

# A EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO E O LIVRO DIGITAL

Alexandre Schermach\*

Rodrigo Moraes\*\*

## Resumo

O presente estudo aborda aspectos relevantes sobre a experiência do usuário em relação ao livro digital, buscando identificar as similaridades presentes na experiência da leitura física e tentar inseri-la no contexto digital, criando uma nova forma de experimentação. O método de pesquisa pautou-se em um estudo bibliográfico e de pesquisa, a partir da estrutura editorial normatizada pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). As informações expostas conduzem o usuário a uma ampla discussão acerca das formas de leitura digital com possibilidades de inserção de recursos cada vez mais interativos, levando ao usuário maneiras ainda mais satisfatórias de se realizar a leitura.

Palavras-chave: Usuário. Livro digital. Interatividade.

## 1 INTRODUÇÃO

Vivenciamos, atualmente, uma transformação tecnológica de produtos ligados à era digital, buscando inserir, nesse contexto, uma forma diferente de leitura, criou-se o livro digital.

O programador Mike Matas mostra em um vídeo que pode ser acessado pela internet o primeiro livro interativo completo para o iPad – vídeos e gráficos inteligentes com manuseio tátil que permite a visualização de dados interativos.

Essa nova forma de leitura permite ao usuário incorporar uma nova linguagem à leitura por meio da hipermídia, com novos formatos de arquivos de leitura com o objetivo de democratizar o livro eletrônico e proporcionar ao usuário uma experiência de leitura nova e diferente da tradicional.

Entretanto, existe ainda uma curva de transição que dificulta a migração do público que prefere o livro físico e palpável para o meio digital. Essa resistência gera a lentidão característica do processo de conversão para uma nova tecnologia. Porém, tal resistência está vinculada ao conflito entre a percepção e a experiência que o leitor tem quando pensa no livro tradicional, e entender essa relação como forma de gerar uma alternativa de simulação destas experiência se torna indispensável para se chegar a uma solução que agrade ao público mais conservador.

Para tanto, o presente trabalho realizou um estudo acerca da experiência do usuário e da interação com o produto, desenvolvendo uma pesquisa com os usuários a fim de compreender a sequência de leitura tradicional, facilitando, assim, a criação de um mecanismo que leve o livro a um patamar em que sua experiência possa ser configurada no cenário das novas tecnologias.

---

\* Especialista em Design Gráfico e Metodologias Visuais Contemporâneas; Pós-graduando em Marcas e Design de Produto na Universidade do Oeste de Santa Catarina de Videira; Designer da Rede Barriga Verde de Comunicações; Professor na Universidade do Oeste de Santa Catarina de Videira; Professor na Universidade do Contestado de Curitibanos; design@rbvrradios.com.br

\*\* Bacharel em Design; Pós-graduando em Marcas e Design de Produto na Universidade do Oeste de Santa Catarina de Videira; Designer na empresa Lamipack S.A.; Professor universitário da Universidade Alto Vale do Rio do Peixe em Caçador; agencia-occam@gmail.com

## 2 EXPERIÊNCIA DO USUÁRIO

Os estímulos que produzem a experiência surgem do contato do usuário com o produto em vários níveis.

É importante destacar que nenhuma experiência é igual a outra. Portanto, para manter o interesse do usuário, ou consumidor, a experiência deve se renovar a todo o instante (SCHMITT, 2000). Estas experiências podem ser definidas como atos que ocorrem em resposta a algum estímulo por meio de sentidos, pensamento ou qualquer outra forma de atributos intangíveis do produto.

