

Łukasz Trembaczowski

Uniwersytet Śląski, Katowice

Przedsiębiorcy a zaufanie

Abstract: The article presents research results of the study of entrepreneur's trust objects. Within studied sample, entrepreneurs indicated extraordinarily high levels of general trust.

The theoretical framework of the study was based on Piotr Sztopka's sociological theory of trust. In relation to this theory, further, more specified research questions were formulated, concerning different types of trust, mainly: interpersonal trust, positional trust, procedural trust, institutional trust, system trust.

The research was conducted in Poland utilizing standardized sociological interviews as a research method on a sample of 249 randomly selected participants in the 2008.

Key words: sociological theory of trust, interpersonal trust, positional trust, procedural trust, institutional trust, system trust, entrepreneurs.

Zaufanie jest czynnikiem niezwykle istotnym w prowadzeniu działalności gospodarczej. Można powiedzieć, że bez zaufania robienie interesów byłoby, jeśli nie niemożliwe, to z całą pewnością wielce utrudnione. Nieufność automatycznie podnosi koszty prowadzenia działalności, gdyż wymaga znacznie większych zabezpieczeń (J.C. Coleman, 1990). Na związek zaufania z aktywnością gospodarczą wskazywali już wcześniej różni autorzy związani z koncepcją kapitału społecznego (F. Fukuyama, 1997; R.D. Putnam, R. Leonardi, R.Y. Nanetti, 1995).

Dla sprawnego prowadzenia działalności gospodarczej istotny jest bilans zaufania, tzn. stosunek między liczbą osób, którym ufamy, a liczbą osób, które nam ufają. Dla przedsiębiorcy korzystne jest, by liczba ufających mu osób była jak największa. Jak jednak prezentuje się zaufanie przedsiębiorców okazywane innym? Właśnie problematyka obiektów zaufania, a więc tego, komu ufają przedsiębiorcy, była przedmiotem zrealizowanych badań.

Założenia teoretyczne

Koncepcja zaufania stała się w ciągu ostatnich dwóch dekad niezwykle popularna w socjologii. Tę problematykę poruszali autorzy podejmujący problem z perspektywy różnych paradygmatów. Znaczącym wysiłkiem była próba systematyzacji tych koncepcji teoretycznych w jedną spójną teorię zaufania. Podjął ją P. Sztompka w swej socjologicznej teorii zaufania (P. Sztompka, 2007). Ze względu na jej wyczerpujący i systematyzujący charakter koncepcja ta stała się podstawą do realizacji niniejszych badań.

Badacz wskazuje, że zaufanie jednostki zawsze jest kierowane ku innym ludziom. Nie oznacza to jednak, że jednostki ufają tylko innym jednostkom ludzkim. Zaufanie kierowane jest ku innym w tym sensie, że zawsze ufamy ludziom, którzy „kryją” się za danym obiektem zaufania.

P. Sztompka wyróżnił kilka rodzajów zaufania na podstawie rodzaju obiektu, do którego jest ono kierowane (2007, s. 105—110):

- zaufanie uogólnione: „to zaufanie do ludzi, których nie znamy i którzy mogą być inni od nas, [...] i w większości nie zależy od osobistych doświadczeń” (E.M. Uslaner, 2008, s. 183—185); najbardziej rozpowszechnionym wskaźnikiem zaufania uogólnionego w badaniach sondażowych jest twierdzenie, że „większości ludzi można ufać”; w badaniach nad kapitałem społecznym zaufanie uogólnione pełni najczęściej funkcję wskaźnika zaufania w zbiorowości;
- zaufanie osobowe: jest kierowane ku ludziom, których znamy osobiście, z którymi stykamy się twarzą w twarz, z którymi wchodzimy w bezpośrednie relacje; takich osób każda jednostka zna bardzo wiele, jednak pewne z nich znajdują się w najbliższym kręgu otoczenia społecznego i jednostka wchodzi z nimi w kontakty szczególnie często;
- zaufanie pozycyjne: jest kierowane do przedstawicieli różnych ról społecznych, zawodów, pozycji społecznych; zaufanie to jest niezależne od indywidualnych cech jednostki pełniących tę rolę; w tym sensie ludzie ufają lekarzom, a nie ufają np. sprzedawcom używanych samochodów;
- zaufanie instytucjonalne: jest kierowane do złożonych bytów organizacyjnych: instytucji, organizacji; Sztompka określa je jako obszar zaufania publicznego; zaufanie do instytucji ma charakter publiczny, gdyż można mówić o zaufaniu społecznym np. do Kościoła; niemniej jednak zaufanie poszczególnych grup i warstw społecznych do poszczególnych instytucji może być różne, ponadto wraz ze zmianami społecznymi pewne instytucje mogą zyskiwać większe zaufanie, a inne stopniowo je tracić;
- zaufanie proceduralne: Sztompka określił je jako odmianę zaufania instytucjonalnego; jest to „zaufanie do zinstytucjonalizowanych praktyk lub procedur, oparte na przekonaniu, że ich przestrzeganie przyniesie najlepszy skutek” (P. Sztompka, 2007, s. 107); niemniej jednak nadal zaufanie jednostki kierowane jest ku innym ludziom, gdyż w istocie zaufanie proceduralne to zaufanie do osób, które te procedury utworzyły i które je stosują;

— zaufanie systemowe: kierowane jest do uogólnionych właściwości systemu społecznego; Sztompka wskazuje, że może być ono kierowane do systemu społecznego, gospodarczego czy politycznego; wydaje się zasadne stwierdzenie, że zaufanie może być kierowane do całego systemu społecznego, jak również do jego funkcjonalnych subsystemów.

Wyróżnione na podstawie teorii Piotra Sztompki rodzaje zaufania stały się podstawą do badań nad obiektami zaufania przedsiębiorców. Celem badań było poznanie, jakim zaufaniem przedsiębiorcy obdarzają poszczególne obiekty, oraz określenie, w jakim stopniu zaufanie to jest wewnętrznie spójne.

