

노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향: 사업유형을 중심으로

The Effects of Service Quality in the Senior Employment Program on
Perceived Post-participation Changes: Focusing on Program Types

이 재 현*

청주대학교 사회복지학과

Jaehyeon Lee

Doctoral student, Department of Social Welfare,
Cheongju University

홍 석 호**

청주대학교 사회복지학과

Seokho Hong

Professor, Department of Social Welfare,
Cheongju University

(초록)

본 연구의 목적은 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향을 검증하고, 사업유형별로 영향 요인의 차이를 실증적으로 규명하는 데 있다. 이를 위해 ‘2022년 노인일자리 및 사회활동지원사업 실태조사’ 자료를 활용하여, 참여자 3,078명을 대상으로 사회서비스 품질측정(SSQM) 모형에 기반한 다중회귀분석을 실시하였다. 분석을 통해 서비스 품질의 4개 차원(결과·환경·상호작용·사회품질)이 변화 인식에 미치는 영향을 측정하였다. 연구 결과는 다음과 같다. 첫째, 고령자친화기업을 제외한 모든 사업유형에서 서비스 품질이 높을수록 사업 참여 후 변화 인식(경제적·사회적·심리적·발전적 변화)이 유의미하게 향상되었다. 둘째, 핵심적인 영향요인은 사업유형별로 뚜렷한 차이를 보였다. 베이비부머 세대가 주로 참여하는 사회서비스형과 시니어인턴십은 결과품질(보상)이 변화 인식을 높이는 가장 결정적인 요인으로 도출되었다. 반면, 후기 고령자 중심의 공익활동형에서는 환경품질과 상호작용품질이 긍정적 변화를 이끄는 핵심 요인으로 확인되었다. 이러한 연구 결

* 주저자: (28503) 충청북도 청주시 청원구 대성로 298, 청주대학교 사회복지학과 박사과정 이재현 (Jaehyeon Lee) (e-mail: 7788ljh@naver.com)

** Correspondence to: (28503) 충청북도 청주시 청원구 대성로 298, 청주대학교 사회복지학과 교수 홍석호(Seokho Hong) (e-mail: jamjang3@gmail.com)

과는 노인일자리사업 정책이 단순한 양적 확대를 넘어, 각 사업유형의 구체적 특성과 요구에 적합한 맞춤형 질적 개선에 집중해야 함을 강조한다. 특히 본 연구는 서비스 품질 제고가 초고령사회 노인의 활동적 노화(Active Aging)를 실현하는 실질적 기제임을 입증하였다는 점에서 중요한 정책적·실천적 시사점을 제공한다.

주제어 : 노인일자리사업, 서비스 품질, 참여 후 변화 인식, 사업유형, 활동적 노화

(Abstract)

The purpose of this study is to examine the effects of service quality in the Senior Employment Program on perceived post-participation changes and to empirically identify differences in influencing factors across program types. Using data from the 2022 Senior Employment and Social Activity Support Survey, a multiple regression analysis based on the Social Service Quality Measurement (SSQM) model was conducted on 3,078 participants. Through the analysis, the effects of the four dimensions of service quality (outcome, environment, interaction, and social quality) on perceived changes were measured. The results are as follows: First, higher service quality significantly improved perceived changes (economic, social, psychological, and developmental) across all program types, with the exception of Senior-friendly Enterprises. Second, the key influencing factors varied distinctly by program type. In Social Service and Senior Internship types, which primarily involve baby boomers, outcome quality (compensation) emerged as the most decisive factor in enhancing perceived changes. In contrast, in the Public Activity type mainly involving the older-old population, environmental and interaction quality were identified as critical determinants of positive change. These findings emphasize that senior employment policies must move beyond mere quantitative expansion and focus on tailored qualitative improvements that align with the specific characteristics and needs of each program type. In particular, this study provides significant policy and practical implications by demonstrating that enhancing service quality serves as a substantial mechanism for realizing Active Aging among the elderly in a super-aged society.

Key words : Senior Employment Program, Service Quality, Perceived Post-participation Changes, Program Types, Active Aging

I 서론

2025년 65세 이상 인구 비중이 20.3%에 달하는 초고령사회 진입과 OECD 최고 수준인 39.8%의 상대적 빈곤율은 생계유지를 넘어 삶의 질 개선을 희망하는 노인일자리사업 참여 수요를 급증시키고 있다(Ministry of Data

and Statistics, 2025). 이에 정부는 노년기의 빈곤 및 사회참여 욕구 해소를 위해 2004년 노인일자리 및 사회활동 지원사업(이하 노인일자리사업)을 도입하였으며, 2025년 기준 참여자가 110만 명으로 확대되었고, 국고 예산도 약 103배 증가하는 비약적 성장을 이루었다(Ministry of Health and Welfare, 2025). 이러한

노인일자리사업은 소득 보전, 사회적 활력 증진, 삶의 질 향상에 긍정적인 영향을 미치며 (Kim & Lee, 2009; Kwon & Park, 2007; Shin, 2025), 세계보건기구(WHO)의 ‘활동적 노화 (Active Aging)’ 관점에서 건강, 참여, 안전의 기회를 극대화하는 핵심 정책 수단으로 평가 받는다(Bae et al., 2024).

실제로 노인일자리사업이 참여자의 삶에 미치는 긍정적 효과는 다양한 실태조사를 통해 입증되고 있다. 최근 발표된 2025년 노인일자리 및 사회활동지원사업 실태조사(이하 노인일자리 실태조사)에 따르면, 사업 참여 노인의 96.3%가 참여 후 삶의 질이 개선되었다고 답하였으며, 특히 경제적 측면(91.7%)과 심리적 측면(84.4%)에서 긍정적 변화가 두드러졌다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2025). 앞선 2022년 노인일자리 실태조사에서도 참여 노인의 74.2%가 경제적 동기를 최우선으로 꼽았고, 참여 후 필수 소비 지출이 약 10만 7천원 가량 증가하는 등 노인일자리사업이 고령자의 실질적 생계유지와 경제적 삶의 질에 결정적 기여를 하고 있음이 확인되었다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022).

최근 베이비부머 세대의 유입은 노인일자리사업에 대한 욕구를 단순 생계형에서 일과 생활의 균형 및 자아실현을 추구하는 형태로 다변화되고 있다(Kim, 2024). 제1차 한국 어르신들의 일과 삶 패널(KSWL) 조사 결과에서도 노인일자리사업 참여자는 사회적 존재감과 기여를 중요시하는 것으로 나타났다(Chun et al., 2025). 이는 객관적 성과(참여 여부나 급여액 등)보다는 참여자가 스스로 체감하는 변화에

대한 주관적 인식이 삶의 질 향상을 결정짓는 핵심 요인임을 시사한다. 다수의 선행연구에 따르면 일자리 참여를 통해 경험하는 경제적 안정감, 심리적 성취감, 사회적 관계망의 회복과 같은 다차원적 변화 인식이 노년기 우울감을 낮추고 자아통합감을 높여 궁극적인 삶의 만족도를 결정짓는다고 보고한다(Kim et al., 2021). 즉, 사업 참여 후의 긍정적 변화 인식이 높을수록 활동적 노화가 촉진되고 노년의 삶의 질이 유의미하게 개선되는 것이다.

그러나 노인일자리사업의 양적 성장과 정책적 중요성에도 불구하고, 그동안은 주로 사업 참여 여부에 따른 단편적인 효과 검증에 머물러 왔다. 노인일자리사업은 경제적 빈곤 완화를 넘어 건강 증진과 사회적 관계 회복 등 다차원적인 정책 효과를 거두고 있으나 (Kim et al., 2021), 이러한 성과가 참여 과정에서 제공되는 서비스의 질적 수준에 따라 어떻게 차별적으로 나타나는지에 대한 실증적 연구는 부족한 실정이다. 현장에서는 여전히 불안정한 근로 환경이 참여자의 삶의 질을 저해하는 요인으로 지적되고 있으며(Choi, 2018), 이는 노인일자리사업의 실질적인 성과가 단순한 참여 여부를 넘어, 참여 과정에서 제공되는 서비스의 질적 수준과 경험에 의해 좌우된다는 것을 의미한다(Chun & Choi, 2017; Kim & Kang, 2020). 따라서 노인일자리사업의 서비스 품질이 앞서 언급한 참여자의 다차원적 변화 인식에 미치는 영향을 규명하는 것은 정책적 개입의 근거를 마련한다는 점에서 매우 중요한 과제이다.

또한 기존 연구들은 노인일자리사업 전체를 하나의 동질적 집단으로 간주하거나 대다

수 공익활동형에 편중되어, 사업유형별 특성을 충분히 반영하지 못하고 있다. Kang (2018)은 사업 유형별로 효과의 양상이 상이하게 나타날 수 있음에도 불구하고, 유형별 비교 분석은 여전히 미흡하며(Min et al., 2021), 현재 노인일자리사업은 베이비부머 세대의 진입과 함께 생계형부터 전문 경력 활용형까지 급격히 분화되고 있다(Kim, 2024). 이는 관계 지향적인 공익활동형과 성과 지향적인 시장형, 사회서비스형 등 사업유형에 따라 참여자가 체감하는 좋은 서비스의 기준이 다를 수 밖에 없음을 의미한다.

