

ANNA SANKOWSKA

ZAUFANIE W SPOŁECZEŃSTWIE INFORMACYJNYM

WPROWADZENIE

Społeczeństwo informacyjne, które coraz częściej nazywamy społeczeństwem wiedzy, charakteryzuje duże usieciowienie, globalizacja i opieranie się na transferze informacji oraz jej przetwarzaniu w stopniu większym niż w erze industrialnej, co określane jest jako „duch informacjonalizmu”¹. Model sieci jest jego podstawową formą organizacji i obejmuje sfery produkcji, wiedzy, koleżeństwa, władzy i doświadczenia. Globalizacja oznacza w nim zintensyfikowanie stosunków społecznych w płaszczyźnie międzynarodowej, które łączą odległe miejsca i podmioty w przestrzeni przepływów². Jakościowa informacja i wiedza są w nim głównymi źródłami tworzenia wartości i trwałej przewagi konkurencyjnej.

Jest to jednocześnie społeczeństwo większego ryzyka, szybkich zmian na rynkach, niestabilności, wyznaczonych przez naukowy paradygmat teorii chaosu, w którym jednostki są silnie współzależne od siebie w procesach tworzenia innowacji, mających charakter wszechobecny, ale i wysoce niepewny. Towarzyszy im niepokój związany z niską przewidywalnością wydarzeń. W takich warunkach zaufanie stanowi niezwykle ważne zjawisko, którego znaczenie jest odbiciem wielu cech współczesnego życia. Niniejszy artykuł podejmuje próbę wyjaśnienia

PROF. NDZW. DR HAB. ANNA SANKOWSKA – adiunkt w Instytucie Organizacji Systemów Produkcyjnych, Wydział Inżynierii Produkcji Politechniki Warszawskiej; adres do korespondencji: ul. Narbutta 86, 02-524 Warszawa; e-mail: annasankowska@op.pl

¹ M. Castells, *Społeczeństwo sieci*, Warszawa: PWN 2007.

² A. Giddens, *Konsekwencje nowoczesności*, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2008, s. 47.

znaczenia zaufania w społeczeństwie informacyjnym w kontekście zmian, jakie przyniosła współczesność.

1. POJĘCIE ZAUFANIA

W literaturze odnajdziemy wiele różnych definicji zaufania, które w szczególności kładą nacisk na aspekt wiarygodności, która jest wynikiem oceny zdolności, życzliwości oraz uczciwości³ innej strony transakcji, osoby lub instytucji. Niemniej jednak autorzy nie są zgodni co do ich wagi w formułowaniu decyzji o zaufaniu.

W socjologii zaufanie jest rozumiane, jako „zawierzenie wiarygodności człowieka czy systemu w odniesieniu do danej sytuacji czy wydarzenia, w których zawierzenie jest wyrazem wiary w prawość lub miłość drugiej osoby, bądź w prawość abstrakcyjnych założeń (wiedzę techniczną)”⁴. Z kolei P. Sztompka określa je, jako „zakład podejmowany na temat niepewnych, przyszłych działań innych ludzi”⁵. Inna, dość popularna definicja zaufania rozumie je jako „stopień, do którego dana jednostka A jest chętna zależeć od drugiej jednostki B (osoby, przedmiotu, organizacji itd.) w konkretnej sytuacji z przekonaniem względnego bezpieczeństwa, choć negatywne konsekwencje są możliwe”⁶. Z kolei badacz organizacji, Bart Nooteboom, postrzega zaufanie do rzeczy czy ludzi jako gotowość ekspozycji na ryzyko, że inni mogą nas zawieść, z oczekiwaniem, że stanie się inaczej⁷.

Choć zdecydowana większość autorów utożsamia zaufanie z wiarygodnością⁸, z przytoczonych definicji wynika, że zaufanie jest pojęciem szerszym, gdyż oprócz oceny wiarygodności zawiera w sobie również intencje. Jest ono pojęciem

³ R.C. Mayer, J.H. Davis, W. Schoorman, *An integrative model of organization trust*, „Academy of Management Journal” 20(1995), s. 709-734.

⁴ Giddens, *Konsekwencje nowoczesności*, s. 24-25.

⁵ P. Sztompka, *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Kraków: Znak 2007, s. 67.

⁶ D. Gambetta, *Can we trust trust?*, w: *Trust: making and breaking cooperative relationships*, red. D. Gambetta, New York: Basil Blackwell Inc. 1988.

⁷ B. Nooteboom, *Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures*, Northampton: Edward Elgar 2002.

⁸ R. Hardin, *Zaufanie*, Warszawa: Wydawnictwo Sic! 2009.

kognitywnym, wynikającym z wiedzy na temat innych ludzi instytucji oraz przekonania, że zachowają się w taki a nie inny sposób w pewnych sytuacjach. Zwykle zaufanie odnosi się do określonego obszaru, który jest wyznaczony przez zakres interakcji. Taki rodzaj zaufania nazywamy uszczegółowionym.

