Fuja das armadilhas ao criar sua intranet
Riccardo Pizzamiglio

As intranets são ferramentas extremamente poderosas para aumentar a eficiência e a troca de informação entre os colaboradores de uma empresa. Considerando os estágios de evolução, uma intranet pode começar simplesmente como um site interno, com objetivo meramente informativo e ir evoluindo até se tornar algo mais completo, como um portal corporativo que reúne as aplicações necessárias para o trabalho de um colaborador.

Apesar de todo o potencial oferecido, é relativamente comum encontrar algumas intranets que não são amplamente adotadas. Nesses casos, além de deixar de trazer o retorno do investimento realizado, as empresas postergam o processo de aculturação e o início da caminhada para o amadurecimento da intranet. Com base nisso, é possível relacionar algumas recomendações para fugir de armadilhas e evitar os problemas mais frequentes:

Planeje com antecedência

Antes de desenvolver, é importante definir os objetivos e prever qual será o público-alvo e suas principais necessidades. Com base nessas informações é possível avaliar quais serão os conteúdos e funcionalidades que mais agregam valor e serão mais interessantes para o usuário, além das facilidades de implantação. Se o planejamento não for bem feito, as chances de fracasso da intranet aumentam significativamente.

Serviços relevantes

Quando serviços relevantes são colocados na intranet, os usuários têm mais motivos para utilizar com regularidade. Também é possível obter redução de custos ao permitir que os funcionários resolvam algumas de suas necessidades diretamente pela intranet. Além disso, bons serviços contribuem para fortalecer a cultura de utilização.

Usabilidade

É importante oferecer um caminho fácil e rápido para o usuário encontrar sem problemas os serviços e tarefas a serem realizados. Por isso é importante uma arquitetura de informação planejada desde o início.

Atualização

Ao pensar numa seção, durante o planejamento, é preciso ter em mente que alguns conteúdos são perecíveis e precisam ser atualizados com regularidade. Deve-se prever quem será o responsável por produzir e atualizar essas informações para evitar a impressão de que o portal não funciona como um todo.

Personalização A partir do momento em que o usuário faz seu login, dá para saber em que área da empresa ele atua, em que localidade (para os casos de múltiplos endereços) e sua função. Com base nessas informações, é possível apresentar as funcionalidades e conteúdos específicos para aquele usuário. Por exemplo, pessoas que precisam aprovar despesas podem ser comunicadas sobre pendências, um funcionário pode ver o cardápio do refeitório da fábrica na qual ele trabalha e pode ser publicado um comunicado direcionado somente para quem faz parte de um departamento.

Treine e cobre

Para que o portal realmente seja assimilado e passe a fazer parte da cultura de uma empresa, é necessário um bom treinamento não só no momento de seu lançamento, mas sempre que novos colaboradores forem contratados. Principalmente no momento de uma implantação, é natural que as pessoas tentem continuar fazendo as coisas da forma antiga, por caminhos às vezes até mais trabalhosos do que na intranet, seja por desconhecimento, seja por hábito. É

Autorizado este artigo é exclusivo para fins educacionais

necessário identificar esses casos e avaliar se há algum problema com o recurso da intranet ou se é preciso reforçar o treinamento e cobrar do colaborador o uso correto da nova ferramenta.

Apoio da diretoria

O apoio dos diretores é importante para que a curva de adoção seja rápida. Como toda ferramenta, uma intranet pode trazer benefícios, mas para que esse potencial seja transformado em realidade é necessário que ela seja constantemente atualizada e utilizada corretamente. E isso se torna muito mais fácil se houver apoio dos diretores da empresa por meio tanto do incentivo do uso da intranet quanto de não aceitar a criação de caminhos paralelos para a execução de atividades que poderiam ser feitas com a ferramenta.

Inclua ferramenta de busca

Com o passar do tempo, o volume de informações em uma intranet vai se tornar muito grande. Por mais que ela esteja bem estruturada, uma boa ferramenta de busca será útil para todos os usuários.

Permita a colaboração

Um fator que pode contribuir para que uma intranet até ganhe vida própria é a inclusão de ferramentas de colaboração. Wikis, fóruns de discussão, recursos para que as pessoas marquem eventos e troquem informações são um atrativo adicional.

Avalie a utilização e evolua

Por meio do acompanhamento das estatísticas de acesso à intranet é possível identificar o que está sendo efetivamente usado ou não. Essas informações são um excelente ponto de partida para prever melhorias e novas funcionalidades.

Fonte: Gazeta Mercantil, São Paulo, 19 mar. 2009, Empresas & Negócios, p. C8.

A utilização deste artigo é exclusiva para fins educacionais