

Bakalářská práce

Sociální kontrola ve virtuální komunitě League of Legends

Autor:

Pavel Charbuský

Vedoucí práce:

Mgr. Martin Heřmanský, Ph.D.



Fakulta humanitních studií
Univerzita Karlova v Praze
Lysá nad Labem, 2013

Prohlašuji, že jsem práci vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury, a že práce nebyla použita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Lysé nad Labem dne 30. 12. 2013

.....

Podpis

Mé poděkování patří vedoucímu práce Mgr. Martinu Heřmanskému, Ph.D. za konzultace a doporučení, která mi poskytl během jejího vzniku.

Obsah

1. Úvod	1
2. Teoretické zakotvení výzkumu	1
2.1. Virtuální prostředí	1
2.2. Seznámení s League of Legends	2
2.3. Sociální kontrola a její odlišnost v reálném a virtuálním prostředí.....	3
3. Metodologie a reflexe výzkumu	4
4. Empirická část.....	6
4.1. Tři úrovně sociální kontrol.....	6
4.2. Kodex Vyvolavače	6
4.3. Sociální kontrola ve hře	9
4.3.1. Výběr hrdinů a první konflikty	9
4.3.2. Porušování norem ve hře	9
4.3.3. Neformální sociální kontrola	12
4.3.4. Strategie pro vymáhání adekvátního chování	12
4.3.5. Strategie pro vyhýbání se sociální kontrole.....	15
4.3.6. Účinek neformální sociální kontroly ve hře	16
4.3.7. Sankce	17
4.3.8. Alternativy pro uplatňování kontroly	17
4.3.9. Konečná obrazovka.....	18
4.3.10. Pozitivní sankce – body cti.....	18
4.3.11. Nahlášení – formální sociální kontrola	18
4.4. Tribunál.....	19
4.4.1. Tribunál jako formální sociální kontrola.....	19
4.4.2. Pravidla	20
4.4.3. Popis obrazovky Tribunálu.....	20
4.4.4. Užívané verdikty	20
4.4.5. Zajištění spravedlnosti	21
4.4.6. Výsledky výzkumu Tribunálu	21
4.4.7. Shrnutí Tribunálu	23
4.5. Fórum.....	24
4.5.1. Představení fóra.....	24
4.5.2. Etický kodex	24
4.5.3. Sociální kontrola na fóru.....	25
4.5.4. Účinek sociální kontroly na fóru	30
5. Závěr	31
6. Seznam literatury	33
7. Přílohy.....	34
7.1. The Summoner's Code	34
7.2. Tribunal Guidelines.....	38
7.3. Code of Conduct	40

1. Úvod

Každá společnost potřebuje ke svému fungování dodržovat jistý řád. K tomu slouží sociální kontrola, která je v různých společnostech do různé míry vymáhána. Virtuální prostředí však vytváří určitý specifický prostor, v němž se chování lidí oproti reálnému prostředí odlišuje.

MMO žánr (massively multiplayer online game, online hra pro masivní počet hráčů) patří k nejoblíbenějším typům počítačových her posledních deseti let. Je specifický vysokým množstvím hráčů, kteří se ve virtuálním prostředí hry setkávají v reálném čase za účelem kooperativního nebo kompetitivního hraní. Hráči vystupují jen pod svými přezdívkami, takže jsou anonymní. V takové hře vzniká zvláštní typ virtuálního sociálního prostředí. Anonymita spojená s virtuálním prostředím vede k nepřátelskému chování hráčů, proto jsou komunity MMO her často označovány jako „nepromíjející“ (unforgiving community) a charakterizuje je urážení ostatních hráčů a dělání naschválů, v angličtině známé jako „trolling“. Taková komunita odrazuje nové hráče od hraní hry, takže snižuje příjmy společnosti, která hru vyvinula. Proto je potřeba tuto komunitu nějakým způsobem usměrňovat, aby virtuální společnost mohla fungovat, stejně jako jiné společnosti. K takovému usměrňování slouží instituce sociální kontroly, které budu zkoumat.

Toto téma mě zajímá zejména z osobních důvodů, protože se již přes deset let věnuji recenzování počítačových her, sledoval jsem vznik MMO žánru a tedy i vznik internetových komunit a byl jsem, a dosud jsem, součástí několika z nich, včetně komunity League of Legends. League of Legends je jednou z nejpoblárnějších her současnosti, je to kooperativní a kompetitivní hra, kde se ve vzájemných soubojích utkávají dva pětičlenné týmy. Její hráčská základna měla v září roku 2012 přes 32 miliónů aktivních členů, a byla v té době vyhodnocena jako nehranější hra na světě.

2. Teoretické zakotvení výzkumu

2.1. Virtuální prostředí

Tento výzkum se odehrává ve virtuálním sociálním prostředí. Virtuální sociální prostředí je sociální prostředí v kybernetickém prostoru, je to tedy prostředí, v jehož rámci se účastníci neseťkávají osobně, ale prostřednictvím internetu. Účastníci jsou velmi často anonymní a prezentují se vybranými přezdívkami. Prezentují se pouze svým chováním či jednáním; pohlaví, věk, barva pleti, fyzický vzhled, všechno je v takovém prostředí irelevantní. Do virtuálního sociálního prostředí lidé obvykle přicházejí a odcházejí podle své potřeby a mohou, ale nemusí, ve svém chování reflektovat svůj skutečný život. Mohou, ale také nemusí o sobě uvádět pravdivé informace s tím, že je velmi malá pravděpodobnost, že by na svou případnou „lež“ nějakým způsobem doplatili.

Existuje mnoho typů virtuálních prostředí. Jedním z nejběžnějších bývá internetové fórum. Fórum je internetová stránka, dedikovaná nějaké konkrétní problematice (počítačová hra, politická strana, armáda, kuchařské recepty...). Bývá rozděleno na několik různých témat, ve kterých účastníci debatují o dané problematice. Debata nemusí probíhat v reálném

čase, protože zprávy v tématu zůstávají uloženy, dokud je téma aktivní a není smazáno administrátorem stránek.

Dalším typickým virtuálním prostředím je chat. Chat je do jisté míry podobný fóru, s tím rozdílem, že lidé se schází v různých virtuálních „místnostech“ v reálném čase a píšou si zprávy do textových polí. Chat nemusí být tematicky zaměřen, často se spíše zaměřuje na konkrétní skupinu (teenageři, senioři...). Velmi často jsou rovněž využívány komunikační programy, ať už textové (ICQ), nebo hlasové (Skype).

Prostředím, které v různé podobě kombinuje všechny předchozí typy, je počítačová hra pro více hráčů, zejména pak MMO hra (pozn. hry pro masivní počet hráčů). Bonnie A. Nardi (My Life as a Night Elf Priest) definuje prostředí hry jako soubor propojených aktivit, zvolených hráčem a vykonaných v trojrozměrném virtuálním prostoru. Tato specifika ale nelze považovat za zcela obecná, protože prostor hry může být klidně i dvourozměrný, zejména se to týká her, hraných na webovém prohlížeči.

Výzkumník virtuálního sociálního prostředí nemusí a často ani nemůže zjistit pravou identitu a vlastnosti účastníků virtuálního sociálního prostředí – není možné s jistotou proniknout za hranice tohoto prostředí a zkoumat jejich skutečný život, jen jejich „život“ v rámci virtuální komunity.

Při výzkumu virtuálního prostředí se výzkumník také musí seznámit s uživatelským prostředím či programem, v jehož rámci bude výzkum probíhat, aby mohl shromažďovat data a pohybovat se v něm podle potřeby. Při výzkumu virtuálního prostředí může být ztíženo rozlišování mezi primárními a sekundárními daty (HINE:14).

2.2. Seznámení League of Legends

Reprezentantem takového prostředí je League of Legends – celosvětově nejhranější online hra pro masivní počet hráčů (MMO) se základnou čítající přes 32 miliónů hráčů měsíčně¹. K vzájemné komunikaci mezi hráči využívá kombinaci fóra a chatu. Jedná se zejména o kooperativní a kompetitivní hru, ve které neexistuje žádná forma hraní hráčů proti prostředí², ani vytváření a vylepšování trvalé postavy, kterou se hráč reprezentuje. Místo toho se každý hráč prezentuje jako Vyvolavač (Summoner), který si vybírá svého hrdinu se souborem zvláštních schopností před každou hrou.

Tato hra neobsahuje otevřený trojrozměrný virtuální svět, v němž by se hráči setkávali a komunikovali. Místo toho je hra složena z online uživatelského prostředí, které slouží ke komunikaci a správě hráčského účtu, a několika různých map, na kterých se hráči vzájemně utkávají v soubojích s možností účasti v kompetitivním žebříčku.

League of Legends obsahuje momentálně šest různých typů hry. Každý z těchto typů je něčím specifický a odlišný od ostatních. Společné specifikum všech herních módů je ovšem předherní obrazovka, na které těsně před zahájením hry probíhá výběr hrdinů a začíná komunikace v rámci týmu na chatu. Jedná se tedy o první strategickou část hry, ve které

¹ Výsledky založené na statistikách herních komunikačních programů, např. Xfire.

² Za hru hráčů proti prostředí je považována situace, kdy se hráči společnými silami snaží porazit vývojáři nastavenou umělou inteligenci.

může lépe spolupracující tým získat velkou výhodu, když se dobře domluví na konečné kompozici hrdinů.

Hlavním a nejhranějším typem hry je Summoner's Rift. Na čtvercové mapě se utkávají dva pětičlenné týmy, přičemž každý z nich se snaží dobýt základnu druhého týmu. Základny leží v levém dolním a pravém horním rohu mapy, jsou vzájemně spojeny třemi hlavními cestami. Kromě hlavních cest je možné se po mapě pohybovat „džunglí“ (jungle), kde se také dají zabít neutrální monstra a získávat dočasné či trvalé výhody pro členy týmu. Hra končí ve chvíli, kdy jeden z týmů dobude nepřátelskou základnu, nebo když se jeden z týmů vzdá. Aby se tým mohl vzdát, musí uplynout alespoň 20 minut hrací doby a čtyři spoluhráči z pěti se na kapitulaci musí shodnout. Jinak hra trvá obvykle od 30 do 50 minut, výjimečně ale může skončit i mnohem dříve nebo déle. Summoner's Rift je jediným z herních módů, ve kterém se vyvinula meta-hra³.

Další typy hry jsou různými variacemi Summoner's Rift. Může se jednat o variantu se dvěma trojčlennými týmy na menší mapě, může jít o mapu, kde je pouze jedna, centrální cesta, nebo o herní mód, ve kterém se hráči snaží obsadit a udržet strategické body. Tyto ostatní herní módy ale nejsou tolik hrané jako hlavní mód, a ani pro ně neexistuje kompetitivní žebříček. Není jim proto věnována přílišná pozornost ani v této práci.

2.3. Sociální kontrola a její odlišnost v reálném a virtuálním prostředí

Podle T. H. Eriksena je důležité studovat systém norem a sankcí v každém společenském systému, protože schopnost udělovat sankce, ať už pozitivní nebo negativní, představuje hlavní zdroj moci ve všech společnostech. Normy odrážejí základní hodnoty společnosti. Systém sankcí ukládaných za porušení norem lze označit jako společenskou kontrolu (ERIKSEN 2008:80). I ve virtuálním prostředí je možné předpokládat existenci nějakých norem a tedy i formy sociální kontroly, která by omezovala deviantní chování jejich příslušníků.

Sociální kontrolu lze rozlišit na formální a neformální. Formální kontrola ve společnosti je definována zákony, upravujícími chování a následnými právními sankcemi užívanými při nedodržování těchto zákonů (MURPHY 2004:150). Formální kontrolu ve společnosti tak zajišťuje třeba policie.

Kromě toho ale existuje ještě nekodifikovaná, neformální kontrola, související s veřejným míněním. Tato kontrola je podle Murphyho ve většině společností velmi účinná. Jako její příklad autor uvádí třeba stud: člověk se vyvaruje deviantního chování ze strachu před zostuzením. Instituce studu jako neformální sociální kontroly proto nejlépe funguje v malých komunitách, kde se z pochybení člověka může stát pomluva a on tak přijde o svou čest, kterou si pak musí pracně znovu budovat.

S podobnou myšlenkou už dříve přišel E. A. Ross, který píše, že v jednoduché a malé společnosti není tolik příležitostí ke kriminalitě. To souvisí s tím, že při nižší počtu členů je

³ Meta-hra je herní nadstavba, vytvořená hráči samotnými. Jedná se o soubor strategií, které jsou v daném stádiu meta-hry považovány za nejefektivnější. Hráči nejsou povinni se meta-hrou řídit, a ani její neznalost není porušováním norem. Přesto je meta-hra v očích mnoha hráčů považována za jedinou správnou strategii a její nedodržování u nich vyvolává nevoli a je tak zdrojem mnoha konfliktů mezi hráči.

snazší odhalit přestupky a potrestat je. Čím je společnost složitější, tím větší je to problém a tím víc vzniká příležitostí pro přestupky. Je tedy nutné, aby vznikaly instituce, které dokážou delikventy kontrolovat (Ross 1901:50).

Sociální kontrola ve virtuálním prostředí funguje podobně jako ve skutečnosti – ten, kdo porušuje normy dané společnosti, riskuje, že bude ze společnosti vyloučen (bude mu zablokován účet). Rozdíl je ale v tom, že tyto přestupky nebudou mít s největší pravděpodobností dopad na skutečný život. Proti verdiktu ve virtuálním prostředí se hráč nemůže nijak odvolat a ani nemá možnost se obhajovat, pokud je institucí sociální kontroly shledán vinným.

Dokud byla League of Legends hra s nízkým počtem hráčů, sociální kontrola v ní existovala na velmi nízké úrovni. Jak se komunita rozrůstala, vznikaly a vyvíjely se instituce sociální kontroly až do dnešní podoby, což odpovídá Rossovým předpokladům o vývoji institucí sociální kontroly ve společnosti. Rovněž Sal Humphreys ve své práci ukazuje, že ke kontrole malé virtuální komunity stačí, aby jeden hráč dohlížel na druhého a měl možnost případné přestupky nahlásit vývojářům, kteří se o nepřizpůsobivého hráče postarají odpovídajícím způsobem.

Vzhledem k tomu, že League of Legends se necelé tři roky po svém vzniku stala nejhranější hrou na světě s více než 32 milióny hráčů měsíčně, si podle mého názoru její komunita zaslouží pozornost a mohlo by být užitečné ji studovat.

3. Metodologie a reflexe výzkumu

Cílem práce je zjistit, jak probíhá sociální kontrola chování aktérů v rámci této virtuální komunity, jaké strategie jsou využívány k vymáhání či naopak vyhýbání se sociální kontrole, jak se tyto strategie liší ve hře samotné a na diskusním fóru a jaké formy sankcí jsou pro uplatňování kontroly užívány.

