

# 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활 성과만족에 관한 연구: 개인요인과 조직요인의 상호작용효과에 관한 검증

임진섭\*

## ◀ 요약 ▶

본 연구의 목적은 서울지역 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과에 대한 개인효과와 지역자활센터의 조직효과를 검증하고 이들의 지각된 자활성과를 제고하기 위한 정책적·실천적 함의를 제시하기 위함이다. 이러한 인과관계를 추론하기 위해 다층모형(Multilevel analysis) 분석을 실시하였다. 주요 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 무조건적 평균모형(Unconditional means model) 분석결과 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과가 자활센터에 따라 차이가 존재하는 것으로 나타나 다층모형을 적용하는 것이 타당한 것으로 나타났다. 둘째, 무조건적 기울기모형(Unconditional slope model) 분석결과에서 고정효과 결과를 살펴보면 중·고령 자활사업 참여자의 자활의지가 높을수록, 지각된 자활서비스의 질이 높을수록, 직무만족이 높을수록 지각된 자활성과는 증가하는 것으로 나타났다. 무선폭효과에서 나타난 결과를 보면 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인요인 중 자활센터마다 차이가 존재하는 것은 성별, 지각된 서비스의 질, 직무만족, 스트레스인 것으로 나타났다. 셋째 중·고

\* 배재대학교 실버보건학과 조교수(jslim719@pcu.ac.kr)

령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인의 상호작용 효과를 검증하기 위한 조건적 기울기 모형(Conditional slope model)의 분석결과 지각된 자활 서비스 질과 직무만족 중에서는 지각된 자활서비스의 질만이 조직수준인 전문자격증 소지자 수 및 센터장의 리더십과 상호작용효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 이상의 연구결과를 기초로 하여 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과 향상을 위한 정책 및 실천적 함의를 제시하였다.

주제어: 지역자활센터, 중·고령 자활사업 참여자, 지각된 자활성과, 다층모형

## 1. 연구의 필요성 및 목적

1996년 자활사업이 시작된 이후 자활사업 참여자를 대상으로 한 자활성과에 관한 연구는 실천현장은 물론 학계, 정부를 막론하고 모든 자활사업 영역에서 상당히 중요한 이슈로 여겨져 왔고 이에 대한 연구는 오랫동안 많은 연구자를 중심으로 진행되어 왔다. 다양한 연령 계층이 참여하는 자활사업의 특성 상 자활성과는 부분적인 차이가 존재하지만 일반적으로 20~40대의 젊은 연령층의 자활성공률이 높은 편이다(보건복지부, 2011). 물론 정부가 제시한 자활사업제도에서 대상자는 ‘만 18세에서 64세 이하’의 근로능력이 있는 수급자로 한정함으로써 중·고령층의 자활사업 참여에 대한 기회 역시 보장하고 있다(보건복지부, 2012). 계속되는 글로벌 경제적 위기와 기대수명의 연장으로 중·고령층의 자활사업 참여율은 지속적으로 증가하고 있는 상황이며 자활사업뿐만 아니라 사회전반에 걸쳐 중·고령층의 고용시장 진입은 활발해지고 있다.

실제로 외환위기 이후 급격히 감소한 뒤 정체상태에 있던 고령자의 고용률은 2005년을 기점으로 빠르게 증가하고 있는 상황이다. 이러한 저변에는 경제활동 인구는 감소하고 부양을 필요로 하는 사람은 증가하는 현 사회구조의 변화가 두드러지면서 노동시장에 대한 중·고령층의 적극적인 참여가 활발해지기 때문이다(정성미, 2011). 하지만 이들이 고용시장에서 경제적 자립을 기대하기란 현실적으로 요원하다. 가장 큰 이유는 노동시장에서 이들이 갖는 상대적 열악함과 박탈감, 불평등 등이 서로 맞물려 노동시장에 진입한

다 하더라도 경쟁력을 상실하고 근로의 지속가능성을 담보하지 못하기 때문이다<sup>1)</sup>. 이러한 점에 비춰볼 때 중·고령층의 자활사업 참여는 체계적인 훈련프로그램을 통해 안정적인 자활 및 자립을 가능케 하는 기제로 작용하는 법적기반을 둔 사회복지적 장치로 작용한다는 점에서 그 의의를 찾을 수 있다.

결국, 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과를 살펴보는 것이 중요한 이유는 고용시장에서 연령이 젊은 자활사업 참여자의 경우 자활의 성공가능성이 비교적 높은 편이지만 그렇지 못한 중·고령층의 자활성과를 제고할 수 있는 다양한 변인을 확인하고 개선하는 노력이 정부는 물론 실천 현장에서 끊임없이 요구되기 때문이다(보건복지부, 2012; 구인회, 2009). 앞서 언급한 바와 같이 자활사업의 성과지표 중 하나인 탈수급률의 관점에서 볼 때, 중·고령층의 탈수급 가능성은 청년층에 비해 매우 낮은 것으로 보고되고 있다(구인회, 2009). 자활사업 참여자의 경우 비교적 연령이 젊은층에 비해 교육정도는 물론 건강상태, 기술능력의 보유, 고용의지, 고용시장에서의 숙련성 등 다양한 측면에서 부족함을 경험하고 있다. 이에 정부 역시 자활성과를 고취하기 위한 일환으로 자활사업 참여자를 대상으로 자활사업에 참여하기 이전에 다양한 영역에 대한 사전평가를 실시하고 있으며 평가기준으로 가장 중요한 판단요소가 연령이다<sup>2)</sup>. 정부 역시 고령으로 인해 상대적으로 노동시장에서 경쟁력이 떨어지는 중·고령 계층을 선별하여 체계화된 자활서비스를 제공함으로써 자활성과를 달성하고자 하는 의도가 담겨 있다.

이러한 자활역량평가 같은 정부의 사전적 노력도 물론 중요하지만 이후 연계된 지역의 자활센터 내에서 프로그램에 참여하고 있는 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과를 고취시킬 수 있도록 다양한 사후노력을 강구하는 것은 자활사업의 형평성을 제고하고 보다 열악한 사회적 취약계층의 자활을 도모할 수 있다는 점에서 중요성을 갖는다. 자활성과의 개념이 상당히 다차원적인 속성을 지니기 때문에 이에 대한 결정요인은 그 범위가 상당히 포괄적이고 다양하지만 일차적으로 자활사업 참여자의 개인적 특성과 이들 스

1) 분리이론에 따르면 노인은 중년기까지의 활동과 역할의 축소를 강요받으면서 사회적으로 분리되고 신체 및 환경적인 제한에 의해 젊은층과의 경쟁에서 상대적으로 뒤처질 수밖에 없다(권중돈, 2012).

2) 현재 자활사업에서는 18세 미만의 자활사업 참여자의 경우, 청소년자활프로그램, 자활인큐베이팅사업 등의 역량강화 사업 중심으로 배치하고 있으며 또한 전체 자활사업 참여자를 대상으로 취업적성평가를 실시하고 여기서 도출된 결과를 바탕으로 대상자에게 적합한 자활프로그램을 연계하고 있다. 이러한 취업적성평가의 항목은 연령, 건강상태, 직업이력 및 학력, 학력 등 4가지 항목 170점으로 구성되며 이중 연령(18세~35세, 36세~55세, 56세 이상)에 부여된 배점은 60점이다(보건복지부, 2012).

로가 소속되어 있는 해당 지역자활센터의 기관적 특성에 크게 좌우될 수밖에 없다. 특히, 중·고령 자활사업 참여자는 지역자활센터에 소속되어 집중적이고 체계적인 자활지원서비스를 제공받고 이를 통해 자활의욕과 자립능력을 향상한다는 점에서(임진섭·최장원·장용언, 2011; 임진섭·장용언·공정석, 2010) 이들의 개인적 특성은 지역자활센터의 다양한 조직특성과 상호작용적 특성을 가지는 것이다. 즉, 소속된 지역자활센터의 상황적 맥락조건에 따라 개인의 자활성과 역시 달라지는 것이다. 이는 독립된 개인이기 전에 자활센터에 종속되는 이중적 위치관계에 있기 때문이다.

하지만 지금까지 수행된 자활사업 참여자의 자활성과에 관한 많은 연구들은 자료분석 방법에서 상당한 문제점을 내포하고 있다. 자활성과와 밀접한 관련이 있는 대상자의 개인적 특성과 기관적 특성은 서로 위계적(Hierarchical) 또는 다층적(Multilevel) 구조를 가짐에도 이를 무시한 채 전통적인 OLS(Ordinary least square methods) 방법으로 변인간의 인과관계를 추론 해온 것이다(남승연, 2012, 2013; 이형하·조원탁, 2004; 송예순, 2010; 정민숙·김운기, 2013). 하지만 일반적인 OLS 추정방법으로는 자활사업 참여자의 개인특성과 기관특성을 서로 동일한 층에서 해석하는 생태학적 오류(Ecological fallacy) 범하게 된다(안우환, 2004; 강상진, 1995). 즉, 서로 다른 층(level)의 변인들이 같은 층에서 해석되기 때문에 분석단위의 독립성 가정이 어려우며 또한 참여자의 자활성과를 개인수준별, 조직수준별로 정확하게 측정하고 분석할 수 없어 개인요인을 통제한 상태에서의 고유의 조직효과 그리고 조직요인을 통제한 상태에서의 고유의 개인효과를 추정할 수 없었다.

이에 본 연구에서는 자활사업에 참여하는 중·고령층의 어떠한 개인적 특성이 자활성과에 결정요인으로 작용하며 동시에 이러한 요인이 기관의 배경적 특성과 어떠한 상호작용적 관계를 갖는지를 검증하고자 한다. 상대적으로 자활성과가 미흡한 중·고령층을 대상으로 이들의 자활성과를 촉진할 수 있는 개인적 특성과 조직적 특성을 검증하는 것은 이들의 자활성과 향상을 위한 자활사업 정책방향에 대한 경험적 근거로 활용 될 수 있다. 즉, 중·고령층의 자활성과란 비단 개인의 노력만으로는 한계가 있지만 이들이 속한 지역자활센터의 조직적인 노력을 통해 중·고령층의 자활성과를 제고할 수 있는 효과적이고 체계적인 개입이 가능하기 때문이다. 이를 위해서는 경험에 기반한 조직요인의 효과에 대한 검증이 선행되어야 한다. 이상의 내용을 바탕으로 본 연구에서 구체적으로 검증하고자 하는 연구질문은 아래와 같다.

- 질문 1 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과는 자활센터에 따라 차이가 있는가?
- 질문 2 중·고령 자활사업 참여자의 개인요인은 자활성과에 영향을 미치는가?
- 질문 3 중·고령 자활사업 참여자의 개인요인과 자활센터의 조직요인의 상호작용이 자활성과에 영향을 미치는가?

## 2. 선행연구 고찰

### 1) 자활사업 및 자활성과에 대한 검토

1996년 시범사업으로 시작한 자활사업은 이후 국내에서 근로연계복지의 전환점이 되었고 사회적 경제의 토대를 닦은 것으로 평가받고 있다(이문국, 2009). 2000년 「국민기초생활보장법<sup>3)</sup>」에 근거한 자활사업은 앞서 언급한 바와 같이 근로능력이 있는 기초수급자 및 빈곤상태로 전락할 위험이 있는 높은 차상위 계층을 대상으로 자립·자활을 지원해 ‘일을 통한 복지(welfare-to-work)’를 실현하고자 함이다.

이러한 자활사업의 프로그램에서 중앙자활센터, 광역자활센터, 지역자활센터 등이 자활사업의 전달체계를 구성하고 있지만 이 중 지역자활센터는 자활사업 수행의 핵심기관으로 자활근로사업 수행, 자활공동체 창업지원, 취업알선 등의 근로기회를 제공하고 각종 기술경영지도, 자활관련 정보제공 및 상담·직업교육 등을 통해 자활의욕을 고취하고 자립능력을 향상을 지원하는 중추적 역할을 수행하고 있다(보건복지부, 2011).

