



Universidade de Brasília – UnB

Faculdade de Economia, Administração, Ciências Contábeis e Atuariais e Ciência da
Informação e Documentação – FACE

Programa de Pós Graduação em Administração - PPGA

Clarimar Almeida Valle

Maria José Moreira Serra

Usabilidade da *Intranet* como instrumento de comunicação interna:

o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

Brasília-DF
2006

Clarimar Almeida Valle
Maria José Moreira Serra

Usabilidade da Intranet como instrumento de comunicação interna:
o caso da Biblioteca Central da Universidade de Brasília

Monografia apresentado à Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Ciência da Informação e Documentação (FACE), da Universidade de Brasília, como requisito parcial à obtenção do grau de Especialistas em Desenvolvimento Gerencial.

Orientadora: Prof. Dra. Sueli Angélica do Amaral

Brasília – DF
2006

Lista de figuras

Figura 1 Processo de comunicação	6
Figura 2 Tipos de marketing em setores de serviços	17
Figura 3 Estrutura de usabilidade	20
Figura 4: Página principal da <i>internet</i> da Biblioteca Central	27
Figura 5: Página de acesso à <i>intranet</i> da Biblioteca Central	27
Figura 6: Página principal da <i>intranet</i> da Biblioteca Central	28
Figura 7: Módulos da <i>intranet</i> da Biblioteca Central	29
Figura 8: Almoxarifado: pedido interno de material	29
Figura 9: Aniversariantes	30
Figura 10: Circulares	30
Figura 11: Circulares: apresentação de uma circular	31
Figura 12: Classificados	31
Figura 13: Classificados: inserir informação	32
Figura 14: Informativo social	32
Figura 15: Ordem de Serviço	33
Figura 16: Perfil de usuário	33
Figura 17: Perfil de usuário: alterar dados	34
Figura 18: Plantão	34
Figura 19: Projetos	35
Figura 20: Projetos: exibição de projeto	35
Figura 21: Sistema de Cabinas	36
Figura 22: Sistema de Cabinas via Sistema Pergamum	36
Figura 23: Tutoriais	37
Figura 24: Tutoriais: como inserir, editar e excluir um classificado	37

Lista de tabelas

Tabela 1: Qual o grau de importância do uso da <i>intranet</i> como ferramenta de comunicação interna	49
Tabela 2: Qual o grau de importância do uso da <i>Intranet</i> como ferramenta de trabalho	49
Tabela 3: O uso da <i>Intranet</i> gera satisfação no trabalho	50
Tabela 4: o uso da <i>Intranet</i> aumenta a eficiência no desempenho das atividades	50
Tabela 5: O que você acessa na <i>intranet</i> da BCE	51
Tabela 6: Problemas de navegação	54
Tabela 7: Estrutura	55
Tabela 8: Estrutura: segunda parte	56

Lista de gráficos

Gráfico 1: Categoria funcional dos servidores da Biblioteca	39
Gráfico 2: Perfil dos servidores quanto ao gênero	40
Gráfico 3: Gênero em relação à faixa etária	40
Gráfico 4: Faixa etária dos servidores com relação trabalhista com a UnB	41
Gráfico 5 : Categoria funcional versus faixa etária	42
Gráfico 6: Escolaridade dos servidores da BCE	42
Gráfico 7: Frequência de uso do computador	43
Gráfico 8: Frequência de uso do computador em relação à idade	44
Gráfico 9: Local de uso do computador	44
Gráfico 10: Conhecimento da <i>intranet</i> pelos servidores da BCE	45
Gráfico 11: Frequência de uso da <i>intranet</i>	45
Gráfico 12: Frequência de uso da <i>intranet</i> em relação a idade	46
Gráfico 13: Frequência de uso da <i>intranet</i> relacionado à relação de trabalho com a UnB	47
Gráfico 14: Treinamento para uso da <i>intranet</i>	48
Gráfico 15: Perfil de usuário para acesso a <i>intranet</i>	52
Gráfico 16: Gostaria de possuir perfil que incluía informação	53
Gráfico 17: Facilidade de navegação na <i>intranet</i>	54
Gráfico 18: Sugestões dos servidores para a <i>intranet</i>	57

Anexos

Anexo A: Questionário 1	
Anexo B: Questionário 2	
Anexo C: Relação dos títulos dos servidores	
Anexo D: Sugestões dos servidores para a <i>intranet</i>	
Anexo E: Levantamento de microcomputadores	

SUMÁRIO

1. Introdução	1
1.1 O problema de pesquisa	2
1.2 Objetivos	2
1.3 Justificativas	2
2. Referencial teórico	4
2.1 Comunicação interna	5
2.2 Satisfação no trabalho e comunicação Interna	8
2.3 <i>Intranet</i> como veículo de comunicação interna	11
2.4 Usabilidade da <i>intranet</i>	18
3. Metodologia	21
3.1 Universo do estudo	22
3.2 Pesquisa censitária	22
3.3 Coleta de dados	23
3.4 A <i>intranet</i> da Biblioteca Central da Universidade de Brasília	24
3.4.1 Histórico	24
3.4.2 Página principal e módulos informacionais da <i>intranet</i> da Biblioteca Central	26
3.4.3 Categorias de usuários da <i>intranet</i>	37
3.4.4 Análise dos dados	38
3.4.4.1 Perfil dos servidores da BCE	39
3.4.4.2 Familiaridade com a tecnologia e uso da <i>intranet</i> da BCE	43
3.4.4.3 <i>Intranet</i> da BCE: importância e usabilidade	49
3.4.4.3.1 Importância da intranet como ferramenta de trabalho e	49

comunicação interna	
3.4.4.3.2 estrutura da <i>intranet</i>	53
4. Conclusão	58
Referências	

RESUMO

Este trabalho estuda a *intranet* da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB). O objetivo foi verificar se a *intranet* da BCE possui os requisitos de usabilidade para servir como instrumento de comunicação interna entre a administração da Biblioteca e seus servidores enquanto clientes da BCE. Para contextualizar o ambiente da pesquisa foi realizado resgate histórico sobre a criação da Internet e da *intranet* da Biblioteca Central, recorrendo-se à técnica de análise documental. Buscou-se caracterizar o perfil do servidor usuário, sua relação com as tecnologias e o uso de computador; e o uso da *intranet*, identificando-se as dificuldades encontradas em relação ao uso da *intranet* na BCE.

A pesquisa foi limitada aos servidores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília, visando a coleta de dados por meio de questionário buscando verificar a satisfação de uso, a navegabilidade, o conteúdo e o visual gráfico do website da página de *intranet* na URL <http://www.bce.unb.br>.

PALAVRAS-CHAVE: Bibliotecas universitárias. Comunicação interna. Usabilidade. Intranet.

1 INTRODUÇÃO

A divulgação de procedimentos e normas para manter o servidor informado sobre tudo que acontece na Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB), era feita de forma manual, distribuindo-se cópias de circulares e de memorandos aos servidores e afixando-as em quadro de avisos. Com o objetivo de modernizar estes procedimentos, em 2005, a *intranet* foi disponibilizada para os servidores de forma a ser o principal canal de comunicação interna da BCE.

A rede interna da BCE só pode ser acessada por servidores da própria Biblioteca, mediante uso de senha. Foi projetada dando autonomia para que os servidores publiquem e gerenciem as informações. Estas atividades quando não ficam restritas somente à equipe da área de tecnologia da informação o tempo de publicação pode ser reduzido consideravelmente.

As aplicações de uso da *intranet* são quase ilimitadas. Pode-se publicar informações e melhorar a comunicação interna da instituição, centralizando-se as informações; divulgar normas e procedimentos de serviço; aplicar tutoriais para treinamento e aprendizagem do servidor; desenvolver ferramentas para o trabalho cooperativo; oferecer suporte aos clientes-servidores. A *intranet* é ainda um meio eficaz para o marketing interno.

Esta pesquisa partiu de uma indagação constante da direção da BCE sobre o uso desse novo serviço pelos servidores. É preciso verificar, se a página na *intranet* está atendendo ao objetivo proposto, se atende aos interesses dos servidores enquanto clientes internos da BCE e se possui os requisitos de usabilidade para servir como instrumento de comunicação interna.

A usabilidade é a facilidade de uso de um produto - no nosso caso a *intranet* da BCE, por parte do usuário, atendendo suas necessidades. O estudo de usabilidade é indispensável para garantir a eficiência, a eficácia e a satisfação no processo de comunicação com os servidores.

Para este estudo, foi realizado levantamento na literatura sobre a usabilidade e critérios de avaliação de *intranet*, descrição do ambiente de pesquisa por meio de coleta de dados em documentos internos e observação direta do *site* da *intranet* e pesquisa por meio de questionário aos servidores vinculados a BCE/UnB, buscando verificar a

satisfação de uso, a navegabilidade, o conteúdo e o visual gráfico do *website* da página de *intranet* na URL <http://www.bce.unb.br>.

1.1 O problema de pesquisa

A *intranet* da Biblioteca Central da Universidade de Brasília possui os requisitos de usabilidade para servir como instrumento de comunicação interna?

1.2 Objetivos

O objetivo geral da pesquisa é verificar o *site* da *intranet* da BCE em relação a sua usabilidade como instrumento de comunicação interna entre os servidores da Biblioteca.

Os objetivos específicos são:

- Identificar o perfil dos servidores da BCE
- Caracterizar o uso da *intranet* como instrumento de comunicação interna entre os servidores.
- Identificar as dificuldades encontradas pelos servidores em relação ao da *intranet* da BCE.

1.3 Justificativas

A comunicação interna da Biblioteca Central é feita por meio de circulares distribuídas aos gerentes e aos demais servidores, por cartazes, afixados em quadro de aviso em local visível e de alta frequência de passagem dos servidores. Do mesmo modo, a escala de plantão, para manter a BCE funcionando nos finais de semana e feriados, é colocada à disposição dos servidores.

Este sistema antiquado é falho e não raras vezes os servidores alegam desconhecimento de normas ou avisos publicados.

A direção da BCE, preocupada em melhorar a eficiência da divulgação de procedimentos e normas para manter o servidor informado sobre tudo que acontece na organização, solicitou ao Núcleo de Informática e Tecnologia da Biblioteca providências para a criação de uma rede interna que possibilitasse a disseminação rápida e eficiente de informações na comunicação interna entre a administração e os servidores da BCE.

Em 2005, a *intranet* foi disponibilizada aos servidores da BCE. Este meio de comunicação interna foi projetado de forma a dar autonomia para que os servidores pudessem publicar e gerenciar as informações sem depender dos responsáveis em tecnologia da informação, reduzindo consideravelmente o tempo de publicação. Estruturada em itens, permite a inclusão de notícias, eventos sociais e classificados, bem como de comunicações administrativas, internas ou externas, estas restritas às chefias.

Desde a implantação da *intranet*, na Biblioteca Central, nenhum estudo sobre a usabilidade e satisfação do uso foi levado a efeito. Entretanto, o estudo de usabilidade é necessário para se detectar os problemas de interface, verificar como as pessoas estão usando o produto e/ou se conseguem ou não usá-lo para implementar soluções e garantir a eficiência, a eficácia e a satisfação no processo de comunicação interna da instituição.

São poucos os estudos sistematizados sobre usabilidade de *intranet*, principalmente, por se tratar de uma rede restrita, interna de uma instituição (DYSON; COLEMAN; GILBERT, 1999; NIELSEN, 2000 ; PILLA; SAVI, 2002; PINTO ; CARVALHO, 19?; RODRIGUES FILHO, 2000; ROWLEY, 2002; SILVA, K.,2001). Sobre a Internet várias pesquisas já foram levadas a efeito, sobretudo pelo Departamento de Ciência da Informação e Documentação (CID) da UnB que, sistematicamente, realiza pesquisas sobre o *Website* da Biblioteca Central.

A Biblioteca Central da Universidade de Brasília, órgão público federal, tem a obrigação de melhorar sua atuação e contribuir de forma eficaz com a difusão da informação seja ela externa ou interna.

Este trabalho pretendeu analisar e compreender um fenômeno particular que está ocorrendo na Biblioteca Central, contribuir para um diagnóstico dos pontos fracos e dos pontos positivos da *intranet* da BCE e, conseqüentemente, propiciar a melhoria da sua atuação junto aos servidores que a utilizam.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Pesquisas demonstram que servidores não informados sobre as políticas administrativas é fator causador de insatisfação no trabalho (HASTENREITER FILHO ; QUINTELLA, 1999; VANTI, 1999; ESTEFANO, 1996; SANCHES, 1996).

Diversos estudos mostram que a *intranet* é uma solução valiosa para as organizações (HOMMERDING; VERGUEIRO, 2004; BREMMER; IASI; SERVATI, 1998) e a biblioteca com o seu papel de disseminadora da informação, encontrou nesta nova tecnologia um serviço de grande importância para desenvolvimento e divulgação dos trabalhos desenvolvidos entre os seus servidores.

De acordo com Cândido e Araújo (2003), as características do atual ambiente de gestão trazem a necessidade das organizações serem cada vez mais adaptáveis, flexíveis e ágeis. É necessário que suas estruturas e processos sejam permanentemente reavaliados, reestruturados e revitalizados. As tecnologias de informação, como os sistemas para acesso, busca, tratamento, utilização e disseminação de informações, funcionam como um mecanismo de suporte para implementação de novos modelos e abordagens de gestão.

Para Hommerding e Vergueiro (2004) é evidente que o profissional da Informação não é o único elemento adequado para definir a publicação e o compartilhamento de documentos, mas, o profissional pode assumir esta responsabilidade. Na metodologia da Gestão do Conhecimento, deve estar prevista a figura dos gerentes de conteúdo, que deve ser uma pessoa técnica ou com nível gerencial e de diretoria, que autoriza a publicação das informações via *intranet*, bem como o estabelecimento de políticas internas quanto à publicação de informações (HOMMERDING; VERGUEIRO, 2004).

Na implementação da *intranet* na BCE, podem ocorrer mudanças estratégicas no modo de repassar a informação para os servidores. A literatura indica que além dos aspectos da *intranet* como veículo de comunicação interna e os critérios de usabilidade, outros aspectos são considerados inter-relacionados e devem ser abordado, tais, como a satisfação no trabalho relacionada à comunicação interna e o endomarketing.

Nos tópicos a seguir são apresentados os aspectos considerados relevantes para embasamento teórico da pesquisa.

2.1 Comunicação interna

Segundo Chiavenato (1994a, p.122), “comunicação é o processo de transmissão de uma informação de uma pessoa para a outra, sendo então compartilhada por ambas”.

Para Santos (2003, p.2) , comunicação é o “processo social básico de interação entre partes, onde o pensamento é transmitido por qualquer canal, o fluxo de informação é permanente e intercambiável em diversas situações sociais e a informação é compreendida por quem a recebe”.

Infere-se dessas definições que para a comunicação ocorrer é necessário pelo menos duas pessoas no processo de comunicação e que esta deve ser bidirecional. As organizações, de uma forma geral, precisam perceber que não adianta adquirir equipamentos se não houver funcionários devidamente preparados e motivados para operá-los, ou seja, o cliente interno tornou-se o ponto chave para a sobrevivência das instituições.

A comunicação é uma prioridade estratégica para a empresa. Nas organizações mais bem sucedidas do mundo, a comunicação recebe a máxima prioridade (CHIAVENATO,1994a). Segundo Chiavenato (1994a), para se compreender adequadamente o conceito de comunicação, o primeiro passo é entendermos outros dois conceitos: o de dados e o de informação.

Dado é um registro ou anotação a respeito de um determinado evento ou ocorrência. Um banco de dados, por exemplo, é um meio de acumular e armazenar conjunto de dados para serem posteriormente combinados e processados. Os dados em si são destituídos de sentido ou significados, pois na realidade, são grupos de símbolos não-aleatórios, representando quantidades, ações, coisas etc (CHIAVENATO, 1994a).

Quando um conjunto de dados possui um significado (um conjunto de números ao formar uma data, ou um conjunto de letras ao formar uma frase), tem-se uma informação.

Informação é um conjunto de dados com um determinado significado. O significado reduz a incerteza a respeito de algo ou aumenta o conhecimento a respeito de algo. Seja do ponto de vista popular como do ponto de vista científico, o conceito de informação envolve um processo de redução de incerteza. Na linguagem popular, a idéia

de informação está ligada a de novidade e de utilidade, pois a informação é do conhecimento disponível para uso imediato e que permite orientar a ação, ao reduzir a margem de incerteza que cerca as decisões cotidianas. À medida que a sociedade se torna mais avançada e complexa, cresce proporcionalmente a importância da disponibilidade da informação ampla e variada (CHIAVENATO, 1994a).

Do ponto de vista científico, segundo Kuze (2003), a informação é tudo aquilo que efetua um trabalho lógico sobre a orientação da pessoa em relação ao mundo que a cerca. A informação permite uma certa organização do comportamento da pessoa em seu relacionamento com o ambiente externo que a envolve. Neste sentido, a informação é obtida pelo órgão sensorial por meio de um mecanismo denominado percepção e encaminhada através do sistema nervoso ao cérebro humano onde é devidamente processada.

Chiavenato (1994a; 1994b) afirma que a comunicação se processa por meio de cinco elementos: emissor ou fonte; transmissor ou codificador; canal; receptor ou decodificador; destino. Sendo o emissor ou fonte, a pessoa ou o processo que emite a mensagem; o transmissor ou codificador, o equipamento que liga a fonte ao canal, isto é, que codifica a mensagem emitida; o canal, a parte do sistema referente ao transporte de alguma fonte de mensagem entre pontos fisicamente distantes; o receptor ou decodificador, o equipamento situado entre o canal e o destino, que decodifica a mensagem para o destino; e, o destino, pessoa ou processo para o qual a mensagem é enviada. Externo ao processo, mas influente na comunicação, há o ruído que provoca uma interferência estranha à mensagem tornando a comunicação ineficaz, pois tende a deturpar, a distorcer e a alterar, de maneira imprevisível, a mensagem transmitida (figura1).

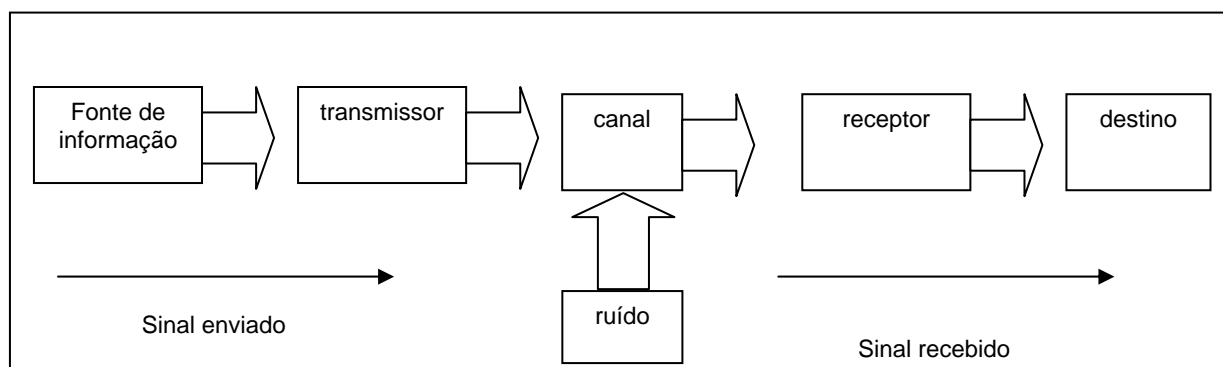


Figura 1: Processo da comunicação.

Fonte: Adap. de Chiavenato, I. Recursos humanos na empresa, 1994, p.11

Para que haja comunicação é necessário que o destinatário da informação a receba e a compreenda. A informação simplesmente transmitida, mas não recebida, não foi comunicada. Comunicar significa tornar comum a uma ou mais pessoas uma determinada informação.

Segundo Robbins (1999), a comunicação serve a quatro grandes funções dentro de um grupo ou organização: controle, motivação, expressão emocional e informação.

A comunicação funciona para controlar o comportamento dos membros de um grupo de várias formas. As organizações têm hierarquias de autoridade e orientações formais às quais os empregados têm que obedecer. Quando exigem que os empregados, por exemplo, comuniquem logo a seu superior imediato qualquer ressentimento relacionado ao trabalho, sigam a descrição de seu cargo ou obedeçam às políticas da empresa, a comunicação está desempenhando função de controle. Porém, a comunicação informal também controla o comportamento. Quando grupos de trabalho implicam ou assediam um membro que produz demais (e faz o restante do grupo parecer ruim), eles estão informalmente, comunicando com o comportamento desse membro e o controlando (KUZE, 2003).

Comunicação interna é um sistema de informação paralela que circula por uma organização, não substituta do fluxo da comunicação funcional. Deve ser planejada com objetivos definidos para viabilizar toda a interação possível entre a organização e seus empregados, usando instrumentos da comunicação institucional e até da comunicação mercadológica. Tem como objetivo conquistar a simpatia, a credibilidade e a confiança de seus servidores, difundir informações de interesse público sobre as filosofias, políticas e práticas da organização, colaborar na construção de uma imagem e identidade corporativa e enfatizar a missão, visão e os valores e objetivos de uma organização (KUNSCH, 199?).

A comunicação interna pode ser divulgada por meio de instrumentos tradicionais como as circulares, os quadro de avisos, os manuais, os boletins, os jornais, as revistas, os eventos de confraternização e os vídeos; e, por meio de instrumentos modernos e inovadores como o rádio-empresa, o teatro-empresa, o telejornal e o vídeo jornal, o correio eletrônico, o telão, os terminais de computador, a comunicação face-a-face e a *intranet* (KUNSCH, 199?).

As comunicações transmitidas por um canal institucional são dirigidas a um público exclusivo – o público interno de uma organização. Este público interno “exerce funções específicas, possui visões diferentes a respeito de uma mesma situação, necessita de informações específicas para exercer tais funções e conseqüentemente ajudar a organização a atingir seus objetivos” (SANTOS, 2003, p.10).

A comunicação interna é o instrumento que permite que a administração torne comuns mensagens destinadas a motivar, estimular, promover, diferenciar, premiar e agrupar os integrantes de uma organização (NASSAR, 2000).

A comunicação interna é fundamental para o desenvolvimento das instituições, principalmente nas últimas décadas, quando as incertezas políticas e econômicas mundiais atingem todos direta e indiretamente. A globalização, o impacto das novas tecnologias e a competitividade de mercados foram fatores que contribuíram para alertar os administradores sobre a importância do investimento no capital humano através da comunicação (NASCIMENTO; SILVA, 2001).

Diante do exposto, entende-se que a comunicação interna é um sistema de informação funcional, que circula por uma organização para propagar informações de interesse dos servidores sobre as políticas e as práticas institucionais, bem como esclarecer sobre sua missão, visão, seus valores e objetivos. E, é necessária para seu desenvolvimento.

2.2 Satisfação no trabalho e comunicação Interna

Segundo Oliveira (2004), felicidade no trabalho era a carteira assinada, estabilidade, especialização no que se fazia. No Século XXI, as variáveis para a satisfação no trabalho aumentaram passando desde reconhecimento profissional, desenvolvimento e crescimento no trabalho à qualidade de vida e ao ambiente de trabalho.

Hastenreiter Filho e Quintella (1999) apontaram as seguintes variáveis para o estudo da satisfação no trabalho: autonomia, comunicação, liderança, oportunidade de crescimento, reconhecimento e recompensa, espírito de equipe. Um dos preceitos de Chiavenato (1994b; 1999) refere-se à melhoria da qualidade na organização por meio da elevação do clima organizacional e da satisfação no trabalho. A comunicação interna é sem dúvida um dos mecanismos para a melhoria do clima organizacional.

