

Homework 1

by. 이호중 2011171061

1. Interface review

What is your expectation from such "intelligent" assistants?

내가 Apple Siri를 사용할때는 보통 사람과 대화할때의 반응을 기대한다. 말걸 듯이 명령을 하면 알아서 알아듣고 내 의도를 파악하기를 바란다. 사용한 결과 대부분의 명령을 이해하고 실행했지만, 문장 구조나 키워드를 잘못인식 해서 엉뚱한 처리를 하는 경우가 많았다. 예를 들어 "요즘 할만한 게임이 뭐가 있어?" 의 '요즘'이라는 키워드를 인식해서 일정을 확인하려는 경우가 있었다. "칼로리가 낮은 음식을 알려줘"라고 말하면 구글검색이 아니라 "음식"이라는 키워드 때문에 주변 음식점을 검색하게 된다. 또 "일요일이 언제지?" 라는 질문에는 이번 주 일요일 날짜를 알려주는 반면, "다음주 일요일이 언제지?"라는 질문에는 답변하지 못했다. 이와 같이 AI가 언어 구조를 이해하는데 한계가 있음을 알 수 있다.

Should it be more intelligent than a human secretary?

일 처리 능력은 인간 비서보다는 빠르겠지만 소통은 아직 뒤쳐져 있다고 생각한다. 언어 소통 능력만 향상된다면 좋을 것이라 생각한다.

How does expectation influence the usability for the good or bad?

양쪽에 둘다 영향을 주는 것 같다. 유저가 기대하는 것을 충족시키는 경우가 많지만 그 한계가 있다는 것이다. 하지만 가장 아쉬운점은 아직까지는 AI가 사람에 맞춰지는게 아니라 사람이 AI에 맞춰야한다는 것이다. AI가 잘못된 처리를 하면, 그에 대한 피드백을 AI가 받아야하지만, 오히려 사람이 이를 인지하고 다음에는 AI가 이해할 수 있는 명령을 줘야한다는 것이다.

How do you think AI can be used or influence things like universal usability or even UX?

지금은 UI/UX에 사용되는 AI는 인간의 니즈를 일차적으로 해결하는데 개발되고 있는 것 같다. 기본적인 소통이 가능하도록 만들고 더욱 다양하고 복잡한 업무를 처리할 수 있도록 만드는 것이다. 결국에는 사람이 기대하는 모든 것을 만족시켜줄 수 있을 것이다. 하지만 4차혁명에 맞춰 기술이 더 진보한다면, 각 인간 개인에 최적화된 맞춤형 AI가 가능해질 것이다. 이는 사람이 원하는 것을 처리하는 것뿐만아니라 사람이 원하는 것이 무엇인지 직접 찾아줄 것이다. 이에 사람은 더욱 만족스러운 UX를 경험할 것이다.

