 노인의 이용행태와 요구에 관한 연구

The Needs and Behaviors of the Elderly in Existing and Future Restaurants

민병아*/ Min, Byounga　　이수진***/ Lee, Soojin
권현주**/ Kwon, Hyunjoo　　이연숙****/ Lee, Yeunsook

Abstract

The world is changing drastically by digital information technology and ubiquitous networking. Meanwhile, with the demographic avalanche, South Korea officially became an 'ultra-aging society' in 2026. Simultaneously, this demographic change will also stimulate a cultural climate which facilitates the formation and dissemination of 'slow culture' from the existent urban 'fast culture' which has been weakening the retirement living. One of the fundamental connections with the slow movement appears in the cooking and dining area. With this point of view, this study aims to identify the needs and behaviors of the elderly in current restaurants and a digitally planned multi-purpose one for the future. Small group workshop was employed for this study. In order to elicit detailed information from the elderly group members, scenarios were developed. A group facilitator kept the discussion on track by asking a series of open-ended questions meant to stimulate discussion. As the results, it was revealed that the elderly were interested in digitally planned restaurant which provides one-stop service including entertainment activities, health related contents and socializing with family. Even though this study took restaurant scenarios, the ideas in them also provide holistic perspectives on the direction of marketing and planning strategies on various future environments and services.

키워드 : 디지털라이프, 노인, 미래형 레스토랑, 시나리오
Keywords : Digital Life, The elderly, Future Restaurant, Scenarios

1. 서론

1.1. 연구의 배경 및 필요성

한국은 이미 고령화사회를 넘어서 2019년에는 고령사회, 2026년에 노인의 인구가 전체 국민의 20.8%가 되어 '초 고령사회(Super-Aged Society)'에 도달 할 것으로 전망된다.[1] 노인의 노년기로 인한 늘어난 여가시간은 시간을 질적으로 보낼 수 있는 환경 및 서비스 프로그램을 필요로 하게 되며, 이것은 「느린문화(slow culture)」의 생성과 확산이라는 문화적 기후(culture climate)를 동반한다. 이것은 지금까지 산업사회가 초래했던 빠르고 긴장되며 역동적인 문화(fast culture)가 만연하던 때의 도시환경과 다른 공간의 셋팅이 필요함을 의미한다. 과거 노인의 생활은 대개의 경우 주거 내에서 수동적으로 보내리라 여겨진 것에 반해 미래는 보다 적극적이자 다양한 공간의 형태가 이러한 사회변화의 요구를 만족시켜주도록 발전할 것이다. 이러한 연유로 미래에 생겨날 새로운 환경의 하나로 복합문화외식공간을 들수 있으며, 이것이 노인들의 여가를 수용하는데 적지 않은 역할을 하리라 기대된다.

인간의 경험 중 가장 일상적이며 오래도록 지속되는 활동인 식생활은 노후에도 여전히 중요하게 남을 것이며, 따라서 「먹는 활동」과 「식음공간」의 중요성 또한 증가할 것이다. 노인에게 음식은 삶을 지속시키는 핵심적 생활요소이며, 여러 사람이 함께하는 식사공간은 사회적 건강을 보장하는 필수공간이다. 느림문화의 확산은 이 식음공간에도 영향을 미칠 것이며 특히 늘어난 여가시간과 맞물려 외식공간은 보다 복합화, 다양화 될 것으로 예상된다.[2] 그러므로 「느린문화」 권에 있는 노인들이 현재 외식공간을 어떻게 사용하고 있으며 요구하고 있는지는 물론 미래형 외식산업이 어떻게 개발될 수 있는지를 파악하여 보다 긍정적으로 외식공간환경을 준비할 필요가 있다.

한편, 과학 기술의 발달로 진행되고 있는 디지털 정보화로 세계는 급격하게 변화하고 있으며, 이러한 디지털 기술은 공간환경에 적용됨으로써 유례없는 변화를 초래하고 있다. 진전되

* 정회원, 연세대학교 주거환경학과 석사과정
** 정회원, 연세대학교 주거환경학과 석사과정
*** 정회원, 연세대학교 주거환경학과 BK21 연구교수
**** 회장, 연세대학교 주거환경학과 교수

1)통계청, 2005년 사회통계조사보고서
2)이연숙 · 이성미, 고령친화 혁신디자인, 디자인넷, 2006.10.

고 있는 고령화는 노인이 미래 디지털 기술을 사용하게 될 중요한 사용자군이 된다는 뜻이며, 미래의 디지털 정보화사회를 사는 노인들의 디지털라이프문화 확산을 의미한다. 미래의 대부분의 공간에 시대적 특성인 IT가 적용될 것이고 미래형 다목적 디지털 외식공간이란 바로 디지털테크놀로지가 적용된 하나의 도시환경으로 생각할 수 있다.

따라서 본 논문의 연구목적은 외식공간에 대한 노인들의 이용행태 및 요구를 파악하는데 있다. 보다 구체적으로는 현재의 외식공간과 고령화 디지털 사회에 변화할 미래형 다목적 디지털 외식공간에 대한 이용행태 및 요구를 분석하는 것이다.

