

Małgorzata Lotko

Realizacja wewnętrznego aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu

Ekonomiczne Problemy Usług nr 55, 309-316

2010

Artykuł został opracowany do udostępnienia w internecie przez Muzeum Historii Polski w ramach prac podejmowanych na rzecz zapewnienia otwartego, powszechnego i trwałego dostępu do polskiego dorobku naukowego i kulturalnego. Artykuł jest umieszczony w kolekcji cyfrowej bazhum.muzhp.pl, gromadzącej zawartość polskich czasopism humanistycznych i społecznych.

Tekst jest udostępniony do wykorzystania w ramach dozwolonego użytku.

Małgorzata Lotko¹

REALIZACJA WEWNĘTRZNEGO ASPEKTU SPOŁECZNEJ ODPOWIEDZIALNOŚCI BIZNESU

Streszczenie

Społeczna odpowiedzialność biznesu (CSR) oznacza działania wiążące dbałość o interesy ekonomiczne (zysk) z etyczną odpowiedzialnością wobec pracowników, społeczeństwa i środowiska naturalnego. Wewnętrzny aspekt CSR obejmuje sześć funkcji: zarządzanie zasobami ludzkimi, bezpieczeństwo i higienę pracy, etykę biznesu, ochronę środowiska naturalnego, zdolność organizacji do uczenia i adaptacji oraz postulaty zrównoważonego rozwoju. W artykule przedstawiono wyniki badań dotyczących postrzegania przez pracowników realizacji tych funkcji w ich organizacjach. Interpretując wyniki badań, wskazano kierunki doskonalenia realizacji tych funkcji w organizacjach.

Wstęp

Współcześnie wśród wielu organizacji, także w Polsce można zaobserwować wzrost zainteresowania zagadnieniami z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR – *Corporate Social Responsibility*). W przedsiębiorstwach coraz częściej podejmowane są działania zmierzające do tego, aby dbałość o interesy ekonomiczne powiązana była z dbałością o przestrzeganie etycznych zasad odpowiedzialności względem społeczeństwa i środowiska naturalnego.² Jednym z wymiarów społecznej odpowiedzialności biznesu jest aspekt wewnętrzny, który obejmuje: zarządzanie zasobami ludzkimi, bezpieczeństwo i higienę pracy, etykę biznesową, ochronę środowiska naturalnego, proces uczenia się organizacji i jej adaptacji do zmieniającego się otoczenia oraz zrównoważony rozwój. W artykule zaprezentowano wyniki badań własnych autorki w zakresie realizacji funkcji wewnętrznego aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu wśród pracowników administracyjno-biurowych.

Koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu

Ewolucja społecznej odpowiedzialności biznesu została zapoczątkowana w latach dziewięćdziesiątych dwudziestego wieku rozwojem systemowego podejścia do zarządzania. Podejście to oparte jest na normach i wytycznych ISO 9000 dotyczących zarządzania jakością, ISO 14001 odnoszących się do zarządzania środowiskowego,

¹ Małgorzata Lotko – dr, Katedra Nauk o Jakości, Wydział Ekonomiczny, Politechnika Radomska.

² Zob. B.R. Kuc, *Od zarządzania do przywództwa*, Wyd. Menedżerskie PTM, Warszawa 2004.

SA 8000 związanych z odpowiedzialnością społeczną oraz OHSAS 18001 regulujących bezpieczeństwo i higienę pracy³. Systemy te koncentrują się na planowaniu i racjonalnej kontroli działań, w związku z czym niewiele uwagi zwraca się w nich na aspekty ludzkie i społeczny kontekst funkcjonowania organizacji. Takie racjonalne, a nawet mechanistyczne podejście w dłuższym okresie może prowadzić do powstania problemów w funkcjonowaniu organizacji – systemów złożonych, w których ludzie stanowią podstawowy wymiar działania. Najważniejszym czynnikiem każdego systemu zarządzania są bowiem ludzie. To właśnie ich postawy, kwalifikacje i wiedza decydują o jego skutecznym funkcjonowaniu. Należy pamiętać o istniejących normach zachowań i przekonaniach, które ludzie stosują, a które kształtują kulturę organizacji⁴.

