

Czesław Mesjasz*

Sukces i efektywność jako normatywne konstrukcje społeczne

Wstęp

Jednym z podstawowych problemów nauk o zarządzaniu jest identyfikacja sposobów powstawania norm. W ujęciu neopozytywistycznym tworzenie norm w zarządzaniu wiąże się głównie z koncepcjami ilościowymi. Drugim obszarem podejść normatywnych jest prakseologia. Obecny stan wiedzy pozwala na stwierdzenie, że najbardziej adekwatnym do rzeczywistości podejściem badawczym w naukach społecznych jest umiarkowany konstruktywizm. Korzystanie z dorobku konstruktywizmu w tworzeniu opisu jest samo w sobie trudnym problemem badawczym. Wykorzystanie podejścia konstruktywistycznego w tworzeniu norm z zakresu zarządzania staje się jeszcze trudniejszym zagadnieniem teoretycznym i praktycznym.

Celem niniejszego artykułu jest wstępna analiza tworzenia norm w zarządzaniu. Jako przykłady wybrano dwa pojęcia – sukces i efektywność. Na podstawie analizy literatury przedstawiono wstępne wyniki badań dotyczących uwarunkowań i sposobów tworzenia tych określeń normatywnych.

1. Normatywny charakter nauk o zarządzaniu

1.1. Podejście normatywne w naukach społecznych

Każda teoria naukowa spełnia następujące funkcje: opis, identyfikację związków przyczynowo-skutkowych, przewidywanie, podejście normatywne (preskryptywne) oraz określenie sposobów działania (zmiany). Powszechnie jako dojrzałą traktuje się naukę pozwalającą na możliwość przewidywania. Problem ten dotyczy nauk o zarządzaniu, których możliwości przewidywania są ograniczone, a które niejako z definicji mają charakter normatywny.

Podział na nauki opisowe i normatywne jest jednym z podstawowych problemów filozofii nauki. Próby pogłębionej analizy tego podziału miały już miejsce w pierwszej połowie XX wieku [Sabine, 1912]. Już

* Prof. UEK, dr hab., Katedra Procesu Zarządzania, Wydział Zarządzania, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, ul. Rakowicka 27, 31-510 Kraków, mesjaszc@uek.krakow.pl

bowiem samo określenie normatywny może budzić wątpliwości, gdyż nasuwa się wówczas pytanie o definicje norm i źródła tych norm – religijne, społeczne, etyczne, estetyczne, naturalne (zgodne z prawami przyrody) czy praktyczne. W ogólnym ujęciu jako naukę normatywną traktuje się taką dziedzinę wiedzy stosowanej, w której formułuje się cele (stany preferowane, pożądane) oraz wskazuje się sposoby i środki do ich osiągnięcia. Pojęcie normy ma bardzo szeroki zakres i może dotyczyć zjawisk społecznych – norma społeczna, filozofii – norma moralna, zbliżona swym znaczeniem do wartości, technice – norma przedmiotowa, sterowania – wymagana wartość parametru sterowania.

Istotnym problemem w badaniach dotyczących normatywnego charakteru nauk o zarządzaniu są bariery lingwistyczne. Wynika to z dominacji koncepcji powstałych w kulturze anglosaskiej. Ponieważ podejście normatywne w tych naukach dotyczy realizacji celów, dlatego też warto pamiętać, że celowi, czyli jednemu terminowi polskiemu, odpowiada kilka rozróżnialnych w języku angielskim określeń: *aim*, *end*, *goal*, *objective* oraz *purpose*.

Jako podstawa podejścia normatywnego w zarządzaniu występują następujące grupy norm dotyczących zachowania indywidualnego i zbiorowego – ekonomiczne, prakseologiczne, społeczne, prawne, moralne (etyczne) i techniczne. Należy przy tym dodać, że ze względu na wielorakość podejść trudno jest stworzyć w pełni rozłączne typologie. Z punktu widzenia podejścia normatywnego wyróżnia się dwie interpretacje ekonomii. Ekonomię pozytywną, obejmującą opis, identyfikację związków przyczynowo-skutkowych i predykcję, oraz ekonomię normatywną, w ramach której dąży się do określenia, co powinno się uczynić [Friedman, 1966].

Normy społeczne stanowiące podstawę teorii zarządzania podzielić można na trzy grupy: utrwalone sposoby zachowania, pożądane sposoby zachowania oraz wzorce zachowania. Normy społeczne wynikają z własnej wiedzy o świecie oraz z oczekiwań wobec innych członków społeczeństwa. W ogólnym ujęciu zaliczyć do nich można następujące normy: formalne, nieformalne, zwyczaje oraz obyczaje.