2. 문헌고찰

소집단 워크샵을 진행하기에 앞서 문헌 고찰을 통해 노인의 생활양식과 디지털화가 급속히 진행되는 사회에서의 노인의 라이프스타일의 변화에 대한 연구동향을 알아보았다. 또한 외식공간에서 이러한 라이프스타일의 변화와 요구가 어떻게 수용되고 있는지 알아보기 위하여 외식공간과 관련된 문헌들을 고찰하였다.

2.1. 노인의 생활양식에 관한 연구동향

우리나라에서는 1990년대 후반부터 노인의 생활양식에 대한 연구가 시작되었다고 할 수 있는데, 건강, 경제, 의, 식생활 측면에서 노인의 생활실태를 분석한 연구(이신숙, 1998), 노인을 고령화 사회 산업에 영향을 끼칠 수 있는 중요계층으로 보고 이들의 사회활동에 관해 다룬 연구(백재은, 2004)가 있다.

한편, 디지털 라이프스타일에 관한 연구로는 임동원, 신범식(2006)이 '현대도시건축과 행동의 상품화에 관한연구'에서 신기술이 생활환경에 미치는 변화와 이에 따른 현대인의 복합화된 소비행동패턴에 관한 연구를 하였고, 오찬옥(2006)은 특히 디지털화로 인한 주택의 변화에 관한 연구로 '디지털 홈 디자인을 위한 디지털 라이프스타일 연구'를 통해 사람들의 라이프스타일을 고려한 디지털기술이 적용되어야 함을 연구한 바 있다.

고령화와 디지털화가 동시에 일어나고 있는 현 시점에서 노인 또한 중요한 디지털기술의 수혜자가 될 수 있음에도 불구하고 노인의 라이프스타일에 디지털기술이 어떻게 영향을 미칠 수 있는지에 대한 연구는 찾기 어려운 실정이다.

노인의 생활양식의 변화는 도시의 제반공간을 사용하는데 영향을 미치게 된다. 특히, 고령화 사회의 진전은 여가시간과 더불어 노인의 생활양식에 지대한 영향을 미치며 주거공간 이외에도 다양한 도시공간에 대한 요구를 불러일으킨다. 과거 노인의 생활은 대개의 경우 주거 내에서 수동적으로 보내리라 여겨진 것에 반해 미래는 보다 적극적이자 다양한 공간의 형태가 이러한 사회변화의 요구를 만족시켜주도록 발전할 것이다.

2.2. 라이프스타일에 따른 외식공간 변화에 대한 연구동향

라이프스타일에 따른 외식공간에 대한 연구는 '직장인의 라이프스타일에 따른 외식소비행태에 관한 연구' (남궁선, 2003), '주 5일제 근무제에 따른 소비자 외식성향에 관한 연구' (이윤지, 2003) 등 직장인을 대상으로 이루어진 것이다. 한편, 노인의 라이프스타일과 외식공간을 연결시키지는 않았지만, 고령화 사회의 도래에 따라 노인을 구매력을 가진 중요소비자계층으로 인식하는 연구들도 이루어졌는데, 윤종선(1994)의 '우리나라 노인소비자의 라이프스타일에 관한 연구', 서은(2003)의 '노인소비자의 경제적 독립성이 외식구매의사결정 과정에 미치는 영향에 관한 연구'와 남수현(2005)의 '실버세대의 라이프스타일이 외식소비에 미치는 영향에 관한 연구' 등이 그것이다.

외식공간을 복합문화공간으로 보는 시각은 1997년 실내디자인학회 학술세미나 '외식공간의 디자인 포럼'에서 박진배(1997)의 '외식공간의 개념과 디자인방향'에서 언급되기도 하였으나, 보다 구체적으로 노인을 주요 소비자군의 하나로 여겨 외식공간이 어떻게 변할 수 있을 것인가에 대해서는 이연숙·이성미(2007)의 '고령친화디자인산업전'에서 연구된 바 있다.

선행 연구 검토 결과, 마케팅 관점에서 노인을 구매력을 가진 시장으로 인식하여 라이프스타일에 따라 외식에 대한 노인 소비행태를 분석하기 위한 연구들은 많이 행해지고 있었으나 고령화가 가져오는 문화기후적 변화에 의한 공간성격의 변화와 디지털기술이 외식공간에 미칠 수 있는 영향에 관한 연구는 아직 활발히 이루어지지 않고 있는 것으로 파악되었다.

