

서비스·경험디자인 기사 필기시험 예시문제



- * 본 예시문제는 수험 정보 제공을 위한 개별 문항 예시로 실제 시험 난이도 구성과 다를 수 있습니다.
- * 본 예시문제에서 활용한 전문 용어들은 검토를 거쳐 유사 단어로 대체될 수 있습니다.

서비스·경험디자인 기획설계

01

산업디자인진흥법에 명시된 산업디자인에 포함되는 것으로 옳은 것만을 <보기>에서 고른 것은?

< 보 기 >

㉠ 서비스디자인 ㉡ 콘텐츠디자인 ㉢ 포장디자인 ㉣ 환경디자인

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉡, ㉢
- ③ ㉠, ㉢, ㉣
- ④ ㉡, ㉢, ㉣

정답 : ③

02

서비스디자인에 대한 설명 중 옳은 것을 <보기>에서 고른 것은?

< 보 기 >

- ㉠ 서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야이다.
- ㉡ 환경, 커뮤니케이션, 제품 등 디자인의 여러 분야를 포괄해 고객이 서비스를 쉽고, 만족스럽고, 효율적으로 누릴 수 있도록 각 요소를 개발하는 것이다.
- ㉢ 고객이 다양한 경험을 할 수 있도록 시간의 흐름에 따라 사람들이 도달하게 되는 다양한 서비스접점(Touchpoint)을 디자인하는 것이다.
- ㉣ 서비스의 개발, 운영, 개선을 위하여 과학적 방법론 및 응용기술을 연구하는 학제적 학문 분야로서 공급자의 생산성과 효율성을 고도화해서 서비스의 가치를 혁신한다.

- ① ㉠, ㉡, ㉢
- ② ㉠, ㉡, ㉣
- ③ ㉠, ㉢, ㉣
- ④ ㉡, ㉢, ㉣

정답 : ①

03

다음 설명에 해당하는 것으로 가장 적절한 것은?

- 사용자의 경험을 생생하고 체계적으로 시각화하는 방법이다.
- 사용자 관점에서 사용자 경험에 영향을 끼치는 요인에 대한 수준 높은 이해를 제공한다.
- 사용자에게 대한 통찰을 바탕으로 공식적, 비공식적인 서비스접점(Touchpoint) 모두를 도식화한다.

- ① 고객여정맵(서비스경험여정 지도)
- ② 고객프로파일
- ③ 서비스 스토리보드
- ④ 체크리스트

정답 : ①

04

다음 사례에서 알 수 있는 서비스디자인의 특징으로 가장 적절한 것은?

미국 북동부를 운행할 새로운 고속철도가 필요했던 앰트랙사(社)는 IDEO에게 새로운 열차인 ‘아셀라(Acela)’의 객실디자인을 의뢰하였다. IDEO는 고객과 함께 기차 여행을 하면서 여행객이 전체 여행을 경험하는 단계를 순차적으로 나타낸 서비스경험여정지도(Journey Map)를 개발한다. 이 맵은 ‘1) 여행 정보를 학습’에서 ‘10) 다음 여행을 계속’까지 총 10단계로 구성되어 있는데, 이 중 열차 객실에 앉게 되는 것은 8단계에 이르러서였다. 결국 이러한 탑승절차의 번거로움이 비행기에 비해 고속철도를 이용하지 않는 주원인이라는 공통된 인식을 갖게 되고, 이를 해결하기 위해 비행기 여행과 비교하여 모든 면에서 우월한 경험을 제공하는 서비스디자인을 제안하게 된다.

- ① 고객 경험의 전체를 고려해 디자인한다.
- ② 고객과의 공감을 토대로 문제를 정의한다.
- ③ 평균 고객이 아닌, 개인으로서의 사용자 경험에 집중한다.
- ④ 다양한 이해관계자를 종합적으로 고려하여 디자인한다.

정답 : ①

05

다음에서 설명하고 있는 존 듀이(John Dewey)의 '경험의 세 가지 원리'가 아닌 것은?

- 인간을 둘러싼 환경의 구성 요소 간에 일어나는 반응이다.
- 과거에 이루어진 경험에서 영향을 받는 동시에 미래에 따르게 될 경험에도 영향을 미친다.
- 사람의 경험은 끊임없이 재구성되며 통합적으로 커나간다.

- ① 상호작용의 원리
- ② 연속의 원리
- ③ 성장의 원리
- ④ 일관성의 원리

정답 : ④

06

다음 설명에 해당하는 사용자 인터페이스(UI: User Interface)의 기본 원칙은 무엇인가?