Należy zauważyć, że brak pełnej informacji, czy też asymetria informacji w transakcjach powoduje, że w ogóle można mówić o zaufaniu. Współistnieje ona ze zjawiskiem niekompletności kontraktów, czy ogólnie: umów, polegającym na tym, że często trudno zawrzeć w umowie precyzyjnie wszystkie możliwe scenariusze wydarzeń i związane z nimi zobowiązania stron, albo jest to bardzo kosztowne i ogranicza znacząco swobodę działania, co może mieć wpływ na jej wyniki. W dobie społeczeństwa informacyjnego znacząca niekompletność kontraktów jest prostą konsekwencją wzrastającej złożoności rzeczywistości w warunkach dynamicznych zmian. Dzięki zaufaniu proces kontraktowania może w ogóle mieć miejsce, albo zostać znacząco uproszczony, gdyż zaufanie gwarantuje pewien domyślny przebieg współpracy w duchu wzajemnych korzyści.

Zaufanie istnieje w warunkach współzależności pomiędzy podmiotami w sytuacji ryzyka i ogólnej świadomości, że ludzkie działanie nosi w sobie znamiona niepewności. Dobrowolna decyzja o zaufaniu wiąże się więc z uwrażliwieniem strony na potencjalne oportunistyczne działania partnera i ich negatywne konsekwencje, choć z pozytywną antycypacją, że stanie się inaczej.

Często zaufanie społeczne, czyli bliżej nieokreślone, skierowane do „większości ludzi”, również do obcych, zalicza się obok norm i sieci do kapitału społecznego⁹, który jest czynnikiem konstytuującym struktury relacyjne, w tym sieci. Zwiększają one razem sprawność społeczeństwa poprzez koordynację działań. Szczególnie dzięki kapitałowi relacyjnemu – zaufaniu – ludzie częściej i chętniej wchodzi w bogatą sieć interakcji z innymi, a także uzyskują zdolność do działania na rzecz wspólnego dobra¹⁰ oraz konstruktywnego rozwiązywania konfliktów. Zaufanie jest szczególnie pożądane wtedy, gdy buduje więzi i spójność pomiędzy heterogenicznymi jednostkami w zbiorowości, dzięki czemu sieć uzyskuje duży potencjał rozwojowy.

⁹ R. Putnam, *Making democracy work: civic tradition in modern Italy*, Princeton: Princeton University Press 1993.

¹⁰ F. Fukuyama, *Trust: The Societal Virtues and the Creation of Prosperity*, London: Hamish Hamilton 1996.

2. ZNACZENIE ZAUFANIA

W Wieku Informacji przyczyn wzrostu roli zaufania i uznania je za zjawisko współczesne można podać wiele. Są one nieodłącznie związane z atrybutami współczesnego społeczeństwa. Jednym z nich jest rosnąca współzależność podmiotów, wynikająca z postępującej specjalizacji oraz złożoności problemów, która sprawia, że współpraca staje się koniecznością¹¹. Specjalizacja wyłania się z dążenia do osiągnięcia większego poziomu kompetencji w pracy, której przedmiotem coraz częściej jest wysoce przetworzona informacja. Wspiera ją rozwój ICT oraz usieciowanie, które umożliwiają intensyfikację współpracy w stopniu większym niż kiedykolwiek, nawet ludzi z odległych zakątków świata. Towarzyszy im większa niepewność co do ich zachowań. Ogólnie świat, którego doświadczamy, staje się bardziej różnorodny, a ludzie w swojej pracy są bardziej zależni od wyników pracy innych. R. Hardin komentuje te zmiany w następujący sposób: „Mamy znacznie więcej możliwości korzystnej dla obu stron współpracy, dotyczącej szerszego zakresu spraw, niż nasi przodkowie mogliby kiedykolwiek pragnąć”¹².

Przez to wyłania się również większa liczba zagrożeń i ryzyk. Usieciowanie kreuje więcej możliwości, a tym samym więcej trajektorii zdarzeń, często nieprzewidywalnych, które zawierają się w obszarze obiektywnego indeterminizmu poznawczego i stanowią nowe wyzwanie dla zarządzania. Przy czym przez sieć rozumie się zwykle „każdy zbiór aktorów ($N \geq 2$), którzy prowadzą powtarzalne, wzmacniające się wzajemnie relacje, w tym samym czasie, brak legalnego organizacyjnego autorytetu dla arbitrażu lub rozwiązywania sporów, które mogą pojawić się podczas wymiany”¹³. Sieci te nie są tak statyczne i przewidywalne, jak niegdyś biurokratyczne organizacje weberowskie.

Jednocześnie duża część interakcji, które podejmują ludzie w społeczeństwie informacyjnym, jest nacechowana anonimowością i epizodycznością. W takich warunkach złożoności, niepewności i ryzyka zaufanie staje się ważnym zasobem¹⁴, jako strategia radzenia sobie z nimi oraz niemożliwością kontrolowania

¹¹ N o o t e b o o m, *Trust*; S z t o m p k a, *Zaufanie*.

