

포용사회 구현을 위한 유니버설디자인 시민 거버넌스의 가치와 성과평가 체계연구: 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단 실증 사례를 중심으로

이주형*

*한국교육시설안전원 과장

A Value and Evaluation Framework for Universal Design Citizen Governance: Evidence from the Citizen Participation Group of the Seoul Universal Design Center

Joohyung Lee*

*Manager, Korea Institute of Educational Facility Safety

국문초록 본 연구는 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단 사례를 중심으로 유니버설디자인 시민 거버넌스가 포용사회 구현에 갖는 가치와 성과를 분석하고, 향후 시민참여형 유니버설디자인 사업에 적용 가능한 성과평가 체계를 제안하는 데 목적이 있다. 이를 위해 유니버설디자인, 참여디자인, 공공디자인 거버넌스 관련 선행연구를 검토하고, 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단 운영자료와 참여자 설문조사 결과를 분석하였다. 분석 결과, 시민참여단은 장애인, 고령자, 육아기 부모, 청년, 외국인 등 다양한 시민이 참여한 포용적 공공디자인 거버넌스 사례로 나타났다. 설문조사에서는 활동 만족도가 매우 높았으며, 현장답사와 사업지 모니터링이 참여자에게 가장 흥미롭고 영향을 많이 미친 활동으로 확인되었다. 또한 참여자들은 활동 이후 유니버설디자인 필요성, 사회적 책임감, 지역사회 관심, 시민참여의 순기능에 대해 높은 수준의 긍정적 인식을 보였다. 그러나 시민 의견의 실제 반영 과정, 참여 이후 결과물 관리, 지속적 피드백 체계는 보완이 필요한 과제로 나타났다. 본 연구는 31명의 설문 자료를 바탕으로 한 탐색적 사례연구로서 한계가 있으나, 참여자들의 긍정적인 인식 변화를 실증적으로 확인하였다는 데 의의가 있다. 이를 바탕으로 참여구조, 권한과 반영, 시민역량, 현장성, 지속가능성을 중심으로 한 성과평가 체계 및 실무적 실행 지침을 제안한다.

주제어: 유니버설디자인, 시민 거버넌스, 참여디자인, 포용사회, 성과평가

Abstract This study examines the value and outcomes of universal design (UD) citizen governance for an inclusive society and proposes an evaluation framework for participatory UD projects. Using a literature review and analyzing operation data and surveys from the Seoul Universal Design Center's Citizen Participation Group, the Group was identified as an inclusive governance model involving diverse citizens, including individuals with disabilities, older adults, parents, young adults, and foreigners. Participants reported high satisfaction, with field visits and site monitoring being the most impactful activities. They demonstrated highly positive awareness regarding UD necessity, social responsibility, community interest, and the benefits of civic participation after the activity. However, the process of reflecting citizen opinions, post-management of outcomes, and continuous feedback systems requires improvement. Despite limitations as an exploratory case study of 31 participants, this study empirically confirms positive perceptual changes. Accordingly, this study proposes an evaluation framework encompassing participation structure, authority and reflection, citizen capacity, field-based experience, and sustainability, with practical execution guidelines.

Key words: universal design, citizen governance, participatory design, inclusive society, evaluation framework

* 한국교육시설안전원, 제1저자, 교신저자(alchmate@naver.com)

I. 서론

1. 연구의 배경과 목적

포용사회는 사회적 취약계층을 보호하는 복지적 차원을 넘어, 다양한 시민이 사회적·물리적·문화적 환경에 동등하게 접근하고 참여할 수 있도록 사회구조와 공공환경을 재설계하는 과제와 연결된다. 고령화, 장애인 권리의 확대, 이주민과 외국인 관광객 증가, 육아기 부모와 어린이의 공공공간 이용 확대는 도시환경과 공공서비스가 특정한 평균적 사용자를 전제로 설계되어서는 안 된다는 점을 보여준다. 이러한 맥락에서 유니버설디자인은 포용사회 구현을 위한 중요한 공공정책 및 디자인 전략으로 논의된다(이주형, 박광재, 2023). 유니버설디자인은 모든 사람이 가능한 한 별도의 개조나 특수설계 없이 제품, 건축, 환경, 서비스 등을 편리하고 안전하게 이용할 수 있도록 하는 설계 접근이다(The Center for Universal Design, 1997; Steinfeld & Maisel, 2012). 초기에는 장애인과 고령자 등 신체적 제약을 가진 사람들의 접근성 향상을 중심으로 논의되었으나, 오늘날에는 연령, 성별, 장애 유무, 언어, 국적과 관계없이 다양한 시민의 삶의 조건을 고려하는 포괄적 디자인 개념으로 확장되고 있다(이주형, 박광재, 2023). 그러나 유니버설디자인을 실제 공공환경에 적용하는 과정에는 한계가 존재한다. 디자이너, 기획자, 행정가가 모든 시민의 이용 경험과 불편을 완전하게 이해하기 어렵기 때문이다. 특히 장애인, 고령자, 임산부, 육아기 부모, 외국인 등은 동일한 공간을 이용하더라도 서로 다른 제약과 요구를 경험한다. 따라서 유니버설디자인의 실효성을 높이기 위해서는 다양한 시민이 공공환경의 문제를 직접 발견하고, 개선 의견을 제시하며, 디자인 과정에 참여할 수 있는 구조가 필요하다.

이러한 점에서 시민참여형 유니버설디자인은 단순한 의견수렴 절차를 넘어 포용사회 구현을 위한 시민 거버넌스의 실천 방식으로 이해될 수 있다. 시민참여는 사용자의 경험을 공공디자인 과정에 반영함으로써 정책과 디자인의 부작용을 줄이고, 시민이 공공환경 개선의 주체로 성장하도록 돕는다. 참여디자인은 시민을 수동적 서비스 이용자가 아니라 문제발견자, 공동해결자, 평가자로 위치시킨다는 점에서 포용사회 형성과 밀접하게 연결된다(윤정운, 2014; 송영민, 2019; Schuler & Namioka, 1993; Sanders & Stappers, 2008).

본 연구는 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단 사례를 중심으로 유니버설디자인 시민 거버넌스의 운영 구조와 활동성과를 참여자 인식 기반의 탐색적 사례분석을 통해 살펴보고, 향후 시민참여형 유니버설디자인 사업에 적용 가능한 성과평가 체계를 제안하는 데 목적이 있다. 특히 시민참여단 활동이 유니버설디자인 인식, 사회적 책임감, 지역 사회 관심, 시민참여의 필요성 인식에 어떠한 의미를 갖는지 분석함으로써 포용사회 구현을 위한 공공디자인 거버넌스의 실천 방향을 모색하고자 한다.