이에 본 연구는 기존 선행연구의 한계를 보완하여, 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 다차원적 변화 인식에 미치는 영향을 탐색하고, 그 영향력이 사업유형별로 어떠한 차이를 보이는지 규명하는 데 목적이 있다. 이를 통해 향후 노인일자리사업의 지속가능성을 확보하고, 유형별 특수성을 고려한 맞춤형 서비스 질 관리 전략을 수립하기 위한 학술적·실천적 근거를 제시하고자 한다.

본 연구의 구체적인 연구 문제는 다음과 같다.

첫째, 노인일자리사업 사업유형별로 참여자가 지각하는 서비스 품질과 사업 참여 후 변화 인식에는 유의미한 차이가 있는가?

둘째, 노인일자리사업 서비스 품질이 사업 참여 후 변화 인식에 미치는 영향력은 사업유형별로 어떠한 차이가 있는가?

II. 이론적 배경

1. 노인일자리사업과 사업유형별 특성

노인일자리사업은 노인이 활동적이고 생산적인 노후생활을 영위할 수 있도록 건강과 복지를 증진하는데 목적이 있다(Ministry of Health and Welfare, 2025). 2024년 기준 65세 이상 고용률이 38.2%에 달할 만큼 노년기 경제활동이 보편화됨에 따라(Ministry of Data and Statistics, 2025), 정부는 초기 양적 확대를 넘어 제3차 종합계획('23~'27년)을 통해 130만 개 일자리와 사회적 가치 창출을 위한 질적 성장을 추진하고 있다(Ministry of Health and Welfare, 2023).

2024년 11월 「노인일자리 및 사회활동지원에 관한 법률」이 시행됨에 따라 노인일자리사업은 공공형(취약계층 지원 및 지역사회 공익증진), 사회서비스형(숙련된 기술과 경험 활용), 민간형(상품 생산·판매 및 민간 취업)으로 재편되었다(Ministry of Health and Welfare, 2025). 다만 본 연구는 2022년 노인일자리 실태조사 데이터를 활용하였기에 변인의 구성 및 사업유형의 명칭은 데이터 기준(공익활동형, 사회서비스형, 시장형, 취업알선형, 고령자 친화기업, 시니어인턴십)을 따르고자 한다.

사업유형별 세부 특성을 살펴보면, 공익활동형은 자기만족과 성취감 향상, 지역사회 공익 증진을 위한 자원봉사 성격의 활동이다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022). 전체 사업량의 가장 큰 비중을 차지하며, 주로 75세 이상 후기 고령층과 저소득층의 소득 보충 및 사회참여를 목적으로 설계되었다(Kim, 2024). 반면 사회서비스형은 경력과 역량을 활용하여 돌봄·안전 등 사

회적 도움이 필요한 영역에 서비스를 제공하는 일자리이다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022). 베이비붐 세대 등 신중년층의 전문성을 활용하기 위해 신설된 유형으로, 공익활동형에 비해 높은 활동비와 근로 시간이 보장되며, 참여자의 학력 수준이 상대적으로 높다(Kim, 2024; Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022). 시장형 사업단은 소규모 매장 운영 등 사업단 자체 수익을 추구하며, 취업알선형과 시니어인턴십, 고령자친화기업은 민간 기업 채용과 연계되어 근로 능력이 있는 노인에게 경쟁력 있는 일자리를 제공한다는 점에서 공공 재정지원 일자리와 구별된다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022).

선행연구에 따르면, 노인일자리사업 참여는 소득 보전을 넘어, 사회적 소속감, 신체·정신적 건강, 자아효능감 등 다차원적인 삶의 질 향상에 기여하며(Kwon & Park, 2007; Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2023; Shin, 2025), 베이비부머세대의 유입으로 참여 욕구가 다변화되면서 사업유형별 특성이 뚜렷해지고 있다(Kim, 2024). 직무 특성 이론(Hackman & Oldham, 1976)의 관점에서도 공익활동형은 사회적 연결과 정서적 지지가 긍정적 변화를 이끄는 주된 요인이지만, 사회서비스형과 민간형은 과업의 중요성과 기술 다양성이 핵심 기제로 작용할 것으로 예측해 볼 수 있다. 이러한 차이는 참여자의 인구사회학적 특성과 직무 환경이 뚜렷하게 구분되는 노인일자리 사업유형별로 기대하는 서비스 품질의 기준과 만족 요인이 다르게 나타날 수 있음을 시사한다.

2. 노인일자리사업 서비스 품질의 개념과 구성

노인일자리사업 서비스 품질은 이용자의 기대와 실제 경험(성과)간의 차이를 통해 평가되는 다차원적 개념이다(Parasuraman et al., 1988). 그러나 기존 선행연구에서 주로 활용되어 온 SERVQUAL 모형은 영리 서비스를 대상으로 개발되었기에, 공익성과 참여자 삶의 질 향상을 목적으로 하는 사회서비스의 특수성을 반영하는 데는 한계가 있다(Kim & Jung, 2009; Lee & Yoon, 2022). 이러한 한계를 극복하고자, 본 연구에서는 공공성과 사회적 가치를 핵심으로 하는 Chun & Choi(2018)의 사회서비스 품질 측정(SSQM: Social Service Quality Measurement) 모형을 적용하여 노인일자리 서비스 품질을 4가지 요인(결과·환경·상호작용·사회품질)으로 구성하였다.

첫째, 결과품질은 서비스의 최종 결과에 대해 참여자가 지각하는 품질로(Chun & Choi, 2018), ‘업무 내용 적절성’, ‘참여 시간 적절성’, ‘일자리 안정성’, ‘활동비 수준 적절성’의 4개 항목으로 구성된다. 2022년 실태조사에서 업무 내용(93.7%)과 참여 시간(83.1%)은 만족도가 높았지만, 일직리의 안정성(76.4%)과 활동비 수준(70.6%)은 낮게 나타났다. 적절한 보상과 안정성을 포괄하는 결과품질은 실질적 빈곤 완화와 지속적 근로 의지를 결정짓는 핵심 요인이다(Kim, 2024; Park et al., 2021). 둘째, 환경품질은 참여자가 지각하게 되는 물리적 환경에 대한 품질이며(Chun & Choi, 2018), ‘쾌적성 및 안정성’, ‘이동 편의성’, ‘물품 구비성’ 3개 항목으로 구성된다. 2022년 실태

조사에서, 물품 구비성(87.0%), 이동 편의성(86.4%), 쾌적성 및 안정성(85.2%)에 대한 만족도는 전반적으로 높게 나타났으며, 특히 후기 고령자가 다수인 공익활동형에서 안전한 환경은 노년기 신체 기능 유지와 심리적 우울감 완화를 뒷받침하는 필수적인 토대가 된다(Bae et al., 2024). 셋째, 상호작용품질은 담당자의 태도와 전문성, 애로사항 해결의 신속성 등 서비스 제공 과정에서 발생하는 품질로(Chun & Choi, 2018), ‘애로사항 해결 신속성’, ‘담당자 신뢰성’, ‘담당자 전문성’의 3개 항목으로 구성된다. 2022년 실태조사 결과, 담당자 신뢰성(92.5%), 담당자 전문성(91.9%), 애로사항 신속 해결(91.2%) 모두 높은 긍정 응답률을 보였다. 일자리 현장에서 담당자와의 긍정적 상호작용과 정서적 지지는 참여자의 자아존중감을 높이고 사회참여의 효능감을 체감하게 하는 중요한 경로로 작용한다(Lee & Cho, 2016; Oh & Kim, 2025). 넷째, 사회품질은 노인일자리사업의 공익성 및 사회적 가치 실현에 대해 참여자가 지각하는 품질이다(Chun & Choi, 2018). ‘참여자가 지각하는 수요처(수요자) 도움 정도’, ‘지역사회에 대한 도움 정도’의 2개 항목으로 측정하였으며, 2022년 실태조사 결과, 수요처 도움 정도(94.6%), 지역사회 도움 정도(94.8%)로 높은 긍정 응답률을 보였다. 최근 노인일자리사업이 단순한 복지수혜를 넘어 전문성과 사회적 가치 창출의 영역으로 의미가 확장됨에 따라(Choi et al., 2024), 자신의 활동이 지역사회에 기여한다는 인식은 노년기 자아실현 욕구를 충족시키고 발전적 측면의 삶의 변화를 이끄는 핵심 동력이 된다(Bae et al., 2024).

네 가지 차원의 서비스 품질은 단편적인 일자리 만족도를 평가하는 데 그치지 않고, 참여자가 자신의 일상과 삶 전반에 긍정적인 ‘변화 인식’을 체감하도록 이끄는 핵심 선행요인으로 기능한다. 특히 노인일자리사업은 유형에 따라 참여동기와 인구사회학적 특성이 뚜렷하게 구분되므로(Kim, 2024), 참여자가 중요하게 지각하는 서비스 품질의 우선순위와 그 영향력 또한 차별적으로 나타날 수밖에 없다. 이에 본 연구는 서비스 품질의 하위 요인들이 일자리 만족도에 유의미한 영향을 미친다는 기존 연구(Chun & Choi, 2014)를 한 단계 확장하여, 이를 사업유형별로 세분화하여 살펴볼 필요성을 제기한다. 따라서 앞서 검토한 이론적 논의를 바탕으로 SSQM 모형의 4가지 품질 요인을 독립변수로, 일자리 참여 후 다차원적인 변화 인식을 종속변수로 설정하고, 이들 간의 인과 관계가 사업유형에 따라 어떠한 차이를 보이는지 실증적으로 규명하고자 한다.

