

Processo de informatização em curso no IST = Recomendações =

CPAFIST
4 de Dezembro de 2007

No âmbito das suas competências, debruçou-se a CPAFIST sobre a problemática do processo de informatização em curso no IST. Os trabalhos decorreram ao longo de várias sessões, tendo contado com a presença do Presidente do CIIST, Prof. Rito Silva, em uma delas, e com o Responsável do GAEL, Dr. Bruno Monteiro, noutra. Este documento resulta da troca de impressões aí verificada e da reflexão individual e colectiva dos membros da Comissão.

A CPAFIST sublinha a importância estratégica para o IST do processo de informatização e reconhece o enorme impacto positivo do muito que já foi feito, melhorando significativamente as condições de trabalho na Escola. Louva ainda o grande esforço e empenho de todos os que têm estado envolvidos em tão difícil tarefa.

No sentido de contribuir para a resolução de alguns problemas identificados e para o melhor funcionamento do sistema, a CPAFIST decidiu comunicar ao Presidente do IST o conjunto seguinte de recomendações.

1. Implementação de funcionalidades do sistema Fénix

A implementação de funcionalidades do sistema Fénix deve ser precedida de estudos de workflow e interfaces, e a sua disponibilização deve ser precedida de testes.

O facto de funcionalidades serem disponibilizadas com problemas de *workflow* ou de interface e até com *bugs* é uma das causas de alguma resistência ao processo de informatização. Estes aspectos deveriam ser tomados em atenção com especial cuidado nas fases de concepção e de teste.

Por exemplo, a informatização parcial introduz perturbações evitáveis. É o caso do actual sistema de preenchimento de horários - não faz sentido preencher os horários no sistema, e depois imprimi-los e ter de os levar ao departamento para serem assinados.

Apesar de a comissão compreender que é impossível garantir que uma funcionalidade não tem *bugs*, existe a percepção de que por vezes são colocadas funcionalidades como operacionais, ou são feitas modificações a funcionalidades já existentes, sem a devida consideração por testes a que, previamente, deveriam ser submetidas.

Quanto ao último ponto, a Comissão admitiu a possibilidade da criação de um sistema de *betatesting*, se tal for exequível e se para tal a comunidade IST estiver receptiva. Tal sistema poderia ser particularmente útil na detecção de *bugs* de concepção.

2. Integração definitiva da informação e funcionalidades do Aplica

Deve ser dada máxima prioridade à integração do sistema de gestão de alunos legacy, (Aplica) no novo sistema (Fénix).

A manutenção dos dois sistemas leva a problemas recorrentes na transferência de informação, nomeadamente na fase de lançamento de notas, com os consequentes prejuízos para os utilizadores e, mais uma vez, injustificada culpabilização do sistema Fénix. Constitui também outro exemplo paradigmático dos malefícios dos processos parciais de informatização, ainda que neste caso tal solução fosse inevitável.

3. Fomentar a participação da comunidade do IST

Devem ser criados mecanismos que permitam a participação e melhor informação da comunidade do IST no processo de informatização, nomeadamente através da criação de um Fórum.

O processo de informatização é um processo complexo, que altera os hábitos de trabalho das pessoas afectadas, neste caso os docentes, discentes e funcionários não docentes da Escola. No sentido de facilitar esta evolução, deve ser feito tudo o que assegure uma melhor comunicação dos utilizadores entre si e com a equipa de suporte ao utilizador.

A Comissão recomenda que se crie um sistema de fóruns para a comunidade do IST, e que o primeiro fórum disponibilizado seja sobre o sistema Fénix. Tal fórum permitiria que os utilizadores se inter-ajudassem, assim como facilitaria a vida à própria equipa de suporte, para além de manter público o registo de problemas e soluções.

A Comissão recomenda ainda que seja prestado especial cuidado para que todos os pedidos de ajuda / comunicação de problemas / sugestões sejam respondidos de forma a deixarem o utilizador com a sensação de que existe alguém do outro lado que efectivamente presta a devida atenção a essas solicitações, independentemente de o utilizador ser aluno, funcionário ou Presidente do IST.

4. Presença *Web* do IST

Criação de estrutura de suporte à reformulação global da página web do IST, separando claramente os conteúdos para os três públicos-alvo (Montra Externa, Nacional e Internacional / Potenciais Candidatos ao IST / Comunidade IST) com preocupação na simplificação do acesso à informação.

Pareceu claro aos membros da Comissão que o portal *web* do IST necessita urgentemente de uma reformulação. A quantidade de informação disponibilizada é enorme e muito útil, mas está muito desorganizada e, em alguns locais, incoerente ou incompleta, o que dificulta desnecessariamente a sua utilização pelos diversos públicos-alvo.

Perante esta aparente desorganização do portal, os seus utilizadores (a quem não se pode exigir que saibam distinguir onde acaba o portal e começa o sistema Fénix) acabam frequentemente, nos tempos que correm, por atribuir a um sistema as deficiências do outro e reciprocamente.

A comissão foi informada pelo Dr. Bruno Monteiro de que já está em curso uma reformulação. No entanto, a Comissão nota que devem ser tomados os seguintes aspectos em atenção:

- Criação uma estrutura humana e material, independente da afectada ao sistema Fénix, encarregue de planear, executar e manter a presença *Web* do IST, na vertente Externa e Potenciais Candidatos, julgando-se indispensável a inclusão, nessa estrutura, de um *Editor-in-Chief*, mais alto responsável pelos conteúdos.
- Desenvolvimento do conceito *myist*, que após autenticação, deve disponibilizar toda a informação e funcionalidades que um membro da comunidade IST necessita. Actualmente, algumas funcionalidades estão na página *www*, enquanto que outras se encontram no sistema Fénix. Deve haver uma unificação do *look and feel* das funcionalidades, na linha das *web applications* de última geração.
- Desenvolvimento de guias de estilos para as subentidades do IST, Departamentos e Centros, de forma a criar uma imagem forte e coerente do IST para o exterior.