

ZAUPANJE IN EKONOMSKA USPEŠNOST¹

Povzetek. Članek se loteva osrednjega vprašanja o zaupanju, vprašanja, ki se vse pogosteje pojavlja tudi v literaturi, in sicer nas zanima, kakšen je vpliv zaupanja na ekonomsko uspešnost in prek kakšnih vzročnih mehanizmov ta vpliv poteka. V prvem delu obravnavamo problem zaupanja in pokažemo, da je treba razlikovati med tremi in ne le dvema tipoma zaupanja, in sicer med medosebnim, mrežnim in institucionalnim zaupanjem. V nadaljevanju analiziramo vzročne mehanizme, prek katerih vsak tip zaupanja vpliva na ekonomsko uspešnost, in pokažemo na to, da trije tipi zaupanja na uspešnost vplivajo na tri različne načine. Medosebno zaupanje spodbuja kooperacijo med udeleženci ekonomskih transakcij, mrežno zaupanje omogoča koordinacijo med akterji, institucionalno zaupanje pa participacijo akterjev v menjava. Ali bodo akterji za svoj uspeh potrebovali tesno sodelovanje, ohlapno koordinacijo ali zgolj čim večjo participacijo potencialnih partnerjev, je močno odvisno od narave projekta, ki se ga lotevajo. Razlikovanje med tipi zaupanja in pripadajočimi mehanizmi, s katerimi ti vplivajo na rezultat, torej pripomore ne le k boljšemu razumevanju razmerja med zaupanjem in ekonomsko uspešnostjo, temveč predstavlja tudi dobro vodilo za boljše oblikovanje razvojnih politik.

Ključni pojmi: zaupanje, ekonomska uspešnost, kooperacija, koordinacija, participacija

* Dr. Andrej Rus, izredni profesor na Fakulteti za družbene vede, Univerza v Ljubljani in predstojnik Centra za evalvacijske in strateške študije.

Članek temelji na raziskavi, ki jo je financirala fundacija PHARE v letih 2000–2002. Z njeno pomočjo je bil opravljen empirični del raziskave v Sloveniji, Bosni in Hercegovini in Makedoniji. Zahvala gre tudi sredstvom programskega financiranja ARRS, ki so omogočila delo na temeljnih raziskovalnih problemih.

¹ Članek se opira na objavljen prispevek v zborniku *Trust Under Pressure* (Rus, 2005). Prispevek v omenjenem zborniku je empirično orientiran. V tem članku sem uporabil teoretična zehodišča objavljene-ga dela, ki sem jih tukaj razvil, dopolnil in preoblikoval.

Uvod

Tema zaupanja je znova prišla v modo pred dobrimi desetimi leti, ko je Francis Fukuyama objavil svojo drugo uspešnico z naslovom *Trust* (1995). V washingtonskih krogih je knjiga povzročila nemalo razburjenja. V njej je namreč dokazoval, da obstaja tesna zveza med zaupanjem, socialnim kapitalom in ekonomskim razvojem. Mednarodne ustanove, med njimi predvsem IMF, pa so zagovarjale povsem nasprotno teorijo ekonomskega razvoja, ki je temeljila na gospodarski liberalizaciji. Washingtonski konsenz je namreč utemeljen na prepričanju, da bo nevidna roka privatizacije in liberalizacije države v razvoju porinila na pot visoke gospodarske rasti in jim pomagala stopiti iz začaranega kroga revščine (Stiglitz, 2002). Da bi pri ekonomski uspešnosti držav lahko imeli opraviti tudi s socialnim kapitalom, ki ga je Fukuyama poistovetil z zaupanjem, je bilo v neposrednem nasprotju s prepričanjem svetovne ekonomske elite. To pa še ni bilo vse. Ne le da je Fukuyama gospodarski razvoj povezal s socialnim kapitalom, temveč je sam socialni kapital razlagal s socialno strukturo družb. Po njegovi teoriji naj bi najvišjo gospodarsko rast dosegle prav družbe, ki imajo najbolj odprto socialno strukturo, saj jim ta omogoča razvoj zaupanja in socialnega kapitala. S tem je Fukuyama postavil pod vprašaj celotno liberalno dogmo ekonomskega razvoja, saj je pokazal, da so socialne strukture posameznih družb tiste, ki moderirajo učinke ekonomske liberalizacije. Ukrepi, povezani s privatizacijo in liberalizacijo, naj bi potemtakem v različnih državah imeli različne učinke zaradi posebnosti v socialni strukturi, ravni zaupanja in socialnega kapitala.

Vendar pa Fukuyami ni uspelo odgovoriti na vprašanje, ali je zaupanje zadosten ali zgolj potreben pogoj za ekonomsko uspešnost. Zaradi naslanjanja na kulturno teorijo je lahko ocenil zgolj vpliv zaupanja na medkulturno ekonomsko uspešnost, za analizo intrakulturnih variacij pa mu je zmanjkalo orodij. Zato je lahko prišel le do ugotovitve, da je zaupanje pomemben dejavnik pri ekonomskem razvoju, ni pa mogel dodobra razložiti vzročnih mehanizmov, prek katerih zaupanje vpliva na ekonomsko uspešnost.

Namen tega članka je preučiti vpliv zaupanja na uspešnost podjetja. O tem, da naj bi zaupanje vplivalo na izboljšanje ekonomske uspešnosti, je bilo doslej veliko napisanega, vendar pa je osupljivo malo jasnih argumentov, ki bi pojasnjevali to vzročno zvezo (Deakin in Wilkinson, 1998; Sako, 1998; Kern, 1998). Še manj je bilo storjenega na področju prepoznavanja mehanizmov, prek katerih zaupanje na vsaki od treh ravni vpliva na vedenje podjetij in na njihovo uspešnost. Namen tega članka je zapolniti to vrzel in preučiti mehanizme, prek katerih različni tipi zaupanja vplivajo na uspešnost podjetij. V prvem delu članka smo razvili tipologijo zaupanja na podlagi informacijskih omrežij, prek katerih akterji presojujejo verodostojnost svojih transakcijskih partnerjev in predlagali razločevanje med institucionalnim,

medosebnim ter mrežnim zaupanjem. Nato pa smo tipologijo uporabili za analizo mehanizmov, prek katerih vsak tip zaupanja vpliva na ekonomsko uspešnost.

Zaupanje in informacije

Zaupanje je kvaliteta socialnih odnosov in vsebuje tri elemente: *soodvisnost* med akterji, *negotovost ali tveganje* glede ravnanja drugih udeležencev v transakciji in *pričakovanje*, da udeleženci v transakciji naše ranljivosti ne bodo zlorabili v svojo korist (Lane, 1988). Zaupanje ponavadi definiramo kot pričakovanje akterja, da bodo udeleženci na drugi strani transakcije izpolnili svoje obveznosti navkljub negotovosti in priložnostim, da zlorabijo situacijo in se okoristijo na njegov račun (Gambetta, 1988; Creed in Miles, 1996). Namesto da bi konvertirali negotovost v tveganje s pomočjo neosebni mehanizmov upravljanja, kot sta na primer hierarhija ali trg (Williamson, 1996), se akterji zadovoljijo s pričakovanjem pozitivnih izidov in sprejmejo negotovost kot neproblematičen del svojih transakcij. To pa ne pomeni, da negotovost preprosto odmislijo oziroma jo postavijo v oklepaj, kot to predlaga Mollering (2005), temveč jo umestijo v središče socialnih odnosov zaupanja. Zato pri zaupanju nikdar ne gre za to, da bi se negotovost operacionalizirala kot tveganje, kot to po našem mnenju zmotno trdi Luhman (1988). Tveganje zahteva informacijo, kalkulacijo, presojo, nadzorovanje, vodenje in upravljanje. V odnosu zaupanja, se izogibamo vsem tem korakom racionalnega upravljanja transakcij.

Zaupanje pomeni, da akterji preprosto sprejmejo negotovost v posamezni transakciji in z njo ne upravljajo neposredno, pač pa skušajo upravljati socialne odnose, ki se skrivajo za eksplicitno ali implicitno pogodbo, tj. za formalnim ali neformalnim dogovorom, ki spremlja posamezno transakcijo. Kadar akterji transakcijo utemeljijo na zaupanju, v bistvu prenesejo težišče upravljanja iz same transakcije na socialne odnose med udeleženci. S tem *transakcijsko negotovost nadomestijo z relacijsko gotovostjo*. Ena od posledic te socializacije negotovosti v transakcijah je intenzivna personalizacija neosebni pogodb (Iglič, 2003). Kadar imajo akterji pogoste transakcije z istimi akterji, upravljanje na podlagi zaupanja dejansko privede do znatnega zmanjšanja transakcijskih stroškov (Williamson, 1996). Kadar pa so akterji zapleteni v številne transakcije, toda ne z enim, temveč z različnimi akterji, potem lahko zaupanje vodi do povečanih transakcijskih stroškov, saj zaupanje narekuje, da morajo akterji vzdrževati tesne vezi s številnimi posamezniki.

