| **2023년 국가기간전략산업직종훈련 성취도평가 문제지**  **(디지털디자인)UIUX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹(스마트혼합)-A** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**이다솜 훈련생 평가 결과표**

| **과 정 명** | | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹(스마트혼합)-A | | | | **교과목명** | 서비스 경험디자인 조사 및  시나리오 제작 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **능력단위명** | | 서비스.경험디자인 관찰조사 | | | | **능력단위 요소명** | 사용자 유형분류하기  관찰조사 설계하기  사용자 관찰조사하기 |
| **평가날짜** | | 2024년 05월02일 (본평가) | | | | **평가장소** | 5층 505호 강의장 |
| **평가시간** | | 4시간 | | | | **평가방법** | 서술형 시험 / 사례 연구 |
| **평 가 자** | | 이 순 한 (인) | | | | **피평가자** | 이다솜 |
| **비율** | **평가방법** | | **결과** | | **최종 종합 점수** | | |
| **점수** | **획득** |
| **50%** | 서술형 시험 | | 50점 |  |  | | |
| **50%** | 사례 연구 | | 50점 |  |

| 서비스.경험디자인 관찰조사  **서술형 시험 평가지** | | | | 훈 련 생 | 이다솜 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 훈련 교사 | 이 순 한 |
| **과정명** | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹(스마트혼합)-A | | **교과목명** | 서비스 경험디자인 조사 및  시나리오 제작 | |
| **능력단위명** | 서비스.경험디자인 관찰조사 | | **능력단위 요소** | 사용자 유형분류하기  관찰조사 설계하기  사용자 관찰조사하기 | |
| **평가날짜** | 2024년 05월02일 (본평가) | | **평가장소** | 5층 505호 강의장 | |
| **평가시간** | 4시간 | | **평가방법** | **서술형 시험** / 사례 연구 | |
| **평가내용** | 1 작업지시서에 맞춰 앞서 진행한 능력단위를 토대로 서술형 시험을 실시하시오. | | | | |
| **교수자 평가의견** |  | | | | |