Społeczna odpowiedzialność oznacza wychodzenie poza wymogi prawne dotyczące kwestii zatrudnienia czy ochrony środowiska poprzez zwiększone, dobrowolne inwestowanie w kapitał ludzki, dbałość o środowisko i przyjazne relacje z kontrahentami. Zapewnienie bezpiecznych warunków pracy oraz dbałość o dobry stan zdrowia pracowników należy także do społecznych obowiązków firm i jest uważane za integralną część CSR. Społeczna odpowiedzialność biznesu definiowana jest zatem jako koncepcja dobrowolnego włączenia przez przedsiębiorstwa aspektów społecznych i środowiskowych do działalności gospodarczej i kontaktów z klientami zewnętrznymi⁵.

CSR definiuje się też jako pojęcie, za pomocą którego przedsiębiorstwa integrują społeczne i środowiskowe aspekty w swojej codziennej działalności oraz we wzajemnych stosunkach z klientami zewnętrznymi na zasadzie dobrowolności⁶. Należy zauważyć, że nie chodzi tu jedynie o przestrzeganie przepisów prawa czy obowiązujących zasad, ale o świadome i niewymuszone inwestowanie w zapewnienie pracownikom dobrych warunków pracy oraz ograniczenie ingerencji w środowisko naturalne. Każda organizacja powinna angażować się w CSR zależnie od swoich kompetencji, zasobów, kontrahentów, tradycji kulturowych, sytuacji społecznej i ekologicznej obszaru, w którym funkcjonuje⁷. W literaturze przedmiotu wyróżnia się trzy aspekty społecznego wymiaru społecznej odpowiedzialności biznesu⁸:

- a) wewnętrzny – zarządzanie zasobami ludzkimi, etyka, bezpieczeństwo i higiena pracy, przystosowanie do zmian, zarządzanie wpływami na środowisko i zasobami naturalnymi,
- b) zewnętrzny lokalny – społeczności lokalne, partnerzy handlowi, lokalne organizacje pozarządowe,

³ G. Zwetsloot, *From Management Systems to CSR*, „Journal of Business Ethics” 2003, nr 44, s. 201-207.

⁴ *Społeczna odpowiedzialność biznesu a bezpieczeństwo i higiena pracy*, Materiały Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, Luksemburg 2006, s. 13.

⁵ *Ibidem*, s. 7.

⁶ M. Zemigala: *Społeczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa, budowanie zdrowej, efektywnej organizacji*, Wolters Kluwer Business, Kraków 2007, s. 90.

⁷ *Ibidem*, s. 100

⁸ *Społeczna odpowiedzialność biznesu a bezpieczeństwo i higiena pracy...*, s. 13.

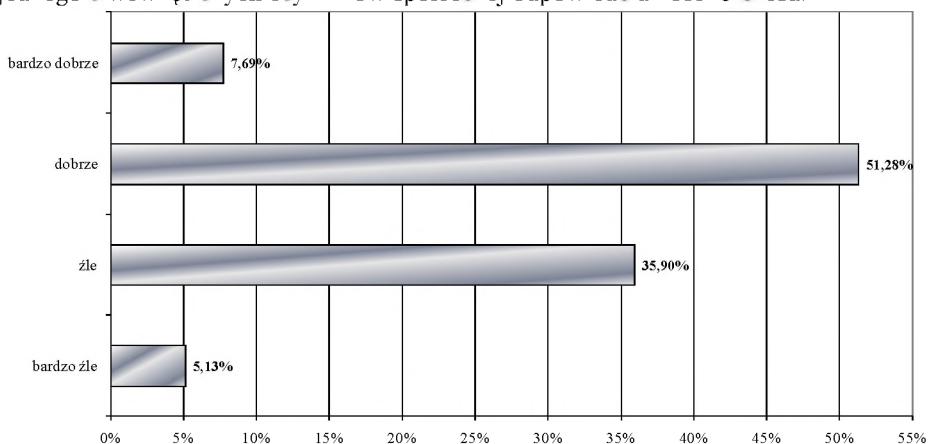
- c) zewnętrzny ogólnościowy – dostawcy i konsumenci, inwestorzy, prawa człowieka, ogólnościowe problemy z zakresu ochrony środowiska, globalne organizacje pozarządowe.

Dla potrzeb niniejszego artykułu zbadano aspekt wewnętrzny jako najłatwiej poddający się kwantyfikacji i możliwy do wiarygodnego odtworzenia na podstawie opinii pracowników wyrażonych w odpowiedziach na pytania ankiety reprezentujące badane zmienne.