Posebnost zaupanja je prav v tem, da negotovost ni racionalizirana v zbir ciljev, pogojev in procesov, ki bi skušali obvladati tveganje v dani transakciji. Akterji vstopajo v transakcije s pričakovanji o pozitivnem izidu, kljub temu

da nimajo nikakršnih zagotovil ali institucionalnih vzvodov za uveljavljanje dogovorov iz pogodb. Prav zato, ker akterji svojega zaupanja v transakcijske partnerje ne skušajo racionalizirati, je »vsako zaupanje na nek način slepo zaupanje« (Giddens, 1990: 33). To iz zaupanja dela krepost, hkrati pa mu daje patino preteklih časov. Zaupanje namreč ni aktualno le danes, temveč predstavlja eno od treh srednjeveških viteških kreposti, ki spremljajo prijateljstvo in lojalnost. Prav zaradi tega tudi danes pojem zaupanja vzbuja pomisel o heroizmu in plemenitosti.

Čeprav je zaupanje vselej slepo, pa *odločitev* o tem, komu bomo zaupali, še zdaleč ni sprejeta na slepo, temveč temelji na izčrpnih informacijah. Zaupanje namreč namenjamo samo tistim, ki so po našem mnenju tega vredni. Zato vsako dejanje slepega zaupanja vselej gradi na predhodnem socialnem odnosu, prek katerega smo preverjali in utrjevali vtis o tem, ali in koliko je partner vreden zaupanja. Odločitev o tem, komu bomo zaupali, je vselej utemeljena na ekstenzivnih informacijah o transakcijskih partnerjih. Pomen informacij je močno poudarjal že Simmel, ki je v njih videl ključno sestavino zaupanja: »gotovost (zaupanje) je posrednik med poznavanjem in ingnoranco o človeku. Tisti, ki ve vse, ne potrebuje zaupanja; medtem ko si oseba, ki ne ve ničesar, ne more na racionalni način privoščiti niti zaupanja« (1950: 318).

Zaupanje potemtakem pomeni, da so pozitivna pričakovanja glede vedenja drugih oprta na informacije o preteklih ravnanjih teh akterjev. Akterji lahko pridobijo informacije o svojih transakcijskih partnerjih iz zelo različnih virov. Literatura s področja zaupanja ponavadi ločuje zgolj med dvema tipoma zaupanja, tj. med sistemskim in medosebnim zaupanjem. Vendar pa za to delitev ni jasno izraženega kriterija. Če pa uvedemo informacijski kriterij, lahko glede na izvor informacij ločimo ne le dva, temveč tri tipe zaupanja. Informacije lahko pridejo iz javnih institucionalnih virov na makro ravni, iz medorganizacijskih mrež na mezzo ravni ali iz neposrednih osebnih izkušenj s posameznim partnerjem na mikro ravni. Na podlagi tega, od kod izvirajo informacije, lahko ločimo med tremi tipi zaupanja: medosebnim zaupanjem, mrežnim zaupanjem in institucionalnim zaupanjem.

Trije tipi zaupanja

Tipologija zaupanja se opira na informacijsko omrežje, iz katerega akterji črpajo informacije o verodostojnosti svojih transakcijskih partnerjev. Izvirnost te tipologije je v tem, da predlaga enoten kriterij za razločevanje med tipi zaupanja, in sicer na podlagi informacijskih virov, iz katerih akter pridobi informacije o verodostojnosti svojih partnerjev. V nadaljevanju bomo najprej predstavili posamezne tipe zaupanja, nato pa jih bomo povezali s praktičnimi posledicami, ki jih imajo na gospodarsko uspešnost.

Institucionalno zaupanje

Makro pristop k zaupanju skuša določiti zvezo med stopnjo zaupanja v dani družbi in ravnijo njene ekonomske razvitosti. Knjiga Francisa Fukuyame je jasno postavila hipotezo, ki je danes široko sprejeta, namreč, da je zaupanje ključna determinanta ekonomske uspešnosti družb (1995). Ta argument je navadno zavrt v pojmovni aparat socialnega kapitala, ki ga skoraj brez izjeme enačijo z zaupanjem. Makro pristop k zaupanju je še zlasti uveljavljen med politologi, ki societalno zaupanje povezujejo z uspešnostjo političnih in ekonomskih institucij (Putnam, 1993; Norris, 2002). V tem kontekstu najdemo razlago za zvezo med ekonomsko uspešnostjo in zaupanjem v tem, da zaupanje vselej nastopa kot javna dobrina, ki je dostopna vsem posameznikom v družbi in ki s tem vpliva na individualno vedenje. Po tej teoriji se v družbah z visokim zaupanjem zaupanja naležeš, kar pozitivno vpliva tako na oceno delovanja političnih institucij kot tudi na samo ekonomsko vedenje in rezultate. Politologi poudarjajo tezo, naj bi zaupanje vodilo do pozitivnih izidov, zato ker spodbuja benevolentno vedenje vseh udeležencev v sistemu, Luhman pa izpostavi predvsem organizacijske dejavnike (1988). Zanj je najpomembnejša vloga »sistemskega« zaupanja v sposobnosti, da reducira kompleksnost sistema in s tem spodbudi akterje, da vstopajo v medsebojne transakcije.

76

Institucionalno zaupanje je zaupanje, ki se »generalizira preko posamezne transakcije in preko specifične skupine transakcijskih partnerjev« (Zucker, 1986: 63). Akterji gradijo svoja pričakovanja glede vedenja drugih na zanesljivosti, nepristranskosti in učinkovitosti institucionalnega sistema (Rothstain in Stolle, 2001). Učinkovite, zanesljive in pravične ustanove naredijo vedenje akterjev predvidljivo, tako da jasno določijo alternative in s pomočjo sankcij določijo ceno za neželjeno vedenje. Institucionalno zaupanje je torej zaupanje v delovanje ustanov, ne pa samih akterjev. O vedenju akterjev samo sklepamo na podlagi kakovosti institucionalnega okolja, pri čemer pričakujemo, da se bodo vsi akterji znotraj danega okolja vedli približno enako. Institucionalno zaupanje je torej zelo univerzalistično, saj lahko vsakdo na podlagi poznavanja sistema oblikuje enaka pričakovanja glede kateregakoli akterja v sistemu. Lane (1998) ga zato imenuje sistemsko zaupanje.

Zaradi te lastnosti je Luhmann za sistemsko zaupanje uporabil pojem gotovosti (1986). Gotovost je situacija, v kateri ekonomski akterji vstopajo v transakcije v trdni veri, da njihova pričakovanja ne bodo ostala neizpolnjena. Čeprav sta odstop od pogodbe ali goljufija vselej mogoča, akterji vstopajo v ekonomske transakcije z gotovostjo, da velika večina partnerjev ne bo prelomila sklenjenih implicitnih ali eksplicitnih pogodb. Gotovost vodi akterje k temu, da zanemarijo možnost oportunitizma ali celo nevarnosti in ravnajo, kot da ni nobene možnosti, da bi lahko šlo kaj narobe. Zaradi gotovosti se ne

sprašujejo o verodostojnosti partnerjev, saj njihovo zaupanje ne temelji na osebnem odnosu s partnerjem, temveč na dejstvu, da delujejo v zaupanja vrednem institucionalnem sistemu. Ker zaupanje črpajo iz institucionalnega sistema, lahko z zaupanjem vstopajo v transakcije s katerikoli akterjem, ki je član tega sistema. Prav zaradi zaupanja v finančni sistem je nedavno prišlo do zloma kreditnega trga hipotekarnih posojil brez bonitete (subprime market), saj so vsi udeleženci v dolgi verigi finančnih instrumentov zaupali drug drugemu in bili prepričani, da so vsa tveganja pod nadzorom (FT, 2008).