Tento výzkum sociální kontroly je etnografickým výzkumem ve virtuálním prostředí (BRYMAN: 2008:633; HINE). V prostředí hry se pohybuji od roku 2010, což mi na jednu stranu umožňovalo díky již nabytým znalostem terénu zahájit výzkum téměř okamžitě, na druhou stranu bylo nutné si předem uvědomit svou roli výzkumníka, nikoli hráče, a vytvořit si tak od samotné hry i ostatních hráčů odstup nutný pro zajištění co nejvyšší míry objektivity a tím i kvality výzkumu.

Výzkum jsem realizoval formou zúčastněného pozorování doplněného o analýzu diskuzního fóra dedikovaného hře. Výhodou pozorování je, že poskytuje nezprostředkovaná data a má vysokou validitu díky osobnímu přístupu výzkumníka. Nevýhodou je oproti tomu nízká reliabilita, způsobená omezenou velikostí vzorku. Být zúčastněným pozorovatelem obecně znamená, že jsem se jako výzkumník účastnil dění ve zkoumaném prostředí jako jeden z jeho aktérů. V tomto konkrétním případě jsem se účastnil her a tribunálu jako jeden z hráčů, byl jsem tedy zúčastněným pozorovatelem. To bylo nutné, protože pro výzkum chování, forem a uplatňování sociální kontroly přímo ve hře je potřeba mít přístup ke komunikačním kanálům hráčů, tedy ke dvěma formám chatu – chatu v rámci týmu a obecnému chatu, protože na této úrovni se odehrává většina komunikace mezi hráči a bez

přístupu k této komunikaci by pravděpodobně nebylo možné správně interpretovat jejich jednání ve hře (například když někdo odejde ze hry, tak bez chatu nepoznám, jestli odešel kvůli tomu, že prohrával, nebo jestli mu spadl internet, nebo třeba jestli má důležitý hovor apod.).

Do prostředí jsem musel vstoupit jako úplný účastník, protože kdyby hráči věděli, že se účastní výzkumu, mohli by své chování změnit – tento jev je nazýván reaktivitou a mohl by snížit validitu výzkumu. Vznikl tak etický problém v podobě porušení jednoho ze čtyř základních pilířů etiky, totiž principu dobrovolné participace. Hra je ale veřejný prostor, do kterého může vstoupit kdokoli a kdykoli jako anonymní účastník, takže to není eticky problematické.

Při pozorování jsem využíval metodu trychtýře. Metoda trychtýře má tři fáze pozorování: Popisnou fázi, ve které výzkumník zapisuje vše, co vidí. Tento postup vedl k velkému množství dat, z nichž mnohá byla pro můj výzkum neúčinná. Proto následovala druhá fáze – zaměřené pozorování, při kterém jsem se zaměřil na konkrétnější problémy. Poslední fází v metodě trychtýřů je výběrové pozorování, které se už omezuje na konkrétní situace a chování účastníků v nich. Tato metoda mi posloužila k „profiltrování“ množství neúčinných informací, které jsem získával při sběru dat [HEŘMANSKÝ 2009/2010].

Záznam z pozorování jsem vytvářel na základě série screenshotů, které jsem vytvářel pomocí programu FRAPS. Ty mi nahradily heslovité poznámky, které nebylo možné z důvodu plného zapojení do pozorovací činnosti (tedy hry) v jejím průběhu vytvářet. Na jejich základě jsem pak vytvářel terénní poznámky. Kromě terénních poznámek jsem měl k dispozici výpis komunikace hráčů. Terénní poznámky sloužily jako kontext, v němž bylo možné komunikaci rozumět.

Vzorek byl vymezen prostředím hry, fóra a Tribunálu, a jednalo se o vzorky heterogenní (NOVOTNÁ 2009/2010). Využíval jsem účelové vzorkování, tedy způsob, který je založený na mém úsudku, jaké případy je potřeba zkoumat, aby byl zodpovězen výzkumný problém. Velikost vzorku nebyla předem jasná, rozšiřoval jsem ho, dokud nebylo možné vysledovat pravidelnosti a učinit z nich závěry. V rámci výzkumu jsem tak odehrál 19 her, prostudoval 200 případů Tribunálu a přečetl 34 témat na fóru. Tato témata jsem vybíral buď podle názvu, nebo podle počtu odpovědí – tedy podle rozsahu diskuse.

Analýza terénních poznámek probíhala již v průběhu jejich tvorby. Společně s fórem a případy Tribunálu jsem je pak podrobil formálnější analýze formou segmentace, kódování a poznámkování. Segmentace je definována jako analytický postup, který umožňuje snadné nalézání vzorců a pravidelností mezi případy, což jsem ve svém výzkumu potřeboval. Při segmentaci je analyzovaný text rozčleněn na části, jež jsou následně označovány kódy, které rozkrývají jejich význam. Kódování má za cíl popis, zestručnění a roztřídění dat (HEŘMANSKÝ 2009/2010). Právě kódování mi umožnilo najít společné znaky jevů, jejich rozdíly, vzorce a struktury. Současně jsem musel provádět i poznámkování, kterým jsem komentoval vytvořené kódy a předběžně interpretoval analyzovaná data. Toto poznámkování jakožto základ interpretace mi pomáhalo k integraci dat do teorie.

S kódy jsem pracoval induktivně, vytvářel jsem je tedy tedy až souběžně s analýzou dat. Kódoval jsem deskriptivní kódy, na základě kterých jsem vytvořil kategorie, jež sledovaly můj výkladový rámeček.

Při empirickém výzkumu je nutné vyvažovat snahu o dosažení vědeckého poznání a práva zkoumaných osob, proto je etika součástí vědecké a výzkumné praxe. V sociálních vědách existují čtyři základní pilíře etiky. Jde o princip dobrovolné participace, princip důvěryhodnosti, princip neublížení a princip správnosti a integrity (HEŘMANSKÝ 2009/2010). Bohužel nebylo možné hráče seznámit s tím, že se budou účastnit výzkumu, neboť hráči jsou k sobě před začátkem hry přiřazováni víceméně náhodně. Stejně tak jsem nemohl hráčům oznámit při hraní, že jsou součástí výzkumu kvůli omezení reaktivity. V případě tohoto výzkumu by to ale neměl být problém, protože prostředí hry je veřejným a zároveň anonymním prostorem.

Princip důvěryhodnosti byl ve výzkumu zcela dodržen, hráči jsou i ve hře představováni pouze svými přezdívkami, takže ani já neznám totožnost skutečných osob. Pro výzkum pak nebyly ani přezdívky podstatné, a při zpracovávání dat jsem místo přezdívek konkrétních hráčů využíval jména hrdinů, za které hráli, takže hráči zůstali zcela anonymní. Žádný vztah s účastníky výzkumu jsem nenavazoval, ani jsem jim nepokládal otázky, takže princip neublížení nepředstavuje žádný problém. Poslední pilíř, princip správnosti a integrity, jsem musel mít v potaz po celou dobu výzkumu. Po celou dobu výzkumu jsem pečlivě odkazoval na použité zdroje a snažil jsem se nedesinterpretovat výpovědi.

4. Empirická část

4.1. Tři úrovně sociální kontroly

Sociální kontrola v League of Legends probíhá na třech úrovních: Ve hře samotné, v Tribunálu a na fóru. Ve hře je sociální kontrola praktikována pouze samotnými hráči v rámci chatu⁴ či využitím jedné z oficiálních funkcí, jako je jazykový filtr či seznam ignorovaných hráčů (vysvětleno níže). Po hře mají hráči možnost někoho nahlásit. Při dostatečném množství nahlášení je případ nahlášeného předán Tribunálu, který rozhodne o jeho vině nebo nevině a následně o případném trestu. Obě tyto úrovně sociální kontroly jsou spojeny se samotným hraním v reálném čase.

Fórum dedikované hře je naopak soubor témat týkajících se hry, kde mohou hráči kdykoli psát své dotazy či názory a vrátit se k nim po libovolné době. Na fóru tedy není nutná bezprostřední reakce, i když není vyloučena.

4.2. Kodex vyvolavače⁵

Abych mohl podrobit výzkumu sociální kontrolu v rámci komunity League of Legends, musel jsem nejprve zjistit, v jakých případech dochází k porušování norem. Normy v League of Legends určuje Kodex vyvolavače, právě proto je umístěn na začátku. Nejedná se přímo o pravidla ve formě daných zákonů, ale spíše o soubor doporučení a představ toho, jak by

⁴ Chat je textové pole, v němž se zobrazují zprávy od všech hráčů, kteří k němu mají přístup. Hráči pomocí těchto zpráv při hře komunikují.

⁵ The Summoner's Code

v rámci League of Legends mělo vypadat adekvátní chování. Za deviantní chování je pak považováno to, které se zřetelně vymyká těmto normám a je podnětem pro uplatnění některé z forem sociální kontroly.

Kodex vyvolavače má devět hlavních bodů:

- I. Podpoř svůj tým
- II. Poskytni konstruktivní zpětnou vazbu
- III. Usmadni veřejnou diskusi
- IV. Bav se, ale ne na účet ostatních
- V. Buduj vztahy
- VI. Prokaž pokoru při výhře, a milost při prohře
- VII. Buď rozhodný, ne rozhořčený
- VIII. Neobracej se k nováčkům zády
- IX. Veď příkladem

Do přílohy přidávám celé originální znění, zde uvádím pouze interpretaci v češtině. Celá témata nejsou doslovně přeložena z toho důvodu, že jsou pojata poněkud narativně a z jejich obsahu se dá snadno vytáhnout důležité sdělení. Vypisuji je zde po jednotlivých bodech, abych na ně mohl v průběhu práce zpětně odkazovat:

I. Podpoř svůj tým

Toto pravidlo má vyjádřit povinnost hráče jednat při hře tak, aby z toho těžil tým. Tato povinnost začíná již volbou hrdiny před hrou. Před zahájením samotné hry se pět spoluhráčů sejde v předherní obrazovce pro volbu hrdinů, kde mají v určitém časovém intervalu možnost se pomocí chatu dohodnout, jak tým složí, aby byl co nejefektivnější. Toto pravidlo má hráče motivovat k tomu, aby se zbytkem týmu komunikoval a volbu svého hrdiny přizpůsobil přáním spoluhráčů a celkové kompozici týmu.

Tím doporučení podporovat svůj tým samozřejmě nekončí. Hráči se následně přenesou na mapu, kde se samotná hra bude odehrávat. Za důležitou část komunikace se zde považuje podpora ostatních hráčů, rady, varování v nebezpečných situacích a podobně. Hráč má povinnost přispět svému týmu, takže nesmí opustit hru⁶ nebo jít AFK⁷. Znamená to také podporovat slabé hráče a gratulovat silným. Za nejdůležitější bod tohoto pravidla

⁶ Opuštění hry ve formě „ragequit“ se hráč dopustí, když se odpojí ze hry ve vzteku, že se mu nebo jeho týmu ve hře nedaří.

⁷ AFK = Away from keyboard. Hráč se dopouští tohoto prohřešku, když z nějakého důvodu „odejde od počítače“. Nelze samozřejmě prokázat, zda dotyčný od počítače skutečně odešel, proto se toto označení využívá, když hráč úmyslně přestane hrát a neodpojí se při tom ze hry.

považuji, že pokud se hráči ve hře nedaří, neměl by z toho vinit svůj tým, ale přemýšlet, co by on sám mohl do příště zlepšit.

II. Poskytni konstruktivní zpětnou vazbu

Druhý bod Kodexu vyvolavače se týká především vyjadřování názorů hráčů na oficiálním herním fóru. Pokud se hráči ve hře něco líbí nebo nelíbí a chce svůj názor sdělit ostatním hráčům nebo vývojářům, tak by se měl snažit, aby šlo o konstruktivní zpětnou vazbu. K tomu se vztahuje i to, že ke své kritice přidá také pozitiva, a že tedy nepůjde o pouhý nekonstruktivní výčet negativ. Vývojáři tím chtějí naznačit, že hráčům naslouchají, a pokud hráč chce, aby byl jeho hlas vyslyšen, má mnohem větší šanci, pokud bude jednat klidně a rozumně.

III. Usnadni veřejnou diskusi

Vývojáři chtějí, aby se hráči účastnili veřejných diskusí, čímž vyzdvihují fórum, a při čtení názorů ostatních hráčů se pokusili vžít do jejich role, než začnou jejich názor odsuzovat. Pokud přesto hráč s názorem druhého nesouhlasí, měl by svůj nesouhlas vyjádřit klidně a konstruktivně. Riot se tak podle mého názoru snaží podporovat vzájemné porozumění hráčů a zamezit nadměrnému urážení.

IV. Bav se, ale ne na účet ostatních

Tento bod upozorňuje hráče, že to, co známí a přátelé mohou při hře běžně považovat jako vtip, neznámí lidé mohou považovat za urážku. To může vést k hádce mezi spoluhráči, čímž se znemožňuje spolupráce a snižuje šance na výhru. Proto by se hráči měli chovat tak, aby neohrožovali vlastní úspěch.

V. Buduj vztahy

Pátý bod o navazování přátelských vztahů mezi hráči vyzdvihuje myšlenku, že pokud se nám s někým hraje dobře, měli bychom s ním hrát zase. Vzhledem k tomu, jak je komunita League of Legends rozsáhlá, je velmi nepravděpodobné, že se s někým potkáme častěji. Proto hra obsahuje seznam přátel, díky kterému je možné utvořit třeba dvojici a hrát společně.

VI. Prokaž pokoru při výhře a milost při prohře

Vývojáři se v tomto bodě snaží hráče upozornit, že když vyhrávají a užívají si skvělou hru, tak by se také měli vžít do role svých protivníků, kteří jsou pravděpodobně smutní či frustrovaní. Proto by se jim hráč ve vyhrávajícím týmu neměl vysmívat, ani je provokovat. Místo toho by jim měl poděkovat za hru. V opačném případě, kdy je hráč v týmu prohrávajícím, neměl by nikoho vinit z prohry, ale přemýšlet, co by sám mohl zlepšit. Poslední část tohoto bodu se tedy víceméně shoduje s bodem prvním, což by možná mohlo poukazovat na to, že právě to je ten problém, který vývojářům dělá největší starosti.

VII. Buď rozhodný, ne rozhořčený

Každý hráč vstupuje do hry za odlišných podmínek, proto také každý dokáže snášet jen určitou míru frustrace. Když hráč narazí na někoho, kdo se chová nesnesitelně, neměl by se snižovat na jeho úroveň, ale poklidně hráče požádat, aby se uklidnil. A pokud prožívá hráč špatnou hru, tím, že ji opustí nebo půjde AFK zničí hru všem ostatním hráčům. Pokud hráče něco nebo někdo opravdu obtěžuje, může použít funkci ignorování⁸. Hráč by také neměl brát urážky osobně, protože nadávající pravděpodobně jen ventiluje frustraci.

VIII. Neobracej se k nováčkům zády

Pokud je zkušený hráč svědkem toho, že někdo jiný se ve hře očividně příliš nevyzná, měl by se mu snažit vysvětlit, jak to v League of Legends chodí a pomoci mu adaptovat se. Neměl by ho za jeho jednání kritizovat, ale trpělivě a přívětivě mu vysvětlit, co dělá špatně.

