



한국문화예술위원회  
Arts Council Korea

# 결과보고서

## 2017년 통합문화이용권 이용자 만족도 조사

2017. 12.

(주)포인트맥리서치

# - 목 차 -

제 1장 조사개요	1
1. 조사 목적	2
2. 조사 설계	2
3. 조사 내용	2
4. 응답자 특성	3
제 2장 조사결과와 제언	4
1. (통합)문화이용권 사용 경력	5
2. 통합문화이용권 최초 인지경로	6
3. 통합문화이용권 정보안내 시 선호 매체	7
4. 통합문화이용권 사업 만족도	8
5. 통합문화이용권 프로그램별 참여횟수와 향후 이용의향	9
6. 통합문화이용권 외 자비 지출 현황(지난 1년간)	10
7. 통합문화이용권 외 자비 지출 의향(향후 1년간)	11
8. 통합문화이용권 사용 전후의 변화	12
9. 통합문화이용권 주 사용 영역	13
10. 통합문화이용권 이용범위 확대 필요 영역	14
11. 통합문화이용권 현 지원금액 수준 평가	15
12. 통합문화이용권 지원금액 증액 시 사용 희망 영역	16
13. 충전 및 합산 기능 인지도	17
14. 통합문화이용권 사용 시 어려운 점	18
15. 정책적 제언	19
* 붙임 : 설문조사표	20

2017년 통합문화이용권  
이용자 만족도 조사

조사  
개요

- 
1. 조사 목적
  2. 조사 설계
  3. 조사 내용
  4. 응답자특성

## 1. 조사 목적

- 2005년부터 시행되어온 (통합)문화이용권 사업의 이용자를 대상으로 이용 관련 배경정보, 사업 만족도, 관련 수요 등을 파악하기 위함
- 향후 서비스 개선, 품질 향상을 위한 발전방향 수립을 위한 기초자료 수집을 목적으로 함

## 2. 조사 설계

### 2017년 통합문화이용권 이용자 만족도 조사

- 조사대상 □ 2017년 통합문화이용권 이용자
- 유효표본수 □ 총 611명
- 조사방법 □ 구조화된 설문지를 이용한 온라인 조사
- 조사일자 □ 2017년 12월 4일(월) ~ 12월 14일(목) / 11일간

## 3. 조사 내용

- 조사표는 기존 이용자 만족도 조사에 사용된 문항을 기준으로 하되, 한국문화예술위원회의 요청과 특성에 맞게 일부 수정하여 적용함
  - 통합문화이용권 사용 전후의 변화 관련 문항의 축소
  - 통합문화이용권 사용 관련 수요파악을 위한 문항 추가
- 만족도는 7점 척도로 측정되었으며, 이를 100점 환산할 경우에는 아래의 산식 활용

$$Y = \frac{(\text{점수} - 1)}{(\text{구간의 수} - 1)} * 100, Y = 100\text{점 환산점수}$$

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

#### 4. 응답자 특성

구분		사례수	%
		(611)	100.0
성별	남성	255	39.7
	여성	388	60.3
연령대	20대	159	24.8
	30대	105	16.3
	40대	202	31.4
	50대	107	16.7
	60대 이상	70	10.8
거주지	대도시	319	49.6
	중소도시	290	45.1
	농어촌	34	5.3
최종학력	중학교 졸업 이하	45	6.9
	고등학교 졸업	261	40.6
	대학 재학 이상	337	52.5
직업	학생	91	14.1
	직장인	180	28.0
	자영업자	40	6.3
	퇴직자/무직	153	23.8
	주부	127	19.7
	농어업자	6	.9
	기타	47	7.2
가구소득수준	기초생활수급	358	55.7
	차상위	285	44.3
장애유무	있다	158	24.6
	없다	485	75.4
올해 이용권 사용	거의 이용하지 못할 예정	18	2.9
	절반 정도 사용 예정	23	3.6
	대부분 사용 예정	602	93.6
통합문화이용권사용경력	1년	133	20.7
	2-3년	317	49.3
	4-7년	170	26.4
	8년이상	23	3.5
통합문화이용권수요영역	문화	148	23.0
	여행	395	61.4
	체육	66	10.2
	기타	34	5.4

2017년 통합문화이용권  
이용자 만족도 조사

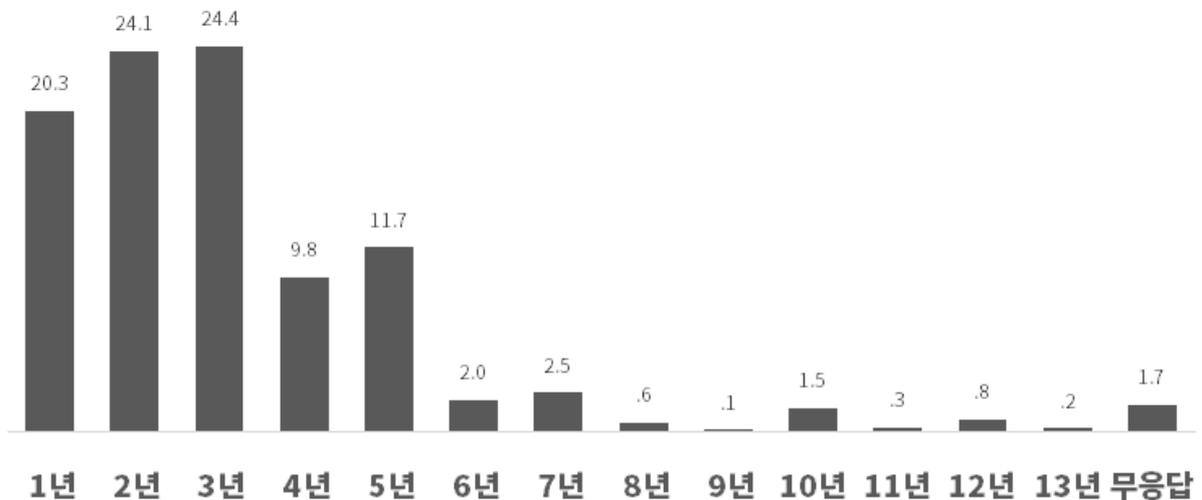
조사  
결과와  
제언

## 1. (통합)문화이용권 사용 경력

Q. 귀하는 2005년부터 현재까지 (통합)문화이용권을 몇 년 동안 사용해 보셨습니까? (※문화이용권, 여행이용권, 스포츠관람이용권, 통합문화이용권 모두 포함)

- 2005년의 시범사업기간을 포함하면 올해까지 (통합)문화이용권의 사업기간은 총 13년임
- 사용 경력에 대한 질문에 1~3년이라고 응답한 이용자가 68.8%로, 약 10명 중 7명이 3년 이하의 사용경력을 가진 이용자로 파악됨. 평균 사용 경력 또한 3.1년으로 나타남
  - 성별의 차이는 두드러지지 않으며, 연령대별로는 50대의 평균 사용 경력이 3.6년으로 가장 높고, 20대가 2.8년으로 가장 낮음
  - 올해 이용권을 거의 사용하지 못했다는 응답자 중 58.6%가 1년의 사용 경력을 가지고 있는 것으로 나타나, 이용권 활용을 독려하기 위해서는 문화누리카드를 처음 사용하는 이용자에 대해 집중적인 정보제공과 안내가 필요한 것으로 보임