2. 연구문제와 연구방법

본 연구는 다음의 연구문제를 설정하였다.

첫째, 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단은 어떠한 시민참여 구조와 활동 방식으로 운영되었는가. 둘째, 시민참여단 활동은 참여자의 만족도와 유니버설디자인 인식에 어떠한 의미를 갖는가. 셋째, 시민참여형 유니버설디자인은 포용사회 형성과 시민적 책임감 강화에 어떠한 가능성을 갖는가. 넷째, 유니버설디자인 시민 거버넌스의 지속가능성을 높이기 위한 성과평가 체계는 어떻게 구성될 수 있는가.

연구방법은 문헌연구, 사례분석, 설문자료의 기술통계 분석, 자유응답 내용분석으로 구성하였다. 문헌연구에서는 유니버설디자인, 참여디자인, 시민참여, 공공디자인 거버넌스, 성과평가 관련 선행연구를 검토하였다. 사례분석에서는 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단의 모집, 구성, 교육, 현장답사, 사업지 모니터링, 콘텐츠 제작 활동을 분석하였다. 설문자료 분석에서는 시민참여단 활동 만족도 조사에 응답한 31명의 자료를 바탕으로 참여 배경, 활동 만

족도, 활동 효과, 장단점, 참여 후 인식 변화를 살펴보았다. 자유응답은 포용적 인식 변화, 시민참여의 가치, 지속운영 요구, 운영 개선 요구를 중심으로 해석하였다.

3. 연구의 한계와 의의

본 연구는 다음과 같은 제한점을 갖는다. 첫째, 설문 응답자가 31명으로 제한적이므로 분석 결과를 모든 시민참여형 유니버설디자인 사업에 일반화하기는 어렵다. 둘째, 활동 전후를 비교한 사전-사후 조사자료가 없기 때문에 시민참여단 활동이 인식 변화를 직접적으로 유발했다고 단정하기는 어렵다. 셋째, 시민 의견이 실제 공공공간 개선이나 정책결정에 얼마나 반영되었는지를 추적한 자료가 제한적이다. 따라서 본 연구는 인과관계 검증보다는 시민참여형 유니버설디자인 사업의 성과와 가능성을 탐색하는 사례연구로 해석되어야 한다.

그럼에도 본 연구는 유니버설디자인을 단순한 물리적 접근성 개선의 문제로 보지 않고, 포용사회 구현을 위한 시민거버넌스의 관점에서 해석한다는 점에서 의의가 있다. 또한 시민참여형 공공디자인 활동의 성과를 참여자 설문자료를 바탕으로 분석함으로써 시민 인식 변화와 사회적 책임감 증진의 가능성을 제시한다. 나아가 시민참여형 유니버설디자인 사업을 지속적으로 평가하고 개선하기 위한 성과평가 체계를 제안한다는 점에서도 실천적 의미를 갖는다.

II. 이론적 배경

1. 유니버설디자인과 포용사회

유니버설디자인은 ‘모두를 위한 디자인’이라는 표현으로 설명되며, 가능한 한 많은 사람이 별도의 적응이나 특수설계 없이 환경과 서비스를 이용할 수 있도록 하는 설계 접근이다. The Center for Universal Design(1997)은 유니버설디자인의 원칙으로 공평한 사용, 사용상의 융통성, 단순하고 직관적인 사용, 인지 가능한 정보, 오류에 대한 관용, 적은 물리적 노력, 접근과 사용을 위한 크기와 공간을 제시하였다. 이러한 원칙은 물리적 접근성뿐 아니라 정보 접근성, 안전성, 이용 편의성, 사용자의 존엄성과 연결된다. 유니버설디자인은 데이비드 하비(David Harvey)나 에드워드 소자(Edward Soja) 등이 주장한 ‘공간 정의(Spatial Justice)’ 담론과도 직결된다. 공간 정의란 공간의 생산과 배분 과정에서 특정 집단이 소외되거나 차별받지 않고, 모든 시민이 공간에 대한 동등한 권리(Right to the City)를 누려야 함을 의미한다. 유니버설디자인을 공공 환경에 적용하는 행위는 단순한 물리적 시설 정비의 차원을 넘어, 그동안 도시 공간에서 배제되었던 장애인 등 다양한 소수자의 공간적 권리를 회복하고 사회 통합을 달성하는 실천적 수단으로 평가된다.

이런 논의 차원에서 유니버설디자인은 포용사회와 밀접하게 연결된다. 포용사회는 사회적 약자나 소수자를 기존 체계에 단순히 편입시키는 것을 넘어, 사회의 제도와 환경 자체를 다양한 구성원에게 열려 있는 방식으로 바꾸는 것을 지향한다. Steinfeld와 Maisel(2012)은 유니버설디자인이 사회참여, 건강과 안녕, 문화적 적절성 등 더 넓은 사회적 목표와 연결될 수 있음을 강조하였다. 이러한 관점에서 유니버설디자인은 장애인만을 위한 특별한 설계가 아니라, 누구나 공공환경에 접근하고 사회활동에 참여할 수 있도록 하는 포용적 환경 설계로 이해된다. 공공공간과 공공서비스가 특정한 신체조건, 언어, 연령, 이동방식에 맞춰 설계될 경우 일부 시민은 일상적 사회참여에서 배제될 수 있다. 따라서 유니버설디자인은 시민의 이동, 정보 접근, 문화생활, 행정서비스 이용을 보장하는 사회통합의 기반이 될 수 있다. 다만 그 적용이 실제 사용자 경험을 충분히 반영하지 못할 경우 형식적 기준 충족에 머물 수 있다. 이 때문에 유니버설디자인은 시민참여와 결합할 때 더욱 실질적인 포용사회 전략이 될 수 있다.

2. 참여 디자인 관련 담론 및 유사 개념

참여디자인은 사용자를 디자인 결과물의 소비자가 아니라 디자인 과정의 참여자로 보는 접근이다. 기존 디자인 과정이 전문가 중심으로 문제를 정의하고 해결책을 제시하는 방식이었다면, 참여디자인은 사용자와 이해관계자가 함께 문제를 발견하고 대안을 모색한다는 점에서 차별성을 갖는다(이지현 외, 2013; 윤정운, 2014). 디자인 문제를 과학적으로 해결하고자 했던 과거 1960~70년대의 1, 2세대 방법론이 소비자의 표면적인 요구를 단순히 조사하여 수용하는 구조였다면, 1970년대 후반 이후 대두된 3세대 방법론은 디자인 프로세스 자체에 소비자를 직접 참여시켜 그들의 잠재적 요구를 발견하는 경향으로 변모하였다. 즉, 디자인 패러다임은 철저하게 개발자·디자이너 중심의 관점에서 사용자·시민 중심의 관점으로 이동하고 있다(김미현, 2014).

