

OTDK-DOLGOZAT

2015

**BIZALOM, JÁTÉK ÉS HÁLÓZAT.
MIÉRT MŰKÖDIK, AMINEK ELVILEG NEM KELLENE – AVAGY
A COUCHSURFING RENDSZER FELTÁRÁSA**

**TRUST, GAME AND NETWORK.
WHY DOES IT WORK, WHEN IT REALLY SHOULDN'T –
FOUNDATION OF THE COUCHSURFING SYSTEM**

Kézirat lezárva: 2013. november 19.

TARTALOMJEGYZÉK

1.	BEVEZETÉS	1
2.	COUCHSURFING	3
2.1.	MI A COUCHSURFING?	3
2.1.1.	<i>Megalapulása</i>	<i>4</i>
2.1.2.	<i>Globális üzenet, cél</i>	<i>4</i>
2.1.3.	<i>Értékek.....</i>	<i>5</i>
2.2.	A RENDSZER MŰKÖDÉSE	6
2.2.1.	<i>Regisztráció</i>	<i>6</i>
2.2.2.	<i>Használat.....</i>	<i>9</i>
3.	JÁTÉKELMÉLETEK.....	10
3.1.	FOGOLYDILEMMA (PRISONER’S GAME).....	11
3.2.	BIZTOSÍTÁSI JÁTSZMA (ASSURANCE GAME).....	13
3.3.	HASONLÓSÁGOK ÉS KÜLÖNBSÉGEK	14
3.4.	JÁTÉKELMÉLETI ESETEK MEGJELENÉSE ONLINE KÖZEGBEN	15
4.	BIZALOM.....	20
4.1.	A BIZALOM FOGALMA – HIT ÉS KOCKÁZAT	20
4.1.1.	<i>Hit-alapú bizalom (faith-based)</i>	<i>21</i>
4.1.2.	<i>Kockázat-alapú bizalom (risk-based).....</i>	<i>21</i>
4.2.	A BIZALOM KIALAKULÁSA	22
4.3.	A BIZALOM TÁRGYA	23
4.4.	A BIZALOM FUNKCIÓJA	24
4.5.	A BIZALOM ONLINE KÖZEGBEN	25
5.	AZ ELEMZÉS	30
5.1.	A MÓDSZERTAN	30
5.2.	A KUTATÁS MENETE	32
5.2.1.	<i>Kategorizáció</i>	<i>32</i>
5.2.2.	<i>Interpretáció.....</i>	<i>33</i>
6.	ÖSSZEGZÉS.....	37
	IRODALOMJEGYZÉK	45
	SZAKIRODALOM	45
	<i>Könyvek</i>	<i>45</i>
	<i>Tanulmányok</i>	<i>45</i>
	FORRÁSOK.....	46
	EGYÉB DOKUMENTUMOK	46
	INTERNETES FORRÁSOK.....	46
	MELLÉKLETEK.....	I
	1. MELLÉKLET: INTERJÚ VÁZLAT	II

TÁBLÁZAT- ÉS ÁBRAJEGYZÉK

1. táblázat: A bizalom megnyilvánulásai offline és online közegben.....	27
2. táblázat: Különböző módszerek hatása az eredeti szövegre	31
1. ábra: A CouchSurfing tagjai.....	3
2. ábra: Értékeink	5
3. ábra: Üdvözlünk a CouchSurfingen!	7
4. ábra: Az oldal bal szélén megjelenő panel	8
5. ábra: Kifizetési mátrix a bűnözők esélyeire	12
6. ábra: Kifizetési mátrix a benzinkutasok kapcsolatára	12
7. ábra: Csoporton és hálózaton alapuló cserehelyzet.....	15
8. ábra: A CouchSurfing három alapvető üzenete.....	18
9. ábra: CouchSurfing felhasználók kor szerinti megoszlása.....	32
10. ábra: Interjúalanyok kor szerinti megoszlása	32

1. BEVEZETÉS

2013 első felében egy sokak által nem várt esemény rázta meg a fantasy-rajongó közösséget. A Trónok harca, az HBO saját készítésű, egyébként George R. R. Martin: Tűz és Jég dala című regénye alapján készült sorozat harmadik évadjának végén egy fordulópontjához ért, amelyben Martin világának egyik jelentős uralkodó családja gyakorlatilag kihalt. A kérdéses rész megjelenése után az internetes fórumokon fékevesztett kommentcsaták zajlottak, ugyanis a rajongó tábor azon része, amelyik az HBO-val követte nyomon a könyvbéli karakterek sorsát, értetlenül állt az események ilyen drasztikus és sokkoló változása előtt.

Röviden, az említett család felrúgott egy másik nemesi családdal korábban megkötött egyezséget, a háború közepén, egy ember egyetlen szintisza emocionális alapon meghozott döntése miatt. Amikor pedig ezt a ballépést újabb egyezségekkel és egy esküvővel rendbe akarták hozni, az esküvői vacsora nem várt fordulatot vett.

„- Elég – kiáltotta Catelyn. – Mondom, elég! Árulással fizetted vissza az árulást, legyen ennyi elég! [...] Engedd elmenni, és esküszöm, elfelejtjük az egész... elfelejtjük, amit itt tettél. A régi és az új istenekre fogadom, mi... nem állunk bosszút...

Lord Walder bizalmatlanul meredt rá.

- Csak egy bolond hinné el ezt az ostoba fecsegést. Talán bolondnak tartasz engem, hölgyem?”

(Martin [2000] 736-737.o.)

Ebben a szituációban árulóvá váló fél sértett büszkeségén túl, a háttérben természetesen politikai megfontolás és gondosan megtervezett diplomáciai folyamat húzódik – ez volt a Vörös Nász, amely alapjaiban változtatta meg a politikai status quo-t. Általánosságban azt mondhatjuk, hogy itt az egyik fél egy mindenkinek kölcsönösen előnyös, win-win helyzetet próbált kialakítani, míg a másik egyértelmű, zéró összegű játszma tényezőiként kezelte a fennálló körülményeket.

George R.R. Martin fantáziavilága és a mindennapi élet között nyilván számtalan módon vonható párhuzam, de mielőtt elmerülnék a filozófiai mélységekbe vezető elméletek boncolgatásában, két fontos pontot emelnék ki – jelesül a játszmákat és a bizalmat.

Valószínűleg a Tűz és Jég dalának sikeréhez az író stílusán kívül hozzájárul az, ahogyan a cselekményszálakat átjárja a sok szövevényes összeesküvés, ármánykodás és játszma. Talán az lehet az egyik legnagyobb hasonlóság az elképzelt és való világ között,

hogy mi is játszmák sorozatát éljük éppúgy, ahogy a szereplők is. Taktikázunk és jóllehet nem mindig, vagy legalábbis nem feltétlenül olyan szó szerint véresek a fordulók, mint az említett példában, de tetszik vagy sem, kisebb-nagyobb színtereken, mindannyian stratégiák vagyunk.

Kétségtelenül levonható párhuzam továbbá, ahogy a Martin-regényekre, úgy a való életre is igaz – ezek a játszmák tesznek mindent olyanná, amilyenek. Formálják és hatással vannak az interperszonális és nemzetközi kapcsolatokra, a politikára, és még az üzleti életre is.

Hogyan jelennek meg ezek a játékok és dilemmák a mindennapi életben? Mi az, ami befolyásolja, azt, hogy mi milyen taktikát választunk? Milyen irracionálisnak tűnő erők munkálkodnak a háttérben, minden egyes résztvevőben, ami a nem várt fordulatokhoz és döntésekhez vezetnek? Hogyan köthető mindez az emberek közötti kapcsolati hálók rendszeréhez, még inkább egy internetes online közösség működéséhez és sikeréhez?

A konzulensemmel és az ő PhD hallgatójával folytatott közös kutatásunk során kezdetben a bizalom és a már említett közösségi oldalak egyike, a CouchSurfing közötti kapcsolatot vizsgáltuk. Munkánk során az online bizalomra, és annak offline konverziójára fókuszáltunk, jelen dolgozatomban azonban az eddig összegyűjtött interjúanyagokat a korábbtól némiképp eltérő szempontok szerint dolgozom fel.

A CouchSurfing rendszerének ismertetése után az olvasott tanulmányok, könyvek és megszerzett ismeretek alapján a játékelméleteken belül ismertetem a közgazdasági értelemben klasszikus fogoly-dilemmát, a biztosítási játszmát, illetve kitérek e kettő kapcsolataira. Majd ugyancsak irodalmi forrásokra alapozva bemutatom a bizalom elméleti jellegzetességeit, valamint annak online megnyilvánulási módjait. Ezt követően részletezem a módszertant, amellyel feldolgoztam az eddig rendelkezésre álló interjúleiratokat.

Befejezőként kifejtem a téma jelentőségét, a játékelméletek valamint a bizalom szoros és el nem hanyagolható kapcsolatáról, illetve hogy a bizalom kérdése miért lehet fontos társadalmi, gazdasági és állami szervezetek szempontjából, továbbá azt, hogy az eddigi tapasztalatok hogyan befolyásolhatják a kapcsolatok kialakulását, és az emberek egymáshoz való viszonyulását.

2. COUCHSURFING

2.1. MI A COUCHSURFING?

A CouchSurfing két, az angolból jövő szó összevonásából képzett beszédes fantázianév, mely magyarra „kanapé szörfölésként” fordítható. A továbbiakban azonban maradnék az eredeti kifejezésnél, mivel a nyelvünkben nincs bevett megfelelője, a szó szerinti fordítás pedig, habár ugyanolyan beszédes, mint az angol változat, meglehetősen suta. Az sem elhanyagolható, hogy a magyar ajkúak is így hivatkoznak rá, a magyarítás ennél fogva felesleges lenne.

A CouchSurfing (CS – couchsurfing.org) egy internetes vendéglátó rendszer, amelyen keresztül az utazni vágyók, azaz a surfer-ek kapcsolatba kerülnek azokkal, akik szállást kínálnak, más néven a host-okkal. Egy olyan, egész világot felölelő hálózatról beszélünk, amely teljes egészében ingyenesen működik, a vendéglátó nem vár el semmilyen fizetséget a felajánlott „kanapéért”. Ugyanakkor ahhoz, hogy valaki tag lehessen, nem feltétlenül szükséges, hogy rendelkezzen szabad hellyel, vannak, akik egy baráti beszélgetéssel egybekötött kávézást, vagy közös városnézést ajánlanak fel.

Jelen pillanatban 207 ország 100 000 városában összesen 6 millió regisztrált tagja van a rendszernek. Ezeket az adatokat a CouchSurfing oldala az 1. ábrán látható módon mutatja be.



1. ábra: A CouchSurfing tagjai

Forrás: www.couchsurfing.org¹

¹ <https://www.couchsurfing.org/n/about>

2.1.1. Megalapulása

A CS alapötlete Casey Fenton 1999-es izlandi utazása során fogant meg, ő ugyanis Izland igazi arcát akarta látni, olyanok szemével, akik ott élik mindennapjaikat. Ahelyett, hogy hostelbe ment volna, vagy kivett volna egy szobát, szétküldött 1500 levelet az Reykjavík-i Egyetem hallgatói között, amelyben tanácsokat, útbaigazítást, szállást kért. A válaszolók száma magasan meghaladta a várakozásait, több mint száz választ és felajánlást kapott. A vendégszeretet ilyen megnyilvánulása egyértelműen jelezte, van igény az utazás ilyen, emberközpontú formájára, így megszületett a CouchSurfing.

Casey Fenton hivatalosan 2004-ben hozta létre a CS-t, három alapítótársával. Daniel Hoffer-ral, Sebastian Le Tuan-nal és Leonardo Bassani da Silveir-val. Ezt követően, eleinte csak az alapítók barátai használták az oldalt, majd ahogy a híre szájról-szájra terjedt, a felhasználók száma is nőtt. A távoli helyek elérhetőbbé, más országokban, idegen kultúrákban élő idegen emberek pedig barátokká lettek.

2.1.2. Globális üzenet, cél

Az alapítók legfőbb célja, hogy a különböző országokban, kultúrákban élő emberek közelebb kerüljenek egymáshoz, képessé téve az embereket arra, hogy a különbözőségeket kíváncsian, értékelve és tiszteletteljesen fogadják. Így lehetőség nyílik egy globális közösség létrejövetelére, amelynek tagjai érdeklődéssel, elfogadással és toleranciával fordulnak minden felé, ami számukra más, az általuk megszokotthoz képest eltérő, legyen az személy, kultúra, szokás, vagy csak olyan apró dolog, mint egy új konyhai fogás.

A közösség tagjai tehát szállási lehetőséget ajánlanak azoknak, akik utaznak, oly módon, amellyel lehetővé teszik azt is, hogy azok ne csak az útikönyv mentén ismerjék meg a várost, de bepillantást nyerhessenek a helyi emberek mindennapjaiba is.

Az alapítók, és a működésért felelős csapat filozófiája az alapítás óta mit sem változott. Saját munkájuknak és feladatuknak azt tekintik, hogy a világ felfedezését, és az emberek megismerését olyannyira könnyűvé, és bárki számára hozzáférhetővé tegyék, amennyire csak lehet. Vallják, hogy a rendszert a tagok tapasztalatai tartják működésben, illetve az a töretlen lelkesedés és vágy, amely az utazásra, más emberekkel való kapcsolatok létrehozására sarkall, és amelyek révén az ember folyamatosan tanul és fejlődik. A CS rendszerével igyekeznek minden olyan akadályt elhárítani, amely megnehezítené, sok esetben egyenesen ellehetetlenítené a hétköznapi ember számára, hogy teret engedjen ilyesfajta motivációinak.

Létrehozták tehát az utazás egy kevésbé formális módját, amely olcsó, biztonságos, és amely révén a felhasználók számára a világ kisebbé vált, de mit sem veszített érdekességéből.

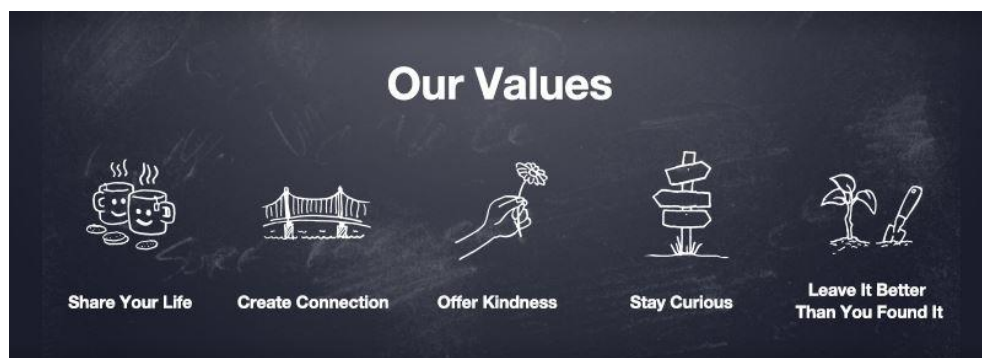
„Kik vagyunk?

Utazók, kalandkeresők és egy életen át tanulók egész világra kiterjedő hálózata”²

2.1.3. Értékek

A fenti elveken túl még hisznek a jelentőségteljes, kultúrákon átívelő kapcsolatokban, illetve abban, hogy a társadalmi diverzitás tisztelete és értékelése a tolerancia alapja, amely megléte pedig egy globális közösség kialakulásához vezet.

Ennek jegyében emeltek ki 5 alapevet, amelyek végül is az egész CouchSurfing alappillérei is egyben.



2. ábra: Értékeink

Forrás: www.couchsurfing.org³

Oszd meg az életed: az első alapelv három szóban foglalja össze a CouchSurfing lényegét

Építs kapcsolatokat: ez végül is az előbbi eszkalációja, ami a kapcsolatok és azok kiépítésének fontosságát, emeli ki, valamint a kapcsolataink erejét hangsúlyozza, amelyek révén mi magunk is jobb emberekké válhatunk.

Adj kedvességet: a CouchSurfing kedvesség a tolerancia, tisztelet és méltányosság hármasságát rejti magába.

