

▲ Laboratório de Ergonomia

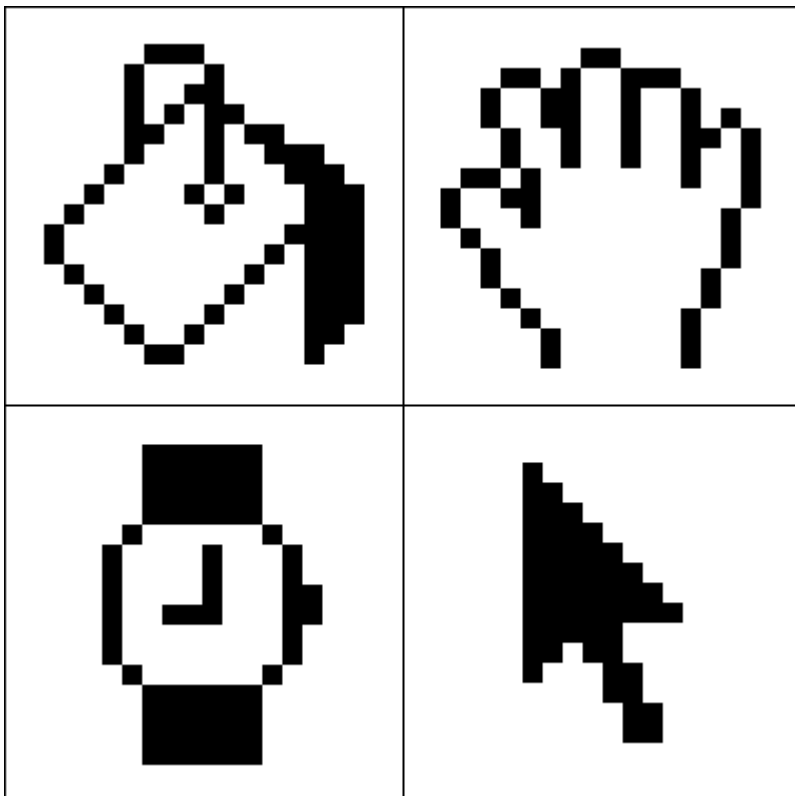
Faculdade de Motricidade Humana

Universidade Técnica de Lisboa



::: Concepção de uma intranet para um banco.

| Trabalho de projecto |



Juan Leal | Ivo Gomes

Junho. 2003

iconmedialab.com

☐ Índice

Capítulo 1. Introdução	5
Capítulo 2. Objectivos do trabalho	8
2.1. Fase I – Definição estratégica	8
2.2. Fase II – Análise	8
2.3. Fase III – Desenvolvimento do conceito	10
Capítulo 3. Enquadramento teórico	11
3.1. O que é uma Intranet?	11
3.2. Funções de uma Intranet	12
3.3. Intranet geral – <i>best practices</i>	13
3.4. Intranet sector bancário – <i>best practices</i>	13
3.5. Âmbitos da Intranet do Grupo Bancário	14
3.6. Identidade visual	15
3.7. Intranet vs. outras fontes	15
3.8. Acesso eficiente à informação (<i>findability</i>)	16
3.9. Comunicação horizontal e vertical	17
3.9.1. Comunicação horizontal	17
3.9.2. Comunicação vertical	18
3.10. Unificação de formatos	19
3.11. Fomentar o conhecimento e uso da Intranet, desde a Intranet	19
3.12. Personalização activa e passiva	20
3.13. Crescimento e escalabilidade	21
3.14. Degradabilidade e mobilidade	22
3.15. Monitorizar a evolução da Intranet	22
3.16. Conteúdos não profissionais (lúdicos)	23
3.17. Perfis de utilizador	23
3.18. Gestão da Intranet	24
Capítulo 4. Metodologias	28
4.1. Fase I – Definição estratégica	28
4.1.1. Análise dos <i>logs</i>	28
4.1.2. <i>WorkShop</i>	29
4.1.2.1. População alvo	29
4.1.2.2. Métodos utilizados e protocolo	29

4.2. Fase II – Análise	33
4.2.1. População alvo	33
4.2.2. Métodos utilizados	33
4.2.2.1. Questionário <i>on-line</i>	33
4.2.2.2. Entrevistas individuais	33
4.2.3. Protocolo	34
4.2.4. Instrumentos de análise	35
4.2.5. Condições de realização	35
4.2.6. Análise dos resultados.....	35
Capítulo 5. Resultados	36
5.1. Fase I – Definição estratégica.....	36
5.1.1. Análise dos <i>logs</i> de utilização	36
5.1.2. Análise do mapa tecnológico do Banco.....	36
5.1.2.1. Monitores de 10 polegadas ou menos	36
5.1.2.2. Resoluções de ecrãs	37
5.1.2.3. Velocidade dos computadores.....	38
5.1.3. Dados demográficos da população	38
5.1.3.1. Idades dos colaboradores do Banco	38
5.1.3.2. Idades dos colaboradores por redes.....	39
5.1.3.3. Habilitações dos colaboradores	39
5.1.3.4. Habilitações dos colaboradores por redes	40
5.1.3.5. Tempo passado pelos colaboradores na Intranet.....	40
5.1.4. <i>WorkShop</i>	41
5.2. Fase II – Análise	44
5.2.1. Nível de utilização da Intranet	44
5.2.2. Áreas utilizadas com mais frequência	45
5.2.3. Áreas menos relevantes para o Colaborador	46
5.2.4. Áreas a serem mais desenvolvidas/melhoradas.....	47
5.2.5. Importância da identidade visual da Intranet.....	49
5.2.6. Fontes de informação não electrónica	50
5.2.7. Ferramentas de comunicação alternativas	50
5.2.8. Ferramentas de ajuda à utilização da Intranet	52
5.2.9. Personalização/customização da <i>homepage</i> da Intranet	53
5.2.10. Acesso à Intranet por intermédio de dispositivos móveis	54
5.2.11. Conteúdos não profissionais	56
5.2.12. Problemas de acesso à Intranet	57
5.2.13. Procura de informação.....	58

Capítulo 6. Discussão dos resultados	60
6.1. Fase I – Definição estratégica.....	60
6.1.1. Análise dos <i>logs</i>	60
6.1.2. Monitores de 10 polegadas ou menos	60
6.1.3. Resoluções de ecrãs.....	61
6.1.4. Velocidade dos computadores	61
6.1.5. Idade dos colaboradores.....	62
6.1.6. Habilitações dos colaboradores	62
6.1.7. Tempo de utilização da Intranet	63
6.1.8. <i>WorkShop</i>	63
6.2. Fase II – Análise	65
6.2.1. Perfis de utilizador	65
6.2.2. Comunicação	66
6.2.3. Desenvolvimentos futuros e <i>webização</i>	67
6.2.4. Problemas na utilização da Intranet	68
6.2.5. Actualização de Informação	69
6.2.6. Procura de informação	69
Capítulo 7. Conclusão	71
Bibliografia utilizada e sites visitados	74

ANEXOS

Anexo I – Questionário *on-line*

Anexo II – Entrevistas individuais

Capítulo 1 :: Introdução

Nesta última etapa do estágio académico realizado na [IconMedialab](#), entre Março e Junho de 2003, estivemos envolvidos num dos maiores projectos da empresa desde que esta se instalou em Portugal, a criação de uma Intranet para um dos maiores Grupos Bancários nacionais.

A [IconMedialab](#) foi contratada para o projecto de re-desenvolvimento da Intranet de um Grupo Bancário com o objectivo de elaborar, prototipar e testar um novo conceito de Intranet que satisfaça todos os interesses e enfoques presentes no nesse Grupo. Um conceito centrado na natureza do *core business* do Banco mas ao mesmo tempo adaptável às diferentes funções do negócio, às diferentes realidades geográficas de Portugal e de contexto de utilização.

O projecto foi constituído em três fases distintas:

- ▲ Definição Estratégica;
- ▲ Análise;
- ▲ Desenvolvimento do Conceito.

A nova Intranet deve fornecer ao utilizador a possibilidade de promover de forma simples e interactiva, a troca de informações por forma a contribuir para que as pessoas visitem e utilizem a Intranet de forma activa - seja através da disposição de informações referentes à sua função, do uso de funcionalidades, ou integrando-se em comunidades do seu interesse.

O resultado final vai fornecer ao Banco, um conjunto de documentos e informações suficientes para a Construção e Implementação da nova Intranet, actividade esta que será executada pela equipa interna de desenvolvimento do próprio Banco.

Âmbito da Fase 1 – Definição Estratégica

Nesta fase, a [IconMedialab](#) estudou a solução existente segundo diversos princípios heurísticos de usabilidade realizando para o efeito, uma *expert evaluation*. Este trabalho correspondeu a uma análise sistemática da Intranet do Banco respondendo a uma lista de princípios de avaliação de utilização alargada na indústria.

Em resumo, a proposta da nova estratégia para a Intranet, busca torná-la mais *user friendly* e *user centred* do que a actual, levando-se em consideração a grande quantidade e a diversidade dos seus utilizadores. O conjunto de princípios estratégicos desenvolvidos visa fazer com que os utilizadores desejem utilizar a Intranet para melhor gerir as suas actividades diárias e assim trazer significativos ganhos de produtividade para o Banco.

Âmbito da Fase 2 – Análise

Nesta fase, a IconMedialab estudou o contexto de utilização da Intranet actual através de entrevistas directas e *on-line*, iniciou o levantamento tecnológico onde está a Intranet e também apresentou o formato e a estratégia do mapa dos conteúdos presentes na Intranet actual – Essas duas últimas actividades serão concluídas na fase seguinte do projecto.

Em resumo, no seguimento da fase de definição de princípios estratégicos, a fase de análise procurou aumentar o conhecimento da Intranet actual, e assim, favorecer a elaboração de um novo conceito com melhor precisão, visando fazer com que os utilizadores desejem utilizar a Intranet para melhor gerir as suas actividades diárias e assim trazer significativos ganhos de produtividade para o Banco.

Âmbito da Fase 3 – Desenvolvimento do Conceito

Na última fase do projecto, será desenvolvido o conceito a ser aplicado na concepção da nova Intranet do Banco. O conceito é constituído pela entrega de um *concept book* e um manual de *guidelines* para orientar a concepção da Intranet por parte da empresa que for seleccionada pelo Banco para a construção da nova Intranet.

Um *concept book* define o conceito que se vai estabelecer para a aparência do *site*, isto é, o estilo, tónica, texto, interface, cores... o *design*.

O manual de *guidelines* fornece orientações específicas sobre as funcionalidades e aplicações que devem ser incluídas no sistema e como elas devem funcionar para que o sistema seja usável e responda às expectativas do utilizador.

É de salientar que a [IconMedialab](#) apenas desenvolveu o conceito da nova Intranet, tendo em conta as necessidades dos utilizadores, a usabilidade do sistema e a arquitectura da sua informação. A concepção da Intranet segundo estes padrões será realizada por uma outra empresa em *outsourcing* que será escolhida pelo Banco e em que a [IconMedialab](#) também irá concorrer.

Esta última fase do projecto, será da responsabilidade dos *art-directors* e *webdesigners*, sendo que o trabalho realizado por nós (usabilidade e arquitectura da informação) será terminado nas duas fases anteriores.

Desta forma, não irão ser apresentados quaisquer resultados ou discussão no que diz respeito a esta 3ª fase do projecto.

Capítulo 2 :: Objectivos do Trabalho

:: 2.1. Fase 1 – Definição Estratégica

Definir o conjunto de princípios estratégicos que servirão como base para a análise e desenvolvimento do conceito - etapas seguintes do projecto de revisão da Intranet do Banco.

Na análise dos factores chave, irão ser apresentados resultados de todas as variáveis estudadas e aspectos relativos ao uso e à estrutura da Intranet actual segundo as unidades de negócio e tipos de conteúdos bem como as suas especificações tecnológicas.

Iirão ser analisados os *logs* de utilização para o dimensionamento quantitativo da utilização nas áreas do site e também identificadas as perspectivas quanto ao uso da Intranet - presentes e futuras - manifestadas através de documentos fornecidos pelo banco e no *WorkShop* a ser realizado com membros representativos de diversas áreas do Banco.

As seguintes actividades serão realizadas:

- ▲ Estudo da Intranet Actual;
- ▲ Análise da Estrutura de Navegação;
- ▲ Análise da Estrutura de Conteúdos;
- ▲ Análise de *logs* do Uso da Intranet;
- ▲ Análise dos Dados Demográficos da População Utilizadora;
- ▲ Análise de Variáveis de *Hardware* e *Software* da População Utilizadora;
- ▲ *WorkShop* de exploração de conceitos com representantes do banco.

:: 2.2. Fase 2 – Análise

Apresentar os resultados do trabalho de análise e levantamento das necessidades reais dos utilizadores, da tecnologia e dos conteúdos que presentemente são disponibilizados. Esses resultados concluem a fase de análise e junto com a anterior fase de definição estratégica, servirão como base para a apresentação do conceito e *design*, etapas finais do projecto de revisão da Intranet do Banco.

Na parte de análise do contexto de utilização, irão ser apresentados os resultados das entrevistas directamente realizadas a colaboradores seleccionados de acordo com o perfil de utilização previamente definido, bem como as conclusões do questionário *on-line* que foi disponibilizado na Intranet actual para todos os colaboradores, contendo perguntas sobre a utilização da Intranet.

As entrevistas realizadas serão acompanhadas por períodos de observação das actividades normais e do contexto ambiental em que elas se desenvolvem. Depois de avaliadas as notas das entrevistas serão traçados os perfis qualitativos em termos de actividades típicas e frequentes. Serão ainda identificadas as ferramentas que os perfis usam presentemente e apontadas as necessidades dos perfis não satisfeitas e quais as que, embora satisfeitas, o são de forma incompleta ou deficiente.

Irão ser realizadas as seguintes actividades:

- ▲ Elaboração da estrutura da entrevista;
- ▲ Definição do perfil dos entrevistados;
- ▲ Elaboração de questionário *on-line*;
- ▲ Desenvolvimento HTML do questionário *on-line*;
- ▲ Análise dos resultados de contexto de utilização encontrados;
- ▲ Entrevistas técnicas e elaboração e análise de questionário de levantamento tecnológico;

Todas as actividades nesta fase, têm como finalidade aprofundar os conhecimentos da realidade da Intranet actual e em conjunto com a definição de princípios para uma nova organização da Intranet realizado na fase anterior do projecto, poder evoluir para a próxima fase de conceito com maior precisão e atingir o objectivo maior de criar uma Intranet mais voltada à simplicidade da forma de interacção para satisfação directa das actividades identificadas como essenciais para os diversos tipos de utilizadores, bem como atender a aspectos da estrutura organizacional do Grupo Bancário.

Nas conclusões da fase de análise, serão apresentados os principais pontos que servirão de suporte ao conceito que será desenvolvido. Também aí, irá ser apresentada uma primeira abordagem ao conceito na sua forma de desenho gráfico.

∴ 2.3. Fase 3 – Desenvolvimento do Conceito

Na última fase do projecto, apenas participam os *art-directors* e os *webdesigners* baseados no trabalho realizado pela equipa de HCI (*Human-Computer Interaction*) desenvolvido nas duas fases anteriores.

Durante esta fase serão realizadas as seguintes actividades:

- ▲ Elaboração do *concept book*;
- ▲ Definição das *guidelines* do projecto;
- ▲ Apresentação do trabalho final ao cliente.

Após a apresentação do trabalho final ao cliente, o projecto fica concluído e no futuro serão feitos testes de usabilidade à nova Intranet para validar as alterações efectuadas e corrigir eventuais falhas. Irá também ser feita uma comparação entre a análise realizada neste projecto (da utilização da Intranet anterior) com uma análise da utilização da futura Intranet. Aqui fica evidente a importância de uma equipa de HCI para acompanhar a evolução da nova Intranet.

Capítulo 3 :: Enquadramento Teórico

:: 3.1. o que é uma Intranet?

Uma Intranet é uma versão privada da Internet. Grandes empresas e outras organizações criam Intranets para distribuir informação aos seus colaboradores e clientes.

O acesso é restrito. Mesmo que a Intranet esteja ligada à Internet (de modo que os colaboradores da empresa possam acedê-la através da *web*), ela está fechada para o mundo exterior (pode-se navegar de dentro para fora, mas não de fora para dentro). Uma vez que a Intranet não está acessível externamente, há menos perigo de haver vírus, hackers ou aplicações Java com possíveis contaminações.

Quando se tem uma Intranet, tem-se mais opções do que a maioria dos webdesigners não têm.

A razão é porque uma companhia que tem uma Intranet pode controlar o hardware, softwares, e conectividade da rede inteira. Tem o controlo total sobre todo o ambiente web – desde o servidor até ao browser que irá ser usado nos computadores. Este controlo permite que haja uma unificação que pode ter vários benefícios.

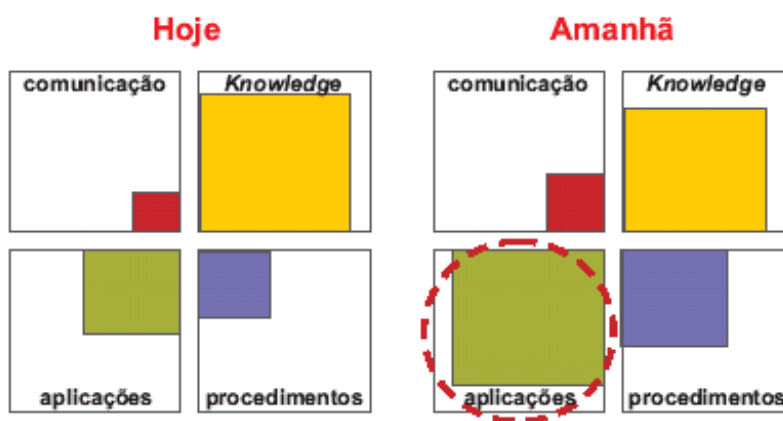
Ao contrário dos tradicionais webdesigners que têm que ter em conta uma enorme variedade de software, hardware, e muitos outros factores de um universo de possíveis visitantes, o conceptor de uma Intranet pode definir uma população alvo muito restrita e muito bem definida relativamente ao softwares e hardware utilizados. Isto simplifica em muito a concepção da Intranet.

Por exemplo, podem-se utilizar aplicações específicas para um determinado browser porque se sabe que todos os utilizadores irão usar esse mesmo browser.

Outro benefício das Intranets é a possibilidade de se poder usar tecnologias mais avançadas, tais como *Java*, *ActiveX* e uma variedade de *plug-ins* que adicionam novas funcionalidades ao *browser*. O ambiente altamente controlado da Intranet elimina a maioria dos problemas que seriam encontrados ao aplicarmos estas tecnologias num universo tão vasto como o da Internet.

3.2. Funções de uma Intranet

Existem quatro tipos principais de funções que constituem uma Intranet (Comunicação, Conhecimento (*Knowledge*), Aplicações e Procedimentos).



[Figura 1] - As quatro funções de uma Intranet. Comparação entre a Intranet actual do Banco e a futura Intranet.

É no entanto importante diferenciar as aplicações dos procedimentos. Quando falamos de aplicações (processos de negócio) referimo-nos àquelas específicas de cada negócio, no nosso caso tratam-se de aplicações e processos próprios do negócio bancário (ex: aplicação de cálculo de crédito imobiliário, integridade no processo de gestão global/*cross-selling* de cliente). Pelo contrário os "Procedimentos" (processos de suporte) tratam-se de aplicações *standard* para qualquer empresa com independência da sua actividade (ex: aplicação de *time-sheet reporting*).

A estrutura funcional da Intranet do Banco caracterizar-se-á por:

- ▲ Existir um equilíbrio global das funções que garantam uma experiência de utilizador global satisfatória. É fundamental que a estrutura global da Intranet seja equilibrada;
- ▲ Prime o desenvolvimento de aplicações como ferramentas de suporte tecnológico integradas na gestão de processos do Grupo Bancário: a tendência natural da integração tecnológica no sector bancário centra-se em:

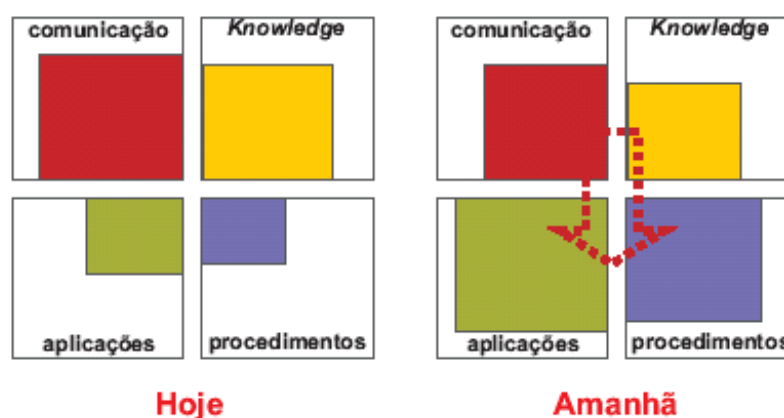
1. Migração para ambientes *web*: homogeneização do acesso e gestão de diferentes plataformas graças a um acesso homogéneo por meio de interfaces *web*.

