

BarISTa

Análise de Utilizadores e Tarefas

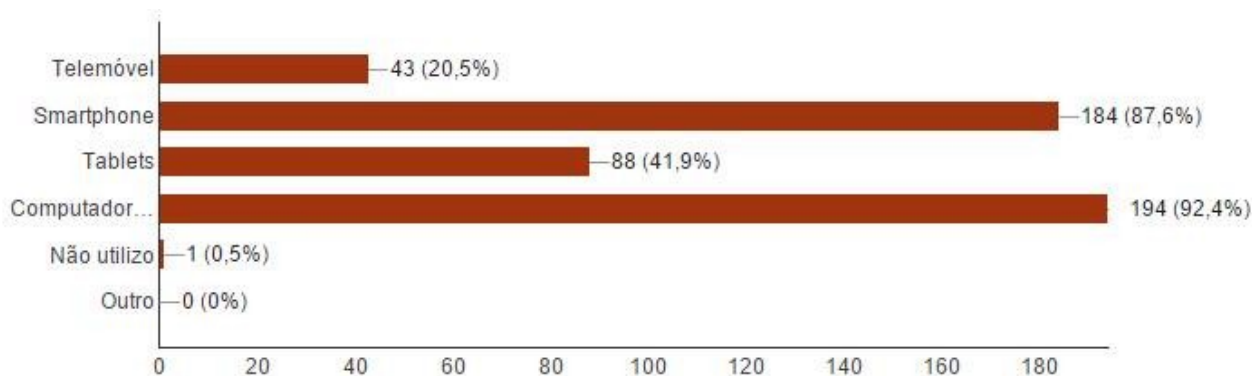
Número total de inquiridos: **211**

11 Questões:

1. Quem vai utilizar o sistema?

O público-alvo do sistema BarISTa são os jovens na faixa etária dos 16-27 anos que têm por hábito frequentar bares. De acordo com os dados obtidos nos questionários ao utilizador, aproximadamente 50% dos inquiridos visitam bares entre 1 e 3 vezes por mês, e cerca de 22% visitam de 1 a 4 vezes por semana.

É importante a caracterização destes utilizadores quanto à presença de tecnologia no seu dia-a-dia para determinar a facilidade com que se adaptarão à utilização desta nova interface. De todos os inquiridos, apenas um não contacta com tecnologias (*smartphones*, telemóvel, computadores e afins) no dia-a-dia. Quanto à familiarização com interfaces táteis, cerca de 90% dos inquiridos utiliza *smartphones* no seu dia-a-dia e neste caso apresentarão uma maior facilidade na aprendizagem da interface.



2. Que tarefas executam atualmente?

É fácil enunciar algumas das tarefas principais numa visita a um bar: desde pedir uma bebida, efectuar um pagamento, escolher uma mesa, conviver (se for o caso de estar acompanhado). Cada uma destas tarefas pode ser analisada individualmente para determinar a preferência de cada utilizador do sistema. Com os dados obtidos, conclui-se que 75.6% dos inquiridos têm o preço como fator mais importante na escolha de uma bebida, seguido de sugestões feitas por amigos (50.8%). Quanto à forma como é feito o pedido, 66.3% tem como preferência fazê-lo na própria mesa, ao invés de no balcão. O tempo até realizar o pedido também é um fator importante – aproximadamente 60% dos inquiridos estão dispostos a esperar no máximo 15 minutos para pedir uma bebida em contraste com 32.1% que não pretendem esperar, mas sim fazer logo o seu pedido.

No caso do pagamento, 53.4% preferem fazê-lo na própria mesa, e 63.2% prefere fazê-lo à saída do estabelecimento.

Algumas tarefas paralelas relacionadas com o convívio, consistem na partilha de conteúdos multimédia – verifica-se que 54% tem o hábito de partilhar fotos, músicas, vídeos, etc.

3. Que tarefas são desejáveis?

As tarefas desejáveis por parte dos utilizadores são a existência de jogos de bebida, jogos de cartas e *quizzes* (apresentando as percentagens de 42.5%, 43.5%, 49,2% respetivamente, de “interesse” e “muito interesse” nas tarefas).

Como já foi mencionado, a partilha de música, vídeos, fotos constitui um fator de interesse por parte

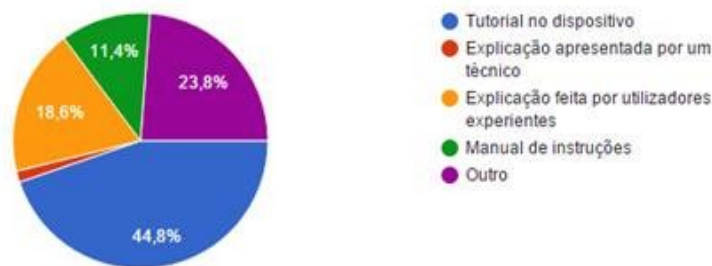
do público-alvo, sendo uma possibilidade a considerar para integração no BarISTa.

O controlo personalizado da música seria também uma tarefa desejável por parte dos inquiridos apresentando uma percentagem de 57.7% em “contribuiria” e “contribuiria imenso” para o aumento da frequência de bares.

