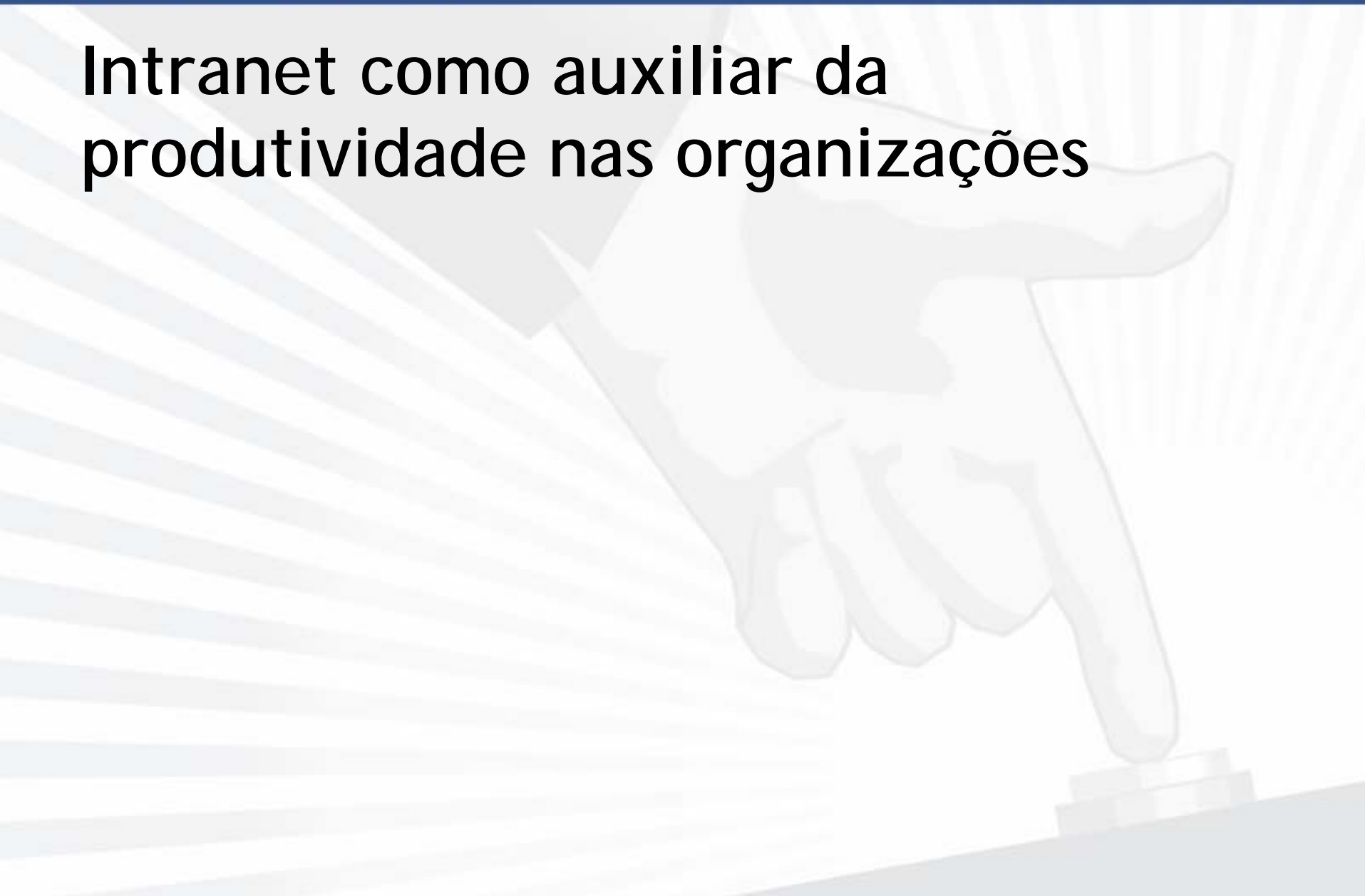


# Benefícios da Usabilidade em Intranets

Ricardo Carvalho

[rcarvalho@crosswinds.net](mailto:rcarvalho@crosswinds.net)

# Intranet como auxiliar da produtividade nas organizações



# O que é uma Intranet então?

- Uma rede corporativa, baseada no conhecimento, que aglutina a informação, comunicação e os procedimentos necessários para os colaboradores em actividade para a organização

# O que é uma Intranet então?

- Um ciberespaço próprio e exclusivo, onde se aloja o conhecimento da organização.
- Um ambiente de colaboração e comunicação que facilita o trabalho na organização
- A memória colectiva da organização

# Ingredientes de uma Intranet



# Ingredientes de uma Intranet

**comunicação**

*conhecimento*

**aplicações**

**procedimentos  
internos**

## Comunicação:

**Vertical: da organização ao trabalhador**

- notícias da organização
- circulares e avisos

**Horizontal: de trabalhador a trabalhador**

- Fóruns
- E-mail
- Chat
- MSN messenger, etc

# Ingredientes de uma Intranet



## Conhecimento:

### Documentação:

- documentos de texto (word, pdf...)
- apresentações
- folhas de cálculo
- etc.

