

# APLICATIVOS DE LITERATURA-SERVIÇO: EXPERIÊNCIA E COMPORTAMENTO DO USUÁRIO INFANTIL<sup>1</sup>

Email:  
cassia.furtado@ufma.br  
lidia@ua.pt

Cassia Cordeiro Furtado, Lídia de Jesus Oliveira

## RESUMO

Os incrementos tecnológicos atingem conceitos e significados de bens culturais seculares, como o livro e a literatura. O texto literário apresentado na *web* desmaterializa-se do livro enquanto elemento material e integra a cultura participativa. Agora, ao ser apresentada no formato que unifica *streamings* e *apps*, a literatura incorpora uma configuração inédita: as plataformas de literatura-serviço. Essas plataformas, a partir das ferramentas de interação, partilha e produção, convertem a leitura para o consumo hedônico e de experiência, com a formação de uma teia virtual de leitores, com preferências e gostos literários similares. Esta investigação tem como base as seguintes questões: quais as experiências das crianças no processo de leitura em aplicativos de literatura-serviço? As mídias dinâmicas afetam o comportamento desse usuário? Os recursos do Design de Informação podem contribuir no processo de leitura? Os novos formatos incentivam a prática de leitura literária das novas gerações? Usando o paradigma qualitativo/interpretativo, objetiva-se analisar a experiência e o comportamento do usuário infantil, durante o processo de leitura, nos aplicativos de literatura-serviço. A investigação, ao aproximar a Ciência da Informação e o Design da Informação, contribuirá para suscitar o debate sobre experiência e comportamento das crianças no processo de leitura literária de livros *online*. Oferece, ainda, subsídios à Biblioteconomia e à Educação na elaboração de metodologias e estratégias a fim de melhorar as competências dos alunos, especialmente aquelas relacionadas às literacias em leitura e escrita, digitais e literárias.

**Palavras-chave:** Literatura-serviço. Experiência do usuário infantil. Comportamento informacional do usuário infantil. Aplicativos de literatura infantil.

## ABSTRACT

Nowadays technological increments are reaching concepts and meanings that once secular cultural goods, such as books and literature, used to reach. Literary texts presented on the web are dematerialising from the books as a material element and integrating the participatory culture. Thus, literature is incorporating an unprecedented configuration by presenting itself with a shape that unifies streaming and apps: the literature-service platforms. Those platforms convert the act of reading into a hedonic and experiential consumption through interactive tools, sharing and production, forming then, a virtual network of readers with similar literary preferences and profiles. The present study has its foundations on the following research questions: What are the children's experiences in the reading process through literature-service applications? Are dynamic media affecting those users' behaviour? Can information design features contribute to the reading process? Are those new formats encouraging the literary reading for the new generations? In order to answer those questions, the study underpins on the qualitative/interpretative paradigm aiming at analysing the child-user experience and behaviour,

<sup>1</sup>Projeto apresentado e aceito, em 09 de janeiro de 2019, para Estágio Pós-Doutoramento, no Departamento de Comunicação e Arte-DECa, no Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, da Universidade de Aveiro/UA – Portugal, sob a orientação da Professora Doutora Lídia Oliveira.

considering their reading process through literature-service apps. Whereas the study approaches the Information Science and Design, it contributes to the current literature by stimulating the debate about children's experiences and behaviour in the reading process through literature-service applications. Also, providing some insights into Library and Education Sciences by considering the elaboration of new methodologies and strategies to improve students' skills, especially in what concern digital and literary reading and writing.

**Keywords:** Literature-service. Child-user experience. Informational behaviour, Children's literature apps.

## 1 INTRODUÇÃO

A tecnologia digital e a tecnologia móvel estão ubíquas no contemporâneo, alterando de maneira singular o cotidiano de grande parte da humanidade. Conectividade e mobilidade são referências no mundo atual e as pessoas estão imersas nesses processos. O principal instrumento para o acesso a tais tecnologias é o *smartphone*, celular com recursos de computador pessoal, o *gadget* de maior destaque no panorama infocomunicacional.