¹² H a r d i n, *Zaufanie*, s. 46.

¹³ J. M. P o d o l n y, K.L. P a g e, *Networks forms of organization*, „Annual Review of Sociology” 24(1998), s. 59.

¹⁴ N. L u h m a n n, *Trust and power*, Chichester: John Wiley 1979.

przyszłości¹⁵. Jest przejawem orientacji wobec przyszłości, która mobilizuje jednostki do działania. Uważa się, że przy braku zaufania związanego z pozytywną akceptacją ryzyka, człowiek w stanie niepokoju co do przyszłości nie byłby skłonny w zasadzie podjąć żadnej aktywności. Zaufanie obniża poziom stresu w takich warunkach i umożliwia wymianę, szczególnie w sytuacji, w której wzajemne świadczenia są odroczone w czasie. R.K. Sprenger komentuje tę rolę zaufania następującymi słowami: „Podział pracy bez pewnej dozy zaufania, wiary w działalność innych osób, w ich wiarygodność, uczciwość i gotowość do współpracy był zawsze nie do wyobrażenia”¹⁶.

Mając na względzie powyższe zdanie, można w tym miejscu nawet wysunąć twierdzenie, że postęp cywilizacji nie byłby możliwy bez zaufania i norm wzajemności, które to warunkują specjalizację. Zaufanie oraz wsparcie ICT sprawiają, że specjaliści danej dziedziny pochodzący z różnych stron świata mogą tworzyć więzi (sieci) z innymi pochodzącymi z różnych stron świata, zajmującymi się podobnymi problemami. Nie są już ograniczeni geograficznie w swoich eksploracjach. Może dochodzić do ciekawej wymiany intelektualnej i kreacji wiedzy w poprzek granic organizacji i państwowych. Następuje przejście od wspólnot lokalnych do wspólnot ponadczasowych i ponadmiejscowych – *communities of practice*, często budowanych wokół projektów, czy podobnych zainteresowań bez narzuconej struktury ograniczającej swobodną wymianę myśli. Takim zjawiskom musi towarzyszyć system zarządzania, który nie uznaje granic organizacji, krajów czy nawet kontynentów, system opierający się na zaufaniu, gdzie izolacja członków pierwotnej grupy, której rezultatem jest fałszywa świadomość rzeczy, nie jest normą konieczną dla utrzymania ich w sieci¹⁷.

3. CHARAKTERYSTYKA WSPÓŁCZESNEGO ZAUFIANIA

Według uznanego socjologa Anthony'ego Giddensa, współczesność charakteryzuje rosnąca rola abstrakcyjnych systemów eksperckich, które uzależnione są od zaufania do bezosobowych zasad i anonimowych obcych pozostających w oddaleniu czasowo-przestrzennym. Przez systemy eksperckie rozumie on „systemy

¹⁵ S z t o m p k a, *Zaufanie*, s. 67.

¹⁶ R. K. S p r e n g e r, *Zaufanie # 1*, Warszawa: MT Biznes 2009, s. 20.

¹⁷ H a r d i n, *Zaufanie*.

wykonawstwa technicznego lub profesjonalnego zjawstwa, na których opiera się organizacja ogromnych obszarów środowisk materialnych i społecznych, w jakich dziś żyjemy”¹⁸. Nie jest to już zaufanie, które tak jak w społeczeństwach tradycyjnych, opierało się na przynależności do społeczności lokalnej, czy też na zasadach pokrewieństwa¹⁹.

W ciekawy sposób istotę współczesnego zaufania artykułuje Paul Adler. Jego zdaniem, jest ono wyrazem refleksyjnego podejścia do życia w opozycji do zaufania tradycjonalistycznego²⁰, ślepego, które nie bierze pod uwagę realiów relacji. Wynika z wzrastającego poziomu edukacji pracowników oraz potrzeb ciągle rozwijającej się zaawansowanej gospodarki cyfrowej. Wyraża współczesną formę zaufania. Nie jest ono ślepe, oparte na posłuszeństwie, ale otwartym dialogu pomiędzy ludźmi. Hołduje zasadom uniwersalistycznym. Koncentruje się bardziej na kompetencjach (profesjonalizmie) i uczciwości niż na posłuszeństwie.

W kontekście nowoczesnego zaufania należy nadmienić, że współczesna rzeczywistość kreuje również nowe rodzaje zaufania – tak zwane szybkie zaufanie (*swift trust*), znamienite dla sytuacji wysokiej niepewności, niejednoznaczności oraz braku historii współpracy, ale również często perspektywy przyszłej współpracy²¹. Jest ono charakterystyczne dla grup temporalnych, często osadzonych w warunkach wirtualnej współpracy. Musi być szybko ustanowione ze względu na presję czasu i ogranicza się do realizacji określonego celu. Bez szybkiego zaufania utrudnione jest wykorzystanie dynamicznej okazji rynkowej. W obliczu presji czasowej opiera się ono w dużej mierze na informacjach prezentujących określone kategorie. Istotną rolę odgrywają w nim również oczekiwania związane z rolami. Ten rodzaj zaufania podkreśla ewolucję mechanizmu koordynacji, jakim jest zaufanie w odpowiedzi na adaptację do zmieniających się warunków aktywności ludzkiej.

