

Análise do Questionário – Aula 3 – Grupo 25T

Introdução

No momento de escrita deste relatório o questionário em análise havia obtido oitenta e nove respostas. Esta análise trata de responder às onze perguntas da AUT (apoiadas pelas respostas dos inquiridos e referências para às mesmas) assim como apresentar três funcionalidades que irão ser implementadas no sistema devido ao interesse exibido pelos inquiridos acompanhados de possíveis cenários de execução.

Todas as percentagens apresentadas ao longo do relatório estão aproximadas à unidade.

Respostas às onze questões

1. Quem vai utilizar o sistema?

Os utilizadores encontram-se na faixa etária dos dezoito aos trinta-e-três anos de idade, representando 93% da população. Tem por hábito frequentar pizzarias uma a quatro vezes por mês (90%) e usam dispositivos com tecnologia *touchscreen* diariamente (92%) incluindo enquanto esperam pela refeição (84%), os quais utilizam para aceder a redes sociais e a meios de entretenimento (92%).

2. Que tarefas executam atualmente?

A maioria dos inquiridos consultam o menu do restaurante através da ementa e sempre que ocorrem problemas com os seus pedidos, independentemente da natureza, preferem falar com um empregado de mesa. Tendo como método de pagamento preferido o cartão de débito ou crédito.

3. Que tarefas são desejáveis?¹

Foram encontradas quatro tarefas desejadas pelos utilizadores, são elas: avaliar a qualidade do serviço prestado (82%), sugestão automatizada de refeições ou ingredientes (64%), mapas para consulta de pontos de interesse (57%) e requisição de táxi ou Uber (43%). Requisição de um táxi ou Uber (42.7%).

4. Como se aprendem as tarefas?

A maioria (65%) dos inquiridos prefere pedir orientação a um colaborador do restaurante quando se depara com situações desconhecidas do que aprender e explorar a situação de forma autónoma (35%).

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

As pizzarias visitadas pelos inquiridos são calmas (64%) e têm um aspeto limpo (93%).

6. Qual a relação entre o utilizador e a informação?¹

Sempre que visitam uma pizzaria, 85% dos inquiridos consulta a ementa física do estabelecimento e 35% prefere consultar a mesma na *internet*. Apenas 17% pergunta a um

Análise do Questionário – Aula 3 – Grupo 25T

colaborador. Conclui-se ainda que 77% dos inquiridos pesquisa como outras pessoas avaliaram o estabelecimento antes de o visitar a primeira vez. Dos que o fazem, 87% utilizam aplicações e 81% falam com amigos, colegas ou familiares.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

No restaurante, 87% dos utilizadores afirmou, não utilizar outros equipamentos para além do *smartphone*, *tablet* ou PC.

8. Como comunicam os utilizadores entre si? ¹

Para procurar opiniões e análises acerca de pizzarias, antes de as visitar a primeira vez, 87% dos utilizadores obtêm tal informação através de páginas *web* e aplicações móveis dedicadas e 81% dos utilizadores falam com amigos, colegas ou familiares.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Quase 90% dos inquiridos frequentam pizzarias uma a quatro vezes por mês.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Quando inquiridos sobre o quanto tempo esperariam antes de apresentar queixa após o tempo referido para a refeição estar pronta, 53% entre 11 a 20 minutos afirmou estar disposto a esperar entre onze a vinte minutos, 21% acha aceitável esperar entre cinco a dez minutos, 22% não se importa de esperar tempo indefinido e os restantes dizem não esperar mais do que cinco minutos.

11. Que acontece se algo correr mal?

Foram realizadas duas questões relacionadas com esta pergunta. “Supondo que se tenha enganado no pedido e pretendesse alterá-lo o mais rapidamente possível, qual seria o seu método de procedimento?”; “Supondo que haja um problema no que lhe foi servido, qual seria o seu método de procedimento?”. As respostas são semelhantes nas duas: a maioria das pessoas chamaria um colaborador.

