**Sistema de Help Desk**

Pedro Henrique, Rafael Desidério, Rogério de Souza Garcia,

Rodrigo Queiroga Machado, Thiago Dias Silvestre, Willian Costa

Centro Universitário Una – UNA

Belo Horizonte – MG – Brasil

***Abstract.***

***Resumo.*** *Este artigo descreve os requisitos de usabilidades que serão implementados no desenvolvimento do sistema de Help Desk. A aplicação será desenvolvida para ser utilizada em um navegador Web, utilizando recursos já observados na Internet..*

1. **Introdução**

O trabalho proposto pelo grupo destina-se à criação e elaboração de um sistema de Help-Desk. Foi discutido a elaboração de uma ferramenta que trouxesse benefícios e que agrega-se valor aos serviços de atendimento ao cliente.

É fundamental que este sistema seja de fácil utilização, podendo ser usado por qualquer pessoa que tenha o mínimo de conhecimento na área de informática. O software deve ser simples, consiso, objetivo e fundamentalmente prático, para que dessa forma ofereça qualidade, eficâcia e agilidade aos operadores.

Diante disso, a proposta deste trabalho terá como foco principal a usabilidade. E a pergunta é: Qual técnica utilizar para construir um sistema capaz de permitir que o usuário alcance suas metas de interação com o sistema?

* 1. **Objetivos**

Pela definição da International Organization for Standardization, a Usabilidade Web é a extensão na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para “alcançar objetivos específicos com efetividade, eficiência e satisfação em um contexto de uso específico” (ISO 9241-11).

Com este foco, o objetivo será de abordar, privilegiar e enfatizar alguns pontos chaves como a padronização de informações, ícones, botões, cores, formatos. Criaremos uma interface limpa, no qual será possível identificar com rapidez e clareza quaisquer informações, tornando o gerenciamento das atividades mais veloz e ágil e favorecendo a melhor qualidade na prestação de serviços.

Este trabalho dará mais importância ao uso eficiente de uma pequena quantidade de informação substituindo a preocupação com a geração de enormes quantidades de informação. Davenport (1998) destaca que o ponto essencial dessa nova abordagem é que ela procura devolver o homem ao centro do mundo da informação, colocando a tecnologia a serviço dele (homem) e não no seu comando.

As tecnologias, por mais sofisticadas que sejam, sozinhas, não conseguem identificar a verdadeira relevância necessária da informação porque esta relevância depende de pessoas, isto é dos usuários, de seus processos, capacidades e de seus contextos de uso. São os usuários que dizem o que é relevante em determinado processo de decisão, em determinada tarefa.

* Objetivo Geral:

\_ Utilizar critérios de usabilidade para alcançar o máximo de adequação e qualidade ao sistema desenvolvido para que ele permita que o usuário gerencie com mais eficiência e presteza todas as tarefas designadas a ele.

* Objetivos específicos:

\_ Testar fases, processos e módulos preliminares do projeto/desenvolvimento do sistema.

\_ Utilizar entrevistas e (ou) questionários para obter feedback do sistema.

\_ Verificar a padronização das demais interfaces.

\_ Avaliar alguns critérios da usabilidade do sistema. Por exemplo: avaliar o número de comandos utilizados para se completar determinada tarefa dentro da ferramenta construída, frequencia do uso do “help”, quantidade de vezes que o usuário expressa satisfação ou frustação, entre outras.

1. **FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

**2.1 Definição de Help Desk**

Segundo Cohen (2008) o termo Help Desk é antigo, e vem desde os tempos dos *mainframes[[1]](#footnote-2)* passando pela difusão dos micro computadores até ao crescimento do uso dos recursos computacionais por todas as áreas de uma empresa. O Help Desk seria o local para onde usuários entravam em contato para solucionar problemas de uso dos equipamentos. A empresa Itautec (2008) através de seu sítio define Help Desk como “uma área especializada em suporte técnico a equipamentos de informática e telecomunicações, por telefone ou via acesso remoto, com o objetivo de resolver todos os incidentes e problemas que os clientes possam ter.”.

**2.1.1 Evolução do Help Desk**

O que no início era um simples “tira-dúvidas” de usuários sem experiência na área de tecnologia, hoje o serviço de Help Desk se transformou em algo especializado e é recomendado para qualquer empresa, independente de seu tamanho e área de atuação, afirma a empresa Itautec em seu sitio.

E com essa mudança de rumos e apropriação de ações, deixa de oferecer somente um help. Passa a realizar muito service (serviços), pois agora o técnico vai até o usuário e ampara-o a configurar o software de correio eletrônico, troca papel-de-parede da tela do computador e ensina a substituir o cartucho de tinta da impressora. E também recebe solicitações de compra ou mudança (change) de configuração de equipamento, controla contratos de fornecedores, gerencia e acompanha o inventário de software e hardware e uma série de atividades adicionais que o antigo help desk não utilizava. (COHEN, 2008, p. 20).

**2.2 Conceito de Usabilidade**

O conceito de usabilidade está associado à flexibilidade, facilidade e eficiência de uso, tendo em conta as necessidades do utilizador e em qual contexto está inserido. A primeira norma que definiu o termo usabilidade foi a ISO/IEC (9126 -1991) sobre qualidade de software, que visa uma orientação clara entre produto e usuário, definindo a usabilidade como um conjunto de atributos relacionado à concentração de esforços a fim de gerar facilidade de uso. Jakob Nielsen, (1998), descreve cinco atributos da usabilidade:

* Facilidade de aprendizado: o usuário rapidamente consegue explorar o sistema e realizar suas tarefas;
* Eficiência de uso: tendo aprendido a interagir com o sistema, o usuário atinge níveis altos de produtividade na realização de suas tarefas;
* Facilidade de memorização: após certo período sem utilizá-lo, o usuário não freqüente é capaz de retornar ao sistema e realizar suas tarefas sem a necessidade de reaprender como interagir com ele;
* Baixa taxa de erros: o usuário realiza suas tarefas sem maiores transtornos e é capaz de recuperar erros, caso ocorram;
* Satisfação subjetiva: o usuário considera agradável a interação com o sistema e se sente subjetivamente satisfeito com ele.

