



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. 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
- ☐ 1 – 10 vezes por ano
- ☐ 1 – 3 vezes por mês
- ☐ 1 – 3 vezes por semana
- ☐ 4 – 7 vezes por semana

Se a sua resposta foi “Não frequento bares”, por favor continue na pergunta 27 (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 2
- ☐ 2 – 4
- ☐ 5 – 7
- ☐ Mais que 7

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

- ☐ Conviver
- ☐ Beber
- ☐ Comer
- ☐ Outro _____

7. O que costuma pedir num bar?

8. Como costuma fazer os seus pedidos?

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

9. Quanto tempo costuma esperar até ser atendido?

- ☐ Menos de 2 minutos
- ☐ 2 – 5 minutos
- ☐ 5 – 10 minutos
- ☐ Mais de 10 minutos

10. Com que frequência vai ao bar e sai porque a fila de espera é muito grande?

- ☐ Nunca aconteceu
- ☐ Aconteceu uma a duas vezes
- ☐ Aconteceu três a quatro vezes
- ☐ Aconteceu mais de 5 vezes

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

12. Como reage se o seu pedido não puder ser satisfeito por razões de stock?

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

13. Quando costuma pagar?

- ☐ Deixo o dinheiro na mesa para ser recolhido após o pedido da conta
- ☐ Pago logo a seguir a fazer o pedido
- ☐ Pago na caixa à saída
- ☐ Outro _____

14. 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 _____

15. 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 _____

16. Que métodos de pagamento é que usa com mais frequência?

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

17. Como reage 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 _____

18. Onde costuma estar num bar?

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

19. “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

20. “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

21. “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

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

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

23. Quantas bebidas costuma pedir?

- ☐ Menos que 2
- ☐ 2 – 4
- ☐ 5 – 10
- ☐ Mais que 10

24. Costuma pedir comida?

- ☐ Sim
- ☐ Não

25. Se respondeu sim na pergunta anterior, com que frequência o faz?

- ☐ Raramente
- ☐ Metade das vezes
- ☐ Quase sempre
- ☐ Sempre

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

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

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

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

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

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

29. 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 _____

30. Tem experiência com ecrãs tácteis?

- ☐ Sim
- ☐ Não

31. 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
- ☐ Outro _____

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