M. K. Lapinski i R. N. Rimal [2005] wyróżniają następujące rodzaje norm:

- zbiorowe i postrzegane,
- nakazowe i opisowe,
- preskryptywne i proskryptywne.

Normy zbiorowe obowiązują na poziomie danej grupy społecznej, natomiast normy wynikające z ich interpretacji przez członków grupy określa się jako normy postrzegane. Normy nakazowe wskazują, co powinno być robione, gdyż ich nieprzestrzeganie grozi sankcjami, natomiast normy opisowe określają, co jest aktualnie realizowane. Normy preskryptywne nie mają charakteru formalnego i określają, co powinno być zrobione, natomiast normy proskryptywne określają, jakie zachowania są zabronione.

Analiza ewolucji podejścia normatywnego w naukach społecznych wskazuje, że pojęcia, takie jak racjonalność ekonomiczna, racjonalny aktor, optymalizacja decyzji itp., stanowią jedynie swego rodzaju aproksymację idealnych kategorii. Dlatego też w ramach konstruktywistycznego czy też postmodernistycznego nurtu w naukach społecznych, w tym w ekonomii i zarządzaniu, centralnymi metodami badań stają się narracja i dyskurs, które oparte są na modelach matematycznych, metaforach i analogiach. Obserwacja taka jest dosyć oczywista, ale podkreślenie przez G. Morgana [1997] metaforycznego charakteru koncepcji organizacji w znacznym stopniu przyczyniło się do lepszego zrozumienia ich działania. Podobne znaczenie odegrało w ekonomii stwierdzenie o ograniczeniach w dążeniu do obiektywizacji i traktowanie jej jako dyscypliny, w której dominują różnego rodzaju narracje zawierające modele matematyczne, analogie i metafory [McCloskey, 1998].

1.2. Normy w zarządzaniu

Podobnie jak każda teoria naukowa teoria zarządzania spełnia wszystkie funkcje wspomniane we wcześniejszych rozważaniach. Szeroko rozumiane nauki o zarządzaniu dotyczą podejmowania decyzji oraz organizowania działań indywidualnych i zbiorowych, dlatego mają one przede wszystkim charakter normatywny. W związku z tym wyjaśnienia wymagają czynniki determinujące normatywność, obszary stosowania norm oraz cechy tych norm.

Podstawowym czynnikiem decydującym o normatywnym charakterze nauk o zarządzaniu jest celowość tworzenia organizacji będących przedmiotem zainteresowania. Początkowo była to determinowana ekonomicznie celowość działania przedsiębiorstw, a obecnie, wraz z rozszerzeniem się obszaru badawczego nauk o zarządzaniu, znaczenie celowości działania ulega zmianie i dotyczy na przykład innego rodzaju organizacji – administracji publicznej, uczelni, jednostek służby zdrowia, itp. Jak już jednak wspomniano wcześniej, ze względu na szeroki zakres

zagadnień przedmiotem rozważań są jedynie normy dotyczące działania przedsiębiorstwa. Normy te, mierzalne i niemierzalne, dotyczą następujących zagadnień: określenia misji (celu), relacji z otoczeniem, w tym przede wszystkim z interesariuszami, skuteczność przedsiębiorstwa (osiągnięcie celów), podejmowanie decyzji przez kierownictwo, organizowanie (koordynowanie) działań jednostek organizacyjnych oraz indywidualnych pracowników.

Poszczególne dziedziny opisywane są za pomocą szczegółowych cech mierzalnych i niemierzalnych oraz odpowiadających im wartości normatywnych. W teorii zarządzania podejście normatywne posiada dwojaki charakter. Z jednej strony dąży się do opracowania zbioru cech opisywanych werbalnie i pozwalających na ocenę jakościową lub operacjonalizację, a z drugiej – formułuje się ilościowe cechy normatywne, np. optymalność czy też racjonalność ekonomiczną, a następnie dokonuje się ich identyfikacji jako cech podmiotów tworzących organizację.

Najdalej idącą kompleksową próbą normatywnego podejścia do zarządzania jest prakseologia. Koncepcje prakseologiczne zostały przedstawiane w polskiej literaturze w fundamentalnej pracy T. Kotarbińskiego, czyli *Traktacie o dobrej robocie* [1955], w pracach polskich autorów, np. [Pszczółowski, 1978; Zieleniewski, 1981] oraz w pracach zagranicznych współtwórców tej koncepcji [von Mises, 2007]. Z punktu widzenia podejścia konstruktywistycznego normatywny sens prakseologii można podsumować następująco:

1. Podstawową metodą konstruowania obiektów badania oraz norm są narracje wykorzystujące jedynie ujęcie werbalne; w uogólnionym ujęciu narracje mogą bowiem *explicite* obejmować modelowanie matematyczne.
2. Operacjonalizacja i pomiar dotyczą jedynie poszczególnych norm wyrażonych werbalnie.
3. Dąży się do tego, aby zakresy znaczeniowe norm werbalnych były rozłączne, np. ekonomiczność i skuteczność.
4. Jako podstawę analizy norm traktuje się jedynie znaczenie cech jakościowych oparte na logice zdań.

