**(1) 계획서 (statement of intent)**

**A. 어떤 내용을 구현할 것인지 (소프트웨어를 통하여 바꾸고자 하는 User Experience)**

<버스 정류장에 키오스크 설치 및 활용>

버스를 타기 위해선 버스 정류장에서 버스를 기다리다가 정류장에 설치된 스크린을 보고 도착할 시간을 예측하여 앞에 나가 손을 들어 버스를 타겠다는 의사를 보여야 한다. 하지만 애매하고 어정쩡한 신호로 버스기사와 원활한 소통이 안 되었을 경우 그냥 지나치는 경우도 종종 있다. 기존의 버스 정류장에 설치된 스크린은 단순히 버스가 어디에 머무르고 있고 언제 도착하는지를 보여주는데, 이 스크린을 키오스크로써 활용해 승차 의사를 보여줄 수 있도록 활용한다면 이러한 스트레스를 극복할 수 있을 것이다. 또한 언어 지원과 지도를 확인할 수 있도록 하여 편의성을 제공할 수 있다.

**B. 플랫폼과 포스처 결정**

[제품 플랫폼]

승객: 키오스크 및 스마트폰(혼잡할 경우 멀리서도 QR을 찍어 볼 수 있도록 하고 키오스크와 같은 기능을 지원해야 함)

버스기사: 내비게이션

[포스처]

독재적 포스처(p.266)이지만 동시에 일시적 포스처(p.272)?

스마트폰과 휴대용 기기의 포스처(p.284)

키오스크의 포스처(p.290)

자동차 인터페이스 포스처(p.292)

**(2) Persona: 개발할 시스템의 사용자에 대한 설명**

**A. Primary user group이 초보자인지, 중급자인지, 아니면 전문가인지**

사용자 그룹 파악

가장 만족시켜야 할 제품을 주로 사용하는 사용자 파악

버스는 모두가 이용하기에 사용자를 연령별로 구분

초등학생 및 중학생/고등학생 및 청년/중장년/노년으로 구분

초등학생 및 중학생과 중장년 노년은 초보자

고등학생 및 청년은 중급자

버스기사의 경우는 모두를 중급자로 간주

**B. 해당 사용자 수준에 대한 특징 나열 (우리가 배운 내용 포함하여)**

초등학생 및 중학생: 키오스크를 처음 경험했을 가능성이 있지만 금방 학습이 가능함

고등학생 및 청년: 대부분이 키오스크를 이용한 경험이 있을 것이고 익숙할 것임

중장년: 다수가 키오스크를 경험하였겠지만 새로운 것에 대한 학습을 꺼려 키오스크에 반감을 가지는 사람들이 존재

노년: 대부분이 키오스크를 처음 접했고 익숙하지 않으리라 생각함 타인이 도움을 주지 않으면 학습하기도 쉽지 않을 것임

버스기사: 내비게이션 사용을 많이 하여 익숙하지만 대부분의 버스기사가 중장년층으로 새로운 시스템에 반감을 가질 수 있기에 최대한 거슬리지 않도록 간결한 디자인이 필요함

=> 최대한 쉽게 학습이 이루어질 수 있도록 직관적인 디자인이 필요하고 노년에 대한 서비스가 필요함 사람들에게 반감을 갖지 않도록 기존의 시스템을 붕괴하진 말아야 함(기존의 버스를 세우는 절차와 공존하는 방향) 청년들의 이용을 보고 학습한 중장년층이 따라 시도하면서 자연스럽게 새로운 시스템에 녹아들 수 있으리라 생각함

명심할 디자인 원칙

사용자가 스스로 멍청하다고 느껴서는 안 된다(p.128).

모두에게 사용자 교육을 강요하지 마라(p.298).

사용자는 매우 똑똑하고 무척 바쁘다고 가정하라(p.304).

사용자가 키오스크를 이용하되 다른 사용자가 버스 시간을 보는 데 불편함이 없어야 함

사용자가 많이 몰렸을 경우도 생각해야 함

단순히 승차 버튼으로만 활용해야 하는가?

버스는 모두가 이용하기에 사용자를 연령별로 구분함

사용자 모델은 초등학생 및 중학생/고등학생 및 청년/중장년/노년

이분법적 사고를 버리기

초급자에서 중급자가 되기까지의 시간을 줄이는 법? 키오스크에서 승차 버튼을 명확하게 보여줘 이해하기 쉽게 한다면

버스기사는 어떤 화면을 보고 승차 대기를 판단해야 하는지

그에 따른 플랫폼은 무엇을 선택해야 하는지

악용 및 실수를 방지하는 법

기획 단계에서 비용도 따져야 하는가?