



FACULDADE DE
CIÊNCIAS E TECNOLOGIA
UNIVERSIDADE NOVA DE LISBOA

Interação Pessoa-Máquina

2016/2017

food.me

Stage n2:
User and
task analysis



Realizado por:

41674, António Ribeiro

41699, Inês Cruz

41825, Vasco Coelho

Lab class nº1

Professor:

Teresa Romão

Problema

A atividade de restauração não é uma atividade recente. Com surgimento do termo por volta do século XVI e com o primeiro restaurante como o conhecemos (com clientes a escolher porções individuais num menu, e aguardando nas suas mesas) a datar deste 1782, não existe muita coisa que tenha mudado desde então na atividade.

Com isto, todas as dificuldades encontradas desde essa altura continuam a aparecer, para se saber o que contém certo item do menu tem de se perguntar a um empregado, se for um grupo grande que queira fazer pagamentos individuais será preciso fazer as contas de forma manual. Todos estes, e muitos outros pormenores desagradáveis podem agora, no século XXI ser superados, com a informatização dos serviços dispostos.

- i) É possível definir um conjunto de necessidades que o comum dos frequentadores de restaurantes gostaria de ver resolvidas:
- ii) Maneira de ver facilmente quais os ingredientes de cada item do menu, bem como possibilidade de alterar os mesmos.
- iii) Ver o estado do pedido, se está a sair, se está a ser feito, bem como outras opções.
- iv) Possibilidade de pagar sem recorrer a um empregado humano. Se o pagamento for feito com cartão, ou outra opção (por exemplo NFC), não ser necessário um colaborador humano para tratar do pagamento.
- v) Possibilidade de dividir a fatura automaticamente de modo a não perder tempo com contas manuais.
- vi) Uma lista com os menus mais pedidos e especiais de modo a que o estabelecimento possa fazer recomendações aos consumidores.
- vii) Possibilidade de haver uma secção de entretenimento, para o tempo passar mais depressa enquanto se espera pelo pedido.

Com todas estas opções espera-se não só que os consumidores tenham uma experiência mais agradável e rápida, bem como que o estabelecimento possa poupar na contratação de empregados.

Utilizadores

Um problema comum quando se vai a um restaurante é o tempo que se perde á espera seja para ser atendidos ou para pedir a conta.

Os utilizadores deste sistema são pessoas que são clientes de um determinado restaurante que suporta a nossa tecnologia food.me. A idades podem ser compreendidas entre os 10 e os 75 anos, desde que tenham capacidade para manusear um pedido no tablet disponibilizado pelo restaurante. Os clientes procuram essencialmente fugir ao problema descrito no início. Para além de oferecermos um serviço personalizado o utilizador terá a oportunidade de usufruir de aplicações para se distrair enquanto espera pelo seu pedido.

No fundo os clientes do nosso serviço são pessoas que procuram ter uma refeição sem que estejam dependentes de uma pessoa.

Tarefas

T1. Ver detalhes de um Item

Permite que um grupo de utilizadores possa visualizar um conjunto de itens de uma determinada categoria. Os utilizadores vão ter à sua disposição determinadas categorias. Uma vez escolhida uma categoria o utilizador poderá interagir com os itens expostos. O mesmo pode aceder à descrição do item com a sua informação (aparência, ingredientes, alérgenos, recomendações de acompanhamento entre outros).

1. No menu de seleção de produtos selecionar a categoria;
2. Clicar no produto que pretende visualizar;
3. Aparecerá um ecrã com o item selecionado, informações sobre o mesmo e outras opções.

T2. Modificar/Alterar ingredientes de um item.

Permite o utilizador modificar um item. O utilizador terá de ir à categoria que pretende e selecionar um item. Irão aparecer os detalhes do mesmo. Para além desta informação existe um botão que permite modificar os ingredientes do item. O utilizador clica em modificar e depois aparece uma janela com os ingredientes que pode acrescentar como remover.

1. No menu de seleção de produtos selecionar a categoria;
2. Clicar no produto que pretende visualizar;
3. Clicar em modificar;
4. Fazer alterações;
5. Clicar em confirmar.

Em caso de sucesso é adicionado o item modificado ao pedido.

T4. Chamar um empregado

Permite a um utilizador chamar um empregado a qualquer altura.

1. Clicar no botão de chamar o empregado.

T3. Ver estado do pedido

Permite ao utilizador a consulta do estado do pedido. O utilizador seleciona o seu utilizador e consegue consultar o seu pedido, bem como o estado atual e uma previsão do tempo restante.

1. Clicar no utilizador correspondente;

T5. Iniciar e Adicionar/remover utilizadores de uma refeição

Permite que um grupo de utilizadores possa adicionar vários utilizadores que mais tarde poderá ser usado para as mais determinadas questões. Quando os utilizadores estiverem completos e a operação bem-sucedida. Os utilizadores estão adicionados e a aplicação no menu de escolhas. Quando se sentam, os utilizadores na mesa/aparelho que estiver na mesa.

