

Análise de Utilizadores e Tarefas - BarlSTa

Turno IPM201113L08

Grupo 17A

Daniel Correia, 80967

Carolina Inês Xavier, 81172

Inês Leite, 81328

A Análise de Utilizadores e Tarefas permitiu-nos conhecer os potenciais utilizadores do nosso produto: quem são, as tarefas que realizam atualmente em bares e em que contexto.

O inquérito foi respondido por 30 pessoas, permitindo-nos concluir que a maioria dos inquiridos costuma frequentar bares regularmente e está recetiva a mudanças nesta experiência.

1. Quem vai utilizar o sistema?

Atualmente, quem vai utilizar o sistema são maioritariamente pessoas com idades entre os 18 e 29 anos, de ambos os sexos.

A maior parte tem problemas de visão (mais de 60% dos inquiridos) e uma percentagem considerável apresenta alergias (mais de 30%).

Este grupo de pessoas está familiarizado com a utilização de interfaces tácteis, visto que quase todos os inquiridos utilizam estes dispositivos diariamente.

Finalmente, à exceção de um, todos os inquiridos frequentam bares, sendo que grande parte deles os frequenta regularmente, o que os classifica como potenciais utilizadores do BarlSTa.

2. Que tarefas executam atualmente?

As tarefas que os utilizadores executam podem ser separadas em dois grupos: tarefas relacionadas com o consumo de produtos e convívio; tarefas de entretenimento e lazer.

Tarefas relacionadas com o consumo de produtos: pedir bebidas e comida, oferecer bebidas, conviver, aceder à Internet, enviar mensagens e fazer chamadas telefónicas.

Tarefas de lazer: tirar fotografias, ouvir música, participar em karaoke, jogos de cartas, dançar, mesa de bilhar/snooker e fumar.

Destas tarefas, podemos observar que fumar, participar em karaoke e oferecer bebidas são tarefas que os utilizadores raramente executam, pois apresentam uma baixa frequência de realização em relação às outras tarefas (com base nos resultados das perguntas 16 e 17 do questionário).

3. Que tarefas são desejáveis?

Através do estudo dos gráficos da pergunta 20, podemos observar que os utilizadores dão importância a tarefas que não são suportadas atualmente pelas ferramentas existentes: controlo do nível de álcool no sangue, alteração da música do bar e assegurar o transporte até casa.

Destacam-se ainda três tarefas que, embora já sejam possíveis de realizar num bar, o sistema BarlSTa é capaz de melhorar substancialmente a eficiência e a satisfação associada à sua

realização: pedir bebidas e comida, chamar o empregado e realizar pagamentos.

Analisando ainda os resultados obtidos na pergunta 18 do questionário, verificámos que os utilizadores também desejam um atendimento personalizado num bar (quase 70% dos inquiridos), por exemplo, um cartão de cliente que guarde as suas informações pessoais e forneça descontos. Esta tarefa pode ser assegurada através do BarISTa.

4. Como se aprendem as tarefas?

Com base nos resultados da pergunta 22, podemos concluir que o método mais comum utilizado pelos utilizadores para aprenderem a realizar as tarefas é pedir ajuda no balcão do bar (próximo de 50% da amostra).

A realização das tarefas do bar exige apenas que os utilizadores estejam familiarizados com interfaces tácteis, uma característica típica dos nossos utilizadores (como observámos na pergunta 1).

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

Recorrendo aos resultados da pergunta 10, é possível caracterizar o ambiente típico onde os utilizadores desempenham as tarefas como um espaço fechado, ruidoso, fumarento e mal iluminado.

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

Analisando as respostas às perguntas 18 e 19, concluimos que a maioria dos utilizadores concorda com a existência de um cartão cliente que forneça descontos e guarde os seus dados pessoais.

A informação que a maior parte dos utilizadores está disposto a disponibilizar é a identificação pessoal e o email, sendo que uma percentagem considerável (mais de 20%) também se dispõe a fornecer o seu número de telemóvel e problemas de saúde.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Analisando os resultados da pergunta 8 do questionário, verificamos que os instrumentos que os utilizadores têm à sua disposição (e que utilizam) para obter informações relativas às tarefas do bar são a lista de produtos (menu), os empregados do bar e a opinião dos amigos (quase 70% dos inquiridos).

