

Como Construir uma Intranet que Impulsione a Produtividade





Índice

Introdução	1
O que é um Digital Workplace?	2
Uma Intranet Moderna para o Digital Workplace	3
Uma Intranet Efetiva Começa com um Design Planejado	4
O que é Pesquisa de Usuário?	5
Orientações para Entrevistar Usuários	6
Público Geral: Quem são seus usuários?	7
Empoderando Digitalmente os Colaboradores	8
Rotina Diária: Quais são as atividades mais comuns dos usuários?	9
Projetando uma Busca Mais Eficiente	10
Papéis Específicos: O que os seus usuários precisam fazer?	11
Empoderando Administradores Independentes	12
Relacionamentos: Com quem seus usuários precisam interagir?	13
Unificando a Comunicação Mundial	14
Problemas Únicos: Quais problemas específicos os seus usuários têm?	15
Emergindo o conhecimento tácito	16
Encerramento	17
Conclusão	18
Seguindo Adiante	19

Introdução

As empresas estão enfrentando uma grande mudança na forma de realizar seus trabalhos. Encare essas mudanças empoderando sua força de trabalho para tornar-se mais engajada e produtiva, independente de onde esteja, com soluções modernas de digital workplace.

Neste e-book, nós falaremos sobre:

- O papel das intranets modernas em uma estratégia de digital workplace
- Perguntas para tornar a sua intranet uma ferramenta que os seus colaboradores queiram utilizar
- Instruções para tornar o processo de entrevista mais efetivo
- 5 casos de uso de intranet que impulsionaram a produtividade nas empresas





O que é um Digital Workplace?

Um Digital Workplace é a transformação digital dos processos e sistemas de trabalho, impulsionados pela necessidade de melhorar o engajamento dos colaboradores para reduzir o turnover e manter uma força de trabalho competitiva. Trata-se de uma estratégia ampla que reúne espaços de trabalho, apps, processos e cultura em uma solução digital integrada focada no colaborador.

