

Tema: Kvantifierad karma

Vår värld har förändrats så snabbt de senaste hundra åren att systemen för mellanmänniskt förtroende har fallerat. När man tidigare bodde i en socken eller mindre stad hade man hyfsad koll på vilka de andra människorna var, vad de arbetade med och vilken status de hade. Många gånger hade man koll på släktrationer 3-4 generationer tillbaks och därmed vilka som var ens syslingar och bryllingar. Man visste vilka man kunde lita på och vilka man skulle passa sig för. Den sociala kontrollen var mycket stark och avvikande beteenden bestraffades hårt av kyrka och myndigheter.

I takt med urbaniseringen och den snabba befolkningsökningen så slogs de gamla modellerna för förtroendebedömning sönder. Idag bor det exempelvis fler personer i Stockholm än vad det totalt fanns på hela jorden under stenåldern. Som en följd tvingas vi hantera fler relationer, såväl privat som i arbetslivet. Vi träffar betydligt fler främlingar idag än vad människor gjorde tidigare.

Numera får förtroendet byggas vid varje ny relation. Kläder, utseende, dialekt och språk kanske är det första man lagt märke till, för att efter hand försöka analysera personens avsikter, drivkrafter och ambitioner. Vi har förvisso blivit rätt duktiga och snabba på detta, även om vår radar ibland fallerar och vi dömer personer felaktigt. Men kanske håller vi nu med teknikens hjälp på att se framväxten av nya kreativa sätt att bedöma folks renommé, kompetens och nätverk. Detta nyhetsbrev tar upp vad som skulle kunna kallas en ny social valuta som jag tror vi kommer att se mer av: *kvantifierad karma*.



Att bygga förtroende handlar allt mer om historia och mindre om nutid.

Utan karma kommer man ingen vart

Att vi värderar kommersiella företag och också kan sätta vår rating på dem är inget nytt. Det har vi gjort länge med Reco, Eniro, m. fl. sajter. Vi har också kunnat bedöma skollärare (Studenttyckertill.se), läkare (Doktorsguiden) och arbetsgivare (Jobsinside). Frågan är om vi är mogna att ta nästa steg, nämligen att också betygssätta våra medmänniskor?

Det kanske mest slående exemplet är taxitjänsten Uber. Som kund får man möjlighet att bedöma den chaufför man har haft på en femgradig skala. En chaufför jag åkte med hade 4,8 i betyg – en siffra han nästan skämdes för för att den var så låg. Han ville ha 4,9 eller helst 5,0. Det fanns en tydlig känsla av heder kring detta, men också en direkt koppling till nästa jobb eftersom kommande kunder direkt kan se betyget. Liksom arbetsgivaren: ett betyg under 4,6 leder till risk för "deaktivering". Hela karriären hänger således på snittbetyget. Att det på ett sätt tvingar fram hög kvalitet är önskvärt, samtidigt som det också skapar en stress att hela tiden jaga höga betyg. Att i taxin prata vitt och brett om sina åsikter om politik, aborter, religion eller kungahuset kan direkt påverka om man har jobbet kvar eller inte. Att ha en dålig dag på jobbet blir en omöjlighet.

RATE YOUR RIDE



Stopped the car mid-trip to yell at a pigeon.

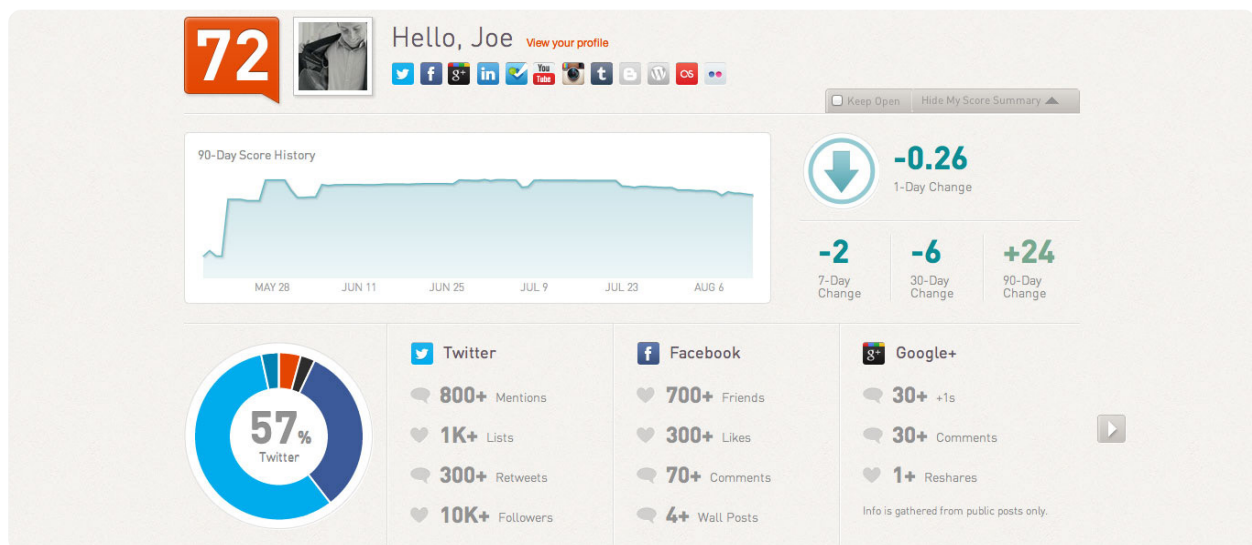
Det är inte lätt att få alla kunder nöjda och se till att man behåller ett högt snittbetyg.