- 초보 사용자가 시스템에 대해 일정한 수준의 지식을 취득하는 것이 얼마나 어려운가를 의미한다.
- 지하철 승차권 판매기, 패스트푸드점의 자동 주문 기기, 주차장의 사전 주차 요금 정산기 등 서비스 설명서(Service Manual)나 사전 훈련 없이 사용할 수 있는 설계에 우선되어야 한다.

- ① 변화 제시성
- ② 사전 방지성
- ③ 오류 회복성
- ④ 학습 용이성

정답 : ④

07

사용자 인터페이스(UI : User Interface)에 대한 용어와 그 설명이 옳게 짝지어진 것은?

용어	내용
① CUI(Cognitive User Interface)	행동특성과 인지 정보
② EUI(Emotional User Interface)	그래픽 특성과 시각 정보
③ GUI(Graphical User Interface)	생리적 능력과 물리적 정보
④ PUI(Physical User Interface)	감성특성과 심리 정보

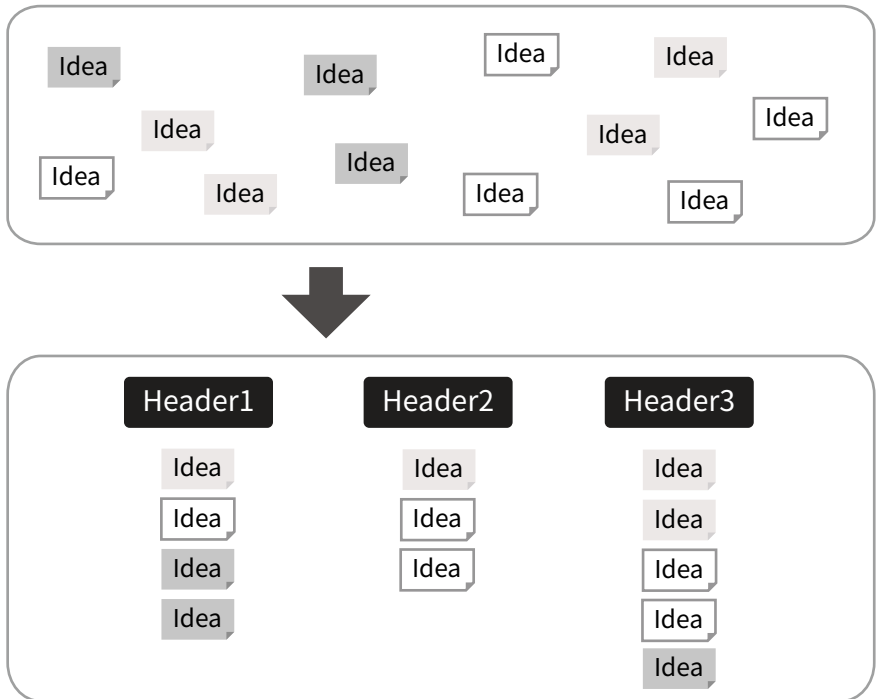
정답 : ①

08

다음 사례에서 알 수 있는 서비스디자인(Service Design)의 특징으로 가장 적절하지 않은 것은?

< 보 기 >

- 각 아이디어를 카드나 노트에 기록한다.
- 관련이 있는 아이디어들을 살펴본다.
- 관련된 또는 공통된 개념의 카드들을 그룹핑하여 묶는다.



- ① 친화도 지도(Affinity Diagram) 또는 K-J 법이라고도 불린다.
- ② 많은 데이터를 도출하고 그룹핑하여 규칙을 발견하도록 한다.
- ③ 포스트잇의 키워드들은 상하관계 또는 상호 간 인과 관계로 구성될 수 있다.
- ④ 로우 데이터(Raw Data)는 핵심 키워드가 아닌 경우 가능한 배제하는 것이 바람직 하다.

정답 : ④

09

사용자 서비스 요구 사항에 대한 <보기>의 설명 중 옳지 않은 것은?

< 보기 >

- 전기요금 고지서 디자인을 서비스디자인(Service Design) 방법을 통해 재설계(redesign)하여 행동 변화를 유도하고 지속적 에너지 절감 효과를 창출하였다.
- 디자인 주도 공공 서비스 혁신을 위한 시범 사업으로서 아파트 단지 관리비 고지서 디자인을 개선하고 시범 적용하였다.