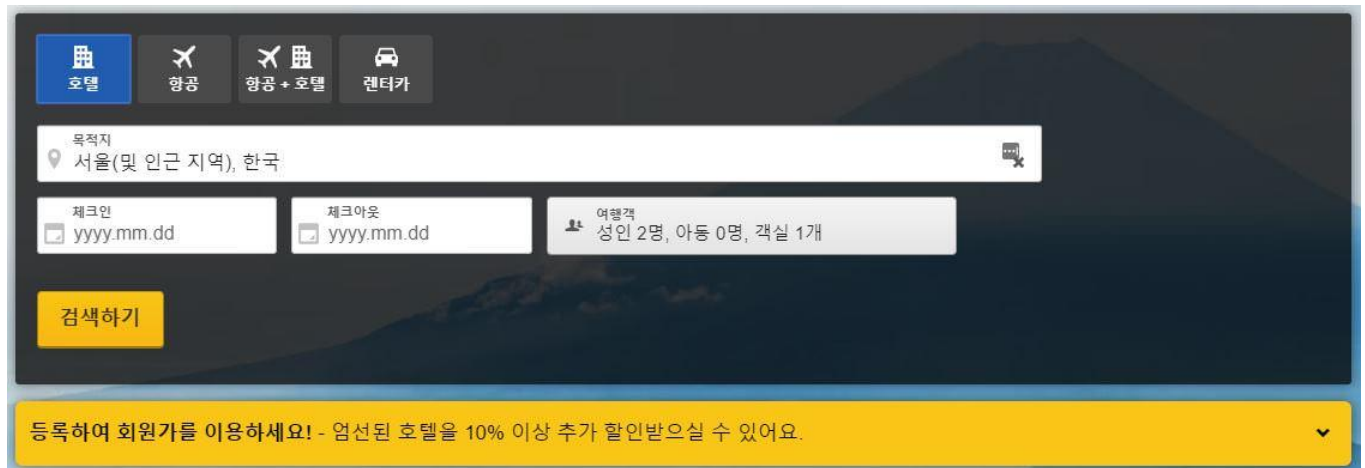
2. Comparative Interface Review

- 비교대상
 - <https://www.expedia.co.kr/>
 - <https://kr.hotels.com/>
 - <https://www.travelocity.com/>
- 기준

- 홈페이지 검색창
- 호텔 상세정보

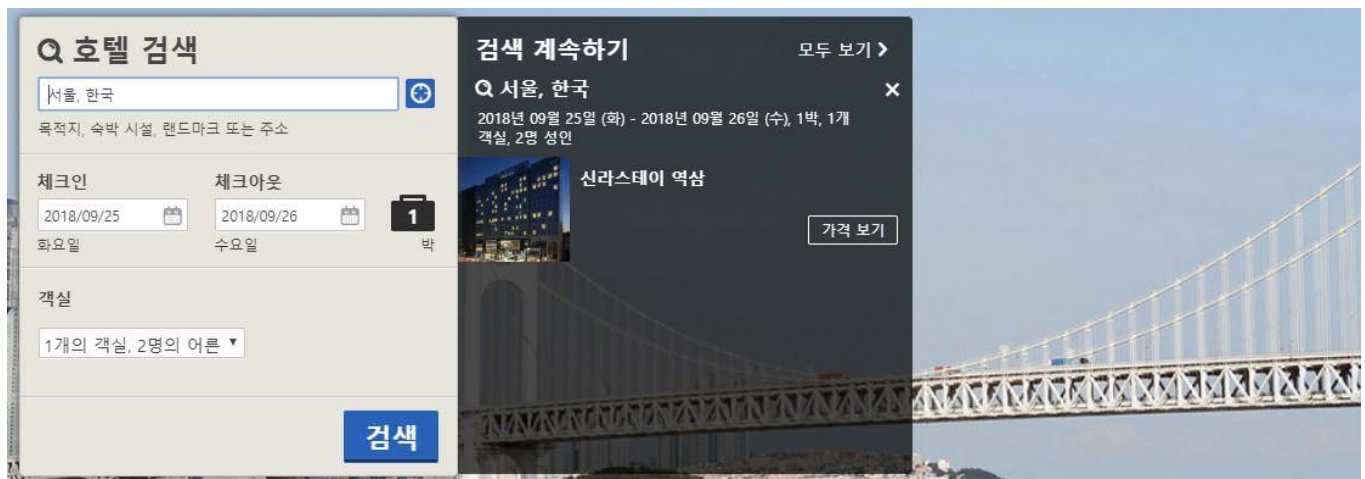
Make a short comparison at least between 2 sites

