

Die vielen Facetten des Testberichts

Zusammenfassung:

Nicht hinter jedem „Testbericht“ steckt tatsächlich ein Test. Was sind die Merkmale und Variationen von Testberichten? In welcher journalistischen Darstellungsform lässt sich der Testbericht verorten? Bemerkungen zum Begriff des Testberichts.

In Verbraucherzeitschriften wie „Test“, „Ökotest“ und „K-Tipp“, aber auch in Wirtschaftsmagazinen und Fachzeitschriften gehören Testberichte zum Standardrepertoire. Getestet wird alles: von Handys über Haushaltsgeräte und Software bis hin zu Versicherungsangeboten und der Freundlichkeit von Hotels und Arbeitsstellen. Auf den Testberichte-Zug sind längst die Tageszeitungen aufgesprungen – obwohl sie vielfach nur auf Testergebnisse anderer hinweisen und so Werbemedium für die Urheber der Tests spielen. Die Testberichte treffen nicht nur auf ein großes Interesse beim Leser („Test“ kommt auf 2,65 Millionen Leser, der Schweizer „K-Tipp“ zählt pro Ausgabe 1,1 Millionen), mittlerweile hängen viele Kaufentscheidungen von Testergebnissen ab. Mit der Aussage „gute Testergebnisse sind mir wichtiger als bekannte Markennamen“ stimmen in Deutschland 68 Prozent der Frauen zwischen 14 und 64 Jahren überein, so die Kommunikationsanalyse 2004 der Zeitschrift „Brigitte“.

Begriff des Testberichts und verschiedene Testarten

Testberichte werden in der Textsortentheorie unter Oberbegriffen wie Ratgeber- und Aufklärungstexte subsumiert. Damit ist klar, was der Testbericht will: Er will Verbraucher über Qualität von Waren und Diensten aufklären. Grundsätzlich kann ein Produkt (Einzeltest) getestet oder ähnliche Produkte verglichen werden (Vergleichstest).

Für die Wissenschaftlerin Nicole Neckermann¹ besteht ein Testbericht aus „Einführung, Beschreibung(en) der Testobjekte, Bewertungsaspekte und Bewertungsskala sowie eine Zusammenfassung/ein Gesamturteil.“ Vielfach werden die Bewertungen zu einer Gesamtnote zusammengefasst. Weiter finden sich in aller Regel Fotos der untersuchten Geräte, Glossare/Informationskästen und eine Übersichtstabelle über die Testergebnisse. Neckermann verwendet einen Testbegriff im Sinne von Prüfung und Untersuchung eines Geräts, lässt aber die Frage der Testmethoden offen. Dies gilt auch für die Stiftung Warentest, die beim Testen von den Phasen Testplanung, Produktauswahl, Testprogramm, Auswertung und Veröffentlichung spricht.²

In den Medien finden sich verschiedene Testarten:

Labortest von Geräten und Produkten (etwa Fahrradhelme, Bügeleisen und Schulranzen) mit objektiven und komplexen Messgeräten, die im Auftrag einer Zeitschrift von unabhängigen Testinstituten durchgeführt werden. Solche Tests sind meist teuer, von der Idee bis zum Druck im Heft vergehen nicht selten Wochen. Dabei werden häufig Merkmale wie technische Eigenschaften, Sicherheit, Handhabung und Umweltverträglichkeit getestet.³ Nicht selten liegen bereits gesetzliche Normen

und Industriestandards vor (etwa die Norm DIN 58124 für Schulranzen). Merkmale der Tests sind Nachvollziehbarkeit und Reproduzierbarkeit. Nicht immer bleibt Zeit für Testvorbereitungen, etwa bei Discounter-Schnäppchen. Die Zeitschrift „Test“ testet solche Aktionsware in Schnelltests. „Voraussetzungen sind ein bereits bestehendes Prüfprogramm und ein erfahrenes Prüfinstitut, das den Test sofort übernehmen kann.“⁴ In einzelnen Fällen lassen sich Testwerkzeuge gleichsam aus der Realität (etwa gängige Einbruch-Software) übernehmen – um etwa Netzwerk und Computer eines Unternehmens auf Schwachstellen zu untersuchen.

