

## 1-2 Activity : Contextual Research

수혜자가 처한 문제 상황을 다음 4가지 영역에서 세 가지 조사방법을 통해 이해하며 질문을 던지세요.  
문제의 맥락을 보다 깊이 이해할 수 있을 것입니다.

### 4가지 영역

1. 환경 : 문제가 발생하는 맥락을 파악합니다.
2. 수혜자 및 관련자: 수혜자 및 관련자들의 필요와 어려움을 관찰 및 직간접적인 질문들을 통해 알아 봅니다.
3. 기제 정의 : 문제를 일으키는 혹은 해결하는 요소들을 파악합니다.
4. 현상 정의 : 수혜자 및 문제를 둘러싸고 발생하는 여러 현상들과 그것들 간의 관계를 파악합니다.

### 3가지 조사방법

자료조사, 관찰조사, 인터뷰를 아래 네 가지 영역을 기준으로 진행해보면 문제 해결의 실마리들을 찾아내는 데에 큰 도움이 될 것입니다.

자료조사, 관찰조사, 인터뷰를 통해 문제를 네 가지 관점에서 빠짐없이 정의해 보세요.

PEOPLE	ARTIFACTS
ENVIRONMENT	ACTIVITY

1. 자료조사 : 문제와 관련된 정보를 제공받아 나의 문제에 대한 이해도를 높입니다. 신뢰할 수 있는 학술자료, 기사, 통계자료 등을 통해 문제를 해결하기 위해 어떤 솔루션이 이미 시도되었고 존재하는지 알아봅니다. 조사를 통해 현존하는 솔루션들을 충분히 파악하여야 팀에서 문제해결의 빈 부분을 채우는 혁신적인 솔루션을 낼 수 있다는 점을 잊지 마세요!  
또한 비판적인 시각으로 어떤 사람들에게 해당 문제 해결이 가장 시급한지 가설을 수립합니다.
2. 관찰조사 : 자료조사를 통해 또는 평소 문제를 접했던 경험을 생각하며 문제에 대한 이해를 도울 수 있는 장소를 선정하여 방문 합니다.  
관찰을 통해 이해관계자들을 파악하고, 그들의 입장에서 직접 또는 간접적으로 문제 상황을 경험하며 현상을 기록하고, 의문점을 적습니다. 사진과 영상으로도 문제 상황을 기록하세요. 현상에 대한 이해는 이후 솔루션 발전 방향성을 수립할 때 밑거름으로 작용합니다.  
최대한 관찰 시에는 관찰대상의 무의식에 따른 자연스러운 행동을 살펴보기 위해 상황에 영향을 주지 않는 것이 좋습니다.
3. 인터뷰 : 이해관계자들, 장래 수혜자가 어떤 경험을 하는지 대화를 통해 알아봅니다. 관찰조사를 진행하며 갖게 된 의문점은 보다 심도 있게 인터뷰를 통해 알아볼 수 있습니다. 다양한 이해관계자 입장의 공통점과 차이점을 알아두는 것이 인간 중심적 솔루션 디자인에 꼭 필요하니 이 기회를 잘 활용하세요! 예/아니오 로 응답하는 질문보다는 문제해결에 유용한 기회점이 드러나는 응답을 끌어내는 열린 질문을 설계합니다. 수혜자가 전달한 내용의 속뜻도 파악하여 적절한 후속 질문을 던지는 것도 중요합니다.  
인터뷰 이후에는 당일 디브리프(debrief)를 통해 팀원들과 인터뷰에서 얻은 발견점을 최대한 많이 정리해 둡니다.