2. Integração de processos globais: interconexão de processos globais permitindo que aplicações anteriormente independentes se integrem num único processo global que permita unificar ciclos de gestão globais dinâmicos.

3.3. Intranet Geral - *best practices*

- ▲ Existe um equilíbrio global de funções que asseguram um serviço global ao utilizador
- ▲ Está-se a produzir uma migração de foco em ferramentas de comunicação e *knowledge* para um maior desenvolvimento de aplicações de gestão de procedimentos afim de se obter um maior ROI – *Return on Investment* - e menores custos.

Intranet Geral - *best practices*



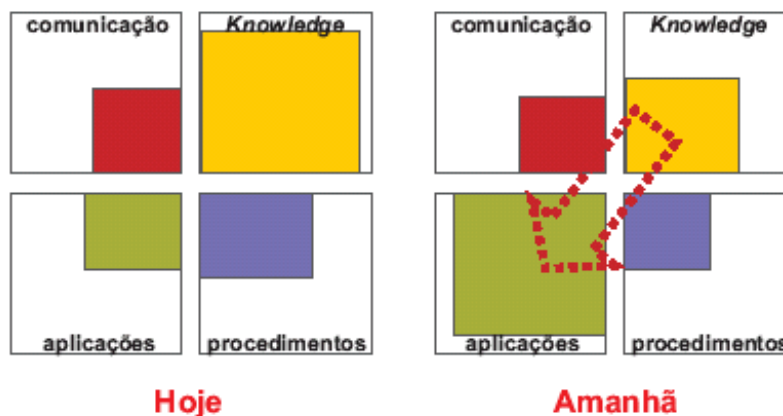
[Figura 2] - Evolução das Intranets no geral.

3.4. Intranet sector bancário - *best practices*

- ▲ Destaca-se o "*knowledge*" diário e histórico como fonte de apoio fundamental na tomada de decisões de negócio.
- ▲ Está a ser produzida uma migração do "*knowledge*" para as "aplicações" devido ao interesse no desenvolvimento de ferramentas de apoio na tomada de decisões em tempo real que agilizem o trabalho de cálculo das mesmas e

incluam de forma contextualizada o "knowledge" que anteriormente se encontrava disperso e isolado.

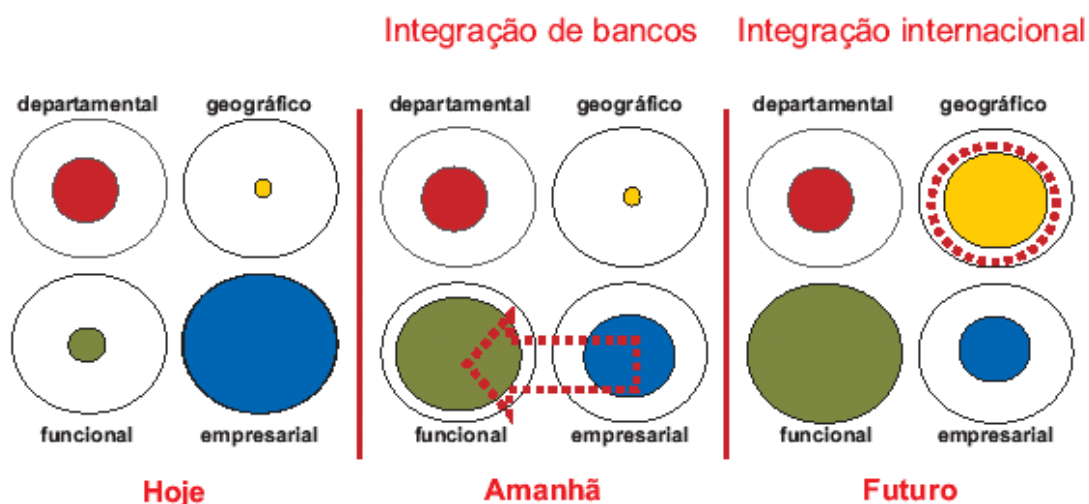
Intranet Sector Bancário - best practices



[Figura 3] - Evolução das Intranets bancárias.

3.5. Âmbitos da Intranet do Grupo Bancário

O âmbito funcional prevalecerá sobre os outros e para isso, já que se trata do âmbito principal, orientado na realidade própria do sector financeiro. Para tal deve-se seguir uma evolução gradual e sólida dos conteúdos e aplicações actuais.



[Figura 4] - Evolução dos conteúdos da Intranet do Banco

Em primeiro lugar, será incentivada a migração desde um âmbito empresarial que prevalece agora, produto da criação histórica do Grupo através de aquisições, para um âmbito funcional. Assim, analisar-se-ão e identificar-se-ão as potenciais

sinergias inter-empresariais existentes, otimizando o desenvolvimento de novas aplicações além da gestão de conteúdos comuns.

Em segundo lugar, potencializar-se-á a integração geográfica internacional, produto das últimas aquisições do Grupo a nível internacional. Neste momento esta realidade é algo que ainda não foi analisado, mas uma vez que exista uma única intranet unificada e centrada na experiência de utilizador a nível nacional deverão ser analisadas as particularidades e necessidades próprias dos utilizadores de outros países.

∴ 3.6. Identidade visual

Dada a realidade actual do banco, a [IconMedialab](#) vai propor um único interface comum a todo o grupo que disponha de uma identidade visual e *branding* particular para cada marca das redes empresariais dentro do Grupo.

Em termos de *branding*, a Intranet deve ser coerente com o *branding offline* do Grupo Bancário que actualmente se encontra em fase de definição.

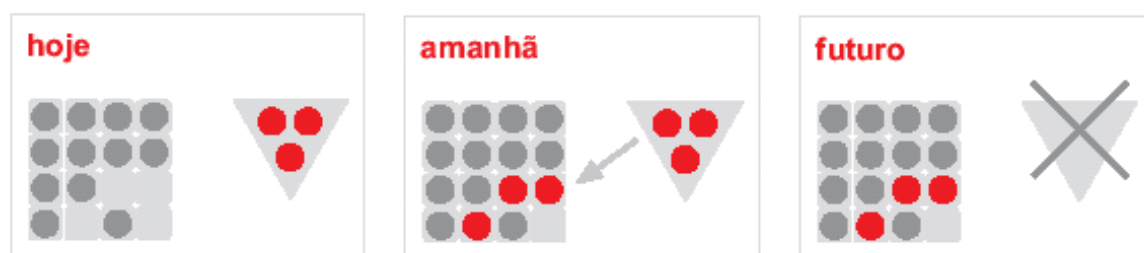
Esta estratégia de *branding* contempla a marca do Grupo Bancário como “marca mãe” unificadora do Grupo que convive com as marcas empresariais (Rede1, Rede2,...) através de um *co-branding*.

Em termos de identidade visual, a Intranet disporá de um único interface modular e identidade visual “global” comum a todo o Grupo que terá a capacidade de se adaptar à identidade visual “particular” de cada marca da rede.

∴ 3.7. Intranet vs. outras fontes

A intranet deverá ser percebida como a única fonte de informação e de aplicações corporativas. Isso significa que se existem aplicações ou recursos paralelos, devem ser tomadas as medidas necessárias para evitar dúvidas sobre qual das duas fontes acolhe a informação ou a aplicação que se procura.

Recomenda-se que a política para evitar dualidade de fontes de informação ou aplicações seja a seguinte: replicar na Intranet qualquer aplicação ou conteúdo existente em outras plataformas, porém adequando-o às estruturas, à plataforma digital e categorizações da intranet. Desse modo, pode tolerar-se que existam outros recursos *on-line*, mas sempre que esses recursos estejam também na Intranet e se ajustem às suas regras de categorização, indexação, interface, etc.



[Figura 5] - A Intranet como fonte única de informação no futuro.

O Banco deve considerar a supressão das fontes alternativas, passado certo período no qual os recursos convivam em ambas plataformas.

∴ 3.8. Acesso eficiente à informação (*findability*)

A intranet deve dispor de mecanismos de detecção de informação eficientes e rápidos. Para eles não só será necessário estabelecer ferramentas de busca, como também criar uma estrutura de meta-informação (informação sobre a informação) eficiente e bem estruturada.

A estrutura de navegação da Intranet deverá considerar os dois critérios de acesso à informação existentes: por navegação ou por busca (*browsing vs. searching*), e depois da fase de investigação com utilizadores, decidir-se por dar prioridade a uma sobre a outra.

Com o objectivo de otimizar o funcionamento das ferramentas de busca, será necessário considerar a articulação dos seguintes elementos:

- ▲ uma matriz de conteúdos onde ficam oportunamente classificados tanto as temáticas de todos os conteúdos da Intranet como os formatos em que se vão publicar.

- ▲ um sistema de *thesaurus* que inter-conecte diferentes termos de busca, especialmente sinónimos e conjuntos semânticos.
- ▲ um sistema de meta-data integrado com as altas de conteúdos, onde se especifique a natureza do conteúdo, o âmbito ao qual se aplica, o emissor, os potenciais receptores, etc.
- ▲ uma tabela de critérios de relevância que tem em conta o motor de pesquisa geral, de aplicação na solução que se produza ou adquira.

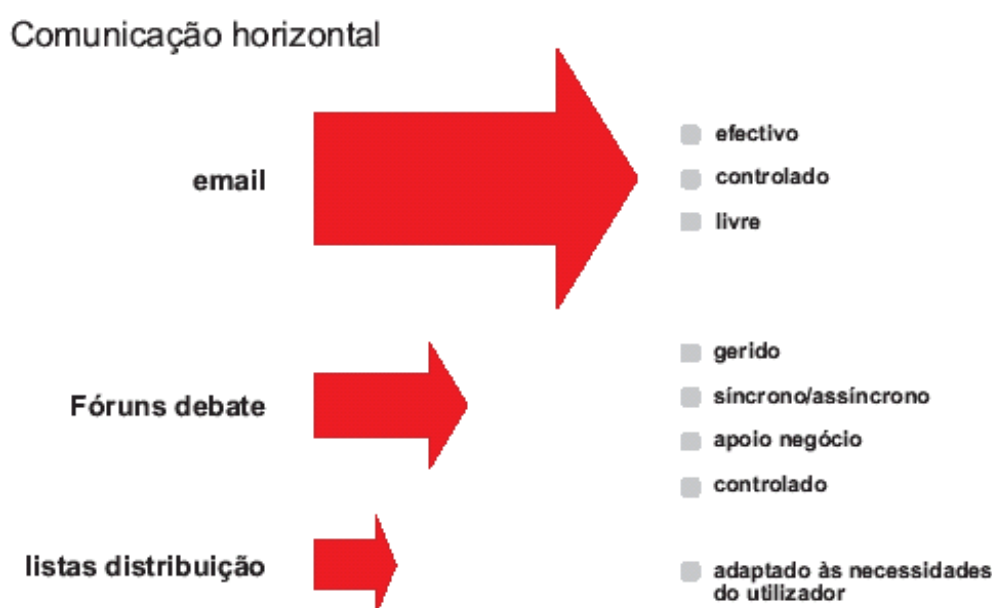
Outro aspecto a ter em conta na fase de desenho será a articulação de mecanismos de acesso rápido e de "*scent of information*" como podem ser atalhos, acessos directos configuráveis, navegações contextuais, menus com memória, etc.

∴ 3.9. Comunicação horizontal e vertical

A Intranet não tem por objectivo potencializar a comunicação entre os colaboradores mas sim, assegurar a disponibilidade de ferramentas que permitam uma comunicação efectiva adaptada às necessidades particulares.

A comunicação deve ser livre e não estandardizada, e deve estar controlada de modo que possa, em todo momento, identificar-se o emissor e o receptor dos comunicados.

∴ 3.9.1. Comunicação Horizontal



[Figura 6] - Comunicação horizontal na Intranet.

. E-mail como ferramenta líder de comunicação:

A ferramenta de comunicação horizontal por excelência é e será no futuro, o *e-mail*, dentro e fora da empresa, no ambiente digital actual.

. Disponibilidade de fóruns de debate controlados e dirigidos, como fonte de apoio ao negócio:

Será potencializada a existência de fóruns de debate que permitam aos responsáveis de negócio, convocar e gerir aplicações "fórum" como ferramenta de debate em ambiente digital.

Através destes fóruns a comunicação será principalmente "síncrona" mas contemplam-se a disponibilidades "assíncronas" a fim de dispor de um repositório com os temas tratados.

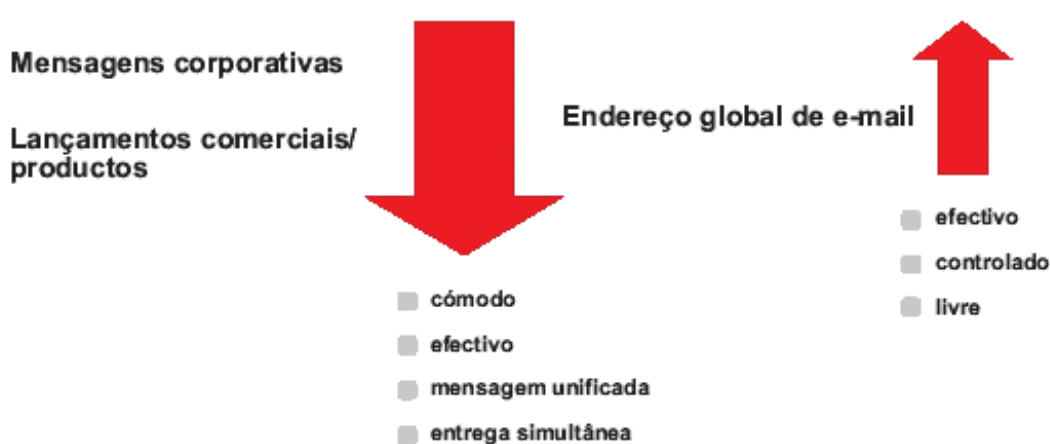
Estes fóruns de debate asseguram uma comunicação efectiva real e controlada assim como libertam consideravelmente a carga dos servidores de *mails* colectivos e sequenciais.

. Existência de listas de distribuição públicas:

Existirão listas de distribuição que permitam através de registo nas mesmas, receber os comunicados, notas de imprensa, *links*, etc, como fonte de comunicação adaptada aos interesses e necessidades próprias da função/responsabilidade de cada colaborador.

:: 3.9.2. Comunicação Vertical

Comunicação vertical

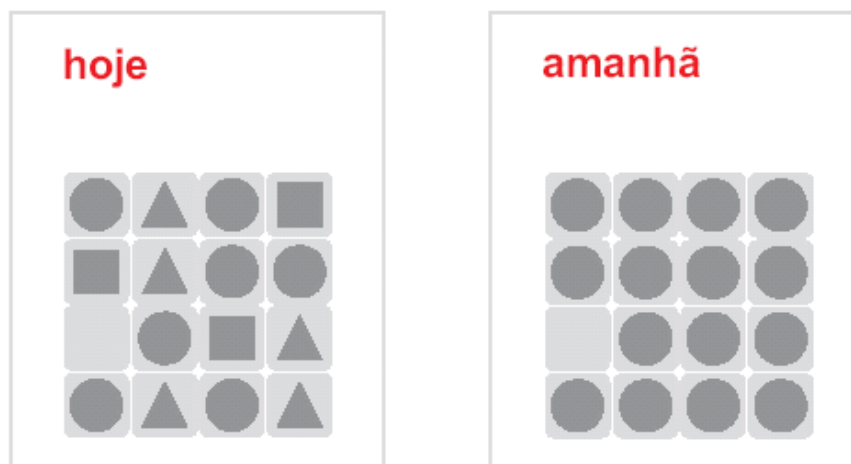


|Figura 7| - Comunicação vertical na Intranet.

Como repositório comum do Grupo, a Intranet será também o canal de comunicação principal interno permitindo uma comunicação “*up-bottom*” directa e pessoal. Para isso, existirá uma área de comunicação corporativa que integrará e publicará as mensagens internas da companhia.

❖ 3.10. Unificação de Formatos

O formato dos conteúdos deverá uniformizar-se, na medida do possível, minimizando a localização em arquivos HTML (*Word, Powerpoint, PDF, etc.*) Desse modo, comportar-se-ão todos os conteúdos no motor de busca, reduzir-se-á o consumo de recursos de *hardware* do computador do utilizador (por não ter que abrir tantos programas) e dar-se-á coesão ao conjunto de conteúdos da Intranet.



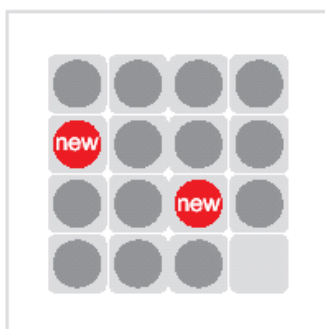
| Figura 8 | - Unificação dos conteúdos da Intranet.

No caso de que seja imprescindível a publicação em formatos encapsulados, estes deverão estar convenientemente identificados visualmente, além de terem sido convenientemente classificados com base nos critérios de meta-data que se estabeleçam.

❖ 3.11. Fomentar o conhecimento e uso da Intranet, desde a Intranet

Assume-se que a Intranet vai ser de uso obrigatório para os colaboradores do Banco, contudo é importante que se contemplem medidas para fomentar o seu uso e a familiaridade com as diferentes áreas, ferramentas ou processos que nela tenham lugar.

Noutras palavras, a futura Intranet deverá autopromocionar-se e autoexplicar-se. Para isso se definirão uma série de mensagens, *micro-demos* e outras informações que mostrem aos utilizadores aspectos que possam desconhecer sobre os múltiplos aspectos que a farão diferente da solução anterior.



[Figura 9] - Mecanismos de alerta de novos conteúdos.

Deverão estabelecer-se áreas de interface onde se ofereçam estas informações. Também deverá executar-se um *planning* que estabeleça quais informações se irão dando, a quais utilizadores e em que momentos. Podem considerar-se da mesma forma mecanismos de alertas automatizados para que os utilizadores que o solicitem possam ser informados por *e-mail* quando certas secções actualizem os conteúdos.

∴ 3.12. Personalização activa e passiva

Depois da fase de investigação de utilizadores poder-se-á determinar os diferentes perfis de acesso à Intranet. Cada perfil terá diferentes possibilidades de aceder a certas funções ou conteúdos, segundo seja estabelecido. Deste modo, a personalização passiva (o sistema decide o que o utilizador vê) será invisível ao utilizador.

Para otimizar o acesso dos utilizadores aos conteúdos que são mais relevantes estruturar-se-ão mecanismos de personalização activa (o utilizador decide o que deseja mudar) mediante o qual se pode customizar certas partes do interface do utilizador.

Ao desenhar os elementos de personalização activa serão tidos em conta os seguintes aspectos:

- ▲ somente poderão ser configurados aspectos relativos ao acesso e à navegação, e nunca à estética, *look and feel* ou conceito de interacção;
- ▲ a configuração será simples e rápida. Devemos evitar que o esforço de configurar o interface seja superior ao benefício que aporte a customização;
- ▲ que as preferências não estejam guardadas no local, mas sim no servidor. Deste modo assegurar-se-á que as configurações pessoais não se percam quando um utilizador troca de computador.

A personalização activa será, em todo caso, voluntária. Qualquer utilizador poderá aceder a ela, porém para usar a Intranet com normalidade não será necessário personalizar nada.

∴ 3.13. Crescimento e escalabilidade

A Intranet deverá contemplar mecanismos que permitam o seu crescimento de uma forma ordenada, sem que isso vá em detrimento da estrutura original ou do conceito de interacção proposto. Tanto a estrutura de conteúdos como os conteúdos em si mesmos devem poder crescer, embora com graus distintos de flexibilidade.

