

Zweifelhafte User-Wertungen

FÜNF-STERNE-UNFUG

User-Wertungen sind die Schattenseite der Meinungsfreiheit: Die »authentische« Stimme der Community ist zwar lautstark, aber oft ahnungslos, unfair oder schlichtweg gekauft. Ein Stoßseufzer von Heinrich Lenhardt.



Der Autor

Heinrich Lenhardt (50) ist seit 1984 als Spieleberichterstätter tätig und war schon bei der GameStar-Erstaussage im Autorenteam. Er konzipierte und leitete eine Reihe von Spiele-Zeitschriften, darunter Power Play (1987), PC Player (1992) und Buffed-Magazin (2007).

Schon zu Goethes Zeiten genossen Kritiker einen zweifelhaften Ruf, wie das geflügelte Wort »Schlagt ihn tot, den Hund! Er ist ein Rezensent!« verdeutlicht. Das Internet, diese wunderbare Plattform zum kultivierten Austausch höflich vorgetragener Meinungen, hat nicht unbedingt zum Ansehen unseres Berufsstands beigetragen. Häufig werden Spieletest-Wertungen von skeptischen Kommentatoren entweder als zu hoch (»Alles von Anzeigekunden beeinflusst!«) oder zu niedrig (»Tester hat keine Ahnung von Spiel/Genre/Allem!«) bemängelt. Dem hauptberuflichen Spieleberichterstätter wird gerne vorgeworfen, nicht authentisch und ehrlich berichten zu können, weil er verwöhnt und verzärtelt ist, weichgespült durch Vorab-Testmuster und PR-T-Shirts. Deshalb vertraut mancher Spieler lieber akkumulierten User-Wertungen, von Metacritic bis Amazon. Dabei sollte man das Community-Wertungsrauschen mit Vorsicht genießen.

Streng riechendes Eigenlob

Wie übel nimmt man es Mitarbeitern von Spielestudios, wenn sie ihre eigenen Produkte bewerten? Das Eigenlob ist vielleicht peinlich, aber nicht übertrieben verwerflich, sofern die Befangenheitssituation erklärt wird. Es soll ja durchaus vorkommen, dass Leute mit den Früchten ihrer Arbeit glücklich und zufrieden sind. Aber was halten wir von einer Angestellten, die vortäuscht, ein »neuer Fan« des Spiels ihres Arbeitgebers zu sein? Ein aufmerksamer Reddit-User identifizierte Morgan Milardo als jene Person, die Rock Band 4 auf Amazon als »perfekte Einführung in Videospiele und Musikspiele« lobte. Zu dumm, dass die vermeintliche Einsteigerin schon seit 2012 beim Rock-Band-Entwickler Harmonix arbeitet. Da beschäftigt sie sich mit Musik-Lizenzdeals; man darf vermuten, dass sie das Spiel kennt.

Doch solche Aktionen sind harmlos im Vergleich zur Falschtester-Branche, welche die Macht der User-Besprechungen ins Leben gerufen hat. Das Nachrichtenmagazin The Economist berichtete über Amazons Versuche, mit rechtlichen Mitteln gegen gekaufte Fünf-Sterne-Reviews vorzugehen. Dienstleister wie Fiverr.com und Spezialwebseiten wie BuyAmazonReviews.com bieten nämlich käufliche Jubeltests an: »Wir setzen das Talent eines professionellen und vielfältigen Schreiberteams ein«.



Falsche Töne: Die »User-Tests« von Rock-Band-4-Entwicklern werfen kein gutes Licht auf die Glaubwürdigkeit von Community-Wertungen.

Zehn Reviews gibt's für 250 Dollar, Kleingeld im Vergleich zu anderen Marketingausgaben. Diese Unverfrorenheit sollte niemanden verwundern: Es ist leicht, einen bezahlten »Test« zu veröffentlichen, wenn es keine inhaltlichen Checks gibt. Und diese Täuschung ist nur ein Teil des User-Review-Problems.

Die Rache der Frustrierten

Die Lektüre von User-Bewertungen auf Amazon, Google Play oder Apples App Store führt zu der Erkenntnis, dass ein Fünf-Sterne-System einem Großteil der Bevölkerung zu differenziert ist. Erschreckend viele Rezensenten denken in Extremen, entweder ist alles total geil oder totaler Mist. Noch deprimierender als die Differenzierungsscheu sind die dazugehörigen Erklärungen. Bei Smartphone-Apps sind Kompatibilitätsprobleme ein beliebter Grund für 1-Stern-Rachefeldzüge: Das Spiel an und für sich findet man gut, aber da es technische Probleme auf dem fünf Jahre alten Huawei Auweia II gibt, verpasst man ihm die schlechteste Wertung. Solche Meisterleistungen werden auf der Logik-Skala nur noch vom Liebensentzug wegen Zustellproblemen übertroffen. Wer kennt sie nicht, diese Klassiker aus dem Fundus der Amazon-Laientester? Der Versand dauerte zu lange oder der Zusteller war nicht liebenswürdig, bäm, 1 Stern fürs Produkt. Wer gefrustet ist, zieht online gerne mit dem verbalen Flammenwerfer los und demoliert Sinn und Zweck des ganzen Systems: Bei der Durchschnittsermittlung zählt eine Wutbürger-Wertung genauso viel wie die besonnene Sternchenvergabe.

Spiel doch erstmal!

Den Plattform-Betreibern ist längst unangenehm aufgefallen, wie anfällig ihre Community-Systeme sind. Deshalb geht Amazon gerichtlich gegen Review-Verkäufer vor und erlaubt es nicht mehr, dass Spiele schon vor ihrer Veröffentlichung besprochen werden. Noch besser ist es, wenn nur solche User ein Spiel bewerten können, die es nachweislich gekauft haben. Der Wertungsschmelztiegel Metacritic.com kann das nicht prüfen und wird entsprechend von aussagelosen Schrott-User-Wertungen überflutet. Und selbst wenn der ein User-Tester der Spiel besitzen muss: Wer skrupellos genug ist, professionelle Jubel-schreiber zu beauftragen, kann natürlich auch Muster verschicken oder Kaufkosten ersetzen.

Steam macht's da noch am relativ besten und verrät sogar, wie lange ein Rezensent gespielt hat. Vielleicht sollten User-Reviews generell erst ab einer gewissen Mindeststunden-Anzahl erlaubt sein, das würde zu weniger Schnellschüssen und mehr Sorgfalt führen. Es gibt also noch einiges zu tun, um Community-Wertungen seriöser, glaubhafter und fälschungssicherer zu machen. Bis das soweit ist, sollte man vielleicht Goethes Aufforderung ignorieren und den professionellen Rezensenten Liebe statt Hiebe zukommen lassen, denn sie werden noch dringend gebraucht. ★