

**M A S A R Y K O V A
U N I V E R Z I T A**

FILOZOFICKÁ FAKULTA

**Analýza fenoménu review-bombing
v herním prostředí**

Magisterská diplomová práce

TEREZA PAGÁČOVÁ

Brno, jaro 2026

**M A S A R Y K O V A
U N I V E R Z I T A**

FILOZOFICKÁ FAKULTA

Analýza fenoménu review-bombing v herním prostředí

Magisterská diplomová práce

TEREZA PAGÁČOVÁ

Vedoucí práce: Mgr. Tomáš Marek, Ph.D.

Katedra informačních studií a knihovnictví

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Obor: Informační studia a knihovnictví

Brno, jaro 2026

MUNI
FILOZOFICKÁ
FAKULTA

Bibliografický záznam

Autorka: Tereza Pagáčová
Filozofická fakulta
Masarykova univerzita

Název práce: Katedra informačních studií a knihovnictví
Analýza fenoménu review-bombing v herním prostředí

Studijní program: Informační studia a knihovnictví

Obor: Informační studia a knihovnictví

Vedoucí práce: Mgr. Tomáš Marek, Ph.D.

Akademický rok: 2025/2026

Počet stran: xiii + 93

Klíčová slova: review-bombing, Steam, uživatelské recenze, eWOM, digitální protest, herní průmysl, online komunity, datová analýza

Bibliographic record

Author: Tereza Pagáčová
Faculty of Arts
Masaryk University
Department of Information and Library Studies

Title of Thesis: Analysis of the review-bombing phenomenon
in the gaming environment

Degree Programme: Information and Library Studies

Field of Study: Information and Library Studies

Supervisor: Mgr. Tomáš Marek, Ph.D.

Academic Year: 2025/2026

Number of Pages: xiii + 93

Keywords: review-bombing, Steam, user reviews, eWOM,
digital protest, gaming industry, online community,
data analysis

Shrnutí

Tato magisterská diplomová práce analyzuje fenomén review-bombingu na platformě Steam. Jejím cílem je prozkoumat proměny v dynamice produkce recenzí, analyzovat jejich obsah a profilovat zúčastněné uživatele. Teoretická část definuje koncepty eWOM a digitálního protestu v kontextu herního průmyslu. Praktická část se věnuje komparaci před, během a po review-bombingu u pěti herních titulů reprezentujících různé typy uživatelských kampaní. Výsledky práce popisují specifika produkce recenzí během sledovaných incidentů, charakterizují jejich sémantickou náplň a odhalují charakteristiky jejich autorů.

Abstract

This Master's thesis examines the phenomenon of review-bombing on the Steam platform. It aims to explore changes in review production dynamics, analyze review content, and profile the participants involved. The theoretical part defines the concepts of eWOM and digital protest within the gaming industry. The practical part compares the periods before, during, and after the review-bombing of five video games representing different types of user campaigns. The results describe the specifics of review production during the observed incidents, characterize their semantic content, and reveal the characteristics of the authors.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně. Veškeré prameny a zdroje informací, které byly využity k sepsání této práce, byly citovány v textu a jsou uvedeny v seznamu použitých pramenů a literatury. Prohlašuji, že jsem nástroje AI použila v souladu s principy akademické integrity a že na využití těchto nástrojů v práci vhodným způsobem odkazuji.

Tereza Pagáčová

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat vedoucímu práce Mgr. Tomáši Markovi, Ph.D. za cenné rady a konzultace, které mi poskytl v průběhu zpracování této práce. Dále bych chtěla poděkovat mému bratrovi Mgr. Tomáši Pagáči za podnětné diskuze o zvoleném tématu a za pomoc při tvorbě kódu v jazyce Python.

Obsah

Úvod	1
1 Uživatelské recenze v digitálním věku	2
1.1 Charakteristiky eWOM	2
1.2 Disinhibiční efekt v online prostředí	6
1.3 Motivace k tvorbě eWOM	8
1.3.1 Psychologické vlastnictví	10
2 Platforma Steam	12
2.1 Specifické funkce recenzí	12
2.1.1 Hodnotící systém a jeho metadata	12
2.1.2 Sociální validace	13
2.1.3 Vizuální reprezentace recenzí	14
2.2 Sociokulturní rozměr	15
2.3 Role Valve v moderaci obsahu	16
2.3.1 Skrývání recenzí: subjektivita v off-topic systému	17
2.3.2 Systém užitečnosti	19
3 Fenomén review-bombing	21
3.1 Přístup k review-bombingu a jeho vývoj v čase v her- ním prostředí	21
3.2 Definice a povaha review-bombingu	24
3.3 Motivace a typologie účastníků review-bombingu . . .	27
3.3.1 Ekonomické motivace a boj proti korporacím . .	27
3.3.2 Sociální aktivismus a morální uspokojení	29
3.3.3 Systém odměn, potřeba sounáležitosti a psycho- logické uspokojení	30
3.3.4 Ovlivnění výsledného skóre	31
4 Metodologie výzkumu	33
4.1 Volba platformy	33
4.2 Cíl práce	34
4.3 Metody výzkumu	35
4.4 Sběr a zpracování dat	36
4.4.1 Vymezení parametrů pro volbu videoher	37

4.4.2	Výběr her	38
4.4.3	Charakteristika	40
4.4.4	Extrakce dat pomocí Steam Web API	44
5	Analýza review-bombingu	45
5.1	Deskriptivní přehled korpusu	45
5.2	Stabilita recenzí	47
5.3	Obsah a charakteristika recenzí	53
5.4	Charakteristika aktérů a komunity	66
6	Diskuze	74
6.1	Vyhodnocení výzkumných otázek	74
6.2	Limitace a návrhy na budoucí výzkum	77
7	Závěr	79
	Bibliografie	80
A	Přílohy	93

Seznam tabulek

1.1	Charakteristiky eWOM v kontextu review-bombingu . . .	3
4.1	Herní tituly	39
4.2	Parametry obsahu a polarity recenze	41
4.3	Metadata identifikující autora a jeho zkušenost	42
4.4	Časové parametry pořízení dat	42
4.5	Parametry interakce komunity s recenzí	43
4.6	Kontextuální metadata a odpovědi vývojářů	43
5.1	Srovnání objemu recenzí ve třech fázích incidentu	45
5.2	Statistický profil recenzentů v období RB	46
5.3	Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Team Fortress 2	48
5.4	Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Apex Legends .	48
5.5	Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Skullgirls 2nd Encore	49
5.6	Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Tabletop Simu- lator	49
5.7	Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Resident Evil: Revelations	50
5.8	Analýza pozitivních recenzí: Medián délky a podíl nestan- dardních recenzí	53
5.9	Analýza negativních recenzí: Medián délky a podíl ne- standardních recenzí	54
5.10	TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) u hry Team Fortress 2	55
5.11	TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) u hry Apex Legends	58
5.12	TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve videohře Skullgirls 2nd Encore .	60
5.13	TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve hře Tabletop Simulator	62
5.14	TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve hře Resident Evil Revelations . .	64
5.15	Srovnání indexu užitečnosti v referenčním a krizovém období	71

5.16 Spearmanův korelační koeficient mezi herní dobou a počtem Helpful hlasů	73
--	----

Seznam obrázků

5.1	Spojnicový graf zobrazující dynamiku recenzí v průběhu měsíců	51
5.2	Word Cloud negativních recenzí u hry Team Fortress 2 . .	57
5.3	Word Cloud negativních recenzí u hry Apex Legends . .	59
5.4	Word Cloud negativních recenzí u hry Skullgirls 2nd Encore	61
5.5	Word Cloud negativních recenzí u hry Tabletop Simulator	63
5.6	Word Cloud negativních recenzí u hry Resident Evil Revelations	65
5.7	Herní zkušenost autorů recenzí v referenčním období . .	67
5.8	Herní zkušenost během review-bombingu	68
5.9	Vizualizace nahraných hodin po napsání recenze	69
5.10	Barový chart zobrazující průměrný počet užitečnosti na jednu recenzi v období review-bombingu	71

Úvod

Digitální herní platformy se transformovaly z prostých obchodů na komplexní sociální prostředí. Jedním z projevů této proměny jsou uživatelské recenze, které vývojářům slouží jako prostředek pro zpětnou vazbu a potenciálním kupcům jako prvek rozhodující o koupi. Tato práce se zaměřuje na dosud takřka neprozkoumaný fenomén známý jako review-bombing. Představuje situaci, kdy je produkt v úzkém časovém úseku zaplaven masivním množstvím převážně negativních hodnocení, často v reakci na kontroverzní rozhodnutí vývojářů či vydavatelů, konflikt či jinou událost.

Hlavní motivací tohoto výzkumu je prozkoumat, jak se tento fenomén vyvíjí v prostředí platformy Steam, jaké jsou nejen jeho charakteristiky, ale i charakteristiky autorů těchto recenzí. Práce si klade za cíl analyzovat pět konkrétních případových studií (Team Fortress 2, Apex Legends, Skullgirls 2nd Encore, Tabletop Simulator a Resident Evil Revelations), které reprezentují odlišné typy kontroverzí a reakcí vývojářů.

Výsledky této práce by měly přispět k hlubšímu porozumění chování digitálních komunit v období review-bombingu a poskytnout náhled na to, do jaké míry narušuje tento fenomén ekosystém platformy. Dále má práce potenciál pomoci jak platformě, tak subjektům působícím v herním průmyslu. Analýza dat obsažená v této práci umožní vývojářům a vydavatelům lépe porozumět fungování protestu, a určit zda se jedná o legitimní kritiku loajální komunity, nebo o koordinovaný útok vnějších recenzentů bez vazby na produkt.

1 Uživatelské recenze v digitálním věku

V digitálním prostředí fungují uživatelské recenze jako specifické formy komunikace, prostřednictvím kterých uživatelé sdílejí své subjektivní zkušenosti s produkty či službami. V současném světě digitálního obchodu, kde chybí přímý fyzický kontakt s produktem, se recenze staly primárním faktorem pro formování důvěry mezi spotřebitelem a značkou. Tato kapitola se zaměřuje na teoretické vymezení recenzí skrze fenomén eWOM, psychologické pozadí jejich tvorby a motivační struktury uživatelů.

1.1 Charakteristiky eWOM

Malé podniky i velké korporace po celém světě využívají do jisté míry moderní technologie jako mechanismus pro efektivní komunikaci se svými současnými či potenciálními zákazníky. Uživatelské recenze jsou zejména názory a zkušenosti zákazníků s produkty či službami, které napomáhají lidem při nákupním rozhodování. Základem pro pochopení uživatelských recenzí je koncept electronic word of mouth neboli eWOM, který se vyvinul z tradičního předávání informací ústní formou od jednoho člověka k druhému. Tento koncept můžeme definovat jako jakoukoliv pozitivní či negativní interpersonální komunikaci mezi virtuálními osobami za účelem poskytování informací o produktu či službě bez komerčního účelu, která hraje významnou roli v ovlivňování chování a rozhodování spotřebitelů (Teng et al., 2017; Budzanowska-Drzewiecka, 2026). Z výzkumů (Teng et al., 2017; King et al., 2014) vyplývá, že na rozdíl od tradičního, časem a prostorem omezeného WOM se elektronická forma odlišuje čtyřmi klíčovými charakteristikami:

Tabulka 1.1: Charakteristiky eWOM v kontextu review-bombingu

Odborný termín	Definice	Role v review-bombingu
Všestrannost (<i>community engagement</i>)	Zahrnuje informace od bývalých, skutečných a potenciálních spotřebitelů.	Zatímco u klasické recenze nás zajímá názor <i>skutečného</i> hráče, u review-bombingu do hry vstupují i potenciální či bývalí kupci.
Škálovatelnost (<i>scalability/enhanced volume</i>)	Informace se šíří k milionům uživatelů díky digitálnímu prostředí.	Negativní sentiment nezůstane v jedné diskuzi, ale díky algoritmu Steamu má přímý vliv na životní cyklus hry.
Perzistence (<i>persistence</i>)	Informace zůstává v digitálních archivech dlouhodobě dostupná.	I když vývojáři chybu opraví do 24 hodin, negativní recenze tam zůstávají a nadále ovlivňují celkové skóre.
Anonymita (<i>anonymity</i>)	Autoři informací často vystupují anonymně či pod pseudonymy.	Na Steamu málokdo vystupuje pod vlastním jménem, což uživatelům dodává odvalu k mnohem ostřejší a agresivnější kritice.

1. Všestrannost

Tradiční word of mouth je limitován sociálními vazbami, zatímco eWOM zahrnuje interakce mezi bývalými, současnými a potenciálními spotřebiteli. Na rozdíl od jiných platforem typu Metacritic má Steam výhodu, že umožňuje slovní vyjádření pouze uživatelům, kteří mají videohru zakoupenou.

Klíčovým prvkem je také možnost vrácení peněz (Steam, 2024b), kterou Steam umožňuje. Uživatelé mají možnost hru vrátit do 14 dnů od nákupu, pokud jejich herní doba nepřesáhla dvě hodiny. Tato funkce vytváří zajímavý prostor pro specifickou skupinu krátkodobých uživatelů, kteří ji využívají k udělení recenze a

následnému vrácení peněz. Z toho vyplývá, že se k produktu vyjadřují i jedinci, jejichž zkušenost s hrou je minimální.

Čtenáři recenze poskytuje Steam indikátor odehraného času. Ten je zobrazen ve dvou podobách: čas nahraný v momentě psaní recenze a celková doba strávená hraním hry. Tato část recenze napomáhá potenciálním kupujícím při vnímání čtené recenze, kdy hodnocení od uživatele, který má nahraný desítky hodin může mít větší váhu než hodnocení od někoho, kdo má odehraných pár minut. Jedná se o mechanismus, který je jedním z indikátorů v detekci review-bombingu.

2. Škálovatelnost

Termín škálovatelnost představuje největší rozdíl mezi tradiční komunikací a komunikací elektronickou formou. Zatímco konvenční komunikace je limitována fyzickou přítomností, eWOM umožňuje přenos informací miliónům lidí v krátké době a to téměř s nulovými náklady. Jak uvádí Nieborg et al. (2018), se vzestupem digitálních platforem na začátku 21. století získali vývojáři přístup k mnohem širšímu a rozmanitějšímu publiku, ovšem za cenu závislosti na algoritmech těchto platforem. Fungování algoritmů na Steamu není transparentní, lze však vyvodit, že tyto systémy prioritizují tituly s vysokou mírou uživatelské interakce. Extrémní nárůst jak pozitivních, tak negativních recenzí značí vysokou relevanci herního titulu, což může vést k jeho dočasnému zobrazení na předních příčkách nebo dokonce na hlavní stránce obchodu. Díky tomu se může zájem o hru dále šířit.

Tento fenomén je umocněn propojením mezi eWOM a sociálními sítěmi či streamovacími platformami, které fungují jako prostředek pro zvýšení dosahu. Dochází tak k narušení uzavřených sociálních bublin a k průniku informací k široké veřejnosti i mimo jádro herní komunity. V momentě, kdy se zvýší objem negativních recenzí v krátkém časovém úseku, dojde ke změně stavu na *Spíše záporné*. Tento souhrnný výsledek pak slouží jako odstrašující signál, který v procesu nákupního rozhodování potenciálního kupce může převažovat nad marketingovou komunikací vydavatele.

3. Perzistence

Perzistence v tomto kontextu představuje zejména dlouhodobé setrvání dat v informačním prostoru. Electronic word of mouth transformuje pomíjivou osobní konverzaci do trvalých datových záznamů (Dellarocas et al., 2007). Na platformě Steam se tato vlastnost charakterizuje pomocí systému hodnocení, kde každá uživatelská recenze je uložena a zpřístupněna všem návštěvníkům platformy po celou dobu životního cyklu hry.

Zejména v herním průmyslu se vytváří specifický konflikt mezi dlouhodobým záznamem a dynamickým produktem. Videohry jsou v mnoha případech po jejich vydání stále vyvíjeny a upravovány (Borg et al., 2020). Probíhá oprava chyb, přidání obsahu a aktualizace. Uživatelské recenze však zůstávají v podobě, v jaké byly napsány v konkrétním čase.

V některých případech může dojít k problému, kdy vývojáři reagují na zpětnou vazbu a odstraňují nedostatky, avšak dlouhodobá povaha recenze způsobuje, že staré negativní hodnocení stále ovlivňuje celkové hodnocení hry. To může zkreslovat názor kupujícího, který projeví zájem o hru s časovým odstupem. V případě nezpozorovaného review-bombingu může být dopad ještě extrémnější. Platforma Steam na tyto případy reaguje filtrací systému hodnocení, která bude detailně popsána v pozdější kapitole.

4. Anonymita/pseudonymita

Poslední charakteristikou eWOM je možnost anonymity či pseudonymity, kterou prostředí poskytuje. Na rozdíl od běžného rozhovoru probíhajícího tváří v tvář se v online prostředí setkáváme s uživateli vystupujícími pod pseudonymy nebo pod naprosto anonymními účty. Anonymita ve virtuálním prostoru představuje významný faktor ovlivňující důvěryhodnost obsahu, což se následně odráží ve způsobu, jakým s ním uživatelé interagují (Zhang et al., 2020). Steam jako většina internetových platforem nevyžaduje při registraci rodné jméno. Identifikace uživatele probíhá skrz volitelnou přezdívku či numerické ID.

Platforma tak umožňuje uživateli striktně separovat svou sociální identitu v reálném světě od své identity digitální. Možnost

skrytí identity je dále posílena pokročilým nastavením soukromí, které autorovi recenze umožňuje skrýt svou herní knihovnu, seznam přátel či celkovou herní dobu před ostatními členy komunity. Tato struktura nastavení následně vytváří předpoklady pro specifickou formu chování, které bude podrobně rozebráno v následující kapitole věnující se psychologickým aspektům online komunikace a chování.

1.2 Disinhibiční efekt v online prostředí

Lidé v online světě se běžně chovají odlišně než v reálném životě. Dle Sulera (2004) je online disinhibice jev, kdy se jednotlivci v online prostředí osvobozují od jakýchkoliv očekávání reálného světa a ztrácejí sociální zábrany. Tito jednotlivci v online prostoru poté myslí a jednají jakkoliv si přejí. Suler ve své práci rozlišuje mezi benigní disinhibicí, kdy jsou lidé neobvykle laskaví a chtějí pomáhat druhým, a toxickou disinhibicí, která je důležitou složkou pro pochopení review-bombingu.

review-bombing je názorným příkladem toxické disinhibice, kde se hněv, vulgarita a snaha o destrukci reputace šíří bez pocitu osobní zodpovědnosti. Studie (Williams et al., 2005) ukázala, že toxická disinhibice se nejčastěji objevuje na místech, kde může docházet ke kyberšikaně, jako jsou herní weby a online hry, sociálních sítí a přímé zprávy. Později bylo ve výzkumu (Kasturiratna et al., 2025) zjištěno, že existuje spojení mezi online disinhibicí a vyšší mírou páčání kyberšikany. Vzhledem k efektům disinhibice jednotlivci neomezují své chování a mohou se podílet na kyberšikaně.

Suler (2004) ve své práci identifikoval šest faktorů pohánějících tento typ toxicity, které doplňujeme o poznatky související s review-bombingem:

1. Disociativní anonymita

Uživatelé vystupují pod pseudonymy. V jejich mysli dochází k disociaci – oddělení činů od jejich skutečné identity. Ppocit, že za negativní recenzi nehrozí žádný postih v reálném životě, zvyšuje míru agresivního chování u jedinců. Jednotlivci se pod vlivem anonymity a absence autority mohou snadno dopustit chování,

které je v rozporu s jejich morálními hodnotami (Aydoğdu Karaaslan et al., 2024, s. 146).

2. Neviditelnost

V online prostředí se většinou uživatelé nemohou vidět. V rámci textové komunikace mohou lidé znát identitu druhého, ale nemohou vidět jeho reakce ani se nemusejí starat, o to jak oni sami vypadají či zní při psaní zprávy.

Při review-bombingu uživatel nevidí zklamání nebo stres vývojáře na druhé straně obrazovky. Chybějící vizuální zpětná vazba (např. smutný obličej druhého člověka) blokuje přirozenou schopnost empatie člověka.

3. Asynchronicita

Textová komunikace z větší části neprobíhá v reálném čase. Člověk se nemusí okamžitě vyrovnávat s odpovědí a čelit tak okamžité reakci. Časový odstup umožňuje emocím eskalovat, aniž by byly ovlivněny okamžitou společenskou interakcí. Tato absence zpětné vazby vede k disinhibici.

4. Solipsistická introjekce

Jedná se o psychologický fenomén, kdy si uživatel na základě textu nevědomky vytváří vlastní, idealizovanou či zkreslenou představu o komunikačním partnerovi. Do této představy promítá své vlastní potřeby a fantazie, čímž ignoruje skutečnou osobnost člověka, se kterým komunikuje.

Uživatel zapojující se do review-bombingu může mít při čtení recenzí pocit, že všichni ostatní uživatelé cítí přesně to stejné, co pociťuje on. Tento dojem může posilovat přesvědčení, že je jeho agrese legitimní a správná.

5. Disociativní imaginace

Někteří uživatelé vnímají skutečný a digitální život jako dva samostatné světy řídicí se odlišnými pravidly. Podle těchto lidí realita online světa končí v okamžiku, kdy vypnou svůj počítač. Z toho důvodu hrají na internetu roli, která je naprosto odlišná od jejich reálného života.

Kvůli této separaci dvou světů může být review-bombing vnímán pouze jako určitá forma zábavy, která nemá dopad na skutečný svět, a ne jako reálné poškozování něčího produktu či konkrétních osob.

6. Minimalizace autority

Autorita se v reálném světě vyznačuje například věkem, postavením či oblečením. Jejich absence u lidí v kyberprostoru snižuje dopad této autority. Jak tvrdí Suler (2004), většinou má v internetovém prostředí každý stejnou příležitost se vyjádřit. Ačkoliv identita člověka ve vnějším světě může formovat jeho vliv i v kyberprostoru to, co určuje největší vliv na ostatní jsou jeho komunikační dovednosti, vytrvalost a kvalita nápadů.

Na Steamu neexistuje jasná hierarchie. Hráč se necítí podřízen vývojáři. Naopak skrze vědomí, že dokáže ovlivnit hodnocení, získává pocit nadvlády.

Těchto šest faktorů identifikoval Sulver v roce 2004, dnes můžeme předpokládat, že je disinhibice ještě silnější kvůli neustálému přístupu k telefonu a připojení k internetu.

1.3 Motivace k tvorbě eWOM

Teorie z roku 2004 (Hennig-Thurau et al.) rozbíjí vnímání recenzí jako pouhého výsledku nadšení či naštvání spotřebitele. V rámci studie bylo identifikováno osm primárních motivací, proč lidé píšou eWOM. Ty můžeme rozdělit do čtyř druhů dle jejich cíle:

- Motivace zaměřená na komunitu: péče o ostatní spotřebitele a pomoc firmě,
- motivace sociálního statusu a uznání: zvyšování vlastního ega či statusu a sociální výhody,
- motivace emocionální: ventilace negativních emocí,
- motivace dle užitku: pomoc platformě, hledání rady a ekonomické pobídky.

Ačkoliv mohou být tyto motivace i po tolika letech platné pro pochopení individuálních podnětů pro psaní recenzí, naráží na své limity v prostředí současných digitálních platforem. Původně autoři studie nepočítali s technologickou strukturou současnosti, která umožňuje masovou koordinaci uživatelů. Dnes se z individuálního eWOM stává nástroj moci, kde se motivace individuálního člověka může propojovat s motivací kolektivu.

Novější studie (Mathwick et al., 2017) se zabývá identifikací faktorů, které motivují lidi ke tvorbě online recenzí na platformě Amazon. Z výzkumu byli autoři schopni identifikovat tři typy recenzentů:

1. Indiferentní nezávislí

Tento typ uživatelů je poháněn sebevyjádřením a většinou se v recenzi zaměřuje na konkrétní zkušenosti s produktem. V rámci review-bombingu by se jednalo o druh lidí, kteří jsou skutečně naštvaní a nespojení s produktem či vývojářem.

2. Hledači výzev

Tito recenzenti se snaží zejména naplnit svou potřebu kompetence. review-bombing se pro ně stává hrou. Mohou pociťovat uspokojení z toho, že se jim podařilo snížit hodnocení hry nebo z lajků a komentářů ostatních uživatelů.