IX. Veď příkladem

Poslední bod Kodexu vyvolavače považuji za shrnutí předcházejících pravidel a žádost vývojářů o to, aby se hráči snažili udělat vše, co je v jejich silách pro to, aby hra zůstala dobrá pro všechny. Je důležité zůstat pozitivní, klidný a řídit se kodexem.

4.3. Sociální kontrola ve hře

4.3.1. Výběr hrdinů a první konflikty

Ke konfliktům mezi spoluhráči může dojít už ve výše zmíněné předherní obrazovce, ve které probíhá výběr hrdinů. Tyto konflikty má na svědomí existence meta-hry. Někteří hráči se jí snaží držet a netolerují žádné odchylky od skladby týmu podle meta-hry, jiní se naopak třeba vyžívají právě v tom, že se meta-hrou neřídí.

Vývojáři se snažili problém vyřešit zahrnutím do Kodexu vyvolavače (viz bod I.). Pokud chce hráč někoho nahlásit za porušování norem již v předherní obrazovce, musí ovšem postupovat poměrně složitě: Dotyčný musí vyfotit obrázek jako důkaz, a následně ho poslat pracovníkům hráčské podpory (Player Support). Domnívám se, že složitost tohoto systému vede k tomu, že je používán velmi zřídka, nicméně není způsob, jak si tuto domněnku potvrdit.

4.3.2. Porušování norem ve hře

Téměř ve všech odehraných hrách jsem se setkal s nějakou formou porušování norem. Ve všech hrách, ve kterých jsem se setkal s hráči porušujícími normy, se jednalo o urážení ostatních hráčů nebo svalování viny za uvedení do nepříznivé situace, někdy doprovázené i dalšími prohřešky.

Pozorování, hra 1, 9. května 2013: V této hře se jedná o urážení a svalování viny mezi dvěma spoluhráči spodní řady. Podle současné meta-hry jsou na spodní řadě dva hráči, jeden

⁸ Tato funkce zablokuje veškerou komunikaci s ignorovaným hráčem

v roli „tahouna“⁹, a jeden v roli „podpory“¹⁰. V tomto případě tahoun (Draven) urážel svou podporu (Leona) pro neschopnost a svaloval na ni vinu za to, že prohrávají. Takové chování je v rozporu s pravidly, určenými Kodexem vyvolavače (viz bod I.).

Draven: sob ad [označuje Leonu za špatného hráče]

Leona: i must follow you, i can't engage [„já útočit nemůžu, musím tě následovat“]

Draven: reported. So many scrub leonas in gold. Its a joke. [oznamuje, že Leonu nahlásí. Dále říká, že ve zlaté lize¹¹ je tolik špatných Leon, že je to snad vtip.]

Někdy byly výše zmíněné prohřešky doplněny ještě jinou formou porušování norem, třeba výsměchem protihráči kvůli „špatnému“ hraní.

Pozorování, hra 14, 13. května 2013: Zde se hráč z druhého týmu (Ahri) vysmívá svým protihráčům, čímž se dopouští porušování Kodexu vyvolavače (viz bod VI.)

Ahri-ALL(tým2): u guys so low xDb [píše protihráčům, že jsou špatní]

Dalším prohřeškem je „trolling“. Trolling je situace, kdy se hráč úmyslně chová tak, aby jeho tým prohrál. Často je těžké rozlišit, jestli jde skutečně o úmysl, nebo jen o nedostatečnou znalost hry. Pokud se ale příslušný hráč prozradí a vyjde najevo, že koná úmyslně, například se přizná na chatu, porušuje Kodex vyvolavače (viz bod IV.).

Pozorování, hra 3, 10. května 2013: V této hře proti sobě v horní řadě stanuli Darius a Kayle. Darius několikrát zemřel a pak začal chodit do prostřední řady, místo aby se vracel do horní. Spodní řada také často umírala. Ryze z týmu to oboje shledával jako trolling. Je těžké prokázat, zda o trolling skutečně šlo, protože nařčení hráči se v chatu nijak neprojevovali.

Ryze – ALL (tým 2) would you report top and bot for trolling? Thank you [Požaduje nahlášení horní a spodní řady pro trolling]

Blitz: ☺

Blitz – ALL: no, because they arent trolling. [Odmítá je nahlásit, protože podle něho o trolling nejde]

Ryze – ALL (Tým 2): Darius ofc not. Being childish an qqing he cant lane against you. So he farms mid over and over [Tvrdí, že Darius troll je, chová se jako dítě a brečí, že nemůže hrát v horní řadě, tak místo toho chodí brát zlato na střed]

Dalším poměrně častým prohřeškem je AFK (vysvětleno výše). Když hráč odejde od hry a zanechá tým dočasně hrát v neúplném počtu, je to vyhodnoceno jako AFK. Důvody pro

⁹ Carry. Jde o postavu, která je zpočátku slabá, ale když se jí podaří ubránit v počátečních fázích hry, může se stát nejsilnější postavou v týmu. Proto hraje obvykle v páru s podpůrným hrdinou.

¹⁰ Support. Jedná se o podpůrné postavy, které jsou obvykle v průběhu celé hry užiteční i bez vydělaného zlata. Tyto postavy se obvykle pohybují s tahouny a ochraňují je.

¹¹ Kompetitivní žebříček League of Legends je rozdělen na tzv. ligy. Nejvyšší je „Vyzývateľská“ liga, pod ní diamantová, platinová, zlatá, stříbrná a bronzová. Velké množství hráčů leží v žebříčku ještě pod bronzovou ligou, jako „neumístění“.

takové jednání se liší a stejně tak se liší přístup ostatních hráčů k tomuto problému. Někteří hráči chápou, že může nastat situace, kdy člověk musí přerušit hraní a něco zařídit, v takovém případě nejde o porušení Kodexu vyvolavače a je to do jisté míry promíjeno. Pokud ale hráč očividně přestal hrát ze vzteku, jedná se o porušení Kodexu (viz bod VII.).

Pozorování, hra 8, 12. května 2013: Na konci této hry Kha'zix žádá protihráče, aby nahlásili Jannu za to, že po celou dobu hry telefonovala. Nemohu zjistit, zda je to pravda, ani zda se o tom Janna zmiňovala, protože šlo o druhý tým.

Khazix-ALL(tým2): bg. Report janna tel all game [Hodnotí hru jako špatnou, a požaduje nahlášení Janny za telefonování]

Nejméně častým prohřeškem je „ragequit“. Ragequit by se dal popsat jako opuštění hry ve vzteku. Od AFK se odlišuje zejména tím, že hráč se ze hry přímo odpojí, místo toho, aby pouze přestal hrát. Stejně jako v případě trollingu je občas těžké poznat, zda šlo skutečně o ragequit, pokud tým dotyčný sám nevyhrožuje. Toto opuštění hry je také považováno za porušení Kodexu vyvolavače, a to ve stejném bodě, jako AFK (viz bod VII.). Při provádění výzkumu jsem se s tímto přestupkem vůbec nesetkal, ale ze svých předchozích zkušeností s hrou vím, že se vyskytuje, i když je vzácný. Důvodem, proč je vzácný může být to, že je pro Tribunál snadno dohledatelný a tím se i často potrestá udělením banu¹².

Ve všech hrách, s výjimkou jedné se deviantní chování, zejména v podobě urážení, které přerůstalo mez tolerance spoluhráčů, zrodilo v jádru týmu, který v tu chvíli prohrával (to, že urážení překročilo mez tolerance, soudím z toho, že hráči cítili potřebu na přestupky nějak reagovat). Dovoluji si tedy usuzovat, že toto chování způsobuje určitá míra frustrace z toho, že hráč prohrává a necítí se tím být vinen. Téměř vždy hráči svalovali vinu z prohry na ostatní, naprosto výjimečně se někdo omluvil za to, že by udělal chybu právě on. League of Legends je hra, u které až do konce není možné s určitostí vědět, jaký tým nakonec zvítězí, proto se často u vyrovnaných her „obrací karta“. V takových hrách jsem byl pravidelně svědkem toho, že vyhrávající tým je v klidu, ale když začne prohrávat, urážení či jiná forma porušování norem se posléze objeví. Když se pak situace znovu obrátí a tým začne opět vyhrávat, chování hráčů se zase usměrňuje.

Pozorování, hra 4, 10. května 2013: V této hře můj tým od začátku hry prohrával, a nadávání se objevilo již ve druhé minutě hry, kdy Lulu odmítla spolupracovat s Caitlyn na zabití neutrálních monster, a ta to okomentovala. Nadávání pak pokračovalo v podobném duchu.

Lulu: i wont cait. U will do it alone if u do [Říká Caitlyn, že jí s tím nepomůže]

Caitlyn: retard[retarde]

Když se po nějaké době hra obrátí a můj tým se dostane do vedení, nadávání ustane a Lulu se omlouvá za svoje chování, které odůvodňuje tím, že měla v minulosti špatné hry.

¹² Ban je zablokování účtu hráče, což mu zabrání v přístupu do hry. Může být dočasný i permanentní.

Lulu: sorry my flame . bad games... [Omlouvá se za nadávání, údajně měla špatné hry]

O chvíli později začne můj tým znovu prohrávat a nadávání se vrací.

Nautilus: WTF. Idiot. Team. U are [Sprostě nadává, že má tým plný idiotů]

4.3.3. Neformální sociální kontrola

Přímo ve hře probíhá neformální sociální kontrola na zmíněném chatu. Do něho hráči mohou psát zprávy a tím mimo jiné vymáhat chování, které je podle nich adekvátní. Tento typ kontroly je vývojáři zmiňován v Kodexu vyvolavače (viz bod VII.), a je rovněž vysvětlen způsob, jakým by tato kontrola měla být uplatňována: Hráč by se měl snažit hráče porušujícího normy usměrnit klidně a mírně, tedy v souladu s pravidly, aby se sám nedopouštěl porušování norem. Následující případ slouží jako ilustrace, jak takové porušení norem a usměrnění může vypadat.

Pozorování, hra 5, 11. května 2013: Zde nastala situace, kdy spodní řada týmu osazená hrdiny Taric a Quinn, měla problém se prosadit a vyžadovala od jiného hráče, Rammuse, aby jim přišel na pomoc, zároveň ho však uráželi, čímž se dopouštěli deviantního chování. Rammus klidně reagoval na jejich urážky a snažil se je usměrnit v rámci pravidel daných Kodexem vyvolavače.

Taric: rammus. Come. Bot. Okay? [Žádá Rammuse, aby přišel za nimi dolů]

Quinn: EU GAY. Gank bot. [Označuje Rammuse za „evropského gaye“ a chce po něm pomoc dole]

Rammus: dat kids [„ach, ty děti“ – ironický povzdech, který má označit chování Tarica a Quinn za nedospělé]

Quinn: hehe

Taric: what are u like. 25? 38? [Ptá se, kolik je Rammusovi let, zda je to 25 nebo 38]

Rammus: i like when you people just play and dont talking [Říká, že je radši, když lidé místo psaní hrají]

4.3.4. Strategie pro vymáhání adekvátního chování

V rámci výzkumu jsem zkoumal, jaké strategie hráči využívají k vymáhání adekvátního chování u hráčů, porušujících normy. Podařilo se mi tyto strategie rozlišit na několik typů. Za důležité považuji rovněž to, že někdy hráči tyto strategie používají ve snaze přimět ostatní k chování, které oni sami považují za adekvátní. Jsem toho názoru, že je způsobeno minimálně částečnou neznalostí Kodexu vyvolavače. Snaží se tak přimět ostatní hráče k dodržování pravidel, která neexistují.

Nejčastějším způsobem vymáhání sociální kontroly bylo vyhrožování nahlášením hráče Tribunálu.

Pozorování, hra 4, 10. května 2013: Zde se ve velmi krátkém časovém úseku střetávají hned tři žádosti či výhrůžky nahlášením. První pochází od Zeda z týmu 1 proti Ezrealovi z týmu 2. Zde je těžké posoudit, zda jde o vtip nebo ne, a pokud ne, tak není možné s jistotou

určit, co by mělo být důvodem k nahlášení. Téměř okamžitě následuje žádost od Ezreala, aby všichni nahlásili Vayne z týmu 2 za urážení. Není možné posoudit, zda oprávněně, protože jejich chat jako hráč opozitního týmu nevidím. Ezreal zároveň odkazuje na Tribunál, který v případě nahlášení do chatu uvidí, takže bude moci situaci správně posoudit. Poslední žádost o nahlášení pronáší Thresh, který odsuzuje Ezrealovo nakoupené vybavení. Tato žádost by byla adekvátní v případě, že by se Ezreal prokazatelně a úmyslně dopouštěl trollingu, což se zde nestalo. Pravděpodobnější je, že Thresh viděl Ezreala jako příčinu prohrávání jeho týmu z důvodu, že nedodržel standardní postup při nákupu vybavení podle momentální meta-hry, což není platným důvodem k nahlášení.

V případech Ezreala i Threshe tedy šlo o způsob vymáhání sociální kontroly, ale lišil se jejich pohled na to, co je porušováním norem. Zatímco Ezreal správně usoudil, že urážení je porušením norem, Thresh považoval za provinění nedodržování meta-hry, což není součástí Kodexu vyvolavače.

Ezreal – ALL (tým 2): guys. I beg u. [Získává si pozornost opozičního týmu tím, že je o něco chce požádat]

Zed – ALL: report ez lol [Požaduje nahlášení Ezreala]

Ezreal – ALL (tým 2): report this vayne for flame. Tribunal will see. [Požaduje nahlášení Vayne s tím, že Tribunál uvidí, čeho se dopustila]

Thresh – ALL (tým 2): report this ez pls watch his build [Požaduje nahlášení Ezreala kvůli vybavení, které si nakoupil]

Druhou nejčastější „obranou“ proti urážení je, že si dotyčný nenechá nic líbit a vrací útočníkovi stejným způsobem, čímž se sám dopouští deviantního chování.

Pozorování, hra 19, 14. května 2013: V tomto případě Taric obviňuje spoluhráče Twisted Fate ze špatného hraní, a ten si to nenechá líbit a reaguje urážením. Oba dva hráči tedy porušují Kodex vyvolavače.

Taric: pro tf [Ironicky označuje Twisted Fate za profesionála, chce tím říct, že hraje špatně]

Twisted Fate: its lost. I dont play serious anymore. [Říká, že hra už je prohraná, tak ji nebere vážně]

Taric: why u are in silver or gold if u are so good [ptá se, proč je tedy Twisted Fate ve zlaté nebo stříbrné lize, když hraje tak dobře]

*Twisted Fate: because i end up with u people. Kata was half cs behind me. she couldnt do anything. Oh my god. Listen u piece of ****. I said SS every time [Odpovídá, že je to proto, že vždycky skončí ve hře s lidmi, jako jsou oni. Dál uvádí, že Katarina měla poloviční počet zabitých monster¹³, a že nemohla nic dělat. Pak nadává a zároveň se*

¹³ Hráč ve hře získává zlato na nákup vybavení zabíjením nepřátelských hrdinů nebo monster. Když má někdo ve hře víc zabitých monster, získal více zlata a nakoupil lepší vybavení. Může být proto někdy považován za lepšího hráče.

brání, že pokaždé spoluhráčům oznámil, že Katarina opustila jeho řadu a vydala se na pomoc ostatním řadám]

V některých případech hráči na deviantní chování reagují výhrůzkami, že si dotyčného vloží do seznamu ignorovaných hráčů. Tato výhrůžka je podle mého názoru využívána proto, že zablokováním komunikace se snižuje šanci na výhru, takže jde v podstatě od zaujmutí stanoviska: „Vyber si, buď se začneš chovat normálně, nebo prohrajeme.“

Pozorování, hra 19, datum: Nadávání jednoho hráče (Twisted Fate) zde zřetelně dovedlo jiného hráče (Taric) k tomu, aby si *toxického*¹⁴ spoluhráče přidal do seznamu ignorovaných hráčů, čímž zamezil jakékoli další komunikaci s ním.