Normalmente, os empregadores ou os administradores são apontados como os grandes vilões das satisfações e insatisfações do empregado. Mesmo que em grande parte os empregadores e administradores sejam responsáveis por estes aspectos ocasionados por mau gerenciamento ou políticas institucionais, o comportamento das pessoas em uma organização depende tanto de fatores externos – do ambiente e das características organizacionais, quanto dos fatores internos – personalidade, emoções, motivações (CHIAVENATO, 1994b). A satisfação no trabalho está relacionada não somente aos fatores externos. Depende, também, da atitude do próprio empregado e sua capacidade para minimizar o que o incomoda e maximizar o que pode fazê-lo crescer, provocando ele próprio as mudanças em seu ambiente organizacional.

Segundo Chiavenato (1994b, p.121), a primeira área a ser focalizada ao se estudar “as interações humanas e os métodos de aprendizagem para mudança de comportamento ou para influenciar o comportamento das pessoas” é a comunicação.

Em pesquisa realizada na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina sobre satisfação no trabalho, um dos fatores apontados pelos servidores como geradores de insatisfação foi a falta de comunicação e divulgação junto aos níveis operacionais das políticas da administração da Biblioteca (ESTEFANO, 1996).

Vanti (1999) afirma que em uma gestão participativa é fundamental a comunicação corrente entre os integrantes do grupo de trabalho e seu condutor. Sem comunicação, é difícil manter um bom desempenho em equipe.

É crescente a preocupação em manter o servidor informado sobre tudo que acontece na organização, fazendo com que os veículos de comunicação interna ocupem maior espaço (SANCHES, 1996).

“De notas sociais a questões econômicas, passando pelas campanhas de saúde e de educação básica, o objetivo maior das políticas de comunicação interna é despertar nos colaboradores o interesse pelos negócios da empresa e mantê-los informados sobre todos os passos e o caminho seguido pela organização nesta fase de globalização” (SANCHES, 1996, p.54).

Mesmo levando-se em consideração os gastos com a comunicação interna, os resultados demonstram servidores satisfeitos, sentindo-se peças fundamentais em todos os processos da empresa e, em consequência, a melhoria no atendimento ao cliente externo (SANCHES, 1996).

Em uma organização, a mudança da comunicação interna em suporte de papel para a comunicação virtual pode ocasionar resistência por parte dos servidores, principalmente, nos servidores com aversão às tecnologias.

Segundo Chiavenato (1994a, p.121), para preparar sua equipe de trabalho “...o gerente deve proporcionar um sistema de comunicação capaz de integrar os participantes, fortalecer a consonância e o desempenho, deve proporcionar treinamento e desenvolvimento de seu pessoal, bem como otimizar sua eficácia e eficiência”. Percebe-se que a comunicação interna é uma estratégia prioritária para a instituição.

Se os processos de mudança não têm sido completos fracassos, também é verdade que poucos têm sido sucessos estrondosos (KOTTER; SCHLESINGER, 1979); a grande maioria se situa entre esses dois extremos e as conseqüências são visíveis: perda de tempo, energia e de dinheiro, danos à motivação de gerentes e empregados.

Tanto as literaturas acadêmicas quanto gerenciais tendem a apontar a resistência à mudança, isto é, qualquer conduta que objetiva manter o *status* em face de pressão para modificá-lo (ZALTMAN; DUNCAN, 1977), como uma das principais barreiras à mudança bem sucedida (KURTZ; DUNCAN, 1998; COGHLAN, 1993). Entretanto, segundo Kurtz e Duncan (1998), o único resultado concreto tem sido a proposição de soluções para se superar a resistência.

Costa Hernandez e Caldas (2000) afirmam que a expressão “resistência à mudança” é, geralmente, creditada a Kurt Lewin (1947). Para Lewin (1947, apud COSTA HERNANDEZ; CALDAS, 2000), as organizações poderiam ser consideradas como processos em equilíbrio quase estacionário, ou seja, a organização seria um sistema sujeito a um conjunto de forças opostas, mas de mesma intensidade que mantêm o sistema em equilíbrio ao longo do tempo.

Chiavenato (1998) apresenta as seguintes estratégias para contornar a resistência a mudanças:

- educação e comunicação por meio de reuniões, relatórios e outros;
- participação e envolvimento, o que significa envolver os resistentes em algum aspecto do projeto e ouvir atentamente suas sugestões;

- facilitação e apoio, isto é, ajudar as pessoas a se prepararem para a mudança, como treinamento, aquisição de novas habilidades, aconselhamento;
- negociação e acordo, ou seja, oferecer incentivos para compensar a mudança;
- tentar influenciar e manipular pessoas-chave, trazendo-as para o grupo, por meio de manipulação e cooptação. No entanto, esta estratégia pode levar a mais resistência, se as pessoas sentirem que estão sendo induzidas;
- coerção explícita ou implícita.

Segundo o autor (CHIAVENATO, 1998), é um erro utilizar dessas estratégias isoladamente.

2.3 Intranet como veículo de comunicação interna

Com o desenvolvimento das novas tecnologias da informação, o uso da *intranet* como propulsora da disseminação da informação no ambiente interno de uma instituição faz parte de uma estratégia mais abrangente, que é a implementação da gestão do conhecimento como ferramenta para “identificar, analisar e administrar, de forma estratégica e sistêmica, o ativo intelectual da empresa e seus processos associados” (CÂNDIDO; ARAÚJO, 2003, p. 39). Isto tornará a organização preparada para “criar, desenvolver e implementar tecnologias e sistemas de informação que apoiem a comunicação empresarial e a troca de idéias e experiências que incentivem as pessoas a se unirem, a participar, a tomar parte em grupos e a se renovarem em redes informais”(CÂNDIDO; ARAÚJO, 2003, p. 40).

Segundo Cândido e Araújo (2003), a videoconferência, o *groupware*, os painéis eletrônicos e grupos de discussão, as bases de dados *on-line*, os CD-ROMs, a Internet, o *data warehouse / data mining*, sistemas especialistas, agentes de pesquisa inteligentes, o gerenciamento eletrônico de documentos e as *intranets* são tecnologias de informação utilizadas para implementação e viabilização da gestão do conhecimento.

Pode-se publicar informações, melhorar a comunicação corporativa centralizando-se as informações, em vez das informações dispersas na instituição; utilizar a *intranet* como meio eficaz para vendas e marketing; o desenvolvimento de ferramentas para o trabalho cooperativo, como o *groupware*, melhorando a velocidade das decisões e

execuções de projetos envolvendo diferentes áreas e pessoas; e, suporte aos clientes como informações sobre produtos, cursos e treinamento (PILLA ; SAVI, 2002).

O *groupware* é um recurso que possibilita aos funcionários colaborarem entre si, tendo como ferramenta a rede institucional. Por meio do *groupware*, pode-se discutir projetos e questões ligadas ao atendimento de clientes, ou mesmo sobre o funcionamento e as estratégias da empresa. A grande vantagem é que o trabalho pode ser colaborativo sem a necessidade de reuniões, economizando-se tempo e despesas com viagens, além de minimizar os problemas decorrentes da compatibilização de agendas (RODRIGUES FILHO, 2000). “Pode-se ter desde videoconferência e telefonia até o compartilhamento de aplicações, como planilhas e editores de texto, passando por grupos e listas de discussão, aumentando-se bastante o potencial de trabalho em equipe” (RODRIGUES FILHO, 2000, p. 35).

Segundo Rowley (2002), as aplicações da *intranet*, dependem do objetivo para qual ela foi desenvolvida podendo ser unidirecionais e interativas. Nas *intranets* unidirecionais, os arquivos são solicitados ao servidor onde estão armazenados e recebidos no microcomputador, vistos com o auxílio do navegador de rede. Nas interativas, oferecem maiores oportunidades de comunicação bidirecional na organização. Para o usuário enviar, responder ou encaminhar informação a outro local ou pessoa é necessário um programa ou *script* específico para processar essa informação, mantido por um servidor interno da rede que use TCP/IP (*Transmission Control Protocol / Protocol Internet*).

Em uma biblioteca, as *intranets* unidirecionais podem ser aplicadas em guias de viagens, mapas, boletins, calendários de eventos, manuais de diretrizes, sistemas de qualidades, boletins de alerta, fornecimento de periódicos eletrônicos, listas de assuntos de recursos na Internet, horários de funcionamento, material de suporte ao desempenho de atividades de informação. Nas interativas, as aplicações incluem o correio eletrônico, treinamento e aprendizado informatizado, videoconferências, sistema de reserva, relatórios e levantamentos, quadro de avisos, suporte técnico, renovação de empréstimos, acesso ao catálogo da biblioteca (ROWLEY, 2002).

Percebe-se que a aplicabilidade da *intranet* é variada e quase ilimitada, portanto, conhecer o que é uma *intranet* e quais as suas possibilidades de uso, contribui para à gestão do conhecimento nas organizações. A *intranet* e a Internet são espaços

informacionais diferentes com objetivos diferenciados, voltados para público também diferenciado. Pinto e Carvalho (19?) afirmam que a diferença entre a Internet e a *intranet* não é a tecnologia utilizada, e sim, a abrangência do acesso, a forma como as tecnologias são usadas para comunicar, e também com objetivo das entidades comunicantes.

A Internet tem um âmbito global; a *intranet* tem um âmbito estritamente limitado. Uma *intranet* utiliza a mesma arquitetura e os protocolos básicos da Internet, como o *Transmission Control Protocol* - TCP (Protocolo de controle de transmissão), o *Protocol Internet*, ou IP, como é mais conhecido, o SMTP – *Simple mail transfer protocol*, ou seja, Protocolo de transferência de mensagens simples. Utiliza ferramentas da *World Wide Web* (www) como o HTML – *Hypertext Markup Language* (PILLA; SAVI, 2002; INFNET, 1998 apud RODRIGUES FILHO, 2000).

Intranet é uma rede privada baseada na mesma tecnologia presente na Internet. A diferença é o que se faz com essa tecnologia. Quais os objetivos que estão por trás do seu uso. A *intranet* é um tipo de rede baseada nos mesmos protocolos, equipamentos e serviços que a Internet, mas os utiliza para incrementar a comunicação e a produtividade dentro de uma empresa, daí o uso do prefixo “intra” (grifo do autor) (INFNET, 1998 apud RODRIGUES FILHO, 2000). Permite que “páginas” (grifo do autor) de informação contendo diversos tipos de dados: texto, gráficos, áudio, vídeo sejam compartilhadas através de qualquer rede baseada nos protocolos TCP/IP (RODRIGUES FILHO, 2000).

A *intranet* pode ser entendida como uma rede interna, restrita aos servidores, que possui informações institucionais e que possibilita a comunicação interna. Como explica Nielsen (2000), a diferença mais óbvia entre a Internet e a *intranet* é que os usuários da *intranet* são os servidores, ao passo que os da Internet são seus clientes. Os usuários internos usam a *intranet* para as informações necessárias à sua vida profissional, enquanto os usuários externos consultam o *site* de uma instituição para obter as informações relacionadas ao seu negócio ou sua empresa.

As *intranets* estão se “tornando a espinha dorsal do sistema de informações das organizações. Isto acarreta uma mudança sensível na arte de fechar bons negócios, ter boa comunicação, troca de dados, treinamento profissional, desenvolvimento de aplicações e muito mais” (RODRIGUES FILHO, 2000, p. 28). Apresentam soluções fáceis

de serem implementadas e de baixo custo, que ajudarão as bibliotecas a se tornarem mais competitivas e melhor armadas com o que há de mais recente em termos de informações (BREMNER; IASI; SERVATI, 1998).

Assumir a tarefa para implementar e gerenciar uma *intranet* corporativa exige assumir a responsabilidade de fazer a reengenharia dos fluxos de processo existentes na organização. Assim, como qualquer mudança, terá que haver um planejamento e gerenciamento cuidadoso. Mantendo os servidores envolvidos durante as etapas iniciais da *intranet*, a transição torna-se bem mais fácil e eles logo reconhecerão os benefícios (BREMNER; IASI; SERVATI, 1998, p. 247).

Bremner; Iasi; Servati (1998) consideram que alguns conceitos sobre a *intranet* devem ficar claros:

- uma *intranet* é uma versão da Internet, baseada em uma empresa. As *intranets* fornecem uma solução barata para compartilhamento e comunicação de informações;
- as empresas que instalaram *intranets* estão concluindo que os custos de instalação são baixos e que a versatilidade é elevada;
- uma *intranet* facilita a comunicação entre os usuários bem como o compartilhamento de documentos, mesmo que os computadores sejam uma mistura de PCs e Macintoshes;
- algumas organizações estão expandindo sua *intranet* para permitir que os clientes acessem os documentos e bancos de dados internos;
- a maioria das empresas pode montar uma *intranet* funcional usando pessoal interno e um mínimo de equipamentos novos;
- entre os desafios principais para manter uma *intranet* estão manter a ordem e o controle sobre o conteúdo, bem como lidar com as mudanças em todas as empresas na cultura corporativa.

Segundo Rodrigues Filho (2000), uma das características de uma *Intranet* bem sucedida é a de revolucionar a cultura de uma empresa, a maneira com que os funcionários se comunicam e se relacionam entre si. A partir do momento em que as pessoas começam a publicar nas páginas na *Web* interna, a trocar mensagens entre si e nos grupos de discussão, o seu nível de integração “atinge patamares sem precedentes dentro de uma organização, trazendo uma melhora na qualidade de vida no trabalho como um todo, através de troca de informações facilitada, comunicação mais horizontalizada,

melhor atendimento do trabalho de todos e, sobretudo, maior participação de todos nos objetivos da empresa” (RODRIGUES FILHO, 2000, p. 32).

A eficiência funcional é melhorada por meio da comunicação e a *intranet* pode ser a infra-estrutura dinâmica para essa comunicação, “se tiver um *design* que facilite a obtenção das informações quando necessário”, tornando “facilmente disponíveis as decisões executivas, as visões e as discussões estratégicas” (NIELSEN, 2000, p. 277). Rodrigues Filho (2000) afirma que, para que a *intranet* faça sucesso, é essencial a colaboração de todos os servidores da instituição e, que em seu processo de promoção e implantação, a *intranet* pode terminar por mudar radicalmente a cultura de uma empresa.

As *intranets* podem variar em complexidade, de acordo com a aplicação que lhes é dada pela organização. Segundo Dyson; Coleman; Gilbert (1999), uma *Intranet* pode variar de uma simples *web* interna, com páginas estáticas, até um sistema sofisticado com acesso à base de dados corporativos, videoconferência, multimídia e grupos de discussão. Por isso, esta tecnologia vem sendo utilizada de várias formas nas empresas.

A implantação dessa nova tecnologia pode trazer uma série de benefícios para as organizações, dentre as quais, a melhora no processo de comunicação entre grupos, que se dá pelo fato da *web* interna ser considerada um excelente canal de comunicação (NIELSEN, 2000; SILVA, K., 2001; PILLA; SAVI, 2002; RODRIGUES FILHO, 2000; BREMMER; IASI; SERVATI, 1998). Outros benefícios são a facilidade e a agilidade com que as informações corporativas podem ser acessadas e a ajuda para diminuir a circulação interna de papéis, permitindo a criação de aplicações pelos usuários finais. Entretanto, muito mais pode ser alcançado com um bom planejamento e emprego dessa nova tecnologia (SILVA, K., 2001, p. 30).

O fato de a *intranet* ser uma nova tecnologia, sem precedentes nas organizações, torna sua assimilação mais complicada no ambiente de trabalho, uma vez que o processo de assimilação está muito mais ligado aos indivíduos que compõem a organização. Segundo Orlikowski (1992), como a *web* interna não se encaixa no conhecimento adquirido e sedimentado dos atores organizacionais, necessita-se de novas suposições e significados associados a ela e, para isso, comunicação e educação são fundamentais, favorecendo o desenvolvimento de novas interpretações tecnológicas. Para Coopey; Keegan; Emler (1998), mudanças internas, assim como externas, só são

possíveis se os agentes que têm liberdade de escolha sentirem o desejo de criar a mudança.

Segundo Amaral (1994, p.229) “tornar percebível todo o potencial da informação eletrônica, como um recurso necessário, tanto no ambiente de pesquisa como no ambiente de negócios pode ser considerado um desafio para os profissionais interessados em marketing”. Transportando para a comunicação interna via *intranet*, pode-se afirmar que é um desafio vencer as barreiras e utilizar desse recurso eletrônico para a melhoria da circulação interna de informações.

A *intranet* pode e deve ser vista como um instrumento de comunicação utilizado na adoção do endomarketing ou marketing interno em uma instituição. A *intranet*, hoje uma realidade em muitas empresas, é uma prova do crescimento da preocupação com a comunicação interna e o endomarketing.

Segundo Kotler (1998), existem três tipos de marketing em setores de serviço: o marketing externo, o interno e o interativo. O marketing externo é voltado para o público externo e realizado com o objetivo de promover o serviço aos clientes, ou usuários no caso de bibliotecas, é uma relação empresa – consumidores (fig. 2). O marketing interno visa treinar e motivar os servidores no bom atendimento aos clientes ou usuários e tem como binômio a relação empresa – empregados (fig. 2). O marketing interativo, cuja relação é empregados – consumidores, descreve a habilidade do servidor em atender o cliente tanto em qualidade técnica quanto funcional (KOTLER, 1998) (fig. 2) . Entendendo-se como qualidade técnica o conhecimento necessário para executar determinada tarefa com eficiência satisfazendo às necessidades do usuário e a qualidade funcional o interesse e a gentileza do servidor; a confiança que o servidor inspira no usuário.

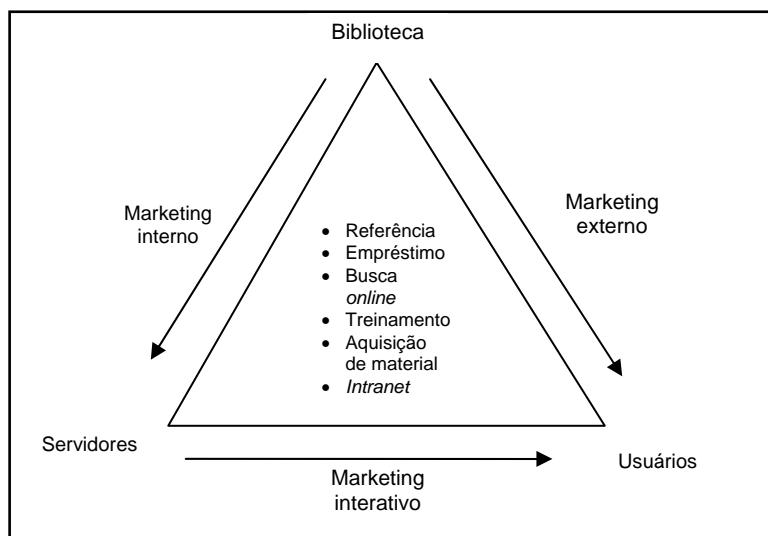


Figura 2: Tipos de marketing em setores de serviços.

fonte: adaptado de Kotler, P. Administração de marketing: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo : Atlas, 1998. p.418)

O endomarketing ou marketing Interno tem se tornado uma ferramenta de extrema importância para as organizações. Constitui-se em um processo cujo eixo central é sintonizar e sincronizar as pessoas que trabalham na empresa na implementação e operacionalização de ações mercadológicas (VIOLIN, 2003).

Vários autores têm em comum o fato de que o marketing interno deve preceder o marketing externo (KOTLER, 1998; VIOLIN, 2003; SILVA; MOREIRA, 2000). Primeiro é necessário conquistar o mercado dos clientes internos, ou seja, os servidores, para depois, conquistar o mercado externo. Como afirma Kotler (1998), não faz sentido a empresa oferecer serviço com excelência se os servidores não estão preparados para isso.

Silva, L. (2003) infere que o endomarketing deve incorporar as tendências do marketing aplicado a clientes e mercados, tornando-as ajustáveis ao conjunto de colaboradores e parceiros das empresas. É possível a adaptação e utilização de técnicas, instrumentos e conceitos do marketing para atingir os clientes internos – servidores. Isto dá a idéia de que os servidores terão tratamento semelhante aos dos clientes de uma empresa, o que decorre em valor agregado para a organização e satisfação para os servidores.

Segundo Amaral e Guimarães (2004, p.1), “os sites das bibliotecas universitárias brasileiras podem desempenhar várias funções e dentre essas funções, a de

manter o relacionamento com os seus diversos públicos, desenvolvendo atividades de Relações Públicas”. As *intranets* podem desempenhar a função de relacionamento com os empregados da instituição, não somente em relação à comunicação interna, mas desenvolvendo atividades promocionais de relação pública, no sentido de criar uma imagem positiva, formar opiniões e mudar atitudes dos seus servidores, procurando beneficiar tanto a organização quanto os seus públicos.

2.4 Usabilidade da *intranet*

O propósito de se avaliar programas de computadores buscando usabilidade é oferecer o serviço de forma que os usuários alcancem seus objetivos e satisfaçam suas necessidades em um contexto particular de uso (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002).

Segundo a NBR 9241-11, norma da Associação Brasileira de Normas Técnica - ABNT (2002, p.3) baseada na ISO 9241, usabilidade é a “medida na qual um produto pode ser usado por usuários específicos para alcançar objetivos específicos com eficácia, eficiência e satisfação em um contexto específico de uso”. Sendo: eficácia a propriedade que permite ao usuário atingir totalmente o resultado esperado; eficiência os recursos gastos para executar um trabalho sem erros, com qualidade e abrangência com as quais os usuários atingem objetivos; e, satisfação o produto da comparação do desempenho esperado e o resultado final em relação a expectativa do usuário, que se reflete em um sentimento de prazer ou de desapontamento.

A NBR 9241-11 esclarece os benefícios de medir usabilidade em termos de desempenho e satisfação do usuário. Estes são medidos pela extensão na qual os objetivos pretendidos de uso são alcançados, pelos recursos gastos para alcançar os objetivos pretendidos e pela extensão na qual o usuário considera aceitável o uso do produto. Há três maneiras de se medir de forma direta a usabilidade: pela análise de suas características requeridas num contexto específico de uso; pela análise do processo de interação; pela análise da eficácia e eficiência que resulta do uso de um produto (BARBOZA; NUNES; SENA, 2000).

O Glossário de Usabilidade (2006) conceitua a usabilidade como característica de ser fácil de usar, geralmente aplicada a software, mas relevante para quase todos os produtos. Esta facilidade de uso pode ser mensurada pela velocidade atingida na

realização de uma tarefa, pelo número de erros cometidos, pelo tempo necessário para se entender como ele funciona e pela satisfação das pessoas ao usar esse produto.

A usabilidade pode ser definida, então, como a facilidade de uso de determinado *website*. Estudar a usabilidade é estudar a interface *site*-usuário com a observação direta do usuário e o caminho percorrido pelo usuário no acesso e como ele executa determinada função.

Segundo Nielsen (2000), todos os métodos de engenharia de usabilidade padrão utilizados para a Internet podem ser aplicados a projetos de *intranet*. Para o autor (NIELSEN, 2000), esses métodos de engenharia de usabilidade são ainda mais relevantes para a *intranet*, considerando-se o fato de que qualquer melhoria em termos de usabilidade contribui diretamente nos resultados da empresa.

