

Opinion Leaders

Boris Schneider-Johne
Director of Enthusiasm

Disclaimer

- Although I currently work at Microsoft Germany, this is not a sponsored talk, does not feature my employers view or opinions, is in no way, shape or form a statement from Microsoft and should not be represented as such.
- May contain nuts.

Disclaimers 2

- Powerpoint CAN be fun
- But GDC Europe makes me use this rather dull template
- And also GDC Europe needs full publication rights, so no cat pictures from the internet

About Boris

- Co-Wrote a C64 fastloader in 1984
- Worked as a magazine editor, games producer, translator/localization engineer, PR manager, product manager, and more
- Loves Psychology, Magic, Technology, Games, Theme Parks, Science Fiction
- Active Member of Mensa (Germany)

The goal of this talk

- How does a customer really feel about his own opinion and the opinions of other people? How can a developer persuade people to give his product a chance? How do you deal with somebody who not only dislikes you, but tells the world about it?

Nothing is that simple

- I am going to give you some simple explanations for many things
- Trouble is, „simple“ usually is wrong
- Still, it helps. It`s a model.
- But always ask yourself if it applies.

Pattern Recognition



Pattern Recognition



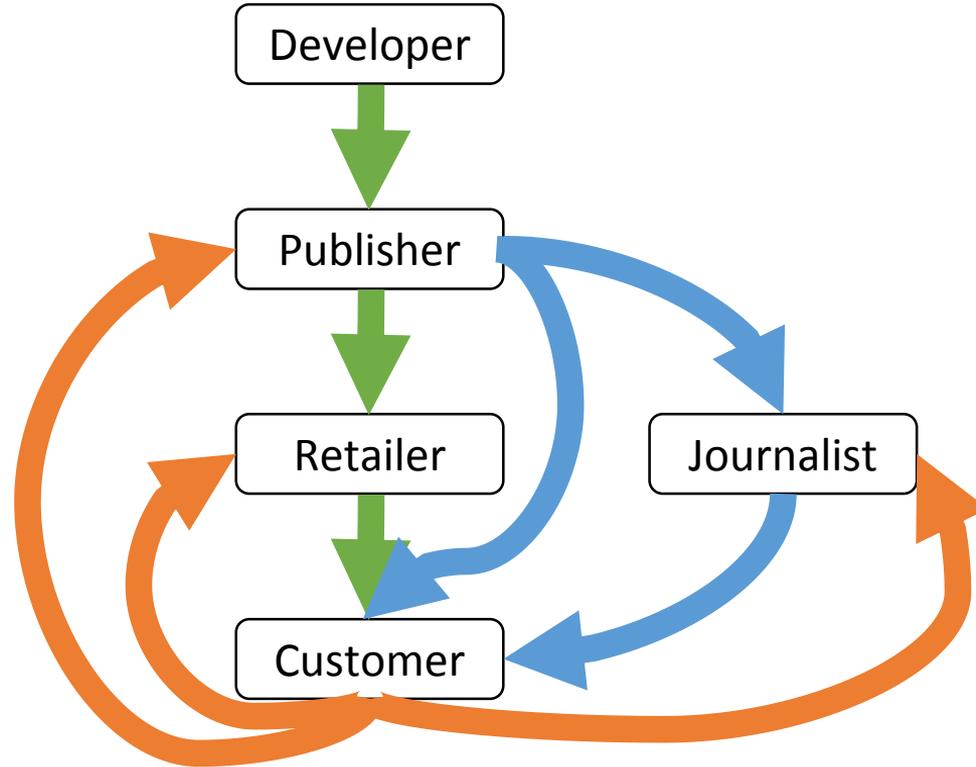
Pattern Recognition

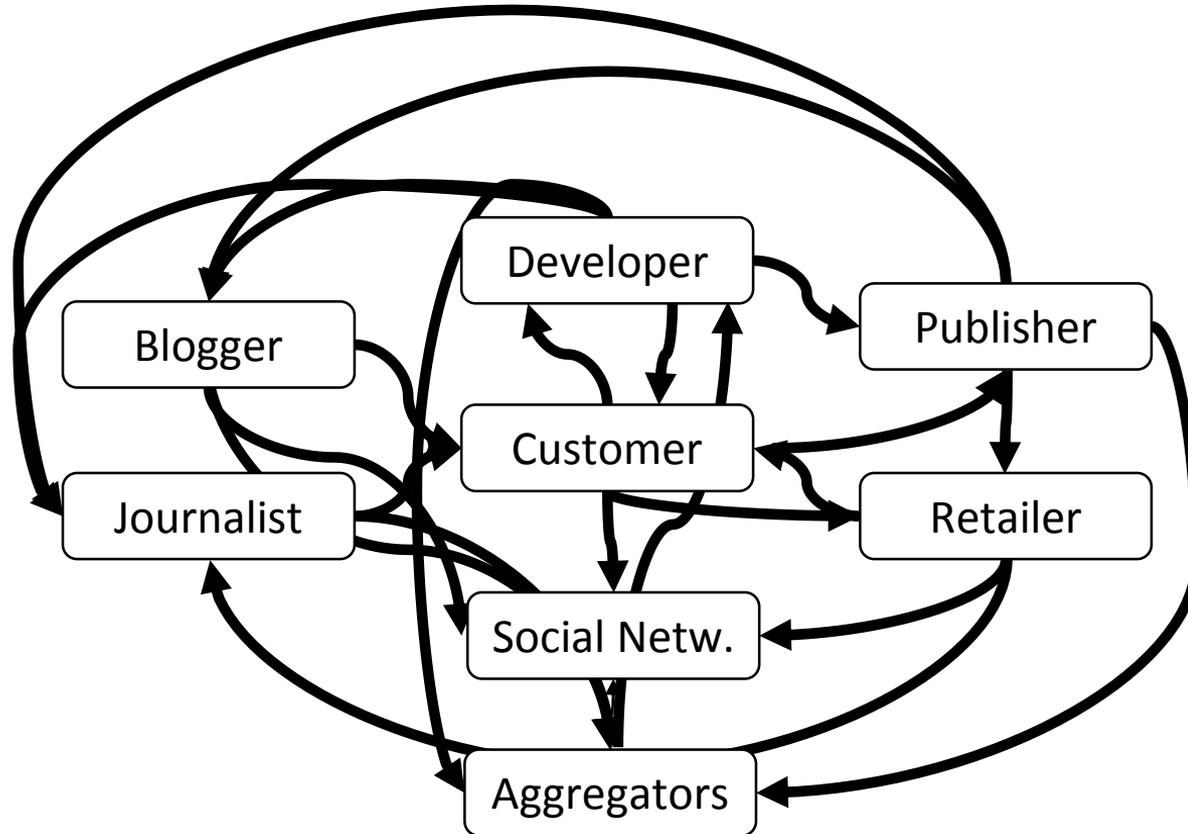


Pattern Recognition



Product
Information
Feedback





Where do we get opinions?

- Three major contributors
 - Experts
 - Knows more about the topic than you
 - The „Crowd“
 - Has seen more about the topic than you
 - Friends
 - Know you (and vice versa)

Personal Pain Point – “Experts”

- OK, so this is a pet peeve and borders on ranting
- We start looking at financial and political forecasting, but stay with me, the psychology behind it has relevance

Expert predictions fail all the time

