



Proposta de método para o desenvolvimento de personas para plataformas de acesso digital a acervos culturais

Proposal for a method for developing personas for digital access platforms to cultural collections

Cláudia Souza e Silva, Fundação Oswaldo Cruz
cssaar@gmail.com

André Ribeiro de Oliveira, Universidade do Estado do Rio de Janeiro
andre.ribeiro@eng.uerj.br

Resumo

Bibliotecas, arquivos e museus são responsáveis pela disseminação dos acervos sob sua guarda para um público especializado e não especializado e, frequentemente, utilizam a *web*, para disponibilizar seus conteúdos em plataformas digitais. Portanto, o desenvolvimento de sistemas amigáveis e fáceis de manusear pelos usuários finais é primordial para garantir a satisfação das necessidades informacionais. Desta forma, torna-se relevante o amplo conhecimento sobre estes usuários. Este trabalho propõe um método de levantamento de informações sobre usuários de plataformas de acervos digitais, baseado em personas. O método foi aplicado em um estudo de caso na Fundação Oswaldo Cruz. Foram desenvolvidas três personas que foram validadas por especialistas em acervos. Como resultado, conclui-se que o método pode ser utilizado para este tipo de sistema, pois envolve a investigação aprofundada do usuário e permite validação.

Palavras-chave: Personas, acervos culturais, experiência do usuário, UX

Abstract

Libraries, archives and museums are responsible for disseminating the collections under their custody to a specialized and non-specialized public and often use the web to make their contents available on digital platforms. Therefore, the development of systems that are user-friendly and easy to handle by end users is paramount to guarantee the satisfaction of informational needs. In this way, it becomes relevant the broad knowledge about these users. This work proposes a method for collecting information about users of digital collections platforms, based on personas. The method was applied in a case study at Oswaldo Cruz Foundation. Three personas were developed, which were validated by experts in collections. As a result, it is concluded that the method can be used for this type of system, as it involves in-depth investigation of the user and allows validation.

Keywords: Personas, cultural heritage, user experience, UX





Introdução

As bibliotecas, arquivos e museus preservam o patrimônio cultural humano e são responsáveis pela disponibilização e disseminação dos seus conteúdos ao público (Ferreira, 2016; Rua, 2016). Segundo Marcondes (2016), estas instituições têm como objetivo que os seus acervos “se constituam em recursos de memória, de história, de cultura, de educação e de cidadania das sociedades onde estão inseridas”(Marcondes, 2016, p. 63).

Como relevante aliado da atividade de disseminação, se encontra o ambiente digital, que tem a capacidade de promover o alcance aos recursos oferecidos pelas instituições e potencializar o uso dos acervos para diversos propósitos. A disponibilização digital ocorre por meio de plataformas de acesso e, como descreve Castro Junior (2016), a interface gráfica se apresenta como o principal elo de conexão com o usuário e como um elemento funcional que interfere na aquisição da informação pelo usuário, o qual pode não possuir conhecimentos avançados no uso dos sistemas ou sobre os acervos. Portanto, o desenvolvimento de plataformas capazes de serem facilmente manuseadas pode auxiliar o acesso ao conteúdo dos acervos.

Por conseguinte, para compreender como os usuários interagem com os acervos nas plataformas, é necessário compreender suas características, objetivos, motivações e o que é importante para eles. Araújo (2008) expõe ser relevante o conhecimento sobre o que os usuários fazem com a informação recuperada após o manuseio do artefato e Rockembach (2015) reforça a importância do conhecimento das necessidades informacionais destes usuários, advogando, para isto, a importância da busca por estratégias para o entendimento de quem é o público dos acervos.

Desta forma, o objetivo deste trabalho consiste na proposição de um método de levantamento de informações sobre usuários de plataformas de acervos culturais, baseado em personas, para o entendimento sobre os públicos e seus modelos mentais. O presente estudo pretende preencher lacunas identificadas na literatura científica, sob dois aspectos. O primeiro relacionado aos procedimentos, métodos e ferramentas para elaboração das personas. O segundo, com relação ao uso de personas para a compreensão sobre os usuários de plataformas de acervos culturais.

Segundo Pruitt e Grudin (2003) e Billestrup *et al.* (2014), as personas são uma ferramenta com potencial de aplicação no desenvolvimento de sistemas interativos por terem como foco o usuário final, em aspectos específicos do *design* e do uso. De acordo com Monat *et al.* (2019), as personas são uma técnica que pode ser utilizada em projetos que envolvem a interação e também a experiência do usuário no uso dos produtos.

Como estudo de caso, elegemos o desenvolvimento de personas representativas dos usuários reais dos acervos de memória da Fundação Oswaldo Cruz, a qual abriga um dos mais expressivos patrimônios culturais e históricos da saúde na América Latina. Seu acervo, sob as naturezas bibliográfica, arquivística e museológica, reflete a memória institucional e a história das ciências e da saúde. A disponibilização no ambiente digital é realizada através de repositórios, bases de dados e bibliotecas digitais.



Este trabalho discorre sobre parte do processo investigativo e dos resultados encontrados na pesquisa de doutorado apresentada, no âmbito do Programa de Pós-Graduação da Escola Superior de Desenho Industrial, por Silva (2023).

Na primeira seção são apresentados o objetivo, a relevância e a justificativa para a pesquisa. A segunda seção apresenta a fundamentação teórica sobre *personas*, experiência do usuário (UX) e metas dos usuários, e a busca de informação em sistemas de informação. A terceira seção apresenta os procedimentos metodológicos para o desenvolvimento das *personas*. Na quarta seção, apresentam-se as *personas* elaboradas e a quinta seção apresenta a conclusão e considerações sobre a pesquisa.

Referencial teórico

Definição e desenvolvimento de personas

Conforme Jordan (1998), os usuários de um produto ou serviço podem variar, quanto as suas características, como idade, por exemplo, e quanto a sua performance de uso com o objeto em questão, que depende de fatores como familiaridade com o produto ou serviço ou com a tarefa a ser realizada. O autor destaca ser relevante compreender quem são esses usuários.

Já as *personas* são arquétipos de usuários e de suas características e padrões de comportamento. São personagens fictícios representativos de grupos diferentes de usuários reais e potenciais de um determinado produto ou serviço. (Grudin; Pruitt, 2002; Quesenbery, 2003; Adler, 2005; Coorevits *et al.*, 2016). Seu conceito substitui o de perfil de usuário que também descreve o usuário, mas de forma menos eficaz, segundo Adler (2005).

A técnica, utilizada no campo do *marketing* com base em dados estatísticos, foi introduzida no processo de *design* de produto por Alan Cooper em 1999 (Pruitt; Grudin, 2003). No campo do *design*, o desenvolvimento de *personas* é feito com base em dados advindos da pesquisa etnográfica/qualitativa, a partir de estudos realizados com usuários e sobre o seu comportamento (Monat *et al.*, 2019).