Einfacher Messtest: Genaue Messergebnisse lassen sich bei bestimmten Produkten indes auch mit einfachen Messungen und Auszählungen erreichen. Es wird schnell klar, ob bei den Lebensmitteln Familienpackungen mit großen Mengen günstiger sind als kleine Packungen. Sol-

„Mit der Aussage »gute Testergebnisse sind mir wichtiger als bekannte Markennamen« stimmen in Deutschland 68 Prozent der Frauen zwischen 14 und 64 Jahren überein.“

che Tests sind schnell durchzuführen – eigentlich von jedermann und jederfrau.

Preisvergleich: Unter den Begriff des Testberichts fallen auch Preisvergleiche (Beispiel: Versicherungsprämien, Handygebühren, Vergleich der Lebensmittelpreise in verschiedenen Ländern). Dies kann mit den Methoden Anbieterbefragung und Warenkorb geschehen. Bei komplexen Produkten und Tarifen (etwa Krankenkassenprämien, Voice-over-IP-Angeboten und Handygebühren) müssen Vergleichsgrößen entwickelt werden, um so Licht in den Tarifdschungel zu bringen. Oder man arbeitet mit Szenarien und erklärt, warum welche Angebote sich für welche Nutzergruppe (etwa Viel- oder Wenigtelefonierer beim Mobilfunk) am Besten eignen. Vielfach wird in solchen Tests gleichzeitig nach den Gründen der Preisunterschiede gefragt.

Tests von Diensten: Ein weites Feld sind Servicetests (Beispiel: Behördenauskünfte, Beratungsqualität von Banken, Freundlichkeit von Hotels). Bei Bahnschalerauskünften lässt sich schnell nachprüfen, ob eine Auskunft stimmt, nicht stimmt oder ungenügend bleibt. Wenn jedoch Freundlichkeit oder Unfreundlichkeit von Hotels und Behörden geprüft werden, ist die Wertung nicht selten stark vom Tester abhängig, weil sich die Variablen kaum in genau messbare Kategorien übersetzen lassen und ihre Interpretation je nach Tester unterschiedlich ausfällt. Solche Tests werden vielfach von den Redaktionen selbst durchgeführt. Hier und da finden sich von akademischen Institutionen entwickelte und erledigte Tests (etwa elektronische Bürgerinformationssysteme: Welche Behördengänge lassen sich per Internet erledigen und inwieweit sind Kriterien wie Aktualität und Interaktivität erfüllt?). Sie werden regelmäßig durchgeführt und können gar ein Markenzeichen der Institution sein.

Expertentest: Redaktionen führen zusammen mit Experten (der Experte weiß, worauf es ankommt) Tests durch, vielfach ohne Messgeräte. Ein Beispiel ist der Geschmackstest von Experten (Expertentest für das allgemeine Publikum), in dem etwa Leichtbiere nach den Kriterien Geruch, Vollmundigkeit, Spritzigkeit, Qualität der Bitterkeit und Geschmack bewertet werden. Häufiger sind Expertentests, bei denen der Experte ein einziges Gerät (zum Beispiel eine

neue Digitalkamera) in seinem Berufsalltag ausprobiert (Expertentest für andere Experten). Als Bewertungsaspekt und -kriterium dient die Frage, inwieweit das Gerät vorkommende Alltagsaufgaben der Berufsgruppe löst – manchmal im Vergleich mit dem bisher genutzten Gerät.

Als Testbericht verkauft...