- ① 고객의 요구 사항을 명확하게 탐색하기 위해 통제 가능한 조건에서 실행하는 것이 보다 바람직하다.
- ② 파일럿 테스트(Pilot Test)를 통해서 고객에게 사전 서비스를 제공함으로써 개선점을 탐색하고 개선 방향을 도출할 수 있다.
- ③ 서비스경험디자인은 공공정책에 있어서도 요구 사항에 맞는 서비스를 제공할 수 있게 함으로써 정책목표를 효율적으로 달성할 수 있게 한다.
- ④ 페르소나(Persona)의 목적, 요구, 태도를 정의하고 서비스의 이용 목적, 요구 행태를 파악하는 것은 요구 사항을 도출하는 중요한 근거가 될 수 있다.

정답 : ①

10

사용자의 서비스·경험 만족도를 평가하기 위한 정량적 척도에 해당하는 것을 <보기>에서 모두 고르시오.

< 보기 >

- ㉠ 리커트 척도 ㉡ 명목 척도 ㉢ 서열 척도 ㉣ 의미분별 척도

- ① ㉠, ㉡
- ② ㉠, ㉣
- ③ ㉡, ㉢
- ④ ㉢, ㉣

정답 : ②

사용자 조사분석

01

데스크 리서치를 위한 자료 수집 방법으로 옳은 것만을 <보기>에서 모두 고른 것은?

< 보기 >

㉠ 설문 조사 ㉡ 인터넷 자료 ㉢ 언론 보도 자료 ㉣ 도서·논문 자료

① ㉠, ㉡

② ㉡, ㉢

③ ㉠, ㉡, ㉢

④ ㉡, ㉢, ㉣

정답 : ④

02

다음 설명에 해당하는 시각적 모델은?

< 보기 >

- 디자인 리서치를 통해 얻은 결과는 리서치 모델로 시각화가 이뤄짐
- 이 모델은 다양한 경쟁 서비스 비교 분석이나 타겟 소비자 포지셔닝 분석 등에서 사용하기에 적합함

① 선형플로우

② 원형플로우

③ 벤 다이어그램

④ 2×2 매트릭스

정답 : ④

03

서비스디자인을 위한 환경 분석(Environment Analysis)을 위해 수행되는 현황 조사 방법으로 옳은 것을 <보기>에서 고른 것은?

< 보 기 >

㉠ PEST 분석 ㉡ STEEP 분석 ㉢ 3C 분석 ㉣ IPO 분석

- ① ㉠, ㉡, ㉣
- ② ㉠, ㉡, ㉢
- ③ ㉠, ㉣, ㉢
- ④ ㉡, ㉣, ㉢

정답 : ①

04

<보기>를 대상으로 서비스디자인 프로젝트를 수행한다고 할 때, 그 결과물로 옳지 않은 것은?

< 보 기 >

디지털 정보 약자, 초보자

- ① 내비게이션 메뉴
- ② 사용자 멘탈 모델
- ③ 대화 상자와 가이드 장치
- ④ 온라인 도움말과 상세 레퍼런스

정답 : ④

05

다음 중 비디오 에스노그래피(Video Ethnography) 인터뷰의 기본 원칙에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 관찰과 인터뷰는 사용자와의 협업으로 이뤄진다.
- ② 사용자가 업무를 진행하는 실제 공간에서 관찰한다.
- ③ 이미 정해진 질문지에 따라서만 인터뷰를 진행하는 것이 좋다.
- ④ 필요에 따라 사용자가 매일 사용하는 물건들을 배치하여 연출하기도 한다.

정답 : ③

06

<보기> 중 사용자(User)가 자신이 참여한 조사과정에서 관찰한 것을 직접 기록하는 조사 방법들만을 모두 고른 것은?

< 보 기 >

- ㉠ 섀도잉(Shadowing)
- ㉡ 유저 다이어리(User Diary)
- ㉢ 서비스 사파리(Service Safari)
- ㉣ 맥락적 인터뷰(Contextual Interviews)
- ㉤ 모바일 에스노그래피(Mobile Ethnography)

① ㉠, ㉡

② ㉡, ㉣

③ ㉡, ㉣, ㉤

④ ㉠, ㉡, ㉣, ㉤, ㉥

정답 : ③

07

다음 중 실사용자(End-user) 대상의 면접 수행 빈도가 가장 낮은 조사 방법은?