Dyskusja wyników badań

Badanie polegające na ocenie realizacji wewnętrznego aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu przeprowadzono na próbie 76 pracujących zawodowo studentów studiów niestacjonarnych na Wydziale Ekonomicznym Politechniki Radomskiej. W badaniu, które przeprowadzono w okresie od 20.01.2010 do 30.01.2010, wzięły udział 54 kobiety oraz 22 mężczyzn w wieku od 21 do 50 lat. Byli to pracownicy administracyjno-biurowi różnych organizacji. Kwestionariusz ankiety zawierał 6 pytań merytorycznych, odzwierciedlających realizację wewnętrznego aspektu społecznego wymiaru odpowiedzialności biznesu. Odpowiedzi mierzono na czteropunktowych skalach porządkowych opisanych werbalnie.

Rysunek 1 przedstawia ocenę realizacji funkcji zarządzania zasobami ludzkimi jako jednego z wewnętrznych czynników społecznej odpowiedzialności biznesu.



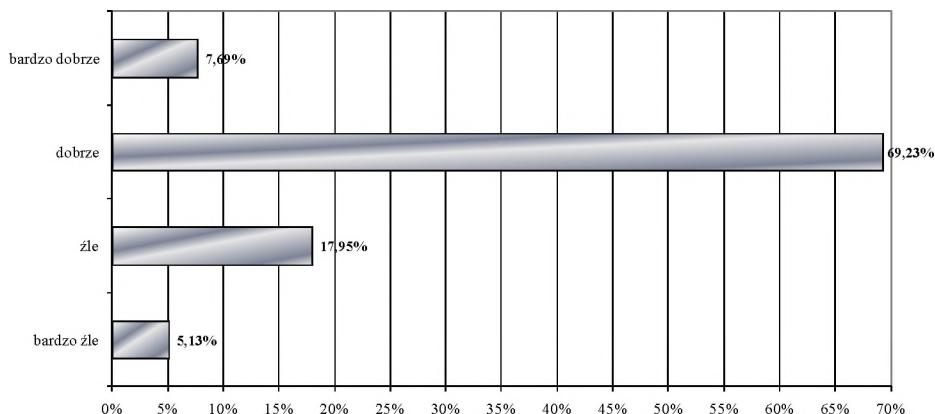
Rys. 1. Ocena realizacji funkcji zarządzania zasobami ludzkimi

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Analiza wyników przedstawionych na rysunku 1 pokazuje, że ponad 58% ankietowanych ocenia realizację funkcji zarządzania zasobami ludzkimi pozytywnie (dobrze i bardzo dobrze), zaś 41% respondentów ocenia realizację źle lub bardzo źle, a zatem negatywnie. Fakt ten tłumaczy rosnące znaczenie zarządzania także w obszarze zarządzania zasobami ludzkimi. W warunkach gospodarki opartej na wiedzy kluczowym czynnikiem sukcesu organizacji jest zatrudnianie pracowników wiedzy,

którzy oferują zasób wiedzy (w tym szczególnie cennej: ukrytej) oraz doświadczenie, czyli umiejętność zastosowania tej wiedzy w danym kontekście.

Na rysunku 2 zaprezentowano ocenę realizacji funkcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy jako elementu CSR.