Twisted Fate: I rage because of the obvious. How people like u can b eso fuckin stupid.

[To je snad jasné, proč nadávám. Jak můžou být lidi tak blbí.]

Taric: welcome to my ignor list [Vítej v seznamu ignorovaných]

V některých situacích se lidé snažili usměrnit hráče, který porušuje normy v souladu s normami definovanými v Kodexu vyvolavače, tedy přesně tak, jak je vývojáři nabádají (viz bod VII.).

Pozorování, hra 16, 14. května 2013: V této hře viní Kennen Jarvana z toho, že byl během hry AFK. Jarvan se brání tím, že nebyl AFK, ale že byl ze hry odpojen (může se jednat o problém na straně herních serverů, ale i o problém s internetovým připojením uživatele). Kennen přesto pokračuje v obviňování. Jarvan zakončuje rozhovor sdělením, aby se Kennen snažil v příští hře chovat trochu dospěle, jinak mu hrozí ban. Kennen však i nadále v obviňování pokračuje. Jarvanovo usměrňování bylo v souladu s normami danými Kodexem vyvolavače.

Kennen: why riot dont ban this afks? [Ptá se, proč Riot neudělí ban lidem, co jsou AFK]

Jarvan: afks?

Kennen: y [ano]

Jarvan: whose afk? [Jarvan se ptá, kdo z hráčů byl AFK]

Kennen: u was afk [Odpovídá Jarvanovi, že on]

Jarvan: no i wasnt afk [Brání se, že nebyl AFK]

Kennen: U WAA. WAS AFK [Naléhá na Jarvana, že byl]

Jarvan: no, i wasnt [Trvá na tom, že nebyl]

Kennen: Jarvan. U was afk. Jayce lvl 15 [Stále trvá na tom, že Jarvan byl AFK, argumentuje tím, že Jarvanův protivník má vyšší úroveň, což je důkaz toho, že strávil delší dobu ve své řadě]

Jarvan: no, i wasnt afk [Opakuje, že nepřestal hrát a nebyl AFK]

Kennen: u lvl 11 [Opět argumentuje nižší Jarvanovou úrovní]

¹⁴ Jde o pojem využívaný vývojáři i hráči League of Legends pro označení hráče, který se svým chováním dopouští porušování norem a vyvolává hádky či roztržky v komunitě.

Jarvan: i had a dc [Jarvan říká, že byl ze hry odpojen]

Kennen: report u for afk. Np [Vyhrožuje nahlášením za to, že Jarvan šel AFK]

Jarvan: you clearly have some issues understanding what afk means [Uvádí, že Kennen má zřejmě problém s pochopením rozdílu mezi odpojením a úmyslným AFK]

Kennen: guys he was afk? [Obrací se na zbytek týmu ve snaze získat podporu]

Jarvan: ok tell me: What does AFK stand for? Id like to know that [Chce po Kennenovi, aby mu vysvětlil, co znamená zkratka AFK, když se tím neustále ohání]

(pauza)

Jarvan: you obviously dont know. How can you even try to blame anyone for something you dont know what it means? Try to be a bit mature in next game, otherwise youre going to get banned.[Delší Kennenovo mlčení vyhodnocuje jako nevědomost a snaží se ho přimět, aby se v příští hře choval dospěleji, nebo mu hrozí udělení banu]

Kennen: he was afk for like 10 years [Obviňuje Jarvana, že byl AFK „asi 10 let“]

Setkal jsem se i s takovými případy, kdy byla pro vymáhání adekvátního chování používána výhrůžka, že postižený hráč opustí hru. Pokud by tak učinil, mělo by to na hru velký dopad, který by s největší pravděpodobností vedl k prohře kvůli přečíslení 5 na 4. Ovšem na rozdíl od vložení do seznamu ignorovaných hráčů je opuštění hry zakázáno a hráč by tak sám porušil Kodex Vyvolavače - hrozilo by mu udělení banu.

Pozorování, hra 4, 10. května 2013: Zde si hráč druhého týmu stěžuje, že ho ostatní hráči v jeho vlastním týmu urážejí i přesto, že má očividně velmi dobré skóre a je tak pro tým velkým přínosem. Zdá se, že je chováním svého týmu frustrován natolik, že je ochoten hru opustit a riskovat tak možnost, že bude potrestán.

Ezreal – ALL (tým 2): im 7-2-3 and getting flamed NONSTOP. Srsly I afk soon. Absolutely NO FUN. In this team [Stěžuje si, že má dobré skóre a přesto mu někdo neustále nadává. Vyhrožuje, že opustí hru, protože hrát v jeho týmu není vůbec žádná zábava]

4.3.5. Strategie pro vyhýbání se sociální kontrole

Hráči se neformální kontrole ve hře mohou vyhnout pouze tak, že se chovají naprosto adekvátně a nereagují na případné komentování nebo provokování ostatních hráčů. Pokud neformální kontrolou v League of Legends rozumíme vyhrožování nahlášením, tak tomu se dá bránit pouze tím způsobem, že vyhrožujícího hráče nějak přesvědčíme, aby nás nenahlásil.

V některých situacích se hráči nahlášení brání tak, že výhrůžku nahlášením opětují vyhrožujícímu. Pravděpodobně jde o snahu vyhrožujícího zastrašit, nebo to v některých případech může poukazovat na neadekvátní přístup vyhrožujícího při vymáhání adekvátního chování. Podle mého názoru se to stává v situacích, kdy sám vymáhající porušuje Kodex vyvolavače při snaze o usměrnění devianta.

Pozorování, hra 12, 13. května 2013: Jayce zde vyhrožuje nahlášením Kha'zixe, protože „odmítá“ gank¹⁵ horní řady. Kha'zix se brání tím, že opětuje výhružku. Přitom ani jeden z hráčů svým jednáním neporušuje Kodex vyvolavače a tedy není skutečný důvod je nahlašovat.

Jayce: kha reported. Refuse to gank top [Chce nahlásit Kha'zixe, protože mu údajně odmítá pomoci]

Kha'zix: u reported [vyhrožuje nahlášením Jayceovi]

V jiných případech se hráč obviněný z urážení bránil prohlášením, že nikoho neurážel ani neobviňoval. Zatímco v některých případech může být tato obrana relevantní, protože je občas těžké z textu vyčíst správný smysl, v jiných situacích obviněný hráč tvrdí, že se ničeho špatného nedopouští a trvá si na svém, jako v následujícím případě.

Pozorování, hra 7, 12. května 2013: V této hře Caitlyn obviňuje spoluhráče z toho, že si jako hrdinu pro horní řadu zvolil Kayle, která je podle meta-hry hraná pouze na středu. Kayle se obviňování brání nařknutím Caitlyn z toho, že někoho viní z neúspěchu. Caitlyn se brání argumentem, že nikoho neobviňuje, protože má prostě pravdu.

Caitlyn: kayle top worst idea ever [Označuje volbu Kayle za velmi špatný nápad]

Kayle: yea just find someone to blame [domnívá se, že ze strany Caitlyn jde o snahu na někoho svalit vinu]

Caitlyn: nah. Just a fact. Im not blaming. [brání se tím, že neobviňuje, protože to, co říká, je prostě pravda]

4.3.6. Účinek neformální sociální kontroly ve hře:

Až na naprosté výjimky snaha o vymáhání adekvátního chování nedosáhla znatelných výsledků. Stejně tak ojedinělé byly případy, kdy neformální kontrola uspěla, a hráč přestal porušovat normy.

Pozorování, hra 6, 11. května 2013: Toto je jeden z výjimečných případů, kdy neformální sociální kontrola zabrala. Sona začala obviňovat spoluhráče, který hrál Ryze. Amumu z druhého týmu ihned začal Soně vyhrožovat nahlášením, Sona se sice brání, že nikoho neurážela, ale nadále se nijak nehádá ani neprojevuje.

Sona – ALL (tým2): this ryze...op [označuje Ryze za špatného hráče]

Amumu – ALL: reported for flaming [vyhrožuje nahlášením za urážení]

Sona – ALL (tým2): who flame? [ptá se, kdo nadává]

Amumu-ALL: you did sona [obviňuje Sonu]

Sona-ALL(tým2): kk but i not flame [brání se, že nikoho neurážela]

Amumu-ALL: you literarly just flamed [znovu obviňuje Sonu]

¹⁵ situace, kdy jungler (hráč, který v souladu s momentální meta-hrou zabíjí neutrální monstra v džungli) pokud možno tajně přijde do nějaké řady a pokusí se soupeře překvapit vzniklým přečíslením

Sona-ALL(tým2): kk [končí rozhovor slovem „ok“, čímž rezignuje na další hádku a konverzace ustává]

4.3.7. Sankce

Pokud vymáhání adekvátního chování selže, je možné, že hráči proti tomuto chování využijí některé ze sankcí. Velmi často používanou sankcí je skutečné vložení do seznamu ignorovaných hráčů. Pokud je tato sankce použita na spoluhráče, snižuje se tím šance na výhru celého týmu kvůli ztížení vzájemné komunikace.

Pozorování, hra 13, 13. května 2013: V této situaci Singed svým chováním zapříčinil, že si ho minimálně dva spoluhráči vložili do seznamu ignorovaných hráčů. Od chvíle, kdy k tomuto incidentu došlo, získal dotyčný tým pouze tři body, zatímco opoziční tým navýšil své skóre o osm bodů. Tým s ignorovaným hráčem (Singed) nakonec hru vzdal před řádným ukončením.

Singed: DAT MF [Označuje Miss Fortune za špatného hráče]

Singed-ALL: Report mf pls [Požaduje nahlášení Miss Fortune členy druhého týmu]

Miss Fortune: for? [Chce vědět, za co má být nahlášena]

Singed: for being blind. And stupid. [Uráží Miss Fortune, že je slepá a hloupá]

Miss Fortune: kk [ok]

Singed: GALIO 0 DAMAGE ROFL [Nadává Galiovi, že soupeřům vůbec neubírá životy]

Miss Fortune: ignored [přidává Singeda do seznamu ignorovaných hráčů]

Galio: i deal more dmg then u [Brání se nařčení tím, že ubírá víc než Singed]

Singed: you dont [Hádá se, že ne]

Galio: ignored reported. L2p kid. [Uvádí, že přidává Singeda do seznamu ignorovaných hráčů a že ho po skončení hry nahlásí. Dále ho označuje za malé děcko, které neumí hrát]

Druhým typem sankce by mohlo být opuštění hry. V průběhu svého výzkumu jsem se nesetkal s případem, kdy by hráč skutečně opustil hru v reakci na porušování Kodexu vyvolavače jiným hráčem. Je pravděpodobné, že tato forma vymáhání adekvátního chování je využívána v nejkrajnějších případech ze stejného důvodu, jako výše uvedené porušení norem „ragequit“.

4.3.8. Alternativy pro uplatňování kontroly

Přímo ve hře existují tři oficiální alternativy, jež může hráč využít, pokud z nějakého důvodu nechce uplatňovat sociální kontrolu nebo vymáhat adekvátní chování: vypnutí obecného chatu¹⁶, jazykový filtr a funkce ignorování hráče. Hráč tak po nikom nemusí vymáhat adekvátní chování, ale sám se do jisté míry zbaví toho, co je mu nepříjemné.

Veškerá komunikace mezi hráči probíhá pomocí chatu. Každý z hráčů má přístup ke dvěma typům chatu, prvním je obecný chat, ve kterém mohou všichni hráči v probíhající hře

¹⁶ Chat je box v levé dolní části obrazovky, ve kterém jsou vidět zprávy od ostatních hráčů.

vzájemně komunikovat. Tento chat se dá v nastavení hry kdykoli vypnout. Druhým typem chatu je týmový chat, kde komunikují pouze spoluhráči. Tento chat se vypnout nedá.

Pro filtraci vulgarismů hra obsahuje jazykový filtr, který blokována slova změní na hvězdičky. Tento filtr se dá rovněž vypnout v nastavení hry a vztahuje se na oba typy chatu.

Poslední alternativou pro uplatňování kontroly ve hře je funkce ignorování hráče, která zablokuje veškerou komunikaci od nežádoucí osoby, v případě spoluhráče i zvukové signály, které jsou používány pro rychlejší organizaci týmu¹⁷. Ignorování hráče se dá kdykoli zapnout a vypnout a vývojáři tuto funkci doporučují v rámci týmu užívat jen v naprosto krajním případě, protože ztráta komunikace mezi spoluhráči značně snižuje šanci na výhru.

4.3.9. Konečná obrazovka

Jakmile hra skončí, přenesou se hráči obou týmů do konečné obrazovky. V tomto uživatelském prostředí spolu mohou všichni komunikovat na společném chatu, mohou se podívat na různé grafy a porovnat, jak si vedli v porovnání s ostatními hráči. Vidí také konečné skóre obou týmů i individuálních jedinců a inventář s vybavením každého hráče. Opět je zde možnost přidávat hráče do seznamu ignorovaných, ale i do přátel. Pro tento výzkum je důležité to, že zde jsou hráči udělovány pozitivní a negativní sankce ve formě udělování bodů cti (Honor) a nahlášení Tribunálu.

4.3.10. Pozitivní sankce – body cti

Pokud se ve hře někdo choval exemplárně, mohou mu ostatní hráči udělit bod cti. Každý spoluhráč může dotyčnému udělit bod cti ve třech kategoriích: Týmová spolupráce, přátelské chování a ochota pomoci. Protihráči pak mohou dotyčného označit jako „úctyhodného protivníka“. Hráč sbírá body cti v každé z těchto kategorií zvlášť. Vývojáři hry zavedli pozitivní sankce jako pokus o snížení toxického chování ve hře, ale výsledky zatím nejsou známy. Body cti momentálně neslouží k získání žádných odměn, takže podle mého názoru na výsledné chování hráčů nebudou mít velký vliv.

4.3.11. Nahlášení – formální sociální kontrola

Pokud kterýkoli hráč usoudí, že se jiný hráč během hry, ale i po ní, choval neadekvátně, má možnost ho nahlásit Tribunálu v jedné z devíti kategorií a připsat důvod nahlášení.

