



사용 설명서 ver 1.0

여러분의 문제정의를 도와드립니다!

CONTENTS

01 들어가며	2p
02 준비하기	9p
03 본격! 문제정의 프로세스	13p
04 최종 문제정의	63p
05 나의 문제정의 공유하기	68p
06 인쇄용 시트 모음	75p

01 들어가며 —

왜 ‘문제정의’일까요?

100up 사용 설명서는 더 쉽게 문제정의 프로세스를 이해하고 참여할 수 있도록 마련하였습니다.

위에서 보았듯이 문제해결은 ‘좋은 의도’나 ‘기발한 아이디어’만으로 한계가 있습니다.

그래서 문제해결의 출발지점인 ‘문제정의’가 무엇보다 중요하다고 생각했습니다.

날로 복잡해지는 다양한 사회문제들이 있습니다. 카카오임팩트는 계속된 질문을 통해 문제의 복잡성을 인지하고

그 속에서 문제의 본질과 해결을 위한 핵심적인 목표를 찾아가는 것이 ‘옳은 시작’이라고 스스로 ‘문제정의’ 해보았는데요.

100up 사용 설명서를 통해 열정 가득한 사회혁신가들과 함께 더 많은 임팩트가 만들어 질 수 있기를 바라겠습니다.

- 카카오임팩트 -



Playpump 를 아시나요?

2000년대 아프리카의 식수난 해결을 위해 설치된 Playpump, 혁신적인 아이디어로 주목받으며 큰 관심을 얻으며 아프리카 전역에 1,000대가 넘는 펌프가 설치되기도 했습니다. 하지만 이후 플레이펌프의 부정적 효과가 언급되기 시작합니다. 아이들 놀이 공간이 노동의 공간으로 변화되었고, 부상자도 속출하여 결국 여성들의 일로 전락하게 되는데 여성들 입장에서 이를 굉장히 굴욕적으로 느끼기도 했다고 합니다. 결국 기존의 식수 펌프에 비해 효율적이지도 않아 점차 이 사업은 우리 기억속에 잊혀집니다.

[참고] 냉정한 이타주의자, William MacAskill

[출처] 냉정한 이타주의자 <http://www.playpumps.co.za/index.php/about/>

‘문제정의’의 중요성을 보여주는 사례

환경보호처럼 큰 문제를 직면하면 어디서부터 어떻게 문제정의를 해나가야할지 막막해지기 일쑤일 것입니다. 여기 바다를 사랑하는 3명의 청년이 모여 해양쓰레기 문제를 효과적으로 해결하고 있는 소셜벤처 Bureo(부레오)를 통해 문제정의를 중요성을 보여드리고자 합니다! 서핑을 즐기는 3명의 청년은 바다 오염에 대한 심각성을 느끼며 문제정의를 시작하게 되었습니다.

Why

그린피스에 따르면 매년 800만톤의 플라스틱 쓰레기가 바다로 유입되고 있으며, 그 중 어부들이 버리는 폐그물이 전체 플라스틱 양의 10%를 차지할 만큼 주요 원인을 제공함을 알게 되었습니다. 특히, 칠레는 6,500km가 넘는 세계에서 7번째로 긴 해안선을 가지고 있어 그만큼 어업이 매우 활발하지만, 다른 나라들의 경우 플라스틱 쓰레기 재활용률이 35%인데 비해 칠레는 10%만이 재활용되고 있다는 사실을 통해 칠레를 첫 타겟 지역으로 정하게 되었습니다.

Who + What

폐그물과 관련한 깊은 이해를 위해 직접 칠레의 어부들과 주민들을 만나서 인터뷰를 진행해보니, 어부들은 어업 활동에서 그물을 잘 이용하는 것에는 능숙했지만 수명을 다한 그물을 어떻게 버려야 하는지, 바다에 투기 시 환경에 어떠한 영향이 있는지에 대해서는 고민해볼 기회가 많이 없다는 것을 알 수 있었습니다. 주민들도 먹고 사는 문제에 집중하느라 해안가에서 쓰레기가 눈에 띄게 늘어나고 있는 것을 보기는 해도 아직까지는 삶에 직접적인 영향이 미치지 않는다고 그 심각성을 인지하지는 못하고 있었습니다.

Bureo는 어부를 포함한 지역 주민의 폐그물이 바다에 미치는 영향과 바다가 오염되면 지역과 개인에게 어떠한 영향을 미치는지 이해를 높이는데 집중해야함을 발견하였고, 폐그물 수거에 자발적인 참여를 이끌고 이를 토대로 지역 경제가 활성화될 수 있도록 하는 것이 중요함을 알게 되었습니다.

How

이렇게 Bureo는 Net+Positiva라는 주민과 지역 커뮤니티 주도의 폐그물 수거 프로그램을 시작하였습니다. 폐그물 수거에 동참하는 주민들에게는 수거 양에 따라 리워드를 제공함으로 새로운 소득창출의 효과를 만들고, 칠레 내에 있는 시설과 주민들을 고용하여 폐그물을 깨끗하게 세척해 플라스틱 제품을 만드는 원재료인 펠렛으로 만드는 것에 중점을 둡니다. 지금까지 파트너 회사들과 협력하여 의자, 선글라스, 스케이트보드, 서핑보드 등 플라스틱을 주 재료로 하는 상품을 만들어 환경적 선순환을 이뤄내고 있으며, 현재까지 이러한 시스템을 통해 2013년 이래 185톤이나 수거할 수 있었습니다. 앞으로는 WWF와 협력하여 페루로 확장 예정이며 1,000톤 이상 수거를 목표로 하고 있습니다.



Bureo가 바다오염문제의 심각성을 보고 ‘쓰레기를 버리지 말아야 겠구나!’ 수준을 넘어 직접적 원인이 되는 폐그물에 집중하고, 이러한 문제가 되풀이되는 주요 이해관계자인 어부들과 지역 주민들의 입장에서 현상을 다양하게 바라보고 진짜 문제가 무엇인지 정의를 내리는 과정이 없었다면 위와 같은 변화를 만들어내기 어려웠을 것입니다.

그럼, 이제 100up과 함께 문제정의를 시작해볼까요?

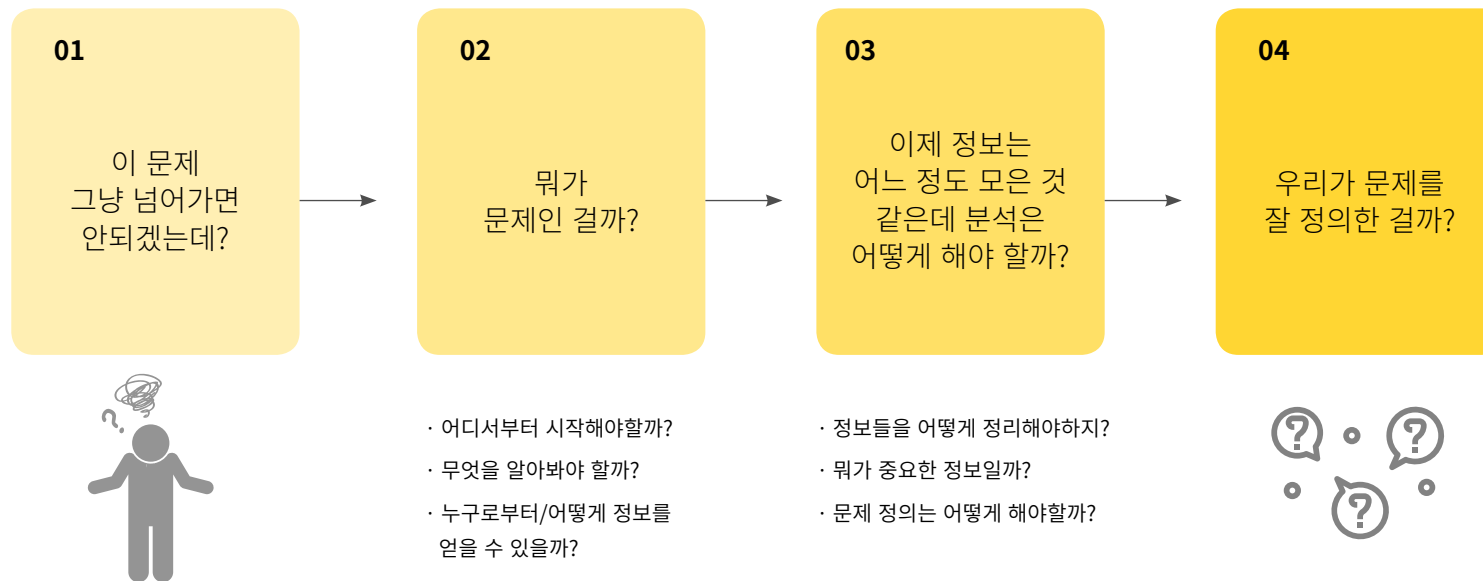
위 사례는 Bureo 홈페이지 (<https://Bureo.co>) 및 기사를 참고하여 재구성한 내용입니다.

100up 사용 설명서를 소개합니다.

문제정의 과정에서 만나는 4가지 질문

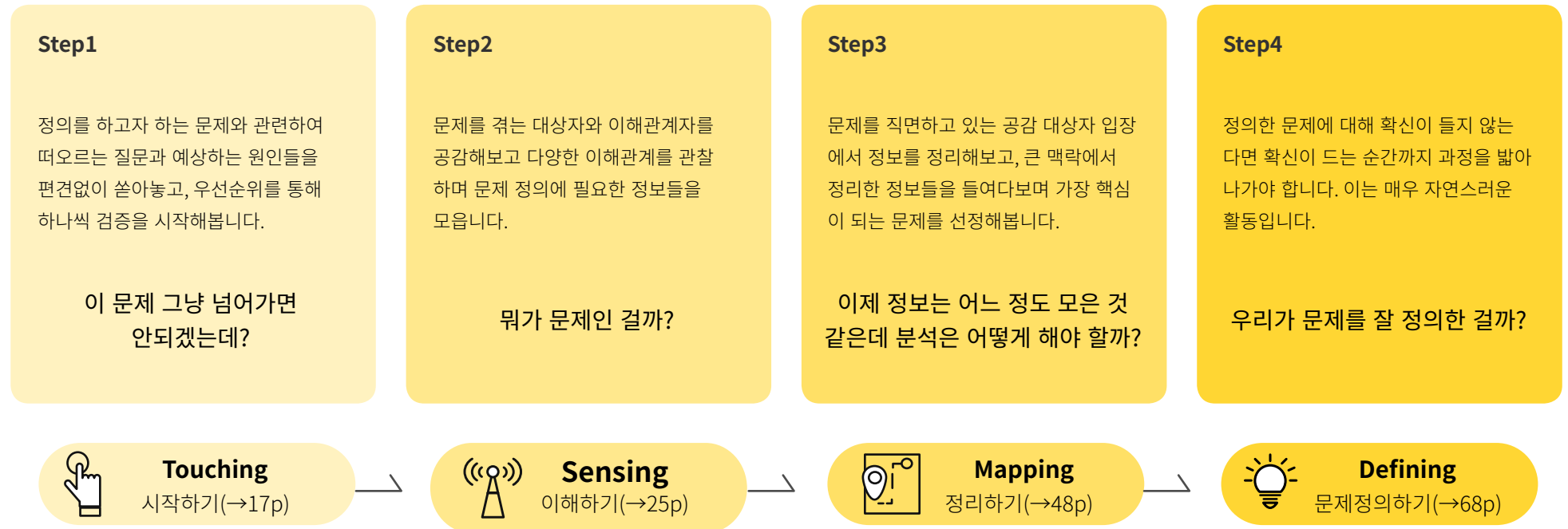
대체로 문제정의에 이르기까지 크게 아래 4가지 질문을 만나게 됩니다.

100up은 4가지 사용자의 질문에 따라 최대한 친절하고 간단히 문제정의 여정을 도울 수 있는 사용 설명서로 구성되어 있습니다.



100up 문제정의 프로세스 한눈에 보기

문제정의 단계별 100up 프로세스의 구체적인 내용을 확인해보세요.



문제정의로 공감과 통찰을 얻습니다.

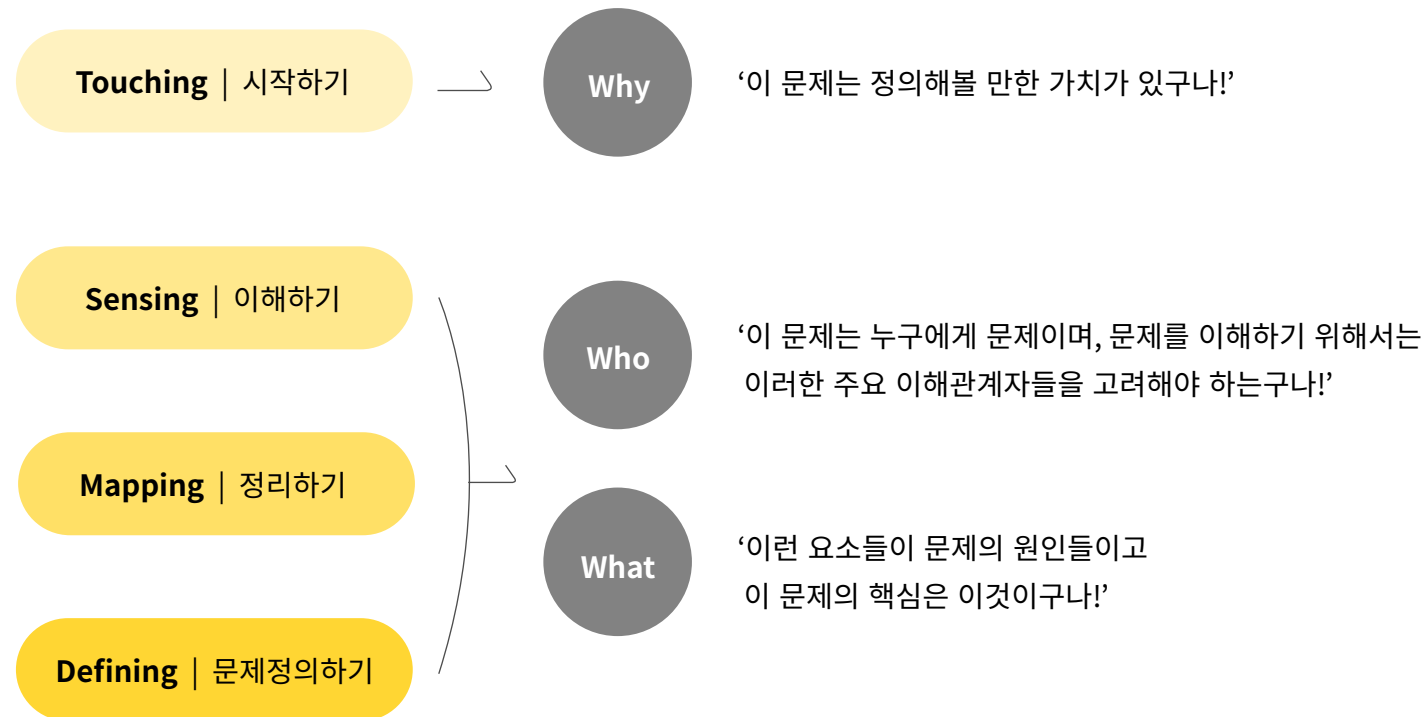
100up의 3단계를 진행해보면 구체적인 문제정의라는 결론에 도달할 수 있으며, 'Why, Who, What(3W)'로 정리할 수 있습니다.

‘시작하기’ 단계를 통해 “[why] 이 문제는 문제정의를 해볼 만한 가치가 있구나!”,

‘이해하기’ 단계와 ‘정리하기’ 단계를 통해 “[who] 이 문제는 누구에게 문제이며,

문제를 이해하기 위해서는 이러한 주요 이해관계자들을 고려해야 하는구나!”,

“[what] 이런 요소들이 문제의 원인들이고 이 문제의 핵심은 이것이구나!”를 확인할 수 있습니다.



100up은 이런 문제정의를 기다립니다.

100up 문제정의 프로세스를 통해 여러분이 생각하고는 혹은 해결하고자 하는 문제정의를 100up 해보세요.

100up은 이런 문제들이 공유되고 확산되기를 바라고 있습니다.

모두가 문제라고
하는 것에 대한
새로운 시선

아무도 문제라고
하지 않은 것에 대한
문제제기

당위를 주장하는 것이 아닌
**팩트와 데이터에
근거한 질문**



여러분의 문제정의를 100up하세요.

02 준비하기 —

100up 준비하기

앞으로 여러분은 카카오 100up과 함께 즐거운 문제정의 배낭여행을 시작하게 됩니다.

여러분의 여정을 돕기 위해 카카오 100up에서 준비한 두 가지 선물이 있는데요, 바로 ‘마음가짐’과 ‘만능열쇠’입니다.

동일한 과정을 거친다 하더라도 어떠한 마음가짐으로 각 과정들을 진행하는지가 최종 결과에 큰 영향을 미치게 됩니다.

진행 과정에서 더 이상 앞으로 나가기 힘들거나 포기하고 싶어질 때, 획득한 만능열쇠를 사용해보세요!



마음가짐
준비하기



만능열쇠
획득하기

100up 준비하기 _ 01 마음가짐 준비하기

마음가짐 준비하기

문제를 정의하는 과정이 누군가에게는 낯설기도 하고, 처음 가보는 모호한 여정이 될지도 모르지만,
문제정의를 시작하기 전에 100up과 함께 마음가짐을 잘 준비한다면 분명히 즐거운 여정이 시작될 것입니다!
문제정의 과정에서 혹시라도 지친 마음이 들 때마다 첫 마음가짐을 되새겨 보는 것도 분명 큰 힘이 될 것입니다.

□ 모호함과 계속되는 반복도 즐겁게!

문제정의 과정은 마치 배낭여행을 가는 것과 같습니다. 때로는
매우 모호하고 반복되는 상황을 마주하더라도 기대감을 가지고
포기하지 않는 것이 문제정의를 위한 중요한 태도입니다.