3. 연구 방법 및 대상

3.1. 연구 방법

본 연구는 소집단 워크샵 방법에 의해 진행되었으며, 이를 통해 얻어진 연구자료에 대해서는 질적내용분석과 양적 분석을 병행하였다. 워크샵은 2007. 2.22 ~ 2007.2.23일에 걸쳐 이루어졌는데, 소집단 워크샵방법을 사용한 첫 번째 이유는 본 연구가 노인들의 외식공간에 대한 행태와 요구를 보다 심층적인 토론을 통해 얻어내고자 했기 때문이다. 또한, 경험해 보지 못한 미래형 외식공간에 대한 요구를 유추해내기 위해서는 미래형 외식공간의 특성에 대해 인지시키는 과정이 필요하였기 때문에 이들에 대한 보다 정확한 정보를 제공할 수 있는 워크샵형태로 진행되었다.

3.2. 워크샵 대상자 선정

소집단 워크샵 참여 대상자는 60세~70세의 컴퓨터와 핸드폰을 사용할 수 있는 노인으로 한정하였다. 이는 급변하는 디지털 환경에 현재 노출되어 있으며 이에 대한 경험이 가능하고,

이를 통해 가까운 미래의 디지털라이프 환경 및 이와 관련된 서비스 프로그램에 대한 기대가 어느 정도 형성되어 있을 노인층으로 판단되었기 때문이다. 이를 위해 서울 시내의 S 사회복지관에 개설된 컴퓨터반을 수강하고 있는 디지털라이프 시대의 잠정적 노인 소비자들을 대상으로 워크샵 그룹을 구성하였다. 5명을 한 그룹으로 하여 모두 3집단, 총 15명을 대상으로 그룹별로 각각 워크샵을 실시하였다.

3.3. 워크샵 진행

소집단 워크샵은 참여자의 반응을 유도하고, 자유롭게 토론하도록 하기 위한 반구조적 질문지와 일반적 사항 등을 묻는 구조적 설문지를 사용하여 진행되었다 <그림 1>.

1단계 외식공간에 대한 노인 요구	
토론 내용	·외식공간 방문목적, 빈도, 누구와 함께 ·외식공간 이용시 문제점과 개선점

2단계 다목적 디지털 외식공간에서의 물리적 환경에 대한 요구	
설명 도구	·다목적 디지털 외식공간 개요 : 기획배경, 특징, 구성, 평면, 투시도
토론 내용	·다목적 디지털 외식공간에 대한 의견 ·다목적 디지털 외식공간에서의 요구

3단계 다목적 디지털 외식공간에서의 디지털 컨텐츠에 대한 요구	
설명 도구	·다목적 디지털 외식공간 사용 시나리오 : 카툰이미지, 설명
토론 내용	·시나리오의 주요 컨텐츠에 대한 의견 ·다목적 디지털 외식공간에서의 요구

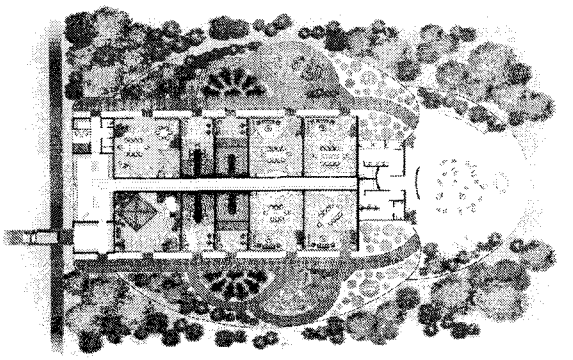
<그림 1> 소집단 워크샵 진행흐름도 및 질문지 구성내용

1단계에서는 현재 외식공간에 대한 이용 행태에 대한 질문을 하였으며 외식공간에 대한 참가자들의 순수한 의견을 제시할 수 있도록 유도하였다. 2단계에서는 참가자들에게 기 개발된 사례인 미래형 다목적 디지털 외식공간에 대하여 개요, 평면, 투시도를 이용하여 설명한 뒤 이 공간에 대한 의견과 물리적 환경 요구에 대해 자유롭게 토론하도록 하였다. 3단계에서는 앞으로의 환경에 필연적으로 적용되게 될 디지털 컨텐츠에 대하여 본 미래형 다목적 디지털 외식공간에 적용될 경우의 예를 시나리오형식으로 만들어 설명 한 뒤 이에 대한 요구를 자유롭게 토론하게 하였다. 디지털 컨텐츠에 대한 내용은 보다 정확한 의견을 수집하기 위하여 간단한 설문지가 추가로 사용되었다. 워크샵 진행시 사용되었던 미래형 다목적 디지털 외식공간의 개발사례와 사용시나리오는 다음에서 자세히 소개하기로 한다.

3.4. 워크샵 도구

소집단 워크샵을 진행하기 위해서는 미래의 소비자가 중시할 삶의 가치관, 가능한 디지털 서비스, 보편화된 문화 등의 컨텐츠를 담고 있는 예제가 필요하였다. 이를 위해 실제로 디자인된 미래형 다목적 디지털 외식공간 사례[3]가 사용되었으며, <표 1>과 같다. 또한, 참여자들의 이해를 돕기 위해 이 공간에서 가능한 디지털 라이프를 가상 시나리오를 통해 소개하였다.

