

Respostas às 11 perguntas

1. Quem vai utilizar o sistema?

Pessoas com menos de 30 anos (>88%), com elevado grau de literacia computacional. A quase totalidade dos utilizadores tem e usa computador e smartphone/tablet todos os dias, tanto em trabalho como em lazer.

No que diz respeito ao tipo de utilização que é feito da internet, seja em dispositivos móveis, seja no computador pessoal, conclui-se que a maioria dos utilizadores usa principalmente aplicações que têm como objectivo a comunicação com outros utilizadores (percentagens superiores a 85% de uso de aplicações de mensagens instantâneas e redes sociais. É também notório que muitos utilizadores recorrem à internet para obter informação, notícias, etc. (86%)

81% dos utilizadores dá alguma importância ao estar actualizado em termos de hardware móvel, o que reforça a ideia de que a base de utilizadores tem interesse em novidades tecnológicas.

No que toca a transacções financeiras online, mais uma vez, mais de 80% dos utilizadores já utilizou alguma forma de pagamento online, e pese embora o grau de confiança nos mesmos seja globalmente positivo, não é particularmente elevado. Verifica-se também que a quase totalidade dos utilizadores referiu que usa pelo menos uma medida de segurança nos seus dispositivos (95%), o que conjugado com a resposta anterior indicia que existe um elevado grau de sensibilidade para questões de privacidade e de segurança de informação.

Conclui-se assim que base de potenciais utilizadores do sistema são pessoas jovens, com um elevado grau de conhecimento tecnológico, e que usa dispositivos móveis com regularidade. O tipo de utilização privilegia o contacto com outras pessoas e a procura de informação na internet. Em termos de utilização e confiança em meios de pagamento online, embora a utilização seja generalizada, existe uma preocupação com o nível de segurança oferecido.

2. Que tarefas executam actualmente?

Os utilizadores saem à noite normalmente para conviver com amigos (92%). As actividades mais populares são ouvir música (59%), consumir bebidas (69%) e relaxar (59%), sentadas a mesa, seja dentro (73%) ou fora do estabelecimento (59%).

Em termos de tarefas que executam actualmente, apresenta-se uma lista com as principais, ordenadas por funcionalidade e onde possível, por frequência de execução:

Procurar mesa:

Procurar mesa para se sentar no interior do estabelecimento

Procurar mesa para se sentar na esplanada

Fazer pedido:

Chamar empregado à mesa para colocar pedido para o próprio e para as pessoas que estão com ele

Chamar empregado à mesa para colocar pedido para o próprio

Dirigir-se ao balcão para colocar pedido para o próprio e para as pessoas que estão com ele

Dirigir-se ao balcão para colocar pedido para o próprio

Consumir:

Consumir cerveja/shots/café/chá/água/refrigerantes

Consumir aperitivos e comida

Consumir sangria/vinho e cocktails

Pagar:

Fazer pagamento de forma individual

Fazer pagamento dividindo a conta por todos

Transporte após frequência do estabelecimento:

Organizar o meio de transporte a usar (caso de viatura própria ou de amigos)

Consultar horário de transportes públicos no dispositivo móvel

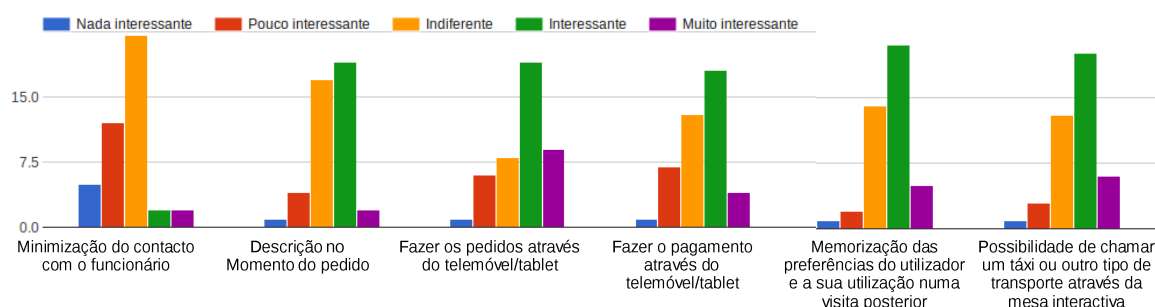
Chamar um táxi usando o telemóvel

3. Que tarefas são desejáveis?

Podemos concluir que o maior problema que os utilizadores sentem quando se deslocam a um bar não é tanto o atendimento mas sim o facto de, por vezes, ser difícil encontrar uma mesa vazia onde se sentar. Daí a ser desejável um sistema para encontrar mesas vazias, ou um sistema de fila de espera (com mais de 83% das pessoas a indicarem que este é um problema que ocorre pelo menos ocasionalmente).

Para além da funcionalidade básica e subjacente do pedido através de um menu interactivo na mesa, conseguimos retirar do nosso questionário a seguinte lista de funcionalidades por ordem de interesse, da mais interessante(1) para a menos interessante(5):

1. Fazer os pedidos através do telemóvel/tablet; (65% positivo)
2. Memorização das preferências do utilizador e a sua utilização numa visita posterior; (60% positivo)
3. Possibilidade de chamar um táxi ou outro tipo de transporte através da mesa interactiva; (60% positivo)
4. Fazer o pagamento através do telemóvel/tablet; (49% positivo)
5. Descrição no momento do pedido (51% positivo)



Apesar destas funcionalidades tornarem todo o processo de interacção com o estabelecimento mais fácil e rápido, os utilizadores não apreciam a minimização de contacto com os funcionários (apenas 9% de aprovação), pelo que podemos concluir que devemos assumir o funcionário como uma variável presente quando estivermos a implementar estas funcionalidades.