Oprócz podanych powyżej typologii normy wykorzystywane w teorii i praktyce zarządzania podzielić można na jakościowe (werbalne) i ilościowe oraz na finansowe i pozafinansowe. Pierwszy podział częściowo omówiony został przy opisie norm prakseologicznych. Natomiast w drugiej typologii do pierwszej grupy zalicza się normy, które ani pośrednio,

ani bezpośrednio nie mogą być wyrażone w jednostkach finansowych, np. prakseologiczna norma „udatność”. Druga grupa obejmuje te normy, które można bezpośrednio wyrazić w jednostkach pieniężnych oraz takie, które w drodze operacjonalizacji można sprowadzić do wartości pieniężnych.

2. Konstrukcje społeczne

2.1. Konstruktywizm i konstrukcje społeczne

Odejście od poszukiwania obiektywnych, jednoznacznych cech systemów społecznych, w tym także i norm, prowadzi do przyjęcia podejścia konstruktywistycznego. Konstruktywizm jako postawa metodologiczna posiada wiele interpretacji w filozofii nauki. Konceptji konstruktywistycznych doszukiwać się można w filozoficznych podstawach matematyki, w teorii prawa, w teorii sztuki i teorii literatury, w teorii pedagogiki i uczenia, czy w naukach społecznych, w tym również w ekonomii i zarządzaniu. W najogólniejszym ujęciu można stwierdzić, że we wszystkich interpretacjach konstruktywizmu występują podobne problemy dotyczące wiedzy, języka oraz szeroko rozumianej rzeczywistości.

Wspólnym elementem wszystkich interpretacji konstruktywizmu jest stwierdzenie, że zarówno naturalna, jak i społeczna rzeczywistość istnieją niezależnie od umysłu ludzkiego, a wiedza o nich jest swego rodzaju wytworem (konstruktem) myślowym jednostek oraz społecznym. Konstruktywizm jest zazwyczaj traktowany jako przeciwieństwo esencjalizmu, w którym uznaje się, że zjawiska zachodzą w transhistorycznej rzeczywistości, niezależnej od wpływu człowieka (obserwatora, uczestnika). Głównym przedmiotem zainteresowania wszystkich nurtów konstruktywizmu jest identyfikacja sposobów konstruowania przez jednostki i społeczeństwo postrzeganej przez nich rzeczywistości [Zybertowicz, 2001; Czarniawska, 2013].

W niektórych ujęciach wprowadza się rozróżnienie pomiędzy dwoma pojęciami – konstruktywizmem a konstrukcjonizmem. Ze względu na wielość definicji obydwu pojęć oraz ich podobieństwo trudno jest jednoznacznie określić dostatecznie precyzyjne ich rozgraniczenie. W literaturze wyróżnia się dwa podstawowe podejścia. W ramach pierwszego podejścia podejmuje się próby rozróżnienia konstruktywizmu od konstrukcjonizmu, eksponując, w sposób uproszczony, różnice między zwolennikami różnych szkół poznania. Przykładowo, modernista (zwolennik tradycyjnej epistemologii) mówi: „Mówię o tym, co jest”, konstruktywista:

„Mówię o tym, co widzę”, konstrukcjonista zaś: „Nie ma świata zewnętrznego, dopóki go nie nazwę” [Miś, 2008, s. 28].

W drugim ujęciu konstruktywizm utożsamiany jest z konstrukcjonizmem. B. Czarniawska [2013, s. 12] traktuje wręcz obydwa terminy jako synonimy. W niniejszym artykule, wzorem wielu opracowań z literatury światowej i polskiej, stosuje się termin konstruktywizm, gdyż zagłębianie się w subtelności powyższego podziału nie ma znaczącego wpływu na prezentowane koncepcje.

Odmianę subiektywnego podejścia badawczego stanowi radykalny konstruktywizm zaproponowany przez E. von Glasersfelda [1995, s. 1]: „...jest to niekonwencjonalne podejście do problemów wiedzy i poznania. Opiera się on na założeniu, że wiedza, bez względu na sposób jej definiowania, jest w umyśle osoby, która nie ma innej możliwości jak tylko budowanie (konstruowanie) tego o czym on/ona wie na podstawie własnych doświadczeń. To co konstruujemy na podstawie własnych doświadczeń stanowi jedyny świat, w którym świadomie żyjemy”.

