

O Comportamento Informacional dos Jogadores de League of Legends¹

Phillipe Derwich Silva Zaidan²
Mário César Gonçalves Moreira³
Hallini Izabel Ruberto Jardim⁴
Julianna Martins de Assis Dias⁵

Resumo: A presente pesquisa é fruto do trabalho acadêmico realizado por alunos da disciplina *Usuários da Informação*, ministrada na Escola de Ciência da Informação da Universidade Federal de Minas Gerais, com o objetivo de desvendar o comportamento informacional dos jogadores de *League of Legends*. Analisou-se em pesquisas quantitativas e qualitativas se os jogadores em questão acham as informações fornecidas pela plataforma original do jogo satisfatórias ou se sentem necessidade de buscar informações fora da plataforma, levando em conta fatores externos que podem afetar a necessidade informacional do usuário. Com a pesquisa, conclui-se que o comportamento informacional dos jogadores se ajusta ao modelo de práticas informacionais conhecido como *Everyday Life Information Seeking (ELIS)* demonstrando a maneira como esses usuários interagem entre si e com o jogo.

Palavras-chave: Práticas informacionais. Estudo de usuários. Jogos online. *League of Legends*.

Information Behavior of League of Legends' gamers

Abstract: This research is the result of the academic work done by students of the *Information Users Subject*, taught at the *School of Information Science* at the *Federal University of Minas Gerais*, in order to unravel the informational behavior of the players of *League of Legends*. It was analyzed through quantitative and qualitative techniques if the players find the information provided by the original game platform enough or if they need to get information out of the platform, taking into account

¹ Artigo produzido pelos discentes dos cursos de Biblioteconomia da Escola de Ciência da Informação e de Sistemas de Informação do Departamento de Ciência da Computação da Universidade Federal de Minas Gerais.

² lipe-naldo@hotmail.com

³ mcesar@dcc.ufmg.br

⁴ hallinij@gmail.com

⁵ juliannamarts@gmail.com

external factors that may affect the informational needs of the user. It is concluded that the information behavior of the players fits in the model of informational practices known as Everyday Life Information Seeking (ELIS) demonstrating how these users interact with each other to play that game.

Keywords: *Information practices. User Study. Gamers. League of Legends.*

1 INTRODUÇÃO

Os grandes avanços tecnológicos ocorridos ao final do século XX permitiram o surgimento da interligação de redes entre computadores que ficou conhecida como Internet. Com a consolidação da *World Wide Web* ao final da década de 1990, essa rede mundial de computadores vem transformando os mais diversos aspectos sociais contemporâneos, facilitando a comunicação e a busca de informação. Essa revolução digital não só possibilitou mudanças nas relações de troca de informação entre as pessoas conectadas à rede, mas também nos hábitos dos próprios indivíduos.

A partir 2004, têm surgido frequentemente novas comunidades e serviços nessa gigante teia de computadores, em especial as chamadas redes sociais. Uma das funcionalidades apresentadas por essas redes são a criação e gestão de grupos, permitindo a interação simultânea ou não entre seus participantes. No momento, a rede social americana Facebook é a de maior popularidade no mundo todo e um dos maiores grupos de Facebook que temos hoje no Brasil é a Ilha da Macacada, uma das maiores comunidades de público *gamer*, contando com mais de 250 mil membros.

Outra transformação que a internet também possibilitou foi no universo dos jogos, criando e popularizando os jogos eletrônicos online. Atualmente, um dos gêneros de jogos online mais populares é o *Multiplayer Online Battle Arena - MOBA*, e o jogo mais conhecido deste estilo é o *League of Legends*, desenvolvido e publicado pela empresa Riot Games, em outubro de 2009. Jogado diariamente por mais de 27 milhões de pessoas, *League of Legends* se tornou parte do cotidiano de vários adolescentes e jovens, que constituem a quase totalidade do público do jogo.

Além disso, entre os elementos que constituem a experiência de um jogo online, está a forma como os jogadores interagem e compreendem—as mecânicas do jogo, sua jogabilidade e o seu conteúdo informacional. Estes elementos contribuem para que haja

a formação de um ambiente suscetível ao surgimento da necessidade de informação por parte dos jogadores. Choo define o usuário da informação como:

[...] uma pessoa cognitiva e perceptiva; de que a busca e o uso da informação constituem um processo dinâmico que se estende no tempo e no espaço; e de que o contexto em que a informação é usada determina de que maneiras e em que medida ela é útil (2003, p. 83).