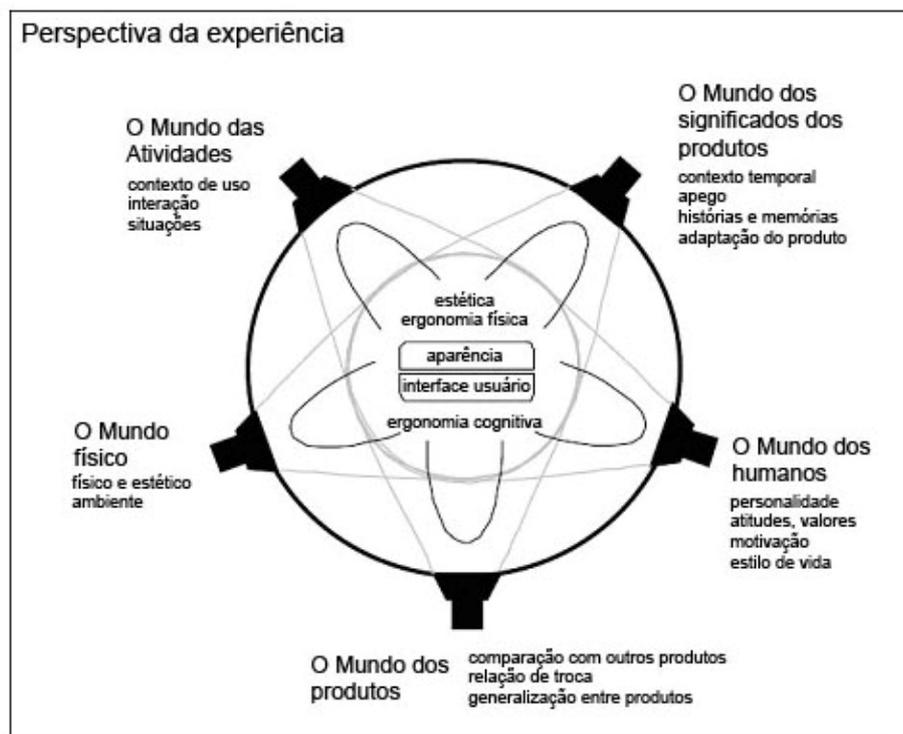
A experiência direcionada ao usuário consiste no conjunto de sensações, valores e conclusões que este obtém a partir da utilização de um equipamento, no caso de estudo, hiperfídmias (ROYO, 2008).

Dessa forma, entende-se que todas as experiências são importantes e aprendemos a tê-las a partir de meios tradicionais, físicos, experiências *off-line*, experiências digitais ou *on-line*, ou outra experiência tecnológica (SHEDROFF, 2001).

A perspectiva experiencial destaca a ideia de que as atitudes dos usuários podem ser fortemente influenciadas por atributos intangíveis do produto, como o *design* (SOLOMON, 2002), e ocorrem por meio dos sentidos, dos sentimentos, dos pensamentos, das ações e das interações entre esses elementos nas situações de interação entre usuário e produto.

Buscando mapear o contexto no qual ocorre a experiência, Jääskö, Mattelmäki e Ylirisku (2003) criaram um Esquema no qual expõem as perspectivas que afetam a experiência do usuário com o produto.

Esquema 1 – Perspectivas da experiência do usuário



Fonte: adaptado de Jääskö, Matteredlmäki e Ylirisku.

O esquema pode ser utilizado como uma ferramenta para estudar e projetar produtos que proporcionem experiências mais ricas a quem os utiliza.

Os resultados obtidos a partir da mensuração de perspectivas de experiência demonstram possuir uma carga muito subjetiva. Para facilitar a interpretação destes resultados, um procedimento necessário é a segmentação em grupos distintos (JÄÄSKÖ; MATTELMÄKI E YLIRISKU, 2003).

## 2.1 O LIVRO DIGITAL

O livro digital, também chamado de livro eletrônico, ou *e-Book*, abrange “[...] desde um simples arquivo digital do conteúdo de um livro até ao arquivo digital acompanhado pelo *software* que possibilita o acesso e a navegação do conteúdo.” (FURTADO, 2006).

Imagem 1 – Livro digital ou de papel?



Fonte: <<http://www.tecmundo.com.br/ces-2010/3934-livro-digital-ou-de-papel-.htm#ixzz24PBRs9xh>>.