Self-Check | 지금 나는 모호함을 즐기는데 익숙한가요?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

매우 아니에요

매우 그래요

□ 빠른 검증과 실패를 통한 학습!

문제정의는 가설에서 시작합니다. ‘정말 이 것이 문제일까?’에서
시작해서 ‘아 진짜 문제는 이거였구나!’ 깨닫는 순간까지 예상보다
많은 실패를 맞이할 수 있습니다. 실패를 두려워하지 않는다면 도전
하여 진실을 마주할 용기를 얻게 됩니다.

Self-Check | 지금 나는 실패를 두려워하지 않고,
오히려 이를 통한 학습을 하는데 익숙한가요?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

매우 아니에요

매우 그래요

□ 포괄적으로 넓고 깊게 바라보기!

사회는 복잡한 이해관계로 얽혀 있으며 서로 많은 영향을 주고 받습니다.
문제정의 과정에서 한 면만 보고 빠른 결정을 내리기보다는 최대한 넓게,
최대한 깊이 보려는 노력을 해야만 진짜 문제를 정의할 수 있을 것입니다.

Self-Check | 지금 나는 다양한 각도로 바라보는데 익숙한가요?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

매우 아니에요

매우 그래요

□ 문제 자체보다 대상에 더 공감하기!

문제정의를 잘 하기 위해서는 문제를 설명하는 각종 글자와 숫자가
아니라 문제를 직면하고 있는 대상의 입장에서 생생한 이야기를 듣고,
느끼고, 공감할 때 비로소 깊이 있는 진짜 문제를 들여다볼 수 있습니다.

Self-Check | 지금 나는 문제보다 문제를 직면하고 있는
대상 입장에서 생각해보는 것이 익숙한가요?

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

매우 아니에요

매우 그래요

100up 준비하기 _ 02 만능열쇠 획득하기

만능열쇠 획득하기

100up의 문제정의 전 과정에서 ‘이것만 알면 성공한다!’는 만능 열쇠가 있을지 궁금한가요?
많은 이들이 깊은 문제정의로 들어가지 못하고 표면적 문제정의에 머무르는 것을 쉽게 목격할 수 있는데,
‘5whys’가 여러분을 조금 더 쉽게 본질에 접근할 수 있도록 도움을 줄 수 있습니다. 우리가 정의하고자 하는
문제는 대체로 복잡하여 ‘왜 그럴까?’ 질문을 한 번만 던진다고 해서 그 답을 알기가 쉽지는 않습니다. ‘왜 그럴까?’
질문을 최소 5번 되물어본다면 깊이 들여다보기 어려웠던 본질에 한 걸음 더 다가갈 수 있을 것입니다. 질문을 하는
것은 100up이 지금부터 소개할 모든 과정마다 놓치지 말아야 할 중요한 법칙이니 꼭 잊지 말아주세요!

사례 | 5whys 를 통해 문제를 정의

그린피스 보고서에 의하면 매년 800만톤의 플라스틱이 바다로 흘러 들어가 생태계를 파괴한다고 합니다.

5whys 로 이 문제에 질문을 던져본다면 어떨까요?



[참고] 5whys 는 도요타 자동차의 제조혁신과정에서
문제-원인을 명확히 하기 위해 개발된 테크닉입니다.

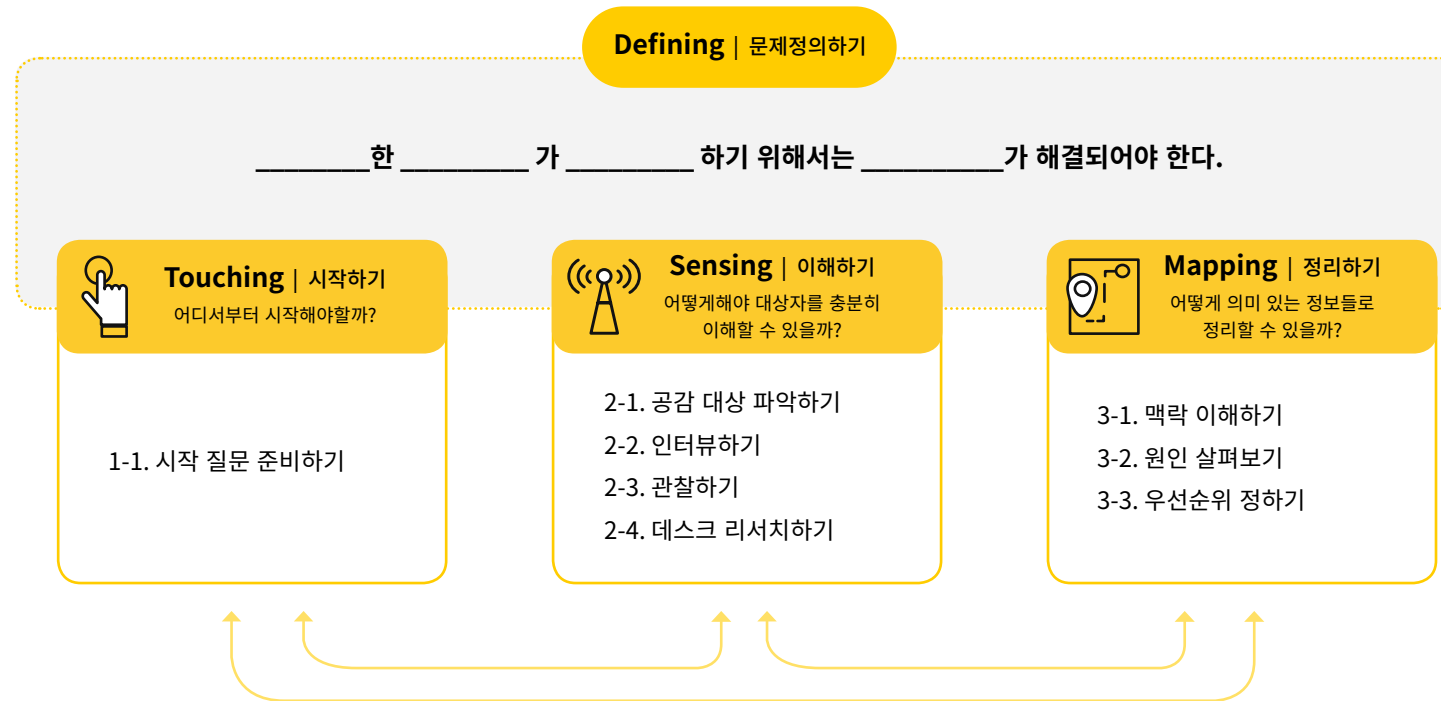
03 본격! 문제정의 프로세스 —

100up 문제정의 프로세스

100up의 여정은 크게 3단계로 진행이 됩니다.

중요한 점은 단계를 순차적으로 진행하더라도 진짜 문제가 무엇인지 정의하기 어려울 수도 있다는 것입니다.

단계를 수행했음에도 확신이 들지 않는다면 그 단계를 반복해도 좋고 필요에 따라 앞 단계로 다시 돌아가도 좋습니다.



이럴 때 100up하세요.

하나,

우리팀 문제정의 쇼케이스를 마련하자.

긴 시간 문제해결을 위해 노력했던 우리팀, 어떤 사업을 하느냐가 아니라 어떤 문제를 해결하려고 하는지 이번 기회에 다시 한번 문제를 탐구해보세요.

둘,

이 문제를 100up을 통해 알려보자.

긴 시간 탐구해온 사회문제, 그 복잡함 속에서 발견해낸 통찰을 공유하세요. 문제해결의 씨앗이 될 것입니다.

셋,

사회혁신 공모전을 준비한다면 문제정의 부터!

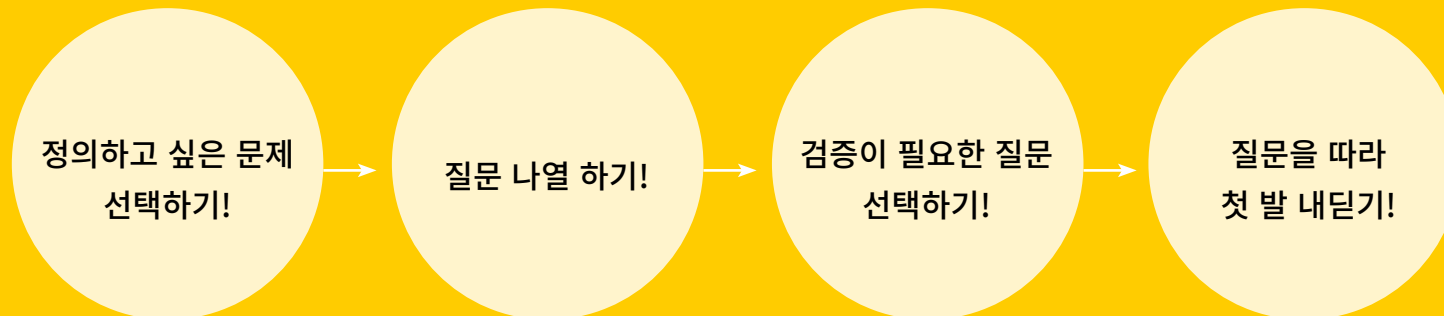
새로운 사회혁신 프로젝트를 위한 아이디어를 생각하기 전에 문제의 본질을 향해 계속해서 질문해보세요.

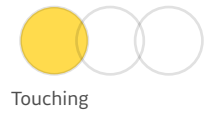
1단계 Touching

시작하기

Touching(시작하기) 단계는 여행의 목적지를 정하는 단계로 구체적인 여정은 모르지만 그 방향성을 정하는 첫 시작이 됩니다. 여러분의 마음에 유독 어떤 문제에 대해 ‘그 문제가 왜 발생하는 것인지?’, ‘내가 해결해볼 수는 없는 것인지?’ 등 많은 질문들이 떠오르나요? 문제정의 여정의 시작점이 될 질문을 세워보세요!

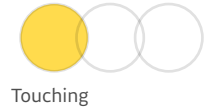
1-1. 시작 질문 준비하기





1-1. 시작 질문 준비하기

본격적으로 문제정의를 시작하기에 앞서
'나(우리)는 어떠한 검증을 하고 싶은가?'에 대해
먼저 고민을 해보는 것이 중요합니다.



1-1 시작 질문 준비하기

왜 하나요?

본격적으로 문제정의를 시작하기 앞서 어떤 상황에 대해 문제정의를 하고자 하는지 구체적으로 생각해보고,
그 다음 단계로 나아가는데 나침반이 되어줄 ‘검증이 필요한 질문과 원인(가설)’을 선별해보는 것이 필요합니다.

사용하는 TOOL | 질문 리스트 & 원인 리스트

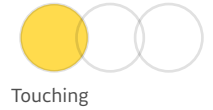
언제 사용하는 것이 좋나요?

- 문제정의를 시작하기에 앞서 무엇을 검증해야 할지 정리할 때
- 문제정의를 진행하는 중 진행 방향성을 점검하고 싶을 때
- 팀으로 문제정의를 진행하고 있다면 서로의 이해가 동일한지 확인하고 싶을 때

도움닫기 Tip

- 정보가 충분하지 않은 상태에서 세우는 초기 가설은 미완성인 경우가 많습니다. 문제정의 과정을 진행해나가면서 질문과 원인의 리스트를 계속 추가하고 삭제하다 보면 더 고도화된 가설을 만들어 갈 수 있습니다.
- 문제정의에 대한 동기가 강할수록 더 즐거운 경험을 하실 수 있습니다. 정의하고자 하는 문제에 내 마음이 반응하지 않는다면, 과감히 다른 주제를 찾아보는 것도 좋습니다!

1-1 시작 질문 준비하기



우리가 정의하고자 하는 문제가 정의할 가치가 있는지 궁금한가요? 그렇다면, ‘얼마나 해결이 시급한 문제인지’, ‘우리 외에도 얼마나 많은 이들이 해결을 원하고 있는 공감을 얻는 문제인지’, ‘해결이 된다면 얼마나 사회에 큰 긍정적 영향을 줄 수 있는 문제인지’ 세 가지 기준을 가지고 논의해보셔도 좋습니다.

시급성

- 문제가 대상자의 삶의 질과 직결될 정도로 시급 한가요?
- 문제 때문에 고통 받는 사람들의 수가 점점 늘어나고 있나요?

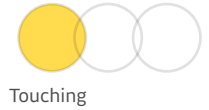
공감도

- 당사자 외에도 많은 사람들이 문제의 심각성에 대해 공감하나요?

임팩트

- 장기적으로 보았을 때, 이 문제가 꼭 해결되어야 하나요?
- 문제를 해결했을 때, 많은 사람들에게 혜택을 주나요?

* 위 3가지 기준이 충족된 UN SDGs의 17가지 목표를 참고해보셔도 좋습니다



1-1 시작 질문 준비하기

실행방법

동기 공유 하기

1. 여러분이 문제 정의 여정을 시작하게 된 동기와 그 동기를 제공한 특정한 상황에 대해 공유해 봅니다. 혼자서 진행된다면 곰곰이 생각해보며 작성해보셔도 좋고, 팀으로 진행된다면 팀원들과 이야기 나누며 동기가 팀 전체에 동일한 온도로 골고루 스며들 수 있도록 이야기를 나눠봅니다.

질문 리스트 작성 하기

2. 위와 같은 상황을 겪으며 갖게 된 질문이 있으신가요? 지금은 완벽한 질문들을 추려서 준비하는 과정이 아니기에 가감없이, 판단없이 떠오르는 질문을 모두 작성해봅니다. 팀으로 진행된다면 우선 상의하지 않고 개별적으로 작성한 후, 한 명 씩 돌아가며 빠짐없이 공유합니다.

원인 리스트 작성 하기

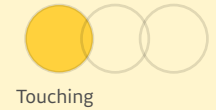
3. 질문을 던지며 다양한 관점으로 해당 상황을 바라보게 되셨나요? 현재 충분한 리서치가 완료된 상황은 아니기에 어떠한 이유로 인해 해당 상황이 발생한다고 생각하는지 아는 선에서 작성해봅니다. 팀으로 진행하신다면 우선 상의하지 않고 개별적으로 작성한 후, 한 명 씩 돌아가며 빠짐없이 공유합니다.

검증할 가설 선별 하기

4. 2번에서 작성한 '질문 리스트'와 3번에서 작성한 '원인 리스트' 중에 다음 과정에서 진짜 문제정의에 한 발자국 다가갈 수 있는 징검다리가 되어줄 검증해보고 싶은 가설들을 선별하거나 혹은 또 떠오르는 것이 있다면 또 추가해봅니다.

우선 순위 세우기

5. 검증을 하고 싶은 가설을 선별하였다면, 어떤 가설부터 검증하는 것이 좋을지 우선순위를 세워봅니다.



1-1 시작 질문 준비하기

질문 리스트 & 원인 리스트 작성하기 (예시1_발달장애인의 일자리)

[예시1] 발달장애가 있는 친구에게 공감하며 성인 발달장애인의 일자리 문제에 대한 문제정의를 진행한 사례를 다루고 있습니다.

어떤 문제를 정의하고 싶은지 개인의 경험을 되짚어 보고, 어떤 질문의 답을 얻고 싶은지, 어떤 원인을 살펴보고 싶은지 본격 리서치 전에 깊이 고민해보며 그 다음 단계를 준비할 수 있었습니다.

※ 본 예시는 발달장애인의 강점 기반 일자리를 개발하고 있는 POI(파워온임팩트)의 문제정의 과정을 각색한 내용입니다.

1. 어떤 상황을 경험하여 문제정의를 시작하게 되었나요?

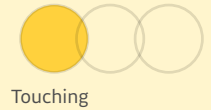
저는 K대에서 컴퓨터공학을 전공하는 4학년 대학생입니다. 같은 학년에 조금 특별한 친구가 있습니다. 그 친구는 중고등학교 때 수학올림피아드에서 수상도 하고, 영어도 잘하고, 프로그래밍도 정말 잘하는데, 사람들과 이야기 하는 걸 조금 어려워하는 발달장애가 있는 친구입니다. 저는 요즘 막 학년으로 취업준비를 열심히 하고 있는데, 그 친구는 대학시절에 그렇게 열심히 했는데도 입사할 수 있는 회사가 없다는 이야기를 듣고 충격을 받았습니다. 복잡한 문제이겠지만 무엇이 정말 문제이기에 이런 현상이 발생하는 것인지 문제정의를 하고 싶어 100up에 참여하게 되었습니다.

2. 위 상황에 대해 갖게 된 질문은 무엇인가요? [질문 리스트]

- ✓ 친구도 발달장애인이지만 회사에서 충분히 잘할 수 있는 일이 있지 않을까?
 - 무조건 취업만 하면 친구가 행복해지는 걸까?
- ✓ 발달장애인 전체 인구 중 비슷한 고민을 하는 사람은 몇 명이나 있을까?
 - 다른 발달장애인들은 어떻게 10대, 20대를 보내고 있을까?

3. 내가 아는 선에서 생각해봤을 때, 위 상황이 발생하는 원인은 무엇일까요? [원인 리스트]

- ✓ 취업 관련 정보의 비대칭성 (충분히 정보를 잘 얻는 사람이 있는 반면, 어려워하는 사람도 많음)
- ✓ 목적 불확실성 (발달장애인 취업의 목적이 무엇인지 사회가 깊이 고민하지 않는 것 같음)



1-1 시작 질문 준비하기

질문 리스트 & 원인 리스트 작성하기 (예시2_환아의 행복한 병원생활)

[예시2] 한 엄마가 병원에 입원하게 된 어린 자녀를 위해 문제정의를 진행한 사례를 다루고 있습니다. 추상적으로 ‘아이가 병원에서도 행복했으면 좋겠다’는 소소한 동기에서 시작해서 어떻게 문제를 정의해야 하는지 막막했는데 궁금한 질문을 던져보며 그 다음 단계를 준비할 수 있었습니다.

※ 본 예시는 병원에 장기 입원하고 있는 어린 아이들의 놀 권리를 보호하는 목적으로 개발한 Play Aid Kit의 문제정의 과정을 각색한 내용입니다.

1. 어떤 상황을 경험하여 문제정의를 시작하게 되었나요?

