| **2024년 국가기간전략산업직종훈련 성취도평가 문제지**  **(디지털디자인)UIUX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹-B** | | | | | | | | | | | | | |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |

**이준호 훈련생 평가 결과표**

| **과 정 명** | | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹-B | | | | **교과목명** | 서비스 경험디자인 조사 및  시나리오 제작 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **능력단위명** | | 서비스.경험디자인 관찰조사 | | | | **능력단위 요소명** | 사용자 유형분류하기  관찰조사 설계하기  사용자 관찰조사하기 |
| **평가날짜** | | 2024년 10월28일 (본평가) | | | | **평가장소** | 5층 505호 강의장 |
| **평가시간** | | 4시간 | | | | **평가방법** | 서술형 시험 / 사례 연구 |
| **평 가 자** | | 이 순 한 (인) | | | | **피평가자** | 이준호 |
| **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 | 이준호 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 훈련 교사 | 이 순 한 |
| **과정명** | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹-B | | **교과목명** | 서비스 경험디자인 조사 및  시나리오 제작 | |
| **능력단위명** | 서비스.경험디자인 관찰조사 | | **능력단위 요소** | 사용자 유형분류하기  관찰조사 설계하기  사용자 관찰조사하기 | |
| **평가날짜** | 2024년 10월28일 (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 경험을 개선하기 위해 디자인하는 과정입니다. 이를 통해 서비스의 품질을 향상시키고 사용자의 요구를 충족시키며, 만족도를 높이는 것이 목표입니다. | | | | | | | | | |
| **2** | 고객 여정맵(customer journey map)이 무엇인지 기술해보세요 | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 고객이 제품이나 서비스를 이용하는 과정을 시각적으로 정리한 것입니다. | | | | | | | | | |
| **3** | 서비스 디자인에서 "페르소나(persona)"이 왜 중요한지 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 페르소나는 특정 고객 유형을 대표하는 가상의 캐릭터로, 고객의 니즈와 행동을 이해하는 데 도움을 줍니다. | | | | | | | | | |
| **4** | 서비스 경험을 개선하는데 "피드백 수집"이 어떻게 도움이 될 수 있을까요?. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 고객의 니즈와 문제를 파악하고, 개선점을 도출하여 서비스 품질을 높일 수 있습니다. | | | | | | | | | |
| **5** | 서비스 디자인에서 "접촉 지점(touchpoint)"이 무엇을 의미하나요? 사용자 경험에 어떤 영향을 미칠 수 있을까요? | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 접촉 지점이란 [첫인상 형성], [감정적 반응], [일관성 유지], [문제 해결]과 같은 고객과 서비스의 상호작용하는 모든 지점을 의미하며, 고객 경험의 중요한 요소로, 서비스의 큰 영향을 미칩니다. | | | | | | | | | |
| **6** | 서비스 디자인에서 "시각화(visualization)"가 왜 중요한지 알려주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 서비스 디자인 과정에서 아이디어를 명확하게 하고, 협업과 의사 결정을 촉진하는 데 중요한 역할을 합니다. | | | | | | | | | |
| **7** | 서비스 경험을 디자인할 때 고려해야 할 사용자의 요구 사항을 예를 들어 설명해보세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >>  1) 편리함 사용자는 서비스 이용 과정에서 편리함을 원합니다. 예를 들어, 온라인 쇼핑몰에서는 간편한 결제 과정과 직관적인 탐색이 필요합니다.  2) 신뢰성 고객은 서비스가 신뢰할 수 있어야 한다고 느껴야 합니다. 예를 들어, 금융 서비스에서는 보안이 강화된 로그인 절차와 투명한 정보 제공이 중요합니다.  3) 개인화  사용자는 개인의 취향과 필요에 맞춘 서비스를 원합니다. 예를 들어, 스트리밍 서비스는 사용자의 시청 기록을 기반으로 맞춤형 추천 콘텐츠를 제공해야 합니다.  4) 지원과 응답성  문제가 발생했을 때 신속한 지원을 받을 수 있어야 합니다. 예를 들어, 고객 서비스에서는 실시간 채팅 기능이나 FAQ를 통해 즉각적인 도움을 제공하는 것이 중요합니다. | | | | | | | | | |
| **8** | 서비스 디자인에서 사용자들과의 "커뮤니케이션"이 어떤 역할을 하는지 쉽게 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 사용자 경험을 향상시키고, 더 나은 서비스 디자인을 만듭니다. | | | | | | | | | |
| **9** | 서비스 디자인에서 "서비스 블루프린트(service blueprint)"이 무엇을 나타내는지 알려주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 블루프린트는 서비스 흐름을 명확하게 이해하고, 문제점을 파악하며, 개선할 수 있는 기회를 찾는 데 유용한 도구로 이를 통해 팀은 고객 경험을 보다 효과적으로 설계하고 관리할 수 있습니다. | | | | | | | | | |
| **10** | 서비스 경험을 디자인할 때 "맥락(context)"이 왜 중요한지 이해하기 쉽게 설명해주세요. | | | | 10 | | 7 | | 3 | |
| >> 환경을 이해하면 사용자 경험을 최적화하고, 사용자의 행동을 파악해 니즈를 알 수 있으며, 또한, 기대를 관리하고 상황에 맞춘 개인화된 서비스를 제공해 만족도를 높일 수 있습니다. | | | | | | | | | |