Przedstawione powyżej rozważania stanowią jedynie wprowadzenie do konstruktywistycznej teorii społecznej. Można je natomiast traktować jako wystarczające dla badania znaczenia norm w zarządzaniu traktowanych jako konstrukcje społeczne. Wprowadzenie tego pojęcia opiera się na kilku założeniach. Bez wnikania w różnice pomiędzy stopniem radykalizmu podejść konstruktywistycznych uznać można, że podstawą takiej postawy epistemologicznej jest stwierdzenie, że rzeczywistość konstruowana jest w drodze intersubiektywnego dyskursu pomiędzy podmiotami obdarzonymi świadomością. W drodze komunikowania znaczeń ustalają oni konsensus dotyczący znaczenia ich wypowiedzi. Powstają wówczas konstrukcje społeczne, które mogą odnosić się do przyrody jak i do systemów społecznych.

Konstrukcje społeczne są efektem ciągu decyzji podejmowanych przez różne podmioty społeczne [Czarniawska, 2013, s. 13–14]. W ogólnym ujęciu jako konstrukcje traktować można rzeczy, cechy oraz fakty. W węższym ujęciu typowymi konstruktami społecznymi są na przykład pieniądze, kraje, narody, grupy etniczne, przedsiębiorstwa czy też spółki. Natomiast warto również zwrócić uwagę na hierarchiczny, refleksyjny, samorefleksyjny czy nawet samoreferencyjny charakter konstruktów społecznych, gdyż oprócz wyżej wymienionych przykładów opinie i przekonania o nich też są konstruktami społecznymi, a tworzenie ich

hierarchii – konstrukt, opinia o nim, opinia o opinii itd. jest typową refleksją hierarchiczną czy też rekursywną.

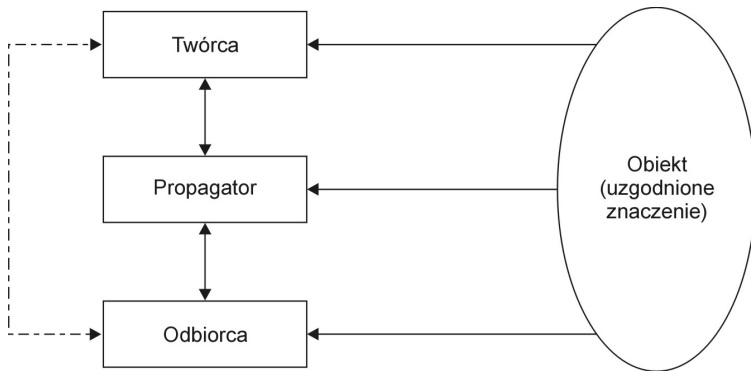
I. Hacking zauważył [1996, s. 6], że określenie „konstrukcja społeczna”, czyli X, często ma znaczenie normatywne, negatywne, odnoszące się do kategorii społecznej, która powinna ulec zmianie:

1. X jest to coś nieodpowiedniego takim, jakim jest obecnie.
2. Sytuacja znacznie się zmieni na lepsze, jeśli albo X zostanie usunięty, albo X zostanie radykalnie zmieniony.

2.2. Normy jako konstrukcje społeczne

Celem opisu procesu powstawania konstrukcji społecznych jako punkt wyjścia można zaproponować następujący ogólny ramowy schemat obejmujący podmioty w niego zaangażowane oraz ich działania – rysunek 1. Natomiast elementy procesu tworzenia konstrukcji społecznej opisać można w sposób przedstawiony w tabelicy 1.

Rysunek 1. Intersubiektywne tworzenie konstrukcji społecznej



Źródło: Opracowanie własne.

Tablica 1. Proces tworzenia konstrukcji społecznej

Element procesu	Cechy (działania)
Twórca	Twórca pierwotnego znaczenia (teoretyk, praktyk)
Propagator	Podmiot, który akceptuje znaczenie pierwotne i przekazuje innym podmiotom. Może uwzględnić zmiany pierwotnego znaczenia.
Obiekt (konstrukcja społeczna), któremu nadaje się znaczenie	Materialny lub niematerialny. Definiowanie obiektu może mieć charakter samoreferencyjny, samorefleksyjny, hierarchiczny i rekurencyjny (konstrukcja złożona z konstrukcji... konstrukcji.. <i>ad infinitum</i>)

Element procesu	Cechy (działania)
Odbiorca	Osoba należąca do szeroko rozumianego społeczeństwa (praktycy, teoretycy)
Proces	Intersubiektywny proces konstrukcji (negocjowania) znaczenia obiektu pomiędzy twórcą (propagatorem) a odbiorcami
Metody tworzenia konstrukcji społecznej	Negocjowanie znaczenia, perswazja, wykorzystanie posiadanych źródeł przewagi do narzucenia znaczenia (determinanty polityczne)

Źródło: Opracowanie własne.

