

Análise de Utilizadores e Tarefas: iGo

1. Quem vai utilizar o sistema?

Na totalidade, 234 pessoas responderam ao questionário. 161 indivíduos (68,8%) são do sexo feminino, 71 indivíduos (30,3%) do sexo masculino e 0,9% preferiram não especificar.

A maioria dos inquiridos (90,2%) tem idades compreendidas entre os 18 e os 23 anos; 4,7% entre os 24 e 29 anos; e 3% com mais de 41 anos.

Relativamente a problemas de visão, 65% dos inquiridos relataram ter algum problema. No que diz respeito ao uso de braceletes, 80,8% dos inquiridos afirmaram sentir-se confortáveis a usá-las.

2. Que tarefas executam atualmente?

A tarefa base que mais nos suscita interesse é a realização de viagens. Verifica-se que 11,5% viaja mais que duas vezes por ano, 32,6% viaja duas vezes por ano, 38% viaja apenas uma vez e 17,5% viaja menos que uma vez.

3. Que tarefas são desejáveis?

Através de pergunta de resposta aberta, os inquiridos tiveram a possibilidade de sugerir funcionalidades consideradas desejáveis. Entre elas são de realçar as seguintes: botões de SOS com LED de alto brilho e alerta ao 112; calendário sincronizado com os seus outros dispositivos para ter alerta de eventos; mapa, com GPS incorporado, que forneça direções; e um guia turístico com apresentação de eventos próximos do local de viagem (teatro, feiras, ...) bem como de pontos de interesse.

4. Como se aprendem as tarefas?

Para a aprendizagem de novos dispositivos eletrónicos, a maioria dos inquiridos (84,2%) optam pelo método de tentativa e erro e 77,8% utilizam a Internet para procurar informação. Ainda 28,6% dos inquiridos afirmam pedir ajuda a outras pessoas, enquanto que 22,6% preferem consultar o manual de instruções do dispositivo.

5. Onde são desempenhadas as tarefas?

Para encontrar informação sobre os sítios para viajar, 96,6% pesquisam na Internet, 67,5% através de amigos e familiares e 38,5% usam redes sociais. Os meios menos utilizados para adquirir informação são folhetos ou livros de viagens (26,9%) e agências de viagem (23,5%).

Relativamente aos locais de uso das redes sociais, verificou-se que maioritariamente são utilizadas em casa (98,7%), em casa (84,2%) e nos transportes públicos (79,1%). Há, também, uma percentagem significativa de pessoas que as usa em restaurantes (54,7%) e uma minoria que as utiliza no local de trabalho (28,2%).

Relativamente aos locais visitados em viagem (potenciais locais de uso do iGo), os mais frequentemente visitados são restaurantes, monumentos históricos, parques naturais, museus e praias.

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

A maioria dos inquiridos estão dispostos a fornecer dados para o uso do iGo. 82,9% forneceriam o nome, 70,9% disponibilizaria dados vitais (batimento cardíaco, p.ex), 62,8% daria o contacto de telemóvel e 59,4% dariam a localização. Os dados que estão menos dispostos a fornecer são o NIF (49,1%) e cartão de crédito/débito (33,8%). 8,5% não estavam dispostos a fornecer quaisquer dados.

7. Que outros instrumentos tem o utilizador?

Os dispositivos possuídos pela maioria dos inquiridos são o telemóvel e o computador portátil, com 100% e 92,3% de respostas, respetivamente. De referir ainda que 26,9% relatam possuir um tablet e apenas 6,4% possuem um *smartwatch*. 76,9% nunca utilizou um *wearable*.

Em viagem, apenas um inquirido afirmou não levar consigo o telemóvel. 50% afirmam levar uma câmara fotográfica; 24,4% um computador portátil; e 17,1% um *tablet*.

8. Como comunicam os utilizadores entre si?

Os métodos de comunicação mais utilizados em viagem, para contactar com amigos e família, são telefonemas e SMS, com 78,6% e 69,7% das respostas, respetivamente. 64,5% usam aplicações de *chat* e 43,6% afirmam fazer videochamadas.