구분	사례수	1년	2년	3년	4년	5년	6년	7년	8년	9년	10년	11년	12년	13년	[평균]
전체	(611)	20.3	24.1	24.4	9.8	11.7	2.0	2.5	.6	.1	1.5	.3	.8	.2	3.1
성별	남성 (255)	21.0	22.5	25.8	9.0	12.5	2.3	1.8	.8	.3	.8	.3	.8	.5	3.1
	여성 (388)	19.9	25.2	23.5	10.4	11.2	1.8	3.0	.5	0.0	2.0	.3	.8	0.0	3.1
연령대	20대 (159)	23.6	24.8	24.0	10.8	9.6	1.2	2.4	.4	0.0	0.0	.4	0.0	.4	2.8
	30대 (105)	24.4	19.5	29.9	7.9	10.4	3.7	0.0	0.0	0.0	1.8	0.0	1.8	0.0	3.0
	40대 (202)	18.0	29.3	20.8	9.1	12.0	1.9	3.5	.9	0.0	1.9	0.0	1.3	0.0	3.2
	50대 (107)	14.9	19.6	24.4	11.3	16.7	2.4	3.0	.6	.6	3.0	1.2	.6	.6	3.6
	60대이상 (70)	22.0	21.1	27.5	10.1	10.1	.9	2.8	.9	0.0	.9	0.0	0.0	0.0	2.9
거주지	대도시 (319)	20.6	22.6	24.8	10.2	11.6	1.8	3.4	.6	.2	1.4	.4	0.0	.4	3.1
	중소도시 (290)	20.2	27.7	23.1	9.5	11.0	2.2	1.5	.4	0.0	1.3	0.0	1.5	0.0	3.0
	농어촌 (34)	18.9	7.5	32.1	9.4	18.9	1.9	1.9	1.9	0.0	3.8	1.9	1.9	0.0	3.8



## 2. 통합문화이용권 최초 인지경로

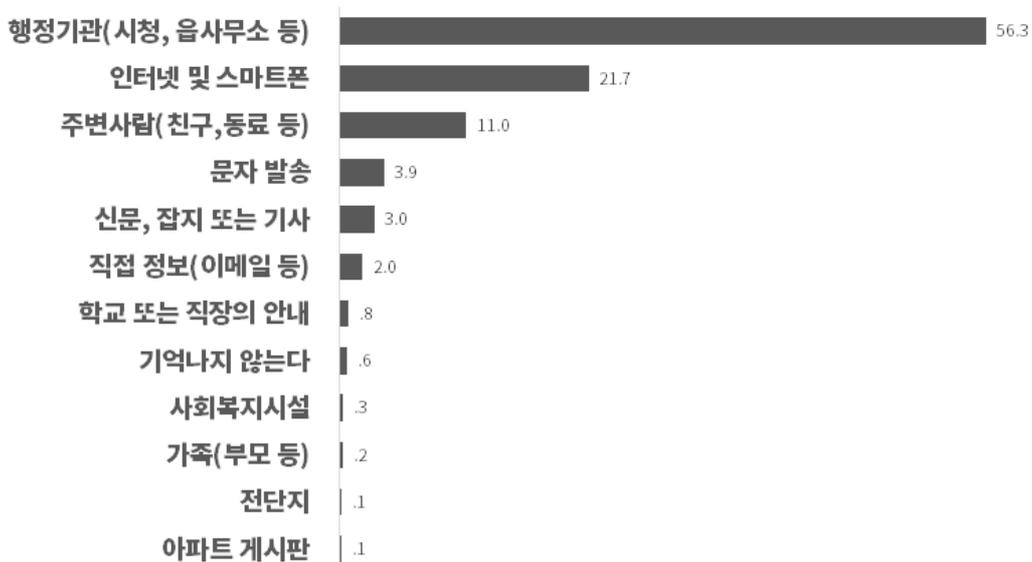
Q. 통합문화이용권 사업에 대해 처음 어떻게 알게 되었습니까?

□ 10명 중 6명 꼴로(56.3%) 시청, 주민센터 등의 행정기관을 통해 처음 통합문화이용권을 알게 되었다고 응답함.

- 다음으로는, 인터넷(21.7%), 주변사람(11%) 등이 주된 인지경로
- 성별, 학력 등에 있어서 큰 차이는 없으나, 농어촌 거주자의 경우 행정기관을 통해 알게 되었다는 응답의 비중이 상대적으로 더 높음(64.2%)
- 올해 이용권을 거의 사용하지 못했다는 응답자의 경우 타 이용자에 비해 ‘문자 발송(17.2%)’, ‘신문, 잡지 또는 기사(13.8%)’을 통해 인지한 비중이 매우 높음

(단위: %)

구분	전체
행정기관(시청, 읍사무소 등)	56.3
인터넷 및 스마트폰	21.7
주변사람(친구, 동료 등)	11.0
문자 발송	3.9
신문, 잡지 또는 기사	3.0
직접 정보(이메일 등)	2.0
학교 또는 직장의 안내	.8
기억나지 않는다	.6
사회복지시설	.3
가족(부모 등)	.2
전단지	.1
아파트 게시판	.1
합계	100.0