V Expedia



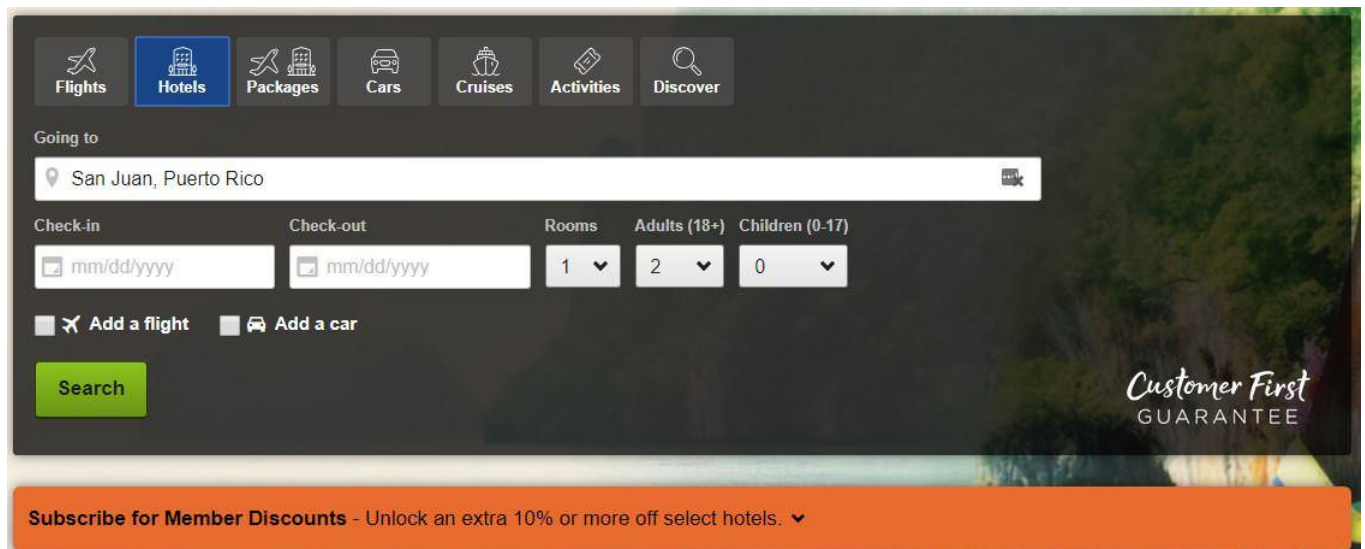
Expedia Korea search interface. The top navigation bar includes icons for Hotels, Flights, Flights + Hotels, and Rentals. The main search area has a destination field set to '서울(및 인근 지역), 한국' (Seoul and surrounding areas, Korea). Below this are fields for check-in and check-out dates, both set to 'yyyy.mm.dd'. The number of travelers is set to '성인 2명, 아동 0명, 객실 1개' (2 adults, 0 children, 1 room). A yellow '검색하기' (Search) button is at the bottom left. A yellow banner at the bottom reads: '등록하여 회원가를 이용하세요! - 엄선된 호텔을 10% 이상 추가 할인받으실 수 있어요.' (Register to use member prices! - You can get an additional 10% or more discount on selected hotels.)

V Hotels



Hotels.com search interface. The left sidebar shows the search criteria: '호텔 검색' (Hotel Search), destination '서울, 한국' (Seoul, Korea), check-in '2018/09/25' (Friday), check-out '2018/09/26' (Saturday), and 1 room for 2 adults. A blue '검색' (Search) button is at the bottom of the sidebar. The main area shows a search result for '신라스테이 역삼' (Sinsaei Yeoksam) with a '가격 보기' (View Price) button. A large background image of a bridge is visible on the right.

V travelocity



Travelocity search interface. The top navigation bar includes icons for Flights, Hotels, Packages, Cars, Cruises, Activities, and Discover. The main search area has a destination field set to 'San Juan, Puerto Rico'. Below this are fields for check-in and check-out dates, both set to 'mm/dd/yyyy'. The number of rooms is set to 1, adults to 2, and children to 0. There are buttons for 'Add a flight' and 'Add a car'. A green 'Search' button is at the bottom left. A banner at the bottom reads: 'Subscribe for Member Discounts - Unlock an extra 10% or more off select hotels.' The Travelocity logo and 'Customer First GUARANTEE' are visible on the right.

- 홈페이지 검색창

놀랍게도 Expedia와 travelocity 유저 인터페이스가 너무나 똑같았다. 직관적을 봤을때 Hotels가 셋중에서 가장 보기 버겁다. 작은 텍스트 입력창과 불필요하게 작은 폰트를 사용했다. 마우스를 UI위에 움직여도 Expedia가 가장 반응이 많고 자연스러웠다. 특히 눈에 띄었던 차이점은 객실을 설정하는데 Hotels의 UX가 불편했다는 것이다. Hotels은 드랍다운 박스를 통해 선택할 수 있었고 옵션을 설정하는데 필요한 클릭수가 많았다. 그에 반면 Expedia는 보기 편하게 나열했으며 옵션 설정할때도 드랍박스가 아닌 버튼식으로 하여 클릭수를 최소화 했다.

V Expedia

1/88 대표 사진

모든 사진

8명이 현재 이 숙박 시설을 보고 계십니다.

숙소 선택

체크인: 2018.09.18 체크아웃: 2018.09.19 객실: 1 성인: 2 아동: 0 업데이트

객실 유형	제공 서비스/시설	객실당 1박 요금	
	<ul style="list-style-type: none"> 환불 불가 아침 식사 포함 무료 주차 무료 인터넷 익스피디아 예약 수수료 없음 	고객님의 위한 추천 상품 ₩44,094 ₩41,282 오늘 밤 한정!	예약하기 2분이면 충분!