A complexidade tecnológica que atingiu os dispositivos móveis faz do início do século XXI a era centrada nos aplicativos. “Aplicação de *software*”, ou sua sigla *app*, foi considerada, em 2010, a “palavra do ano” pela *American Dialect Society*<sup>2</sup>.

As pessoas usam os *apps* para auxiliar nas suas atividades e obter serviços, como comunicação, interação e, até negociações financeiras. Assim, o segmento do entretenimento adota a tendência e, na atualidade, o destaque são os aplicativos de vídeos, jogos, música e literatura. Um dos motivos de tamanha adesão e sucesso corresponde à sua natureza social, devido à conexão entre vários deles, incluindo as redes sociais, onde os usuários podem e são estimulados a compartilharem com amigos o que veem, ouvem e leem, suas vitórias e conquistas.

A melhoria na velocidade das conexões com a *web*, nas últimas décadas, tem possibilitado a transmissão contínua e instantânea de dados multimídia, oferecendo aos indivíduos mais uma inovação que está reformulando paradigmas na área cultural. Os *streamings* oferecem às pessoas acesso aos conteúdos, seja através de licença de uso ou de execução, em aplicativos próprios, sem necessidade de *download*. As inovações tecnológicas abalam o comportamento do consumidor no uso dos produtos e provocam a migração da necessidade de posse para o acesso e compartilhamento. Os *streamings* de vídeo e de música são, no momento, os mais populares, com grande número de usuários em todo o mundo.

Os *apps* e o *streaming* introduziram um original cenário na cultura e chegaram num artefato secular: os livros, notadamente no livro literário. O *streaming* de livros nasce como consequência da introdução do *ebook* enquanto novo suporte. Nesse imenso universo informacional e literário, o homem moderno dispõe de formatos impressos que caminham em paralelo com tipologias textuais eletrônicas, enriquecidas com recursos multimídia, como animações, narração, áudio, vídeos, entre outras possibilidades.

---

<sup>2</sup>*American Dialect Society*, fundada em 1889, tem como objetivo o estudo da língua inglesa na América do Norte e de outras línguas, ou dialetos, que a influenciam e são influenciadas por ela. Disponível em: <https://www.americandialect.org/>

O *streaming* de livros digitais é recente. Segundo Capelas (2013), o serviço entrou no mercado em 2013, sendo chamado pela revista *Wired*<sup>3</sup> de “Netflix dos livros”, fazendo alusão à empresa fornecedora de serviço de filmes e séries. Neste estudo será adotado o termo literatura-serviço para as plataformas sociais de *streaming* de livros literários, tomando como base o texto científico “O livro na web e a oferta da literatura-serviço”, publicado por Furtado (2018).

Os aplicativos de literatura-serviço são *softwares* projetados para combinar ilustrações, as quais já são comuns no formato impresso, com design de filmes, jogos e redes sociais, agregando, assim, mais valor à experiência da leitura. Essas características diferenciam os aplicativos de literatura-serviço dos *e-books* e os distancia da leitura solitária do texto gráfico.

Vive-se um período incomum, em que a relação do homem adulto com o bem cultural está sendo modificada. Como exemplo, as próprias gerações Z e Alpha estão construindo sua identidade com base na conectividade e consumindo os bens no formato digital. Então, torna-se fundamental estudar o uso e o comportamento direcionado ao entretenimento social e digital, notadamente no processo de leitura e das experiências que envolvem textos literários. Ademais, é também fundamental estudar a própria literatura nascida ou adaptada para esses moldes, pois, sendo os aplicativos de literatura-serviço um “fenômeno de linguagem da nossa época e a literatura infantil e juvenil como terreno fértil para ‘inovações significativas’, fica clara a necessidade de pensarmos sobre a literatura digital feita para esses públicos” (MATSUDA; CONTE, 2018, p. 88).

Diante do exposto, esta pesquisa tem como foco analisar a experiência e o comportamento do usuário infantil, durante o processo de leitura literária, no uso do aplicativo TecTeca<sup>4</sup>, bem como sua relação com os elementos do Design da Informação. Nessa esfera, têm grande relevância as contribuições da Ciência da Informação e sua propriedade intrínseca de desenvolvimento de estudos multidimensionais e interdisciplinares. Envolve também o campo do Design da Informação, que pode fornecer subsídios que ultrapassam a disciplina do Design e abrange toda a sua interdisciplinaridade.