Założenia metodologiczne

Opisywane badania zostały zrealizowane wśród przedsiębiorców tyskich. Problemy definicyjne wpływały bezpośrednio na sposób doboru próby. Cechy definicyjne przedsiębiorców uwzględniane w literaturze fachowej to prawo własności, kierowanie firmą (podejmowanie decyzji kierowniczych) i prawo do zysków. Wraz z rozwojem i przekształcaniem polskiej gospodarki w gospodarkę kapitalistyczną zmieniają się formy własności, komplikując cechy, takie jak: prawo do zysków czy prawo własności (mogą je bowiem mieć osoby, które nie są bezpośrednio związane z działalnością przedsiębiorstwa). Przyjęcie definicji Cassone’a: „Przedsiębiorca jest osobą, która pełni wyspecjalizowaną rolę — podejmuje podstawowe decyzje o koordynacji rzadkich zasobów” (M. Cassone, 1982, za: T. Gruszecki, 1994, s. 25), oznacza, że w zakres pojęcia *przedsiębiorca* należy także wliczyć jednostki kierujące przedsiębiorstwem w imieniu właściciela. W efekcie w całej próbie właściciele i współwłaściciele przedsiębiorstw, którzy samodzielnie nimi kierowali, stanowili 84%.

Przyjęte założenia definicyjne należało uzupełnić decyzją o badaniu tylko tych przedsiębiorców, którzy zatrudniali co najmniej jednego pracownika. Decyzja ta została podyktowana czynnikami zarówno praktycznymi, jak i teoretycznymi. Funkcjonowanie w przedsiębiorstwie pracowników powoduje pojawienie się relacji zaufania (lub nieufności) pomiędzy przedsiębiorcą a pracownikami, co może rzutować na zaufanie wobec różnych obiektów. Ponadto duży odsetek samozatrudnionych stanowią osoby będące *de facto* związane zawodowo z jedną firmą, lecz nieposiadające statusu pracownika.

Dobór próby odbywał się metodą losową za pomocą generatora liczb losowych SPSS. Operat losowy stanowiła baza GUS z marca 2007 roku, przygotowana w ten sposób, że usunięto z niej wszystkie przedsiębiorstwa nieaktywne i będące w stanie likwidacji. W badaniach wzięło udział 249 przedsiębiorców działających na terenie Tychów.

Opisywane badania zostały zrealizowane techniką wywiadu standaryzowanego. W rolę ankieterów wcielili się studenci Uniwersytetu Śląskiego. W okresie od

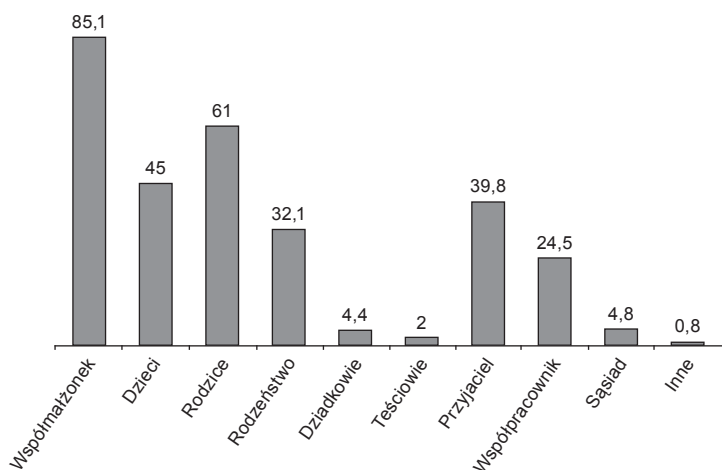
początku lipca do połowy września 2007 roku zrealizowali oni wywiady za pomocą kwestionariusza wywiadu.

Zaufanie uogólnione

W omawianych badaniach wskaźnikiem zaufania uogólnionego było zwyczajowo stosowane w tym charakterze stwierdzenie: „Większości ludzi można ufać”. Respondenci zaś określali, czy zgadzają się z tym stwierdzeniem czy też nie. Ponad połowa przedsiębiorców (57,4%) biorących udział w badaniach deklarowała uogólnione zaufanie, a 42,6% nieufność. Choć wydawać się to może odsetkiem niezbyt wysokim, i tak znacząco odbiega od średniego rozkładu odpowiedzi w Polsce. Realizowane przez CBOS badania ogólnopolskie wskazują (B. Wiórka, 2006, s. 10), że z tezą tą zgadza się mniej niż 20% społeczeństwa (19% w roku 2002, 17% w 2004 i 19% w 2006). Porównując uzyskane wyniki z badaniami realizowanymi wśród przedsiębiorców w roku 2004 (Ł. Trembaczowski, 2004), można także zauważyć zmiany, gdyż zaufanie uogólnione deklarowało wówczas tylko 40% przedsiębiorców. Jak wskazuje autorka raportu *Zaufanie w sferze publicznej i prywatnej*: „[...] ufne nastawienie do innych najczęściej odnotowujemy u osób z wyższym wykształceniem, o wysokiej pozycji społeczno-zawodowej i finansowej, żyjących w dobrych warunkach materialnych” (B. Wiórka, 2006, s. 2). Czynniki te prawdopodobnie sprzyjają większemu niż przeciętne zaufaniu uogólnionemu przedsiębiorców.

Zaufanie osobowe

Zaufanie osobowe odnosi się do wielu różnych jednostek, jednak w opisywanych badaniach interesujące było to, do kogo z najbliższego otoczenia jednostki mają zaufanie. Wskaźnikiem zaufania osobistego było wybranie z przedłożonej listy trzech osób obdarzanych przez respondenta największym zaufaniem. Uzyskane wyniki przedstawiono na wykresie 1.