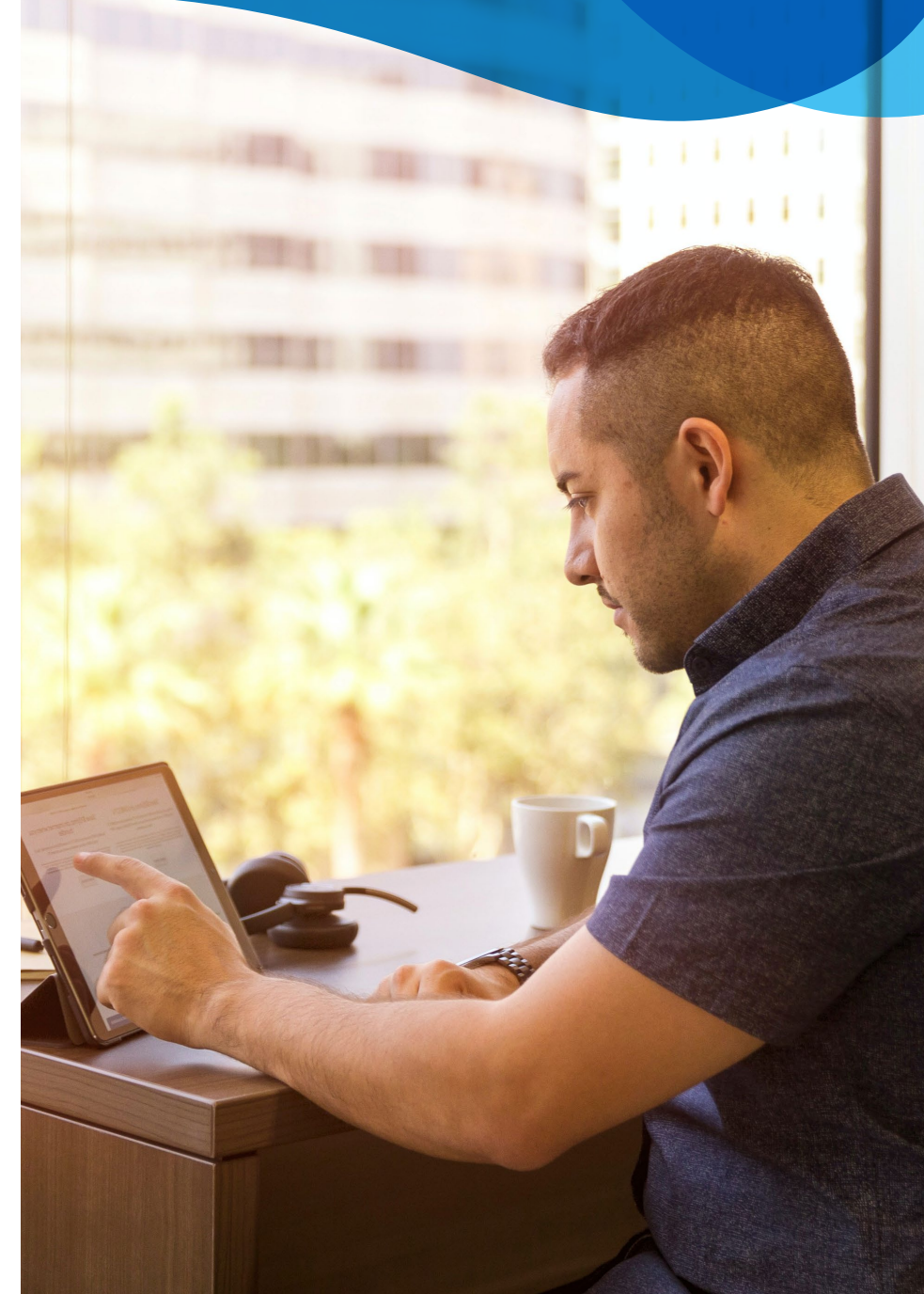
Plataformas de portal, suítes de colaboração e soluções de intranet pontuais evoluíram para atender melhor aos requisitos de um verdadeiro espaço de trabalho digital. No entanto, uma solução completa geralmente requer um conjunto de sistemas integrados para de fato atender a essas necessidades modernas.

Muitas organizações podem ter suas próprias ferramentas digitais. No entanto, essas ferramentas estão desatualizadas, desagregadas e não foram construídas em conjunto com uma estratégia de digital workplace.

Uma Intranet Moderna para o Digital Workplace

Apesar de muitas organizações já possuírem uma intranet ou uma ferramenta digital para os funcionários, muitas destas soluções não entregam as experiências intuitivas necessárias para apoiar uma força de trabalho moderna e remota. Os líderes das organizações devem avaliar suas atuais soluções para analisar quais passos são necessários para entregar aos colaboradores uma ferramenta que aumente produtividade e modernize o local de trabalho.

Vamos começar avaliando como deve ser uma intranet moderna.





Uma Intranet Efetiva Começa com um Design Planejado

Boas intranets são ativos valiosos para as empresas. Uma intranet bem-projetada pode impulsionar a produtividade, agilizar a comunicação de times, otimizar operações de negócio e, em consequência, melhorar a experiência do cliente.

A chave para uma intranet de qualidade é um projeto intencional baseado em pesquisas de usuários detalhadas. Uma ferramenta que não está ajustada às necessidades exclusivas da sua equipe pode acabar desmotivando seus funcionários. A pesquisa aprofundada permite que você se concentre nos recursos mais valiosos para seus usuários.

Cada empresa conta com uma dinâmica diferente. As perguntas neste guia irão ajudar a construir uma intranet que satisfaça as necessidades dos seus colaboradores, aumentando a produtividade desde o início.