Considera-se que este estudo investigatório é significativo por aproximar a Ciência da Informação dos princípios do Design da Informação, de modo a aplicá-los no debate sobre a experiência e o comportamento das crianças, em particular no processo de leitura *online*. Ainda, seus contributos podem se estender à Biblioteconomia, com aplicação em unidades informacionais públicas e escolares, e à própria Educação, oferecendo ao corpo docente da Educação Básica as orientações para elaboração de metodologias e estratégias, as quais auxiliam na melhoria das competências dos alunos, especialmente relacionadas aquelas relacionadas às literacias em leitura e escrita, digitais e literárias.

O interesse para tal pesquisa decorre de um processo natural do conhecimento adquirido durante a realização do Programa Doutoral em Informação e Comunicação em Plataformas Digitais, realizado na Universidade de Aveiro, no período de 2008 a 2013. Na ocasião, o objeto de investigação correspondia ao Portal Biblon<sup>5</sup>, plataforma *web* de literatura infantil em língua portuguesa, com proposta de interação de usuários através de rede social *on-line*. O resultado

---

<sup>3</sup>*Wired* é um periódico publicado em San Francisco, Califórnia, que trata dos temas tecnologia, ciência, entretenimento, design e negócios, com destaque para os aspectos sociais, culturais e econômicos. Disponível em: [www.wired.com/](http://www.wired.com/)

<sup>4</sup>Disponível em: [www.tecteca.com](http://www.tecteca.com)

<sup>5</sup> Disponível em: [www.portal-biblon.com](http://www.portal-biblon.com)

desse trabalho foi a tese intitulada “Rede Social de Leitores e Escritores Juniores - Portal Biblon” (FURTADO, 2013).

Nesta proposta, o aplicativo de literatura-serviço TecTeca, objeto deste estudo, revela uma proposta similar ao Portal Biblon, porém, com uma roupagem tecnológica mais apropriada às novas gerações. Diante disso, esta investigação refletirá resultados da evolução do comportamento do usuário/leitor, considerando os novos suportes da literatura infantil e estimulando um elenco de novas pesquisas, com tema no universo infantil.

## 2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

### 2.1. Problema

As questões que serão elencadas norteiam a proposta desta investigação e partem de inquietações que decorrem da experiência da investigadora e de reflexões a partir do referencial teórico. Dessa forma, os questionamentos a seguir servirão como fio condutor para o percurso da pesquisa: Quais as experiências dos usuários no processo de leitura em aplicativos de literatura serviço? Como as mídias dinâmicas afetam o comportamento do usuário infantil durante a leitura em aplicativo de literatura-serviço? Como os recursos do Design de Informação podem contribuir com o processo de leitura do usuário infantil em aplicativos de literatura-serviço? Os aplicativos de literatura-serviço incentivam a prática da leitura literária do usuário infantil?

### 2.2. Objetivos

Tomando como base as questões de investigação, foram esboçados os objetivos (geral e específicos) a serem alcançados com o desenvolvimento deste projeto. Assim, tem-se como objetivo geral: analisar a experiência e o comportamento do usuário infantil, durante o processo de leitura, nos aplicativos de literatura-serviço.

A partir desse objetivo mais amplo, foram delineados os objetos mais específicos: a) compreender o comportamento do usuário infantil durante o processo de acesso e uso dos livros de literatura *online* e na leitura de livros interativos em aplicativos; b) analisar como os elementos do Design de Informação afetam a experiência e o processo de leitura do usuário infantil, em particular no uso do aplicativo de literatura-serviço; c) analisar o uso de aplicativos de literatura-serviço em relação ao incentivo da prática de leitura literária e à formação de comunidade de leitores.

### 2.3. Metodologia

A investigação situa-se no paradigma qualitativo/interpretativo, considerando a forma e abordagem do problema. Não se limita ao uso de dados estatísticos e busca maior conhecimento e experiência do investigador.