참여 디자인은 디자인거버넌스, 관계디자인, 리빙랩 등 유사한 개념과 혼용되어 사용되기도 한다. 다만, 참여디자인의 핵심 가치는 인간 중심성, 협력성, 자기결정성으로 정리할 수 있는데, 인간 중심성은 사용자의 실제 경험과 불편을 디자인 과정의 출발점으로 삼는 것, 협력성은 디자이너, 행정가, 전문가, 시민이 상호작용하며 문제를 해결하는 것, 자기결정성은 시민이 단순한 조사대상이 아니라 자신의 생활환경에 관한 의견을 제시하고 일정한 영향력을 행사할 수 있어야 한다는 원칙이다.

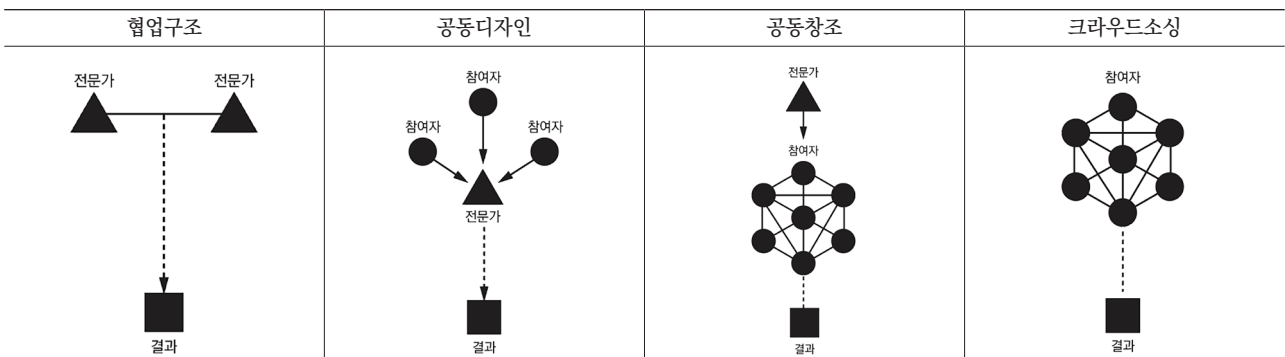
〈표 1〉 참여 디자인 관련 용어와 개념

구분	개념
참여디자인(Participatory Design)	디자인 최종 결과물의 이용자였던 사람들을 프로세스 전반의 공동 창작자(Co-creator)로 참여시켜 가치를 창조하는 경험을 제공하는 방법론
디자인 거버넌스(Design Governance)	조직 내 디자인 결정에 대한 책임과 통제를 강화하기 위한 일련의 규칙과 절차. 디자인이 기획 및 비즈니스 목표와 일치하도록 제어·관리하여 효율성과 일관성을 강조함
관계디자인(Relational Design)	단순한 물리적 대안 도출을 넘어, 다양한 이해관계 사이에서 발생하는 복잡한 문제를 상호작용 중심으로 해결하고 새로운 관계를 디자인하는 접근 방식
리빙랩(Living Lab)	실제 사용자가 생활하는 현장을 개방형 연구개발 환경으로 삼아, 사용자의 참여와 피드백을 통해 혁신적인 제품 및 서비스를 지속적으로 개선해 나가는 방법론

※ 출처: 편가연과 김민(2014) 참고하여 재구성

참여디자인은 협업, 공동디자인, 공동창조, 크라우드소싱 등 다양한 방식으로 나타나기도 한다(윤정운, 2014; 김영훈, 2018). 협업은 여러 주체가 공동의 목표를 위해 역할을 분담하는 방식이며, 공동디자인은 사용자와 전문가가 함께 디자인 방향을 논의하는 방식, 공동창조는 결과물보다 참여 과정에서 발생하는 경험과 가치 창출을 중시하고, 크라우드소싱은 다수 시민의 아이디어와 정보를 활용해 문제해결의 폭을 넓히는 방식이다.

〈표 2〉 참여 디자인 방법



본 연구의 사례인 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단은 완전한 공동창조라기보다는 시민 모니터링 기반의 공동디자인에 가깝다. 시민참여단은 최종 설계권한을 갖지는 않았지만, 유니버설디자인 교육을 받은 뒤 현장을 답사하고, 공공시설의 문제를 발견하며, 개선 의견을 제시하고, 온라인 콘텐츠를 통해 사회적 인식을 확산하였다. 따라서 이 사례는 시민이 공공디자인 과정에 참여하는 중간 수준의 시민 거버넌스 모델로 해석할 수 있다.

III. 유니버설디자인 시민참여단 사례 분석

1. 운영 개요 및 구성

서울시 유니버설디자인센터 시민참여단은 유니버설디자인의 적용과 확산을 위해 실사용자 중심의 모니터링 체계를 구축하고, 시민의 경험을 공공환경 개선에 반영하기 위해 운영되었다. 서울시는 고령인구 증가, 외국인 관광객 및 등록 외국인 증가, 다양한 시민의 공공시설 이용 확대에 따라 누구나 이해하기 쉽고 안전하게 이용할 수 있는 도시환경 조성의 필요성을 인식하였다. 시민참여단의 목적은 크게 세 가지로 볼 수 있다. 첫째, 시민이 유니버설디자인 관점에서 공공시설과 공간을 직접 모니터링함으로써 실사용자 기반의 개선점을 발굴하는 것이다. 둘째, 시민에게 유니버설디자인 교육과 참여 경험을 제공하여 유니버설디자인 인식을 확산하는 것이다. 셋째, 시민참여형 모니터링 체계를 구축하여 향후 유니버설디자인 정책과 사업의 기반을 마련하는 것이다.

시민참여단은 유니버설디자인에 관심이 있는 서울시민을 중심으로 모집되었으며, 장애인, 고령자, 육아기 부모, 청년, 외국인 등 다양한 시민을 포함하였다. 이는 유니버설디자인의 핵심 가치인 다양성과 포용성을 반영한 구성이라고 볼 수 있다. 특히 활동상의 제약이나 공공공간 이용의 불편을 직접 경험한 시민이 참여함으로써 전문가 중심 평가에서 포착하기 어려운 실제 이용 경험을 반영할 수 있었다.