Przedstawione na rysunku 1 i w tabelicy 1 schematy z konieczności zawierają wiele uproszczeń. Podstawowe uproszczenie polega na tym, że podmioty uczestniczące w procesie w powstawaniu konstrukcji traktuje się jako spójne całości, gdy tymczasem w ich ramach też może odbywać się proces konstrukcji. Jest to jednakże jedynie odzwierciedleniem rekurencyjnego, holograficznego, czy też „fraktalnego” charakteru powstawania konstrukcji społecznych, podobnie jak znaczenia.

Powyższe schematy postępowania dotyczące cech systemów społecznych traktowanych jako konstrukcje społeczne wymagają dokładniejszego określenia w odniesieniu do norm społecznych. Normy społeczne związane są z zachowaniem (działaniem) prowadzącym do pożądanego celu, dlatego też przedmiotem konstrukcji społecznej są ich następujące atrybuty: pożądaný stan rzeczy (cel), zachowanie (działanie, czyli metody jego osiągnięcia), szeroko rozumiane zasoby, cząstkowe kryteria oceny. Określane są one w procesie podejmowania decyzji przez podmioty zaangażowane w ich konstrukcję oraz w dwu- i wieloosobowych procesach intersubiektywnego negocjowania znaczeń tych kategorii. Dodatkowym elementem tworzenia norm jako konstrukcji społecznych jest określenie źródeł i wzorców ich dominacji nad innymi podobnymi pojęciami. Realizowane to być może poprzez dowody formalne i empiryczne, perswazję lub narzucenie z wykorzystaniem danego źródła przewagi, czyli z wykorzystaniem atrybutów władzy (aspekty polityczne).

3. Normatywne cechy przedsiębiorstwa – sukces i efektywność

3.1. Sukces

Jednym z najczęściej stosowanych terminów normatywnych w praktyce zarządzania jest „sukces”. Termin ma charakter ogólny i w literaturze z zakresu zarządzania, zarówno polskiej, jak i międzynarodowej, nie prowadzono pogłębionych badań znaczenia tego pojęcia. W Słowniku wyrazów obcych sukces definiowany jest następująco: (z łac. *successus* podejście) pomyślny wynik jakiegoś przedsięwzięcia, jakiejś imprezy itp.; osiągnięcie, powodzenie, triumf: decydujący, łatwy, niemały, poważny, wspaniały, zdecydowany sukces, sukces artystyczny, polityczny, sceniczny, sukces na arenie międzynarodowej, sukces czego: nauki, wyprawy, sukces w czym: sukcesy w sporcie, mieć sukcesy, odnosić sukcesy, marzyć o sukcesach, zakończyć się sukcesem [Edupedia.pl, 2016].

W teorii zarządzania występują trzy nurty rozważań dotyczących terminu sukces. W ramach pierwszego dokonuje się opisu sukcesu za pomocą innych jakościowych określeń, bez dążenia do ich precyzowania. Termin ten występuje we wszelkiego rodzaju opracowaniach określanych jako „literatura lotniskowa” (*airport literature*), w których czytelnik może zapoznać się z mniej lub bardziej udanymi „receptami na sukces” [Griessman, 2007]. Słowo sukces jest jednym z kluczowych elementów wystąpień tzw. mówców motywacyjnych, których zadaniem jest przedstawianie politykom, menedżerom i pracownikom wielu różnorodnych organizacji, jak osiągnąć sukces. Często jest to dzielenie się doświadczeniami z własnych przeżyć, ale też i umiejętne wykorzystanie własnych zdolności oratorskich, tak jak to można zauważyć w materiałach informacyjnych firm oferujących tego rodzaju usługi [*PROMOTIVATE, Speakers Agency Europe*, 2016]. Jako celowo dobrany przykład traktować można pracę studencką, w której przedstawiono wiele ogólnych koncepcji dotyczących „sukcesu” bez prób pogłębionej analizy jego znaczenia [Miska, Musolf-Parol, 2012].

