

04

한국문화예술위원회 예술정책연구

arts change the world

2018

통합문화이용권  
사업 성과평가  
연구

2019. 2

## **2018 통합문화이용권사업 성과평가 연구**

2019년 2월 인쇄  
2019년 2월 발행

발행처 한국문화예술위원회  
편 집 한국문화예술위원회

한국문화예술위원회  
58217 전라남도 나주시 빛가람로 640 (빛가람동 352)  
전화 061-900-2100, 2200  
팩스 061-900-2362  
홈페이지 [www.arko.or.kr](http://www.arko.or.kr)  
이메일 [arko@arko.or.kr](mailto:arko@arko.or.kr)

본 보고서는 무단전재를 금하며,  
내용의 일부를 가공하거나 인용할 때에는  
반드시 출전을 밝히시기 바랍니다.

## 2018 통합문화이용권사업 성과평가 연구

/ 2019. 2



## 제 출 문

한국문화예술위원회 귀하

본 보고서를 <2018 통합문화이용권사업 성과평가 연구>의 최종보고서로 제출합니다.

2019년 2월 25일

주관기관 : (주)장애파트너스그룹  
연구책임자 : (주)장애파트너스그룹 장현선 대표  
연구원 : (주)장애파트너스그룹 윤혜란 수석 연구원  
(주)장애파트너스그룹 옥경인 수석 연구원  
(주)장애파트너스그룹 김슬아 연구원



# 목 차

## 제1장 서론

제1절 : 연구 배경 및 목적	3
1. 연구 배경	3
2. 연구 목적	5
제2절 : 연구 범위 및 방법	7
1. 연구 범위	7
2. 연구 추진 단계	9
3. 연구 방법	10

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

제1절 : 통합문화이용권 사업 개요	17
1. 사업 목적 및 대상	17
2. 주요 사업 내용	20
3. 사업 변화	22
4. 사업 예산	24
5. 사업 운영 체계	27
제2절 : 통합문화이용권 발급 현황	33
1. 연도별 변화	33
2. 2018년 발급 현황 특징	34

## 제3장 통합문화이용권 사업 평가지표

제1절 : 평가지표 설계	41
1. 지표설계 과정	41
2. 선행 지표 분석	42

3. 관련 평가지표 분석	47
제2절: 평가지표	53
1. 2018년 평가지표	53
2. 단계별 세부평가지표	60
<b>제4장 2018 통합문화이용권 사업 평가결과</b>	
제1절: <집행> 단계 평가결과	73
1. 사업추진체계의 적절성	73
2. 자원투입의 효율성과 합리성	87
3. 사업집행 관리의 적절성	94
제2절: <성과> 단계 평가결과	108
1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성	108
2. 성과목표의 달성 및 노력	112
3. 사업 효과성	116
제3절: <환류> 단계 평가결과	124
1. 사업현황 파악 및 반영노력	124
2. 사업개선 노력	142
<b>제5장 통합문화이용권 이용 현황</b>	
제1절 : 통합문화이용권 이용 데이터 분석	153
1. 통합문화이용권 이용 특징	153
2. 이용현황에 기반한 경제적 효과분석	179
제2절 : 통합문화이용권 이용자 만족도 조사결과	181
1. 응답자 특성	181



2. 인식 및 이용 현황	184
3. 만족도 및 효과성	217
제3절 : 통합문화이용권 이용자 인터뷰 결과	227
1. 응답자 특성	227
2. 인터뷰 주요 결과	228
<b>제6장 결론 및 제언</b>	
제1절 : 결론	235
1. 통합문화이용권 사업 평가	235
2. 통합문화이용권 이용 현황 및 태도	239
제2절 : 제언	261
1. 사업에 대한 제언	261
2. 평가 및 조사 운영에 대한 제언	268
부록	271

## <표 목차>

<표 1-1> 통합문화이용권 전문가 명단 .....	10
<표 1-2> 이용자 구성비에 따른 응답자 구성비 및 응답자 수 .....	11
<표 1-3> 이용자 만족도 설문 구성 (%) .....	12
<표 1-4> 7점 척도의 100점 환산 방식 .....	12
<표 1-5> 만족도 환산 점수 .....	13
<표 1-6> 이용자 인터뷰 대상 .....	13
<표 2-1> 통합문화이용권사업의 문화예술진흥법 내 법적 근거 .....	17
<표 2-2> 100대 국정과제 (2017년 8월) .....	18
<표 2-3> 문화누리카드 이용 혜택 (2018년 기준) .....	20
<표 2-4> 2018년 문화누리카드 가맹업종 .....	21
<표 2-5> 통합문화이용권 사업 연도별 지원 변화 .....	22
<표 2-6> 통합문화이용권 사업 연도별 사업 세부내용 변화 .....	23
<표 2-7> 2018년 예산 구성 .....	25
<표 2-8> 카드 사업비 vs. 운영비 예산구성 .....	25
<표 2-9> 2018년 지역별 카드예산 .....	26
<표 2-10> 통합문화이용권 사업 운영 주요 절차 .....	29
<표 2-11> 2018 통합문화이용권사업 17개 지자체별 주관처 .....	30
<표 2-12> 2015~2018년 문화누리카드 발급률 .....	33
<표 2-13> 2018년 지역별 문화누리카드 발급률 .....	36
<표 2-14> 2018년 지역별 문화누리카드 발급률 .....	37
<표 2-15> 2018년 지역별 문화누리카드 발급자 자격요건별 구성비 .....	38
<표 3-1> 통합문화이용권사업 2014, 2015년 성과평가 지표 비교 .....	43
<표 3-2> 통합문화이용권사업 2016년 성과평가 지표 비교 .....	45
<표 3-3> 2018 복권기금 평가 등급 기준 .....	47
<표 3-4> 2018 복권기금 평가 배점 .....	48
<표 3-5> 2018 복권기금 평가지표 세부항목 .....	49
<표 3-6> 2018년 복권기금 평가 - 통합문화이용권 성과목표 .....	50
<표 3-7> 2018 통합재정사업 평가지표 .....	51
<표 3-8> 2018년 통합문화이용권 사업 평가지표 .....	53
<표 3-9> 통합문화이용권 선행연구 평가지표 대비 2018년 평가지표 .....	54
<표 3-10> 상위 평가지표 대비 2018년 평가지표 .....	57

<표 3-11> 2018년 통합문화이용권 <집행> 단계 세부평가지표	60
<표 3-12> <집행> 단계 세부평가지표 이전 지표 비교	62
<표 3-13> 2018년 통합문화이용권 <성과> 단계 세부평가지표	64
<표 3-14> <성과> 단계 세부평가지표 이전 지표 비교	66
<표 3-15> 2018년 통합문화이용권 <환류> 단계 세부평가지표	67
<표 3-16> <환류> 단계 세부평가지표 이전 지표 비교	68
<표 4-1> 지역주관처 주요 업무 비교 (2014년, 2018년)	75
<표 4-2> 통합문화이용권 광역지자체 및 지역주관처 담당자 의견수렴 내용	75
<표 4-3> 2018년 지역별 분야별 가맹점 구성비	76
<표 4-4> 2018년 통합문화이용권 업무관계자 대상 교육 운영 실적	77
<표 4-5> 한국문화예술위원회의 2018년 통합문화이용권 전략 목표 및 과제	78
<표 4-6> 2018년 통합문화이용권 이용자 개선 요구사항 및 반영 조치	79
<표 4-7> 세부 특징별 문화누리카드 인지체계	81
<표 4-8> 가족합산기능 인지 및 이용 (%, 명)	81
<표 4-9> 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부 (%)	82
<표 4-10> 2018 통합문화이용권사업 17개 지자체별 주관처	83
<표 4-11> 2018년 통합문화이용권 예산집행률	87
<표 4-12> 2018년 문화누리카드 예산 분기별 집행	88
<표 4-13> 공공·민간기관 2018년 협력 주요 내용	88
<표 4-14> 2018년 문화누리카드 카드 예산 및 집행	90
<표 4-15> 2018년 문화누리카드 이용금액 구간별 카드건수 및 구성비	91
<표 4-16> 연도별 통합문화이용권 등록가맹점	94
<표 4-17> 2018년 가맹점 모니터링 실적	95
<표 4-18> 2017, 2018년 통합문화이용권 가맹점수 분야별 비율	95
<표 4-19> 2018년 주요 신규 등록 가맹점	96
<표 4-20> 통합문화이용권 결제 가맹점 비율 (%)	97
<표 4-21> 할인가맹점 수 및 비율	97
<표 4-22> 2018년 할인 가맹점	97
<표 4-23> 2018년 주요 신규 할인 가맹점	98
<표 4-24> 무료티켓(나눔티켓) 이용률	99
<표 4-25> 2018년 신규 나눔티켓 발급 실적(공연 및 전시 횟수)	99
<표 4-26> 나눔티켓 대상 및 이용방법	100
<표 4-27> 문화누리카드 인지 경로	104

<표 4-28> 2018년 통합문화이용권 매체 홍보실적 .....	104
<표 4-29> 2018년 통합문화이용권 온라인 홍보실적 .....	104
<표 4-30> 2018년 통합문화이용권 온라인매체별 구독실적 .....	104
<표 4-31> 문화누리카드 인식 및 이용행태 특징 요약 .....	106
<표 4-32> 통합문화이용권 홍보 대상 및 목표 예시 .....	107
<표 4-33> 통합문화이용권 성과지표 및 내부 관리지표 .....	109
<표 4-34> 2018년 문화누리카드 예산집행률 .....	110
<표 4-35> 2018년 통합문화이용권 만족도 점수 목표 .....	111
<표 4-36> 2018년 통합문화이용권 발급자수 목표 .....	111
<표 4-37> 2018년 통합문화이용권 만족도 점수 환산 방식 .....	111
<표 4-38> 2018년 문화누리카드 발급자 수 달성률 .....	112
<표 4-39> 2018년 통합문화이용권 발급률 제고를 위한 주요 홍보활동 .....	113
<표 4-40> 2018년 문화누리카드 이용자 만족도 점수 달성률 .....	114
<표 4-41> 연도별 만족도 점수 변화 .....	114
<표 4-42> 응답자 특징별 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점) .....	115
<표 4-43> 응답자 특징별 문화누리카드 정서적 효과 .....	117
<표 4-44> 응답자 특징별 문화누리카드 문화·여가적 효과 (점, 100점 만점) .....	119
<표 4-45> 통합문화이용권 지자체 및 지역주관처 실적 관리 현황 .....	124
<표 4-46> 문화누리카드 부정발급 방지를 위한 조치사항 .....	125
<표 4-47> 2018년 통합문화이용권 이용자 의견수렴 방법 .....	138
<표 4-48> 2018년 통합문화이용권 이용자 의견 및 반영 .....	138
<표 4-49> 2018년 문화누리카드 이용자 수기 공모전 당선자 명단 .....	140
<표 4-50> 2018년 통합문화이용권 모니터링 운영 실적 .....	142
<표 4-51> 지역주관처 역할 .....	143
<표 4-52> 통합문화이용권 고객지원센터 문의 유형별 구성비(%) .....	144
<표 4-53> 2018년 통합문화이용권 관계자 의견수렴 운영 실적 .....	145
<표 4-54> 2018년 통합문화이용권 관계자·전문가·외부평가 의견 및 반영 .....	146
<표 4-55> 2018 통합문화이용권 개선과제 전략 목표 및 외부 평가 지적사항 비교 ..	148
<표 4-56> 2018 통합문화이용권 개선과제 및 전략 목표 비교 .....	149
<표 5-1> 연령대별 이용금액 .....	156
<표 5-2> 이용금액 연령대별 구성비 .....	156
<표 5-3> 이용금액 건당 평균금액 .....	157
<표 5-4> 충전금 연령대별 구성비 .....	159

<표 5-5> 1인당 연간 평균 건수 .....	160
<표 5-6> 1인당 연간 총 이용 건수 .....	161
<표 5-7> 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (전체 이용 건) .....	162
<표 5-8> 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 이용 건) .....	163
<표 5-9> 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 & 문화분야 이용 건) .....	164
<표 5-10> 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 & 여행분야 이용 건) ..	164
<표 5-11> 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 & 스포츠분야 이용 건) ..	165
<표 5-12> 분야별 이용 건수 구성비 .....	170
<표 5-13> 분야별 채널 구성비 (이용 건수 기준) .....	171
<표 5-14> 분야별 자격요건 구성비 (이용 건수 기준) .....	172
<표 5-15> 분야별 이용시기 구성비 (이용 건수 기준) .....	173
<표 5-16> 분야별 합산카드 구성비 (이용 건수 기준) .....	174
<표 5-17> 분야별 충전카드 구성비 (이용 건수 기준) .....	175
<표 5-18> 지역별 채널 구성비 (이용 건수 기준) .....	176
<표 5-19> 발급지역별 분야 구성비 (이용 건수 기준) .....	177
<표 5-20> 지역별 채널·분야 구성비 (이용 건수 기준) .....	177
<표 5-21> 2018년 전체 이용금액 대비 본인충전 이용금액 .....	179
<표 5-22> 연도별 본인충전 및 이용금액 .....	180
<표 5-23> 이용자 만족도 조사 응답자 특성 .....	181
<표 5-24> 응답자 특성_연령×직업, 자격 요건 .....	183
<표 5-25> 문화누리카드 인지경로 .....	185
<표 5-26> 문화누리카드의 복권기금 추진인지도 .....	187
<표 5-27> 문화누리카드 이용기간 .....	188
<표 5-28> 문화누리카드 금액소진 여부 .....	190
<표 5-29> 문화누리카드 금액 미소진 이유 .....	193
<표 5-30> 문화분야 이용 건수 .....	196
<표 5-31> 여행 분야 이용 건수 .....	197
<표 5-32> 스포츠 분야 이용 건수 .....	198
<표 5-33> 문화분야 이용의향 .....	202
<표 5-34> 스포츠 및 여행 분야 이용 의향 .....	203
<표 5-35> 문화누리카드 증액 시 향후 희망 이용 분야 (%) .....	205
<표 5-36> 문화누리카드 증액 시 개선사항 (%) .....	208
<표 5-37> 가족합산기능 인지 및 이용 .....	211

<표 5-38> 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부 .....	214
<표 5-39> 문화누리카드 본인충전기능 향후 이용 의향 .....	215
<표 5-40> 문화누리카드 만족도 .....	219
<표 5-41> 문화누리카드 정서적 효과 .....	222
<표 5-42> 문화누리카드 사회적 효과 .....	224
<표 5-43> 문화누리카드 문화·여가적 효과 (점, 100점 만점) .....	225
<표 5-44> 인터뷰 대상자 특징 .....	227
<표 5-45> 문화누리카드 20대 이용자 인터뷰 결과 .....	228
<표 5-46> 문화누리카드 30~40대 이용자 인터뷰 결과 .....	230
<표 5-47> 문화누리카드 50대 이용자 인터뷰 결과 .....	231
<표 6-1> 2018년 통합문화이용권 사업 평가지표 .....	235
<표 6-2> 2018년 통합문화이용권 사업 평가결과 요약 .....	236
<표 6-3> 문화누리카드 문화분야 이용 경험률 .....	251
<표 6-4> 문화누리카드 스포츠·여행 분야 이용 경험률 .....	252
<표 6-5> 문화누리카드 카드 금액 증액이 향후 희망 이용 분야 .....	252
<표 6-6> 문화누리카드 문화 세부분야 향후 이용의향 .....	253
<표 6-7> 연령대별 세부분야 이용률 .....	254
<표 6-8> 문화누리카드 개선 고객희망 사항 .....	259

## <그림 목차>

[그림 1-1] 한국문화예술위원회 비전 2020 .....	3
[그림 1-2] 연구 목적 .....	6
[그림 1-3] 연구 범위 그림 .....	7
[그림 1-4] 연구 추진 체계 .....	9
[그림 2-1] 2018 통합문화이용권 사업 전략 및 목표 (한국문화예술위원회) .....	19
[그림 2-2] 통합문화이용권 사업 예산 변화 .....	24
[그림 2-3] 통합문화이용권 주요 운영 주체 .....	27
[그림 2-4] 통합문화이용권 가맹점 등록 절차 .....	31
[그림 2-5] 통합문화이용권 가맹점 해지 절차 .....	32
[그림 2-6] 문화누리카드 발급률 .....	33
[그림 2-7] 연도별 발급매수 추이 .....	34
[그림 2-8] 2018년 문화누리카드 월별 발급률 추이 .....	35
[그림 2-9] 2018년 문화누리카드 지자체 특성별 발급률 .....	35
[그림 2-10] 2018년 문화누리카드 지역별 발급률 .....	36
[그림 2-11] 2018년 문화누리카드 자격요건별 구성비 (%) .....	38
[그림 3-1] 통합문화이용권 사업 성과평가 지표설계 과정 .....	41
[그림 4-1] 문화누리카드 광역자치단체-기초지자체-주민자치센터 협력구조 .....	73
[그림 4-2] 2018년 문화누리카드 월별 발급자 구성비 및 누적 그래프 .....	77
[그림 4-3] 서울문화재단 우수사례 발표 내용 (2018.9. 간담회) .....	86
[그림 4-4] 문화누리카드 이용금액 미소진 이유 (2018년 이용자만족도 조사결과) ...	91
[그림 4-5] 추가충전 및 가족합산 기능 인지 및 이용 .....	91
[그림 4-6] 연령대별 문화누리카드 금액이용 현황 .....	92
[그림 4-7] 2018년 문화누리카드 전액 미소진자 연령별 및 자격요건별 구성비 .....	93
[그림 4-8] 통합문화이용권 2018년 리플렛 .....	102
[그림 4-9] 문화누리카드 정서적 효과성 점수 (점, 100점 만점) .....	117
[그림 4-10] 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점) .....	117
[그림 4-11] 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점) .....	118
[그림 4-12] 10~20대와 30대 이상의 분야별 경험률 차이 분석 .....	120
[그림 4-13] 정서적 효과의 연령대별 차이 .....	120
[그림 4-14] 사회적 효과 연령대별 차이 .....	121
[그림 4-15] 문화·여가 효과의 연령대별 차이 .....	121

[그림 4-16] 정서적 효과의 카드이용 연차별 차이 .....	122
[그림 4-17] 사회적 효과 카드이용 연차별 차이 .....	123
[그림 4-18] 문화·여가적 효과 카드이용 연차별 차이 .....	123
[그림 4-19] 17개 지자체별 문화누리카드 발급·이용 특징 .....	126
[그림 5-1] 연도별 이용금액 (백만원) .....	153
[그림 5-2] 연도별 건당 평균 이용금액 (원) .....	154
[그림 5-3] 성별 이용금액 (백만원) .....	154
[그림 5-4] 성별 평균 이용금액 (원) .....	155
[그림 5-5] 연도별 이용금액 성별 구성비 (%) .....	155
[그림 5-6] 자격요건별 이용금액 (백만원) .....	157
[그림 5-7] 이용금액 자격요건별 건당 평균 금액 (원) .....	158
[그림 5-8] 이용금액 자격요건별 구성비 (%) .....	158
[그림 5-9] 충전금 성별 구성비 (%) .....	159
[그림 5-10] 충전금 자격요건별 구성비 (%) .....	160
[그림 5-11] 이용 건수 분기별 구성비 (%) .....	166
[그림 5-12] 이용 건수 월별 구성비 (%) .....	167
[그림 5-13] 이용 건수 시간대별 구성비 (%) .....	168
[그림 5-14] 이용 건수 요일별 구성비 (%) .....	168
[그림 5-15] 이용 건수 채널별 구성비 (%) .....	169
[그림 5-16] 연도별 이용 건당 평균 이용금액 (원) .....	169
[그림 5-17] 문화누리카드 인지경로 (% , 중복응답) .....	184
[그림 5-18] 문화누리카드의 복권기금 추진인지도 (%) .....	186
[그림 5-19] 문화누리카드 이용기간 (%) .....	188
[그림 5-20] 문화누리카드 금액소진 여부 (%) .....	190
[그림 5-21] 문화누리카드 금액 미소진 이유 (% , 중복응답) .....	192
[그림 5-22] 분야별 연간 이용 경험론 및 이용 건수 .....	195
[그림 5-23] 분야별 향후 이용의향 .....	200
[그림 5-24] 이용률과 이용의향에 의한 개발영역 구분 .....	201
[그림 5-25] 문화누리카드 증액 시 향후 희망 이용 분야 (%) .....	205
[그림 5-26] 문화누리카드 증액 시 개선사항 (%) .....	207
[그림 5-27] 문화누리카드 가족합산 인지 및 이용여부 (%) .....	210
[그림 5-28] 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부 (%) .....	213
[그림 5-29] 문화누리카드 본인충전기능 향후 이용 의향 (%) .....	215



[그림 5-30]	전반적 만족도, 재신청 의향, 추천의향 연도별 비교 .....	217
[그림 5-31]	문화누리카드 세부 만족도 .....	218
[그림 5-32]	문화누리카드 효과성 점수 .....	221
[그림 5-33]	문화누리카드 효과성_정서적 측면 연도별 .....	222
[그림 6-1]	문화누리카드 현재 이용 분야 및 이용의향 분야 .....	245
[그림 6-2]	문화누리카드 세부요소별 만족도 점수 (점, 100점 만점) .....	246
[그림 6-3]	문화누리카드 효과성 점수 (점, 100점 만점) .....	247
[그림 6-4]	문화누리카드 정서적 효과 연도별 변화 (점, 100점 만점) .....	248
[그림 6-5]	연령대별 문화누리카드 이용 세부분야 차이 .....	254
[그림 6-6]	연령대별 전반적 만족도 및 세부요소별 만족도 차이 .....	255
[그림 6-7]	개인의 정서적 효과 연령대별 차이 .....	256
[그림 6-8]	사회적 효과 연령대별 차이 .....	256
[그림 6-9]	문화·여가 효과 연령대별 차이 .....	256



# 제1장

## 서론

### 제1절 : 연구 배경 및 목적

- 연구 배경
- 연구 목적

### 제2절 : 연구 범위 및 방법

- 연구 범위
- 연구 추진 단계
- 연구 방법



## 제1장 서론

## 제1절 연구 배경 및 목적

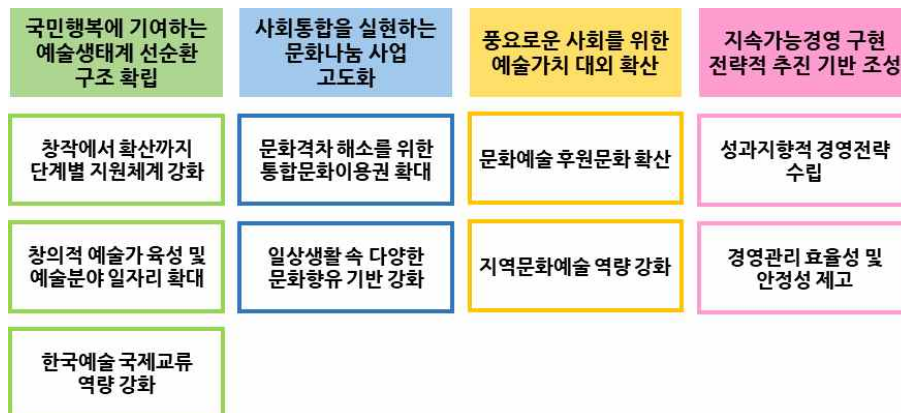
## 1. 연구 배경

## □ 통합문화이용권사업은 한국문화예술위원회의 대표적 문화복지사업

- 통합문화이용권사업은 저소득층에게 문화·여행·스포츠 향유 기회를 제공함으로써 계층 간 문화양극화를 줄이고 삶의 질 고양을 도모하는 바우처 방식의 문화복지사업임.
- 2006년에 예산 책정된 이후로 지속적으로 유지되어 온 중요한 문화복지사업 중 하나이며 그 성과가 긍정적으로 평가되면서 예산 또한 빠르게 증가되어 왔음.

## □ 아르코비전 2020 4대 전략목표 중 문화나눔 사업의 중요성이 명시

- 한국문화예술위원회는 사회통합을 실현하는 문화나눔 사업 고도화의 전략목표를 설정하고 이에 따라 문화격차·해소를 위한 통합문화이용권 확대와 일상생활 속 다양한 문화향유 기반 강화의 전략 과제를 수립함.



[그림 1-1] 한국문화예술위원회 비전 2020

## 제1장 서론

- 통합문화이용권사업은 100대 국정과제 중 하나로 ‘지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대’(과제 67번)를 구현하고자 하는 목적을 가지고 있음.
  - － 통합문화이용권사업은 2017년 새 정부 국정과제로 선정되어 2021년까지 지속적인 사업 확대 및 지원금 사향이 예정되어 있음.
  - － 2017년은 1인당 5만원에서 6만원, 2018년은 6만원에서 7만원으로 증액되면서 이용자들의 이용 확대가 더욱 기대되는 상황임.

## 제1장 서론

## 2. 연구 목적

- 2006년부터 운영되고 있는 통합문화이용권 사업은 이용자와 운영 관점에서의 사업의 성과와 과제를 도출하여 사업의 지속적인 변화 발전을 도모할 필요 있으며, 이를 위해 본 연구의 목적을 다음과 같이 설정함.
- 첫째, 통합문화이용권 사업의 이용자 관점의 성과와 과제를 도출함
  - 통합문화이용권은 문화복지 사업으로 지속적인 사업 확대가 이루어지고 있어 문화누리카드 이용자의 이용현황 및 효과성을 확인할 필요 있음.
  - 이를 위해 최근 4년간 통합문화이용권 사업의 이용현황 데이터를 분석함으로써 이용자 관점에서 사업의 성과와 과제를 도출하도록 함.
- 둘째, 통합문화이용권 사업운영의 성과와 향후 개선과제를 도출하여 차년도 계획에 반영하도록 함.
  - 통합문화이용권 사업은 복권기금 평가와 통합재정사업 평가의 대상으로 해당 상위평가의 성과평가 지표를 고려하여 성과평가 지표를 설계함.
  - 평가지표에 따라 통합문화이용권 사업의 성과와 향후 개선과제를 도출하여 차년도 계획수립에 반영하도록 함.
- 셋째, 이용자와 사업운영자 관점에서의 사업의 발전방향에 대한 제언을 도출함.
  - 통합문화이용권 사업의 발전방향은 문화누리카드 이용자와 사업운영적 측면에서 검토될 필요 있음.

## 제1장 서론

## 통합문화이용권 사업의 수혜자 관점의 성과와 과제를 도출

최근 4년간 통합문화이용권사업의 이용현황 및 효과성 분석

## 통합문화이용권 사업운영의 성과와 향후 개선과제를 도출하여 차년도 반영

상위평가지표를 고려한 평가지표 구축 및 전문가 평가 수행 (전년도 컨설팅 내용 반영 확인)

## 수혜자 관점과 사업 운영자 관점에서 사업의 발전방향에 대한 제언 도출

객관적이고 합리적인 분석을 통한 정책 개선 기초자료로 활용

[그림 1-2] 연구 목적



## 제1장 서론

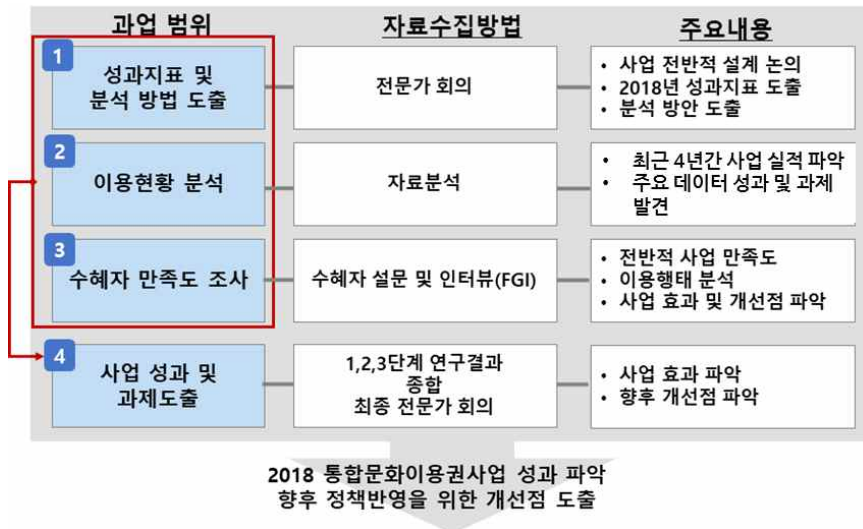
## 제2절 연구 범위 및 방법

## 1. 연구 범위

## 1) 대상적 범위

- 통합문화이용권 성과평가 및 이용자 만족도조사는 2018년 통합문화이용권사업을 대상으로 함.
- 단, 이용현황 데이터 분석은 최근 4년간 자료(2015~2018년도)를 기반으로 함.

## 2) 내용적 범위



[그림 1-3] 연구 범위 그림

## 제1장 서론

## □ 통합문화이용권사업의 성과 지표 및 분석방법 도출

- 통합문화이용권사업 선행연구 및 상위평가지표 검토 분석
- 전문가 자문회의를 통한 지표 점검

## □ 통합문화이용권사업의 성과 평가

- 전문가 자문회의를 통해 사업의 성과 및 과제를 도출
- 정량적 점수 평가가 아닌 개선방안 중심의 정성적 의견 분석으로 진행

## □ 통합문화이용권사업의 이용현황 분석

- 최근 4개년 문화누리카드 이용 실태 분석(기간, 연령, 지역, 분야 등 다각도의 분석)
- 통합문화이용권사업 확대 과정에 따른 최근 4개년 이용패턴 변화 분석

## □ 통합문화이용권사업 이용자 만족도 및 효과성 조사 실시

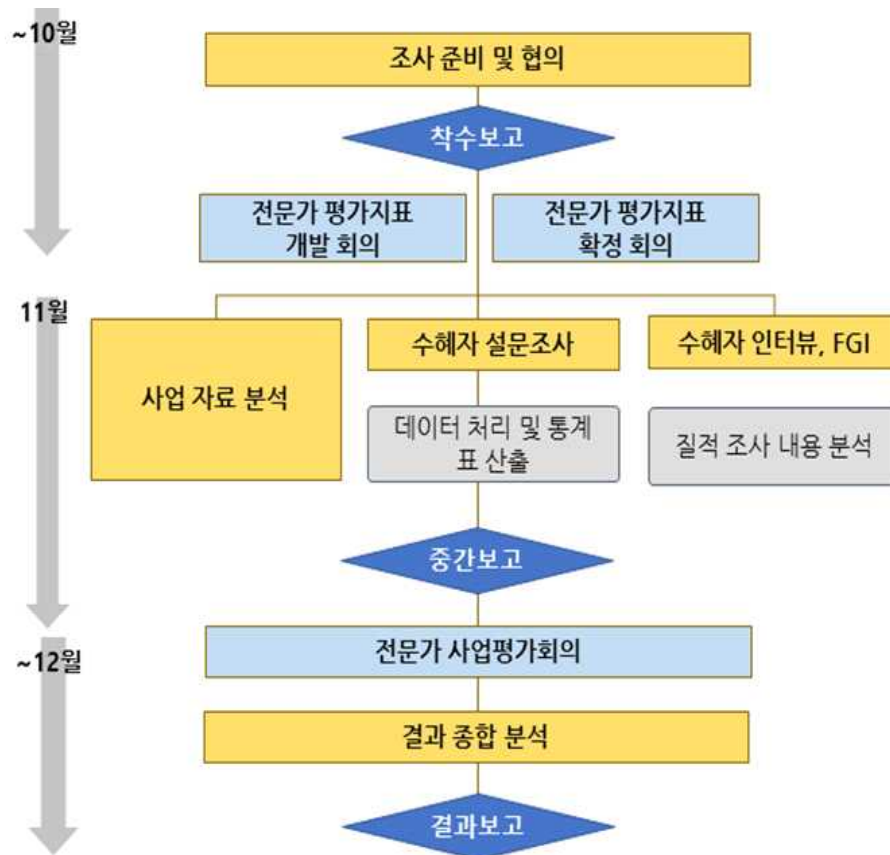
- 만족도 및 효과성 조사 설문 설계
- 이용자 만족도 조사 실시 및 분석
- 양적 평가 이외, 질적 평가를 위한 이용자 개별 인터뷰 진행

## □ 통합문화이용권사업 성과 및 과제 도출

- 전문가 회의 및 통합문화이용권 이용현황 분석 결과를 고려하여 사업 프로세스 점검 및 향후 개선점 파악
- 세부 평가지표별 성과 및 과제 이슈 도출

## 제1장 서론

## 2. 연구 추진 단계



[그림 1-4] 연구 추진 체계

## 제1장 서론

## 3. 연구 방법

## □ 전문가 구성 및 회의 진행

- 사업에 대한 이해와 해당분야 전문지식을 보유하고 있는 전문가로 구성함.
- 전문가는 사업 초반 지표 설계에 대한 자문과 더불어 2018년 통합문화이용권 사업성과 및 과제에 대한 평가결과에 대한 자문을 진행함.

〈표 1-1〉 통합문화이용권 전문가 명단

분야	전문가 자문
관련 연구기관	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 박종웅 부연구위원 (한국문화관광연구원, 2014년 공동연구)</li> </ul>
학계 전문가	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서우석 교수 (서울시립대)</li> <li>• 최상미 교수 (동국대, 2016년 성과평가 공동연구)</li> </ul>

## □ 연도별 사업자료 분석

- 이용자 특징에 따른 분석 (기초, 차상위, 장애인 등)
- 인구통계 특징에 따른 분석 (연령, 성별 등)
- 지역적 특성 분석
- 각 분석을 통한 사업 특징 이해 및 이슈 발견

## □ 문화누리카드 이용자 설문조사

- 조사 대상자
  - 2018년 1~10월까지 문화누리카드를 1회 이상 이용한 사람

## 제1장 서론

- 전국 거주 10~60세 이상 남녀 (조사방법 상 10세 이하 제외)
- － 표본추출 방법 : 할당 추출법(Quota sampling)
- 2018년 문화누리카드 이용자 (1~10월까지 이용자 기준)를 대상으로 성, 연령에 따라 할당함.

〈표 1-2〉 이용자 구성비에 따른 응답자 구성비 및 응답자 수

구분	남		여		합계	
	%	명	%	명	%	명
10대	8.6	95	9.9	109	18.5	204
20대	4.6	51	5.6	62	10.3	113
30대	3.5	39	5.1	56	8.6	95
40대	7.2	79	10.9	120	18.1	199
50대	9.3	102	8.8	97	18.1	199
60대 이상	12.6	139	13.7	151	26.4	290
합계	45.9	505	54.1	595	100.0	1,100

－ 자료수집방법 : 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사 및 전화조사

- 10~60대까지 이메일 및 모바일을 이용한 조사
- 온라인 접근이 어려운 일부 60대 이상 이용자의 경우 전화조사로 진행

－ 자료수집기간 : 2018년 11월 28일 ~ 12월 8일

－ 주요 조사 내용

- 설문지 문항 설계는 본 사업의 성과지표로 활용하는 설문 문항(만족도)과 향후 사업설계를 위한 문항 등으로 구성하였음.
- 2018년도 설문 문항은 카드이용 분야를 한국문화예술위원회의 이용현황 데이터 분류기준과 통일하였으며, 효과성 문항을 보강하였음.
- 사업의 효과성 지표는 사업의 목표와 비전, 기대사항과 사업의 특징, 실제 이용자들이 느꼈던 효과 등에 관한 문항을 추가하였음.

## 제1장 서론

〈표 1-3〉 이용자 만족도 설문 구성 (%)

분야	세부항목	2017년도 설문 대비
인지·발급·충전	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인지기계</li> <li>• 복권기금 인지도</li> <li>• 이용 년차</li> <li>• 가족합산 여부</li> <li>• 본인 충전 여부 및 이유, 의향</li> </ul>	인지 및 이용 년차 유지 가족합산, 충전 추가
이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 금액소진 여부</li> <li>• 분야별 이용 건수</li> <li>• 분야별 향후 이용 의향</li> <li>• 10만원 증액 시 이용하고 싶은 영역</li> </ul>	이용 분야 변경
만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 전반적 만족도</li> <li>• 항목별 만족도 (신청, 가맹점 등)</li> <li>• 사업관련 의견 (주관식)</li> </ul>	만족도 항목 변경
효과성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정서적 측면</li> <li>• 사회적 측면</li> <li>• 문화·여가적 측면</li> </ul>	효과성 항목 변경
인구통계 특징	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성</li> <li>• 연령</li> <li>• 거주지</li> <li>• 혼인여부</li> <li>• 직업</li> <li>• 최종학력</li> <li>• 가족형태</li> <li>• 소득수준</li> <li>• 장애유무</li> </ul>	유지

## - 만족도 점수 환산 방식

- 만족도는 문화체육관광부 만족도 조사 기준인 7점 척도로 측정되었으며 최종 만족도 점수는 100점 환산 수치를 이용함.

〈표 1-4〉 7점 척도의 100점 환산 방식

$$Y = \frac{(\text{점수} - 1)}{(\text{구간의 수} - 1)} \times 100$$

- 위의 산식을 점수로 환산하면 다음과 같음.

## 제1장 서론

〈표 1-5〉 만족도 환산 점수

보기	7점 척도	100점 환산점수
전혀 그렇지 않다	1점	0.0점
그렇지 않다	2점	16.7점
약간 그렇지 않다	3점	33.3점
보통이다	4점	50.0점
그렇다	5점	66.7점
약간 그렇다	6점	83.3점
매우 그렇다	7점	100.0점

## □ 문화누리카드 이용자 인터뷰

- 자료 수집 방법 : 전화조사를 통해 일대일 개별 인터뷰
- 조사 대상 : 2018년 통합문화이용권 이용수기 당선자 중 10명

〈표 1-6〉 이용자 인터뷰 대상

시상명	수상자	연령대	거주지	인터뷰 여부
대상	이O성	20대	서울	인터뷰 완료
최우수상	김O옥	20대	세종	미 대상
	김O구	40대	대전	인터뷰 완료
우수상	윤O연	40대	서울	인터뷰 완료
	류O영	40대	경남 김해	미 대상
	김O복	60대	서울	미 대상
	허O수	20대	광주	미 대상
	권O지	20대	서울	인터뷰 완료
장려상	박O현	20대	서울	인터뷰 완료
	김O수	60대	경기 용인	미 대상
	박O주	30대	서울	인터뷰 완료
	이O아	20대	서울	인터뷰 완료

## 제1장 서론

시상명	수상자	연령대	거주지	인터뷰 여부
	전O숙	50대	서울	인터뷰 완료
	강O정	50대	서울	인터뷰 완료
	이O정	20대	대전	미 대상
	전O정	20대	부산	인터뷰 완료
	정O재	60대	서울	미 대상
	심O옥	50대	경기	미 대상

## □ 평가지표 도출 및 평가 수행

- 통합문화이용권사업은 ‘복권기금사업 성과평가’ 및 ‘통합재정사업평가’의 대상사업으로, 두 가지 평가의 주요 항목을 고려하여 지표를 선정함.
- 또한 통합문화이용권의 사업 성격 및 비전을 고려하여 성과평가 지표를 구성하며, 사업의 질적 제고를 위한 점검 항목으로서의 필요성을 전문가 자문을 통해 확정함.
- 통합문화이용권 사업 운영 관련 문헌분석을 통해 성과 및 과제를 도출함. 특히, 본 평가는 계량적 평가보다는 우수한 성과를 보인 사항을 유지·강화하고 사업의 향후 개선점과 과제를 도출하기 위하여 정성적 평가를 수행함.



## 제2장

---

### 통합문화이용권 사업 현황

#### 제1절 : 통합문화이용권 사업 개요

1. 사업 목적 및 대상
2. 주요 사업 내용
3. 사업 변화
4. 사업 예산
5. 사업 운영 체계

#### 제2절 : 통합문화이용권 발급 현황

1. 연도별 변화
2. 2018년 발급 현황 특징



## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 제1절 통합문화이용권 사업 개요

## 1. 사업 목적 및 대상

## 1) 사업 목적

## □ 문화소외계층의 문화예술복지의 증진을 위한 통합문화이용권 사업

- 통합문화이용권사업은 문화복지사업의 일환으로, 저소득층에게 문화·여행·스포츠 향유 기회를 제공함으로써, 계층 간 문화양극화를 줄이고 삶의 질을 높이기 위해 운영되고 있음.
- 통합문화이용권 사업은 문화예술진흥법 제15조의3, 제15조의4에 근거하여 문화소외계층의 문화예술 향유 기회 확대와 문화예술 활동의 장려를 그 목적으로 함.

〈표 2-1〉 통합문화이용권사업의 문화예술진흥법 내 법적 근거

구분	주요 내용
제15조의3(문화소외계층의 문화예술복지 증진 시책 강구) [본조신설 2012. 2. 17.]	국가 및 지방자치단체는 경제적·사회적·지리적 제약 등으로 문화예술을 향유하지 못하고 있는 문화소외계층의 문화예술 향유 기회를 확대하고 문화예술 활동을 장려하기 위하여 필요한 시책을 강구하여야 한다.
제15조의4(문화이용권의 지급 및 관리) [본조신설 2012. 2. 17.]	① 국가 및 지방자치단체는 「국민기초생활 보장법」에 따른 수급권자, 그 밖에 소득수준이 낮은 저소득층 등 대통령령으로 정하는 문화소외계층에게 문화이용권을 지급할 수 있다. ② 국가 및 지방자치단체는 문화이용권의 수급자격 및 자격유지의 적정성을 확인하기 위하여 필요한 가족관계증명·국세·지방세·토지·건물·건강보험 및 국민연금에 관한 자료 등 대통령령으로 정하는 자료를 관계 기관의 장에게 요청할 수 있고, 해당 기관의 장은 특별한 사유가 없으면 요청에 따라야 한다. 다만, 「전자정부법」 제36조제1항에 따른 행정정보 공동이용을 통하여 확인할 수 있는 사항은 예외로 한다.

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

구분	주요 내용
	<p>③ 국가 및 지방자치단체는 제2항에 따른 자료의 확인을 위하여 「사회복지사업법」 제6조의2제2항에 따른 정보시스템을 연계하여 이용할 수 있다.</p> <p>④ 국가 및 지방자치단체는 문화이용권의 발급, 정보시스템의 구축·운영 등 문화이용권 업무의 효율적 수행을 위하여 대통령령으로 정하는 바에 따라 전담기관을 지정할 수 있다.</p> <p>⑤ 제1항부터 제4항까지에서 규정한 사항 외에 문화이용권의 지급·이용 등에 필요한 사항은 대통령령으로 정한다.</p>

□ 2017년 8월에 발표된 100대 국정과제 중 국민 기초 문화생활 보장을 위해 통합문화이용권이 언급

- 현 정부는 국민의 나라, 정의로운 대한민국 이라는 국가 비전하에 5대 국정 목표, 20대 국정 전략, 100대 국정 과제를 수립함.
- 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대를 위해 경제적·사회적 소외와 상관없이 모든 국민이 기초 문화생활을 보장받기 위해 통합문화이용권 인당 금액이 2021년까지 지속적으로 늘어날 예정임. (2017년 6만원 → 2018년 7만원 → 2019년 8만원 → 2020년 9만원 → 2021년 10만원)

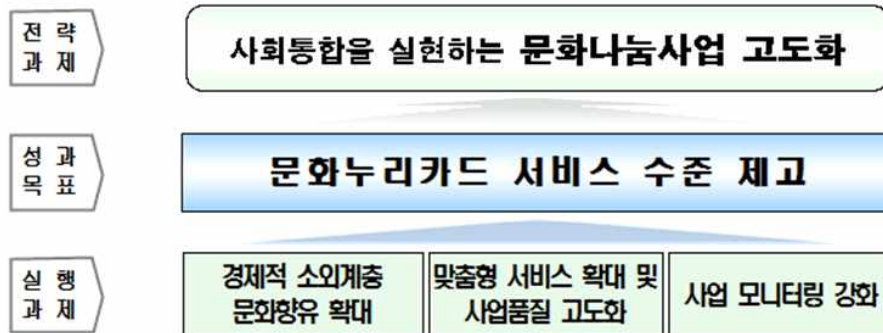
〈표 2-2〉 100대 국정과제 (2017년 8월)

구분	주요 내용
국가 비전	국민의 나라, 정의로운 대한민국
5대 국정 목표	목표 3. 내 삶을 책임지는 국가
20대 국정 전략	전략 5. 자유와 창의를 넘치는 문화국가
100대 국정 과제	과제 67. 지역과 일상에서 문화를 누리는 생활문화 시대
과제 세부 내용	<p>67-1. 국민 기초 문화생활 보장 (통합문화이용권 금액 확대 : '21년까지 10만원 지급)</p> <p>67-2. 국민 문화예술 역량 강화 (생애주기별 문화예술교육 확대 : '22년 문화예술교육 수혜자 수 360만명)</p> <p>67-3. 지역간 문화 균형 발전 (분야별 문화도시 지정 확대, 문화마을 신규 조성)</p> <p>67-4. 문화유산 보존·활용 강화 (매장문화재조사 공영제)</p> <p>67-5. 문화재원 확대 (연차별 문화분야 재원 확대)</p>

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

□ 2018년 통합문화이용권 사업의 성과 목표는 문화누리카드 서비스 수준 제고

- 경제적 소외계층에 대한 문화향유를 확대하고 맞춤형 서비스를 확대하는 등 전반적인 사업 품질을 고도화하고자 함.
- 또한, 사업 모니터링을 강화하여 부정수급 등의 방지를 통해 통합문화이용권 사업의 질적 제고를 도모하고자 함.



[그림 2-1] 2018 통합문화이용권 사업 전략 및 목표 (한국문화예술위원회)

## 2) 사업 대상

□ 통합문화이용권은 6세 이상의 기초수급자 및 차상위계층의 문화향유 활동을 지원하며 2018년 기준 1,645,371명임.<sup>1)</sup>

- 기초생활수급자<sup>2)</sup> : 생계급여 수급자, 의료급여 수급자, 주거급여 수급자, 교육급여 수급자, 조건부 수급자, 보장시설 수급자
- 차상위계층 : 자활, 장애수당, 장애아동수당, 장애인연금, 본인부담경감, 한부모가족, 차상위계층확인서 발급 (구 우선돌봄차상위), 교육 급여 수급자(학생) 외 나머지 가구원

1) 문화누리카드 홈페이지 (<https://www.mnuri.kr/munhwa/introduceNuri.do>)

2) 생계급여 수급자(중위소득 30% 이하), 의료급여 수급자(중위소득 40% 이하), 주거급여 수급자(중위소득 43% 이하), 교육급여 수급자(중위소득 50% 이하)

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 2. 주요 사업 내용

□ 문화, 여행, 스포츠 향유에 인당 7만원을 지원하는 문화누리카드<sup>3)</sup>

- 문화누리카드는 문화·여행·스포츠 분야에 이용 가능한 ‘문화누리카드’ 발급 지원 (1인 당 연간 7만원)과 문화누리카드 이용시 할인율의 적용, 충전 및 충전금액 이용시 할인율 적용, 별도의 티켓 기부 및 할인율 적용을 통한 문화향유 활동(공연, 전시 중심)의 혜택을 제공함.
- 2018년 문화누리카드의 발급은 2월 1일부터 11월 30일까지이며, 이용일은 12월 31일 까지임.

〈표 2-3〉 문화누리카드 이용 혜택 (2018년 기준)

구분	기본 혜택	추가혜택 1	추가혜택 2	추가혜택 3
주요 내용	7만원 이용	할인율 적용	추가금액 충전 및 할인율 적용	나눔티켓
	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인 1카드 (세대 구성원 합산 이용 가능)</li> <li>공연, 영화, 전시관람, 국내 여행, 4대 프로 스포츠 관람 등의 가맹점에서 이용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>가맹점별 할인율 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>충전시점 보유 잔액 포함 10만원까지 1회 충전</li> <li>연간 200만원 한도로 충전 가능</li> <li>충전 후 문화누리카드 가맹점 제공 할인율 동일 적용</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>50~80% 공연·전시 관람티켓 구매기회 제공</li> </ul>

## □ 문화누리카드는 문화, 여행, 스포츠 관련 업종에서 이용가능

- 문화관련 업종 : 공연·전시, 영화·서점·음반·사진 포함.

3) 문화누리카드 홈페이지 내 이용하기 안내 (<https://www.mnuri.kr/useOfCard/useInfo.do>)

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

- 여행관련 업종 : 숙박·운송, 관광상품·지역명소·온천·놀이공원의 입장료 지원 포함.
- 스포츠관련 업종 : 스포츠 관람 및 용품 구매지원 포함.

〈표 2-4〉 2018년 문화누리카드 가맹업종

구분	주요 업종
문화	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 서점, 중고서점, 만화방, 온라인서점, 만화콘텐츠사이트</li> <li>• 공연장, 미술관, 박물관, 전시장</li> <li>• 사진관, 화방, 공방, 수공예 문화상품 판매점</li> <li>• 영화관, 영상콘텐츠사이트</li> <li>• 음반판매점, 악기소매점, 음원콘텐츠사이트</li> <li>• 공연예술축제, 비엔날레</li> <li>• 문화체험프로그램, 주민센터 문화강좌, 지역 문화예술프로그램</li> </ul>
여행	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 숙박 : 호텔, 콘도, 리조트, 펜션 한국관광공사 인증 우수 숙박업소 (굿스테이, 한옥스테이), 정보화마을 운영 숙박업소(펜션, 민박)</li> <li>• 운송수단 : 철도, 고속버스, 시외버스, 여객선, 렌터카, 국내항공, 케이블카</li> <li>• 관광여행사, 정보화마을 체험관광 등</li> <li>• 관광지 : 사적지, 휴양림, 지역축제, 케이블카, 온천</li> <li>• 테마파크 및 레저 : 놀이공원, 워터파크, 아쿠아리움, 스키장 등</li> </ul>
스포츠	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 국내 4대 프로스포츠(축구, 농구, 야구, 배구) 관람권</li> <li>• 국내 4대 프로스포츠 구단 응원용품 (경기장 주변)</li> <li>• 국제스포츠경기대회(국내개최) 및 기타 스포츠경기 관람권</li> <li>• 스포츠시설 : 승마장, 수영장, 빙상장, 볼링장, 탁구장, 당구장, 체력단련장 등</li> <li>• 자전거 용품점, 운동용품(체육사, 체육용품점에 한함)</li> </ul>

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 3. 사업 변화

- 기초생활수급자 및 차상위계층을 대상으로 하는 통합문화이용권 사업은 2006년 문화 바우처사업으로 시작하여 2018년 현재 7만원의 문화누리카드로 변화
- 통합문화이용권의 사업예산은 지속적으로 확대 중으로 2006년 3만원(포인트제)에서 출발하여 2018년 현재 7만원 문화누리카드로 증액되었음.
  - 특히, 2014년부터 문화·여행·스포츠관람에 대한 지원으로 지원범위가 확대된 이후 통합카드로 운영 중임.

〈표 2-5〉 통합문화이용권 사업 연도별 지원 변화

연도	06	07	08	09	10	11	12	13	14	15	16	17	18
연간 지원금	3 만원	5만원				5만원			10만원	5만원	5만원	6만원	7만원
지원 대상	기초생활수급자 및 차상위계층 ( '18부터 스포츠강좌 이용권 수혜자 발급 허용)												
지원 단위	개인					세대			개인(6세 이상)				
방식/ 방법	포인트 / 온라인					전용카드 / 주민센터온라인							
사업명	문화바우처							문화 이용권	통합문화이용권				
예산	일부 지방비 매칭					전체 지방비 매칭							
부가 기능									세대합산, 본인충전 기능				

- 사업 시작 이후 예산 증대와 더불어 사업범위가 확대되고 있으나, 2016년부터 기획 사업이 폐지됨.
- 2011년 온라인으로 이용가능한 포인트제에서 카드발급 방식으로 변화한 이후, 2014년 분리되어 있던 문화·여행·스포츠 이용권이 통합됨.



## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

- － 제도 도입 초기 문화이용권 발급·이용률 상승을 위한 기획사업이 운영되었으나, 2016년부터 기획사업이 폐지됨.

〈표 2-6〉 통합문화이용권 사업 연도별 사업 세부내용 변화

연도	세부내용
2005	<ul style="list-style-type: none"> <li>국고(복권기금) 4억 원으로 문화바우처사업 시작 (시범사업)</li> </ul>
2006	<ul style="list-style-type: none"> <li>홈페이지 포인트제 (3000포인트 - 3만원 상당)로 본 사업 시작</li> </ul>
2007	<ul style="list-style-type: none"> <li>2007년~20010년 5000포인트 (5만원 상당)</li> </ul>
2011	<ul style="list-style-type: none"> <li>바우처에서 카드발급 방식으로 개편 (카드결제)</li> <li>예산 규모 대폭 확대, 지방비 매칭 (7:3)시작</li> </ul>
2012	<ul style="list-style-type: none"> <li>후기명식 카드 발급 (주민센터 발급가능), 실시간 카드 발급</li> <li>기획사업 4 개 유형 (모셔오는 서비스, 재가방문서비스) +지역별 고유프로그램, 문화카드 플러스 서비스 신규도입</li> <li>한국문화예술위원회를 전담기관으로 지정</li> </ul>
2013	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국문화예술위원회에서 통합운영, 여행이용권 (2012년까지 한국관광공사사업), 스포츠 관람이용권사업(국민체육진흥공단 주관 )</li> </ul>
2014	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권으로 일원화 (문화, 여행, 스포츠 관람 3개 이용권 사업을 통합)</li> <li>동일세대 내 카드 합산 기능 및 개인 비용 충전기능 신설</li> <li>청소년 추가 발급 연령을 10~19세에서 6~19세로 확대함으로써 청소년 이용제고</li> <li>복권기금사업 성과평가에서 우수평가를 받음</li> </ul>
2015	<ul style="list-style-type: none"> <li>연도 중반 발생한 메르스로 인한 소외계층 문화예술 향유 감소에 따라 추경 105억 원을 편성하여 문화예술 향유기회 확대를 위한 예산 확보</li> </ul>
2016	<ul style="list-style-type: none"> <li>체육·관광기금이 문화예술진흥기금으로 전입되어 사업 진행</li> <li>문예진흥기금으로 사업 추진, 기획사업 폐지</li> </ul>
2017	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 (문화누리카드) 이용금액 6만원으로 증액</li> <li>새 정부 국정과제 선정 (2021년까지 사업 확대 및 지원금 상향 예정)</li> </ul>
2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 (문화누리카드) 이용금액 7만원으로 증액</li> <li>복권기금으로 사업 추진</li> <li>2018.2.1부터 2018년 문화누리카드 발급 개시 (주민센터, 온라인 동시 발급)</li> <li>세대합산 카드 총 15매 가능 : 총액 기준 105만원 (기존 7매 합산, 총액기준 42만원)</li> <li>스포츠강좌이용권 수혜자 발급 허용 (기존 중복수혜로 스포츠강좌이용권 수혜자 발급 제한)</li> </ul>

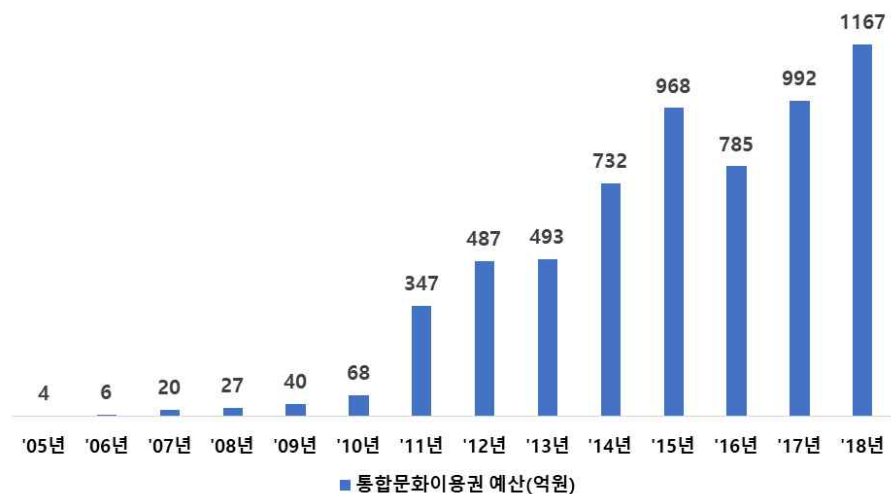
## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 4. 사업 예산

## 1) 연도별 변화

## □ 통합문화이용권 사업예산 2016년 이후 지속적으로 상승 중

- 2018년 통합문화이용권 사업예산은 1,167억 원으로 2017년 대비 17.6% 상승하였음.
- 2016년 사업예산 감소를 제외하고는 통합문화이용권 사업이 시작된 2005년 이후 사업예산은 지속적으로 상승 중임.
- 통합문화이용권 사업예산은 바우처 사업의 특성상 인당 지원 금액 및 대상자수에 비례하며, 2018년에는 2017년 대비 인당 지원 금액이 6만원에서 7만원으로, 발급가능인원수는 161만명에서 164만명으로 증가하였음.



[그림 2-2] 통합문화이용권 사업 예산 변화

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 2) 예산 구성

## □ 2018년 사업예산 세부 내용

- 총 116,656백만 원 (복권기금 82,103백만 원, 지방비 34,553백만 원)
- 사업비 : 115,176백만 원(복권기금 80,623백만 원 / 지방비 34,553백만 원)
- 운영비 : 1,480백만 원(복권기금 1,480백만 원)

〈표 2-7〉 2018년 예산 구성

구분	복권기금 (백만 원)	지방비 (백만 원)	계 (백만 원)
카드 사업비 <sup>4)</sup>	80,623	34,553	115,176
운영비 <sup>5)</sup>	1,480	-	1,480
계	82,103	34,553	116,656

## □ 2018년 사업예산 중 98.7%가 카드 사업비에 해당

- 통합문화이용권 사업 예산은 대부분 카드 사업비로 구성되어 있음.
- 운영비는 2017년 전체 예산의 2.6%에서 2018년 1.3%의 구성비로 전년대비 절반수준으로 삭감되었음.

〈표 2-8〉 카드 사업비 vs. 운영비 예산구성

연도	카드 사업비		운영비		합계(=사업예산)	
	금액 (백만 원)	구성비 (%)	금액 (백만 원)	구성비 (%)	금액 (백만 원)	구성비 (%)
2017년	96,636	97.4	2,590	2.6	99,226	100.0
2018년	115,176	98.7	1,480	1.3	116,656	100.0

4) 1인당 지원 금액 : 70,000원 / 전체 사업수혜 대상 인구 256만명 대비 164만명 발급 가능

5) 문화누리카드 고객지원센터 운영, 사업 홍보 및 현장 평가 및 모니터링 등 수행(한국문화예술위원회 자체 집행)

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 3) 2018년 지역별 예산

□ 지역별 예산은 해당지역 기초수급자 및 차상위계층 대상자수에 따라 책정

- 대상자수가 많은 서울·경기의 예산이 전체 예산의 33.6%를 차지함.
- 전체 예산 중 국비가 70%, 지방비가 30%로 구성되며, 지방비 보조율은 지자체별 재정자립도 등의 영향으로 차등이 나타남.

〈표 2-9〉 2018년 지역별 카드예산

구분	카드예산 (백만 원)				보조율 (%)	
	구성비(%)	총계	국비	지방비	국비	지방비
서울	16.5	19,004	12,456	6,548	65	35
부산	8.4	9,663	6,958	2,705	72	28
대구	6.3	7,233	5,133	2,100	71	29
인천	6.0	6,899	4,808	2,091	70	30
광주	4.1	4,768	3,458	1,310	72	28
대전	3.3	3,812	2,681	1,131	70	30
울산	1.2	1,439	988	451	69	31
세종	0.3	322	219	103	68	32
경기	17.1	19,672	13,519	6,153	69	31
강원	3.9	4,526	3,207	1,319	71	29
충북	3.2	3,707	2,622	1,085	71	29
충남	3.8	4,399	3,131	1,268	71	29
전북	6.1	7,070	5,147	1,923	73	27
전남	5.6	6,472	4,735	1,737	73	27
경북	6.3	7,232	5,196	2,036	72	28
경남	6.3	7,289	5,175	2,114	71	29
제주	1.4	1,669	1,190	479	71	29
합계	100.0	115,176	80,623	34,553	70	30

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 5. 사업 운영 체계

## 1) 사업운영 주체 및 역할

□ 통합문화이용권 운영주체는 문화체육관광부, 한국문화예술위원회, 지방자치단체, 지역주관처로 구성

- 문화체육관광부 : 정책 방향 및 기본계획을 수립하고 연도별 사업지침을 수립하여 지방자치단체에 통보
- 한국문화예술위원회 : 사업의 주관운영기관으로 지방자치단체의 시도별 사업계획을 제출받아 예산에 대한 교부를 진행함. 또한, 지역주관처를 통해 지역의 통합문화이용권사업에 대한 모니터링 및 협력체계를 구축함.
- 지방자치단체 : 시도별 예산계획을 수립하고 시도별 지역주관처를 선정하여 사업비 교부 및 지역주관처 운영 관리·감독의 역할을 수행함.
- 지역주관처 : 지역별 사업비를 집행하며 가맹점 관리·모니터링을 한국문화예술위원회와 협력하여 운영함.



[그림 2-3] 통합문화이용권 주요 운영 주체

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 2) 사업운영 절차

## □ 사업계획 수립

- 문화체육관광부가 연도별 기본계획 및 사업지침을 수립하며 지방자치단체는 시도별 사업시행계획을 수립하고 이를 문화체육관광부 승인을 득함.
- 한국문화예술위원회는 시도별 시행계획을 검토하여 사업 운영의 품질 및 일관성을 확보함.

## □ 사업예산 교부

- 한국문화예술위원회가 지방자치단체에 보조금을 교부하며, 지방자치단체는 보조금과 지방비를 매칭하여 지역주관처에 재교부함.
- 광역시는 광역시 지방비를 매칭하여 지역주관처에 재교부하며, 광역도는 기초지자체(시·군·구)를 통해 기초지자체의 지방비를 매칭하여 지역주관처에 재교부함.

## □ 사업운영

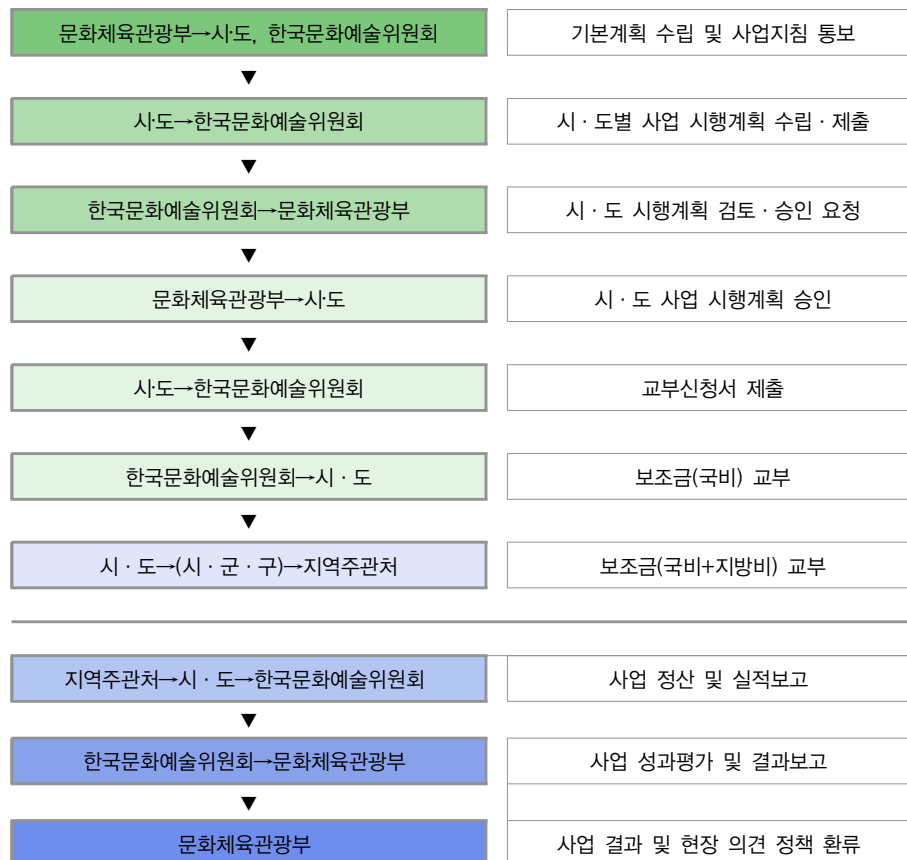
- 한국문화예술위원회는 가맹점 관리, 발급률·이용률 관리, 사업인지도 및 이용금액 제고를 위한 홍보활동, 문화누리카드 고객지원센터의 운영, 문화누리카드 누리집 및 시스템 운영의 제반 업무를 담당함.
- 광역자치단체는 지방자치단체·주민자치단체를 통해 오프라인 카드발급을 담당하며, 발급률 목표 달성을 위한 관리에 주력함.
- 주민자치센터는 오프라인 카드 발급처로 대상자의 적격을 확인하고 카드를 발급함.
- 지역주관처는 가맹점의 발굴 및 신규 등록 요청업무를 수행하여 각종 이벤트를 기획하고 고객 대상 안내문자 발송 등의 홍보활동에 주력함.

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

### □ 사업 평가 및 환류

- 한국문화예술위원회는 통합문화이용권 사업의 주관운영기관으로 사업성과를 평가하여 문화체육관광부에 보고하고 문화체육관광부는 현장 의견 및 성과·과제를 차년도 기본계획 수립 및 사업지침 설계에 반영함.

〈표 2-10〉 통합문화이용권 사업 운영 주요 절차



## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## □ 17개 주관처 운영

- 17개 광역지자체별로 사업 주관처를 지정하여 운영함.
- 경북을 제외한 16개 광역지자체에서 지역문화재단이 지역주관처로 업무를 수행함.
- 지역별로 약 3-4명의 인원이 본 업무를 수행함.

〈표 2-11〉 2018 통합문화이용권사업 17개 지자체별 주관처

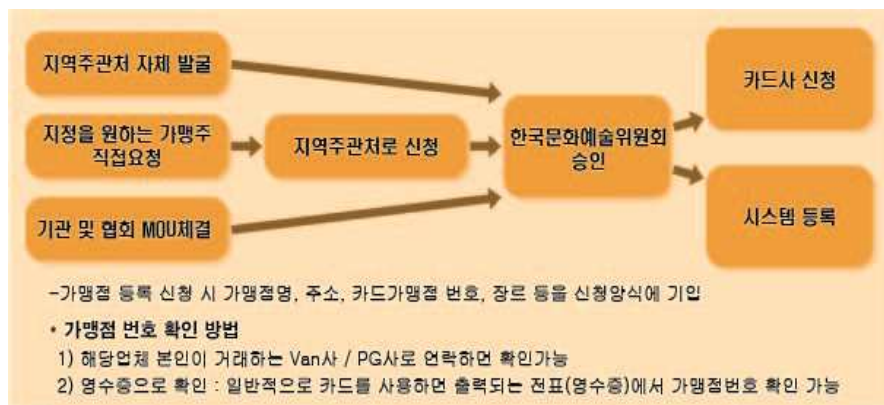
구분	지역	주관처	담당부서
1	강원	강원문화재단	문화복지팀
2	경기	경기문화재단	지역문화팀 (문화나눔센터)
3	경남	경남문화예술진흥원	문화사업부
4	경북	경북성주금수문화예술마을	문화기획팀
5	광주	광주문화재단	문화예술지원팀
6	대구	대구문화재단	교육나눔팀
7	대전	대전문화재단	생활문화팀
8	부산	부산문화재단	문화공유팀
9	서울	서울문화재단	문화기획팀
10	세종	세종시문화재단	예술지원팀
11	울산	울산문화재단	문화예술진흥팀
12	인천	인천문화재단	생활문화팀
13	전남	전라남도문화관광재단	관광연구개발팀
14	전북	전라북도문화관광재단	문화관광팀
15	제주	제주문화예술재단	생활청년문화팀
16	충남	충남문화재단	예술지원팀
17	충북	충북문화재단	문화예술팀



## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 3) 가맹점 관리

- 가맹점 발굴 : 지역내 소규모 오프라인 매장은 지역주관처가, 온라인 및 전국단위 가맹점은 한국문화예술위원회가 발굴
  - 카드 가맹이 되어 있지 않은 지역 내 소규모 예술단체, 공연장, 미술관, 문화시설, 관광명소 등을 지자체 및 지역주관처에서 발굴함.
  - 전국 단위 대형 가맹점, 온라인 공연예매 및 영화예매사이트, 국제 스포츠경기대회, 온라인 여행상품 등은 한국문화예술위원회에서 발굴·등록함.
  - 지역 웹사이트는 지역주관처에서 발굴하여 신청 가능함.
- 가맹점 등록 : 지역주관처 및 주민자치센터 등록요청을 한국문화예술위원회가 최종 확정하고 카드사(농협)에 등록 요청
  - 지역주관처에서 지역 가맹점 신규 발굴 및 등록 요청 시, 한국문화예술위원회에서 가맹점 신청서, 사업자등록증, 등록서약서 검토 후 NH농협카드사 등록 요청함.
  - 가맹점주가 직접 가맹점 등록 요청 또는 해당 지역 주민센터 담당자가 가맹점 등록 요청 시 지역주관처를 통한 가맹점 등록 신청 절차로 진행함.
  - 한국문화예술위원회가 유관기관 및 협회와 MOU 체결 시 회원사는 가맹점으로 일괄 등록을 요청함.



[그림 2-4] 통합문화이용권 가맹점 등록 절차

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

□ 가맹점 해지 : 가맹점 전수조사 등의 품질관리를 통해 한국문화예술위원회가 카드사(농협)에 요청하여 해지

- 가맹주가 직접 해지 요청 시 지역주관처를 통한 가맹점 해지 절차를 진행함.
- 실제 지원분야(문화·여행·스포츠) 관련 업종이 아니거나, 휴폐업 가맹점에 대해서는 결제가 불가능하도록 NH농협카드사에 해지를 요청함.
- 가맹점의 목적 외 물품 거래 행위 적발 시 1차 경고, 2차 등록 해지 처리
- 전담 카드사인 NH농협카드 가맹점 조사 후 폐업 가맹점에 대한 해지 처리함.



[그림 2-5] 통합문화이용권 가맹점 해지 절차

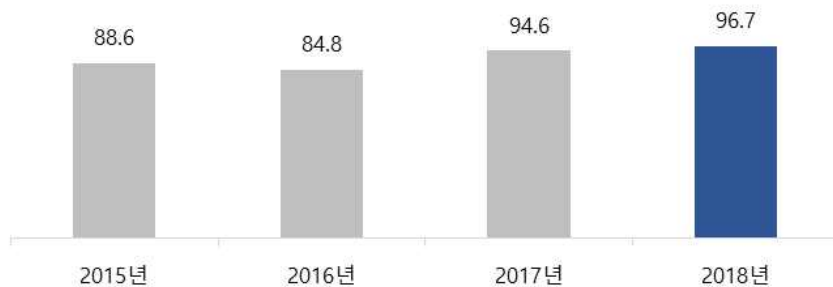
## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 제2절 통합문화이용권 발급 현황

## 1. 연도별 변화

□ 2018년 문화누리카드 발급률 96.7%, 발급자 159만 명

- 2016년 대비 2017년 카드 발급률이 약 10%p 상승하였으며, 이러한 변화는 2018년에도 지속되어 발급률 96.7%로 매우 높은 수준을 유지하고 있음.



[그림 2-6] 문화누리카드 발급률

〈표 2-12〉 2015~2018년 문화누리카드 발급률

연도	발급가능 인원 수 (명)	발급자 수 (명)	발급률 (%)
2015년	1,556,000	1,378,368	88.6
2016년	1,530,000	1,450,801	94.8
2017년	1,610,600	1,523,506	94.6
2018년	1,645,371	1,591,777	96.7

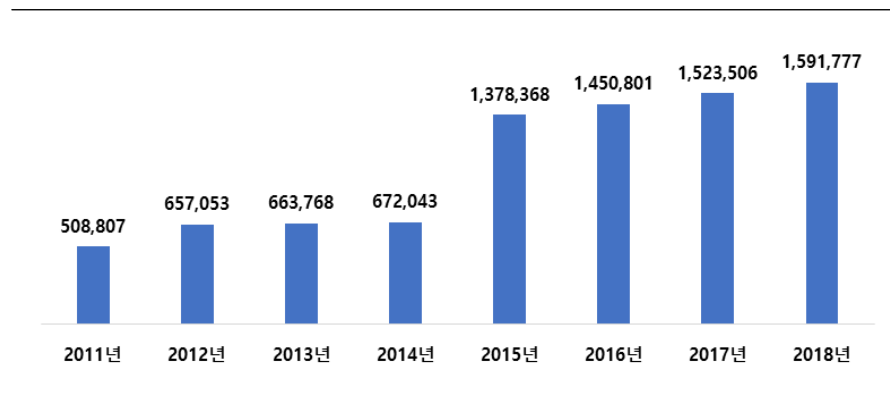
## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

## 2. 2018년 발급현황 특징

## 1) 연도별 발급매수 변화

□ 2018년 문화누리카드 발급매수 1,591,777매

- 2016년 이후 문화누리카드 발급매수는 100만매를 넘었으며, 이후 지속적으로 증가 중임.



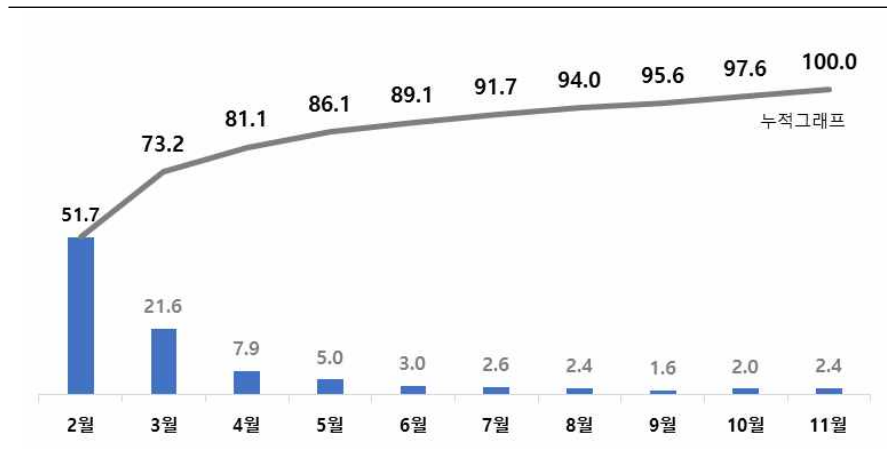
[그림 2-7] 연도별 발급매수 추이

## 2) 2018년 발급률 월 변화

□ 2018년 상반기(2월~6월) 카드 누적발급률 90%

- 문화누리카드 발급이 시작되는 2월에 약 50%가 발급하며, 이후 지속적으로 상승하여 상반기(~6월)내에 90%가 카드를 발급함.
- 특히 카드발급 개시 2개월(2, 3월)에 발급자의 73%가 카드발급을 진행하여 카드 발급 업무가 집중되는 경향이 있음.

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

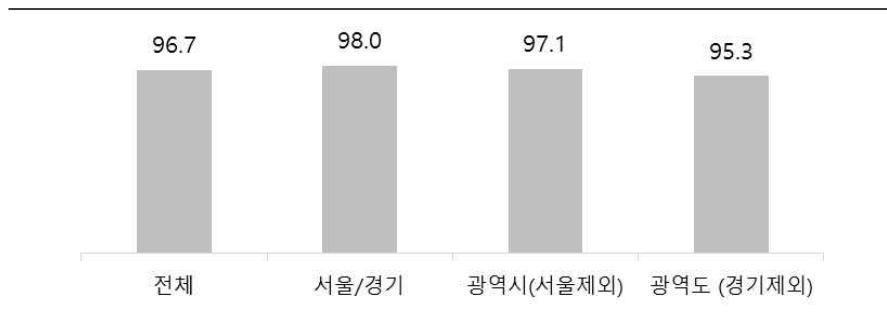


[그림 2-8] 2018년 문화누리카드 월별 발급률 추이

## 3) 2018년 지역별 발급률

## □ 광역도의 카드발급률이 상대적으로 낮은 편

- 전체 카드발급률 96.7%로 매우 높은 가운데, 서울·경기 등의 수도권의 카드발급률은 98%로 가장 높음.
- 이에 비해 광역도의 경우 발급률이 95.3%로 전국 대비 소폭 낮은 편임.