2. 주요 활동 내용과 특성

시민참여단 활동은 교육, 현장답사, 사업지 모니터링, 토론회, 블로그 포스팅, 온라인 콘텐츠 제작 등으로 구성되었다. 교육은 시민이 유니버설디자인의 개념과 평가 관점을 이해하도록 지원하는 과정이었다. 현장답사와 모니터링은 시민이 실제 공공시설과 공간을 방문하여 접근성, 안전성, 편의성, 정보전달 등을 평가하는 활동이었다. 블로그 포스팅과 온라인 콘텐츠 제작은 시민이 발견한 유니버설디자인 사례와 개선 필요성을 사회적으로 공유하는 활동이었다.

2020년부터 2022년까지 시민참여단은 돈의문박물관, 이음피움 봉제역사관, 마포 문화비축기지, 서울역사박물관, 서울도서관, 세종문화회관, 세종대로 사람숲길, 종묘, 남산 예장공원, 서울공예박물관, 서울식물원, 광화문광장, 서울대공원, LG아트센터 등 다양한 공공시설과 도시공간을 대상으로 현장답사 및 모니터링을 수행하였다. 활동 유형별 참여 결과를 살펴보면, 블로그 포스팅이 27건으로 25.0%, 현장답사가 23건으로 21.3%, 유니버설디자인 교육이 21건으로 19.4%, 사업지 모니터링이 19건으로 17.6%, 토론회 참석이 16건으로 14.8%를 차지하였다. 이는 시민참여단 활동이 단순 교육에 머무르지 않고 현장 참여와 사회적 확산 활동을 함께 수행했음을 보여준다.

서울시 유니버설디자인센터 시민참여단은 참여디자인 유형 중 공동디자인과 시민 모니터링형 거버넌스의 성격을 동시에 갖는다. 시민들은 최종 의사결정권을 행사하지는 않았지만, 현장의 문제를 발견하고 개선의견을 제시하며, 유니버설디자인의 필요성을 사회적으로 확산하는 역할을 수행하였다. 이러한 구조는 다음과 같은 특징을 갖는다. 첫째, 다양한 이용자 경험을 공공디자인 평가에 반영한다. 둘째, 시민이 교육과 현장활동을 통해 유니버설디자인 전문가로 성장할 수 있는 가능성을 제공한다. 셋째, 시민참여를 통해 유니버설디자인이 행정적 기준이 아니라 생활세

〈표 3〉 시민참여단 주요 활동

활동유형	참여 횟수(건)	비중(%)
블로그 포스팅	27	25.0
현장답사	23	21.3
유니버설디자인교육	21	19.4
사업지 모니터링	19	17.6
토론회 참석	16	14.8
기타	2	1.9
합계	108	100.0

교육과 세미나 활동	  
현장 모니터링 활동	  

주. 복수응답 결과임

※ 출처: 서울시 유니버설디자인센터 사업 결과 자료 참고하여 재구성

계의 문제로 인식되도록 한다. 넷째, 시민이 직접 공공환경을 관찰하고 토론함으로써 포용사회에 대한 시민적 책임감을 형성하도록 돕는다.

IV. 시민참여단 활동성과 분석

1. 조사개요와 응답자 특성

서울시 유니버설디자인 시민참여단 사업의 활동성과를 분석하기 위해 참여 및 활동자 31명을 대상으로 설문조사를 실시하였다. 설문조사는 사업 종료시점인 2023년 3월 약 1개월간 온라인 설문도구를 활용하여 실시되었다. 설문 주요 내용은 참여 배경, 활동에 대한 만족도 및 효과, 시민참여단의 장단점, 참여 후 본인에게 일어난 변화로 19개 항목으로 구성하였으며, 설문지는 시민 참여 활동 측정 모형(Civic Engagement Scale, CES)¹⁾을 활용하여 구성하였다.

설문 응답자 31명의 특성을 살펴보면, 임산부·육아기 부모가 10명으로 32.3%, 50세 이상이 8명으로 25.8%, 장애인 8명으로 25.8%, 청년이 3명으로 9.7%, 외국인이 2명으로 6.5%를 차지하였다. 설문 응답자의 참여 계기를 살펴보면, 평소 유니버설디자인에 관심이 있어서 참여했다는 응답이 15명으로 48.4%를 차지하였다. 평소 시민활동에

1) CES는 Doolittle & Faul(2013)의 연구에서 제시된 것으로 사회적 활동과 학습 경험이 개인의 태도와 행동 변화에 미치는 영향을 쉽고 간편하게 측정할 수 있는 표준화된 도구임. 교육자 및 연구자들의 평가 주관성을 줄이고, 참여자들의 변화 정도를 객관적 지표로 확인하여 쉽게 합의를 도출할 수 있도록 하기 위해 고안됨.

관심이 있어서 참여했다는 응답은 7명으로 22.6%, 주변인의 추천으로 참여했다는 응답도 7명으로 22.6%였다. 우연히 모집공고를 보고 참여했다는 응답은 2명으로 6.5%였다. 이는 시민참여단이 특정 시민집단에 편중되기보다 다양한 이용자 집단을 포함하고 있음을 보여주며, 시민참여단 참여자가 유니버설디자인 또는 시민활동에 대해 일정한 관심을 가진 집단임을 보여준다.

〈표 4〉 설문지 구성과 내용

영역	내용	문항수
참여 배경	본인 특성, 활동 기간, 참여 활동, 참여 계기	4
활동에 대한 만족도 및 효과	만족도, 흥미로운 활동, 영향을 미친 활동	3
시민참여단의 장단점	시민참여단의 장점, 시민참여단의 단점, 유니버설디자인 적용 필요성	3
참여 후 본인에게 일어난 변화	사회에 대한 책임감, 사회적 의무, 시민들의 지역사회에 대한 책임, 지역사회 정보 습득, 많은 참여에 따른 순기능, 사회에 대한 관심과 정보, 지역 구성원에 대한 관심, 관련 토론회/전시 참여	8
개인 의견	주관식	1

〈표 5〉 응답자 특성 및 참여 배경

구분	내용	인원(명)	구성(%)
본인 특성	임산부·육아기 부모	10	32.3
	50세 이상	8	25.8
	장애인	8	25.8
	청년	3	9.7
	외국인	2	6.5
참여계기	평소 유니버설디자인에 관심이 있어서	15	48.4
	평소 시민활동에 관심이 있어서	7	22.6
	주변인의 추천으로	7	22.6
	우연히 모집공고를 보고	2	6.5
합계		31	100.0

2. 주요 결과

1) 활동 만족도와 영향 요인

시민참여단 활동 만족도는 매우 높게 나타났다. 응답자 31명 중 25명, 즉 80.6%가 “매우 만족한다”고 응답했으며, 나머지 6명인 19.4%도 “대체로 만족한다”고 응답하였다. 보통, 불만족, 매우 불만족 응답은 없었다. 가장 흥미로운 활동으로는 현장답사가 13명으로 41.9%, 사업지 모니터링이 11명으로 35.5%를 차지하였다. 유니버설디자인 교육과 토론회 참석은 각각 3명으로 9.7%, 블로그 포스팅은 1명으로 3.2%였다. 참여자에게 가장 영향을 미친 활동도 현장답사가 11명으로 35.5%, 사업지 모니터링이 10명으로 32.3%로 높게 나타났다. 이 결과는 시민참여형 유니버설디자인에서 현장성이 매우 중요함을 보여준다. 시민은 교육을 통해 개념을 이해하지만, 실제 공공공간을 답사하고 모니터링하는 과정에서 유니버설디자인의 필요성을 더 구체적으로 체감한다. 특히 장애인, 고령자, 육아기 부모, 외국인 등 서로 다른 시민이 같은 공간을 함께 살펴보는 경험은 다양한 이용자의 관점을 이해하는 계기가 된다.

