

Artykuł pochodzi z publikacji: Zeszyty Naukowe WSP nr 4/2017
Czynniki kształtowania kapitału społecznego w organizacji (Red. tomu)
A. Grzegorzczak, Wyższa Szkoła Promocji, Mediów i Show Businessu,
Warszawa 2018

2. Zarządzanie kapitałem społecznym w organizacji

Karolina Domańska

*Wyższa Szkoła Promocji, Mediów i Show
Businessu w Warszawie*

Adam Grzegorzczak

Akademia Finansów i Biznesu w Warszawie

Abstrakt:

Artykuł podejmuje tematykę kapitału społecznego w aspekcie jego wartości, pomiaru i zarządzania. Autorzy przybliżają usytuowanie zjawiska kapitału społecznego w odniesieniu do koncepcji zarządzania zasobami ludzkimi. Opisano strukturę kapitału społecznego oraz wskaźniki służące do pomiaru tego zjawiska. Przedstawiono także wybrane aspekty zarządzania kapitałem społecznym w szczególności w odniesieniu do koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu.

Słowa kluczowe:

zarządzanie zasobami ludzkimi, kapitał społeczny, zarządzanie kapitałem społecznym, pomiar kapitału, społeczna odpowiedzialność biznesu

Abstract:

The article deals with the subject of social capital in terms of its value, measurement and management. The authors bring closer the location of social capital in relation to the concept of human resource management. The structure of social capital and indicators used to measure this phenomenon are described. Selected aspects of social capital management were also presented in particular in relation to the concept of corporate social responsibility.

Key words:

human resources management, social capital, social capital management, capital measurement, corporate social responsibility

Wstęp

W obecnych czasach potencjał kompetencyjny pracowników jest jednym z kluczowych elementów pozyskania przewagi nad konkurencją, co wynika z niestabilności otoczenia oraz dynamiki rozwoju różnego rodzaju procesów gospodarczych, wynikających ze zmian technologicznych, społecznych, kulturowych, prawnych i ekonomicznych.¹

2.1. Kapitał społeczny, a kapitał ludzki

Cele organizacyjne można współcześnie realizować dzięki posiadaniu odpowiedniego zaplecza i umiejętności technicznych, ale nade wszystko dzięki ludziom, którzy potrafią prawidłowo wykorzystywać dane im narzędzia. To właśnie ludzie tworzą najważniejszy element każdego przedsiębiorstwa, różniący się funkcjonalnością od zasobów kapitału czy technologii.²

Optymalne wykorzystanie zasobów ludzkich jest zależne wyłącznie od kompetencji zatrudnionych. Tym samym ludzie, tworząc najpotężniejszy z kapitałów przedsiębiorstwa, pozostają jednocześnie kapitałem nieprzewidywalnym i niezwykle twórczym. Im

¹ Juchnowicz M., Kapitał ludzki organizacji wiedzy, [w:] Juchnowicz M. (red.), Elastyczne zarządzanie kapitałem ludzkim w organizacji wiedzy, Wyd. Difin, Warszawa 2007, s. 13

² Dothasz M., Fudaliński J., Kosala M., Smutek H., Podstawy zarządzania, Wyd. PWN, Warszawa 2009, s. 14.

bardziej nietypowe i rzadkie umiejętności posiadają pracownicy, tym znacznie większy wpływ mają na rozwój i efektywność przedsiębiorstwa. Pracownik, który posiada rzadkie i trudne do powielenia kwalifikacje jest niezwykle cennym zasobem dla organizacji.³

Zadania oraz funkcje komórek personalnych na przestrzeni lat ulegają zmianom, które są efektem zmian w podejściu do zarządzania ludźmi. Do końca lat 60-tych funkcje personalne miały wyłącznie znaczenie administracyjne, a w kolejnym dwudziestoleciu zmieniły charakter na nadzorczy (kontrolny). Ostatnia dekada XX w. to czas, kiedy zarządzanie zasobami ludzkimi miało charakter strategiczny. W dłuższej perspektywie zarządzanie zasobami ludzkimi prowadzi do przekształcenia tych zasobów w cenny kapitał firmy. Natomiast prawidłowe gospodarowanie zasobami ludzkimi oraz efektywne wykorzystywanie ich potencjału może powodować przekształcenie ich w kapitał ludzki, co jest najcenniejszym zasobem jakim dysponuje przedsiębiorstwo.⁴

Kapitał ludzki stanowi aktywa zdolne do generowania wartości oraz tworzy określoną strukturę w danym przedsiębiorstwie. Składa się z trzech głównych składników, do których zalicza się: kapitał intelektualny, kapitał społeczny i kapitał emocjonalny. Troska o wysoką jakość kapitału ludzkiego wymaga aktywnego kształtowania wszystkich wymienionych rodzajów kapitału, które ściśle się ze sobą splecają i wzajemnie na siebie oddziałują, wspólnie tworząc podstawę działania każdej organizacji. W nowoczesnej firmie wszystkie komponenty tworzące kapitał ludzki są bardzo istotne, ale wiodącą rolę pełni kapitał intelektualny, ponieważ wiedza i umiejętności ludzi, uczenie się i budowanie sieci wiedzy są obecnie najwartościowszym aktywem każdej organizacji. Kapitał ten jest więc bardzo cennym zasobem, dzięki któremu można stworzyć określony strumień korzyści lub w sposób istotny przyczynić się do ich wygenerowania. Wiele przedsiębiorstw, które potrafią rozwijać swe umiejętności dzięki szczególnym talentom swoich menedżerów i zaangażowaniu dobrze przygotowanych pracowników, osiąga najwyższe wskaźniki wzrostu, np. notowania giełdowe uzyskują przedsiębiorstwa posiadające stosunkowo skromny majątek materialny, ale za to bogaty i dobrze