Na fase de desenho estabelecer-se-ão os limites numéricos ao que deve ajustar-se o crescimento da estrutura, assim como os limites temporais para os conteúdos. Também se estabelecerá mecanismos para poder armazenar esses conteúdos de forma que se possa aceder a eles sem porém complicar o acesso aos mais relevantes.

Em princípio, a maioria dos conteúdos serão de natureza dinâmica. Isto não significa que qualquer aspecto da Intranet possa ser modificável. Como já foi dito, quer as estruturas quer os conteúdos poderão crescer de forma orgânica, mas não os critérios de interacção subjacentes. O conceito que suporta o modelo de interacção será validado com estudos de usabilidade, pelo que não deverá estar sujeito a mudanças frequentes.

❖ 3.14. Degradabilidade e mobilidade

Medidas para que ninguém fique sem Intranet por culpa do seu *Hardware*.

A Intranet desenhar-se-á com base numa configuração de *hardware standard*. A visualização em equipamentos ou dispositivos inferiores, como por exemplo os monitores de 9 ou 10 polegadas, deverá poder realizar-se em maior ou menor medida.

Na fase de desenho estabelecer-se-á a maneira na qual o interface do utilizador deva diminuir para poder adequar-se a resoluções menores. Para isso, determinar-se-ão as funcionalidades e conteúdos aos quais se poderá ter acesso e aqueles aos que não, tudo isto em base a um critério de necessidade. Noutras palavras, nem toda a Intranet deve poder ver-se perfeitamente em monitores de 10 polegadas ou em PDAs, porém existem certas funções a que se deverão poder usufruir sem problemas. Haverá que determinar quais são os conteúdos que entram no plano de redução e de que maneira poderão ser visualizados.

Dado que o parque de computadores do Grupo Bancário é consideravelmente homogéneo, a aplicação de critérios de degradabilidade não deve ser à custa de prejudicar a versão principal da Intranet.

A degradabilidade está indirectamente relacionada com a mobilidade devido à habitual pequenez desses dispositivos e seus interfaces.

A mobilidade não se trata de replicar a Intranet com um interface diferente para dispositivos móveis. Deve-se sim adaptar e integrar as necessidades de negócio específicas que sejam identificadas pelo Banco onde canais alternativos (WAP, PDA, iTV) possam trazer benefícios tangíveis a certos perfis de utilizadores.

Apenas funções e aplicações com sentido a nível de negócio devem ser transpostas para plataformas móveis e respectivos interfaces.

❖ 3.15. Monitorizar a evolução da Intranet

Observar e decidir.

Para poder assegurar uma evolução positiva da Intranet é necessário poder fazer um seguimento preciso de certas variáveis. Para isso, deverão determinar-se uma série de métricas e indicadores de eficiência que possam ser revistos

periodicamente. Estes indicadores deverão centrar-se em aspectos como o correcto crescimento da Intranet, a facilidade de uso, a satisfação dos utilizadores, etc.

Para poder ter controle e tomar decisões sobre estes indicadores deverá estabelecer-se um plano que contemple:

- ▲ a periodicidade das medições;
- ▲ as variáveis a medir e as referências que serão usadas;
- ▲ os responsáveis de execução dessas medições;
- ▲ os responsáveis de decisão de medidas concretas.

É sugerida a formação de um comité de seguimento que monitorize e decida periodicamente (cada X meses) sobre as acções a realizar. A composição desse comité deverá incluir especialistas técnicos, cargos de relevância que possam aportar uma visão estratégica de negócio e profissionais de HCI.

❖ 3.16. Conteúdos não profissionais (lúdicos)

É fundamental que exista uma área dentro da Intranet que incorpore, de forma unificada, os conteúdos não profissionais existentes no Grupo.

Existirá uma organização de conteúdos adaptada às particularidades próprias de cada âmbito (empresarial, departamental,...). O objectivo desta área é potencializar a cultura da empresa - "Grupo Bancário" - unificada.

❖ 3.17. Perfis de utilizador

A Intranet do Banco neste momento já dispõe de perfis de utilizador, é no entanto necessário que estes perfis estejam definidos de uma forma mais exhaustiva tendo em conta as necessidades reais dos utilizadores, e dos objectivos de utilização da Intranet.

Deste modo são necessários perfis de utilizador que permitam uma correcta gestão das personalizações directas e indirectas, gestão de acessos a conteúdos e funcionalidades focadas nas necessidades dos perfis delineados, tipos de permissões para funcionalidades que assim necessitem, etc.

Estes perfis após o *workshop* realizado e segundo o modelo da generalidade das Intranets, antecipa-se que serão entre 6 e 8 perfis gerais de utilizadores. Estes perfis poderão ser definidos com mais detalhe após uma análise pormenorizada e num âmbito mais micro da actividade dos colaboradores do Grupo Bancário.

No entanto desde já se pode adiantar que os perfis devem ser relativamente rígidos, em termos que ao serem definidos não deverão ser excessivamente “customizáveis” em termos de modificar-se permissões, acesso, etc, de um certo perfil praticamente descaracterizando-o.

Os utilizadores devem poder aceder a diferentes perfis segundo as suas necessidades reconhecidas pela hierarquia responsável, mas deve-se evitar modificações dos perfis definidos.

Os perfis de utilizador devem ser definidos e criados a um alto nível, mas devem ser geridos a um nível mais próximo do utilizador em questão, ou seja, a permissão de mudança e/ou acesso a um novo perfil deve poder ser dado (dentro de certos limites) pelo superior hierárquico directamente responsável pelo colaborador, seguindo um *workflow* previamente definido.

Finalmente, os perfis devem servir os utilizadores no sentido de definir e contextualizar conteúdos e/ou aplicações que se adaptem à actividade desse dito utilizador.

Os perfis não devem deste modo centrar-se apenas numa vertente puramente organizacional, de definição da empresa onde o colaborador trabalha dentro do Banco, mas sim permitir-lhe um direccionamento mais eficaz dos recursos da Intranet segundo a sua actividade.

❖ 3.18. Gestão da Intranet

O êxito do desenvolvimento da nova Intranet reside na existência de uma Intranet viva, que funcione efectivamente no dia a dia, coordene a manutenção de aplicações e a publicação de conteúdos de forma estruturada, solucione os problemas dos utilizadores e evolua de forma organizada.

De seguida detalham-se as principais responsabilidades da Intranet:

- ▲ Gestão de utilizadores e suas *passwords*;
- ▲ Gestão de permissões de acesso à informação;
- ▲ Gestão de responsabilidades de publicação de conteúdos;
- ▲ Gestão tecnológica – validação, desenvolvimentos, erros, rendimento;
- ▲ Gestão sistemas – coordenar passes entre ambientes;
- ▲ Intranet *call center* – receber, responsabilizar-se e coordenar a solução de problemas dos utilizadores;
- ▲ Monitorização de uso – recolha e análise de *logs*;
- ▲ Monitorização de evolução - coordenação/supervisão na aprovação de novas aplicações;
- ▲ Identificação da necessidade de desenvolvimento de novas aplicações ou melhoria das actuais;
- ▲ Publicação e validação de conteúdos – *workflows*.

Propõe-se a existência de quatro equipas que assumam as responsabilidades anteriormente descritas:

- ▲ Um comité de direcção / gestão de Intranet;
- ▲ Uma equipa de responsáveis de negócio;
- ▲ Uma equipa de administração de sistemas;
- ▲ Uma equipa de “*webmaster*”;

Estas responsabilidades assim como as equipas responsáveis deverão ser complementadas com a equipa de projecto nas fases futuras.

Um comité de direcção / gestão de Intranet:

Será o máximo responsável da Intranet e sua evolução. Por isso deverá estar constituído por perfis multidisciplinares de negócio, *Human-Computer Interaction*, tecnologia, comunicação e administração de sistemas.

- ▲ Monitorização de evolução - Coordenação/supervisão na aprovação e desenvolvimento de novas aplicações.

Uma equipa de administração de sistemas que se responsabilizará por:

- ▲ Gestão de utilizadores e suas *passwords*;
- ▲ Gestão de sistemas – coordenar passes entre ambientes.

Uma equipa de responsáveis de negócio:

- ▲ Gestão de responsabilidades de publicação de conteúdos;
- ▲ Publicação e validação de conteúdos – *workflows*;
- ▲ Identificação da necessidade de desenvolvimento de novas aplicações ou melhorias das actuais.

Uma equipa de “Webmaster”:

- ▲ Monitorização de evolução - Coordenação/supervisão no desenvolvimento de novas aplicações;
- ▲ Monitorização de uso – recolha e análise de *logs*;
- ▲ Gestão tecnológica – validação, desenvolvimentos, erros e rendimento;
- ▲ Intranet *call center* – receber, responsabilizar-se e coordenar a solução de problemas dos utilizadores.

As várias equipas e comité de gestão deverão ser constituídos por perfis multidisciplinares, nomeadamente:

Comité de direcção / gestão de Intranet:**▲ Negócio**

Os *skills* deste perfil devem englobar uma visão global e estratégica das variadas actividades e áreas de negócio do Banco.

▲ Comunicação

Os *skills* deste perfil devem englobar uma visão da comunicação do Banco tanto em termos *off-line* como *on-line*.

▲ Human-Computer Interaction

Os *skills* deste perfil devem permitir uma visão estratégica e funcional desde o ponto de vista do utilizador, utilizando metodologias específicas e conhecimentos de Ergonomia Cognitiva para alcançar esse fim.

▲ IT

Os *skills* deste perfil devem permitir uma visão global mas ao mesmo tempo

detalhada da estrutura tecnológica da Intranet do Banco, as suas possibilidades e restrições.

Equipa de administração de sistemas:

▲ IT

Os *skills* deste perfil devem permitir uma visão detalhada para a operação da gestão de *passwords* de utilizadores e coordenar passes entre sistemas.

Equipa de responsáveis de negócio:

▲ Negócio

Os *skills* deste perfil devem permitir uma visão detalhada da sua área de negócio específica para a operação da gestão de responsabilidades de publicação de conteúdos, *workflows* e identificação das necessidades de desenvolvimento de novas aplicações e/ou melhorias das actuais.

Equipa de "Webmaster":

▲ IT

Os *skills* deste perfil devem permitir uma visão detalhada da estrutura e política tecnológica da Intranet do Banco com vista a: monitorizar a evolução da Intranet, monitorizar o seu uso em termos de estrutura tecnológica, gerir e acompanhar todos os processos de desenvolvimento no âmbito da Intranet e capacidade para servir de apoio à solução de problemas referentes à Intranet dirigidos via *call center*.

▲ Human-Computer Interaction

Análise periódica dos dados de monitorização de uso da Intranet na perspectiva do utilizador.

Capítulo 4 :: Metodologias

:: 4.1. Fase 1 – Definição Estratégica

Na Definição Estratégica foram analisados os *logs* de utilização da Intranet para o dimensionamento quantitativo da utilização nas áreas do *site* e também identificadas as perspectivas quanto ao uso da Intranet - presentes e futuras - manifestadas através de documentos fornecidos pelo banco e no *WorkShop* realizado com membros representativos de diversas áreas do Banco.

:: 4.1.1. Análise dos *logs*

A análise dos *logs* foi feita através do estudo dos dados fornecidos pelo cliente num ficheiro *Excel* com informações relativas aos dados demográficos da população utilizadora e do mapa tecnológico do Banco (*hardware/software*).

A análise centrou-se nas seguintes áreas:

Dados Demográficos da População Utilizadora:

- ▲ Idade;
- ▲ Número de colaboradores / Área de trabalho;
- ▲ Habilitações literárias / *background*;
- ▲ População portadora de deficiências.

Mapa Tecnológico Genérico (*Hardware/Software*):

- ▲ Política e estratégia de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiências;
- ▲ Registo dos *logs* de acesso à Intranet;
- ▲ Zonas visitadas;
- ▲ Aplicações executadas;
- ▲ Tipos de perfis de utilizador.

Os resultados desta análise forneceram uma visão genérica da Intranet actual e permitiram definir o conjunto de princípios estratégicos que servirão como base para a análise e desenvolvimento do conceito - etapas seguintes do projecto de revisão da Intranet do Banco.

∴ 4.1.2. *WorkShop*

No que diz respeito ao *WorkShop*, este foi realizado com a intenção de reunir os principais responsáveis do Banco para podermos ter uma visão global das suas expectativas em relação à futura Intranet.

• 4.1.2.1. **População alvo**

A população alvo desta fase do estudo é constituída pelos responsáveis do Banco. Desta forma, reunimos as principais chefias numa sala com o objectivo de identificar a sua noção da Intranet actual e as suas expectativas futuras em relação à nova Intranet. No total, participaram 14 responsáveis do Banco no *WorkShop*.

• 4.1.2.2. **Métodos Utilizados e protocolo**

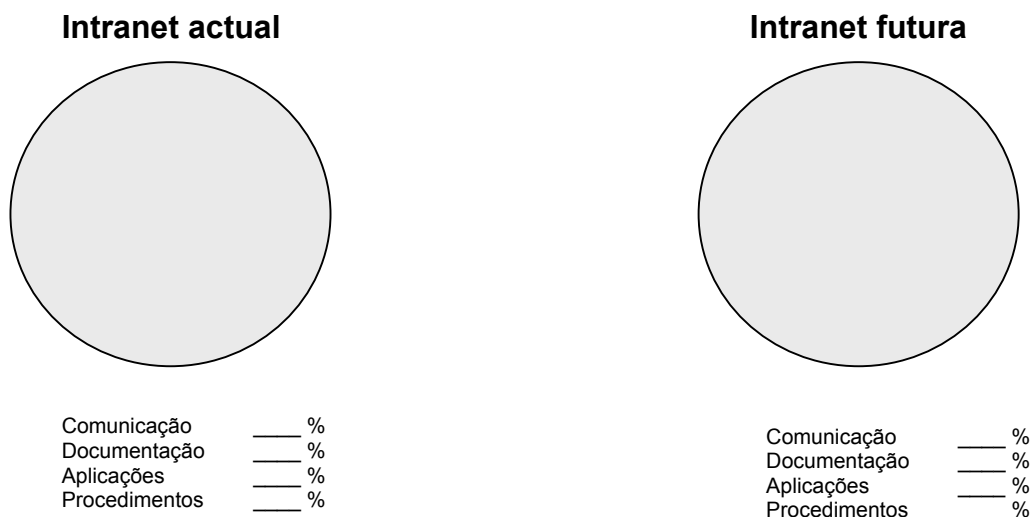
Relativamente aos métodos, estes foram agrupados em 2 exercícios, um individual e o outro colectivo. O exercício individual foi dividido em 3 partes: na primeira parte era pedido aos participantes que ordenassem uma série de itens relacionados com a Intranet aplicando valores categorizando os elementos da lista do mais importante para o menos importante. É de sublinhar ainda que, além dos referidos itens era possível inserir novos itens por parte do participante. Eis um exemplo da primeira parte do exercício individual:

1. Segue uma lista de valores que poderiam aplicar-se à futura Intranet. Ordenar do mais importante ao de menor importância.

Segurança	1.
Economia de tempo	2.
Participação	3.
Produtividade	4.
Comunicação	5.
Escalabilidade	6.
Transparência	7.
Descentralização	8.
_____ (outro)	9.
_____ (outro)	10.

Seguidamente, foi distribuído aos participantes uma folha com dois círculos, os quais deveriam ser divididos segundo quatro critérios pré-definidos: Comunicação, Documentação, Aplicações e Procedimentos. O primeiro círculo representava a Intranet actual do Banco e o segundo círculo representava a futura Intranet. Eis um exemplo da segunda parte do exercício individual:

2. *Divida o círculo em porções de diferentes tamanhos e percentagens segundo o que crê ser o mais adequado.*



[Figura 10] - Actividade realizada durante o *WorkShop*.

Finalmente, a última parte do exercício individual era constituída por uma série de afirmações em que o participante deveria indicar os prós e os contras de cada uma delas, justificando sempre a sua resposta.

3. *Em seguida, enunciam-se uma série de afirmações relativas à futura Intranet do Banco. Enumerar os aspectos positivos e negativos que considera que pode ter cada afirmação.*

3.1. *A futura Intranet terá sistemas de comunicação horizontal (fóruns, chats...) não controlados nem censurados.*

3.2. *Existirá uma equipa de pessoas unicamente dedicadas à administração da Intranet.*

3.3. *Na futura Intranet será obrigatório usar formatos de documentos comuns e unificados, e não uma multitude de formatos em diferentes estilos e de diferentes programas.*

- 3.4. *Estabelecer-se-ão sistemas de bónus e incentivos para promover a aceitação e o uso da Intranet por parte dos trabalhadores.*
- 3.5. *A futura Intranet dará acesso a aspectos não profissionais (lúdicos e sociais) que possam ter lugar entre os colaboradores do banco, como por exemplo espaços para as equipas de futebol dos colaboradores, clubes temáticos, etc.*
- 3.6. *As ferramentas de comunicação síncrona (chats, messengers) podem ser bons instrumentos para facilitar a cooperação e tomada de decisões conjunta entre colaboradores.*
- 3.7. *Cada empresa do grupo terá a sua própria identidade visual diferenciada das restantes, dentro da Intranet.*
- 3.8. *Os chefes hierárquicos serão responsáveis de administrar as permissões de acesso à Intranet para cada um dos seus colaboradores.*
- 3.9. *Cada empresa do grupo terá na Intranet uma estrutura de informação própria, diferenciada das restantes e adaptada às suas próprias necessidades.*
- 3.10. *Será obrigatório para as diferentes áreas ter toda a informação necessária na Intranet.*

A seguir a cada uma das afirmações havia um espaço para que o participante pudesse escrever os prós e os contras de cada frase.

Após a realização do exercício individual, os participantes foram agrupados em 3 grupos para resolverem um exercício colectivo. O exercício colectivo não diferia muito relativamente ao exercício individual. Este exercício era dividido em 4 partes, sendo que as 3 últimas eram iguais ao exercício individual.

A primeira parte do exercício colectivo consistia na aplicação de metáforas para descrever a futura Intranet. Esta técnica é denominada *Chinese Portrait*. Esta é uma técnica usada frequentemente quando se quer fazer uma pesquisa de informação. Os participantes fazem um processo de associação entre as funções da Intranet e um conjunto de objectos do dia-a-dia. Este método revela várias opiniões e emoções que os participantes não têm consciência delas, e é mais fácil exprimir as suas opiniões ao atribuir características "ridículas" ao objecto que se está a estudar. Este processo também permite que os participantes expressem emoções que seriam difíceis de descrever por eles próprios.

No nosso caso, os objectos utilizados foram: as páginas amarelas, um centro comercial, um televisor, um canivete suíço, um edifício de escritórios, um arquivador de documentos, uma caixa de ferramentas, um jornal e uma biblioteca. Cada objecto era representado por um ícone.



[Figura 11] - Metáforas utilizadas para o método de *Chinese Portrait*

Os participantes eram convidados a eleger três objectos para descrever a Intranet.

1. Se a futura Intranet fosse um objecto, qual seria? Eleja os três mais adequados, de forma consensual, e por ordem de prioridade.

As 3 questões seguintes eram idênticas às realizadas para o exercício individual e o protocolo também se manteve. A única diferença é que agora o exercício teria que ser realizado em grupo.

❖ 4.2. Fase 2 – Análise

Para conhecer a actividade real dos utilizadores, foram utilizados dois métodos distintos de recolha de dados (questionários e entrevistas) de modo a obter dados quantitativos e qualitativos relativos à actividade dos utilizadores no seu dia a dia.

❖ 4.2.1. População alvo

A justificação para a utilização destes dois métodos prende-se com o facto da população alvo ser muito elevada (cerca de 22.000 pessoas). Desta forma, foi necessário realizar um questionário *on-line* para podermos obter dados significativos dessa população. Além do questionário, optámos também por realizar algumas entrevistas individuais para obter alguns dados qualitativos que complementassem os resultados obtidos nos questionários *on-line*.

❖ 4.2.2. Métodos utilizados

❖ 4.2.2.1. Questionário *on-line*

Para aceder às variáveis da actividade diária dos colaboradores do Banco e sua interacção com a Intranet optou-se por recolher dados globais em termos essencialmente qualitativos com um questionário *on-line* (ver Anexo I) publicado na actual Intranet.

O questionário *on-line* foi posto à disposição de todos os colaboradores do Banco e foram obtidas 10.179 respostas. O questionário esteve *on-line* desde o dia 15 até ao dia 24 de Abril.