¹⁸ Giddens, *Konsekwencje nowoczesności*, s. 20.

¹⁹ Tamże, s. 85.

²⁰ P. S. Adler, *Market, hierarchy and trust: The knowledge economy and the future of capitalism*, „Organization Science” 12(2001).

²¹ D. Meyerson, K.E. Weick [i in.], *Swift Trust and Temporary Groups*, w: *Organizational Trust*, red. R.M. Kramer, New York–Oxford: Oxford University Press 2006.

4. ASPEKTY FUNKCJONALNE ZAUFIANIA

Zaufanie pełni wiele funkcji. Są one różnorodne, gdyż zaufanie wpływa w zasadzie na każdą aktywność człowieka. Można wyróżnić kilka głównych funkcji zaufania. Bezsprzecznie jest stymulatorem współpracy²², zachęcającym ludzi do podejmowania wspólnych wysiłków. Zaufanie jest ściśle związane z nowymi formami organizowania ludzkiej działalności. Nie bez znaczenia pozostaje, że obecne systemy, w tym organizacje wirtualne, które w dużej mierze opierają się na sieciach, nie mogą efektywnie funkcjonować bez zaufania. Efektywna współpraca w sieci nie jest w zasadzie możliwa bez zaufania pomiędzy stronami. Dzięki zaufaniu strony komunikują się, przez co możliwa jest wymiana myśli i realizacja zadań. Co więcej, w pracy na odległość, gdy dystans fizyczny pomiędzy partnerami zwiększa się, zmniejsza się prawdopodobieństwo (częstotliwość) komunikowania się pomiędzy nimi²³, stąd też zaufanie odgrywa w niej szczególną rolę. Tę logikę wpływu zaufania na efektywność sieci w pracy na odległość przedstawiono na Rys. 1. Zaufanie jest nieodłącznie związane z innowacjami, jako że z natury wpisana jest w nie wysoka niepewność²⁴. Zaufanie opanowuje towarzyszący im niepokój i stres. Pozwala wyzwolić kreatywne postawy i chęć współdziałania, co w dalszej kolejności promuje przedsiębiorczość i innowacyjność²⁵. Obserwuje się, że coraz częściej rewolucje technologiczne dokonują się w najslabiej zhierarchizowanych instytucjach, organizacjach, tam gdzie zaufanie wiodzie prym, a sytuacje mają charakter gry o sumie niezerowej. Odbywa się to zwykle przy obniżonym poziomie kontroli i monitoringu drugiej strony, co oznacza zmniejszenie kosztów transakcyjnych. Szacuje się, że połowa kosztów ponoszonych przez przedsiębiorstwa jest wynikiem braku zaufania lub jego niskiego poziomu²⁶. Są to m.in. koszty kontraktowania, ciągłego uaktualniania umów, wprowadzania zabezpieczeń, monitoringu, a przede wszystkim niskiej efektywności.

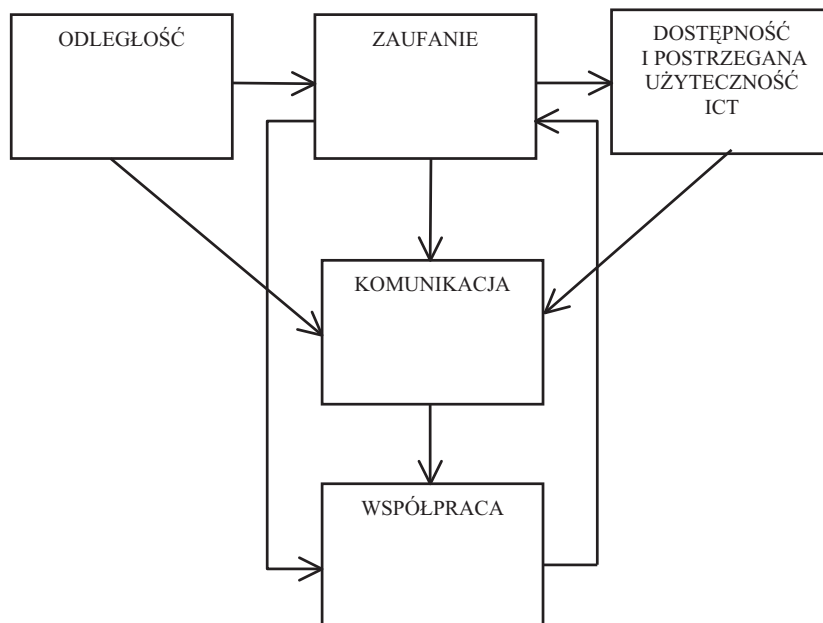
²² Fukuyama, *Trust*.