Drugi nurt obejmuje badania, w których poszukuje się możliwości przełożenia ogólnego znaczenia terminu sukces na inne znane w naukach o zarządzaniu cechy normatywne i opisowe, które mogą podlegać bardziej precyzyjnej analizie jakościowej oraz ewentualnej operacjonalizacji. Podejście takie reprezentowane jest w zarządzaniu strategicznym [Obłój, 1998], czy też w próbach operacjonalizacji skuteczności [Stabryła, 2011].

Do trzeciego nurtu zaliczyć można prace, w których odchodzi się od klasycznych norm oceny organizacji związanych z prakseologią i pod

wpływem problemów z przeniesieniem terminologii anglosaskiej podejmuje się tworzenia bardziej precyzyjnych definicji sukcesu. Ilustracją tego podejścia jest próba definiowania sukcesu projektu [Trocki, 2012, s. 17]: „Jako nadrzędne pojęcie oceny projektów przyjmujemy sukces projektu (*project success*), bowiem sukces w języku polskim oznacza: pomyślny wynik jakiegoś przedsięwzięcia. Odchodzimy w tym miejscu od prakseologicznej terminologii ocen, która za nadrzędne pojęcie oceny działania uznaje pojęcie sprawności. Czynimy tak, aby uniknąć konfliktu terminologicznego pomiędzy interpretacją prakseologiczną a obcojęzyczną terminologią tego pojęcia. Jeśli zdefiniuje się sukces jako projekt skończony na czas, w ramach założonych kosztów i przy zachowaniu wymaganej jakości, będzie to wewnętrzna definicja sukcesu. W definicji sukcesu trzeba jednak uwzględnić również potrzeby klientów. Obecnie definicję sukcesu określa się za pomocą kryteriów podstawowych i drugorzędnych, na przykład: na czas, bez przekroczenia kosztów, z wymaganą jakością (kryteria podstawowe); akceptacja klienta, referencje klienta itp. (kryteria drugorzędne)”.

3.2. Efektywność

Definiowanie i pomiar efektywności działania dowolnego podmiotu ekonomicznego jest jednym z najistotniejszych teoretycznych i praktycznych problemów ekonomii, finansów i zarządzania. Jednocześnie należy stwierdzić, że termin ten posiada wiele interpretacji o różnym stopniu precyzji.

Analiza polskiego terminu „efektywność” jako konstruktu społecznego jest znacznie bardziej utrudniona ze względu na to, że jest on często przenoszony z tekstów anglojęzycznych, gdzie nie posiada jednoznacznej interpretacji. W takim przypadku różnorodność tłumaczeń jest przyczyną dodatkowych niejasności. Dlatego też, aby zrozumieć proces tworzenia znaczenia, warto przedstawić etymologię poszczególnych pojęć. Termin „efektywność” używany jest w języku polskim jako tłumaczenie następujących określeń angielskich [Online Etymology Dictionary, 2016]: *effectiveness*, *efficiency*, *efficacy*, *efficacious*, *performance*.

W podstawowym ujęciu [Uniwersalny słownik języka polskiego, 2003, t. 1, s. 788] efektywność definiowana jest jako wydajność, skuteczność. Według Słownika języka polskiego [sjp.pwn.pl]: efektywny to 1. „dający dobre wyniki, wydajny” 2. „istotny, rzeczywisty”. W Wielkim słowniku wyrazów obcych PWN [2003, s. 314] efektywny definiowany jest jako: 1. „dający pozytywne wyniki, skuteczny, wydajny” 2. „istotny, rzeczywisty”.

sty". W języku angielskim *effective*, francuskim *effectif*, które pochodzą od łacińskiego *effectivus* – skuteczny.

Rozbieżności powstające w definiowaniu efektywności pogłębione są w języku polskim przez fakt, że termin ten używa się jako odpowiednika czterech angielskich pojęć – *effectiveness*, *efficiency*, *efficacy* oraz *performance*, co sprawia, że wszelkie próby systematyzacji oraz porównania stosowania angielskich odpowiedników terminu efektywność skazane są na niepowodzenie. Wynika to z faktu, że terminy te stosowane są w różnych dziedzinach nauki oraz praktyki. Nawet w tłumaczeniu słownikowym [Wielki słownik angielsko-polski, 2003] występuje wiele rozbieżności. *Effectiveness* tłumaczy się jako skuteczność, efektywność, *efficiency* jako sprawność, efektywność, skuteczność, *efficacy* jako skuteczność, efektywność. Jako efektywność tłumaczone jest też czasami anglojęzyczne określenie *performance* posiadające podstawowe znaczenia – wydajność, spełnianie, osiąganie (osiągi).