Tendo em vista o conteúdo exposto na afirmação citada acima, o presente estudo busca observar o jogador de *League of Legends* como usuário da informação, analisar as suas necessidades de informação e o seu comportamento informacional diante daquilo que está relacionado ao jogo.

2 COMPORTAMENTO INFORMACIONAL

O comportamento informacional, também amplamente conhecido como *Information Behavior*, é definido por Wilson como:

[...] a totalidade do comportamento humano em relação às fontes e canais de informação incluindo tanto a busca ativa como a busca passiva, bem como a utilização da informação. Compreende também a comunicação entre pessoas e ainda a informação recebida passivamente, como por exemplo, assistir propagandas na televisão sem qualquer intenção de agir sobre as informações prestadas (2000, p. 49).

Para Wilson, o comportamento informacional é um reflexo da necessidade, busca e uso da informação, assim como da competência informacional dos indivíduos. Para que haja o uso eficiente da informação, o usuário deve ser competente em compreender as suas necessidades informacionais e a forma adequada de satisfazê-las. Segundo a *American Library Association*, as pessoas que têm competência informacional são:

[...] aquelas que aprenderam a aprender. Essas pessoas sabem como aprender porque sabem como a informação está organizada, como encontrar informação e como usar informação, de tal forma que outros possam aprender com elas (1989, p. 1).

Esse conceito de eficiência da informação advém da Teoria Matemática da Informação de Shannon e Weaver, que retira do conceito de informação as dimensões de significação e de relação social. O comportamento informacional é visto de uma forma objetiva e positivista, pois busca otimizar os meios de comunicação e, até mesmo os

indivíduos, tornando-os competentes para solucionar as necessidades de busca de informação.

Uma abordagem alternativa a essa visão é apresentada por diversos autores que, com base na Teoria Sistêmica, criam abordagens que não seguem a lógica linear proposta pela Teoria Matemática, mas uma lógica baseada em ciclos: a saída de um processo é a formação dos elementos de entrada de outro processo como em um organismo biológico. Esses autores procuram entender como funciona o processo de busca de informação na mente de seus usuários e desenvolvem suas teorias sob uma perspectiva cognitivista.

Todavia, as últimas décadas têm sido marcadas por forte reação tanto contra o paradigma físico-matemático quanto contra o paradigma cognitivista, mostrando que seu poder de explicação não consegue alcançar certos comportamentos informacionais. Vê-se, então, o surgimento de novas propostas de discussão do que a informação é, passando pelas ciências hermenêuticas e também pela intersubjetividade existente na informação, e inerente a ela.

A informação ganha com isso uma nova abordagem: a abordagem social. Um dos defensores dessa ideia é Capurro que, recorrendo à hermenêutica, reconhece a existência de três paradigmas: o paradigma físico, o cognitivo e o social (CAPURRO, 2003). Para o autor, a informação é o conhecimento em ação, isto é, a contextualização do conhecimento. Portanto, informação não é um produto dotado de sentido próprio como no paradigma físico, ou algo que é transportado de um ponto a outro e com subjetividade isolada como no paradigma cognitivo. A informação é uma dimensão fundamental de como os indivíduos compartilham o mundo uns com os outros (CAPURRO, 1992).

Estudos na perspectiva da análise de domínio (HJORLAND; ALBRECHTSEN, 1995) resgatam a ideia de intersubjetividade e identificam que grupos específicos de sujeitos se relacionam de diferentes formas com a informação, alcançando diferentes entendimentos. Essa intersubjetividade demonstra o papel ativo que esses sujeitos têm nos sistemas informacionais e na construção da informação.

Também em uma crítica à abordagem cognitivista, Frohmann (2008) critica a conceitualização da informação como essencialmente mentalista, desprezando as condições sociais e materiais, sistemas de regulação, posicionamento dos sujeitos em relação à informação e para além dela. Para o autor, a informação se reconstrói na conjugação dos campos material, institucional, tecnológico, político, econômico e cultural.

