



Különösen gyanúsak lehetnek az olyan helyzetek, amikor az emberek nagy része valamilyen irányban elfogult. Márpedig gyakran pont így áll a helyzet. Tapasztalatból tudjuk: nagyon sok elfogult, előítéletekkel rendelkező ember van, pláne ha közügyekről van szó. A döntési helyzetek ritkán sterilek, előzmény nélküliek, a véleményalkotás nem semleges. Az embereket már a kérdés-feltevessel befolyásolni lehet. A drasztikus példában indíthatunk így is: emberek, el kellene döntenie, hány drasztikus ebben az üvegben, van-e például legalább négyszáz... Ez a szám a résztvevők jó részében megragadhat, „lehorgonyozhatnak” mellette. Az elfogultság persze szűkebb szakértői csoportokban is megjelenhet, ilyenkor viszont jót tehet a döntési kör kitágítása, mivel a tömeg kiegyensúlyozhatja a szakértői részrehajlást.

TANÁCSKOZZUNK!

A fentiekből láthatjuk, hogy adott kérdésekben felvilágosult, tájékozott, képzett tömegek egész jó döntéseket hozhatnak. Tegyük tehát valamit a megvilágosodás érdekében. Válasszunk más módszert: maradjunk a szavazásnál, az átlagolásnál vagy a „többség dönt” elvénél, de döntés előtt tanácskozzunk: mindenki mondja el, amit tud, informálja a többieket, érveljen, vitatkozzon. E megoldás logikus és tetszetős. Tulajdonképpen arra az elgondolásra épül, hogy egy tanácskozó társaság együtt okosabb

lehet, mint a tagjai külön-külön. „Összetesszük az eszünket” – szoktuk mondanivalóan. Már Arisztotelész megállapította: ha sok bölcs ember összejön, együtt okosabbak lesznek a legjobbjaiknál is. Értékezzünk tehát, tanácskozzunk, tartsunk szemináriumot. Ha mindenki tudni fogja, amit a többiek tudnak, az egész több lesz a részek egyszerű összegénél. Növeljük a helyes választadás valószínűségét. Az igazság győzedelmeskedik.

Az elképzelés nagyon jól hangzik, pláne az internet és a világháló korában. A tanácskozásnak sokáig korlátot szabtak a gyatra kommunikációs lehetőségek, a fizikai jelenlét, a közelség szükségessége. Ma azonban más a helyzet: bárki bárkivel kommunikálhat, véleményét honlapokon, fórumokon, portálokon teheti közzé, szóban, írásban, filmen, ahogy tetszik. Régen csak pár olvasói levelet közöltek az újságok (vagy annyit se), ma a hírek után az kommentál, aki akar, és a kommentárokat is lehet kommentálni. Tévé műsorok alatt SMS üzenetcsíkok futnak, néha több is egyszerre, el se lehet őket olvasni. Egy nagy eszmecsere a világ.

Jó ez? Jobb döntések születnek így? Elérkeztünk a döntés-eldorádóba? Minden jel szerint létezik egy optimista irányzat, amelyik azt mondja, hogy a kommunikációs technika fejlődésének, vagyis lényegében az emberek és intéz-

mények közötti gazdagabb, szabadabb, intenzívebb, gyakoribb kommunikációnak köszönhetően a világ nyitottabb, demokratikusabb, toleránsabb, kiegyensúlyozottabb, szabadabb, mérsékeltébb, józanabb, racionálisabb, okosabb, szebb lesz, a nép könnyebben beleszólhat az állam ügyeibe, könnyebben kifejezheti az akaratát, az állam elszámoltathatóbbá, átláthatóbbá válik, és így tovább. Lesz e-demokrácia, e-kormányzás, e-gyűlés, e-vita, e-kreativitás meg minden. A homályos körvonalú Web 2.0 tulajdonképpen ennek a megtestesülése, megvalósulása, a kapu az új világba.

A kérdés csak az, valóban így áll-e a helyzet.

Az ilyen kérdésekre nehéz válaszolni. Nehéz egyebek között azért, mert az emberekkel nem lehet úgy kísérletezni, mint mondjuk a vegyszerekkel vagy az egerekkel. Mégis, tegyük itt említést két idevágó kísérletről.

Az első helyszíne az Egyesült Államok, Colorado állam, az időpont 2005. Hatvan helyi lakost tíz, nagyjából egyforma létszámú csoportba osztanak. Néhány éetű társadalmi-politikai kérdésben kell nyilatkozniuk: aláírjon-e az USA egy nemzetközi szerződést a globális felmelegedés elleni harcról, házasodhatnak-e az azonos neműek stb. – szóval csupa izgalmas dolog, ami gyakran szóba kerül utcán, téren, hamburgerbárban.