První kategorie se jmenuje „neschopný hráč“ (Unskilled Player). Tato kategorie označuje hráče, kterého nahlašující považuje za neschopného, tedy hráče, který nedosahuje dané kompetitivní úrovně. Být špatným hráčem není z hlediska Kodexu vyvolavače postihnutelné, ani se nejedná o porušování norem. Hráči s tímto označením tedy nejsou předáváni Tribunálu, nýbrž je vývojáři posuzováno, zda adekvátně nesnížit jejich match-making rating¹⁸, aby byli zařazováni do her s hráči na jejich úrovni.

Hráč, který v League of Legends zabije hrdinu protihráče, získává výhodu ve zkušenostech a ve zlatě, za které si může nakoupit vybavení. Pro vítězství týmu je tedy

¹⁷ Tento krok zároveň slouží jako jedna ze sankcí, protože snižuje šanci týmu na výhru.

¹⁸ Skryté hodnocení hráče, na jehož základě by měl být každý přiřazován do her s podobně schopnými hráči.

důležité umírat co nejméně. Pokud se objeví někdo, kdo se prokazatelně nechává úmyslně zabít, aby tím zvýšil výhodu opozičního týmu, může být nahlášen pod kategorií „úmyslné krmení“ (Intentional Feeding).

„Napomáhání nepřátelskému“ (Assisting Enemy Team) týmu je kategorie je podobná kategorii předcházející. Pokud někdo v týmu prokazatelně napomáhá nepřátelskému týmu k výhře, může být nahlášen pod tímto bodem. Kromě „úmyslného krmení“ může například do chatu psát pozice členů svého týmu na mapě a podobně.

Pod první kategorií zahrnující neadekvátní verbální projevy spadá „urážlivá mluva“ (Offensive Language). Sem patří mluva obsahující vulgární, obscénní, sexuální, rasistické nebo jinak problematické výrazy.

Další takovou kategorií je „slovní napadání“ (Verbal Abuse). Pod slovní napadání patří verbální útoky na konkrétní hráče za účelem jejich ponížení nebo zastrašování.

League of Legends je týmová hra, kterou je téměř nemožné vyhrát bez vzájemné kooperace hráčů v týmu. V jejím rámci je tedy odsouzeníhodné, když hráč spolupráci odmítá a může být nahlášen v kategorii „odmítá komunikovat s týmem“ (Refusing to Communicate with Team). Pravidlo se vztahuje i na užívání chatu nebo herních signálů.

Pod kategorií „opuštění hry/AFK“ (Leaving the Game/AFK) by měli být nahlašováni hráči, kteří opustili hru nebo přestali hrát.

Pod kategorií „negativní postoj“ (Negative Attitude) spadají neužiteční, sebestřední hráči, kteří se svým chováním protíví zásadám týmových her.

Předposlední kategorií nahlášení je „nevhodné jméno“ (Inappropriate Name). Jako nevhodné jméno je chápána přezdívka hráče, který buď předstírá, že je členem vývojářského týmu, obsahuje osobní informace, porušuje autorská práva, nebo je jeho jméno ofensivní, vulgární, obscénní či rasistické.

Poslední kategorie zahrnuje „spamování“ (Spamming). Pod spamování spadá chování, které narušuje poklidný tok konverzace opakovaným zasíláním stejných vzkazů.

4.4. Tribunál

4.4.1. Tribunál jako formální sociální kontrola

Tribunál je oficiální funkcí, připravenou vývojáři hry, jde tedy o formální sociální kontrolu. Na jeho základě je možné vystopovat a potrestat chování, vymykající se Kodexu vyvolavače a tím zlepšovat herní prostředí pro ostatní hráče. Jde tedy o jakýsi soud, založený na shromážděných důkazech, ve kterém se rozhodne, zda vyšetřovaný jedinec má být potrestán nebo ne. Hráč jako soudce má možnost v každém zkoumaném případě rozhodovat o vině či nevině souzeného. O tom, jak, a zda vůbec, bude odsouzený hráč potrestán, rozhoduje speciální tým, placený vývojáři. Vzhledem k velikosti hráčské základny League of Legends není možné, aby vývojáři dokázali procházet případ každého nahlášeného hráče, Tribunál tedy slouží jako filtr pro usnadnění práce a k vývojářům se tak dostanou jen případy odsouzených hráčů.

V případě, že je hráč nahlášen dostatečným množstvím jiných hráčů v dostatečném množství her, je jeho případ předán Tribunálu. Množství her a nahlášení nutné k přezkoumání případu Tribunálem není hráčům známo. Jde patrně o strategii ze strany

vývojářů – protože hráč neví, kolikrát je nahlášen, ani kolikrát musí být nahlášen, aby byl jeho případ zkoumán, dává si větší pozor. Tribunál je tvořen množstvím dobrovolníků a probíhá ve zvláštní sekci herního fóra. Ke vstupu do Tribunálu není nutné přihlášení do hry.

4.4.2. Pravidla

Dříve, než se jedinec zúčastní tribunálu na straně soudce, měl by si prostudovat seznam pravidel, jak má v této funkci postupovat. Než se přistoupí k samotnému hodnocení nahlášených hráčů, musí každý soudce odsouhlasit, že je s pravidly seznámen. Pravidla jsou shrnuta v patnácti bodech, jejichž plné znění a interpretaci vkládám do přílohy. Pro účely této práce je postačující jednodušší shrnutí:

Soudce by si před vyřčením verdiktu měl projít všechny důkazy, měl by trestat hráče, kteří si to svým chováním opravdu zaslouží. K tomu musí být samozřejmě důkladně seznámeni s Kodexem vyvolavače a s jazykem, v jakém nahlášený komunikuje. Důležité rovněž je, aby soudce u každého případu strávil odpovídající čas a soudil spravedlivě a s nadhledem.

4.4.3. Popis obrazovky Tribunálu

Když hráč vstoupí do Tribunálu v roli soudce, ocitne se na obrazovce se všemi potřebnými informacemi. Vidí číslo případu, který zrovna řeší, počet her a počet nahlášení hráče, potenciálně porušujícího normy, typ hry, ve kterém k nahlášení došlo, datum, délku hry a výsledek zápasu. Vidí kategorii jednotlivých nahlášení, a, pokud je nahlašující napsal, tak poznámku či důvod nahlášení. Dále má soudce přístup k výpisu z chatu týmu nahlášeného hráče a obecného chatu. Chat opozičního týmu nevidí. Soudce nezná identitu hráčů, vidí pouze postavy, za které hráli, jejich jména mu zůstanou skryta. Urážlivé jméno hráče může soudce poznat pouze tak, že ho někdo z nahlašujících napíše do vzkazu. Dále soudce vidí výsledná skóre všech hráčů v týmu nahlášeného.

4.4.4. Užívané verdikty

Vyozoroval jsem čtyři používané verdikty. Prvním z nich je prominutí. Pokud byl hráč valnou většinou soudců shledán nevinným, k žádnému trestu nedojde, případ není předán vývojářům a hráč, kterého se soud týkal ani nezjistí, že byl souzen.

V případě, že byl hráč většinou soudců shledán vinným, znamená to, že bude potrestán. Jeho případ je následně předán specializovanému týmu z řad zaměstnanců vývojářské společnosti, který hráči udělí trest podle jeho provinění. Pokud se nejedná o nějaký skutečně kardinální přečin, je zpravidla při prvním odsouzení pouze varován. Pokud je odsouzen hráč, který byl již v minulosti jednou varován, dostane za svůj přečin obvykle dočasný ban, který většinou trvá dva týdny.

Když je ale hráč Tribunálem souzen počtvrté, je vyhodnocen jako člověk, který byl opakovaně varován, a přesto se jeho chování nezlepšilo. V takovém případě dotyčnému hrozí permanentní ban. Jeho účet je navždy zablokovaný, hráč přijde o všechno, co na účtu má, a to včetně všeho, co si pořídil za skutečné peníze, pokud něco takového udělal. Hráč si může založit nový účet, ale aby mohl hrát League of Legends znovu na kompetitivní úrovni,

musí dosáhnout třicáté úrovně, což znamená mnoho hodin „práce“. Navíc, pokud je hráč na novém účtu znovu souzen Tribunálem a jeho případ je předán vývojářům, bude jeho účet pravděpodobně znovu zablokován na základě srovnání fyzické adresy jeho počítače.

4.4.5. Zajištění spravedlnosti

Když mají hráči převzít roli soudců, je potřeba nějak zajistit, že budou soudit spravedlivě. To je zajištěno na několika úrovních:

Jednou z nich je motivace ve formě hodnocení. Výsledek každého případu, který soudce řešil, se započítává do jeho soukromých statistik a na základě procentuální úspěšnosti mu stoupá nebo klesá hodnocení. Podle výše hodnocení je soudce umístěn v žebříčku „spravedlnosti“, který se systémem podobá kompetitivnímu žebříčku League of Legends.

Další funkcí je denní limit případů. Každý soudce může denně vyřešit pouze 20 případů. Podle mého názoru jde o snahu udržet soudce v pozoru a zamezit nepromyšlenému odsuzování.

K tomu slouží i časový interval mezi případy. Než může soudce vyhodnotit jeden případ a přejít k dalšímu, musí u případu strávit určitou dobu, než mu to systém dovolí. Opět se jedná o funkci, která by měla zamezit rychlému nepromyšlenému odbytu případů.

Poslední, ale velmi důležitou funkcí pro zajištění spravedlnosti Tribunálu je kontrola vyhodnocených případů a udělování trestů vývojáři. Každý soudce se může zpětně podívat na případy, které pomohl řešit. Tato zpětná vazba slouží k tomu, aby se soudce mohl ujistit, zda byl jeho verdikt v souladu s většinou. Celý Tribunál je založen na předpokladu, že většina má téměř vždy pravdu, a soudce, jehož výroky se od většiny výrazně liší, by měl svůj způsob rozhodování přehodnotit. O výši případného trestu pak nerozhoduje Tribunál, ale tým vývojářů, který klidně může hodnocení soudců přehodnotit.

V minulosti ještě soudci dostávali odměnu v herní měně za každý správně vyřešený případ. Tento systém odměn byl ale zrušen. Domnívám se, že to bylo proto, že hráči se účastnili Tribunálu právě jen kvůli této odměně, automaticky všechny odsuzovali, včetně nevinných, a za „správně vyřešený“ případ pak dostali odměnu.

4.4.6. Výsledky výzkumu Tribunálu

Při výzkumu Tribunálu jsem zjišťoval, za co jsou hráči nejčastěji nahlašováni, abych zjistil, jakých prohřešků se dopouštějí nejčastěji. Není možné rozlišit, jaké prohřešky jsou považovány za nejhorší, protože výše trestu se odvíjí také od počtu nahlášení dotyčného hráče, nejen od jeho prohřešku. Zjistil jsem, že ne všechny kategorie nahlašování jsou zcela relevantní, protože hned tři z nich, týkající se verbálních prohřešků v chatu (negative attitude, offensive language a verbal abuse), jsou těžko rozlišitelné. To vede k tomu, že je hráči vzájemně zaměňují. Na konečný trest nahlášeného to ale nemá vliv, protože soudci pouze rozhodují o tom, zda se hráč něčím provinil, i kdyby byl prohřešek v jiné kategorii, než v jaké byl nahlášen.

Nejčastějším důvodem k nahlášení byla urážlivá mluva (offensive language). V následujícím případě byl hráč porušující normy nahlášen oprávněně ve shodě s definicí tohoto provinění:

Případ: #1376975

V tomto případě byl Fizz nahlášen za urážlivou mluvu, byl by nahlášen ve správné kategorii, protože neosočoval žádnou konkrétní osobu. Přesto se později v té samé hře dopouštěl slovního napadání, takže by mohl být nahlášen i v této kategorii.

Fizz: OMG IDIOTS. FCK NOOBZ. [Proboha, vy idioti. Zasraní začátečníci.]

Druhým nejčastějším důvodem nahlášení bylo slovní napadání (verbal abuse). Jen výjimečně se mi podařilo objevit případ tohoto prohřešku, kdy by nedocházelo zároveň ke slovnímu napadání a urážlivě mluvě. Zde je jeden z těchto vzácných případů:

Případ #1376886

Ve hře Kha'Zix napadal Teema, protože se mu zjevně nelíbila volba jeho hrdiny. Při svém napadání ale nepoužíval vulgarismy, takže oprávněně spadá do této kategorie nahlášení.

Kha'Zix: Surprise surprise teemo dead. [Teemo je mrtvý, to je ale překvapení]

Teemo: You should see an eye doctor. [Měl bys navštívit očního lékaře]

Kha'Zix: Nice fail teemo. [Pěkně jsi to zkazil, Teemo]

Teemo: Why are you being an asshole dude? Dont bring your real life problems to game please. [Kámo, proč se chováš jako kretén? Netahej svoje skutečné problémy do hry, prosím]

Kha'Zix: why u pick such fail at first pick? [Proč sis jako prvního zvolil tak špatného hrdinu?¹⁹]

Teemo: go see a therapist please. [Běž navštívit terapeuta prosím]

Kha'Zix: go get a brain bro. [Běž si sehnat mozek, brácho]

Mnohem častější byly případy, kdy slovní napadání a urážlivá mluva šly ruku v ruce, jako třeba zde:

Případ #1376285

Teemo: ks noob blitz.[Ukradls mi zabití, ty začátečnický Blitzcranku]

Blitzcrank: Stfu u fucktard. [Drž kurva hubu, ty zasraný retarde]

Veigar: I carry this. [Já tuhle hru utáhnu]

Blitzcrank: Ok. And no you dont. All you do is feed and ks. [Ok. A ne, neutáhneš. Jediné co děláš je, že je krmíš a kradeš zabití]

¹⁹ Při hře v kompetitivním žebříčku si hráči volí hrdiny postupně podle pořadí, v jakém se objeví v tabulce. Když je někdo první, tak má sice možnost zvolit si jakéhokoli hrdinu, ale zbytek hráčů na jeho volbu může následně reagovat a tím jeho výhodu proměnit v nevýhodu.

Třetí, nejčastěji zaměňovanou kategorií, je negativní postoj (negative attitude). Tato kategorie je velmi problematická, protože do ní nespadá nic, co by se týkalo urážlivé mluvy nebo slovního napadání, nýbrž by se měla týkat chování, které není v souladu s týmovou spoluprací. Přesto, že jde o třetí nejčastější kategorii nahlašování, ani jednou jsem během své účasti v Tribunálu nezaznamenal, že by byla použita správně. Většinou byla použita místo jedné, případně obou prvních dvou kategorií:

Případ #1375845

I zde měla být správně pro nahlášení použita jedna ze dvou předcházejících kategorií:

Lissandra: nasus. Blue for me :@. Idiot. Noob retard. [Nasusi, dej mi modré vylepšení²⁰. Idiote. Začátečnický retarde.]

Nasus: sorry [Omlouvám se]

Lissandra: :@:@:@: go mid you. I go jungle. [Jdi na střed, já jdu do džungle]

V drtivé většině případů nahlášení hráče potenciálně porušujícího normy pocházelo od některého, případně i více jeho spoluhráčů. Jelikož je většina přestupků v League of Legends verbálního charakteru, dovoluji si z toho usuzovat, že tyto verbální přestupky se nejvíce odehrávají v rámci týmové chaty, kde se spoluhráči navzájem urážejí a obviňují se z nepovedené hry.