- 1984: „The Economist“ asks Secretaries of Finance, CEOs, Economy Students and Garbage Collectors to make some financial predictions.
- 10 years later the Garbage Collectors had the same rate of success than the CEOs.
- Secretaries of Finance finished last.

Experts are worse than `rnd(x)`

- „Brill's Content“ in the early 2000s asked identical questions about future markets to financial experts and the chimp „Chippy“ who just pointed at „Yes/No“.
- The chimp had more predictions right than the financial experts.

- „Predictions are about convincing people today, not being right tomorrow.“

Dan Gardner, „Future Babble“

„Expert Political Judgement“

- Philip E. Tetlock, Psychologist
 - was part of a committee of US scientists to find ways to prevent nuclear war
 - was amazed about different reasoning on Gorbachevs Coup in 1985.
 - checked 284 „Experts“ over 20 years on all kinds of economical and political problems
 - published his findings in 2005

EPJ shortened to 5 key points

- Experts are only marginally better than just making random predictions
- „It just stays as it is“ is a significantly better prediction than the best experts have in the long run
- The more an expert is „sure“, the more likely he is wrong
- Long-term predictions that experts are „sure“ about usually are wrong
- An expert with high media exposure usually is a lot more wrong than somebody without

- „Experts forecast not because they know, but because they are asked.“
- John Kenneth Galbraith
Economist, 1908-2006

Reviewers as Experts

- Opinion is their product. They sell it.
- They make a forecast on how readers would like a game.
- As many self-appointed experts, they actually are not specially gifted.
- Successful PR will always „game the system“ to get better exposure.

Audience Participation Time

- We need more than twenty people to get this experiment going
- This does not take long, does not collect or reveal any personal data and will not make fun of anybody. Really.