Goodwin (2005) argumenta que a técnica, quando utilizada como auxílio no desenvolvimento dos produtos, pode fazer com que um conjunto mais amplo de usuários seja satisfeito, por proporcionar às equipes de projeto o entendimento sobre objetivos e padrões de comportamento de quem utiliza os produtos. Pinheiro, Szaniecki e Monat (2016) argumentam que as *personas* tem papel relevante no *design* centrado no usuário e Coorevits *et al.* (2016) descrevem que a personificação dos usuários e a compreensão das suas atitudes em um contexto real de uso faz com que as *personas* sejam o primeiro passo para o trabalho do *design* da experiência do usuário.

No que tange a formação das *personas*:

- Devem ser descritos padrões de comportamento e não de tarefas e a descrição deve focar em padrões recorrentes dentro dos grupos de usuários analisados e não em padrões de um usuário isolado, pois isto pode limitar o alcance a características muito específicas e particulares de um único indivíduo (Aquino Junior; Filgueiras, 2005);



- As personas devem representar usuários genéricos ao invés de alvos precisos no *design* (Goodwin, 2005);
- Podem ser incluídas informações relevantes para o contexto de uso, como o turno de trabalho, soluções adotadas, frustrações percebidas e relacionamentos relevantes (Aquino Junior;Filgueiras, 2005).

Sobre a descrição de personas, Quesenbery (2003) apresenta os seguintes itens:(i) similaridades pessoais (tipos de interação e de coisas que os usuários fazem com os produtos, características pessoais, padrões de atitudes ou objetivos); (ii) similaridades de tarefas (por profissão, nível de experiência e padrão de uso, como frequência); e (iii) histórias compartilhadas. Nielsen (2014) complementa com: (i) corpo: foto ou descrição da aparência; (ii) psiquê: atitudes com relação a vida, como personalidade extrovertida; (iii) *background*: origem social, educação, o que influencia as habilidades, atitudes e entendimento sobre o mundo; (iv) emoções e atitudes com relação à tecnologia e domínio de conhecimento; (v) características pessoais marcantes.

Experiência do usuário

Fadel (2015) descreve a Experiência do Usuário (UX) como o conjunto de interações entre o usuário e o produto, tendo como base as experimentações vivenciadas, classificadas em: ordem física (tamanho, forma, etc), emocional (expectativas, motivações, etc), social (o que afetam as relações entre indivíduos) e estética (o que afetam os sentidos).Assim, a partir da argumentação do autor sobre as interações de ordem emocional, entende-se ser relevante a compreensão das motivações dos usuários para o uso dos produtos. Este tema é enfatizado por Hassenzahl (2014), que discute ser relevante considerar a motivação de uso para o desenvolvimento de projetos de sistemas.

Adicionalmente Cooper *et al.* (2014)enfatizam ser mais necessário compreender o que os usuários querem atingir do que aspectos da execução de tarefas específicas e definem tipos de metas dos usuários, baseadas na classificação de Norman (2004) dos níveis de processamento do *design*, que são determinantes, segundo o autor, na percepção que um usuário constrói sobre um determinado produto ou serviço. Segundo Norman (2004), a experiência do usuário tem sua formação em três níveis de *design*, distintos e complementares: o *design* visceral tem relação com a aparência dos produtos, o impacto emocional imediato e as impressões percebidas, como agradável ou não; o *design* comportamental tem relação com a experiência do uso do produto, a utilidade, a usabilidade e o resultado trazido para um objetivo prático do usuário; o *design* reflexivo tem relação com a resposta que um produto traz para o usuário sobre uma necessidade mais abrangente do que o efetivo uso, com o significado de um produto para ele, com as lembranças pessoais evocadas ou com a imagem que proporciona a seus usuários perante as outras pessoas. Copper *et al.* (2004) relacionam o design visceral, comportamental e reflexivo, respectivamente as metas de experiência, finais e de vida.

- As metas de experiência se relacionam a percepção do usuário sobre o uso de um produto e as emoções resultantes, como a diversão ou o tédio, o conforto ou desconforto, a confiança e a credibilidade;

- As metas finais se relacionam ao objetivo e ao resultado almejado do uso de um produto e envolvem as respostas dos produtos as ações e tarefas executadas;
- As metas de vida se relacionam as aspirações, motivações, objetivos pessoais, desejos de longo prazo e ao que o usuário almeja. O enriquecimento cultural é um exemplo de desejo de longo prazo, que ultrapassa o resultado imediato do manuseio de um produto. Estas metas ajudam a traçar a personalidade do usuário e a explicar o porquê das suas metas finais.

Busca por informação no uso de sistemas de informação

O uso das plataformas envolve a ação e o processo da busca e recuperação da informação. Wilson (1999) propôs um modelo conceitual, mostrado na figura 1, para delimitar as áreas de estudo sobre busca de informação.

Figura 1 - Modelo conceitual de áreas de pesquisa de busca de informação.



Fonte: Traduzido de Wilson (1999, p. 263, tradução nossa).

O comportamento informacional é o campo mais geral de investigação e abarca o campo comportamento de busca de informação, que se refere à variedade de métodos para descoberta e acesso das fontes de informação. Este campo engloba o campo comportamento de busca de informação em sistemas de informação, que se refere especificamente as interações entre os usuários e os sistemas interativos computadorizados. Neste estudo, nos situamos neste último campo de investigação. A busca por informação é uma atividade que toma como ponto de partida uma necessidade informacional do usuário, que se apoia em uma motivação e adota um processo de condução que pode se valer de modos diferentes de pesquisa em determinados momentos. Conforme Dias e Pires (2004), o conhecimento sobre as necessidades informacionais dos usuários leva a compreensão das suas motivações, o que auxilia o planejamento de serviços de informação.

Broder (2002), classifica a motivação da busca em uma taxonomia da necessidade informacional:

- Motivação navegacional – o usuário procura um item específico, como um endereço *web*;
- Motivação informacional – o usuário procura informação presente no conteúdo;



- Motivação transacional – o usuário quer realizar uma atividade ou ação, como comprar um livro ou imprimir um documento.

Três autores apresentam modelos de como os usuários conduzem a busca, que são complementares: o modelo de Marchionini (1995 *apud* Kalbach, 2009) aborda a busca sem um objetivo definido e motivada pela curiosidade, a busca com um objetivo ainda não completamente definido e a busca de modo direcionado, sistemático e focado; o modelo de Bates (2002) aborda os modos de busca quando o usuário sabe quais informações deseja e quando não sabe o que procura; e o modelo de Maurer (2006) aborda a busca por uma informação já conhecida pelo usuário, a tarefa exploratória ainda não claramente articulada, a busca realizada sem um objetivo específico e a busca para reencontrar algo já pesquisado. Tais modelos podem ser sintetizados em dois tipos de situação de busca: objetiva, onde os usuários sabem ou tem ideia do que procuram ou do que pode ser encontrado e aleatória, onde os usuários não sabem o que procuram e nem o que pode ser encontrado.

