

**Daniel Kahneman–Richard H. Thaler:
Anomáliák. Hasznosságmaximalizálás és tapasztalati hasznosság**

Az emberi magatartások többsége megmagyarázható annak a feltételezésnek a segítségével, amely szerint a – történetesen tiszta – piacokon stabil, jól definiálható preferenciákkal rendelkező, racionális szereplők lépnek kapcsolatba egymással. A közgazdaságtant leginkább ez a meggyőződés különbözteti meg a többi társadalomtudománytól. A cikkben a szerzők a hasznosságmaximalizálás hipotézisét tesztelik, és több esetben is hamisnak találják azt.

BEVEZETÉS

A szerzők az elemzés során a 'hasznosság' kifejezést két értelemben használják: különbséget tesznek a döntési hasznosság (decision utility) és a tapasztalati hasznosság (experienced utility) fogalma között. A döntési hasznosság a piaci szereplők választásaival áll kapcsolatban, döntésekből következtetünk rá, illetve döntéseket kívánunk megmagyarázni vele. A tapasztalati hasznosság kifejezés ezzel szemben a kimenetekhez, végeredményekhez kapcsolható élvezeti értékre vonatkozik. A hasznosság szónak ezt az értelmezését Jeremy Bentham vezette be.

A hagyományosabb értelmezésben a hasznosságmaximalizálás problémája egyszerűen azt a kérdést veti fel, hogy a fogyasztók által választott alternatíva valóban az-e, amelyet a leginkább élvezni fognak. A modern választási elméletben a kérdés egészen más: Konzisztensek-e a preferenciák egymással, illetve a racionális viselkedés axiómaival? A szerzők kutatómunkája rávilágít arra, hogy a hasznosság-maximalizáló döntések egyik szükséges feltétele a valóságban nem teljesül.

Az emberek ugyanis nem tudják mindig, hogy később mi fogja kielégíteni igényeiket; szisztematikusan tévedhetnek annak megítélésében, hogy egy jövőbeli kimenetel átélése mennyit ér számukra, következésképpen nem tudják maximalizálni a tapasztalati hasznosságot.

Tegyük fel, hogy amikor a fogyasztó döntést hoz egy t_0 időpontban, egyben elégedettségi prognózist (*hedonic forecast*) is készít a t_1 -ben bekövetkező kimenetel tapasztalati hasznosságára vonatkozóan. Ezek az előrejelzések lehetnek expliciték és így megfigyelhetőek, vagy impliciték, amikor csak a fogyasztói döntésből következtetünk rájuk. Az előrejelzések szisztematikus hibáit több módon is bemutatathatjuk: a prognózis és a tapasztalati hasznosság közvetlen mérőszámának összehasonlításával; olyan szituációk kialakításával, amelyekben a döntések egyértelműen nem a legélvezetesebb kimenetek átéléséhez vezetnek; illetve annak bemutatásával, hogy az előrejelzéseket és a döntéseket irreleváns tényezők befolyásolják. A későbbiekben mindegyik esetre fogunk példákat látni.

Képzeljünk el egy éhes vásárlót, akinek napközben nem volt ideje ebédelni, este pedig a heti bevásárlást végzi. Ha a pillanatnyi állapota arra készteti, hogy a hét további napjaira – amikor várhatóan ebédelni is fog – a szokásosnál nagyobb vacsora-adagot vásároljon, akkor egy előrejelzési hibát követ el, ami rossz döntéshez vezet. Legtöbb esetben a jövőbeli elégedettség szintjét nem tudatosan átgondolva becsüljük meg, hanem intuitív, spontán módon, az ilyen döntések pedig könnyen befolyásolhatók.

Le kell szögeznünk, hogy a cikk nem azt állítja a fogyasztókról, hogy nem tud-

ják, mit szeretnek. Ezzel természetesen tisztában vannak az egyének akkor, amikor t_1 közvetlenül követi t_0 -t, a két időpont tapasztalatai pedig hasonlóak. Azt azonban nem mindig tudják az emberek, hogy mit fognak szeretni, és valószínűleg akkor hibáznak súlyosabban, amikor az időköz hosszabb, illetve amikor a szereplők állapota és az egyéb körülmény változnak t_0 és t_1 között. A szerzők négy olyan esetet mutatnak be, amikor az elégedettségi előrejelzésekben és a döntésekben tévedéseket találtak:

1. A szereplő érzelmi és motivációs állapota különbözik t_0 -ban és t_1 -ben.
2. A döntés meghozatalában olyan tényezők is szerepet játszanak, amelyek később, a kimenetel átélésekor nem befolyásolják a tapasztalati hasznosságot.
3. A döntéseket a múltbeli tapasztalatok hibás értékelése alapján hozzák meg.
4. Az egyén megpróbálja előrejelezni jövőbeli, új életkörülményekhez való alkalmazkodását.