Pode-se considerar, ainda, como elemento integrante do livro, o formato do arquivo em que a obra será disponibilizada para o público, pois é com base no formato do arquivo que os recursos de navegação e interatividade são estruturados (STUMPF; GONÇALVES, 2012).

Buscam-se, atualmente, cada vez mais recursos novos de aplicativos de leitura digital que possibilitam um envolvimento diferenciado por parte do usuário.

Sobre o assunto, Procópio (2010) explica que os novos formatos de arquivos de leitura associados às últimas versões de computadores ultraportáteis, como os *tablets*, por exemplo, trouxeram ao universo do livro novas formas de leitura. O formato de arquivo *ePub*, inserido no mercado editorial com o objetivo de democratizar o livro eletrônico e proporcionar ao público uma experiência de leitura mais satisfatória do que o tradicional formato PDF, resultou no início de uma nova fase do livro digital, a qual o autor define como “revolução dos *e-books*” (PROCÓPIO, 2010).

## 2.2 A LEITURA INTERATIVA NO LIVRO DIGITAL

O processo de leitura no livro digital depende do formato em que o arquivo do livro foi publicado. O texto, em alguns formatos, não comporta o texto fluído, tornando as páginas estáticas. Há casos em que nem mesmo são aproveitados os recursos de hiperlinks, capazes de conduzir o leitor para uma parte desejada da obra. Muitas vezes os recursos de navegação<sup>1</sup> ficam atrelados exclusivamente ao controle do *zoom* e à rolagem das páginas, sem apresentar qualquer atrativo ou possibilidade de interação com a interface do livro digital (STUMPF; GONÇALVES, 2012).

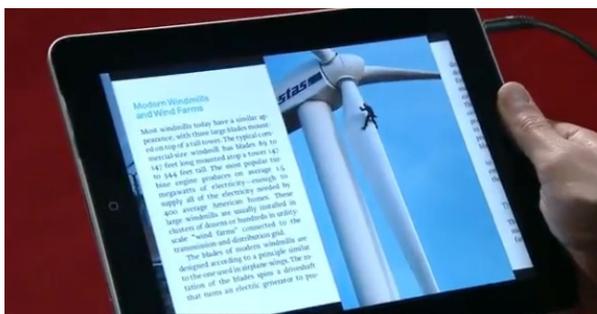
Diante disso, denota-se que o livro digital, utilizando-se da linguagem da hipermídia, busca por meio do *design* desenvolvido para aquele produto, formas de estabelecer uma interação entre o usuário e o livro digital, despertando interesse pela leitura, como é o caso do primeiro livro interativo desenvolvido pela empresa Push Pop Press de Mike Matas e Charlie Melcher da empresa Melcher Media, chamado “Nossa Escolha”, sequência de “Uma Verdade Inconveniente” de Al Gore, cujas ilustrações seguem a seguir:

Fotografia 1 – Mike Matas: A próxima geração dos livros digitais



Fonte: <<http://www.youtube.com/watch?v=b0wqnc1gJpE>>.

Fotografia 2 – Mike Matas: A próxima geração dos livros digitais



Fonte: <<http://www.youtube.com/watch?v=b0wqnc1gJpE>>.

Fotografia 3 – Mike Matas: A próxima geração dos livros digitais



Fonte: <<http://www.youtube.com/watch?v=b0wqnc1gJpE>>.

Percebe-se que a navegação tem grande importância ao moldar nossas experiências no conteúdo navegado, pois é através dela que um usuário se sentirá satisfeito ou frustrado ao atender ou não às suas necessidades.

O que se almeja nos livros digitais, atualmente, são escolhas corretas de sistemas de navegação que venham a permitir uma boa usabilidade ao leitor, por meio da navegação através da interface do aplicativo ou a partir das possibilidades do formato (KALBASH, 2009).

