

**Jacek Dziwulski, Stanisław Skowron**

Politechnika Lubelska

## **ROLA I ZNACZENIE KAPITAŁU SPOŁECZNEGO W ZARZĄDZANIU INSTYTUCJAMI OPIEKI ZDROWOTNEJ**

### **1. Wprowadzenie**

Kapitał intelektualny odgrywa coraz większą rolę we wszystkich organizacjach, zarówno biznesowych, publicznych, jak i *non profit*. Potrzeba identyfikacji (w tym także pomiaru) oraz optymalnego wykorzystania i rozwoju tych ukrytych zasobów intelektualnych istnieje także w zarządzaniu instytucjami opieki zdrowotnej. Ostatnio najszybciej wzrasta właśnie wartość firm opartych na wiedzy, maksymalnie wykorzystujących potencjał intelektualny ludzi oraz posiadany kapitał strukturalny w tworzeniu produktów i usług. Gigantami rynku są tutaj: firmy telekomunikacyjne, informatyczne, banki, firmy handlowo-usługowe, ubezpieczeniowe i koncerny farmaceutyczne.

Wiedza w organizacjach jest akumulowana powoli, podlega długotrwałym procesom formowania poprzez ciąg decyzji zarządczych zarówno o charakterze dołącznym, jak i strategicznym. Zbiorniki wiedzy nie są statycznymi pulami, lecz źródłami stale napełnianymi przez strumienie nowych pomysłów i kompetencji, konstytuującymi ciągły proces odnowy korporacyjnej.

W procesach kumulacji wiedzy, a tym samym tworzenia kapitału intelektualnego organizacji, kluczową rolę, przynajmniej według poglądów niektórych autorów, odgrywają właściwości transformacyjne kapitału społecznego, czyniące zeń główny element warunkujący efekt synergii w działaniu i rozwoju każdej organizacji, wynikiem czego jest kapitalizacja jej zasobów<sup>1</sup>. Proces transformacji zasobów,

---

<sup>1</sup> J. Stachowicz, S. Walukiewicz, *Setting up Proinnovative Networks in Poland*, ERSA Congress, Finland 2003.

jaki jest udziałem kapitału społecznego, obejmuje szereg funkcji, których istotę odzwierciedlają wyodrębnione w nich działania transformacyjne. Ocena kapitału intelektualnego organizacji, a dokładniej rzecz ujmując, potencjału do jego tworzenia, może być więc sprowadzona do pomiaru w badanych organizacjach elementów funkcji transformacyjnej kapitału społecznego, czyli intensywności działań transformujących zasoby w wartość organizacji.

## 2. Wybrane koncepcje i podejścia do kapitału społecznego

Termin kapitał społeczny został po raz pierwszy użyty w latach osiemdziesiątych przez J. Colemana i oznaczał więzi społeczne lub członkostwo w określonych zbiorowościach, czego wynikiem były zasoby, korzyści lub szanse dostępne jednostce. Postuluje on tworzenie kapitału społecznego przez racjonalne jednostki, które w ten sposób chcą zwiększyć swoje szanse w organizacji. W tej definicji kapitał społeczny stanowi siłę napędową (opartą na więziach kulturowych) jednostek do budowy sieci kontaktów w celu powiększenia własnych korzyści. Kluczowym składnikiem definicji J. Colemana jest potrzeba zaufania, stanowiącego wartość brzegową, nadrzędną i deterministyczną dla nowych uczestników sieci, którzy powinni czuć się zobligowani do działania tak jak ich poprzednicy, aby nie zaprzepaścić „szansy na większą szansę”. Można uznać, że zaufanie w ujęciu J. Colemana tworzy podstawę rozwoju zbiorowości<sup>2</sup>. Kapitał społeczny jest zatem definiowany jako umiejętność współpracy międzyludzkiej w obrębie grup i organizacji w celu realizacji wspólnych interesów<sup>3</sup>.

Inne podejście wskazuje na zasady duchowe i emocjonalne organizacji, które stanowią element przewagi konkurencyjnej. Mają one wpływ na kierunek realizacji strategii, efektywność procedur i procesów, a w efekcie na wartość organizacji<sup>4</sup>.