Maradj kíváncsi: a világpolgárok egyfajta jelmondata is ez, hiszen a folyamatos tanulni vágyás, az új ismeretek iránti igény az, ami mozgásban tartja a CouchSurfer közösséget.

Az ötödik pedig: tedd jobbá, mint amilyen akkor volt, mikor találtad.

² <http://www.couchsurfing.org/about/> (2012. Novembere)

³ <https://www.couchsurfing.org/n/about> (2013. Novembere)

2.2. A RENDSZER MŰKÖDÉSE

2.2.1. Regisztráció⁴

Csatlakozni a CouchSurfinghez éppen annyira egyszerű, mint bármelyik más közösségi oldalhoz. Néhány kattintással, és pár személyes adat megadásával létre is hozhatjuk a saját profilunkat. A következő oldalon, amelyen informálnak minket, az alapértelmezettként megadott e-mail címünkre érkező aktiváló linkről, egyúttal elolvashatjuk a 8 alapvető szabályt, aminek elfogadásával és betartásával hozzájárulunk, hogy a közösség jobbra tételéhez.

Az első és valószínűleg legfontosabb irányelv, hogy a csatlakozással ígéretet teszünk, tisztelettel bánunk más tagokkal, még abban az esetben is, ha olyanokkal hoz össze a véletlen, akik életstílusával, felfogásával nem értünk teljesen egyet.

A második pontban a jól megfontolt döntések fontosságára hívják fel a figyelmet. A CS egy bizalmon alapuló rendszer, ugyanakkor saját biztonságunk érdekében elengedhetetlen, hogy a profilekat gondosan átolvassuk, egymás segítése érdekében pedig referenciákat hagyhatunk mind a host-ok, mind a surfer-ek adatlapján.

Az emberi kapcsolatok megbecsülésére és az oldal szellemének megőrzésére a harmadik és negyedik pontban térnek ki. Kéri, hogy semmilyen formában ne használjunk másol-beilleszt (copy-and-paste) típusú üzeneteket, illetve, hogy ne használjuk az oldalt párkeresésre.

Ötödik pontban a rendszer ingyenességét hangsúlyozzák, hatodikként leszögezik, hogy 18 éves kor alatt nem hozható létre profil.

Hetedikként kéri, hogy egy személy csak egy profilt hozzon létre, továbbá hogy ezt csak valóságos emberek tegyék, nincs szükség viccből kreált lapokra, illetve regisztrált háziállatokra.

A szörfölés kiváltság, nem jog, mondja a nyolcadik és egyben utolsó irányelv. Surfer-ként tudatosítania kell magában az embernek, hogy valaki az otthonába engedi be, senkinek sem kötelező elfogadni a felkérést, és könnyen megeshet, hogy nem talál mindig minden városban kanapét. A host-oknak pedig nem kell, hogy kényszert érezzenek arra, hogy elfogadják az említett felkérést, ugyanakkor jó, ha megtesznek mindent annak érdekében, hogy válaszoljanak, még akkor is, ha nem áll módjukban fogadni az utazót.

Az aktiválás után rögtön még egy e-mailt kapunk, amelyben köszöntenek minket, és nekiláthatunk a profilunk kidolgozásának.

⁴ A 2012-es futó rendszer szerint



3. ábra: Üdvözlünk a CouchSurfingen!

Forrás: Automatikus rendszerüzenet⁵

Mindenekelőtt felajánlják a verification⁶ lehetőségét, ami egy külön szolgáltatás, melynek segítségével ellenőrizhetővé válik a nevünk, és tartózkodásunk. A folyamat során, a teljes nevünkön és országunkon kívül meg kell adnunk a konkrét levelezési címünket, illetve bankkártyás úton végre kell hajtani egy kisebb összegű kifizetés. Ezáltal a többi tag biztos lehet benne, hogy személyünk valóban létezik, azonosságunk nem hamis.

A felhasználóra van bízva, hogy milyen összeggel járul hozzá a CS működéséhez, az átutalást követően azonban megjelenik az adatlapunkon az „Identity Checked”⁷ státusz. Ezt követően a levelezési címünkre kipostáznak egy képeslapot egy kóddal, amit ha a kézhez vétel után beviszünk a CS weboldalára, teljesen igazolt felhasználókká válunk.

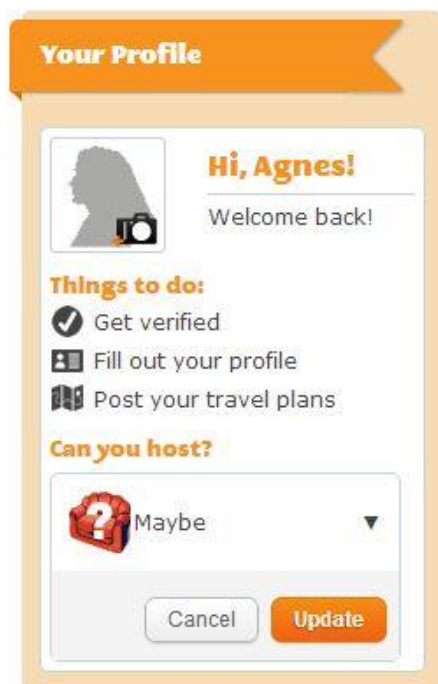
Ez azonban nem kötelező, amennyiben úgy kívánjuk, átugorhatjuk ezt a lépést.

Tovább lépve a profilunkra jutunk, az oldal balszélén rögtön megjelenik egy panel (4. ábra), három elvégzendő feladattal. Az első, a fent részletezett ellenőrző folyamat, második az adatlap minél pontosabb és részletesebb kitöltése. Erre a lapra érkezve a böngésző figyelmeztetett, hogy a couchsurfing.org a számítógépem helyadatait akarja használni, és engedélyt kér. Így a továbbiakban személyre, pontosabban helyre szabott információkat, felkéréseket, eseménymeghívókat küldhet a rendszer. Amint engedélyeztem a böngészőnek a helyadataim használatát, rögtön megjelent egy új alpont a közelemben történő tevékenységek listájával.

⁵ Rendszerből küldött automatikus e-mail, 2012

⁶ verification = címhitelesítés

⁷ Identity Checked = személyazonosság ellenőrizve



4. ábra:
Az oldal bal szélén megjelenő panel
Forrás: Képmetszés

Ahogy az interneten bárhol, a profil a felhasználó személyének és egyéniségének online megnyilvánulása. Mindenki szabadon eldöntheti, hogy mit, milyen jellegű információkat, és mennyit oszt meg magáról, tanácsos ugyanakkor olyan részletesen kitölteni, amennyire csak lehetséges. A későbbiekben ugyanis ez alapján fognak megítélni minket, és ezen múlik majd, hogy elfogadják-e a felkéréseinket, lehetővé téve így, hogy utazzunk, illetve, hogy milyen embernek látnak majd minket a közösség tagjai.

A profil kialakítása során, első lépésben az önmagunkról feltöltött fotón kívül megadhatjuk, hogy mely városokban élünk, hova

látogattunk el eddig, továbbá, hogy milyen városokba szeretnénk még eljutni. A következő lépésben már csak három kitöltésre váró szöveglapot kapunk. Az elsőben a személyes tulajdonságaink kapnak helyet. Akik nem tudnák, mit is írjanak ide, egy vezérfonalat is kapnak: „Ha megkérdeznék a legjobb barátaidat, mit mondanának rólad?”. A második részben a számunkra érdekes dolgokról referálhatunk, olyan dolgokról, amelyek megragadják a figyelmünket, illetve, amivel szívesen töltjük szabadidőnket. Harmadikként beszámolhatunk azokról a lenyűgöző dolgokról, amiket láttunk vagy tettünk. Összefoglalva tehát, itt kapunk lehetőséget, hogy kitűnjünk a tömegből, kifejezzük az egyéniségünket, és jó első benyomást tehetünk. A feladat egyszerű, osszunk meg minél több információt magunkról.

Ezen kívül lehetőségünk van csoportokhoz csatlakozni, CS-s élményeinkről beszámolni, külön alponthan elmondhatjuk a véleményünket a CouchSrufringről, írhatunk az életfilozófiánkról, könyvekről, zenéről, filmekről... Lényegében bármiről. Profilunk részletességének csak az alakítgatására szánt idő szabhat határt.⁸

⁸ Kiegészítés: 2013-ban az oldal jelentős változásokon esett át mind kinézeti, mind kezelő felületi szempontból. Ettől eltekintve lényege és mondanivalója mit sem változott.

2.2.2. Használat

A regisztrációt követően a felhasználó szabadon dönthet a felől, hogy utazásra, vagy szállásnyújtásra akarja használni az oldalt. Az adatlapon megadható, hogy tudunk-e éppen vendéget fogadni, vagy csak esetlegesen, illetve az is, ha éppen utazunk.

A rendszeren keresztül közvetlen megkeresés útján történik a kapcsolatfelvétel az egyének között. Az utazni kívánó, azaz a surfer rákeres, kinek van szabad kanapéja az általa választott városban. A keresés által kihozott, ún. hostok közül az, hogy kinek küld végül felkérést (request) leginkább szimpátia, és a fogadó irányába támasztott elvárások, személyes preferenciák alapján dől el. Surferként sokszor azonban jelentős befolyásoló tényező a szükség is, attól függően, hogy mennyire gyorsan kell szállást találni.

A host, a felkérés kézhezvétele után eldöntheti, hogy a surfer által megjelölt időpont megfelelő-e számára, illetve szimpatikus-e annyira az illető, hogy beengedje az otthonába. Kölcsönös egyetértés esetén az online közegben létrejött kapcsolat, offline úton folytatódik, tehát a két (esetenként több) szereplő a tényleges világban is találkozik.

Miután a surfer és a host útjai elváltak, lehetőségük van a kapcsolatot internetes közegben fenntartani, illetve a CS-rendszeren belül egymásról referenciákat hagyni, amely a későbbiekben megjelenik az adatlapokon, más tagok számára látható, és a felhasználók által nem törölhető. Módjukban áll továbbá barátnak jelölni egymást, mely barátság szintjét ugyancsak megadhatják.

Az ismeretség kialakulásában tehát egy online-offline-online folyamatról beszélünk.

Felmerül azonban a kérdés, mi az, ami működőképessé teszi a rendszert, illetve milyen belső mozgató erő teszi lehetővé, hogy az terjedjen, egyre több és több felhasználó regisztráljon, és utazzon a CouchSurfíngen keresztül?

3. JÁTÉKELMÉLETEK

A játékelmélet a XX. század közepén alakult ki, Neumann János után. Neumann kezdeti vizsgálatait olyan játékokra alapozta, amelyek megfelelnek az általa megfogalmazott három kritériumnak:

„1. Véges abban az értelemben is, hogy mindkét játékos számára, mindegyik lépés alkalmával véges a választási lehetőségek száma, és abban az értelemben is, hogy a játék véges sok lépésben véget ér.

2. Zéró összegű, azaz amennyit az egyik játékos nyer, annyit veszít a másik. (...)

3. Teljes információs, azaz mindkét játékos pontosan ismeri mind a saját maga, mind ellenfele összes választási lehetőségét, és azt is, hogy a játék melyik kimenetele mennyire kedvező a saját, illetve ellenfele értékrendje szerint. (...)”

(Mérő [1996] 131. o.)

Elmondható, hogy szinte minden ismert társasjátékra igaz a fenti hármas kritériumrendszer. Azonban Neumann felismerte, hogy ha ragaszkodik a racionális gondolkodáshoz és a játékok racionális úton való megközelítéséhez, megoldásához, akkor olyan végtelen, ciklusosan önmagába visszaforduló láncolatba kerül, amelyből racionális alapokon sosem lehet döntésre jutni. Ez a felismerés vezette az elméleti racionalitástól a dobókocka használathoz és számolásokhoz, amely révén megalkotta a játékelméleti tételket.

Abban az esetben, ha a játékelméleti szabályoknak megfelelően vizsgálódunk, egyúttal egy kifizetési táblázat tulajdonságait vesszük számításba, amely magába foglalja egy játék minden szabályát és jellemzőjét. A fenti három alap kritériumon túl mutatva tehát egy játék sokrétűbb és összetettebb is lehet. Beszélhetünk egy- vagy többlépéses, véges vagy végtelen, egy-, két- vagy többszemélyes, zéró összegű vagy nem zéró összegű játékokról, és lehetnek továbbá teljes vagy nem teljes információjúak, koalíciósak⁹ vagy koalíciómentesek. (Hunyadi – Székely [2003])

A stratégiákat tekintve a játékelméleti szempontból a tiszta és kevert játékstratégia a legfontosabb. A tiszta játékstratégiánál egy konzekvensen követett elv alapján születik döntés, ami az adott szituációban mindig ugyanahhoz a lépéshez vezet, és ez a játékok leg-

⁹ „amikor a játékosok egy csoportja köthet megállapodásokat a többiek rovására”

(Hunyadi – Székely [2003] 106. o.)

többjénél hosszú távon vereséget eredményez. Ezzel szemben a kevert stratégia az, ami áthidalja, a már fent említett elméleti racionalitás problémáját, mivel az ezt követő játékos matematikai alapok szerint gondolkodik, a különböző lehetőségek valószínűségével számol, és azok alapján dönt.

A játékelméleti vizsgálatok fókuszpontja az optimális kevert stratégiák, vagyis az olyan tisztán racionális játékmódok, amelyekkel maximalizálni lehet az elért eredményt.

Neumann játékelmélethez kapcsolódó matematikai tételeit később a közgazdaságtanba is átvették, ami 1994-ben John C. Harsányi, John F. Nash Jr., és Reinhard Selten alkotó hármának Nobel-díjat hozott, „*a nem kooperatív játékok elméletét érintő egyensúlyi helyzetek területén végzett úttörő munkásságukért*”¹⁰.

A játékelmélet különlegessége abban rejlik még, hogy matematikai jellemzőin túl képes kezelni közgazdaságtani sajátosságokat, ugyanakkor a pszichológia is valamelyest a magáévá tudta tenni, így pedig egy igen érzékeny átmenetet képezve kapcsolatot teremt a két tudományterület néhány része között.

3.1. FOGOLYDILEMMA (PRISONER'S GAME)

A fogolydilemma a játékelméletek legtipikusabb példája, amely egy nem zéró összegű helyzetet ír le. Teljesen mindegy, hogy egy egy- vagy többlépéses játszma zajlik-e két vagy több játékos között, a lényeg az, hogy nincs egyértelmű győztes vagy vesztes. A játékosok arra törekszenek, hogy a saját veszteségüket minimalizálják, optimálisan, hogy elkerüljék a vesztes-vesztes helyzetet.

Az elmélet Merrill Flood és Melvin Drescher nevéhez kötődik, míg a fogolydilemma elnevezés Albert W. Tuckertól, az 1951-es cikkéből származik, akárcsak a klasszikus példa, amely két bűnöző és a vallomásoktól függő esélyeikről szól. Mindkét bűnözőnek felajánlják a lehetőséget, hogy terhelő vallomást tehetnek a társukra, így rögtön kiszabadulnak és a társukat 10 évre börtönbe zárják, vagy nem vallanak egyáltalán, így pedig egy évre kerülnek börtönbe mindketten.

Racionálisan az lenne a logikus döntés, ha az egyik bűnöző azon nyomban vallani kezd. Nyilvánvaló azonban, hogy a másik bűnöző is erre a következtetésre jut, racionális alapon, így pedig együtt, egymást 5-5 évre juttatják rács mögé. Míg ha mindketten hall-

¹⁰ http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economic-sciences/laureates/1994/

gatnak, fejenként maximum egy évet kapnának. Az egyéni racionalitás egy vesztes-vesztes végeredményhez vezet, míg a kollektív racionalitás, ami azt diktálná, hogy egyikük se valljon, minimalizálná a veszteséget, jelen esetben 1 évre. De nem tudhatják mit lép majd a másik...

Ugyanennek a problémának jellemző példája közgazdasági berkeken belül a két benzinkút közötti árháború. Az esélyek és a döntésektől függő kimenetek ugyanazok, csak nem években, hanem összegekben, haszonban megadva.