자활사업이 시작된 지 13년이 지난 현 시점에서 자활사업 참여자의 자활성과 혹은 자활의 효과는 정부가 시행하는 저소득층 자활정책의 성공여부를 판단하고 향후 자활정책의 방향수립을 결정하는 주요 근거로 작용한다(엄태영·임진섭, 2013). 자활사업과 관련한 최근 연구의 주류적 동향은 과연 자활사업이 당초 정부가 의도한 정책적 효과를 갖

3) 1961년 제정된 「생활보호법」은 개인의 빈곤책임을 당사자 본인과 가족에게 전가하는 잔여적이고 시혜적이 차원에서 근로능력의 여부에 관계없이 생계급여를 지급하였다. 그 결과 도덕적 해이는 물론 제도 대상의 포괄성, 급여의 충분성, 대상자 간의 형평성, 제도의 효율성과 생산성이라는 측면에서 많은 문제점을 내포하고 있었다(보건복지부, 2011)

고 있는가 또는 자활성과의 영향요인을 밝혀냄으로써 정부와 실천현장에 자활효과를 극대화 할 수 있는 지침과 방향성을 제공하는데 집중되고 있다(엄태영·임진섭, 2013; 이상은·전세나, 2012; 유라미·최은영, 2011; 정재욱, 2011; 임진섭 외, 2010; 이영철·김소정, 2009). 자활사업은 빈곤층을 대상으로 한 국가적 근로연계복지정책의 주요 수단이자 방향이라는 점에서 그 구체적인 사업내용과 절차에 있어서 부분적인 변화는 시도되더라도 장기적인 관점에서는 큰 변화 없이 지속될 것이라는 것이 중론이다(엄태영·임진섭, 2013). 따라서 자활사업의 효과성 규명에 대한 연구는 자활사업정책에 대한 정당성을 확보하고 지속가능성(Sustainability)을 위한 객관적 근거를 확보한다는 측면에서 가치를 찾을 수 있다. 자활성과의 영향요인을 규명하기 위한 일련의 다양한 연구 역시 같은 맥락에서 설명이 가능하다.

중요한 점은 이러한 자활성과를 어떻게 개념화·구체화 할 것인가이다(엄태영·임진섭, 2013). 성과(Outcome)라는 개념자체가 상당히 복잡적이고 다차원적 속성을 지니기 때문에 어떠한 관점 또는 이해관계에서 조명하느냐에 따라 그 성격이 상이할 수밖에 없다. 하지만 일반적으로 정부차원에서는 주로 자활사업 참여자의 ‘소득향상과 고용유지를 통한 탈수급’의 관점에서, 민간과 학계를 중심으로는 탈빈곤률 뿐만 아니라 정서적인 측면의 자활효과에 주목하고 있다(엄태영·임진섭, 2013; 김선경, 2012; 엄태영, 2012; 엄태영·주은수, 2011; 정원철 외, 2011; 박능후, 2005). 이처럼 정부와 민간의 자활성과 판단기준이 서로 상이한 이유는 정부차원에서는 자활성과를 객관적으로 평가하는 데 탈수급률이 가장 용이한 지표이기 때문이다.

하지만 최근 들어 자활사업의 성과를 단순히 경제적인 지표로 판단하는 것에 비판의 목소리가 커지고 있다(엄태영·임진섭, 2013; 남승연, 2012; 임진섭 외, 2010). 즉, 경제적 지표 뿐 만 아니라 자활사업에 참여하면서 스스로가 경험하는 만족도나 자존감 향상 등의 과정상의 긍정적 효과를 포괄하는 것이 자활사업이 갖는 다양한 사회적 편익과 공익성에 대한 공정한 평가가 가능하기 때문이다. 자활참여자가 경제적으로 빈곤한 삶을 탈피할 수 있는 안정적인 급여를 확보하는 것 외에도 이들의 내면에 잠재된 성장과 발전의 모멘텀(Momentum)을 표출시키고, 빈곤을 극복하고자 하는 의지와 자신감을 제고시키는 것이야말로 궁극적인 자활성으로 판단해야 한다는 것이 지배적인 의견이다(엄태영·임진섭, 2013). 결국 자활사업 참여자의 객관적인 자활성과가 아닌 주관적이고 지각된 자활

성과를 조명하는 것이 중·고령층의 자활성과를 접근하는 데 보다 중요하다. 이에 본 연구에서는 자활사업 참여 이후의 정서적·심리적 측면과 일에 대한 긍정적 태도의 변화에 초점을 둔다는 점에서 자활성과를 지각된 자활성과의 관점에서 접근하고자 한다.

## 2. 자활사업에 영향을 미치는 요인

### 1) 개인적 요인

우선 개인적 요인을 중심으로 살펴보면, 성별의 경우 일부 연구에서는 여성보다 남성의 자활성과가 더 높은 것으로 보고되고 있으며(김교성·강철희, 2003; 이병하, 2003) 반대로 권승(2005)의 연구에 따르면 자활사업의 유형 중 취로형 사업의 경우 여성이 남성에 비해 상대적으로 자활성공 가능성이 높은 것으로 설명하고 있다. 하지만 대다수의 연구에서는 성별이 자활성과에 영향을 미치지 않는다는 연구가 우세하다(권현진·안기덕, 2010; 유태균·김경휘, 2008; 정원오·김진구, 2005; 이형하·조원탁, 2004; 이상록, 2003).

자활사업 참여자의 학력 역시 연구자들마다 차이가 존재하지만 자활성과에 긍정적인 영향요인으로 설명되고 있다(Amy, 2000; Moffitt, 1999; Harris, 1996). 참여자의 교육수준이 높을수록 자활효과 역시 증가하는데 이는 인적자본이론(human capital theory)에 따른 설명으로 학력이 근로활동과 스스로에 대한 긍정적 인식에 유의미한 영향을 미치기 때문이다(이상록·진재문, 2003). 하지만 이와는 반대로 학력과 자활성과의 관계가 부정적일 수 있는데 이는 학력이 높을수록 자활사업 참여자의 기대치와 결과치에 괴리가 발생하기 때문이다(권용신, 2009). 이와는 별도로 학력 자체가 자활성과와 유의미한 관련성이 없다고 주장하는 연구들도 있다(이형하·조원탁, 2004; 안중순, 2001; 박영란·강철희, 1999; 강철희, 1997). 이는 자활사업 참여자 대다수의 학력수준이 하향평준화 되어 있어 유의미한 차이가 없기 때문으로 분석된다.

자활사업 성과에 영향을 미치는 요인으로 가장 많이 제기되는 것은 자활사업에 참여한 기간이다(이형하, 2004; 이상록·진재문, 2003; 김영미, 2002; Veum, 1995). 자활사업 참

여기간 역시 성별 및 학력과 마찬가지로 연구자들마다 상이하게 결론을 주장하고 있다. 먼저 김영미(2002)의 연구와 이상록과 진재문(2003)의 연구에서는 자활사업 참여기간과 자활성파에서 유의미한 인과관계가 존재하지 않음을 설명하였다. 이는 자활사업 참여기간이 대부분 짧기 때문으로 해석할 수 있다(권용신, 2009). 하지만 많은 연구에서는 자활사업 참여기간이 길수록 성과에 부정적인 영향을 끼치는 것으로 보고되고 있는데(강철희, 1997; 박병현, 1997; Caputo, 1997) 강철희(1997)는 생명표 분석(Life table analysis)을 사용하여 탈빈곤 여부를 예측한 결과 자활급여를 장기적으로 수급할수록 탈빈곤 가능성은 감소한다고 주장한다. 이는 장기간 자활사업에 참여할수록 오히려 장기적인 빈곤상태에서 벗어나지 못하기 때문이다.

다음으로 빈곤으로부터 탈피하여 스스로 독립하고자 하는 자활의지와 자활성파의 관계를 들 수 있다. 일부 연구자들은 자활의지와 자활성파의 관계를 「 $P=A \times M$ 」의 논리적 관계로 설명하고 있다(장병주, 1999). 여기서 P는 자활성파(Performance)를 의미하며 A는 능력(Ability) 그리고 M은 의지 즉, 동기(Motivation)를 의미한다. 자활사업 참여자의 개인적 능력이 탁월하고 전문적인 자활프로그램에 참여한다 하더라도 스스로의 자활의지가 낮을 경우 소기의 자활성파를 기대하기란 요원할 수밖에 없다. 결국 정서적이고 심리적인 측면에서 참여자의 자활의지를 제고하는 것이 자활사업의 성과를 향상시키는 중요한 요인인 것이다. 자활에 대한 동기부여와 의지향상은 결국 자활사업의 성과를 좌우하는 선행조건으로 작용한다(권용신, 2009).

또한 지역자활센터에서 제공하는 다양한 자활서비스란 참여자의 고용능력을 향상할 수 있는 훈련 및 교육, 상담 등의 제반과정을 포함하는데 이러한 자활서비스의 질이 낮을 경우 자활성파를 기대할 수 없다. 자활성파에 대한 만족은 자활서비스의 수준과 비례하는 것이다(권용신, 2009). 실제로 자활서비스의 질과 자활성파는 밀접한 관련성을 갖는다(권용신·김태진, 2010; 남승연, 2012; 재인용). 이는 자활서비스의 질이 자활효과를 증진시키는 이용자 관점에서 가장 중요한 반응이기 때문이다(임진섭 외, 2010). 또한 자활사업에서 담당하는 직무에 대한 만족도가 높을 경우 자립태도 형성과 자립요소 제고에 긍정적인 영향을 미치는 것으로 나타나 직무만족 역시 자활성파에 중요한 결정요인임을 판단할 수 있다(박지혜, 2003). 직무만족은 자신의 직무와 조직에 대한 태도로써(김명숙·박영배, 1999) 직무자체는 물론 조직구성원이 속한 직무환경에 대한 평가에서

나타나는 유쾌하거나 긍정적인 감정상태를 의미한다. 자신의 직무에 불만족할 경우 개인은 스스로의 직무에 대해 부정적인 태도를 취할 수밖에 없다(김량임, 2012). 따라서 자신에게 부여된 직무와 조직에 대한 신뢰, 만족이 결여될 경우 자활성과 역시 저해될 수밖에 없는 것이다.

또한 자활사업 참여자가 인지하는 스트레스나 우울, 불안 등과 같은 심리적 요인 역시 자활성과의 중요한 영향요인으로 작용한다. 흔히 자활성과의 영향요인을 살펴봄에 있어 주로 객관적이고 현실적인 측면에만 초점을 두는 경향이 있는데 이는 빈곤에서 탈피하고자 하는 개인의 심리사회 요인의 영향을 간과하고 소홀시 하는 한계를 범한다(이래혁·김승아·노혜진, 2007). 이러한 맥락에서 많은 선행 연구들에서는 자활사업 참여자의 자활성과를 검증함에 있어 대상자가 지닌 심리사회적 특성에 주목하고 있는 것이다(유태균·김경휘, 2006; 김은선, 2004; 이형하·조원탁, 2004; 심은희, 2002).

## 2) 조직적 요인

현행 자활사업에서 지역자활센터는 시장진입형과 사회적 일자리형, 자활공동체 지원사업은 물론 창업지원, 사회적응 프로그램, 상담 및 기술훈련 프로그램 등의 실질적인 근로연계복지 프로그램을 전담하고 있는 최일선 전달체계의 성격을 갖는다(노대명 외, 2004). 이러한 점에 비춰볼 때, 사회복지기관의 조직효과성 측면에서 전문인력의 비율이 중요한 영향요인으로 작용하는 것이다(권선진, 1994). 즉, 자활사업 참여자의 성공적인 자립 및 자활은 해당 지역자활센터에서 제공되는 전문적 자활프로그램과 이를 수행하는 직원의 전문성 수준에 크게 좌우될 수밖에 없는 것이다. 실제로 이러한 자활서비스의 질은 자활사업 참여자의 직무만족을 제고하는 것은 물론 자활성과에도 유의미한 긍정적 향상을 기대할 수 있다(임진섭 외, 2010).

또한 지역 자활센터의 경우 여타 사회복지기관과 마찬가지로 전문인력의 부족현상을 상시적으로 경험하고 있고 여기서 발생하는 부족인력을 자원봉사자에 의존하는 경향이 크다(김준현, 2008). 서울지역 자활센터의 경우 타 지역에 비해서 상대적으로 많은 수의 사업단과 참여자를 담당하게 되면서 실무자의 업무과중과 이에 따른 업무의 질적저하

가 발생할 개연성이 높은 편이다(엄태영, 2009). 따라서 자활센터 내에서 전담인력의 직무를 보조함으로써 업무부담을 경감할 수 있는 자원봉사자의 인력도 상당히 중요한 요인으로 작용한다.

중·고령 자활사업 참여자의 자활성과에 영향을 미치는 또 다른 조직요인으로는 네트워크(Network) 구축이다(엄태영, 2009). 자원의존이론(resource dependence theory)에 의하면 조직은 내적으로 필요하고 다양한 자원을 독립적으로 충분하게 획득할 수 있는 자족적인(self-sufficient) 존재가 아니기 때문에 외부환경으로부터 자원을 확보할 필요가 있다. 따라서 조직들은 서로가 보유하지 못한 자원충족을 위해 상호의존적인 관계를 유지할 수밖에 없다(Pfeffer, 1982). 지역자활센터가 처한 어려움을 극복하고 높은 성과를 도출해 내기 위해서는 부족한 자원을 확보하고 역량을 강화하기 위한 다양한 협력 네트워크 구축이 필수적으로 요구되는 것이다(김준현, 2009). 특히, 조직규모가 영세한 지역자활센터의 경우 타 조직과의 네트워크(Network) 구축은 더욱 요구된다(엄태영, 2009). 자활사업 참여자가 지닌 다양하고 복잡한 문제를 다루는 지역자활센터에게 협력 네트워크는 조직간 연계를 통해 자원활용을 극대화하고 사회서비스를 효과적으로 전달함으로써 참여자들의 욕구를 효과적으로 충족할 수 있는 기제로 작용한다(신동면 외, 2004; Ewalt, 2001; Agranoff & McGuire, 1998). 지역자활센터는 자활사업단 운영과정에서 여타 관련 조직들과 다양한 네트워크를 형성하면서 해당 부족하거나 보유하지 못한 자원획득을 용이하게 수단으로 작용한다.