3. Komunitní spolupracovníci

Tento druh recenzentů je důležitou součástí sociální struktury dané platformy a je pro ně velmi důležitá sociální sounáležitost. Zde se uplatňuje koncept psychologického vlastnictví, který bude popsán v následující podkapitole. Uživatelé cítí, že hra patří komunitě, a review-bombing mohou vnímat jako nástroj ochrany svého vlastnictví. Být součástí boje za společnou věc a pocit sounáležitosti jsou pro ně nejdůležitější.

Při porovnání těchto výzkumů můžeme říct, že se vzájemně prolínají. Henning-Thurau (2004) ve své práci vysvětluje, co konkrétně uživatele v danou chvíli vyprovokovalo ke tvorbě recenze. Mathwick a Mosteller (2017) vysvětlují typy osobností, které s platformou dlouhodobě interagují.

Další studie (McIntyre et al., 2016) zaměřující se na motivace recenzentů online platforem pro vyhledávání a recenzování lokálních podniků zkoumala, jak zpětná vazba ovlivňuje různé typy uživatelů při psaní recenzí. Autoři zjistili, že pozitivní zpětná vazba na recenzi má obrovský vliv na začínající recenzenty a zvyšuje pravděpodobnost, že budou v psaní recenzí pokračovat. U zkušených recenzentů tento efekt prokázán nebyl.

Lze se domnívat, že se do review-bombingu zapojuje široké spektrum uživatelů, kteří se za normálních podmínek na tvorbě eWOM podílejí jen minimálně. Když tito dříve neaktivní uživatelé obdrží za svou kritiku sociální validaci (komentáře a reakce na recenzi), může tato forma sociální odměny fungovat jako silný motiv k další aktivitě. Článek (Tomaselli et al., 2021) zabývající se review-bombingem u hry *The Last of Us Part II* na platformě Metacritic ukazuje, že mnoho těchto recenzí pochází od nově vytvořených účtů. Tyto účty, jejichž cílem bylo pouze zapojit se do review-bombingu, nerecenzovaly jiné položky. Data z této studie ukazují na potenciální zapojení dříve pasivních uživatelů do review-bombingu, avšak bez detailního vhledu do uživatelských dat nelze s určitostí říct, zda se jedná o skutečné začínající recenzenty nebo zkušené uživatele.

Ačkoliv nelze potvrdit, že je sociální odměna primárním motivem pro zapojení, lze říct, že review-bombing nabízí ideální prostředí pro zapojení dříve neaktivního uživatele a dokáže nabídnout formu sociální validace skrze systém reakcí, komentářů a odměn.

1.3.1 Psychologické vlastnictví

Zajímavý jev objevující se ve virtuálních světech jako jsou například videohry je, že jejich uživatelé na rozdíl od uživatelů webových stránek mají mnohem silnější pocit vlastnictví virtuálního prostředí (Younghwa Lee et al., 2011, s. 270). Tento jev se nazývá psychologické vlastnictví.

Psychologické vlastnictví představuje stav, kdy jedinec pocituje, že objekt je jeho, i přes to, že jej právně nemusí vlastnit (Pierce et al., 1992; Younghwa Lee et al., 2011). Ukazuje se, že jedinci zažívající tento stav jsou více spokojeni a silněji vnímají digitální předměty jako skutečné vlastnictví (An et al., 2025). I přesto, že jsou v tomto stavu uživatelé více spokojeni, jsou také náchylnější k tvorbě závislosti na hraní her

(Shahzad et al., 2023). Lze pak usoudit, že reakce na různé změny ať už pro široké publikum pozitivní či negativní, může u jedince vyvolávat velkou reakci ve formě uživatelské recenze.

Studie (Wang et al., 2021) zabývající se videohrami identifikovala dvě herní motivace sloužící jako prediktory psychologického vlastnictví herního světa. Jedná se o touhu o dosažení úspěchu a únik od reality.

Lze se domnívat, že uživatelé zaměřující se na úspěch mohou vnímat negativní změny v herních mechanikách jako přímé ohrožení své vlastní identity, zatímco pro hráče preferujícího únik z reality může být jakákoliv mechanická či narativní změna, nebo prohlášení vývojáře vnímána jako zásah do vlastního, bezpečného světa. V těchto případech pak review-bombing neslouží jako zpětná vazba, ale pokus o nastolení kontroly nad objektem, ke kterému si hráč vytvořil psychologickou vazbu.

Digitální hry si uživatel technicky nekupuje, ale kupuje si pouze licenci k užívání. Přesněji souhlasí s Licenční smlouvou s koncovým uživatelem (EULA, End-user license agreement) nebo s Podmínkami služby (ToS, Terms of service) (Aroni, 2023). Uživatel se tak nachází v situaci, kdy nemá nad produktem právní kontrolu. Vývojář či vydavatel může hru kdykoliv změnit, přidat či odebrat obsah nebo vypnout servery. V roce 2024 vzniklo hnutí "Stop Killing Games" (Scott, 2024) požadující, aby online hry zůstaly v hratelném stavu i po vypnutí serverů. Tato iniciativa se snaží zabránit trendu vycházení her ve stavu, kdy byly hry po skončení podpory vydavatelem nehratelné. V současné době se petice vzniklá tímto hnutím projednává.

Uživatel si uvědomí, že hru nevlastní často až v momentě kdy vydavatel udělá něco, co hráči nevyhovuje. Bez právní síly mu zbývá se bránit jedinec útokem na reputaci hry. Recenze se tak stávají nástrojem mocenského boje, kterým se uživatelé snaží získat zpět svůj pocit vlastnictví.

2 Platforma Steam

Platforma Steam, provozovaná americkou společností Valve, zaujímá v současnosti dominantní postavení v kategorii digitální distribuce počítačových her s odhadovaným tržním podílem ve výši 74,5 % (Bryan, 2026). Tomu nasvědčuje i rostoucí popularita platformy, projevená kontinuálním nárůstem aktivních uživatelů (Statista, 2023). Platforma dominuje nejen díky obrovskému katalogu her, ale také díky své široké nabídce komunitních funkcí, které mění uživatele z pasivního kupce na aktivního uživatele a člena komunity.

2.1 Specifické funkce recenzí

V této sekci popíšeme a vysvětlíme jednotlivé funkce na platformě Steam, které souvisí s recenzováním a mohou mít vliv na fenomén review-bombingu.

2.1.1 Hodnotící systém a jeho metadata

Hodnocení hry na Steamu nefunguje v běžném formátu jedné až pěti hvězdiček, ale využívá binární hodnotící systém. Tento systém funguje na základě volby hráče: *Doporučuji* / *Nedoporučuji*. Nutí uživatele k rozhodnutí a neumožňuje mu zvolit střední cestu. K tomuto rozhodnutí musí recenzent přidat textové hodnocení. Nutnost textového hodnocení pravděpodobně vyplývá ze snahy zabránit bezmyšlenkovitému hodnocení a omezení spamu. Steam přímo říká, že : „*Recenze dávají uživatelům příležitost sdílet své zkušenosti a poznatky, a tím zároveň pomáhat dalším uživatelům zvažujícím pořízení daných her.*“ (Steam, 2026a). Z toho vyplývá, že se Steam snaží, aby uživatelská hodnocení byla promyšlená forma zpětné vazby a nástroj k přilákání uživatelů ke koupi hry.

Při tvorbě recenze si uživatel vybírá jazyk, viditelnost (Veřejná / Pouze pro přátele), zda produkt obdrželi zdarma a zda chtějí povolit komentáře na svou recenzi od ostatních uživatelů.

Po zveřejnění recenze uživatelé vidí základní informace o recenzentovi, jako je počet her v jeho knihovně a počet napsaných recenzí. Tyto informace mohou mít vliv na to, jak ostatní přijímají hodnocení.

Pokud je v hodnocení stížnost na to, že hra je příliš těžká a čtenář vidí, že má recenzent v knihovně pouze pár her, může recenzi považovat za nerelevantní, protože usoudí, že se jedná o nezkušeného hráče.

Důležitou informací zobrazenou u recenze je také počet hodin odehraných uživatelem v momentě zveřejnění recenze, a celkový počet odehraných hodin u hodnocené hry. Tyto informace mohou čtenáři pomoci zhodnotit kvalitu recenze. Recenze popisující titul jako nejlepší hru na světě, jejímž autorem je hráč, který má odehráno pouze pár minut a hru již nikdy znovu nespustil, nemusí být pro čtenáře tak relevantní jako hodnocení od někoho, kdo má ve hře nahrány stovky hodin.

Dle Lin et al. (2019) vykazují negativní recenze o polovinu nižší průměrnou herní dobu v momentě zveřejnění než recenze pozitivní, což poukazuje na rychlejší aktivaci nespokojených uživatelů. Studie dále poukazuje na to, že negativní recenze zveřejněny po mnoha herních hodinách jsou obvykle spojeny s aktualizacemi nebo problematickou komunitou, zatímco recenze po krátké době bývají vyvolány špatným designem či kritickými chybami ve hře. Jelikož je review-bombing anomálií vyskytující se v recenzích a vykazuje rozdílné charakteristiky (Coronado-Blázquez, 2024; Schuff et al., 2024) od běžných negativních komentářů, můžeme usoudit, že časový indikátor je důležitou součástí identifikace této anomálie.

2.1.2 Sociální validace

Platforma Steam obsahuje různé možnosti reakcí na recenze. Jednou z nich jsou komentáře, které autor může, ale i nemusí povolit. Jejich aktivace vytvoří vlákno umožňující komunikaci mezi všemi uživateli.

U všech recenzí existují také funkce hodnocení nevyžadující slovní odpověď. K tomu slouží otázka „Byla tato recenze užitečná?“ a tlačítka Ano a Ne. Jak je napsáno v Steamworks¹ dokumentaci (Steamworks, 2026), tak právě recenze řadící se do review-bombingu zpravidla nejsou označovány jako užitečné. V případě, že hodnotící nechce určovat užitečnost recenze, může ji označit za vtipnou.

1. Steamworks je sada nástrojů a služeb, které pomáhají s konfigurací, správou a provozem her na Steamu.

Nejúspěšnější recenze mohou od ostatních hráčů obdržet různá ocenění zakoupená za věrnostní body². Tato ocenění se liší na základě charakteristiky recenze z pohledu čtenáře. Pomocí ocenění může být recenze označena například za *umělecké dílo* nebo *promyšlený výtvor*. Donedávna fungovala ocenění jako odměňovací nástroj, který umožnil předat ostatním věrnostní body. Toho však využívali uživatelé, s ekonomicko-sociální motivací tvořící virální obsah. S aktualizovanými odměnami (Steam, 2026b) tomu už tak není. Všechna ocenění si jak dárce, tak příjemce může vystavit na svém profilu.

2.1.3 Vizuální reprezentace recenzí

Platforma Steam jako jedna z mála nabízí uživateli možnost zobrazit si shrnující graf vývoje hodnocení v čase. Histogram byl přidán na Steam v roce 2017 jako reakce na nárůst review-bombingu objevujícího se na platformě (Sinclair, 2017). Záměrem bylo chránit vývojáře a vydavatele pomocí vizuálního zobrazení, aby přímo viděli, že nárůst negativních recenzí je pouze dočasný.

Paradoxně možnost vidět okamžité zvýšení negativních recenzí může také sloužit jako pozitivní zpětná vazba pro útočníky. Ti poté mohou v reálném čase pozorovat, že jejich individuální recenze má v kolektivu vizuální dopad. Histogram tak může mít opačný efekt než byl zamýšlen, a dává uživatelům nástroj, díky kterému může dojít ke zvýšení viditelnosti kolektivní akce, která je klíčovou charakteristikou review-bombingu (Cantone et al., 2025).

Barevné schéma zvolené pro vizuální reprezentaci hodnocení není náhodně, naopak sofistikovaně využívá poznatků kognitivní psychologie k tomu, aby uživateli okamžitě zprostředkovaly informaci o kvalitě produktu. Pro zobrazení záporného sentimentu byla zvolena červená barva, která je v západním kulturním okruhu asociována s nebezpečím, varováním či neúspěchem (Kawai et al., 2023). Toto barevné kódování, které se propisuje i do celkového a nedávného shrnutí, slouží jako silný negativní signál. V kontextu review-bombingu je pak dosažení změny barvy vnímáno komunitou jako symbolické vítězství nad vydavatelskými subjekty.

2. Věrnostní body uživatele získávají za nakupování her nebo přispívání do komunity. Za věrnostní body může uživatel udělovat ocenění, vylepšovat si profil, rozšiřovat knihovnu emotikonů a další.

Zatímco kladné hodnocení využívá modrou barvu korespondující s vizuální identitou platformy, pro stav ‚Smíšené‘ (Mixed) byla zvolena barva oranžová. Právě tato transformace vizuálního signálu má pro vývojáře fatální následky. Jak uvádí Simon Carless (2024), zakladatel analytické organizace GameDiscoverCo, přechod hodnocení do oranžového či červeného spektra výrazně snižuje konverzní poměr (conversion rate). Negativní a smíšené recenze totiž odrážejí potenciální kupce od realizace nákupu z jejich seznamu přání³, čímž přímo poškozují prodej titulů a jejich viditelnost na platformě.

V herním prostředí je tato změna hodnocení nesmírně důležitá. Steam mění z kladného hodnocení na smíšené při 70 % pozitivních recenzí (Steam, 2016b). Tato hranice je tak nastavena, protože v herním průmyslu, jak u hráčů (Leon, 2014; Houghton, 2014, HeavyGoat, 2025), tak u expertů (Santos et al., 2019) se 70 % vnímá jako hranice průměrné hry. Pro mnoho hráčů je cokoliv pod 70 % vnímáno jako špatný produkt. Nejčastěji jsou tyto produkty popsány jako *hry 7/10*. Tento fenomén je o to víc ničivější během review-bombingu, když vezmeme v potaz, že útočníkům stačí změnit hodnocení hry na 60 %, aby v očích veřejnosti vypadla jako špatná hra

2.2 Sociokulturní rozměr

Pro každodenního uživatele Steamu, nemusí být Steam pouze herní platforma, ale může představovat důležitou součást jeho života. Steam slouží nejen jako prostředí pro hraní her, ale také jako sociální síť. Každý uživatel má svůj vlastní profil zachycující jeho celou historii. Nacházejí se tam veškeré hry, které vlastní, achievementy⁴, komentáře od hráčů, odehrané hodiny, odznaky a další informace budující identitu hráče.

Tato personalizace profilu vytváří silné psychologické pouto mezi uživatelem a platformou. Pokud je toto pouto narušeno nepopulárním rozhodnutím či vyjádřením vývojáře nebo vydavatele, hráč to nevnímá

3. Seznam přání neboli wishlist je funkce pro ukládání her, která poskytuje uživatelům sledovat hry, které by si později chtěli koupit. Poskytuje také upozornění prostřednictvím e-mailu o slevách či vydáních.

4. Achievement představuje v herním prostředí cíl či milník, který hráč splní během hraní hry. Odemknuté achievementy lze najít v knihovně či na profilu.

pouze jako technický problém nebo nezávislý názor, ale jako osobní útok a znehodnocení platformy, kterou reprezentuje.

Toto tvrzení můžeme vyvodit například ze situace z roku 2019 (Hajda, 2019), kdy vydavatelé Koch Media a Deep Silver učinili rozhodnutí, že nová hra Metro Exodus vyjde exkluzivně na konkurenční platformě Epic Games Store a na Steamu bude v prodeji až jeden rok po vydání. To rozhořčilo fanoušky této série, kteří vyjádřili svůj názor pomocí review-bombingu starších her Metra. Toto rozhodnutí pro věrné uživatele Steamu znamenalo, že si buď museli pořídit hru na Epic Games a přijít tak o zaznamenání herního pokroku na svém profilu, nebo čekat rok než si budou moci tuto hru zahrát. review-bombing způsobil, že obě předchozí hry ze série měly „Nedávné recenze“ označené jako „Převážně negativní“. Navíc útoky nebyly mířeny na vydavatele, kteří učinili toto rozhodnutí, ale na vývojáře ze studia 4A Games.

V těchto situacích se recenze stává nástrojem reputačního řízení ze strany hráče. Publikace na Steamu má pro uživatele vyšší váhu než na platformách umožňujících anonymitu a recenze bez zakoupení hry, protože je spojena s hráčovým statutem. To může vést k pocítování vyšší zodpovědnosti za stav komunity, což v krizových situacích může vést i dříve pasivní jedince k participaci. Recenze se tak mohou transformovat z obyčejného hodnocení v akt ochrany vlastní digitální identity.

2.3 Role Valve v moderaci obsahu

Společnost Valve se snažila už od vzniku platformy zasahovat minimálně do obsahu produkováného jak hráči, tak vývojáři. Řídí se dle filozofie, že by o úspěchu hry měli rozhodovat zejména sami uživatelé. S postupem času muselo Valve zavádět různé změny, které tento přístup lehce omezovaly. Moderace se postupem času přesunula od ideálu neregulované svobody projevu k pragmatické správě dat.

V roce 2016 (Steam, 2016a) přidal Steam možnost filtrovat recenze pomocí jazyku, typu hodnocení (pozitivní/negativní/vše) a typu aktivace produktu. Výraznou změnou bylo také vyloučení recenzí od uživatelů, kteří produkt získali jiným způsobem než koupi přes Steam. Docházelo k situacím, že hry měly vyšší procento pozitivních recenzí

od uživatelů, kteří si aktivovali hru pomocí CD klíče⁵. Ukázalo se, že dochází k zneužívání CD klíče k manipulaci skóre hodnocení. Z toho důvodu Valve zakročilo a provedlo změny ve výpočtu tohoto skóre. Po této změně nebyly tyto recenze zahrnuty do výpočtu skóre vycházejícího z výpočtu procenta pozitivních recenzí. Uživatelé, kteří hru získali jiným způsobem než přímým nákupem na platformě Steam, mohou i nadále publikovat viditelné recenze, jejich hodnocení se však nezapočítává do celkového procentního skóre titulu.

O rok později byly zavedeny histogramy ukazující poměr kladných a záporných recenzí (Sinclair, 2017). Valve poprvé uznalo existenci review-bombingu, ale rozhodli se recenze nemazat. Věřili, že když kupující uvidí vývoj recenzí v čase a všimne si, že negativní vlna recenzí je pouze krátkodobý výkyv, tak si i přes to hru koupí. Jak bylo zmíněno dříve, grafy byly přidány hlavně se záměrem chránit vývojáře a vydavatele her.

V roce 2019 vyšel update (Steam, 2019) reagující na velké množství review-bombingu se kterým se hry potýkaly. Jednalo se o přidání off-topic funkce (česky: funkce nesouvisejících recenzí), která dokáže vyfiltrovat podezřelé recenze publikované za účelem snížení hodnocení produktu. Jednalo se o zavedení systému, který aktivně bojuje proti review-bombingu a ovlivňování celkového skóre. Detailně bude tato funkce popsána v následující podkapitole.

O rok později byla přidána komunitní ocenění (karl-police2026[GER], 2020), která se stala nástrojem komunitní moderace. Jak už bylo zmíněno v předchozí části, tak součástí byly i ironické ocenění, které měly opačný efekt. Neúmyslně byl vytvořen systém, kde byly kontroverzní recenze odměňovány. Tento systém platil až do roku 2026 (Steam, 2026b), kdy byl nakonec upraven.

2.3.1 Skrývání recenzí: subjektivita v off-topic systému

V době kdy se review-bombing objevoval v herním prosgředí čím dál častěji, byl na Steam implementován nový systém off-topic recenzí. Proces tvorby nástroje, který bude chránit integritu hodnotícího systému, a zároveň nebude cenzurovat uživatele platformy, nebyl jednoduchý.

5. Jedná se o unikátní kombinaci písmen a čísel sloužící k aktivaci hry na účtě uživatele. Tyto klíče obdrží vývojáři hry zadarmo.

Nakonec byl představen systém, založený pouze na filtrování obsahu, který mění prezentování dat a započítávání do celkového hodnocení.

V cestě stála také samotná definice review-bombingu na platformě, která byla posléze formulována jako „...velká množství recenzí publikovaných v krátkém období za účelem snížení souhrnného hodnocení produktu.“ a „...velká množství recenzí zaměřujících se na něco, co budoucí zákazník s největší pravděpodobností nepocítí, a tudíž není třeba tyto recenze započítávat do souhrnu.“ (Steam, 2019). Během procesu tvorby se objevovaly otázky jak zaručeně dojít k relevantní identifikaci souvisejících a nesouvisejících témat. Nakonec bylo řešením přidání lidského faktoru do rozhodovacího procesu.

Vše začíná u automatizovaného algoritmu, který je schopen identifikovat nepřírozené nárůsty počtů recenzí v krátkém okamžiku. Ten upozorní tým moderátorů na potenciální hrozbu, kteří manuálně prozkoumají vzorek recenzí z daného období, za účelem odhalení příčiny a cíle neobvyklého hodnocení. Posléze Valve moderátoři rozhodnou, zda se jedná o review-bombing či ne. Zde se otevírá debata do jaké míry je rozhodnutí subjektivní, když vezme v potaz zapojení lidského faktoru.

Jak Steam sám tvrdí (Fogel, 2019), tak se jedná o šedou zónu, protože různé hráče zajímají jiné věci. Často jsou za off-topic označeny recenze týkající se cenové politiky (mikrotransakce nebo zdražení hry). Z pohledu moderátorů se jedná o vnější faktor týkající se obchodního rozhodnutí, ale pro hráče se jedná o součást herního zážitku. Případem je situace review-bombingu na hru War Thunder (Bošnjak, 2023), kdy byly oznámeny změny v herní ekonomice, které měly zásadní vliv na fungování hry. Zatímco co vydavatel označoval negativní hodnocení jako nelegitimní útok na ekonomický model, tak dle komunity se jednalo o přímou kritiku herního designu. Tento případ ukazuje limitaci off-topic systému, kdy herní ekonomika je důležitou součástí hry, a tak se filtrace hodnocení stává cenzurou nespokojenosti spotřebitelů. V této situaci i přes to, že hodnocení z této doby byly označeny jako off-topic a bylo možné je vyfiltrovat, tak se vydavatelé rozhodli odvolat své plánované změny a vyslyšet své fanoušky (War Thunder, 2023). Další subjektivita systému se ukazuje

například u problémů týkajících se DRM⁶, technických nedostatků a sociálně-politických oblastí.

Poté co je incident manuálně označen jako review-bombing přestává se skóre recenzí započítávat do celkového hodnocení hry (Fogel, 2019). Jedná se o všechny recenze napsané v tomto období, ať už se jedná o review-bombing nebo legitimní kritiku. Pro hráče, který cítí silné psychologické vlastnictví, je vyřazení jeho recenze z celkového skóre vnímáno jako zneplatnění jeho hlasu. Zde se otevírá velká debata nad neutralitou platformy a kontrolou názorů uživatelů. Samotné recenze sice nejsou smazány, takže uživatel má stále možnost si je přečíst, ale jsou vyloučeny ze souhrnu hodnocení. Steam se proti cenzuře vyhrazuje tím, že umožňuje v předvolbách obchodu tento filtr deaktivovat, čímž způsobí, že hodnocení zůstane neovlivněno (Steam, 2019).

Společnost Valve při definici review-bombingu uvádí, že jejím cílem není posuzovat korektnost hráčské kritiky, nýbrž její relevanci pro potenciální kupce. Je přitom podstatné, že tento filtrační mechanismus, založený na subjektivním posouzení relevantnosti, mohou uživatelé v nastavení platformy vypnout.

Tato filtrace vytváří stav, kdy je zachováno právo na projev, ale jeho ekonomický dopad je silně potlačován. Pro některé uživatele tak platforma Steam přestává být svobodným místem pro vyjádření a stává se regulovaným prostředím, kde o relevanci jejich hněvu rozhodují algoritmy a moderátoři.

2.3.2 Systém užitečnosti

Už je to pár let co na Steamu funguje *Systém užitečnosti*. Jak už bylo vysvětleno v předchozí části, tak každý uživatel může ohodnotit, zda pro něj uživatelská recenze byla či nebyla užitečná. Výzkum (Eberhard et al., 2018) zaměřující se na zkoumání této funkce zjistil, že užitečné recenze jsou více negativní a kritické k produktu, ale zároveň užitečnější jako zpětná vazba pro vývojáře, protože obvykle popisují podrobněji jednotlivé aspekty hry. Klíčový význam uživatelských recenzí coby zdroje zpětné vazby pro vývojáře potvrzuje i studie Xinge Tonga (2021). Autor v ní zdůrazňuje, že recenze slouží jako přímá

6. Digital Right Management/Správa digitálních práv

reflexe aktuálních herních problémů a technických nedostatků, se kterými se komunita v reálném čase potýká. Mimo tyto recenze existuje značné množství recenzí, které jsou považovány za užitečné, ale tematicky se zaměřují spíše na humor, či odkazují na externí zdroje. Steam tuto druhou skupinu nepovažuje za tak významnou, z toho důvod vznikl systém užitečnosti.