<표 1> 예시로 사용된 다목적 디지털 외식공간

위치	전원지역 노인커뮤니티와 연계한 식당	
배경	느린문화의 수용, 건강, 체험	
특징	·벨트를 이용한 전자동 서비스시스템으로 서빙 인력을 최소화하여 운영 ·웨이터 로봇이 사람을 대신하여 서비스 제공 ·식당은 개별실로 이루어져 있고 각각이 주방과 정원을 가지고 있어 최대한의 프라이버시를 보호 ·One-stop-Service로 식사뿐 아니라 여가·문화를 즐길 수 있음	
구성 및 내용	공용 공간	·로비 (무인안내시스템, 건강체크존, 맞춤형식단제공) ·화장실 (건강체크, 자연도입) ·공동정원 (작물재배체험, 무인안내시스템)
	개별 공간	·입식식당 (가든형, 테이블의 자유로운 배치, 대규모모임) ·좌식·입식 겸용식당 (한 그룹 안에서도 입식과 좌식선택가능) ·디지털입식식당 (사용자가 원하는대로 배경연출)
평면		
투시도		

시나리오는 미래형 다목적 외식공간의 특징뿐 아니라 건강, 대인관계, 여가·문화, 교육·정보, 소비·경제, 종교 컨텐츠를 담고 있으며, 이들 6개의 컨텐츠들은 본 연구진행과 관련있는 프로젝트에서 각 분야의 전문가들이 내용구성에 참여한 결과이다 <표 2>.

3)이연숙·이성미, 고령친화 혁신디자인, 디자인넷, 2006.10.
이연숙·이성미(2006)은 미래형 다목적 외식공간에 대하여 총 4개의 사례를 제시하였으나 본 연구에 사용된 디자인 사례는 전원형으로 공간적 여유가 있으며 자연환경을 적극적으로 공간에 도입한 사례이다.

<표 2> 시나리오의 컨텐츠 구성

분류	세부분류	내용
건강	식생활	맞춤형식단, 예약 시 건강상태에 따라 메뉴선택가능
	운동	맞춤형운동법제공
	의료	건강체크
관계	대인관계	화상대화
	세대교류	세대가 함께 즐길 수 있는 오락
	추억만들기	사진촬영, 디지털액자전송
		방문스토리저장
여가 문화	여행	원하는 방문지에 따라 변하는 디지털 벽면
	오락	각 세대별 선호 오락프로그램
교육 정보	식재료정보	주문음식과 재료, 농장재배작물에 대한 정보제공
	건강정보	개인건강정보제공
	업무	사무처리시스템제공
소비 경제	계산	지문인식 지불방법
	가격확인	웨이터로봇을 통한 가격실시간 확인
	쇼핑	실시간 인터넷 티켓구매, 주문
종교	유언	유언동영상저장
	분위기조성	종교적 엄숙한 분위기, 명상 분위기

전체적인 시나리오는 이해를 돕기 위해 57개의 카툰이미지와 그 설명으로 이루어져 있는데, 그 대표적인 내용을 일부 소개하면 <표 3>와 같다

<표 3> 복합문화식당에서 예상가능한 시나리오

	주요 컨텐츠별 대표 시나리오 예제	
무인시스템		식당앞에 있는 안내키오스크에서 예약번호를 치니 자동으로 문이 열렸다. 스크린에 아바타가 나타나면서 「안녕하세요, ○○○님 어서오십시오」라는 말을 하면서 문이 자동으로 열려 우리를 반기었다....마치 우리집 정원에 들어온 하였다...
레일시스템		...레일은 상시 채소나 과일이 돌아가는 레일과 주문한 음식이 오는 레일, 다 먹은 음식을 뒤처리하기위한 레일로 나누어진다. 음식접시를 선택하여 테이블에 올려놓으면 자동으로 음식의 합이 계산되고 선택하지 않으면 다시 값이 제외된다...
환경		...주문하였던 불고기와 함께 먹을 야채를 고르러 마당으로 나간다. 마당에는 미리 주문한 유기농채소화분들이 준비되어 있어 야채를 따 옆에 있는 미니분수에 가서 씻는다. 이렇게 움직이니 운동도 되고 기분이 좋으시다며 ....
문화		...어머니가 키오스크의 영화버튼을 눌러 60년대를 선택하니 당시 있었던 영화들의 제목이 대표화면과 함께 떴다. 어머니는 키오스크를 통해 소녀시절 감명깊게 본 영화를 보시며 당시를 기억하며 가족들에게 자신의 이야기를 들려주셨다...

3.5. 타당도 및 신뢰도 검증

워크샵을 진행하기 위해 각 연구문제 단계에 따라 구성한 구체적 질문내용은 전문가 3인에게 안면타당도를 검증받아 시행하였으며, 참여자들에게 워크샵에서 알아내고자 했던 내용들을 간략히 설문지형식으로 워크샵 후 제시하여 재차 답하게 함으로써 질적연구분석의 신뢰도를 높였다.