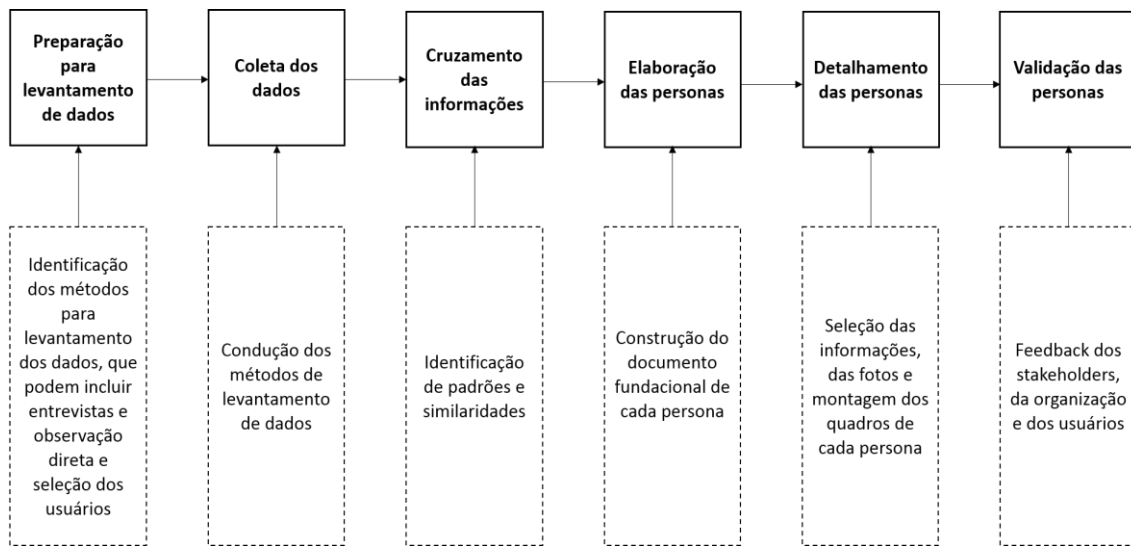
Considerando o referencial teórico estudado, este artigo traz como hipótese que a construção de personas, capazes de representar grupos de usuários de um determinado produto ou serviço de informação, deve ser realizada com base em um processo estruturado e sistemático, o qual deve envolver o estudo de dados referentes ao porquê, com que finalidade e como os usuários reais interagem com os produtos e serviços analisados, nos contextos específicos nos quais os utilizam, e o que fazem com a informação adquirida.

Procedimentos metodológicos

Para a construção das personas optou-se, como primeiro passo do percurso metodológico, pelo desenvolvimento de um *framework* (figura 2), que teve por objetivo clarificar o processo de construção. A elaboração do modelo foi feita a partir do confronto de modelos e aspectos apontados por autores de referência no tema, com os aspectos identificados em entrevistas conduzidas com *designers* sobre o desenvolvimento de personas. O detalhamento do *framework* foi publicado em Silva, Guimarães e Oliveira (2022).

De forma geral, o método pode ser dividido em preparação (levantamento e coleta de dados sobre usuários reais e potenciais, cruzamento das informações), construção (elaboração e detalhamento das personas) e validação das personas.

Figura 2 – *Framework* para a construção de personas.



Fonte: Silva, Guimarães e Oliveira (2022).

O segundo passo consistiu na aplicação do *framework*. A primeira etapa (levantamento de dados) contou com entrevistas semiestruturadas com dois recortes de usuários não especialistas em acervos culturais, da população de usuários dos acervos da Fiocruz. Para estabelecimento dos recortes, analisou-se documentação institucional sobre os tipos de público dos acervos e selecionaram-se participantes com expertises e *backgrounds* distintos, com variações no tempo de contato com os acervos e no propósito de uso. A seleção de participantes com níveis de experiência e *background* diferentes pode proporcionar resultados mais relevantes em estudos de usuários de informação (Carevic *et al.*, 2017; Walker; Halvey, 2017).

Para o estabelecimento do número de participantes, tomou-se como referência a pesquisa de Giannella (2020), que entrevistou um número reduzido de usuários, mas com uma duração extensa com cada participante. Durante este trabalho, percebeu-se o alcance do nível de saturação, pela ocorrência de repetição nas respostas, evidenciando a não necessidade de mais entrevistas. A tabela 1 apresenta as características dos grupos de entrevistas.

Tabela 1: Características de cada grupo de entrevistas.

Grupo	Recorte de público	Amostra	Duração das sessões
1	Profissionais de comunicação, que utilizam o acervo para a elaboração de materiais de divulgação e realizam buscas objetivas no conteúdo dos arquivos da instituição.	5 usuários	45 minutos
2	Estudantes de pós-graduação e profissionais, que embora da área de comunicação, possuem características diferenciadas (um aluno egresso da Pós-Graduação em História das Ciências e da Saúde (PPGHCS), um profissional atuante em um setor de guarda de acervo e um basicamente com experiência em buscas em acervos externos à Fiocruz).	8 usuários	35 minutos

Fonte: os autores.

As orientações propostas por Freitas *et al* (2021) foram adotadas para a construção dos roteiros das entrevistas, com o estabelecimento de um objetivo, justificativa e fundamentação teórica e com a aplicação de testes pilotos, para validação das questões. Como objetivo, procurou-se compreender como os usuários interagem com os sistemas da Fiocruz e obter as suas opiniões, impressões, sentimentos, desejos e percepções sobre as facilidades e dificuldades no uso. Os participantes foram estimulados a relatar suas experiências e as perguntas foram construídas de forma a evitar respostas que resultassem em apenas uma afirmativa ou negativa. A escolha pela técnica se apoiou nas argumentações de Dias e Pires (2004), Kalbach (2017) e Giannella (2020), para os quais informações subjetivas colhidas com usuários auxiliam a identificação dos seus modelos mentais. A fundamentação teórica para as entrevistas se ancorou nas pesquisas de Giannella (2020) e Santos (2006), que identificaram os pontos de vista de usuários, através de entrevistas, o que possibilitou a proposição de recomendações para melhoria dos sistemas interativos abordados pelos referidos autores. A tabela 2 apresenta os objetivos dos roteiros de entrevistas.

Tabela 2: Objetivos dos roteiros de entrevista.