No caso de *websites* da Internet, os atributos de usabilidade estão relacionados à capacidade de aprendizado e à satisfação subjetiva, ou seja, o *site* deve agradar ao usuário para que ele retorne. Na *intranet*, a satisfação subjetiva não é tão importante, apesar de que o *site* deve ser agradável para desenvolver o espírito e a atitude cooperativista. Nas *intranets*, os atributos mais importantes são a eficiência, memorabilidade e, redução de erros (NIELSEN, 2000). Entretanto, apreende-se que além dos atributos de eficiência, memorabilidade e redução de erros, as *intranets* devem ser de fácil aprendizado, permitindo a execução das tarefas com rapidez e o sistema deve ser agradável, permitindo a satisfação subjetiva por parte do servidor.

A coerência das páginas e informações é essencial à usabilidade da *intranet*. Se todas as páginas da *intranet* tiverem convenções semelhantes sobre onde encontrar as informações e como utilizar os *links*, os servidores serão muito mais eficientes no uso da *intranet* (NIELSEN, 2000).

Sobre o *design*, Nielsen (2000) acredita que o estilo visual da Internet deve ser diferenciado do da *intranet* para que os servidores distingam mais facilmente quando estão acessando as informações internas ou externas, preservando a confidencialidade das informações internas.

Para o estudo da usabilidade, Nielsen (2000) recomenda que os testes de usuários da *intranet* devem ser da mesma forma que os testes de usuários de *websites*

externos. A usabilidade pode ser testada no laboratório ou no campo, sendo ambos os testes importantes e úteis para o estudo da *intranet*.

A NBR 9241-11 (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002) prescreve que para medir usabilidade é necessário identificar os objetivos e decompor as medidas de usabilidade (eficácia, eficiência e satisfação) e os componentes do contexto de uso (usuário, tarefa, equipamentos, ambiente) em sub-componentes com atributos mensuráveis e verificáveis como ilustra a figura 3.

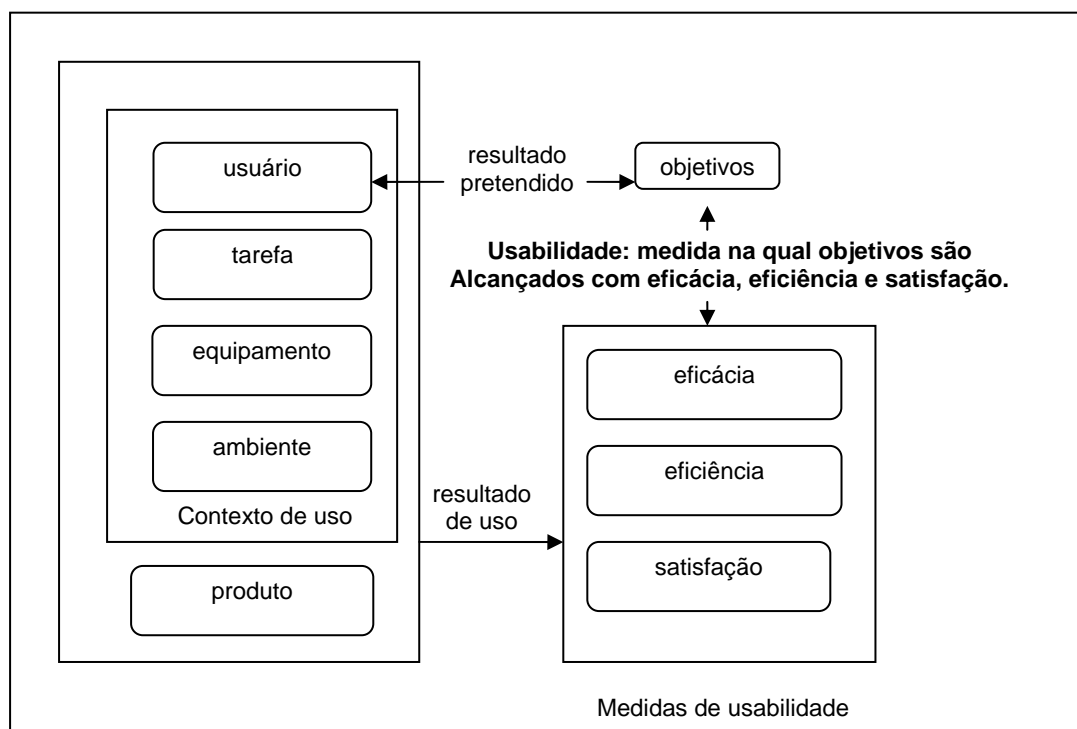


Figura 3: Estrutura de usabilidade

Fonte: ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9241-11, 2002, p. 4

A descrição dos objetivos pretendidos, dos componentes do contexto de uso, dos valores de eficácia, eficiência e satisfação são informações necessárias para se medir a usabilidade. Conhecimento, habilidade, experiência, educação, treinamento são características relevantes para a descrição dos usuários, bem como as atividades executadas, a frequência de uso, o ambiente físico e o ambiente técnico. Características relevantes dos equipamentos, tanto de hardware como de software devem ser levadas em consideração, bem como as características das tarefas a serem executadas para alcançar o objetivo (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002).

3. METODOLOGIA

Vergara (2000) expõe que a pesquisa pode ser dividida em dois critérios básicos: quanto aos fins e quanto aos meios utilizados na condução da investigação.

Quanto aos fins, a pesquisa pode ser exploratória, descritiva, explicativa, metodológica, aplicada e intervencionista. Quanto aos meios, pode ser de campo, de laboratório, documental, bibliográfica, experimental, *ex post facto*, participante, pesquisa-ação, estudo de caso (VERGARA, 2000).

Para os objetivos deste trabalho, foi realizada uma pesquisa exploratória a partir de um estudo de caso.

A investigação ou pesquisa exploratória é “realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado” (VERGARA, 2000, p. 47). O propósito da pesquisa exploratória é “proporcionar maior familiaridade com o problema com vistas a torná-lo mais explícito ou a construir hipóteses... têm como objetivo principal o aprimoramento de idéias ou descoberta de intuições” (GIL, 1994, p. 45). Segundo Gil (1994), a pesquisa exploratória assume a forma de pesquisa bibliográfica ou de estudo de caso.

Goode e Hatt (1975) conceituam o estudo de caso como um meio de organizar os dados sociais, preservando o caráter unitário do objeto social estudado, ou seja, este método considera qualquer unidade social como um todo. Para Gil (1994), o estudo de caso é caracterizado por um estudo profundo e exaustivo de forma a permitir um conhecimento amplo e detalhado do objeto.

A preferência pelo estudo de caso, como estratégia de pesquisa se caracteriza quando o ‘como’ ou ‘por que’ são as perguntas centrais (HILDEBRAND, 1999). Belas (1998) entende o estudo de caso como uma tarefa cujo objetivo é aprofundar a compreensão de um momento que está sendo vivido por um grupo ou uma pessoa.

Com base nos conceitos apresentados, a investigação exploratória por meio do estudo de caso se aplica à pesquisa proposta, que teve por base o estudo da usabilidade da *intranet* da Biblioteca Central da Universidade de Brasília como ferramenta de comunicação interna.

3.1 Universo do estudo

Sendo um estudo de caso, a pesquisa estará limitada à Biblioteca Central da Universidade de Brasília e a seus servidores usuários ou não da *intranet*.

O universo de estudo foi restrito aos servidores da Biblioteca com as seguintes características: Técnico Administrativo - bibliotecário; Técnico Administrativo - não bibliotecário, mas com cargos de nível superior; Assistentes Administrativos de nível médio, compreendendo, além dos servidores do quadro, os bolsistas, estagiários e prestadores de serviço. Neste universo, serão incluídos os servidores de nível operacional que, pela própria atividade, não utilizam o computador, ou o utilizam eventualmente,

Há ainda dois tipos de servidores que prestam serviço a BCE, que estão subordinados à Prefeitura do Campus (PRC) da UnB, são eles: a encarregada da limpeza, contratada por firma terceirizada que presta serviço à Universidade de Brasília, que comanda a equipe diurna e noturna que cuida da higienização da BCE e o Coordenador de Segurança, servidor do quadro, lotado na PRC, que comanda a equipe de porteiros que tem como função cuidar da segurança do prédio da BCE. Esses servidores, também serão incluídos na pesquisa por que, apesar de não fazerem parte do quadro da BCE, são usuários em potencial, pela ligação com a BCE.

Como estas equipes estão sujeitas a eventual rodízio de pessoal, considerou-se relevante obter-se a opinião somente dos encarregados sobre o interesse em acessar a *intranet* da BCE como um canal de comunicação entre a Biblioteca e a atividade por eles desenvolvida.

3.2 Pesquisa Censitária

Os servidores que se enquadraram nos critérios foram selecionados a partir de lista fornecida pelo Serviço de Administração da Biblioteca para compor o universo da pesquisa.

Refletindo sobre o limitado universo da pesquisa, considerou-se que a pesquisa censitária seria a ideal para alcançarmos os resultados pretendidos. A pesquisa será composta de 181 (cento e oitenta e um) servidores da BCE do quadro efetivo, ale de prestadores de serviço, e de bolsistas/estagiários, e servidores da Prefeitura do Campus da UnB que atuam na BCE perfazendo um total de 183 indivíduos.

3.3 coleta de dados

A coleta de dados foi realizada por meio da aplicação de dois questionários estruturados com questões fechadas, levando-se em consideração as seguintes variáveis:

Caracterização do perfil do usuário-servidor da BCE

- ⇒ Sexo
- ⇒ Idade
- ⇒ Nível de escolaridade
- ⇒ Relação empregatícia com a BCE/UnB

Relação do usuário com a tecnologia

- ⇒ Conhecimento das tecnologias
- ⇒ Familiaridade com o uso do computador
- ⇒ Disponibilidade de computador em casa
- ⇒ Disponibilidade de computador na BCE
- ⇒ Familiaridade de uso de computadores

Caracterização do uso da *intranet* pelos servidores-usuários

- ⇒ Conhecimento da *Intranet*
- ⇒ Frequência de uso
- ⇒ Período de uso
- ⇒ Quais informações são acessadas
- ⇒ Utilização dos recursos da *intranet*
- ⇒ Categoria de uso da *intranet*

Usabilidade da *intranet*

- ⇒ Forma como a *intranet* está estruturada
- ⇒ Facilidade de navegação
- ⇒ Visual gráfico
- ⇒ Poluição visual
- ⇒ Conteúdo das informações
- ⇒ Serviços oferecidos: se atende ou não atende
- ⇒ Treinamento

Para contextualizar o ambiente da pesquisa foi realizado resgate histórico sobre a criação da Internet e da *intranet* da Biblioteca Central, recorrendo-se à técnica de análise documental. Os dados foram coletados em documentos internos da Biblioteca, disponibilizados pelo Núcleo de Informática e Tecnologia (NIT) e, com a observação direta no *site* da *intranet*. Para ilustrar a análise documental, foi realizada captura de imagens na própria *intranet*.

Posteriormente, buscou-se caracterizar o perfil do servidor usuário, sua relação com as tecnologias e o uso de computador; finalmente, objetivou-se caracterizar o uso da *intranet* e identificar as dificuldades encontradas em relação ao uso da *intranet* na BCE.

O questionário foi baseado no instrumento para a coleta de dados apresentado por Nascimento (2006), em sua dissertação, conforme anexos 1 e 2. Um questionário foi destinado aos servidores da BCE e, o outro questionário foi construído para a Encarregada da Limpeza e o Coordenador de Segurança da BCE.

Antes de aplicar os questionários, as chefias foram contatadas para obtenção do apoio necessário à pesquisa, quando foi solicitado aos gerentes que repassassem os objetivos da pesquisa às suas equipes e sua importância para a BCE, obtendo-se a concordância dos servidores em responder ao questionário.

Para o Coordenador de Segurança e a encarregada da limpeza, que receberam o instrumento de coleta diferenciado, as variáveis específicas estão relacionadas ao interesse em obter o acesso para acompanhamento das notícias da BCE.

Os dados coletados por meio dos questionários foram analisados com o auxílio do programa *SPSS Data editor*.

3.4 A INTRANET DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

A Biblioteca Central utiliza vários canais de comunicação para divulgação de suas atividades tanto para os usuários quanto para os servidores. Para o usuário externo, é utilizado como ferramenta de comunicação o *Webmail*, da UnB, o boletim diário “UnB Hoje”, em cartazes afixados em um prisma na entrada principal da Biblioteca e em pontos de convergência de usuários da BCE. Para o usuário interno além das ferramentas de comunicação utilizados para os usuários externos são utilizados o quadro de avisos, a distribuição de comunicação escrita entre os servidores, mensagens enviadas via correio eletrônico e a *intranet*. Quando necessário, são afixados cartazes em pontos estratégicos da BCE como, o elevador e as escadas de acesso. Existia, ainda, o boletim informativo “BCE viva”; que por carência de pessoal, encontra-se desativado.

3.4.1 Histórico

O primeiro *website* da Biblioteca Central da Universidade de Brasília foi implantado em novembro de 1997, em decorrência da criação da RedUnB (Rede da UnB)

Neste período, o Centro de Processamento de Dados (CPD) da UnB, que se encontrava ligado à Embratel - que havia disponibilizado para UnB a Internet gratuita - conectou a BCE à RedUnB, por meio de cabo de fibra ótica.

Foi criado, então, na BCE, o Núcleo de Informática, hoje Núcleo de informática e Tecnologia, para planejar e implementar a rede da BCE, possibilitando a criação da primeira *Homepage* que ficou disponível, primeiramente para os servidores da BCE e, posteriormente para a comunidade acadêmica.

O *site* da Internet da BCE foi construído por uma equipe multidisciplinar formada de analistas de sistemas, bibliotecários e engenheiros de redes. Em 1998, houve mudanças no *layout* da *homepage*, no conteúdo informacional com disponibilização de serviços *online* e na disposição das informações, eliminando-se algumas dificuldades, como a necessidade de se clicar no *link entrar* para se ter acesso às informações. De 2000 até junho de 2001, seu *design* foi modificado, mas apresentava o mesmo *layout* e a mesma disposição das informações (COSTA, 2001).

Em novembro de 2000 foi constituída comissão, também multidisciplinar, para elaboração do novo *site* da BCE e, em agosto de 2002, este é lançado oficialmente para a comunidade acadêmica. Esta página apresentava *layout* mais moderno e informações mais completas e atualizadas, apresentando novos serviços como os tutoriais de busca do livro nas estantes. Em 2004, o *website* passa por nova reformulação do seu *layout*, mas as informações basicamente não mudaram.

Com o crescimento e aprimoramento dos *softwares* livres, o NIT - Núcleo de Informática e Tecnologia da BCE constatou ser viável a criação da *intranet*, utilizando-se *softwares* livres. Para esta finalidade foi criada uma equipe de trabalho com as seguintes características: desenvolvedor de web; webmaster; administrador de redes.

A idéia principal era colocar o quadro de avisos, existente na entrada dos funcionários, em um ambiente virtual, ou seja, oferecer os serviços que o quadro oferecia, mas de maneira mais ágil com novos recursos e de fácil acesso aos servidores-usuários, permitindo o acesso remoto. O servidor, desde que previamente cadastrado, pode acessar a *intranet*, com *login* e senha, a partir de sua casa, e saber o dia e horário em que está escalado para o plantão, por exemplo.

No ano de 2005, implantou-se na BCE, a *intranet* como meio de comunicação interna entre a direção e os servidores e os servidores entre si. Subdividida em itens, permite a inclusão pelos próprios servidores de notícias, eventos sociais e classificados, bem como as comunicações administrativas, estas restritas às chefias.

A *intranet* da Biblioteca Central, totalmente desenvolvida em *softwares* livres utiliza os seguintes softwares: sistema operacional em FreeBSD; Servidor WEB em Apache; banco de dado em Mysql; e, a Linguagem de programação em Php.

O Php- *Hypertext Preprocessor* é uma linguagem de programação utilizada para gerar conteúdo dinâmico na web. É de fácil aprendizado e de uso para pequenos *scripts* dinâmicos simples (WIKIPÉDIA, 2006).

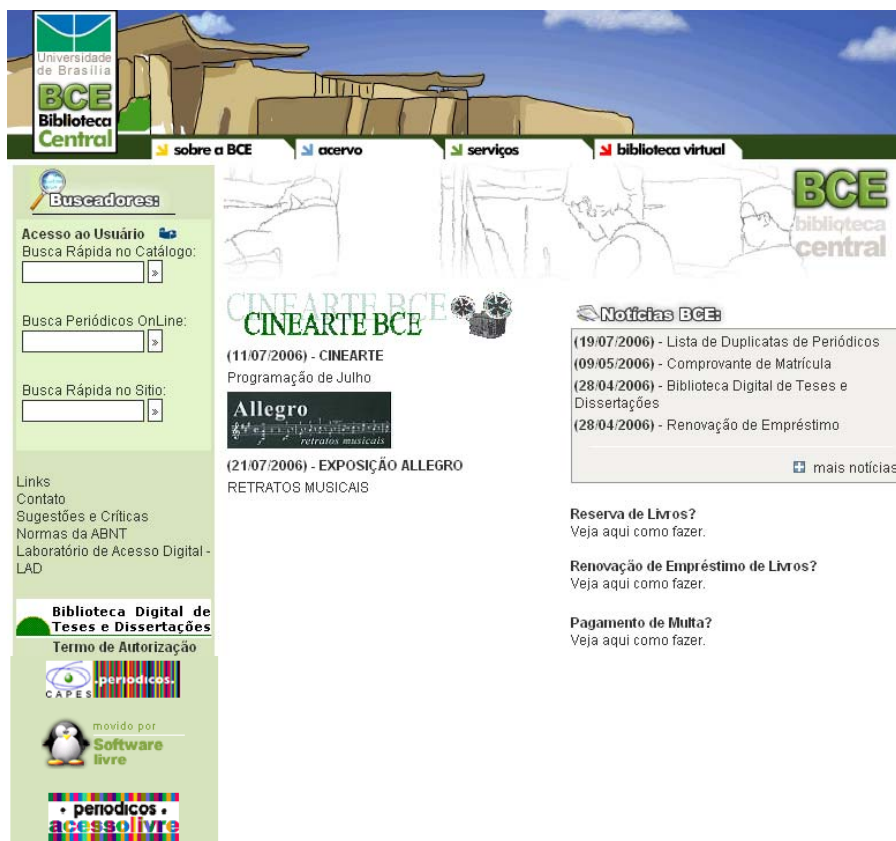
O FreeBSD é um sistema operacional multiusuário do tipo Unix, descendente do BSD (Berkeley Software Distribution). Considerado como robusto e estável, geralmente é utilizado em servidores, como de Internet ou *Proxies*, mas também pode ser utilizado como estação de trabalho (WIKIPÉDIA, 2006).

O *Apache Server* é o servidor *web* livre da *Apache Software Foundation*, compatível com o protocolo *http* (*HyperText Transfer Protocol Secure*). Suas funcionalidades são mantidas através de uma estrutura de módulos, podendo inclusive o usuário escrever seus próprios módulos, utilizando a API (*Application Programming Interface* - Interface de Programação de Aplicativos) do software (WIKIPÉDIA, 2006).

O MySQL é um sistema de gerenciamento de banco de dados que utiliza a linguagem SQL (Structured Query Language - Linguagem de Consulta Estruturada) como interface, e de fácil integração com o PHP (WIKIPÉDIA, 2006).

3.4.2 Página principal e módulos informacionais da *intranet* da Biblioteca Central:

Para acessar a *intranet* da BCE, os servidores devem entrar, primeiramente, no *website* da Biblioteca Central <http://www.bce.unb.br> e, clicar no *link intranet* no rodapé da página, à direita (figura 4) e entrar com seu *login* e senha para acessar a *intranet* (figura 5).



BCE - Biblioteca Central Campus Universitário Darcy Ribeiro Gleba "A" BCE 70910-900 - Brasília - DF - Brasil
 Telefone: (61) 3307-2417 Fax: (61) 3374-2412 CP 04501

[Intranet](#)

Figura 4: Página principal da Internet da Biblioteca Central

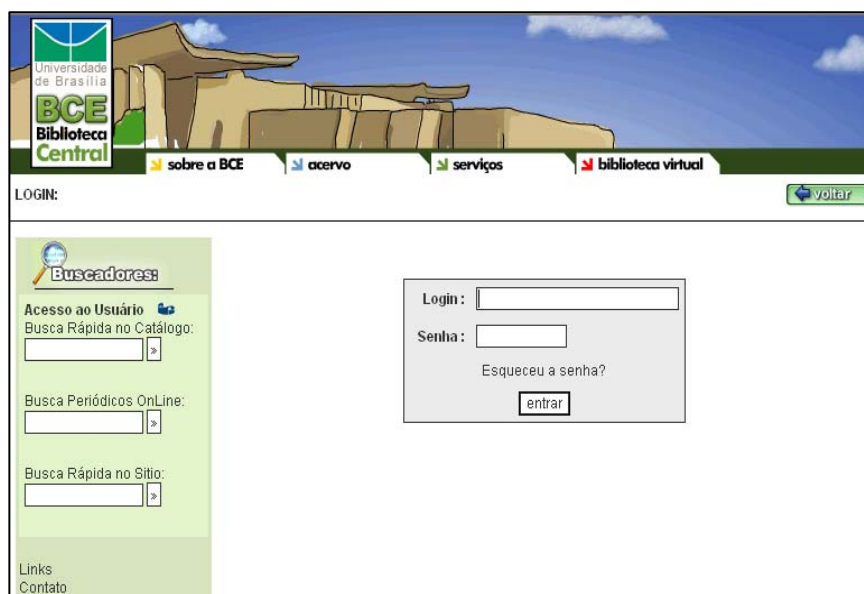


Figura 5: Página de acesso à intranet da Biblioteca Central

A página principal da *intranet* da BCE é semelhante a da Internet, permitindo aos servidores os mesmos acessos que os usuários externos. Recentemente, foi acrescentado à página o termo “Biblioteca Central: *intranet*” que permite ao servidor identificar que se encontra na rede interna (figura 6).



Figura 6: Página principal da *intranet* da Biblioteca Central

A *intranet* da Biblioteca Central, inicialmente criada com 10 (dez) módulos de serviço, possui, atualmente, 11 (onze) módulos: Almoxarifado, Aniversariantes, Circulares, Classificados, Informativos sociais, Ordem de serviço, Perfil, Plantão, Projetos, Sistemas de Cabinas, Tutoriais.

Cada módulo corresponde a uma atividade com função específica de serviço, de informação ou de orientação (figura 7). A responsabilidade da manutenção e da atualização depende do objetivo de cada módulo,



Figura 7: Módulos da *intranet* da Biblioteca Central

A seguir são apresentados os módulos que compõem a *intranet* da Biblioteca Central e suas funções, na ordem em que aparecem na tela da figura 7:

- I. **Almoxarifado:** os pedidos de material ao almoxarifado da BCE, podem ser feitos pela *intranet*, por meio de formulário, onde o responsável pelo setor recebe os pedidos em seu próprio computador de trabalho (figura 8). Este módulo é de responsabilidade de cada Setor, Divisão ou Serviço.

