



UnEat

## Resultados del formulario y análisis

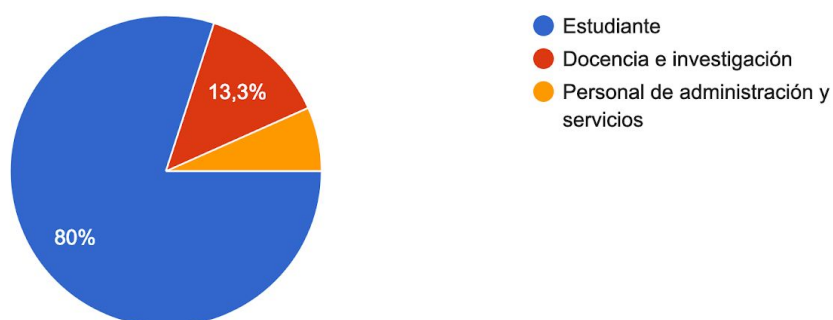
El formulario se ha diseñado tratando de ordenar las preguntas de más generales a más específicas. Las preguntas elegidas y las posibles respuestas ofrecidas están orientadas a obtener un mayor conocimiento del usuario final, para así elaborar unos requisitos que se ajusten mejor a sus necesidades.

El cuestionario ha sido respondido por un grupo de 30 personas que consideramos representativo del conjunto total de clientes del servicio.

A continuación, presentamos los resultados que ha generado cada pregunta y un análisis de los mismos.

### ¿A qué te dedicas?

30 respuestas



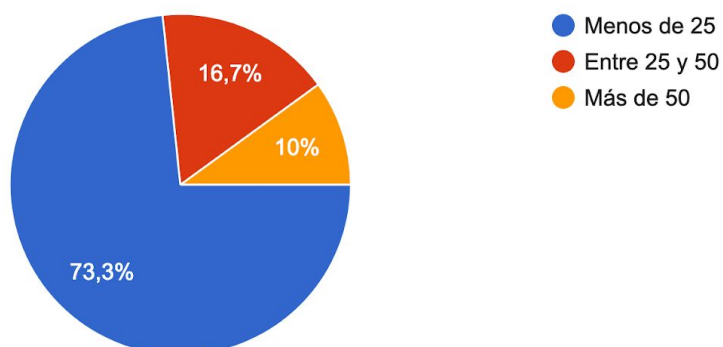
Con esta pregunta se pretende conocer la profesión de los usuarios. La mayoría de clientes de la cafetería son estudiantes (por ser también el grupo mayoritario dentro de la comunidad universitaria).



UnEat

## ¿Cuántos años tienes?

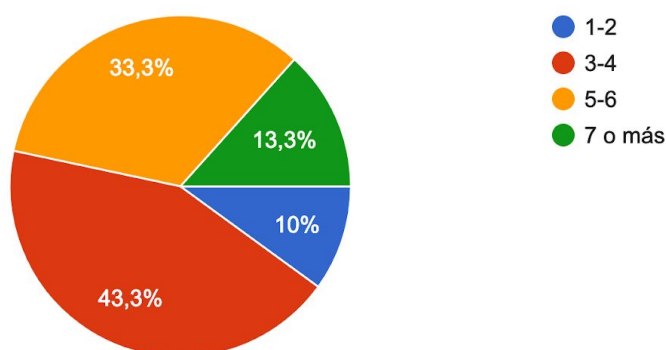
30 respuestas



El propósito de conocer este dato es el estudio de las respuestas individuales, pues las personas más jóvenes, en general, suelen preferir métodos más innovadores y tecnológicos, mientras que los que tienen mayor edad se sienten más cómodos con los servicios tradicionales. El grupo mayoritario es el de los menores de 25, que coincide con las conclusiones de que la mayoría de usuarios son estudiantes.

