



Opinion Leaders

Boris Schneider-Johne

Director of Enthusiasm

GAME DEVELOPERS CONFERENCE™ EUROPE
COLOGNE, GERMANY
AUGUST 19–21, 2013
EXPO DATES: AUGUST 19–20
2013

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

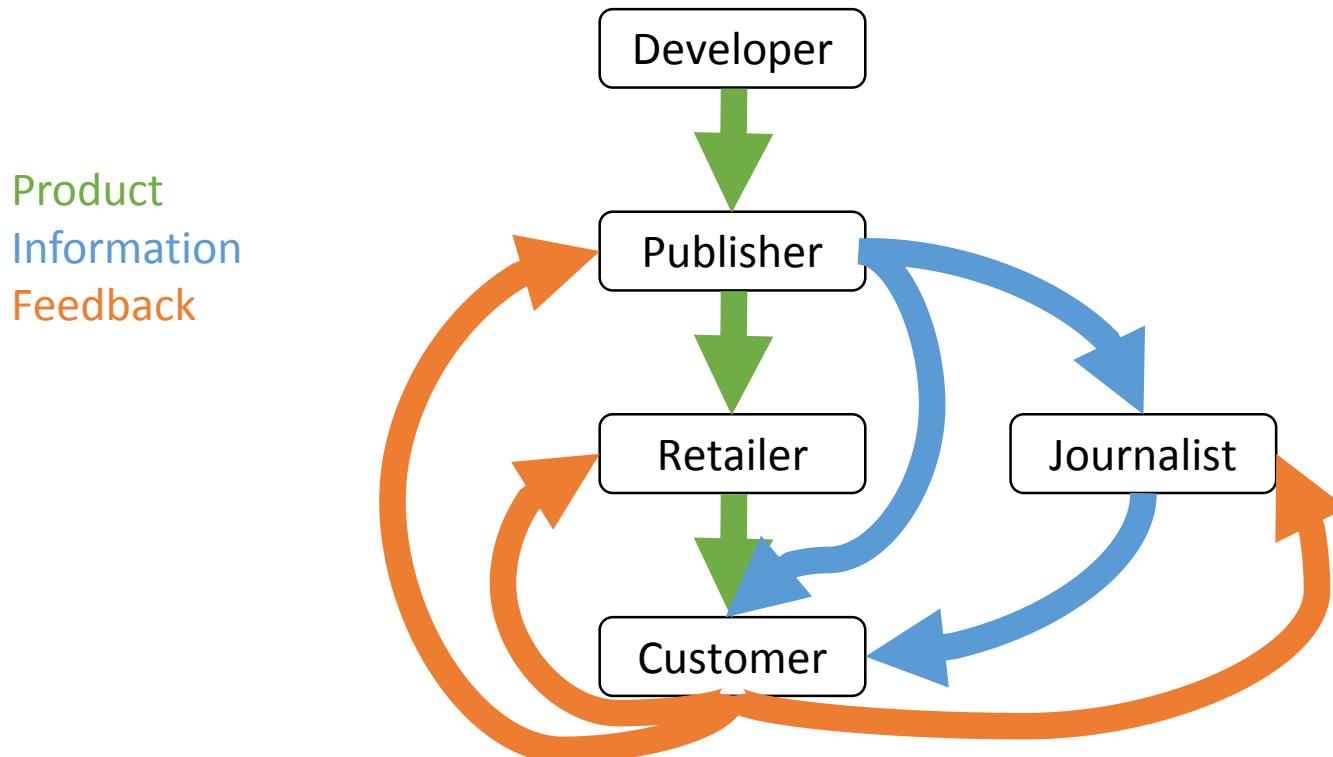


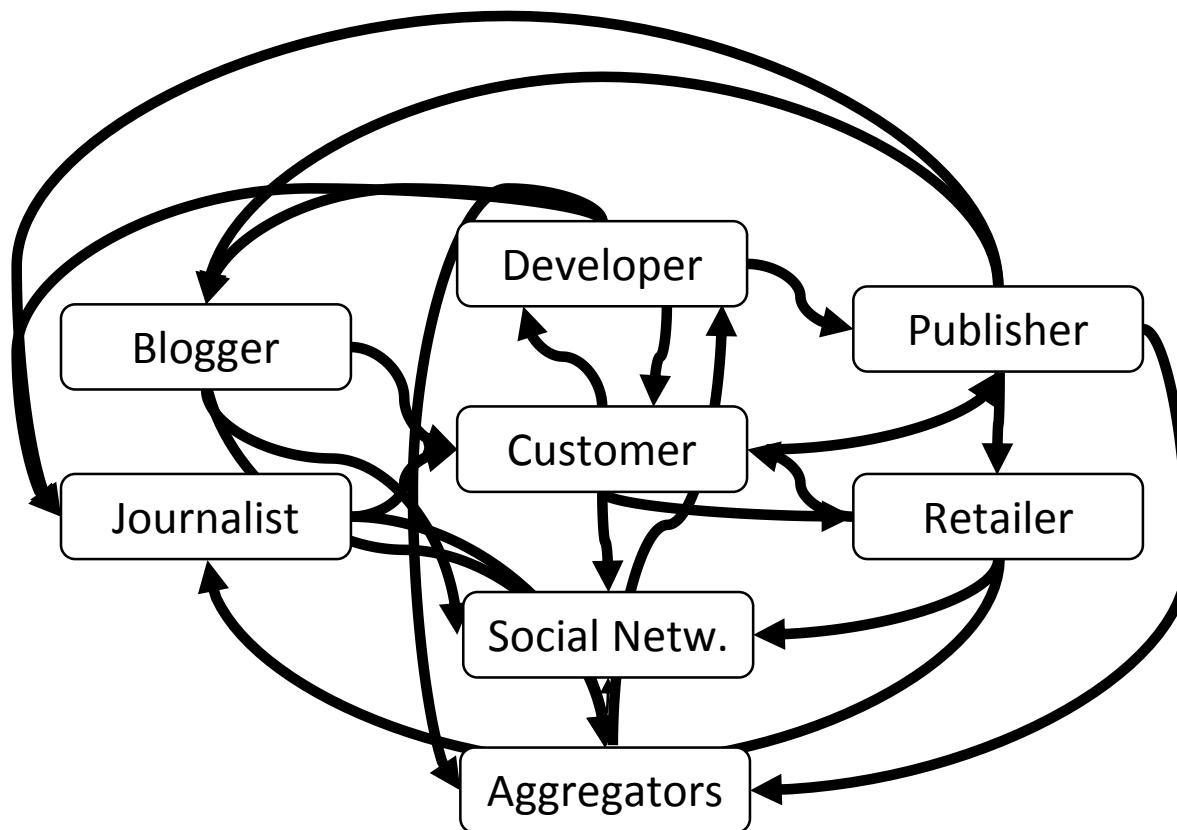
Pattern Recognition



Pattern Recognition