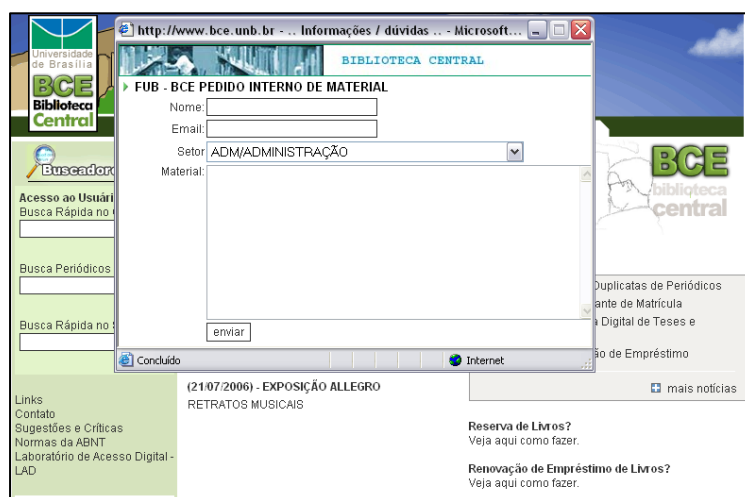
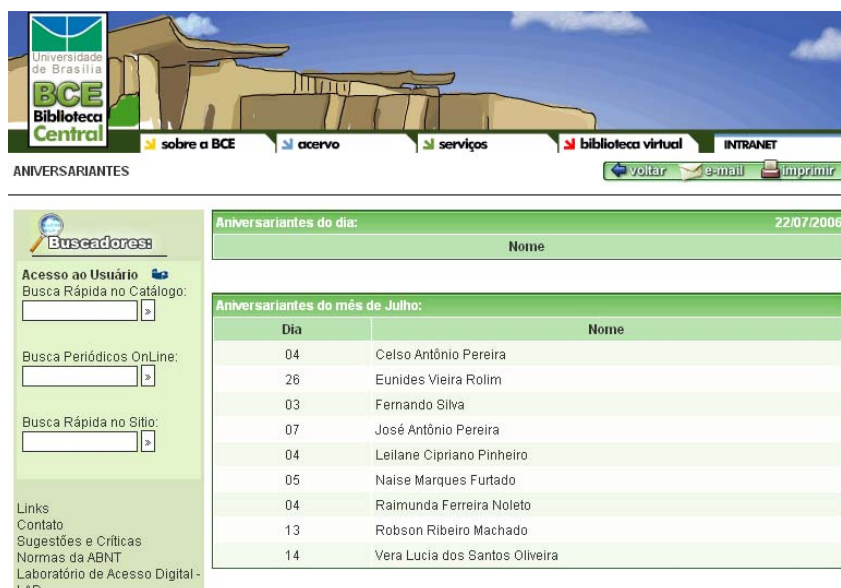


Figura 8: Almoxarifado: pedido interno de material

- II. Aniversariantes do Mês: este módulo tem como objetivo a socialização dos servidores disponibilizando relação dos aniversariantes do mês corrente (figura 9).

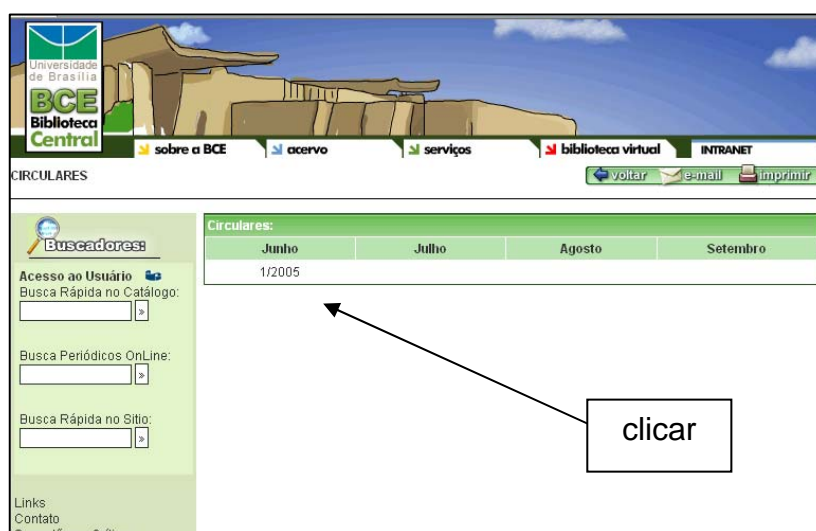


Aniversariantes do dia: 22/07/2006

Nome	
Aniversariantes do mês de Julho:	
Dia	Nome
04	Celso Antônio Pereira
26	Eunides Vieira Rolim
03	Fernando Silva
07	José Antônio Pereira
04	Leilane Cipriano Pinheiro
05	Naise Marques Furtado
04	Raimunda Ferreira Noleto
13	Robson Ribeiro Machado
14	Vera Lucia dos Santos Oliveira

Figura 9: Aniversariantes

- III. Circulares: disponibiliza circulares criadas pela direção da BCE a todos os servidores. São inseridas na *intranet* pelo Serviço de Administração. Para ter acesso à comunicação administrativa o servidor deverá clicar na data correspondente à circular ou memorando (figuras 10 e 11).



Circulares:

Junho	Julho	Agosto	Setembro
1/2005			

clicar

Figura 10: Circulares

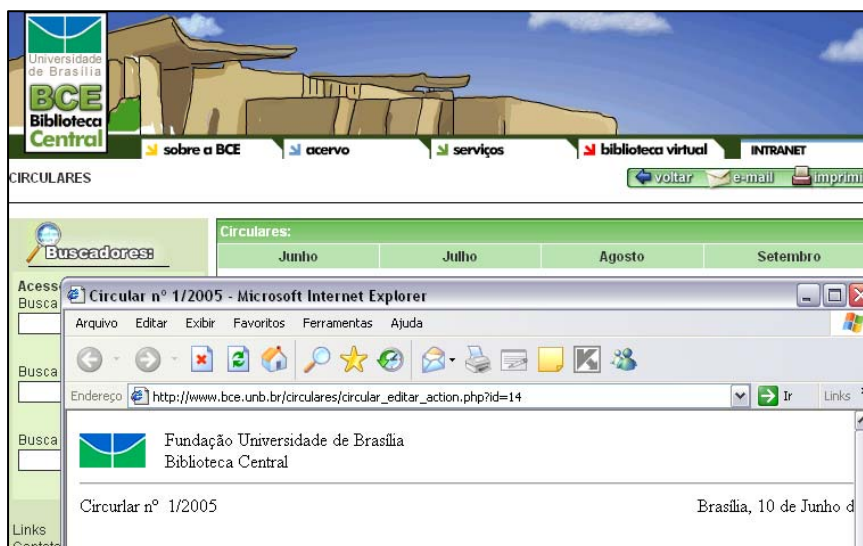


Figura 11: Circulares: apresentação de uma circular

IV. Classificados: neste módulo é permitido ao servidor anunciar bens para compra ou venda ou, oferecimento de serviços particulares. A inserção é permitida a todos os servidores da BCE (figuras 12 e 13).

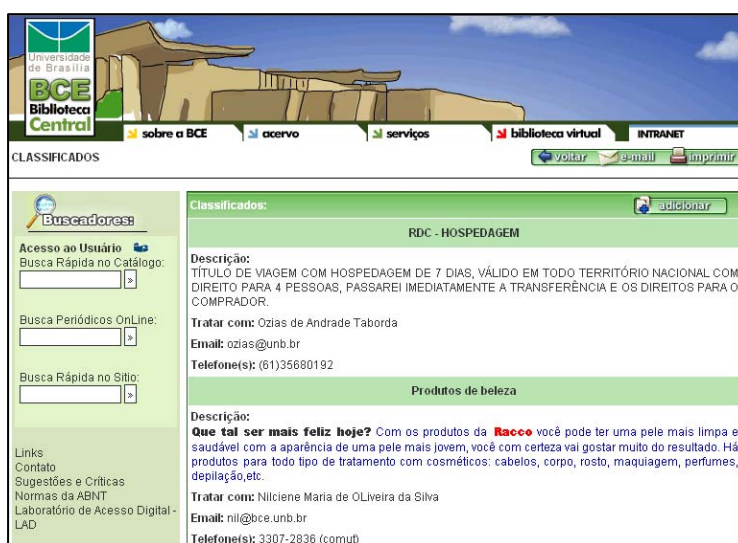


Figura 12: Classificados

Figura 13: Classificados: inserir informação

V. Informativos Sociais: item criado em substituição ao boletim “BCE VIVA”, originalmente em papel, que se encontra, atualmente, cessado (figura 14).

Figura 14: Informativo social

VI. Ordem de Serviço: encontra-se em fase de implementação, o sistema de ordem de serviço, com o objetivo de registrar os pedidos e solicitações de atendimentos de manutenção dos diversos setores da BCE pelo NIT. Estas solicitações serão registradas para atendimento, estatísticas e histórico de ocorrências (figura 15).

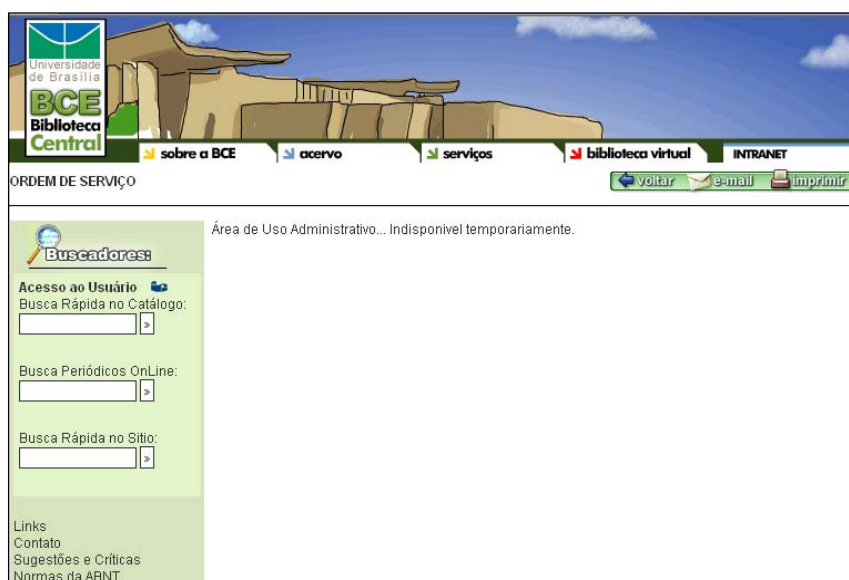


Figura 15: Ordem de Serviço

VII. Perfil de Usuário: Módulo de cadastro do servidor na *intranet*. Pode ser alterado e atualizado pelo próprio servidor. Permite a inclusão de foto. Tem a função de registrar os acessos na *intranet* sendo disponível para o usuário identificar quando foi a última vez que efetuou *login* e quantos *logins* já efetuou na *intranet* (figuras 16 e 17)

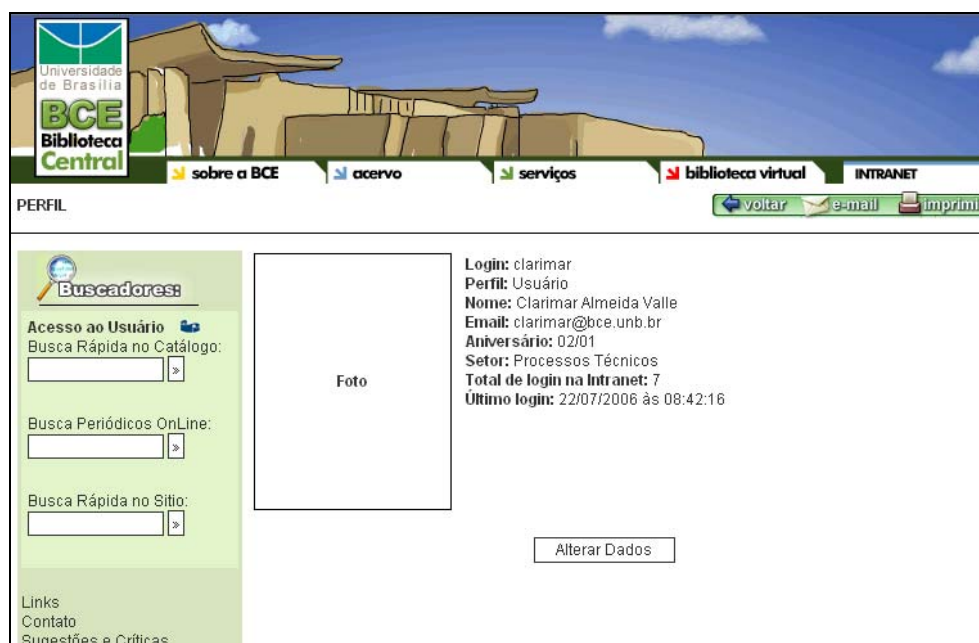


Figura 16: Perfil de usuário

Universidade de Brasília
BCE Biblioteca Central

http://www.bce.unb.br/administracao/...

serviços biblioteca virtual INTRANET

voltar e-mail imprimir

PERFIL

Editar

Foto: Procurar...

* Formatos permitidos: PNG, JPG, GIF
* Tamanho máximo da foto: 150 x 200
* Tamanho máximo do arquivo: 500KB

Login: clarimar

Nome: Clarimar Almeida Valle

Email: clarimar@bce.unb.br

Aniversário: 02 / 01

* Deixe os campos senhas em branco para não alterar

Senha:

Confirmar senha:

Alterar

Alterar Dados

Links
Contato
Sugestões

Figura 17: Perfil de usuário: alterar dados

VIII. Plantão: objetiva manter o servidor informado sobre a escala de plantão para o mês atual. Permite acesso à escala do mês anterior. A permissão de inserção da escala é restrita à Secretaria Administrativa, responsável pela geração da escala (figura 18). Clicando-se com o *mouse*, nas datas em vermelho (sábados, domingos e feriados) serão exibidos os nomes dos servidores de plantão no dia, os setores em que os plantonistas estarão lotados e os horários.

Universidade de Brasília
BCE Biblioteca Central

sobre a BCE acervo serviços biblioteca virtual INTRANET

PLANTÃO

voltar e-mail imprimir

Buscadores:

Acesso ao Usuário

Busca Rápida no Catálogo:

Busca Periódicos OnLine:

Busca Rápida no Site:

Links
Contato
Sugestões e Críticas
Normas da ABNT

JULHO 2006
D S T Q Q S S
1
2 3 4 5 6 7 8
9 10 11 12 13 14 15
16 17 18 19 20 21 22
23 24 25 26 27 28 29
30 31

AGOSTO 2006
D S T Q Q S S
1 2 3 4 5
6 7 8 9 10 11 12
13 14 15 16 17 18 19
20 21 22 23 24 25 26
27 28 29 30 31

Escala de plantão do dia 23 de julho 2006.

Funcionário	Setor	Período

Clique nos dias em vermelho

Figura 18: Plantão

IX. Projetos: tem a finalidade de informar aos servidores sobre o andamento dos projetos em desenvolvimento na BCE. Clicando-se em um dos títulos de projeto, abre-se uma segunda tela com informações sobre o projeto (figuras 19 e 20).

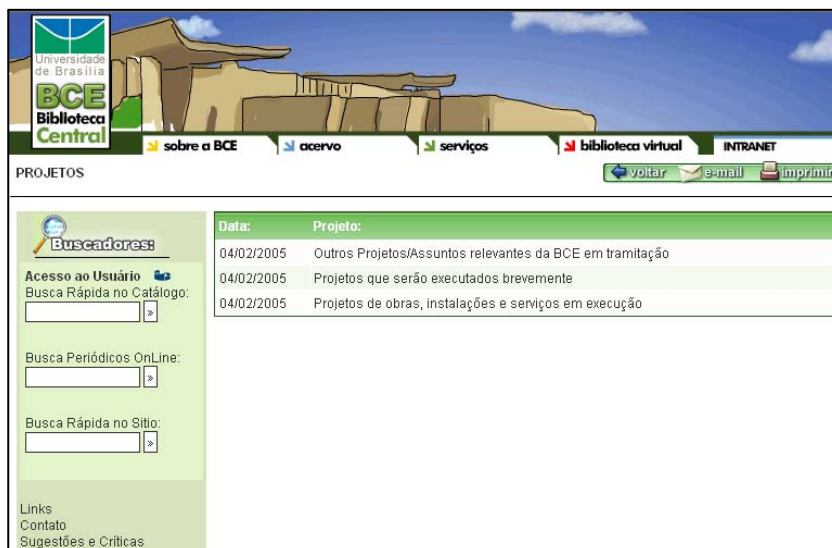


Figura 19: Projetos



Figura 20: Projetos: exibição de projetos

X. Sistema de Cabinas: Recentemente instalado este módulo objetiva controlar o empréstimo das cabinas de estudo, para os alunos da UnB. O empréstimo é realizado via Sistema Pergamum (Sistema de gerenciamento bibliográfico utilizado pela BCE) e controlado pelos servidores da Sala de Reserva.(figuras 21 e 22)

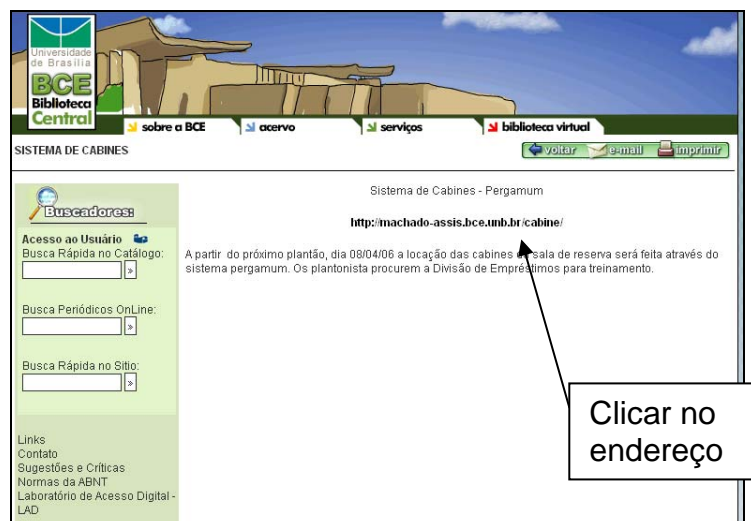


Figura 21: Sistema de Cabinas



Figura 22: Sistema de Cabinas via Sistema Pergamum

XI. Tutoriais: com o objetivo de orientar os servidores da BCE sobre as normas de trabalho, uso da *intranet* e treinamento virtual (figuras 23 e 24).



Figura 23: Tutoriais

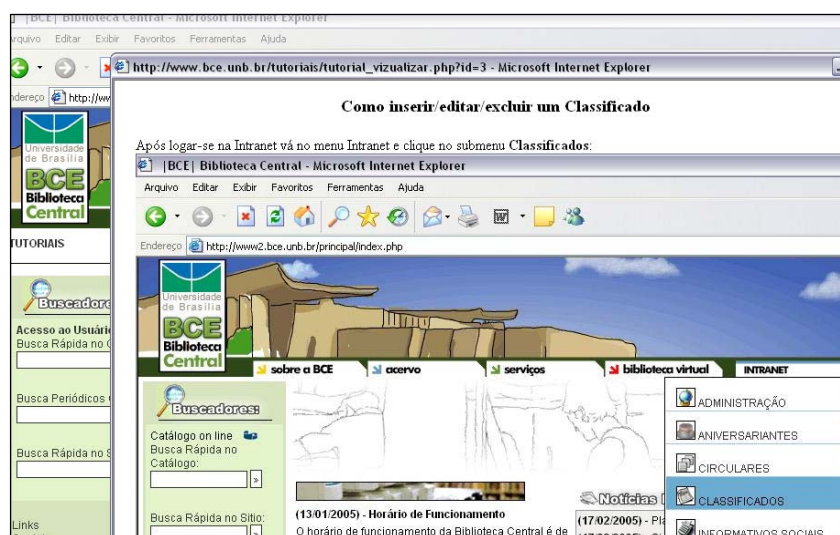


Figura 24: Tutoriais: como inserir, editar e excluir um classificado

Para o futuro, encontra-se projetado a inclusão do acesso ao correio eletrônico pela *intranet*.

3.4.3. Categorias de usuários da *intranet*

Existem quatro categorias ou perfis de usuários da *intranet* da BCE, com permissões de uso distintas. Cada perfil subsequente inclui permissões próprias e, as permissões do perfil anterior.

São eles:

Perfil 01: Usuário

Este perfil corresponde à categoria mais simples da *intranet*. O usuário com este perfil tem somente acesso às informações da *intranet*, para leitura. Permite, apenas, a alteração de seu cadastro pessoal, no módulo “Perfil de Usuário” (cadastro do servidor na *intranet*) e, incluir notas no módulo “Classificados”.

Perfil 02: Catalogador

Este perfil inclui, além das permissões do perfil 01, permissão para inclusão de informação nos módulos da *intranet*. A função do perfil de Catalogador é mais de digitação da informação. As informações incluídas, antes de serem disponibilizadas aos servidores, deverão ser validadas pelos Moderadores e Administradores.

Perfil 03: Moderador

O Moderador tem como função validar as informações que estejam na área de validação e verificar as estatísticas do *site* da BCE. Neste perfil, o usuário pode inserir e alterar informações já existentes, validar suas próprias inclusões, bem como acesso à alteração de seu cadastro pessoal.

Perfil 04: Administrador

Como o próprio nome descreve, o usuário desta categoria tem como função administrar a Internet e a *intranet*. Além de possuir as permissões dos perfis anteriores, é o Administrador que inclui ou exclui usuários da *intranet* ou muda o servidor de categoria. O Administrador possui permissão inclusive para inserir, excluir e alterar o conteúdo existente na *intranet*.

3.4.4 Análise dos dados

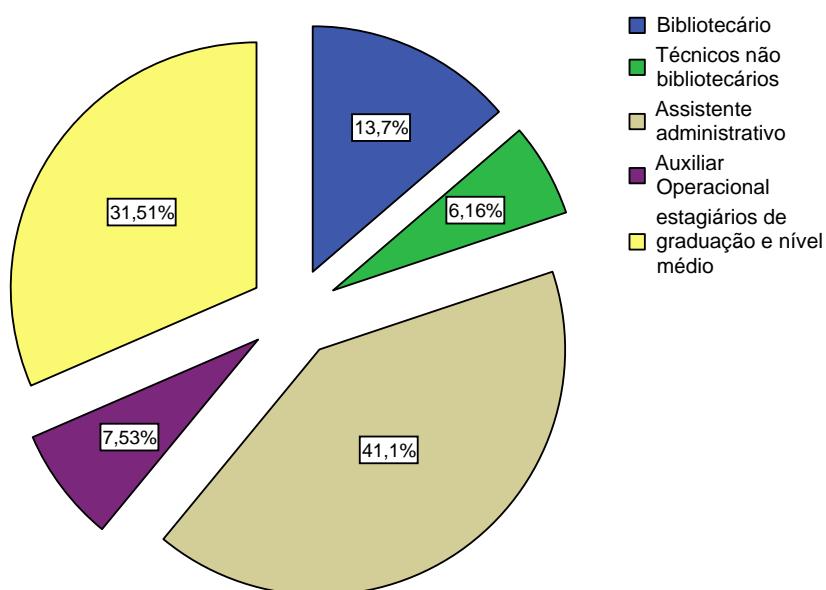
A análise e comentários dos resultados apresentados neste item são expostos tendo por base os questionários respondidos na pesquisa e no período de 19 a 23 de junho de 2006.

Excetuando-se os servidores de licença médica, licença capacitação, licença sem vencimentos e férias, dos 183 questionários distribuídos, foram obtidas resposta de 148 servidores, perfazendo um total de 80,87% de respostas positivas.