## ¿Cuántos años llevas en la universidad?

30 respuestas



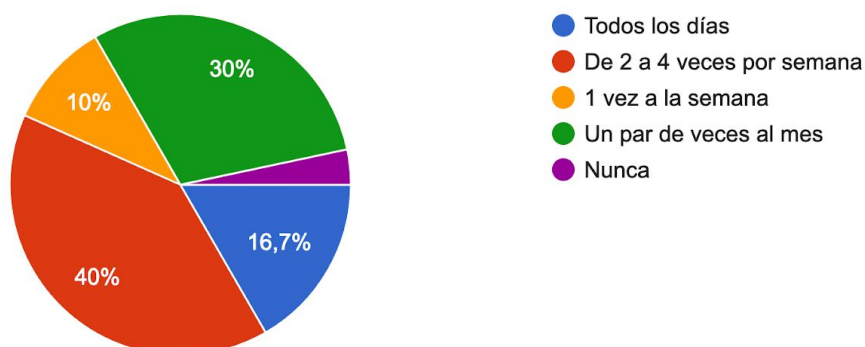
Esta información es relevante también a la hora del estudio individual de las respuestas porque aquellos usuarios que lleven más tiempo haciendo uso del servicio proporcionarán datos basados en una mayor experiencia.



UnEat

## ¿Con qué frecuencia utilizas la cafetería de la universidad?

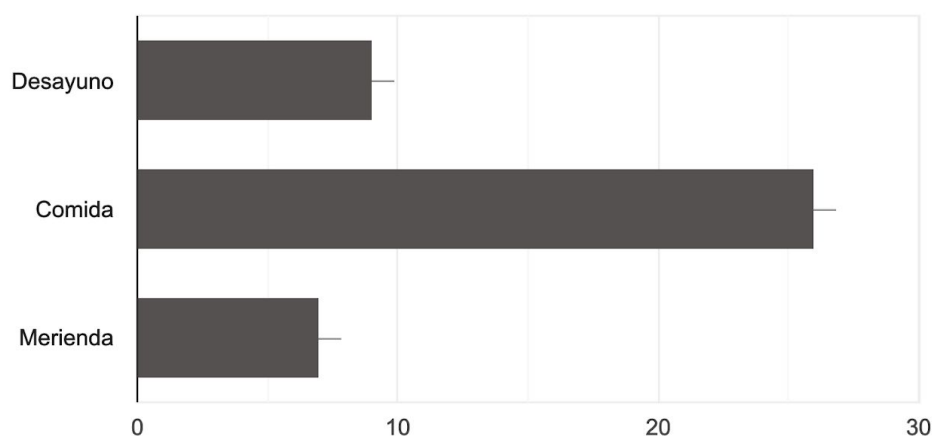
30 respuestas



Estas respuestas resultan interesantes ya que nos indican que aproximadamente un 70% de la comunidad universitaria acude a la cafetería todas las semanas, lo que significa un uso elevado del servicio. Este dato es importante para el futuro del proyecto final, pues evidencia un uso diario si todos los clientes utilizaran la aplicación cada vez que fueran a la cafetería.

## ¿Qué comidas del día sueles realizar en la cafetería?

30 respuestas



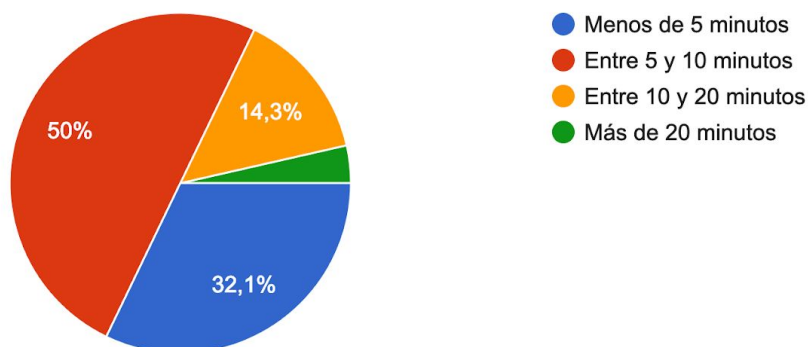
Esta respuesta nos sirve para confirmar nuestra hipótesis de que los momentos de máxima afluencia dados en la cafetería son a la hora del almuerzo. Casi un 90% de los clientes suele estar en la cafetería para la comida.