Již zmíněná funkce hodnocení je následně zkombinována s daty získané ze systému pro upřednostňování recenzí, které slouží k řazení a výběru zobrazení recenze na stránce v obchodě (Steam, 2024a). Systém funguje na základě nahlášení recenzí od uživatelů, manuální kontroly moderátorů a algoritmů schopných rozeznat neinformativní recenze. Stejně jako funkce off-topic je tento systém možné deaktivovat.

Cílem bylo zejména doručit potenciálním kupcům recenze, které jim pomohou učinit rozhodnutí, zda si koupit hru nebo ne. Z toho důvodu jsou teď jednoslovné recenze, a recenze zaměřené na memy a vtipy řazené až za ostatní recenze hry. Dalším důvodem k zavedení tohoto systému bylo snížení relevance botů zapojujících se do recenzování. Dle příspěvku (Steam, 2017) poskytnutého Steamem se ukázalo, že malé množství uživatelů využívající tlačítko užitečnosti hodnotilo obrovské množství recenzí. Toto chování je lidsky nemožné a docházelo ke zkreslení užitečnosti. Hodnocení od uživatelů, kteří dávají nadměrný počet recenzí u jedné hry, bude mít váhu každého hodnocení stále menší a menší. Tento nový mechanismus snížil váhu tlačítka užitečnosti, které mělo velký vliv na zobrazování recenzí.

3 Fenomén review-bombing

V posledních letech se uživatelské recenze transformovaly z prostého nástroje zpětné vazby v mocný nástroj digitálního aktivismu. Fenomén review-bombing je jeden z nástrojů této změny, kdy se nespokojenost uživatele může skrz digitální platformy proměnit v masivní koordinovanou akci snažící se ovlivnit rozhodnutí jak malých organizací, tak nadnárodních korporací.

Zatímco platforma Steam se pokouší uchovat integritu hodnotícího systému a definovat review-bombing skrze relevanci informací pro potenciální kupující, tak existují rozdílné přístupy k tomuto fenoménu.

3.1 Přístupu k review-bombingu a jeho vývoj v čase v herním prostředí

První dohledatelná zmínka o review-bombingu se objevila v roce 2008 (Kuchera, 2008) ve spojení se hrou Spore, která byla po více než deseti letech vývoje vydána na počítače a Mac. Hra se setkala s negativním hodnocením, poté co vydavatel Electronic Arts přidal do hry systém DRM, který umožnil kupujícímu nainstalovat hru pouze třikrát. Tento systém byl zaveden s cílem zabránit pirátství, ale místo toho vedl k velkému koordinovanému útoku na hru na platformě Amazon. Ben Kuchera (2008) popsal review-bombing jako „...nepříjemný způsob, jak sdělit svůj názor; příležitostní hráči, kteří o této kampani nic nevědí, se možná neobtěžují přečíst si obsah recenzí a pouze se domnívají, že hra není moc dobrá“¹. Dle Kuchera review-bombing neútočí na čtenáře recenzí, ale na ty, kteří je nečtou. V kontextu Steamu se to týká dříve zmíněného fenoménu 7/10, kde pouhá vizuální změna statusu hry na oranžové shrnutí hodnocení na *smíšené* může stačit k odrazení příležitostných hráčů.

Téhož roku proběhla reportáž na Fox News, kde byla vysílána reportáž (Dutton et al., 2011) o hře Mass Effect pro Xbox 360. V této reportáži prohlásila psycholožka Cooper Lawrence, že se jedná o plně

1. v originále: „...nasty way of getting the point across as well; casual gamers who aren't aware of this campaign may not bother to read the content of the reviews and only assume the game isn't very good.“

interaktivní škodlivou pornografií aniž by o hře měla jakékoliv osobní znalosti. To vyvolalo negativní ohlas od fanoušků hry, který vedl k útoku na hodnocení knih Cooper Lawrence na Amazonu pomocí review-bombingu. Tato negativní kampaň dovedla brzo autorku k veřejné omluvě a odvolání svého prohlášení (Stuart, 2008). Dle výzkumu (Dutton et al., 2011) zkoumajícího tuto událost, review-bombing pokračoval ještě tři měsíce po omluvě autorky. Recenzenti nejvíce útočili na obsah knihy, její obálku a důvěryhodnost autorky, která byla zpochybněna od incidentu na Fox News a od nalezení nedostatku výzkumných důkazů nacházejících se v její knize. Na rozdíl od případu Spore, byly recenze použity jako ideologická zbraň. review-bombing zde přestal být recenzováním produktu, ale stal se formou digitálního útoku za výroky pronesené v jiném médiu. Fanoušci zde neútočili na reportáž Fox News, ale na literární dílo na Amazonu od psycholožky, která s tématem videoher nijak jinak nesouvisela.

O tři roky později se s narůstající intenzitou review-bombingu začala potýkat také platforma Metacritic (Carter, 2011). Ta definovala review-bombing jako zveřejňování uživatelských recenzí s velmi nízkým hodnocením s cílem snížit průměrné hodnocení. Na rozdíl od případu Spore, kde byl motivem technický protest, se na této platformě jednalo primárně o projev tzv. konzolových válek, zejména v rámci kompetitivních žánrů. Lze usoudit, že review-bombing na Metacriticu v roce 2011 byl předchůdcem dnešního stavu, avšak s výrazně nižším dosahem. Můžeme usoudit, že tehdy probíhal review-bombing s menším počtem účastníků, protože dle informací poskytnutých platformou Metacritic (Carter, 2011) trpěla pouze malá vývojářská studia, zatímco těm větším byly útoky lhostejné.

Zlomovým bodem ve vývoji review-bombingu se stala kauza ohledně známého youtubera PewDiePie a videohry Firewatch. Zatímco předchozí kauzy se často týkaly herních mechanismů nebo herních komunit, tak tato situace posunula review-bombing ke společensko-politickému aktivismu. Jednalo se o moderní kauzu Cooper Lawrence s mnohem větším rozsahem.

Poté, co PewDiePie použil během živého vysílání hry PUBG rasistickou nadávku, Sean Vanaman oznámil, že podá stížnost za porušení autorských práv (DMCA ²) na youtuberova videa týkající se

2. Digital Millennium Copyright Act

hry Firewatch (Prescott, 2017). Zatímco Vanaman nechtěl, aby jeho tvorba byla spojovaná s tvůrcem, který se projevuje rasisticky, tak dle fanoušků šlo o zneužití autorského zákona a cenzuru. Po útoku fanoušků došlo ke změně hodnocení na platformě Steam (Chalk, 2017). Firewatch byl vydán v roce 2016 a obsahoval 25 000 recenzí a jeho celkové hodnocení bylo *velmi pozitivní*. Po útoku fanoušků bylo *nedávné hodnocení* změněno na *smíšené*, což je v herním prostředí vnímáno jako špatné.

Brzy po tomto incidentu byly na Steam přidány již zmíněné histogramy (Sinclair, 2017), které vizuálně oddělily dlouhodobou kvalitu hry od náhlých negativních výkyvů vyvolaných mimotematickými spory. I přes to, že Vanaman měl z právního hlediska plné právo požadovat stáhnutí videa na základě DMCA, po review-bombing útoku vyjádřil lítost nad použitím přístupu zahrnující cenzuru obsahu (Chalk, 2017). Tento incident je zásadní i kvůli zapojení vnější komunity, která není nutně tvořena fanoušky titulu Firewatch, ale fanoušky digitální osobnosti. Steam v tomto případě sloužil jako prostředek k projevení parasociálního vztahu ³.

Zatímco předchozí útoky se zaměřovaly zejména na konkrétní hry či osoby, kauza okolo čínské videohry Genshin Impact (Y. C. Lee, 2021) od studia miHoYo vyústila v kolaterální review-bombing na mobilní hry na platformách Google Play a App Store. Incident vycházel z nespokojeností komunity s herními odměnami obdrženy k prvnímu výročí tohoto titulu. Odměna byla vnímána jako nedostatečná vzhledem k úspěšnosti hry. Klíčovými prvky nebyla reakce hráčů v podobě negativních komentářů na zmíněných obchodech, ale hromadné mazání negativních komentářů u samotné hry, omezení oficiálního fóra Reddit a zablokování přístupu na oficiální Discord. V době review-bombingu došlo k poklesu herního skóre na platformě Google Play ze 4,5 na 2,8 hvězdiček (Widjaja et al., 2024). Po tomto poklesu začala platforma mazat negativní komentáře a fanoušci se tak obrátili na recenzování mobilních her, které s čínským studiem nijak nesouvisely (Y. C. Lee, 2021). Tyto recenze přímo zmiňovaly Genshin Impact, avšak hodnocení nesouvisejících aplikací bylo jak negativní, tak pozitivní. Cílem nebylo poškodit tyto aplikace, ale donutit

3. Parasociální vztah je jednostranné emocionální pouto s mediálními osobnostmi, jako jsou celebrity a influenceři (Hoffner et al., 2022).

zasáhnout správce platform a vyvinout tlak na miHoYo. Nakonec vývojáři uznali reakci fanoušků a darovali jim další herní odměny (Taylor, 2021).

Tento incident ukázal jakou drtivou sílu může mít review-bombing nejen na obrovské herní studio, ale i na zcela nesouvisející aplikace. Ukazuje se, že v digitálním světě nemusí hodnocení vždy přesně odpovídat kvalitě produktu, ale může být odrazem spokojenosti komunity, kterou lze koupit skrze ústupky a odměny.

3.2 Definice a povaha review-bombingu

Aby bylo možné fenomén review-bombing detailně prozkoumat, je nutné jej oddělit od běžných recenzí. Jak jsme mohli vidět v předchozí kapitole, termín review-bombing se dynamicky vyvíjel v průběhu času. Pro zkoumání tohoto fenoménu je nutné propojit původní pojetí review-bombingu spolu s akademickými definicemi a vzít v potaz také koncepci review-bombingu v rámci platformy Steam.

Společnost Valve vnímá review-bombing jako situaci, kdy dochází k zveřejňování velkého počtu recenzí v malém časovém rámci s cílem snížit skóre hry z důvodů nesouvisející s herním zážitkem potenciálního kupce. Cambridge slovník (Cambridge Dictionary, [b.r.]) doplňuje tuto definici o charakter (negativní recenze) a původ (recenze psaná různými lidmi nebo jednou osobou používající mnoho účtů). Slovník Dictionary.com (2015) přidal k termínu motivaci recenzentů jako je nesouhlas s tvůrcem, vydavatelem či jinou firmou a označil review-bombing jako poloorganizovanou kampaň.

Různé studie zabývající se tímto tématem přistupují k definici různě. Výzkum (Coronado-Blázquez, 2024) zpracovávající přirozený jazyk pro porozumění review-bombingu, ho definuje jako uživateli přidávané velké množství neobvykle nízkých recenzí, které neodráží skutečnou kvalitu produktu. Studie (Yanagihara, 2025) zabývající se návrhem platformy založené na blockchainu, která by zamezila review-bombingu tuto definici rozšiřuje o motivaci často vycházející z politických, ideologických či emocionálních podnětů.

V rámci kontextu review-bombingu u filmů a televizních pořadů, identifikovala studie vedená Davidem Schufferem (2024) čtyři znaky, které mohou pomoci identifikovat review-bombing:

- V hodnocení od expertů a od běžných uživatelů se vyskytuje velká propast. Ve většině případech profesionální kritici produkt chválí a uživatelské hodnocení je velmi nízké.
- Recenze nejsou rozprostřeny rovnoměrně, ale jsou soustředěny do extrémů. Uživatelé udělují často nejnižší skóre.
- Dochází k drtivému převýšení negativního hodnocení nad pozitivním v extrémně krátkém čase.
- Recenze vykazují známky koordinace jako jsou stejné časové úseky publikace či používání identických argumentů či frází.

Při přenesení těchto charakteristik na review-bombing v herním prostředí na platformě Steam narážíme na limity tohoto systému. Zatímco tato studie je nachází na platformě Metacritic, která rozděluje skóre profesionálních kritiků a běžných uživatelů, tak Steam tuto funkci nemá. Stejně tak je nutné přehodnotit koncept polarity hodnocení, jelikož platforma nenabízí škálů, ale pouze binární systém hodnocení. review-bombing se tak nemůže projevit jako extrémní soustředění skóre na koncích škály, ale jako pouhá anomálie v poměru volby doporučení v krátkém časovém úseku.

Studie zabývající se review-bombingem hry *The Last of Us* (Cantone et al., 2025) zdůraznila tři klíčové aspekty pro definici tohoto fenoménu:

- review-bombing nemusí být nutně iniciován velkým počtem lidí. I malá, organizovaná skupina může vyvolat masivní nárůst v hodnocení pomocí využití falešných účtů nebo přesvědčením široké veřejnosti o morálnosti či zábavnosti daného útoku. Jakmile počet recenzí dosáhne určitého objemu, spouští se psychologický efekt, který vyvolává kolektivní chování davu ⁴
- Cílem review-bombingu je učinit zřetelnou změnu v metrikách hodnocení. review-bombing je chápán jako sémiotický akt, ve smyslu rozvracení zavedených komunikačních kanálů pomocí nástrojů platformy skrze anonymitu digitálního prostoru, která umožňuje jednotlivci skrýt svou identitu.

4. V originále mob mentality. Jev, kdy jednotlivci v davu ztrácejí vlastní úsudek a přijímají chování skupiny, které může vést k iracionalitě či agresivitě.

- Hráči využívají emočně zabarvený jazyk, protože věří v sílu metrik a v to, že kvalitu produktu, která je subjektivní, lze shrnout do numerické podoby. review-bombing je mířen na manipulaci průměrného hodnocení daného produktu. Útočníci vycházejí z předpokladu, že drastická změna průměrné hodnoty hodnocení je nejúčinnější cestou k poškození či naopak posílení reputace daného titulu.

Tato charakteristika nám napomáhá do větší hloubky pochopit tento fenomén. Narážíme však na negativní předpojatost objevující se v již zmíněných definicích. Většina z nich definuje tento fenomén jako destruktivní, negativní akt. Avšak součástí zmíněných charakteristik je také posílení reputace pomocí review-bombingu. Definice zúžená pouze na negativní útok zastírá část jeho důležité charakteristiky. Na platformách se jedná o nástroj manipulace reprezentací pravdy běžných hráčů. Ignorování pozitivního review-bombingu může vést k potvrzení neobjektivního hodnocení, které je v souladu se zájmy platformy, trhu či komunity.

Pozitivní review-bombing se může objevit v rámci obrany komunity proti tomu, co považují za nespravedlivý útok. Při vydávání hry *Hogwarts Legacy* se na sociálních sítích spustil bojkot tohoto titulu, kvůli postojům J. K. Rowlingové k transgender lidem.. Analýza příspěvků na platformě Twitter (Grillo et al., 2023) ukázala, že někteří lidé požadují alespoň nějakou formu bojkotu hry ať už se jednalo o nízké hodnocení, nekoupení hry či koupení hry a následné darování stejné částky na nadaci pro podporu transgender lidí. Velká část příspěvků však byla proti bojkotu a podporovala Rowlingovou. Výsledkem této kampaně byl paradoxně pozitivní review-bombing pro podporu titulu, což pravděpodobně mělo pozitivní vliv na viditelnost hry (Kola et al., 2023).

Na základě předchozí kapitoly o vývoji přístupu k review-bombingu v čase a definicích vycházející jak ze studií, tak ze slovníků a samotného Steamu, lze v herním prostředí definovat review-bombing následovně:

review-bombing je fenomén digitální komunikace, při kterém dochází k náhlému a masivnímu nárůstu negativních či pozitivních uživatelských recenzí na online platformách. Tato událost je koordinovanou či spontánní kolektivní akcí, jejímž hlavním cílem není zhodnocení kvality titulu, nýbrž

vyvinutí nátlaku na vývojáře, vydavatele či platformu, nebo snaha o poškození reputace díla z důvodů často nesouvisajícím s jeho technickou či funkční stránkou, a nemající pro běžného či potenciálního uživatele hodnotu, která by ovlivnila jeho herní zážitek.

3.3 Motivace a typologie účastníků review-bombingu

Jak bylo podrobně rozvedeno v jedné z předchozích podkapitol, vztah uživatele k videohře je často definován skrze fenomén psychologického vlastnictví. Intenzivní pouto mezi produktem a hráčem, podpořené extrémní mírou angažovanosti v herním prostředí, může vést k motivaci k zapojení se do review-bombingu. Hra již nepředstavuje pouze produkt, ale službu, do které uživatelé investují nejen finanční prostředky, ale i značné množství času, přičemž herní zážitek je často zahrnut do vlastní identity.

Definování motivací účastníků review-bombingu v herním prostředí je nejlepší ukázat na představení různých incidentů odehrávajících se v posledních letech, a seznámení se s podněty, které vedly uživatele k účasti na útoku. Jedná se o incidenty na které jsme narazili během mapování tématu a rešerše odborné literatury. Je nutno podotknout, že účastníci review-bombingu se nemusí podílet na útoku vždy s jedním cílem. Jejich motivace jsou často úzce propojené a navzájem se prolínají.

3.3.1 Ekonomické motivace a boj proti korporacím

V tradičním prostředí si zákazník při nespokojenosti přestane produkt kupovat. Avšak u her, kde zákazník produkt fyzicky nevlastní a investoval do něj mnoho hodin a financí, je těžké při nespokojenosti přestat hrát. Výzkum (Yeonwoo Lee et al., 2025) zaměřující se na motivace herního aktivismu ukázal, že hněv vůči korporacím je primární motivací. Hněv pramení zejména z nekvalitní LiveOps⁵ ve srovnání s časem a finančními zdroji, které jednotlivci do hry vložili.

5. LiveOps neboli Live Game Operation Services jsou služby spojené s nepřetržitou správou, údržbou a rozvojem videoher po jejich vydání.

V současné době zavedení mikrotransakcí a herních měn se stalo hlavním pilířem korporátní strategie pro zvýšení výdělků. Monetizace v herním prostředí vyvolává u spotřebitelů negativní reakce (Ivanov et al., 2021). Odpor vůči těmto mechanikám je velmi obtížný. Korporace totiž často používají mechanismy pro identifikaci psychologických slabin, kterým se říká dark patterns. Jedná se o strategie navržené k manipulaci uživatele (Montefiore et al., 2025). Může jít například o ztížení dosažení úspěchu ve hře bez nákupu vylepšení a implementace loot boxů⁶. Boj proti těmto praktikám navíc komplikuje existence tzv. „velryb“ (whales). Jedná se o skupinu uživatelů s extrémními výdaji, kteří herním korporacím generují obrovský zisk. Studie zabývající se touto úzkou skupinou zjistila, že tvoří pouze 5 % hráčů, ale generují 50 % celkového zisku z loot boxů (Close et al., 2021). Klíčovým zjištěním tohoto výzkumu je, že tito hráči nejsou lidé s vysokými výdělky, ale lidé vykazující symptomy závislosti na hazardu. Korporace tak netěží z bohatství svých věrných hráčů, ale z jejich psychického nepohodlí. I přes to, že tito hráči tvoří tak malé procento, tak díky finančnímu zisku, který z nich herní organizace získávají, mohou zohledňovat jejich potřeby nad potřebami většiny.

V tomto prostředí, kde klasický bojkot produktu díky „velrybám“ nefunguje, se pak review-bombing jeví jako efektivní nástroj, který dokáže bojovat vůči korporacím. Uživatelé tak mohou využít hromadné negativní recenzování ke změně nepopulárních rozhodnutí týkající se cen, mikrotransakcí, herní ekonomiky a DRM.

Příkladem pro ekonomický a spotřebitelský nátlak může být již zmíněná kauza hry Spore, kdy se objevily negativní komentáře proti DRM. Více aktuální incident proběhl v rámci hry Apex Legends, kdy hra dostala téměř 30 000 negativních komentářů na Steamu kvůli předělání battle passu⁷, který nutil hráče utratit skutečné peníze (Hou, 2024). Tato zpětná vazba od hráčů donutila vývojáře přepracovat systém battle passu a odvolat plánované změny. Pod obrovským útokem byla videohra Diablo Immortal od korporace Blizzard, která se stala nejhůře hodnocenou hrou na Metacritic (Notis, 2022). Příčinou byly

6. Loot box je virtuální předmět ve videohře, který může hráč buď získat nebo si ho koupit. Po jeho otevření z něho vypadne náhodný herní obsah. Nákup loot boxů je spojen s online hazardními hrami (Li et al., 2019)

7. Battle pass je monetizační model umožňující hráčům odemknout exkluzivní kosmetické předměty hraním či plněním úkolů.

mikrotransakce. Výpočty ukázaly, že k vylepšení postavy na maximum je potřeba utratit přes 100 000 dolarů. review-bombing zde nesloužil jako požadavek na změnu, protože hra byla na mikrotransakcích založená, ale jako varování pro vývojáře. Cílem bylo ukázat, že takový monetizační model je i pro jedno z uznávaných vývojářských studií nepřijatelný. Tyto případy ukazují, že hráči nejsou pouze příjemci herního obsahu, ale stávají se demokratickými regulátory, kteří hlídají co je přijatelný zisk, kvalita a vykořisťování herní komunity.

3.3.2 Sociální aktivismus a morální uspokojení

review-bombing je součástí dlouhodobého přirozeného vývoje videoher. Hry už dávno nejsou vnímané jako hračky pro děti, ale jako forma relaxu a zábavy pro kohokoliv. Společnost Entertainment Software Association fungující jako obchodní sdružení herního průmyslu ve Spojených státech vydala výroční zprávu (Entertainment Software Association, 2025), ze které vychází, že průměrný věk hráče za rok 2025 je 36 let. Hry hrají lidé co volí, platí daně a mají své politické názory. Tyto témata se začaly také odrážet ve videohrách, aby se přiblížily běžnému hráči. Ze zprávy také vychází, že 34 % lidí z USA hraje videohry alespoň 1 hodinu týdně. Hráči za rok 2024 utratili na videohrách 59.3 miliardy dolarů (Entertainment Software Association, 2025), a to pouze v USA. Herní prostor tak stávají součástí obrovské ekonomické síly, o které se debatuje v mainstreamových médiích, politice a akademické půdě.

Kulturně motivovaný útok úzce souvisí se zmíněným psychologickým vlastnictvím. Pokud hráč vnímá svou oblíbenou herní sérii jako součást své identity, zásah do ní může být interpretován jako osobní útok. Změna pohlaví postavy či politický směr vývojářů v herním světě, může vést k review-bombingu ze snahy o obranu vlastní ideologické pozice.

Ideální ukázkou review-bombing incidentu poháněným ideologickou a kulturní motivací je již zmíněná kauza s Hogwarts Legacy, J.K. Rowling a jejím názory ohledně transgender lidí. Předcházející kauza vedoucí k review-bombingu na Steamu se týkala hry Total War:Rome 2, vyšla aktualizace, která přidala do strategické hry ženské postavy v roli generálek (Yin-Poole, 2018). Tato aktualizace vyšla šest měsíců před touto kauzou, ale stížnosti se objevily až po přidání obrázku

na platformu zobrazující ženskou jednotku. Jedna z příčin review-bombingu na Metacriticu na hru *Last of Us II* byly nadměrné prvky LGBTQ ve hře, které byly vnímány jako útok proti identitě běžného hráče a jeho konzervativnímu myšlení (Tomaselli et al., 2021). Tyto ukázky odhalují, že review-bombing v herním průmyslu není pouze nástrojem pro zpětné vazby na herní zážitek a technické závady, ale prostředkem vyjednávání o kulturních hodnotách.

Ideologické a kulturní motivace pro review-bombing se netýká pouze herního prostředí. Will B Payne (2024) zkoumal tento fenomén v recenzích na Yelp a Google Maps u podniků, které se nějakým způsobem vyjádřily k americkému hnutí Black Lives Matter a k pandemii COVID-19. Tento výzkum potvrzuje, že kultura a politika se nepromítá do recenzí pouze v herním prostoru, ale i v ostatních digitálních službách a produktech.