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 $\text{rnd}(x)$

- „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

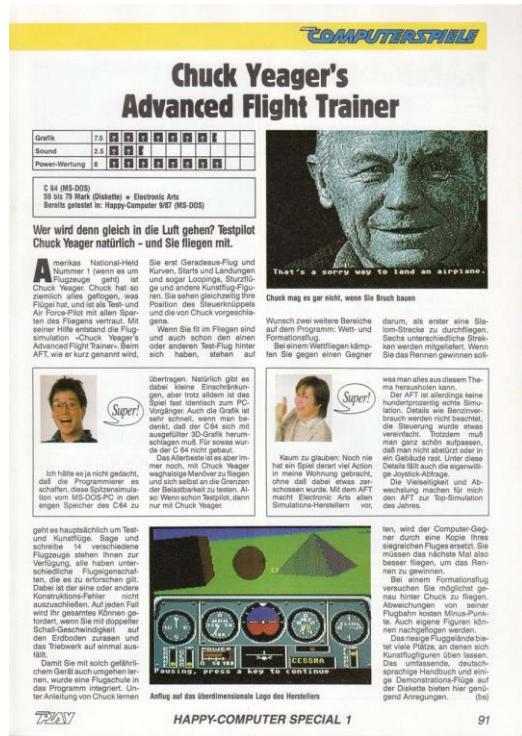
- We need more than twenty people to get this experiment going
- This does not take long, does not collect or reveal any personal data and will not make fun of anybody. Really.

