

A bizalomnak számos definíciója létezik, amelyeket különféle helyzetekre alkalmazunk (Tilly, 1010; Hardin 2002 és 2005; Sztompka 1999; Gambetta 1996). Az emberek többsége bízik rokonaiban és közeli barátaiban. Bízhatok a mosógépemben (hogy nem romlik el). Bízhatok a kormányban vagy bármely más intézményben vagy szolgáltatóban. Az ember többnyire bízik a kereskedelmi eladóknak, a postásnak, a szerelőnek, az óvónéninél vagy a tanárban, stb., amennyiben azt várja, hogy megfelelően látják el a feladataikat. Bízhatunk a jövőnkben vagy a gyermekeink jövőjében. A tudományos kutatók bíznak azokban a publikációkban, amelyek impact értéke magas, és bíznak azokban a kollégákban, akik ilyen folyóiratokban publikálnak. Az emberek bízhatnak a televízió híradójában, noha lehetséges, hogy ezzel egyidejűleg mélyen bizalmatlanok az újságírókkal szemben. A bizalom fogalma tehát vonatkozhat természetes személyekre (önmagunkat is beleértve), bizonyos szerepet betöltő személyekre, intézményekre és különféle tartalmakban. A mindennapi nyelv a bizalom e különféle változataira néha más-más szót használ. Az önmagunkba vetett bizalmat például önbizalomnak mondjuk (angolul: self-confidence). A gyermekünk képességeibe és jövőjébe vetett bizalom nevezhető optimizmusnak (angolul itt is a confidence szó szerepel). Egy folyóiratot vagy cikket tarthatunk megbízhatónak (de angolul már reliable-nek mondanánk). Azt is mondhatjuk, hogy a családjukra mindig számíthatunk (ez a bizalom-kérdőívek egyik sztenderd megfogalmazása). A tudományos publikációknak, vagy akár matuknak a kutatóknak, lehet jó vagy rossz híre, reputációja, ugyanezt a kifejezést használhatjuk cégekre, szolgáltatásokra, stb. Egyes újságírókról, közösségi vezetőkről vagy üzleti partnerekről úgy tarthatjuk, hogy szavahihetőek (angolul trustworthy).

A disszertációmban a „bizalom” szót fogom használni, mivel a magyar nyelv többnyire a bízik gyökből alkotja a fenti kifejezéseket.

A bizalmat kutató szociológiai irodalom általánosított, személyközi és intézményes bizalmat különböztet meg. Az első típusú kutatásban a kérdezett általános attitűdjét mérik (mennyiben hajlamos a bizalomra vagy a bizalmatlanságra) – ez inkább személyiségfüggő vonás, mint konkrét helyzetekre vonatkozatható attitűd (amely természetesen korábbi tapasztalatokat tükrözhet). Ettől megkülönböztetjük az intézményi bizalmat, amely specifikus helyzetekre jellemző – a bizalom foka itt az alany és egy másik szereplő közti viszonyt jellemzi. Általában feltételezzük, hogy az általánosított bizalom általában korrelál a kockázatvállalási hajlammal, míg az intézményes bizalom specifikus kockázati tényezőkre vonatkozik az intézménnyel, társadalmi szereppel kapcsolatban.

Az Interneten a magas szintű általánosított bizalom példája egy kamasz, aki valamelyik valós idejű kommunikációs csatornán (pl. IRC, ICQ, MSN, stb) számára csak internetes beceneven (nick) ismert partnerekkel beszélgetve különféle személyes dolgokat közöl magáról. A másik típusú bizalom az Interneten egy tranzakcióval kapcsolatban merülhet fel: valamilyen szolgáltatás használata, internetes vásárlás. Ebben az esetben a bizalmatlanság magára a tranzakcióra vonatkozik: attól tartunk, hogy átvernek, kicsalják a pénzünket, stb. A korai Internet-kutatás a tranzakciós bizalomra fókuszált (beleértve a mesterséges intelligencia ágenseket). Paul Resnick például bebizonyította, hogy a magas reputációjú (magasra értékelt) eladók az Ebayen magasabb árat tudnak elérni – tehát a vásárlók hajlandóak drágábban vásárolni olyasvalakitől, akinek addigi „története” megbízhatóságot sugall. A „megbízhatósági történet” kifejezéssel az Ebay reputáció-rendszer és a nem-internetes tranzakciók – például a hitelképesség – hasonlóságára kívánom felhívni a figyelmet. A hitelbírálat és

annak mérlegelése, hogy vásárlók-e az Interneten egy adott eladótól, igen hasonló, noha a mechanizmus, amellyel a megbízhatóságot vizsgálják, technikailag teljesen eltérő lehet. De ennél tovább is mehetünk – időben és az általánosítás szintjén. A tranzakciós bizalom kiterjeszhető a kínai guanxi rendszerre, a Zagat étterem-ajánlóra és a középkori kereskedelem szájáról szájra terjedő, csak szóban létező bizalmi hálózataira. A fenti példák mind olyan „technikák”, amelyek „bizalmi történetet” hoznak létre, ez alapozza meg a bizalmat.