3.3.3 Systém odměn, potřeba sounáležitosti a psychologické uspokojení

K pochopení tohoto fenoménu je důležité představit i vnitřní motivační struktury, které participaci na útoku udržují. Získání pozitivní zpětné vazby je v teorii eWOM považováno za důležitý faktor motivující začínající recenzenty k pokračování v tvorbě obsahu (McIntyre et al., 2016). V kontextu review-bombingu, kdy dochází k masivnímu nárůstu interakcí a komentářů v krátkém čase, může obrovská sociální validace vyvolávat v recenzentech intenzivní psychologické uspokojení.

Motivace k účasti však nepřichází pouze z vnitřních systémů herních platforem. Koordinované útoky jsou často iniciovány a modelovány v externích prostorech, jako jsou Reddit nebo Twitter, kde se účastníci útoku mohou navzájem podporovat (Yanagihara, 2025). V těchto digitálních prostorech se nachází v okruhu lidí sdílejících stejné hodnoty, kteří si navzájem potvrzují postoje. V souladu s Mathwickovou typologií *komunitního spolupracovníka* (2017) se zde komunita stává primárním determinantem tvorby obsahu. V rámci review-bombingu může jít nejen o snahu o ochranu psychologického vlastnictví nad oblíbeným titulem, ale zapojení se do útoku kvůli podpoře komunity nacházející se na platformě. Uživatel v takovém případě nehodnotí hru, nýbrž ukazuje svou sounáležitost se skupinou, čímž si buduje postavení v rámci dané sociální skupiny. Steam se snaží podporovat

komunity uživatelů na své platformě pomocí věrnostních bodů a komunitních recenzí, ale jak už bylo zmíněno, tak mohou tyto funkce podporovat odměňování kontroverzních recenzí a uživatelů, a zvyšovat tak prestiž mezi podobnými uživateli.

3.3.4 Ovlivnění výsledného skóre

Významnou motivací pro review-bombing je snaha o cílené ovlivnění výsledného hodnocení (Cantone et al., 2025). V tomto kontextu nemusí být manipulace se skóre chápána pouze jako nástroj k dosažení jiných cílů, ale často představuje samotný primární účel a přímou motivaci aktérů k účasti na útoku. Na digitálních platformách nepředstavuje skóre pouze statistický průměr kvality produktu, ale stává se také ukázkou spokojenosti uživatelů s vývojáři a vydavateli. Manipulace skóre na Steamu je vnímána jako účinný nástroj nátlaku na vývojářská studia, jelikož status hry má přímý dopad na prodeje a viditelnost hry na platformě (Carless, 2024). Manipulace je v herním prostředí mnohem účinnější, z důvodu fenoménu posunutého průměrného hodnocení na 7/10, který byl zmíněný v předchozích kapitolách.

Ovlivnění skóre však nemusí být pouze nástrojem nátlaku, ale i způsobem ocenění vývojářů a titulů. Uzavření vývojářských studií z Xbox Game Studios, včetně tvůrců hry *Hi-Fi Rush*, vedlo k review-bombingu pozitivními recenzemi tohoto titulu (Lowry, 2024). Fanoušci této hry chtěli tímto činem ukázat podporu a poděkovat studiu za vytvoření jedné z nejlepších her roku 2023.

Motiv k manipulaci skóre může vycházet z různých podnětů. Někteří účastníci chtějí poškodit reputaci produktu, a to i v případech, kdy si nepřejí či nepředpokládají nápravu jako tomu bylo při konfliktu u *The Last of Us II* (Cantone et al., 2025). V některých případech je manipulace skóre nástrojem pro hlídání korporací a jejich monetizačních technik jako v případě *Apexu* (Hou, 2024). A někdy se jedná o ocenění vývojářů jako v případě *Hi-Fi Rush*. Ačkoliv se ovlivnění výsledného skóre na první pohled jeví jako pouhý nástroj k dosažení jiného cíle, v kontextu digitálních platforem nabývá povahy expresivní motivace. Manipulace s celkovým hodnocením se tak může stát autonomním zdrojem uspokojení a potvrzení vlastních názorů. Motivací účastníků pak není pouze změna či oprava produktu, ale samotné numerické či

vizuální ovlivnění, které je vnímáno jako hmatatelný důkaz kolektivní moci a úspěšné koordinace komunity.

4 Metodologie výzkumu

V návaznosti na teoretická východiska, která definovala fenomén eWOM a specifika review-bombingu jako formy online komunikace, tato kapitola se věnuje detailnímu popisu procesu sběru a zpracování dat, a následné specifikaci metodologického postupu při analýze uživatelských recenzí na platformě Steam. Hlavním cílem tohoto postupu je představení charakteristik online komunikace a jejich transformace do měřitelných hodnot. Výzkum je koncipován jako kombinace korpusové analýzy a kvantitativního zkoumání obsahu uživatelských recenzí v rámci komparativního výzkumu.

4.1 Volba platformy

Velké množství výzkumů (Cantone et al., 2025; Coronado-Blázquez, 2024; Tomaselli et al., 2022) zabývajících se fenoménem review-bombing se zabývá analýzou dat na platformě Metacritic. Pro účely této práce byla zvolena herní platforma Steam vzhledem k charakteristikám této platformy. Jedná se zejména o:

- Oficiální API: Platforma Steam poskytuje oficiální rozhraní pro scrapování dat, které usnadňuje extrahování veřejných informací na platformě.
- Ověřené vlastnictví recenzentů: Na rozdíl od recenzních platform jako je Metacritic, kde může recenzi psát kdokoliv s vytvořeným účtem, vyžaduje Steam pro publikaci hodnocení prokazatelné vlastnictví titulu. Tím se sníží množství hodnocení od botů, falešných účtů a osob, které s produktem nemají zkušenost. Mezi recenzemi se můžou objevit i hodnocení od uživatelů, kteří produkt vrátili či si hru pouze zakoupili a nehráli ji. Avšak v těchto situacích platforma tyto informace zobrazuje v rámci stavu *reklamace* a *zobrazení počtu nahraných hodin při psaní recenze*. Platforma nabízí také hry zadarmo, ale k jejich hodnocení musí uživatel před vytvoření recenze titul stáhnout a zapnout.
- Metadata o herní době: Jak už bylo zmíněno, Steam poskytuje unikátní data o počtu odehraných hodin při publikaci recenze, a

navíc ukazuje i počet nahraných hodin celkově. To umožňuje odlišení povrchních recenzí od dlouhodobých uživatelů s legitimní kritikou.

- **Systém hodnocení:** Steam nabízí unikátní hodnotící systém, který se vyhýbá běžnému hodnocení 1-5 či 1-10, které herní platformy poskytují. Namísto toho obsahuje binární (doporučuji/nedoporučuji) a textové hodnocení, na které mohou dále uživatelé reagovat a posuzovat jeho užitečnost.
- **Zachovávání recenzí:** Pokud recenze na Steamu vyloženě neporušují pravidla, tak zůstávají archivované, a to i v případě, kdy si v rámci review-bombingu vývojář hry nepřeje, aby se recenze započítávaly do skóre. Platforma Metacritic v některých případech jako je review-bombing maže recenze, které jsou považovány za podezřelé (Kaser, 2019). Využití recenzí na Steamu nám zaručí reprezentativní a stabilní korpus.

4.2 Cíl práce

Hlavním cílem práce je komparativní analýza charakteristik uživatelských recenzí v období review-bombingu v porovnání s referenčním obdobím před vznikem incidentu. Výzkum se zaměřuje na identifikaci specifických rysů autorů a jejich vyjadřování, zejména z hlediska jejich herních zkušeností a lingvistické formy sdělení. Práce dále zkoumá dynamiku a povahu uživatelského hodnocení v post-incidentní fázi s cílem popsat dlouhodobou proměnu recenzního ekosystému daného titulu.

Přínosem této práce je hlubší pochopení digitální komunikace mezi uživatelem a herní organizací, v podobě posunu od chápání recenzí jako pouhého hodnotitele kvality k vnímání recenze jako nástroje politického a ekonomického vyjednávání. Nabízí lepší pochopení povahy a identifikace recenzí objevujících se v rámci review-bombingu, což může pomoci herním organizacím a vývojářům lépe reagovat na nadcházející incidenty. Na závěr práce může ukázat, že review-bombing nepřichází pouze od hráčů nezajímající se o hru, ale že se jedná o hlubší sociální jev pocházející od hráčských komunit.

Tato práce se bude odvíjet od tří hlavních výzkumných otázek a jejich podotázek:

1. Jakým způsobem review-bombing narušuje stabilitu recenzí na platformě Steam?
 - Podotázka 1.1: Do jaké míry vykazuje období review-bombingu statistickou odchylku v produkci recenzí ve srovnání s dlouhodobou stabilitou daného titulu?
 - Podotázka 1.2: Dochází v post-incidentní fázi k plnému návratu sledovaných metrik na úroveň před incidentem, nebo v datech přetrvává negativita/pozitivita?
2. Jak se mění sdělení recenzí a o čem recenzenti během protestu skutečně píší?
 - Podotázka 2.1: Jak se změnila délka textů a jaký je podíl nestandardních recenzí?
 - Podotázka 2.2: Která klíčová slova dominují v době bombingu a jak moc se liší od témat, která se řešila před ním?
3. Jaká je úroveň legitimacy protestujících aktérů a využívají komunitní mechanismy?
 - Podotázka 3.1: Jsou autoři negativních recenzí zkušení hráči (dle odehraných hodin), nebo se jedná o náhodné aktéry?
 - Podotázka 3.2: Do jaké míry komunita využila mechanismus „užitečnosti“ (Helpful votes) ke zvýšení viditelnosti negativního sentimentu?

4.3 Metody výzkumu

Tato práce je založena na kvantitativní statistické analýze dat získaných z herní platformy Steam. Cílem výzkumu je vytvořit rámce pro srovnání různých herních titulů a ukotvit review-bombing v tomto prostředí skrze měřitelné hodnoty. Výzkum využívá komparativní metodu, která spočívá v porovnání dvou zvolených časových období pro každý z titulů. Srovnání těchto období nám umožní identifikovat

anomálie vyvolané review-bombingem a rozlišit je od běžných vzorců uživatelských recenzí.

K zodpovězení otázky o vývoji produkce recenzí byla využita frekvenční analýza. Vzhledem k výrazně odlišné velikosti komunit a různé popularitě sledovaných titulů byla aplikována metoda indexace a normalizace dat. Tato technika umožňuje převést absolutní objemy na relativní hodnoty, čímž zajišťuje vzájemnou srovnatelnost titulů napříč různými žánry a velikostmi trhu.

Výzkum dále zkoumá legitimitu recenzentů pomocí odehraných hodin a využívání komunitních mechanismů. Studie zkoumající review-bombing (Cantone et al., 2025) a (Tomaselli et al., 2022) odhalily využití *sock puppet*¹ účtů pro manipulaci s hodnocením. My se domníváme, že mechanismy a struktura Steamu by mohla těmto uživatelům částečně zamezit zapojení do review-bombingu. Tato část výzkumu je doplněna o statistickou metodu Spearmanova korelačního koeficientu pořadí pro zjištění vztahu mezi proměnnými zaměřující se na herní dobu a počet hlasů označujících recenzi za užitečnou.

Pro zpracování dat a statistické výpočty byl využit programovací jazyk Python. V rámci výzkumu byla také provedena deskriptivní statistika, která nám napomohla k hlubšímu pochopení vazeb nacházejících se v prostředí recenzí a review-bombingu. Výsledky týkající se obsahu recenze jsou vizualizovány pomocí metody Word Clouds, umožňující okamžitou identifikaci lexikálních vyjádření recenzentů. V rámci popisné statistiky jsme graficky znázornili výsledky a vzorce v datech pomocí krabicových a sloupcových grafů, které napomáhají k efektivnějšímu porozumění rozdílům v charakteristikách recenzentů zapojených do review-bombingu od běžných recenzentů.

4.4 Sběr a zpracování dat

Základem pro uskutečnění výzkumu byla identifikace vhodných videoher spojených s review-bombingem a následný sběr uživatelských recenzí na platformě Steam. Tato kapitola se podrobně věnuje popisu jednotlivých fází postupu zahrnující určení parametrů pro volbu videoher, časové vymezení review-bombingu, popis metody získání dat

1. Falešné online profily ovládané osobou, která již vlastní jeden účet. Často se využívají k manipulaci, šíření dezinformací či umělému navýšení popularity.

a jejich charakteristiky. Bude objasněno jak byla data získána, vyčištěna a připravena pro analýzu.

4.4.1 Vymezení parametrů pro volbu videoher

Při vybírání videoher k analýze byly zvoleny tituly splňující předem stanovená kritéria, založená zejména na charakteristikách review-bombingu. Jednalo se o:

1. Platforma incidentu: Některé review-bombing útoky jsou omezeny na konkrétní platformy. Z toho důvodu jsme zvolili případy, kde s incident odehrával na platformě Steam.
2. Minimální počet recenzí: Pro relevantní analýzu jsme se zaměřovali na hry obsahující alespoň 500 negativních recenzí v měsíci, kdy došlo k útoku. Na steamu existuje mnoho her, které byly pod útokem review-bombingu, a jejich skóre bylo ovlivněno desítkami negativních recenzí (*Review Bomb Tracking / Off Topic*, 2019). Tyto hry jsou často od nezávislých či začínajících vývojářů a mají malé množství recenzí, proto může být review-bombing pro ně fatální. Hodnocení těchto her je dokonce schopen ovlivnit pouze jeden člověk (Jager, 2020) I přesto, že jsou tyto útoky problematické, v rámci našeho typu analýzy neobsahují dostatečně velký vzorek. Minimální počet recenzí se odvíjel od toho, že jsme chtěli do analýzy zařadit hry, jejichž popularita se liší, ale zároveň obsahují dostatečně velký vzorek pro analýzu.
3. Zaznamenaná příčina: Pro výběr videohry bylo nutné, aby byla příčina incidentu zaznamenaná a objasněna libovolným médiem (například herní žurnalistika), abychom byli schopni lépe porozumět kontextu daného incidentu. Jelikož jsme chtěli zkoumat co nejvíce rozmanitá data, při výběru hry jsme dbali na to, aby byly jednotlivé příčiny review-bombingu rozdílné.
4. Jazykové omezení: Rozhodli jsme se, že do korpusu zařadíme pouze recenze v angličtině, i přestože se review-bombingu účastní lidé z celého světa. Během rešerše případů review-bombingu, jsme se setkali s velkým množstvím útoků pocházejících z Číny jako je například útok na hru Nier: Automata (Fenlon, 2017),

Gears 5 (Jones, 2019) nebo Stardew Valley (Bellingham, 2024). review-bombing od čínských hráčů nese obrovský potenciál pro zkoumání tohoto fenoménu, bohužel by v našem případě mohlo dojít k sémantickému zkreslení jak z kulturních důvodů, tak kvůli chybám v automatizovaném překladu.

Při sestavování korpusu byly záměrně ignorovány specifické charakteristiky a metadata, která by pro některé typy výzkumů mohla být relevantní, ale v rámci našeho výzkumu tomu tak není. Rozhodli jsme se nevěnovat pozornost tomu, zda jsou recenze označeny Steamem za review-bombing, jelikož se jedná o subjektivní pohled moderátorů a rozhodnutí autora hry, zda chce tyto recenze do hodnocení počítat či nikoliv. Při získávání dat jsme také nebrali v potaz hodnocení jednotlivých recenzí ostatními uživateli a zaměřili jsme se celkově na všechny dostupné recenze ve vybraném časovém okně. Socio-demografické informace, jako je úroveň či ocenění účtu, do sběru zahrnuté nebyly, jelikož jsme tyto informace nepovažovali za relevantní.

4.4.2 Výběr her

V rámci plánovaného rozsahu práce a povaze analýzy jsme se rozhodli, že budeme zkoumat data od 5 herních titulů. Při určení příčiny jsme vycházeli z jednotlivých článků zmíněných níže, které probírali review-bombing v daném období. Jedná se o tyto tituly:

Tabulka 4.1: Herní tituly

Steam ID	Název	Příčina	Datum
222480	Resident Evil Revelations	implementace DRM, omezení modifikací, snížení výkonu	01/2024
440	Team Fortress 2	mocenský boj, protest vůči zanedbání	06/2024
1172470	Apex Legends	monetizace, ekonomické faktory	07/2024
245170	Skullgirls 2nd Encore	cenzura, workness	06-07/2023
286160	Tabletop Simulator	moderace, svoboda slova	01-02/2022

1. Resident Evil Revelations

Japonská herní společnost Capcom v lednu 2024 implementovala do deset let staré hry novou ochranu proti modifikacím a pirátství. Toto opatření způsobilo hráčům mnoho technických problémů a zamezilo využívání fanouškovským modifikací hry (Cooper, 2024, Smith, 2024). Komunitní mody upravují původní obsah hry v kontextu změny grafiky, hudby, hratelnosti nebo přidání zcela nového obsahu, čímž napomáhají udržení životnosti hry.

2. Team Fortress 2

V červnu 2024 došlo k review-bombingu multiplayer online videohry z roku 2007. Jednalo se o kolektivní protest fanoušků vyvolaného dlouhodobou frustrací komunity ze zanedbání hry a neschopnosti společnosti Valve řešit krizi spojenou s boty² (Yin-Poole, 2024). Ačkoliv společnost Valve nevydalo oficiální prohlášení o incidentu, jejich odpověď se projevila v sérii technických opatření (Team Fortress, 2024), které následovaly po incidentu.

2. Počítačem řízený hráč v online videohře, který napodobuje chování člověka.

3. Apex Legends

Společnost EA oznámila radikální změnu v systému Battle Passu. Nově už nebylo možné si jej pořídit za herní měnu získanou hraním, ale pouze za reálné peníze. Navíc se sezóna rozdělila na dvě části, takže hráči měli platit dvakrát (Hou, 2024). Negativní reakce hráčů na chamtivost korporace a monetizační prvky donutila EA k přepracování systému.

4. Skullgirls 2nd Encore

Populární bojová hra vydaná v roce 2012 se setkala s review-bombingem, poté co vývojáři provedli změny týkající se grafických a zvukových prvků, které v současnosti považovali za nevkusné. Jednalo se zejména o narážky na nenávistné skupiny a sexualizaci mladých postav (McLaughlina, 2023). Dle fanoušků této hry se jedná o cenzuru a produkt moderní ideologie zvané wokeness³ (Ingram, 2023), kterou vnímají jako nátlakovou.

5. Tabletop Simulator

review-bombing incident začal v momentě, kdy byl jeden z uživatelů zablokován v globálním chatu za diskuzi své sexuální orientace. Dle moderátorů se jednalo o politické téma, které je v chatu zakázané. Komunita tento incident vnímala jako diskriminaci, protože diskuze nad sexualitou k opačnému pohlaví nevyvolávala v chatu žádné reakce (Chalk, 2022). Vývojářské studio následně kompletně chat deaktivovalo, aby přepracovalo svá moderační pravidla.

4.4.3 Charakteristika

Pro účely této práce bylo zvoleno pět herních titulů, které byly v posledních pěti letech zasaženy fenoménem review-bombingu. Klíčovým kritériem výběru byla typologická rozmanitost příčin – od technických restrikcí až po etické spory uvnitř komunity. Tento rozmanitý přístup byl zvolen záměrně, aby se předešlo sémantickému zkreslení dat jedním specifickým typem konfliktu.

3. Termín označující zvýšenou citlivost vůči sociálním nespravedlnostem jako je rasismus, sexismus a jiné diskriminace.

Časové ukotvení sběru dat pracuje s tříměsíčním analytickým oknem, které zahrnuje kritický měsíc incidentu a bezprostředně předcházející i následující měsíc. Jelikož přesné určení data review-bombingu bývá často nejednoznačné, byl jako hlavní vzorek definován celý kalendářní měsíc s nejvyšší intenzitou negativních recenzí podpořenou články zabývajícími se těmito incidenty. Dále jsme se rozhodli zkoumat charakteristiku recenzí měsíc před a měsíc po review-bombingu, abychom zjistili proměnlivost povahy recenzí před a po zásahu útoku na hru. Tato segmentace navíc metodologicky koresponduje s rozhraním platformy Steam, která data o hodnocení vizualizuje v měsíčních intervalech. Díky tomu hráči vidí reálný dopad svého jednání na profilu hry, což je motivuje k další aktivitě. Měsíční úseky jsou tedy v této práci chápány jako ucelené části konfliktu, které sami účastníci aktivně sledují a snaží se je svým jednáním vizuálně ovlivnit. Jedinými výjimkami jsou hry *Tabletop Simulator* a *Skullgirls 2nd Encore*, které autoři sami označili na Steamu za review-bombing, což znamená, že známe jejich přesné datum. Všechny data analyzovaných období jsou dostupná v příloze této práce.

V rámci naší práce jsme se rozhodli získat všechna data ohledně recenzí ze zvoleného období i přes to, že jsme nezamýšleli využít všechna. Získali jsme parametry, které byly pro větší přehlednost rozděleny do pěti skupin: parametry obsahu a polarity recenze, metadata identifikující autora a jeho zkušenost, časové parametry pořízení dat, parametry interakce komunity s recenzí a kontextuální metadata a odpovědi vývojářů.

Tabulka 4.2: Parametry obsahu a polarity recenze

Parametr	Definice
review	Text uživatelské recenze.
language	Jazykové nastavení uživatele.
recommendationid	Unikátní identifikační číslo recenze.
voted_up	Binární hodnota doporučení (True/False).

Tato skupina parametrů tvoří primární datový základ pro následnou lingvistickou analýzu. Proměnná `review` představuje textový kor-

pus recenze a binární hodnota `voted_up` slouží jako základní klasifikátor pro rozdělení recenzí na pozitivní a negativní.

Tabulka 4.3: Metadata identifikující autora a jeho zkušenost

Parametr	Definice
<code>author.steamid</code>	Unikátní identifikátor uživatelského profilu.
<code>author.num_games_owned</code>	Celkový počet her, které uživatel vlastní v knihovně Steam.
<code>author.num_reviews</code>	Celkový počet recenzí, které uživatel na platformě napsal.
<code>author.playtime_at_review</code>	Herní doba uživatele v přesný moment, kdy recenzi publikoval.
<code>author.last_played</code>	Časový údaj (Unix), kdy uživatel hru naposledy spustil.

Informace o autorovi jsou důležitou součástí analýzy protože nám mohou pomoci najít trendy u autorů review-bombing recenzí například pomocí počtu vlastněných her (`num_games_owned`) či celkové herní doby (`playtime_at_review`). Samotný identifikátor uživatelského profilu byl smazán, aby nemohlo dojít k profilování osob.

Tabulka 4.4: Časové parametry pořízení dat

Parametr	Definice
<code>timestamp_created</code>	Datum a čas vytvoření recenze (Unix timestamp).
<code>timestamp_updated</code>	Datum a čas poslední úpravy recenze uživatelem.

Časové parametry jsou klíčové k rozdělení dat do sledovaných fází (před, během a po incidentu). Umožňují nám také zjistit, kdy nastala nejsilnější část útoku. Přestože údaj o poslední úpravě recenze (`timestamp_updated`) nebyl do analýzy v rámci této práce zahrnut, představuje významný potenciál pro budoucí výzkum, například v oblasti sledování reakcí uživatelů na komunikaci vývojářů.

Tabulka 4.5: Parametry interakce komunity s recenzí

Parametr	Definice
votes_up	Počet uživatelů, kteří tuto recenzi označili jako užitečnou.
votes_funny	Počet uživatelů, kteří tuto recenzi označili jako vtipnou.
weighted_vote_score	Vážené skóre užitečnosti vypočítané algoritmem Steamu.
comment_count	Počet komentářů (diskuze) pod danou recenzí.

Parametry týkající se interakcí nabízí vhled do vnitřku protestující komunity. Počet označení recenze za užitečnou (votes_up) identifikuje texty, které nejvíce rezonují s názorem většiny, zatímco parametr votes_funny často poukazuje na výskyt specifického herního humoru či sarkasmu uvnitř herní komunity.

Tabulka 4.6: Kontextuální metadata a odpovědi vývojářů

Parametr	Definice
steam_purchase	Ukazatel, zda uživatel hru zakoupil přímo na platformě Steam.
received_for_free	Indikátor, zda uživatel získal hru zdarma (např. dar či klíč).
developer_response	Text oficiální odpovědi od vývojáře či vydavatele hry.
refunded	Ukazatel, zda uživatel vrátil hru po napsání recenze.

Tato sada parametrů doplňuje celkový obraz o vztahu mezi autorem a produktem. Parametr steam_purchase ověřuje, zda recenzent do hry investoval vlastní prostředky přímo na platformě, což posiluje váhu jeho protestu jakožto platícího zákazníka. Naopak refunded značí, zda hru po napsání recenze vrátil.

