

# 서비스·경험디자인 기사 실기시험 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.

[01-02] 다음 글을 읽고 문제에 답하십시오.

< 보기 >

H팀은 주말 오후 프로야구 경기장에 오는 관람객들의 사용자 경험 향상을 위해 야구장의 전반적인 서비스를 개선하는 과제를 수행 중이다. 이를 위해 먼저 H팀은 가족 단위 관람객들이 실제로 겪는 경험을 직접 관찰해 보고자 하였다. (가) H팀원들이 직접 야구장에 가서 조사 대상이 될 만한 가족을 찾아 적당히 거리를 둔 채 그들을 따라다니며 지속적으로 관찰하며 그 가족의 생생한 야구장 경험을 기록하였다. 또한 H팀은 추가로 (나) 다이어리 방식을 활용하여 야구장 관람객들의 경험 관련 사용자 조사를 진행하였다.

01

(가)와 같은 조사 방법을 무엇이라 하는지 빈칸에 적으시오.

(가) \_\_\_\_\_

02

(나)와 같은 조사 방법에 해당하는 내용을 <보기>에서 모두 고르시오. (        )

< 보기 >

- ① 주말에만 경기가 열리는 점을 고려하여 다이어리 조사 대상자에게 총 4주 동안 주말에 최소 1회 이상 야구장 방문 및 관람을 요청한다.
- ② 야구장 설계자, 프로 야구 선수, 야구장 운영진 등 전문가로 구성된 자문 위원회로부터 조사 대상자를 선발한다.
- ③ 조사 대상자에게 당일 야구장에 가기 전부터 집에서 하는 경험, 야구장 가는 과정에서의 교통 경험, 야구장 안에서의 각종 경험, 경기 종료 이후 귀가까지의 경험을 속속들이 기록해 달라고 요청한다.
- ④ 연구자가 야구장에 먼저 가서 조사 대상자를 기다리고 있다가 참여자를 만나면 동행하면서 참여자의 경험을 함께 기록한다.
- ⑤ 3D 프린터로 야구장 미니어처를 만든 다음에 조사 대상자를 초빙하여 야구장 입장부터 경기 관람 및 퇴장까지의 전체 여정을 미니 피규어를 가지고 시뮬레이션 하면서 야구장 경험에 대해 조사한다.

## 03

인터뷰(Interview), 포커스 그룹 인터뷰(FGI: Focus Group Interview), 사용성 평가(UT: Usability Test) 등의 사용자 조사 방법에서 파일럿 테스트(Pilot test)를 먼저 하는 이유는 무엇인가?

---

---

---

[04] 다음 글을 읽고 물음에 답하시오.

K디자인팀은 A대학 병원의 병원 서비스 및 병동 공간 개선을 위한 서비스디자인 프로젝트를 진행하게 되었다. 병원 측은 K디자인팀에게 서비스 아이디어 개발에 있어 환자들의 의견을 적극 반영해 달라는 것과, 병원의 여러 스텝 및 관계자와 협력하여 진행해 줄 것을 요청하였다. 이를 위해 K디자인팀은 워크숍을 기획하였는데, 먼저 다음과 같은 워크숍 목표를 수립하고 참고 문헌 내용을 통해 보다 구체적인 방법론을 알아보았다.

### < 워크숍 목표 >

- 병원의 다양한 이해관계자가 서로 만나기 위해서
- 공동의 목표를 수립하고 공유하기 위해서
- 참여자 사이 다른 견해와 전문성에 대해 이해하기 위해서
- 목표 달성을 위해 함께 방안을 모색하고 구체화하기 위해서

### < 보 기 >

- ① 속해 있는 조직의 위계질서나 업무 방식을 적극적으로 활용한다.
- ② 개인의 고유한 경험과 전문성은 유지하고 공유한다.
- ③ 현실적인 한계점 및 실현 가능성을 분석하여 아이디어를 선별한다.
- ④ 서비스디자인너는 참여자의 아이디어 발상을 자극하고 방향성 수립에 도움을 준다.
- ⑤ 예기치 못한 상황이 있더라도 계획한 모든 활동을 빠짐없이 진행해야 한다.