Tudatosítanunk kell ugyanakkor, hogy az Ebay reputációs pontszámai, egy kereskedő „híre” és – bizonyos mértékig – a guanxi olyan helyzetekre adott válasz, amelyeket a játékelmélet fogolydilemmának nevez. A Zagat-guide és a Facebook chat/csevegő viszont *nem* fogolydilemmák. A „bizalmi történetek” nem csak stratégiai interakciókra jellemzőek. Disszertációmban amellet fogok érvelni, hogy noha az Ebayt az n-szereplős fogolydilemma tiszta formájaként szokták elemezni, ez jelentősen leegyszerűsíti a dolgot. Ha azt keresem, mikor van szükség bizalomra, hogyan működik a bizalom és miféle specifikus kockázatok, és ezekkel kapcsolatos technikákat, találunk az Interneten, a tiszta játékelméleti modelleket ki kell egészítenünk.

Amikor a disszertáció tervét 2002-ben benyújtottam, nem láttam még, milyen hosszú időt vesz majd igénybe a megírása. Ami 2002-ben izgalmas újdonság volt, 2010-re széles körben elterjedt, sztenderd megoldássá vált. Ugyanakkor 2002 óta nagyon sok olyan szolgáltatás jött létre, amelyek új kockázati helyzeteket hoznak létre és kezelnek valamiféleképpen. Azzal tudnám talán érzékeltetni, milyen gyorsan megy az internetes idő, hogy miközben letisztáztam ezt a szöveget (2010 őszén), legalább három új szolgáltatás jelent meg (illetve ennyiről szereztem tudomást).

Disszertációmban négy hipotézist fogalmazok meg, és ezek alátámasztására tesztek kísérletet. Empirikus kutatást nem végeztem, illetve másodlagos elemzésekre szorítkozom, mivel elsősorban teoretikus problémákkal foglalkozom. Igyekszem ugyanakkor jelezni, milyen empirikus kutatással lehetne megerősíteni vagy cáfolni feltételezéseimet nagy adatbázisokban.

*Első hipotézisem* az, hogy nincs új a nap alatt. A kockázatok, ezek fajtái, a kockázatos helyzetek és interakciók, valamint ezek kezelésének technikái többnyire az Interneten kívüli helyzetek és megoldások mintáját követik, ezeket terjesztik ki. Ezek a helyzetek a történelem mélyrétegeiben is megtalálhatóak, egyes esetekben az emberi természetben gyökereznek. E tézisem szöges ellentétben áll azokkal az elképzelésekkel, amelyeket Internet-utópia gyűjtőnéven foglaltam össze (Barlow, 1996, Levy, 1999; Shirky, 2010). Ugyanakkor fontos, hogy az internetes helyzetek és megoldások egészen más skálán mozognak. Ez a skála pusztán a tranzakciós volumen növekedése folytán új következményekkel jár a régi megoldások és kockázati helyzetek esetében is (Hinds, 2003; Schneidermann, 2003; Gladwell, 2002; Ball, 2005). A falusi pletyka és a blogszférára jellemző pletyka jól szemlélteti ezt a különbséget (természetesen a városi méretű pletykát és a Twitter-pletykát is hozzáadhatnánk a skálához). A falubeli pletyka fontos szerepet játszik a reputációk létrehozásában és fenntartásában (ezen túl pedig a közösség határait és a társas kötelékeket is erősíti). Ebben nem is különbözik a blogoszférában terjedő pletykáktól. Ugyanakkor a falusi pletyka ritkán terjed tovább a szomszéd falunál, míg a blogoszférába dobott pletyka potenciálisan annyi felhasználót ér el, amennyi olvasója a blognak vagy a blogaggregátornak van (Kibby 2005). A leghíresebb példája ennek természetesen a Drudge-report nevű blog, amely először szellőztette meg Clinton amerikai elnök viszonyát Monica Lewinskyvel.