4.4.4 Extrakce dat pomocí Steam Web API

Jeden z důvodů proč byla zvolena tato platforma, bylo oficiální rozhraní Steam Web API (Application Programming Interface). Jedná se o kolekci webových rozhraní poskytované společností Valve, která nabízí přístup k datům o platformě, uživateli a hrách. Na rozdíl od web scrapingu urychluje proces konceptualizace sběru dat. Zatímco klasický web scraping se nachází z právního a etického hlediska v šedé zóně a může způsobovat zátěž serveru, porušení autorského a smluvního práva (Mazilu, 2022), využití oficiálního rozhraní tyto bariéry eliminuje. API představuje způsob získání dat, který je v souladu s etickými a právními standarty a respektuje obchodní podmínky platformy.

Programovací jazyk zvolený pro sběr dat byl Python, pomocí kterého bylo také realizováno následné čištění, zpracování a analýza dat. V úvodní fázi byly definované jednotlivé parametry určující charakteristiku stahovaných dat, dle oficiální dokumentace (Steamworks, [b.r.]) poskytnuté platformou Steamworks, která napomáhá uživatelům efektivně využívat nástroje a služby Steamu. Součástí nastavených parametrů bylo například omezení na anglické texty a zahrnutí nesouvisejících (off-topic) recenzí. Sběr dat následně probíhal na základě unikátního identifikátoru hry v rámci zvoleného časového vymezení. Dotaz byl nastaven tak, aby vracel data ve strukturovaném formátu JSON. Počet získaných dat byl následně spočítán a manuálně ověřen, zda je totožný s počtem dat na webu Steamu.

5 Analýza review-bombingu

Na základě teoretického zakotvení review-bombingu jako prostředku krizové komunikace mezi uživatelem a autoritou, provedeme analýzu zabývající se již zmíněnými výzkumnými otázkami.

5.1 Deskriptivní přehled korpusu

Tabulka 5.1: Srovnání objemu recenzí ve třech fázích incidentu

Titul	N Před	N Během	N Po
Team Fortress 2	4695	34219	5644
Apex Legends	2907	13684	4657
Skullgirls 2nd Encore	46	4276	256
Tabletop Simulator	351	1529	252
Resident Evil Revelations	52	692	46

Tabulka 5.1 poskytuje srovnání zvolených herních titulů v období před review-bombingem a během review-bombingu. Klíčovou informací je skokový nárůst aktivity ve fázi *během* review-bombingu, která potvrzuje teorii o tomto fenoménu jako o krizovém komunikačním jevu s vysokou mírou koordinace. Nejextrémnější nárůst počtu recenzí se vyskytuje u videohry Skullgirls 2nd Encore, kde počet recenzí stoupl z pouhých 46 během klidového měsíce na 4276 během krize, což představuje více než devadesátinásobný nárůst. Podobný trend můžeme pozorovat také u Resident Evil Revelations, což potvrzuje, že i starší tituly mohou být cílem intenzivní kampaně tohoto fenoménu. Z hlediska čistého počtu recenzí dominuje titul Team Fortress 2, kde ve sledovaném měsíci přibylo přes 34 000 recenzí, což představuje více než sedminásobek běžné měsíční produkce.

Data ukazují, že review-bombing má u většiny her charakter krátkodobého šoku. U menších titulů jako Tabletop Simulator nebo Resident Evil Revelations se počty recenzí ve fázi *po* téměř okamžitě vracejí na úroveň referenčního období. Naopak u bezplatných her Team Fortress 2 a Apex Legends zůstává objem recenzí ve fázi *po* zvýšený oproti

referenčnímu období před review-bombingem. To naznačuje, že kontroverze buď vyvolala dlouhodobý zájem o titul, přilákala nové hráče nebo v komunitě zanechala dlouhodobé napětí.

Tabulka 5.2: Statistický profil recenzentů v období RB

Metrika	Medián	Min	Max
Team Fortress 2			
Vlastněné hry	138	1	27721
Počet recenzí	7	1	688
Herní doba (h)	371	0,1	16667,8
Apex Legends			
Vlastněné hry	98	1	5416
Počet recenzí	5	1	688
Herní doba (h)	516,6	0,1	9780,4
Skullgirls 2nd Encore			
Vlastněné hry	395	20	16969
Počet recenzí	14	1	1460
Herní doba (h)	8,1	0,1	2571,4
Tabletop Simulator			
Vlastněné hry	421,5	31,0	4471
Počet recenzí	14	1	573
Herní doba (h)	24,6	0,1	3043,7
Resident Evil Revelations			
Vlastněné hry	689	40	13080
Počet recenzí	30	1	447
Herní doba (h)	8,2	0,1	591,7

Do tabulky 5.2 nebyli zahrnuti uživatelé, kteří mají nastavený účet jako soukromý. Toto nastavení neumožňuje vidět počet her a recenzí, což by se v datech projevilo hodnotou 0. V tabulce můžeme pozorovat, že medián vlastněných her se pohybuje od 98 do 689. To značí, že účastníci review-bombingu jsou dlouholetí uživatelé platformy s velkou sbírkou her. Zároveň medián počtu recenzí od 5 do 30 ukazuje, že uživatelé nejsou pouze pasivní hráči, ale aktivně se podílí na platformní komunitě. review-bombing tak značí, že součástí review-

bombingu nejsou pouze neaktivní hráči s nulovým zájmem o hru, ale aktivní uživatelé platformy.

U Free-to-Play (F2P)¹ her jako je Apex Legends a Team Fortress 2 můžeme vidět extrémně vysoký medián herní doby. Maximální hodnota u Team Fortress dosahuje přes 16 000 hodin, což znamená, že některý z hráčů na hře strávil přes dva roky čistého času. Naopak u her Skullgirls a Resident Evil je medián herní doby velmi nízký, i přes to, že se jedná o aktivní recenzenty s širokou knihovnou her. U všech titulů je minimální herní doba 0,1 h, což dokazuje, že alespoň jeden hráč si hru koupil nebo stáhl a spustil ji pouze na tak dlouho, aby mu platforma umožnila napsat recenzi.

5.2 Stabilita recenzí

V rámci této podkapitoly se pokusíme odpovědět na otázky týkající se review-bombingu a jeho vlivu na stabilitu recenzí. Stabilita v naší práci představuje referenční stav organického eWOM, ve kterém produkce recenzí a algoritmus jejich viditelnosti odpovídají běžnému chování hráčů bez vlivu koordinovaného uživatelského protestu. Budeme pracovat se třemi časovými úseky – měsíc před, během a po review-bombingu (RB).

Pro zodpovězení podotázky 1.1 **Do jaké míry vykazuje období review-bombingu statistickou odchylku v produkci recenzí ve srovnání s dlouhodobou stabilitou daného titulu?** využijeme komparativní model dvou výše zmíněných časových bloků před a během review-bombingu, které nám umožní srovnat klidový stav recenzního období s obdobím zvýšené aktivity během kampaně. Nejprve budeme počítat průměrný nárůst denního počtu recenzí během review-bombingu u každé z her samostatně a poté provedeme komparaci těchto dat.

Stejný postup uplatníme i pro podotázku 1.2 **Dochází v post-incidentní fázi k plnému návratu sledovaných metrik na úroveň před incidentem, nebo v datech přetrvává negativita/pozitivita?**, kde budeme pracovat s daty z referenčního období (měsíc před review-bombingem) a z období po review-bombingu.

1. Hry dostupné bez počátečních poplatků, které umožňují uživatelům hrát zdarma.

Tabulka 5.3: Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Team Fortress 2

Metrika	Referenční období	Období RB	Období po RB
Počet recenzí (N)	4384	34050	5808
Denní průměr	141.42	1135	187.35
Negativita (%)	19.48	57.17	8.30

Team Fortress 2 měl během review-bombingu v průměru až osminásobný nárůst komentářů za den. Počet negativních komentářů se zvýšil o 37,69 procentních bodů. Podíl negativních komentářů byl třikrát větší než předchozí měsíc.

V případě této videohry po review-bombingu dochází ke statistickému zlepšení v období po protestu. V Tabulce 5.3, data nevykazují přetrvávající negativitu, ale naopak ukazují snížení negativních recenzí o 11,18 procentních bodů. Tato data naznačují, že pokud je review-bombing reakcí na dlouhodobě neřešený problém a vývojář na protest odpoví a napraví ho jako v případě Team Fortress 2 (Stanton, 2024), může dojít k celkovému zlepšení reputace titulu, aktivnější komunitě a k pozitivnějšímu hodnocení.

Tabulka 5.4: Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Apex Legends

Metrika	Referenční období	Období RB	Období po RB
Počet recenzí (N)	2820	13684	4599
Denní průměr	94	441.42	148.35
Negativita (%)	38.23	83.22	56.82

U videohry Apex Legends můžeme vidět, že průměrný počet negativních komentářů byl téměř pěti násobný během období review-bombingu. I když měla hra značné množství negativních ohlasů už dříve, po incidentu dosáhla míra nedoporučujících recenzí poměru 4 ku 5.

V období po review-bombingu se setkáváme s protikladným jevem než u předchozí hry. Zatímco hra Team Fortress 2 se vyznačovala výrazným zlepšením po review-bombing incidentu, tak u Apexu přetrvávala v datech negativita. Negativita zůstala o 18,59 procentních bodů vyšší než před incidentem. Můžeme říct, že v tomto případě

mohl review-bombing způsobit dlouhodobou změnu ve vnímání videohry a nastavit nový standard hodnocení, který je horší než před incidentem.

Tabulka 5.5: Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Skullgirls 2nd Encore

Metrika	Referenční období	Období RB	Období po RB
Počet recenzí (N)	45	4084	368
Denní průměr	1.45	131.74	11.87
Negativita (%)	8.89	76.40	66.58

V měsíci review-bombingu došlo u videohry Skullgirls 2nd Encore až ke k devadesátinásobnému zvýšení počtu recenzí. Denní průměr se zvedl z pouhé 1,45 recenze na 131,74. To znamená, že během období protestu přibývalo v průměru 91krát více recenzí denně než obvykle. Zatímco původně byla hra komunitou vnímána velmi pozitivně, negativita stoupla ze 8,89 % na 76,4 %.

Data po incidentu vykazují přetrvávající negativitu. Negativita zůstává o 27,69 procentních bodů vyšší než před review-bombingem. I přesto, že celkový počet recenzí se po útoku výrazně snížil, tak negativita se snížila o necelých 10 procentních bodů. Důvodem může být neochota vývojářů ustoupit od progresivní změny ve videohře (Ingram, 2023), nebo rozhodnutí nezahrnout data z měsíce review-bombingu do celkového hodnocení hry.

Tabulka 5.6: Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Tabletop Simulator

Metrika	Referenční období	Období RB	Období po RB
Počet recenzí (N)	351	1521	249
Denní průměr	11.32	49.06	8.89
Negativita (%)	3.42	44.12	5.62

Tabletop Simulator se potýkal s 4,3násobným nárůstem počtu recenzí. Ve srovnání s předchozí hrou viz. Tabulka 5.5, kde byl počet recenzí v referenčním měsíci mnohem nižší, byl útok na titul mnohem

mírnější. Negativita vzrostla o 40,7 procentních bodů. I přes to, že hra obdržela více kladných recenzí než záporných, jedná se o obrovský nárůst negativních recenzí. Přetrvávající počet kladných recenzí ukazuje, že velká část komunity zůstala neutrální nebo se vůči review-bombingu bránila.

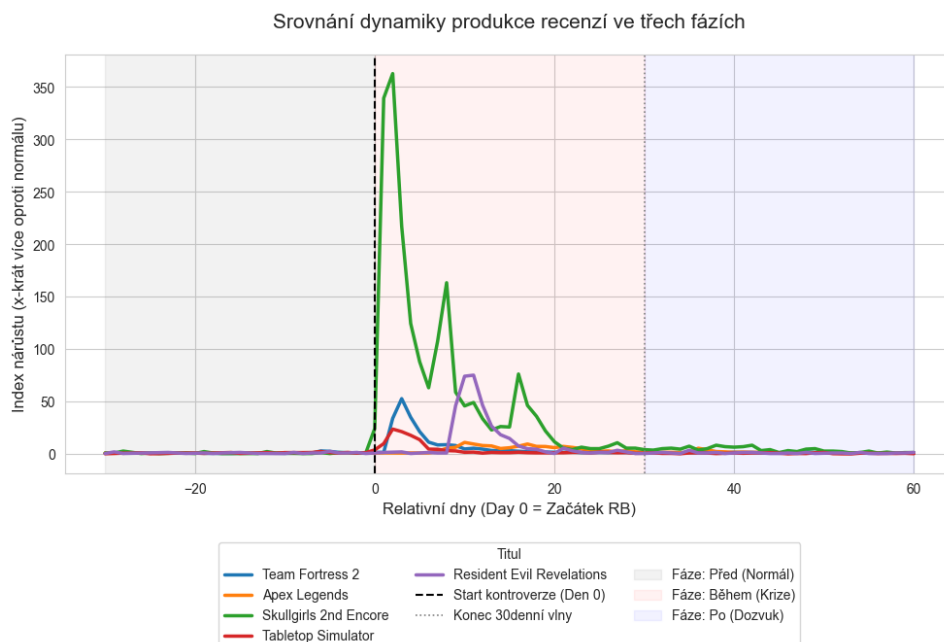
Data zaměřující se na období po review-bombingu ukazují, že videohra se po protestu téměř zotavila. Přestože je podíl negativních komentářů o 2,2 procentních bodů vyšší, jedná se o zanedbatelný rozdíl ve srovnání s hrami jako je Apex či Skullgirls. Průměrná denní aktivita po review-bombingu se dokonce snížila o 21 % oproti referenčnímu období. Důvodem může být jak ztráta fanoušků kvůli review-bombingu, tak vyčerpání témat týkající se titulu.

Tabulka 5.7: Kvantitativní srovnání produkce recenzí: Resident Evil: Revelations

Metrika	Referenční období	Období RB	Období po RB
Počet recenzí (N)	42	688	49
Denní průměr	1.35	22.19	1.75
Negativita (%)	9.52	90.99	46.94

V tabulce 5.7 vidíme, že se Resident Evil potýkal s velmi agresivní formou review-bombingu, přestože se jedná o hru z roku 2012. Počet recenzí se 16násobně zvýšil a jejich negativita dosáhla až 90,99 %. To znamená, že více než 9 z 10 recenzí bylo negativních.

Data týkající se období po review-bombingu ukazují přetrvávající negativitu, která zůstala o 37,42 procentních bodů vyšší než před protestem, přestože celkový počet recenzí klesl na podobnou hodnotu. Krizová situace se uklidnila, ale titul se nevrátil do stavu pozitivně vnímané videohry. Tento stav ukazuje, že negativita po review-bombingu v některých případech zůstává a dále ovlivňuje reputaci hry.



Obrázek 5.1: Spojnicový graf zobrazující dynamiku recenzí v průběhu měsíců

Pro srovnání všech her jsme vytvořili vizualizaci 5.1 skrze normalizovanou proměnnou *index nárůstu* vyjadřující, kolikrát vyšší byla denní produkce recenzí oproti běžnému průměru daného titulu. Index nárůstu byl zvolen z toho důvodu, abychom eliminovali zkreslení vzniklé ze srovnávání velkých her, které denně obdrží stovky recenzí s malými hrami. Jelikož období review-bombingu u zvolených her trvalo vždy okolo 30 dní, využili jsme metriku relativního dne, kde review-bombing začíná dnem 0. To nám umožní srovnat období bez ohledu na kalendářní den.

Před review-bombingem vykazují všechny sledované tituly stabilitu s hodnotami blízkými indexu 1.0. Což potvrzuje, že zvolené referenční období nebylo ovlivněno jinými výkyvy a jakákoliv následná aktivita je přímým důsledkem zkoumaného konfliktu.

U hry Skullgirls 2nd Encore vidíme obrovský nárůst recenzí v době review-bombingu, který opakovaně po pár dnech ustupuje a následně se vrací v nižší míře. U zbylých her vidíme, že review-bombing měl jednorázový charakter, který postupem času klesal. U Skullgirls může

být tento jev způsoben ideologickou podstatou kontroverze. Data týkající se Resident Evil Revelations ukazují, že k začátku protestu došlo až kolem desátého dne. To může být způsobeno opožděnými reakcemi deset let staré komunity, nebo jelikož neznáme přesný začátek review-bombingu, tak pozdějším oznámením vývojářů o změnách. Strmý start u titulu Team Fortress 2 odpovídá dlouhodobě plánované kampani.

V části grafu zobrazující období po review-bombingu, vidíme poměrně rychlý návrat k hodnotám blízkým 1,0, často ještě před koncem třicátého dne. Můžeme tedy usoudit, že review-bombing se v kontextu produkce recenzí projevuje náhle, avšak nikoliv jako trvalá změna chování.

Na závěr jsme vypočítali průměrnou hodnotu indexu nárůstu. Tímto výpočtem nám vyšel index nárůstu 24,8. Dále byl spočítán průměrný nárůst negativity vyjádřený v procentních bodech, který namísto procentního nárůstu přesněji reflektoval změnu na škále od 0 do 100 % a tím umožnil srovnání her s různou úrovní negativity. Průměrný nárůst negativity byl 54,47 procentních bodů.

Na základě provedené analýzy odpovídáme na *podotázku 1.1* následovně: Při srovnání referenčních a krizových období u všech pěti her vykazují data odchylku od dlouhodobé stability. Tato odchylka se projevuje jako téměř 25násobný nárůst objemu ve množství napsaných recenzí a současně jako průměrný nárůst negativity o 54,47 procentních bodů. Je však nutné podotknout, že vzhledem k omezenému vzorku pěti analyzovaných titulů slouží tyto průměrné hodnoty především jako indikátory trendu, nikoliv jako konstanty herního průmyslu. Zatímco videohra Skullgirls představuje extrém v rekordním 90násobném nárůstu recenzí, Resident Evil vykazuje extrém v množství negativních recenzí. Tyto rozdíly naznačují, že charakter odchylky může být podmíněn externími proměnnými jako je například typ kauzy.

V kontextu dat týkajících se recenzí po review-bombingu jsme vypočítali aritmetický průměr zbytkové negativity. Výpočet nám ukázal, že tato negativita se průměrně pohybuje ve výši 20,94 procentních bodů, což znamená, že i když hlavní protestní vlna skončí, hra je v průměru o pětinu negativnější než v referenčním období. Na *podotázku 1.2* odpovídáme následovně: Na základě analýzy pěti zvolených titulů lze říct, že k plnému návratu sledovaných metrik na úroveň

před incidentem ve většině případů nedochází. U tří (Apex Legends, Resident Evil: Revelations, Skullgirls 2nd Encore) z pěti vybraných titulů přetrvává negativita v měsíci po review-bombingu. Zbylé dvě hry vykazují návrat k původním hodnotám (Tabletop Simulátor), nebo dokonce zlepšení hodnocení (Team Fortress 2). Tyto průměrné hodnoty by měly být vnímány jako indikátory trendu a pro dosažení potvrzení univerzální platnosti výzkumu napříč herním průmyslem doporučujeme provedení výzkumu s větším vzorkem dat. Tyto podotázky se zaměřují zejména na komparaci zvolených případových studií a umožňují více do hloubky pochopit možné následky review-bombingu objevujících se v datech.

5.3 Obsah a charakteristika recenzí

Studie (Schuff et al., 2024) zabývající se pochopením fenoménu review-bombing v oblasti filmů a televizních pořadů zjistila, že délka negativních recenzí během review-bombingu je o 20 % kratší než za normálních podmínek. Pomocí podotázky 2.2 **Jak se změnila délka textů a jaký je podíl nestandardních recenzí?** se pokusíme zjistit, zda je tato charakteristika recenzí platná i v herním prostředí. U této podotázky analyzujeme jakou roli mají v review-bombingu nestandardní recenze. Ty identifikujeme jako textové hodnocení, které je kratší než 3 znaky nebo je jednoslovné a nenese užitečnou informaci o produktu. Při výpočtu mediánu délky se nebudeme zaměřovat na počet slov, ale počet znaků v textu recenze.

Tabulka 5.8: Analýza pozitivních recenzí: Medián délky a podíl nestandardních recenzí

Hra	Referenční období		Období RB	
	<i>Medián</i>	<i>Nestand.%</i>	<i>Medián</i>	<i>Nestand.%</i>
Team Fortress 2	24	18.58	31	13.05
Apex Legends	19	25.95	25	22.66
Skullgirls 2nd Encore	43	12.20	108	3.32
Tabletop Simulator	43	13.57	48	9.88
Resident Evil Revelations	96	10.53	62	9.68

U čtyř z pěti titulů medián délky pozitivních recenzí během review-bombingu výrazně vzrostl. Nejvýraznější zvětšení pozorujeme u Skullgirls 2nd Encore, kde se medián zvýšil o 151 %. U všech her průměrný počet nestandardních recenzí klesl. Tato data naznačují, že více fanoušků reaguje na útok a cítí se motivováni psát detailnější kladné recenze. Můžeme tak usoudit, že v době review-bombingu mohou pozitivní recenze obsahovat důležitou zpětnou vazbu od fanoušků hry.

Tabulka 5.9: Analýza negativních recenzí: Medián délky a podíl nestandardních recenzí

Hra	Referenční období		Krizové období	
	<i>Medián</i>	<i>Nestand.%</i>	<i>Medián</i>	<i>Nestand.%</i>
Team Fortress 2	95	8.08	51	14.05
Apex Legends	51	14.01	67	8.37
Skullgirls 2nd Encore	449 ^a	0.00	102	5.61
Tabletop Simulator	102	8.33	108	4.02
Resident Evil Revelations	53 ^b	0.00	115	2.40

a. n=4

b. n=4

Vzhledem k extrémně nízkému počtu negativních recenzí v referenčním období u her Skullgirls 2nd Encore a Resident Evil Revelations (n=4) jsou tato data statisticky zavádějící a rozhodli jsme se je nezahrnout do výpočtu průměru. U všech zbylých tří her je medián délky recenzí během review-bombingu pouze o 3 % nižší než v předchozím měsíci. Data v tabulce 5.9 ukazují, že recenze v herním průmyslu nejsou svou délkou srovnatelné s review-bombingem u filmů a televizních pořadů. Zatímco Team Fortress 2 měl o 46 % kratší negativní recenze, recenze u Apex Legends byly během review-bombingu o 31 % delší. Z dat vyplývá, že review-bombing může vyvolat zkrácení recenzí, nebo naopak nárůst obsahu. I přesto byly negativní recenze jak v referenčním období, tak během protestu delší než recenze pozitivní. Toto zjištění značí, že tento fenomén nemusí být pouze způsobem vyjádření emočních stížností, ale i nástrojem pro detailní popis problému

a nespokojenosti. U hry Team Fortress vzrostl počet nestandardních recenzí až na 14.05 %.

K zodpovězení *podotázky 2.2* využijeme frekvenční analýzu (Gries, 2022), která nám umožní určit četnost nejčastěji vyskytujících se slov v recenzích. Jelikož pracujeme s korpusem s odlišnou velikostí, využijeme místo absolutní četnosti určující počet výskytů slova v každém období, relativní frekvenci, která udává procentní podíl slova na celkovém objemu dat. Relativní frekvence nám umožní sledovat jakým tématům se komunita věnuje na úkor témat odlišných. Počítání s frekvencí je se empirickým pravidlem nazývaným Zipfův zákon, který říká, že frekvence výskytu slova je nepřímo úměrná jeho pořadí ve frekvenční tabulce (Čermák, 2010). V rámci výpočtu relativní frekvence byla z analýzy vyřazena funkční slova (příslovce, předložky, a další.), které pro nás nemají žádnou informační hodnotu. Ze stejného důvodu jsme vyřadili také slova jako game a play.