따라서 지역자활센터의 네트워크 활동은 자활사업단의 효과적인 운영과 참여자에 대한 다양한 지원으로 이어진다는 점에서 이들의 자활성과에 중요한 측면으로 작용한다(엄태영, 2009). 이러한 지역자활센터의 네트워크는 기관의 업무를 효율적이고 원활하게 수행하는데 필요한 협력기관의 양적규모도 중요한 요인으로 작용하며 더불어 해당 지자체의 지원과 관계(Relationship)까지 그 범위를 포괄적으로 확대할 수 있다(엄태영, 2009). 특히, 정부로부터 각종 지원과 규제를 동시에 받는 사회복지조직이 그러하듯이 해당 조직의 역량과 상황적 조건은 지자체의 지원환경에 크게 영향을 받을 수밖에 없다(김동기, 2009).

또한 사회복지조직에서 조직의 리더십이 조직성과(Organizational outcome)에 밀접한 영향을 미친다는 것은 일반적인 사실로 받아들여지고 있다(신준섭·최은미, 2004; 김영중, 2000; Smith & Lipsky, 1983). 궁극적으로 리더십을 통해 조직이 얻고자 하는 바는 조

직의 성과달성이며 여기서 핵심은 어떻게 하면 리더십을 통해 조직구성원의 노력을 조직화하고 바람직한 조직의 목표를 달성하는 가이다(여인길·김성수, 2005). 조직의 리더가 지닌 경영적인 마인드와 가치는 안정적인 조직운명을 가능케 하고 변화에 적극적으로 대처하며 조직목표 달성을 위한 방향성을 제공한다. 전략과 비전을 지닌 리더는 외부환경의 급변화 속에 조직이 적응할 수 있도록 도와준다는 점에서 조직성과에 긍정적인 요인으로 작용한다(Schein, 1985). 리더십이 조직 내 지지를 얻게 되면 조직구성원들은 조직에 대한 애정(affectiveness)과 만족이 동시에 증가하게 되면서 결과적으로 조직성과 역시 향상되기 때문이다(Podsakoff et al., 1983; Schriesheim, 1980).

최근 이러한 리더십에 대한 조직의 관심이 높아지면서 서번트 리더십(Servant leadership)이 조직의 리더십의 한 유형으로 그 타당성을 입증 받고 있다(김동기, 2008; Walumbwa, Hartnell, & Oke, 2010; Mayer, Bardes & Piccolo, 2008; Stone, Russell & Patterson, 2004; Russell & Stone, 2002). 서번트 리더십은 봉사에 초점을 두고 조직구성원과 클라이언트 그리고 커뮤니티를 우선으로 하고 이들의 만족을 위해 헌신하는 리더십을 정의할 수 있다(Spears, 1995). 이러한 서번트 리더십은 다른 리더십 유형(예: 변혁적 리더십)과 마찬가지로 조직의 성공에 동기를 부여하는 역할을 하지만 보다 초점을 두는 것은 윤리적이고 도덕성을 상당히 강조한다(Humphreys, 2005). 특히, 서번트 리더십의 핵심적인 개념기본은 조직구성원은 물론 타인에 대한 도움(Helping)과 봉사(Serving)라는 점에서(Whetstone, 2002) 영리조직보다는 비영리조직으로서의 사회복지조직과 가장 잘 부합한다.

### 3. 연구방법

#### 1) 조사대상 선정 및 자료수집

본 연구는 서울지역에 소재한 지역자활센터 내 중·고령자활사업 참여자의 자활성과에 영향을 미치는 개인요인(Level-1)을 확인하고 조직요인(Level-2)과의 상호작용효과를 검증하는 것이다. 따라서 본 연구의 분석단위(Analysis unit)는 개인이면서 동시에 조직이다.

먼저 분석단위가 개인인 중·고령 자활사업 참여자에 대한 자료수집을 위해 서울지역에 소재한 전체 지역자활센터 31개소를 대상으로 ‘시장진입형 자활근로사업’, ‘사회적일자리형 자활근로사업’, ‘자활공동체사업’ 및 ‘사회서비스사업’ 등에 참여하고 있는 수급자, 차상위계층, 일반인을 대상으로 설문조사를 실시하였다.

구체적인 표집방법으로 본 조사 이전, 사전검사(Pilot survey)에서는 비확률 표본추출(nonprobability sampling) 중 이용 가능 표본추출(availability) 방법을 사용하였고 본 조사에서는 비확률표본추출(nonprobability sampling) 중 의도적 표본추출(Purposive Sampling) 방법을 사용하였다. 조사과정에서 설문지 회수율과 응답의 질적 수준을 제고하기 위해 설문지를 배포하기 전, 해당 자활센터의 센터장, 실장 또는 선임팀장급 이상의 중간관리자 1명을 전담자로 섭외하여 연구에 대한 협조를 구하였다. 이들 역할은 자활사업 참여자에게 본 연구의 목적과 중요성 그리고 설문응답 시 주의사항을 전달하여 응답자의 성실한 답변을 유도하기 위함이다. 배포된 설문지는 구조화된 설문지로 응답자가 자기보고식으로 응답하도록 하였다.

본 연구의 조사시기는 사전검사를 포함하여 2010년 4월부터 5월까지 약 한 달간 진행되었으며 사전검사는 2010년 4월 29~30일 양일간 실시하였다. 사전검사는 서울시 전체 지역자활센터 총 31개소 중 2개소에서 각각 10명, 6명을 대상으로 조사를 진행하였으며, 이를 통해 본 조사 시 발생할 수 있는 질문형태, 질문내용, 질문순서, 문항작성 등의 오류를 사전에 검토하였다. 본 조사는 2010년 5월초에 서울지역자활센터 총 31개소를 대상으로 1개 소당 20부씩 총 620부를 배포하였고 5월말까지 총 26센터 463부가 회수되었다. 자활사업 참여자의 설문응답 회수율은 73.7%(조사대상 총 620명 대비 463명 회수)로 나타났다. 회수된 설문지 463부 중 응답이 불성실한 6부를 제외하였다. 또한 일반적으로 50세 이상을 중·고령층으로 규정한다는 점에서(정순돌·김고운·김정원, 2011; 주소현, 2011) 본 연구에서도 자활사업 대상자 중 50세 이상의 중·고령 자활사업 참여자만을 연구대상으로 하였으며 이에 해당하는 170부가 최종분석에 사용되었다.

다음으로 분석단위가 조직인 지역자활센터의 자료수집과정은 다음과 같다. 서울지역에 소재한 전체 지역자활센터 31개소를 대상으로 전수조사(Census)를 실시하였으며 응답자는 해당 기관을 대표할 수 있는 실장 또는 선임팀장급과 같은 중간관리자 이상의 실무자 1명을 대상으로 자기보고식 방법으로 구조화된 설문조사를 실시하였다<sup>4)</sup>. 지역자활센

터의 중간관리자를 대상으로 한 사전조사와 본 조사과정은 상기에서 언급한 자활사업 참여자와 동일하게 진행하였다. 지역자활센터 회수율은 83.8%(총 31개소 대비 26개 기관 회수)였으며, 이 중 응답이 불성실한 2개소를 제외한 24개소가 최종 분석에 사용되었다.

## 2) 측정도구

본 연구에서 사용한 측정도구에 대한 구체적인 내용은 다음 [표 1]과 같다.

[표 1] 측정도구 내용

구분	변수명	설명	
종속 변수	지각된 자활성과	정승원(2007)이 개발하고 권용신(2009)사용한 자활 성과만족 척도를 본 연구에 사용하였다. 총 9문항으로 구성되며 구체적인 문항내용은 ‘취업에 대한 자신감 획득’, ‘취업관련 필요 정보 확보’, ‘고용을 위한 준비조건 인식’, ‘자원활용 능력향상’, ‘필요 직업능력 향상’, ‘진로방향 설정’, ‘적합 직종 확인’, ‘취업획득 또는 획득가능성’, ‘직업적 상황 호전 또는 호전가능성’ 등으로 이루어져 있다. 본 척도의 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 구성되며 점수가 높을수록 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과에 대한 만족이 높음을 의미한다. 권용신(2009)의 연구에서 Cronbach $\alpha$ =.918, 본 연구에서 Cronbach $\alpha$ =.933이다.	
독립 변수	개인요인 (Level-1)	성별	남=1, 여=0으로 가변수화 처리(Dummy variable)하였다.
		학력	초등학교 졸업=1, 중학교 졸업이하=1, 고등학교 졸업=3, 전문대학 졸업=4, 대학교 졸업=5, 대학원 이상=6(연속변수).
		자활사업 참여기간	자활사업에 참여한 개월 수(연속변수).
		자활의지	자활의지는 소득 부재로 인하여 생계에 유지가 어려운 사람들이 생계보호에 안주하지 않고 근로를 통해서 자활 및 자립하고자 하는 동기와 열망을 의미한다(권용신, 2009). 자활의지 척도는 Mossholder(1980)가 개발하고 김세원(2005)과 김승의(2006), 박경숙·박능후(2001)가 사용한 척도를 권용신(2009)이 연구에 사용한 척도를 적용하였다. 총 15문항으로 구성되어 있으며 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 구성된다. 점수가 높을수록 자활에 대한 의지가 높음을 의미한다. 권용신(2009)의 연구에서 Cronbach $\alpha$ =.945, 본 연구에서 Cronbach $\alpha$ =.933.

4) 기관을 대표할 수 있는 설문응답자로 센터장을 제외하였는데 이는 본 연구에서 ‘센터장의 리더십’을 측정하는데 있어 발생할 수 있는 측정오류의 가능성을 차단하기 위함이다.

구분	변수명	설명
독립 변수	지각된 자활서비스의 질	지각된 자활서비스의 질은 John, Kieron 그리고 Kim(1989), 정무성·노승현(2006)에서 사용한 척도를 권용신(2009)이 수정·보완한 척도를 사용하였다. 지각된 자활서비스 질의 척도는 자활프로그램 서비스 질(신뢰성, 보증성, 공감성_10문항), 직원 서비스 질(대응성, 보증성, 공감성_10문항), 시설·환경 서비스 질(유형성, 공감성_7문항)의 3가지 하위차원으로 구성되며 총 27문항으로 구성되어 있다. 본 척도의 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 이루어져 있으며 점수가 높을수록 중·고령 자활사업 참여자가 인식한 자활서비스의 질이 높음을 의미한다. 권용신(2009)의 연구에서는 자활프로그램 서비스의 질과 직원 서비스 질, 시설·환경 서비스 질에 대한 Cronbach $\alpha$ 는 각각 .910, .933, .900이었으며 본 연구에서는 .924, .955, .924로 나타났다.
	개인요인 (Level-1) 직무만족	직무만족은 자활사업 참여자가 자신의 직무전체 또는 직무의 특정 측면에 대해 갖는 긍정적 감정이나 태도를 의미(권용신, 2009)하는 것으로 Hackman & Lawler(1971)가 개발하고 남선(2007)과 박경숙·박능후(2001)이 사용한 척도를 권용신(2009)이 수정·보완한 척도를 적용하였다. 총 12 문항으로 구성되며 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수가 높을수록 중·고령 자활사업 참여자의 직무만족이 높음을 의미한다. 권용신(2009)의 연구에서 직무만족의 Cronbach $\alpha$ =.939, 본 연구에서는 .948로 나타났다.
	지각된 스트레스	지각된 스트레스는 ‘개인의 일상생활에서 건강을 위협하거나 또 다른 대처를 요구하는 스트레스의 전반적인 인지상태’를 의미하며 Cohen 외(1983)이 개발한 지각된 스트레스 척도(PSS: Perceived Stress Scale)를 사용한다. 총 10문항으로 구성되어 있고 본 척도의 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 이루어져 있다. 점수가 높을수록 중·고령 자활사업 참여자가 인식한 스트레스가 높음을 의미한다. Cohen(1983)의 연구에서 지각된 스트레스의 Cronbach $\alpha$ =.78, 본 연구에서는 .771로 나타났다.
	조직요인 (Level-2) 고급 전문가 프로그램 비율(%) 전문자격증 소지자 수(명) 자원봉사자 수(명) 협력기관 수(개소)	지역자활센터에서 실시하는 전체 자활사업 프로그램 중에서 ‘고급 전문가’에 의해 수행되는 프로그램의 비율을 의미한다. 고급전문가는 해당 프로그램과 관련한 전문자격증을 소지자로서 5년 이상의 실무경력이 있는 자를 의미한다(연속변수). ‘지역자활센터에 소속된 직원을 대상으로 ‘사회복지 및 상담 경영 전문직 자격증’ 소지자 수’를 의미하며 여기서 의미하는 자격증은 국가(공인) 자격증 소지자에 한하고 중복으로 합산 가능하다(예: 한 직원이 2개의 자격증을 갖고 있다면 2명으로 산출)(연속변수). ‘지역자활센터에서 프로그램이나 각종 업무를 담당하는 자원봉사자의 총 실인원 수’를 의미한다(연속변수). ‘지역자활센터와 업무적 협력을 맺는 협력기관의 규모’를 말하며 여기서 의미하는 협력기관은 ‘타 자활센터’, ‘복지관’, ‘공공 및 민간기관’, ‘영리·비영리 단체’를 의미한다(연속변수).