3. 일자리 참여 후 변화 인식과 서비스 품질의 관계

본 연구의 종속변수인 ‘일자리 참여 후 변화 인식’은 노인이 일자리 참여를 통해 경험하는 경제·심리·사회·발전적 측면의 다차원적 변화에 대한 주관적 평가를 의미한다. 기존 선행연구(Oh & Kim, 2025)에서는 해당 지표를 ‘삶의 질 변화’로 명명하였으나, 본 연구는 횡단적 자료의 특성을 정교하게 반영하고자 이를 ‘변화 인식’으로 재정의하였다. 즉, 이 변수는 참여 전후의 객관적 상태 변화를

측정한 것이 아니라, 노인이 일자리 참여 과정에서 자신의 삶이 긍정적으로 개선되었다고 스스로 체감하는 다차원적 주관적 효능감에 초점을 맞추으로써 연구 목적에 부합하도록 변인의 개념을 명확히 한 것이다.

일자리 참여 후 변화 인식은 네 가지로 설명되며, 이는 WHO(2002)가 제시한 활동적 노화(Active Aging)의 3대 핵심 가치(안전, 건강, 참여)를 체감적 수준으로 구체화한 개념이다(Oh & Kim, 2025). 첫째, 경제적 변화는 활동적 노화의 안전에 해당하며, 노인일자리사업을 통한 소득은 빈곤 완화와 가처분 소득 증가로 이어져 경제적 불안감을 해소하고 삶의 안정성을 확보하는 토대가 된다(Kim, 2024; Park et al., 2021). 둘째, 심리적 변화는 건강과 직결된다. 규칙적인 활동은 우울감을 감소시키고 신체적 건강 증진을 도모할 뿐만 아니라(Bae et al., 2024; Shim, 2023), 자아존중감 향상과 심리적 웰빙으로 이어진다(Kim, 2016). 셋째, 사회적 변화는 참여의 확장이다. 노인일자리사업을 통해 단절되었던 사회적 관계망을 복원하고, 동료 및 지역사회와의 신뢰를 형성하여 삶의 질을 높인다(Min et al., 2021; Shin, 2025). 넷째, 발전적 변화는 베이비부머 세대의 유입으로 주목받는 자아실현의 영역이다. 최근 노인일자리사업은 전문성 발휘와 사회적 가치 창출의 장으로 확장되고 있으며, 참여자들은 단순한 수혜자를 넘어 지역사회에 기여하는 생산적 주체로서 자아실현과 성장을 아우르는 발전적 변화를 경험하고 있다(Bae et al., 2024; Choi et al., 2024). 이러한 다차원적 변화 인식은 단편적인 효과에 머물지 않고 상호작용하여, 노년기 우울감을 낮추고 실질적

인 삶의 질 향상을 견인하는 핵심 기제로 작동한다(Kim et al., 2021). 즉, 활동적 노화의 궁극적 목표는 단순한 일자리 제공을 넘어 참여자의 다차원적 ‘변화 인식’을 매개로 비로소 실현되는 것이다(Bae et al., 2024).

이러한 긍정적 변화 인식을 견인하는 가장 강력한 선행요인은 노인일자리사업의 서비스 품질이다(Chun & Choi, 2018; Oh & Kim, 2025). 서비스 품질의 각 하위 요인들은 참여자의 특정 변화 인식을 유발하고 촉진하는 실질적인 기제로 작용하게 된다(Bae et al., 2024; Choi et al., 2024). 활동비 등 적절한 보상(결과품질)은 경제적 효능감을 높이며, 쾌적하고 안전한 물리적 환경(환경품질)은 신체적 건강 변화의 필수적인 토대가 된다(Bae et al., 2024). 또한 담당자의 존중을 바탕으로 한 신뢰(상호작용품질)는 심리적 안정감과 긍정적 사회관계를 이끌고(Lee & Cho, 2016), 활동의 공익성 지각(사회품질)은 역할 상실감을 극복하고 자아실현을 이루게 하는 강력한 동력이 된다(Choi et al., 2024).

또한 서비스 품질이 변화 인식에 미치는 인과적 영향력이 사업유형별로 다르게 발현될 수 있다는 것이다. 건강 유지와 사회참여를 중시하는 공익활동형에서는 정서적 지지(상호작용품질)와 안전한 환경(환경품질)이 변화 인식을 극대화하는 경향이 있다(Kim, 2024). 반면, 생계비 마련과 경력 활용 욕구가 높은 사회서비스형 및 민간형 일자리에서는 체계적인 보상(결과품질)과 활동의 공익적 가치 체감(사회품질)이 경제적 자립과 자아실현을 이끄는 핵심 기제로 작용한다(Park et al., 2021). 현재 통계청(Ministry of Data and Statistics, 2025)에

따르면 고령자의 사회·경제적 성취 만족도가 33.2%에 불과한 현실은, 단순한 일자리의 양적 공급을 넘어 체감할 수 있는 ‘질적 수준’의 관리가 시급함을 알 수 있다.

따라서 본 연구는 이론적 검토를 종합하여, 서비스 품질의 4가지 하위 요인을 핵심 독립변수로, 다차원적 변화 인식을 종속변수로 설정하였다. 이를 바탕으로 두 변수 간의 인과관계가 사업유형별로 어떠한 차이를 보이는지 실증 분석함으로써, 각 유형에 최적화된 참여자 중심의 질적 개선 전략을 마련하기 위한 연구모형을 도출하고자 한다.

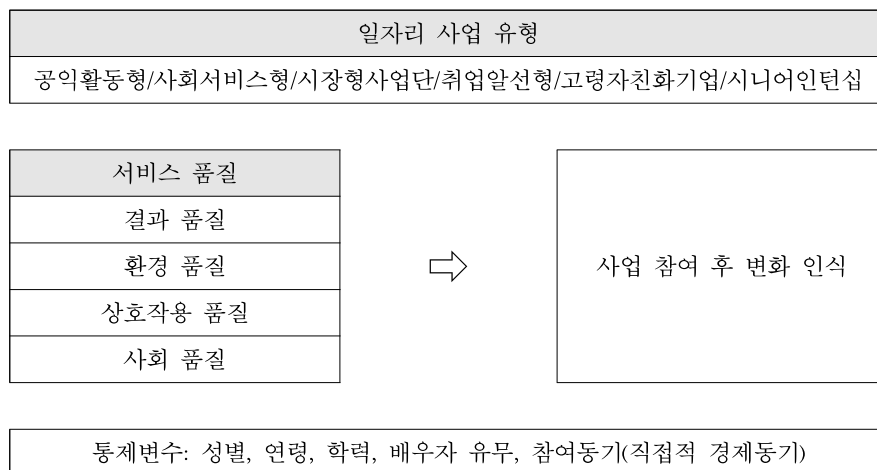
III. 연구방법

1. 연구모형

본 연구는 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향을 분석하

고, 이러한 영향 관계가 사업유형별로 어떠한 차이를 보이는지 검증하고자 한다. 독립변수는 노인일자리사업 서비스 품질의 4개 하위요인(결과·환경·상호작용·사회품질)으로 구성하였으며, 종속변수는 일자리 참여를 통해 체감하는 다차원적인 주관적 효능감을 반영하여 참여 후 변화 인식(경제적·사회적·심리적·발전적 변화)로 설정하였다. 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향력을 분석하고, 사업유형에 따른 차이를 실증적으로 규명하기 위해 사업유형을 주요 독립변수로 설정하였다. 연구대상자의 인구사회학적 특성은 통제변수로 투입하였으며, 이에 따른 구체적인 연구모형은 <Figure 1>과 같다.

본 연구모형은 서비스 품질의 다차원적 영향력을 바탕으로 노인일자리사업의 실질적인 정책 효과를 규명하고자 설계되었다. 특히 서비스 품질의 하위 차원들이 사업유형별 고유한 직무 특성(공익형, 사회서비스형, 시장형



<Figure 1> 연구모형

등)과 참여자의 욕구에 따라 참여 후 변화 인식에 미치는 영향력이 상이할 것이라는 논리적 추론을 바탕으로 실증적으로 검증하고자 한다.

2. 연구대상 및 자료수집 방법

본 연구는 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향을 파악하기 위하여 ‘2022년 노인일자리 및 사회활동지원사업 실태조사’ 자료를 활용하였다. 본 실태조사는 2007년부터 실시한 노인일자리 실태조사가 국가승인 통계(제464001호)로 지정된 후 처음으로 실시하는 전국 단위 조사로, 노인일자리 참여 실태, 건강 및 의료 이용, 경제 상태 및 경제활동, 노후생활 등 노인일자리사업 및 참여자, 대기자의 전반적 실태를 포괄적으로 파악할 수 있다. 특히, 한국노인인력개발원, 국민건강보험공단, 한국사회보장정보원의 행정 데이터를 연계하여 구축된 것으로, 높은 신뢰성과 연구의 타당성을 확보할 수 있다. 해당 실태조사는 사업 참여자뿐만 아니라 대기자를 모두 포함하고 있으나, 본 연구는 실제 제공된 서비스의 품질 만족도를 측정하고자 서비스를 직접 경험하지 않은 대기자 집단은 제외하였다. 이에 따라 2022년 노인일자리 실태조사의 전체 응답자 중 노인일자리 참여자 3,078명을 최종 분석 대상으로 선정하였다.