Tabulka 5.10: TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) u hry Team Fortress 2

Slovo	Před (%)	Během (%)	Nárůst (p. b.)
#fixtf2	0.72	2.03	+1.31
game	4.59	5.71	+1.12
fix	0.87	1.81	+0.94
valve	2.29	2.76	+0.47
bot	0.77	1.11	+0.34
problem	0.32	0.60	+0.28
#savetf2	0.23	0.48	+0.25
tf2	0.82	1.07	+0.25
dead	0.09	0.32	+0.23
unplayable	0.39	0.59	+0.20
hate	0.04	0.24	+0.20
please	0.30	0.47	+0.17
#killtf2	0.00	0.16	+0.16
love	0.36	0.51	+0.15
years	0.49	0.63	+0.15

Tabulka 5.10 nám ukazuje, že se u této hry jednalo o plánovanou koordinovanou kampaň, která se začala vyvíjet již během měsíce před

review-bombingem. Hráči komunikovali skrz recenze pomocí hesel *#savetf2 a #killtf2 a #fixtf2*. Recenze kromě hesel obsahovaly slova jako *bot a fix*. Slovo v tomto kontextu označovalo příčinu útoku. Slovo *fix* jehož nárůst byl 3x rychlejší než slovo *bot*, ukazovalo, že komunita se nesnažila hru absolutně zničit, ale upozorňovala na její problémy a požadovala jejich odstranění. Zajímavým poznatkem je také slovo *love* objevující se v této tabulce, které značí, že útok nebyl náhodný, ale pocházel i od lidí, kteří mají hru rádi. To jsme si potvrdili vypsáním náhodných recenzí s tímto slovem. Jednalo se o recenze typu: „Love the game to death, but fix the bots please“ a „i love this game dearly, but it is currently flooded with bots and is horribly neglected by Valve. do NOT play if you value your time, the devs certainly don't“. Objevuje se zde kontrast mezi láskou k titulu a nenávistí k současnému stavu ve kterém hra je.



57

Tabulka 5.11: TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) u hry Apex Legends

Slovo	Před (%)	Během (%)	Nárůst (p. b.)
pass	0.11	0.91	+0.80
battle	0.33	1.00	+0.67
money	0.53	1.06	+0.52
battlepass	0.04	0.43	+0.39
greedy	0.05	0.39	+0.34
changes	0.11	0.42	+0.31
greed	0.03	0.30	+0.27
new	0.45	0.70	+0.25
apex	0.56	0.81	+0.25
respawn	0.27	0.52	+0.24
season	0.40	0.64	+0.24
now	0.51	0.69	+0.18
change	0.05	0.22	+0.17
buy	0.08	0.24	+0.16
system	0.15	0.30	+0.15

Tabulka 5.11 potvrzuje, že review-bombing se odehrál v reakci na konkrétní změny v Battle Passu, a rozšířil se do témat monetizace a chamtivosti korporace Respawn. Data ukazují, že došlo k nárůstu výrazů spojených s chamtivostí, penězi a nakupováním. Hráči neřešili hratelnost hry, ale reagovali na korporátní rozhodnutí. V recenzích se také objevují slova jako *new* a *now*, která naznačují, že v recenzích docházelo ke srovnávání před aktualizací a po ní. Ukazuje se, že některá z témat jako jsou peníze, sezóna nebo battle pass se v malém množství objevují už před review-bombingem.



Referenční období (Pouze negativní recenze, N=33345 slov)

Období review bombing (Pouze negativní recenze během RB, N=408455 slov)

Obrázek 5.3: Word Cloud negativních recenzí u hry Apex Legends

Word cloud 5.3 na první pohled ukazuje, že slova z období review-bombingu vytlačila mnoho slov z referenčního období. Mluvíme o situaci, kdy změna v Battle Passu způsobila masivní vlnu hněvu fanoušků. Dominantními slovy jsou *battle*, *pass*, *money*, *apex* a *cheaters*². Slovo *cheaters* nesouvisí s poslední herní změnou, ale jedná se pravděpodobně o situaci, kdy review-bombing fungoval jako podnět k diskusi nad dlouhodobou problematikou videohry. review-bombing tak zahrnoval jak ekonomický protest vůči chamtivosti korporací, tak

2. Hráč využívající externí nástroj či software k získání herní výhody.

i upozornění na dlouhodobý technický problém. Slova vyskytující se v referenčním období poukazují na problematiku spojenou s kvalitou serverů a matchmakingem³. Text obsahuje také slova jako *good a fun*, která značí, že i přes negativní recenzi mají hráči stále nějaké pozitivní zkušenosti s titulem.

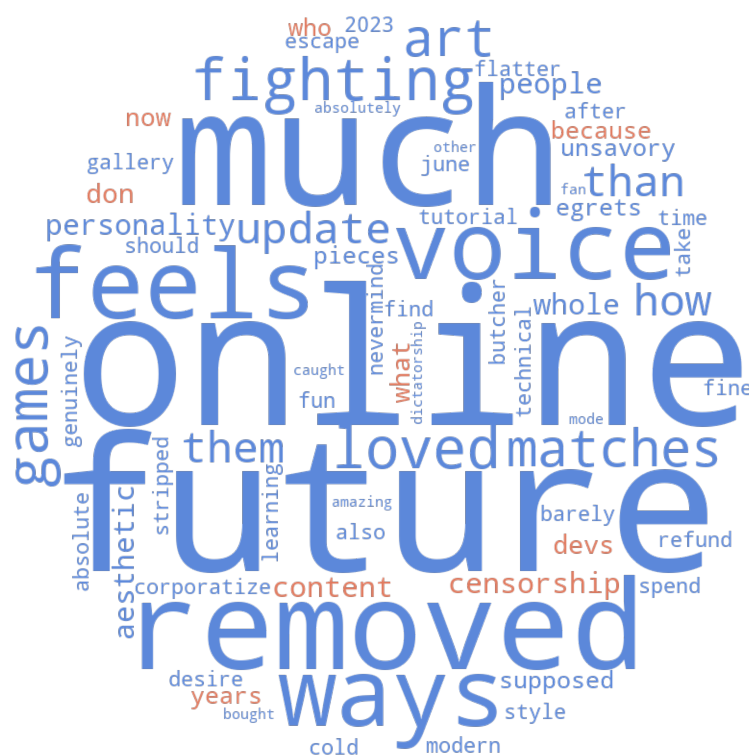
Tabulka 5.12: TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve videohře Skullgirls 2nd Encore

Slovo	Před (%)	Během (%)	Nárůst (p. b.)
content	0.00	1.04	+1.04
censorship	0.00	1.01	+1.01
don	0.00	0.80	+0.80
who	0.00	0.58	+0.58
years	0.00	0.58	+0.58
even	0.00	0.57	+0.57
because	0.00	0.55	+0.55
paid	0.00	0.54	+0.54
new	0.00	0.51	+0.51
changes	0.00	0.43	+0.43
removing	0.00	0.43	+0.43
one	0.00	0.43	+0.43
skullgirls	0.00	0.41	+0.41
good	0.00	0.41	+0.41
original	0.00	0.39	+0.39

Zatímco u předchozích dvou her review-bombing pouze zesílil již existující problémy, v tabulce 5.12 vidíme, že témata, která se během krize řešila, dříve neexistovala. V tomto případě si komunita nestěžovala postupně, ale přímo reagovala na rozhodnutí vývojářů, které vyvolalo kontroverzní diskurz. V potaz musíme vzít i to, že před review-bombingem měla hra celkově pouhých 45 recenzí (Tabulka 5.5). Slova *content a censorship* ukazují, že hráči nevnímali aktualizaci hry jako změnu, ale jako odebrání a cenzuru již existujícího obsahu. To doplňují slova jako *removing a changes*. Tento narativ souvisí se silným psychologickým vlastnictvím ve videohrách (Younghwa Lee et al., 2011, s. 270), kdy hráči protestují proti virtuálnímu produktu, který i

3. Proces seskupování hráčů do online zápasů, který bere v potaz faktory jako jsou dovednosti, kvalita připojení a lokace hráče, aby byla zajištěna spravedlivá hra.

přes jejich vlastnictví, může někdo po letech změnit. Paradoxně došlo i ke zvýšení výskytu slova *good*, které indikuje pozitivní spojení se hrou. Při bližším zkoumání jsme zjistili, že slovo se objevuje v recenzích hráčů, kteří považovali hru za dobrou před aktualizací. Jedná se například o recenze „Good mechanics but sadly the devs decided to cut and censor the game.“, „what was once a good game has fallen to censorship don't bother buying it go play under night or melty blood actress again not lumina or this censored game“.



Referenční období (Pouze negativní recenze, N=331 slov)

Období review bombing (Pouze negativní recenze během RB, N=152627 slov)

Obrázek 5.4: Word Cloud negativních recenzí u hry Skullgirls 2nd Encore

Word cloud 5.4 ukazuje vizuální dominanci referenčních výrazů. Zatímco standardní kritika je charakteristická tematickou diverzitou, recenze v období review-bombingu se soustředí na extrémně úzkou oblast témat. Ukazuje se, že v měsíci před review-bombingem se recenze soustředily na technické a herní aspekty (*matches, fighting, aesthetic, online a voice*). Zatímco recenze během review-bombingu se zaměřovaly na problematiku cenzury a obsahu.

Tabulka 5.13: TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve hře Tabletop Simulator

Slovo	Před (%)	Během (%)	Nárůst (p. b.)
trans	0.00	0.97	+0.97
don	0.00	0.72	+0.72
transphobic	0.00	0.70	+0.70
being	0.00	0.68	+0.68
tabletop	0.00	0.55	+0.55
chat	0.56	1.06	+0.49
gay	0.00	0.49	+0.49
berserk	0.00	0.46	+0.46
lgbt	0.00	0.44	+0.44
moderation	0.00	0.44	+0.44
them	0.00	0.42	+0.42
some	0.00	0.38	+0.38
board	0.00	0.38	+0.38
because	0.00	0.38	+0.38
now	0.00	0.38	+0.38

V tabulce 5.13 vidíme, že stejně jako u Skullgirls 2nd Encore se review-bombing týkal specifické události, která se v recenzích v předcházejícím měsíci neobjevovala. Slova *tans, transphobic, gay a lgbt* jasně definují společensko-etický rámec tohoto konfliktu. Můžeme tedy říct, že zablokování transgender uživatele v chatu hry bylo hráči vnímáno jako útok na komunitu. Objevuje se také slovo *berserk* související s vývojářem Berserk Games, což naznačuje, že kampaň byla mířena nejen na moderační tým, ale i na vývojáře celé hry.

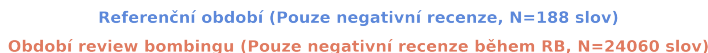


63

Tabulka 5.14: TOP 15 slov s největším nárůstem relativní frekvence (v procentních bodech) ve hře Resident Evil Revelations

Slovo	Před (%)	Během (%)	Nárůst (p. b.)
drm	0.00	4.06	+4.06
capcom	0.00	3.30	+3.30
games	0.00	1.98	+1.98
old	0.00	1.30	+1.30
mods	0.00	1.18	+1.18
adding	0.00	1.09	+1.09
enigma	0.00	0.86	+0.86
modding	0.00	0.84	+0.84
performance	0.00	0.74	+0.74
added	0.00	0.70	+0.70
years	0.00	0.70	+0.70
year	0.00	0.65	+0.65
buy	0.00	0.56	+0.56
after	0.00	0.55	+0.55
now	0.00	0.54	+0.54

Data z tabulky 5.14 ukazují nejvyšší hodnoty nárůstu. Slova *drm* a *capcom* se zvýšila o 3 až 4 procentní body a potvrzuje zdroje review-bombingu, jako boji proti dodatečné technické ochraně. Nárůst slov *mods* a *modding* ukazuje na hlavní dopad této aktualizace. Nové DRM znemožnilo používat uživatelsky vytvořené módy, které podporovaly deset let starou hru. Účastníci review-bombingu tak neřešili samotnou hru, ale narušení uživatelské svobody. Slova *years*, *old* a *performance* naznačují, že uživatelé upozorňovali na nesmyslný zásah do staré hry, který negativně ovlivňuje její výkon.

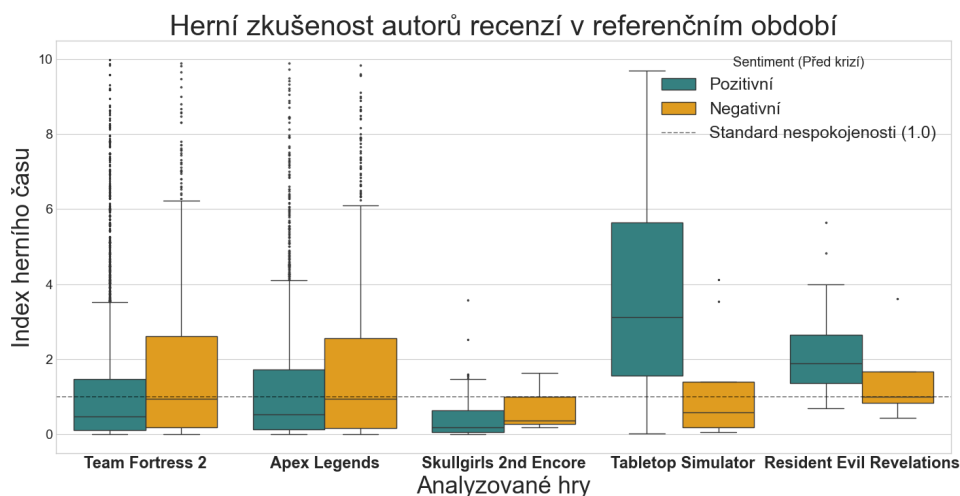


Na základě analýzy pěti vybraných herních titulů lze říct, že klíčová slova v době review-bombingu vykazují specifické vzorce, které se zásadně liší od standardní kritiky. Během review-bombingu se nejčastěji objevují slova, která lze rozdělit do tří kategorií – identifikátory spouštěče, identifikátory viníka a akviziční hesla. Za identifikátory spouštěče považujeme slova pojmenovávající příčinu krize. Tato slova mají často nejvyšší nárůst relativní frekvence. V kontextu těchto titulů se jedná například o slovo *drm* (+4,06 p. b.), *censorship* (+1,01 p. b.) nebo *pass* (+0,80 p. b.). Mezi identifikátory viníka řadíme slova jako *capcom* (+3,30 p. b.), *valve* (+0,47 p. b.), *devs* (+0,24 p. b.). Viníkem je v tomto případě často herní studio a vývojáři. Mezi akviziční hesla řadíme *#fixtf2* (+1,31 p. b.), které se objevuje v plánovaných koordinovaných kampaních.

Z vytvořených word cloudů můžeme vyčíst, že recenze před review-bombingem často řeší samotnou hru (*bots*, *crashes*, *gameplay* *matchmaking*). Během review-bombingu se recenze stávají více politickými a etickými. Řeší digitální vlastnictví, lidská práva, cenzuru, obchodní morálku či chamtivost korporací. U tří her vykazují klíčová slova review-bombingu v referenčním období nulovou frekvenci. To potvrzuje, že review-bombing nemusí být pouze posilovatelem již existujících problémů, ale reakcí na konkrétní situaci, která do recenzí vnese úplně nové téma.

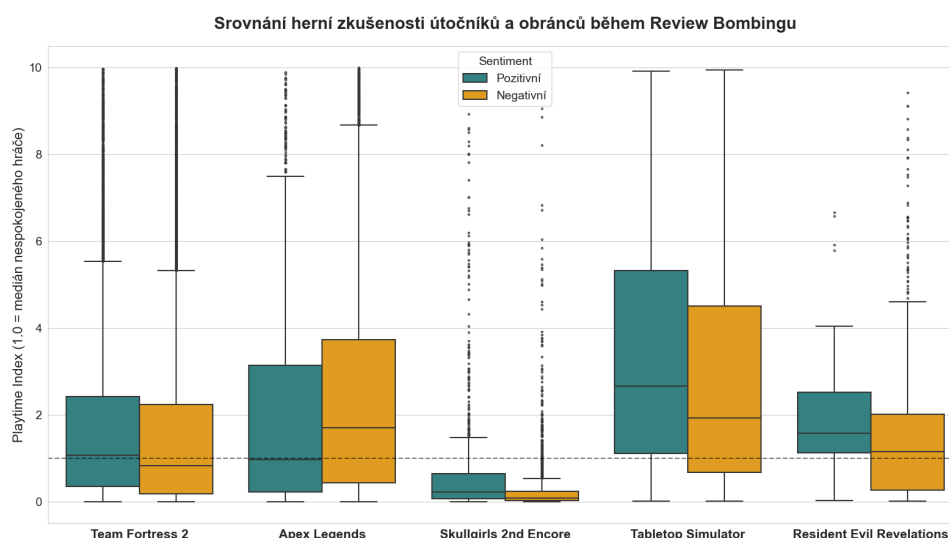
5.4 Charakteristika aktérů a komunity

Pro zodpovězení podotázky 3.1 **Jsou autoři negativních recenzí zkušení hráči (dle odehraných hodin), nebo se jedná o náhodné aktéry?** jsme vzhledem k rozdílům v průměrné době hraní u vybraných her zvolili metodu pro normalizaci herního času na *Index herního času hráčů*. Tento index je vyjádřen pomocí poměru odehraných hodin konkrétního hráče a mediánu odehraného času negativních recenzí v referenčním období. Hodnota 1.0 v grafu tedy představuje konstantu definující průměrnou zkušenost nespokojeného hráče v běžném období. V této práci tato hodnota představuje standard nespokojenosti, díky kterému můžeme zkoumat odchylky v herním čase během review-bombingu.



Obrázek 5.7: Herní zkušenost autorů recenzí v referenčním období

Vizualizace na obrázku 5.7 zachycuje herní zkušenosti recenzentů v referenčním období. Z analýzy této vizualizace jsme zjistili, že autoři pozitivních recenzí u her *Tabletop Simulator* a *Resident Evil* mají výrazně vyšší herní zkušenost než autoři recenzí negativních. Jedná se o zkušené, loajální hráče s aktivní podporou titulu. U *Skullgirls 2nd Encore* byla většina jak pozitivních, tak negativních recenzí psána po krátké době hraní. U *Team Fortress* a *Apex Legends* je herní zkušenost nespokojených hráčů mírně vyšší než u hráčů spokojených. To ukazuje, že se nespokojenost objevuje i u zkušených hráčů v rámci těchto komunit, což naznačuje dlouhodobé problémy. Výrazný rozptyl hodnot u těchto dvou her poukazuje na existenci hráčů, kteří mohou mít nahráno až tisíce hodin.



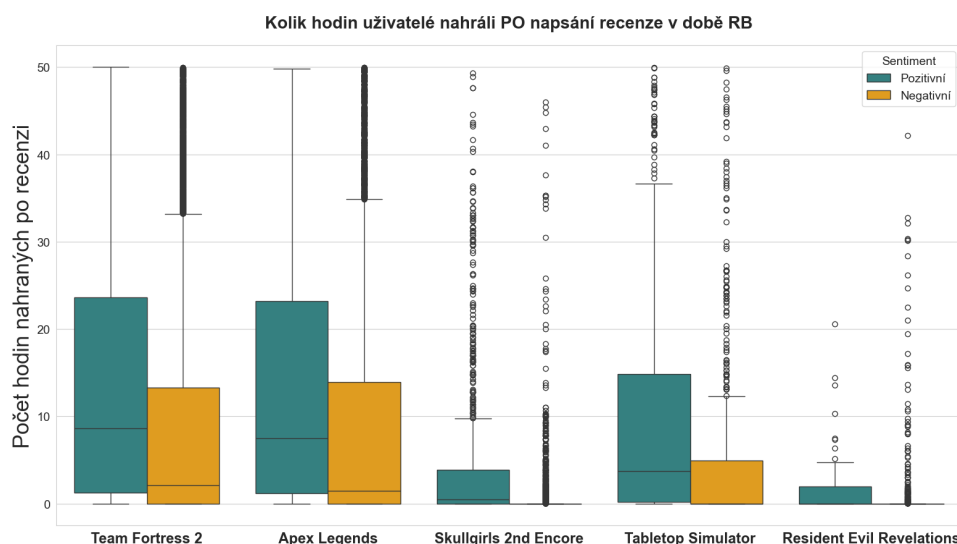
Obrázek 5.8: Herní zkušenost během review-bombingu

Obrázek 5.8 zachycuje rozložení herních zkušeností atorů v období review-bombingu, kdy dochází k nárůstu negativních recenzí. Klíčovým prvkem analýzy je srovnání autorů negativních recenzí a autorů pozitivních recenzí. U hry *Apex Legends* můžeme pozorovat, že medián herního času negativních recenzentů výrazně převyšuje jak referenční hodnotu, tak hodnotu uživatelů píšících pozitivní recenze. Index dosahující téměř hodnoty 2 značí, že typický účastník review-bombingu má nahráno dvakrát více času než běžný kritik. To značí, že v této situaci byl review-bombing legitimním protestem dlouhodobých členů komunity vůči monetizačním technikám.

U titulů *Tabletop Simulator* a *Resident Evil* vidíme vysokou míru indexu herního času u jak pozitivních, tak negativních recenzentů, přičemž autoři kladných recenzí mají mnohem více nahranych hodin. To značí, že review-bombing vyvolal reakci loajální části komunity, která se snažila proti review-bombingu bojovat pomocí pozitivních recenzí. Data ukazují, že součástí protestu nebyli nahodilí recenzenti, ale běžní hráči videohry.

Videohra *Skullgirls 2nd Encore* se nachází pod hodnotou 1, přičemž medián negativních recenzí je blízky nule. To indikuje, že součástí této ideologické kampaně byli zejména hráči, kteří hru aktivně nehrají. Medián nespokojených a spokojených hráčů se u *Team Fortress* drží okolo

hodnoty 1, a opět se objevuje i velké množství odlehklých hodnot. Z dat můžeme usoudit, že součástí review-bombingu byla celá komunita, zejména dlouhodobí hráči.



Obrázek 5.9: Vizualizace nahraných hodin po napsání recenze

Dále jsme zkoumali, zda recenzenti pokračovali v hraní videohry po napsání recenze v období review-bombingu. Z vizualizace 5.9 vyplývá, že u titulů typu live-service⁴ jako je *Apex Legends* a *Team Fortress 2*, lidé zapojující se do review-bombingu vykazují vysokou míru následné herní aktivity. Ačkoliv se medián doby hraní po odeslání recenze u negativních recenzí pohybuje okolo 3 hodin, vysoký počet odlehklých hodnot v řádech desítek hodin naznačuje, že ačkoliv někteří hráči vyjádřili silnou nespokojenost, jejich herní návyky se do značné míry zachovaly. U *Team Fortress 2*, lze následnou aktivitu interpretovat i jako reakci na postupné změny vylepšující stav hry, které byly implementovány právě na základě zpětné vazby z protestní kampaně.

Naopak u her *Resident Evil* a *Skullgirls 2nd Encore* je medián u negativních recenzí blízký nule. Tento výsledek indikuje, že recenzenti po

4. Hry s průběžnými aktualizacemi, jejichž herní model je navržen pro dlouhodobé udržení uživatele, typicky s monetizačním modelem založeným na mikrotransakcích.

udělení hodnocení hru již znovu nespustili, což potvrzuje buď striktní bojkot produktu v důsledku kontroverzních aktualizací, nebo účast lidí na review-bombingu, jejichž primární motivací byla participace na společenském diskurzu, nikoliv interakce se samotnou hrou. Titul *Tabletop Simulator* vykazuje, že recenzenti si šli ověřit, zda změny učiněné ve hře stále platí, a pak se ke hře už nevrátili.

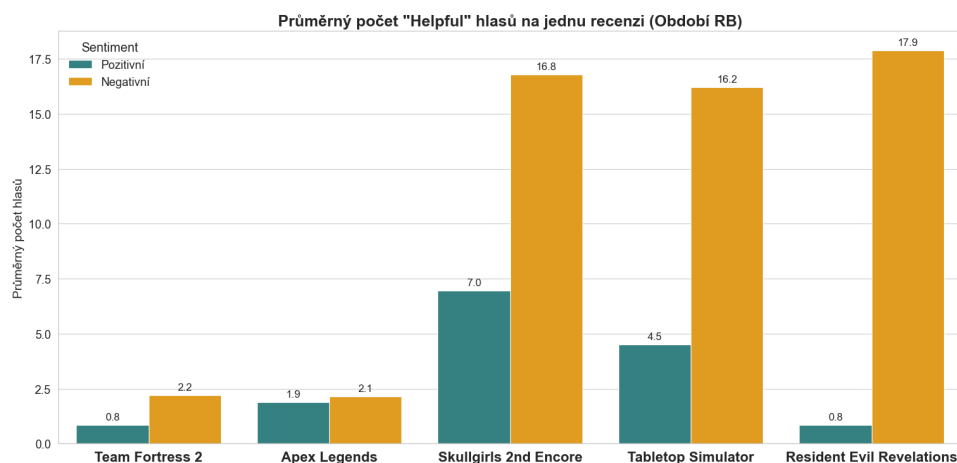
Tento výzkum odpovídal na otázku 3.1 a ukázal, že účastníci review-bombingu ve většině případů (4 z 5) nejsou nahodilí účastníci. Data naznačují, že u her s live-service modelem jsou hlavními účastníky protestu uživatelé s nadprůměrnou herní zkušeností, jejichž kritika je založená na stovkách a více odehraných hodin. Ačkoliv uživatelé udělují negativní hodnocení, jejich zapojení do hry nadále pokračuje v řádu hodin až desítek hodin. Výjimkou se ukázala hra *Skullgirls 2nd Encore*, kde herní zkušenost recenzentů byla minimální. Ukázalo se, že u této hry se review-bombingu účastnili lidé, kteří hru běžně nehrají, čemuž napovídá i následná vizualizace 5.9. Příčinou může být povaha diskurzu týkajícího se kontroverzních a politických témat. Výsledky odpovídají závěrům výzkumu Lin et al. (2019), který poukázal na nižší míru nahraných hodin u autorů negativních recenzí. U většiny zvolených titulů vykazují negativní recenze nižší medián herní doby než recenze pozitivní.