A játékelméletekre jellemző kifizetési táblázatba foglalva a két bűnöző és a két benzinkutas esete a következőképpen néz ki.

		2. bűnöző	
		vall	nem vall
1. bűnöző	vall	- 5 / - 5	0 / - 10
	nem vall	- 10 / 0	- 1 / -1

		2. kutas	
		árat csökkent	nem csökkent
1. kutas	árat csökkent	0 / 0	4 / - 3
	nem csökkent	- 3 / 4	1 / 1

5. ábra: Kifizetési mátrix a bűnözők esélyeire
Forrás: Saját szerkesztés¹¹

6. ábra: Kifizetési mátrix a benzinkutasok kapcsolatára
Forrás: Saját szerkesztés¹²

Érdekes még szót ejteni a fogolydilemma többszemélyes változatáról, a közlegelő problémájáról. A szituáció szinte ugyanaz, mint a kétszemélyes játszmánál. Általános példája egy falu, a helyi gazdák, néhány tehén és egy közös használatú legelő együttesét foglalja magába. Kezdetben mindenkinek egy tehene van, és mindenki „egyformán” részesül a legelő jelentette előnyökből és hasznokból. Ez azonban felborul, ha az egyik gazda egy helyett már kettő vagy több tehenet küld ki a legelőre. Ő személy szerint jól jár, a többiek azonban nem, és vagy elszenvedik az így szerzett hátrányt és elviselik a potyautast, vagy ők is több tehenet kezdenek tartani. Egészen addig, míg el nem érik, hogy a legelő eltartó képességének felső határát, és kimerül.

Itt fokozottan érvényesül az egyéni érdek kártékony hatása, amely akár tömeges katasztrófához vezet, gondoljunk csak az elméletektől elszakadva a globális felmelegedésre.

Az alapvető probléma ott kezdődik tehát, hogy mindenkinek megvan a maga domináns stratégiája, egyénileg mindenki a saját érdekeit követné. Ezzel azonban árt az ellenfe-

¹¹ Mérő (1996) és közgazdaságtan előadás (BGF PSZK 2011) jegyzetek alapján

¹² Mérő (1996) és közgazdaságtan előadás (BGF PSZK 2011) jegyzetek alapján

lének, ellenfeleinek, és mivel nem zéró összegű játszmáról van szó és sérül a kollektív racionalitással elérhető végkifejlet, egyúttal saját magának is kárt okoz.

Amennyiben hosszú távú kapcsolatról van szó, hiába nagy a kísértés arra, hogy az egyén a saját érdekeit helyezze előtérbe és ilyesformán csalással rövidtávon előnyre tegyen szert, de hosszú távon hatást gyakorolna a kapcsolatra és adott esetben költséget is generálna.

3.2. BIZTOSÍTÁSI JÁTSZMA (ASSURANCE GAME)

A biztosítási játszma alapvonala hasonlít a fogolydilemmához, hiszen szintén nem zéró összegű helyzetről van szó. Azonban a fogolydilemma résztvevői minden esetben a saját domináns stratégiájukkal operálnak, aminek ebben az esetben semmi értelme, mivel az egyének haszna itt a másik lépésétől függ. Egy ilyen szituáció legfontosabb eleme tehát a kölcsönös garancia megléte, legtipikusabb példája kétszereplős játéknál Jean-Jacques Rousseau szarvas vadász elmélete, míg többszereplős változatában a tiszta konyha esete.

A szarvas vadászat lényege, hogy a két játékos eredetileg nyulakra vadászva tartja fenn magát, ám hogyha kooperációra adják a fejüket, és szarvasra mennek, úgy kevesebb (közös) munkával nagyobb mennyiségű és jobb húshoz juthatnak, mint külön-külön. Fontos azonban, meg kell bízniuk abban, hogy a másik a megbeszéltek szerint megjelenik a vadászmezőn. Mert ha nem, úgy az, aki a megszokott rendszer szerint ment nyulakra vadászni, megszerzi magának a szokásos élelem mennyiséget, a másikuk viszont nem, sőt rosszabb helyzetbe kerül, mintha tartotta volna magát a korábbi vadászati rutinjához. Világos, hogy mindketten akkor járnak jól, ha együtt működnek, de az egyéni haszon a másik játékostól függ, így ha nincs biztosítékuk arról, hogy a másik fél mit is lép, nem éri meg a kooperációs változattal számolni.

A tiszta konyha annyiban különbözik a szarvas vadásztól, hogy több szereplő van. Ha minden érintett rendben tartja a konyhát, elpakol és feltakarít maga után, akkor egy használható helyiség marad a közösségnek. Amikor valaki, ha csak egy valaki is nem ennek megfelelően viselkedik, nincs többé tiszta konyha. Ez is csak akkor működik, ha a résztvevők biztosítják egymást az együttműködésről, és kölcsönösen megbíznak abban, hogy valóban mindenki tartja is magát a közösség érdekeihez.

Ezért nevezik ezt biztosíték/biztosítás játszmán kívül még bizalom dilemmának is.

3.3. HASONLÓSÁGOK ÉS KÜLÖNBSÉGEK

A fogolydilemma és a biztosítási játszma, ahogy azt fent kifejtettem, a játékelméletek családjába tartoznak, ennél fogva sokban hasonlítanak egymásra, de több aspektusban különböznek is.

Jellegükből és a kifejtett működési mechanizmusukból adódik, hogy a kooperáció, a kooperatív magatartás maximalizálhatja a résztvevők hasznát. Ahhoz azonban, hogy ez megfelelően működjön, teljesülnie kell néhány előfeltételnek.

Az első ilyen kimondja, hogy egyértelműen definiálni kell a résztvevőket. Második előfeltétel értelmében tisztázni kell a résztvevők közötti szabályokat, az elvárt, elfogadott és tiltott magatartás-formákat. Harmadik, hogy a szabályok ellen tevőkre vonatkozó szankciók és a büntetéseknek megfelelő rendszere kell, hogy legyen. Ehhez kapcsolódik közvetlenül a negyedik, amely túlmutat a büntetések rendszerén, és a csalások felfedését szolgáló rendszer fontosságát emeli ki.

Az ötödik kritérium teszi az előbbi négyet működőképpé, és lépteti őket effektíve életbe, ugyanis ha a meghozott szabályok nem erősek és validak, nem ér semmit az egész. (Dixit – Nalebuff [2008])

Ha némely pontban kicsit leegyszerűsítve is, a korábban bemutatott példák mindegyike megfelel a fenti kritériumoknak. Végigvezetve, a klasszikus fogolydilemma esetét véve alapul: a résztvevő a két bűnöző, a szabályokat pedig készen kapják azzal, hogy lényegében ultimátumot adnak nekik. Mivel ez egy egy lépéses játszma a harmadik, negyedik és ötödik kritérium kisebb hangsúlyt kap, hiszen hamar kiderül, hogy a két résztvevő közül melyik milyen stratégiát választott. A végeredményt tekintve a bűnözők úgy szolgálhatnak a legnagyobb közös érdeket, ha mind a ketten hallgatnának.

Többszereplős változatban ennek megfelelően egyik gazdának sem szabadna opporunistává lennie és egynél több tehenet legeltetnie a közlegelőn.

A kölcsönös függés ilyen eseteiben, tehát fel kell ismerni, hogy nem csak versengésből, de kooperációból is származhat előny, és célszerűbb kölcsönösen pozitív megerősítést eredményező magatartást választani. (Hunyadi – Székely [2003])

A biztosítási játzmánál, a kölcsönös függésen túl az egymásra utaltság még nagyobb hangsúlyt kap. Sajátossága továbbá, hogy nem teszi lehetővé a potyautas magatartást, mivel abban a pillanatban, hogy valaki ezt a viselkedési formát választaná, azzal vagy eleve a saját hasznát is csökkenti, vagy megsemmisíti a közös javakat, amiből részesedne és így a saját és mindenki más haszna is előbb-utóbb elvész.

Összefoglalva, a szereplők számától és egyéb körülményektől függetlenül a résztvevők az adott szituációban cserekapcsolatba kerülnek, mivel egyaránt adnak és kapnak is valamit, legyen szó letöltendő börtönévek minimalizálásáról, egy közösen fenntartható tiszta konyháról, vagy akár egy kölcsönösen előnyös bizalmon alapuló kapcsolatról. Egyfajta egyensúlyt teremtenek így meg, ami kooperatív viselkedéssel fenntartható úgy, hogy minden szereplő számára kedvező helyzet alakuljon ki és maradjon fenn.

A továbbiakban kicsit elhagyva az elméleti és tankönyvi példákat, megkísérlek párhuzamot vonni néhány hétköznapi, online közegben történő interakció és az eddig boncolgatott esetek között.

3.4. JÁTÉKELMÉLETI ESETEK MEGJELENÉSE ONLINE KÖZEGBEN

Az internet, mint oly sok egyéb esetben, itt is egy sajátos mechanizmussal bíró rendszerként kerül számításba, amely tisztán vagy közvetlenül, de a fenti elveknek megfelelően működik, és érzékletes példákkal is szolgál azokra.

Kivétel nélkül minden esetben a szereplők kapcsolata, a köztük fellépő viszonyosság és cserehelyzet is speciális. Az online kapcsolatokon belüli kölcsönösség direkt és indirekt reciprocitás formájában fedezhető fel leginkább. Direkt reciprocitásról általában akkor beszélünk, ha egyértelműsíthető két szereplő, valamint az, hogy amit az egyik szereplő ad, azt a másik szereplő megkapja, és fordítva. Ezzel szemben az indirekt esetben nem mindig tudható, hogy az adott résztvevő által beadott plusz érték kihez jut majd el, illetve hogy a szereplő maga kitől kapja majd a viszonzást, főleg mert itt három vagy több játékos is érintett lehet. Ez utóbbi generalizált cserehez tehát szükségszerűen tartozik egy közeg is, amely csoport- vagy hálózatalapú csere színterét képezheti, és amely egyúttal összefogja a résztvevőket. E kettő működését és a viszonyossági rendszerét az alábbi ábra szemlélteti.

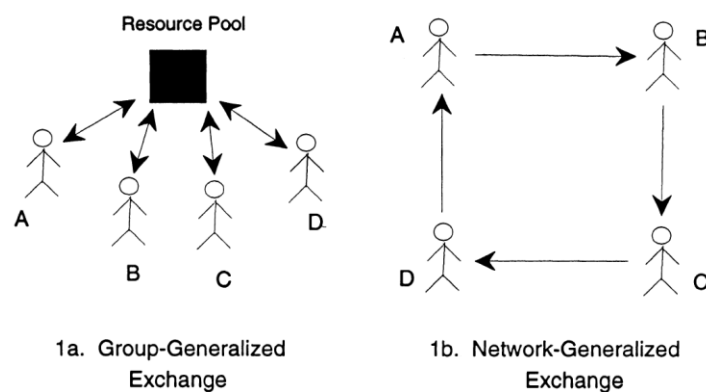


Figure 1. Two Generalized Exchange Structures Used in Study 1

7. ábra: Csoporton és hálózaton alapuló cserehelyzet

Forrás: Yamagishi – Cook [1993] 239. o. után

Mindezek fényében először kitérnék a szabad forráskódú programozók esetére, amely a közös forrás miatt, a közlegelők dilemmájával hozható a leginkább összefüggésbe.

A szereplők azok a programozók, akik szabad hozzáférésű szoftverekkel foglalkoznak, és egészen különleges motivációkkal hajtva áldozzák a szabadidejüket arra, hogy szoftvereket tökéletesítsenek vagy fejlesszenek tovább tényleges fizetség nélkül. Hasznuk maximum az, hogy a programmal együtt közvetve saját képességüket is fejlesztik, illetve, hogy lehetőségük nyílik a szabad forráskódú programok köré létrejövő közösségek által biztosított előnyök és lehetőségek kihasználására. De nem egyértelmű, hogy az erőfeszítéseikért cserébe a közösség mely tagjától kapják a viszonzást, így indirekt reciprocitásról beszélünk. A kapcsolatok jellegét tekintve csoportalapú csere tipikus esete áll fenn, még-hozzá úgy, hogy a résztvevők egy közös jószágból részesülnek, valamint biztosítják és tartják fenn azt.

A fennálló eset különlegessége miatt azonban mégsem beszélhetünk tiszta közlegelő dilemmáról. Ez a közeg ugyanis viszonylag érzéketlen a potyautas magatartásra, mivel a program nem sérül, vagy lesz kevesebb akkor, ha valaki csak használja, és nem tesz hozzá semmit.

A többjátékos online szerepjátékokról, amely akár a szabad forráskódú program ellenpólusának is tekinthető, szintén érdemes szót ejteni. Az ilyen játékok berkein belül, a játékosok egy-egy, különböző képességekkel rendelkező online karakter bőrébe bújnak, és egyebek mellett, ún. kooperatív küldetéseket visznek végig, csapatosan. Ahogy a játéktípus neve is mutatja, együttműködni erősen javallott.

Konkrét, általános esetről beszélve, ilyen küldetéseknél – kivételes esetektől eltekintve – mindig kell, hogy legyen a csapatban egy gyógyító karakter, akinek csak az a feladata, hogy a csapattársaira vigyáz játék közben. Eközben pedig, mivel egy ilyen karakter természeténél fogva sebezhetőbb, mint a többiek, kulcsfontosságú szerepét tekintve pedig állandó támadások célpontja is egyben, a többiek igyekeznek megóvni őt, és ez által saját magukat is. Ez az együttműködést biztosító, íratlan szabályrendszer, a gyógyító és a többi karakter között fellépő együttműködés tárgya pedig egymás hiányosságainak kiegészítése.

Hiába limitált egy csapat létszáma, nem különíthető el, hogy az egyes tagok a hozzájárulásukért kitől kapják a viszonzást. Mivel a csapat együtt hajtja végre a feladatot, így a kölcsönösség itt is indirekt, ugyanakkor a társulás kiegészítő voltából fakadóan a cserehelyzet hálózatos formát vesz fel, a különböző karakterek ugyanis más-más láncolatban,

járulnak hozzá a végcélhoz.¹³ Ez a helyzet Rousseau szarvas vadászatának modernizált, online közegben újraértelmezett változatának feleltethető meg.

Az internetes megosztó oldalak peer-to-peer rendszere játékelméleti szempontból ugyancsak érdekes jegyeket hordoz. A peer-to-peer (P2P) elv maga azt jelenti, hogy a hálózat minden számítógépe le és feltöltő is egyben. Az így kialakuló folyamatos adatforgalom pedig létrehoz egy bolyt, amely az egész rendszer alapját adja. A letöltést illetően lehet szó bármilyen fájlról, videóktól a programokig.

Az ilyen hálózatok függetlenül attól, hogy regisztráció kötelesek-e vagy sem, létrehozzák maguknak a szükséges közeget, a felhasználók egy táborát, akik biztosítják a működést is. A nyílt megosztású *torrent*¹⁴ lehetőségeknél egy egyszerű böngésző használatával nagyon hamar hozzájuthatunk a kiválasztott fájlhoz. Ugyanakkor semmi garancia nincs arra, hogy azt a fájlt éppen a mi letöltési szándékunkkal egy időben valaki fel is tölti (ún. seed¹⁵-eli), és a rendszer maga értelmét veszti.

Elvileg egy torrent-oldal minden felhasználójának az az érdeke, hogy a szükséges fájl lehetőleg azonnal, de minél gyorsabban le tudja tölteni. Általánosságban elmondható továbbá, hogy a felhasználók nagy számából adódóan a dezertálás költsége kicsi. A seedelés kérdése azonban még így is állandó problémát jelent, mivel egy potyautas vagy kihulló felhasználó miatt régebbi fájlok nehezen megszerezhetővé válnak.

A kölcsönösség tehát indirekt, a rendszer maga pedig nem sínyli meg az opportunistá magatartással levő felhasználóit, de azok globálisan mégis károsítják a közös forrást. Éppen ezért egyes torrent-közösségek komoly büntetések, végső esetében kizárás kilátásba helyezésével tesznek azért, hogy minimalizálják a potyautasok (itt: hit'n'run¹⁶-er-ek) számát.