- ① 다이어리 연구(Diary Studies)
- ② 로그 분석(Log analysis)
- ③ 맥락적 조사(Contextual inquiry)
- ④ 사용성 평가(UT: Usability Testing)

정답 : ②

08

다음 설명에 해당하는 시각적 모델은?

< 보 기 >

- S디자인 회사는 5명의 면접자가 100명 이상의 피면접자로부터 자료를 수집하는 대규모의 면접 조사를 기획 중이다.
- 이를 통해 100명의 자료로부터 공동·유사 의견을 도출하는 것을 목표로 한다.

- ① 비구조적 면접 ② 반구조적 면접 ③ 구조적 면접 ④ 심층 면접

정답 : ③

09

다음 중 포커스 그룹 인터뷰(FGI : Focus Group Interview)의 수행 과정에 대한 설명으로 적절하지 않은 것은?

- ① 세션 초기에는 워밍업 및 아이스 브레이킹 차원에서 순서대로 돌아가며 발언 기회를 부여받는 방식을 이용한다.
- ② 혼자 지속적으로 발언권을 독점하고 여론을 주도적으로 형성하려는 빅 마우스 (big mouth)를 상시 경계해야 한다.
- ③ 시장 전체의 의견이나 아이디어를 반영하기 위해 공간과 시간이 허락하는 한 최대 인원이 참여할 수 있도록 한다.
- ④ 세션 참여에 소극적이고 침묵을 계속 유지하려는 경향이 보이는 참여자에게의 목적으로 발언권을 주어 대화와 참여를 이끌어낸다.

정답 : ③

10

<보기> 중 심층 인터뷰(In-depth Interview) 방식의 특징으로 옳은 것만을 모두 고른 것은?

< 보 기 >

- ㉠ 사용자가 친숙하게 여기는 장소에서 진행한다.
- ㉡ 조사자의 관점에서 사용자의 행동과 경험을 이해하는 것이 목적이다.
- ㉢ 개방형 조사 방식을 사용한다.
- ㉣ 사용자가 자신의 활동을 조사자 앞에서 시연하며 경험을 공유할 수 있도록 한다.

① ㉠, ㉡, ㉢

② ㉠, ㉡, ㉣

③ ㉠, ㉢, ㉣

④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉣

정답 : ③

사용자 중심 전략수립

01

다음 중 페르소나(Persona)의 활용에 관한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 인구 통계학적 자료로서 적합하게 활용될 수 있다.
- ② 생생한 상황 묘사를 통해 사용자의 행위를 예측할 수 있다.
- ③ 서비스를 통한 긍정적 경험이나 잠재적 결함을 예측할 수 있다.
- ④ 사용자의 전형적인 행동 유형을 기반으로 디자인팀 간의 소통이 가능하다.

정답 : ①

02

다음 설명에 해당하는 용어는?

- 스페인 투우 용어에서 유래된 말로 ‘Moment of Truth’의 머리글자를 따서 MOT라고도 불림
- 고객 입장에서는 구매 의사를 결정하는 최후의 순간이며, 기업 입장에서는 고객과 최초로 만나는 결정적 순간을 뜻함

- ① 서비스접점(Touchpoint)
- ② 감정 곡선(Emotional Statue)
- ③ 디자인 콘셉트
- ④ 디자인 접근

정답 : ①

03

다음 중 고객여정맵(서비스경험여정 지도) 제작 시 고려해야 할 내용으로 적절하지 않은 것은?

- ① 각 경험에서 발생하는 감정의 원인을 파악한다.
- ② 급격한 심리적 변화가 발생하는 상황들을 파악한다.
- ③ 고객에게 제시할 수 있는 다양한 아이디어를 발산한다.
- ④ 현실을 바탕으로 문제가 발생하는 전후 상황을 구성한다.

정답 : ③

04

다음 중 서비스·경험디자인 원칙수립을 위해 사전에 진행해야 할 내용(㉠~㉢)을 순서대로 옳게 나열한 것은?

- ㉠ 서비스 환경 분석 ㉡ 가상 사용자 설정
- ㉢ 사용자 여정 분석 ㉣ 디자인(문제 해결) 목표 수립

- ① ㉠ - ㉡ - ㉢ - ㉣
- ② ㉠ - ㉣ - ㉡ - ㉢
- ③ ㉡ - ㉢ - ㉠ - ㉣
- ④ ㉢ - ㉠ - ㉡ - ㉣

정답 : ①

05

아이디어 워크숍에서 다음 설명에 해당하는 역할을 하는 사람은?