Kapitał społeczny jest budulcem zarówno demokratycznego przedsiębiorstwa, jak i społeczeństwa obywatelskiego oraz organizacji *non profit*. Wypełnia on przestrzeń społeczną pomiędzy ludźmi i ma swe korzenie w interakcjach, dzięki którym powiązania i sieci oparte są na zdrowych fundamentach współdziałania. Podobnie jak pozostałe postacie kapitału, służy on podwyższeniu potencjału efektywności funkcjonowania i rozwoju organizacji poprzez ułatwianie współdziałania pomiędzy uczestnikami. Współcześnie wskazuje się na kilka wyróżników tego spoiwa społecznego:

- uczestnictwo w sieciach,
- wzajemność,
- zaufanie,

---

<sup>2</sup> J. Coleman, *Social Capital in the Creation of Human Capital*, „American Journal of Sociology” 1998.

<sup>3</sup> Fukuyama F., *Zaufanie – kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, PWE, Warszawa 1997.

<sup>4</sup> Mbigi L., *Monitoring social capital*, „Training & Development” 2000 nr 1.

- normy społeczne,
- wspólnota,
- proaktywność<sup>5</sup>.

Inna definicja wskazuje na szczególne znaczenie sieci. Kapitał społeczny jest zdefiniowany jako układ trwałych sieci, które formują społeczne zasoby, poprzez które poszczególne jednostki czy grupy dążą do wzajemnego uznania. Sieci społeczne mają swoją wartość, zwłaszcza dla ludzi w nich uczestniczących<sup>6</sup>.

Kapitał społeczny z jednej strony bazuje na pozytywnych aspektach relacji międzyludzkich, omijając aspekty mniej chlubne, z drugiej zaś strony wpisuje się w całość szeroko rozumianych kapitałów organizacji, uwypuklając znaczenie niematerialnego kapitału jako źródła władzy i wpływów<sup>7</sup>.

F. Fukuyama twierdzi, że kapitał społeczny jest „zdolnością wynikającą z rozpowszechnienia zaufania w obrębie społeczeństwa lub jego części”. Kapitał społeczny może stanowić według F. Fukuyamy cechę rodzinną, ale może być także klasyfikowany w ujęciu narodowym lub rozpatrywany w obrębie grup pośrednich (między jednostką a państwem), takich jak przedsiębiorstwo i organizacje *non profit*<sup>8</sup>. Zróznicowanie definicji kapitału społecznego zestawiono w tab. 1.

M. Szczepański pojęcie kapitału społecznego rozumie jako: „skumulowany zasób kompetencji i umiejętności całych grup społecznych, ich zdolności do podejmowania działań zmierzających do realizacji wyzwań cywilizacyjnych”<sup>9</sup>.

Kapitał społeczny w dobie dynamicznych zmian w podejściu do zarządzania organizacją oraz przy wzrastającej turbulencji otoczenia staje się jednym z istotnych wymiarów kapitału intelektualnego, decydującego o konfiguracjach strukturalnych w organizacji, o jakości stosunków międzyludzkich, tworzonych na bazie zaufania – siły motorycznej kontaktów interpersonalnych osadzonych w kulturze organizacyjnej – wpływającego na tworzenie spójnej, opartej na kluczowych kompetencjach wizji rozwojowej firmy.

Kapitał społeczny stanowi napęd dla organizacji biznesowych, publicznych czy *non profit*. W większości organizacji w krajach wysoko rozwiniętych mówi się o kluczowych pracownikach. Gdyby ci ludzie odeszli z danej instytucji, nie osiągałaby ona takich sukcesów, jakie ma w danym momencie. Wielu pracodawców w Polsce uważa, że każdego pracownika można zastąpić innym, co jest bardzo złym podejściem.

---

<sup>5</sup> M. Bratnicki, *Przedsiębiorczość i przedsiębiorcy współczesnych organizacji*, Wydawnictwo AE, Katowice 2002.

<sup>6</sup> R. Putnam, *Social Capital Measurement and Consequences*, materiały internetowe.

<sup>7</sup> *Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, red. M. Bratnicki, J. Strużyna, Wydawnictwo AE, Katowice 2001.

<sup>8</sup> F. Fukuyama, *op. cit.*

<sup>9</sup> M. Szczepański, *Opel z górniczym pióropuszem. Województwa katowickie i śląskie w procesie przemian*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2002.