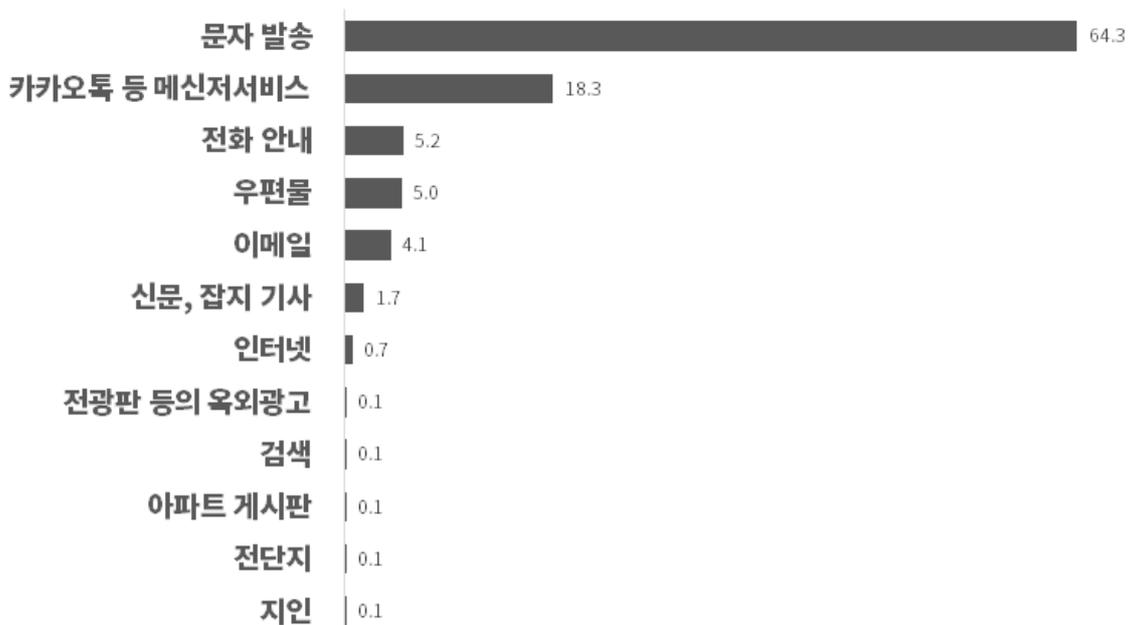
### 3. 통합문화이용권 정보안내 시 선호 매체

Q. 통합문화이용권에 대한 안내나 새로운 소식을 전달받으실 때 가장 선호하시는 방식은 무엇입니까?

- 통합문화이용권과 관련한 새로운 소식 전달 채널로 ‘문자발송’이 64.3%로 압도적인 비중을 차지하는 것으로 나타남
  - 카카오톡 등의 메신저 서비스는 18.3%로 문자와 메신저의 선호도가 82.6%에 이룸
  - 성별, 연령대별로는 큰 차이가 없으나, 농어촌 거주자의 경우 ‘우편물(15.1%)’이, 중학교 졸업자의 경우 ‘전화 안내(12.9%)’의 비중이 타 이용자에 비해 높게 나타나는 점은 주목해야 할 결과임

(단위: %)

구분	전체
문자 발송	64.3
카카오톡 등 메신저서비스	18.3
전화 안내	5.2
우편물	5.0
이메일	4.1
신문, 잡지 기사	1.7
인터넷	0.7
전광판 등의 옥외광고	0.1
검색	0.1
아파트 게시판	0.1
전단지	0.1
지인	0.1
합계	100.0



#### 4. 통합문화이용권 사업 만족도

Q. 통합문화이용권 사업의 만족도에 대한 질문입니다

- 사업 만족도 항목에서는 사업 대상자의 적절성(84.0점), 가맹점 정보 안내 적절성(71.3점), 사업 가맹점 만족도(72.2점)의 세 요소별 만족도와 향후 사용 의향(90.5점), 타인 추천 의향(87.5점), 전반적 만족도(83.2점)를 함께 파악
  - 전반적 만족도의 경우 남성(81.2점)에 비해 여성(84.3점)이 더 높음
- 향후 사용 의향과 타인 추천 의향이 전반적 만족도를 높게 상회하고 있는 점이 특징적

구분	(단위: 점)	
	7점척도	100점환산
사업의 대상자는 적절했다	6.04	84.0
사업에서 제공하는 문화·국내여행·체육분야 가맹점에 대한 정보를 적절히 안내 받았다	5.28	71.3
사업을 통해 제공된 문화·국내여행·체육분야 가맹점에 만족한다	5.33	72.2
사업 이용 시 관계자들이 적절한 도움을 제공했다	5.29	71.6
앞으로도 기회가 된다면 통합문화이용권을 이용하겠다	6.43	90.5
통합문화이용권 사용을 주변 사람들에게 추천하겠다	6.25	87.5
나는 통합문화이용권 사업에 전반적으로 만족한다	6.02	83.2

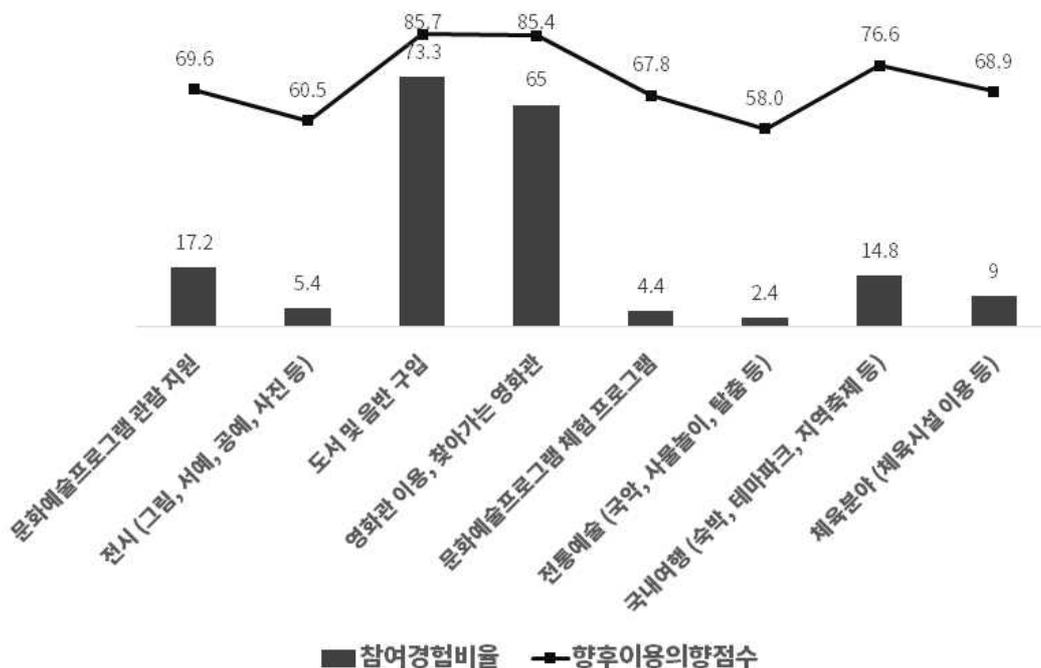


## 5. 통합문화이용권 프로그램별 참여횟수와 향후 이용의향

Q. 다음의 통합문화이용권 프로그램 중 귀하가 지난 1년 간 참여한 프로그램의 횟수를 기입하시고 각 프로그램별 향후 이용 의향 정도를 표기해 주십시오.

- 프로그램별 참여경험비율은 도서 및 음반(73.3%), 영화(65.0%), 문화예술프로그램 관람 지원(17.2%), 국내여행(14.8%) 순의 분포를 보임
- 프로그램별 평균 참여횟수는 영화(2.77회), 도서 및 음반(2.59회), 문화예술프로그램 관람 지원(0.42회), 체육(0.38회) 순의 분포를 보임
- 향후 이용의향에 있어서는 도서 및 음반(85.7점), 영화(85.4점), 국내여행(76.6점) 순의 점수 분포가 나타남

구분	평균참여횟수	참여경험비율	향후이용의향 (7점척도)	향후이용의향 (100점환산)
문화예술프로그램 관람 지원	0.42	17.2%	5.18	69.6
전시 (그림, 서예, 공예, 사진 등)	0.10	5.4%	4.63	60.5
도서 및 음반 구입	2.59	73.3%	6.14	85.7
영화관 이용, 찾아가는 영화관	2.77	65.0%	6.13	85.4
문화예술프로그램 체험 프로그램	0.08	4.4%	5.07	67.8
전통예술 (국악, 사물놀이, 탈춤 등)	0.04	2.4%	4.48	58.0
국내여행 (숙박, 테마파크, 지역축제 등)	0.32	14.8%	5.59	76.6
체육분야 (체육시설 이용 등)	0.38	9.0%	5.14	68.9