| **no** | **서술형 항목** | | | | **배점** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **우수** | | **보통** | | **미흡** | |
| **1** | 서비스 디자인이 무엇인지 간단하게 기술해보세요 | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 서비스 디자인은 고객이 서비스를 이용하는 과정을 개선하는 것으로, 사용자들이 만족하는 경험을 제공하기 위해 디자인을 적용하는  것입니다. | | | | | | | | | |
| **2** | 고객 여정맵(customer journey map)이 무엇인지 기술해보세요 | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 고객 여정 맵은 고객이 제품 또는 서비스와 상호작용하는 과정을 단계적으로 시각화하는 도구입니다. 각 단계에서 고객의 경험, 감정, Bed's  (Behavior, Emotion, Decision, Situation), 그리고 고객이 마주치는 문제점 등을 파악합니다. 이를 통해 기업은 고객이 경험하는 점을  이해하고, 서비스를 최적화하거나 개선하는 방안을 발견할 수 있습니다. | | | | | | | | | |
| **3** | 서비스 디자인에서 "페르소나(persona)"이 왜 중요한지 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 1. 사용자 중심 디자인: 페르소나를 사용하면 디자이너는 사용자의 관점에서 서비스를 바라볼 수 있습니다.  2. 공감과 이해: 페르소나는 사용자 그룹을 구체적으로 이해하는 데 도움이 됩니다.  3. 의사소통 도구: 페르소나는 팀 간에 사용자에 대한 공통된 이해를 형성하는 데 도움이 됩니다.  4. 결정 지원: 페르소나는 서비스 디자인 및 개발 과정에서 의사 결정을 지원합니다. | | | | | | | | | |
| **4** | 서비스 경험을 개선하는데 "피드백 수집"이 어떻게 도움이 될 수 있을까요?. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 피드백 수집은 사용자들로부터 서비스에 대한 의견, 제안, 불만 등을 모으는 과정을 말합니다. 이를 통해 서비스의 장단점을 파악하고  개선점을 발견할 수 있습니다. 사용자들의 의견을 듣고 그에 따라 서비스를 개선함으로써 고객 만족도를 높이고 서비스 품질을 향상시킬 수  있습니다. | | | | | | | | | |
| **5** | 서비스 디자인에서 "접촉 지점(touchpoint)"이 무엇을 의미하나요? 사용자 경험에 어떤 영향을 미칠 수 있을까요? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 접촉 지점은 사용자가 서비스나 제품과 상호작용하는 지점이며, 사용자의 첫인상과 편의성, 상호작용 품질, 고객 서비스 품질 등 사용자  경험에 큰 영향을 미칩니다. 따라서, 서비스 디자인에서 이를 고려하여 사용자 경험을 개선하는 것이 중요합니다. | | | | | | | | | |
| **6** | 서비스 디자인에서 "시각화(visualization)"가 왜 중요한지 알려주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 1. 복잡한 개념을 이해하기 쉽게 만듭니다. 2. 아이디어 전달과 공유를 용이하게 합니다.  3. 사용자 경험을 시각화하여 향상시킵니다 4. 문제 해결을 돕습니다 | | | | | | | | | |
| **7** | 서비스 경험을 디자인할 때 고려해야 할 사용자의 요구 사항을 예를 들어 설명해보세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> **편의성**: 사용자는 쉽고 편리한 경험을 원합니다.   1. **편의성: 사용자는 쉽고 편리한 경험을 원합니다.**  ( 온라인 쇼핑 서비스를 이용하는 사용자는 쉽게 제품을 찾고 주문할 수 있어야 합니다. 2. **안전성**: 개인 정보와 금전적 정보가 안전하게 보호되어야 합니다. 3. **개인화**: 사용자는 자신에게 맞는 맞춤형 경험을 원합니다.(음악 스트리밍 서비스는 사용자의 음악 취향을 고려하여 개인화된 추천을 제공해야 합니다.) 4. **빠른 응답 시간**: 서비스는 빠른 응답 시간을 제공해야 합니다. 5. **다양한 플랫폼 호환성**: 다양한 디바이스와 플랫폼에서 일관된 경험을 제공해야 합니다. | | | | | | | | | |
| **8** | 서비스 디자인에서 사용자들과의 "커뮤니케이션"이 어떤 역할을 하는지 쉽게 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 서비스 디자인에서 사용자들과의 커뮤니케이션은 사용자들의 의견을 듣고, 문제를 해결하며, 서비스를 개선하는 중요한 방법입니다.  사용자들과의 소통을 통해 서비스를 더 나은 방향으로 이끌어 나갈 수 있습니다. | | | | | | | | | |
| **9** | 서비스 디자인에서 "서비스 블루프린트(service blueprint)"이 무엇을 나타내는지 알려주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 서비스 블루프린트는 서비스를 제공하는 과정을 시각적으로 나타낸 도구입니다. 이는 사용자의 여정, 서비스 제공자, 서비스 포인트 등을  포함하여 서비스를 이해하고 개선하는 데 도움이 됩니다. | | | | | | | | | |
| **10** | 서비스 경험을 디자인할 때 "맥락(context)"이 왜 중요한지 이해하기 쉽게 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 맥락은 사용자가 서비스를 이용하는 상황이나 배경을 말해요. 이를 고려하면 사용자가 필요로 하는 정보나 기능을 더 잘 이해하고 제공할 수  있어요. 예를 들어, 사용자가 외출 중에 음식을 주문한다면 배달 시간이나 결제 방법이 집에서 주문하는 것과 달라질 수 있어요. 그래서  맥락을 고려하여 서비스를 디자인하면 사용자가 더 편리하고 직관적으로 서비스를 이용할 수 있게 됩니다. | | | | | | | | | |

