

Este relatório tem por objectivo responder às 11 perguntas do método AuT. A análise realizada baseia-se nos resultados obtidos através das 52 respostas ao questionário (feito online), previamente apresentado. A análise completa pode ser vista em: http://web.tecnico.ulisboa.pt/ist169401/Analise_Resultados.pdf

Resposta às 11 perguntas da AUT

1. Quem vai utilizar o sistema?

O grupo de utilizadores que responderam ao nosso questionário têm idade compreendida entre 18 e 40 anos, sendo **51%** do sexo feminino e **49%** sexo masculino. **52,9%** dos utilizadores têm um nível académico correspondente à Licenciatura, enquanto **27,5%** tem ao mestrado e **19,6%** tem ao ensino secundário. **84,3%** deste grupo de utilizadores costuma ir a bares mais do que uma vez por mês. **62,7%** costuma ir acompanhado por 3 a 5 pessoas e **29,4%** costuma ir acompanhado por 1 a 2 pessoas (**100%** não frequentam bares sozinhos).

Para além disso **94,1%** destes utilizadores possuem aparelhos com ecrã de toque, sendo a média ponderada de auto-avaliação de conhecimento e domínio destes dispositivos **4,822** (em que 5 é excelente e 0 mau).

2. Que tarefas executam actualmente?

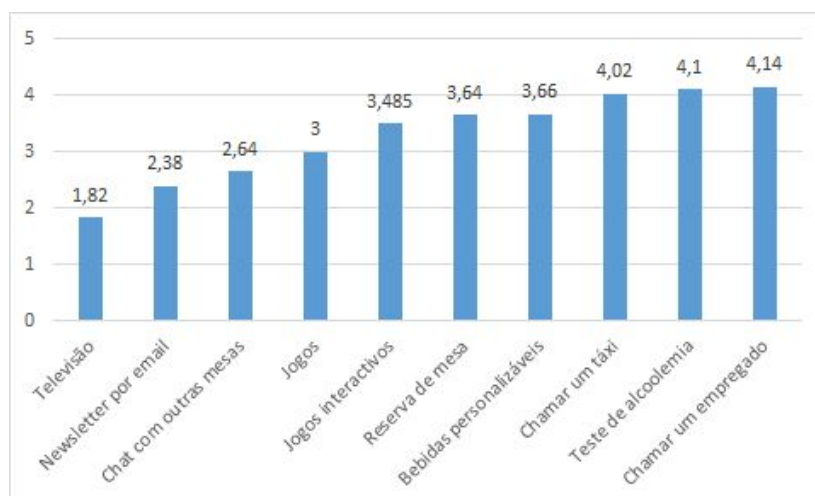
Actualmente **94,1%** dos utilizadores prefere Serviço à mesa, **54,9%** Prefere pagar em dinheiro e **39,2%** prefere pagar em cartão de débito.

Mais ainda, **68,6%** dos inquiridos preferem pedir bebidas repetidas por iniciativa própria, ao invés de lhes ser sugerido.

Consequentemente, conclui-se que o serviço à mesa, pagar em dinheiro e em cartão são tarefas executadas actualmente.

3. Que tarefas são desejáveis?

As tarefas que mais se revelaram desejáveis para a aplicação são: “Chamar um empregado”, “Teste de alcoolemia”, “Chamar um táxi” e “Criação de bebidas personalizáveis”, com médias ponderadas de **4,14**, **4,10**, **4,02** e **3,66**, respectivamente (em que 1 é “Nada desejável” e 5 é “Muito desejável”).



4. Como se aprendem as tarefas?

A maioria dos utilizadores, **56,9%**, prefere aprender a utilizar uma aplicação por experiência própria, enquanto **25,5%** prefere com a ajuda de alguém conhecido e os restantes **17,6%** preferem o auxílio de um tutorial.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

Grande maioria dos utilizadores prefere bares com música ambiente (**68,6%**), iluminação reduzida (**74,5%**) e espaços abertos (**68,6%**).

6. Relação entre utilizador e informação?

A grande fatia dos utilizadores (**72,5%**) gostam que as aplicações guardem os seus dados desde que não seja partilhados com terceiros. Destes utilizadores, apenas **79,5%** gostam que as suas preferências também sejam guardadas e apenas **13,2%** gostam que as preferências sejam partilhadas com outros utilizadores.

Ainda, **74,5%** dos utilizadores gostam de conhecer os produtos num bar através de um Menu, mas apenas **15,7%** gostam que isso seja sugestão de um empregado.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Quase todos (**94,1%**) os utilizadores utilizam dispositivos com *touchscreen*. A grande maioria leva um smartphone para um bar, outros **4,1%** um leitor MP3 e os restantes **4,1%** prefere não levar nada.

8. Como comunicam os utilizadores?

A grande maioria dos utilizadores (**98%**) comunicam verbalmente. A complementar, a comunicação também é feita através de gestos por **12,2%** dos utilizadores e também, **4,1%** recorrem a mensagens escritas quando se encontram em locais separados. Finalmente, **6,1%** dos utilizadores comunicam falando ao ouvido.