Az internetes interakció első fontos jellemzője az anonimitás volt – kezdetben ezt sokan fenyegető veszélyként értékelték. Noha amellet fogok érvelni, hogy a) az internetes interakció a lehető legtöbb helyzetben a közösséget hangsúlyozza, b) ezért az anonimitásnak nincs igazán sok előnye, és tulajdonképpen sokkal ritkább is, mint gondolnánk, fontos tézisem, hogy az új internetes trendek radikálisan megváltoztatják a tagság szerepét. Míg korábban az internetes identitás tartalma és kiterjedése nagyon eltérhetett a valós világban (IRL) létező identitástól, az IRL és az online identitások az utóbbi időben egyre inkább összeolvadnak (ennek veszélyeiről ld. Turkle, 1984 és 2008). Noha Sherry Turkle rendkívül pesszimista a technológia hatásait illetően a pszichológiai értelemben vett énrre (self), ezekkel a konklúziókkal már nem értek egyet. Barry Wellman számos kísérletben és terepkutatás során bizonyította, hogy az online interakció megerősíti a gyenge kötelékeket, de nem rombolja az erős kötelékeket, tekintve, hogy az online technológiát – ahogy más kommunikációs technológiákat is – elsősorban arra használunk, hogy szeretteinkkel érintkezzünk. Tézisem tehát az, hogy a technológiai determinizmus hamis, noha a skála-eltérés fontos következményekkel jár.

*Második hipotézisem* arra a közösség-típusra vonatkozik, amely az internetes bizalom (és kockázat) esetén releváns szerepet játszik. Amellet szeretnék érvelni, hogy amikor a kockázatkezelő megoldások, tehát a bizalmat alátámasztó technológia, működik, mindig találkozunk bizonyos tagsági attitűddel. Ahol ez az attitűd vagy tudat hiányzik, ott a bizalom-alátámasztó megoldások sem működnek. A közösség azonban, amelynek tagságáról szó van, nem kohézióra, közös normákra vagy sűrű kapcsolati rendszerre épül. A közösségi tagság elsődlegesen strukturálisan ekvivalens pozíciókat jelent az információs hálózatban, vagy általában az információ-gazdaságban. Erre épülhetnek rá azután más típusú közösségi kötelékek: normák, kohézió, stb. Strukturális ekvivalenciának azt nevezzük a hálózatelméletben, amikor egy hálózatban bizonyos csomópontok (tényleges vagy elérhető pozíciók) hálózatban elfoglalt helye hasonló (tehát ugyanazzal az eséllyel jutnak információhoz, ugyanolyan lehetőségeik vannak interakciók kezdeményezésére, stb). A strukturális ekvivalencia fogalma (Burt, 1995; Burt, 2004; Weimann, 1994; Everett, 1996; Coleman, 1966) bármiféle hálózatra alkalmazható. Az internetes interakciók azonban különlegesek, mivel az Interneten a strukturálisan ekvivalens pozíciót elfoglalók (emberek, nickek, stb) *tudatában vannak* annak, hogy strukturálisan ekvivalensek (illetve hogy kivel-mivel strukturálisan ekvivalensek), és a strukturálisan ekvivalens pozíciók felvehetik egymással a kapcsolatot, közvetlen kommunikációt folytathatnak. Ez az interneten kívüli hálózatokban jelentős erőfeszítést igényel (pl. szakszervezetek, rajongói körök), míg az Interneten a kapcsolatlétesítés költsége gyakorlatilag zéró. Ez a lényege Marx osztálytudat-konceptiójának is: a marxisták és neomarxisták örök fájdalma, hogy a szerintük strukturálisan ekvivalens pozíciók (elnyomottak, munkások) nem, vagy nem mindig, ébrednek tudatára ekvivalenciájuknak.

Ez a tagság és a tagság tudata előfeltétele a normák létrehozásának és működtetésének, noha ez a minimális tagság nem feltétlenül és mindenütt vezet normák létrejöttéhez. A dolgozatban bevezetem a diminimális tagság és a peer ekvivalenciát fogalmát. Állításom az, hogy noha a peer csoportot a tömegkommunikációs eszközök is „öntudatra ébreszthetik”, normákat elsősorban az Interneten képes generálni (mivel a strukturálisan ekvivalens pozíciók itt közvetlen kommunikációban vannak vagy lehetnek). Ennek a különbségnek történelmi jelentősége van: a peer kommunikáció hatása olyan jelentős, hogy az Internet mint médium ennek folytán alakítja át a tömegkommunikációs eszközöket, például a televíziót és a rádiózást.

