

**Recreação e Socialização – Um estudo de comunidades de jogadores
*online***

Elísio Filipe Farmhouse Carvalhosa Pinto da Silva

**Dissertação em Antropologia
Área de especialização Antropologia Aplicada**

Recreação e Socialização – um estudo
de comunidades de jogadores *online*
Elísio Filipe Farmhouse Carvalhosa
Pinto da Silva, 2014

Outubro, 2014

Dissertação apresentada para cumprimento dos requisitos necessários à
obtenção do grau de Mestre em Antropologia, área de especialidade
Antropologia Aplicada, realizada sob a orientação científica de Ana Isabel
Afonso

Dedicado a todos os que acreditaram em mim, mesmo quando eu próprio não o fiz, e a todos os que procuraram nos meios electrónicos um refúgio contra a solidão.

Consegui, avós!

AGRADECIMENTOS

Gostaria de agradecer a todas as pessoas que me orientaram durante o percurso pessoal e académico dos últimos anos, me encorajaram a explorar novas áreas e a perseverar, ao mesmo tempo que me forneciam o estímulo intelectual e as referências que me orientaram. Em particular, gostaria de agradecer aos Profs. Rodrigo Saraiva e Ana Isabel Saraiva da Faculdade de Psicologia da Universidade de Lisboa pelo interesse que me despertaram pela área da antropologia, que ditou a minha mudança de rumo e pelos bons conselhos que me deram. Gostaria igualmente de agradecer a outros docentes dessa instituição, em particular as Profs. Maria João Afonso e Maria João Santos, o estimado Prof. Wolfgang Lindh e a Prof. Rosa Novo pela orientação compreensiva e paciente durante a minha permanência nessa instituição. Dentro da Faculdade de Ciências Sociais e Humanas estou particularmente grato ao professor João Leal, que me ajudou na transição para antropologia e à professora Ana Isabel Afonso, que pacientemente supervisionou este projecto e me ajudou a focar e definir ideias e formas de as abordar.

Recreação e Socialização – Um estudo de comunidades de jogadores *online*

Resumo

O tema das comunidades virtuais apenas começou a ser considerado seriamente pela antropologia há relativamente pouco tempo, mas está já a revelar-se uma área tão complexa e interessante como as já anteriormente estudadas no decurso do desenvolvimento desta ciência. Através das novas tecnologias tem-se assistido cada vez mais à proliferação de uma nova forma de socialização que transcende as distâncias físicas e combina elementos de auto-expressão e projecção de imagem.

Dentro deste vasto mundo de interacções virtuais, esta dissertação pretende abordar um de muitos contextos específicos – o de um dos maiores jogos *online* da actualidade, já com uma longa história, e mostrar como é ao mesmo tempo um instrumento de diversão e um meio de actividade social, no qual se cruzam uma variedade de indivíduos como parte de diferentes comunidades. Mas mais que isso, é também um meio complexo e multifacetado, com normas próprias e com uma base de apoio bastante envolvida. Vários milhões de jogadores participam neste meio, alguns encontrando-se fortemente investidos neste (por vezes em detrimento de outros interesses) e uma porção significativa segue o seu desenvolvimento com interesse e participa em eventos dentro e fora do jogo. Esta dissertação pretende explorar este meio, as suas particularidades e os seus participantes através da análise de material existente sobre o tema e da observação em primeira mão das interacções enquanto decorrem.

PALAVRAS-CHAVE: redes sociais, comunidades virtuais, efeitos sociais da tecnologia, jogos *online*, internet, saúde psicológica, dinâmicas de grupo, socialização *online*, videojogos

ÍNDICE

Introdução.....	1
Capítulo I: Estado da Arte	3
I. 1. Contexto Específico	5
I. 2. Objectivo do estudo.....	9
I. 3. As Bases – Introdução ao Sistema.....	11
I. 4. Panorama Demográfico / Evolução	15
Capítulo II: Dinâmicas Sociais	17
II.1. Motivações.....	17
II.2. Grupos-Tipo	19
II.3. Saúde Psicológica e Relações Sociais.	21
II.4. Vida Própria.....	28
II.5. Retrato de uma Guilda	31
II.6. Relatos Pessoais	33
II.7. O Elemento Humano	36
II.8. Quando o Sistema Não Funciona.....	39
II.9. Facciosismo e o Drama das Motorizadas Virtuais.....	42
II.10. Elementos Tóxicos	45
II.11. Punição Vs. Reabilitação.....	49
Capítulo III: Metodologia	50
III. 1. Escolha do tema.....	50
III. 2. Selecção de técnicas	51
III. 3. Recolha de dados.....	51
III.4 Dificuldades Encontradas	52
III.5. Análise dos dados	54

Capítulo IV: Discussão dos Resultados	55
Conclusão	56
Posfácio	61
Bibliografia(s) / Referências Bibliográficas	63
Lista de Abreviaturas / Glossário	66
Lista de Figuras ou Ilustrações	70
Anexo 1 – Modelo de Questionário	

Introdução

Para mim, a minha história pessoal com este jogo começou há vários anos, quando este ainda se encontrava na sua fase de teste inicial. Inicialmente a ideia de participar num jogo dependente de uma subscrição mensal não me pareceu particularmente apelativa, mas após ter sido introduzido a essa versão beta por um velho amigo, resolvi juntar as minhas poupanças de estudante. Não comecei a minha actividade neste jogo até algum tempo depois do lançamento, e naqueles tempos, em 2006, o jogo era bastante diferente da sua forma actual, tanto em termos de mecânicas como de interface, comunidade e praticamente tudo o resto. As classes tinham *quests* individuais que lhes permitiam obter algumas habilidades ou equipamento único, o nível máximo para uma personagem era 60 (será 100 na próxima expansão com lançamento marcado para Novembro de 2014) e muitas das tarefas como encontrar grupos para enfrentar desafios tinham de ser feitas manualmente. Muitas das classes eram bastante frustrantes de jogar tanto durante a experiência inicial como no *endgame* e muitas mecânicas sofriam de falhas desajeitadas que resultavam em complicações desnecessárias. A estabilidade dos próprios servidores podia ser problemática, com *guildas* dedicadas a *raids* a protestarem o facto de ficarem com as personagens imobilizadas e com as noites arruinadas.

Ao longo dos anos, vastas melhorias foram desenvolvidas, tornando o jogo mais divertido e cativante, ainda que dentro da comunidade em geral haja sempre alguns que criticam tudo, com ou sem razão. Estes “profetas da desgraça” insistem que cada alteração iminente vai arruinar o jogo, e que cada expansão é a pior de sempre, mas o meio continua a mostrar vitalidade e renovação, sendo bem-sucedido onde muitos outros jogos *online* falham. Ao longo destes anos explorei as narrativas das duas facções principais, das lutas entre si e contra forças externas e internas. Através destes prismas vi temas interessantes, alguns dos quais profundos, e de certa forma constatei que a evolução da história é também em parte um reflexo da comunidade de jogadores. Não me passou despercebido o facto de nesta expansão que agora termina o conflito principal ecoar as vozes dos que clamam por mais guerra em Warcraft, com as consequências que daí advém, nem o facto de uma boa parte desta ter sido passada

a combater criaturas (conhecidas como Sha no jogo) que encarnam alguns dos piores vícios observados na comunidade em geral (principalmente ira, ódio e orgulho).

As minhas experiências com a comunidade variaram muito ao longo destes anos. Presenciei cenas vergonhosas que me causaram grande repúdio, mas assisti também a momentos inspiradores e combates épicos. Algumas vezes senti a necessidade de me retirar durante algumas semanas ou meses por me sentir sobrecarregado ou cansado, mas o meu interesse não esmoreceu e espero poder ainda continuar a observar futuros desenvolvimentos, especialmente considerando as amizades que travei no jogo ao longo dos anos. Um acto tão simples como ajudar um estranho em aflição pode resultar numa longa conversa e numa amizade de vários anos, e um encontro fortuito pode acabar por criar um relacionamento próximo. Frequentemente encontrei semelhanças entre mim e os jogadores com que me cruzei, e procuro ter paciência com os erros deles e ajudar os inexperientes da mesma forma que eu um dia recebi bons conselhos e ajuda quando ainda não sabia bem o que estava a fazer.

Nem sempre consegui comportar-me da forma mais calma, e houve momentos em que senti a necessidade de me afastar do vitriol da comunidade tal era o desgaste psicológico e a frustração que algumas situações me causaram, mas com o tempo aprendi a não perder tempo com elementos tóxicos e a simplesmente tentar divertir-me.

Esta dissertação constitui para mim um grande desafio, não só pela minha relativa inexperiência na área da antropologia, mas também pelo facto de estar a tentar descrever um mundo e uma comunidade que podem evocar fortes reacções emocionais. De certa forma constitui um olhar diferente e mais aprofundado sobre um meio com o qual já tinha alguma familiaridade.

Após vários anos, embrenhado em aventuras virtuais que abrangeram quatro continentes e outro mundo, esta continuação da saga começada pelos jogos de estratégia Warcraft na década de 1990 parece ainda estar longe do seu final. A ideia de passar agora de simplesmente interagir com as várias comunidades neste jogo a documentar os seus hábitos faz-me sentir um pouco como a personagem interpretada

por Herman José no velho programa de comédia Herman Enciclopédia nas suas paródias dos documentários de David Attenborough.



Fig. 1 – Aqui estudando um espécime familiar

Ao longo da elaboração do texto procurei manter um nível de seriedade adequado, mas não consigo deixar de considerar esta mudança de papéis uma oportunidade divertida e interessante. Devido ao fenómeno de popularidade que se revelou, o World of Warcraft tornou-se não só uma referência na indústria como um elemento de cultura geral, alvo de referências e paródias em vários *media*. Aqui procuro de certa forma explicar que coisa estranha é esta e por que motivo tantos jogadores se sentem cativados por ela.

Capítulo I - Estado da Arte

Inicialmente derivada de uma série de experiências de comunicação electrónica com fins científicos e militares entre as décadas de 1960 e 1980, a internet tem um historial de desenvolvimento complexo mesmo antes da sua emergência como um meio de comunicação de massas. Porém, tais questões estão para além do âmbito deste trabalho, e apesar de constituírem um tema interessante, produziram um volume de texto comparável ao do tema que se pretende aqui abordar. O que é relevante referir, porém, é a forma como tomou uma vida própria à medida que o seu uso como meio de comunicação se disseminou, tornando-se uma ferramenta multifacetada com aplicações laborais, comerciais, científicas, informativas, recreativas e sociais. Esta mesma componente social tem sido objecto da atenção da comunidade

académica, em parte sem dúvida devido ao crescimento exponencial do número de utilizadores a partir da década de 1990, derivado do desenvolvimento de interfaces gráficas e do envolvimento de companhias comerciais na sua disponibilização ao público (Abbate 1999, Castells 2001).

Vários estudos têm mostrado a forma como este meio se tem estabelecido e sido utilizado para fins de comunicação interpessoal tanto a nível individual como institucional, facilitando a transmissão de dados e ideias (Christopherson, 2007). As ciências sociais, em particular a sociologia e a psicologia, têm desde há algum tempo demonstrado interesse em estudar a forma como as interações *mediadas* por meios tecnológicos diferem das decorrentes face a face, abordando tanto aspectos relativos ao indivíduo como ao colectivo, entre os quais as possíveis transformações sociais derivadas desta forma de comunicação (DiMaggio et al, 2001). Ainda assim, esta área não tem recebido o mesmo nível de atenção da parte do sector da antropologia. Tradicionalmente focada nas comunidades físicas, com limites geográficos mais definidos, e abordando depois as diásporas e as comunidades transnacionais que se foram consolidando através dos fluxos migratórios e dos desenvolvimentos tecnológicos que permitiram o contacto regular com as regiões de origem, a antropologia começou apenas em tempos mais recentes a abordar a questão das comunidades virtuais.

“As is the case in other academic disciplines, anthropology’s interest in Internet based social and communicative practices is relatively new, and a coherent anthropological focus or approach has yet to emerge. Despite the early interest in new *media* and Internet phenomena and an emerging anthropological literature, there have been relatively few ethnographic works on computing and Internet technologies within anthropology.” (Wilson & Peterson, 2002)

Pela sua natureza, estas comunidades possuem algumas particularidades distintas e tendem a focar-se em tópicos de interesse variáveis. Algumas são baseadas na discussão de tópicos variados de interesse para os seus participantes, enquanto outras servem fins comerciais, ou de agregação social, ideológica, étnica, recreativa, ou de outros tipos. No seu funcionamento interno tendem a apresentar dinâmicas típicas dos sistemas de interacção humana, mas com particularidades derivadas da natureza deste meio de comunicação.

I.1 Contexto Específico

Com os desenvolvimentos na área da informática observados nas últimas décadas, em particular a internet e sistemas informáticos mais potentes e fáceis de utilizar, assistiu-se à proliferação de novas formas de socialização e entretenimento.

Entre estas conta-se a expansão de funcionalidades dos jogos de vídeo na área das actividades de grupo. Eventualmente foram desenvolvidos jogos com o intuito de serem jogados completamente *online*, em mundos virtuais onde se cruzam jogadores de todas as proveniências. Actualmente existem três grandes tipos de jogos *online* com bases de seguidores na ordem dos milhões, dispersos através de várias plataformas (computadores e consolas): os FPS (First-Person Shooters), jogos frequentemente com um cariz de simulação militar que envolvem o uso de armas e outros recursos e habilidades numa competição, geralmente entre equipas; os MOBA (Multiplayer *Online* Battle Arena), também envolvendo competição entre equipas, mas com uma vertente mais estratégica, com equipas mais pequenas, geralmente com cada jogador a utilizar uma personagem pré-existente e a fazer uso do seu conjunto único de habilidades; e, finalmente, os MMORPG (Massive Multiplayer *Online* Roleplaying Game), provavelmente o género mais diverso nesta área, no qual cada jogador cria personagens personalizadas e explora mundos virtuais em interacção com outros jogadores, com vertentes cooperativa e competitiva bastante pronunciadas nas quais se formam grupos de dimensões variáveis (geralmente entre os 3-4 e os 25 ou mais elementos) para enfrentar desafios que seriam de outra forma impossíveis. Estas actividades são geralmente designadas PvE (Player Versus Environment) e PvP (Player Versus Player) respectivamente.

Um dos mais famosos exemplos deste último género, conhecido pelo nome World of Warcraft, iniciou o seu funcionamento em finais de 2004 e mantém-se até à actualidade como uma referência na indústria e na comunidade devido a algumas das suas características. Concebido como uma sequela da série de jogos de estratégia em tempo real (também conhecida como RTS, abreviatura de Real Time Strategy) Warcraft, que já contava com três títulos principais anteriormente, esta entrada na

série manteve a temática original num mundo que combina uma mistura de elementos de fantasia, ficção científica e alguns toques de steampunk¹, entre outros géneros. O próprio universo da série tem uma história interna longa e complexa (a ponto de por vezes os próprios escritores se perderem um pouco em alguns detalhes), e o sistema de jogo em si tem sido modificado e melhorado ao longo dos anos de actualizações e expansões.



Fig. 2– Mapa representativo de todas as diferentes áreas acessíveis aos jogadores, incluindo as que serão parte da próxima expansão com lançamento marcado para Novembro de 2014

Vários elementos contribuíram para o sucesso deste jogo em particular, entre os quais a qualidade visual e da banda sonora, a variedade de ambientes abertos à exploração, a beleza das paisagens e a variedade de actividades que a equipa por trás do seu desenvolvimento procura melhorar e expandir. Com o seu sistema de aquisição de uma licença individual para criação de uma conta pessoal e acesso contínuo aos servidores através de planos de subscrição ou períodos pré-pagos, este tem sido um produto extremamente lucrativo, estimando-se que os rendimentos produzidos para a

¹ Género de ficção baseado primariamente em elementos de tecnologia de máquinas a vapor e numa estética de engrenagens mecânicas

companhia Blizzard Entertainment, a criadora da série, apenas por este título, tenham ultrapassado os 10 bilhões de dólares em 2012. Estima-se que no seu auge, em Outubro de 2010, tenha tido 12 milhões de subscrições activas, e que o total de contas de utilizador individuais por volta de Janeiro de 2014 tenha atingido os 100 milhões (Sarkar, 2014). O sucesso comercial deste jogo é evidente na forma como a Blizzard Entertainment chegou ao ponto de lançar uma campanha publicitária envolvendo uma série de celebridades icónicas como Chuck Norris, Mr. T, William Shatner, Ozzy Osbourne e Jean-Claude Van Damme em anúncios curtos que os colocam no papel de variadas personagens do jogo. Os lucros astronómicos provenientes das subscrições, da venda de expansões, tanto em edições normais como especiais com alguns extras cosméticos como, mais recentemente, de itens cosméticos dentro do jogo e de produtos variados relacionados com o jogo, desde figuras detalhadas de personagens da narrativa e bonecos de peluche permitem à companhia algumas extravagâncias tanto publicitárias como no tipo de decoração utilizado nos seus escritórios.



Fig. 3 – Estátua em frente ao edifício principal da Blizzard, representando uma personagem da saga Warcraft

Apesar das oscilações periódicas no número de subscrições activas, os servidores deste universo virtual albergam um número maior de pessoas que a população de alguns países. Como tal, torna-se naturalmente um meio extremamente

propício a diversos tipos de interações sociais, uma vez que a qualquer dado momento é possível deparar com uma variedade de personalidades.