| **총점** | 100점 (100/100) x 0.5 | | | | 취득점수: 점 | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **성취**  **등급** | **A등급** | **B등급** | **C등급** | **D등급** | | | | **F등급** | | |
| 성취기준 | 매우 우수 (100점-90점) | 우수 (89점-80점) | 보통 (79점-70점) | 미흡 (69점-60점) | | | | 매우 미흡 (60점 미만) | | |

| 서비스.경험디자인 관찰조사  **사례연구** | | | | 훈 련 생 | 이다솜 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 훈련 교사 | 이 순 한 |
| **과정명** | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹(스마트혼합)-A | | **교과목명** | 서비스 경험디자인 조사 및  시나리오 제작 | |
| **능력단위명** | 서비스.경험디자인 관찰조사 | | **능력단위 요소** | 서비스·경험 시나리오 기획하기  서비스·경험 시나리오 제작하기  서비스·경험 시나리오 평가 보완하기 | |
| **평가날짜** | 2024년 05월02일 (본평가) | | **평가장소** | 5층 505호 강의장 | |
| **평가시간** | 4시간 | | **평가방법** | 서술형 시험 / **사례 연구** | |

| **항목** | **평가 기준** | | | | **배점** | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **우수** | | **보통** | | **매우** **미흡** | |
| **사용자 중심 디자인** | 웹사이트가 사용자의 요구사항과 선호도를 충족하는가? 사용자 피드백 및 행동을 반영하고 있는가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **사용자 경험** | 사용자가 웹사이트를 사용하는 동안 느끼는 만족도는 어떤가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **접근성** | 웹사이트가 모든 사용자에게 접근 가능한가?. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **디자인 일관성** | 디자인 요소와 컨텐츠가 일관되게 사용되는가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **정보 구조** | 웹사이트 내 정보의 조직과 표현이 효과적인가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **성능** | 웹사이트의 로딩 속도는 빠른가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **모바일 최적화** | 모바일 기기에서 웹사이트가 잘 작동하며 사용하기 편한가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **사용자 행동 분석** | 사용자의 행동과 상호작용을 추적하고 분석하였는가?. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| **경쟁 분석** | 유사한 웹사이트나 경쟁사의 서비스와 비교하여 장단점을 파악하였는가? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |

| **총점** | 100점 (90/90) x 0.5 | | | | | 취득점수: 점 | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **성취**  **등급** | **A등급** | **B등급** | **C등급** | **D등급** | | | | **F등급** | | |
| 성취기준 | 매우 우수 (100점-90점) | 우수 (89점-80점) | 보통 (79점-70점) | 미흡 (69점-60점) | | | | 매우 미흡 (60점 미만) | | |