UnEat

## ¿Cuánto tiempo de media sueles esperar desde que pides la comida hasta que te la sirven?

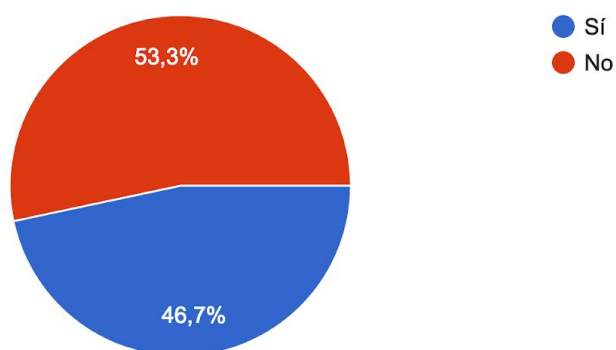
28 respuestas



La gran mayoría de clientes de la cafetería (más del 80%) espera menos de 10 minutos desde el momento en que pide al camarero lo que desea hasta que sale de la cocina y el camarero se lo entrega. El objetivo a conseguir con nuestro proyecto es que el tiempo de espera general sea de menos de 5 minutos.

## ¿Alguna vez has descartado comer en la cafetería por el largo tiempo de espera?

30 respuestas



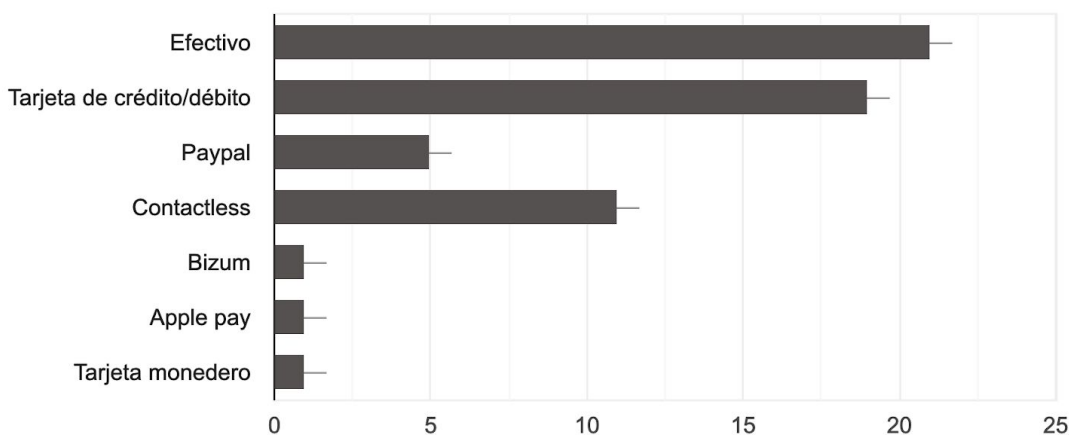
Esta información es importante pues indica que más de la mitad de los usuarios no ha hecho uso del servicio de cafetería debido a que tenían que esperar demasiado tiempo. No es un dato bueno para la cafetería, ya que es un indicador de pérdida de clientes, por lo que vemos aquí un destacado problema a solventar con nuestro proyecto.



UnEat

## ¿Qué método(s) de pago sería(n) tu(s) preferido(s) si todos los siguientes estuvieran disponibles?

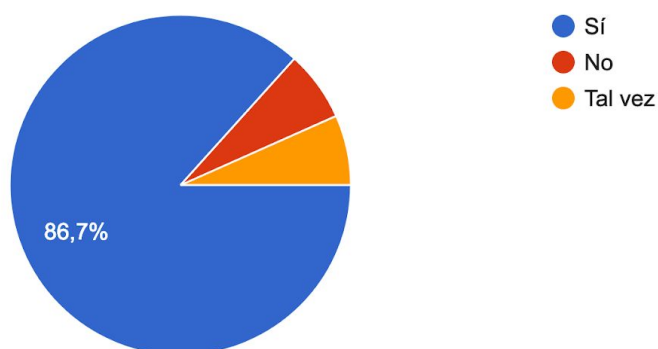
30 respuestas



Para esta respuesta propusimos las 4 primeras opciones (efectivo, tarjeta de crédito o débito, Paypal y contactless) y dejamos una respuesta abierta para que los usuarios pudieran ampliarnos sus preferencias. Hemos obtenido dos posibilidades más a considerar como método de pago en la aplicación, aunque las más destacadas han sido las más clásicas: efectivo y tarjeta.