Para muitos dos participantes neste meio virtual, este trata-se claramente de algo mais que apenas outro jogo. Em primeiro lugar observa-se uma forte vertente colectiva, com uma forte tendência para os jogadores se agregarem em comunidades internas conforme os seus interesses e personalidades dentro do jogo. Estas comunidades, designadas *guildas* segundo a terminologia interna, possuem dinâmicas internas próprias e cada uma acaba por ter as suas particularidades e prioridades. As que perduram são regra geral grupos fortemente unidos e por vezes as suas interações não se limitam ao âmbito do jogo. Como salientado por alguns elementos da comunidade e por alguns estudos efectuados sobre a área, existe um certo grau de permeabilidade entre a vida *online* e *offline*.

“Games, such as WoW, are so expansive that they permeate the players' actual-world lives, essentially breaching what Johan Huizinga refers to as the “Magic Circle,” (Huizinga 1955). The game has crossed that boundary of just existing in the game.” (Halpern 2012)

Relacionamentos pessoais profundos começaram através de conhecimentos travados no meio *online*, e amigos de longa data tiveram desavenças por causa de acontecimentos durante o tempo de jogo.

Outros aspectos salientes são a dinâmica criada pela divisão do universo do jogo entre duas facções opostas e em conflito constante. Através do envolvimento dos jogadores à medida que movem as suas personagens por esse espaço e acompanham os desenvolvimentos da história, alguns acabam por desenvolver uma preferência marcada e algo apaixonada por uma das facções, o que dá azo a frequentes discussões, manifestações de orgulho e outros actos que tipicamente se observam em adeptos de clubes desportivos. Muitos jogadores sentem-se profundamente envolvidos no meio e seguem apaixonadamente a sua evolução. Basta ver, por exemplo, o número de pessoas que todos os anos se deslocam à convenção organizada pela Blizzard Entertainment, conhecida como Blizzcon, assim como a rapidez com que os bilhetes se esgotam.

Assim, para tentar compreender e explicar a natureza e dimensão social deste fenómeno, este estudo propõe-se consultar algum do material existente sobre este

meio e sobre a temática, combinando estes dados com observações destas interações no meio propriamente dito, entrevistas a alguns jogadores de longo curso e as observações e experiência pessoal deste autor. Simultaneamente serão abordados outros aspectos relacionados, entre os quais a forma como a natureza virtual das interações pode alterar as percepções dos participantes e providenciar um terreno fértil para comportamentos e atitudes anti sociais. A questão dos elementos tóxicos na comunidade que causam incómodo aos que os rodeiam de várias maneiras torna-se aqui um elemento chave, dada a dimensão deste meio virtual e a sua orientação para actividades de grupo. A exacerbação de impulsos egoístas ou competitivos é um fenómeno documentado e frequentemente observado, e têm-se procurado formas de combater os maus comportamentos para evitar causar incómodos à comunidade em geral.

Estranhamente, vários estudos parecem ter resultados algo contraditórios sobre os efeitos da exposição prolongada a ambientes *online*. Alguns estudos demonstraram um risco acrescido de isolamento, em particular para utilizadores mais jovens, (Orleans & Laney, 2000) assim como de desenvolvimento de comportamentos aditivos (Gruesser, Thalemann, & Griffiths, 2007) e a erosão de relações offline (Kraut, Rice, Cool, & Fish, 1998b; Kraut et al., 1998a). Mas depois verifica-se que outro grupo de autores apresenta resultados no sentido de os jogos *online* possuírem potencial para efeitos positivos, nomeadamente o reforço de amizades pré-existentes (Williams et al. 2006), e o aspecto social é apresentado como um dos motivadores mais fortes dos jogadores para a continuação da experiência (Frostling-Henningsson, 2009; Jansz & Martens, 2005; Jansz & Tanis, 2007). No decurso deste estudo serão feitas algumas comparações entre estas afirmações e as situações observadas e documentadas, na tentativa de encontrar uma explicação para estas aparentes contradições.

I.2 Objectivo do Estudo

Durante o meu percurso no mestrado em Antropologia Aplicada, uma série de questões antigas reemergiram, tomando depois a forma da ideia central deste trabalho. Tendo alguma experiência com o meio dos jogos *online*, em especial o World

of Warcraft, pensei que seria interessante e relevante em termos antropológicos fazer uma tentativa de analisar e caracterizar as comunidades que se formam no seu contexto, os seus objectivos e motivações e a forma como os diferentes tipos de jogadores desenvolvem actividades sociais dentro desta plataforma. O meio *online* não é completamente diferente do meio físico, possuindo igualmente os seus grupos com interesses próprios, as suas cliques, as suas disputas e facções. No entanto a forma como se combinam aqui vários objectivos, quer lúdicos, quer sociais, e a natureza deste tipo de comunidades que abrangem indivíduos de origens e mentalidades diversas constituem objectos de estudo interessantes. Como tal, parti de uma simples pergunta que frequentemente me ocorreu: O que atrai toda esta variedade de indivíduos para este jogo *online* e os mantém lá activos? Uma grande parte dos jogadores com quem interagi ao longo dos anos referiu sempre a forma como um dos grandes motivos pelos quais se mantinham activos era poderem divertir-se com amigos. A partir daí procurei igualmente caracterizar os diversos grupos típicos de jogadores que tendem a agregar-se segundo interesses partilhados e a forma como o jogo se torna um meio de socialização tanto com conhecidos como com estranhos. Mas ao mesmo tempo colocam-se questões perniciosas, relacionadas com o domínio da saúde mental e comportamentos aditivos. Assim este estudo foi também buscar elementos da psicologia, no intuito de comparar as afirmações de diferentes autores sobre este tópico entre si e em relação às observações de campo e a experiências pessoais no decurso desta análise.



Fig. 4 – Dispensa comentários

I.3 As Bases – Introdução ao Sistema

Num mundo virtual com uma história longa e complexa, o jogador é colocado no papel de uma personagem de origens variadas conforme a raça e classe, que vai progredindo até se tornar uma figura heroica épica na história da qual faz parte. Cada expansão lida em regra com um conflito em grande escala com repercussões globais, variando as ameaças desde guerra aberta entre as facções principais, pragas de mortos-vivos, dragões enlouquecidos e invasões de outros mundos. Pelo meio introduzem-se tangentes bizarras envolvendo viagens temporais e a prevenção de desastres ainda maiores.

Apesar de uma grande parte da narrativa em expansões passadas ser impulsionada por NPCs aos quais era atribuído o protagonismo, o que muitas vezes levantou queixas de que os jogadores eram tratados como adereços irrelevantes, neste momento a ênfase é colocada em fazê-los sentir-se uma parte central e essencial da história. A partir de certas fases do jogo, tendo a personagem adquirido experiência e prestígio, esta começa a ser reconhecida pelos NPCs e a receber tarefas mais complexas e difíceis por parte de indivíduos e facções mais importantes, abrindo também a possibilidade de enfrentar desafios épicos como batalhas em larga escala ou combates de grupo contra vários tipos de inimigos poderosos e até obter cobiçados itens lendários que requerem um investimento considerável de tempo e paciência.

Tratando-se de um jogo pertencente ao género MMORPG, o World of Warcraft tem duas grandes características principais. Em primeiro lugar, a forma como é jogado. RPG significa *Roleplaying Game*, e tudo começa com a criação de uma personagem, escolhida através de uma combinação de raça e classe. Cada raça tem uma selecção de classes disponíveis, cada uma com algumas habilidades especiais que pretendem adicionar alguma variedade, e cada conjunto de raças encontra-se afixado a uma das duas facções principais, *Alliance* e *Horde*. Existe ainda uma raça que foi adicionada na última expansão e que tem a opção de se juntar a um dos lados após a conclusão da história da sua área inicial. Cada jogador personaliza o aspecto da sua personagem através da escolha de vários modelos diferentes, masculinos ou femininos, com uma série de características faciais, tonalidades de pele, penteados e outros adereços conforme a raça.

Estão presentes algumas das raças típicas da fantasia clássica, reinterpretadas no mundo de Azeroth no qual decorre a acção, mas também várias outras que constituem material original. O objectivo principal é desenvolver as personagens, explorando a história de fundo das várias zonas através de tarefas denominadas *quests*, através das quais obtêm *pontos de experiência* (vulgo XP) que lhes permitem subir de nível, aumentando as suas capacidades e desbloqueando novas habilidades. Mais tarde, ao atingir o nível 10, é permitido escolher uma especialização dentro da classe da personagem, a qual permite definir melhor o seu papel e habilidades. O acto de subir de nível, por si, torna a personagem mais poderosa ao desbloquear novas habilidades, mas uma grande parte da progressão está ligada à obtenção de peças de equipamento que aumentam os atributos e permitem assim um desempenho mais eficaz. Também importante é a capacidade do jogador para aprender as mecânicas da sua classe e dos combates, uma vez que existe uma variedade de situações em que um erro pode ser fatal tanto para o próprio como para outros membros do grupo. Apesar da morte da personagem ser no máximo uma inconveniência temporária, corrigida através de uma corrida em forma de espírito a partir do cemitério mais próximo ou de um feitiço apropriado, representa tempo perdido e uma penalização sob a forma de danos no equipamento envergado, o qual requer reparações regulares junto de NPCs especializados para se manter funcional.

Dentro deste jogo existem três papéis fundamentais, cuja coordenação é indispensável para o sucesso de qualquer grupo. O primeiro, conhecido como *tank*, tem por função proteger o resto do grupo, geralmente atraindo a atenção do inimigo e absorvendo o dano causado por este, de forma a permitir que os restantes membros do grupo sobrevivam e desempenhem as suas funções. O segundo, conhecido como *healer*, tem por tarefa curar os membros do grupo e remover efeitos prejudiciais utilizados por alguns inimigos. Todas as classes capazes de entrar nesta especialização possuem igualmente a capacidade de reanimar personagens de jogadores mortas. Finalmente, o papel mais comum, conhecido como *damage* ou mais vulgarmente DPS (abreviatura de *damage per second*), tem a tarefa de utilizar a distração criada pelo *tank* para dizimar o inimigo.

Cada classe tem a sua própria história de fundo no panorama do jogo, e nem todas as classes podem enveredar por todas as especializações. Dentro da selecção de classes disponível encontra-se desde lutadores puramente marciais e caçadores que utilizam armas de fogo, juntamente com armadilhas e animais domesticados a utilizadores de artes místicas de várias tradições diferentes e classes com habilidades híbridas. Os tipos de magia vistos e utilizados no jogo apresentam elementos de inspiração variada, desde os clássicos feiticeiros dos contos de fantasia até utilizadores de artes sombrias provenientes de várias fontes. Existe também classes dedicada ao shamanismo, cujo poder deriva de pactos com os elementos e variados espíritos, e possui a capacidade de comunicar com ancestrais, numa adaptação clara da figura do shaman clássico com a qual muitos antropólogos estarão familiarizados. Um exemplo interessante de uma adaptação mais radical é sem dúvida a classe dos druidas, que no jogo possuem várias habilidades mágicas relacionadas com o sol e a lua e a capacidade de se transformarem em vários tipos de animal (ou árvores) conforme a sua especialização. Outra figura clássica aqui presente e facilmente reconhecível é a dos paladinos, que utilizam uma combinação de perícia marcial e magia sagrada, facilmente reconhecível pela abundância de luz dourada. Mais recentemente foi introduzida uma classe de monge, claramente inspirada pela ficção oriental e pelos filmes de artes marciais clássicos.

A título de curiosidade, cada classe possui conjuntos de equipamento exclusivos, denominados *tier sets*, os quais são obtidos em *raids* e possuem estilos estéticos próprios que representam de forma icónica a classe a que se destinam. São instantaneamente reconhecíveis e a sua obtenção é frequentemente considerada um indicador de progresso e uma marca de prestígio. Existe igualmente um conjunto adicional para cada classe, disponível por tempo limitado para aqueles que forem capazes de completar uma série de desafios cronometrados sob a forma de versões de dificuldade superior das *instances* visitadas anteriormente durante as quais o nível de potência do equipamento dos participantes é alterado para um patamar que os obriga a participar em situação de igualdade. Esta opção será descontinuada brevemente, pelo que existe uma grande ansiedade entre alguns membros da comunidade para completar esses desafios a tempo.

A segunda característica fundamental do jogo é, obviamente, o *multiplayer*. Sendo um jogo *online*, foi concebido e estruturado de forma a promover e requerer a interação entre os jogadores. Vários desafios são destinados a ser enfrentados em grupos de tamanho variável, sendo os principais denominados *dungeons*. Nestes, grupos de 5 jogadores juntam-se para varrer uma área separada, populada por inimigos mais fortes que o normal e por alguns *bosses*, no intuito de obter experiência, equipamento e completar *quests*. Para impedir que o número avassalador de jogadores crie problemas neste tipo de situações, as *dungeons* existem num sistema separado do mundo aberto, e cada grupo que passa pela entrada é encaminhado para uma cópia particular do local, denominada *instance*. Antes da introdução do sistema de *matchmaking* conhecido como *Dungeon Finder*, os jogadores eram forçados a reunir um grupo através dos canais de comunicação dentro do servidor e a deslocar-se manualmente até à entrada. Dada a dificuldade em encontrar substitutos no caso de um membro do grupo resolver desistir, este podia ser um afazer trabalhoso e frustrante. A introdução do *Dungeon Finder* permitiu aos jogadores inscreverem-se num sistema automático que os coloca em espera e forma grupos de acordo com a especialização dos elementos disponíveis, permitindo-lhes assim continuar outros afazeres. Quando um grupo é formado, uma janela aparece no interface e todos os participantes podem ser transportados para o local instantaneamente.

Outro detalhe interessante sobre este jogo é a forma como a economia interna é movida pelos próprios jogadores. Cada personagem pode aprender até duas profissões principais que se relacionam com a recolha de materiais em estado bruto por todo o mundo e com a sua transformação em itens que podem ser utilizados. Todos os dias, milhares de objectos são transaccionados através de um sistema de leilões automatizado, e muitos jogadores dedicam-se profundamente à acumulação de riqueza dentro do jogo, quer através da venda de produtos manufacturados quer de itens raros e bastante difíceis de obter, geralmente de valor cosmético, pelos quais existem frequentemente indivíduos dispostos a pagar altos preços. Da mesma forma, cada *guilda* tem frequentemente alguns membros encarregues da recolha e processamento de materiais para a produção de certos itens consumíveis cujos benefícios temporários são utilizados para melhorar o desempenho durante os *raids* e outras actividades desafiantes.

Para impedir a acumulação excessiva de moeda dentro do jogo e possíveis desequilíbrios na economia resultantes dessa situação, foram implementados factores denominados *gold sinks*, literalmente sorvedouros de ouro. Estes consistem em objectos, geralmente cosméticos, adquiridos a partir de certos NPCs ou fabricados pelos próprios jogadores mas requerendo certos componentes obtidos apenas por NPCs. Em ambos os casos, a obtenção ou produção desses itens é extremamente dispendiosa e vista como um sinal de prestígio ou ostentação. Enquanto alguns desses itens possuem um custo associado bastante elevado mas relativamente acessível a um jogador dedicado, existem alguns, nomeadamente montadas de três lugares com funcionalidades extra como NPCs que permitem efectuar reparações ou um conjunto de panteras feitas a partir de pedras preciosas, cujo valor total os retira do alcance do jogador comum. Da mesma forma, em expansões passadas, o processo de obtenção de itens lendários frequentemente envolveu passos que requereram um investimento considerável em materiais raros ou um pagamento substancial a um NPC para progredir após um certo ponto.

I.4 Panorama Demográfico / Evolução

Dadas as dimensões e o carácter mutável da base de utilizadores, qualquer levantamento demográfico seria extremamente difícil de realizar e quaisquer dados

obtidos rapidamente se tornariam desactualizados. A alternativa mais próxima em termos de praticabilidade seria o levantamento das personagens criadas e mantidas dentro do jogo e os níveis de actividade nos vários servidores ao longo do tempo, algo que é feito por alguns sites independentes. No entanto, esses dados pouco indicam sobre os jogadores em si, visto que cada conta de utilizador pode conter até um máximo de 50 personagens distribuídas por vários servidores, e esses sites apenas mantêm um registo das personagens, organizadas por nível, raça, classe, *guilda*, facção, servidor e região. Ainda assim, os referidos dados produzem algumas informações interessantes em termos das preferências dos jogadores. A maioria significativa destes prefere criar personagens humanas e do sexo masculino, ainda que haja uma variedade considerável de escolhas raciais dentro do jogo e uma porção significativa de jogadoras do sexo feminino. Nota-se também que a maioria dos jogadores activos procura de forma consistente alcançar o nível máximo permitido pela expansão actual, com o objectivo de desenvolver as suas personagens e participar em actividades reservadas ao nível máximo, o designado *endgame*.