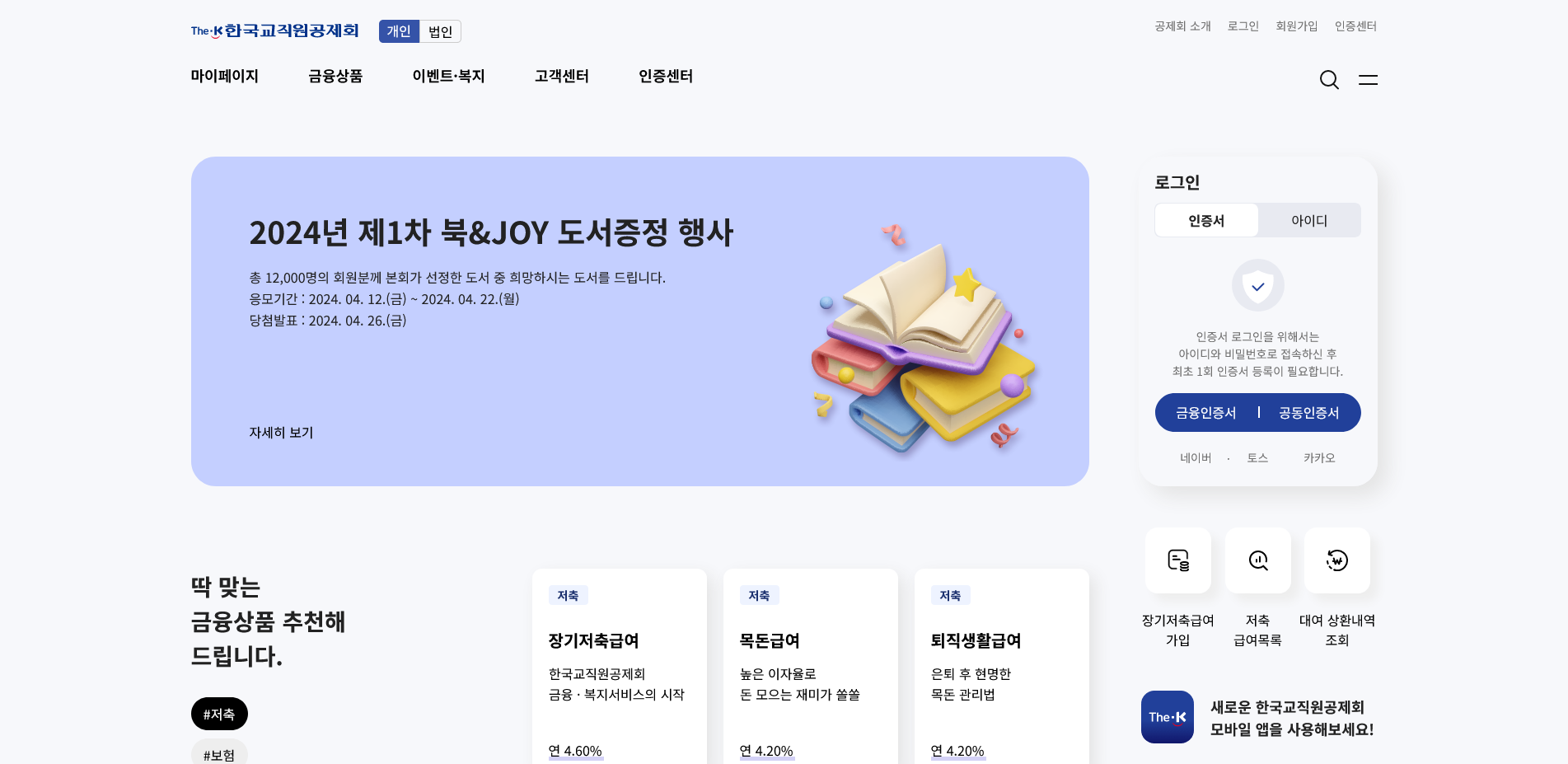
| **개인 포트폴리오 웹사이트의 서비스 및 경험 디자인 관찰조사 사례 연구의 예** |
| --- |
| **사례**: Jane의 디자인 포트폴리오 웹사이트  **배경**: Jane은 그래픽 디자이너로서 자신의 작업물을 전시하고 클라이언트나 잠재 고용주들에게 자신의 역량을 보여주기 위해 개인 포트폴리오 웹사이트를 만들었습니다.  **목적**: Jane의 목표는 강력한 시각적인 경험을 통해 자신의 디자인 역량과 스타일을 보여주며, 방문자들이 그녀의 작업에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하는 것입니다.  **시각적 강조**: Jane의 웹사이트는 그녀의 디자인 작업물을 크고 눈에 띄게 전시하는 레이아웃을 채택했습니다. 작업물은 고화질 이미지와 함께 명확하게 표시되며, 각 작품은 그녀의 능력과 창의성을 강조하는 설명과 함께 제공됩니다.  **카테고리화**: 작업물을 프로젝트 또는 카테고리별로 구분하여 정리했습니다. 이렇게 함으로써 방문자들은 원하는 유형의 디자인 작업을 쉽게 찾을 수 있습니다.  **프로젝트 설명**: 각 작업에는 프로젝트의 배경, 목표, 사용된 기술 등을 자세하게 설명하는 섹션이 포함되어 있습니다. 이를 통해 방문자들은 작업의 컨텍스트와 Jane의 디자인 과정을 이해할 수 있습니다.  **연락 수단**: 웹사이트는 Jane과 연락할 수 있는 다양한 방법을 제공합니다. 이메일, 소셜 미디어 링크, 온라인 메신저 등을 포함하여 방문자들이 쉽게 연락할 수 있도록 편의를 제공합니다.  **반응형 디자인**: Jane의 포트폴리오 웹사이트는 다양한 디바이스에서도 잘 보이도록 반응형으로 디자인되었습니다. 이로써 모바일 기기나 태블릿에서도 작업물을 원활하게 탐색할 수 있습니다.  **결과**: Jane의 개인 포트폴리오 웹사이트는 그녀의 디자인 역량을 강력하게 보여주며, 방문자들에게 명확하고 흥미로운 경험을 제공합니다. 프로젝트 설명과 시각적 요소의 조화로 이해하기 쉽고 유익한 경험이 제공되며, 방문자들은 Jane과의 연락도 원활하게 이루어집니다.  이와 같이 Jane의 포트폴리오 웹사이트 사례는 개인의 역량을 효과적으로 전달하고 방문자들의 이해도와 관심을 높이는 데에 중점을 둔 디자인 요소를 포함하고 있습니다. |

