

Wskaźniki efektywności w badaniach nad zaufaniem międzyorganizacyjnym

Krzysztof Łobos, Karolina Mazur*

Streszczenie: *Cel* – Podsumowanie narzędzi wykorzystujących miary efektywności dotychczas stosowanych przez autorów badań nad skutkami zaufania międzyorganizacyjnego oraz syntetyczna ich ocena w zakresie przydatności, wiarygodności i ograniczeń zastosowania w procesie badań nad skutkami zaufania międzyorganizacyjnego.

Metodologia badania – W pracy wykorzystano elementy metodyki systematycznego przeglądu literatury, którym objęto 17 pozycji literaturowych dotyczących skutków zaufania międzyorganizacyjnego. Efektywność stanowiła zmienną zależną. Przeanalizowano 31 pomiarów efektywności oraz jej korelacji z zaufaniem międzyorganizacyjnym o charakterze afektywnym.

Wynik – W wyniku badań ustalono, że najwyższą przydatność w procesie badań nad efektywnościowymi skutkami zaufania międzyorganizacyjnego mają mierniki o charakterze efektywności procesowej oszacowane na podstawie skali Likerta.

Oryginalność/wartość – Praca stanowi podsumowanie badań innych autorów. Dokonana ocena narzędzi pomiaru efektywności może stanowić bazę dla przyszłych badaczy problemu zaufania międzyorganizacyjnego i jego skutków oraz stanowić przyczynek do analizy w zakresie kapitału intelektualnego bazującego na zaufaniu.

Słowa kluczowe: efektywność, zaufanie międzyorganizacyjne, badania społeczne

Wprowadzenie

Problem zaufania stanowi przedmiot zainteresowania przedstawicieli wielu nauk. Pierwotnie zajmowali się nią przedstawiciele psychologii i socjologii (Sztompka 2007), ale jest ono także obecne w innych dyscyplinach nauki. W ekonomii instytucjonalnej i zarządzaniu strategicznym problem zaufania, szczególnie w zakresie zaufania międzyorganizacyjnego, jest obecny i szczególnie podkreślony dzięki pracom O.H. Williamsona, gdzie zostało one zestawione z oportunistycznym tworząc postawę jednego z kluczowych paradoksów (Lado i in. 2008; Williamson 1993). Jednocześnie problem zaufania jest obecny w zakresie zaufania na poziomie intraorganizacyjnym, gdzie traktowany jest jako zasób strategiczny i jeden ze środków budowania atmosfery dzielenia się wiedzą oraz wzrostu innowacyjności (Sankowska 2015). Pośrednio także problem zaufania jest, szczególnie międzyorganizacyjnego, obecny w teorii dotyczącej kapitału intelektualnego. W tym przypadku znaczenie ma

* dr hab. Krzysztof Witold Łobos, prof. WSB, Wyższa Szkoła Bankowa we Wrocławiu, e-mail: krzysztof.lobos@wsb.wroclaw.pl; dr hab. inż. Karolina Mazur, prof. UZ, Uniwersytet Zielonogórski, e-mail: k.mazur@wez.uz.zgora.pl.