### Informação:

- informação de produtos
- informação de processos
- informação de mercado
- ...

# Ingredientes de uma Intranet

comunicação

conhecimento

**aplicações**

procedimentos  
internos

## Aplicações:

**Aplicações e programas necessários para a actividade principal do colaborador:**

- simuladores
- calculadoras
- procedimentos do cliente
- ...



# Ingredientes de uma Intranet

comunicação

conhecimento

aplicações

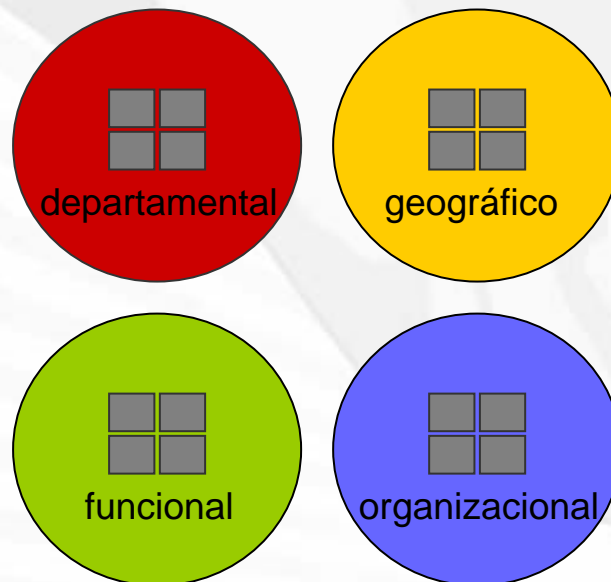
**procedimentos  
internos**

## Procedimentos Internos:

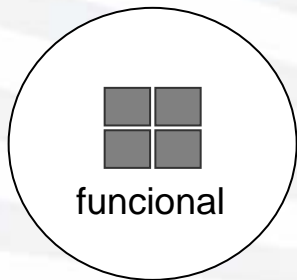
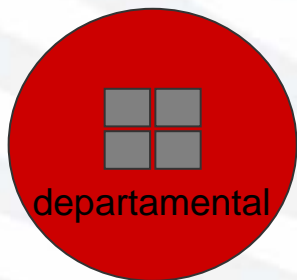
**Gestões internas relativas à relação entre o colaborador e a organização:**

- solicitação de férias
- reserva de salas
- time reporting
- ...