Wykres 1. Zaufanie osobiste (w %)

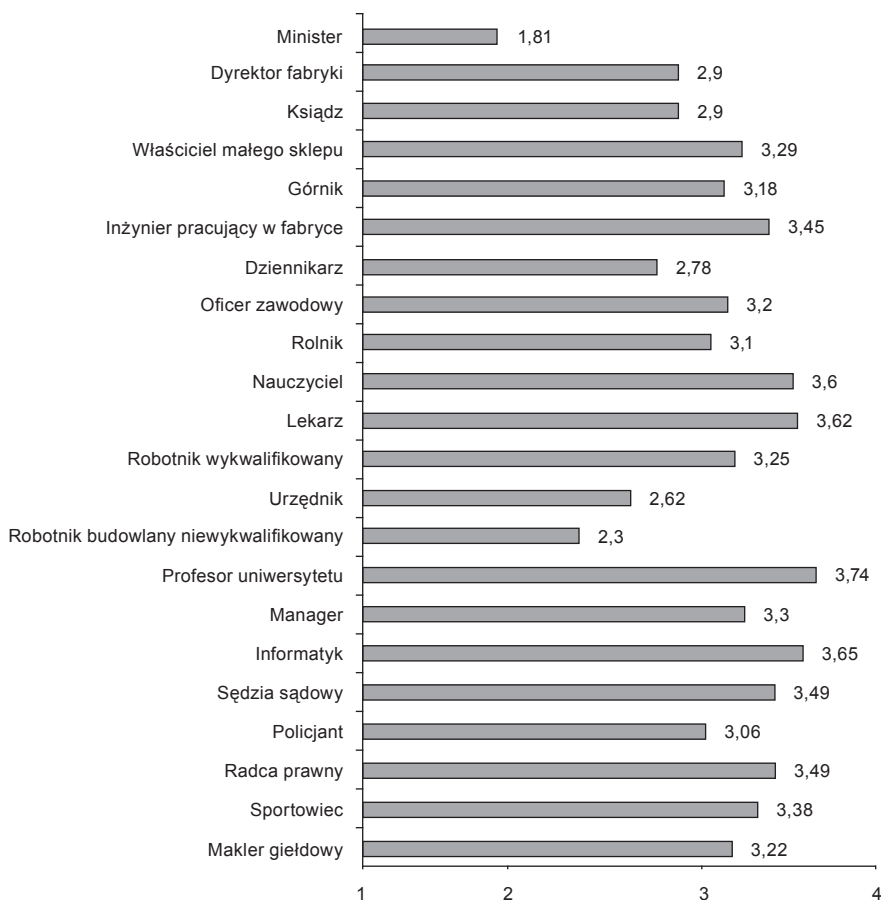
Respondenci mogli wybierać więcej niż jedną odpowiedź, dlatego procenty nie sumują się do 100.

Wyraźnie widoczna jest preferencja członków najbliższej rodziny jako najważniejszych obiektów zaufania (współmałżonek, rodzice, dzieci), a w dalszej kolejności osób, które można zaliczyć do grup rówieśniczych (przyjaciele, rodzeństwo, współpracownicy). Potwierdza się zatem znany z badań schemat, że zaufanie osobowe jest tym większe, im bliższe są relacje z osobami obdarzonymi tym zaufaniem.

Zaufanie pozycyjne

Badanie zaufania pozycyjnego odnosi się do zaufania do przedstawicieli różnych ról społecznych. W nowoczesnym społeczeństwie, w konglomeracie pozycji centralne role to najczęściej role zawodowe. Dlatego też badania miały na celu identyfikację przedstawicieli zawodów, do których respondenci mieli największe i najmniejsze zaufanie. Poddanie ocenie wyczerpującej listy zawodów nie jest możliwe, dlatego też konieczne było dokonanie wyboru. W tej sytuacji odwołano się do listy przedstawionej przez H. Domańskiego w badaniach poświęconych prestiżowi zawodów (H. Domański, 1999, s. 83), gdyż obejmuje ona zawody z różnych branż i gałęzi gospodarki z uwzględnieniem zróżnicowania poziomów wykształcenia.

Respondenci oceniali 22 zawody za pomocą pięciostopniowej skali: 1 oznacza całkowity brak zaufania, a 5 — całkowite zaufanie. Uzyskane wyniki przedstawiono na wykresie 2.



Wykres 2. Średnie oceny zaufania pozycyjnego

Uwaga: Im wyższa średnia tym wyższe zaufanie.

Okazało się, że największym zaufaniem przedsiębiorcy obdarzają: profesora uniwersytetu (średnia ocena: 3,74), informatyka (średnia: 3,65) i lekarza (średnia: 3,62). Jako zawody cieszące się więcej niż przeciętnym zaufaniem można uznać te, których średnia ocen wynosi powyżej 3. Są to: nauczyciel (3,6), sędzia sądowy (3,49), radca prawny (3,49), inżynier pracujący w fabryce (3,45), sportowiec (3,38), manager (3,3), właściciel małego sklepu (3,29), robotnik wykwalifikowany (3,25), makler giełdowy (3,22), oficer zawodowy (3,2), górnik (3,18), rolnik (3,1). Przeglądając zawody, które cieszyły się zaufaniem respondentów, zauważamy, że przedsiębiorcy najbardziej ufają przedstawicielom zawodów wymagających wysokich kwalifikacji i wiedzy, fachowości lub dużego nakładu pracy.

Na podstawie takiego wniosku można uznać, że do grupy tej przedsiębiorcy nie zaliczają ministrów (średnia: 1,81), którzy jako jedyna grupa osiągnęli oceny poniżej 2, co oznacza, że obdarzani są przez respondentów nieufnością.

Niewielkim zaufaniem cieszą się też robotnicy wykwalifikowani (2,3), urzędnicy (2,62) i co zaskakujące — dziennikarze (2,78) i dyrektorzy fabryk (2,9). Ostatni wynik jest szczególnie zastanawiający w świetle dość wysokiej pozycji menedżera. Przypuszczalnie pewną rolę odgrywają tutaj pozytywne skojarzenia związane z pojęciem menedżera: profesjonalne przygotowanie, nowoczesne metody zarządzania.