Pro zodpovězení podotázky 3.2 **Do jaké míry komunita využila mechanismus „užitečnosti“ (Helpful votes) ke zvýšení viditelnosti negativního sentimentu?** jsme se rozhodli vytvořit *index užitečnosti* k porovnání poměru mezi průměrným počtem hlasů *užitečnosti* u negativních recenzí a průměrným počtem stejných hlasů u recenzí pozitivních v rámci sledovaného období. Vysoká hodnota tohoto průměru může indikovat, že mechanismus užitečnosti byl během review-bombingu využit jako nástroj k cílenému vytlačení opozičních názorů z hlavní stránky hry. Dále k zodpovězení podotázky využijeme vizualizace průměrné hodnoty hlasů užitečnosti připadajících na jednu recenzi v období review-bombingu. To nám pomůže pochopit, jak hluboce byla komunita zapojena do konfliktu, včetně uživatelů, kteří recenze nepíší.

Tabulka 5.15: Srovnání indexu užitečnosti v referenčním a krizovém období

Název hry	Referenční období	review-bombing
Apex Legends	0,91	1,13
Resident Evil Revelations	1,32	21,31
Skullgirls 2nd Encore	0,21	2,41
Tabletop Simulator	0,99	3,61
Team Fortress 2	1,10	2,60

Data z tabulky 5.15 zobrazují, kolikrát víc hlasů mají negativní recenze než pozitivní. U titulu *Resident Evil* měly negativní recenze během review-bombingu v průměru až 21krát více hlasů užitečnosti než ty pozitivní. Jedná se o extrémní případ, kdy dochází k absolutnímu vyloučení pozitivních recenzí. Naopak u titulu *Apex Legends* zůstala viditelnost téměř vyrovnaná, což naznačuje, že i přes masivní vlnu kritiky si pozitivní recenze udržely svou relevanci díky aktivní podpoře části hráčské komunity. Hra *Skullgirls* měla v referenčním období pětkrát více hlasů u pozitivních recenzí než u negativních. Během review-bombingu začaly negativní hlasy dominovat. Zbylé videohry prokázaly navýšení negativních hlasů užitečnosti v období review-bombingu.

**Obrázek 5.10:** Barový chart zobrazující průměrný počet užitečnosti na jednu recenzi v období review-bombingu

Tento graf 5.10 zobrazuje průměrný počet hlasů užitečnosti na jednu recenzi v období review-bombingu. Graf potvrzuje, že konflikt zahrnující Resident Evil byl extrémní a pozitivní hlasy nemohly nespokojenosti fanoušků konkurovat. Videohry Skullgirls a Tabletop Simulator ukazují vysoké průměrné hodnoty hlasu u negativních recenzích. To naznačuje, že spor přitáhl mnoho lidí, kteří recenze četli a následně je hodnotili. Skullgirls má poměrně vysoké průměrné hodnoty i u pozitivních recenzích, což může být způsobeno buď silnou hráčskou komunitou, nebo kontroverzním tématem konfliktu. Team Fortress 2 a Apex ukazují poměrně nízké průměrné hodnoty, které mohou být způsobeny obrovským objemem recenzí.

Při hledání odpovědi na výzkumnou otázku 3.3 jsme zjistili, že v období review-bombingu používá komunita mechanismus užitečnosti ke zvyšování viditelnosti negativního sentimentu. U her se sjednocenou komunitou dochází ke zvýšení algoritmické síly negativního sentimentu. Tento jev naznačuje, že mechanismus užitečnosti je klíčovým prvkem strategie review-bombingu na platformě Steam, který umožňuje nespokojené menšině či většině efektivně ovládnout první dojem z produktu v digitálním obchodě. Specifický případem byl titul Apex Legends, kde mechanismus užitečnosti navzdory masivnímu počtu recenzí k zvýšení viditelnosti negativního sentimentu využít nebyl.

Je nutné zdůraznit, že vysoká hodnota *indexu užitečnosti* nemusí být nutně důkazem záměrné manipulace se zvýšením viditelnosti. Může jít o projev silné názorové shody uvnitř i mimo komunitu. Nicméně v kontextu review-bombingu dochází k paradoxnímu jevu. I přes to, že uživatelé hlasují individuálně na základě upřímného souhlasu s obsahem recenze, v součtu vyvolávají systémový efekt. Vzhledem k fungování doporučovacích algoritmů platformy Steam vede tato hromadná interakce k automatickému potlačení opačných pohledů, čímž vzniká informační prostředí upřednostňující výhradně negativní sentiment.

Na základě obecné výzkumné otázky jsme se také rozhodli výzkum doplnit o výpočet Spearmanova koeficientu pořadové korelace pro analýzu vztahu mezi herní zkušeností autora a počtem hlasů užitečnosti. Tato metoda byla zvolena kvůli neparametrickému charakteru zkoumaných dat, která nemají normální rozdělení a obsahují významné množství odlehlých hodnot v herních časech.

Tabulka 5.16: Spearmanův korelační koeficient mezi herní dobou a počtem Helpful hlasů

Hra	Období	Spearman koeficient	p-hodnota
Team Fortress 2	Referenční	0,185	< 0,001
	review-bombing	0,022	< 0,001
Apex Legends	Referenční	0,118	< 0,001
	review-bombing	0,112	< 0,001
Skullgirls 2nd Encore	Referenční	0,038	0,805
	review-bombing	-0,087	< 0,001
Tabletop Simulator	Referenční	-0,066	0,221
	review-bombing	-0,058	0,024
Resident Evil Revelations	Referenční	0,020	0,901
	review-bombing	-0,061	0,113

Tabulka 5.16 ukazuje, že tituly Apex Legends a Team Fortress 2 vykazují v referenčním období slabou korelaci mezi herní dobou a počtem hlasů užitečnosti a v období review-bombingu tento vztah mizí. Data naznačují, že v momentě review-bombingu přestává komunitě záležet na zkušenostech autora a může upřednostňovat recenze podle jejich obsahu. Extrémním případem je titul Skullgirls, kde záporná hodnota koeficientu (-0,087 při $p < 0,001$) prokazuje, že největší podporu v době review-bombingu dostávali autoři s minimální herní zkušeností, což doplňuje vizualizaci 5.8. Ta ukazuje, že součástí kampaně byly zejména recenzenti, kteří hru aktivně nehrají. Celkově výsledky ukazují, že review-bombing může transformovat mechanismus užitečnosti z nástroje pro filtraci užitečných informací na nástroj kolektivního hněvu, kde herní historie autorů ztrácí svou původní váhu.

6 Diskuze

Tato práce si kladla za cíl hlubší prozkoumání fenoménu review-bombingu se zaměřením na obsah a charakteristiku recenzí a stabilitu jejich produkce v průběhu času. Součástí výzkumu byla také analýza charakteristiky recenzentů zapojujících se aktivně do tohoto fenoménu. V rámci této kapitoly se seznámíme s výsledky, které z této práce vzešly, a zároveň si vysvětlíme její limitace a možné pokračování ve výzkumu.

6.1 Vyhodnocení výzkumných otázek

Tato práce se věnovala třem hlavním výzkumným otázkám, na které jsme odpovídali prostřednictvím pomocných podotázek. Tato část představuje syntézu zjištěných poznatků a jejich ukotvení v širším kontextu digitální komunikace.

VO1: Jakým způsobem review-bombing narušuje stabilitu recenzí na platformě Steam?

Z analýzy produkce recenzí před, během a po období review-bombingu jsme zjistili, že dochází k extrémnímu narušení běžného fungování recenzí na platformě Steam. review-bombing se zpočátku projevuje jako akutní šok s průměrným 25násobným nárůstem denní produkce oproti běžnému období. Spolu s objemem stoupá také negativita o téměř 55 procentních bodů. Dynamika recenzí má během 48 hodin velmi strmý nástup a poté dochází k postupnému odeznění. Ke stejnému závěru došla také studie (Cantone et al., 2025) zkoumající review-bombing videohry The Last of Us II. Výjimečným případem v našem výzkumu je hra Skullgirls 2nd Encore, kdy docházelo k opakovaným útokům na reputaci hry.

Analýza produkce recenzí ve fázi po review-bombingu ukazuje, že hodnocení zůstává o pětinu negativnější než před krizí. Toto zjištění značí, že tento fenomén dlouhodobě poznamenává reputaci hry a zanechává v komunitě trvalou změnu ve vnímání hry. Tento jev se neobjevuje u všech incidentů. Titul Team Fortress 2 a Tabletop Simulator vykazují návrat k téměř původním hodnotám. Důvodem pro tuto anomálii může být odpověď herního studia na danou kauzu, nebo jeho rozhodnutí o vyloučení období review-bombingu z celkového

hodnocení hry. Avšak pro upřesnění důvodu doporučujeme hlubší analýzu.

VO2: Jak se mění sdělení recenzí a o čem recenzenti během protestu skutečně píšou?

V rámci analýzy obsahu recenzí jsme došli k závěru, že recenze během review-bombingu přestává být hodnocením produktu jako celku a stává se nosičem jednoho konkrétního politického, etického nebo technického sdělení. Dochází k přehlížení herních kvalit a veškerá pozornost je upřena na jeden konkrétní spouštěč typický pro danou situaci. Pro nezaujatého kupujícího může být často informační hodnota těchto recenzí velmi nízká, protože se nedozví, zda je hra pro něj vhodná, ale pouze to, že komunita je momentálně v konfliktu s herním studiem. Avšak v některých případech, jako u Team Fortress 2, kdy se hra potýká s dlouhodobými problémy s boty, mohou být tyto recenze užitečné.

Při analýze titulů s robustním referenčním vzorkem nelze potvrdit jednoznačný trend zkracování recenzí během review-bombingu, který popisovala studie (Schuff et al., 2024) zabývající se tímto fenoménem u filmů a televizních pořadů. Výzkum naznačuje, že délka krizové recenze může být závislá na povaze incidentu, kdy technické a ekonomické změny motivují uživatele k delší argumentaci, zatímco protesty proti dlouhodobému zanedbávání hry inklinují k heslovité komunikaci. Doporučujeme tyto motivace v budoucích výzkumech důkladně prozkoumat.

Nejčastěji používaná slova jsme v této práci rozdělili do tří kategorií týkajících se příčiny a viníka krize a hesel týkajících se koordinovaných kampaní. Tato slova se liší v rámci každého titulu, ale jejich charakteristika je stejná. Tyto kategorie slov do jisté míry souvisí s kategoriemi ze studie z roku 2024 (Coronado-Blázquez), která popisuje slova týkající se individuálních studií a společností, originality a obsahu, ekonomických aspektů, frustrace a negativních emocí vůči produktu. Mnoho slov s největším nárůstem relativní frekvence v naší analýze by šlo zařadit do těchto kategorií. V rámci našeho výzkumu jsme vytvořili vlastní kategorie, pro specifičnost vybraných titulů.

Zajímavým zjištěním bylo to, že review-bombing nemusí vzniknout pouze na základě náhlé změny, ale může jít o dlouhodobou plánovanou kampaň. Mnoho uživatelů v recenzích paradoxně přiznává, že hru miluje, ale přesto ji nedoporučují. S podobnými výsledky při-

chází i studie (Widjaja et al., 2024) zabývající analýzou hodnocení hry Genshin Impact, která také objevila pozitivní emoce u negativních recenzí.

VO3: Jaká je úroveň legitimacy protestujících aktérů a využívají komunitní mechanismy?

Analýza charakteristik autorů recenzí vytvořených během review-bombingu ukazuje, že úroveň legitimacy je u většiny zvolených titulů vysoká. Deskriptivní statistika nám ukázala, že medián se pohybuje od 98 do 689 vlastněných videoher. To dokazuje, že recenzenti jsou ekonomicky přínosní aktivní uživatelé platformy Steam. Nejedná se tedy o zcela externí účastníky, ale o zákazníky platformy. Výsledky specifikuje následná analýza zabývající se počtem nahraných hodin v době psaní recenze. Ukazuje se, že u free-to-play her, jako je Team Fortress 2 nebo Apex Legends, je legitimita posílena extrémní herní dobou. Tito recenzenti mohou pociťovat vlastnictví nad hrou a právo na jakoukoliv kritiku, protože do hry investovali stovky hodin svého života. U těchto uživatelů se ukázalo, že po napsání negativní recenze ji stále alespoň na pár hodin zapnou. Výsledky z našeho výzkumu se neshodují s výsledky studie z roku 2019 (Lin et al.), kde bylo zjištěno, že negativní recenze mají o polovinu nižší průměrnou herní dobu v momentě zveřejnění než recenze pozitivní. Vzhledem k trendu herního času u free-to-play her se domníváme, že se herní čas u recenzentů odvíjí od žánru a charakteristik hry.

Anomálií byla opět hra Skullgirls 2nd Encore, kde se ukázala herní zkušenost autorů pozitivních recenzí, tak autorů negativních recenzí minimální. Doporučujeme podrobnější výzkum zaměřený na review-bombing her zabývajících se etickými tématy a cenzurou.

Při analýze mechanismu užitečnosti jsme dospěli k závěru, že v rámci review-bombingu používá komunita tento mechanismus s možným cílem zvýšit viditelnost negativního sentimentu, což je umožněno pomocí základní filtrace dle užitečnosti. Výjimkou byl titul Apex Legends, u kterého se tento mechanismus používal téměř stejně často jako v období před review-bombingem. Analýza tohoto jevu značí, že mechanismus užitečnosti je důležitou součástí strategie úspěšného review-bombingu na platformě Steam, která umožňuje zvýšit viditelnost recenze v digitálním obchodě.

Studie zkoumající tento fenomén (Cantone et al., 2025) a (Tomaselli et al., 2022) odhalily využití tzv. *sock puppet* účtů v rámci review-

bombingu. Náš výzkum dosáhl závěru, že na Steamu jsou účastníci protestu z velké části aktivní uživatelé této platformy. Důvodem může být jak nutnost zakoupení hry pro udělení recenze, tak komunitní mechanismy nabízené Steamem.

6.2 Limitace a návrhy na budoucí výzkum

Jeden z hlavních přínosů této práce bylo přenesení výsledků na hry, co se potýkají s podobnými formami review-bombingu na platformě Steam. Jelikož se jedná o platformu s velmi specifickými funkcemi a komunitami, nepovažujeme tyto výsledky za přenositelné na další herní platformy. Rozsah této práce nám také umožnil zkoumat pouze pět případových studií. Ačkoliv tyto případy pokrývají různé žánry her a typy konfliktů, nelze naše výsledky automaticky zobecnit na úplně každý případ review-bombingu na Steamu.

Jednou z limitací zkoumání tohoto fenoménu, odehrávajícího se online, je jeho soustředění na pouze jednu platformu. I přes to, že se review-bombing odehrával na Steamu, z teorie víme, že je často koordinován na externích platformách, jako je Reddit, Discord, Twitter/X a jiné, které jsme v této práci neanalyzovali. Tento výzkum nám umožnil zkoumat pouze průběh a dopad review-bombingu na herní tituly, ale už nám neumožnil prozkoumat do detailu jeho vznik na sociálních sítích. Jako jeden z budoucích výzkumů doporučujeme zkoumání individuálních případů review-bombingu, který by dopodrobna prozkoumal celý jeho životní cyklus. Doporučujeme do hloubky prozkoumat zejména podobné incidenty jako Skullgirls 2nd Encore, který se projevoval v mnoha částech výzkumu jako anomální případ. Doporučujeme proto budoucí výzkum zaměřit na kvalitativní analýzu sémantiky recenzí tohoto titulu.

Práce byla primárně kvantitativního typu, což nám neumožnilo vytvořit podrobnou sémantickou analýzu recenzí. Tato analýza by pomocí NLP mohla odhalit jednotlivé nuance v textu, jako je například sarkasmus, kterou naše frekvenční analýza nebyla schopná odhalit. Absence pozitivních případů v tomto výzkumu otevírá prostor pro budoucí srovnávací studie, které by mohly zkoumat, zda i podpůrné recenze mají podobné charakteristiky a vývoj, nebo zda je tento jev exkluzivní pro krizovou komunikaci.

Poslední hlavní limitací našeho výzkumu byla analýza pouhých tří období. Je možné, že některé incidenty mohou mít dlouhodobé následky, které naše práce nezachytila. Z toho důvodu doporučujeme provést dlouhodobou analýzu review-bombingu a jeho efektu na celkové hodnocení a reputaci titulu.

Předložený výzkum otevírá cestu k další analýze review-bombingu, který i přes svou aktuálnost zůstává ve vědeckém prostředí nedostatečně prozkoumán. Je žádoucí, aby budoucí studie na tento fenomén nahlížely v širším kontextu kulturního průmyslu, kde uživatelská hodnocení hrají klíčovou roli. Jelikož recenze v herním prostředí přímo ovlivňují nákupní chování (Sherrick et al., 2016), představuje hlubší analýza tohoto jevu důležitý podklad i pro samotné vývojáře a herní vydavatele při obhajobě jejich reputace v digitálním prostoru.

7 Závěr

Tato práce se věnovala poměrně neprozkoumanému fenoménu review-bombingu v herním prostředí na platformě Steam. Skrze kvantitativní analýzu pěti případů review-bombingu se nám podařilo prozkoumat a porovnat vývoj recenzí před, během a po konfliktu, odhalit charakteristiky recenzentů zapojujících se do konfliktů a prozkoumat obsah recenzí a využití komunitních mechanismů v rámci tohoto fenoménu.

V teoretické části jsme se podrobně věnovali eWOM a uživatelským recenzím. Popsali jsme motivace vedoucí lidi ke tvorbě eWOM a jednotlivé fenomény týkající se online komunikace. Následně jsme se zaměřili na samotnou platformu Steam. V této kapitole jsme si podrobně vysvětlili mechanismy, která využívá jak k udržení komunity, tak k zamezení review-bombingu. Poslední část se věnovala přímo review-bombingu. Popsali jsme jeho vývoj v herním prostředí, jednotlivá stanoviska k jeho definici a naší definici, se kterou v tomto výzkumu pracujeme. Na závěr jsme popsali motivace účastníků review-bombingu.

Metodologická část se věnovala zdůvodnění volby platformy, určení cílů, popisu metod a sběru a zpracování dat. Na závěr byly popsány zvolené parametry a jejich výběr a poté samotná získaná data.

Analýza dat se týkala tří témat. Jako první byla analyzována stabilita recenzí během review-bombingu. Ta ukázala, že tento fenomén narušuje běžné fungování recenzního ekosystému na platformě Steam a dlouhodobě ovlivňuje reputaci titulu. Analýza týkající se obsahu recenzí ukázala, že při protestu dochází k posunu od hodnocení produktu jako celku k soustředění se na jeden konkrétní problém. Nejčastěji se jednalo o slova spojená s příčinou či viníkem krize, a v dlouho plánované kampani se také objevovala protestní hesla. Analýza autorů nám ukázala, že ve většině případů jsou recenzenti aktivní uživatelé platformy, kteří hru opravdu hráli.

Výsledky této práce mohou sloužit jako východisko pro další odborné výzkumy zabývající se review-bombingem a jeho vlivem na herní průmysl. Zároveň mohou být výsledky přenesené na podobné hry, které se potýkají s tímto typem protestu na platformě Steam.

Bibliografie

- AN, Yi; LV, Xin, 2025. Avatar Identification and Psychological Ownership of Virtual Items: Key Drivers of Post-Purchase Intention in Online Games. *Galactica Media: Journal of Media Studies* [online], s. 122–154 [cit. 2026-01-29]. ISSN 2658-7734. Dostupné z DOI: 10.46539/gmd.v7i3.590.
- ARONI, Gabriele, 2023. Games as Authorial Platforms? An Exploration of the Legal Status of User-Created Content from Digital Games. *International Journal for the Semiotics of Law - Revue internationale de Sémiotique juridique* [online]. Vol. 36, no. 5, s. 2021–2036 [cit. 2026-02-02]. ISSN 0952-8059, ISSN 1572-8722. Dostupné z DOI: 10.1007/s11196-023-09976-z.
- AYDOĞDU KARAASLAN, İlknur; ŞENSES, Özge, 2024. *Effects of online disinhibition on individuals behavior in the digital word*. Gece Yayınevi. ISBN 978-625-425-420-8.
- BELLINGHAM, Hope, 2024. *Stardew Valley dev forced to roll back latest update for some players over issues that broke the life sim's Chinese translation* [online]. [cit. 2026-03-18]. Dostupné z: <https://www.gamesradar.com/games/simulation/stardew-valley-dev-forced-to-roll-back-latest-update-for-some-players-over-issues-that-broke-the-life-sims-chinese-translation/>.
- BORG, Markus; GAROUSI, Vahid; MAHMOUD, Anas; OLSSON, Thomas; STALBERG, Oskar, 2020. Video Game Development in a Rush: A Survey of the Global Game Jam Participants. *IEEE Transactions on Games* [online], s. 246–259 [cit. 2026-02-10]. ISSN 2475-1502, ISSN 2475-1510. Dostupné z DOI: 10.1109/TG.2019.2910248.
- BOŠNJAK, Dominik, 2023. *War Thunder Is Being Review Bombed* [online]. [cit. 2026-02-09]. Dostupné z: <https://gamerant.com/war-thunder-review-bomb/>.
- BRYAN, 2026. *Steam Statistics [Market Trends 2026]* [online]. [cit. 2026-02-02]. Dostupné z: <https://icon-era.com/statistics/steam/>.

- BUDZANOWSKA-DRZEWIECKA, Małgorzata, 2026. Electronic Word of Mouth Communications: Character and Determinants of its Persuasiveness. In: *International Encyclopedia of Business Management (First Edition)*. Oxford: Academic Press, s. 380–390. ISBN 978-0-443-13702-0. Dostupné z DOI: <https://doi.org/10.1016/B978-0-443-13701-3.00161-4>.
- CAMBRIDGE DICTIONARY, [b.r.]. *review bombing* [online]. [cit. 2026-02-17]. Dostupné z: <https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/review-bombing>.
- CANTONE, Giulio Giacomo; TOMASELLI, Venera; MAZZEO, Valeria, 2025. Review bombing: ideology-driven polarisation in online ratings: The case study of The Last of Us (part II). *Quality & Quantity* [online]. Vol. 59, no. 1, s. 315–341 [cit. 2026-01-29]. ISSN 1573-7845. Dostupné z DOI: 10.1007/s11135-024-01981-z.
- CARLESS, Simon, 2024. *How user reviews affect your game's Month 1 sales* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://newsletter.gamediscover.co/p/how-user-reviews-affect-your-games>.
- CARTER, Grey, 2011. *Metacritic Brings Down The Hammer On "Review Bombers"* [online]. [cit. 2026-02-13]. Dostupné z: <https://www.escapistmagazine.com/Metacritic-Brings-Down-The-Hammer-On-Review-Bombers/>.
- CLOSE, James; SPICER, Stuart Gordon; NICKLIN, Laura Louise; UTHER, Maria; LLOYD, Joanne; LLOYD, Helen, 2021. Secondary analysis of loot box data: Are high-spending "whales" wealthy gamers or problem gamblers? *Addictive Behaviors* [online]. Roč. 117, s. 106851 [cit. 2026-02-20]. ISSN 0306-4603. Dostupné z DOI: 10.1016/j.addbeh.2021.106851.
- COOPER, Dalton, 2024. *Resident Evil: Revelations Review Bombed 11 Years After Launch* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://gamerant.com/resident-evil-revelations-review-bomb-why/>.
- CORONADO-BLÁZQUEZ, Javier, 2024. *A NLP Approach to "Review Bombing" in Metacritic PC Videogames User Ratings* [online]. arXiv [cit. 2024-10-26]. No. arXiv:2405.06306. Dostupné z arXiv: 2405.06306[cs].

