

餐厅评论如同散文中的打嗝，或者TripAdvisor**如何使评论艺术大众化**

沃尔夫拉姆·西贝克 (Wolfram Siebeck) 是这一罕见且颇具精英主义色彩的记者流派中的元老，他曾告诉我，要成为一名餐厅评论家，首先得吃下相当于一栋独栋别墅的食物。然后你才能真正了解你的东西。

我不知道我吃进肚子的房子有多大，但至少让我在上一世写餐馆和酒店评论时能过上好日子。我或多或少有些见地的评论经常刊登在《美食家》、《花花公子》和《大莱卡俱乐部》等知名刊物上。虽然我的工作重心已经转向网络新闻，但每次在经历特别的美食体验后，我仍然忍不住拿起电子笔，将我的感受写成文字。

大多数时候，我会在自己的Cole博客或Facebook主页上发布结果。但近年来，我非常喜欢为TripAdvisor撰写评论，并至少获得了他们的尊重：**我在那里被列为“专业评论家”和“豪华酒店专家”，最近我收到了一封来自他们的邮件，让我不禁莞尔一笑：他们写道：“恭喜您，您是圣迈克尔-隆高地区排名第一的评论家！”**

好吧，由于圣迈克尔只有2000名居民，我对这个荣誉的喜悦是有限的。但至少这表明：有人读我的文章。

TripAdvisor自称是“世界上最大的旅游网站”，并声称拥有6000万会员，他们每年对餐馆、酒店和旅游目的地发表评论约1.7亿条。评分是根据一个复杂的积分系统进行排名的，因此网站访问者只能查看一个城市或地区最受欢迎的候选餐厅。当然，这诱使你只让TripAdvisor引导你前往顶级餐厅，这是对奥斯卡·王尔德的自由改编，据说他曾经说过：“我是一个品味非常简单的人——我只想要最好的东西……”

在爱尔兰西部港口城市戈尔韦，TripAdvisor的点评者认为当地美食中最好的是Oran Tandoori，这是一家位于奥兰莫尔村（距离市中心约10公里）的南印度餐厅，并不起眼。为了前往那里，我和妻子不得不乘坐出租车，花了20分钟，花费了大约40欧元（往返），只为享受一顿晚餐。

这里的食物非常好吃，如果你像我一样喜欢正宗的印度菜，那就更赞了。这里的老板非常友好，服务周到，就像我所认识的所有印度人一样。但说到底，这不过是一家再普通不过的印度餐厅，就像伦敦街角随处可见的那种。而这家餐厅居然号称是戈尔韦最好的？

现在，我和妻子经常因为家庭原因来戈尔韦（我们的女儿和她的伴侣以及我们唯一的孙女住在附近的赫德福德），由于我们喜欢外出就餐，所以对戈尔韦附近的所有好餐馆都了如指掌，例如传奇的牡蛎小屋 位于Kilokolgen的Oyster Cottage，勤劳的莫兰家族在这里已经为全世界供应了七代极品生蚝，这些生蚝都是直接从大西洋捕捞而来；或者位于戈尔韦老城地窖里的米其林星级餐厅Loam，这里的晚餐价格按照爱尔兰标准算高达60欧元。

那么，为什么一家普通但不错的印度餐厅能在TripAdvisor上名列前茅呢？我在随后的餐厅点评中思考了这个问题，并得出了一个令人深思的结论：原因很简单，人们喜欢那里的食物！

由此，我写道，你可以看到餐厅评论家的手艺已经发生了多大的变化。在我那个年代，我们这些评论家会去寻找那些特别、不寻常、独一无二的稀有猎物。我们不得不这样做，因为决定我们的评论能否刊登在报纸上的不是我们，而是主编。

顺便说一句，这也是为什么你几乎找不到专业美食杂志上的差评：主编认为版面太宝贵，不能浪费。毕竟，他和他的印刷品都希望尽可能多的人对所描述的餐厅产生好奇心，并亲自前往一探究竟。如果评论家从一开始就警告读者不要去这家餐厅，那么读者宁愿待在家里吃香肠三明治。

至少在过去，评论家的任务是从众多美食餐厅中筛选出真正特别的地方。这就是为什么我们必须像Siebeck一样训练我们的味蕾，反复尝试不同的餐厅，即使我们对体验不满意，也不得不掏腰包，因为我们无法良心推荐这家餐厅。

我在TripAdvisor上写道，如今情况完全不同了。每个人都可以在那里写评论，唯一重要的就是你是否喜欢。TripAdvisor上的评论者不会害怕给餐厅打低分，因为这就是他们的亲身体验！反过来也是一样：如果餐厅不错，那是因为它符合客人的口味，无论这种口味有多么高雅或精致。

在印度，正如我之前访问时了解到的那样，最好的厨师是妈妈，或者说是妻子。没有人能像她一样烹饪，这是真的：每个印度家庭主妇都会根据自己的口味准备食物，并根据可能从母亲或祖母那里继承的食谱混合香料。由于丈夫最喜欢这种方式，在印度，许多“tiffin wallahs”，他们每天早上挨家挨户地给顾客的妻子送餐，将新鲜烹制的食