³ Chojnacki W., Balasiewicz A., Człowiek w nowoczesnej organizacji, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2005, s. 29

⁴ Wyrzykowska B., Od zasobów ludzkich do kapitału ludzkiego, Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Seria: Pragmata tes Oikonomias 2013, nr 7, s. 265.

rozwinęty intelektualny. Głównym ich atutem nie są osiągnięcia techniczne, ale przede wszystkim umiejętności organizacyjne i dostosowawcze. Takie przedsiębiorstwa potrafią przekształcić pomysły na korzyści dla klientów. Swój sukces opierają na zdolności adaptacyjnej, prędkości decyzji, wykorzystywaniu intuicji oraz akceptowaniu ryzyka. Inwestycje w ten kapitał są więc opłacalne, zwiększają produktywność pracy w ten sam sposób jak inwestycje w maszyny.⁵

Kapitał społeczny to wiedza dotycząca relacji i stosunków społecznych. Kapitał ten związany jest z różnymi czynnikami, m. in. zaufanie członków organizacji wobec siebie, normami i wartościami. Dodatkowo wśród składników kapitału wymienić można jakość stosunków międzyludzkich, relacje, czy efekt synergii. Kształtowanie kapitału społecznego wymaga doskonalenia jakości stosunków międzyludzkich, umiejętności współpracy, norm, klimatu organizacyjnego i zaufania. Podstawą do budowy kapitału jest struktura organizacyjna z jasno wskazanymi zadaniami, uprawnieniami i odpowiedzialnością.⁶

Pojęcie kapitału społecznego funkcjonuje w naukach społecznych od niedawna. Badacze za osobę, która wprowadziła do użytku termin „kapitału społecznego” uważają Lydę J. Hanifan, która w swojej pracy w 1916 roku zwróciła uwagę na fakt, że współpraca sąsiedzka na terenach wiejskich poprzez zmniejszenie kosztów przynosi ułatwienie w wytwarzaniu dóbr i generowaniu przychodu. Sam termin „kapitał społeczny” stał się popularny w latach 80. ubiegłego wieku za sprawą socjologa Jamesa Colemana (indywidualizm) i politologa Roberta Putnama (funkcjonalizm), a później dzięki badaniom Pierre’a Bourdieu (strukturalizm konstruktywistyczny) i Francis Fukuyamy (pragmatyzm).⁷

W literaturze przedmiotu identyfikuje się różne źródła kapitału społecznego. Paul Adler i Seok-Woo Kwon wymieniają trzy źródła kapitału społecznego: wewnętrzne (opierające się na uczestnikach organizacji, objawiają się w formie solidarności, wzajemnej życzliwości

⁵ Penc J., Humanistyczne wartości zarządzania, w poszukiwaniu sensu menedżerskich działań, Wyd. Diffin, Warszawa 2010, s. 54.

⁶ Król H., Ludwiczynski A., Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji, Wyd. PWN, Warszawa 2006, ss. 118-119.

⁷ Sierocińska K., „Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy”, Studia ekonomiczne nr 1 (LXVIII) 2011, s. 69.

o chęci współpracy między pracownikami), zewnętrzne (wynikające z ogólnej pozycji, jaką posiada przedsiębiorstwo, rozumiane w kontekście społecznym, które widoczne jest dzięki stopniowi zaufania, które dane jest organizacji gospodarczej, lub prestiż, jakim posiada w konkretnym otoczeniu) oraz wewnętrzno-zewnętrzne (łącznie dwa źródła, które rozumie się jako dobre stosunki, także jako zaufanie nawiązane pomiędzy członkami organizacji i jej współpracownikami zewnętrznymi). Ludzie zawierają związki z innymi na wszelakich poziomach, ale warunkiem jest fakt, że muszą być one równe i zawierane dobrowolnie. Kapitał społeczny nie może być tworzony przez osoby, które działają poprzez pryzmat własnych korzyści. Uzależnione jest to od takich cech, jak stosunek do współpracy, bycie towarzyskim, umiejętność nawiązywania nowych znajomości i sieci. Od tej pory sformułowano wiele teorii i koncepcji dotyczących kapitału społecznego, a szczególnie popularność i zainteresowanie wzbudziło wśród socjologów. Dlatego najczęściej publikacji na temat kapitału społecznego odnaleźć można w teorii zarządzania oraz naukach ekonomicznych. W ekonomii obserwacji poddano wpływ kapitału społecznego na rozwój gospodarki. Trudność, jaka pojawia się przy wykorzystywaniu pojęcia kapitału społecznego, sprawia fakt, że sformułowano wiele różnych definicji tego pojęcia oraz to, że omawiane zjawisko ma charakter niemierzalny. W odpowiedzi na ten problem stworzono wiele rozwiązań służących do pomiaru poziomu kapitału społecznego, ale wciąż wydają się niewystarczające. James Coleman w prezentowanej przez siebie teorii kapitału społecznego połączył spojrzenie socjologów i ekonomistów. Tym samym twierdził, że jednostka, która jest elementem relacji społecznych, nawiązuje kontakt z inną jednostką, dążącą do uzyskania własnych korzyści. Takie zachowanie określa się jako umiejętność ludzi do współpracy pomiędzy sobą, zarówno w obrębie grupy oraz organizacji. Wspomniana współpraca ma na celu realizowanie określonych założeń, realizację wspólnych interesów oraz ułatwienie wspólnych działań, podnosząc ich efektywność. Wszystkie te działania odbywają się w ramach struktury społecznej, która opiera się na racjonalnych zachowaniach, zgodnymi z zasadami i obowiązkami, ponadto ludzie mają wobec siebie wzajemne oczekiwania oraz zobowiązania. Istotną rolę w tworzeniu kapitału społecznego odgrywa rodzina. Robert Putnam rozwinął koncepcję Colemana, jednocześnie

mając na względzie myśl Alexisa de Tocqueville'a i zaproponował połączenie teorii racjonalnego wyboru z teorią kultury. Zgodnie z badaniami Putnama kapitał społeczny tworzą trzy główne elementy, do których zalicza się: zaufanie (które ułatwia współpracę międzyludzką oraz wspomaga koordynację działań), normy wzajemności („dawać i brać”, rozwiązywanie dylematów), a także sieci obywatelskiego zaangażowania (rodzące społeczne zaufanie i wspomnianą normę wzajemności). Najważniejszym aspektem badanym przez autora są odpowiedzi na pytania. Podczas zaawansowanych badań nad kapitałem społecznym Putnam zaproponował rozróżnienie na trzy rodzaje kapitału: wiązący, pomostowy i podległościowy. Wedle badacza, miało to istotny wpływ na to, jaki kapitał społeczny ukształtuje się w danym środowisku i jakie to będzie miało następstwa. Kapitał wiązący cechuje się zamkniętymi stosunkami międzyludzkimi, jest to kapitał charakterystyczny dla mocnych więzi społecznych, takich jak rodzina lub grup ekskluzywnych, gdzie aby uzyskać uczestnictwo należy spełnić określone kryteria. Kapitał pomostowy charakteryzuje się większym dystansem w stosunkach międzyludzkich, można zaobserwować go w przypadku słabszych więzi międzyludzkich, takich jak znajomi lub związki biznesowe. Kapitał podległościowy obejmuje relacje pomiędzy ludźmi, którzy posiadają władzę na różnych poziomach (relacje pionowe). Pierre Bourdieu zdefiniował kapitał społeczny jako: „zbiór rzeczywistych i potencjalnych zasobów, jakie związane są z posiadaniem trwałej sieci mniej lub bardziej zinstytucjonalizowanych związków wspartych na wzajemnej znajomości i uznaniu, lub (...) z członkostwem w grupie, która dostarcza każdemu ze swych członków wsparcia w postaci kapitału posiadanego przez kolektyw wiarygodności”.⁸

Jednostka, poprzez udział w takich sieciach uzyskuje dostęp do kapitału, który posiada większość członków danej grupy, powiązanej zaufaniem. Sukces jednostki w takim rozumieniu jest wypadkową własnej determinacji oraz dóbr i posiadanych kontaktów. Warto nadmienić, że badacz w odróżnieniu od pozostałych omawianych, traktuje kapitał społeczny jako zasób jednostki, a nie całej zbiorowości. Kapitał społeczny grupy określa się jako sumę zasobów jej członków.

Francis Fukuyama w swojej pracy badawczej nieco rozszerzył zakres określony przez J. Colemana i szczególną uwagę poświęcił

⁸ Adamczyk M., Wprowadzenie do teorii kapitału społecznego, Wyd. KUL, Lublin 2013, s. 16.

związkom łączącym kapitał społeczny z działalnością gospodarczą, społeczną oraz polityczną. Dodatkowo zauważył, że na formy aktywności gospodarczej wpływają różne kultury oraz tradycje. Tym samym sensem prezentowanej przez niego definicji kapitału społecznego są wspólne dla członków danej grupy nieformalne wartości i normy etyczne. Zgodnie z teorią Fukuyamy, kapitał społeczny budowany jest już na poziomie rodziny, dalej rozwijając się przez grupy społeczne, instytucje. Cały rozwój tego kapitału odbywa się przy udziale tradycji, kultury, historii, wyznania religijnego, zwyczajów oraz działań rynkowych.⁹

Badacze wskazują, zjawisko kapitału społecznego podlega odrębnym analizom na poziomach makro, mezo i mikro. Poziom makro to poziom zawierający otoczenia społeczne i polityczne jako dziedziny kształtujące strukturę oraz umożliwiające rozwijanie norm. Perspektywa poziomu makro pozwala na użycie bardziej sformalizowanych instytucjonalnie powiązań i struktur (np.: ustrój polityczny, normy prawne, system sądownictwa). Te ujęcie kapitału społecznego obecne jest w pracach wielu badaczy, wśród nich D. North, M. Olson, S. Knacka, W. Morawski.¹⁰

Analizowanie zjawiska kapitału społecznego na poziomie mezo łączone jest z dorobkiem badawczym J. Colemana. Badacz, formułując swoją koncepcję kapitału społecznego odwołuje się do kapitału fizycznego, który tworzą maszyny, narzędzia, środki finansowe i materialne, a także kapitału ludzkiego, który tworzony jest przez umiejętności i wiedzę pracowników. Badacz twierdzi, że kluczową umiejętnością (oprócz wiedzy) charakteryzującą potencjał ludzki jest zdolność łączenia się w grupy celem realizacji własnych założeń i planów. Ta zdolność łączenia się w duże grupy jest zależna od charakteru uczestników społeczności oraz od tego jak bardzo skłonni są oni do poświęcenia indywidualnych korzyści dla dobra grupy, a także od tego, jakie normy wyznaje dana społeczność.¹¹

Zgodnie z literaturą, poziom mikro można traktować jako poziom jednostkowy. To znaczy, że stanowi formę przejściową między kapitałami: ludzkim i społecznym, a tym samym w jego cechach

⁹ Sierocińska K., op.cit., s. 72.

¹⁰ Pogonowska B., Kapitał społeczny. Aspekty teoretyczne i praktyczne, red. Januszek H. (red.), Wyd. AE, Poznań 2004, s. 17.

¹¹ Pawłowska E., Kapitał społeczny – diagnoza i pomiar, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie, Gliwice 2012, s. 89.

spotyka się elementy charakterystyczne dla tych dwóch rodzajów kapitału. Chcąc wyróżnić kapitał społeczny na tym poziomie, należy zwrócić uwagę na dwie cechy: jednostkowa lokalizacja i mocny związek z mikrowięzami społecznymi. Analizowanie kapitału społecznego na poziomie mikro łączy się z badaniami prowadzonymi przez R. Putnama.¹²

Kapitał społeczny jest zatem rozpatrywany na różnych poziomach strukturalnych: pomiędzy różnymi członkami tej samej organizacji, pomiędzy członkiem danej organizacji, a nie-członkiem tej organizacji (np. klientem lub członkiem innej organizacji np. dostawcy lub dystrybutora), pomiędzy członkiem danej organizacji i inną organizacją lub pomiędzy dwoma różnymi organizacjami.¹³

2.2. Pomiar kapitału społecznego

Część badaczy zaprzeczających istnieniu pojęcia kapitału społecznego za nieuzasadnione uważa używanie słowa „kapitał”. Sugerują się przy tym ujęciem ekonomicznym, gdzie określenie kapitał wiąże się z produkowaniem, akumulacją, odtwarzaniem, inwestowaniem, a także związany jest z przynoszeniem zysków lub strat. Dodatkowo najważniejszą cechą kapitału jest to, że można go zmierzyć. Natomiast socjologowie rozumieją kapitał jako zasób do wytwarzania dóbr. Definicje sformułowane przez socjologów nie zawierają wyszczególnionych powyżej cech kapitału społecznego, co w dalszej konsekwencji nie uzasadnia używania terminu „kapitał”.

Krzysztof Kostro zajął się poszukiwaniem powiązania pomiędzy określeniami „kapitał społeczny” z podstawowymi cechami kapitału rzeczowego, który rozumiany jest w ujęciu ekonomicznym. Wyniki tych poszukiwań pozwoliły udowodnić, że kapitał społeczny służy określeniu realnych zasobów, których istnienie mają znaczenie społeczne. Wśród cech wymienionych przez badacza znalazły się: produkcja, transformacja, proces inwestycji, różnorodność, różne stopnie trwałości, dbałość o kapitał społeczny, przewidywalność oraz koszt alternatywny i zbywalność. Produkcję rozumiał jako kapitał społeczny tworzący się podczas użycia zasobów materialnych (np.

¹² Bartkowski J., Kapitał ludzki i kapitał społeczny a rozwój regionalny, red. M. Herbst, Wyd. Scholar, Warszawa 2007, s. 76.

¹³ Bratnicki M., Strużyńska J., Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny, Wyd. AE, Katowice 2001, s. 138.

pieniężnych), pracy oraz czasu. Transformacja to kapitał społeczny, dzięki któremu można przekształcać jednych dóbr w korzyści, których nie da się osiągnąć w inny sposób, np. przekształcenie zasobów materialnych w pomoc w trudnej sytuacji, przekształcenie efektów pracy na korzystanie z cudzej wiedzy. Proces inwestycji to zbiór zasobów materialnych, pieniężnych, pracy oraz czasu, a także inwestowanie w zbudowanie atmosfery sprzyjającej wzajemnemu zaufaniu. Warto dodać, że silniejsze więzi wymagają większych inwestycji, a słabsze mniejszych. Różnorodność jest podobna do kapitału rzeczowego, kapitał społeczny jest heterogeniczny. Od rodzaju relacji uzależniony jest czas jej trwania, takie zjawisk nazwano różnymi stopniami trwałości. W dbałości o kapitał społeczny istotne jest regularne aktywizowanie, jest to istotne, ponieważ pozwala to na zachowanie produktywności. Znając rodzaj relacji czyli stopień trwałości kapitału społecznego, można przewidzieć niektóre sytuacje, co badacz zawarł w punkcie dotyczącym przewidywalności. Koszt alternatywny to tworzenie i utrzymywanie kapitału społecznego, który poprzedzony jest kalkulacjami kosztów i korzyści. Zbywalność dotyczy tej cechy kapitału społecznego, występującej jedynie po części, ponieważ nie ma możliwości odsprzedania lub wynajęcia tegoż kapitału. W pewnych przekazach i odziedziczyć kapitał społeczny, np. znajomi rodziców mogą stać się znajomymi dzieci. Wymienione cechy kapitału społecznego są potwierdzeniem tezy, że omawiany kapitał posiada każda społeczność, bez względu czy jest badana w skali makro, mezo lub mikro. Kapitał społeczny można zatem mierzyć jako realnie istniejące zjawisko.¹⁴

Chcąc spojrzeć na kapitał społeczny w możliwie najszerzej perspektywie, poprzez określenie wpływu czynników społeczno-politycznych na jego kształtowanie, niezbędne jest poznanie metod pomiaru kapitału społecznego. Dobór metod pomiaru powinien być dostosowany do konkretnych potrzeb badawczych, a kombinacyjne zastosowanie różnych metod pomiaru kapitału społecznego umożliwi precyzyjne określenie zmiennych poznawczych. Warto nadmienić, że przy dokonywaniu pomiaru omawianego kapitału istnieje duże prawdopodobieństwo na napotkanie trudności z tym związanych. Najistotniejszą z nich jest to, że nie istnieje jedna, uniwersalna metoda pomiaru. Wynika to z faktu, że przy określaniu wskaźników kapitału

¹⁴ Ibidem, s. 73

społecznego można zdecydować się na przeprowadzenie pomiaru w oparciu o zmienne struktur społecznych, w oparciu o procesy społeczne zachodzące w wyniku działania tych zmiennych. Na potrzeby analitycznego ujęcia struktury społecznej najczęściej używana jest formalna analiza sieci społecznego zaangażowania. Kapitał społeczny można również mierzyć w sposób niebezpośredni, przez jego elementy traktowane jako zmienne zależne. Celem pomiaru w tej sytuacji jest określenie właściwości wytwarzanego zaufania, norm społecznych oraz gęstości sieci kontaktów. Pomiar zmiennych opisowych zachodzi wtedy w sposób niebezpośredni. Kapitał społeczny jest konstrukcją wielowymiarową, która ujawnia swoje działanie na wielu różnorodnych płaszczyznach, które przenikają się i wzajemnie na siebie oddziałują.¹⁵

Początkowo Putnam zaproponował mierzenie kapitału społecznego za pomocą następujących rodzajów danych statystycznych: członkostwo w grupach dobrowolnych lub liczba takich grup, frekwencja wyborcza oraz czytelnicтво czasopism. Wskaźniki te mają na celu pokazanie, jaka jest postawa ludzi charakteryzująca występowanie wysokiego lub niskiego kapitału społecznego. Wysoki kapitał społeczny oznacza, że wielu ludzi będzie należało do stowarzyszeń, grup dobrowolnych dla różnorodnych wspólnych i indywidualnych celów, wiele osób będzie brało aktywny udział w życiu publicznych, angażując się, np. poprzez udział w wyborach, będzie chętnie czytało czasopisma. Putnam dodatkowo zaproponował różne ewentualne sposoby pomiaru kapitału społecznego: pomiar poziomu altruizmu (rozumiał przez to dobro czynione innym ludziom), który wyrażać się może proporcją udziału wydatków na cele dobroczynne względem wydatków ogólnych ponoszone przez poszczególne osoby; mierzenie ilości osób oddających krew. Altruizm jest jednym z właściwych mierników poziomu kapitału społecznego ze względu na występujący silny związek między zaangażowaniem się ludzi do życia społecznego i altruizmem. Wielkość kapitału społecznego często łączona jest z poziomem zaufania społecznego. Zgodnie z teorią badacza między tymi elementami istnieje silna zależność, której jednak nie można jednoznacznie identyfikować. Tym samym poziom zaufania, który mierzony jest za pomocą przeprowadzanych ankiet, jest istotnym, ale jednocześnie nie jedynym i ostatecznym wskaźnikiem kapitału społecznego. Kolejną propozycją Putnama jest policzenie

¹⁵ Jakubowski R., Metody pomiaru kapitału społecznego jako podstawowego zasobu społeczeństwa obywatelskiego, *Rocznik Europeistyczny*, 1, 2015, ss. 97-98.

liczby prawników przysługujących danej liczbie ludzi. Badacz uważa, że użycie takiego wskaźnika jest zasadne, ponieważ wraz z obniżeniem poziomu kapitału społecznego rośnie liczba prawników, a także zwiększa się liczba instytucji pośrednicząca między ludźmi. Ponadto, Putnam uważa, że do pełnego i dobrego zrozumienia poziomu oraz formy kapitału społecznego, należy odnieść się do przeszłości danej grupy ludzi (badacz prowadził badania przede wszystkim w USA, gdzie silny wpływ na obecny kształt kapitału społecznego miało niewolnictwo).¹⁶

Według Fukuyamy pomiar kapitału społecznego nie należy do łatwych. Za główną przyczynę tego uważa mnogość definicji, co świadczy o pewnej nieuchwytności omawianego pojęcia. Mierzenie takich wskaźników, jak zaufanie, prawdomówność i pokrewne, jest trudne. Chcąc badać te czynniki, należy to robić pośrednio, za pomocą elementów, które wyrażają ich istnienie. Fukuyama w inny sposób definiował kapitał społeczny, niż Putnam, ale był zgodny co do trudności pomiaru. Do wskaźników scharakteryzowanych przez Putnama dodał własne propozycje: proporcja członków grup dobrowolnych względem liczebności całego społeczeństwa. Interesującą propozycją Fukuyamy pomiaru kapitału społecznego jest mierzenie „braku” kapitału społecznego, czyli różnego rodzaju dysfunkcji społecznych, za pomocą wskaźników takich, jak: wskaźnik przestępczości, odsetek rozwodów, ilość zażywanych narkotyków, liczba procesów, wskaźnik samobójstw, rozmiar szarej strefy. Swoją metodę badawczą uzasadniał następująco: „można domniemywać, że skoro kapitał społeczny odzwierciedla istnienie norm kooperatywnych, dewiacyjne postawy społeczne wskazują ipso facto na brak tegoż kapitału”.¹⁷

Jednocześnie takie podejście do tematu dostarcza większej ilości danych, szczególnie w przypadku krajów rozwijających się. Bank Światowy bada poziom kapitału społecznego prowadząc pomiar członkostwa w lokalnych stowarzyszeniach, ponadto bada się również zaufanie (do nieznanym, instytucji rządowych), komunikację społeczną (współpraca, konikty oraz ich rozstrzygnięcie) oraz działalność grupową (rozmiar danej działalności i chęć uczestnictwa). Dla przeprowadzania pomiaru kapitału społecznego stworzono badania ankietowe, a na szczególną uwagę zasługują dwa kwestionariusze

¹⁶ Sierocińska K., op .cit., s. 77.

¹⁷ Ibidem, s. 79.

badawcze: The Social Capital Assessment Tool (SOCAT) oraz Integrated Questionnaire for the Measurement of Social Capital (SOCAP IQ). SOCAT jest narzędziem wspierającym badanie oraz raportowanie kapitału społecznego na poziomie lokalnym. We wspomnianym raporcie prezentuje się profil badanej społeczności lokalnej, a prezentowane wyniki opierają się na badaniach jakościowych oraz ilościowych. Badania przeprowadza się w toku obserwacji uczestniczącej, wywiadów fokusowych poszerzonych o wywiady kwestionariuszowe z określoną liczbą osób znających lokalną specyfikę oraz o sondaż gospodarstw domowych. SOCAP IQ jest narzędziem dotyczącym badań przeprowadzanych na poziomie gospodarstw domowych, a po raz pierwszy wykorzystano je podczas badań przeprowadzonych nad kapitałem społecznym państw rozwijających się.¹⁸

Na podstawie wyników badań, które przeprowadza się za pomocą wyżej omówionych kwestionariuszy, powstają raporty ukazujące rozmiar oraz kierunek rozwoju kapitału społecznego danej populacji. Istnieje teza, że dla części proponowanych metod pomiaru znajdują się kontrmetody, które zdyskwalifikują je jako źródło informacji na temat poziomu kapitału społecznego. Tym samym zasadna wydaje się propozycja rozszerzenia tego obrazu za pomocą wielu wskaźników tworzących wskaźniki syntetyczne. Podstawę do stworzenia wspomnianych wskaźników dostarczyć może Światowy Sondaż Wartości, jest to organizacja zajmująca się badaniem wartości oraz zachowań społeczeństw w grupie około 60 krajów na świecie. Swoje obliczenia Światowy Sondaż Wartości opiera na wynikach ankiet. Podobne badania prezentuje również General Social Survey, Current Population Survey, Social Capital Community Benchmark Survey (dla USA) oraz General Household Survey i Home Office Citizenship (dla Wielkiej Brytanii).¹⁹

Wybór sposobu pomiaru kapitału społecznego utrudnia liczba definicji oraz wynikająca z tego faktu mnogość sposobów pomiaru. Chcąc celnie dobrać pomiaru adekwatnego do konkretnych celów, konieczne jest przeprowadzenie dokładnej analizy wskaźników, ponieważ każdy z nich nieco odmiennie obrazuje to samo zjawisko. Jedną z metod zbadania typów kapitału społecznego opracował Jean

¹⁸ Baraniecka A., Raportowanie o poziomie kapitału społecznego w Polsce – stan obecny i perspektywy, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, nr 338, 2014, ss. 29-30.

¹⁹ Ibidem, s. 27.

Marc Callois. Scharakteryzował on wskaźniki, które pozwalają na przeanalizowanie istnienia kapitału społecznego inkluzywnego lub kapitału społecznego ekskluzywnego. Zbadanie kapitału społecznego inkluzywnego wiązało się ze sprawdzeniem odsetka osób, które nie zastrzegły swojego numeru telefonu w książce telefonicznej, osób, które przekazały w swoim zeznaniu podatkowym kwotę na darowiznę, frekwencję podczas wyborów, liczbę stowarzyszeń, związków sportowych, kawiarni oraz barów. Warto w tym miejscu nadmienić, że wybór takich wskaźników jest trudno uzasadnić i jednocześnie te same wskaźniki można potraktować jako przykłady występowania kapitału ekskluzywnego. Prawdopodobnie taki wybór wskaźników podyktowany został przez specyfikę badanego obszaru oraz dostępność danych. Callois przedstawił także sposób pomiaru kapitału społecznego za pomocą wielkości migracji, a także powiązań kapitałowych pomiędzy przedsiębiorstwami.²⁰

Inną propozycję przedstawił badacz Fabio Sabatini, który przeprowadzał analizy korzystając z danych udostępnionych przez włoski urząd statystyczny ISTAT (Istituto Nazionale di Statistica). Kapitał społeczny inkluzywny określił dzięki wyodrębnieniu 18 wskaźników, do których należały: dane związane z jakością relacji rodzinnych, odległość dzieląca miejsca zamieszkania danych członków rodziny, jakość relacji pomiędzy członkami najbliższej rodziny, a następnie między krewnymi, liczbę spotkań rodzinnych. Wielkość kapitału społecznego ekskluzywnego Sabatini badał przy użyciu innych wskaźników takich, które określały zaangażowanie obywatelskie. Zaliczyć do nich można: liczba stowarzyszeń, świadomość obywatelska, partycypacja polityczna oraz pozostałe, charakteryzowane także przez Putnama.²¹

2.3. Zarządzanie kapitałem społecznym

Wyznaczanie wartości kapitału społecznego jest konieczne do tego, aby móc tym kapitałem zarządzać i osiągać zamierzone cele. Współcześnie zainteresowanie wyłącznie kapitałem finansowym i materialnym nie jest już wystarczające, a kapitał społeczny w tworzeniu

²⁰ Działek J., Kapitał społeczny – ujęcia teoretyczne i praktyka badawcza, „Studia Lokalne i Regionalne” nr 45, 2011, ss. 127-143.

²¹ F. Sabatini, “Social Capital and Labour Productivity in Italy”, Knowledge, Technology, Human Capital, Luty 2006

wartości przedsiębiorstwa stoi na równi z kapitałem materialnym.²²

Według A. Smitha w systemie rynkowym orientacja na własny interes jest jak „niewidzialna ręka”, która motywuje poszczególne jednostki do pracy na rzecz wspólnych korzyści, poprzez dążenie do osiągania własnych. Taką rolę obecnie w przedsiębiorstwach pełni kapitał społeczny, gdzie poprzez dążenie do uzyskania wspólnych korzyści można osiągnąć dobrobyt, ożywić przedsiębiorczość, a w efekcie końcowym zdobyć przewagę nad konkurencją.²³

Organizacje, które mają do dyspozycji dużą ilość kapitału społecznego, wykazują większą skłonność do podejmowania ryzyka oraz wprowadzania nowych działań niż organizacje, które ograniczają spontaniczne tworzenie się grup. Kapitał społeczny tworzy swego rodzaju spoiwo dla przedsiębiorstwa i społeczeństwa obywatelskiego. Ten rodzaj kapitału, podobnie do pozostałych rodzajów, służy podnoszeniu efektywności funkcjonowania oraz rozwoju organizacji. Dzieje się tak, ponieważ duży kapitał społeczny ułatwia współdziałanie pomiędzy uczestnikami organizacji.²⁴

Kapitał społeczny tworzy fundamentalny czynnik w kształtowaniu biznesu etycznego, co w konsekwencji pozytywnie wpływa na wizerunek samego przedsiębiorstwa. Wszystkie działania etyczne, które mają polepszyć wizerunek przedsiębiorstwa, ukierunkowane są na przestrzeganie przyjętych norm postępowania i zawierają się w społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstwa. Te działania znajdują swoje odbicie w kodeksach etycznych, które są jednocześnie formalnymi zestawieniami norm etycznych i wartości, które określają podstawowe cele i misje przedsiębiorstwa oraz relację z otoczeniem, a także z drugiej strony zawierają szczegółowe zasady i instrukcje związane ze specyfiką zarządzania w danym przedsiębiorstwie. Kodeksy o charakterze strategicznym dotyczą zakresu odpowiedzialności kadry menedżerskiej i w konsekwencji mówi się o etyce zarządzania. Wyróżnia się wiele czynników, które determinują rosnącą popularność kodeksów etycznych w działalności przedsiębiorstwa.²⁵

²² Przybysz J., Kapitał społeczny w zarządzaniu wizerunkiem przedsiębiorstwa na przykładzie małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) w Wielkopolsce, Wyd. UE, Katowice 2014, s. 176.

²³ Dyduch W., „Niewidzialna ręka kapitału społecznego w przedsiębiorczych organizacjach”, [w:] Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny, red. Bratnicki M., Strużyna J., Wyd. AE, Katowice 2001.

²⁴ Bratnicki M., Dyduch W., Zbierowski P., Kapitał społeczny i uwaga w organizacji partnerskiej, [w:] Przedsiębiorstwa kooperujące, red. Dworzecki Z., Wyd. EuroExpert Grupa Doradcza Sp. z o.o., Warszawa 2002, s. 271.

Do najważniejszych czynników zalicza się dążenie do polepszenia wizerunku publicznego firmy, które ma służyć osiągnięciu korzyści ekonomicznych. We współczesnym zarządzaniu zasady etyki w działalności gospodarczej są elementem koncepcji społecznej odpowiedzialności przedsiębiorstw (CSR - Corporate Social Responsibility). Odpowiedzialność społeczna w biznesie ma podwójną naturę: z jednej strony teoria, gdzie poprzez zarządzanie strategiczne przedsiębiorstwem zakłada się przyjęcie zobowiązania do zrównoważonego rozwoju z uwagą na poszanowanie zasad etyki, ekonomii i ekologii, a z drugiej strony jego praktyka, gdzie podejmowane są działania mające charakter przystosowawczy.²⁶

W ramach CSR przedsiębiorstwa koncentrują się na budowie i wzmacnianiu kapitału społecznego poprzez: wspieranie form różnorodnego i dobrowolnego zaangażowania pracowników, budowanie pożądanych i właściwych relacji oraz powiązań pracowniczych, zarówno w obrębie przedsiębiorstwa, jak i poza nim, kształtowanie wspólnych wartości i zachowań, wiążących członków społeczności, co w dalszej perspektywie umożliwia wspólne działania, szkolenia i rozwój pracowników, a dodatkowo pozwalają na tworzenie bezpiecznych warunków w miejscu pracy. Wprowadzenie strategicznego CSR daje wymierne korzyści, obejmujące wytworzenie pozytywnego wizerunku i wypracowanie miana atrakcyjnego i pożądanego pracodawcy. Wiele dużych firm upadło lub uległo zniszczeniu poprzez swój zły wizerunek i jednocześnie wiele małych firm wzrosło do miana lider rynku, dzięki profesjonalnemu zarządzaniu i kierowaniu. Odpowiednie tworzenie wizerunku firmy jest w obecnych czasach jedną z dróg do rynkowego sukcesu, przynosząc tym samym wiele wymiernych korzyści. Przedsiębiorstwa, zwykle małe i średnie, często nie mają odpowiednio dużego budżetu na kosztowne kampanie promocyjne. Tylko właściwie prowadzone działania, które wykorzystują potencjał kapitału społecznego są szansą na kształtowanie wizerunku rzetelnej i uczciwej firmy. To pokazuje, że odpowiednie zarządzanie wpływa na konkurencyjność firmy oraz na jej wizerunek na rynku. Takie efekty można osiągnąć dzięki wdrożeniu strategii odpowiedzialnego zarządzania przedsiębiorstwem oraz budowaniu relacji z otoczeniem społecznym.²⁷

²⁵ Cyfert Sz., Krzakiewicz K., Nauka o organizacji, Wyd. TNOiK, Poznań 2009, s. 70.

²⁶ Przybysz J., op. cit., s. 177.

²⁷ Adamczyk J., Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw, Wyd. PWE, Warszawa 2009, s. 76

Bibliografia:

- Adamczyk J., Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstw, Wyd. PWE, Warszawa 2009
- Adamczyk M., Wprowadzenie do teorii kapitału społecznego, Wyd. KUL, Lublin 2013
- Baraniecka A., Raportowanie o poziomie kapitału społecznego w Polsce – stan obecny i perspektywy, Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, nr 338 z 2014
- Bartkowski J., Kapitał ludzki i kapitał społeczny a rozwój regionalny, red. M. Herbst, Wyd. Scholar, Warszawa 2007
- Bratnicki M., Strużyna J. (red.), Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny, red., Wyd. AE, Katowice 2001.
- Chojnacki W., Balasiewicz A., Człowiek w nowoczesnej organizacji, Wyd. Adam Marszałek, Toruń 2005
- Cyfert Sz., Krzakiewicz K., Nauka o organizacji, Wyd. TNOiK, Poznań 2009
- Dołhasz M., Fudaliński J., Kosała M., Smutek H., Podstawy zarządzania, Wyd. PWN, Warszawa 2009
- Dworzecki Z. (red.), Przedsiębiorstwa kooperujące, Wyd. EuroExpert Grupa Doradcza Sp. z o.o., Warszawa 2002
- Działek J., Kapitał społeczny – ujęcia teoretyczne i praktyka badawcza, „Studia Lokalne i Regionalne” nr 45, 2011
- Jakubowski R., Metody pomiaru kapitału społecznego jako podstawowego zasobu społeczeństwa obywatelskiego, Rocznik Europeistyczny, nr 1/2015
- Januszek H. (red.), Kapitał społeczny. Aspekty teoretyczne i praktyczne, Wyd. AE, Poznań 2004
- Juchnowicz M. (red.), Elastyczne zarządzanie kapitałem ludzkim w organizacji wiedzy, Wyd. Difin, Warszawa 2007
- Król H., Ludwiczynski A., Zarządzanie zasobami ludzkimi. Tworzenie kapitału ludzkiego organizacji, Wyd. PWN, Warszawa 2006
- Pawłowska E., Kapitał społeczny – diagnoza i pomiar, Zeszyty naukowe Politechniki Śląskiej, Organizacja i Zarządzanie, Gliwice 2012
- Penc J., Humanistyczne wartości zarządzania, w poszukiwaniu sensu menedżerskich działań, Wyd. Difin, Warszawa 2010

- Przybysz J., Kapitał społeczny w zarządzaniu wizerunkiem przedsiębiorstwa na przykładzie małych i średnich przedsiębiorstw (MSP) w Wielkopolsce, Wyd. UE, Katowice 2014
- Sabatini F., “Social Capital and Labour Productivity in Italy”, Knowledge, Technology, Human Capital, Luty 2006
- Sierocińska K., „Kapitał społeczny. Definiowanie, pomiar i typy”, Studia ekonomiczne nr 1 (LXVIII) 2011
- Wyrzykowska B., Od zasobów ludzkich do kapitału ludzkiego, Prace Naukowe Akademii im. Jana Długosza w Częstochowie. Seria: Pragmata tes Oikonomias 2013, nr 7