



Grupo 3

BarlSTa

Questionário de Análise de Utilizadores e Tarefas

Este questionário destina-se a recolher informação relativa aos clientes de bares, que ambiente estes costumam frequentar, e em que circunstâncias o fazem, estando inserido no âmbito do projeto em Interfaces Pessoa Máquina do segundo semestre do ano letivo 2015/2016.

O projeto tem como objetivo melhorar o atendimento em bares através da introdução de uma mesa eletrónica, capaz de satisfazer as necessidades dos clientes de uma maneira mais eficaz e eficiente, tornando a sua experiência mais agradável.

Caso aceite responder ao mesmo, o questionário é anónimo e apenas serve para recolha e análise de dados estatísticos. A duração aproximada é de 5 minutos. Agradecemos a sua colaboração.

Caso não seja dito nada em contrário, por favor escolha apenas uma resposta.

1. Indique o seu sexo:

☐ Feminino

☐ Masculino

2. Qual é a sua idade?

- ☐ Menor que 18
- ☐ 18 – 25
- ☐ 26 – 30
- ☐ 31– 40
- ☐ Maior que 40

3. Com que regularidade frequenta bares?

- ☐ Não frequento bares
- ☐ Menos de uma vez por mês
- ☐ Uma a quatro vezes por mês
- ☐ Uma a três vezes por semana
- ☐ Mais do que três vezes por semana

Se a sua resposta foi “Não frequento bares”, por favor continue na pergunta 31 (última página).

4. Com que frequência costuma ir acompanhado?

- ☐ Nunca
- ☐ Quase nunca
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Quase sempre
- ☐ Sempre

5. Quando acompanhado, quantas pessoas costumam ir consigo?

- ☐ Menos que duas
- ☐ Duas a cinco
- ☐ Cinco a sete
- ☐ Mais que sete

6. Costuma interagir com pessoas que não conhece num bar?

- ☐ Sim
☐ Não

7. Se respondeu “Sim” na pergunta anterior, em que circunstância o costuma fazer?

8. Como costuma interagir com as outras pessoas num bar? Selecione tantas respostas quantas achar adequadas.

- ☐ Telefone
☐ Falando
☐ Com gestos
☐ Outro _____

9. O que costuma fazer num bar? Selecione tantas respostas quantas achar adequadas.

- ☐ Conviver
☐ Beber
☐ Comer
☐ Outro _____

10. O que costuma pedir num bar? Selecione tantas respostas quantas achar adequadas.

- ☐ Cerveja
☐ Bebidas brancas
☐ Cocktails
☐ Vinho
☐ Outro _____

11. Como costuma fazer os seus pedidos?

- ☐ Costumo pedir ao balcão
☐ Costumo esperar à mesa e pedir a um empregado
☐ Outro _____

12. Quanto tempo costuma esperar até ser atendido?

- ☐ Menos de dois minutos
- ☐ Dois a cinco minutos
- ☐ Cinco a dez minutos
- ☐ Mais de dez minutos

13. Quanto tempo costuma esperar até ser servido?

- ☐ Menos de dois minutos
- ☐ Dois a cinco minutos
- ☐ Cinco a dez minutos
- ☐ Mais de dez minutos

14. No último ano, quantas vezes foi a um bar e saiu porque a fila de espera era demasiado grande?

- ☐ Nunca aconteceu
- ☐ Aconteceu uma ou duas vezes
- ☐ Aconteceu três a cinco vezes
- ☐ Aconteceu cinco a dez vezes
- ☐ Aconteceu mais de dez vezes

15. Se na pergunta anterior respondeu que aconteceu, explique a circunstância do acontecimento.

16. Como costuma reagir se o seu pedido não puder ser satisfeito por razões de stock?

- ☐ Procuro outro bar
- ☐ Peço outra coisa
- ☐ Não peço
- ☐ Outro _____

17. Quando costuma pagar?

- ☐ Pago após o pedido da conta
- ☐ Pago logo a seguir a fazer o pedido
- ☐ Pago na caixa à saída
- ☐ Outro _____