저는 5살 여아가 있는 초보엄마입니다. 어느 날 딸이 고열이 나서 병원에 갔는데, 한 달 정도 입원을 해야한다고 했습니다. 이전에도 며칠 정도 입원은 해보았으나 이렇게 장기로 입원하는 것은 처음이라 두렵기도 하고 막막하기도 해서 눈물이 앞을 가렸습니다. 집에서 딸 아이가 좋아하는 인형을 몇 개 챙겨서 병실로 갔습니다. 하루 이틀은 혼자 인형을 가지고 놀기도 했는데, 낯선 병실에서 무서운 주사를 매일 맞으며 울고불고 하는 아이를 보고 있자니 마음이 아프고 보채는 아이를 달래는게 힘들어서, 그렇게 안 보여주려 노력했던 스마트폰도 자주 보여주게 되었습니다. 어차피 받아야 하는 치료이고 오래 머물러야 하는 병원이라면 조금 더 아이가 이 시간에 행복했으면 좋겠다는 생각을 하게 되었고, 어떻게 하면 행복하게 해줄 수 있을지 문제를 정의하고 싶어 100up을 시작하게 되었습니다.

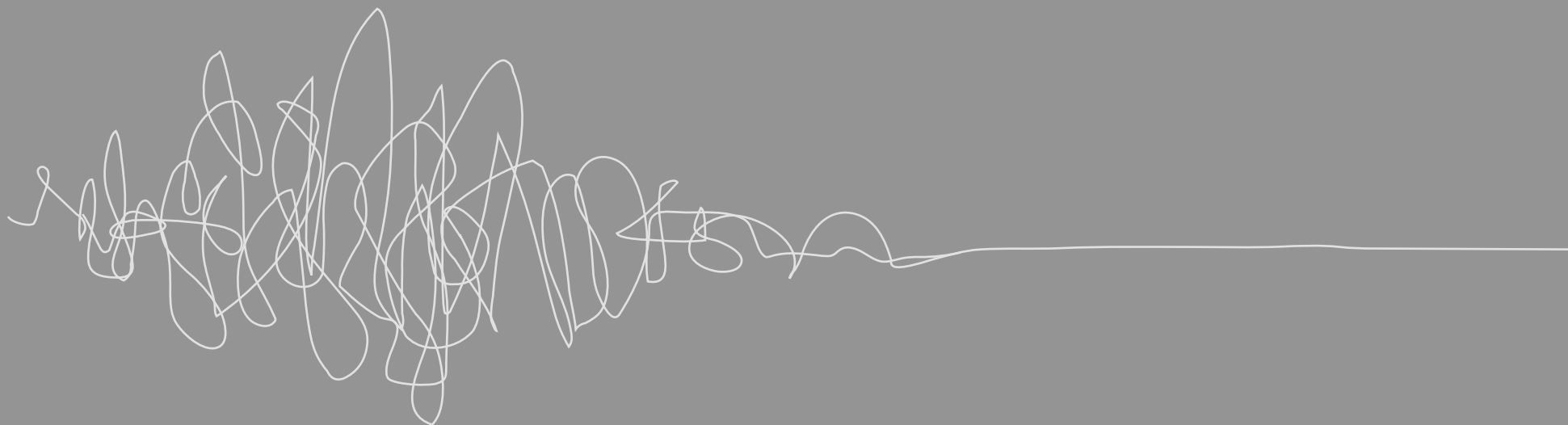
2. 위 상황에 대해 갖게 된 질문은 무엇인가요? [질문 리스트]

- ✓ 아이들이 병원에서도 잘 놀 수 있는 방법은 없나?
 - 아이들이 병원에서도 환하게 웃을 수 있는 경험을 할 수는 없을까?
- 아이들이 병원에서 외롭지 않을 수는 없나?
 - ✓ 같은 장난감은 지루해하고 그렇다고 매번 사줄 수는 없고, 새로운 방법은 없을까?
- ✓ 왜 아이들은 병원을 무서워할까?
 - ✓ 유튜브와 같이 적극적인 콘텐츠 말고 조금 더 재미있지만 유익한 무언가는 없을까?

3. 내가 아는 선에서 생각해봤을 때, 위 상황이 발생하는 원인은 무엇일까요? [원인 리스트]

- ✓ 모든 것이 너무 낯설고 무서움 (병원 옷, 병실 인테리어, 식사 등)
- ✓ 유튜브는 계속 새로운 것을 볼 수 있는데 장난감은 친구가 다양하지 않은 이상 새로운 이야기를 이끌어내기 어려움

잠깐! 체크해보셨나요?



문제를 정의하는 과정은 매우 비선형적이며, 처음 세운 질문이 꼭 맞지 않을 수도 있습니다.

100up과 함께 모호함에서 점점 방향성을 찾아가는 즐거운 여정을 기대해보셔도 좋아요!

2단계. Sensing

이해하기

Sensing(이해하기) 단계에서는 문제와 관련된 정보들을 수집하는 단계입니다.

문제와 관련된 이해관계자를 파악해보면서 문제를 겪는 대상자와 이해관계자를 공감해보고

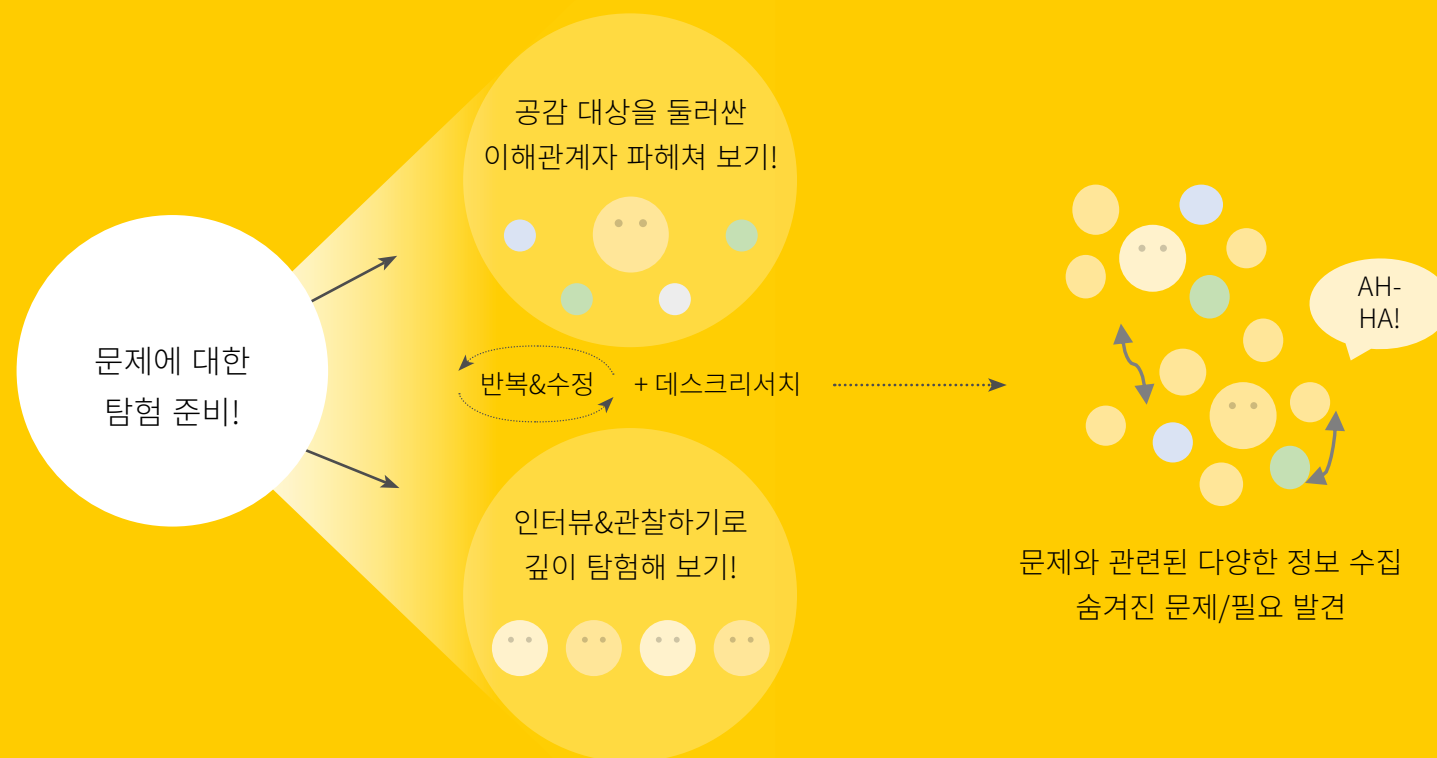
다양한 현상을 관찰을 해보면서 문제 정의에 필요한 정보들을 모읍니다.

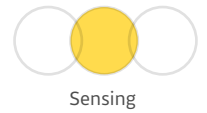
2-1. 공감 대상 파악하기

2-2. 인터뷰하기

2-3. 관찰하기

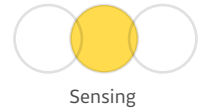
2-4. 데스크 리서치하기





2-1. 공감 대상 파악하기

문제에 대한 정보를 모으기 위해 먼저,
문제와 관련된 이해관계자를 파악해봅니다.



2-1 공감 대상 파악하기

왜 하나요?

대상과 관련된 직·간접적 이해관계자들을 사전에 정리해보면 문제와 얽혀있는 다양한 이해관계자를 파악할 수 있고, 단편적인 문제 발생 현상보다 문제 발생 원인과 이해관계자간의 상호 관계를 발견할 수 있습니다. 또한, 해당 문제를 해결하고 있는 개인·기관을 알게 되면서 현시점에서 진행되고 있는 솔루션을 인지하고, 아직 해결되지 못한 문제가 무엇인지 파악할 수 있습니다.

사용하는 TOOL | 이해관계자 지도

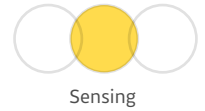
언제 사용하는 것이 좋나요?

- 대상자를 둘러싼 환경에 대한 이해가 적을 때
- 기존에 문제를 해결하고 있는 기관·기업을 파악하고 싶을 때
- 어디서부터 문제를 풀어나가야 할지 명확하지 않을 때

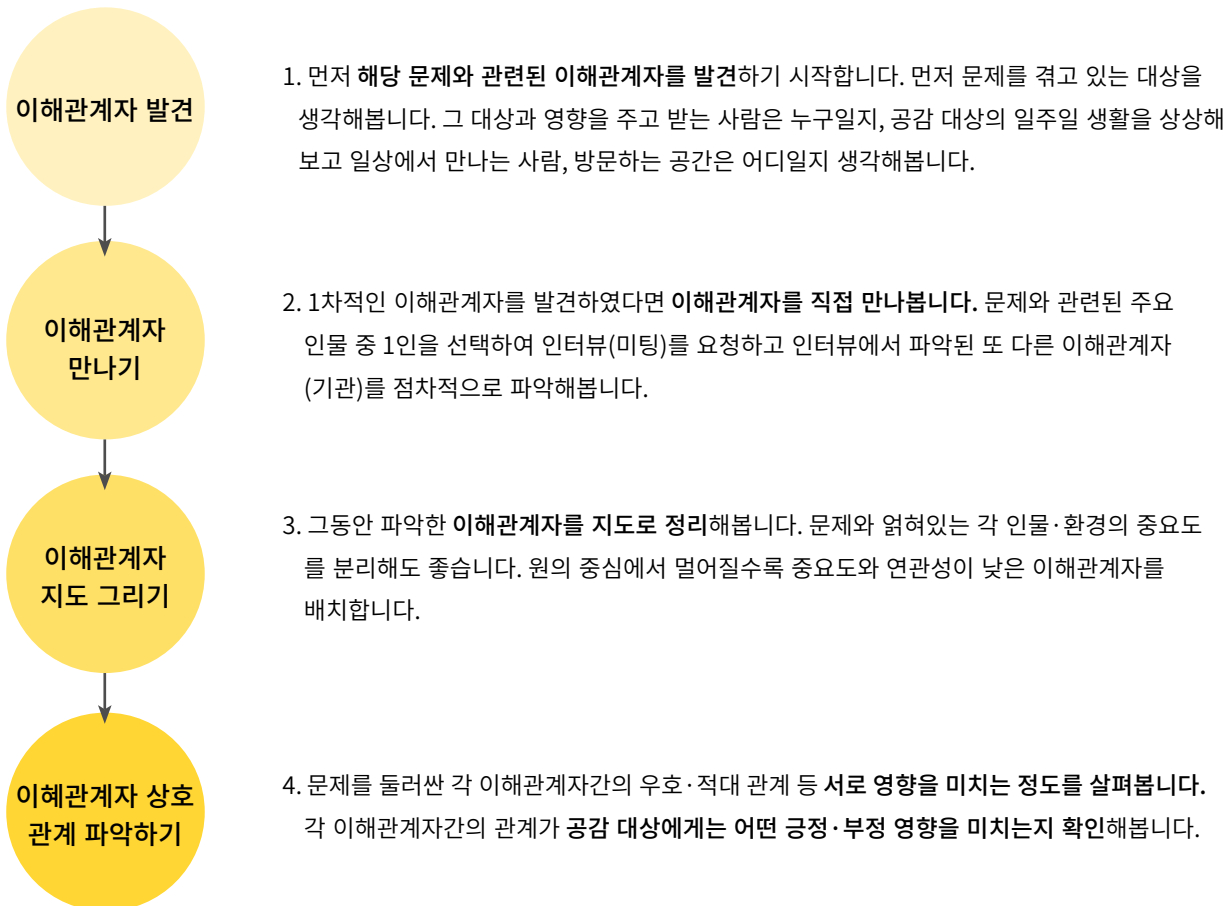
도움닫기 Tip

- ‘카카오톡 오픈채팅’, ‘카카오같이가치 (together.kakao.com)’에 해당 문제와 관계 있는 키워드를 검색하면 해당 문제 관련 주요 이해관계자를 발견할 수 있습니다.
- 해당 문제를 해결하는데 적극적으로 활동하는 주요 인물(챔피언)을 알게 되면 그와 연결된 이해관계자(기관)를 알게 되면서 해당 문제 관련 이해관계자를 빠르게 파악할 수 있습니다. 주요 인물과 먼저 만남을 시도해보세요.

2-1 공감 대상 파악하기

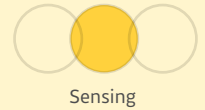


실행방법



2-1 공감 대상 파악하기

이해관계자 지도 그리기 (예시1_발달장애인의 일자리)



‘친구도 발달장애인이지만 회사에서 충분히 잘할 수 있는 일이 있지 않을까?’ 질문으로 시작해 먼저 발달장애인 부모와의 만남을 통해 다양한 이해관계자를 파악할 수 있었습니다. 인터뷰와 데스크 리서치를 통해 이해관계자를 폭넓게 파악할 수 있었습니다.

1. 기존에 알고 있었던 이해관계자는 누구인가요?

- 발달장애인, 부모, 학교 선생님, 지역복지관, 자폐인사랑협회

2. 새롭게 알게 된 이해관계자는 누구인가요?

- 부모 커뮤니티
- 자폐인사랑협회, 커리어플러스센터
- 베이베터(사회적 기업), 발달장애인훈련센터

3. 이해관계자들이 이야기하는 문제는 무엇인가요?

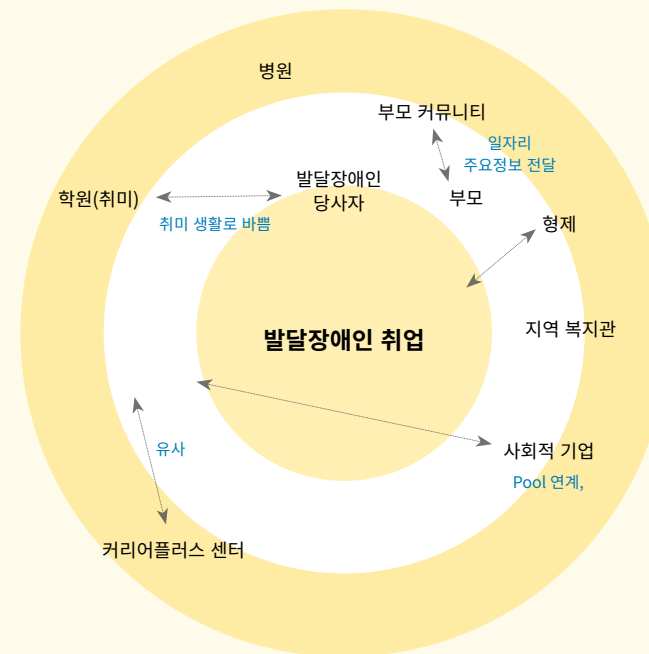
- 특별한 재능이 있지만 사회성이 부족하여 일반 기업에 취업하는데 어려움이 있음
- 장애인 등록을 하지 않는 사람들도 많아 복지 혜택을 받지 못하는 사각지대에 있음

4. 이해관계자들이 기존에 시도하고 있는 문제해결 방법은 무엇이었나요?

- 직업교육훈련

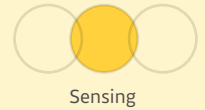
5. 아직 해결되지 못한 문제는 무엇인가요?

- 발달장애인 부모는 통합적인 정보를 알기가 힘들었음
- 이미 개발된 직무들은 있었지만 단순 직무에 가까웠고,
IT 등 다양한 발달장애인 맞춤형 직주가 없다는 것을 발견



2-1 공감 대상 파악하기

이해관계자 지도 그리기 (예시2_환아의 행복한 병원생활)



‘왜 아이들은 병원을 무서워할까? 행복한 경험을 줄 수 있을까?’ 질문으로 시작해 병원에서 아이와 관계를 맺는 사람들을 생각해보았고, 아이에게 즐거운 경험을 주기 위해 노력하는 사회복지사를 알게 되고, 건강한 어린이 놀이도구를 만드는 ‘Play 31’이라는 기업을 알게 되었습니다.

1. 기존에 알고 있었던 이해관계자는 누구인가요?

- 의사, 보호자

2. 새롭게 알게 된 이해관계자는 누구인가요?