Málokdy se stalo, že by hráče za jednu hru nahlásil pouze jeden člověk. Mohlo by to znamenat, že hráč se buď pouští do křížku s více, než jedním spoluhráčem, anebo se jeho chování protíví i lidem, kterých se přímo netýká.

Tým s nahlášeným hráčem hru ve finále prohrál téměř ve všech posuzovaných případech. Toto zjištění se jednak shoduje s mými závěry z herní části, totiž s tím, že porušování norem nejčastěji vzniká v situacích, kdy tým prohrává, jednak by to také mohlo znamenat, že tým, který prohrál a měl hráče porušujícího normy, je náchylnější k nahlašování, než tým, který měl také hráče porušujícího normy, ale podařilo se mu nakonec vyhrát.

Zajímavé je rovněž zjištění, že ze čtyřiceti zkoumaných případů došlo k 37 odsouzením a následnému udělování trestů. Pouze ve třech případech byl nahlášený hráč shledán nevinným. Pokud má tedy Tribunál fungovat jako filtr případů pro usnadnění práce vývojářského týmu, tak svou funkci sice plní (protože hráči odsouzení Tribunálem jsou téměř vždy shledáni vinnými a následně potrestáni vývojáři), ale práci vývojářů příliš neusnadňuje.

4.4.7. Shrnutí Tribunálu

Myslím, že se dá prohlásit, že Tribunál je nejvyšší institut formální sociální kontroly League of Legends, na jehož správném fungování vývojářům velmi záleží. To usuzuji z toho, kolika různými způsoby je zajišťována objektivita a správná funkce Tribunálu. Pro vývojáře se jedná o velmi výhodný systém kontroly, založený na posuzování případů dobrovolníky,

²⁰ Modré vylepšení je jedna z dočasných výhod, kterou lze pro hráče získat zabitím neutrálního monstra v džungli (viz výše).

odměňovanými pouze symbolicky. Je tedy pravděpodobné, že Tribunálu se jako soudci účastní jen hráči, jimž na chodu komunity opravdu záleží.

S posuzování jednotlivých případů se pak ukázalo, že skutečně nejčastějším přestupkem v League of Legends je urážení druhých hráčům. Různé druhy urážení spadají pod tři nejčastější důvody nahlašování a zároveň jsou v drtivé většině případů nějakým způsobem potrestány.

K vymáhání adekvátního chování na základě rozsudků Tribunálu dochází v případě, kdy potrestaný hráč obdrží varování nebo dočasný ban. V takových případech má ještě šanci se nad svým chováním v komunitě zamyslet a změnit ho. Když dostane trvalý ban, je už jeho účet navždy zablokovan. Vyhnout se sociální kontrole na Tribunálu ve smyslu změny rozsudku není možné. Verdikty Tribunálu jsou končné a hráč se nemůže odvolat.

4.5. Fórum

4.5.1. Představení fóra

Třetí a poslední úroveň, na které se odehrává sociální kontrola komunity hráčů League of Legends, je oficiální herní fórum. Fórum je prostředí v internetovém prohlížeči, v němž si registrovaní hráči mohou veřejně psát²¹. Na rozdíl od chatu se zprávy na fóru ukládají a jsou přístupny všem registrovaným hráčům. Každý může vstoupit do diskuse, napsat zprávu a odejít kdykoli se mu zachce, a případné odpovědi zůstanou na fóru uloženy. Hráči tak mohou mít od psaní delší odstup.

4.5.2. Etický kodex

Do 19. září 2011 bylo fórum ponecháno víceméně vlastnímu životu, protože League of Legends byla nová hra s malou hráčskou základnou a tím pádem i nepříliš aktivním fórem, jež nevyžadovalo přílišnou kontrolu. Od zmíněného data byly uvedeny normy (Etický kodex), podle kterých by se hráč měl na fóru řídit, aby se vyhnul trestu:

První pravidlo zní: „Piš k tématu, buď konstruktivní.“ Hráč by se při posílání příspěvků na fóru měl držet nastoleného tématu a neodbíhat od něj. Jeho příspěvek by měl být konstruktivní, aby nebyl narušen plynulý tok diskuse.

Druhým bodem je: „Obecná diskuse není jediná sekce.“ Sekce „Obecná diskuse“ je přetěžována, protože podle vývojářů hráči často neví, kam jejich příspěvek patří. Tím způsobují i to, že ve velkém návalu nových témat může být to jejich přehlédnuto. Proto by měl hráč pečlivě uvážít, zda jím navrhované téma diskuse nespadá pod jinou kategorii.

Předposlední bod zní: „Útoky a nařčení jsou nepřijatelné.“ Vývojáři tím dávají najevo, že útok na jiného hráče není přípustný. Není povoleno jiného hráče urážet nebo ho obviňovat z čehokoli, jakkoli by se to mohlo zdát relevantní.

Posledním, čtvrtým, doporučením je: „Zneužívání a neuctivé chování nebude tolerováno“. Hráč by měl jiným hráčům i vývojářům na fóru prokazovat respekt. Neuctivé chování by podle tohoto bodu mělo být trestáno například udělením banu na fóru.

²¹ Soukromé zprávy toto fórum nepodporuje.

4.5.3. Sociální kontrola na fóru

Před 19. zářím 2011 ponechávali vývojáři fórum žít svým životem a do jeho běhu příliš nezasahovali, spoléhali na komunitu. Ve zmíněný den byla spuštěna kontrola pomocí moderátorů a hodnocení příspěvků. Tím vznikly další dva druhy sociální kontroly uživatelů herního fóra a jejich počet se navýšil na čtyři společně s kontrolou vývojáři a usměrňováním ostatními hráči.

Od 19. září 2011 jsou z řad hráčů vybíráni moderátoři na základě své aktivity na fóru. Pokud hráč během určité doby prokázal na fóru svou aktivitu, znalost Etického kodexu, kodexu Vyvolavače a herních mechanismů a zároveň se dokázal slušně chovat, mohl být mu vývojáři nabídnut status moderátora. Moderátor tedy není zaměstnanec společnosti, ale hráč, který byl za své „zásluhy“ povýšen a tím získal určité pravomoci, díky kterým může pomáhat vývojářům udržovat pořádek na fóru. Moderátor může přesouvat a zamykat jednotlivá témata, pokud to uzná za vhodné²². Nemá pravomoc mazat témata. Moderátoři jsou poměrně vzácní, proto se hráč s jejich kontrolou příliš často neseťká.

Nejvíce pravomocí na fóru mají vývojáři, resp. všechny pravomoci. Mohou dělat to samé, co moderátor, a navíc také příspěvky a témata mazat. Vývojáři se na fóru vyskytují pouze ojedinele, a to aby podali hráčům nějakou důležitou zprávu týkající se hry samotné²³. Někdy odepisují na dotazy různých hráčů. Sociální kontrola z jejich strany je tedy možná, ale velmi neobvyklá a omezuje se téměř pouze na udělení trvalého banu na fóru. Vývojáři celkově působí dojmem, že se snaží do běhu fóra příliš nezasahovat. To soudím z toho, že málokdy reagují na příspěvky a ani nemažou příspěvky hráčů, kteří porušují normy a napadají tím třeba i přímo vývojáře samotné (viz příklad na str. 32, *+4 League Points? Help Please*).

Když se hráči nelíbí nějaký příspěvek (ať už porušuje Etický kodex nebo ne), může se autora snažit usměrnit svým vlastním příspěvkem. Jedná se o jediný typ neformální sociální kontroly na fóru. Snaha o usměrňování jiného hráče probíhá také různě. V některých případech se jej ostatní hráči snaží usměrnit mírně, trpělivě a v souladu s pravidly. Většinou hráči porušujícímu normy sdělují, že porušují Etický kodex, díky čemuž jim hrozí ban.

V tématu nazvaném „bullelulle“ - *naštvané německé dítě“ („bullelulle“ - *Angry German Kid), se autor dopouští porušování Etického kodexu tím, že zveřejnil obrázky ze hry, na kterých ho jeden z protihráčů uráží a požaduje, aby dotyčný za urážení nesl následky. Vzápětí je dotyčný hráč usměrňován jiným uživatelem fóra, který mu v rámci pravidel vysvětluje, čeho se svým příspěvkem dopustil. Dalo by se říct, že při tom apeluje na jeho dodržování pravidel fóra v budoucnu a v podstatě vyhrožuje možností, že za příspěvek dostane ban na fóru, i když to není v jeho pravomoci:

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1504243>

²² Důvodem k přesunu tématu je často špatně zvolená kategorie fóra jeho zadavatelem. K uzamčení tématu dochází, pokud se příliš odchýlí od původního tématu nebo v něm dlouho nepřibyl žádný příspěvek.

²³ Např. proč spadly servery, co se s nimi děje a kdy dojde k obnovení jejich činnosti.

Just 4 things for you:

- *Consequences? You are breaking the forumrules and might get banned for it.*
- *"The angry german kid" is actually a satirical video made by a somewhat excellent young actor.*
- *Someone writing Nazi paroles in the internet is most likely not german.*
- *What you should do? Send this to the support and get over it.*

[Říká, že toto téma může mít jen jediný následek, a to ban na fóru za porušování pravidel. Dále uvádí, že populární internetové video „naštvané německé dítě“ je pouhou parodií chování některých hráčů počítačových her, že když někdo někomu nadává do nacistů, tak pravděpodobně není Němec, a že by udělal nejlépe, kdyby poslal email vývojářům a nechal to být]

Usměrnění autora porušujícího pravidla v tomto případě zafungovalo, autor uznal své pochybení a vyjádřil ochotu lépe se seznámit s pravidly a upravit svůj příspěvek odpovídajícím způsobem:

Why wouldn't I like a polite response? You were helpful and informative. Thank you for the advice.

**edit* Have removed his summoner name from the title. I imagine it takes a little while for it to change.*

[Píše, že oceňuje slušnou odpověď, děkuje za radu, a že již smazal jméno hráče, kterého chtěl nahlásit z názvu tématu, ale asi chvíli trvá, než se změna na fóru objeví]

Dalo by se očekávat, že ne vždy slušná a přátelská odpověď zafunguje a hráče usměrní, přesto jsem se během svého výzkumu nesetkal s případem, kdy by hráč napomínaný tímto způsobem pokračoval v porušování norem. To může znamenat, že toto vymáhání adekvátního chování funguje, ale je třeba vzít také v úvahu možnost, že se usměrňovaný hráč již k tématu nevrátil, nepřečetl si reakci apod. Ve většině případů už napomínaný člověk dál nereagoval a ani neupravil svůj příspěvek v souladu s pravidly jako v předchozím případě. Je tedy pravděpodobné, že spíš hráči podobné odpovědi ignorují nebo je ani nehledají.

V jiných případech byla odpověď na příspěvek urážlivá a usměrňující hráč se tím také dopouštěl porušování pravidel. Ve většině takových případů docházelo k urážení autora příspěvku, případně k zesměšňování nebo zlehčování jeho příspěvku, jako například v tématu „Proč je Tribunál na prd“ (*Why Tribunal Sucks -.-*). V tomto tématu si hráč stěžuje, že tribunál nefunguje a v několika bodech uvádí, proč tomu tak je. Na téma odepisuje jiný hráč (Hráč 1), že někdo může být souzen, přestože je nevinný, ale nebude mu udělen žádný trest. O několik příspěvků dále napíše další hráč (Hráč 2) příspěvek, porušující Etický kodex, v němž nenapadá osobu Hráče 1, ale jeho názor. Hráče 2 se pak další hráč (Hráč 3) snaží usměrnit vlastním příspěvkem, kterým se ale sám dopouští porušením Etického kodexu, protože Hráče 2 uráží. Pokus o usměrnění nevyjde a Hráč 2 se brání dalším urážení:

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1497873>

Hráč 1: *If you're actually innocent you'll get pardoned in the tribunal. How many false punishments are there? Nearly zero.* [Pokud jsi skutečně nevinný, Tribunál tě omluví. Ke kolika mylným odsouzením došlo? K téměř žádnému.]

Hráč 2: *How the fuck will this happen when it's common knowledge people just autopunish?* [A proč si kurva myslíš, že to tak je? Je všeobecně známo, že lidé v Tribunálu automaticky trestají.]

Hráč 3: *Wrong. And now just stop trolling, everyone knows youre a troll and that you add nothin to a discussion but hate and flame* [Špatně. A teď přestaň provokovat, všichni ví, že akorát provokuješ a jen zanášíš do diskuse nenávist a urážky.]

Hráč 2: *Everthing is a troll to you. You might be a perfect example of why the tribunal is broken.* [Pro tebe je všechno provokace. Jsi možná dokonalý příklad toho, proč Tribunál nefunguje]

Při svém výzkumu jsem se nesetkal se situací, kdy by vymáhání norem na fóru pomocí urážení uspělo. Vždy buď vyvolalo další urážení, jako v uvedeném případě, nebo nevyvolalo žádnou reakci. Opět není možné posoudit, zda v takovém případě hráč porušující normy pokus o usměrnění ignoroval, nebo zda si ho vůbec nevšiml.

Celkově jsem se při sběru dat na fóru setkával s pokusem o usměrnění hráčů pomocí příspěvků jen velmi zřídka, většinou se byly nežádoucí příspěvky „filtrovány“ jinak, pomocí hodnocení příspěvků.

Nejpoužívanějším a zároveň uživatelsky nejsnadnějším typem sociální kontroly na fóru je hodnocení příspěvků. Každý registrovaný hráč má možnost každý příspěvek označit palcem nahoru nebo dolů. Udělené palce se vzájemně negují a tak vzniká celkově pozitivně nebo negativně hodnocený příspěvek. Pokud příspěvek obdrží dostatečný počet záporných hlasů, bude pro všechny návštěvníky fóra automaticky skryt. Takový příspěvek si může každý hráč zobrazit, ale je předem varován, že se v něm může vyskytovat „škodlivý“ obsah. Logicky by měla tato kontrola fungovat tak, že pozitivní a konstruktivní příspěvky by měly dostávat palec nahoru, zatímco negativní, nekonstruktivní a urážlivé příspěvky by měly být hodnoceny záporně, aby byly skryty. Měly by se tedy vyskytovat dva typy hodnocených zpráv.

Při zkoumání fóra jsem se však setkal také s opačnými případy, kdy pozitivní a konstruktivní příspěvky byly hodnocené záporně a negativní a nekonstruktivní příspěvky byly hodnocené kladně. Celkem je tedy možné rozeznat čtyři typy hodnocení.

První kategorií jsou pozitivní a konstruktivní příspěvky hodnocené kladně. V této kategorii jsou příspěvky, kde se hráč snaží chovat zdvořile a psát konstruktivní a pozitivní příspěvky v souladu s Etickým kodexem a zároveň jsou většinou komunity hodnoceny kladně. Jako příklad může posloužit téma nazvané „Lidem, kteří NAHLAŠUJÍ“ (*For the people that REPORT*). V tomto tématu týkajícím se systému Tribunálu autor navrhuje, aby lidé, kteří někoho nahlásí, dostávali zpětnou vazbu, jak případ nahlášeného hráče dopadl, zda byl nebo nebyl potrestán, případně jak. Na téma reaguje hráč konstruktivní odpovědí, proč by to podle jeho názoru nešlo a nejspíš k této změně nedojde. Jeho odpověď je hodnocena kladně.