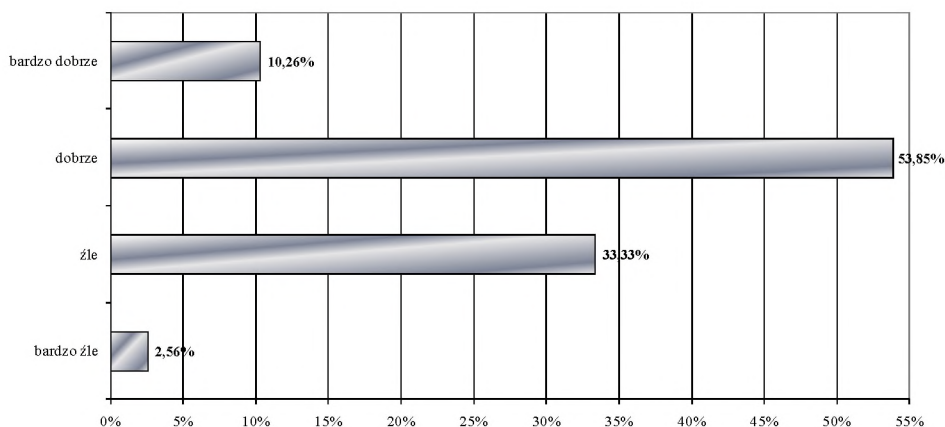


Rys. 2. Ocena realizacji funkcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Można zauważyć, iż pracownicy oceniają realizację funkcji zarządzania bezpieczeństwem i higieną pracy (bhp) w ponad 79% jako dobrą oraz bardzo dobrą, źle i bardzo źle oceniło tylko 21%. Wydaje się, że wynika to przede wszystkim z faktu, że obecnie pojęcie bezpieczeństwa pracy nabiera coraz szerszego znaczenia, nie odnosi się już tylko do bezpieczeństwa pracowników, ale także do bezpieczeństwa organizacji jako całości. Przedsiębiorstwa, które chętnie i efektywnie inwestują w systemowe rozwiązania w zakresie zarządzania bezpieczeństwem pracy, są znacznie lepiej postrzegane w otoczeniu, niż te, które realizują tylko wymagania obowiązujących przepisów prawa. Zwraca uwagę fakt, że ponad dwie trzecie pracowników oceniło realizację tej funkcji dobrze i tak należy rozumieć jej ocenę w większości współczesnych organizacji.

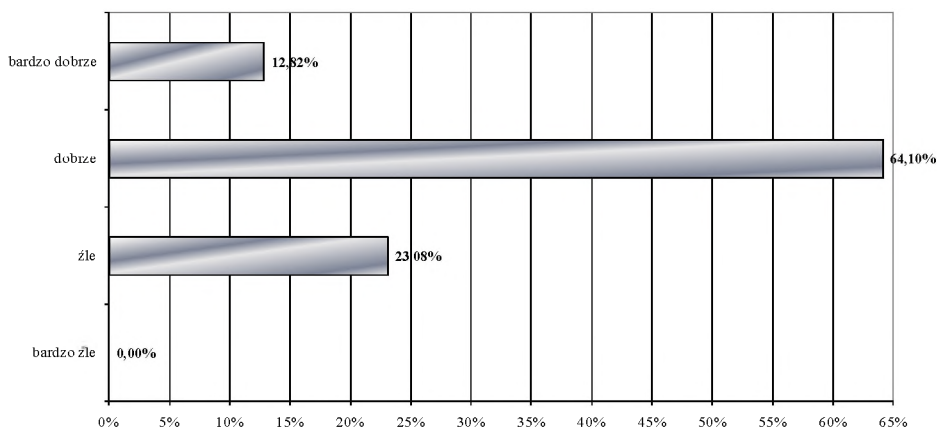
Na rysunku 3 przedstawiono ocenę realizacji funkcji etyki biznesowej jako wewnętrznego aspektu społecznej odpowiedzialności biznesu. Ponad 64% respondentów ocenia realizację funkcji etyki biznesowej dobrze i bardzo dobrze, 35% ankietowanych ocenia źle oraz bardzo źle. Zatem ponad dwie trzecie badanych pozytywnie ocenia etykę organizacji, w których pracują. Wyniki badań potwierdzają zaangażowanie pracodawców w kreowanie pozytywnego wizerunku organizacji w opiniach zatrudnionych. Budowa dobrej reputacji w oczach pracowników i klientów oraz etyczny sposób prowadzenia działalności przynosi bowiem wiele powszechnie znanych korzyści samej organizacji, jak i całemu społeczeństwu, w którego otoczeniu funkcjonuje.



Rys. 3. Ocena realizacji funkcji etyki biznesowej

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Rysunek 4 przedstawia ocenę realizacji funkcji ochrony środowiska jako jednego z wewnętrznych aspektów CSR.