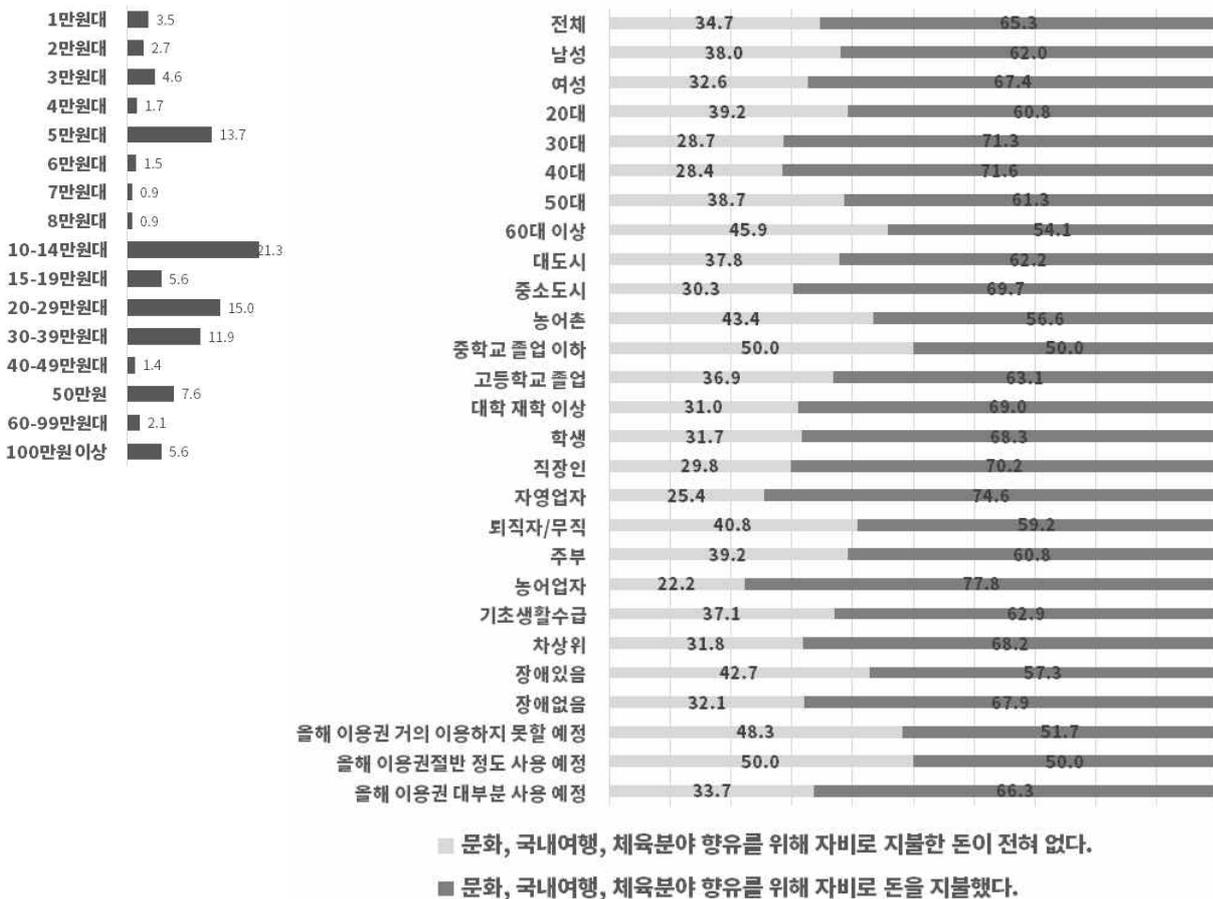
## 6. 통합문화이용권 외 자비 지출현황(지난 1년간)

Q. 귀하는 지난 1년간 문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 통합문화이용권 이외에 약 얼마 정도를 본인 비용으로 쓰셨습니까? (쓰셨을 경우 금액을 직접 기입해 주세요.)

- 지난 1년 간 통합문화이용권 외 자비지출 비율은 65.3%로 나타남
  - 여성, 30~40대, 중소도시, 대학 재학 이상, 자영업자, 농어업자 등에서 상대적으로 자비지출 비율이 높게 나타남
- 통합문화이용권 사용경력에 따라 점차 자비지출 비율이 늘어나는 추이(1년 59.5%, 2~3년 67.3%, 4~7년 66.0%, 8년이상 74.3%)에 주목할 필요가 있음

(단위: %)

구분	전체
문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 자비로 지불한 돈이 전혀 없다	34.7
문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 자비로 돈을 지불했다	65.3
합계	100.0



## 7. 통합문화이용권 외 자비 지출 의향(향후 1년간)

Q. 귀하는 향후 1년간 문화, 국내여행, 체육분야의 향유를 위해 본인 비용으로 약 얼마정도를 지출할 의사가 있으십니까?(금액을 직접 기입해 주세요)

□ 향후 1년 통합문화이용권 외 자비를 지출할 의사 혹은 여유가 있다는 응답이 54.7%로 과반을 차지함

- 여성, 30~40대, 농어촌, 자영업자 등의 집단이 상대적으로 높은 지출의사를 보임

□ 지출의사를 나타낸 응답자의 예상 지출규모는 평균 17.7만원 수준임

(단위: %)

구분	전체
지불할 의사 혹은 여유가 없다	45.3
지불할 의사 혹은 여유가 있다	54.7
합계	100.0

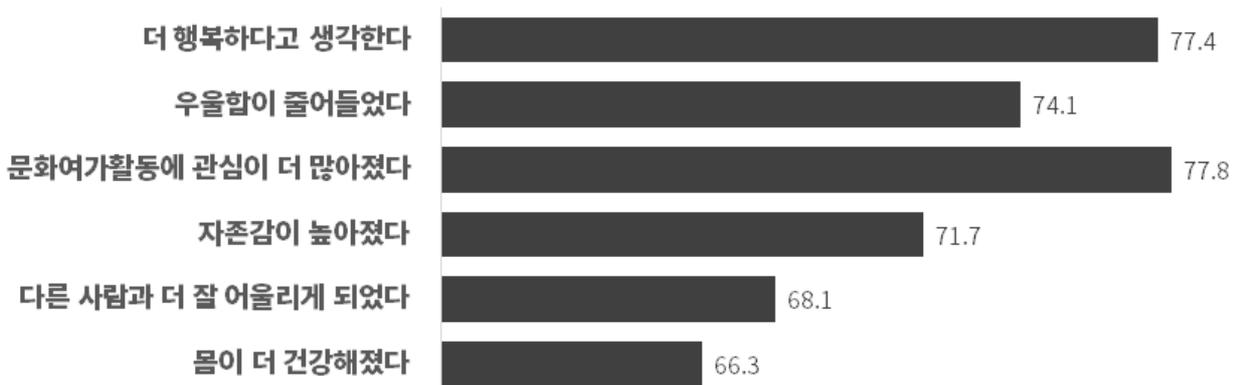


## 8. 통합문화이용권 사용 전후의 변화

Q. 귀하는 통합문화이용권 사용 전과 비교하여 후에 달라지셨습니까? 각 문항에 대해 생각하시는 정도에 표기하여 주십시오.

- 통합문화이용권 사용 전과 비교해 사용 이후 행복감, 우울감, 문화활동관심도, 자존감, 사회성, 건강 등의 6개 항목에서의 변화를 질문
- ‘문화여가활동에 관심이 더 많아졌다’는 항목에 대한 동의정도가 77.8점을 가장 높게 나타났고, ‘다른 사람과 더 잘 어울리게 되었다(68.1점)’, ‘몸이 더 건강해졌다(66.3점)’ 등의 항목에 대해서는 상대적으로 낮은 동의가 나타남
- 전반적으로 세부집단 간 차이는 두드러지지 않았으나, ‘학생’층이 모든 항목에 대해 타 집단에 비해 긍정적인 변화를 보고한 비율이 높게 나타났다는 점은 관심이 필요한 결과임