| **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 | 이준호 |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 훈련 교사 | 이 순 한 |
| **과정명** | [디지털디자인]UI/UX 웹디자인 with 유튜브동영상 반응형 웹-B | | **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 10월28일 (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) | | |

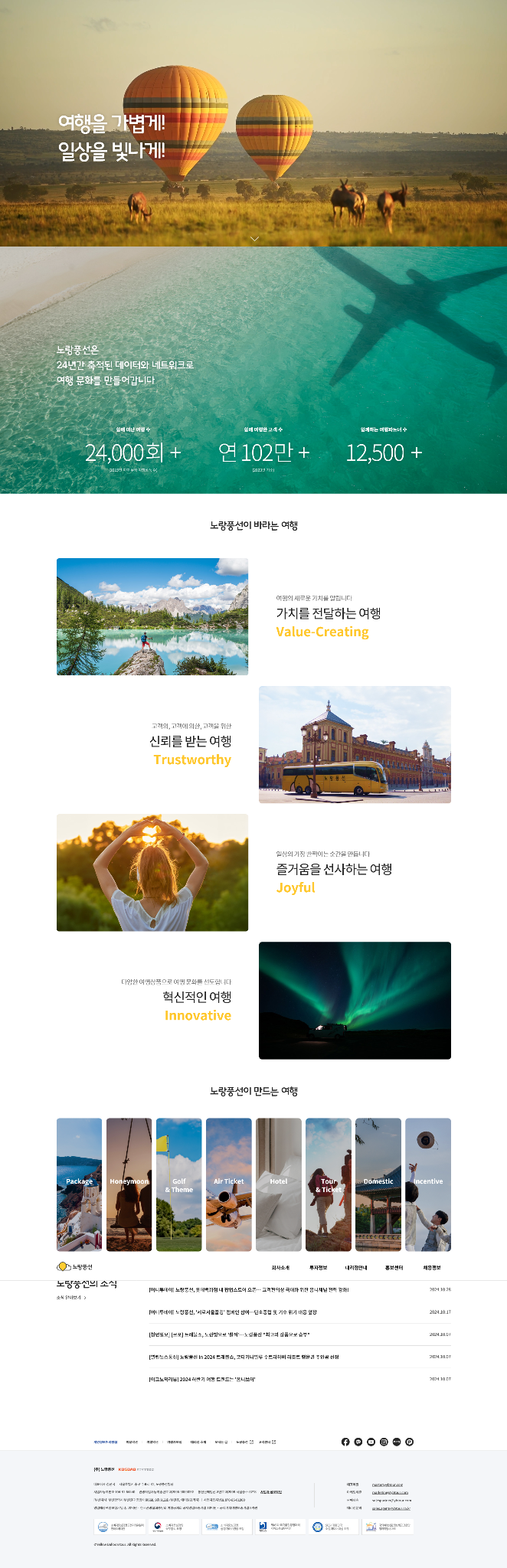
| **개인 포트폴리오 웹사이트의 서비스 및 경험 디자인 관찰조사 사례 연구의 예** |
| --- |
| **사례**: Jane의 디자인 포트폴리오 웹사이트  **배경**: Jane은 그래픽 디자이너로서 자신의 작업물을 전시하고 클라이언트나 잠재 고용주들에게 자신의 역량을 보여주기 위해 개인 포트폴리오 웹사이트를 만들었습니다.  **목적**: Jane의 목표는 강력한 시각적인 경험을 통해 자신의 디자인 역량과 스타일을 보여주며, 방문자들이 그녀의 작업에 대한 이해도를 높일 수 있도록 하는 것입니다.  **시각적 강조**: Jane의 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-B