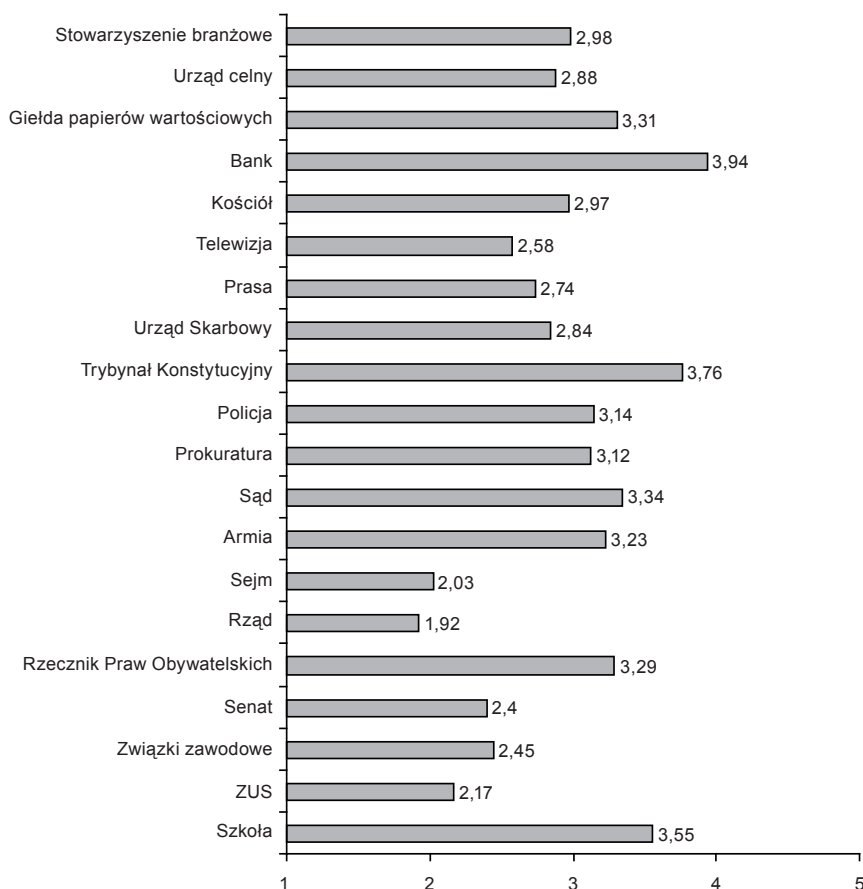
Warto zwrócić szczególną uwagę na pozycję informatyka, który cieszy się wyjątkowo dużym zaufaniem. Prawdopodobnie jest to odzwierciedleniem wzrostu znaczenia technologii komputerowej w biznesie oraz ogólnego wzrostu zaufania do profesjonalistów.

Zaskakująca jest też pozycja zawodowego oficera, który w hierarchii obiektów zaufania pozycyjnego przedsiębiorców znajduje się znacznie niżej niż w badaniach realizowanych przez Sztompkę, gdzie był w czołówce obiektów zaufania (P. Sztompka, 1999, s. 43).

Zaufanie instytucjonalne

Chcąc poznać obiekty zaufania instytucjonalnego przedsiębiorców, posłużono się analogiczną procedurą jak w przypadku zaufania pozycyjnego. Respondentom zaprezentowano listę 20 instytucji, które należało ocenić na pięciostopniowej skali zaufania (1 — całkowity brak zaufania, 5 — całkowite zaufanie). Lista instytucji poddawanych ocenie respondentów została skonstruowana tak, by uwzględnić instytucje istotne z punktu widzenia kierowania przedsiębiorstwem (np. urząd skarbowy), odpowiedzialne za ład gospodarczy (np. bank, giełda papierów wartościowych), instytucje odpowiedzialne za ład prawny (policja, sądy) i polityczny (np. rząd) oraz instytucje monitorujące działania innych instytucji (np. związki zawodowe, Rzecznik Praw Obywatelskich). Lista została uzupełniona pochodzącymi z innych sfer instytucjami, które cieszą się dużym zaufaniem ogółu społeczeństwa (np. Kościół, szkoła). Wskaźnikiem zaufania instytucjonalnego była średnia ocen uzyskana przez daną instytucję. Omawiane wyniki badań przedstawiono na wykresie 3.

Najwyżej na skali zaufania ocenione zostały instytucje finansowe: banki (3,94) oraz giełda papierów wartościowych (3,31). Drugą grupą instytucji cieszących się dużym zaufaniem są instytucje kontrolujące i ograniczające samowolę władzy: Trybunał Konstytucyjny (3,76), Rzecznik Praw Obywatelskich (3,29). Nieco mniejszym zaufaniem są obdarzane instytucje egzekwujące przestrzeganie prawa: sądy (3,34), policja (3,14) i prokuratura (3,12). Wśród instytucji, które uzyskały na skali zaufania średnią powyżej 3, znalazły się jeszcze tylko szkoła (3,55) i armia (3,23). Zaufanie wobec Kościoła (2,97) oscyluje w pobliżu wartości średniej zaufania do księży. W środku stawki znajdują się także media, zarówno prasa (2,74) jak i media elektroniczne: telewizja (2,58). Jediną instytucją, której średnia ocena



Wykres 3. Średnie oceny zaufania instytucjonalnego

Uwaga: Im wyższa średnia tym większe zaufanie.

spadła poniżej 2, co oznacza deklarowaną nieufność, jest rząd (1,92)¹. Niewiele wyższą ocenę uzyskał sejm (2,03). Natomiast dla odmiany senat (2,4) cieszy się większym zaufaniem niż sejm. Dostyc niskie oceny otrzymał także ZUS (2,17). Ciekawe, że znacznie wyżej na skali zaufania lokowany był urząd skarbowy (2,84), a nawet związki zawodowe (2,45). Bez odpowiednich badań porównawczych realizowanych w innych miastach trudno jednoznacznie przesądzić, czy tak małe zaufanie do ZUS-u jest spowodowane działaniami urzędu w Tychach czy jest wskaźnikiem ogólnie małego zaufania do tej instytucji.