szczególnie zaufanie zwane instytucjonalnym, kształtujące kapitał intelektualny w zakresie struktury zewnętrznej, czyli wizerunku przedsiębiorstwa. To zainteresowanie problemem zaufania, szczególnie w zakresie zaufania międzyorganizacyjnego, zaowocowało pewnym dorobkiem badawczym, którego przykładem w piśmiennictwie polskim są prace naukowe publikowane przez A. Sankowską (2015). Ten dorobek badawczy zachęca do kontynuacji i rozwijania projektów w tym zakresie, tym bardziej, że na wiele pytań nie uzyskano do tej pory odpowiedzi. Jednym z takich pytań jest ustalenie relacji pomiędzy zaufaniem międzyorganizacyjnym a efektywnością poszczególnych partnerów oraz efektywnością relacji jako takiej. Założenia zaczerpnięte z teorii kosztów transakcyjnych, według których zaufanie międzyorganizacyjne obniża koszty transakcyjne, zostało zakwestionowane już w początkowym okresie rozwoju ekonomii instytucjonalnej (przykładowo: Williamson 1993). Wątpliwości w tym zakresie prowokują badaczy do bardzo głębokiej analizy oraz zastosowania różnorodnych mierników o charakterze efektywnościowym, które umożliwią odpowiedź na pytanie, jaka jest relacja pomiędzy określonym poziomem zaufania międzyorganizacyjnego a poszczególnymi efektami. Efekty te docelowo mogą mieć wymiar finansowy i mierniki o charakterze finansowym także bywały stosowane w projektach badawczych jako zmienne niezależne, jednakże sporadycznie i z bardzo zróżnicowanym skutkiem.

Autorzy uczestniczyli w dyskusji naukowej dotyczącej pomiaru efektywności w badaniach nad zaufaniem organizacyjnym. Głosy było podzielone na zwolenników danych finansowych oraz zwolenników zastosowania kwestionariusza z wykorzystaniem skali Likerta. Także niejednoznaczne było podejście uczestników dyskusji do kwestii, co właściwie jest rozumiane w przypadku takich badań pod pojęciem „performance”, czyli efektywność. Prowadzona przez pewien czas dyskusja zachęciła autorów do przanalizowania doświadczeń przedstawicieli nauki na świecie. Autorzy mają także nadzieję, że wyniki tej analizy zbliżą środowisko naukowe do osiągania standardów w badaniach nad skutkami zaufania międzyorganizacyjnego, które mogą stać się podstawą kształtowania przyszłych kierunków analizy efektywności (np. efektywności lub wartości zaufania międzyorganizacyjnego).

Analiza zaufania międzyorganizacyjnego w badaniach była prowadzona zarówno jako odosobniony problem, jak i jako część problemu bardziej złożonego dotyczącego jakości relacji (którego składową jest także zaufanie międzyorganizacyjne – Leonidu i in. 2014). Pytanie o narzędzia pomiaru efektywności jako wyniku zaufania pojawia się wprawdzie rzadko, jednakże część autorów wskazuje na istnienie określonych standardów w tym zakresie (np. Sankowska 2015; Hult i in. 2008). Jest to bowiem problem, z którym musi borykać się badacz w procesie badań skutków zaufania. Mierniki efektywności stosowane w badaniach dotyczących zaufania międzyorganizacyjnego są zróżnicowane i można zaszerzować je do różnych kategorii. Kategorie te obejmują przede wszystkim typ efektywności (z podziałem na organizacyjną, czyli behawioralną i na finansową, czyli ekonomiczną) oraz typ pomiaru (następuje rozróżnienie pomiędzy miernikami efektywności a miernikami opinii o efektywności wykorzystującymi skalę Likerta). Niniejsze opracowanie stanowi podsumowanie narzędzi dotychczas stosowanych przez autorów badań pomiaru oraz syntetyczną ich ocenę

w zakresie przydatności, wiarygodności i ograniczeń zastosowania w procesie badań nad skutkami zaufania międzyorganizacyjnego. Wykorzystane zostaną elementy metodyki systematycznego przeglądu literatury (Czakon 2015).

