

Relatório de AUT

1. Quem vai utilizar o sistema?

Os utilizadores do sistema são pessoas que frequentam restaurantes e têm uma faixa etária entre os 18 e os 65 anos, são tanto homens como mulheres, em termos de capacidades espera-se unicamente que os utilizadores saibam ler e estejam familiarizados com tecnologia touch.

2. Que tarefas executam atualmente?

Atualmente, os utilizadores executam as seguintes tarefas:

- Vêm o menu
- Fazem o pedido

Enquanto esperam pelo seu pedido:

- Comunicam com os empregados
- Socializam com as pessoas que os acompanham
- Vêm televisão
- Utilizam o telemóvel

3. Que tarefas são desejáveis?

Os utilizadores desejam, para além das tarefas referidas no ponto 2, poder saber quanto tempo falta para o seu pedido chegar, inclusive ter informações sobre os passos intermédios, personalizar o seu pedido, por exemplo: maneira como é cozinhado (bem passado, mal passado, etc.); os acompanhamentos e extras, etc.

Uma parte significativa dos utilizadores considera também importante ter acesso ao valor nutricional da sua refeição e poder consultar o histórico dos seus pedidos. Mais de 65% dos inquiridos considera de extrema importância poder pagar diretamente na mesa.

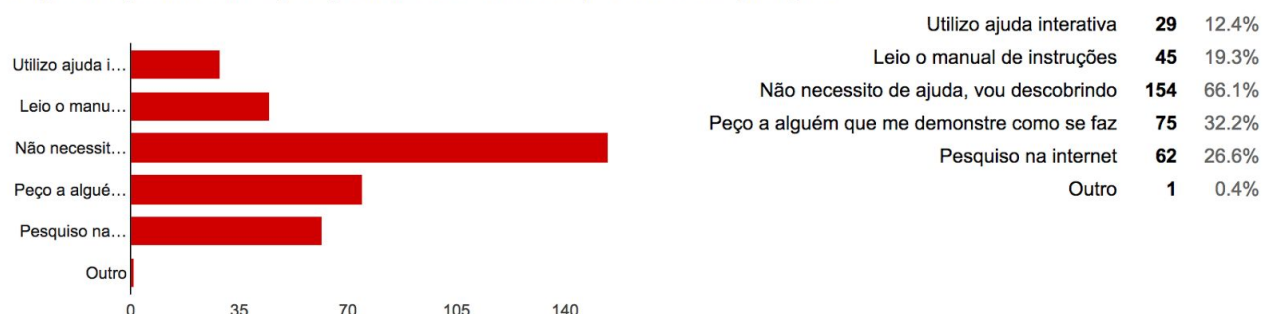
Outra funcionalidade desejada pelos utilizadores é o acesso ao histórico dos seus anteriores pedidos.

Os utilizadores sugeriram funcionalidades que gostariam de ver numa possível interface, entre elas: um sensor para poder controlar o smartphone na mesa; tecnologia de cancelamento de ruído à volta da mesa; visualizar notícias online e consultar a meteorologia; contactar os empregados através da mesa; um separador para jogos e passatempos.

4. Como se aprendem as tarefas?

Acreditamos que a maior parte dos utilizadores (acima de 90 %), visto que têm um contato forte com as tecnologias touch, aprendem a usar a interface experimentando por si próprios, ou através de um sistema de ajuda interativa da interface. Os utilizadores menos confiantes preferem pedir indicações a um utilizador mais experiente, ou seja a um dos empregados.

O que faz quando utiliza pela primeira vez um novo aparelho e/ou aplicação?



5. Onde são desempenhadas as tarefas?

Os inquiridos frequentam maioritariamente restaurantes da Grande Lisboa e do Litoral Centro.

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

Uma parte significativa dos utilizadores pretende saber o seu histórico de pedidos, para que possa consultar anteriores refeições de que tenha disfrutado. Alguns utilizadores preferem comunicar com o empregado, de maneira a receber conselhos sobre os melhores pratos disponíveis e de algumas especialidades da casa.

7. Que outros instrumentos têm o utilizador?

A maior parte dos inquiridos tem na sua posse vários dispositivos eletrónicos, entre os quais o computador e o smartphone. Alguns dos utilizadores estão também familiarizados com interfaces de telas maiores, como as dos tablets.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Mais de 90% dos inquiridos preferem comunicar verbalmente com as pessoas presentes na sua mesa.

Com quem comunica quando está num restaurante?



9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Cerca de metade dos utilizadores frequentam restaurantes 1 a 3 vezes por mês, enquanto os restantes frequentam pelo menos 1 vez por semana. Apenas 10% dos inquiridos frequenta diariamente estabelecimentos de restauração.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Uma grande maioria dos utilizadores aceita esperar entre 10 e 20 minutos por um pedido. Outros 20% dos utilizadores aceitam esperar apenas até 10 minutos. Os restantes estão dispostos a esperar mais de 20 minutos.

11. Que acontece se algo correr mal?

Mais de metade dos utilizadores prefere esperar pacientemente pelo seu pedido, caso este demore mais do que esperado. Uma outra quantidade significativa dos utilizadores (mais de 40%) chamam o empregado à atenção relativamente ao atraso do pedido. Apenas uma margem muito pequena dos utilizadores solicita o livro de reclamações, ou pede para falar com o gerente.

As três funcionalidades escolhidas e os seus cenários são:

1. Possibilidade de personalizar o pedido: esta funcionalidade daria ao utilizador a hipótese de escolher os acompanhamentos, ingredientes, modo de preparação, etc:
 - o O utilizador aproxima-se da mesa
 - o Abre o menu
 - o Escolhe o seu prato
 - o Personaliza o seu pedido (escolhendo o acompanhamento, ingredientes extra, etc.)
 - o Aguarda pela refeição.
2. Saber o tempo de espera da refeição: permite ao utilizador saber quanto tempo vai ter de esperar até receber a refeição indicada através de um timer:
 - o O utilizador abre o menu
 - o Escolhe o seu prato
 - o O tempo de confecção do pedido é alterado e mostrado dinamicamente consoante o pedido
 - o O contador começa a descontar, até chegar ao zero, altura em que a refeição chega à mesa. Se houverem contratempos no processo, o utilizador será notificado.
3. Saber o valor nutricional da refeição: permite ao utilizador saber a quantidade de calorias, proteínas, nutrientes, etc, presentes na sua refeição:
 - o O utilizador abre o menu
 - o Dentro do menu, todos os pratos têm a opção de consultar o seu valor nutricional
 - o Ao visualizar a sua refeição na interface, é informado sobre o valor nutricional total da sua refeição.