Desse modo, a informação tem sido abordada de múltiplas formas e os estudos de usuários não devem, portanto, lançar seu olhar tão somente em aspectos físicos ou cognitivos dos processos de busca de informação, mas devem tentar compreender as relações que os usuários possuem com a informação e como essa relação altera a percepção desses indivíduos sobre si próprios, sobre o sistema informacional e sobre a própria informação. Essa nova perspectiva de estudos passa a entender a informação não mais como coisa, mas como um processo essencialmente histórico e cultural, que somente é apreendido sob o ponto de vista daqueles que a produzem, a disseminam e a utilizam.

3 NECESSIDADES DE INFORMAÇÃO E O SEU PROCESSO DE BUSCA E USO

A necessidade de informação abrange diversas definições que variam de acordo com autor e contexto utilizado. Uma das definições que podemos utilizar é a de Alves:

A necessidade de informação apesar de desconhecida pelo indivíduo está subjacente à tarefa de resolução de um problema ou de um novo tópico que se precisa conhecer. Isto ocorre quando o usuário, diante de um problema, reconhece que o seu conhecimento não é suficiente para resolvê-lo, por isso precisa obter novas informações. Esta é a motivação necessária para desencadear o processo de busca de informação (2001).

A necessidade de informação é tida, portanto, como um processo inerente ao ser humano e decorrente das experiências por ele vivenciadas. O conhecimento e a informação estão vinculados a uma construção empírica relacionada a uma realidade onde o indivíduo se encontra envolvido.

Porém, em determinado momento, o indivíduo será confrontado com uma percepção de “vazio”, caracterizado como uma lacuna informacional que precisa ser transposta com o

auxílio de informações capazes de preenchê-la. Para Kuhlthau, este vazio cognitivo é um fator fundamental que impulsiona o processo de busca da informação.

Nesse sentido, a busca de informação é concebida como algo intimamente ligada aos diferentes estados emocionais de um indivíduo, que determinam a forma com que ele processa e usa a informação. E ainda, de acordo com Taylor (1992), o comportamento de busca da informação pode ser definido como a soma das atividades por meio das quais a informação se torna útil.

O uso da informação é um conceito de difícil definição satisfatória, mas podemos entendê-lo como algo estritamente vinculado à busca da informação e ocorre de modo pragmático. O indivíduo, a partir do uso de uma informação obtida através de sua busca, julgará a sua eficiência e relevância diante do problema informacional. Caso as informações selecionadas e utilizadas se mostrem úteis, o indivíduo sente satisfação e confiança, porém, caso a busca não seja bem sucedida, os resultados serão sentimentos de decepção e frustração, como Choo (2003) deixa claro.

Sob essa ótica, a necessidade de informação se trata da percepção de uma incerteza e vazio cognitivo que desencadeia um processo de busca, onde informações serão vasculhadas e extraídas para responderem aos questionamentos que permeiam a lacuna informacional. Assim, o uso da informação ocorre com o intuito de solucionar o problema, dando sentido à situação que o gerou.

Os estudos da construção de sentido de Dervin, de valor agregado de Taylor e construtivista de Kuhlthau apresentam, para Araújo, um caráter individualista da informação:

Em comum, todas apresentam uma perspectiva cognitivista: busca-se entender o que é a informação do ponto de vista das estruturas mentais dos usuários que se relacionam (que necessitam, que buscam e que usam) a informação. Os usuários são estudados enquanto seres dotados de determinado “universo” de informações em suas mentes, utilizando essas informações para pautar e dirigir suas atividades cotidianas. Uma vez que se verifica uma falta, uma ausência de determinada informação, inicia-se o processo de busca de informação – aí entra a informação, como aquilo capaz de preencher uma lacuna, satisfazer uma ausência (2009).

Em todos esses estudos, percebe-se, porém, que a informação acaba por ser definida como algo “positivado”, isto é, com um fim específico e com vistas à otimização do

processo informacional, sendo transportado de um ponto a outro, num processo cíclico que constrói um verdadeiro paradigma: o paradigma positivista da informação. Assim, a informação é vista como algo independente dos sujeitos e que pode ser estudada de forma objetiva.