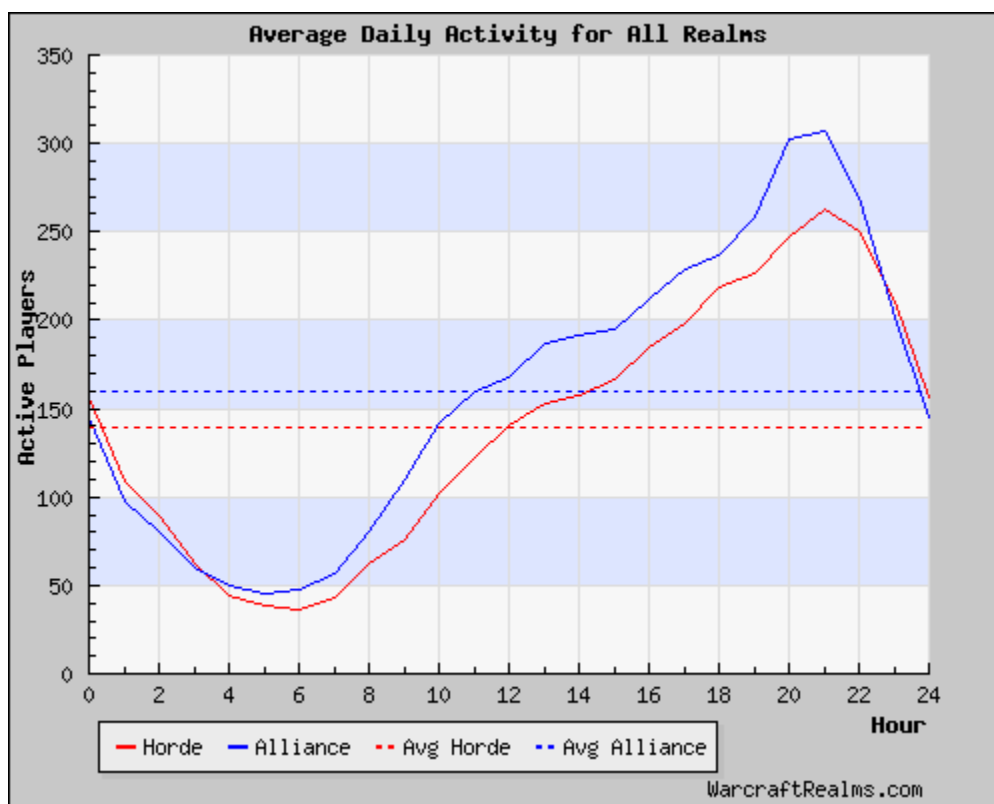


Fig. 5 - Gráfico representativo do número médio de jogadores activos nos servidores de World of Warcraft a nível global segundo o horário, ao longo de 30 dias

Um facto que alguns sites independentes dedicados à recolha de dados estatísticos permitiram apurar, porém, é que uma porção significativa da actividade no jogo parece decorrer entre o fim da tarde e a meia-noite (hora do servidor).

Sabe-se que o número total de subscrições activas tem variado ao longo dos anos, tendo atingido os 12 milhões em Outubro de 2010, num total de 100 milhões de contas de utilizador individuais em Janeiro de 2014. Presentemente estima-se que o número de subscrições activas ronde os 7,2 milhões, mas com mais uma expansão já no horizonte, prevê-se que estes números possam ainda mudar com o regresso de jogadores inactivos. Os números de subscrições activas tendem a seguir um padrão, aumentando consideravelmente durante os primeiros meses de uma nova expansão até atingirem níveis estáveis, sofrendo depois um declínio à medida que o conteúdo perde a sua novidade e os jogadores se cansam de repetir as mesmas actividades nas mesmas zonas. O lançamento de cada nova expansão tende a ter um impacto considerável na base de jogadores, principalmente quando o conteúdo anterior já é conhecido há bastante tempo. Até agora cada expansão tem tido um período final durante o qual é introduzido o último *raid* que encerra o capítulo da história, que pode durar entre vários meses a mais de um ano. É ao fim desse período que muitos jogadores começam a perder o interesse, pelo que a Blizzard Entertainment procura começar a divulgar material sobre a expansão seguinte e a sortear chaves de acesso para a versão de teste desta assim que atinge uma certa fase de desenvolvimento.

Capítulo II – Dinâmicas Sociais

II.1 Motivações

Como seria de esperar de um meio desta dimensão e alcance, não existe apenas um elemento motivador único e exclusivo que atrai a totalidade dos participantes. Em vez disso, cada um é impelido por um conjunto próprio de interesses.

"Many MMOGs provide rich virtual environments facilitating socialization and interactions on group levels (Yee, 2006a,b; Castronova, 2005) Motivation of players to participate in MMOGs are highly heterogeneous, ranging from establishing friendships, gain of respect and status within the virtual society, to the fun of destroying the hard work of other

players. Besides economical and social interactions, modern MMOGs also offer a component of exploration, e.g. players can explore their 'physical' environment, such as specific features of their universe, 'biological' details of space-monsters, etc., and share their findings within 'specialist' communities." (Zhell & Stefan, 2010)

Enquanto alguns jogadores procuram simplesmente explorar um vasto mundo virtual e a sua história, outros aproveitam também a oportunidade para formar contactos e formar comunidades. Alguns procuram constantemente novos desafios, quer através de combates PvP, quer eventos de PvE em maior escala designados por *raids* e que requerem coordenação eficaz entre grupos de entre 10 e 25 jogadores. Outros ainda exploram os recantos do mundo virtual em busca de itens raros colecionáveis.

Uma parte importante da comunidade dedica-se ainda a documentar todos os aspectos do jogo em sites especializados, recolhendo e partilhando informações sobre conteúdos actuais e futuros, assim como guias para vários desafios. Outros elementos da comunidade dedicam-se a criar modificações para o interface do jogo, dentro dos parâmetros permitidos pela companhia, com o intuito de melhorar a experiência de jogo e otimizar alguns elementos. Com o passar dos anos, algumas das funcionalidades destas modificações acabaram por ser integradas no interface padrão em reconhecimento da sua utilidade. Seria legítimo dizer que o esforço efectuado pela comunidade para dissecar e catalogar toda a informação possível sobre o jogo é comparável ao dos programadores da Blizzard envolvidos na sua criação. De facto, existe uma relação de proximidade entre a companhia e membros notáveis dessas comunidades, os quais frequentemente são recrutados para eventos como sorteios de chaves de acesso a versões de teste das expansões seguintes ou são alvo de pequenas homenagens sob a forma de itens dentro do jogo com os nomes das suas personagens.



Fig. 6 – Alguns estereótipos sobre *gamers*

II.2 Grupos-Tipo

Dentro da comunidade acabaram por se formar e enraizar alguns grupos típicos com base em certos padrões de comportamento e interesses. Alguns acabam até por se tornar estereótipos e caricaturas de jogadores infames, mas no interesse do rigor do trabalho focar-me-ei apenas nos principais grupos típicos de jogadores.

Por um lado existem *guildas* formadas primariamente por jogadores casuais que procuram apenas divertir-se esporadicamente e desenvolver as suas personagens. Estas contêm jogadores de nível de habilidade variável e são extremamente numerosas, mas não muito activas. Tendem a proliferar de forma volátil e a desaparecer tão depressa como aparecem. Invariavelmente têm uma política de convidar novos membros indiscriminadamente, o que pode resultar em fricções internas ou num ambiente em que ninguém se conhece nem fala entre si.

Por outro lado temos *guildas* com um nível de organização intermédio, geralmente formadas por um grupo de amigos que depois procuram expandir a sua rede de conhecimentos com o objectivo de enfrentar os desafios dos *raids*, mas sem sacrificar o bom ambiente e a convivência agradável e descontraída. Estas tendem a ser bastante estáveis desde que os membros originais permaneçam por perto e consigam ser selectivos relativamente a novas entradas. Os *raids*, no geral, são considerados os eventos principais do jogo, requerendo excelente organização e

coordenação entre 10 a 25 elementos de um grupo para enfrentar inimigos consideravelmente mais fortes que o comum, e os *bosses*, que utilizam uma série de mecânicas que podem dizimar os incautos e os desatentos. Num raid, cada elemento do grupo é responsável por fazer a sua parte, em coordenação com os restantes, pelo que se é necessária uma grande capacidade de trabalhar em equipa e uma grande resistência à frustração. Não surpreende, assim, que a derrota de um *boss* pela primeira vez constitua um marco na história de uma *guilda*. Apesar da satisfação do feito em si, um grande elemento de enfrentar *bosses* é obter acesso a equipamento de nível superior, que depois permitirá enfrentar desafios maiores. Alguns *bosses* de final de zona ou de expansão podem ser fontes de bónus adicionais, sob a forma de itens cosméticos ou títulos que podem ser afixados às personagens que os derrotarem.

Um dos tipos de comunidade mais estranho e controverso são as *guildas* auto intituladas *hardcore* que se formam com o intuito exclusivo de efectuar *raids* nas dificuldades mais elevadas, frequentemente competindo entre si para serem as primeiras a completar novos conteúdos quer a nível de servidor, regional ou mundial. Estes grupos costumam ter padrões de desempenho invejados pelo resto da comunidade e exigências em termos de dedicação bastante pesadas. Os seus métodos e atitudes são polarizantes entre a comunidade. Enquanto alguns procuram imitá-los, frequentemente tornando-se elitistas e arrogantes sem nenhum do seu sucesso, outros desprezam-nos pelo que consideram uma fixação obsessiva pelo primeiro lugar no que deveria ser uma diversão. Complicando mais a questão, algumas dessas *guildas* começaram a obter patrocínios devido aos seus sucessos, o que levanta questões sobre a transformação de um passatempo numa profissão. Da mesma forma, algumas dessas *guildas*, nessa ânsia de ultrapassar a concorrência, por vezes recorreram a métodos desonestos, desde o aproveitamento de erros de programação a alterações intencionais ao programa do jogo. Esses actos foram pesadamente punidos quando descobertos e mancharam a imagem dos grupos envolvidos, mas o facto de terem ocorrido em primeiro lugar é por si só um sinal preocupante.

Existe ainda outro grupo que tem proliferado neste meio, ainda que frequentemente não receba o destaque dos demais. Uma porção dos jogadores dedica-se pelo menos parcialmente a actividades de *roleplay* (vulgarmente abreviado

por RP) não só utilizando as personagens que criam dentro do jogo para explorar esse mundo virtual, mas também criando novas personas e enredos que depois vão encenando entre si, utilizando o sistema do jogo como uma plataforma para as suas próprias histórias. O fenómeno do *roleplay* em si, assim como algumas das particularidades observadas na comunidade em geral, encaixam-se na teoria de alguns autores segundo a qual o anonimato encontrado no meio *online* permite ao indivíduo um certo tipo de liberdade que pode ser utilizada para manifestar ou explorar diferentes facetas das que normalmente são mostradas nas interações do dia-a-dia.

“The final factor that was associated with anonymity is autonomy. Autonomy involves the chance to experiment with new behaviors without fear of social consequences. Individuals can use their anonymity to almost become a different person without fear of being identified and negatively evaluated by those they know. This factor may lead to an extreme sense of freedom for the individual and allow him or her to engage in behaviors typically disapproved of by others without fear of the consequences that may ensue as a result.” (Christopherson, 2007)



Fig. 7 - Burnout

II.3 Saúde Psicológica e Relações Sociais

No geral, é legítimo afirmar que os videojogos tendem a receber um tratamento negativo por parte dos *media* e dos autores de estudos psicológicos, os

quais se focam tendencialmente nos aspectos negativos e frequentemente procuram associá-los com problemas de adição, depressão e agressividade (Granic et al, 2014). Em particular, cada vez que ocorre um incidente violento em países como os Estados Unidos, em particular envolvendo adolescentes existe um esforço rápido para atribuir a origem da situação aos jogos, em especial os ditos violentos, como se estes constituíssem a fonte de todo o mal.

Uma grande preocupação que sempre esteve presente em relação aos jogos *online*, e à internet e aos jogos de vídeo em geral, é a questão dos comportamentos aditivos. Existem já estudos significativos sobre esta área, incidindo principalmente sobre adolescentes (Kuss et al, 2013) e estudantes universitários (Hsing et al, 2009). As percentagens de casos detectados variam entre diferentes países, mas existem padrões prevaletentes, sendo esta condição mais frequente entre jovens do sexo masculino com fraca auto-estima e fracas ligações sociais. Factores de personalidade, como tendências neuróticas e problemas psicológicos pré-existentes foram apontados como outros factores potenciadores desta condição. De forma geral, o factor inicial responsável pelo desenvolvimento destas adições parece ser frequentemente uma combinação de solidão, fraca auto-estima e outros sintomas entre os quais se pode incluir depressão.

A questão principal que parece emergir durante a análise de literatura sobre o tema da adição à internet e aos jogos *online* é a forma como esta não surge num vácuo. Vários estudos sobre a área sugerem que estes comportamentos são ou surgem primariamente como uma reacção a um isolamento social e a uma grande dificuldade em formar ligações interpessoais. Esta situação pode ser particularmente problemática durante a adolescência, quando o indivíduo começa a relacionar-se com um número maior de pares e se encontra ainda a consolidar a sua própria personalidade.

A noção de auto-eficácia social foi apontada como um factor *mediador* bastante significativo no desenvolvimento de auto-estima, bem-estar emocional e comportamentos pro-sociais. Da mesma forma, indivíduos com dificuldades em relacionar-se com os outros tendem a desenvolver uma série de problemas de ansiedade social, solidão, comportamentos evitantes e depressão. (Iskender & Akim, 2010) A capacidade de um indivíduo se relacionar com os outros tem também um

grande impacto na auto-estima e na capacidade de resistência a eventos causadores de stress ao longo da vida. Estas capacidades começam a desenvolver-se desde a infância, mas é numa fase posterior que a sua necessidade se torna mais saliente e o seu impacto mais pronunciado.

Sendo a adolescência uma fase formativa do indivíduo, e dada a importância dada à capacidade de socialização e os medos e ansiedades típicos desta idade, esta é uma fase de vulnerabilidade durante a qual podem formar-se hábitos viciados, tanto construtivos como prejudiciais. A adolescência é uma fase durante a qual o potencial para uma variedade de adições e comportamentos de risco é aumentado, devido a factores como a volatilidade emocional, a curiosidade, a pressão de pares e a baixa percepção de risco. É também uma fase durante a qual podem formar-se graves e complexos transtornos psicológicos devido a uma variedade de vivências. Dados estes factores, o desenvolvimento de adições ao uso da internet e aos jogos *online* não surgem claramente do nada. Não é o uso em si que constitui uma patologia, mas a forma como os indivíduos afectados são levados ao excesso, perdendo a noção do tempo e descurando todos os outros afazeres, desde estudos, trabalho e actividades sociais a repouso, alimentação e higiene pessoal. Este processo pode assumir contornos notavelmente semelhantes aos de outro tipo de adições.

Uma adição deste género, especialmente durante a adolescência, pode ter um impacto negativo no desenvolvimento da identidade individual e, afirmam alguns autores, até na própria estrutura neurológica que se encontra ainda em desenvolvimento (Kuss et al, 2013). Além do desleixo com a própria saúde e com a vida académica e social, estas adições foram igualmente apontadas como factores de risco para comportamentos perigosos.

Uma particularidade dos jogos *online* que os torna potencialmente aditivos é a forma como requerem um investimento de tempo para atingir objectivos. A satisfação de progredir no jogo e, no caso do World of Warcraft, desenvolver as personagens e o seu equipamento, aumentar a sua eficácia, ou o simples acto de coleccionar variados itens raros ou cosméticos dentro do jogo, está condicionada pelo facto de o acesso a uma grande parte desses itens requerer um esforço de algum tipo, quer seja executar tarefas repetitivas durante um período alargado ou enfrentar desafios cuja

recompensa é determinada pelo gerador aleatório do jogo. Num exemplo clássico do condicionamento operante de Skinner, o mesmo comportamento pode ou não produzir a recompensa desejada, e esta imprevisibilidade faz com que o sujeito continue a tentar persistentemente, mantendo o seu investimento na actividade na expectativa que a próxima tentativa produza o resultado desejado. Esta tentativa persistente de atingir um objectivo específico e difícil pode em ultima análise tornar-se contraproducente para a experiência de jogo, dando origem a frustração e insatisfação que podem ter exactamente o efeito oposto do pretendido e levar jogadores a desistir

Nas suas formas mais graves, estas adições podem efectivamente tomar controlo da vida dos indivíduos afectados, levando-os a colocar tudo o resto em segundo plano. Em casos extremos, a dependência psicológica pode ultrapassar a que se verificam em substâncias como o álcool, tabaco, ou café, e sobrepor-se completamente a necessidades físicas como alimentação e actividade sexual. (Kuss et al, 2013)

Estas adições perturbam não só a socialização dos indivíduos afectados e a sua saúde psicológica, como podem produzir consequências físicas e derivadas do sedentarismo acrescido e da perturbação dos padrões de sono que frequentemente lhes estão associadas devido a frequentes sessões nocturnas. Esta perturbação resulta igualmente em problemas de fadiga e perda de capacidade de trabalho. Esta perturbação dos padrões de sono é provavelmente um dos aspectos mais difíceis de combater, uma vez que a reeducação do relógio interno pode ser um processo demorado e o indivíduo frequentemente encontra-se sujeito a estados de fadiga frequentes até à sua conclusão.