1. Poglądy autorów badań dotyczące pomiaru efektywności jako skutku zaufania międzyorganizacyjnego

Efektywność jest kategorią złożoną, agregatową, a jej pojęcie ewoluuje wraz z ewolucją przedsiębiorstw oraz stosowanych w nich praktyk zarządzania. Efektywność ewoluowała od pojęcia jednowymiarowego, opartego na miarach finansowych, do obecnego – wielowymiarowego, opartego na miarach finansowych oraz niefinansowych. Zdaniem autorów zasadne jest przyjęcie poglądu o swoistej ilościowo-jakościowej dwoistości pojęcia efektywności, którą zaproponował A.R. Negandhi (1975: 20). Przegląd współczesnych modeli oceny efektywności przedsiębiorstwa, takich jak BSC, Kanji Business Excellence Measurement System (KBEMS), Performance Prism, model determinanty – wyniki czy innych także skłania do stwierdzenia, że posiada ona co najmniej dwa komplementarne wymiary: wymiar ekonomiczny efektywności, który ma cechę mierzalności i charakter wynikowy oraz wymiar jakościowy, behawioralny, związany z działaniem, trudniej mierzalny, ale determinujący wyniki ekonomiczne. Autorski model oceny efektywności przedsiębiorstwa za punkt wyjścia przyjmuje stwierdzenie, że w sensie ekonomicznym składają się na efektywność wszystkie miary, które można byłoby odnieść do sprawności działania (Łobos 2009). Sprawność jest natomiast pojęciem możliwie szerokim, obejmującym zarówno ocenę ekonomiczności (różne relacje wartości wyniku do nakładów), korzystności (różnica pomiędzy wynikiem użytecznym a nakładami), jak i inne ważne miary, na przykład takie, jak wartość przedsiębiorstwa i zmiany tej wartości w czasie. Efektywność w sensie behawioralnym ma równie złożoną naturę, jak efektywność w sensie ekonomicznym. Wynika to z tego, że obejmuje ocenę wielu różnych grup działań składających się na cały łańcuch wartości firm dowolnego rodzaju, lecz także z tego, że sukcesywnie przybywa nam w naukach o zarządzaniu kryteriów oceny związanych z podnoszeniem coraz to nowych cech oferty rynkowej i sposobu jej dostarczania wraz z rozwojem wolnego rynku i konkurencji na nim. Takie cechy, jak jakość czy estetyka (*design*) są oczywiste, ale dochodzą do nich inne, dla przykładu można podać następujące: komponenta intelektualna oferty, projekt uwzględniający wszystkie fazy życia produktu łącznie z fazą jego utylizacji, sposób wytwarzania, który jest społecznie *fair* bądź też nie lub też sposób nabywania dający klientom dodatkowe, przyjemne wrażenia i atrakcje. Owa mnogość musi jednak znaleźć swoje miejsce w prostej i zrozumiałej strukturze klasyfikacyjnej. Kryteria: lepiej, szybciej, taniej, bezpieczniejsze tworzą komplet cech działania, które wpływają pozytywnie na uzyskiwane efekty mierzalne i mogą być użyte do oceny efektywności behawioralnej działań podejmowanych w przedsiębiorstwie.

Problem wyboru odpowiednich mierników efektywności w badaniach nad jakością relacji międzyorganizacyjnych został poruszony już kilka razy.

Według P.S. Aulakha i jego współpracowników (1996: 1013), dotychczasowe badania dotyczące analizowanego problemu prowadzą do wniosku, że relacje międzyorganizacyjne podlegają kontroli zarządczej określonego typu. Kontrola ta może dotyczyć wyników (efektów) lub zachowań. W obu przypadkach stosowane mogą być określone mierniki o charakterze efektywnościowym. Do pomiaru efektów można zaliczyć wzrost przychodów ze sprzedaży lub wzrost udziałów w rynku. Natomiast pomiar zachowań (takich jak dzielenie się wiedzą) umożliwiający kontrolowanie mechanizmów społecznych jest dokonywany z wykorzystaniem odpowiednich narzędzi badań społecznych. Nie mają one wprawdzie świadczyć o zaufaniu, ale mają świadczyć o jakości relacji i skutkach osiągania określonego jej poziomu oraz o możliwościach usprawnień. Przynajmniej tak autorzy rozumieją pojęcie „kontrolowanie wyników”. Mogą one także być badane poprzez analizowanie danych wewnętrznych i przypisywanie określonych przypadków redukcji określonych aspektów efektywności (Aulakh i in. 1996; Heide 1994). Zwykle są stosowane trzy rodzaje miar w tym zakresie (Aulakh i in. 1996: 1013):

- miary wyników, w tym przede wszystkim finansowych (np. wzrost zysku) i rynkowych (np. wzrost udziału w rynku),
- miary dotyczące procesów,
- miary dotyczące mechanizmów społecznych (np. satysfakcja partnera lub dzielenie się wiedzą).