### 2.3 LIVRO FÍSICO *VERSUS* LIVRO DIGITAL

Certamente, os leitores digitais, como o livro interativo demonstrado por Mike Matas ou Kindle, por exemplo, vêm causando uma grande revolução na nossa forma de ler. Muitas pessoas acreditam na hipótese da extinção do livro físico frente à tecnologia.

Um pesquisador da Microsoft afirma que daqui a alguns anos a biblioteca física será como um museu e os livros serão peças raras de colecionador. Você acha que essas afirmações são um exagero? Ou ele está apenas vendo o que muitos ainda não conseguiram enxergar (ou aceitar)? Outro pesquisador da IBM disse na revista Info que o livro físico vai para as “cucuias”. Será? (SOUSA, 2010).

Ao realizar o estudo acerca do livro digital, o físico coletou a opinião de algumas pessoas:

Acredito que o advento dos livros digitais irá, aos poucos, tomar o espaço dos livros físicos. As gerações nascidas antes do século XXI irão demorar um pouco para conseguir se libertar dos livros impressos, acredito que por questões de hábito mesmo. Em compensação, as novas gerações vão vir a um mundo cheio de tecnologia e serão eles que de fato irão decidir sobre os livros impressos se tornarem ou não peças de museu. Da minha parte, prefiro os livros digitais. Acredito que sejam mais ecologicamente corretos (estudos afirmam que o *iPad*, por exemplo, é mais vantajoso para o meio ambiente a partir de 23 livros digitais lidos nele), ocupa menos espaço, diminui os custos para as editoras e lojas, etc. Há inúmeras vantagens e aplicações, mas o futuro dessa tecnologia dependerá apenas de nós. (Bernardo Pina) (informação verbal).

Não acredito que um meio irá substituir o outro. Partindo do velho exemplo de que “a TV não substituiu o rádio”, o livro não será substituído pelos *e-books* ou qualquer outra forma de leitura de conteúdo. Considero o computador pessoal, a internet, o *iPhone* e demais tecnologias relacionadas, meios de comunicação verdadeiramente poderosos nas transformações sociais que provocam. Entretanto, levo esse poder em consideração para dizer que são mesmo tão fortes que irão continuar influenciando a forma como lidamos com todos os outros meios. E, claro, também influenciarão na forma de produzir conteúdo para tais meios. A TV ficará cada vez mais interativa, os utensílios domésticos terão mais funções tecnológicas, a linguagem utilizada será cada vez mais direta e reduzida,

e assim chegamos ao livro, que pode incorporar em sua linguagem ou formato diversas características do mundo tecnológico. Mas o livro tradicional sempre terá seu valor, seu lugar, sua usabilidade. Mais uma vez remetendo ao exemplo do rádio, ele somente salientou suas qualidades frente à televisão, no que destaco a rapidez, a simplicidade e o imediatismo com que difunde as informações, isto sem falar nos custos: transmitir uma informação via rádio continua sendo mais barato se compararmos a mesma notícia na TV. A sensação física de ter um livro e realmente folheá-lo também é insubstituível. Acredito ainda que o caráter documental da “tinta no papel” vá permanecer por bastante tempo, pelo menos enquanto não tivermos disseminada alguma tecnologia que permita conferir essa característica de registro a arquivos virtuais. Documentos que exigem comprovação como processos judiciais, atas, certidões, estão em pastas, em catálogos, encadernados e empilhados em prateleiras, certo? “Não vejo isso ser substituído num período de pelo menos cinquenta anos. (Mahina Fava).

### 3 MÉTODO DE PESQUISA

A mensuração da experiência de leitura digital ainda é recente e conseqüentemente seus métodos escassos.

Na presente pesquisa, buscou-se a maior quantidade possível de referências ao tema da leitura digital e entender o que os criadores e entusiastas da nova tecnologia pretendem, bem como as alternativas que atualmente estão sendo geradas para transformar essa novidade em algo atrativo e desejado, não somente pelo público ativo do consumo de inovação, mas também pela fatia que mantém hábitos tradicionais de leitura física.