3.4.4.1 Perfil dos servidores da BCE

A exceção do Encarregado de Limpeza e do Coordenador de Segurança, o universo pesquisado é constituído de 13,7% bibliotecários; 6,16% de técnicos não bibliotecários, mas com cargos de nível superior; 41,1% de assistentes administrativos de nível médio; 31,51% de bolsistas, estagiários co escolaridade em nível de graduação e nível médio; e, 7,53% de auxiliares operacional, conforme gráfico 1.

Gráfico 1: Categoria funcional dos servidores da Biblioteca



Destes servidores, 51,37% são do gênero masculino e 48,63% do feminino, conforme demonstra o gráfico 2. Há maior número de servidores do sexo masculino entre 21 a 30 anos e, em relação ao sexo feminino, a maior incidência encontra-se na faixa etária de 41 a 50 (gráfico 3).

Gráfico 2: Perfil dos servidores quanto ao gênero

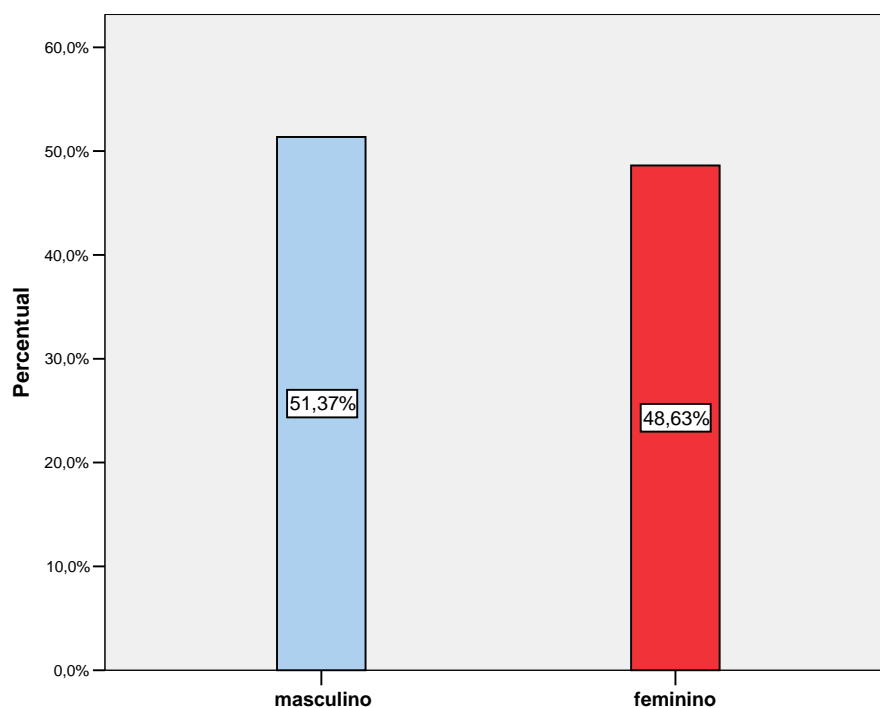
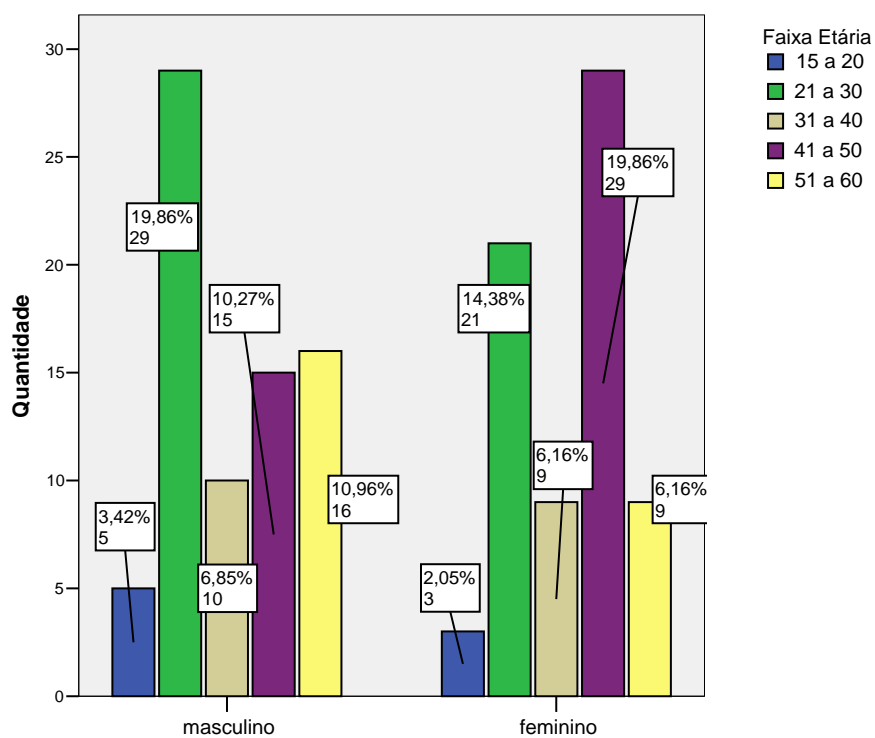
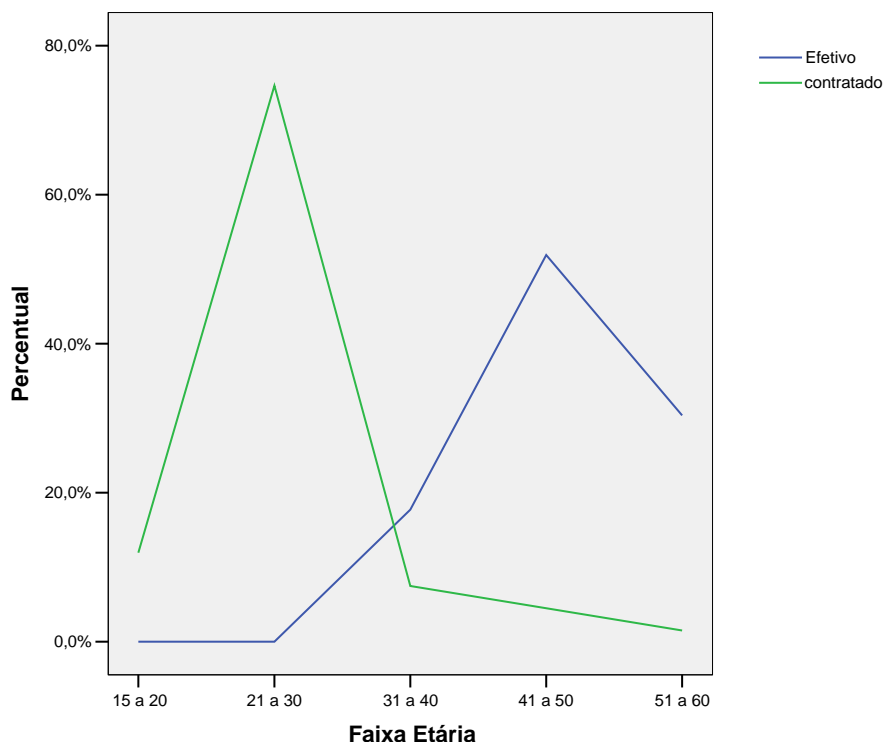


Gráfico 3: Gênero em relação à faixa etária



A incidência de servidores entre 21 a 30 anos é resultante da grande porcentagem de servidores contratados como bolsistas/estagiários e, bibliotecários em estágio técnico (gráfico 4).

Gráfico 4: Faixa etária dos servidores com relação trabalhista com a UnB



Analisando o gráfico 5, percebe-se que na faixa etária de 41 a 50 anos concentram-se os servidores efetivos dos três segmentos: bibliotecários, técnicos não bibliotecários e assistentes administrativos. Esse resultado era esperado, considerando-se que as políticas governamentais não investem na realização de concursos visando à renovação do quadro efetivo.

Quanto à escolaridade, foi observado que a Biblioteca conta com um quadro funcional de bom nível educacional. Conforme demonstrado no gráfico 6, o maior percentual é de estagiários que estão cursando nível superior. Constatou-se que uma parcela significativa de servidores de nível médio possui graduação e especialização (anexo 3). A estes servidores, agregam-se, os técnicos de nível superior, bibliotecários e não bibliotecários, que possuem mestrado e doutorado.

Gráfico 5: Categoria funcional versus faixa etária

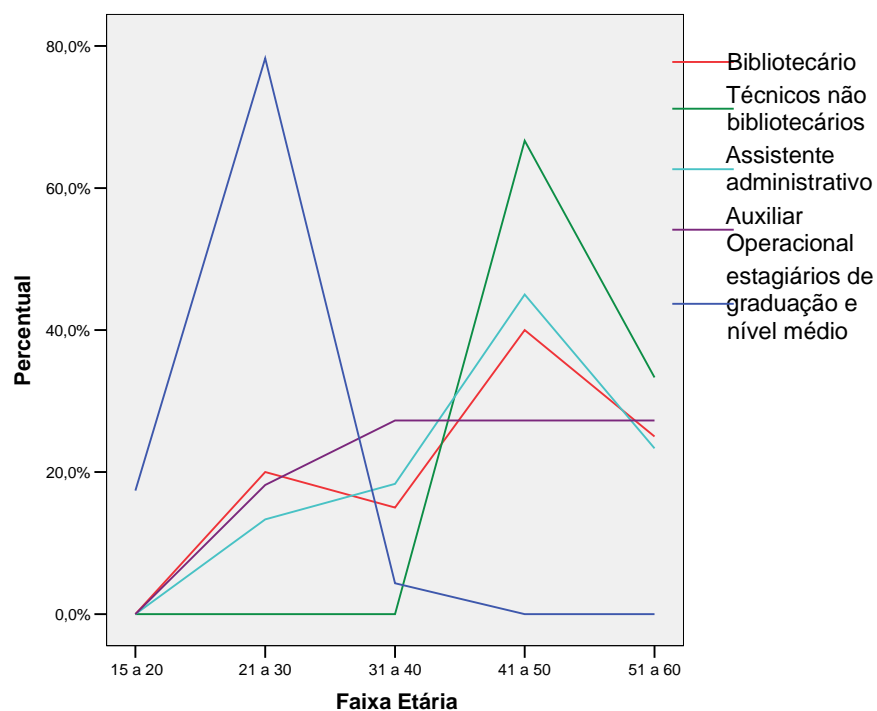
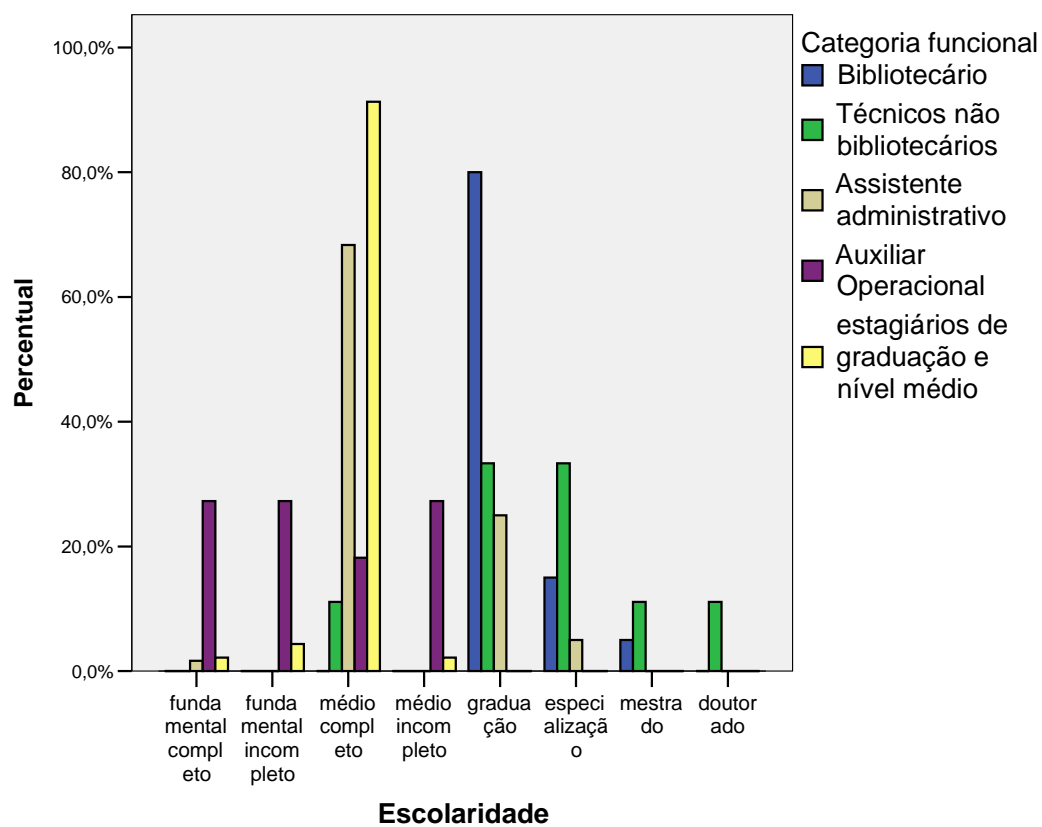


Gráfico 6: Escolaridade dos servidores da BCE



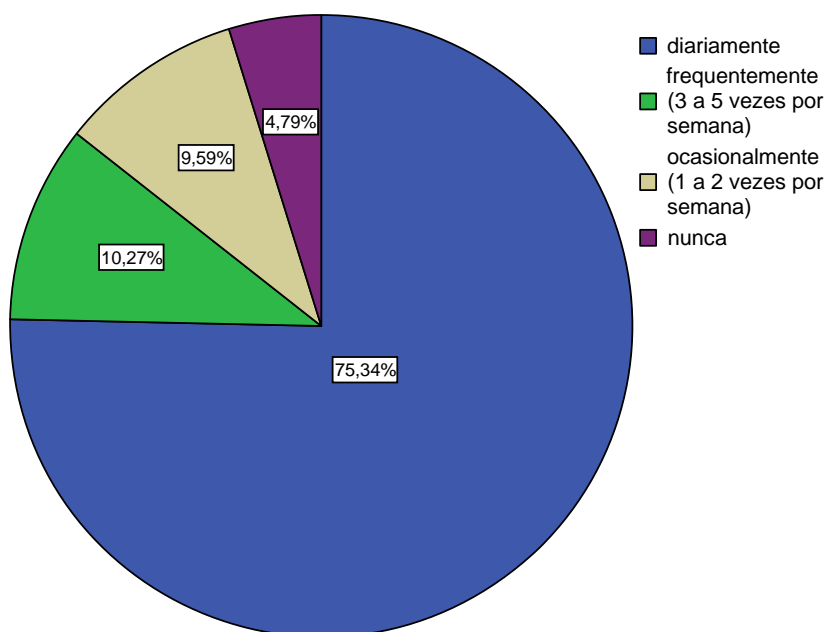
3.4.4.2 Familiaridade com a tecnologia e uso da *intranet* da BCE

Neste item, foram identificados os servidores que têm familiaridade com a tecnologia e que fazem uso do computador, relacionando-os pela idade e categoria funcional.

Como demonstrado no gráfico 7, a maioria dos servidores da BCE possuem familiaridade com a tecnologia fazendo uso do computador diariamente e freqüentemente. Uma pequena parcela dos servidores utilizam do computador ocasionalmente, e uma minoria, nunca o utilizam.

Quanto à Encarregada da Limpeza e o Coordenador de Segurança, ambos tem familiaridade com o computador, sendo que o Coordenador utiliza diariamente em casa e no trabalho e a Encarregada ocasionalmente e somente no trabalho.

Gráfico 7: Frequência de uso do computador



Constata-se que o fator idade não é elemento determinante para o uso do computador já que acima de 60% de todas as faixas etárias acessam diariamente esta ferramenta (gráfico 8). Percebe-se que os servidores têm facilidade de acesso à tecnologia, pois como demonstrado no gráfico 9, têm o hábito do uso do computador em casa e no trabalho. Alguns respondentes utilizam o computador em casas de amigos e em

cybers cafés. E, no caso dos servidores estudantes, o acesso é realizado, também, em suas instituições de ensino.

Gráfico 8: Frequência de uso do computador em relação à idade

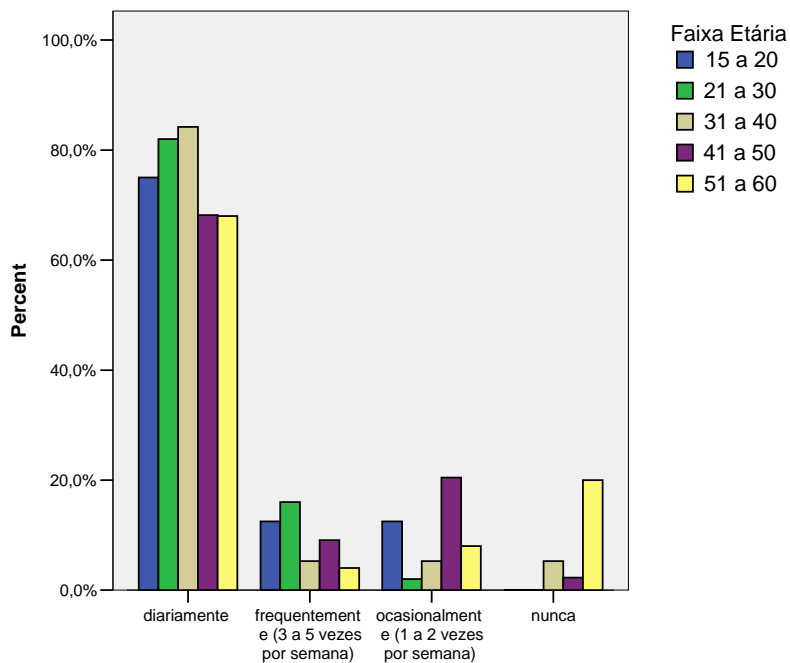
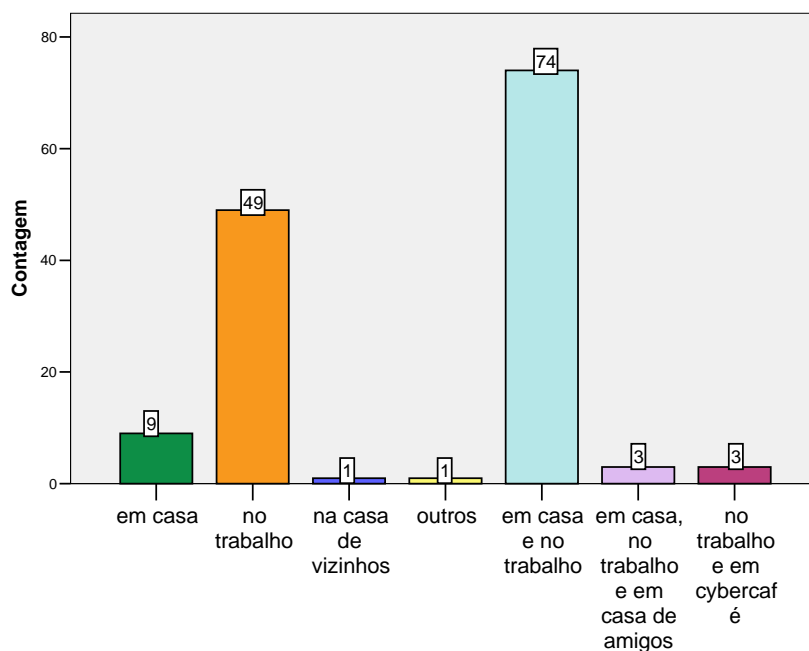


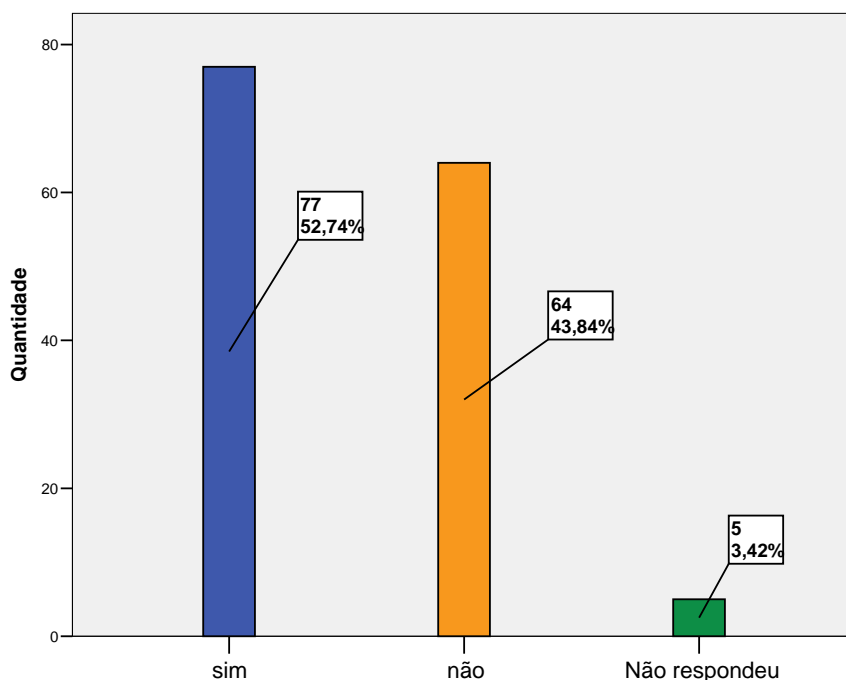
Gráfico 9: Local de uso do computador



Pela análise das respostas, depreende-se que a maior parte dos servidores possui computador em casa, tem familiaridade com a tecnologia e, conhece a *intranet* da

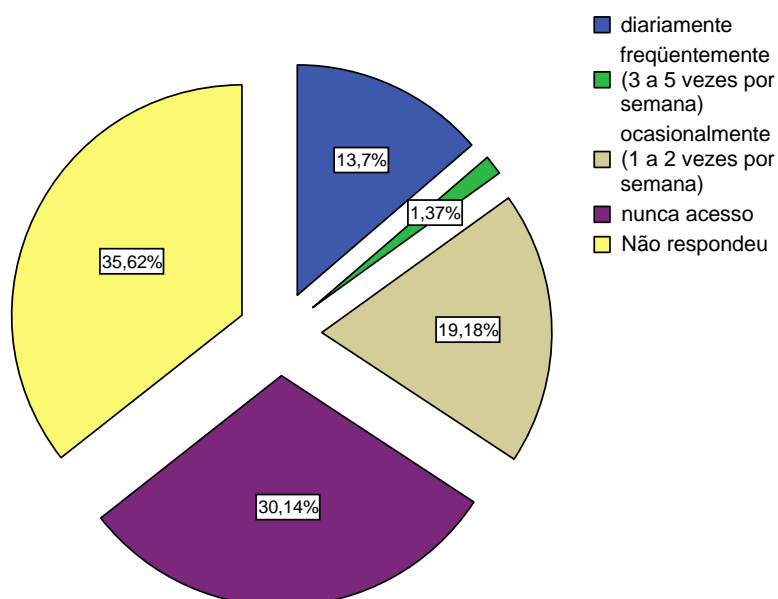
Biblioteca Central (gráfico 10), o que não se constitui em impedimento para o acesso à *intranet*.

Gráfico 10: Conhecimento da intranet pelos servidores da BCE



Entretanto, observa-se que um universo pequeno de servidores acessam a *intranet* diariamente ou acessam 3 a 5 vezes por semana, enquanto uma grande porcentagem nunca acessam. A maioria dos servidores não respondeu a esta questão (gráfico 11).