O problema principal prende-se com a falta de escapes alternativos e com a necessidade de equilibrar as diversas actividades. Essa tarefa é complicada por outra questão que frequentemente se encontra associada a problemas de escapismo e adição. Além da capacidade de socialização anteriormente referida, outro factor importante é o locus de controlo, ou seja, a percepção do indivíduo sobre a sua capacidade de controlar os eventos que o afectam. Indivíduos com um locus de controlo interno tendem a atribuir a si próprios a responsabilidade pelos acontecimentos e a capacidade de os influenciar. Já indivíduos com um locus de

controlo externo sentem-se arrastados por acontecimentos fora do seu controlo. Esta característica é um factor de risco no desenvolvimento de comportamentos aditivos, como pode ser frequentemente observado em estudantes e foi já documentado em estudos sobre a área. (Iskender & Akim, 2010)

Talvez esta sensação de falta de controlo sobre a própria vida contribua igualmente para explicar a irritabilidade dos indivíduos afectados quando confrontados com interrupções e intromissões nas suas actividades, mas não será o único factor. Outros estudos afirmam existirem diferenças na forma como os diferentes sexos procuram construir o seu espaço pessoal, o que pode explicar a propensão de alguns elementos masculinos para se isolarem durante o usufruto dos seus passatempos. Estudos anteriores sobre esta temática sugerem que os elementos do sexo masculino têm uma tendência maior a utilizar o isolamento como uma forma de privacidade, enquanto o sexo feminino foi apontado como mais dado a recorrer ao círculo de amigos íntimos e familiares (Christopherson, 2007).

Dados os resultados de vários estudos nesta área, a internet parece ser frequentemente utilizada como uma forma de escapismo, com resultados detrimenais para a saúde dos utilizadores. Sendo assim, será que o seu potencial se esgota aqui? Outros estudos parecem produzir dados noutra sentido.

Alguns autores apontam as suas potencialidades como meio de auto-expressão e auto-conhecimento, de uma forma semelhante às brincadeiras em conjunto das crianças (Granic et al, 2014). Não só neste jogo ou género em particular, mas na grande variedade disponível nos tempos actuais, os jogadores exploram vários papéis diferentes, várias identidades diferentes das do dia-a-dia, enquanto desenvolvem as suas capacidades de coordenação motora, percepção visual, criatividade, organização mental e estratégica, atenção e resolução de problemas. Neste momento a possibilidade de utilização de videojogos como forma de treino de aptidões está a intrigar os especialistas da área cognitiva. Cada género de jogo parece mais propício ao desenvolvimento de um tipo específico de aptidões, mas experiências realizadas com jogadores sugerem que o potencial está definitivamente lá, e que pode ser canalizado para usos positivos.

A actividade em videojogos não é necessariamente uma via para o isolamento. O aspecto social, em particular em ambientes que facilitam o contacto entre utilizadores, parece contrariar os problemas de isolamento até certo ponto, e as redes sociais permitem encontrar grupos de apoio que podem não estar tão facilmente disponíveis por outras vias.

Os jogos *online* enquanto via de socialização podem criar oportunidades de criação de capital social (Trepte et al, 2012) através não só da cooperação para atingir objectivos comuns mas também do simples convívio entre personalidades compatíveis numa comunidade. Dentro das *guildas* frequentemente observa-se um ou mais elementos agregadores que procuram organizar as actividades em grupo e gerir as necessidades individuais de todos os elementos. Estes indivíduos não só se encarregam da parte administrativa e da selecção de objectivos como também tendem a estar em contacto com a generalidade dos membros. A maioria dos contactos são feitos sob a forma de canais de comunicação textual, quer de acesso geral ou mensagens pessoais ou canais específicos de cada *guilda*. Uma grande porção destas recorre também a meios de comunicação por voz através de programas externos que utilizam como complemento do jogo para coordenar certas actividades mais complexas ou, noutras ocasiões, como outra via de socialização. Existe um nicho particular para este tipo de programas de *voice chat*, utilizados numa variedade de jogos *online*, e apesar de alguns jogos já incorporarem este tipo de funcionalidades, estes programas continuam ainda a ser bastante utilizados.

A construção destas amizades, algumas das quais se estendem depois fora do jogo, é uma forma interessante de socialização menos constrangida pelas distâncias físicas. Ainda assim, verifica-se que alguns indivíduos mantém ainda uma atitude cautelosa relativamente ao nível de abertura para com os restantes membros da comunidade. Apesar de essa imagem estar a ser progressivamente desmantelada, existe ainda um certo estereótipo associado à figura do *gamer* típico.

“The assumed heterosexual masculinity of the World of Warcraft culture results in non-native English speakers, young players, non-heterosexual players, and women reporting avoidance of voice chat in situations with uncertain social expectations because they may face harassment about their identities.” (Collister, 2013)

A proporção de jogadores do sexo feminino neste tipo de jogos é significativa, apesar de alguns evitarem revelá-lo para evitar assédio ou tratamento diferente por parte dos elementos masculinos. Outros, mais tímidos, independentemente do género, tendem a evitar as comunicações por voz até estarem mais ambientados. Sendo este um meio no qual se cruzam jogadores de várias nacionalidades, existe também o elemento de divisão linguística ou cultural. Apesar de a maioria das interações se processarem em inglês, existem *guildas* dedicadas a grupos nacionais específicos e uma selecção de servidores inteiramente dedicados a suportar comunidades versadas noutras linguagens como francês, alemão, espanhol, italiano, e até um servidor dedicado à comunidade portuguesa. Da mesma forma, existem opções para mudar a linguagem do próprio interface e traduções do conteúdo do jogo para várias linguagens. Claramente nota-se um esforço para tornar o meio inclusivo para todos os utilizadores e promover a interacção entre estes.

Quando o desequilíbrio populacional de alguns servidores começou a suscitar queixas por parte de jogadores que não conseguiam encontrar grupos ou membros para *guildas*, ou que se sentiam esmagados pela presença da facção oposta, foram desenvolvidas medidas para interligar os vários servidores, primeiro através do sistema de *matchmaking* utilizado para grupos pequenos e PvP, e mais tarde através das denominadas *Cross-Realm Zones* (ou CRZ), segundo as quais certos servidores do mesmo tipo (PvE ou PvP) foram emparelhados, permitindo aos jogadores ocupar as mesmas zonas e interagir directamente. Mais tarde foi também introduzida a possibilidade de recrutar jogadores de outros servidores para as *guildas*, e a capacidade de formar grupos com estes, puxando-os temporariamente para o mesmo servidor independentemente dos emparelhamentos. Esta última medida tornou-se particularmente popular ao permitir juntar jogadores de vários servidores para organizar grupos para *raids* e outros desafios, aumentando o número e variedade de elementos efectivamente disponíveis e evitando os encargos e demoras de uma transferência permanente de servidor.

Infelizmente existe ainda em alguns sectores da base de jogadores uma sensação de falta de comunicação por parte da Blizzard Entertainment. Apesar de o feedback ser encorajado, a companhia é notória por se manter em silêncio sobre o

mesmo e sobre as medidas que eventualmente estejam a tomar, e os seus representantes nem sempre souberam transmitir mensagens de forma coerente sobre conteúdos futuros, causando mal-entendidos e alguns incidentes que poderiam ter sido evitados. O serviço de apoio ao cliente sofre também de algumas falhas, visto ser tipicamente demorado e os representantes nem sempre podem ou querem lidar com certas situações.

Para complicar mais a situação, existe um segmento da comunidade cujo objectivo principal parece ser provocar discussões sem motivo e antagonizar tanto outros jogadores como representantes da companhia perante a comunidade. Os fóruns oficiais do jogo são evitados por uma grande parte dos jogadores devido ao ambiente hostil que frequentemente se presencia e à sensação de falta de contacto directo com os representantes da companhia. Por alguma razão inexplicável, há jogadores que preferem gastar o seu tempo de subscrição a insultar e provocar outros nos fóruns em vez de jogar. Os casos mais frequentes envolvem o designado *flaming* ou insultos gratuitos a membros da comunidade que estão a tentar colocar uma questão ou discutir um tópico de forma legítima.

Esta hostilidade despropositada e gratuita acaba por provocar exaustão nos próprios elementos moderadores. Já houve inclusive representantes da companhia que acabaram por perder o emprego após explosões de ira nos fóruns dirigidas a esse segmento da comunidade. Salvo anúncios de actualizações iminentes ou casos esporádicos, a maior parte dos comunicados relacionados com o desenvolvimento do jogo parece ter sido relegada para a plataforma Twitter, possivelmente para evitar o ambiente tóxico dos fóruns. Talvez a comunidade se tenha tornado demasiado numerosa para que os efectivos limitados da companhia sejam capazes de lidar com este tipo de situações.

II.4 Vida Própria

Outra particularidade curiosa desta comunidade é a forma como uma porção significativa dos seus membros não se limita a consumir o conteúdo fornecido, mas também cria as suas próprias interpretações. Além dos grupos anteriormente referidos que se dedicam a recolher, analisar e divulgar informação útil para os demais, existe também um movimento considerável de artistas amadores que obtém inspiração do

jogo para criar variadas formas de arte. Alguns dedicam-se a criar desenhos e esculturas de personagens da história, ou dos seus próprios *avatars* virtuais, muitas vezes produzindo material de qualidade profissional. Outros ainda dedicam-se à criação de *webcomics* que desenvolvem as suas histórias pessoais dentro desse meio ou simplesmente parodiam certos elementos famosos e infames entre os jogadores. Existem ainda grupos com a dedicação suficiente para criarem vídeos amadores de animação computadorizada utilizando os modelos e cenários do jogo para contar histórias elaboradas, completas com vocalizações dos diálogos das personagens, efeitos especiais feitos por medida e acompanhamento musical. Muitos desses vídeos limitam-se ao aspecto da paródia, mas mesmo assim têm grande sucesso. Outros montam autênticos números musicais coreografados. Existem ainda animadores talentosos que em vez de utilizarem modelos existentes criam as suas próprias caricaturas das personagens para o mesmo efeito, e muitos dos vídeos feitos por fãs são interessantes e de uma qualidade surpreendente. Alguns destes acabam por se disseminar de forma viral, tornando-se *memes* conhecidos dentro e fora da comunidade de jogadores e sendo referenciados numa variedade de outros *media*.

Com alguma frequência, esses *memes* regressam ao jogo, por assim dizer, sendo reconhecidos pela própria Blizzard e incorporados no conteúdo do mesmo sob variadas formas. A título de exemplo, o famoso vídeo de paródia protagonizado pela personagem Leeroy Jenkins, cuja falta de atenção e impaciência tiveram resultados hilariantes e terríveis para o resto do seu infeliz grupo, acabou por ser homenageada dentro do jogo, primeiro através de um *achievement* na mesma área em que decorre o vídeo, e, mais recentemente, a personagem em si tem uma aparição confirmada na expansão que será lançada em Novembro de 2014, sob a forma de um NPC recrutável para aqueles que conseguirem manter sob controlo a sua lendária impulsividade suicida.

Da mesma forma, muitos jogadores notórios na comunidade acabam por ser homenageados, quer através de NPCs quer dando os nomes das suas personagens a itens. Apesar das queixas frequentes de problemas de comunicação com o público em geral, é evidente que existe um certo grau de cumplicidade entre a companhia e a

comunidade, e muitas vezes o feedback desta ajudou a mudar ou cancelar ideias manifestamente más ou a melhorar situações problemáticas.

Da mesma forma, a própria Blizzard não se coíbe de efectuar alguns exercícios de sátira auto-dirigida. Frequentemente alguns NPCs fazem comentários sobre algumas das alterações efectuadas ao sistema de jogo, queixando-se por exemplo da remoção de habilidades que nunca eram usadas de qualquer forma ou das mudanças na afinação das classes que alteram com alguma frequência a percepção de poder individual. Os próprios jogadores não estão a salvo da sátira, sendo em certas ocasiões alvo de comentários por parte dos NPCs devido à falta de senso comum de alguns dos seus comportamentos. Um conjunto de quests numa das zonas dedica-se a parodiar alguns dos estereótipos dos jogadores, nomeadamente o *noob* que é completamente novo no jogo e não faz qualquer ideia do que fazer nem é capaz de seguir instruções simples, o *twink* carregado de equipamento excessivamente poderoso e ornamentado para o seu nível e o jogador *hardcore* e algo arrogante que após se equipar com despojos e títulos de *raids* decide inexplicavelmente ir dizimar inimigos que não têm qualquer hipótese de defesa nas zonas de baixo nível. Mais cedo ou mais tarde qualquer jogador acabará por se cruzar com alguém cujo comportamento é evocado por estes NPCs. Da mesma forma, existe um local em que se encontram três prisioneiros com os nomes sugestivos Tankiss, Healiss e Hackiss, em referência óbvia aos três papéis de *tank*, *healer* e DPS. Ao interagir com cada um dos três, o *tank* e o *healer* recriminam-se mutuamente, culpando-se um ao outro pela derrota aparatosa que os levou àquela situação, enquanto por seu lado o DPS parece fixado apenas em adquirir mais despojos. Mais tarde, para acrescentar ao deboche, os três podem ser reencontrados num evento repetível regularmente que consiste numa espécie de torneio de artes marciais em que o jogador enfrenta uma série de NPCs em sequência. Um dos combates possíveis envolve enfrentar os três simultaneamente e estes não só lutam de forma completamente descoordenada como passam todo o combate a trocar insultos e recriminações. Não poderia possivelmente ser mais óbvia a paródia aos grupos desorganizados e sem sentido de trabalho de equipa que frequentemente se formam através do sistema *Dungeon Finder* e às consequências que daí advém. Para

quem participa no jogo há tempo suficiente para conhecer algumas partes do seu funcionamento, tais referências não deixam de ser hilariantes.



Fig. 8 – Membros de *guilda* durante uma das suas reuniões anuais

II.5 Retrato de uma Guilda

Durante a elaboração deste estudo ocorreu a feliz coincidência de encontrar uma *guilda* activa que estava à procura de membros adicionais para as suas actividades. Anteriormente as minhas experiências com este tipo de comunidades tinham variado entre o razoável e o péssimo, e estava hesitante em envolver-me novamente neste meio, mas este grupo em particular foi-me recomendado por um amigo que me apresentou ao líder, e até agora têm-se mostrado um grupo amigável, irreverente e interessante. É um grupo relativamente pequeno que preza a máxima de qualidade acima de quantidade, e na época em que iniciei a actividade com eles, pareciam já um grupo bastante unido com alguns anos de experiência em conjunto. Atipicamente, pelo menos em relação a tudo o que tenha observado anteriormente, os elementos desta *guilda* não se limitam apenas a interagir durante o jogo, mas também mantêm contacto regular através do Facebook, tendo lá criado um grupo especificamente para esta. Os seus membros activos parecem ser predominantemente jovens adultos provenientes principalmente da Europa ocidental, em particular Reino Unido e Países Baixos, mas também da Estónia e até um residente na Noruega de proveniência chinesa. Ambos os sexos convivem com naturalidade e uma dose de

irreverência, sendo o ambiente descontraído e abundante em trocas de piadas, galhardetes amigáveis e conteúdos bizarros e humorosos. Ocasionalmente procuram juntar-se para jogar outros jogos de vários géneros enquanto conversam através do programa TeamSpeak. Uma actividade popular tem sido sessões nocturnas de uma adaptação *online* do jogo Cards Against Humanity, cujo conteúdo seria impróprio para um trabalho académico desta natureza mas que consiste em combinar cartas com várias palavras com o objectivo de construir frases chocantes, ofensivas ou bizarras, sendo depois um jogador escolhido de forma aleatória e rotativa para nomear a combinação mais hilariante.

Apesar de terem horários e ocupações variadas, geralmente têm sido capazes de organizar *raids* duas vezes por semana, geralmente às segundas e quintas, entre as 19 e as 23h. Dada a sua dimensão, favorecem o modo de *raids* para 10 pessoas, e aguardam ansiosamente as mudanças iminentes na nova expansão, em particular a opção de *raids* flexíveis cuja dificuldade se adapta ao número de participantes, permitindo assim incluir todos os membros que se encontrarem disponíveis em vez de enfrentarem a situação de se verem forçados a deixar alguns em reserva. À data da elaboração deste texto os *raids* encontram-se semi-inactivos devido à ausência de alguns membros e à fadiga de final de expansão, mas espera-se que a situação mude com a introdução da actualização que precede a mais recente expansão.

Esta *guilda* tem ainda outra particularidade interessante. Devido às idades dos membros e ao à-vontade com que se dão uns com os outros, a certo ponto alguém teve a ideia de organizar um evento que reuniu vários destes elementos durante um período de férias durante o qual se divertiram em conjunto de várias formas. Tal foi o sucesso deste evento que parece ter-se tornado uma tradição anual cujas peripécias são alegremente recordadas em antecipação do ano seguinte.

Em termos funcionais, esta *guilda* parece ter uma divisão parcial de tarefas. Enquanto um elemento de liderança procura coordenar e organizar as actividades, outros encarregam-se da parte logística, principalmente os consumíveis para *raids*. Na prática, qualquer membro pode contribuir para o esforço conjunto e é frequente os membros ajudarem-se uns aos outros quando se torna necessário fazer uso das profissões das diferentes personagens para produzir itens. O ambiente é

essencialmente de descontração bem-humorada e ninguém é obrigado a participar nas actividades contra vontade própria, ao contrário de algumas *guildas* que tiveram a ideia bizarra de instituir quotas de assiduidade.