Quanto aos objetivos, caracteriza-se como estudo exploratório, descritivo e explicativo. Segundo Severino (2007, p. 123), “a pesquisa exploratória busca levantar informações sobre um determinado objeto, delimitando assim um campo de trabalho, mapeando as condições de

manifestações desse objeto”. Enquanto pesquisa descritiva, a investigação faz descrição das características comportamentais de determinado grupo, estabelecendo relação entre as variáveis. Ao mesmo tempo, estuda a ocorrência de fatos e busca explicar as razões para tal contexto (GIL, 2008).

Elencam-se, a seguir, os instrumentos a serem usados para coleta de dados, visando alcançar o objetivo geral da pesquisa: observação; avaliação; análise de redes sociais e *focusgroup*.

## 2.4. Objeto de Estudo

O estudo recairá sobre a plataforma TecTeca, aplicativo de literatura-serviço que disponibiliza livros digitais interativos de literatura infantil, em língua portuguesa. No aplicativo, o texto literário é apresentado em multiplataforma, valendo-se de recursos de gamificação e customização, onde o leitor assume papel de protagonista. O aplicativo TecTeca oferece textos literários organizados por faixa etária e temas, viabilizando um acesso intuitivo e rápido, tanto para as famílias, quanto para as crianças. Promove o incentivo à leitura e interação em torno do texto literário, de maneira lúdica, com formação de comunidade de leitores.

A justificativa para tal escolha corresponde ao fato de o aplicativo constituir um projeto contemporâneo no cenário literário, envolvendo o ecossistema de inovação e de empreendedorismo no âmbito da tecnologia de informação e comunicação. Outro destaque está relacionado à integração do projeto do aplicativo TecTeca no Programa “Inova Maranhão”, Edital nº 034/2017, “Apoio à Difusão de Ambiente de Inovação em Tecnologia Digital no Estado do Maranhão” da FAPEMA. Ademais, o aplicativo está em fase de experimentação, o que faz com que a referida proposta seja relevante, tendo em vista que as contribuições advindas possibilitarão à plataforma um design mais apropriado às necessidades e expectativas do seu público-alvo.

## 2.5. Sujeitos da Investigação

O *locus* definido para esta proposta de investigação situa-se em dois ambientes: Brasil, cidade de São Luís, estado do Maranhão; e Portugal, cidade de Aveiro.

Os sujeitos da pesquisa serão os usuários do aplicativo TecTeca. Para recorte desta investigação, tem-se como critério, em relação à idade, as crianças na faixa etária de 5 a 10 anos; e, quanto ao nível educacional, ser aluno da Educação Básica.

Como o aplicativo a ser investigado tem como tema a literatura infantil escrita em língua portuguesa, considera-se relevante o estudo em contextos diversos do uso do idioma, visto que irá refletir nas experiências das crianças, em práticas de leitura literária, em dois países que apresentam contrastes e similaridades culturais, educacionais e sociais.

## 3 REFERENCIAL TEÓRICO

O período contemporâneo apresenta-se caracterizado, em simultâneo, pela divergência e convergência, entre velhos e novos modelos de processos, os quais abalam o percurso histórico,

social e cultural dos homens. Recebe destaque a produção, acesso, circulação e uso dos conteúdos, que conectam e estabelecem relações entre pessoas, tendo como instrumento a tecnologia digital e móvel. Tal contexto, devido à sua complexidade, envolve várias áreas de conhecimento, onde cada uma tem o seu objeto específico. Contudo, essas áreas concorrem para valorizar as questões informacionais e comunicacionais em detrimento da proposição funcionalista das disciplinas, priorizando a experiência dos usuários em ambientes textuais e imagético, por onde caminha o sujeito informacional.

A Ciência da Informação, impregnada pelo paradigma custodial e patrimonialista, sente a chegada emergente e decisiva do paradigma pós-custodial. Em consequência, transita seu foco para compreender o contexto infocomunicacional e a vivência dos sujeitos em processo contínuo de reorganização das interações sociais, agora basicamente mediadas pelas tecnologias. Tal mutação decorre das intensificações tecnológicas e da imensa dimensão informacional e relacional da internet, as quais liberam o potencial humano e social de expressão e produção, afetando todo o ecossistema científico e cultural, a exemplo do que tem ocorrido com o livro, com efeito na leitura e na literatura.