Tabela 1. Różnice w pionierskich definicjach kapitału społecznego

Zagadnienia	Definicja P. Bourdieu	Definicja J. Colemana	Definicja R. Putnama
Istota kapitału społecznego	Korzyści z uczestnictwa w grupie	Struktura społeczna ułatwiająca działania jej uczestnikom	Zaufanie, normy sieci ułatwiające współpracę na rzecz wspólnych celów
Procesy społeczne	Ograniczone strukturą organizacyjną	Nieograniczone strukturą, zależne wyłącznie od wolnej woli uczestników	Ograniczone brakiem zaufania i życia społecznego
Nośnik kapitału społecznego	Korzyści/zysk	Rozwój osobistych szans	Demokracja i społeczeństwo obywatelskie
Zaufanie względem uczestników sieci	-----	Jest podstawą rozwoju zbiorowości	Jest podstawą zaangażowania w działalność społeczno-polityczną
Cechy charakterystyczne dla uczestników sieci	Uzależnienie działań od struktury organizacji, ograniczoność działań, altruizm, przeplatany egoizmem	Racjonalizm, celowość działań, zaufanie, nieograniczoność działań	Zaufanie, oddanie, postawa obywatelska
Nadrzędna rola kapitału społecznego	Zabezpieczenie kapitału finansowego i rzeczowego	Zabezpieczenie kapitału ludzkiego	Zabezpieczenie efektywności demokracji i gospodarki
Przedmiot analizy	Jednostki w procesie współzawodnictwa	Jednostki w otoczeniu rodziny lub innej zbiorowości społecznej	Regiony w otoczeniu międzynarodowym

Źródło: W. Dyduch, *Kapitał społeczny organizacji a przedsiębiorczość*, Wydział Zarządzania, AE, Katowice 2002, s. 15.

Tabela 2. Definicja kapitału społecznego w zależności od rodzaju więzi

Więzi poziome (horyzontalne). Kapitał społeczny <i>sensu stricto</i>	Więzi pionowe (wertykalne) i poziome (horyzontalne). Kapitał ludzki <i>sensu largo</i>
Kapitał społeczny to zbiór powiązań horyzontalnych pomiędzy ludźmi, czyli sieci społecznych i norm funkcjonujących wewnątrz tych powiązań, mających wpływ na efektywność i produktywność	Kapitał społeczny to zbiór powiązań horyzontalnych i wertykalnych pomiędzy ludźmi, czyli sieci społecznych zachowań zarówno w pozytywnych, jak i negatywnych w obrębie sieci
Sieci społeczne mogą zwiększyć efektywność poprzez łatwiejszy dostęp do informacji zmniejszenia kosztów prowadzenia interesów	Więzi poziome są potrzebne, aby nadać grupie tożsamość i cel działania, osłabić konflikty wynikające z różnic społecznych
Więzi poziome wpływają na kooperację wewnątrz grupy i koordynację działań	Więzi poziome mogą być przyczyną dążenia uczestników grupy do osiągnięcia własnych celów oraz ograniczenia dostępu do informacji

Źródło: W. Dyduch, *Kapitał społeczny organizacji a przedsiębiorczość*, Wydział Zarządzania, AE, Katowice 2002, s. 20; opracowanie na podstawie <http://www.worldbank.org/poverty/scapital>, stan styczeń 2002.

Wielu badaczy zajmuje się problematyką kapitału społecznego. M. Bratnicki i J. Strużyna opisali kapitał społeczny, na który składają się powiązania z klientami i interesariuszami organizacji, sprzyjające tworzeniu przewagi konkurencyjnej, jako zdolność jednostek do łączenia się w grupy. Ta definicja mówi o budowaniu dobrych relacji pomiędzy interesariuszami instytucji a klientami: ani bez jednych, ani drugich nie zbudujemy przewagi na jakimkolwiek rynku, również na rynku usług medycznych. Każda organizacja, dochodowa lub niedochodowa, nie może funkcjonować bez odbiorcy ich produktów i usług. Uniwersytet nie będzie istniał bez studentów, wykładowców i ludzi go wspierających, szpital zaś bez pacjentów i lekarzy oraz innego personelu medycznego.

W obecnym czasie pojawia się coraz częściej stwierdzenie, że kompetencje organizacji w obszarze tworzenia i transferu wiedzy mogą spowodować przewagę konkurencyjną na rynku dzięki możliwości tworzenia kapitału społecznego<sup>10</sup>. Wówczas kapitał społeczny może stać się sumą aktualnych i potencjalnych zasobów osadzonych wewnątrz, a dostępnych przez sieci więzi posiadanych przez osobę lub jednostkę organizacyjną (tab. 2) i wywodzących się z tej sieci<sup>11</sup>.