4. 연구결과 분석 및 논의

4.1. 워크샵 참여자의 일반사항

조사대상집단의 사회인구학적 특성으로 연령, 성별, 학력, 직업, 가족구성, 월수입, 종교, 컴퓨터사용 수준 등을 별도의 설문지를 통해 파악하였으며 그 결과는 다음과 같다. 참여자들의 연령은 60 ~ 65세에 속해 있었으며, 남녀의 비율은 거의 같았다. 배우자와 함께 살고 있는 경우가 대부분으로(93%), 기혼자녀와 함께 사는 경우는 1명에 불과하였다. 주부를 제외하고는 대부분이 임대업을 하고 있으며, 60%가 100만원 이상의 수입원을 갖고 있는 것으로 나타났다. 컴퓨터 사용수준은 대부분이 중급이상으로(80%) 워크샵 참여자들은 디지털 사회에 비교적 적극적으로 대응해가고 있는 노인들이라고 판단된다.

4.2. 외식공간 이용실태

워크샵 참여자의 외식공간 이용행태를 알아보기 위하여 평소 외식횟수, 동행인, 목적, 이용시간대 등을 자유롭게 응답하게 하였다. 그 결과, 응답자들의 외식횟수는 월 평균 1~2회에서 월 평균 20회이상까지 매우 다양하게 나타났다. 모임의 성격은 크게 가족모임과 친목모임으로 나눌 수 있는데, 가족모임은 월 평균 1~2회로 따로 사는 자녀, 손자녀와 함께 식사하는 경우가 가장 많았고, 부부끼리 월 3회정도 외식한다는 응답도 있었다. 친목모임은 월 평균 3~4회로 가족모임보다 횟수가 잦았는데, 목적은 친목계, 동호회, 지역커뮤니티, 종교모임, 동창회 등으로 다양했다. 이용시간대는 전체적으로 저녁이 주를 이루었고 남성의 경우는 식사 후 술자리로 이어진다는 답이 많았으며, 술을 마시지 않는 사람의 경우는 낮 시간대의 외식을 주로 한다는 응답도 있었다. 월 20회 이상 점식과 저녁식사에 상관없이 외식을 하고 있다는 답변도 있었다.

4.3. 노인의 외식공간에 대한 요구

(1) 외식공간에 대한 전반적 의견

노인들이 외식공간 이용 시 불편한 점이나 개선이 필요하다고 생각하는 점과 자주 가는 식당이 있을 경우 그 이유를 자유토론하게 하여 개선점과 개선방향을 파악하였다. 토론내용을 정리하면 다음의 <표 4>와 같다.

<표 4> 외식공간 이용시 개선점과 개선방향

분류		개선이 필요한 점	개선방향
서비스	서빙	종업원이 친절하지 않다 눈치보여 오래머물지 못한다	종업원과 주인이 친절해서 계속 가게 된다
	위생	위생상태가 좋지 않다	위생적이고 깨끗해서 좋다
	가격	가격이 부담스럽지 않고 합리적이여야한다	저렴하면서도 편안해서 자주 간다
	건강	인스턴트나 조미료를 많이 쓰는 집은 싫다	음식에 대한 원산지, 정보 알려주어 좋다 칼로리가 낮은 웰빙식단이 좋다
	기타	자녀들에 의해 메뉴가 선택되는 것이 마음에 들지않는다.	세대별로 다 만족할 수 있는 메뉴가 제공되었으면 좋겠다.
공간	분위기	너무 호화스러운 공간은 부담스럽다	서민적이고 편안한 공간이 좋다
	휴식	식사 후 바로 식당을 떠나야 한다	휴식공간이 따로 있으면 좋겠다
		아이들이 돌아다녀 정신없다	어린이 전용놀이간이 있는 곳이 좋다
	사생활 보호	옆 테이블에 방해를 주거나 방해받고 싶지않다.	우리만의 공간이였으면 좋겠다
	좌석	자녀, 손자녀는 입식을 원하지만 나는 좌식이 좋다	한 테이블에 입식과 좌식이 선택가능하면 좋겠다

개선이 필요한 점과 개선방향은 크게 서비스 측면과 물리적 공간 측면으로 나눌 수 있었는데 그 중 노인들이 가장 문제로

지적했던 것은 종업원이나 주인의 불친절과 서비스의 질이었다. 또한 건강을 염두에 두는 의견도 있었는데 칼로리가 낮은 메뉴, 식재료에 대한 원산지나 건강정보를 제공하는 식당에 대해 긍정적인 반응을 보였다. 외식공간의 공간적 측면에서는 분위기가 너무 고급스러우면 부담스러워 꺼리게 된다는 응답이 있었고, 식사 후 바로 식당을 떠나지 않고 차를 마실 수 있는 휴식공간과 어린이 전용놀이공간을 원하였다. 또 옆 테이블에 방해를 주거나 받지 않도록 프라이버시가 보호될 수 있는 공간이 있었으면 좋겠다는 응답이 있었고 자신은 좌식에 앉고 싶지만 자녀들이 입식을 선호하여 불편함을 느낀 점을 지적하였다.