Não é mais possível falar do livro com segurança, já que novas tecnologias impuseram outros formatos e materiais, novos modos de produção e circulação, distintas maneiras de leitura, restaurando em muitos casos as relações entre comunicação, corpo, voz, olhar e gesto (LAJOLO; ZILBERMAN, 2017, p. 26).

O livro, aceito como objeto material e bem permanente, tinha sua posse e preservação legitimada, embora agora percorra o caminho entre o material e o imaterial, pois seu consumo extrapola a compra do artefato físico. A cultura literária se apresenta em modernos e diversos suportes, entre eles em forma de *apps* de literatura-serviço.

Assim, com as plataformas de literatura-serviço, têm-se desenhos originais de produção e acesso à literatura, mas, principalmente, novas configurações de consumo, que valorizam o ato de experimentar, de ter vivência única e particular com o texto literário digital, destacando as práticas e interações que o constituem.

Segundo Capelas (2013), o *streaming* de livros entrou no mercado pela plataforma *Scribd*, ocasião em que os livros de literatura encontraram nicho de usuários no mercado. Em complemento, Serra e Santarém Segundo (2017, p. 139) assinalam que “as plataformas assemelham-se a redes sociais, formando clubes de leitura, com a sugestão de livros entre os leitores, estimulando o consumo das obras”.

O uso de interface social consente e estimula formas de expressões sobre o conteúdo, como adição de comentários, imagens e vídeos, escalas de gostos, adição de obra favorita, o que acrescenta valor ao texto dentro da comunidade de leitores. Valendo-se de recursos de interatividade, é possível observar o que os amigos da rede estão lendo ou já leram, situação que conduz à leitura pelos pares.

Já com a tecnologia *web 3.0*, é disponibilizado ao leitor um elenco de recomendações de leitura personalizada, que resulta das atividades e caminhos percorridos pelo leitor na plataforma. Recursos como esses utilizam todo o potencial comunicativo e interativo da contemporaneidade, proporcionando ao texto uma nova materialidade que se situa entre o filme, o jogo e o livro. O *streaming* de livros vai ao encontro do perfil do leitor do século XXI.

Tomando como inspiração a teoria de Wolton (2006), que trata da informação-serviço, ou seja, dos serviços informacionais oferecidos pelas novas mídias, adota-se o termo literatura-serviço para as plataformas de *streaming* de livros. Apresenta-se como base o momento presente da tecnologia, com a *web 2.0* e *web 3.0*, e as características de oferta e uso da literatura na *web*, onde o texto literário é consumido *online*, em multiplataformas sociais, acentuando suas características de onipresença e mobilidade. O termo serviço é compreendido como um produto inacabado e imaterial, resultante da atividade humana e desenvolvido para responder às demandas, desejos e necessidades dos indivíduos.

O consumo de serviços *online* não remete à exaustão, mas à experimentação, isto é, na vivência única e particular com o produto, com destaque para as práticas e interações que o constituem. As plataformas sociais de literatura-serviço incorporam a perspectiva do consumo hedônico, entendida como “as facetas do comportamento de um indivíduo relacionadas aos aspectos multissensoriais e emocionais da experiência dele com os produtos e ou serviços, portanto o prazer de consumir reside na imaginação do indivíduo” (ALBUQUERQUE et al., 2014, p. 40).

Considera-se que o leitor, ao usar a plataforma para desfrutar da literatura-serviço, valoriza aspectos fantasiosos, sentimentais e de prazer, proporcionados pela interação com o texto e igualmente com seus pares *online*. Além do contentamento de catalogar seus livros, com o uso de *tags*, há a possibilidade de acrescentar comentários, apreciar as expressões manifestadas e recomendar leituras para seus pares, o que acaba por trazer personalização ao texto lido.

A literatura-serviço percebe o consumo como experiência, pois “pressupõe a total imersão do indivíduo em um ambiente alusivo a uma memória anterior e ao deslocamento do significado de identidades, objetos, ambientes, entre outros elementos constitutivos do mundo real” (PEREIRA; SICILIANO; ROCHA, 2015, p. 9). O conceito de literatura-serviço desapropria-se do símbolo de propriedade e acúmulo material, pois refere-se ao ato de experimentar, conhecer e dividir sentimentos e significados subjetivos, que são proporcionados pela obra literária *online* como serviço cultural.