Zbiór zasobów, które są zakorzenione w więziach społecznych mających wyróżnione powyżej składniki, występuje w trzech przenikających się wymiarach:<sup>12</sup>

1. *Wymiar strukturalny* – odnosi się do właściwości systemu społecznego i do sieci więzi jako całości. Przedstawia on bezosobową konfigurację powiązań pomiędzy podmiotami działania, czyli do kogo i w jaki sposób można dotrzeć. Do najbardziej charakterystycznych cech tego wymiaru zalicza się brak lub występowanie powiązań między sieciami, gęstość tych powiązań, ich połączenia i hierarchię oraz odpowiedniość organizacyjną (czyli na ile dana sieć może być wykorzystana do osiągnięcia danej wiązki celów albo urzeczywistnienia danego zamierzenia strategicznego).

2. *Wymiar wzajemnych stosunków* – opisuje on szczególne powiązania pomiędzy ludźmi (np. poważanie, przyjaźń), które mają wpływ na ich zachowania. Te elementy kapitału społecznego odnoszą się do zasobów tworzonych i rozwijanych przez stosunki pomiędzy ludźmi, czyli do zaufania, wiarygodności, norm i sankcji, zobowiązań i oczekiwań, tożsamości i identyfikowania.

3. *Wymiar poznawczy* – charakteryzuje się wspólnie podzielaną rzeczywistością, interpretacją systemu znaczeń. Szczególne znaczenie mają trzy składniki, a mianowicie:

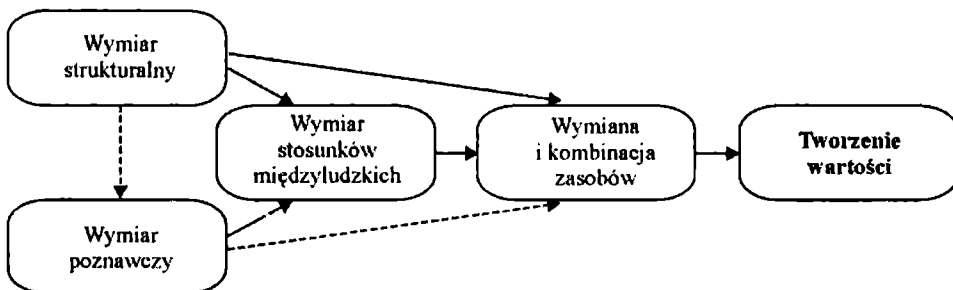
- wspólny język i kody,
- wspólnie podzielane opowieści, gawędy, historyjki i legendy,
- wspólnie uznawane/kolektywne cele i aspiracje uczestników danej organizacji (rys. 1).

---

<sup>10</sup> Y. Nahapiet, S. Ghosal, *Social capital, Intellectual capital and the organizational advantage*, "Academy of Management Review" 1998 nr 2.

<sup>11</sup> *Ibidem*, s. 243.

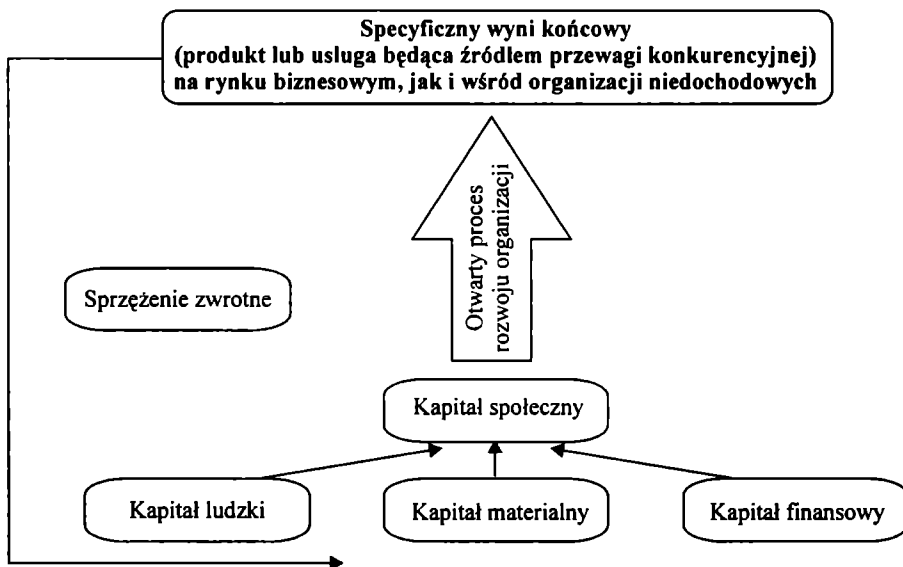
<sup>12</sup> W. Tsai, S. Ghoshal, *Social capital and value creation: The role of intrafirm networks*, "Academy of Management Journal" 1998 nr 4, s. 464-476.



