Para descobrir quem são os utilizadores do nosso sistema e identificar as suas necessidades e problemas reais, foi realizado um questionário online, que reuniu no total 76 inquiridos, de modo a construir uma interface focada no utilizador, nas tarefas e no ambiente em que eles as realizam. Através dos dados recolhidos foi possível assim traçar o perfil do utilizador, sendo que este questionário teve como público-alvo estudantes universitários.

**1.** **Quem vai utilizar o sistema?** Dois terços dos utilizadores inquiridos são do sexo masculino, entre os 18 e os 22 anos, com o ensino secundário concluído, que frequentam bares regularmente (50% afirma ir mais de duas vezes por semana a um bar). Estão familiarizados com ecrãs táteis e não foi possível tirar conclusões quanto ao método de pagamento preferido, entre dinheiro e multibanco.

**2.** **Que tarefas executam atualmente?** Entre as tarefas que os utilizadores realizam num bar, destacamos a que se realiza mais vezes, que é fazer pedidos, tanto de bebidas como de comida. Como complementar a esta, é realizado o pagamento desses pedidos, que por vezes é feito em momentos diferentes. Por vezes, os utilizadores também precisam de consultar o menu antes desse pedido.

**3.** **Que tarefas são desejáveis?** De acordo com as tarefas que se executam atualmente, apurámos que as tarefas desejáveis estão relacionadas com essas, como por exemplo, os utilizadores do sistema demonstram interesse em ter um reabastecimento de bebidas/comidas imediato (75%), bem como escolher o estilo de música ambiente (81,5%), chamar um transporte (taxi, uber, etc.) ainda no bar (65,8%) e comunicar com pessoas novas (60,5%),

**4.** **Como se aprendem as tarefas?** Atualmente, os utilizadores, em caso de dúvida, chamam o empregado (65,8%) ou perguntam a amigos/pessoas à volta (19,7%).

**5.** **Onde são desempenhadas as tarefas?** Concluímos que a maioria, neste caso 71% dos utilizadores, prefere ser atendido à mesa num bar, pelo que é aí que as tarefas vão ser executadas.

**6.** **Qual a relação entre utilizador e informação?** A grande maioria dos utilizadores não se informa previamente da menu/carta de bebidas do bar (42,1%), sendo que os restantes, quando se informam, tanto é através da internet (19,7%) como o cartaz que se encontra exposto no exterior do bar (35,5%).

**7.** **Que outros instrumentos tem o utilizador?**Os utilizadores normalmente recorrem ao empregado do bar para realizar as tarefas, até porque não dispõe de mais nenhuma opção para o fazer. No entanto, mostram-se receptivos ao uso das novas tecnologias para o fazer.

**8.** **Como comunicam os utilizadores entre si?** Os utilizadores, quando querem comunicar entre si, dirigem-se à pessoa em causa falando.

**9.** **Qual a frequência de desempenho das tarefas?** O desempenho das tarefas depende de utilizador para utilizador, mas 96,1% das pessoas frequenta pelo menos uma vez por mês um bar e 40% bebe mais de 4 bebidas quando o faz.

**10. Quais as restrições de tempo impostas?** 94,8% dos utilizadores acha aceitável até 7 minutos de espera por um pedido, logo, este será o nosso tempo máximo de trabalho para cada tarefa.

**11. O que acontece se algo correr mal?** Não é incomum algo correr mal ( cerca de 50% dos inquiridos já teve uma má experiência num bar), mas mesmo assim quando corre: não afeta a decisão dos utilizadores de voltar (23,7%) ou deixam de frequentar o bar (27,6%).