Így áll fel egy specifikus fogolydilemma helyzet, azon belül annak a többszemélyes változata, amely esetében a szabad forráskódú szoftverekkel ellentétben, a résztvevők opportunistá magatartásával a közös forrás sérül, a közös haszon pedig csökken.

Ezen három példától a CouchSurfing rendszer több síkon is jelentősen eltér.

¹³ A téma és az ilyen játékok összetettségét tekintve ezen elméletek és párhuzamok tovább boncolgatása egyéb kutatások témáját képezhetik.

¹⁴ torrent (eng.) = özön, áradat, mely az interneten elérhető, megosztott adatok mennyiségére utal.

¹⁵ seed (eng.) = vet, elvet

¹⁶ hit'n'run (eng.) = „üss-és-fuss”. Itt ütés helyett inkább kattintás értendő, a fájl letöltő, de azt vissza nem töltő felhasználók a hit'n'runnerek.

Első sorban, eddig a szituációk kivétel nélkül internetes közegben jelentek meg, míg ezzel szemben CS magában hordoz egy kettősséget. Ez abból adódik, hogy az online zajló folyamatokon túl, vagy inkább azokat követően, egy idő után az interakciók teljesen áthelyeződnek a fizikai világba, és offline folynak tovább.

Másodsorban, az indirekt reciprocitás talán a CS-n belül a legkétségtelenebb. Egy host vendégül lát egy surfer-t, így ad hozzá a közös forráshoz (common pool), amiből ő később visszakaphat, mondjuk úgy, hogy őt látják vendégül. Ez a vendéglátója azonban nem feltétlenül lesz azonos azzal a személlyel, akit ő fogadott korábban. Ezen túl pedig a felhasználók élményeket adnak és kapnak, ahogy azt már a couchsurfing.org nyitó lapja is sugallja.



8. ábra: A CouchSurfing három alapvető üzenete

Utazd körbe a világot, fedezd fel újra a városodat, légy Te is vendéglátó és viszonozz

Forrás: <https://www.couchsurfing.org/>

Véleményem szerint a CS rendszere egy olyan közeget indukál, valamint olyan mechanizmusokkal operál, amelyek a csoportos és hálózati cserehelyzet körülményeit egyaránt megteremtik. A közösség, a csoport létrehozta a közös forrást, de ezt a tagok nem oly módon ápolják, mint a programozók a szabad forráskódú szoftvereket, hanem inkább a hálózati cserefolyamatnak megfelelően. A rendszer jellegéből adódik, hogy offline közegben egy host egy (néha kettő-három) surfer jólétéért felel, és fordítva. Bármilyen is, a közösségi normák szempontjából nem elfogadott viselkedés, kvázi dezertálás, mint például lopás, vagy szándékos károkozás magas költséggel, reputációvesztéssel jár, szankciókat von maga után.

Ebből következik továbbá, hogy a tagok egyéni haszna egymástól függ, kölcsönös egymásrautaltsági kapcsolat van közöttük, ami a CS-t egy tipikus biztosítási játszmává teszi. A biztosítási játszma alapfeltétele, ahogy már említettem a kölcsönös garancia, vagyis

maga a bizalom. Világos, hogy a biztosítási játszmák, és maga a CouchSurfing is csak nagyon magas bizalmi szint mellett működőképesek, aminek a szereplők között és itt a rendszer felé is meg kell lennie.

A játékelmélet azonban már nem képes egyértelműen megmagyarázni, hogy honnan eredhet ilyen szintű bizalom, illetve minek köszönhetően képes a rendszer fenntartani. Miért van az, hogy egymással egy lakóterületen osztozó, egymást ismerő egyének között a közös konyha tisztántartása sem megy zökkenőmentesen, míg a CS vadidegenek között is, immár évek óta működik és terjed?

A CouchSurfing oldal működésének, elérhető szolgáltatásainak és biztonsági hálójának bemutatása után áttértem a játékelméletek ismertetésére, és párhuzamot vontam a tanügyi és a mindennapi, internet adta példák között.

A továbbiakban az e fejezet záró részében felbukkanó bizalom kérdésével foglalkozom. Először a bizalom, a kapcsolódó elméletek, és társas kapcsolatokra gyakorolt hatások ismertetésével együtt rávilágítok, hogy ezek elméletben miként nyilvánulnak meg a közösségi oldal tagjai között. Ezt követően a saját kutatásunk során készített interjúkból kiindulva arra keresem a választ, hogy gyakorlatban hogyan valósulnak meg mindezek, mi lehet ennek a magas szintű bizalomnak a forrása, és hogyan marad fenn a közösségben.

4. BIZALOM

A bizalom, annak ellenére, hogy szerves része életünknek, és meglétével, vagy éppen hiányával folyamatosan befolyásolja azt, meglehetősen nehezen körülhatárolható és megfogható fogalom.

A továbbiakban bemutatom a hit- és a kockázat-alapú bizalom értelmezéseit, igyekezném így meghatározni a fogalmat, majd rátérek arra, hogy ez a bizalom hogyan, milyen tulajdonságok és kompetenciák figyelembevételével alakul ki, majd arra, hogy mi lehet a tárgya, miben és hogyan szoktunk, vagy lennénk képesek bízni.

Ezt követően a bizalom funkcióit némiképp részletesen taglalva kifejtem milyen jótékony hatást is gyakorol az a személyközi és üzleti kapcsolatokra egyaránt, továbbá hogy az alacsony bizalomszint milyen akadályokat képezhet, szervezeti szinten pedig, hogy milyen plusz költségeket generál. Ugyanakkor mivel a bizalom is éppen úgy kettős, mint az életünkben lényegében bármi és minden más, az érem másik oldalát bemutatandó, kitérek a túlzott bizalom esetén felmerülő kockázatokra, és az optimális bizalmi szint megtalálásának nehézségeire.

Végezetül pedig párhuzamot vonva az offline és online közeg között bemutatom, miként nyilvánulnak meg a részletezett elméleti (elvi) alapok az internet világában.

4.1. A BIZALOM FOGALMA – HIT ÉS KOCKÁZAT

A bizalom meghatározását elsősorban az nehezíti meg leginkább, hogy nem létezik rá egyértelmű és univerzális definíció. Ennek legfőbb oka az, hogy eleve egy szubjektív fogalomról van szó, amit a különböző tudományterületeken más-más módon, a bizalom tárgykörén belül pedig kétféle megközelítésből is értelmeznek.

Értelmezéstől függetlenül annyi bizonyos, hogy a bizalom önmagában egy személy viszonyulása a másikhöz, tehát személyközi kapcsolatokban van jelentősége. Kettősége abból ered, hogy beszélhetünk egyrészt hiten alapuló (faith-based), másrészt kockázat-alapú (risk-based) bizalomról.

4.1.1. Hit-alapú bizalom (*faith-based*)

A hit alapú bizalom forrása a felek egymásba vetett hite, amely szerint egyszerűen hiszik, hogy mindketten szem előtt tartják a másik érdekeit, és akkor sem fog egyikük sem úgy cselekedni, hogy a másiknak hátrányt vagy kárt okozzon, ha lehetősége nyílik rá és ezt kihasználva saját maga előnyhöz jutna. Ennek a kapcsolatnak az alapja tisztán érzelmi, továbbá feltételezi a két személy közötti pozitív kapcsolat meglétét is. Sőt, Mayer, Davis és Schoorman (1995) kutatásai alapján, amikor megbízunk valakiben, a partnert tulajdonságai alapján nem vesszük figyelembe a negatív következményeket, hiszen nem is tartunk azok bekövetkezésétől.

Wicks, Berman és Jones (1999) úgy definiálta a bizalmat, mint egy „*érzelem alapú előrejelzés*, amely a bizalom tárgyának *morális tulajdonságaira vonatkozó hiedelemre épül.*” (Hunyady – Székely (szerk.) [2003] 680.o)

4.1.2. Kockázat-alapú bizalom (*risk-based*)

Amennyiben a kockázat-alapú bizalmat racionálisan megalapozott folyamatnak tekintjük, úgy kognitív¹⁷ alapokon nyugvó döntésről, a bizalomteljes viselkedésből eredő negatív következmények miatt egyúttal pszichológiai állapotról is beszélhetünk.

Ez esetben a kialakulást nem emocionális tényezők befolyásolják, hanem számos tényezőt, a másik fél személyével kapcsolatos információk és tapasztalatoktól kezdve annak környezetén át egészen az őt kontroláló külső tényezőket, intézményeket és rendszereket elemezve, önkéntesen vállaljuk a kockázatot, hogy sebezhetővé, sőt adott körülmények között kiszolgáltatottá válhatunk.

Ezen a ponton fontos azonban kiemelni, hogy a kockázat-alapú bizalom, és a kockázatvállalás nem szinonim fogalom, a bizalmat kalkulatív viselkedésként értelmezve sem tekinthetjük egyenértékűnek a kettőt. Deutsch (1973) értelmezése szerint a legfontosabb eltérés abból ered, hogy míg kockázatvállalásnál a lehetséges végkimenetek esetében a pozitív kimenetel vonzóbb, mint amennyire a negatív elrettentő, addig bizalomra épülő helyzetekben a pozitív következmények hasznossága kisebb, mint a negatívak hasznossága. Továbbá a bizalommal kapcsolatos döntéseknél a szubjektív hasznosságokon kívül a szubjektív valószínűségek is szerepet játszanak, mint például a korábbi saját illetve mások tapasztalatai, vagy az események befolyásolhatóságába vetett hit. Ennél fogva tehát hiba lenne azt feltételezni, hogy lehetséges a bizalmat kizárólag racionális vonatkozásokban

¹⁷ kognitív jelentése = megismerő, megismerésre vonatkozó

vizsgálni, ugyanis semmiféleképpen nem hagyhatjuk figyelmen kívül az érzelmeket, amelyek jelentős mértékben befolyásolják a bizalmat, annak mértékét, és az egyén arra való hajlandóságát. Az aktuális hangulatunknak, és a szituációval kapcsolatos érzelmeink függvényében változik a környezetünk és a velünk interakcióba kerülő emberek megítélése is. Rosszkedvűen sokkal negatívabban látjuk a világot, kevésbé látunk megbízhatónak másokat, pozitív hangulatban viszont mindent sokkal jobb fényben érzékelünk, a bizalomra való hajlandóságunk is nagyobb, sőt, hajlamosak lehetünk túlzásokba esni is.

4.2. A BIZALOM KIALAKULÁSA

A bizalom kialakulására számos tényező hathat. Stephen M.R. Covey úgy határozza meg, hogy a bizalom a jellem és a kompetencia közös funkciója és vonzata. E két tényezőt bontja tovább, és beszél a hitelességről, ezáltal pedig a bizalom négy kulcseleméről: a tisztességről és a szándékról, mint a jellem, képességek és eredmények, mint a kompetencia részeitől (M.R. Covey [2011]).

Nissenbaum (2001) más elnevezésekkel több, de lényegében az előbbiekkal egybehangzó összetevőket említ, mint az előélet és hírnév, a személyes jellemzőkön alapuló következmények, kapcsolatok (kölsönösség és viszonyosság), szerepek, és a közeg, amelyben a viselkedés történik (Tran [2009]).

McKnight, Cummings és Chervany (1998) az újonnan kialakuló kapcsolatok magas bizalmi szintjének miértjére keresték a választ. Hiszen kezdeti szakaszban a partnerről viszonylag kevés információ áll rendelkezésre racionális döntéshez és az emocionális tényezők figyelembevételéhez egyaránt, a logikus tehát alacsony bizalmi szintet feltételezni. Emellett azt is vizsgálták, mi lehet az okozója a bizalom esetenként törékeny, máskor viszont irracionálisan sokáig fennmaradó voltának. Eredményeik alapján a bizalom kialakulására három tényező van hatással.

Az első, az emberiségbe vetett hitünk, illetve korábbi tapasztalatainkon alapuló ún. generalizált bizalom. Párhuzamot vonva a CouchSurfinggel, feltételezhető, hogy ez a rendszer működését biztosító bizalom alapja, ugyanis az, ahogy a tagok ismeretlenül is megbíznak egymásban, nem eredeztethető másból, mint az említett jelenségekből.

Ez ugyancsak igaz az említett kutatók által második pontban elmondottakra, a szervezetbe és rendszerbe vetett hitre és az általa létrejövő bizalommal teli szituációra is.

A harmadikként olyan kognitív folyamatokat említene, mint a kategorizáció és a kontroll, illetve különböző sztereotípiák alkalmazása. A kategorizáció surferek és host-ok esetében az adatlapok kiértékelésével, azon belül is érdeklődési körök keresésével azono-

sítható, a közös pontok alapján ugyanis önmagukkal azonos csoportba sorolják a másikat, ez pedig pozitívabb megítéléshez vezet. Lehetséges még reputáció alapján is kategorizálni, ami referencia-rendszer formájában szintén jelen van a CouchSurfing közösségében.

4.3. A BIZALOM TÁRGYA

Ahogy már korábban említettem, a bizalom alapvetően személyközi kapcsolatokban jelenik meg. Ez a személyköziség terjed ki intézmények, szervezetek, rendszerek irányában tapasztalt bizalomra, és ezeket együttesen a társadalomba vetett hit építőköveinek tekinthetjük.

A személyhez kötődő konkrét bizalmon kívül beszélhetünk annak társas közvetítéssel létrejövő típusairól. A bizalom kialakulásánál említett kognitív folyamatokként felsorolt kategorizáció és sztereotipizálás a szerepeken alapuló és a deperszonalizált bizalom alapja. A deperszonalizált bizalom tárgyával a bizalmat adó félnek nincsen közvetlen kapcsolata, előzetes tudására hagyatkozva bízik meg másban. Érdekes ez utóbbihoz csatolva megemlíteni az egyenruhába vetett bizalmat, ami azon feltevésen alapszik, hogy az átlagember megbízik még az amúgy ismeretlen személyben is, mert foglalkozásából és az annak egyfajta jelképévé vált, és az arra specifikusan jellemző öltözképből lényegében messzenő következtetéseket von le. Ez a jelenség legjobban a gyermekek, de a felnőttek esetében is ugyanúgy megfigyelhető. Nem elhanyagolható ugyanakkor az sem, hogy ha az uniformist viselő ember mögött álló rendszerre úgy tekintünk, mint eszközre, amivel előidézik a bizalomra méltó viselkedést, akkor már a szabályokba vetett bizalom az, ami befolyásoló erővel bír. Például egy orvos, vagy egy ápoló hétköznapi közegben külsőleg semmiben sem tér el a többi embertől, az egészségügyön belül találkozással velük, munkaruhájuk egyértelműen jelzi, hogy kivel is állunk szemben. Bízunk továbbá abban is, hogy az adott szakmára jellemző viselet nem véletlen. Az orvosi köpeny, a sztetoszkóp, és a nevek előtt álló d és r betűk mögött nem csak a velünk szemben álló személyt látjuk, de az oktatási és követelmény rendszert, valamint a hippokratészi esküt is. Rendvédelmi szerveknél, rendőröknél, katonáknál, tűzoltóknál szintén ez a helyzet, tudván, hogy a hivatás képviselői milyen szerepet töltenek be a társadalomban, annak rendjének fenntartásában.

Leegyszerűsítve, az teljes bizonyossággal kijelenthető, hogy a bizalom tárgyát egyértelműen meghatározni nehéz, legfőképpen azért, mert sok minden befolyásolja, és nagymértékben függ többek között a szituációtól, és a bizalmat adó személytől is.

4.4. A BIZALOM FUNKCIÓJA

A bizalom, mint bizonytalanságot redukáló, egyúttal kockázatvállalási kötelezettséggel járó tényező, bármilyen élethelyzetre gyakorolhat meglétével vagy hiányával, alacsony szintjével vagy eltúlzásával pozitív illetve negatív hatást. Befolyása a társadalom mikro- és makroszintjén egyaránt megfigyelhető.