Apesar de as férias de verão constituírem sempre uma época baixa neste meio, as actividades relacionadas com *raids* continuaram até meados de Agosto, altura em que a ausência de vários membros habituais tornou difícil prosseguir, com a agravante de a expansão actual se encontrar na sua fase final há cerca de um ano. Ainda assim, os membros ainda activos têm-se mantido em contacto via Facebook e encontram-se já a fazer planos para o conteúdo das próximas actualizações. O ambiente geral perante a perspectiva de uma nova expansão iminente é de entusiasmo e curiosidade e a moral parece continuar elevada apesar deste período de relativa inactividade. Penso de facto que, apesar de o jogo ter sido o elemento agregador original, se hipoteticamente houvesse uma falha catastrófica dos servidores de um dia para o outro que os impedisse de jogar por tempo indeterminado, eles simplesmente encontrariam outras actividades para se divertirem em conjunto.

II.6 Relatos Pessoais

No decurso da elaboração desta dissertação procurou-se obter a perspectiva pessoal de outros jogadores para compreender o seu relacionamento com o meio. Devido a constrangimentos relacionados principalmente com questões de compatibilização de horários e ao tipo de informação desejado, a hipótese de entrevistas a uma amostra de jogadores foi substituída pelo envio de questionários de resposta aberta, contendo os tópicos principais que teriam sido abordados nessas entrevistas individuais. Esta amostra, de tamanho relativamente reduzido, recolhida entre jogadores de alguns dos servidores europeus do jogo não pretende ser representativa da totalidade da população, mas sim ilustrar a variedade de abordagens em relação ao jogo, assim como a forma com indivíduos diferentes se relacionam com este. Procurou-se, no interesse da variedade, colocar o questionário tanto a jogadores dentro como fora da *guilda*, com horários e ocupações diferentes.

Os resultados obtidos foram bastante interessantes. Definitivamente encontram-se aqui casos de grande dedicação ao jogo, como afirma um dos voluntários. “When I was playing at my prime, I would easily invest upwards of 40 hours+ a week. Now with my schedule being busier, probably 15 hours a week.” - J, membro de *guilda*

Alguns dos voluntários descrevem a forma como encaram o jogo como uma extensão da sua vida social pré-existente, em vez de um substituto, e utilizam o jogo como plataforma para travar novas amizades em conjunção com as redes sociais ao mesmo tempo que organizam actividades típicas de grupo como *raids*. Da mesma forma, alguns membros da comunidade transpõem para o exterior do jogo os relacionamentos formados, organizando outro tipo de actividades em conjunto não relacionadas com este. Um exemplo em particular encontrado durante a elaboração deste texto foi o da guilda anteriormente referida e cujos membros organizam reuniões anuais durante as férias durante as quais se divertem de diversas formas. Contrariando o estereótipo dos *gamers* como seres anti-sociais e isolados, com hábitos bizarros e obsessões estranhas, muitos deles demonstram ser bastante bem ajustados e capazes de socializar e gerir os vários aspectos da vida quotidiana.

Algumas das razões apontadas para a utilização do jogo como meio social incluem a residência em áreas relativamente isoladas nas quais não existe grande escolha de actividades. Algumas das respostas mais interessantes nesta área vieram de voluntários que encaram o jogo como apenas uma de várias vertentes do convívio com os amigos, e que combinam a acção intensa deste com a formação de um forte núcleo social, talvez até uma forma mais adulta e abrangente de como as crianças em idade escolar brincam juntas e acabam por formar laços.

“Put it this way. Among the friends I've made in the guild, there are at least sixteen people to whom I'm close enough that we go on holiday together at least once a year. That's the most momentous change - but the most constant change is being able to socialise with my friends from the comfort of my own home, on nights where I have nothing else to do. It's like having my own pub in my bedroom, where I can chill with my mates whenever I want - but in this particular pub, we can kick the shit out of dragons while we do it.” - D, organizador de *guilda*

Outros elementos dentro da amostra deram sinais de ter utilizado o jogo como meio de escape, ainda que tenham sido inicialmente atraídos a este por outros motivos. Um veterano desde os primórdios do jogo, que o acompanhou desde a fase de testes inicial e ao longo dos seus dez anos de existência refere esta questão.

“In the early days, it did take the place of my social life, due to reasons outside the game.” - B, *ex-raider*, actualmente jogador esporádico

Mais uma vez a questão das horas de jogo excessivas em detrimento de outras actividades surgiu em algumas das respostas. A resolução dos problemas e conflitos que levaram a este padrão de comportamento acabaram por levar à sua cessação e a uma actividade mais regrada e produtiva. Mesmo em casos em que as horas de jogo se mantêm dentro de limites considerados razoáveis, a componente social parece ter um papel fundamental na manutenção do interesse pelo jogo.

“Raiding, and social interaction. Without those two things, the game would be very short-lived for me.” - D, organizador de *guilda*

Outros fazem de tudo um pouco, procurando explorar todas as vertentes que este tem para oferecer.

“PvE and PvP, Collecting mounts, achievement hunting.” - J, membro de *guilda*

Conheci ao longo dos anos alguns jogadores dedicados a obter alguns dos feitos, denominados *achievements*, mais obscuros e obtusos de todo o jogo. Alguns são resquícios de épocas anteriores do jogo, como obtenção de reputação com algumas das facções mais antigas, num processo que geralmente envolvia abater uma quantidade astronómica de inimigos específicos e/ou entregar objectos obtidos desses mesmos inimigos. Alguns dedicam-se a coleccionar montadas, as quais existem no jogo em grande variedade, desde cavalos, lobos e tigres gigantes a outras mais elaboradas e raras como dragões de várias espécies e até uma infame fénix cuja probabilidade de obtenção (cerca de 2%) tem levado muitos jogadores a acessos de fúria e frustração.

Na expansão actual foi igualmente introduzido um sistema de mini-jogos que é instantaneamente reconhecível como inspirado pela série de jogos Pokémon. Durante toda a sua existência as zonas do jogo foram populadas por pequenas criaturas de variados tipos. Agora, vários jogadores dedicam-se a capturá-las e treiná-las, cada uma

possuindo um tipo específico e um conjunto de habilidades. Essas criaturas possuíam depois a capacidade de ganhar pontos de experiência e subir de nível, podendo ser organizadas em equipas para enfrentar as de NPCs específicos ou de outros jogadores.

Existem *achievements* para praticamente tudo o que se possa imaginar, alguns dos quais conferindo títulos, montadas, criaturas de estimação ou itens cosméticos. O mais perplexante é a forma como alguns jogadores enfrentam desafios auto-impostos. Houve jogadores que se tornaram famosos por chegar ao nível máximo sem utilizar uma única peça de equipamento, ou, mais recentemente, um jogador que criou um *Pandaren* (a raça neutra introduzida na mais recente expansão e que tem a opção de se juntar uma das duas facções principais) e conseguiu chegar ao nível máximo (90) sem nunca sair da zona inicial ou escolher uma facção.



Wowhead.com

Fig. 9– Al'ar, fénix, uma das montadas mais cobiçadas do jogo

II.7 O Elemento Humano

A título de curiosidade e numa nota de interesse humano, é relevante referir que há casos documentados de jogadores que verdadeiramente desafiam todos os estereótipos. Existem jogadores de uma generosidade fora do comum que dedicam uma boa parte do seu tempo a ensinar os menos experientes ou que distribuem presentes de boas vindas aos novos jogadores para os ajudar a começar.

Não só existem amigos de longa data que jogam em conjunto, mas também familiares próximos que utilizam o jogo como uma actividade partilhada. Regularmente emergem histórias sobre pais e filhos que jogam em equipa, e a comunidade comove-se com as histórias de pacientes crónicos que encontram no jogo uma forma de compensar os seus problemas de mobilidade e travar amizades. Por intermédio de organizações como a Make-a-Wish Foundation, alguns destes pacientes conseguiram realizar o desejo de visitar as instalações da companhia e conhecer os responsáveis pelo jogo que tanto apreciam. Da mesma forma, o mundo virtual está repleto de pequenos monumentos e NPCs especiais espalhados pelas várias zonas, que prestam homenagem a vários membros da companhia, jogadores notáveis e outras figuras adoradas pela comunidade e entretanto falecidas. Histórias sobre as suas vidas, a influência que tiveram na comunidade e as memórias que deixaram são abundantes.

Um dos exemplos mais conhecidos entre a comunidade é o de uma criança vítima de cancro, que não só combateu a enfermidade até ao fim das suas forças como manteve-se uma presença positiva na comunidade, utilizando o jogo como uma forma de aliviar o seu sofrimento. A certo ponto foi mesmo recebido nas instalações da Blizzard Entertainment, onde conviveu com os designers e recebeu um tratamento VIP. Como desejo de melhoras, foi-lhe também dado um presente dentro do jogo, uma montada rara sob a forma apropriadamente escolhida de uma fénix. Apesar de ter acabado por não resistir à doença, este jovem encontra-se imortalizado no jogo através de um NPC com diálogos vocais gravados pelo próprio durante a sua visita. Muitos jogadores evitam deliberadamente essa área devido ao impacto emocional da sua história pessoal.

Mais recentemente houve outro memorial anunciado após um nível avassalador de pedidos por parte da comunidade. Em menos de 24 horas após a morte do *comediante* e actor Robin Williams, também ele um conhecido jogador de World of Warcraft, petições *online* começaram a circular no sentido de também ele receber um memorial dentro do jogo. Essa petição rapidamente atingiu as centenas de milhares de assinaturas e atraiu a atenção da Blizzard Entertainment, que mostrou solidariedade perante as manifestações de pesar e anunciou planos para fazer isso mesmo, criando NPCs baseados no *comediante* e em algumas das suas personagens mais icónicas.



Fig. 10– Tributo a Robin Williams, evocativo de um dos seus mais famosos papéis no filme de animação Aladdin

Estes são apenas dois exemplos de homenagens a membros da comunidade ou figuras adoradas pelo público, mas existem muitos mais, de tal forma que alguns sites criaram guias que os listam a todos, as suas localizações e o significado de cada um.

Outro elemento bem aceite pela comunidade em geral tem sido a realização de angariações de fundos para auxílio de causas humanitárias, em particular respostas a desastres naturais como o terramoto no Japão em Março de 2011 e o furacão Sandy na América do Norte em 2012. Geralmente estas são processadas através da disponibilização de um ou mais itens cosméticos na loja do site e do encaminhamento do dinheiro proveniente das vendas para organizações como a Cruz Vermelha.



Fig. 11 – Ocorrência frequente

II.8 Quando o Sistema Não Funciona

É importante salientar que esta não foi a minha primeira experiência com *guildas* ao longo dos anos. Durante o meu tempo de jogo travei conhecimento com vários tipos de *guildas* lideradas por indivíduos de personalidades diversas. Durante esse tempo assisti a líderes que procuraram compensar a sua incompetência com autoritarismo arrogante e acabaram por afastar os restantes elementos. Por outro lado assisti também a lideranças excessivamente permissivas, que numa tentativa algo desesperada de reunir jogadores suficientes para o *endgame* acabaram por ser bastante descuidados nos critérios de recrutamento, enchendo as *guildas* de indivíduos imaturos e voláteis que tornavam qualquer coordenação impossível. Desde disputas por itens que acabaram em conflito aberto até membros que abandonaram a *guilda* num acesso de fúria, passando por intrigas internas que minaram a coesão do grupo, pode-se afirmar que o meio virtual reflecte de forma condensada o meio físico. Apesar de jogadores do outro lado de um monitor não poderem infligir danos físicos uns aos outros, existe definitivamente um elemento de desconforto psicológico. Houve períodos em que a toxicidade do ambiente e o stress que este causava, juntamente com outros factores, tornaram necessário efectuar pausas abruptas na actividade do jogo, que duraram entre algumas semanas a alguns meses. Da mesma forma, um jogador que não consiga encontrar um núcleo activo em que se inserir acabará frequentemente por sucumbir ao tédio e perder o interesse em continuar a jogar.

Na minha experiência pessoal, raras foram as *guildas* que conseguiram manter-se razoavelmente activas durante um período prolongado. Várias desintegraram-se devido a convulsões internas, mas mesmo as que aparentam ser bem sucedidas

podem estar sujeitas a desvanecer-se. Os pontos chave da manutenção de uma *guilda* em actividade parecem ser um ambiente amigável e propício a actividades agradáveis, um limite razoável para o número de membros e a existência de elementos agregadores, geralmente em papéis de liderança, capazes de galvanizar os restantes. Frequentemente jogadores misturam a vida pessoal com as actividades no jogo, e isso pode ter efeitos tanto positivos como negativos. Actividades em conjunto com alguém de quem já se é próximo tendem a reforçar esses laços, mas um desentendimento ou separação que envolvam jogadores em posição de liderança podem dinamitar a estrutura de uma *guilda*, deixando-a sem direcção.

Da mesma forma, é necessário um certo nível de confiança e compromisso entre os membros. Sendo a distribuição de itens provenientes de *raids* uma questão de interesse para a progressão da *guilda*, é necessário que os participantes sejam sinceros nas suas intenções e tenham espírito de equipa. Várias *guildas* acabaram estropiadas devido a dramas relacionados com a atribuição de despojos, ou após passarem meses a dar prioridade a elementos do *raid* em posições chave apenas para depois os verem sair para outra *guilda* ou transferir a personagem para outro servidor. Casos de roubos do *Guild Bank*, um depósito comunal onde geralmente se armazenam materiais importantes ou itens para uso posterior foram também reportados quando indivíduos desonestos receberam permissões de acesso. Sem um nível mínimo de confiança mútua, qualquer actividade em grupo torna-se impossível, e é por essa razão que os líderes necessitam de ser bastante cuidadosos ao convidar novos membros e a gerir os níveis de acesso aos privilégios internos.

Durante os meus anos de experiência com o jogo, constatei um simples facto que permite reconhecer uma boa *guilda*. O seu ambiente é tranquilo, relaxado e amigável e os seus membros interagem de forma civilizada e com espírito de entreajuda. Esta conclusão pode parecer absurdamente básica e até algo infantil, mas é um triste facto que muitas auto-intituladas *guildas* não passam de colecções de estranhos que praticamente não interagem entre si, cada um no seu canto focado nos seus afazeres, ou pior, activamente empenhados em prejudicar-se uns aos outros para melhorar a sua própria posição. Na verdade, saber o que faz uma boa *guilda* é simples. Muito mais complicado é ter a combinação de sorte, capacidades interpessoais e a

dedicação necessárias para a construir. Quer nos jogos *online* quer na vida real, existem indivíduos que sob nenhuma circunstância devem ser colocados numa posição de liderança, uma vez que não só carecem de competências para tal como muitas vezes o facto de estarem numa posição de poder (ainda que em algo tão insignificante como um grupo virtual, fórum, *chatroom* ou algo do género) tende a fazer sobressair alguns dos piores aspectos da sua personalidade.

O processo de procura de uma *guilda* pode por si ser extremamente fatigante, uma vez que estas proliferam como cogumelos, mas muitas apenas limitam-se a aceitar membros em massa, enquanto outras tratam uma coisa tão simples como uma autêntica entrevista de emprego, colocando-se num pedestal de elitismo. Desde que a comunidade com que eu mantive contacto anteriormente se desintegrou, transformando-se numa autêntica cidade fantasma após o desaparecimento dos elementos da liderança que eu não tinha vontade de passar pelo mesmo processo novamente. Presentemente posso afirmar por experiência pessoal que um dos incentivos para entrar no jogo regularmente é poder inteirar-me das tropelias dos meus novos amigos. Ainda hoje é difícil não lamentar a forma como alguns amigos com quem me diverti no passado desapareceram sem deixar rasto, mas é muito mais divertido, saudável e estimulante seguir em frente. Tal como na vida real há encontros e desencontros, e é extremamente fácil perder o contacto com alguém que não partilhe o interesse em mantê-lo. É verdade que alguns dos laços formados através do meio *online* podem ser bastante fortes, mas tal como acontece noutros meios existe sempre a possibilidade de imprevistos súbitos.



Fig. 12 – Logótipo do polémico evento

II.9 Facciosismo e o Drama das Motorizadas Virtuais

Um fenómeno curioso que tem sido frequentemente documentado tanto no interior do jogo como numa variedade de fóruns *online* é o grau de investimento emocional exibido por uma parte significativa dos jogadores. Sendo este jogo centrado em duas facções principais, conhecidas como *Alliance* e *Horde*, as quais têm uma longa história de conflitos e rivalidades entre si, uma grande parte da acção da narrativa é passada tanto a lidar com ataques, contra-ataques e intrigas entre as duas, mesmo quando existe uma ameaça externa mais premente. O que é curioso constatar, porém, é a forma como alguns jogadores interiorizam esta rivalidade, identificando-se com uma das facções, proclamando de forma constante a sua superioridade e antagonizando constantemente os membros da facção oposta. Este comportamento é de certa forma semelhante ao observado em adeptos de clubes desportivos, mas atinge aqui contornos bizarros na medida em que se assiste ao aparecimento de grupos extremistas, actividades de revisionismo histórico e discussões acesas (que frequentemente degeneram em festivais de insultos) **por causa de eventos de ficção e da interpretação selectiva que cada um lhes dá**. De certa forma, alguns jogadores parecem encarar este estado de conflito e rivalidade constante como uma necessidade básica para a continuação da experiência do jogo, independentemente da direcção seguida pela história do mesmo ou dos novos conteúdos introduzidos.