2) 시민참여단의 장점과 한계

시민참여단의 장점으로 “다양한 지식과 정보를 얻을 수 있다”는 응답이 17명으로 54.8%를 차지하였다. “다양

한 사람들을 만날 수 있다”는 응답은 6명으로 19.4%, “나의 의견을 자유롭게 이야기할 수 있다”는 응답은 5명으로 16.1%, “나의 능력을 발휘하여 성취감을 얻을 수 있다”는 응답은 2명으로 6.5%였다. 반면 시민참여단의 단점으로는 기타 응답이 14명으로 45.2%였고, 많은 시간이 소요된다는 응답이 9명으로 29.0%, 활동비용이 적다는 응답이 8명으로 25.8%였다. 기타 의견에는 단점이 없다는 의견도 있었으나, 참여 가능한 행사가 부족했다는 의견, 모니터링 후 개선 효과가 충분히 확인되지 않았다는 의견도 포함되었다.

이러한 결과는 시민참여형 유니버설디자인 사업이 지속되기 위해 두 가지 조건이 필요함을 보여준다. 첫째, 시민의 시간과 노력을 고려한 적절한 지원체계가 필요하다. 둘째, 시민 의견이 실제로 어떻게 반영되었는지를 확인할 수 있는 피드백 체계가 필요하다. 시민참여가 단순한 의견 제출로 끝나면 참여자의 보람과 신뢰가 약화될 수 있기 때문이다.

〈표 6〉 활동 참여 만족도와 영향을 미친 활동

구분	내용		인원(명)	구성(%)
시민참여단 활동 만족도	매우 만족한다		25	80.6
	대체로 만족한다		6	19.4
	보통이다		0	0.0
	불만족한다		0	0.0
	매우 불만족한다		0	0.0
흥미로운 활동과 영향을 미친 활동	유니버설디자인 교육	흥미	3	9.7
		영향	6	19.4
	토론회 참석	흥미	3	9.7
		영향	3	9.7
	현장답사	흥미	13	41.9
		영향	11	35.5
	사업지 모니터링	흥미	11	35.5
		영향	10	32.3
	블로그 포스팅	흥미	1	3.2
		영향	1	3.2
	기타	흥미	0	0.0
		영향		
합계			31	100.0

〈표 7〉 시민참여단의 장점

구분	내용	인원(명)	구성(%)
시민참여단의 장점	다양한 지식과 정보를 얻을 수 있다	17	54.8
	다양한 사람들을 만날 수 있다	6	19.4
	나의 의견을 자유롭게 이야기할 수 있다	5	16.1
	나의 능력을 발휘하여 성취감을 얻을 수 있다	2	6.5
	기타	1	3.2
합계		31	100.0

3) 유니버설디자인 필요성 인식과 참여 후 의식의 변화

유니버설디자인 적용 필요성에 대해서는 응답자 31명 전원이 “매우 그렇다”고 응답하였다. 이는 시민참여단 활동

을 경험한 참여자들이 유니버설디자인의 필요성에 대해 강하게 공감하고 있음을 보여준다. 이 결과는 시민참여단 활동이 단순히 공공시설을 평가하는 기능에 머무르지 않고, 유니버설디자인의 사회적 의미를 내면화하는 학습 과정으로 작용했음을 시사한다. 특히 참여자들의 자유응답에서는 “유니버설디자인을 통해 배려와 존중의 의미를 알게 되었다”, “약자 배려가 단순히 타인만의 문제가 아니라, 나와 내 가족 등 누구나 겪을 수 있는 우리 모두의 문제임을 깨달았다”, “사회 변화에 대한 시민의 역할이 중요하며, 시민으로서의 책임감을 강하게 인식하게 된 계기가 되었다”와 같은 의견이 제시되었다.

참여 후 본인에게 일어난 변화에 관한 문항에서도 전반적으로 긍정 응답이 높게 나타났다. “내가 속한 사회에 책임감을 느끼게 되었다”는 문항에서는 “매우 그렇다”가 25명으로 80.6%, “그렇다”가 6명으로 19.4%였다. “내가 속한 지역사회를 위해 어떤 변화를 만들 사회적 의무가 있다고 생각하게 되었다”는 문항에서는 “매우 그렇다”가 23명으로 74.2%, “그렇다”가 8명으로 25.8%였다. 또한 “많은 사람들이 참여할수록 사회는 더욱 이롭게 변한다고 생각하게 되었다”는 문항에서는 “매우 그렇다”가 27명으로 87.1%로 가장 높게 나타났다. 이는 시민참여단 활동이 참여자에게 시민참여의 긍정적 효과를 체감하도록 했음을 보여준다.

이러한 결과는 31명의 응답자를 대상으로 한 기술통계라는 한계가 있으나, 참여자 인식에 기반한 탐색적 사례분석으로서의 의미를 지닌다. 즉, 시민참여단 활동의 효과가 절대적으로 입증되었다기보다는, 참여자들이 시민참여형 유니버설디자인이 시민의식과 사회적 책임감 형성에 긍정적으로 작용한다고 인식하고 있음을 보여준다.