Buscando compreender então práticas informacionais sob a perspectiva social, Savolainen (2005) desenvolve o modelo de *Everyday Life Information Seeking* - ELIS. Para o autor, define-se a busca de informação da vida cotidiana, como se referindo, segundo Silva-Jerez:

[...] à aquisição de vários elementos informativos (tanto cognitiva e expressiva), que as pessoas empregam para orientar-se na vida diária ou para resolver problemas que não estão diretamente relacionados com o desempenho de tarefas ocupacionais (2016).

Esse modelo se caracteriza como uma forma de abordagem do fenômeno de busca informacional no cotidiano, combinando fatores psicológicos e sociais. Para isso Savolainen definiu quatro tipos de domínio de vida traduzidos por Lanzi et. al. como:

- **Cognitivo-otimista:** é caracterizado por uma forte confiança em resultados positivos para a resolução de problemas. Pelo fato de os problemas serem primeiramente concebidos como cognitivos, a busca sistemática de informação de diferentes fontes e canais é indispensável;

- **Cognitivo-pessimista:** aborda a resolução de problemas em um caminho menos ambicioso: Existem problemas que podem não ser resolvidos de maneira otimista. Apesar disso, o indivíduo pode ser igualmente sistemático na resolução do problema e na busca de informação que o satisfaça;

- **Afetivo-defensivo:** é fundamentado em visões otimistas no que diz respeito à possibilidade de resolução do problema; contudo, fatores afetivos são dominantes na resolução de problema e na busca de informação. Isso significa que o indivíduo pode evitar situações que implicam risco de falha [...];

- **Afetivo-pessimista:** nesse caso, os indivíduos não contam com suas habilidades para resolver os problemas do cotidiano, [pois] [...] reações emocionais e imprudências dominam o comportamento de resolução de problema (2012).

Sob a mesma ótica social, Hughes-Hassell e Agosto (2007) constroem uma modelagem das necessidades informacionais de adolescentes, desenvolvendo dois modelos, um teórico e outro empírico, baseados no modelo de Savolainen.

4 METODOLOGIA DO ESTUDO

A metodologia adotada foi a quanti-qualitativa de pesquisa exploratória, com o objetivo de avaliar qual é o comportamento informacional dos jogadores de *League of Legends*. Para tal, a pesquisa teve como sujeitos participantes na fase quantitativa os jogadores que participam do grupo da rede social Facebook chamado “Ilha da Macacada”, considerado como o maior grupo do Brasil destinado ao jogo analisado. Essa fase contou com a participação de 153 respondentes de um questionário constituído de 16 questões.

Na fase qualitativa, contamos com a participação de oito jogadores que se disponibilizaram a participar de uma entrevista semiestruturada, e cuja participação se deu de maneira voluntária, demonstrado pela assinatura do termo de consentimento livre e esclarecido por parte dos entrevistados. A entrevista foi guiada por um roteiro de sete questões. Também foi empregada observação não estruturada, como mostrado por Marconi e Lakatos (2007). Os jogadores que participaram da fase qualitativa foram selecionados dentre os que responderam ao questionário da etapa quantitativa a partir da representatividade identificada nos dados colhidos naquela etapa. Para auxiliar a análise qualitativa, foram filmadas as partidas e algumas respostas apresentadas durante a entrevista. Também foi feita uma observação não estruturada dos entrevistados ao jogarem uma partida para compreender o comportamento informacional deles.

5 ANÁLISE DA FASE QUANTITATIVA

Dentre os 153 respondentes, a grande maioria possui um nível avançado de conhecimento do jogo, visto que 98% atestaram estar entre os níveis 21 e 30, que é o nível máximo alcançado por um jogador no jogo. A análise das porcentagens referentes ao perfil dos respondentes ainda revela que 90% são do sexo masculino e 85% é composto por adolescentes entre 12 e 19 anos. Em relação ao tempo dedicado para jogar, 72% dos respondentes afirmaram que jogam por mais de cinco horas semanais.

Sobre o suporte oficial oferecido pelo jogo *League of Legends*, 50% dos respondentes informam que não o utilizam como principal meio para solução de dúvidas ou

problemas e que 16% nunca sequer o acessaram para buscar informações que lhes são necessárias. Porém, entre aqueles que já o acessaram, isto é, 129 respondentes, mais de 77% acham que os artigos ali contidos são significativos, revelando um verdadeiro paradoxo entre o uso de um serviço e sua respectiva avaliação.