구분	(단위: 점)	
	7점척도	100점환산
더 행복하다고 생각한다	5.65	77.4
우울함이 줄어들었다	5.44	74.1
문화여가활동에 관심이 더 많아졌다	5.67	77.8
자존감이 높아졌다	5.30	71.7
다른 사람과 더 잘 어울리게 되었다	5.09	68.1
몸이 더 건강해졌다	4.98	66.3

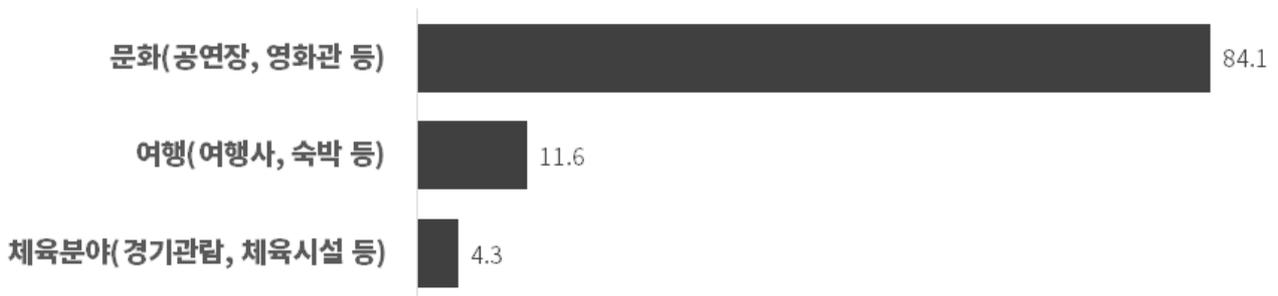


## 9. 통합문화이용권 주 사용 영역

Q. 통합문화이용권(문화누리카드)를 주로 사용하신(사용하실) 영역은 무엇입니까?

- 통합문화이용권의 주 사용영역은 문화예술 84.1%, 여행 11.6%, 체육 4.3% 순으로 나타남
- 60대 이상(22%), 중학교 졸업(24.3%)의 집단에서 여행에 대한 응답비율이 상대적으로 높음
  - 농어업자(11.1%) 집단에서 체육에 대한 응답비율이 상대적으로 높음

(단위: %)	
구분	전체
문화(공연장, 영화관 등)	84.1
여행(여행사, 숙박 등)	11.6
체육분야(경기관람, 체육시설 등)	4.3
합계	100.0



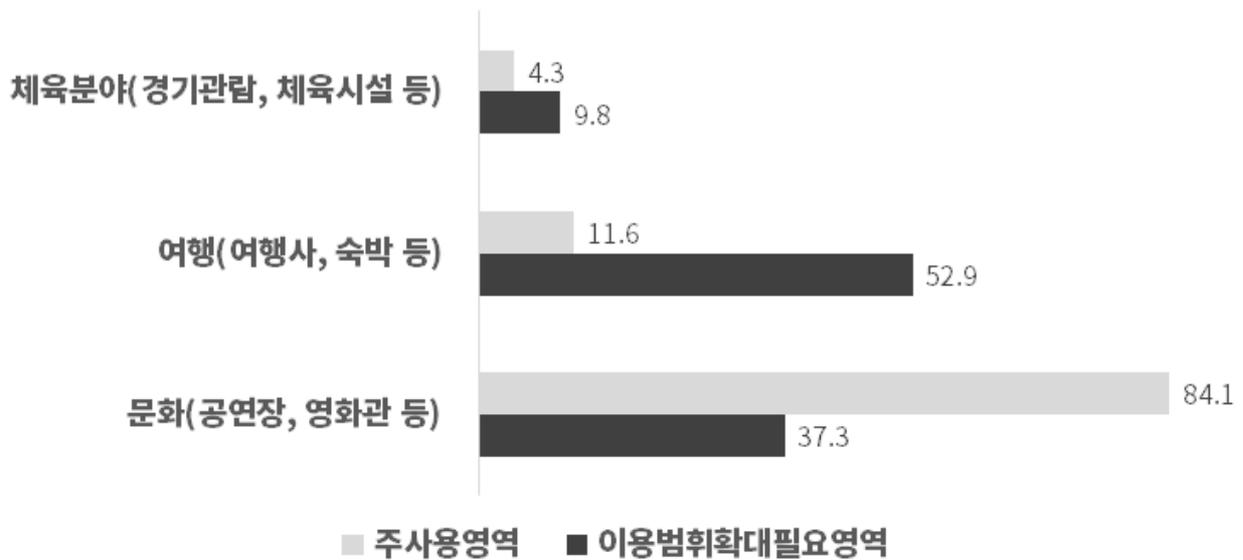
## 10. 통합문화이용권 이용범위 확대 필요 영역

Q. 통합문화이용권(문화누리카드)의 이용범위 확대가 가장 필요하다고 생각하는 영역은 무엇입니까?

- 통합문화이용권의 이용범위 확대 필요 영역에 대해서 여행 52.9%, 문화 37.3%, 체육 9.8% 순으로 나타남
- 20대(50.8%), 농어업자(66.7%)의 집단에서 문화에 대한 응답비율이 상대적으로 높음
  - 50대(60.7%) 집단에서 여행에 대한 응답비율이 더 두드러짐

구분	전체
문화(공연장, 영화관 등)	37.3
여행(여행사, 숙박 등)	52.9
체육분야(경기관람, 체육시설 등)	9.8
합계	100.0

(단위: %)

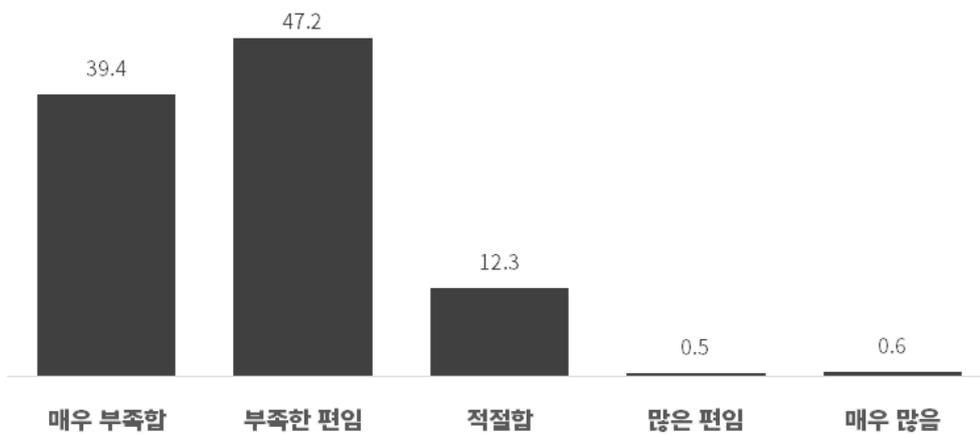


## 11. 통합문화이용권 현 지원금액 수준에 대한 평가

Q. 통합문화이용권(문화누리카드)의 지원금액 6만원에 대해 어떻게 생각하십니까?

- 2017년 현재 6만원인 통합문화이용권 사용금액의 적정성에 대해서 많은 수준이라는 응답은 1.1%에 불과. 적절하다는 응답비율도 12.3%로 대부분(82.1%)이 부족하다고 응답함  
 - ‘매우 부족’하다는 응답도 39.4%에 달해, 지원금액 수준에 대해서는 부족하다는 의견이 매우 높음을 알 수 있음