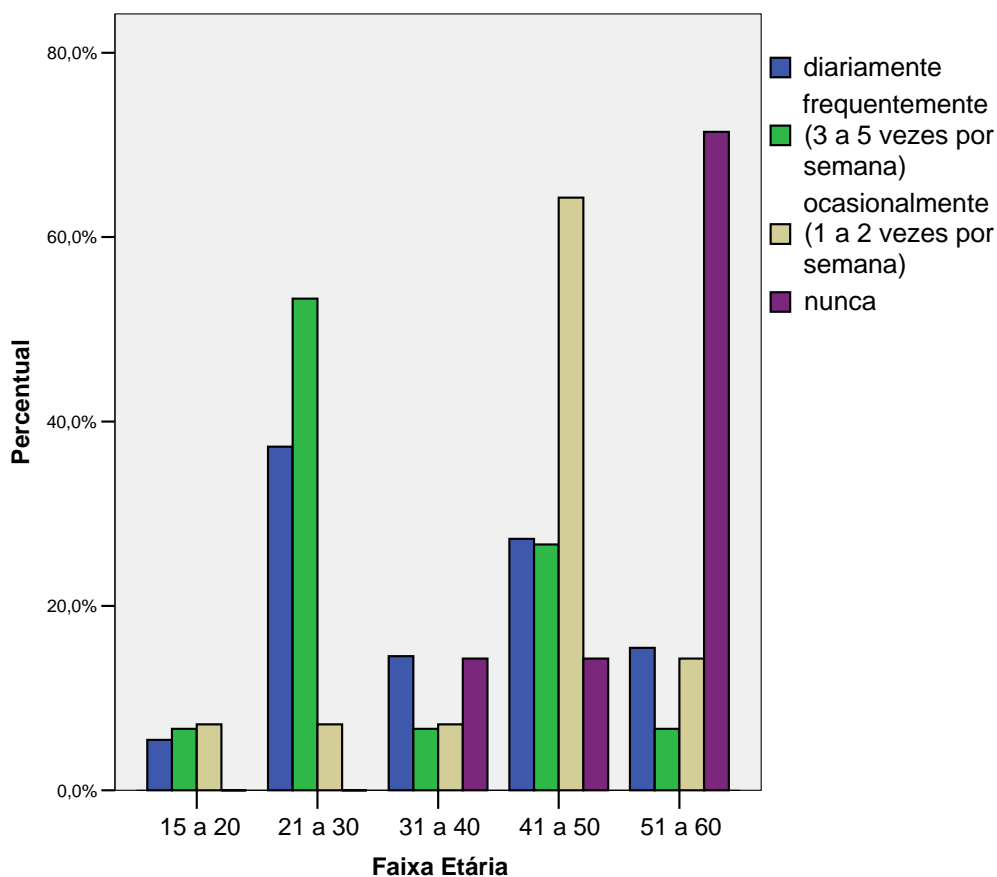
Gráfico 11: Frequencia de uso da intranet



A Encarregada da Limpeza não respondeu a pergunta “Você conhece, ou já ouviu falar sobre a *intranet* da BCE?”, mas avalia que é um instrumento muito importante como ferramenta de trabalho; gostaria de ter acesso a *intranet*, como usuária. O Coordenador de Segurança, já ouviu falar na *intranet* da BCE; considera muito importante este recurso e gostaria também de ser usuário; aproveitou a oportunidade e relatou que somente a BCE e o CESPE (Centro de Seleção e de Promoção de Eventos) possuem *intranet* na UnB. Sugeriu que as informações externas, da BCE, fossem disponibilizadas primeiro aos servidores, pela *intranet*, antes de serem divulgadas ao público em geral.

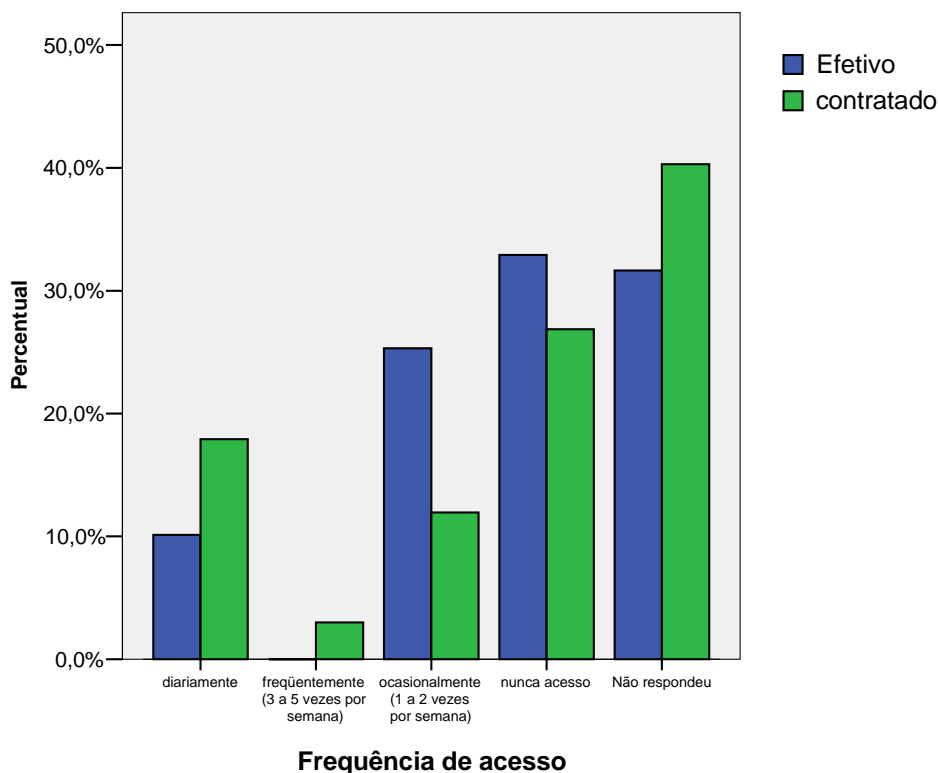
Cruzando-se os dados de frequência de uso e faixa etária constatou-se que o uso e a maior frequência de uso à *intranet* está representada na faixa de idade de 21 a 30 anos. Na faixa de 51 a 60 há maior resistência ao uso da tecnologia. O índice de uso diário encontra-se na faixa de 21 a 30 anos. Outros fatores que devem ser analisados posteriormente podem influenciar a baixa frequência de uso, principalmente, nas faixas etárias entre 15 a 20 anos e entre 31 a 40 anos (gráfico 12).

Gráfico 12: Frequência de uso da intranet em relação a idade



O baixo uso da *intranet* (10,13%) concentra-se nos servidores efetivos (gráfico 13), sendo que dos servidores que responderam esta questão, 25,32% acessam freqüentemente e 33% nunca acessam. 32% dos servidores efetivos e 40% dos contratos não responderam a esta questão.

Gráfico13: Frequência de uso da intranet relacionado à relação de trabalho com a UnB



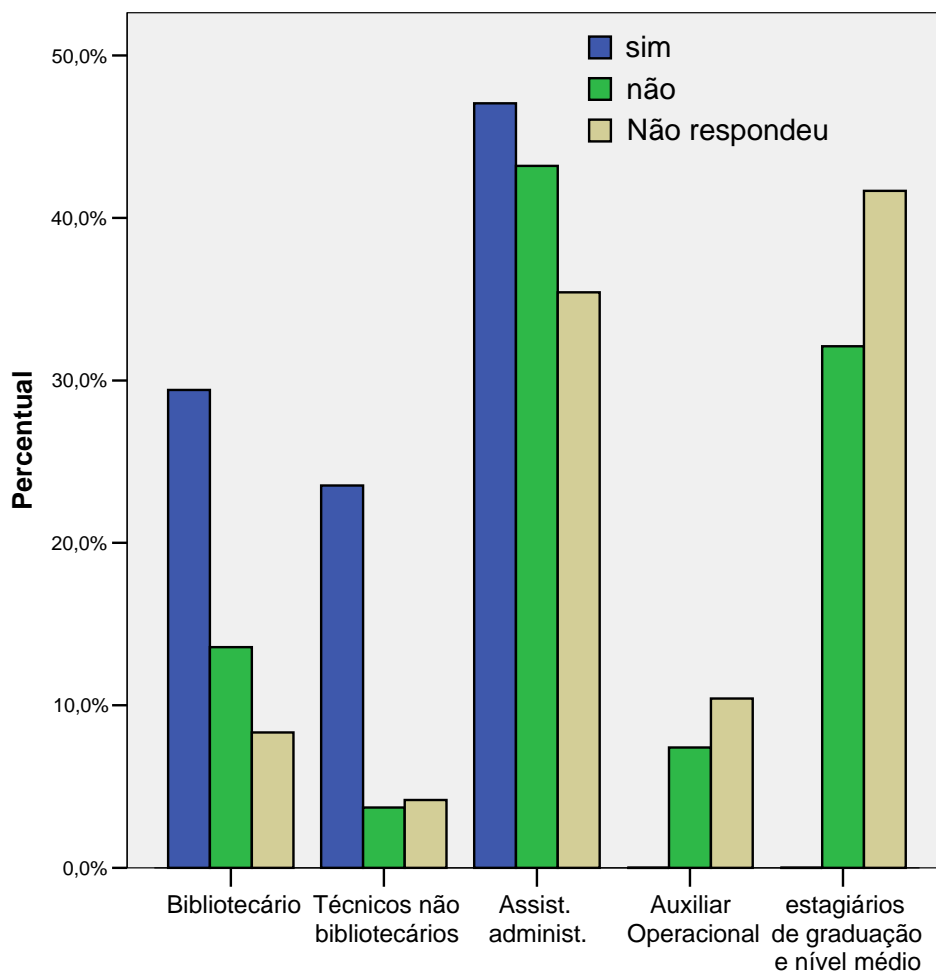
A baixa frequência de uso pode ter conexão com a necessidade de capacitação devido ao índice de respostas negativas à questão relacionada ao treinamento.

Observando o gráfico 14, percebe-se que a maioria dos servidores não participaram do treinamento para o acesso e uso da *intranet*. Há uma alta percentagem (32,88%) de servidores que não responderam a esta questão, deduzindo-se que esses servidores não foram treinados e tampouco conhecem a *intranet*.

Do universo de 11,64% que responderam terem sido treinados, 29,41% são bibliotecários, 23,53% são técnicos não bibliotecários, de nível superior e 43,06% assistentes administrativos. Dos 55,48% que não participaram do treinamento 13,58% são bibliotecários e 3,7% técnicos não bibliotecários, 43,21% são assistentes administrativos, 7,41% são auxiliares operacionais e, 41,67%, de um total de 32,8% não responderam a

esta questão.

Gráfico 14: Treinamento para uso da intranet



Enfatizando o resultado verificado nos gráficos, alguns comentários dos respondentes sugerem a falta de treinamento, como “não posso opinar pois não conheço a *intranet*” ou, “...acho também que para conseguir melhores índices de acessibilidade na *intranet* na BCE é preciso cativar os usuários, isto é, esclarecer melhor esta importante ferramenta de trabalho” (anexo 4).

3.4.4.3 *Intranet* da BCE: importância e usabilidade

Neste item será apresentada a opinião dos servidores quanto à eficácia, eficiência e satisfação de uso e as dificuldades encontradas pelos usuários ao acesso e uso da *intranet* da Biblioteca Central da Universidade de Brasília.

3.4.4.3.1 Importância da *intranet* como ferramenta de trabalho e comunicação interna

Ao serem indagados sobre qual a importância da *intranet* como ferramentas de comunicação interna e de trabalho, os servidores respondentes, consideraram que como ferramenta de comunicação interna, a *intranet* é muito importante (Tabela 1), e como ferramenta de trabalho ela é importante (Tabela 2). Como, por exemplo, um respondente conceituou sua opinião: “importante para saber dos plantões e ficar informada sobre os projetos da BCE” e que atende a sua expectativa “pois o meu setor não necessita de *intranet* para o desenvolvimento do seu trabalho no dia-a-dia, mas é bom, pois tem a escala de plantão e informações sobre projetos, aniversariantes” (anexo 4).

	Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentual acumulado
muito importante	42	28,8	28,8	28,8
importante	33	22,6	22,6	51,4
pouco importante	6	4,1	4,1	55,5
nenhuma importância	5	3,4	3,4	58,9
não respondeu	60	41,1	41,1	100,0
Total	146	100,0	100,0	

Tabela 1: Qual o grau de importância do uso da *intranet* como ferramenta de comunicação interna

	Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentuais acumulados
Muito importante	28	19,2	19,2	19,2
Importante	42	28,8	28,8	47,9
Pouco importante	14	9,6	9,6	57,5
Nenhuma importância	4	2,7	2,7	60,3
não respondeu	58	39,7	39,7	100,0
Total	146	100,0	100,0	

Tabela 2: Qual o grau de importância do uso da *Intranet* como ferramenta de trabalho

Quanto à questão se o uso da *Intranet* gera satisfação no trabalho, a maioria dos respondentes concordam parcialmente ou concordam plenamente com a afirmativa. Uma parcela significativa dos servidores questionados respondeu que não concorda nem

discorda. Nota-se, a repetição de servidores que não responderam a essa questão. (tabela 3).

		Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentuais acumulados
Validos	concordo plenamente	24	16,4	16,4	16,4
	concordo parcialmente	30	20,5	20,5	37,0
	discordo plenamente	3	2,1	2,1	39,0
	discordo parcialmente	6	4,1	4,1	43,2
	nem concordo nem discordo	21	14,4	14,4	57,5
	não respondeu	62	42,5	42,5	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Tabela 3: O uso da *Intranet* gera satisfação no trabalho

Quanto ao item “o uso da *Intranet* aumenta a eficiência no desempenho das atividades” o valor maior foi de 23,3% para o concordo parcialmente e o menor, 9,6% para nem concordo nem discordo (tabela 4).

		Quantidade	Percentuais	Percentuais válidos	Percentual cumulativo
Validos	concordo plenamente	22	15,1	15,1	15,1
	concordo parcialmente	34	23,3	23,3	38,4
	discordo plenamente	6	4,1	4,1	42,5
	discordo parcialmente	10	6,8	6,8	49,3
	nem concordo nem discordo	14	9,6	9,6	58,9
	não respondeu	60	41,1	41,1	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Tabela 4: o uso da *Intranet* aumenta a eficiência no desempenho das atividades

Pelo alto índice de servidores que não responderam as questões sobre a importância do uso da *Intranet* como ferramenta de comunicação interna e a importância do uso da *intranet* como ferramenta de trabalho apontam que estes servidores não despertaram para os benefícios que esta ferramenta pode gerar no dia-a-dia.

Alguns comentários enfatizam a necessidade de “mais informações relativas às rotinas de trabalho da BCE. Informações úteis que possam me ajudar no desempenho do trabalho. Normas da BCE” ou, “conhecer eu conheço, porém até hoje não apresentou nenhum objetivo satisfatório”, ou ainda “gostaria que a *intranet* estivesse sempre atualizada sobre os acontecimentos da biblioteca (?) outro assunto que seja de interesse

dos funcionários”; “Que ela fosse efetivamente utilizada por todos, da forma que está, creio que quase ninguém está acessando”.

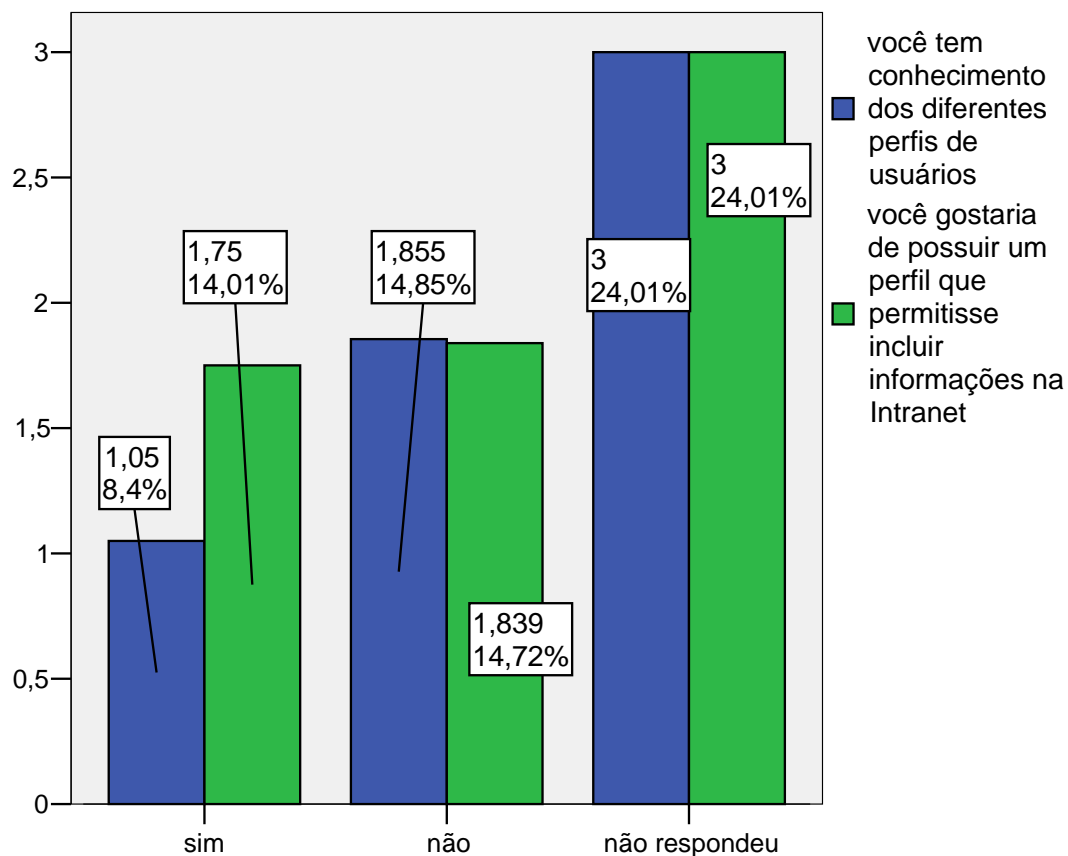
Com relação às informações que os servidores acessam na *intranet* verifica-se que o índice de acesso é baixo (tabela 5), provavelmente pela desatualização das informações, como citado por alguns respondentes: “Gostaria que a *intranet* estivesse sempre atualizada sobre os acontecimentos da biblioteca (?) outro assunto que seja de interesse dos funcionários”; “Divulgação mais das atividades dos setores da BCE”; “Ter maior número de informação sobre a biblioteca”; “Que a atualização da página fosse eficaz e precisa nas informações relativas aos plantões”.

	Sim	Não	Não respondeu	Total
Escala de plantão	33 22,6%	1 0,7%	112 76,7%	146 100%
Notícias	32 21,9%	2 1,4%	112 76,7%	146 100%
Informações sociais	9 6,2%	3 2,1%	134 91,8%	146 100%
Memorandos e circulares	16 11%	2 1,4%	128 87,7%	146 100%
Projetos em andamento	8 5,5%	4 2,7%	134 91,8%	146 100%
Classificados	5 3,4%	3 2,1%	138 94,5%	146 100%

Tabela 5: O que você acessa na *intranet* da BCE

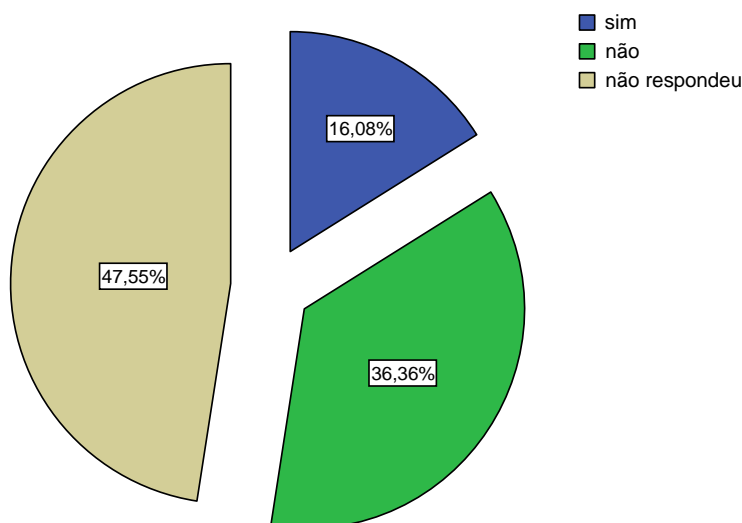
Sobre os perfis de usuário para acesso à *intranet* _ Administrador, moderador, catalogador e usuário (item 4.3), pode-se perceber que um alto percentual de respondentes não responderam a esta informação (gráfico 15), um respondeu que Conhece os perfis “mais ou menos”, o que vem corroborar a percepção de que a rede interna é pouco conhecida e pouco utilizada.

Gráfico 15: Perfil de usuário para acesso a intranet



Quando questionado se gostaria de possuir um perfil que incluísse informações na *intranet* o percentual maior foi o de “não respondeu” e o menor de “sim”. Alguns servidores responderam que gostariam de possuir o perfil de “usuário” (gráfico 17). Outra vez denotando desconhecimento, pois como explicado no item 4.3, este perfil tem somente acesso às informações da *intranet*, para leitura.

grafico 16: Gostaria de possuir perfil que inclua informação



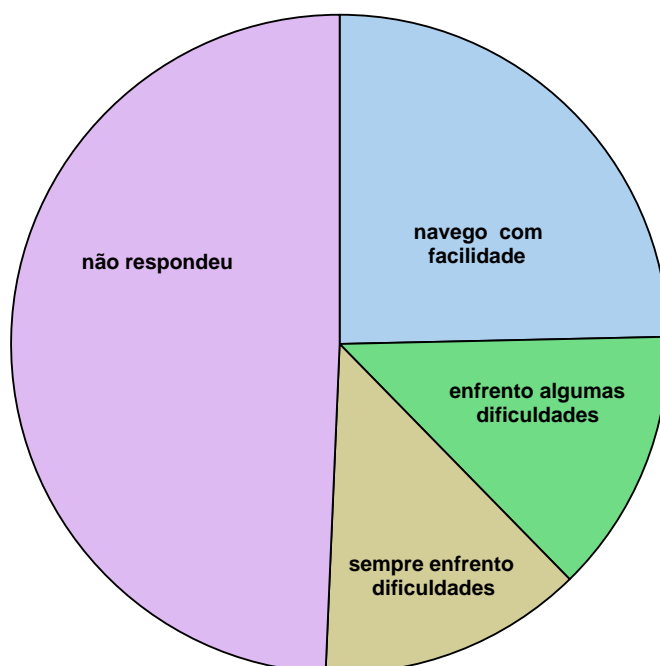
3.4.4.3.2 Estrutura da *intranet*

Como já era esperado, tendo em vista os dados anteriores, 49,32% do universo pesquisado, não respondeu a questão “Qual o grau de familiaridade que você tem com a *intranet*”. Por outro lado, os dados demonstram que não há problemas de navegação já que 24,66% têm facilidade de navegar, contra 13% que enfrenta dificuldades ou sempre enfrenta dificuldades (gráfico 17).