Verifica-se ainda que para 69% dos jogadores, as atualizações correspondem ao conteúdo de maior relevância presente no jogo. De acordo com 75% deles, o objetivo principal ao buscar estratégias para o jogo ocorre com o intuito de aprimorar as suas habilidades.

No que se refere à busca de informações relacionadas ao jogo, 71.9% dos respondentes buscam informações diariamente com amigos que também jogam, o que demonstra, à primeira vista, que as experiências de outros usuários têm um impacto muito maior na busca por informações se comparado com o suporte oficial do jogo. O segundo lugar em que mais se buscam diariamente informações relacionadas ao jogo são as redes sociais, com 48.3%, e em terceiro lugar vem os vídeos da plataforma YouTube, com 43.1% de respondentes fazendo pesquisas diárias sobre o assunto.

6 ANÁLISE DA FASE QUALITATIVA

Durante a entrevista, os jogadores revelaram que as informações que aparecem nas dicas de tela durante o carregamento de uma partida, são mais caracterizadas como informações adicionais sobre aspectos que não são relevantes nem interferem de modo significativo no desenvolvimento das partidas. Segundo a maioria, elas se tratam de informações que não costumam ser atualizadas e que são desnecessárias para jogadores experientes.

Em contrapartida, as informações presentes na tela de *login* são vistas como informações importantes, já que nela estão presentes as notas de atualização, mas não influenciam de modo significativo a condução de uma partida.

O suporte que é dado ao jogo não faz parte do cotidiano dessas pessoas, já que muitos nunca entraram na página para buscar informações. Ao contrário, a maioria se mostra muito mais disposta a recorrer outros recursos que se encontra fora da página oficial do jogo, como fórum, vídeos, postagens em outros sites, e até mesmo esperar que amigos

tenham passado pela mesma situação a fim de pedir auxílio. Muitos afirmaram que podem ser úteis para novos jogadores as funcionalidades ofertadas pelo site, mas que, com o tempo, ele deixa de atender.

Durante o processo de observação, foi possível comprovar os ocorridos citados acima. Os jogadores em poucos momentos recorreram aos recursos disponíveis dentro do próprio site, somente a tela de *login* é reconhecida como de extrema importância para a busca informacional, utilizando informações que foram recuperadas em plataformas distintas, principalmente nas que eles podem ter acesso a outros jogadores, reafirmando que a troca de informação entre amigos, citada na fase anterior, é a forma mais relevante para adquirir informações.

Outro ponto revelado é que os jogadores se mostram satisfeitos com o sistema disponibilizado pela Riot Games. Dos entrevistados, apenas um sugeriu alguma alteração, que não seria no formato do sistema, que deveria adotar um formato *wiki* contendo as informações acerca do jogo, seu conteúdo e história de seus personagens.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento dessa pesquisa possibilitou a compreensão de como os jogadores de *League of Legends* se relacionam com as informações dispostas no site oficial e nas interações realizadas na busca de informação, que ocorrem muitas vezes em ambientes que são externos aos presentes na plataforma oficial do jogo.

É possível afirmar que a relação que os jogadores estabelecem com meios de informação fora da plataforma refletem em suas ações realizadas dentro do jogo, como nas ações de escolhas de itens e das habilidades a serem utilizadas, bem como nas opções por respostas curtas e rápidas, sendo essa uma forma de perceber as interações sociais criadas entre jogadores, construindo um senso muito grande de comunidade e pertencimento.

Nota-se que os jogadores têm um comportamento autônomo ao realizar suas buscas informacionais. Grande maioria dos jogadores não usa a plataforma original como fonte de informação, sendo que uma parte deles nunca sequer visitou o suporte da plataforma ou utilizou as dicas disponíveis na mesma. Os jogadores que já visitaram normalmente

só buscam nele informações sobre atualizações e usam o fórum para conversar com outros jogadores e discutir estratégias, sendo, portanto, “conversa com outros jogadores” o método mais usado para buscar informações sobre *League of Legends*, seguido de busca em redes sociais e visualização de vídeos na plataforma YouTube. Constatou-se então o verificado em Silva-Jerez:

A hipótese de que os adolescentes usam de forma significativa outras pessoas como fonte de informação foi formulada com base em vários estudos que mostravam essa tendência (2016).