❖ 4.2.2.2. Entrevistas Individuais

Para aceder a variáveis mais qualitativas e de contexto amplo, optou-se por executar entrevistas individuais (ver Anexo II) a colaboradores do Banco distribuídos em diversas áreas dos Serviços Centrais e das Sucursais.

A distribuição de entrevistas teve como critério os resultados da análise demográfica e organizacional previamente executada na fase anterior do projecto de definição estratégica.

As entrevistas foram executadas no ambiente e local de trabalho do colaborador que quando necessário, podia interagir com a Intranet para exemplificar e consolidar algumas questões da entrevista.

As entrevistas foram feitas aos diversos grupos hierárquicos das diversas áreas e redes analisadas.

Foram executadas 69 entrevistas individuais aos colaboradores do Banco divididos pelos Serviços Centrais, e por duas redes de Sucursais distintas (que serão identificadas como Rede1 e Rede2).

∴ 4.2.3. Protocolo

Em relação ao questionário *on-line*, ele foi enviado para todos os utilizadores da Intranet através da página principal da própria Intranet. Sempre que o utilizador abrisse a página principal, apareceria um *pop-up* com o questionário para ser preenchido. Assim que ele fosse preenchido, o *pop-up* deixava de aparecer.

Para a realização das entrevistas, eram feitas deslocações ao próprio local de trabalho do indivíduo a ser entrevistado. A entrevista era realizada no seu posto de trabalho habitual em que era necessário haver uma interacção com o seu computador, de modo a que o entrevistado pudesse exemplificar as acções que executa com mais frequência e os problemas que sente ao utilizar a Intranet no seu dia-a-dia.

Era explicado ao entrevistado quais os objectivos da entrevista e o porquê da sua realização, ressaltando o facto da importância das suas declarações para o desenvolvimento de uma nova Intranet melhorada e baseada nas suas reais necessidades. O protocolo a seguir em cada entrevista era o seguinte:

- ▲ Bom dia/boa tarde, fazemos parte da empresa [IconMedialab](#) e estamos neste momento a colaborar com o Grupo Bancário num projecto de reconcepção da Intranet.
- ▲ Esta Entrevista está inserida nesse projecto de *redesign* da Intranet do Banco. O objectivo principal de estarmos a falar consigo é o de compreendermos mais concretamente o que se passa diariamente com a diversidade de colaboradores do Grupo Bancário na sua interacção diária com a Intranet para a concebermos com essa mesma actividade em vista.
- ▲ A Entrevista demorará entre 30 a 45 minutos.

Após esta breve introdução, eram feitas as questões ao entrevistado, tal como se segue no Anexo II.

Os objectivos específicos para esta etapa eram os seguintes:

- ▲ Analisar a interacção dos colaboradores do Banco com a Intranet;
- ▲ Perceber a actividade dos colaboradores do Banco em interacção com a Intranet;
- ▲ Compreender as suas necessidades informacionais e aplicacionais nessa mesma actividade, bem como as estratégias de uso;
- ▲ Recolher variáveis que ajudem à definição dos perfis de utilizador para a Intranet do Banco.

:: 4.2.4. Instrumentos de análise

Durante a realização das entrevistas, a recolha de informação foi realizada utilizando papel e lápis para registar as respostas dos entrevistados.

:: 4.2.5. Condições de realização

As entrevistas eram realizadas no local de trabalho dos colaboradores do Banco, desse modo, evitavam-se eventuais constrangimentos que poderiam ser provocados pelo facto de estarem a ser "interrogados". Procurámos assim deixar os colaboradores o mais à vontade possível sendo que eles estavam no seu próprio posto de trabalho, onde se sentem "em casa".

:: 4.2.6. Análise dos resultados

Após a realização de todos os questionários e entrevistas, foi feita uma análise dos resultados obtidos por forma a identificar as áreas mais utilizadas pelos utilizadores ou aquelas que necessitam de um maior desenvolvimento de forma a torná-las mais simples de utilizar.

Capítulo 5 :: Resultados

:: 5.1. Fase 1 – Definição Estratégica

Resultados da análise dos *logs* de utilização da Intranet, do mapa tecnológico do Banco (*Hardware* e *Software*) e da análise dos dados demográficos da população utilizadora.

:: 5.1.1. Análise dos *logs* de utilização

Existe um acesso prioritário nas áreas de Sites e Aplicações, tratam-se de áreas de funcionalidades aplicativas, relacionadas quer com Processos de Suporte quer com Processos de Negócio.

A grande percentagem de visitas centra-se principalmente na área de sites, mais especificamente na área de Formulários electrónicos. Estes dados revelam o quanto os utilizadores dão prioridade a este tipo de conteúdos funcionais na Intranet actual.

Há também um grande número de visitas na área das FAQs.

Finalmente temos, embora em menor número, um acesso privilegiado a áreas que têm um tráfego elevado na generalidade das Intranets: a lista telefónica (XLTI) e a área mais focada em Recursos Humanos (Pessoas).

Deve-se referir ainda que a análise possibilitada pelos *logs*, mostra que a generalidade das restantes áreas tem um nível de utilização bastante baixo, quase residual.

:: 5.1.2. Análise do mapa tecnológico do Banco

. 5.1.2.1. Monitores de 10 polegadas ou menos

Actualmente existem um total de 1.517 ecrãs de dez polegadas ou menos na população de utilizadores da Intranet. Isto equivale a 8% dos ecrãs nos quais se vai aceder à futura Intranet.



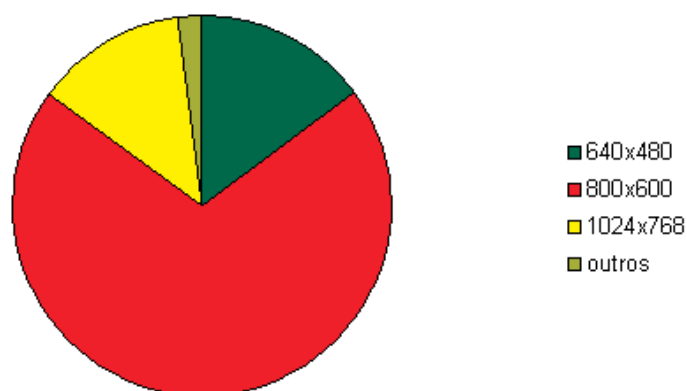
[Figura 12] - Tamanho dos monitores dentro do Grupo.

Estes ecrãs correspondem, na sua maioria, aos colaboradores em balcões nas redes de retalho do Banco. Habitualmente utilizam-se para a visualização de aplicações 3270 (linha de comandos), para o qual são suficientes. No entanto, a maioria dos conteúdos ou aplicações para o ambiente “desktop” estão desenhadas para resoluções de 800x600 como mínimo.

5.1.2.2. Resoluções de ecrãs

A grande maioria de utilizadores do Banco utiliza a resolução que o Windows estabelece por defeito: 800x600 *pixels* que resulta ser a resolução mais adequada para os ecrãs de 14 ou 15 polegadas.

Existe uma elevada percentagem de computadores com uma resolução abaixo deste nível, utilizando 640x480.



[Figura 13] - Resoluções dos ecrãs dos computadores dos colaboradores.

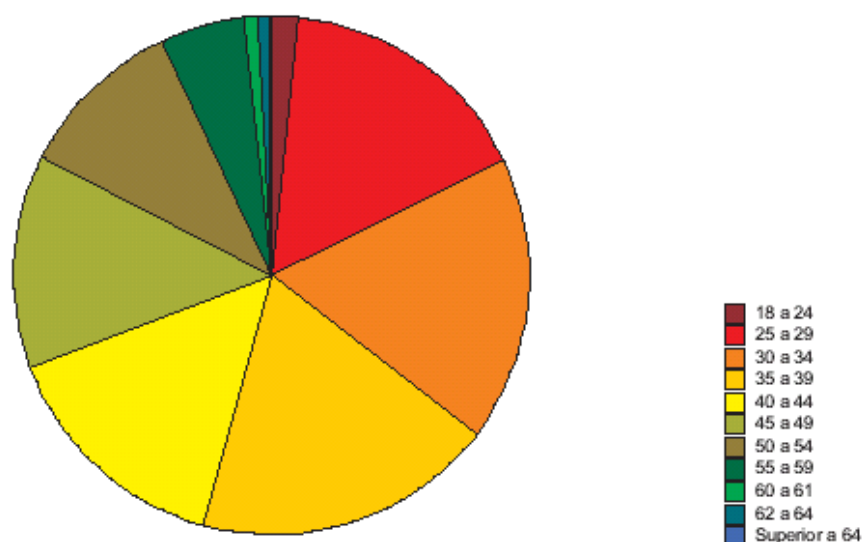
. 5.1.2.3. Velocidade dos computadores

Para poder decidir sobre o tipo de funcionalidades e as tecnologias que vão ser suportadas, é necessário ter uma visão geral dos computadores dos colaboradores.

Uma vez analisados os dados estatísticos do parque tecnológico dos colaboradores do Banco, pudemos ver que a média consiste em computadores nem muito novos, nem muito velhos, com uma memória que anda à volta dos 128 MB e 256 MB de RAM, com um processador de certa forma lento e suficiente espaço de disco rígido.

∴ 5.1.3. Dados demográficos da população

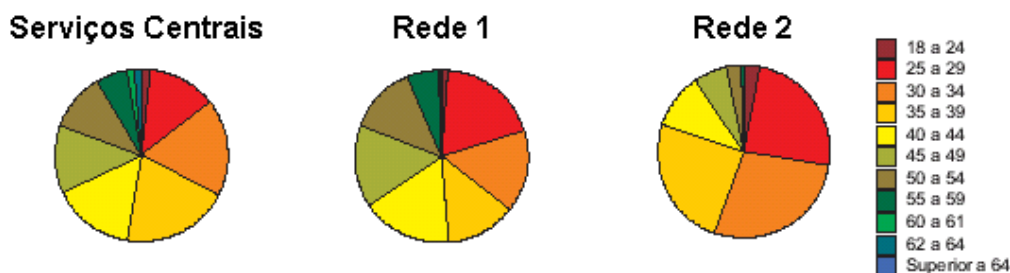
. 5.1.3.1. Idades dos colaboradores do Banco



[Figura 14] - Faixas etárias dos colaboradores do Banco.

Este facto de equitatividade numérica entre os diferentes sectores etários, leva a concluir que o Banco tem uma política de Recursos Humanos de contínua entrada de novos recursos que se mantêm dentro da organização por longos períodos de tempo, levando a esta distribuição tão homogénea entre sectores etários.

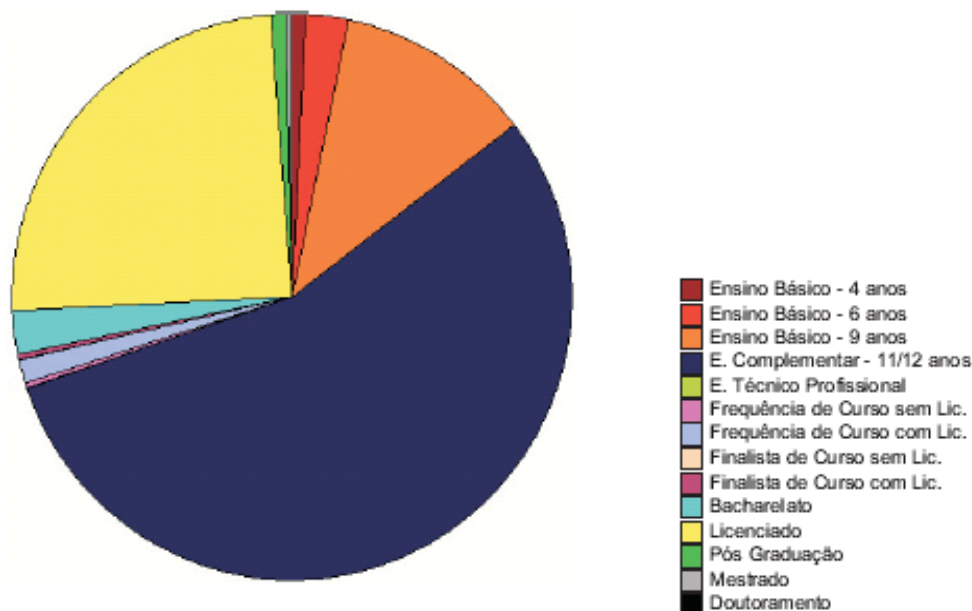
5.1.3.2. Idades dos colaboradores por redes



[Figura 15] - Faixas etárias dos colaboradores divididas por redes.

Devido a esta heterogeneidade é necessário que a análise da actividade dos colaboradores, a ser feita posteriormente num âmbito mais micro e *in-loco*, deverá ser realizada nas diversas redes de uma forma diferenciada. Isto é, mesmo em actividades similares que se repercutem em diversas redes, serão analisadas diferencialmente tendo em conta as diferenças da população alvo.

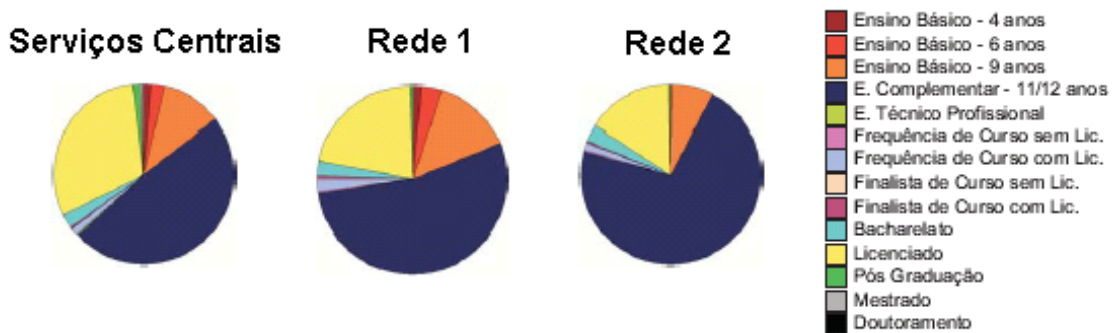
5.1.3.3. Habilitações dos colaboradores



[Figura 16] - Habilitações literárias dos colaboradores do Banco.

A grande maioria dos colaboradores do Grupo possui o Ensino Complementar (11º/12º ano). Há também uma percentagem importante de indivíduos com formação superior (licenciatura).

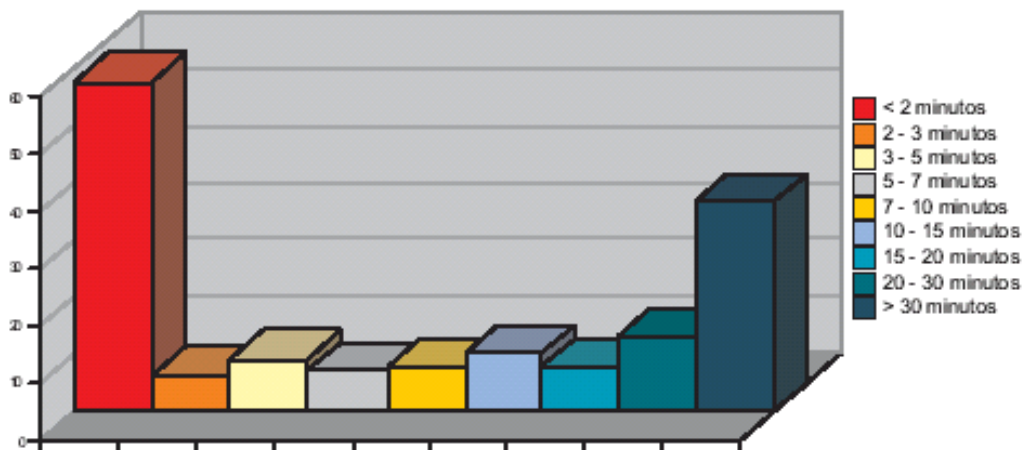
5.1.3.4. Habilitações dos colaboradores por redes



[Figura 17] - Habilitações literárias dos colaboradores divididas por redes.

Esta heterogeneidade de distribuição de habilitações literárias, pode indirectamente ter influência na facilidade de adaptação a aplicações *web-based* da população utilizadora, e deve ser tida em conta na análise a ser feita posteriormente num âmbito mais micro e *in-loco* da actividade dos colaboradores com a Intranet. Desta forma será necessário planear a análise para que se possa captar estas diferenças organizacionais.

5.1.3.5. Tempo passado pelos colaboradores na Intranet



[Figura 17] - Tempo médio de utilização da Intranet.

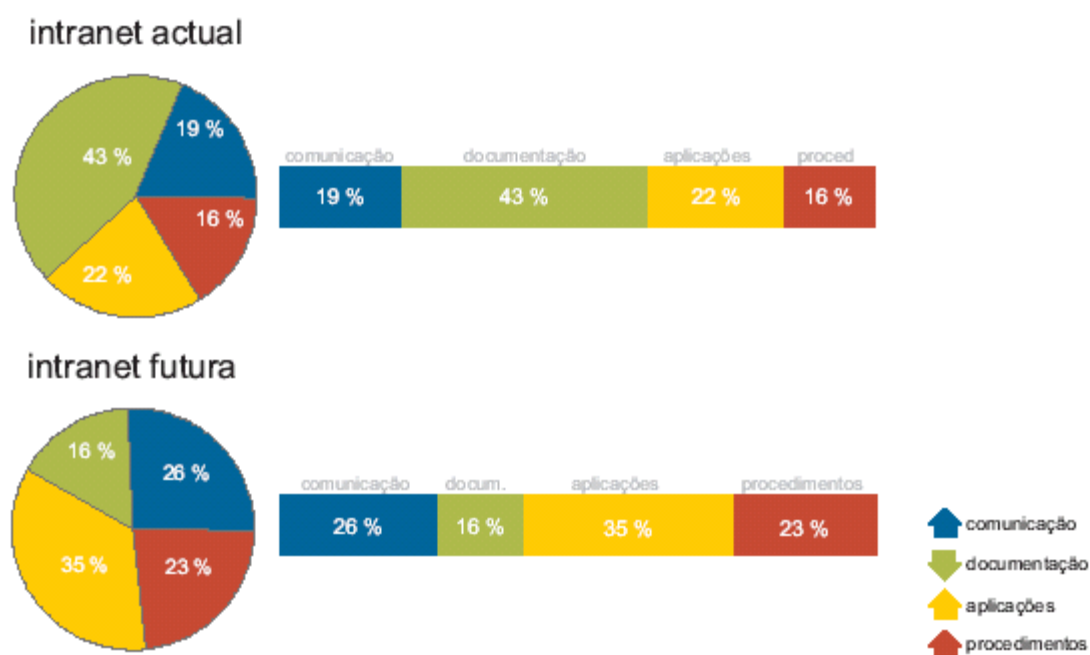
Existe uma elevada percentagem de colaboradores que utilizam a Intranet durante períodos inferiores a 2 minutos. No lado oposto, há também uma grande percentagem de colaboradores que a utilizam por períodos superiores a 30 minutos, no entanto é possível que estes casos sejam aqueles em que o

colaborador deixa o *browser* aberto mas não está a utilizar efectivamente a Intranet.

Para uma Intranet que pretenda ser o centro e repositório principal de informação da organização, a percentagem de colaboradores que efectivamente a utilizam semanalmente é relativamente baixa. Os utilizadores estão igualmente a utilizar ocasionalmente a Intranet nas suas actividades diárias.

∴ 5.1.4. *WorkShop*

A celebração de um *workshop* com pessoas destacadas das diferentes áreas do Banco permitiu-nos conhecer as diferentes sensibilidades, prioridades e mesmo as expectativas que existem face à futura Intranet. Depois de terem sido realizados alguns exercícios, obtivemos interessantes conclusões.



[Figura 18] - Resultados do exercício comparativo realizado durante o *WorkShop*.

Se repararmos na natureza dos diferentes conteúdos (comunicação, documentação, aplicações e procedimentos), podemos ver que existem expectativas de mudança bastante significativas e, além disto, consideravelmente homogéneas entre o grupo de participantes.

De uma forma geral, podemos dizer que são estas as expectativas de mudança:

- ▲ incremento dos aspectos de comunicação;
- ▲ redução dos aspectos de documentação;
- ▲ incremento dos aspectos relativos às aplicações (Processos de Negócio);
- ▲ incremento dos aspectos relativos aos procedimentos (Processos de Suporte).

Existe uma clara percepção da Intranet actual como “armazém” de documentos, isto é, como ponto de consulta, e aspira-se um papel mais relacionado como ferramenta de trabalho, sempre sem perder o seu aspecto documental.