Quanto aos problemas que costumam enfrentar na utilização da *intranet*, apesar do alto índice de “não respondeu”, dentre os servidores que responderam apresentaram algumas dificuldades (tabela 6). Na alternativa “outros” os maiores problemas que apareceram foi em relação à senha e ao atendimento do Núcleo de Informática e Tecnologia e como relatado a seguir:

- “Dificuldade com senha. Nunca entra”
- “Problemas com a senha”
- “Apesar de conhecer o serviço de *intranet*, não utilizo, pois tenho problemas com a senha e desisti”
- “Dificuldade de acesso, por problema de senha, ficamos dependentes do pessoal da informática”

Gráfico 17: Facilidade de navegação na intranet



		Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentuais acumulados
Dificuldade em se localizar dentro da <i>intranet</i>	sim	7	4,8	4,8	4,8
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	139	95,2	95,2	95,2
Dificuldade em encontrar informações na <i>intranet</i>	Sim	14	9,6	9,6	9,6
	Não	1	7	7	10,3
	Não respondeu	131	89,7	89,7	100
Dificuldade em inserir informações na <i>intranet</i>	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100
Demora na resposta	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100
Dificuldade de acessar a <i>intranet</i> de casa	Sim	12	8,2	8,2	8,2
	Não	0	0	0	0
	Não respondeu	134	91,8	91,8	100

Tabela 6: Problemas de navegação

Dos aspectos relacionados com a estrutura da página da *intranet* e seu leiaute, apresentados na tabela 7 e 8, infere-se que de uma forma geral, a análise foi positiva. O resultado apresentado mostra que é fácil entender sua estrutura e localizar as informações na *intranet*. Segundo a maioria das respostas não há

poluição visual e as cores estão adequadas, combinam entre si e as informações são confiáveis. A avaliação negativa encontra-se na frequência da atualização que não está satisfatória, tendo, este quesito, sido indicado por 24,7% dos respondentes.

		Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentuais acumulados
É fácil entender sua estrutura	Sim	50	34,2	34,2	34,2
	Não	12	8,2	8,2	42,5
	Não respondeu	84	57,5	57,5	100,0
É fácil localizar as informações desejadas	Sim	44	30,1	30,1	30,1
	Não	17	11,6	11,6	41,8
	Não respondeu	85	58,2	58,2	100,0
Os textos são longos	Sim	10	6,8	6,8	6,8
	Não	43	29,5	29,5	36,3
	Não respondeu	93	63,7	63,7	100,0
Os links não funcionam	Sim	25	17,1	17,1	17,1
	Não	27	18,5	18,5	35,6
	Não respondeu	94	64,4	64,4	100,0
A frequência de atualização está satisfatória	Sim	24	16,4	16,4	16,4
	Não	36	24,7	24,7	41,1
	Não respondeu	86	58,9	58,9	100,0
O efeito visual da página é agradável	Sim	47	32,2	32,2	32,2
	Não	16	11,0	11,0	43,2
	Não respondeu	83	56,8	56,8	100,0
Há poluição visual	Sim	16	11,0	11,0	11,0
	Não	48	32,9	32,9	43,8
	Não respondeu	82	56,2	56,2	100,0
As cores são adequadas e combinam entre si	Sim	53	36,3	36,3	36,3
	Não	9	6,2	6,2	42,5
	Não respondeu	84	57,5	57,5	100,0

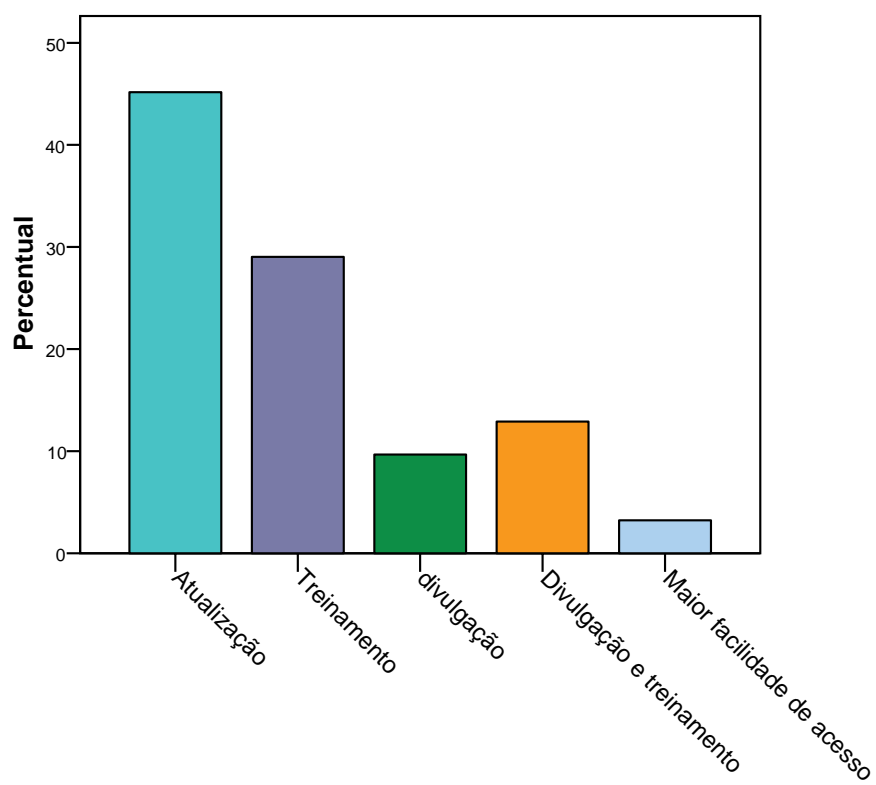
Tabela 7: Estrutura

		Quantidade	Percentual	Percentuais válidos	Percentuais acumulados
As informações disponíveis são úteis	Sim	49	33,6	33,6	33,6
	Não	14	9,6	9,6	43,2
	Não respondeu	83	56,8	56,8	100,0
As informações são confiáveis	Sim	47	32,2	32,2	32,2
	Não	12	8,2	8,2	40,4
	Não respondeu	87	59,6	59,6	100,0
As informações são confusas	Sim	13	8,9	8,9	8,9
	Não	46	31,5	31,5	40,4
	Não respondeu	87	59,6	59,6	100,0
Frequentemente você acha as informações que procura	Sim	34	23,3	23,3	23,3
	Não	27	18,5	18,5	41,8
	Não respondeu	85	58,2	58,2	100,0
As informações poderiam ser mais específicas	Sim	48	32,9	32,9	32,9
	não	12	8,2	8,2	41,1
	Não respondeu	86	58,9	58,9	100,0
Os serviços oferecidos pela <i>intranet</i> atendem à sua expectativa	Sim	33	22,6	22,8	22,8
	Não	31	21,2	21,4	44,1
	Não respondeu	81	55,5	55,9	100,0

Tabela 8: Estrutura: segunda parte

Na questão dezenove, “Os serviços oferecidos pela *intranet* atendem à sua expectativa”, 22,6% do universo pesquisado respondeu que sim, que atende sua expectativa, 21,2% respondeu que não atende à expectativa e 55,5% não respondeu a esta questão comprovando o alto índice de questões não respondidas, inferindo-se a falta de treinamento e divulgação da *intranet* (Tabela 8).

Analisando a questão 20 “o que você sugere para melhoria da página da *intranet* da BCE” (gráfico 18 e anexo 4), verifica-se que os itens mais sugeridos foram atualização, com 45,16% e treinamento, com 29,03% do total dos respondentes desta questão.

Gráfico 18: Sugestões dos servidores para a intranet

4. Conclusão

A comunicação interna é um ponto estratégico para a instituição por ser fundamental para os resultados do negócio, por ser fator humanizador das relações de trabalho e por consolidar a identidade da organização junto aos seus públicos. Se a comunicação for ágil e clara evitar-se-á o ruído e atingirá com eficiência os objetivos da instituição.

A *intranet* tem como principal objetivo a disseminação rápida e eficiente de informações entre os usuários de uma instituição. Como valor agregado, a *intranet* economiza tempo nos processos organizacionais reduzindo consideravelmente a duplicação de esforços e disponibilizando a informação uma única vez, em benefício de todos, conseqüentemente melhora a eficiência da organização.

Outro fator agregador no uso da *intranet* é que a informação passa a ser generalizada; muitos passarão a ser detentores da informação em lugar de poucos. Outro ponto que pode ser ressaltado, é que com a disponibilização da informação *via intranet* o uso do papel tende a diminuir.

Uma hipótese levantada quanto ao baixo uso da *intranet* na Biblioteca Central foi a resistência à mudança na estratégia de disseminação da informação entre os servidores. Embora, o correio eletrônico esteja sendo amplamente utilizado, o fato de se utilizar mais um recurso pode ter gerado resistência. A greve, deflagrada em junho de 2005 e encerrada em setembro, também pode ter sido um agente motivador para o não uso da *intranet* que estava recém disponibilizada. Este fato mesmo não comprovado na pesquisa ajuda a entender porque a *intranet* da BCE não está sendo utilizada.

Tendo em vista os resultados alcançados na pesquisa, conclui-se que a *intranet* da BCE possui os requisitos de usabilidade. Sua estrutura é agradável e sua navegabilidade não apresenta grandes dificuldades, atendendo ao requisito de eficiência. A *intranet* não atende às medidas de eficácia e satisfação, pois não estando atualizada não permite ao usuário atingir o resultado esperado.

Faixa etária, sexo e nível de escolaridade dos servidores não contribuem para o uso ou desuso da rede interna. O acesso a computadores não é impedimento já que a maioria dos servidores pesquisados possui computador em casa e, a Biblioteca oferece

este instrumento de trabalho em todos os setores, para cumprimento das atividades, como pode ser comprovado no anexo 5.

Quanto à atualização do site os servidores consideram que o *site* não é atualizado regularmente e este fator pode ser comprovado pela observação direta em dois momentos. O módulo Circular possui apenas uma comunicação na rede interna, de junho de 2005, logo após a disponibilização da *intranet* para os servidores, permanecendo este módulo desatualizado. A escala de plantão, informação crucial para os servidores, também não se encontra atualizada para os meses de julho e agosto na *intranet*, não tendo sido possível apresentar, neste trabalho, a tela correspondente à escala de plantão.

A página de Classificados da *intranet* poderia apresentar ao público usuário a data de inserção da notícia e o período em que ficará disponibilizada, evitando-se anúncios ultrapassados e desatualizados.

Um dos problemas levantados foi em relação à capacitação do servidor quanto ao uso da *intranet*, embora quando foi implantada houve divulgação, treinamento, e distribuição de senhas. A greve, a demissão do bolsista responsável e a mudança de Direção da BCE geraram uma descontinuidade das políticas que vinham sendo implementadas.

O treinamento para uso da ferramenta *intranet* foi insuficiente e inadequado, por que não atingiu a totalidade dos servidores, trazendo sérios prejuízos ao acesso e a disseminação das informações, conforme relatado nas sugestões e comentários (anexo 4). Quanto aos estagiários explica-se esta deficiência, devido ao fato de que o contrato é temporário havendo substituições constantes desses servidores. Conclui-se que há uma necessidade de capacitação contínua para abarcar as mudanças periódicas de servidores contratados. E, inclusão na rede interna de manuais e rotinas de trabalho, bem como maior divulgação da *intranet* e de seus benefícios.

A maioria dos servidores da BCE não está utilizando a *intranet*, pois não possuem conhecimento desta ferramenta para emitir críticas. Outros deixaram de acessar, por considerar que a rede interna não estava sendo atualizada. Mas, os índices de 28,8% e 22,6% (tabela 1) dos respondentes demonstram que os servidores avaliam como uma ferramenta muito importante e importante, respectivamente, para comunicação interna ou como ferramenta de trabalho.

O desenvolvimento do presente estudo de caso levou-nos à constatação de que os servidores têm um papel importante no sucesso ou insucesso de uma organização. A capacidade de aceitar a mudança se configura como uma condição *sine qua non* para o êxito dos projetos. Se não houver sinergia entre os diversos setores, entre a administração e o servidor somente treinamento e divulgação não resolvem o problema.

Para que a *intranet* seja uma ferramenta eficaz de trabalho e de comunicação interna, é necessário contar com todos os segmentos institucionais. Desde o perfil de administrador ao perfil de usuário, todos são responsáveis pelo crescimento e utilização. Como um dos respondentes sugeriu “é preciso cativar os usuários, isto é, esclarecer melhor esta importante ferramenta de trabalho”.

Tendo em vista a limitação de uso da *intranet* alguns aspectos a serem considerados podem contribuir para o dinamismo da rede interna.

Cada Serviço, Divisão ou Setor pode ter sua página na *intranet* mantendo a organização informada sobre sua missão, seus objetivos e suas atividades. É possível, também, ter uma página privativa com as informações necessárias ao andamento dos trabalhos e avaliações dos servidores.

No gerenciamento da *intranet* outros profissionais que não sejam bibliotecários podem vir a ser o elemento definidor da publicação e do compartilhamento de documentos pela *intranet*, porém o bibliotecário pela sua formação acadêmica e profissional e por sua experiência de disseminador da informação tem papel fundamental no gerenciamento da *intranet*. Recomenda-se o estabelecimento de políticas internas quanto à publicação de informações, e quanto à definição do papel de cada perfil dos usuários.

As políticas internas de publicação deverão estar definidas, de acordo com os itens existentes para publicação (Almoxarifado; Aniversariantes do Mês; Circulares; Classificados; Informativo Social; Perfil de Usuário; Escala de plantão; Projetos; Tutoriais) e as permissões para cada um deles. É recomendável a definição de quem é o responsável pela publicação em cada módulo e manutenção da notícia atualizada.

Quanto aos perfis, como sugestão, eles devem possuir os seguintes requisitos:

- Perfil 01: Usuário

O usuário com este perfil deve ser servidor da Biblioteca Central, não importando o tipo de contrato trabalhista com a Fundação Universidade de Brasília (FUB), ou servidor convidado que tenha ligação com as atividades executadas na BCE.

- Perfil 02: Catalogador

Para este perfil, são requisitos que o servidor possua familiaridade com a tecnologia e proficiência em digitação.

- Perfil 03: Moderador

Como o Moderador tem como função validar as informações, neste perfil, os requisitos são: raciocínio lógico, saber redigir, possuir bom senso e familiaridade com a tecnologia e, de preferência, possuir gerência de uma das Divisões da BCE;

- Perfil 04: Administrador

O perfil de administrador corresponde a figura dos gerentes de conteúdo e deve estar destinado a uma técnico de nível superior, que pode ser bibliotecário ou não. Como o Administrador possui permissão ilimitada, podendo inclusive inserir, excluir e alterar o conteúdo existente na *intranet* e Internet é requisito indispensável a este perfil ser Gerente de Serviço, Gerente do Núcleo de Tecnologia e Informática e Diretor da BCE.

Da mesma forma que a Internet, a *intranet* é uma ferramenta de comunicação. Em uma organização, a *intranet* pode não somente ser aplicada a comunicação interna como no treinamento e/ou aprendizagem a distância dos servidores em relação às atividades executadas. Tutoriais para o desenvolvimento dos trabalhos e manuais de serviço devem estar disponíveis para que todos possam acessar, tomar conhecimento e dirimir dúvidas. Treinar os servidores, no uso da *intranet*, torna-se um aspecto de fundamental importância para transformar e manter o ambiente seguro e eficaz.

A *intranet* da BCE, efetivamente implementada, apresenta uma série de vantagens institucionais em sua utilização, entre elas um maior dinamismo no processo de comunicação interna.

Outros benefícios que podem ser observados como a economia (de tempo e de papel, por exemplo), a diversidade de informação, a clareza da informação, eliminando-se os ruídos que distorcem as informações e a consolidação da cultura informativa no

ambiente organizacional, colaboram para uma comunicação ágil e precisa. Entretanto, os benefícios que poderiam ser visíveis na atualidade são reduzidos significativamente em razão da baixa adesão, por parte dos servidores, à utilização desta ferramenta tecnológica.

Por último, não se pode deixar de mencionar que cabe ao servidor a iniciativa de acessar a *intranet*, portanto é necessário atraí-lo com informações de interesse, atualizadas e que aumentem a satisfação e a eficiência no trabalho.

REFERÊNCIAS

AMARAL, S. A. do. Marketing da informação eletrônica. **Ciência da Informação**, Brasília, v. 23, n. 2, p. 226-232, 1994. Disponível em: http://www6.prossiga.br/escritoriovirtual/EVUnB/pro_cie/MktInformaçãoEletrônica.pdf. Acesso em 30/03/2006.

AMARAL, S..A. do; GUIMARÃES, T. P.. Sites de bibliotecas universitárias brasileiras como instrumentos de relações públicas. In: **Seminário nacional de Bibliotecas Universitárias**, XIII. Natal, 2004. Anais do XIII SNBU. Natal : Universidade Federal do Rio Grande do Norte, 2004. 16p. Disponível em: http://www6.prossiga.br/escritoriovirtual/EVUnB/pro_cie/SNBU2004SitesRP.pdf. Acesso em: 31/05/2006

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9241-11**: requisitos ergonômicos para trabalho de escritórios com computadores - parte 11 – orientações sobre usabilidade. Rio de Janeiro: ABNT, agosto 2002, 21p. Disponível em: <http://www.inf.ufsc.br/~cybis/pg2003/iso9241-11F2.pdf>. Acesso em 26/05/2006.

BARBOZA, E.M.F; NUNES, E.M.de A.; SENA, N.K. *Web sites governamentais, uma esplanada à parte*. **Ciência da Informação**, Brasília, v.9, n.21, p.118-125, jan./abr. 2000. **Ci. Inf.**, Brasília, v. 29, n. 1, p. 118-125, jan./abr. 2000.

BELAS, J.L. **Estudo de caso na prática educacional**. 1998. Disponível em: <http://www.jlbelas.psc.br/texto15.htm>. Acesso em 24/03/2006.

BREMMER, L.M.; IASI, A. F.; SERVATI, A. **A Bíblia da intranet**. São Paulo : Makron Books, 1998.

CÂNDIDO, G. A.; ARAÚJO, N. M. de. As tecnologias de informação como instrumento de viabilização da gestão do conhecimento através da montagem de mapas cognitivos. **Ci. Inf.**, **Brasília**, v. 32, n. 3, p. 38-45, set./dez. 2003.

CHIAVENATO, I. **Gerenciando pessoas**: O passo decisivo para a administração participativa. 3. ed. São Paulo: Makron Books Brasil, 1994a. 257 p

CHIAVENATO, I. **Gestão de Pessoas**: O novo papel dos recursos humanos nas organizações. São Paulo: Campus, 1999. 457p.

CHIAVENATO, I. **Os novos paradigmas**. 2.ed. São Paulo: Atlas, 1998.

CHIAVENATO, I. **Recursos humanos na empresa**. 3. ed. São Paulo: Atlas, 1994b. 525 p.

COGHLAN, D. A. Person- Centred Approach to Dealing with Resistance to Change. **Leadership and organization Development Journal** , v.14, n. 4, 1993, p. 10-14.

COOPEY, J.; KEEGAN, O.; EMLER, N. Manager's innovations and the structuration of organizations. **Journal of Management Studies**. v.35, n. 3. p. 263-284, May 1998

COSTA HERNANDEZ, J.M.; CALDAS, M. P. Resistência à mudança: uma abordagem individual. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 24, 2000, Florianópolis, Santa Catarina, **Anais**. ENANPAD, 2000.

COSTA, M. M. **O Site da Biblioteca Central como instrumento promocional**: sua concepção. 2001. 58f. Monografia (Bacharelado em Biblioteconomia)- Universidade de Brasília. 2001. Disponível em <http://prossiga.ibict.br/marketing/producao.htm>. Acesso em 30/03/2006

DYSON, P.; COLEMAN, P.; GILBERT, L. **O ABC da Intranet**. São Paulo: Makron Books, 1999.

ESTEFANO, E. V. **Satisfação dos recursos humanos no trabalho**: um estudo de caso na Biblioteca Central da Universidade Federal de Santa Catarina. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção)- Universidade Federal de Santa Catarina, Curso de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Centro Tecnológico, 1996. Disponível em: <http://www.eps.ufsc.br/disserta97/estefano>. Acesso: 26/02/2006.

GIL, A.C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 3. ed. São Paulo : Atlas, 1994. 159p.

GLOSSÁRIO DE USABILIDADE. Disponível em <http://www.wub.com.br/br/glossario.asp>. Acessado em 25/02/2006

GOODE, W. J.; HATT, P.K. **Métodos em pesquisa social**. 5. ed. São Paulo : Cia Ed Nacional, 1975. 488 p.

HASTENREITER FILHO, H. N.; QUINTELLA, R.. A satisfação no trabalho e seus aspectos correlatos na organização PETROBRAS. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 23, 1999, Paraná. **Anais**. Campinas, ENANPAD, 1999.

HILDEBRAND, G. L. **O que é estudo de caso**. 1999. Disponível em <http://recep.linkway.com.br/recep1999/estudo.html>. Acesso em 24/03/2006.

HOMMERDING, N.; VERGUEIRO, M.S. W. Profissionais da informação e o mapeamento do conhecimento nas organizações: o caso da KPMG Brasil. **Revista Digital de Biblioteconomia e Ciência da Informação**, Campinas, v. 2, n. 1, p. 17-36, jul./dez. 2004. Disponível em: http://eprints.rclis.org/archive/00004086/01/v.2,_n.1,_p._17-36.pdf .Acesso em 01/03/2006

INFNET. Instituto de Formação Internet. **O Poder da Tecnologia Internet na sua Empresa**. CD-ROM, 1998

KOTLER, P. **Administração de marketing**: análise, planejamento, implementação e controle. 5. ed. São Paulo : Atlas, 1998. 728 p.

KOTTER, J. P.; SCHLESINGER, L. A. Choosing Strategies for Change. **Harvard Business Review**, march-april, 1979.

KUNSCH, M. M. K. **Comunicação Integrada**: estratégias empresariais e ações de comunicação e marketing sob a mesma direção. São Paulo : Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, [199?]. Disponível em: http://www.anprotec.org.br/eventos/encontro3/margarida_kunsch.ppt#17. Acesso: 11/06/2006

KURTZ, P.; DUNCAN, A. Shared Service Centres: Overcoming Resistance to Implementation of a Shared Service Centre. **Management Accounting**, v. 76, n. 7, 1998, p. 47-48.

KUZE, A. C. B. **Comunicação corporativa**. Passo Fundo, 2003.

LEWIN, K. Frontiers in Group Dynamics. **Human Relations**, v. 1, n.1, 1947, p. 5-41.

NASCIMENTO, A B. de A S.; SILVA, P. M. A experiência da Biblioteca Central da Universidade Católica de Pernambuco na melhoria da comunicação interna. **Jornal “O Plural”**, Recife. 2001.

NASCIMENTO, J. A. M. **Usabilidade no contexto de gestores, desenvolvedores e usuários do Web Site da Biblioteca Central da Universidade de Brasília**. Brasília. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação)- Universidade de Brasília. Departamento de Ciência da Informação e Documentação, 2006.

NASSAR, P. **Administrar e comunicar. Melhor**: vida & trabalho, São Paulo, n. 153, p.29, dez. 2000.

NIELSEN, J. O design da *intranet*. In: _____. **Projetando websites**. Rio de Janeiro : Campus, 2000. p. 265-294.

OLIVEIRA, G. de. Satisfação no trabalho: investimento seguro. **Gestão RH**, n. 57 , ano X, 2004. Disponível em: http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/comp_070.php. Acesso: 26/02/2006.

ORLIKOWSKI, W. J.; **The duality of technology: rethinking the concept of technology in organizations**. Organization Science, v. 3, n.3, p. 398-427, August 1992.