		(단위: %)
구분	전체	
매우 많음	0.6	
많은 편임	0.5	
적절함	12.3	
부족한 편임	47.2	
매우 부족함	39.4	
합계	100.0	



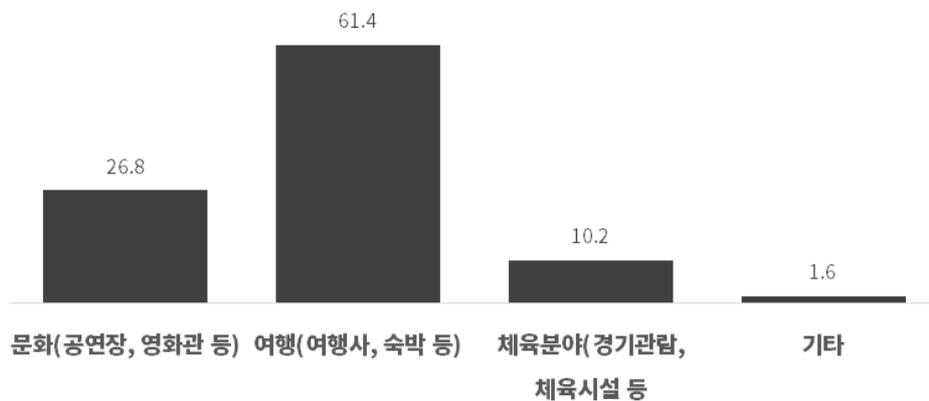
## 12. 통합문화이용권 지원금액 증액 시 사용 희망영역

Q. 통합문화이용권(문화누리카드)의 사용금액한도가 10만원 수준으로 증액된다면 사용해 보고 싶은 영역은 무엇입니까?

- 통합문화이용권 사용금액한도가 현행 6만원에서 10만원으로 증액될 경우 사용해 보고 싶은 영역에서도 여행이 61.4%로 가장 높은 비중을 차지함
- 기타 응답으로는 외식, 교통비, 생필품, 심리상담 등이 있었음

(단위: %)

구분	전체
문화(공연장, 영화관 등)	26.8
여행(여행사, 숙박 등)	61.4
체육분야(경기관람, 체육시설 등)	10.2
기타	1.6
합계	100.0



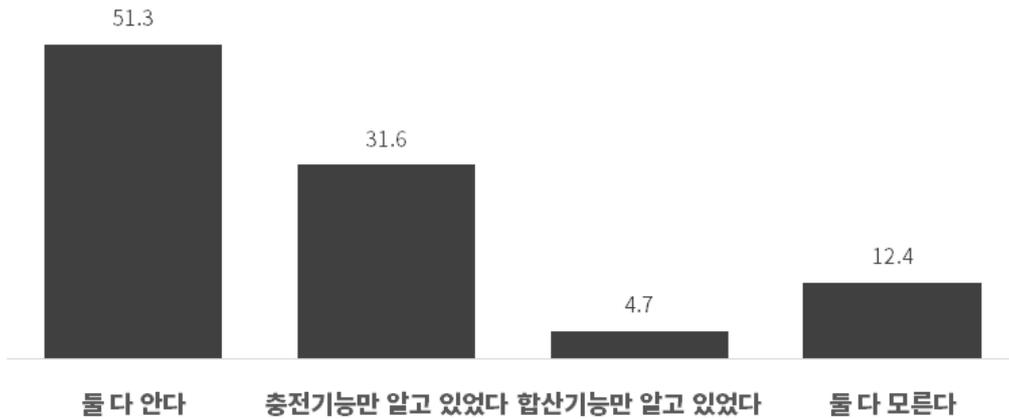
### 13. 충전 및 합산 기능 인지도

Q. 충전 및 합산기능에 대해 알고 계십니까?

- 문화누리카드의 충전과 합산 기능에 대한 인지도는 모두 아는 경우가 51.3%로 나타남
- 충전기능만 알고 있다는 응답이 31.6%로 합산기능만 알고 있다는 응답(4.7%)보다 압도적으로 커 합산 기능에 대한 안내가 상대적으로 시급함을 보여줌
- 둘 다 모른다고 응답한 12.4%에 대해서는 보다 세부적인 조사와 접근이 필요함

(단위: %)

구분	전체
둘 다 안다	51.3
충전기능만 알고 있었다	31.6
합산기능만 알고 있었다	4.7
둘 다 모른다	12.4
합계	100.0



## 14. 통합문화이용권 사용 시 어려운 점

Q. 통합문화이용권(문화누리카드)를 사용에 어려움이 있으시다면, 다음 보기 중 무엇입니까? 해당되는 것에 모두 표기해주시시오.

- 통합문화이용권 사용 상 어려움에 대한 응답을 복수로 질문한 결과 총 합계 응답비율은 234%로 응답자 평균 2.3개 수준의 어려움을 응답
- 응답자 절반이 ‘정보 부족(50.8%)’과 ‘경제적 여유가 없어서(50.5%)’라고 응답함
  - 기타 응답으로는 ‘사용처가 제한적이라서’, ‘금액이 부족해서’, ‘가맹점의 불친절’ 등이 있었음

(단위: %)

구분	전체
내게 적합한 문화, 국내여행, 체육분야가 어디서 언제 하는지 정보를 몰라서	50.8
경제적 여유가 없어서	50.5
가까운 곳에 없어서	32.1
참여 및 이용절차가 복잡해서	19.8
교통이 불편해서	17.7
좀처럼 시간이 나지 않아서	15.2
참여하는 방법을 몰라서	14.6
건강이 좋지 않아서	10.9
함께 즐길 사람이 없어서	9.8
문화, 국내여행, 체육분야(관람,이용)에 흥미가 없어서	4.8
참여해보았는데 재미가 없어서	2.6
기타	5.5
합계	234.3%



## 15. 정책적 제언

---

- 단순한 사업인지도 제고 보다 실 이용자 대상의 사용 안내로 홍보 중심 이동
  - 13년차의 사업이긴 하나, 응답자 평균 사용경력이 3.1년이고 10명 중 7명이 1~3년의 경력임을 감안해 신규 이용자에 초점을 맞춘 꼼꼼한 사용안내에 초점
  - 올해 이용권을 거의 사용하지 못했다는 응답자 중 58.6%가 1년 사용경력의 이용자임을 고려할 때, 통합문화이용권의 사용률을 높이기 위해서는 신규 이용자 및 1~3년 경력의 이용자 중심의 접근이 효과적
  - 예를 들어, 충전 및 합산기능 인지도에서 모두 이는 경우가 51.3%에 불과. 충전은 31.6%, 합산은 4.7%로 합산 기능 안내는 매우 시급하며, 둘 다 모른다는 12.4%에 대해선 매우 적극적인 대책 필요
  