# Âmbitos de uma Intranet



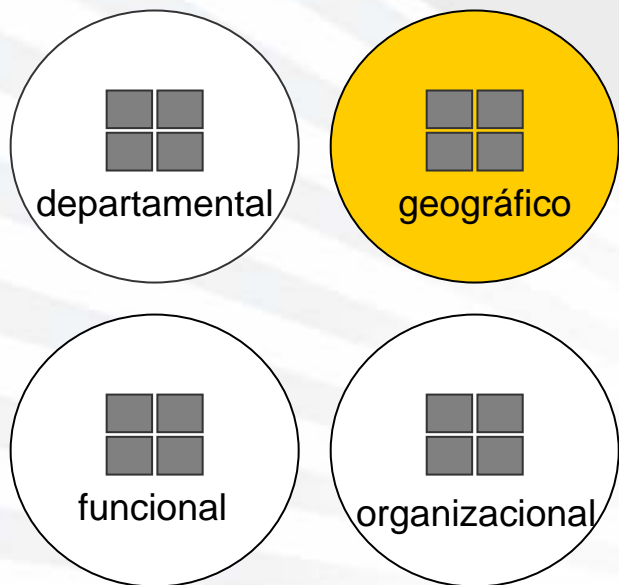
# Âmbitos de uma Intranet



## Departamental:

**Comunicação, conhecimento, aplicações e procedimentos comuns a colaboradores de um mesmo departamento.**

# Âmbitos de uma Intranet



## Geográfico:

**Comunicação, conhecimento, aplicações e procedimentos comuns a colaboradores de uma mesma área geográfica.**

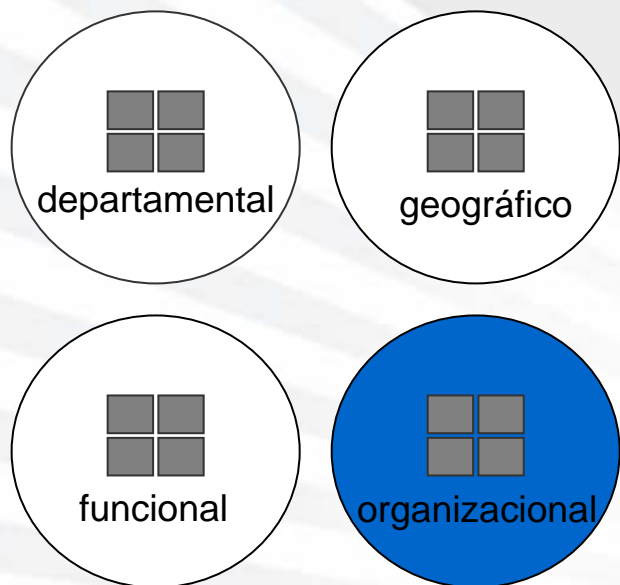
# Âmbitos de uma Intranet



## Funcional:

**Comunicação, conhecimento, aplicações e procedimentos comuns aos colaboradores que desenvolvem uma mesma actividade dentro da organização.**

# Âmbitos de uma Intranet



## Organizacional:

**Comunicação, conhecimento, aplicações e procedimentos comuns a colaboradores que pertencem a uma mesma organização dentro de um grupo de organizações**

# Benefícios de uma Intranet

- reforça a tomada de decisões mediante informação mais acessível
- facilita o desenvolvimento profissional
- permite o desenvolvimento de aplicações relacionadas com o core business
- facilita e agiliza as tarefas administrativas
- incrementa a comunicação entre colaboradores e a organização



# Diferenças principais entre Internet / Intranet / Extranet

	Internet	Intranet	Extranet
objectivos	difusos	Intercâmbio de informação dentro da organização.	Intercâmbio de informação com agentes externos
utilizadores	Utilizadores indeterminados	Utilizadores conhecidos e definidos (sabemos quem e como )	Utilizadores definidos, mas não conhecidos (sabemos quem mas não como)
tecnologia	Múltiplas e indeterminadas (acesso público)	Determinadas e controladas (acesso privado)	Conhecidas mas não controladas (acesso privado)



# Diferenças principais entre Internet / Intranet / Extranet

	Internet	Intranet	Extranet
objectivos	difusos	<b>Intercâmbio de informação dentro da organização.</b>	Intercâmbio de informação com agentes externos
utilizadores	Utilizadores indeterminados	<b>Utilizadores conhecidos e definidos (sabemos quem e como )</b>	Utilizadores definidos, mas não conhecidos (sabemos quem mas não como)
tecnologia	Múltiplas e indeterminadas (acesso público)	<b>Determinadas e controladas (acesso privado)</b>	Conhecidas mas não controladas (acesso privado)

# Principais problemas na actualidade



# Principais problemas na actualidade

- Uso diminuto por parte dos utilizadores
- Pouca produtividade no uso dos sistemas
- Sistema baseado na organização e não na actividade dos seus utilizadores
- Frustração e consequente procura de estratégias de cumprimento de tarefas alternativas á Intranet por parte dos utilizadores
- Escolha e publicação de conteúdos relevantes aos utilizadores
- Pouca e mal concebida customização e personalização de conteúdos
- Workflow de publicação e distribuição de conteúdos
- Unificação e consistência na integração de novas funcionalidades e aplicações.

# Principais problemas na actualidade

- Os problemas mais graves geralmente não têm a ver com questões tecnológicas
- Áreas não obrigatórias são muito raramente utilizadas
- Não existe na maioria dos casos uma visão central e comum do futuro de uma Intranet, nem um grupo centralizado que possa gerir os seus aspectos gerais
- Demasiadas vezes a Intranet não é gerida e evolui de uma forma caótica (Síndrome das múltiplas Intranets)

# Usabilidade como foco no Retorno de Investimento (ROI)





# A Usabilidade influencia

- Variáveis directas:
- Aumento:
  - Nível de uso
  - Produtividade dos utilizadores
- Redução:
  - Tempo de execução de tarefas
  - Custos de formação
  - Custos de manutenção, documentação e desenvolvimento
  - Trabalho de Re-desenvolvimento e Pós-lançamento

# A Usabilidade influencia

- Variáveis indirectas:
- Aumento:
  - Qualidade da imagem interna da organização
  - Eficácia Colaborações internas
  - Optimização dos fluxos de publicação de conteúdos
  - Satisfação dos utilizadores
  - “Melhores Decisões” e “Decisões Informadas”
  - Quantidade e qualidade de colaborações inter/intra equipas.
  - otimizar e dinamizar o uso das ferramentas e aplicações de apoio ao negócio
  - aumentar o nível de uso, busca e partilha de conhecimento dentro da organização