Gotovost je torej tista, ki določa, koliko akterji zaupajo tujcem. Več ko je gotovosti v ekonomskem, političnem in socialnem sistemu, lažje se akterji odločajo, da bodo zaupali ljudem in partnerjem, ki jih ne poznajo. Gotovost v institucionalnem sistemu akterjem omogoča, da jim ni treba pridobivati zasebnih informacij o vsakem partnerju neposredno v osebnem stiku z njimi ali prek poizvedovanja v omrežju, temveč lahko relevantne informacije pridobijo iz javnih virov, saj jih zbirajo zanesljive, nepristranske in neodvisne ustanove. »Tradicija in institucije, moč javnega mnenja in definicija položaja, ki neizogibno zaznamuje posameznika, so postali tako trdni in zanesljivi, da je dovolj, da/če poznamo zgolj določena zunanja dejstva, da bi lahko vzpostavili gotovost, ki jo potrebujemo za skupno akcijo ... motivacija in regulacija tega vedenja sta postali tako objektivizirani, da gotovost ne potrebuje več nobenega osebnega poznavanja.« (Simmel, 1950: 319) Informacijsko omrežje, iz katerega črpa akter, torej ni utemeljeno na posameznikih, temveč na institucijah, ki generirajo standardizirane informacije za celotne populacije ali posamezne kategorije akterjev. Ker spodbuja zaupanje v tujce, ima gotovost pozitiven učinek na stopnjo participacije v ekonomiji (Luhman, 1986). To pa močno poveča prostor priložnosti iz dveh razlogov. Prvič zato, ker povečuje število razpoložljivih transakcijskih partnerjev, in drugič zato, ker povečuje pripravljenost teh partnerjev, da vstopijo v poslovne transakcije s pozitivnimi pričakovanji zaupanja, kljub temu da se med seboj ne poznajo.

Medosebno zaupanje

Mikro pristopi pa zaupanje obravnavajo v kontekstu medosebnih odnosov. Zato zaupanje vidijo kot značilnost medosebnih vezi. Medosebno zaupanje je najpogosteje definirano kot pozitivno pričakovanje do vedenja drugih akterjev. Zato je za Georgea Simmla zaupanje predstavljalo »hipotezo o prihodnjem vedenju« (1950: 318). Zaupanje je tista značilnost, ki medosebnim odnosom daje poseben značaj. Mikro pristop je močno razširjen prav zato, ker je medosebno zaupanje mogoče hitro operacionalizirati za namene empiričnega raziskovanja. Žal pa se je koncept medosebnega zaupanja na organizacijsko in societalno raven prenašal brez jasnega upoštevanja pasti, ki jih sproža premikanje med ravnmi analize.

Medosebno zaupanje je odvisno od informacij, ki izhajajo iz osebnih izkušenj akterja z določenimi drugimi akterji. To zaupanje je utemeljeno na procesu medosebnega spoznavanja (Zucker, 1986) in izhaja iz medosebnih odnosov, ki so po definiciji močno partikularistični. Na tem mestu je pomembno ločevati dve situaciji. Zaupanje ne temelji na zgodovini ponovljenih transakcij, ki so se ugodno razpletle za vse udeležence, ampak na zgodovini specifičnega odnosa s transakcijskim partnerjem in zato vsebuje kakovost tega odnosa. Tako na primer dolgotrajni prijatelji zaupajo drug drugemu, dolgotrajni nasprotniki pa si ne zaupajo kljub dolgi zgodovini/zaradi dolge zgodovine konfliktov. Zaupanje je torej zapredeno v specifičen medosebni odnos. Zato ni lahko vzpostaviti zaupanja iz multipleksnih socialnih odnosov. Burt in Knez (1996) sta pokazala, da je zaupanje tesno povezano z bližino med dvema akterjema. Bolj ko je odnos intenziven, težje je zaupanje razločiti od drugih lastnosti tega odnosa. Hkrati pa se postavlja vprašanje, koliko je sploh zaupanja v tistih socialnih odnosih, v katerih so si akterji zelo blizu. Tesen odnos med dvema akterjema, ki se poznata že zelo dolgo, pravzaprav ne potrebuje zaupanja, saj akterja drug o drugem vesta skoraj vse. Ta situacija je podobna tisti, ki jo Luhman (1988) opisuje s familiarnostjo in ki ne vsebuje nobenega tveganja, hkrati pa prav zato ne gre za zaupanje, saj »oseba, ki ve vse, ne potrebuje zaupanja« (Simmel, 1950: 318).

Mrežno zaupanje

Na mezzo ravni se raziskovanje vrti predvsem okrog medorganizacijskih odnosov, pri katerih je v ospredju zaupanje med organizacijami. Te raziskave zaupanje obravnavajo kot mehanizem upravljanja, ki predstavlja alternativo hierarhiji in trgu v različnih medorganizacijskih kontekstih (Bradach in Eccless, 1989). Vloga zaupanja je bila najbolj živo opisana v študijah industrijskih regij (Brusco, 1982, 1990; Pyke et al., 1990; Dei Ottati, 1994; Bagnasco in Sabel, 1995; Staber, 1998) in ostaja osrednji pojem, s pomočjo katerega avtorji razlagajo ekonomski uspeh in kompetitivnost industrijskih regij. Zaupanje predstavlja osrednji pojem pri analizi dobaviteljskih omrežij (Sako, 1992; Lane in Bachmann, 1997; Lazerson, 1995; Lorenz, 1988). To pa je tudi mehanizem za difuzijo informacij med organizacijami (Davis in Grave, 1997; Haveman; 1993; Haunschild, 1993) in vzvod za vse bolj uveljavljeno sodelovanje med organizacijami v obliki strateških zavezništev (Gulati, 1995).

Mrežno zaupanje temelji na informacijah o transakcijskih partnerjih, ki prihajajo iz socialnega omrežja poslovnih partnerjev v obliki priporočil, anekdot in opravljanja (Burt, 1992; Burt in Knez, 1996). Ta oblika zaupanja temelji na posrednih socialnih vezeh med akterjem in partnerjem. Akter in partner sicer nimata neposrednega socialnega stika, vendar pa sta povezana z istimi akterji v omrežju, prek katerih potujejo informacije in ki povezujejo

in moderirajo odnos med akterjem in partnerjem. Poglavitna razlika med mrežnim in medosebnim zaupanjem je v tem, da gre pri mrežnem zaupanju za socializacijo odnosa med akterjem in partnerjem, saj poteka prek nekoga tretjega, vpleten je torej »tertius«. Razlika je torej v tem, da medosebno zaupanje temelji na dinamiki diade, mrežno zaupanje pa prestopi mejo zasebnosti in vzpostavi socialno dinamiko triade (Simmel, 1950). Vloga tertiusa je zelo občutljiva. Akter namreč do svojega partnerja vzpostavlja odnos zaupanja na podlagi informacij, ki jih ne dobi v neposrednih izkušnjah z njim, temveč se v celoti opre na informacije in priporočila tertiusa, ki ju povezuje. Zato tertius ali mediator ni samo tisti, ki daje priporočila in prenaša informacije, temveč hkrati ponuja poročilo za verodostojnost partnerja. Mediator v odnosu do akterja torej prevzame del tveganja, ki je navzoče v transakciji med akterjem in partnerjem, pri čemer za poročilo zastavi svoj odnos z akterjem. Če partner ne bo opravičil zaupanja, bo akter krivil tako partnerja kot mediatorja. To poročilo pa je smiselno samo takrat, kadar tako akter kot mediator visoko cenita vrednost medsebojnega odnosa. To pa pomeni, da mrežno zaupanje lahko deluje zgolj takrat, kadar sta akter in mediator povezana z močnimi vezmi, umeščenimi v dolgotrajen osebni odnos.

Pomen mrežnega zaupanja je bil doslej prezrt. Čeprav so številne študije o industrijskih regijah izpostavile pomen zaupanja za medorganizacijske odnose in ekonomski razvoj, se je diskusija navadno omejila na diadične odnose med akterji, pri čemer je bilo v ospredju vprašanje prenosa znanja med poslovnimi partnerji na različnih mestih v dobaviteljskih verigah. Ker so študije zanemarile posredne vezi, so spregledale dejstvo, da prav omrežja predstavljajo pomemben vir informacij o verodostojnosti svojih članov. Informacije iz širših omrežij poslovnih partnerjev so ključnega pomena, saj članom omrežij omogočajo, da najdejo verodostojne partnerje onstran ozkih meja osebnih poznanstev. S črpanjem informacij iz širšega omrežja stikov lahko akterji sežejo prek najožjega kroga osebnih poznanstev in s pomočjo priporočil drugih članov vzpostavijo zaupanje s poslovnimi partnerji, ki jih osebno ne poznajo. In ker »osebna omrežja oskrbijo podjetnike z univerzalnim paketom virov«, je mogoče brez težav dojeti pomen posrednih povezav z akterji znotraj večjega omrežja poslovnih partnerjev (Johannisson, 2000: 371). Mrežno zaupanje akterjem torej omogoča, da multiplicirajo svoj doseg potencialnih partnerjev, ne da bi pri tem povečali količino časa, ki ga potrebujejo za vzdrževanje osebnih stikov, in tako povečajo svoj dostop do virov in priložnosti.