O processo realizado pelos usuários pode ser ilustrado pelo chamado *Everyday Life Information Seeking* de Savolainen (2005), onde a princípio foca-se apenas no subsegmento de busca de informação e, mais tarde, se expande o entendimento do comportamento informacional como um todo. A confiança e o otimismo nos resultados alcançados dentro da comunidade e a crença na disponibilidade informacional e na solução de eventuais problemas, refletem um conformismo da comunidade de jogadores com o jogo e com a plataforma. Isso revela o caráter extremamente social no tocante às práticas informacionais dos jogadores.

REFERÊNCIAS

ALVES, Maria Bernardete Martins. **A percepção do processo de busca de informação em bibliotecas, dos estudantes do curso de Pedagogia da UFSC, à luz do modelo ISP (Information Search Process)** 2001. 120 f. Dissertação (Mestrado em Engenharia de Produção) – Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2001.

AMERICAN LIBRARY ASSOCIATION (ALA). **Presidential committee on information literacy: final report.** Chicago, 8p, 1989.

ARAÚJO, Carlos Alberto Ávila. Correntes teóricas da ciência da informação. **Ciência da Informação**, v. 38, n. 3, p. 192-204, 2009.

CAPURRO, Rafael. What is information science for? A philosophical reflection. In: VAKKARI, P.; CRONIN, B. (Eds). **Conceptions of library and information science: historical, empirical and theoretical perspectives.** Londres; Los Angeles: Taylor Graham, p. 82-96, 1992.

CAPURRO, Rafael. Epistemologia e ciência da informação. In: **ENCONTRO NACIONAL DE PESQUISA EM CIÊNCIA DA INFORMAÇÃO**, 5., 2003, Belo Horizonte. *Anais...*Belo Horizonte: Associação Nacional de Pesquisa e Pós-Graduação em Ciência da Informação e Biblioteconomia, 2003.

CHOO, C. W. **A organização do conhecimento** : como as organizações usam a informação para criar significado, construir conhecimento e tomar decisões. São Paulo: Editora Senac, cap. 2 , p. 63-120, 2003.

FROHMANN, Bernd. O caráter social, material e público da informação. In: FUJITA, M.; MARTELETO, R.; LARA, M. (Orgs). **A dimensão epistemológica da ciência da informação e suas interfaces técnicas, políticas e institucionais nos processos de produção, acesso e disseminação da informação.** São Paulo: Cultura Acadêmica; Marília: Fundepe, p. 19-34, 2008.

INFORMAÇÕES do jogo. Disponível em:

<<http://gameinfo.br.leagueoflegends.com/pt/game-info/>>. Acesso em: 21 jun. 2016.

HJORLAND, Birger; ALBRECHTSEN, Hanne. Toward A New Horizon in Information Science: Domain Analysis. **Journal of the American Society for Information Science**, v. 46, n. 6, p. 400-425, 1995.

HUGHES-HASSELL, Sandra; AGOSTO, Denise E. Modeling the everybody life information needs of urban teenagers. In: CHELTON, Mary K.; COOL, Colleen (Ed.) **Youth information-seeking behavior II: context, theories and issues.** Lanham: Scarecrow Press, 2007.

KUHLTHAU, C. C. A Principle of Uncertainty for Information Seeking. **Journal of Documentation**, v.49, n.4, 1993.

LANZI, Lucirene Andréa Catini *et al.* Tecnologias de informação e comunicação no cotidiano dos adolescentes: enfoque no comportamento e nas competências digitais e informacionais da ‘geração google’. **Inf. Inf.**, Londrina, v. 17, n. 3, p. 49 – 75, set./dez. 2012. Disponível em:

<<http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/114695/ISSN19818920-2013-17-03-49-75.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 22 jun. 2016.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de pesquisa**. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2007.

SAVOLAINEN, R. Everyday Life Information Seeking. In: FISHER, K. E.; ERDELEZ, S.; MCKECHNIE, L. (E. F. . (Eds.). *Theories of Information Behavior*. **Information Today**, Medford:p. 143 – 148, 2005.

