

Onze Perguntas

Quem vai utilizar o sistema?

Das 35 pessoas que responderam ao questionário, 13 são mulheres, e 22 são homens, todos entre os 18 e os 25 anos, com o ensino secundário ou superior, a maioria das quais utiliza um dispositivo com ecrã tátil diariamente.

Que tarefas executam atualmente?

Pedir comida, mais frequentemente pratos completos (97%), pratos rápidos (57%) e bebidas (63%). A escolha da comida faz-se, maioritariamente (97%) consultando a ementa no local, e, menos frequentemente, pedindo recomendações a amigos (29%), à casa (17%), ou consultando a ementa na internet (23%).

Apenas 37% dos inquiridos escolhe partilhar a sua experiência num restaurante nas redes sociais. Esta partilha é efetuada através de fotos, da comida (85%), das pessoas (38%), e do restaurante/ambiente envolvente (31%).

O pagamento é efetuado maioritariamente usando dinheiro (86%) e cartão multibanco (83%).

Que tarefas são desejáveis?

Lista de tarefas, ordenada por ordem decrescente da percentagem de inquiridos que as considera desejáveis:

- 78% - receber recomendações baseadas nas refeições anteriores
- 78% - limitar as suas opções de acordo com alergias ou outras restrições alimentares.
- 40% - dar e receber opinião de outros clientes sobre cada prato.
- 30% - saber se está algum amigo num restaurante.
- 30% - receber e enviar recomendações a outros clientes.
- 23% - poder chamar um táxi/Uber/Cabify
- 23% - personalizar o entretenimento
- 12% - facilidade na comunicação com outros clientes

Como se aprendem as tarefas?

Os utilizadores aprendem todos a utilizar dispositivos de ecrã tátil por experimentação, e alguns (≈40%) observando outros utilizadores.

Onde são desempenhadas as tarefas?

Poucos utilizadores mostraram uma preferência por restaurantes gourmet e de cozinha regional, sendo que os mais visitados são os de centros comerciais, *fast-food* e café/bares. Os utilizadores não desempenham as tarefas isoladamente (pouca privacidade), normalmente visitam um restaurante a dois (41%) e em grupos pequenos (79%).

Grande parte dos nossos utilizadores mostraram interesse por música ambiente (40%) ou ao vivo (46%)

como forma de entretenimento, além de que optam por conversar com outros clientes como forma de interação preferida (94%). Como tal, as tarefas serão executadas num ambiente ruidoso.

Qual a relação entre o utilizador e a informação?

A maior parte dos utilizadores (77%) não se importaria que um restaurante guardasse dados referentes à sua visita, sendo que gostariam de aceder aos mesmos através de ou *login* com *username* e *password* (52%), cartão cliente (40%), reconhecimento da impressão digital (37%) e reconhecimento do telemóvel (por exemplo, por Bluetooth) (33%),.

Que outros instrumentos tem o utilizador?

Atualmente, os utilizadores consultam uma ementa física fornecida pelo restaurante (97%), ou uma ementa online (23%). Possuem dispositivos com ecrã táctil, e a grande maioria dos dispositivos com ecrã táctil existentes no mercado possuem uma câmara digital e capacidade de conexão com a internet.

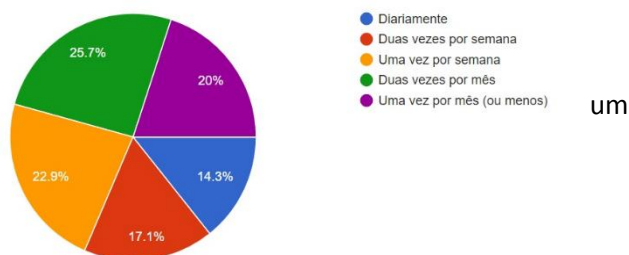
Como comunicam os utilizadores entre si?

Na interação com os clientes na mesma mesa, as atividades preferidas são conversar (94%), tirar fotos (26%), ver vídeos em conjunto (14%), jogar (11%), e desenhar(6%). Com os clientes das outras mesas, apenas uma minoria escolhe interagir, para comentar sobre o entretenimento oferecido (9%).

Com que frequência visita um restaurante? (35 responses)

Qual a frequência do desempenho das tarefas?