Nieco inaczej do problemu pomiaru efektywności jako wyniku zaufania podeszli M.J. Robson i jego współpracownicy (2008: 650). Według tych autorów zaufanie międzyorganizacyjne o określonym poziomie uruchamia pewne mechanizmy pozwalające partnerom w aliansie osiągnięcie wysokiej efektywności lub podniesienie dotychczasowego jej poziomu. Do mechanizmów tych należą te, które budują strukturę (więzi pomiędzy partnerami), zwane strukturalnymi oraz te, które podnoszą efektywność, zwane mobilizującymi.

W podobnym okresie G.T. Hult i jego współpracownicy (2008) poddali analizie światowy dorobek badawczy dotyczący badań nad międzynarodowym biznesem. W swojej pracy podsumowali oni 96 prac naukowych dotyczących międzynarodowego biznesu, w których mierzona była efektywność. Autorzy opracowania przyjęli założenie, że mierniki efektywności mogą być stosowane na różnych poziomach analizy: na poziomie firmy, na poziomie strategicznej jednostki biznesu (*strategic business unit*) oraz na poziomie układu międzyorganizacyjnego (*inter-organizational unit*). W wyniku analizy mierniki efektywności zostały podzielone na trzy grupy: mierniki o charakterze finansowym, mierniki o charakterze operacyjnym, mierniki o charakterze ogólnej efektywności (np. rotacja aktywów). W przypadku badań dotyczących zaufania międzyorganizacyjnego odpowiednim poziomem analizy powinien być poziom trzeci. Przykładami mierników na poziomie układu międzyorganizacyjnego mogą być odpowiednio (Hult i in. 2008: 1069):

- w ramach wskaźników o charakterze finansowym: przychody ze sprzedaży, rentowność,
- w ramach wskaźników o charakterze operacyjnym: udziały w rynku, produktywność,
- w ramach wskaźników o charakterze ogólnej efektywności: postrzegana całkowita efektywność.

Do analizy przedstawionej w dalszej części artykułu zastosowano kategorie ustalone na podstawie zaleceń P.S. Aulakha i jego współpracowników (1996: 1013).

2. Wyniki przeglądu literatury

Przeprowadzono systematyczny przegląd literatury, podczas którego podsumowano wyniki badań zamieszczone w bazach czasopism elektronicznych: „EBSCO”, „Proquest”, „Elsevier”, „JStor”, „Emerald” oraz „Wiley” uzupełnione o ogólnie dostępną na rynku pozycję w języku polskim autorstwa A. Sankowskiej (2015). Nie ustalono zakresu czasowego. Wyselekcjonowano artykuły, które spełniały wymagane kryterium (w słowach kluczowych znajdowały się określenia „interorganizational trust” oraz „performance”) w liczbie 66 pozycji, następnie wyodrębniono te artykuły, które dotyczyły badań z wykorzystaniem współczynnika korelacji. Spośród takiej populacji wybrano jedynie te, które dotyczyły zaufania międzyorganizacyjnego o charakterze afektywnym, jako takiego, którego pomiar oparty jest na odczuciach i który zwykle staje się przyczyną określonych skutków organizacyjnych (McAllister 1995: 26). W ten sposób uzyskano do analizy 17 pozycji literaturowych, które obejmowały łącznie 31 pomiarów korelacji zaufania międzyorganizacyjnego z efektywnością mierzoną za pomocą różnorodnych miar.