1. Clicar em adicionar utilizadores;
2. Escolher nome do utilizador.
3. Clicar em confirmar.
4. Se pretender adicionar mais repetir a partir de 1;
5. Se pretender apagar algum utilizador,
 - a. Selecionar utilizador (posteriormente criado)
 - b. Clicar em apagar.
 - c. Se o utilizador não tiver nada a pagar, é removido com sucesso.

6. Quando a lista estiver completa e correta clicar em concluir.

Caso se tente apagar um utilizador com algo a pagar é mostrada uma mensagem de erro com a explicação do problema, e o que deverá fazer. Caso tudo corra bem a refeição é inicializada e mostra o menu de seleção de produtos.

T6. Escolher um item do menu e pedir para um utilizador.

Permite escolher um item do menu e adicioná-lo ao pedido de um ou vários utilizadores.

1. No menu de seleção de produtos seleccionar um produto;
 - a. O utilizador pode verificar e alterar o produto conforme deseje. Mais informações nas tarefas T1 e T2;
2. Depois de seleccionado e modificado a gosto, carregar em adicionar;
3. Escolher a quantidade e a qual (ou quais) dos utilizadores quer adicionar o pedido;
 - a. Caso seja um pedido para vários utilizadores abrir aviso que explique exatamente o que estão a pedir (por exemplo, 1 dose para 2 pessoas, ou 2 doses e ½ para cinco pessoas)
4. Clicar em adicionar;
5. O item é adicionado e todos os valores são atualizados (nomeadamente as contas de cada utilizador e a da mesa inteira).
6. Para adicionar mais itens, repetir a partir do passo 1.
7. Se pretender apagar uma escolha,
 - a. Seleccionar a escolha na conta da mesa.
 - b. Clicar em apagar.
8. Com o pedido completo, clicar em fazer pedido
 - a. Mostrar uma mensagem a dizer que após o pedido estar feito não se poderá remover itens (adicionar sim) e as contas terão de ser obrigatoriamente pagas;
 - b. Clicar em OK ou Cancelar;
9. Vai para o ecrã de estado do pedido.

Caso quando fazem efetivamente o pedido decidam cancelar, voltam para o menu de seleção de itens com tudo o que tinham escolhido ainda na conta.

T7. Pagar uma conta depois da refeição

Permite que um grupo de utilizadores na altura do pagamento possa escolher como dividir a conta. Se preferem pagar individual, se preferem que alguém pague tudo junto com as despesas de cada um certas, se preferem dividir a conta entre todos independentemente das despesas individuais, ou até se querem dividir de outra forma (por exemplo um utilizador pagar de duas pessoas). Depois da refeição, os utilizadores poderão pagar a sua conta. Quando estiver tudo pago estão prontos para abandonar o serviço;

1. Do menu principal, selecciona-se a opção pagar;
2. Abre um menu com todos os utilizadores da mesa (identificados pelo nome) e quanto devem;
3. Os utilizadores escolhem o que querem pagar
 - a. Escolher um utilizador e pagar só esse,
 - b. Escolher vários utilizadores e pagar esse conjunto,
 - c. Escolher pagar a conta da mesa,
 - d. Escolher dividir a conta igualmente entre todos os utilizadores,
4. Depois de escolhido o que querem pagar, escolhem também como pagar
 - a. Se por multibanco, NFC ou outra opção que não necessite de um operador.

- b. Se por numerário ou alguma opção que necessite de um operador.
- 5a. Terá de inserir o cartão na ranhura indicada ou encostar o cartão/telemóvel ao terminal.
- 6a. Sairá o talão pela impressora
- 5b. Será impresso um talão com um número de pedido, que poderá levar à caixa e tratar com um empregado.
- 7. Atualizar contas e caso ainda hajam utilizadores com contas para pagar repetir a partir do passo 2.
- 8. Quando todas as contas estão pagas fechar sessão;

De notar que durante todas estas operações existe a opção de chamar um empregado. Caso no pagamento em que não se necessite de um operador o pagamento seja negado é chamado um empregado que tratará da situação.

T8. Ver itens recomendados da semana

Permite que um utilizador possa ver quais os itens mais servidos bem como escolhas/especialidades do estabelecimento. O utilizador terá de ir à secção de recomendações. Ao clicar nesta secção irá aparecer os itens mais requisitados da semana e especialidades da casa.

1. No menu de seleção de produtos seleccionar a categoria “Recomendados”;

T9. Entretenimento

A partir dos ecrãs de consulta de estado do pedido ou do menu principal é permitido ao utilizador jogar enquanto espera pela sua refeição. Para esta funcionalidade estar desbloqueada todos os utilizadores têm de já ter realizado os seus pedidos.