구분	변수명		설명
독립 변수	조직요인 (Level-2)	센터장의 리더십	‘센터장이 조직구성원의 성공과 성장을 우선적으로 도와주면서 조직의 목표를 성취해 나가는 리더십 행위’를 의미한다. 이를 위해 Rusell 과 Stone(2002)이 개발하고 김동기(2008)가 그의 연구에서 사용한 Servant Leadership 척도를 본 연구에 맞게 수정·보완하여 사용하였다. 총 16문항으로 구성되며 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수가 높을수록 센터장의 리더십이 높음을 의미한다. 김동기(2008)의 연구에서 센터장의 리더십의 Cronbach $\alpha$ =.921, 본 연구에서는 .914로 나타났다.
		네트워크 활동지원	‘타 기관와의 네트워크 활동에 대한 행정, 재정적 지원정도’를 의미하는 것으로 김재환(2005)이 개발하고 엄태영(2009)이 그의 연구에서 사용한 네트워크 관련 조직특성 5문항을 본 연구에서 적용하였다. 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수가 높을수록 해당 지역자활센터의 네트워크 활동에 대한 지원정도가 높음을 의미한다. 엄태영(2009)의 연구에서 네트워크 활동지원의 Cronbach $\alpha$ =.874, 본 연구에서는 .854로 나타났다.
		지자체와의 관계	‘자활사업을 수행함에 있어 지역자활센터와 해당 지자체(구청)의 지원 정도와 관계성’을 의미하는 것으로 엄태영(2009)이 Smith 외(1969)와 이예정(2003)의 척도를 수정·보완한 척도를 사용하였다. 총 7문항으로 구성되어 있으며 응답범주는 5점 리커트 척도(Likert scale)로 점수가 높을수록 지자체의 지원정도와 관계성이 좋음을 의미한다. 엄태영(2009)의 연구에서 지자체와의 관계의 Cronbach $\alpha$ =.834, 본 연구에서는 .965로 나타났다.

### 3) 자료분석방법

중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성가에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인의 상호작용효과를 검증하기 위해 다층모형(Multilevel analysis) 분석<sup>5)</sup>을 실시하였다. 본 연구의 분석자료는 앞서 언급한 바와 같이 개인수준과 지역수준의 위계적(Hierarchical) 특성을 함께 지니고 있다. 하지만 이처럼 자료가 가진 다층적(Multilevel) 구조를 무시한 채 단순한 회귀분석방법(Ordinary least square methods)을 사용할 경우 집단이나 계층에 따른 위계적 효과를 적절하게 설명할 수가 없다. 즉, 다층모형 분석의 차원에서 볼 때, 회귀분석 모형은 단층구조의 자료분석을 위한 기법이기 때문에 분석단위(Analysis unit)을 선택할 수밖에 없는데 이 경우 자료에 대한 분석결과는 타당성을 상실하게 되는 것이다(강

5) 다층모형 분석은 연구자에 따라 위계적선형모형(Hierarchical linear model), 혼합효과모형(Mixed-effects model) 등 다양한 용어가 혼재되어 사용되기도 한다(변은지, 2010).

상진, 1998). 본 연구의 분석자료는 개인수준과 지역수준의 위계적 속성을 갖고 있으므로 다층모형 분석에서 발생할 수 있는 분석단위 선정의 오류를 피하기 위해 다층모형을 적용하고자 한다.

본 연구에서의 다층모형은 크게 3단계의 절차를 통해 검증하게 되는데 1단계는 무조건적 평균모형(Unconditional means model)을 통해 자활센터 간 종속변수에 대한 설명분산(Variance)를 추정함으로써 본 연구모형이 다층모형 분석의 적용이 가능한지 그리고 종속변수에 대한 개인과 조직수준의 설명력은 어느 정도인지를 분석하는 단계이다. 무조건적 평균모형을 통해 앞서 <연구질문 1>에서 제시한 각각의 자활센터에서 중·고령 자활사업 참여자들의 자활성과에 차이가 존재하는지를 검증하게 된다.

2단계는 무조건적 기울기모형(Unconditional slope model)으로 중·고령 자활사업 참여자들의 개인요인이 자활성과에 미치는 영향을 살펴보는 단계로써 <연구질문 2>를 검증하는 것이다. 마지막으로 3단계는 조건적 기울기모형(Conditional slope model)로서 <연구질문 3>인 자활성과에 영향을 미치는 중·고령 자활사업 참여자의 개인요인과 조직요인의 상호작용효과(Interaction effect)를 검증하는 것이다. 이러한 다층모형 분석을 위해 HLM 6.0통계 패키지를 사용하였다.

## 4. 연구결과

### 1) 분석대상의 주요변수 특성

#### (1) 중·고령 자활사업 참여자의 주요변수 특성

본 연구의 분석대상은 개인수준(Level-1)인 중·고령 자활사업 참여자와 조직수준(Level-2)인 자활센터 2가지로 구분된다. 먼저 중·고령 자활사업 참여자의 일반적인 특성과 연구모형에 포함된 주요변수들의 수준을 분석한 결과는 다음 [표 2]와 같다. ‘성별’의 경우 ‘여성’ 59.2%(100명), ‘남성’ 40.8%(69명)의 순이었으며 ‘학력’의 경우 ‘고졸이하’가 전체 응답자의 80.9%(127명)로 대다수를 차지하는 것으로 나타났다. 응답자들이 ‘자활사업에 참여한 기

간은 '1년 미만'으로 응답한 경우가 전체 응답자의 42.4%(70명)로 가장 많았으며 '1년 이상~2년 미만' 24.8%(41명), '3년 이상' 24.2%(40명), '2년 이상~3년 미만' 8.5%(14명)의 순으로 나타났다. 응답자들이 인식한 자활의지의 수준은 평균 3.852(S.D=.658)로 보통 이상의 수준으로 나타났으며 이들의 '지각된 자활서비스의 질'은 평균 3.414(S.D=.688)로 보통 정도의 수준으로 분석되었다. '직무만족'은 평균 3.248(S.D=.831)점으로 이 역시 보통 정도의 수준을 나타내었으며 '스트레스'의 경우 평균 2.889(S.D=.554)로 보통보다 낮은 스트레스 수준인 것으로 분석되었다.

[표 2] 중 · 고령 자활사업 참여자의 주요변수 특성

구분		빈도(명)	백분율(%)	최소값	최대값	평균	표준편차
성별(N=169)	남	69	40.8	-	-	-	-
	여	100	59.2				
학력(N=157)	중졸이하	41	26.1	-	-	-	-
	고졸	86	54.8				
	전문대졸	9	5.7				
	대졸이상	21	13.4				
자활사업 참여기간 (N=165)	1년 미만	70	42.4	-	-	-	-
	1년 이상~2년 미만	41	24.8				
	2년 이상~3년 미만	14	8.5				
	3년 이상	40	24.2				
자활의지(N=170)	-	-	-	1.20	5.00	3.852	.658
지각된 자활서비스 질(N=170)	-	-	-	1.00	4.96	3.414	.688
직무만족(N=170)	-	-	-	1.00	5.00	3.248	.831
스트레스(N=169)	-	-	-	1.00	5.00	2.889	.554

## (2) 자활센터의 주요변수 특성

본 연구의 분석대상인 자활센터의 주요변수의 특성은 다음 [표 3]과 같다. 우선 자활센터 내에서 '해당 분야 자격증 소지자로서 5년 이상의 경력이 있는 고급 전문가'에 의해 수행 되는 자활 프로그램의 비율은 평균 24.95%(S.D=15.70)로 나타났다. 또한 자활센터 내 직원의 전문자격증 소지자 수는 평균 8.95명(S.D=4.52)이었다. 자원봉사자 총 실인원수는 평균 8.07명(S.D=12.14)이었으며 협력기관의 수는 평균 22.16개소(S.D=16.44)로 나타났

다. 이상에서 제시한 자활센터의 주요 변수의 특성을 볼 때, 센터 간 편차가 비교적 큰 것을 알 수 있다. 다음으로 센터장의 리더십은 평균 3.83(S.D=.57)으로 보통이상의 수준을 나타내었으며 네트워크 활동지원은 평균 3.84(S.D=.70), 지자체와 자활센터와의 관계는 평균 3.11(S.D=.95)로 나타났다.

[표 3] 자활센터의 주요변수 특성

구분	최소값	최대값	평균	표준편차
고급전문가 프로그램 비율(n=19)	.00	60.00	24.95	15.70
전문자격증 소지자 수(n=21)	2.00	21.00	8.95	4.52
자원봉사자 수(n=15)	.00	35.00	8.07	12.14
협력기관 수(n=15)	3.00	60.00	22.16	16.44
센터장의 리더십(n=24)	2.63	5.00	3.83	.57
네트워크 활동지원(n=24)	1.80	5.00	3.85	.70
지자체와 관계(n=24)	1.00	4.57	3.11	.95

## 2) 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과에 대한 조직효과 검증

### (1) 자활센터에 따른 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과 차이 검증

앞서 언급한 바와 같이 1단계 분석과정으로 서울특별시에 소재한 각각의 자활센터에 따른 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과를 검증하기 위해 무조건적 평균모형 분석(Unconditional means model)을 실시하였다. 무조건적 평균모형 분석은 연구모형에 독립변수를 투입하지 않은 기초모형(base model)으로 다층모형의 적용 가능성과 종속변수의 총 분산 중 개인(Level-1) 및 조직수준(Level-2)이 설명하는 분산의 비율을 검증하는 것으로(강상진, 1995; Bryk, Raundebush & Congdon, 1996) 이는 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과가 자활센터마다 차이가 존재하는지를 확인하는 것이 목적이다. 여기서 2차 수준(Level-2: 조직수준)에 따라 종속변수의 분산값이 통계적으로 유의미한 차이가 검증되면, 설명변수를 투입하여 각 변수들이 종속변수에 미치는 영향을 검증하는 단계적 분석을 수행할 수 있다(변호순·김교성, 2005; Bryk & Raudenbush, 2002) 이상의 분석 모형은 다음과 같은 수식으로 설명할 수 있다.

【개인수준(Level-1)】

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + r_{ij} \quad r_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$Y_{ij}$ :  $j$ 번째 자활센터의  $i$ 번째 중·고령 자활사업참여자의 지각된 자활성과

$\beta_{0j}$ :  $j$ 번째 자활센터 중·고령 자활사업참여자의 지각된 자활성과 평균

$r_{ij}$ :  $j$ 번째 자활센터  $i$ 번째 중·고령 자활사업참여자의 개인의 고유효과

$\sigma^2$ : 자활센터 내 중·고령 자활사업참여자에 의해 발생하는 지각된 자활성과의 분산

【조직수준(Level-2)】

$$\beta_{0j} = r_{00} + u_{0j} \quad u_{0j} \sim N(0, \tau_{00})$$

$r_{00}$ : 전체 자활센터 중·고령 자활사업참여자의 지각된 자활성과 평균

$u_{0j}$ :  $i$ 번째 자활센터 조직의 고유변화

$\tau_{00}$ : 자활센터 간 차이에 의해 발생하는 지각된 자활성과의 분산

위에서도 기술한 바와 같이 개인수준(Level-1)에서 각 중·고령 자활사업 참여자( $j$ 번째 자활센터의  $i$ 번째 중·고령 자활사업 참여자)의 지각된 자활성과( $Y_{ij}$ )는 이들이 속한 자활센터( $j$ 번째 센터)의 평균 자활성과( $\beta_{0j}$ )와 이로부터 각 중·고령 자활사업 참여자의 편차(개인효과- $r_{ij}$ )로 구성된다. 즉,  $\beta_{0j}$ 는 전체 자활센터 내 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과 평균( $r_{00}$ )과 각 자활센터의 고유효과( $u_{0j}$ ), 즉 각 자활센터에 소속된 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과 평균이 전체 자활성과 평균에서 벗어난 정도( $u_{0j}$ )의 합으로 계산된다. 여기서  $u_{0j}$ 가 통계적으로 유의미 할 경우 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과는 자활센터마다 차이가 존재함을 의미한다(김동기, 2009). 그리고 조직수준(Level-2)에서  $\beta_{0j}$ 는 전체 자활센터의 평균 자활성과( $r_{00}$ )과 이에 대한 각 센터의 편차(조직효과- $u_{0j}$ )로 이루어진다.

