

Análise de Utilizadores e Tarefas

Introdução

No âmbito da disciplina de Introdução às Interfaces Pessoa-Máquina, foi proposto aos alunos o desenvolvimento de uma mesa de um bar inteligente. Para tal 96 pessoas responderam a um inquérito que permitisse saber quais as suas preferências/defeitos que encontram quando frequentam um bar.

Objetivo

O objetivo deste trabalho é ajudar-nos a criar um perfil de utilização de forma a desenvolvermos uma interface utilizador para a mesa de um bar que permita aos utilizadores aceder às suas funcionalidades de forma eficiente, eficaz e agradável.

Respostas às 11 perguntas

1. Quem vai utilizar o sistema?

Dos inquiridos verificou-se uma maioria de cerca de 69% na faixa etária dos 18 aos 25 anos de idade. Verificou-se uma tripartição de percentagens semelhantes para as faixas etárias entre 36 a 55 anos e para menores de 18 anos. Quanto ao género verificou-se uma maioria no sexo feminino (56%). No total dos entrevistados 84% admitiram não possuir uma incapacidade quer visual, auditiva ou psicológica e 98% admitiu possuir um dispositivo com ecrã tátil.

2. Que tarefas executam atualmente?

Em relação às tarefas que os utilizadores executam atualmente é possível provar que a maioria frequenta um bar com o intuito de socializar (90%), seguido de beber e dançar com as percentagens 75% e 42% respetivamente. No que toca ao deslocamento à posteriori, 71% afirmou recorrer a boleias, sendo estas seguidas pelo uso de transportes públicos (36%) e deslocando-se a pé (27%). Para os utilizadores que afirmam possuir um dispositivo com ecrã tátil, estes dão mais uso à possibilidade de realizar chamadas e enviar mensagens (94%), seguido da utilização de redes sociais a navegação na Internet, com as percentagens a rondar os 80%, e o uso dos dispositivos para o âmbito profissional (email, calendário, etc.) com uma percentagem de 59%.

3. Que tarefas são desejáveis?

Aquando inquiridos sobre algumas novas funcionalidades, a maioria (89%) respondeu que frequentaria um bar com as mesmas. Desses, grande parte escolheu o valor atual da conta a pagar como a funcionalidade mais usada, seguida do acesso à playlist do bar e do sistema de monitorização de alcoolemia em tempo real.

4. Como se aprendem as tarefas?

Em relação à forma como os utilizadores tomam conhecimento de um bar, a larga maioria afirma ser a partir de conselhos de amigos (97%), havendo uma pequena parte que afirma tomar conhecimento através de conselho do *barman* e através de publicidade (TV, Internet, etc.), com as percentagens 4% e 20% respetivamente.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

A larga maioria dos utilizadores (76%) vai acompanhada para um bar com pelo menos quatro outras pessoas enquanto apenas 1% costuma ir sozinho.

No que toca à experiência no bar em si, os cafés/snack-bares são definitivamente os mais requisitados (79% frequenta-os), mas outros locais como *pubs* ou discotecas também aparecem como um destino frequente, pelo menos para cerca de metade dos utilizadores. Por outro lado 9 em cada 10 pessoas acham que o tipo de ambiente que um determinado bar proporciona acaba por ser um fator chave para a sua maior afluência sendo ainda relevantes os preços, qualidade das instalações e a distância a casa.

Por fim, cerca de dois terços dos inquiridos admitem que o serviço de atendimento é muito bom enquanto os restantes acham-no razoavelmente aceitável. Quando confrontados com as razões para as suas opções, os utilizadores têm uma boa relação com as bebidas em si (tanto em qualidade como a quantidade) mas o tempo de atendimento e principalmente o custo é que deixam algo a desejar.

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

No que toca à questão de cedência de dados pessoais, denota-se algum equilíbrio, com uma pequena diferença (51%) que não tem problemas em cedê-los aquando da realização do pedido.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Na altura do pagamento, pelos resultados obtidos verifica-se que só são usados dois métodos para pagar sendo de longe a primeira prioridade através de dinheiro (90%). Como única alternativa surge o pagamento através de cartão de débito/crédito.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Quanto à comunicação entre utilizadores, nota-se um claro ascendente no que toca ao diálogo entre as pessoas com 97% dos questionados a ter por este meio a sua principal fonte de comunicação. No entanto cerca de 22% costuma optar por comunicar através de gestos e 11% através de mensagens.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Quando questionados sobre a frequência a que vão a bares, os utilizadores parecem não despende muito do seu tempo nesse tipo de locais já que apenas 3% marca a sua presença mais que 3 vezes por semana. No entanto é importante realçar que apenas 2% dos utilizadores nunca foi a um bar. Ainda assim a larga maioria (70%) apenas vai pontualmente a este tipo de locais, seja nas férias ou em algum evento festivo.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Depois de analisar as respostas ao questionário, verifica-se que 64% dos inquiridos estão dispostos a esperar 2 a 5 minutos para realizarem o seu pedido. Os restantes, na sua maioria, dividiram-se em dois grupos semelhantes que responderam que aguardam menos de 2 minutos e 6 a 10 minutos, que vieram confirmar, em média, a preferência na resposta referida primeiramente.