3. 주요 변수 및 측정방법

1) 종속변수: 참여 후 변화 인식

참여 후 변화 인식은 일자리 참여를 통해

주관적으로 체감하는 삶의 질 변화 정도이다(Lee, 2021; Oh & Kim, 2025). 본 연구는 WHO(2002)의 ‘활동적 노화(Active Aging)’의 3대 핵심 가치인 건강(Health), 참여(Participation), 안전(Security)을 노인일자리 참여자가 삶의 현장에서 얼마나 구체적으로 내면화하고 있는지를 측정하고자 하였다(Bae et al., 2024). 이에 따라 2022년 노인일자리 실태조사의 ‘노인일자리사업 참여 후 변화’ 항목을 활용하였으며(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022), 본 변수는 활동적 노화의 다차원적 요소를 반영하는 4개 하위 문항으로 구성된다. 특히 최근 선행연구(Oh & Kim, 2025)에서도 해당 4개 영역의 문항을 통합하여 노인일자리사업 참여를 통한 총체적인 ‘삶의 질 변화’를 측정한 바 있다.

구체적인 하위 문항의 구성은 다음과 같다. 첫째, 경제적 변화는 노년기 경제적 보호를 의미하는 안전 요소를 반영하여, ‘참여 이전에는 쓸 수 없던 곳에 돈을 쓸 수 있게 되었다’는 문항으로 측정하였다. 둘째, 사회적 변화는 단절된 관계의 복원을 의미하는 참여 요소를 반영하고자 ‘주변 사람들과의 관계가 좋아졌다’로 구성하였다. 셋째, 심리적 변화는 주관적 안녕감과 정신건강을 아우르는 건강 요소를 반영하기 위해 ‘사회구성원으로서 자신감을 가지게 되었다’는 문항을 활용하였다. 넷째, 발전적 변화는 활동적 노화의 가치가 단순한 활동을 넘어 생산적 기여와 자아실현으로 확장되는 과정을 측정하고자 ‘스스로 발전하는 기회가 되었다’는 문항을 활용하였다(Bae et al., 2024). 각 문항은 리커트 5점 척도

(1점: 전혀 그렇지 않다 ~ 5점: 매우 그렇다)로 측정되었다.

노인일자리 참여 효과가 특정 영역에 국한되지 않고 다차원적이고 포괄적으로 나타난다는 선행연구(Kang, 2018)를 바탕으로, 본 연구에서는 경제·사회·심리·발전적 영역을 통합한 4개 문항의 평균값을 ‘참여 후 변화 인식’이라는 단일 변수로 활용하였다. 특히 척도의 내부 일치도를 검토한 결과 신뢰도 계수(Cronbach's α)는 .827로 나타나, 서로 다른 영역의 변화가 ‘참여 후 인식 변화’라는 하나의 상위개념을 일관되게 측정하고 있음을 통계적으로 확인하였다.

2) 독립변수: 노인일자리사업 서비스 품질

본 연구는 Chun & Choi(2018)의 ‘사회서비스 품질 측정(SSQM)’모형을 활용하였다. 이 모형은 노인일자리사업 참여자의 사회적 역할인식을 직접적으로 반영하는 ‘사회품질’ 요인을 포함하고 있어 본 연구의 목적을 달성하기에 가장 적합한 측정 도구로 판단된다. 하위요인은 4개 영역(결과·환경·상호작용·사회품질), 총 12문항으로 구성하였다.

결과품질은 업무내용, 참여시간, 일자리 안정성, 활동비 적절성의 4개 문항이며, 환경품질은 쾌적성 및 안정성, 이동 편의성, 물품 구비성 3개 문항이다. 상호작용품질은 애로사항 해결 신속성, 담당자 신뢰성, 담당자 전문성 3개 문항이며, 사회품질은 수요처(수요자) 도움 정도, 지역사회 도움 정도의 2개 문항이다. 각 문항은 5점 리커트 척도(1점 : 전혀 그렇지 않다 ~ 5점 : 매우 그렇다)로 구성되었으며, 각 요인별 평균값을 사용하였다. 전체 서비스

품질 만족도의 Cronbach's α 값은 .829이며, 요인별로 보면 결과품질 .726, 환경품질 .766, 상호작용품질 .833, 사회품질 .887로 내적 일관성이 높게 나타났다.

3) 독립변수: 사업유형

사업유형은 보건복지부의 공식 분류 체계 및 ‘2022년 노인일자리 실태조사’의 원자료 분류 기준에 따라 공익활동형, 사회서비스형, 시장형 사업단, 취업알선형, 고령자친화기업, 시니어인턴십 총 6개 범주로 구성하였다¹⁾.

본 연구는 기존 선행연구들이 민간 분야 일자리를 민간형이나 시장형으로 통합하여 분석한 것과 다르게 6개 유형을 개별 분석단위로 설정하였으며, 이는 각 사업유형이 지닌 직무 환경과 과업의 이질성을 구체적으로 규명하기 위함이다. 사업유형은 단순한 행정적 분류를 넘어, 참여 노인의 인구사회학적 특성과 욕구(Kim, 2024), 일자리의 직무 환경과 질적 수준(Park et al., 2021)을 결정짓는 핵심 변수이기 때문이다. 따라서 사업유형별 분석을 통해 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 차별적인 영향 구조를 보

1) 각 유형의 조작적 정의는 다음과 같다. 공익활동형은 지역사회 공익 증진을 위한 자원봉사 성격의 활동이며, 사회서비스형은 경력과 역량을 활용하여 사회적 도움이 필요한 영역에 서비스를 제공하는 일자리이다. 민간 분야인 시장형 사업단은 소규모 매장 운영 등 사업단 자체의 수익을 추구하며, 취업알선형과 시니어인턴십, 고령자친화기업은 민간 기업 채용과 연계되어 경쟁력 있는 일자리를 제공한다. 점에서 공공 재정지원 일자리와 구별된다(Korea Labor Force Development Institute for the Aged, 2022).

다 정밀하게 파악하고자 한다(Chun & Choi, 2014).

4) 통제변수

본 연구의 통제 변수인 인구사회학적 특성과 참여동기는 노인일자리사업 참여에 따른 심리·사회적 성과를 결정하는 주요 요인이다(Kim et al., 2014; Lee, 2021; Jeon & Jung, 2024). 이에 본 연구에서는 ‘2022년 노인일자리 실태조사’의 설문 항목 중 성별, 연령, 학력, 배우자 유무, 참여 동기(직접적 경제 동기)를 활용하고자 한다.

성별은 남성을 ‘0’, 여성을 ‘1’로 더미 변수 처리하였고, 배우자 유무는 배우자 없음(사별, 이혼, 미혼 등)을 ‘0’, 배우자 있음 ‘1’로 변환하여 분석하였다. 참여동기(직접적 경제 동기)는 생계비 마련 등 경제적 보상을 최우선으로 하는 경우를 ‘0’, 그렇지 않은 사회활동 희망, 민간일자리 부족 등은 ‘1’로 더미 변수 처리하여 분석하였다. 연령과 학력은 분석 목적에 따라 범주를 달리하여 적용하였다. 대상자의 전반적인 분포 특성을 파악하기 위해 기술통계 및 교차분석에는 연령과 학력을 4개 범주로 분류하여 분석하였다. 반면, 다중회귀분석에서는 특정 사업유형의 표본 편중으로 인한 다중공선성을 방지하고 모형의 통계적 안정성을 확보하기 위해, 범주를 통합하여 더미변수화한 후 모형에 투입하였다. 연령은 60대를 통합한 ‘69세 이하’를 기준집단으로 설정하고, ‘70-74세’와 ‘75세 이상’을 각각 별도의 더미 변수로 변환하였다. 학력도 무학과 초등학교 졸업을 통합하여 ‘초등학교 졸업 이하’를 기준집단으로 설정하고, ‘중고등졸업’과 ‘대학교

졸업 이상’을 각각 개별 더미변수로 변환하여 분석에 활용하였다.

4. 자료 분석 방법

본 연구에서는 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향과 사업유형별 차이를 검증하기 위해 SPSS 29.0을 활용하여, 다음과 같이 분석하였다.

첫째, 연구대상자의 인구사회학적 특성과 주요 변수(서비스 품질, 참여 후 변화 인식)의 전반적인 경향을 파악하고자 빈도분석과 기술통계 분석을 하였으며, 측정 도구의 신뢰도 분석을 하였다. 둘째, 노인일자리 사업유형에 따른 참여자의 특성 분포 차이를 검증하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 노인일자리사업 서비스 품질과 참여 후 변화 인식이 사업유형에 따라 차이가 있는지를 검증하기 위해 일원 분산분석(One-Way ANOVA) 및 Scheffe 사후검정을 실시하였다. 셋째, 인구사회학적 특성을 통제한 상태에서 노인일자리사업 서비스 품질 만족도가 참여 후 변화 인식에 미치는 영향을 검증하기 위해 다중회귀분석(Multiple Regression Analysis)을 실시하였다. 특히 통제 변수 중 다중 범주로 구성된 연령과 학력은 특정 사업유형의 표본 수 부족으로 발생할 수 있는 다중공선성 문제를 방지하고 회귀모형의 통계적 안정성을 확보하기 위해, 일부 범주를 통합하여 기준집단을 설정한 후 더미변수로 변환하여 회귀모형에 투입하였다. 이후 사업유형별 영향 관계의 차이를 비교하기 위해 5개 사업유형별로 개별회귀모형을 구축하고 영향력의 크기와 비표준화 계수(B)를 비교 분석

하였다. 단, 6개 사업유형 중 ‘고령자친화기업 (n=68)’집단은 투입되는 독립변수 대비 표본 수가 다중회귀분석의 최소 요건을 충족하지 못해, 본 회귀분석 대상에서는 최종 제외하였다.