Amellett is érvelni fogok továbbá, hogy az anonim internetes közösségek formálódásának és normaképző képességének történeti (kultúrtörténeti) okai vannak. Vagyis: azt a fajta peer-tudatot, amely közösségi tagságot képez és normákat tud létrehozni, *csak az Internet történetén keresztül* érthetjük meg. Ha tehát első tézisemben azt állítottam, hogy az internetes közösségek kialakulása a peer ekvivalencia alapján sajátos, elsősorban az Internetre jellemző folyamat, és ezért a bizalmat megalapozó közösségi normák és reputációs mechanizmusok – amelyek egyébként hasonlítanak más közösségekéhez – némileg eltérően alakulnak. Ugyanakkor vitatkoznék a tradicionalista nézettel – például Fukuyamával –, amely szerint a bizalom csak a kölcsönös függés által jellemzett történeti közösségekben jöhet létre. Érvelésem szerint olyan peerek közt is kialakulhat bizalom, akik IRL nem függenek egymástól, tehát különösebb személyes áldozat (költség) nélkül ott hagyhatják a „játékot” vagy a közösséget, ha ki szeretnék lépni. Másfelől, a racionális döntésemélet képviselőivel is vitatkozom, akik szerint bármilyen társas interakciót elemezhetünk játékként, ilyenkor pedig az előzetes tudás és a játék résztvevőinek története teljesen közömbös, nincs hatással a játék kimenetelére (Friedman, 2000; Resnick 1999; Resnick, 2002; Kollock, 1996; Kollock 1999 és 1988). Megpróbálom megmutatni, hogy Herbert Gintis (2010) elméleti modellje pontosabban írja le az internetes peer közösségeket, mint a racionális döntésemélet.

*Harmadik hipotézisem* szerint ha a fenti két hipotézis megállja a helyét akkor annak, amit a játékelméletben közös tudásnak (common knowledge) nevezünk, kitüntetett helye van az internetes bizalmi kockázatok kezelésében. A közös tudásnak az Internetre jellemző formái és tartalma különbözteti meg az internetes interakciókban megjelenő bizalmat az IRL bizalomtól. A közös tudás a koordináció alapfeltétele, emellett döntő szerepe van abban, hogy valamit vagy valakit magunkkal egyenértékűnek, tehát peernek tekintünk. A tiszta játékelmélet és a beágyazott társadalmi interakció elméletének képviselői közt folytatott vitában ismét Gintis álláspontjával azonosulok a leginkább.

Végül, *negyedik hipotézisem* szerint az internetes interakcióra jellemző közös tudás és struktúra-alapú tagság vezetett a ma oly divatos társas hálózatok kialakulásához. Ezek a szolgáltatások ugyanakkor átalakítják a korábbi, minimális vagy peer tagságra alapozott közösségeket, a normaképző interakciót egyfajta „stratégiai benyomáskeltés” váltja fel (a kifejezést a Erving Goffman által bevezetett értelmében használom). A szégyen és a bűntudat a minimális vagy peer tagsági hálózatokban kevésbé jellemző, legalábbis a normák kialakulását megelőzően (de azután sincs döntő hatása, a hirschmanni „exit” opció dominanciája miatt). Ez természetesen nem áll meg a „törzsi” internetes közösségek esetében, amelyek bemutatására szintén kísérletet teszek. Noha a peer interakciót lehetővé tevő internetes eszközök (és közösségek) szinte természetesen vezettek – az internethasználat tömegessé válásával – a társas hálózatok kialakulásához, 2010 ősze – a disszertáció befejezése – és 2011 tavasza – e tézisek megírása – között az internetes közösségi struktúrákban alapvető változás következett be a Facebook stratégiájának következtében. A Facebook kezdetben a valós életbeli kapcsolatrendszer térképeként indult, a hasonló ízlésű vagy érdeklődésű emberek közti koordináció problémája azonban végül többfajta, személyes hálózat-alapú, rajongói jellegű és közös érdeklődésre alapuló csoportok vagy hálózati típusok kialakulásához vezetett. Mivel azonban a valós identitáson és ennek kapcsolatrendszerén alapszik, a Facebook radikálisan átalakítja az internetes interakció során megjelenő kockázat-típusokat és reputáció-mechanizmusokat. A társas internet – amelynek megalapozását a Facebook erőteljesen és sikeresen végzi – reputációs mechanizmusok nélkül működik (pontosabban működik reputációs mechanizmusok nélkül is). A Facebook tehát valóban egy korszak végét jelenti, a minimális peer tagság jelentősége eltűnik, és ezzel az internetes utópiák is elveszítik jelentőségüket.