Para a coleta dos dados do conceito da leitura tradicional, optou-se pelo método da entrevista real de um indivíduo apreciador de livros, e tentou-se por meio deste, coletar dados necessários para uma melhor compreensão do conceito da leitura física.

### 4 A EXPERIÊNCIA DE LER

#### 4.1 PARTICIPANTE

A participante é Eliane Aparecida Kviatkovski, solteira, 33 anos, locutora e jornalista.

#### 4.2 PROCEDIMENTOS

A entrevistada em questão, assídua leitora, foi selecionada como objeto de estudo comportamental. Seu depoimento foi gravado em um ambiente neutro e controlado (sala de entrevista) para evitar qualquer tipo de indução.

O objetivo foi responder a quatro questionamentos básicos sobre a experiência de leitura ao ler um livro tradicional, físico:

- a) O que é um bom livro?
- b) Como definimos a literatura?
- c) Por que lemos?
- d) Para quê lemos?

Estes questionamentos foram citados na obra de Clive Staples Lewis “*A experiência de ler*”. O método foi baseado na técnica jornalística da entrevista temática (tema em que o entrevistado possui grande conhecimento) em circunstância dialogal (em que entrevista é marcada com antecedência em um ambiente controlado).

As frases marcantes no decorrer da entrevista foram:

- a) O livro transforma o leitor no personagem;
- b) A interpretação da leitura inspira;
- c) Desenvolve a habilidade da comunicação;
- d) Transporta por meio das fronteiras do tempo e do espaço;
- e) Leva o indivíduo à análise e à conclusão de algo.

O segundo objetivo foi analisar o comportamento durante a ação da leitura e identificar indícios ergonômicos e comportamentais característicos desta ação. Para observar o antes e o depois da leitura, recorreu-se ao registro fotográfico do início e do fim da experiência.

Fotografia 4 - Participante Eliane Aparecida Kviatkovski – Livro Físico



Fotógrafo: os autores.

#### 4.3 COLETA DE DADOS

Com conhecimento das questões, deixou-se que a entrevistada falasse abertamente.

As respostas tiveram grande carga emocional e subjetiva, muito mais ligadas aos significados semânticos do que à experiência física da leitura em si.

Em um segundo momento, propôs-se à entrevistada que realizasse a leitura de algumas páginas de um livro de sua preferência por um tempo de 15 minutos (o tempo de leitura não foi informado para não criar nenhuma expectativa, deixando-a vontade), observando-se a ação da leitura atrás da sala ao lado separada por um vidro.

Assim, pôde-se observar os gestos, posições e posturas da leitora, bem como suas expressões e comportamentos durante o processo. Um ponto válido foi a sua gradual imersão no conteúdo do livro conforme avançavam as páginas.

Em cerca de 8 a 10 minutos era nítido o total desligamento com o mundo externo, aos 15 minutos da experiência o processo foi interrompido, percebendo uma significativa mudança de posturas e expressões em comparação aos minutos iniciais.

O posicionamento do corpo também foi alterado gradativamente até uma posição de aparente relaxamento e tranquilidade e, em determinados momentos, notou-se um certo desconforto por parte da entrevistada quando realinhava sua posição, deixando claro que a mente se encontrava em um estado tão profundo de concentração que algum possível desconforto ergonômico somente era notado quando aparentemente chegava ao seu limite, mas rapidamente a posição era corrigida e as expressões de satisfação e prazer voltavam ao normal, devolvendo a leitora ao ambiente criativo da leitura.

#### 4.4 A EXPERIÊNCIA DE LER

Fica nítida a relação da leitura com todo o contexto do ritual inconsciente ao qual ela nos leva. Ao entrar no ambiente do livro, o usuário tem uma tendência quase automática a se desligar do mundo à sua volta.