Se observarmos os resultados do exercício de *chinese portrait*, podemos comprovar que a única metáfora constante nos três grupos é a de biblioteca, apesar de sempre no terceiro lugar, o que também é significativo.



[Figura 19] - Resultados do exercício de *chinese portrait* durante o Workshop.

Um outro aspecto a considerar, é que todos os grupos escolheram ferramentas no primeiro ou segundo lugar (num caso o canivete suíço e noutro a caixa de ferramentas). Isto indica claramente uma prevalência da visão funcional da Intranet.

Finalmente, os três grupos também colocaram no primeiro e segundo lugar um conceito que implicasse variedade ("páginas amarelas", "centro comercial" e, em menor grau "jornal"). A conclusão que podemos extrair é que a futura Intranet não se percebe como algo homogéneo, mas sim como o lugar onde se "encontra" aquilo que se necessita.

Na hora de dar prioridade aos diferentes valores que poderia ter a futura Intranet, observam-se resultados muito parecidos quer nos exercícios individuais, quer no caso dos colectivos. Além disto, não existem grandes desvios entre a média e os casos particulares.

5.2. Fase 2 – Análise

Nesta fase foi feita a análise das respostas às entrevistas individuais e aos questionários *on-line*. As perguntas diferiam um pouco do questionário para as entrevistas, desse modo, irão ser colocadas por cima de cada gráfico as perguntas realizadas no questionário *on-line* e as perguntas das entrevistas individuais para se poder ter uma noção daquilo que foi perguntado em cada um dos casos. Algumas questões foram feitas apenas nos questionários e outras apenas nas entrevistas, por isso não vai ser possível fazer uma comparação entre os questionários e as entrevistas em todas as questões. Os resultados da análise foram os seguintes:

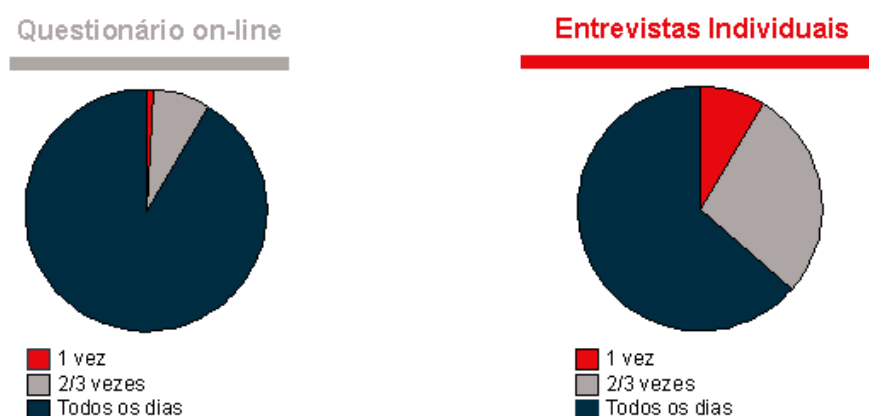
5.2.1. Nível de utilização da Intranet

O nível de resposta ao questionário *on-line* foi de **46,2%** da população total do Grupo Bancário e de **78,4%** em relação à população utilizadora da Intranet.

O nível de utilização da Intranet foi muito significativo, especialmente nas redes de retalho onde a utilização é diária, e com vários acessos ao Portal.

Questionário: *Quantas vezes em média utiliza a Intranet por semana?*

Entrevistas: *Com que frequência utiliza a Intranet?*



[Figura 20] - Nível de utilização da Intranet por parte da população utilizadora.

Nos Serviços Centrais, existem mais perfis de utilizador que não utilizam a Intranet de uma forma intensiva. São nessas áreas do Banco em que encontramos maior percentagem de utilizadores esporádicos da Intranet.

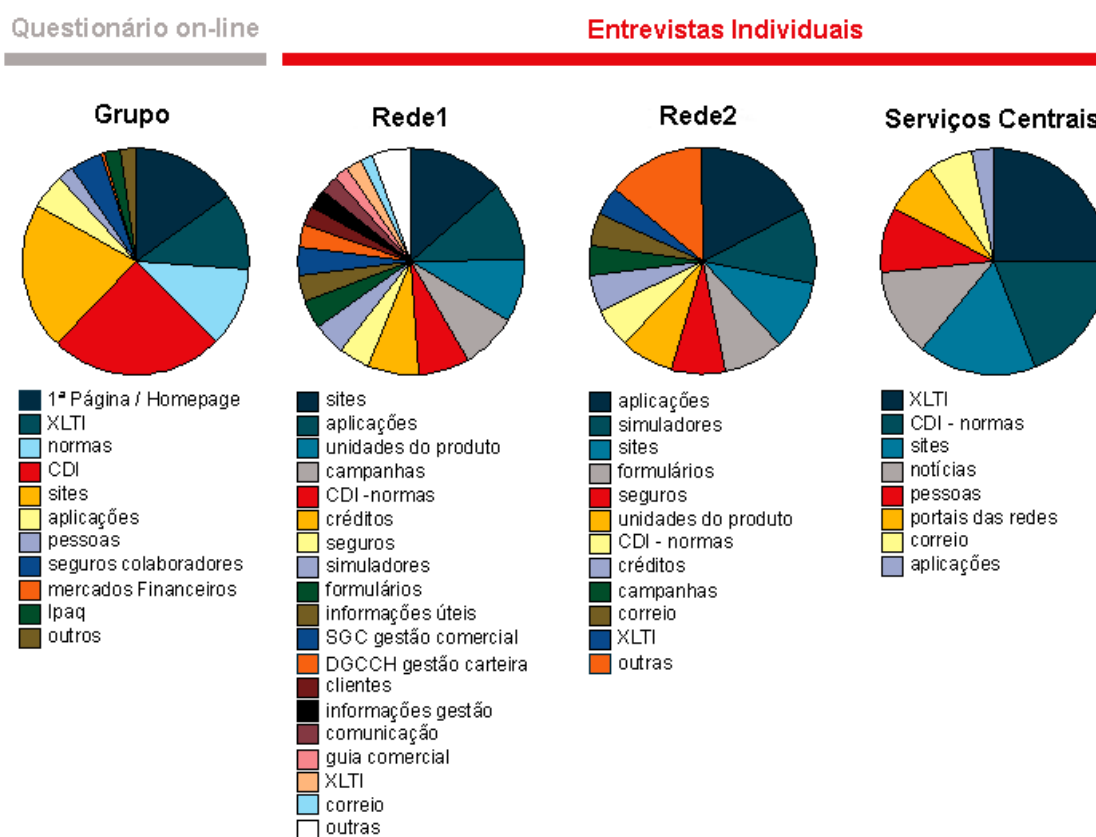
Podemos destacar a diferença encontrada entre os números de nível de utilização das respostas, tanto do questionário *on-line* como das entrevistas individuais, com o registo dos *logs* de servidor, que indicam que apenas 59% dos utilizadores utilizam a Intranet semanalmente.

Esta diferença leva-nos a concluir que em termos de opinião, os colaboradores entendem a Intranet como algo importante e fundamental, mas de facto no seu dia a dia, por diversos motivos não a utilizam com tanta frequência como seria desejável.

5.2.2. Áreas utilizadas com mais frequência

Questionário: *Quais as áreas que utiliza com mais frequência na Intranet?*

Entrevistas: *Que áreas da Intranet utiliza com mais frequência, ou que para si são mais importantes na sua actividade?*



[Figura 21] - Áreas da Intranet utilizadas com mais frequência.

Em termos de questionário *on-line*, destacam-se como grandes áreas de utilização, o CDI, os Sites, e a 1ª Pagina, seguidos pelo XLTI e pelas Normas.

Em relação às entrevistas individuais, temos como dados de utilização alguma disparidade entre redes de retalho e serviços centrais. Além disso, entre as redes de retalho da Rede1 e Rede2 existem diferenças significativas.

Nas de Redes de Retalho, as aplicações, formulários electrónicos, Unidades de Produto e simuladores são os itens mais frequentemente utilizados.

Nos Serviços Centrais, a utilização da Intranet centra-se mais no XLTi, CDI/Normas, Sites e Notícias.

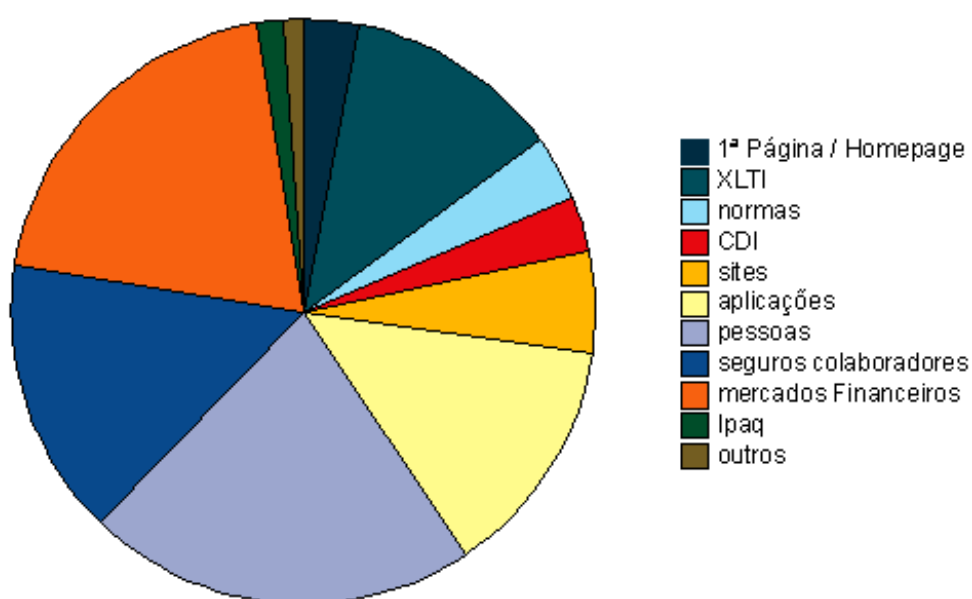
É particularmente relevante a diferença de utilização do XLTi entre os Serviços Centrais e as Redes de Retalho, especialmente tendo em conta o nível de utilização que este género de aplicações tem tipicamente em Intranets.

O baixo nível de utilização nas redes de retalho deve-se, segundo a nossa análise, à lentidão da Intranet que impossibilita uma utilização mais elevada.

Desse modo, os colaboradores das redes de retalho e em menor percentagem nos Serviços Centrais, optam por utilizar o mesmo aplicativo no Sistema Central do banco.

.. 5.2.3. Áreas menos relevantes para o Colaborador

Questionário: *Na sua actividade diária quais as áreas da intranet que são menos relevantes?*



[Figura 22] - Áreas menos relevantes para os utilizadores da Intranet.

Esta questão do questionário *on-line* tem como objectivo determinarmos as áreas em que os utilizadores têm mais dificuldade em interagir, ou onde vejam menos valor. Muitas vezes, com esta pergunta é também possível aceder aos "ódios de estimação" dos utilizadores.

Deste modo, apresentam-se como áreas menos relevantes para os colaboradores: Pessoas, Mercados Financeiros, Seguros dos Colaboradores, Aplicações e XLTi.

Dentro das áreas assinaladas acima, aparecem algumas que por inerência do seu conteúdo é natural que sejam utilizadas mais esporadicamente (Seguros de Colaboradores e Mercados Financeiros). Contudo, existem áreas que deveriam ter uma importância para o utilizador bastante maior, e que neste momento, não estão a corresponder às expectativas (Pessoas, Aplicações e XLTi). As razões para este facto são diversas e puderam ser concretizadas nas entrevistas individuais.

Na área de pessoas, existe o facto de ter poucas funcionalidades e poucos conteúdos necessários para o dia-a-dia, mas existe também uma navegação completamente diferente do restante *site* e uma arquitectura de informação de difícil interacção.

As aplicações e XLTi têm problemas similares, de lentidão, difícil interacção e baixa usabilidade.

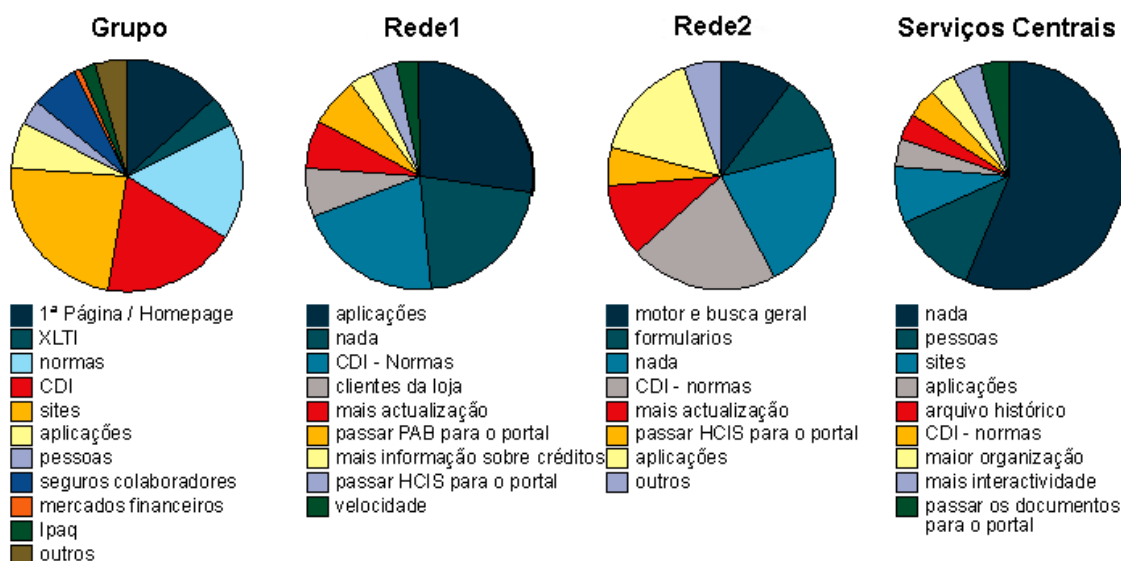
∴ 5.2.4. Áreas a serem mais desenvolvidas/melhoradas

Questionário: *No futuro que áreas da intranet gostaria que fossem mais desenvolvidas?*

Entrevistas: *Tendo em conta as áreas mais importantes para si, que outras gostaria de ver mais desenvolvidas? Que outras áreas pensa que poderiam ser mais importantes para si, se tivessem mais ou melhores funcionalidades?*

Questionário on-line

Entrevistas Individuais



[Figura 23] - Áreas que necessitam de ser mais desenvolvidas ou melhoradas.

No questionário *on-line*, surgem como grandes indicadores para desenvolvimento e melhoria, as áreas de *Sites*, *CDI* e *Normas*, bem como a *Homepage*. Existe uma percentagem significativa de colaboradores que desejaria ver melhorias nas funcionalidades da Intranet.

As entrevistas individuais indicam que em termos de Redes de Retalho, as áreas de *Aplicações*, *Formulários electrónicos*, *CDI/Normas* e *Motor de pesquisa global* são as que os utilizadores veriam como prioritárias, em termos de melhorias ou desenvolvimentos.

Para os utilizadores dos *Serviços Centrais*, os desenvolvimentos e melhorias da Intranet deveriam centrar-se mais nas *Pessoas* e área de *Sites*.

Nas duas grandes áreas, as respostas dadas como *Nada*, referem-se a utilizadores que acham que novas funcionalidades não seriam necessárias, que o esforço para melhoria da Intranet deveria ser concentrado nas funcionalidades existentes.

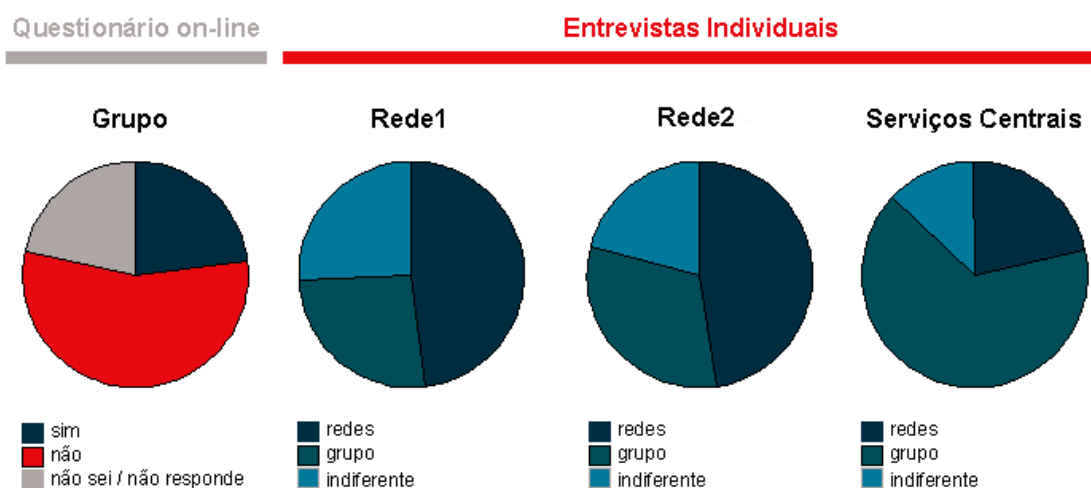
Apesar dos colaboradores dos *Serviços Centrais* considerarem a Intranet como muito importante, a sua frequência de utilização não atinge o 100% de utilização diária (isto é: há colaboradores que não a utilizam todos os dias). Por outro lado, os colaboradores das *Redes de Retalho* não a consideram muito importante e a sua frequência de utilização é diária.

Conclui-se que a maior parte das ferramentas que são necessárias para a actividade do colaborador das redes de retalho encontram-se na Intranet. Por outro lado, ao que tudo indica, existem muitos processos e funcionalidades que poderiam ser introduzidas na Intranet e isso intensificaria o seu uso pelos colaboradores nos Serviços Centrais.

5.2.5. Importância da identidade visual da Intranet

Questionário: Seria importante para si que a Intranet tivesse uma identidade visual coerente com a rede comercial/área onde colabora (ex: Rede1, Rede2, etc)?

Entrevistas: Acha importante que a Intranet no futuro tenha um design relacionado com a área/rede onde colabora? Ou acha que basta ter apenas a identificação do Grupo Bancário? Porquê?



[Figura 24] - Identidade visual da futura Intranet.

No questionário *on-line* temos as opiniões dos colaboradores em relação ao *design* e identidade visual do portal Intranet como maioritariamente desfavoráveis a uma identidade visual relacionada com a rede comercial/área onde colabora.

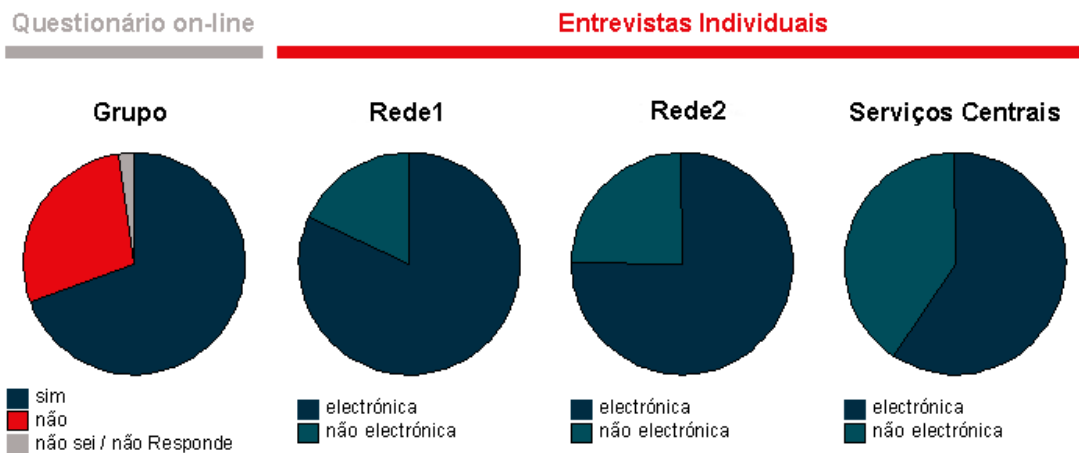
Em relação às entrevistas individuais, aparece uma disparidade bastante significativa entre redes de retalho e serviços centrais.

Nas Redes de Retalho existe uma preferência pela identidade visual da Intranet ser coerente com a marca da rede, enquanto nos Serviços Centrais, a marca do Grupo Bancário toma a preferência como identidade visual única.