²³ I.P. Rutkowski, *Rozwój nowego produktu. Metody i uwarunkowania*, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne 2007.

²⁴ A. Sankowska, *Wpływ zaufania na zarządzanie przedsiębiorstwem*, Warszawa: Difin 2011.

²⁵ A. Sankowska, *Further understanding of links between interorganisational trust and enterprise innovativeness – from a perspective of an enterprise*, „International Journal of Innovation and Learning” 13(2013), nr 13, s. 308-321.

²⁶ Sprenger, *Zaufanie*, s. 51.



Rys. 1. Zaufanie a komunikacja na odległość

Źródło: Opracowanie własne

Dla podkreślenia ogółu korzyści, jakie wynikają z zaufania, coraz częściej używa się określenia „kapitał zaufania”²⁷. Jego występowanie zwiększa efektywność wykorzystania innych form kapitału, chociażby produkcyjnego czy finansowego. R.K. Sprenger wśród korzyści wynikających z zaufania wymienia umożliwienie istnienia elastycznych organizacji, zmian reorganizacyjnych, szybkiego działania, kreatywności, redukcję kosztów transakcyjnych, przywiązanie klientów, pozytywną motywację pracowników i ich przywiązanie do organizacji²⁸. Szczególne znaczenie motywacyjne zaufanie ma w przypadku pracowników niezależnych, wysoko wykwalifikowanych, których głównym przedmiotem pracy jest wiedza. W ich przypadku formalna kontrola, strach, przymus nie stanowią skutecznych narzędzi kierowania, a wręcz przeciwnie²⁹. Zaufanie zaś pełni niejako funkcję motywacyjną, szczególnie w warunkach pracy opartej na wiedzy,

²⁷ Sztopka, *Zaufanie*.

²⁸ Sprenger, *Zaufanie*.

²⁹ Sankowska, *Wpływ zaufania*; W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Sustainability w biznesie, czyli przedsiębiorstwo przyszłości – zmiany paradygmatów i koncepcji zarządzania*, Warszawa: Poltext 2010.

gdzie autonomia i samostereowalność stanowią pożądane atrybuty. Przeradza się ono w sumienne wykonywanie obowiązków i zaangażowanie w pracę. Zaufanie wpisane w kontrakt psychologiczny pomiędzy stronami zapewnia dobrą współpracę i stabilność relacji. Zważywszy na decydującą rolę zaufania w miejscu pracy, można zauważyć, że bez zaufania nie jest możliwe uprawomocnienie.

Szereg korzyści, jakie przynosi zaufanie, sprawia, że przekłada się ono pośrednio na przewagę konkurencyjną³⁰. Z badania opinii przeprowadzonych w polskich przedsiębiorstwach w 2009 r. wynika, że zaufanie oceniane jest jako istotny czynnik w budowaniu trwałej przewagi konkurencyjnej. Średnia ocen jego ważności w skali pięciostopniowej Likerta wyniosła 4,25³¹. Co więcej, szczególnie silne zaufanie uważa się za stymulatora przewagi konkurencyjnej³². Jednak wpływ ten jest wielopłaszczyznowy, co prezentuje Rys. 2.

Aktualna rzeczywistość, zmiany w sferze gospodarczej oraz atrybuty zaufania sprawiają, że coraz częściej zaufanie jest postrzegane jako bardzo ważny element zarządzania organizacjami w Erze Wiedzy. Nadto niektórzy twierdzą, że w ciągu najbliższych dziesięcioleci zaufanie będzie wręcz **dominującą kwestią** w dziedzinie zarządzania³³, szczególnie w warunkach niepewności³⁴. *Notabene* radzenie sobie z niepewnością jest uważane coraz częściej za sedno zarządzania³⁵. Tym samym zaufanie jako strategia radzenia sobie z niepewnością powinno znaleźć się w jego centrum zainteresowania. Wzrastająca liczba publikacji poświęcona problematyce zaufania w organizacji zdaje się uprawdopodobniać powyższą projekcję³⁶.

³⁰ A. Sankowska, *Relationships between organizational trust, knowledge transfer, knowledge creation, and firm's innovativeness*, „The Learning Organization” 20(2013), nr 1, s. 85-100.

³¹ Tamże.