Glavna razlika med tremi tipi zaupanja je torej v viru, od koder prihajajo informacije o verodostojnosti partnerjev. Učinek posameznih tipov zaupanja na ekonomsko uspešnost je mogoče dobro ponazoriti, če potegnemo vzporednico s konceptom močnih vezi iz analize omrežij (Granovetter, 1973, 1982). Medosebno zaupanje je odvisno od informacij, ki potujejo prek močnih vezi, mrežno zaupanje temelji na informacijah, ki se širijo prek šibkih

vezi, institucionalno zaupanje pa ne potrebuje nobenih vezi, saj je utemeljeno na javnih informacijah. Pri tem je zanimivo še zlasti to, da je prav mrežni tip zaupanja tisti, ki se najbolj približuje izvorni definiciji zaupanja. Medosebno zaupanje izhaja iz tesnih medosebnih vezi med akterji, kar odpravlja negotovost in s tem potrebo po zaupanju. Institucionalno zaupanje pa temelji na gotovosti akterjev glede zanesljivega delovanja institucij, kar odpravlja negotovost glede vedenja vseh akterjev znotraj dane institucionalne domene. Z negotovostjo pa izgine tudi potreba po zaupanju, ker lahko akterji z gotovostjo pričakujejo, da bo institucionalno okolje učinkovito vzdrževalo minimalni standard vedenja. Mrežno zaupanje se od drugih dveh tipov zaupanja razlikuje po tem, da se negotovost ne zmanjšuje, ampak se vzdržuje v celotnem trajanju ekonomske menjave. Akterji ne vedo, ali in koliko bodo njihovi partnerji izpolnili svoje obveznosti, ker imajo osebne izkušnje zgolj z mediatorjem, ki jih je povezal med sabo. Medtem ko se negotovost ohranja, jo lahko akterji odmislijo, pri tem pa se zanašajo na težo, ki jo ima njihov odnos z mediatorjem. Zato bi morda morali znova premisliti definicije zaupanja, ki so danes večinoma utemeljene na diadičnem modelu medosebnega zaupanja. Za Simmla (1950) so vsa pričakovanja, ki izhajajo iz diadičnega odnosa, povsem zasebna in zato nimajo socialne dimenzije. Zgolj tista pričakovanja, ki vključujejo vsaj tri akterje, postanejo socialno relevantna in predstavljajo omejitve, ki vplivajo na vedenje akterjev mimo njihovih zasebnih svetov.

Kako zaupanje vpliva na ekonomsko uspešnost

»Ideja, da odnosi trdnega zaupanja lahko izboljšajo ekonomsko uspešnost, je v teoriji močno razširjena, vendar je bilo doslej zbranih bolj malo empiričnih dejstev v njen prid« (Deakin in Wilkinson, 1998). Da zaupanje vodi k večji uspešnosti, je danes sprejeto kot dejstvo. Arrow (1974) je govoril o zaupanju kot mazivu, ki pri ekonomskih transakcijah preprečuje trenje. Zaupanje naj bi prispevalo k večji ekonomski uspešnosti organizacij (Sako, 1998; Gulati, 1995), industrijskih regij (Pyke et al., 1990) ali celo družb (Fukuyama, 1995). Čeprav je literatura skoraj enoglasna glede tega, da zaupanje ustvarja ekonomsko prednost, pa bolj malo govori o mehanizmih, prek katerih zaupanje generira pozitivne rezultate. Pogrešamo namreč resen premislek o preprostem vprašanju »zakaj«. Običajen odgovor je ta, da zaupanje spodbuja akterje k sodelovanju, sodelovanje pa je tisto, ki vodi k večji učinkovitosti in uspešnosti (glej npr. Sako, 1992). Kooperacija oziroma sodelovanje je koncept, ki buri domišljijo tako sociologov kot ekonomistov. V analizi industrijskih regij je sodelovanje pogosto omenjeno kot ključna konkurenčna prednost, ki je malim podjetjem omogočila uspeh, in to kljub hudi konkurenci velikih podjetij na konsolidiranih in globaliziranih trgih (Pyke, 1992). Ker spodbuja sodelovanje, zaupanje znižuje transakcijske stroške,

spodbuja investicije v skupne projekte in podjetjem hkrati omogoča, da se specializacijo za posebne potrebe strank, ne da bi pri tem tvegala, da bodo izgubila fleksibilnost (Dei Otatti, 1994). Zaupanje je torej »osrednji mehanizem, ki omogoča učinkovito rešitev problema koordinacije pričakovanj in interakcije med ekonomskimi akterji« (Bachmann, 2001: 2). Zaupanje spodbuja vzajemno učenje med naročnikom in dobaviteljem, kar postane glavni vir fleksibilnosti v razmerah visoke specializacije (Powell, 1996). Zaupanje vzpostavlja situacijo, kjer je oportunitizem zmanjšan na minimum, zato se akterji lahko posvetijo poslu, namesto da bi se ukvarjali z vzpostavljanjem varnostnih mehanizmov za preprečevanje prevare in goljufij. Predpostavljamo torej, da zaupanje »prispeva ... k pomembni redukciji transakcijskih stroškov in odpira priložnosti za strateško akcijo, utrjuje stabilnost sistema in hkrati podpira organizacijske spremembe« (Sydow, 1998: 32).

Odločilno pojasnjevalno vlogo pri tem, kako zaupanje vpliva na uspešnost, igra vzročna zveza med zaupanjem in kooperacijo. V literaturi se zaupanje tako samoumevno povezuje s kooperacijo, da sta pojma videti sinonimna drug z drugim (Lane in Bachman 1997). Zaupanje vodi v kooperacijo, ta pa znižuje transakcijske stroške (Arrow, 1974), zmanjšuje potrebo po kontroli (Granovetter, 1985, Sako, 1992) in povečuje fleksibilnost (Ring in van de Ven, 1992), in sicer zato, ker akterji postanejo bolj pripravljeni deliti znanje (Sako, 1998) in druge vire (Bagnasco in Sabel, 1995; Pyke, 1992; Dei Otati, 1996), ki jim pomagajo razrešiti medsebojne razlike, še preden prerastejo v spore (Arrigheti, Bachmann in Deakin, 1997). Kooperacija tako transakcijskim partnerjem omogoča, da nadomestijo drage mehanizme upravljanja s cenejšo nenehno komunikacijo, kar jim daje možnost, da opravijo več poslov z nižjimi stroški, pri čemer se poveča poslovna uspešnost.

Enačenje zaupanja s kooperacijo v resnici povzroča resne probleme pri pojasnjevanju vzročnega modela, prek katerega zaupanje vpliva na ekonomsko uspešnost (glej Gambetta, 1988, za kritiko). Prvič, sporna je predpostavka, da lahko do kooperacije pride zgolj v razmerah, ko je zaupanje zelo veliko. To bi pomenilo, da bi zgolj močno zaupanje lahko povečala ekonomsko uspešnost akterjev, zmerno zaupanje pa naj ne bi imelo večjega učinka. To pa je v močnem nasprotju s spoznanji tako klasičnih kot modernih študij socialne strukture, od Durkheimovega *Samomora* do Banfieldovega amoralnega familiarizma v italijanski vasi pa vse do Fukuyamovega prikaza kohezivne kitajske družine. Te študije so vse po vrsti pokazale, kako močne vezi zaupanja in solidarnosti znotraj socialnih skupin navznoter vzpostavijo močan moralni pritisk, ki je za mnoge nevzdržen, navzven pa te skupine odvrne od povezovanja z drugimi skupinami. Močno zaupanje znotraj skupin lahko tako privede do izolacije teh skupin od skupnosti in družbe, to pa ne povečuje ekonomske uspešnosti, temveč jo zmanjšuje (Fukuyama, 1995). Sodobne študije socialnih omrežij potrjujejo ugotovitve klasikov, saj kažejo

na to, da situacije, v katerih prevladuje močno zaupanje, pogosto omejujejo akterje pri tem, da bi izkoristili vse priložnosti in maksimizirali svoj interes ter dosegali nadpovprečno uspešnost (Granovetter, 1973; Burt, 1992; Uzzi, 1996; Rus, 1999). Drugič, če naj bi bila za visoko stopnjo sodelovanja resnično potrebna visoka stopnja zaupanja, potem lahko hitro pridemo do paradoksalnega sklepa glede uspešnosti. Ker močno zaupanje lahko pripelje v izolacijo, bi morali biti vsi tisti akterji, ki pogosto vstopajo v sodelovanje z drugimi podjetji, na robu propada, saj bi jih prav sodelovanje na osnovi velikega zaupanja postavilo v slabši položaj zaradi tega, ker kooperacija v zaprtih krogih zaupanja akterje odreže od virov, ki so sicer na voljo v širši poslovni skupnosti (Johannisson, 2000). To pa je seveda ravno nasprotna hipoteza od tega, kar napoveduje teorija zaupanja.