SILVA-JEREZ, Nelson Sebastian. **Comportamento Informacional Cotidiano de Adolescentes**. 2016. 95 f. Dissertação (Mestrado em Ciência da Informação) Faculdade de Filosofia e Ciências, Universidade Estadual Paulista, Marília, 2016. Disponível em: <http://repositorio.unesp.br/bitstream/handle/11449/138953/silvajerez_ns_me_mar.pdf?sequence=5&isAllowed=y>. Acesso em: 22 jun. 2016.

TAYLOR, R.S. Value-Added Process in Information Systems. Norwood, NJ: Ablex Publishing Corp., 1986. Apud KATZER, Jeffrey, FLETCHER, Patricia T. **The Information Environment of Managers**. Medford, NJ: Annual Review of Information Science and Technology (ARTIST) v. 27., 1992.

WILSON, T. D. Human information behavior. **Informing Science**, v. 3, n. 2, p. 49-53, 2000.

APÊNDICE A – Questionário

1. Qual é o principal tipo de informação que você busca relacionado a League of Legends?

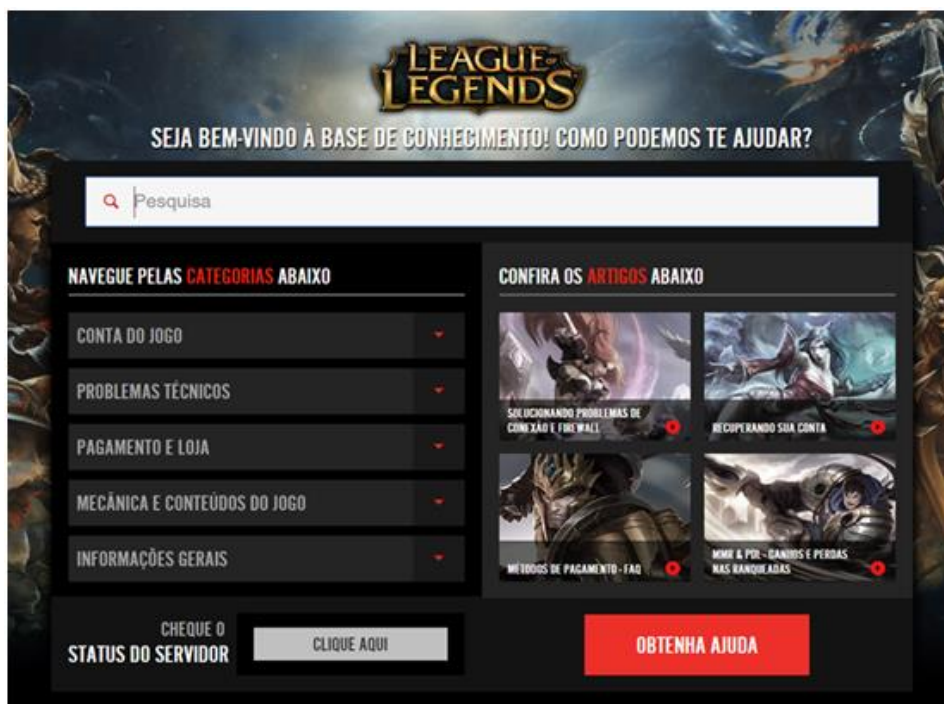
- Soluções para problemas técnicos (bugs/erros de login/quedas de conexão)
- Conteúdos presentes no jogo (temporadas/campeões/itens/promoções)
- Estratégias para o jogo
- Outro. Qual? _____

O site oficial de League of Legends que oferece suporte para a solução de eventuais dúvidas e perguntas dos jogadores. Sabendo disso, responda as perguntas 2 e 3:

2. Ao enfrentar problemas técnicos relacionados ao jogo, o suporte oficial costuma ser o primeiro lugar ao onde você busca informações que solucionem o problema?

- Nunca acessei o suporte oficial
- Não
- Sim

3. A imagem abaixo mostra a tela de suporte do site oficial de League of Legends. Tendo em vista essa tela, responda o quanto você concorda com as afirmações abaixo:



	Concordo totalmente	Discordo totalmente	Discordo	Não dis- cordo nem concordo	Concordo	
1) As categorias do são bem definidas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2) As informações são fáceis de encontrar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3) As informações presentes estão bem dispostas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4) O site apresenta um layout bonito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5) Os artigos desta- cados são relevantes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

4. Em relação aos conteúdos presentes no jogo, responda: quais tipos de informação você mais busca? Marque quantas opções desejar.