Categoria	Primeiro roteiro	Segundo roteiro
Qualificação da amostra	Compreender o perfil do entrevistado. Estabeleceram-se como variáveis a experiência com o tema do acervo e a frequência de uso do artefato interativo. Segundo Jordan (1998), o uso frequente pode fazer com que um usuário aprenda o funcionamento do sistema e o perceba como mais fácil de usar, pelo fato de se acostumar com ele, o que impacta a experiência geral com o sistema.	Identificar características dos participantes quanto à faixa etária, formação acadêmica, área de atuação e domínio do conhecimento quanto à acervos e plataformas de acesso. Com relação ao domínio de conhecimento, estabeleceram-se as variáveis experiência com acervos culturais (tempo de contato com acervos) e frequência de uso do artefato interativo.
Pauta da entrevista	Averiguar o entendimento sobre a busca no sistema e a percepção sobre as facilidades e dificuldades para encontro do conteúdo. Compreender as atitudes do usuário na busca pela informação, o que é importante para ele, se sente conforto com o sistema e a satisfação no uso; Identificar possíveis melhorias e oportunidades.	Identificar o perfil de uso dos entrevistados, como a sua motivação, atitude e o que faz com a informação encontrada. Segundo Cooper <i>et al.</i> (2014), as entrevistas devem verificar as metas finais e de vida dos usuários. Compreender a visão dos entrevistados sobre o processo de consulta e recuperação das informações, como entendem o funcionamento da ferramenta e executam suas ações; Averiguar o grau de satisfação no uso e compreender o ponto de vista dos entrevistados, bem como se consideram os sistemas fáceis ou difíceis de manusear e se sentem conforto e estímulo. As entrevistas devem focar em questões como o que frustra e o que satisfaz os usuários (Aquino Junior e Filgueiras, 2005) e deve-se averiguar como o usuário quer se sentir no uso e para isto, são

		importantes as metas de experiência do usuário (Cooper <i>et al.</i> , 2014); Identificar necessidades e oportunidades e verificar o que é importante para os usuários.
--	--	---

Fonte: os autores.

Na segunda etapa (coleta de dados), verificou-se como resultado das entrevistas, que os usuários não possuíam formação nas áreas de acervos (Biblioteconomia, Arquivologia, Museologia ou áreas afins) ou não atuavam como profissionais especializados no tema da História das Ciências e da Saúde. Portanto, todos foram classificados como público não especializado. A tabela 3 apresenta o perfil dos entrevistados.

Tabela 3 – Perfil da amostra de usuários entrevistados.

Grupo	Perfil
1	Experiência entre dois e vinte anos no trabalho, envolvendo acervos culturais; Formação acadêmica nas áreas do jornalismo e <i>design</i> ; Dois entrevistados cursaram pós-graduação, sendo uma especialização e um mestrado em divulgação científica na instituição e dois participaram de cursos no PPGHCS/Fiocruz; Variação do acesso de forma esporádica, de seis em seis meses e de forma regular, sendo uma vez por semana, toda semana por algumas vezes ou em média cinco vezes por mês;
2	Contato com acervos culturais entre quatro e doze anos, com exceção de dois entrevistados, onde um possuía contato há um ano e outro entre 20 e 30 anos; Formação acadêmica nas áreas da comunicação, história, jornalismo, humanidades e relações internacionais; Atuação profissional nas áreas de comunicação, cooperação internacional e difusão de acervos; Variação do acesso de forma rara ou esporádica, algumas vezes por mês ou uma vez a cada dois ou três meses e de forma regular, diariamente, uma vez por semana, duas ou mais vezes por semana, uma ou duas vezes por mês ou duas ou mais vezes por mês. Um usuário acessou o sistema apenas uma vez; Faixa etária entre 20 e 60 anos.

Fonte: os autores.

Cabe destacar como característica dos profissionais de comunicação, a necessidade da agilidade na obtenção das informações, pela necessidade de atender a uma demanda de agenda jornalística, onde a questão temporal é relevante. Desta forma, conclui-se que o tempo de pesquisa é um fator importante. A mesma necessidade não foi apontada pelos estudantes, demonstrando que as diferentes características dos usuários interferem na interação com os sistemas e na experiência de uso.

A tabela 4 revela aspectos importantes apontados nas pautas.

Tabela 4 – Dados coletados.

Grupo	Dados coletados
1	A percepção dos usuários envolve mais dificuldades do que facilidades; Foram apontados como facilidade, o conhecimento de que o sistema apresenta grande quantidade de informação relevante, o que traz estímulo a empreender a

	<p>busca até o encontro da informação desejada; Como pontos positivos, foi percebida a importância do sistema, da organização da informação, da riqueza do conteúdo, e o conhecimento de que existe uma forma de encontro da informação bem-sucedida, mesmo que os usuários tenham dificuldades na busca; Como pontos negativos, os entrevistados relataram a percepção do sistema como “árido” e restrito ao público especializado; Quanto aos sentimentos, foram relatadas confusão, irritação, desestímulo, frustração e raiva.</p>
2	<p>Uma parte dos entrevistados considerou a busca fácil e outra, difícil; Como ponto positivo, parte dos entrevistados encontrou o que procurava algumas vezes e outra, na maioria das vezes; Como ponto negativo, todos consideraram a busca avançada complexa e um dos entrevistados relatou usar a filtragem manual, pelo receio de perder material relevante; Os entrevistados realizaram buscas com propósito definido e buscas exploratórias, dependendo do interesse no momento da pesquisa, independente do grau de conhecimento sobre o sistema e da percepção de facilidade ou dificuldade e utilizaram as informações sobre as coleções e <i>download</i> dos itens recuperados; Quanto aos sentimentos, relataram-se confiança, familiaridade, tranquilidade, clareza e diversão, mas também tédio, frustração e ansiedade; As opiniões sobre a interface variaram entre simples e funcional e não atrativa e desestimulante.</p>

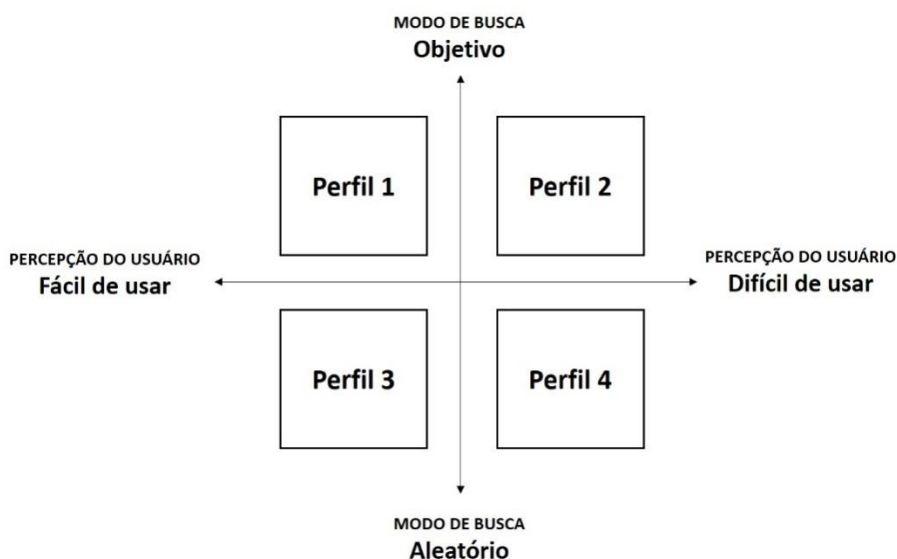
Fonte: os autores.