9. Qual a frequência de desempenho das tarefas?

Relativamente ao uso de redes sociais, 93,5% dos inquiridos responderam utilizar diariamente.

Em relação a viagens, a maioria (38%) afirma viajar apenas uma vez por ano, 31,7% afirma viajar duas vezes por ano e apenas 11,5% afirma viajar mais que duas vezes por ano. Uma minoria (17,5%) afirma viajar menos que uma vez por ano. Há ainda uma pequena percentagem (1,3%) que diz nunca viajar.

10. Quais as restrições de tempo impostas?

Os utilizadores reportam que, em viagem, 30,3% fica sem acesso à Internet durante 2 a 5 horas por dia, sendo que 29,1% fica sem Internet por um período de mais de 5 horas. No entanto, é esperado pelo utilizador que as funcionalidades sejam rápidas e responsivas. O que, dependendo da sua conexão à Internet, pode ou não ser possível.

Em situações de emergência, espera-se que só se mostre a informação necessária de forma a que o pedido de SOS seja o mais rápido e eficaz possível.

11. Que acontece se algo correr mal?

Em caso de avaria, a maioria dos utilizadores (39,7%) prefere ativar a garantia de fábrica do dispositivo, contudo 30,3% optam também por requerer assistência técnica numa loja especializada. Há que mencionar que uma percentagem significativa (26,1%) de utilizadores opta também por tentar resolver por intuição.

Funcionalidades

Após a análise das perguntas anteriores, sugerimos a implementação das seguintes funcionalidades no iGo:

Funcionalidade 1: Guia turístico inteligente que permite a pesquisa de locais de interesse e eventos, bem como de notificação de locais próximos que possam ser interessantes de acordo com as preferências do utilizador.

Cenário 1: O utilizador decidiu fazer uma viagem aos Açores. Previamente à viagem, utilizou os seus recursos para encontrar informação sobre o que ver e fazer nos Açores. Ora que quando chegou, de avião, para seu espanto, é notificada através do iGo da existência de uma exposição única acerca de vulcanologia no centro histórico da cidade! No entanto, como era hora de almoço, o utilizador decidiu não o fazer, e escolheu no seu guia turístico inteligente que queria ver restaurantes perto de si. Escolheu aquele que tinha melhor reputação e foi dirigido para o GPS. No final da refeição, deixou a sua crítica através do iGo.

Funcionalidade 2: GPS que dá ao utilizador o caminho mais curto para o local desejado.

Cenário 2: O utilizador quer almoçar e decide parar num restaurante. Para se dirigir até lá, ele pretende marcar o restaurante no GPS para lhe guiar até lá. Ele abre a aplicação de GPS do iGo através do ecrã inicial e escolhe um restaurante próximo. Aparece um caminho para o restaurante e ele dirige-se para lá, através do caminho mais curto que o iGo encontrou.

Funcionalidade 3: Orçamento inteligente que permite controlar as despesas ao longo da viagem.

Cenário 3: Previamente ao início da viagem, o utilizador utilizou o seu iGo para definir uma quantia máxima de quanto deseja gastar durante a viagem. Três dias após o início da viagem, o utilizador consultou, através do seu iGo, todas as transações que já tinha feito e, para seu contentamento, ainda não estava perto do máximo do seu limite. Ora que uns dias mais tarde, durante uma compra no aeroporto na viagem de regresso, recebe uma notificação para confirmar a compra, alertando que já iria exceder o limite que tinha definido. Como era a última compra, acabou por decidir fazê-la. Poderia, por outro lado, ter cancelado a compra. Quando regressou a casa, um grande amigo visitou-o e contou-lhe que também ia visitar o mesmo destino e queria recomendações de um restaurante bom e barato para almoçar. Então o utilizador decidiu ir ao seu registo de compras para encontrar os gastos em restaurantes e recomendou o mais barato que tinha encontrado.