Nesse aspecto, as respostas coletadas na entrevista tiveram coerência com o comportamento presenciado na experiência de leitura física. A participante realmente adentrou o contexto da leitura e transcendeu a linha que separa a realidade da imaginação. No contexto geral, a experiência mostrou o grande poder exercido pelo objeto livro na vida do leitor.

#### 5 CONCLUSÃO

A leitura transcende as pessoas, trabalha em toda a sua forma no interior do ser humano, possibilitando a elas interpretar o mundo, viver situações e melhorar sua autoestima. O poder da imaginação faz um ponto forte nesse momento.

É possível perceber que em livrarias os mais requisitados livros são os livros com maior apelo visual, ou seja, aqueles que causam impacto; o lado físico atua fortemente nessa etapa.

Após análises do atual mundo, pode-se afirmar que ele não é mais o mesmo de 20 anos atrás, a possibilidade de comunicação mudou, acrescentou e deixou pessoas mais evoluídas. Logo, uma pesquisa sobre livros digitais pode ser uma boa proposta, já que estamos caminhando para isso.

No estudo realizado, pode-se observar as características do leitor e a transformação inconsciente que o ato da leitura produz no indivíduo, deixando claro que o físico deve ser aliado ao digital para criar um resultado realmente novo e agradável. E, por mais interativos e atrativos que sejam os novos e-readers, ainda falta o contexto físico se encaixar na situação.

A pergunta que fica com intensidade na mente é: Como ler um livro digital? Para isso se faz necessário olhar o passado, pois com a extinção do livro físico se estará perdendo uma da identidade.

## *Experiencia del usuario y libro digital*

### *Resumen*

*El presente estudio se centra en los aspectos de experiencia relevante para el usuario sobre el libro digital, tratando de identificar las similitudes presentes en la experiencia de leer físico y tratar de insertar en el contexto digital, la creación de una nueva forma de experimentación. El método de investigación se basó en un estudio bibliográfico y de investigación a partir de la estructura editorial regulado por la Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). La información que aparece lleva al usuario a una amplia discusión de la lectura de las formas digitales de las posibilidades de inserción de recursos cada vez más interactivo, lo que lleva al usuario a otras formas de lograr una lectura satisfactoria.*

*Palabras clave: Suario. Libro digital. Interactividad.*

### Nota explicativa

<sup>1</sup>Navegação em um ambiente hipermídia é o deslocamento do usuário no espaço formado pelos nós e pelas ligações (ULBRICHT, 2006 apud PADOVANI, 2008, p. 9).

## REFERÊNCIAS

FURTADO, José Afonso. O papel e o pixel. In: **Do impresso ao digital: continuidades e transformações**. Florianópolis: Escritório do livro, 2006.

JÄÄSKÖ, Vesa; MATTELMÄKI, Tuuli; YLIRISKU, Salu. **The scene of experiences. The Good, The Bad and The Irrelevant conference. Proceedings**. Helsinki: University of Art and Design Helsinki, 2003.

KALBASH, James. **Design de Navegação web: otimizando a experiência do usuário**. Porto Alegre: Bookman, 2009.

PROCÓPIO, Ednei. **O livro na Era Digital**. São Paulo: Giz Editorial, 2010.

ROYO, J. P. **Design Digital**. São Paulo: Rosari, 2008.

SCHMITT, Bernd. **Marketing experimental**. São Paulo: Nobel, 2000.

SHEDROFF, Nathan. **Experience Design 1**, Indianapolis: New Riders, 2001.

SOUSA, Rômulo. **Tela ou papel? Será que o livro digital irá matar o livro físico?** 14 set. 2010. Disponível em: <<http://www.produzindo.net/tela-ou-papel-sera-que-o-livro-digital-ira-matar-o-livro-fisico/>>. Acesso em: 23 ago. 2012.

STUMPF, Alessandro; GONÇALVES, Berenice. A estrutura editorial aplicada ao livro digital: uma reflexão sobre a condução interativa do processo de leitura, **Revista Cátedra UNESCO de Leitura**, PUC-Rio, n. 4, maio 2012.