:: 5.2.6. Fontes de informação não electrónica

Questionário: *Utiliza outras fontes de informação não electrónicas?*

Entrevistas: *Além da Intranet/Portal que outras fontes de informação em formato electrónico utiliza com regularidade? E em formato não electrónico? Que processos/informação tem que executar frequentemente, porque ou não estão na Intranet/ Portal ou estão deficientemente contemplados?*



[Figura 25] - Fontes de informação electrónica e não electrónica.

No questionário *on-line*, os colaboradores indicam uma importante percentagem de interacção com informação não electrónica .

As entrevistas individuais revelam-nos igualmente uma percentagem importante de fontes de informação não electrónica, tendo em atenção no entanto que as fontes de informação prioritárias e em maior número, são de origem electrónica.

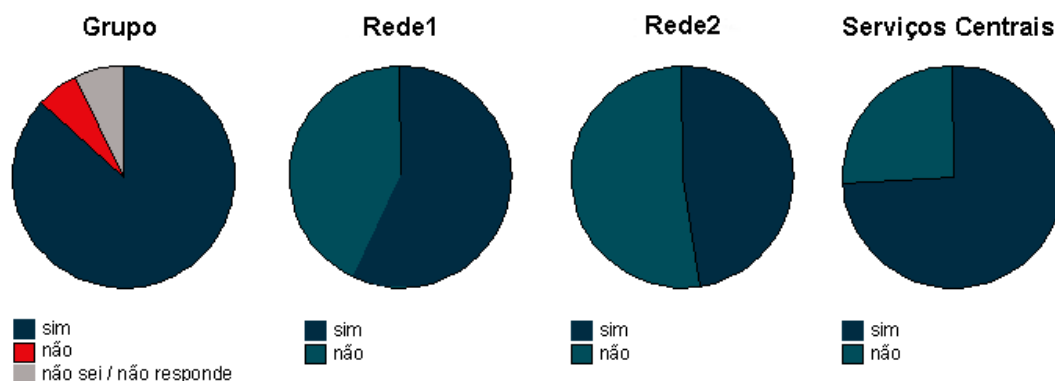
:: 5.2.7. Ferramentas de Comunicação alternativas (ex: Fóruns temáticos)

Questionário: *Acha importante que na Intranet existam ferramentas de comunicação que permitam contactar outros colaboradores do Banco. (ex: fóruns temáticos, formes sobre venda de produtos em lançamento, comunicação directa entre colaboradores, etc)?*

Entrevistas: *De que forma pensa que a Intranet/Portal poderia auxiliar a sua comunicação com outros colaboradores? Será que essa comunicação é já suficiente e eficiente? Concorda com a existência de Fóruns temáticos, com temas relacionados com a sua actividade, sinergias inter-grupo, etc?*

Questionário on-line

Entrevistas Individuais



[Figura 26] - Comunicação com os outros colaboradores através de fóruns temáticos.

No questionário *on-line*, os colaboradores indicam claramente uma vontade pela existência de ferramentas alternativas de comunicação do tipo de fóruns.

As entrevistas individuais revelaram-nos dados bastante interessantes na medida em que os colaboradores da Rede2, onde já existe fórum de discussão, são os que menos apoiam este tipo de comunicação, sendo as razões desta posição a falta de tempo que os colaboradores afirmam ter para poderem interagir com esta ferramenta de comunicação.

O mesmo se passa com os colaboradores da Rede1 que igualmente referem como principal condicionante, a falta de tempo para acederem a fóruns temáticos.

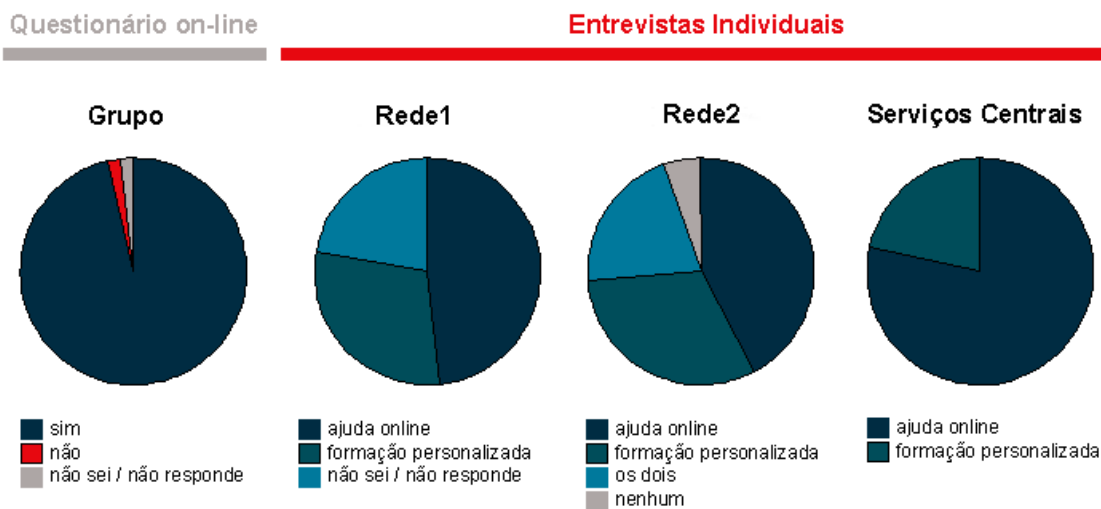
Como facto igualmente interessante, foi a constatação que muitos colaboradores da Rede1 que foram entrevistados dirigiam-se várias vezes ao fórum da Rede2 e consultavam-no.

Nos Serviços Centrais, a percentagem de colaboradores com interesse neste tipo de ferramentas de comunicação aumenta bastante.

5.2.8. Ferramentas de Ajuda à utilização da Intranet

Questionário: É importante haver ferramentas de ajuda à utilização da Intranet, bem como à divulgação de novas funcionalidades?

Entrevistas: Seria útil para si ter funções dentro da própria Intranet que o ajudassem a integrar em novas funcionalidades que esta venha a ter? Tipo ferramentas de formação/tutorial? Ou preferia ter uma formação pessoalmente dirigida?



[Figura 27] - Ferramentas de ajuda à utilização da Intranet

No questionário *on-line*, os colaboradores indicam claramente uma necessidade de apoio na execução das suas tarefas na Intranet, por meio de um sistema de ajuda.

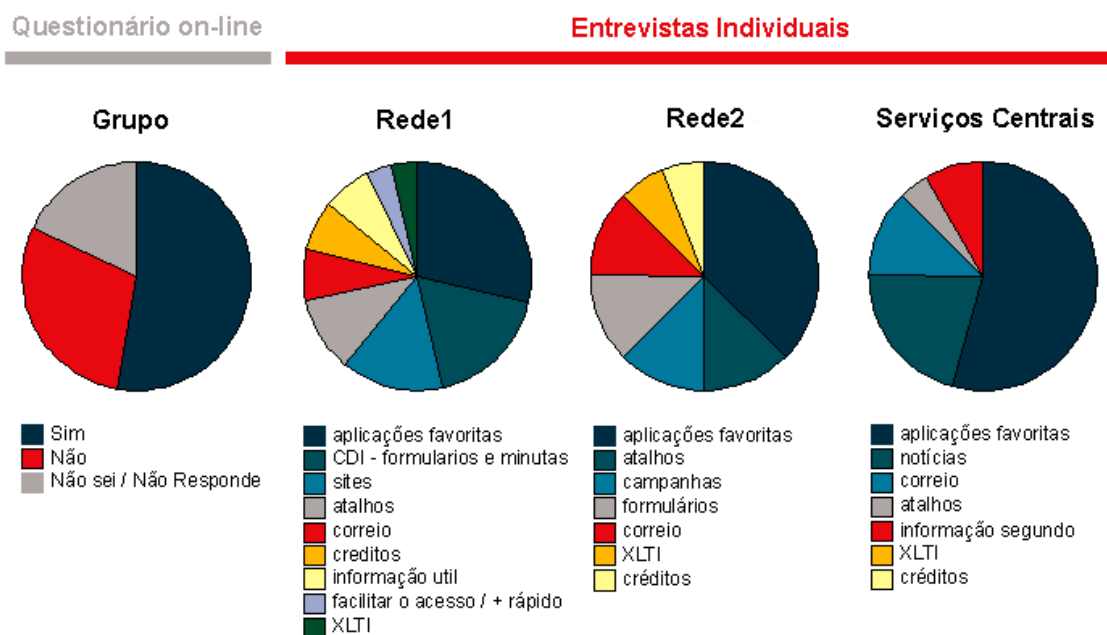
As entrevistas individuais por seu lado, têm novamente diferenças significativas entre Serviços Centrais e Redes de Retalho, em que os Serviços Centrais têm uma clara preferência por ferramentas electrónicas de ajuda ao uso da Intranet.

Por seu lado, as Redes de Retalho, embora maioritariamente prefiram igualmente ferramentas electrónicas de ajuda à Intranet, têm uma percentagem mais elevada de desejo de formação pessoalmente dirigida.

5.2.9. Personalização/customização da *homepage* da Intranet

Questionário: Seria útil ter a capacidade de personalizar/customizar a sua página de entrada da Intranet?

Entrevistas: Em termos de personalização/customização, acha que seria útil para si que a Intranet possuisse essas capacidades? Em termos imediatos que funções/informação gostaria de customizar?



[Figura 28] - Personalização/customização da *homepage* da Intranet.

No questionário *on-line*, os colaboradores são claramente favoráveis a uma personalização/customização da *homepage* da Intranet.

Nas entrevistas individuais tentámos igualmente perceber que necessidades de personalização/customização os utilizadores teriam.

Em termos gerais, a maioria das necessidades resumiam-se a uma escolha de atalhos e favoritos mais dinâmica e eficaz, e a uma possibilidade de escolha pelo tipo de notícias e informação de acordo com o seu perfil e necessidades.

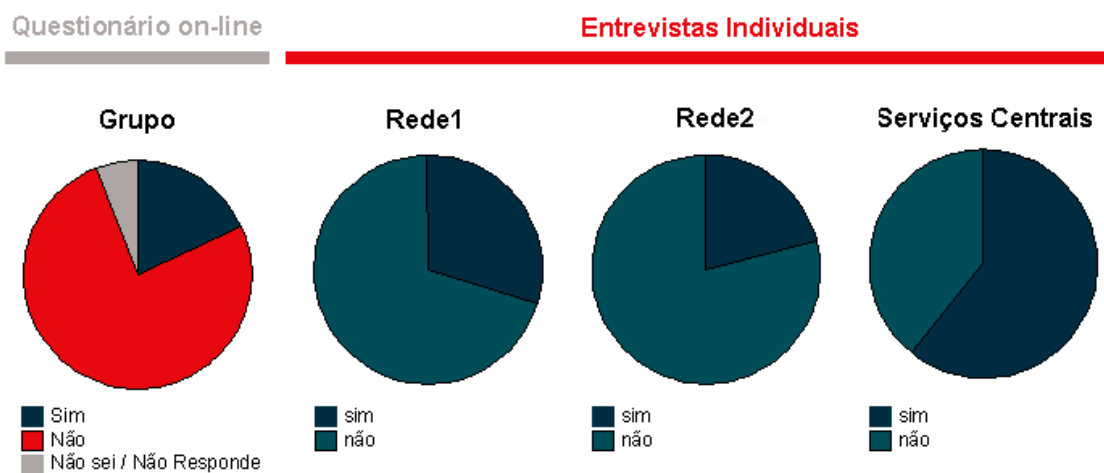
Tanto nos Serviços Centrais como nas Redes de Retalho, os colaboradores sentem necessidades de personalização e customização, mas é necessário ter-se em conta que estas necessidades têm em vista funcionalidades simples e focadas em acções concretas.

Os utilizadores não estão dispostos a gastar muito do seu tempo a tentar compreender e manusear funcionalidades complexas de customização e personalização.

:: 5.2.10. Acesso à Intranet por intermédio de dispositivos móveis

Questionário: *Tem a necessidade neste momento de aceder a funcionalidades da Intranet de uma forma móvel? Ex: PDA (Agenda Electrónica), Telemóvel, etc?*

Entrevistas: *Acha que no futuro teria necessidade de aceder à Intranet fora do seu posto de trabalho em termos móveis? Ex: telemóvel, PDA (Agenda Electrónica), etc?*



[Figura 29] - Acesso à Intranet por meio de dispositivos móveis.

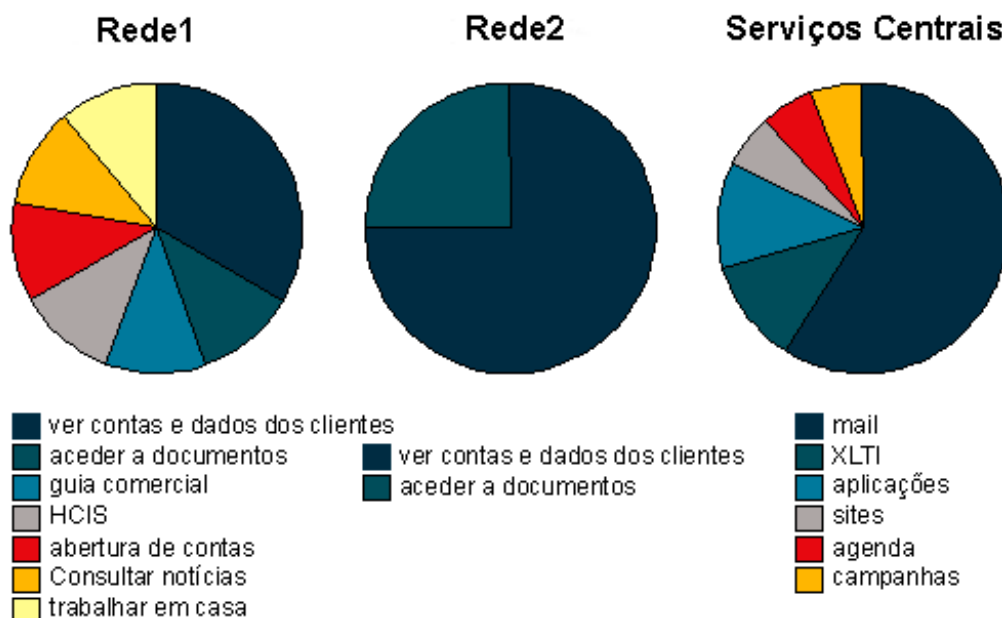
No questionário *on-line*, os colaboradores revelam claramente que neste momento as suas necessidades de acesso ao portal Intranet são bastante reduzidas.

Nas entrevistas individuais, temos uma visão um pouco diferente. Especialmente nos Serviços Centrais, em que a maioria dos colaboradores nos revelou necessidades de acesso móvel ao Portal.

Nas Redes de Retalho continuamos com uma maioria de colaboradores a não ter necessidades de acesso móvel, com excepção radical dos colaboradores com funções de Gestão de Clientes, em que claramente demonstraram uma necessidade de acesso móvel ao portal Intranet.

Entrevistas: *Que funções acha que necessitaria de aceder através de dispositivos móveis?*

Entrevistas Individuais



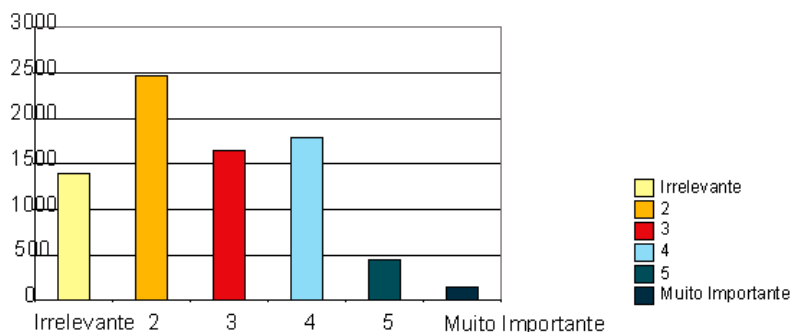
[Figura 30] - Funções que necessitariam de ter acesso através de dispositivos móveis.

Nos Serviços Centrais os grandes grupos de funções e informação a que necessitam aceder de uma maneira móvel são: o *e-mail*, o XLTI, e algumas aplicações.

Nas Redes de Retalho as necessidades de acesso móvel resumem-se a contas e dados de clientes, acesso a documentos e Guia Comercial. Mais uma vez, esta necessidade encontra-se quase exclusivamente nos colaboradores com funções de Gestão de clientes.

∴ 5.2.11. Conteúdos Não Profissionais

Questionário: Na Intranet, que importância teria para si a existência de conteúdos não profissionais no âmbito do Grupo Bancário?



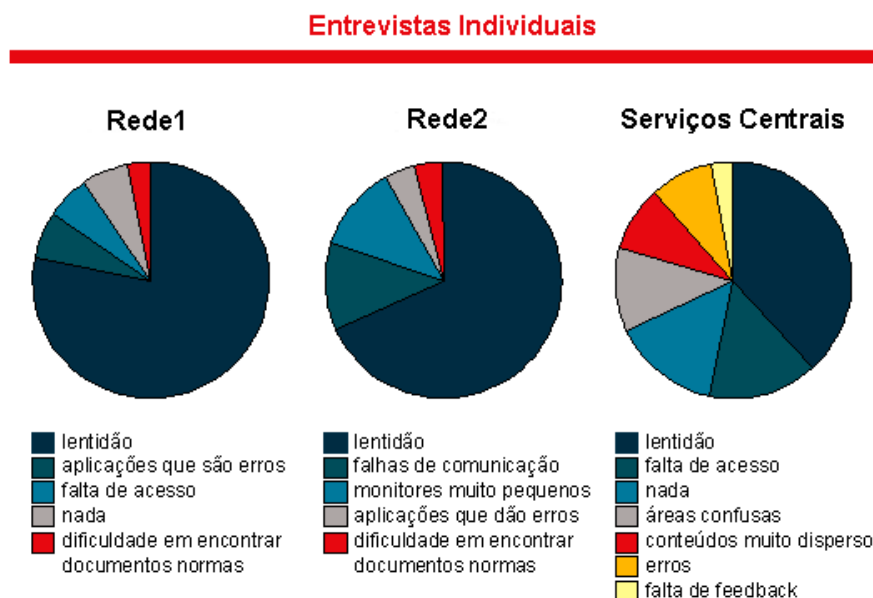
[Figura 31] - Existência de conteúdos não profissionais na Intranet.

O questionário *on-line* revela-nos que os colaboradores sentem que conteúdos não profissionais no âmbito do Grupo Bancário têm sentido na Intranet, embora não sejam obviamente fulcrais.

Devem, desse modo, ser concentrados e organizados numa zona específica que favoreça a visualização desses conteúdos e que preencha os requisitos para que foram criados; Nomeadamente o aumento de sentido de pertencer ao Grupo Bancário e o aumento do espírito de equipa.

5.2.12. Problemas de Acesso à Intranet

Entrevistas: *Que problemas habitualmente tem para aceder à Intranet? Ex: Demasiado confusa, demasiado lenta, nem sempre tenho acesso a computador, etc?*



[Figura 32] - Problemas de acesso à Intranet.

Em termos de problemas de Acesso à Intranet, observámos durante as entrevistas individuais uma clara lentidão do sistema que muitas vezes tornava limitado e mesmo impeditivo a utilização do portal Intranet em condições mínimas.

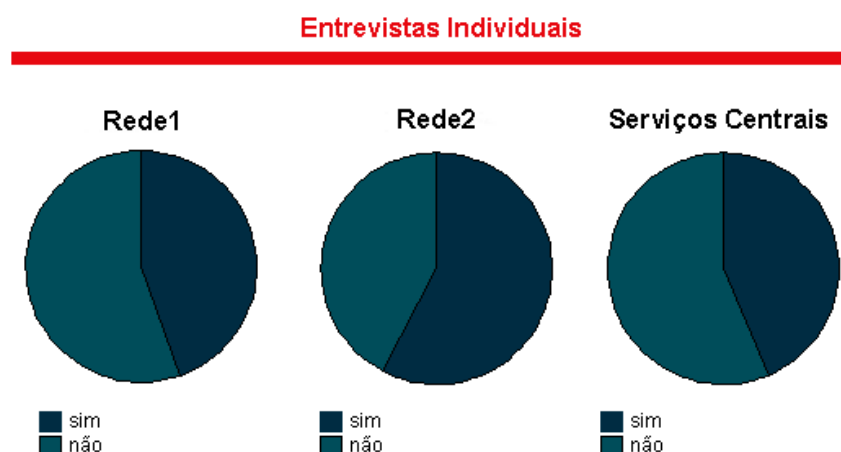
A lentidão do sistema é sem excepções um problema grave tanto nas Redes de Retalho como nos Serviços Centrais. Não só tem efeitos impeditivos de utilização de algumas funções da Intranet em determinadas ocasiões, como um efeito mais permanente de desmotivação e procura de processos secundários e paralelos à Intranet para executar certas tarefas.