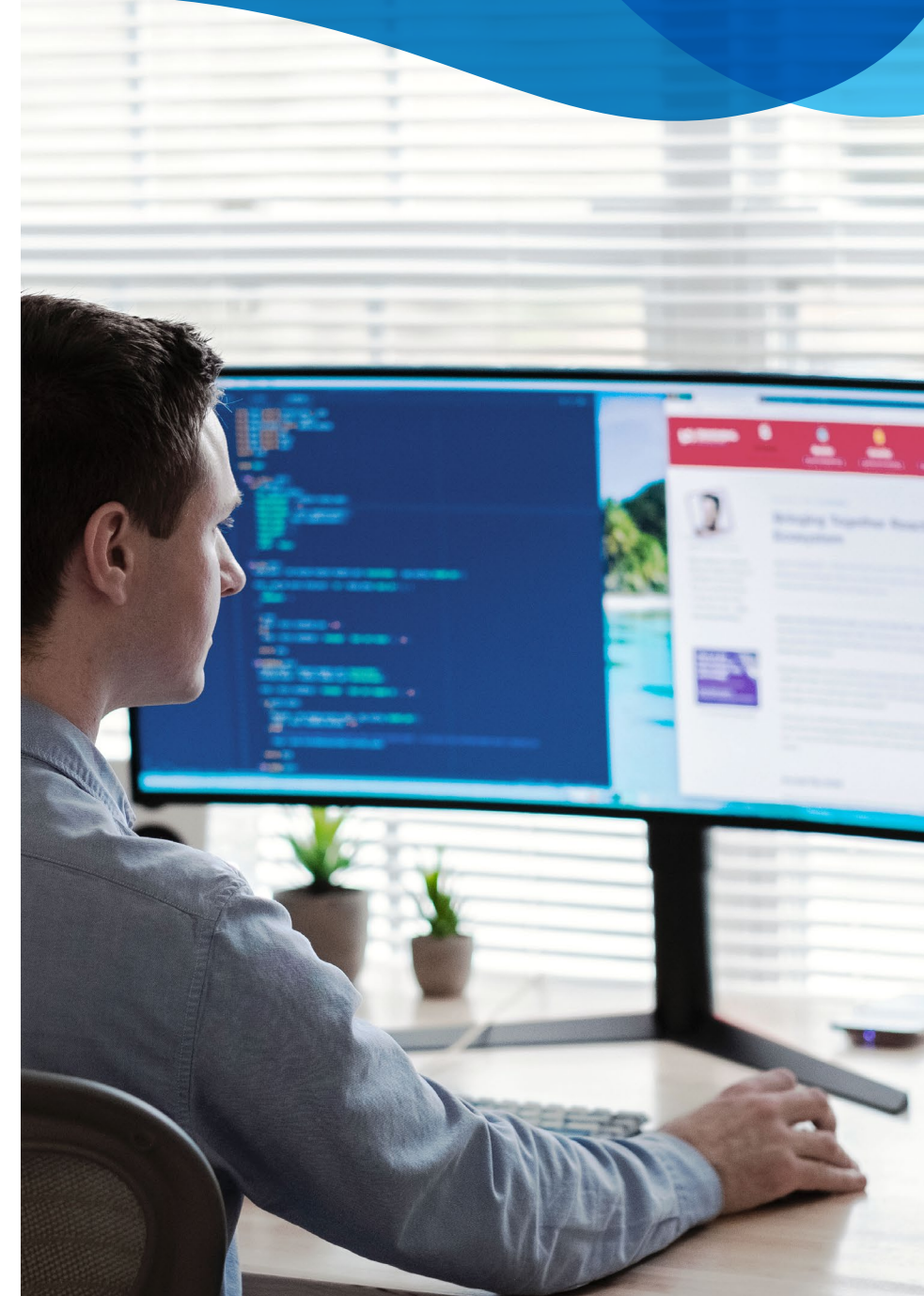
O que é Pesquisa de Usuário?

Pesquisa de usuário é o estudo de como pessoas reais usam um produto. Técnicas de feedback como entrevistas e testes podem ajudar a planejar um design fundamentado.

