

**Usabilidade da *Intranet* Como Instrumento de Comunicação Interna: O Caso da Biblioteca
Central da Universidade de Brasília**

**Clarimar Almeida Valle
Maria José Moreira Serra da Silva.**

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

Esta pesquisa partiu de uma indagação constante da direção da Biblioteca Central (BCE) da Universidade de Brasília (UnB) sobre o uso da *intranet* pelos servidores. A intenção é 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.

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>.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

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.

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”.

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

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, 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.

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.

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). 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).

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 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.

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.

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.

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).

Segundo Amaral (1994, p.229) “tornar perceptível 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”. 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.

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”.

Segundo Nielsen (2000), todos os métodos de engenharia de usabilidade padrão utilizados para a Internet podem ser aplicados a projetos de *intranet*. Para 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.

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.

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, assim como as características das tarefas a serem executadas para alcançar o objetivo (ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS, 2002).

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.

4 METODOLOGIA

Para os objetivos deste trabalho, foi realizada uma pesquisa exploratória a partir de um estudo de caso que teve por base o estudo da usabilidade da *intranet* da Biblioteca Central da Universidade de Brasília como ferramenta de comunicação interna. A pesquisa foi limitada aos servidores da Biblioteca Central da Universidade de Brasília com aplicação de questionário. 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).

5 A INTRANET DA BIBLIOTECA CENTRAL DA UNIVERSIDADE DE BRASÍLIA

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

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.

Para acesso à *intranet* da BCE existem quatro categorias ou perfis de usuários com permissões de uso distintas. O perfil de usuário permite acesso às informações da *intranet*, para leitura. O catalogador tem permissão para inclusão de informação nos módulos da *intranet*. O perfil de moderador tem como função validar as informações que estejam na área de validação, inserir e alterar informações já existentes, e verificar as estatísticas do *site* da BCE. O perfil de administrador 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* e Internet.

6 ANÁLISE DOS RESULTADOS

O universo pesquisado é constituído de 183 servidores, sendo 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 com escolaridade em nível de graduação e nível médio; e, 7,53% de auxiliares operacional.

Quanto à escolaridade, foi observado que a Biblioteca conta com um quadro funcional de bom nível educacional. Constatou-se que uma parcela significativa de servidores de nível médio possui graduação e especialização. A estes servidores, agregam-se, os técnicos de nível superior, bibliotecários e não bibliotecários, que possuem mestrado e doutorado.

A maioria dos servidores da BCE possui familiaridade com a tecnologia fazendo uso do computador diaria e freqüentemente. Uma pequena parcela dos servidores utiliza o computador

VI COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO
SUL, Blumenau, SC, 15 a 17 de novembro de 2006.

ocasionalmente, e uma minoria nunca o utiliza. Percebeu-se que os servidores têm facilidade de acesso à tecnologia, pois têm o hábito do uso do computador em casa e no trabalho. E, no caso dos servidores estudantes, o acesso é realizado, também, em suas instituições de ensino.

Entretanto, observou-se que um universo pequeno de servidores acessa a *intranet* diariamente ou acessa 3 a 5 vezes por semana, enquanto uma grande porcentagem nunca acessa.

A maioria dos servidores não participou do treinamento para o acesso e uso da *intranet*, o que pode ter conexão com a baixa frequência de uso. Alguns comentários dos servidores 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”.

Ao serem indagados sobre qual a importância da *intranet* como ferramentas de comunicação interna e de trabalho, os servidores consideraram que, como ferramenta de comunicação interna, a *intranet* é muito importante e, como ferramenta de trabalho, ela é importante.

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

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

Com relação às informações que os servidores acessam na *intranet* verifica-se que o índice de acesso é baixo, provavelmente pela desatualização das informações, como citado por alguns respondentes.

Do universo pesquisado, 49,32% não responderam à 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 enfrentam dificuldades ou sempre enfrentam dificuldades. Com relação aos problemas que costumam enfrentar na utilização da *intranet* os servidores apresentaram algumas dificuldades. Os maiores problemas que apareceram foi em relação à senha e ao atendimento do Núcleo de Informática e Tecnologia da BCE.

Dos aspectos relacionados com a estrutura da página da *intranet* e seu leiaute, 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 dos servidores 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 servidores.

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

Analizando a questão 20 “O que você sugere para melhoria da página da *intranet* da BCE”, verifica-se que os itens mais sugeridos foram atualização, com 45,16% e treinamento, com 29,03% do total dos respondentes desta questão.

7 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.

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 à medida de satisfação, pois não estando atualizada não permite ao usuário atingir o resultado esperado.

As dificuldades em relação ao uso da *intranet* foram identificadas e, dos problemas relacionados, o índice maior foi em relação às senhas. Quanto à atualização do *site* da *intranet* os servidores consideram que não é realizada regularmente.

Foi identificado o perfil dos usuários-servidores da BCE. Faixa etária, sexo e nível de escolaridade dos servidores não parecem influenciar 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. Quanto à atualização, os servidores consideram que o *site* da *intranet* não é atualizado regularmente.

Um dos problemas levantados foi em relação à capacitação do servidor no uso da *intranet*, embora, quando foi implantada, tenha havido divulgação, treinamento, e distribuição de senhas. 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.

VI COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO
SUL, Blumenau, SC, 15 a 17 de novembro de 2006.

A maioria dos servidores da BCE não está utilizando a *intranet*, pois não possui conhecimento desta ferramenta. Outros deixaram de acessar por considerar que a rede interna não estava sendo atualizada. Mas os índices de 28,8% e 22,6% 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.

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 módulos existentes para publicação 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.

Da mesma forma que a *Internet*, a *intranet* é uma ferramenta de comunicação. Em uma organização, a *intranet* pode não somente ser aplicada à comunicação interna como no treinamento e/ou aprendizagem à 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.

VI COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO SUL, Blumenau, SC, 15 a 17 de novembro de 2006.

Esta pesquisa contribuiu para despertar o interesse dos servidores para o uso da *intranet*. Após a aplicação do questionário, algumas ações já foram implementadas como a atualização do módulo de plantão para o mês de agosto de 2006 e o planejamento do treinamento para todos os servidores no uso da *intranet*. Na página principal, as notícias sobre a BCE foram atualizadas.

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.

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.

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

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

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

VI COLÓQUIO INTERNACIONAL SOBRE GESTÃO UNIVERSITÁRIA NA AMÉRICA DO
SUL, Blumenau, SC, 15 a 17 de novembro de 2006.

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.

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

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.