A PILLANATNYI ÉRZELMI ÁLLAPOT HATÁSA

Az „éhes vásárló” példája egy olyan problémára hívja fel a figyelmünket, amely számos tanulmányban megjelenik, és amelyet kivetítési torzításnak (projection bias) nevezhetünk, hiszen a fogyasztók kivetítik pillanatnyi állapotukat a jövőre. Az éhes vásárló esete nem csak elméleti lehetőség. Kísérletek valóban alátámasztják, hogy akik éhesen vásárolnak, hajlamosak annyi ételt venni, mintha a jövőben állandóan éheznenek; míg azok a fogyasztók, akik esznek valamit a vásárlás előtt, többé-kevésbé csak azt teszik a kosárba, amit felírtak maguknak a listájukra. A jelenséget más példákon keresztül is

megfigyelhetjük, a ruhakatalógusokból telefonon rendelő vásárlókat például nagyban befolyásolja az időjárás: ha éppen hűvös van, megnő a kereslet a meleg ruhadarabok iránt. Ezekből a termékekből aztán sokat rögtön visszaküldenek, ami azt bizonyítja, hogy nem volt rájuk igazán szüksége a vevőnek.

A kivetítési torzítás miatt sérül a haszonmaximalizálás elve. Nem valószínű ugyanis, hogy valamilyen étel jövőbeli fogyasztásának élvezeti értéke attól függne, hogy a döntés pillanatában mennyire éhes a fogyasztó. Általánosabban fogalmazva azt mondhatjuk, hogy az emberek a döntés meghozatalának pillanatában nincsenek tekintettel saját jövőbeli énjükre, akinek majd együtt kell élnie a döntéssel és annak következményeivel.

A VÁLASZTÁS KÖRÜLMÉNYEINEK HATÁSA

A jószágokat értékelhetjük más termékekkel való explicit összehasonlítás útján (együttes értékelés, *joint evaluation*) és önmagukban is (elkülönült értékelés, *separate evaluation*). Egy fogyasztó két jószágra vonatkozó preferenciarendezése függhet attól, hogy együttesen vagy elkülönülten értékeli azokat. Ez különösen előfordulhat akkor, amikor a termékek között csak olyan apró eltérés van, amit egy közvetlen összehasonlítás során jól meg tudunk figyelni, az önálló értékelés esetében azonban észre sem vesszük. Ez leginkább azért jelent problémát, mert a döntés pillanatában általában együttes értékelést alkalmazunk, míg később, amikor megtapasztaljuk, átéljük a döntésünk következményeit, már csak a kiválasztott jószágot értékeljük. Képzeld el például, hogy hangfalakat szeretnénk venni, és két termék (A és B) közül kell választanunk.

Az A termék kicsit szebben szól, mint a B, viszont meglehetősen csúnyának találjuk. Melyiket választjuk? Az üzletben együttes értékelést végzünk, és a figyelmünket valószínűleg le fogja kötni a hangzásbeli különbség, így megvesszük az A jószágot. Otthon azonban már önállóan kell értékelnünk a terméket, és – mivel nincs összehasonlítási alap – nem fogjuk érzékelni az apró minőségbeli különbséget. A termék külső megjelenése azonban továbbra sem fog tetszeni, hiszen ehhez nem szükséges összehasonlítás. Összességében rossz döntést hoztunk, ami annak a következménye, hogy túl nagy figyelmet szenteltünk egy olyan tényezőnek, amelyet később nem is érzékelünk igazán.

Az összehasonlítás problémája akkor is megjelenhet, amikor a fogyasztói döntés egyáltalán nem foglalja azt magában. Egy kísérletben az alanyoknak meg kellett mondaniuk, mennyire szeretnék néhány perc múlva burgonyaszirmot enni. A kísérlet egyik felében a fogyasztók egy tábla csokoládét láttak a rágcsalnivaló mellett, a másik felében pedig egy halkonzervet, a fogyasztás értékét pedig előbbi esetben kisebbnek ítélték. Ez egyszerűen annak a következménye, hogy a preferencia-rendezésükben a burgonyaszirm megelőzte a halat, a csokoládé pedig a burgonyaszirmot. A fogyasztásából származó tapasztalati hasznosság végül nyilvánvalóan nem függött attól, hogy milyen terméket láttak még a burgonyaszirm mellett, az a tény tehát, hogy a fogyasztók összehasonlítást végeztek az irreleváns jószágokkal, hibás döntést eredményezett.