Tabela 1

Wyniki przeglądu literatury

Autorzy	N	ρ	Miara efektywności (zmienna o charakterze efektywnościowym)	Typ miernika efektywności			Forma pomiaru
				P	F	S	
1	2	3	4	5	6	7	8
Claro i in. 2003	174	-0,180	wzrost sprzedaży		1		dane finansowe
Johnson i Grayson 2005	334	0,020	efektywność sprzedaży	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Fang i in. 2008	131	0,040	efektywność finansowa partnera			1	dane finansowe
Nie i in. 2013	173	0,100	intensywność konkurencyjna	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Nie i in. 2013	173	0,110	wzrost zysku		1		dane finansowe, dynamika
Fang i in. 2008	131	0,140	koordynacja partnerów	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Qui i Chau 2013	143	0,150	dzielenie się wiedzą	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Krishnan i in. 2006	126	0,170	trwałość aliansu	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Thorgren i in. 2009	41	0,180	dzielenie się wiedzą	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta

1	2	3	4	5	6	7	8
Lado i in. 2008	409	0,210	ogólna organizacyjna efektywność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Nes i in. 2007	120	0,260	efektywność finansowa eksportu	1	1		kwestionariusz ze skalą Likerta
Johnson i Grayson (2005)	334	0,370	efektywność produktu	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Sankowska 2015	58	0,328	skuteczność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Nie i in. 2013	173	0,350	wzrost sprzedaży		1		dane finansowe
Nie i in. 2013	173	0,380	wydajność	1			dane finansowe
Liao 2010	57	0,420	efektywność produkcji	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Krishnan i in. 2006	126	0,430	dzielenie się wiedzą	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Robson i in. 2008	177	0,440	wydajność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Robson i in. 2008	177	0,450	responsywność w aliansie	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Aulakh i in. 1996	181	0,470	efektywność rynkowa partnerstwa	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Robson i in. 2008	177	0,470	skuteczność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Sankowska 2015	58	0,502	wydajność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Krishnan i in. 2006	126	0,520	efektywność aliansu	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Nes i in. 2007	120	0,520	komunikacja	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Zaheer i in. 1998	107	0,523	efektywność dostawców	1	1		kwestionariusz ze skalą Likerta
Nes i in. 2007	120	0,530	zaangażowanie	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Sankowska 2015	58	0,531	dzielenie się wiedzą	1		1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Gulati i Nickerson 2008	216	0,580	ogólna efektywność	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Claro i in. 2003	174	0,680	satysfakcja z relacji			1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Johnson i in. 1996	225	0,740	integracja strategiczna	1			kwestionariusz ze skalą Likerta
Cheng i in. 2008	288	0,820	dzielenie się wiedzą			1	kwestionariusz ze skalą Likerta
Suma	4412			25	6	9	

P – miernik efektywności procesowej,

F – miernik efektywności finansowej,

S – miernik efektywności społecznej,

N – wielkość próby,

ρ – korelacja pomiędzy zmienną o charakterze efektywnościowym a poziomem zaufania międzyorganizacyjnego uzyskana w procesie badań prowadzonych przez określonych autorów.

Źródło: opracowanie własne na podstawie cytowanej literatury.

W tabeli 1 przedstawione zostały wyniki przeglądu literatury. Przedstawiono wyniki badania korelacji pomiędzy poszczególnymi zmiennymi o charakterze efektywnościowym a poziomem zaufania międzyorganizacyjnego. Zmienne efektywnościowe skategoryzowano na dwa sposoby. Po pierwsze, ustalono, jaki jest charakter miernika: procesowy (P), finansowy (F), czy odnoszący się do mechanizmów społecznych (S). Charakter miernika został ustalony na podstawie opisu jego pomiaru. Następnie ustalono, czy poziom efektywności był określany za pomocą danych finansowych, czy za pomocą kwestionariusza wykorzystującego skalę Likerta.