Pesquisa de usuário permite que você identifique potenciais problemas. Em média, programadores abandonam cerca de 15% de projetos de TI devido a falta de uma pesquisa adequada. Se o projeto não é deixado de lado, eles gastam pelo menos 50% do seu tempo com retrabalho. Entrevistar usuários desde o princípio garante que você esteja criando algo que as pessoas vão querer usar.

Para sua intranet, o objetivo da pesquisa de usuário é descobrir quem são seus usuários e como eles realizam suas atividades. Neste e-book, iremos focar em perguntas que podem ser realizadas para descobrir pontos de atenção e prioridades para cada usuário. Com estas informações em mãos, você poderá identificar obstáculos reais e específicos sobre a produtividade desde o início.

Líderes de projetos devem contar com um tempo significativo para entrevistas pessoais com os usuários. As orientações a seguir ajudarão os usuários a se sentirem confortáveis e abertos para compartilhar honestamente seus desafios em suas tarefas diárias.





Orientações para Entrevistar Usuários

- Permita que as pessoas falem através de perguntas abertas.
- Priorize sessões individuais para que as pessoas se sintam mais confortáveis.
- Peça que as pessoas demonstrem seus processos para que você conheça seus problemas desde o início.
- Questione sobre situações específicas para compreender o contexto.
- Concentre-se nas características gerais ao determinar as necessidades do seu usuário e guarde soluções personalizadas para fases posteriores.



Público Geral: Quem são seus usuários?

Especifique quem são seus usuários e os requisitos básicos das suas atividades.

1

Conte de maneira breve o contexto do seu trabalho.

2

Qual o seu departamento?
Qual o seu papel dentro dele?

3

Quais ferramentas tradicionais você utiliza para realizar seu trabalho?

4

Quais ferramentas ou dispositivos digitais você utiliza para realizar seu trabalho?

5

Onde algumas das suas ferramentas falham? O que elas não fazem que você precisa que elas façam?

A vertical image on the left side of the page shows a person's hand holding a brown leather Coach bag. The person is wearing a brown jacket and light-colored pants. The background is a dark, textured wall.

COACH INC.

kate spade | **COACH** | STUART WEITZMAN

ESTUDO DE CASO COACH

Empoderando Digitalmente os Colaboradores

Varejista fashion [Coach](#) descobriu esse cenário exato com seus funcionários, de modo que a empresa projetou sua intranet para ser habilitada para dispositivos móveis para aqueles que não passam o dia no escritório. Algumas das comunicações mais importantes que a empresa envia referem-se a promoções de merchandising ou de lojas, e é vital que estas pessoas que trabalham em lojas tenham acesso a isso. Uma intranet amigável para dispositivos móveis garante que não há atraso na informação, e que os funcionários tenham o que precisam para manter suas lojas funcionando.

CENÁRIO GERAL DA AUDIÊNCIA

Sou gerente de uma loja de varejo que tem a tarefa de gerenciar merchandising e operações da loja. Contamos um computador na loja que podemos usar para acessar a intranet e ver as notícias da empresa, mas geralmente não tenho tempo para verificá-la durante um dia de trabalho cheio. Se a informação for importante, como uma nova promoção ou uma atualização das diretrizes de merchandising, não recebo a informação por alguns dias. Preciso de uma maneira de ser notificado no momento em que há notícias relevantes, sem ter que interromper meu dia de trabalho.



Rotina Diária: Quais são as atividades mais comuns dos usuários?

Descubra as metas diárias e as atividades que podem ser simplificadas.

- 1 Quais os aspectos mais agradáveis do seu trabalho?
- 2 Descreva um dia de trabalho normal. Qual a primeira coisa que você faz ao chegar no escritório? O que você faz a seguir?
- 3 Demonstre como você faz uma destas atividades.
- 4 Quanto tempo esta tarefa geralmente leva?
- 5 Por onde você começaria?
- 6 O que você faria a seguir?
- 7 Quais tarefas levam mais tempo?
- 8 Quais atividades são mais importantes para seu sucesso?