Tudi v literaturi glede tega naletimo na resne pomisleke. Zucker (1986) je spomnil na visoke stroške, ki so povezani z vzpostavljanjem in vzdrževanjem tesnih vezi, ki so pogoj za visoko stopnjo zaupanja, Kern (1998) pa je opozoril na to, da lahko močno zaupanje ogrozi podjetja, kadar jih usmerja v tesno sodelovanje z ozkim krogom drugih podjetij, zaradi česar postanejo ujetniki kroga zaupanja in s tem izgubijo svojo ključno konkurenčno prednost, tj. fleksibilnost. To je lahko še zlasti usodno za mala in srednje velika podjetja, ki skušajo prodreti na svetovna tržišča z dodajanjem visoke dodane vrednosti, kar od njih zahteva visoko specializacijo. Ker zaradi majhnosti ne nadzorujejo zadostnih virov za lastno preživetje, so močno odvisna od sodelovanja z drugimi podjetji, bodisi pri pridobivanju inputov od svojih partnerjev ali pa pri izvedbi večjih naročil, pri čemer se zanašajo na priložnostne koalicije s konkurenti, s katerimi morajo združiti svoje zmogljivosti, da bi izpolnili večja naročila (Dei Ottati, 1994). Dejstva jasno kažejo, da je tako sodelovanje izredno uspešno, in postavljajo pod vprašaj trditev, da je sodelovanje odvisno predvsem od močnega zaupanja. Tretjič, visoka stopnja zaupanja in sodelovanja lahko odreže podjetje ne le od potrebnih virov, temveč tudi od poslovnih priložnosti (Burt, 1992). Na to opozarja tudi Williamson (1985), ki pokaže, kako se tesno sodelovanje lahko sprevrže v poslovno moro zaradi visoke specifičnosti sredstev, ki jih sodelovanje zahteva. Močno zaupanje lahko zgradi nepremagljive komunikacijske ovire s širšo poslovno skupnostjo, saj se partnerji v tesnem sodelovanju enega z drugim ne morejo posvečati drugim stikom, hkrati pa so prav zaradi posebnosti svojega sodelovanja nezanimivi za naključne poslovne partnerje (Podolny in Page, 1998).

Mehanizmi zaupanja

V prejšnjem poglavju smo govorili o različnih tipih zaupanja, kar pomeni, da zaupanje ne variira zgolj v intenziteti (močno vs. šibko zaupanje), pač pa tudi glede na kvaliteto. Če ločujemo med tremi vrstami zaupanja, potem

je treba pogledati, kako vsak tip zaupanja vpliva na uspešnost. V nadaljevanju bomo analizirali mehanizme, prek katerih vsak tip zaupanja pozitivno vpliva na ekonomsko uspešnost.

Kooperacija

Najprej si oglejmo primer medosebnega zaupanja, ki je v literaturi obravnavan najpogosteje. Medosebno zaupanje vpliva na uspešnost prek mehanizma *kooperacije/sodelovanja*. Zaupanja nasploh ni mogoče enačiti s sodelovanjem. Zaradi strogih pogojev, ki jih zahteva vzpostavitev sodelovanja, je le-to mogoče zgolj v kontekstu medosebnega zaupanja. Sodelovanje od vseh udeleženih akterjev zahteva, da se odrečejo oportunističnemu vedenju in se prostovoljno podredijo pogojem transakcije, o katerih so se dogovorili med seboj. Pri tem je breme kontrole preneseno na socialno kontrolo, ki deluje le takrat, kadar je skupina partnerjev kohezivna. Ti pogoji so enaki tistim, pod katerimi pride do medosebnega zaupanja. Medosebno zaupanje namreč temelji na osebnih odnosih, ki se vzpostavijo na podlagi dolgotrajne interakcije in jo podpira socialno omrežje osebnih odnosov, v katerem so ti odnosi umeščeni. Negotovost je eksternalizirana v omrežje teh odnosov, s tem pa omrežje kot varuh nepisanih pravil in neformalnih dogovorov dobi normativni potencial. V primeru, da gre kaj narobe, se pogoji, o katerih so se akterji dogovorili v implicitnih pogodbah, uveljavljajo s pomočjo socialnega pritiska in grožnje z neformalnimi sankcijami, ki jih izvedejo člani socialnega omrežja. Socialna kontrola je najprimernejši mehanizem upravljanja v zaprtem socialnem svetu, v katerem prevladuje velika gostota stikov, strukturne luknje pa so izredno redke (Coleman, 1988). V teh socialnih strukturah se lahko razvije medosebno zaupanje med akterji, saj pripadajo isti skupnosti in dobro poznajo drug drugega. Medosebno zaupanje je torej vezni mehanizem, ki integrira skupnost, proizvaja močan normativni red in se vzdržuje prek sistema socialne kontrole in neformalnih sankcij. Sodelovanje se lahko razvije le v teh strogih pogojih, ki omogočajo razvoj medosebnega zaupanja. Zaradi boljšega kroženja informacij in nižjih transakcijskih stroškov lahko člani omrežij medosebnega zaupanja hitreje sklepajo in izpeljejo poslovne projekte, kar pozitivno vpliva na ekonomsko uspešnost.

Koordinacija

Prispevek mrežnega zaupanja k uspešnosti poteka prek *koordinacije*. Mrežno zaupanje temelji na šibkih vezeh in posrednih stikih med akterji. Deluje prek tretjih oseb, ki imajo svoje osebne zaveze zgolj do mediatorja, med samimi pogodbenimi strankami pa niso nujne. Socialna kontrola je manj učinkovita v bolj odprtih in diferenciranih omrežjih, v katerih ni toliko prekrivajočih se in redundantnih odnosov, več pa je strukturnih lukenj. Gosta

socialna omrežja razvijejo močno normativno podporo in zaradi grožnje s socialnimi sankcijami dosežejo, da partnerji izpolnjujejo obveznosti iz implicitnih pogodb, redkejša, manj gosta socialna omrežja pa nimajo te normativne moči. V takih omrežjih ni učinkovite kontrole nad izvajanjem obveznosti, saj normativni potencial omrežja ob številnih strukturnih luknjah usahne (Burt, 1992; Rus, 1999). Mrežno zaupanje v teh omrežjih ne igra vloge močnega integratorja, temveč vlogo upravljaljskega režima. Za Williamsona je »upravljanje način, kako se vzpostavlja red v relacijah, kjer potencialni konflikt interesov grozi, da bo uničil priložnosti, da bi se realizirale vzajemne koristi« (1996: 12). Upravljanje v teh omrežjih poteka prek medosebnih odnosov, ki zagotavljajo stabilne kanale komunikacije, kar omogoča številne priložnosti za pogajanja in koordinacijo. Tako omrežje na akterje res ne izvaja pritiska, da bi svoje individualne preference podredili v dobro ohranjanja sodelovanja, vendar pa z ohranjanjem kanalov za odprto komunikacijo akterjem omogoča, da najdejo pragmatične rešitve za svoje divergentne interese. Mrežno zaupanje torej vpliva na ekonomsko uspešnost prek koordinacije akterjev na trgu, ki izrabljajo obstoječe šibko socialno omrežje za komunikacijo, barantanje, pogajanja in iskanja praktičnih rešitev, kar jim omogoča, da bolje izkoristijo tržne priložnosti.