4. Como se aprendem as tarefas?

Os utilizadores aprendem as tarefas no bar, na maior parte das vezes por tentativa e erro. Experimentando uma bebida, ou um aperitivo, ou experimentando um novo bar. Os utilizadores, menos frequentemente, também pedem conselhos às pessoas que os acompanham.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

O tipo de estabelecimento preferido é o bar (88%), seguido pelo café (62%). Comparativamente, poucas pessoas frequentam discotecas (31%).

Praticamente 73% dos inquiridos prefere permanecer dentro do estabelecimento sentado a uma mesa. Mais de 59% indicam que é também sua preferência ficar na esplanada no exterior. Quase ninguém tem interesse em ficar ao balcão (<5%).

Assim, as tarefas são geralmente desempenhadas em ambientes que podem ter música e ruído de fundo, alto ou baixo, com iluminação que pode ser fraca e com pouca privacidade devido a serem locais públicos e com tendência a acumularem muitos indivíduos em espaços por vezes reduzidos.

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

No estabelecimento, o utilizador obtém informação de bebidas directamente do empregado, seja ao balcão ou na mesa, ou de um menu em papel. O acesso à informação é por vezes demorado, quando por exemplo o empregado não está disponível (70% reportam que acontece pelo menos ocasionalmente), ou quando o número de menus é limitado. No caso dos menus, podem ser usados sequencialmente, no caso do empregado, existe sempre potencial para um tempo de espera acrescido.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

A totalidade dos inquiridos leva dispositivo móvel para o bar. Através da análise às respostas ao inquérito, é seguro afirmar que a maioria dos utilizadores tem possibilidade de aceder à internet (7% acede menos de 1x por dia via dispositivo móvel) e a um conjunto amplo de aplicações e funcionalidades, como por exemplo, fotos, vídeos, consulta de informação, troca de mensagens instantâneas, redes sociais, etc.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Os utilizadores comunicam entre si através de diálogo e de gestos, no caso de comunicação com o empregado para pedir serviço ou a conta, por exemplo. Uma vez que de uma forma geral, os utilizadores usam com muita frequência

dispositivos móveis para comunicar (>85%), depreende-se que os mesmos dispositivos e aplicações podem ser usados também no estabelecimento em determinadas situações particulares.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

O utilizador tipicamente sai à noite com relativa regularidade, 76% indicam que saem uma ou mais vezes por mês, e cerca de 44% saem 3 ou mais vezes, o que se considera ainda um número bastante expressivo.

Apesar de variar de noite para noite, o utilizador tem alguma preferência pelos sítios que frequenta (69%). Permanece o tempo suficiente no mesmo estabelecimento para permitir o pedido de mais do que uma bebida, uma vez que 95% das pessoas admite ficar no mesmo estabelecimento mais de 1h.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

No que toca às tarefas relacionadas com pedir algo, a distribuição de respostas obtidas indica que a grande maioria dos utilizadores não considera razoável esperar mais do que 5 minutos pelo empregado (90%). Uma percentagem bastante significativa de pessoas considera razoável esperar apenas 2 minutos ou menos (35%).

Depois de efectuado o pedido, os utilizadores tornam-se mais tolerantes com o tempo de espera pelo seu pedido, sendo que a maioria admite esperar até 5 (49%) e até 10 minutos pelo seu pedido (93%). Muito poucas pessoas consideram razoável ter tempos de espera de mais de 10 minutos (7%), nesta situação.

11. Que acontece se algo correr mal?

Constata-se que os utilizadores recorrem fundamentalmente à internet como fonte de informação para resolução de problemas (46%), bem como à tentativa erro (35%). Em muito menor número, recorrem à ajuda de outras pessoas (11%).

Tal comportamento indicia que no caso de algo correr mal com a realização de tarefas, os utilizadores privilegiam a resolução de problemas por si próprios de forma autónoma.

Funcionalidades a implementar e exemplos

1 - Menu interativo com memorização do utilizador

Exemplo 1:

O utilizador já utilizou a mesa interactiva no passado com a função de memorização. Numa visita futura, o menu da mesa interactiva apresenta-se ordenado de acordo com o histórico de escolhas do utilizador, apresentando o nome da bebida, foto, ingredientes, preço, calorias e popularidade.

Exemplo 2:

O utilizador já usou a mesa interactiva no passado com a função de memorização. Numa visita futura, a mesa interactiva apresenta 3 sugestões de consumo para o utilizador, baseando-se no histórico de escolhas, dando também a possibilidade de escolher visualização do menu completo.

Exemplo 3:

O utilizador já usou a mesa interactiva no passado com a função de memorização. Numa visita futura, a mesa interactiva apresenta uma proposta de novas bebidas ou uma promoção de acordo com os hábitos de consumo do cliente. A proposta poderá ser personalizada.

2 - Gestão de mesas

Exemplo 1:

Quando a mesa não está a ser utilizada, deve ficar a verde, e indicar simultaneamente ao sistema central do bar esse facto. O utilizador chega ao bar e consegue imediatamente encontrar uma mesa vazia, uma vez que esta ficará iluminada a verde.

Exemplo 2:

Quando a mesa não está a ser utilizada, deve ficar a verde, e indicar simultaneamente ao sistema central do bar esse facto. Ao chegar à entrada do bar de um bar grande e movimentado, o utilizador terá acesso a um ecrã que conterà informação relativa à ocupação de todas as mesas interactivas do bar. O utilizador pode então seleccionar uma mesa vazia e reservá-la para si próprio, usando um sistema NFC ou similar no seu telemóvel, tendo um tempo limite para chegar à mesa e ocupá-la.

Nota: todos os resultados que suportam este relatório podem ser acedidos em: <http://www.tinyurl.com/>