Chociaż w *Traktacie* Kotarbiński nie definiował pojęcia efektywności, to w dalszych rozważaniach z zakresu prakseologii przedstawiono propozycję rozróżnienia pomiędzy efektywnością a skutecznością. Według *Malej encyklopedii prakseologii i teorii organizacji* [Pszczółowski, 1978, s. 60], efektywność jest to dodatnia cecha działań dających jakiś oceniany pozytywnie wynik bez względu na to, czy był on zamierzony, czy nie zamierzony. Na przykład badania naukowe mogą być efektywne, mimo że cel badacza określony w chwili rozpoczęcia jego pracy nie został osiągnięty, ponieważ uzyskał on inne wyniki oceniane pozytywnie. Właśnie ten aspekt efektywności, czyli brak konieczności związku z osiągnięciem celu (wystarczy, aby wynik działania był oceniany pozytywnie), wydaje się jedną z istotniejszych jej cech, nie zawsze uwzględnianą w innych dziedzinach. Na gruncie ekonomii wyróżnić można szereg innych pojęć tłumaczonych jako efektywność [Kowalski, 2005]. Z punktu widzenia stosowania analizy tego terminu w zarządzaniu jako konstruktu społecznego ich znajomość nie wydaje się konieczna.

Podsumowując powyższe rozważania, można stwierdzić, że stosowany w języku polskim termin efektywność traktowany jako pojęcie normatywne w teorii i praktyce zarządzania posiada trzy znaczenia:

1. Celowościowe – stopień osiągnięcia celu bądź też stopień zbliżenia się do określonej wartości zmiennej traktowany jako cel.
2. Wydajnościowe – stopień wykorzystania (przetworzenia) zasobów w efekty końcowe; w technice określa się tę kategorię jako sprawność (wydajność).

3. Potencjałowe – ilościowo wyrażany potencjał możliwości osiągnięcia celu.

Problemy dotyczące definiowania efektywności w języku polskim wskazują na jeszcze jedną istotną kwestię. Otóż przy stosowaniu podejścia konstruktywistycznego w sposób pogłębiony zwraca się uwagę na aspekty znaczeniowe danego pojęcia w wielu językach. Obecnie dotyczy to przede wszystkim języka polskiego i języka angielskiego. Ale w wielu przypadkach brakuje takich terminów, których znaczenie jest izomorficzne („kalek językowych”, cliché w języku angielskim).

Zakończenie

Celem niniejszego opracowania była wstępna analiza tworzenia norm w zarządzaniu na przykładzie dwóch koncepcji – sukcesu i efektywności. Na podstawie analizy literatury przedstawiono wstępne wyniki badań dotyczących uwarunkowań i sposobów tworzenia tych często używanych i nadużywanych określeń normatywnych. Przeprowadzone badania pozwoliły na wyciągnięcie następujących wniosków.

1. Podejście konstruktywistyczne jest obecnie najbardziej przydatną metodą badania tworzenia koncepcji normatywnych w zarządzaniu. Wymaga ono jednakże uwzględnienia nie tylko werbalnych narracji, ale także modeli matematycznych.
2. Normy w zarządzaniu tworzone są w ramach intersubiektywnego dyskursu, w którym istotną rolę odgrywają takie czynniki, jak relacje władzy pomiędzy uczestnikami, zdolności perswazyjne i umiejętności wpływu na interpretacje.
3. Sukces jako określenie normatywne posiada zbyt szeroki zakres znaczeniowy i jedynie w ograniczonym zakresie może być wykorzystany jako punkt wyjścia dla operacjonalizacji.
4. Stosowanie pojęcia efektywności jako kategorii normatywnej wymaga pogłębionej analizy semantycznej obejmującej stosowanie tego terminu w języku polskim i jego odpowiedników w języku angielskim.

Literatura

1. Czarniawska B. (2013), *Trochę inna teoria organizacji. Organizowanie jako konstrukcja sieci działań*, Wydawnictwo Poltext, Warszawa.
2. *Edupedia.pl. Słownik wyrazów obcych* (2016), http://www.edupedia.pl/words/index/show/276236_sloownik_wyrazow_obcych-sukces.html, dostęp dnia 17.05.2016.