- 병원 내 어린이 놀이 프로그램 담당 사회복지사
- 간호사
- Play 31 (사회적 기업)

3. 이해관계자들이 이야기하는 문제는 무엇인가요?

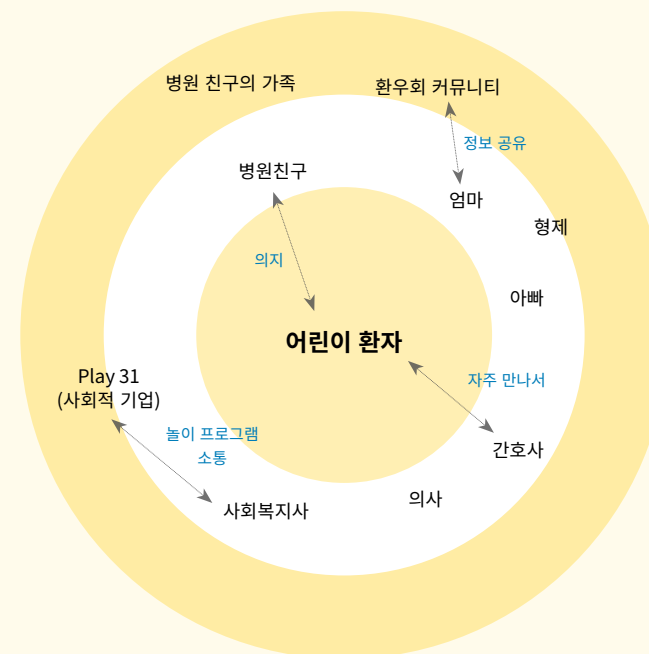
- 딱딱한 분위기, 낯선 사람들
- 어려운 의학 용어
- 아픈 주사 / 쓴 약

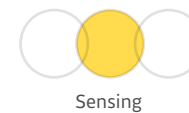
4. 이해관계자들이 기존에 시도하고 있는 문제해결 방법은 무엇이었나요?

- 팝업 놀이 프로그램

5. 아직 해결되지 못한 문제는 무엇인가요?

- 병원 입원 기간 중 심리적 안정감을 느끼는 것

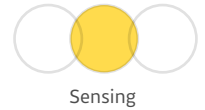




2-2. 인터뷰하기

이해관계자와 인터뷰를 진행하여
실제 경험과 의견을 들어봅니다.

2-2 인터뷰하기



왜 하나요?

인터뷰는 문제 발생의 증상뿐만 아니라 원인을 파악하게 돕는 중요한 활동입니다. 문제를 겪는 대상자의 실제 경험을 들을 수 있고 인터뷰를 바탕으로 문제의 원인, 숨겨진 필요를 파악해볼 수 있습니다. 또한, 이해관계자 인터뷰를 통해 문제를 바라보는 관점을 다양하게 넓힐 수 있습니다.

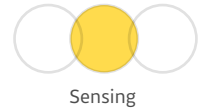
사용하는 TOOL | 인터뷰 준비하기, 인터뷰 기록하기

언제 사용하는 것이 좋나요?

- 기사, 문헌 자료 등 문서를 통해 먼저 문제를 알게 되었을 때
- 공감 대상이 중요하게 생각하는 것을 초점 맞추고 싶을 때
- 공감 대상의 감정과 경험을 듣고 싶을 때
- 이해관계자 지도를 채워나갈 때

도움닫기 Tip

- 인터뷰 대상자를 찾기 어렵다면 카카오톡 검색 기능을 활용하여 해당 키워드와 관련된 기관에게 ‘플러스친구’ 맺기를 통해 인터뷰를 요청하거나 ‘카카오톡 오픈채팅’에 참여하여 인터뷰를 요청할 수 있습니다.
- 인터뷰를 시작하기 부담된다면 공감 대상과 자연스러운 시간을 보내면서 대화를 통해 공감 대상의 경험과 의견을 들어봅니다.
- 인터뷰 시 사진 기반으로 인터뷰하면 그 때의 감정을 세밀하게 공유 받을 수 있습니다. 인터뷰 대상자에게 자신의 경험을 사진으로 기록해주기를 요청해보세요.
예) ‘하루 일하면서 좋은 경험과 나쁜 경험을 사진으로 찍어주세요.’ ‘당신의 다이어트를 방해하는 요소, 돕는 요소를 사진으로 찍어주세요.’



2-2 인터뷰하기

실행방법

인터뷰 목적·
대상자 선정
하기

인터뷰 대상자
특성 파악

인터뷰 질문
만들기

인터뷰
진행하기

- 관계 형성
- 쉬운 질문 → 심층 질문
- 답변 재확인하기

인터뷰 내용
정리하기

[인터뷰 준비하기]

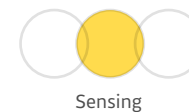
1. 먼저 인터뷰는 통해 무엇을 확인하고 싶은지 정리해보고 이해관계자 중 해당 질문(가설)에 대한 답을 얻을 수 있는 인물 3인을 선정하여 인터뷰를 요청합니다.
2. 인터뷰에 앞서 인터뷰 대상자의 성격, 특성, 기본 정보를 파악해봅니다.
인터뷰 대상자가 편한 환경으로 장소를 정하고 인터뷰의 목적을 자세하게 설명합니다.

[인터뷰 진행하기]

1. 인터뷰 초반에는 친근감을 형성하는 것이 중요합니다. 무거운 주제보다는 가벼운 주제로 나와 상대방을 알아갈 수 있는 질문을 하여 관계를 형성합니다.
2. 준비한 질문을 토대로 인터뷰를 진행합니다.
인터뷰를 진행할 때는 모든 대화를 빠짐없이 기록합니다.
3. 인터뷰 마무리 시점에는 지금까지 들은 것을 다시 반복하여 정리하면서 내가 이해한 내용이 맞는지 대상자의 반응을 확인합니다.

[인터뷰 내용 정리하기]

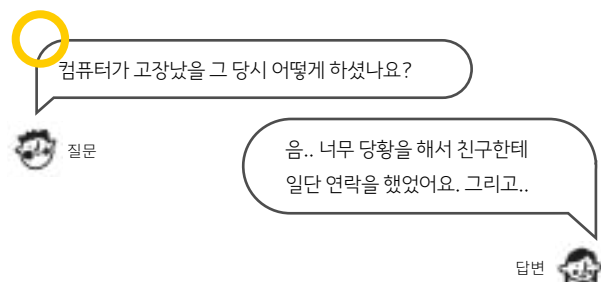
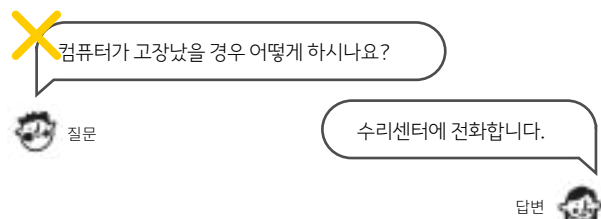
1. 인터뷰가 끝나면 무엇을 보고, 듣고, 배웠는지 정리해봅니다.
인터뷰 대상자들의 답변 중에 유사한 답변이 있는지, 차이점은 무엇인지 발견합니다.
2. 파악한 내용을 바탕으로 추가 인터뷰가 필요할지, 인터뷰 질문을 재검토해야 할지 판단합니다.



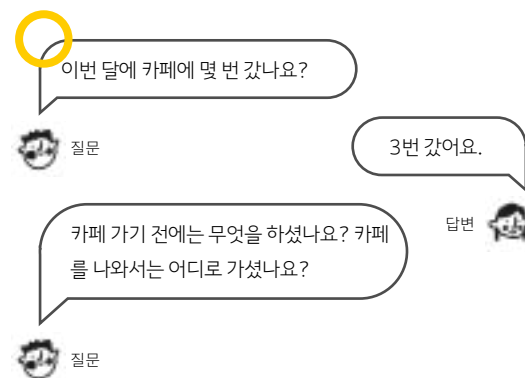
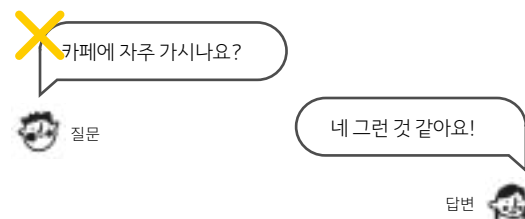
2-2 인터뷰하기

좋은 인터뷰는 어떻게 할까요?

- 1 일반적인 답변을 피하기 위해 **경험 위주의 질문**을 해보세요.
경험을 물어보면 그때의 상황을 구체적으로 답변할 수 있습니다.



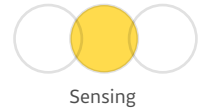
- 2 단편적 시점보다는 **경험의 과정**을 물어보세요. 상황이 발생하기 전, 후의 과정을 들어본다면 예상하지 못한 문제를 발견할 수 있습니다.



좋은 인터뷰 Tip

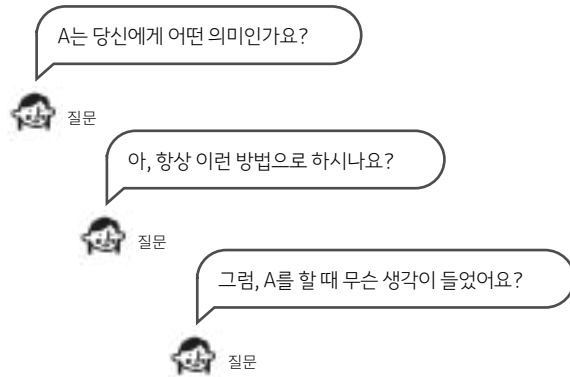
- 질문 뒤 답변을 생각할 수 있도록 5초 이상 기다려주세요.
- 가능하다면 실제로 그 자리에서 그 경험을 해보도록 하고 직접 관찰해보세요.
- 실험자와 피실험자의 관계가 아닌 장인과 수제자의 입장이 되어 공감 대상의 삶을 배우는 태도로 인터뷰 해보세요.

2-2 인터뷰하기

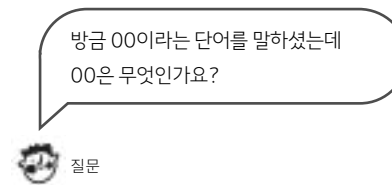


좋은 인터뷰는 어떻게 할까요?

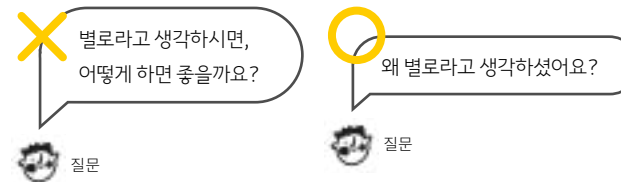
- 3 ‘왜?’ 라는 질문을 조심스럽게 사용해 보세요. 직접적으로 ‘왜 그러셨나요?’ 라고 물어보는 것보다 답변을 경청하고 후속 질문을 자연스럽게 이어가세요.



- 4 모호한 답변을 들었을 때는 다음 질문을 통해 내용을 파악해 보세요.

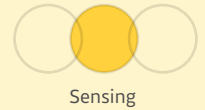


- 5 해결책이 아닌 문제점을 이야기하도록 질문을 구성하세요.



좋은 인터뷰 Tip

- 원하는 답변이 잘 나오지 않아도 긍정적인 태도로 임해주세요.
- 인터뷰 대화의 90%는 상대방의 이야기를 들어주세요.
- 내가 원하는 답을 유도하지 마세요.



2-2 인터뷰하기

인터뷰 준비하기 (예시1_발달장애인의 일자리)

발달장애 청년과 가장 직접적인 이해관계자 있는 어머니와 만나 자녀의 직업을 찾기까지 과정은 어떠하였는지 인터뷰를 진행했습니다.

자녀가 흥미 있는 일을 찾는 것부터 기업에 지원하는 데 어려운 경험은 무엇인지 단계별 질문을 구성하였습니다.

- 인터뷰 목적 : 발달장애인 자녀를 둔 부모가 자녀의 직업을 찾기까지의 여정
- 대상 프로필 : 22세의 발달장애인 자녀를 둔 어머니 (인권 강사로 활발하게 활동, 경기도 거주, 활발한 네트워크 활동)
- 장소 : 어머님 집 근처 역 카페

기동질문1

자녀의 알맞은 직무를 찾기 위해 자녀의 특징을 어떻게 파악하셨나요?

가지질문

- 직업을 가지기 위해 어떤 행동을 하셨나요?
- 자녀의 양육과 직무개발을 위해 어떤 이해관계자들을 만나시고 도움과 기회를 얻으셨나요?

기동질문 2

구직 정보는 주로 어디에서 얻으셨나요?

가지질문

- 직업을 찾는 과정 중 어떤 불편함이 있었나요?
- 기존 장애인 구인구직 사이트에서 느끼는 어려움, 한계점은 무엇인가요?

기동질문 3

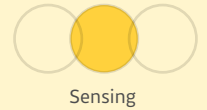
원하는 일자리에 지원할 때 어떤 준비를 하셨나요?

가지질문

- 면접 준비는 어떻게 하시나요? 면접 시 어떤 애로사항이 있으신가요?
- 자녀에게 맞는 직무인지 어떻게 판별하시고, 자녀와 소통하시나요?

· 꼭 확인해봐야 할 것 :

- 알맞은 직무 발견 및 기업 지원까지의 경험
- 어머니의 주요 이해관계자
- 발달장애인 채용 정보를 얻는 채널



2-2 인터뷰하기

인터뷰 기록하기 (예시1_발달장애인의 일자리)

인터뷰 대상자가 말한 가장 기억에 남는 말

- 집에서 가까운 곳으로 취업을 원하는데, 직장은 강동이나 강남 쪽에 모여 있으니까 거리가 멀면 엄두를 못 낸다.
- 발달장애인 중에 기능은 뛰어난데 남과 소통하는 기본적인 훈련이 안 된 경우가 있다. 이 경우에는 소통하는 훈련이 먼저 필요하다.
- 자기의 생각을 남에게 제대로 표현할 수 있는 능력이 없고, 배워본 적이 없다. 이 부분을 감안하고 훈련을 해줘야 숨겨진 능력이 밖으로 나올 수 있다.
- 돈에 대해 일찍 깨어 자녀가 월급을 스스로 관리하는 것도 가능하게 되었음. 돈이 생기는 대로 쓰거나 엄마한테 받아 쓰는 의존적인 모습으로는 가지 않게 유도했었다.
- 취업 특수학교에서 고등학교 3학년을 끝내고 나서 2년 동안 직업훈련을 하는 과정이 따로

인터뷰 대상자가 가장 관심있는 것 또는 중요하게 여기는 것

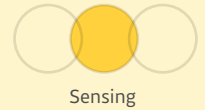
- 자녀가 좋아하는 일을 시키는 것

확인해보기

- 인터뷰를 통해 새롭게 알게 된 것은 무엇인가요?
가정에서부터 돈과 직업에 대한 인식 교육이 필요하다.
편하게 소통할 수 있는 직장 분위기, 훈련 기간 필요하다.
- 다음에는 어떤 대상을 인터뷰 하면 좋을까요?
발달장애인 강점 찾기 전문가, 부모들이 자발적으로 만든 협동조합
- 다음 인터뷰에서 반영해야 할 중요 사항은 무엇인가요?
발달장애인을 고용하는 기업 입장에서는 어떤 애로사항이 있는지도 살펴보고 싶다.

기타 주목할 만한 점

- 부모님들 중 적극적으로 발달장애인 자립을 위한 모임 활동하는 분들이 많음



2-2 인터뷰하기

인터뷰 준비하기 (예시2_환아의 행복한 병원생활)

병원에서 생활하는 어린이의 불편함은 무엇이 있을지 궁금해 옆 병실에서 오랫동안 병원 생활을 한 10살 어린이와 놀이를 하며 대화를 시도했습니다.
대화하면서 어린이 환자가 주로 가지고 노는 장난감, 게임은 무엇인지 알 수 있었고, 병원 생활 동안 심리적 안정감을 주는 것이 중요하다는 것을 알게 되었습니다.

- 인터뷰 목적 : 병원 생활의 불편함 찾기
- 대상 프로필 : 10세 소아 뇌전증 환자 (하루 7회 경기, 홍스쿨링, 특수교사 주2회 가정 방문, 유아기부터 현재까지 수시로 입원)
- 장소 : 병실

기동질문 1

병원 생활의 좋은 점은?

가지질문

- 병원에서 좋아하는 곳은 어디야?
- 병원에서 놀 수 있다면 어떤 놀이 공간이 있으면 좋을까?

기동질문 2

병원 생활의 나쁜 기억은?

가지질문

- 병원에서 처음 잠들 때 어땠어?
- 의사선생님이라든 간호사 언니랑은 친해?

기동질문 3

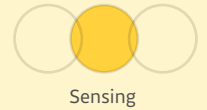
병원에서 엄마한테 매일 한 가지 숙제를 내준다면?

가지질문

- 왜 엄마랑 함께 놀고 싶어?
- 병원에서 엄마랑 하고 싶은 게 있을까?

