

Grupo 3

BarlSTa

Relatório do Questionário de Análise de Utilizadores e Tarefas

Análise de Utilizadores

Na análise de utilizadores iremos analisar principalmente os utilizadores que frequentam bares, aos quais nos iremos referir como “inquiridos”, sem estes representarem a totalidade da população. “Inquiridos” irá sempre representar o maior grupo ao qual a informação dada é relevante, pois nem sempre faz sentido excluir os utilizadores que não frequentam bares.

1. Quem vai utilizar o sistema?

75% dos utilizadores que responderam ao nosso questionário são do sexo masculino, encontrando-se principalmente na faixa etária dos 18 aos 25 anos, que representa 70% dos utilizadores inquiridos.¹

Quando frequentam bares, fazem-no principalmente em grupos de 2 a 4 pessoas, consumindo principalmente bebidas (destacando cerveja e bebidas brancas), e raramente pedindo comida (destacando nesse caso os aperitivos). Todas as pessoas inquiridas têm experiência com ecrãs tácteis.



Figura 1 - "Com que regularidade frequenta bares?"

2. Que tarefas executam atualmente?

A maior parte dos inquiridos frequenta bares com o intuito de conviver e também de beber, pedindo geralmente ao balcão. Os tempos de atendimento costumam ser entre 2 a 5 minutos, tal como o tempo para ser servido. O pagamento é geralmente efetuado após serem servidos, e o método de pagamento mais comum é em dinheiro.

3. Que tarefas são desejáveis?

Os inquiridos mostram-se indiferentes quanto ao atendimento por uma máquina ao invés de por uma pessoa; revelaram, no entanto, que o atendimento eletrónico seria um fator de curiosidade que poderia ser decisivo na escolha de um bar.

Quanto a funcionalidades adicionais, para além de concordarem com as que nós sugerimos, mencionaram também funcionalidades que gostariam de ver no sistema:

- Acesso a ferramentas multimédia e notícias
- Pedidos de música ambiente (estilo jukebox)
- Falar com outras mesas e pagar as suas bebidas
- Procura de transporte (*carpooling*, transportes públicos)
- Jogos interativos, incluindo com outras mesas
- Registo de perfis e pedidos habituais
- Pedido de conta e livro de reclamações
- Verificação do nível de álcool no sangue

¹ Deve-se notar, porém, que estes dados se devem principalmente à população que respondeu ao inquérito e não é necessariamente uma indicação da população que frequenta bares.

4. Como se aprendem as tarefas?

Não é necessário qualquer tipo de documentação ou tutorial para se executar quaisquer tarefas num bar. Para as executar apenas é necessária capacidade de expressão, sendo que a maior parte dos utilizadores aprendem² por observação direta: ou porque foram com amigos que os aconselharam, ou porque viram outros utilizadores e como estes executavam as tarefas.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

53% dos inquiridos ficam no recinto interior do bar, enquanto 42% preferem ficar no recinto exterior. Os restantes 5% não ficam nos bares depois de fazerem o seu pedido. Os bares que os inquiridos frequentam, de acordo com os mesmos, são bastante ruidosos, mas consideram-nos limpos e a maioria considera-os bem iluminados.

6. Quais as relações entre utilizadores e informação?

55% das vezes o utilizador descobre que produtos estão disponíveis num bar lendo o menu, sendo que os restantes ou pedem sugestões ou já sabem o que irão pedir quando entram num bar.

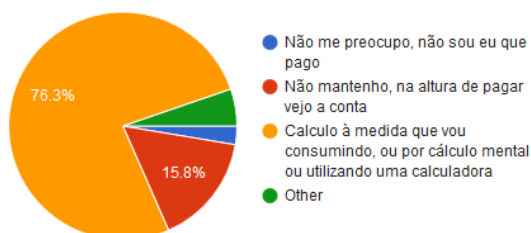


Figura 2 - "Como mantém controlo de quanto já gastou?"

