

LICZBY, KTÓRE KŁAMIA

Według FTC strona internetowa Ubera miała informować, że mediana zarobków kierowców UberX w Nowym Jorku i San Francisco wynosi odpowiednio 90 tysięcy i 74 tysięcy dolarów, przy czym obie te kwoty miały być przeszacowane odpowiednio o 29 tysięcy i 21 tysięcy dolarów. FTC skrytykowała również firmę za podawanie przeszacowanych stawek godzinowych dla kierowców, podawanych w reklamach w takich serwisach jak Craigslist, a także za podawanie zaniżonych kosztów leasingu pojazdu w ramach firmowego Vehicle Solutions Program.

Uber otrzymał nakaz rzetelnego informowania o zarobkach i kosztach w publikowanych reklamach, a część kierowców otrzymała wypłatę rekompensat. Oczywiście z czasem Uber będzie miał takich problemów coraz mniej. Firma intensywnie inwestuje w pojazdy autonomiczne, więc prędzej czy później kierowcy nie będą jej potrzebni. Algorytmy i roboty będą się komunikować ze sobą bez udziału ludzi.

Zapamiętaj: Algorytmy i roboty naprawdę opanują świat.

PODSUMOWANIE. FIRMY KŁAMIA

Istnieje wiele oczywistych powodów, dla których duże przedsiębiorstwa, organizacje i mniejsze firmy skąpią nam prawdy. Zależy im, żeby jak najlepiej przedstawić swoje produkty, a także by ograniczać ewentualne szkodliwe doniesienia na ich temat, mogące nadszarpnąć ich wizerunek. Wszyscy chcą wierzyć, że są dobrymi ludźmi, nawet jeśli podejmowane przez nich działania temu przeczą. Czasami chcą wzbudzić pewność siebie w odniesieniu do przyszłych danych, których tak naprawdę jeszcze nie ma, bo liczą na to, że dzięki temu ich prognozy uda się urzeczywistnić.

W poprzednim rozdziale pisałem o tym, że ludzie mają skłonność do interpretowania informacji zgodnie z posiadanymi przekonaniem. Gdy trafimy na informacje statystyczne, częściej podważamy ich rzetelność lub trafność, gdy kreślą one obraz sytuacji, w której słuszność nie wierzymy. Co zrozumiałe, może to być jeden z powodów, dla których pracownicy lub członkowie kierownictwa organizacji przekazują informacje fałszywe lub wprowadzające w błąd. Czasami mają pełną świadomość własnej nieszczerości, ale wmawiają sobie, że robią to ze słusznych względów.

Istnieje jednak punkt, którego przekroczenie uniemożliwia znajdowanie kolejnych wymówek psychologicznych. Część opisanych w tym rozdziale zabiegów na liczbach jest zbyt skandaliczna, by uznawać je za przejaw normalnego zachowania omylnego człowieka. Wkraczamy tu już na grunt zachowań psychopatycznych lub przestępczych (warto podkreślić, że te dwa określenia nie są synonimami... można podać liczne przykłady psychopatycznych zachowań, które nie łamią prawa!).

Z punktu widzenia klienta, inwestora, analityka czy pracownika najważniejsze jest to, że organizacje kłamią. Robią to z różnych powodów i jedne robią to lepiej, inne gorzej. Istnieją jednak granice manipulowania liczbami i właśnie dlatego nadal stanowią one dla nas najlepsze narzędzie identyfikowania rozbieżności między tym, co dzieje się zdaniem organizacji, a tym, co dzieje się naprawdę.

Pod tym względem prawdziwe liczby to najlepszy wykrywacz kłamstw, jakim dysponujemy.

Jak się jednak przekonamy w następnym rozdziale, faktyczne liczby i to, w jaki sposób można je przedstawiać, to czasem dwie różne rzeczy.

Zapamiętaj: Firmy i organizacje kłamią, często posługując się danymi, by wprowadzać w błąd, ale prawdziwe dane zawsze pomogą ci te kłamstwa zdemaskować.