Ao comparar as respostas, foram percebidas semelhanças no que tange a percepção da dificuldade de manuseio e sobre a visão geral dos sistemas. Os usuários consideraram necessário um conhecimento sobre acervos, o qual não possuíam, mas perceberam os sistemas relevantes sobre a facilitação do acesso e valiosos quanto ao conteúdo disponibilizado. De forma geral, percebem a importância de plataformas serem projetadas a partir dos interesses dos públicos e de atenderem a um público sem conhecimentos específicos. Isto foi apontado como relevante para facilitar o acesso e o encontro de informação, a fim de tornar os acervos mais conhecidos e usados.

Para a realização da terceira etapa (cruzamento das informações), a partir da identificação de padrões e similaridades dos usuários, foi utilizada uma matriz, composta pelos eixos ortogonais: modo de busca e percepção do usuário. Isto deu origem a quatro perfis distintos de usuários, como mostrado na figura 3.

Figura 3: Matriz para elaboração das personas.

Legenda: (i) perfil 1: usuário que realiza buscas com objetivo definido e percebe o sistema como fácil de usar; (ii) perfil 2: usuário que realiza buscas com objetivo definido e percebe o sistema como difícil de usar; (iii) perfil 3: usuário que realiza buscas aleatórias e percebe o sistema como fácil de usar; e (iv) perfil 4: usuário que realiza buscas aleatórias e percebe o sistema como difícil de usar.



Fonte: Silva (2023, p. 196).

É importante salientar que os usuários, independente da percepção de facilidade ou dificuldade, relataram dificuldades nas buscas aleatórias. Logo, presumiu-se que as características do sistema relativas a esse modo de busca, que atendessem aos usuários que percebessem os sistemas como difíceis de usar, atenderiam também aos que percebessem os sistemas como fáceis de usar. Portanto, optou-se pela eliminação do perfil 3.

A quarta etapa dá início a elaboração efetiva das personas. Para isto, foi proposta uma ferramenta para a construção das características de cada persona, conformada em um *canvas* (figura 4). A ferramenta foi elaborada ancorando-se na literatura sobre personas e nas metas dos usuários de Cooper *et al.* (2014) e elenca cinco aspectos. A opção pelo uso de um formato de *canvas* se deu por este ser um recurso de fácil visualização da informação. O uso de visualizações é uma forma eficiente de comunicação entre equipes de projeto (Kalback, 2017).

Figura 4 – *Canvas* para a construção de personas.



Fonte: Silva (2023, p. 199).

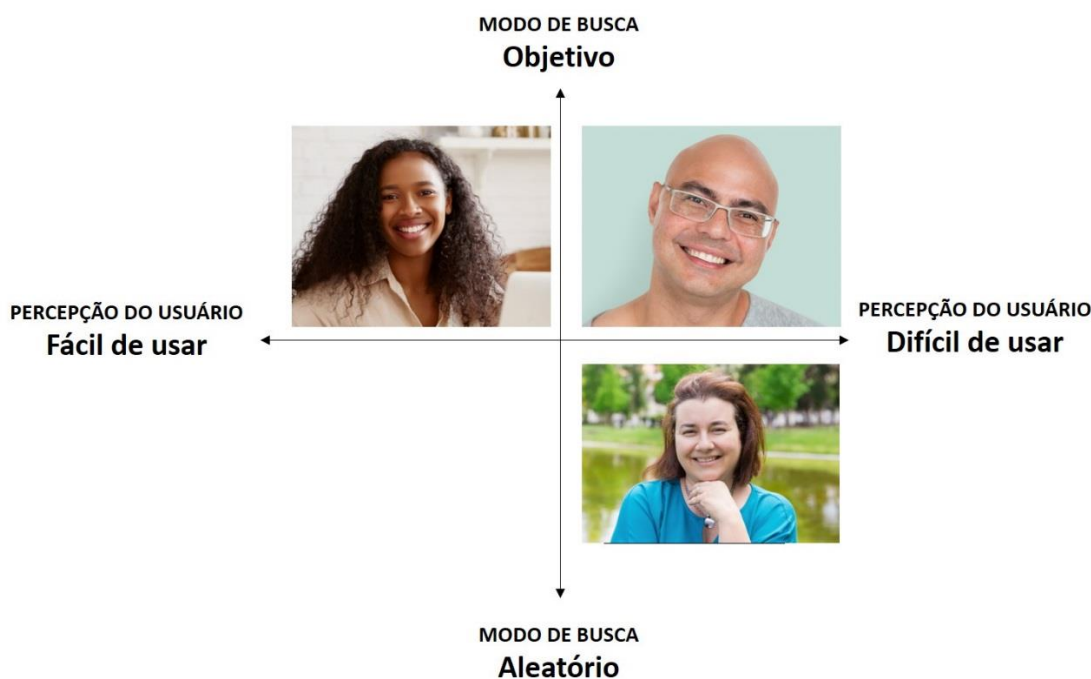
Na quinta etapa (detalhamento das personas), as informações para o preenchimento dos *canvas* consideraram o resultado das entrevistas conduzidas.

Na última etapa (validação) foi conduzida uma sessão colaborativa com profissionais especializados da Fiocruz. Kalbach (2017) descreve ser importante construir as personas de forma colaborativa com a equipe de projeto. Foram convidados profissionais que trabalham com a difusão de acervos e que possuíam pós-graduação *strictu sensu* nas suas áreas de atuação profissional. O grupo foi composto por três bibliotecários, uma historiadora atuante na área de arquivo, uma desenvolvedora tecnológica e um jornalista. Na sessão fez-se uma explanação sobre a pesquisa e o uso de personas em projetos e o *canvas* e as personas foram expostas para análise. Como resultado, os aspectos do *canvas* foram mantidos e foram sugeridas alterações quanto as características das personas.

Personas desenvolvidas

A matriz abaixo mostra a classificação das personas com base nos perfis dos usuários, estabelecidos e anteriormente descritos na figura 3, que relacionam o modo de busca e a percepção sobre os sistemas.

Figura 5: Matriz de personas estabelecidas.



Fonte: Silva (2023, p. 201).


Nas figuras 6 a 8 apresentam-se as características de cada persona, com o uso do *canvas*.

Figura 6: Persona 1.