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

My favorite mistake

COMPUTERSPIELE

Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer

Grafik	7,5	
Sound	2,5	
Power-Wertung	8	

C 64 (MS-DOS)
85 bis 75 Mark (Diskette) • Electronic Arts
Bereits getestet in: Happy-Computer 9/87 (MS-DOS)

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

Amerikanischer Nationalheld Nummer 1 (weins es um Pugnitz) ist Chuck Yeager. Chuck Yeager. Chuck hat so plaudernd geschrieben, dass der Flieger hat, und ist als Test- und Air-warrior-Pilot mit allen Sparten der Luftfahrt beschäftigt. In seiner Hölle entstand das Flieg-simulationsspiel Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer. Beim AFT, wie er kurz genannt wird,

Sie sind zu Gast. Flug- und Landeübungen, Sprungausstieg sowie Loggen, Sturzflüge und andere Kunstritt-Figuren sind ebenso wie die Position des Steuerknüppels und die von Chuck vorgeschriebene

Wenn Sie im Fliegen sind und sich auf den Cessna oder anderen Test-Flug hinter sich haben, stehen auf

übertragen. Natürlich gibt es dabei keine Einrichtung, die Ihnen die Flugsteuerung erleichtert. Das Spiel fügt identisch zum PC-Vorläufer. Auch die Grafik ist identisch. Nur der Sound ist etwas besser, da der C64 sich mit dem C64 nicht vergleichen kann. Der Sound ist aber durchaus eindrucksvoll. Für etwas wunderbares ist es nicht.

Das Allerbeste ist es aber immer noch, dass Sie einen wehaghaften Manöver zu fliegen und sich selbst an die Grenzen Ihres Könnens zu stellen. Ich weiß, wenn Sie einen Testpiloten werden, werden Sie sich auf den Erdboden zuwenden und das natürlich nicht tun.

Gestattt! Seien Sie doch gern einmal mit. Ich kann Ihnen versichern, dass Sie eine Flugstunde in das Programm kommen werden. Und der Anleitung von Chuck, wenn

That's a sorry way to land an airplane.

Chuck mag es gar nicht, wenn Sie Brach bauen

Wurden zwei weitere Bereiche auf dem Programm: Wett- und Punktspielen. Beide sind sehr gut gemacht. Bei einem Wettkampf kämpfen Sie gegen einen Gegner

danach, als erster eine Strecke zu durchfliegen. Die Punkte sind so gewertet, dass sie werden mitgezählt. Wenn Sie gegen einen Gegner

wie man alles aus diesem Thema herausholen kann.

Die Flugsteuerung kann Ihnen einstecken. Wenn Sie mit dem Benzinknöpfchen steuern, wird etwas verschwommen. Wenn Sie mit dem Gaspedal aufpassen, muss es nicht so schlimm sein. Ein Gedanke rast: Unter diese Steuerung passt die eigentliche joystick-Ablenkung.

The Vliegeliestiel und Abseitsflug sind ebenfalls mit dem AFT zur Top-Simulation vor Jahren.

ten, wird der Computer-Gegner Ihnen das nicht leicht machen. Das geschieht das erste Mal auch bei mir. Ich habe mich darüber zu gewinnen entschlossen.

Bei einem Normalflug ist es möglich, genau hinein zu Chuck zu fliegen. Aber wenn Sie einen negativen Flugbahn-kosten Minus-Punkt. Auch einige Figuren können Ihnen das nicht leicht machen. Das riesige Fliegbleue befindet sich in einer Art Kunstrittflug, um Ihnen die einzige Demonstration-Flug über den Erdboden bieten. Hier gelingt Anfangen.

Aflug auf das überdimensionale Logo des Herstellers

PLAY

HAPPY-COMPUTER SPECIAL 1

91



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.

My favorite mistake

COMPUTERSPIEL

Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer

Grafik	7,5	
Sound	2,5	
Power-Wertung	8	

C 64 (MS-DOS)
85 bis 79 Mark (Diskette) + Electronic Arts
Bereits getestet in: Happy Computer 9/87 (MS-DOS)

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

Amerikas Nationalheld Nummer 1 ist Chuck Yeager. Jetzt ist seine Biographie als Flieger hat, und ist als Test- und Aufnahmepilot mit allen Ehren. Mit seiner Hilfe entstand die Flugsimulations-Software "Chuck Yeager's Advanced Flight Trainer", wie er kurzt genannt wird.

Sie ist Garudas-Flug und Lande-Simulation und sogar Loopings, Stuntflüge und andere Kunftsflüge möglich. Die Position des Steuerknüppels und die von Chuck vorgeschriebe-

nen Werte im Fliegen sind so eingestellt, dass Sie mit anderen Test-Pilot-Hinfern sich bauen, stehen auf

übertragen. Natürlich gibt es dabei keine Einschränkungen. Und das Beste daran: Das Spiel fast identisch zum PC-Modell. Nur ein paar Tasten sind etwas anders, um Ihnen zu befehlen, dass der C64 sich mit dem Flugzeug nicht beschäftigen muss. Für solche wurden spezielle Tasten eingerichtet.

