



Questionário

IPM - Grupo 9

Este questionário faz parte de um projecto universitário da cadeira Interfaces Pessoa Máquina que visa recolher informações sobre as pessoas que frequentam restaurantes de forma a compreender o funcionamento e situação atual dos restaurantes.

O projecto tem como objectivo a introdução de uma mesa interactiva que visa melhorar a experiência dos clientes nos restaurantes.

A duração do questionário é de aproximadamente 5 a 10 minutos, ele é anónimo e todas as informações fornecidas servem apenas para estatística e feedback. Agradecemos desde já sua colaboração.

I - Informações Pessoais

- **1. Sexo:**
 - M
 - F

- **2. Idade:**
 - *Menos de 18*
 - *18 - 25*
 - *26 - 35*
 - *36 - 50*
 - *Mais de 50*

- **3. Indique a sua ocupação atual:**
 - Trabalhador(a)
 - Estudante
 - Desempregado(a)
 - Outro: _____

- **4. Indique o maior grau de escolaridade que possui:**
 - Ensino Básico
 - Ensino Secundário
 - Licenciatura/Bacharelato
 - Mestrado e/ou Doutoramento
 - Outro: _____

- **5. Sofre de algum tipo de daltonia?**
 - Sim
 - Não

- **6. Como classificaria o seu nível de experiência com a tecnologia "TouchScreen"? (os ecrãs tácteis como os dos tablets e smartphones).**
 - Inexperiente
 - Familiarizado/a
 - Experiente

- **7. Que factores considera importantes na selecção de um local para almoço? (Selecione um ou mais):**

- ☐ Preço
- ☐ Rapidez de atendimento e serviço
- ☐ Qualidade do serviço de atendimento
- ☐ Localização do restaurante (a proximidade do restaurante)
- ☐ Qualidade das refeições
- ☐ O ambiente do restaurante (vista, esplanada, etc)
- ☐ Serviços/funcionalidades/entretenimento extra (Wi-fi, televisão, música, serviço de massagens, etc)
- ☐ Outro(s): _____

II - Uso do estabelecimento

Se não costuma frequentar restaurantes por favor prossiga para o conjunto de perguntas V “Mesa Tátil”.

- **8. Costuma frequentar restaurantes para:**

- ☐ Celebrações (aniversários, promoções, inaugurações, etc)
- ☐ Socializar com amigos e/ou família
- ☐ Almoços regulares (durante a semana)
- ☐ Outro(s): _____

- **9. Com que frequência costuma almoçar num restaurante?**

- ☐ Apenas em ocasiões especiais
- ☐ 1-2 vezes por semana
- ☐ 3 ou mais vezes por semana

- **10. Durante quanto tempo costuma permanecer num restaurante?**

- ☐ Menos de 30min
- ☐ Entre 30 min e 1h
- ☐ Entre 1h e 2h
- ☐ Mais de 2h

- **11. O(s) restaurante(s) que frequenta costumam ter: (Selecione uma ou mais opções)**

- ☐ Esplanada
- ☐ Televisão
- ☐ Serviço de Mesa
- ☐ Música ambiente
- ☐ Self-Service
- ☐ Wi-fi
- ☐ Outro(s): _____

- **12. Quando vai a um restaurante costuma ter presente consigo algum dispositivo electrónico?** (Selecione uma ou mais opções)

- ☐ Smartphone
- ☐ Computador portátil
- ☐ Tablet
- ☐ Outro(s): _____

III - Experiências do Cliente

- **13. Como costuma aceder à informação do restaurante? (ex: Descontos, ingredientes, informações históricas, etc)** (Selecione uma ou mais opções).

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Menu | <input type="checkbox"/> Familiares/Amigos |
| <input type="checkbox"/> Website do restaurante | <input type="checkbox"/> Informações turísticas |
| <input type="checkbox"/> Empregado de Mesa | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Redes sociais | |

- **14. Que actividades costuma realizar enquanto espera pela comida ou menu?** (Selecione uma ou mais opções)

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Desenhar | <input type="checkbox"/> Utilizar as redes sociais |
| <input type="checkbox"/> Conversar | <input type="checkbox"/> Jogar |
| <input type="checkbox"/> Ler jornais ou revistas | <input type="checkbox"/> Outro: _____ |
| <input type="checkbox"/> Ver televisão | |

- **15. Quando costuma pedir a bebida?**

- Antes de vir a comida.
- Quando vem a comida.
- Depende da situação.

- **16. Como costuma pagar a sua refeição?** (Selecione uma ou mais opções)

- ☐ Multibanco
- ☐ Dinheiro
- ☐ Conta paga no final do mês
- ☐ Outro: _____

- **17. Com que frequência costuma chamar o empregado de mesa por refeição?**
 - 1-2 vezes
 - 3-4 vezes
 - 5 vezes ou mais
 - Não costumo chamar o empregado de mesa.
- **18. Costuma fazer pedidos especiais? (Mudar a composição dos ingredientes de um prato do menu).**
 - Sim
 - Não
- **19. Costuma dar gorjeta?**
 - Sim
 - Não
- **20. Já alguma vez se deparou com problemas ou dificuldade em compreender o funcionamento de um restaurante?(Por exemplo não conseguir identificar o método de pagamento ou como pedir a comida).**
 - Sim
 - Não
- **21. Se respondeu “Sim” na pergunta anterior, conte-nos mais sobre o/s problema/s que encontrou e como os resolveu/superou:**

IV - Problemas com o estabelecimento

- **22. Quando necessita, quanto tempo demora até conseguir ser atendido pelo empregado?(Desde o momento em que decide tentar chamar o empregado até ao momento deste chegar)**
 - Menos de 5 minutos
 - Entre 5 a 15 min

- Mais de 15 min

- **23. Quando algo corre mal num restaurante, como lida com a situação?**

- Saio do estabelecimento
- Peço o livro de reclamações;
- Falo com o empregado e mostro meu descontentamento
- Aguento que a situação passe sem manifestar o meu descontentamento
- Outro: _____

V - Mesa Tátil

Imagine um restaurante onde existem mesas que são táteis e que permitem a interação com elas para diversas funcionalidades como, por exemplo, fazer os pedidos da comida.

- **23. Que funcionalidades usaria ou gostaria de ter na mesa referida acima? (Selecione uma ou mais opções)**

- ☐ Opção para chamar empregado
- ☐ Jogos
- ☐ Informação detalhada sobre cada prato do estabelecimento
- ☐ Acesso à internet (Redes Sociais, Notícias, etc)
- ☐ Votar sobre a próxima música ambiente do restaurante
- ☐ Manter um registo do que foi consumido
- ☐ Poder chamar um táxi/uber
- ☐ Ferramenta para dar feedback sobre o restaurante
- ☐ Ferramenta que permita cada um dos presentes de pagar a sua parte da conta
- ☐ Outra(s): _____

- **24. Gostaria de ver algum método de pagamento que não se encontra normalmente disponível em restaurantes? (Selecione uma ou mais opções)**

- ☐ Criar uma conta para pagar no fim do mês
- ☐ Pagamento por Paypal
- ☐ Outro(s): _____