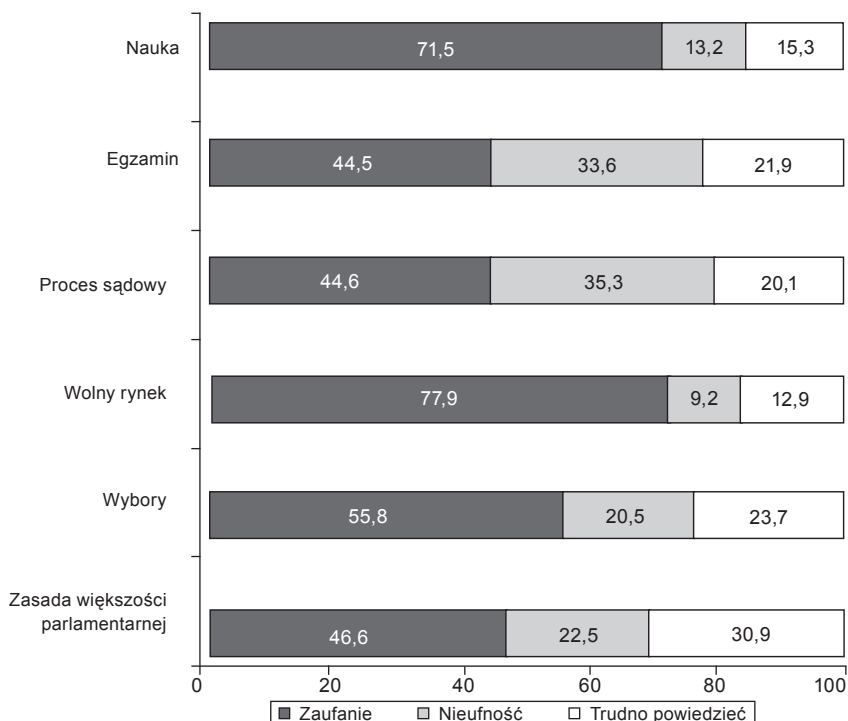
W podsumowaniu można odnotować dość dużą zgodność między obiektami zaufania pozycyjnego i instytucjonalnego przedsiębiorców. Średnie oceny zaufania wobec instytucji i odpowiadających im ról społecznych są zbieżne: np. policja (3,14) i policjanci (3,06); sądy (3,34) i sędziowie (3,49); szkoła (3,55) i nauczyciele (3,6); Kościół (2,97) i księża (2,9); giełda (3,31) i maklerzy (3,22); rząd (1,92) i ministrowie (1,92).

¹ Badania realizowano w okresie, gdy urząd premiera sprawował Jarosław Kaczyński.

wie (1,81). Zgodność ta jest niezależna od względnej wysokości ocen i odnosi się zarówno do obiektów obdarzanych dużym zaufaniem, jak i nieufnością.

Zaufanie proceduralne

Zaufanie proceduralne ma specyficzny charakter, gdyż opiera się na wierze w skuteczność i celowość określonych procedur. W badaniach przedstawiono respondentom do oceny następujące procedury: nauka, egzaminy, procesy sądowe, wolny rynek, wybory, zasada większości parlamentarnej. Dla każdej z wymienionych procedur przygotowano osobne zdanie wskaźnikowe. (Niektóre z tych zdań zostały oparte na propozycjach P. Sztompki (2007, s. 107—108)). Deklaracja respondenta, że zgadza się z przedstawionym zdaniem, traktowana była jako wskaźnik zaufania proceduralnego i analogicznie brak zgody — jako brak zaufania. Wybór przez respondenta zdania „trudno powiedzieć” był wskaźnikiem postawy indyferentnej, przejściowej w dynamice budowy zaufania, kiedy jednostka nie jest w stanie podjąć jednoznacznie decyzji o zaufaniu lub nieufności. Wyniki badań przedstawiono na wykresie 4.



Wykres 4. Zaufanie proceduralne (w %)

Największym zaufaniem respondentów cieszy się wolny rynek. Z twierdzeniem, że „wolny rynek jest najlepszym sposobem zapewnienia najlepszych i najtańszych produktów konsumentom”, zgadza się aż 77,9% badanych, a przeciwnego zdania jest zaledwie 9,2%. Wynik ten wydaje się oczywisty, gdyż wprowadzenie zasad wolnego rynku jest warunkiem koniecznym pojawienia się w społeczeństwie warstwy przedsiębiorców. Niemniej jednak 12,9% respondentów przyjmuje wobec wolnego rynku stanowisko ambiwalentne. Można by interpretować to jako efekt pozostałości po poprzednim ustroju, lecz analiza rozkładu odpowiedzi ze względu na wiek nie potwierdza tych przypuszczeń, gdyż blisko 40% respondentów deklarujących brak zaufania do rynku ma 31—40 lat. Znacznie wyraźniejsze jest różnicowanie zaufania wobec wolnego rynku ze względu na płeć. Kobiety konsekwentnie częściej niż mężczyźni deklarują brak zaufania (11,9% kobiet do 7,4% mężczyzn) i wykazują postawę ambiwalentną (16,8% do 10,1%).

Drugą procedurą cieszącą się największym zaufaniem przedsiębiorców była procedura naukowa. Ze zdaniem wskaźnikowym „nauka jest najlepszym sposobem dochodzenia do prawdy” zgadza się 71,5% respondentów, a tylko 13,2% jest przeciwnego zdania. Licniejsza też była grupa respondentów zajmujących stanowiska ambiwalentne. Tak wysokie zaufanie wobec nauki można by tłumaczyć wysokim poziomem wykształcenia przedsiębiorców (znaczenie wyższy odsetek osób z wyższym wykształceniem niż w ogólnej strukturze społecznej)², tymczasem sytuacja jest dokładnie odwrotna. Zauważamy bowiem, że im wyższe wykształcenie przedsiębiorców, tym niższe zaufanie do procedur naukowych (zaufanie do nauki deklaruje 88,9% respondentów z wykształceniem zasadniczym zawodowym i tylko 68,2% z wykształceniem wyższym magisterskim). Wyniki te można tłumaczyć większą świadomością i znajomością procedur naukowych tych ostatnich oraz ich zdolnością do krytycznego spojrzenia na naukę.