(2) 외식공간의 다목적화에 대한 요구

외식공간의 다목적화에 대한 요구를 알아보기 위하여 외식공간이용 후의 행태에 대해 질문하고 자유롭게 답하게 하였다. 외식공간 이용 후의 행태를 보면, 식사 후에는 주로 노래방, 바둑, 당구 같은 취미오락시간을 갖거나 자리를 이동하여 차를 마시며 담소와 휴식시간을 보내고 있었으며, 남성들의 경우 술자리로 이어지는 경우도 많았다. 또한 주변 여건에 따라 산책을 즐기거나 문화생활을 하는 경우도 있었다. 식사 후의 요구를 살펴 본 결과, 동창회나 생일잔치 등 사람이 많이 모이는 경우 식사 후 다함께 충분한 시간을 보내고 싶지만 기존의 식당에서는 다양한 오락활동을 지원하는 조건을 갖추지 못하고 있어 식당을 나와 흩어지게 되는 경우가 많아 아쉽게 생각하는 의견들이 있었다. 이러한 응답들을 통해 대부분이 One-stop-service가 이루어지는 외식공간에 대한 요구를 가지고 있음을 알 수 있었다.

4.4. 다목적 디지털외식공간에서 노인의 물리적공간환경에 대한 사용기대

(1) 일반적 반응

디지털 다목적식당의 디자인 사례에 대한 개요설명을 한 뒤 일반적인 반응을 알아보기 위해 디지털 다목적식당에 누구와 가고 싶은지, 어떤 점이 좋고 어떤 점이 우려되는지에 대해 질문을 하였다. 답변은 다음 <표 5>와 같이 정리되었다.

<표 5> 디지털 다목적외식공간에 대한 반응

긍정적 반응	· 가족, 친구끼리 대화에 방해받지 않을 수 있을 것 같다. · 가족들이 한 공간안에 모이는 게 좋을 것 같다. · 자리이동이 없어서 좋을 것 같다. · 노인 뿐 아닌 젊은 사람들도 좋아할 것 같다. · 무공해 상추도 직접 따먹으며 자연에서 산책도 할 수 있는 것이 좋다. · 콘도는 사실 할 거리가 없는데 여기에서는 다양한 것을 즐기며 시간을 더 가치있게 쓸 수 있을 것 같다. · 심리적으로 안정될 것 같다.
부정적 반응	· 가격이 여느 식당과 비슷하다면 가겠다. · 자동화, 기계사용에 대한 부담이 있다. · 서비스가 기계화되어 사람 냄새가 안나 삭막할 것 같다. · 종업원이나 주인과 안부를 묻는다든가 하는 사람사이의 관계를 만들 수 없다. · 필요한 것이 있어도 방법을 몰라 해결하지 못할 것 같다. · 다치거나 사고가 발생했을 때 도움을 받을 수 있을지 걱정된다. · 정이 가는 형태의 로봇이어야 할 것 같다.

다수가 긍정적인 반응으로는 디지털 다목적식당이 제공하는 다양한 공간환경으로 인해 자리이동 없이 다양한 활동을 즐길 수 있다는 것과 프라이버시를 보호하는 공간구성으로 인해 가족이나 친구가 모였을 경우 누구에게도 방해받지 않고 자신들만의 공간을 영위할 수 있다는 점을 긍정적으로 생각하였다. 또한 주변의 풍부한 자연환경 여건으로 인해 심리적 안정을 느낄 수 있을 것 같다는 긍정적 응답도 있었다. 이는 앞서 말한 느린문화의 공간반영에 대한 반응으로 볼 수 있다.

부정적 반응으로는 자동화, 기계화에 대한 사용 부담감의 우려와 사람 사이에 상호작용이 없을 경우의 삭막함 등이 지적되었다. 이는 앞에서 자주 가는 외식공간의 이유 중 종업원과 주인의 친절과 서비스를 중요하게 생각하고 있기에 이에 대한 기대치와 상충되는 사항인 점을 그 이유로 해석할 수 있다.

(2) 기대하는 이용행위

다양한 컨텐츠를 담은 미래형 다목적 외식공간의 사용 시나리오에 대해 설명하기 전 워크샵 대상자들이 일반적으로 미래형 다목적 외식공간에서 이용하고자 기대하는 행위들을 자유롭게 말하게 하였다. 그 결과, 주로 오락에 대한 요구들이 먼저 나왔는데, 자신들의 취미와 외식공간 후의 행태와 관련하여 노래방, 당구, 포켓볼, 바둑, TV나 영화를 보고 싶다는 응답이 있었다. 손자들이 게임을 좋아하고 자녀들도 이메일을 체크해야 할지도 모르므로 컴퓨터도 있어야 한다는 의견도 나왔다. 또한 주변의 자연환경에서 농장체험이나 산책을 하고 싶다는 답변과 여성들은 마사지를 할 수 있으면 좋겠다는 미용측면의 답변도 있었고 안마의자가 있어 쉬면서 안마를 받을 수 있었으면 좋겠다는 의견을 제시하였다.