11. Que acontece se algo correr mal?

De acordo com a maioria dos utilizadores (70%), caso se deparassem com alguma dificuldade/dúvida, optam por procurar ajuda do funcionário do bar mais próximo. É ainda de realçar que cerca de 27% dos utilizadores procuram conselhos ou ajuda através dos seus amigos ou outros clientes.

Funcionalidades

Para a criação de novas funcionalidades a implementar numa interface, decidimos criar um cenário hipotético de um bar com diversas novas funcionalidades pedimos aos utilizadores para votarem em quais dariam mais uso, dando assim resposta à pergunta 3 das 11 perguntas.

Sendo assim escolhemos as duas funcionalidades com mais aprovação por parte dos utilizadores, tendo sido a capacidade de fazer pedidos através da mesa e verificar o valor da conta a pagar em tempo real assim como a possibilidade de adicionar músicas à escolha do utilizador à playlist do bar (sendo que as músicas mais votadas pelos utilizadores encontram-se no topo da playlist).

Para a **primeira** funcionalidade temos os seguintes exemplos:

- “O Rui sabe que tem apenas 12 euros na carteira e já bebeu 5 shots! Não sabe se pode beber mais um, dois ou nenhum. Ele consulta o valor da sua conta naquele momento e verifica que já gastou 10€. O Rui sabe que ainda pode beber mais um shot, desta forma acede ao menu interativo na mesa e coloca o seu pedido no sistema vendo assim o valor da conta a atualizar-se automaticamente.”
- “O Armindo quer beber uma caipirinha então acede ao menu interativo para fazer o pedido, no entanto, sem se aperceber, escolhe tequila e no momento em que confirma o pedido percebe-se disso, volta atrás e altera para caipirinha.”

Para a **segunda** funcionalidade temos os seguintes exemplos:

- “O Afonso está farto de ver o seu grupo de amigos sentados e quer pô-los a mexer. Acede a uma opção na mesa e coloca uma música do Avicii na playlist do bar. O Pedro do outro lado do bar recebeu uma notificação anónima na sua mesa que lhe pede para votar de 0 a 5 a música que o Afonso escolheu, como o Pedro é fã de Avicii também, deu votação máxima fazendo com que 2 minutos depois toda a gente estivesse na pista a dançar ao som de Avicii.”
- “O Marcelo e a Beatriz fazem anos de casado e vão ao bar onde se conheceram. O Marcelo quer preparar uma surpresa à sua mulher e coloca na playlist a música que estava a tocar quando eles se conheceram há 5 anos atrás. Passados 8 minutos, a Beatriz fica emocionada com a ação do seu marido.”

Conclusão

Após a análise das respostas dadas pelos inquiridos é assim possível chegar-se a uma conclusão que fornece, a quem vai construir a mesa (neste caso os alunos), os conhecimentos necessários sobre quais os hábitos, preferências e funcionalidades mais importantes para o utilizador. Isto irá permitir criar uma interface mais realista e focada nos requisitos que um cliente procura quando frequenta um bar.

Anexos

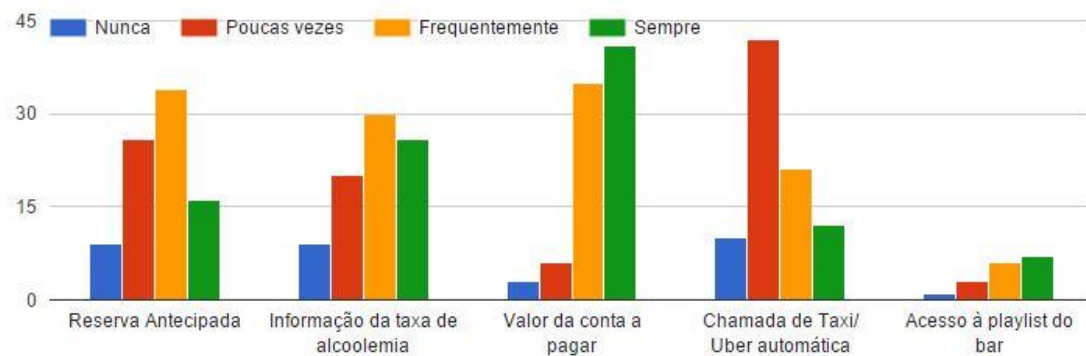


Figura 1-Funcionalidades desejadas

O acesso à playlist do bar apresenta poucos votos visto que a opção foi colocada apenas numa fase terminal de recolha de inquéritos. Ainda assim esta funcionalidade mereceu a nossa atenção pelo rácio de respostas positivas (amarelo e verde) que são superiores a 50% das respostas totais.