A maioria dos utilizadores (≈54%) visita restaurante uma ou mais vezes por semana. 14% dos inquiridos visita um restaurante diariamente.



Quais as restrições de tempo impostas?

A maioria dos utilizadores (60%) costuma permanecer num restaurante 20-45 minutos, sendo que uma parte considerável (29%) demora 45 minutos a uma 1h30. Cerca de 90% dos utilizadores consideram o tempo de espera um fator importante num restaurante.

O que acontece se algo correr mal?

Perante um problema experiência num restaurante, como por exemplo, o pedido não corresponder ao esperado, a maioria dos utilizadores (95%) tenta resolvê-lo no local, nunca optando por partilhar publicamente o sucedido.

Três Funcionalidades

Pedir comida:

Existe uma interface com a recomendação baseada em escolhas anteriores, o prato (ou menu) mais popular. Existem também botões que permitem separar pratos pela categoria. Os pratos podem ser ordenados por popularidade, preço, etc.. Cada prato permite personalização, no que toca ao molho, acompanhamentos e modo de confeção. Além dos pratos também existem listas de entradas, bebidas e sobremesas, igualmente personalizáveis.

Cenário: O Duarte consulta o menu, e escolhe um bife da vazia com molho de natas, mal passado, acompanhado com arroz, batatas fritas e salada de alface e tomate. Para beber, pede um copo de Coca Cola com gelo e uma rodela de limão.

Interagir com a conta pessoal:

Os utilizadores podem aceder à sua conta através da mesa interativa. O acesso é feito de várias maneiras: Login com *username/password*, cartão cliente, reconhecimento de impressão digital, reconhecimento do telemóvel. Em relação à gestão da conta, é possível um utilizador limitar a escolha dos pratos de acordo com regimes alimentares específicos (ex.: alergias, diabetes, veganismo, etc.). Existe um sistema de “amigos”, que permite utilizadores adicionarem amigos, verificar se algum deles se encontra de momento no restaurante. No desenho da funcionalidade, deve ser tido especial cuidado com questões de privacidade, uma vez que a mesa interativa é bastante visível por terceiros.

Cenário: O Rui visita pela primeira vez o restaurante e decide criar uma conta de utilizador, para melhorar a sua experiência em visitas futuras. Começa por indicar um *username* e uma *password*, mas decide incluir também a sua impressão digital, para que o login seja mais rápido. De seguida, regista o seu NIF, para as faturas. Pensando já no táxi que vai apanhar para voltar à faculdade, adiciona “Av. Rovisco Pais, 1, 1049-001 Lisboa”, como morada do local de trabalho. Por fim, porque consultar os alergénios prato a prato é um trabalho muito repetitivo e demorado, indica que é alérgico a amêndoas e a kiwi.

Consultar (e chamar) transportes:

Existe a possibilidade de consultar possibilidades de transporte disponíveis. Depois de selecionar o destino, é apresentada ao utilizador uma lista das opções – táxi/uber/cabify, autocarros, metro, elétrico – complementada com o preço e o tempo de deslocação associados a cada um. Os preços podem ser apresentados em função de descontos, passes e semelhantes que o utilizador tenha configurado na sua conta pessoal. Existem destinos recomendados com base em escolhas de destinos anteriores ou localizações pré-definidas (ex.: casa, trabalho).

Cenário: A Margarida acabou a sua refeição, e indica que quer voltar para casa. Das opções sugeridas, confirma que de metro gastaria 1.30€, e chegaria a casa dentro de 25 minutos, enquanto que de Cabify, apesar de pagar 2.75€, demoraria apenas 15 minutos. A Margarida chama, então, o Cabify, e paga a conta (com o serviço de deslocação incluído) com NFC, através do telemóvel. Termina sessão, e sai do restaurante.

Chamar o empregado:

A maior parte dos inquiridos respondeu que, quando algo corria mal, tentava resolver no local. É importante assegurar que conseguimos resolver os conflitos com o máximo de expediência possível.

Sugerir que se peça mais bebida quando o copo/garrafa/lata está vazio:

Existe um sensor?

Reconhece qualquer bebida que esteja presente dentro da garrafa/lata.

Mostra...

Avisa quando o cliente esta a exceder a quantidade de álcool ingerida e que pode não estar em condições de conduzir