Nas Redes de Retalho os problemas principais, além da lentidão, são relacionados com as falhas de acesso ao Portal Intranet e aos monitores de pequenas dimensões que ainda existem em certas sucursais.

Nos Serviços Centrais, os problemas passam já para um âmbito de arquitectura da informação e das dificuldades de procura.

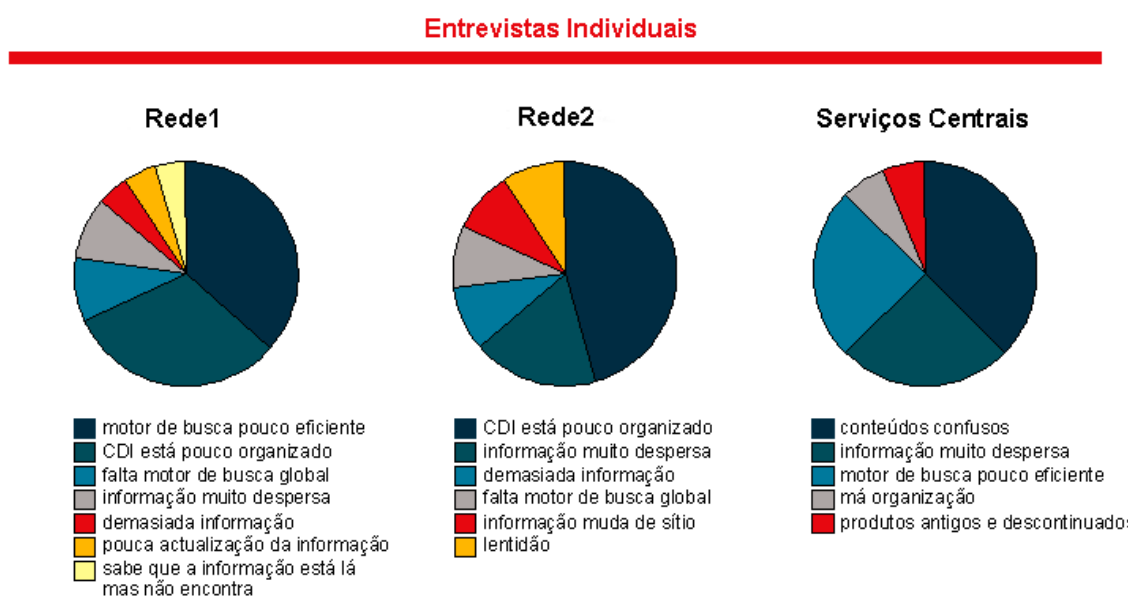
5.2.13. Procura de Informação

Entrevistas: *É-lhe fácil encontrar a informação que necessita na Intranet?*



[Figura 33] - Facilidade de encontrar informação na Intranet.

Entrevistas: *Acha que na Intranet consegue encontrar toda a informação que necessita para a sua actividade diária? Porquê?*



[Figura 34] - Problemas no acesso à informação na Intranet.

A procura de informação é em termos gerais, difícil segundo as observações que fizemos nas entrevistas individuais aos colaboradores. No entanto, esta dificuldade

é directamente dependente das áreas a que o colaborador necessita aceder, pois a complexidade de meios e formas de procura não são homogéneos em toda a extensão da Intranet.

Nesse sentido, ainda nos foi possível observar que existem mais dificuldades de procura de informação nos colaboradores dos Serviços Centrais, em grande parte devido a utilizarem mais áreas de difícil consulta de informação com poucas ou pouco eficazes funções de procura.

Em termos de problemas concretos, na procura de informação temos nos Serviços Centrais conteúdos que são confusos para os colaboradores, informação muito dispersa, fraca arquitectura de informação e motor de busca pouco eficiente, e muitas vezes inexistente.

Nas Redes de Retalho as principais dificuldades prendem-se aos problemas de encontrar informação no CDI, falta de um motor de busca global que está directamente relacionado com deficiências de arquitectura de informação e consequente dispersão de informação.

Capítulo 6 :: Discussão dos Resultados

:: 6.1. Fase 1 – Definição Estratégica

:: 6.1.1. Análise dos logs

As áreas de *Sites* e Aplicações são áreas de funcionalidades aplicativas, relacionadas quer com Processos de Suporte quer com Processos de Negócio.

Estes dados revelam o quanto os utilizadores dão prioridade a este tipo de conteúdos funcionais na Intranet actual.

Em relação ao grande número de visitas na área de FAQs, bastante extensa em termos de informação, revela não só que os utilizadores a consideram útil, mas também pode ser devido ao próprio *design* actual da página de entrada da Intranet que pode levar o utilizador a confundir-se nas áreas em que acede, pois existem vários termos/*links* com acessos diferenciados, mas com designações muito similares e em alguns casos distantes do seu conteúdo. (ex: *helpdesk*, *faqs*, notícias).

:: 6.1.2. Monitores de 10 polegadas ou menos

A resolução de ecrã destes monitores é especialmente limitativa: habitualmente configuram-se a uma definição de 640x480 *pixels*, o que supõe uma capacidade de visualização muito reduzida para os seus utilizadores. Esta situação faz com que o utilizador tenha que lidar com o *scroll* vertical e horizontal, que fazem com que seja difícil a utilização dos conteúdos.

A futura Intranet do Banco não pode esquecer um grupo de utilizadores tão relevante. Será portanto necessário estabelecer pautas de *design* que permitam um interface flexível que se possa adaptar a este tipo de ecrãs e resoluções sem perder fidelidade ou informação.

O tipo de solução que se estabeleça, poderá ter diferentes naturezas (*design* líquido, discriminadores para as diferentes versões, etc.).

O Banco prevê a substituição quer dos ecrãs, quer das suas aplicações 3270 de uma forma progressiva, pelo que podemos calcular que estes 8% irão diminuindo nos seguintes meses. Podemos prever portanto, que esta limitação será eliminada num curto espaço de tempo, pelo qual a solução a implementar não deve limitar os outros aspectos de *design*, nem ser irreversível.

∴ 6.1.3. Resoluções de ecrãs

A resolução de ecrã de um computador determina em grande parte, como vão ser visualizadas as aplicações e os seus conteúdos no ecrã. Em função de qual seja a configuração, os elementos serão visualizados maiores ou mais pequenos, serão visualizados à primeira vista ou ficarão escondidos por baixo da linha de *scroll*.

A grande maioria de utilizadores do Banco utiliza a resolução que o Windows estabelece por defeito: 800x600 *pixels* que resulta ser a resolução mais adequada para os ecrãs de 14 ou 15 polegadas, resultando estes maioritários dentro do Grupo.

Existe uma elevada percentagem de computadores com uma resolução abaixo deste nível, utilizando 640x480. Como foi referenciado no capítulo anterior, muitos destes utilizadores, com ecrãs de 10 polegadas, não têm outra hipótese que adaptar-se a esta última resolução. Para todos estes casos, deverão ser tomadas medidas no *design* que permitam que o interface de utilizador da Intranet possa ser degradado adequadamente sem perder ao mesmo tempo os conteúdos essenciais.

Os utilizadores com resoluções de 1024x768 (ou superior) não colocam nenhum tipo de problema especial no que diz respeito ao *design* do interface, dado que as resoluções superiores nunca dificultam a visualização.

∴ 6.1.4. Velocidade dos computadores

A quantidade de recursos que possa consumir a Intranet tem que ser medida em termos relativos ao computador no qual vai funcionar. Assim, um interface de utilizador que faça um uso intensivo de *plugins* ou de *applets* de *java*, poderá eventualmente dar problemas num computador de uma antiguidade média e funcionar de uma forma excelente numa máquina recém fabricada.

A conclusão a que podemos chegar depois de analisar o parque tecnológico dos colaboradores do Banco, é que a futura Intranet deverá minimizar o uso de *plugins* ou *applets* que consumam recursos extra. Isto não quer dizer que não devam existir, senão que sejam utilizados quando seja absolutamente imprescindível.

Alguns exemplos de sistemas a serem evitados podem ser os *applets* que geram gráficos no cliente, os menus dinâmicos através de *applets* ou as animações em *Flash* desnecessárias. No seu lugar, é recomendável utilizar sistemas de gráficos menos complexos (Ex.: *javascript* ou *DHTML*). Outras alternativas podem ser os sistemas de gráficos em servidor, que entregam as imagens montadas.

Um outro aspecto a considerar, e na medida do possível a ser evitado, é que a informação não se apresente em formatos de ficheiros *Office*, pois obriga a instalar um programa que consome facilmente os 25 MB de memória, além dos 75 a 100 MB que o sistema operativo consome.

∴ 6.1.5. Idade dos colaboradores

Há uma grande igualdade entre os diferentes sectores etários. Há uma contínua entrada de novos recursos que se mantêm dentro da organização por longos períodos de tempo, levando a esta distribuição tão homogénea entre sectores etários. Significa isto que a Intranet deve possuir ferramentas que ajudem os novos utilizadores a utilizá-la sem grandes dispêndios em formação de uma forma fácil e *performante*.

∴ 6.1.6. Habilitações dos colaboradores

A grande maioria dos colaboradores possui apenas o Ensino Complementar (11º/12º ano). Considerando que a iniciação em aplicações *web-based* por parte da maioria dos utilizadores em Portugal tem sido feita no seu período escolar, nomeadamente na Universidade, é possível concluir indirectamente que a maioria dos colaboradores do Grupo poderão eventualmente ter algumas dificuldades na adaptação inicial a aplicações *web-based*, sendo desta forma fundamental atingir um alto índice de usabilidade e um especial cuidado com a utilização de "*standards*"

de interacção que possam não ser ainda compreendidos correctamente por esta população alvo.

Podemos igualmente antever algumas diferenças que provavelmente existirão inicialmente nos níveis de adopção da Intranet, e na performance dos colaboradores a interagir com esta. Desta forma poderão ser planeadas acções mais intensivas de formação para a população de utilizadores que tenha mais dificuldades na adopção da nova Intranet.

∴ 6.1.7. Tempo de utilização da Intranet

O tempo de utilização da Intranet tem dois picos principais de colaboradores que acedem e têm tarefas bastante objectivas e rapidamente executadas (menos de dois minutos) e utilizadores que ao deixarem a janela do *browser* da Intranet aberto contabilizam tempos de utilização muito longos mas que não devem ser entendidos como utilização efectiva (mais de 30 minutos). Os outros grupos de tempo de acesso, têm valores muito escassos, mostrando que o grosso da utilização se dá em tarefas simples e de rápida execução, tipicamente acessos ao XLTI e a aplicações e procedimentos previamente em *bookmark*.

∴ 6.1.8. *WorkShop*

A celebração de um *workshop* com pessoas destacadas das diferentes áreas do Banco permitiu-nos conhecer as diferentes sensibilidades, prioridades e mesmo as expectativas que existem face à futura Intranet. Depois de terem sido realizados alguns exercícios, obtivemos interessantes conclusões.

Em primeiro lugar, percebe-se uma clara necessidade de segurança por parte das pessoas, acima dos restantes valores. Este valor deve ter-se em conta, apesar de não se tratar de uma característica inerente ao *design* do conceito, mas a aspectos de infra-estrutura e programação.

Em segundo lugar, podemos ver que os valores que ocupam a parte mais elevada do *ranking*, estão relacionados de uma ou outra forma com a produtividade, ou com a realização dos trabalhos próprios do colaborador. Assim, "economia de

tempo” e “produtividade” ocupam um lugar muito alto. A comunicação, ocupa um lugar secundário mas não por isso menos importante.

Quer a participação quer a descentralização têm sido muito pouco valorizadas. Entende-se portanto, que não existe uma especial sensibilidade por esses aspectos que possam supor repartição de responsabilidades de forma distinta à como é habitualmente feita. Finalmente, a escalabilidade tem sido o valor menos considerado, provavelmente pelo facto de se supor inerente a qualquer desenvolvimento.

❖ 6.2. Fase 2 – Análise

❖ 6.2.1. Perfis de utilizador

Os perfis de utilizador têm como função principal, permitir a gestão de níveis de permissão e função dentro de *workflows* e processos da organização do Banco. Têm ainda como função distinguir os tipos de utilizadores segundo as suas funções, características e necessidades.

Após a análise executada no Banco durante esta fase do projecto, é notória uma pouca relação a nível hierárquico dentro das funcionalidades da Intranet. Embora existam algumas aplicações e processos em que existem relações hierárquicas, a nível de autorizações, verificações, etc, a maioria da informação do Portal Intranet está aberto a todos os utilizadores.

Existem igualmente muitas interacções hierárquicas de aprovação, autorização, etc que estão feitas fora do âmbito do Portal Intranet.

Deste modo e com a desejada “webização” a ser executada no futuro, vão existir muitos processos que serão migrados para o âmbito da Intranet e que terão mais necessidades de interacções hierárquicas.

Deste modo é necessário que a Intranet tenha a possibilidade de possuir um número suficiente de perfis que permitam uma flexibilidade de adjudicar funções e responsabilidades diversas segundo o tipo de utilizador e suas necessidades.

Como foi referido na Fase 1 do projecto, dever-se-á normalizar ao máximo os perfis de utilizador, para que sejam homogéneos através da organização do Banco.

Sendo assim, segundo a análise da actividade que executámos e tendo em conta a futura *webização* concluímos que serão necessários entre 5 a 6 perfis de utilizador, que comportem diferentes capacidades de acesso a funcionalidades e funções em *workflows* dentro da Intranet.

Desse modo para os Serviços Centrais, onde as actividades dos colaboradores são mais heterogéneas, devemos ter perfis que comportem a existência de funcionalidades/permisões para colaboradores inseridos em equipas de trabalho com um esquema organizacional do tipo:

Colaborador -> Chefe de equipa -> Director -> Director Coordenador -> Administrador

Deste modo os perfis dependendo da área onde colaborem podem ter acessos e permissões a processos e aplicações pré-determinadas.

Em relação às Sucursais de Retalho onde as actividades dos colaboradores são mais homogéneas, podemos igualmente ter 5 tipos de perfis num esquema organizacional do tipo:

Assistente -> Gestor Comercial -> Gerente Loja -> Director Coordenador -> Administrador

Neste caso a relação para certas actividades e processos não é directa entre grupos de perfis já que os Gestores Comerciais não intervêm em todos os processos de uma forma linear. Têm no entanto funções bastante distintas e particulares numa Sucursal.

Em relação às variáveis meramente informativas dos perfis, pensamos que segundo a análise executada, não faz sentido, neste momento, pelas necessidades que os utilizadores demonstraram, grandes investimentos em personalizações automáticas de informação. Desse modo o que sim é necessário são formas de os utilizadores por si mesmos terem a capacidade de alguma forma gerirem, e optarem por direccionar para eles, certos tipos de informação.

∴ 6.2.2. Comunicação

Segundo a análise feita nesta fase do projecto a comunicação inerente ao Portal Intranet neste momento sofre de algumas deficiências. A informação é muitas vezes divulgada de uma forma genérica e sem um *'targeting'* suficiente e eficaz. Os utilizadores sentem a necessidade de aceder à informação relevante para as suas necessidades, sem terem necessidade de filtrá-la eles próprios ou de navegar excessivamente na sua procura.

Outro facto relevante que se pode retirar desta fase de análise, é o interesse e a necessidade dos utilizadores em possuírem ferramentas de comunicação que lhes permitam comunicar assincronamente com outros colaboradores com

funções/interesses similares de uma forma em que se maximize a troca de experiências e o armazenamento destas para consultas futuras. Como exemplo deste tipo de ferramentas são os fóruns temáticos, que segundo a análise de utilizadores deverão ser bastante específicos em termos de assunto a discutir. Quanto mais gerais forem os fóruns, mais dificuldade existe na procura e relevância de informação, e existe uma conseqüente baixa no nível de participação. Por outro lado a arquitectura de informação dos fóruns deve permitir que exista um equilíbrio na especificidade dos temas de discussão de forma a existirem áreas onde possam existir maiores sinergias.

∴ 6.2.3. Desenvolvimentos futuros e *webização*

Segundo a análise da actividade dos colaboradores, vários pontos fundamentais ficaram claros.

Para uma grande maioria dos utilizadores existiriam vantagens claras em *webizar* e passar para dentro do ambiente da Intranet todos os processos e ambientes electrónicos que neste momento estão fora, incluindo o Sistema Central.

Concluimos após a análise, que benefícios muito relevantes relacionados com aumento de eficácia, eficiência e produtividade poderão ser conseguidos com uma transição gradual para a integração total de todas as actividades relacionadas com o negócio do Grupo na Intranet, segundo padrões consistentes de interacção e experiência de interacção.

Outro objectivo fundamental apontado por muitos colaboradores seria o de otimizar e melhorar as aplicações, processos, e informação já existente. Ou seja, para os colaboradores, a informação e funcionalidade neste momento existentes na Intranet são valiosas e com grande valor prático, mas devido a um design e interacção inconsistentes, complexos e muitas vezes confuso, tornam a sua utilidade bastante mais diminuta. Desse modo o objectivo a ser alcançado em primeiro lugar seria o de otimizar todos os processos e aplicações neste momento já acessíveis na Intranet.

As Aplicações de apoio ao negócio e de procedimentos foi apresentado como devendo ser uma prioridade em termos de novos desenvolvimentos a contemplar no âmbito da Intranet. Este é um exemplo em que claramente existe o acordo

dentro da organização como um todo, ou seja, desde a fase estratégica com objectivos mais de encontro à organização em si, até às entrevistas individuais em que se recolhem objectivos de utilizador e de colaborador. É um factor comum e agregado de opiniões comuns.

As aplicações e procedimentos de negócio são realmente os factores chave de utilização e de sucesso produtivo directamente relacionados com a Intranet, tendo efeitos muito positivos inclusivamente na satisfação individual dos colaboradores em termos de execução dos seus objectivos de uma forma mais fácil e produtiva. Atinge assim de forma simultânea objectivos de satisfação de trabalho pessoais e aumento de produtividade dos recursos humanos.

∴ 6.2.4. Problemas na utilização da Intranet

Durante toda esta fase do projecto foi clara a existência de problemas sérios na utilização da Intranet. Estes problemas são basicamente de tipo técnico e de concepção estrutural.

Na nossa análise, os problemas mais claros e igualmente com maior grau de impedimento de execução da actividade do colaborador são sem duvida os problemas técnicos, que em maior ou menor escala não oferecem ao colaborador condições mínimas de execução das suas tarefas. A lentidão e a falta de acesso momentânea à Intranet foi observada de forma consistente tanto nos Serviços Centrais como nas Redes de Retalho. Esta lentidão que tem uma componente heterogénea em termos de localização e tempo, é um factor muito importante para o impedimento do sucesso global da Intranet. Com as condições existentes actualmente, os colaboradores do Banco que têm interacções importantes com a Intranet têm muitas vezes que optar por estratégias paralelas de recolha e transmissão de informação, execução de procedimentos, etc.

Este factor igualmente influencia de uma forma significativa a qualidade de atendimento ao cliente e imagem do Grupo como prestador de serviço, pois foi muitas vezes evidente um claro constrangimento dos colaboradores com contacto directo com o cliente, e que não podiam fornecer um serviço atempado e de qualidade devido à lentidão, ou falta da Intranet como ferramenta muitas vezes fundamental para cumprir a sua tarefa.

Existem igualmente problemas de concepção estrutural, muitos deles já abordados na fase estratégica do projecto e que nesta fase de análise se vieram a confirmar,

como arquitectura de informação deficiente, capacidades de pesquisa quase inexistentes, pouca correlação e contextualização de informação, inconsistência de interfaces e dificuldades de adaptação/aprendizagem a novas funcionalidades.

:: 6.2.5. Actualização da informação

Como foi abordado na fase estratégica, a actualização da informação juntamente com uma arquitectura de informação eficaz, é fundamental para o sucesso da Intranet como um todo.

A publicação de informação dentro do Grupo Bancário deve ter em atenção este facto de modo que a Intranet seja sempre o repositório global e mais actualizado de todo o tipo de informação, em especial da informação com alto grau de mudança como preços, características de produtos, etc.