〈표 8〉 참여 후 시민의식 변화 주요 결과

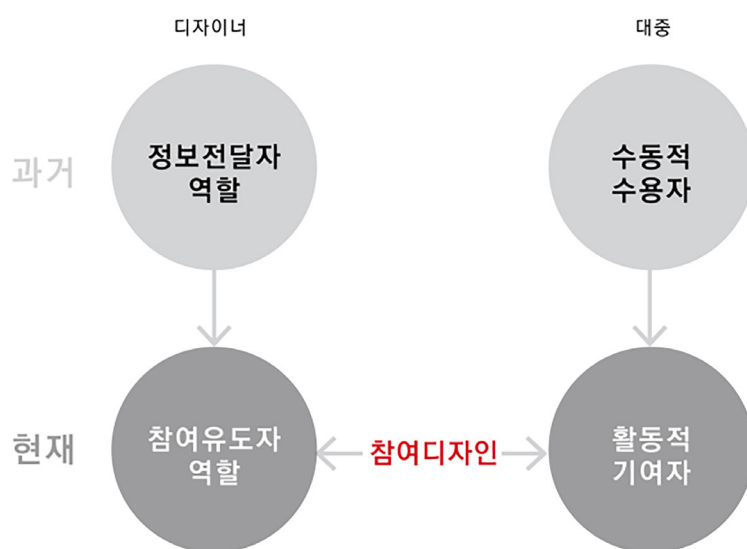
내용	매우 그렇다 n(%)	그렇다 n(%)	보통 이하 n(%)
사회에 책임감을 느끼게 되었다	25(80.6)	6(19.4)	0(0.0)
지역사회를 위해 변화를 만들 사회적 의무가 있다고 생각하게 되었다	23(74.2)	8(25.8)	0(0.0)
모든 시민은 지역사회에 대해 책임을 지니고 있다고 믿게 되었다	22(71.0)	7(22.6)	2(6.4)
지역사회에서 벌어지는 일을 아는 것은 중요하다고 생각하게 되었다	24(77.4)	7(22.6)	0(0.0)
많은 사람이 참여할수록 사회는 더욱 이롭게 변한다고 생각하게 되었다	27(87.1)	3(9.7)	1(3.2)
지역사회에 더 관심을 가지고 정보를 얻으려고 한다	23(74.2)	8(25.8)	0(0.0)
지역과 지역 구성원에 대해 더 관심을 가지게 되었다	21(67.7)	8(25.8)	2(6.5)
사회적 이슈가 있는 토론회, 전시 등에 참가하게 되었다	15(48.4)	9(29.0)	7(22.6)
기타	1	3.2	

V. 논의: 포용사회 관점에서 본 유니버설디자인 시민 거버넌스

1. 유니버설디자인 시민 거버넌스와 성과 평가

오늘날 정보통신기술의 발달과 대중문화의 확산은 디자인을 전문가 고유의 영역에서 해방시켜, 모든 시민이 물리적 환경을 평가하고 의사결정에 참여할 수 있는 ‘디자인 확장’의 시대를 도래시켰다. 대중은 이제 공공디자인의 수동적 수용자에서 벗어나 문제 해결의 주체로서 활동적 기여자로 탈바꿈하고 있으며, 참여를 통한 공동디자인(Co-design)은 보다 민주적이고 개방적인 공공 행정 프로세스의 핵심 요소로 자리 잡았다(윤정윤, 2014; Bonsiepe, 2006; Fuad-Luke, 2012). 이러한 공공디자인 영역에서의 시민 참여는 현대 사회의 정치·행정적 패러다임 변화와 궤를 같이한다. 포스트모던 사회로 진입하면서 기존 대의민주주의 체제는 다원화된 시민들의 요구에 정부가 적절히 응답하지 못하는 한계에 봉착하였고, 이에 대한 대응책으로 시민 사회가 의사결정의 중심축으로 작동하는 참여 민주

주의가 전면에 등장하였다. 참여 민주주의 시대에는 정부에 대한 불신을 극복하고 물질적 가치에서 ‘삶의 질’로 가치 전환을 이루기 위해 독립적이고 비판적인 시민의 주체성이 강조된다(주성수, 2006). 유엔개발계획(UNDP) 역시 민주적 거버넌스를 인권과 기본적 자유를 존중하고, 시민이 의사결정에 참여하여 결정권자에게 책임을 묻는 포용적이고 공정한 제도적 관행으로 정의한 바 있다. 이러한 시민들의 자치역량 강화는 이기심을 초월하여 타인의 안녕과 사회적 가치를 실천하는 비판적·전문적 시민의 자기 계발 극대화로 귀결된다(Bachrach & Botwinick, 1992). 공공디자인 계획 과정에서 시민 참여의 수준은 의사결정 권한의 위임 정도와 소통의 일방성·쌍방성 여부에 따라 단순한 ‘참석’에서부터 완전한 ‘참여’의 단계로 분절된다(김영훈, 2018). 참여 디자인 프로세스 하에서 디자이너와 행정가는 과거의 ‘일방적 정보전달자’ 역할에서 대중의 역량을 끌어올리는 ‘참여유도자(Facilitator)’의 역할로 전환되며, 대중 역시 수동적 수용자에서 사회적 가치를 함께 생산하는 ‘활동적 기여자’로 진화하게 된다(윤정운, 2014).



[그림 1] 디자이너와 대중의 역할 변화

시민참여형 사업은 참여 자체만으로 긍정적 성과가 보장되는 것은 아니다. 참여가 형식적 절차에 머물거나, 시민 의견이 실제 정책에 반영되지 않거나, 참여 후 결과를 확인할 수 없다면 참여자의 신뢰와 동기는 약화될 수 있다. 따라서 시민참여형 유니버설디자인 사업은 참여자 수나 만족도뿐 아니라 참여의 질, 시민의 권한, 의견 반영, 학습효과, 지속가능성을 함께 평가해야 한다. 이양숙(2014)은 시민참여 기반 공공디자인 정책 평가에서 시민의 디자인 역량과 제도적 참여 수준을 고려할 필요가 있음을 제시하였다. 송영민(2019)은 참여디자인이 디자인 거버넌스로 발전하기 위해 참여자의 역할, 동기부여, 전문가 지원, 소통구조가 중요하다고 보았다. 또한 시민참여의 교육적·시민적 성과를 분석하기 위해서는 참여자의 태도와 행동 변화에 주목할 필요가 있다. Doolittle과 Faul(2013)이 제시한 CES(Civic Engagement Scale)는 시민참여 경험이 사회적 책임감과 시민행동 인식에 미치는 변화를 측정하는 데 활용될 수 있다. 이러한 논의를 종합하면 유니버설디자인 시민 거버넌스의 성과평가는 누가 참여했는가, 어떤 정보가 제공되었는가, 시민에게 어떤 권한이 주어졌는가, 시민 의견은 어떻게 반영되었는가, 참여자는 어떤 시민역량을 획득했는가, 참여 이후 결과는 어떻게 관리되었는가에 대한 평가를 포함해야 한다.