Nielsen (2007), é um dos principais pesquisadores sobre usabilidade, também definiu a usabilidade da seguinte forma: "uma medida da qualidade da experiência do usuário ao interagir com alguma coisa - seja um site na Internet, um aplicativo de software tradicional, ou outro dispositivo que ou usuário possa operar de alguma forma”.

Atingir a qualidade de um software significa atender aos requisitos funcionais que descrevem as funcionalidades previstas que serão fornecidas pelo sistema. É comum, muitos desenvolvedores esquecerem de que nem sempre o que é fácil e funcional para quem desenvolve o software, significa o mesmo para quem o irá utilizar.

A qualidade de um software pode ser interpretada como uma totalidade de características que podem ser conferidas e medidas com a satisfação de seu(s) utilizador(es). Neste contexto, a usabilidade pode ser atribuída como uma necessidade implícita onde seus atributos devem ser evidenciados como um esforço que tem como objetivo atingir a uma satisfação individual ou de um conjunto de usuários.

A questão da usabilidade ainda é muito esquecida em projetos de software, porém nos últimos anos tem sido um fator essencial para atuação na redução do índice de rejeição e na redução nos custos do projeto. Na engenharia de software, a usabilidade é tratada como um componente dos processos de ciclo de vida e da qualidade do software, devendo ser validados os seguintes itens:

* Interfaces simples, intuitivas e atrativas;
* Conteúdo claro e objetivo;
* Facilidade de operação;

**2.3 A Usabilidade nos processos do ciclo de vida do software**

No ciclo de vida do software estão englobados todos os processos envolvidos desde a concepção do sistema até a sua entrega e manutenção. A ISO/IEC 12207 [ISO 12207] visa definir um framework para processos envolvidos no ciclo de vida do software, envolvendo atividades e tarefas fundamentais para todas as etapas presente no ciclo de vida. Uma das inclusões no primeiro ammendment [ISO 12207 Amd.1] da ISO/IEC 12207. Foi a criação de um processo de usabilidade. Este processo propõe garantir a integridade dos interesses e stakeholders necessários a fim de atingir a otimização de suporte e treinamento, aumentar e melhorar a produtividade e qualidade do trabalho e consequentemente reduzirem as chances de rejeição do sistema pelo usuário.

Mesmo com todos os recursos atuais de usabilidade, obtidas através de experimentos e pesquisas, nota-se que, nem todos os sites poderão, ou não conseguirão, implementar todas as regras de usabilidade. Alguns projetos terão de priorizar apenas as funções mais importantes de usabilidade, conforme afirma Nielsen (2007).

**2.4 A usabilidade no projeto Help Desk**

Como relatado anteriormente o projeto de sistema do Help Desk, terá como prioridade recursos de usabilidade, não abrangendo questões complexa das regras de negócios do software, não que estas sejam menos importantes, pois o nosso objetivo e desenvolver um sistema que possa deixar o usuário mais a vontade com o software.

Além do que deve ser feito, é importante mencionar também, o que não deve ser feito. É importante conhecer o que deve ser evitado, pois temos ainda problemas antigos de usabilidade que permanecem presentes em muitos projetos atuais, como por exemplo, publicidade em excesso, janelas pop-up[[2]](#footnote-3), abertura de novas janelas do navegador entre outras situações.

1. **Referências**

COHEN, Roberto. *Implantação de Help Desk e Service Desk.* São Paulo: Novatec, 2008.

DAVENPORT, Thomas H., PRUSAK, Laurence. *Ecologia da informação: por que só a tecnologia não basta para o sucesso na era da informação*. Tradução Bernadette Siqueira Abrão. São Paulo : Futura, 1998. 316p.

ITAUTEC. *Help Desk*. Disponível em:

<http://www.itautec.com.br/iPortal/pt-BR/97aacba6-0e82-4295-9ee5-bf859d6f5796.htm>

Acesso em: 15 Mar 2008.

NIELSEN, Jacob; LORANGER, Hoa. *Usabilidade na Web – Projetando Websites com qualidade*. Rio de Janeiro: Editora Campus, 2007.

Revista Espaço Acadêmico. Ano I – Nº 11 – Abril de 2002 – Mensal – ISSN 1519.6186

SEARA. Usabilidade e comunicação na Internet. Disponível em:

< http://www.seara.com/fotos/editor2/usabilidade.pdf>

Acesso em: 16 Mar 2009.

**SOUTO**, Patrícia C. N. *A informação é a base de tudo, mas não podemos esquecer do básico*. [online] Disponível em: <http://www.rhoempreendedor.com.br/materias.asp?ID=448&ID\_coluna=53>

Acesso em: 09 Mar 2009.

WIKIPEDIA. *ISO/IEC 12207.* Disponível em:

< http://pt.wikipedia.org/wiki/ISO/IEC\_12207>

Acesso em: 16 Mar 2009.

1. Manframe - computador de grande porte, dedicado normalmente ao processamento de um volume grande de informações. [↑](#footnote-ref-2)
2. P**op-up** é uma janela extra que abre no navegador ao visitar uma página web ou acessar uma hiperligação específica. A pop-up é utilizada pelos criadores do sítio para abrir alguma informação extra ou como meio de propaganda. [↑](#footnote-ref-3)