# Alguns números

- No departamento de Contabilidade e Finanças da Defesa dos EUA:
  - sendo bons contabilistas, recolheram medidas extensivas do impacto final do redesign da sua Intranet, calcularam um total de poupança de **200 anos homem**. (Nielsen, 2004)
  - Áreas específicas tiveram melhorias impressionantes em métricas de usabilidade, incluindo a página de Recursos Humanos, que obteve uma melhoria de produtividade de **300%** após o redesign. (Nielsen, 2004)
- Na Mayo Clinic EUA:
  - o motor de busca teve um aumento de **700%** de utilização após ser inserido melhores sumários na página de resultados de busca. (Nielsen, 2003)
- É comum um aumento entre **100% e 200%** em Intranets, devido a melhorias em Usabilidade. (Nielsen, 2004)



# O que fazer para melhorar as Intranets das organizações



# Alguns aspectos de uma Intranet com Usabilidade satisfatória

- Unificada
- Bem estruturada
- Para suporte rápido e eficiente
- Navegação e design consistentes
- Interface escalável e flexível
- Fácil de manter e gerir

# Especificidades

- Explicar às chefias o porquê da importância da Usabilidade
- Demonstrar com factos claros que os maiores problemas não são de ordem tecnológica
- Demonstrar que os problemas não estão apenas no interface da Intranet, e não podem ser resolvidos apenas com intervenções singulares e esporádicas a nível da Usabilidade
- Gerir e criar expectativas realistas, tendo em conta todas as variáveis e problemas políticos de uma organização

# Especificidades

- Demonstrar as vantagens em termos de negócio quando se resolvem os principais problemas de uma Intranet, recorrendo a análises de ROI
- Faseamento do projecto efectivo, permitindo um controlo de custos eficiente e uma avaliação de resultados

## Enfrentar um problema de cada vez

- Importante fasear a intervenção, tanto em Usabilidade como na concepção do Design/Redesign da Intranet em si

# 4 fases típicas de uma intervenção completa ao nível de uma Intranet

- **Análise Estratégica** – para definir claramente para onde a organização quer que a Intranet evolua.
- **Análise Actividade** – O quê e como interagem os utilizadores com a Intranet, e outras fontes de informação. As suas tarefas, como as executam, o seu ambiente de trabalho, etc
- **Definição de conceito** – Integrar todas as análises, variáveis de negócio e estratégia da Intranet no conceito futuro
- **Execução técnica e manutenção/evolução** – Acompanhar a execução técnica e manutenção/evolução tendo em conta o conceito definido e uma perspectiva centrada no utilizador



# Análise Estratégica:

- Workshops com diferentes grupos e departamentos da organização bem como as chefias em geral.
- Os objectivos são:
  - Adquirir uma linguagem comum nos aspectos da Intranet para que durante o projecto se possam aplicar mais facilmente metodologias participativas
  - Buy-in das chefias de topo para que as várias fases do projecto não sejam comprometidas
  - Ter uma visão estratégica clara em que todos se possam rever

# Análise Actividade:

- Maioria dos departamentos devem ser analisados recorrendo a entrevistas e observações in loco dos colaboradores da organização
- A análise deve ser centrada na interacção com a Intranet, obviamente não esquecendo todas as outras fontes e necessidades de informação
- Execução de questionários online, sintéticos e direccionados a questões mais quantitativas podem igualmente ter um papel importante nesta fase



# Definição de Conceito:

- Executar uma nova revisão da definição estratégica com as chefias de topo, tendo em conta os resultados das análises efectuadas
- Executar a definição de conceito de uma forma participativa com os diversos power groups e departamentos da organização, para que exista o máximo de consenso e que a maioria das variáveis importantes seja tida em conta
- Testar o conceito durante as várias fases da sua concepção com grupos de utilizadores das diferentes áreas da organização
- Criar Guidelines e Normas que anexas ao conceito ajudem nas fases posteriores de execução e evolução/manutenção da Intranet

# Execução técnica e manutenção

- É muitas vezes nesta fase que nos deparamos com limitações técnicas e funcionais inesperadas e que muito do conceito vai por água abaixo
- É necessário um acompanhamento efectivo, tendo em conta as variáveis do utilizador, para que se possa executar os compromissos necessários à execução da Intranet
- Na evolução/manutenção este acompanhamento não pode igualmente ser descurado, correndo-se o perigo de dentro de alguns anos se voltar a ter uma Intranet inconsistente, caótica e com má usabilidade

# Conclusões

- Alguns factores de sucesso:
  - Metodologias centradas no utilizador
  - Abordagem multidisciplinar na concepção de Intranets
  - Explicação clara das possibilidades de ROI
  - Faseamento dos projectos para melhor controlo de custos e análise de resultados
  - Abordagem participativa, para que problemas de lutas políticas inerentes à organização possam ser minimizados e maior número de variáveis possa ser tido em conta



Obrigado

;)

Ricardo Carvalho

20/10/2004