A választás és a tapasztalatszerzés körülményeinek különbözősége abban az esetben is ellentmondásra vezet, amikor egyidőben (szimultán) kell döntenünk olyan jószágokról, amiket aztán egymás után (szekvenciálisan) fogunk fogyasztani. Egy kísérlet során diákokat kértek

meg, hogy a következő három tanóra válasszanak maguknak valamilyen apró csokoládét, süteményt egy hatelemű listáról. Azok a diákok, akiknek rögtön az első órán döntenüik kellett mind a három édességről, tipikusan különböző ételeket választottak az egymást követő órákra. Azok a tanulók azonban, akik egymás után, mindig az adott óra elején dönthettek, gyakran ugyanazt választották minden órára. A változatosságból származó hasznosságunkat hajlamosak vagyunk magasabbra értékelni, ha szimultán döntünk, mint ha szekvenciálisan választunk, a később tapasztalt hasznosság azonban nem fog különbözni a választás módjától. A változatosság túlértékelésének jelenségét nevezhetjük diverzifikációs torzításnak (*diversification bias*).

A MÚLBELI TAPASZTALATOK

A fogyasztó döntését gyakran befolyásolják már meglévő tapasztalatai. Amikor személyes emlékek alapján döntünk, azt várjuk, hogy a kimenetel hasznosságát pontosan előre tudjuk jelezni. Ez azonban nem feltétlenül igaz. Ha az elégedettségi előrejelzésünket régebbi tapasztalatok alapján készítjük, és ezek az emlékek torzítottak, akkor nyilvánvalóan a prognózis is torzított lesz. Azt pedig több kutatás is bizonyítja, hogy emlékeinket sokszor rosszul ítéljük meg, aminek egyik oka lehet, hogy az egyén pillanatnyi érzelmi állapota – a jövőre vonatkozó előrejelzésekhez hasonlóan – a múltbeli élmények értékelését is szisztematikusan torzíthatja. Ez a jelenség a haszon-maximalizálás elvének megsértéséhez vezet.

Az átélt tapasztalatok visszatekintő értékelését különböző kísérletekben tesztelték, amelyek eltértek a múltbeli élmények minőségében és időtartamában is. Ezeknek a

tanulmányoknak az egyik meglepő, de robusztus megállapítása az volt, hogy a visszatekintő értékeléseket alapvetően nem befolyásolja a múltbeli élmény időtartama. Mind a kellemes, mind a kellemetlen emlékek esetében megbízható magyarázatot adott az egyének visszatekintő értékelésére a csúcs-vég szabály (peak/end rule): a legszélsőségesebb pillanatban és a kísérlet végén átélt élmények minőség-átlaga rendkívül pontos becslést adott az egyének által adott értékelésre. Ennek a szabálynak a teljesülése megsérti a racionális viselkedés egyik alapvető elvét, az időbeli monotonitást (temporal monotonicity), amelynek értelmében egy fájdalmas élmény időtartamának növelése nem javíthat annak hasznosságán. Képzeld el, hogy átélünk egy rövid és egy húzamosabb fájdalmas eseményt, amelyek esetében a fájdalom csúcspontja megegyezik! Amennyiben a hosszabb élmény végén enyhébb a fájdalom, mint a rövid esetében, akkor a csúcs-vég szabály értelmében utólag a tartósabb fájdalmat fogjuk kevésbé kellemetlennek megítélni. Visszamenőleges értékelésünk tehát megsérti az időbeli monotonitás elvét, és ha később erre alapozva döntünk, akkor nyilvánvalóan az újabb választás is torzított lesz. Fontos megjegyezni, hogy a monotonitás megsértése nem tudatos. Az elvégzett kísérleteknél a csúcs-vég szabályt csak akkor figyelték meg, amikor az alanyok emlékeikre hagytak. Amikor azonban szóban írták körül nekik a kétféle – időtartamban és végső intenzitásában különböző – kellemetlen eseményeket, akkor már a rövidebb ideig tartó fájdalmat preferálták.