4. Como se aprendem as tarefas?

De acordo com os resultados do inquérito, 45% têm por hábito aprender a utilizar novas tecnologias através de tutoriais no próprio dispositivo. Como segunda opção, aproximadamente 24% utilizam outros métodos como por tentativa e erro ou consultar a Internet.

A apresentação de um tutorial na interface BarISTa é a opção mais viável, mas todos os tipos de utilizadores devem ser tomados em consideração, incluindo os que não têm muita experiência na utilização de tecnologias semelhantes. Neste caso, deve ser possível chamar um funcionário perito na interface que possa explicar todo o processo de utilização.



5. Onde são desempenhadas as tarefas?

O BarISTa precisa de estar preparado para responder aos diferentes tipos de ambientes em que se inserirá – ambientes com maior ou menor iluminação, com diferentes níveis de ruído. O contexto social mais presente será decerto o de um ambiente mais relaxado entre amigos, em que há um à-vontade para a partilha de informação.

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

Os dados mantidos sobre cada consumidor são acessíveis apenas na mesa e pelo *staff* do estabelecimento, com excepção do nome do utilizador, que poderá ser facultado a outras mesas se esse utilizador assim o desejar.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Cerca de 92% dos inquiridos utilizam computadores e 88% têm por hábito o uso de interfaces táteis de *smartphones*.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

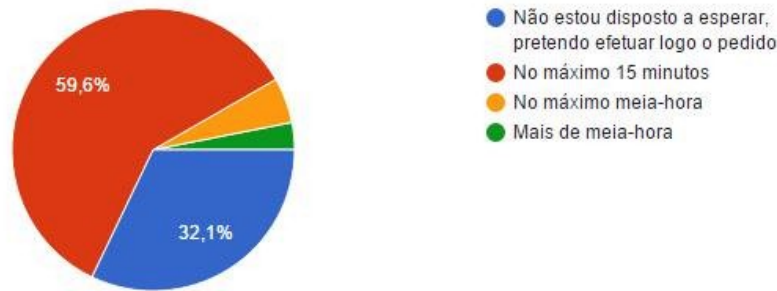
A comunicação entre utilizadores pode ocorrer entre mesas distintas, ou na própria mesa, nomeadamente através das partilhas de conteúdos audiovisuais, ou de jogos disponíveis na mesa.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

As tarefas mais frequentes e essenciais são o pedido de bebidas e o pagamento. Também o convívio entre as pessoas presentes na mesa constituem acções habituais.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

O tempo que normalmente os inquiridos estariam dispostos a esperar por uma bebida varia de 0 a 15 minutos - apenas 8.3% dos inquiridos estão dispostos a esperar mais que 15 minutos. Predomina, no geral, uma preferência por realizar o pedido de imediato.



11. Que acontece se algo correr mal?

Se algo correr mal, estaria disponível um botão de *reset* que formataria todos os dados introduzidos até agora, sendo disponibilizado para o utilizador o menu inicial, permitindo o início de uma nova sessão e re-associação das bebidas já consumidas. Seria também implementado um botão de auxílio, que quando selecionado o utilizador teria a ajuda personalizada de um técnico experiente no sistema.

3 Funcionalidades Escolhidas:

Existência de um botão de *refill*

Um botão no ecrã tátil que ativa/desativa um sistema rápido de *refill*. Fazendo uso do sensor de peso na mesa, é determinado se o copo de um determinado consumidor está cheio, a meio ou vazio. Se o botão estiver *on*, um empregado é avisado para voltar a encher o copo cada vez que a bebida terminar. No estado *off*, a bebida é controlada apenas explicitamente pelo consumidor.

Exemplos de utilização:

- O utilizador pede uma cerveja, depois carrega no botão na mesa interativa e sempre que o peso da cerveja estiver quase nulo o empregado volta a servir o utilizador sem ser preciso fazer nenhum pedido. Desta maneira o copo nunca está vazio.
- O utilizador já bebeu demasiado, ou não tem mais dinheiro. Nesta situação carrega no botão da mesa interativa e cancela o pedido de *refill*. Desta maneira o empregado já não virá encher o copo quando a cerveja estiver a acabar.

Criação de um perfil do utilizador

Um sistema que possibilite a criação de um perfil de utilizador para efectuar os pedidos através do BarISTA.

Exemplos de utilização:

- O utilizador cria um perfil no sistema, adicionando o seu nome e password. De seguida, especifica qual a sua bebida preferida e durante a sua visita, efectua vários pedidos pelo sistema. A meio da noite, decide consultar o número de pedidos que já efectuou, usando para isso o seu perfil.

Partilha de músicas, vídeos, fotos e outros conteúdos

Uma forma fácil de partilha audiovisual entre pessoas situadas na mesma mesa ou em mesas distintas. É possível partilhar fotos, músicas, vídeos, texto através da internet.

Exemplos de utilização:

- O utilizador quer mostrar a foto do dia em que conheceu a namorada aos amigos. Através da internet, a foto aparece e expande-se na mesa interativa, para que todos os amigos consigam a ver. Também é possível rodá-la ao tocar no ecrã da mesa, para que do outro lado vejam a foto na posição correta.
- O utilizador acabou de se filmar a cantar no karaoke do bar e pretende ver o vídeo mas não consegue ouvir bem através do *smartphone*. Transmite o vídeo na sua mesa interativa equipada com colunas e aumenta o volume até se conseguir ouvir bem.