Rys. 1. Wymiary kapitału społecznego

Źródło: W. Tsai, S. Ghoshal, *Social capital and value creation: The role of intrafirm networks*, "Academy of Management Journal" 1998 nr 4, s. 464-476.

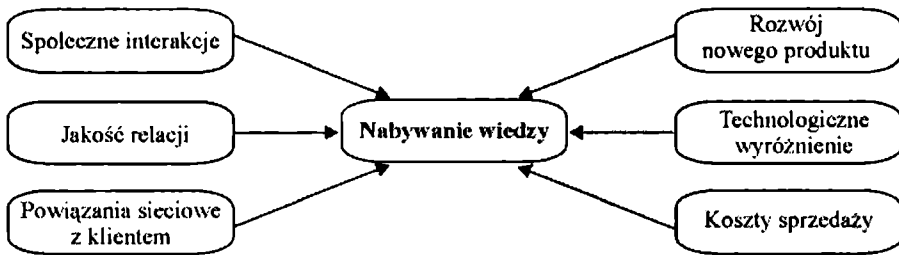
Rozwój kapitału społecznego, poprzez osiąganie wspólnych korzyści, wpływa w znacznej mierze na nasilenie działań innowacyjnych przez uczestników organizacji (rys. 2), formując tym samym ważne podstawy zdobywania i utrzymywania przewagi konkurencyjnej, która ma swoje źródło w strukturze strategicznie ważnych zasobów i kompetencji<sup>13</sup>.



Rys. 2. Wpływ kapitału społecznego na rozwój organizacji

Źródło: *Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, red. M. Bratnicki, J. Strużyna, Wydawnictwo AE, Katowice 2001.

<sup>13</sup> M. Bratnicki, W. Dyduch, P. Zbierowski, *Przedsiębiorczość a kapitał społeczny*, „*Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*” 2002 nr 2.



Rys. 3. Kapitał społeczny a nabywanie i wykorzystywanie wiedzy

Źródło: H. Renko, E. Autio, H. Sapienza, *Social capital. Knowledge acquisition and knowledge exploitation*, "Strategy Management Journal" 2001 nr 22.

Kapitał społeczny pozwala na zwiększenie możliwości nabywania wiedzy, umożliwiającej osiągnięcie przewagi konkurencyjnej poprzez wytwarzanie nowych usług, pozyskiwanie środków z różnych źródeł, np. od organizacji biznesowych, rządowych, z Unii Europejskiej itp. Poziom, do jakiego organizacji kumulują zewnętrzną wiedzę od swoich klientów, zależy od stanu zewnętrznej wiedzy, zdolności organizacji non profit do identyfikowania i oceny wartości wiedzy, powtarzalnych interakcji oraz chęci ich do dzielenia się informacją. Kapitał społeczny ułatwia nabywanie wiedzy i jej wykorzystanie poprzez oddziaływanie warunków niezbędnych do kreowania wartości poprzez wymianę i kombinację istniejących zasobów intelektualnych<sup>14</sup>. Na rysunku 3 przedstawiono zależności i relacje kapitału społecznego z nabywaniem wiedzy.

### 3. Analiza porównawcza badań społecznych przeprowadzonych w szpitalach województwa śląskiego i lubelskiego

Podstawą do analizy materiału empirycznego, uzyskanego z odpowiedzi respondentów były **wyniki surowe**, w przedziale wartości liczb naturalnych: 1-7, ujęte w formie tabelarycznej<sup>15</sup>. Kolumny tabeli oznaczają **zmienne** definiujące składniki kapitału intelektualnego, tj. kapitału ludzkiego, społecznego i organizacyjnego, ujęte w konstrukcji kwestionariusza ankiety badawczej (liczba zmiennych = 20), wiersze tabeli oznaczają **przypadki** poszczególnych respondentów objętych próbą badawczą (liczba przypadków = wielkość próby badawczej w danym środowisku). W każdej próbie badawczej został spełniony istotny warunek, kwalifikują-

<sup>14</sup> H. Renko, E. Autio, H. Sapienza, *Social capital. Knowledge acquisition and knowledge exploitation*, "Strategy Management Journal" 2001 nr 22.

<sup>15</sup> Do celów analizy zawarty w instrukcji kwestionariusza ankiety zakres wartościowania zmiennych: (-3, +3) został zastąpiony skalą wartościowania: (+1, +7).

cy wyniki surowe do analizy statystycznej: *liczba przypadków jest większa od liczby zmiennych*.

