

Análise de Utilizadores e Tarefas

Para a análise de tarefas realizámos um questionário que nos permitiu ter informação representativa dos utilizadores alvo do sistema, a sua situação atual e perceber algumas das suas preferências em relação às possibilidades do BarISTa. O questionário foi disponibilizado publicamente online e foram recolhidas 143 respostas. Dos inquiridos apenas 22 não frequentam bares.

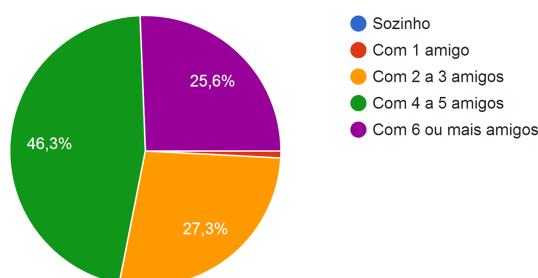
1. Quem vai utilizar o sistema?

Os potenciais utilizadores do sistema estão na faixa etária dos 18 aos 25 anos (94,4%), sendo 54,5% do sexo masculino e 41,3% do sexo feminino. A maioria dos utilizadores frequenta bares com 4 a 5 amigos (46,3%).

Dos inquiridos, 20,7% vai a bares para conhecer pessoas e 95,9% utiliza regularmente a tecnologia touch. 66,1% dos inquiridos fuma em bares (30,6%) ou não fica incomodado em bares para fumadores (35,5%). Os meios de transporte mais utilizados depois da saída do bar são o Metro (47,9%) e veículos de outrem (46,3%) e também se verificou um número de utilizadores significativo que se desloca a pé (49,6%) ou utiliza um serviço de transporte privado (43%).

Em termos de consumo médio, os inquiridos gastam entre 3€ e 5€ (37,2%) ou então entre 5€ e 8€ (30,6%) e consomem bebidas alcoólicas (52,9%) ou todos os tipos de bebida (41,3%). Bebem maioritariamente cerveja (74,3%).

Com quem frequenta bares?



2. Que tarefas executam atualmente?

Grande parte dos utilizadores utiliza Wi-Fi quando frequenta um bar (66,9%). Podemos ainda verificar que 81% não costuma comer (81%) nos bares que frequenta, bem como não pede o menu do bar em questão (62%).

Dos 19% dos utilizadores, que comem em bares, preferem snacks nomeadamente amendoins, batatas fritas ou sandes/tostas.

Em relação ao método de pagamento, 94,2% utiliza dinheiro e uma percentagem considerável utiliza cartão multibanco (36,4%).

As atividades de entretenimento mais realizadas são jogos de setas (52,4%), snooker e matraquilhos (47,6% cada), bem como ver programas de televisão (32,4%).

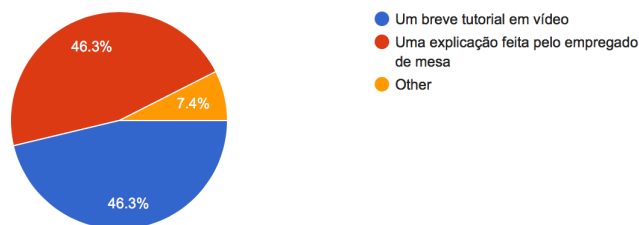
3. Que tarefas são desejáveis?

De acordo com as sugestões dos inquiridos, as tarefas mais desejáveis são a integração de jogos na mesa, bem como estar disponível o menu do bar e fazer pedidos a partir da mesa.

Outras sugestões de tarefas integradas na mesa passam pela medição do nível de álcool no sangue, escolha de músicas para a playlist do bar, consulta da conta a pagar e de informação relativa a transportes públicos, navegar na Internet, pagamento através de multibanco e personalização do pedido desejado. A existência de um registo que contenha a opinião dos utilizadores sobre as melhores bebidas/snacks também foi sugerida, tal como um sistema de refill e uma forma de agir rapidamente em caso de emergência.

4. Como se aprendem as tarefas?

De acordo com os resultados do questionário, os utilizadores estão divididos igualmente entre aprender a utilizar o BarlSta através de um breve tutorial em vídeo e uma explicação feita pelo empregado de mesa.



5. Onde são desempenhadas as tarefas?

As tarefas são desempenhadas no ambiente dum bar e 52,1% dos inquiridos prefere permanecer no bar sentado nos sofás e 39,7% ficar sentado à mesa.

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

Neste cenário conseguimos concluir que o utilizador leva consigo o smartphone (96,7%), dispositivo onde se encontra grande parte da informação pessoal que o cliente pode escolher, ou não, partilhar. As suas informações de pagamento encontram-se no cartão multibanco, caso este seja utilizado.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

96,7% dos utilizadores possui smartphone e leva-o consigo para o bar. Para além disso, fazem-se acompanhar de cartões multibanco e cartões de identificação.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Dentro do bar os utilizadores preferem falar entre si como meio de comunicação (96,7%), no entanto 21,5% também utiliza diferentes tipos de tecnologia (SMS, chamadas, Internet).

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Segundo as respostas dos utilizadores, 66,1% frequenta bares 1 a 2 vezes por mês e a seguinte amostra significativa é de 25,6% de pessoas que o fazem 1 a 2 vezes por semana.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Dos dados recolhidos, 54,5% dos utilizadores estão dispostos a esperar entre 3 a 5 minutos, sendo apenas 20,7% a percentagem de clientes dispostos a esperar menos de 3 minutos.

11. Que acontece se algo correr mal?

No caso em que algo corra mal o procedimento mais comum é falar com o empregado ou pedir o livro de reclamações.

Funcionalidades Escolhidas

- Fazer o pedido - permite ao utilizador fazer o seu pedido e personalizar o mesmo. Por exemplo, um cliente pede um martini médio seco com uma casca de limão, batido, não mexido. Ou então um cliente pede uma tosta de frango com orégãos e sem alface.
- Escolher música para a playlist - esta funcionalidade poderá tornar o bar como que numa jukebox. Envolveria ter uma lista das últimas faixas mais pedidas pelos clientes, podendo ser os mesmos a escolher que músicas específicas passam no bar. Por exemplo o utilizador chega ao bar e escolhe uma música que fica na fila de espera para tocar a seguir. Numa noite temática dos anos 80 o cliente é restringido a escolher uma música de uma lista que está de acordo com o tema.
- Reconhecimento de corpos na superfície da mesa - se o utilizador pousar na mesa um objeto, este pode ser reconhecido e apresentar ao utilizador uma série de opções relacionadas com esse objecto. Como por exemplo, se for um copo vazio em cima da mesa, oferece a opção de pedir mais uma bebida igual à anterior. Por exemplo, o cliente coloca um maço de tabaco na mesa e o empregado é de imediato avisado para colocar um cinzeiro na mesa em questão. Num exemplo extremo, o cliente tem um AVC e cai para cima da mesa, o sistema alerta de imediato os empregados que ligam para o 112.