IV. 연구결과

1. 사업유형별 연구대상자의 일반적 특성 및 주요 변인 차이 분석

연구대상자의 일반적 특성 및 주요 변인의 분석 결과는 <Table 1>과 같다. 조사 대상자 3,078명 중 여성은 1,903명(61.8%)으로, 참여자 3명 중 2명 가까이가 여성인 것으로 나타났다. 연령 별로는 75세 이상 후기 노인이 전체의 43.1%로 가장 많았으며, 배우자가 있는 경우가 60.8%에 달하였다. 학력은 중고등 졸업자가 50.9%로 전체의 절반을 차지하였으며, 노인일자리사업 참여 동기의 경우, 응답자 10명 중 7명(70.1%)이 직접적 경제적 이유로 참여하였다.

사업유형에 따른 인구사회학적 특성의 차이를 검증하기 위해 교차분석한 결과, 성별($\chi^2=331.693$, $p<.001$), 연령($\chi^2=1323.971$, $p<.001$), 배우자 유무($\chi^2=169.205$, $p<.001$), 학력($\chi^2=523.908$, $p<.001$), 참여 동기($\chi^2=52.399$, $p<.001$) 등 모든 일반적 특성 변인에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났다. 구체적인 분포 특성을 살펴보면 다음과 같다.

공익활동형은 ‘고령·저학력·취약계층’을 위한 사회적 안전망 역할을 하고 있다. 75세

이상 후기 노인 4명 중 3명(75.9%)이 공익활동에 참여하고 있으며, 무학(82.5%)과 독거노인(60.6%)이 대다수인 것은 해당 사업이 취약계층을 위한 생계형 일자리로 기능하고 있음을 보여준다. 사회서비스형은 ‘고학력자’의 전문성이 돋보였다. 대학 졸업 이상 학력자의 27.2%가 참여해 타 유형보다 고학력자가 많았다. 이는 단순 노무보다는 참여자의 경력과 역량이 필요한 직무로 구성된 사업단임을 보여준다. 시니어 인턴십과 취업알선형은 ‘초기 노년층(Young-old)과 남성’의 참여가 두드러졌다. 초기 은퇴자인 60세 초반(60-64세) 10명 중 4명 이상(41.8%)이 참여하여 노동시장 재진입 통로로 활용되고 있다. 특히 남성은 인턴십과 취업알선형 비중이 각각 20% 이상으로 나타나, 여성(10% 미만)보다 민간 일자리 접근성이 월등히 높았다. 한편, 참여동기와 무관하게 공익활동형 쏠림 현상이 나타났다. 참여동기가 직접적인 경제 동기로 참여한 집단의 절반(50.1%)뿐만 아니라, 사회참여 등 비경제적 동기도 38.9%로 공익활동형에 가장 많이 분포하였다. 이는 공익활동형 일자리가 생계 보조를 넘어 노년기 사회활동의 가장 보편적인 형태임을 의미한다.

노인일자리 사업유형에 따른 서비스 품질과 참여 후 변화 인식의 차이를 검증하기 위해 일원분산분석(One-Way ANOVA)을 실시한 결과는 다음과 같다. 분석 결과, 모든 하위 요인에서 통계적으로 유의미한 차이가 나타났으며, 전반적으로 만족(4점) 수준 이상으로 나타나 긍정적인 평가였다.

상호작용품질($F=13.188$, $p<.001$)은 사업유형별 차이가 가장 뚜렷했다. Scheffe 사후검정

<Table 1> 사업유형별 연구대상자의 일반적 특성 및 주요 변인 차이 분석

구분		전체 (N=3,078)	공익 활동형a (n=1,439)	사회 서비스형b (n=478)	시장형 사업단c (n=342)	취업 알선형d (n=417)	고령자 친화기업e (n=68)	시니어 인턴십f (n=334)	χ^2/F
[일반적 특성]		명(%)	명(%)	명(%)	명(%)	명(%)	명(%)	명(%)	
성별	남성	1,175(38.2)	421(35.8)	148(12.6)	85(7.2)	249(21.2)	31(2.6)	241(20.5)	331.693***
	여성	1,903(61.8)	1,018(53.5)	330(17.3)	257(13.5)	168(8.8)	37(1.9)	93(4.9)	
연령	60-64세	299(9.7)	1(0.3)	36(12.0)	32(10.7)	89(29.8)	16(5.4)	125(41.8)	1323.971***
	65-69세	655(21.3)	89(13.6)	140(21.4)	100(15.3)	157(24.0)	31(4.7)	138(21.1)	
	70-74세	796(25.9)	341(42.8)	184(23.1)	99(12.4)	102(12.8)	11(1.4)	59(7.4)	
	75세이상	1,328(43.1)	1,008(75.9)	118(8.9)	111(8.4)	69(5.2)	10(0.8)	12(0.9)	
배우자 유무	없음	1,207(39.2)	732(60.6)	165(13.7)	107(8.9)	108(8.9)	21(1.7)	74(6.1)	169.205***
	있음	1,871(60.8)	707(37.8)	313(16.7)	235(12.6)	309(16.5)	47(2.5)	260(13.9)	
학력	무학	309(10.0)	255(82.5)	16(5.2)	17(5.5)	12(3.9)	1(0.3)	8(2.6)	523.908***
	초등졸	905(29.4)	583(64.4)	117(12.9)	81(9.0)	73(8.1)	13(1.4)	38(4.2)	
	중고등졸	1,566(50.9)	563(36.0)	264(16.9)	204(13.0)	275(17.6)	40(2.6)	220(14.0)	
	대졸이상	298(9.7)	38(12.8)	81(27.2)	40(13.4)	57(19.1)	14(4.7)	68(22.8)	
참여 동기	경제적	2,157(70.1)	1,081(50.1)	325(15.1)	202(9.4)	298(13.8)	48(2.2)	203(9.4)	52.399***
	비경제적	921(29.9)	358(38.9)	153(16.6)	140(15.2)	119(12.9)	20(2.2)	131(14.2)	
[주요 변인]		M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	M(SD)	
서비스 품질	결과품질	4.03(.56)	4.03(.55)	4.10(.58)	4.01(.60)	3.99(.57)	3.97(.60)	3.99(.55)	2.518*
	환경품질	4.17(.59)	4.17(.59)	4.24(.60)	4.21(.56)	4.17(.60)	4.14(.60)	4.08(.59)	2.987*
	상호작용 품질	4.30(.57)	4.33(.56)	4.38(.54)	4.38(.54)	4.21(.61)	4.19(.70)	4.13(.58)	13.188***
	사회품질	4.27(.56)	4.28(.54)	4.36(.55)	4.32(.57)	4.24(.58)	4.19(.59)	4.15(.61)	7.071***
참여 후 변화 인식		4.21(.53)	4.20(.52)	4.28(.55)	4.26(.52)	4.15(.53)	4.15(.63)	4.18(.55)	4.053**

주: 1) 참여동기 중 ‘직접적 경제동기’는 ‘경제적’으로, ‘간접적 동기’는 ‘비경제적’으로 축약함.

2) Scheffe 사후검정 결과, 상호작용품질은 b,c > d,e,f 이며, 사회품질은 b > e,f 로 나타남.

*p < .05, **p < .01, ***p < .001

결과, 사회서비스형(M=4.38, SD=.54)과 시장형(M=4.38, SD=.54)집단은 취업알선형(M=4.21, SD=.61), 고령자친화기업(M=4.19, SD=.70), 시니어인턴십(M=4.13, SD=.58) 집단보다 유의미

하게 높은 만족도를 보였다. 이는 공동 작업이나 대인 서비스를 수행하는 사회서비스형과 시장형사업단의 참여자들이 동료 및 관리자와의 소통 과정에서 느끼는 만족도가 ‘매우 만

죽' 수준에 근접한 것으로 해석할 수 있다.

사회품질($F=7.071$, $p<.001$)도 Scheffe 사후검정 결과, 사회서비스형($M=4.36$, $SD=.55$)이 고령자친화기업($M=4.19$, $SD=.59$)과 시니어인턴십($M=4.15$, $SD=.61$)보다 유의하게 높은 것으로 나타났다. 이는 사회서비스형 참여자들이 자신의 활동을 단순 근로가 아닌 '공익적·사회적 가치'로 인식하며, 일반적인 만족 수준보다 더 높게 평가하고 있음을 의미한다.

한편, 결과품질($F=2.518$, $p<.05$)과 환경품질($F=2.987$, $p<.05$), 그리고 사업 참여 후 변화 인식($F=4.053$, $p<.01$)에서도 사업유형별로 통계적으로 유의미한 차이가 확인되었으나, Scheffe 사후검정에서는 특정 유형 간의 명확한 우열 관계는 나타나지 않았다. 이는 모든 사업유형에서 4.0점 이상으로 만족하기 때문이다. 이는 사업유형에 따른 구조적 유희리를 떠나, 노인일자리 참여자 대다수가 자신이 얻은 결과와 환경, 그리고 참여 후의 긍정적 변화에 대해 '대체로 만족'하는 수준을 넘어 '매우 만족'하고 있음을 의미한다.