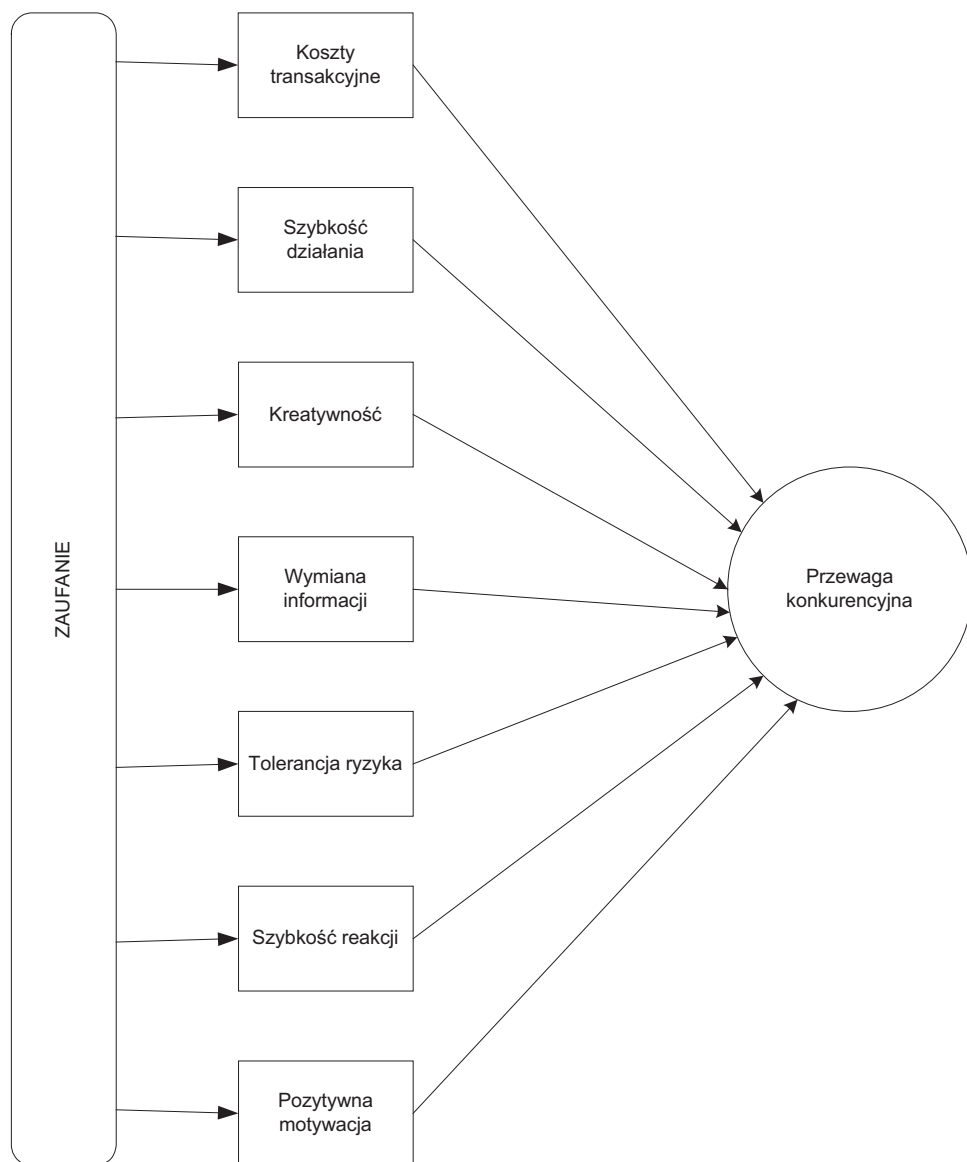
³² J. Barney, M. Hansen, *Trustworthiness as a source of competitive advantage*, „Strategic Management Journal” 15(1995).

³³ Sprenger, *Zaufanie*, s. 13.

³⁴ A.K. Kozłowski, *Niepewność i zaufanie a zachowania nabywców*, w: *Zarządzanie w warunkach niepewności. Kontrowersje wokół marketingu w Polsce*, red. L. Garbarski, J. Tkaczyk, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne 2009.

³⁵ *Nowe kierunki w zarządzaniu*, red. M. Kostera, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne 2008.

³⁶ J.K. Butler, *Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory*, „Journal of Management” 17(1991); C. Lane, *Introduction: Theories and issues in the study of trust*, w: *Trust within and between organizations: conceptual issues and empirical applications*, red. C. Lane, R. Bachmann, Oxford: Oxford University Press 2000; R.M. Kramer, *Organizational Trust: Progress and Promise in Theory and Research*, w: *Organizational trust*, red. R.M. Kramer, Oxford: Oxford University Press 2006; W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska, M. Wańtuchowicz, *Zarządzanie zaufaniem w przedsiębiorstwie*, Kraków: Wolter Kluwer Polska 2009; W.M. Grudzewski, I.K. Hejduk, A. Sankowska,



Rys. 2. Zaufanie a przewaga konkurencyjna

Źródło: Zaadaptowane od Koźmińskiego, *Niepewność i zaufanie*.