Wartości wskaźników korelacji pomiędzy zaufaniem afektywnym a zmiennymi o charakterze efektywnościowym są zróżnicowane i znajdują się w przedziale od $-0,180$ do $0,820$. Wartości wskaźników korelacji pomiędzy zaufaniem afektywnym a zmiennymi o charakterze efektywności procesowej są także zróżnicowane i znajdują się w przedziale od $0,020$ do $0,740$. Jest jednakże zauważalny jednoznaczny, pozytywny charakter związku. Mierniki efektywności o charakterze społecznym bazują na formie pomiaru wykorzystującej skalę Likerta. Współczynniki korelacji także są zróżnicowane i kształtują się w granicach przedziału od $0,140$ do $0,820$. Zróżnicowanie współczynników korelacji z zaufaniem afektywnym wynika zapewne ze zróżnicowania zmiennych skorelowanych. Wniosek zatem nasuwa się następujący: do pomiaru efektywności w obszarze mechanizmów społecznych jednoznacznie można zalecić stosowanie skali Likerta.

Uwagi końcowe

Na podstawie krytycznego przeglądu wyników badań można sądzić, że wpływ zaufania na efektywność działania przedsiębiorstw powinien przejawiać się przede wszystkim w obszarze efektywności organizacyjnej, behawioralnej, następnie zaś, pośrednio, znaleźć odzwierciedlenie w postaci mierzalnych, finansowych wyników działania uzyskiwanych przez strony współpracy. Nie należy zakładać, że zaufanie jednoznacznie i wprost przekłada się na standing ekonomiczny. Jest jednym z wielu czynników wpływu na kondycję ekonomiczną, a jego udział w wyjaśnieniu ogólnej efektywności ekonomicznej powinien być na zauważalnym, lecz relatywnie niewysokim poziomie. Stąd wydaje się, że badanie wpływu zaufania na efektywność stron współpracy powinno odnosić się przede wszystkim do tych kategorii efektywności, które mają charakter miękkiej, organizacyjnej, jednak możliwej do ujęcia w postaci określonych wskaźników dotyczących sprawności realizacji procesów, wymiany wiedzy, koordynacji, sprawności współpracy etc. Jak wiadomo, składowe efektywności organizacyjnej tworzą ważną grupę determinant efektywności finansowej, co podkreślane jest w wielu współczesnych modelach oceny efektywności, na przykład modelu Balanced Scorecard lub innych.

Warto także podkreślić, że zaufanie nie może być postrzegane jako nieantynomiczna wytyczna sprawnego działania, czyli jako wytyczna, której zastosowanie przyniesie pozytywne konsekwencje niezależnie od charakteru sytuacji, w której zostanie zastosowana. Raczej jest tak, że w pewnych sytuacjach oportunistyczny przyczyni się do lepszych wyników ekonomicznych stron współpracy, na przykład poprzez ciągłą kontrolę racjonalności oczekiwań czy żądań partnera transakcji a nie ich pasywną, bezrefleksyjną akceptację. Dla przykładu, w sytuacji znacznych turbulencji rynkowych i konieczności szybkiego dostosowania oferty rynkowej do potrzeb, wyraźne artykułowanie potrzeb i warunków przez strony transakcji przyczynia się do urealnienia wymagań, oczekiwań i możliwości realizacji, co może być korzystne dla obydwu współpracujących stron, na przykład podmiotu dystrybuującego i jednocześnie opracowującego koncepcję produktu oraz dla podmiotu

wykonawczego, produkcyjnego. Zaufanie natomiast może być bazą współpracy powtarzalnej, analizowanej pod kątem racjonalności już wcześniej, na etapie dogrywania współpracy, kiedy możliwe jest na przykład redukcja powielania funkcji (na przykład kontroli jakości, która może być realizowana raz, a nie dublowana). Należy podkreślić, że przesłanki wskazujące na zasadność stosowania zaufania jako zasobu niematerialnego, składowej kapitału intelektualnego, są jednak zapewne o wiele bardziej złożone niż wskazuje na to powyższy przykład i wymagają podjęcia odrębnego studium.