## 04

위의 <보기>에서 제시된 워크숍 참가자 및 서비스디자이너의 역할 중에서 옳지 않은 것 3개를 골라 아래 빈칸에 번호를 적고 각각 그 내용을 바르게 고쳐 쓰시오.

기호	바르게 고친 내용

[05] 다음 글을 읽고 물음에 답하시오.

H팀은 고령의 1인 가구 밀집 지역의 범죄를 예방하기 위한 서비스디자인 프로젝트를 진행하고 있다. 아래는 이해관계자 인터뷰를 정리한 내용이다.



고령 1인가구  
A할머니

“늙은 데다 혼자 살고 있으니 무슨 일이라도 나면 속수무책이지. 위급할 때 어디로 신고하라고 노인정에 종이가 붙어 있는데 글씨가 작아서 보이지도 않아. 이웃집에 도둑을 맞았다고 해서 겁나긴 한데 다세대 주택이라 옛날부터 열어두고 살았어.”



자율방범대 대원  
B씨

“주 1회 야간에 골목길 순찰을 다녀요. 대문은 야간에도 대부분 열려있어요. 야간에 어르신들 보기는 힘들어요. 우리 동네에 노인들이 많다는건 알지만 혼자 사시는 분들이 어디에 사는지는 모르죠. 비상벨 사용법이라도 알려드리면 좋을 텐데 안타까워요.”



경찰서 C경찰관

“경찰서에서 어르신들만 대상으로 순찰을 하지는 않아요. 골목 도보 순찰은 자율방범대에서 하고 저희는 지원하는 방식이죠. 어르신들 대상으로 범죄예방 교육프로그램을 운영하거나정보를 제공하고 싶어도 직접 운영하기는 어렵습니다.”



보건소 담당자  
D씨

“보건소에서 독거노인들 직접 찾아가는 프로그램이 있어요. 경찰에서 자료를 공유해 주면 찾아 볼 때 범죄예방에 관련된 정보도 전할 수 있을 것 같아요.”



복지관 담당자 E씨

“복지관에서 범죄예방을 위한 안전교육을 진행하지는 않았어요. 경찰에서 진행하고 있지 않을까요?”

## 05

위 이해관계자 간의 관계에서 발견되는 시사점(발견점)을 아래 빈칸에 각각 채워 넣으시오.

관계	시사점(발견점)
자율 방법대 대원 B씨와 경찰서 C경찰관	경찰서는 자율 방법대를 _____.
고령 1인 가구 A할머니와 자율 방법대 대원 B씨	자율 방법대는 고령 1인 가구를 _____.
고령 1인 가구 A할머니와 경찰서 C경찰관, 보건소 담당자D	경찰서는 고령 1인 가구에게 _____. 보건소는 고령 1인 가구에게 _____.
고령 1인 가구 A할머니와 복지관 담당자E, 경찰서 C경찰관	경찰서는 고령 1인 가구에게 _____. 보건소는 고령 1인 가구에게 _____.

[06-08] 다음 글을 읽고 물음에 답하시오.

다음은 문제 상황을 일으킨 근본 원인을 찾기 위해 “왜?”라는 질문을 반복하고 이에 답변하는 5WHYS 기법을 활용한 사례를 나타낸 것이다.

문제 상황 : 동네에 쓰레기 무단 투기가 심각하다.

1번째 Why? : 왜 사람들이 동네에 쓰레기를 무단으로 투기할까?

답변 : 사람들이 분리배출을 하고 싶어 하지 않기 때문이다.

↳ 2번째 Why? : 왜 사람들은 분리배출을 하고 싶어 하지 않을까?

답변 : 분리배출을 하는 것이 귀찮기 때문이다.