Unklar bleibt, was noch Expertentest ist, was mehr Erfahrungsbericht (beschreibt ausschließlich subjektive, nicht nachvollziehbare Erfahrungen des Testers) oder ein Anwenderbericht (stellt ein Problem des Anwenders dar, die Suche nach einer Lösung und die Erfahrungen damit). Beim Erfahrungs- und Anwenderbericht fehlen in aller Regel Testplanung, Produktauswahl, Testprogramm und Bewertungsskalen, obwohl beide auch Urteile und Empfehlungen aussprechen können.⁵ So sind viele „Autotests“ eher Erfahrungsberichte: Der Autor (fast immer zugleich Tester) beschreibt reportageartig, was ihm auf einer Probefahrt auffällt, und nennt dazu ein paar Leistungsangaben des Herstellers – meist unter dem Motto: Fast alles ist gut, Kleinigkeiten noch verbesserungsfähig. Ähnliches gilt für den Reisebericht, der nicht selten ebenfalls als Test verkauft wird. Eher dem Erfahrungsbericht zuordnen lässt sich auch der „First Look“

„Gute Testberichte beschreiben die Art der Testelemente, den Testverlauf und sagen, was wie bewertet wurde.“

oder „Angetestet“, wo in einem Kurzbericht ein Autor neue oder verbesserte Funktionen (Beispiel: neue Softwareversion) beschreibt, die er auf die Schnelle ausprobiert hat.

Klar ist, dass die Medien ihren Lesern viele „Testberichte“ als Test verkaufen, die in Wirklichkeit

kein Test sind. Als Testberichte werden häufig Marktübersichten ausgewiesen, in denen zentrale Leistungswerte aus Produkt-Datenblättern in Tabellenform angegeben werden, ohne dass diese nachgeprüft wurden. Manchmal beschränkt sich der „Test“ auf den Vergleich formaler Merkmale (etwa bei Motorsägen: Hersteller, Modell, Schwertlänge, Preis). Eher eine Gegenüberstellung ist auch der Vergleich von Hypothekenzinsen von Banken, da weder Kriterien entwickelt noch Auswertungen durchgeführt werden. Die Hypothekenzinsen werden erst dann zum Test, wenn nachgeprüft wird, unter welchen Bedingungen Kunden einen geringeren Prozentsatz verhandeln können. Zu Testberichten hoch-

stilisiert werden gerne Telefonumfragen und Beschreibungen von Trends (Was läuft wo in der Stadt?).

Dagegen lässt sich ein „Reliability Survey“, in dem Leser/Anwender per Umfrage über Ausfälle ihrer Geräte (Notebook usw.) berichten, als eine Art Realitätstest begreifen (das Testkriterium ist der Ausfall bestimmter Komponenten). Als Test im weiteren Sinne lässt sich auch das Erfassen von Verbrauchererfahrungen (direkte Anwenderbefragung) verstehen – etwa eine Umfrage zur Qualität von Fluggesellschaften durch eine Verbraucherorganisation oder eine Umfrage eines Branchenverbandes, in der Kunden die Dienste von Telekomfirmen bewerten.

Der schlechte Testbericht

Es gibt natürlich auch den fragwürdigen Test: Fragwürdig ist ein Test, wenn ein Produkt unter unrealistischen Einsatzformen getestet wird.⁶

Wenn Tests von Personen/Experten durchgeführt wurden, die dem Hersteller des getesteten Produkts nahe stehen – was so selten nicht vorkommt –, ja, manchmal sogar von den Herstellern bezahlt werden. Davon zu unterscheiden ist, dass ein Test beeinflusst wird durch das Können und die Erfahrung des Testers. Außerdem bleibt immer ein interpretativer Spielraum. Selbst gleiche OEM-Produkte (Original Equipment Manufacturer) erhalten mitunter unterschiedliche Bewertungen. Die Unterschiede ergeben sich meist durch unterschiedliche Gewichtungen der Teilergebnisse.