Essa rivalidade intensa tem também manifestações frequentes dentro do próprio jogo, quer sob a forma de ataques gratuitos entre jogadores nas zonas em que são permitidas actividades de PvP, quer sob a forma de provocações que vão desde a recolha de recursos que outros pretendem extrair enquanto estes estão ocupados a lutar contra inimigos até ataques contra NPCs (Non-Player Characters), os quais são

necessários para a progressão da história dentro de uma zona e responsáveis pela atribuição de recompensas pelo cumprimento de tarefas e objectivos. Uma situação frustrante com a qual a maioria dos jogadores já se terá deparado pelo menos uma vez é a presença disruptiva de jogadores da facção oposta com personagens de nível consideravelmente mais elevado que se dedicam a abater alvos de oportunidade e chegam a efectivamente tornar a zona intransitável durante algum tempo. Os seus defensores chamam-lhe “World PvP” e afirmam que se é permitido pelas mecânicas do jogo, então não estão a fazer nada de errado. Os seus detractores referem-se-lhe como uma cobardia, ou variados expletivos. Estudantes universitários procuram uma explicação para estes comportamentos, encontrando apenas o anonimato como máscara e a sensação de poder e impunidade como motivadores.

Esta animosidade manifesta-se de outras formas, já desde uma fase bastante precoce, e foi a razão principal para a decisão dos designers de impedir a comunicação dentro do jogo entre personagens de facções opostas. Quando o jogo se encontrava ainda numa fase de testes inicial, ocorreram várias altercações verbais (ou neste caso textuais) entre jogadores das duas facções, nas quais o nível de linguagem das partes envolvidas excedeu todos os limites. Desde então que os jogadores se vêm impedidos de comunicar entre facções, tendo sido atribuída a cada raça dentro do jogo um conjunto de linguagens comuns e sendo as palavras sujeitas a um filtro que torna tudo o que for dito em linguagens desconhecidas ininteligível.

Um caso bizarro que decorreu durante a elaboração desta dissertação centrou-se numa competição com que tinha por objectivo determinar qual das facções receberia um objecto dentro do jogo de forma gratuita, neste caso uma motorizada (Existe uma grande variedade de veículos dentro do jogo e uma porção significativa dos jogadores dedica-se a colecioná-los com grau variável de empenho). Modelos reais destas foram construídas, cada um com uma estética distinta associada a uma das facções, e foi depois pedido à comunidade que votasse numa para ser atribuída à facção correspondente. O que tornou este caso particularmente bizarro foi a abundância de reacções inflamadas durante o decurso da votação e após a divulgação dos resultados finais. Assistiu-se a acusações de irregularidades na contagem dos votos, acusações de traição a alguns elementos das equipas participantes no evento

(devido a simpatias faccionais que lhes eram atribuídas), e as habituais trocas de insultos e provocações entre adeptos das duas facções nos vários fóruns *online* dedicados ao meio. Sem entrar em exageros, assistiu-se ao tipo de indignação que costuma estar reservado para fraudes eleitorais no mundo real. Tudo isto por um objecto virtual, um mero item promocional que não conferia qualquer vantagem. A falta de rigor do sistema de contagem dos votos não ajudou a acalmar os ânimos, uma vez que qualquer pessoa podia lançar tantos votos quantos quisesse durante o período em que a votação esteve aberta.

Uma porção significativa dos jogadores que comentaram sobre o evento afirmaram que a sua escolha se baseou em considerações puramente estéticas, tendo votado na opção da facção oposta por considerarem a sua francamente pouco apelativa, enquanto outros pareceram orgulhar-se de votar várias vezes numa tentativa de influenciar os resultados finais. No final de tudo isto, e para surpresa de poucos, uma das facções ganhou a votação com uma maioria considerável, o que gerou outra onda de protestos. Após um período de algumas semanas durante as quais as reacções inflamadas continuaram, foi anunciado pela Blizzard que o outro modelo estaria disponível no jogo numa data posterior por outra via (ao que tudo indica adquirível através do sistema económico do mesmo).

Apesar de ser um fenómeno recorrente, esta beligerância entre partes não deixa de surpreender pelos contornos algo absurdos que assume em certas ocasiões. Mesmo que alguns dos envolvidos sejam simples provocadores com a intenção de inflamar os ânimos e sem um verdadeiro apego a estas disputas, existe ainda uma porção de elementos ruidosos que parecem viver estes conflitos fictícios de forma quase obsessiva. Talvez se trate de um comportamento de compensação por outras lacunas no qual utilizam este conflito como pretexto para agredir e assediar os seus opositores no meio virtual e assim reforçar o seu próprio ego, ou talvez se trate de uma patologia não diagnosticada. Ou apenas ainda um caso grave de imaturidade. Neste momento não existem dados suficientes para um diagnóstico preciso.

Seja qual for a explicação, porém, os servidores de PvP, nos quais os membros de facções opostas podem atacar-se livremente a qualquer momento, possuem um nível de população considerável.



Fig. 13 – Típico elemento tóxico com problemas de gestão de raiva

II.10 Elementos Tóxicos

Uma problemática recorrente nos jogos *online*, principalmente em actividades competitivas de grupo, mas também noutras áreas, é a dos elementos da comunidade considerados tóxicos. Estes indivíduos são, regra geral, extremamente competitivos e lidam mal com contrariedades, sendo dados a explosões de raiva e outros comportamentos anti-sociais dirigidos quer a adversários quer a companheiros de equipa. Os comportamentos mais típicos são o uso abundante de linguagem imprópria e injuriosa, mas existem também aqueles que procuram activamente sabotar a sessão de jogo dos outros através de uma variedade de métodos. Como é de esperar, estes indivíduos tendem a provocar mal-estar e a prejudicar o ambiente circundante, pelo que são evitados pelos demais.

O problema tende a agudizar-se em situações de competições organizadas, nas quais existem algumas contrapartidas em disputa. É preciso referir aqui mais uma vez que o sistema de apoio técnico e ao cliente presentemente utilizado pela Blizzard Entertainment possui ainda algumas falhas, sendo a principal os tempos de espera, o que torna difícil que denúncias sejam lidas atempadamente. Neste momento também não parece existir uma resposta organizada à questão de elementos tóxicos na

comunidade. Comentários xenófobos em canais públicos e tentativas de enganar outros jogadores em trocas são passíveis de intervenção e punição, e mais recentemente foi introduzida a opção de enviar denúncias automáticas por linguagem imprópria, mas ainda não se observam diferenças concretas na qualidade das interações no dia-a-dia. Apesar de a companhia ter acesso aos registos de conversas via texto em canais públicos, existe uma grande incerteza sobre a sua capacidade de resposta.

Um ambiente particularmente propício a comportamentos tóxicos tende a formar-se quando existe uma grande quantidade de jogadores colocados em contacto através de um sistema de *matchmaking*, que os junta automaticamente segundo certos critérios para actividades de grupo tanto cooperativas como competitivas. Alguns dos exemplos mais comuns de linguagem abusiva tendem a verificar-se em actividades de PvP de grande escala e no denominado *Raid Finder*, um modo de jogo que permite participar na experiência dos *raids* com um grau de dificuldade ajustado para grupos menos organizados e equipados. Esta opção foi concebida para os jogadores que por diversos motivos não tinham apetência ou disponibilidade para se comprometer com os horários organizados de uma *guilda*, o que faz com que seja possível encontrar jogadores de todos os tipos no decurso desta actividade. Um dos problemas mais frequentemente citados é a forma como certos elementos não sentem necessidade de mostrar o mínimo de cortesia ou civismo perante um grupo de pessoas que não conhecem e com as quais provavelmente não voltarão a ter contacto dada a dimensão da base de utilizadores. O *Raid Finder* em certos aspectos pode funcionar como uma autêntica porta rotativa, com jogadores a entrar, sair e ser substituídos várias vezes no decorrer do mesmo percurso.

Mesmo no sistema *Dungeon Finder*, que agrupa jogadores para desafios concebidos para entre 3 e 5 participantes, esta problemática faz-se notar. Enquanto nas actividades de PvP os comportamentos tóxicos mais comuns consistem em insultar a própria equipa quando a sessão corre mal ou não participar no esforço colectivo (a simples presença no evento é suficiente para arrecadar pontos que podem ser posteriormente trocados por itens e é frequente avistarem-se personagens paradas em estado AFK (Away From Keyboard) na entrada ou controladas por automatismos

vulgo *bots*), é nas actividades de PvE que existe o maior potencial para um ou mais elementos tóxicos fazerem estragos. Além do típico abuso verbal, muitos dedicam-se a comportamentos disruptivos que vão desde o abuso do sistema do jogo para obtenção injusta de itens de que não necessitam mas que podem fazer falta a outros elementos do grupo (um fenómeno conhecido como *loot ninja*) a esforços para sabotar activamente a progressão do grupo, desperdiçando o tempo e a paciência dos restantes. Isto é geralmente feito com recurso mais uma vez ao AFK, criando efectivamente uma situação em que o grupo se encontra a arrastar peso morto, ou através do uso intencional de táticas que resultam em derrotas aparatosas para o grupo inteiro, que depois perde tempo a recompor-se.

Apesar de existirem sistemas dentro do jogo que permitem em teoria lidar com esses indivíduos, a verdade é que esses sistemas têm limitações que os frequentemente deixam abertos a abusos. Por exemplo, a funcionalidade para convocar uma votação para expulsar membros do grupo não pode ser utilizada em combate, nem durante alguns segundos após este, ou durante o processamento de *loot rolls*, o que significa que o elemento em questão pode simplesmente continuar a atrair mais inimigos e a causar dificuldades ao grupo com impunidade. Outro problema é que para impedir o abuso desta funcionalidade foi instituído um temporizador que impõe períodos de espera, especialmente quando o grupo acabou de se formar ou se alguns dos elementos a utilizaram várias vezes recentemente. O que em teoria deveria impedir usos frívolos dos votos de expulsão cria na prática janelas de tempo por vezes estranhamente longas durante as quais um grupo pode efectivamente ficar refém de um elemento disruptivo e ser confrontado com a escolha de esperar que este se canse ou desistir.

Apesar de estes comportamentos serem contra os termos de utilização do jogo e reprovados pela comunidade em geral, na prática existe uma percepção de impunidade na maioria dos casos. Apesar de existirem ferramentas dentro do jogo que permitem denunciar certos comportamentos, em particular linguagem abusiva ou ameaças pessoais, o processo disciplinar é extremamente opaco à comunidade em geral e os representantes da companhia perante a comunidade que estão encarregues de prestar assistência nesta e noutras questões são apenas contactáveis através de um

sistema automatizado que envolve tempos de espera que podem ir de várias horas a vários dias. Alguns jogadores afirmam mesmo em fóruns públicos que desistiram de tentar denunciar comportamentos abusivos após observarem o mesmo *bot* na mesma zona durante vários dias seguidos sem que nada fosse feito.

Da mesma forma, o problema da utilização de modificações ilegais ao programa do jogo, como o denominado *botting*, que automatiza tarefas e permite a acumulação de itens e moeda virtual, ou *hacks* que conferem vantagens injustas em PvP tais como tempos de reacção impossíveis para um ser humano, causa bastante frustração à comunidade, em especial devido à percepção de lentidão na resposta por parte da Blizzard. Ocasionalmente a companhia anuncia que alguns milhares de contas de utilizador foram banidas devido ao uso de meios desonestos, mas nas interacções do dia-a-dia ainda é relativamente fácil encontrar alguns *bots*. Anteriormente houve períodos em que estes constituíam uma autêntica praga, principalmente a variedade que disseminava spam dentro do jogo a fazer publicidade a sites que procediam à venda ilegal de moeda virtual. Chegaram durante algum tempo a actuar com uma aparente total impunidade, montando espectáculos públicos nalgumas cidades principais. Apesar de esse problema parecer estar em remissão, ainda se notam comportamentos suspeitos em PvP de larga escala que sugerem que alguns indivíduos utilizam bots para acumulação de pontos sem que participem activamente nem sejam expulsos por inactividade.

O problema principal, porém, prende-se definitivamente com o ambiente dentro da comunidade. Existe ainda uma atitude bastante permissiva no geral, pelo menos em aparência, e as infracções graves são punidas de forma geralmente silenciosa através de suspensões temporárias ou desactivações permanentes. O processo parece ser essencialmente reactivo, lento e punitivo da perspectiva de quem está por fora, e o único dissuasor de comportamentos reincidentes parece ser a atribuição de punições mais longas ou a retirada de itens obtidos de forma indevida. Os jogadores comuns apenas recebem notícias em segunda mão sobre acções como a desactivação em massa de contas de infractores ou punições de *guildas* que obtiveram novos records por meios desonestos. Nestes casos, a percepção de que as

regras estão a ser cumpridas e os infractores punidos é tão importante como a acção disciplinar em si, uma vez que afecta a confiança da comunidade nos que a arbitram.



Fig. 14 – Outro elemento tóxico, desta vez banido de competições profissionais

II.11 Punição Vs. Reabilitação

A título de exemplo de uma abordagem mais proactiva, cita-se aqui outra companhia, a Riot, conhecida pelo MOBA League of Legends. A comunidade deste jogo em particular tem um papel activo na arbitragem de questões disciplinares, sendo membros de boa reputação elegíveis para rever casos e fazer recomendações. Além disso, a companhia coloca grande ênfase na prevenção de comportamentos impróprios e na reabilitação de jogadores sancionados, procurando que estes compreendam o que fizeram de errado para que não reincidam (McWhertor, 2012). Noutros jogos *online* o mais frequente é as punições serem administradas sem qualquer tentativa de correcção, o que pode produzir repetições dos mesmos comportamentos.

É verdade que existem ainda casos ocasionais de jogadores que ultrapassam os limites, por vezes em situações de grande visibilidade, e alguns jogadores de alta competição viram já o seu acesso revogado devido à incapacidade de controlarem o seu temperamento (Te, 2012, Pereira, 2014). Ainda assim, as experiências da Riot parecem ser um passo na direcção certa. É preciso lembrar que, em particular nos casos de linguagem abusiva, uma porção dos jogadores pode ser relativamente jovem e não ter noção do significado ofensivo da linguagem que empregam. Da mesma forma, a Riot procura encorajar boas práticas dentro do jogo, como boa educação e

espírito de equipa, lembrando aos jogadores que o abuso verbal sobre colegas de equipa tende a influenciar negativamente o seu desempenho.

Capítulo III - Metodologia

Durante todo o processo de elaboração deste texto, houve sempre uma preocupação em definir um método de forma rigorosa. A aplicação do método etnográfico, mesmo num meio virtual, requer um esforço para manter uma perspectiva neutra durante a documentação e para ilustrar adequadamente um meio com uma terminologia própria e várias particularidades que, apesar de entranhadas nos membros da comunidade precisam de ser adequadamente explicadas e descritas para a compreensão dos leigos no assunto. Neste caso, o facto de este aluno possuir alguns anos de experiência em lidar com este meio trouxe a vantagem de o conhecer com alguma profundidade, mas também o ónus de o retratar de forma neutra e factual, sem contaminar este documento com observações e julgamentos pessoais.

O estudo foi feito com três componentes essenciais. Em primeiro lugar um levantamento de literatura científica e leiga prévia relevante para o estudo. Em segundo lugar a observação participante do meio em causa, que acabou por resultar na observação próxima de uma comunidade em particular dentro do vasto espectro disponível. Finalmente, no intuito de obter perspectivas diversas, foi elaborado um questionário de resposta aberta que foi depois distribuído a voluntários.

Apesar de lamentavelmente o caderno de apontamentos original ter sido perdido em trânsito, ainda assim este olhar sobre um meio familiar através da perspectiva de um futuro antropólogo trouxe alguns factos interessantes à minha atenção. Algum deste terreno por ventura já terá sido coberto por outros melhor dotados, mas sinto que aprendi algo novo com esta experiência.

III.1 Escolha do Tema

A escolha do tema teve como base os critérios de relevância e acessibilidade. O fenómeno da internet produziu novas formas de interacção humana que começaram já a alterar modos de vida e de comunicação e vão muito provavelmente definir o resto do século XXI. Entre a variedade de meios *online* passíveis de estudo contam-se redes sociais, fóruns de várias áreas de interesse e jogos *online*. Um jogo *online* com

milhões de utilizadores provaria assim ser terreno fértil para este tipo de observações, e a familiaridade com este meio permitiria também descrevê-lo de forma extensa e factual. A dificuldade principal nesta área prendeu-se com descrever em pormenor um meio complexo perante leitores que provavelmente nunca ouviram falar dele e necessitam de algumas bases para se orientarem, ao mesmo tempo focando-me na parte principal deste estudo, as pessoas que o habitam.

III.2 Selecção de Técnicas

Dada a natureza do ambiente em estudo, não existia grande escolha sobre a forma de proceder. Enquanto a observação naturalista poderia produzir alguns dados e a revisão de literatura ajudar a fundamentar o contexto, tornou-se indispensável adoptar uma postura de observação participante. Apesar de haver informação que possa ser inferida observando os comportamentos dos jogadores e as conversas nos canais públicos, é necessário mais que isso para conhecer as suas mentalidades e padrões. O contacto fortuito com uma *guilda* aberta e com um ambiente propício permitiu-me fazer uma observação mais pessoal e aproximada. Sem este feliz acaso provavelmente teria sido forçado a conduzir o meu estudo com base em grupos montados pelo sistema de *matchmaking*, o que sem dúvida iria comprometer a qualidade dos dados. Desta forma pude também dar os meus primeiros passos na aplicação do método etnográfico, ainda que não fosse minha intenção reduzir este grupo a uma amostra de estudo temporária.

