



fundacja instytut
CYBERBEZPIECZEŃSTWA

Review bombing



Fundusz
Sprawiedliwości



Ministerstwo
Sprawiedliwości

Sfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości



W erze cyfrowej opinie zamieszczane w sieci odgrywają istotną rolę w procesie podejmowania przez internautów decyzji związanych ze skorzystaniem z danej usługi czy zakupem danego produktu. Szukają oni rzetelnych informacji, które ułatwią im dokonanie właściwego wyboru. Zjawiskiem, które może negatywnie wpływać na decyzje konsumentów, jest review bombing.

Na czym polega review bombing?

Review bombing (pol. bombardowanie recenzjami) polega na masowym wystawianiu negatywnych ocen konkretnego produktu lub usługi¹. Przybiera on formę skoordynowanej akcji, w której użytkownicy publikują recenzje, zazwyczaj niemające nic wspólnego z prawdą. Ofiarami review bombingu często padają restauracje, gry komputerowe, filmy czy seriale. Zjawisko to dotyczyło także w dużym stopniu branży e-commerce, choć zmiany prawne mające na celu wprowadzanie mechanizmów weryfikacji autentyczności wystawianych opinii na platformach sprzedażowych przyczyniły się do ograniczenia jego skali².

Celem masowego wystawiania negatywnych opinii może być wyrażenie protestu wobec decyzji podjętych przez twórców gry komputerowej (np. w odniesieniu do fabuły nowej części gry), lub zmniejszenie oglądalności danego filmu bądź serialu. Review bombing często służy zbudowaniu przewagi negatywnych opinii nad pozytywnymi. Recenzje te mogą zatem być bardzo krótkie, jednozdaniowe, a pożądany efekt jest osiągany przez opublikowanie dużej liczby

takich komentarzy. W ten sposób możliwe jest obniżenie ogólnej oceny gry, usługi, filmu czy działalności danego przedsiębiorcy, np. prowadzącego restaurację³.

Review bombing może być dokonany zarówno przez wiele osób, jak i jeden podmiot, który do wystawienia negatywnych recenzji wykorzystuje wiele fałszywych kont, co sprawia wrażenie, że opinie te wystawiło wiele osób. W tym celu wykorzystywane są także boty, czyli programy wykonujące pewne czynności na podstawie wcześniej sformułowanych instrukcji⁴. Umożliwiają one publikowanie negatywnych recenzji za pośrednictwem nieprawdziwych kont w szybki i zautomatyzowany sposób. Manipulowanie opinią publiczną za pomocą fałszywych kont lub botów może być trudne do wykrycia, zwłaszcza jeśli są one używane w sposób subtelny i ostrożny. Recenzje publikowane w internecie mogą przybierać formę krytyki, ale mogą także zawierać nieprawdziwe informacje, co dla przedsiębiorców wiąże się z dodatkowymi zagrożeniami, przede wszystkim z negatywnym wpływem na wizerunek.

- 1 Review bombing, Urban dictionary, <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Review+Bombing>.
- 2 A. Zawilska, Omnibus na straży uczciwości - czyli koniec z fałszywymi opiniami w sieci, *prawo.pl*, 11 VII 2022 r., <https://www.prawo.pl/prawo/dyrektywa-omnibus-a-falszywe-opinie-w-sieci,516032.html>.
- 3 T. Coleman, The troubling rise of review bombing, *The Week*, 5 VII 2023 r., <https://theweek.com/feature/briefing/1024746/the-troubling-rise-of-review-bombing>.
- 4 Co to jest bot?, OVHCloud, <https://www.ovhcloud.com/pl/learn/what-is-bot/>.

Przyczyny review bombing

Jedną z głównych przyczyn review bombing jest niezadowolenie internautów z danej gry komputerowej, filmu, serialu, restauracji czy usługi. Może być ono związane ze zmianą polityki cenowej twórców, zmianami w funkcjonalności lub niską jakością. Powody mogą być również ideologiczne, a opinie w internecie wystawiane przez osoby, które nigdy nie korzystały z danej usługi, ale nie zgadzają się z przekonaniem świadczącej ją osoby. Ofiarami review bombing mogą padać przedsiębiorcy, którzy publicznie wyrażali swoje poglądy. W trakcie pandemii COVID-19 przeciwnicy wprowadzania obostrzeń przeciwdziałających rozprzestrzenianiu się koronawirusa publikowali negatywne, fałszywe recenzje obiektów,

które przestrzegają tych obostrzeń⁵. Review bombing może dotyczyć także działalności prowadzonych przez osoby kojarzone z budzącymi wątpliwość działaniami, wypowiedziami lub postawami (np. biorące udział w kontrowersyjnych manifestacjach). W powyższych przypadkach również mamy do czynienia z recenzjami wystawianymi przez wiele osób. Za zorganizowaniem review bombingu niejednokrotnie stoi także nieuczciwa konkurencja, która masowo publikuje niepocholebne komentarze, aby zaszkodzić danemu przedsiębiorcy. W takim przypadku dochodzi zazwyczaj do wykorzystania fałszywych kont, z których wystawiane są negatywne opinie.