- Lançamento e promoções de skins
- Rotação, lançamento e promoções de campeões
- Eventos
- Atualizações
- Campeonatos
- Outro. Qual? _____

5. A imagem abaixo ilustra a tela inicial do jogo. A tela inicial consegue apresentar facilmente ao jogador as informações relevantes sobre os conteúdos presentes no jogo. O quanto você concorda com essa afirmação?



- Discordo totalmente
 Discordo
 Não concordo nem discordo
 Concordo
 Concordo totalmente
6. Para você, qual é o nível de importância das informações divulgadas sobre o lançamento de novos campeões?
- Nada importantes
 Pouco importantes
 Nem importantes nem desimportantes
 Importantes
 Muito importantes
7. Qual é a principal finalidade com que as informações sobre novos campeões servem para você?
- Conhecer os principais atributos do personagem
 Descobrir qual será sua principal função no jogo (Assassino/ Lutador/ Mago/ Suporte/ Tanque/ Franco-atirador)
 Avaliar qual é a “lane” mais apropriada para ele
 Outro. Qual? _____
8. Durante a tela de carregamento de uma partida são mostradas algumas pequenas dicas de jogo. Como você avalia essas dicas?
- Péssimas
 Ruins
 Regulares
 Boas
 Ótimas

9. Durante uma partida, os itens são vendidos na loja localizada na base. Cada item possui uma descrição. Como você avalia qualidade das informações que descrevem os atributos de cada item?

- Péssima Ruim Regular Boa Ótima

10. Qual é o seu principal objetivo ao buscar estratégias para o jogo?

- Aprimorar minhas habilidades como jogador
- Conhecer quais campeões são os mais apropriados para determinada “lane”
- Analisar quais estratégias têm sido tendências afim de elaborar formas de combatê-las
- Descobrir novas técnicas de interação entre o personagem e o mapa
- Outro. Qual? _____

11. Abaixo estão listados lugares utilizados para buscar informações relacionadas ao jogo. Marque a frequência com que você consulta cada um deles.

	Todos Nunca dias	Menos de uma vez por mês	Ao menos uma vez por mês	Ao menos uma por semana	vez os
- Vídeos do YouTube	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Site oficial de League of Legends	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Sites de streaming focados em jogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Fóruns em sites de jogos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Redes sociais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Conversando com amigos que também jogam	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Agora, responda um pouco sobre você:

12. Você prefere informações curtas e objetivas ou longas e detalhadas?

- Longas e detalhadas
- Curtas e Objetivas

13. Qual é o seu sexo?

- Feminino
- Masculino

14. Em qual faixa de idade você se encaixa?

- Menos de 12 anos
- De 12 a 15 anos
- De 16 a 19 anos
- De 20 a 23 anos
- 24 anos ou mais

15. Qual é o seu nível de invocador no jogo?

- 1 ao 10
- 11 ao 20
- 21 ao 30

16. Quantas horas semanais você passa jogando League of Legends?

- Menos de uma hora
- De 1 a 5 horas
- De 6 a 10 horas
- De 11 a 15 horas
- Mais de 15 horas

APÊNDICE B – Roteiro para a entrevista

1. Qual a maior dificuldade enfrentada por você durante o jogo? Como você resolveu o ocorrido?
2. O tempo que você demora para achar uma solução sobre o seu problema no jogo interfere em quanto tempo dura sua partida?
3. As informações que aparecem na tela inicial do jogo te auxiliam de alguma forma durante a partida?
4. O conteúdo informacional disponível sobre o jogo supre suas necessidades? Caso não, quais formas você sugere de disponibilizar informações sobre o jogo?
5. Quais os conteúdos presentes no jogo geram dúvidas que precisam ser supridas por outras vias de informação, além das disponíveis na plataforma?
6. Qual a importância que o suporte oficial do jogo tem durante sua busca a informação? Por que?
7. Você acha que deve ser feita alguma alteração no sistema?