Analiza statystyczna wyników surowych obejmowała:

- prezentację podstawowych parametrów statystycznych dla każdej zmiennej (średnia wartość w próbie badawczej, wartości krańcowe, odchylenie standardowe, wariancja, górny i dolny kwadryl);
- identyfikację skupisk zmiennych przy użyciu technik aglomeracyjnych, tj. *diagram drzewa* (przy wiązaniu pojedynczym) oraz *metody k-średnich* (przy użyciu stałego interwału obserwacji); biorąc pod uwagę liczbę zmiennych = 20, grupowano je w kilka wariantów skupisk  $k = 3, 4, 5, 6, 7$  i  $8^{16}$ ;
- identyfikację czynników głównych przy użyciu analizy czynnikowej, przy czym zastosowano tu: *analizę prostą* przy użyciu metody wyodrębnienia *głównych składowych* oraz analizę hierarchiczną czynników ukośnych w wersji rotacji czynników głównych *techniką varimax znormalizowana*<sup>17</sup>.

Wyniki analizy czynnikowej obejmowały:

a) wyróżnienie i selekcję czynników głównych (o wartości własnej  $\geq 1$ ) przy użyciu tzw. *wykresu ospyska* oraz *zestawienia wartości własnej i wyjaśnianej wariancji*;

b) identyfikację czynników głównych poprzez zestawienie ich ładunków czynnikowych dla każdej zmiennej<sup>18</sup>; jest to podstawowa przesłanka do interpretacji jakościowo-problemowej czynnika, tj. poszukiwania odpowiedzi na pytanie, jaki zakres i strukturę zbioru zmiennych wyraża dany czynnik i brano pod uwagę ładunki o wartości  $\geq 0,5$ ;

c) identyfikację czynników wtórnych w analizie hierarchicznej poprzez ich powiązania (ładunkami czynnikowymi w wartości  $\geq 0,7$ ) z tzw. czynnikami pierwotnymi, które są czynnikami głównymi z analizy prostej przedstawionymi w „dopasowanym” układzie współrzędnych poprzez operację *rotowania* układu wyjściowego. Interpretacja czynników wtórnych (jako kombinacji liniowej czynników pierwotnych) miała znaczenie drugoplanowe, choć została uwzględniona w analizie problemowej.

Analiza statystyczna wyników surowych dała podstawę do analizy jakościowej. Obejmowała ona: ocenę zbieżności wyników grupowania uzyskanych metodami aglomeracyjnymi i metodą analizy czynnikowej, poszukiwanie zawartości

<sup>16</sup> Praktyczne znaczenie w analizie miały warianty  $k = 4, 5$  i  $6$ , co jest uzasadnione zarówno treścią zmiennych opisujących wymiary kapitału intelektualnego, jak i wynikami analizy czynnikowej: liczba zidentyfikowanych czynników głównych dla poszczególnych prób badawczych zawierała się w przedziale 4-6.

<sup>17</sup> Analiza hierarchiczna była traktowana jako rozwinięcie analizy prostej, głównie w sytuacji, gdy wyniki analizy prostej nie wskazywały na dominację pierwszego czynnika i była podstawa do poszukiwania 2-poziomowej struktury badanej zbiorowości zmiennych opisujących kapitał intelektualny w danym środowisku respondentów.

<sup>18</sup> Każdą zmienną traktuje się jako kombinację liniową czynników głównych, w której współczynnikami są ładunki czynnikowe.