5. BADANIA EMPIRYCZNE

Pytań i problemów badawczych w ramach zaufania można sformułować wiele. Interesujące wydaje się zbadanie wpływu zaufania na komunikację, zważywszy, że komunikacja na odległość sprzyja usieciowieniu. Przeprowadzono badania empiryczne wśród 108 polskich przedsiębiorstw w 2007 r. z „Listy 500 najbardziej innowacyjnych przedsiębiorstw”, sporządzonej przez INE PAN, aby określić związki zaufania z różnymi formami komunikacji w sieciach międzyorganizacyjnych. Badania przeprowadzono drogą telefoniczną z wykorzystaniem ankierów profesjonalnej instytucji badawczej CEM (Instytut Badań Rynku i Opinii Publicznej), która przestrzega standardów etycznych wyznaczonych przez ESOMAR (European Society for Opinion and Marketing Research). Generalnie badane przedsiębiorstwa charakteryzują się zasadami współpracy z kooperantami opartymi na partnerstwie i niezależności.

Zaufanie zmierzono z wykorzystaniem ankiety za pomocą skali sumarycznej, składającej się z siedmiu pozycji, zaś poszczególne metody *komunikacji* na odległość z wykorzystaniem jednej pozycji w pięciostopniowej skali odnoszącej się do częstości użycia danego medium (1 = nigdy, 2 = rzadko, 3 = czasami, 4 = często, 5 = zawsze). Przeprowadzono analizę korelacji liniowej. Przeprowadzone badania empiryczne jednoznacznie potwierdzają, że zaufanie pomiędzy partnerami jest związane z częstością komunikacji pomiędzy nimi z użyciem metod zarówno tradycyjnych, jak i komputerowych, co przedstawia tabela 1. Jak wynika z tabeli 1, zaufanie najsilniej wpływa na użycie wspólnych baz danych, następnie telefonu i e-maili. Można stąd wyciągnąć wniosek, że bez zaufania pomiędzy stronami nie jest możliwe wykorzystanie dostępnych technologii informacyjno-komunikacyjnych, umożliwiających współpracę na odległość. Zaufanie okazuje się fundamentalne dla rozwoju współpracy w strukturach usieciowionych. Korresponduje to z badaniami He i in.³⁷, które zwracają uwagę, iż techniczny czynnik nie jest wcale najważniejszym determinantem użyteczności i wykorzystania systemów zarządzania wiedzą, w tym narzędzi komunikacji. Okazuje się, że zaufanie ma większe znaczenie.

³⁷ W. He, Y. Fang, K.-K. Wei, *The role of trust in promoting organizational knowledge using knowledge management systems: An empirical Investigation*, „Journal of the American Society for Information Science and Technology” 60(2008).

Tabela 1. Korelacje pomiędzy zaufaniem a komunikacją z użyciem odpowiednich mediów we współpracy interorganizacyjnej

Zmienna związana z łącznością między partnerami biznesowymi	Miernik	Zmienna <i>zaufanie</i>
e-mail	Korelacja Pearsona	0,245(*)
	Istotność (dwustronna)	0,011
	N	108
telefon	Korelacja Pearsona	0,266(**)
	Istotność (dwustronna)	0,005
	N	108
Internet	Korelacja Pearsona	0,029
	Istotność (dwustronna)	0,764
	N	108
wideokonferencje	Korelacja Pearsona	0,102
	Istotność (dwustronna)	0,294
	N	108
wspólny dostęp z kooperantami do baz danych	Korelacja Pearsona	0,428(**)
	Istotność (dwustronna)	0,000
	N	108

Objaśnienia:

** Korelacja jest istotna na poziomie 0.01 (dwustronnie).

* Korelacja jest istotna na poziomie 0.05 (dwustronnie).

Źródło: Opracowanie własne

*

Analiza zmian, jakie przyniosło społeczeństwo informacyjne w wymiarze społeczno-gospodarczym oraz cech zaufania, upoważnia nas do stwierdzenia, że potrzeba zaufania jest wpisana w społeczeństwo informacyjne. Zaufanie, nowoczesna ekonomia i zarządzanie są więc wzajemnie powiązane. W kontekście takiego splotu zależności można przypuszczać, że zaufanie stanie się bardzo ważnym punktem rozważań w naukach społecznych, w tym zwłaszcza w zarządzaniu. Z badań empirycznych przedstawionych w pracy wynika, że zaufanie jest bardzo istotne dla komunikacji z wykorzystaniem różnych mediów. Wskazuje to na po-

tencjał, jaki niesie w sobie zaufanie w tworzeniu społeczeństwa sieci, a jednocześnie na ograniczenie jego rozwoju w obliczu braku zaufania lub nieufności. To właśnie zaufanie wpływa na postrzeganą użyteczność mediów oraz systemów informatycznych i wyzwała chęć ich wykorzystania do komunikacji. Konkludując, warunkiem tworzenia sieci i komunikacji pomiędzy jednostkami jest istnienie zaufania.