4.5. 미래형 다목적 외식공간에서 노인의 디지털컨텐츠사용 기대

미래형 다목적 외식공간에서의 시나리오에 대하여 참가자들은 대부분 긍정적인 반응을 보였으나, 일부 우려되는 점을 지적하였다 <표 6>.

<표 6> 디지털 다목적외식공간의 시나리오에 대한 의견

긍정적 의견	· 방문자들의 다양한 요구가 충족가능하다는 점이 좋다 · 메뉴와 서비스가 사용자가 원하는 대로 선택할 수 있다는 점이 좋다. · 음식의 가격을 실시간 확인할 수 있는 점이 좋다. · 체험할 수 있는 다양한 환경과 컨텐츠의 제공이 좋다. · 여러기능이 다 제공되어 편할 것 같다. · 다양한 취미활동을 즐길 수 있어 좋다. · 다른 외식공간이나 레져타운보다 유익한 시간을 보낼 수 있을 것 같아 좋다. · 손자녀와 관심사를 공유할 수 있는 시간보낼 수 있어서 좋다. · 완성된 주문요리를 받을 수도 있고 직접 해먹을 수도 있어서 좋다. · 작은부엌이 있어 좋다. · 젊은 이들의 노는 행태 너무 단순하고 대화가 없는데 이런 공간 좋겠다.
우려 의견	· 무인이기 때문에 비상약을 준비해야할 것 같다. · 사용법이나 사전정보를 알려주는게 필요할 것 같다. · 기계서빙이 삭막할 것 같다. · 소일거리정도는 노인에게 맡겨 일자리도 창출하고 사람냄새도 나게 하는 것이 좋을 것같다.

긍정적인 의견을 보인 내용으로는 다양한 사용자들의 요구에 맞출 수 있는 컨텐츠와 맞춤서비스를 제공한다는 점, 음식의 가격을 실시간 확인할 수 있는 점, 편리성, 유익성, 세대간의 교류, 부엌이 있는 공간 등이었다. 우려하는 의견으로는 비상시 대처에 대한 문제, 식당사용법이나 기기에 대한 정보가 사전에 알기 쉽게 제공되어야 가능하겠다는 의견, 무인환경과 기계서빙이 삭막할 것 같다는 의견이 있었다. 시나리오가 담고 있는 각각의 컨텐츠에 대한 참여자들의 생각을 스스로 정리하고, 의견에 대한 신뢰성을 확인하는 차원에서 간략한 설문지를 구성하여 답하게 하였으며, 그 결과는 다음 <표 7>과 같다.

<표 7> 시나리오의 컨텐츠에 대한 참여자들의 응답결과

선호	· 내가 여행 가고 싶은 나라의 분위기로 사방의 벽이 변하여 마치 내가 그 곳에 와 있는 느낌을 받을 수 있다.
	· 온 가족이 다함께 즐길 수 있는 오락이 준비되어 있다.
	· 식당에서는 나의 건강 상태에 맞는 운동법을 알려준다.
	· 식당에서 계산은 지문인식으로 미리 등록된 나의 계좌에서 빠져나가고, 친구들과 각자 계산하고 싶을 때는 '각자계산' 버튼을 누르고 각각 손가락을 갖다 대기만 하면 된다.
	· 주문한 음식에 대한 가격을 웨이터로봇의 화면에서 바로 확인할 수 있다.
비선호	· 함께 식당에 오지 못한 친구나 가족을 웨이터로봇의 화상전화로 불러 이야기하며 식사할 수 있다.
	· 식당 화장실에 소변으로 나의 건강상태를 체크해 볼 수 있다. 이 검사로 나의 몸 상태에 맞는 식단을 추천해준다.
	· 식당에 마련된 텃밭을 산책하며 곳곳에 세워진 작은 모니터로 심어진 작물에 대한 정보를 바로 알 수 있고 또 그 자리에서 주문할 수 있다.
	· 마음의 평안을 얻고 싶을 때 자신의 종교에 따라 엄숙하고 편안한 분위기를 만들어 준다.
	· 나의 과거와 현재, 미래를 생각하게 하는 명상의 분위기가 제공된다.

가장 선호했던 컨텐츠는 가고 싶은 여행지로 사방의 벽이 연출되는 부분이었고, 다음은 지문인식으로 결제가 되고 원할 때에는 각자가 계산할 수 있었던 내용을 선호하였다. 또 맞춤형 운동법의 제공, 온가족이 함께 할 수 있는 오락, 실시간 가격확인 부분이 선호되는 것으로 파악되었다. 가장 응답이 낮았던 컨텐츠를 순서대로 살펴보면, 웨이터 로봇을 통해 화상전화, 명상분위기의 제공, 종교적 분위기 제공, 건강체크를 통한 식단제공과 정원에서 작물에 대한 정보를 제공하고 실시간으로 주문할 수 있는 사항 등이었다.

