

Análise do Questionário – Aula 3 (Revisto) – Grupo 25T

Introdução

No momento de escrita deste relatório o questionário em análise havia obtido 89 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. Têm 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 consulta o menu do restaurante através da ementa e sempre que ocorrem problemas com os seus pedidos, 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: 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%).

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 colaborador. Conclui-se ainda que 77% dos inquiridos pesquisa como outras pessoas avaliaram o

Análise do Questionário – Aula 3 (Revisto) – Grupo 25T

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 afirmaram, 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% afirmaram estar dispostos a esperar entre onze a vinte minutos, 21% acham aceitável esperar entre cinco a dez minutos, 22% não se importam de esperar tempo indefinido; 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.

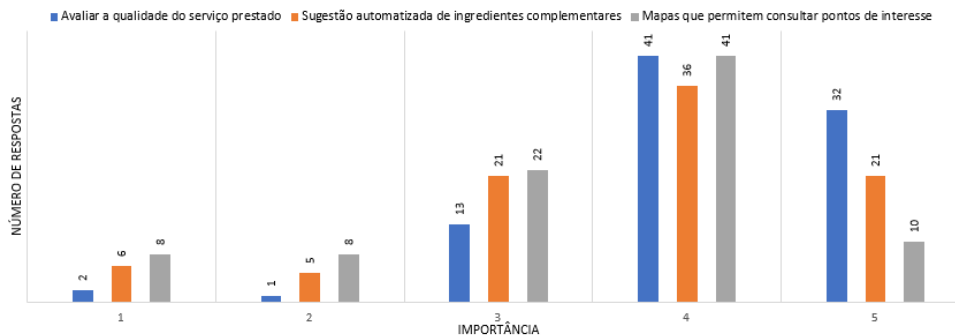
1 – Percentagem incidentes sobre a população total e não mutuamente exclusivas.

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 (Revisto) – 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 do sistema e imediatamente o cliente foi inquirido se gostaria que fosse preparada outra refeição. Em caso negativo é solicitado ao cliente um *rating* da refeição, em que o Sr. João tem a oportunidade de deixar um comentário sobre a sua refeição, e caso quera, deixar *reviews* para os vários elementos da mesma (entradas, bebida, pizza e sobremesa). Caso tivesse respondido positivamente, outra refeição seria preparada imediatamente com acompanhamento e bebida por conta da casa.

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

O Luís, um novo cliente da Paradizia, é acompanhado 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 cujas escolhas foram semelhantes. Após customizar a sua pizza, são-lhe apresentadas sugestões de acompanhamentos e bebidas que complementem a mesma, tendo como base, pedidos de clientes semelhantes. Simultaneamente o Mário também decidiu pedir uma pizza personalizada, tendo uma lista de sugestões baseada não só em pedidos de outros clientes, mas também nos seus próprios pedidos passados. Contudo, 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.

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

Noutra mesa, um casal espera pela sua refeição. Quando a Sra. Isabel disse ao seu marido que gostaria de visitar um museu, a mesa, ao processar a palavra museu e visitar, inquiriu-a se gostaria que lhe fossem apresentados museus nas proximidades. Curiosa, a Sra. Isabel responde afirmativamente, clicando no devido botão. A mesa apresenta o mapa da zona, recorrendo à API da *Google-maps*, com todos os museus destacados e outros pontos de visita interessantes. A Sra. Isabel partilha o seu mapa com um clique na mesa, com o Sr. Carlos, permitindo que este veja e interaja com o mesmo, para que o casal escolha os pontos de interesse que irão visitar.