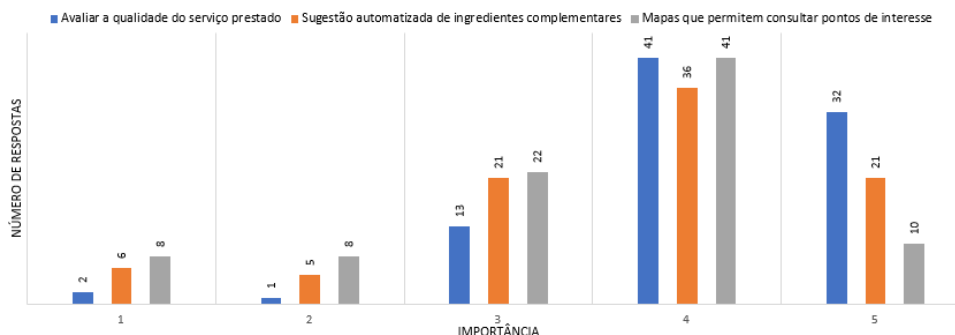
1 – Percentagem incidentes sobre a população total e não mutuamente exclusivas.

Escolha das três funcionalidades mais relevantes para os utilizadores

Foram identificadas as quatro mais importantes funcionalidades desejadas pelos utilizadores. São elas: avaliar a qualidade do serviço prestado (82%); Sugestão automatizada de refeições ou ingredientes complementares (64%); Mapas para a consulta de pontos de interesse próximos ao estabelecimento (57%); Requisição de um táxi ou Uber (42%); Como tal o grupo implementará as três primeiras.

Análise do Questionário – Aula 3 – Grupo 25T

ANÁLISE DAS RESPOSTAS ÀS 3 FUNCIONALIDADES ESCOLHIDAS



Cenários de execução

1. Avaliar a qualidade do serviço prestado (83%):

Quando a refeição do Sr. João chegou à mesa, a pizza já estava fria. O Sr. João, mostrou-se descontente. Tal situação foi detetada por sensores de reconhecimento facial e de temperatura. Imediatamente o cliente foi inquirido se gostaria que fosse preparada outra refeição. Em caso negativo no caso de ser escolhido a última opção, é solicitado ao cliente um *rating* da refeição, com um capo para descrição do sucedido e um pedido de desculpas.

2. Sugestão automatizada de refeições ou ingredientes complementares (64.8%):

Entretanto noutra mesa um casal muito culto, espera pela sua refeição. Como era o primeiro domingo do mês a Sra. Isabel disse ao seu marido, que gostaria de visitar um museu. A mesa através do seu microfone direcional, ao processar a palavra museu e visitar, inquirere a utilizadora se gostaria que lhe fossem apresentados museus nas proximidades. Curiosa, a Sra. Isabel responde afirmativamente, por voz ou clicando no devido botão. A mesa apresenta o mapa da zona, recorrendo à API da *Google-maps*, com todos os museus destacados. A Sra. Isabel partilha depois a sua zona de interação com o Sr. Carlos, permitindo que este veja os museus para que a Sra. Isabel marca como interessantes.

3. Mapas para a consulta de pontos de interesse próximos ao estabelecimento (58%):

O Luís, um novo cliente da Paradizia, que se faz acompanhar do seu colega de faculdade Mário, que é cliente habitual. Após selecionar a massa e molho base, o sistema apresenta uma variedade de sugestões baseadas nas escolhas de outros clientes cuja base é a frequência de visita. O João não gosta de nenhuma das soluções e pretende escolher todos os ingredientes por conta própria, caso em que a *frame* de sugestões desaparece. Simultaneamente o Mário também decidiu pedir uma pizza personalizada, tendo uma lista de sugestões baseada nas suas últimas visitas. Contudo, o Mário gostaria de experimentar algo novo. A mesa reconhece esta intenção e faz as suas sugestões com base nos ingredientes que o Mário não tem por hábito escolher.