↳ 3번째 Why? : 왜 사람들은 분리배출을 귀찮다고 생각할까?

답변 : 분리배출 방법을 제대로 알고 있지 못하기 때문이다.

↳ 4번째 Why? : 왜 사람들은 분리배출 방법을 제대로 알고 있지 않을까?

답변 : 쓰레기별 분리수거 방법을 다 외우기 어렵기 때문이다.

↳ 5번째 Why? : \_\_\_\_\_ (가)

답변 : \_\_\_\_\_ (나)

## 06

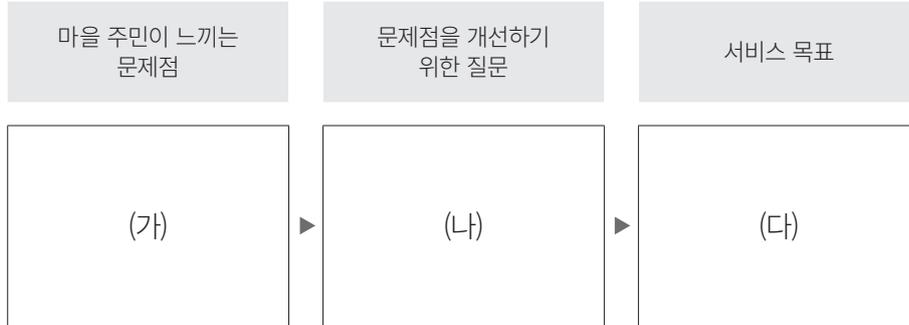
위 (가), (나)에 들어갈 알맞은 문장을 5Whys 기법에 맞추어 기술하시오.

(가)

(나)

## 07

위 5WHYS 과정을 거쳐 발견한 통찰(insight)을 바탕으로 아래 빈칸에 들어갈 알맞은 내용을 각각 서술하시오.



(가)

---

(나)

---

(다)

---

## 08

위 이해관계자 간의 관계에서 발견되는 시사점(발견점)을 아래 빈칸에 각각 채워 넣으시오.

아이디어 주제

---

---

아이디어 스케치



아이디어 설명

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

## 09

5년이 지난 자료를 폐기하려는 K기업에서는 폐기, 보존, 관리할 때 고려해야 할 사항들을 다음과 같이 제시하였다. 이때 빈칸 (가), (나)에 들어갈 알맞은 말을 차례대로 적으시오.

### < 폐기, 보존, 관리 시 고려할 사항 >

- ① 폐기할 파일로 분류된 산출물은 ( 가 )와/과 협의하여 결정한다.
- ② 폐기 산출물을 확인하고 보존 산출물의 선별 작업을 시행한다.
- ③ 보존 대상 파일에 대해서는 ( 나 )을/를 합의한 후, 파일 정보를 업데이트하여 관리한다.

(가)

(나)

[10] 다음 글을 읽고 문제에 답하십시오. (1/2)

이○○씨는 D 구청 서비스디자이너로 채용되었다. 그는 경제진흥과 담당자와 함께 패션 디자인 분야 창업 및 지역경제 활성화를 목표로 하는 대학과 관내 기업, 지자체(지역 자치단체) 연계형 프로젝트에 투입되었다. 다음은 해당 프로젝트와 관련된 과제의 현황 분석 내용이다.

< 과제의 현황 분석 >

1) 해결해야 할 사안

- 많은 창업자들이 몇 년 내에 실패를 경험하고 창업 초기 혼란스러운 상황에 직면하며, 기술 개발과 판로 개척에 어려움을 경험함.
- 우수한 기술과 인력을 보유한 대학, 사업 노하우와 기존 시장에 대한 체계가 구축되어 있는 관내 기업, 행정적 지원과 구심점 역할을 할 창업 지원 센터 등 공공 기관과의 네트워킹 등을 통해 지역 일자리 창출과 지역 경제 활성화를 도모하고자 함.