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1463732>

This will never happen. However, what Riot ought to be able to do and which they most certainly have the data stored for is to supply us with a monthly or quarterly main updating us on how many reports we have made, how many of those reports that actually ended up with cases in the tribunal and how many of those cases that actually lead to any punishment. This could be supplemented with data on the average users reports, data on the different "crimes" etc.

[Vysvětluje proč nikdy nedojde k tomu, co autor tématu požaduje, a zároveň uvádí, k jakým změnám by ve funkčnosti Tribunálu dojít mohlo]

Pod druhou kategorií jsem zařadil negativní a nekonstruktivní příspěvky hodnocené záporně. Sem spadají příspěvky, které nejsou konstruktivní, jsou negativní nebo jinak porušují Etický kodex a jsou v souladu s pravidly fóra hodnoceny záporně. Jako příklad jsem zvolil téma „+4 ligové body²⁴? Prosím pomozte“ (+4 League points? Help Please). Jde o téma, ve kterém se řeší způsob, jak funguje hodnocení hráče v bodovaných žebříčkových hrách. Zaměstnanec z řad vývojářů se na toto téma vyjádřil, a hráč, jehož příspěvek je zde uveden jako příklad, na zprávu vývojáře reagoval kritickým a nekonstruktivním příspěvkem, který se z větší části navíc netýkal probíraného tématu. Příspěvek je hodnocen záporně.

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1043493>

RP system is broken buddy, how about a message on that? Moneh was deducted but no rp was added! waiting for over 15 hours now... ofcourse riot support isnt responding and all the while people keep saying 'yeah eu west doesnt suffer from less support' .. if this would happen in the US the entire region wouldve gotten free ip weekend

More OT²⁵: SO LP is just rubbish if its still all about ELO .. its just hidden now.. smells like more farçe like that one system

[Stěžuje si, že systém herní měny, pořizované za skutečné peníze²⁶ nefunguje, že mu byly odečteny peníze, ale nedostal za ně žádné Riot body již více než 15 hodin. Dále si stěžuje, že mu nikdo z podpory hráčů neodepsal, a že se na západoevropském serveru o hráče nezajímají, a že ve Spojených státech už by dostali hráči kompenzaci. K tématu píše, že nový systém hodnocení je špatný, že funguje stejně jako starý systém, pouze je skrytý.]

²⁴ Ligové body (League Points) jsou body, díky kterým se hráči orientují, jak vysoko si stojí v kompetitivním žebříčku. V každé lize se hráč pohybuje v rozmezí 0 – 100 bodů, při dosažení hranice 100 bodů odehrává tři až pět ověřovacích her, a pokud zvítězí ve většině z nich, postupuje do vyšší ligy.

²⁵ OT = On topic, k tématu.

²⁶ Systém Riot bodů (Riot Point system) je systém herní měny. Hráč za peníze nakupuje Riot body, jež může v herním obchodě utratit za různé věci, třeba vizuální úpravy hrdinů. V samotné hře koupě bodů hráče nijak nevýhodní.

Ve třetí kategorii jsou pozitivní a konstruktivní příspěvky hodnocené záporně. Do této kategorie jsem zařadil příspěvky, které jsou konstruktivní, pozitivní a v souladu s Etickým kodexem, a přesto jsou komunitou hodnoceny záporně. Jako příklad jsem zvolil téma „Nidalee příliš silná“ (Nidalee OP²⁷). V tomto tématu si hráč stěžuje na to, že postava Nidalee je příliš silná, ptá se, proč se častěji nebanuje²⁸ atd. Celkově se jedná o nekonstruktivní příspěvek, který přesto dostává palec nahoru. Na něj pak reaguje hráč konstruktivním příspěvkem na dané téma, který je přes svou formu hodnocen záporně.

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1463662>

A lot of High elo players (including a bunch of pro-players) and RIOT itself think that Nidalee right now is "too strong". It's not about the spear damage. its a pretty hard skillshot to hit perfectly. it's the free jump in cougar form compared with a 12 second revealing trap. that make her kit to much. Also with the jump and the passive its close to impossible to chase a nidalee down. Her entire kit right now is Anti-Fun. Riot told us ages ago that they'd rework/balance all the champions considered anti fun.

Yorick, Zilean, Poppy, Nidalee etc etc. Not saying that they are "overpowered" but their playstyle and kit are not fun for ANYONE to play against. [Píše, že mnoho hráčů, kteří jsou vysoko v žebříčku i vývojáři samotní jsou toho názoru, že Nidalee je příliš silná. Zabíhá do detailů, aby ukázal, proč to tak je, zmiňuje, že Nidalee bude v budoucnu pravděpodobně předělána společně s některými jinými postavami, proti kterým není zábavné hrát]

Do poslední kategorie jsem zařadil negativní a nekonstruktivní příspěvky hodnocené kladně. Tyto příspěvky nerespektují Etický kodex v jenom nebo více bodech, a přesto získaly od většiny komunity kladné hodnocení. Jako příklad poslouží téma „Pár tipů od diamantového²⁹ junglera³⁰ ze severní Ameriky!“ (Diamond Jungle from NA giving a few tips!). V tomto tématu se hráč ze severoamerického serveru snaží pomoci ostatním hráčům s jednou specifickou herní rolí (jungler) tím, že jim poskytuje rady a zveřejňuje videa. Záhy po hlavním příspěvku se objevuje příspěvek od hráče, který se netýká tématu. Tento příspěvek se týká ukřivděného pocitu mnoha hráčů evropských serverů o nedostatečné pozornosti ze strany vývojářů (severy častěji nefungují, hráči nedostávají „dostatečné“ kompenzace atd.). Přesto, že příspěvek odbíhá od tématu, je ironický a neobsahuje nic konstruktivního, je

²⁷ OP = Overpowered, příliš silný.

²⁸ Při hrách v rámci kompetitivního žebříčku mají první hráči v předherní obrazovce možnost zakázat tři hrdiny, které si pro následující hru nebude moci žádný z přítomných hráčů zvolit.

²⁹ Diamantová liga je druhá nejvyšší liga v kompetitivním žebříčku League of Legends, a je velmi obtížné jí dosáhnout. Hráč z této ligy je tedy všeobecně považován za schopného udílet rady ostatním. Zde má toto označení sloužit k tomu, aby čtenáři věděli, že dotyčný ví, co dělá.

³⁰ Jungler je specifická herní role, při které hráč nebojuje v řadách jako zbytek týmu, ale místo toho získává zlato a zkušenosti zabíjením neutrálních postav na neutrálním území a příležitostně pomáhá ostatním řadám nečekaným přečíslením nepřítele.

hodnocen kladně, pravděpodobně proto, že vyjadřuje názor mnoha hráčů na západoevropském serveru.

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=1356567>

Can you give us a tip how to get more service here in EUW?

[A dokázal bys nám poradit, jak na našem serveru získat více pozornosti od vývojářů?]

4.5.4. Účinek sociální kontroly na fóru

Zjistil jsem tedy, že na fóru jsou čtyři typy sociální kontroly. Kontrola ze strany vývojářů se podle výzkumu omezuje pouze na udělování trvalého banu na fóru. Míra užití tohoto typu kontroly je pro mě nezjistitelná - nikde není zobrazeno, jaký hráč dostal zákaz a za co.

Kontrola ze strany moderátorů v podobě zamykání nekonstruktivních témat by mohla fungovat, kdyby se moderátoři na fórech častěji vyskytovali. Ve skutečnosti jsem se při sběru dat nesetkal s jediným tématem, ve kterém by moderátor tuto pravomoc využil a napsal, že ji využil. Je možné, že moderátoři své pravomoci využívají skrytě, pak je pravděpodobné, že se o této kontrole dozví jen autor tématu nebo příspěvku, který byl postihnut.

Neformální kontrola hráčů příspěvkem jiných hráčů funguje obdobně jako v samotné hře – častěji má opačný efekt a místo usměrnění hráče spustí hádku.

Nejčastější a potenciálně nejlepší způsob sociální kontroly hráčů účastnících se fóra také nefunguje, jak by měl. Místo, aby hráči o příspěvcích hlasovali podle Etického kodexu, hlasují často podle toho, zda se ztotožňují nebo neztotožňují s daným názorem. V tomto hlasování nikdo nemůže zjistit, kdo z hráčů o příspěvku jak hlasoval a zda vůbec hlasoval, zjistitelný je jen počet hlasů, který příspěvek obdržel. Tím pádem by se dalo uvažovat o tom, že tento systém hodnocení příspěvků není hráči využíván jen ke kontrole příspěvků, ale také jako nástroj pro sdělování svého názoru nejen jiným hráčům, nýbrž i vývojářům, zejména pak v tématech, týkajících se hry samotné a případných změn v ní, ať už žádoucích či nežádoucích.

Systém hodnocení příspěvků je tedy částečně využíván tak, jak bylo původně zamýšleno, ale do jisté míry jej hráči využívají i jako prostředek ke sdělení svého názoru bez ohledu na to, zda je příspěvek v souladu s Etickým kodexem nebo není.

Jediným způsobem, jak se vyhnout sociální kontrole na fóru je psát příspěvky v souladu s Etickým kodexem a zároveň v souladu s všeobecným názorem hráčů, protože jinak je pravděpodobné, že příspěvek bude hodnocen zápornými hlasy, i když bude zcela v souladu s normami. Možné sankce se ale v takovém případě omezují na skrytí příspěvku.

5. Závěr

Sociální kontrola v League of Legends je založena na sadě norem, vytvořených vývojáři. Tyto normy jsou obsaženy v souhrnech pravidel – v Kodexu vyvolavače pro samotnou hru a v Etickém kodexu pro fórum. Normy jsou na hráčích vynucovány, hráč je musí dodržovat, pokud chce zůstat členem komunity. K uplatňování kontroly slouží řada funkcí, některé z nich mají v rukou hráči, jiné vývojáři.

K uplatňování sociální kontroly dochází v League of Legends na několika úrovních – ve hře, pomocí Tribunálu a na fóru. Ve hře probíhá neformální sociální kontrola hráči a spoluhráči, kteří se mohou snažit vymáhat adekvátní chování na hráčích porušujících normy. Nejužívanějším druhem vymáhání je vyhrožování, že dotyčný bude za své přestupky nahlášen Tribunálu. Velmi užívaným způsobem vymáhání je vrácení stejným způsobem, kdy se poškozený hráč snaží hráči porušujícímu normy vše vrátit a sám se přitom dopouští porušování norem. Méně často se hráči snaží usměrnit hráče porušujícího normy klidně a v souladu s Kodexem vyvolavače, nebo vyhrožují opuštěním hry.

Hráči se neformální kontrole ve hře mohou vyhnout pouze tak, že se chovají v souladu s normami nebo nereagují na žádné provokace a výhružky, případně mohou přesvědčit vyhrožujícího hráče, aby je nenahlašoval. Někdy se hráči brání kontrole tím, že opětně výhružku nahlášením, nebo prohlášením, že se žádného porušování norem nedopustili.

V případě, že vymáhání adekvátního chování ve hře selže, je možné uplatňovat sankce. Sankcí může být vložení do seznamu ignorovaných hráčů, což je v souladu s normami, nebo opuštění hry, což v souladu s Kodexem vyvolavače není. Po skončení hry je možné jakéhokoli hráče nahlásit Tribunálu za porušování norem.

Druhou úrovní, na které je uplatňována sociální kontrola v League of Legends je Tribunál. Tribunál je instituce vytvořená vývojáři, jde tedy o formální sociální kontrolu. V rámci Tribunálu hráči v roli soudců posuzují případy nahlášených hráčů a rozhodují o jejich vině či nevině. Když se většina soudců shodne na hráčově vině, je jeho případ předán specializovanému týmu soudců z řad vývojářů, který rozhodne o výši sankce. Sankce se kumulují, začínají zpravidla varováním, pak je udělen dočasný ban a vrcholí trvalým banem. Jakmile je hráčův případ jednou předán Tribunálu, nemá žádnou možnost jak se kontrole bránit.

Třetí úrovní, na které probíhá sociální kontrola v rámci komunity League of Legends je herní fórum. Kontrola zde může probíhat pomocí vývojářů či moderátorů v podobě přesouvání, zamykání a mazání příspěvků a témat. Hráči mohou jiné hráče usměrňovat vlastními zprávami, podobně jako ve hře, a stejně tak to mohou činit v souladu s Etickým kodexem, nebo dotyčného urážet a tím Etický kodex porušovat. Nejčastěji je na fóru uplatňována sociální kontrola pomocí hlasování o příspěvcích. Hráči ale tento systém nevyužívají tak, jak vývojáři zamýšleli, totiž jako nástroj sociální kontroly, ale spíše jako nástroj vyjádření svého názoru nezávisle na tom, zda příspěvek je nebo není v souladu s normami. Vymáhání adekvátního chování tak probíhá pouze ve formě verbálního usměrňování.

Sociální kontrole na fóru je možné se vyhnout tím, že dotyčný zasílá příspěvky v souladu s Etickým kodexem. Není ale možné se vyhnout „kontrole“ v podobě hlasování ostatních hráčů. Sankcemi na fóru je tedy přesouvání nebo zamykání témat, v krajním případě by mohlo dojít ke smazání příspěvku vývojáři či udělení banu na fóru. Nejčastější sankcí je skrytí příspěvku z důvodu dostatečného množství záporných hlasů, což ale nemusí znamenat, že autor příspěvku porušil normy, mohl jen projevit jiný názor na dané téma, než zbytek komunity.

Anonymita virtuálního prostředí napomáhá tomu, že je počet sankcí limitován. Tím, že je hráč anonymní, nemůže být například za své chování ve virtuálním prostředí zostuzen ve skutečném životě. Zároveň je téměř nereálné, aby byl zostuzen v komunitě League of Legends z důvodu velikosti této komunity, což odpovídá tomu, co uvádí Murphy o vymáhání neformální sociální kontroly ve velkých komunitách (MURPHY 2004:150). Také není možné hráče porušujícího normy zavřít do vězení či ho pokutovat.

Sankce jsou tak omezeny na vyloučení z komunity League of Legends v podobě varování, dočasného banu, nebo trvalého banu. Na základě výzkumu Tribunálu jsem zjistil, že nějaká forma tohoto trestu je využívána ve většině případů, otázkou ovšem zůstává, nakolik je účinná. Je pravděpodobné, že hrozba blokace hráčského účtu se více dotýká hráčů na vyšších příčkách kompetitivního žebříčku a hráčů, kteří do hry investovali peníze. Na druhé straně jsou ovšem hráči, kteří do hry neinvestovali peníze ani velké množství času, a těm na jejich účtu pravděpodobně tolik nezáleží, mohou si kdykoli založit nový účet. Vidina trestu v podobě blokace účtu, který hráč získal zdarma, se tak může míjet účinkem.