A leitura da obra literária é realizada pela beleza da linguagem e pelos sentimentos despertados no enredo. Tais aspectos contribuem para que o momento da leitura seja impregnado por significados e emoções, os quais suscitam o convívio e a comunicação com pessoas que têm experiências similares. Além disso, o uso da literatura-serviço assegura a partilha dos construtos mentais do leitor, estabelecendo elo entre a trama e os grupos de leitores envolvidos e tocados pela mesma sensibilidade. O valor da literatura extrapola o valor utilitário do objeto livro, o que faz com que a literatura-serviço se constitua como plataforma de estímulo sensorial-emotivo e de integração.

Considerando que a literatura-serviço se vale das ferramentas da *web* social, assegura-se que o livro desempenha função de nó da rede social *online*, favorecendo interações em seu contorno entre os próprios leitores e entre o leitor e o livro.

#### 4 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O estudo em voga, conforme declaração de aceite, terá início em abril de 2019, se estendendo por um ano. A fim de cumprir os objetivos traçados, a investigação decorrerá inicialmente no Brasil e a partir de outubro a pesquisa de campo decorrerá em Portugal. Durante

todo o percurso, resultados preliminares serão divulgados, enriquecendo a literatura científica tão carente de estudos sobre tal temática.

## REFERÊNCIAS

ALBUQUERQUE, Fabio et al. Fatores e experiências hedônicas de não compra. *Revista Global Manager, Caxias do Sul*, v.14, n.1, p. 40-59, 2014. Disponível em: <<http://ojs.fsg.br/index.php/global/article/view/964/823>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

CAPELAS, Bruno. Serviços querem ser? Netflix dos livros? *Estadão*, São Paulo, 3 nov. 2013. Disponível em: <<http://link.estadao.com.br/noticias/geral,servicos-querem-ser-netflix-dos-livros,10000032644>>. Acesso em: 10 jan. 2018.

FURTADO, Cassia. O livro na web e a oferta da literatura-serviço. In: CASTRO, César; VELÁZQUEZ, Samuel (Org). **História da escola: métodos, disciplinas, currículos e espaços de leitura**. São Luís: EDUFMA; Café & Lápis, 2018. p. 605-628.

FURTADO, Cassia. **Rede social de leitores escritores juniores**: Portal Biblon. 2013. 338 f. Tese (Doutorado em informação e Comunicação em Plataformas Digitais) - Departamento de Comunicação e Arte, Universidade de Aveiro, Aveiro, Portugal, 2013.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

LAJOLO, M.; ZILBERMAN, R. **Literatura infantil brasileira: uma nova / outra história**. Curitiba: PUCPress, 2017. 152 p.

MATSUDA, Alice; CONTE, Jaqueline. **O livro digital infantil: análise do livro-aplicativo pequenos grandes contos de verdade**. *TEXTURA - Revista de Educação e Letras, Canoas*, v. 20, n. 42, p. 83-105, jan/abr. 2018.

PEREIRA, Claudia; SICILIANO, Tatiana; ROCHA, Everardo. “Consumo de experiência” e “experiência de consumo”: uma discussão conceitual. *Logos: Comunicação e Universidade*. v. 22, n. 2, p. 6-17, 2015. Disponível em: <<http://www.epublicacoes.uerj.br/index.php/logos/article/viewFile/19523/16043>>. Acesso em: 7 jan. 2018.

SERRA, Liana; SANTARÉM SEGUNDO, José. Modelos de negócios, bibliotecas e livros digitais. *Informação & Sociedade: estudos*, João Pessoa, v.27, n.3, p. 131-143, set./dez. 2017. Disponível em: <<http://www.ies.ufpb.br/ojs2/index.php/ies/article/view/31307>>. Acesso em: 20 jan.2018.

SEVERINO, Antonio Joaquim. **Metodologia do Trabalho Científico**. São Paulo: Cortez, 2007.

WOLTON, Dominique. **É preciso salvar a comunicação**. São Paulo: Paulus, 2006.