이상에서 제시한 무조건적 평균모형의 분석결과를 살펴보면 다음 [표 4]와 같다. 우선 Level-2의 무선효과(Random effects)인  $u_{0j}$ 가 통계적으로 유의미( $p < .05$ )한 것으로 나타나 각각의 자활센터마다 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과는 차이가 존재하는 것으로 분석되었다. 즉, 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과에 대한 센터의 조직효과를 검증함에 있어 본 다층모형의 적용이 타당한 것으로 평가할 수 있다. 또한 중·

고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과 평균은 3.25이며 표준오차는 .08이다. 이를 95%의 신뢰구간(3.253±1.96\*.099)으로 제시하면 3.059~3.864이다. 지각된 자활성과가 5 점 리커트 척도(Lickertis scale)로 구성됐다는 점에 비춰볼 때, 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과는 보통 이상의 수준이며 동시에 편차가 비교적 크다는 것을 알 수 있다.

[표 4] 지각된 자활성과에 대한 무조건적 평균모형 분석 결과

고정효과(Fixed effect)	계수(Coefficient)	표준오차(S.E)	t-value
절편, $\tau_{00}$	3.253	.099	32.736***
무선효과(Random effect)	분산		
절편, $u_{0j}$	.065		22.653*
Level_1, $r_{ij}$	.416		

\*\*\*  $p < .001$ , \*  $p < .05$

또한 종속변수의 총분산(total variance)은 개인분산(집단 내 분산)과 조직분산(집단 간 분산)의 합으로 구성되는데 이는 지각된 자활성과에 대한 총 분산 중 자활센터의 설명 분산의 비율을 나타내며 이는 집단 내 상관계수(ICC: Intra-Class Correlation)<sup>6)</sup>를 의미한다. 집단 내 상관계수는 동일 집단 내 개인사이의 의존성이나 자료의 의존성 정도를 나타내는데(홍세희, 2007) 본 연구의 무조건 평균모형의 집단 내 상관계수(ICC) 분석결과 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과의 총 분산 중 조직수준이 13.5%를 개인수준은 86.5%를 설명하고 있는 것으로 나타났다. 결국 전반적으로 이들의 지각된 자활성과는 조직에 의한 영향보다는 개인요인에 의해 영향을 받는 정도가 높다고 판단할 수 있다. 일반적으로 횡단자료(cross sectional data)를 대상으로 한 다층모형 분석에서 집단 내 상관계수가 15~20% 정도일 경우 조직의 효과가 강한 것으로 판단할 수 있다는 점에서 본 연구의 종속변수에 대한 조직효과가 낮다고 해석할 수는 없다(홍세희, 2007).

6) ICC(Intra-Class Correlation)에 대한 수식은 다음과 같이 정리할 수 있다(홍세희, 2007).

$$ICC = \frac{\tau_{00}}{\sigma^2 + \tau_{00}} = \frac{.065}{.416 + .065} = 0.135$$

## (2) 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과에 영향을 미치는 개인요인 검증

다음단계는 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인수준의 영향을 검증하는 것으로 이는 무조건적 기울기 모형(Unconditional means model)의 검증단계이다. 무조건적 기울기 모형은 앞서 살펴본 기초모형에서 개인수준의 변인을 투입하는 것으로 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인수준의 효과가 자활센터에 따라 차이가 존재하는지를 검증하는 것이 목적이다. 따라서 중·고령 자활사업 참여자의 개인요인이 지각된 자활성과에 미치는 영향을 고정효과(Fixed effect)를 통해 파악하고 동시에 이들의 개인요인이 자활센터에 따라 차이가 나는가를 무선효과(Random effect)를 통해 분석하였다.

분석 시 모형에 포함된 절편의 해석을 용이하게 하기 위해, 투입되는 개인수준의 독립변수의 경우 연속변수는 Group mean centering을 범주형 변수는 Uncentering을 하였다(이익섭·김동기, 2009). 본 연구의 무조건적 기울기모형을 수식으로 제시하면 다음과 같다.

### 【개인수준(Level-1)】

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{성별}) + \beta_{2j}(\text{학력}) + \beta_{3j}(\text{자활사업 참여기간}) + \beta_{4j}(\text{자활의지}) + \beta_{5j}(\text{지각된 자활서비스의 질}) + \beta_{6j}(\text{직무만족}) + \beta_{7j}(\text{스트레스}) + r_{ij}, \quad r_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$\beta_{kj}$  :  $j$ 번째 자활센터 중·고령 자활사업참여자의 개인요인에 대한 평균 회귀계수

### 【조직수준(Level-2)】

$$\begin{aligned} \beta_{0j} &: r_{00} + u_{0j}, & u_{0j} &\sim N(0, \tau_{00}) \\ \beta_{1j} &: r_{10} + u_{1j}, & u_{1j} &\sim N(0, \tau_{11}) \\ \beta_{2j} &: r_{20} + u_{2j}, & u_{2j} &\sim N(0, \tau_{22}) \\ \beta_{3j} &: r_{30} + u_{3j}, & u_{3j} &\sim N(0, \tau_{33}) \\ \beta_{4j} &: r_{40} + u_{4j}, & u_{4j} &\sim N(0, \tau_{44}) \\ \beta_{5j} &: r_{50} + u_{5j}, & u_{5j} &\sim N(0, \tau_{55}) \\ \beta_{6j} &: r_{60} + u_{6j}, & u_{6j} &\sim N(0, \tau_{66}) \\ \beta_{7j} &: r_{70} + u_{7j}, & u_{7j} &\sim N(0, \tau_{77}) \end{aligned}$$

$\sum_{k=1}^7 r_{kj}$  : 전체 자활센터 중·고령 자활사업참여자의 지각된 자활성가에 영향을 미치는 개인요인 회계계수의 평균

$\sum_{k=1}^7 u_{kj}$  : 개인요인에 대한 조직의 고유효과

일반적으로 다층모형에서는 고정효과 모수( $\sum_{k=1}^7 r_{kj}$ )에 대한 가설검증과 무선효과 모수( $\sum_{k=1}^7 u_{kj}$ 와  $r_{ij}$ 의 분산)에 대한 가설검증을 실시하게 되는데 이때 고정효과에 대한 가설검증은 일반적인 다중 회귀분석과 동일하게 이루어지지만 무선효과 모수에 대한 가설검증은 다층모형의 고유의 의미가 있다(이재열 외, 2005; 신은경, 2007; 재인용). 즉, 무선효과 검증에서 영가설이 기각될 경우 자활센터 간 차이를 설명할 필요가 있다는 것으로 본 연구의 조직수준인 자활센터의 변수를 투입할 수 있다는 의미이다(신은경, 2007).

[표 5]에서와 같이 무조건적 기울기 모형의 검증결과 고정효과에서는 ‘자활의지’(p=.027), ‘지각된 자활서비스의 질’(p=.002), ‘직무만족’(p=.006)이 정(+)의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미쳤다. 즉, 중·고령 자활사업 참여자의 자활의지가 높을수록, 지각된 자활서비스의 질이 높을수록, 직무만족이 높을수록 지각된 자활성가는 증가하는 것이다. 비록 통계적으로 엄격한 유의미성을 갖는 것은 아니지만 자활사업 참여기간(p=.073)이 길수록 상대적으로 자활성가는 낮아지는 경향이 있는 것으로 나타났다.

[표 5] 지각된 자활성가에 대한 무조건적 기울기 모형에서 고정효과 검증

고정효과(Fixed effect)	계수(Coefficient)	표준오차(S.E)	t-value
절편, $r_{00}$	3.263	.101	32.410***
성별, $r_{10}$	-.069	.069	-1.007
학력, $r_{20}$	-.028	.026	-1.063
자활사업 참여 기간, $r_{30}$	-.003	.002	-.1961#
자활의지, $r_{40}$	.366	.145	2.526*
지각된 자활서비스의 질, $r_{50}$	.570	.144	3.952**
직무만족, $r_{60}$	.269	.080	3.359**
스트레스, $r_{70}$	.042	.050	.845

\*\*\* p<.001, \*\* p<.01, \* p<.05, # p<.1

다음으로 무선효과의 분석결과는 [표 6]과 같다. 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인요인의 변수 중 자활센터마다 차이가 존재하는 것은 ‘성별’(p=.006), ‘지각된 서비스의 질’(p=.006), ‘직무만족’(p=.003), ‘스트레스’(p=.004)인 것으로 나타났다.

[표 6] 지각된 자활성과에 대한 무조건적 기울기 모형에서 무선효과 검증

무선효과(Random effect)	표준편차(S.D)	분산(Variance)	Chi-square
절편, $u_{0j}$	.348	.121	7.033*
성별slope, $u_{1j}$	.170	.029	10.201**
학력slope, $u_{2j}$	.037	.001	3.316
자활사업 참여 기간slope, $u_{3j}$	.004	.000	2.642
자활의지slope, $u_{4j}$	.426	.181	3.807
지각된 자활서비스의 질slope, $u_{5j}$	.436	.190	10.213**
직무만족slope, $u_{6j}$	.223	.050	12.244**
스트레스slope, $u_{7j}$	.096	.009	11.119**
Level-1 절편, $r_{ij}$	.274	.075	-

\*\* p<.01, \* p<.05

앞서 언급한 바와 같이 무선효과 검증에서 분산에 대한 영가설의 기각이 의미하는 바는 개인요인이 지각된 자활성과에 미치는 영향이 자활센터마다 차이가 존재함을 나타내는 것으로 이후 조직요인을 연구모형에 투입하여 어떠한 조직요인의 상황적 맥락조건이 자활센터별 ‘지각된 자활성과’에 차이를 발생시키는지 즉, 개인요인과 조직요인의 상호작용 효과(Inter-action effect)를 검증할 수 있게 된다(신은경, 2007). 하지만 무선효과가 통계적으로 유의하지 않은 개인요인은 고정미지수(Fixed parameter)로 설정하고 조직요인을 투입할 필요는 없다(이익섭·김동기, 2009).

### (3) 중·고령 자활사업 참여자의 지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인의 상호작용 효과 검증

지각된 자활성과에 영향을 미치는 개인요인과 조직요인의 상호작용 효과를 검증하는 것

은 조건적 기울기 모형(Conditional slope model)이다. 앞서 무조건적 기울기 모형에서 무선희효과가 통계적으로 유의미했던 4가지 개인요인(성별, 지각된 자활서비스의 질, 직무만족, 스트레스)에 Level 2인 조직요인 변수를 투입하여 두 변인 간의 구체적인 상호작용 효과를 검증하게 된다. 하지만 무조건적 기울기 모형에서 무선희효과가 통계적으로 유의미하게 나타났다 하더라도 모든 개인요인을 기계적으로 조직요인과 결합하여 상호작용 효과를 검증하는 것은 지양할 필요가 있다(이익섭·김동기, 2009).

가장 큰 이유는 두 변인 간의 이론적 연관성을 고려하지 않고 기계적으로 개인요인과 조직요인의 상호작용항(Inter-action term)을 만들 경우 이에 대한 논리적 해석이 어렵기 때문이다. 특히, 무조건적 기울기 모형에서 통계적으로 유의미했던 ‘성별’과 ‘개인적 스트레스’는 상호작용 효과 검증 시 투입하게 될 조직요인 변수인 ‘전문자격증 소지자 수’, ‘협력기관의 수’, ‘센터장의 리더십’, ‘기관의 네트워크 활동에 대한 지원’, ‘지자체와의 관계’와 논리적 연계성이 있다고 보기는 어렵다. 이는 지극히 개인적인 요인이기 때문이다. 하지만 ‘지각된 서비스의 질’과 ‘직무만족’은 개인요인의 특성에 해당하지만 자활센터에서 제공되는 다양한 프로그램이나 정책적인 활동, 기관 운영적인 측면과 상호 밀접한 관련성을 갖는 특성을 지닌다(엄태영·임진섭, 2013).

따라서 본 연구의 조건적 기울기 모형에서는 중·고령 참여자의 지각된 자활성과에 직접적인 연관성이 있고 상호작용효과에 대한 해석이 가능하며 정책적이고 실천적 함의가 있는 개인요인인 ‘지각된 서비스의 질’과 ‘직무만족’을 선택하여 조직요인과의 상호작용 효과를 검증하였다. 이에 대한 수식은 다음과 같다.