Személyközi szinten a számos lehetőség miatt kialakuló kognitív disszonancia¹⁸ feloldható azáltal, hogy az egyik variánsba bizalmat helyezve döntésre jutunk. A bizalom ezen felül növeli a szociabilitást, amely révén nő egy adott közösségen belül a más tagokkal történő együtt-cselekvésekre való hajlandóság.

Szervezeti, céges illetve társadalmi szintről beszélve magas szintű bizalommal jelentősen csökkenthető a másik fél monitorozásába ölt erőfeszítés, és mivel a bizalom egyfajta erkölcsi szabályrendszerként is funkcionál, az egyébként törvények, és jogszabályok meghozataláért és azok betartatásáért felelős apparátusok által felemésztett pénz is átcsoportosítható. Továbbá, ha a felek nem egymás ellenőrizgetésével vannak elfoglalva sokkal több idejük és kapacitásuk marad a közös munkára, a taktikázás helyett pedig egy kooperatív közegben mind két fél számára jövedelmező ötletek születhetnek.

Bizalom nélkül minden szervezeten belüli és annak környezetében zajló folyamat lassul, a már fentebb említett jogszabályok és taktikázások között elveszhet az információ, de mindenképpen időigényes folyamattá válhat a legegyszerűbb üzleti aktus is, mivel pedig az idő pénz, ez újabb plusz költségeket jelent. Tehát a kommunikációs folyamatot is gördülékenyebbé teszi a bizalom, egy cégen belül pedig növelheti az alkalmazottak lojalitását, alkalmas közeget teremt egyfajta közösségi identitás kialakulásához, javítja a kooperációs hajlamot így a feladatmegoldások is sokkal expetitívebben mennek végbe.

Fukuyama (1997) értelmezése szerint a mai társadalmakban a gazdaság az emberi összefogás legfontosabb színtere. A gazdaságon belül mindenhez szükségeltetik az együttműködés, ennek hatékonysága viszont a kooperációra való képességen és hajlandóságon kívül a bizalom szintjétől is függ. Sőt, Fukuyama (1997) odáig megy, hogy egy nemzet jólétét és versenyképességét teszi a bizalomtól függővé.

Bizalom és a közösségi hajlam megléte nélkül a James S. Coleman (1988) által „társadalmi tőkének” nevezett potenciál, illetve az ebben rejlő lehetőségek sem használhatók ki megfelelően. A társadalmi tőke az emberből, mint erőforrásból, a tudás és szakértelem birtoklójából, és annak együttműködő, valamint az élet minden területére kiterjedő alkal-

¹⁸ kognitív disszonancia: belső feszültség, amit egymással ellentmondásos viselkedések vagy vélekedések keltenek, és amely megszüntetésének érdekében mindent megteszünk

mazkodó képességéből tevődik össze. Ez határozza meg, hogy az emberek mennyire tudnak fellépni egy közös érdekért, mennyire képesek saját érdekeiket e közös cél alá rendelni; kiaknázhatóságának mértékét viszont a bizalmi szint határolja be.

Ezeket a hatásokat Fukuyama (1997) összefoglalóan „bizalmi hozamnak”, míg a bizalom hiányából eredő veszteségeket „bizalmatlansági adónak” nevezi. A bizalom ellentéte a gyanakvás, ami túlzott mértékben – bizonyítottan – káros és felettébb romboló hatást gyakorolhat, jóformán bárhol és bármire. Fukuyama (1997) és M.R. Covey (2011) is egyaránt úgy vélekedik, hogy a bizalom megfogyatkozása inkább előbb, mint utóbb, súlyos költségeket vonva maga után, bizalmatlansági adó fizetésére kötelezi a társadalom, a rendszer, a közösség tagjait.

Azonban a túlzott bizalom is lehet éppen annyira ártalmas, mint a bizalmatlanság. A feltétel nélküli bizalom olyan mértékben kiszolgáltatottá teheti a bizalmat adó felet, hogy a másik fél által okozott károk ugyanúgy költséget generálnak, mint ahogy a bizalmatlanság is. Vakon bízni valakiben, különösen gazdasági környezetben pusztán az érzelmekre és az ösztönökre hagyatkozva rendkívül kockázatos. A társadalmi tőkénél kifejtett kompetenciák, mint az együttműködés szépen hangzik ugyan, de vannak korlátai, amelyeken nem képes túllépni. Ha lehetőség lenne bizalmi alapokra helyezett kapcsolatokat úgy fenntartani cégek között, hogy azok teljesen felfednék egymás előtt még az üzleti titkaikat is, és egyikük viselkedése sem fordulna kooperatívból opportunistába, úgy nem beszélénk monopolhelyzetben lévő nagyvállalatokról, piaci versengésről, sem pedig ipari kémkedésről.

Többnyire ugyanakkor kijelenthető, hogy az alacsony bizalmi szintből eredő kényszerű ráfordítások összege magasabb, mint a bizalmi és az így kialakuló, kiszolgáltatott helyzetből eredő esetleges károk költségei. Fontos tehát az optimális mértékű bizalmi szint megtalálása és fenntartása, amit Deutsch (1973) a rugalmasság és az alkalmazkodóképesség kettőseéből összeálló egészséges bizalom-gyanakvás egyensúly zálogának tekint.

4.5. A BIZALOM ONLINE KÖZEGBEN

A kockázat-alapú bizalom elvén és M.R. Covey (2011) elméletén továbbhaladva tehát, hogy megbízunk-e valakiben, az illető jellemének és kompetenciáinak elemzése után dől el. A másik fél tulajdonságain kívül természetesen további befolyásoló tényező a mérlegelő hajlandósága a bizalomra.

Élőszóban, fizikai valójukban jelen levő emberek közötti kommunikáció során ez az elemző folyamat számos csatornán keresztül szerez információt és adatokat. A pusztá

megérzéseken kívül (ami a hiten alapuló bizalom forrása) a fentebb említett hitelesség sarkköveivel kalkulálunk.

Dióhéjban: a tisztesség tekintetében a becsületességet és a cselekedetek mögött húzódó összhangot, szándéknál a motivációt és a terveket, képességnél mindazon adottságot, készséget, tehetséget és tudást veszünk figyelembe, amelyekkel elérjük az eredményeinket, amik végső soron a bizonyítványaink, teljesítményeink.

Az internet világában azonban, szem előtt tartva, hogy a nonverbális kommunikáció által szolgáltatott jelek teljes egészét elveszítjük, más támpontok és információk csatornáinak használatára kényszerülünk. Ezen felül lévén, hogy nem látjuk az adott személyt természetes környezetben, más emberek között, elveszítünk egy keretet, amely alapján az egyén másokhoz való viszonyulását, másokkal való viselkedését tudnánk meghatározni. Kénytelenek vagyunk tehát a kockázatelemzést is máshogyan, máshonnan szerzett benyomások alapján elvégezni.

Online közösségekben, az emberek nem csupán azzal küzdenek, hogy egy személytelen közegben igyekeznek a lehető legjobban, és számukra legtesthezállóbban kifejezni identitásukat, de az információszerzés is igencsak nehézkessé válik.

A közösségi oldalakon meglehetősen leszűkül a másik informálására szolgáló felület, továbbá az a kicsi is befolyásolható, torzítható, a tulajdonos kedve szerint alakítható, attól függően, hogy ki, mennyit, még inkább mit enged látni magából.

M.R. Covey (2011) kulcselemeit online környezetbe, konkrétan a Couchsurfing rendszerébe helyezve a következő párhuzamok vonhatóak.

A jellememen belül a tisztességesség mérlegeléséhez szükséges információkat a felhasználó adatlapjáról nyerhetjük. Mindösszesen ennyire csökkent az a felület, amely „normális” esetben az illető arcából, mimikájából és gesztusaiból állna.

A szándék csupán abban a levélben lelhető fel, amelyet adott esetben egy másik felhasználónak küld, és amelyben többnyire szállást keres, illetve kér.

A képességek értelmezése ez esetben kicsit átalakul, hiszen itt nem kifejezetten a szakavatottságot, hozzáértést, vagy tehetséget veszik figyelembe, inkább az érdeklődést, és közös pontokat, – egy szóval, ebben az esetben inkább Nissenbaum szóhasználata az egyértelműbb, a kölcsönösség az, ami igazán számottevő.

Az eredmények azonban igen sarkalatos tényezők. A couchsurfing.org-on nem is a klasszikus értelemben vett eredmények jelennek meg, inkább a visszajelzésekről beszélhe-

tünk. A rating system¹⁹ (Teng, Lauterbach, Adamic [2010]) révén ez az, ami igazán informatív, a surfer másokkal való viselkedéséről, viszonyáról, illetve a történelméről, a host megbízhatóságáról, vendégszeretetéről, és a kanapé valamint a szállás állapotáról egyaránt.

A könnyebb átláthatóság érdekében az eddigiek online és offline közegben való megnyilvánulásait, illetve hogy milyen eszközök állnak rendelkezésre azok feltérképezésére, az alábbi táblázat foglalja össze.

1. táblázat: A bizalom megnyilvánulásai offline és online közegben

		Offline közeg	Online közeg (CS)
JELLEM:	- tisztesség	becsületesség, cselekedetek összhangja, személyes találkozásakor kialakuló benyomások, nonverbális jelek	a felhasználó adatlapjáról nyert információk
	- szándék	motivációk, tervek (személyes beszélgetésekből)	a küldött szálláskereső felkérés, (nyelvezet, megfogalmazás)
KOMPETENCIA:	- képességek	készségek, tehetségek, adottságok, megszerzett tudás	inkább érdeklődések és közös pontok figyelembevétele kölcsönösség
	- eredmények	bizonyítványok, teljesítmények (mások véleménye és elismerése)	visszajelzések a értékelési rendszer és a referenciák alapján

Forrás: Saját szerkesztés

Nem elhanyagolható tény, nem csak a Couchsurfing, de bármely másik közösségi oldal esetében sem, hogy a rendelkezésre álló információk mennyisége nem egyforma. Egy exhibicionista hajlamú felhasználó személyisége és mibenléte, aki élete minden pillanatát megosztja szöveg, kép, netalán video formájában, értelemszerűen sokkal inkább körülhatárolható, mint egy visszafogott, csendes, már-már inaktívnak tűnő felhasználóé. Ez az extrovertált és introvertált személyiség típus online manifesztációja. Az extrovertált emberek jellemzően a külvilág felé fordulnak, társaságban aktívak, könnyen kötnek ismeretségeket, míg az introvertáltak az előbbieket ellentétjeként csendesek, hallgatók, magukba fordulóak. Nass (2012) megállapítása szerint a személyiségjellemzők is befolyással

¹⁹ rating system: a referenciákon alapuló értékelési rendszer

bírnak a másik fél iránt kialakuló bizalmunkra. Kísérletében, melyben termékleírásokkal dolgozott, azt az eredményt kapta, hogy introvertált az introvertált személyiségű által írt leírást, extrovertált az extrovertált által írtat érzi szimpatikusabbnak, és eredményez-ne a továbbiakban vásárlást. Bizonyította tehát, hogy az internetes tranzakció akkor a leg-sikeresebb, ha az eladó és a vevő hasonló típusúak. Ennek oka az ún. hasonlóságvonzás je-lenségével magyarázható, melynek lényege az, hogy két ember minél inkább hasonlít egymásra személyiségileg, az egymás iránt érzett bizalom annál nagyobb. Feltételezve, hogy az előbbi megállapítások a CS berkein belül is megfigyelhetők lennének, ahol a fel-használók csak az adatlapok információival kalkulálnak, magyarázatot nyerne a kérdés, miért találunk a tagok egyeseket szimpatikusabbnak, bizalomgerjesztőbbnek, mint máso-kat, valamint a felkérések elfogadásának és elutasításának miértje is más megvilágításba kerülne.²⁰

Tehát a CS esetében minél teljesebb egy profil, annál bizalomgerjesztőbb a tulajdo-nosa, hiszen az illető hajlandó magáról sok mindent elárulni, amely információk alapján a többi tagnak a fent részletezett elméletek mentén lehetősége nyílik megítélni a személyét. Afféle online kitárulkozással tehetjük tanúbizonyságát annak, hogy megbízhatóak va-gyunk. Akárhogy is, a magunkról megadott információk könnyű alakíthatósága miatt, a bizalmat adó fél kockázatot vállal. Ugyanakkor az általa megelőlegezett bizalom ún. biza-lomérzékenységet indukál. (Pettit, 2004, p.117 – Le Dieu Tran). A host azzal, hogy ismeretlenül is bizalommal fordul az érkező surfer felé, az, viszonzva a szívességet feltehető-en igyekszik majd nem kárt tenni semmiben, és emberileg is megnyilvánulni, hogy a ven-déglátónak ne legyen oka panaszra.

A korábban említésre került a rendszerbe vetett bizalom a CS esetében is jelen van, hiszen a közösség tagjait a kölcsönös bizalom köti össze, mondhatjuk, hogy az oldalba és a rating systembe vetett hit az, ami alapvetően annak forrása, és aminek révén a felhaszná-lók is képesek egymás iránt is bizalommal lenni.

A Couchsurfing rendszer tehát online közegben indul, a kapcsolat itt jön létre, ez ké-sőbb, a személyes találkozáskor offline-ná válik, véget pedig online ér, ahol visszajelzések formájában és a rating systemet használva fejeződik be. Mivel a folyamatban az ismeret-

²⁰Érdekességgént megjegyzendő, az információs társadalomban, ahol a társas életünk nagy része, és a kom-munikáció jelentős hányada áthelyeződött a virtuális térbe, hajlamossá váltunk az egyébként csak közvetí-tőként szolgáló számítógépeket emberekként kezelni. Még hozzá oly mértékig, hogy elvárjuk a szoftverek-től, hogy azok betartsák a társas szabályokat, cserébe mi pedig éppen úgy udvariaskodunk, ahogyan em-bertársunkkal tennénk.

(Bővebben lásd: Clifford Nass – Az ember, aki hazudott a laptopjának (2012)

ség online-ból offline-ba hajlik, a személyes jellemzők meghamisítása értelmét veszti, hiszen a találkozás alkalmával úgyis fény derülne a torzításokra. Annak érdekében, hogy a visszajelzésekben is megbízhatónak, és szavahihetőnek tűnjön az adott felhasználó, szükségyszerűen tartja magát a profilon feltüntetett információkhoz és/vagy a profilon szereplő információk a valóságban is megállják a helyüket. Így egy öngerjesztő folyamatként ahhoz, hogy méltó legyen mások bizalmára, a surfer valós adatokat tesz közzé magáról, és mivel ezek később igaznak bizonyulnak, valóban méltóvá válik a bizalomra.

Ezen felül, az egyén minél inkább részévé válik egy közösségnek, annál inkább megtanul bízni annak tagjaiban, és az emberekben általában. (Veenstra 2003)

5. AZ ELEMZÉS

A CouchSurfing rendszer hogyanjai, a játékelméletek és a bizalomra jellemző hatások mi-kéntjének elméleti részletezése után áttérek a kiemelt kérdésekre, a közösségi rendszert továbbra is a bizalom aspektusából közelítve meg. A válaszadáshoz szükséges tapasztalati anyagok felhasználókkal folytatott mélyinterjúkon keresztül kerültek begyűjtésre, ezeket elemezve próbáltam tudományosan megalapozott és releváns következtetéseket levonni. Az elemzéséhez szükséges módszertan rövid ismertetése után ismertetetem a kérdéseimet, valamint azt, hogy a felhasználók tapasztalatai és élménybeszámolóí alapján milyen válasz adható rájuk.

Az interjúk a bevezetésben is említett PhD hallgatóval és a konzulensemmele közösen folytatott kutatás anyagát képezik. Azon felül fontos figyelembe venni, hogy egy folyamatban lévő kutatásról beszélünk, valamint azt, hogy a következőkben e kutatás egészéből kiragadott kérdések és momentumok kerülnek elemzésre.

5.1. A MÓDSZERTAN

Az első pillanattól kezdve világos volt számunkra, a CouchSurfing működésének behatóbb vizsgálatához felhasználók segítségére lesz szükségünk. Dolgozhattunk volna a rendszer által vezetett statisztikák alapján is, de úgy gondoltuk, egy kvantitatív alapokon nyugvó kutatás a téma összetettségének, és a bizalom nem számszerűsíthető mivoltának ismeretében nem lenne célravezető. Logikusabbnak tűnt tehát kvalitatív módszerekhez folyamodni, azon belül is félig-strukturált mélyinterjúkat készíteni.