Participacija

Institucionalno zaupanje vpliva na ekonomsko uspešnost predvsem s spodbujanjem *participacije* akterjev na trgu, s tem pa vpliva na obseg in dostopnost ekonomskih priložnosti (Luhmann, 1988). Institucionalno zaupanje vzpostavi gotovost, ki spodbudi tako prijatelje kot tujce, da drug z drugim vstopijo v poslovne transakcije. S tem se po eni strani poveča participacija na trgu (večja ponudba partnerjev), po drugi pa tudi dostopnost do teh partnerjev (manjša negotovost). Negotovost je eksternalizirana na institucionalno področje z jasnim pričakovanjem, da bodo, ko bo šlo kaj narobe, prav te institucije učinkovito in nepristransko zagotovile spoštovanje pogodbenih določil. Ker se institucionalno zaupanje razvije v omrežjih institucij in ne v omrežjih posameznih akterjev, socialno kontrolo nadomesti administrativni nadzor nad izvajanjem dogovorjenih obveznosti. Institucionalno zaupanje namreč ne temelji več na neposrednih ali posrednih odnosih med akterji, temveč je od teh odnosov neodvisno. To mu daje pečat univerzalizma, saj zajema vse sedanje in prihodnje transakcije, hkrati pa nima moči, da bi neposredno izvajalo pritisk na vedenje partnerjev v konkretnih, partikularnih situacijah. Institucionalno zaupanje je potemtakem povezovalni mehanizem, ki negotovost iz medosebnih odnosov prenese na institucionalno raven in s tem med akterji vzbudi občutek gotovosti, kar predstavlja močno spodbudo za participacijo na trgu. Pri tem pa konkretnim akterjem prepušča, da se pogajajo o stan-

dardih izpolnjevanja medsebojnih obveznosti. Za razliko od medosebnega zaupanja ne spodbuja poslovanja zgolj med akterji, ki se že dolgo poznajo in si zato zaupajo, pač pa s pomočjo institucionalnih univerzalističnih zagotovil, ki spominjajo na Durkheimovo predpogodbno solidarnost, k sklepanju pogodb opogumi tudi tujce. Institucionalno zaupanje potemtakem povečuje ekonomsko uspešnost s pomočjo mehanizma dostopnosti do trga in poslovnih priložnosti. Zaradi zaupanja v učinkovitost in nepristranskost delovanja institucij se akterji lažje odločajo za participacijo na trgu, in ko so enkrat na trgu, se lažje odločajo tudi za vstop v transakcije s popolnimi tujci. To pomnoži priložnosti in razpoložljive vire, ki so na voljo akterjem, ter s tem pospeši njihovo ekonomsko uspešnost.

Ob vseh tipologijah zaupanja, ki jih povzema Mollering (2006), se postavlja vprašanje dodane vrednosti nove tipologije zaupanja. Odgovor na to je v ambivalentnih empiričnih rezultatih, ki so doslej le skromno potrjevali pozitiven vpliv zaupanja na ekonomsko uspešnost. Razlog za težave pri empiričnih rezultatih je treba iskati predvsem v pomanjkanju razlikovanja med različnimi mehanizmi, prek katerih posamezni tipi zaupanja vplivajo na ekonomsko uspešnost. Tako se hitro zgodi, da se pozitiven učinek enega tipa zaupanja izgubi zaradi negativnega učinka drugega mehanizma. Razlikovanje med tipi zaupanja vodi v kompleksnejše vzročne modele, ki pa dajejo trdnejše potrdilo pozitivni zvezi med uspešnostjo in zaupanjem (Rus, 2005; Rus in Igljč, 2005). Pomen predlaganega razlikovanja med mehanizmi zaupanja je tudi v tem, da integrira vrsto različnih tipologij zaupanja in jih pregledno razvrsti, tako da se osredotoči na posledice, ki jih imajo posamezni tipi na uspešnost. Tabela 1 povzema dosedanje razpravo.

Tabela 1: Kako uspešnost vpliva na uspešnost?

	Medosebno zaupanje	Mrežno zaupanje	Institucionalno zaupanje
Informacijsko omrežje	Osebno	Asociacijsko	Institucionalno
Struktura omrežja	Močne vezi	Šibke vezi	Simbolične vezi
Motivacija*	Dobra volja	Sposobnost	Pogodba
Mehanizem	Sodelovanje	Koordinacija	Participacija
Prihranek stroškov	Transakcijski	Transakcijski in oportunitetni	Oportunitetni
Uspešnost je rezultat izboljšane ...	implementacije virov	mobilizacije virov	alokacije virov

Vir: Prirejeno po Rus (2005).

* Motivacijo za zaupanje je Sako (1992) vzela za osnovo razlikovanja pri tipologiji zaupanja, kjer ločuje med zaupanjem, utemeljenem na dobri volji, kompetencah in pogodbi. Verjame, da ne gre za tipologijo zaupanja, temveč zgolj za motivacijsko komponento različnih tipov zaupanja.

Pri tipologiji zaupanja smo sledili literaturi in razlikujemo med tremi široko sprejetimi tipi zaupanja. O institucionalnem in medosebnem zaupanju je veliko napisanega, mrežno zaupanje pa je doslej doživelo le skromno posredno obravnavo. Dimenzije zaupanja pa so tiste, ki pomagajo opredeliti značilnosti in vpliv posameznega tipa zaupanja na vedenje in uspešnost akterjev.

Medosebno zaupanje temelji na informacijah o udeležencih ekonomskih transakcij, ki prihajajo do akterjev prek osebnih stikov s samimi udeleženci. Sam odnos zaupanja je umeščen v kontekst medosebnega odnosa, ki je med dolgotrajno menjavo na podlagi potrjujoče se pozitivne izkušnje dobil značilnost močne vezi. Zato zaupanja do takega akterja ne motivira instrumentalna presoja sposobnosti akterja in potencialnih koristi, temveč splošna naklonjenost (dobra volja) in pozitivna naravnost do akterja samega. Na podlagi medosebnega zaupanja lahko hitro pride do sodelovanja, kar zmanjša transakcijske stroške predvsem na strani pogajanj in monitoringa pogojev transakcije. Večja uspešnost je predvsem rezultat dejstva, da je zaradi pripravljenosti na sodelovanje mogoče transakcije in projekte uspešno izpeljati kljub morebitnim zapletom zaradi zunanjih dejavnikov. V transakciji namreč prevlada dobra volja, zato akterji zaplete rešujejo neformalno, prijateljsko, z uporabo močnih vezi.

Mrežno zaupanje do posameznega akterja se vzpostavi po posredni poti prek tretjih akterjev. Informacije o verodostojnosti partnerjev ne potujejo neposredno, saj med akterjem in partnerjem ne obstaja neposredna vez, pač pa prihajajo od tretjih oseb v istem socialnem omrežju, od oseb, ki imajo same neposredne osebne odnose s partnerjem. Pri transakciji med akterjem in partnerjem tako sodelujejo vsi, ki so bolj ali manj močno asociirani, povezani z danim socialnim omrežjem. Značilnost mrežnega zaupanja je v tem, da dobro poznavanje med partnerjem in akterjem zanj ni pogoj, pač pa se zanaša na dobro kroženje informacij med vsemi akterji v omrežju, za kar so primerne predvsem šibke in posredne vezi med člani omrežja (Granovetter, 1973). Motivacija za vzpostavitev odnosa mrežnega zaupanja s posameznim partnerjem je prepričanje o sposobnosti partnerja, da bo dobro opravil svoj del obveznosti iz transakcije. Čeprav je težko predvideti, kako se bo partner vedel, če bo prišlo do zapletov, je navzočnost tretjih oseb v transakciji zadostno zagotovilo, da lahko akterji odprto komunicirajo o svojih interesih in iščejo rešitve, ki so vzajemno sprejemljive. Zaradi nenehnega usklajevanja, ki poteka med akterjem in partnerjem, se znižujejo transakcijski stroški, saj je oportunitizem obeh strani v transakciji močno zavrt, socializiran z navzočnostjo tretjih oseb iz socialnega omrežja v sami transakciji. Izogibanje sporom in pripravljenost na pogajanja zajema le vidik transakcijskih stroškov, ki se tako zmanjšajo. Poleg transakcijskih se zmanjšajo tudi oportunitetni stroški, to so stroški, povezani z možnostjo, da ne najdemo najustreznejšega part-

nerja. Ker se akterji pri izbiri partnerjev zanašajo na informacije, ki jih pridobijo od širokega kroga ljudi iz celotnega omrežja, je verjetnost, da bo locirani partner tudi pravi, toliko večja kot v primeru medosebnega zaupanja. Čeprav oportunitizem v takem okolju ni izključen, je pomen mrežnega zaupanja prav v tem, da omogoča boljšo mobilizacijo vseh virov, ki so v omrežju na voljo, zaradi česar pride do večje ekonomske uspešnosti.