ESTUDO DE CASO CNC

Projetando uma Busca Mais Eficiente

A maioria das intranets não contam com um bom mecanismo de busca, mesmo se elas tiverem um grande repositório de conteúdo. [CNC](#), o centro nacional de cinematografia e animação da França, reconheceu este problema e adotou uma ferramenta de busca rápida e avançada para que seus funcionários pudessem encontrar instantaneamente o conteúdo que precisarem. Esta foi uma das melhorias da sua antiga intranet, e considerada crítica devido a grande quantidade de documentos existentes.

Tente contar as horas que seus funcionários gastam na busca de documentos sem uma ferramenta de pesquisa - elas se acumulam rapidamente. Recuperar estas horas desperdiçadas é uma maneira fácil de melhorar a produtividade com sua intranet.

CENÁRIO DIÁRIO

A primeira coisa que faço todo dia é abrir nossa biblioteca de documentos e buscar os relatórios que preciso. A única maneira de encontrar os relatórios corretos é buscando página por página, o que leva um certo tempo, já que contamos com centenas de relatórios em cada categoria. Geralmente levo 30 minutos para abrir cada documento em uma nova janela e, a partir disso, começo o resto das minhas atividades.



Papéis Específicos: O que os seus usuários precisam fazer?

Identifique desafios comuns a certos papéis dentro da empresa.

1

Quais as responsabilidades do seu trabalho?

4

Quais habilidades são necessárias para seu trabalho?

2

Como você define o sucesso em seu trabalho?

5

Como você obtém as informações importantes para seu papel dentro da empresa?

3

Quais associações ou redes você pertence?



ESTUDO DE CASO DOMINO'S

Empoderando Administradores Independentes

Muitas organizações contam com um pequeno grupo de usuários que precisam mudar sua página de intranet sem a ajuda de TI. A [Domino's](#) gerencia quem pode realizar mudanças no site de cada departamento com um detalhado papel do usuário. Muitos destes administradores não se consideram técnicos, mas o sistema de gerenciamento de conteúdo permite que eles realizem suas atividades sem aprender nenhuma habilidade digital nova. Isto impulsiona a produtividade assim como os relacionamentos, porque cada departamento sente-se no poder para realizar um bom trabalho.

CENÁRIO DE PAPEL ESPECÍFICO

Eu sou o principal administrador de site do meu departamento e preciso adicionar novidades e outros conteúdos em nossa intranet algumas vezes durante a semana. A única maneira de postar a informação é enviando para TI um documento com o conteúdo e esperar até eles terem tempo para adicionar ao site. Às vezes, a informação é urgente, e isto me afeta quando não notifico todos a tempo.



Relacionamentos:

Com quem seus usuários precisam interagir?

Saiba como seus usuários colaboram e se comunicam entre si.

- 1 Além de clientes, com quem mais você interage para realizar seu trabalho?
- 2 A quem você reporta? Quem reporta a você?
- 3 Com que frequência você colabora com outros? Como você colabora?
- 4 À parte das coisas que você realiza em um dia típico de trabalho, quais processos você desenvolveu por conta própria?



ESTUDO DE CASO

Unificando a Comunicação Mundial

Contar com uma ferramenta de colaboração virtual em sua intranet remove o problema de coordenar reuniões globais. Uma empresa de tecnologia global decidiu adicionar funcionalidades de colaboração para que suas variadas regiões pudessem contribuir em seu próprio fuso horário.

A ferramenta de colaboração permite que gestores inovadores desenvolvam, discutam e avaliem ideias que levam a novos projetos. Após o lançamento desta ferramenta pela empresa, seu time de inovadores puderam ter uma ideia brilhante para a proteção de patente, encurtando o processo de projetos em apenas dois meses.