- ČERMÁK, František, 2010. *Lexikon a sémantika*. Vyd. 1. Praha: Nakladatelství Lidové noviny. ISBN 978-80-7422-020-3.
- DELLAROCAS, Chrysanthos N.; NARAYAN, Ritu, 2007. Tall Heads vs. Long Tails: Do Consumer Reviews Increase the Informational Inequality Between Hit and Niche Products? *SSRN Electronic Journal* [online] [cit. 2026-02-10]. ISSN 1556-5068. Dostupné z DOI: 10.2139/ssrn.1105956.
- DICTIONARY, 2015. *review bombing* [online]. [cit. 2026-02-17]. Dostupné z: <https://www.dictionary.com/browse/review-bomb>.
- DUTTON, Nathan; CONSALVO, Mia; HARPER, Todd, 2011. Digital pitchforks and virtual torches: Fan responses to the Mass Effect news debacle. *Convergence* [online]. Vol. 17, no. 3, s. 287–305 [cit. 2024-10-28]. ISSN 1354-8565. Dostupné z DOI: 10.1177/1354856511407802.
- EBERHARD, Lukas; KASPER, Patrick; KONCAR, Philipp; GÜTL, Christian, 2018. Investigating Helpfulness of Video Game Reviews on the Steam Platform. In: *2018 Fifth International Conference on Social Networks Analysis, Management and Security (SNAMS)* [online], s. 43–50 [cit. 2026-02-11]. Dostupné z DOI: 10.1109/SNAMS.2018.8554542.
- ENTERTAINMENT SOFTWARE ASSOCIATION, 2025. *Essential Facts About the U.S. Video Game Industry 2025* [online]. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z: <https://www.theesa.com/wp-content/uploads/2025/06/2025-Essential-Facts-Booklet-05-30-25-RGB.pdf>.
- FENLON, Wes, 2017. *Steam review bombing is working, and Chinese players are a powerful new voice* [online]. [cit. 2026-03-18]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/steam-review-bombing-is-working-and-chinese-players-are-a-powerful-new-voice/>.
- FOGEL, Stefanie, 2019. *Off-Topic ‘Review Bombs’ No Longer Affect Game Scores on Steam* [online]. [cit. 2026-02-06]. Dostupné z: <https://variety.com/2019/gaming/news/steam-off-topic-review-bombing-1203164639/>.
- GRIES, Stefan Th., 2022. *The Routledge Handbook of Corpus Linguistics*. How to use statistics in quantitative corpus analysis [online]. 2nd ed. London: Routledge [cit. 2026-04-14]. ISBN 978-0-367-07639-9. Dostupné z DOI: 10.4324/9780367076399-13.

- GRILLO, Gabriele; VENUTI, Marco, 2023. *LANGUAGING IDENTITIES IN CHANGING TIMES Challenges and opportunities*. THE HOGWARTS LEGACY'S CONTROVERSY Gaming, transphobia and social media debates. COLLANE@unito. Dostupné také z: https://iris.unito.it/retrieve/fc724ae1-a3f0-4df1-bfc0-1345185c0481/2023_Bendazzoli_DariasMarrero_abstract_LanguagingDiversity.pdf#page=141.
- HAJDA, Patrik, 2019. *Naštvaní fanoušci Metra Exodus review bombingem ubližují především vývojářům* [online]. [cit. 2026-02-03]. Dostupné z: <https://games.tiscali.cz/komentar/nastvani-fanousci-metra-exodus-review-bombingem-ublizuji-predevsim-vyvojarum-323747>.
- HEAVYGOAT, 2025. *A rating of 7/10 is often considered average* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://steamcommunity.com/discussions/forum/12/592911760736100062/#:~:text=A%20rating%20of%207%2F10%20is%20often%20considered%20average%20:%20ff%20Topic>.
- HENNIG-THURAU, Thorsten; GWINNER, Kevin; WALSH, Gianfranco; GREMLER, Dwayne, 2004. Electronic word-of-mouth via consumer-opinion platforms: What motivates consumers to articulate themselves on the Internet? *Journal of Interactive Marketing*. Roč. 18, s. 38–52. Dostupné z doi: 10.1002/dir.10073.
- HOFFNER, Cynthia A.; BOND, Bradley J., 2022. Parasocial relationships, social media, & well-being. *Current Opinion in Psychology*. Roč. 45, s. 101306. ISSN 2352-250X. Dostupné z doi: <https://doi.org/10.1016/j.copsyc.2022.101306>.
- HOU, Rita, 2024. *Apex Legends Bombed with Nearly 30,000 Negative Steam Reviews due to BP Revamp* [online]. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z: <https://80.lv/articles/apex-legends-bombed-with-nearly-30-000-negative-steam-reviews-due-to-bp-revamp>.
- HOUGHTON, David, 2014. *The curious joys of the 7/10 video game* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://www.gamesradar.com/curious-joys-710-game/>.
- CHALK, Andy, 2017. *Firewatch is getting review-bombed on Steam* [online]. [cit. 2026-02-15]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/firewatch-is-getting-review-bombed-on-steam/>.

- CHALK, Andy, 2022. *Tabletop Simulator caught up in competing review bomb campaigns over transphobic moderation complaint* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/tabletop-simulator-caught-up-in-competing-review-bomb-campaigns-over-transphobic-moderation-complaint/>.
- INGRAM, Michael Brandon, 2023. *Skullgirls is Being Review Bombed* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://gamerant.com/skullgirls-review-bombed-why-steam/>.
- IVANOV, Martin; WITTENZELLNER, Helmut; WARDASZKO, Marcin, 2021. Video Game Monetization Mechanisms in Triple A (AAA) Video Games. In: *Simulation Gaming Through Times and Disciplines* [online]. Cham: Springer International Publishing. Vol. 11988, s. 389–404 [cit. 2026-02-20]. ISBN 978-3-030-72131-2. Dostupné z DOI: 10.1007/978-3-030-72132-9_33. Series Title: Lecture Notes in Computer Science.
- JAGER, Benjamin de, 2020. *Our indie game KUNAI got review bombed to a 1.7* [online]. [cit. 2026-03-17]. Dostupné z: <https://www.gamedeveloper.com/business/our-indie-game-kunai-got-review-bombed-to-a-1-7>.
- JONES, Ali, 2019. *Gears 5 was pulled from sale in China, so fans are review-bombing it* [online]. [cit. 2026-03-18]. Dostupné z: <https://www.pcgamesn.com/gears-5/review-bomb-china>.
- KARL-POLICE2026[GER], 2020. *Steam Community Awards - Guide* [online]. [cit. 2026-02-07]. Dostupné z: <https://steamcommunity.com/sharedfiles/filedetails/?id=2144291440>.
- KASER, Rachel, 2019. *Metacritic deleted over 6,000 negative Death Stranding ratings* [online]. [cit. 2026-03-17]. Dostupné z: <https://thenextweb.com/news/metacritic-death-strandings-negative-ratings#:~:text=Moderators%20regularly%20review%20the%20site%20and%20remove,entries%20that%20violate%20our%20terms%20of%20service..>
- KASTURIRATNA, K. T. A. Sandeeshwara; HARTANTO, Andree, 2025. The Moderating Role of Trait Online Disinhibition in Exacerbating the Online Victim-Bully Cycle. *Journal of Technology in Behavioral Science* [online]. Vol. 10, no. 3, s. 471–483 [cit. 2026-01-25]. ISSN 2366-5963. Dostupné z DOI: 10.1007/s41347-024-00450-6.

- KAWAI, Claudia; ZHANG, Yang; LUKÁCS, Gáspár; CHU, Wenyi; ZHENG, Chaoyi; GAO, Cijun; GOZLI, Davood; WANG, Yonghui; ANSORGE, Ulrich, 2023. The good, the bad, and the red: implicit color-valence associations across cultures. *Psychological Research* [online]. Vol. 87, no. 3, s. 704–724 [cit. 2026-02-05]. ISSN 0340-0727, ISSN 1430-2772. Dostupné z DOI: 10.1007/s00426-022-01697-5.
- KING, Robert Allen; RACHERLA, Pradeep; BUSH, Victoria D., 2014. What We Know and Don't Know About Online Word-of-Mouth: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Interactive Marketing* [online]. Roč. 28, č. 3, s. 167–183 [cit. 2026-01-23]. ISSN 1094-9968. Dostupné z DOI: 10.1016/j.intmar.2014.02.001.
- KOLA, Eduard; D'AURIA, Valentina; NOTARI, Francesco, 2023. *Abstract Book IV International conference lab for innovative social research. Rethinking social theories and methods in a digital society*. Exploring the Reverse Review Bombing Phenomenon: The Hogwarts Legacy Case. University of Finance and Administration. Dostupné také z: <https://www.vsfs.cz/media/conference/ilis/ilis-2023-abstract-book.pdf>.
- KUCHERA, Ben, 2008. *Gamers fight back against lackluster Spore gameplay, bad DRM* [online]. [cit. 2026-02-13]. Dostupné z: <https://arstechnica.com/gaming/2008/09/gamers-fight-back-against-lackluster-spore-gameplay-bad-drm/>.
- LEE, Yeonwoo; PARK, Solip, 2025. The Rise of Gamer-Consumers: Anger, Protests, and Divisions in South Korean Gamer Activism. In: *Conference Proceedings of DiGRA 2025: Games at the Crossroads* [online] [cit. 2026-02-26]. Dostupné z DOI: 10.26503/dl.v2025i2.2481.
- LEE, Yoonjae Capilano, 2021. *Genshin Impact continues to receive 1-star ratings due to lack of rewards for their 1-year anniversary* [online]. [cit. 2026-02-16]. Dostupné z: <https://www.invenglobal.com/articles/15215/genshin-impact-continues-to-receive-1-star-ratings-due-to-lack-of-rewards-for-their-1-year-anniversary>.

- LEE, Younghwa; CHEN, Andrew N. K., 2011. Usability Design and Psychological Ownership of a Virtual World. *Journal of Management Information Systems* [online]. Vol. 28, no. 3, s. 269–308 [cit. 2026-01-28]. ISSN 0742-1222, ISSN 1557-928X. Dostupné z DOI: 10.2753/MIS0742-1222280308.
- LEON, Harrison, 2014. *An Examination of the Current Inadequacy of Video Game Reviews* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://www.gamedeveloper.com/game-platforms/an-examination-of-the-current-inadequacy-of-video-game-reviews>.
- LI, Wen; MILLS, Devin; NOWER, Lia, 2019. The relationship of loot box purchases to problem video gaming and problem gambling. *Addictive Behaviors* [online]. Roč. 97, s. 27–34 [cit. 2026-02-20]. ISSN 0306-4603. Dostupné z DOI: 10.1016/j.addbeh.2019.05.016.
- LIN, Dayi; BEZEMER, Cor-Paul; ZOU, Ying; HASSAN, Ahmed E., 2019. An empirical study of game reviews on the Steam platform. *Empirical Software Engineering* [online]. Vol. 24, no. 1, s. 170–207 [cit. 2024-10-20]. ISSN 1573-7616. Dostupné z DOI: 10.1007/s10664-018-9627-4.
- LOWRY, Brendan, 2024. *Hi-Fi Rush is getting positively review bombed on Steam after Microsoft killed its studio: "At least they went out with a bang"* [online]. [cit. 2026-02-27]. Dostupné z: <https://www.windowscentral.com/gaming/hi-fi-rush-is-getting-positively-review-bombed-on-steam-after-microsoft-killed-its-studio>.
- MATHWICK, Charla; MOSTELLER, Jill, 2017. Online Reviewer Engagement: A Typology Based on Reviewer Motivations. *Journal of Service Research*. Roč. 20, č. 2, s. 204–218. Dostupné z DOI: 10.1177/1094670516682088.
- MAZILU, Marius, 2022. Web Scraping and Ethics in Automated Data Collection. In: *Education, Research and Business Technologies* [online]. Springer Singapore, s. 285–294 [cit. 2026-03-18]. ISBN 978-981-16-8865-2. Dostupné z DOI: 10.1007/978-981-16-8866-9_24.
- MCINTYRE, Shelby H.; MCQUARRIE, Edward F.; SHANMUGAM, Ravi, 2016. How online reviews create social network value: the role of feedback versus individual motivation. *Journal of Strategic Marketing* [online]. Roč. 24, č. 3, s. 295–310 [cit. 2026-01-27]. ISSN

- 0965-254X. Dostupné z doi: 10.1080/0965254X.2015.1095218. _eprint: <https://doi.org/10.1080/0965254X.2015.1095218>.
- MCLAUGHLIN, Declan, 2023. *Skullgirls fans review bomb game for 'censorship' from cosmetic and story changes* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://www.dexerto.com/gaming/skullgirls-fans-review-bomb-game-for-censorship-from-cosmetic-and-story-changes-2198064/>.
- MONTEFIORE, Thomas; FORMOSA, Paul, 2025. Dark Patterns Meet the Gamer's Dilemma: Contrasting Morally Objectionable Content with Systems in Video Games. *Games and Culture* [online], s. 15554120251319173 [cit. 2026-02-20]. ISSN 1555-4120, ISSN 1555-4139. Dostupné z doi: 10.1177/15554120251319173.
- NIEBORG, David B; POELL, Thomas, 2018. The platformization of cultural production: Theorizing the contingent cultural commodity. *New Media & Society* [online]. Roč. 20, č. 11, s. 4275–4292 [cit. 2026-01-24]. ISSN 1461-4448. Dostupné z doi: 10.1177/1461444818769694.
- NOTIS, Ari, 2022. *Diablo Immortal Slammed On Metacritic, Now Holds Lowest User Score Ever* [online]. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z: <https://kotaku.com/diablo-immortal-metacritic-user-score-blizzard-free-to-1849055624>.
- PAYNE, Will B, 2024. Review bombing the platformed city: Contested political speech in online local reviews. *Big Data & Society* [online]. Roč. 11, č. 3, s. 20539517241275879 [cit. 2026-02-22]. ISSN 2053-9517. Dostupné z doi: 10.1177/20539517241275879.
- PIERCE, Jon; VAN DYNE, Linn; CUMMINGS, Lindsey, 1992. Psychological ownership: A conceptual and operational exploration. *Southern Management Association Proceedings*, s. 203–211.
- PRESCOTT, Shaun, 2017. *PewDiePie uses racial slur during stream, prompting developer action* [online]. [cit. 2026-02-15]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/pewdiepie-uses-racial-slur-during-stream-prompting-developer-action/>.
- Review Bomb Tracking / Off Topic*, 2019 [online]. [cit. 2026-03-17]. Dostupné z: <https://store.steampowered.com/curator/36308017-Review-Bomb-Tracking-Off-Topic/>.

- SANTOS, Tiago; LEMMERICH, Florian; STROHMAIER, Markus; HELIC, Denis, 2019. What's in a Review: Discrepancies Between Expert and Amateur Reviews of Video Games on Metacritic. *Proceedings of the ACM on Human-Computer Interaction*. Roč. 3, s. 1–22. Dostupné z doi: 10.1145/3359242.
- SCOTT, Ross, 2024. *Stop Killing Games* [online]. [cit. 2026-02-02]. Dostupné z: <https://www.stopkillinggames.com/>.
- SHAHZAD, Muhammad Faisal; LING, Xie; YUAN, Jingbo, 2023. Does psychological ownership influence consumer happiness in playful consumption experience? Moderating role of consumer personality and game performance. *Heliyon* [online]. Roč. 9, č. 9, e20236 [cit. 2026-01-30]. ISSN 2405-8440. Dostupné z doi: 10.1016/j.heliyon.2023.e20236.
- SHERRICK, Brett; SCHMIERBACH, Mike, 2016. The Effects of Evaluative Reviews on Market Success in the Video Game Industry. *The Computer Games Journal* [online]. Vol. 5, no. 3, s. 185–194 [cit. 2024-10-26]. ISSN 2052-773X. Dostupné z doi: 10.1007/s40869-016-0027-y.
- SCHUFF, David; MUDAMBI, Susan; WANG, Mei-Xian, 2024. Understanding the Review Bombing Phenomenon in Movies and Television. In: [online] [cit. 2026-02-04]. Dostupné z doi: 10.24251/HICSS.2024.036.
- SINCLAIR, Brendan, 2017. *Steam adds histograms to address review bombing* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://www.gamesindustry.biz/steam-adds-histograms-to-address-review-bombing>.
- SMITH, Ed, 2024. *Resident Evil is being review bombed after Capcom reportedly adds DRM* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://www.pcgamesn.com/resident-evil/revelations-drm-review-bomb>.
- STANTON, Rich, 2024. *Team Fortress 2's player count doubles after fan pressure sees Valve step in with a bot-demolishing banwave and a firm line on appeals: 'No'* [online]. [cit. 2026-04-09]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/games/fps/team-fortress-2s-player-count-doubles-after-fan-pressure-sees-valve-step-in-with-a-bot-demolishing-banwave-and-a-firm-line-on-appeals-no/>.

- STATISTA, 2023. *Number of peak concurrent Steam users worldwide from 2015 to 2023* [online]. [cit. 2025-02-02]. Dostupné z: <https://www.statista.com/statistics/1330211/steam-peak-concurrent-players/>.
- STEAM, 2024a. *Aktualizace uživatelských recenzí: nový systém užitečnosti* [online]. [cit. 2026-02-10]. Dostupné z: <https://store.steampowered.com/news/app/593110/view/4326355263805583415>.
- STEAM, 2017. *Making Helpful User Reviews More Helpful* [online]. [cit. 2026-02-10]. Dostupné z: https://steamcommunity.com/games/593110/announcements/detail/2666556941788470579?snr=100601___.
- STEAM, 2016a. *More Updates to The Steam Customer Review System* [online]. [cit. 2026-02-06]. Dostupné z: <https://store.steampowered.com/oldnews/24155?l=czech/#:~:text=A%20rating%20of%207%2F10%20is%20often%20considered%20average%20:%20ff%20Topic>.
- STEAM, 2016b. *More Updates to The Steam Customer Review System* [online]. [cit. 2026-02-05]. Dostupné z: <https://store.steampowered.com/oldnews/24155>.
- STEAM, 2026a. *Obecné zásady a pravidla komunity služby Steam: diskuze, recenze a uživateli vytvářený obsah* [online]. [cit. 2026-02-03]. Dostupné z: <https://help.steampowered.com/cs/faqs/view/6862-8119-C23E-EA7B>.
- STEAM, 2026b. *Steam Community Awards - Second Edition Now Available* [online]. [cit. 2026-02-04]. Dostupné z: <https://steamcommunity.com/games/593110/announcements/detail/507340830949770621>.
- STEAM, 2024b. *Steam refunds* [online]. [cit. 2026-01-05]. Dostupné z: https://store.steampowered.com/steam_refunds/.
- STEAM, 2019. *Změna uživatelských recenzím* [online]. [cit. 2026-02-06]. Dostupné z: <https://steamcommunity.com/games/593110/announcements/detail/1808664240333155775>.
- STEAMWORKS, [b.r.]. *User Reviews - Get List* [online]. [cit. 2026-03-20]. Dostupné z: <https://partner.steamgames.com/doc/store/getreviews>.

- STEAMWORKS, 2026. *User Reviews* [online]. [cit. 2026-02-04]. Dostupné z: <https://partner.steamgames.com/doc/store/reviews>.
- STUART, Keith, 2008. *This article is more than 18 years old Mass Effect 'expert' recants* [online]. [cit. 2026-02-13]. Dostupné z: <https://www.theguardian.com/technology/gamesblog/2008/jan/28/masseffectexpertrecants>.
- SULER, John, 2004. The Online Disinhibition Effect. *CyberPsychology & Behavior*. Roč. 7, č. 3, s. 321–326. Dostupné z doi: 10.1089/1094931041291295.
- TAYLOR, Mollie, 2021. *Genshin Impact developer responds to fan frustrations following review bombing* [online]. [cit. 2026-02-16]. Dostupné z: <https://www.pcgamer.com/genshin-impact-developer-responds-to-fan-frustrations-following-review-bombing/>.
- TEAM FORTRESS, 2024. *Team Fortress 2 Update Released* [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: <https://www.teamfortress.com/?p=4&tab=updates>.
- TENG, Shasha; KHONG, Kok Wei; CHONG, Alain Yee Loong; LIN, Binshan, 2017. Persuasive Electronic Word-of-Mouth Messages in Social Media. *Journal of Computer Information Systems* [online]. Vol. 57, no. 1, s. 76–88 [cit. 2026-01-22]. ISSN 0887-4417, ISSN 2380-2057. Dostupné z doi: 10.1080/08874417.2016.1181501.
- TOMASELLI, Venera; CANTONE, Giulio; MAZZEO, Valeria, 2022. Review Bomb: On the Gamification of the Ideological Conflict. In: *Handbook of Research on Cross-Disciplinary Uses of Gamification in Organizations*. IGI Global, s. 334–354. ISBN 978-1-7998-9225-0. Dostupné z doi: 10.4018/978-1-7998-9223-6.ch016.
- TOMASELLI, Venera; CANTONE, Giulio; MAZZEO, Valeria, 2021. *The polarising effect of Review Bomb*. Dostupné z doi: 10.48550/arXiv.2104.01140. Preprint.
- TONG, Xinge, 2021. Positioning game review as a crucial element of game user feedback in the ongoing development of independent video games. *Computers in Human Behavior Reports* [online]. Vol. 3, s. 100077 [cit. 2026-02-11]. ISSN 24519588. Dostupné z doi: 10.1016/j.chbr.2021.100077.

- WANG, Xunyi; ABDELHAMID, Mohamed; SANDERS, G. Lawrence, 2021. Exploring the effects of psychological ownership, gaming motivations, and primary/secondary control on online game addiction. *Decision Support Systems* [online]. Vol. 144, s. 113512 [cit. 2026-01-29]. ISSN 01679236. Dostupné z DOI: 10.1016/j.dss.2021.113512.
- WAR THUNDER, 2023. *Server Update 16.05.2023 - REVERTED* [online]. [cit. 2026-02-09]. Dostupné z: <https://warthunder.com/en/game/changelog/current/1495>.
- WIDJAJA, Tiffany; WILSON, Jocelin; FILBERT FEDERICO, Benedictus; ERIC PHANGANDY, Daniel; YESSENBAYEV, Zhandos, 2024. Analyzing Genshin Impact Review Scores Using BERT Model. In: *2024 International Conference on ICT for Smart Society (ICISS)* [online], s. 1–7 [cit. 2026-02-16]. Dostupné z DOI: 10.1109/ICISS62896.2024.10751401.
- WILLIAMS, Dmitri; SKORIC, Marko, 2005. Internet Fantasy Violence: A Test of Aggression in an Online Game. *Communication Monographs - COMMUN MONOGR.* Roč. 72, s. 217–233. Dostupné z DOI: 10.1080/03637750500111781.
- YANAGIHARA, Takaaki, 2025. A Proposal for a Blockchain-Based Review Platform to Prevent Review Bombing. In: *2025 7th International Conference on Blockchain Computing and Applications (BCCA)* [online], s. 489–496 [cit. 2026-02-12]. Dostupné z DOI: 10.1109/BCCA66705.2025.11229482.
- YIN-POOLE, Wesley, 2024. <https://www.ign.com/articles/team-fortress-2-steam-reviews-drop-to-mostly-negative-as-players-plead-with-valve-to-do-something-about-bots> [online]. [cit. 2026-03-23]. Dostupné z: Team%20Fortress%20%20Steam%20Reviews%20Drop%20to%20%E2%80%98Mostly%20Negative%E2%80%99%20as%20Players%20Plead%20With%20Valve%20to%20Do%20Something%20About%20Bots.
- YIN-POOLE, Wesley, 2018. *Steam users review bomb Total War: Rome 2 over female characters* [online]. [cit. 2026-02-22]. Dostupné z: <https://www.eurogamer.net/total-war-rome-2-review-bombed-on-steam-over-female-characters-creative-assembly-says-its-working-as-intended>.

BIBLIOGRAFIE

ZHANG, Xiao; WU, Yun; WANG, Wendy, 2020. eWOM, what are we suspecting? Motivation, truthfulness or identity. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*. Roč. 19, č. 1, s. 104–128. ISSN 1477-996X. Dostupné z DOI: 10.1108/JICES-12-2019-0135. _eprint: <https://www.emerald.com/jices/article-pdf/19/1/104/1616709/jices-12-2019-0135.pdf>.

A Přílohy

Příloha A: Python kód.txt