- 행정기관 중심의 홍보 강화와 이용자 집단별 알림 채널 차별화
  - 시청, 주민센터 등의 행정기관이 주된 인지경로(56.3%)로 자리 잡고 있으므로 이를 더 강화하는 형태가 효과적. 농어촌 거주자의 경우 행정기관이 인지경로인 비중이 더 높음(64.2%)
  - 새로운 소식 전달 매체로서 문자와 메신저의 선호도(문자발송 64.3%, 카카오톡 등의 메신저 18.3%)를 합하면 82.6%에 이르므로, 행정기관 중심의 홍보 운영에서 문자와 메신저를 통한 의사소통에 중점을 두어야 함
  - 다만, 농어촌거주자의 경우 '우편물(15.1%)', 저학력층의 경우 '전화안내(12.9%)'에 대한 선호가 상대적으로 높게 나타나는 점을 감안해, 이용자 집단별로 특성화된 의사소통 채널을 복합적으로 운영할 필요
  
- 사업 만족도에 비해 기대감이 더 높게 유지되고 있음
  - 타인추천의향(87.5점)과 향후사용의향(90.5점)이 전반적 만족도(83.2점)를 크게 상회하고 있는 것은 사업 자체에 대한 기대 수준이 비교적 높게 유지되고 있음을 나타냄
  - 높은 기대수준은 사업주체에게 부담일 수도 있으나, 사업의 잠재력을 이끌어낼 수 있는 정책적 공간을 제공해 준다는 면에서 긍정적으로 볼 수 있음
  
- 현 시점의 통합문화이용권 주 사용분야는 '도서 및 음반'과 '영화'
  - 현재 프로그램별 참여 경험률은 도서 및 음반(73.3%), 영화(65%)가 압도적으로 높고, 향후

이용의향도 높은 응답을 보임(각각 85.7점, 85.4점)

□ 향후 가장 잠재력 있는 사용분야는 국내여행

- 향후, 가장 큰 수요잠재력이 있는 프로그램은 향후 이용의향이 높고(76.6점), 참여경험률과 향후이용의향의 차이가 가장 큰 국내여행임

□ 지난 1년 간 자비지출비율은 65.3%로 통합문화이용권의 긍정적 효과가 나타남

- 여성, 30~40대에서 자비지출 비율이 상대적으로 두드러짐
- 무엇보다, 통합문화이용권 사용경력이 늘어남에 따라 자비지출 비율이 늘어나는 추세(1년 59.5%, 2~3년 67.3%, 4~7년 66.0%, 8년이상 74.3%)가 뚜렷해, 통합문화이용권 사업의 긍정적인 정책 효과를 관찰할 수 있음
- 다만, 향후 자비지출 의향은 54.7%로 현재의 자비지출 비율보다 낮게 나타난 것은 좀 더 관찰이 필요한 현상임(자비지출에 대한 낮은 만족도일 수도, 지원금액의 증액을 고려한 의도적 응답일 수도 있음)

□ 통합문화이용권으로 문화여가활동에 대한 관심이 높아졌으며 더 행복해짐

- 통합문화이용권을 통해 문화여가활동에 대한 관심이 높아졌으며(77.8점), 더 행복해졌다고 생각(77.4점)
- 아직 사회성, 자존감, 건강 등에 대해선 변화 정도가 상대적으로 높지 않은 편

□ 현재, 통합문화이용권의 주 사용영역은 문화예술 84.1%, 여행 11.6%, 체육 4.3%

- 60대 이상, 저학력 집단에서 여행 응답비율 높고, 농어업자 집단에서 체육 응답비율 높음
- 확대 필요영역에 있어서는 여행이 52.9%, 문화 37.3%, 체육 9.8%로 나타남(20대에서 문화, 50대에서 여행 응답비율 두드러짐)
- 지원금액 10만원으로 증액 시 사용 희망영역 또한 여행이 61.4%로 가장 높음

\* 붙임 : 조사표

이용자용

ID

## 2017 통합문화이용권 만족도 조사

안녕하십니까?

한국문화예술위원회의 지원으로 ‘2017 통합문화이용권 만족도 조사’를 진행하고 있는  
포인트맥리서치 입니다.

본 설문은 2017 통합문화이용권 사업에 대한 여러분의 다양한 의견을 경청하기 위해 실시되는  
것입니다. 귀하의 응답은 향후 사업의 발전방안을 구축하는데 있어 매우 귀중한 자료가 됩니다.  
모든 질문에 빠짐없이 솔직한 응답을 부탁드립니다.

귀하가 제공한 모든 정보는 “이용자의 00%는 이렇게 생각한다”는 방식으로 통계처리에만  
이용되며, 연구 이외의 목적으로는 사용되지 않습니다.

바쁘신 가운데 설문에 응해 주셔서 대단히 감사합니다.

★ 설문조사에 대해 문의사항이 있으시면 아래로 연락하여 주십시오.

- 문 의 : 포인트맥리서치(주)
- 주 소 : 서울시 서초구 반포대로 98(서초동, 일신빌딩 2층)

2017년 12월  
포인트맥리서치(주)

본 설문에 들어가기에 앞서, 귀하의 일반사항에 응답해 주시기 바랍니다.

1) 성별	① 여성 <input type="checkbox"/> ② 남성 <input type="checkbox"/>
2) 출생 년도	_____년
3) 거주지역	_____시·도      _____시·군·구(대도시/도농복합/농산어촌으로 추후 분류)
4) 최종학력	① 무학 <input type="checkbox"/> ② 초등학교 졸업 <input type="checkbox"/> ③ 중학교 졸업 <input type="checkbox"/> ④ 고등학교 졸업 <input type="checkbox"/> ⑤ 대학 재학 이상 <input type="checkbox"/>
5) 직업	① 학생 <input type="checkbox"/> ② 직장인 <input type="checkbox"/> ③ 자영업자 <input type="checkbox"/> ④ 퇴직자 <input type="checkbox"/> ⑤ 주부 <input type="checkbox"/> ⑥ 농어업자 <input type="checkbox"/> ⑦ 기타(                      )
6) 가구소득수준	① 기초생활수급 <input type="checkbox"/> ② 차상위 <input type="checkbox"/> ③ 기타 <input type="checkbox"/>
7) 장애유무	① 있다 <input type="checkbox"/> ② 없다 <input type="checkbox"/>
8) 올해 이용권 사용	① 거의 이용하지 못할 예정 <input type="checkbox"/> ② 절반 정도 사용 예정 <input type="checkbox"/> ③ 대부분 사용 예정 <input type="checkbox"/>

1. 귀하는 2005년부터 현재까지 (통합)문화이용권을 몇 년 동안 사용해 보셨습니까?  
 (※문화이용권, 여행이용권, 스포츠관람이용권, 통합문화이용권 모두 포함)  
 \_\_\_\_\_년 동안

2. 통합문화이용권 사업에 대해 처음 어떻게 알게 되었습니까?