Det kanske mest intressanta i sammanhanget är dock att även chaufförerna bedömer sina kunder. Det vill säga, de sätter också ett betyg på dig som kund som styrs exempelvis av om du har stått på fel plats, kommit sent, skräpat ner, varit otrevlig, etc. Jag kollade min egen rating vilken är 5,0, vilket kanske mest beror på att jag trendspanar i smyg genom att fråga taxichaufförer en massa om vad som händer. Det intressanta i sammanhanget är att man som kund kan ha svårt att få en körning om ens rating sjunker ner för lågt. Vem vill plocka upp en potentiell kund med 2,7 betyg? Detta är ett exempel på kvantitativt renommé – en siffra som sammanfattar om vi, i någon mening, är att lita på eller ej. Det krävs bra karma i framtiden för att komma någon vart, och den kommer att vara kvantifierad.



Ofrivillig bedömning

Ett annat exempel som jag har skrivit om tidigare är Klout-score, vilket börjar bli vanligare i USA att använda som bedömningsgrund för anställning. Klout-score är ett sammanvägt mått på hur stort inflytande någon har i sociala medier. Det maximala Klout-värdet är 100. Exempelvis Barack Obama har 99, Justin Bieber har 92. Hur värdet exakt beräknas är inte officiellt, men det bygger på data som samlas in från åtta sociala nätverk. Många följare på Facebook och Twitter påverkar, liksom hur stor aktivitet statusuppdateringar genererar. Klout-score formar därmed en form av indirekt rekommendation där många personers gemensamma agerande sammanvägs till en siffra som blir en indikation på en viss persons status i sociala medier.



Kommer system som Klout att styra hur väl vi som kunder blir bemötta i framtiden?

För att visa hur det används kan vi titta på Sam Fiorella som sökte jobb inom reklambranschen i USA. Under anställningsintervjun tillfrågades han vilket Klout-score han hade. Han hade ingen aning. Rekryterarna tog fram en dator för att kolla. "Tyvärr, du har bara 34 i Klout-score och är inte intressant för denna tjänst", sa de. Fiorellas invändning att han hade 15 års erfarenhet i branschen hjälpte föga. Efter att ha läst på vad Klout var började han aktivt arbeta för att synas i sociala medier. Efter sex månader hade hans Klout-score stigit till 72. Plötsligt började det strömma in jobberbjudanden från alla möjliga håll, liksom förfrågningar om att tala på olika konferenser. Han hade blivit någon som folk lyssnade till – och någon som företag ville anställa.

I USA har fenomenet spritts till betydligt fler områden. På Palms Casino Resort i Las Vegas uppgraderas gäster med högt Klout till finare rum vid incheckningen. Ibland utan att de ens meddelas varför. Det finns företag som ger kunder som klagat snabbare och bättre service om de har höga poäng. Gilt Groupe, som säljer lyxkläder, ger exempelvis kunderna rabatt som står i proportion till deras Klout-score.

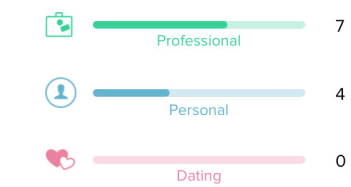
På LinkedIn har man också möjlighet att tycka till om vad människorna i ens nätverk är bra på (även om det helt saknar djupare analys). Nätverket Research-Gate finns till för forskare där de kan samla "impact points" som styrs av hur deras forskningsrapporter tas emot. Vi bedöms i större eller mindre utsträckning av andra vare sig vi vill det eller ej.

Systematisk personrating

Flera initiativ har tagits till att skapa mer generella bedömningssystem för privatpersoner. Ett av dem heter Peeplesom är en app för att "rekommendera" människor ur tre perspektiv: personligt, yrkesmässigt eller romantiskt.

Grundtanken är att man med dessa rekommendationer ska få ett växande personligt nätverk, intressantare jobberbjudanden och bättre dejter. Det ska alltså kunna utgöra en form av beslutsunderlag när man ska anställa någon, skaffa barnvakt, hyra ut sommarstugan, flytta och få nya grannar, gå på en dejt, etc.

De har blivit hårt kritiserade för att detta ska missbrukas som ett nytt sätt för mobbning. Samtidigt är deras approach att samla enbart positiva omdömen och inte negativ kritik. Man kan alltså bara hylla någon, inte dissa någon. De menar att människans *karaktär* ska utgöra en ny form av valuta. Varje person måste också godkänna rekommendationerna innan de publiceras. Även om inte just denna lösning får något större genomslag så är det en indikation på vad vi kan förvänta oss i framtiden.