Celem artykułu była syntetyczna ocena miar efektywności w zakresie przydatności, wiarygodności i ograniczeń zastosowania w procesie badań nad skutkami zaufania międzyorganizacyjnego. Konkludując, można przedstawić następujące podsumowanie przeprowadzonej analizy. Mierniki efektywnościowe mogą być stosowane w procesie badań dotyczących skutków zaufania międzyorganizacyjnego. Największą przydatność wykazują wskaźniki o charakterze efektywności procesowej, następnie w zakresie mechanizmów społecznych, a zastosowanie mierników efektywności finansowej napotyka wiele ograniczeń. Jednym z nich jest większa skuteczność zastosowania skali Likerta niż bezpośrednich danych wewnętrznych uzyskanych w badaniach podmiocie.

Literatura

- Aulakh, P.S., Kotabe M., Sahay A. (1996), *Trust and Performance in Cross-Border Marketing Partnerships: A Behavioral Approach*, „Journal of International Business Studies, Global Perspectives on Cooperative Strategies” vol. 27, no. 5, s. 1005–1032.
- Cheng J-H., Yeh Ch-H., Tu Ch-W. (2008), *Trust and knowledge sparing in green supply chains*, „Supply Chain Management: An International Journal” vol.13, no. 4, s. 283–295.
- Claro P.C., Hagelaar G., Omta O. (2003), *The determinants of relational governance and performance: How to manage business relationships?*, „Industrial Marketing Management” vol. 32, no. 8, s. 703–716.
- Czakon W. (2015), *Metodyka systematycznego przeglądu literatury*, w: W. Czakon, *Podstawy metodologii badań w naukach o zarządzaniu*, Oficyna Wolters-Kluwer Business, Warszawa, s. 119–139.
- Fang E., Palmatier R.W., Scheer L.K., Li N., (2008), *Trust at Different Organizational Levels*, „Journal of Marketing” vol. 72, no. 1, s. 80–98.
- Gondek A., Mazur K. (2015), *Metodyka metaanalizy w naukach o zarządzaniu*, w: W. Czakon, *Podstawy metodologii badań w naukach o zarządzaniu*, Oficyna Wolters-Kluwer Business, Warszawa, s. 140–166.
- Gulati R., Nickerson J.A. (2008), *Interorganizational Trust, Governance Choice, and Exchange Performance*, „Organization Science” vol. 19, no. 5, s. 688–708.
- Guilford J.P. (1965), *Fundamental Statistics in Psychology and Education*, McGraw-Hill, New York.
- Heide J.B. (1994), *Interorganizational governance in marketing channels*, „Journal of Marketing” vol. 58, no 1, s. 71–85.
- Hult G.T.M. Ketchen D.J., Griffith D.A., Chabowski B.R., Hamman M.K., Dykes B.J., Pollite W.A., Cauvasgil S.T. (2008), *An Assessment of the Measurement of Performance in International Business Research*, „Journal of International Business Studies” vol. 39, no. 6, s. 1064–1080.
- Johnson J.L., Cullen J.B., Sakano T., Takenouchi H. (1996), *Setting the Stage for Trust and Strategic Integration in Japanese–U.S. Cooperative Alliances*, „Journal of International Business Studies” vol. 27, no. 5, s. 981–1004.
- Johnson D., Grayson H. (2005), *Cognitive and affective trust in service relationships*, „Journal of Business Research” vol. 58, no. 2, s. 500–507.
- Krishnan R., Martin X., Noorderhaven N.G. (2006), *When Does Trust Matter to Alliance Performance?*, „Academy of Management Journal” vol. 49, no. 5, s. 894–917.
- Lado A., Dant R., Tekleab A. (2008), *Trust-opportunism paradox, relationalism, and performance in interfirm relationships: evidence from the retail industry*, „Strategic Management Journal” vol. 29, no. 4, s. 401–423.

