Projeto de Interface com o Usuário

Porque elementos de usabilidade devem ser garantidos em sistemas profissionais, como um sistema de gerenciamento de chamados, por exemplo?

Em um sistema de gerenciamento de chamado, é de interesse que a interface e a interação do usuário sejam fluidas e orgânicas, já que os usuários que solicitam suporte já estão em situação de estresse e os atendentes destes, deve utilizar o sistema de forma eficiente para evitar perda de tempo e minimizar possíveis danos à corporação.

“O design atraente faz as pessoas se sentirem bem, o que por sua vez as faz pensar mais criativamente. Um estado emocional positivo afeta a maneira como o cérebro funciona.”

— Norman, D. A. (2004). Emotional Design: Why We Love (or Hate) Everyday Things. Basic Books.

Ao desenvolver uma interface para o usuário, deve-se considerar importantes conceitos como a experiência do usuário (UX), arquitetura da informação (AI), interface do usuário (UI) e design de interação (IxD) afim de desenvolver uma interface amigável e receptiva ao usuário, atendendo as necessidades do cliente e desenvolvendo um produto de maior qualidade.

Afim de criar uma interação receptiva e amigável, é de suma importância garantir que a interface do sistema seja fácil de ser utilizada. Uma interface bem elaborada, fácil e receptiva pode trazer maior desempenho do usuário, bem estar e contribuir para o humor, já que a interface é a principal apresentação do software e aonde o usuário irá trabalhar. Logo, uma interface mal elaborada, pode trazer atrasos, perda de tempo, serviço, contribuir com o estresse do colaborador e consequentemente, prejuízos à empresa.

Os usuários passam a maior parte do tempo em outros sites, então eles esperam que seu site funcione como todos os outros sites que eles já conhecem. (Jakob Nielsen).

Usabilidade na web Projetando Websites com Qualidade- Jakob Nielsen Hoa Loranger.

Para desenvolver uma interface com boa usabilidade, deve-se garantir que o usuário se familiarize, se sinta seguro e produtivo. Garantindo os princípios citados por Jakob Nielsen e Donald A. Norman, pode-se trazer economias à empresa, pois terá custo menor com treinamentos e a produtividade dos colaboradores será ampliada.