The Rules

- The next slide has a question.
- It will be on the screen for 20 seconds.
- In this time you need to read the question and write down an answer.
- You will not know the answer. So make a guess. Nobody will judge you.
- No prizes. Void where prohibited.

How many **percent** of the
worlds carbon dioxide output
comes from countries
with a name that contains
the letter „T“ or „E“?

My favorite mistake

- Power Play, Issue 1/88
- Used with permission of the author
- Images of game used under "fair use" rights

COMPUTERSPIEL

Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Grafik | 7,5 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Sound | 2,5 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Power-Wertung | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

C 64 (MS-DOS)
 59 bis 79 Mark (Diskette) • Electronic Arts
 Bereits geliefert in: Happy-Computer 8/87 (MS-DOS)

Wer wird denn gleich in die Luft gehen? Testpilot Chuck Yeager natürlich - und Sie fliegen mit.

Amerikas National-Held Nummer 1 (wenn es um Flugzeuge geht) ist Chuck Yeager. Chuck hat so ziemlich alles geflogen, was Flügel hat, und ist als Test- und Air Force-Pilot mit allen Sparten des Fliegens vertraut. Mit seiner Hilfe entstand die Flugsimulation "Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer", besser AFT, wie er kurz genannt wird.

Sie erst Garateaus-Flug und klünnen, übersteigen und sogar Loopings, Sturzflüge und andere Kunstflug-Figuren. Die sehen gleichwohl Ihre Position des Steuerknüppels und die von Chuck vorgeschlagene.

Wenn Sie fit im Fliegen sind und auch schon den einen oder anderen Testflug hinter sich haben, stehen auf Wunsch zwei weitere Bereiche auf dem Programm: Welt- und Formationflug. Bei einem Weltfliegen klünnen Sie gegen einen Gegner

dam, als enter eine Blotom-Stricke zu durchfliegen. Siehe unterschiedliche Strecken werden eingeleitet. Wenn Sie das Rennen gewinnen soll-

man alles aus diesem Thema heranziehen kann.

Der AFT ist allerdings keine hundertprozentig echte Simulation. Gerade was Benzinverbrauch nicht beachtet, die Steuerung wurde etwas vereinfacht. Insofern muß man ganz schön aufpassen, daß man nicht abstürzt oder in ein Gebüde rast. Unter diese Details fällt auch die eigenwillige Joystick-Könnung.

Die Vielseitigkeit und Abwechslung machen für mich den AFT zur Top-Simulation des Jahres.

Ich hätte es ja nicht gedacht, daß die Programmierer es schaffen, diese Spitzensimulation vom MS-DOS-PC in den engen Speicher des C64 zu übertragen. Natürlich gibt es dabei kleine Einschränkungen, aber trotz allem ist das Spiel fast identisch zum PC-Vorgänger. Auch die Grafik ist sehr schön, wenn man beachtet, daß der C64 auch mit ausgefallter 3D-Grafik herum-schlagen muß. Für eines nur da der C 64 nicht gebaut.

Die Arbeit ist aber immer noch, mit Chuck Yeager anregende Manöver zu fliegen und sich selbst zu die Grenzen der Belastbarkeit zu testen. Als nur Wenn schon Testpilot, dann nur mit Chuck Yeager.

Das überdimensionale Logo des Herstellers

HAPPY-COMPUTER SPECIAL 1

91

My favorite mistake

COMPUTERSPIEL

Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer

| | | | | | | | | | | |
|---------------|-----|---|---|---|----|----|----|----|----|----|
| Grafik | 7,6 | 9 | 8 | 7 | 6 | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| Sound | 2,5 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Power-Wertung | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 |

C 64 (MS-DOS)
 59 bis 79 Mark (Diskette) • Electronic Arts
 Bereits geliefert in: Happy-Computer 8/87 (MS-DOS)

Wer wird denn gleich in die Luft gehen? Testpilot Chuck Yeager natürlich - und Sie fliegen mit.

Amerikas Nationalheld Nummer 1 (wenn es um Flugzeuge geht) ist Chuck Yeager. Chuck hat so ziemlich alles geflogen, was Flügel hat, und ist als Test- und Air Force-Pilot mit allen Sparten des Fliegens vertraut. Mit seiner Hilfe entstand die Flugsimulation "Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer", deren AFT, wie er kurz genannt wird, Sie erst Garateaus-Flug und klünnen Starts und Landungen und sogar Loopings, Sturzflüge und andere Kunstflug-Figuren. Sie sehen gleichwohl Ihre Position des Steuerknügels und die von Chuck vorgeschlagene.

Wenn Sie fit im Fliegen sind und auch schon den einen oder anderen Testflug hinter sich haben, stehen auf!