III.3 Recolha de Dados

Dada a natureza do trabalho antropológico, a recolha de dados para qualquer texto requer sempre um investimento significativo em pesquisa de campo. Apesar de as revisões de literatura terem fornecido a fundamentação necessária para análises e especulações teóricas, a maior parte das inferências foram feitas a partir de informação recolhida através da interacção com outros jogadores dentro do contexto do mundo virtual em que se deslocam. O facto de possuir bastante experiência prévia

com este meio ajudou-me a caracterizá-lo, mas de forma a obter um retrato fiel ao nível de comunidades mais pequenas e indivíduos particulares tornou-se necessário regressar a uma participação activa no jogo e nas suas actividades de grupo. O incidente fortuito que resultou em ter encontrado uma *guilda* na qual pude não só participar em diversas actividades como também observar de perto as particularidades e dinâmicas internas dos seus membros, com os quais travei amizade, veio enriquecer substancialmente o que à partida poderia ter sido uma simples revisão de literatura apoiada por questionários enviados em massa, como outros membros da comunidade académica fizeram anteriormente na elaboração de outros trabalhos. A anotação de observações no momento em que surgiam e dos *insights* súbitos que despertavam num caderno de apontamentos que mantive perto de mim durante as sessões contribuiu igualmente para o progresso do projecto, ainda que nem sempre ao ritmo desejado. Houve sem dúvida momentos em que me vi forçado pelas circunstâncias a alterar os meus planos. Inicialmente tencionava conduzir algumas entrevistas semi-estruturadas com vários voluntários, mas devido a incompatibilidades de horários acabei por reformular o guião de entrevista sob a forma de um questionário de resposta aberta, permitindo-me assim recolher o tipo de informações pretendidas com maior conveniência.

III.4 Dificuldades Encontradas

Um trabalho desta envergadura, levado a cabo por um aluno ainda relativamente inexperiente tanto na área de antropologia como na elaboração de dissertações nunca poderia ter decorrido sem dificuldades. Neste caso em particular foram de várias ordens e por várias vezes ameaçaram comprometer o avanço do projecto. Em primeiro lugar a falta de familiaridade com os métodos de pesquisa de campo muito provavelmente resultou em perdas de dados. O hábito de criar e manter um diário de campo ainda não se encontrava devidamente enraizado no meu método, para não dizer que o desenvolvimento do próprio método foi um trabalho em progresso. Nisto os conselhos e sugestões facultados pela minha orientadora foram absolutamente fundamentais. Houve vários momentos em que eu tinha uma ideia do que queria fazer, mas não exactamente como lá chegar.

Em segundo lugar havia a questão, já anteriormente levantada por Umberto Eco no seu clássico manual para a elaboração de uma tese em ciências sociais, de escolher um tema que não fosse demasiado vago e abrangente. O próprio descreveu esse tipo de teses, segundo me lembro, como “perigosíssimas”, principalmente para alunos inexperientes, e concordo plenamente com essa observação. Durante as fases iniciais da elaboração deste texto vi rapidamente a necessidade de me focar num tema bastante específico para evitar ficar soterrado em dados que nunca conseguiria processar e interpretar, assim como a todo o custo não me dispersar em tangentes não relacionadas que me levariam a dizer muito sobre nada em concreto. A certo ponto eu tive a ideia peregrina de me focar na totalidade do meio virtual como plataforma de socialização e transformação social. Felizmente reverti para a ideia original a tempo de evitar um desastre completo, ainda que tivesse sido necessário reestruturar o conteúdo base que já tinha conseguido montar.

Em terceiro lugar, e esta foi a pior de todas as dificuldades encontradas, todo este trabalho, tanto pela sua envergadura e extensão como pela minha inexperiência provocou-me um estado de ansiedade paralisante que frequentemente me deixou sem a capacidade de concentração para avançar ao ritmo desejado. Desde estados de exaustão emocional e mental profunda e sonhos inquietos a várias perturbações do funcionamento corporal, tudo em mim parecia conspirar para me impedir de concluir esta tarefa. Em Abril deste ano fui sujeito a uma intervenção cirúrgica à vesícula devido a problemas digestivos e dores atrozes que me atacavam de forma intermitente. A recuperação foi relativamente rápida e o desaparecimento desses sintomas foi um grande alívio, mas ainda assim perdi bastante tempo, e quando mais tinha a noção de estar em atraso, mais ansioso me sentia.

Após mais algumas peripécias, eis que surgiu um novo contratempo, sob a forma da perda do caderno de apontamentos ao regressar de uma reunião com a minha orientadora. Felizmente fui capaz de reconstituir as observações de memória, mas isso significou mais tempo perdido.

No geral, sinto que a elaboração deste trabalho valeu o esforço, mas não pude deixar de me sentir desiludido comigo próprio por ter desanimado tão frequentemente ou por ter caído na letargia e na procrastinação. Com mais tempo

talvez pudesse ter produzido outros resultados, mas neste momento considero a entrega deste texto no dia 15 de Outubro de 2014 um ponto de honra, mesmo que por ventura me seja exigida uma revisão posterior.

Posso dizer que este trabalho foi penoso, e alguns acontecimentos infelizes impediram-me de consultar a minha orientadora tão frequentemente como desejaria, mas o seu apoio e aconselhamento tornaram tudo isto possível.

III.5 – Análise dos Dados

Dada a natureza dos dados, a análise propriamente dita consistiu principalmente numa comparação entre o expectável e o observado. As situações documentadas e as respostas dadas pelos voluntários forneceram informações compatíveis mas não inteiramente coincidentes com a literatura prévia sobre a área. Por exemplo, a recuperação por iniciativa própria de padrões de comportamento aditivos, ainda que possível e praticável numa situação de jogo *online* sugeriu que os indivíduos afectados têm uma certa capacidade de evitar a desorganização completa da sua vida social e académica. Os estudos consultados anteriormente sobre o tema faziam um levantamento de factores e prevalência deste tipo de adição, mas não abordaram a questão da recuperação em grande detalhe, muito menos os casos de recuperação por iniciativa própria. Visto que em alguns desses casos o padrão disfuncional era causado por motivos externos ao jogo, é possível que uma mudança nas condições de vida ou no ambiente pessoal despolette alterações no comportamento do indivíduo.

O grau de coesão na *guilda* estudada foi também uma constatação interessante. Normalmente os períodos de férias de verão e as longas épocas de estagnação no final do ciclo de vida de uma expansão tendem a criar situações de crise e a fracturar a estrutura interna deste tipo de comunidades. No entanto neste caso em particular os membros centrais mostraram estar apenas numa fase de actividade reduzida e mantiveram-se em contacto e já a fazer planos para o conteúdo futuro que se avizinha. É frequente *guildas* neste meio sofrerem grandes perdas de membros durante estas épocas de estagnação, mas claramente existem aqui interesses para

além da habitual rotina de *raids*. Nota-se a existência de laços genuínos de amizade e as ausências de alguns elementos podem ser algo demoradas, mas o seu regresso é praticamente garantido.

Capítulo IV - Discussão dos Resultados

Conforme seria expectável, não existe um só factor unificador entre todos os casos, mas a componente social parece ter um forte peso na decisão de iniciar e manter a actividade neste meio. Entre todas as diferentes motivações, parece existir uma grande vertente de agregação de indivíduos segundo interesses partilhados, reforçada pela dependência mútua entre os jogadores para atingir certos objectivos. Essa necessidade, encontrando-se enraizada na matriz do sistema de jogo, acaba por dar azo a outro tipo de interações para além do estrito interesse próprio. Ainda assim, um elemento comum aos grupos bem sucedidos e duradouros é a existência de um núcleo agregador que mantém a coesão interna. A estabilidade a longo prazo depende de uma série de factores, nem sempre controláveis, mas o princípio básico de criar um ambiente amigável e descontraído parece ser uma base sólida. O simples conforto de ter um sítio em que se pode relaxar e conversar com amigos parece ser um dos factores mais valorizados, e esse companheirismo frequentemente sobrepõe-se a considerações sobre progresso ou objectivos. Cada *guilda* tem o seu ritmo próprio, ainda que influenciado por factores sazonais ou pelo lançamento de conteúdos novos. Dentro de um meio com uma base de utilizadores incrivelmente vasta, um grupo mais reduzido e coeso torna-se uma necessidade como factor estabilizador e motivador.

Da mesma forma, o material consultado e as observações de campo sugerem que apesar do potencial aditivo deste meio, existe igualmente um potencial de aprendizagem e desenvolvimento de aptidões que podem ser úteis em vários aspectos da vida real. A simples capacidade de reunir no mesmo meio indivíduos de proveniências tão diversas constitui por si um ângulo de estudo fascinante.

Alguns dos métodos de recolha de dados não foram provavelmente utilizados de forma a aproveitar a totalidade do seu potencial, fruto da inexperiência do autor desta dissertação, mas ainda assim foi possível traçar um panorama geral deste meio e um retrato fiel da *guilda* observada durante este período.

Da mesma forma, alguma da informação sobre outros grupos tipicamente encontrados no ambiente de jogo estará inevitavelmente incompleta, dado o facto de não ter existido um grau de interacção tão próximo como com esta *guilda* em particular. Como tal, muitas das inferências sobre esses grupos foram construídas através de experiências pessoais ao longo de um período alargado. Por motivos óbvios não existiu uma aproximação aos jogadores *hardcore*, nem houve intenção de tal fazer devido à falta de disponibilidade para acompanhar esse estilo de vida de perto e ao desdém que muitos destes demonstram em relação ao resto dos jogadores. Mesmo assim penso que o estudo na sua forma presente, centrado numa *guilda* mais descontraída e amigável produziu resultados muito mais interessantes. O estudo de *guildas* *hardcore*, com o seu estilo de organização quase regimentado, seria melhor abordado no âmbito dos comportamentos aditivos ou por outro investigador mais experiente e paciente.

É inteiramente possível que algumas das minhas opiniões pessoais prévias tenham influenciado as minhas descrições, apesar das minhas melhores tentativas de manter uma perspectiva distanciada, mas tais dificuldades são expectáveis num trabalho desta natureza. Ainda assim, penso que a validade das minhas observações ainda é aceitável, apesar de os meus métodos de registo poderem ainda melhorar bastante.

CONCLUSÃO

A combinação da análise da literatura existente sobre esta área com as observações de campo e os acontecimentos a nível de toda a comunidade no dia-a-dia levam a concluir que este é um meio bastante mais complexo que as aparências iniciais possam sugerir. Tal como as interacções por via pessoal, este meio apresenta um conjunto de potencialidades e riscos que são modulados pela natureza particular do ambiente *online*. Não sendo necessariamente uma experiência nociva, ainda assim tende a atrair indivíduos que já sofrem de algum tipo de perturbação psicológica ou carência.

Apesar de existirem exemplos abundantes de indivíduos com a capacidade de manter um relacionamento saudável com os seus passatempos, o problema dos

comportamentos aditivos surge frequentemente na tentativa de preencher uma lacuna. Isto verifica-se tanto em casos de distúrbios alimentares e comportamentos compulsivos como de abuso de substâncias. A preocupação principal suscitada no decorrer deste estudo é o potencial para a utilização do meio virtual como um substituto para uma vida social em vez de um complemento desta. A literatura científica sobre a área, em particular os artigos sobre os padrões de adição à internet em estudantes consultados durante a elaboração desta dissertação, sugerem que o meio *online* vem potenciar condições prévias e que muitos indivíduos que sofrem de problemas psicológicos como ansiedade, depressão e isolamento acabam por desenvolver essas adições numa tentativa de procurar algum alívio para as suas angústias.

Este fenómeno não é novo, sendo esta apenas a sua forma mais recente. O problema principal prende-se com a forma como as questões do foro psicológico e psiquiátrico são ainda frequentemente estigmatizadas e ignoradas, tendendo a permanecer sem acompanhamento até atingirem contornos mais graves.

Da mesma forma, seria redutor resumir o meio *online* a um simples placebo para indivíduos perturbados. É um ambiente vasto e complexo, no qual se pode encontrar manifestações da natureza humana no seu estado puro e passar horas em actividades divertidas e estimulantes. Este ambiente em particular, apesar de classificado como um jogo, é também um meio de contar uma história, de explorar um mundo, e ao mesmo tempo uma plataforma através da qual os jogadores interagem e se acompanham, alguns apenas na viagem virtual, outros também nas suas vidas.

Numa comunidade de milhões de jogadores, é normal que se encontrem os elementos tóxicos ocasionais, mas o aspecto social e *multiplayer* do World of Warcraft é apontado como um dos grandes motivos do seu sucesso, em par com a qualidade visual, sonora e da escrita e das melhorias regulares no sistema. Uma grande parte dos jogadores entrou neste meio pela primeira vez para se divertir com amigos que já conhecia, e apesar das volatilidades das *guildas* e das mudanças no mundo do jogo e na comunidade, os amigos são ainda um dos grandes motivos para que os jogadores continuem activos ou regressem periodicamente.

Este é definitivamente um meio a observar durante os próximos anos, e com relevância para a área dos estudos antropológicos, ainda que os seus contornos sejam algo diferentes das comunidades tipicamente estudadas segundo os métodos clássicos.

Apesar das potencialidades para resultados positivos encontradas neste meio e da facilidade em através dele contactar indivíduos de todo o mundo, é importante lembrar que existe mais para além do monitor do computador, e por muito tentador que seja por vezes ficar fixado neste espaço sem fim aparente, existe outro mundo ao nosso redor e é importante não perder o contacto com este. O tempo passa de forma surpreendentemente rápida e na ânsia de ver para além do horizonte é fácil perder de vista o que se tem bem perto. Os efeitos a longo prazo destas tecnologias, tanto a nível individual como em toda a sociedade ainda não são inteiramente conhecidos, apesar de se especular sobre estes desde há várias décadas (Wellman et al, 1996).

Parece claro que o potencial construtivo dos jogos *online* e das tecnologias que os tornaram possíveis ainda está longe de ser completamente aproveitado. Entretanto, com este jogo em particular a completar o seu décimo ano de actividade e sem dar sinais de abrandar, futuros desenvolvimentos continuarão a ser observados com interesse. E, como provaram os acontecimentos dos últimos meses, nunca se sabe o que poderá acontecer, ou que encontros interessantes poderão ocorrer nesse meio vasto.

Amanhã será dia 15 de Outubro de 2014 e uma nova actualização será aplicada aos servidores europeus, abrindo o evento que anuncia o prelúdio de outra etapa na saga. Enquanto escrevo estas linhas vejo no meu monitor outra notícia sobre um aumento do número de subscrições activas em antecipação da expansão iminente. O ciclo repete-se e a comunidade fervilha. Além de todas as motivações abordadas e estudadas anteriormente que mantém os jogadores activos, existe uma que os trouxe para o meio em primeiro lugar e que continuará a incitar muitos mais. Curiosidade. A perspectiva de desbravar novos terrenos e enfrentar novos desafios foi sempre um elemento fundamental da natureza humana, e para muitos este tipo de eventos é comparável à situação de uma criança que aguarda ansiosamente para abrir os presentes.

O desejo reprimido de aventura nestes tempos modernos é ainda uma força poderosa. Formas de entretenimento como os videojogos, além de tudo o resto, permitem trazer alguma novidade e excitação a vidas monótonas. Talvez por isso se afirme que, de certa forma, os *gamers* vivem várias vidas. Desde os primórdios desta tecnologia de entretenimento que os videojogos exercem um fascínio sobre as gerações mais novas. À medida que a tecnologia progride e permite criar ambientes mais ricos e imersivos, podemos esperar conteúdos cada vez mais impressionantes. Não surpreende por isso que muitos considerem os videojogos como uma arte ao mesmo nível do cinema ou da literatura. Uma grande parte do seu fascínio prende-se também sem dúvida com a possibilidade de assistir a sagas dignas dos melhores filmes, mas desempenhando um papel activo na narrativa e influenciando o decorrer dos eventos em vez de ser um observador passivo.



Fig. 15– Representação artística de jogador de World of Warcraft no seu habitat natural, neste caso o mítico Leeroy Jenkins

Desde crianças que crescemos rodeados de contos épicos e filmes de acção e aventura. Quantos de nós não desejam secretamente afastar-se da monotonia da rotina diária e fazer algo espectacular e memorável? Comparadas com as de várias

personagens reais ou imaginárias, as nossas vidas parecem inteiramente mundanas, vulgares, ou pior, sufocantes. A possibilidade de ser alguém diferente, livre dos constrangimentos do dia-a-dia exerce sem dúvida uma forte atracção. Talvez um dia o desenvolvimento tecnológico permita levar estas fugas até outro nível de imersão, mas mais importante que escapar à realidade, não seria melhor utilizar estas obras de ficção como fontes de inspiração ou pelo menos como libertadores de tensão? Quando o monitor se desliga e a viagem acaba, os problemas do mundo real voltam a rodear-nos.