9. Frequência de desempenho das tarefas?

A grande maioria dos utilizadores (**76,5%**) pede entre 0 a 1 vezes aperitivos/comidas, enquanto **23,5%** pede 2 ou mais vezes. Em relação as bebidas **78,9%** pede 1 a 3 bebidas. Os restantes pedem mais que isso.

10. Restrições de tempo impostas?

Um pouco menos que um terço dos utilizadores (**24,5%**) acham aceitável um tempo entre 1-3 minutos para receberem o seu pedido de comida, outros **36,7%** entre 4 a 5 minutos e outro grande grupo (**34,7%**) entre 6 a 10 minutos. Em relação as bebidas, **42,9%**, acha razoável receber um pedido de bebida entre 1 a 3 minutos. Enquanto que outro grupo (**38,8%**) acha razoável o tempo de espera entre 4 a 5 minutos. Os utilizadores em média estão dispostos a esperar entre 1 a 5 minutos pelo seu pedido num bar.

11. Que acontece se algo correr mal?

O que levanta mais descontentamento aos utilizadores (**48,5%**) é o mau atendimento do bar, de seguida por **33,3%** o tempo de espera para ser servido é demasiado. Perante estas circunstâncias uma parte dos utilizadores **57,6%** não volta ao estabelecimento, outra parte **48,5%** espera até o problema ser resolvido.

Funcionalidades escolhidas

As funcionalidades escolhidas, bem como os exemplos da sua concretização, encontram-se abaixo:

Chamar um empregado

No caso desta funcionalidade, o utilizador tem uma opção que é um menu denominado de “*Chamar um empregado*”. Neste menu, existe um botão que o utilizador deverá carregar para finalizar esta operação. Aparece, então, no visor da mesa, uma figura que represente um empregado e, com base no número de mesas que tenham usado esta opção anteriormente, é-lhe indicado a sua posição na *queue*. Este número será actualizado em tempo real. Caso o utilizador decida continuar a usar a mesa para outras funcionalidades, no canto superior direito tem a indicação deste número na *queue*. Poderá carregar nesta indicação se mudar de ideias e não precisar de um empregado. O empregado terá também um dispositivo que lhe permita indicar à mesa que o pedido já foi atendido, removendo esta indicação.

1. Exemplo 1: o utilizador carrega no botão “Chamar um empregado”. Por sorte, é a única mesa que usou esta funcionalidade, e então é indicado “Você tem 0 pessoas à sua frente, o seu pedido será atendido logo que possível”. Pouco tempo depois o empregado chega e com o seu próprio dispositivo, indica à mesa que o pedido foi atendido.
2. Exemplo 2: o utilizador carrega no botão “Chamar um empregado”. Aparece no visor: “Você tem 8 pessoas à sua frente”. Entretanto, antes do empregado chegar, o utilizador consegue resolver a situação que o levou a chamar o empregado. Nesse caso, o utilizador carrega na indicação no canto superior direito e cancela esta opção, sendo removido da fila de espera.

Teste de alcoolemia

No caso desta funcionalidade, o utilizador tem uma opção que é um menu denominado de “*Teste de alcoolemia*”. Neste menu, quando o utilizador o escolhe, é-lhe indicado que deve soprar para um dispositivo na mesa próprio para o efeito. Quando isto acontece, no visor é apresentado um texto concordante com o resultado. Existe ainda a funcionalidade paralela de poder chamar um táxi

1. Exemplo 1: o utilizador carrega neste menu, sopra para o dispositivo e o resultado é 0.0%. Nesse caso, aparece no visor uma imagem a indicar: “0.0%. Você não está alcoolizado, pode continuar a beber (mas sempre com moderação!).”
2. Exemplo 2: o utilizador carrega no menu, sopra para o dispositivo e o resultado é 0.06%. Já sendo acima do limite permitido pelo código da estrada, o seguinte texto é apresentado: “0.06%. Você não pode conduzir neste estado. Deveria considerar parar de beber por esta noite! Deseja chamar um táxi?”. O utilizador poderá, então, chamar um táxi, carregando num botão próprio para o efeito e introduzindo o seu nome. A aplicação informa o utilizador de qual o número do táxi destinado para ele.

Criação de bebidas personalizáveis

Com funcionalidade, é possível pedir bebidas pré-feitas ou bebidas criadas pelo utilizador, a partir de um conjunto de ingredientes. Nesta funcionalidade, é apresentada uma lista de ingredientes (desde bebidas até “extras”, tais como azeitonas, ou rodela de limão) que o utilizador poderá conjugar para criar a sua própria bebida .

1. Exemplo 1: O utilizador escolhe, da lista de bebidas alcoólicas, a bebida “*Martini*”, e da lista de bebidas não alcoólicas escolhe “*Fanta Laranja*”. Decide, ainda adicionar uma “*pequena porção de Vodka*”. Nos extras, escolhe uma rodela de limão e gelo.
2. Exemplo 2: O utilizador decide pedir um clássico *Gin tónico*, mas decide adicionar uma dose de *Cachaça* ao *Gin*, para tornar as coisas mais interessantes.