[디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹(스마트혼합)-A

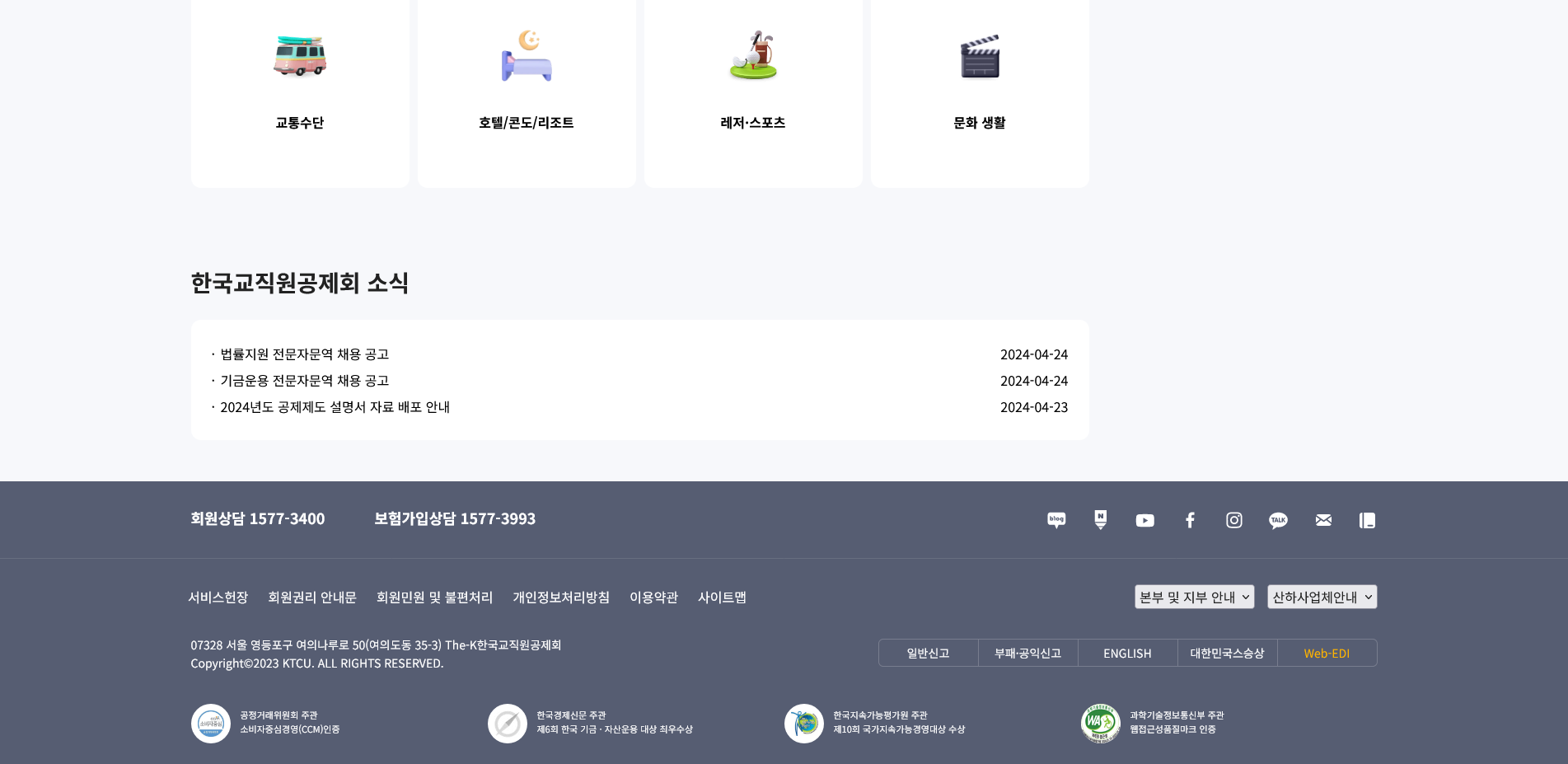
**[ 이다솜 훈련생 ]**

| **The-K한국교직원공제회 웹사이트의 서비스 및 경험 디자인 관찰조사 사례 연구** |
| --- |
|  |
| **사례**: The-K한국교직원공제회 홈페이지  **배경**: 한국교직원공제회는 한국의 교육계 종사자들을 위한 복지 서비스를 제공하는 공제조합입니다. 그들의 웹사이트는 회원들에게 다양한 정보와 서비스를 제공하고 있으며, 회원들의 편의를 위한 기능을 제공하고 있습니다.  **목적:** 이 사례 연구의 목적은 한국교직원공제회의 웹사이트가 회원들에게 어떠한 가치를 제공하고 있는지를 분석하고, 개선 가능한 부분을 식별하는 것입니다.  **방법:**   1. 웹사이트 내비게이션 및 레이아웃: 웹사이트의 구성 요소와 사용자 경험을 분석하고, 네비게이션의 편리성과 정보 구조를 평가합니다. 2. 콘텐츠 분석: 제공되는 정보의 유용성과 다양성을 확인하고, 회원들의 요구에 부응하는 콘텐츠를 식별합니다. 3. 