Az interjú angol eredetű szó, az *interview* magyarosított átírata, jelentése beszélgetés. Az interjú esetében a kutató az alany szemszögéből vizsgálja az általa megélt és felfedett világot, még mielőtt bárhogy magyarázná azt (Kvale [2005]). A kvalitatív kutatás ilyen formája tehát a tudomány szolgálatába állított mindennapi beszélgetés hivatalossá lett változata, melynek célja és struktúrája van. Ez utóbbit tekintve beszélünk strukturálatlan, félig-strukturált és strukturált interjúról. Az első szabad és kötetlen, az utóbbi viszonylag kötött beszélgetést jelent. A félig-strukturált interjú, a kettő közti átmenet, a következőképpen határozható meg: „*Egy interjú, melynek célja, hogy hozzájussunk a meg-*

*kérdezett életvilágának leírásához, figyelembe véve a leírt jelenség jelentésének interpretációját*²¹.”(Kvale [2005] 20.o)

Félig-strukturált interjú során az alany előre meghatározott kérdésekre válaszol, melyek nem annyira kötöttek, mint egy teljesen strukturált, így a válaszolónak nagyobb szabadsága van, esetenként elkalandozhat, felidézhet emlékeket. A beszélgetés egy előre összeállított kérdéssor, a vezérfonál mentén halad, melynek folyamán a kérdező célja, hogy az őt érdeklő kérdések legtöbbszörre választ kapjon. Az interjút végző személy legfőbb feladata tehát a hallgatás, az alannal inkább nonverbális úton tart folyamatos kapcsolatot, illetve túlzott elkalandozás esetén, a vezérfonál alapján visszatereli a válaszadót a számára releváns mederbe.

Az elkészült interjú átiratából elemzéssel vizsgálható, összehasonlítható adatok és meghatározások nyerhetők ki. Kvale (2005) interjúelemzési módszerei alapján az analízis öt fő megközelítésből hajtható végre, melyek a következők.

A jelentések kondenzálásával az eredeti interjú rövidült, tömör változatát kapjuk.

A kategorizáció alkalmazása kódolás útján történik. Az elhangzottak pozitív, vagy negatív kategóriába, a témától függően esetleg skálázásra kerülnek, így az információk könnyedén táblázattá vagy ábrává transzformálhatóak.

A narratív strukturálás történet-centrikus, a jelentés kinyeréséhez társadalmi és időbeli értelemben újraszervezzük a szöveget.

Az interpretáció során a szöveg mélyebb, kevésbé spekulatív jelentései nyerhetők ki.

A fenti módszerek szövegre gyakorolt hatását az alábbi táblázat szemlélteti.

2. táblázat: Különböző módszerek hatása az eredeti szövegre

Terjedelmet csökkentő	Terjedelmet bővítő
kondenzálás	interpretáció
kategorizáció	
narratív strukturálás	

Forrás: Saját szerkesztés

Az ötödik, ad hoc módszer a fenti kategorizálásba nem vehető bele. Ebben az esetben különféle elemekből összeválogatva új jelentéseket generálunk, és a kvalitatív anyagokból kvantitatív adatokat alakítunk ki, melyek alapján diagramok, ábrák hozhatók létre.

²¹ interpretáció: értelmezés, magyarázás

A fent röviden összefoglalt elméleti lépések a mi kutatásunk folyamatában is fellelhetők, jelen dolgozatban az elemzéshez azonban csak a kategorizációt, az interpretációt és a kettő összevonásaként, az ad hoc módszert alkalmaztam.

5.2. A KUTATÁS MENETE

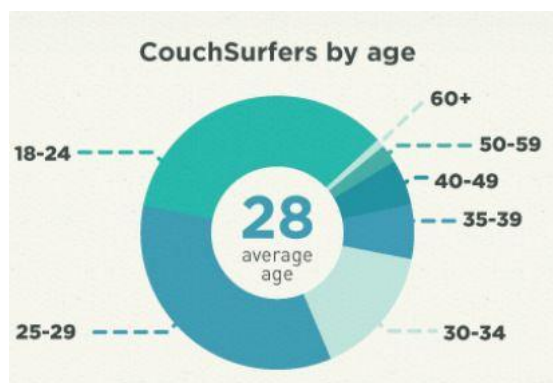
A kutatás kezdeti stádiumában meghatároztuk, milyen irányban szeretnénk haladni, mik a számunkra érdekes pontok, és ezekre hogyan kérdezhetünk rá, megfogalmaztuk az interjú alanyokkal kapcsolatos kritériumokat. A megbeszélést követően a kérdés vezérfonalát, melyben 7 kérdéskör került elkülönítésre, a PhD hallgató dolgozta ki.²²

Az interjúalanyok hozzájárulásával rögzíthettük a beszélgetéseket, ami jelentősen megkönnyítette azok későbbi kezelését, és így pontos átiratokkal dolgozhatunk. Az alanyokhoz kapcsolódó személyes adatokat bizalmasan kezeljük, a válaszadás önkéntes, jelleghű és anonim. Folyamatban lévő kutatásról lévén szó, interjúk felvétele jelenleg is zajlik, az elemzés elvégzéséhez 15 interjú állt rendelkezésemre.

5.2.1. Kategorizáció

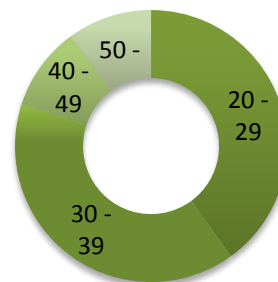
Az alanyok életkorbeli eloszlását az jobb oldali diagram illusztrálja. A CouchSurfing rendszerbe 18 éves kortól lehet regisztrálni, de mivel 20 év alatti megkérdezett nem volt, a csoportok meghatározásakor ezt vettem alsó határnak.

A bal oldali diagram a CS felhasználóinak kor szerinti megoszlását mutatja.²³



9. ábra: CouchSurfing felhasználók kor szerinti megoszlása

Forrás: www.couchsurfing.org²⁴



10. ábra: Interjúalanyok kor szerinti megoszlása

Forrás: Saját szerkesztés

²² A Le Dieu Tran (2009) tanulmány néhány relevánsnak ítélt kérdését mi is alkalmaztuk.

²³ kiegészítő adat: a felhasználók átlagéletkora

²⁴ <http://www.couchsurfing.org/about/wp-content/uploads/2012/08/CouchSurfingInfoGraphicPDF.pdf> (2012 októbere)

5.2.2. Interpretáció

Mivel az interjú egy személy belső világának szóbeli manifesztációja, annak számszerűsítése legtöbb esetben nem, vagy csak bizonyos esetekben oldható meg. Az értelmezés meg lehetőségen szubjektíven zajlik, ennél fogva fennáll a veszélye az eredmények torzulásának.

Az interjúk során külön kérdéskört szenteltünk mind a vendég, mind a vendéglátó által megélt bizalomnak, én azonban most három olyan kérdéskörre koncentrálnék, amelyek az interjú során a legtöbb alanynál felmerült, és állást is foglaltak a témával kapcsolatban.

- 1) A felhasználók bizalma hit- vagy kockázat-alapú? Mi alapján jutottam erre a következtetésre? Miért fontos ez a továbbiakban?

A bizalom fogalmának meghatározásakor kitértem a hit- illetve a kockázat-alapú bizalom közti különbségre. Emlékeztetőül, röviden: kockázat-alapúnál egy racionális folyamat követően alakul ki a bizalom, míg a hit-alapút érzelmek, benyomások befolyásolják.

A host egy számára gyakorlatilag vadidegen, az internetes üzenetváltásokat leszámítva, személyesen teljesen ismeretlen valakit enged be a személyes terébe. Épp ezért feltételezhető lenne, hogy valamilyen úton-módon, a rendelkezésre álló információkból, amennyire lehet, megpróbálja csökkenteni a kockázatot, amit az adott vendég fogadása jelent. Elméletben az oldal szolgáltatásai, mint a véleményírás lehetősége, a verification, a rating system mind-mind a racionális mérlegelés alapján végbemenő kockázatsökkentést hivatott szolgálni. Mégis, a megkérdezettek közül nyolcan konkrétan kinyilvánították, hogy bár a felsoroltak mind egyfajta garanciát jelentenek, az, hogy kit látnak végül vendégül, teljes szimpátia és megérzés kérdése.

„Nem is tudom, hogy fogalmazzam meg, pillanatnyi megérzés vagy valami ilyesmi.

Vagy egyszerűen szimpátia alapján.”

(4. Interjú alany)

A különböző tudományágak, többek között a közgazdaságtan is a jelenségek, viselkedések egyszerűbb vizsgálata és könnyebb modellezhetősége miatt hajlamosak az embert racionálisan gondolkodó, géphez hasonló létformaként kezelni. Pedig az ember döntéseit sokszor nem is előzi meg mérlegelés, nagy részben nem is logikusak. Az különböző emberek nem egyformán racionálisak, vannak, akik jobban, vannak, akik kevésbé, teljesen azonban senki sem képes ésszerű lenni. Ez egy olyan befolyásoló tényező, melyet semmiféle kalkuláció, előrejelzés, vagy feltételezés során nem szabad negligálni.

- 2) Miként jelenik meg a rendszerbe vetett bizalom elmélete? A rendszerben bíznak, és ez által a tagokban, vagy az első pont alapján kialakult bizalom, a rendszer tagjaiba vetett bizalom indukálja a rendszer felé érzett bizalmat?

A rendszerbe vetett bizalom tárgya a háttérben meghúzódó apparátus, esetünkben a couchsurfing.org. A regisztráció során, és a tagság folyamán is rendszerüzenetek szövegében nyomatékosan kéri a tagokat, hogy saját biztonságuk érdekében nézzék meg alaposan, kit fogadnak, illetve kihez mennek. A már sokat emlegetett kiegészítő opciók révén lehetővé válik egymás ellenőrzése.

Az interjúk eredményét tekintve kijelenthetjük, az alanyok közül mindenki bízik a közösségi oldalban. A szolgáltatásokat hol többé, hol kevésbé, de egyfajta garanciának tekintették, a kockázatcsökkentés eszközének.²⁵ Egyik-másik felhasználónál előfordult, hogy például a referenciáknak kevésbé volt döntés befolyásoló szerepe, melynek okaként, a túlnyomó részt pozitív véleményeket határozták meg, továbbá azt, hogy így súlyát veszítette a funkció. Néhányuknál előfordult, hogy nem is voltak egészen tisztában a biztonságukat szolgáló almenük mibenlétével, vagy létezésével egyáltalán.

„...a szervezet ellenőriz téged és az emberek egymásért garanciát vállalnak és véleményezik. Negatív véleményeknek utána mennek és kivizsgálják. Ez mind ezt szolgálja, hogy megbízhass benne. Bármilyen ismerkedős honlapon működhetne, de ilyen szintű külső garanciák nélkül nem működik, a rendszer sokat javít a biztonságon.”

(2. Interjú alany)

A profilokon közzé tett személyes információkat, habár azt viszonylag könnyű befolyásolni, vagy kozmetikázott adatokat közölni általa, mindenki megbízhatónak értékelte. A befolyásolhatóság említésére szinte mind egytől egyig, más-más szavakkal ugyan, de annak adott hangot, nem értik, mi oka lenne bárkinek, hogy valótlanságokat állítson.

„Egyszerűen nem tartom életszerűnek, hogy valaki most egy nagyon hamis profilt írjon, mert minek? Szóval nem tudom... Egy sorozatgyilkos, aki mondjuk így akarná magát bevenni valahova... de nem életszerű.”

(9. Interjú alany)

Kétségtelen tehát, hogy a tagok bíznak a rendszerben, felmerül azonban a kérdés, hogy azért teszik ezt, mert bíznak az egyénekben, akikből felépül a közösség, vagy a rendszer biztosítja a közeget, amelyben az egyének megbízhatóvá lesznek.

²⁵ Ugyanakkor nem erre alapozzák a személyekhez kapcsolódó bizalmat. – ld. első pont

3) Eleve nyitottabb, bizalomteljesebb emberek regisztrálnak az oldalra, és így tartják fenn a közeget, vagy a rendszer révén generálódik egy bizalomközpontú közösség? Kivétel nélkül mindegyik interjúalanyak volt olyan megnyilvánulása, ami arra enged következtetni, hogy teljes mértékben megbíznak egymásban a felhasználók. Többen is megjegyezték, hogy a Couchsurfing regisztráció megléte nyitottabb személyiséget feltételez, a CS lényege pedig éppen abban rejlik, hogy egy feltétel nélküli, megelőlegezett bizalomra épít.

„De a bizalom, nem tudom, ha valaki beregisztrál, akkor az adott. Akkor meg kell, hogy legyen. Az az alap, az a gyökere az egésznek. És onnantól kezdve mindenki felállítja a kis kritériumait. [...]

[...] feltételezi azt az ember, szerintem, ha én bevállalom... fű ezt valahogy meg kéne fogalmazni normálisan... tehát ha én bevállalom, én megbízom benned, és bevállalom, hogy én elmegyek hozzád, feltételezed azt, hogy az összes többi ember így megy neki a dolognak.”

(12. interjú alany)

Internetes közegben történő kapcsolatfelvétel egyik első színtere, a profil maga is meglepő bizalmat indukál. Az interjú alanyok közül kilencen konkrétan kimondták, hogy teljes mértékig megbízhatónak találják a profilokat, és nem is látnák egyáltalán értelmét annak, hogy valaki kitalációkra alapozva töltse ki az őt online közegben reprezentáló oldalt.

Ugyanígy igaz továbbá az is, hogy a fogadók egyikében sem merül fel az, hogy bármelyik vendége netalántán ellopna valamit. Épp úgy nem tekintik valós kockázatnak ennek lehetőségét, ahogy azt a valótlan profil esetében sem teszik.

Mivel hogy a másik tisztelete, és a méltányosság többszörösen kihangsúlyozott tényező a CS rendszerénél, ez a közösség tagjainak egyfajta természetes normává is vállalt. Valószínű továbbá, hogy egy normaszegő, kirívó eset nagy vihart kavarna, és szankciókat vonna maga után.

Feltételezhető, hogy a viszonyosság és a kölcsönösség nem is igazán tudatos szintű a felhasználóknál, és bár a rendszer nyújt néhány biztosítékot, ami megalapozhatná a bizalmat, vagy lehetőséget nyújtana a kockázat racionális alapokon történő csökkentésére, mégsem ez az, ami döntő.

Egyfajta megelőlegezett, feltétel nélküli bizalommal vannak a CouchSurfing tagok egymás felé, stabil bizalommal a rendszer felé, és így a hozzáállásukkal megteremtik a biztosítási játszmákra jellemző feltételeket, ami egyúttal a CS működésének alapja is.

Összességében tehát a feldolgozott interjúk alátámasztják azt a feltevést, miszerint a CouchSurfing felé nyitottak és az oldalra regisztrálókra magasabb bizalomszint jellemző, mint az átlagemberekre.

6. ÖSSZEGZÉS

A játékelméleteknél már ismertettem azt a Dixit és Nalebuff (2008) által felvázolt feltétel-rendszert, annak öt pontját, amelyek teljesülése támogatja a kooperatív viselkedést, illetve egy kooperációs közeg létrejöttét.

A CouchSurfing alapvető természete, kölcsönösségen alapuló rendszere alapján megelőlegezve is kijelenthető, hogy egy erősen kooperatív közösségről van szó. Az említett szabályok nyomán azonban ez a feltevés elméleti síkon is alátámaszthatóvá válik.

A résztvevők konkrétan definiálhatók a CouchSurfing rendszerén keresztül, hiszen minden regisztrált felhasználó a közösség része, de természetesen megkülönböztethetők az aktív és inaktív tagok. A rendszer szabályai is elég egyértelműek, több szintéren is hangsúlyozottak. Mindegyik szabály szerves részét képezi a CouchSurfing mondanivalójának és elvrendszerének, tömör, esszenciális formában bukkan fel az oldalon.