· 꼭 확인해봐야 할 것 :

- 침대 주변의 사물
- 가장 좋아하는 장난감



2-2 인터뷰하기

인터뷰 기록하기 (예시2_환아의 행복한 병원생활)

인터뷰 대상자가 말한 가장 기억에 남는 말

- 아빠가 새로운 장난감을 준비해 주세요. 게임을 맘대로 할 수 있고, TV를 맘대로 볼 수 있어요. 밥을 무료로 줘요. 휠체어 타는게 좋아요! 물고기 구경하는 것이 좋아요.
- 검사할 때 주사를 놓으면서 “금방 끝나요” 하더니 계속, 계속,, 계속 곱하기 2시간만큼 계속 놓았어요. 금방이면 5분 정도인데, 제 생각으론 2시간이 넘었어요!! “조금만 더하면 끝나요” 하면서 계속 거짓말 했어요.
- 의사 선생님이 무슨 이야기 하는지 어렵고.. 궁금하고 고민이 되고, 엄마한테 물어보면 엄마가 이해되도록 다시 이야기를 해주시면 마음이 시원해지는 느낌이 있어요.
- 식판(테이블)이 너무 좋아요. 엄마가 입원 짐 쌀 때, 짐 되니까 장난감 다 가져가지 말라고 금지명령을 내리셨어요! 떨어트리고 오면 잊어 버린다고요...나만 쓸 수 있는 아~주 조금만

확인해보기

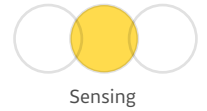
- 인터뷰를 통해 새롭게 알게 된 것은 무엇인가요?
 - 아이에게는 어른들이 많은 병원 생활이 무서울 수도 있다는 것
 - 의사 선생님이 말하는 게 어렵게 느껴지고 아이에게는 고민 지점이 될 수 있다는 것
 - 밤에 잘 때 무서움을 느낌, 안전, 안정에 대한 염려
- 다음에는 어떤 대상을 인터뷰 하면 좋을까요?
 - 환아 어머니
- 다음 인터뷰에서 반영해야 할 중요 사항은 무엇인가요?
 - 입원 시 아이를 위해 챙기는 물품은 무엇이 있는지
 - 보호자 입장에서 힘든 점

인터뷰 대상자가 가장 관심있는 것 또는 중요하게 여기는 것

- 어항 보는 것 물고기

기타 주목할 만한 점

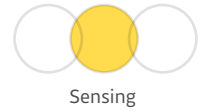
- 병원 내에 가장 좋아하는 장소가 있고, 그 장소를 통해 안정감을 얻는다.
- 누워있는 시간이 많으면 침대가 좁고 답답하게 느껴진다.
- 침대 옆에 주로 가지고 노는 장난감이 비치되어 있다.



2-3. 관찰하기

공감 대상과 관련된 통찰을 얻기 위해서는 대상의 세계에 깊이 뛰어들어야 합니다. 직접 말하는 것 이상의 문제를 찾기 위해 관찰을 진행합니다.

2-3 관찰하기



왜 하나요?

인터뷰와 자료 조사를 통해서 알게 된 문제를 직접 관찰해보면 사실과 다른 경우가 있습니다. 공감 대상 자신도 모르는 숨겨진 필요, 문제를 발견하기 위해서는 제 3자의 시각에서 행동과 맥락을 관찰하는 것이 필요합니다.

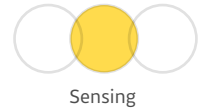
사용하는 TOOL | 그림자처럼 따라다니기, 한 장소에서 행동 관찰하기

언제 사용하는 것이 좋나요?

- 인터뷰만으로는 공감 대상이 겪는 문제를 파악할 수 없을 때
- 새로운 문제 발견을 하고 싶을 때
- 눈으로 직접 문제를 확인하고 싶을 때
- 불편함을 느끼는 그때의 감정을 느끼고 싶을 때

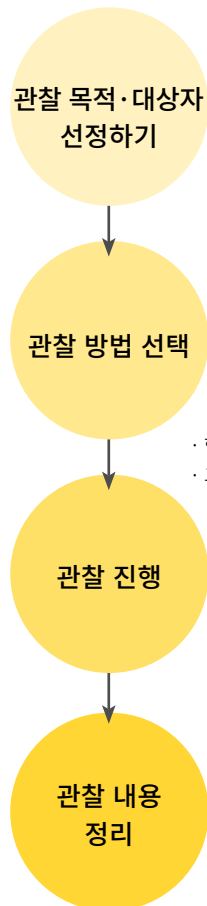
도움닫기 Tip

관찰을 잘 하고 싶다면, 객관적으로 보는 1단계 관찰을 30~60분 정도 진행합니다. 관찰한 모든 사실을 기록하고 아무것도 버리지 않습니다. 객관적인 데이터를 기반으로 가설을 세워보고 두 번째 관찰을 30~60분 동안 진행해봅니다. 두 번째 관찰은 관찰한 것에 대한 주관적인 생각을 적어봅니다. 내가 세운 가설이 맞는지 확인하고 새롭게 알게 된 것이 무엇인지 정리합니다.



2-3 관찰하기

실행방법

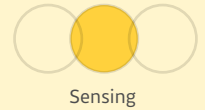


· 한 장소에서 행동 관찰하기
· 그림자처럼 관찰하기

1. 관찰을 진행할 대상자를 선정하고 무엇을 관찰할 것인지 준비합니다.
관찰 목적에 따라 알맞은 관찰 방법을 선택합니다.
2. 아래 두가지 방법 중 하나의 방법을 선택하고, 관찰 대상자에게 관찰 및 기록에 대한 사전 동의를 구합니다.
 - 1) 한 장소에서 행동 관찰하기
특정한 장소나 서비스에 집중할 때 사용하는 방법으로, 한 장소에 머무르면서 다양한 사람들의 행동을 관찰하고 패턴을 발견합니다.
 - 2) 그림자처럼 관찰하기
특정한 대상의 활동과 감정에 집중할 때 주로 사용하는 방법으로, 일정 시간 그림자처럼 따라다니면서 대상자의 특정 행동, 환경적인 특징, 만나는 사람과의 대화 등을 관찰하고 기록합니다.
3. 관찰한 내용을 정리하고 예측하지 못했던 대상자의 반응, 이해관계자, 상호작용은 무엇인지 확인해봅니다.
4. 계획한 관찰을 모두 진행한 다음 빈번하게 발생하는 행동이 있는지, 새롭게 관찰된 행동이 있는지 종합해봅니다.

2-3 관찰하기

그림자처럼 관찰하기 (예시1_발달장애인의 일자리)



발달장애인 친구의 강점, 문제 해결 능력, 사회성을 파악하기 위해 방학 동안 인턴을 하게 된 기업 담당자님과 함께 보드게임 카페를 갔습니다.
새로운 사람을 만나고 다양한 게임을 하는 모습을 관찰하면서 친구의 강점과 약점을 파악할 수 있었습니다.

· 주제 : 게임을 통한 감정 조절, 사회성, 문제 해결 능력 파악

· 일시 : 게임을 통한 감정 조절, 사회성, 문제 해결 능력 파악

· 장소 : 보드게임 카페

· 대상자 : 27세 발달장애 취업 준비생

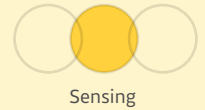
시간	활동 / 장소	내가 관찰한 것	감정(불만 ↔ 만족)	내가 해석한 것
9:00-9:20	서로 인사하기	눈을 잘 못 맞추지만 활발하게 인사함		감정과 느낌에 대한 발언을 잘함
9:20-10:00	첫 번째 게임	적극적인 대답, 코딩게임에 다소 인상을 찌푸림		기대감을 가지고 있고, 코딩 게임에 다소 어려움을 느낌
10:00-11:00	두 번째 게임	게임에서 패배하는 것에 큰 스트레스를 받지 않고 아쉬움을 표현함		적절한 몰입수준을 조절하는 능력이 있음
11:00-11:15	쉬는 시간	동료들에게 게임에 대한 조언을 해줌		게임에 대한 관심을 갖고 있으며 친해지면 사회성이 높아짐
11:15-11:45	세 번째 게임	어려운 게임에 집중력이 없어짐		난이도에 따라 태도가 달라짐

· 예상 행동 :

- 새로운 사람들과 어울리는 데 시간이 조금 필요할 것
- 좋아하는 것에는 집중력을 보일 것임

· 새롭게 발견한 사실 :

- 자신 있는 게임에는 감정 표현이 많으나 어려운 게임에는 조용함
- 난이도를 잘 맞춰야지 즐겁게 즐길 수 있음. 집중력 고려 필요



2-3 관찰하기

한 장소에서 행동 관찰하기 (예시2_환아의 행복한 병원생활)

지난주 인터뷰했던 어린이 병실에 찾아가 병실에 어떤 사람들이 방문하고, 어떤 대화를 하는지 관찰해보았습니다.

말로만 들었던 진찰 시간, 회진 시간을 직접 보면서 어린이 입장에서 느낄 수 있는 감정을 잠시나마 공감할 수 있었습니다.

· 주제 : 병원 생활의 불편함 찾기

· 일시 : 2019.01

· 장소 : 어린이 병실

· 대상자 : 10세 소아 뇌전증 환자

· 발생한 상황 (내가 직접 관찰한 것)

8시 45분 : 오전 진찰로 하루 시작

9시 10분 : 아침식사(죽)

10시 20분 : 링거 교환 및 약물 투여

11시 : 보호자 동행 아래 간단한 산책 활동

12시 : 점심식사 / 점심 이후 활동 수업 진행

17시~18시 : 회진 시간

20시 : 저녁식사

· 상황에 대한 해석 (내가 생각한 것)

- 병원에 낯선 어른들이 많기 때문에 심리적으로 안정되지는 못할 것이라 생각됨
- 엄마에 대한 의존도가 높음
- 의사, 간호사 선생님이라 대화 길지 않음, 아이에게 맞는 소통 방식 필요



사람들은 어떤 행동을 하며
과정은 어떠했나요?

- 식사
- 투약
- 검진
- 놀이 프로그램 진행
- 이동

활동이 일어나는 시간/공간적
환경과 분위기는 어땠나요?

- 조용하거나 정적인 분위기
- 이동이 많아서 안정감이 없었음
- 새로운 사람들 많이 지나다님

사람 간 또는 사람과 환경 사이에
어떤 상호작용이 있었나요?

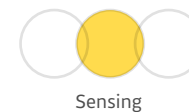
- 간호사와 오늘 기분 어땠는지,
일상에 대한 대화를 함
- 옆에 있는 친구들이랑 놀이
프로그램에 같이 참석함

어떤 사물과 도구를 사용하며
활동에 어떤 영향을 주나요?

- 침대에 누워 핸드폰,
스마트 디바이스 사용
- 이어폰 사용

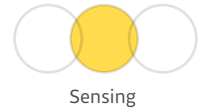
관찰 장소에 어떤 사람이
있었고, 어떤 역할이었나요?

- 의사 : 건강 체크
- 간호사 : 주사를 놓음
- 엄마, 할머니 : 간병
- 옆 침대 친구 : 놀이도구 공유



2-4. 데스크 리서치하기

데스크 리서치는 '관찰하기' 단계에서 인터뷰 및 관찰을 통해 찾은 현상에 대한 정량적인 데이터를 얻기 위해 진행합니다.



2-4 데스크 리서치하기

검색

해당 분야 관련 기사, 블로그 등을 통한
기본정보 확인

각종 통계

공공·민간기관에서 발행하는 통계자료를 통해
장기간 변화추이 확인

전문자료

논문, 전문서적 및 매거진 등을 통한
깊이 있는 자료 확인

국내외 사례

선례의 문제정의와 해결·실패 사례를 통한
깊이 있는 문제 파악

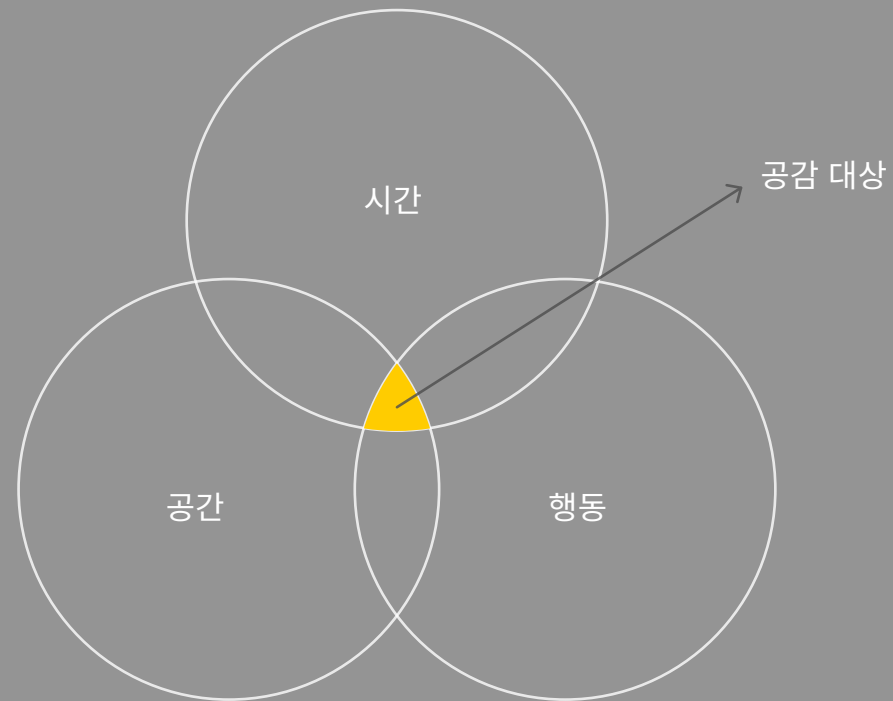
[Desk Research 진행 시 유의사항]

1. **정보 출처의 신뢰도** : 정보의 신뢰도를 높이기 위해, 정보 출처 (전문가, 발행처 등)를 확인 및 선별하는 것이 중요합니다.
2. **최종 업데이트 일자 확인** : 리서치 시, 해당 자료의 최종 업데이트 일자를 확인하고 최근 데이터를 놓치지 않는 것이 중요합니다.
(예: 법안, 사회문제에 대한 공공기관의 대처 등)
3. **편향된 정보 지양** : 특정 사회문제에 대한 시각이 상이할 수 있으므로, 필요한 정보에 대한 균형 잡힌 시각을 가지기 위해서는 해당 문제에 연관된 다양한 개인 또는 조직이 공유한 데이터를 확인하는 것이 좋습니다.
4. **정보 출처 기재** : 정보의 출처를 기재하는 것은 원작자의 권리를 보호하기 위해 필수적이며, 관련된 필요정보를 추후 신속 정확하게 찾아볼 수 있으므로 정보를 사용하는 개인에게 많은 도움이 됩니다.

[확인해보기]

- 이러한 어려움을 개선하고자하는 **관련 단체나 협의체, NGO**를 찾았나요?
- 이 단체들을 통해 현황에 관련된 더 많은 이해관계자를 파악할 수 있었나요?
- 이 이슈에 대해 각 **이해관계자들의 입장이나 의견은 어떤 차이**가 있나요?
- 문제에 대해 심도 있게 다룬 논문 또는 서적을 찾았다면 참고문헌 리스트를 통해 추가로 필요한 자료를 획득할 수 있었나요?
- 해외자료를 통해 해외 **개선 사례나 실패 사례**를 더 다양하게 리서치해 볼 수 있었나요?

잠깐! 체크해보셨나요?



공감 대상을 중심으로 충분히 공감하고 관찰해 보셨나요?

문제가 일어나는 환경에 직접 가보셨나요?

문제가 일어나는 환경에서 하루 종일 있어보셨나요? 혹은 많은 시간을 보내 보았나요?

문제가 일어나는 곳에서 공감 대상의 행동 패턴을 관찰해보셨나요?

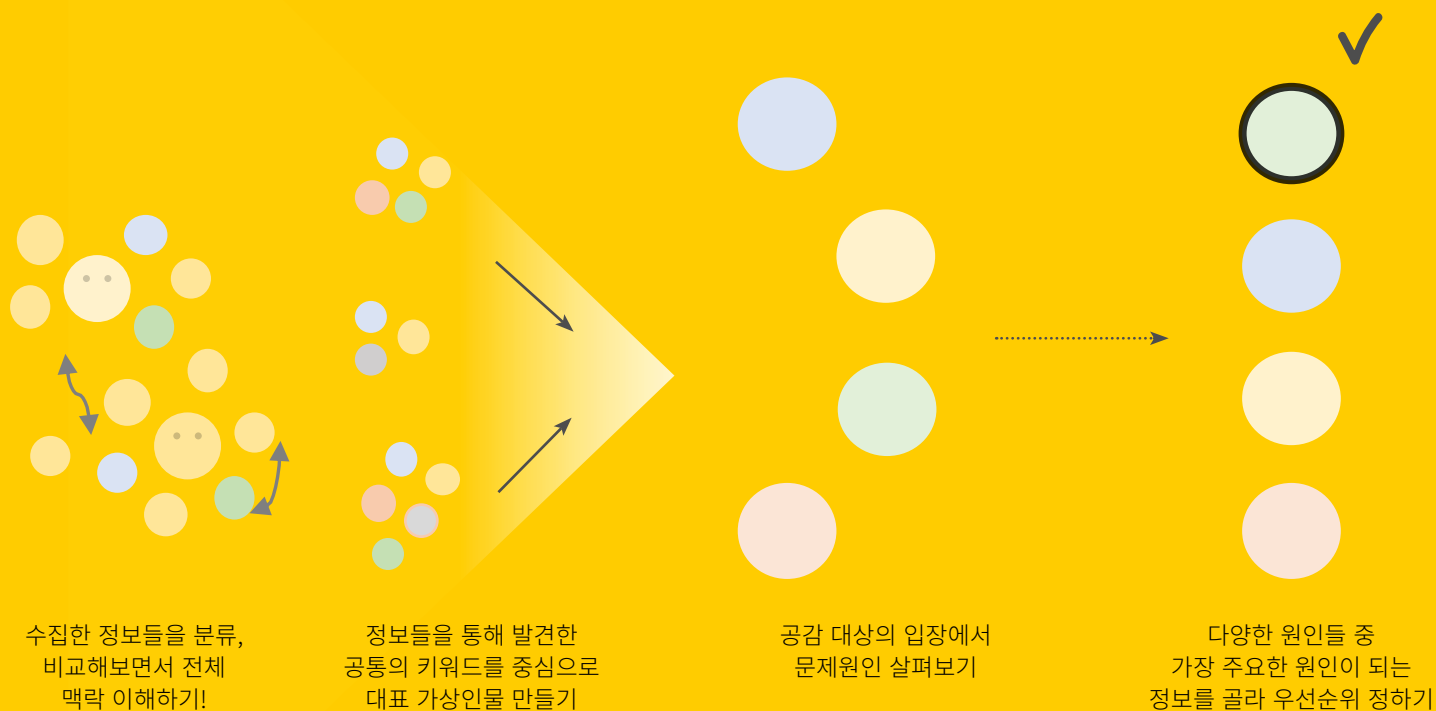
이 중 하나라도 빠뜨리셨다면, 번거롭더라도 다시 한 번 관찰해보세요. 사소해 보이지만 아주 중요한 정보를 발견할 수 도 있으니까요!