2. 시민 거버넌스 관점의 한계와 개선

1) 포용적 시민성 형성의 장으로서 시민참여단

분석 결과, 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단은 다양한 시민이 공공환경을 유니버설디자인 관점에서 함께 살펴보고 개선점을 논의한 사례이다. 이는 단순한 사업 참여가 아니라 포용적 시민성을 형성하는 학습과 실천의 과정으로 해석할 수 있다. 포용적 시민성은 사회적 약자의 불편을 개인적 문제가 아니라 사회환경의 문제로 인식하고, 이를 개선하기 위해 시민으로서 책임을 느끼는 태도와 관련된다. 시민참여단 활동은 참여자들이 장애, 고령, 육아, 언어, 이동성 등 다양한 조건을 가진 시민의 입장에서 공공공간을 다시 바라보도록 하였다. 자유응답에서도 참여자들은 유니버설디자인을 통해 배려와 존중을 익혔으며, 누구도 불편과 배제의 상황에서 예외가 될 수 없음을 깨달았다고 응답하였다. 따라서 시민참여형 유니버설디자인은 공공환경 개선의 수단인 동시에 포용사회에 필요한 시민의식을 형성하는 사회적 교육 과정으로 볼 수 있다.

2) 현장 기반 참여와 시민역량 강화

설문조사에서 현장답사와 사업지 모니터링은 가장 흥미롭고 영향을 많이 미친 활동으로 나타났다. 이는 유니버설디자인 시민 거버넌스에서 현장 기반 참여가 핵심적임을 보여준다. 유니버설디자인은 추상적 개념으로만 이해하기 어렵다. 실제 보행로의 단차, 안내표지의 가독성, 화장실 접근성, 휴식공간의 위치, 동선의 안전성 등을 직접 경험할 때 시민은 디자인이 삶의 질과 사회참여에 미치는 영향을 구체적으로 이해할 수 있다. 현장 기반 참여는 서로 다른 시민의 경험을 공유하게 한다는 점에서도 중요하다. 예를 들어 비장애인은 휠체어 이용자의 동선 문제를 현장에서 더 잘 이해할 수 있고, 청년은 고령자의 시각정보 접근성 문제를 새롭게 인식할 수 있다. 이처럼 현장답사는 시민 간 상호학습을 가능하게 하며, 유니버설디자인을 포용사회 실천의 문제로 전환한다. 시민참여단 활동은 시민이 유니버설디자인의 개념을 배우고, 현장평가 경험을 쌓으며, 온라인 콘텐츠를 제작하는 과정으로 구성되었다. 이는 시민이 단순 참여자에서 유니버설디자인 준전문가로 성장할 수 있는 가능성을 보여준다. 향후 시민참여형 유니버설디자인 사업은 단기 체험형 프로그램을 넘어 단계별 시민역량 강화 과정으로 설계될 필요가 있다.

3) 시민참여의 실질성: 권한, 반영, 피드백

시민참여단 활동의 가장 중요한 한계는 시민 의견의 실제 반영 과정을 확인하기 어렵다는 점이다. 시민은 현장을 답사하고 개선 의견을 제시했지만, 해당 의견이 실제 정책이나 공간 개선으로 어떻게 연결되었는지 충분히 확인하기 어려웠다. 자유응답에서도 모니터링 후 개선 효과가 미비했다는 의견이 나타났다. 시민참여가 실질성을 갖기 위해서는 권한과 피드백이 필요하다. 시민이 어떤 단계에 참여하는지, 어떤 의견이 접수되었는지, 어떤 의견이 반영되었는지, 반영되지 않았다면 그 이유는 무엇인지 알려주는 체계가 있어야 한다. 이는 참여자의 신뢰를 높이고, 다음 참여를 유도하는 중요한 조건이다. 따라서 유니버설디자인 시민 거버넌스는 단순히 시민을 모집하고 활동을 운영하는 것에서 나아가, 시민 의견의 반영 경로와 결과관리 체계를 제도화해야 한다.

3. 유니버설디자인 시민 거버넌스 성과 평가 체계 제안 및 활용방안

유니버설디자인 시민 거버넌스의 지속성과 실질 작용을 위해 본 연구는 선행연구와 사례분석을 바탕으로 유니버설디자인 시민 거버넌스의 성과평가 체계를 다음과 같이 제안한다. 평가체계는 참여구조, 권한과 반영, 시민역량, 현장성, 지속가능성의 다섯 차원으로 구성된다. 이 평가체계는 시민참여형 유니버설디자인 사업이 단순한 만족도 중심 평가를 넘어 참여의 질과 사회적 성과를 종합적으로 평가하도록 돕는다. 특히 포용사회 관점에서는 누가 참여했는가

뿐만 아니라 참여 과정에서 시민이 무엇을 배우고, 어떤 책임감을 형성하며, 사회적 약자에 대한 이해가 어떻게 확장되었는지를 평가해야 한다.

〈표 9〉 유니버설디자인 시민 거버넌스 성과평가 체계

평가차원	평가 항목	세부 평가지표
참여구조	포용적 대표성	장애인, 고령자, 육아기 부모, 청년, 외국인 등 다양한 시민집단이 참여했는가
	참여 접근성	모집, 교육, 활동 과정에서 정보 접근성과 참여 편의성이 보장되었는가
	참여 단계	계획, 실행, 평가, 사후관리 중 어느 단계까지 시민이 참여했는가
권한과 반영	의견 제시 권한	시민이 자유롭게 문제와 개선 의견을 제시할 수 있었는가
	정책·사업 반영	시민 의견이 정책, 설계, 운영 개선에 실제 반영되었는가
	피드백 체계	반영 여부와 사유가 시민에게 공유되었는가
시민역량	유니버설디자인 이해	참여 이후 유니버설디자인 개념과 필요성에 대한 이해가 향상되었는가
	시민적 책임감	지역사회와 공공환경에 대한 책임감이 강화되었는가
	상호학습	다양한 시민집단의 경험과 관점을 이해하게 되었는가
현장성	문제발견 능력	실제 현장에서 접근성, 안전성, 편의성 문제를 발견했는가
	이용자 경험 반영	다양한 이용자의 생활경험이 평가에 반영되었는가
	콘텐츠 확산	현장 경험이 온라인 콘텐츠, 토론회, 교육 등으로 확산되었는가
지속가능성	운영 지원	활동비, 교육, 전문가 자문, 행정지원이 적절했는가
	결과물 관리	모니터링 결과가 축적되고 지속적으로 관리되었는가
	제도화 가능성	시민참여단이 자문위원회, 시민심사단, 지역 모니터링단 등으로 발전할 수 있는가

앞서 제안한 5가지 차원의 성과평가 체계가 실무 현장에서 실질적으로 작동하기 위해서는 지자체 행정가와 디자인 전문가를 위한 구체적인 실행 지침과 매뉴얼화가 수반되어야 한다.