W przeciwieństwie do nauki, egzaminy należą do procedur w najmniejszym stopniu obdarzanych zaufaniem. Zaledwie 44,5% respondentów zgadzało się ze stwierdzeniem, że egzaminy są najlepszym sposobem sprawdzania wiedzy studentów, a jedna trzecia była odmiennego zdania. Co więcej, poziom zaufania do procedur egzaminacyjnych był niezależny od wykształcenia, gdyż nie wykryto żadnych istotnych związków pomiędzy zmiennymi. Zauważalne jest natomiast wyraźne różnicowanie zaufania do egzaminów ze względu na wiek respondentów. Ogólna dająca się rozpoznać tendencja jest następująca: im starsi przedsiębiorcy, tym większe zaufanie wobec egzaminów. Zaufanie do egzaminów deklarowało 37,5% respondentów w wieku 21—30 lat i aż 72,7% w wieku 61—70 lat. Tak duże różnice można wiązać ze spadającym prestiżem wyższego wykształcenia i masowością kształcenia, zwłaszcza w ostatnich dekadach. Można przyjąć, że duża liczba studentów wpływa negatywnie na dokładność i skrupulatność egzaminowania. Wniosek ten wymagają jednak potwierdzenia w dalszych badaniach.

² W badanej populacji przedsiębiorców 43% respondentów miało wykształcenie wyższe magisterskie, 8,9% wyższe zawodowe, 35,8% średnie, 11% zasadnicze zawodowe, a tylko 0,8% podstawowe.

Podobnie niewielkim zaufaniem obdarzana jest procedura procesu sądowego. Tylko 44,6% respondentów zgadza się ze zdaniem wskaźnikowym, że „proces sądowy jest najlepszą metodą osiągnięcia sprawiedliwego rozstrzygnięcia sprawy”. Nieufność wobec procedury deklarowało 35,3% respondentów, a postawy ambiwalentne przyjęło 20,1% respondentów. Wynik ten jest interesujący, gdyż zarówno sędziowie, jak i sądy cieszyły się stosunkowo dużym zaufaniem przedsiębiorców. Warto także zwrócić uwagę, że tylko w przypadku procesu sądowego i egzaminów deklaracje nieufności przewyższają liczbowo postawy ambiwalentne.

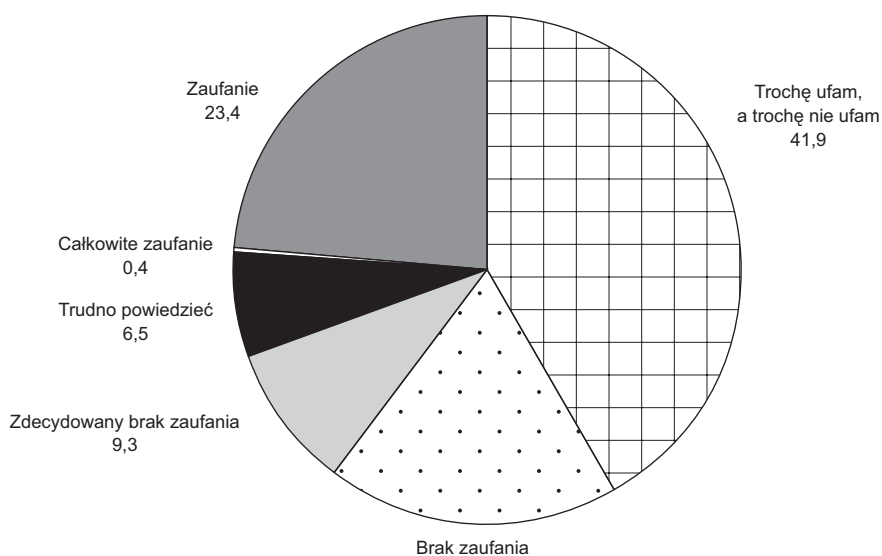
Pozycje pośrednie pomiędzy procedurami cieszącymi się dużym zaufaniem i niskim zaufaniem przedsiębiorców zajmują procedury demokratyczne: wybory i zasada większości parlamentarnej. Łatwo dostrzec, że wybory cieszą się większym zaufaniem niż zasada większości parlamentarnej. W przypadku wyborów ponad połowa respondentów (55%) uznała, że „wybory są najlepszym sposobem wyłaniania reprezentantów społeczeństwa”, a 1/5 (20,5%) zajęła stanowisko przeciwne. W przypadku zasady większości parlamentarnej liczba przedsiębiorców deklarująca zaufanie była niemal o 10% niższa, podczas gdy liczba respondentów deklarujących nieufność wzrosła tylko o 2%. Znacząco natomiast zwiększyła się liczba jednostek przyjmujących stanowisko pośrednie (30,9%).

Zważywszy na fakt, że Sejm i politycy nie cieszą się dużym zaufaniem, deklarowane przez respondentów zaufanie proceduralne wobec wyborów i zasady większości parlamentarnej pozwala mieć nadzieję, że proces destrukcji lub budowy zaufania nie jest jeszcze zakończony. Nieufność instytucjonalna nie przełożyła się jeszcze na nieufność wobec procedur demokratycznych.

Zaufanie systemowe

Zaufanie systemowe jest umieszczane przez P. Sztompkę na szczycie hierarchii obiektów zaufania jako najbardziej abstrakcyjne. W omawianych badaniach respondentów proszono o ocenę zaufania wobec trzech subsystemów społecznych związanych z działalnością gospodarczą: prawnego, bankowego i rynkowego. Wobec każdego w prezentowanych subsystemów respondenci mogli zająć stanowisko od całkowitego zaufania po zdecydowany brak zaufania.