Para além disso, observando agora a pergunta 7, concluimos que os utilizadores têm quase sempre consigo os seguintes instrumentos: telemóvel, dinheiro e documentos de identificação (mais de 90%).

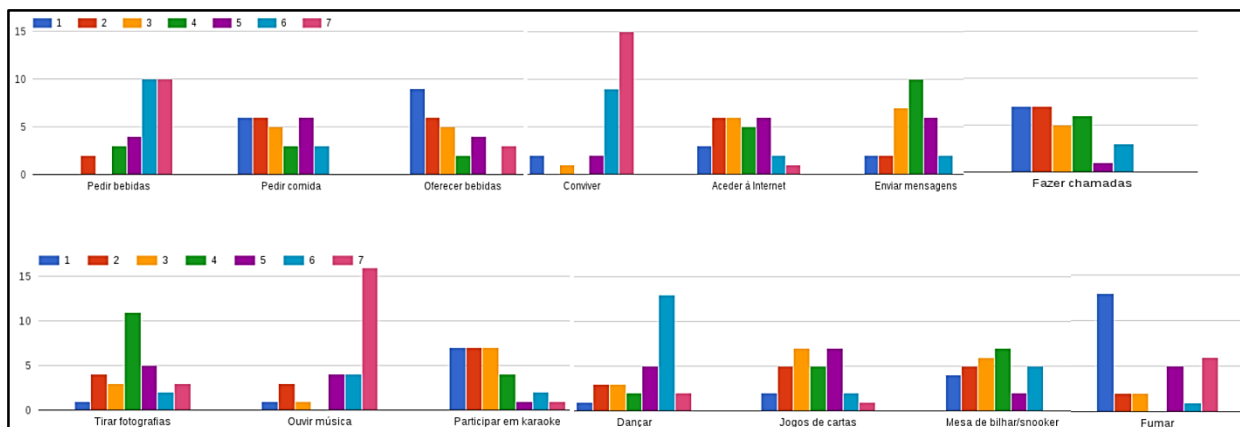
8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Os utilizadores costumam ir a bares acompanhados e comunicam pessoalmente entre si, recorrendo raramente a outros meios de comunicação alternativos (mensagens, chamadas, etc...), como podemos verificar nos resultados das perguntas 14 e 15 do questionário.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Pela análise dos gráficos abaixo (perguntas 16 e 17) podemos concluir que as tarefas relacionadas com o consumo de produtos e convívio desempenhadas pelos utilizadores com maior frequência são pedir bebidas e conviver.

Quanto às tarefas relacionadas com o entretenimento e lazer, as mais valorizadas pelos utilizadores são ouvir música e dançar.



1 - Menos frequente | 7 - Mais frequente

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Com base nas perguntas 12 e 13, podemos verificar que os utilizadores apresentam um tempo de espera máximo de 5 minutos para efectuar o seu pedido e que quase metade destes se sente incomodado pelo tempo de espera no bar.

11. O que acontece se algo correr mal?

Neste caso, os utilizadores apresentam um comportamento semelhante ao modo de aprendizagem de novas tarefas, ou seja, preferem pedir ajuda no balcão (37,9% da amostra) ou resolver o problema de forma autónoma (34,5%).

Funcionalidades

Após a análise das respostas dos potenciais utilizadores escolhemos as seguintes funcionalidades a serem implementadas:

- Controlo do nível de álcool no sangue/assegurar o transporte até casa – permite registar o nível de álcool no sangue do utilizador à medida que vai comprando bebidas, e quando o nível de álcool atingir um determinado valor sugere um meio de transporte alternativo com base nas preferências do utilizador.
- Pedir bebidas/comida – permite que o utilizador realize os pedidos de bebida ou comida através da sua mesa, podendo personalizá-los em função de outras restrições que possa ter (alergia, preço, etc.).
- Alteração da música do bar – permite ao utilizador adicionar uma música à sua escolha à *playlist* do bar.