Minden felhasználó a regisztráció során elfogadja az alapszabályokat, kijelenti, hogy azoknak megfelelően fog viselkedni, valamint tudomásul veszi, hogy ellenkező esetben kitiltják. A közösség működésének elsődleges színtere, maga az oldal a kapcsolatfelvételen és –tartáson túl biztosít egy felkövetési lehetőséget is. Ennek köszönhetően a közösség alapvető normáinak nem megfelelő viselkedést tanúsító egyének kiszűrhetők, velük szemben a szükséges szankciók az oldalt fenntartók által foganatosíthatóak.

A legfontosabb mégis az, hogy a szabályok erősek, jelentőségteljesek és jól kommunikáltak. Ezeket a közösség magáévá tudta, tudja tenni, ezáltal életbe léptette és életben tartja őket, elfogadva azt, hogy ezek határozzák meg a működést.

Ugyanakkor mindez mit sem érne a felhasználók nélkül. Ezek a szabályok csak megteremtik a működés feltételeit, illetve egy keretet adnak annak, de tényleges erejüket a tagok közötti kapcsolatokról, a rendkívül magas szintű bizalomból nyerik.

A hálózat maga tehát szükséges, de nem elégséges feltétele a CouchSurfing működésének.

A kooperativitást lehetővé tevő közegen túl a CouchSurfing rendelkezik még a játékelméletekre, azon belül is a biztosítási játékra jellemző tulajdonságokkal. Elméleti alapon a CouchSurfing maga a biztosítási játszma tiszta konyha esetével azonosítható, en-

nek okán, közgazdasági szempontból az utazni vágyók esetén társulásának hosszú távon fel kellene bomlania. A két jelenség között azonban mégis óriási eltérés fedezhető fel.

Az alapvető hasonlóságból az következne, hogy a normaszegő magatartás a CS-nél is nyomot hagyana a közösségben, mint a konyhában ott hagyott, el nem mosott tányérok. A tiszta konyha hosszú távon általában nem fenntartható, hiába ismerik egymást a résztvevők, találkoznak akár nap, mint nap, és élnek együtt. A CouchSurfing ezzel ellentétben működik és terjed, egymásnak – kezdetben – teljesen idegen emberek között is.

A CouchSurfingnél a potyautasok akkor jelenthetnének komolyabb problémát, hogyha a számuk nagyon magas lenne. Ezen felül az olyan felhasználók, akik azért regisztrálnak, hogy párszor utazhassanak, azt követően pedig nem adnak vissza a közösbe semmit, egy idő után természetes módon inaktívvá válnak, és kiszóródnak. Önmagukban mégsem ártanak a rendszer egészének.

Ebben a specifikus esetben inkább az olyan történetek generálhatnak konfliktusokat, amik az alapvető értékeket aknázzák alá. Ami a rendszernek árthat, az nem is feltétlenül az, ha valaki egyoldalúan, csak a maga hasznára kivesz ebből a közösségből – utazik. Inkább az, ha valaki ezt durván kihasználó jelleggel, esetleg ártó szándékkal teszi. A rendszer nem képes arra, hogy egyértelműen kizárja ennek lehetőségét, viszont amennyiben felmerül ilyen, azt a rendszergazdák gyorsan és megfelelően szankcionálják. A kitiltáson túl egy ízben az egyik alany említett egy bizonyos feketelista-levelet, amelyben figyelmeztetik a felhasználókat a rendszer kétes elemeiről. Ez arra enged következtetni, hogy tényleg figyelnek arra, hogyha lehet, megóvják a felhasználókat a szükségtelen kellemetlenségektől, és visszacsatolva az ötös feltételrendszerhez, a szabályok erősek, megfelelően funkcionálnak.

Ilyenek esetekről viszont ritkán hallani, a kutatás során ilyen drasztikus negatív dolgokat egyik alany sem említett. Ha volt is valamilyen szokatlan tapasztalatuk, azt, ahogy az idézett alany is, legfeljebb furcsának aposztrofálták. Ez betudható akár annak is, hogy a magas szintű bizalom és a kialakuló tolerancia tompítja az olyan körülmények, élmények hatását, amelyet egy átlagember adott esetben negatívnak élné meg.

„Utána nyilván vannak mindig ilyen kicsit furcsa élmények, de ez teljesen normális. De ez ilyen culturdiscrepancy²⁶.”

(14. interjú alany)

²⁶ cultural discrepancy = kulturális eltérés

Feltételezhető továbbá, hogy nem is a kitiltás okozta félelem, hanem inkább a közösség erejének lehet jelentős szerepe abban, hogy ritka a kifejezetten negatív eset, ugyanis CS berkein belül a referenciákon keresztül viszonylag hamar eszkalálódhat nagyfokú reputációvesztés.

Annak ellenére, hogy a párhuzam vonható a CS és a játékelméletek között, illetve, hogy a tiszta konyha és a CouchSurfing alapja teljesen ugyanaz, az egyik működik, a másik viszont nem. Miért?

A játékelméletekre jellemző, hogy segítenek megérteni bizonyos helyzeteket, és sikerrel alkalmazhatók több tudományterület központi kérdéseinek megoldásához is, azonban mint mindennek, ezen elméleteknek is megvannak a hiányosságaik. Nem számolnak a szubjektív befolyásoló tényezőkkel, éppen ezért nem is tudják kezelni a bizalom jelenségét és szerepét, játékelmélettel nem magyarázható a bizalom kialakulásának miértje, és annak fennmaradása.

Kutatásunk során ezért is helyeztünk nagy hangsúlyt a rendszeren belüli megfoghatatlannak tűnő bizalom feltárására.

Ha egy kicsit jobban belegondolunk bármelyik kapcsolatunkba, a bizalomnak is köze van ahhoz, hogy mihez hogyan viszonyulunk, legyen szó személyről, termékről, cégről, vagy bármiről. Annak ellenére, hogy az interjúalanyok többször is említették, nem tekintik bizalomkérdésnek azt, hogy valakit beengednek-e a lakásukba, a CouchSurfinggel kapcsolatban mégis csak úgy tudtak beszélni, ha megemlítették a bizalmat is.

„De nem volt ilyen bizalomkérdés.”

(9. Interjúalany)

Az interjúkból tehát, már a kutatás mostani fázisában is kitűnik, hogy a vizsgált témában, és a CouchSurfing rendszerben a bizalom több szinten is jelen van.

A dolgozatban kifejtésre került a hit- és kockázat-alapú bizalom, és bizonyossággal kijelenthető, a közösségi oldal felhasználói között egyértelműen a hiten alapuló működik. A felhasználók rendszerbe vetett bizalmának meglétét az interjúkból nyert információkkal csak alátámasztani tudtam, hiszen az oldal több éve tartó működése, töretlen sikere, és az a

tény, hogy átlagosan 11 másodpercenként új taggal bővül a közösség önmagában is elég bizonyíték.²⁷

Érdemes elgondolkodni azon, hogy Casey Fenton példáján okulva, milyen következtetések vonhatók le társadalmi illetve gazdasági szinten. Hiszen az, hogy az akkor 21 éves fiú ötletéből létrejövő rendszer képes volt dinamikus fejlődést mutatva ilyen kiterjedt rendszerré nőni, ráadásul úgy, hogy ennek egyik befolyásoló tényezője a belé vetett bizalom, nem lehet véletlen.

A bizalom jelenléte a hétköznapiakban egyértelmű, személyközi kapcsolatokban túlnyomó részt hiten alapuló bizalomról van szó. Akármennyire is próbálunk racionális döntéseket hozni, teljesen analitikus gondolkodásra soha nem leszünk képesek, a nevelésünk, a kultúránk mindig befolyásolni fog minket, az érzéseinktől nem fogunk tudni megszabadulni.

Az üzleti világban viszont elvileg mindennek a pénz a mozgatórugója. A cégek között állandó a verseny és a taktikázás, a szemek előtt a profit lebeg. Mindenki a saját nyereségére hajt, oly mértékig, hogy nem ritkán üzleti partnereket megkerülve és kijátszva, megállapodásokat felrúgva igyekeznek elérni céljaikat. A háttérben mégis ott van a bizalom, hisz nélküle nem lenne kapcsolat senki között, vállalkozások sem alakulnának, nem jönnének létre kooperációk, és egyhelyben toporogna minden.

A hétköznapi kapcsolatok formálisabb változatai alakulnak ki a munkavilágában, például a kollégák között, ezen a téren azonban már korántsem mindegy, hogy az emberek miként viszonyulnak egymáshoz. Egy vállalat alapját annak dolgozói alkotják, épp ezért ha azok között nincs meg a bizalom minimális szintje, a közös munkák hatásfoka csökken. Különösen jelentős ez, hiszen az egyének csoportokat, a csoportok munkaközösségeket alkotnak, ez pedig a vállalat vezetőségéig, minden szervezeti szinten igaz.

Semelyik cég nem engedheti meg magának azt, hogy bármilyen furcsa is, ne vegye figyelembe a bizalmat, mint költségbefolyásoló tényezőt. Hiánya ugyanis hatással van a szervezeten belüli információáramlás sebességére, pedig a mai rohanó világban és az üzleti életben bármilyen okból eredő késedelem komoly hátrányokat és veszteségeket generálhat. Továbbá a munkavállalóknak nem csak egymásban és feletteseikben kell megbízniuk olyan szinten, hogy az imént részletezett probléma ne lépjen fel, de kell, hogy a munka-

²⁷ http://couchsurfing.blog.hu/2012/09/19/a_couchsurfinghez_11_masodpercenkent_csatlakozik_egy_uj_tag (2012.09.19.)

helyükbe is fektessenek bizalmat. Egy olyan cég, amely állandó kétségben tartja dolgozóit az állások körülményeivel és jövőjükkel kapcsolatban, az nem egy bizalomgerjesztő cég. Az sem mindegy, hogy a külső környezet felé közvetített értékek és üzenetek milyen fényt vetnek a cégre, tudnak-e azzal azonosulni, valamint az sem, hogy vezetés hogyan kommunikál velük. Amennyiben a menedzsmenst úgy kezeli az alkalmazottait, hogy abból félreérthetetlenül látszik, a legcsekélyebb mértékig sem bízik meg bennük, akkor előbb-utóbb, öngerjesztő módon valóban megbízhatatlanokká válnak. Ez ugyancsak csak plusz költségként jelenik meg, mivel a megbízhatatlanság kezelését monitorozással és számos ellenőrző eszközzel próbálják megoldani, ami pénzbe kerül. Ezt a kiadást az alkalmazottakba fektetett minimális bizalommal könnyedén redukálni lehet, ha úgy érzik, részük van az egészben, informálják őket, ők is ennek tükrében fognak viselkedni. Az emberi kapcsolatokban mindezen pozitív hatások, olyan eredményekhez vezetnek, amelyek nem feltétlenül jelennek meg közvetlenül az eredmény-kimutatásban.

Szervezeteken belül szokás évente, fél- vagy negyedévente, vagy egy projekt lezárását követően, értékelő konferenciákat tartani, ami sokszor a papírmunka miatt sok plusz munkát, és időt jelent. Belső értékelési rendszerrel elméletileg csökkenthető lenne a jelentésírásra fordított energia-befektetés. Akár a CouchSurfing értékelő rendszerét átvéve lehetővé lehetne tenni, azt, hogy jelezhessék azok, akik már dolgoztak egy adott munkatársal, hogy milyen volt a közös munka, vagy azt, hogyha valaki adatlap vagy a róla hagyott értékelések alapján szimpatikusak, és szívesen dolgoznának együtt. Könnyen lehet, hogy javulna az eredményesség, és a hasonlóságvonzás elve révén későbbiekben jól működő, dinamikus csoportok jönnének létre. Kérdéses azonban, hogy az átmeneti nézeteltérések idején, illetve a hirtelen düh által vezérelve írt értékelések mennyire tükrözik a valóságot, illetve mennyire befolyásolnák a rendszer működése esetén egymás megítélését. Előfordulhat, hogy csak újabb konfliktusok alakulnának ki, a kisebb viták elmérgesednének, és fejlődés helyett csak hanyatláshoz vezetne az újítás.

Ugyanakkor a munkaerőpiacon munkavállaló és munkáltató között, érdeellentétekből eredően folyamatos konfliktus áll fenn, amely sajnos bizalomteljes kommunikáció és viselkedés mellett is fennáll. Átmenetileg lehetnek békés szakaszok a két fél kapcsolatában, de olyan megoldás, amely végérvényesen megoldaná a problémát, nincs. Ez a konfliktus a szakszervezet és a vezetés között csúcsosodik ki, orvoslására általában tárgyalások és egyezkedések útján törekednek. Ha ez nem sikerül, de mindketten hajlandóak az alternatív vitarendezés módszeréhez folyamodni, módjukban áll bevonni egy harmadik sze-

mélyt, aki az opponens érdekeket objektíven képviseli. Ahhoz, hogy ez működjön, ugyancsak elengedhetetlenül fontos a bizalom, valamilyen szinten úgy egymásban, mint a moderátorban is meg kell bízni.

A piacon jelen lévő cégek között, ahogy azt már említettem, vagy versengés, vagy kooperáció lehetséges, semleges viszonyban gyakorlatilag csak akkor állhatnak, ha teljesen különböző piaci szegmensben tevékenykednek. Ez a státusz viszont bármikor megváltozhat, ha valamelyik fél terjeszkedése folytán átlép egy másik ágazatba...

Két vagy több vállalat kooperációs kapcsolata már inkább kockázat-alapú bizalmon nyugszik, hiszen minden megegyezést alapos megfontolás előz meg, valamint olyan mindenre kiterjedő kalkuláció, melyek révén megpróbálják előre jelezni milyen kockázati tényezők vannak az adott helyzetben, melyeknek mekkora a valószínűsége, a negatív bekövetkezéséből milyen károk származhatnak. Szervezeti szinten valamelyest hisznek abban, hogy a partner nem fog opportunista módon viselkedni, de azért elvégzik a kalkulációt, és igyekeznek magukat a lehető legjobban biztosítani.

A szerződéseket megelőző tárgyalásokon, és a megkötésnél viszont emberek vannak jelen és képviselik a cégeket, azok érdekeit a tárgyaló partner előtt. Az emberi tényezőt a már részletezett okok miatt nem lehet pusztán logikával számításba venni, így a viselkedésből eredő kockázatokat sem olyan egyszerű kivédeni. Megfordítva a dolgot, az is igaz, hogy egy teljesen ésszerű döntés, egy alaposan megkonstruált szerződés minden jótékony hatása szertefoszlik, ha az emberek között nincs meg a bizalom, amely pusztán érzelmenken alapszik.

Az üzleti életben lényeges a bizalom, viszont a túlzott bizalom ugyanolyan káros lehet, mint a bizalom hiánya. A piacon versenytársak vannak, akik állandóan harcolnak egymással. Egy ilyen környezetben a vállalat, amely túlságosan nyitott lapokkal játszik, könnyűszerrel a konkurens célkeresztjébe kerül, és lassan vagy csődbe juttatják, vagy felvásárolja egy nagyobb cég.

Az emberi tényezőt tehát semmilyen vállalat nem hagyhatja figyelmen kívül, hiszen emberek által működik a cég, és annak jellegétől függően felhasználók, fogyasztók, ügyfelek azok, akiktől a tevékenységért cserébe pénzt kapnak, és nyereséget realizálhatnak. Éppen ezért fontos, hogy a célközönség mennyire érzi megbízhatónak a termék gyártóját, vagy a szolgáltatást nyújtó céget.