CENÁRIO DE RELACIONAMENTOS

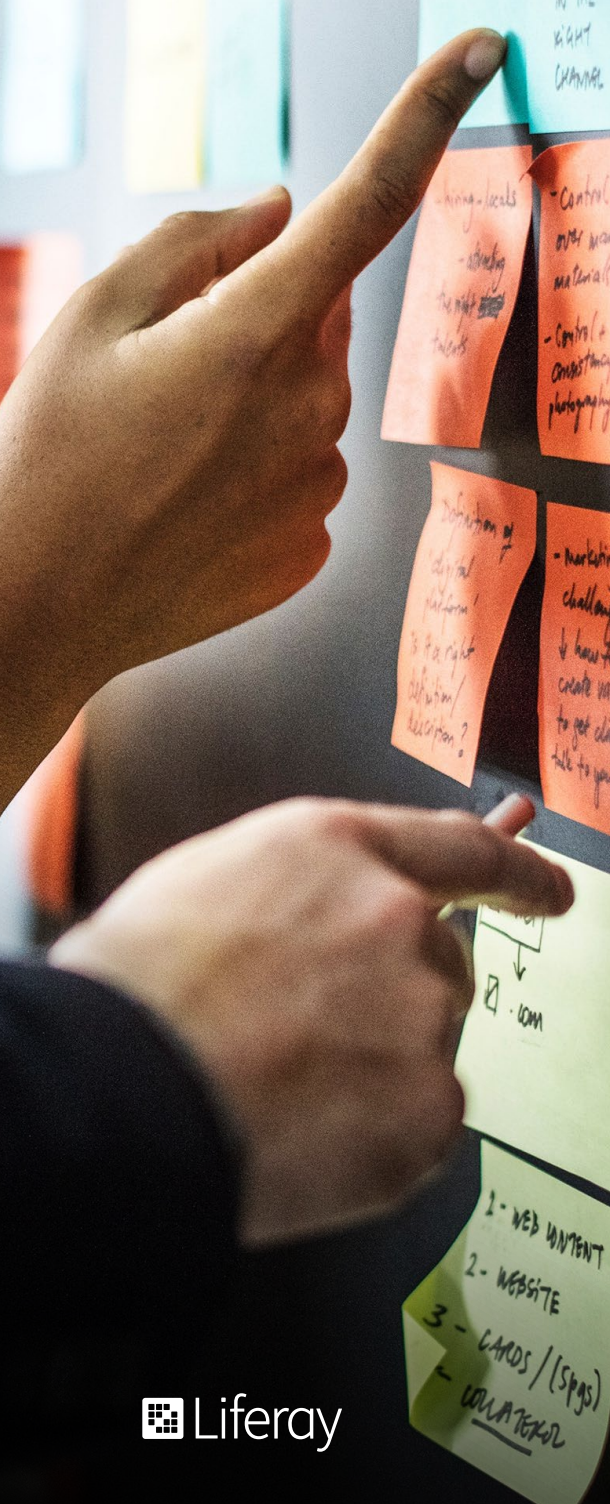
Sou gerente de inovação de uma empresa global e preciso comunicar-me com outros gestores em diferentes fusos horários. Tentar organizar uma ligação ou uma reunião online com todos é impossível. Se alguém não pode participar, nós esperamos seu feedback, o que atrasa novos projetos. Os gestores que se conhecem são bons em enviar emails com atualizações, mas eu preciso encontrar uma maneira de incluir todos, especialmente novos colaboradores.



Problemas Únicos: Quais problemas específicos os seus usuários têm?

Encontre desafios únicos para sua organização que podem ser resolvidos com soluções personalizadas.