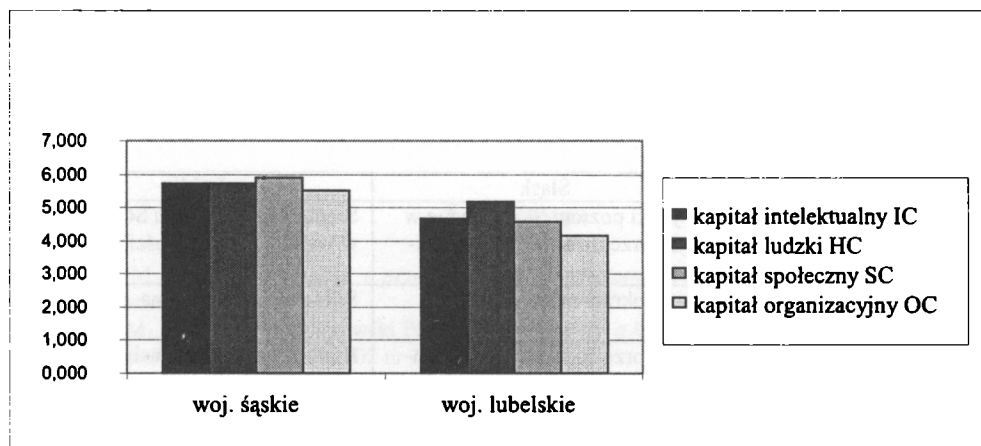


merytorycznej zidentyfikowanych skupisk zmiennych (jakie struktury problemowe wyrażają poszczególne skupiska?) oraz poszukiwanie struktury całego fenomenu kapitału intelektualnego w danym badanym środowisku respondentów poprzez interpretację wszystkich zidentyfikowanych czynników.

Kolejny poziom analizy polega na porównywaniu uzyskanych wyników w obu badanych środowiskach w układzie terytorialnym, tj. województw: śląskiego i lubelskiego.

Uzyskane wyniki badań społecznych oraz ich analiza w układzie badanego środowiska dają podstawę do porównania poziomu oraz struktury kapitału tegoż środowiska (próbna badawcza). Analiza obejmuje porównanie wyników pomiaru i identyfikacji kapitału intelektualnego (*intellectual capital* – IC) w środowisku medycznym w szpitalach województwa śląskiego i lubelskiego.

Poziom kapitału intelektualnego<sup>19</sup> oraz jego składników w obu badanych środowiskach medycznych obrazuje wykres na rys. 4.



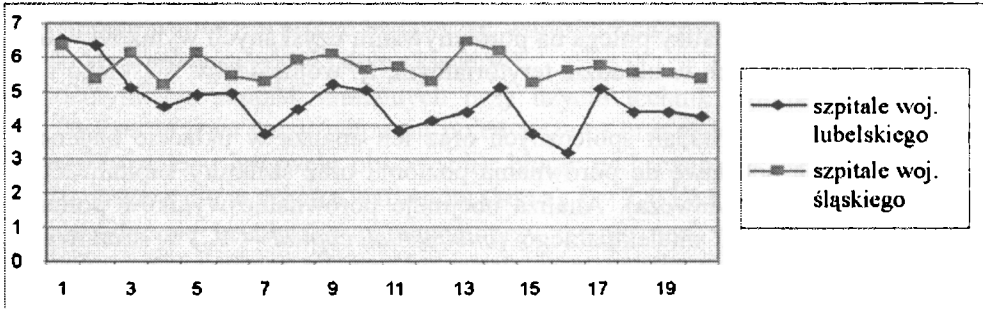
Rys. 4. Poziom kapitału intelektualnego i jego składników w środowisku szpitali województw śląskiego i lubelskiego

Źródło: opracowano na podstawie materiału z badań.

W szpitalach województwa śląskiego odnotowano wyższy poziom IC oraz wszystkich jego składników w porównaniu z województwem lubelskim (rys. 5). Różnica ta wynosi ponad 1 punkt (1,049). Najmniejsza różnica dotyczy kapitału ludzkiego (0,542), w tym potencjału wiedzy i kompetencji zawodowych, co może dowodzić pewnego zestandaryzowania tego składnika w skali kraju (warunek zdobywania uprawnień i stopni zawodowych, dostępność wiedzy i wymiany doświadczeń, a także konsultacji poprzez Internet). Trzeba wszak zauważyć, że ten skład-

<sup>19</sup> Poziom mierzony jest w przyjętej w badaniach skali wartościowania: 1-7.

nik IC ma właściwości najbardziej statyczne i jest w najmniejszym stopniu związany ze środowiskiem lokalnym (zarówno społecznym, jak i organizacyjnym).



Rys. 5. Wartości zmiennych kapitału intelektualnego w szpitalach obu województw

Źródło: opracowano na podstawie materiału z badań.

Tabela 3. Kapitał intelektualny w środowisku medycznym szpitali obu województw wg zidentyfikowanej struktury

Wymiary IC	Śląsk	Lublin
Kapitał społeczny (SC)	Wysoki poziom SC (głównie w wymiarze tożsamości i relacyjnym)	Średnio niski poziom SC (głównie w wymiarze tożsamości)
Orientacja na proces leczenia	Technokratyczna	Silnie technokratyczna
Przedsiębiorczość	Słaba przedsiębiorczość (budowana na zaufaniu w porządek administracyjny)	Brak mentalności i zachowań przedsiębiorczych
Aktywność organizacyjna	Średnia aktywność, głównie w relacjach wewnętrznych	Słaba aktywność w relacjach wewnętrznych i z interesariuszami zewnętrznymi
Potencjał wiedzy i kompetencji	Dynamiczny, z uwzględnieniem kontekstu organizacyjnego	Statyczny, bez kontekstu organizacyjnego i społecznego

Źródło: opracowano na podstawie materiału z badań.