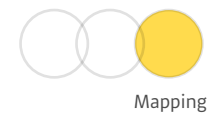
3단계. Mapping

정리하기

Mapping(정리하기) 단계는 Sensing(이해하기) 단계에서 수집한 데이터들을 정리해보며 맥락을 이해한 후 중요한 정보를 찾아내는 단계입니다. 다만, 모든 데이터를 정량적으로 분석하고 객관성을 높이는 것보다 더 중요한 것은 공감 대상의 입장에서 충분히 고민해보는 것입니다. 공감 대상의 입장이 되어 문제를 바라보는 연습을 하고 나면 그전에는 보지 못했던 진짜 문제를 발견할 수 있습니다.

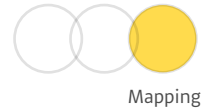
- 3-1. 맥락 이해하기
- 3-2. 문제원인 살펴보기
- 3-3. 우선순위 정하기





3-1. 맥락 이해하기

문제와 관련된 수집정보들을 분류하여
각 요소끼리의 연계성들을 살펴보면서
전체적인 맥락을 이해해봅니다.



3-1 맥락 이해하기

왜 하나요?

그동안 수집된 정보를 분류하여 생각을 구조화하고 상위 개념을 이끌어내기 위해 정보를 그룹화해봅니다.

정보를 그룹화해서 정리하다 보면 문제의 상호 관계 및 근본적인 원인에 대해 파악하기 수월합니다.

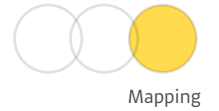
사용하는 TOOL | 정보 그룹화하기

언제 사용하는 것이 좋나요?

- 관찰하기와 공감하기를 통해서 정리된 정보를 시스템적으로 나눠 정리해보고 싶을 때
- 상황을 맥락적으로 이해해보고 싶을 때
- 주요한 원인을 찾아내고 싶을 때

도움닫기 Tip

- 정보 그룹화를 통해 정보들을 정리해가며 사실인지 추측인지 구분하고, 검증이 필요한 추측의 경우 인터뷰를 다시 진행합니다.
- 일반적으로 알고 있던 것들은 제외하고 관찰을 통해 새롭게 발견한 사실, 집중해야 할 핵심 키워드를 추출하는 것이 중요합니다.
- 대상을 관찰한 결과를 행동, 느낌, 환경으로 나누어 심층적인 욕구에 대해 고민해봅니다.



3-1 맥락 이해하기

실행방법

포스트잇에
정보 적기

1. 관찰 정보들을 한 장의 포스트잇에 하나씩 적어서 모두 쏟아냅니다.
(정보를 얻은 출처를 적습니다.)

유사한 정보
묶기

2. 팀원들과 합의의 과정을 거쳐 유사한 내용끼리 묶어봅니다.

대표 키워드
적기

3. 그룹별로 대표 키워드를 적어봅니다.
(키워드를 적는 과정에서 정보들을 조금 더 세부적으로 분류해봅니다)

연관관계 찾기

4. 전체 키워드를 전반적으로 파악했다면 키워드끼리의 연관관계를 화살표로 표시해봅니다.

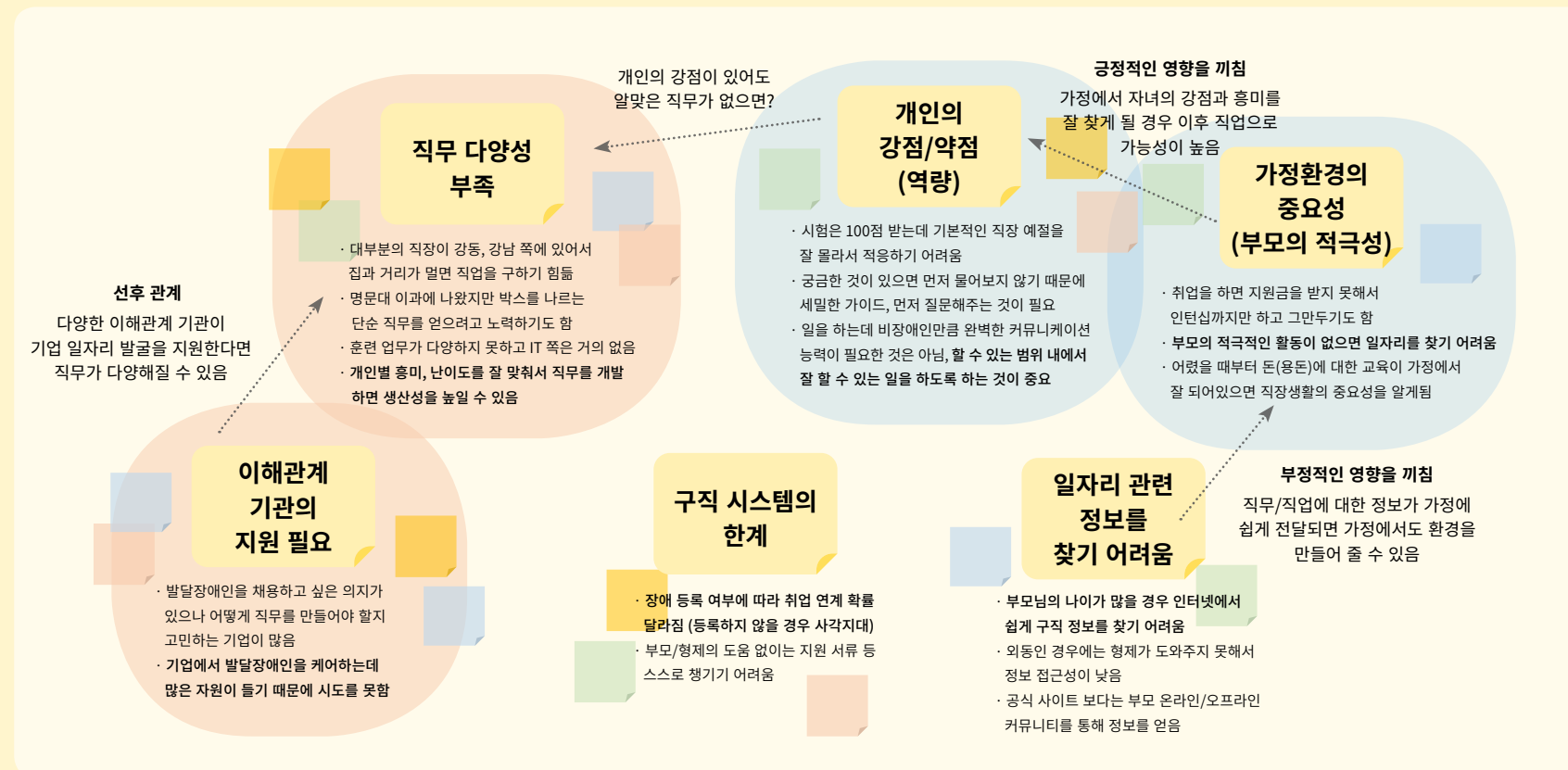
해결되지 않은
부분 찾기

5. 연관관계가 없거나 개인적인 추측과 가까운 정보들을 삭제해봅니다.
6. 내가 예상했던 것과 다른 행동 패턴이거나 아직 해결되지 않은 불편한 지점을 체크해봅니다.
7. 공감 대상은 왜 이런 행동과 말을 했는지에 대해 질문을 해보고
사용자의 잠재된 필요를 추측해봅니다.

3-1 맥락 이해하기

정보 그룹화 하기 (예시1_발달장애인의 일자리)

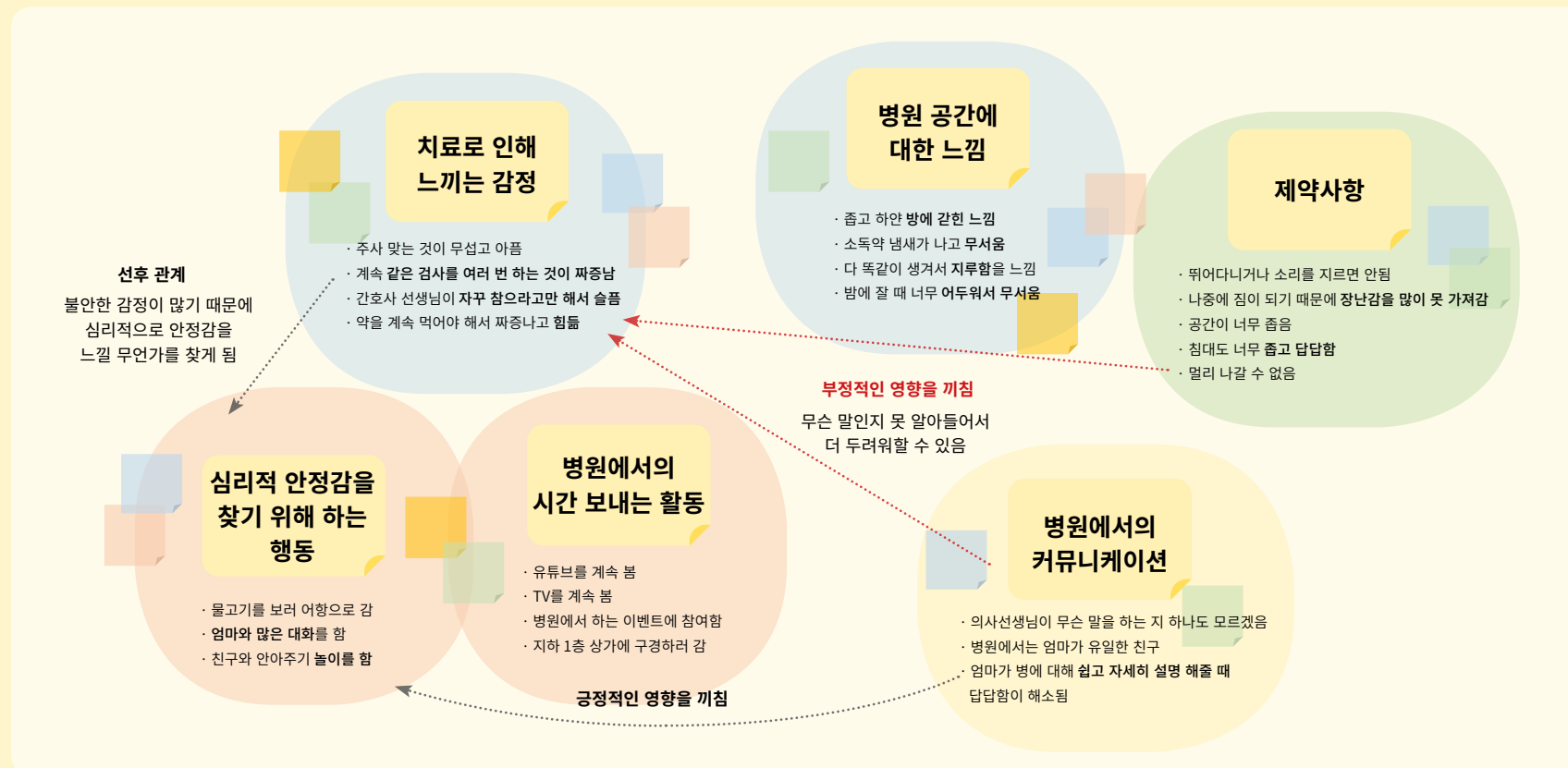
인터뷰 결과를 포스트잇에 적어보고, 관련된 정보끼리 그룹화하여 문제를 전체적으로 살펴본 결과 직무 다양성의 문제부터 이해관계 기관의 지원 부족, 구직 시스템의 한계 등의 큰 원인을 찾아볼 수 있었습니다. 또한 그 원인들은 서로 어떤 영향을 끼치는지 살펴봄으로써 문제 해결의 기회도 찾을 수 있었습니다.

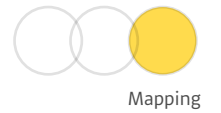


3-1 맥락 이해하기

정보 그룹화 하기 (예시2_환아들의 행복한 병원생활)

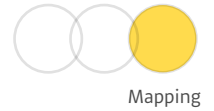
환아, 부모, 병원 관계자 등을 통해 수집한 정보들을 그룹화해 보고, 상위의 개념들을 정리해보니 환아에게 정말 필요한 것은 무엇인지 맥락적으로 이해할 수 있게 되었습니다. 환아들은 어떤 것에 대해서 어려움을 느끼는지, 그것을 해소하기 위해서 하는 행동들은 무엇을 위한 것인지를 파악할 수 있었습니다.





3-2. 문제원인 살펴보기

문제를 겪고 있는 공감 대상에 몰입하여
해결되어야 할 문제의 진짜 원인을
파악해봅니다.



3-2 문제원인 살펴보기

왜 하나요?

대표 가상인물을 만드는 이유는 추상적이고 일반적인 개념의 대상자가 아닌, **구체적인 대상자에게 집중하기** 위해서입니다.

대표 가상인물을 만들어 그 사람에 대해 몰입하는 시간을 가지면 공감 대상이 필요로 하는 것에 집중할 수 있고 솔루션 중심이 아닌 사람 중심적인 사고를 할 수 있습니다.

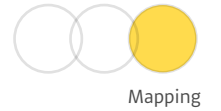
사용하는 TOOL | 대표 가상인물 만들기

언제 사용하는 것이 좋나요?

- 인터뷰 후, 수집된 데이터를 바탕으로 **핵심 필요를 찾아내고 싶을 때**
- 인터뷰한 대상을 **유형별로 정리해보고 싶을 때**
- 팀원들과 함께 하나의 공통 인물을 설정하여 **원활한 커뮤니케이션**을 하고 싶을 때

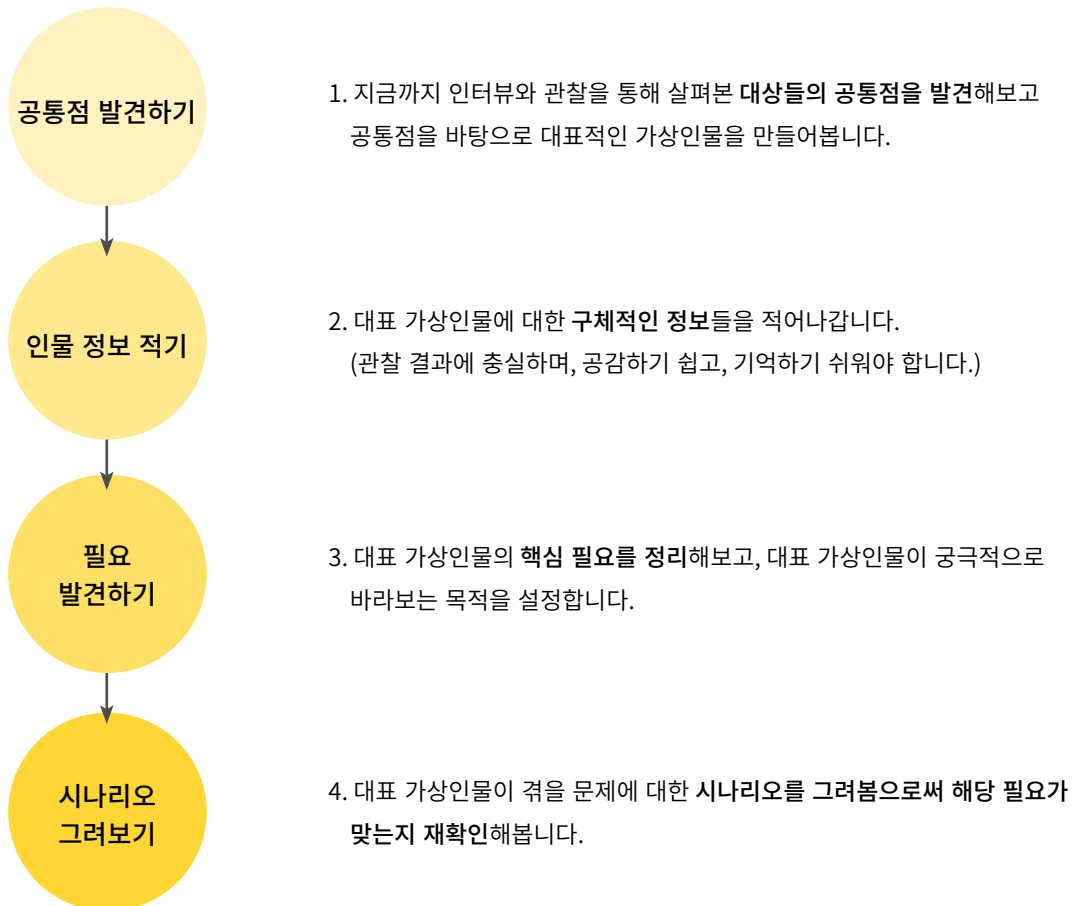
도움닫기 Tip

- 가장 기본이 되는 대표 가상인물은 한 명이지만, 그 문제에 대한 전반적인 필요를 알아보기 위해서는 하나의 문제를 겪는 다양한 대표 가상인물을 유형별로 만들어 비교 분석해볼 수도 있습니다.
- 대표 가상인물은 문제 해결 과정에서 수시로 떠올릴 대상입니다. 따라서 실제 인물처럼 생생하게 만드는 것이 중요합니다.



3-2 문제원인 살펴보기

실행방법





3-2 문제원인 살펴보기

대표 가상인물 만들기 (예시1_발달장애인의 일자리)

인터뷰를 통해 발견한 발달장애인 친구들의 공통점을 정리해보고, 대표적인 가상인물을 만들어보았습니다. 그리고 취업 준비 과정에서 겪는 가장 힘든 지점들을 자세히 적어보았습니다. 기존에 문제를 해결하기 위해 시도해 본 방법들을 참고하여 어떤 부분이 중요한 문제인지 더 자세히 파악해볼 수 있었습니다.



“하루 종일 정보검색만 해도
시간가는 줄 모르겠어요!”