2. 사업유형별 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향

사업유형별 노인일자리사업 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향 간 회귀분석 결과는 <Table 2>와 같다.

회귀모형의 적합성을 검증한 결과, 분석에 투입된 5개 사업유형 모두에서 통계적으로 유의미한 적합성이 확인되었다. 구체적으로 공익형($F=58.794$, $p<.001$), 사회서비스형($F=23.569$, $p<.001$), 취업알선형($F=14.754$, $p<.001$), 시장

형($F=10.398$, $p<.001$), 시니어인턴십($F=8.551$, $p<.001$) 순으로 나타났다. 종속변수에 대한 독립변수의 설명력(R^2)은 사회서비스형(35.7%)이 가장 높았으며, 공익활동형(31.2%), 취업알선형(28.6%), 시장형사업단(25.7%), 시니어인턴십(22.6%) 순으로 나타났다.

한편, 통제변수 중 연령(기준집단 69세 이하)과 학력(기준집단 초등학교 졸업 이하)은 모형의 통계적 안정성을 확보하기 위해 범주를 통합하여 더미변수로 변환한 후 분석 모형에 투입하였다. 분석결과, 더미 처리된 연령 및 학력 집단을 포함한 인구사회학적 특성(성별, 배우자 유무)과 참여동기는 모든 사업유형에서 통계적으로 유의미한 영향을 미치지 않는 것으로 나타났다. 이는 연령별이나 학력 수준과 같은 개인적 특성보다, 노인일자리에서 제공하는 서비스 품질의 수준 자체가 참여 후 긍정적 변화를 이끄는 결정적인 요인임을 알 수 있다.

각 사업유형별 핵심 영향요인을 비표준화 계수(B)로 비교 분석한 결과는 다음과 같다.

첫째, 공익활동형은 환경품질($B=.181$, $p<.001$), 상호작용품질($B=.170$, $p<.001$), 사회품질($B=.161$, $p<.001$), 결과품질($B=.125$, $p<.001$) 순으로 모든 서비스 품질 요인이 일자리 참여 후 변화 인식에 정(+)적인 영향을 미쳤다. 이는 고령·취약계층이 다수 참여하는 공익활동형은 쾌적한 근무환경(환경품질)과 동료 및 수요처와의 원만한 관계(상호작용), 그리고 지역사회 봉사라는 자긍심(사회품질)이 참여 후 변화 인식을 이끄는 동력임을 보여준다. 둘째, 사회서비스형은 결과품질($B=.210$, $p<.001$)과 환경품질($B=.206$, $p<.001$), 사회품질($B=.155$,

<Table 2> 사업유형별 서비스 품질이 참여 후 변화 인식에 미치는 영향(N=3,010)

구분		공익 활동형 (n=1,439)			사회 서비스형 (n=478)			시장형 사업단 (n=342)		
		B	se	t	B	se	t	B	se	t
통제 변수	(상수)	1.467	.139	10.556***	1.547	.236	6.568***	1.985	.278	7.140***
	성별(여성)	-.007	.028	-.235	-.038	.050	-.773	-.007	.062	-.109
	연령 70-74세	.037	.052	.717	-.030	.049	-.604	.009	.061	.150
	75세이상	.039	.049	.796	-.050	.057	-.880	-.105	.064	-1.637
	학력 중고졸	-.014	.025	-.552	-.051	.052	-.979	.021	.060	.355
	대졸이상	-.055	.074	-.751	-.053	.073	-.719	-.033	.092	-.364
	배우자유무(있음)	.031	.025	1.263	-.068	.046	-1.473	-.068	.056	-1.219
	참여동기(비경제적)	.014	.027	.512	-.002	.046	-.039	.013	.052	.248
서비스 품질	결과품질	.125	.025	4.996***	.210	.044	4.797***	.105	.048	2.202*
	환경품질	.181	.026	6.915***	.206	.049	4.197***	.068	.061	1.118
	상호작용품질	.170	.029	5.808***	.113	.062	1.831	.191	.072	2.656**
	사회품질	.161	.029	5.648***	.155	.056	2.783**	.185	.070	2.642**
R ²		.312			.357			.257		
F		58.794***			23.569***			10.398***		

구분		취업 앞선형 (n=417)			시니어 인턴십 (n=334)		
		B	se	t	B	se	t
통제 변수	(상수)	1.980	.226	8.763***	2.008	.288	6.978***
	성별(여성)	-.039	.050	-.775	-.076	.063	-1.195
	연령 70-74세	-.060	.056	-1.065	-.028	.074	-.374
	75세이상	.051	.066	.776	.058	.147	.394
	학력 중고졸	-.012	.064	-.190	.055	.086	.643
	대졸이상	-.083	.088	-.941	.017	.102	.164
	배우자유무(있음)	-.093	.055	-1.714	-.056	.068	-.814
	참여동기(비경제적)	.030	.051	.584	.002	.057	.042
서비스 품질	결과품질	.167	.052	3.207**	.246	.060	4.091***
	환경품질	.251	.057	4.397***	.023	.064	.352
	상호작용품질	.102	.059	1.729	.145	.071	2.056*
	사회품질	.032	.056	.578	.144	.060	2.384*
R ²		.286			.226		
F		14.754***			8.551***		

주: 1) 종속변수: 참여 후 변화 인식

2) 더미변수의 기준집단: 연령(69세 이하), 학력(초등학교 졸업 이하)

3) 고령자친화기업(n=68)은 표본 수 부족으로 회귀모형의 통계적 요건을 충족하지 못해 본 분석에서 제외함.

* p < .05, ** p < .01, *** p < .001

$p<.01$)이 유의미한 영향을 미쳤으나, 상호작용 품질은 통계적으로 유의하지 않았다. 이는 사회서비스형 참여자들이 담당자와의 관계(상호작용)보다는 업무의 내용이나 물리적 환경, 사회 기여 정도에 더 큰 가치를 두고 있음을 의미한다. 셋째, 시장형 사업단은 상호작용품질($B=.191$, $p<.01$)과 사회품질($B=.185$, $p<.01$)이 가장 강력한 영향 요인이며, 결과품질($B=.105$, $p<.05$)도 유의미한 영향을 미쳤다. 이는 공동작업장에서 물품을 제조·판매하는 사업단의 특성상, 동료 및 소비자와의 관계(상호작용)와 그 속에서 느끼는 사회적 소속감(사회품질)이 삶의 긍정적 변화를 이끄는 것을 알 수 있다. 넷째, 취업알선형은 환경품질($B=.251$, $p<.001$)과 결과품질($B=.167$, $p<.01$)이 참여 후 변화에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 수요처로 파견을 나가는 사업 특성상, 파견 장소의 물리적·심리적 환경(환경품질)과 취업 연계를 통한 실질적 성과(결과품질)가 참여자의 긍정적 변화 인식에 영향을 미치는 것을 시사한다. 다섯째, 시니어인턴십은 결과품질($B=.246$, $p<.001$)의 영향력이 가장 컸으며, 상호작용품질($B=.145$, $p<.05$), 사회품질($B=.144$, $p<.05$)순으로 참여 후 변화에 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. 이는 민간 기업의 인턴으로 근무하는 만큼, 직무 안정성이나 급여 수준같이 실질적 성과(결과)가 삶의 변화에 결정적인 역할을 보여준다.

V. 결론 및 제언

본 연구는 노인일자리사업 서비스 품질이

참여 후 변화 인식에 미치는 영향을 사업유형별로 실증 분석함으로써, 활동적 노화 실현을 위한 노인일자리사업 정책의 질적 개선 방안을 모색하는 데 목적이 있다. 이에 ‘2022년 노인일자리 실태조사’를 기반으로 노인일자리사업 참여자 3,078명의 자료를 활용하여 연구를 진행하였다.

본 연구 결과에 대한 요약과 논의는 다음과 같다. 첫째, 노인일자리사업 서비스 품질은 참여자의 긍정적 변화 인식을 설명하는 핵심 기제이자, 활동적 노화를 실현하는 핵심 기반임이 확인되었다. 분석 대상인 5개 사업유형 모두에서 회귀모형의 통계적 유의성이 확인되었으며, 서비스 품질 요인들이 참여 후 변화 인식에 통계적으로 유의미한 정(+)의 영향을 미쳤다. 특히 모형의 안정성을 위해 연령(69세 이하 기준)과 학력(초등학교 졸업 이하 기준)의 범주를 통합하여 엄격하게 통제한 다중회귀모형에서도 인구사회학적 특성은 유의하지 않은 반면, 서비스 품질 요인은 변화 인식을 결정하는 강력한 변인임이 재확인되었다. 이는 노인일자리사업의 성과가 단순히 일자리의 양적 제공이나 경제적 소득 보전에 그치는 것이 아니라, 참여 과정에서 경험하는 서비스의 질적 수준(Quality)에 의해 결정된다는 선행연구(Chun & Choi, 2018; Kwon & Park, 2007; Oh & Kim, 2025)를 지지한다. 나아가 노인일자리사업이 단순한 빈곤 구제를 넘어 활동적 노화를 위한 사회참여 기제로 기능해야 한다는 Bae et al.(2024)의 주장을 뒷받침하며, 서비스 품질이 활동적 노화 3대 요소(건강, 참여, 안전)를 실질적으로 체감하게 만드는 핵심 심리·사회적 지원체계임을 규명하였

다는 점에서 학술적 의의를 갖는다. 다만, 고령자친화기업(n=68)의 경우 다중회귀분석의 최소 표본 요건을 충족하지 못해 모형의 통계적 안정성을 위해 부득이하게 회귀분석 대상에서 제외하였으며, 이는 향후 표본 확충을 통한 추가 분석의 필요성을 시사한다.