Dwa pozostałe składniki IC wykazują duże zróżnicowanie o wartości ponad 1,3 pkt. (kapitał społeczny – 1,302, kapitał organizacyjny – 1,344). Ponieważ są to składniki immanentnie związane z określonym środowiskiem, można na tej podstawie wnioskować o istotnym zróżnicowaniu obu badanych środowisk. Należy ponadto zauważyć, że oba składniki mogą być w pewnym związku przyczynowo-skutkowym, bowiem poziom zaangażowania w problemy organizacyjne określonej placówki jest w jakiejś mierze funkcją jakości relacji interpersonalnych oraz relacji pracownika z macierzystą instytucją (identyfikacja, tożsamość, respektowany system wartości i norm).

Na zróżnicowanie kapitału społecznego w największym stopniu wpływa: postrzegana kultura organizacyjna (silniejsza kultura na Śląsku), stosunek do konkurencji i zmian (znacznie większa otwartość środowiska Śląska) oraz relacja zaufania wśród lekarzy (istotnie większa w środowisku Śląska).

Zróżnicowanie kapitału organizacyjnego dotyczy głównie wymiaru: zaangażowania w przedsięwzięcia rozwojowe, relacji formalnej z organami zewnętrznymi, świadomości problemów strategicznych oraz sprawności organizacyjnej. We wszystkich tych wymiarach odnotowano wyższą wartość w środowisku śląskim.

Analiza porównawcza poziomu IC według identyfikowanej struktury kapitału (z wykorzystaniem metod aglomeracyjnych i analizy czynnikowej) pozwala określić różnice w poziomie i charakterze IC w następujących wymiarach:

- kapitał społeczny (w wymiarze: relacyjnym, percepcyjnym i tożsamości),
- orientacja na procesy leczenia,
- przedsiębiorczość,
- aktywność organizacyjna,
- potencjał wiedzy i kompetencji.

Różnice te obrazuje tab. 3.

## Literatura

- Bratnicki M., *Przedsiębiorczość i przedsiębiorcy współczesnych organizacji*, Wydawnictwo AE, Katowice 2002.
- Bratnicki M., Dyduch W., Zbierowski P., *Przedsiębiorczość a kapitał społeczny*, „*Ekonomika i Organizacja Przedsiębiorstwa*” 2002 nr 2.
- Coleman J., *Social capital in the creation of human capital*, “*American Journal of Sociology*” 1998.
- Dyduch W., *Kapitał społeczny organizacji a przedsiębiorczość*, Akademia Ekonomiczna, Wydział Zarządzania, Katowice 2002.
- Fukuyama F., *Zaufanie – kapitał społeczny a droga do dobrobytu*, PWE, Warszawa 1997.
- Mbigi L., *Monitoring social capital*, “*Training & Development*” 2000 nr 1.
- Nahapiet Y., Ghoshal S., *Social capital, intellectual capital and the organizational advantage*, “*Academy of Management Review*” 1998 nr 2.
- Przedsiębiorczość i kapitał intelektualny*, red. M. Bratnicki, J. Strużyna, Wydawnictwo AE, Katowice 2001.
- Putnam R., *Social Capital Measurement and Consequences*, materiały internetowe.
- Renko H., Autio E., Sapienza H., *Social capital. Knowledge acquisition and knowledge exploitation*, “*Strategy Management Journal*” 2001.
- Stachowicz J., Walukiewicz S., *Setting up Proinnovative Networks in Poland*, ERSA Congress, Finland 2003.
- Szczepański M., *Opel z górniczym pióropuszem. Województwa katowickie i śląskie w procesie przemian*, Wydawnictwo Śląsk, Katowice 2002.
- Tsai W., Ghoshal S., *Social capital and value creation: The role of intrafirm networks*, “*Academy of Management Journal*” 1998 nr 4.

## **THE ROLE AND MEANING OF SOCIAL CAPITAL IN MANAGEMENT OF HEALTH CARE INSTITUTIONS**

### **Summary**

The paper discusses chosen concepts of social capital. It presents the results of social audits conducted in chosen hospitals of Lubeskie and Silesia Voivodships.