Das Allerbeste ist aber immer noch, dass Sie mit einer gewaltigen Manöver zu fliegen beginnen können. Und das ist der Belohnung zu verdanken. Alles was Ihnen Testpilot, dann nur mit Chuck Yeager.

That's a sorry way to land an airplane.

Chuck mag es gar nicht, wenn Sie Bruch buaus

Wunsch zwei weitere Bereiche auf dem Programm: Welt- und Raumfahrt. Beide werden in einem Wettbewerb kämpfen. Wenn Sie gegen einen Gegner

dramatisch, als einer eine Slalom-Strecke zu durchfliegen, müssen Sie sich auf den Start bereit machen. Wer gewinnt, kann die Preise werden mitgeliefert. Wenn Sie das Rennen gewinnen soll-

Super!

Ich hätte es ja nicht gedacht, dass der C64 soviel Spaß machen kann. Diese Spieldynamik von MS-DOS in den engen Spalten des C64 ist

natürlich kein Vergleich zu den übertragen. Natürlich gibt es dabei keine Einschränkungen. Und das Beste daran: Das Spiel fast identisch zum PC-Modell. Nur ein paar Tasten sind etwas anders, um Ihnen zu befehlen, dass der C64 sich mit dem Flugzeug nicht beschäftigen muss. Für solche wurden spezielle Tasten eingerichtet.

Das Allerbeste ist aber immer noch, dass Sie mit einer gewaltigen Manöver zu fliegen beginnen können. Und das ist der Belohnung zu verdanken. Alles was Ihnen Testpilot, dann nur mit Chuck Yeager.

wie man alles aus diesem Thema herausholen kann. Aber das ist nicht der einzige hundertprozentig echte Simulator. Der Verbrauch von Strom und Wasser wird nicht beachtet, die Steuerung wurde etwas verändert, damit sie nicht mit man ganz schnell aufpassen, und das ist auch nicht der einzige Fehler, der in ein Gebäude rast. Unter diese Fehler fallen auch die geistige Joy-Stick-Abriss.

Die Vierkantlenkung und Abheben funktionieren nicht mehr. Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa,

der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Das ist der einzige Fehler, der mich den AFT zur Tag-Simulation gemacht hat. Ich kann mir nicht vorstellen, dass der Computer-Opa, der eine ganze Kiste riesigen Fluges ersetzt. Sie müssen das nächste Mal also besser aufpassen, damit Sie daran zu gewinnen.

Ich hätte es ja nicht gedacht, dass der C64 soviel Spaß machen kann. Diese Spieldynamik von MS-DOS in den engen Spalten des C64 ist

natürlich kein Vergleich zu den

übertragen. Natürlich gibt es

dabei keine Einschränkungen.

Und das Beste daran: Das

Spiel fast identisch zum PC-

Modell. Nur ein paar Tasten

sind etwas anders, um Ihnen

zu befehlen, dass der C64 sich

mit dem Flugzeug nicht beschäf-

tigen muss. Für solche wurden

spezielle Tasten eingerichtet.

Das Allerbeste ist aber immer

noch, dass Sie mit einer gewal-

tigen Manöver zu fliegen begin-

nennen können. Und das ist der

Belohnung zu verdanken. Alles

was Ihnen Testpilot, dann nur mit

Chuck Yeager.

PAP

HAPPY-COMPUTER SPECIAL 1

91

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

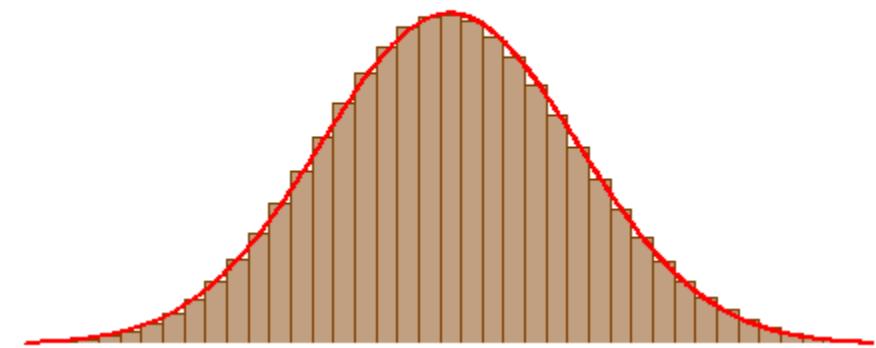
- Readers of websites feel they have the right of an ad-free experience
- Because it is technically easy and anonymous, they just do it
- Once you tell them about the impact, they defend their „rights“

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