- 서로의 아이디어를 발전시킬 수 있도록 유도한다.
- 최대한 많은 양의 발상이 일어날 수 있도록 유도한다.
- 현실 가능성이 낮은 아이디어가 도출되면 최대한 차단한다.

- ① 관찰자(Observer)
- ② 주최자(Organizer)
- ③ 참여자(Participant)
- ④ 촉진자(Facilitator)

정답 : ④

06

다음 중 서비스디자인의 ‘창작과 반영’ 도구의 하나인 만약에(What if)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 색다른 서비스 시나리오를 탐구할 수 있다.
- ② 특정 서비스 상황보다 다양한 변수를 살펴볼 수 있다.
- ③ 미래에 일어날 상황을 떠올려 현재의 서비스를 개선해 볼 수 있다.
- ④ 해당 서비스가 과거에 문제를 어떻게 해결했는지 확인해 볼 수 있다.

정답 : ④

07

<보기> 중 카노 모델(Kano Model)의 요소 영역에 해당하는 것만을 모두 고른 것은?

< 보기 >

- ㉠ 필수 요소
- ㉡ 바람직한 요소
- ㉢ 즐거움 요소
- ㉣ 중립 요소
- ㉤ 적용 불가 요소

- ① ㉠, ㉢
- ② ㉡, ㉤
- ③ ㉡, ㉢, ㉤
- ④ ㉠, ㉡, ㉢, ㉤

정답 : ④

08

신규 오프라인 서비스의 프로토타입 평가(Prototype Test)를 진행하려고 할 때, ㉠~㉤을 진행 순서대로 나열한 것은?

< 보기 >

- ㉠ 서비스를 현실화하는 데 필요한 소품을 만들고 공간을 구성한다.
- ㉡ 프로젝트 목적에 맞는 참여자를 모집해 서비스와 서비스접점(Touchpoint)이 어떤 경험을 만드는지 체험하고 평가하는 활동을 한다.
- ㉢ 프로토타입(Prototype)을 어떤 형태로 전달할지 콘셉트, 일정, 예산 등을 논의해 정한다.
- ㉣ 서비스 콘셉트(Service Concept)를 서비스 프로토타입에 어떻게 반영할지 정리한다.
- ㉤ 참여자들의 피드백 내용을 분석해 개선이 필요한 부분을 수정한다.

- ① ㉠ → ㉤ → ㉡ → ㉢ → ㉣
- ② ㉣ → ㉡ → ㉠ → ㉢ → ㉤
- ③ ㉣ → ㉡ → ㉠ → ㉢ → ㉤
- ④ ㉤ → ㉠ → ㉡ → ㉢ → ㉣

정답 : ③

09

다음 중 서비스 시나리오(Service Scenario)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스 사용 상황 전반에 걸쳐 폭넓게 묘사하는 것이 특징이다.
- ② 사용자의 상황과 사용자가 원하는 서비스의 사용 방법 등을 기술한다.
- ③ 서비스와 사용자의 관계 속에서 생성되는 최적의 감성과 경험을 적용하는 것이 중요하다.
- ④ 사용자의 시점이 아닌 개발자의 관점에서 특정 상황을 가정함으로써 사용자가 겪게 되는 경험을 짐작할 수 있도록 해준다.

정답 : ④

10

다음 중 서비스 스토리보드(Service Storyboard) 방법에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스에 관한 특정 관점을 이해할 수 있다.
- ② 고객들의 서비스 선호도를 정량적으로 평가하는 데 도움을 준다.
- ③ 디자이너와 잠재 고객들이 해결책에 대해 토론할 때 도움이 된다.
- ④ 서비스 스토리보드(Service Storyboard)를 제작하는 과정에서 디자이너는 고객 관점에서 서비스를 사용해 볼 기회가 생긴다.

정답 : ②

서비스·경험디자인 개발 및 운영

01

다음 중 디자인 등록을 할 수 있는 대상이 아닌 것은?

- ① 디자인을 창작한 자
- ② 디자인 창작한 사람으로부터 승계받은 자
- ③ 2명 이상의 공동 디자인 창작물의 권리를 공유하지 않은 자.
- ④ 특허청 또는 특허심판원의 직원으로 재직 중이지만 디자인을 상속 또는 유증 받은 자

정답 : ③

02

다음 설명에 해당하는 것은?