Rys. 4. Ocena realizacji funkcji ochrony środowiska

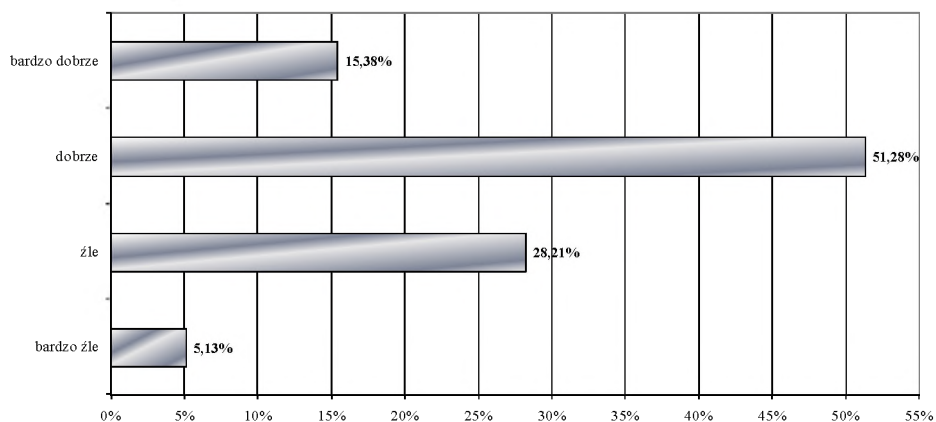
Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Ponad 76% ankieterów ocenia realizację wewnętrznego aspektu w obszarze społecznej odpowiedzialności biznesu funkcji zarządzania środowiskowego dobrze oraz bardzo dobrze, źle oceniło tylko 23% respondentów. Jedną z definicji CSR, obok społecznych obszarów działalności organizacji, wskazuje również na aspekty środowiskowe⁹. Wyniki badań pokazują, że także organizacje, w których zatrudnieni są ankieterzy, przywiązują dużą wagę do zarządzania środowiskowego jako jednego obszaru z nowoczesnych sposobów zarządzania organizacją. Dziś jednak wymóg ten jest również coraz bardziej restrykcyjnie wprowadzany poprzez stosowne

⁹ *European SMEs and Social and Environmental Responsibility*, Observatory of European SMEs, 2002, nr 4.

uregulowania prawne, tak więc trudno rozstrzygnąć, na ile jego realizacja jest dobrowolna, czyli rzeczywiście stanowiąca element CSR, a na ile wymaga z konieczności respektowania tych uregulowań.

Na rysunku 5 zaprezentowano ocenę funkcji w obszarze procesu uczenia się oraz adaptacji do otoczenia.



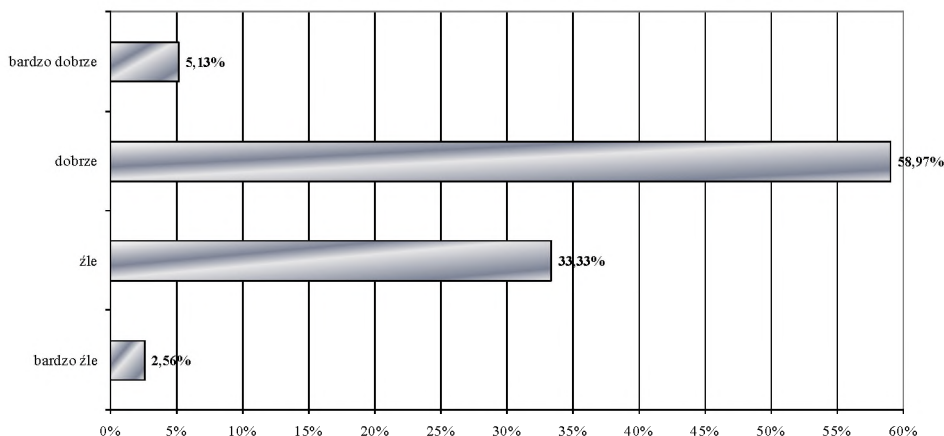
Rys. 5. Ocena realizacji funkcji adaptacji do otoczenia oraz procesu uczenia się

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Analizując dane na rysunku 5, można stwierdzić, że ponad 66% respondentów ocenia realizację funkcji procesu uczenia się oraz adaptacji do otoczenia dobrze i bardzo dobrze, zaś ponad 33% ocenia ją negatywnie – źle lub bardzo źle. Obecnie organizacje funkcjonują w warunkach transformacji oraz ciągłych zmian w otoczeniu. Wyniki badań potwierdzają, realizacja badanych funkcji jest zauważana w opiniach pracowników. Fakt ten można tłumaczyć tym, że kadra kierownicza najwyższego szczebla stosuje wiele metod i narzędzi w procesie wdrażania i realizacji CSR, która jest zwykle dla organizacji procesem uczenia się oraz adaptacji do ciągłych zmian otoczenia, ponieważ gotowe programy wdrażania CSR nie są łatwo dostępne lub niedostosowane do specyfiki poszczególnych przedsiębiorstw¹⁰. Ogólnie funkcjonowanie organizacji w dzisiejszym silnie zmiennym otoczeniu wymaga intensywnego zaangażowania w realizację omawianej funkcji – te organizacje, które, dzięki wykorzystaniu posiadanej wiedzy i jej ciągłemu rozwijaniu, potrafią szybko reagować na wymogi otoczenia, mają większe szanse odniesienia sukcesu. Organizacje te są określane jako „szcuple” czy „zwinne” (*agile*).