A szervezők ügyelnek arra, hogy egy-egy csoportba egymáshoz közel álló gondolkodású emberek kerüljenek, vagyis öt „liberális” és öt „konzervatív” csoportot állítanak össze. Első körben mindenki egyénileg rögzíti a véleményét a felvetett kérdésekről. Ezt követően az egyes csoportok saját körükben megbeszélnek a témákat, vagyis a tagjaik csoporton belül kommunikálnak egymással. Végül ismét egyéni véleménynyilvánítás következik. Az eredmény: az egyes csoportok a szélsőségek irányába mozdultak el, vagyis a „konzervatívok” még konzervatívabbak lettek, a „liberálisok” pedig még liberálisabbak.

Ha most általánosítunk, azt mondhatjuk, az intenzívebb kommunikáció radikalizál és polarizál, ha zárt elvbaráti körben történik, vagyis az emberek saját elvbarátaikkal beszélgetnek, blogolnak, fórumoznak, elvbarátaik újságjait olvassák, tévé műsoraikat nézik, amire pedig nagy a csábítás. A modern technika segítségével megtalálják az elvbarátaikat; támogatót, megerősítést lelnek bennük, rájuk rezonálnak, hitükben,

Ha viszont nincs szerencsénk, akkor a jelentkező egy magas beosztású vezető lesz, aki úgy érzi, neki kell először véleményt nyilvánítania. Mond egy számot, ami teljesen rossz is lehet, de ezt a számot nem akárci mondta. Most már nem egyszerűen a számhoz, hanem a szám kimondójához kell viszonyulni... A többit elképzelhetjük.

CSINÁLJUNK PIACOT!

A módszerek sora még nem ért véget. Eszünkbe juthat az is, hogy gazdasági ösztönzőket is használhatnánk, elvégre piacgazdaságban élünk. Nézzünk csak körül: a piacokon sok kollektív döntés születik, a versenyárakat például sok eladó kínálata és sok vevő kereslete alakítja ki. A piac úgy általában hatékonyabbnak bizonyult a targazdaságnál, amikor az árakról az árhivatalban döntöttek az illetékesek. Miért ne lehetne más döntéseknél is piaci helyzeteket teremteni?

...És már sorolhatunk is néhány pozitív példát. Az elektronikus könyvesboltok egyik hasznos és közkedvelt szolgáltatása az „azok, akik ezt megvették, megvették a következőket is...” szolgáltatás. Figyeljünk a szóra: „megvették”. Nem véleményt mondtak róla, nem kommentálták: megvették. Pénzt áldoztak rá. Nem a levegőbe beszélnek, handabandáznak. Szabályos piaci tranzakciót bonyolítottak le, áldozatot hoztak. A véleményüknek egy anyagi befektetés ad hangúlyt.

Teremtünk hát piacot a döntésekhez! Ezeknek számos előnye lehet, úgymint:

- Az emberek nyerhetnek, ha igazuk van, és veszíthetnek, ha nem. A véleményüket tehát alaposabban megfontolják, többet informálódnak, gondolkodnak, mint ha nincs közvetlen tétje a megnyilvánulásaiknak.
- A piac ösztönzi az egyéni információk nyilvánosságra hozását. Ha például megmozdul valaminek az ára, vagy vásárolnak, vagy nem, vagyis véleményt nyilvánítanak.
- A piacok sok ember információit és véleményét összegzik, eleven piacokon gyakorlatilag folyamatos a „szavazás”.
- Gyors reagálás a változásokra. Az informatikával erősen támogatott mai piacok rendkívül gyorsak, az információ áramlásának nincsenek akadályai, a cselekvés, a reakció azonnali lehet.
- Névtelenség: a tekintély nincs veszélyben. Nem kell felszólalni, érvelni, közleményeket aláírni: vagy vásárolok, vagy nem.

Tény, hogy a piacok döntéseknél való alkalmazásával sokan kísérleteznek. Mi is kitaláltunk valami ilyesmit a fenti drasztikus-példához: bocsássunk ki értékpapírokat, esetleg engedjük meg a velük való kereskedést; aztán figyeljük az árfolyamokat, amelyek sok ember aktuális véleményét fejezhetik ki, olyan embe-

rekét, akik számára tétje van a dolognak, akik befektetnek, a döntéseiket tehát remélhetőleg alaposan megfontolják, informálódnak, fülük nyitott az érvekre. Ha bedobunk egy kis informatikát, akár sok embert is bevonhatunk, elektronikus „döntési piacteret” működtethetünk.