System prawny cieszy się zdecydowanie małym zaufaniem przedsiębiorców. Tylko 23,8% respondentów deklaruje zaufanie wobec tego systemu, natomiast największy jest odsetek deklarujących częściowe zaufanie do systemu prawnego (41,9%). Pełny rozkład odpowiedzi przedstawiono na wykresie 5.

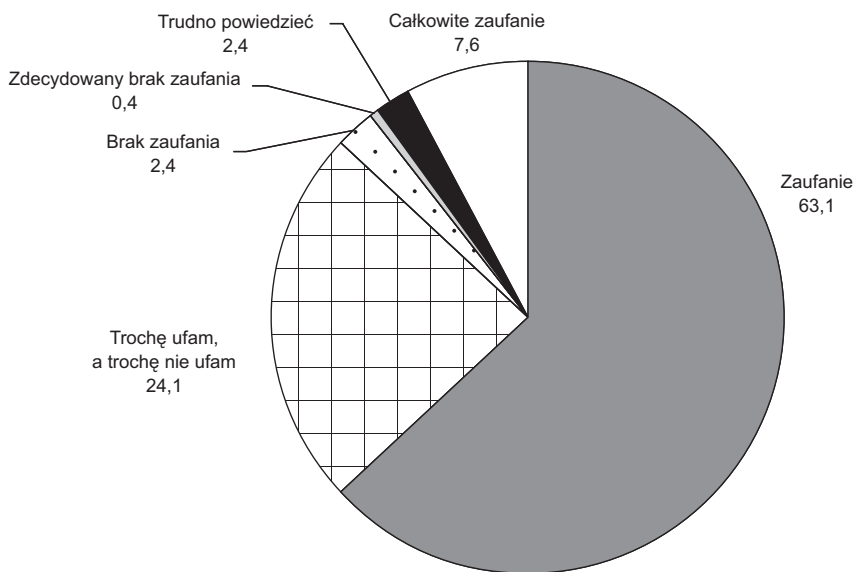


Wykres 5. Zaufanie do systemu prawnego (w %)

Należy pamiętać, że jest to system funkcjonujący na styku polityki, administracji i sądownictwa. Analiza wyników pozwala na stwierdzenie, że choć sądy i sędziowie cieszyli się dużym zaufaniem przedsiębiorców, nie można tego samego powiedzieć o zaufaniu proceduralnym wobec procesu sądowego. Trzeba także pamiętać, że na zaufanie wobec systemu prawnego może rzutować niskie zaufanie do rządu, ministrów i analogicznie do urzędów i urzędników. Można również dostrzec pewną prawidłowość: deklaracje nieufności wobec systemu prawnego są najmniejsze wśród najmłodszych respondentów (8,7% respondentów w wieku 21—30 lat) i rosną wraz z wiekiem (43,5% respondentów w wieku 51—60 lat).

To zróżnicowanie zaufania wobec systemu prawnego można wiązać z dwójakimi procesami zachodzącymi w prawie. Z jednej strony zauważamy, że w okresie od początku transformacji system prawny zmierza powoli w kierunku uproszczenia i normalizacji, z drugiej strony, nieprzejrzystość prawa i ciągle w nim zmiany przyczyniają się do zmniejszenia jego wiarygodności.

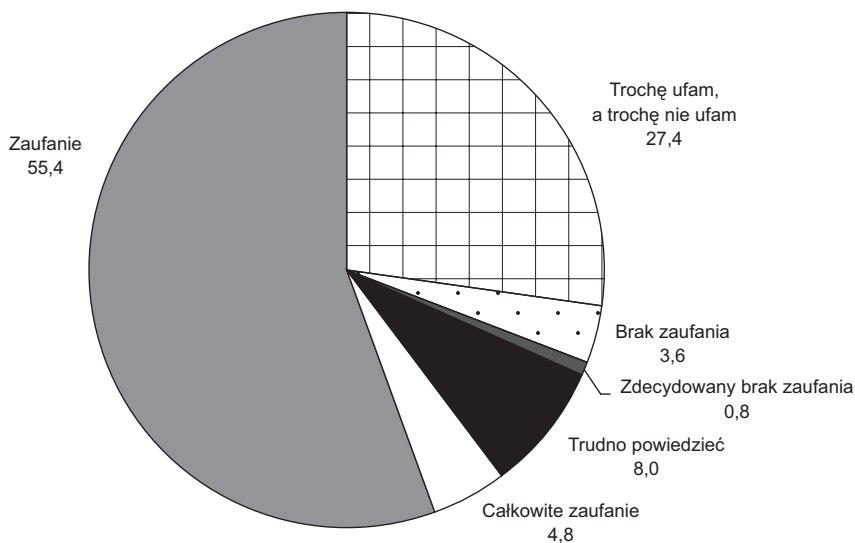
Zaufanie do systemu bankowego deklaruje ok. 70% respondentów (zaufanie — 63,1%, całkowite zaufanie — 7,6%). Co więcej, brak zaufania deklaruje zaledwie ok. 3% przedsiębiorców (pełny zakres wyników zawiera wykres 6). Można więc przyjąć, że system bankowy cieszy się zaufaniem zdecydowanej większości przedsiębiorców. Warto zauważyć, że mężczyźni częściej niż kobiety deklarowały zaufanie (67,6% mężczyzn i 56,4% kobiet deklarowało zaufanie wobec systemu bankowego, a 8,8% mężczyzn i 5,9% kobiet całkowite zaufanie). Kobiety natomiast znacznie częściej przyjmowały postawę pośrednią (odpowiedź „trochę ufam, a trochę nie ufam” wybrało 32,7% kobiet i 18,2% mężczyzn) lub niezdecydowaną (odpowiedź „trudno powiedzieć” wybrało 4% kobiet i 1,4% mężczyzn).