Wunsch zwei weitere Bereiche auf dem Programm: Welt- und Formationsflug. Bei einem Wettliegen kämpfen Sie gegen einen Gegner

darum, als erster eine Blotom-Stricke zu durchfliegen. Siehe unterschiedliche Strecken werden mitgeteilt. Wenn Sie das Rennen gewinnen soll-

übertragen. Natürlich gibt es dabei kleine Einschränkungen, aber trotz allem ist das Spiel fast identisch zum PC-Vorgänger. Auch die Grafik ist sehr schnell, wenn man beachtet, daß die C64 mit ausgefallener 3D-Grafik herum-schlagen muß. Für einen Rechner der C 64 nicht gebaut.

Das Abenteuer ist aber immer noch, mit Chuck Yeager in meine Wohnung gebracht, ohne daß dabei etwas zerschossen wurde. Mit dem AFT macht Electronic Arts allen Simulations-Herstellern vor,

was man alles aus diesem Thema herausholen kann. Der AFT ist allerdings keine hundertprozentig echte Simulation. Details wie Benzinverbrauch werden nicht beachtet, die Steuerung wurde etwas vereinfacht, trotzdem muß man ganz schön aufpassen, daß man nicht abstürzt oder in ein Gebäude rast. Unter diese Details fällt auch die eigenwillige Joystick-Abfrage.

Die Vielseitigkeit und Abwechslung machen für mich den AFT zur Top-Simulation des Jahres.

Die Vielseitigkeit und Abwechslung machen für mich den AFT zur Top-Simulation des Jahres.

Ich hätte es ja nicht gedacht, daß die Programmierer es schaffen, diese Spielemaschine vom MS-DOS-PC in den engen Speicher des C64 zu

get es hauptsächlich um Test- und Kunstflüge. Sage und schreibe 14 verschiedene Flugzeuge stehen Ihnen zur Verfügung, alle haben unterschiedliche Flugeigenschaften, die es zu erforschen gilt. Dabei ist der eine oder andere Konstruktions-Fehler nicht auszuschließen. Auf jeden Fall wird ihr gesamtes Können gefordert, wenn Sie mit doppelter Schall-Geschwindigkeit auf den Erdbeben zusehen und das Treibwerk auf einmal ausfällt.

Damit Sie mit solch gefährlichem Gerät auch umgehen lernen, wurde eine Fluglektion in das Programm integriert. Um bei Anweisung von Chuck lernen

Angang auf das überdimensionale Logo des Herstellers

HAPPY-COMPUTER SPECIAL 1

31



was man alles aus diesem Thema herausholen kann. Der AFT ist allerdings keine hundertprozentig echte Simulation. Details wie Benzinverbrauch werden nicht beachtet, die Steuerung wurde etwas vereinfacht. Trotzdem muß man ganz schön aufpassen, daß man nicht abstürzt oder in ein Gebäude rast. Unter diese Details fällt auch die eigenwillige Joystick-Abfrage.

Die Vielseitigkeit und Abwechslung machen für mich den AFT zur Top-Simulation des Jahres.

Die Vielseitigkeit und Abwechslung machen für mich den AFT zur Top-Simulation des Jahres.

Kaum zu glauben: Noch nie hat ein Spiel derart viel Action in meine Wohnung gebracht, ohne daß dabei etwas zerschossen wurde. Mit dem AFT macht Electronic Arts allen Simulations-Herstellern vor,

Back to our experiment

- And on to Excel!

What should have happened

- When checking the answers of many participants, we should have seen that many hover around the 20% mark.
- Mentioning the number „20“ several times in the setup should have „primed“ you to give this answer. („Anchoring“)
- I hope this worked as intended...

Numbers are powerful

- Humans love to quantify things
- Quantification allows comparison
- Comparison drives envy
- Illusion of precision drives (wrong) trust
- Your brain uses anchors
- Manipulation is easy
 - even when you know it! (SMU/EEDAR)

- I can calculate the movement of stars but not the madness of men.
- Sir Isaac Newton

Big data and the crowd

- The internet finally makes it possible to cost-effectively gather lots of opinions, analyze them in real time and present them to customers directly
- And humans think just because something is possible, it must be right
- Forced pattern recognition

The power of crowds

- Duncan Watts, „Everything is obvious...“
 - Did research on „Top Ten“ lists in music downloads
 - Basically split a music download service into 8 parallel universes (plus independent control)
 - People saw number of downloads only inside their universe
 - Best 5 songs from control group only had a 50% chance to get into the Top 5 in any single universe
 - Each universe had very different „charts“
 - Small random differences at start grow exponentially
- Sales generate Sales generate Sales

App Store Ratings and Recos

- PERSONAL OPINION
 - Totally broken by design and psychology
 - For developer, usually a pure lottery
 - It's something an app store does do drive downloads overall
 - If you are a dev financially depending on it, you need to game the system (intelligently!!!)