Zagrożenia związane ze zjawiskiem review bombing oraz sposoby reagowania na nie

Review bombing skierowany przeciwko danemu przedsiębiorcy może mieć negatywny wpływ na jego działalność, ponieważ sku-

tecznie zniechęca klientów do skorzystania z jego usług. Negatywne opinie wywołują u użytkowników wątpliwości co do jakości

5 H. Towey, Yelp has removed thousands of 'review bombing' attempts that target businesses' COVID-19 safety measures, such as vaccine requirements, Business Insider, 25 VIII 2021 r., <https://www.businessinsider.com/yelp-businesses-list-vaccine-required-policies-get-negative-review-bombings-2021-8?IR=T>.

usługi oraz powodują spadek zaufania do firmy. Jest to szczególnie odczuwalne w erze mediów społecznościowych i portali recenzyjnych, gdzie opinie są łatwo dostępne i mają duży zasięg. Negatywne recenzje szybko rozprzestrzeniają się wśród użytkowników, co może prowadzić do znacznego uszczerbku na reputacji przedsiębiorstwa.

Istotną rolę odgrywa odpowiedni sposób reagowania na takie sytuacje. Jeżeli review bombing przeprowadzany jest za pośrednictwem fałszywych kont lub przez osoby, które nigdy nie skorzystały z danej usługi, warto poinformować o tym swoich klientów za pomocą kanałów komunikacji, np. w mediach społecznościowych. W sytuacji gdy recenzje wystawiane są przez prawdziwe osoby i odnoszą się do konkretnych aspektów, przedsiębiorca może w odpowiedzi na daną opinię przedstawić swój punkt

widzenia, a także zachęcać zadowolonych klientów do pozostawienia swojej opinii we wskazanym sposób, co z czasem może przyćmić negatywne opinie.

Duża liczba niekorzystnych ocen nie zawsze oznacza, że mamy do czynienia z review bombingiem. Krytyka pojawiająca się w internecie bywa także konstruktywna, a niezadowoleni klienci potrafią stanowić dla przedsiębiorcy cenne źródło informacji o tym, co mógłby poprawić w działalności swojej firmy. Niezadowoleni klienci mogą podzielić się problemami, z którymi się zetknęli, co umożliwia przedsiębiorcy podjęcie konkretnych działań naprawczych. Reagowanie na tego rodzaju opinie z empatią i gotowością do rozwiązania problemów może prowadzić do zbudowania lepszych relacji z klientami oraz poprawy produktu lub usługi.

Podsumowanie

Review bombing może mieć istotny wpływ na reputację przedsiębiorców. Masowe wystawianie negatywnych recenzji może doprowadzić do utraty zaufania klientów oraz do spadku średniej oceny danego produktu lub usługi. Jego celem jest wywołanie dysproporcji pomiędzy opiniami pozytywnymi a negatywnymi – wartościowe recenzje i oceny są przyćmiewane przez dużą liczbę fałszywych opinii, co wpływa na decyzje konsumentów. Zjawisko to stanowi duże

wyzwanie, a kluczową rolę w ograniczaniu jego oddziaływania odgrywa odpowiednie reagowanie. Jednocześnie należy podkreślić, że nie w każdym przypadku zamieszczenia wielu negatywnych opinii mamy do czynienia z review bombingiem, a konstruktywna krytyka może stanowić dla przedsiębiorcy istotne źródło informacji na temat tego, co potencjalnie może zmienić w sposobie funkcjonowania swojej firmy.

Bibliografia:

Coleman T., The troubling rise of review bombing, The Week, 5 VII 2023 r., <https://theweek.com/feature/briefing/1024746/the-troubling-rise-of-review-bombing>.

Co to jest bot?, OVHCloud, <https://www.ovhcloud.com/pl/learn/what-is-bot/>.

Review bombing, Urban dictionary, <https://www.urbandictionary.com/define.php?term=Review+Bombing>.

Towey H., Yelp has removed thousands of 'review bombing' attempts that target businesses' COVID-19 safety measures, such as vaccine requirements, Business Insider, 25 VIII 2021 r., <https://www.businessinsider.com/yelp-businesses-list-vaccine-required-policies-get-negative-review-bombings-2021-8?IR=T>.

Zawilska A., Omnibus na straży uczciwości - czyli koniec z fałszywymi opiniami w sieci, prawo.pl, 11 VII 2022 r., <https://www.prawo.pl/prawo/dyrektywa-omnibus-a-falszywe-opinie-w-sieci,516032.html>



fundacja instytut **CYBERBEZPIECZEŃSTWA**



Fundusz
Sprawiedliwości



Ministerstwo
Sprawiedliwości

Sfinansowano ze środków Funduszu Sprawiedliwości, którego dysponentem jest Minister Sprawiedliwości