3. Friedman M. (1966), *The Methodology of Positive Economics*, w: *Essays in Positive Economics*, Friedman M. (ed.), University of Chicago Press, Chicago.
4. Glaserfeld E. von (1995), *Radical Constructivism: A Way of Knowing and Learning*, The Falmer Press, London–Washington.
5. Griessman E. (2007), *Czynniki osiągnięcia sukcesu*, Internetowe Wydawnictwo Złote Myśli, Gliwice.
6. Hacking I. (1999), *The Social Construction of What?*, Harvard University Press, Cambridge, MA.
7. Kotarbiński T. (1955), *Traktat o dobrej robocie*, Zakład im. Ossolińskich, Wrocław–Łódź.
8. Kowalski R. (2005), *Krytyka neoklasycznej koncepcji efektywności ekonomicznej w ujęciu Harveya Leibensteina*, „Zeszyty Naukowe Akademii Ekonomicznej w Krakowie”, nr 686.
9. Lapinski, M. K., Rimal R. N. (2005), *An Explication of Social Norms*, „Communication Theory”, Vol. 15, No. 2.
10. Mises L. von (2007), *Ludzkie działanie*, Instytut Ludwiga von Misesa, Warszawa.
11. Miś L. (2008), *Konstruktywizm/konstrukcjonizm w socjologii, pracy socjalnej i terapii*, w: *Praca socjalna skoncentrowana na rozwiązaniach*, Miś L. (red.), „Zeszyty Pracy Socjalnej”, nr 14, Instytut Socjologii Uniwersytetu Jagiellońskiego, Kraków.
12. Morgan G. (1997), *Obrazy organizacji*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
13. Miska K., Musolf-Parol A. (2012), *Istota sukcesu we współczesnej rzeczywistości*, „TH!NK Studenckie Czasopismo Naukowe”, Wyższa Szkoła Informatyki i Zarządzania, Rzeszów, <http://think.wsz.rzeszow.pl/wp-content/uploads/2012/10/04-THINK-Miska-Musof-Pa-rol-Istota-sukcesu-we-wspolczesnej-rzeczywistosci.pdf>, dostęp dnia 24.02.2016.
14. Obłój K. (1998), *Strategia sukcesu firmy*, PWE, Warszawa.
15. *Online Etymology Dictionary* (2016), <http://www.etymonline.com/>, dostęp dnia 19.03.2016.
16. *PROMOTIVATE, Speakers Agency Europe* (2016), <http://pro-motivate.com/motivational-speakers/>, dostęp dnia 8.02.2016.
17. Pszczołowski T. (1978), *Mała encyklopedia prakseologii i teorii organizacji*, Ossolineum, Wrocław.

18. Sabine G. H. (1912), *Descriptive and Normative Sciences*, „The Philosophical Review”, Vol. 21, No. 4.
19. Trocki M. (2012), *Kompleksowa ocena projektów*, Studia i Prace Kolegium Zarządzania i Finansów, „Zeszyt Naukowy”, nr 113, Szkoła Główna Handlowa w Warszawie.
20. *Uniwersalny słownik języka polskiego* (2003), Dubisz S. (red.), t. 1–4, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
21. *Wielki słownik angielsko-polski. English-Polish Dictionary* (2007), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
22. *Wielki słownik wyrazów obcych* (2003), Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
23. Zieleniewski J. (1981), *Organizacja i zarządzanie*, wyd. 7, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa.
24. Zybortowicz A. (2001), *Konstruktywizm jako orientacja metodologiczna w badaniach społecznych*, „Kultura i Historia”, nr 1.

Streszczenie

Jednym z podstawowych problemów nauk o zarządzaniu jest identyfikacja sposobów powstawania norm. W ujęciu neopozytivistycznym tworzenie norm w zarządzaniu wiąże się głównie z koncepcjami ilościowymi. Drugim obszarem podejść normatywnych jest prakseologia. Obecny stan wiedzy pozwala na stwierdzenie, że najbardziej adekwatnym do rzeczywistości podejściem badawczym w naukach społecznych jest umiarkowany konstruktywizm. Celem niniejszego opracowania jest wstępna analiza tworzenia norm w zarządzaniu. Jako przykłady wybrano dwa pojęcia normatywne – sukces i efektywność. Na podstawie analizy literatury przedstawiono wstępne wyniki badań dotyczących uwarunkowań i sposobów tworzenia tych określeń normatywnych.

Słowa kluczowe

efektywność, konstruktywizm, normy w zarządzaniu, sukces

Success and effectiveness as normative social constructions

(Summary)

One of the fundamental problems of management is to identify ways of formation of norms. In a neopositivist approach the creation of norms the management is associated mainly with quantitative concepts. The second area of the normative approach is praxeology. The current state of knowledge allows to conclude that the most adequate to the reality of research approach in the social sciences is moderate constructivism. The purpose of this paper is the preliminary examination of creating norms in management. As examples two normative con-

cepts have been selected – success and efficiency. On the basis of results of literature studies initial results of research on the conditions and ways of creating these normative utterances are presented.

Keywords

effectiveness, constructivism, norms in management, success