- 1 Como seu local de trabalho está organizado para ajudar a completar suas atividades e objetivos?
- 2 Mostre como você usa o local de trabalho para completar suas atividades e objetivos.
- 3 Quais são os aspectos mais difíceis, frustrantes ou desafiadores no seu trabalho?
- 4 Após um dia típico de trabalho, o que (caso algo) ainda está em sua mente no que diz respeito ao trabalho? Que tarefas tiram seu sono?
- 5 Que tipos de pessoa se dão bem em sua posição? Por que?
- 6 Demonstre um processo que você precisa fazer e como ele mudou ou não desde que você trabalha aqui.
- 7 Se tivermos em 10 anos esta mesma conversa, o que será diferente?
- 8 Se você pudesse construir seu espaço de trabalho ideal, como ele seria?



ESTUDO DE CASO IMRB

Emergindo o conhecimento tácito

Os funcionários da [IMRB International](#) esforçaram-se para fazer seu sistema de gerenciamento de conhecimento funcionar como eles precisavam. A maioria das ferramentas de gerenciamento de conhecimento só pode capturar produtos finais. Por exemplo, você pode ter uma biblioteca de documentos em toda a empresa de modelos de PowerPoint aprovadas pela área de vendas, mas isso permite que você veja as edições e discussões que repercutiram por cada uma delas?

Para preservar este conhecimento tácito e o processo de colaboração para os funcionários, o IMRB International construiu uma intranet que permitiu aos colaboradores buscar inputs através de ideias armazenadas, pensamentos e pesquisas para cada um destes documentos. Isto fez com quem tanto o conhecimento explícito como o tácito fossem visíveis para todos, o que possibilitou fazer referência a estes processos de colaboração de projetos passados em menos tempo.

CENÁRIO DE PROBLEMAS ESPECÍFICOS

Como gerente de projetos, uma das minhas principais atividades é reunir requisitos de novos projetos de qualquer stakeholder. As pessoas geralmente realizam referências positivas ou negativas de características de projetos anteriores, mas a única maneira de descobrir toda o pensamento por trás desta característica é entrevistar qualquer pessoa que estava envolvida na concepção daquele projeto e é esperado que elas lembrem os detalhes. Eu preciso de uma maneira de registrar os pensamentos e ideias em cada projeto, para usar como uma referência rápida no futuro.



Encerramento

Ofereça a seus usuários a oportunidade de falar sobre qualquer tema que as perguntas não tenham abordado.

- 1 Há algo mais que esteja faltando?
- 2 Há algo mais que você quer nos contar?
- 3 Você gostaria de nos perguntar qualquer coisa?

Conclusão

À medida que as empresas conduzem a pesquisa de usuário, elas podem perceber que usuários com diferentes papéis ou de distintos times contam com necessidades específicas. Planeje para que as fases futuras melhorem a experiência do usuário, ao invés de ter um foco “tudo em um”. Estes insights entregarão a base necessária para criar uma solução realmente focada no usuário que irá ajudar os colaboradores, independente de eles estarem em um escritório físico ou trabalhando de suas casas, a serem mais engajados e produtivos.





Seguindo Adiante

Para organizações que já possuem uma solução de intranet, utilize este guia para determinar a maturidade da sua solução. Veja se você necessitará realizar melhorias ou se a sua ferramenta já é uma efetiva solução de digital workplace focada no usuário.

[Acesse o guia aqui.](#)

O Liferay Digital Experience Platform ajuda você a criar intranets modernas que conectam pessoas e sistemas através de uma interface moderna focada em entregar tarefas. Saiba mais em liferay.com/solutions/intranets



A Liferay desenvolve software que permite a criação de experiências digitais na web mais ricas, em dispositivos móveis e outros canais. A nossa plataforma é open source, o que permite uma maior inovação, fiabilidade e segurança. Através de soluções de negócio e tecnologia, a empresa tem por missão ter um impacto positivo no mundo. Clientes como Carrefour, Cisco Systems, Coach, Danone, Fujitsu, Lufthansa Flight Training, Siemens, Société Générale e as Nações Unidas usam Liferay. Para mais informações, visite: liferay.com

© 2020 Liferay, Inc. Todos os direitos reservados.