【개인수준(Level-1)】

$$Y_{ij} = \beta_{0j} + \beta_{1j}(\text{성별}) + \beta_{2j}(\text{학력}) + \beta_{3j}(\text{자활사업 참여기간}) + \beta_{4j}(\text{자활의지}) + \beta_{5j}(\text{지각된 자활서비스의 질}) + \beta_{6j}(\text{직무만족}) + \beta_{7j}(\text{스트레스}) + r_{ij}, \quad r_{ij} \sim N(0, \sigma^2)$$

$\sum_{k=1}^6 \beta_{kj}$  : j번째 자활센터 중·고령 자활사업참여자의 개인요인에 대한 평균 회귀계수

【조직수준(Level-2)】

$$\begin{aligned} \beta_{0j}: & r_{00} + r_{01}(\text{고급전문가 프로그램 비율}) + r_{02}(\text{전문자격증 소지자 수}) + \\ & r_{03}(\text{자원봉사자 수}) + r_{04}(\text{협력기관 수}) + r_{05}(\text{센터장의 리더십}) + \\ & r_{06}(\text{네트워크 활동지원}) + r_{07}(\text{지자체와 관계}) + u_{0j}, \quad u_{0j} \sim N(0, \tau_{00}) \\ \beta_{1j}: & r_{10} + u_{1j}, \quad u_{1j} \sim N(0, \tau_{11}) \\ \beta_{2j}: & r_{20} + u_{2j}, \quad u_{2j} \sim N(0, \tau_{22}) \\ \beta_{3j}: & r_{30} + u_{3j}, \quad u_{3j} \sim N(0, \tau_{33}) \\ \beta_{4j}: & r_{40} + u_{4j}, \quad u_{4j} \sim N(0, \tau_{44}) \\ \beta_{5j}: & r_{50} + r_{51}(\text{고급전문가 프로그램 비율}) + r_{52}(\text{전문자격증 소지자 수}) + \\ & r_{53}(\text{자원봉사자 수}) + r_{54}(\text{협력기관 수}) + r_{55}(\text{센터장의 리더십}) + \\ & r_{56}(\text{네트워크활동 지원}) + r_{57}(\text{지자체와 관계}) + u_{5j}, \quad u_{5j} \sim N(0, \tau_{55}) \\ \beta_{6j}: & r_{60} + r_{61}(\text{고급전문가 프로그램 비율}) + r_{62}(\text{전문자격증 소지자 수}) + \\ & r_{63}(\text{자원봉사자 수}) + r_{64}(\text{협력기관 수}) + r_{65}(\text{센터장의 리더십}) + \\ & r_{66}(\text{네트워크활동 지원}) + r_{67}(\text{지자체와 관계}) + u_{6j}, \quad u_{6j} \sim N(0, \tau_{66}) \\ \beta_{7j}: & r_{70} + u_{7j}, \quad u_{7j} \sim N(0, \tau_{77}) \end{aligned}$$

상호작용 효과 검증을 위한 조건적 기울기 모형에서는 앞서 언급한 바와 같이 ‘지각된 자활서비스 질’과 ‘직무만족’을 제외하고 이외 개인요인 변수들에서는 고정효과( $r_{20}$ ,  $r_{30}$ ,  $r_{60}$ ,  $r_{70}$ )만 연구모형에 포함하고 무선효과인  $u_{1j}$ ,  $u_{2j}$ ,  $u_{3j}$ ,  $u_{6j}$ ,  $u_{7j}$ 은 고정미지수(Fixed parameter)로 전환하여 분석하였다. 조건적 기울기모형의 분석결과는 다음 [표 7]과 같다. 구체적인 분석결과를 살펴보면 무선효과가 증명됐던 개인요인의 ‘지각된 자활서비스 질’과 ‘직무만족’ 중에서는 ‘지각된 자활서비스의 질’만이 조직요인인 ‘전문자격증 소지자 수’(p=.030) 및 ‘센터장의 리더십’(p=.030)과 상호작용효과가 통계적으로 유의미한 것으로 분석되었다. 하지만 ‘직무만족’의 경우 어떠한 조직요인과의 상호작용 효과는 통계적으로 유의미 하지 않았다. 즉, 직원의 전문자격증 소지자의 수가 높은 자활센터의 경우 중·고령 자활사업 참여자가 인식한 자활서비스의 질이 높을수록 지각된 자활성과 역시 증가하는 것을 의미한다. 반면 센터장의 리더십이 높은 자활센터의 경우 중·고령 자활사업 참여자가 인식하는 자활서비스의 질이 높을수록 지각된 자활성과는 낮아지는

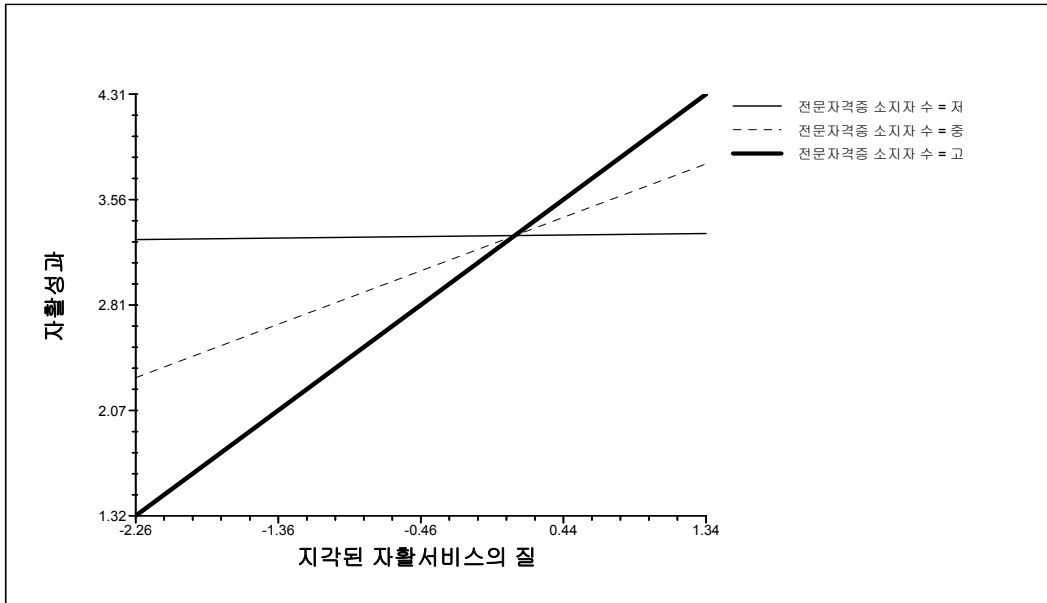
것으로 나타났다.

[표 7] 지각된 자활성가에 대한 무조건적 기울기 모형에서 고정효과 검증

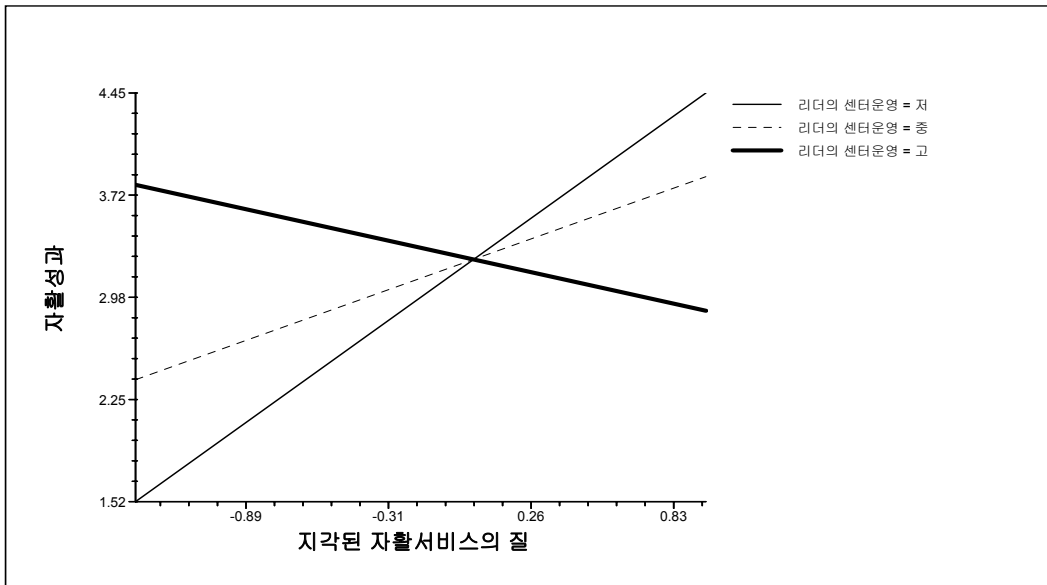
고정효과(Fixed effect)	계수(Coefficient)	표준오차(S.E)	t-value
절편, $r_{00}$	3.264	.137	23.767***
성별, $r_{10}$	-.056	.112	-.500
학력, $r_{20}$	.064	.053	1.219
자활사업 참여 기간, $r_{30}$	.003	.003	.903
자활의지, $r_{40}$	.444	.137	3.239
지각된 자활서비스의 질, $r_{50}$	.506	.134	3.790*
*고급전문가 P/G 비율, $r_{51}$	.023	.014	1.672
*전문자격증 소지자 수, $r_{52}$	.137	.044	3.088*
*자원봉사자 수, $r_{53}$	-.036	.018	-2.000
*협력기관 수, $r_{54}$	-.005	.013	-.386
*센터장의 리더십, $r_{55}$	-2.049	.655	-3.127*
*네트워크활동 지원, $r_{55}$	.255	.313	.815
*지자체와 관계, $r_{56}$	.118	.256	.462
직무만족, $r_{60}$	.354	.112	3.164*
*고급전문가 P/G 비율, $r_{61}$	-.001	.008	-.158
*전문자격증 소지자 수, $r_{62}$	.008	.031	.257
*자원봉사자 수, $r_{63}$	.010	.012	.831
*협력기관 수, $r_{64}$	.014	.009	1.591
*리더 센터운영, $r_{65}$	-.177	.396	-.446
*네트워크활동 지원, $r_{65}$	-.153	.264	-.580
*지자체와 관계, $r_{66}$	-.145	.183	-.790
스트레스, $r_{70}$	-.017	.097	-.180

\*\*\*  $p < .001$ , \*\*  $p < .01$ , \*  $p < .05$ , #  $p < .1$

[그림 1] 지각된 자활서비스의 질과 전문자격증 소지자 수의 상호작용



[그림 2] 지각된 자활서비스의 질과 센터장의 리더십(센터운영) 능력의 상호작용



## 5. 결론 및 제언

본 연구의 목적은 서울지역 중·고령 자활사업 참여자의 자활성과에 대한 개인효과와 지역자활센터의 조직효과를 검증하고 이들의 지각된 자활성과를 제고하기 위한 정책적·실천적 함의를 제시하기 위함이다. 이러한 인과관계를 추론하기 위해 다층모형(Multilevel analysis) 분석을 실시하였다. 본 연구의 주요 분석결과를 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 무조건적 평균모형 분석결과 Level-2의 무선평효과가 통계적으로 유의미하게 나타났다. 이는 중·고령 참여자의 지각된 자활성과가 해당 자활센터에 따라 차이가 발생하는 것으로 본 연구에서 다층모형을 적용하는 것이 연구 방법론적인 측면에서 타당함을 의미한다. 이러한 연구결과가 제시하는 핵심은 중·고령 자활사업 참여자가 어떤 지역자활센터에서 자활사업에 참여하느냐가 이들의 지각된 자활성과에 영향을 미친다는 사실이다. 따라서 어떠한 지역자활센터의 상황적 맥락조건이 이러한 차이를 발생시키는가를 규명하는 것이 요구되며 자활성과를 극대화하기 위한 다양한 프로그램 및 서비스 제공 시 센터의 조직효과를 고려하고 실천적으로 이를 반영하는 노력이 필요함을 알 수 있다.

둘째, 중·고령 자활사업 참여자의 개인요인이 지각된 자활성과에 미치는 영향요인을 살펴보기 위한 무조건적 기울기모형에서 고정효과 분석결과를 살펴보면 ‘자활의지’(p=.027), ‘지각된 자활서비스의 질’(p=.002), ‘직무만족’(p=.006)이 정(+)의 방향으로 통계적으로 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 즉, 중·고령 자활사업 참여자의 자활의지가 높을수록, 지각된 자활서비스의 질이 높을수록, 직무만족이 높을수록 지각된 자활성과 역시 증가하는 것이다. 따라서 이들이 자활사업에 참여하기 이전 또는 이후에도 심리적·정서적 측면에서 스스로 자립하고자 하는 자활에 대한 개인적 동기부여가 선행되도록 하고 이를 지속적으로 유지·발전시키기 위한 다양한 상담서비스(Counseling)나 사례관리(Case management) 등의 제반노력이 센터 차원에서 강구될 필요가 있다.