1. No ecrã de seleção de um pedido seleccionar o botão de jogos;
2. Escolher um dos jogos a gosto;
3. Quando o jogo acabar o utilizador pode escolher
 - a. Continuar a jogar
 - b. Fechar o jogo e voltar para o ecrã que se encontrava inicialmente.

Cenários

C1.

Samuel Coelho, quer ir jantar fora. Ao lhe ser recomendado ele decide experimentar um novo restaurante do momento que utiliza a tecnologia da food.me. Samuel sentasse numa mesa individual na qual está presente um tablet. Samuel começa por mexer no tablet e adiciona um novo utilizador para fazer um pedido. Nas categorias escolhe as pizzas. Aparece uma grande variedade de pizzas mas como é a primeira vez do Samuel ele muda de ideias e decide retroceder para ver quais as recomendações da semana. Nas recomendações, Samuel interessa-se pelo hamburger deluxe clicando para obter mais informações. O Samuel pode verificar que o hambúrguer deluxe é constituído por 100% carne de vaca, queijo e cebola. Apesar de ser apetitoso Samuel pretende adicionar bacon ao seu hambúrguer e clica em modificar. Samuel carrega no adicionar bacon e adiciona o pedido ao seu utilizador. Com o pedido pronto, Samuel clica em “Fazer pedido”. Aparece uma mensagem a dizer “Tem a certeza que é isto que quer? Após o pedido estar feito não se poderá remover itens (adicionar sim) e as contas terão de ser obrigatoriamente pagas”. Samuel clica em “Ok” Após ser servido e ter comido o Samuel fez o pagamento.

C2.

A Maria de Esgrças e a Franciscana Ribeiro foram almoçar fora e experimentar o novo restaurante da sua rua do lado que utiliza a tecnologia food.me. Ao se sentarem numa mesa reparam que existe um tablet incorporado na mesa. Maria introduz dois utilizadores realiza o seu pedido e o da Franciscana tudo no mesmo utilizador. Ao se aperceber do engano chama um empregado para a ajudar. Quando o prestável empregado chega para auxiliar este apaga a parte do pedido que estava mal introduzida, finaliza o pedido da Maria e realiza o pedido na conta da Franciscana Ribeiro, o empregado pergunta educadamente se é preciso mais alguma coisa. Tanto Maria como Franciscana respondem negativamente e este sugere que as amigas joguem enquanto esperam pelos seus pedidos. Franciscana seleciona a opção de entretenimento agora desbloqueada e escolhe jogar às damas. A Maria perde mesmo quando a refeição chega e mesmo tendo perdido ficou contente pelo seu almoço já estar pronto.

Após a refeição ter terminado, a Franciscana decide pagar a totalidade da conta combinando com a Maria que na próxima vez será esta a apagar. A Franciscana seleciona então a ação de pagamento e escolhe ambos os utilizadores registados e efetuando o pagamento através do seu cartão. As amigas vão se embora do que foi uma rápida e divertida refeição.

C3.

Guedes Coelho, Ermelinda Miró, Zé Brasileiro e Samuel Clito são um grupo de amigos que querem ir jantar fora. Ao lhes ser recomendado um novo restaurante do momento que utiliza a tecnologia da food.me. Os quatro decidem combinar um dia e irem jantar ao mesmo. Ao entrarem encontraram uma mesa vazia sozinha e sentam-se. Esta mesa possui um Tablet agarrado bem como algumas ranhuras ao que parece ser uma impressora e um Terminal de pagamento automático (TPA).

Guedes cria quatro utilizadores com o nome de cada um dos seus amigos.

Depois de verificarem as possibilidades do menu decidem todos pedir 1 dose de espetadas de peru para cada um. Guedes seleciona o produto e carrega em adicionar. No ecrã seguido escolhe então 4 doses das espetadas de peru e escolhe cada um dos utilizadores. É exibido um aviso a dizer “Está a escolher 4 doses de espetadas de peru para 4 pessoas (1 dose por cada 1 pessoa). É isto que pretende?”. Guedes carrega em “Ok” Com o pedido para todos efetuado, Guedes clica em fazer o pedido. Aparece uma mensagem a dizer “Tem a certeza que é isto que quer? Após o pedido estar feito não se poderá remover itens (adicionar sim) e as contas terão de ser obrigatoriamente pagas”. Guedes clica em “Ok” e os amigos ficam a verificar o estado do pedido e a conversar. Depois do pedido chegar e de terem a sua refeição, decidem que está na altura de pagar e ir embora. Zé Brasileiro decide ser generoso e paga a refeição aos 4 amigos por NFC. Após o pagamento confirmado os 4 amigos vão-se embora naquela que foi a mais fácil, cómoda e intuitiva ida a um restaurante.