[그림 2-9] 2018년 문화누리카드 지자체 특성별 발급률

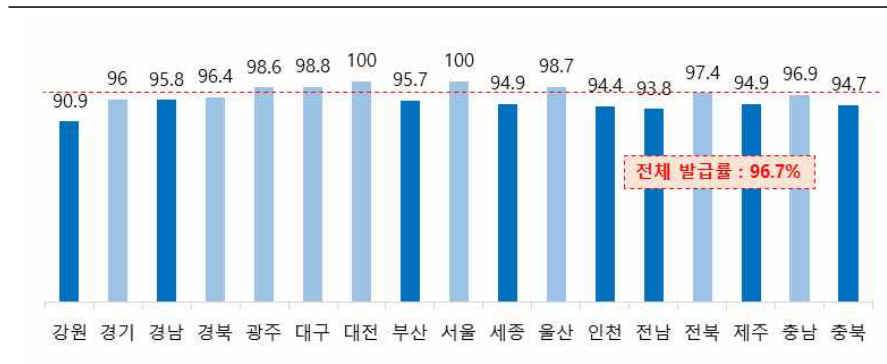
## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

〈표 2-13〉 2018년 지역별 문화누리카드 발급률

구분	발급가능 인원 수 (명)	발급자 수 (명)	발급률 (%)
합계	1,645,371	1,591,777	96.7
서울 /경기	552,514	541,246	98.0
광역시 <sup>6)</sup>	487,657	473,572	97.1
광역시도 <sup>7)</sup>	605,200	576,959	95.3

## □ 지역별 발급률 차이

- 서울과 대전의 문화누리카드 발급률은 100%인 반면, 강원은 발급률은 90.3%로 약 10%p의 지역간 차이가 나타남.
- 경남, 부산, 세종, 전남, 제주, 충북 등도 평균 발급률 대비 약 1~2%p의 발급률이 소폭 저조한 편임.



[그림 2-10] 2018년 문화누리카드 지역별 발급률

6) 세종특별자치시 포함

7) 제주특별자치도 포함

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황

〈표 2-14〉 2018년 지역별 문화누리카드 발급률

지역	발급가능 인원 수 (명)	발급자 수 (명)	발급률 (%)
강원	64,657	58,790	90.9
경기	281,029	269,871	96.0
경남	104,129	99,795	95.8
경북	103,314	99,581	96.4
광주	68,114	67,155	98.6
대구	103,329	102,088	98.8
대전	54,457	54,456	100.0
부산	138,043	132,158	95.7
서울	271,486	271,375	100.0
세종	4,600	4,365	94.9
울산	20,557	20,280	98.7
인천	98,557	93,070	94.4
전남	92,457	86,733	93.8
전북	101,000	98,410	97.4
제주	23,843	22,626	94.9
충남	62,843	60,869	96.9
충북	52,957	50,155	94.7
합계	1,645,371	1,591,777	96.7

## 3) 발급자격요건별 발급자 구성비

- 전체 발급대상자(기초수급자 및 차상위계층 264만명)의 기초수급자·차상위계층 구성비에 비해 실제 발급자의 구성비에서 기초수급자의 비율이 높음.

## 제2장 통합문화이용권 사업 현황



[그림 2-11] 2018년 문화누리카드 자격요건별 구성비 (%)

- 경기, 울산, 전남 지역에서 문화누리카드 발급자 중 차상위계층의 구성비가 높으며, 대구, 부산, 인천 지역의 경우 기초수급자의 구성비가 높은 편임.

〈표 2-15〉 2018년 지역별 문화누리카드 발급자 자격요건별 구성비

지역	기초수급자 (%)	차상위계층 (%)
강원	70.5	29.5
경기	65.9	▲ 34.1
경남	68.7	31.3
경북	69.7	30.3
광주	72.5	27.5
대구	▲ 73.8	26.2
대전	71.1	28.9
부산	▲ 75.0	25.0
서울	67.6	32.4
세종	68.7	31.3
울산	60.6	▲ 39.4
인천	▲ 72.2	27.8
전남	65.3	▲ 34.7
전북	69.8	30.2
제주	70.2	29.8
충남	69.1	30.9
충북	70.2	29.8
합계	69.3	30.7



## 제3장

---

### 통합문화이용권 사업 평가지표

#### 제1절 : 평가지표 설계

1. 지표설계 과정
2. 선행 지표 분석
3. 관련 평가지표 분석

#### 제2절 : 평가지표

1. 2018년 평가지표
2. 단계별 세부평가지표

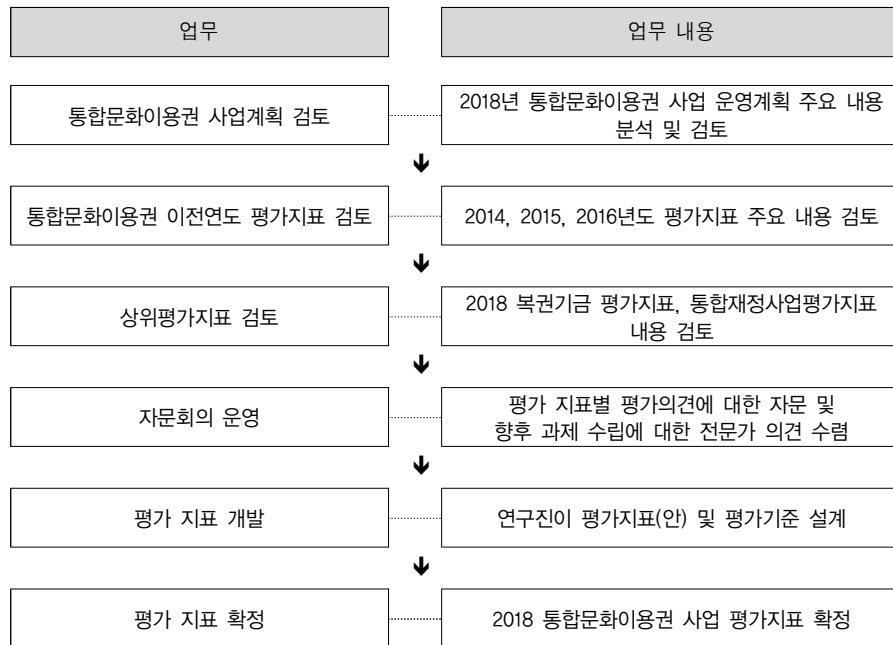


## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 제1절 평가지표 설계

## 1. 지표설계 과정

□ 통합문화이용권 사업의 성과평가 지표를 도출하기 위해 다음과 같은 과정을 거침.



[그림 3-1] 통합문화이용권 사업 성과평가 지표설계 과정

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 2. 선행 지표 분석

1) 2014년, 2015년 통합문화이용권 평가지표<sup>8)</sup>

## □ 계획 단계 평가 지표

- 2014년 성과평가지표에 비해 2015년에는 계획단계에서 예산확보율을 보조 지표로 추가하였음.
- 이외 계획단계 세부지표는 사업의 필요성과 목적의 명확성, 목표의 적절성, 사업 내용의 적절성의 구조를 그대로 유지함.

## □ 집행 단계 평가 지표

- 사업운영에 대한 평가지표는 사업추진체계의 적절성, 자원투입의 효율성과 합리성, 사업집행관리의 적절성으로 구성됨.
- 2014년과 2015년에 동일하게 세 가지 영역이 유지되었으나, 세부 항목에서 일부 변화가 나타남.
- 사업추진체계의 적절성에 대한 평가에서 사업관리의 효율성이 보조 지표로 추가됨.
- 자원투입의 효율성과 합리성은 예산집행률을 측정하던 2014년 지표에서 2015년에는 예산집행의 효율성을 제고하려는 노력, 사업이행노력을 주 평가지표로 활용하고, 예산집행률은 보조지표로 활용하도록 변경됨.
- 사업집행관리의 적절성에서는 홍보 및 모니터링에 대한 평가가 진행되며, 2015년에는 VOC 반영률을 보조 지표로 추가하였음.

8) 2014년 통합문화이용권(문화, 여행, 스포츠관광)사업 성과평가 연구, 한국문화예술위원회 (2014)  
통합문화이용권(문화누리카드) 사업 효과성 분석 및 성과지표 개발 연구, 한국문화예술위원회 (2015)

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## □ 사업성과 및 환류 단계 평가 지표

- 성과 및 환류에서는 성과목표 달성으로 성과를, 사업개선 노력도로 환류를 평가함.
- 2014년에 구성한 성과지표 달성도에서 이용자 수와 이용자 만족도를 성과지표로 삼고 이에 대한 달성 정도를 측정하였으나, 2015년에는 보다 세부적으로 문화누리카드의 발급률·이용률과 고객만족도와 더불어 충성고객비율을 성과지표에 추가하였음.
- 사업개선 노력에서는 모니터링 및 민원결과의 사업 반영 노력과 더불어 문화향유 효과를 측정하여 문화향유지수를 성과지표로 구성하여 문화누리카드 이용자가 문화향유 활동에서의 변화가 나타나는 것을 추가적인 성과로 보았음.

〈표 3-1〉 통합문화이용권사업 2014, 2015년 성과평가 지표 비교

평가영역	평가지표 (2014)	평가지표 (2015)
사업 목적 (계획)	1-1. 사업의 필요성과 목적의 명확성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업의 필요성</li> <li>• 사업목적의 명확성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업의 필요성</li> <li>• 사업목적의 명확성</li> </ul>
	1-2. 목표의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 성과지표의 타당성</li> <li>• 목표설정의 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성과지표의 타당성</li> <li>• 목표설정의 적절성</li> </ul>
	1-3. 사업 내용의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수혜대상 설정 및 선정의 적합성</li> <li>• 지원내용 및 지원수준의 적절성</li> <li>• 재원확보 및 투입의 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 수혜대상 설정 및 선정의 적합성</li> <li>• 지원내용 및 지원수준의 적절성</li> <li>• 재원 확보 및 투입의 적절성</li> <li>• 예산확보율(보)</li> </ul>
사업 운영 (집행)	2-1. 사업추진계획의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> <li>• 사업관리 효율성(보)</li> </ul>
	2-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행률</li> <li>• 예산집행의 효율성 제고 노력</li> <li>• 사업이행노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행의 효율성 제고 노력</li> <li>• 사업이행노력</li> <li>• 예산집행률(보)</li> </ul>

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

평가영역	평가지표 (2014)	평가지표 (2015)
	2-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>홍보활동의 적절성</li> <li>모니터링 및 민원처리의 적절성</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>홍보활동의 적절성</li> <li>모니터링 및 민원처리의 적절성</li> <li>VOC반영률(보)</li> </ul>
사업성과 및 환류 (성과 · 환류)	3-1. 성과목표 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과지표 달성도 (이용자 수, 이용자 만족도)</li> <li>사업효과</li> <li>정책적 타당성</li> <li>우수사례 발굴 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>사업효과</li> <li>정책적 타당성</li> <li>문화누리카드 발급률(성)</li> <li>문화누리카드 이용률(성)</li> <li>이용자 수(성)</li> <li>고객만족도(성)</li> <li>충성고객비율(성)</li> </ul>
	3-2. 사업개선 노력도 <ul style="list-style-type: none"> <li>모니터링 및 민원결과의 사업반영 노력</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>모니터링 및 민원결과의 사업반영 노력</li> <li>문화향유효과</li> <li>문화향유지수(성)</li> </ul>

2) 2016년 통합문화이용권 평가지표<sup>9)</sup>

## □ 계획 단계 평가 지표

- 2014, 2015년도 평가지표와 다르게 2016년에는 계획단계에서 사업계획과 성과 계획을 분리하여 평가지표를 설계함.
- 성과계획에는 성과목표와 성과지표의 타당성과 적절성을 평가함.

## □ 운영(집행) 단계 평가 지표

- 2014년, 2015년에 측정한 홍보활동 · 모니터링 · 민원처리(VOC)의 적절성을 2016년에는 제외하고 홍보활동의 적절성에 대해서만 사업 집행 관리를 평가함.

9) 2016 통합문화이용권 성과평가 연구, 한국문화예술위원회 (2016)

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## □ 성과·환류 단계 평가 지표

- 이전 연도와 달리, 성과와 환류 단계를 구분하여 평가 지표를 구성하였음.
- 성과 단계에서 성과목표의 정량적 달성도를 측정하기 위해 정책적 타당성과 경제력 파급효과를 평가함.
- 환류 단계에서는 우수 사례를 발굴하려는 노력을 추가적으로 포함하였음. (우수 사례 발굴 노력은 2014년에 평가지표에 포함되어 있었으나, 2015년 이후 다시 별도의 평가지표로 등장함.)

〈표 3-2〉 통합문화이용권사업 2016년 성과평가 지표 비교

구분		평가지표
계획	사업 계획	1-1. 사업의 필요성과 목적의 명확성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업의 필요성</li> <li>• 사업목적의 명확성</li> </ul>
		1-2. 사업내용의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 수혜대상 설정 및 선정의 적합성</li> <li>• 지원내용 및 지원수준의 적절성</li> <li>• 재원확보 및 투입의 적절성</li> </ul>
	성과 계획	1-3. 성과계획 (성과목표, 성과지표)의 타당성과 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 성과목표/성과지표의 적절성</li> <li>• 성과목표/성과지표의 타당성</li> </ul>
운영 (집행)		2-1. 사업추진계획의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>
		2-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행률</li> <li>• 예산집행의 효율성 제고 노력</li> <li>• 사업이행노력</li> </ul>
		2-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 홍보활동의 적절성</li> </ul>

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

구분	평가지표
성과	3-1. 성과목표의 정성적 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 이용자 만족도</li> <li>• 사업효과성</li> </ul>
	3-2. 성과목표의 정량적 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 정책적 타당성</li> <li>• 경제적 파급효과</li> </ul>
환류	3-3. 사업개선 노력도 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링 및 민원결과의 사업반영 노력</li> <li>• 우수사례 발굴노력</li> </ul>



## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 3. 관련 평가 지표 분석

- 통합문화이용권 사업은 복권기금 평가와 통합재정사업 평가의 대상사업으로 평가의 지표의 내용과 특징을 반영할 필요 있음.

1) 2018년 복권기금 평가지표<sup>10)</sup>

- 복권기금 평가는 법정배분사업 58개와 공익사업 31개를 대상으로 함.
- 통합문화이용권 사업은 공익사업에 해당함.
- 복권기금 평가의 결과는 2020년 복권기금 운용 계획안에 반영되며, 공익사업의 경우 평가결과에 따라 5등급으로 구분함.
- ‘매우 우수’, ‘우수’ 등급 사업은 예산 증액 등 인센티브를 제공함.
  - ‘미흡’, ‘매우 미흡’ 등급 사업은 원칙적으로 감액 조정 또는 복권기금 지원 대상에서 제외함.

〈표 3-3〉 2018 복권기금 평가 등급 기준

매우 우수	우수	보통	미흡	매우 미흡
90점 이상	89~80점	79~70점	69~60점	60점미만

- 복권기금 평가 지표는 2017년 이후, <계획>, <집행>, <성과>, <환류>의 4단계에서 평가지표 간소화로 <집행>, <성과>, <환류>의 3단계 평가지표로 축약됨.
- <계획> 단계의 성과지표 적절성에 대한 평가지표는 <성과> 단계로 이관되어 평가됨.

10) 기획재정부 발표자료 (2018년)

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

- 이외, 복권기금에 대한 긍정적 인지도 제고와 신규 사업의 경우 사업발굴을 위한 노력이 가점으로 각각 2점씩 배점되어 있음.

〈표 3-4〉 2018 복권기금 평가 배점

부문	평가지표별 평가내용	배점	
		지속사업	신규사업
집행	1. 당초 계획에 비추어 사업예산을 적기에 차질 없이 효율적·합리적으로 집행하였는가?	25	25
성과	2. 성과지표와 목표치가 합리적으로 설정되어 있으며 당초 계획된 목표치를 달성하였는가?	50	50
환류	3. 사업체계가 효과적이며 사업평가 등의 환류가 적절히 이루어졌는가?	25	25
(가점)	(가점1) 복권기금사업을 통해 복권기금에 대한 긍정적 인지도 제고에 기여하였는가?	+2	+2
	(가점2) 신규 사업인 경우 사업발굴을 위해 노력하였는가?	-	+2

- 통합문화이용권 사업은 지속사업에 해당되어 지속사업의 100점 배점의 기준을 따름.

- <집행> 단계 25점, <성과> 단계 50점, <환류> 단계 25점 배점으로 배점 중 <성과> 단계의 배점이 가장 높음.

- 복권기금 평가 지표는 계량지표와 정성지표로 구성됨.

- 계량지표는 <집행> 단계의 '예산집행률'과 <성과> 단계의 '성과목표 달성도'가 해당됨.

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

〈표 3-5〉 2018 복권기금 평가지표 세부항목

부문	평가지표별 평가내용	배점	
		지속 사업	신규 사업
집행	1. 당초 계획에 비추어 사업예산을 적기에 차질 없이 효율적·합리적으로 집행하였는가?  ■ 사업예산이 계획대로 집행된 정도 (15) : 예산집행률 (계량지표) ■ 당초 사업계획과 소요예산 집행간의 일치 정도(5) : 계획이행정도(분기별 자금지출계획) ■ 예산절감노력 등 효율적 집행 (5)	25	25
성과	2. 성과지표와 목표치가 합리적으로 설정되어 있으며 당초 계획된 목표치를 달성하였는가?  ■ 성과지표의 타당성 (5) ■ 성과목표치의 적정성 (5) ■ 성과지표의 연간목표치 달성 정도 (40) : 목표달성도 (계량지표) 목표달성도는 성과지표의 타당성과 성과목표치의 적정성 지표의 평균 백분율로 가중하여 산정  * (가점) 저소득소외계층 복지증진 기여도(법정배분사업 경우 0~2점) ※ 사업목적의 명확성과 구체성 관련 자료는 참고자료로 활용	50	50
환류	3. 사업체계가 효과적이며 사업평가 등의 환류가 적절히 이루어졌는가?  ■ 사업추진·집행실태점검·사업평가 체계의 적절성 (15) ■ 사업평가 등의 환류 (10)	25  (15)  (10)	25  (25)  (-)
(가점)	(가점1) 복권기금사업을 통해 복권기금에 대한 긍정적 인지도 제고에 기여하였는가?  ■ 홍보실적 및 홍보효과의 수준 (2) * 사업규모별 세분화	+2	+2
	(가점2) 신규 사업인 경우 사업발굴을 위해 노력하였는가?  ■ 신규 사업 발굴노력 (2) : 사업 참신성과 기관(기금)별 특성 반영 여부 (법정배분 및 공익사업, 0~2점)	-	+2

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

□ 2018 복권기금 평가에서 통합문화이용권 사업의 성과지표는 수혜자 만족도 점수와 수혜자 수로 구성됨.

－ 2018년 수혜자 만족도 목표 점수 : 83.7점 (100점 만점)

－ 2018년 수혜자 목표 수 : 1,537,945명 (발급자 기준)

〈표 3-6〉 2018년 복권기금 평가 - 통합문화이용권 성과목표

성과지표	실적		목표	측정방식	자료수집 방법
	16	17	18		
수혜자 만족도 (점/100점)	86.1	83.2	83.7	$\{\sum(7\text{점척도}-1) \times 16.7\} / \text{전체 응답자수}$	이용자 대상 만족도조사(외 부전문기관 위탁)
수혜자수(명)	1,450,801	1,523,506	1,537,945	당해 연도 문화누리카드 발급자 수 합계	문화누리카드 시스템

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

2) 2018 통합재정사업 평가지표<sup>11)</sup>

□ 통합재정사업 평가지표는 (1) 집행률 제고노력, (2) 성과목표 달성도, (3) 사업성과의 우수성으로 구성됨.

- (1) 집행률 제고노력은 총 100점 중 30점 배점이며, 사업 예산의 집행률의 비율로 점수가 부여되는 계량지표임.
- (2) 성과목표 달성도는 40점 배점이며, 각 사업별로 산정한 성과목표에 대한 계량적 달성도로 평가함.
- (3) 사업성과의 우수성은 30점 배점이며, 성과관리에 대한 자체평가위원회의 정성적 평가를 기준으로 전체 7등급으로 나누어 점수를 부여함.

〈표 3-7〉 2018 통합재정사업 평가지표

평가지표	배점기준														
(1) 집행률 제고노력 (30점)	<p>(공통사항)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 낙찰차액, 경상경비절감계획, 조직개편, 환율변동, 세수부족으로 인한 불용액, 소액의 집행 잔액, 자연재해 등으로 인한 전용, 사업방식 개선을 통한 예산절감실적 등은 정상집행으로 간주</li> <li>○ 18년 실 집행률이 집행률보다 20%~30% 낮을 경우(-1)</li> <li>○ 18년 실 집행률이 집행률보다 30%이상 낮을 경우(-2)</li> </ul>														
(2) 성과목표 달성도 (40점)	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과목표 달성도 배점기준 <table border="1"> <thead> <tr> <th>성과지표 달성률</th><th>점수</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>100% 이상</td><td>40</td></tr> <tr> <td>95%이상~100%미만</td><td>35</td></tr> <tr> <td>90%이상~95%미만</td><td>30</td></tr> <tr> <td>85%이상~90%미만</td><td>25</td></tr> <tr> <td>80%이상~85%미만</td><td>20</td></tr> <tr> <td>80%미만</td><td>15</td></tr> </tbody> </table> </li> <li>○ 최종점수 산정 → (성과달성도에 따른 점수) × (가중치)</li> </ul> <p>〈가·감점〉</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 목표 설정의 적극성 <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 성과지표에서 3년 평균 실적치보다 '17년도 목표치를 5% 이상 높게</li> </ul> </li> </ol>	성과지표 달성률	점수	100% 이상	40	95%이상~100%미만	35	90%이상~95%미만	30	85%이상~90%미만	25	80%이상~85%미만	20	80%미만	15
성과지표 달성률	점수														
100% 이상	40														
95%이상~100%미만	35														
90%이상~95%미만	30														
85%이상~90%미만	25														
80%이상~85%미만	20														
80%미만	15														

11) 기획재정부 발표자료 (2018년)

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

	<p>설정하거나, 자체평가위원회에서 목표설정의 적극성을 인정한 경우(+2) → 2점 × (해당성과지표의 가중치)</p> <p>2. 외부요인에 대한 대처</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 외부 요인에 의해 성과지표의 실적치가 낮게 나온 경우, 사업목표 달성을 위한 집행 및 제도개선의 노력(+1)</li> </ul> <p>3. 상위 프로그램목표 성과지표 달성도</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 상위 프로그램목표 성과지표의 달성률이 90%이상 100%미만인 경우 감점(-1)</li> <li>○ 상위 프로그램목표 성과지표의 달성률이 80%이상 90%미만인 경우 감점(-2)</li> <li>○ 상위 프로그램목표 성과지표의 달성률이 80%미만인 경우 감점(-3)</li> </ul>																
	<p>○ 성과관리시행계획에 대한 자체평가위원회 평가 등급 반영</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>평가 등급</th><th>배점</th></tr> </thead> <tbody> <tr> <td>매우 우수</td><td>30</td></tr> <tr> <td>우수</td><td>27</td></tr> <tr> <td>다소 우수</td><td>24</td></tr> <tr> <td>보통 / 평가 미대상 사업</td><td>21</td></tr> <tr> <td>다소 미흡</td><td>18</td></tr> <tr> <td>미흡</td><td>15</td></tr> <tr> <td>부진</td><td>12</td></tr> </tbody> </table>	평가 등급	배점	매우 우수	30	우수	27	다소 우수	24	보통 / 평가 미대상 사업	21	다소 미흡	18	미흡	15	부진	12
평가 등급	배점																
매우 우수	30																
우수	27																
다소 우수	24																
보통 / 평가 미대상 사업	21																
다소 미흡	18																
미흡	15																
부진	12																
(3) 사업성과의 우수성 (30점)	<p>〈가·감점〉</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ 단위사업에 대하여 독립된 제3자가 실시한 사업평가, 국제단위 수상실적, 공인된 정부기관에 의한 수상실적으로 사업의 성과에 대한 우수성을 인정받은 경우로써 자체평가위원회에서 특별한 가점 사유가 인정되는 경우 <ul style="list-style-type: none"> <li>-사업의 우수성이 인정된 사업의 비율이 전체 단위사업의 50%이상인 경우(+4점)</li> <li>-사업의 우수성이 인정된 사업의 비율이 전체 단위사업의 50%이하인 경우(+2점)</li> <li>-단순한 소개 언론보도나 만족도 조사의 경우 인정되지 않음</li> </ul> </li> <li>○ 보조사업 연장평가결과 반영(-2점~+2점) <ul style="list-style-type: none"> <li>* 최대점수는 30점까지 인정</li> </ul> </li> </ul>																

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 제2절 평가지표

## 1. 2018년 평가지표

□ 2018 통합문화이용권 성과지표는 통합문화이용권 성과평가 선행연구, 상위평가인 복권기금 평가지표, 통합재정사업 평가지표를 참고하여 다음과 같이 구성함.

- 선행연구 중 실제로 평가가 수행된 2014년 연구와 2016년 연구에서 도출된 평가지표를 주로 참고함.

〈표 3-8〉 2018년 통합문화이용권 사업 평가지표

단계	지표 영역	세부지표
1.집행	1-1. 사업추진체계의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>
	1-2. 자원투입의 효율성과 합리성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행률</li> <li>• 예산집행의 효율성 제고노력</li> </ul>
	1-3. 사업집행관리의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 가맹점 관리의 적절성</li> <li>• 홍보활동의 적절성</li> </ul>
2.성과	2-1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 성과지표의 타당성</li> <li>• 성과목표의 적절성</li> </ul>
	2-2. 성과목표의 달성 및 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 발급자수</li> <li>• 이용자만족도</li> </ul>
	2-3. 사업 효과성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 효과성 발현 정도</li> </ul>
3.환류	3-1. 사업현황 파악 및 반영노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역별 운영현황 파악 및 반영노력</li> <li>• 이용현황 파악 및 반영노력</li> </ul>
	3-2. 사업개선 노력도	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링 및 민원결과에의 사업 반영 노력</li> <li>• 외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력</li> </ul>

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 1) 통합문화이용권 성과평가 선행연구 평가지표 비교

□ <계획> 단계 평가지표의 수정 : 단계 폐지, 일부 지표 성과단계로 이관

- 2018년 평가연구에서는 상위평가지표인 복권기금 평가지표의 변화를 반영하여 <계획> 단계의 평가를 제외함.
- <계획> 단계 평가지표는 주로 사업의 필요성과 목적의 명확성, 사업내용의 적절성을 포함하고 있어, 해당 내용은 사업계획 수립시에 확정되어 있는 것으로 성과 및 과제를 도출하고자 하는 본 사업의 평가 지표로는 적절하지 않음.

□ <성과>와 <환류> 단계 분리로 <환류>의 중요성 부각

- 2014, 2016년 평가연구에서는 성과와 환류를 하나의 단계로 보고 평가지표를 구성함.
- 2018년 성과평가 지표에서는 <성과>와 <환류> 단계를 구분함으로써 <환류> 단계에 해당하는 세부 지표를 강화하여 환류의 중요성을 지표에 반영함.

〈표 3-9〉 통합문화이용권 선행연구 평가지표 대비 2018년 평가지표

구분	2014 평가지표	2016 평가지표	구분	2018 평가지표
계 획	1-1. 사업의 필요성과 목적의 명확성 • 사업의 필요성 • 사업목적의 명확성	1-1. 사업의 필요성과 목적의 명확성 • 사업의 필요성 • 사업목적의 명확성		삭제
	1-2. 사업내용의 적절성 • 수혜대상 설정 및 선정의 적합성 • 지원내용 및 지원수준의 적절성 • 재원확보 및 투입의 적정성	1-2. 사업내용의 적절성 • 수혜대상 설정 및 선정의 적합성 • 지원내용 및 지원수준의 적절성 • 재원확보 및 투입의 적정성		삭제



## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

구분	2014 평가지표	2016 평가지표	구분	2018 평가지표
	1-3. 목표의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과지표의 타당성</li> <li>목표설정의 적절성</li> </ul>	1-3. 성과계획(성과목표, 성과지표)의 타당성과 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과목표/성과지표의 타당성</li> <li>성과목표/성과지표의 적절성</li> </ul>		성과 분류로 이관
집행	2-1. 사업추진체계의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>	2-1. 사업추진체계의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>		1-1. 사업추진체계의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>
	2-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>예산집행률</li> <li>예산집행의 효율성 제고 노력</li> <li>사업이행노력</li> </ul>	2-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>예산집행률</li> <li>예산집행의 효율성 제고 노력</li> <li>사업이행노력</li> </ul>		1-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>예산집행률</li> <li>예산집행의 효율성 제고 노력</li> </ul>
	2-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>홍보활동의 적절성</li> <li>모니터링·민원처리의 적절성</li> </ul>	2-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>홍보활동의 적절성</li> </ul>		1-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>가맹점 관리의 적절성</li> <li>홍보활동의 적절성</li> </ul>
성과 및 환류	계획 분류에서 이관	계획 분류에서 이관		2-1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과지표의 타당성</li> <li>성과목표의 적절성</li> </ul>
	3-1. 성과목표 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과지표 달성도 (이용자수, 이용자만족도)</li> <li>정책적 타당성</li> <li>우수사례 발굴노력</li> </ul>	3-1. 성과목표의 정성적 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>이용자만족도</li> <li>사업효과성</li> </ul> 3-2. 성과목표의 정량적 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>정책적 타당성</li> <li>경제적 파급효과</li> </ul>		2-2. 성과목표의 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>발급자수</li> <li>이용자만족도</li> </ul>

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

구분	2014 평가지표	2016 평가지표	구분	2018 평가지표
				2-3. 사업 효과성 • 효과성 발현 정도
				3-1. 사업현황 파악 및 반영노력 (추가) • 지역별 운영현황 파악 및 반영노력 • 이용현황 파악 및 반영노력
	3-2. 사업개선 노력도 • 모니터링 및 민원결과 의 사업 반영 노력	3-3. 사업개선노력도 • 모니터링 및 민원결과 의 사업 반영 노력 • 우수사례 발굴 노력	환류	3-2. 사업개선 노력도 • 모니터링 및 민원결과 의 사업 반영 노력 • 외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력

## 2) 상위 평가지표 비교

## □ 복권기금 평가지표 및 통합재정사업 평가지표의 기본 틀 유지

- 복권기금 평가지표의 <집행>, <성과>, <환류>의 3단계 구성과 동일하게 2018년 통합문화이용권 성과지표의 단계를 구성함.
- 예산집행률, 성과목표 달성도는 복권기금 및 통합재정사업 평가지표와 동일하게 계량지표로 측정함.

## □ 통합문화이용권 사업의 특성을 반영한 추가적인 지표 설계

- 통합문화이용권 사업은 지역별 주관처와 협력하여 사업이 운영되고 최종적으로 수혜자(이용자)에게 전달되어야 하므로 서비스 전달체계의 점검 및 평가와 지역별 운영 현황을 평가지표에 반영함,

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

- 문화소외계층의 기초적인 문화생활을 확립한다는 사업목적에 고려했을 때 실제 이용가능한 문화누리카드 가맹점의 발굴 및 유지가 중요하므로 가맹점 관리에 대한 평가를 평가지표에 반영함.
- 현재 복권기금 성과지표로 잡혀 있는 이용자 만족도 및 문화누리카드 발급자 수 이외에도 본 사업으로 인한 효과성을 지속적으로 측정하고 이를 성과목표의 보조지표로 활용할 필요가 있어, 평가지표에 반영함.
- 또한, 문화누리카드 이용자의 이용현황에 대한 데이터 분석을 기반으로 향후 사업계획을 수립함으로써 이용자 중심의 사업운영 계획 수립을 위해 평가지표에 반영함.

〈표 3-10〉 상위 평가지표 대비 2018년 평가지표

구분	2018 통합문화이용권 평가지표	2018 복권기금 평가지표	2018 통합재정사업 평가지표
집행	1-1. 사업추진체계의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력 활용의 적절성</li> </ul>	사업추진체계의 구축 및 가동의 적절성 (5점)	
	1-2. 자원투입의 효율성과 합리성 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 예산집행률</li> <li>• 예산집행의 효율성 제고 노력</li> </ul>	사업예산이 계획대로 집행된 정도 : 예산집행률 (15점) 당초 사업계획과 소요예산 집행간의 일치 정도 (5점) 예산절감노력 등 효율적 집행 (5점)	집행률 제고노력 (30점) <ul style="list-style-type: none"> <li>- 조직개편, 환율변동, 세수부족으로 인한 불용액, 소액의 집행잔액, 자연재해 등으로 인한 전용, 사업방식 개선을 통한 예산절감식적 등은 정상집행으로 간주</li> <li>- 17년 실 집행률이 집행률보다 20%~30% 낮을 경우(-1)</li> <li>- 17년 실 집행률이 집행률보다 30%이상 낮을 경우(-2)</li> </ul>

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

구분	2018 통합문화이용권 평가지표	2018 복권기금 평가지표	2018 통합재정사업 평가지표														
	1-3. 사업집행관리의 적절성 <ul style="list-style-type: none"> <li>가맹점 관리의 적절성</li> <li>홍보활동의 적절성</li> </ul>	복권기금 인지도 제고를 위한 홍보실적 및 홍보효과의 수준 (2점) - 가점															
	2-1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성 <ul style="list-style-type: none"> <li>성과지표의 타당성</li> <li>성과목표의 적절성</li> </ul>	성과지표의 타당성 (5점) - 사 업핵심사항 반영, 내용전반 포 괄, 결과지표 포함(1차성과, 2 차성과 구성, 보조지표 활용), 가중치 배분 성과목표치의 적정성 (5점) - 설정근거 명확성, 수치설정 수 준의 합리성/도전성															
성과	2-2. 성과목표의 달성도 <ul style="list-style-type: none"> <li>발급자수</li> <li>이용자만족도</li> </ul>	성과지표의 연간 목표치 달성 정도 : 목표달성도 (40점) - 이용자만족도 83.7점 - 발급자수 : 약 154만명	성과목표달성도 (40점)  가·감점 - 목표설정의 적극 성, 외부요인에 대한 대처, 상 위프로그램 성과지표 달성도 <div> <table> <tr> <th>성과지표 달성률</th> <th>점수</th> </tr> <tr> <td>100% 이상</td> <td>40</td> </tr> <tr> <td>95%이상~100%미만</td> <td>35</td> </tr> <tr> <td>90%이상~95%미만</td> <td>30</td> </tr> <tr> <td>85%이상~90%미만</td> <td>25</td> </tr> <tr> <td>80%이상~85%미만</td> <td>20</td> </tr> <tr> <td>80%미만</td> <td>15</td> </tr> </table> </div>	성과지표 달성률	점수	100% 이상	40	95%이상~100%미만	35	90%이상~95%미만	30	85%이상~90%미만	25	80%이상~85%미만	20	80%미만	15
성과지표 달성률	점수																
100% 이상	40																
95%이상~100%미만	35																
90%이상~95%미만	30																
85%이상~90%미만	25																
80%이상~85%미만	20																
80%미만	15																
	2-3. 사업 효과성 <ul style="list-style-type: none"> <li>효과성 발현 정도</li> </ul>																
환류	3-1. 사업현황 파악 및 반영노력 <ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 운영현황 파악 및 반영노력</li> <li>이용현황 파악 및 반영노 력</li> </ul>	사업 집행실태에 대한 점검체 계 구축 및 수행 노력의 적절 성 (5점)															

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

구분	2018 통합문화이용권 평가지표	2018 복권기금 평가지표	2018 통합재정사업 평가지표
	3-2. 사업개선 노력도 <ul style="list-style-type: none"> <li>• 모니터링 및 민원결과와 사업 반영 노력</li> <li>• 외부평가 및 지적·권고 사항 개선 노력</li> </ul>	사업평가체계 구축 및 수행 노력의 적절성 (5점) 적절한 환류체계를 갖추고 있는지 여부 (3점) 사업평가결과, 외부지적사항들을 체계적으로 정리하고 분석하는지 여부 (2점) 사업평가결과에서 발견된 문제점들과 외부 지적사항들에 대한 개선방안을 도출하여 시행하는지 여부 (5점)	사업성과의 우수성 (30점) 가·감점 - 단위사업에 대하여 독립된 제3자가 실시한 사업평가, 국제단위 수상실적, 공인된 정부기관에 의한 수상실적으로 사업의 성과에 대한 우수성을 인정받은 경우로써 자체평가위원회에서 특별한 가점 사유가 인정되는 경우

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 2. 단계별 세부평가지표

## 1) &lt;집행&gt; 단계 세부평가지표

〈표 3-11〉 2018년 통합문화이용권 &lt;집행&gt; 단계 세부평가지표

단계	중분류	소분류	항목
1 집행	1-1. 사업추진 체계의 적절성	1-1-1. 사업수행주체 및 절차의 적절성	① 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 사업목적 을 효과적으로 달성할 수 있도록 이루어 졌는가? ② 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 투명한 절 차에 기초하여 이루어 졌는가?
		1-1-2. 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성	① 통합문화이용권사업의 행정적 전달체계(문화체육 관광부-한국문화예술위원회-지방자치단체-주관 처-이용자)와 사업실행 전달체계 (한국문화예술위 원회 - 주관처-사업자 및 문화시설-이용자)가 사 업목적 달성에 효과적으로 구축되었는가? ② 서비스 전달체계를 구성하고 있는 기관들 간에 효 율적 협력 및 업무분담이 이루어져 있는가? ③ 이용자의 편의성과 접근성을 제고할 수 있도록 전 달체계가 구축되어 있는가? ④ 사업의 효과적 수행을 위한 인력이 충분히 확보 되 었는가? ⑤ 인력의 전문성 확보 및 사업의 안정적 개선을 위한 인력의 교육 및 근무조건 확보 노력이 이루어지고 있는가?
	1-2. 자원투입의 효율성과 합리성	1-2-1. 예산집행률	① 통합문화이용권사업 예산대비 집행률(%)
		1-2-2. 예산집행의 효율성 제고 노력	① 당초 계획에 따라 사업이 추진되었는가? ② 사업이 취소/중단/변경/축소지 해당 근거는 타당 한가? ③ 통합문화이용권사업의 예산을 집행하는데 있어 낭 비최소화 및 예산절감을 위해 노력했는가?

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

단계	중분류	소분류	항목
	1-3. 사업집행 관리의 적절성	1-3-1. 가맹점 관리의 적절성	① 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리 계획이 적절하게 수립되었는가? ② 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리가 적절하게 집행되었는가?
		1-3-2. 홍보활동의 적절성	① 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보 계획이 구비되어 있는가? ② 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보가 효과적으로 충분히 이루어졌는가?

□ 사업추진체계의 적절성을 측정하기 위해 사업수행주체 및 절차, 서비스 전달체계, 인력활용의 적절성을 확인함.

－ 사업수행주체 및 절차의 적절성, 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성, 예산집행률, 예산집행의 효율성 제고노력, 홍보활동의 적절성 모두 2014, 2016년 평가지표를 활용함.

－ 사업수행주체 및 절차의 적절성은 통합문화이용권 사업수행주체의 선정이 사업목적 달성이 가능하도록 이루어졌는지, 선정의 절차의 공정성이 확보되었는지를 확인함.

－ 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성을 측정하기 위해 행정적 전달체계와 사업실행 전달체계의 구축과 협력을 확인하고 전달체계를 이용자 편의성과 접근성 관점에서 전달체계를 점검함.

－ 또한 서비스전달체계를 실질적으로 구현할 인력의 충분정도 및 전문성 확보가 가능한 교육·근무조건 확보가 되어있는지를 확인함으로써 지속가능성을 점검함.

□ 자원투입의 효율성과 합리성을 측정하기 위해 예산집행률을 정량적 수치로 확인하고 이를 달성하기 위한 예산집행 효율성 제고노력을 평가함.

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

- 예산집행 효율성 제고 노력은 당초계획에 따른 집행뿐만 아니라 사업이 취소·중단·변경·축소의 근거의 타당성, 예산절감노력을 확인함.
- 통합문화이용권 사업의 상위평가 지표를 복권기금 평가지표 및 통합재정 사업 평가지표에서 예산집행률을 예산대비 집행률의 계량적 지표로 측정하고 있으며, 2014년, 2016년 연구에서도 별도의 평가지표로 측정하였음.

## □ 사업집행관리의 적절성을 평가하기 위해 가맹점 관리와 홍보활동을 확인함.

- 본 사업의 경우, 이용자가 가맹점을 통해 문화누리카드를 이용하는 것이 사업의 핵심임.
- 따라서, 가맹점의 지속적인 확대와 부적당 가맹점의 해지, 가맹점에서의 부정이용 규제와 더불어 적극적인 가맹점 내 문화누리카드의 이용 확대를 위한 가맹점 관리는 사업의 질과 직결되는 요소임.
- 그러나 2018년 이전의 평가지표에서는 가맹점 관리가 사업 추진 절차에 포함되어 평가되는 등, 그 중요성에 비해 평가에서의 주목도가 낮은 바, 2018년 연구를 통해 개별 평가지표로 설정하여 지속적인 관리가 가능하도록 함.
- 이용자를 대상으로 하는 홍보활동 계획 및 집행의 적절성을 확인함으로써 사업 집행관리의 적절성을 평가함.

〈표 3-12〉〈집행〉단계 세부평가지표 이전 지표 비교

세분류	2018년 연구 (집행 단계 세부항목)	14년 연구	16년 연구	18년 복권기금 평가지표	18년 통합재정사업 평가지표
사업수행주체 및 절차의 적절성	① 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 사업목적에 효과적으로 달성할 수 있도록 이루어 졌는가?	●	●	×	×
	② 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 투명한 절차에 기초하여 이루어 졌는가?	●	●	×	×



## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

세분류	2018년 연구 (집행 단계 세부항목)	14년 연구	16년 연구	18년 복권기 금 평가지표	18년 통합재정사업 평가지표
서비스 전달체계와 인력활용의 적절성	① 통합문화이용권사업의 행정적 전달체계(문화체육관광부-한국문화예술위원회-지방자치단체-주관처-이용자)와 사업실행 전달체계 (한국문화예술위원회 - 주관처-사업자 및 문화시설-이용자)가 사업목적 달성에 효과적으로 구축되었는가?	●	●	×	×
	② 서비스 전달체계를 구성하고 있는 기관들 간에 효율적 협력 및 업무분담이 이루어져 있는가?	●	×	×	×
	③ 이용자의 편의성과 접근성을 제고할 수 있도록 전달체계가 구축되어 있는가?	●	●	×	×
	④ 사업의 효과적 수행을 위한 인력이 충분히 확보 되었는가?	●	●	×	×
	⑤ 인력의 전문성 확보 및 사업의 안정적 개선을 위한 인력의 교육 및 근무조건 확보 노력이 이루어지고 있는가?	●	●	×	×
예산집행률	① 통합문화이용권사업 예산대비 집행률(%)	●	●	●	●
예산집행의 효율성 제고 노력	① 당초 계획에 따라 사업이 추진되었는가?	●	●	×	×
	② 사업이 취소/중단/변경/축소지 해당 근거는 타당한가?	●	●	×	×
	③ 통합문화이용권사업의 예산을 집행하는데 있어 낭비최소화 및 예산절감을 위해 노력했는가?	●	●	●	×
가맹점 관리의 적절성	① 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리 계획이 적절하게 수립되었는가?	×	×	×	×
	② 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리가 적절하게 집행되었는가?	×	×	×	×
홍보활동의 적절성	① 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보 계획이 구비되어 있는가?	●	●	×	×
	② 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보가 효과적으로 충분하게 이루어졌는가?	●	●	●	×

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 2) 2018 통합문화이용권 &lt;성과&gt; 단계 세부평가지표

〈표 3-13〉 2018년 통합문화이용권 &lt;성과&gt; 단계 세부평가지표

단계	중분류	세분류	항목
2 성과	2-1. 성과지표· 목표의 적절성과 타당성	2-1-1. 성과지표의 타당성	① 성과지표가 통합문화이용권 사업의 핵심 사항을 반영하여 선정되었는가? ② 성과지표가 통합문화이용권 사업목적을 반영하는 결과지표로 선정되었는가? ③ 성과지표가 사업관계자들의 역량 개선과 정책적 노력을 견인할 수 있도록 설정되었는가?
		2-1-2. 성과목표의 적절성	① 성과목표가 적절한 근거와 논리를 가지고 설정되었는가? ② 성과목표가 합리적, 도전적으로 설정되었는가?
	2-2. 성과목표의 달성 및 노력	2-2-1. 발급자수	① 목표 발급자수를 달성했는가? ② 목표 발급자수를 달성하기 위한 노력이 적정한가?
		2-2-2. 이용자만족도	① 목표 이용자만족도를 달성했는가? ② 목표 이용자만족도를 달성하기 위한 노력이 적정한가?
	2-3. 사업 효과성	2-3-1. 효과성 발현 정도	① 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 정서적 효과가 나타났는가? ② 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 사회적 효과가 나타났는가? ③ 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 문화·여가 효과가 나타났는가?

□ 성과지표의 타당성과 성과목표의 적절성을 평가하여 체계적인 성과관리를 지향

- 성과지표의 타당성, 성과목표의 적절성에서 2014년과 2016년 연구의 세부 평가지표와 더불어 2018년 복권기금 평가지표의 세부 항목과의 연관성을 강화하였음.

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

- 성과지표의 타당성은 성과지표를 통합문화이용권 사업의 핵심사항을 반영한 결과지표로 선정되었는지, 성과지표를 통한 성과평가가 사업의 개선을 견인할 수 있는지를 확인함.
- 성과목표는 근거와 논리적 타당성을 점검하고 합리적인 동시에 도전적인 목표로 설정되었는지를 확인함으로써 사업이 지속적으로 발전·변화할 수 있는지를 점검함.
- 성과목표의 달성 및 노력 정도를 평가하기 위해 발급자 수와 이용자 만족도 등의 계량적 목표를 활용
  - 발급자 수와 이용자 만족도의 목표달성은 목표한 발급자수 및 만족도 점수의 달성여부와 더불어 달성하기 위한 노력의 적절성을 평가함.
- 2018년 평가지표에서는 성과의 달성 노력에 대한 평가 지표를 신설
  - 발급자 수, 이용자 만족도, 사업 효과성 등의 계량적 성과의 달성과 더불어 2018년 평가지표에서는 달성을 위한 노력을 평가지표에 포함하여 이러한 노력이 다음년도 또는 장기적으로 사업의 변화·발전에 영향을 미칠 수 있는 요인을 발굴하고 성과 및 과제를 도출하도록 함.
- 사업의 성과 영역에서 효과성에 대한 주목
  - 2014년과 2016년 연구에서 세부 지표로 포함되어 있던 사업의 효과성을 발급자 수, 이용자 만족도와 더불어 하나의 지표 영역으로 구성하여 사업을 통해 나타나는 이용자들의 변화를 측정.
  - 이를 통해 이용자가 사업을 통해 개인적(정서적), 사회적으로 어떠한 변화가 있는지, 사업 참여 이후 문화·여가활동에서의 변화를 확인하도록 함으로써 이용자 중심의 사업 설계의 기반을 마련할 수 있도록 함.

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

〈표 3-14〉 〈성과〉 단계 세부평가지표 이전 지표 비교

세분류	2018년 연구 (성과 단계 세부항목)	14년 연구	16년 연구	18년 복권기 금 평가지 표	18년 통합재 정사업 평가지 표
성과지표의 타당성	① 성과지표가 통합문화이용권 사업의 핵심 사항을 반영하여 선정되었는가?	●	●	●	×
	② 성과지표가 통합문화이용권 사업목적에 반영하는 결과지표로 선정되었는가?	●	●	●	×
	③ 성과지표가 사업관계자들의 역량 개선과 정책적 노력을 견인할 수 있도록 설정되었는가?	●	●	×	×
성과목표의 적절성	① 성과목표가 적절한 근거와 논리를 가지고 설정되었는가?	×	●	●	×
	② 성과목표가 합리적, 도전적으로 설정되었는가?	×	×	●	●
발급자수	① 목표 발급자수를 달성했는가?	●	●	●	●
	② 목표 발급자수를 달성하기 위한 노력이 적정한가?	×	×	×	×
이용자 만족도	① 목표 이용자만족도를 달성했는가?	●	●	●	●
	② 목표 이용자만족도를 달성하기 위한 노력이 적정한가?	×	×	×	×
효과성 발현 정도	① 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 정서적 효과가 나타났는가?	●	●	×	×
	② 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 사회적 효과가 나타났는가?	●	●	×	×
	③ 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 문화·여가 효과가 나타났는가?	×	×	×	×

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

## 3) 2018 통합문화이용권 &lt;환류&gt; 단계 세부평가지표

〈표 3-15〉 2018년 통합문화이용권 &lt;환류&gt; 단계 세부평가지표

단계	중분류	세분류	항목
3 환류	3-1. 사업현황 파악 및 반영노력	지역별 운영현황 파악 및 반영노력	③ 통합문화이용권 지역별 운영현황을 파악하였는가? ④ 통합문화이용권 지역별 운영현황의 특징을 사업계획 에 반영하고자 노력하였는가?
		이용현황 파악 및 반영노력	⑤ 통합문화이용권 이용자 이용현황을 파악하였는가? ⑥ 통합문화이용권 이용자 이용현황의 특징을 사업계획 에 반영하고자 노력하였는가?
	3-2. 사업개선 노력도	모니터링 및 민원결과의 사업 반영 노력	⑦ 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 수립되었는가? ⑧ 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 적절하게 집행되었는가?
			⑨ 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권 고사항을 반영한 계획이 수립되었는가? ⑩ 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권 고사항을 반영한 계획이 집행되었는가?
		외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력	

## □ 2018년 평가지표에서는 이전 연구 및 상위평가 대비 환류단계의 평가지표를 강화

- 이전 연구 및 상위 평가지표에서 주목하지 않은 지역별 운영 현황 파악 및 반영 노력과 이용자의 이용현황 파악 및 반영 노력을 평가지표에 신설함.

## □ 사업현황 파악 및 반영 노력을 측정하기 위해 지역별 운영 현황 파악 및 반영 노력과 이용자의 이용현황 파악 및 반영 노력을 평가함.

- 본 사업은 17개 지자체와 지역주관체가 카드를 발급하며, 17개 지자체별 문화누리카드 이용 환경이 상이하여 지역의 특징이 사업 운영에 반영되는 것이 중요함.

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

- 또한 이용자의 이용현황에 대한 면밀한 분석을 통해 이를 사업 계획 및 집행·성과관리로 환류 함으로써 이용자 중심 사업으로 질적 전환을 하는 것이 필요하므로, 지역별 운영 현황 및 이용자의 이용현황 파악 및 반영 노력을 별도의 평가지표로 측정함.

□ 사업개선 노력 정도를 측정하기 위해 모니터링 및 민원결과의 사업 반영과 외부평가 및 지적·권고사항 등을 개선하고자 하는 노력을 평가함.

- 모니터링의 운영을 통해 문화누리카드 이용 환경 개선점을 도출하고 이를 반영하고자 하는 노력이 필요함.
- 사업의 지속적인 양적 확대에 인하여 외부평가를 통해 지적된 부분들을 지속적으로 개선함으로써 양적 확대에 인하여 나타날 수 있는 질적 저하를 사전에 차단하도록 함.

〈표 3-16〉 〈환류〉 단계 세부평가지표 이전 지표 비교

세분류	2018년 연구 (환류 단계 세부항목)	14년 연구	16년 연구	18년 복권기 금 평가지표	18년 통합재정사업 평가지표
지역별 운영현황 파악 및 반영노력	① 통합문화이용권 지역별 운영현황을 파악하였는가?	×	×	×	×
	② 통합문화이용권 지역별 운영현황의 특징을 사업계획에 반영하고자 노력하였는가?	×	×	×	×
이용현황 파악 및 반영노력	① 통합문화이용권 이용자 이용현황을 파악하였는가?	×	×	×	×
	② 통합문화이용권 이용자 이용현황의 특징을 사업계획에 반영하고자 노력하였는가?	×	×	×	×
모니터링 및 민원결과의 사업 반영 노력	① 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 수립되었는가?	●	●	●	×
	② 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 적절하게 집행되었는가?	●	●	●	×

## 제3장 통합문화이용권사업 평가지표

세분류	2018년 연구 (환류 단계 세부항목)	14년 연구	16년 연구	18년 복권기 금 평가지 표	18년 통합재 정사업 평가지 표
외부평가 및 지적·권고 사항 개선 노력	① 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권고사항을 반영한 계획이 수립되었 는가?	×	×	●	×
	② 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권고사항을 반영한 계획이 집행되었 는가?	×	×	●	×





## 제4장

---

### 2018 통합문화이용권 사업 평가결과

#### 제1절 : <집행>단계 평가결과

1. 사업추진체계의 적절성
2. 자원투입의 효율성과 합리성
3. 사업집행관리의 적절성

#### 제2절 : <성과>단계 평가결과

1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성
2. 성과목표의 달성 및 노력
3. 사업 효과성

#### 제3절 : <환류>단계 평가결과

1. 사업현황 파악 및 반영 노력
2. 사업개선 노력



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 제1절 &lt;집행&gt; 단계 평가결과

## 1. 사업추진체계의 적절성

## 1) 사업수행주체 및 절차의 적절성

- ① 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 사업목적을 효과적으로 달성할 수 있도록 이루어졌는가?
- ② 통합문화이용권사업 수행주체의 선정이 투명한 절차에 기초하여 이루어졌는가?

## □ (성과) 광역자치단체 → 기초자치체 → 주민자치센터 협력구조 구성 유지

- 통합문화이용권사업은 문화체육관광부가 정책 및 기본계획을 수립하고 한국문화예술위원회가 사업을 총괄하며, 17개 광역자치단체가 지역사업을 총괄하는 형태로 구성됨.
- 17개 광역자치단체는 229개 기초자치단체와 협력하여 기초단위에서의 사업이 수행될 수 있도록 하며, 기초자치단체는 읍면동에 위치한 3,503개 주민자치센터를 통해 문화누리카드 발급 및 이용 안내를 담당함.
- 이러한 구조는 사업대상자의 특성(기초수급자 및 차상위계층)을 반영하여 근거리에 직접 방문하여 문화누리카드를 발급 또는 이용문의를 진행할 수 있다는 점에서 주민자치센터와 협력관계 유지가 매우 중요함.



[그림 4-1] 문화누리카드 광역자치단체-기초자치체-주민자치센터 협력구조

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## □ (성과) 문화복지 사업 특성 및 지역에 대한 이해도가 높은 지역주관처 선정·유지

- 지역주관처는 17개 광역자치단체와 별개로 문화누리카드의 지역별 가맹점에 대한 관리 및 이용률 제고를 위한 홍보활동을 담당하고 있음.
- 현재 지역주관처는 17개 광역 시도별로 지정되어 있으며, 2018년 현재 17개 중 16개는 지역문화재단이 담당하고 있으며, 지역문화재단이 설립되지 않은 경북도의 경우 민간 기관이 선정되어 운영 중임.
- 지역주관처는 지역사회 기반을 이해하고 지역의 문화향유 증진을 위한 역량을 확보하고 있어야 한다는 점에서, 지역문화재단이 지역주관처로 선정된 점은 타당함.
- 또한 경북도 민간 기관의 경우 지역에서 문화관련 사업의 위탁 운영 경험을 보유하고 있으며, 다년간 문화누리카드 사업 지역주관처로 활동해 온 경험이 있다는 점에서 긍정적임.
- 문화누리카드에 대한 이해도가 높은 지역주관처의 경우 연간으로 신규 지정하지 않고 연속하여 운영하되, 광역자치단체가 지정한 지역주관처를 연 1회 이상 회계 및 사업운영을 감사하도록 함으로써 운영의 안정화와 사업 품질의 관리를 확보하고자 하였다는 점에서 긍정적임.
- 단, 공공기관이 아닌 민간기관의 경우 보다 철저한 관리감독이 필요한 바, 기본 2년간 연속 지정을 하되, 매 2년마다 평가를 통해 재 지정하도록 함으로써 사업 관리를 강화하였음.

## □ (과제) 지역별 특성이 반영된 통합문화이용권 사업 운영이 가능한 구조 필요

- 지역의 문화전문인력으로 구성된 지역문화재단은 17개 광역지자체에서 지역주관처로 선정되어 통합문화이용권 사업을 운영 중임.
- 지역주관처는 2015년까지 문화누리카드 사업과 기획사업을 운영해 오다, 2016년부터 기획사업을 제외한 카드사업만을 담당하고 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 기획사업이 운영되던 2014년 지역주관처의 업무 범위는 문화누리카드 사업의 운영에 필요한 관리 업무와 홍보, 가맹점 관리와 더불어 지역의 특성에 기반하여 문화누리카드의 이용을 증진할 수 있는 기획사업을 계획, 추진, 프로그램 개발, 외부 협력기관 연계를 포괄하고 있음.
- 지역주관처의 기획사업은 지역별 특성을 반영하여, 통합문화이용권의 지역내 활성화를 위한 사업을 수행하였으나, 기획사업의 폐지 이후 지역별 특성을 반영하는 데에 어려움이 있음.
- 이러한 어려움은 광역지자체 및 지역주관처 담당자들의 발급률·이용률 이외에 지역의 차이를 반영한 평가지표에 대한 요구 및 문화누리카드 가맹점의 편차에서도 확인할 수 있음.

〈표 4-1〉 지역주관처 주요 업무 비교 (2014년, 2018년)

연도	구분	업무 내용
2014년 <sup>12)</sup>	카드사업	사업비 집행, 정산, 실적 보고 및 평가자료 제출
		지역프로그램(상품) 개발 및 운용(공모추진), 이용홍보, 가맹점 관리
		사업설명회, 기초지자체별 워크숍 개최 및 지역홍보 추진
	기획사업	지역 기획사업 계획 및 추진
		지역문화여행·스포츠 관람 프로그램 발굴
		외부 협력 및 공연기부 유치
2018년 <sup>13)</sup>	카드사업	사업비 집행, 정산, 실적보고 등 자료 제출
		가맹점 관리, 조사, 발굴 및 지역 홍보
		카드이용 불편계층의 이용촉진 프로그램 기획운영 등

〈표 4-2〉 통합문화이용권 광역지자체 및 지역주관처 담당자 의견수렴 내용

구분 <sup>14)</sup>	주요 의견
평가기준	시·도별 평가기준 차별성 부여
	정량적 달성 이외 지역적 한계를 극복한 노력에 대한 정성적 평가 필요 (가점)
운영지원	지역의 지리적 한계에 따른 어려움 극복을 위한 지원 또는 평가사 반영
	운영 예산의 부족으로 적극적 홍보활동의 어려움

12) 출처 : 2014년 통합문화이용권 사업 성과평가 연구

13) 출처 : 2018년 통합문화이용권 사업지침 (한국문화예술위원회)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-3〉 2018년 지역별 분야별 가맹점 구성비

구분 (%)	합계	문화	여행	스포츠
강원	0	20	74	5
경기	100	49	29	22
경남	100	43	46	11
경북	100	40	48	12
광주	100	46	43	12
대구	100	54	33	14
대전	100	52	35	13
부산	100	47	46	7
서울	100	56	26	18
세종	100	53	27	20
울산	100	51	38	11
인천	100	48	38	13
전남	100	35	57	8
전북	100	44	48	8
제주	100	23	72	5
충남	100	39	49	12
충북	100	45	46	9
계	100	44	43	13

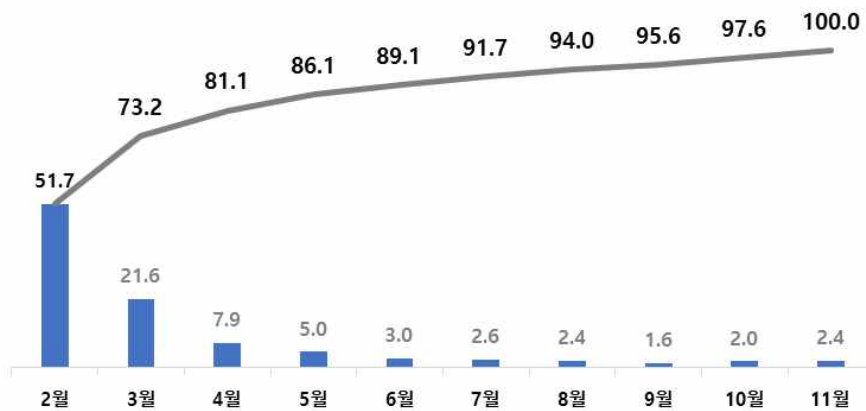
□ (과제) 주민자치센터 업무 부담 및 담당자 변경으로 인한 협력체계 유지의 불안정성 극복 방안 마련 필요

- 통합문화이용권 사업의 발급률 및 이용률은 지방자치단체 합동평가지표에 포함되어 있어, 일선의 주민자치센터 담당자의 문화누리카드 발급률 달성에 대한 업무 부담이 높음.
- 2018년 발급률 월별 현황을 살펴보면, 발급이 시작되는 1개월간 발급자의 비율이 약 52%, 2개월간 약 73%로 두 달 동안 업무가 집중되는 형태가 나타나, 주민자치센터 담당자의 업무 가중이 더해짐.

14) 출처: 2018년 통합문화이용권 관계자 역량강화 및 네트워크 간담회 결과보고서 (한국문화예술위원회, 2018.9)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 따라서, 주민자치센터에 집중되어 있는 발급 초기 2개월간의 업무가중 완화를 위해 기존에 시행되고 있는 온라인 등의 오프라인 이외 채널을 통한 발급의 활성화가 필요함.
- 주민자치센터는 행정기관으로 문화·여행·스포츠 등을 포함하는 통합문화이용권 사업에 대한 이해도가 높지 않아, 사업에 대한 지속적인 관리·교육이 필요하나, 잦은 담당자 교체로 인해 교육의 한계가 발생함.
- 기존의 정기적인 사업설명회, 워크숍 등의 업무관계자 대상의 교육·연수 활동을 지속함과 동시에 잦은 담당자 교체에 따라 업무를 신속하게 파악하고 고객 대응을 할 수 있는 FAQ를 배포하여 실제 업무현장에서의 대응이 가능하도록 할 필요 있음.



[그림 4-2] 2018년 문화누리카드 월별 발급자 구성비 및 누적 그래프

〈표 4-4〉 2018년 통합문화이용권 업무관계자 대상 교육 운영 실적

대상자	방법	운영	실적
업무관계자 (지자체, 주민자치센터, 지역주관처)	사업설명회	한국문화예술위원회	총 6회, 229명
	워크숍	한국문화예술위원회	총 1회, 42명
	간담회	한국문화예술위원회	총 3회

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 2) 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성

- ① 통합문화이용권사업의 행정적 전달체계(문화체육관광부-한국문화예술위원회-지방자치단체-주관처-이용자)와 사업실행 전달체계 (한국문화예술위원회 - 주관처-사업자 및 문화시설-이용자)가 사업목적 달성에 효과적으로 구축되었는가?
- ② 서비스 전달체계를 구성하고 있는 기관들 간에 효율적 협력 및 업무분담이 이루어져 있는가?
- ③ 이용자의 편의성과 접근성을 제고할 수 있도록 전달체계가 구축되어 있는가?
- ④ 사업의 효과적 수행을 위한 인력이 충분히 확보 되었는가?
- ⑤ 인력의 전문성 확보 및 사업의 안정적 개선을 위한 인력의 교육 및 근무조건 확보 노력이 이루어지고 있는가?

## □ (성과) 이용자 중심의 서비스 전달체계 개선 노력

- 통합문화이용권 사업은 사업대상자가 기초수급자 및 차상위계층으로 구성되어 행정체계가 서비스전달체계로 얼마나 잘 연결되느냐가 사업의 질적 관리에서 매우 중요한 요소임.
- 한국문화예술위원회는 2018년 개선과제 및 전략 목표에서 이용자 중심의 서비스 개선을 첫 번째 과제로 언급하고 이에 따른 세부 개선과제를 추출하여 시행함.
- 이용자 만족도 조사, 고객지원센터 상담, 문화누리카드 지역 업무담당자를 통한 의견청취를 통해 접수된 이용자 개선요구사항을 2018년 사업운영에 적극적으로 반영하여 조치함. 단, 고객지원센터 민원 대기시간 지연에 대한 직접적인 개선은 이루어지지 않았음.

〈표 4-5〉 한국문화예술위원회의 2018년 통합문화이용권 전략 목표 및 과제

구분	주요 내용
전략 목표	I. <b>통합문화이용권 이용자 체감 효과 증진을 위한 이용편의 서비스 제고</b> II. 통합문화이용권 사업 대상자 맞춤형 홍보 강화 III. 통합문화이용권 사업 모니터링 강화를 통한 사업의 투명성 제고



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

구분	주요 내용
과제	<p>1) 카드 신청 방식의 다양화 및 전화 재충전 제도 도입</p> <p>2) 이용자 접근성 제고를 위한 가맹점 확대 및 정보제공 강화</p> <p>3) 문화누리카드 가맹점 관리 개선 및 강화</p> <p>4) 민관협력을 통한 한 이용자 혜택 제고 방안 마련</p> <p>5) 부정행위 관리 체계 정비를 통한 부정행위 예방 및 관리 강화</p> <p>6) 지원금 상향 조정 및 시스템 서버 증설 등 개편을 통한 동시 전역 발급 실시</p> <p>7) 지역차이를 감안, 지자체 합동평가 달성 지표 조정 등 담당자 업무 부담 경감 노력</p> <p>1) 집행률 제고를 통한 불용액 축소를 방안 마련</p>

〈표 4-6〉 2018년 통합문화이용권 이용자 개선 요구사항 및 반영 조치

이용자 개선 요구사항		반영 여부	조치 사항
발급	설 명절, 신학기 등 이용기능 요구	반영	전국 온오프라인 동시 발급 (2월 1일부터)
	이용불편대상자(노인, 장애인 등)에 대한 발급·이용 접근성 제고 요청	반영	찾아가는 모바일 발급 시스템
이용	문화누리카드 디자인 교체 요구	반영	신용카드 유사 디자인 변경
	문화누리카드 이용처 및 이용범위 확대 요구	반영	케이블 TV(문화), 체육시설 플랫폼(스포츠), 관광지(여행) 신규 가맹점 확대
		계획	문화관광 목적성이 뚜렷한 식음료 제한 완화
홍보	카드이용자 혜택 확대 및 이용활성화 이벤트	반영	한국시리즈, 알라딘 등 대형이벤트 운영
	발급·이용 문자 안내 및 이용처 정보 요구	반영	문자안내, 홍보물 배포 강화
	정확한 가맹점 정보 안내	반영	가맹점 전수조사 실시 (폐업 가맹점 삭제 조치)
		계획	가맹점 분류체계 세분화 (검색 용이성 확보)
고객지원	누리집 이용 개선 요구	반영	모바일 기기 최적화 디자인 개선
	고객지원센터 민원 대기시간 지연 불편 해소 요구	미반영	-
기타	스포츠강좌 이용권 중복제한 폐지 요구	반영	스포츠강좌 이용권 발급 허용

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## □ (과제) 이용자 정보인지 경로를 고려한 발급시 카드이용 정보 안내 강화

- 이용자 만족도 조사에 의하면 문화누리카드를 인지하는 경로는 대부분 행정기관 (66.3%)을 통해서 인 것으로 나타났는데, 이용자의 연령대와 발급자격에 따라 차이가 나타난다.
- 60~70대 이상이 행정기관을 통해 문화누리카드를 인지하는 비율이 높아, 오프라인을 통한 정보 인지가 높은 경향이 나타났고, 이에 비해 30~50대는 인터넷과 스마트폰과 같은 온라인을 통해 문화누리카드를 알게 됨. 반면, 10대는 주변 사람들을 통해 문화누리카드를 알게 되는 비율이 상대적으로 높아, 연령대별로 서비스를 전달받는 경로가 다를 수 있음.
- 또한, 기초수급자가 행정기관을 통해 문화누리카드를 인지하는 비율이 높다는 점 또한 주목해야 함.
- 문화누리카드의 세부 기능인 가족합산기능 및 본인충전 기능 인지 및 이용에서도 연령대 및 발급자격, 이용연차별 차이가 나타나는데, 60대는 세부 기능에 대한 인지도가 낮으며, 이용연차가 1년차인 경우에 세부 기능의 이용률이 낮아, 발급시 카드 이용에 대한 구체적인 안내가 필수적임을 알 수 있음.
- 따라서, 발급 초기에 카드 이용에 대한 구체적인 정보를 전달하는 것이 중요한데, 행정기관을 통해 처음 문화누리카드를 인지하고 발급한다는 점에서 주민자치센터에서 카드 이용에 대한 기본적 정보를 습득할 수 있도록 해당 서비스 전달 체계를 강화해야 함.
- 특히, 60대 이상 또는 기초수급자의 경우 행정기관에 대한 의존도가 높은 만큼, 발급시 행정기관에서 해당 계층에 대한 명확한 안내가 필수적으로 이에 대한 개선이 필요함.
- 다만 문화누리카드는 다양한 연령대와 라이프스타일을 가진 대상자를 포괄하는 사업으로 본인의 문화생활을 스스로 기획하고 경험을 축적하는 것이 중요함. 이를 위해 인터넷·스마트폰 등 온라인을 통한 정보인지 비율이 상대적으로 높은

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

30~50대는 발급 1년차에 기본적인 정보를 검색하고 활용할 수 있는 능력을 키우는 것이 중요함.

〈표 4-7〉 세부 특징별 문화누리카드 인지계기

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터 넷, 스마 트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
전체		(1100)	66.3	23.2	18.1	5.5	5.2	3.4	2.7	2.7
연령	10대	(204)	55.4	17.6	34.3	2.5	1.5	4.9	8.3	6.9
	20대	(113)	67.3	18.6	18.6	9.7	0.9	7.1	1.8	2.7
	30대	(95)	54.7	40.0	25.3	8.4	7.4	4.2	1.1	2.1
	40대	(199)	64.3	31.2	13.1	2.0	9.0	1.5	3.0	1.0
	50대	(199)	69.3	30.2	12.1	7.0	9.5	2.5	1.5	0.5
	60대	(290)	76.6	13.1	11.7	6.2	3.1	2.4	0.3	2.8
발급 자격	기초수급	(619)	70.0	21.5	16.2	6.9	5.8	3.2	1.9	3.4
	차상위	(416)	59.9	25.7	21.6	3.4	4.3	3.8	3.6	1.7
	기타	(65)	72.3	23.1	13.8	4.6	4.6	1.5	4.6	3.1

〈표 4-8〉 가족합산가능 인지 및 이용 (% , 명)

구분 (%)		가족합산가능 인지 및 이용 여부				
		응답자수	이용 중	모름	알고 있으나 미이용	합계
전체		(1100)	31.7	37.6	30.6	100.0
연령	10대	(204)	30.9	46.6	22.5	100.0
	20대	(113)	41.6	31.0	27.4	100.0
	30대	(95)	40.0	26.3	33.7	100.0
	40대	(199)	34.7	29.6	35.7	100.0
	50대	(199)	34.2	26.1	39.7	100.0
	60대	(290)	22.1	51.0	26.9	100.0
발급 자격	기초수급	(619)	28.3	40.1	31.7	100.0
	차상위	(416)	37.0	33.4	29.6	100.0
	기타	(65)	30.8	41.5	27.7	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	30.9	41.2	27.9	100.0
	2~3년	(558)	30.3	41.9	27.8	100.0
	4년 이상	(406)	34.0	30.5	35.5	100.0

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-9〉 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부 (%)

구분 (%)		응답자수	이용 중	모름	알고 있으나 미이용	합계
전체		(1100)	32.3	22.7	45.0	100.0
연령	10대	(204)	36.8	12.7	50.5	100.0
	20대	(113)	35.4	10.6	54.0	100.0
	30대	(95)	44.2	9.5	46.3	100.0
	40대	(199)	40.7	12.1	47.2	100.0
	50대	(199)	36.2	17.1	46.7	100.0
	60대	(290)	15.5	50.0	34.5	100.0
발급 자격	기초수급	(619)	30.0	27.5	42.5	100.0
	차상위	(416)	36.3	17.1	46.6	100.0
	기타	(65)	27.7	13.8	58.5	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	18.4	26.5	55.1	100.0
	2~3년	(558)	33.3	23.7	43.0	100.0
	4년 이상	(406)	35.5	20.2	44.3	100.0

## □ (과제) 지역주관처의 문화사업 역량을 활용할 수 있는 역할 부여 필요

- 지역문화진흥법에 기반하여 설립된 지역문화재단<sup>15)</sup>은 1) 지역간의 문화격차 해소와 지역문화 다양성의 균형 있는 조화, 2) 지역주민의 삶의 질 향상 추구, 3) 생활문화가 활성화될 수 있는 여건 조성, 4) 지역문화의 고유한 원형의 우선적 보존에 근거하여 지역문화진흥정책의 기본 원칙에 따라 지역문화진흥을 위한 다양한 사업을 수행하고 있음.
- 2018년 지역주관처 중 16개는 지역문화재단이 지역주관처로 선정되어 운영되고 있으며 재단 내 담당부서는 조직구성에 따라 재단별로 상이함.
- 현재 통합문화이용권을 담당하고 있는 지역주관처 담당부서별 업무<sup>16)</sup>는 통합문화이용권 이외에도 문화 복지에 집중된 업무를 수행하는 문화복지팀, 생활문화에

15) 지역문화진흥법 제19조(지역문화재단 및 지역문화예술위원회의 설립 등) ① 지방자치단체의 장은 지역문화진흥에 관한 중요 시책을 심의·지원하고 지역문화진흥 사업을 수행하기 위하여 지역문화재단 및 지역문화예술위원회를 설립·운영할 수 있다. [시행 2014. 7. 29.] [법률 제12354호, 2014. 1. 28. 제정]

16) 민간이 운영하고 있거나 지역문화재단의 소속팀이 명시되어 있지 않은 경우를 제외하고 분석함.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

술 및 지역 문화예술 협력구조를 만들어가는 지역문화팀·시민문화팀·생활문화팀, 지역의 예술을 지원하는 문화예술지원팀·예술지원팀의 성격으로 구분됨.

- 통합문화이용권 이외에도 지역주관처의 담당부서가 다양한 지역내 문화예술 관련 사업을 운영하고 있어, 이와 연계한 통합문화이용권의 지역내 활성화를 위한 활동이 가능함. 예를 들어 서울문화재단의 경우 팀 내 주요 업무 중 하나인 서울거리예술축제와 통합문화이용권을 연계하는 프로그램을 운영하였음.
- 문화에 집중된 역량을 가지고 있는 지역주관처 담당 인력의 특징을 살려 통합문화이용권 이용자의 장기적 변화 방향을 설정함으로써 지역주관처 담당자들의 통합문화이용권 사업에 대한 역할을 부여해야 함.
- 즉, 통합문화이용권을 이용하면서 문화에 대한 인식과 수요가 형성되기 시작한 이용자들이 이후 지역 내 문화예술지원사업에 의한 공연·전시관람자(공연장상주단체 육성지원, 지역예술활동지원사업, 지역특성화 문화예술교육 지원사업 등)로 변화하거나 생활문화예술 활동에 참여함으로써 지역의 생활문화를 기반으로 한 문화예술 생태계를 형성·유지하는 데에 기여할 수 있음.
- 단, 기획사업 폐지로 별도의 예산이 없는 상황에서 지역주관처에 추가적인 업무 부담을 가중하는 것이 아닌, 역할에 대한 부여 및 그에 대한 인정이 필요함.