이처럼 자활의지뿐만 아니라 지역자활센터의 품질관리 측면에서 정부는 물론 센터 차원의 지속적인 노력과 탄력적인 개입이 필요하다. 사회복지조직에서 서비스의 효과성을 증진시킬 수 있는 가장 중요한 요소는 이용자 관점의 반응인 지각된 서비스의 질이기

때문이다(임진섭 외, 2010). 자활서비스의 질은 해당 직무에 대한 자긍심과 만족감을 향상시키는 기제로 작용하고 연쇄적으로 자활효과의 긍정적인 향상을 기대할 수 있다(임진섭 외, 2010). 자활서비스의 질적 제고를 위해 우선적으로 고려되어야 하는 것은 현행 자활사업 정책에서 표방하고 있는 다양한 자활사업 프로그램 유형에 따른 차별화된 프로그램과 서비스의 개발·제공이다. 하지만 최 일선 전달체계의 역할을 담당하고 있는 지역자활센터가 자활사업의 유형에 따른 세분화되고 차별화된 서비스를 시행하고 있다고 보기는 어렵다(임진섭 외, 2010).

자활서비스의 질적 제고와 중·고령 자활사업 참여자의 직무만족을 향상할 수 있는 방안은 결국 연령에 근거한 맞춤형 자활프로그램의 개발과 제공으로 귀결된다. 위에서 언급한 바와 같이 각종 자활사업 프로그램이 서로 유사한 측면이 많은 상황에서 연령대에 근거한 맞춤형 프로그램을 시행하는 것은 더욱 어려운 상황이다. 특히, 중·고령자의 경우 젊은 연령대에 비해 다양한 영역에서 개인역량의 저하를 경험하고 있는데 이처럼 다양한 기술과 능력이 결여됨에도 모든 참여자에게 획일적인 자활프로그램을 시행하게 된다면 근로의욕의 저하는 물론 해당 직무에도 몰입할 수 없게 된다. 결국, 중·고령 자활사업 참여자의 적성이나 선호, 직무이력, 과업의 양, 직무 적절성, 성과보상 등과 같은 다양한 영역을 고려한 자활프로그램의 개발과 시행을 정부는 물론 센터차원에서 적극 고민해야 한다.

이처럼 중·고령 장기실직자를 우선적으로 지원하는 방안이 필요하지만 현재의 자활사업 전달체계 등을 감안할 때, 모든 연령 계층에게 집중적인 자활지원을 실시하기란 현실적으로 어렵다. 하지만 대안적으로 방법으로, 노동시장에서 경쟁력이 떨어지는 중·고령자를 중심으로 자활사업 정책을 재편하고 상대적으로 젊은 연령층의 경우 노동부 산하의 다양한 고용서비스 체계에 의뢰·연계하는 방식으로 현행 근로복지정책을 이원화 하는 것도 한 방편이 될 수 있다. 하지만 이는 어디까지나 단기적으로 중·고령자의 자활을 위한 임시방편이며 장기적으로는 전체 연령층을 포괄하는 종합적인 자활지원체제로 발전해 나가야 할 것이다.

셋째, 조건적 기술키 모형분석 결과 개인요인의 ‘지각된 자활서비스 질’과 ‘직무만족’ 중에서는 ‘지각된 자활서비스의 질’만이 조직요인인 ‘전문자격증 소지자 수’( $p=.030$ ) 및 ‘리더의 센터운영’( $p=.030$ )과 상호작용효과가 통계적으로 유의미 한 것으로 분석되었다.

즉, 직원의 전문자격증 소지자의 수가 높은 자활센터의 경우 중·고령 자활사업 참여자가 인식한 자활서비스의 질이 높을수록 지각된 자활성과 역시 증가하는 것을 의미한다. 반면 센터장의 리더십이 높은 자활센터의 경우 중·고령 자활사업 참여자가 인식하는 자활서비스의 질이 높을수록 지각된 자활성과는 낮아지는 것으로 나타났다. 여기서 흥미로운 점은 자활서비스의 질과 지각된 자활성과의 관계에서 센터장의 리더십이 부(-)적인 상호작용 효과를 갖는다는 것이다. 이는 상식적인 직관에 비춰볼 때 다소 상이한 결과이다.

이러한 결과가 도출된 것에는 다양한 해석이 가능하겠지만, 첫째는 리더십 유형에 따라 조직의 성과는 달라질 수 있으며 항상 모든 리더십이 조직성과에 긍정적 영향을 끼치지 않는다는 것이다(임진섭, 2009). 지역자활센터의 궁극적인 목적은 근로빈곤층의 경제적·정서적 자립을 통해 정상적인 사회구성원으로써의 삶을 영위할 수 있도록 하는 것이다. 따라서 자활사업 참여자의 경제적 탈빈곤에 초점을 두어 이들의 취업 및 창업을 유도하기 때문에 오히려 과감하고 공격적인 경영마인드를 갖춘 리더십이 더 적합할 수 있다. 반면 서번트 리더십은 앞서 언급한 바와 같이 조직의 성공에 동기를 부여하는 역할을 하지만 보다 초점을 두는 것은 윤리적이고 도덕성에 대한 강조이다(Humphreys, 2005). 특히, 서번트 리더십의 핵심적인 개념기본이 타인에 대한 도움(Helping)과 봉사(Serving)라는 점에서(Whetstone, 2002) 영리조직보다는 비영리조직으로서의 사회복지조직과 가장 잘 부합하는 측면이 있다. 급변하는 경제시장과 노동환경에 적극적으로 대처하는 노력이 중요한 지역자활센터의 리더에게 서번트 리더십이 다소 적절치 않을 수 있다는 추론이 가능하다. 하지만 보다 명확한 인과관계를 설명하기 위해서는 리더십의 유형을 세분화하여 자활성과와의 관계를 규명하는 추가적인 노력이 필요하다.

또한 전문자격증 소지자 수가 지각된 자활서비스의 질과 지각된 자활성과의 관계에서 긍정적인 조절효과를 갖는다는 점에서 지역자활센터 직원의 전문성 향상에도 관심과 노력을 기울일 필요가 있다. 직원의 보수교육 및 자기개발을 적극장려하고 이를 개인의 인사고과에 참고하는 것도 좋은 방안이 될 수 있다. 또한 지역자활센터의 평가지표에 직원의 전문성을 반영하는 노력 등 전문성 함양을 위한 현실적이고 다양한 센터차원의 노력이 필요할 것이다.

마지막으로 본 연구가 서울지역의 지역자활센터와 참여자를 대상으로 실시된 연구라는 점에서 본 연구결과를 일반화 할 수는 없다. 또한 본 연구에서는 조직수준의 변인 중

주관적 요인(예: 센터장의 리더십 등)의 측정이 해당 기관을 대표할 수 있는 중간관리자 이상의 실무자 1명에 의해 이루어진 점은 자료의 분석단위가 기관임을 감안할 때 대표성의 문제가 발생할 수 있다. 물론 분석단위와 관찰단위가 항상 일치할 수는 없다. 예를 들어, 분석단위는 치매노인이지만 관찰단위는 수발자가 되기도 하며 영아의 애착행동을 조사할 때 도 마찬가지로 분석단위는 영아이지만 관찰단위는 보호자가 되는 경우가 그러한 예이다. 본 연구에서도 조직수준에서 제시한 주관적인 변인을 측정하기 위해서는 부득이하게 대표성을 고려한 관찰단위를 임의로 선택할 수밖에 없다. 이는 변인의 특성이 객관적인 산출지표로 제시될 수 없기 때문이다. 하지만 여전히 본 연구에서 조직수준의 관찰단위가 기관을 전적으로 대표할 수는 없다는 점에서 본 연구의 한계로 같음하고자 한다.

## ■ 참고문헌 □

- 강상진 (1995). 다층통계모형의 방법론적 특성과 활용방법. *교육평가연구*, 8(2), 63-94.
- \_\_\_\_\_ (1998). 교육 및 사회연구를 위한 연구방법으로서 다층모형과 전통적 선형모형과의 비교 분석연구. *교육평가연구*, 11(1), 207-258.
- 강철희 (1997). 자활보호가구의 자활보호프로그램으로부터의 탈피와 탈피율에 관한 실증적인 분석: 로지스틱회귀분석과 생존표 분석을 이용한 접근. *한국사회복지학*, 31, 87-118.
- 권선진 (1994). 사회복지관의 조직효과성에 관한 연구. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 권승 (2005). 비취업대상 조건부 수급자의 수급권 탈피에 관한 연구: 수급권 탈피의 결정요인과 자활사업의 단계적 발전전략 논리의 검증 중심. *사회복지정책*, 22, 179-205.
- 권용신 (2009). 자활서비스 질이 자활의지에 미치는 영향에 대한 직무만족의 매개효과. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 권용신, 김태진 (2010). 지역자활센터의 집행특성이 자활성가에 미치는 영향. *한국지역사회복지학*, 34, 159-182.
- 권중돈 (2012). 노인복지론. 학지사.
- 권현진, 안기덕 (2010). 인천 지역자활사업의 성과와 개선방안. 인천발전연구원 IDI 연구보고서.
- 구인회 (2009). 자활사업 개편방향. 제4차 자활복지포럼 자료집. 중앙자활센터.
- 김교성, 강철희 (2003). 취업대상 조건부수급자의 경제적 자활로의 진입에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. *한국사회복지학*, 52, 5-32.
- 김동기 (2008). 자립생활서비스 이용 중증장애인의 사회참여에 대한 자립생활센터의 조직효과 연구. 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 김동기 (2009). 자립생활서비스 이용 중증장애인의 사회참여에 대한 자립생활센터의 조직효과 연구. *한국사회복지조사연구*, 21, 59-92.
- 김량임 (2012). 자활사업 및 사회적 기업 참여자의 직무만족이 조직몰입에 미치는 영향에 관한 연구. 울산대학교 정책대학원 석사학위논문.
- 김명숙, 박영배 (1999). 간호조직에서 직무특성이 간호사의 직무만족과 조직몰입에 미치는 영향. *대한간호학회지*, 29(6), 1434-1444.
- 김선경 (2012). 저소득 자활 참여 여성의 우울감과 자활의지. 가족지지의 조절효과 분석. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 김세원 (2005). 자활사업대상자의 자활의지에 영향을 미치는 요인. 대전대학교 대학원 박사학위논문.
- 김승의 (2006). 자활사업 참여자의 자활의욕 및 취업·창업관련 활동여부에 영향을 미치는 요인. 경기대학교 정치전문대학원 박사학위논문.
- 김영중 (2000). 사회복지조직 리더의 외부환경 관리에 관한 역할. *한국사회복지행정학*, 3, 37-60.

- 김은선 (2004). 빈곤여성가구주의 심리·사회적 요인이 자활에 미치는 영향. 가톨릭대학교 사회복지학과 석사학위논문.
- 김영미 (2002). 자활지원사업의 효과성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 대학원 석사학위논문.
- 김재환 (2005). 자활후견기관들의 기관 간 네트워크 활동 중심성 비교 및 결정요인에 관한 연구. 사회복지장연구. 21(4), 1-36.
- 김준현 (2008). 지역사회활센터의 집행특성이 기관성과에 미치는 영향에 관한 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_ (2009). 지역사회활센터 협력 네트워크 구조에 대한 탐색적 분석: 서울, 부산, 경상북도 지역을 중심으로. 행정논총. 47(1), 339-366.
- \_\_\_\_\_ (2012). 지역사회활센터 조직역량과 자활사업 성과의 관계에 관한 고찰: 조직네트워크와 상황적합적 리더십을 중심으로. 건국대학교 대학원 박사학위논문.
- \_\_\_\_\_ (2012). 지역사회활센터의 네트워크와 자활사업 성과 간 관계에 관한 연구. 한국사회정책. 19(4), 137-174.
- 남승연 (2013). 지역사회활센터의 조직역량과 자활사업 성과에 대한 상황이론적 고찰. 한국사회와 행정연구. 23(4), 287-314.
- 노대명 외 (2004). 자활정책·지원제도 개선방안 연구. 한국보건사회연구원·한국노동연구원 정책보고서.
- 박경숙, 박능후 (2001). 저소득층 여성가장 생활실태조사 및 자활프로그램 개발. 경기도 여성정책과. 조사연구보고서.
- 박능후 (2005). 국민기초생활보장제도 수급자의 근로동기 강화요인 연구. 한국사회보장학회. 21(4), 217-254.
- 박영란, 강철희 (1999). 저소득 모자가정 가구주의 자립에 영향을 미치는 요인들에 관한 연구. 한국가족복지학. 3, 91-116.
- 박병현 (1997). 빈곤의 지속기간에 관한 연구. 한국사회복지학. 32, 45-67.
- 박지혜 (2003). 자활사업 성과 결정 요인에 관한 연구. 성균관대학교 대학원 석사학위논문.
- 변은지 (2010). 사회복지조직 기부자의 충성도에 관한 연구: 기부자의 인식요인과 조직의 기부자 관계관리 요인의 상호작용효과 분석. 연세대학교 대학원 박사학위논문.
- 변호순, 김교성. 2005. 미신고 복지시설 노인의 우울과 자아존중감에 대한 다층분석. 한국노년학. 25(4), 147-165.
- 보건복지부 (2007). 2007년 자활사업안내. 보건복지부.
- \_\_\_\_\_ (2011). 2011년 자활사업안내. 보건복지부.
- \_\_\_\_\_ (2012). 2012년 자활사업안내. 보건복지부.