Persona 1		
	<p>Aline Teixeira 29 anos</p> <p>Características pessoais e metas de vida: É focada e objetiva. Acredita que o acesso à informação deve ser democratizado e que a pesquisa e uso de acervos pode auxiliar a literacia informacional. Tem facilidade no uso de sistemas automatizados por ter nascido em uma sociedade inserida em um contexto tecnológico. Nas horas vagas, participa de movimentos sociais. Sua meta de vida atual é concluir a sua pesquisa de mestrado no menor tempo possível.</p>	<p>Background: Aluna de mestrado em história. Foi bolsista de iniciação científica, quando cursava a graduação em relações internacionais.</p>
	<p>Domínio de conhecimento: Usa as plataformas uma ou duas vezes por mês, mas em alguns momentos utiliza diariamente. Faz uso de recursos que facilitem e otimizem o encontro ou reencontro do conteúdo, como quick links, lista de seleção e listas de desejo para guardar informações que podem ser úteis. Gosta de tutoriais curtos e concisos. Quando identifica inconsistências, sugere correções nas informações contidas nas bases de dados. Se aproveita das informações sugeridas pelas plataformas, mas sente necessidade de furar a bolha informacional. Não tem domínio sobre os termos de descrição dos documentos.</p>	<p>Objetivos de uso, motivação e metas finais: Utiliza as plataformas como apoio para a sua pesquisa. Utiliza as informações sobre os itens, faz download, cataloga de forma própria, imprime para fazer anotações e salva para consulta posterior. Precisa de descrições detalhadas dos itens que pesquisa e de acesso completo aos documentos.</p>

Fonte: Silva (2023, p. 202).

Figura 7: Persona 2.

Persona 2		
	<h2>Gabriel Rodrigues</h2> <h3>44 anos</h3>	<p>Background: Designer. Tem doutorado em divulgação científica. Trabalha em uma instituição pública, na área de comunicação voltada para a divulgação de acervos culturais.</p>
<p>Domínio de conhecimento: Usa plataformas de acesso duas vezes por mês em média. Como o trabalho é sempre muito dinâmico, não tem tempo para se aprofundar na pesquisa e nem em tutoriais sobre o funcionamento das plataformas. Utiliza a busca simples porque tem dificuldades em entender o funcionamento do recurso de busca avançada. Quando as informações estão categorizadas, procura navegar pela estrutura, mas as vezes sente dificuldade em entender como foram organizadas e o que pode encontrar. Tem algum conhecimento sobre os termos de descrição dos documentos utilizados nas plataformas, porque está inserido um contexto institucional.</p>	<p>Características pessoais e metas de vida: É prático e faz várias coisas ao mesmo tempo. Nas horas vagas visita exposições culturais. Está sempre se atualizando sobre novas formas de levar informação às pessoas. É um usuário frequente de redes sociais. Busca informação apenas em fontes confiáveis.</p>	<p>Sentimentos e metas de experiência: Acha as plataformas difíceis de usar, embora já tenha contato com elas há algum tempo. Gosta do acesso à informação, sem a necessidade de entrar em contato com as instituições, porque isso demanda tempo e conseqüentemente atrasa o cronograma de entrega dos trabalhos. Sente falta de poder realizar buscas mais diretas por tipos de materiais, como imagens, áudios e vídeos, para agilizar o seu trabalho e buscas de forma visual, como em bancos de imagens.</p>
<p>Objetivos de uso, motivação e metas finais: Utiliza as plataformas como apoio para projetos gráficos e editoriais, necessitando de material em boa qualidade para reprodução. Faz downloads dos itens e busca informações, como, por exemplo, dados para a elaboração de legendas e direitos autorais. Utiliza os materiais nos sites e nas redes sociais da organização em que trabalha. Costuma compartilhar também nas próprias redes sociais. Além disso, solicita imagens aos acervos para utilização em seus projetos de trabalho paralelos a sua atividade principal.</p>		

Fonte: Silva (2023, p. 202).

Figura 8: Persona 3.

Persona 3		
	<h2>Terezinha Pereira</h2> <h3>58 anos</h3>	<p>Background: Assessora de imprensa. Tem mestrado em história e doutorado em comunicação. Atua na área de comunicação em uma grande instituição de ciências e é responsável por atender a imprensa e fornecer informações exclusivas para grandes veículos de informação.</p>
<p>Domínio de conhecimento: Utiliza as plataformas de instituições de referência, como arquivos e bibliotecas nacionais, porque possuem informações fidedignas e porque possuem grandes coleções de acervos. Normalmente utiliza duas ou mais vezes por semana, mas nem sempre encontra o que precisa. Se utiliza de oportunidades de informação e recursos que auxiliam a exploração, como lista de itens mais buscados e pesquisas recomendadas.</p>	<p>Características pessoais e metas de vida: É curiosa e comunicativa. Nos momentos de lazer gosta de ler livros e assistir documentários e filmes biográficos. Gosta de ouvir e contar histórias de pessoas e de acontecimentos. Acredita que as pessoas tem que se envolver emocionalmente com os acervos de memória.</p>	<p>Sentimentos e metas de experiência: Gosta de pesquisar, mas acha as plataformas difíceis de usar. Usualmente vai se envolvendo com a navegação e perde a noção do tempo. Gosta de entender a relação entre os itens das coleções e entre as coleções de naturezas diferentes, como a de bibliotecas, arquivos e museus. Gosta de descobertas inesperadas. Se sente frustrada quando não encontra as informações que precisa. Como trabalha com deadlines curtos, se frustra por não conseguir informação a tempo.</p>
<p>Objetivos de uso, motivação e metas finais: Utiliza as plataformas para acessar informações para a elaboração de matérias jornalísticas, para se informar sobre assuntos que sejam relevantes para o entendimento de determinados temas e para confirmar informações. Solicita sugestões de pauta aos especialistas do acervo, para produção de conteúdo de divulgação científica.</p>		

Fonte: Silva (2023, p. 203).

As personas apresentam similaridades e diferenças quanto ao *background*, domínio de conhecimento, sentimentos e metas, sendo:



- Uma estudante (persona 1), que cresceu em uma geração acostumada com o mundo tecnológico e considera as plataformas fáceis de usar, que faz uso de recursos e atalhos que tragam agilidade as pesquisas e que por ser do campo da história, tem alguma familiaridade com os termos que descrevem os acervos. É uma pessoa focada e objetiva, com uma meta de vida atual definida e que tem necessidade de informações detalhadas dos documentos, para uso em sua pesquisa acadêmica;
- Um designer (persona 2), que trabalha com a divulgação de acervos e que por isto tem algum conhecimento sobre os termos que os descrevem, mas apresenta grande dificuldade no uso das plataformas, as quais considera difíceis de entender. É uma pessoa prática, com pouco tempo para realizar pesquisas e com metas finais bem definidas e direcionadas. Tem necessidade de informações que exijam o mínimo de burocracia para serem liberadas e faz uso de imagens, áudios e vídeos;
- Uma assessora de imprensa (persona 3), que faz a ponte entre os acervos e os grandes veículos de informação. Considera as plataformas difíceis de usar, não possui conhecimentos da descrição dos acervos e sente frustração por não conseguir navegar com facilidade pelo conteúdo. É uma pessoa com diferentes metas finais, que tem usualmente necessidade de conseguir informações de forma rápida, mas que ao mesmo tempo, é curiosa, gosta de descobrir assuntos de forma aleatória e sente prazer em navegar pelas coleções, sem a preocupação com o tempo gasto.