개인정보

- 이름: 이성훈
- 나이: 27세
- 성별: 남성
- 직업: 취업 준비생
- 거주지역: 경기도
- 장애유형: 발달장애 (장애인등록은 하지 않음)

주요 이해관계자

부모님, 형, 학과 교수님,
온라인 커뮤니티

- 특징:
 - 좋아하는 분야는 끝까지 따고들
 - 한 가지 일을 반복해도 지루해하지 않음
 - 대화를 잘 못해서 친구 사귀는 것을 어려워함
 - 기술정보에 빠른 얼리어답터이며 컴퓨터를 매우 능숙하게 다룰 줄 앎
 - 휴대폰을 손에서 떼놓지 않음
 - 많은 온라인 커뮤니티에 가입해있음
 - 큰 소리가 나거나 갑자기 인사를 하면 당황함

*성격, 고려요소, 항상 가지고 다니는 물건, 소속된 커뮤니티, 가장 시간을 많이 할애하는 활동 등이 될 수 있습니다.

· 가장 힘든 것:

- 부모님 도움 없이 새로운 환경에 혼자 적응하는 것 (생활규칙이 깨지는 것)
- 직무를 알아볼 수 있는 환경이 잘 구축되어 있지 않아 관련 정보를 얻기 어려움
- 좋아하고 잘 하는 일이 있는데도 취업을 하기가 어려운 것
- 사람들과 어울려 대화하고 생활하는 것

· 문제를 해결하기 위해 시도해 본 방법 (기존 해결방법)

- 온라인 커뮤니티에서 다른 장애인으로
부터 정보를 얻어 관련 기업에 지원해봄
- 복지시설이 운영하는 직업체험 프로그램에
참여하여, 어떤 직업이 잘 맞는지 살펴봄
- 장애인 고용 사회적 기업에 지원하며
2개월 수습으로 일해봄
- 취업 가능한 자격증을 일부 취득함

3-2 문제원인 살펴보기

대표 가상인물 만들기 (예시2_환아들의 행복한 병원생활)

인터뷰를 통해 발견한 환아들의 공통점을 정리해보고, 한 사람을 정해서 개인 정보부터 대표적인 특징까지 적어보았습니다.

환아가 치료 과정에서 가장 힘든 지점은 무엇인지 그 인물에 몰입해 생각해보니 어떤 것을 원할지, 어떤 것이 필요할지 더 잘 상상되었습니다.



“병원생활이 너무 지루하고
싫어요!”

개인정보

- 이름: 최민지
- 나이: 10세
- 성별: 여성
- 직업: 유치원생
- 거주지역: 서울시 성동구
- 장애유형: 뇌전증

주요 이해관계자

부모님, 형제, 의사, 간호사,
함께 입원한 환아 친구

- 특징 :
 - 병원에 입원했을 때는 엄마가 유일한 친구다.
 - 경계선 지능장애를 보여서 어려운 놀이를 이해하지 못한다.
 - 엄마가 계속 놀아줄 수 없어서 유튜브를 계속 보게 된다.
 - 잘 때 어두운 걸 싫어한다.
 - 침대가 너무 좁아서 위험한 느낌이 든다.
(공간이 너무 좁고, 차가운 느낌이 든다.)
 - 엄마가 입원 짐 쌀 때, 짐 되니까 장난감을 못 들고 가게 한다.

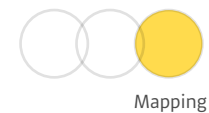
*성격, 고려요소, 항상 가지고 다니는 물건, 소속된 커뮤니티, 가장 시간을 많이 할애하는 활동 등이 될 수 있습니다.

· 가장 힘든 것:

- 간호사, 의사 선생님이 무슨 말을 하는 건지 잘 모르겠다.
(엄마가 잘 설명해주면 답답함이 해소됨)
- 참으라고 하면서 계속 주사를 놓는 것이 공포스럽다.
- 공간이 너무 좁고 어두워서 무섭다.

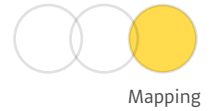
· 문제를 해결하기 위해 시도해 본 방법 (기존 해결방법)

- 마음을 안정시키기 위해서 물고기를 보러
어항 쪽으로 간다.
- 종이 접기, 게임을 하거나 TV를 본다.
- 병원 지하에 위치한 상점들을 방문한다.
- 병원에서 열리는 이벤트에 참여한다.



3-3. 우선순위 정하기

많은 원인들 중에 무엇이 가장 중요한지,
어떤 것을 가장 먼저 해결할 것인지를
정해봅니다.



3-3 우선순위 정하기

왜 하나요?

정보 그룹화와 대표 가상인물을 만들어 보면서 문제의 맥락을 이해하다 보면 다양한 원인들을 찾을 수 있습니다.

하지만 그 중에서도 문제의 근본적인 핵심 원인을 찾아 집중해서 분석하는 것이 중요합니다.

어떤 원인이 핵심 원인인지 찾기 위해서는 기준을 가지고 우선순위를 정하는 것이 필요합니다.

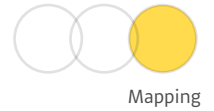
사용하는 TOOL | 2x2 매트릭스 그려보기

언제 사용하는 것이 좋나요?

- 문제의 원인이 너무 다양해서 핵심 원인을 정하여 집중 분석하는 것이 필요할 때
- 문제 해결 관련 아이디어를 내기 전, 무엇에 목표를 두고 나아갈지를 정해야 할 때

도움닫기 Tip

- 우선순위는 개인마다 다르며 팀원과 충분한 논의를 통하여 기준이 되는 지표를 정하는 것이 좋습니다.
- 지표를 정하기 어렵다면 주관적인 지표와 객관적인 지표를 나누어 생각해보고 두 가지 모두 적용해봐도 좋습니다.
- 우선순위를 정하기 어렵다면, 문제정의 시작단계에서 알려준 시급성, 공감도, 임팩트 기준을 참고해봐도 좋습니다.



3-3 우선순위 정하기

실행방법

지표 설정하기

1. 문제의 핵심 원인을 선정할 때 고려할 두 가지의 주요 지표를 정합니다.

- * 카카오후100up에서는 ① 공감 대상 입장에서 바라본 필요성,
② 사회 전체 입장에서 바라본 임팩트 두 기준을 지표로 설정했습니다.

매트릭스 축에 지표 적기

2. 이를 2x2 매트릭스의 가로축과 세로축에 하나씩 적습니다.

매트릭스 면 위에 포스트잇 붙이기

3. Sensing(이해하기) 단계를 거쳐 정리한 여러 가지 원인들을
매트릭스 면 위에 붙여봅니다.

기준을 모두 만족하는 원인 고르기

4. 두 가지 기준 모두를 만족하는 하나의 원인을 선택합니다.

그 외의 원인을 순서대로 적어 보기

5. 매트릭스를 참고하여 순서대로 원인을 정리해봅니다.

*문제 핵심 원인 선정 지표

① 공감 대상 입장에서 바라본 필요성

공감 대상의 입장에서 가장 시급하고 중요한 문제인지를 나타내는 지표입니다.

② 사회 전체 입장에서 바라본 임팩트

문제가 해결되었을 때에 사회적으로도 많은 사람들이 혜택을 받는지를 나타내는 지표입니다.

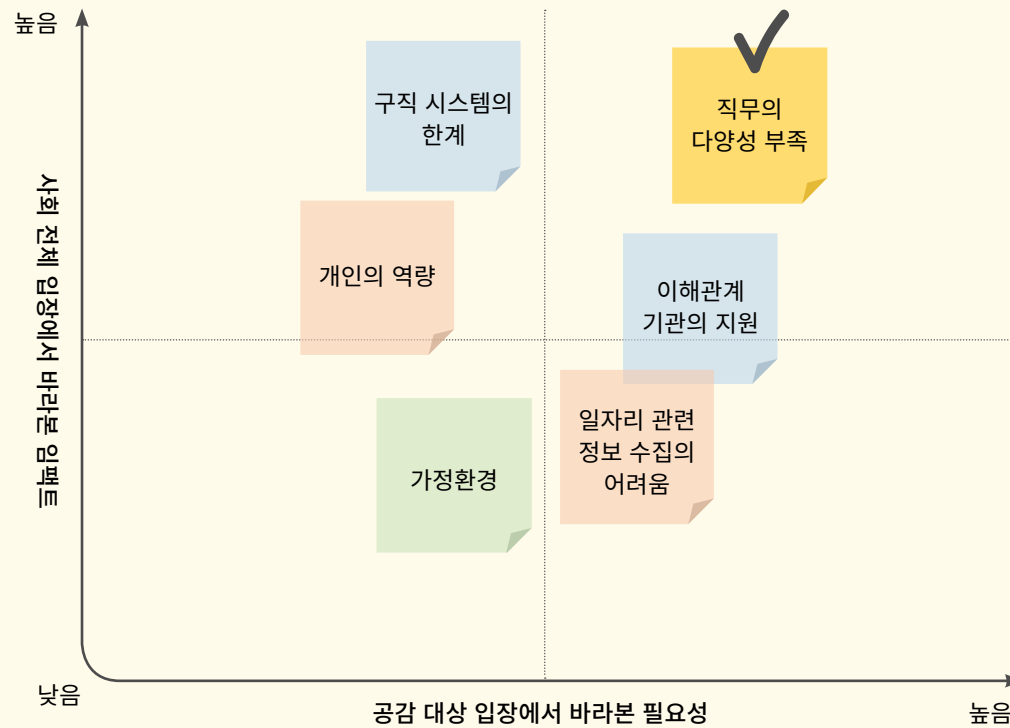
문제정의 이후 솔루션까지 개발하고자 하는 의지가 있다면 내가 가진 자원 안에서 해결할 수 있는 문제인지(해결가능성)도 고려해야 합니다.

3-3 우선순위 정하기

2x2 매트릭스 그려보기 (예시1_발달장애인의 일자리)



발달장애인이 직무 구하기가 어려운 이유는 여러 가지 원인이 있었습니다. 그 중에서 대표 가상인물 입장에서 가장 해결이 시급한 측면과 해결되었을 때 사회적으로 많은 사람들에게 도움을 줄 수 있을지의 두 가지 기준을 충족하는 '직무 다양성 부족'의 원인을 찾을 수 있었습니다.

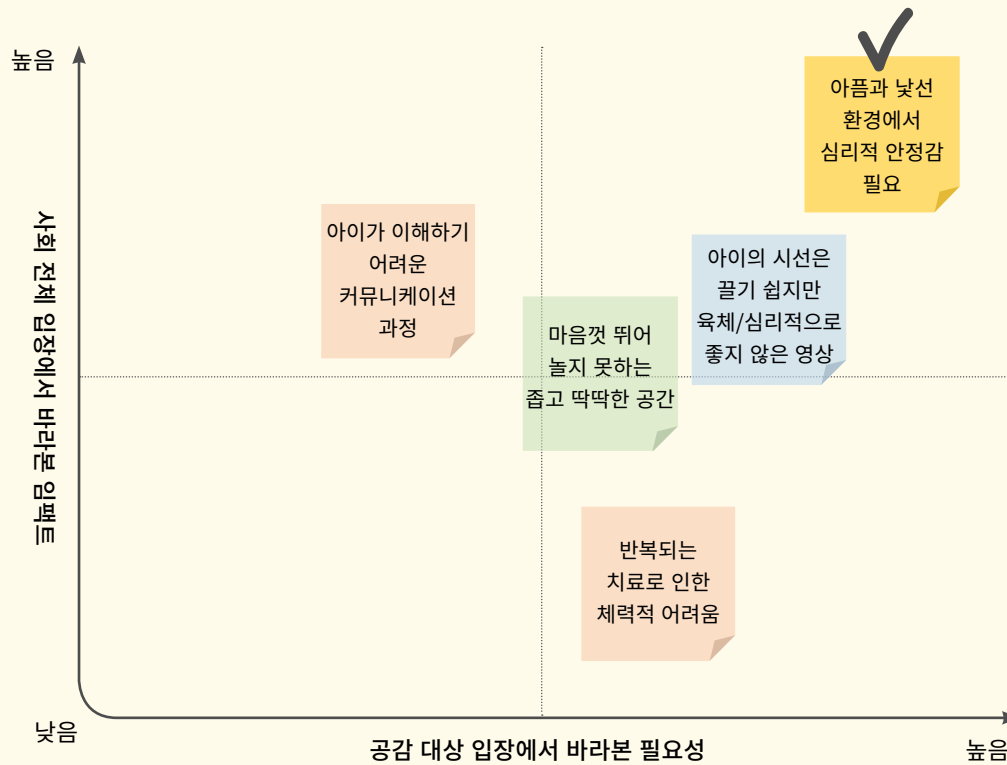


3-3 우선순위 정하기

2x2 매트릭스 그려보기 (예시2_환아들의 행복한 병원생활)



환아들이 병원생활을 힘들어하는 이유는 여러 가지 원인이 있었습니다. 그 중에서 대표 가상 어린이 입장에서 가장 힘들어하는 문제 해결의 시급한 측면과 해결되었을 때 사회적으로 혜택 받는 사람들이 많아지는지의 두 가지 기준을 충족하는 핵심 원인을 선정할 수 있었습니다.



04 최종 문제정의 —

4-1. 최종 문제정의하기

100up 사용 설명서를 따라 문제정의 과정을
잘 마치신 여러분, 축하합니다!
드디어 문제를 정의하는 순간입니다.

4-1. 최종 문제정의하기

왜 하나요?

100up의 모든 단계를 마치고 마지막으로 문제를 한 문장으로 요약해봅니다.

언제 사용하는 것이 좋나요?

100up의 모든 과정을 마치고 문제의 근본이 무엇인지 확인을 했을 때

도움닫기 Tip

문제정의를 마무리 했음에도 불구하고 ‘이 문제 정의가 잘 정의된 것이 맞을까?’ 질문이 드는 것은 앞의 100up 과정을 잘 진행해오셨기에 질문하는 것이 익숙해졌기 때문입니다. 조금 더 확신이 필요하시다면 앞서 만나보았던 공감 대상 및 이해관계자들에게 검토 질문을 해보시는 것을 추천합니다!

4-1. 최종 문제정의하기

실행방법

1. 구체적 대상: _____한 _____가
2. 최종 목표: _____하기 위해서는
3. 정의한 문제: _____가 해결되어야 한다

최종 문제정의는 크게 3가지 구성 요소로 작성할 수 있으며, 위 양식보다는 구성 요소에 집중하는 것이 좋습니다.

- **구체적 대상** : 문제 해결에 있어 주요 이해관계를 가지고 있는 대상을 생각해보는 것이 중요합니다.
(경우에 따라 구체적 대상을 명확히 하는 것이 어렵다면 생략하셔도 좋습니다. 단, 솔루션까지 고려하신다면 누구의 참여를 이끌거나 행동을 변화시키고자 하는지 반드시 고민해보셔야 합니다.)
- **최종 목표** : 문제를 해결해서 이루고자 하는 목표가 무엇인지 확실히 하는 것이 필요합니다.
- **정의한 문제** : 100up 사용 설명서의 전 단계를 거치며 최종적으로 문제의 핵심이라고 확인한 내용을 적어봅니다.
(구체적인 솔루션을 소개하는 것이 아니라 어떠한 근본 원인을 해결해야 하는지 작성해야 합니다.)

4-1. 최종 문제정의하기

최종 문제정의를 통해 지금까지 100up 사용 설명서에 소개된 과정을 거친 모든 주요 요소를 요약할 수 있었습니다. 문제정의를 막상 작성해보니 3가지 요소 중 어떤 부분에서 이해가 부족한지 알 수 있었고, 문제정의를 넘어서 솔루션을 제안한다면 어떠한 점을 고려하여 기획해야 할지 명확히 할 수 있었습니다.

문제정의 / 예시1

(구체적 대상) 개인적인 강점이 있는 청년 발달장애인이

(최종 목표) 행복하게 일할 수 있는 일자리를 얻기 위해서는

(정의한 문제) 강점을 충분히 살릴 수 있는 일자리 부족 문제가 해결되어야 한다.

문제정의 / 예시2

(구체적 대상) 병원에 장기 입원한 아동이

(최종 목표) 매번 아픔과 낯선 환경에서도 행복한 시간을 보내기 위해서는

(정의한 문제) 우선적으로 불안감을 줄이고 심리적 안정감을 높여줘야 한다.

05

나의 문제정의 공유하기

—

100up에 나의 문제정의를 공유하는 방법

100up 문제정의 과정을 통해 마지막 지점까지 도달하셨다면, 여러분의 결과를 나눠 보시는 건 어떨까요? 100up은 여러분의 사례를 플랫폼에 공유함으로 다른 참여자들의 공감을 불러일으키고, 주목하고, 참여하게 하는 열린 협업의 장이 되고자 합니다.

크게 100up에서 사례를 공유할 때에는 2가지 정보를 기입합니다. 문제정의를 진행하신 여러분의 소개와 직접 진행한 문제정의 과정에 대한 소개입니다. 작성자에 대한 기본 정보를 통해 독자에게 신뢰를 주고, 작성자는 문제정의 출처를 확실히 할 수 있습니다. 또한, 문제정의를 진행한 사례는 독자들이 이해하기 쉽도록 ‘Why – Who – What – (How)’의 순서로 작성합니다.

작성자 정보

- 100up 사례와 함께 노출될 기본적인 소개
(개인 정보의 경우 소통을 위한 정보수집이며, 플랫폼에는 노출되지 않습니다)

문제정의 사례작성

- 시작 질문 – 문제정의를 시작할 당시 가지고 있던 시작 질문 소개
- [Why] – 문제정의를 시작한 나(우리)의 동기와 모두가 주목해볼만큼 중요한 문제임을 뒷받침 하는 근거 소개
- [Who] – 문제를 직면하고 있는 공감 대상과 문제를 둘러싼 이해관계자 소개
- [What] – 대상자와의 직접 만남 및 데스크리서치를 통한 문제정의 진행 과정 소개
 - 최종 정의한 문제 소개
- [How] – 솔루션을 개발한다면, 어떤 목표를 가지고 솔루션을 개발해야 할지 포인트 소개
(How의 경우 작성이 어려울 시 생략하셔도 무방합니다)

좋은 인터뷰 Tip

- 독자의 입장을 고려하여, 충분히 이해할 수 있을 정도의 분량과 이미지/도표 등을 적절히 사용 부탁드립니다.
- 정보의 타당성을 위해 데스크리서치 결과 언급 시 각주로 출처를 밝혀야 합니다.
- 사진이나 이미지 사용 시 저작권/초상권에 문제가 없는지 확인 후 사용 부탁드립니다.
- 공유된 내용이 100up 플랫폼에 업로드 된다면 누구나 해당 내용을 확인 가능하다는 점 사전 인지 부탁드립니다.