A mintát az úgynevezett előrejelzési piacokról vettük. Ilyenek vállalatoknál is működnek (pl. Microsoft, HP, Google, Eli Lilly). Tételezzük fel például, hogy egy vállalat üzleti tervet akar készíteni a következő évre. A tervben fontos döntések vannak. El kellene döntenie például, hogy mennyit gyártsunk valamiből, mekkora lesz a jövő évi várható kereslet. Be kell írni tehát egy számot a megfelelő rubrikába, egy sárokszámot, aminek aztán mindenféle következményei, leszámazottai vannak. Kikérhetjük erről a kereskedelmi osztály vezetőjének véleményét. Vagy legyünk demokratikusak: megszavaztathatjuk a kereskedőket. De azt is mondhatjuk: a vélemények legyenek befektetések. Valóságos befektetések. Lehet nyerni, de lehet veszíteni is. Na, most hogy gondoljátok? Mennyi lesz a kereslet? Melyik becslésnek megy fel az ára? Amúgy a tőzsdén is hasonló fogadások köttenek, és lám, az is működik...

Egy másik példa: Iowa Electronic Markets. A legkülönbözőbb dolgokra, a jövőben várható eseményekre lehet hasonló konstrukcióban fogadni. A honlapján a „gyakran feltett kérdések” rovatban ott a kérdés: valódi pénzt kockáztatnak a játékosok? A válasz: igen, esetenként nem is keveset, mindenkit figyelmeztetnek, hogy nyerhet is, de el is úszhat a pénze. Érdemes tehát informálódni, gondolkodni, mérlegelni. Amikor ez a cikk készült, az egyik árfolyam-grafikonon azt lehetett látni, hogy az amerikai elnökválasztásban a demokraták és a republikánusok fej fej mellett haladnak.

A hasonló „piacosítási kísérletek” érdekesek, és esetenként kifejezetten jó eredményt hoznak. Azonban a piac sem mentes a problémáktól. Hogy mást ne mondjunk, a piaci döntéshozók információi korlátozottak, figyelmük nem terjedhet ki mindenre. A piaci eseményeket manipulálni lehet, a piaci magatartásra is érvényes lehet a nyájszellem, a divat követése, gondoljunk csak a mindenféle tőzsdei buborékokra. A megoldás egy kissé komplikált is, gondoljunk csak végig például, mi mindenre lenne szükség a sokat emlegetett drasztikus-példánál.

Szóval hány drasztikus is van abban a bizonyos befőttesüvegben? A fenti eszmefuttatások után mindenki eldöntheti,

hogy a javasolt módszerek közül melyik a legszimpatikusabb neki, kombinálhatja őket, vagy kitalálhat valami mást.

Végezetül fogalmazzunk meg néhány tanulságot. Kiinduló problémánk az e-demokrácia, a kollektív döntések esélyeinek mérlegelése volt. Tény, hogy az informatika és a távközlés fejlődése egészen új lehetőségeket nyit meg a kollektív gondolkodás, döntés és alkotás előtt. A földrajzi korlátok a szemünk előtt épülnek le. Sok pozitív példát hozhatunk fel korlátok nélküli kollektív munkára, kollektív döntéshozatalra. (Kézenfekvő példák: nyitott forráskódú szoftverek, a legkülönbözőbb helyeken felbukkanó wikik.) A tájékoztatás, a hírszolgáltatás, a vélemény-nyilvánítás demokratizálódik, a hagyományos médiumok (újságok, „királyi” tévé- és rádiócsatornák) monopóliuma megszűnik. Rengeteg ember blogol, véleményez, kritizál, vitatkozik a különböző elektronikus fórumokon. Az elektronikus kereskedelmi rendszereknek, a fejlődő üzleti intelligenciának, a gyarapodó adattárházaknak köszönhetően sok piacon nagyon jól követhető az emberek mozgása. Az elektronikus tőzsdék percről percre jelzik a befektetők véleményét.

E-kánaánról azonban mégse beszélhetünk. A technológia alapjában véve semleges: a jót és a rosszat egyaránt erősítheti, hatékonyabbá teheti. Az igazság valószínűleg az, hogy egyelőre legfeljebb sejtéseink vannak arról, milyen irányba fejlődik majd kollektív magatartásunk, modern infokommunikációs technológiával megtámogatva. Lehet, hogy a világ átláthatóbb, jobb, demokratikusabb lesz. De az sem kizárt, hogy újfajta diktatúrák alakulnak ki, a polarizálódás nyomában új törésvonalak, új konfliktusok jelennek meg. Lehet, hogy a szélsőségek kioltják egymást, de az is lehet, hogy felerősödnek. Lehet, hogy az internet a régi görögök vitatkozás piacterére fog emlékeztetni, de az is lehet, hogy inkább csatatér lesz, kibékíthetetlen álláspontok küzdőtere. Pozitív és negatív forgatókönyvek egyaránt elképzelhetők.

Dr. Bögel György a CEU Business School tanára. Szakterülete a vállalatvezetés és -szervezés. A legutóbbi években leginkább az infokommunikációs piaccal, az informatikának a vállalati irányítási rendszerekre gyakorolt hatásával foglalkozott. Legfrissebb könyve a társszerzőkkel írt, a HVG Könyvkiadó gondozásában megjelent *Blogvilág. Internetes naplója az IQSYS (Magyar Telekom) honlapján olvasható: www.iqsys.hu.*