Faz-se importante destacar que algumas das características e aspectos utilizados para a construção das personalidades e das metas das personas foram retiradas das respostas obtidas nas entrevistas com os usuários reais, como o hábito de utilizar a busca simples e a filtragem manual apresentada na persona Aline. No entanto os personagens não são baseados em sua totalidade em um usuário entrevistado em particular. Ao final de todo o processo, as personas foram enviadas por *email* aos usuários entrevistados, para verificar se eles se identificavam com os personagens desenvolvidos. Obteve-se uma resposta afirmativa de todos os participantes.

Conclusão

Como resposta a hipótese apresentada, a construção de personas envolveu a compreensão dos aspectos importantes para o desenvolvimento dos personagens, como características pessoais, e a aquisição de conhecimento sobre o contexto que envolve as plataformas de acesso aos acervos, como a motivação e finalidade do uso. Sendo assim, entende-se a construção de personas como um movimento complexo, que demanda o estabelecimento de um processo sistemático de desenvolvimento, o qual envolve o estudo sobre os usuários reais e pesquisas sobre os produtos ou sistemas analisados, que por sua vez, envolvem a experiência do usuário e os contextos de uso.

Para o desenvolvimento deste trabalho, fez-se uso de um *framework*, publicado por Silva, Guimarães e Oliveira (2022), cuja proposta de elaboração partiu da necessidade de um método estruturado para o desenvolvimento de personas, para a condução do processo investigativo apresentado por Silva (2023). As três primeiras etapas do modelo versam sobre o levantamento e análise de dados sobre usuários reais e potenciais de um produto ou serviço. Isto envolveu: o

estudo da literatura sobre entrevistas, busca de informação e experiência do usuário; a análise de documentação da Fiocruz sobre públicos dos acervos; a seleção de usuários reais de plataformas de acervos; a elaboração e condução de entrevistas com os usuários selecionados; e a análise dos resultados encontrados. As três últimas etapas do modelo versam sobre a construção das personas, de fato, o que envolveu: a construção e utilização de um *canvas* para descrição; a seleção de especialistas na difusão de acervos para a condução de uma sessão colaborativa para análise das personas elaboradas; a adequação das características das personas baseada nos resultados encontrados; e a apresentação das personas aos usuários reais entrevistados.

Sobre os procedimentos metodológicos, cabe destacar que: a preparação para levantamento de dados e a coleta dos dados, no *framework*, fornecem subsídios para a análise das características dos usuários e para a escolha do método de cruzamento das informações; o *canvas* para descrição das personas contribuiu com o método e embora tenha sido construído para uso em um projeto específico, prospecta-se que alcance projetos de naturezas e contextos de uso diversos.

O percurso metodológico explorado pode ser replicado, podendo assim ser configurado como um método estruturado para o desenvolvimento de personas, o que responde ao objetivo desta pesquisa de proposição de um método de levantamento de informações sobre usuários.

Importa ressaltar a relevância para o campo do *Design*, do trabalho colaborativo com outras áreas do conhecimento. A consulta a literatura científica em outros campos do saber trouxe embasamento para a condução da pesquisa e a consulta aos especialistas trouxe uma perspectiva ampla sobre os usuários, o que auxiliou na construção das personas.

Destarte, conclui-se que o uso desta técnica de representação dos usuários, como uma ferramenta de *design* centrado no usuário, possa beneficiar o desenvolvimento das plataformas de acesso a acervos. Como trabalhos futuros considera-se a ampliação desta pesquisa a outros recortes de público para formação de um conjunto de personas que contemple a representação de mais grupos de usuários.

Referências

- ADLER, P. J. Dealing with interviews when creating personas : a practical approach. *In: STUDENT INTERACTION DESIGN RESEARCH CONFERENCE*, 5., 2005. **Proceedings**[...]. Sonderborg: University of Southern Denmark, 2005.
- AQUINO JUNIOR, P. T.; FILGUEIRAS, L. V. L. User Modeling with Personas. *In: LATIN AMERICAN CONFERENCE ON HUMAN COMPUTER INTERACTION*, 5., 2005. **Proceedings** [...]. Cuernavaca: CLIHC, 2005, p. 277-282.
- ARAÚJO, C. A. A. Estudos de usuários: pluralidade teórica, diversidade de objetos. *In: ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO*. 9., 2008. **Anais** [...]. São Paulo: Enancib, 2008. Disponível em: [http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO Enancib 2008.pdf](http://bogliolo.eci.ufmg.br/downloads/ARAUJO%20Enancib%202008.pdf). Acesso em: 8 dez. 2021.
- BATES, M. J. Toward an integrated model of information seeking and searching. **The New Review of Information Behaviour Research**, v. 3, n. 1, p. 1-15, 2002. Periodicidade semestral.



BILLESTRUP, J. *et al.* Creating and using personas in software development : experiences from practice. *In: International Conference on Human-Centred Software Engineering. Proceedings [...]*. Paderborn: Springer, 2014, p. 251-258.

BRODER, A. A taxonomy of web search. **SIGIR Forum**, Nova Iorque, v. 36, n. 2, p. 3-10, 2002. Periodicidade semestral.

CAREVIC, Z. *et al.* Investigating exploratory search activities based on the stratagem level in digital libraries. **International Journal on Digital Libraries**, Nova Iorque, v. 19, n. 2-3, p. 231-251, 2017. Periodicidade trimestral.

CASTRO JUNIOR, E. F. de. **A experiência do usuário em interfaces gráfico-informacionais**: um estudo de caso dos aplicativos de educação em saúde da Unasus/UFMA. 2016. Dissertação (Mestrado em Design) - Universidade Federal do Maranhão, São Luís, 2016.

COOPER, A. *et al.* **About face: the essentials of interaction design**. Indianapolis: John Wiley & Sons, Inc., 2014. 720 p.

COOREVITS, L. *et al.* Bringing personas to life: user experience design through interactive coupled open innovation. **Persona Studies**, v. 2, n. 1, p. 97-114, 2016. Periodicidade bianual.

DIAS, M. M. K.; PIRES, D. **Usos e usuários da informação**. São Carlos: EdUFSCar, 2004. 48 p.

FADEL, L. M. Desafios do design experiencial. **Revista de Design, Tecnologia e Sociedade**, Brasília, v. 2, n. 1, p. 91-104, 2015. Periodicidade semestral.