PILLA, B. S.; SAVI, N. O uso da *intranet* no processo de avaliação de desempenho e desenvolvimento de competências de executivos. In: Encontro da Associação Nacional dos Programas de Pós-Graduação em Administração, 26, 2002, Salvador. **Anais**. Salvador, ENANPAD, 2002.

PINTO, F.Q.; CARVALHO, P.M. **As intranets como valor acrescentado para uma empresa**. Portugal, 19?.

ROBBINS, S.P. **Comportamento Organizacional**. Rio de Janeiro: LTC, 1999.

RODRIGUES FILHO, A. L.. M. **Avaliação do uso de rede intranet**: um caso empresarial. Porto Alegre, 2000.

ROWLEY, J. **A biblioteca eletrônica**. 2. ed. Brasília : Briquet de Lemos, 2002. 399 p.

SANCHES, C. Esforço para manter o funcionário informado e envolvido com a empresa. **RH em síntese**, n.13, nov/dez 1996, ano II, p. 54-55. Disponível em: http://www.gestaoerh.com.br/site/visitante/artigos/cmmk_002.php. Acesso: 26/02/2006.

SANTOS, S. P. A comunicação da informação organizacional por meio da tevê corporativa do Banco Central do Brasil. In: **Encontro Nacional de Pesquisa em Ciência da Informação**, 5. Belo Horizonte, 2003. Anais. Belo Horizonte: Escola de Ciência da Informação da UFMG, 2003. http://www6.prossiga.br/escritoriovirtual/EVUnB/pro_cie/ENANCIBSimone.pdf. Acesso em 31/05/2006.

SILVA, A. K. A. da; MOREIRA, E.C. **Aplicação de endomarketing como estratégia para despertar no cliente interno o interesse por marketing**. Seminário Nacional de Bibliotecas Universitárias, 2000. Disponível em <http://snbu.bvs.br/snbu2000/docs/pt/doc/t074.doc>. Acesso em 01/03/06.

SILVA, K. O. **Análise da Implementação da intranet no SERPRO através da teoria da estruturação**. Recife, 2001.

SILVA, L. C. C. da. **Para Potencializar o Endomarketing**. 2003. Disponível em <http://www.endomarketing.com/artigo7.htm>. Acesso 01/03/2006.

VANTI, N. Ambiente de qualidade em uma biblioteca universitária: aplicação do 5S e de um estilo participativo de administração **Ciência da Informação**, v.28, n.3, Brasília, set./dez.,1999. Disponível em: http://www.scielo.br/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0100-19651999000300011&lng=pt&nrm=iso. Acesso: 26/02/2006.

VERGARA, S.C. Começando a definir a metodologia. In: _____. **Projetos e relatórios de pesquisa em Administração**. 3.ed. São Paulo : Atlas, 2000. Cap. 4, p. 46-53.

VIOLIN, F. L. **Endomarketing**. 2003. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos/Endomarketing.htm>. Acesso em 01/03/2006.

WIKIPÉDIA, a enciclopédia livre. Disponível em: <http://pt.wikipedia.org>. Acesso em 12/06/2006.

ZALTMAN, G.; DUNCAN, R. **Strategies for Planned Change**. New York : Wiley & Sons, 1977.

ANEXO 1

**PESQUISA SOBRE A USABILIDADE DA *INTRANET*
DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.**

Prezados colegas:

A *intranet* é um serviço disponibilizado pela BCE, na *Internet*, no endereço <http://www.bce.unb.br>, para divulgar notícias, memorandos, circulares, normas etc de interesse dos servidores da BCE, e serve como meio de comunicação entre os servidores e a administração da Biblioteca.

Precisamos de sua ajuda para realizar uma pesquisa sobre o uso da *intranet* da BCE. Ao ocupar um pouco do seu tempo para responder a este questionário você estará contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços e agilizar a comunicação entre a administração e os servidores da BCE. As respostas serão tratadas estatisticamente e a identidade dos respondentes será preservada.

Obrigadas por sua colaboração

Maria José e Clarimar

QUESTIONÁRIO 1

1 Idade	
<input type="checkbox"/> 15 a 20 anos	<input type="checkbox"/> 41 a 50 anos
<input type="checkbox"/> 21 a 30 anos	<input type="checkbox"/> 51 a 60 anos
<input type="checkbox"/> 31 a 40 anos	<input type="checkbox"/> 61 a 70 anos
2 Escolaridade	
<input type="checkbox"/> Nível fundamental	<input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto
<input type="checkbox"/> Nível Médio	<input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto
<input type="checkbox"/> Graduação em _____	
<input type="checkbox"/> Especialização em _____	
<input type="checkbox"/> Mestrado em _____	
<input type="checkbox"/> Doutorado em _____	
3 Com que freqüência você utiliza o computador?	
<input type="checkbox"/> Diariamente	
<input type="checkbox"/> Frequentemente (3 a 5 vezes por semana)	
<input type="checkbox"/> Ocasionalmente (1 a 2 vezes por semana)	
<input type="checkbox"/> Nunca	
4 Onde você utiliza o computador? (Marque mais de uma resposta se houver necessidade)	
<input type="checkbox"/> Em casa	<input type="checkbox"/> Na casa de vizinhos
<input type="checkbox"/> No trabalho	<input type="checkbox"/> Em cybercafés
<input type="checkbox"/> Na casa de amigos	<input type="checkbox"/> Outros. Quais? _____

5 Você conhece a <i>intranet</i> da BCE? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não (você não deverá responder os próximos itens)	
6 Você participou do treinamento sobre a <i>intranet</i>? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
7 Com que frequência você acessa a <i>intranet</i>? <input type="checkbox"/> Diariamente <input type="checkbox"/> Frequentemente (3 a 5 vezes por semana) <input type="checkbox"/> Ocasionalmente (1 a 2 vezes por semana) <input type="checkbox"/> Nunca acesso	
8 O que você acessa na <i>intranet</i> da BCE? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Escala de plantão <input type="checkbox"/> Projetos em andamento <input type="checkbox"/> Notícias sobre a BCE </div> <div> <input type="checkbox"/> Informações sociais <input type="checkbox"/> Classificados <input type="checkbox"/> Memorandos e circulares </div> </div>	
9 Qual o grau de importância do uso da <i>intranet</i> como ferramenta de comunicação interna? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Muito importante <input type="checkbox"/> Importante </div> <div> <input type="checkbox"/> Pouco importante <input type="checkbox"/> Nenhuma importância </div> </div>	
10 Qual o grau de importância do uso da <i>intranet</i> como ferramenta de trabalho? <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Muito importante <input type="checkbox"/> Importante </div> <div> <input type="checkbox"/> Pouco importante <input type="checkbox"/> Nenhuma importância </div> </div>	
11 O uso da <i>intranet</i> gera satisfação no trabalho. <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Concordo plenamente <input type="checkbox"/> Concordo parcialmente <input type="checkbox"/> Discordo plenamente </div> <div> <input type="checkbox"/> Discordo parcialmente <input type="checkbox"/> Nem concordo nem discordo </div> </div>	
12 O uso da <i>intranet</i> aumenta a eficiência no desempenho das atividades. <div style="display: flex; justify-content: space-between;"> <div> <input type="checkbox"/> Concordo plenamente <input type="checkbox"/> Concordo parcialmente <input type="checkbox"/> Discordo plenamente </div> <div> <input type="checkbox"/> Discordo parcialmente <input type="checkbox"/> Nem concordo nem discordo </div> </div>	
13 Você tem conhecimento dos diferentes perfis de usuários (administrador, catalogador, moderador, usuário) da <i>intranet</i>? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
14 Você conhece as atribuições de cada perfil de usuário (administrador, catalogador, moderador, usuário) na <i>intranet</i>? <input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não	
15 Você gostaria de possuir um perfil que permitisse incluir informações na <i>intranet</i>? <input type="checkbox"/> Sim Qual: _____ <input type="checkbox"/> Não	

16 Qual o grau de familiaridade que você tem com a *intranet* da BCE?

- [] Navego na *intranet* com facilidade
[] Enfrento algumas dificuldades durante a utilização da *intranet*
[] Sempre enfrento dificuldades na utilização da *intranet*

17 Indique os problemas que você costuma enfrentar na utilização da *intranet* da BCE:

- [] Dificuldade em se localizar dentro da *intranet*
- [] Dificuldade em encontrar informações na *intranet*
- [] Dificuldade em inserir informações na *intranet*
- [] Demora na resposta
- [] Dificuldade de acessar a *intranet* da BCE de casa
- [] Outros. Quais?

18 Quanto à página da *intranet*:

	Sim	Não
É fácil entender sua estrutura	[]	[]
É fácil localizar as informações na <i>intranet</i>	[]	[]
Os textos são longos	[]	[]
Os links (conexões com outras informações) não funcionam	[]	[]
A frequência de atualização está satisfatória	[]	[]
O leiaute da página (organização e disposição das informações, apresentação da página) é agradável	[]	[]
Há poluição visual	[]	[]
As cores são adequadas e combinam entre si	[]	[]
As informações disponíveis são úteis	[]	[]
As informações são confiáveis	[]	[]
As informações são confusas	[]	[]
Freqüentemente você acha a informação que procura	[]	[]
As informações poderiam ser mais específicas	[]	[]

19 Os serviços oferecidos pela *intranet* atendem à sua expectativa?

- ☐ sim ☐ não

20 O que você sugere para a melhoria da página da *intranet* da BCE?

ANEXO 2

**PESQUISA SOBRE A USABILIDADE DA *INTRANET*
DA BIBLIOTECA CENTRAL
DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA.**

Prezado colega:

A *intranet* é um serviço disponibilizado pela BCE, na *Internet*, no endereço <http://www.bce.unb.br>, para divulgar notícias, memorandos, circulares, normas etc de interesse dos servidores da BCE, e serve como meio de comunicação entre os servidores e a administração da Biblioteca.

Precisamos de sua ajuda para realizar uma pesquisa sobre o uso da *intranet* da BCE. Ao ocupar um pouco do seu tempo para responder a este questionário você estará contribuindo para melhorar a qualidade dos serviços e agilizar a comunicação entre a administração e os servidores da BCE. As respostas serão tratadas estatisticamente e a identidade dos respondentes será preservada.

Obrigadas por sua colaboração

Maria José e Clarimar

QUESTIONÁRIO 2

1 Idade	
<input type="checkbox"/> 15 a 20 anos	<input type="checkbox"/> 41 a 50 anos
<input type="checkbox"/> 21 a 30 anos	<input type="checkbox"/> 51 a 60 anos
<input type="checkbox"/> 31 a 40 anos	<input type="checkbox"/> 61 a 70 anos
2 Escolaridade	
<input type="checkbox"/> Nível fundamental	<input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto
<input type="checkbox"/> Nível Médio	<input type="checkbox"/> completo <input type="checkbox"/> incompleto
<input type="checkbox"/> Graduação em _____	
<input type="checkbox"/> Especialização em _____	
<input type="checkbox"/> Mestrado em _____	
<input type="checkbox"/> Doutorado em _____	
3 Com que frequência você utiliza o computador?	
<input type="checkbox"/> Diariamente	
<input type="checkbox"/> Frequentemente (3 a 5 vezes por semana)	
<input type="checkbox"/> Ocasionalmente (1 a 2 vezes por semana)	
<input type="checkbox"/> Nunca	
4 Onde você utiliza o computador? (Marque mais de uma resposta se houver necessidade)	
<input type="checkbox"/> Em casa	<input type="checkbox"/> Na casa de vizinhos
<input type="checkbox"/> No trabalho	<input type="checkbox"/> Em cybercafés
<input type="checkbox"/> Na casa de amigos	<input type="checkbox"/> Outros. Quais? _____

5 Você conhece, ou já ouviu falar sobre a *intranet* da BCE?

☐ Sim ☐ Não

6 Qual o grau de importância do uso da *intranet* como ferramenta de comunicação entre a BCE e seu setor de trabalho?

☐ Muito importante

☐ Peu importante

☐ Importante

☐ Nenhuma importância

7 Qual o grau de importância do uso da *intranet* como ferramenta de trabalho para o desempenho das atividades relacionadas ao seu setor de trabalho?

☐ Muito importante

☐ Peu importante

☐ Importante

☐ Nenhuma importância

8 Você gostaria de ter acesso a *intranet* da BCE?

☐ Sim ☐ Não

9 Para acessar ou incluir informações na *intranet* existem diferentes perfis de usuários (administrador, catalogador, moderador, usuário).

Você gostaria de possuir um perfil de usuário que permitisse incluir informações na *intranet*?

☐ Sim Qual: ☐ Não

10 Se desejar, exponha a sua expectativa quanto aos serviços oferecidos pela *intranet*.

ANEXO 3

Relação dos títulos obtidos pelos servidores da BCE

Graduação

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração	5	3,4	12,5	12,5
	Biblioteconomia	21	14,4	52,5	65,0
	Letras	1	,7	2,5	67,5
	Turismo	1	,7	2,5	70,0
	Teologia	1	,7	2,5	72,5
	Geografia	1	,7	2,5	75,0
	Administração e Direito	1	,7	2,5	77,5
	Engenharia Florestal	1	,7	2,5	80,0
	Biblioteconomia e informática	1	,7	2,5	82,5
	Contabilidade	1	,7	2,5	85,0
	Estudos Sociais	2	1,4	5,0	90,0
	Economia	2	1,4	5,0	95,0
	Arquivologia	1	,7	2,5	97,5
	Pedagogia	1	,7	2,5	100,0
	Total	40	27,4	100,0	
Missing	System	106	72,6		
Total		146	100,0		

Graduação em curso

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração	2	1,4	6,5	6,5
	Biblioteconomia	7	4,8	22,6	29,0
	Contábeis	1	,7	3,2	32,3
	Educação Física	3	2,1	9,7	41,9
	Engenharia ambiental	1	,7	3,2	45,2
	Sistemas de Informação	3	2,1	9,7	54,8
	Letras	4	2,7	12,9	67,7
	Direito	3	2,1	9,7	77,4
	Pedagogia	2	1,4	6,5	83,9
	Publicidade e propaganda	1	,7	3,2	87,1
	Antropologia	2	1,4	6,5	93,5
	Derenciamento de redes	1	,7	3,2	96,8
	Engenharia Florestal	1	,7	3,2	100,0
	Total	31	21,2	100,0	
Missing	System	115	78,8		
Total		146	100,0		

Especialização

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Administração de bibliotecas	2	1,4	25,0	25,0
	Informática	1	,7	12,5	37,5
	Análise de sistemas	1	,7	12,5	50,0
	Contabilidade Comercial	1	,7	12,5	62,5
	Educação Pré-Escolar	1	,7	12,5	75,0
	Educação à Distância	1	,7	12,5	87,5
	Análise de Sistemas e Docência Universitária	1	,7	12,5	100,0
	Total	8	5,5	100,0	
Missing	System	138	94,5		
Total		146	100,0		

Mestrado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ciência da Informação	1	,7	50,0	50,0
	Biblioteconomia	1	,7	50,0	100,0
	Total	2	1,4	100,0	
Missing	System	144	98,6		
Total		146	100,0		

Doutorado

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	História	1	,7	100,0	100,0
Missing	System	145	99,3		
Total		146	100,0		

ANEXO 4

COMENTÁRIOS E SUGESTÕES

sujeito	Sugestões/comentários
4	“que as informações sejam alimentadas constantemente”
5	Considera a <i>intranet</i> “importante para saber dos plantões e ficar informada sobre os projetos da BCE” e que atende a sua expectativa “pois o meu setor não necessita de Intranet para o desenvolvimento do seu trabalho no dia-a-dia, mas é bom pois tem a escala de plantão e informações sobre projetos, aniversariantes”. Não foi treinada “uma funcionária que me informou como acessar”. Conhece os perfis “mais ou menos”
6:	“Não posso opinar pois não conheço a intranet”. [mas na questão 5: você conhece a intranet da BCE respondeu sim]
7	“Mais informações relativas as rotinas de trabalho da BCE. Informações úteis que possam me ajudar no desempenho do trabalho. Normas da BCE”
8:	“um treinamento para utilizar livros pois nunca entrei a não ser para consultar livros” Análise: sugere confusão entre intranet e Internet.
25	Questão 17: “Dificuldade com senha. Nunca entra”
34	“Gostaria de obter maiores informações sobre a <i>intranet</i> ”
36	“Atualização e que a mesma seja um canal de informações dos funcionários da BCE”
42	“Maior quantidade de informações sobre vários assuntos”
43	“Eu não conheço a intranet”
44	“Atualização de conteúdo constante”
49	“Apesar de conhecer o serviço de intranet, não utilizo pois tenho problemas com a senha e desisti. Sei que é muito bom, atende aos anseios mas não consigo usar.” Questão 17: “Problemas com a senha”
50	“Dentro das expectativas”
51	“Acho que a intranet, na BCE, não pegou! Antes de melhorar a página é preciso analisar os motivos/causas do não sucesso. Acho também que para conseguir melhores índices de acessibilidade na intranet na BCE é preciso cativar os usuários, isto é, esclarecer melhor esta importante ferramenta de trabalho”
52	“Que realmente funcione”. Q;.5 Conhecer eu conheço, porém até hoje não apresentou nenhum objetivo satisfatório “ Q.7”Meu acesso é menor que uma vez por semana” Q18.Não pude responder porque ha dias aguardo a visita do suporte para verificar a intranet”
56	“Que as pessoas responsáveis pelo seu setor colocassem as informações necessárias” (possui perfil de administrador)
57	“Tudo”
64	“treinamento para acessar”
67	“Melhorar o desempenho dos funcionários”

81	“Divulgação e treinamento”
84	“Que a atualização da página fosse eficaz e precisa nas informações relativas aos plantões”
85	Q.17 “Alimentação (desatualização das informações na página)” “Melhor atualização; avisos sobre congressos, simpósios; notícias sobre o SINTFUB e notícias sobre o Servidor Público Federal; um link de discussão e bate-papo para os funcionários darem suas sugestões, críticas – forum de debate” possui o perfil de administrador
86	“Divulgação mais das atividades dos setores da BCE”
94	“Ter maior número de informação sobre a biblioteca”
101	“Até hoje nunca usei a intranet, apenas sei que a mesma existe. A única coisa que me passaram foi a senha e login do e-mail. Acho que poderia ser mais divulgado”.
102	Q.17. “Dificuldade de acesso, por problema de senha, ficamos dependentes do pessoal da informática” “Maior facilidade de acesso, pois desde sua implantação sentimos que estamos dependentes do pessoal da informática, sempre que precisávamos utilizar a nossa senha expirava ou estava bloqueada, além de lentidão do sistema”.
103	“Gostaria que a intranet estivesse sempre atualizada sobre os acontecimentos da biblioteca (?) outro assunto que seja de interesse dos funcionários”.
104	“Nada, está ótima”.
107	“Que ela fosse efetivamente utilizada por todos, da forma que está, creio que quase ninguém está acessando”.
111	“não participei do curso mas na primeira oportunidade vou fazer, porque é muito importante e no mais agradeço a toda a equipe da intranet. Obrigado”
115	“Mais fácil acesso”. [mas o servidor respondeu que navega na intranet com facilidade]
116	“Constante atualização”
126	“Em primeiro lugar, atualização das informações e confiabilidade de que os campos serão alimentados com regularidade”
127	“As informações tem que ser mais claras e diretas”
128	“Mais informações internas para que os funcionários fiquem mais bem informados”
130	“Já acessei no começo”; Acessava escala de plantão “só que não tinha a informação”. Deseja o perfil “que mais se adequar ao meu perfil”; Tem problemas de acesso; Na época em que utilizou a intranet ela atendeu às suas expectativas; “Tem que ter uma maior divulgação desse meio de comunicação. No começo quando acesse nem a escala de plantão tinha. A intranet é um meio de comunicação importante mas se não existir uma conexão maior entre usuário e programa (familiaridade) de nada vai adiantar essa ferramenta”
132	“Um incentivo pra as pessoas se inteirar mais da intranet, acessar mais e que tivesse mais facilidade quando a pessoa esquecesse a senha, ter alguém mais disponível para lembrar essa senha”
133	“Atualização das informações”

134	"Informações sobre processos"
136	Q17 problema "na demora de atualização de dados. Ex. escala de Plantão". "Sugiro que a escala de plantão seja divulgada mais rapidamente na página, pois na maioria das vezes que tentei acessar, não haviam disponibilizado ainda"
144	"Um catálogo telefônico sempre atualizado dos servidores desta"
152	"A utilização de senhas melhores"
155	"Que houvesse um cadastramento de usuários, ou que os usuários deste serviço que perderam a senha tivessem oportunidade de ter outra senha, pois só tive acesso à intranet apenas um mês dos 2 anos que trabalho aqui" [Sugere falta de treinamento, pois a intranet gera senha automática, clicando em Esqueceu a senha?]
161	"Uma revisão de todos os aspectos da intranet"
163	Q.17 Vive com problemas. "Que todos utilizem a intranet e que se resolva todos os problemas" [não especificou quais problemas ele encontra na intranet]
164	Q. 15. Já possui o perfil de Administrador "As informações devem ser melhor dispostas"
166	Q.17. "Como fico muito tempo sem acessar esqueço a minha senha" "Maior divulgação das vantagens de uso. Sensibilização dos servidores sobre a importância da intranet. Treinamento adequado"
172	"Gostaria de ter acesso"
178	"Viabilizar a página da internet. Quanto mais simples for melhor e maior será o número de usuários acessando a página"
182	"No início de sua implantação eu consultei diversas vezes, porém as informações existentes eram sempre as mesmas, ou seja, não eram atualizadas e faltavam muitas informações também, como por exemplo: as tabelas de plantões. Bom... desejo uma intranet mais dinâmica, quer dizer que seu conteúdo possa realmente nos ajudar em nossas atividades (trabalho), atualizada, sem excesso de informações, mas pouca porém pertinentes" ""Para que uma intranet evolua duas coisas são fundamentais: ela precisa passar a ser mais dinâmica do que estatística e seu conteúdo precisa cada vez mais aproximar-se dos objetivos da empresa""

ANEXO 5

MICROCOMPUTADORES DA BCE

	COMPUTADORES	IMPRESSORAS
DIREÇÃO	01	01*
ASSESSORIA	02	01
SECRETARIA ADMINISTRATIVA	03	-
DIVISÃO DE SERVIÇOS GERAIS	01	01*
ALMOXARIFADO	01	01*
REPROGRAFIA	01	
SERVIÇO DE DESENVOLVIMENTO DE COLEÇÕES	01	01
DIVISÃO DE PROCESSOS TÉCNICOS	11	03
DIVISÃO DE COMPRAS / SELEÇÃO	08	01
DIVISÃO DE INTERCÂMBIO	02	01
SETOR DE RESTAURAÇÃO	01	
SERVIÇO DE AUXÍLIO AO USUÁRIO	01	01*
DIVISÃO DE REFERÊNCIA	06	01
SALA DE PESQUISA	09	
DIVISÃO DE COLEÇÕES ESPECIAIS		
MULTIMEIOS / OAE	02	01**
OBRAS RARAS	03	02*
DIVISÃO DE PERIÓDICOS	04	01
COMUT	02	01
DIVISÃO DE RECOLOCAÇÃO	01	
DIVISÃO DE EMPRÉSTIMO	01	01*
SALA DE RESERVA	01	01**
ILHAS DE ATENDIMENTO / TÉRREO E SUBSOLO	07	06**
PRODUÇÕES ARTÍSTICAS	01	01
NÚCLEO DE INFORMÁTICA	27***	01
LABORATÓRIO DE ACESSO DIGITAL	40	
PROJETO LTSP	21	