Pri institucionalnem zaupanju odigrajo glavno vlogo informacije, ki ne prihajajo od posameznikov, temveč od institucij. Akter partnerja ne išče prek medosebnih vezi v partikularnem omrežju, temveč se pri iskanju naslanja na institucionalne informacije. Bolj ko je mogoče zaupati institucijam, bolj so te informacije verodostojne. Vsi akterji, o katerih je mogoče iz institucij dobiti pozitivne informacije, so vredni zaupanja. Tovrstno zaupanje ne zahteva osebnih, temveč simbolične vezi, kot so na primer članstvo v asociaciji, prevzem posameznega standarda kakovosti ali zgolj registracijo v jurisdikciji verodostojne institucije. Akter bo zaupal vsakemu partnerju, ki bo simbolično povezan z verodostojnimi institucijami. Motivacija za institucionalno zaupanje je utemeljena na racionalni kalkulaciji prihodnjih donosov. Če je partner pripravljen sprejeti pogoje akterjeve transakcije, je v razmerah institucionalnega zaupanja mogoče takoj skleniti pogodbo. Ta pogodba seveda ne rešuje problema oportunitizma, ki pa je v razmerah institucionalnega zaupanja zmeren. V primeru zapletov bosta akter in partner zasledovala svoje posebne interese, vendar pa bosta zaplete učinkovito razrešila s pomočjo institucij za razreševanje sporov, kot so mediacijski, arbitražni ali sodni postopki. Največji prihranki pa so pri oportunitetnih stroških, saj lahko v okolju, kjer prevladuje institucionalno zaupanje, akter hitro najde najboljšega partnerja. Institucionalno zaupanje potemtakem ustvarja razmere, v katerih je mogoče hitro in učinkovito najti verodostojnega partnerja in zaradi optimalne alokacije virov realizirati poslovne transakcije, kar pozitivno vpliva na ekonomsko uspešnost.

Sklep in diskusija

Prispevek tega članka k diskusiji o zaupanju je dvojen. Prvič, pokazali smo, da je mogoče razlikovati med tremi in ne le med dvema tipoma zaupanja. Opozorili smo na to, da mrežno zaupanje pogosto enačijo z medosebnim, hkrati pa smo obravnavali pomembne razlike med njima. Drugič, pokazali smo na to, da ima vsak tip zaupanja v ozadju drugačen mehanizem, ki vpliva na ekonomsko uspešnost akterjev. Ob treh tipih zaupanja smo obravnavali tri mehanizme, prek katerih zaupanje vpliva na ekonomsko uspešnost, in sicer kooperacijo, koordinacijo in dostopnost.

Razlikovanje med mehanizmi, po katerih zaupanje deluje na ekonomsko uspešnost, je pomembno predvsem zato, da bi znali oceniti dejanske učin-

ke, ki jih ima posamezna vrsta zaupanja na vedenje akterjev. Pogosto namreč zaupanje enačijo s kooperacijo. Ko pa pregledamo empirična dejstva, lahko ugotovimo, da ta ne potrjujejo teoretskih pričakovanj. S pomočjo predlagane tipologije in z njo povezanih mehanizmov zaupanja je mogoče odgovoriti na nekatere stare dileme. Deakin in Wilinon (1998), na primer, vidita paradoks v tem, da se akterji kljub močnemu zaupanju zanašajo na izčrpane pogodbe. Njun sklep je bil, da sta zaupanje in kontrola očitno komplementarni kategoriji. Naša razlaga pa je povsem drugačna. Institucionalno zaupanje ne predpostavlja močnih medosebnih stikov, ki bi nadomeščali neosebne upravljalvske mehanizme, kot je na primer pogodba, temveč, nasprotno, predpostavlja sklepanje pogodb. Predikcija naše teorije je namreč, da se v razmerah institucionalnega zaupanja pogodbe sklepajo hitreje, lažje in s širšim krogom ljudi, zaradi česar take transakcije vodijo k povečanemu ekonomskemu uspehu. Drug primer je klasični durkheimovski paradoks, ko visoke stopnje zaupanja ne vodijo k uspehu (Gambetta, 1988). Po naši teoriji tudi tukaj ne gre za paradoks. Medosebno zaupanje namreč temelji na visoki solidarnosti znotraj skupine, kar akterjem preprečuje, da bi prišli iz začaranega kroga revščine in omejenih priložnosti. Do podobne ugotovitve smo prišli tudi v empirični študiji treh dežel, kjer je medosebno zaupanje zaviralo ekonomsko uspešnost podjetnikov (Rus in Iglíč, 2005).

Ta članek pa ni relevanten le za razvoj znanosti, temveč ima pomembne implikacije tudi za artikulacijo razvojnih politik, prek katerih države in mednarodne institucije namenjajo velika sredstva za spodbujanje lokalnega in regionalnega razvoja. Politike, ki skušajo spodbuditi lokalni razvoj v manj razvitih regijah, prepogosto poudarjajo pomen kohezije med različnimi akterji v upanju, da se bo iz tega razvilo sodelovanje. Rezultati pa so pogosto pod pričakovanji. Prvič zato, ker je izgradnja kohezivnih omrežij iz akterjev s heterogenimi interesi sizifovsko delo. Kohezija namreč temelji na močnih medosebnih vezeh, ki ne prenesejo napetosti konfliktnih interesov. Zato taka omrežja hitro razpadejo na koalicije interesnih skupin, ki so homogene navznoter in heterogene navzven. Take situacije postanejo žarišča konfliktov, ki jih ni mogoče rešiti s sodelovanjem, temveč zgolj z izločanjem nosilcev različnih interesov. Drugi razlog za neuspeh tovrstnih politik je v dejstvu, da močne vezi ožijo krog priložnosti, zaradi česar se na samem začetku močno zožijo ekonomske priložnosti vseh udeležencev.

Ob upoštevanju zgornje razprave o zaupanju bi produktivnejša politika zasledovala vzpostavitev razmer za čim večjo dostopnost in participacijo ter čim lažje usklajevanje med akterji. Politike bi se torej morale osredotočati na mrežno in institucionalno zaupanje. V idealnem primeru bi taka politika skušala zgraditi zaupanja vredno institucionalno strukturo in znotraj nje spodbujati nastajanje poslovnih in družbenih asociacij, ki bi se čim bolj prekrivale. Cilj namreč ne sme biti čim večja gostota medosebnih povezav, tem-

več čim večja gostota institucionalnih stikov, ki tvorijo prazne kanale, prek katerih lahko posamezni akterji vstopajo v skupne projekte in izstopajo iz njih ter koordinirajo svoje dejavnosti. Prav številna interesno utemeljena združenja, ki se povezujejo v prekrivajoče se socialne kroge (Blau, 1984), zagotavljajo veliko svobode za podjetniško iniciativo, hkrati pa akterjem dajejo dovolj institucionalizirane podpore in priložnosti za povezovanje ljudi in virov v poslovne projekte. Poudarek na povezovanju in ne na koheziji je torej prava usmeritev za razvoj politik, ki si s pomočjo izgradnje zaupanja prizadevajo pospešiti razvoj in povečati ekonomsko uspešnost.

LITERATURA

- Adizes, Ichak (1999): *Managing corporate lifecycles*. Paramus, N. J.: Prentice Hall Press.
- Arrighetti, Alessandro, Reinhard Bachmann, and Simon Deakin (1997): "Contract Law, Social Norms and Inter-Firm Cooperation." *Cambridge Journal of Economics* 21:171–195.
- Arrow, K. J. (1974): *The Limits of Organization*. New York: Norton.
- Bachmann, Reinhard (2001): "Trust, Power and Control in Trans-Organizational Relations." *Organization Studies*.
- Bagnasco, Arnaldo, and Charles F. Sabel (1995): *Small- and medium-size enterprises*. London: Pinter.
- Bartlett, Will, and Vladimir Bukvič (2001): "Barriers to SME Growth in Slovenia." *MOST* 11:177–195.
- Blau, Peter M. (1984): *Crosscutting Social Circles*. New York: Academic Press.
- Bradach, Jeffrey J. and Robert G. Eccles (1989): "Price, authority, and trust: From ideal types to plural forms." *Annual Review of Sociology* 15: 97–118.
- Brusco, Sebastiano (1982): "The Emilian Model: Productive Decentralisation and Social Integration." *Cambridge Journal of Economics* 6:167–184.
- (1992): "The idea of the industrial district: Its genesis." Pp. 10–19 in *Industrial districts and inter-firm co-operation in Italy*, edited by F. Pyke, G. Becattini, and Sengenberger W. Geneva: International Institute for Labour Studies.
- Burt, Ronald S. (1992): *Structural holes: the social structure of competition*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Burt, Ronald, S., and Marc Knez (1996): "Trust and Third-Party Gossip." Pp. 68–89 in *Trust in organizations: frontiers of theory and research*, edited by Roderick Moreland Kramer and Tom R. Tyler. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Coleman, James (1988): "Social capital in the creation of human capital." *American Journal of Sociology Supplement* 94:S95–S120.
- Creed, W. E. D., and R. E. Miles (1996): "Trust in organizations: a conceptual framework linking organizational forms, managerial philosophies, and the opportunity costs of controls." Pp. 16–38 in *Trust in Organizations*, edited by Roderick Moreland Kramer and Tom R. Tyler.