둘째, 사업유형별로 일자리 참여 후 변화 인식에 영향을 미치는 핵심 품질 요인은 참여자의 특성과 직무 성격에 따라 차이를 보였다. 이는 노인일자리사업 참여 효과가 사업 운영방식과 직무환경에 따라 이질적으로 나타난다는 선행연구(Jeon & Jung, 2024)를 지지하는 결과이다. 즉, 단순한 소득 보전을 넘어서 참여자의 삶의 질을 결정짓는 서비스 품질이 사업유형에 따라 다르게 작동함을 규명한 것이다. 공익활동형은 ‘환경품질’과 ‘상호작용품질’이 가장 큰 핵심요인으로 나타났다. 이는 후기 고령자가 다수인 유형 특성상 신체적 안전을 보장하는 환경과 동료 및 수요처와의 원만한 관계 형성이 삶의 변화를 이끄는 주요 동력임을 의미한다. 사회서비스형은 ‘결과품질’과 ‘환경품질’이 가장 강력한 영향을 미쳤다. 전문성을 갖춘 신노년 세대가 자신의 역량을 발휘할 수 있는 직무 환경과 그에 따른 적절한 보상(결과)을 자아실현의 핵심 가치로 인식하고 있음을 시사한다. 시장형 사업단은 ‘상호작용품질’과 ‘사회품질’이 주요 요인으로 도출되었다. 공동 작업 중심의 사업 특성상 경제적 보상보다 동료와의 긍정적 관계 및 지역사회 기여라는 공동체적 가치가 변화 인식을 주도하는 것으로 보인다. 취업알선형은 수요처의 ‘환경품질’과 실질적 성과를 의미하는 ‘결과품질’이 긍정적 변화를 이끄는 핵심기제

로 확인되었다. 시니어인턴십은 ‘결과품질’의 영향력이 가장 컸으며, 이는 민간 기업에서 근무하는 만큼 직무 안정성이나 급여 수준 같은 실질적 성과가 삶의 변화에 결정적 역할을 한다는 것을 보여준다. 결과적으로 향후 노인일자리사업의 질적 고도화를 위해 사업유형별 특수성을 고려한 맞춤형 서비스 관리 전략이 수립되어야 함을 시사한다.

셋째, 사회품질과 상호작용품질은 대다수 유형에서 중요한 요인임이 확인되었다. 이는 노인일자리사업이 참여자가 사회 구성원으로서 기여한다는 공익적 가치를 체감할 때 비로소 활동적 노화가 실현될 수 있음을 시사한다(Choi et al., 2024). 즉 WHO(2002)의 활동적 노화 모델이 단순한 경제적 고용을 넘어 사회 참여와 심리적 안전을 포괄하는 다차원적인 개념임을 고려할 때, 본 연구 결과는 일자리 현장에서 경험하는 정서적 교감(상호작용품질)과 사회적 기여감(사회품질)이 활동적 노화를 실현하는 실질적 기제라는 점을 실증적으로 뒷받침한다. 특히 대인관계가 수반되는 사업유형(공익활동형, 시장형 등)에서 상호작용품질의 중요성은 담당자의 역량과 전담기관의 전문적인 서비스 전달체계가 사업 성과를 좌우한다는 선행연구(Choi et al., 2025; Shin, 2025)와 일치하며, 현장의 전담인력이 단순 행정가가 넘어 사례관리자로서의 역할을 수행해야 할 필요성을 제기한다. 최근 노인일자리사업의 급격한 양적 확대와 직무 난이도 증가에도 불구하고 현장의 지원 체계는 과거의 기준에 머물러 있어 과도한 행정 부담이 서비스 품질 저하로 이어질 우려가 크다. 따라서 활동적 노화를 실현하는 핵심기제인 서비스 품

질을 담보하기 위해서는 전담인력 1인당 적정 담당 인원의 기준을 현실화하고, 디지털 행정 시스템 도입 등을 통한 업무경감과 근무 환경 개선 방안이 다각도로 검토되어야 한다.

본 연구의 논의를 바탕으로 다음과 같이 실천적 및 정책적 제언을 하고자 한다.

첫째, 사업유형별 참여자 특성을 반영한 차별화된 품질 관리 전략과 안전 인프라의 확충이 요구된다. 보상과 고용 안정성을 의미하는 결과품질이 사회서비스형과 시니어인턴십의 핵심 요인으로 확인되었으며, 베이비부머 세대의 경제적 욕구를 충족하기 위해 직무 난이도에 따른 수당 차등화 및 활동비 현실화 등 보상 체계를 강화해야 한다. 반면, 환경품질이 최우선인 공익활동형과 취업알선형의 경우 고령 참여자의 신체적 안전을 보장하기 위한 제도적 장치가 시급하다. 비영리 복지 현장에 적합하고 노인의 신체적 취약성(낙상, 교통사고 등)을 반영한 ‘노인일자리 맞춤형 위험성 평가체계’를 선제적으로 개발해야 한다.

둘째, 참여자의 긍정적 변화를 유도하는 핵심 기제인 상호작용품질을 제고하기 위해 종사자의 처우 개선 및 맞춤형 역량 강화가 뒷받침되어야 한다. Choi et al.(2025)의 연구에 따르면, 우수한 성과를 거둔 수행기관은 종사자의 높은 전문성을 바탕으로 참여자 개별 상담과 세밀한 직무 매칭에 집중하여 참여자의 심리적 만족도를 극대화 하였다. 반면, 전담인력의 잦은 이직이나 과도한 행정 업무로 인해 사례관리자로서의 역할이 축소된 기관의 경우, 참여자의 정서적 교감이 단절되고 단순 지시 위주의 관계가 형성되어 참여자의 변화 인식이 저하되는 결과로 이어졌다. 따라서 상

호작용이 성과로 직결되는 공익활동형과 시장형 담당자에게는 갈등 관리와 의사소통 교육을, 결과와 환경을 중시하는 사회서비스형 및 취업알선형 담당자에게는 전문 행정 및 직무매칭 교육을 제공하는 등 사업유형별로 특화된 역량 강화 전략이 요구된다. 나아가 「노인일자리 및 사회활동 지원에 관한 법률」에 근거하여 인건비를 현실화하고 과업 특성에 비례한 인력 차등 배치 등 표준화된 예산 지원 체계를 조속히 마련해야 할 것이다.

셋째, 노인일자리사업의 온전한 사회품질 확보를 위해 다자간 협력 거버넌스 구축 및 질적 성과관리 체계로의 전환이 필요하다. 지역 내 전문 교육기관, 수행기관, 공공기관(수요처)이 역할을 분담하여 유기적인 네트워크를 구축하고 안정적인 수요처와 판로를 확보한 기관은 참여자들에게 강한 소속감과 자부심을 제공하여 높은 사회품질 인식을 끌어내었다. 하지만 지역사회와 소통 없이 고립된 형태로 운영되거나 단순 반복 업무에 치중한 경우는 사업의 공익적 가치가 훼손되고 참여자 스스로를 단순 수혜자로 인식하게 만들어 활동적 노화의 동력이 상실하게 만드는 결과를 낳았다(Choi et al., 2025). 이러한 현장의 사례를 볼 때, 향후 노인일자리사업은 참여자를 단순 노동력이 아닌 ‘사회적 가치 전달자’로 재정의해야 한다. 특히 전문성을 갖춘 베이비부머 세대를 지역사회의 멘토나 강사로 양성한다면, 본 연구에서 강조한 직무 효능감과 사회품질 인식을 극대화할 수 있을 것이다. 또한, 향후 정책 평가는 단순 양적 실적 중심에서 벗어나 일자리 참여 후 변화 인식 등 질적 성과지표(KPI) 중심으로 개편되어 서

비스 품질과 노년기 삶의 질 간의 선순환 구조를 확립할 수 있어야 한다.

넷째, 참여자의 욕구와 사업유형별 핵심 품질 요인을 연계한 데이터 기반 ‘초기 매칭 시스템’ 고도화가 요구된다. 현재의 소득 수준 등 행정적 기준에 치우친 선발 방식에서 벗어나, 초기 상담 과정에서 참여자가 우선시하는 가치(안전, 소득, 관계 등)를 정밀하게 진단하고, 최적의 사업유형으로 연계하는 시스템 마련이 필요하다. 이는 적재적소 배치를 통해 참여자의 직무 몰입과 서비스 품질을 극대화하는 실천적 대안이 될 것이다.

본 연구는 노인일자리사업 서비스 품질과 참여 후 변화 인식 간의 관계를 사업유형별로 규명하여 의미 있는 결과를 도출하였으나, 다음과 같은 한계를 보완하기 위한 후속 연구를 제언하고자 한다.