〈표 4-10〉 2018 통합문화이용권사업 17개 지자체별 주관처

지역	주관처	담당부서	부서 주요 업무 <sup>1)</sup>
강원	강원문화재단	문화복지팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 신나는예술여행 사업</li> <li>• 소외지역 문화예술반상회 사업</li> </ul>
경기	경기문화재단	지역문화팀 (문화나눔센터)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 생활문화예술단 순회파견 협력</li> </ul>
경남	경남문화예술진흥원	문화사업부	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 지역문화예술육성사업</li> <li>• 지원사업시스템 운영 및 관리</li> <li>• 경남예술창작센터, 경남예술인지원센터 운영 및 관리</li> </ul>

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

지역	주관처	담당부서	부서 주요 업무 <sup>17)</sup>
경북	금수문화예술마을	문화기획팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>신나는예술여행 이웃사촌 순회사업</li> </ul>
광주	광주문화재단	문화예술지원팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>생활문화예술활동단체 및 동아리지원 사업</li> <li>생활문화센터운영 활성화 지원사업</li> <li>지역문화예술특성화지원사업</li> <li>지역문화예술지원사업</li> </ul>
대구	대구문화재단	시민문화본부 (교육나눔팀)	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>문화예술교육 각종 사업</li> <li>인생나눔교실 사업</li> </ul>
대전	대전문화재단	생활문화팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>생활문화활동(공동체)지원사업</li> <li>원도심공공시설 공공미술프로젝트 사업</li> <li>지역예술가공연 및 프리마켓 사업</li> </ul>
부산	부산문화재단	문화공유팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>생활문화센터, 생활문화 활성화</li> <li>맞춤형 실버문화복지 사업</li> <li>장애인 문화예술지원 사업</li> </ul>
서울	서울문화재단	문화기획팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>서울거리예술축제, 거리예술활성화</li> <li>자치구 지역문화지원사업</li> <li>자치구 문화예술화관 네트워크 활성화</li> </ul>
세종	세종시문화재단	예술지원팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>문화다양성 사업</li> <li>생활문화예술활동 지원사업</li> <li>지역 예술지원사업 (기초예술창작, 공연장상 주단체 육성 등)</li> <li>찾아가는 문화활동 지원사업</li> </ul>
울산	울산문화재단	문화예술진흥팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>공연장상주단체 육성지원</li> <li>지역문화예술 특성화사업</li> </ul>
인천	인천문화재단	생활문화팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권 사업</li> <li>시민문화활동 지원</li> <li>생활문화지원 및 동아리 사업, 생활문화 기</li> </ul>

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

지역	주관처	담당부서	부서 주요 업무 <sup>17)</sup>
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• 획, 생활문화센터 운영</li> <li>• 찾아가는 문화활동</li> </ul>
전남	전라남도 문화관광재단	관광연구개발팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 남도문예르네상스 콘텐츠 관광자원화</li> <li>• 관광인력 양성 및 사업체 육성</li> </ul>
전북	전라북도 문화관광재단	문화관광팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 문화관광대표축제 특성화 체험프로그램 지원사업</li> <li>• 전라북도 관광기념품 100선 공모전</li> </ul>
제주	제주문화예술재단	생활청년문화팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 도민활동지원 다각화 지원</li> <li>• 생활문화참여 및 향유 활동 지원사업</li> </ul>
충남	충남문화재단	예술지원팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 예술창작지원 (전문예술창작, 생애최초창작, 신진예술 등)</li> <li>• 생활문화활성화 지원사업, 예술동아리교육 지원사업</li> </ul>
충북	충북문화재단	문화예술팀	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 통합문화이용권 사업</li> <li>• 지역협력형 사업</li> <li>• 지역예술지원 (공연장 상주단체 육성지원, 시군 문화예술활동 사업, 창작거점공간 지원 등)</li> </ul>

17) 각 지역문화재단 온라인 홈페이지 내용 요약

제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 서울거리에술축제 연계 프로그램 예시

서울거리에술축제 당일 두어



<남산한옥마을>



<대한민국 역사박물관>



<서울거리에술축제 2018>

[그림 4-3] 서울문화재단 우수사례 발표 내용 (2018.9. 간담회)



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 2. 자원투입의 효율성과 합리성

## 1) 예산집행률

## ① 통합문화이용권사업 예산대비 집행률(%)

□ 계획 대비 88%의 예산이 집행되어 12%의 예산 불용

- 전체 예산 중 96.7%가 발급되었으나, 카드이용자의 지원금 미 소진으로 12.2%의 예산이 불용됨.

〈표 4-11〉 2018년 통합문화이용권 예산집행률

구분		카드예산 (A) A/A * 100	카드발급금액 (B) B/A * 100	카드이용금액 (C) C/A * 100
2018년	금액 (백만원)	115,176	111,424	101,156
	비율 (%)	100.0	96.7	87.8

## 2) 예산 집행의 효율성 제고 노력

- ① 당초 계획에 따라 사업이 추진되었는가?
- ② 사업 취소/중단/변경/축소 시 해당 근거는 타당한가?
- ③ 통합문화이용권사업의 예산을 집행하는데 있어 낭비최소화 및 예산절감을 위해 노력했는가?

□ (성과) 상반기내 80% 이상 카드예산(복권기금) 집행

- 기획재정부의 ‘예산 조기집행 방침 및 국고보조금법 운영관리지침’(2016년 7월)의 권고에 따라 분기별 복권기금 예산 집행계획을 수립함.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 1, 2분기에 80%의 복권기금을 교부하여 상반기내 80% 예산을 집행한다는 지침을 준용하였으며, 3/4분기 내에 카드 사업비에 소요되는 복권기금 예산을 전체 집행 완료함.

〈표 4-12〉 2018년 문화누리카드 예산 분기별 집행

구분	1/4분기	2/4분기	3/4분기	4/4분기	계
복권기금 (백만원)	32,260	32,257	16,105	-	80,623
비율 (%)	40.0	40.0	20.0	-	100.0
누적비율 (%)	40.0	80.0	100.0	-	-

□ (성과) 공공기관과 민간영역 기관들과 협력을 통한 통합문화이용권 예산 효용성 증대 노력

- 문화관련 공공기관과의 협력을 통해 카드 이용시 추가 할인을 제공함으로써 문화누리카드 이용금액 대비 이용에 의한 효용을 높였음.
- 특히 향후 이용의향률이 높은 교통(여행 분야)의 협력을 통해 다양한 상품 출시로 이용금액 효용성이 증대되었음.
- 민간 영역에서는 문화·여행·스포츠 분야별로 할인을 또는 할인금액을 제공하여 예산의 효용성을 높임으로써 예산의 간접적 절감 효과를 달성함.

〈표 4-13〉 공공·민간기관 2018년 협력 주요 내용

구분	분야	협력기관	협력내용
공공	문화	예술의 전당	• 문화누리카드 대상 당일 할인
		아시아문화전당	• 문화누리카드 결제시 50%할인
		서울디자인재단DDP	• 문화누리카드 소지자 25%할인
		광주·부산 비엔날레	• 문화누리카드 소지자 70% 할인
	여행	한국철도공사(코레일)	• 문화누리레일패스 (2일권, 3일권)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

구분	분야	협력기관	협력내용
			<ul style="list-style-type: none"> <li>계절별 기차여행 상품 출시</li> </ul>
민간	문화	티빙	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화누리카드 결제시 캐쉬 30%추가지급</li> </ul>
		한국프로사진협회	<ul style="list-style-type: none"> <li>협회회원 사진관에서 2만원 이상 결제시 30%할인</li> </ul>
		영화관 (CGV, 롯데)	<ul style="list-style-type: none"> <li>동반자 포함 2,500원 할인</li> </ul>
	여행	롯데월드, 에버랜드, 서울랜드 등 대형 테마파크	<ul style="list-style-type: none"> <li>롯데월드(자유이용권 최대 50%할인, 동반 3인) /에버랜드(40%할인, 동반3인)</li> <li>서울랜드 입장권 본인 15,000원</li> </ul>
	스포츠	TLX	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화누리카드 전용 'TLX PASS' 지원 (8~10% 할인)</li> </ul>
		한국야구위원회, 대한축구연맹 등	<ul style="list-style-type: none"> <li>4대 프로 스포츠 관람 시 (야구, 축구, 농구, 배구) 40%할인</li> </ul>

## □ (과제) 사업 불용액 감소를 위한 세분화된 개선방안 마련 필요

- 2018년 문화누리카드에 연초 배정된 예산 중 카드가 발급된 금액은 96.7%이며, 실제 카드 이용 금액은 예산대비 87.8%로 약 140억원의 예산이 불용되었음.
- 이러한 형태의 불용액이 발생하는 것은 문화누리카드 발급 이후 카드이용자가 스스로 가맹점을 찾아 결제를 해야 하는 방식이기 때문에 나타나는 바우처 사업의 특성이라 할 수 있음.
- 특히, 문화누리카드는 특정 물품 또는 서비스에 집중되어 있는 타 바우처 사업에 비해 문화·여행·스포츠 등의 광범위한 분야에 걸친 가맹점에서 신용카드이용과 같은 형태로 지불하는 특징을 가지고 있어 카드이용자의 사업에 대한 이해 및 이용경험 축적이 필요한 상황임.
- 이러한 측면은 문화누리카드 이용 금액을 미소진하는 이유에서도 나타남. 미소진 이유로는 '내가 이용하고 싶은 곳에는 금액이 부족해서', '내가 원하는 분야의

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

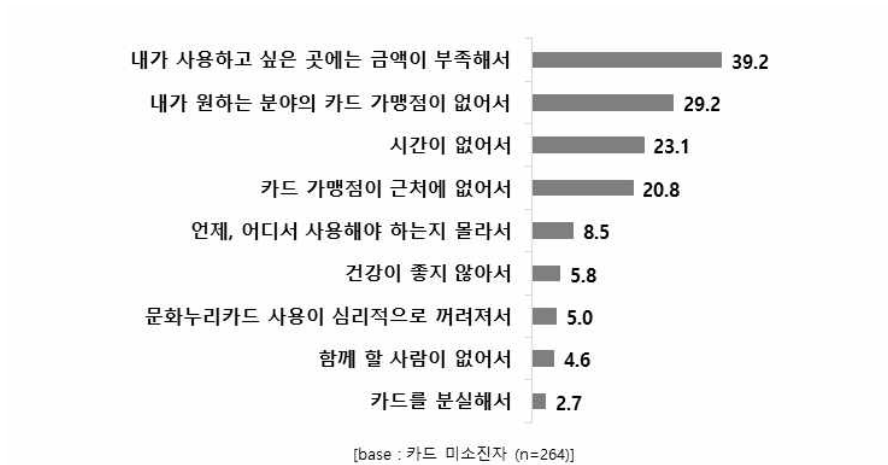
카드 가맹점이 없어서, ‘카드 가맹점이 근처에 없어서’ 등 가맹점이 본인의 생활 양식과 연동되지 않은 경우 발생함.

- 또한, 이용하고 싶은 곳에서 금액이 부족하다는 점은 소액의 잔액이 발생했을 경우, 부분 결제가 되지 않는 등, 소액잔액을 이용하기 어려운 점이 영향을 미칠 수 있음. 이러한 경우, 본인충전 기능 또는 카드합산 기능을 통해 잔액소진이 가능한 방식이 있으나 해당 세부기능의 이용률이 30%대로 낮음.
- 2018년 문화누리카드 이용자 중에서 전액을 이용하지 않은 사람은 52%이며, 전체 금액의 25%이하의 잔액이 남은 경우가 대부분으로 전체 이용자의 39%에 해당하며 약 6%는 카드를 발급하고서 전혀 이용하지 않았음. 6%의 잔액 미소진자에게 해당하는 카드 예산은 63억 원으로 전체 불용 카드 예산 140억원의 45%에 해당함.
- 카드 발급자 중, 70대 이상의 잔액 이용 비율이 높은 반면, 20대의 잔액 이용 비율은 타 연령대에 비해 낮아, 20대에 집중한 카드이용 홍보 활동이 필요함.
- 특히 20대의 경우 25% 이하의 잔액이 남은 소액잔액 소지자의 비율이 높아, 소액의 잔액을 이용하도록 유도하는 활동을 통해 예산 소진율을 높일 수 있음.
- 문화누리카드 잔액미소진자의 기초수급자와 차상위계층의 구성비를 확인해 보면 20~40대는 잔액 미소진자 중 차상위계층의 구성비가 높고 50대 이상은 기초수급자의 구성비가 높아 이들을 대상으로 한 카드 이용 증진이 필요함.

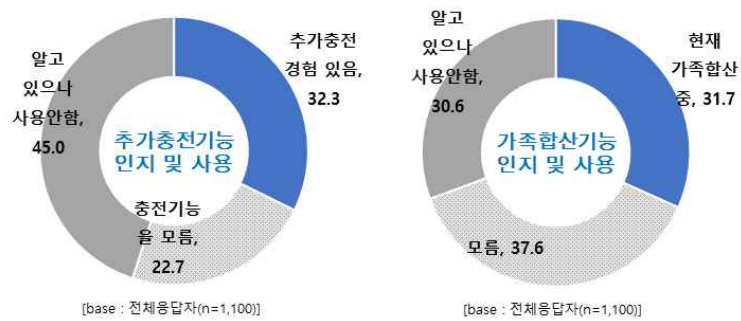
〈표 4-14〉 2018년 문화누리카드 카드 예산 및 집행

구분	예산 (A)	카드 발급 금액 (B)	카드 이용 금액 (C)
금액 (원)	115,175,970,000	111,424,390,000	101,156,405,234
비율 (%)	-	96.7 (B/A*100)	87.8 (C/A*100)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-4] 문화누리카드 이용금액 미소진 이유 (2018년 이용자만족도 조사결과)



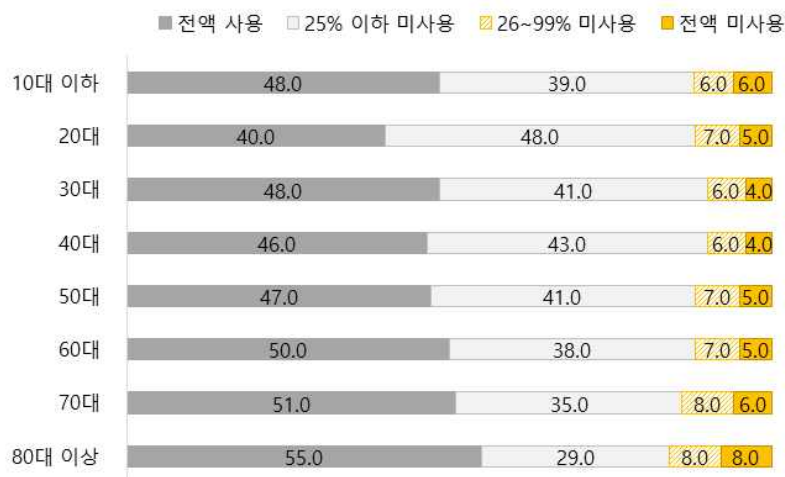
[그림 4-5] 추가충전 및 가족합산 기능 인지 및 이용 (2018년 이용자만족도 조사결과)

〈표 4-15〉 2018년 문화누리카드 이용금액 구간별 카드건수 및 구성비

구분 <sup>18)</sup>	카드 건수 (건)	구성비 (%)
전체 발급 카드	1,591,777	100.0
전액 이용 카드	765,176	48.1

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

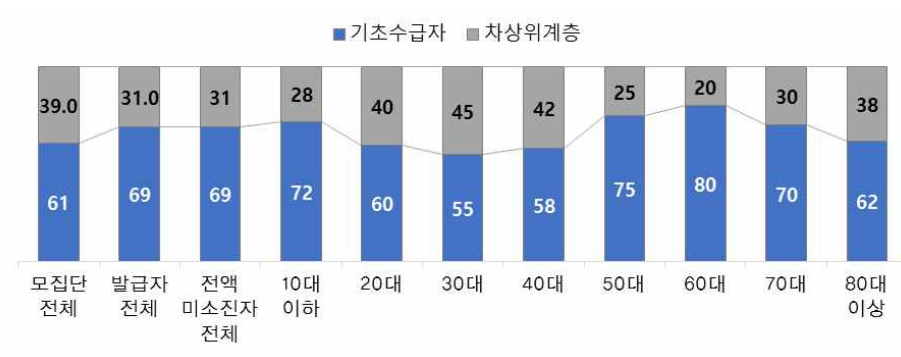
구분 <sup>18)</sup>		카드 건수 (건)	구성비 (%)
잔액 발생 카드	25%이하	626,683	39.4
	25%초과 ~50%이하	66,724	4.2
	50%초과~75%이하	29,436	1.8
	75%초과~99%이하	13,684	0.9
잔액 미이용 카드		90,074	5.7
소계		826,601	52.9



[그림 4-6] 연령대별 문화누리카드 금액이용 현황

18) 출처 : 한국문화예술위원회 내부실 적 자료 (2018년 12월 31일 마감실적 기준)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-7] 2018년 문화누리카드 전액 미소진자 연령별 및 자격요건별 구성비

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 3. 사업집행관리의 적절성

## 1) 가맹점 관리의 적절성

- ① 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리 계획이 적절하게 수립되었는가?
- ② 사업목적에 적합한 가맹점 확보 및 관리가 적절하게 집행되었는가?

## □ (성과) 가맹점 질적 관리 노력 지속

- 2015년 4만 3천여 개의 가맹점은 2016년 등록가맹점 전수 조사를 통해 폐업되거나 결제 건이 해당 연도에 한 건도 발생하지 않은 등록가맹점의 해지절차를 통해 2016년 2만2천7백 개의 현실화된 수치로 조정됨.
- 지난 3년간 지속적으로 등록가맹점 수가 상승 중이며, 2018년에는 2017년 대비 0.9% 증가하여 신규 가맹점이 꾸준히 확보되고 있음을 볼 수 있음.
- 정기적인 가맹점 모니터링은 한국문화예술위원회와 17개 지역주관처에서 운영하였으며, 이와 별도로 부정이용 신고 접수 및 거래실적에서 이상결제 패턴이 확인되는 경우 수시로 모니터링을 진행함.
- 2018년에는 가맹점 모니터링을 통해 100개 가맹점을 해지조치하고 경고 및 정보 변경을 진행하는 등, 가맹점 정보의 현실화를 위한 질적 관리가 진행되었다는 점에서 긍정적임.

〈표 4-16〉 연도별 통합문화이용권 등록가맹점

구분	2015년	2016년	2017년	2018년
가맹점 수 (개)	43,193	22,715	27,083	27,307
전년대비 증감률 (%)	NA	- 47.4	19.2	0.8



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-17〉 2018년 가맹점 모니터링 실적

구분	한국문화예술위원회	지역주관처
점검개수 (건)	22	306
조치실적 (건)	20	

## □ (성과) 문화누리카드 이용자의 라이프스타일을 반영한 가맹점 확대

- 문화누리카드의 가맹점 수 기준 문화, 여행, 스포츠 중 문화분야의 가맹점 수비율이 80% 이상으로 현저히 높음.
- 2017년 대비 여행과 스포츠 분야가 소폭 상승하고, 문화분야 가맹점수의 구성비가 소폭 감소하는 등의 구성비에서의 변화가 나타나고 있음.
- 문화누리카드 대상자 중, 노인·장애인·도서산간지역 거주자의 경우 가정 내에서 문화를 향유할 수 있는 콘텐츠(예. 케이블 TV)에 대한 지원이 필요하다는 의견에 따라 2018년에 케이블 사업자를 가맹점에 등록함.
- 캠핑·야영 등 아웃도어 레저 활동에 대한 여가수요를 반영하여 국립공원 야영장과 캠핑장, 물놀이 공원 등을 가맹점으로 신규 발굴하여 등록함.
- 전국 4천여 개 스포츠시설을 예약할 수 있는 온라인 플랫폼과의 업무제휴를 통해 새롭게 가맹점으로 등록함.

〈표 4-18〉 2017, 2018년 통합문화이용권 가맹점수 분야별 비율

구분	문화	여행	스포츠
2017년	85.0%	14.1%	0.9%
2018년	82.3%	16.3%	1.3%
	2.7%p 감소	2.2%p 증가	0.4%p 증가

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-19〉 2018년 주요 신규 등록 가맹점

구분		주요 내용
문화	케이블 TV	• 전국 케이블 사업자 90개소 가맹점 등록
여행	야영장, 캠핑장	• 국립공원 휴양림 온라인 예약 가맹점 등록 (전국 40개소 오프라인 휴양림 예약 가능) • 캠핑장 117개소 가맹점 등록
	물놀이 공원	• 물놀이 공원 31개소 가맹점 등록
스포츠	스포츠시설 예약 플랫폼	• 스포츠시설 온라인 예약플랫폼 1개소 가맹점 등록 (오프라인 4천개 가맹점 증대 효과)

## □ (과제) 분야별 할인가맹점 확대를 통한 카드이용 매력도 증대 필요

- 2017년 등록 가맹점 중 48.3%가 1건 이상 문화누리카드 결제가 발생한 곳으로 2018년에는 52.0%로 소폭 상승하였으나, 가맹한 이후 실질적인 거래가 발생하지 않은 매장이 절반에 가까움.
- 2018년 할인 가맹점수는 336개로 전체 결제 가맹점 중 약 2.4%에 달해, 할인 가맹점의 비율이 낮은 편임.
- 궁극적으로 문화누리카드 이용은 문화·여행·스포츠 분야에 본인의 비용을 지불하는 패턴을 학습할 수 있음. 따라서 다양한 분야에 활발하게 문화누리카드를 이용하는 것이 필요한데, 2018 문화누리카드 이용자 인터뷰 결과에서 카드 이용 시 할인율이 높은 매장·분야(예. 영화)에 카드를 자주 이용한다는 점이 언급되었음.
- 7만원은 비록 국가에서 지원금 형태로 받는 것이지만, 신용카드와 같은 이용 행태로 인해 결제 시 해당 가맹점의 매력도가 카드 이용에 직접적인 영향을 미친다 할 수 있음. 따라서 다양한 분야에 문화누리카드 이용을 권장하기 위해서는 할인율이나 할인 이벤트 등이 필요함.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-20〉 통합문화이용권 결제 가맹점 비율 (%)

구분	등록 가맹점 수 (A)	결제 가맹점 수 (B)	결제 가맹점 비율 (B/A * 100)
2017년	27,083	12,440	45.9
2018년	27,307	13,797	50.5

〈표 4-21〉 할인가맹점 수 및 비율

연도	결제 가맹점 수 (개)	할인가맹점 수 (개)	할인가맹점 비율 (%)
2017	12,440	128	1.0
2018	13,797	336	2.4

〈표 4-22〉 2018년 할인 가맹점

구분	이용처	주요 내용
문화	영화	온라인 오프라인 • 메가박스, CGV, 롯데시네마, 티켓 1매당 2,500원 할인) • (충북) 오송자동차극장 (2,000원 할인)
	공연·전시	온라인 오프라인 • (광주) ACC국립아시아문화전당(50% 할인), (부산) 가온아트홀(50% 할인) • (서울) 예술의전당(특별할인가), 한울결아트센터 (30% 할인)
	도서	알라딘 (회원가입) • 문화누리카드 홈페이지 전자도서관 무료이용 (알라딘 제공)
	음원콘텐츠	온라인 • 엠넷닷컴, 지니 뮤직 (정상가 대비 15~25% 할인)
	영상콘텐츠	온라인 • CJ헬로비전 티빙 (캐쉬 30% 추가제공)
여행	교통	온라인 오프라인 • 코레일(문화누리레일패스 2일권 59,800원, 3일권 74,800원)
	숙박	전화예약 • 금호리조트 (통영, 화순, 설악, 제주 객실 예약이 최대 20% 할인)
	여행사 체험관광	전화예약 시즌이벤트 • 코레일관광개발, 한국관광협회 제휴 여행사, 정보화마을 체험관광 외다수(문화누리카드 홈페이지 할인가맹점 안내 및 시즌 이벤트 참조)
	테마파크	현장결제 • 에버랜드, 롯데월드, 캐리비언베이, 서울랜드, , 부산 아쿠아리움, (제주·여수·일산), 63빌딩 등(최대 50% 할인)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

구분		이용처	주요 내용
스포츠	관람	온라인 오프라인	• 야구, 농구, 배구, 축구 협회(관람권 1매당 40% 할인)
	나눔티켓	온라인	• 문화누리카드 이용자를 위한 공연·전시 할인 사이트

〈표 4-23〉 2018년 주요 신규 할인 가맹점

구분		할인	주요 내용
문화	한국프로사진협회	상시할인	• 전국 210개 사진관 30% 할인
	영화관	상시할인	• CGV 특수상영관·4D상영관 할인 적용 (입장권 2,500원 할인)
여행	문화체험	일시할인	• 정보화마을 체험관광 상품 이용자 특가할인 (2018년 8월내 18% 할인)
	여행	일시할인	• 대한민국 주재여행 10선 여행상품 2개 66~68% 할인
스포츠	스포츠시설 예약 플랫폼	상시할인	• 8~10% 할인 제공

## □ (과제) 나눔티켓을 활용한 기초예술 분야 활성화 필요

- 나눔티켓은 문화예술단체로부터 공연 및 전시의 관람을 지원하는 무료 표 또는 할인 표를 기부 받아 문화누리카드 발급자에게 배포하는 사업으로 문화누리카드 외에 공연·전시 등의 기초예술 분야 활성화를 위한 별도의 사업으로 운영됨.
- 문화누리카드 이용자 인터뷰 결과, 나눔티켓을 통해 할인된 가격 또는 무료로 공연·전시를 관람한 경험이 축적되어 공연 또는 전시에 대한 관심이 형성된다고 함.
- 나눔티켓은 재원확보 이외에도 기초 예술 분야 공연전시 상품의 구매행동을 익힌다는 측면에서 잠재적인 예술 소비자를 육성함. 경제적·사회적 이유로 문화소외 계층이었던 대상자가 문화누리카드를 통해 문화향유자로 자리매김함으로써 삶의 질을 높인다는 궁극적인 사업의 목적을 달성하는 데에 영향을 미칠 수 있으므로, 나눔티켓 등을 통해 공연·전시 등의 기초예술 분야에 대한 문화소외계층의 관심을 이끌어내고 연 1회 이상의 공연·전시 관람을 하도록 유도하는 것은 매우 중요한 사업의 목적 달성을 위한 활동임.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 할인티켓과 무료티켓으로 나뉘는 나눔티켓은 무료 티켓의 이용률이 2018년 약 45%로 전년대비 약 2% 가까이 감소하였으며, 공연 분야의 신규 나눔티켓 발행처는 전년의 약 1/4가 감소하여 나눔티켓 활성화를 위한 노력이 필요함.<sup>19)</sup>

- 단, 나눔티켓이 공공 및 민간의 기부에 의한 활동이라는 점에서 한계가 있을 수 있으나, 최근 공연 시장의 관람객 부족으로 인한 어려움 등을 고려하였을 때, 새로운 관객층을 확보한다는 측면에서 공연 및 전시의 마케팅 비용 감소 및 공익을 위한 활동을 한다는 점으로 적극적인 협력관계 형성에 노력할 필요 있음.

〈표 4-24〉 무료티켓(나눔티켓) 이용률

연도별	무료티켓		
	기부매수(A)	이용매수(B)	이용률(B/A)
2011	35,468	20,528	57.9%
2012	85,032	38,264	45.0%
2013	83,489	43,403	52.0%
2014	160,576	49,944	31.1%
2015	170,976	44,020	25.7%
2016	161,633	54,931	34.0%
2017	133,599	62,015	46.4%
2018	121,442	54,412	44.8%

〈표 4-25〉 2018년 신규 나눔티켓 발급 실적(공연 및 전시 횟수)

구분	2017년	2018년	증감
공연	896	692	204매 감소
전시	3	1	2매 감소
합계	899	693	206매 감소

19) 참고:예술경영지원센터 공연예술통합전산망 개막편수-2017년 5,288편, 2018년 4,233편

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-26〉 나눔티켓 대상 및 이용방법

구분	무료티켓	할인티켓
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>경제적 소외계층을 위한 무료관람 표 나눔</li> </ul>	미판매 예상좌석 50~80% 할인
대상자	<ul style="list-style-type: none"> <li>나눔 회원 (기초수급자·차상위대상자) ※ 문화누리카드 신청가능 대상자와 동일</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>나눔 회원</li> <li>이음회원 (현직 교사 및 교직원(초·중·고), 사회복지사, 참여단체 직원, 지자체 문화누리카드사업 담당자 등) ※ 문화소외계층에 대해 매개역할을 하는 분들에게 나눔티켓 서비스를 체험해볼 수 있는 할인티켓 예매자격 부여</li> </ul>
이용 방법	<ul style="list-style-type: none"> <li>월 2회 제한(예매일 기준)</li> <li>작품별 1인 3매까지 예매가능 (본인 외 동반 2인 포함)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>예매횟수 제한 없음</li> <li>작품별 1인 3매까지 예매가능 (본인 외 동반 2인 포함)</li> </ul>

## 2) 홍보활동의 적절성

- ① 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보 계획이 구비되어 있는가?

② 이용자에 대한 홍보 및 언론홍보가 효과적으로 충분하게 이루어졌는가?

## □ (성과) ‘발급’에서 ‘이용’으로 홍보활동 방향 전환

- 2018년 배포된 리플렛은 전년까지 신청방법 위주의 홍보물이었으나, 2018년에는 가맹점 안내, 이용방법 안내를 강화하였음. (‘17년도 전단지→’18년 리플렛 변경)
- 통합문화이용권에 대한 2018년 리플렛에는 문화누리카드의 기본적인 신청방법에 대한 안내와 더불어 문화누리카드의 온·오프라인 이용처, 연령대별 이용 패턴에 대한 안내, 문화누리카드의 QnA, 나눔티켓에 대한 안내 등, 이용자의 문화누리카드 이용증진을 위한 중요 요소들을 리플렛에 반영함.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 또한 시·군·구별 관내 전체 대상자에 대한 홍보물 배포 계획 수립하고, 주민센터에 발급 안내 포스터 2만부, 리플렛 200만부를 배포하는 등, 발급시 문화누리카드 이용에 대한 기초정보를 습득할 수 있도록 함.
- 이는 문화누리카드에 대한 홍보가 발급 중심에서 이용으로 중심이 이동되어 문화 소외계층의 문화향유활동을 증진시켜야 한다는 사업의 본질적인 목적을 달성하는 방향으로 홍보활동이 전환되었음을 의미함.

# 문화누리카드?



문화누리카드는 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원하는 카드입니다.

## 문화누리카드, 어떻게 신청하나요?

- 가까운 주민센터 방문을 통한 발급
- 누리집([www.mnuri.kr](http://www.mnuri.kr)) 접속을 통한 발급

**발급 - 사용기간을 꼭 확인하세요!**  
 발급기간 : 2018년 2월 1일부터 ~ 11월 30일까지  
 사용기간 : 발급일로부터 ~ 12월 31일까지

**카드를 발급받아 1개월내**는 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원합니다.

\* 주소소재지(주민등록지)에 거주해야 발급 가능합니다.

더 궁금하신점은  
 문화누리카드 고객지원센터 **1544-3412**



# 26,382

문화누리카드 전국 기업발수  
 2017.12.31 기준

## 가맹점 등록 방법

문화누리카드 가맹점은 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원하는 카드입니다.

### 지역별 가맹점 안내

서울특별시 02-3290-7158 인천광역시 031-742-7943 대구광역시 051-420-1279 부산광역시 051-740-5225 광주광역시 02-470-7913 전라북도 063-440-1077 전라남도 061-294-7912 충청북도 043-891-0822 충청남도 031-231-9877	경기도 031-240-1222 충청북도 043-274-5465 충청남도 041-430-2565 전라북도 063-230-7463 전라남도 061-430-5464 경상북도 054-717-5064 경상남도 055-265-213 4854 제주특별자치도 064-9500-7142
---	---



# 12.31

새해 선물기간은 12월 31일까지입니다.

문화누리카드 사용 기간을 초과하여 발급 및 현금영수증에 불가하며, 12월 31일까지 사용하세요!

**문화누리카드 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원합니다.**

누리집 [www.mnuri.kr](http://www.mnuri.kr)  
 문화누리카드 고객지원센터 **1544-3412**

# 문화누리카드 지원금

# 70,000 원

연간



2018년부터 문화누리카드 연간지원금이 7만원으로 확대되었습니다.

국민이 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원하는 카드입니다.

문화누리카드 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원합니다.

문화누리카드 문화·관광·체육 분야에 대한 문화·복지 사업으로 기초생활수급자, 저소득 계층에게 문화예술, 여행, 체육 분야 관련 혜택을 지원합니다.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-8] 통합문화이용권 2018년 리플렛

## □ (과제) 모바일을 활용한 정보 전달 강화

- 문화누리카드 인지계기를 살펴보면 대상자별 활용 매체의 차이를 확인할 수 있음. 30~50대가 인터넷이나 스마트폰을 이용하여 문화누리카드를 인지도는 60대는 주민자치센터와 같은 행정기관을 통해 정보를 습득함.
- 카드이용 연차에 따라서 정보 습득 매체가 달라지는데 특히 1년차인 경우 주변 사람을 통해 인지하는 비율이 높고, 연차가 높아질수록 문자발송이 주요한 인지 경로임.
- 즉, 인터넷·스마트폰·문자 등 모바일 매체가 문화누리카드에서 점차 중요해지고 있으며, 특히 30~50대와 문화누리카드를 이용한 경험이 오래될수록 모바일 매체를 통해 정보를 습득할 가능성이 높음.



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 그러나 2018년 홍보실적을 확인해 보면 전통적인 4대 매체(신문, TV, 라디오, 잡지) 홍보는 신문에 집중되었으며, 온라인 홍보는 메일링에 집중되어 있음.
- 현재 블로그 및 카페 구독자 수 약 455만명에 비해 페이스북·트위터·카카오플러스친구 등 SNS 채널의 구독실적은 약 17만명으로 상대적으로 낮음.
- 2018년에는 2017년 이용자 만족도 조사결과를 반영하여 문자발송을 통한 정보 전달에 주력하였음. 이에 지역주관처 홍보문자 충전 및 홍보 인쇄물 제작 등 지역 주관처 사업홍보를 지원함.
- 블로그나 카페를 통한 정보전달은 이용자가 직접 홈페이지를 방문하여 정보를 검색하는 적극적인 활동이 필요한 채널인 반면 페이스북, 트위터, 카카오플러스친구 등의 SNS 채널은 다양한 할인 및 이벤트 정보를 실시간으로 전송받을 수 있음.
- 이용자 인터뷰 및 만족도 조사결과, 문화누리카드 이용자는 일방향적인 정보전달만으로 카드를 이용하는 데에 한계가 있음. 이용 가능 가맹점수가 많고, 범위가 넓은 문화누리카드 이용은 카드 이용의 방식을 인지, 습득하는 데에 시간이 필요함.
- 따라서 이용자가 생활권내에서 이용해야 하는 문화누리카드의 특성상 모바일 환경에서 정보를 습득하고 인지하고 이를 활용하여 행동을 결정하는 일련의 과정이 경험으로 축적되도록 하기 위해 개인화된 기기인 모바일로 정보를 전달받고 카드이용 패턴을 확장할 수 있도록 모바일 홍보활동을 강화할 필요 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-27〉 문화누리카드 인지 경로

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터넷, 스마트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
전체		(1100)	66.3	23.2	18.1	5.5	5.2	3.4	2.7	2.7
연령	10대	(204)	55.4	17.6	<b>34.3</b>	2.5	1.5	4.9	<b>8.3</b>	6.9
	20대	(113)	67.3	18.6	18.6	9.7	0.9	7.1	1.8	2.7
	30대	(95)	54.7	<b>40.0</b>	25.3	8.4	7.4	4.2	1.1	2.1
	40대	(199)	64.3	<b>31.2</b>	13.1	2.0	9.0	1.5	3.0	1.0
	50대	(199)	69.3	<b>30.2</b>	12.1	7.0	9.5	2.5	1.5	0.5
	60대	(290)	<b>76.6</b>	13.1	11.7	6.2	3.1	2.4	0.3	2.8
경제	기초수급	(619)	<b>70.0</b>	21.5	16.2	6.9	5.8	3.2	1.9	3.4
	차상위	(416)	59.9	25.7	21.6	3.4	4.3	3.8	3.6	1.7
	기타	(65)	<b>72.3</b>	23.1	13.8	4.6	4.6	1.5	4.6	3.1
카드 이용 년차	1년	<b>(136)</b>	50.0	30.9	<b>28.7</b>	2.9	2.2	2.2	1.5	2.2
	2~3년	<b>(558)</b>	66.3	22.6	17.2	3.8	4.8	3.6	3.8	2.7
	4년 이상	(406)	71.7	21.4	15.8	<b>8.6</b>	6.7	3.4	1.7	3.0

〈표 4-28〉 2018년 통합문화이용권 매체 홍보실적

구분	신문 (온오프라인)	TV, 라디오	잡지 등 기타	계
횟수	506	11	2	519

〈표 4-29〉 2018년 통합문화이용권 온라인 홍보실적

구분	메일링	배너 노출	팝업	이벤트	기타	계
횟수	3,930	56	49	33	555	4,514

〈표 4-30〉 2018년 통합문화이용권 온라인매체별 구독실적

구분	블로그	카페	페이스북	트위터	카카오 플러스친구	계
명수	4,483,692	76,524	42,040	45,892	89,236	4,737,384

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## □ (과제) 대상자별 · 목표별 홍보전략 및 과제 수립 필요

- 문화누리카드는 기초수급자 및 차상위계층을 대상으로 하는 사업으로 발급대상자의 성, 연령, 주거지, 경제적 수준에 따른 차이에 개인별 생활양식 및 취향에 따른 차이까지 더해져 문화누리카드의 이용은 매우 다양한 양상을 띤다.
- 홍보 관점에서는 대상자별 매체 접근성, 문화누리카드에 대한 인식 및 이용행태에서의 차이가 나타나며, 이러한 차이가 홍보전략 및 과제 수립에 반영될 필요 있음.
- 연령대별 차이에서는 10대가 온라인을 통한 카드 인지율이 높지 않다는 점이 특징적이며, 주변 사람이나 학교를 통해서 문화누리카드를 알기 시작하여 이용함. 문화분야에 대한 향후 이용의향이 높으며, 문화누리카드를 활용하여 문화활동을 함께할 사회적 관계의 어려움을 호소함.
- 20대는 문화누리카드 지원금 미소진자 비율이 높은 편인데, 지원금을 받고 있다는 점이 노출되기를 거리는 등, 심리적 장벽이 있는 것으로 유추됨.
- 30~50대는 문화누리카드를 인터넷 · 스마트폰으로 인지하며 가족합산 · 본인충전 기능의 세부 기능을 활용하고 있으며, 문화분야 이용을 기반으로 여행 분야로 활용도를 높이고자 하는 문화누리카드의 가장 핵심적인 이용 층으로 판단됨.
- 이에 비해 60대는 행정기관을 통해 정보를 얻고 있으나, 가맹점에 대한 정보의 부족과 가족합산 · 본인충전 기능에 대한 인지도가 부족함. 지원금을 미소진한 이유에서도 정보의 부족을 꼽고 있으며, 이후 가맹점 정보에 대한 안내가 추가적으로 필요하다는 의견으로 현재 홍보활동을 통해 적절한 정보를 제공받지 못할 가능성이 있음.
- 기초수급자와 차상위계층 중, 기초수급자간의 정보에 대한 인지도 · 이해도가 낮아, 10대 또는 60대 기초수급자의 경우 정보전달에서의 어려움이 가중될 것으로 예상됨.
- 이에 비해 차상위계층은 시간이 없어서 문화누리카드를 이용하지 못하는 경우가 있으며 이로 인해 온라인 이용처에 대한 니즈가 높은 특징이 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 문화누리카드 이용 연차에 따라 세부적인 기능에 대한 인지·이해·이용의 차이가 나타나, 신규 발급시 문화누리카드의 이용범위, 이용행태, 방법 등 발급 이후 세부적인 이용을 위한 정보 제공이 매우 중요한 시기임을 알 수 있음.
- 이와 같이 연령대, 발급 자격 요건, 카드 이용 연차가 문화누리카드에 대한 인지·이해·이용의 차이를 주는 주요 요인이며, 이를 반영하여 홍보 목표의 수립을 다음과 같이 세분화할 필요 있음.

〈표 4-31〉 문화누리카드 인식 및 이용행태 특징 요약 (2018 이용자 만족도 조사결과)

특징	구분	주요 특징
연령대	10대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 및 주변 사람을 통한 문화누리카드 인지 비율 높은 편</li> <li>• 문화분야 향후 이용의향 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 지원금 미소진 이유 중 '함께할 사람이 없어서' 응답 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 지원 금액 증액이 '할인율 증가'에 대한 니즈 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 가족합산 기능 이해도 낮은 편</li> </ul>
	20대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 문화누리카드 미소진자 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 지원금 미소진 이유 중 '심리적으로 꺼려져서' 비율 높은 편</li> </ul>
	30~50대	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 인터넷/스마트폰 통한 문화누리카드 인지 비율 높은 편</li> <li>• 여행분야 이용의향 높음</li> <li>• 문화누리카드 지원 금액 증액이 '할인율 증가'에 대한 니즈 높은 편</li> <li>• 본인충전기능 등 문화누리카드 세부기능에 대한 인지도가 높고 이용비율 높은 편</li> </ul>
	60대 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관을 통한 문화누리카드 인지 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 지원금 미소진 이유 중 '가맹점이 근처에 없어서', '이용방법 모름'의 응답 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 금액 증액이 '가맹점 안내정보 확대'에 대한 수요 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 가족합산·추가충전 기능 인지도·이해도 낮은 편</li> </ul>
자격 요건	기초 수급자	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 행정기관을 통한 문화누리카드 인지 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 지원금 미소진 이유 중 '건강이 안 좋아서'에 응답한 비율 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 금액 증액이 '가맹점 안내정보 확대'에 대한 수요 높은 편</li> <li>• 문화누리카드 가족합산 기능 이해도 낮은 편</li> </ul>

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

특징	구분	주요 특징
	차상위	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화누리카드 지원금 미소진 이유 중 '시간이 없어서'에 응답 비율 높음.</li> <li>문화누리카드 지원 금액 증액이 '온라인 이용처 확대'에 대한 니즈 높은 편</li> </ul>
카드이용 연차	1년차	<ul style="list-style-type: none"> <li>주변 사람에 의한 문화누리카드 인지 비율 높은 편</li> <li>문화누리카드 지원 금액 증액이 '가맹점 수 증가'에 대한 니즈 높은 편</li> <li>문화누리카드 가족합산 기능 이해도 낮은 편</li> </ul>
	2년차 이상	<ul style="list-style-type: none"> <li>문자 발송에 의한 문화누리카드 인지 비율 높은 편 (특히 4년차 이상)</li> <li>문화누리카드 지원 금액 증액이 '온라인 이용처 확대' (2년차 이상), '할인율 증가' (4년차 이상)에 대한 수요 높은 편</li> </ul>

〈표 4-32〉 통합문화이용권 홍보 대상 및 목표 예시

홍보대상 예시		목표 예시	주요 내용 예시
1	문화누리카드 신규발급자	문화누리카드 이용방법 인지 및 본인 이용패턴 확립	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족합산, 추가충전기능 안내 및 활용법</li> <li>연령대별 주요 이용처 정보</li> <li>가맹점 정보 검색 방법</li> </ul>
2	60대 이상 기초수급자	정보 사각지대 해소	<ul style="list-style-type: none"> <li>가족합산, 추가충전 기능 안내 및 활용법</li> <li>지역별 가맹점 정보 소책자</li> <li>고객지원센터 활용 방법 안내</li> </ul>
3	10대~20대	모바일 기반 정보전달 및 이용 유도	<ul style="list-style-type: none"> <li>10~20대의 심리적 장벽 해소를 위해 정보 전달 방식 개인화 (모바일 기기)</li> <li>모바일 기기를 통한 문화누리카드 이용정보 전달</li> <li>문화누리카드로 인한 심리적 장벽 해소 위한 10~20대 이용수기 기반 개별 홍보 (모바일 매체 활용)</li> </ul>
4	30~50대	문화누리카드 이용 활성화	<ul style="list-style-type: none"> <li>미소진자 잔액 감소를 위한 홍보 (잔액 안내 문자, 소액잔액 소진 등)</li> <li>관심 분야(예, 여행)에 대한 신규 가맹점 집중 안내</li> </ul>
5	2년차 이상 이용자	문화누리카드 이용법 습득	<ul style="list-style-type: none"> <li>연령대·생활양식별 문화누리카드의 이용변화 안내</li> <li>문화누리카드 이용 고수의 카드 이용법 공개</li> </ul>

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 제2절 〈성과〉 단계 평가결과

## 1. 성과지표 · 목표의 적절성과 타당성

## 1) 성과지표의 타당성

- ① 성과지표가 통합문화이용권 사업의 핵심 사항을 반영하여 선정되었는가?
  - ② 성과지표가 통합문화이용권 사업목적을 반영하는 결과지표로 선정되었는가?
  - ③ 성과지표가 사업관계자들의 역량 개선과 정책적 노력을 견인할 수 있도록 설정되었는가?

## □ (성과) 사업목적에 맞는 성과지표 설정

- 통합문화이용권은 기초수급자 및 차상위계층에게 문화·여행·스포츠, 여행을 향유할 수 있는 기회를 제공함으로써 계층 간 문화양극화를 줄이고 대상자들의 삶의 질을 높이기 위한 목적을 가지고 있음.
- 현재 통합문화이용권 사업의 성과지표는 통합재정사업 평가 및 복권기금 평가와 동일한 카드 발급자 수와 카드 이용자 만족도 점수이며, 이외 내부적으로 가맹점 수, 접근성 확대 노력, 모니터링 노력, 카드 이용자의 문화향유 기회 확대 노력과 성과를 관리지표로 측정함.
- 통합문화이용권은 기초수급자 및 차상위계층으로 대상이 한정되어 있으나, 본인의 자유의지에 따라 카드를 발급받아야 하는 것으로 통합문화이용권을 통해 문화·여행·스포츠 향유 기회를 획득한 수혜대상의 규모를 직접적으로 측정하여 사업의 양적인 성과를 확인할 수 있는 지표임.
- 통합문화이용권 사업을 통해 문화누리카드를 발급받아 직접 이용한 경험이 있는 이용자들을 대상으로 사업에 대한 만족도를 측정함으로써 양적인 성과를 확인하는 발급자 수와 더불어 사업 운영에 대한 질적인 성과를 측정할 수 있음.
- 문화누리카드는 가맹점에서 이용함으로써 거래가 이루어지므로 가맹점의 확보, 접근성 제고가 중요하며 가맹점의 질적 관리를 위한 모니터링을 통해 이용자

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

만족도를 제고할 수 있음. 이를 위해 사업의 최종적인 성과지표 이외에도 내부에서 관리지표를 통해 이용자 만족도에 영향을 미치는 과정지표의 성과를 점검하는 것은 긍정적인.

〈표 4-33〉 통합문화이용권 성과지표 및 내부 관리지표

구분	성과지표	관련 내용
성과지표	문화누리카드 이용자 만족도 점수	통합재정사업평가 복권기금 평가
	문화누리카드 발급자 명수	통합재정사업평가 복권기금 평가
내부 관리지표	당해연도 문화누리카드 결제 가맹점포수(개소)	내부 경영평가
	가맹점 확대를 통한 이용 접근성 제고 노력	전사전략체계
	모니터링 노력과 성과	전사전략체계
	수혜자 문화향유 기회 확대 노력과 성과	전사전략체계

## □ (과제) 사업성격을 반영한 추가 성과지표 도입 검토 필요

- 통합문화이용권은 발급자가 문화누리카드를 이용하였을 때 문화향유의 기회를 기반으로 삶의 질을 높인다는 정책적 목표를 달성할 수 있음.
- 2018년 문화누리카드 발급률은 약 96%로 매우 높은 수준이며 발급자 수는 꾸준히 증가 중임. 그러나 발급받은 문화누리카드를 실제 이용하여 예산이 소진되는 예산집행률은 약 88%로 여전히 12%의 지원금이 이용되고 있지 않음.
- 또한, 발급자 수 및 이용자 만족도는 사업의 본질적인 목적을 포함하고 있으나, 결과 변수(output)에 해당하는 지표로 사업의 특성과 목적을 고려하였을 때, 성과(outcome)에 해당하는 사업으로 인한 이용자의 변화에 대한 측정 또한 성과지표로 검토할 필요 있음.
- 이러한 점은 사업이 사회적·경제적 소외계층의 문화향유 기회를 제공하여 스스로 문화·여행·스포츠 활동을 할 수 있도록 함으로써 삶의 질을 높이하고자 하는 궁극적인 목적이 대상자에게 발현되었는지를 측정하기 위함임.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 다만, 이용자의 변화에 대한 측정은 객관성을 확보하기 위해 측정 문항·방식의 설계 및 시행에 대한 면밀한 준비 후 도입할 필요 있음.

〈표 4-34〉 2018년 문화누리카드 예산집행률

구분		카드예산 (A) A/A * 100	카드발급금액 (B) B/A * 100	카드이용금액 (C) C/A * 100
2018년	금액 (백만원)	115,176	111,424	101,156
	비율 (%)	100.0	96.7	87.8

## 2) 성과목표의 적절성

- ① 성과목표가 적절한 근거와 논리를 가지고 설정되었는가?
- ② 성과목표가 합리적, 도전적으로 설정되었는가?

## □ (성과) 상위평가기관 지침·편람에 근거한 목표 설정

- 통합문화이용권 발급자수 목표는 최근 3년간 통합문화이용권 발급자 수 평균 기준 6% 상향한 수치를 목표치로 설정하여 1,537,945명으로 책정되었음.
- 만족도 점수는 2017년 실적인 100점 만점의 83.2점 대비 0.6% 상향한 수치를 목표치로 설정하였는데 이는 문화체육관광부 만족도조사 관련 내부 권고사항 의거하여 도출한 수치임.
- 또한 만족도 점수는 2014년 이후부터 7점척도로 평가되기 시작한 기준을 적용하였으며, 아래와 같은 표준화된 점수 환산 방식을 적용하여 목표치를 산출함.
- 이처럼 목표의 설정은 발급률이 100%에 가까운 매우 높은 수준이라는 점과 문화체육관광부의 만족도 조사 관련 권고사항에 기준했다는 점 등을 고려했을 때 적절하게 설정되었다고 평가할 수 있음.



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-35〉 2018년 통합문화이용권 만족도 점수 목표

성과지표	2016년 실적	2017년 실적	2018년 목표
수혜자만족도 (점/100점)	86.1	83.2	83.7

〈표 4-36〉 2018년 통합문화이용권 발급자수 목표

연도 <sup>20)</sup>	발급 대상자 수		발급자 수	
	대상자 수 (명)	전년대비 증감률 (%)	발급자 수 (명)	전년대비 증감률 (%)
2016년	1,530,000	-1.67%	1,450,801	5.25%
2017년	1,610,600	5.27%	1,523,506	5.01%
2018년	1,645,371	2.16%	1,537,945	0.95%

〈표 4-37〉 2018년 통합문화이용권 만족도 점수 환산 방식

$$Y = \frac{(\text{점수} - 1)}{(\text{구간의 수} - 1)} \times 100$$

20) 2016, 2017년은 실적치, 2018년은 목표치임.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 2. 성과목표의 달성 및 노력

## 1) 발급자 수

- ① 목표 발급자수를 달성했는가?
- ② 목표 발급자수를 달성하기 위한 노력이 적정한가?

## □ (성과) 발급자 수 159만명, 목표대비 103.5% 달성

- 2018년 발급자 수 목표치인 154만 명을 넘어선 159만 명이 문화누리카드를 발급하여 목표를 103.5% 달성하는 성과를 달성함.

〈표 4-38〉 2018년 문화누리카드 발급자 수 달성률

구분	목표	실적	달성률 (%)
문화누리카드 발급자 수	1,537,945	1,591,777	103.5

## □ (성과) 문화누리카드 발급 목표달성 위한 전 방위적 홍보활동

- 문화누리카드 발급률 달성을 위해 17개 지자체의 합동평가 지표에 발급자 수가 반영되어 17개 지자체가 적극적으로 사업관리를 진행함.
- 한국문화예술위원회는 이를 지원하고자 17개 시·도 및 전국 주민센터로 포스터 2만부, 리플렛 200만부 발송하여 현장에서의 문화누리카드 발급 홍보를 진행함.
- 주민자치센터를 통해 발급되는 것 이외에도 온라인을 통해 문화누리카드를 인지하고 발급받을 수 있도록 바이럴 홍보 영상을 제작하여 배포하였으며, 문화누리카드 블로그, 페이스북 등 온라인 홍보채널 개편 및 운영을 통한 문화누리카드 사업 정보 안내 및 수요자 접근성을 확대하였음.
- 이외에 17개 시·도 업무담당자 등 3,500명 대상 사업교육을 위해 자료집 4,500부

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

를 배포하여 현장에서 발급을 담당하고 있는 담당자의 이해도를 제고하여 사업의 목적 및 중요성이 세부지침을 전달하여 문화누리카드의 발급률 제고를 위한 기반을 구축하였음.

- 한국문화예술위원회 문화정책 소개와 통합문화이용권 사업 안내 브로슈어 4,000부를 제작하여 및 국회, 시·도 의회 등 예산, 법률 기관 대상으로 발송을 통한 정책성과 확산하고자 하였음.

〈표 4-39〉 2018년 통합문화이용권 발급률 제고를 위한 주요 홍보활동

구분	추진 내용	실적
17개 시·도 목표달성 관리 및 지원	• 17시·도 및 전국 주민센터로 사업안내, 이용처 안내 등이 포함 된 홍보물 발송	• 포스터 2만부, 리플렛 200만부
	• 17개 시·도 업무담당자 대상 사업 교육 자료집 및 교육 PPT 제작 및 배포	• 사업교육자료집 4,500부 배포
	• 17개 지역주관처 홍보문자충전 및 홍보인쇄물 제작 지원	• 홍보문자 140만 건 지원 및 30종 홍보물 제작 지원
온라인 홍보	• 문화누리카드 바이런 홍보영상 제작 및 배포	• 4분 내외 홍보영상 제작
	• 문화누리카드 홍보 이미지 제작 및 배포	• 카드이용처/혜택강조/정책 소개용 이미지 10종 제작
	• 문화누리카드 온라인 홍보채널 개선 및 운영을 통한 사업안내	
오프라인 홍보	• 문화누리카드 사업 안내 브로슈어 제작 및 외부기관 배포	• 사업안내 브로슈어 4천부 제작 및 배포

## 2) 이용자 만족도

- ① 목표 이용자만족도를 달성했는가?

② 목표 이용자만족도를 달성하기 위한 노력이 적정한가?

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

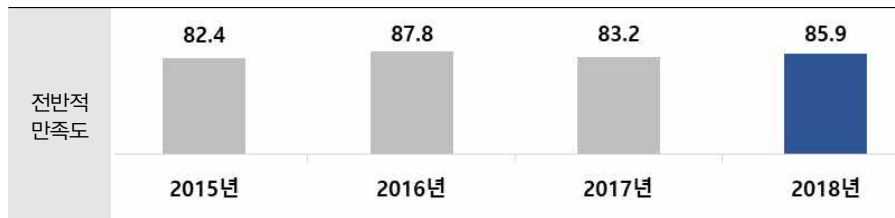
## □ (성과) 만족도 85.9점, 목표대비 102.6% 달성

- 문화누리카드 이용자들을 대상으로 사업에 대한 전반적 만족도를 확인한 결과, 100점 환산 점수로 보았을 때 85.9점을 달성하여 목표인 83.7점을 약 2.2점 상회한 것으로 나타나 목표 대비 102.6%를 달성하였음.
- 이용자 만족도 점수는 전년 대비책3.2점에 비해서 약 2.7점 상승하는 등 2015년 이후 약 3.5점이 상승하였음.

〈표 4-40〉 2018년 문화누리카드 이용자 만족도 점수 달성률

구분	목표	실적	달성률 (%)
만족도 점수 (100점 만점)	83.7점	85.9점	102.6

〈표 4-41〉 연도별 만족도 점수 변화



## □ (과제) 전반적으로 높은 만족도 대비 세부 요소별 개선 필요

- 통합문화이용권 사업에 대한 전반적 만족도는 85.9점으로 높은 수준이나 이에 비해 세부 요소별 만족도가 낮은 편임.
- 발급과정의 만족도는 100점 만점에 약 83점으로 타 요소대비 높은 편이나 홈페이지 내 가맹점 정보나 문화 이외 스포츠, 여행관련 혜택은 아직 부족한 것으로 보임.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 문화혜택의 만족도에 비해 여행 및 스포츠 분야의 혜택에 대한 만족도가 약 15점 가까이 낮아, 분야별 고른 혜택을 부여할 필요 있음.
- 연령대별로 보았을 때, 가맹점 정보에 대한 만족도가 60대가 낮은 반면 10대의 만족도는 높으며, 카드 이용 연차가 2년 이상인 경우 문화혜택에 대한 만족도가 높아지는 반면 여행 및 스포츠 분야 만족도는 상승되지 않아, 여행 및 스포츠 분야 혜택에 대한 지속적인 개선이 필요함.

〈표 4-42〉 응답자 특장별 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점)

구분		카드발급 과정 만족도	홈페이지 가맹점 정보 만족도	문화혜택 만족도	스포츠 혜택 만족도	여행 혜택 만족도
전체		83.2	67.9	76.4	60.8	60.8
연령	10대	83.7	80.6	86.8	70.9	70.5
	20대	80.2	74.2	78.3	64.3	60.9
	30대	82.3	71.6	77.5	64.7	60.5
	40대	81.9	71.4	75.4	60.1	57.0
	50대	82.4	70.4	71.9	56.7	56.9
	60대	85.6	51.3	71.8	54.5	59.2
자격 요건	기초수급	84.9	66.3	76.7	60.5	61.1
	차상위	81.7	69.9	76.2	61.5	60.9
	기타	76.1	70.8	74.9	60.5	56.7
카드 이용 연차	1년	80.1	64.8	73.6	62.0	58.8
	2~3년	82.9	66.9	77.1	61.2	61.5
	4년 이상	84.5	70.3	76.4	59.9	60.4

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 3. 사업 효과성

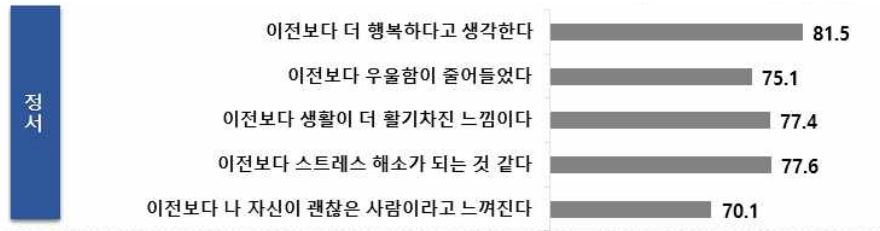
## 1) 효과성 발현 정도

- ① 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 정서적 효과가 나타났는가?
- ② 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 사회적 효과가 나타났는가?
- ③ 사업 운영으로 인한 통합문화이용권 이용자의 문화·여가 효과가 나타났는가?

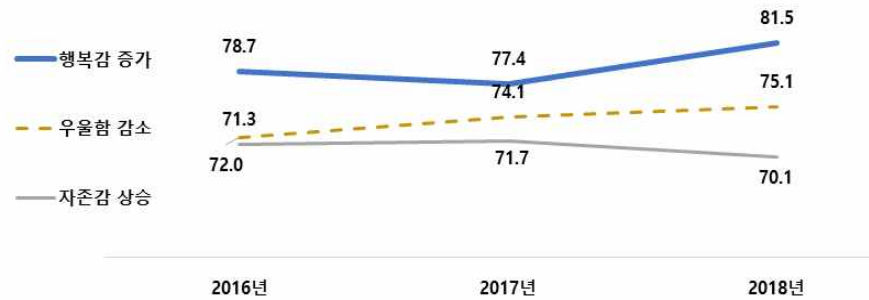
## □ (성과) 문화누리카드 이용자의 정서적 변화에 기여

- 문화누리카드 이용 이후 이전보다 더 행복하다고 응답한 사람들의 점수를 100점 만점으로 환산했을 경우 약 82점으로 긍정적 변화가 나타남.
- 또한 생활이 더 활기찬 느낌이 들거나 스트레스 해소에 도움이 되는 것 같다는 정서적 변화가 77점을 넘어서 문화누리카드가 개인의 정서적 변화에 긍정적 역할을 했다고 볼 수 있음.
- 2016년부터 2018년까지 3년간의 개인 정서적 변화에 대한 효과성을 비교해 보면, 행복감의 증가는 2017년 이후 약 4점 정도의 상승이 나타나며, 우울감 감소 또한 지속적인 상승추세로 볼 수 있음. 다만 자존감 상승은 2018년과 마찬가지로 3년간 큰 변화가 나타나지 않는 특징이 있음.
- 전반적으로 10대 연령의 이용자들의 정서적 효과 점수가 타 연령대에 비해 높다는 점에 주목할 필요 있으며, 기초수급자의 경우 행복감 증대, 생활의 활력증진, 스트레스 해소 등에 도움이 되었다는 점수가 높아 10대와 기초수급자의 정서적 변화에 문화누리카드가 긍정적 영향을 미쳤음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-9] 문화누리카드 정서적 효과성 점수 (점, 100점 만점)



[그림 4-10] 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점)

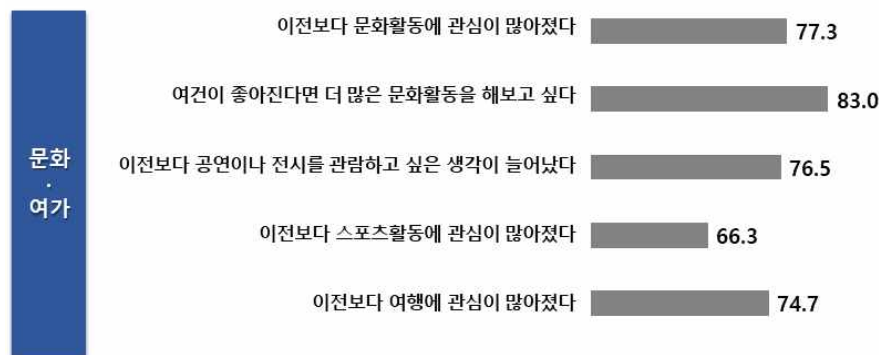
〈표 4-43〉 응답자 특징별 문화누리카드 정서적 효과

구분 (점, 100점 만점)		응답자 수	이전보다 더 행복하다고 생각한다.	이전보다 우울함이 줄어들었다	이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라고 느껴진다.
전체		(1100)	81.5	75.1	77.4	77.6	70.1
연령	10대	(204)	84.3	79.9	83.0	83.2	77.7
	20대	(113)	79.6	70.2	74.6	74.6	67.0
	30대	(95)	80.5	74.2	76.8	79.8	73.0
	40대	(199)	81.2	75.2	77.1	77.6	71.7
	50대	(199)	81.1	74.7	76.2	77.3	69.0
	60대	(290)	80.9	74.2	75.6	74.5	64.9
자격 요건	기초 수급자	(619)	82.2	76.0	78.0	78.3	70.5
	차상위	(416)	81.4	74.8	77.2	77.8	70.5
	기타	(65)	74.9	69.5	72.8	70.0	64.6

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## □ (성과) 문화누리카드를 통한 공연·전시 등의 기초예술 분야 향유 욕구 증대 효과

- 문화누리카드 이용 후 문화활동에 대한 관심 증대, 더 많은 문화활동에 참여하고 싶다는 점, 공연·전시 등의 기초예술 분야에 대한 관람 욕구 증대 등, 문화누리카드를 통한 개인의 문화·여가에 대한 태도 변화가 일어남.
- 이는 여행·스포츠를 포함한 광의의 문화활동이 개인의 문화에 대한 태도를 변화시켜 삶의 질을 높이하고자 하는 사업의 목적이 달성되었음을 직접적으로 보여주는 주요 지표임.
- 개인의 정서적 변화와 마찬가지로 문화·여가적 효과에서도 10대 연령층의 변화가 가장 높은 점수를 기록하고 있다는 점과 정서적 변화에서는 기초수급자의 변화점수가 높았던 반면, 문화·여가적 변화에서는 차상위계층의 점수가 상대적으로 소폭 높았음.



[그림 4-11] 문화누리카드 세부 요소 만족도 (점, 100점 만점)



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-44〉 응답자 특이별 문화누리카드 문화·여가적 효과 (점, 100점 만점)

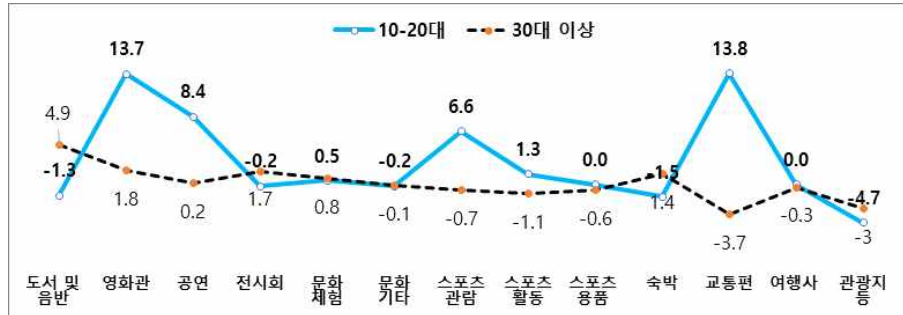
구분		응답자 수	이전보다 문화활동에 관심이 많아졌다	여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다	이전보다 공연이나 전시를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	이전보다 스포츠 활동에 관심이 많아졌다	이전보다 여행에 관심이 많아졌다
전체		(1100)	77.3	83.0	76.5	66.3	74.7
연령	10대	(204)	84.1	88.2	83.9	74.8	79.5
	20대	(113)	78.6	85.1	77.4	62.5	69.0
	30대	(95)	78.2	83.2	78.6	72.5	73.7
	40대	(199)	76.9	83.7	79.5	70.2	77.9
	50대	(199)	74.2	81.3	76.8	65.2	77.0
	60대	(290)	74.3	79.0	67.9	57.8	70.3
자격요건	기초수급	(619)	77.4	81.6	74.8	65.0	73.8
	차상위	(416)	78.4	85.7	80.1	68.8	76.9
	기타	(65)	70.5	79.2	69.2	62.1	70.0

## □ (과제) 10~20대의 문화누리카드 이용으로 인한 긍정적 효과 강화 방안 마련

- 10~20대가 5년 이상 문화누리카드를 이용한 경우, 다양한 분야로 문화누리카드를 이용하는 변화가 나타나는데, 이는 10~20대의 경우 문화누리카드 이용으로 문화·여행·스포츠 분야를 포괄하는 문화생활을 누릴 기회가 장기간 주어질 경우 타 연령에 비해 스스로에게 맞는 문화생활을 습득해 나간다고 볼 수 있음.
- 효과성 측면에서 연령대별 차이를 보았을 때, 문화누리카드 10대 이용자가 모든 연령대에 비해 높은 변화 점수를 기록했다는 점에서도 10대 문화누리카드 이용자를 위한 세부적인 기획을 통해 전체 사업의 효과성을 높일 수 있다는 점을 알 수 있음.
- 현재 문화누리카드의 사업 운영은 발급률 제고 등 정량적인 수치에만 집중된 경향이 있어, 10~20대와 같이 사업운영의 효과성이 높을 것으로 예상되는 특정 계층에 대한 세부적인 사업 운영이 필요한 시점임.

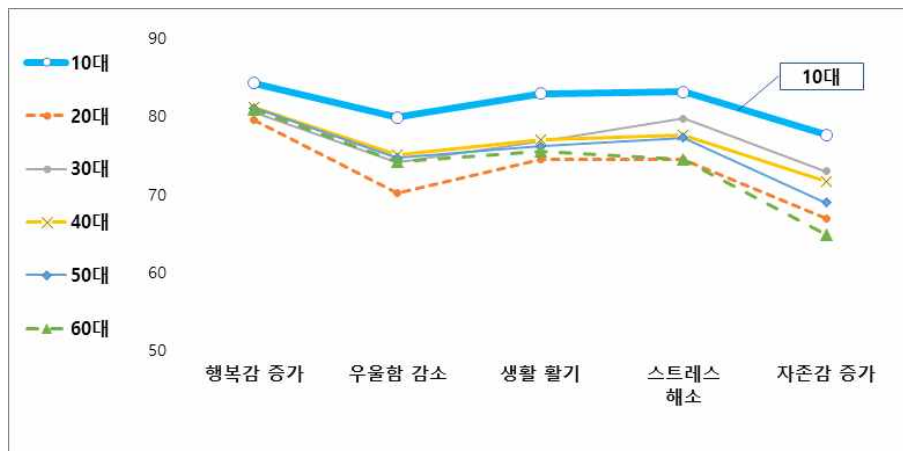
## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 이를 위해서는 이용자의 라이프스타일을 반영한 세부 사업계획이 필요하며 이를 집행하기 위한 별도의 예산 배정이 필요함. 통합문화이용권 사업은 발급률 95% 이상으로 사업 운영의 고도화와 더불어 질적인 성장을 위한 세분화된 전략이 요구됨.



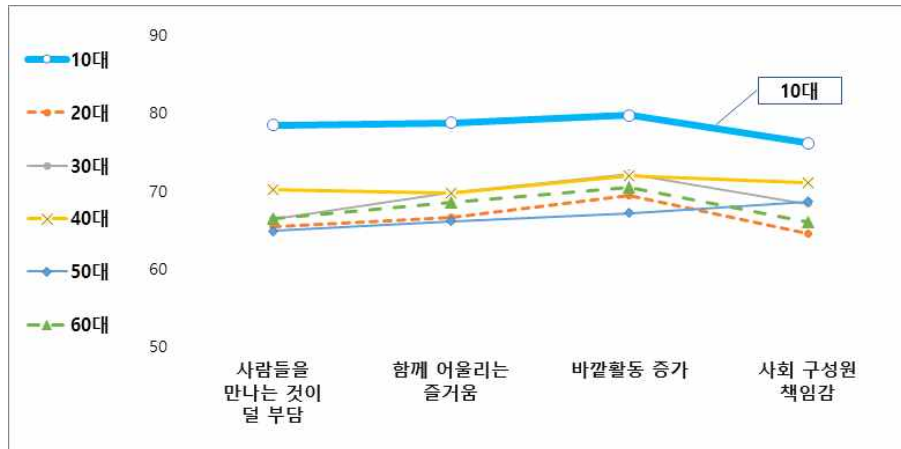
[그림 4-12] 10~20대와 30대 이상의 분야별 경험률 차이 분석

※ 상기 수치는 10~20대 응답자 중 문화누리카드 5년 이상 이용자와 5년 미만 이용자의 분야별 경험률 차이와, 30대 이상 응답자 중 문화누리카드 5년 이상 이용자와 5년 미만 이용자의 차이를 분석한 것임. 10~20대의 경우 30대 이상 이용자보다 다양한 분야로 이용분야 확대가 나타남.

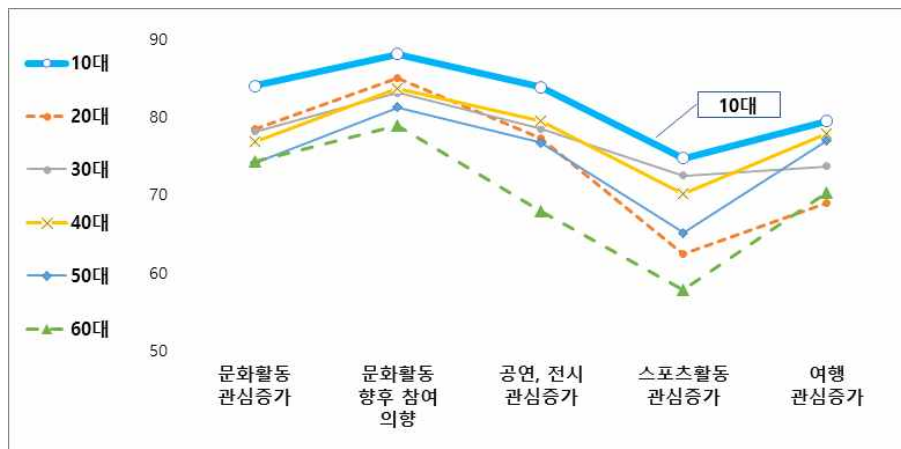


[그림 4-13] 정서적 효과의 연령대별 차이

제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-14] 사회적 효과 연령대별 차이

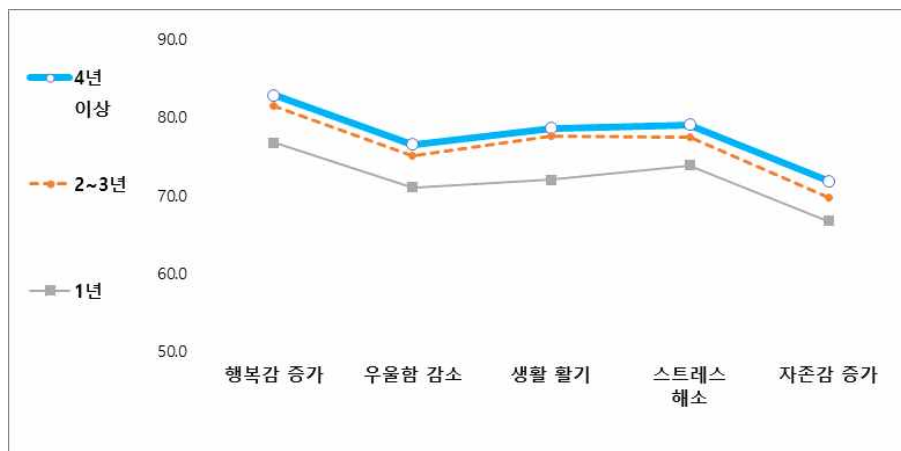


[그림 4-15] 문화·여가 효과의 연령대별 차이

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

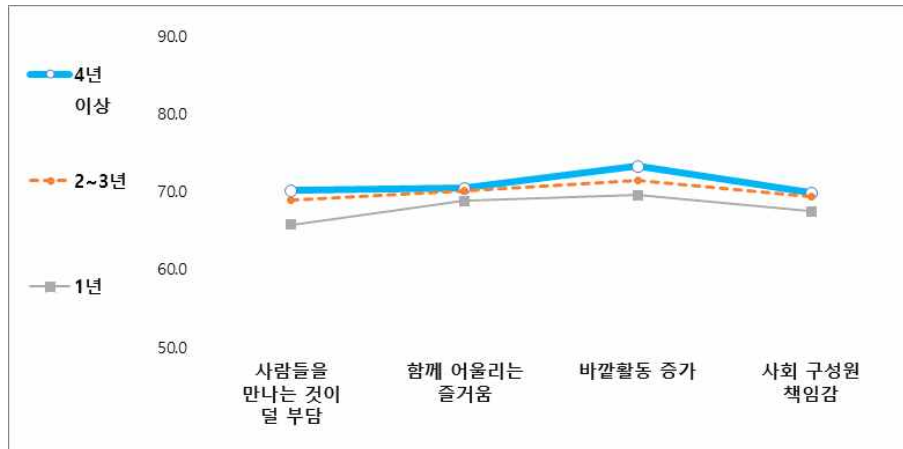
## □ (과제) 장기적 효과성 발현을 측정하기 위한 방안 마련 필요

- 2018년 이용자 만족도 조사결과에 의하면 문화누리카드의 정서적, 사회적, 문화 여가 효과는 연차에 따라 축적되어 높아지는 경향을 보이며, 특히 정서적 효과는 1년차 카드 이용자에 비해 2년차 이후 효과성이 높아지는 추세가 뚜렷하게 나타남.
- 이에 비해 사회적 효과나 문화·여가적 효과에서는 연차별 큰 차이는 없으나, 공연·전시 관람에 대한 관심도 상승은 4년차 이후 소폭 높아진다는 점에 주목해야 함.
- 경제적·사회적 소외계층의 삶의 질을 높이기 위한 통합문화이용권 사업의 목적은 단기간에 나타나기 어려우나, 그 간 장기적인 성과의 축적 및 변화에 대한 연구가 전무하여 이에 대한 설계가 필요함.
- 장기적인 효과를 측정하기 위해서는 통합문화이용권 토론자를 구축하여 연차에 따라 어떠한 변화가 나타났는지를 축적하는 종단 연구에 대한 검토가 필요함.