- 빈부격차·차별시정위원회 (2004). 일을 통한 빈곤탈출 지원 정책. 제56회 국정과제회의의 보고서.
- 송예순 (2010). 지역자활센터 실무자의 직무환경이 직무성과에 미치는 영향: 인천, 경기 지역자활센터를 중심으로. 인천대학교 행정대학원 석사학위논문.
- 신동면, 한상연, 김종호, 이호창, 김민용 (2004). 지역복지 정보네트워크의 구축에 관한 연구. 한국정책학회보. 13(1), 21-38
- 신은경 (2007). 장애인 사회참여와 개인 및 지원환경요인의 관계에 관한 연구: HLM을 이용한 분석. 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 신준섭, 최은미 (2004). 사회복지조직의 마케팅 활성화 방안에 관한 연구: 아동복지시설의 후원사업을 중심으로. 한국정책과학학회보. 8(2), 91-110.
- 심은희 (2002). 빈곤 여성가장의 심리적 특성이 자활에 미치는 영향. 전북대학교 대학원 석사학위논문.
- 안우환 (2004). 교사의 수업효율성과 학업성취와의 관계 탐색. 교육행정학연구. 22(2), 45-63.
- 안중순 (2001). 저소득 여성가구의 경제적 자활 정도에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 연세대학교 사회복지대학원 석사학위논문.
- 엄태영 (2009). 자활사업 참여자의 취업에 대한 개인 및 지역자활센터 조직요인 연구: 통합교육보조원 자활근로사업을 중심으로. 연세대학교 사회복지대학원 박사학위논문.
- 엄태영, 주은수 (2011). 자활사업 참여자의 정서적 자활 영향요인 연구: 서울, 경인지역 장애아동 통합교육보조원 사업 참여자를 중심으로. 서울도시연구. 12(2), 169-187.
- 엄태영 (2012). 장애통합교육보조원 자활사업의 성과 영향요인 및 정서적 자활의 매개효과에 관한 연구. 인문사회과학연구. 36, 191-220.
- 엄태영, 임진섭 (2013). 자활사업 참여자의 조직현신이 정서적 자활에 미치는 영향 및 경제적 스트레스의 조절효과에 관한 연구. 한국사회정책. 20(2): 9-34.
- 여인길, 김성수(2005). 리더십 유형이 신뢰의 역할에 따라 조직성과에 미치는 영향: 증권회사를 중심으로. 대한경영학회지. 18(2), 557-581.
- 유라미, 최은영 (2011). 개인특성, 프로그램 참여특성, 돌봄부담이 자활효과에 미치는 영향. 생활과학 연구논총. 15(2), 1-20.
- 유태균, 김경휘.(2008). 자활사업 참여자의 중도이탈 가능성에 영향을 미치는 요인에 관한 연구. 사회보장연구. 24(1), 283-306.
- 이래혁, 김승아, 노혜진 (2007). 자활사업 참여자의 심리사회적 특성이 정서적 자활에 미치는 영향. 제1회 자활사업논문공모전. 자활정보센터. 5-40.
- 이문국 (2009). 자활사업 제도화 전 단계: 생산공동체운동 시기. 자활사업 15주년 기념 백서 자활운동의 역사와 철학.
- 이병하 (2003). 자활후견기관 프로그램 참여자의 자활의지에 영향을 미치는 요인에 관한 연구: 충북 지역을 중심으로. 숭실대학교 대학원 석사학위논문.

- 이상록 (2003). 자활사업에 대한 자활사업 참여자의 인식과 태도가 자활사업의 성과에 미치는 영향. 사회복지연구. 27. 105-136.
- 이상록, 진재문 (2003). 지역사회 탈빈곤 정책의 효과성 분석: 경남, 전북지역 자활후견기관 운영의 성과 및 한계분석과 개선방안의 모색. 한국사회복지학. 29. 121-144.
- 이상은, 전세나 (2012). 자활사업의 사회적 배제 감소효과. 사회복지연구. 43(3). 151-179.
- 이영철, 김소영 (2009). 자활사업 집행기관이 자활사업 참여자의 자활효과에 미치는 영향: 위계선형 모형(HLM)의 적용을 중심으로. 사회복지연구. 40(2). 227-252.
- 이에정(2003). 조건부수급자의 개인적, 사회적 요인이 근로의욕에 미치는 영향. 한림대학교 대학원 석사학위논문.
- 이익섭, 김동기(2009). 장애인의 역량강화에 대한 자립생활센터의 조직효과 연구. 한국장애인복지학. 10. 5-35.
- 이재열 외 (2005). 사회과학의 고급 계량 분석. 서울대학교 출판부.
- 이형하, 조원탁 (2004). 한국 자활사업의 자활효과 영향요인에 관한 연구: 경제적, 사회적, 정서적 자활효과를 중심으로. 사회복지정책. 20. 217-244.
- 임진섭, 장용언, 공정석 (2010). 자활서비스의 질과 직무만족이 자활효과에 미치는 영향에 관한 연구: 자활사업 유형에 따른 차이를 중심으로. 사회복지연구. 41(3). 271-297.
- 임진섭, 최장원, 장용언 (2011). 자활사업 참여자의 창업의지의 발생경로에 관한 연구: 사회적일자리형과 시장진입형 집단에 따른 차이를 중심으로. 사회복지정책. 38(3). 27-55.
- 정무성, 노승현 (2006). 지역사회복지관의 서비스 질이 서비스 만족도에 미치는 영향에 관한 연구. 한국비영리연구. 5(1). 163-207.
- 정민숙, 김운기 (2013). 지역자활센터 종사자의 내부마케팅, 사회적 교환관계, 개인특성이 사업성과에 미치는 영향에 대한 연구. 한국콘텐츠학회논문지. 13(2): 263-276.
- 장병주 (1999). 산업경영심리학. 교문사.
- 정성미 (2011). 고령자 노동시장의 구조변화. 노동리뷰. 10월호. 70-91.
- 정순돌, 김고운, 김정원 (2011). 은퇴한 배우자를 둔 중고령 여성의 결혼만족에 관한 연구. 한국가족복지학. 16(1). 137-155.
- 정승원 (2007). 직업재활 서비스의 질과 만족에 영향을 미치는 역량강화적 방법에 관한 연구. 대구대학교 대학원 박사학위논문.
- 정원오, 김진구 (2005). 자활사업에 대한 참여자들의 주관적 평가와 자립전망-경기지역 참여자들을 중심으로. 사회복지연구. 28. 35-67.
- 정원철, 아영아, 김민호 (2011). 자활사업참여자의 자활의욕 고취를 위한 교육프로그램 효과성 분석 및 개선방안 보고서. (재)중앙자활센터.

- 정재욱 (2011). 자활근로사업 참여자의 참여효과성 영향요인에 관한 연구. *지역발전연구*, 11(1), 127-156.
- 주소현 (2011). 중고령층 금융소비자의 펀드투자에 관한 이해력. *소비자문제연구*, 40, 47-69.
- 홍세희(2007). 구조방정식 모형의 이론과 응용. 2007 고급연구방법론 워크숍 자료집.
- Agranoff, R., & MaGuire, M. (1998). Multinetwork Management. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8(1), 67-91.
- Amy, L. E. S. (2000). Situational and Psychological Predictors of Successful Transitions from Welfare to Work. Ph. D. Dissertation, University of Minnesota.
- Bryk, A. S., Raudenbush, S. W., & Congdon, R. T. (1996). *Hierarchical linear and nonlinear modeling with HLM/2L and HLM/3L programs*, Chicago, IL: Scientific Software International.
- Bryk, A. S., & Raudenbush, S. W. (2002). *Hierarchical Linear Models: Applications and data analysis methods*. Newbury Park, CA: Sage Publication.
- Caputo, R. K (1997). Escaping Poverty & Becoming Self-sufficient. *Journal of Sociology and Social Welfare*, XXIV(3), 5-23.
- Cohen, S., Kamarch, T., & Mermelstein, R. (1983). A global measure of perceived stress. *Journal of Health and Social Behavior*, 24, 385-396.
- Ewalt, Jo Ann G. (2001). Theories of Governance and New Public Management: Links to Understanding Welfare Policy Implementation, prepared for presentation at the Annual conference of the American Society for Public Administration, Newark, NJ, March 12, 2001.
- Hackman, J. R., & Lawler, E. E (1971). Employee Reaction to Job Characteristics. *Journal of Applied Psychology*, 55, 259-286.
- Harris, K. M. (1996). Life after Welfare: Women Work and Repeat Dependency. *American Journal of Sociology*, 99, 317-352.
- Humphreys, J. H. (2005). Contextual implications for transformational historical investigation. *Management Decision*, 43(10), 1410-1431.
- John, S & Kieron, W. (1980). *The search for Quality*. Local Government Mmanagement Board Luton: UK.
- Mayer, D. M., Bardes, M., & Piccolo, R. F. (2008). Do servant-leaders help satisfy follower needs? An organizational justice perspective. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 17(2), 180-197.
- Moffitt, R. (1992). Incentive Effects of the U.S .Welfare System: A Review. *Journal of Economic*

Literature, 30, 1-61.

- Mossholder, K. W. (1980). Effects of externally mediated goal setting on intrinsic motivation: A laboratory experiment. *Journal of Applied Psychology*, 65, 202-210.
- Pfeffer, J. (1982). *Organizations and Organization Theory*. Boston : Pitman Powell & DiMaggio.
- Podsakoff, P. M., Todor, W. D., & Schuler, R. C. (1983). Leader Expertise as a Moderator of the Effects of Instrumental and Supportive Leader Behaviors. *Journal of Management*, 9, 173-185.
- Russell, R. F., & Stone, A. G. (2002). A review of servant leadership attributes: Developing a practical model. *Leadership and Organization Development Journal*, 12(3), 1450-157.
- Schein, E. H. (1985). *Organizational Culture and Leadership*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Schriesheim, J. F. (1980). The Social Context of Leader-subordinate Relations: An Investigation of the Effects of Group Cohesiveness. *Journal of Applied Psychology*, 65, 183-194.
- Smith, P. C., Kendall, L. M., & Hulin, C. L. (1969). *The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement: A Strategy for the Study of Attitudes*, Chicago, IL: Rand McNally Co.
- Smith, S. R., & Lipsky, M. (1993). *Nonprofit for Hire: The Welfare State in the Age of Contracting*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Stone, A. G., Russell, F. R., & Patterson, K. (2004). Transformational versus servant leadership: A difference in leadership focus. *The Leadership and Organization Development Journal*, 25(4), 349-361.
- Veum, J. R. 1995. Sources of Training and Their Impact On Wages. *Industrial and Labor Relations Review*, 48(4), 812-826.
- Walumbwa, F. O., Hartnell, C. A., & Oke, A. (2010). Servant leadership, procedural justice climate, service climate, employee attitudes, and organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 95(3), 517-529.
- Whetstone, J. T. (2002). Personalism and moral leadership: The servant leaders with transforming vision. *Business Ethics*, 11(4), 385-392.

# A Study on the Self-Sufficiency Performance of the Middle-Old Aged: an Analysis of Interaction Effect of Individual Factors and Local self-support center's Factors

Lim, Jinseop\*

This study attempts to explore individual factors and local self-support center's factors on the self-sufficiency performance of the middle-old aged and to provide practical and policy implications for increasing the self-sufficiency. For this, Multi-level analysis was performed. The main analysis results are as follows. The self-sufficiency performance of the middle-old aged is different in accordance with local self-support center. This mean that applying the multi-level analysis to this study is reasonable. The higher self commitment, perceived quality of service, job satisfaction the self-sufficiency performance is increased in fixed effects. Of the individual factors influencing on self-sufficiency performance, gender, perceived quality of service, job satisfaction, stress are different in accordance with local self-support center. Perceived quality of service has only interaction effects with the number of license and readership in analysis of Conditional slope model for interaction effects between individual factors and local self-support center's factors on the self-sufficiency performance. Based on the results of further research, practical and policy implications for increasing self-sufficiency performance are presented.

---

\* Ph. D. Assistant Professor, Dept. of Gerontal Health and Welfare, Paichai university(jslim719@pcu.ac.kr)

**Key Words:** local self-support center, the middle-old aged, self-sufficiency performance, multi-level analysis

◆ 2013.08.18. 접수 / 2013.09.21. 1차 수정 / 2013.11.09. 게재 확정