- 디자인 초기 창작물의 내용과 시기에 대한 법적 보호 조치
- 디자인권 취득 전에 디자이너의 권리 보호 목적으로 운영
- 디자인 모방 방지를 위해 특허청과 한국디자인진흥원이 마련한 제도

- ① 상표 등록
- ② 특허 조사
- ③ 디자인 특허 출원
- ④ 디자인 공시증명서

정답 : ④

03

다음 중 디자인권 등록 절차를 옳게 나열한 것은?

- ① 심사 → 등록 → 사전조사 → 등록출원
- ② 심사 → 사전조사 → 등록 → 등록출원
- ③ 사전조사 → 심사 → 등록출원 → 등록
- ④ 사전조사 → 등록출원 → 심사 → 등록

정답 : ④

04

다음 중 제이콥 닐슨(Jacob Nielsen)의 사용성 휴리스틱스(Heuristics)의 10가지 원칙에 속하지 않은 것은?

- ① 사용자가 시스템의 상태(status)를 알 수 있게 한다.
- ② 디자인의 일관성(consistency)과 표준(standards)을 지킨다.
- ③ 사용자가 에러(error)에 대처할 수 있도록 한다.
- ④ 즉각적인 인지(recognition)보다 사용자의 연상(recall)을 고려한다.

정답 : ④

05

다음 중 서비스·경험 프로토타입(Prototype)을 평가할 때 고려할 사항이 아닌 것은?

- ① 고객의 서비스 기대 간극을 평가한다.
- ② 직원과 고객 만족도 평가 결과를 공유한다.
- ③ 서비스 경험을 고객 여정 단계에 따라 전반적으로 평가한다.
- ④ 특정 서비스 채널을 통해 고객과 서비스와의 접점을 측정한다.

정답 : ④

06

다음 중 ISO가 정의한 사용성(Usability)의 속성에 해당하지 않는 것은?

- ① 사용자에게 의해 선호되어야 한다.
- ② 사용자가 학습을 통하지 않아도 사용할 수 있도록 해야 한다.
- ③ 사용성과 관련된 표준, 관례, 유형 안내 및 규제를 준수할 수 있어야 한다.
- ④ 사용자가 특정 작업과 사용 조건에서 어떻게 사용될 수 있는지 이해해야 한다.

정답 : ②

07

다음 중 서비스 경험디자인의 린 캔버스(Lean Canvas)에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 린 캔버스는 린 접근을 반영하기 때문에 9개 블록보다 적은 수로 구성된다.
- ② 린 캔버스에서의 고객과 비즈니스 모델 캔버스(Business Model Canvas)의 고객은 같다.
- ③ 린 캔버스를 작성할 때 ‘미래를 기반해 생각하기’란 원칙이 있다.
- ④ 린 캔버스는 비즈니스 모델 캔버스에서 핵심 파트너 대신 문제로 대체된다.

정답 : ④

08

서비스 청사진(Service Blueprint)에 대한 설명으로 옳지 않은 것은?

- ① 서비스를 구성하는 모든 요소에 대한 전반적인 내용을 시각화한다.
- ② 서비스 청사진은 공급자 중심으로 설계해야 한다.
- ③ 서비스 블루프린트는 사용자 여정 관점으로 서비스를 묘사한다.
- ④ 고객과 접촉하는 서비스접점(Touchpoint)을 앞 무대(Front Stage)라고 한다.

정답 : ②

09

다음 중 서비스 청사진(Service Blueprint)을 통해 비즈니스 모델(Business Model)을 분석할 때 표현되지 않는 것은?

- ① 고객 여정을 통한 비용이 감소하는 지점
- ② 고객 여정을 통한 수익 생성이 가능한 지점
- ③ 기존 대비 비용이 감소하는 접점
- ④ 접점 전반에서 생성되는 순이익 총계

정답 : ④

10

다음 중 워크숍 참여자 사진 촬영물 관리에 대한 설명으로 옳은 것은?

- ① 유저 피드백 때 동의를 얻고 촬영된 사진은 동의한 내용 외에도 자유롭게 사용할 수 있다.
- ② 동의 없이 인터뷰 때 촬영한 사진이라도 잘 나온 것을 홍보용으로 보관 및 활용하는 것은 가능하다.
- ③ 서비스 경험디자인 결과물 중 워크숍 때 참여한 참여자의 사진을 초상권 동의 없이 사용할 수 있다.
- ④ 워크숍 때 촬영된 사진을 상업적으로 사용될 경우 초상권이 침해될 수 있으므로 사전에 동의를 필히 얻어 사용한다.

정답 : ④