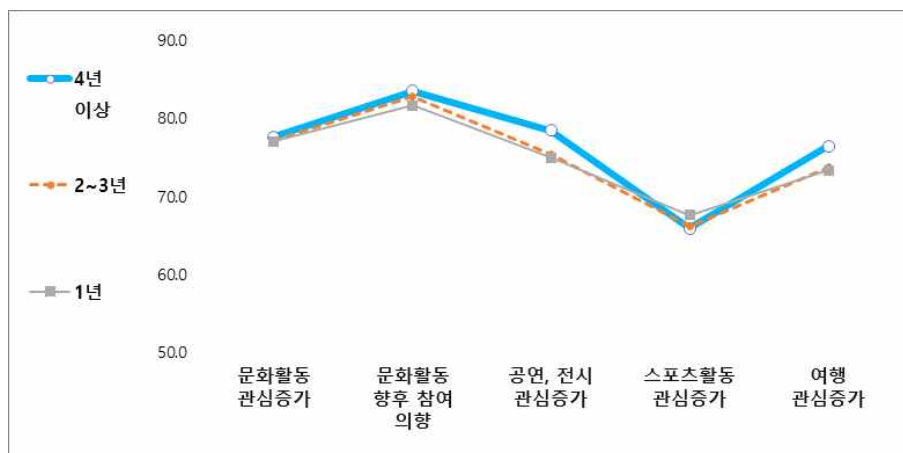


[그림 4-16] 정서적 효과의 카드이용 연차별 차이

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



[그림 4-17] 사회적 효과 카드리용 연차별 차이



[그림 4-18] 문화·여가적 효과 카드리용 연차별 차이

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 제3절 &lt;환류&gt; 단계 평가결과

## 1. 사업현황 파악 및 반영노력

## 1) 지역별 운영현황 파악 및 반영노력

- ① 통합문화이용권 지역별 운영현황을 파악하였는가?

② 통합문화이용권 지역별 운영현황의 특징을 사업계획에 반영하고자 노력하였는가?

## □ (성과) 지자체 및 지역주관처별 실적 관리를 통한 지역별 사업수행력 제고 노력

- 한국문화예술위원회는 지자체(주민센터 포함) 및 지역주관처의 통합문화이용권 사업의 수행에 대해 정기적으로 실적을 확인하여 사업을 관리함.
- 특히 발급을 담당하는 주민자치센터 및 이를 관리하는 17개 지자체를 대상으로 발급 시 자격요건 확인 및 철저한 공카드 관리를 진행하여 사업비가 부정 이용되지 않도록 하였음.

&lt;표 4-45&gt; 통합문화이용권 지자체 및 지역주관처 실적 관리 현황

구분	대상	내 용	기 한	제출
정기보고	지역 주관처	• 매 월 사업 추진내용, 집행실적 및 익월 추진 계획 등록 제출	매 월 5일	예술위 (서면)
중간점검	지역 주관처	• 지역주관처별 사업 실적 중간점검 및 지역주 관처 워크숍 시 사업 실적 보고	연 1~2회	예술위 (서면)
결과보고*	지자체, 지역주관처	• 사업 실적보고서 : 사업종료 후 30일 이내 • 정산보고서 : 사업종료(카드 미매입금 정산 완료) 정산보고서 작성제출	정산보고는 카드 미매입금 정산 완료 후	예술위 (서면), 등록
성과평가	지역 주관처	• 사업 성과평가 및 평가단 요청 시 광역지자체 와 지역주관처가 협의하여 자체 평가보고서 작성제출	연 1회	예술위 (서면)

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-46〉 문화누리카드 부정발급 방지를 위한 조치사항

구분	사전예방	사후적발
내용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 담당자 외 발급 제한               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 지자체 관리·감독강화, 정기교육,</li> </ul> </li> <li>• 담당자 공인인증서 강화</li> <li>• 대상자 자격검증 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 비대상자, 사망자 발급 원천 차단</li> </ul> </li> <li>• 모니터링 시스템 도입               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 이상패턴 분석 및 확인조치</li> </ul> </li> <li>• 부정행위 인식 제고               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 부정발급 위반행위 처리 지침교육</li> </ul> </li> <li>• 대리 신청 관리 강화               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 대리 신청의 경우 관련 규정 준수</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 무작위 모니터링               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 문화누리카드 클린센터 일일점검</li> </ul> </li> <li>• 이용내역 문자발송</li> <li>• 담당자 외 발급 제한</li> <li>• 자격적정성 사후 재확인               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 정부시스템 활용 정기적 확인</li> </ul> </li> <li>• 복지시설 단체 발급 관리               <ul style="list-style-type: none"> <li>– 지침 및 관리 강화</li> <li>– 점검 및 모니터링</li> </ul> </li> </ul>

□ (과제) 17개 지역별 문화누리카드 발급·이용관련 정보 제공을 통한 지역의 사업 이해도 제고 필요

- 17개 광역지자체는 기초 시군구 및 주민자치센터를 통한 문화누리카드 발급에 집중하며, 이외 가맹점 발굴 및 관리, 홍보, 민원안내, 모니터링 등 발급 이외의 대부분의 업무를 지역주관처가 담당함.
- 통합문화이용권 사업은 기획사업이 폐지된 이후, 지역적 특징 및 한계, 강점을 반영하기 어려운 구조로 운영되어 왔음.
- 그러나 실제로 문화누리카드 발급률, 카드 이용자 비율, 카드 예산소진율 및 분야별 이용금액은 17개 지역별로 차이가 있음.
- 분야별 이용금액 비율의 지역별 차이가 나타나는 이유는 전국 단위 가맹점을 제외하고 문화·여행·스포츠 분야별 오프라인 가맹점은 지역의 산업 환경 차이와 지역민의 특성이 반영되었기 때문임.
- 따라서 즉각적인 지역별 사업을 설계하는 데에 무리가 있다면 문화누리카드 발급 및 이용에 대한 지역의 특징을 지자체 및 지역주관처에 지속적으로 공유하여 지역별 협력자로서의 역할을 보다 강조할 필요 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과





## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	경기 (B)	차이 (B-A)
	영화	24.4	27.0	2.6
	공연	1.6	3.7	2.1
	전시	-	-	-
	문화일반	4.6	3.7	-0.8
	문화체험	1.6	1.8	0.2
	숙박	1.2	0.9	-0.3
	철도	4.6	2.8	-1.8
	항공고속버스렌터카	6.4	3.3	-3.1
	여행사	0.7	0.6	-0.1
	관광지	1.4	1.1	-0.3
	테마파크_레저	2.0	3.5	1.5
	스포츠	1.3	1.1	-0.2

96.7 95.8

88.5 88.1

87.8 85.4

카드 발급률

카드 이용자비율

카드 예산소진율

□ 전체

■ 경남

경남	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	경남 (B)	차이 (B-A)
	도서	48.0	42.8	-5.2
	음반	2.1	2.8	0.7
	영화	24.4	27.8	3.4
	공연	1.6	1.5	-0.2
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	4.5	-0.1
	문화체험	1.6	0.5	-1.1
	숙박	1.2	1.2	-0.0
	철도	4.6	3.5	-1.1
	항공고속버스렌터카	6.4	11.4	5.0
	여행사	0.7	0.7	-
	관광지	1.4	1.1	-0.3
	테마파크_레저	2.0	1.5	-0.5
	스포츠	1.3	0.6	-0.7

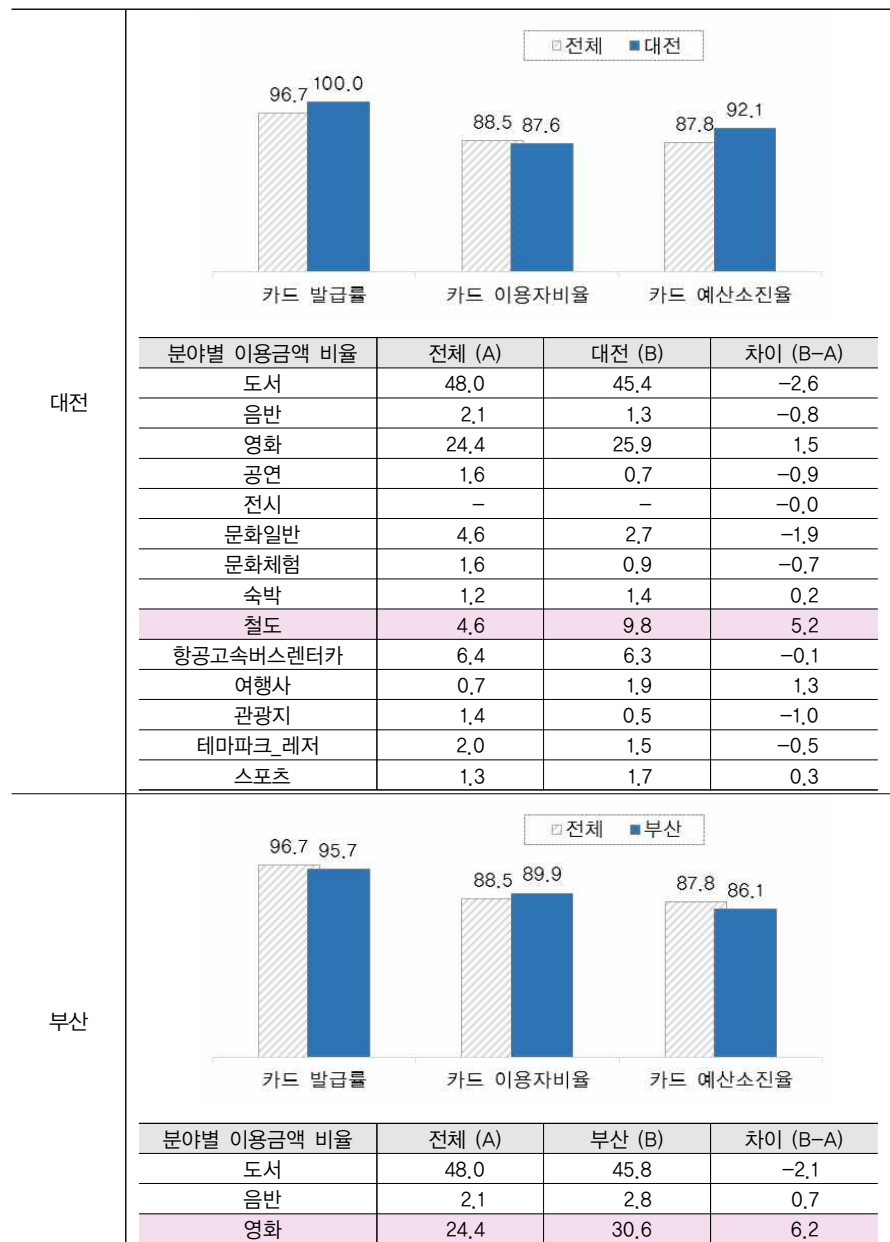
## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	광주 (B)	차이 (B-A)
	공연	1.6	0.7	-1.0
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	3.1	-1.4
	문화체험	1.6	1.1	-0.6
	숙박	1.2	0.5	-0.6
	철도	4.6	3.2	-1.4
	항공고속버스렌터카	6.4	8.0	1.6
	여행사	0.7	0.4	-0.2
	관광지	1.4	0.4	-1.0
	테마파크_레저	2.0	1.3	-0.8
	스포츠	1.3	1.4	-
대구	<div> <div>□ 전체 ■ 대구</div> </div>			
	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	대구 (B)	차이 (B-A)
	도서	48.0	54.4	6.4
	음반	2.1	1.6	-0.5
	영화	24.4	23.7	-0.7
	공연	1.6	0.8	-0.9
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	2.0	-2.5
	문화체험	1.6	0.4	-1.2
	숙박	1.2	0.5	-0.7
	철도	4.6	6.4	1.8
	항공고속버스렌터카	6.4	3.4	-3.0
	여행사	0.7	0.3	-0.3
	관광지	1.4	0.9	-0.5
	테마파크_레저	2.0	2.1	0.1
	스포츠	1.3	3.5	2.1

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	부산 (B)	차이 (B-A)
	공연	1.6	1.0	-0.6
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	2.0	-2.6
	문화체험	1.6	0.2	-1.4
	숙박	1.2	2.2	1.0
	철도	4.6	5.6	1.0
	항공고속버스렌터카	6.4	3.9	-2.5
	여행사	0.7	0.3	-0.4
	관광지	1.4	4.0	2.6
	테마파크_레저	2.0	1.2	-0.8
	스포츠	1.3	0.4	-1.0

□ 전체

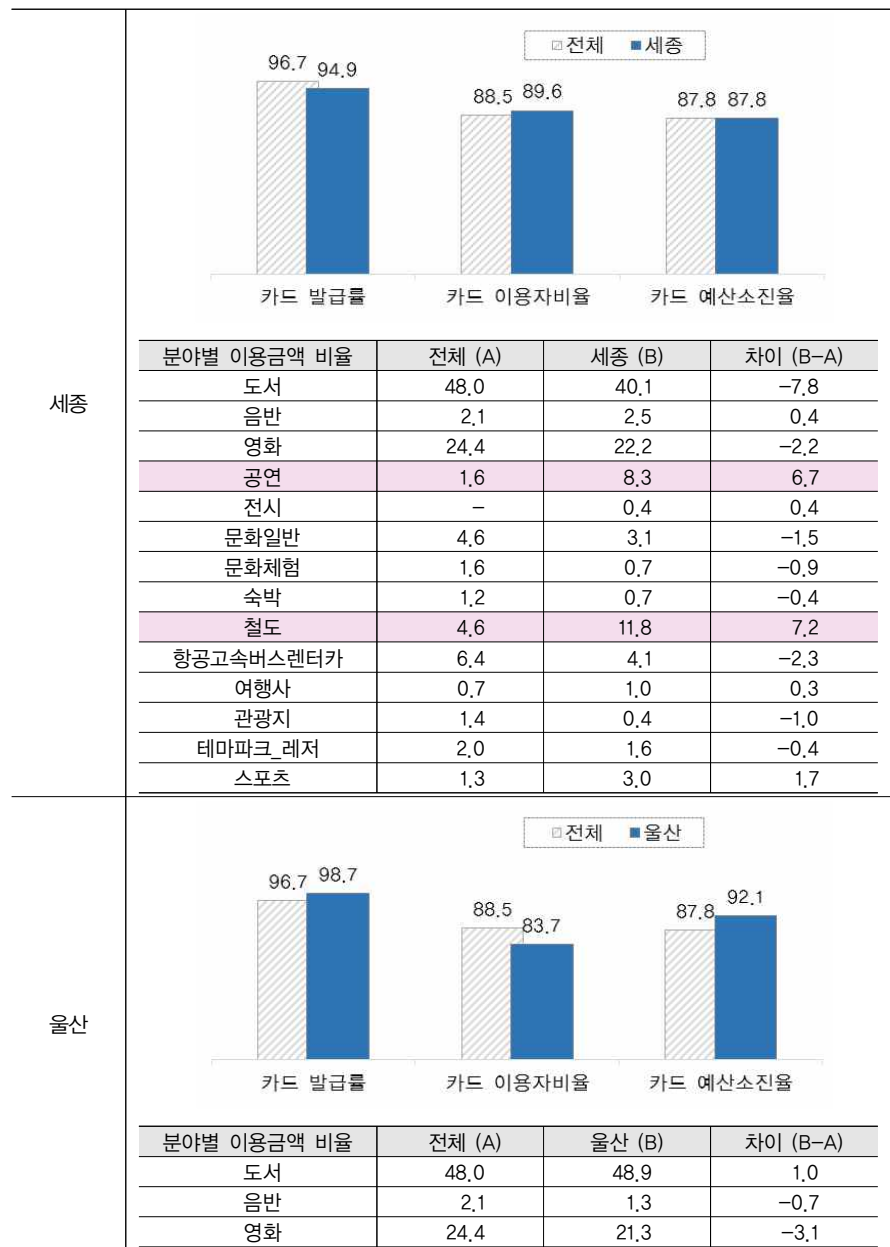
■ 서울

카드 발급률	카드 이용자비율	카드 예산소진율
96.7	88.5	87.8
100.0	86.2	88.4

서울	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	서울 (B)	차이 (B-A)
	도서	48.0	49.6	1.7
	음반	2.1	2.3	0.3
	영화	24.4	29.0	4.6
	공연	1.6	1.0	-0.6
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	3.3	-1.2
	문화체험	1.6	0.3	-1.3
	숙박	1.2	0.7	-0.5
	철도	4.6	5.1	0.5
	항공고속버스렌터카	6.4	3.9	-2.5
	여행사	0.7	0.5	-0.1
	관광지	1.4	0.4	-1.0
	테마파크_레저	2.0	2.6	0.6
	스포츠	1.3	1.2	-0.1

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	울산 (B)	차이 (B-A)
	공연	1.6	0.6	-1.0
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	10.2	5.6
	문화체험	1.6	0.9	-0.8
	숙박	1.2	1.1	-0.1
	철도	4.6	6.4	1.8
	항공고속버스렌터카	6.4	5.3	-1.1
	여행사	0.7	0.8	0.2
	관광지	1.4	1.3	-0.1
	테마파크_레저	2.0	1.1	-0.9
	스포츠	1.3	0.7	-0.6

96.7

94.4

88.5

87.1

87.8

86.2

카드 발급률

카드 이용자비율

카드 예산소진율

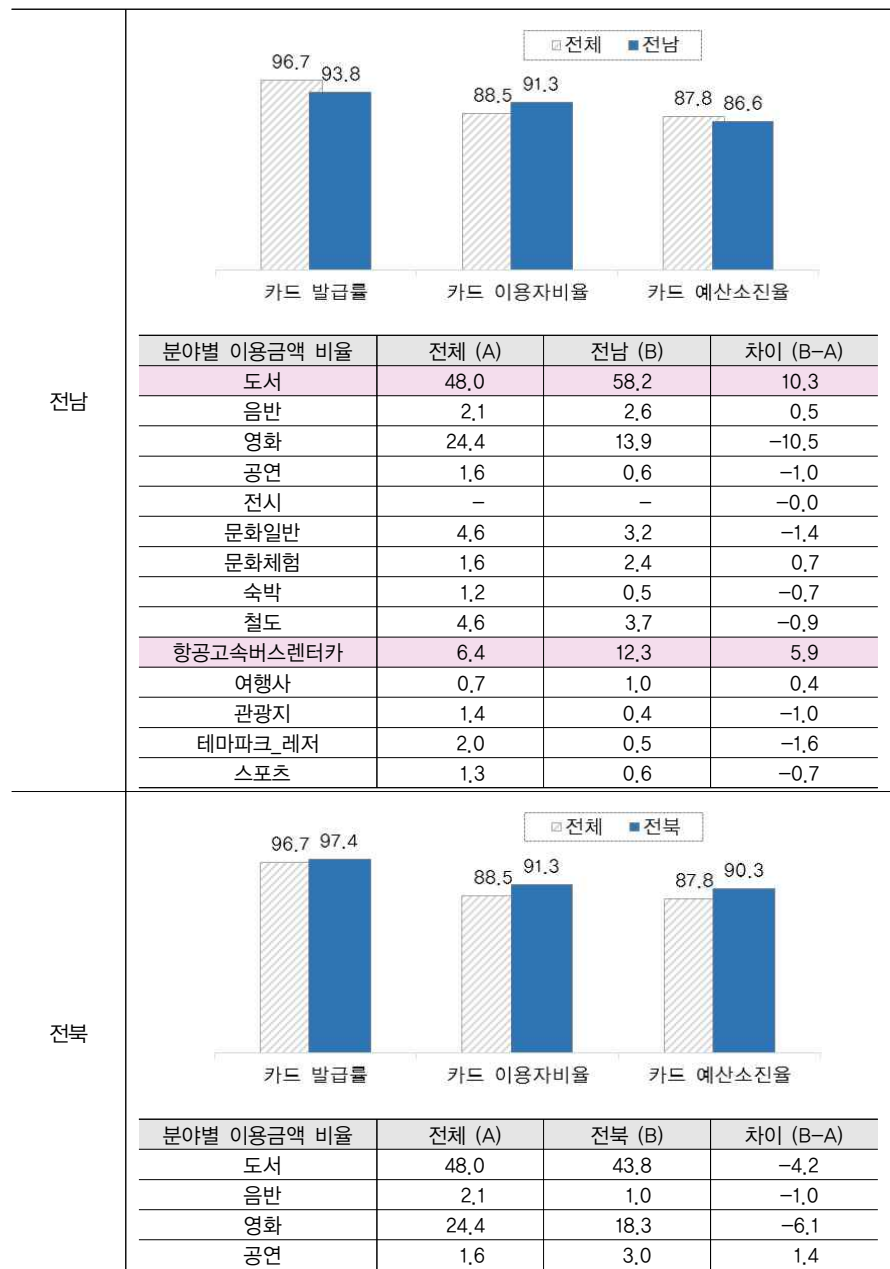
□ 전체

■ 인천

인천	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	인천 (B)	차이 (B-A)
	도서	48.0	51.5	3.5
	음반	2.1	1.6	-0.5
	영화	24.4	29.1	4.7
	공연	1.6	1.4	-0.3
	전시	-	-	-0.0
	문화일반	4.6	3.6	-0.9
	문화체험	1.6	0.9	-0.7
	숙박	1.2	1.0	-0.2
	철도	4.6	2.1	-2.5
	항공고속버스렌터카	6.4	3.6	-2.8
	여행사	0.7	0.4	-0.3
	관광지	1.4	0.3	-1.1
	테마파크_레저	2.0	2.9	0.9
	스포츠	1.3	1.6	0.3

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과





## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	전북 (B)	차이 (B-A)
	전시	-	-	-
	문화일반	4.6	12.4	7.8
	문화체험	1.6	2.4	0.8
	숙박	1.2	0.8	-0.4
	철도	4.6	5.2	0.6
	항공고속버스렌터카	6.4	8.9	2.5
	여행사	0.7	0.5	-0.1
	관광지	1.4	1.1	-0.3
	테마파크_레저	2.0	1.0	-1.0
	스포츠	1.3	1.4	-

96.7

94.9

카드 발급률

88.5

89.6

카드 이용자비율

87.8

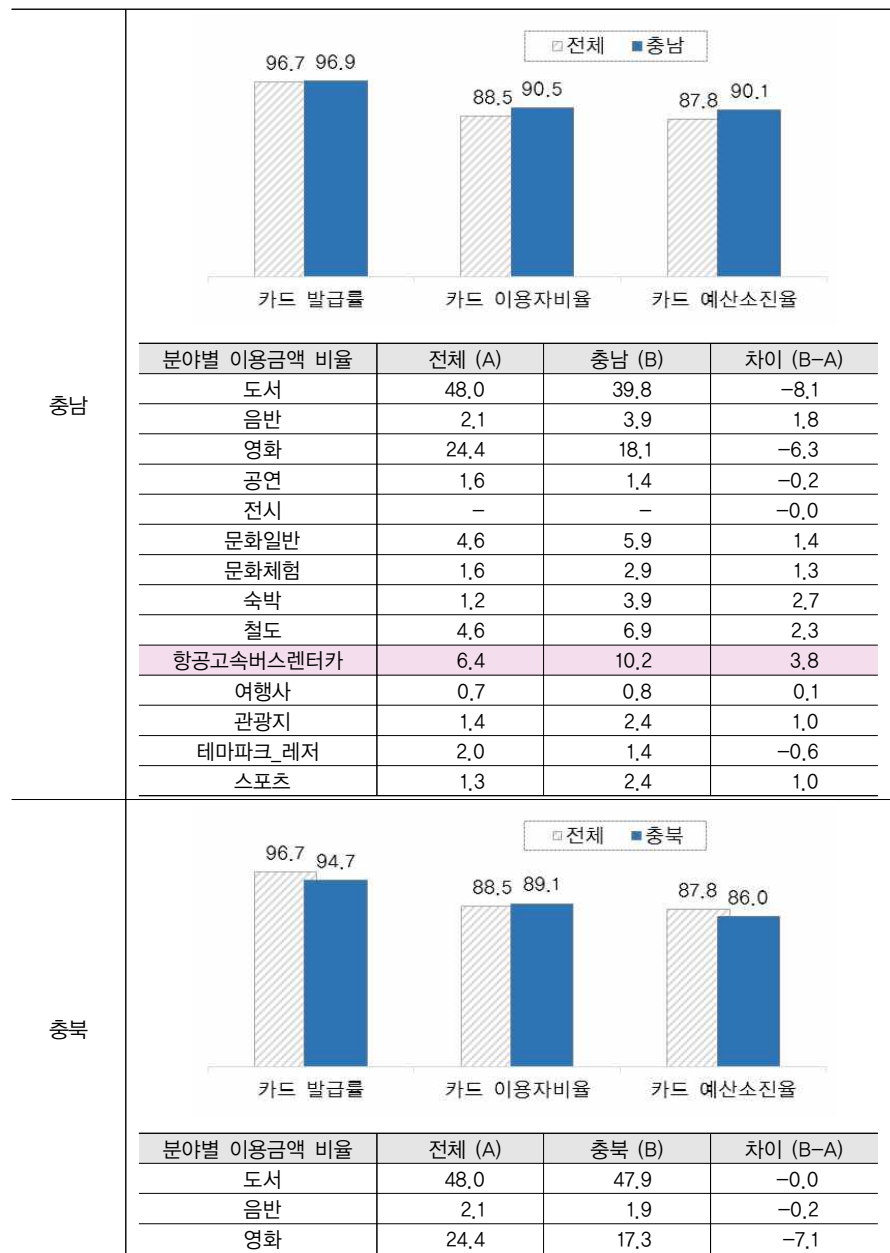
86.9

카드 예산소진율

제주	분야별 이용금액 비율	전체 (A)	제주 (B)	차이 (B-A)
	도서	48.0	50.3	2.3
	음반	2.1	1.2	-0.9
	영화	24.4	19.3	-5.1
	공연	1.6	1.4	-0.3
	전시	-	0.1	0.1
	문화일반	4.6	20.8	16.3
	문화체험	1.6	0.3	-1.3
	숙박	1.2	0.7	-0.4
	철도	4.6	0.2	-4.4
	항공고속버스렌터카	6.4	2.7	-3.7
	여행사	0.7	0.3	-0.4
	관광지	1.4	0.6	-0.8
	테마파크_레저	2.0	1.2	-0.8
	스포츠	1.3	0.8	-0.6

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

분야별 이용금액 비율	전체 (A)	충북 (B)	차이 (B-A)
공연	1.6	1.7	0.1
전시	-	-	-
문화일반	4.6	3.9	-0.7
문화체험	1.6	2.6	1.0
숙박	1.2	1.4	0.3
철도	4.6	5.0	0.4
항공고속버스렌터카	6.4	12.2	5.8
여행사	0.7	1.9	1.2
관광지	1.4	1.6	0.1
테마파크_레저	2.0	1.4	-0.6
스포츠	1.3	1.2	-0.1

[그림 4-19] 17개 지자체별 문화누리카드 발급·이용 특징

## 2) 이용현황 파악 및 반영노력

- ① 통합문화이용권 이용자 이용현황을 파악하였는가?
- ② 통합문화이용권 이용자 이용현황의 특징을 사업계획에 반영하고자 노력하였는가?

## □ (성과) 다양한 채널을 통한 이용자 의견 파악 및 반영 노력

- 문화누리카드 이용자들의 의견을 반영하기 위해 고객센터와 온라인을 통한 상시 상담을 통해 의견청취를 진행하며 이와 별도로 외부 전문기관이 만족도 조사 및 개별 인터뷰를 진행하는 등 이용자의 이용 현황 파악을 하고자 하는 노력을 지속적으로 기울여 왔음.
- 또한 이용자 의견을 분석하여 총 11개 과제를 도출하였으며, 이 중 1개 과제를 반영하여 조치하였음. 발급 관련해서는 발급 대상의 제한, 발급·이용의 접근성 제고, 문자 안내 강화, 발급시기 조정 등의 의견이 반영되어 개선됨.
- 문화누리카드 이용 관련해서 다양한 분야에 문화누리카드를 쓰고 싶어 하는 이용자의 의견이 있었으며, 지원금 향상으로 문화향유 기회가 확대되기를 기대하였음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 가맹점 정보 안내 및 누리집·고객지원센터의 이용자 접근성을 개선해달라는 요구가 있었으며 이를 반영함.

〈표 4-47〉 2018년 통합문화이용권 이용자 의견수렴 방법

대상자	방법	운영	실적
이용자	고객지원센터 상담	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	173,484건
	온라인 상담	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	2,216건
	이용자 만족도 조사	외부평가기관	1회 (1,100명)
	이용자 개별인터뷰	외부평가기관	1회 (10명)

〈표 4-48〉 2018년 통합문화이용권 이용자 의견 및 반영

구분	의견	반영	기대 효과
발급	스포츠강좌 이용권 중복제한 폐지	• 스포츠강좌 이용권 발급 허용	• 유·청소년 문화향유 기회 확대
	발급·이용 문자 안내 및 이용처 정보	• 발급·이용 독려문자 발송 (154만 건) • 가맹점 안내 홍보물 제작 및 배포	• 문자를 통한 정보 접근성 증대로 발급 시 이용 관련 정보 전달 강화
	문화누리카드 디자인 교체	• 카드 디자인 개선 (신용카드 유사 디자인)	• 낙인효과 방지로 카드이용 심리적 부담감 감소
	이용불편대상자 (노인, 장애인 등)에 대한 발급·이용 접근성 제고 요청	• 찾아가는 모바일 발급시스템 도입 • 케이블TV 가맹점 확대 곳서 영수증 홍보	• 이동성이 낮은 대상자의 문화누리카드 인지도 및 활용 증대
	설 명절, 신학기 등 이용가능 시기 확대	• 온오프라인 전국 동시발급 (2월 1일부터)	• 지역 순차발급으로 발급 시기 늦은 지역 민원 해소
이용	문화누리카드 이용처 및 이용 범위 확대	• 신규 분야 확대 : 케이블 TV(문화), TLX 체육시설 (스포츠), 물놀이 공원/캠핑장/야영장(여행)	• 다양한 이용자들이 이용할 수 있는 가맹점 확대로 이용률 및 이용금액 증대

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

구분	의견	반영	기대 효과
		<ul style="list-style-type: none"> <li>가맹점 수 확대 (오프라인 224개 증가, 할인가맹점 208개 증가)</li> </ul>	
	카드이용자 혜택 확대 및 이용 활성화 이벤트	<ul style="list-style-type: none"> <li>한국시리즈 관람이벤트 (스포츠)</li> <li>알라딘 소액결제이벤트 (문화)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>할인이벤트로 실질적 이용금액 증대</li> </ul>
	지원금 상승으로 인한 문화향유 기회 확대	<ul style="list-style-type: none"> <li>1인당 지원금 1만원 증액 (2017년 6만원 → 2018년 7만원)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화누리카드 이용 다변화</li> </ul>
고객 지원	정확한 가맹점 정보 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>가맹점 전수조사 실시</li> <li>가맹점 스티커 및 안내문 제작 배포</li> <li>가맹점 분류체계 세분화 (소분류 생성)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>원하는 가맹점에 대한 정보 접근성 확대로 카드 이용률 증대</li> </ul>
	누리집 이용 개선	<ul style="list-style-type: none"> <li>모바일 기기 최적화된 디자인 개선</li> <li>검색기능 강화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>온라인을 통한 가맹점 정보 검색 편의성 제공으로 본인에 맞는 가맹점 정보 강화</li> </ul>

## □ (성과) 이용자 수기공모를 통한 우수사례 발굴 노력

- 문화누리카드 이용자에 대한 의견 청취는 고객지원센터를 통한 민원 또는 문의와 지역주관처, 지자체, 주민센터 등 업무관계자의 간접적 의견, 이용자 만족도 조사를 통한 정량적인 내용에 집중되었음.
- 2018년에 문화누리카드 이용자를 대상으로 이용 수기 공모를 진행하여 이용자가 어떤 계기로 이용하고 어떠한 변경점을 거쳐 문화누리카드를 체감했는지 파악하고자 하였음.
- 또한 2018년에 진행한 이용자 수기 공모전의 수상자 중 일부와 사후 인터뷰를 진행하여 보다 구체적인 내용을 도출하였다는 점에서 그 의미가 있음.
- 향후 이용 수기 공모전을 연도별로 정례화 하여 다양한 연령·계층별로 축적하고 이를 문화누리카드 이용자들에게 공유함으로써 이용자가 본인의 문화누리카드 이용패턴을 스스로 인식하고 활용도를 높일 수 있도록 이끌어주는 유인 장치로 활용될 필요 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-49〉 2018년 문화누리카드 이용자 수기 공모전 당선자 명단

시상명	수상자	연령대	거주지
대상	이O성	20대	서울
최우수상	김O옥	20대	세종
	김O구	40대	대전
우수상	윤O연	40대	서울
	류O영	40대	경남 김해
	김O복	60대	서울
	허O수	20대	광주
	권O지	20대	서울
장려상	박O현	20대	서울
	김O수	60대	경기 용인
	박O주	30대	서울
	이O아	20대	서울
	전O숙	50대	서울
	강O정	50대	서울
	이O정	20대	대전
	전O정	20대	부산
	정O재	60대	서울
	심O옥	50대	경기
대상 1명, 최우수상 2명, 우수상 5명, 장려상 10명 (총18명 수상)			

## □ (과제) 이용현황 데이터 활용 강화

- － 문화누리카드는 신용카드와 같은 형태로 거래되기 때문에 거래내역의 데이터가 연도별로 축적되고 있음. 이는 문화누리카드의 이용에 대한 가장 정확하고 폭넓은 데이터로 해당 데이터에 대한 분석 및 활용이 필요함.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 2018년 시범적으로 빅 데이터 분석을 진행하였으나, 분석내용의 활용도가 상대적으로 낮았음.
- 데이터의 분석을 위해서는 데이터를 통해 확인하고자 하는 질문이 정확해야 하며, 카드 거래에서 확인하고 축적해야 하는 이슈를 추출하고 이에 대한 해결을 위해 데이터 분석을 시행하는 과정을 체계화 할 필요 있음.
- 또한 거래 데이터를 통해 확인하기 어려운 이용자의 태도는 이용자 만족도 조사를 활용하여 확인함으로써 이용현황 데이터의 분석을 통한 활용성을 높일 필요 있음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## 2. 사업개선 노력

## 1) 모니터링 및 민원결과의 사업반영 노력

- ① 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 수립되었는가?
- ② 모니터링 및 민원결과의 지적·권고사항을 반영한 계획이 적절하게 집행되었는가?

## □ (성과) 다각적 모니터링 체계 구축 및 반영 노력

- 통합문화이용권 사업의 운영 현황 파악을 위해 현장 운영 점검, 온라인·유선 고객모니터링, 가맹점 모니터링이 운영됨.
- 현장 운영 점검은 한국문화예술위원회가 17개 지역을 방문하여 면담하는 형태와 17개 지자체가 관할 지역 내 복지시설의 통합문화이용권 발급·이용에 대해 점검하는 모니터링으로 구성됨.
- 가맹점 모니터링은 2016년 이후부터 전수 조사를 실시 중으로 폐업한 경우 가맹점 해지절차를 밟으며, 이외 변경된 정보를 업데이트하는 등 조사결과를 후속 조치를 통해 사업 반영을 하였음.
- 이는 문화누리카드의 가장 기본적인 가맹점의 실용화를 관리하는 사업 개선 노력으로 지속적인 모니터링 및 반영이 필요함.
- 단, 가맹점 관리의 업무 과다로 업무관계자에게 가중되는 업무량이 증폭될 수 있으므로 가맹점 관리의 일부 요소를 자동화 또는 효율화할 방안을 찾을 필요 있음.

〈표 4-50〉 2018년 통합문화이용권 모니터링 운영 실적

모니터링	주체	주요 내용	주기	실적
현장 운영 점검	한국문화예술위원회	17개 지역 방문, 면담	수시	17건



## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

모니터링	주체	주요 내용	주기	실적
	17개 지자체	복지시설 방문 현장점검	수시	289건
온라인, 유선 모니터링	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	온라인 부정거래 모니터링	수시	8,784건 (사전조치 100건)
	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	이용자 VOC 청취 (유선)	수시	1,884건
가맹점 모니터링	한국문화예술위원회	가맹점 전수 조사(유선) - 정보변경 1,028건, 해지 58건	연 1회	14,091건 (정보변경 1,028건, 해지 58건)
	한국문화예술위원회	가맹점 현장 방문	수시	22건
	17개 지역주관처	가맹점 현장 방문	정기	306건

〈표 4-51〉 지역주관처 역할

주기	점검자	역할	조치실적				
			합계	이상 없음	정보 변경	경고 조치	가맹 해지
정 기	지역 주관처	지역주관처 정기 모니터링 (실적보고서 기준)	306	296건	4건	-	6건
계			306	296건	4건	-	6건

## □ (과제) 고객지원센터 카드발급·이용관련 오인지 사례 축적·해소 필요

- 2015년부터 고객지원센터 문의 건의 70% 내외는 문화누리카드 이용에 관한 내용이며, 2017년 이후부터 통합문화이용권 제도에 관한 문의율이 급격히 증가하였음.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 문화누리카드 이용에 관한 내용은 문화누리카드 이용자가 이용 현장에서 겪고 있는 어려움에 대한 내용이며, 제도에 대한 문의는 문화누리카드의 발급 및 이용에 관한 기본 사항에 관련된 내용임.
- 문화누리카드 제도에 대한 문의가 2017년부터 증대되었다는 것은 문화누리카드 제도에 대한 고객의 인식 상 오인지 요소가 존재한다는 것을 보여주는 것으로 이에 대한 적극적인 대응이 요구됨.
- 또한, 고객지원센터를 통한 다양한 사례가 축적되어 있으나, 이를 활용하여 사전적인 고객 오인지 해소를 위한 활동은 미진함.
- 고객지원센터 문의의 주요 내용은 분석을 통해 연도별 사업 초기에 사전 홍보함으로써, 홍보의 내용 적합성을 증대할 필요가 있음. 또한 홍보 활동으로 인한 실질적인 문화누리카드 이용 패턴 개선 효과를 목표로 해야 함.

〈표 4-52〉 통합문화이용권 고객지원센터 문의 유형별 구성비(%)

구분	문의 내용별 구성비 (100%)				인입 루트별 구성비 (100%)	
	제도	발급	이용	시스템	이용자	지자체
2015년	3.5	18.6	77.5	0.4	67.7	32.3
2016년	3.9	7.6	88.1	0.3	74.4	25.6
2017년	20.2	15.6	62.7	1.5	65.9	34.1
2018년	19.0	7.9	72.0	1.0	65.4	34.6

## 2) 외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력

- ① 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권고사항을 반영한 계획이 수립되었는가?
- ② 외부평가 보고서 및 이해관계자·전문가의 지적·권고사항을 반영한 계획이 집행되었는가?

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

## □ (성과) 업무관계자, 전문가, 외부평가결과 분석을 통한 전략·과제도출 및 실행

- 통합문화이용권 업무관계자(지자체, 주민자치센터, 지역주관처), 전문가 등을 대상으로 의견을 수렴하여 사업에 반영함.
- 사업의 실제 운영주체인 업무관계자들을 대상으로 개최되는 사업설명회·워크숍·간담회 등을 통해 사업에 대한 이해를 제고함과 동시에 사업운영자로서의 애로사항 및 개선요구사항을 청취하여 이를 사업개선 사항에 반영함.
- 특히, 업무 관계자들이 인식하는 통합문화이용권 사업 업무의 비효율성 개선에 집중하여 관계자들의 업무 효율성을 높임으로써 사업 전체의 질적 제고를 위한 업무가 자칫 업무 부담을 가중하지 않도록 체계를 개선함.
- 2017년에는 경영실적 평가 및 국정감사를 통한 외부 평가결과를 반영하여 전략적 목표를 수립함.

〈표 4-53〉 2018년 통합문화이용권 관계자 의견수렴 운영 실적

대상자	방법	운영	실적
이용자	고객지원센터 상담	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	173,484건
	온라인 상담	고객지원센터 (한국문화예술위원회)	2,216건
	이용자 만족도 조사	외부평가기관	1회 (1,100명)
	이용자 개별인터뷰	외부평가기관	1회 (10명)
업무관계자 (지자체, 주민자치센터, 지역주관처)	사업설명회	한국문화예술위원회	총 6회, 229명
	워크숍	한국문화예술위원회	총 1회, 42명

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

대상자	방법	운영	실적
	간담회	한국문화예술위원회	총 3회
전문가	주제별 회의	한국문화예술위원회	총 9회

〈표 4-54〉 2018년 통합문화이용권 관계자·전문가·외부평가 의견 및 반영

구분	의견	반영	기대 효과
지자체	공카드 관리 절차 간소화	<ul style="list-style-type: none"> <li>실 보유 카드 현황화 시스템 개편</li> <li>지자체 보유 공카드 시스템 화</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>공카드 관리 소홀로 인한 부정수급 방지 및 업무관계자의 업무 효율성 증대</li> </ul>
지역주관처	행정처분 숙박업소 및 사망자 정보 연계로 업무 효율화	<ul style="list-style-type: none"> <li>새울 행정시스템 연계로 행정처분 숙박업소 가맹점 삭제 일일 1회로 증대</li> <li>사망 의심자 허브시스템 연계로 사망자 정보 변경으로 대상자 삭제 일일 1회로 증대</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>부처간 행정시스템 연계로 대상자 및 가맹점의 현실화된 자료를 확보하여 업무 효율화</li> </ul>
주민자치센터	문화 인프라 부족 등 지역 여건별 카드 예산 소진 어려움 발생	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 문자 충전 및 홍보 안내 책자 제작 지원</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역별 홍보가 강화되어야 하는 특정 지역의 카드 발급·이용률 증대</li> </ul>
전문가	부정행위 사전예방·사후 적발체계 정비 등 모니터링 강화	<ul style="list-style-type: none"> <li>부정행위처리 체계 정립 연구용역 시행 (이후 반영 예정)</li> <li>이상결제(동일 가맹점 1분 이내 20건 이상) 내역 자동 검출 조회 시스템 구축</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>카드 부정이용에 대한 업무 지원 강화로 부정이용 감소 및 업무 효율성 증대</li> </ul>
	통합이용권 추진 시 한 분야 쏠림 현상 우려, 개선조치	<ul style="list-style-type: none"> <li>여행, 스포츠 분야 이용률 촉진 할인 이벤트 시행</li> <li>문화·여행·스포츠 통합 기획사업 상품 개발 (지역 주관처 운영)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>통합문화이용권으로 분야별 균형 맞춘 카드 이용</li> </ul>
	이용 취약계층(장애인, 노인층)을 위한 서비스 제공	<ul style="list-style-type: none"> <li>케이블TV 가맹점 신규 확대</li> <li>케이블TV 지역채널 자막으로 문화누리카드 홍보</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>이용 취약계층의 카드 발급 및 이용을 위한 맞춤형 홍보 채널을 발굴하여 이용자 맞</li> </ul>

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

구분	의견	반영	기대 효과
경영 실적 평가	사업의 장기적인 성과 관리 필요	게시 • 찾아가는 발급 서비스 개시	초형 사업 운영 시도
		• 개선과제 및 전략 목표 수립	• 사업 운영의 전략 체계 도입으로 정책과 실행의 일관성 확보
국정 감사	통합문화이용권 낙인효과 축소를 위한 카드 디자인 개선	• 카드 디자인 개선 (신용카드 유사 디자인)	• 낙인효과 방지로 카드이용 심리적 부담감 감소
	통합문화이용권 악용 사례 와 대량의 이용 잔액을 감 안하여 전체 수요자 중심으 로 실효성 있는 맞춤형 정 책 마련	• 개선과제 및 전략 목표 수립	• 사업 운영의 전략 체계 도입으로 정책과 실행의 일관성 확보

## □ (과제) 외부평가결과를 반영한 사업의 장기적 성과 관리 필요

- 경영실적평가와 국정감사 결과 사업의 장기적 성과관리의 필요성과 수요자 중심의 맞춤형 정책 등 사업의 정책적 방향에 대한 개선 요구사항이 도출되었음.
- 이러한 과제는 일부 개선과제 전략 목표에 반영되었으며 이에 따라 8개의 개선과제를 도출하고 단기·중기·장기 등 단계별 추진 전략을 수립하였으나, 전략의 목표와 이에 따른 개선과제에 외부평가에서 지적인 전략적 방향의 반영이 다소 미흡함.
- 수요자 중심의 맞춤형 정책은 전략 목표 상에 언급되고 있는 이용편의 서비스 제고와 대상자 맞춤형 홍보에 적용되었으나, 사업의 장기적인 성과 관리의 측면에 대한 전략 목표 및 개선과제는 언급되지 않았음.
- 전략 목표 및 개선과제의 연결성을 확인해 본 결과, 2018년 수립된 8개 과제 중 3개 과제가 '통합문화이용권 이용자 체감효과 증진을 위한 이용편의 서비스 제공'에 집중되어 있으며, '통합문화이용권 사업대상자 맞춤형 홍보 강화' 전략에 관련된 과제는 1개 과제이며, 이외 4개 과제는 전략 목표와 실질적 관련성이 약한 것으로 평가됨.

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

- 다만 전략 목표와 직접적 연관성이 낮은 것으로 평가된 4개 과제 중 2개 과제는 업무 효율성 제고와, 나머지 2개 과제는 사업의 질적 관리와 연관되어, 간접적으로는 사업의 지속성을 확보하는 기반을 다지는 세부 과제로 볼 수 있음.
- 현재 발급대상자 대비 약 97%의 발급률을 보이는 통합문화이용권 사업의 발전단계를 고려하였을 때, 사업 전반에 걸쳐 장기적인 목표와 이후 방향성을 도출하는 전략적 논의가 필요한 시점임에도 불구하고 개별 과제 중심으로 사업의 세부적 개선이 이루어지는 점이 아쉬움.
- 사업의 세부적 개선은 운영의 고도화라는 측면에서 사업 질적 관리를 위한 필수적 단계이나, 경제적·사회적 소외계층을 대상으로 문화·여행·스포츠 생활을 누림으로써 삶의 질을 높일 수 있는 기반이 되는 사업적 특징을 감안하였을 때, 사업 대상자가 이후에 누려야 하는 질 높은 삶에 대한 구체적 상이 마련되고 이를 위해 추진해야 중장기 하는 목표와 과제의 수립이 필요함.

〈표 4-55〉 2018 통합문화이용권 개선과제 전략 목표 및 외부 평가 지적사항 비교

전략 목표	외부 평가 지적 사항	비고
통합문화이용권 이용자 체감 효과 증진을 위한 <b>이용편의 서비스 제고</b>	통합문화이용권 악용 사례와 대 량의 이용 잔액을 감안하여 전체 수요자 중심으로 실효성 있는 맞 춤형 정책 마련	고객 지원 활동 반영
통합문화이용권 사업 대상자 <b>맞춤형 홍보 강화</b>		홍보 활동 반영
통합문화이용권 사업 모니터링 강화를 통한 <b>사업의 투명성 제고</b>	-	-
-	사업의 장기적인 성과 관리 필요	미반영

## 제4장 통합문화이용권 사업 평가결과

〈표 4-56〉 2018 통합문화이용권 개선과제 및 전략 목표 비교

우선순위 / 단계	과제	전략 목표	비고
1 / 단기	카드 신청 방식의 다양화 및 전화 재충전 제도 도입	이용편의 서비스 제공	반영
2 / 단 · 중 · 장기	이용자 접근성 제고를 위한 가맹점 확대 및 정보제공 강화	이용편의 서비스 제공 맞춤형 홍보 강화	반영
3 / 단 · 중 · 장기	문화누리카드 가맹점 관리 개선 및 강화		사업의 질적 관리
4 / 단 · 중 · 장기	민관협력을 통한 이용자 혜택 제고 방안 마련		사업의 질적 관리
5 / 단 · 중 · 장기	부정행위 관리 체계 정비를 통한 부정행위 예방 및 관리 강화	사업의 투명성 제고	
6 / 단 · 중 · 장기	지원금 상향 조정 및 시스템 서버 증설 등 개편을 통한 동시 전역 발급 실시	이용편의 서비스 제공	
7 / 단 · 중기	지역차이를 감안, 지자체 합동평가 달성 지표 조정 등 담당자 업무 부담 경감 노력		업무 효율성 제고
8 / 단 · 중 · 장기	집행률 제고를 통한 불용액 축소 방안 마련		업무 효율성 제고





## 제5장

---

### 통합문화이용권 이용 현황

#### 제1절 : 통합문화이용권 이용 데이터 분석

1. 통합문화이용권 이용 특징
2. 이용현황에 기반한 경제적 효과분석

#### 제2절 : 통합문화이용권 이용자 만족도 조사결과

1. 응답자 특성
2. 인식 및 이용 현황
2. 만족도 및 효과성

#### 제3절 : 통합문화이용권 이용자 인터뷰 결과

1. 인터뷰 대상자
2. 인터뷰 주요 결과



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

제1절 통합문화이용권 이용 데이터 분석<sup>21)</sup>

## 1. 통합문화이용권 이용 특징

1) 이용 금액<sup>22)</sup>

## □ 연도별 변화

- 2018년 총 이용 금액은 약 1,011억원으로 2015년 557억원 대비 약 1.8배 상승하였고 2018년 1인당 연간 평균 이용 금액 또한 17,558원으로 2017년 대비 약 1,000원 상승하였음.
- 문화누리카드 인당 지원 금액이 2015년부터 지속적으로 연간 10,000원씩 상승하고 있는 것의 영향일 수 있으나, 이를 감안하더라도 2017년 대비 2018년 이용 금액의 상승폭이 높음.



[그림 5-1] 연도별 이용금액 (백만원)

21) 통합문화이용권 이용 데이터 분석은 한국문화예술위원회 시스템을 통해 추출된 연도별 거래실적을 분석한 결과로 데이터 추출시점은 2019년 1월 28일로 2018년 거래 취소·정정 내용을 포함하였음.

22) 이용금액은 문화누리카드 지원금으로 이용된 금액임.

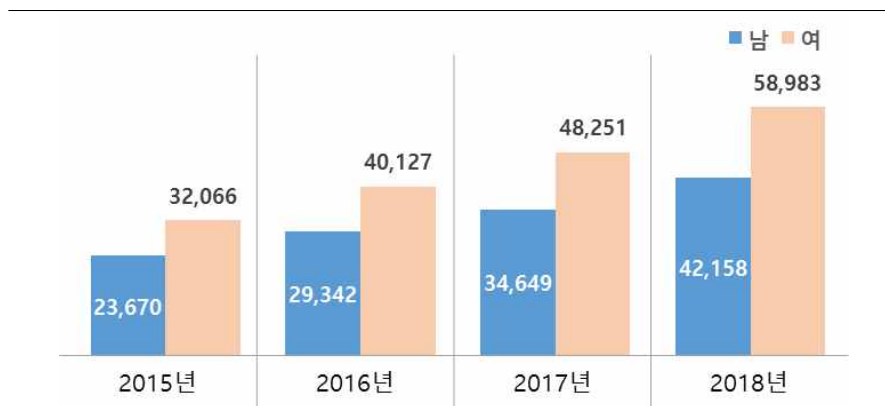
## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-2] 연도별 건당 평균 이용금액 (원)

## □ 성별 특징

- 남성보다는 여성이 문화누리카드의 평균 이용 이용금액이 약 9백원 가까이 더 높은 편이며, 연도별 평균 금액은 지속적으로 상승 중으로 남녀 모두에서 2017년 대비 2018년 거래건당 평균금액이 천원 가까이 상승하였음.
- 2015년부터 2018년까지 4년간 문화누리카드 이용금액 구성비 중 여성의 비중이 58% 수준을 유지하고 있음.

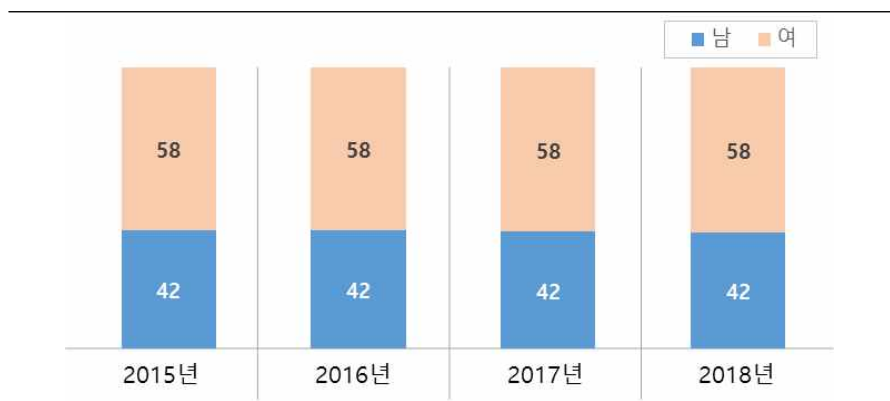


[그림 5-3] 성별 이용금액 (백만원)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-4] 성별 평균 이용금액 (원)



[그림 5-5] 연도별 이용금액 성별 구성비 (%)

## □ 연령대별 특징

- 문화누리카드는 이용금액에서 40~50대가 차지하는 비중이 2018년 기준 33%로 40~50대가 가장 많이 이용하는 것으로 나타났다.
- 연도별로 연령대에 따른 큰 변화는 나타나지 않으나, 타 연령대의 구성비가 지속적으로 상승하는 것에 비해 20대의 구성비는 2015년 이후 지속적으로 감소 중임.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 30대의 구성비는 4년 연속 5~6%대에 상승하지 않고 있어 모든 연령대에서 가장 낮은 구성비를 보이나 거래건 당 평균 이용금액은 모든 연령대 중 가장 높아, 금액이 상대적으로 큰 건에 문화누리카드를 이용하고 있는 것으로 보임.

〈표 5-1〉 연령대별 이용금액

구분 (백만원)	이용연도			
	2015년	2016년	2017년	2018년
건 수	(3,458,629건)	(4,281,110건)	(5,005,410건)	(5,760,372건)
10대	10,352	13,235	15,429	19,406
20대	9,251	9,091	8,683	8,699
30대	2,533	3,511	4,724	6,624
40대	8,403	11,013	13,891	17,214
50대	9,456	11,483	13,778	16,235
60대	5,803	7,733	9,932	12,725
70대 이상	9,937	13,401	16,462	20,238

〈표 5-2〉 이용금액 연령대별 구성비

구분 (%)	이용연도			
	2015년	2016년	2017년	2018년
건 수	(3,458,629건)	(4,281,110건)	(5,005,410건)	(5,760,372건)
10대	18.6	19.1	18.6	19.2
20대	16.6	13.1	10.5	8.6
30대	4.5	5.1	5.7	6.5
40대	15.1	15.9	16.8	17.0
50대	17.0	16.5	16.6	16.1
60대	10.4	11.1	12.0	12.6
70대 이상	17.8	19.3	19.9	20.0
합계	100.0	100.0	100.0	100.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-3〉 이용금액 건당 평균금액

구분 (원)	승인년도			
	2015년	2016년	2017년	2018년
거래건 수	(3,458,629건)	(4,281,110건)	(5,005,410건)	(5,760,372건)
10대	15,697	15,400	15,321	16,367
20대	14,749	15,061	15,866	17,182
30대	17,251	17,587	18,162	19,690
40대	16,513	16,711	17,124	18,322
50대	16,200	16,374	16,620	17,594
60대	16,874	16,683	16,803	17,405
70대 이상	17,626	17,667	17,914	18,560

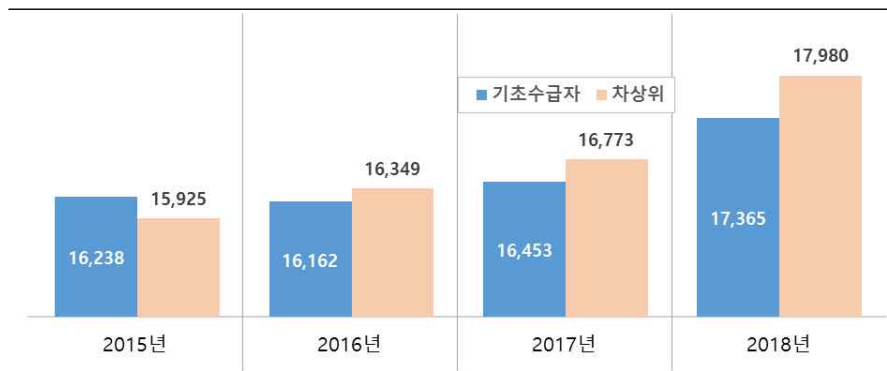
## □ 자격요건별 특징

- 2016년 이후에 기초수급자와 차상위계층의 문화누리카드 승인금액 비중은 거의 유사하며, 2018년 기초수급자가 69%, 차상위계층이 31%의 승인금액 비중을 차지해, 자격요건별 대상자 구성비와 동일하게 나타남.
- 연도별로 기초, 차상위계층의 이용액이 지속적으로 상승 중이며, 건당 평균금액은 기초수급자 대비 차상위계층이 높은 편임.

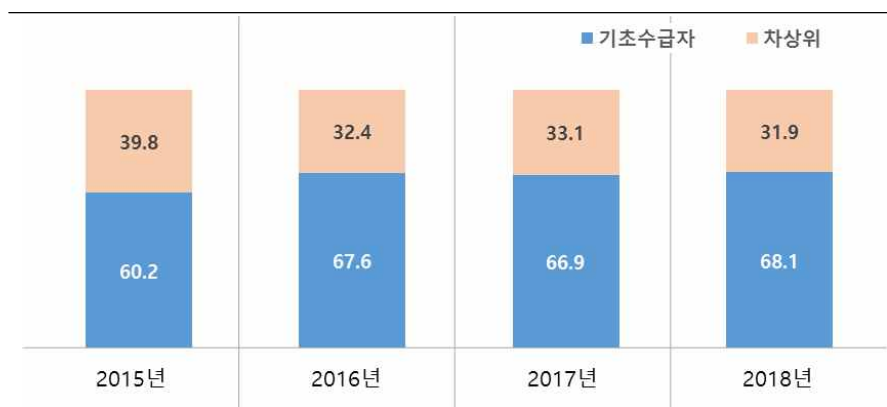


[그림 5-6] 자격요건별 이용금액 (백만원)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-7] 이용금액 자격요건별 건당 평균 금액 (원)



[그림 5-8] 이용금액 자격요건별 구성비 (%)

2) 충전 금액<sup>23)</sup>

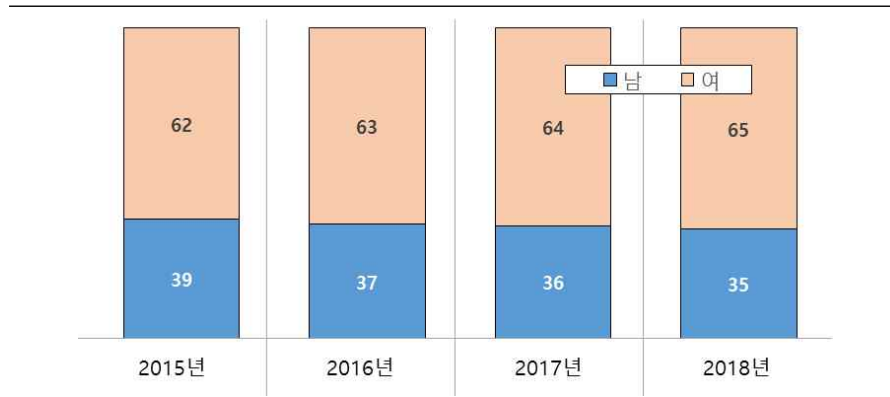
## □ 성별 구성비

- 2015년부터 2018년까지 4년간 문화누리카드 이용금액 구성비 중 여성의 비중이 높은 것과 마찬가지로 충전금에서도 여성의 비중이 65%로 높아 여성이 충전 또한 남성보다 적극적으로 이용함.

23) 충전 금액은 지원금 외 본인이 충전하여 이용한 금액임.



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-9] 충전금 성별 구성비 (%)

## □ 연령별 구성비

- 이용금액에서 연령대별 구성비가 낮았던 20대는 충전금액에서의 구성비는 높은 편으로, 충전 기능에 대해 적극적인 특징을 가지고 있음.

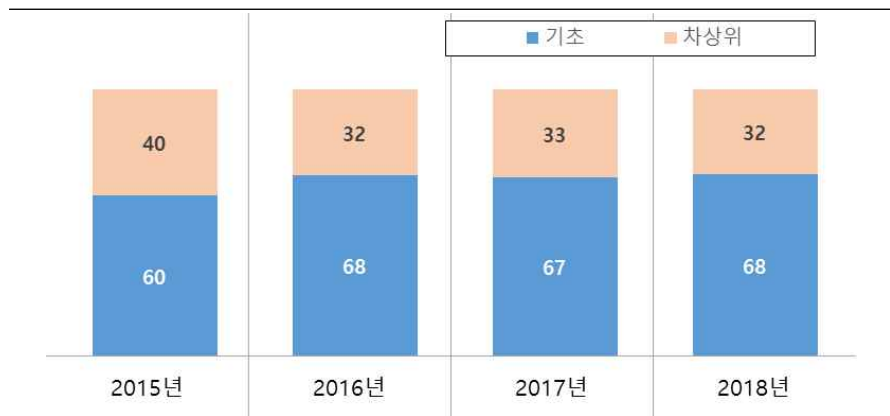
〈표 5-4〉 충전금 연령대별 구성비

구분 (%)	이용연도			
	2015년	2016년	2017년	2018년
10대	15.3	17.5	18.8	21.1
20대	26.1	24.3	22.4	20.6
30대	8.5	8.6	9.7	9.9
40대	18.5	19.5	20.3	19.1
50대	15.8	15.2	14.6	14.0
60대	7.1	6.7	6.5	6.7
70대 이상	8.6	8.1	7.6	8.5
합계	100.0	100.0	100.0	100.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 자격요건별 구성비

- 2016년 이후에 기초수급자와 차상위계층의 문화누리카드 승인금액 비중은 거의 유사하며, 2018년 기초수급자가 69%, 차상위계층이 31%의 승인금액 비중을 차지해, 자격요건별 대상자 구성비와 동일하게 나타남.



[그림 5-10] 총전금 자격요건별 구성비 (%)

## 3) 이용 건수

## □ 연간 이용 건수

- 1인당 연간 평균 건수는 2015년 2.89회에서 2018년 4.09회로 지속적으로 이용 건수가 늘어나고 있음.
- 성별 차이는 발견되지 않으며, 연령대별로 보았을 때 60대 이상의 이용 건수가 타 연령대에 비해 낮은 편임.

〈표 5-5〉 1인당 연간 평균 건수

구분 (건)			2015	2016	2017	2018
응답자수			(5,397,455)			
			2.89	3.01	3.66	4.09
성별	남	(2,306,028)	2.91	3.02	3.69	4.10

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (건)			2015	2016	2017	2018
	여	(3,091,427)	2,87	3,00	3,64	4,07
연령	20세 미만	(1,064,382)	2,89	3,06	3,81	4,20
	20대	(659,990)	3,12	3,18	3,87	4,31
	30대	(264,542)	2,86	3,08	3,81	4,39
	40대	(779,956)	3,04	3,27	4,07	4,61
	50대	(885,926)	2,92	3,02	3,72	4,10
	60대	(650,038)	2,74	2,87	3,45	3,88
	70세 이상	(1,092,621)	2,62	2,70	3,18	3,59

〈표 5-6〉 1인당 연간 총 이용 건수

구분 (건)			2015	2016	2017	2018
응답자수			(5,397,455)	3,458,629	4,281,110	5,005,410
성별	남	(2,306,028)	1,491,330	1,840,475	2,146,589	2,470,595
	여	(3,091,427)	1,967,299	2,440,635	2,858,821	3,289,777
연령	20세 미만	(1,064,382)	663,354	866,032	1,015,287	1,196,622
	20대	(659,990)	634,253	612,970	556,776	516,460
	30대	(264,542)	148,785	202,474	263,682	340,701
	40대	(779,956)	513,366	665,823	819,201	948,384
	50대	(885,926)	587,592	706,712	834,932	929,534
	60대	(650,038)	345,569	465,852	593,705	734,397
	70세 이상	(1,092,621)	565,710	761,247	921,827	1,094,274

□ 이용 건수 기준 카드 이용 지역<sup>24)</sup>

- 2018년 기준 발급지역과 카드 이용지역을 교차분석하면 지역별 카드 소지자가 실제로 어느 지역에서 문화누리카드를 이용하고 있는지 확인할 수 있음.
- 카드를 발급받은 곳에서 카드 이용이 발생한 비율은 서울이 가장 높고, 이에 비해 세종의 경우 세종에서 카드를 발급받았지만 실제 이용은 인근의 대전, 충남, 충북이나 서울·경기에서 하고 있는 비율이 약 85%에 달함.

24) 2015년부터 2018년까지 승인 건을 기준으로 분석함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 서울, 경기, 대전은 해당 지역에서 발급받지 않은 타 지역 발급자들이 문화누리카드를 이용하는 지역이며, 세종의 경우 해당 지역에서의 이용률이 12.7%로 매우 낮고 주로 서울·대전이나 충남에서 문화누리카드를 이용하는 비율이 높음.

〈표 5-7〉 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (전체 이용 건)

승인 지역	발급지역 (%)																
	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
서울	81.9	28.3	24.5	20.5	31.4	35.1	31.3	24.7	25.6	23.4	29.9	24.6	37.2	28.7	32.6	29.9	16.6
경기	12.4	66.3	14.1	9.5	5.2	6.3	6.1	4.5	6.9	4.3	5.2	6.6	6.1	5.5	3.5	6.2	4.7
인천	0.5	0.7	58.4	0.1	0.3	0.4	0.2	0.1	-	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.6
대전	4.1	3.0	1.8	67.5	12.8	16.1	31.0	4.9	8.1	12.1	6.1	8.4	2.0	7.0	3.8	6.6	0.4
충북	0.1	0.1	0.1	0.4	48.3	0.3	5.0	-	-	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1
충남	0.1	0.3	0.2	0.4	0.4	40.2	12.2	-	-	0.1	-	0.1	0.1	0.3	0.1	0.1	0.1
세종	-	-	-	0.2	0.1	0.1	12.7	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
부산	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	63.0	0.3	0.6	3.9	2.2	0.1	0.1	0.3	0.1	0.6
대구	-	0.1	-	0.5	0.1	0.1	0.1	0.2	57.1	5.0	0.8	0.5	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
경북	0.1	0.2	0.1	0.1	0.3	0.1	0.1	0.3	1.5	53.4	0.4	0.7	-	0.1	0.1	0.3	0.1
경남	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	1.7	0.2	0.3	52.9	1.3	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2
울산	-	-	-	-	-	-	-	0.2	0.1	0.3	0.2	55.2	-	-	-	-	-
광주	-	-	-	0.1	-	0.1	-	-	-	-	-	-	52.4	0.5	4.8	-	0.2
전북	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.9	0.2	-	-	-	0.1	0.1	0.3	56.6	0.5	0.4	0.3
전남	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	0.1	0.2	0.1	1.4	0.6	53.7	0.1	0.2
강원	0.2	0.5	0.2	0.1	0.6	0.1	0.7	0.1	0.1	0.2	-	0.1	-	0.1	0.1	55.4	0.1
제주	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	0.1	0.1	.0	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	75.8
합계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※ 발급지역과 승인지역이 동일한 경우 [표지]

- 온라인 이용 건을 제외하고 오프라인 이용 건만으로 카드발급지역과 이용지역을 비교해 보면, 모든 지역에서 카드 발급지역에서 카드를 이용한 비율이 소폭 높아짐.
- 경기지역의 경우, 오프라인을 제외했을 때 타 지역에서 카드를 발급받은 이용자가 경기에서 카드를 이용한 비율이 줄어드는 경향이 두드러짐.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-8〉 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 이용 건)

승인 지역	발급지역 (%)																
	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
서울	82.8	26.6	22.4	18.7	30.6	34.3	30.2	23.4	24.0	22.2	29.1	23.1	36.1	27.7	32.0	28.9	15.0
경기	11.0	67.7	12.6	8.1	4.1	5.2	4.7	3.1	5.7	3.0	3.9	4.8	4.4	4.3	2.5	5.0	3.2
인천	0.5	0.8	61.8	0.1	0.3	.04	0.2	0.1	—	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.3	0.6
대전	4.4	3.2	1.9	70.6	13.2	16.7	32.2	5.2	8.6	12.5	6.4	8.9	2.1	7.2	3.9	6.8	0.4
충북	0.1	.01	0.1	.04	49.8	0.3	5.2	—	—	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	0.1
충남	.01	0.3	0.2	0.5	0.4	41.4	12.7	—	—	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4	0.1	0.1	0.1
세종	—	—	—	0.2	0.1	0.1	13.2	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
부산	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	65.5	0.3	0.6	4.0	2.3	0.1	0.1	0.3	0.1	0.6
대구	0.1	0.1	0.1	0.5	0.1	0.1	0.1	0.2	59.4	5.1	0.8	0.5	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1
경북	0.1	0.2	0.1	0.1	0.3	0.1	0.1	0.3	1.5	55.2	0.4	0.7	—	0.1	0.1	0.3	0.1
경남	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	—	1.8	0.2	0.3	54.6	1.4	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2
울산	—	—	—	—	—	—	—	0.3	0.1	0.3	0.2	57.8	—	—	—	—	—
광주	—	—	—	0.1	—	0.1	—	—	—	—	—	—	54.9	0.5	4.9	—	0.2
전북	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.9	0.2	—	—	0.1	0.1	0.1	0.3	58.5	0.5	0.4	0.2
전남	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	—	0.1	0.2	0.1	1.5	0.7	55.0	0.1	0.2
강원	0.2	0.5	0.2	0.1	0.6	0.1	0.7	0.1	0.1	0.2	—	0.1	—	0.1	0.1	57.3	0.1
제주	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	—	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	78.8
합계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※ 발급지역과 승인지역이 동일한 경우 [표지]

- 오프라인 문화분야에서는 발급지역에서 카드를 문화분야에 이용한 비율이 서울이 87%로 가장 높고, 이외 지역별로 편차가 나타남.
- 문화분야에 문화누리카드를 이용한 것은 해당 지역내에 문화예술 관련 공공시설의 분포 및 문화수요에 대응하는 민간 영역의 기반을 보여주는 지수임.
- 서울을 제외하고 지역내에서 문화분야에 문화누리카드가 이용된 비율이 70% 이상으로 높은 지역은 경기, 대전, 충북, 부산, 경남, 전북, 전남, 강원, 제주임.
- 문화누리카드 이용지역 중 서울 비율이 대부분의 지역에서 약 20% 내외로 나타났으며, 특히 세종이나 광주는 30% 이상이 서울에서 문화누리카드를 이용함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-9〉 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 &amp; 문화분야 이용 건)

승인 지역	발급지역 (%)																
	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
서울	87.0	23.7	20.0	13.0	18.6	24.7	38.5	22.2	23.2	18.6	14.3	19.1	32.6	17.0	17.8	12.6	14.2
경기	11.2	73.7	11.8	9.5	5.1	7.6	6.3	3.5	6.0	3.9	4.8	5.6	3.6	5.1	2.9	6.3	3.2
인천	0.5	0.8	67.0	0.1	0.3	0.6	0.3	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.4	0.6
대전	0.1	0.2	0.1	74.6	2.9	5.1	5.9	0.1	2.3	0.5	0.2	0.1	0.1	0.5	0.2	0.2	0.2
충북	0.1	0.1	0.1	0.5	70.5	0.4	8.1	—	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.3	0.1
충남	0.1	0.2	0.2	0.5	0.4	58.9	19.2	—	—	0.1	0.1	0.1	0.1	0.4	0.1	0.2	0.1
세종	—	—	—	0.2	0.1	0.2	19.4	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
부산	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.2	71.4	0.2	0.8	5.2	2.6	0.1	0.1	0.4	0.2	0.5
대구	0.1	0.1	0.1	0.7	0.2	0.1	0.2	0.2	66.2	6.8	0.8	0.6	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1
경북	0.1	0.2	0.1	0.2	0.5	0.1	0.2	0.2	1.5	67.7	0.4	0.6	—	0.1	0.1	0.3	0.1
경남	0.1	0.1	—	0.1	0.1	0.1	0.1	1.9	0.2	0.4	73.2	1.6	0.1	0.1	0.3	0.1	0.2
울산	—	.00	—	—	—	—	—	0.3	0.1	0.4	0.3	69.2	—	—	—	0.1	—
광주	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	—	—	—	0.1	—	61.2	0.7	6.3	0.1	0.2
전북	0.1	0.1	0.1	0.3	0.2	1.4	0.3	—	—	0.1	0.1	0.1	0.3	74.7	0.7	0.6	0.1
전남	0.2	0.2	0.2	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	—	0.1	0.3	0.1	1.5	0.7	70.7	0.1	0.2
강원	0.2	0.4	0.2	0.1	0.8	0.1	1.1	0.1	0.1	0.2	—	0.1	—	0.1	0.1	78.4	0.1
제주	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	—	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	80.2
합계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※ 발급지역과 승인지역이 동일한 경우 [표지]

- 여행분야에서 오프라인으로 문화누리카드를 이용한 건은 지역에 상관없이 서울과 대전이 매우 높음.

〈표 5-10〉 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 &amp; 여행분야 이용 건)

승인 지역	발급지역 (%)																
	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
서울	49.5	48.9	48.3	37.6	55.4	50.4	16.1	30.2	29.7	30.7	68.1	40.3	62.5	62.2	73.1	67.6	41.2
경기	9.1	21.7	21.1	3.8	2.0	1.3	1.9	0.9	4.2	1.1	1.4	1.2	10.3	1.6	1.1	2.0	5.7
인천	0.3	0.4	7.5	—	0.1	0.1	—	—	—	—	—	—	0.1	—	—	—	0.3
대전	39.3	26.5	20.6	57.3	34.5	35.7	79.9	33.4	48.2	39.6	22.7	46.3	16.8	28.7	14.6	22.4	7.3
충북	0.1	0.1	0.1	0.1	7.0	—	0.1	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
충남	0.3	0.5	0.4	0.3	0.2	12.2	0.8	—	—	—	—	—	0.1	0.1	—	—	0.1
세종	—	—	—	0.1	—	—	0.8	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

승인	발급지역 (%)																	
지역	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주	
부산	0.2	0.3	0.5	0.1	0.2	-	0.1	32.6	0.4	0.2	0.6	0.7	0.1	0.1	0.1	0.1	2.2	
대구	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	-	0.5	15.6	1.3	0.7	0.3	0.2	0.1	0.1	0.1	0.5	
경북	0.1	0.1	0.1	-	0.1	-	-	0.7	1.2	26.7	0.3	1.3	-	-	-	0.3	0.9	
경남	0.1	0.1	0.2	-	-	-	-	1.2	0.2	0.2	5.7	0.5	0.1	-	0.1	-	0.2	
울산	-	-	-	-	-	-	-	0.1	-	-	0.1	8.8	-	-	-	-	-	
광주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7.7	0.1	0.9	-	0.3	
전북	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	-	0.1	0.1	0.4	6.4	0.1	-	4.1	
전남	0.1	0.1	0.1	0.1	-	-	-	0.1	0.1	-	0.1	0.1	1.4	0.4	9.8	-	0.3	
강원	0.6	0.8	0.6	0.1	0.1	0.1	-	-	-	-	-	0.1	-	0.1	-	7.2	0.2	
제주	0.2	0.3	0.2	0.1	0.1	-	-	0.1	0.1	0.1	0.1	0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	36.7	
합계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	

※ 발급지역과 승인지역이 동일한 경우 표지

- 오프라인 스포츠 분야의 경우, 승인건수 비중이 매우 낮기는 하나, 카드 발급지역에서 스포츠 분야로 카드를 이용한 비율이 매우 높아, 스포츠의 경우 생활체육 중심으로 문화누리카드가 이용되고 있음을 알 수 있음.
- 다만, 세종 카드 발급자는 충남지역에서, 경남 카드 발급자는 부산 지역에서, 전남 카드 발급자는 광주 지역에서 스포츠 분야에 문화누리카드를 이용한 비율이 10~20% 내외로 발생함.