- Leonidou L.C., Samiee S., Aykol B., Talias M.A. (2014), *Antecedents and Outcomes of Exporter–Importer Relationship Quality: Synthesis, Meta-Analysis, and Directions for Further Research*, „Journal of International Marketing” vol. 22, no. 2, s. 21–46.
- Liao T.J. (2010), *Cluster and performance in foreign firms: The role of resources, knowledge, and trust*, „Industrial Marketing Management” vol. 39, no. 1, s. 161–169.
- Lobos K. (2009), *Operational effectiveness – an evaluation method*, „Management” vol. 13, no. 2, s. 7–14.
- McAllister D.J. (1995), *Affect- and Cognition-Based Trust as Foundations for Interpersonal Cooperation in Organizations*, „The Academy of Management Journal” vol. 38, no. 1, s. 24–59.
- Negandhi A.R. (1975), *Organization Theory In an Open System: A Study of Transferring Advanced Management Practices to Developing Nations*, Dunellen Publishing, New York.
- Nes E.B., Solberg A.B., Silkoset R. (2007), *The impact of national culture and communication on exporter–distributor relations and on export performance*, „International Business Review” vol. 16, no. 4, s. 405–424.
- Nie R., Zhong W., Zhou M., Jiang W., Wang X. (2011), *A bittersweet phenomenon: The internal structure, functional mechanism, and effect of guanxi on firm performance*, „Industrial Marketing Management” vol. 40, no. 4, s. 540–549.
- Qui C., Chau P.Y.K. (2013), *Investigating the roles of interpersonal and interorganizational trust in IT outsourcing success*, „Information Technology & People” vol. 26, no. 4, s. 120–145.
- Robson M.J., Katsikeas C.S., Bello D.C. (2008), *Drivers and Performance Outcomes of Trust in International Strategic Alliances: The Role of Organizational Complexity*, „Organization Science” vol. 19, no. 4, s. 647–665.
- Sankowska A. (2015), *Analiza zaufania w sieciach badawczo-rozwojowych*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
- Sztompka P. (2007), *Zaufanie. Fundament społeczeństwa*, Znak, Kraków.
- Thorgren S., Örtqvist D., Wincet J. (2009), *A Cause-effect Study of Inter-firm Networking and Corporate Entrepreneurship: Initial Evidence of Self-Enforcing Spirals*, „Journal of Developmental Entrepreneurship” vol. 14, no. 4, s. 355–373.
- Williamson O.E. (1993), *Calculativeness, trust, and economic organization*, „Journal of Law and Economics” vol. 36, no. 1, s. 453–486.
- Zaheer A., McEvily B., Perrone V. (1998), *Does Trust Matter? Exploring the Effects of Interorganizational and Interpersonal Trust on Performance*, „Organization Science” vol. 9, no. 2, s. 141–159.

PERFORMANCE INDICATORS APPLICATION IN THE RESEARCH OF INTERORGANIZATIONAL TRUST

Abstract: *Purpose* – The aim of this study is to assess the application possibilities, reliability and threats of performance measures which can be used in the research on the interorganizational trust outcomes.

Design/methodology/approach – The partial method of systematic review of literature has been applied in the research. The authors reviewed 17 studies included 31 measurements of performance trust outcomes.

Findings – The authors assessed that process performance measures have the highest applicability in the research on interorganizational trust outcomes. The analysis also gave a conclusion that there is a highest applicability of Likert scale than of primary financial data.

Originality/value – The work consists of summary of the research methodologies of other authors. The evaluation of research tools, which use performance measurements can be a basis for future research standards in this area. It also can be a contribution to analysis tools creation in area of intellectual capital.

Keywords: performance interorganizational trust, social research

Cytowanie

- Lobos K., Mazur K. (2016). Wskaźniki efektywności w badaniach nad zaufaniem międzyorganizacyjnym. *Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia, 1* (79), 809–817; www.wneiz.pl/frfu.