6. Seznam literatury:

BRYMAN, Alan. *Social research methods*. 3rd ed. New York: Oxford University Press, 2008, xlii, 748 p. ISBN 01-992-0295-8.

ERIKSEN, Thomas Hylland. *Sociální a kulturní antropologie: příbuzenství, národnostní příslušnost, rituál*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2008, 407 s. ISBN 978-807-3674-656.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005, 407 s. ISBN 80-736-7040-2.

HEŘMANSKÝ, Martin. *Kvalitativní analýza dat*. Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614> [přístup dne 11. 10. 2013]

HINE, Christine. *VIRTUAL ETHNOGRAPHY*. s. 25. Dostupné z: <http://www.cirst.uqam.ca/pcst3/pdf/Communications/hine.pdf>

HUMPHREYS, Sal. Online Multiuser games: Playing for real. *Australian Journal of Communication* 30(1):79-91. Dostupné z: http://eprints.gut.edu.au/237/1/Humphreys_Online.PDF

MURPHY, Robert Francis. *Úvod do kulturní a sociální antropologie*. 2. vyd. Překlad Hana Červinková. Praha: Sociologické nakladatelství, 2004, 268 s. Studijní texty (Sociologické nakladatelství), sv. 15. ISBN 978-808-6429-250.

NARDI, Bonnie A. *My life as a night elf priest: an anthropological account of world of warcraft*. Ann Arbor: University of Michigan Press, 2009, 236 p.

NOVOTNÁ, Hedvika. *Výběrové strategie*. Dostupné z: <http://moodle.fhs.cuni.cz/course/view.php?id=614> [přístup dne 11. 10. 2013]

ROSS, Edward Alsworth. *Social Control: A Survey of the Foundations of Order*. New York: THE MACMILLAN COMPANY, 1901.

7. Přílohy

7.1. The Summoner's Code

<http://gameinfo.na.leagueoflegends.com/en/game-info/get-started/summoners-code/>

1. Support Your Team

"[Teamwork] is the fuel that allows common people to attain uncommon results."-Andrew Carnegie

While we all carry a diverse set of individual ambitions and expectations into a game of League of Legends, once we hit the Field we're a part of a team. For better or worse, our fates are intertwined with that of our teammates. Once the game gets into full swing, you have to make a choice between being a positive force for your team, or contributing to your own demise.

Being a good team player begins at champion select. Be open minded when considering the needs of your team. If you're the last one to pick, try to fill a niche in your team that hasn't already been filled. If everyone's picked and something stands out as a deficiency in your team composition, try asking for another player to fill the gap, or change roles to embrace that responsibility yourself. Remember, that by taking on a role you don't normally play, you'll learn more about unfamiliar champions and increase your own skill level.

Once you get in game, try to keep an open line of communication. Warn your teammates if someone is missing from your lane, or if something is placing them in immediate danger. If they're not paying attention to chat you can always try pinging the map. Just remember that one ping is enough! Also, remember that you have to be there to contribute, so don't leave the game or go AFK! Encourage players who are having trouble, and congratulate those who are playing well. And most of all, if you're having a bad game don't take it out on your team!

2. Drive Constructive Feedback

"When you confront a problem you begin to solve it." -Rudy Giuliani

Player feedback is an important force in the decision making process of Riot Games. If you want to make your voice heard, taking the time to let us know how you're feeling about the game is a good place to start. When you give feedback, make sure you take a holistic approach. If you only give negative feedback, you may find that the changes you influence detract from what you initially enjoyed. Moreover, people are simply more likely to listen if you present yourself in a calm, well thought out manner.

That being said, don't be afraid to tell us if you feel strongly, and why. Try to be straightforward, specific, and always try to make your feedback direct and concise. For instance, saying something along the lines of:

"I used to love playing Katarina because her skills give her high mobility in lane, but with the latest nerfs to Death Lotus, I no longer feel like I have a strong enough presence in team fights to be viable. I don't think that I'm going to be playing Kat in the future unless she undergoes some revisions."

Is a much better way of expressing your dismay at a patch than beginning with an irate tirade, then asking for changes to be reverted or attempting to force an alternate solution. Remember that we're listening and making changes every couple of weeks, so, with a little patience, you may find that your issues will work themselves out.

3. Facilitate Civil Discussion

"To disagree, one doesn't have to be disagreeable." -Barry Goldwater

As we mentioned earlier, we want you to give feedback, but being part of the community doesn't stop there. Whether you're in chat, in a game, or on the forums, there are plenty of people to meet, and plenty of topics to discuss. Whether you're discussing game balance and champion viability, trying to form a premade team, or just want to express your affection for the legendary and infamous Gentleman Cho'gath, we encourage you to share your thoughts with other players.

When you choose to participate in a discussion with the rest of the playerbase, always try to be receptive to another player's point of view. If you keep an open mind, you'd be surprised what valuable information you can glean from your fellow players. Also, be mindful of how you present your point of view. If a player feels strongly on a subject, don't get caught up trying to have the last word. Just state your side and exit the conversation gracefully rather than give them the opportunity to pick a fight.

4. Enjoy Yourself, but not at Anyone Else's Expense

"Short is the joy that guilty pleasure brings." -Euripides

Making games is our business, so it should come as no surprise that we want you to have a lot of fun. We want you to get excited, to have tension-filled moments, and to celebrate your success. This doesn't mean that we're okay with you ruining anybody else's day.

Remember, taking a jab at your friend in the middle of the game is a lot different than making a glib remark at a complete stranger. Someone who is unfamiliar with what you consider playful may take your comment as an attack and react unfavorably. If two players on a team start fighting, good communication and teamwork become nearly impossible. Once communication breaks down, the likelihood of victory is drastically diminished. It isn't uncommon for simple, good natured teasing to spiral out of control into a loss, so do yourself a favor and don't run the risk of sabotaging your own success.

5. Build Relationships

"No man is an island..." -John Donne

League of Legends is a team game, and, as such, familiarity and rapport with the other competitors with whom you play is going to be a big part of your success. With that in mind, it would behoove you to adopt a cordial demeanor and attempt to make friends. If you have fun playing with another player, make use of the end of game lobby to thank that player for the game and send a friend request. The more friendly players that you have at your disposal, the better your chances are of getting a good, friendly game. Also, if you have friends who you think might be a good fit for the game and community, don't hesitate to shoot them an invite. Not only will you earn yourself some awesome swag, you'll have more friends you can call upon when you're having trouble flying solo.

Use the tools at your disposal to try and build a circle of other players of a similar skill level. If you have a relationship with a group of players that you trust, you are much more likely to get good feedback on how you're playing, receive support when learning a new champion, and just have a good time overall.

6. Show Humility in Victory, and Grace in Defeat

"To be humble to superiors is duty, to equals is courtesy, to inferiors is nobility."-Benjamin Franklin

Having a great game is one of the biggest joys that League of Legends can bring you. But always bear in mind that when you're relishing that landslide victory there is someone on the receiving end that is probably ripping their hair out. While it's alright to celebrate, make sure that you keep any gloating (or any other mode of self-indulgence) out of all chat. Instead, thank your opponents for the game. After all, despite their best efforts, they just made you a very happy person.

Moreover, if you've just lost, avoid pointing any fingers or deploying excuses. Even if you had a great game, it's not alright to blame your team. You had five opponents in that game, and - seeing as you just lost - chances are that they had something to do with it. We all know that losing can be frustrating, particularly if it's a close game or one that's completely one sided, but nobody likes a sore loser. Instead, thank your opponents for the game, and take a moment at the end of game screen to ask what you could have done better. If you're polite, you might pick up a few pointers that can help you counter your opponent's strategy in the future.

7. Be Resolute, not Indignant

"It is easier to find men who will volunteer to die, than to find those who are willing to endure pain with patience." -Julius Caesar

Intrinsic to the idea of competition is the notion that, when our pride is on the line, emotions tend to run high. Every person that we encounter is going to carry a different set of circumstances with them into the game, and therefore is going to have a different level of tolerance for frustration. If you end up in a game with an abusive player, don't lower yourself to their level. Instead, politely ask them to calm down. And remember, even if you're having a bad game, quitting or going AFK just ruins the game for the rest of the players. If someone's really starting to bother you, the mute and ignore commands are always there to resolve the situation.

And remember, while nobody likes being insulted, it pays to take a moment to consider the circumstances. Remember that this is a competitive game, and, more often than not, the other player is just venting their frustration. Try not to take it personally. Everyone has a breaking point and everyone rages sometimes. At some point you may find yourself in the other person's shoes.

8. Leave No Newbie Behind!

"Be an opener of doors for such as come after thee." -Ralph Waldo Emerson

We all started somewhere, and if we're going to do justice to the people who helped us move up the ladder, we have to start by paying homage to our roots. If you see a player having a bad game, or who clearly doesn't grasp the fundamentals of the genre, try offering some constructive advice. If you do so in a civil and friendly manner, it's likely that they will be receptive. Oftentimes they'll be downright grateful that somebody took the time to let them know how to improve instead of yelling at them.

Never get frustrated by an inexperienced player's performance. At some point, you were just as green as they were, even if it was the day that you downloaded the League of Legends client. Have a little patience, and try and help the player step up to a level where both of you can enjoy the game. At the same time, don't be discouraged if they aren't receptive. Some small percentage of players will get hung up on the notion that they don't need anybody's help, and, no matter how politely you try to lend a hand, they won't want to hear it. That's no reason to give up on the rest of them!

9. Lead by Example

"Leadership is practiced not so much in words as in attitude and in actions." -Harold S. Geneen

If you share our vision of a game where players exercise good sportsmanship, help each other improve and form lasting friendships, you've got to start living the dream before anybody everybody else is willing to do so. It's all well and good to say you're on board for the revolution, but if you don't first make yourself a paragon of model behavior, no one is going to be fooled. Nobody's asking you to be perfect, but we do want you to, whenever

possible, strive to uphold the same standards of behavior that you expect everyone else to maintain.

So, remember! Stay positive, remain calm, and keep to the code!

7.2. Tribunal Guidelines

<http://euw.leagueoflegends.com/tribunal/en/guidelines/>

1. Reach a good verdict

Review all the evidence and judge every case thoughtfully. You shouldn't rush to make a decision.

2. Caveat Lector (reader beware)

The Chat Log may contain some colorful language. Try to distinguish between offensive speech and playful ribbing when reaching a verdict.

3. Know the language

If you can't understand the written language in the chat log, skip the case. You should not punish people for not speaking your native language.

4. Punish bad behavior, Not poor playing

Being bad at the game isn't a punishable offense. You should be looking at more than the score or item build to determine a verdict. A player purchasing flagrantly bad items is another thing entirely. Use your judgment to discern between bad players and trolling.

5. Watch for flagrant reporting

If there doesn't appear to be anything wrong with the player in the game and yet they are still getting reported, you should vote Pardon. All summoners are innocent until proven guilty. Sometimes players will report the entire enemy team if they can't recall who said what during the game. Other times, players just report the enemy for no good reason. Again, make sure to focus on the reported player.

6. Know the Summoner's Code

Players can be reported and punished for any number of reasons outlined in the [Summoner's Code](#). This includes anything that hurts the community or the health of the game. Make sure you know the tenets of the code to help you make judgments quicker and more effectively.

7. Make sure to check out all the games

Each player reported will likely have a list of games associated with their case. Make sure to go through all or most of them to get an accurate picture of the accused player.

8. Understand what "Punish" means

"Punish" means that you believe some sort of action should be performed on this player - not necessarily a suspension or ban. It could be a warning or name change.

9. Understand what "Pardon" means

"Pardon" means that you believe the player doesn't deserve to have any action taken against them based on the evidence in the case. This will not excuse them from future reports or bans.

10. Focus on the reported player and Understand the system

Sometimes a player who is reported isn't the worst offender in the case/chatlog. Remember who is being accused before passing judgment on the case. If the reported player is bad, but not the worst, they should still be punished. If they don't deserve punishment but there was another offender in the case, don't punish the accused player. If the player doesn't deserve punishment for the reported reason (i.e. "excessive time spent idle"), but they still had an offensive name or used abusive language, they might still be subject to punishment. Remember that "punish" constitutes your verdict that the reported player's actions were outside the scope of positive, competitive gameplay – it does not represent your request to have Riot Games evaluate that report, or every player in it, as a whole. Based on your determination, Riot Games will only be taking action, if any, against the particular reported player.

11. Be an impartial judge

If you recognize a player in the case, do not use that information to reach a verdict. You may still vote on the case, but do so as an impartial judge. Use only the evidence provided in the case file. If your friend was being a troll, you should click "Punish" then have an anti-troll intervention later.

12. Offensive names warrant action

If you find the name of the accused summoner offensive, click Punish. You are the judge as to whether the name is offensive. Riot Games will take care of offensive names properly.

13. Skip is a great option

If for whatever reason you don't want to vote on this case (but you want to continue voting on cases), feel free to skip the case.

14. You can stop whenever you want to

You can click "I'm done for now" to end your voting session. The case that you stop on will not be counted and will jump back into the evaluation queue for other Tribunal members to vote on.

15. Set aside more than a minute to evaluate the case

While the timer ensures that you take at least a full minute to review the case before you can vote, you should always make sure you have ample time to evaluate the case. Don't vote between queues and champion selection. You can always vote on cases when trying to find a group, but don't start a new case once your team hits the queue. You'd want other people to give a modest amount of time to your case if you were reported.

7.3. Code of Conduct

<http://forums.euw.leagueoflegends.com/board/showthread.php?t=405644>

Summoners!

As an online gaming community grows and newer players begin to post, there comes a point where the need for moderation becomes apparent. Until now, we've relied on the community to ensure that players in the forums are adhering to the tenets of the [Summoner's Code](#). We have, however, reached a point where we need to introduce forum moderation in order to better provide an area for constructive player interaction.

So what does this mean for you? Well, for starters we're going to begin to lock, delete, or move threads that show a clear violation of the [Summoner's Code](#). Additionally, here are four guidelines you should bear in mind when you post:

1. Keep it on topic, keep it constructive

Threads need to be constructive and have a clear topic. Subsequent replies need to also be constructive to ensure that the integrity of that topic isn't compromised. Bumping a thread without adding relevant information is not considered constructive.

2. General Discussion is not the only section

Our General Discussion section experiences a high volume of traffic that might cause your thread to go overlooked. Before posting, consider whether or not your thread would be more appropriately placed in another section.

3. Attacks or Accusations are not acceptable

Attacking another player is unacceptable, the circumstances are irrelevant, just don't do it. This includes calling out another player for leaving, cheating, poor gameplay, etc.

4. Abuse and disrespectful behavior will not be tolerated

Please show your fellow players and Rioters the same respect you would like shown to you. There are consequences to abusing players in the community.

If you stick to these guidelines when posting you will be helping to make the League of Legends forums a better place, and we won't ever have to show you our gold plated banhammer. And if you'd like more information on what we consider model behavior, please take a moment to read the [Summoner's Code](#).