〈표 5-11〉 카드발급지역과 이용지역 구성비 비교 (오프라인 &amp; 스포츠분야 이용 건)

승인	발급지역 (%)																
지역	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
서울	91.6	3.9	4.8	0.3	1.3	0.2	—	0.5	—	0.1	0.3	—	—	0.3	0.9	0.6	0.2
경기	4.6	93.4	1.7	—	0.4	1.2	0.3	0.3	0.1	0.2	0.2	—	0.2	3.2	0.6	0.3	0.1
인천	2.7	1.0	93.1	0.2	0.4	0.2	—	—	—	0.1	—	1.8	—	—	—	0.1	—
대전	0.1	0.1	—	97.1	3.9	4.2	1.7	0.1	—	0.1	0.2	—	—	0.8	0.5	—	0.2
충북	—	—	0.1	0.2	92.0	—	—	—	—	0.1	—	—	0.2	—	0.1	0.1	0.1
충남	0.2	0.3	0.1	1.2	0.6	92.3	21.3	—	—	0.3	0.1	—	—	0.3	0.1	—	0.1
세종	—	—	—	0.4	0.6	0.1	76.7	—	—	—	—	—	—	0.1	—	—	—
부산	0.1	0.1	—	—	—	—	—	93.0	—	0.1	9.8	2.5	0.1	—	0.3	0.1	—
대구	0.1	0.2	—	—	—	—	—	0.9	98.8	2.4	0.5	—	—	—	—	0.1	0.2
경북	0.1	—	0.1	0.1	0.4	0.9	—	0.3	0.8	96.4	0.1	2.5	—	—	—	0.2	0.1

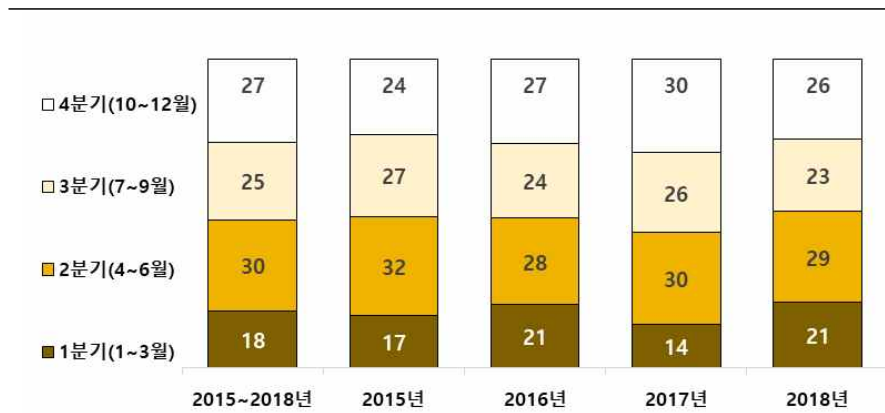
## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

승인	발급지역 (%)																
지역	서울	경기	인천	대전	충북	충남	세종	부산	대구	경북	경남	울산	광주	전북	전남	강원	제주
경남	-	0.1	-	-	-	-	-	4.8	-	0.1	87.6	2.8	0.1	-	0.1	-	-
울산	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	0.1	90.4	-	-	-	-	0.1
광주	-	0.2	-	0.2	-	-	-	0.2	-	-	0.2	-	98.3	1.4	12.6	0.3	0.2
전북	0.2	0.1	-	0.1	0.1	0.7	-	-	0.2	0.1	0.6	-	0.4	93.6	0.4	0.1	-
전남	-	-	-	-	-	0.1	-	-	-	-	0.2	-	0.8	0.2	84.4	-	0.4
강원	0.3	0.5	-	-	0.4	0.1	-	-	-	0.2	0.2	-	-	0.1	0.1	97.9	-
제주	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	98.4
합계	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

※ 발급지역과 승인지역이 동일한 경우 표기

## □ 이용 건수 기준 카드 이용 시기

- 문화누리카드의 이용이 가장 활발한 시기는 4/4분기로 나타났는데, 2017년 30%에서 2018년 26%로 감소되어 연말에 집중되던 현상이 소폭 해소되고 있는 것으로 보임.
- 2018년에는 특히 1분기의 이용건수 비율이 21%로 전년 14% 대비 7% 상승하여 분기별로 고르게 이용되기 시작했다고 볼 수 있음.

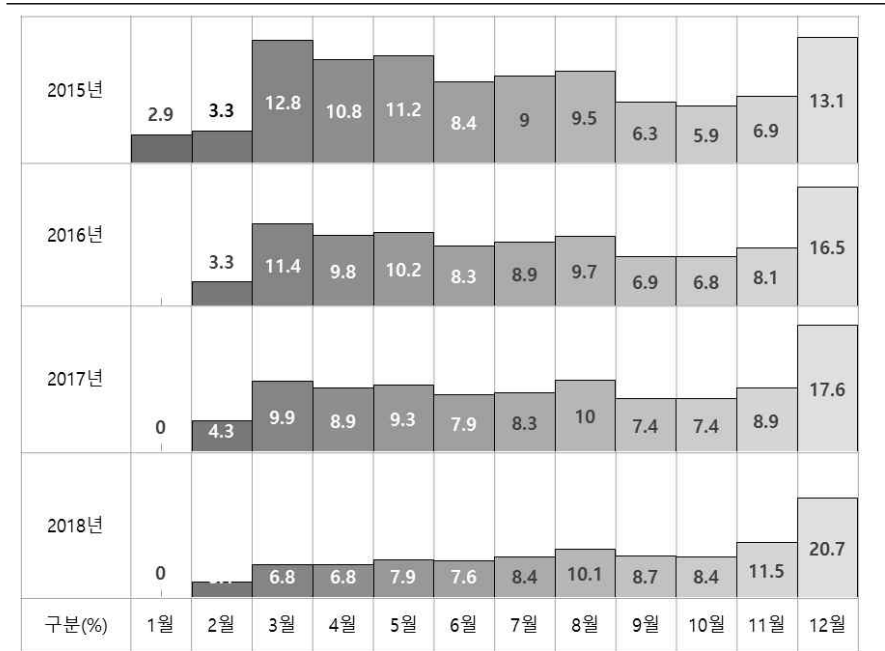


[그림 5-11] 이용 건수 분기별 구성비 (%)



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

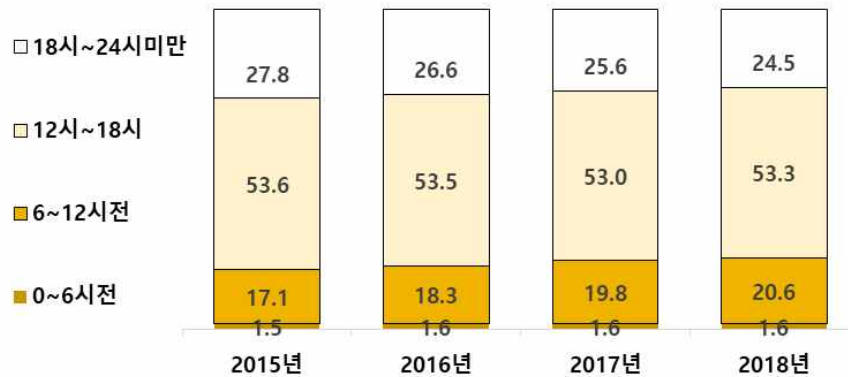
- 월별로 보았을 때, 2017년 대비 2018년에 변화가 나타나는 것은 3월의 이용 비중이 전년 9.9%에서 2018년 6.8%로 감소하였고, 12월 이용 비중이 전년 17.6%에서 20.7%로 증가하는 변화가 두드러짐.



[그림 5-12] 이용 건수 월별 구성비 (%)

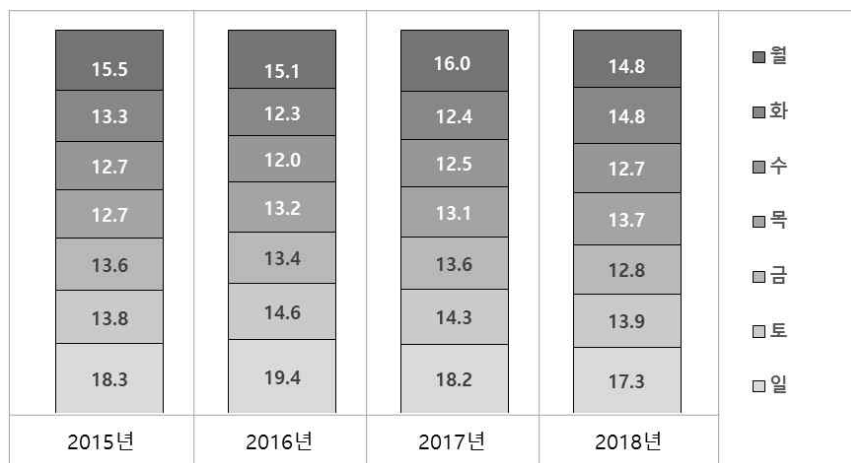
- 문화누리카드는 주로 낮 시간대(낮 12시~저녁 6시)에 이용되고 있으며 그 비중이 53%로 연간 변화가 크지 않음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-13] 이용 건수 시간대별 구성비 (%)

- 주말에 문화누리카드를 이용하는 건수의 비중이 2018년에 약 31%로 주말보다는 주중에 이용하는 건수가 높은 편임.
- 그러나 요일별로 보았을 때는 일요일에 이용하는 건수 비중이 17%로 가장 높음.

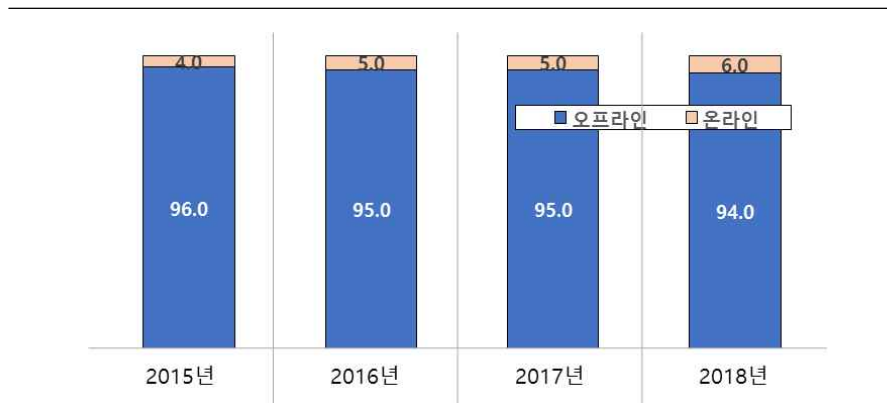


[그림 5-14] 이용 건수 요일별 구성비 (%)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

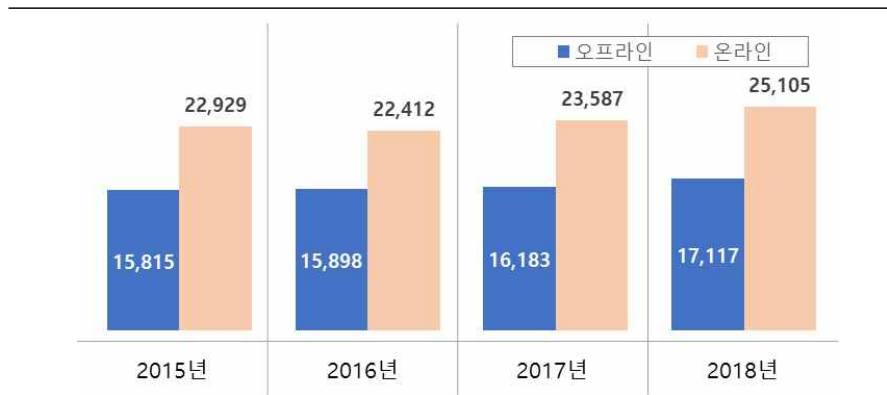
## □ 이용 건수 기준 카드 이용 채널

- 문화누리카드 이용 건수는 오프라인이 94%로 압도적으로 높으며, 연간 변화가 크지 않음.



[그림 5-15] 이용 건수 채널별 구성비 (%)

- 반면, 연도별 이용 건당 평균 이용금액은 오프라인에 비해 온라인이 약 8천 원 이상 높아, 온라인에서 상대적으로 고가의 구매를 하고 있음.



[그림 5-16] 연도별 이용 건당 평균 이용금액 (원)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 3) 분야별 특징

## □ 연도별 이용건수 구성비 변화

- 2015년부터 2018년까지 분야별 문화누리카드 이용 건수를 보면, 문화분야의 비중이 압도적으로 높은 편이나 이러한 경향이 2015년 90% 수준에서 2018년 76%로 점차 완화되고 있음.
- 문화분야의 경우, 2015년 90% 구성비를 차지하다 2018년에는 76%로 문화분야 편중은 해소되었으나, 문화분야 중 세부분야에서 공연·전시는 오히려 줄어든 것으로 나타남.
- 2015년 대비 이용 건수 구성비에서 가장 큰 변화를 보이는 것은 여행 분야로 2015년 9.8%의 비중에서 2018년 23.3%로 약 2.4배 증가하였음.
- 특히, 여행분야의 변화는 철도, 항공 등 교통에서 문화누리카드 이용이 많아진 것으로 분석할 수 있음.
- 단, 스포츠의 경우 여전히 매우 낮은 비중을 차지하고 있음.

〈표 5-12〉 분야별 이용 건수 구성비

구분 (%)		2015년	2016년	2017년	2018년
문화	공연	2.3	1.9	1.7	1.3
	전시	-	-	0.1	0.1
	영화	42.0	38.6	36.6	33.5
	도서	40.5	39.8	36.6	35.7
	음반	2.3	2.3	1.9	1.9
	문화체험	0.3	0.5	0.7	0.7
	문화일반	2.6	2.4	2.7	2.9
	문화 소계	90.0	85.5	80.3	76.1
여행	여행사	0.3	0.2	0.2	0.2
	테마파크/레저	1.3	1.1	1.4	1.4
	숙박	0.6	0.7	0.7	0.8
	철도	4.2	4.8	5.9	7.1
	항공/버스/렌트카	2.7	6.2	9.7	11.8
	관광지	0.7	1.2	1.5	2.0
	여행 소계	9.8	14.2	19.4	23.3
스포츠		0.1	0.2	0.4	0.7
합계		100	100	100	100

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 연도별 채널 구성비 변화

- 온라인 채널 승인 건만을 따로 분석하였을 때, 문화분야의 비중이 96%로 매우 높아지는데 대부분 도서를 온라인으로 구매하는 승인 건이 많기 때문임.
- 또한 영화에서도 2015년에 비해 온라인으로 구매하는 비율이 지속적으로 상승하는 추세이며, 문화일반의 비중이 높은 이유는 결제대행사(PG사)<sup>25)</sup>의 결제건이 문화일반에 포함되기 때문임.
- 여행은 대부분 오프라인에서 이용하는 것으로 나타났으나, 스포츠의 경우 온라인을 통한 구매 비중이 상대적으로 높음.

〈표 5-13〉 분야별 채널 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		2015년		2016년		2017년		2018년	
		오프라인	온라인	오프라인	온라인	오프라인	온라인	오프라인	온라인
문화	공연	2.2	4.9	1.9	2.0	1.7	1.7	1.3	1.2
	전시	-	-	-	-	0.1	-	0.1	-
	영화	43.8	0.7	39.9	15.2	37.7	15.6	34.5	16.3
	도서	39.4	66.1	38.7	60.3	35.7	53.4	34.4	57.0
	음반	2.1	7.4	2.0	7.3	1.7	6.0	1.7	5.5
	문화체험	0.3	-	0.5	-	0.7	-	0.8	-
	문화일반	2.0	18.0	1.9	11.8	1.8	19.4	2.0	16.9
	문화 소개	89.8	97.1	84.9	96.6	79.4	96.1	74.8	96.9
여행	여행사	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.3
	테마파크	1.3	-	1.2	-	1.5	-	1.4	-
	숙박	0.7	0.1	1.3	-	1.6	-	2.1	-
	철도	0.6	1.1	0.7	0.1	0.8	-	0.9	-
	항공/여행	4.4	-	5.1	-	6.2	-	7.5	-
	관광지	2.8	0.1	6.6	0.1	10.2	0.1	12.5	0.3
	여행 소개	10.1	1.5	15.1	0.4	20.5	0.4	24.6	0.6
스포츠		-	1.3	-	3.0	0.2	3.4	0.6	2.5
합계		100	100	100	100	100	100	100	100

25) 결제대행사(Payment Gateway)의 줄임말로, 주로 온라인 전자상거래(모바일결제 포함)를 대행하는 업체를 말함

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 연도별 자격 요건 구성비 변화

- 여행분야에서 차상위계층의 카드 이용이 늘어나는 것으로 보이는데, 특히 항공·여행 등의 이동수단에 이용되는 것으로 나타남.

〈표 5-14〉 분야별 자격요건 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		2015년		2016년		2017년		2018년	
		기초	차상위	기초	차상위	기초	차상위	기초	차상위
문화	공연	2.6	2.0	2.0	1.7	1.8	1.4	1.3	1.1
	전시	-	-	-	-	-	0.1	-	0.1
	영화	40.8	43.9	37.9	40.2	35.9	38.0	33.1	34.6
	도서	40.3	40.8	39.7	40.1	36.4	37.0	35.5	36.2
	음반	2.5	1.9	2.4	2.0	2.0	1.7	2.0	1.7
	문화체험	0.4	0.2	0.6	0.4	0.7	0.6	0.7	0.6
	문화일반	2.6	2.6	2.3	2.4	2.6	2.9	2.8	2.9
	문화 소계	89.2	91.4	84.9	86.8	79.4	81.7	75.4	77.2
여행	여행사	0.4	0.1	0.3	0.1	0.3	0.1	0.2	0.1
	테마파크	1.1	1.6	1.0	1.4	1.2	1.8	1.2	1.7
	숙박	0.8	0.6	1.2	1.1	1.5	1.4	2.0	2.0
	철도	0.7	0.5	0.7	0.6	0.8	0.7	0.8	0.8
	항공/여행	4.9	3.3	5.3	3.9	6.3	5.0	7.5	6.2
	관광지	2.9	2.4	6.4	5.9	10.1	8.9	12.1	11.2
	여행 소계	10.8	8.5	14.9	13.0	20.2	17.9	23.8	22.0
스포츠		-	0.1	0.1	0.2	0.3	0.4	0.7	0.7
합계		100	100	100	100	100	100	100	100

## □ 연도별 이용시기 구성비 변화

- 문화누리카드의 이용 건수가 4분기, 특히 12월에 집중되어 있는 경향에 비해 문화분야의 영화는 2, 3분기에, 도서는 1, 4분기에 집중되어 있는 경향이 2015년 이후 지속되고 있음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-15〉 분야별 이용시기 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		2015년				2016년			
		1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기
문화	공연	1.5	2.4	2.6	2.6	1.6	2.1	2.3	1.7
	전시	-	-	-	0.1	-	-	-	0.1
	영화	31.1	45.4	52.6	33.7	29.0	41.9	51.0	31.4
	도서	53.8	36.0	31.6	46.8	52.9	32.6	29.0	47.1
	음반	2.4	2.1	1.7	3.1	2.9	2.2	1.6	2.3
	문화체험	0.3	0.2	0.2	0.6	0.3	0.4	0.3	0.9
	문화일반	3.0	2.6	2.0	3.2	2.5	2.0	1.7	3.3
	문화 소계	92.1	88.7	90.7	90.1	89.2	81.2	85.9	86.8
여행	여행사	0.1	0.2	0.3	0.5	0.1	0.2	0.3	0.4
	테마파크	1.0	1.5	1.2	1.3	0.8	1.6	1.1	0.9
	숙박	0.3	0.8	0.7	0.8	0.9	1.4	1.1	1.4
	철도	0.6	0.5	0.5	0.9	0.8	0.6	0.4	0.9
	항공/여행	3.6	5.1	4.0	3.8	4.5	6.6	4.5	3.6
	관광지	2.2	3.2	2.5	2.6	3.5	8.0	6.7	6.0
	여행 소계	7.8	11.3	9.2	9.9	10.6	18.4	14.1	13.2
스포츠		-	-	0.1	0.1	0.1	0.2	0.2	0.1
합계		100	100	100	100	100	100	100	100
구분 (%)		2017년				2018년			
		1분기	2분기	3분기	4분기	1분기	2분기	3분기	4분기
문화	공연	1.2	1.9	2.0	1.3	1.0	1.4	1.5	1.1
	전시	-	-	-	0.1	-	0.1	-	-
	영화	27.0	37.7	45.0	32.7	28.7	34.5	43.3	27.6
	도서	48.3	30.3	30.0	43.2	40.5	29.3	29.1	44.9
	음반	2.2	1.7	1.7	2.2	2.1	1.9	1.7	2.0
	문화체험	0.4	0.6	0.5	1.0	0.6	0.6	0.5	1.2
	문화일반	3.1	2.4	2.2	3.3	3.2	2.6	2.1	3.6
	문화 소계	82.2	74.6	81.4	83.8	76.1	70.4	78.2	80.4
여행	여행사	0.1	0.2	0.2	0.3	0.1	0.2	0.2	0.2
	테마파크	1.0	1.9	1.3	1.1	1.3	1.6	1.4	1.1
	숙박	1.0	1.6	1.2	1.9	1.7	2.2	1.5	2.4
	철도	0.7	0.7	0.5	1.0	0.8	0.8	0.6	1.1
	항공/여행	5.8	7.6	5.6	4.5	7.2	8.8	6.8	5.5
	관광지	9.0	13.2	9.4	6.7	12.2	15.4	10.9	8.4
	여행 소계	17.6	25.2	18.2	15.5	23.3	29.0	21.4	18.7
스포츠		0.2	0.3	0.3	0.6	0.6	0.7	0.5	0.9
합계		100	100	100	100	100	100	100	100

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 연도별 합산카드 이용건수 구성비 변화

- － 합산카드를 이용하는 이용자가 문화분야에 문화누리카드를 이용하는 비중이 소폭 높게 나타났으며, 여행 및 스포츠는 반대로 개인 카드의 비중이 높은 편임.

〈표 5-16〉 분야별 합산카드 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		2015년		2016년		2017년		2018년	
		합산 <sup>26)</sup>	개인	합산	개인	합산	개인	합산	개인
문화	공연	2.4	2.3	1.9	2.0	1.6	1.8	1.2	1.4
	전시	—	—	—	—	—	0.1	0.1	0.1
	영화	41.9	42.2	40.0	34.6	37.2	33.2	34.0	30.6
	도서	42.5	38.8	39.9	39.5	36.9	35.0	35.8	35.2
	음반	2.1	2.5	2.2	2.4	1.9	2.0	1.9	1.9
	문화체험	0.3	0.3	0.4	0.7	0.6	0.9	0.7	0.9
	문화일반	2.6	2.7	2.1	3.0	2.6	3.5	2.8	3.4
	문화 소계	91.8	88.8	86.5	82.2	80.8	76.5	76.5	73.5
여행	여행사	0.3	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.1
	테마파크	1.1	1.4	1.1	1.2	1.3	1.7	1.3	1.7
	숙박	0.6	0.8	1.0	1.7	1.3	2.2	1.8	2.8
	철도	0.6	0.7	0.6	1.0	0.7	1.0	0.8	1.1
	항공/여행	3.5	4.9	4.8	4.9	5.8	6.2	7.2	6.9
	관광지	2.2	3.1	5.4	8.5	9.3	11.7	11.7	12.7
	여행 소계	8.3	11.1	13.2	17.5	18.6	23.0	23.0	25.3
스포츠		—	0.1	0.2	0.1	0.3	0.6	0.6	1.2
합계		100	100	100	100	100	100	100	100

26) 문화누리카드는 개인별로 발행되나 세대별 합산이 가능하며, 본 도표에서 합산이란 합산카드로 승인이 된 건을 의미하며, 개인은 합산되지 않은 카드를 의미함.



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 연도별 충전카드 이용건수 구성비 변화

- － 충전의 경우, 충전 카드 이용자가 문화와 여행 모두에서 이용하는 비중이 더 높으며, 이에 비해 스포츠는 큰 영향이 없는 것으로 나타남.

〈표 5-17〉 분야별 충전카드 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		2015년		2016년		2017년		2018년	
		충전 <sup>27)</sup>	일반	충전	일반	충전	일반	충전	일반
문화	공연	2.1	2.3	1.5	2.0	1.3	1.7	1.0	1.3
	전시	—	—	—	—	—	0.1	—	0.1
	영화	42.3	42.0	41.0	38.4	38.9	36.3	25.5	33.7
	도서	38.6	40.6	37.3	40.0	34.9	36.8	37.4	35.6
	음반	1.9	2.3	2.0	2.3	2.0	1.9	2.6	1.9
	문화체험	0.3	0.3	0.3	0.5	0.3	0.7	0.5	0.7
	문화일반	3.1	2.6	2.4	2.4	3.6	2.6	5.1	2.8
	문화 소계	88.3	90.1	84.5	85.6	81.0	80.1	72.1	76.1
여행	여행사	0.1	0.3	0.1	0.3	0.1	0.2	0.3	0.2
	테마파크	1.7	1.3	1.6	1.1	2.1	1.3	2.4	1.3
	숙박	0.6	0.7	0.8	1.2	1.0	1.5	1.0	2.0
	철도	0.7	0.6	0.6	0.7	0.6	0.8	0.8	0.8
	항공/여행	5.3	4.2	5.3	4.8	5.9	5.9	8.5	7.1
	관광지	3.1	2.7	6.6	6.2	8.7	9.8	14.1	11.8
	여행 소계	11.5	9.8	15.0	14.3	18.4	19.5	27.1	23.2
스포츠		0.2	—	0.4	0.1	0.6	0.3	1.0	0.7
합계		100	100	100	100	100	100	100	100

27) 문화누리카드는 지원금이 카드에 충전되어 이용되는 방식이나 지원금이 아닌 본인의 금액을 충전하여 이용할 수 있음. 본 표에서 충전 이란 해당 연도에 본인이 충전하여 이용한 카드로 승인된 건을 의미하며, 일반 이란 본인충전 기능을 이용하지 않은 카드로 승인된 건을 의미함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

4) 발급지역별 특징<sup>28)</sup>

## □ 발급지역별 채널 구성비

- － 문화누리카드 발급지역별로 보았을 때 서울·경기·인천 등의 수도권 지역에서는 온라인으로 문화누리카드를 이용한 비율이 높은 반면, 강원·충북·충남·경북·전남·전북에서는 온라인 이용 비율이 낮음.

〈표 5-18〉 지역별 채널 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)		오프라인	온라인	합계
발급지역	서울	92.7	7.3	100.0
	경기	93.9	6.1	100.0
	인천	93.8	6.2	100.0
	대전	95.2	4.8	100.0
	충북	96.8	▼ 3.2	100.0
	충남	96.6	▼ 3.4	100.0
	세종	96.2	▼ 3.8	100.0
	부산	95.3	4.7	100.0
	대구	94.9	5.1	100.0
	경북	96.5	▼ 3.5	100.0
	경남	95.8	4.2	100.0
	울산	94.3	5.7	100.0
	광주	94.9	5.1	100.0
	전북	96.4	▼ 3.6	100.0
	전남	97.5	▼ 2.5	100.0
	강원	96.6	▼ 3.4	100.0
	제주	95.8	4.2	100.0

28) 지역별 특징은 2015년부터 2018년까지 승인된 문화누리카드 거래실적 모드를 대상으로 분석하였음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 발급지역별 분야 구성비

- 서울·경기·인천 등의 수도권과 제주 지역에서 문화분야에 집중된 현상이 강하고, 대전 및 세종, 충청남북도, 경상남북도, 전라남북도, 강원도는 상대적으로 여행 분야 구성비가 높은 특징을 보임.

〈표 5-19〉 발급지역별 분야 구성비 (이용 건수 기준)

구분(%)	문화	여행	스포츠	합계
서울	▲ 89.2	10.3	0.5	100.0
경기	▲ 88.8	10.9	0.4	100.0
인천	▲ 91.2	8.3	0.4	100.0
대전	77.4	▲ 22.2	0.4	100.0
충북	68.1	▲ 31.6	0.3	100.0
충남	63.0	▲ 36.5	0.5	100.0
세종	64.9	▲ 34.3	0.7	100.0
부산	85.3	14.6	0.1	100.0
대구	86.4	13.1	0.5	100.0
경북	70.0	▲ 29.7	0.3	100.0
경남	73.4	▲ 26.4	0.2	100.0
울산	81.9	17.9	0.2	100.0
광주	88.1	11.5	0.5	100.0
전북	76.8	▲ 22.9	0.3	100.0
전남	74.7	▲ 25.1	0.2	100.0
강원	70.8	▲ 28.8	0.4	100.0
제주	▲ 95.7	3.5	0.8	100.0

## □ 발급지역별 채널·분야 구성비

- 온·오프라인으로 나누어서 분야별 구성비를 비교해 보면, 오프라인의 경우 대전, 충북, 충남, 세종, 경북 등에서 여행 분야 비율이 높은 편임.

〈표 5-20〉 지역별 채널·분야 구성비 (이용 건수 기준)

구분 (%)	오프라인			
	문화	여행	스포츠	합계
서울	88.8	11.0	0.2	100
경기	88.3	11.6	0.2	100

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (%)	오프라인			
	문화	여행	스포츠	합계
인천	90.9	8.8	0.3	100
대전	76.4	23.3	0.3	100
충북	67.1	32.7	0.2	100
충남	61.8	37.8	0.4	100
세종	63.7	35.6	0.7	100
부산	84.6	15.3	0.1	100
대구	85.8	13.8	0.4	100
경북	69.0	30.7	0.3	100
경남	72.4	27.5	0.1	100
울산	80.9	19.0	0.1	100
광주	87.6	12.0	0.4	100
전북	76.0	23.7	0.3	100
전남	74.1	25.8	0.1	100
강원	69.9	29.8	0.3	100
제주	95.8	3.4	0.8	100

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 2. 이용현황에 기반한 경제적 효과분석

- 문화누리카드는 지원 금액 이외에도 본인 충전 기능을 통해 문화·여행·스포츠 분야의 가맹점에서 이용이 가능함.
- 본 연구에서는 문화누리카드를 지원금 이외에 충전하여 문화·여행·스포츠 등 문화생활에 이용한 금액을 지원에 의한 경제적 파급효과로 가정하고 이에 따른 분석을 시행함.
- 단, 문화누리카드 지원금과 카드 충전금액 이외에 문화누리카드 이용자가 현금 또는 카드로 문화·여행·스포츠에 지불한 금액은 제외되어 있으므로, 문화누리카드 충전금액의 가장 직접적인 효과로 볼 수 있으며, 이외 본인이 추가 지불한 금액 또한 추가적인 경제적 효과로 간주할 수 있음.
- 2018년 추가충전 금액으로 인한 이용금액은 약 28억원이며, 이중 약 8억5천만 원을 이용하는 등 2016년 이후 추가충전 금액으로 문화활동을 누린 금액이 꾸준히 상승 중임.
- 연도별로 보았을 때 본인충전 금액 대비 실제 카드 이용 금액의 비율 또한 2015년 22.6%에서 2018년 30.2%로 꾸준히 증가중임.

〈표 5-21〉 2018년 전체 이용금액 대비 본인충전 이용금액

2018년 전체 이용금액 <sup>29)</sup>	2018년 본인충전 금액 <sup>30)</sup>	2018 본인충전 이용 금액 <sup>31)</sup>
101,989,411,549원	2,808,189,890원	848,471,593원

29) 2019년 1월 31일 기준 내부 실적 데이터로 승인 및 취소금액 적용 금액임.

30) 2018년 12월 31일 기준 카드사 집계 본인 충전 총액임.

31) 2019년 1월 31일 기준 내부 실적 데이터로 본인 충전 후 이용함 금액 총액임.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-22〉 연도별 본인충전 및 이용금액

연도	2015년	2016년	2017년	2018년
본인충전 총액 (A)	1,752,868,803	2,463,569,579	2,549,134,897	2,808,189,890
본인충전 이용 금액 (B)	396,037,447	579,731,534	672,534,736	848,471,593
A/B * 100 (%)	22.6	23.5	26.4	30.2

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 제2절 통합문화이용권 이용자 만족도 조사결과

## 1. 응답자 특성

□ 본 조사 응답자는 총 1,100명이며 주요 인구통계 특징은 다음과 같음.

〈표 5-23〉 이용자 만족도 조사 응답자 특성

구분		응답자 수(명)	비율(%)
성	남성	505	45.9
	여성	595	54.1
연령	10대	204	18.5
	20대	113	10.3
	30대	95	8.6
	40대	199	18.1
	50대	199	18.1
	60세 이상	290	26.4
지역 <sup>1)</sup>	서울	246	22.4
	부산	91	8.3
	대구	57	5.2
	인천	73	6.6
	광주	39	3.5
	대전	45	4.1
	울산	14	1.3
	경기	237	21.5
	강원	41	3.7
	충북	17	1.5
	충남	37	3.4
	전북	44	4.0
	전남	30	2.7
	경북	59	5.4

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분		응답자 수(명)	비율(%)
	경남	52	4.7
	제주	13	1.2
	세종	5	0.5
지역2	대도시	565	51.4
	중소도시	335	30.5
	농어촌	200	18.2
직업	학생	260	23.6
	직장인	218	19.8
	주부	158	14.4
	자영업	33	3.0
	퇴직자	90	8.2
	농어업자	6	0.5
	무직 및 기타	335	30.5
가구소득 수준	기초생활수급	619	56.3
	차상위	416	37.8
	기타	65	5.9
최종학력	중졸 이하	238	21.6
	고졸	377	34.3
	대학 재학 이상	485	44.1
장애유무	있다	298	27.1
	없다	802	72.9
문화누리 카드 이용	거의 이용하지 못할 예정	7	0.6
	절반정도 이용 예정	257	23.4
	대부분 이용 예정	836	76.0
문화누리 카드 이용 년차	1년	136	12.4
	2~3년	558	50.7
	4~7년	354	32.2
	8년 이상	52	4.7



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-24〉 응답자 특성\_연령×직업, 자격 요건

구분		응답자 수	10대	20대	30대	40대	50대	60대	계
전체		(1100)	18.5	10.3	8.6	18.1	18.1	26.4	100.0
직업	학생	(260)	71.2	24.6	1.5	—	1.5	1.2	100.0
	직장인	(218)	4.6	10.1	21.1	40.4	20.6	3.2	100.0
	주부	(158)	3.2	0.6	9.5	15.8	22.2	48.7	100.0
	자영업	(33)	—	3.0	18.2	36.4	27.3	15.2	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	0.9	5.8	5.6	17.2	24.6	45.9	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	17.6	9.4	6.0	12.9	19.1	35.1	100.0
	차상위	(416)	20.0	11.1	11.8	24.0	17.8	15.4	100.0
	기타	(65)	18.5	13.8	13.8	29.2	10.8	13.8	100.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

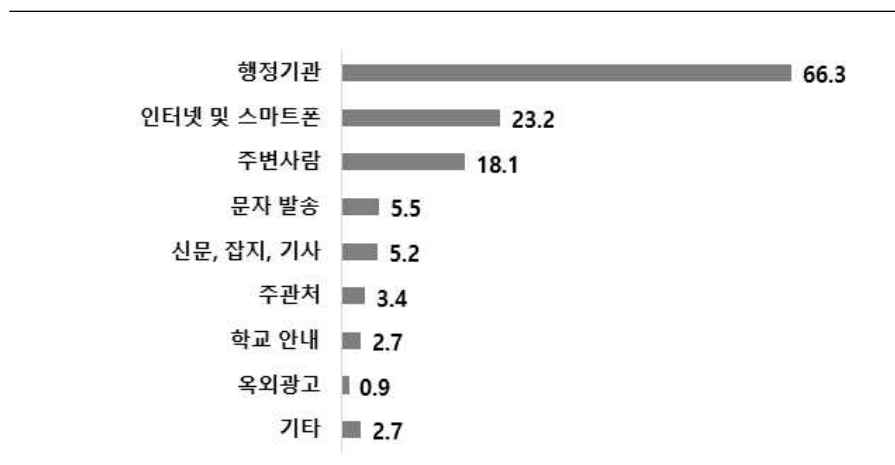
## 2. 인식 및 이용 현황

## 1) 문화누리카드 인지

## 가. 문화누리카드 인지경로

## □ 행정기관을 통한 문화누리카드 인지

- 문화누리카드를 알게 된 경로는 주민자치센터나 시청과 같은 공공행정기관 (66.3%)이 가장 높으며, 뒤를 이어 이 인터넷이나 스마트폰(23.2%), 주변사람 (18.1%) 순임.
- 이는 기초생활수급자나 차상위계층의 경우 주민센터와 같은 행정기관으로부터 여러 정보를 받고 있기 때문에 문화누리카드도 이러한 행정기관을 통해 알게 되었으리라 판단됨.



[그림 5-17] 문화누리카드 인지경로 (% , 중복응답)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

□ 인구통계 변인별로 문화누리카드를 인지하게 되는 경로가 상이함.

- 10대는 주변사람이나 학교안내를 통해서, 30~50대는 인터넷, 스마트폰을 통해서, 60대는 행정기관을 통해서 문화누리카드를 알게 되는 비율이 더 높음.
- 학력이 높을수록 인터넷이나, 스마트폰, 기사검색을 통해 알게 되는 비율이 높음.
- 학생은 주변사람을 통해 알게 되는 비율이 상대적으로 더 높음.

〈표 5-25〉 문화누리카드 인지경로

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터넷, 스마트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
전체		(1100)	66.3	23.2	18.1	5.5	5.2	3.4	2.7	2.7
성	남성	(505)	67.5	24.6	17.2	5.9	6.1	3.8	2.6	2.2
	여성	(595)	65.2	22.0	18.8	5.0	4.4	3.0	2.9	3.2
연령	10대	(204)	55.4	17.6	<b>34.3</b>	2.5	1.5	4.9	<b>8.3</b>	6.9
	20대	(113)	67.3	18.6	18.6	9.7	0.9	7.1	1.8	2.7
	30대	(95)	54.7	<b>40.0</b>	25.3	8.4	7.4	4.2	1.1	2.1
	40대	(199)	64.3	<b>31.2</b>	13.1	2.0	9.0	1.5	3.0	1.0
	50대	(199)	69.3	<b>30.2</b>	12.1	7.0	9.5	2.5	1.5	0.5
	60대	(290)	<b>76.6</b>	13.1	11.7	6.2	3.1	2.4	0.3	2.8
지역	대도시	(565)	63.9	22.8	17.7	6.0	5.0	2.7	3.7	3.0
	중소도시	(335)	67.2	24.5	20.3	5.7	5.1	4.5	1.8	3.6
	농어촌	(200)	71.5	22.0	15.5	3.5	6.0	3.5	1.5	0.5
학력	중졸 이하	(238)	68.9	11.8	21.0	2.9	1.3	1.3	3.8	6.3
	고졸	(377)	70.8	20.4	18.6	6.6	<b>5.3</b>	3.7	2.9	2.4
	대학 이상	(485)	61.4	<b>30.9</b>	16.3	5.8	<b>7.0</b>	4.1	2.1	1.2
직업	학생	(260)	58.5	20.0	<b>29.6</b>	3.8	2.3	5.8	<b>6.5</b>	5.4
	직장인	(218)	63.8	28.4	16.1	2.3	4.6	0.9	3.7	1.4
	주부	(158)	71.5	22.8	12.7	6.3	4.4	3.2	1.3	3.2
	자영업	(33)	75.8	21.2	6.1	3.0	9.1	-	6.1	6.1
	퇴직/무직/기타	(431)	69.6	22.7	15.1	<b>7.9</b>	7.2	3.5	0.2	1.4
자격 요건	기초수급	(619)	<b>70.0</b>	21.5	16.2	6.9	5.8	3.2	1.9	3.4

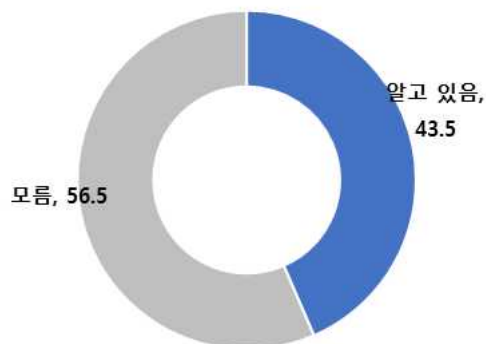
## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터넷, 스마트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
	차상위	(416)	59.9	25.7	21.6	3.4	4.3	3.8	3.6	1.7
	기타	(65)	<b>72.3</b>	23.1	13.8	4.6	4.6	1.5	4.6	3.1
장애	있다	(298)	69.8	23.5	17.8	6.4	6.0	3.7	0.7	1.7
	없다	(802)	65.0	23.1	18.2	5.1	4.9	3.2	3.5	3.1
카드 이용 년차	1년	(136)	50.0	30.9	<b>28.7</b>	2.9	2.2	2.2	1.5	2.2
	2~3년	(558)	66.3	22.6	17.2	3.8	4.8	3.6	3.8	2.7
	4년 이상	(406)	71.7	21.4	15.8	<b>8.6</b>	6.7	3.4	1.7	3.0

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 **표시**

## 나. 문화누리카드 자원 인지도

□ 문화누리카드가 ‘복권기금’으로 추진되었다는 것을 알고 있다고 한 비율은 43.5%였으며, 50대, 문화누리카드 4년 이상 이용자에게서 인지도는 더 높은 편임.



[그림 5-18] 문화누리카드의 복권기금 추진인지도 (%)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-26〉 문화누리카드의 복권기금 추진인지도

구분 (%)		응답자수	알고 있음	모름	합계
전체		(1100)	43.5	56.5	100.0
성	남성	(505)	45.5	54.5	100.0
	여성	(595)	41.7	58.3	100.0
연령	10대	(204)	38.7	61.3	100.0
	20대	(113)	30.1	69.9	100.0
	30대	(95)	43.2	56.8	100.0
	40대	(199)	45.2	54.8	100.0
	50대	(199)	50.8	49.2	100.0
	60대	(290)	45.9	54.1	100.0
지역	대도시	(565)	41.6	58.4	100.0
	중소도시	(335)	47.8	52.2	100.0
	농어촌	(200)	41.5	58.5	100.0
학력	중졸 이하	(238)	39.9	60.1	100.0
	고졸	(377)	45.1	54.9	100.0
	대학 이상	(485)	43.9	56.1	100.0
직업	학생	(260)	36.5	63.5	100.0
	직장인	(218)	44.5	55.5	100.0
	주부	(158)	46.2	53.8	100.0
	자영업	(33)	39.4	60.6	100.0
	퇴직/무직/기 타	(431)	46.4	53.6	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	45.1	54.9	100.0
	차상위	(416)	42.5	57.5	100.0
	기타	(65)	33.8	66.2	100.0
장애	있다	(298)	48.7	51.3	100.0
	없다	(802)	41.5	58.5	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	41.2	58.8	100.0
	2~3년	(558)	37.3	62.7	100.0
	4년 이상	(406)	52.7	47.3	100.0

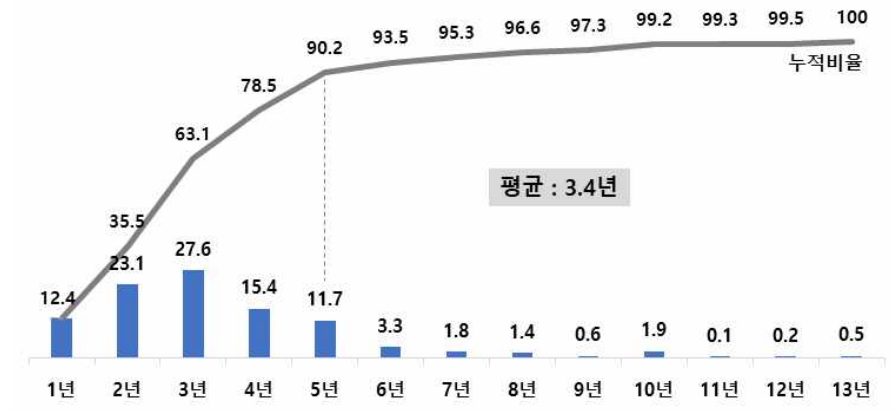
※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 2) 문화누리카드 이용 기간

## □ 문화누리카드 평균 이용기간 3.4년

- 이용기간이 3년 미만인 응답자가 전체의 약 50%이며, 이외 4~5년간 이용했다는 응답자가 약 27%로, 5년 미만의 이용자가 80% 가까이에 달함.



[그림 5-19] 문화누리카드 이용기간 (%)

## □ 연령 및 자격 요건, 장애여부 등에 따라 이용기간 차이

- 즉, 연령기준 30, 40대에서, 직업 및 자격 요건, 퇴직/무직자, 기초수급자, 장애인 집단에서 이용기간이 더 긴 것으로 확인됨.

〈표 5-27〉 문화누리카드 이용기간

구분 (%)		응답자 수	1년	2년	3년	4년	5년 이상	평균(년)
전체		(1100)	12.4	23.1	27.6	15.4	21.5	3.4
성	남성	(505)	12.7	19.4	30.7	15.8	21.4	3.5
	여성	(595)	12.1	26.2	25.0	15.0	21.7	3.3
연령	10대	(204)	13.2	26.0	30.4	17.6	12.7	3.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (%)		응답자 수	1년	2년	3년	4년	5년 이상	평균(년)
	20대	(113)	15.9	20.4	26.5	15.9	21.2	3.2
	30대	(95)	17.9	27.4	28.4	11.6	14.7	3.0
	40대	(199)	13.1	24.1	21.6	16.6	24.6	3.7
	50대	(199)	8.0	18.1	25.6	14.6	33.7	4.0
	60대	(290)	11.0	23.4	31.4	14.5	19.7	3.3
지역	대도시	(565)	11.0	22.3	28.3	14.9	23.5	3.5
	중소도시	(335)	13.7	25.4	28.7	15.2	17.0	3.2
	농어촌	(200)	14.0	21.5	24.0	17.0	23.5	3.5
학력	중졸이하	(238)	13.9	24.8	28.6	18.9	13.9	3.1
	고졸	(377)	10.3	20.4	28.4	14.3	26.5	3.6
	대학 이상	(485)	13.2	24.3	26.6	14.4	21.4	3.4
직업	학생	(260)	14.6	24.6	26.9	18.5	15.4	3.1
	직장인	(218)	11.5	25.2	27.5	16.5	19.3	3.4
	주부	(158)	10.1	27.8	24.1	15.2	22.8	3.3
	자영업	(33)	21.2	21.2	30.3	12.1	15.2	2.8
	퇴직/무직/기타	(431)	11.6	19.5	29.2	13.2	26.5	3.7
자격 요건	기초수급	(619)	8.2	19.7	27.0	17.1	27.9	3.8
	차상위	(416)	18.8	26.2	28.8	12.7	13.5	2.9
	기타	(65)	10.8	35.4	26.2	15.4	12.3	3.0
장애	있다	(298)	9.1	18.8	27.2	14.4	30.5	3.9
	없다	(802)	13.6	24.7	27.8	15.7	18.2	3.2

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

## 3) 문화누리카드 이용금액

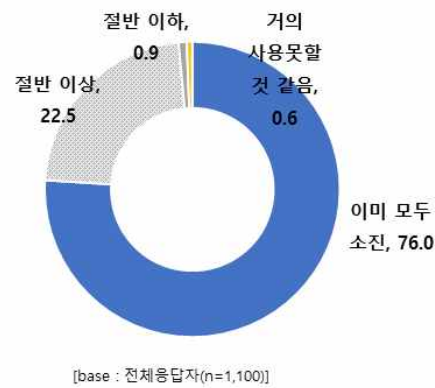
## 가. 문화누리카드 소진 여부

□ 응답자의 76%가 2018년 12월 첫 주 현재 카드이용금액을 모두 소진

- 조사시점 기준(2018년 12월 초) 문화누리카드를 이미 모두 소진하였다는 경우는 76.0%이며, 절반이상 이용한 경우 22.5%로 응답되었음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 단, 본 조사는 문화누리카드 2018년 이용자 중 1200명을 표본 추출하여 진행하였으므로 소진율은 카드이용내역 데이터 분석의 내용과 다를 수 있음.



[그림 5-20] 문화누리카드 금액소진 여부 (%)

## □ 여성, 2년차 이상 문화누리카드 이용자의 전액소진 비율이 높은 편

- 소진여부는 성별과 카드이용 년차에 따른 차이가 존재함. 즉 남성보다는 여성의 소진율이 더 높으며 카드장기 이용자 인 경우 더 소진율이 높음.

〈표 5-28〉 문화누리카드 금액소진 여부

구분 (%)		응답자 수	이미 모두 이용	절반 이상은 이용 할 것	절반 이하 정도 이용 할 것	거의 이용하지 못할 것 같음	계
전체		(1100)	76.0	22.5	0.9	0.6	100.0
성	남성	(505)	72.1	25.3	1.4	1.2	100.0
	여성	(595)	79.3	20.0	0.5	0.2	100.0
연령	10대	(204)	76.5	23.0	0.5	—	100.0
	20대	(113)	69.0	28.3	2.7	—	100.0
	30대	(95)	74.7	23.2	1.1	1.1	100.0
	40대	(199)	76.4	23.6	—	—	100.0
	50대	(199)	80.9	17.6	1.0	0.5	100.0



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (%)		응답자 수	이미 모두 이용	절반 이상은 이용 할 것	절반 이하 정도 이용 할 것	거의 이용하지 못할 것 같음	계
지역	60대	(290)	75.2	22.1	1.0	1.7	100.0
	대도시	(565)	73.3	24.4	1.2	1.1	100.0
	중소도시	(335)	79.7	19.7	0.3	0.3	100.0
	농어촌	(200)	77.5	21.5	1.0	—	100.0
학력	중졸 이하	(238)	73.1	24.8	1.3	0.8	100.0
	고졸	(377)	78.5	20.2	0.5	0.8	100.0
	대학 이상	(485)	75.5	23.1	1.0	0.4	100.0
직업	학생	(260)	73.5	25.4	1.2	—	100.0
	직장인	(218)	74.8	24.8	0.5	—	100.0
	주부	(158)	79.1	19.6	0.6	0.6	100.0
	자영업	(33)	78.8	21.2	—	—	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	76.8	20.6	1.2	1.4	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	76.3	22.0	1.0	0.8	100.0
	차상위	(416)	76.0	22.6	1.0	0.5	100.0
	기타	(65)	73.8	26.2	—	—	100.0
장애	있다	(298)	75.8	21.8	0.7	1.7	100.0
	없다	(802)	76.1	22.7	1.0	0.2	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	66.9	29.4	2.2	1.5	100.0
	2~3년	(558)	77.1	21.7	0.5	0.7	100.0
	4년 이상	(406)	77.6	21.2	1.0	0.2	100.0

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 나. 문화누리카드 금액 미소진 이유

## □ 카드 이용금액의 부족함이 미소진 이유의 가장 큰 요인

- 카드 이용금액의 부족은 점진적인 문화누리카드 인당 지원 금액의 상향으로 미소진 비율이 다소 줄어들 것으로 예상됨.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 이용금액의 부족은 원하는 상품의 구매금액이 인당 7만원의 지원 금액보다 높은 경우도 있으나 문화누리카드에 소액이 남았을 경우 결제금액을 초과하지 않은 경우 결제가 되지 않는 상황이 모두 포함되어 있음.
- 즉, 소액 잔액보다 결제금액이 큰 경우에도 금액을 소진할 수 있을 경우 미소진 금액이 감소할 수 있을 것으로 보임.

□ 이용자의 수요에 맞는 가맹점의 확장과 가맹점 정보에 대한 제공이 미소진 금액 감소의 중요 요인

- ‘원하는 분야의 카드 가맹점’과 ‘근처에 가맹점 없음’ 비율을 합하면 약 50%로 이용자의 수요에 맞는 가맹점을 확보하고 관리하는 것이 미소진을 줄일 수 있는 방법일 것으로 판단됨.
- 또한, 언제 어디서 이용하는지를 모른다는 응답은 8.5%로 충분한 정보 전달이 이루어질 경우 이용률이 상승될 가능성이 있음.



[base : 카드 미소진자 (n=264)]

[그림 5-21] 문화누리카드 금액 미소진 이유 (% , 중복응답)

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 건강 등의 불가항력 이유가 미소진 이유에 포함

- 차상위계층보다는 기초수급자가, 비장애인보다는 장애인이 건강이 안 좋아서 지원 금액을 미소진 했다는 응답비율이 높은 편임.
- 이외 미소진 이유에서 성·연령·거주 지역·직업별로 유의미한 차이는 나타나지 않으나, 남성이 여성보다 시간부족을, 50대는 원하는 가맹점이 없기 때문이라는 응답비율이 높아, 표적 가맹점에 대한 수요를 충족시키는 방안이 필요함.

〈표 5-29〉 문화누리카드 금액 미소진 이유

구분 (중복응답 %)		응답자 수	이용 하고 싶은 곳 금액 부족	원하 는 가맹 점이 없음	시간 이 없음	가맹 점이 근처 에 없음	이용 방법 모름	심리 적으 로 꺼려 져서	건강 이 안 좋음	함께 할 사람 이 없음
전체		(264)	39.2	29.2	23.1	20.8	8.5	5.0	5.8	4.6
성	남성	(141)	36.4	30.0	25.7	21.4	8.6	5.7	6.4	6.4
	여성	(123)	42.5	28.3	20.0	20.0	8.3	4.2	5.0	2.5
연령	10대	(48)	40.4	21.3	34.0	14.9	6.4	2.1	2.1	8.5
	20대	(35)	41.2	26.5	32.4	14.7	5.9	8.8	-	2.9
	30대	(24)	37.5	33.3	20.8	16.7	-	4.2	-	-
	40대	(47)	43.5	34.8	21.7	23.9	8.7	6.5	6.5	4.3
	50대	(38)	31.6	47.4	21.1	18.4	7.9	7.9	2.6	5.3
	60대	(72)	39.4	21.1	14.1	28.2	14.1	2.8	14.1	4.2
지역	대도시	(151)	34.7	25.9	23.8	16.3	10.9	4.8	8.2	4.8
	중소도시	(68)	39.7	30.9	27.9	26.5	7.4	5.9	4.4	5.9
	농어촌	(45)	53.3	37.8	13.3	26.7	2.2	4.4	-	2.2
직업	학생	(69)	41.8	19.4	32.8	11.9	6.0	6.0	1.5	7.5
	직장인	(55)	32.7	30.9	27.3	20.0	7.3	5.5	3.6	3.6
	주부	(33)	42.4	33.3	24.2	30.3	12.1	-	9.1	3.0
	자영업	(7)	28.6	28.6	14.3	14.3	-	-	14.3	-
	퇴직/무직/기타	(100)	40.8	33.7	14.3	24.5	10.2	6.1	8.2	4.1
자격요건	기초수급	(147)	42.1	31.0	17.2	20.0	9.0	4.1	9.0	4.1
	차상위	(100)	36.7	26.5	29.6	23.5	8.2	6.1	2.0	6.1
	기타	(17)	29.4	29.4	35.3	11.8	5.9	5.9	-	-

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (중복응답 %)		응답자 수	이용 하고 싶은 곳 금액 부족	원하 는 가맹 점이 없음	시간 이 없음	가맹 점이 근처 에 없음	이용 방법 모름	심리 적으 로 꺼려 져서	건강 이 안 좋음	함께 할 사람 이 없음
장 애	있다	(72)	35.2	32.4	22.5	23.9	5.6	7.0	12.7	8.5
	없다	(192)	40.7	28.0	23.3	19.6	9.5	4.2	3.2	3.2

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 4) 문화누리카드 이용 분야

## 가. 문화누리카드 분야별 이용률 및 이용 건수

## □ 문화분야 중심으로 카드 이용

- 문화누리카드 이용률을 3개의 분야(문화, 여행, 스포츠)로 분류해 보았을 때 문화분야 이용률이 93.3%, 스포츠 6.0%, 여행 23.9%로 문화분야 비중이 압도적으로 높음.

## □ 특정 세부분야에 집중되어 있는 문화누리카드

- 문화분야에서는 ‘도서 및 음반’과 ‘영화’가, 여행에서는 ‘교통’ 이용률이 대부분임.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-22] 분야별 연간 이용 경험률 및 이용 건수

## 나. 문화분야 이용 건수

## □ 대부분의 연령대에서 이용 건수가 높은 영화

- 영화는 10대 및 20대, 40대 연령층에서 이용률이 높으며, 특히 카드이용연차가 오래될수록 영화관람 건수가 많은 편임.

## □ 특정 연령대(10대, 30대)에서 이용 건수가 높은 도서

- 도서는 성별, 연령별, 지역별 차이가 크지 않은 특징을 보임. 다만 20대의 건수가 소폭 작고, 기초수급자에 비해 차상위계층의 이용 건수가 높은 것이 특징적임.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

〈표 5-30〉 문화분야 이용 건수

구분 (건)		응답자 수	문화 전체	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
전체		(1100)	5.1	2.4	2.4	0.1	-	-	0.1
성	남성	(505)	5.0	2.3	2.4	0.1	-	0.1	0.1
	여성	(595)	5.1	2.4	2.4	0.2	-	-	0.1
연령	10대	(204)	5.4	2.5	<u>2.7</u>	-	-	-	0.1
	20대	(113)	4.9	1.9	<u>2.7</u>	0.2	0.1	0.1	-
	30대	(95)	5.5	<u>2.8</u>	2.6	0.1	-	0.1	-
	40대	(199)	5.6	2.6	<u>2.8</u>	0.1	-	-	-
	50대	(199)	5.4	2.6	2.4	0.3	-	0.1	0.1
	60대	(290)	4.1	2.0	1.8	0.2	-	-	0.1
지역	대도시	(565)	5.0	2.3	2.5	0.1	-	-	0.1
	중소 도시	(335)	4.9	2.4	2.1	0.2	-	0.1	0.1
	농어촌	(200)	5.3	2.5	2.6	0.1	-	-	-
직업	학생	(260)	4.3	2.1	2.0	-	-	-	0.1
	직장인	(218)	5.1	2.4	2.5	0.2	-	-	-
	주부	(158)	5.4	2.5	2.5	0.2	-	0.1	0.1
	자영업	(33)	5.2	2.5	2.6	0.1	-	-	0.1
	퇴직/무직 /기타	(431)	5.8	2.6	3.0	0.1	-	-	-
자격 요건	기초수급	(619)	4.5	2.0	2.2	0.3	-	-	-
	차상위	(416)	6.5	2.8	3.0	0.5	-	0.2	-
	기타	(65)	4.6	2.3	2.0	0.1	-	-	0.1
장애	있다	(298)	4.9	2.3	2.4	0.1	-	-	0.1
	없다	(802)	5.2	2.5	2.4	0.2	-	-	-
카드 이용 년차	1년	(136)	5.3	2.9	2.3	-	-	-	0.1
	2~3년	(558)	4.3	2.1	1.9	0.1	-	0.1	0.1
	4년 이상	(406)	5.3	2.5	<u>2.6</u>	0.2	-	-	0.1

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 다. 여행 분야 이용 건수

## □ 연령대별 생활양식 변화가 여행분야 이용에 반영

- 30대는 테마파크·축제의 이용 건수가 높으며, 60대의 경우 교통에 문화누리카드를 이용한 건수가 높은 편임.

〈표 5-31〉 여행 분야 이용 건수

구분 (건)		응답자 수	여행 전체	숙박	교통	여행사 프로그램	테마파크, 축제 등
전체		(1100)	0.9	-	0.7	-	0.1
성	남성	(505)	0.9	-	0.7	-	0.1
	여성	(595)	0.9	-	0.7	-	0.1
연령	10대	(204)	0.9	-	0.7	-	0.1
	20대	(113)	0.9	-	0.8	-	0.1
	30대	(95)	1.1	0.1	0.7	0.1	0.2
	40대	(199)	0.5	0.1	0.3	-	0.1
	50대	(199)	0.7	-	0.6	-	0.1
	60대	(290)	1.2	-	1.1	-	0.1
지역	대도시	(565)	0.6	-	0.5	-	0.1
	중소도시	(335)	1.4	0.1	1.1	-	0.1
	농어촌	(200)	0.8	-	0.6	-	0.1
직업	학생	(260)	0.7	-	0.7	-	0.1
	직장인	(218)	0.8	-	0.6	-	0.1
	주부	(158)	1.0	0.1	0.8	-	0.1
	자영업	(33)	0.9	0.1	0.7	-	0.1
	퇴직/무직/기타	(431)	0.8	-	0.7	-	0.1
자격 요건	기초수급	(619)	1.0	-	0.9	-	0.1
	차상위	(416)	0.4	-	0.3	-	0.2
	기타	(65)	0.9	-	0.7	-	0.1
장애	있다	(298)	0.9	-	0.7	-	0.1
	없다	(802)	0.9	-	0.8	-	0.1
카드 이용 년차	1년	(136)	0.5	-	0.2	0.2	0.1
	2~3년	(558)	1.0	-	0.8	-	0.1
	4년 이상	(406)	0.8	-	0.7	-	0.1

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 라. 스포츠 분야 이용 건수

□ 스포츠 분야의 이용률 6%로 이용 건수 또한 평균적으로 매우 낮은 편

－ 세부 분야의 성·연령·직업·자격구분, 장애, 카드이용연차에 따른 차이가 나타나지 않음.

〈표 5-32〉 스포츠 분야 이용 건수

구분 (건)		응답자 수	스포츠 전체	스포츠관람	스포츠활동	스포츠용품 구매
전체		(1100)	0.2	0.1	0.1	－
성	남성	(505)	0.2	0.1	－	－
	여성	(595)	0.2	0.1	0.1	－
연령	10대	(204)	0.1	0.1	－	－
	20대	(113)	0.1	0.1	－	－
	30대	(95)	0.2	0.1	0.1	－
	40대	(199)	0.3	0.2	0.1	－
	50대	(199)	0.1	0.1	－	－
	60대	(290)	0.2	－	0.1	0.1
지역	대도시	(565)	0.2	0.1	－	－
	중소도시	(335)	0.3	0.1	0.1	0.1
	농어촌	(200)	0.1	0.1	－	－
직업	학생	(260)	0.1	－	－	0.1
	직장인	(218)	0.3	0.1	0.1	－
	주부	(158)	0.1	0.1	－	－
	자영업	(33)	0.1	0.1	－	－
	퇴직/무직/기타	(431)	0.2	0.2	0.1	－
자격요건	기초수급	(619)	0.1	－	－	0.1
	차상위	(416)	0.7	0.3	0.3	－
	기타	(65)	0.2	0.1	0.1	－
장애	있다	(298)	0.2	0.1	0.1	－
	없다	(802)	0.2	0.1	0.1	－
카드이용연차	1년	(136)	0.1	0.1	－	－
	2~3년	(558)	0.1	0.1	－	－
	4년 이상	(406)	0.2	0.1	0.1	－

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 **표시**



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 5) 문화누리카드 향후 이용의향 분야

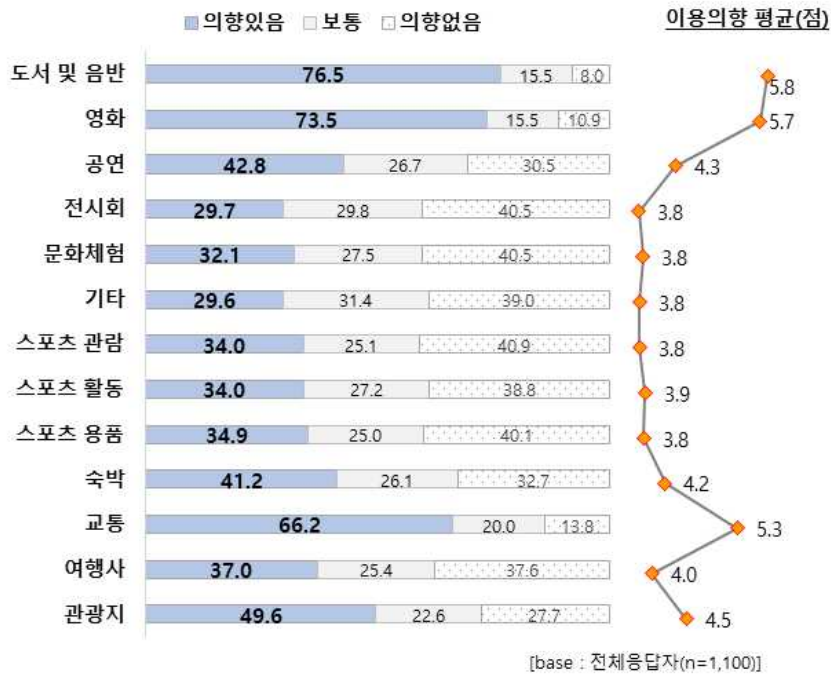
## 가. 문화누리카드 분야별 향후 이용의향

## □ 이용률에 비해 이용의향은 다양한 세부분야를 포함

- 향후 이용의향 분야에 대해 7점 척도로 질문하였으며 현재 이용현황과 마찬가지로 ‘도서 및 음반’, ‘영화’, ‘교통’분야에서 가장 이용의향이 높게 나타남.
- 문화분야의 현재 이용률은 영화·도서로 집중되어 있었으나, 향후 이용의향에서 공연을 이용하겠다는 의향이 높음.
- 스포츠에서는 관람 중심의 이용을 하고 있었으나, 이외 활동이나 스포츠용품 구매에 대한 이용의향 또한 높음.
- 여행은 교통으로 문화누리카드를 이용하겠다는 의향이 가장 높은 것과 더불어 테마파크, 축제, 레저 등 관광지에서 이용하겠다는 의향 또한 높게 나타남.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

※ 의향 없음은 7점척도 중 1+2+3점, 보통은 4점, 의향 있음은 5+6+7점임.



[그림 5-23] 분야별 향후 이용의향

#### 나. 현재 이용분야 vs. 향후 이용의향분야

- 여행분야의 관광지, 교통과 문화분야의 공연의 향후 성장가능성 있음
  - 분야별 이용 경험론과 이용의향을 기준으로 아래와 같이 도식화 해보면 총 4가지 영역이 도출됨.
  - 현재 이용의향도 높고 향후 의향이 높은 영역에는 '도서 및 음반', '영화', '교통' 분야가 포함되어 영화·도서·음반의 수요는 유지될 것으로 보임.
  - 반면 아직 이용률은 낮지만, 이용의향이 높은 '개발영역'의 경우는 '교통', '테마파크, 관광지'와 '공연' 분야가 있음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-24] 이용률과 이용의향에 의한 개발영역 구분

## 다. 문화분야 향후 이용의향

## □ 연령대별 분야별 선호 차이 : 10대 영화, 30대 문화체험

- 대부분의 분야에서 여성의 문화분야 이용의향은 남성대비 높은 편임.
- 10대의 경우 영화·공연·전시회의 의향이 높아, 영화에 대한 선호가 타 연령대에 비해 높은 반면, 20대는 공연·전시가 높음.
- 30대는 공연·전시와 더불어 문화체험이 높아, 유소년의 보육을 위한 수요가 반영된 것으로 보임.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 문화누리카드 이용자 중장애, 기초수급자의 문화분야 이용에 대한 수요 증진이 필요

- 기초수급자가 차상위계층에 비해 전반적인 이용의향이 모든 문화 세부분야에서 낮으며 장애인도 마찬가지로 응답패턴이 나타남.
- 기초수급자와 장애인의 문화누리카드 이용에 대한 인식을 확인할 필요 있음.

〈표 5-33〉 문화분야 이용의향

구분 (7점 평균)		응답자 수	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
전체		(1100)	5.8	5.7	4.3	3.8	3.8	3.8
성	남성	(505)	5.7	5.5	4.0	3.4	3.5	3.6
	여성	(595)	5.9	<u>5.9</u>	<u>4.6</u>	<u>4.0</u>	<u>4.1</u>	<u>3.9</u>
연령	10대	(204)	6.0	<u>6.3</u>	<u>4.8</u>	<u>4.2</u>	4.2	4.2
	20대	(113)	6.0	5.9	<u>4.7</u>	<u>4.2</u>	4.1	3.8
	30대	(95)	6.1	5.9	<u>4.8</u>	<u>4.3</u>	<u>4.5</u>	4.0
	40대	(199)	5.7	5.9	4.6	3.9	4.0	3.8
	50대	(199)	6.1	5.7	4.5	3.8	3.8	3.8
	60대	(290)	5.4	5.0	3.4	2.9	3.1	3.3
지역	대도시	(565)	5.8	5.8	4.4	3.8	3.9	3.8
	중소도시	(335)	5.7	5.4	4.1	3.5	3.7	3.7
	농어촌	(200)	<u>6.0</u>	5.9	4.6	<u>4.0</u>	4.0	3.8
직업	학생	(260)	6.1	<u>6.1</u>	4.8	<u>4.3</u>	<u>4.2</u>	<u>4.1</u>
	직장인	(218)	5.9	<u>6.3</u>	<u>5.0</u>	<u>4.3</u>	<u>4.4</u>	<u>4.0</u>
	주부	(158)	5.6	5.7	4.2	3.5	3.7	3.6
	자영업	(33)	5.4	5.6	4.8	4.0	3.7	3.3
	퇴직/무직/기타	(431)	5.7	5.2	3.7	3.2	3.3	3.5
자격 요건	기초수급	(619)	5.7	5.5	4.1	3.5	3.6	3.7
	차상위	(416)	<u>6.0</u>	<u>5.9</u>	<u>4.7</u>	<u>4.1</u>	<u>4.2</u>	<u>3.9</u>
	기타	(65)	5.9	5.7	4.1	3.9	3.8	3.6
장애	있다	(298)	5.6	5.0	3.7	3.3	3.3	3.5
	없다	(802)	<u>5.9</u>	<u>5.9</u>	<u>4.6</u>	<u>3.9</u>	<u>4.0</u>	<u>3.9</u>
카드 이용 년차	1년	(136)	5.8	5.6	4.5	4.0	3.9	3.8
	2~3년	(558)	5.8	5.7	4.3	3.7	3.8	3.7
	4년 이상	(406)	5.8	5.7	4.3	3.7	3.9	3.8

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 라. 여행·스포츠분야 향후 이용의향

## □ 남성과 10~40대에서 이용의향이 높은 스포츠 관람

- 남성은 스포츠 분야에서 여성보다 이용 의향이 높아 문화분야와 상반된 패턴을 보임.
- 특히 스포츠관람은 10~40대에서 고르게 높게 나타났으며, 50~60대의 스포츠 분야 이용의향률인 낮은 편임.

## □ 여행(관광지)에 대한 10대 및 30대 연령층의 향후 이용의향 높은 편

- 테마파크와 같은 여행분야는 10대 및 유소년 자녀가 있는 30대 연령층에서 의향률이 높음.

〈표 5-34〉 스포츠 및 여행 분야 이용 의향

구분 (7점 평균)		응답자 수	스포츠 관람	스포츠 활동	스포츠 용품 구매	숙박	교통	여행사 프로그램	테마파크, 축제 등
전체		(1100)	3.8	3.9	3.8	4.2	5.3	4.0	4.5
성	남성	(505)	4.0	3.7	3.9	4.0	5.3	3.8	4.4
	여성	(595)	3.6	3.9	3.8	4.3	5.4	4.1	4.7
연령	10대	(204)	4.2	4.1	4.0	4.7	5.4	4.3	5.1
	20대	(113)	4.1	3.9	3.9	4.7	5.5	4.2	4.8
	30대	(95)	4.4	4.6	4.5	4.7	5.4	4.5	5.5
	40대	(199)	4.2	4.4	4.3	4.6	5.3	4.3	4.8
	50대	(199)	3.7	3.8	4.0	4.1	5.3	3.9	4.5
	60대	(290)	2.9	3.1	3.0	3.2	5.3	3.2	3.5
지역	대도시	(565)	3.9	3.9	3.8	4.2	5.3	3.9	4.5
	중소도시	(335)	3.6	3.7	3.8	4.2	5.5	4.0	4.5
	농어촌	(200)	3.9	4.0	4.1	4.2	5.3	4.1	4.7
직업	학생	(260)	4.1	4.0	4.0	4.6	5.3	4.3	4.9
	직장인	(218)	4.4	4.5	4.5	4.8	5.5	4.5	5.2
	주부	(158)	3.3	3.7	3.4	3.7	5.5	3.7	4.3
	자영업	(33)	3.8	3.8	3.6	4.1	5.5	3.8	4.4

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (7점 평균)		응답자 수	스포츠 관람	스포츠 활동	스포츠 용품 구매	숙박	교통	여행사 프로그램	테마파크, 축제 등
	퇴직/무직/기타	(431)	3.4	3.5	3.6	3.8	5.2	3.6	4.0
자격 요건	기초수급	(619)	3.6	3.6	3.6	4.0	5.3	3.8	4.3
	차상위	(416)	<u>4.1</u>	<u>4.2</u>	<u>4.2</u>	<u>4.5</u>	<u>5.5</u>	<u>4.2</u>	4.8
	기타	(65)	3.7	3.6	3.6	3.9	4.7	3.7	4.5
장애	있다	(298)	3.4	3.4	3.4	3.5	5.2	3.4	4.0
	없다	(802)	3.9	4.0	4.0	4.4	5.4	4.2	4.7
카드 이용 연차	1년	(136)	4.1	4.2	4.1	4.5	5.5	4.3	4.7
	2~3년	(558)	3.8	3.8	3.8	4.1	5.3	3.9	4.5
	4년 이상	(406)	3.7	3.8	3.8	4.1	5.3	4.0	4.5

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

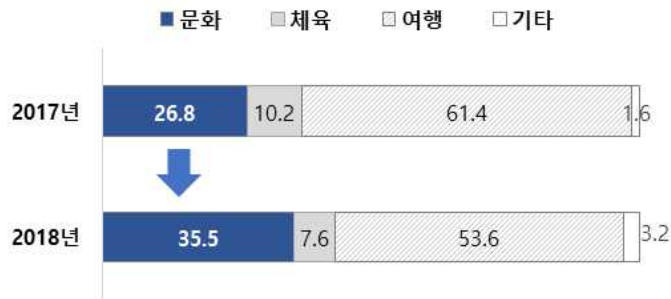
## 마. 문화누리카드 증액 시 향후 희망 분야

## □ 2017년에 비해 문화분야의 향후 이용의향률이 상승

- 향후 문화누리카드가 10만원으로 증액될 경우 이용하고 싶은 영역으로는 여행(53.6%)이 가장 높고 이어서 문화(35.5%), 스포츠(7.6%)순임.
- 2017년 결과와 비교해 본다면, 문화분야 희망률이 2017년 26.8%대비 다소 상승함. 단, 2017년은 10대 이용자를 조사에서 제외하였는데 문화분야 응답비율은 10대에서 특히 높아 해석 시 주의를 요함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

※ 2017년 응답자 총 611명이며, 10대는 제외하였기 때문에 정확한 비교는 어려움



[그림 5-25] 문화누리카드 증액 시 향후 희망 이용 분야 (%)

□ 문화누리카드의 이용연차가 높아질수록 문화에서 여행분야로 희망분야가 옮겨지는 현상이 나타남

– 50대 또는 퇴직·무직, 카드이용 2년 이상에 해당하는 층이 문화누리카드 증액이 향후 여행 분야에서 이용하겠다는 응답률이 타 분류에 비해 유의미하게 높은 편임.