Viele, aber nicht alle Testberichte küren einen oder mehrere Testsieger. So liefert das Computermagazin „c’t“ nur nach Testkategorien differenzierte Ergebnisse. Die Leser „müssen also darüber nachdenken, gewichten und selbst entscheiden“, so Chefredakteur Christian Persson.⁷ Für Persson ist „Testsieger“ zu sehr ein Pauschalurteil. Zum einen liefert es „Werbemünition für den Hersteller, der hat mit dem Testsieg ein pauschales Alleinstellungsmerkmal, das ihm nicht zukommt. Zum anderen wird dieses Ergebnis verselbständigt, es wird nicht mehr nach den Kriterien gefragt, ob die Ergebnisse auf mich überhaupt zutreffen. Testsieger zu küren ist eine Verdummung der Leser.“⁸

Nutzwertjournalismus

Was macht nun einen guten Testbericht aus? Neutralität, Objektivität (einheitlicher Bewertungsmaßstab für zu vergleichende Produkte) und Sachkunde sind zentrale Merkmale, an denen sich jeder Test messen lassen muss.⁹ Die Prüfmethode und -kriterien müssen sachgerecht sein. Gute Testberichte beschreiben die Art der Testelemente, den Testverlauf und sagen, was wie bewertet wurde. Sie geben ferner Aufschluss darüber, für welche Zielgruppen, Zwecke und Anwendungen die getesteten Produkte interessant sein könnten. Kaufmann bemerkt, dass bei Servicetests die Beurteilung zurückhaltend sein sollte: „Wenn beispielsweise in einem Restaurant oder in einem Kaufhaus bei einem derartigen Test u. a. die Freundlichkeit des Verkaufspersonals beurteilt wird, sollte auf verallgemeinernde Kritik verzichtet werden, weil nicht ausgeschlossen werden kann, dass ein im Allge-

meinen freundlicher Verkäufer gerade bei diesem Testkauf einen schlechten Tag oder Zahnschmerzen hatte.“¹⁰

Für den Leser zeichnen sich gute Testberichte durch einen hohen Nutzwert aus und gelten daher als typischer Vertreter des Nutzwertjournalismus.

Die Funktionen nutzwertjournalistischer Artikel sind klar:

Übersicht verschaffen; Entscheidungshilfen liefern; konkrete Handlungsanweisungen geben; bei Problemen Ursachen aufzeigen/Lösungen vorschlagen; Hintergrundinformationen geben.¹¹ Zusätzlich zum Test finden sich manchmal auch Checklisten als Anleitung zum Selbsttest, um etwa Handys vor dem Kauf so weit wie möglich selber zu testen. Beim Nutzwertjournalismus handelt es sich nicht „um eine Ergänzung des klassischen Textsorten-Kanons, sondern um eine Veränderung der Gestaltung dieser vorhandenen Textsorten, um eine Veränderung der journalistischen Thematisierungshaltung in ihnen.“¹²

Der Testbericht ist ein Spezialfall des Berichts mit dem Test als Ereignis. Als ausführlicher Bruder der Nachricht ist der Bericht eine tatsachenbezogene, um Objektivität bemühte Darstellungsform, in der eigentlich Meinungen des Berichterstatters nichts zu suchen haben. Doch aufgepasst: Rechtlich gesehen gelten viele Testberichte als Meinungsäußerung, weil Noten verge-

„Rechtlich gesehen gelten viele Testberichte als Meinungsäußerung, weil Noten vergeben oder Produkten auf einer Rangskala ein Platz zugewiesen wird.“

ben oder Produkten auf einer Rangskala ein Platz zugewiesen wird. Und für Tatsachenberichte und Meinungsäußerungen gelten in Deutschland unterschiedliche gesetzliche Anspruchsgrundlagen und Beurteilungsmaßstäbe. „Sieht ein Unternehmen seine Geschäftsinteressen durch einen unkorrekten Test verletzt, hängen seine Ansprüche zunächst davon ab, ob der Testbericht als Tatsachendarstellung oder als Meinungsäußerung zu beurteilen ist.“¹³

Warum wird getestet?