**[ 이준호 훈련생 ]**

| **https://company.ybtour.co.kr/ 웹사이트의 서비스 및 경험 디자인 관찰조사 사례 연구** |
| --- |
|  |
| **사례**: 노랑풍선 홈페이지  배경 및 목적 : 노랑풍선의 웹사이트 제작 배경은 고객에게 회사 소개 및 그 외 다양한 정보를 제공하고, 회원 상호 소통을 촉진하여 서비스 향상과 회원 간의 커뮤니티를 형성하기 위함입니다. 또한, 온라인으로 효율적인 서비스 제공과 홍보 및 마케팅을 통해 회원 유치와 브랜드 확대를 목표로 합니다.  **일관적인 색상**: 배경 및 도형 사이 배치된 텍스트에 노랑풍선의 로고 이미지를 연상시키는 노란 톤의 색상을 적절히 사용함으로써 텍스트에 이목을 집중시키고, 가독성을 향상시킵니다.  **함축적 디자인**: 길고 장황한 글은 이목을 끌기 어려울 뿐더러 고객에게 정보를 손쉽게 전달하는데에 문제가 있으나, 텍스트와 정보를 이미지 내 함축함으로써 단 번에 그 의미를 파악하고 이해할 수 있는 디자인 요소를 포함하고 있습니다.  **연락 수단**: 노랑풍선 웹사이트는 고객이 질문이나 문의를 할 수 있는 다양한 연락 방법을 제공합니다. 실시간 채팅, 이메일, 전화번호 등이 명확하게 표시되어 있어 고객이 필요할 때 쉽게 도움을 받을 수 있습니다.  **반응형 디자인**: 노랑풍선 웹사이트는 다양한 디바이스에서도 보기 쉽도록 디자인되었습니다. 이로 인해 모바일 기기나 태블릿에서도 작업물을 원활하게 탐색할 수 있습니다.  **인터랙션 디자인**: 노랑풍선 웹사이트는 사용자가 쉽게 탐색할 수 있도록 직관적인 구조와 흐름을 설계하고, 버튼, 메뉴 등 다양한 인터페이스 요소를 디자인하여 사용자가 원하는 작업을 쉽게 수행할 수 있습니다.  **결과**: 노랑풍선 웹사이트는 고객이 여행 상품을 쉽게 탐색하고 예약할 수 있도록 돕는 효과적인 디자인 요소를 포함하고 있습니다. 시각적 강조와 카테고리화는 사용자의 관심을 끌고, 상품 설명과 검색 기능은 편리함을 제공합니다. 고객이 쉽게 연락할 수 있는 수단도 마련되어 있어, 전체적인 사용자 경험이 향상됩니다. 이러한 요소들은 고객의 만족도를 높이고, 브랜드에 대한 신뢰를 구축하는 데 기여합니다.  결론적으로, 노랑풍선 웹사이트는 사용자 중심의 경험을 제공하며, 여행 상품 탐색과 예약 과정에서 효율적이고 즐거운 경험을 제공합니다. |

[ 노랑풍선 홈페이지 화면 캡쳐 ]

****