物装在金属餐盘中，堆成高塔，然后乘下一班火车将食物送到顾客手中。之后，他四处收集空金属容器，然后坐火车回到村庄，把它们交给那些妻子。

我认为Oran Tandoori也是如此：那里的食物与许多印度餐厅的食物基本没什么区别，但却是独一无二的，这就是为什么戈尔韦的人们喜欢一次又一次地前往那里朝圣，并在TripAdvisor上以正面评价的形式记录结果。最终，这家餐厅排名第一！

这与专业餐厅评论无关。这是人们自发表达意见的方式，就像饭后打嗝、打嗝一样。这也证明了评论的民主化：任何人都可以发表意见，最终由多数人决定什么好吃、什么不好吃。庸俗之人的声音与资深美食家的声音一样重要，在TripAdvisor的宝座前，人人平等。

我写了这篇文章，并提交给了TripAdvisor，因为每条评论在发布前都必须经过检查。当然，这不是由人工完成的，而是由计算机完成的——否则一年1.7亿条评论如何处理？该算法旨在识别粗鲁的表达和明显的侮辱、淫秽和种族仇恨言论，并将违规评论发送到数字地下世界。作者会收到一封简短但礼貌的电子邮件，通知他自己的评论不幸不符合适用于所有提交内容的准则，并要求他修改并重新提交。然而，计算机并没有明确指出错误所在。作为评论者，你必须自己想办法找出问题所在。

我收到了这样一封电子邮件，回应了我对Oran Tandoori的评论。对此我感到非常恼火。毕竟，我的评论里没有一句不好的话——恰恰相反。评论的最后写道：“伙计们，赶紧打车去奥兰莫尔吧。无论我说什么，你们都会爱上那里……”

标题可能是这样吗？标题是：“好就是好”——我对TripAdvisor的评价也是如此。至少这是TripAdvisor的说法。正如我在评论中详细解释的那样，这也是我的真心话。好吧，因此大约一半的文字不是关于这家餐厅的，而是关于TripAdvisor本身以及餐厅评论家工作描述的变化。但我认为这是一个合理且相关的想法，TripAdvisor上的其他读者肯定会感兴趣，对吗？

现在，在社交媒体时代，用户不会容忍任何事情，所以我去TripAdvisor的Facebook页面，在那里发布了我的评论全文，并向运营者提出挑战，请他们告诉我一个不符合公司严格准则或包含任何亵渎性语言的地方。

几天后，有人通过Facebook Messenger联系我，要求我发送我的电子邮件地址，因为他们想通过双边方式解决此事。我照做了，几天后，我收到了TripAdvisor员工James的详细邮件，他写道：“我亲自查看了帖子，可以告诉你这不是电脑错误。”该帖子被拒绝是因为它“不相关”。他随后向我道歉，并主动提出解释，因为帖子一开始可能有些令人困惑。

他写道：“我们知道，访问TripAdvisor的人都有非常明确的目的。他们希望了解其他客人对餐厅的评价。因此，我们要求提交的评论仅关注顾客体验。我们认为这是对其他食客最有用的信息。评论中如果涉及其他话题或业务领域，则违反了我们的相关准则。

换句话说：你偏离了主题，孩子！我们只想知道你的口味是好是坏。如果你想要就其他任何事情进行“实质性”讨论，请去其他地方。无论如何，TripAdvisor不是严肃的讨论平台，它只是供人闲聊的地方。

我给詹姆斯回了一封类似的邮件，说我感觉这封信相当老套。我们生活在21世纪，社交媒体时代，用户自己决定他们想讨论什么，你不再需要某种监督者，无论是人还是算法，来决定什么话题是相关的，什么话题是不相关的。

他至今没有回复。

不过我并不感到惊讶，因为站在他的角度，他说的没错：批评完全民主化意味着人们不愿对民主化的结果进行批判性反思。只有人民的声音才重要，多数人永远是对的！精英的胡言乱语没有立足之地。

“实用、实用、实用。”我的老朋友弗里茨·布劳宁格（Fritz Bräuninger）经常这样说，他是《商业世界》（Geschäftswelt）的前主编，也是《WiWo》的前员工。他指的是商业新闻业发生的类似结构性变化，在我看来，商业新闻业也变得越来越扁平化，成为管理人员的经验之谈。“胡说、胡说、胡说。”我回答道。“坚果”在我的母语中是贬义词，指毫无价值的东西，就像“去你的坚果！”——你可以亲我的.....

我认为自我反省是启蒙运动的一大成就，自我指涉是人类独有的能力。但在数字化时代，自我反省的空间似乎越来越小。

这很遗憾，因为互联网，尤其是社交网络，必须为批判性言论提供自由空间。是的，即使是餐厅评论，如果想要具有相关性，也必须具备一定的专业知识。这还包括对批评本身的批判性讨论——但显然已经没有空间了，至少在TripAdvisor上没有。如果把问题简化为食物是否美味，那么它就失去了重要的智力层面。在某种程度上，剩下的只是排空肠胃和释放压力。

在这种情况下，对未来的餐厅评论家们唯一的建议就是用这笔钱来建造一栋独立式住宅！