Dass Testberichte eine wichtige journalistische Darstellungsform geworden sind, kann nicht überraschen. Die Arbeits-, Finanz- und Alltagswelt ist im Dauerwandel und hält immer neue Produkte, Dienste und Moden bereit. Ja, die Entwicklungs- und Vermarktungszyklen rotieren immer schneller – begleitet durch einen beträchtlichen PR- und Werbeaufwand. Testberichte können in diesem Umfeld als Anker wirken und eine detaillierte Auseinandersetzung mit der Produktvielfalt ersetzen. „Verbraucher brauchen objektive Informationen über neueste technische Errungenschaften und das nötige Wissen, um nicht von diversen Dienstleistern über den Tisch gezogen zu werden“, sagt Harald Glatz, Obmann des österreichischen Vereins für Konsumenteninformation.¹⁴ Dies war vor 70 Jahren bereits einer der Beweggründe für die „Consumer Reports“, die 1936 erstmals von der „Consumer Union of the United States“ herausgegeben wurde und als erste Verbraucherzeitschrift gilt. Sie behandelte nicht nur soziale Themen und nationale Politiken, sondern führte erstmals Tests zu Haushaltsgegenständen wie Seifen, Suppen und Alkalisetzler (mit den Empfehlungen Best Buy, Also Acceptable und Not Acceptable) durch.

Literatur:

- EICKELKAMP, A. (2004): Was ist Nutzwertjournalismus?, in: C. Fasel (Hrsg.), Nutzwertjournalismus, Konstanz 2004, S. 14-20.
 HELLMANN, I. (2003): Warentests, in: <http://www.nutzwertjournalismus.de/uni/ss03/referat-warentests.pdf> (Zugriff: 18. 12. 2005).
 HESTERMANN, W. (2005): WG: Noch ne ergänzende Presseanfrage (E-Mail an Manfred Weise vom 14. November 2005).
 KAUFMANN, U. (2004): Warentests, in: C. Fasel (Hrsg.), Nutzwertjournalismus, Konstanz 2004, S. 134-154.
 NECKERMANN, N. (2001): Instruktionstexte, Berlin.
 Persson, CH. (2000): Unter der Lupe. Interview mit Christian Persson, in: Journalist 2000 (12), Beilage Sage & Schreibe Werkstatt, S. 11.
 VEREIN FÜR KONSUMENTENINFORMATION (VKI) (2001): Lage des VKI. Neustrukturierung auf Kurs, Presseausendung vom 16. Juni 2004.

Der Autor:

Manfred Weise, Jahrgang 1955, M. A. in Soziologie und Politikwissenschaft, arbeitete u. a. zwölf Jahre als Ressortleiter und stellvertretender Chefredakteur einer Computerzeitung. Derzeit ist er freier Journalist (u. a. für verschiedene IT-Zeitungen und die Neue Zürcher Zeitung) und verfasst außerdem Fach- und Buchbeiträge zum Thema Fachjournalismus. Manfred Weise ist Autor des Fachbuchs „Die Kurzmeldung“ (2005, Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden).



Endnoten:

1. Neckermann (2001), S. 46.
2. Vgl. Hellmann (2003), S. 1.
3. Vereinzelt haben Fachzeitschriften eigene Labors und Testredakteure – etwa große IT-Zeitschriften.
4. Hestermann (2005).
5. Solche Tests finden sich auch im Internet: Auf Plattformen wie ciao.de und dooyoo.de oder auch auf themenspezifischen Verbraucherforen (Fotoapparate, PC-Spiele usw.) veröffentlichen Benutzer ihre Erfahrungen und Meinungen (natürlich Testbericht genannt).
6. Umstritten können auch die Testwerkzeuge sein. So Benchmarktests in der Informationstechnik: Sie dienen dazu, aus einem numerischen Wert, der aus einer Testreihe resultiert, Rückschlüsse auf die Leistungsfähigkeit eines Computers zu erhalten. Indes ist ein Vergleich problematisch, weil auch das Zusammenspiel von Prozessor, Bussystem, Festplatte und Treibern die Gesamtleistung beeinflusst.
7. Persson (2000), S. 11.
8. Ebd.
9. Kaufmann (2004), 138.
10. Kaufmann (2004), S. 151.
11. Vgl. Eickelkamp (2004).
12. Fasel (2004), S. 59.
13. Kaufmann (2004), S. 134.
14. VKI (2004).