– 이에 비해 10대, 카드이용 1년인 이용자는 문화분야의 이용 의향률이 높음.

<표 5-35> 문화누리카드 증액 시 향후 희망 이용 분야 (%)

구분 (%)		응답자수	문화	스포츠	여행	기타	합계
전체		(1100)	35.5	7.6	53.6	3.2	100.0
성	남성	(505)	35.6	9.5	51.7	3.2	100.0
	여성	(595)	35.5	6.1	55.3	3.2	100.0
연령	10대	(204)	51.0	6.4	41.2	1.5	100.0
	20대	(113)	35.4	8.8	54.0	1.8	100.0
	30대	(95)	36.8	7.4	55.8	—	100.0
	40대	(199)	29.6	6.5	59.8	4.0	100.0
	50대	(199)	22.6	8.5	63.3	5.5	100.0
	60대	(290)	37.2	8.3	50.7	3.8	100.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (%)		응답자수	문화	스포츠	여행	기타	합계
지역	대도시	(565)	34.5	8.8	53.3	3.4	100.0
	중소도시	(335)	38.8	6.3	52.2	2.7	100.0
	농어촌	(200)	33.0	6.5	57.0	3.5	100.0
직업	학생	(260)	44.1	8.4	43.7	3.8	100.0
	직장인	(218)	33.4	9.3	55.4	1.9	100.0
	주부	(158)	33.0	6.0	57.1	3.9	100.0
	자영업	(33)	46.2	6.5	45.4	1.9	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	26.1	5.5	67.0	1.4	100.0
자격요건	기초수급	(619)	37.3	7.0	50.6	5.1	100.0
	차상위	(416)	39.4	15.2	45.5	-	100.0
	기타	(65)	32.9	9.0	53.6	4.4	100.0
장애	있다	(298)	35.9	7.1	53.3	3.7	100.0
	없다	(802)	33.7	7.7	55.8	2.9	100.0
카드이용 년차	1년	(136)	44.6	12.3	43.1	-	100.0
	2~3년	(558)	38.3	5.7	51.7	4.4	100.0
	4년 이상	(406)	34.5	8.4	54.4	2.7	100.0

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

## 바. 문화누리카드 증액 시 향후 희망 분야별 개선사항

## □ 문화누리카드 이용금액 증액 시(현행 7만원 → 10만원) 가맹점 관리의 중요성 증대

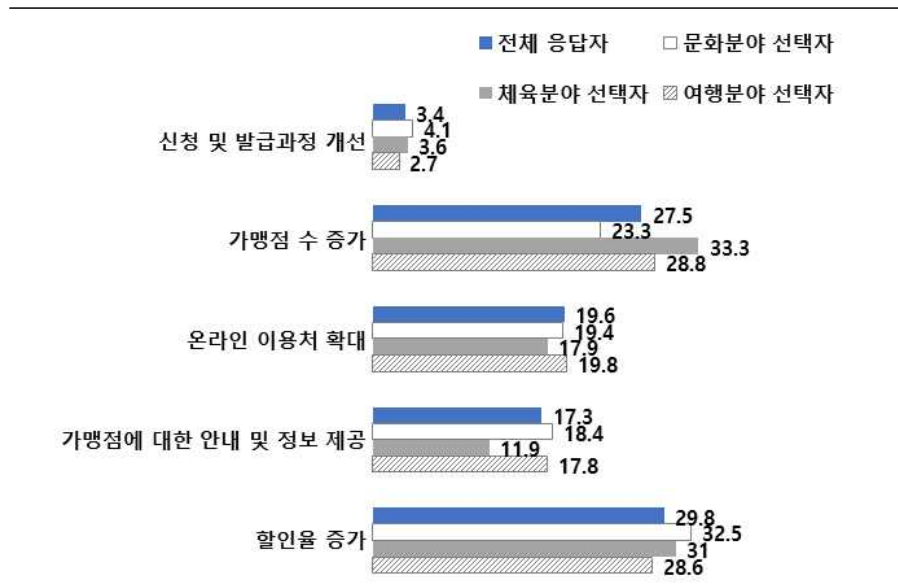
- 향후 문화누리카드가 10만원으로 증액될 경우 향후 개선사항으로는 ‘가맹점’과 관련한 응답과 ‘할인율’ 관련 내용이 대부분임.
- 특히, 가맹점 수의 증가와 가맹점에서 제공하는 할인율의 증가가 전체 응답자 기준 27.5%, 29.8%로 높음.

## □ 문화누리카드 이용금액 증액 시(현행 7만원 → 10만원) 분야별 개선사항에 소폭 차이 나타남.



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 증액이 문화분야 또는 스포츠분야의 이용에 집중하겠다는 층은 가맹점에서 제공하는 할인율이 보다 상승되기를 바람. (전체 29.8%, 문화분야 32.5%, 스포츠분야 31.0%)
- 여행분야 선택자의 경우, 가맹점 수 증가를 기대함. (전체 27.5%, 여행분야 33.3%)



[그림 5-26] 문화누리카드 증액 시 개선사항 (%)

## □ 60대 이상 고 연령층에 대한 정보제공 적극성 제고 필요

- 세부 집단별로 보면 10대는 할인율에 더 민감하였고, 60대의 경우는 ‘가맹점에 대한 정보’제공을 희망하였음.
- 특히 연령이 높을 경우 스마트폰 이용이 어렵거나 핸드폰이 없는 경우가 타 연령대 대비 높을 것이며 홈페이지 등 정보 검색에도 상대적으로 어려움이 있을 것으로 예상되는바, 60대 이상 고연령층을 대상으로 한 가맹점 정보 제공을 보다 더 적극적으로 제공해야 할 필요성이 있음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 카드 이용연차의 변화에 따라 개선사항의 차이가 나타남

- 카드이용 1년차인 경우 가맹점 수 증가에 대한 요구가 2년차 이상에 비해 높음.
- 이에 비해, 카드 이용 2-3년차는 가맹점 중 온라인 이용처의 증가를 희망하며, 4년 이상인 경우 가맹점에서 제공하는 할인율이 증가되기를 희망함.

〈표 5-36〉 문화누리카드 증액 시 개선사항 (%)

구분		응답자 수	신청 및 발급 과정 개선	가맹점 수 증가	온라인 이용처 확대	가맹점에 대한 안내 및 정보 제공	할인율 증가	기타	합계
전체		(1100)	3.4	27.5	19.6	17.3	29.8	2.4	100.0
성	남성	(505)	2.0	26.9	21.6	15.6	30.5	3.4	100.0
	여성	(595)	4.5	28.1	18.0	18.7	29.2	1.5	100.0
연령	10대	(204)	2.9	29.4	17.2	11.3	<u>37.7</u>	1.5	100.0
	20대	(113)	1.8	25.7	22.1	19.5	29.2	1.8	100.0
	30대	(95)	8.4	30.5	17.9	11.6	29.5	2.1	100.0
	40대	(199)	3.0	24.1	22.1	15.1	32.7	3.0	100.0
	50대	(199)	3.5	22.6	<u>29.1</u>	13.1	29.6	2.0	100.0
	60대	(290)	2.8	31.7	12.8	<u>26.9</u>	22.8	3.1	100.0
지역	대도시	(565)	3.0	28.1	18.6	18.6	30.3	1.4	100.0
	중소도시	(335)	3.6	26.9	19.7	16.4	30.1	3.3	100.0
	농어촌	(200)	4.0	27.0	22.5	15.0	28.0	3.5	100.0
직업	학생	(260)	4.2	26.9	17.2	20.2	28.2	3.4	100.0
	직장인	(218)	3.7	32.1	21.5	15.1	24.9	2.7	100.0
	주부	(158)	2.7	24.3	19.4	17.5	34.4	1.6	100.0
	자영업	(33)	3.1	27.7	16.9	14.2	36.2	1.9	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	4.6	28.4	23.4	12.8	28.9	1.8	100.0
자격요건	기초수급	(619)	3.2	<u>27.8</u>	17.7	<u>25.3</u>	24.1	1.9	100.0
	차상위	(416)	9.1	15.2	<u>27.3</u>	21.2	27.3	-	100.0
	기타	(65)	2.6	<u>27.8</u>	19.5	18.1	28.8	3.2	100.0
장애	있다	(298)	2.9	27.6	19.4	16.5	31.0	2.6	100.0
	없다	(802)	3.8	26.7	20.7	18.3	28.6	1.9	100.0

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분		응답자 수	신청 및 발급 과정 개선	가맹점 수 증가	온라인 이용처 확대	가맹점에 대한 안내 및 정보 제공	할인율 증가	기타	합계
카드 이용 년차	1년	(136)	4.6	32.3	15.4	18.5	26.2	3.1	100.0
	2~3년	(558)	2.3	27.5	25.5	18.1	22.8	3.7	100.0
	4년 이상	(406)	3.7	27.6	17.5	17.0	32.4	1.9	100.0

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

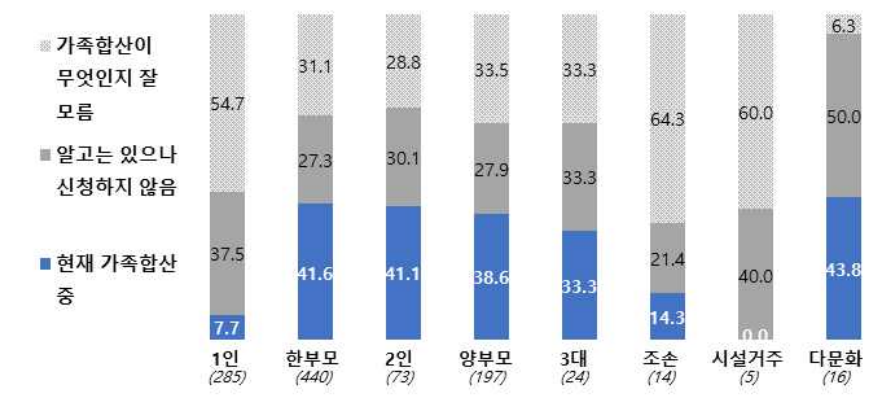
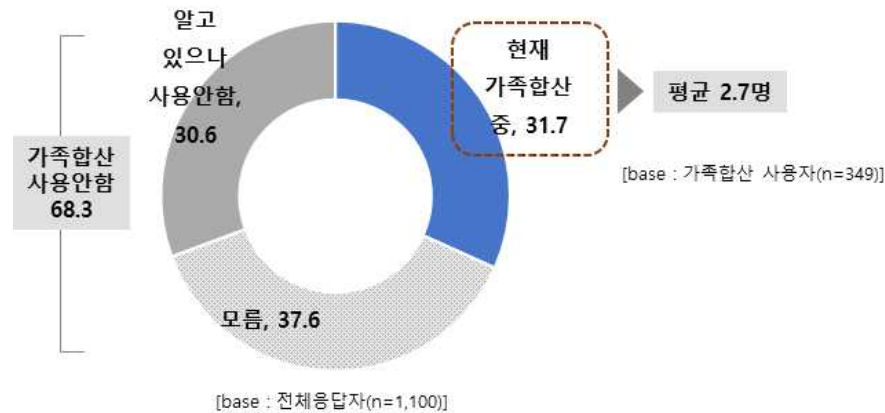
## 5) 문화누리카드 세부 기능 인지 및 이용

## 가. 가족합산 기능

□ 가족합산 기능 미 인지자가 37.6%, 가족합산 기능을 알지만 미 이용하는 층이 30.6%

- 문화누리카드의 가족합산 기능을 알고 있는 비율은 약 62.3%(31.7%+30.6%)이며 현재 가족합산 기능을 이용하는 비율은 31.7%임. 가족합산을 하는 경우는 평균 2.7명의 가족을 합산하여 이용 중임.
- 반면 가족합산 기능을 모르는 비율은 37.6%이며 특히 응답자수는 14명으로 적지만 조손가정인 경우 가족합산 기능을 모르는 경우가 64.3%에 달해 연령이 높은 조부모와 손자녀가 있는 가정의 경우 정보전달에서 취약함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-27] 문화누리카드 가족합산 인지 및 이용여부 (%)

□ 가족합산 기능에 대한 인지도는 성·연령·학력수준·장애여부·카드이용기간에 따라 다름

- 가족합산 기능을 잘 모르는 경우는 남성, 10대 및 60대, 학력이 낮고 주부 및 퇴직/무직자, 장애인, 카드이용기간이 짧은 경우 더 높음.
- 현재 가족합산을 이용 중인 경우는 여성, 20~50대, 학력이 높거나 차상위계층에서 더 높음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- － 이용 연차가 짧은 경우는 몰라서 못 쓰는 경우가 많은 반면, 이용 연차가 길어도 본인의 상황에 따라 기능은 알지만 신청하지 않는 비율이 더 높은 것으로 나타남.

〈표 5-37〉 가족합산가능 인지 및 이용

구분		가족합산가능 인지 및 이용 여부 (%)					합산가족 인원수	
		응답자 수	현재 합산해서 이용 중	가족합산이 무엇인지 잘 모름	알고는 있으나 신청하지 않음	합계	응답자수	평균(명)
전체		(1100)	31.7	37.6	30.6	100.0	(349)	2.7
성	남성	(505)	28.7	41.8	29.5	100.0	(145)	2.8
	여성	(595)	34.3	34.1	31.6	100.0	(204)	2.6
연령	10대	(204)	30.9	46.6	22.5	100.0	(63)	3.0
	20대	(113)	41.6	31.0	27.4	100.0	(47)	2.8
	30대	(95)	40.0	26.3	33.7	100.0	(38)	3.1
	40대	(199)	34.7	29.6	35.7	100.0	(69)	2.6
	50대	(199)	34.2	26.1	39.7	100.0	(68)	2.7
	60대	(290)	22.1	51.0	26.9	100.0	(64)	2.1
지역	대도시	(565)	31.9	36.6	31.5	100.0	(180)	2.6
	중소도시	(335)	29.9	40.6	29.6	100.0	(100)	2.7
	농어촌	(200)	34.5	35.5	30.0	100.0	(69)	2.8
학력	중졸이하	(238)	21.4	54.6	23.9	100.0	(51)	2.6
	고졸	(377)	31.3	36.6	32.1	100.0	(118)	2.6
	대학 이상	(485)	37.1	30.1	32.8	100.0	(180)	2.8
직업	학생	(260)	36.9	40.8	22.3	100.0	(96)	2.9
	직장인	(218)	36.7	22.0	41.3	100.0	(80)	2.6
	주부	(158)	30.4	43.0	26.6	100.0	(48)	2.5
	자영업	(33)	57.6	30.3	12.1	100.0	(19)	2.9
	퇴직/무직/기타	(431)	24.6	42.2	33.2	100.0	(106)	2.6
자격요건	기초수급	(619)	28.3	40.1	31.7	100.0	(175)	2.6
	차상위	(416)	37.0	33.4	29.6	100.0	(154)	2.7
	기타	(65)	30.8	41.5	27.7	100.0	(20)	3.2

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분		가족합산가능 인지 및 이용 여부 (%)					합산가족 인원수	
		응답자 수	현재 합산해서 이용 중	가족합산이 무엇인지 잘 모름	알고는 있으나 신청하지 않음	합계	응답자수	평균(명)
장애	있다	(298)	23.5	45.3	31.2	100.0	(70)	2.2
	없다	(802)	34.8	34.8	30.4	100.0	(279)	2.8
카드 이용 연차	1년	(136)	30.9	41.2	27.9	100.0	(42)	2.6
	2~3년	(558)	30.3	41.9	27.8	100.0	(169)	2.8
	4년 이상	(406)	34.0	30.5	35.5	100.0	(138)	2.5

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

## 나. 본인충전 기능

## □ 추가충전 기능 인지도 73%, 기능을 알고 있으나 미 이용하는 층 45%

- 충전기능을 알지 못하는 비율은 22.7%임. 즉 전체 응답자의 약 73%는 추가충전을 할 수 있다는 것을 알고 있는 것으로 나타남.
- 2018년도 이용자 중 약 32.3%는 추가충전을 해보았다고 하였으며 평균 2.4회를 충전하였음. 그러나 45.0%는 충전기능을 알고 있으면서도 이용해 본 적이 없음.

## □ 추가충전 기능에 대한 인지도가 낮은 층은 60대 이상, 저학력, 기초수급자임

- 추가충전은 연령이나 직업에 의한 차이가 나타남. 실제 충전경험은 30~40대에서 높고, 10~20대는 인지도는 높지만 실제로 충전해본 경험은 없는 것으로 확인됨.
- 연령이 낮을수록 정보력은 높지만 충전금액 등 경제상황에 의해 실제 충전까지는 이어지지 못하는 것으로 보임.
- 카드 이용 연차가 높을수록 충전해서 이용하는 비율이 상대적으로 높으며, 충전기능을 아예 알지 못하는 경우는 60대 이상, 학력이 낮고 기초수급자인 경우가 더 높음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-28] 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부 (%)

## □ 본인충전 기능 이용자 중 약 30%는 이용 불편함으로 향후 이용의향 없음

- 전체 응답자의 약 45.6%는 향후 이용하고 싶은 의향이 있으며 현재 이용률 32.3%대비 높은 편임.
- 특히 기존 이용자의 경우 68.7%는 향후에도 추가충전 기능을 이용하겠다는 의향을 표현하였음.
- 반면 현재 이용자의 약 30%는 이용의향이 낮은 편인데 인터뷰 결과 등을 참조해보면 추가충전 방법(농협 등)에 대한 불편사항과 남은 금액만을 결제하지 못하는 현재 방식에 대한 불편함 등이 작용했을 것이라 추정됨.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

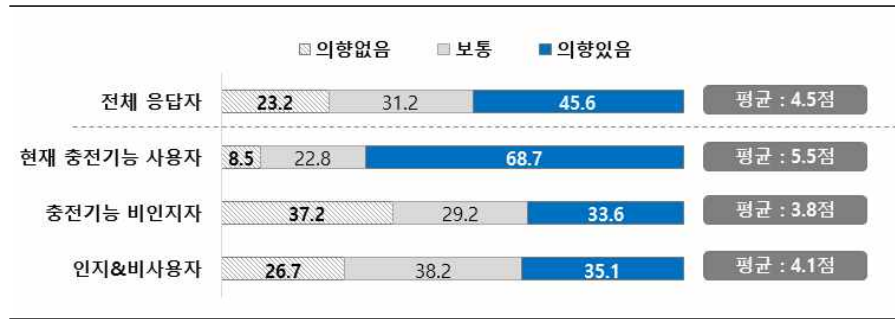
〈표 5-38〉 문화누리카드 본인충전기능 인지 및 이용여부

구분 (%)		응답자수	추가충전 경험 있음	추가충전 기능을 모름	알고는 있으나 해본 적 없음	합계
전체		(1100)	32.3	22.7	45.0	100.0
성	남성	(505)	30.3	23.4	46.3	100.0
	여성	(595)	33.9	22.2	43.9	100.0
연령	10대	(204)	36.8	12.7	50.5	100.0
	20대	(113)	35.4	10.6	54.0	100.0
	30대	(95)	44.2	9.5	46.3	100.0
	40대	(199)	40.7	12.1	47.2	100.0
	50대	(199)	36.2	17.1	46.7	100.0
	60대	(290)	15.5	50.0	34.5	100.0
지역	대도시	(565)	32.0	21.6	46.4	100.0
	중소도시	(335)	31.0	26.0	43.0	100.0
	농어촌	(200)	35.0	20.5	44.5	100.0
학력	중졸 이하	(238)	19.3	40.8	39.9	100.0
	고졸	(377)	27.6	22.0	50.4	100.0
	대학 이상	(485)	42.3	14.4	43.3	100.0
직업	학생	(260)	36.2	13.1	50.8	100.0
	직장인	(218)	42.7	7.3	50.0	100.0
	주부	(158)	27.8	35.4	36.7	100.0
	자영업	(33)	36.4	27.3	36.4	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	26.0	31.3	42.7	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	30.0	27.5	42.5	100.0
	차상위	(416)	36.3	17.1	46.6	100.0
	기타	(65)	27.7	13.8	58.5	100.0
장애	있다	(298)	23.8	35.2	40.9	100.0
	없다	(802)	35.4	18.1	46.5	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	18.4	26.5	55.1	100.0
	2~3년	(558)	33.3	23.7	43.0	100.0
	4년 이상	(406)	35.5	20.2	44.3	100.0

※ 의향 없음은 7점척도 중 1+2+3점, 보통은 4점, 의향 있음은 5+6+7점임.



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-29] 문화누리카드 본인충전기능 향후 이용 의향 (%)

## □ 충전기능 향후 이용의향 높은 2년차 이상 카드이용자

- 10대와 30-40대, 학생 및 직장인 집단에서 본인충전기능 향후 이용의향이 높은 편임.
- 카드 이용 연차가 1년인 경우에 비해 2년 이상 이용한 경우 충전기능 이용의향이 높음.

〈표 5-39〉 문화누리카드 본인충전기능 향후 이용 의향

구분 (%)		응답자수	의향 없음 (1+2+3점)	보통 (4점)	의향 있음 (5+6+7점)	평균
전체		(1100)	23.2	31.2	45.6	4.5
성	남성	(505)	24.6	30.3	45.1	4.4
	여성	(595)	22.0	31.9	46.1	4.5
연령	10대	(204)	17.6	29.9	52.5	4.9
	20대	(113)	16.8	36.3	46.9	4.6
	30대	(95)	17.9	30.5	51.6	4.8
	40대	(199)	16.6	29.6	53.8	4.8
	50대	(199)	21.1	34.2	44.7	4.5
	60대	(290)	37.2	29.3	33.4	3.8
지역	대도시	(565)	20.9	31.5	47.6	4.6
	중소도시	(335)	26.9	30.1	43.0	4.3
	농어촌	(200)	23.5	32.0	44.5	4.4

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (%)		응답자수	의향 없음 (1+2+3점)	보통 (4점)	의향 있음 (5+6+7점)	평균
학력	중졸 이하	(238)	<u>36.6</u>	28.6	34.9	3.9
	고졸	(377)	23.1	35.3	41.6	<u>4.4</u>
	대학 이상	(485)	16.7	29.3	<u>54.0</u>	<u>4.9</u>
직업	학생	(260)	18.1	28.8	<u>53.1</u>	<u>4.8</u>
	직장인	(218)	16.5	31.2	<u>52.3</u>	<u>4.8</u>
	주부	(158)	24.7	32.3	43.0	4.3
	자영업	(33)	30.3	30.3	39.4	4.2
	퇴직/무직/기 타	(431)	28.5	32.3	39.2	4.2
자격 요건	기초수급	(619)	<u>26.2</u>	30.5	43.3	4.4
	차상위	(416)	20.0	32.0	<u>48.1</u>	4.6
	기타	(65)	15.4	32.3	<u>52.3</u>	4.7
장애	있다	(298)	<u>29.2</u>	30.2	40.6	4.1
	없다	(802)	20.9	31.5	47.5	4.6
카드 이용 년차	1년	(136)	17.6	44.9	37.5	4.4
	2~3년	(558)	<u>24.2</u>	27.8	48.0	4.5
	4년 이상	(406)	<u>23.6</u>	31.3	45.1	4.4

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

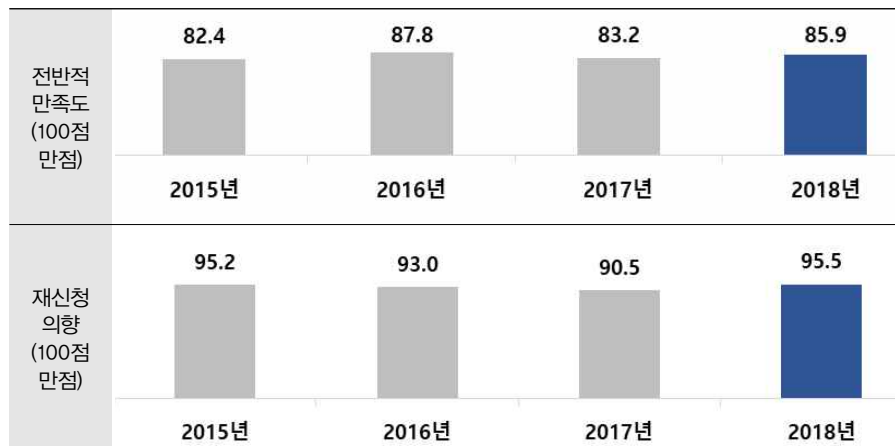
## 3. 만족도 및 효과성

## 1) 문화누리카드 만족도

가. 문화누리카드 만족도 점수<sup>32)</sup>

## □ 2018년도 문화누리카드 이용만족도 85.9점

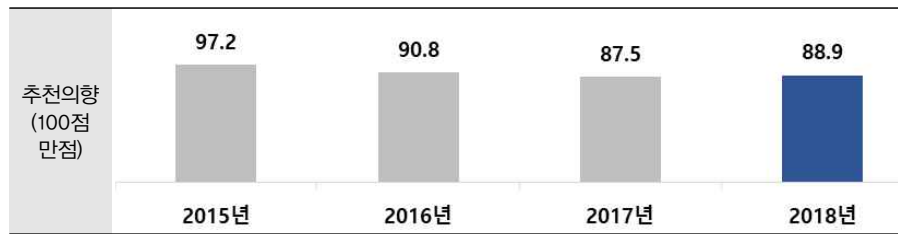
- 2018년도 문화누리카드 전반적 이용 만족도는 85.9점이며, 2017년도 83.2점 대비 상승함.<sup>33)</sup>
- 이외 재신청의향 및 추천의향 또한 전년대비 상승하였으며, 특히 재신청 의향은 95%를 넘어서는 높은 수치를 기록함.



32) 만족도 점수는 7점척도 측정하여 100점으로 환산하여 제시함.

33) 연도별 전반적 만족도 점수는 당해연도 통합문화이용권 사업성과 평가 보고서 및 만족도 조사 보고서에서 인용함.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

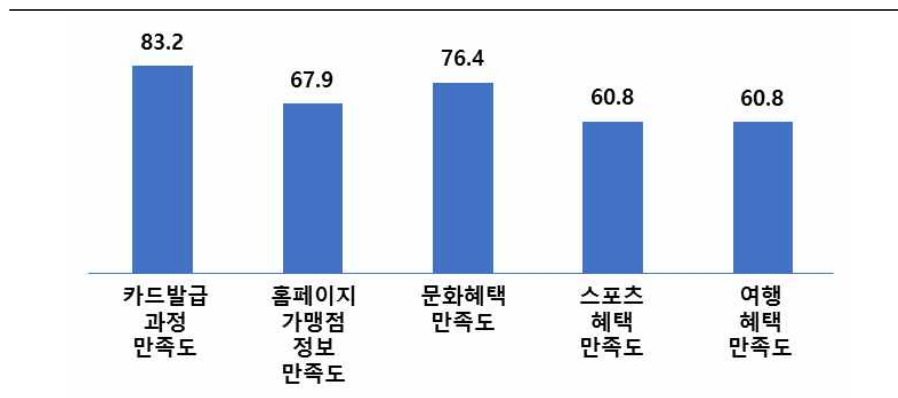


[그림 5-30] 전반적 만족도, 재신청 의향, 추천의향 연도별 비교

## 나. 2018년 문화누리카드 세부 만족도 점수

## □ 높은 이용만족도에 비해 세부 요소별 개선 필요

- 발급과정에서는 큰 어려움이 없는 것으로 보이나, 홈페이지 내 가맹점 정보나 문화 이외 스포츠, 여행관련 혜택은 아직 부족한 것으로 보임.
- 문화혜택의 만족도에 비해 여행 및 스포츠 분야의 혜택에 대한 만족도가 약 15점 가까이 낮아, 분야별 고른 혜택을 부여할 필요 있음.



[그림 5-31] 문화누리카드 세부 만족도

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 60대 이상 이용자의 발급과정, 혜택 제공에 대한 차별화된 수요를 반영할 방안 필요

- 10대의 경우 문화누리카드 만족도가 높은 편이며, 발급과정을 제외하고는 홈페이지 정보, 문화, 스포츠, 여행관련 혜택 등에 상대적으로 만족도가 높은 것으로 나타남.
- 반면 60대는 특히 홈페이지나 스포츠, 여행 등에 관한 만족도가 낮은 편인데 이는 정보접근이 원활하지 않거나 60대의 욕구와 맞지 않는 분야 등으로 인한 것으로 해석됨.
- 전반적으로 이용기간이 길수록 만족도는 더 큰 것으로 나타남.

〈표 5-40〉 문화누리카드 만족도

구분 (점, 100점 만점)		전반적 만족도	재신청 의향	추천 의향	카드발 급 과정 만족도	홈페이 지 가맹점 정보 만족도	문화혜 택 만족도	스포츠 혜택 만족도	여행 혜택 만족도
전체		85.9	95.5	88.9	83.2	67.9	76.4	60.8	60.8
성	남성	85.9	94.7	87.8	82.6	68.4	76.6	62.5	61.9
	여성	85.9	96.2	89.9	83.6	67.5	76.3	59.4	59.8
연령	10대	89.1	95.0	91.8	83.7	80.6	86.8	70.9	70.5
	20대	86.3	94.4	88.6	80.2	74.2	78.3	64.3	60.9
	30대	85.1	96.5	91.1	82.3	71.6	77.5	64.7	60.5
	40대	85.1	96.0	91.5	81.9	71.4	75.4	60.1	57.0
	50대	84.8	97.2	89.2	82.4	70.4	71.9	56.7	56.9
	60대	85.1	94.6	84.3	85.6	51.3	71.8	54.5	59.2
지역	대도시	85.2	95.1	88.5	82.4	68.1	76.8	60.4	60.7
	중소도시	86.8	95.7	88.8	85.0	66.5	76.1	60.9	60.5
	농어촌	86.3	96.5	90.2	82.4	69.7	76.0	61.9	61.3
학력	중졸 이하	89.0	95.3	87.0	86.1	59.7	77.6	61.4	63.2
	고졸	85.7	95.4	90.0	83.1	69.1	76.2	60.3	60.1
	대학 이상	84.5	95.8	89.0	81.8	71.0	76.0	61.0	60.1

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (점, 100점 만점)		전반적 만족도	재신청 의향	추천 의향	카드발 급 과정 만족도	홈페이 지 가맹점 정보 만족도	문화혜 택 만족도	스포츠 혜택 만족도	여행 혜택 만족도
직업	학생	88.7	94.7	90.7	82.2	79.6	84.9	69.6	68.5
	직장인	84.3	96.3	91.2	82.0	70.9	75.1	61.5	58.6
	주부	87.0	97.2	89.1	86.9	59.5	78.7	60.9	63.2
	자영업	87.4	98.5	89.4	89.4	67.7	80.3	59.1	55.0
	퇴직/무 직/기타	84.5	94.8	86.5	82.5	62.5	70.8	55.4	56.7
자격 요건	기초수급	86.2	95.3	88.3	84.9	66.3	76.7	60.5	61.1
	차상위	86.1	96.3	90.0	81.7	69.9	76.2	61.5	60.9
	기타	81.3	92.3	87.4	76.1	70.8	74.9	60.5	56.7
장애	있다	85.4	95.1	86.0	82.8	60.7	72.7	55.9	58.5
	없다	86.1	95.7	90.0	83.3	70.6	77.8	62.7	61.6
카드 이용 년차	1년	80.3	91.3	84.6	80.1	64.8	73.6	62.0	58.8
	2~3년	86.7	95.8	88.6	82.9	66.9	77.1	61.2	61.5
	4년 이상	86.7	96.5	90.7	84.5	70.3	76.4	59.9	60.4

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 2) 문화누리카드 효과성

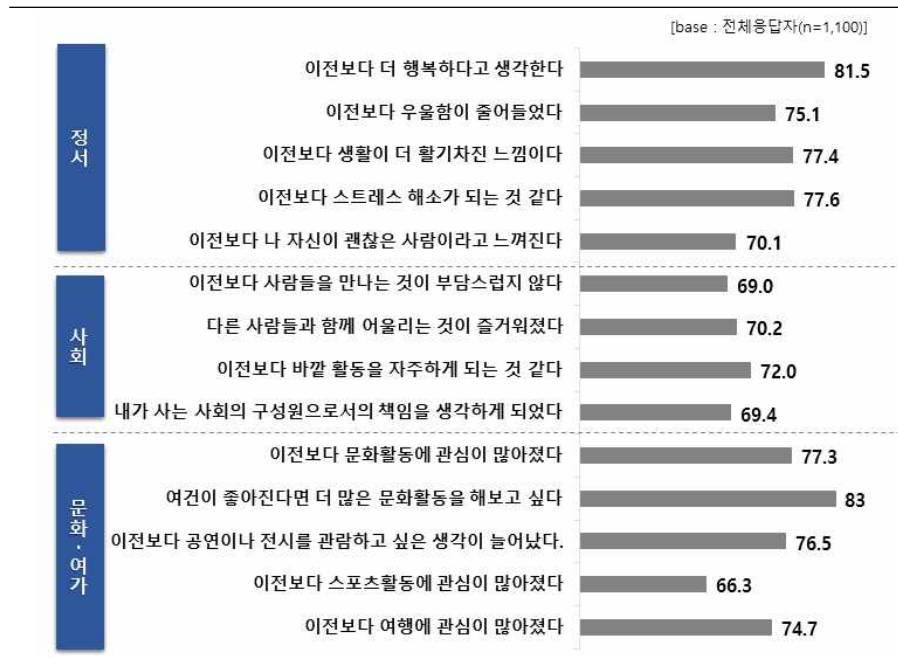
## 가. 전체

## □ 개인의 행복감과 문화활동에 대한 욕구 상승이 주요 효과

- 문화누리카드의 효과성은 총 3가지 영역으로 구분하였음 : ①정서적, ②사회적, ③문화·여가적 효과
- 가장 높은 효과성을 보인 분야는 ‘정서적’ 분야로 나타났다. 문화누리카드를 이용하기 이전보다 ‘더 행복하다’는 항목의 점수가 81.5점으로 높음.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 문화·여가 관련 항목에서 ‘여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다’ 점수가 83.0점으로 가장 높아 문화누리카드는 이용자들의 문화활동에 대한 관심을 불러일으키는데 영향을 주었던 것으로 판단됨.



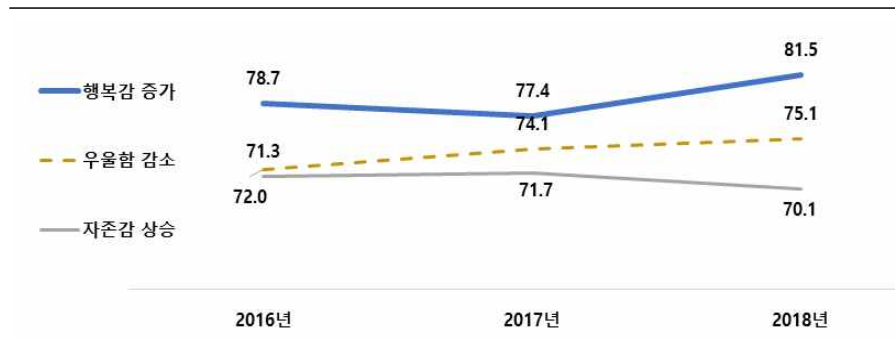
[그림 5-32] 문화누리카드 효과성 점수

## 나. 문화누리카드 효과성 연도별 비교 (일부 문항)

□ 문화누리카드 이용으로 인한 개인의 행복감은 2016년 이후 지속적으로 상승 중

- 연도별 효과성 비교는 각 연도별로 효과성 문항이 서로 달라 비교가 가능한 정서적 측면 3개 문항만을 분석함.
- 비교결과, 전반적으로 이전 연도 대비 행복감, 우울함은 감소되는 측면이 있으며 자존감은 큰 변동은 없는 것으로 나타남.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황



[그림 5-33] 문화누리카드 효과성\_정서적 측면 연도별

## 다. 정서적 변화

## □ 10대 및 기초수급자에서 개인의 정서적 변화가 두드러짐

- 전반적으로 10대, 학생층에서 정서적 효과가 더 큰 것으로 나타남.
- 또한 차상위계층보다 상대적으로 기초수급자계층에서 더 큰 것으로 나타남.
- 이는 기초수급자들이 문화, 스포츠 등의 세부 분야에서 향후 이용의향이 낮은 것과  
는 상반된 결과로, 기초수급자의 경우, 이용의 경험이 축적되었을 때 나타나는 개인  
의 변화가 차상위계층보다 더 커, 이들을 위한 수요 증진 프로그램이 필요함.

〈표 5-41〉 문화누리카드 정서적 효과

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 더 행복하다 고 생각한다.	이전보다 우울함이 줄어들었 다	이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라 고 느껴진다.
전체		(1100)	81.5	75.1	77.4	77.6	70.1
성	남성	(505)	81.6	75.7	77.5	77.5	71.1
	여성	(595)	81.3	74.6	77.2	77.8	69.3
연령	10대	(204)	84.3	79.9	83.0	83.2	77.7



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 더 행복하다 고 생각한다.	이전보다 우울함이 줄어들었 다	이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라 고 느껴진다.
	20대	(113)	79.6	70.2	74.6	74.6	67.0
	30대	(95)	80.5	74.2	76.8	79.8	73.0
	40대	(199)	81.2	75.2	77.1	77.6	71.7
	50대	(199)	81.1	74.7	76.2	77.3	69.0
	60대	(290)	80.9	74.2	75.6	74.5	64.9
지역	대도시	(565)	80.9	75.3	77.0	77.6	69.4
	중소도시	(335)	81.7	74.6	77.5	77.0	70.3
	농어촌	(200)	82.8	75.6	78.2	78.7	71.9
직업	학생	(260)	84.2	<u>78.1</u>	<u>81.3</u>	<u>81.3</u>	<u>76.3</u>
	직장인	(218)	80.7	74.6	77.2	78.0	71.3
	주부	(158)	83.4	77.5	78.7	78.6	67.4
	자영업	(33)	84.3	77.3	82.3	81.8	74.2
	퇴직/무 직/기타	(431)	79.3	72.5	74.2	74.6	66.5
자격 요건	기초수급	(619)	<u>82.2</u>	76.0	<u>78.0</u>	<u>78.3</u>	70.5
	차상위	(416)	81.4	74.8	<u>77.2</u>	<u>77.8</u>	70.5
	기타	(65)	74.9	69.5	72.8	70.0	64.6
장애	있다	(298)	80.0	73.4	75.2	75.6	68.1
	없다	(802)	82.0	75.7	78.2	78.4	70.9
카드이 용 년차	1년	(136)	76.8	71.1	72.1	73.9	66.8
	2~3년	(558)	81.5	75.1	77.7	77.5	69.7
	4년 이상	(406)	82.9	76.6	78.7	79.1	71.9

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 라. 사회적 변화

## □ 10대 학생과 주부에서의 사회적 변화 높은 편

- 10대의 경우, 사회적 효과의 모든 문항에서 타 연령대 대비 효과성 점수가 높게 나타남.

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

- 10대 이외에서는 주부층이 ‘다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다’는 점수가 높게 나타남.

〈표 5-42〉 문화누리카드 사회적 효과

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 사람들을 만나는 것이 부담스럽지 않다	다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다	이전보다 바깥 활동을 자주하게 되는 것 같다	내가 사는 사회의 구성원으로서 의 책임을 생각하게 되었다
전체		(1100)	69.0	70.2	72.0	69.4
성	남성	(505)	68.9	69.7	71.6	68.8
	여성	(595)	69.1	70.6	72.2	69.8
연령	10대	(204)	<u>78.5</u>	<u>78.8</u>	<u>79.8</u>	<u>76.2</u>
	20대	(113)	65.5	66.7	69.5	64.6
	30대	(95)	66.5	69.8	72.3	68.4
	40대	(199)	70.3	69.8	72.0	71.1
	50대	(199)	64.9	66.2	67.2	68.7
	60대	(290)	66.5	68.6	70.6	66.0
지역	대도시	(565)	68.3	68.6	70.9	68.3
	중소도시	(335)	69.3	71.8	73.1	70.3
	농어촌	(200)	70.5	71.7	73.2	70.8
직업	학생	(260)	<u>76.0</u>	<u>76.1</u>	<u>77.2</u>	73.6
	직장인	(218)	68.1	70.9	<u>73.7</u>	71.3
	주부	(158)	68.6	<u>71.8</u>	72.1	68.5
	자영업	(33)	76.8	76.3	74.7	74.2
	퇴직/무직 /기타	(431)	64.8	65.2	67.7	65.8
자격 요건	기초수급	(619)	<u>70.2</u>	70.8	<u>72.9</u>	69.4
	차상위	(416)	<u>68.7</u>	70.2	71.7	69.9
	기타	(65)	59.7	64.1	64.9	65.6
장애	있다	(298)	65.4	66.7	68.9	64.9
	없다	(802)	<u>70.4</u>	<u>71.5</u>	<u>73.1</u>	<u>71.0</u>
카드 이용 년차	1년	(136)	65.8	68.9	69.6	67.5
	2~3년	(558)	68.9	70.2	71.5	69.4
	4년 이상	(406)	70.2	70.5	73.4	69.9

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표시

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 마. 문화·여가적 변화

## □ 문화누리카드로 인해 공연·전시에 대한 관심 상승

- 모든 연령층에서 공연·전시에 대한 관심이 상승한 효과가 나타나, 문화누리카드가 기초수급자 및 차상위계층에게 공연·전시와 같은 예술분야에 대한 욕구를 상승시키는 효과가 있다는 점이 검증됨.

## □ 남성은 스포츠, 여성은 문화분야에 대한 관심 증가 효과

- 문화 측면에서는 남성보다 여성, 스포츠에서는 여성보다 남성이 향후 수요 증진에 더 큰 영향을 미친 것으로 나타났음.
- 학생, 직장인, 주부층에서 문화에 대한 욕구가 더 커지는 것으로 보임.

## □ 기초수급자는 정서적·사회적 효과가 큰 반면, 차상위계층은 문화·여가적 효과가 큰 편

- 앞서 정서적, 사회적 효과는 기초수급자 계층에서 다소 높은 반면, 문화·여가적 측면에서는 차상위계층에서의 효과성이 더 큰 것으로 확인됨.

〈표 5-43〉 문화누리카드 문화·여가적 효과 (점, 100점 만점)

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 문화활동 에 관심이 많아졌다	여건이 좋아진다 면 더 많은 문화활동 을 해보고 싶다	이전보다 공연이나 전시를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	이전보다 스포츠활 동에 관심이 많아졌다	이전보다 여행에 관심이 많아졌다
전체		(1100)	77.3	83.0	76.5	66.3	74.7
성	남성	(505)	76.1	80.9	74.0	68.6	74.5
	여성	(595)	78.4	84.8	78.5	64.3	74.9
연령	10대	(204)	84.1	88.2	83.9	74.8	79.5
	20대	(113)	78.6	85.1	77.4	62.5	69.0
	30대	(95)	78.2	83.2	78.6	72.5	73.7

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 문화활동 에 관심이 많아졌다	여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다	이전보다 공연이나 전시 를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	이전보다 스포츠활동에 관심이 많아졌다	이전보다 여행에 관심이 많아졌다
	40대	(199)	76.9	83.7	79.5	70.2	77.9
	50대	(199)	74.2	81.3	76.8	65.2	77.0
	60대	(290)	74.3	79.0	67.9	57.8	70.3
지역	대도시	(565)	76.5	82.5	76.8	65.5	74.3
	중소도시	(335)	77.8	83.1	74.7	66.0	73.7
	농어촌	(200)	79.0	84.2	78.4	68.8	77.7
직업	학생	(260)	83.2	87.2	82.6	71.8	76.4
	직장인	(218)	78.4	85.0	79.9	70.1	79.1
	주부	(158)	78.7	85.5	76.6	61.4	72.5
	자영업	(33)	80.8	87.9	82.3	73.2	74.2
	퇴직/무직/기타	(431)	72.5	78.0	70.5	62.2	72.4
자격 요건	기초수급	(619)	77.4	81.6	74.8	65.0	73.8
	차상위	(416)	78.4	85.7	80.1	68.8	76.9
	기타	(65)	70.5	79.2	69.2	62.1	70.0
장애	있다	(298)	73.5	78.1	70.2	60.7	70.7
	없다	(802)	78.8	84.8	78.8	68.3	76.2
카드 이용 년차	1년	(136)	77.1	81.7	75.0	67.6	73.4
	2~3년	(558)	77.1	82.8	75.4	66.1	73.8
	4년 이상	(406)	77.7	83.6	78.5	66.0	76.5

※ 95% 신뢰도 기준, 타 분류 대비 높은 수치 표지

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 제3절 문화누리카드 이용자 인터뷰 결과

## 1. 응답자 특성

〈표 5-44〉 인터뷰 대상자 특징

이름	연령	성별	거주지	수상
권0지	24	여	서울	우수상
김0구	44	남	대전	최우수상
윤0연	42	여	서울	우수상
박0현	27	남	서울	장려상
이0성	24	남	서울	대상
이0아	24	여	서울	장려상
전0숙	52	여	서울	장려상
박0주	34	여	서울	장려상
강0정	54	여	서울	장려상
전0정	23	여	부산	장려상

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## 2. 인터뷰 주요 결과

## □ 10대에 도서 위주의 문화누리카드 이용이 20대에 영화·스포츠·여행으로 확장

- 20대 이용자 중 10대에 참고서 구입 등으로 도서 구매에 문화누리카드를 이용한 경험이 있는 이용자가 20대에 진입하면서 영화·스포츠 관람으로 친구·가족과의 문화생활을 누리거나, 더 나아가 공연·전시에 대한 관심까지 확장됨.
- 기초수급자 및 차상위계층 등 경제적 소외계층에 해당하는 대상자가 제한된 금액을 10대에는 필수적으로 구매해야 하는 참고서에 소진하다, 이후 다른 분야로 확대하는 패턴이 나타남. 즉, 문화누리카드를 통한 이용 분야의 확대는 자기 경험 이 축적될 필요가 있다는 점을 알 수 있음.
- 또한, 문화분야에서 공연 및 전시 등의 기초예술 분야에 대한 20대의 관심이 늘어날 수 있다는 점을 감안하여 10대에 문화누리카드 이용자로 진입하여 20대까지 문화누리카드를 이용하는 장기이용자의 경우 공연 및 전시의 잠재적 소비자로 성장할 가능성이 있음.

〈표 5-45〉 문화누리카드 20대 이용자 인터뷰 결과

대상자	특징	주요 내용
권O지	20대 여성 3년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 20대 대학생으로 3년간 문화누리카드를 이용한 경험이 있음</li> <li>• 도서·참고서 구입을 위해 카드이용금액을 아끼며, 동생과 아버지의 가족합산 금액으로 가족이 함께 영화를 보는 용도로 이용</li> <li>• 문화누리카드로 가족이 함께 영화를 봄으로써 가족 간의 유대 형성을 통해 정서적 변화를 느끼고 있으며, 문화누리카드혜택의 검색 활동이 공연·뮤지컬에 대한 관심으로 확장</li> <li>• 문화누리카드 이용을 시혜가 아닌 권리로 인식할 수 있는 사회적 분위기 형성과 문화누리카드 이용자가 문화의 주체적 소비자로 성장할 수 있는 계기를 마련해 주기 바람 (예. 문학 공모전 등)</li> </ul>
박O현	20대 남성 4년 이상 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 도서·영화 중심의 소비에서 스포츠 관람·공연·전시로 이용처가 확대 중</li> <li>• 친구들과의 문화생활에 문화누리카드를 적극적으로 이용하여 교우관계 질이 높아지는 것을 체감하고 있음</li> </ul>

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

대상자	특징	주요 내용
이O성	20대 남성 5년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>카톡 플러스 친구, 은행 모바일 충전기능 등, 모바일을 활용한 카드이용으로 인한 이용 편리성이 높다고 인식</li> <li>문화누리카드를 통해 행동반경이 넓어지고 있으며, 가족 및 교우관계에서의 활동반경이 넓어져 이후에도 다양한 문화누리카드 혜택을 이용하고자 하는 의지가 높음</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>고등학생 때 참고서 구입으로 주로 이용하던 문화누리카드를 대학생이 되고 난 후 스포츠 관람에 주로 이용 중</li> <li>부모님의 카드는 본인 도서 구입에 주로 이용하며, 본인 카드로는 영화·스포츠 관람에 이용하며 충전을 통해 할인율을 더 적용받아 유용하다고 인식</li> <li>문화누리카드의 다양한 이용처에 대한 정보 전달이 부족하다고 인식하며, 문자안내 시 홈페이지 주소를 반드시 포함하여 홈페이지를 통해 정보 습득을 적극적으로 할 수 있도록 안내하기 바람</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>참고서 등의 도서구입에서 출발하여 관심분야인 여행, 도서 구입 중심으로 카드 이용</li> <li>가족합산 기능의 장점은 큰 금액의 결제시 유용하나, 카드소지자가 원할 때 결제할 수 없다는 불편함으로 내년부터 개별카드로 이용 예정</li> <li>여행·도서에 관심이 집중되어 있으나, 문화누리카드에 대한 혜택 안내 문자를 통해 뮤지컬에 대한 관심이 생겼고 이후 공연 관람에 문화누리카드를 이용할 예정</li> </ul>
전O정	20대 여성 6년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>20대 여성인 이용자는 6년간 문화누리카드를 이용하는 장기 이용자로 고등학생 때 참고서 서적에 집중되다, 대학진학 후 영화 관람으로 확장되었으며, 이후 관심 있는 문화분야(연극 등)와 여행(물놀이 공원)으로 분야가 지속적으로 확장 중</li> <li>6년간 이용하면서 문화누리카드 이용처에 대한 안내를 받아보지 못했으며, 이용하면서 본인이 스스로 홈페이지 정보를 습득하여 이용처를 늘리고 있음</li> <li>친구·가족과의 관계가 자연스럽게 돈독해지고 있으며, 연극에 대한 관심이 음악과 전시 등으로 확장되는 등, 문화에 대한 태도와 행동에서의 변화를 체감 중</li> <li>지역(부산)에서 문화누리카드를 이용하고 있는 사람들의 경우 나눔티켓의 이용처가 매우 한정적이어서 아쉬움</li> </ul>

## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 자녀를 포함한 가족 중심으로 문화누리카드를 활용하는 30~40대 이용자

- 30~40대는 개인적인 취향에 따라 문화분야에 문화누리카드를 이용하고자 하는 태도가 다르게 나타남.
- 단, 자녀와 함께하는 공연·전시 등의 관람은 교육적 차원 또는 가족 관계의 회복을 위해 긍정적으로 인식하는 경향이 있음.

〈표 5-46〉 문화누리카드 30~40대 이용자 인터뷰 결과

대상자	특징	주요 내용
박O주	30대 여성	<ul style="list-style-type: none"> <li>30대 여성으로 아버지 병간호 중 본인의 취업용 서적과 아버지를 위한 도서에 집중하여 문화누리카드를 이용 중</li> </ul>
	5년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>공연에 대한 관심이 있으나, 나눔티켓이 가능한 공연의 일정이 한정되어 있어 병간호를 하면서 공연 관람을 다음 어려움 상황임</li> <li>병상을 떠나기 어려운 본인과 같은 상황인 이용자의 경우, 영화관에 가지 않아도 온라인으로 영화를 볼 수 있는 온라인 영화콘텐츠 서비스 결제(예, 넷플릭스)에 문화누리카드가 이용가능하기 희망함.</li> </ul>
김O구	40대 남성	<ul style="list-style-type: none"> <li>40대 남성으로 3년 이상 문화누리카드를 이용한 경험이 있음</li> </ul>
	3년 이상 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>문화에 대한 관심이 높지 않으나, 스포츠관람·영화·도서 등 본인이 원하는 곳 중심으로 가족카드로 합산하여 가족행사로 활용 중</li> <li>스포츠 관람·영화 관람이 자녀와의 유대감을 형성하는 효과를 체감하고 있으며, 문화분야 이용처에 대한 자세한 안내가 있을 경우, 확장하고자 하는 의지가 있음</li> <li>문화·여행·스포츠 등의 분야를 모두 포괄하고 있는 것이 문화누리카드의 장점이라고 인식하며, 적극적 이용자에 대한 인센티브(추가 충전금액 지원 등)를 제안</li> </ul>
윤O연	40대 여성	<ul style="list-style-type: none"> <li>40대 여성으로 평상시 공연에 대한 관심이 높은 이용자로 적극적으로 문화누리카드 공연을 검색하여 공연 관람의 횟수가 꾸준히 증가 중</li> </ul>
	3년 이상 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>각자 이용하다 잔액 소진을 위해 가족합산기능을 활용하고 있으며, 가족이 함께 공연을 관람하여 자녀의 문화적 소양을 키우고 있다는 자부심 있음</li> <li>교통비에 대한 지원이 공연관람을 위한 교통비도 이용 가능하기를 희망</li> </ul>



## 제5장 통합문화이용권 이용 현황

## □ 생애전환기의 50대의 변화에 긍정적 영향을 미치는 문화누리카드

- 50대는 자녀의 성장과 함께 신체적·정서적 변화가 나타나는 시기로 문화누리카드를 이용하여 기존과 다른 생활 패턴을 학습하기도 함.
- 특히, 50대 여성의 경우 가족(주로 자녀)과 함께 문화누리카드를 이용하나 30~40대에 자녀 중심의 문화누리카드가 주로 이용되었다면 50대 이후에는 대상자 본인의 취향과 선택에 의해 문화누리카드가 이용될 가능성이 있음.

〈표 5-47〉 문화누리카드 50대 이용자 인터뷰 결과

대상자	특징	주요 내용
전O숙	50대 여성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 50대 여성으로 3년간 문화누리카드를 이용하고 있으며 영화·도서 집중되어 이용하며 여행 시 관광지 입장권에 이용한 경험 있음</li> </ul>
	3년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 자녀 성장 이후 가족합산카드보다 개별카드로 이용 중이며, 1년차 카드 신규 발급시 습득한 정보 이외 적극적 정보탐색을 하지 않음 (홈페이지 방문, 카톡 플러스친구 등)</li> <li>• 문화누리카드 이용 이후 가족 간의 유대감이 깊어지고 심리적 여유가 생기며, 연극에 대한 새로운 관심이 생김</li> <li>• 문화누리카드 이용 이후 연극에 대한 관심이 생겨 관람하고자 하는 의지가 있으나, 본인 관심 분야(연극)에 대한 정보와 안내를 집중적으로 받기를 바라고 있음</li> </ul>
강O정	50대 여성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 우울증으로 무기력한 일상을 이어가는 50대 여성으로 문화누리카드를 통해 외부 활동을 하게 되는 계기가 되었음</li> </ul>
	3년 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 딸과 함께 문화누리카드를 발급받아 딸이 계획을 세우고 본인과 같이 이용하는 편으로 영화, 여행, 스포츠 관람에 주로 이용 중</li> <li>• 문화누리카드를 계기로 외부활동을 하고 다른 사람들을 만나면서 새로운 삶의 의욕을 찾고 있는 중으로 생활의 변화가 일어나고 있음</li> </ul>



# 제6장

---

## 결론 및 제언

### 제1절 : 결론

1. 통합문화이용권 사업 평가
2. 통합문화이용권 이용 현황 및 태도

### 제2절 : 제언

1. 사업에 대한 제언
2. 평가 및 조사 운영에 대한 제언



## 제6장 결론 및 제언

## 제1절 결론

## 1. 통합문화이용권 사업 평가

## 1) 평가의 특징 및 활용

- 통합문화이용권의 사업 평가는 그 주요 목적이 사업의 성과를 파악하여 이를 유지·강화하고, 개선점을 도출하여 사업 설계에 반영하고자 함임.
- 따라서 평가를 통해 점수를 도출하는 형식의 정량 평가보다 정성적인 의견을 도출하고 이후 논의가 필요한 과제를 도출하기 위해 정성 평가가 적합함.
- 2014년 이후 정성 평가의 기조가 지속적으로 유지되고 있으며, 평가를 통해 도출된 과제가 다음해 사업계획에 반영되는 등, 환류가 강화된 형태의 평가라는 점에 주목해야 함.

## 2) 평가지표

- 2018년 평가지표는 실제 평가가 수행된 최근 연구인 2014년 동 사업의 평가지표와 2016년 평가지표를 활용하고, 상위평가인 복권기금 평가지표 및 통합재정사업평가지표를 참고하여 전문가 자문을 통해 확정하였음.
- 또한, 최근 사업의 변화상을 반영하여, 2018년에 기존 연구에서 점검하지 않았던 ‘가맹점 관리의 적절성’ 및 ‘사업 효과성’, ‘지역별 운영현황 파악 및 반영 노력’에 대한 평가 지표를 신설하였음.

〈표 6-1〉 2018년 통합문화이용권 사업 평가지표

단계	지표 영역	세부지표	신규 여부
1. 집행	1-1. 사업추진체계의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 사업수행주체 및 절차의 적절성</li> <li>• 서비스 전달체계와 인력활용의 적절성</li> </ul>	

## 제6장 결론 및 제언

단계	지표 영역	세부지표	신규 여부
	1-2. 자원투입의 효율성과 합리성	• 예산집행률	
		• 예산집행의 효율성 제고노력	
	1-3. 사업집행관리의 적절성	• 가맹점 관리의 적절성	●
		• 홍보활동의 적절성	
2. 성과	2-1. 성과지표·목표의 적절성과 타당성	• 성과지표의 타당성	
		• 성과목표의 적절성	
	2-2. 성과목표의 달성 및 노력	• 발급자수	
		• 이용자만족도	
	2-3. 사업 효과성	• 효과성 발현 정도	●
3. 환류	3-1. 사업현황 파악 및 반영노력	• 지역별 운영현황 파악 및 반영노력	●
		• 이용현황 파악 및 반영노력	
	3-2. 사업개선 노력도	• 모니터링 및 민원결과의 사업 반영 노력	
		• 외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력	

## 3) 평가결과

- 평가결과, 주요 영역별로 20개 성과와 17개 과제가 도출되었음.
- 성과는 주로 사업 운영의 체계성을 더하고 업무의 효율적 운영이 가능한 사업수행 개선노력에 집중되어 있는 반면, 과제는 현재 구조의 지속성 확보를 위한 사업의 구조적 개선, 이용자 중심의 홍보, 관리의 개선, 장기적 성과를 도출할 수 있는 환류체계의 강화에 집중되었음.

〈표 6-2〉 2018년 통합문화이용권 사업 평가결과 요약

1. 집행	
1-1. 사업추진체계의 적절성	
사업수행주체 및 절차의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 광역자치단체 → 기초지자체 → 주민자치센터 협력구조 구성 유지</li> <li>- (성과) 문화복지 사업 특성 및 지역에 대한 이해도가 높은 지역주관처선정·유지</li> <li>- (과제) 지역별 특성이 반영된 통합문화이용권 사업 운영이 가능한 구조 필요</li> </ul>

## 제6장 결론 및 제언

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (과제) 주민자치센터 업무 부담 및 담당자 변경으로 인한 협력체계 유지의 불안정성 극복 방안 마련 필요</li> </ul>
서비스 전달체계와 인력활용의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 이용자 중심의 서비스 전달체계 개선 노력</li> <li>- (과제) 이용자 정보인지 경로를 고려한 발급시 카드이용 정보 안내 강화</li> <li>- (과제) 지역주관처의 문화사업 역량을 활용할 수 있는 역할 부여 필요</li> </ul>
1-2. 자원투입의 효율성과 합리성	
예산집행률	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 계획 대비 88%의 예산이 집행되어 12%의 예산 불용</li> </ul>
예산집행의 효율성 제고노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 상반기내 80% 이상 카드예산(복권기금) 집행</li> <li>- (성과) 공공기관과 민간영역 기관들과 협력을 통해 문화누리카드 예산 효율성 증대 노력</li> <li>- (과제) 사업 불용액 감소를 위한 세분화된 개선방안 마련 필요</li> </ul>
1-3. 사업집행관리의 적절성	
가맹점 관리의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 가맹점 질적 관리 노력 지속</li> <li>- (성과) 문화누리카드 이용자의 라이프스타일을 반영한 가맹점 확대</li> <li>- (과제) 분야별 할인가맹점 확대를 통한 카드이용 매력도 증대 필요</li> <li>- (과제) 나눔티켓을 활용한 기초예술 분야 활성화 필요</li> </ul>
홍보활동의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) '발급' 에서 '이용' 으로 홍보활동 방향 전환</li> <li>- (과제) 모바일을 활용한 정보 전달 강화</li> <li>- (과제) 대상자별 · 목표별 홍보전략 및 과제 수립 필요</li> </ul>
2. 성과	
2-1. 성과지표 · 목표의 적절성과 타당성	
성과지표의 타당성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 사업목적에 맞는 성과지표 설정</li> <li>- (과제) 사업성격을 반영한 추가 성과지표 도입 검토 필요</li> </ul>
성과목표의 적절성	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 상위평가기관 지침 · 편람에 근거한 목표 설정</li> </ul>
2-2. 성과목표의 달성 및 노력	
발급자수	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 발급자 수 159만명, 목표대비 103.5% 달성</li> <li>- (성과) 문화누리카드 발급 목표달성 위한 전 방위적 홍보활동</li> </ul>
이용자만족도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 만족도 85.9점, 목표대비 102.6% 달성</li> <li>- (과제) 전반적으로 높은 만족도 대비 세부 요소별 개선 필요</li> </ul>

2-3. 사업 효과성	
효과성 발현 정도	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 문화누리카드 이용자의 정서적 변화에 기여</li> <li>- (성과) 문화누리카드를 통한 공연·전시 등의 기초예술 분야 향유 욕구 증대 효과</li> <li>- (과제) 10~20대의 문화누리카드 이용으로 인한 긍정적 효과 강화 방안 마련</li> <li>- (과제) 장기적 효과성 발현을 측정하기 위한 방안 마련 필요</li> </ul>
3. 환류	
3-1. 사업현황 파악 및 반영노력	
지역별 운영현황 파악 및 반영노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 지자체 및 지역주관처별 실적 관리를 통한 지역별 사업수행력 제고 노력</li> <li>- (과제) 17개 지역별 문화누리카드 발급·이용관련 정보 제공을 통한 지역의 사업 이해도 제고 필요</li> </ul>
이용현황 파악 및 반영노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 다양한 채널을 통한 이용자 의견 파악 및 반영 노력</li> <li>- (성과) 이용자 수기공모를 통한 우수사례 발굴 노력</li> <li>- (과제) 이용현황 데이터 활용 강화</li> </ul>
3-2. 사업개선 노력도	
모니터링 및 민원결과의 사업 반영 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 다각적 모니터링 체계 구축 및 반영 노력</li> <li>- (과제) 고객지원센터 카드발급·이용관련 오인지 사례 축적·해소 필요</li> </ul>
외부평가 및 지적·권고사항 개선 노력	<ul style="list-style-type: none"> <li>- (성과) 업무관계자, 전문가, 외부평가결과 분석을 통한 전략·과제도출 및 실행</li> <li>- (과제) 외부평가결과를 반영한 사업의 장기적 성과 관리 필요</li> </ul>



## 제6장 결론 및 제언

## 2. 통합문화이용권 이용 현황 및 태도

## 1) 문화누리카드 발급 및 이용

## 가. 문화누리카드 인지 경로

## □ 문화누리카드 발급 및 기본 정보 전달에서 주민자치센터의 역할 큼

- 문화누리카드 주 인지경로는 행정기관 비율이 매우 높음. (행정기관 66.3%, 인터넷/스마트폰 23.2%, 주변사람 18.1%)
- 현재 국민기초생활보장 대상자 신청 및 선정은 읍/면/동 주민센터에서만 진행할 수 있고 대상자를 위한 혜택은 주로 주민센터 안내문이나 담당 복지담당 공무원을 통해 전달되는 경우가 대부분임.

## □ 행정기관에서 문화누리카드 발급시 이용에 대한 정보를 60대 또는 기초수급자에게 효과적으로 전달할 방안 필요

- 설문조사결과, 행정기관을 통해 문화누리카드를 인지하는 층은 60대 또는 기초수급자인 반면 30대~50대의 경제 활동층은 인터넷 또는 스마트폰을 통한 인지가 높음.
- 인터뷰 결과, 주민센터 및 담당 공무원 성향과 카드신청에 대한 적극성에 따라 대상자의 카드발급 결정이 영향을 받는 것으로 보임.
- 따라서 정보채널이 다양하지 않은 60대 또는 기초수급자에게 발급시 행정기관을 통해 문화누리카드 이용에 대한 정보전달(가구 내 타 발급대상자 여부, 가맹점, 가족합산기능, 충전기능)이 정확하게 이루어질 필요 있음.

## 제6장 결론 및 제언

## 나. 문화누리카드 이용 금액 소진

## □ 가맹점 범위 확장 및 소액잔액의 결제 불가 해결이 금액 소진을 위해 필요

- 설문조사에서 잔액 미소진자의 경우 이용 후 카드에 잔액이 일부 남았으나 금액이 모자라 잔액을 소진할 수 없었거나 (39.2%), 본인이 희망하는 가맹점이 없었기 때문(29.2%)임.
- 일부 미소진자의 경우 잔액이 결제액보다 모자라 문화누리카드 지원금을 전액 이용하지 못했다고 함. 추가충전기능 안내나, 결제 시스템 개선이 문화누리카드 잔액 미소진자의 근본적 해결이라 할 수 있음.<sup>34)</sup>

## □ 필요할 때 이용하기 위해 카드이용을 아끼다 미소진이 되는 경우 발생

- 인터뷰 결과, 20대의 경우 전 공책 구입이나 기차표 구매 등과 같이 어쩔 수 없이 큰 금액을 이용해야 하는 경우를 제외하고, 대부분 추후 반드시 필요한 경우(친구들과 영화 관람, 스포츠관람 등)를 위해 연말까지 남겨두려는 경향이 발견되었음.

## 다. 문화누리카드 세부기능 이용 : 가족합산, 본인충전 기능

## □ 가족합산 기능을 잔액 소진에 활용하는 사례 있음

- 가족합산 이용률은 31.7%이며, 가족합산 기능을 인지하지 못하는 비율이 37.6%로 이용률에 비해 미 인지자의 비율이 더 높음.
- 인터뷰 결과, 가족합산을 하면 구매금액이 큰 경우도 이용이 가능하다는 점, 가족 중 필요한 한 명에게 집중해서 이용할 수 있다는 점, 카드별로 잔액이 남았을 경우 합산을 하여 원하는 곳에 이용할 수 있다는 점에서 가족합산기능이 선호됨.

34) 현재 문화누리카드는 가맹점에 따라 금액 분할 결제가 가능하지만 일부 서비스는 분할이 아니므로 어쩔 수 없이 잔액을 소진하지 못하는 경우가 발생

## 제6장 결론 및 제언

- 한 부모나 2인 가족의 경우 가족합산률은 40%대 이지만 조손가구는 14.3%로 차이가 커 조손가구의 가족합산기능에 대한 안내 및 활용을 높일 필요 있음.
- 또한, 어린 자녀가 있는 가정 등 가족합산의 혜택이 필요한 가족에게는 해당 기능을 조금 더 안내해주는 활동이 필요함.

## □ 가족합산 기능의 선택은 가족구성원의 욕구 및 상황에 따라 다름.

- 가족합산 기능을 알고서도 굳이 합산을 하지 않는 비율은 30.6%인데, 그 이유로는 가족형태(1인 가구)에 따른 특징이나 가족 구성원 개별적으로 이용하고자 하는 경우로 추정됨.
- 조부모나 부모가 문화누리카드를 발급하였지만 이용욕구가 낮거나 자녀 도서 구입 등을 위해 자녀 위주로 합산을 하는 경우도 있음.
- 인터뷰 결과 가족 개인이 모두 각자 이용하는 경우는 굳이 가족합산을 하지 않기도 하며 개인의 욕구가 증가하면서 향후에는 가족합산을 하지 않을 것이라는 이용자도 있었음.

## □ 본인 충전기능의 인지도 상승이 이용경험률로 연결될 가능성 있음

- 설문조사결과 본인 추가충전 경험자는 32.3%이며 30~40대에서 상대적으로 높은 편임.
- 젊은 연령층(10~20대)에서는 충전기능을 알고 있는 경우가 90%에 달하지만 알고도 충전을 하지 않는 비율이 50% 내외로 나타나는데, 이는 10~20대가 학생층이므로 경제적 상황 등이 작용했으리라 판단됨.
- 연차가 높을수록 충전기능 이용률이 높고(1년차 경험률 18.4%, 2~3년차 33.3%, 3년차 이상 35.5%), 현재 이용자들은 향후에도 이용할 것이라는 의향이 높은 것으로 판단해 볼 때, 충전기능은 가족합산기능보다는 조금 더 활용성이 높을 것으로 예상됨.

## 제6장 결론 및 제언

## □ 10-20대의 경우 영화할인 혜택이 본인 충전을 높이는 데에 영향

- 인터뷰 결과, 20대 젊은 연령층에서는 할인을 등을 비교하여 문화누리카드로 가능한 많은 혜택을 보기위해 본인충전기능을 이용하기도 함.
- 잔액을 소진하기 위해서 일부금액만을 입금하기도 하지만, 특정 활동을 선호하는 경우 (예 : 스포츠경기관람, 영화관람 등) 자주 충전을 한 후 친구들과 문화생활을 즐기고 있음.
- 다른 카드나 할인방법과 비교해 보아도 특히 문화누리카드 영화할인율에 대해 만족하는 편이며 이를 위해 1년에 몇 만원 씩 충전을 하고 있음.
- 그러나 연령이 높은 경우는 본인충전기능을 인지하지 못하거나 알고 있더라도 충전으로 인한 혜택을 실감하지 못해 본인에게 필요하지 않다고 인식하기도 함.

## 라. 문화누리카드 이용분야

## □ 도서, 영화가 주된 이용처이나 점차 이용처가 확대되는 경향

- 설문조사결과 문화누리카드 이용분야는 대부분 문화관련(도서, 영화)에 집중되어 있음. (도서 및 음반 73.3%, 영화 60.6%)
- 인터뷰 결과에서도 문화누리 주 이용처는 '도서(문제집 등)'과 '영화관람'인 것으로 확인됨.
- 이용 초기에는 혜택의 범위에 대해 자세히 알지 못하고 문화에 대한 관심수준이 높지 않아서 이용처가 제한적이었으나 점차 이용범위를 확대해가는 경향을 보임.

## 제6장 결론 및 제언

“...이전에는 주로 친구들과 고작 PC방 정도만 갔던 것 같은데 좋아하는 야구팀 응원하면서 한번 직관(직접 관람)도 가볼까 하고 홈페이지 가봤더니 문화누리카드로 할인받으면 싸게 갈 수 있어 이렇게 한번 두 번 하다 보니 이용 범위가 넓어졌다고나 할까요...”

- 특히 20대 학생의 경우 고등학생 때는 학교공부를 위한 참고서 구입이 주 용도였으나 대학생이 된 이후 생활의 변화가 생기면서 스포츠 관람, 교통, 전시회 관람 등으로 이용처가 확대되는 경향이 발견됨.

“...고등학교 때는 이 카드로는 책이나 영화 정도만 이용할 수 있는 줄 알았어요. 주민센터에 갔다 오신 엄마가 알려주신 거라서...사실 공부가 우선이니까 EBS 문제집 몇 권사면 금액을 다 쓰니까 몰랐는데 대학교가니 다른 선배가 슬쩍 알려주더라고요. 이걸로 고속버스도 이용할 수 있다고...그래서 홈페이지 들어가니 훨씬 많은 곳에서 이용할 수 있구나. 충전도 할 수 있었구나. 이렇게 점점 알게 되는 것 같아요.”

#### □ 나눔티켓이나 이벤트는 이용자들의 이용처 확대에 긍정적 영향 미칠 가능성 있음

- 인터뷰 결과, 나눔티켓을 자주 이용하는 사람들은 꾸준히 혜택을 이용하고자 하는 욕구가 있음.
- 이로 인해 기존에는 문화누리카드로 영화만 보았다면 현재는 다양한 문화생활(연극, 뮤지컬, 전시회 등)로 범위를 확대하는 이용자도 있었음. 이러한 문화생활은 나눔티켓과 같은 서비스가 아니었다면 평소에는 시도해보지 않을 분야가 대부분이라고 응답함.

“...제가 인터넷으로 문화누리카드 검색을 하다가 우연히 블로그를 봤는데 거기에서 이 카드를 가지고 있으면 나눔티켓이라는 것도 이용할 수 있다는 것을 알게 되었어요. 시간대가 안 맞는 공연이 많아서 좀 아쉽지만 그래도 당첨되면 평소에는 생각하지도 못했던 각종 공연을 볼 수 있어서 더 좋아요.”

## 제6장 결론 및 제언

- 일부 20대 응답자들은 지역주관처에서 운영하고 있는 ‘카톡 플러스 친구’ 기능을 활용하여 다양한 할인티켓이나 이벤트를 신청하여 추가적인 혜택을 누리는 경우도 있음.

#### 마. 문화누리카드 지원금 증액시(10만원) 희망분야

□ 10만원 증액 시 여행(53.6%) > 문화(35.5%) > 스포츠(7.6%) 순으로 희망, 이를 위해서는 할인을 및 가맹점 수 확대 필요

- 젊은 층은 문화를, 여행은 50대에서 선호비율이 높음.
- 개선사항으로 10대 연령층에서는 할인을 확대에 대한 수요가 더 큰 편임. 반면 60대 이상은 가맹점 확대 및 정보제공에 대한 필요도가 상대적으로 더 높음.

□ 여행분야의 교통의 이용률 상승 기대, 스포츠의 경우 가맹점 확대가 필요

- 도서, 영화, 교통은 선호도에서도 높으며 특히 여행 분야의 교통관련 혜택에 대한 이용희망률이 높음.
- 스포츠는 특정층(젊은 남성)에서 선호되어, 성·연령 등 이용자의 특징을 고려하여 이용률을 확대해 나간다는 측면에서 스포츠 분야의 가맹점 범위 확대가 필요함.

□ 관광지(여행), 교통(여행), 공연(문화)의 향후 성장가능성 있음

- 분야별 이용 경험론과 이용의향을 기준으로 아래와 같이 도식화 해보면 총 4가지 영역이 도출됨.
- 현재 이용의향도 높고 향후 의향이 높은 영역에는 ‘도서 및 음반’, ‘영화’, ‘교통’ 분야가 포함됨.

## 제6장 결론 및 제언

- 반면 아직 이용률은 낮지만, 이용의향이 높은 ‘개발영역’의 경우는 ‘교통’, ‘테마파크, 관광지’와 ‘공연’ 분야가 있음.