Talvez duas das maiores potencialidades deste meio *online* sejam a sua capacidade de inculcar aptidões e auto-confiança e ensinar indivíduos de origens e mentalidades diferentes a conviver de forma civilizada. Ao reflectir sobre as amizades que travei ao longo dos anos através do simples acto de apreciar um jogo em conjunto, não posso deixar de colocar uma questão. Se enquanto seres humanos somos capazes de colocar de lado questões como nacionalidade, linguagem, género, etnia, religião e ideologia política para simplesmente nos divertirmos umas horas por dia num jogo *online*, porque será tão difícil fazer o mesmo no mundo real, face a face? É verdade que o meio *online*, pela sua natureza, pode reduzir as inibições naturais e dar azo tanto a comportamentos cooperativos como hostis. Mas se a comunidade é capaz de se juntar para chorar a perda de um companheiro de diversão, mesmo que nunca tenham interagido face a face, não seria igualmente simples tratar os outros com bondade no dia-a-dia?

A natureza humana é algo confuso e perplexante. Talvez um dos motivos que levam os antropólogos a estudar e documentar diversas comunidades com diferentes mentalidades e padrões de valores seja não só avançar a causa do conhecimento e preservar legados culturais em risco de desaparecer, mas também compreender melhor o ser humano nas suas múltiplas facetas. Ao olharmos para uma forma de vida diferente da nossa, podemos ocasionalmente descobrir algo sobre nós próprios de que não estávamos cientes.

Posfácio

Chegando ao fim desta epopeia que me ocupou durante cerca de um ano, não posso deixar de reflectir sobre a experiência no seu todo. Foi sem dúvida um trabalho penoso e fonte de grande ansiedade devido à minha inexperiência e dúvidas sobre a capacidade de o completar. Provavelmente cometi vários erros de principiante, entre os quais dispersar-me na pesquisa de tangentes que se revelaram irrelevantes para o tópico em causa. Da mesma forma, sinto que me deixei intimidar pela vastidão das bases de dados a partir das quais obtive os artigos científicos relevantes. Espero um dia, com mais tempo e outra maturidade, poder vir a efectuar um estudo mais rigoroso sobre este tema. Entretanto sinto que é o momento de contemplar as minhas opções a curto e médio prazo. O campo da antropologia é fascinante, mas ainda não me sinto preparado para conduzir estudos de forma independente. Ter ideias sobre campos de estudo é relativamente simples, mas a sua implementação, como este trabalho me ensinou, requer tempo, calma e paciência, assim como um rigor que apenas virá com mais experiência. Esta tentativa de combinar alguns conhecimentos de psicologia com noções de antropologia não correu de forma perfeita, mas é a minha esperança que este cruzamento de ideias tenha alguma utilidade futura.

A minha inexperiência em vários aspectos da elaboração de uma tese levou-me a evitar métodos excessivamente complexos de recolha e processamento de informação. Considerei a hipótese de fazer um inquérito automatizado a uma população mais alargada, mas carecendo dos conhecimentos necessários para a sua montagem e tratamento de dados, considerei mais prudente focar-me numa amostra mais restrita e numa abordagem mais pessoal.

Provavelmente poderia ter desenvolvido um trabalho mais completo e aprofundado em circunstâncias diferentes. No entanto, independentemente do resultado final, para mim é já um marco considerável ter sido capaz de produzir um texto deste volume. Esta experiência reafirmou a necessidade de desenvolver um método de trabalho consistente e regular e a importância de saber lidar com a ansiedade dos prazos e limites de páginas.

Sempre aprendi a comunicar de forma breve e sucinta, pelo que a elaboração de um texto desta extensão consistiu um desafio redobrado. Em certa medida necessitei de reaprender as regras de elaboração de um texto científico, principalmente a parte da formatação, organização e disposição da informação e referências bibliográficas. Definitivamente não teria chegado tão longe sem o aconselhamento da minha orientadora, que me ajudou a organizar as ideias e a encontrar novos métodos e abordagens. Da mesma forma chamou-me a atenção para linhas de pesquisa que eu não tinha considerado. Espero sinceramente que este texto na forma acabada não a desiluda.

Chegado ao fim deste projecto, a sensação é difícil de descrever. Sinto-me exausto, sem dúvida devido aos sobressaltos nervosos e às várias horas que passei de seguida a tentar polir o texto, mas ao mesmo tempo sinto a tranquilidade de ter feito o melhor que pude dadas as circunstâncias.

BIBLIOGRAFIA(S) / REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abbate, J. (1999) *Inventing the Internet*. Cambridge, MA: MIT Press
- Boissevain, Jeremy (1974) *Friends of Friends: Networks, Manipulators and Coalitions*. Wiley-Blackwell
- Calhoun C. (1998). Community without propinquity revisited: communication technology and the transformation of the urban public sphere. *Soc. Inquiry* 68:373–97
- Castells M. (2001) *Internet Galaxy: Reflections on the Internet, Business and Society*. New York: Oxford Univ. Press. Forthcoming
- Christopherson, Kimberly M. (2007) The Positive and Negative effects of anonymity in Internet social interactions: “On the Internet, Nobody Knows You’re a Dog” *Computers in Human Behavior* 23 (2007) pp. 3038–3056, Elsevier
- Dimaggio, Paul; Hargittai, Eszter; Neuman, W. Russell; Robinson, John P., (2001) *Social Implications of the Internet*, Annual Review of Sociology, Vol.27, pp. 307-336, JSTOR
- Granic, Isabella; Lobel, Adam; Engels, Rutger C. M. E. (2014) The benefits of Playing Video Games. *American Psychologist*, vol. 69, nº1, pp 66-78
- Halpern, Matthew (2012) *The Digital Gamer - An anthropological investigation of on-line gaming communities*
- Hsing Fang Tsai, Shu Hui Cheng, Tzung Lieh Yeh, Chi-Chen Shih, Kao Ching Chen, Yi Ching Yang, Yen Kuang Yang. *The risk factors of internet addiction – A survey of university freshmen*. *Psychiatry Research* 167 (2009) 294–299 Elsevier
- Iskender, Murat; Akin, Ahmet. (2010) *Social self-efficacy, academic locus of control, and internet addiction*. *Computers & Education* 54, pp. 1101–1106. Elsevier
- Ko, C.-H.; Yen, J.-Y.; Yen, C.-F.; Chen, C.-S.; Chen, C.-C. (2012) The association between Internet addiction and psychiatric disorder: A review of the literature. *European Psychiatry*. Volume 27, Issue 1, January 2012, Pages 1–8
- Kuss, Daria J.; van Rooij, Antonius J.; Shorter, Gillian W; Griffiths, Mark D.; van de Mheen, D. (2013) Internet addiction in adolescents: Prevalence and risk factors. *Computers in Human Behavior*. Volume 29, Issue 5, September 2013, Pages 1987–1996
- Ross, Travis L.; Collister, Lauren B. (2014). *A social scientific framework for social systems in online video games: Building a better looking for raid loot system in World of Warcraft* - *Computers in Human Behavior* Volume 36, July 2014, Pages 1–12

- Trepte, Sabine; Reinecke, Leonard; Juechems, Keno. (2012) *The social side of gaming: How playing online computer games creates online and offline social support*. Computers in Human Behavior 28 p.832–839
- Wellman, Barry; Salaff, Janet; Dimitrova, Dimitrina ; Garton, Laura ; Gulia, Milena ; Haythornthwaite, Caroline. (1996) *Computer Networks As Social Networks: Collaborative Work, Telework, and Virtual Community*. Annual Review of Sociology, Vol. 22, p. 213(26), Cengage Learning, Inc.
- Wilson, Samuel M.; Peterson, Leighton C. (2002) *The Anthropology of Online Communities*. Annual Review of Anthropology, Vol. 31, p.449-467 Annual Reviews
- Zhell, Michael; Thurner, Stefan. (2010) *Measuring Social Dynamics in a Massive Online Multiplayer Game*, Social Networks 32, p.313-329

Artigos Noticiosos Online

- Gray, Michael (2008) Ezra Chatterton Passes Away. *WoW Insider*, 23-10-2008
<http://wow.joystiq.com/2008/10/23/ezra-chatterton-passes-away/>
 Acedido a 14 de Outubro de 2014
- McWhertor, Michael (2012) *League of Legends Team of Scientists Trying to Cure Toxic Behavior*. <http://www.polygon.com/2012/10/17/3515178/the-league-of-legends-team-of-scientists-trying-to-cure-toxic> Acedido em Junho de 2014
- Peckam, Matt (2013). *The Inexorable Decline of World of Warcraft*. TIME, 09-05-2013
<http://techland.time.com/2013/05/09/the-inexorable-decline-of-world-of-warcraft/> Acedido em Maio de 2014
- Pereira, Chris (2014). *League of Legends Pro Players Banned For Toxic Behavior*
<http://www.gamespot.com/articles/league-of-legends-pro-players-banned-for-toxic-behavior/1100-6420072/> Acedido em Junho de 2014
- Sarkar, Samit (2014). *Blizzard reaches 100M lifetime World of Warcraft accounts*. Polygon (12-01-2014) <http://www.polygon.com/2014/1/28/5354856/world-of-warcraft-100m-accounts-lifetime> Acedido em Maio de 2014
- Scimeca, Dennis (2013). *Using Science to Reform Toxic Player Behavior in League of Legends*. <http://arstechnica.com/gaming/2013/05/using-science-to-reform-toxic-player-behavior-in-league-of-legends/> Acedido em Junho de 2014
- Te, Zorine (2012). *Riot bans professional League of Legends player Christian 'IWillDominate' Rivera*. <http://www.gamespot.com/articles/riot-bans-IWillDominate-Rivera>

professional-league-of-legends-player-christian-iwilldominate-rivera/1100-6401080/
Acedido em Junho de 2014

Williams, Mike (2014) *WoW Finds its New Normal at 76 Million Total Subscribers*. US
Gamer (07-05-2014) <http://www.usgamer.net/articles/wow-finds-its-new-normal-at-76-million-total-subscribers> Acedido em Maio de 2014

Perculia (2014), *Robin Williams Has an In-Game Genie NPC*, Wowhead 20-08-2014
<http://www.wowhead.com/news=242690/robin-williams-has-an-in-game-genie-npc>

Acedido a 14 de Outubro de 2014

Outras Referências

A Guide to In-Game Memorials <http://www.wowhead.com/guide=1832/a-guide-to-in-game-memorials>

Realm Pop <http://wow.realmpop.com/eu.html>

World of Warcraft Census <http://www.warcraftrealms.com/census.php>

Gráficos obtidos a 14/10/2014 em www.warcraftrealms.com

LISTA DE ABREVIATURAS

AFK – Away From Keyboard

MMO – Massive Multiplayer *Online*

MMORPG – Massive Multiplayer *Online Roleplaying Game*

DPS – Damage Per Second

FPS – First Person Shooter

MOBA – Multiplayer *Online* Battle Arena

PvE – Player Versus Environment

PvP – Player Versus Player

GLOSSÁRIO

Achievement – Espécie de troféu ou condecoração concedida por desempenhar certas acções dentro do jogo. Existem neste momento várias centenas, com requisitos que variam do trivial ao absurdo, com os mais difíceis geralmente conferindo títulos que podem ser afixados à personagem, montadas, ou itens cosméticos.

Battleground – Tipo de zona, geralmente separada do mundo aberto em estilo instance, na qual decorrem batalhas de escala variável entre jogadores das duas facções. Apesar de existirem alguns exemplos em campo aberto ou semiaberto, estes tendem a ser abandonados à medida que se tornam obsoletos com o lançamento de novas expansões.

Boss – Inimigo NPC com habilidades fora do comum, geralmente enfrentado em situações de grupo. Tendem a ser uma das fontes principais de equipamento para os jogadores em *endgame* e a sua derrota é um objectivo de progressão.

Blizzcon – Convenção, geralmente anual, organizada pela Blizzard Entertainment como forma de promover os seus produtos, anunciar material novo e distribuir artigos de edição limitada.

Dungeon – Local com entrada no mundo aberto mas com o interior separado na qual grupos de 5 jogadores enfrentam inimigos geralmente mais fortes que o comum com o objectivo de obter experiência e equipamento.

Dungeon Finder – Ferramenta de *matchmaking* que permite formar grupos para desafios para 5 jogadores de forma automática de acordo com especializações individuais.

Endgame – Termo utilizado para designar a fase do jogo que se inicia quando a personagem atinge o nível máximo e começa a estar apta para enfrentar desafios de maior magnitude reservados para esse escalão.

Gamer – Termo utilizado para designar jogadores inveterados de videojogos.

Hardcore – Termo utilizado para designar jogadores cuja dedicação e investimento em termos de tempo e empenho ultrapassa o considerado normal. São frequentemente vistos como obsessivos ou elitistas pelos restantes jogadores.

Instance – Cópia individual de uma zona delimitada reservada para um grupo específico. Geralmente utilizada em dungeons, raids e battlegrounds para permitir que cada grupo possa experienciar o conteúdo sem interferências externas.

Matchmaking – Funcionalidade presente em vários jogos *online* que permite emparelhar jogadores segundo diversos critérios como nível de habilidade, pontuação num ranking, qualidade do equipamento, etc.

Need or Greed – Sistema de atribuição de objectos utilizado em situações de grupo. A opção Need é escolhida quando o item constitui um upgrade de equipamento para o jogador. Greed é escolhida quando o jogador apenas pretende vender o objecto ou utilizá-lo para outros fins. Cada jogador tem depois um *loot roll* de 1 a 100 e quem tiver o valor mais alto recebe o objecto. A opção Need tem sempre prioridade sobre Greed.

Ninja / Loot Ninja – Termo utilizado para designar jogadores desonestos que abusam do sistema de atribuição de itens para se apoderarem de algo de que não precisam, geralmente em detrimento do resto do grupo.

Noob – Termo derogatório utilizado para designar jogadores incompetentes que demonstram desconhecimento de como utilizar as habilidades da sua classe e uma completa falta de disposição para aprender. Podem existir com personagens de qualquer nível.

Raid – Evento para jogadores de nível máximo que contém os inimigos mais poderosos da expansão actual. Requerem grupos maiores de jogadores com capacidade de organização e coordenação e permitem o acesso a equipamento consideravelmente mais poderoso que o normal. Durante a progressão de uma expansão são frequentemente lançados raids de nível de entrada, seguidos por outros de maior dificuldade e recompensas de forma faseada de forma a construir um percurso de progressão.

Raid Finder – Versão do Dungeon Finder dedicada a formar grupos de 25 jogadores para *raids* de dificuldade ajustada para grupos menos coordenados ou equipados.

Twink – Termo utilizado para designar a personagem de baixo nível cujo jogador adquiriu equipamento invulgarmente poderoso em comparação ao normalmente obtido nessa fase do jogo. Alguns twinks dedicam-se exclusivamente a lutar contra outros twinks em duelos e PvP e utilizam uma opção disponível no jogo para bloquear a sua progressão de níveis. Os mais dedicados podem acabar por gastar quantias astronómicas de moeda dentro do jogo para afinar as suas personagens.



Fig. 16 – Ícones representativos das várias classes disponíveis no jogo durante a terceira expansão por volta de 2010. A 11ª classe foi adicionada durante a quarta expansão em 2012.

LISTA DE FIGURAS OU ILUSTRAÇÕES

- Fig. 1 – Aqui estudando um espécime familiar
- Fig. 2– Mapa representativo de todas as diferentes áreas acessíveis aos jogadores, incluindo as que serão parte da próxima expansão com lançamento marcado para Novembro de 2014
- Fig. 3 – Estátua em frente ao edifício principal da Blizzard, representando uma personagem da saga Warcraft
- Fig. 4 – Dispensa comentários
- Fig. 5 - Gráfico representativo do número médio de jogadores activos nos servidores de World of Warcraft a nível global segundo o horário, ao longo de 30 dias
- Fig. 6– Alguns estereótipos sobre *gamers*
- Fig. 7 - Burnout
- Fig. 8 – Membros de *guilda* durante uma das suas reuniões anuais
- Fig. 9– Al'ar, fénix, uma das montadas mais cobiçadas do jogo
- Fig. 10– Tributo a Robin Williams, evocativo de um dos seus mais famosos papéis no filme de animação Aladdin
- Fig. 11 – Ocorrência frequente
- Fig. 12 – Logótipo do polémico evento
- Fig. 13 – Típico elemento tóxico com problemas de gestão de raiva
- Fig. 14 – Outro elemento tóxico, desta vez banido de competições profissionais
- Fig. 15– Representação artística de jogador de World of Warcraft no seu habitat natural, neste caso o mítico Leeroy Jenkins
- Fig. 16 – Ícones representativos das várias classes disponíveis no jogo durante a terceira expansão por volta de 2010. A 11ª classe foi adicionada durante a quarta expansão em 2012.

Anexo 1 - Modelo de Questionário

The following questionnaire intends to ascertain a few aspects of your experience and relationship with World of Warcraft. No personally identifiable information will be shared with third parties. Thank you for your participation.

Age: Gender: Geographic Area:

- How long have you been playing World of Warcraft?
- How did you first get involved with it, and what did you personally find appealing about it?
- What would be your main interests within the game's range of activities?
- Do you maintain a somewhat regular playing schedule? If so, how many hours would you estimate spending on World of Warcraft on a weekly basis?
- How would you describe your experiences with the player community? On which game servers have you had those experiences?
- How do you feel the game has changed your social life?
- Do you recall any particularly significant in-game experiences that affected you on a personal level?
- How have the various expansions changed your gaming experience?
- Have you ever felt at some point that you might be spending too much time on the game to the detriment of other activities?
- Did you ever get around to finding Mankrik's wife? [*inside joke* dentro da comunidade para concluir o questionário de forma mais descontraída]

Thank you for your time!