Med Peeples kan du se vilka fördelar en viss person bedöms ha.

Tekniken lyfter det till nästa nivå

Dagens system må vara rudimentära och ha få användare, men anden är ute ur flaskan. Det finns förstås många problem: det kan uppstå en ny form av mobbning och utanförskap, betyg kan bli skeva genom fejkprofiler, integritetsaspekter, etc. Men det finns också många framtida möjligheter (eller hot beroende på hur man betraktar det) om man ser till den tekniska utvecklingen.

Att tekniska lösningar per automatik kommer att kunna räkna fram olika bedömningsnivåer för personer är långt ifrån osannolikt. Tekniken för ansiktsigenkänning har exempelvis blivit extremt bra. Kanske kommer ens handlingar på olika sätt registreras och ligga till grund för en personlig bedömning. Man vet att en viss person är på en viss plats och beter sig på ett visst sätt, vilket ligger till grund för den sammanvägda bedömningen av den. Utifrån detta kan sedan privatpersoner, eller för all del myndigheter, anpassa sitt bemötande.

Att det kan leda till ett framtida big brother-samhälle (och för all del little brother också) är förstås sannolikt. Men det taget har redan gått så det slipper vi nog inte vare sig vi vill eller ej.

Framtidens opt-in-samhälle

En drivkraft till utvecklingen skulle kunna vara terrorism. Problemet med terrorister är att man inte förrän efteråt vet att det var just dessa personer som var farliga. Efter en terrorattack blir det en form av *opt-out*, det vill säga antingen är terroristerna döda eller så fångas de och sätts i fängelse (förhoppningsvis). Man kan också tänka sig ett omvänt samhällssystem som istället kräver *opt-in*. Detta skulle alltså innebära att man, på något sätt, måste visa upp att man är en pålitlig samhällsmedborgare.

Detta illustreras på ett intressant sätt i filmen *Code 46* där grindsamhällen (gated communities) har utvecklats till grindstäder. Enbart de med rätt papper får tillträde till dessa städer. Trashankar och de som brutit mot olika lagar får klara sig bäst de vill utanför murarna.



Ambay Valley City i Indien är ett av många exempel på framväxande grindstäder.

Om man kopplar ihop dessa tankar kan man tänka sig ett framtida samhälle där man som medborgare samlar godhetspoäng för att kvalificera sig. Att besöka gamla på äldreboenden, att plocka undan sin bricka på McDonalds, att ta hand om grannens hund, att stanna bilen vid övergångsställen, att resa sig upp för äldre i kollektivtrafiken, att skänka pengar till välgörenhet, etc. blir sätt att visa sin godhet. Poäng samlas in kontinuerligt där varje handling genererar positivt eller negativt tillskott till ens sammanvägda karma. Eller risknivå. En intressant variant på detta finns i Frankrike. Där finns nämligen ett café som låter gästerna betala mindre om de är artiga, som ett sätt att premiera ett önskvärt beteende. Om terrorismen fortsätter och när nya nivåer tror jag fler grindsamhällen och grindstäder kommer att dyka upp. Huruvida detta är ett önskvärt samhälle eller ej är upp till var och en att bedöma.

Maffiavouching

Sammanfattningsvis kan man alltså säga att det spelar allt mindre roll vad vi själva säger och hur vi presenterar oss. Vad andra personer tycker får ett allt större, och med tiden kanske helt avgörande, inflytande på hur vi uppfattas. Vad vi gör i nuet blir en parentes i jämförelse med den samlade bedömningen av våra tidigare prestationer och insatser. Den italienska maffian har ju kört med detta i århundraden.

Utan att romantisera dem för mycket så är det ändå intressant att fundera på hur nya medlemmar värvas. För att börja arbeta för maffian måste man ha någon som går i god för en. Att hävda att man kan tjuvkoppla en sportbil eller att man är en fena på att skära av hästhuvuden kan vem som helst påstå. Men att ha någon som kan intyga detta – och därmed sätta sitt eget rykte på spel – är trovärdigare än att säga det själv. Denna form av rekommendationer i undre världen, vi kan kalla det för *maffiavouching*, är kanske något som i framtiden i hög grad styr hur vi bemöts som kunder, låntagare, potentiella anställda, inför förtroendeuppdrag eller av grannarna.

Den kvantifierade karman kan tvinga oss att bli bättre människor för att fullt ut delta i samhället. Men den kan också frambringa en ny form av klassamhälle som inte i första hand baseras på ursprung eller ekonomisk ställning, utan istället på den sociala valuta man förmår uppbringa. Att vissa skulle hamna långt ner i sådan bedömning är givet, och då är inte grindstäderna långt borta.

För mer info och prenumeration på detta nyhetsbrev, kolla in www.futurewise.se
Intresserad av inspirerande trendföredrag? Maila på info@futurewise.se
Bilder i nyhetsbrevet är förutom egna bland annat från Flickr Creative Commons.