Other odd crowd behaviors

- User Ratings on Metacritic
- Kickstarter successes and misses

Once we have a belief...

- ...we defend it. Vigorously.
- Facts are meaningless in front of beliefs.
- Psychological keywords to look out for:
 - Confirmation Bias
 - Illusion of Control
 - Optimism Bias

Case Study: Ad Blockers

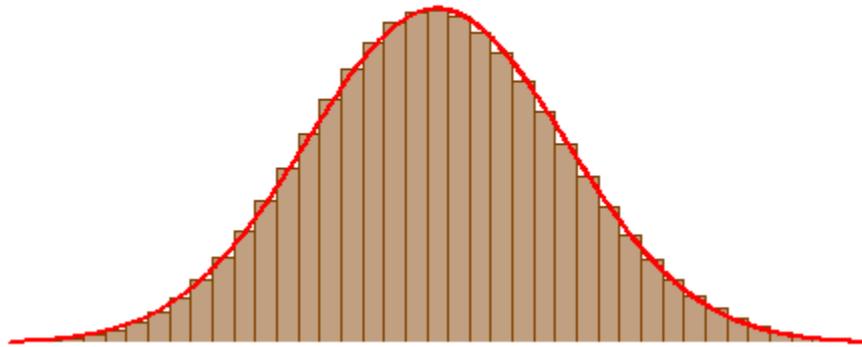
- Readers of websites feel they have the right of an ad-free experience
- Because it is technically easy and anonymous, they just do it
- Once you tell them about the impact, they defend their „rights“

Entitlement

- Some customers feel „entitled“ to have certain features in a product
- The perceived anonymity of the Internet drives many people to odd behavior
- The perceived anonymity of the Internet drives some people to extreme behaviour

The Bell Curve

- ...hits you with the edges
- In reality, the folks in the middle are your market
- The larger your audience, the more likely to get bad extremes



Do not overreact

- We like to defend and evangelize beliefs
- What happens when an unmovable object is hit by an irresistible force?
- Question #1: Is the negativity contained?
- Bad news generate pageviews – that's why they are published

How to deal with haters

- On a professional level, ignore
 - Unless telemetry says they have a point
- On a private level, this is very difficult
 - Get professional counseling early
- Report to the networks and, if necessary, the authorities

How to change a mind?

- Beliefs are really strong
- Logic often is useless
- Try a stronger belief

- My belief that my friend knows me well can be stronger than the one in product

Trust in opinions

- Human brains put more trust into
 - simple explanations, perceived precision
 - anything that confirms their current opinion
 - insistence and shouting
 - better presentation of ideas
- But they also trust people – „friends“

How to create word of mouth

- Build a great product
- Make fantastic first 15 minutes
- Find the „meta“ story that you would tell about your experience with the product
- Hint: There is no such thing as creatable viralness from media agencies

My recommendation to marketers

- Marketing & PR can only drive awareness
- Make people aware what makes the product special
- HarderBetterStrongerFaster is not special
- What is your “only me”?
- There is no easy rule that always fits

Journalists vs. Bloggers

- WARNING! EXTREME SIMPLIFICATION!
- Might have called this
 - Pros vs. Amateurs
 - Reviewers vs. Critics
- Journalists see themselves as experts
- Bloggers see themselves as friends
- But ideally this should be turned 180

Journalists vs. Bloggers

- Journalists should become trusted friends
 - Friends recommend things to you that you might like, not things they like themselves
 - They write for an audience
- Bloggers can be opinionated experts
 - Experts recommend their private world view
 - They write for themselves

Identification sign #1

- If a reviewer insists on being “totally independent” he most likely is a “blogger”
- A “journalist” knows he is dependent on the readers and many other factors

PR – Journalists and Bloggers

- With a good journalist, you can find a common ground: Why is your product good for the reader?
- With a blogger, you just need to pick the ones that will like your product and ignore the rest.

If you want to be a journalist...

- quit complaining about sequels
- find out what your readers like
- help them find more things they may like
- be positive as much as you can
- this is a Win-Win-Win situation

Cynical or realistic?

- Thank you for staying with me so far
- Some of you will think that I am very cynical in recommending to game the system of reviews and recommendations
- But the psychology of this is not going away and other people are doing it
- Don't be evil but enhance your chances

Recommended Reading