[그림 6-1] 문화누리카드 현재 이용 분야 및 이용의향 분야

## 2) 문화누리카드 만족도 및 효과성

### 가. 문화누리카드 이용자 만족도

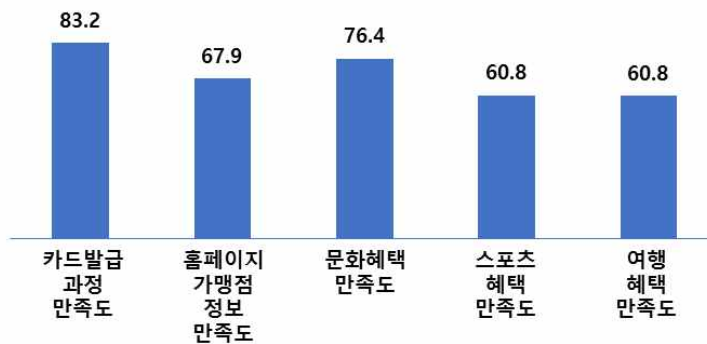
- 높은 수준의 이용자 만족도를 유지하고 있는 문화누리카드, 이용할수록 만족도 높아짐.

## 제6장 결론 및 제언

- 2018년 문화누리카드 이용자 만족도 점수는 85.9점으로 높음.
- 카드 이용 1년차의 만족도 점수가 2년차 이상에 비해 낮음.
- 신규 이용자의 가맹점 정보, 발급 및 혜택 안내 만족도가 상대적으로 낮아, 이후 사업에 대한 높은 만족도를 유지하기 위해서는 신규 가입자 대상 가맹점 안내가 강화될 필요 있음. (카드이용 1년차 80.3점, 2년차 이상 86.7점)

## □ 전반적 만족도에 비해 세부요소별 만족도의 개선 필요

- 카드발급 과정 만족도는 전반적 만족도인 85.9점과 유사한 수준임.
- 이에 비해 홈페이지 가맹점 정보 만족도와 스포츠·여행 혜택 만족도는 상대적으로 낮은 수준으로 개선이 필요함.



[그림 6-2] 문화누리카드 세부요소별 만족도 점수 (점, 100점 만점)

## 나. 문화누리카드 효과성

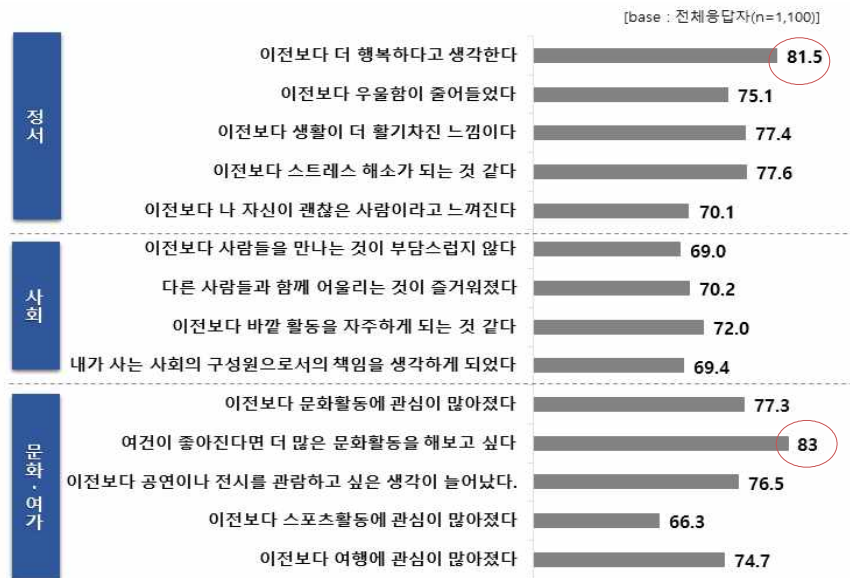
## □ ‘정서적 효과’, ‘문화·여가 효과’를 보이는 문화누리카드

- 설문조사결과 문화누리카드 이용자들은 문화누리카드를 이용함으로써 ‘카드이용 전보다 행복해지고(81.5점)’, ‘더 많은 문화활동을 하고 싶은(83.0점)’ 욕구를 갖게 해주었던 것으로 나타남.



## 제6장 결론 및 제언

- 특히 정서 및 사회적 효과는 타 연령대 대비 10대에서 더 높은 편인데, 또래 및 가족관계에 민감한 아동·청소년기에 문화누리카드가 미치는 영향은 계량적 지표를 통해 나타난 것에 비해 장기적으로 보았을 때 파급효과가 더 클 것으로 기대됨.
- 문화·여가 효과는 남성보다 여성층에서 더욱 큰 편이며 기초수급자보다 차상위계층에서 더 점수가 높음.

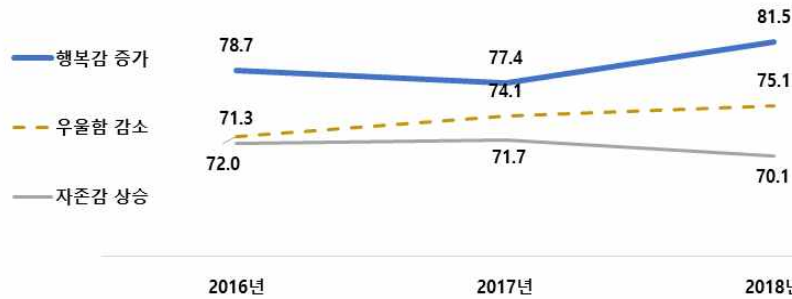


[그림 6-3] 문화누리카드 효과성 점수 (점, 100점 만점)

## □ ‘정서적 효과’는 연도별로 꾸준히 상승 중

- 이전 연도에 비해 문화누리카드 이용으로 인한 행복감, 우울함은 지속적으로 상승하는 추세인 반면 자존감은 유지 중임.

## 제6장 결론 및 제언



[그림 6-4] 문화누리카드 정서적 효과 연도별 변화 (점, 100점 만점)

## □ 문화누리카드는 기초생활수급자·차상위계층의 가족관계 회복에 도움

- 인터뷰 결과, 사업대상자가 기초생활수급자 및 차상위계층이라는 점으로 인해 경제적 상황으로 가족관계가 매끄럽지 않은 경험들이 있으며 문화누리카드 발급 전에는 당장의 생활을 꾸리는 것이 급하므로 가족끼리 문화생활을 즐긴다는 것은 어려운 일 중 하나였음.
- 그러나 문화누리카드를 이용하면서 부모 자식 간, 부부간에 문화생활을 시작하는 계기가 되는 경우가 많음.
- 평소 자주 보여주지 못했던 최신 영화들을 자녀에게 보여주면서 보람을 느끼기도 하며 비싸서 가지 못했던 물놀이 공원을 가족들과 처음으로 방문했던 경험, 나이든 부모와 영화를 고르기 위해 대화를 하고 외출을 하는 과정 자체에서 그간 서먹했던 가족관계를 회복시켜 줄 수 있는 시작을 제공했다고 인식함.

“...솔직히 생활이 어렵다 보니 학업이나 돈 이야기, 어렵고 힘든 이야기만 하다 보니 자연스럽게 가족끼리는 대화가 많이 없었는데 어차피 있는 카드 써보자 해서 같이 영화 고르고 끝나고 영화이야기를 하게 되었다는 거죠. 어색할 줄 알았는데 색다르고 뭔가 우리도 가족끼리 문화적인 풍요를 느끼는 것 같았어요.”

## 제6장 결론 및 제언

“...아이가 둘 있는데 한 번도 물놀이 공원을 못 가봤거든요. 이번에 가족합산하고 카드할인 받아서 처음으로 갔는데 정말 아침부터 밤까지 놀다왔어요. 아이들은 지금까지 그 이야기를 해요.”

## □ 일상에서 벗어나는 경험이 개인의 정서적 어려움을 줄이는데 도움이 됨

- 인터뷰 결과, 경제적 상황으로 인해 문화생활을 누리지 못하고 사회와 단절되었다는 우울 감을 겪고 있는 사람들에게 잠시라도 현실의 우울을 잊게 해주는 탈출구 역할을 해주고 있음.
- 스포츠경기 관람을 하면서 소리를 지르며 스트레스를 해소하고, 좋아하는 시집을 구입해서 위안을 삼으며 비록 짧은 여행이라도 기분 전환을 하고 돌아오는데 문화누리카드는 긍정적 역할을 하고 있음.

“...7만원 이게 어떻게 보면 돈 많은 사람들에게는 아무렇지도 않은 돈이잖아요. 그런데 정말 생활에 급급하다보면 당장의 먹고 사는 게 문제이지 문화를 즐길 여유가 없어요. 앞으로 어떻게 살아야 하지 스트레스만 쌓이고...그러다 영화라도 한편 보면 이게 뭐라고 이런 것도 못보고 살았나, 약간 스트레스도 풀리는 것 같고...”

“...가난이 사람을 초라하게 만드는데 내가 이런 것을 할 수 있을까 생각했을 때 남들 하는 것처럼 행복해질 수 있게 도와주는 카드라고 생각합니다...”

## □ 문화누리카드 이용이 사회적 관계를 형성하는 계기로 작용

- 인터뷰 결과 대학생이 된 학생들이 기본적인 의식주 해결 문제 뿐 아니라 친구들과 사회적 관계도 맺어야 하는데 이러한 경우 문화누리카드가 친구들 간의 관계나 본인들의 자존감 향상에 도움이 주고 있음.

“...문화누리카드 덕분에 친구들과 문화 생활하는데 주눅 들지 않고 어울릴 수 있게 된 것 같아요. 한 달에 한번 정도는 영화를 같이 모여서 보는데 제 성격도 이전보다는 밝아진 것 같아요.”

## 제6장 결론 및 제언

## □ 나눔티켓·이벤트를 통해 공연·전시 등 예술분야에 대한 관심 증가되는 효과

- 문화에 대한 관심이 증가한 것도 문화누리카드의 두드러진 효과 중 하나라 할 수 있음.
- 대부분 문화생활은 본인의 현실을 감안했을 때 먼 영역이라 생각하고 시도해보지 않았으나 이 카드를 계기로 혼자, 가족이나 친구들과 문화생활을 즐기면서 이에 대한 관심이 확대되는 경우가 발견됨.
- 특히 나눔티켓이나 각종 이벤트에 참여하는 이용자의 경우 이러한 만족도나 관심수준 확대가 더욱 큰 것으로 보임.

“...만약 이 카드가 다른 곳에도 쓸 수 있었다면 문화생활에 쓰지 않고 당장 필요한 생필품을 샀겠지요. 아마 다른 사람들도 그랬을 걸요. 그런데 오직 문화생활에 이용하는 것이니까 바쁘게 지내다가 나도 그럼 짬을 내서 다녀와 볼까 그렇게 시작되는 것 같아요.”

“...홈페이지 들어가 보면 무료나 조그만 비용만 내고도 이용할 수 있는 공연이나 전시회가 많아요. 저는 이것 때문에 인생에서 좋은 추억들이 생겼고 나중에 어른이 되어서도 좋은 길잡이가 되었다고 생각해요. 초등학교 학부모가 특히 이런 문화적인 혜택을 많이 이용했으면 좋겠어요. 저 자신이 도움이 많이 되었고 그런 걸 그 아이들도 누렸으면 좋겠어요.”

“...60대 부부에게 문화생활이란 것은 사치나 다름없죠. 사업까지 말아먹었는데...그런데 막상 처지가 이렇게 되다보니 문화누리카드를 알게 되고 남편과 주말에 영화도 보고 책도 살 수 있으니까 정말 우리나라 복지가 잘 되어 있구나, 감사한 마음입니다.”

“...방에서 TV로 영화 보는 것과 극장에서 최신 영화를 보는 것은 차원이 다르죠. 감동도 다르고...그러면서 관련 책도 사보게 되었어요.”

## 제6장 결론 및 제언

## 3) 문화누리카드 10대 이용자 특징

## □ 영화에 집중된 10대 이용자, 공연·전시까지 확장되는 20대 이용자

- 문화·여행·스포츠 분야의 이용경험률을 분석해 보면, 10대는 영화에 좀 더 집중되어 있는 경향이 나타남.
- 이에 비해 20대의 경우 영화 이외에도 공연·전시의 경험률이 타 연령대에 비해 높음.
- 이는 인터뷰 결과에서도 나타나는데, 10대에는 도서와 영화 중심이던 이용분야가 20대에 들어서면서 순수예술(공연·전시)로 확장되었다는 개별 이용자의 변화가 언급됨.
- 이외 여행·스포츠 분야에서 연령대별 차이가 나타나는 것은 10대가 테마파크·축제의 경험률이 소폭 높다는 점으로, 인터뷰에서도 물놀이 공원에서 문화누리카드를 이용할 수 있어서 좋았다는 내용이 언급됨.

〈표 6-3〉 문화누리카드 문화분야 이용 경험률

구분		응답자 수	문화분야 이용 경험률 (%)					
			도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
연령	10대	(204)	75.0	68.6	2.9	1.0	1.0	2.5
	20대	(113)	75.2	68.1	14.2	4.4	2.7	1.8
	30대	(95)	82.1	67.4	5.3	1.1	3.2	1.1
	40대	(199)	75.4	68.3	4.5	1.5	2.0	3.5
	50대	(199)	78.9	57.8	10.1	2.5	1.5	3.0
	60대	(290)	65.2	46.6	5.2	0.7	2.1	4.1

## 제6장 결론 및 제언

〈표 6-4〉 문화누리카드 스포츠·여행 분야 이용 경험률

구분		응답 자수	스포츠 분야 이용 경험률 (%)			여행 분야 이용 경험률 (%)			
			스포츠 관람	스포츠 활동	스포츠 용품 구매	숙박	교통	여행사 프로그 램	테마파 크, 축제 등
연령	10대	(204)	2.5	1.0	－	1.0	15.7	－	7.4
	20대	(113)	8.0	0.9	－	1.8	17.7	－	3.5
	30대	(95)	3.2	3.2	－	4.2	14.7	1.1	12.6
	40대	(199)	4.5	2.0	1.5	3.0	11.6	－	6.0
	50대	(199)	4.0	1.0	1.0	2.0	15.6	－	5.0
	60대	(290)	1.7	2.1	2.4	1.0	29.0	0.3	3.1

## □ 문화누리카드 지원 금액 증액이 10대의 향후 이용의향 분야는 문화가 소폭 높음

- 향후 문화누리카드 지원 금액 증액된다는 전제 하에 분야의 확장에 대한 질문에서 여행 분야에 이용하겠다는 의향이 전체 연령대에서 높은 가운데, 10대는 타 연령대에 비해 문화분야 이용의향이 높은 편임.
- 특히, 10대의 현재 이용 분야는 영화에 집중되어 있으나, 향후 희망 이용 분야는 공연·전시 쪽에서도 높은 의향을 보여, 문화누리카드가 10대의 문화 향유 활동 저변을 확대하는 역할을 할 수 있다는 점을 보여줌.

〈표 6-5〉 문화누리카드 카드 금액 증액이 향후 희망 이용 분야

구분		응답자수	카드금액 증액이 향후 희망 이용 분야 (%)				
			문화	스포츠	여행	기타	합계
연령	10대	(204)	<u>51.0</u>	6.4	41.2	1.5	100.0
	20대	(113)	35.4	8.8	<u>54.0</u>	1.8	100.0
	30대	(95)	36.8	7.4	<u>55.8</u>	—	100.0
	40대	(199)	29.6	6.5	<u>59.8</u>	4.0	100.0
	50대	(199)	22.6	8.5	<u>63.3</u>	5.5	100.0
	60대	(290)	37.2	8.3	50.7	3.8	100.0

## 제6장 결론 및 제언

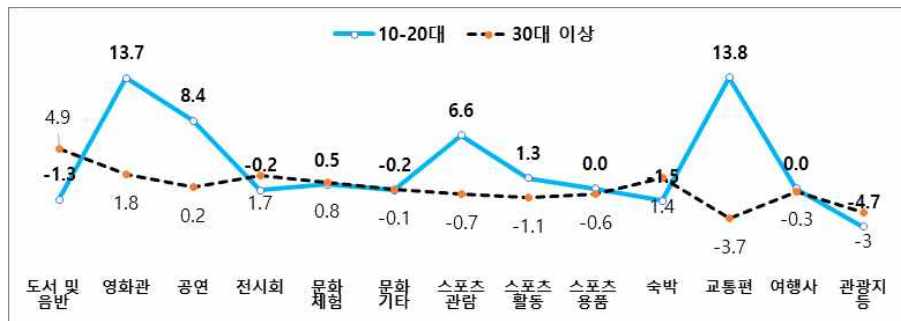
〈표 6-6〉 문화누리카드 문화 세부분야 향후 이용의향

구분		응답자 수	문화분야 향후 이용의향 (7점 만점)					
			도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
연령	10대	(204)	6.0	6.3	4.8	4.2	4.2	4.2
	20대	(113)	6.0	5.9	4.7	4.2	4.1	3.8
	30대	(95)	6.1	5.9	4.8	4.3	4.5	4.0
	40대	(199)	5.7	5.9	4.6	3.9	4.0	3.8
	50대	(199)	6.1	5.7	4.5	3.8	3.8	3.8
	60대	(290)	5.4	5.0	3.4	2.9	3.1	3.3

## □ 10~20대는 5년 이상 이용할 경우 다양한 분야로 확장되는 경향

- 연령대별로 4년 이하, 5년 이상 문화누리카드를 이용한 층으로 구분하여 분석한 결과, 10~20대가 5년 이상 문화누리카드를 이용한 경우, 다양한 분야로 문화누리카드를 이용하고 있는 행태가 나타남.
- 특히, 영화, 공연, 스포츠관람, 교통편 등 문화분야 뿐만 아니라 여행·스포츠로 변화한다는 점에서 의미가 있음.
- 이러한 패턴은 30대 이상 중 5년 이상 문화누리카드 이용자와 4년 이하 이용자의 차이보다 크게 나타나, 10~20대 이용자가 지속적으로 문화누리카드를 이용할 경우, 문화를 포함한 다양한 분야로 생활패턴이 바뀌는 효과가 더 크다고 볼 수 있음.

## 제6장 결론 및 제언



[그림 6-5] 연령대별 문화누리카드 이용 세부분야 차이

〈표 6-7〉 연령대별 세부분야 이용률

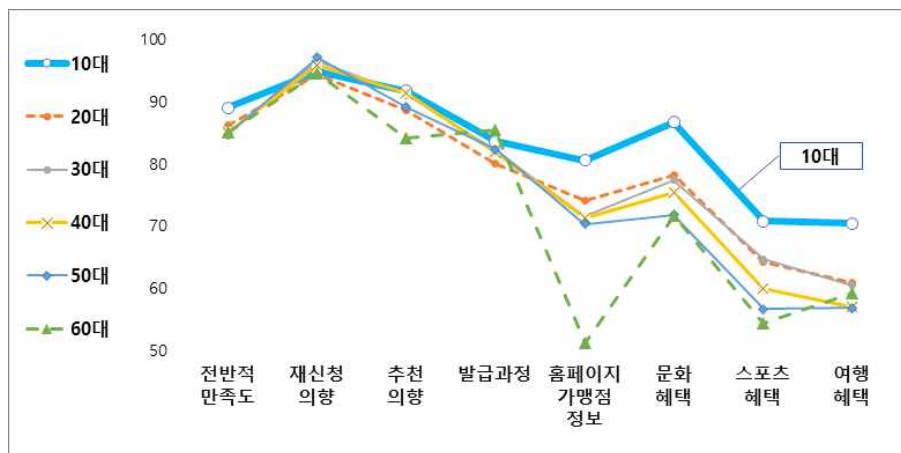
구분	10~20대			30대 이상		
	4년 이하 (A)	5년 이상 (B)	차이 (B-A)	4년 이하 (A)	5년 이상 (B)	차이 (B-A)
	%	%	%p	%	%	%p
도서 및 음반 구입	75.3	74.0	-1.3	72.1	77.0	4.9
영화관	66.3	80.0	13.7	57.0	58.8	1.8
공연 관람	5.6	14.0	8.4	6.2	6.4	0.2
전시회 관람	2.2	2.0	-0.2	1.0	2.7	1.7
문화체험 프로그램	1.5	2.0	0.5	1.8	2.7	0.8
문화 기타	2.2	2.0	-0.2	3.4	3.2	-0.1
스포츠 관람	3.4	10.0	6.6	3.4	2.7	-0.7
스포츠활동	0.7	2.0	1.3	2.2	1.1	-1.1
스포츠 관련용품 구매	-	-	-	1.7	1.1	-0.6
숙박	1.5	-	-1.5	1.8	3.2	1.4
교통편	14.2	28.0	13.8	20.3	16.6	-3.7
여행사 프로그램	-	-	-	0.3	-	-0.3
테마파크, 레저시설, 관광지, 축제 등	6.7	2.0	-4.7	6.2	3.2	-3.0



## 제6장 결론 및 제언

## □ 10대의 가맹점 정보 및 분야별 혜택에 대한 만족도 높음

- 홈페이지 가맹점 정보에 대한 만족도에서 연령대별 차이가 가장 크게 나타나는데, 10대의 만족도 점수와 60대의 만족도 점수가 약 30점 차이가 남.
- 10대는 문화·여행·스포츠 혜택의 만족도 점수가 타 연령대에 비해 높는데, 이는 홈페이지를 통해 가맹점에 대한 정보 접근성이 높은 10대가 다양한 혜택을 인지하는 비율이 높기 때문인 것으로 유추됨.

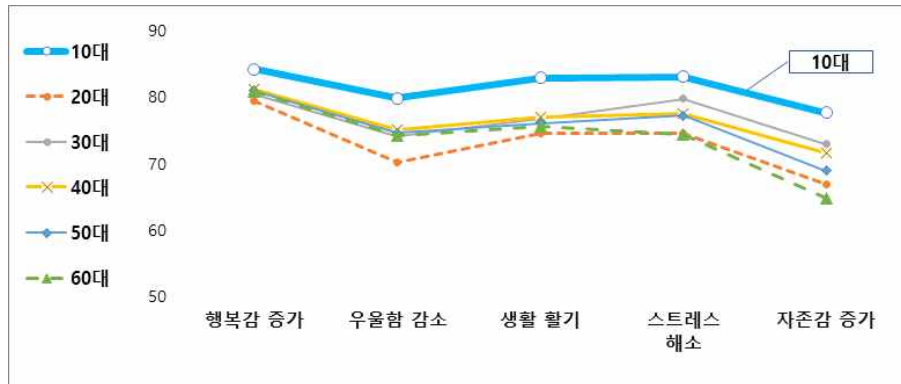


[그림 6-6] 연령대별 전반적 만족도 및 세부요소별 만족도 차이

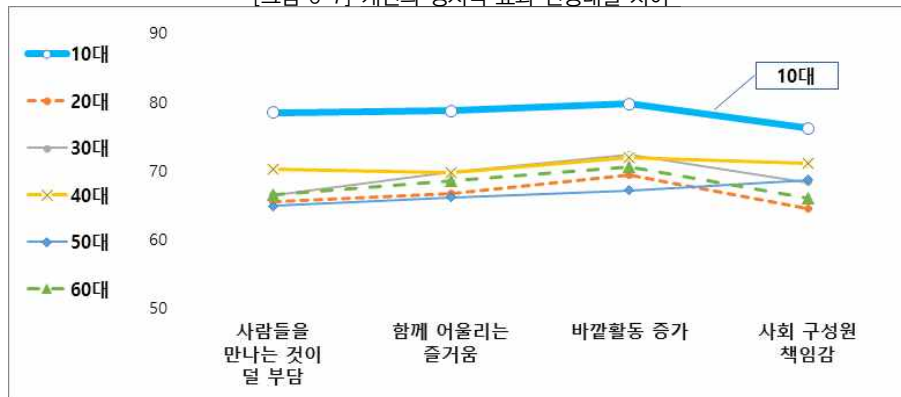
## □ 문화누리카드 이용으로 인한 10대의 정서적·사회적 변화에 주목

- 문화누리카드 10대 이용자의 정서적 변화와 사회적 변화가 타 연령대에 비해 높다는 점은 문화누리카드의 장기적 효과성 측면에서 주목할 필요 있음.

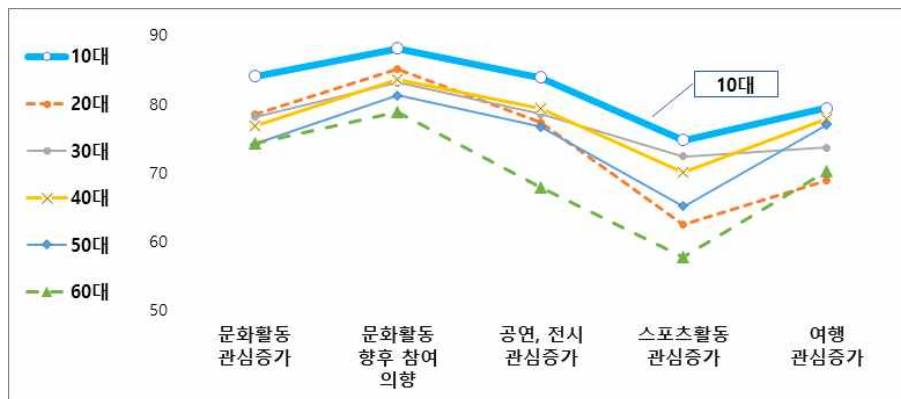
제6장 결론 및 제언



[그림 6-7] 개인의 정서적 효과 연령대별 차이



[그림 6-8] 사회적 효과 연령대별 차이



[그림 6-9] 문화·여가 효과 연령대별 차이

## 제6장 결론 및 제언

## 4) 문화누리카드 개선 고객희망 사항

- 1,100명 대상의 이용자 만족도 조사와 문화누리카드 수기공모자 10명 대상의 인터뷰에서 언급된 ‘문화누리카드 개선 희망사항’에 대한 응답내용을 내용 분석하여 다음과 같은 고객희망 사항을 도출함.
- 문화 외 분야(여행·스포츠) 이용률 확대를 위해 지원금 상승 필요
  - 문화누리카드 이용자들은 금액 확대 및 가맹점 수 증가를 가장 희망하고 있었으나 금액이 한없이 확대될 수 없다는 점은 인지하고 있음.
  - 지원 금액 지속적으로 상승하고 있으나, 현행 연간 지원 금액으로는 건당 구매 금액이 상대적으로 낮고 균질하게 형성되어 있는 영화·도서 중심의 소비가 일어날 수밖에 없음.
  - 특히, 건당 금액이 상대적으로 높은 여행의 경우, 일정 거리 이상일 경우 왕복 교통비의 결제 불가, 높은 숙박비 등 여행 세부 분야에 문화누리카드를 이용하기에 부담이 있음.
- 수도권 이외 지역의 가맹점 수 증대 등 이용처 및 이용방식 다변화
  - 문화누리카드를 이용할 수 있는 가맹점 수가 늘어나면 연간 카드이용가능 금액을 모두 소진할 수 있을 것이라는 아쉬움이 있음.
  - 특히 수도권 이외 거주하는 경우 가맹점 수가 적다고 체감되어 수도권 이외 지역에서 문화누리카드를 이용할 수 있는 이용처를 늘릴 필요 있음.
  - 지역의 여건을 고려했을 때, 가맹점 수 확대가 어려운 경우 지역 문화축제 등에서 카드를 활용할 수 있는 한시적인 이벤트가 있기를 희망함.
  - 또한, 농어촌 거주자의 경우 온라인 및 오프라인 가맹점 이용이 어렵고 정보에 취약하므로 단체로 소진할 수 있는 다양한 기회를 제공하기를 바람.

## 제6장 결론 및 제언

## □ 영화 이외 분야 이용매력도 제고 필요

- 영화의 경우 1인당 2,500원의 할인금액이 제공되어 타 이용처보다 이용의 매력도가 높음.
- 그러나 영화를 제외한 타 분야의 이용처에서는 금액할인율이 낮거나 거의 없는 곳이 많아, 문화누리카드 이용이 가능한 가맹점에서의 할인율을 상향조정하여 이용자가 매력도를 느끼도록 해 주기 바람.

## □ 이동성이 낮은 층의 카드발급을 위한 ‘찾아가는 서비스’에 대한 인지도 제고 필요

- 거동이 불편한 노인이나 장애인의 경우 주민센터에 방문하기 어렵거나 모바일 환경에 익숙지 않아 온라인(PC 및 핸드폰)을 통한 신청에 어려움을 겪을 가능성 있음.
- 이로 인해, 찾아가는 서비스를 현재 운영하고 있으나, 이용자들은 아직 운영되지 않는다고 인식하는 등, 현행 서비스에 대한 이용자의 인지도를 전반적으로 높일 필요 있음.

## □ 발급·세부 기능에 대한 오인지 정보 전달 강화

- 카드 발급 대상임에도 불구하고 주민센터 직원이 대상이라는 점을 알려주지 않아 발급을 받지 못하는 경우가 있음.
- 가족 중 한명에게 발급 안내를 다음 위해 전화를 한 경우, 해당 가족에서는 가족 당 1명만 지원받는다고 인식할 가능성이 큼.
- 이 외에도 잔액조회·합산 등 현재 가능한 서비스임에도 불구하고, 이에 대한 안내가 제대로 이루어지지 않아 이용할 수 없는 서비스로 인식하는 경우가 많음.
- 따라서 발급시 세부 기능에 대한 명확한 안내가 필수적임.

## 제6장 결론 및 제언

## □ 개인별 가맹점 정보에 대한 안내 및 홍보 방안 개선 (모바일 활용)

- 가맹점 정보는 홈페이지를 방문하여 알 수 있지만, 홈페이지를 방문하지 않는 이용자들은 계속 가맹점 정보를 알지 못하고 결국 미소진하게 되는 경우가 발생함.
- 문화누리카드를 비롯해서 문화, 여행관련 각종 이벤트 소식을 받고 싶은데 홈페이지를 수시로 들어가지 않으면 이러한 정보를 알 수 있는 방법이 없음.
- 사람들의 행동 특성 상 안내서보다 핸드폰을 통한 정보를 더 집중하는 경향이 있으므로 카카오 플러스친구와 같은 대중들이 많이 이용하는 매체를 이용한 홍보, 주기적 문자 안내(접속 링크가 실어진 문자 안내)를 통해 이용을 환기할 필요가 있음.

## □ 일부 가맹점 분할 결제 금지 개선

- 일부 가맹점의 경우 분할 결제가 되지 않음.
- 이로 인해 잔액이 남는 경우가 있어 분할 결제가 전부 가능하도록 개선을 희망함.

## □ 본인 충전금 이체가능 시간대 확대

- 본인충전 서비스의 경우 현재 밤 10시까지만 본인 충전금을 이체할 수 있도록 제한되어 있는데 이를 24시간 이체할 수 있게 개선하기 바람.

〈표 6-8〉 문화누리카드 개선 고객희망 사항

구분	내용
지원금 상승	▪ 문화 외 분야(여행·스포츠) 이용률 확대를 위해 지원금 상승 필요
가맹점수 증대	▪ 수도권 이외 지역의 가맹점수 증대 등 이용처 및 이용방식 다변화
할인율 확대	▪ 영화 이외 분야 이용매력도 제고
발급	▪ 이동성이 낮은 층의 카드발급을 위한 '찾아가는 서비스'에 대한 인지도 제고 필요

## 제6장 결론 및 제언

구분	내용
홍보 및 안내	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 발급·세부 기능에 대한 오인지 정보 전달 강화</li> <li>▪ 개인별 가맹점 정보에 대한 안내 및 홍보방안 개선 (모바일 활용)</li> </ul>
카드 이용	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 잔액알림 서비스 의무 선택 또는 의향 확인 과정 필수</li> <li>▪ 일부 가맹점 분할 결제 금지 개선</li> <li>▪ 본인 충전금 이체가능 시간대 확대</li> </ul>

## 제6장 결론 및 제언

## 제2절 제언

## 1. 사업에 대한 제언

## 1) 사업의 장기적 방향에 대한 고려

## □ 문화생활(활동)에 대한 범위를 어디까지 볼 것인가의 문제

- 통합문화이용권은 문화·여행·스포츠 세 가지 분야에 이용할 수 있으며, 이 중 문화분야의 가맹점은 최근 문화의 범위가 넓어짐에 따라 문화생활의 범위를 어디까지 인정해야 하는가에 대한 근본적 질문이 있음.
- 현재 개인당 8만원, 2021년 개인당 10만원으로 증액될 문화누리카드의 이용 금액이 점차 커지고 있으며, 4인 가족 기준 세대합산을 할 경우 세대 당 40만원의 금액을 문화생활에 쓸 수 있어, 향후 해당 문제는 더욱 중요한 이슈가 될 것임.
- 현재 문화생활에 대한 해석은 지리적 소외로 인해 문화예술 생태계 형성이 미비한 지역에 거주하거나 60대 이상의 고령층으로 이동성이 높지 않은 경우를 고려하여 케이블TV 수신료를 문화누리카드로 결제 가능함. 또한, 영화를 보는 문화활동을 광범위하게 해석하여 영화를 보면서 같이 마시고 먹는 식음료 비를 문화누리카드로 이용하고자 하는 고객 요청이 많았음.
- 향후에도 가맹점의 범위 확대는 지속될 것이며 이와 같은 문화생활(활동)에 포함 되느냐 아니냐의 결정이 필요할 수 있음. 특히 사업대상자의 입장에서 향유 가능한 최소한의 문화생활(활동)을 인정하고자 했다는 점과 문화생활을 특정 활동을 하는 것이 아닌 활동을 포함한 총체적 경험으로 해석했다는 점은 향후에도 준거가 될 가능성이 높음.
- 결제 가맹점의 비율이 높지 않고 세부 분야별 최소 가맹점 수 확보를 위해 가맹점 확대의 기조가 단기간 안에 변화하지 않을 것이며 향후 신규 가맹점의 경우 사업 대상의 문화생활(활동)로 보아야 하느냐의 선택의 문제가 지속적으로 발생 할 것임.

## 제6장 결론 및 제언

- 따라서 문화생활(활동)을 사업 대상자 관점에서 조망하려고 하는 시도나 활동을 경험으로 폭 넓게 해석하는 등의 시도는 문화예술 및 사회변화 트렌드와 일맥상통하나, 여전히 문화누리카드를 통해 문화생활(활동)을 함으로써 사업 대상자가 어떠한 경험을 가지는 것을 바라는가에 대한 근본적인 질문과 이에 대한 답을 찾고자 하는 노력이 필요함.
- 이를 위해서는 본 사업을 운영하고 있는 예술 분야에 특화되어 있는 역량을 활용하고 기초 예술분야의 증진하고자 하는 한국문화예술위원회의 특징이 반영될 필요가 있으며, 현재 문화산업 중심으로 소비되고 있는 문화누리카드가 기초 예술분야에도 균형 잡히게 이용됨으로써 사업 대상자가 문화·여행·스포츠를 포괄하는 문화생활에 대한 경험을 축적하도록 해야 함.

## □ 규제를 통한 사업의 질적 관리와 긍정적 경험을 통한 학습과 성장 병행

- 통합문화이용권 사업은 기초수급자 및 차상위계층을 대상으로 하는 문화바우처 사업으로 사업 대상자의 자율적인 이용에 의해 원하는 정책적 목표를 달성하는 특징을 가지고 있음. 자율적 이용이라 함은 사업 대상자가 선택을 할 수 있는 기본적인 역량을 갖추고 있고, 정보가 충분히 제공되었을 때 가능함.
- 문화향유실태조사의 결과에서 매 번 확인되는 점은 우리나라 문화예술 향유에서 다양성이 매우 낮다는 점으로 영화에 집중되어 있는 문화누리카드의 이용이 문화향유 실태조사에서도 동일하게 나타나, 사업 대상자가 인식하는 범위 내에서 문화생활(활동)을 즐겼을 때, 나타날 수 있는 한계에 대해 인식할 필요 있음.
- 사업 대상자가 선택적 권리를 가지고 바우처를 시장경제 하에서 자유롭게 이용하도록 하는 것은 이후 지원을 받지 않는 상황에서도 본인의 문화생활(활동)에 대한 이용 패턴이 유지될 수 있는 중간 단계의 지원적 성격을 지니며, 이러한 측면에서 사업 대상자의 학습과 성장은 바우처 사업의 중요한 요소 중 하나임.
- 학습과 성장을 위해서는 본인의 경험뿐만 아니라 문화누리카드를 이용하는 다양한 사례들에 대한 노출과 본인과 유사한 라이프스타일에 있는 이용자의 멘토링 등, 이용자들 간의 교류가 필요함. 다만, 본 사업 대상자의 특징을 고려하여 면대



## 제6장 결론 및 제언

면의 방식보다는 온라인 등의 익명성이 보장된 방식을 활용하기 바람.

- 이와 더불어 다수의 대상자와 지역별 가맹점에서 일어나는 다양한 거래의 현장이 본 사업의 핵심적인 상황인 바, 부정이용에 대한 명확한 규제는 반드시 필요하며, 이러한 규제가 기반이 되었을 때 사업 대상자가 본인이 원하는 방식으로 문화누리카드를 이용할 수 있게 될 것임.
- 따라서 현재 운영되고 있는 부정이용 모니터링과 가맹점에 대한 질적 관리를 위해 전수조사의 진행, 결격 사유 발생 시 가맹점 해지를 하는 등의 사업 대상자 및 가맹점의 건강한 생태계가 형성되기 위한 작업은 필수적임.
- 다만, 이러한 질적 관리를 위한 규제는 명확한 체계와 과정을 확보함으로써 지역 주관처 및 주민자치센터 발급담당자의 업무 효율성을 높여주고, 가맹점 및 사업 대상자에게 공유되어 부정적 행동이 감소하고 긍정적 행동이 증가하는 자기조절을 할 수 있어야 함.

□ 기초예술 분야에 대한 선택의 기회가 적은 사업 대상자의 경험을 축적하기 위한 방법

- 본 사업은 한국문화예술위원회의 총괄운영으로 예술 영역에 특화된 기관의 성격을 고려했을 때, 여행 및 스포츠 분야에 대한 가맹점 발굴 및 활용이 근본적으로 어려울 수 있으며, 또한 예술 영역에 해당하는 공연·전시 등의 기초예술 분야에 문화누리카드가 이용되는 비율이 현저히 낮음.
- 사업 대상자가 학습하고 성장하기 위해서는 다양한 경험을 할 필요가 있으나 현재 문화누리카드를 통한이용 패턴을 확인해 보면 여전히 편중된 경험이 유지되고 있음. 사업 대상자의 한정된 경험을 넓혀주고 새로운 자극을 주거나, 해당 지역의 어려움을 극복하는 형태로 2016년까지 기획사업이 운영되었으나, 이후 기획사업 운영의 중단으로 사업 대상자의 학습과 성장을 견인하는 장치가 없음.
- 기획사업의 부활이 어렵다면 현재 한국문화예술위원회에서 운영 중인 사업, 지역 주관처(17개 지역 중 16개가 지역문화재단)의 공연·전시 등에 문화누리카드 사업 대상자가 카드 이용이 가능하도록 하는 등 현재 운영하고 있는 사업과의

## 제6장 결론 및 제언

연계성을 확보할 필요 있음. 또한 국공립 문화시설(예. 문예회관)에서 운영되는 공연 및 전시의 경우 적극적으로 통합문화이용권 사업에 참여하도록 함으로써 기획사업이 없는 한계점을 극복할 자구책 마련이 시급함.

## 2) 장기적 효과에 대한 주목

## □ 사업 수행에 따른 효과성이 높게 발현되는 10대

- 문화누리카드 이용자의 효과성을 분석해 본 결과, 연령대 중 10대의 정서적·사회적·문화여가적 변화가 가장 높게 나타났으며, 이러한 변화가 어느 정도 지속된다고 보았을 때, 가장 오랫동안 효과가 발현될 수 있는 층이기도 함.
- 2018년 문화누리카드 이용자 만족도 조사 결과에 의하면 10대에 5년 이상 문화누리카드를 이용한 경험이 있는 층은 다양한 분야로 확대되어 문화누리카드를 이용하고 있으며, 문화 뿐만 아니라, 다른 영역으로 확장되는 패턴이 가장 명확한 것으로 나타남.
- 10대에 참고서 구매로 시작하더라도 20대 이후에 영화나 문화의 다른 분야로 관심이 확대될 가능성이 있다는 점 또한 긍정적임.
- 다만, 10대의 카드 미 소진 이유에서도 언급되었듯이 문화생활(활동)을 같이 할 친구가 없거나 이보다 10대 초반(초등생)인 경우에 친구끼리의 활동이 아닌 부모 또는 부모역할을 해 주는 사람과의 동행이 필요하나, 기초수급자는 정보나 이동성의 제한으로 차상위계층은 시간의 부족으로 문화누리카드 이용에 어려움을 겪고 있는 것으로 나타남.
- 따라서 10대 이용자들의 발급률을 높이고 현재 도서·영화 중심의 패턴이 지속되더라도 나눔티켓이나 기타 문화누리카드를 통한 문화생활에 대한 지속적인 안내가 이후에 기초예술분야 또는 여행·스포츠로 이용이 확장되는 데에 영향을 미칠 수 있음.

## 제6장 결론 및 제언

## □ 이용률이 줄어들고 있는 20대 활성화

- 2015년부터 이용금액의 연령별 비중을 확인해 본 결과, 20대의 이용금액 비중이 지속적으로 감소되었는데 2015년 16.7%의 이용금액 비중을 보이던 20대가 2018년에는 8.7%의 비중으로 약 8%가 감소되었음.
- 반면, 평균 이용 금액은 타 연령대에 비해 높은 편이며, 충전금액의 이용액 또한 타 연령대에 비해 높게 나타나, 문화누리카드의 기본적인 기능을 알고 이를 활용하는 데에 대한 어려움은 상대적으로 덜함.
- 또한 이용자 수기공모 당선자 중 20대의 인터뷰 결과 문화누리카드를 이용하는 데에 기초소득자 및 차상위계층으로 지인 또는 친구들에게 노출되는 것이 꺼려져 문화누리카드를 이용하는데에 주저함이 있다는 내용이 언급되는 등, 20대의 경우 10대와 달리, 사회적 관계 안에서 어려움을 호소하였음.
- 따라서, 20대의 문화누리카드는 디지털 환경에 익숙한 20대의 특징을 활용하여 온라인 가맹점에 대한 적극적인 안내(예. 영화 온라인 예매), 공연·전시에 대한 이벤트 등 해당 연령대를 표적으로 한 이벤트를 운영할 필요 있음.
- 20대 이후 대상자가 대학졸업 이후 취업 또는 경제적으로 더 나아지는 상황이 왔을 때 30대 이후에 대상자가 되지 않을 수 있다는 점을 감안하여, 20대인 문화누리카드 사업대상자가 문화생활(활동)에 대한 본인의 패턴을 학습할 수 있는 마지막 기회로 보고 이들을 적극적으로 설득하고 변화시키려는 노력이 수반되어야 함.

## 3) 세분화된 홍보 전략 수립 및 수행

## □ 해당연도 신규발급자의 경험 가이드

- 문화누리카드의 신규 발급은 온라인 발급 처와 오프라인 발급처(주민자치센터)에서 발급이 가능하며, 지금까지 발급에 집중되어 있는 정보 전달로 인해 발급시 이용에 대한 안내 정보가 많지 않았던 것이 사실임.

## 제6장 결론 및 제언

- 문화누리카드의 이용을 증진하기 위한 세부기능인 본인 충전 기능과 가족 합산 기능, 잔액 문자 알림 서비스 등의 기본적인 서비스에 대한 이해도를 확인하였을 때, 신규 가입자들의 인지도가 전반적으로 낮으며, 이러한 인지도는 4년 이후 높아지는 추세로 나타남.
- 신규 발급시 카드를 발급받는 대상이라는 것, 문화·여행·스포츠 분야에 쓸 수 있다는 것 이외의 문화누리카드 이용법에 대한 자세한 안내가 적어, 신규 발급자가 스스로 정보를 검색하고 알아가지 않으면 문화누리카드 발급 이후 이용에 대한 정보를 얻고자 하는 의지나 이를 활용하고자 하는 의지가 낮은 것으로 나타남.
- 따라서, 발급시 신규 대상자에게 이용에 관한 양질의 정보를 밀도 있게 전달하는 것이 필요하며, 이러한 측면에서 2018년에 리플렛이 이용에 대한 정보를 포함하여 개선되었다는 점은 매우 긍정적임. 또한, 발급 후 6개월 내에 지속적으로 온라인을 통한 정보 전달로 이용 경험을 가이드할 필요가 있음.

## □ 모바일을 통해 개인적 학습과 경험의 기회를 제공하는 30~50대

- 30~50대는 문화누리카드의 이용금액 및 이용건수가 가장 많은 층으로 특성 상 30대에 기초수급자 또는 차상위계층 진입 이후 대상에서 벗어나는 비율이 상대적으로 낮아, 지속적으로 문화누리카드의 대상자가 높은 층임.
- 또한 30~40대는 자녀와의 경험 위주의 문화누리카드 이용을, 50대는 본인을 중심으로 한 문화누리카드를 이용하는 층으로 문화누리카드에 대한 본인만의 행동 패턴을 만들어 가야하는 시기임.
- 또한 모바일을 통한 정보에 대해 60대 이상에 비해 적극적이며, 모바일 이용에 어려움을 상대적으로 덜 느끼는 바, 30~50대의 이용이 지속적으로 유지되도록 모바일을 통해 정보를 제공할 필요 있음.
- 이를 통해 현재 사업 전체의 문제점으로 지속 지적되고 있는 불용액이 축소될 수 있어야 하며, 잔액 소진을 위한 30~50대 연령대별 맞춤형 정보 안내를 통한 홍보 활동이 수반되어야 함.

## 제6장 결론 및 제언

## □ 정보사각지대에 위치한 기초수급자 및 60대 이상에 대한 새로운 홍보 전략

- 60대 이상 및 기초수급자의 경우 온라인을 통한 정보 습득에 어려움을 느끼고 있음. 따라서 이를 위해 찾아가는 서비스 등 오프라인에 기반을 둔 발급 절차가 2018년에 강화되었음.
- 이러한 발급에서의 변화와 더불어 60대 이상의 문화누리카드 이용 패턴에 대한 분석을 보다 면밀히 하여 이들에게 정보를 전달할 수 있는 홍보 전략의 세부적 설계가 필요한 시점임.
- 2018년에 케이블TV 영수증에 문화누리카드 관련 정보를 인쇄하는 등의 세밀한 홍보매체의 발굴이 지속될 필요 있으며, 60대 이상 또는 기초수급자의 연령대 및 교육수준을 감안하여 단순하고 직접적인 정보 전달의 방식이 필요함.

## 제6장 결론 및 제언

## 2. 평가 및 조사 운영에 대한 제언

## 1) 평가에 대한 제언

- 현행 성과와 과제 중심의 정성 평가의 기초를 유지하는 것이 필요하며, 지표별 현황이 다음해에 연간 지속 관리되어 실질적인 사업 개선에 반영될 필요 있음.
- 또한, 평가를 통해 도출된 과제에 대한 내부적인 논의를 통해 다음해 사업의 전략적 방향을 수립하고 이에 따른 과제를 도출하는 일련의 과정을 지속하되, 전략적 방향은 사업의 효율화뿐만 아니라, 장기적인 방향에서 사업의 운영 방향에 대한 고민 및 정리가 병행되어야 함.
- 현재 평가 결과의 적용 및 환류는 매우 세밀하게 이루어져 매년 사업의 변화 및 체계성이 높아지고 있으나, 정작 사업의 전략적 방향에 대한 논의가 상대적으로 덜해, 2021년에 인당 10만원의 지원금이 부여되는 양적인 성장이 담보된 상황에서 질적인 변화의 방향성이 상대적으로 약함.
- 평가는 사업의 최종적인 목적을 반영하여 설계된다는 원론적인 측면에서 본다면, 문화누리카드를 이용하는 이용자가 최종적으로 어떠한 모습으로 변화하기를 원하는지에 대한 원론적인 고민 또한 병행되어야 함.

## 2) 조사에 대한 제언

- 2018년에는 2015년부터 2018년까지 총 4개년의 거래실적 데이터 분석과 2018년 이용자 1,100명을 표본 추출하여 만족도 및 효과성을 확인하는 만족도 조사(설문조사), 10명의 이용자를 대상으로 한 인터뷰 등이 진행되었음.
- 거래실적에 대한 분석은 실제 카드가 이용된 전수의 데이터에 대한 분석으로 연도별 추이를 확인함으로써 문화누리카드의 정책 및 사업 방향의 변화에 따른 현장의 변화를 확인할 수 있는 주요한 분석 장치임.

## 제6장 결론 및 제언

- 또한, 이용자 만족도 조사는 사업에 대한 전반적 만족도를 확인함으로써 질적 성과관리가 가능하도록 하고, 효과성을 확인하여 사업의 성과에 대한 직접적인 결과를 도출하게 됨.
- 이용자 인터뷰를 통해서도 데이터로 해석되지 않는 문화누리카드 이용자의 심리적 장벽, 카드를 발급받고 이용하게 되는 일련의 과정들을 시계열적으로 확인함으로써 이용자 경험 위주의 별도 해석을 진행함.
- 따라서 3가지 조사는 통합문화이용권 사업의 개선 및 과제도출을 위한 필수적인 장치로 각각의 역할이 의미미하여, 다음 년도에도 동일한 형태의 구성이 유지될 필요 있으며,
- 다만, 조사 결과의 활용 부분에서 17개 지역 업무담당자에게 해당 지역에 대한 결과 치를 공유함으로써 지역의 통합문화이용권 사업에 대한 이해도를 제고할 필요 있음.





## 부록





## 부록

## 부록 1 : 만족도 조사 설문지

## 2018 문화누리카드 이용자 만족도 조사

안녕하십니까?

한국문화예술위원회는 통합문화이용권(문화누리카드) 사업 이용 개선을 위한 설문조사를 진행하고 있습니다. 귀하의 응답은 향후 사업의 발전방향을 수립하기 위한 소중한 자료로 활용될 것입니다. 바쁘시더라도 잠시만 10분 정도 시간을 내주셔서 응답해 주시길 부탁드립니다.

정답이나 오답이 없는 설문으로 여러분의 솔직한 의견이 중요합니다. 통계법 제33조에 의거, 귀하의 응답은 통계처리에만 활용되며 연구 이외의 목적으로는 이용되지 않음을 알려드립니다.

2018년 11월

□ 조사 주관 : 한국문화예술위원회 / 조사 기관 : (주)장애파트너스그룹

SQ1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- 1) 남성                      2) 여성

SQ2. 귀하의 연령은 어떻게 되십니까? (     )세

- 1) 10~19세                      2) 20~29세                      3) 30~39세  
4) 40~49세  
5) 50~59세                      6) 60세 이상

SQ3. 귀하의 현재 거주 지역은 어떻게 되십니까?

## I. 인지·발급·충전

## 1. 문화누리카드를 처음 어떻게 알게 되셨습니까? [복수응답]

- ① 행정기관(시청, 읍사무소 등)  
② 인터넷 및 스마트폰  
③ 주관처(예-강원문화재단, 경기문화재단 등)에서 직접 전달하는 정보(전자 우편 등)  
④ 신문, 잡지 또는 기사

## 부록

- ⑤ 옥외광고
- ⑥ 주변사람(친구, 이웃 등)
- ⑦ 학교 안내
- ⑧ 문자 발송
- ⑨ 기타( )

2. 문화누리카드가 정부의 ‘복권기금’ 사업으로 추진되고 있다는 것을 알고 계십니까?

- ① 예      ② 아니오.

3. 귀하는 2005년부터 2018년까지 본인 이름으로 ‘문화누리카드’를 몇 년 동안 이용해 보셨습니까?

(2014년 이전 문화이용권, 여행이용권, 스포츠관람이용권 모두 포함)

총 ( )년째 이용 중

4. 2018년 문화누리카드 가족합산을 하셨습니까?

- ① 예, 가족합산 이용 중 ☞ 문4-1  
 ② 가족합산이 무엇인지 잘 모름 ☞ 문5  
 ③ 알고는 있으나 신청하지 않음 ☞ 문5

4-1. 2018년 기준, 총 몇 명의 가족합산을 하셨습니까?

총 ( )명

5. 문화누리카드 충전(본인 충전금)기능을 이용해 보셨습니까?

※ 금액 소진 후, 카드 가상계좌로 추가적으로 본인의 돈을 입금한 후 카드 지속이용 가능  
 (연간 200만원 한도)

- ① 예, 추가충전 해서 이용해 본적 있음 ☞ 문5-1  
 ② 추가충전 기능이 무엇인지 잘 모름 ☞ 문6  
 ③ 알고는 있으나 해본 적 없음 ☞ 문6

5-1. 추가충전을 하셨던 이유는 무엇입니까? [중복응답]

- ① 할인 혜택이 좋아서 (영화할인 등)      ② 카드기능이 필요해서  
 ③ 잔액이 모자라서 충전 후 이용      ④ 기타 ( )

5-2. 추가충전 횟수는? ( )회





## 부록

6. 향후에 문화누리카드 추가 충전(카드에 본인의 금액 입금 후 이용) 기능을 이용해 보실 의향이 있습니까?

전혀 의향 없음	〈=	=	보통	=	⇒	의향 매우 높음
1	2	3	4	5	6	7

## II. 이용

7. 올해 말까지 문화누리카드 금액을 모두 이용하실 것이라 생각하십니까?

- ① 이미 모두 이용  문8  
② 절반 이상은 이용 할 것  문7-1  
③ 절반 이하 정도 이용 할 것  문7-1  
④ 거의 이용하지 못할 것 같음  문7-1

7-1. 아직 덜 이용한 (이용하지 않은) 이유는 무엇입니까? 해당하는 것 모두 체크해 주십시오. [복수응답]

- ① 카드를 분실해서
- ② 내가 원하는 분야의 카드 가맹점이 없어서
- ③ 카드 가맹점이 근처에 없어서
- ④ 내가 이용하고 싶은 곳에는 금액이 부족해서
- ⑤ 언제, 어디서 이용해야 하는지 몰라서
- ⑥ 문화누리카드 이용이 심리적으로 꺼려져서
- ⑦ 건강이 좋지 않아서
- ⑧ 시간이 없어서
- ⑨ 함께 할 사람이 없어서
- ⑩ 기타 ( )

8. 2018년에 문화누리카드를 어디에 이용하셨는지 각각의 횟수를 적어주십시오.

9. 각 분야별로 향후 문화누리카드를 이용하고 싶은 정도를 체크해 주십시오.

## 부록

분 야	세부분야	문8. 2018 년 이용 횟수	문9. 향후 이용 의향						매우 참여 원함						
			전혀 원하 지 않음	≪=	=	보통	=	≫							
문 화	도서 및 음반 구입	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	영화관 이용	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	공연 관람 (뮤지컬, 연극, 콘서트 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	전시회 관람 (그림, 서예, 공예, 사진 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	문화체험 프로그램 (공방, 문화센터 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	기타 (사진 스튜디오, 케이블TV 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
체 육	스포츠 관람	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	스포츠활동 (체육센터 이용 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	스포츠 관련용품 구매 (자전거 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
국 내 여 행	숙박 이용	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	교통편 이용 (철도, 항공, 고속버스, 렌터카 등)	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	여행사 프로그램 신청	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
	테마파크, 레저시설, 관광지, 축제 등에서 이용	____회	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦

10. 문화누리카드 이용금액 한도가 10만원 수준으로 증액된다면 이용해보시고 싶은 영역은 무엇입니까? 하나만 선택해 주세요.

- ① 문화(공연장, 영화관, 도서관 등)                  ② 체육 (스포츠 관람, 활동 등)  
③ 여행 (숙박, 여행사, 교통 등)                      ④ 기타 ( )

## 부록

## 11. 말씀하신 영역을 이용하기 위해서는 무엇이 개선되어야 할까요?

- ① 신청 및 발급과정 개선                      ② 가맹점 수 증가  
 ③ 온라인 이용처 확대                      ④ 가맹점에 대한 안내 및 정보 제공  
 ⑤ 할인율 증가                      ⑥ 기타 (                      )

## III. 이용자 만족도

## 12. 다음 각각의 문항을 읽으시고 문화누리카드에 대해 얼마나 만족하시는지 체크해 주십시오.

		만족도												
		전혀 그렇 지 않다	←=	=	보통	=	⇒	매우 그렇 다						
(1)	나는 문화누리카드 사업에 전반적으로 만족한다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(2)	나는 내년에도 기회가 된다면 문화누리카드를 신청할 것이다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(3)	다른 사람에게도 이 카드를 추천할 것 같다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(4)	카드신청 및 발급과정은 편리했다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(5)	홈페이지 내 가맹점 정보는 도움이 되었다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(6)	문화관련 혜택에 전반적으로 만족한다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(7)	스포츠관련 혜택에 전반적으로 만족한다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦
(8)	여행관련 혜택에 전반적으로 만족한다	①	—	②	—	③	—	④	—	⑤	—	⑥	—	⑦

## IV. 효과성

## 13. 다음 각 문장을 읽으시고 문화누리카드 이용 이전에 비해 이용 후 어떤 변화가 있었는지 선생님께서 동의하는 정도를 말씀해 주세요.

## 부록

분류	세부 분류	동의도						매우 그러 함
		전혀 그렇 지 않음	<=	=	보통	=	=>	
나는 문화누리카드를 이용하게 됨으로써...								
정서 적	(1) 이전보다 더 행복하다고 생각한다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(2) 이전보다 우울함이 줄어들었다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(3) 이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(4) 이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(5) 이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라고 느껴진다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
사회 적	(6) 이전보다 사람들을 만나는 것이 부담스럽지 않다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(7) 다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(8) 이전보다 바깥 활동을 자주하게 되는 것 같다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(9) 내가 사는 사회의 구성원으로서의 책임을 생각하게 되었다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
문화 · 여 가적	(10) 이전보다 문화활동에 관심이 많아졌다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(11) 여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(12) 이전보다 공연이나 전시를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(13) 이전보다 스포츠활동에 관심이 많아졌다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦
	(14) 이전보다 여행에 관심이 많아졌다	①	—	②	—	③	—	④ — ⑤ — ⑥ — ⑦



## 부록

## V. 기타

14. 문화누리카드 사업에 대해 하시고 싶은 말씀이 있다면 모두 적어주십시오.

## 응답자 일반사항

SQ4. 귀하의 혼인여부는 어떻게 되십니까?

- 1) 기혼                      2) 미혼                      3) 이혼 및 사별

SQ5. 귀하의 직업은 어떻게 되십니까?

- 1) 학생                      2) 직장인                      3) 주부                      4) 자영업  
5) 퇴직자                      6) 농어업자                      7) 기타

SQ6. 귀하의 최종학력은 어떻게 되십니까?

- 1) 무학                      2) 초등학교 졸업                      3) 중학교 졸업                      4) 고등학교 졸업  
5) 대학 재학 이상

SQ7. 귀댁의 가족형태는 어떻게 되십니까?

- 1) 1인 가구                      2) 한부모가족                      3) 2인가족 (부부만 거주)  
4) 양부모가족(부모와 자녀)                      5) 3대가족  
6) 조손가족                      7) 시설거주  
8) 다문화 가족                      9) 기타(                      )

SQ8. 실례지만, 아래의 보기 중, 귀댁의 소득수준은 어디에 해당하십니까?

- 1) 기초생활수급                      2) 차상위 3) 기타

SQ9. 실례지만, 귀하의 장애유무는 어떻게 되십니까?

- 1) 장애있음                      2) 장애없음

- 감 사 합 니 다 -

## 부록

## 부록 2 : 이용자 만족도 조사 통계표

## 1. 문화누리카드 인지계기

〈%, 중복응답〉

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터 넷, 스마 트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
전체		(1100)	66.3	23.2	18.1	5.5	5.2	3.4	2.7	2.7
성	남성	(505)	67.5	24.6	17.2	5.9	6.1	3.8	2.6	2.2
	여성	(595)	65.2	22.0	18.8	5.0	4.4	3.0	2.9	3.2
연령	10대	(204)	55.4	17.6	34.3	2.5	1.5	4.9	8.3	6.9
	20대	(113)	67.3	18.6	18.6	9.7	0.9	7.1	1.8	2.7
	30대	(95)	54.7	40.0	25.3	8.4	7.4	4.2	1.1	2.1
	40대	(199)	64.3	31.2	13.1	2.0	9.0	1.5	3.0	1.0
	50대	(199)	69.3	30.2	12.1	7.0	9.5	2.5	1.5	0.5
	60대	(290)	76.6	13.1	11.7	6.2	3.1	2.4	0.3	2.8
학력	중졸 이하	(238)	68.9	11.8	21.0	2.9	1.3	1.3	3.8	6.3
	고졸	(377)	70.8	20.4	18.6	6.6	5.3	3.7	2.9	2.4
	대학 이상	(485)	61.4	30.9	16.3	5.8	7.0	4.1	2.1	1.2
직업	학생	(260)	58.5	20.0	29.6	3.8	2.3	5.8	6.5	5.4
	직장인	(218)	63.8	28.4	16.1	2.3	4.6	0.9	3.7	1.4
	주부	(158)	71.5	22.8	12.7	6.3	4.4	3.2	1.3	3.2
	자영업	(33)	75.8	21.2	6.1	3.0	9.1	-	6.1	6.1
	퇴직/무 직/기타	(431)	69.6	22.7	15.1	7.9	7.2	3.5	0.2	1.4
자격 요건	기초수급	(619)	70.0	21.5	16.2	6.9	5.8	3.2	1.9	3.4
	차상위	(416)	59.9	25.7	21.6	3.4	4.3	3.8	3.6	1.7
	기타	(65)	72.3	23.1	13.8	4.6	4.6	1.5	4.6	3.1
장애	있다	(298)	69.8	23.5	17.8	6.4	6.0	3.7	0.7	1.7
	없다	(802)	65.0	23.1	18.2	5.1	4.9	3.2	3.5	3.1
카드 이용 년차	1년	(136)	50.0	30.9	28.7	2.9	2.2	2.2	1.5	2.2
	2~3년	(558)	66.3	22.6	17.2	3.8	4.8	3.6	3.8	2.7
	4년 이상	(406)	71.7	21.4	15.8	8.6	6.7	3.4	1.7	3.0

## 부록

구분 (중복응답 %)		응답자 수	행정 기관	인터 넷, 스마 트폰	주변 사람	문자 발송	신문, 기사	주관 처	학교 안내	기타
지역	서울	(246)	67.5	22.4	3.7	4.9	1.2	16.3	1.6	6.1
	부산	(91)	58.2	27.5	1.1	5.5	1.1	19.8	2.2	4.4
	대구	(57)	54.4	26.3	3.5	5.3	1.8	8.8	12.3	3.5
	인천	(73)	68.5	27.4	2.7	2.7	1.4	15.1	8.2	8.2
	광주	(39)	66.7	23.1	—	10.3	2.6	25.6	2.6	5.1
	대전	(45)	62.2	8.9	2.2	4.4	—	22.2	—	6.7
	울산*	(14)	50.0	7.1	—	—	—	42.9	7.1	14.3
	경기	(237)	68.4	25.7	5.5	5.9	0.4	18.1	1.3	6.3
	강원	(41)	65.9	9.8	—	4.9	4.9	17.1	—	4.9
	충북*	(17)	82.4	35.3	11.8	11.8	—	17.6	5.9	17.6
	충남	(37)	62.2	24.3	—	8.1	—	10.8	—	8.1
	전북	(44)	61.4	18.2	2.3	2.3	—	27.3	2.3	—
	전남	(30)	86.7	20.0	3.3	10.0	—	6.7	—	—
	경북	(59)	61.0	27.1	5.1	3.4	—	23.7	3.4	3.4
	경남	(52)	73.1	26.9	3.8	3.8	—	25.0	—	1.9
	제주*	(13)	76.9	15.4	—	—	—	7.7	15.4	—
	세종*	(5)	100.0	—	—	—	—	—	—	—

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 2. 문화누리카드 복권기금 인지도

〈%〉

구분 (%)		응답자수	알고 있음	모름	합계
전체		(1100)	43.5	56.5	100.0
성	남성	(505)	45.5	54.5	100.0
	여성	(595)	41.7	58.3	100.0
연령	10대	(204)	38.7	61.3	100.0
	20대	(113)	30.1	69.9	100.0
	30대	(95)	43.2	56.8	100.0
	40대	(199)	45.2	54.8	100.0
	50대	(199)	50.8	49.2	100.0
	60대	(290)	45.9	54.1	100.0
지역	대도시	(565)	41.6	58.4	100.0
	중소도시	(335)	47.8	52.2	100.0
	농어촌	(200)	41.5	58.5	100.0
학력	중졸 이하	(238)	39.9	60.1	100.0
	고졸	(377)	45.1	54.9	100.0
	대학 이상	(485)	43.9	56.1	100.0
직업	학생	(260)	36.5	63.5	100.0
	직장인	(218)	44.5	55.5	100.0
	주부	(158)	46.2	53.8	100.0
	자영업	(33)	39.4	60.6	100.0
	퇴직/무직/기 타	(431)	46.4	53.6	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	45.1	54.9	100.0
	차상위	(416)	42.5	57.5	100.0
	기타	(65)	33.8	66.2	100.0
장애	있다	(298)	48.7	51.3	100.0
	없다	(802)	41.5	58.5	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	41.2	58.8	100.0
	2~3년	(558)	37.3	62.7	100.0
	4년 이상	(406)	52.7	47.3	100.0

## 부록

구분 (%)		응답자수	알고 있음	모름	합계
지역	서울	(246)	42.3	57.7	100.0
	부산	(91)	46.2	53.8	100.0
	대구	(57)	35.1	64.9	100.0
	인천	(73)	52.1	47.9	100.0
	광주	(39)	30.8	69.2	100.0
	대전	(45)	40.0	60.0	100.0
	울산*	(14)	7.1	92.9	100.0
	경기	(237)	45.1	54.9	100.0
	강원	(41)	34.1	65.9	100.0
	충북*	(17)	82.4	17.6	100.0
	충남	(37)	40.5	59.5	100.0
	전북	(44)	34.1	65.9	100.0
	전남	(30)	43.3	56.7	100.0
	경북	(59)	55.9	44.1	100.0
	경남	(52)	44.2	55.8	100.0
	제주*	(13)	46.2	53.8	100.0
	세종*	(5)	60.0	40.0	100.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 3. 문화누리카드 복권기금 이용기간

〈%, 년〉

구분 (%)		응답자 수	1년	2년	3년	4년	5년 이상	평균(년)
전체		(1100)	12.4	23.1	27.6	15.4	21.5	3.4
성	남성	(505)	12.7	19.4	30.7	15.8	21.4	3.5
	여성	(595)	12.1	26.2	25.0	15.0	21.7	3.3
연령	10대	(204)	13.2	26.0	30.4	17.6	12.7	3.0
	20대	(113)	15.9	20.4	26.5	15.9	21.2	3.2
	30대	(95)	17.9	27.4	28.4	11.6	14.7	3.0
	40대	(199)	13.1	24.1	21.6	16.6	24.6	3.7
	50대	(199)	8.0	18.1	25.6	14.6	33.7	4.0
	60대	(290)	11.0	23.4	31.4	14.5	19.7	3.3
지역	대도시	(565)	11.0	22.3	28.3	14.9	23.5	3.5
	중소도시	(335)	13.7	25.4	28.7	15.2	17.0	3.2
	농어촌	(200)	14.0	21.5	24.0	17.0	23.5	3.5
학력	중졸이하	(238)	13.9	24.8	28.6	18.9	13.9	3.1
	고졸	(377)	10.3	20.4	28.4	14.3	26.5	3.6
	대학 이상	(485)	13.2	24.3	26.6	14.4	21.4	3.4
직업	학생	(260)	14.6	24.6	26.9	18.5	15.4	3.1
	직장인	(218)	11.5	25.2	27.5	16.5	19.3	3.4
	주부	(158)	10.1	27.8	24.1	15.2	22.8	3.3
	자영업	(33)	21.2	21.2	30.3	12.1	15.2	2.8
	퇴직/무직/기타	(431)	11.6	19.5	29.2	13.2	26.5	3.7
자격 요건	기초수급	(619)	8.2	19.7	27.0	17.1	27.9	3.8
	차상위	(416)	18.8	26.2	28.8	12.7	13.5	2.9
	기타	(65)	10.8	35.4	26.2	15.4	12.3	3.0
장애	있다	(298)	9.1	18.8	27.2	14.4	30.5	3.9
	없다	(802)	13.6	24.7	27.8	15.7	18.2	3.2

## 부록

구분 (%)		응답자 수	1년	2년	3년	4년	5년 이상	평균(년)
지역	서울	(246)	12.6	26.8	27.6	14.2	18.7	3.3
	부산	(91)	9.9	14.3	27.5	15.4	33.0	3.8
	대구	(57)	5.3	24.6	26.3	19.3	24.6	3.8
	인천	(73)	13.7	20.5	37.0	6.8	21.9	3.3
	광주	(39)	7.7	20.5	25.6	17.9	28.2	3.5
	대전	(45)	13.3	17.8	24.4	22.2	22.2	3.3
	울산*	(14)	—	14.3	28.6	14.3	42.9	4.5
	경기	(237)	14.3	26.6	25.3	13.5	20.3	3.3
	강원	(41)	14.6	19.5	22.0	19.5	24.4	3.5
	충북*	(17)	23.5	29.4	11.8	11.8	23.5	3.3
	충남	(37)	16.2	21.6	29.7	24.3	8.1	2.9
	전북	(44)	9.1	22.7	27.3	20.5	20.5	3.3
	전남	(30)	10.0	10.0	30.0	20.0	30.0	4.1
	경북	(59)	13.6	22.0	30.5	10.2	23.7	3.5
	경남	(52)	9.6	26.9	34.6	19.2	9.6	3.1
	제주*	(13)	23.1	23.1	38.5	7.7	7.7	2.7
	세종*	(5)	20.0	20.0	—	40.0	20.0	3.2

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 4. 문화누리카드 가족합산 인지, 이용 및 신청인원수

〈%, 명〉

구분		가족합산가능 인지 및 이용 여부 (%)					합산가족 인원수	
		응답자 수	현재 합산해서 이용 중	가족합산이 무엇인지 잘 모름	알고는 있으나 신청하지 않음	합계	응답자수	평균(명)
전체		(1100)	31.7	37.6	30.6	100.0	(349)	2.7
성	남성	(505)	28.7	41.8	29.5	100.0	(145)	2.8
	여성	(595)	34.3	34.1	31.6	100.0	(204)	2.6
연령	10대	(204)	30.9	46.6	22.5	100.0	(63)	3.0
	20대	(113)	41.6	31.0	27.4	100.0	(47)	2.8
	30대	(95)	40.0	26.3	33.7	100.0	(38)	3.1
	40대	(199)	34.7	29.6	35.7	100.0	(69)	2.6
	50대	(199)	34.2	26.1	39.7	100.0	(68)	2.7
	60대	(290)	22.1	51.0	26.9	100.0	(64)	2.1
지역	대도시	(565)	31.9	36.6	31.5	100.0	(180)	2.6
	중소도시	(335)	29.9	40.6	29.6	100.0	(100)	2.7
	농어촌	(200)	34.5	35.5	30.0	100.0	(69)	2.8
학력	중졸이하	(238)	21.4	54.6	23.9	100.0	(51)	2.6
	고졸	(377)	31.3	36.6	32.1	100.0	(118)	2.6
	대학 이상	(485)	37.1	30.1	32.8	100.0	(180)	2.8
직업	학생	(260)	36.9	40.8	22.3	100.0	(96)	2.9
	직장인	(218)	36.7	22.0	41.3	100.0	(80)	2.6
	주부	(158)	30.4	43.0	26.6	100.0	(48)	2.5
	자영업	(33)	57.6	30.3	12.1	100.0	(19)	2.9
	퇴직/무직/기타	(431)	24.6	42.2	33.2	100.0	(106)	2.6
자격요건	기초수급	(619)	28.3	40.1	31.7	100.0	(175)	2.6
	차상위	(416)	37.0	33.4	29.6	100.0	(154)	2.7
	기타	(65)	30.8	41.5	27.7	100.0	(20)	3.2
장애	있다	(298)	23.5	45.3	31.2	100.0	(70)	2.2
	없다	(802)	34.8	34.8	30.4	100.0	(279)	2.8



## 부록

구분		가족합산가능 인지 및 이용 여부 (%)					합산가족 인원수	
		응답자 수	현재 합산해서 이용 중	가족합산이 무엇인지 잘 모름	알고는 있으나 신청하지 않음	합계	응답자수	평균(명)
카드 이용 년차	1년	(136)	30.9	41.2	27.9	100.0	(42)	2.6
	2~3년	(558)	30.3	41.9	27.8	100.0	(169)	2.8
	4년 이상	(406)	34.0	30.5	35.5	100.0	(138)	2.5
지역	서울	(246)	28.0	39.4	32.5	100.0	(69)	2.7
	부산	(91)	40.7	28.6	30.8	100.0	(37)	2.2
	대구	(57)	33.3	42.1	24.6	100.0	(19)	2.3
	인천	(73)	31.5	35.6	32.9	100.0	(23)	2.7
	광주	(39)	30.8	41.0	28.2	100.0	(12)	2.9
	대전	(45)	31.1	31.1	37.8	100.0	(14)	3.2
	울산*	(14)	42.9	28.6	28.6	100.0	(6)	2.8
	경기	(237)	32.9	34.6	32.5	100.0	(78)	2.6
	강원	(41)	31.7	41.5	26.8	100.0	(13)	2.4
	충북*	(17)	35.3	29.4	35.3	100.0	(6)	2.2
	충남	(37)	35.1	51.4	13.5	100.0	(13)	3.0
	전북	(44)	40.9	36.4	22.7	100.0	(18)	3.2
	전남	(30)	30.0	33.3	36.7	100.0	(9)	3.6
	경북	(59)	20.3	40.7	39.0	100.0	(12)	2.4
	경남	(52)	28.8	50.0	21.2	100.0	(15)	3.1
	제주*	(13)	38.5	30.8	30.8	100.0	(5)	2.6
	세종*	(5)	-	80.0	20.0	100.0	(0)	-

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 5. 문화누리카드 충전기능 인지, 이용 및 충전횟수

〈%, 회〉

		인지 및 이용여부					추가충전 횟수 평균	
구분 (%)		응답자 수	추가충전 경험 있음	추가충전 기능을 모름	알고는 있으나 해본 적 없음	합계	응답자 수	추가충전 횟수 (회)
전체		(1100)	32.3	22.7	45.0	100.0	(355)	2.4
성	남성	(505)	30.3	23.4	46.3	100.0	(153)	2.8
	여성	(595)	33.9	22.2	43.9	100.0	(202)	2.2
연령	10대	(204)	36.8	12.7	50.5	100.0	(75)	2.4
	20대	(113)	35.4	10.6	54.0	100.0	(40)	5.2
	30대	(95)	44.2	9.5	46.3	100.0	(42)	2.2
	40대	(199)	40.7	12.1	47.2	100.0	(81)	2.1
	50대	(199)	36.2	17.1	46.7	100.0	(72)	1.9
	60대	(290)	15.5	50.0	34.5	100.0	(45)	1.6
지역	대도시	(565)	32.0	21.6	46.4	100.0	(181)	2.3
	중소도시	(335)	31.0	26.0	43.0	100.0	(104)	2.0
	농어촌	(200)	35.0	20.5	44.5	100.0	(70)	3.4
학력	중졸 이하	(238)	19.3	40.8	39.9	100.0	(46)	1.8
	고졸	(377)	27.6	22.0	50.4	100.0	(104)	2.2
	대학 이상	(485)	42.3	14.4	43.3	100.0	(205)	2.7
직업	학생	(260)	36.2	13.1	50.8	100.0	(94)	3.6
	직장인	(218)	42.7	7.3	50.0	100.0	(93)	2.3
	주부	(158)	27.8	35.4	36.7	100.0	(44)	2.0
	자영업	(33)	36.4	27.3	36.4	100.0	(12)	1.8
	퇴직/무직/기타	(431)	26.0	31.3	42.7	100.0	(112)	1.9
자격요건	기초수급	(619)	30.0	27.5	42.5	100.0	(186)	2.8
	차상위	(416)	36.3	17.1	46.6	100.0	(151)	2.1
	기타	(65)	27.7	13.8	58.5	100.0	(18)	1.9
장애	있다	(298)	23.8	35.2	40.9	100.0	(71)	3.0
	없다	(802)	35.4	18.1	46.5	100.0	(284)	2.3
카드이용년차	1년	(136)	18.4	26.5	55.1	100.0	(25)	1.8
	2~3년	(558)	33.3	23.7	43.0	100.0	(186)	2.6
	4년 이상	(406)	35.5	20.2	44.3	100.0	(144)	2.3