AZ ALKALMAZKODÁS HELYTELEN ELŐREJELZÉSE

Az embereknek néha meg kell jósolniuk olyan változások hatását, amelyek hosz-

szabb távon befolyásolják életkörülményeiket. Daniel Gilbert és Timothy Wilson szociálpszichológusok ezt érzelmi előrejelzésnek (affective forecasting) nevezték. Az egyének általában azért változtatnak életkörülményeiken, hogy boldogabbak – vagy kevésbé boldogtalanok – legyenek, és óhatatlanul élvezeti értéket kapcsolnak ezekhez a körülményekhez. Általában határozott intuíciónk van arra vonatkozóan, hogy milyen hatása van az életminőségre annak, ha valaki fiatal vagy öreg, elhízott vagy atletikus. Az elhibázott érzelmi előrejelzések természetesen hibás döntésekhez, választásokhoz vezetnek.

Az intuitív elméletek és érzelmi előrejelzések torzítottságának oka lehet az összpontosítás illúziója (*focusing illusion*). Ennek lényegét röviden a következőképpen foglalhatjuk össze: erőteljes tendencia, hajlam mutatkozik arra, hogy az élet egyes tényezőinek fontosságát eltúlozzuk, amikor erre a tényezőre összpontosítjuk figyelmünket. Ennek kapcsán két részletre érdemes felhívni a figyelmet. Először is, az emberek meglepően jól alkalmazkodnak életük lényeges változásaihoz, még akkor is, ha az olyan drámai esemény, mint megnyerni a lottó főnyereményét vagy mozgássérültté válni. Az ilyen események azonnali hatása általában jelentős, ám rövid életű. Másodszor, az alkalmazkodás mindenütt jelen van, mégis alig vesszük figyelembe az érzelmi előrejelzések készítésekor. Egy felmérés során például azok a megkérdezettek, akik személyesen nem ismertek mozgássérült embereket, ugyanolyan előrejelzést adtak egy rövid és egy hosszabb ideje lebénult ember hangulatára vonatkozóan. A valóságban azonban – és ezzel a személyes tapasztalattal rendelkező megkérdezettek is tisztában voltak – egy drámaian jó vagy rossz esemény miatt érzett boldogság vagy keserűség egy éven belül többé-kevésbé szertefoszlik.

A figyelem megvonása az alkalmazkodás legfontosabb mechanizmusa. A figyelmünk általában az újdonságokra koncentrálódik, ennek megfelelően egy friss lottónyertes folyamatosan tudatában van új helyzetének. A friss állapot azonban rövidesen veszít újszerűségéből, és elveszíti kizárólagos figyelmünket. Különböző kutatások azt mutatják, hogy a mozgássérült emberek alig egy hónappal a balesetük után már meglehetősen jó hangulatban vannak az idejük felében.

A fentiek alapján megállapíthatjuk, hogy az emberek várakozásai az új életkörülményekre vonatkozóan szisztematikusan torzítottak, ami azt sejteti, hogy a boldogságra való törekvés közben hozott döntések is hibásak lehetnek.

ZÁRSZÓ

Az emberek megpróbálnak olyan döntéseket hozni, amelyek olyan jómódúvá teszi őket, amennyire az csak lehetséges. A hasznosság maximalizálásához azon-

ban az egyénnek előrejelzést kell készíteni arra vonatkozóan, hogy hogyan fogja megélni a különböző lehetséges kimeneteket. Ha ezek az előrejelzések szisztematikusan torzítottak, akkor az egyének szisztematikusan hibázni fognak és nem fogják maximalizálni a hasznosságot.

A szerzők egy fontos megállapítással zárják gondolataikat. Az a tény, hogy az egyénnek nem sikerül mindig maximalizálni hasznosságát, nem jelenti azt, hogy valaki másnak – házastársnak, szülőnek, munkáltatónak, kormánynak – kellene helyette birtokolnia a döntés jogát. Néhány esetben azonban azok, akik ehhez megfelelő pozícióban vannak, irányíthatják és befolyásolhatják az egyén döntését anélkül, hogy korlátoznák szabadságát – ezt nevezi Sunstein és Thaler libertáriánus paternalizmusnak (libertarian paternalism). Az ilyen irányítás segíthet az egyéneknek, hogy ne kövessék el a fent bemutatott hibákat, és így segítséget nyújt abban, hogy maximalizálhassák hasznosságukat.

DANCS ÁGNES