Este facto é fundamental para incutir no utilizador confiança no sistema, e para que cognitivamente o passe a considerar como ponto central de acesso à informação, e gradualmente se diminuam processos paralelos tanto electrónicos como não electrónicos de acesso e tratamento de informação.

Desse modo o nível de utilização e eficiência da Intranet pode ser aumentado significativamente se existir uma política concreta de publicação de conteúdos dentro do Grupo que incorpore como ponto central a Intranet.

:: 6.2.6. Procura de informação

A procura de informação é fundamental na Intranet do Banco e até este momento é uma das funcionalidades mais descuradas. A nossa análise mostra claramente uma necessidade por parte dos utilizadores neste âmbito.

A Intranet do Banco por inerência vai ser sempre um repositório imenso de informação e a recolha desta de uma forma rápida e eficaz é fundamental para o sucesso global da Intranet. Para uma utilização eficaz e para englobar os dois tipos principais de estratégia cognitiva de recolha de informação pelos utilizadores (navegando ou procurando), é necessário não só uma arquitectura de informação eficaz, mas também ferramentas de pesquisa com potencialidades suficientes para executar buscas eficientes.

Para que esta estratégia de pesquisa funcione eficazmente, é igualmente necessário que esta característica esteja ligada com a publicação de informação e documentos que terá de fornecer informação ao sistema (ex: categorizações, palavras-chave, etc) para que permita um funcionamento eficaz das ferramentas de pesquisa.

A melhoria de funcionalidades de pesquisa foi provavelmente o item mais referido pelos colaboradores analisados como carente de melhorias significativas e urgentes.

Capítulo 7 :: Conclusão

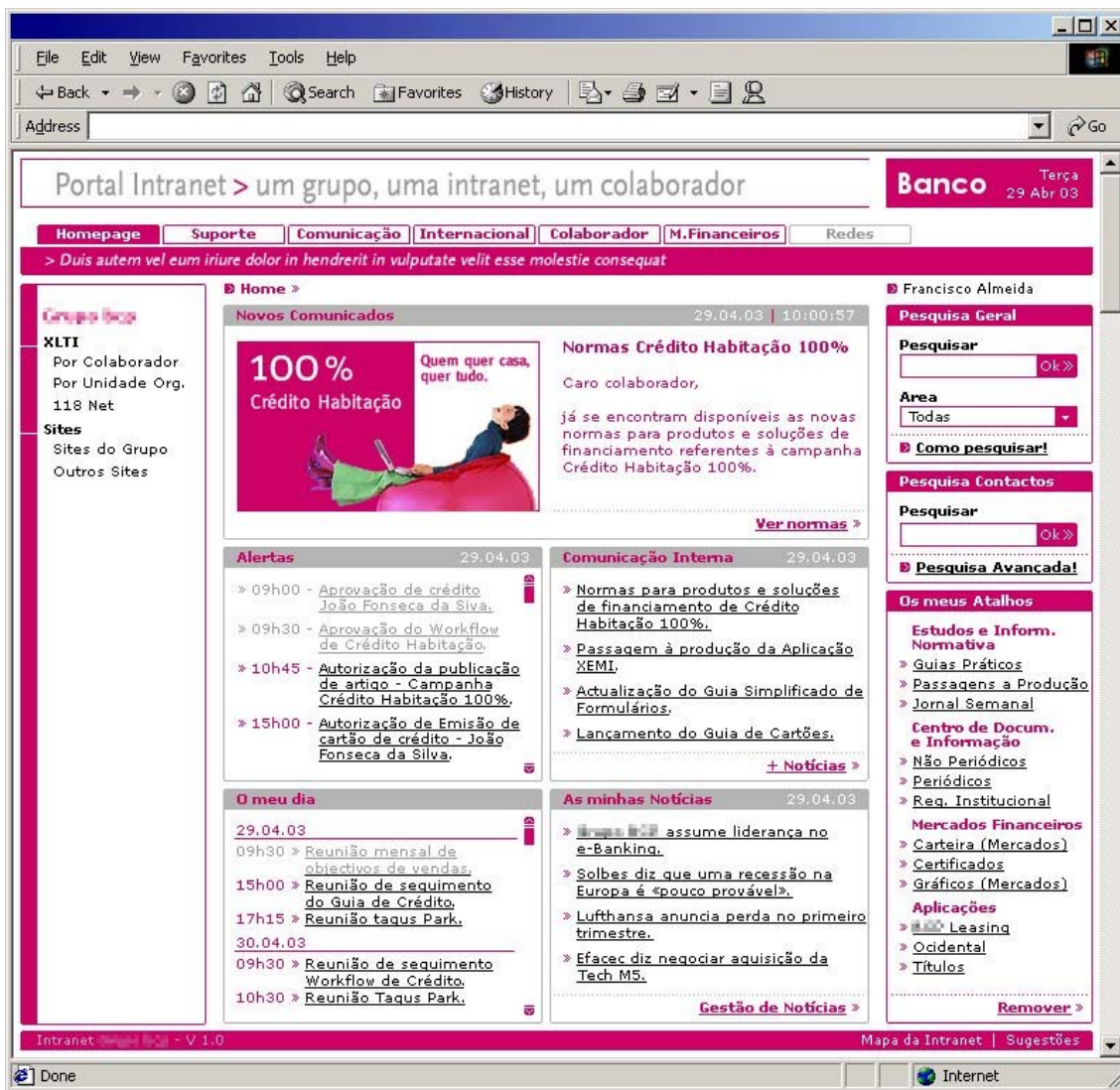
A concepção desta nova ferramenta de trabalho irá trazer significantes melhorias na actividade diária dos colaboradores do Grupo Bancário. Neste sentido, a nova Intranet será uma aplicação fundamental tanto para o funcionamento do banco, como para a normal e eficiente actividade dos seus colaboradores.

A nível dos objectivos do Banco, a Intranet irá incrementar a produtividade do colaborador, não só permitindo uma redução do tempo de execução de tarefas mas também otimizar a qualidade das mesmas. Por outro lado, irá haver uma maior controle da segurança da informação, sendo fundamental que exista um especial cuidado com a restrição do acesso e privacidade. A Intranet irá agilizar a comunicação dos empregados, não só potencializando a comunicação mas também dispondo de ferramentas de comunicação que permitam gerir a comunicação de forma efectiva. Finalmente ela irá assegurar a participação real dos colaboradores, como repositório comum, em se será incrementada a migração de aplicações para os meios digitais (de alta participação dos utilizadores no acesso e na publicação de conteúdos).

A nível dos objectivos dos utilizadores, a futura Intranet irá fornecer um fácil e rápido acesso aos seus conteúdos, sendo primordial a questão da "*findability*" para o êxito da experiência do colaborador dentro do Grupo Bancário. Será uma experiência única de interacção, permitindo uma homogeneização na navegação lógica das aplicações e formulários que optimize a produtividade do seu uso, potencializando ainda as sinergias na iniciação de novos utilizadores, através de uma interacção homem-interface eficaz e concebida segundo as necessidades dos utilizadores. Irá funcionar como o único repositório para o colaborador, assegurando acesso a todas as aplicações e conteúdos do Grupo diminuindo a existência de processos paralelos à Intranet de acesso e tratamento de dados. Finalmente, existirão aplicações de apoio ao negócio, permitindo uma integração de procedimentos e conteúdos contextualizados que potencializem o acesso ao conhecimento necessário para segurar uma rápida, cómoda e atempada tomada de decisão dos colaboradores.

A junção de todas estas variáveis permitiu conceber um conceito de Intranet centrado na actividade real dos seus utilizadores, visando ao mesmo tempo aspectos como a segurança, actualização, crescimento, escalabilidade, mobilidade, etc.

Assim, o produto final desenvolvido pela IconMedialab tendo em conta os factores dinâmicos acima mencionados teve como resultado este novo conceito: uma aplicação mais *user-friendly* centrada na actividade real da empresa:



[Figura 35] - Conceito final da Intranet do Grupo Bancário.

A nova Intranet pode resumir-se a uma frase: “Um grupo, uma intranet, um colaborador” dando a sensação de ser um sistema mais personalizado e mais virado para as pessoas e para o seu contexto de trabalho, tendo ao mesmo tempo presente a união de todas as pessoas que trabalham no Grupo.

Em termos comparativos, e com o objectivo de salientar as melhorias realizadas na nova Intranet, damos um exemplo da página de entrada da antiga versão da Intranet do Grupo Bancário:



[Figura 36] - Conceito anterior da Intranet do Grupo Bancário.

A Intranet deve ser uma aplicação que oriente os trabalhadores no seu dia-a-dia (páginas amarelas), que seja uma fonte de informação actualizada (biblioteca) e ao mesmo tempo uma ferramenta eficaz de trabalho (caixa de ferramentas) para os colaboradores dentro do Grupo. Resumindo, um instrumento de trabalho à disposição do colaborador.

:: Bibliografia utilizada e sites visitados

[Livros]

- ▲ Banelind, Dennis. 2001. *"Intranet – From Bulletin Board to Knowledge Source"*. Breakfast Seminar in Stockholm. IconMedialab.
- ▲ Drefvelin, Carl. 2003. *"Intranet References"*. IconMedialab Oslo.
- ▲ Horgan, Tim. 2001. *"Developing your Intranet Strategy and Plan"*. CIO Magazine. 2001. CXO Media Inc.
- ▲ Nielsen, Jakob; Goodwin, Candice; Coyne, Kara. 2001. *"Ten Best Intranets of 2001"*. November 2001. Nielsen Norman Group.
- ▲ Rosenfeld, Louis; Morville, Peter. 1998. *"Information Architecture for the World Wide Web"*. February 1998. O'Reilly & Associates. ISBN 1-56592-282-4

[Sites]

- ▲ Strona Domowa IQS and Quant Group. *"Research Techniques"*. (<http://www.iqs-quant.com.pl/welcome.html>)
- ▲ Waldal, Leanne et all. 2001. *"OTIVO – Just Pound On The Thing: Nuts And Bolts Of User Testing"*. Seybold, San Francisco. September 28, 2001 (http://www.otivo.com/projects/seybold/html_version/)

>> ANEXOS

>> ANEXO I:
Questionário On-Line

Questionário Intranet

1 3

Dados Pessoais:

Idade: 25-29

Rede: Agência BII

Sexo: Masculino

Função:

■ Intranet: São todos os conteúdos, aplicações e sítios electrónicos acessíveis via Portal Corporativo que seja do âmbito do e não esteja disponíveis a clientes.

1 Quantas vezes em média utiliza a Intranet por semana ? 1 vez 2/3 vezes Todos os dias**2** Quantas vezes em média utiliza a Intranet por dia ? 1 vez 2/3 vezes 4 vezes ou mais**3** Em média quanto tempo dura cada utilização da Intranet ? < 2 minutos 2 a 5 minutos 5 a 10 minutos > 10 minutos**4** Quais as áreas que utiliza com mais frequência na Intranet ? 1ª Pagina / Homepage XLTi Normas CDI Sites Aplicações Pessoas Seguros Colaboradores Mercados Financeiros Ipaq Outras **5** Quais as áreas que para si são mais importantes na Intranet para a sua actividade no ? 1ª Pagina / Homepage XLTi Normas CDI Sites Aplicações Pessoas Seguros Colaboradores Mercados Financeiros Ipaq Outras

1 3

Continuar

6 Na sua actividade diária quais as áreas da intranet que são menos relevantes ?

- 1ª Pagina / Homepage
- XLTI
- Normas
- CDI
- Sites
- Aplicações
- Pessoas
- Seguros Colaboradores
- Mercados Financeiros
- Ipaq
- Outras

7 No futuro que áreas da intranet gostaria que fossem mais desenvolvidas ?

- 1ª Pagina / Homepage
- XLTI
- Normas
- CDI
- Sites
- Aplicações
- Pessoas
- Normas
- CDI
- Sites
- Aplicações
- Pessoas
- Seguros Colaboradores
- Mercados Financeiros
- Ipaq
- Outras

8 Que aplicações de apoio ao negócio são mais importantes, para si, na Intranet actual ?

9 No futuro que novas funcionalidades/aplicações seriam importantes para si ?

10 Que importância dá à intranet nas suas actividades diárias ?

< Irrelevante 1 2 3 4 5 6 Muito Importante >

11 A importância da Intranet na sua actividade poderia ser aumentada se integrasse melhorias ao nível das funcionalidades. b) E da forma como são apresentadas ?

- Sim Não Não sei/Não responde
b) Sim Não Não sei/Não responde

12 Seria importante para si que a Intranet tivesse uma identidade visual coerente com a rede comercial/área onde colabora (ex: Agência, Ferreira, etc) ?

- Sim Não Não sei/Não responde

13 Nas suas recolhas de informação no decurso da sua actividade, utiliza apenas a Intranet ou tem outras fontes de informação Online ?

- Sim Quais ? :
 Não
 Não sei/Não responde

Questionário Intranet

3 3

14 Utiliza outras fontes de informação não electrónicas ?

 Sim Não Não sei/Não responde
15 Acha importante que na Intranet existam ferramentas de comunicação que permitam contactar outros colaboradores do . (ex: foruns temáticos, foruns sobre venda de produtos em lançamento, comunicação directa entre colaboradores, etc) ?
 Sim Não Não sei/Não responde

16 É importante haver ferramentas de ajuda à utilização da Intranet, bem como à divulgação de novas funcionalidades ? b) Usaria ferramentas desse tipo ?

 Sim Não Não sei/Não responde
 b) Sim Não Não sei/Não responde

17 Seria útil ter a capacidade de personalizar/customizar a sua página de entrada da Intranet ?

 Sim Não Não sei/Não responde
18 Tem a necessidade neste momento de aceder a funcionalidades da Intranet de uma forma móvel ?
Ex: PDA (Agenda Electrónica), Telemóvel, etc
 Sim Não Não sei/Não responde
19 Na Intranet, que importância teria para si a existência de conteúdos não profissionais no âmbito do  ?
 Irrelevante 1 2 3 4 5 6 Muito importante >

20 É fácil encontrar informação sobre os cursos de e-learning no Portal/Intranet ?

 Não concordo 1 2 3 4 5 6 Concordo plenamente >

21 É fácil fazer a inscrição para os cursos ?

 Não concordo 1 2 3 4 5 6 Concordo plenamente >

22 O tempo de resposta entre o pedido e o acesso é aceitável ?

 Não concordo 1 2 3 4 5 6 Concordo plenamente >

23 O meio envolvente prejudica a realização do curso ?

 Não concordo 1 2 3 4 5 6 Concordo plenamente >

24 Voltaria a inscrever-se num curso via e-learning ?

 Sim Não Não sei/Não responde
25 Se a futura Intranet fosse um objecto, qual seria ?
(Esleja os três mais adequados, por ordem de prioridade)

■ Um centro comercial

■ Uma caixa de ferramentas

■ Um canivete suíço

■ Um televisor

■ As Páginas Amarelas

■ Um jornal

■ Uma biblioteca

■ Um edificio de escritórios

■ Um arquivador de documentos

■ Um arquivador de documentos

1ª Opção

2ª Opção

3ª Opção

Escolha

Escolha

Escolha

3 3

Enviar

Voltar

Muito Obrigado pelo seu tempo e pela sua colaboração!

Fechar

>> ANEXO II:
Entrevistas Individuais

1. Objectivo da entrevista:

- Bom dia/boa tarde, fazemos parte da empresa IconMedialab e estamos neste momento a colaborar com o Grupo Bancário num projecto de reconcepção da Intranet.
- Esta Entrevista está inserida nesse projecto de redesign da Intranet do Grupo Bancário. O objectivo principal de estarmos a falar consigo é o de compreendermos mais concretamente o que se passa diariamente com a diversidade de colaboradores do Banco na sua interacção diária com a Intranet para a concebermos com essa mesma actividade em vista.
- A Entrevista demorará entre 30 a 45 minutos.

Objectivos Específicos:

- Analisar a interacção dos colaboradores do Banco com a Intranet;
- Perceber a actividade dos colaboradores do banco em interacção com a Intranet;
- Compreender as suas necessidades informacionais e aplicacionais nessa mesma actividade, bem como as estratégias de uso;
- Recolher variáveis que ajudem à definição dos perfis de utilizador para a Intranet do Banco.

2. Definição do Utilizador:

2.1 - Sexo:

2.2 - Rede:

2.3 - Departamento/área:

2.4 - Função:

2.5 - Poderia em termos sintéticos resumir a função do seu Departamento/área no Grupo Bancário?

2.5.1 - Como se enquadra a sua função nesse âmbito? Poderia resumir-nos sinteticamente as suas funções, a sua actividade diária e principais responsabilidades/tarefas?

2.6 - Em termos hierárquicos como se enquadra no Grupo Bancário? Ou seja, quantos colaboradores tem por responsabilidade, e quem é o seu superior hierárquico?

3. Opinião / Actividade na Intranet Actual:

3.1 - A Intranet é importante para si no seu dia a dia laboral? Porquê?

3.2 - Com que frequência a utiliza?

3.3 - Que áreas da Intranet utiliza com mais frequência, ou que para si são mais importantes na sua actividade? ****Sugerir ao colaborador que ao mesmo tempo que responde a esta pergunta interaja com a Intranet no sentido de nos mostrar especificamente do que está a falar!***

3.4 - Tendo em conta essas áreas mais importantes para si, que outras gostaria de ver mais desenvolvidas? Que outras áreas pensa que poderiam ser mais importantes para si, se tivessem mais ou melhores funcionalidades? Porquê?

3.5 - Que problemas habitualmente tem para aceder à Intranet? Ex: Demasiado confusa, demasiado lenta, nem sempre tenho acesso a computador, etc.

3.6 - Em que medida as relações hierárquicas são integradas na sua interacção com a Intranet?

Ex: Necessita de conceder autorizações de acesso a informação/publicação de conteúdo a algum dos seus subordinados / Necessita de pedir autorização de acesso a informação/publicação de conteúdo ao seu superior hierárquico?

3.7 - É-lhe fácil encontrar a informação que necessita na Intranet?

3.7.1 - Acha que na Intranet consegue encontrar toda a informação que necessita para a sua actividade diária? Porquê?

3.8 - Além da Intranet que outras fontes de informação em formato electrónico utiliza com regularidade?

3.9 - E em formato não electrónico? Que processos/informação tem que executar frequentemente, porque ou não estão na Intranet ou estão deficientemente contemplados? Porquê, Como, Quando?

4. Opinião / Actividade na Intranet Futura:

4.1 - Que mais funções gostaria de ver desenvolvidas no futuro na Intranet? Que aplicações/procedimentos a ser integrados na Intranet, acha que seriam importantes para a sua actividade? Ex: Simuladores, Procedimentos, ferramentas de ajuda à decisão, etc.

****Não esquecer aplicações/procedimentos que possam já existir mas que não cumpram com as exigências dos utilizadores.***

4.2 - Para se comunicar com os outros colaboradores (tanto superiores como inferiores hierarquicamente) que meio utiliza mais On-line ou Off-line?

4.2.1 - Em termos de comunicação On-line qual a que utiliza mais? Ex: Email, Messengers, Fóruns, etc.

4.2.2 - Que importância tem esta comunicação electrónica na sua actividade diária?

4.2.3 - De que forma pensa que a Intranet poderia auxiliar a sua comunicação com outros colaboradores? Ou será que essa comunicação é já suficiente e eficiente? Ex: Fóruns temáticos, com temas relacionados com a sua actividade, sinergias inter grupo, etc.

4.3 - Em termos de personalização/customização, acha que seria útil para si que a Intranet possuísse essas capacidades?

4.4 - Em que medida seria útil para si personalizar/customizar a Intranet? Em termos imediatos que funções/informação gostaria de customizar?

4.5 - Gostaria de ter informação personalizada segundo o seu perfil de utilizador?
Ex: Segundo a sua área/rede no Grupo Bancário e função dentro desta.

4.6 - Seria útil para si ter funções dentro da própria Intranet que o ajudassem a integrar em novas funcionalidades que esta venha a ter? Tipo ferramentas de formação/tutorial? Ou preferia ter uma formação pessoalmente dirigida?

4.7 - Acha importante que a Intranet no futuro tenha um design relacionado com a área/rede onde colabora? Porquê?

4.8 - Acha que no futuro teria necessidade de aceder à Intranet fora do seu posto de trabalho em termos móveis? Ex: telemóvel, PDA (Agenda Electrónica), etc?
Em que termos necessitaria? Que funções e em que condições?

Muito Obrigado pela sua colaboração!

A informação que nos forneceu foi extremamente valiosa!