## 부록

			인지 및 이용여부				추가충전 횟수 평균	
구분 (%)		응답자 수	추가충전 경험 있음	추가충전 기능을 모름	알고는 있으나 해본 적 없음	합계	응답자 수	추가충전 횟수 (회)
지역	서울	(246)	33.7	20.3	45.9	100.0	(83)	2.3
	부산	(91)	25.3	18.7	56.0	100.0	(23)	2.1
	대구	(57)	40.4	24.6	35.1	100.0	(23)	2.4
	인천	(73)	30.1	21.9	47.9	100.0	(22)	2.2
	광주	(39)	28.2	23.1	48.7	100.0	(11)	2.9
	대전	(45)	42.2	20.0	37.8	100.0	(19)	2.2
	울산*	(14)	—	50.0	50.0	100.0	(0)	—
	경기	(237)	32.1	21.1	46.8	100.0	(76)	2.2
	강원	(41)	36.6	24.4	39.0	100.0	(15)	1.5
	충북*	(17)	23.5	23.5	52.9	100.0	(4)	1.5
	충남	(37)	18.9	35.1	45.9	100.0	(7)	1.4
	전북	(44)	34.1	27.3	38.6	100.0	(15)	8.9
	전남	(30)	40.0	13.3	46.7	100.0	(12)	2.0
	경북	(59)	32.2	27.1	40.7	100.0	(19)	1.8
	경남	(52)	42.3	25.0	32.7	100.0	(22)	2.0
	제주*	(13)	23.1	23.1	53.8	100.0	(3)	2.3
	세종*	(5)	20.0	60.0	20.0	100.0	(1)	1.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 6. 문화누리카드 소진관련

〈%〉

구분 (%)		응답자 수	이미 모두 이용	절반 이상은 이용 할 것	절반 이하 정도 이용 할 것	거의 이용하지 못할 것 같음	계
전체		(1100)	76.0	22.5	0.9	0.6	100.0
성	남성	(505)	72.1	25.3	1.4	1.2	100.0
	여성	(595)	79.3	20.0	0.5	0.2	100.0
연령	10대	(204)	76.5	23.0	0.5	—	100.0
	20대	(113)	69.0	28.3	2.7	—	100.0
	30대	(95)	74.7	23.2	1.1	1.1	100.0
	40대	(199)	76.4	23.6	—	—	100.0
	50대	(199)	80.9	17.6	1.0	0.5	100.0
	60대	(290)	75.2	22.1	1.0	1.7	100.0
지역	대도시	(565)	73.3	24.4	1.2	1.1	100.0
	중소도시	(335)	79.7	19.7	0.3	0.3	100.0
	농어촌	(200)	77.5	21.5	1.0	—	100.0
학력	중졸 이하	(238)	73.1	24.8	1.3	0.8	100.0
	고졸	(377)	78.5	20.2	0.5	0.8	100.0
	대학 이상	(485)	75.5	23.1	1.0	0.4	100.0
직업	학생	(260)	73.5	25.4	1.2	—	100.0
	직장인	(218)	74.8	24.8	0.5	—	100.0
	주부	(158)	79.1	19.6	0.6	0.6	100.0
	자영업	(33)	78.8	21.2	—	—	100.0
	퇴직/무직	(431)	76.8	20.6	1.2	1.4	100.0
	기타	(431)	76.8	20.6	1.2	1.4	100.0
자격 요건	기초수급	(619)	76.3	22.0	1.0	0.8	100.0
	차상위	(416)	76.0	22.6	1.0	0.5	100.0
	기타	(65)	73.8	26.2	—	—	100.0
장애	있다	(298)	75.8	21.8	0.7	1.7	100.0
	없다	(802)	76.1	22.7	1.0	0.2	100.0
카드 이용 년차	1년	(136)	66.9	29.4	2.2	1.5	100.0
	2~3년	(558)	77.1	21.7	0.5	0.7	100.0
	4년 이상	(406)	77.6	21.2	1.0	0.2	100.0

## 부록

구분 (%)		응답자 수	이미 모두 이용	절반 이상은 이용 할 것	절반 이하 정도 이용 할 것	거의 이용하지 못할 것 같음	계
지역	서울	(246)	71.1	25.6	1.6	1.6	100.0
	부산	(91)	74.7	24.2	—	1.1	100.0
	대구	(57)	71.9	24.6	3.5	—	100.0
	인천	(73)	80.8	17.8	1.4	—	100.0
	광주	(39)	64.1	33.3	—	2.6	100.0
	대전	(45)	77.8	22.2	—	—	100.0
	울산*	(14)	78.6	21.4	—	—	100.0
	경기	(237)	76.4	22.8	0.8	—	100.0
	강원	(41)	75.6	24.4	—	—	100.0
	충북*	(17)	76.5	23.5	—	—	100.0
	충남	(37)	75.7	24.3	—	—	100.0
	전북	(44)	93.2	4.5	2.3	—	100.0
	전남	(30)	80.0	20.0	—	—	100.0
	경북	(59)	78.0	20.3	—	1.7	100.0
	경남	(52)	86.5	13.5	—	—	100.0
	제주*	(13)	69.2	30.8	—	—	100.0
	세종*	(5)	80.0	20.0	—	—	100.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 7. 문화누리카드 분야별 이용 건수 (1~11월)\_(1)

〈화〉

구분 (건수)		응답자 수	문화 전체	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
전체		(1100)	5.1	2.4	2.4	0.1	—	—	0.1
성	남성	(505)	5.0	2.3	2.4	0.1	—	0.1	0.1
	여성	(595)	5.1	2.4	2.4	0.2	—	—	0.1
연령	10대	(204)	5.4	2.5	2.7	—	—	—	0.1
	20대	(113)	4.9	1.9	2.7	0.2	0.1	0.1	—
	30대	(95)	5.5	2.8	2.6	0.1	—	0.1	—
	40대	(199)	5.6	2.6	2.8	0.1	—	—	—
	50대	(199)	5.4	2.6	2.4	0.3	—	0.1	0.1
	60대	(290)	4.1	2.0	1.8	0.2	—	—	0.1
지역	대도시	(565)	5.0	2.3	2.5	0.1	—	—	0.1
	중소 도시	(335)	4.9	2.4	2.1	0.2	—	0.1	0.1
	농어촌	(200)	5.3	2.5	2.6	0.1	—	—	—
학력	중졸 이하	(238)	4.3	2.1	2.0	—	—	—	0.1
	고졸	(377)	5.1	2.4	2.5	0.2	—	—	—
	대학 이상	(485)	5.4	2.5	2.5	0.2	—	0.1	0.1
직업	학생	(260)	4.3	2.1	2.0	—	—	—	0.1
	직장인	(218)	5.1	2.4	2.5	0.2	—	—	—
	주부	(158)	5.4	2.5	2.5	0.2	—	0.1	0.1
	자영업	(33)	5.2	2.5	2.6	0.1	—	—	0.1
	퇴직/무직 /기타	(431)	5.8	2.6	3.0	0.1	—	—	—
자격 요건	기초수급	(619)	4.5	2.0	2.2	0.3	—	—	—
	차상위	(416)	6.5	2.8	3.0	0.5	—	0.2	—
	기타	(65)	4.6	2.3	2.0	0.1	—	—	0.1
장애	있다	(298)	4.9	2.3	2.4	0.1	—	—	0.1
	없다	(802)	5.2	2.5	2.4	0.2	—	—	—
카드 이용 년차	1년	(136)	5.3	2.9	2.3	—	—	—	0.1
	2~3년	(558)	4.3	2.1	1.9	0.1	—	0.1	0.1
	4년 이상	(406)	5.3	2.5	2.6	0.2	—	—	0.1

## 부록

구분 (건수)		응답자 수	문화 전체	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
지역	서울	(246)	5.1	2.2	2.6	0.2	—	—	0.1
	부산	(91)	5.0	2.2	2.7	—	—	—	—
	대구	(57)	5.0	2.0	2.5	0.2	0.1	0.1	0.2
	인천	(73)	4.7	2.7	1.9	0.1	—	—	—
	광주	(39)	5.3	2.3	2.9	—	—	—	—
	대전	(45)	4.5	2.6	1.8	—	—	—	0.1
	울산*	(14)	5.9	2.5	2.9	0.1	—	—	0.4
	경기	(237)	5.4	2.6	2.4	0.2	—	0.1	0.1
	강원	(41)	4.5	2.1	2.0	0.2	—	—	—
	충북*	(17)	3.8	1.5	1.9	—	—	0.2	0.2
	충남	(37)	5.2	2.6	2.4	0.1	0.1	0.1	—
	전북	(44)	5.7	2.8	2.6	—	—	0.1	0.1
	전남	(30)	4.6	2.4	2.0	0.1	—	—	—
	경북	(59)	4.3	2.4	1.7	0.1	—	—	0.1
	경남	(52)	5.5	2.0	3.4	—	—	—	—
	제주*	(13)	5.1	2.9	1.2	0.5	—	0.4	0.1
	세종*	(5)	3.8	2.6	1.2	—	—	—	—

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 8. 문화누리카드 분야별 이용 건수 (1~11월)\_2)

〈화〉

구분 (건수)		응답자수	스포츠 전체	스포츠관람	스포츠활동	스포츠용품 구매
전체		(1100)	0.2	0.1	0.1	-
성	남성	(505)	0.2	0.1	-	-
	여성	(595)	0.2	0.1	0.1	-
연령	10대	(204)	0.1	0.1	-	-
	20대	(113)	0.1	0.1	-	-
	30대	(95)	0.2	0.1	0.1	-
	40대	(199)	0.3	0.2	0.1	-
	50대	(199)	0.1	0.1	-	-
	60대	(290)	0.2	-	0.1	0.1
지역	대도시	(565)	0.2	0.1	-	-
	중소도시	(335)	0.3	0.1	0.1	0.1
	농어촌	(200)	0.1	0.1	-	-
학력	중졸 이하	(238)	0.1	-	-	0.1
	고졸	(377)	0.3	0.1	0.1	-
	대학 이상	(485)	0.1	0.1	-	-
직업	학생	(260)	0.1	-	-	0.1
	직장인	(218)	0.3	0.1	0.1	-
	주부	(158)	0.1	0.1	-	-
	자영업	(33)	0.1	0.1	-	-
	퇴직/무직/기 타	(431)	0.2	0.2	0.1	-
자격 요건	기초수급	(619)	0.1	-	-	0.1
	차상위	(416)	0.7	0.3	0.3	-
	기타	(65)	0.2	0.1	0.1	-
장애	있다	(298)	0.2	0.1	0.1	-
	없다	(802)	0.2	0.1	0.1	-
카드이 용 년차	1년	(136)	0.1	0.1	-	-
	2~3년	(558)	0.1	0.1	-	-
	4년 이상	(406)	0.2	0.1	0.1	-



## 부록

구분 (건수)		응답자수	스포츠 전체	스포츠관람	스포츠활동	스포츠용품 구매
지역	서울	(246)	0.2	0.1	0.1	-
	부산	(91)	-	-	-	-
	대구	(57)	0.1	0.1	-	-
	인천	(73)	0.4	0.3	-	-
	광주	(39)	0.2	0.1	-	-
	대전	(45)	-	-	-	-
	울산*	(14)	0.4	0.1	-	0.2
	경기	(237)	0.2	0.1	-	0.1
	강원	(41)	0.3	-	0.2	-
	충북*	(17)	0.2	-	-	0.2
	충남	(37)	0.2	-	-	0.2
	전북	(44)	0.3	0.3	-	-
	전남	(30)	-	-	-	-
	경북	(59)	0.1	-	-	-
	경남	(52)	0.6	0.3	0.3	-
	제주*	(13)	0.2	-	0.2	-
	세종*	(5)	-	-	-	-

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 9. 문화누리카드 분야별 이용 건수 (1~11월)\_③

〈화〉

구분 (건수)		응답자수	여행 전체	숙박 이용	교통편 이용	여행사 프로그램	테마파크, 레저
전체		(1100)	0.9	—	0.7	—	0.1
성	남성	(505)	0.9	—	0.7	—	0.1
	여성	(595)	0.9	—	0.7	—	0.1
연령	10대	(204)	0.9	—	0.7	—	0.1
	20대	(113)	0.9	—	0.8	—	0.1
	30대	(95)	1.1	0.1	0.7	0.1	0.2
	40대	(199)	0.5	0.1	0.3	—	0.1
	50대	(199)	0.7	—	0.6	—	0.1
	60대	(290)	1.2	—	1.1	—	0.1
지역	대도시	(565)	0.6	—	0.5	—	0.1
	중소도시	(335)	1.4	0.1	1.1	—	0.1
	농어촌	(200)	0.8	—	0.6	—	0.1
학력	중졸 이하	(238)	0.7	—	0.7	—	0.1
	고졸	(377)	0.8	—	0.6	—	0.1
	대학 이상	(485)	1.0	0.1	0.8	—	0.1
직업	학생	(260)	0.7	—	0.7	—	0.1
	직장인	(218)	0.8	—	0.6	—	0.1
	주부	(158)	1.0	0.1	0.8	—	0.1
	자영업	(33)	0.9	0.1	0.7	—	0.1
	퇴직/무직/ 기타	(431)	0.8	—	0.7	—	0.1
자격 요건	기초수급	(619)	1.0	—	0.9	—	0.1
	차상위	(416)	0.4	—	0.3	—	0.2
	기타	(65)	0.9	—	0.7	—	0.1
장애	있다	(298)	0.9	—	0.7	—	0.1
	없다	(802)	0.9	—	0.8	—	0.1
카드 이용 년차	1년	(136)	0.5	—	0.2	0.2	0.1
	2~3년	(558)	1.0	—	0.8	—	0.1
	4년 이상	(406)	0.8	—	0.7	—	0.1

## 부록

구분 (건수)		응답자수	여행 전체	숙박 이용	교통편 이용	여행사 프로그램	테마파크, 레저
지역	서울	(246)	0.5	—	0.4	—	—
	부산	(91)	0.8	0.1	0.7	—	0.1
	대구	(57)	0.7	0.1	0.5	—	0.1
	인천	(73)	0.5	—	0.5	—	0.1
	광주	(39)	0.3	—	0.2	—	—
	대전	(45)	1.2	—	1.1	—	0.1
	울산*	(14)	0.6	—	0.6	—	—
	경기	(237)	0.7	—	0.5	—	0.2
	강원	(41)	0.7	—	0.7	—	—
	충북*	(17)	2.8	0.5	2.1	—	0.2
	충남	(37)	2.2	—	1.8	0.3	0.2
	전북	(44)	1.2	—	1.1	—	0.1
	전남	(30)	0.7	—	0.7	—	—
	경북	(59)	2.1	—	2.1	—	0.1
	경남	(52)	1.1	—	1.0	—	—
	제주*	(13)	0.7	—	0.2	—	0.5
	세종*	(5)	1.2	—	1.2	—	—

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 10. 문화누리카드 분야별 이용의향 (7점 척도 평균)\_1)

〈집〉

구분 (7점 평균)		응답자 수	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
전체		(1100)	5.8	5.7	4.3	3.8	3.8	3.8
성	남성	(505)	5.7	5.5	4.0	3.4	3.5	3.6
	여성	(595)	5.9	5.9	4.6	4.0	4.1	3.9
연령	10대	(204)	6.0	6.3	4.8	4.2	4.2	4.2
	20대	(113)	6.0	5.9	4.7	4.2	4.1	3.8
	30대	(95)	6.1	5.9	4.8	4.3	4.5	4.0
	40대	(199)	5.7	5.9	4.6	3.9	4.0	3.8
	50대	(199)	6.1	5.7	4.5	3.8	3.8	3.8
	60대	(290)	5.4	5.0	3.4	2.9	3.1	3.3
지역	대도시	(565)	5.8	5.8	4.4	3.8	3.9	3.8
	중소도시	(335)	5.7	5.4	4.1	3.5	3.7	3.7
	농어촌	(200)	6.0	5.9	4.6	4.0	4.0	3.8
학력	중졸 이하	(238)	5.6	5.4	3.9	3.5	3.6	3.8
	고졸	(377)	5.7	5.8	4.3	3.5	3.5	3.6
	대학 이상	(485)	6.0	5.8	4.6	4.1	4.2	3.9
직업	학생	(260)	6.1	6.1	4.8	4.3	4.2	4.1
	직장인	(218)	5.9	6.3	5.0	4.3	4.4	4.0
	주부	(158)	5.6	5.7	4.2	3.5	3.7	3.6
	자영업	(33)	5.4	5.6	4.8	4.0	3.7	3.3
	퇴직/무직/기타	(431)	5.7	5.2	3.7	3.2	3.3	3.5
자격 요건	기초수급	(619)	5.7	5.5	4.1	3.5	3.6	3.7
	차상위	(416)	6.0	5.9	4.7	4.1	4.2	3.9
	기타	(65)	5.9	5.7	4.1	3.9	3.8	3.6
장애	있다	(298)	5.6	5.0	3.7	3.3	3.3	3.5
	없다	(802)	5.9	5.9	4.6	3.9	4.0	3.9
카드 이용 년차	1년	(136)	5.8	5.6	4.5	4.0	3.9	3.8
	2~3년	(558)	5.8	5.7	4.3	3.7	3.8	3.7
	4년 이상	(406)	5.8	5.7	4.3	3.7	3.9	3.8

## 부록

구분 (7점 평균)		응답자 수	도서 및 음반	영화	공연	전시회	문화 체험	문화 기타
지역	서울	(246)	5.9	5.9	4.6	3.9	3.8	3.7
	부산	(91)	5.6	5.8	4.3	3.7	4.1	3.9
	대구	(57)	5.6	5.7	4.2	3.8	3.7	3.8
	인천	(73)	6.0	5.5	4.1	3.9	3.8	3.7
	광주	(39)	5.7	6.0	4.5	3.8	4.0	4.0
	대전	(45)	6.0	5.6	4.1	3.4	3.4	3.2
	울산*	(14)	6.0	6.4	4.4	3.7	3.9	4.5
	경기	(237)	6.0	5.7	4.4	3.9	3.9	3.8
	강원	(41)	6.2	5.9	4.4	4.0	4.1	3.7
	충북*	(17)	5.9	5.9	5.1	4.6	4.5	4.8
	충남	(37)	5.6	5.0	3.7	3.2	3.2	3.2
	전북	(44)	5.6	5.8	4.7	3.9	4.0	3.8
	전남	(30)	5.8	5.7	3.8	3.5	3.6	3.8
	경북	(59)	5.6	5.2	3.9	3.2	3.5	3.7
	경남	(52)	5.2	5.4	4.0	3.3	3.6	3.4
	제주*	(13)	6.1	5.3	4.4	3.3	3.5	4.2
	세종*	(5)	7.0	6.4	3.8	3.2	3.4	4.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 11. 문화누리카드 분야별 이용의향 (7점 척도 평균)\_2)

〈집〉

구분 (7점 평균)		응답자 수	스포츠 관람	스포츠 활동	스포츠 용품 구매	숙박	교통	여행사 프로그 램	테마파 크, 축제 등
전체		(1100)	3.8	3.9	3.8	4.2	5.3	4.0	4.5
성	남성	(505)	4.0	3.7	3.9	4.0	5.3	3.8	4.4
	여성	(595)	3.6	3.9	3.8	4.3	5.4	4.1	4.7
연령	10대	(204)	4.2	4.1	4.0	4.7	5.4	4.3	5.1
	20대	(113)	4.1	3.9	3.9	4.7	5.5	4.2	4.8
	30대	(95)	4.4	4.6	4.5	4.7	5.4	4.5	5.5
	40대	(199)	4.2	4.4	4.3	4.6	5.3	4.3	4.8
	50대	(199)	3.7	3.8	4.0	4.1	5.3	3.9	4.5
	60대	(290)	2.9	3.1	3.0	3.2	5.3	3.2	3.5
지역	대도시	(565)	3.9	3.9	3.8	4.2	5.3	3.9	4.5
	중소도시	(335)	3.6	3.7	3.8	4.2	5.5	4.0	4.5
	농어촌	(200)	3.9	4.0	4.1	4.2	5.3	4.1	4.7
학력	중졸 이하	(238)	3.4	3.6	3.5	3.8	5.3	3.6	4.2
	고졸	(377)	3.8	3.8	3.8	4.1	5.3	3.8	4.4
	대학 이상	(485)	3.9	4.0	4.0	4.4	5.4	4.2	4.8
직업	학생	(260)	4.1	4.0	4.0	4.6	5.3	4.3	4.9
	직장인	(218)	4.4	4.5	4.5	4.8	5.5	4.5	5.2
	주부	(158)	3.3	3.7	3.4	3.7	5.5	3.7	4.3
	자영업	(33)	3.8	3.8	3.6	4.1	5.5	3.8	4.4
	퇴직/무직/기타	(431)	3.4	3.5	3.6	3.8	5.2	3.6	4.0
자격 요건	기초수급	(619)	3.6	3.6	3.6	4.0	5.3	3.8	4.3
	차상위	(416)	4.1	4.2	4.2	4.5	5.5	4.2	4.8
	기타	(65)	3.7	3.6	3.6	3.9	4.7	3.7	4.5
장애	있다	(298)	3.4	3.4	3.4	3.5	5.2	3.4	4.0
	없다	(802)	3.9	4.0	4.0	4.4	5.4	4.2	4.7
카드 이용 년차	1년	(136)	4.1	4.2	4.1	4.5	5.5	4.3	4.7
	2~3년	(558)	3.8	3.8	3.8	4.1	5.3	3.9	4.5
	4년 이상	(406)	3.7	3.8	3.8	4.1	5.3	4.0	4.5

## 부록

구분 (7점 평균)		응답자 수	스포츠 관람	스포츠 활동	스포츠 용품 구매	숙박	교통	여행사 프로그램	테마파크, 축제 등
지역	서울	(246)	3.9	3.9	3.7	4.2	5.1	3.9	4.4
	부산	(91)	3.8	4.3	4.1	4.4	5.5	4.1	4.6
	대구	(57)	3.7	3.7	3.9	4.1	5.2	4.0	4.4
	인천	(73)	3.9	3.5	3.7	4.0	5.1	3.8	4.4
	광주	(39)	4.2	4.5	4.2	4.3	5.8	4.2	4.9
	대전	(45)	3.3	2.9	3.1	4.0	5.2	3.8	4.5
	울산*	(14)	4.2	3.4	3.2	3.8	5.6	3.6	4.4
	경기	(237)	3.7	3.9	3.9	4.1	5.1	3.9	4.5
	강원	(41)	3.8	4.2	4.2	4.3	5.3	4.0	4.5
	충북*	(17)	4.7	4.8	5.2	5.9	6.6	4.4	5.6
	충남	(37)	3.1	3.1	3.9	4.0	5.9	3.9	4.5
	전북	(44)	4.3	4.2	4.2	5.0	6.1	4.6	5.1
	전남	(30)	3.5	3.6	3.9	4.0	5.5	4.0	4.5
	경북	(59)	3.8	3.7	3.6	3.9	5.8	3.8	4.4
	경남	(52)	3.4	3.8	3.5	4.0	5.3	4.1	4.5
	제주*	(13)	3.3	3.8	3.8	4.5	5.6	3.8	4.5
	세종*	(5)	2.8	2.4	2.8	4.2	6.2	4.6	4.2

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 12. 문화누리카드 한도 상향(10만원)시 이용하고 싶은 영역

구분 (%)		응답자수	문화	스포츠	여행	기타	합계
전체		(1100)	35.5	7.6	53.6	3.2	100.0
성	남성	(505)	35.6	9.5	51.7	3.2	100.0
	여성	(595)	35.5	6.1	55.3	3.2	100.0
연령	10대	(204)	51.0	6.4	41.2	1.5	100.0
	20대	(113)	35.4	8.8	54.0	1.8	100.0
	30대	(95)	36.8	7.4	55.8	—	100.0
	40대	(199)	29.6	6.5	59.8	4.0	100.0
	50대	(199)	22.6	8.5	63.3	5.5	100.0
	60대	(290)	37.2	8.3	50.7	3.8	100.0
지역	대도시	(565)	34.5	8.8	53.3	3.4	100.0
	중소도시	(335)	38.8	6.3	52.2	2.7	100.0
	농어촌	(200)	33.0	6.5	57.0	3.5	100.0
학력	중졸 이하	(238)	44.1	8.4	43.7	3.8	100.0
	고졸	(377)	33.4	9.3	55.4	1.9	100.0
	대학 이상	(485)	33.0	6.0	57.1	3.9	100.0
직업	학생	(260)	44.1	8.4	43.7	3.8	100.0
	직장인	(218)	33.4	9.3	55.4	1.9	100.0
	주부	(158)	33.0	6.0	57.1	3.9	100.0
	자영업	(33)	46.2	6.5	45.4	1.9	100.0
	퇴직/무직/기타	(431)	26.1	5.5	67.0	1.4	100.0
자격요건	기초수급	(619)	37.3	7.0	50.6	5.1	100.0
	차상위	(416)	39.4	15.2	45.5	—	100.0
	기타	(65)	32.9	9.0	53.6	4.4	100.0
장애	있다	(298)	35.9	7.1	53.3	3.7	100.0
	없다	(802)	33.7	7.7	55.8	2.9	100.0
카드이용 년차	1년	(136)	44.6	12.3	43.1	—	100.0
	2~3년	(558)	38.3	5.7	51.7	4.4	100.0
	4년 이상	(406)	34.5	8.4	54.4	2.7	100.0



## 부록

구분 (%)		응답자수	문화	스포츠	여행	기타	합계
지역	서울	(246)	33.7	8.9	53.3	4.1	100.0
	부산	(91)	33.0	3.3	61.5	2.2	100.0
	대구	(57)	49.1	12.3	36.8	1.8	100.0
	인천	(73)	26.0	19.2	49.3	5.5	100.0
	광주	(39)	35.9	5.1	56.4	2.6	100.0
	대전	(45)	37.8	2.2	57.8	2.2	100.0
	울산*	(14)	28.6	7.1	64.3	—	100.0
	경기	(237)	36.3	6.3	53.6	3.8	100.0
	강원	(41)	41.5	7.3	48.8	2.4	100.0
	충북*	(17)	29.4	5.9	58.8	5.9	100.0
	충남	(37)	24.3	2.7	70.3	2.7	100.0
	전북	(44)	34.1	4.5	56.8	4.5	100.0
	전남	(30)	33.3	10.0	56.7	—	100.0
	경북	(59)	45.8	1.7	50.8	1.7	100.0
	경남	(52)	32.7	13.5	51.9	1.9	100.0
	제주*	(13)	53.8	7.7	38.5	—	100.0
	세종*	(5)	60.0	—	40.0	—	100.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 13. 문화누리카드 만족도

〈집〉

구분 (점, 100점 만점)		전반적 만족도	재신청 의향	추천 의향	카드발 급 과정 만족도	홈페이 지 가맹점 정보 만족도	문화혜 택 만족도	스포츠 혜택 만족도	여행 혜택 만족도
전체		85.9	95.5	88.9	83.2	67.9	76.4	60.8	60.8
성	남성	85.9	94.7	87.8	82.6	68.4	76.6	62.5	61.9
	여성	85.9	96.2	89.9	83.6	67.5	76.3	59.4	59.8
연령	10대	89.1	95.0	91.8	83.7	80.6	86.8	70.9	70.5
	20대	86.3	94.4	88.6	80.2	74.2	78.3	64.3	60.9
	30대	85.1	96.5	91.1	82.3	71.6	77.5	64.7	60.5
	40대	85.1	96.0	91.5	81.9	71.4	75.4	60.1	57.0
	50대	84.8	97.2	89.2	82.4	70.4	71.9	56.7	56.9
	60대	85.1	94.6	84.3	85.6	51.3	71.8	54.5	59.2
지역	대도시	85.2	95.1	88.5	82.4	68.1	76.8	60.4	60.7
	중소도시	86.8	95.7	88.8	85.0	66.5	76.1	60.9	60.5
	농어촌	86.3	96.5	90.2	82.4	69.7	76.0	61.9	61.3
학력	중졸 이하	89.0	95.3	87.0	86.1	59.7	77.6	61.4	63.2
	고졸	85.7	95.4	90.0	83.1	69.1	76.2	60.3	60.1
	대학 이상	84.5	95.8	89.0	81.8	71.0	76.0	61.0	60.1
직업	학생	88.7	94.7	90.7	82.2	79.6	84.9	69.6	68.5
	직장인	84.3	96.3	91.2	82.0	70.9	75.1	61.5	58.6
	주부	87.0	97.2	89.1	86.9	59.5	78.7	60.9	63.2
	자영업	87.4	98.5	89.4	89.4	67.7	80.3	59.1	55.0
	퇴직/무직/기타	84.5	94.8	86.5	82.5	62.5	70.8	55.4	56.7
자격 요건	기초수급	86.2	95.3	88.3	84.9	66.3	76.7	60.5	61.1
	차상위	86.1	96.3	90.0	81.7	69.9	76.2	61.5	60.9
	기타	81.3	92.3	87.4	76.1	70.8	74.9	60.5	56.7
장애	있다	85.4	95.1	86.0	82.8	60.7	72.7	55.9	58.5
	없다	86.1	95.7	90.0	83.3	70.6	77.8	62.7	61.6
카드 이용 년차	1년	80.3	91.3	84.6	80.1	64.8	73.6	62.0	58.8
	2~3년	86.7	95.8	88.6	82.9	66.9	77.1	61.2	61.5
	4년 이상	86.7	96.5	90.7	84.5	70.3	76.4	59.9	60.4

## 부록

구분 (점, 100점 만점)		전반적 만족도	재신청 의향	추천 의향	카드발 급 과정 만족도	홈페이 지 가맹점 정보 만족도	문화혜 택 만족도	스포츠 혜택 만족도	여행 혜택 만족도
지역	서울	85.4	95.1	87.3	81.9	68.7	77.8	61.5	61.7
	부산	83.5	94.3	86.6	82.4	66.8	72.3	57.9	61.0
	대구	83.9	93.9	88.0	79.8	69.0	77.2	60.8	63.7
	인천	87.9	95.7	90.9	82.9	72.8	81.5	62.8	60.3
	광주	83.3	96.2	93.2	89.7	65.8	76.5	59.0	52.6
	대전	87.0	96.3	89.3	82.2	65.2	75.9	60.4	61.1
	울산*	84.5	96.4	96.4	77.4	54.8	64.3	50.0	52.4
	경기	86.6	96.6	89.2	84.5	71.0	76.2	59.5	59.3
	강원	82.9	97.2	91.5	78.0	64.2	74.8	65.9	61.8
	충북*	92.2	100.0	94.1	84.3	72.6	75.5	66.7	66.7
	충남	86.9	92.3	87.8	83.3	61.3	69.8	55.4	62.2
	전북	84.8	96.6	94.7	84.8	65.1	78.8	62.9	64.4
	전남	82.2	96.7	90.6	88.3	68.3	78.3	63.9	61.7
	경북	86.2	93.8	85.6	83.3	66.4	72.9	59.0	64.4
	경남	90.1	94.9	86.9	83.0	62.2	79.5	69.2	57.1
	제주*	92.3	96.2	83.3	84.6	69.2	83.3	66.7	62.8
	세종*	90.0	100.0	100.0	96.7	56.7	73.3	33.3	53.3

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 14. 문화누리카드 효과성(1)\_정서

〈집〉

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 더 행복하다 고 생각한다.	이전보다 우울함이 줄어들었 다	이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라 고 느껴진다.
전체		(1100)	81.5	75.1	77.4	77.6	70.1
성	남성	(505)	81.6	75.7	77.5	77.5	71.1
	여성	(595)	81.3	74.6	77.2	77.8	69.3
연령	10대	(204)	84.3	79.9	83.0	83.2	77.7
	20대	(113)	79.6	70.2	74.6	74.6	67.0
	30대	(95)	80.5	74.2	76.8	79.8	73.0
	40대	(199)	81.2	75.2	77.1	77.6	71.7
	50대	(199)	81.1	74.7	76.2	77.3	69.0
	60대	(290)	80.9	74.2	75.6	74.5	64.9
지역	대도시	(565)	80.9	75.3	77.0	77.6	69.4
	중소도시	(335)	81.7	74.6	77.5	77.0	70.3
	농어촌	(200)	82.8	75.6	78.2	78.7	71.9
학력	중졸 이하	(238)	82.3	75.6	78.2	78.6	68.0
	고졸	(377)	80.1	73.9	76.5	77.5	69.9
	대학 이상	(485)	82.1	75.8	77.6	77.3	71.4
직업	학생	(260)	84.2	78.1	81.3	81.3	76.3
	직장인	(218)	80.7	74.6	77.2	78.0	71.3
	주부	(158)	83.4	77.5	78.7	78.6	67.4
	자영업	(33)	84.3	77.3	82.3	81.8	74.2
	퇴직/무 직/기타	(431)	79.3	72.5	74.2	74.6	66.5
자격 요건	기초수급	(619)	82.2	76.0	78.0	78.3	70.5
	차상위	(416)	81.4	74.8	77.2	77.8	70.5
	기타	(65)	74.9	69.5	72.8	70.0	64.6
장애	있다	(298)	80.0	73.4	75.2	75.6	68.1
	없다	(802)	82.0	75.7	78.2	78.4	70.9

## 부록

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 더 행복하다 고 생각한다.	이전보다 우울함이 줄어들었 다	이전보다 생활이 더 활기차진 느낌이다	이전보다 스트레스 해소가 되는 것 같다	이전보다 나 자신이 괜찮은 사람이라 고 느껴진다.
카드이 용 년차	1년	(136)	76.8	71.1	72.1	73.9	66.8
	2~3년	(558)	81.5	75.1	77.7	77.5	69.7
	4년 이상	(406)	82.9	76.6	78.7	79.1	71.9
지역	서울	(246)	81.5	75.1	77.4	78.8	70.6
	부산	(91)	77.7	75.5	75.8	76.2	69.0
	대구	(57)	81.6	75.4	77.8	77.2	69.3
	인천	(73)	83.1	79.5	79.5	79.7	71.7
	광주	(39)	81.6	73.5	76.5	75.6	65.4
	대전	(45)	78.1	70.7	74.8	74.4	64.8
	울산*	(14)	82.1	72.6	71.4	73.8	66.7
	경기	(237)	82.6	75.3	77.8	78.3	71.2
	강원	(41)	84.1	80.5	82.1	81.3	73.2
	충북*	(17)	87.3	80.4	79.4	77.4	76.5
	충남	(37)	80.6	73.9	73.9	73.9	71.2
	전북	(44)	84.5	76.1	81.1	80.3	70.5
	전남	(30)	80.0	71.7	73.9	75.0	68.9
	경북	(59)	78.8	70.3	74.3	73.7	68.1
	경남	(52)	80.1	74.4	78.5	79.2	70.5
	제주*	(13)	82.0	74.4	82.0	78.2	73.1
	세종*	(5)	86.7	76.7	76.7	70.0	63.3

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 15. 문화누리카드 효과성(2)\_사회성

〈집〉

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 사람들을 만나는 것이 부담스럽지 않다	다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다	이전보다 바깥 활동을 자주하게 되는 것 같다	내가 사는 사회의 구성원으로서 의 책임을 생각하게 되었다
전체		(1100)	69.0	70.2	72.0	69.4
성	남성	(505)	68.9	69.7	71.6	68.8
	여성	(595)	69.1	70.6	72.2	69.8
연령	10대	(204)	78.5	78.8	79.8	76.2
	20대	(113)	65.5	66.7	69.5	64.6
	30대	(95)	66.5	69.8	72.3	68.4
	40대	(199)	70.3	69.8	72.0	71.1
	50대	(199)	64.9	66.2	67.2	68.7
	60대	(290)	66.5	68.6	70.6	66.0
지역	대도시	(565)	68.3	68.6	70.9	68.3
	중소도시	(335)	69.3	71.8	73.1	70.3
	농어촌	(200)	70.5	71.7	73.2	70.8
학력	중졸 이하	(238)	71.1	73.8	75.7	69.2
	고졸	(377)	67.7	68.5	69.5	68.3
	대학 이상	(485)	69.0	69.7	72.0	70.3
직업	학생	(260)	76.0	76.1	77.2	73.6
	직장인	(218)	68.1	70.9	73.7	71.3
	주부	(158)	68.6	71.8	72.1	68.5
	자영업	(33)	76.8	76.3	74.7	74.2
	퇴직/무직 /기타	(431)	64.8	65.2	67.7	65.8
자격 요건	기초수급	(619)	70.2	70.8	72.9	69.4
	차상위	(416)	68.7	70.2	71.7	69.9
	기타	(65)	59.7	64.1	64.9	65.6
장애	있다	(298)	65.4	66.7	68.9	64.9
	없다	(802)	70.4	71.5	73.1	71.0
카드 이용 년차	1년	(136)	65.8	68.9	69.6	67.5
	2~3년	(558)	68.9	70.2	71.5	69.4
	4년 이상	(406)	70.2	70.5	73.4	69.9

## 부록

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 사람들을 만나는 것이 부담스럽지 않다	다른 사람들과 함께 어울리는 것이 즐거워졌다	이전보다 바깥 활동을 자주하게 되는 것 같다	내가 사는 사회의 구성원으로서 의 책임을 생각하게 되었다
지역	서울	(246)	69.7	69.0	72.0	70.1
	부산	(91)	64.5	65.0	67.2	64.7
	대구	(57)	69.9	70.5	70.5	67.5
	인천	(73)	69.9	73.3	73.1	72.1
	광주	(39)	68.0	68.8	71.4	68.8
	대전	(45)	65.2	64.8	70.4	64.4
	울산*	(14)	65.5	66.7	65.5	53.6
	경기	(237)	68.9	70.2	72.2	70.3
	강원	(41)	73.6	74.4	75.6	74.0
	충북*	(17)	75.5	78.4	84.3	77.5
	충남	(37)	67.1	69.8	72.1	69.4
	전북	(44)	73.5	75.4	76.1	67.4
	전남	(30)	69.4	72.8	75.0	71.7
	경북	(59)	65.8	69.8	69.2	66.1
	경남	(52)	72.4	75.3	74.7	73.4
	제주*	(13)	71.8	73.1	70.5	76.9
	세종*	(5)	60.0	63.3	66.7	63.3

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 16. 문화누리카드 효과성(3)\_문화·여가

〈집〉

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 문화활동 에 관심이 많아졌다	여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동을 해보고 싶다	이전보다 공연이나 전시를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	이전보다 스포츠활동 중에 관심이 많아졌다	이전보다 여행에 관심이 많아졌다
전체		(1100)	77.3	83.0	76.5	66.3	74.7
성	남성	(505)	76.1	80.9	74.0	68.6	74.5
	여성	(595)	78.4	84.8	78.5	64.3	74.9
연령	10대	(204)	84.1	88.2	83.9	74.8	79.5
	20대	(113)	78.6	85.1	77.4	62.5	69.0
	30대	(95)	78.2	83.2	78.6	72.5	73.7
	40대	(199)	76.9	83.7	79.5	70.2	77.9
	50대	(199)	74.2	81.3	76.8	65.2	77.0
	60대	(290)	74.3	79.0	67.9	57.8	70.3
지역	대도시	(565)	76.5	82.5	76.8	65.5	74.3
	중소도시	(335)	77.8	83.1	74.7	66.0	73.7
	농어촌	(200)	79.0	84.2	78.4	68.8	77.7
학력	중졸 이하	(238)	78.2	81.8	72.3	63.3	70.8
	고졸	(377)	74.4	80.8	74.8	66.8	75.5
	대학 이상	(485)	79.2	85.3	79.8	67.3	76.1
직업	학생	(260)	83.2	87.2	82.6	71.8	76.4
	직장인	(218)	78.4	85.0	79.9	70.1	79.1
	주부	(158)	78.7	85.5	76.6	61.4	72.5
	자영업	(33)	80.8	87.9	82.3	73.2	74.2
	퇴직/무직 /기타	(431)	72.5	78.0	70.5	62.2	72.4
자격 요건	기초수급	(619)	77.4	81.6	74.8	65.0	73.8
	차상위	(416)	78.4	85.7	80.1	68.8	76.9
	기타	(65)	70.5	79.2	69.2	62.1	70.0
장애	있다	(298)	73.5	78.1	70.2	60.7	70.7
	없다	(802)	78.8	84.8	78.8	68.3	76.2



## 부록

구분 (100점 만점)		응답자 수	이전보다 문화활동 에 관심이 많아졌다	여건이 좋아진다면 더 많은 문화활동 을 해보고 싶다	이전보다 공연이나 전시 를 관람하고 싶은 생각이 늘어났다.	이전보다 스포츠활동 에 관심이 많아졌다	이전보다 여행에 관심이 많아졌다
카드 이용 년차	1년	(136)	77.1	81.7	75.0	67.6	73.4
	2~3년	(558)	77.1	82.8	75.4	66.1	73.8
	4년 이상	(406)	77.7	83.6	78.5	66.0	76.5
지역	서울	(246)	78.2	83.1	78.9	65.7	74.1
	부산	(91)	72.9	80.2	73.3	61.5	74.5
	대구	(57)	77.8	83.3	77.5	66.4	75.7
	인천	(73)	79.2	85.6	78.1	71.7	77.9
	광주	(39)	79.1	87.2	79.5	65.0	74.4
	대전	(45)	70.7	77.8	72.2	64.8	70.7
	울산*	(14)	61.9	69.0	61.9	56.0	63.1
	경기	(237)	77.4	82.9	75.7	66.3	74.2
	강원	(41)	79.3	86.2	81.7	70.7	77.2
	충북*	(17)	86.3	87.2	86.3	78.4	90.2
	충남	(37)	77.0	81.5	73.9	64.0	78.4
	전북	(44)	81.4	84.5	76.5	64.8	76.1
	전남	(30)	78.3	82.2	78.3	67.2	77.8
	경북	(59)	76.8	82.2	73.2	64.7	74.6
	경남	(52)	77.9	82.7	74.0	71.2	70.2
	제주*	(13)	82.0	91.0	73.1	67.9	70.5
	세종*	(5)	73.3	93.3	73.3	56.6	80.0

※ 주 : 울산, 충북, 제주, 세종은 표본수가 적어 해석 시 주의 요망

## 부록

## 부록 3 : 이용자 인터뷰 주요 내용

## 1. 권○지 (20대 여성, 학생) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 3년차.
- 대학교 후배가 문화누리카드를 이용하는 것을 보고 알게 됨.
- 복지 자격을 취득하면서 해당 동사무소 직원에게 추천을 받고 카드를 신청하게 됨.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 주로 도서, 참고서 구입에 이용함.
- 콘서트나 뮤지컬 공연관람은 티켓값이 비싸 일회적으로 이용되기 때문에 꼭 필요한 곳에 꾸준히 이용하고자 전공 도서 구입 등에 이용함.
- 전시 및 스포츠 경기 관람은 경험이 없어 티켓 구매가 익숙하지 않음.
- 내일로 등 교통비 할인혜택은 뒤늦게 알게 되어 이용하지 못함.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 가족 합산기능은 아버지와 동생만 이용하고 있음.
- 이용률이 적은 아버지 카드의 지원금은 동생이 합산하여 가족이 함께 영화를 보는 등에 이용함.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 이용하는 편이나 작년에는 카드를 분실하여 잔액을 모두 이용하지 못함.

## 부록

- 아버지는 영화 할인 혜택, 교통비 할인 혜택 등을 꾸준히 누리기 위해 본인 충전금을 충전한 경험이 있음.

## □ 개인·정서적 변화

- 학업, 취업 등의 딱딱한 이야기가 아닌 영화, 문화와 관련된 이야기를 나누며 정신적인 풍요로움을 느낌.

## □ 사회적 변화

- 영화를 보는 경험 자체도 만족스러웠지만 가족들과 함께 영화를 고르고, 영화를 보기 전후에 영화에 대해서 이야기를 나누면서 가족 간의 유대가 깊어짐을 느낌.

## □ 여가·문화적 변화

- 문화누리카드를 이용하게 되면서 영화 관람을 조금 더 부담 없이 고려할 수 있게 되었음.
- 문화누리카드의 혜택을 알아보면서 공연이나 뮤지컬 공연에 관심이 생겼고, 좋아하는 뮤지컬을 사비로라도 관람하고 싶다는 생각을 하게 됨.

## □ 문화누리카드 이용의 개선사항

- 인터넷 정보의 접근성이 떨어지는 노인이나 장애인을 대상으로 상세한 혜택을 쉽게 파악할 수 있는 팜플렛 제공이 필요할 것 같음.
- 문화누리카드 이용자들을 대상으로 하는 이벤트들은 홈페이지 게시글 외에 별도의 공지가 없어 수시로 홈페이지를 방문해야 한다는 불편함이 있었음.

## □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 올해 이후로 나이제한으로 인해 발급 자격이 박탈됨 (만 23살 초과할 경우 한부모 가정 자격상실)

## 부록

## □ 기타 의견

- 문화누리카드를 이용하면서 대한민국의 복지제도에 감사함을 느끼게 됨.
- 문화누리카드 이용자들이 카드의 혜택을 시혜가 아닌 당연한 권리로 느낄 수 있는 사회분위기가 형성되었으면 좋겠음.
- 문화누리카드 이용자가 문화를 소비하는 것을 넘어서 문화의 주체가 될 수 있도록 문화누리카드 이용자 대상의 문학 공모전 등의 이벤트를 제안하고 싶음.
- 문화누리카드의 이용자는 사교육을 받기 어려운 형편인 경우가 많을 것임으로 카드 소지자에 한하여 도서관의 도서를 더 많이 대출받을 수 있는 혜택이 있으면 좋을 것 같음.

## 부록

## 2. 김○구 (40대 남성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 3년 이상 이용
- 동사무소의 지면안내를 통해 문화누리카드를 알게 됨.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 주로 스포츠 경기 관람, 영화관람, 도서구입에 이용함.
- 공연, 전시보다 스포츠 경기, 영화, 도서에 관심이 더 많아 해당 분야에서 지원금을 주로 이용하게 되었고 공연 및 전시 분야는 관람 경험이 없어 생소하게 느껴질 뿐 더러 해당 분야에 대한 안내가 미흡해 이용 접근성이 떨어짐.

## □ 정보습득 경로

- 이용처 및 혜택에 관한 정보는 홈페이지를 통해 알게 됨.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 현재 가족 중 3명이 문화누리카드를 이용하고 있으며, 한 카드에 지원금을 합산하여 이용함.
- 합산기능은 가족이 한 번에 스포츠 및 영화 관람 티켓을 구매하기에 용이함.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 거의 다 이용하는 편임.
- 카드에 본인 충전금을 충전할 수 있다는 사실을 몰라서 충전 경험이 없음.

## □ 개인·정서적 변화

- 큰 부담 없이 영화를 볼 수 있게 되어 문화를 누리는 것에 대한 심적 부담이

## 부록

없어짐.

- 문화생활을 향유하게 됨으로써 스트레스가 해소됨.

#### □ 사회적 변화

- 사춘기 아이들과 영화를 관람한 후 영화와 문화에 대한 이야기를 나눌 수 있었고, 가족간 유대감이 더욱 깊어짐을 느낌.

#### □ 여가·문화적 변화

- 문화에 대한 관심 증가
- 문화누리카드를 이용하면서 문화예술에 대한 관심이 생기게 되었고 이용처의 안내가 체계적으로 이루어진다면 공연이나 전시도 관람할 의향이 있음.

#### □ 문화누리카드 이용의 장점

- 특정 한 분야가 아닌 문화예술 전체에서 다양한 혜택을 받을 수 있다는 점이 카드의 장점임.

#### □ 문화누리카드 개선사항

- 현재 지원금에도 만족하고 있지만 가능하다면 지원금의 확대를 희망함.
- 카드의 잔액을 확인하려면 수시로 홈페이지에 방문해야하는 번거로움이 있어 체크카드처럼 카드를 이용할 때 마다 잔액을 알 수 있는 알림이 필요함.
- 카드 자체에 카드를 이용할 수 있는 기관 및 제휴처의 로고를 각인하면 좋을 것 같음.
- 홈페이지에서 기본적인 이용 정보는 알 수 있었으나 상세한 혜택이나 이용처에 관한 정보에 대한 안내는 쉽게 찾아보기 힘든 편임.
- 공지사항이나 이벤트에 대한 정기적인 안내는 따로 받지 못함.

## 부록

## □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.
- 카드 재발급 시 주 이용처인 스포츠 경기 관람을 희망함.

## □ 기타 의견

- 문화누리카드를 적극적으로 이용하는 사람들에 대한 인센티브가 있으면 좋을 것 같음.
- 문화누리카드가 더욱 활성화 되어 많은 사람들이 혜택을 누릴 수 있도록 카드를 발급받을 수 있는 대상자(기초수급자, 장애인 등)에 집중한 적극적인 홍보를 희망함.
- 문화누리카드를 홍보할 때 대상자들에게 상세한 혜택 정보를 제공하고, 카드 발급의 이득을 강조하여 실제 카드 발급률이 높아지기를 희망함.

## 부록

## 3. 윤○연 (40대 여성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 3년 이상 이용
- 복지에 관한 정보를 수시로 찾아보는 편임.
- 동사무소에서 문화누리카드를 알게 됨.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 주로 영화 및 공연 관람에 이용함.
- 공연은 나눔티켓을 통하여 관람하는 편임.
- 대학로에 있는 대부분의 공연을 거의 다 관람했다고 할 수 있을 정도로 공연에 대한 관심과 예매율이 높음.
- 여행, 스포츠, 전시는 영화, 공연 관람보다 상대적으로 지출 금액이 높아 잘 이용하지 않음.
- 영화의 경우 문화누리카드로 받을 수 있는 할인율이 높아서 자주 이용함.
- 도서의 경우 카드로 받을 수 있는 할인혜택은 없어서 다른 카드로 도서를 구매할 때보다 비싸게 구매하게 됨.

## □ 문화누리카드 정보 습득 경로

- 웹서핑 중 블로그 후기를 통해 나눔티켓을 알게 됨.
- 카드 이용처에 대한 정보는 홈페이지를 통해 쉽게 알 수 있었음.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 일반적으로 가족이 각자 카드를 이용하고 카드별로 남은 금액들을 모두 소진하기 위해 가족 합산기능을 이용함.



## 부록

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 소진하는 편임.
- 영화 할인혜택을 받을 목적으로 충전금을 카드에 충전해서 이용한 경험이 있음.
- 충전시 문화누리카드 가상계좌를 통해서 충전함.

## □ 개인·정서적 변화

- 형편이 힘들다보니 영화 한편을 본다고 해도 부담이 되었는데 문화누리카드를 통해 지원을 받은 뒤 망설이지 않고 예매를 할 수 있게 됨.
- 어려운 형편에도 문화생활을 향유할 수 있다는 것에 만족하며 자존감이 높아짐.
- 자녀들에게 문화적인 체험을 충족시킬 수 있게 되어 부모로서 행복을 느낌.

## □ 사회적 변화

- 온 가족이 함께 영화 또는 공연을 관람함으로써 대화가 많아지고 마음에 여유를 찾았으며, 전보다 더욱 화목해짐.

## □ 여가·문화적 변화

- 형편이 넉넉한 사람들보다 오히려 문화적 수준이 높아졌다고 생각할 만큼 문화생활을 풍족하게 누림.
- 다양한 장르의 공연을 접할 수 있게 되어 개인의 공연의 취향을 알게 되었음.
- 자녀들이 보고 싶은 영화가 생기면 영화를 보러 가자고 먼저 제안하게 됨.
- 자녀들이 다양한 공연 관람을 경험을 통하여 문화적인 공부를 할 수 있었으며, 배우 또는 가수의 실수를 알아차릴 만큼 예술에 대한 안목이 넓어짐.
- 자녀들이 어른들도 집중하기 힘든 긴 러닝타임의 공연도 관람할 수 있게 됨.

## 부록

## □ 문화누리카드 이용의 장점

- 부가적으로 실시되는 다양한 이벤트를 통해 카드를 더 유용하게 이용할 수 있었음.

## □ 문화누리카드 개선사항

- 공연 관람을 위한 이동경비의 부담을 줄일 수 있도록 교통카드로도 이용할 수 있었으면 함.

## □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.
- 카드를 재발급 받는다면 영화, 공연 관람을 꾸준히 하면서 가족 기차 여행도 도전해 보고 싶음.

## □ 기타 의견

- 문화누리카드를 지금껏 유용하게 잘 이용하고 있어서 감사하고, 어려운 형편에 있는 사람들을 외면하지 않았다는 사실에 감사함을 느낌.

## 부록

## 4. 박○현 (20대 남성, 학생) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 4년 이상 이용
- 어머니가 문화누리카드를 알려주셔서 발급받게 됨.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 군복무 기간 동안 주로 도서 구입이나 영화 관람에 이용하였음.
- 본가에 갈 때 기차표를 결제하는 용도로도 자주 이용함.
- 현재는 스포츠에 관심이 많은 친구들과 함께 야구경기를 관람하는 등 스포츠 경기 관람에 카드를 주로 이용함.
- 카카오톡 플러스 친구를 통해 공지되는 이벤트들에 참여하여 전시 및 축제에 참여함.
- 기회가 있으면 연극 등 공연관람에도 이용하는 편임.

## □ 문화누리카드 정보 습득 경로

- 카카오톡 플러스 친구를 통해 부가 이벤트 및 소식을 자주 받아보는 편이며 이벤트를 잘 활용하고 있음.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 가족이 카드를 이용하여 함께 문화소비를 하기보다 각자 필요한 용도에 이용하기 때문에 지원금을 합산하여 이용하지 않음.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 일반적으로 지원금은 모두 소진하는 편임.

## 부록

- 영화 할인혜택, 기차표 구매 등을 목적으로 약 30만원 정도를 충전해서 체크카드처럼 이용함.

- 본인 충전금은 모바일뱅킹을 이용하여 간편하게 충전함.

## □ 개인·정서적 변화

- 문화생활의 폭이 넓어짐에 따라 주로 PC방에서 게임을 했던 친구들과도 다양한 문화 활동을 하게 됨.

## □ 사회적 변화

- 관심사가 같은 친구들과 함께 스포츠 경기 관람을 하며 우정이 돈독해짐.

- 고향에 가면 어머니와 함께 영화 관람을 하며 함께 시간을 보냄.

## □ 여가·문화적 변화

- 부가 이벤트에 당첨되어 처음으로 전시를 관람하게 되어 전시에 대한 관심을 가지게 됨.

## □ 문화누리카드 개선사항

- 지원금을 다 쓴 이후에는 일반 체크카드처럼 이용할 수 있도록 이용처의 제한을 완화하기를 희망함.

## □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.

- 카드 재발급 시 야구, 배구 등 스포츠 경기를 꾸준히 관람 하고 싶음.

## □ 기타 의견

- 문화누리카드와 관련된 정책을 만들어준 정부에게 감사를 느낌.

## 부록

- 문화누리카드 이용자를 대상으로 한 이벤트에 여러 번 당첨되어 다양한 문화적 혜택을 누릴 수 있었음에 감사하고, 더욱 다양한 이벤트가 있으면 좋을 것 같음.

## 부록

## 5. 이○성 (20대 남성, 학생) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 5년차
- 동사무소에서 일하시는 부모님을 통해 문화누리카드를 알게 됨.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 고등학생 때 문화누리카드를 처음 이용하게 되어 주로 참고서 구입에 이용함.
- 최근 스포츠 경기에도 문화누리카드를 이용할 수 있다는 것을 알게 되어 친구들과 함께 스포츠 경기를 관람하며 할인혜택을 유용하게 이용하고 있음.
- 영화의 경우 군인 친구들의 할인혜택을 활용하여 더욱 저렴하게 관람할 수 있기 때문에 문화누리카드로는 결제하지 않는 편임.
- 거주지인 서울에서 고향인 부산까지 KTX를 이용하면 한번에 6만원 이상의 비용이 들어 지원금을 교통비로는 이용하지 않는 편임.

## □ 문화누리카드 정보습득 경로

- 대학 선배가 문화누리카드를 교통비에 이용할 수 있다고 알려준 이후 카드의 다른 활용법을 홈페이지에서 찾아보던 중 다양한 이용처에 대한 정보를 얻음.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 합산기능은 따로 이용하지 않고 각각의 카드를 이용함.
- 부모님의 카드도 참고서 구입 등으로 이용하는 편임.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 일반적으로 지원금을 다 소진하는 편임.

## 부록

- 충전기능을 알기 전엔 제한된 지원금이 부족하다고 느꼈으나 충전기능을 알게 된 후 부족한 금액을 충전하여 카드를 더욱 유용하게 이용하고 있음.
- 전공서 구입 또는 스포츠 경기 관람 할인을 목적으로 충전금을 활용함.

## □ 개인·정서적 변화

- 비싼 전공책을 부모님의 도움을 받지 않고 문화누리카드로 구매함으로써 마음의 부담을 덜게 됨.

## □ 사회적 변화

- 문화누리카드를 이용하여 가족과 함께 영화를 보게 되어 대화가 더 많아짐.
- 부모님과 문화누리카드 이용법을 이야기 하며 함께 시간을 더 많이 보내게 됨.
- 친구와 함께 스포츠 경기 관람을 하면서 사이가 돈독해짐.

## □ 문화누리카드 이용의 개선사항

- 문화누리카드에 대한 공지는 안내의 빈도가 적어 홈페이지에 수시로 들어가야만 확인할 수 있었음. 최근엔 문화누리카드 페이스북 페이지를 알게 되어 구독하고 있음.
- 수도권에 비해 지방의 문화누리카드 발급율과 이용률이 낮음. 이용률의 지역 격차를 줄이기 위해 지방에서 이용할 수 있는 이용처의 확대를 희망함.
- 지역축제에서 문화누리카드 이용을 가능하게 하여 단기간에 지방 거주 이용자들의 카드 이용률이 높아진 사례가 있었음. 이처럼 지역축제를 활용한 문화누리카드의 이용 격려를 고려해볼 필요가 있음.
- 문화누리카드에 대한 공지를 할 때 문자에 홈페이지 링크를 첨부해주면 홈페이지에서 제공되는 공지들을 더 많은 사람이 확인할 수 있을 것임.

## 부록

### □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 내년에 공무원 시험을 준비하게 되어 지원금을 주로 도서 구입에 이용할 예정임.
- 나눔티켓에 대한 정보를 최근 알게 되어 카드 재발급 시 이용해보고 싶음.

### □ 기타 의견

- 문화누리카드 지원금이 큰 돈은 아니지만 이를 통해 문화생활에 유용하게 이용할 수 있다는 부분을 강조하여 카드 이용자들에게 설득력 있게 홍보해야할 것임.



## 부록

## 6. 이O아 (20대 여성, 학생) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 3년차
- 이용자의 언니가 인터넷을 통해 문화누리카드를 알게 되어 가족들이 함께 발급 신청함.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 주로 도서구입에 이용. 이용자와 이용자의 언니는 문제집 및 자기개발서를 구입 하며, 고등학생인 동생도 입시 문제집을 주로 구입함.
- 가족여행 중 수목원 입장료로 이용한 경험이 있음.
- 문화누리카드를 이용하여 가족과 함께 영화 관람도 자주 하는 편임.
- 나눔티켓과 스포츠 관람 등 주 이용처 외 분야에서도 카드를 이용할 수 있다는 사실을 알고 있지만 관람 경험이 없고 흥미도 없어 해당 분야에서는 카드를 잘 이용하지 않음.

## □ 문화누리카드 정보습득 경로

- 문화누리티켓 홈페이지, 카카오톡 플러스 친구, 블로그를 주기적으로 방문하여 카드 이용 및 공지사항에 대한 정보를 습득함.
- 스팸문자가 많아 문자로 전달되는 정보들은 잘 읽지 않는 편임.
- 이용처에 대한 안내책자는 카드 발급 당시에 받았으며, 이용에 대한 충분한 정보를 안내받음.
- 문화누리카드와 관련된 공지 및 이벤트가 생기면 가족간 정보를 수시로 공유하는 편임.

## 부록

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 어머니 카드를 대표카드로 합산하여 이용함.
- 각각의 카드의 지원금이 합산되다보니 큰 금액의 결제에 유용함.
- 합산기능 이용 시 큰 금액 결제에는 유용하지만, 따로 이용했을 때가 더 편리하다고 생각하여 내년부터는 합산기능을 이용하지 않을 예정임.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 소진하는 편임.
- 작년에는 천원 단위로 남은 금액은 문구류를 구입하여 모두 소진하였으나 현재 문구류에서는 이용이 제한된 상태임. 그러나 적은 금액을 결제할 수 있는 품목을 찾아 지원금을 모두 소진하는 편임.
- 본인 충전금은 따로 이용하지 않고 있음. 충전이 가능하다는 사실을 최근 알게 됨. 내년부터는 영화 할인혜택 등을 목적으로 충전금을 이용할 예정임.

## □ 개인·정서적 변화

- 책을 도서관에서만 빌려보는 편이었는데 책을 구입하게 된 이후 책에 더욱 애착을 가지게 되었으며 소장욕구가 생김.

## □ 사회적 변화

- 여행, 수목원 방문, 영화관람 등 가족과 함께 할 수 있는 활동이 많아짐.

## □ 여가·문화적 변화

- 경제적, 심적 여유가 없어서 보지 못했던 영화를 더욱 자주 보게 됨.
- 문화누리카드로 이용할 수 있는 이용처에 대해 알아보던 중 관심이 적었던 공연 분야에도 관심이 생김. 특히 다음 지원금을 받는다면 뮤지컬 관람을 희망함.

## 부록

### □ 문화누리카드 이용의 장점

- 수목원 입장료 등 문화누리카드를 이용할 수 있는 분야의 범위가 넓어서 유용하게 이용함.

### □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 재발급 의사 있음.
- 뮤지컬 등 공연 관람에도 이용할 의사가 있음.

### □ 기타 의견

- 문화누리카드 제도를 통해 도움을 많이 받아 감사하다는 말씀을 전해드리고 싶음.

## 부록

## 7. 전O숙 (50대 여성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 3년차
- 동사무소에서 문화누리카드 안내서를 보고 상담 후 카드를 발급받음.

## □ 문화누리카드 이용분야

- 주로 영화관람, 도서 구매에서 이용
- 제주도 여행 때 관광공원 입장료로 이용한 경험이 있음.
- 스포츠와 전시 분야는 관심이 없어서 이용하지 않으며, 공연은 관람할 수 있는 시간대가 맞지 않아 이용이 어려움.

## □ 문화누리카드 정보습득 경로

- 주로 카드발급 시 받았던 문화누리카드 이용 안내문을 통해 정보를 습득. 이용할 수 있는 분야에 대한 대략적인 파악은 가능하나 구체적인 이용처에 대한 정보는 부족한 편임.
- 잔액확인은 문자로 안내되기 때문에 홈페이지를 수시로 방문하지는 않는 편임.
- 문화누리카드 카카오톡 플러스 친구에 대한 안내는 없었으며, 이용하지 않음.
- 문화누리카드 이용 혜택 및 공지사항에 대한 주기적인 안내는 받지 못함.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 현재 가족 구성원 4명 중 2명이 문화누리카드를 이용함.
- 2년 전까지는 자녀들의 연령이 낮아 합산기능을 이용해 이용자가 직접 자녀들에게 필요한 것을 제공하였으나 현재는 자녀들이 각자 필요한 부분에서 이용하

## 부록

도록 카드를 따로 이용함.

□ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 소진하는 편임.
- 지원금이 천원단위로 남는 경우 문화누리카드에 있는 지원금과 개인 사비를 합산하여 결제하는 방법으로 잔고를 처리함.
- 본인 충전금이 이용 가능하다는 것을 최근 문화누리 모임에서 알게 되었고, 아직까진 큰 유용성을 느끼지 못해 해당 기능을 이용하지 않음.

□ 개인·정서적 변화

- 문화생활을 통해 생활에 여유를 느끼게 되고 스트레스를 해소함.

□ 사회적 변화

- 아이들과 함께 영화 관람을 하며 많은 이야기를 나누게 되어 유대감이 깊어짐.

□ 여가·문화적 변화

- 문화누리카드 발급 전 보다 영화를 자주 보게 되었고, 사고 싶은 도서를 부담 없이 구입하게 됨.
- 연극 분야에 관심이 생김.

□ 문화누리카드 이용의 장점

- 제주도 여행에서 관광지 입장료로도 문화누리카드를 이용할 수 있어서 유용했음.

□ 문화누리카드 개선사항

- 연극에 관심이 생겼으나 평소 잘 알지 못하던 분야이다 보니 연극 공연의 정보 습득이 어려움. 공연정보를 한눈에 볼 수 있는 친절한 안내서가 있으면 좋을

## 부록

것 같음.

### □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.
- 주 이용처인 도서 구입, 영화관람, 여행 경비 등에 꾸준히 이용하고 싶음.

### □ 기타 의견

- 문화누리카드를 정말 고맙게 잘 이용하고 있다는 말을 전하고 싶음.

## 부록

## 8. 박○주 (30대 여성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 5년차
- 아버지의 사고로 인해 수급자가 된 후 사회복지사의 안내로 문화누리카드를 알게 됨.

## □ 문화누리카드 이용분야

- 주로 도서구입, 영화 관람에 이용.
- 도서 및 영화 이외 분야에서 카드 이용이 가능하다는 사실을 알고 있으나 병상에 계신 아버지를 간병하고 있어 외부활동이 어려운 상황임.
- 나눔티켓을 알고 있으나 나눔티켓으로 볼 수 있는 공연의 시간이 제한적이라 이용이 힘들.
- 병상에 계신 아버지를 대신하여 이용자가 문화누리 카드를 관리하고, 아버지가 필요하신 책들을 구매하심.

## □ 문화누리카드 정보 습득 경로

- 주로 문화누리카드 홈페이지, 카카오톡 플러스 친구를 통해 카드 이용에 대한 정보를 습득함.
- 카드를 발급받을 당시 안내책자 등이 없었음. 최근에 안내책자를 알게 됨.
- 잔액 확인 서비스는 문자를 통해 받고 있음.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 현재 가족구성원 중 2명이 문화누리카드를 이용하고 있으며, 합산기능을 이용함.

## 부록

- 카드를 각각 이용할 시 잔액 확인 및 충전이 번거로워 합산기능을 이용하게 됨.

□ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 일반적으로 지원금을 다 소진하는 편임.
- 영화 할인 혜택을 목적으로 연간 5~7만원 정도의 충전금을 이용함.

□ 개인·정서적 변화

- 자격증 서적 및 자기계발서를 통해 공부하며 취업이라는 목표로 나아가고 있음.
- 좋아하는 만화책을 구입해 읽으며 반복되는 일상에 활력을 얻음.

□ 사회적 변화

- 이용자의 아버지는 병원의 같은 병동 환자들과 대화할 목적으로 유머책, 상식책 등을 구입하여 책에서 본 유머 친구와 나누고 퀴즈도 내는 등 지루한 병상생활에서도 동료들과 함께 즐거움을 나눔.

□ 여가·문화적 변화

- 이용자의 아버지는 읽고 싶은 책이 생기면 부담 없이 이용자에게 부탁함.
- 이용자 본인은 문화에 대한 선택의 폭이 넓어지게 되어 연극, 뮤지컬에도 관심이 생김.

□ 문화누리카드 이용의 장점

- 알라딘에서 제공하는 문화누리카드 대상의 e북 제공 서비스를 유용하게 활용하고 있음.

□ 문화누리카드 개선사항

- 아버지가 계시는 병원은 서울이지만 주소지가 남양주로 되어있어 남양주 주민



## 부록

센터에서 문화누리카드를 발급받아야했음. 해당 주소지 외에서도 카드를 발급받을 수 있으면 편리할 것임.

- 인터넷 발급도 가능하지만, 거동이 불편한 이용자의 경우 공인인증서의 발급조차 어려운 상황임.
- 카드 발급을 안내하거나 도와줄 수 있는 출장 서비스가 있으면 유용할 것임.
- 문화누리카드 발급과 이벤트에 대한 홍보가 부족함.
- 잔액 확인 문자 서비스 등 부가 서비스에 대한 직원의 정확한 안내가 필요함.

#### □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.

#### □ 기타 의견

- 지원금이 케이블 수신료로도 이용 가능하다고 알고 있는데, 넷플릭스 같은 영화/드라마 스트리밍 서비스 이용료로도 이용이 가능하면 유용할 것 같음.

## 부록

## 9. 강○정 (50대 여성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 3년차
- 수급자가 되었을 때 병원에서 안내받음. 딸이 인터넷으로 신청함.

## □ 문화누리카드 이용 분야

- 주로 딸과 함께 이용하며 여행, 스포츠 경기관람, 영화관람 등에 이용함.
- 현재 우울증을 앓고 있어 바깥활동을 하는 것을 꺼려하는 이용자 대신 이용자의 딸이 주도적으로 계획을 세워 함께 문화활동 및 여행을 함께 하자고 북돋움.
- 공연, 연극, 전시는 많은 사람들과 함께 있는 공간이 부담스러워 잘 이용하지 않음.

## □ 문화누리카드 정보 습득 경로

- 대부분의 카드 이용은 딸이 도맡아하고 있어 카드의 구체적인 이용처보다 이용할 수 있는 분야 정도만 알고 있음.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 이용자의 딸이 카드 관리와 이용을 맡고 있어 잘 모름.

## □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 이용하는 편이며, 모자란 부분은 금액을 충전하여 이용함.
- 주로 영화할인 혜택을 받으려고 충전금을 이용하는 편임.

## □ 개인·정서적 변화

- 문화생활이라는 것을 생각하기 힘들 정도로 경제적, 정신적 여유가 없었는데

## 부록

문화누리카드를 통해 여행을 갈 수 있게 되어 마음의 여유가 생김.

- 문화활동을 통해 다른 사람들과 마주하게 되면서 우울하게 지내는 자신을 되돌아보게 되었고, 행복하게 지내는 다른 사람들처럼 평범하고 즐겁게 살아야겠다는 삶의 에너지를 얻음.
- 스포츠 경기를 관람할 때 관중의 일부가 되어 함성을 지르며 스트레스를 해소함.
- 여행, 영화관람 등의 활동은 잠깐이라도 우울한 현실을 잊을 수 있는 탈출구 역할을 함.

## □ 사회적 변화

- 우울감으로 인해 사회와 단절하고 집에서만 생활하던 중 문화누리카드를 이용해 여행을 가고, 영화를 보기위해 집 밖으로 나가는 등 사회활동을 할 계기가 생김.
- 딸과 문화생활을 하며 함께 보내는 시간이 길어짐,

## □ 여가·문화적 변화

- 평소 생활고 문제 이외에는 관심을 가질 여력이 없었지만 문화누리카드를 통해 문화 활동에 관심이 생겼고, 특히 도서(시집)에 대한 관심이 생김.
- 과거에는 우울하게 집에서만 지내는 이용자가 걱정되어 딸이 여행을 가자고 이용자를 설득시켰다면, 현재는 여행의 즐거움을 알게 되어 이용자가 먼저 딸에게 여행을 가자고 제안함.

## □ 문화누리카드 이용의 장점

- 딸은 카드의 영화 할인율이 높아 영화 관람에 카드를 자주 이용하는 편임.

## □ 문화누리카드 개선사항

- 몸이 불편하신 분, 인터넷 이용이 익숙하지 않은 노인 이용자 등은 카드 발급

## 부록

및 이용이 어려울 것 같음.

- 거동이 편치 않으신 분들은 이용할 수 있는 범위가 제한적임.
- 수급자들을 대상으로 동사무소 및 인터넷을 통해 적극적으로 홍보하여 이용자의 사례처럼 사회생활이 어려운 대상자를 위한 안내 및 서비스의 확장이 필요함.
- 구체적인 이용처에 관한 안내가 더 활발해져야 할 것임.

□ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.
- 카드 재발급 시 여행 경비로 이용 및 도서(시집) 구입을 희망함.

□ 기타 의견

- 병원비 또는 병원에서 받을 수 있는 서비스(몸이 편찮으신 분들을 위한 책 읽어주기 서비스 등)를 이용할 수 있도록 이용처가 확대되기를 희망함.

## 부록

## 10. 전○정 (20대 여성) 인터뷰 주요 내용

## □ 이용자 특성

- 문화누리카드 이용 6년차 (문화바우처카드 때부터 이용)
- 주민센터를 통해 부모님과 함께 문화누리카드를 신청함.

## □ 문화누리카드 이용분야

- 고등학생 때는 주로 문제집 구입에 이용함.
- 대학교에 입학한 뒤 주로 영화 관람에 이용함.
- 주 이용처 뿐만 아니라 연극, 음악회, 전시, 농구 경기 관람, 워터파크 입장 등에도 이용 경험이 있음.
- 나눔티켓으로 공연을 관람한 적이 1~2회 있으나, 나눔티켓 홈페이지가 문화누리카드와 별개로 존재해 있어 방문이 번거롭고 부산의 경우 이용가능 극장이 적어 이용이 어려웠음.

## □ 문화누리카드 정보습득 경로

- 주로 문화누리 홈페이지에서 카드 이용 정보를 습득함.
- 문화누리카드에 대한 안내서를 일 년에 한번 받아봄.
- 문자안내를 통해 알 수 있는 정보는 적었으며, 카카오톡 플러스친구에 대한 기능도 설명을 듣지 못함.

## □ 가족 합산기능 이용 여부

- 합산기능을 알고는 있지만 큰 유용성은 느끼지 못해 합산 기능을 이용하지 않음.

## 부록

- 또한 부모님은 인터넷 이용이 서툴러 가족 합산 방법을 잘 모름.

#### □ 지원금 소진 및 본인 충전금 이용 여부

- 지원금은 모두 이용하는 편임.
- 가족 개인이 가지고 있는 카드에 천원 단위로 지원금이 남으면 억지로 다 소진하지 않음.
- 폰뱅킹을 통해 충전금을 이용하며, 할인 혜택을 목적으로 충전함.

#### □ 개인·정서적 변화

- 평소에 7만원이 넘는 고가의 입장료가 부담스러웠던 워터파크를 문화누리카드를 통해 할인을 받아 방문하게 되었음. 하고 싶었던 것을 부담 없이 할 수 있게 되면서 삶의 질이 높아진 것을 느낌.

#### □ 사회적 변화

- 농구를 좋아하는 친구와 함께 농구경기를 보러가는 등 친구와 취미를 공유할 수 있었음.
- 가족과 함께 영화를 관람하며 자연스럽게 대화가 많아짐.

#### □ 여가·문화적 변화

- 문화누리카드가 쉽게 마음먹기 힘든 문화생활을 부담 없이 누릴 수 있도록 유도해주어 자연스럽게 문화에 대한 관심이 증가함.
- 고등학교 때 연극부 활동을 하며 관심을 가졌던 연극을 직접 예매하여 보게 되었음.
- 전시와 음악회는 문화누리카드의 혜택 분야라 관심이 생겼으며 직접 관람으로 까지 이어짐.

## 부록

### □ 문화누리카드 개선사항

- 시골에 거주하는 노인들의 경우 카드를 발급받아도 이용할 수 있는 이용처가 제한되어 있어 시골 어르신들 위한 이용처의 확대가 필요함.
- 다른 카드와 달리 충전금을 충전할 수 있는 시간이 제한되어 있어 불편함. 아침 일찍 또는 늦은 밤 까지 충전 가능 시간이 확대되기를 희망함.

### □ 문화누리카드 재발급에 대한 의견

- 카드 재발급 의향이 있음.
- 재발급 시 문화누리 레일패스를 이용해보고 싶음.