Wykres 6. Zaufanie do systemu bankowego (w %)

W przypadku systemu bankowego występuje wyraźna zgodność pomiędzy zaufaniem pozycyjnym, instytucjonalnym i systemowym, gdyż na wszystkich szczeblach hierarchii obiektów zaufania obiekty ze sfery bankowej cieszyły się dużym zaufaniem przedsiębiorców.

Zaufanie wobec systemu bankowego nie jest zaskakujące, gdyż oszczędzanie w banku jest postrzegane jako znacznie bezpieczniejsze od inwestycji na rynkach papierów wartościowych.



Wykres 7. Zaufanie do systemu rynkowego (w %)

Zaufanie wobec systemu rynkowego jest również wysokie, choć minimalnie mniejsze od zaufania do systemu bankowego. Około 60% respondentów deklarowało zaufanie wobec systemu rynkowego (4,8% całkowite zaufanie i 55,4% zaufanie), a ledwie 4,5% respondentów deklarowało nieufność. Większy był odsetek respondentów wybierających postawę pośrednią (odpowiedź „trochę ufam, a trochę nie ufam” wybrało 27,3% respondentów) i niezdecydowaną (odpowiedź „trudno powiedzieć” wybrało 8% respondentów).

W przypadku zaufania wobec systemu rynkowego mężczyźni częściej deklarowali zaufanie (60% mężczyzn i 48% kobiet), a kobiety częściej zajmowały stanowisko pośrednie (33,7% kobiet i 23% mężczyzn) i niezdecydowane (13,9% kobiet i 4,1% mężczyzn). Sytuację tę można interpretować jako wyraz większej ostrożności kobiet w sytuacji zaufania.

Podsumowanie

Podsumowanie wyników badań obejmujących tak różne obiekty zaufania nie jest proste. Można tutaj odwołać się do założeń teorii zaufania, która mówi, że jednostki dążą do spójności wszystkich elementów zaufania. Trzeba jednak pamiętać, że zasadne jest jedynie porównywanie tylko wyników zaufania pozycyjnego i instytucjonalnego, gdyż tylko te dwa były badane w identyczny sposób.

Przyglądając się prezentowanym wynikom badań zauważamy, że w większości można dostrzec spójność zaufania pozycyjnego i instytucjonalnego. Zgodność ta odnosi się do obiektów, które cieszą się zarówno dużym, jak i małym zaufaniem. Trzeba jednak przyznać, że zgodność ta nie jest bezwyjątkowa. Szczególnym przypadkiem jest tutaj bardzo małe zaufanie wobec urzędników i mocno zróżnicowane zaufanie wobec urzędów: ZUS-u, urzędu skarbowego i urzędu celnego. Pierwszy z nich jest obdarzany bardzo małym zaufaniem, a pozostałe zauważalnie większym. Oczywiście, zróżnicowanie urzędników ze względu na urząd, w którym pracują, pozwoliłoby uzyskać większą zgodność, jednak wtedy trudno byłoby zasadnie mówić o zaufaniu pozycyjnym. Uogólniając uzyskane wyniki, można stwierdzić, że urzędy cieszą się ogólnie większym zaufaniem niż pracujący w nich ludzie.

Osobnym problemem jest niezgodność między zaufaniem instytucjonalnym i pozycyjnym a zaufaniem proceduralnym. O ile nauczyciele i szkoły oraz sędziowie i sądy są przez przedsiębiorców obdarzani raczej dużym zaufaniem, o tyle procedury typowe dla tych instytucji, jak egzaminy i proces sądowy, cieszą się znacznie mniejszym zaufaniem respondentów.

Najbardziej interesujący jest jednak problem rozbieżności w kontekście prawnym. Dostrzega się bowiem wyraźną zgodność ocen zaufania pozycyjnego (sędziowie) i instytucjonalnego (sądy), a także względną spójność odpowiedzi wobec zaufania proceduralnego (proces sądowy) i zaufania systemowego (system

prawny). Jednak wysokie zaufanie do sądów i sędziów stoi w niejkiej sprzeczności z dość niskim poziomem zaufania wobec procesu sądowego i systemu prawnego.

Jak twierdzi Piotr Sztompka, niespójność między elementami zaufania oznacza przekształcenia zaufania albo od zaufania do nieufności, albo w odwrotnym kierunku. Można więc przypuszczać, że w zaufaniu przedsiębiorców wobec sądownictwa i systemu prawnego zachodzą zmiany. Kierunek tych zmian możliwy będzie do stwierdzenia dopiero po powtórzeniu badań w przyszłości.

Literatura

- Cassone M., 1982: *The Entrepreneur. The Economic Theory*. Oxford.
- Coleman J.C., 1990: *Foundations of Social Theory*. Cambridge.
- Domański H., 1999: *Prestiż*. Wrocław: „TypoGraf”.
- Fukuyama F., 1997: *Zaufanie. Kapitał społeczny a droga do dobrobytu*. Przeł. A. Śliwa, L. Śliwa. Warszawa—Wrocław: Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Gruszecki T., 1994: *Przedsiębiorca w teorii ekonomii*. Warszawa: CEDOR.
- Putnam R.D., Leonardi R., Nanetti R.Y., 1995: *Demokracja w działaniu: tradycje obywatelskie we współczesnych Włoszech*. Przeł. J. Szacki. Kraków.
- Sztompka P., 1999: *Trust. A Sociological Theory*. Cambridge.
- Sztompka P., 2007: *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*. Kraków: Znak.
- Trembaczowski Ł., 2004: *Zaufanie a klasy średnie w Polsce*. Katowice. [Niepublikowana praca magisterska].
- Uslaner E.M., 2008: *Zaufanie strategiczne i zaufanie normatywne*. W: P. Sztompka, M. Bogunia-Borowska, red.: *Socjologia codzienności*. Przeł. H. Rocznik, M. Zasada. Kraków: Znak.
- Wiórka B., 2006: *Zaufanie w sferze publicznej i prywatnej. Komunikat z badań*. CBOS Luty 2006. [Raport pobrany ze strony internetowej www.cbos.pl].