## ¿Te gustaría pedir comida desde tu móvil y recogerla en la cafetería a una hora indicada?

30 respuestas



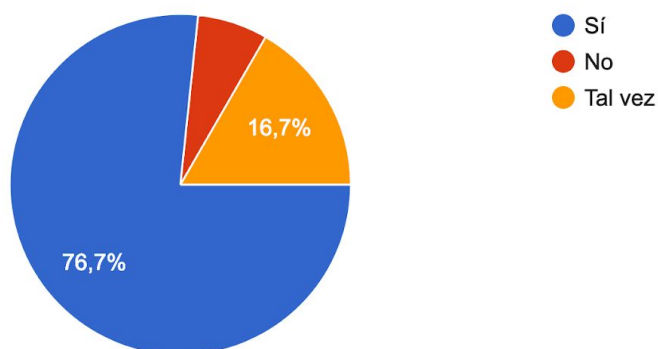
Con esta pregunta confirmamos que la aparición de la aplicación futura recibirá una buena acogida entre los usuarios.



UnEat

## ¿Te gustaría recibir notificaciones acerca del estado de tus pedidos?

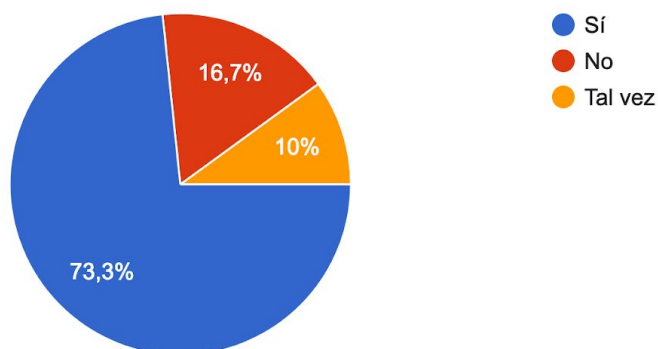
30 respuestas



Entrando en preguntas más específicas relativas al funcionamiento de la aplicación, hemos querido saber si a los usuarios les gustaría recibir este tipo de notificaciones. Al recibir una mayoría afirmativa, incluiremos este requisito en la propuesta.

## ¿Te gustaría poder pagar a través de tu móvil?

30 respuestas



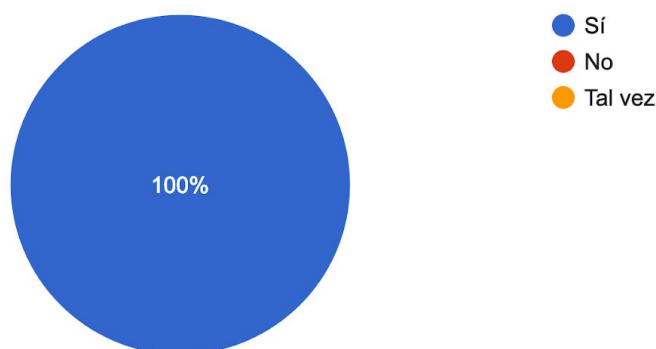
También es una pregunta interesante para definir un requisito en el proyecto. Al recibir un alto porcentaje de respuestas positivas, incluiremos el pago a través del móvil, aunque también se ofrecerá la posibilidad de pagar en efectivo en el momento de la recogida para aquellos usuarios que prefieran este método.



UnEat

## ¿Te gustaría poder ver el menú desde tu dispositivo?

30 respuestas



Destacamos esta pregunta por haber sido la única que todos los usuarios han tenido en común. Todo el mundo preferiría ver el menú sin tener que desplazarse hasta la cafetería como ha de hacerse ahora, por lo que indudablemente este requisito estará incluido en el proyecto.

## Sugerencias y aspectos a mejorar en el servicio actual de cafetería de la universidad. 1 respuesta

Los pedidos los tienen que decir en alto y muchas veces hay gente con el mismo. No siempre se le da prioridad al primero que lo ha pedido sino al que antes conteste que es suyo

Para finalizar el cuestionario, planteamos una pregunta abierta para que, aquellos encuestados que lo desearan, escribieran sus comentarios. Recibimos una respuesta que hemos considerado de gran utilidad, pues describe un problema grave que trataremos de solucionar. Actualmente, al no haber ninguna relación entre la persona que ha hecho un pedido y el producto solicitado, en ocasiones se realizan las entregas de manera desordenada. Para solventarlo, propondremos generar un número identificativo que cada cliente tendrá relacionado a su pedido.