5. 결론

본 연구는 고령화 미래사회에 「느린문화」가 중시되는 경향을 반영하여 노인들의 외식공간의 중요성이 더욱 커져갈 것을 가정하여 진행되었다. 노인들이 이용하는 주요공간으로서 외식공간에 어떠한 특성과 기능들이 갖추어져야 할 것인가를 파악하고자 하였다. 구체적으로 현재의 외식공간과 고령화 디지털사회에 변화할 미래형 외식공간에 대한 이용행태 및 요구를 분석한 결과에 결론을 내리면 다음과 같다.

참가자들은 대부분 가족 혹은 친구들과 외식을 즐겨하고 있으며 이것은 노인의 사회적 네트워크와 긴밀한 관계에 있다. 서비스 측면에서 노인들이 중요하게 여기는 점은 종업원과 주인의 친절이라고 응답하였는데, 이는 많은 것들이 자동화, 디지털화되어 가더라도 인간적인 접촉과 대화는 여전히 중요하게 여겨져야 함을 시사한다. 그러나 고령화로 인해 실질적으로 경제활동을 할 수 있는 인력이 문제가 되었을 경우를 가정하여 인간에 의한 서비스를 확대할 수 없다고 본다면, 디지털기술을 이용하여 인력이 투입되어야하는 부분을 최소화하면서 프라이버시를 보호받을 수 있는 공간을 계획하여 반대로 불친절한 서비스로부터 받는 스트레스를 줄이는 방향의 모색도 느린문화권에 있는 노인들의 삶에 가치를 불어넣어줄 수 있으리라고 여겨진다. 또한 노인들은 식사 후 바로 자리를 뜨지 않고 충분히 쉴 수 있고 프라이버시를 보장받으며 일정기간동안 편안하게 정주할 수 있는 여유로운 수용이 가능한 공간을 원하였으며 식사 후 자리를 이동하여 오락과 취미생활 등을 즐기는 점으로 보아 물리적 공간셋팅의 변화 뿐 아닌 One-stop-service를 제공하는 외식공간의 다목적화에 대한 요구도 갖고 있는 것으로 파악되었다. 이는 미래형 다목적 외식공간의 디자인사례를 통한 자유토론에서도 입증되었는데, 다양한 활동을 즐기며 나만의 시간을 보낼 수 있어 좋다는 긍정적 의견이 이를 뒷받침한다. 반면, 너무 디지털화되면 삭막할 것 같다는 점, 디지털기기 사용이 부담스럽다는 우려의 의견은 디지털기술의 적용 시 인간 중심으로 계획되어야 하며, 인간과 기술을 이어주는 매개체로서의 디지털 인터페이스가 더욱 중요해질 것으로 받아들일 수 있다. 구체적으로 미래형 다목적 외식공간에서 이용을 기대하는 행위는 대게 일련의 여가 및 오락프로그램과 관련된 것이였다. 특히, 가족이 함께 즐길 수 있는 활동을 선호하였으며 건강에 대한 컨텐츠 또한 선호하는 것으로 나타났다.

결론적으로, 현재는 노인들의 섬세한 요구를 시간적, 질적으로 즐길 수 있는 여건이 있는 노인들을 위한 배려가 되어 있지 않다. 그러나 앞으로 고령화와 디지털사회가 진전됨에 따라 많은 기능을 내포할 미래형 외식공간에 대한 다양한 요구가 있을 것으로 파악되었으며, 외식공간이 다목적문화공간을 흡수하는 하나의 중요공간이 될 가능성을 볼 수 있었다.

참고문헌

1. 남궁선, 직장인의 라이프스타일에 따른 외식소비행태에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문, 2003
2. 남수현, 실버세대의 라이프스타일이 외식소비에 미치는 영향에 관한 연구, 중앙대학교 석사학위논문, 2005
3. 백재은, 실버산업을 위한 노년기 사회활동에 관한 연구, 상명대학교 석사학위논문, 2004
4. 서은, 노인소비자의 경제적 독립성이 외식구매의사결정 과정에 미치는 영향에 관한 연구, 경희대학교 석사학위논문, 2003
5. 오찬옥, 디지털 홈 디자인을 위한 디지털 라이프스타일 연구, 대한건축학회논문집, 22권 4호 (통권210호), 2006.4
6. 윤종선, 우리나라 노인소비자의 라이프스타일에 관한 연구, 고려대학교

석사학위논문, 1994
7. 임동원 · 신범식, 현대도시건축과 행동의 상품화에 관한 연구, 대한건축학회논문집, 22권 12호 (통권218호), 2006. 12
8. 이신숙, 노인의 라이프스타일에 따른 생활실태분석, 이화여자대학교 석사학위논문, 1999
9. 이연숙 · 이성미, 고령친화 혁신디자인, 디자인넷, 2006
10. 이윤지, 주 5일제 근무제에 따른 소비자 외식성향에 관한 연구, 경기대학교 석사학위논문, 2003
11. 박진배 외, 외식공간의 디자인 포럼, 한국실내디자인학회지 11호, 1997