첫째, 지자체 행정가는 평가 지표를 정량·정성적 체크리스트로 매뉴얼화하여 사업 기획 단계부터 반영해야 한다. 둘째, 디자인 전문가는 모니터링 단계에서 도출된 시민 의견이 실제 설계 및 시공 가이드라인에 어떻게 적용될 수 있는지 판단하는 검토 및 환류 체계를 구축해야 한다. 셋째, 시민 참여 이후의 결과물(모니터링 자료, 개선 의견 등)이 단발성으로 소모되지 않도록 자료를 통합 관리하고 향후 정책 수립 및 유사 사업 추진 시 기초 자료로 활용할 수 있는 사후관리 체계가 마련되어야 한다.

VI. 결론

1. 유니버설디자인 시민 거버넌스와 성과 평가

본 연구는 서울시 유니버설디자인센터 시민참여단 사례를 중심으로 유니버설디자인 시민 거버넌스의 가치와 성과평가 체계를 분석하였다. 주요 연구결과는 다음과 같다.

첫째, 시민참여단은 장애인, 고령자, 육아기 부모, 청년, 외국인 등 다양한 시민이 참여한 포용적 공공디자인 거버넌스 사례로 확인되었다. 이는 유니버설디자인의 핵심 가치인 다양성과 포용성을 시민참여 구조 속에서 실천한 사례라고 볼 수 있다.

둘째, 시민참여단 활동은 참여자의 높은 만족도를 이끌어냈다. 응답자 전원이 활동에 만족한다고 응답했으며, 특히 현장답사와 사업지 모니터링이 가장 흥미롭고 영향을 많이 미친 활동으로 나타났다. 이는 유니버설디자인 시민참여

에서 현장 기반 경험이 핵심적임을 보여준다.

셋째, 시민참여단 활동은 유니버설디자인 필요성에 대한 인식과 시민의식 변화에 긍정적으로 작용한 것으로 나타났다. 응답자 전원이 유니버설디자인 적용 필요성에 강하게 동의했으며, 사회적 책임감, 지역사회 관심, 시민참여의 순기능에 대해서도 높은 수준의 긍정 응답을 보였다.

넷째, 시민참여단 활동의 지속가능성을 높이기 위해서는 시민 의견의 반영 과정, 활동 결과의 사후관리, 피드백 체계, 시민역량 강화 프로그램이 보완되어야 한다. 시민참여가 실질적 거버넌스로 발전하기 위해서는 참여자의 권한과 역할이 명확해야 하며, 참여 결과가 어떻게 활용되었는지 공유되어야 한다.

본 연구의 학술적 함의는 유니버설디자인을 물리적 접근성 개선의 기술적 문제를 넘어 포용사회 구현을 위한 시민 거버넌스의 문제로 확장했다는 데 있다. 또한 시민참여형 유니버설디자인이 시민의 사회적 책임감과 지역사회 관심을 강화할 수 있음을 사례자료를 통해 제시하였다. 정책적으로는 유니버설디자인 시민참여단을 일회성 모니터링 사업이 아니라 지속적 시민역량 강화 프로그램으로 운영할 필요가 있으며, 시민 의견의 정책 반영 여부를 확인할 수 있는 피드백 체계를 마련해야 한다.

본 연구는 사례연구로서 몇 가지 한계를 갖는다. 우선 설문 응답자가 31명으로 제한적이고, 사전-사후 비교조사가 이루어지지 않아 연구 결과는 참여자 인식에 기반한 탐색적 사례분석으로 해석해야 한다. 또한, 시민 의견이 실제 공공공간 개선에 얼마나 반영되었는지를 추적한 자료의 부족으로 시민 참여단 참여의 효과성 측면의 규명이 어려운 한계가 있다. 후속 연구에서는 시민참여 전후의 인식 변화를 비교할 수 있는 종단적 연구와 참여자 집단 및 비참여자 집단의 비교연구가 필요하다. 더 나아가 시민 의견이 실제 정책과 공간 개선으로 연결되는 과정을 추적함으로써 유니버설디자인 시민 거버넌스의 실질적 효과를 분석해야 한다.

참고문헌

- 김미현(2014). 코크리에이션(Co-creation)에 기초한 서비스디자인 방법론: 실증연구를 통한 요인 도출. 성신여자대학교 석사학위논문.
- 김영훈(2018). 참여유형 기반의 공공디자인 실행 모형에 관한 연구. 영남대학교 대학원 박사학위논문.
- 송영민(2019). 디자인거버넌스 구축을 위한 참여디자인 발전방안. 한국공간디자인학회 논문집, 14(4), 180-188.
- 윤정윤(2014). 참여디자인 방식을 통한 공익캠페인 디자인 연구. 서울대학교 대학원 박사학위논문.
- 이양숙(2014). 시민 참여 기반의 공공디자인 정책 평가체계 개발 연구 -디자인 역량 측정을 중심으로-. 홍익대학교 국제디자인전문대학원 박사학위논문.
- 이주형, 박광재(2023). 사회적 약자를 고려한 디자인 접근 방식의 다양성 검토-유니버설디자인 관련 개념의 출현과 진화 탐색. 한국공간디자인학회 논문집, 18(1), 453-466.
- 이지현, 안지원, 박현정, 윤주영, 하지현, 이은지(2013). 네트워크 기반의 참여적 디자인 프로세스 프레임 개발. 한국디자인포럼, 41, 17-28.
- 주성수(2006). 시민참여와 민주주의. 서울: 아르케.
- 편가연, 김민(2014). 디자인방법으로서의 참여의 유형별 연구. 조명미디어학, 17(2), 205-214.
- Bachrach, P., & Botwinick, A.(1992). *Power and Empowerment: A Radical Theory of Participatory Democracy*. Philadelphia: Temple University Press.
- Bonsiepe, G.(2006). Design and Democracy. *Design Issues*, 22(2), 27-34.
- Doolittle, A., & Faul, A. C.(2013). Civic Engagement Scale: A Validation Study. *SAGE Open*, 3(3), 1-7.
- Fuad-Luke, A.(2012). Co-Designing Services in the Co-Future City. *Service Design: On the Evolution of Design Expertise*, 2012, 101-120.

- The Center for Universal Design.(1997). *The Principles of Universal Design, Version 2.0*. Raleigh: North Carolina State University.
- Sanders, E. B.-N., & Stappers, P. J.(2008). Co-Creation and the New Landscapes of Design. *CoDesign*, 4(1), 5-18.
- Schuler, D., & Namioka, A.(Eds.)(1993). *Participatory Design : Principles and Practices*. Hillsdale: Lawrence Erlbaum Associates.
- Steinfeld, E., & Maisel, J.(2012). *Universal Design : Creating Inclusive Environments*. Hoboken: John Wiley & Sons.