

Interatividade nos restaurantes

O presente questionário foi concebido para identificar o público-alvo, os seus comportamentos, hábitos e gostos de um restaurante hipotético onde o cliente terá, ao seu dispor, mesas interactivas sobre as quais poderá realizar diversas atividades, inclusive comer a sua refeição.

A mesa tem como objectivo de dinamizar a estadia do cliente, fornecendo-lhe uma experiência interactiva e personalizada.

Todos os dados recolhidos são anónimos e toda a informação recolhida será utilizada em relatórios. Se participar na realização do questionário, automaticamente consente a esse facto e à utilização dos seus dados. Tem uma duração média de 5 minutos.

Agradecemos pela sua colaboração.

***Obrigatório**

Análise demográfica

1. Género *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Masculino
- ☐ Feminino

2. Idade *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ < 18
- ☐ 18 - 25
- ☐ 26 - 33
- ☐ 34 - 44
- ☐ 45 - 65
- ☐ > 65

3. Indique a frequência com que visita restaurantes. *

Se responder "Menos de uma vez por semana" o questionário termina aqui.

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Mais de 7 vezes por semana
- ☐ 3 a 7 vezes por semana
- ☐ 1 a 2 vezes por semana
- ☐ Menos de 1 vez por semana

4. Está familiarizado com a utilização de dispositivos de navegação tátil, também conhecidos como "Touchscreens"? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

5. Quando almoça ou janta num restaurante, tem por hábito utilizar o seu smartphone, tablet ou computador portátil, enquanto espera pela refeição? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

6. Que outros dispositivos eletrónicos utiliza? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Nenhum
☐ Outra: _____

7. Costuma aceder a redes sociais, ver vídeos ou ouvir música através de qualquer um dos dispositivos mencionados na questão anterior?

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

8. Quais?

Responda apenas caso tenha respondido afirmativamente à questão anterior.

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Facebook
☐ Instagram
☐ Twitter
☐ Spotify
☐ YouTube
☐ Outra: _____

9. Classifique o ambiente dos restaurantes que frequenta. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Calmo
☐ Agitado

10. Classifique a limpeza dos mesmos. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Limpo
☐ Sujo

Hábitos e comportamentos do utilizador

11. Antes de se dirigir a um restaurante que nunca visitou, geralmente pesquisa como outras pessoas avaliaram o mesmo? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

12. Como?

Responda apenas caso tenha respondido afirmativamente à questão anterior.
Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Aplicações de avaliação e crítica como por exemplo Tripadvisor, Zomato, etc.
- ☐ Falo com amigos, colegas de trabalho ou familiares.
- ☐ Fóruns ou blogs especializados em restauração.

13. Quando vai a um restaurante, costuma ir acompanhado? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Não, costumo ir sozinho.
- ☐ Sim, com um amigo ou uma amiga
- ☐ Sim, com dois ou três amigos
- ☐ Sim, com quatro ou mais amigos

14. Quando se depara com elementos desconhecidos no restaurante, prefere: *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Aprender e explorar a situação de forma autónoma.
- ☐ Pedir orientação a um colaborador do restaurante.

15. Como costuma consultar a oferta do estabelecimento onde vai levar a cabo a sua refeição? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Consulto a ementa.
- ☐ Pergunto a um colaborador.
- ☐ Utilizo um dispositivo móvel para consultar a ementa através da internet.

16. Supondo que é informado do tempo de espera até que a sua refeição esteja pronta, quanto tempo adicional permite negligenciar antes apresentar algum tipo de queixa? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sou bastante tolerante, não me importo de esperar.
- ☐ Entre 11 a 20 minutos.
- ☐ Entre 5 a 10 minutos.
- ☐ Até um máximo de 5 minutos.
- ☐ Nenhum, reclamo imediatamente.

17. Supondo que se tenha enganado no pedido e pretendesse alterá-lo o mais rapidamente possível, qual seria o seu método de procedimento? *

18. Supondo que haja um problema no que lhe foi servido, qual seria o seu método de procedimento? *

19. **Fidelizar-se-ia, sem custos, ao restaurante se isso possibilitasse ter uma experiência mais personalizada? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

20. **Fidelizar-se-ia, sem custos, ao restaurante se tivesse possibilidade de ganhar descontos exclusivos? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

21. **Qual o seu método de pagamento preferido? ***

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Cartão de crédito ou débito
☐ Dinheiro
☐ Outros métodos de pagamento eletrônicos como MBWay, PayPal, etc.

22. **Que meios de transporte utiliza para regressar a casa, ou qualquer outro local, após terminar a sua refeição num restaurante? ***

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Vou a pé
☐ Transportes públicos (autocarro, comboio, Metro...)
☐ Táxi, Uber ou equivalente
☐ Veículo próprio

Serviços desejados

Nesta secção será confrontado com possíveis funcionalidades que facilitem certas atividades. Atribua a cada uma delas um grau de importância numa escala de 1 a 5.

23. **Avaliar a qualidade do serviço prestado. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

24. **Apresentar queixa diretamente à gerência do restaurante. ***

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

32. Requisição de um táxi ou Uber. *

Marcar apenas uma oval.

	1	2	3	4	5	
Nada importante	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	Muito importante

Anexo

33. Sugira funcionalidades (não referidas anteriormente) para melhorar a sua experiência geral dentro de um restaurante:

Com tecnologia

