

Análise de Utilizadores e Tarefas: iGo

1. Quem vai utilizar o sistema?

Na totalidade, 234 pessoas responderam ao questionário. 161 indivíduos (68,8%) são do sexo feminino, 71 indivíduos (30.3%) do sexo masculino e 0.9% preferiram não especificar.

A maioria dos inquiridos (90,2%) tem idades compreendidas entre os 18 e os 23 anos; 4.7% entre os 24 e 29 anos; e 3% com mais de 41 anos.

Relativamente a problemas de visão, 65% dos inquiridos relataram ter algum problema. No que diz respeito ao uso de braceletes, 80.8% dos inquiridos afirmaram sentir-se confortáveis a usá-las.

2. Que tarefas executam atualmente?

A tarefa base que mais nos suscita interesse é a realização de viagens. Verifica-se que 11.5% viaja mais que duas vezes por ano, 32.6% viaja duas vezes por ano, 38% viaja apenas uma vez e 17.5% viaja menos que uma vez.

3. Que tarefas são desejáveis?

Através de pergunta de resposta aberta, os inquiridos tiveram a possibilidade de sugerir funcionalidades consideradas desejáveis. Entre elas são de realçar as seguintes: botões de SOS com LED de alto brilho e alerta ao 112; calendário sincronizado com os seus outros dispositivos para ter alerta de eventos; mapa, com GPS incorporado, que forneça direções; e um guia turístico com apresentação de eventos próximos do local de viagem (teatro, feiras, ...) bem como de pontos de interesse.

4. Como se aprendem as tarefas?

Para a aprendizagem de novos dispositivos eletrónicos, a maioria dos inquiridos (84,2%) optam pelo método de tentativa e erro e 77,8% utilizam a Internet para procurar informação. Ainda 28.6% dos inquiridos afirmam pedir ajuda a outras pessoas, enquanto que 22.6% preferem consultar o manual de instruções do dispositivo.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

Para encontrar informação sobre os sítios para viajar, 96,6% pesquisam na Internet, 67,5% através de amigos e familiares e 38,5% usam redes sociais. Os meios menos utilizados para adquirir informação são folhetos ou livros de viagens (26,9%) e agências de viagem (23,5%).

Relativamente aos locais de uso das redes sociais, verificou-se que maioritariamente são utilizadas em casa (98.7%), em casa (84.2%) e nos transportes públicos (79.1%). Há, também, uma percentagem significativa de pessoas que as usa em restaurantes (54.7%) e uma minoria que as utiliza no local de trabalho (28.2%).

Relativamente aos locais visitados em viagem (potenciais locais de uso do iGo), os mais frequentemente visitados são restaurantes, monumentos históricos, parques naturais, museus e praias.

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

A maioria dos inquiridos estão dispostos a fornecer dados para o uso do iGo. 82,9% forneceriam o nome, 70,9% disponibilizaria dados vitais (batimento cardíaco, p.ex), 62,8% daria o contacto de telemóvel e 59,4% dariam a localização. Os dados que estão menos dispostos a fornecer são o NIF (49,1%) e cartão de crédito/débito (33,8%). 8,5% não estavam dispostos a fornecer quaisquer dados.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Os dispositivos possuídos pela maioria dos inquiridos são o telemóvel e o computador portátil, com 100% e 92,3% de respostas, respetivamente. De referir ainda que 26,9% relatam possuir um tablet e apenas 6,4% possuem um *smartwatch*. 76,9% nunca utilizou um *wearable*.

Em viagem, apenas um inquirido afirmou não levar consigo o telemóvel. 50% afirmam levar uma câmara fotográfica; 24,4% um computador portátil; e 17,1% um *tablet*.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Os métodos de comunicação mais utilizados em viagem, para contactar com amigos e família, são telefonemas e SMS, com 78,6% e 69,7% das respostas, respetivamente. 64,5% usam aplicações de *chat* e 43,6% afirmam fazer videochamadas.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Relativamente ao uso de redes sociais, 93,5% dos inquiridos responderam utilizar diariamente.

Em relação a viagens, a maioria (38%) afirma viajar apenas uma vez por ano, 31,7% afirma viajar duas vezes por ano e apenas 11,5% afirma viajar mais que duas vezes por ano. Uma minoria (17,5%) afirma viajar menos que uma vez por ano. Há ainda uma pequena percentagem (1,3%) que diz nunca viajar.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Os utilizadores reportam que, em viagem, 30,3% fica sem acesso à Internet durante 2 a 5 horas por dia, sendo que 29,1% fica sem Internet por um período de mais de 5 horas. No entanto, é esperado pelo utilizador que as funcionalidades sejam rápidas e responsivas. O que, dependendo da sua conexão à Internet, pode ou não ser possível.

Em situações de emergência, espera-se que só se mostre a informação necessária de forma a que o pedido de SOS seja o mais rápido e eficaz possível.

11. Que acontece se algo correr mal?

Em caso de avaria, a maioria dos utilizadores (39,7%) prefere ativar a garantia de fábrica do dispositivo, contudo 30,3% optam também por requerer assistência técnica numa loja especializada. Há que mencionar que uma percentagem significativa (26,1%) de utilizadores opta também por tentar resolver por intuição.

Funcionalidades

Após a análise das perguntas anteriores, sugerimos a implementação das seguintes funcionalidades no iGo:

Funcionalidade 1: Guia turístico inteligente que permite a pesquisa de locais de interesse e eventos, bem como de notificação de locais próximos que possam ser interessantes de acordo com as preferências do utilizador.

Cenário 1: O utilizador decidiu fazer uma viagem aos Açores. Previamente à viagem, utilizou os seus recursos para encontrar informação sobre o que ver e fazer nos Açores. Ora que quando chegou, de avião, para seu espanto, é notificada através do iGo da existência de uma exposição única acerca de vulcanologia no centro histórico da cidade! No entanto, como era hora de almoço, o utilizador decidiu não o fazer, e escolheu no seu guia turístico inteligente que queria ver restaurantes perto de si. Escolheu aquele que tinha melhor reputação e foi dirigido para o GPS. No final da refeição, deixou a sua crítica através do iGo.

Funcionalidade 2: GPS que dá ao utilizador o caminho mais curto para o local desejado.

Cenário 2: O utilizador quer almoçar e decide parar num restaurante. Para se dirigir até lá, ele pretende marcar o restaurante no GPS para lhe guiar até lá. Ele abre a aplicação de GPS do iGo através do ecrã inicial e escolhe um restaurante próximo. Aparece um caminho para o restaurante e ele dirige-se para lá, através do caminho mais curto que o iGo encontrou.

Funcionalidade 3: Botão de SOS, com emissão de um sinal de socorro e alerta ao número de emergência do país em questão.

Cenário 3: Aquando de uma caminhada por uma montanha rochosa, um utilizador perde-se do grupo turístico com o qual viajava e acaba por cair numa zona de difícil acesso, sem que o grupo se aperceba. Imobilizado pelo ferimento que sofreu na perna, carrega no botão de SOS, dizendo em voz alta qual o problema em que está. Este envia de imediato um sinal de socorro às autoridades do país em questão, com a informação do indivíduo, os seus sinais vitais, a sua localização para facilitar todo o processo de salvamento e a mensagem que este proferiu. Após este sinal ser emitido, uma conversa entre o utilizador e os serviços de SOS é iniciada, de forma a que possam ser dadas mais informações.