문제정의 공유하기

1. 개인/팀 기본정보

팀명/기관명	명칭 없을 시 생략
담당자명	
이메일	
연락처	
관련 링크 (SNS, 홈페이지, 각종 채널 등 최대 4개)	

2. 개인/팀 소개

팀 스토리 (200자 이내)	
주요 경력 (최대 3개)	

문제정의 공유하기

3. 문제정의 템플릿

문제정의
시작 질문

‘진짜 ~ 일까?’ 혹은 ‘어떻게 하면 ~할 수 있을까?’과 같이 질문 형태로 작성 부탁드립니다.

3-1. Why

1) 나는/우리는
왜 이 문제에
관심을 가지게
되었나요?

작성하실 문제에 대해 어떠한 계기로 개인 혹은 팀 단위로 관심을 갖게 되셨는지 특정 상황 등을 작성 부탁드립니다.

2) 왜 해결
되어야 하는
문제일까요?

위에서 작성하신 개인/팀 단위의 경험 외에 해당 문제가 모두가 주목해볼만큼 중요한 문제라는 것을 뒷받침할 수 있는 객관적인 이유가 있다면 작성 부탁드립니다.

문제정의 공유하기

3-2. Who

1) 대상은 그 문제로
인해 어떠한 어려움
을 겪고 있나요?
이 문제가 해결
된다면 대상에게
어떠한 긍정적
변화가 있을까요?

문제를 정의하는 과정에서 확인하신 문제가 영향을 미치는 구체적 대상이 있나요?
해당 대상을 구체적으로 설명 부탁드립니다. 문제가 대상에게 어떠한 심각한 영향을 미치는지도 작성 부탁드립니다.
(환경문제의 경우 구체적 대상을 언급하기 어려운 경우도 있습니다)

2) 대상과 관련한
주요 이해관계자는
누구이며,
어떠한 관계를
가지고 있기에
주목해야 할까요?

문제는 문제를 직면하고 있는 당사자 외에도 복잡한 이해관계로 둘러싸여 있는 경우가 많습니다. 확인하신 바에 근거하여,
이 문제의 발생 원인이나 해결 시 반드시 고려해야 하는 이해관계자가 있는지, 어떠한 이해관계를 가지고 있는지 작성 부탁드립니다.

문제정의 공유하기

3-3. What

1) 이 문제와 관련 하여 나는/우리는 어떠한 검증을 해보았나요? (인터뷰, 관찰 등 결과)	문제정의를 처음 시작하셨을 때는 특정 현상을 보고 ‘이렇지 않을까?’ 하는 질문에서 시작하셨을 것입니다. 현상 이면의 진짜 문제가 무엇인지 당사자, 이해관계자들을 직접 만나 인터뷰하고 관찰하는 등의 필드리서치를 통한 문제정의 과정을 경험하셨을 텐데요, 유의미한 검증 결과들을 작성 부탁드립니다.
2) 진짜 문제가 무엇인지 뒷받침 해줄 수 있는 다른 근거 자료들도 있을까요? (데이터 근거, 국내외 관련 사례 등)	당사자나 이해관계자를 직접 만나는 필드리서치 외에도 데스크리서치도 해보셨을 텐데요, 뒷받침하는 유의미한 데이터나 및 국내외 관련 사례 작성을 부탁드립니다. 그리고 기존에 이 문제를 해결하던 솔루션들이 어떠한 이유에서 효과적이지 못했는지도 작성 부탁드립니다.
3) 전 과정을 통해 내가/우리가 정의한 진짜 문제는 무엇인가요? (핵심 구성요소: 대상자 / 최종 목표 / 정의한 문제)	위 과정들을 통해 특정 현상이 발생하는 다양한 원인들과 배경들을 확인하셨을 텐데요, 최종적으로 어떠한 진짜 문제에 대해 문제정의를 했는지 작성 부탁드립니다. 약간은 통일된 형식이 필요하여 ‘대상자, 최종목표, 정의한 문제’가 들어가도록 작성 부탁드립니다. 문장 형태 예시: “~한 누구누구가 ~하기 위해서는 ~가 해결되어야 한다.” (경우에 따라서 대상자를 명확히 하기 어려울 수도 있습니다)

문제정의 공유하기

3-4. How

**정의한 문제를
해결한다면,
해결을 위한
핵심 목표는
무엇이 되어야
할까요?**

위와 같이 최종적으로 진짜 문제를 정의하셨다면, 어떻게 해결해야할지 고민해 보셨을 것이고, 직접 솔루션을 개발하여 수행하고 계시기도 할 것입니다. 이러한 솔루션이 필요하다고 소개하기 이전에, 이 진짜 문제를 해결하기 위해서는 ‘이러한 핵심 요소’들을 포함한 솔루션이 필요하다는 관점에서 작성 부탁드립니다. 구체적인 예를 들자면, ‘망치가 필요하다’가 아니라 ‘손을 다치지 않고 손 쉽게 못을 박을 수 있는 솔루션이 필요하며, 망치가 그 예가 될 수 있다’와 같이 작성해주시면 됩니다.

06

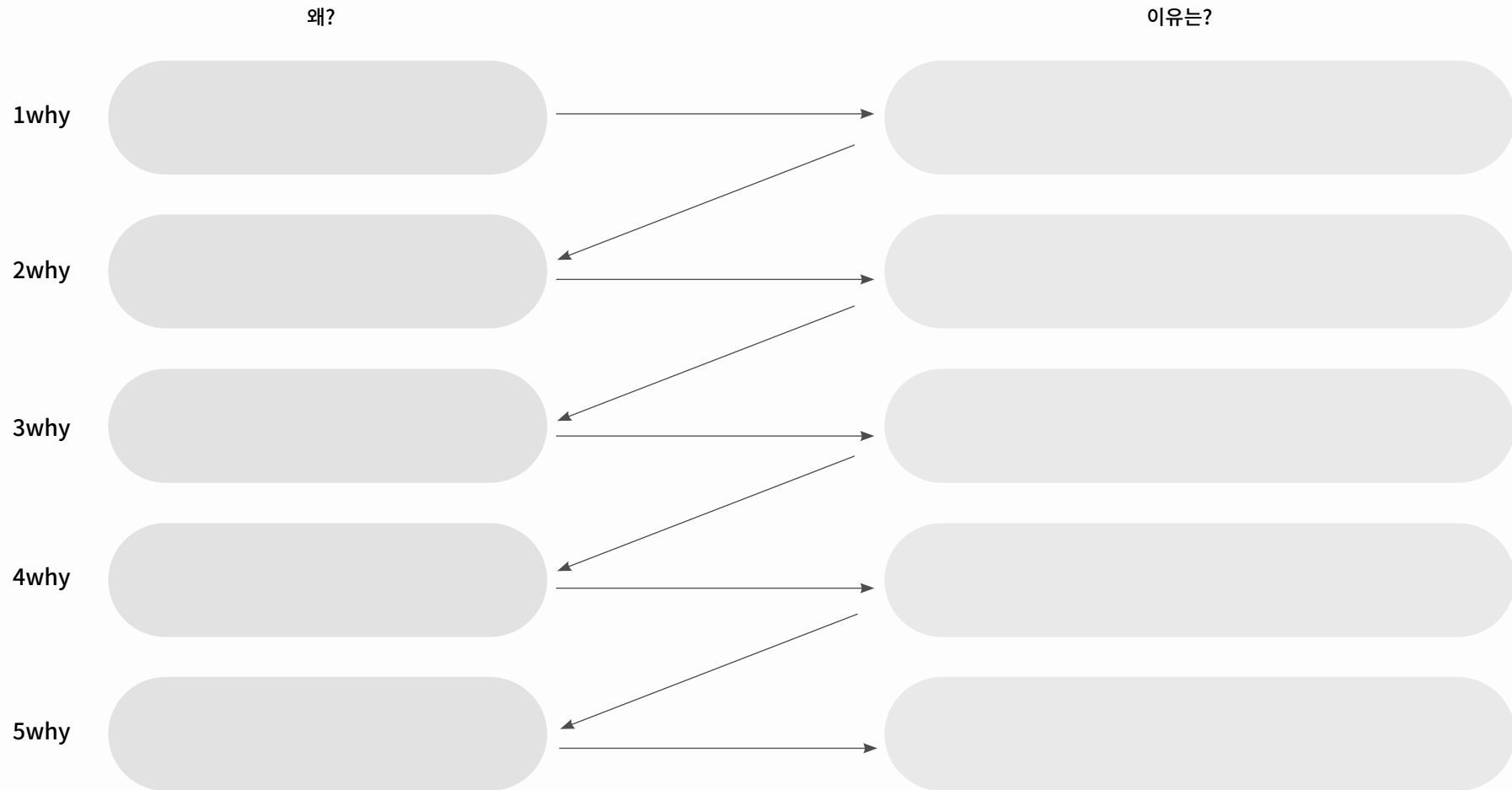
인쇄용 시트 모음

(직접 해보기)

만능열쇠 획득하기

5whys 질문하기

5whys 질문법



1-1 시작 질문 준비하기

질문 리스트 & 원인 리스트 작성하기

리스트

1. 어떤 상황을 경험하여 문제정의를 시작하게 되었나요?

2. 위 상황에 대해 갖게 된 질문은 무엇인가요? [질문 리스트]

3. 내가 아는 선에서 생각해봤을 때, 위 상황이 발생하는 원인은 무엇일까요? [원인 리스트]

2-1 공감 대상 파악하기

이해관계자 지도 그리기

- 기존에 알고 있었던 이해관계자는 누구인가요?
- 새롭게 알게 된 이해관계자는 누구인가요?
- 이해관계자들이 이야기하는 문제는 무엇인가요?
- 이해관계자들이 기존에 시도하고 있는 문제해결 방법은 무엇이었나요?
- 아직 해결되지 못한 문제는 무엇인가요?



2-2 인터뷰하기

인터뷰 준비하기

- 인터뷰 목적 :
- 대상 프로필 :
- 장소 :

기동질문 1

가지질문

기동질문 2

가지질문

기동질문 3

가지질문

- 꼭 확인해봐야 할 것 :

2-2 인터뷰하기

인터뷰 기록하기

인터뷰 대상자가 말한 것 중에 가장 기억에 남는 말

확인해보기

1. 인터뷰를 통해 새롭게 알게 된 것은 무엇인가요?
2. 다음에는 어떤 대상을 인터뷰 하면 좋을까요?
3. 다음 인터뷰에서 반영해야 할 중요 사항은 무엇인가요?

인터뷰 대상자가 가장 관심있는 것 또는 중요하게 여기는 것

기타 주목할 만한 점

2-3 관찰하기

그림자처럼 관찰하기

· 주제 :

· 일시 :

· 장소 :

· 대상자 :

시간	활동 / 장소	내가 관찰한 것	감정(불만 ↔ 만족)	내가 해석한 것
			☹️ 😐 😊	
			☹️ 😐 😊	
			☹️ 😐 😊	
			☹️ 😐 😊	
			☹️ 😐 😊	

· 예상 행동 :

· 새롭게 발견한 사실 :

2-3 관찰하기

한 장소에서 행동 관찰하기

· 주제 :

· 일시 :

· 장소 :

· 대상자 :

· 발생한 상황 (내가 직접 관찰한 것)

· 상황에 대한 해석 (내가 생각한 것)



사람들은 어떤 행동을 하며
과정은 어떠했나요?

활동이 일어나는 시간/공간적
환경과 분위기는 어땠나요?

사람 간 또는 사람과 환경 사이에
어떤 상호작용이 있었나요?

어떤 사물과 도구를 사용하며
활동에 어떤 영향을 주나요?

관찰 장소에 어떤 사람이 있었고,
어떤 역할이었나요?

3-1 맥락 이해하기

정보 그룹화하기

$$A \xrightarrow{+} B$$

A가 B에 긍정적인 영향을 미친다.

$$A \xrightarrow{-} B$$

A가 B에 부정적인 영향을 미친다.

$$A \longrightarrow B$$

A 때문에 B라는 결과가 나타난다.

$$A \longleftrightarrow B$$

A와 B는 사실 아무런 관계가 없다.

3-2 문제 원인 살펴보기

대표 가상인물 만들기



“ ”

대상자를 설명하는 한마디

· 개인정보

- 나이 : 나이에 따라 느끼는 문제지점이 달라질 수 있습니다.
- 성별 : 성별에 따라 문제의 접점이 달라질 수 있습니다.
- 직업 : 직업에 따라 전반적 사고방식이 달라질 수 있습니다.
- 거주지역 : 거주지역에 따라 접근도가 달라질 수 있습니다.

- 특징 : 성격, 고려요소, 항상 가지고 다니는 물건, 소속된 커뮤니티, 가장 시간을 많이 할애하는 활동 등이 될 수 있습니다.

- 가장 힘든 것: 대표 가상인물이 문제와 관련하여 가장 힘들어하는 부분, 필요한 부분 들을 자세히 적어봅니다.

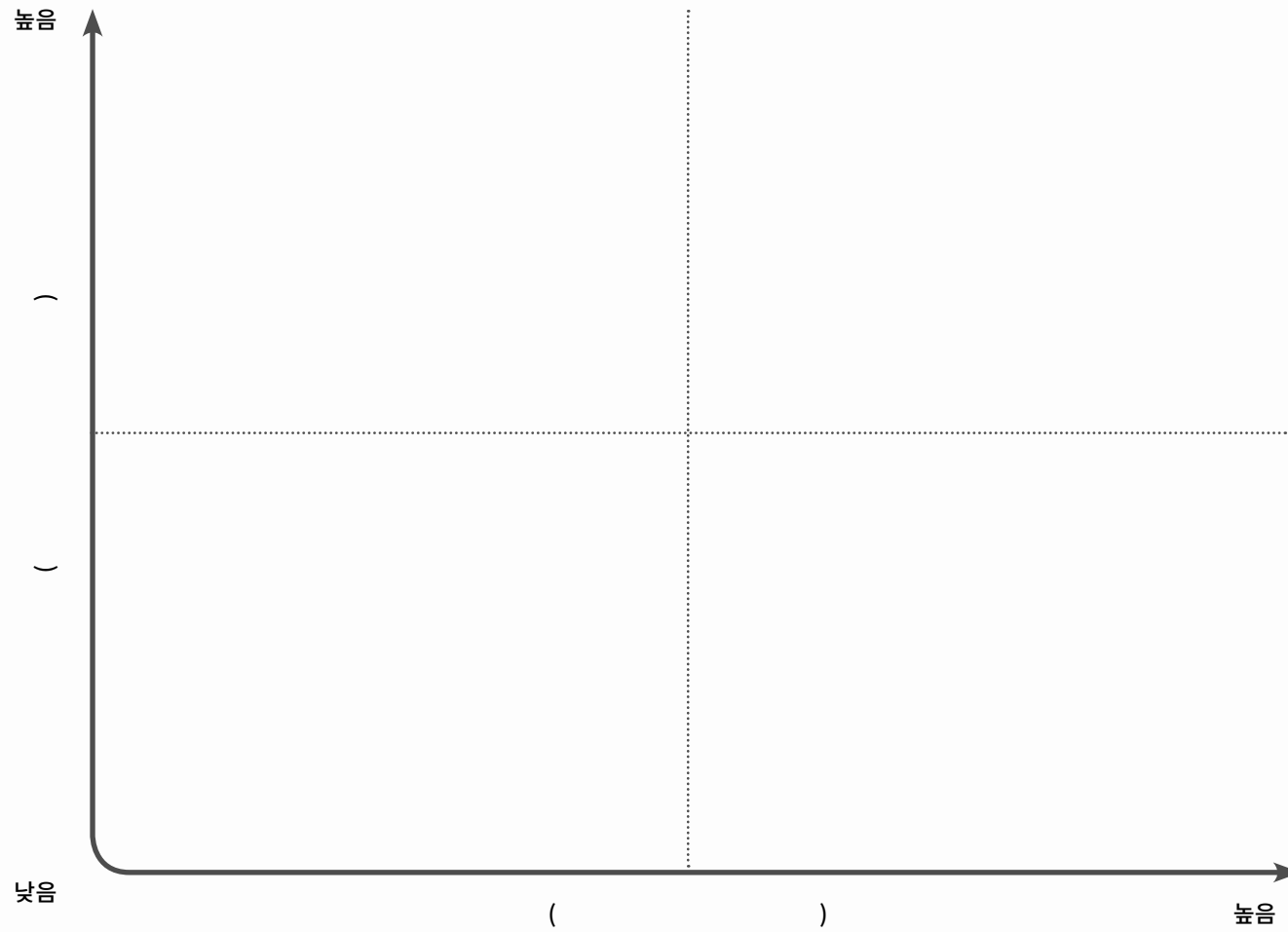
· 문제를 해결하기 위해 시도해 본 방법
(기존 해결방법)

기존에 문제를 해결하기 위해 시도해봤던 방법들을 나열해 봄으로써 어떤 부분이 부족했는지 파악해봅니다.

- 주요 이해관계자 : 주요 이해관계자에 따라 문제 원인이 달라질 수 있습니다.

3-3 우선순위 정하기

2x2 매트릭스 그려보기





사용 설명서 ver 1.0



제출 및 문의 | 100up@kakaoupact.or.kr

홈페이지 | 100up.kakaoupact.org

100up 문제정의 사용설명서는 카카오톡과 MYSC의 협업을 통해 태어났습니다.

본 자료의 배포 및 공유는 환영하나 출처는 남겨주시길요? 상업적 이용 및 무단 편집은 열렬히 금합니다.