첫째, 횡단적 데이터를 활용함에 따라 변수 간의 명확한 인과관계 규명에 한계가 있다. 향후 『한국 어르신의 일과 삶(KSWL)패널』 등 대규모 조사에 서비스 품질(SSQM)척도를 신설하여 시계열적 변화를 추적하는 종단적 연구가 요구된다. 둘째, 서비스 품질과 변화 인식 사이의 심리·사회적 매개 요인(자아존중감, 사회적 관계망 등)과 부정적 경로(프리젠테이션 등)를 함께 분석하여 다층적이고 통합적인 이론 모형을 구축해 나가야 한다. 셋째, 고령자친화기업 등 일부 사업유형의 표본 수 부족으로 인과관계 검증이 제한되었다는 점은 본 연구의 한계이다. 향후 연구에서는 층화표집을 통해 표본을 확대하거나, 분석의 통계적 안정성을 확보하기 위해 유사한 성격의 사업유형을 3~4개 집단으로 통합하여 비교·분석

할 것을 제언한다. 넷째, 민간·시장형 일자리 특성을 반영한 척도 개발 및 타당화 연구가 요구된다. 본 연구에서 활용한 SSQM 척도는 복지적 관점에 치우쳐 있어, 영리성이 강한 민간 일자리의 성과를 설명하는 데 한계가 있다. 노동시장적 성과(임금, 고용안정)와 복지적 성과(관계, 사회적 가치)를 모두 포괄하는 ‘한국형 노인일자리 서비스 품질 척도’ 개발 연구가 시급하다.

이러한 한계점에도 불구하고 본 연구는 노인일자리사업의 성과 논의를 참여 인원수나 소득 보전과 같은 양적 지표에서 참여자가 ‘질적 서비스 수준’으로 확장하였다는 점에서 뚜렷한 학술적 의의를 갖는다. 특히 사업유형별로 참여자의 삶을 변화시키는 핵심 기제가 상이함을 실증적으로 규명함으로써, 기존의 획일적 운영 방식에서 탈피하여 참여자 욕구 중심의 맞춤형 서비스 지원체계를 마련할 수 있는 경험적 근거를 제시하였다. 나아가 공익형 중심의 기존 지표에서 벗어나, 민간·시장형 분야에 고용 성과지표를 결합하는 ‘이원화된 품질 관리 지표’ 도입의 강력한 논리적 기반을 제공한다. 결론적으로 본 연구는 초고령 사회에서 노인일자리사업 서비스 품질 관리가 단순한 사업 운영 수단을 넘어, 활동적 노화(Active Aging)를 실현하고 삶의 질을 실질적으로 견인하는 핵심적인 정책도구임을 실증적으로 규명하였다는 데 중요한 함의를 지닌다.

References

Bae, J. Y., Park, S. H., & Jeon, Y. H. (2024).

- Senior employment and active aging. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
https://www.kordi.or.kr/content.do?bid=248&mode=view&page=2&cid=560616&sf_category=N107_1&cmsId=173
- Choi, B. Y., Chun, J. Y., & Lee, J. Y. (2024). Analysis of media discourse on senior employment. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
https://www.kordi.or.kr/content.do?bid=248&mode=view&page=2&cid=560621&sf_category=N107_1&cmsId=173
- Choi, H. J. (2018). Precarious labor and quality of life of older workers. *Journal of Social Science*, 25(2), 217-237.
- Choi, J. S., Nam, H. J., & Lee, S. W. (2025). A case study of successful senior clubs as implementation agencies for the senior employment program. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 45(5), 887-919.
- Chun, J. Y., & Choi, Y. (2014). The effect of service quality of organizations implementing the senior employment program on participants' job and life satisfaction. *Korean Journal of Social Security*, 30(3), 245-274.
- Chun, J. Y., & Choi, Y. (2017). A qualitative study to explore the social quality of social services: Focusing on the public-type senior employment service. *Critical Social Policy*, 57, 117-155.
- Chun, J. Y., & Choi, Y. (2018). Development of a social service quality measurement model: Focusing on public-type senior employment. *Journal of Korean Social Welfare Administration*, 29(1), 1-23.
- Chun, J. Y., Shin, S. W., Oh, Y. R., Son, C. G., Shin, I. C., Son, H. S., Cho, G. Y., Lee, J. Y., Yang, Y. J., & Hong, Y. B. (2025). The 1st Korean seniors' work and life (KSWL) panel: 2024 survey. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
https://www.kordi.or.kr/content.do?bid=248&mode=view&page=2&cid=560620&sf_category=N107_1&cmsId=173
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1976). Motivation through the design of work: Test of a theory. *Organizational Behavior and Human Performance*, 16(2), 250-279.
[\[https://doi.org/10.1016/0030-5073\(76\)90016-7\]](https://doi.org/10.1016/0030-5073(76)90016-7)
- Jeon, J., & Jung, S. H. (2024). A meta-analysis on the effect of participation in the senior employment program on life satisfaction. *Journal of Welfare for the Aged*, 79(3), 185-209.
- Kang, E. N. (2018). Verification of multi-dimensional changes of the elderly through participation in the elderly employment project: Focusing on public activity and market-based business group. *Journal of Korea Gerontological Welfare*, 73(3), 9-33.
- Kim, E. J., & Jung, S. Y. (2009). Construct dimensions of social service quality and service satisfaction based on the

- SERVQUAL model: Focused on domiciliary care services for the elderly. *Social Welfare Policy*, 36(2), 191-217.
- Kim, J. S., & Kang, S. H. (2020). An institutional ethnographic study on the work of participants in the senior employment and social activity support program: Focusing on public activities. *Journal of Welfare for the Aged*, 75(1), 127-158.
- Kim, M. J. (2024). Changes in the characteristics of participating seniors based on the survey of senior employment and social activity support programs. *Life and Work in an Aging Society*, 14, 24-31.
- Kim, M. J., Kim, J., Baek, H. Y., Kim, G. W., Park, B. H., & Sung, G. H. (2021). 2021 Analysis of the policy effects of the senior employment program. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the Aged. https://www.kordi.or.kr/content.do?bid=248&mode=view&page=4&cid=436317&sf_category=N107_1&cmsId=173
- Kim, S. H., & Lee, S. S. (2009). A study on self-esteem and life satisfaction of the elderly according to their participation in the senior employment program. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 29(1), 309-327.
- Kim, S. Y. (2016). A study on the relationship among job participation, self-esteem, depression, and suicidal ideation of Korean seniors. *Future Society*, 7(1), 31-58.
- Kim, S. Y., Lee, M. H., & Jang, S. J. (2014). A study on changes in psychosocial health of older adults participating in the senior employment program. *Journal of Welfare for the Aged*, 64, 371-393.
- Korea Labor Force Development Institute for the Aged. (2022). 2022 Survey on senior employment and social activity support programs. <https://www.kordi.or.kr/content.do?cmsId=173>
- Korea Labor Force Development Institute for the Aged. (2023). A study on the evaluation of policy effects of the senior employment program. <https://www.kordi.or.kr/content.do?cmsId=173>
- Korea Labor Force Development Institute for the Aged. (2025). 2025 Survey on senior employment and social activity support programs. <https://www.kordi.or.kr/content.do?cmsId=173>
- Kwon, G. Y., & Park, G. S. (2007). A study on the effectiveness of the senior employment program. *Journal of the Korea Gerontological Society*, 27(3), 527-547.
- Lee, H. J., & Cho, S. S. (2016). The impact of relationship marketing on the reuse intention of community social services and the mediating effect of service quality. *Health and Social Welfare Review*, 36(2), 311-344.
- Lee, H. J., & Yoon, K. H. (2022). Analysis of academic research trends in social service quality using text mining and topic modeling. *Journal of Convergence for*

- Information Technology*, 8(3), 29-40.
- Min, G. C., Ko, D. Y., Kim, H. W., Lee, H. J., Cho, Y. S., & Choi, S. E. (2021). The effect of participation period and participation satisfaction in the senior employment program on life satisfaction: Verification of the mediating effect of social networks. *Journal of Social Science*, 32(3), 3-21.
- Ministry of Data and Statistics. (2025). 2025 Senior citizens statistics. Daejeon: Ministry of Data and Statistics.
https://mods.go.kr/board.es?mid=a10301060500&bid=10820&act=view&list_no=438832
- Ministry of Health and Welfare. (2023). The 3rd comprehensive plan for senior employment and social activity support. Sejong: Ministry of Health and Welfare.
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10503010200&bid=0027&act=view&list_no=377483
- Ministry of Health and Welfare. (2025). 2025 Guidelines for senior employment and social activity support programs. Sejong: Ministry of Health and Welfare.
https://www.mohw.go.kr/board.es?mid=a10409020000&bid=0026&act=view&list_no=1485813
- Oh, Y. R., & Kim, D. H. (2025). The moderated mediating effect of the usefulness of senior employment education and the mediating effect of work environment in the relationship between difficulties experienced in senior employment and changes in quality of life. *Journal of Social Science*, 64(2), 55-75.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
[\[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(88\)80033-6\]](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(88)80033-6)
- Park, K. H., Han, C. G., Kim, E. H., Lee, S. H., Park, B. H., & Kang, S. O. (2021). Analysis of household income structure and poverty characteristics of senior employment program participants. Goyang: Korea Labor Force Development Institute for the Aged.
- Shim, Y. W. (2023). Analysis of the health effects of the public-type senior employment program: A comparison between young-old and old-old adults. *Public Policy Review*, 40(1), 73-95.
- Shin, S. W. (2025). Does senior employment affect health-related quality of life?: Focusing on the mediating pathways of social networks and interpersonal trust. *Journal of Welfare for the Aged*, 80(3), 465-496.

Received: February 28, 2026

Revised (final form): March 17, 2026

Accepted: March 18, 2026