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

76% dos utilizadores costumam fazer um cálculo de quanto já gastaram, ou mentalmente ou com o auxílio de uma calculadora, enquanto vão consumindo no bar. 15% não acompanha de maneira alguma o que vai gastando, e os restantes não pagam (sendo-lhes oferecido). Isto encontra-se ilustrado no gráfico à esquerda.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

A grande maioria das pessoas, 76%, não interage com outras pessoas nos bares (exceto empregados). Os restantes 24% que o fazem, fazem-no principalmente ou para dançar ou para conhecer novas pessoas. Comunicam principalmente falando, e os que frequentam recintos mais ruidosos fazem-no principalmente por gestos.

Quanto aos inquiridos que pagam após o pedido da conta, 60% pedem-na acenando ao empregado, e os restantes 40% vão ao encontro do mesmo.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Quanto a pedir bebidas, apenas 8% dos nossos utilizadores pedem 5 ou mais bebidas, sendo o pedido mais frequente entre 2 a 4 bebidas. Apenas 13% dos inquiridos pedem comida com alguma regularidade, e os inquiridos (incluindo os que raramente pedem) costumam consumir aperitivos.

Não é frequente pagarem as bebidas a outras pessoas (ilustrado no gráfico à direita), sendo que 55% ou raramente o fazem ou nunca o fizeram.

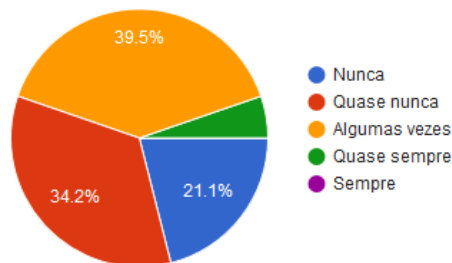


Figura 3 - "Com que frequência é que pede bebidas para outras pessoas?"

² Quando dizemos "aprendem" referimo-nos a "ver como fazer", mais no sentido de ver como se costumam realizar e não no sentido de serem incapazes de realizar as tarefas se não tivessem tido contacto prévio com estas.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

É muito raro os utilizadores abandonarem um bar devido a uma fila demasiado grande, sendo que aconteceu menos de 5 vezes a 42% dos utilizadores, e nunca aos restantes. Aconteceu sempre em circunstâncias normais.

Concluímos, portanto, que as restrições de tempo ou não existem ou são alargadas, ou não se refletem na existência de qualquer atendimento especial para situações do género.

11. Que acontece se algo correr mal?

Se o pedido não puder ser satisfeito por motivos de stock, 84% dos utilizadores pedem outro produto, e os restantes ou não pedem nada ou vão a outro bar.

Caso a quantia de troco dada seja errada, 82% dos utilizadores chama o empregado para o notificar, enquanto que os restantes 18% não costumam verificar o troco.

Análise de Tarefas

Decidimos ignorar as funcionalidades fundamentais de uma mesa interativa (como por exemplo a possibilidade de fazer pedidos, ou de ver o menu), focando-nos nas tarefas que trariam algo de novo e não nas fundamentais para o funcionamento básico do sistema.

Entretenimento

Esta funcionalidade permite aos utilizadores jogarem quaisquer jogos disponíveis podendo envolver todos os utilizadores da sua mesa, ou até de outras mesas que aceitem participar.

Por exemplo, um grupo de utilizadores estavam aborrecidos e decidiram jogar um jogo entre eles para se entreterem. Outro exemplo seria um grupo de utilizadores que, para meter conversa com a mesa do lado, decidiu desafiar os para um jogo entre mesas.

Jukebox

Esta funcionalidade permite que os utilizadores escolham ou sugiram a próxima música ambiente do bar.

Por exemplo, um casal de utilizadores, numa ocasião especial, decide celebrar ouvindo uma música nostálgica da sua relação e fazendo um pedido da mesma pela mesa. Outro exemplo seria um utilizador que, para animar o bar, faz um pedido de uma música mais acelerada numa noite relativamente calma.

Controlo de Alcoolemia

Esta funcionalidade permite aos utilizadores verificarem o nível de álcool no seu sangue em qualquer altura.

Por exemplo, um grupo de utilizadores ao deixarem o bar decide testar qual dos elementos (se algum) está apto para conduzir, testando o nível de álcool no seu sangue. Outro exemplo seria um utilizador que quer controlar quanto bebe, porque tem de se manter sóbrio, indo verificando o seu nível de álcool no sangue para saber se pode continuar a beber ou se deve parar.