기능성 평가: 회원들이 필요로 하는 기능들이 제공되고 있는지를 확인하고, 이를 통한 회원들의 이용 편의성을 평가합니다. 4. 시각적 요소: 웹사이트의 디자인과 시각적 효과를 평가하여, 시각적인 매력과 사용자들의 관심을 끄는 능력을 고려합니다.   **결과 및 토의:**   1. 네비게이션과 레이아웃: 사용자가 쉽게 원하는 정보에 접근할 수 있도록 하는 레이아웃과 간결한 네비게이션 구조가 장점으로 부각됩니다. 2. 콘텐츠: 회원들이 필요로 하는 다양한 정보와 자료를 제공하고 있으나, 가끔은 업데이트가 필요한 콘텐츠도 존재합니다. 3. 기능성: 회원들의 요구에 부응하는 다양한 기능들이 제공되고 있으나, 몇몇 기능의 사용 편의성이 개선이 필요할 수 있습니다. 4. 시각적 요소: 웹사이트의 디자인은 깔끔하고 사용자 친화적이나, 가끔은 좀 더 현대적이고 시각적으로 매력적인 디자인으로 개선될 수 있습니다.   **결론:** 한국교직원공제회의 웹사이트는 회원들에게 가치 있는 정보와 서비스를 제공하고 있으나, 몇몇 측면에서 개선의 여지가 있습니다. 이를 토대로 웹사이트의 사용자 경험을 향상시키고, 회원들의 만족도를 높일 수 있는 방안을 모색할 필요가 있습니다. |

[ The-K한국교직원공제회 홈페이지 화면 캡쳐 ]

****

****

****