18. Caso tenha selecionado a primeira opção na pergunta anterior, como costuma pedir a conta?

- ☐ Aceno com a mão para chamar um empregado
- ☐ Levanto a voz para chamar um empregado
- ☐ Levanto-me e vou ter com um empregado pessoalmente
- ☐ Outro _____

19. Como mantém o controlo de quanto já gastou?

- ☐ Não me preocupo, não sou eu que pago
- ☐ Não mantenho, na altura de pagar vejo a conta
- ☐ Calculo à medida que vou consumindo, ou por cálculo mental ou utilizando uma calculadora
- ☐ Outro _____

20. Que método de pagamento é que usa com mais frequência?

- ☐ Dinheiro
- ☐ Multibanco
- ☐ Cheque
- ☐ Outro _____

21. Como costuma reagir se ao pagar lhe derem a quantidade de troco errada?

- ☐ Não costumo verificar o troco
- ☐ Não me importo
- ☐ Notifico o empregado que me atendeu que este está errado
- ☐ Outro _____

22. Onde costuma estar num bar?

- ☐ Recinto interior
- ☐ Recinto exterior
- ☐ Não costumo ficar no bar

23. “Os recintos que costumo frequentar são ruidosos.”

<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Discordo		Discordo		Neutro		Concordo		Concordo
Fortemente								Fortemente

24. “Os recintos que costumo frequentar são limpos.”

<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Discordo		Discordo		Neutro		Concordo		Concordo
Fortemente								Fortemente

25. “Os recintos que costumo frequentar são bem iluminados.”

<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>	_____	<input type="checkbox"/>
Discordo		Discordo		Neutro		Concordo		Concordo
Fortemente								Fortemente

26. Como sabe quais são os produtos servidos num bar?

- ☐ Pergunto
- ☐ Vejo o menu
- ☐ Não me interessa, já sei o que vou pedir
- ☐ Outro _____

27. Quantas bebidas costuma pedir?

- ☐ Menos que duas
- ☐ Duas a quatro
- ☐ Cinco a dez
- ☐ Mais que dez

28. Com que frequência costuma pedir comida num bar?

- ☐ Nunca
- ☐ Raramente
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Quase sempre
- ☐ Sempre

29. Se a sua resposta anterior não foi “Nunca”, que tipo de comida costuma pedir? Selecione tantas respostas quantas achar adequadas.

- ☐ Aperitivos
- ☐ Refeição no pão
- ☐ Refeição no prato
- ☐ Outro _____

30. Com que frequência é que pede bebidas para outras pessoas?

- ☐ Nunca
- ☐ Quase nunca
- ☐ Algumas vezes
- ☐ Quase sempre
- ☐ Sempre

31. Conte-nos a sua primeira experiência num bar.

As perguntas que se seguem são sobre funcionalidades que poderia/gostaria de ver num bar.

32. Como se sentiria ao ser atendido por uma máquina?

- ☐ Desconfortável
- ☐ Reticente
- ☐ Indiferente
- ☐ Confortável

33. Consideraria o atendimento por uma máquina um fator decisivo na escolha de um bar?

- ☐ Sim, tornando-o menos apelativo
- ☐ Sim, mas apenas por curiosidade inicial
- ☐ Sim, tornando-o mais apelativo
- ☐ Não
- ☐ Outro _____

34. Tem experiência com ecrãs tácteis?

- ☐ Sim
- ☐ Não

35. Quais das seguintes funcionalidades gostaria de ter numa mesa de bar eletrónica? Selecione tantas respostas quantas achar adequadas.

- ☐ Fazer os pedidos diretamente a partir da mesa
- ☐ Acesso a ferramentas multimédia (vídeos e imagens)
- ☐ Poder verificar o seu nível de álcool no sangue
- ☐ Pedidos de música

36. Tem outras sugestões de funcionalidades que poderiam estar presentes na mesma?

Muito obrigado pelo tempo que disponibilizou para responder a este questionário.