Rysunek 6 przedstawia ocenę realizacji funkcji w zakresie zrównoważonego rozwoju.

¹⁰ *Spoleczna odpowiedzialność biznesu a bezpieczeństwo i higiena pracy*, materiały Europejskiej Agencji Bezpieczeństwa i Zdrowia w Pracy, Luksemburg 2006, s. 7.



Rys. 6. Ocena realizacji funkcji zrównoważonego rozwoju

Źródło: opracowanie własne na podstawie przeprowadzonych badań.

Wyniki badań ukazane na rysunku 6 wskazują, że 64% ankietowanych ocenia realizację funkcji zrównoważonego rozwoju jako dobrą lub bardzo dobrą, zaś 35% uważa, że jest ona zła lub bardzo zła. Znajdowanie równowagi pomiędzy kwestiami biznesowymi, społecznymi oraz środowiskowymi jako jedna z przesłanek społecznej odpowiedzialności biznesu zostało zauważone i pozytywnie oceniane przez ankietowanych pracowników. Świadczy to o rzeczywiście dość dobrym znajdowaniu równowagi pomiędzy trzema składowymi zrównoważonego rozwoju w badanych organizacjach.

Podsumowanie

Zarządzanie zasobami ludzkimi, bezpieczeństwo i higiena pracy, etyka biznesowa, adaptacja do zmian, proces uczenia się organizacji oraz uwzględnienie zasad zrównoważonego rozwoju to elementy składające się na wewnętrzny aspekt społecznej odpowiedzialności biznesu. Przeprowadzone badanie pokazuje, że pracownicy zdecydowanie dobrze oceniają realizację funkcji wewnętrznego aspektu CSR. Spośród ocenianych funkcji najlepiej ocenione zostały bezpieczeństwo i higiena pracy (79% odpowiedzi pozytywnych – dobrych i bardzo dobrych) oraz ochrona środowiska (76% odpowiedzi dobrych i bardzo dobrych). Fakt ten świadczy o ciągłym rozwoju oraz popularności systemowego zarządzania jakością oraz dużej świadomości pracowników w zakresie kosztów i korzyści wynikających z propagowania rozwiązań pro jakościowych w tych aspektach. Nieco słabiej ocenione zostały etyka biznesowa, adaptacja do otoczenia i proces uczenia się organizacji oraz zagadnienia z zakresu zrównoważonego rozwoju. Najniżej (58% odpowiedzi pozytywnych, to jest dobrych i bardzo dobrych) oceniono aspekt związany z zarządzaniem zasobami ludzkimi, a kwestia ta stanowi najważniejsze wyzwanie dla menedżerów zajmujących się tym problemem. Jako naczelną wniosek z badań wskazuje się, że należy kłaść szczególny

nacisk na działania związane z zarządzaniem zasobami ludzkimi, to jest z zakresu planowania zatrudnienia, pozyskiwania nowych pracowników, oceniania oraz wynagradzania, czy też szkolenia, które powinny być prowadzone z punktu widzenia efektywności pracy¹¹. Wówczas nadrzędna rola człowieka w systemie organizacji powinna zostać doceniona, a realizacja tej funkcji – oceniona lepiej.

REALIZATION OF THE INTERNAL ASPECT FUNCTIONS OF THE CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY

Summary

Corporate Social Responsibility (CSR) means activities that combine caring of economical wellness (profit) with ethical responsibility towards employees, society and natural environment. Internal aspect of CSR encompasses six functions: human resources management, occupational safety and health, business ethics, environmental care, organizational capability of learning and adaptation, and the premises of sustainable development. In the paper, results of author's studies on perceiving by employees the realization of those functions in their organizations are presented. When interpreting the results of the research, the directions of improving those functions in organizations were given.

¹¹ A. Poczowski, *Zarządzanie zasobami ludzkimi*, PWE, Warszawa 2008, s. 45.