FERREIRA, F. D. S. **Uma plataforma comum para os museus da U. Porto**: gestão, processos e tecnologia. 2016. 148 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade do Porto, Porto, 2016.

FREITAS, S. F. de.; AMARAL, E. da. S.; SANTOS, F. M. de V.; GARCIA, G. da. C.; SZPIZ, H.; PERDIGÃO, L. T.; ARIGONI, L. B.; GUIMARÃES, M. A.; PACHECO, R. S.; ASSANTI, V. B. **A estrutura da entrevista**: uma nova abordagem. Rio de Janeiro: Iventura, 2021. 192 p.

GIANNELLA, J. R. **Design de interfaces para visualização, exploração e análise de coleções fotográficas**. 2020. 227 p. Tese (Doutorado em Design) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2020.

GOODWIN, K. Perfecting Your Personas. **Center Centre**, North Andover, jan. 2005. Disponível em: https://articles.uie.com/perfecting_personas/. Acesso em: 8 dez. 2021.

GRUDIN, J.; PRUITT, J. Personas, participatory design and product development : an infrastructure for engagement. *In: PARTICIPATORY DESIGN CONFERENCE, 2002. Proceedings [...]*. Malmö: PCD, 2002. p. 144-161.

HASSENZAHN, M. User experience and experience design. *In: The encyclopedia of human computer interaction*. Aarhus: Interaction Design Foundation, 2014. Disponível em: <https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/user-experience-and-experience-design>. Acesso em: 10 jun. 2021.

JORDAN, P. W. **An introduction to usability**. Londres: Taylor, 1998. 136 p.

KALBACH, J. **Design de navegação web**: otimizando a experiência do usuário. Porto Alegre: Bookman, 2009. 425 p.

KALBACH, J. **Mapeamento de experiências**: um guia para criar valor por meio de jornadas, blueprints e diagramas. Rio de Janeiro: Alta Books, 2017. 384 p.

MARCONDES, Carlos Henrique. Interoperabilidade entre acervos digitais de arquivos, bibliotecas e museus: potencialidades das tecnologias de dados abertos interligados.



Perspectivas em Ciência da Informação, Belo Horizonte, v. 21, n. 2. p. 61-83, 2016. Periodicidade fluxo contínuo.

MAURER, D. Four modes of seeking information and how to design for them Known-item. **Box and Arrows**, mar. 2006. Disponível em: <https://boxesandarrows.com/author/donnamaurer/>. Acesso em: 20 abr. 2020.

MONAT, A. S. *et al.* Personas: Experimento e Análise Científica do Método. *In: CONGRESSO INTERNACIONAL DE DESIGN DA INFORMAÇÃO*, 9., 2019. **Anais[...]**. Belo Horizonte: CIDI, 2019. p. 1821-1834.

NIELSEN, L. Personas. *In: SOEGAARD, M.; DAM, R. F. (Org.). The encyclopedia of human computer interaction*. 2 ed. Aarhus: Interaction Design Foundation, 2014. Disponível em: <<https://www.interaction-design.org/literature/book/the-encyclopedia-of-human-computer-interaction-2nd-ed/personas> >. Acesso em: 13 dez. 2021.

NORMAN, D. **Emotional design: Why we love (or hate) everyday things**. New York: Basic Books, 2004. 272 p.

PINHEIRO, T. M.; SZANIECKI, B.; MONAT, A. O uso da metodologia de personas na produção de hipermídia adaptativa para visitas guiadas a museus. **DAPesquisa**, Florianópolis, v. 11, n. 15, p. 255-270, 2016. Periodicidade fluxo contínuo.

PRUITT, J.; GRUDIN, J. Personas: Practice and Theory. *In: CONFERENCE ON DESIGNING FOR USER EXPERIENCES*, 3., 2003. **Proceedings [..]**. San Francisco: DUX, 2003. Disponível em: <https://www.microsoft.com/en-us/research/wp-content/uploads/2017/03/pruitt-grudinold.pdf>. Acesso em: 20 abr. 2020.

QUESENBERY, W. Personas: Bringing Users Alive. **WQusability**, 2003. Disponível em: <<https://www.wqusability.com/handouts/personas-overview.pdf>>. Acesso em: 8 dez. 2021.

ROCKEMBACH, M. Difusão em arquivos: uma função arquivística, informacional e comunicacional. **Informação Arquivística**, Rio de Janeiro, v. 4, n. 1, p. 98-118, 2015. Periodicidade semestral.

RUA, J. P. A. **Digitalização, preservação digital e acesso em instituições de memória: contributos para o projeto Museu Digital da U. Porto**. 2016. 317 p. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) - Universidade do Porto, Porto, 2016.

SANTOS, R. L. G. dos. **Usabilidade de interfaces para sistemas de recuperação de informação na web**. 2006. 347 p. Tese (Doutorado em Design) - Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro - PUC- Rio, Rio de Janeiro, 2006.

SILVA, C. S. e. **Design de interfaces de pesquisa de plataformas de acervos culturais digitais: um conjunto de recomendações de UX**. 2023. 260 p. Tese (Doutorado em Design) - Universidade do Estado do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, 2023.

SILVA, C. S e.; GUIMARÃES, M. A.; OLIVEIRA, A, R de.; Proposta de framework para a construção de personas.*In:CONGRESSO BRASILEIRO DE PESQUISA E DESENVOLVIMENTO EM DESIGN*, 14., 2022. **Anais [..]**. São Paulo: P&D, 2022. p. 7341-7357.

WALKER, I.; HALVEY, M. On designing an oral history search system. **Journal of Documentation**, Londres, v. 73, n. 6, p. 1281-1298, 2017. Periodicidade bimensal.

WILSON, T. D. Models in information behaviour research. **Journal of Documentation**, Londres, v. 55, n. 3, p. 249-270, 1999. Periodicidade bimensal.

Sobre os autores

Cláudia Souza e Silva



Doutora em Design pelo Programa de Pós-Graduação em Design da Escola Superior em Desenho Industrial da Universidade do Estado do Rio de Janeiro, mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro e graduada em Desenho Industrial, Habilitação em Projeto de Produto pela Faculdade da Cidade. Designer da Fundação Oswaldo Cruz. Seus interesses de pesquisa têm foco no design digital e na experiência do usuário (UX). ORCID. <https://orcid.org/0000-0001-8790-849X>

André Ribeiro de Oliveira

Doutor e mestre em Engenharia de Produção pela Universidade Federal do Rio de Janeiro, Professor associado do Departamento de Engenharia Industrial da Universidade do Estado do Rio de Janeiro (UERJ) e membro do corpo permanente do Programa de Pós-Graduação em Design da Escola Superior de Desenho Industrial (Mestrado e Doutorado) e do Programa de Pós-Graduação em Controladoria e Gestão Pública, ambos da UERJ. ORCID. <https://orcid.org/0000-0003-2304-8288>