- \_\_\_\_\_ ① 행정기관(시청, 읍사무소 등) \_\_\_\_\_ ② 인터넷 및 스마트폰 \_\_\_\_\_ ③ 직접 정보(이메일 등)  
 \_\_\_\_\_ ④ 신문, 잡지 또는 기사 \_\_\_\_\_ ⑤ 옥외광고 \_\_\_\_\_ ⑥ 주변사람(친구, 동료 등)  
 \_\_\_\_\_ ⑦ 학교 또는 직장의 안내 \_\_\_\_\_ ⑧ 문자 발송 \_\_\_\_\_ ⑨ 기타( )

3. 통합문화이용권에 대한 안내나 새로운 소식을 전달받으실 때 가장 선호하시는 방식은 무엇입니까?

- \_\_\_\_\_ ① 전화 안내 \_\_\_\_\_ ② 문자 발송 \_\_\_\_\_ ③ 카카오톡 등 메신저서비스  
 \_\_\_\_\_ ④ 이메일 \_\_\_\_\_ ⑤ 우편물 \_\_\_\_\_ ⑥ 신문, 잡지 기사  
 \_\_\_\_\_ ⑦ 전광판 등의 옥외광고 \_\_\_\_\_ ⑧ 기타( )

4. 다음은 통합문화이용권 사업의 만족도에 대한 질문입니다.

구 분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
4-1	사업의 대상자는 적절했다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-2	사업에서 제공하는 문화·국내여행· <b>체육분야</b> 가맹점에 대한 정보를 적절히 안 내 받았다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-3	사업을 통해 제공된 문화·국내여행· <b>체육분야</b> 가맹점에 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-4	사업 이용 시 관계자들이 적절한 도움을 제공했다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-5	앞으로도 기회가 된다면 통합문화이용권을 이용하겠다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-6	통합문화이용권 사용을 주변 사람들에게 추천하겠다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
4-7	나는 통합문화이용권 사업에 전반적으로 만족한다	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

5. 다음의 통합문화이용권 프로그램 중 귀하가 지난 1년 간 참여한 프로그램의 횟수를 기입하시고 각 프로그램별 향후 이용 의향 정도를 표기해 주십시오.

구분	참여 횟수	참여의향						
		전혀 원하지 않음	원하지 않음	약간 원하지 않음	보통	약간 참여를 원함	참여를 원함	매우 참여를 원함
5-1 문화예술프로그램 관람 지원	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-2 전시(그림, 서예, 공예, 사진 등)	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-3 도서 및 음반 구입	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-4 영화관 이용, 찾아가는 영화관	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-5 문화예술프로그램 체험 프로그램	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-6 전통예술(국악, 사물놀이, 탈춤 등)	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-7 국내여행 (숙박, 테마파크, 지역축제 등)	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
5-8 체육분야 (체육시설 이용 등)	_____회	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

6. 귀하는 지난 1년간 문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 통합문화이용권 이외에 약 얼마 정도를 본인 비용으로 쓰셨습니까? (쓰셨을 경우 금액을 직접 기입해 주세요)

- \_\_\_\_\_ ① 문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 자비로 지불한 돈이 전혀 없다.  
 \_\_\_\_\_ ② 문화, 국내여행, 체육분야 향유를 위해 자비로 돈을 지불했다.  
 ( 약 \_\_\_\_\_만 \_\_\_\_\_천원 )

7. 귀하는 향후 1년간 문화, 국내여행, 체육분야의 향유를 위해 본인 비용으로 약 얼마정도를 지불할 의사가 있으십니까?(금액을 직접 기입해 주세요)

- \_\_\_\_\_ ① 지불할 의사 혹은 여유가 있고, \_\_\_\_\_만 원 정도 지불할 수 있다  
 \_\_\_\_\_ ② 지불할 의사 혹은 여유가 없다

8. 귀하는 통합문화이용권 사용 전과 비교하여 후에 달라지셨습니까? 각 문항에 대해 생각하시는 정도에 표기하여 주십시오.

구 분		전혀 그렇지 않다	그렇지 않다	약간 그렇지 않다	보통	약간 그렇다	그렇다	매우 그렇다
8-1	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 더 행복하다고 생각한다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8-2	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 우울함이 줄어들었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8-3	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 문화여가활동에 관심이 더 많아졌다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8-4	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 자존감이 높아졌다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8-5	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 다른 사람과 더 잘 어울리게 되었다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦
8-6	통합문화이용권 사용 이전 보다 사용한 이후 몸이 더 건강해졌다.	①	②	③	④	⑤	⑥	⑦

9. 통합문화이용권(문화누리카드)를 주로 사용하신(사용하실) 영역은 무엇입니까?

- ① 문화(공연장, 영화관 등)      ② 여행(여행사, 숙박 등)      ③ 체육분야(경기관람, 체육시설 등)

10. 통합문화이용권(문화누리카드)의 이용범위 확대가 가장 필요하다고 생각하는 영역은 무엇

- ① 문화(공연장, 영화관 등)      ② 여행(여행사, 숙박 등)      ③ 체육분야(경기관람, 체육시설 등)  
입니까?

11. 통합문화이용권(문화누리카드)의 지원금액 6만원에 대해 어떻게 생각하십니까?

- ① 매우 많음      ② 많은 편임      ③ 적절함      ④ 부족한 편임      ⑤ 매우 부족함

12. 통합문화이용권(문화누리카드)의 사용금액한도가 10만원 수준으로 증액된다면 사용해 보고 싶으신 영역은 무엇입니까?

- ① 문화(공연장, 영화관 등)      ② 여행(여행사, 숙박 등)      ③ 체육분야(경기관람, 체육시설 등)  
④ 기타 영역(구체적으로 적어주세요 : )

13. 충전 및 합산기능에 대해 알고 계십니까?

- ① 둘 다 안다      ② 충전기능만 알고 있었다      ③ 합산기능만 알고 있었다      ④ 둘 다 모른다

14. 통합문화이용권(문화누리카드)를 사용에 어려움이 있으시다면, 다음 보기 중 무엇입니까?  
해당되는 것에 모두 표기해 주십시오.

- \_\_\_ ① 내게 적합한 문화, 국내여행, 체육분야(관람,이용)이 어디서 언제 하는지에 대한 정보를 몰라서
- \_\_\_ ② 문화, 국내여행, 체육분야(관람,이용)에 흥미가 없어서
- \_\_\_ ③ 참여하는 방법을 몰라서
- \_\_\_ ④ 참여 및 이용절차가 복잡해서
- \_\_\_ ⑤ 교통이 불편해서
- \_\_\_ ⑥ 건강이 좋지 않아서
- \_\_\_ ⑦ 참여해보았는데 재미가 없어서
- \_\_\_ ⑧ 좀처럼 시간이 나지 않아서
- \_\_\_ ⑨ 함께 즐길 사람이 없어서
- \_\_\_ ⑩ 가까운 곳에 없어서
- \_\_\_ ⑪ 경제적 여유가 없어서
- \_\_\_ ⑫ 기타 ( \_\_\_\_\_ )

15. 통합문화이용권 관련하여 제안할 것이 있으시다면 어떤 내용이든 편하게 작성해 주시기 바랍니다.  
(신청절차 개선, 사용처 확대 등)

- 끝까지 성의있게 응답해 주셔서 진심으로 감사드립니다 -