

Questionário para Análise de Tarefas

Mihail Brinza

83533

Ricardo Brancas

83557

David Nunes

83883

5 de Março de 2017

Este questionário destina-se a recolher informação acerca dos hábitos de interação cliente-empregado de restauração, estando inserido no projeto de Interfaces Pessoa-Máquina. Tem por objetivo final a criação de uma mesa de restaurante interativa que facilite os pedidos, reclamações, etc...

Obrigado pela sua colaboração.

1 Caracterização dos Utilizadores

1. Qual a sua faixa etária? (Indique apenas uma opção)

- ☐ < 16 anos
- ☐ Entre 17 e 25 anos
- ☐ Entre 26 e 40 anos
- ☐ Entre 41 e 65 anos
- ☐ > 65 anos

2. Costuma utilizar dispositivos com ecrã tátil? (Diariamente ou quase todos os dias)

- ☐ Sim
- ☐ Não

Se respondeu não salte para a pergunta 4

3. Costuma utilizar máquinas de venda automática com ecrã tátil?

- ☐ Sim
- ☐ Não

4. Gosta de saber a informação nutricional da comida que consome?

- ☐ Sim
- ☐ Não

5. Quando se depara com uma nova interface, como prefere aprender a utilizá-la? (Selecione todas as aplicáveis)

- ☐ Ajuda do funcionário
- ☐ Pedindo ajuda a outras pessoas
- ☐ Lendo um panfleto instrucional
- ☐ Tentativa-erro

6. Possui algum modo de pagamento *contactless*? (Selecione todas as aplicáveis)

- ☐ Cartão Bancário com NFC
- ☐ Aplicação no Smartphone (ex: Android Pay, Apple Pay, Samsung Pay, Microsoft Wallet, etc)
- ☐ Não

2 Situação Atual

1. Com que frequência faz as suas refeições em restaurantes? (Indique apenas uma opção)
 - ☐ Todos os dias
 - ☐ Poucas vezes por semana (1-4)
 - ☐ Algumas vezes por mês
 - ☐ Muito raramente
2. Em média, quanto tempo demora a fazer as suas refeições: (Indique apenas uma opção em cada uma das perguntas)
 - (a) Ao almoço:
 - ☐ Menos de 15 min
 - ☐ Entre 16 e 45 min
 - ☐ Cerca de 1 hora
 - ☐ Mais de 1h30
 - (b) Ao jantar:
 - ☐ Menos de 1h
 - ☐ Entre 1h e 2h
 - ☐ Mais de 2 horas
3. Que tipo de restaurante usa com mais frequência? (Indique apenas uma das opções)
 - ☐ Serviço à mesa
 - ☐ Serviço ao balcão
4. Costuma ter dificuldades em exprimir o seu pedido? O empregado não o percebe? (Responda sim se qualquer uma das duas se verificar)
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
5. Como reage quando há problemas: (Em cada sub-pergunta selecione todas as aplicáveis)
 - (a) Com o empregado:
 - ☐ Chama o gerente
 - ☐ Pede o Livro de Reclamações
 - ☐ Não volta ao estabelecimento
 - ☐ Nenhuma das anteriores
 - (b) Com a comida (incluindo quando não gosta):
 - ☐ Chama o gerente
 - ☐ Pede o Livro de Reclamações
 - ☐ Não volta ao estabelecimento
 - ☐ Devolve o prato
 - ☐ Nenhuma das anteriores
 - (c) Com o pagamento:
 - ☐ Chama o gerente
 - ☐ Pede o Livro de Reclamações
 - ☐ Não volta ao estabelecimento
 - ☐ Nenhuma das anteriores

6. Imagine que está num restaurante à espera de alguém. Que ação toma? (Selecione as 2 mais prováveis)

- ☐ Espera que ela chegue
- ☐ Pergunta-lhe o que vai querer e pede por ela
- ☐ Pede só para si

3 Exploração do Tema

1. Gostaria que quando o seu copo ficasse vazio lhe perguntassem se quer um *refill* (voltar a encher o copo)?
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
2. Gostaria de receber informação em tempo real acerca do estado do seu pedido?
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
3. Gostaria de poder pagar diretamente na mesa via pagamento eletrónico?
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
4. Gostaria de poder personalizar as suas refeições?
 - ☐ Sim
 - ☐ Não
5. Tem outras sugestões? Escreva-as aqui:
