

Agata JAKUBOWSKA, Aleksandra GRABOWSKA-POWAGA
Uniwersytet Ekonomiczny w Katowicach
Wydział Zarządzania
agata.jakubowska@ue.katowice.pl; agrabowska@ue.katowice.pl

WPŁYW ZAUFANIA NA PODEJMOWANIE DECYZJI PODMIOTÓW GOSPODARUJĄCYCH NA RYNKU

Streszczenie. W obecnych czasach ilość dostarczanych informacji jest zbyt duża w stosunku do możliwości ich rozpoznania. Z jednej strony tak duża ilość informacji powinna ułatwiać podmiotom gospodarczym podejmowanie decyzji, ale z drugiej występująca asymetria informacyjna powoduje, że podmioty te podejmują decyzje szybkie i nasycone dużym stopniem ryzyka. Jednym z czynników ograniczających to ryzyko w procesach podejmowanych decyzji jest zaufanie. Celem artykułu jest próba odpowiedzi na pytanie, dlaczego zaufanie jest obecnie jednym z najważniejszych uwarunkowań podejmowania decyzji.

Słowa kluczowe: decyzje, zaufanie, asymetria informacyjna.

TRUST INFLUENCE ON TAKING DECISIONS OF ECONOMIC ENTITIES ON THE MARKET

Summary. Entities manage in turbulent, often unpredictable market conditions and it causes that their cognitive abilities are too weak in comparison with coming data streams. Such conditions cause, that entities take fast and very risky decisions. It seems, that one of the factors which can limit the risk in decisions is entities' trust to each other. The aim of the article is an attempt to answer the question why trust is currently one of the most important factors influencing the decisions.

Keywords: decisions, trust, information asymmetry.

1. Wstęp

Współczesne, często trudne do przewidzenia warunki, w których funkcjonują podmioty gospodarujące powodują, że ich zdolności poznawcze w porównaniu do ilości napływających

do nich strumieni informacyjnych są zbyt małe. W takich warunkach podejmowanie decyzji przez podmioty gospodarujące charakteryzuje się często dużym stopniem ryzyka. Wydaje się, że jednym z czynników ograniczających to ryzyko w procesach podejmowanych decyzji jest zaufanie podmiotów gospodarujących do siebie. Celem artykułu jest próba ukazania jak zaufanie może wpłynąć na decyzje podmiotów gospodarujących oraz na relacje powstające między tymi podmiotami w konsekwencji zawieranych transakcji.

2. Gospodarowanie a uwarunkowania podejmowania decyzji przez podmioty gospodarujące

Gospodarowanie jest procesem złożonym. W literaturze przedmiotu istnieje wiele definicji, przyjmujących założenia klasycznych myśli ekonomicznych. Zgodnie z nimi gospodarowanie jest odpowiedzią na pojawiające się od początku istnienia podmiotów gospodarujących problemy jak pogodzić nieograniczoność ludzkich potrzeb z rzadkością i ograniczonością zasobów. Na tej podstawie definiuje się gospodarowanie zasobami jako: *działalność człowieka polegającą na zaspokojeniu nieograniczonych potrzeb przy użyciu ograniczonych zasobów. Racjonalne gospodarowanie jest podstawowym założeniem ekonomii w skali mikro. Rzadkość zasobów jest bezpośrednią przyczyną, dla której podmioty gospodarcze muszą zachowywać się racjonalnie, aby w możliwie najwyższym stopniu realizować swoje cele*¹.

Ze względu na nieograniczoność ludzkich potrzeb oraz ograniczoność zasobów pozwalających na ich zaspokojenie każdy proces gospodarowania wiąże się z dokonywaniem przez podmioty gospodarujące wyborów ekonomicznych, podejmowaniem, w miarę możliwości, optymalnych decyzji oraz z ponoszeniem kosztów alternatywnych².

Pierwszym etapem każdego procesu gospodarowania jest podjęcie decyzji co do wyboru najbardziej optymalnego wariantu, który pozwoli na osiągnięcie zamierzonego celu i efektywną alokację ograniczonych zasobów w danych warunkach. Podejmowane decyzji nie jest procesem homogenicznym.

Literatura przedmiotu dostarcza wielu propozycji kryteriów podziału decyzji ze względu m.in.:

- na rodzaj problemu (rozwojowe, regulacyjne),
- zakres posiadanych informacji (decyzje podejmowane w warunkach niepewności, pewności, ryzyka),

¹ Encyklopedia Zarządzania, dostępne na <http://Miles.pl/pl/index.php> (w dniu 3.07.2015), por. T. Włudyka, M. Smaga (red.): Instytucje gospodarki rynkowej, Wolters Kluwer, Warszawa 2012, s. 64-65, Z. Dach: Mikroekonomia, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2012, s. 36.

² M. Rekowski: Mikroekonomia, Wrokopa, Sp. z o.o., Poznań 2009, s. 11.

- na strukturę i powtarzalność (decyzje zaprogramowane i niezaprogramowane),
- na horyzont czasowy (bieżące, krótkoterminowe, średniookresowe, perspektywiczne),
- na źródła inicjowania problemu (inicjowane przez jednostki nadrzędne, kierownicze, podwładne).

Ponadto, podejmowanie decyzji jest procesem wieloetapowym, na który składają się poszczególne kroki:

- klasyfikacja problemu,
- zdefiniowanie problemu,
- określenie założeń dotyczących rozwiązania problemu,
- określenie najlepszego sposobu działania, prowadzącego do spełnienia warunków brzegowych, a nie jedynie akceptowalnego (sposobu działania),
- połączenie decyzji z konkretnym działaniem, umożliwiającym jej realizację,
- zweryfikowanie słuszności oraz skuteczności decyzji na podstawie danych o aktualnym rozwoju sytuacji³.

Wśród uwarunkowań podejmowania decyzji przez podmioty gospodarujące możemy wyodrębnić uwarunkowania zarówno o charakterze endogennym (zależne od samego decydenta), jak i egzogennym (niezależne od decydenta).

Do grupy tych pierwszych zalicza się indywidualne cechy decydenta m.in. kwalifikacje, doświadczenie, cechy osobowościowe.

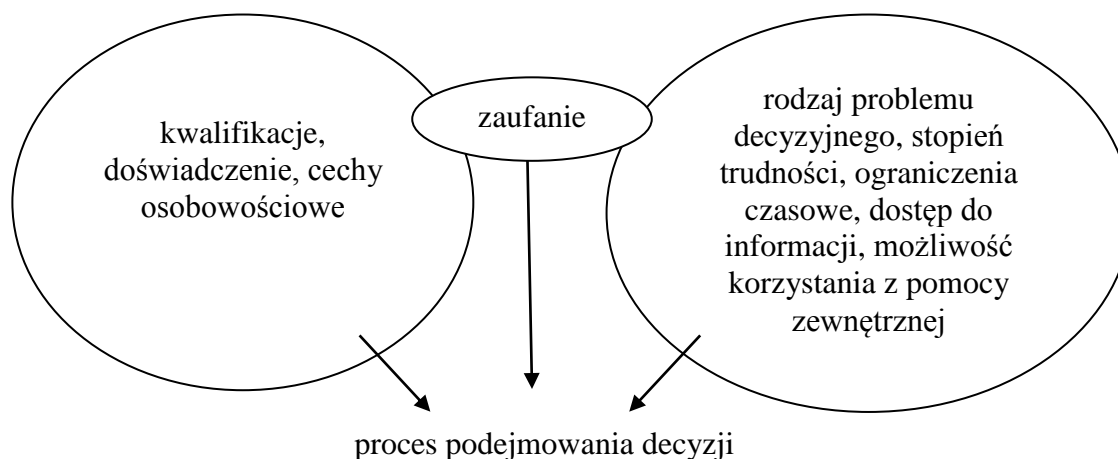
Z kolei do grupy uwarunkowań o charakterze egzogennym należą:

- rodzaj problemu decyzyjnego,
- stopień trudności,
- ograniczenia wynikające z horyzontu czasowego,
- dostęp do informacji,
- możliwość korzystania z pomocy zewnętrznej⁴.

Jednym z czynników wpływających na proces decyzyjny i optymalny wybór rozwiązania, dzięki któremu podmiot gospodarujący będzie mógł osiągnąć swój cel jest zaufanie do innych podmiotów gospodarujących. Jest ono czynnikiem zarówno endogennym (wynika z indywidualnych cech i postawy podmiotu podejmującego decyzję, jego chęci współpracy z innymi), jak i egzogennym (to czy zaufanie pojawi się w trakcie podejmowania decyzji nie zależy wyłącznie od samego decydenta, ale również od okoliczności niezależnych od niego samego, takich jak m.in.: jakość, wiarygodność, dostęp do informacji, postawa innych podmiotów uczestniczących w sposób pośredni/bezpośredni w procesie decyzyjnym) (por. rys. 1).

³ P.F. Drucker: *Podjęcie skutecznych decyzji*, [w:] P.F. Drucker, J. Hammond: *Podjęcie decyzji*, Harvard Business Review, s. 8 i dalsze.

⁴ Por. E. Markowski: *Intuicja jako czynnik wspomagający proces podejmowania decyzji w warunkach ekstremalnych*, [w:] *Zarządzanie kapitałem intelektualnym w organizacji inteligentnej*, (red.): W. Harasim, Wyższa Szkoła Promocji, Warszawa 2012, s. 27.



Rys. 1. Czynniki endo- i egzogeniczne wpływające na proces podejmowania decyzji

Fig. 1. Endogenous and exogenous factors influencing process of taking decisions

Źródło: opracowanie własne.

Z powyższych rozważań wynika zatem, że zaufanie pełni swego rodzaju funkcję konsolidującą pozostałe czynniki o charakterze endo- i egzogennym.

3. Zaufanie w decyzjach podmiotów współpracujących z bankami

Współcześnie w skomplikowanym świecie wielostronnych i różnorodnych relacji, a także natłoku informacji o trudnej do zweryfikowania wiarygodności wzrasta niebezpieczeństwo mylnej oceny dziejących się procesów i zjawisk, a w konsekwencji wzrost niepewności i ryzyka w podejmowaniu decyzji przez podmioty gospodarujące. Z tego też powodu w relacjach pomiędzy poszczególnymi podmiotami kwestia zaufania nabiera szczególnego znaczenia. Niektóre relacje z natury obciążone są asymetrią informacyjną oraz rynkową, co w konsekwencji decyduje o przyszłości słabszej strony relacji. Do takich relacji należą między innymi relacje interesariuszy z instytucjami finansowymi, którym powszechnie przypisywany jest status instytucji zaufania publicznego. Oprócz tego instytucje finansowe, takie jak np. banki, zarządzają kapitałem powierzonym przez swoich klientów. Ponieważ klient kieruje się nie tylko względami ekonomicznymi, więc zaufanie nabiera szczególnego znaczenia w podejmowaniu decyzji.

Zaufanie jest pojęciem złożonym i w literaturze nie ma jednoznacznej definicji tego pojęcia. Najczęściej przywoływane to chociażby definicja Fukuyamy, który pisze, że „zaufanie to oczekiwanie, które rodzi się w zbiorowości na temat regularnego, uczciwego i kooperującego zachowania innych członków wspólnoty, w oparciu o wspólne uznane normy”⁵. Według Lina z kolei „zaufanie to przekonanie lub oczekiwanie, że partner weźmie

⁵ F. Fukuyama: Trust. The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York 1995, p. 26-27.

pod uwagę interesy drugiego partnera w toku wymiany”⁶. T. Zieliński o zaufaniu mówi w następujący sposób: „zaufanie to poddające się subiektywnej ocenie prawdopodobieństwa przekonanie, na podstawie którego jednostka (A) w konkretnej sytuacji zgadza się na zależność od jednostki (B) – osoby, instytucji, przedmiotu itp., mając poczucie względnego, określonego tym prawdopodobieństwem bezpieczeństwa, mimo że negatywne konsekwencje są możliwe”⁷. Warto także przytoczyć definicję R. Hardina, który mówi, że „(...) Zaufanie stanowi trzyczęściową relację: A ufa B, że ten wywiąże się z X lub w związku z X (...)”⁸. Jeśli rozpatrywać będziemy tę definicję w kontekście zaufania i podejmowania decyzji przez klientów banku, to można wówczas mówić, iż zaufanie to następująca relacja: A (klient banku) ufa B (bankowi czy innej instytucji finansowej), że ten wywiąże się z X (np. pomnoży powierzony kapitał) lub w związku z X.

Analizując różnorodne definicje zaufania można wyodrębnić pewne charakterystyczne jego cechy:

- zorientowanie na przyszłość,
- związanie z ryzykiem,
- strony, które ufają wchodzą ze sobą w pewien układ,
- różny stopień intensywności⁹.

Warto także zaznaczyć, że większość definicji zaufania odnosi się przede wszystkim do ogólnego rozumienia tego pojęcia. W przypadku relacji klient – bank szczególnego znaczenia nabiera zaufanie publiczne, które to na ogół jest konsekwencją naturalnej lub/i wykreowanej asymetrii informacyjnej, często również asymetrii rynkowej, związanej ze świadczeniem usług, od jakości których zależy jakość porządku społeczno-ekonomicznego. W związku z tym można wyróżnić modele asymetryczny i symetryczny zachodzących relacji (por. tab.1).

Tabela 1

Modele relacji

	Model asymetryczny	Model symetryczny
Relacje	asymetria relacji, pierwszeństwo stanowiska instytucji finansowej	symetria relacji, współpraca, partnerskie wypracowywanie stanowiska
Równość pozycji	uprzywilejowana pozycja instytucji finansowej	brak uprzywilejowania jakiegokolwiek strony
Komunikacja	brak komunikacji,	dwustronna komunikacja
Informacje	niewystarczająca ilość informacji	wystarczająca ilość informacji
Zaufanie	ograniczone	pełne

Źródło: opracowanie własne.

⁶ N. Lin: Social Capital: A Theory of Social Structure and Action, Cambridge University Press, Cambridge 2001, p. 147.

⁷ Ibidem.

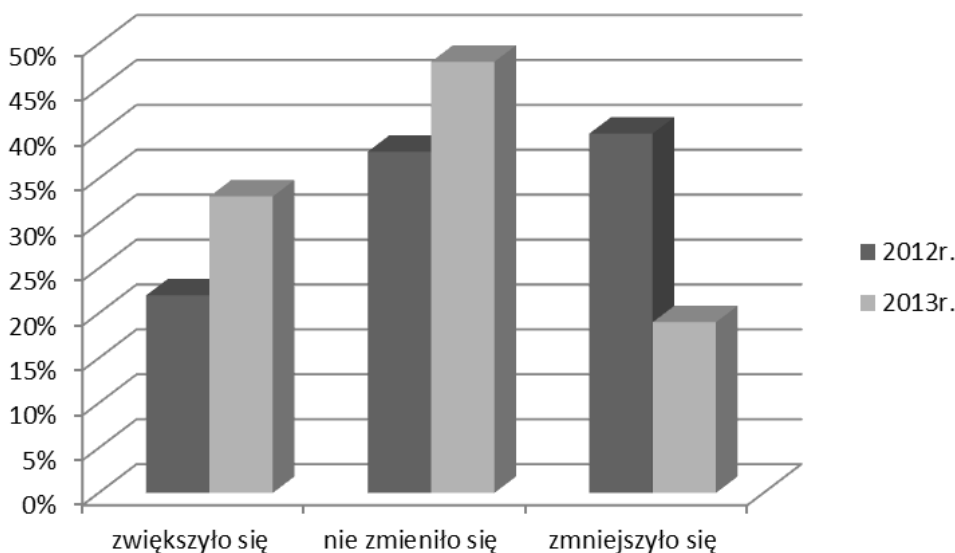
⁸ R. Hardin: Zaufanie, Wydawnictwo Sic! s.c., Warszawa 2009, s. 27.

⁹ T. Zieliński: Zaufanie jako regulator decyzji ekonomicznych (analiza literatury), „Management and Business Administration. Central Europe”, 4/2012 (117), Akademia Ekonomiczna im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2012, s. 76.

Asymetryczny model relacji instytucji finansowych i ich interesariuszy charakteryzuje się brakiem równowagi pomiędzy stronami w kwestii pozycji, komunikacji, informacji czy zaufania. W tym modelu to instytucja finansowa ma uprzywilejowaną pozycję, z której wynika jej pierwszeństwo w relacjach z drugą stroną. W modelu tym mamy do czynienia z sytuacją, kiedy strony nie mają (lub nie są świadome) pełnej informacji, pozwalającej na podjęcie decyzji bez większego ryzyka, a wzajemne zaufanie jest ograniczone. Model symetryczny relacji charakteryzuje się symetrią relacji, wypracowanymi partnerskimi kontaktami, brakiem uprzywilejowania którejkolwiek ze stron. Informacje, jakie mają strony są kompletne i dostarczane w wyniku wzajemnej komunikacji. Strony relacji przy podejmowaniu decyzji mają do siebie zaufanie, co pozwala im na zmniejszenie ryzyka podjęcia niewłaściwych decyzji.

Wывód teoretyczny narzucił potrzebę powołania się na jeden z wielu przykładów występujących w praktyce gospodarczej, jakim w tym artykule jest przykład podejmowania decyzji, dotyczących współpracy podmiotów gospodarujących z instytucjami bankowymi.

Jak ważne są zaufanie i informacja w procesie podejmowanych decyzji przez klientów banków pokazują „Światowe badania klientów banków detalicznych”¹⁰. Jak się okazuje zaufanie klientów do banków (sektora bankowego) w 2013 roku wzrosło. Z deklaracji klientów wynika, iż 33% stwierdziło wzrost swojego zaufania do banków w ciągu badanego roku, spadek zaufania zadeklarowało z kolei 19% badanych. We wcześniejszym badaniu 40% respondentów zadeklarowało spadek zaufania do banków (rys. 2).



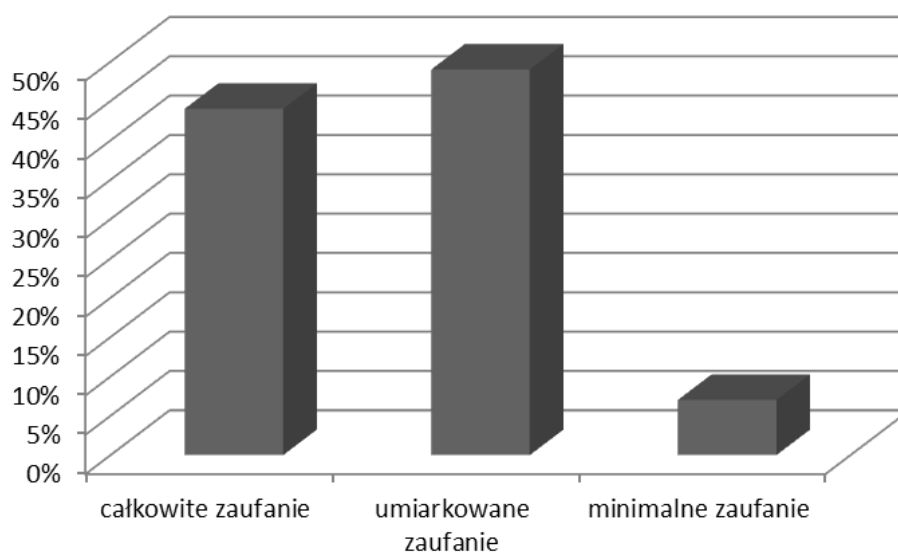
Rys. 2. Zmiana poziomu zaufania klientów do banków (lata 2012–2013)

Fig. 2. Change of clients' trust level to banks

Źródło: opracowanie na podstawie Raportu „Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014”, na www.ey.com (12.10.2015).

¹⁰ W centrum uwagi – doświadczenia klienta w kontakcie z marką. Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014, na www.ey.com (12.10.2015). Badania przeprowadzone przez firmę EY, która prowadziła je od lipca do października 2013 roku. W badaniu wzięło udział ponad 32 tys. klientów z 43 krajów, w tym z Polski.

Respondenci zadeklarowali, że swojego głównego dostawcę usług finansowych obdarzają całkowitym zaufaniem w 44%, umiarkowanym zaufaniem w 49%, a tylko 7% zadeklarowano minimalne zaufanie (rys. 3).



Rys. 3. Poziom zaufania do głównego dostawcy usługi finansowej

Fig. 3. Trust level to the main financial services' supplier

Źródło: opracowanie na podstawie Raportu „Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014”, na www.ey.com (12.10.2015).

Do głównych przyczyn całkowitego zaufania respondenci zaliczyli m.in.: stabilność finansową, sposób traktowania klientów, możliwość wypłaty środków, procedury bezpieczeństwa, sposób komunikacji z klientem, skalę firmy, jakość usług doradczych i inne (tab. 2).

Tabela 2

Wybrane przyczyny całkowitego zaufania do głównego dostawcy usług finansowych

Przyczyna	Ocena
Stabilność finansowa	60%
Sposób traktowania klientów	56%
Możliwość wypłaty środków	54%
Procedury bezpieczeństwa	51%
Sposób komunikacji z klientem	44%
Skala firmy	42%
Jakość usług doradczych	41%

Źródło: opracowanie na podstawie Raportu „Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014”, na www.ey.com (12.10.2015).

Dla respondentów ważne jest, aby informacje na temat opłat, prowizji i oferty banku były przez instytucję jasno komunikowane, ponieważ z pewnością pozwoli to na łatwiejsze podjęcie przez nich decyzji. Klienci deklaruwali, że „zwiększyliby liczbę posiadanych kont oraz sumę zdeponowanych na nich środków pieniężnych, jeśli bank wspomógłby ich w opracowaniu strategii, planu i celów finansowych”¹¹. W związku z takimi deklaracjami, widać jak ważna jest dla klientów informacja uzyskana od pracowników banku, pozwalająca na podjęcie przez nich dalszych decyzji.

W dalsze części analizowanych wyników badań można zauważyć, iż bardzo ważną kwestią dla klientów jest fachowe doradztwo, które niestety w chwili obecnej respondenci ocenili dosyć nisko. Wielu klientów (61%) zadeklarowało, że największe znaczenie ma dla nich osobisty kontakt z doradcą bankowym, jeśli chodzi o uzyskiwanie indywidualnych porad, co przełoży się potem na możliwość podjęcia najlepszej przez nich decyzji. Warto także zaznaczyć, że obok osobistego kontaktu klienci preferują także inne formy otrzymywania informacji, a mianowicie: rozmową telefoniczną ze znanym sobie pracownikiem banku w godzinach jego pracy (50%), narzędzia online do zarządzania finansami (49%), rozmowę telefoniczną z pracownikiem biura obsługi klienta w dowolnym dniu i o dowolnej godzinie (48%) oraz czat wideo z domu lub z pracy (31%). W związku z powyższym, wnioskować można, że podejmowanie przez klientów banku właściwych decyzji inwestycyjnych zależy w dużej mierze od zaufania do instytucji i wiarygodnej, pełnej informacji przekazywanej przez banki.

4. Zakończenie

Powyższe rozważania są jedynie próbą włączenia się w dyskusje toczące się w literaturze przedmiotu na temat coraz większej roli instytucji nieformalnych w podejmowaniu decyzji i nawiązywaniu relacji między podmiotami gospodarującymi na rynku. Jedną z tych instytucji jest zaufanie¹². Im wyższy poziom zaufania podmiotów do siebie i względem siebie, tym większa szansa na optymalne wybory wszystkich stron transakcji w warunkach asymetrii informacyjnej, niepewności i ryzyka. Dlatego też w artykule posłużono się przykładem uwarunkowań nawiązywania relacji między bankami a pozostałymi podmiotami gospodarującymi na rynku. Studium to pokazuje, że największe znaczenie w podejmowaniu decyzji o nawiązaniu współpracy odgrywa bezpośredni kontakt z przedstawicielami banków, na fundamencie którego pojawia się zaufanie, a to z kolei implikuje powstanie relacji między stronami kontraktu.

¹¹ Ibidem.

¹² Zaufanie traktowane w ujęciu ekonomii instytucjonalnej, por. D.C. North, *The New institutional economics and development*, Washington University, St. Louis 1998.

Bibliografia

1. Dach Z.: Mikroekonomia, Wydawnictwo Uniwersytetu Ekonomicznego w Krakowie, Kraków 2012.
2. Drucker P.F.: Podejmowanie skutecznych decyzji, [w:] Drucker P.F., Hammond J.: Podejmowanie decyzji, Harvard Business Review.
3. Encyklopedia Zarządzania, na [http: Miles.pl/pl/index.php](http://Miles.pl/pl/index.php)
4. Fukuyama F.: Trust. The Social Virtues and the Creation of Prosperity. New York 1995.
5. Hardin R.: Zaufanie. Wydawnictwo Sic! s.c., Warszawa 2009.
6. Lin N.: Social Capital: A Theory of Social Structure and Action. Cambridge University Press, Cambridge 2001, p. 147.
7. Markowski E.: Intuicja jako czynnik wspomagający proces podejmowania decyzji w warunkach ekstremalnych, [w:] Harasim W. (red.): Zarządzanie kapitałem intelektualnym w organizacji inteligentnej. Wyższa Szkoła Promocji, Warszawa 2012.
8. North D.C.: The New institutional economics and development, Washington University, St. Louis 1998.
9. Rekowski M.: Mikroekonomia. Wrokopa Sp. z o.o., Poznań 2009.
10. Zieliński T.: Zaufanie jako regulator decyzji ekonomicznych (analiza literatury), „Management and Business Administration. Central Europe”, nr 4, 2012 (117), Akademia Ekonomiczna im. Leona Koźmińskiego, Warszawa 2012, s.76.
11. Włudyka T., Smaga M. (red.): Instytucje gospodarki rynkowej, Wolters Kluwer, Warszawa 2012.
12. „W centrum uwagi – doświadczenia klienta w kontakcie z marką. Światowe Badanie Klientów Banków Detalicznych 2014”, na www.ey.com (12.10.2015).

Abstract

Entities manage in turbulent, often unpredictable market conditions and it causes that their cognitive abilities are too weak in comparison with coming data streams. Such conditions cause, that entities take fast and very risky decisions. It seems, that one of the factors which can limit the risk in decisions is entities' trust to each other. The aim of the article is an attempt to answer the question why trust is currently one of the most important factors influencing the decisions.