Azt már minden vállalat felismerte, hogy minden körülmények között a vevőnek van igaza, és csak az számít, amit ő gondol és érez. Éppen ezért komoly erőfeszítéseket tesznek annak érdekében, hogy pontos felmérések révén minél jobban ki tudják elégíteni az igényeket. A CouchSurfing sikerének okán megfontolandó lenne olyan rendszerek létrehozása, amelyeken keresztül a vásárlók leírhatják a véleményüket például egy adott cég műszaki cikkeiről, vagy a vásárlást követő gyártó-felhasználó kapcsolat milyenségéről. Fellelhető az interneten néhány ilyen oldal, de a különböző fórumokon általában csak a negatív tapasztalatok jelennek meg, a vállalatok oldalain olvasható véleményekkel szemben pedig joggal merül fel a kérdés, hogy mennyi a valóságalapjuk. Azonban ha a cégek személyre szabottan a saját tevékenységi körükhöz mérten alakítanának ki a CouchSurfinghez hasonlóan működő oldalakat, a vevő és a szolgáltató közötti kommunikáció hatékonysága ugrásszerű javulást mutatna, és feltehetően az ilyen szintű bizalommal teli viselkedés hatással lenne a vásárlások számára is.

További kutatás témája lehet, hogy egy ilyen oldalt mennyire tekintenének megbízhatónak a felhasználók. Hiszen a fórumokon és céges weboldalakon megjelenő szélsőségek tükrében kérdéses, mennyire lenne működőképes, mint értékelési rendszer, befolyásolná-e, és ha igen, mennyiben a cég megítélését, valamint milyen mértékben gyakorolna hatást a vásárlást megelőző döntési folyamatra.

A bizalom leírhatatlanul nagy jelentőséggel bír továbbá az emberek, konkrétan polgárok és az államapparátus között, több szempontból is. Az államapparátus működtet mindent, amely a mindennapi élethez alapvetően szükséges, mint például a közbiztonsági rendszer, az egészségügy, közvilágítás, stb. Ahhoz viszont, hogy ezeket finanszírozni tudja, adókat kell szednie, de ha a polgárok nem bíznak a kormányzatban, illetve abban, hogy amit beszednek pénz valóban arra lesz fordítva, amire ígérik, elkezdik keresni a kiskapukat, vagy akár adócsaláshoz is folyamodnak. Az adócsalás jelensége több szempontból is köthető a közlegetők dilemmájához, illetve a potyautas magatartás is rendkívül releváns, a téma összetettsége miatt azonban erre most nem térnek ki. Ugyanakkor további kutatás tárgyát képezhetné az adórendszerek, az adócsalásra való hajlandóság és a bizalom összefüggése is.

Visszatérve, ha bíznak abban, hogy a közbiztonságért felelős szervek jól szervezettek és szakképzettek, javul az általános közhangulat, amely egy öngerjesztő folyamat végén nagyobb bevételt eredményez az államnak.

Az orvosok helyzete a deperszonalizált bizalom révén már eleve speciális, de egy értékelő rendszerrel személyesebbé lehetne tenni az orvos-páciens viszonyt, akár messze-

menőig is. Az egészségügyben a bizalom igen sarkalatos kérdés, hiszen az egészségünk-ről van szó, esetenként az életünket helyezzük valaki, nem ritkán egy vadidegen kezébe. Egy olyan adatbázis létjogosultsága, amely az orvosok adatlapját, illetve pályafutását érintő információkat foglalná magába, megkérdőjelezhetetlen. Jelentősen javítana az orvos-páciens kapcsolaton, ha az utóbbi kiválaszthatná, hogy kire bízza az életét. A jelen helyzetben jó orvosra csak az ismerős ismerősén keresztül szokás bukkanni, de egy CouchSurfing oldalhoz hasonló alkalmazással kizárható lenne a vakszerencse, és a mások ismeretségeire utaltság kellemetlen érzete. Az orvosok adatlapján fel lehetne tüntetni a képzettséget, korábbi eseteket, azok végkifejleteit szakmai szemmel, a CS mintájára pedig a betegek véleményét írhatnának az adott orvos munkájáról, szakértelméről. Megfelelő keresési motorral, ha a profilokon közzé tennének elérhetőséget, vagy munkahelyet, mindenki kiválaszthatná a számára szimpatikus orvost. Általános orvosok esetében lehet, hogy nem olyan mértékben, de sebészeket, nőgyógyászokat, dietetikusokat illetően kivitelezhető lenne. A kérdés csak az, hogy az egészségügyi dolgozóknak van-e ideje arra, hogy elkészítse a saját adatlapját, hogy mennyire okoznak nagy zavart a páciensek szabad orvosválasztása, valamint az, hogy mennyiben befolyásolná a magánszférában elkért pénzeket.²⁸

A fenti tulajdonságokkal és funkcióval rendelkező adatbázis létezik ugyan, de meglehetősen formális, és nem olyan nyitott jelleggel, mint a korábban részleteztettek. Ennek fő oka az lehet, hogy az orvosok esetében bizonyos információk közzététele komoly etikai kérdéseket vet fel, vagy akár egyenesen tilos.

A fentiekben részletezett összes esetben látszik, a bizalom sajátosságán a kettősségén kívül, hogy van egy öngerjesztő, körkörös mechanizmusa, mikro- és makro-szinten egyaránt, amely révén hatással van a kapcsolatokra. A gazdasági és társadalmi élet bizonyos szegmenseinél érdemes lenne fontolóra venni a CouchSurfingéhez hasonló értékelési rendszer bevezetését, az viszont, hogy ezek milyen hatásfokkal és mennyire működnének további kutatások kérdéseit vethetik fel.

²⁸ Ezekkel a tulajdonságokkal és hasonló funkcióval rendelkező adatbázis létezik ugyan, de meglehetősen formális, és nem olyan nyitott jelleggel. Ennek fő oka az lehet, hogy az orvosok esetében bizonyos információk közzététele komoly etikai kérdéseket vet fel, vagy akár egyenesen tilos. (kiegészítés: 2014. április)

IRODALOMJEGYZÉK

SZAKIRODALOM

Könyvek

- Atkinson & Hilgard (2005): *Pszichológia*, Osiris Kiadó, Budapest
- Dixit, Avinash K. – Nalebuff, Barry J. (2008): *The art of strategy: a game theorist's guide to success in business & life*, W.W.Norton & Company, Inc., New York - London
- Fukuyama, Francis (1997): *Bizalom – A társadalmi erények és jólét megteremtése*, Európa Könyvkiadó, Budapest
- Hunyady, György – Székely, Mózes (Szerk.) (2003): *Gazdaságpszichológia*, Osiris Kiadó, Budapest
- Kvale, Steinar (2005): *Az interjú*, József Emlék Műhely, Budapest
- M.R.Covey, Stephen – R. Merrill, Rebecca (2011): *A bizalom sebessége*, HVG Kiadó Zrt, Budapest
- Mérő, László [1996,2007]: *Mindenki másképp egyforma*, Tericum Kiadó, Budapest
- Nass, Clifford – Yen, Corina (2012): *Az ember, aki hazudott a laptopjának*, HVG Kiadó Zrt., Budapest

Tanulmányok

- [REDACTED] (2013): CouchSurfing: Mechanism for generating positive emotions and trust, *kézirat*
- LeDieu, Tran (2009): Trust in an online hospitality network: An interpretive study of The CouchSurfing Project
<https://oda.hio.no/jspui/handle/10642/877> (letöltve: 2012.05.10.)
- Nagy, Judit – Schubert, Anikó (2007): A bizalom szerepe az üzleti kapcsolatokban,
<http://edok.lib.uni-corvinus.hu/115/1/Nagy-Schubert77.pdf> (letöltve: 2012.07.04)
- Nowak, Martin A. – Sigmund, Karl: How populations cohere: five rules for cooperation,
<http://vserver1.cscs.lsa.umich.edu/~spage/ONLINECOURSE/NowakSigmund07.pdf>
(2013. 11.18.)
- S. Coleman, James: Social Capital in the Creation of Human Capital, *In: American Journal of Sociology* 94 (1988), S95-S120 o.
- Teng, Chun-Yuen – Lauterbach, Debra - A. Adamic, Lada (2010): I rate you. You rate me, Should we do so publicly?
<http://www-personal.umich.edu/~ladamic/papers/trust/TengTrustWOSN2010.pdf>
(letöltve: 2012.05.10.)
- Veenstra, Gerry (2003): Explicating Social Capital: Trust and Participation in the Civil Place
http://faculty.uccb.ca/~cdr/Veenstra--Social_Capital.pdf (letöltve: 2012.06.10.)
- Yamagishi, Toshio – Cook, S. Karen (1993): Generalized Exchange and Social Dilemmas, *American Sociological Association – Social Psychology Quarterly* 1993, Vol. 56, No. 4, 235-248 (<http://www.jstor.org/stable/2786661>)

FORRÁSOK

Martin, George R.R. (2009): *Kardok vihara*, Alexandra Kiadó, Pécs

EGYÉB DOKUMENTUMOK

BGF-PSZK Mikroökönómia előadások jegyzete - 2011/12 1. félév, Hauber György

INTERNETES FORRÁSOK

- <https://www.couchsurfing.org/>
- http://www.nobelprize.org/nobel_prizes/economic-sciences/laureates/1994/ (2013. 11.17.)
- <http://www.gametheory.net/dictionary/games/AssuranceGame.html> (2013. 11. 18)
- http://couchsurfing.blog.hu/2012/09/19/a_couchsurfinghez_11_masodpercenkent_csatlakozik_egy_uj_tag (2012.09.19.)

MELLÉKLETEK

1. MELLÉKLET: INTERJÚ VÁZLAT

A következőkben csatolom az eredeti vezérfonalat, amely mentén az interjúk zajlottak. Fontos kiemelni ugyanakkor, hogy mivel félig strukturált interjúkról van szó, az alábbi kérdések közül nem mindegyik lett (szigorúan) feltéve.

Ezt az interjúvázlatot jelenlegi formájában a már többször említett PhD hallgató dolgozta ki. Több helyütt átemeltünk néhány kérdést a Le Dieu Tran [2009] kutatásból, melyeket dőlt betűvel jelzek.

CouchSurfing & bizalom
KÉRDŐÍV VEZÉRFONÁL
draft

Interjú alanyokkal kapcsolatos kritérium: vendéglátóként legalább egyszer igénybe vette már a szolgáltatást.

Fókusz pontok:

bizalom, megbízhatóság és megbízhatóság észlelése, interperszonális bizalom illetve rendszer szintű bizalom

A válaszokat anonim módon kezeljük, azokat kizárólag tudományos célokra használjuk fel. A beleegyezéssel ennek megfelelően folytatnánk a beszélgetést, amelyet diktafon segítségével rögzíteni is fogok.

Témakör 1- Bevezető kérdések, a csatlakozás körülményei

- Hogyan találkoztál a CS-gel?
- Milyen információi voltak a CS-ről mielőtt csatlakoztál?
- *Miért döntöttél úgy, hogy csatlakozol a CS-hez?*
- El tudnád magyarázni a rendszer lényegét?
- Vendéglátáson kívül milyen szolgáltatások vehetők igénybe? Te milyen szolgáltatásokat vettél igénybe vagy nyújtottál eddig?
- *Hányszor voltál vendéglátó illetve vendég?*

Témakör 2 Motiváció

- Szerinted a felhasználók jellemzően inkább vendéglátók vagy vendégek? Miért?
- Téged mi motivált leginkább, amikor vendéglátónak jelentkezted?
- Mi volt a legfőbb indoka annak, amikor vendégként a CS-en keresztül vettél igénybe hosting szolgáltatást?
- Másokat mi motivál ugyanezekre?
- Szerinted vannak a motivációnak nemzeti/régiós sajátosságai (Kelet-Nyugat/Észak-Dél országai)?
- Szerinted mitől működik a CS, mitől lett sikeres rendszer?

Témakör 3- Általános, rendszer-szintű bizalom

- Szerinted megbízható a CS? Milyen garanciákat/biztosítékokat látsz, amelyek segítik, hogy bizalommal fogadj vendégeket/lépj be egy ismeretlen lakásába?
- Szerinted mekkora és milyen kockázatot vállal egy vendég, amikor igénybe veszi a szolgáltatást?
- Mekkora és milyen kockázatokkal kell egy vendéglátónak számolnia? Miért?
- *Te magad kezeled valahogy ezeket a kockázatokat? Hogyan?*
- *Segít a CS rendszere ezeknek a kockázatoknak a kezelésében?*
- *Személyesen volt már negatív tapasztalatod? Tudnád részletezni?*

Témakör4 - A bizalom szerepe, mint vendéglátó

- *Vendéglátóként hogy néz ki a szokásos folyamat, amin keresztül kell mennie mindenkinek az első kapcsolatfelvételtől kezdve a folyamat végéig?*
- Vendéglátóként egy felkérés elfogadásakor mi alapján döntesz?
- *Van-e olyan csoport, akinek a tagjai közül semmi esetre sem fogadnál vendéget? Ha igen mely csoport ez? Meg tudnád indokolni miért?*
- *Mennyire játszanak fontos szerepet a referenciák? Kérlek magyarázd el miért!*
- *Figyelembe veszed a jóállásokat illetve az igazolásokat („vouched and verification statuses”)?*
- Odaadod a lakáskulcsodat vendégeidnek? Miért vagy miért nem?
- Ez hogyan befolyásolta a vendégeddel kapcsolatos viszonyodat a tartózkodása alatt?
- Volt már arra példa, hogy valamely vendége iránt jóval magasabb vagy alacsonyabb bizalmat érezte mint mások iránt? Miért alakult ez ki és hogyan kezelted?

Témakör 5 - A bizalom szerepe, mint vendég

- Vendékként hogy néz ki a szokásos folyamat, amin keresztül kell mennie mindenkinek az első kapcsolatfelvételtől kezdve a folyamat végéig?
- *Vendékként a vendéglátó kiválasztásakor mi alapján döntesz?*
- *Van-e olyan csoport, akinek a tagjai közül semmi esetre sem fogadnál vendéget? Ha igen mely csoport ez? Meg tudnád indokolni miért?*
- *Mennyire játszanak fontos szerepet a referenciák? Kérlek, magyarázd el miért!*
- *Figyelembe veszed a jóállásokat illetve az igazolásokat („vouched and verification statuses”)?*
- Vendékként miből gondoltad, hogy irántad bizalmat éreznek, vagy nem éreznek vendéglátóid?
- Érzékeltél-e bármilyen előítéletet a személyeddel szemben bármilyen csoportbeli hovatartozásod (pl. magyar, kelet-európai vagy férfi stb) miatt?
- Vendékként volt már arra példa, hogy kulcsot kaptál a lakáshoz? Szerinted ez mennyire fontos jele a bizalomnak?
- *Ha kaptál (vagy nem kaptál) kulcsot ezt hogyan élte meg? Mennyiben változtatta meg a vendéglátóhoz való viszonyodat?*

Témakör 6- A megbízhatóság megjelenítése

- *Ön szerint egy vendéglátó illetve vendég profilja tekintetében mely részek a leginkább fontosak? Miért?*
- *Mennyire tekinthetők megbízhatónak a profil információk? Miért?*
- *Mennyire tükrözik jól az online profilok a tényleges személyiséget?*
- *Volt már, hogy meglepetés ért mert a profilja alapján másmilyennek képzeltél egy vendéget/vendéglátót?*
- *Saját profilod kialakításakor mire fektetted a legnagyobb hangsúlyt?*
- *Szerinted mások hogyan értékelik a Te megbízhatóságodat a CS közösségen belül az online profilod alapján?*

Témakör 7 Online bizalom offline konverziója

- *Szerinted egy 10-es skálán mekkora szintet érhet el az a bizalom, amit egy olyan személy iránt érzel, akit kizárólag a CS virtuális térben ismersz? Miért?*
- *Miután megtörténik a találkozás a fizikai világban mennyire változik meg egy adott CS felhasználó iránt érzett bizalom?*
- *Volt már arra példa, hogy vendégként személyes találkozás után megváltozott a véleményed és hirtelen elvesztetted bizalmad a vendéglátód iránt? Le tudná írni mi történt? Volt hasonló élményed vendéglátóként?*
- *Szerinted személyes találkozás után mi befolyásolja leginkább a másik fél iránt érzett bizalmat?*
- *A fizikai világban kialakított bizalmi kapcsolatok mennyire kerülnek át a közösségi oldal virtuális terébe? Pontosan hogyan történik a visszacsatolás?*