BIBLIOGRAFIA

- Adler P.S.: Market, hierarchy and trust: The knowledge economy and the future of capitalism, „*Organization Science*” 12(2001), s. 241-246.
- Barney J., Hansen M.: Trustworthiness as a source of competitive advantage, „*Strategic Management Journal*” 15(1995), s. 175-190.
- Bugdol M.: Wymiary i problemy zarządzania organizacją opartą na zaufaniu, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2010.
- Butler J. K.: Toward Understanding and Measuring Conditions of Trust: Evolution of a Conditions of Trust Inventory, „*Journal of Management*” 17(1991), s. 643-663.
- Castells M.: Społeczeństwo sieci, Warszawa: PWN 2007.
- Fukuyama F.: Trust: The Societal Virtues and the Creation of Prosperity, London: Hamish Hamilton 1995.
- Gambetta D.: Can we trust trust?, w: Trust: making and breaking cooperative relationships, red. D. Gambetta, Oxford, UK: Basil Blackwell 1988, s. 213-237.
- Giddens A.: Konsekwencje nowoczesności, Kraków: Wydawnictwo Uniwersytetu Jagiellońskiego 2008.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K., Sankowska A., Wańtuchowicz M.: Zarządzanie zaufaniem w organizacjach wirtualnych, Warszawa: Difin 2007.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K., Sankowska A., Wańtuchowicz M.: Zarządzanie zaufaniem w przedsiębiorstwie, Kraków: Wolters Kluwer Polska 2009.
- Grudzewski W.M., Hejduk I.K., Sankowska A., Wańtuchowicz M.: Sustainability w biznesie, czyli przedsiębiorstwo przyszłości – zmiany paradygmatów i koncepcji zarządzania, Warszawa: Poltext 2010.
- Hardin R.: Zaufanie, Warszawa: Wydawnictwo Sic! 2009.
- He W., Fang Y., Wei K.-K.: The role of trust in promoting organizational knowledge using knowledge management systems: An empirical investigation, „*Journal of the American Society for Information Science and Technology*” 60(2008), s. 526-537.
- Koźmiński A.K.: Niepewność i zaufanie a zachowania nabywców, w: Zarządzanie w warunkach niepewności. Kontrowersje wokół marketingu w Polsce, red. L. Garbarski, J. Tkaczyk, Warszawa: Wydawnictwo Akademickie i Profesjonalne 2009, s. 24-29.
- Kramer R.M.: Organizational Trust: Progress and Promise in Theory and Research, w: Organizational trust, red. R.M. Kramer, Oxford: Oxford University Press 2006, s. 1-17.
- Lane C.: Introduction: Theories and issues in the study of trust, w: Trust within and between organizations: conceptual issues and empirical applications, red. C. Lane, R. Bachmann, Oxford: Oxford University Press 2000, s. 1-30.

- Luhmann N.: Trust and power, Chichester: John Wiley 1979.
- Mayer R. C., Davis J. H., Schoorman D.: An integrative model of organizational trust, „Academy of Management Journal” 20(1995), s. 709-734.
- Meyerson D., Weick K.E. [i in.]: Swift Trust and Temporary Groups, w: Organizational Trust, red. R.M. Kramer, New York–Oxford: Oxford University Press 2006, s. 415-444.
- Nooteboom B.: Trust: Forms, Foundations, Functions, Failures and Figures, Northampton: Edward Elgar 2002.
- Nowe kierunki w zarządzaniu, red. M. Kostera, Warszawa: Wydawnictwa Akademickie i Profesjonalne 2008.
- Podolny J.M., Page K.L.: Networks forms of organization, „Annual Review of Sociology” 24(1998), s. 57-76.
- Putnam R.: Making democracy work: civic tradition in modern Italy, Princeton: Princeton University Press 1993.
- Rutkowski I.P.: Rozwój nowego produktu. Metody i uwarunkowania, Warszawa: Państwowe Wydawnictwo Ekonomiczne 2007.
- Sankowska A.: Wpływ zaufania na zarządzanie przedsiębiorstwem, Warszawa: Difin 2011.
- A. Sankowska, Further understanding of links between interorganisational trust and enterprise innovativeness – from a perspective of an enterprise, „International Journal of Innovation and Learning” 13(2013), nr 13, s. 308-321.
- A. Sankowska, *Relationships between organizational trust, knowledge transfer, knowledge creation, and firm's innovativeness*, „The Learning Organization” 20(2013), nr 1, s. 85-100.
- Sprenger R.K.: Zaufanie # 1, Warszawa: MT Biznes 2009.
- Sztompka P.: Zaufanie. Fundament społeczeństwa, Kraków: Znak 2007.

TRUST IN INFORMATION SOCIETY

Summary

This paper addresses the significance of the concept of trust in the context of changes brought about by the rise of information society. The modern notion of trust and the particular dimensions in which we have been observing the growth in its importance in the networking era are discussed. In the empirical part, there are examined links between trust and communications using various media. Interorganizational relations are used as a case study.

Słowa kluczowe: zaufanie, społeczeństwo informacyjne, usieciowienie

Key words: Trust, information society, networking