- Davis, Gerald F., and Henrich R. Greve (1997): "Corporate Elite Networks and governance Changes in the 1980s." *American Journal of Sociology* 103:1-37.
- Deakin, Simon, and Frank Wilkinson (1998): "Contract Law and the Economics of Interorganizational Trust." Pp. 146-172 in *Trust within and between organizations; Conceptual issues and empirical applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. New York: Oxford University Press.
- Dei Ottati, Gabi (1994): "Cooperation and Competition in the Industrial District as an Organization Model." *European Planning Studies* 2: 463-483.
- FT (2008): "Almost Out of Power". Financial Times, February 21. p. 9.
- Fukuyama, Francis (1995): *Trust: the social virtues and the creation of prosperity*. New York: Free Press.
- Gambetta, Diego (1988): *Trust: making and breaking cooperative relations*. Oxford, UK; Cambridge, Mass.: B. Blackwell.
- Giddens, Anthony (1990): *Central problems in social theory: action, structure, and contradiction in social analysis*. Berkeley: University of California Press.
- Granovetter, Mark (1973): "The strength of weak ties." *American Journal of Sociology* 78: 1360-1380.
- (1982): "The strength of weak ties: A network theory revisited." Pp. 105-30 in *Social structure and network analysis*, edited by Peter V. Marsden and Nan Lin. Beverly Hills: Sage.
- (1985): "Economic action and social structure: The problem of embeddedness." *American Journal of Sociology* 91: 481-510.
- Gulati, Ranjay (1995): "Familiarity breeds trust? The implications of repeated ties for contractual choice in alliances." *Academy of Management Journal* 38: 85-112.
- Hannan, Michael T., and John Freeman (1989): *Organizational ecology*. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.
- Haunschild, Pamela R. (1993): "Interorganizational imitation: The impact of interlocks on corporate acquisition activity." *Administrative Science Quarterly* 38:564-592.
- Haveman, Heather A. (1993): "Follow the Leader: Mimetic Isomorphism and Entry into New Markets." *Administrative Science Quarterly* 38: 593-627.
- Iglič, Hajdeja (2003): Networks and Political mobilization: Beyond structural Argument. *Družboslovne razprave* 44: 13-34.
- Johannisson, Bengt (2000): "Networking and Entrepreneurial Growth." Pp. 368-386 in *The Blackwell Handbook of Entrepreneurship*, edited by Donald L. Sexton and Hans Landstrom. London: Blackwell.
- Kern, Horst (1998): "Lack of Trust, Surfeit of Trust: Some Causes of the Innovation Crisis in German Industry." Pp. 203-213 in *Trust within and between organizations; Conceptual issues and empirical applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. New York: Oxford University Press.
- Lane, Christel (1998): "Introduction: Theories and Issues in the Study of Trust." Pp. 1-30 in *Trust within and between organizations; Conceptual issues and empirical applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. New York: Oxford University Press.

- Lane, Christel, and Reinhard Bachmann (1997): "Cooperation in Inter-Firm Relations in Britain and Germany: the Role of social Institutions." *British Journal of Sociology* 48: 226–254.
- Lazerson, Mark (1995): "A new Phoenix? Modern puttingout in the Modena knitwear industry." *Administrative Science Quarterly* 40:34–59.
- Lorenz, Edward H. (1988): "Neither Friends nor Strangers: Informal Networks of Subcontracting in French Industry." Pp. 194–210 in *Trust: Making and breaking of Cooperative Relations*, edited by Diego Gambetta. Oxford: Blackwell.
- Luhmann, Niklas (1988): "Familiarity, Confidence, Trust: Problems and Alternatives." Pp. 94–107 in *Trust: making and breaking cooperative relations*, edited by Diego Gambetta. Oxford, UK ; Cambridge, Mass.: B. Blackwell.
- Mollering, Guido (2005): "Traditional, Institutional and Active Trust: Just Do It!?" in K. M. Bijlsma-Frankema and R. Klein Woolthuis (eds) *Trust Under Pressure: Empirical Investigations of Trust and Trust Building in Uncertain Circumstances*, pp.. Cheltenham: Edward Elgar.
- Mollering, Guido (2006): *Trust: Reason, Routine, Reflexivity*. Elsevier: Oxford.
- Norris, Pippa (2002): *Democratic phoenix: reinventing political activism*. Cambridge, UK ; New York, NY: Cambridge University Press.
- Podolny, Joel M., Karen L. Page (1998): "Network forms of organization". *Annual Review of Sociology*, 24: 57–76.
- Powell, Walter W. (1996): "Trust-based Forms of Governance." Pp. 51–67 in *Trust in organizations. Frontiers of Theory and Research*, edited by Roderick Moreland Kramer and Tom R. Tyler. Thousand Oaks: Sage.
- Powell, Walter W., and Paul DiMaggio (1991): *The New institutionalism in organizational analysis*. Chicago: University of Chicago Press.
- Putnam, Robert D., Robert Leonardi, and Raffaella Nanetti (1993): *Making democracy work: civic traditions in modern Italy*. Princeton, N. J.: Princeton University Press.
- Pyke, Frank (1992): *Industrial Development Through Small-Firm Cooperation*. Geneva: ILO.
- Pyke, Frank, G. Becattini, and Werner Sengenberger (1992): *Industrial districts and inter-firm cooperation in Italy*. Geneva: ILO.
- Ring, P. S., and Andrew H. Van de Ven (1992): "Structuring corporative relationships between organizations." *Strategic Management Journal* 13: 483–498.
- Rothstein, B., and D. Stolle (2001): "Social Capital and street level bureaucracy: an institutional theory of generalised trust." Exeter, UK.
- Rus, Andrej (1999): *Social Capital, Corporate Governance and Managerial Discretion*. Ljubljana: Faculty of Social Sciences.
- Rus, Andrej (2005): "Trust and Performance: Institutional, Interpersonal and Network Trust", in K. M. Bijlsma-Frankema and R. Klein Woolthuis (eds) *Trust Under Pressure: Empirical Investigations of Trust and Trust Building in Uncertain Circumstances*, pp. 121–57. Cheltenham: Edward Elgar.
- Rus, Andrej in Hajdeja Iglič (2005): "Trust, Governance and Performance The Role of Institutional and Interpersonal Trust in SME Development". *International Sociology*, 20(3): 371–391. London: Sage.

- Sako, Mari (1992): *Prices, quality, and trust: inter-firm relations in Britain and Japan*. Cambridge; New York, NY: Cambridge University Press.
- (1998): “Does Trust Improve Business Performance?” Pp. 88–117 in *Trust within and between organizations; Conceptual issues and empirical applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. New York: Oxford University Press.
- Scott, W. Richard (2001): *Institutions and organizations*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications.
- Simmel, Georg, and Kurt H. Wolff (1950): *The sociology of Georg Simmel*. Glencoe, Ill.: Free Press.
- Staber, Udo (1998): “Inter-firm Cooperation and Competition in Industrial Districts.” *Organization Studies*.
- Stiglitz, E. Joseph (2002): *Globalization and its discontents*. London: Penguin Press.
- Sydow, Jorg (1998): “Understanding the Constitution of Interorganizational Trust.” Pp. 31–63 in *Trust within and between organizations; Conceptual issues and empirical applications*, edited by Christel Lane and Reinhard Bachmann. New York: Oxford University Press.
- Uzzi, Brian (1996): “The sources and consequences of embeddedness for the economic performance of organizations: The network effect.” *American Sociological Review* 61: 674–698.
- Williamson, Oliver E. (1985): *The Economic Institutions of Capitalism*. New York: Free Press.
- Williamson, Oliver E. (1996): *The mechanisms of governance*. New York: Oxford University Press.
- Zucker, Lynne G. (1986): “Production of Trust: Institutional Sources of Economic Structure.” *Research in Organizational behavior* 8: 53–111.