2) 사안의 주요 참여 대상자

- 대학 내 예비 창업자, 관내 기업, 창업 지원 센터 및 사회적 경제 허브 센터 등 지자체 운영 지원 센터

3) 기존의 해결 방안 및 접근 방식의 문제점

- 산학협력단 등 대학 중심의 연계 사업이 있으나, 대학과 기업 간의 수익 배분, 저작권 문제, 대기업 선호 등 문제에 대한 연계 주체 간 조율이 필요하고, 특히 관내 중소기업에 대한 정보 제공이 부족함.

4) 현황

- (관련 정책) 청년 창업자에 대한 정책 자금 지원이 확대됨. 제조업, 지식서비스, 문화 콘텐츠 등 우수 사업 아이디어를 보유한 초기 창업 기업을 대상으로 창업 자금 지원 기회 제공이 필요함
- (자치구) 봉제 위주의 제조업이 중심인 자치구. 산업 중 의류 봉제 산업은 종업원 수 기준으로 관내 5위 안에 드는 주요 산업이나 가내 수공업 수준의 열악한 기업들이 많고 생산 노동자의 임금 저하 및 새로운 청년 인력 미 진입, 지속적인 일감 부족, 전반적인 경기 침체 등의 이유로 의류 봉제 업계의 새로운 활력과 개선이 필요한 상태임.

[10] 다음 글을 읽고 문제에 답하시오. (2/2)

수요자들의 실제 요구를 발견하기 위해서 인근 대학의 패션 관련 창업 희망자 및 원내 봉제업 관련 기업인, 패션 디자이너, 창업 경험자에 대한 심층 인터뷰를 진행한 결과 다음과 같은 네 가지 분야와 관련된 시사점이 도출되었다.

패션창업 프로세스 로드맵 분야		
“창업 초기에 자금의 방향성과 홍보 방법에 대한 디테일 한 계획이 필요하다.”	“국가지원은 많다는데 그 정보를 어디서 얻을 수 있는지 모르겠다.”	“창업 후 안정기가 될 때까지 지속적인 관리가 필요하다.”
인력매칭 분야		
“내가 못하는 부분을 도와줄 수 있는 경영·운영 전문가와의 매칭이 필요하다.”	“나와 비슷한 방향성(컨셉)을 가진 사람들과 크루를 만들고 싶다.”	“내 브랜드의 느낌을 잘 살려줄 수 있는 전문가와의 연결이 필요하다.”
멘토링 분야		
“창업을 경험해본 사람들의 조언을 듣고 싶다.”	“강소기업과 매칭 하여 그들의 노하우를 알려주는 것이 필요하다.”	“장기적인 플랜을 두고 교육을 해줄 수 있는 멘토링이 필요하다.”
소통 및 판매의 장 분야		
“상품 프로토타입을 만들 때 시행과 검증을 할 수 있는 공간이 필요하다.”	“쇼룸, 작업 공간, 판매가 같이 이루어지는 공간이 필요하다.”	“본격적으로 비용이 들어가기 전에 판매를 경험해볼 수 있는 공간이 필요하다.”

## 10

위의 글을 바탕으로 문제 해결을 위한 서비스디자인 콘셉트 및 아이디어를 아래 항목에 따라 제안하되, 다음의 조건 3가지를 준수하시오.

- 조건 1. 위 제시된 배경, 발견된 문제 및 필요사항에 기반하여 아이디어를 제시할 것
- 조건 2. 하드웨어, 소프트웨어, 휴먼웨어를 복합적으로 고려할 것
- 조건 3. 대학, 기업, 공공 기관의 관점을 복합적으로 고려할 것

(가) 아이디어 주제(제목)

(나) 발견된 문제 또는 기회

(다) 아이디어 스케치

# 10

(라) 아이디어 설명

.....  
.....  
.....

(마) 주요 기능 및 구현 방법

.....  
.....  
.....

(바) 예상 기대 효과

.....  
.....  
.....

(사) 특별히 고려할 부분

.....  
.....  
.....