V Hotels

대표 사진 [1/101]

101장의 사진 모두 보기

주요 편의 시설

- ✓ 341개의 객실
- ✓ 3 개의 레스토랑
- ✓ 풀서비스 스파
- ✓ 실내 수영장
- ✓ 아침 식사 가능
- ✓ 24시간 운영 헬스클럽
- ✓ 주차 대행
- ✓ 컨퍼런스 센터

가족 편의 시설/서비스

- ✓ 무료 유아용 침대
- ✓ 간이/추가 침대(요금 별도)
- ✓ 전용 욕실
- ✓ 무료 세면용품
- ✓ 매일 하우스키핑
- ✓ 다리미/다리미판

근처 인기 장소

이 숙박 시설에서 추천

- 서울성모병원 (걸어서 3분 거리)
- 센트럴시티 쇼핑몰 (걸어서 4분 거리)
- 이태원 엔터테인먼트 (걸어서 42분 거리)

이 지역에 대한 추가 정보

지도에서 보기

매우 좋음 8.4

위치

훌륭한 위치

헬니스 센터

훌륭한 헬니스/스포츠 시설

서비스

환상적인 서비스

조식

조식이 평균 수준이다

836개의 Hotels.com 이용 후기 모두 보기

중 649개 이용 후기

TripAdvisor 여행객 평점

이메일 < 공유하기

추가

Hotels.com® 호텔스닷컴 리워드

이번 숙박으로 1박이 적립됩니다.
10박을 모으면 1박이 무료!

V travelocity

file:///C:/Users/cofor/Documents/SourceTree/2018KU_hci/Documents/HW1.html

4/5

1/106 • Featured Image

2 others viewing this property right now

Choose your room

Check-in: 9/18/2018 Check-out: 9/19/2018 Rooms: 1 Adults: 2 Children: 0 **UPDATE**

Room type	Options	Nightly price	
<p>Room, 2 Queen Beds, No View 5.00 guest room score</p>	<p>Non-Refundable</p> <p>Free Internet</p> <p>No Travelocity booking or credit card fees</p>	<p>Recommended for you</p> <p>We have 9 rooms left</p> <p>\$287</p>	<p>Reserve</p> <p>It only takes 2 minutes</p>

• 호텔 상세정보

Hotels은 호텔을 상세정보를 앞에 보여준다. 눈에 잘 띄지는 않지만 텍스트 나열을 통해 호텔을 특징을 최대한 나열한다. 그리고 호텔 평점을 최대한 노출시켜 신뢰도를 높였다. 객실 유형을 나열할때는 Hotels에서 제공하는 적립 시스템과 할인율 칸을 따로 나뉘었기에 눈에 띄게 강조 됐다. 반면 Expedia와 travelocity는 호텔의 상세정보를 최하단에 배치하여 노출을 최소화 했으며, 사용자에게 정보제공을 최소화/최적화 했다.

Identify or guess the rationales behind the particular interface choices (2 or 3) each site has made.

1. Hotels는 호텔관련만 다룬다.

Expedia 같은 경우 항공과 렌터카까지 서비스하기 때문에 호텔을 예약할때도 다른 서비스도 함께 사용하게 유도하기 위해 복잡한 혜택들을 계속 나열한다. 그에 반면 Hotels는 호텔만 집중적으로 하기 때문에 필요한 정보들만 깔끔하게 배치했다. 이는 각자의 강점을 부각시키기 위해 다른 인터페이스 구조를 선택했다고 볼 수 있다.

2. Expedia는 평가보다 시설에 집중한다.

Expedia는 평점에 대한 정보를 최대한 숨기는 대신 핵심적인 시설의 시각화에 집중했다. 이러면 고객들은 덜 제공된 정보를 갖고 예약을 하게 될 것이지만 서비스에 불만족하게 될 것이다. 하지만 호텔 입장에서는 Hotels보다 더많은 고객들을 끌어들 수 있으니 좋아할 것이다. Hotels은 호텔 예약 적립 서비스를 제공할 정도로 고객 유지에 힘을 쓰기 때문에 호텔에 대한 고객 평가를 최대한 노출시켰다. 이에 각 회사가 고객을 취급하는 방식의 차이점을 알 수 있다.