##### Project Document

문제점 목록

|  |  |
| --- | --- |
| Project Name | 프라이버스 보호 WebRTC 기반 실시간 지원 서비스 |

12조

202202624 이예인

지도교수: 장진수 교수님 (서명)

Table of Contents

[1. 이해당사자(stakeholder)의 문제 이해 5](#_Toc129104632)

[2. AS-IS 파악 6](#_Toc129104633)

List of Figure

그림 목차 항목을 찾을 수 없습니다.

# 이해당사자(stakeholder)의 문제 이해

|  |
| --- |
| **인터뷰 준비 및 인터뷰 진행 요령(제출 시 삭제할 것)** |
| **◦ 인터뷰 질문 디자인**   * 우리가 인터뷰를 하려는 목적은 무엇인가? (인터뷰 목적을 분명하게 하는 것이 중요) * 이해당사자로부터 답을 찾기 위한 인터뷰보다는 이해당사자가 무슨 문제를 겪고 있는지 이해하기 위한 인터뷰를 진행해야 함   **◦ 인터뷰 요령: 사실 확인이 아닌 이유 탐색, 정답을 듣기 위함이 아닌 문제 발견을 위함**   * 촘촘한 경험 질문: 어떻게 행동하고, 경험하는지를 순차적으로 촘촘하게 질문 * 정의 질문: OO란 무엇인가요? 등과 같이 당연하고 기본적인 것이라도 한 번씩 물어봄 * 이유 질문: 행동과 경험에 대한 이유를 질문 (예: 그렇게 생각하는 이유는 무엇인가요? 그것이 중요한 이유는 무엇인가요? 등) * 또 질문: 첫 대답보다는 2~3번째 대답에서 더 깊은 내용이 나옴. “또”라고 질문 * 구체화 질문: 구체적으로 대답을 들을 수 있도록 질문 (예: 좀 더 구체적으로 이야기 해 주실래요? 예를 들어 이야기 해 주실래요? 등) |

|  |
| --- |
| **작성 요령(제출 시 삭제할 것)** |
| **◦ 현장방문, 인터뷰, 관찰, 학습 등을 통해 이해당사자(고객/사용자/관리자 등)의 문제 파악**   * 무엇이 문제인가? * 이해당사자의 고충은 무엇인가? * 이해당사자가 원하는 것은 무엇인가?   **◦ 이해당사자의 문제 상세 기술 방법**   * 해당 문제에 대한 이해당사자(고객/사용자/관리자 등)는 누구인가? * 이해당사자의 고충은 무엇인가? / 이해당사자가 원하는 것은 무엇인가? * 그것을 해결해야 할 이유는 무엇인가? / 이해당사자에게 그것이 중요한 이유는 무엇인가?   **◦ 이해당사자의 문제 작성 요령**   * 모호하게 작성하는 것보다는 구체적으로 여러 가지를 작성 * 하나에 모든 것을 담기보다는 세분화하여 작성 * 이해당사자가 원하는 것을 잘 표현하는 것도 중요함. 이해당사자의 단어나 표현을 사용 * 한 번에 완벽하게 적으려고 하는 것보다 여러 생각들을 최대한 나열하고 정리한 다음 그 중에서 어떤 것이 더 중요한지 순위를 매겨보는 것도 좋은 방법임 * 정리된 문제점을 가지고 이해당사자와 소통해 보는 것도 좋은 방법임. 새로운 문제점 도출 가능성 있음 * 다른 이해당사자에게도 문제점에 대한 생각을 물어볼 수 있음 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 문제점 | 문제점 파악 방법 | 문제 상세 기술 | | |
| 이해당사자 | 고충/니즈 | 이유 |
|  | 현장방문/인터뷰/관찰/학습 등을 기술 | 고객/사용자/관리자 등을 기술 |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

# AS-IS 파악

|  |
| --- |
| **작성 요령(제출 시 삭제할 것)** |
| **◦ 해결하고자하는 문제의 현황 파악**   * 현재 시스템의 문제는 무엇인가? * 현재 시스템의 상황은 어떠한가? |