

Piotr Rogala

Uniwersytet Ekonomiczny we Wrocławiu

W JAKIM STOPNIU NORMA ISO 26000 ODNO SIĘ DO KONCEPCJI ZRÓWNOWAŻONEGO ROZWOJU?

Streszczenie: W artykule scharakteryzowany został projekt nowej normy międzynarodowej ISO 26000 – omówiono zakres oraz najważniejsze zagadnienia w nim zawarte. Szczególną uwagę zwrócono na stopień i sposób uwzględnienia w tym dokumencie aspektów związanych ze zrównoważonym rozwojem. Na podstawie przeprowadzonej analizy krytycznie oceniony został projekt normy ISO 26000. Stwierdzono m.in., że nie wskazuje on czytelnych zależności zachodzących pomiędzy koncepcją społecznej odpowiedzialności a koncepcją zrównoważonego rozwoju.

Słowa kluczowe: społeczna odpowiedzialność, zrównoważony rozwój, norma ISO 26000.

1. Wstęp

W wielu opracowaniach zwraca się uwagę na ścisły związek zachodzący pomiędzy koncepcją społecznej odpowiedzialności (SO) organizacji a koncepcją zrównoważonego rozwoju (ZR). Brakuje jednak jednoznacznego wskazania czym te dwie koncepcje różnią się od siebie. Problem ten dotyczy przede wszystkim relacji na szczeblu przedsiębiorstwa (tzn. zależności pomiędzy społeczną odpowiedzialnością przedsiębiorstwa a zrównoważonym rozwojem przedsiębiorstwa), w których często pojęcia te stosowane są zamiennie. Jedną z przyczyn takiego stanu rzeczy jest brak jednoznacznej i powszechnie przyjętej definicji SO. Jak wskazuje się w literaturze przedmiotu wielkie zainteresowanie problematyką społecznej odpowiedzialności, oprócz wielu słusznych postulatów i cennych inicjatyw praktycznych, sprzyja pojawieniu się koncepcji „mętnych” i ogólnikowych, a w praktyce podejmowaniu działań pozorowanych, mających kamuflować naganne praktyki firm. W związku z tym padają stwierdzenia, że koncepcja ta jest niejednoznaczna i rozmyta, co prowadzi do głoszenia „mętnych”, niespójnych i nieweryfikowalnych poglądów na ten temat¹.

¹ B. Rok, *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw w kontekście strategii osiągania obopólnej korzyści*, [w:] Z. Pisz, M. Rojek-Nowosielska (red.), *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw*, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2008, s. 76.

Sytuację w tym zakresie uzdrowić może pojawienie się nowej normy przygotowywanej przez Międzynarodową Organizację Normalizacyjną (ISO), a dotyczącej właśnie koncepcji społecznej odpowiedzialności. Projekt tej normy, oznaczonej symbolem ISO 26000, znajduje się już na ostatnim etapie opracowywania i przyjmuje się, że do końca 2010 r. zostanie zatwierdzony.

Celem artykułu jest przeanalizowanie, w jakim stopniu projekt nowej normy uwzględni aspekty związane z koncepcją zrównoważonego rozwoju oraz czy jednoznacznie określa relacje pomiędzy SO i ZR.

2. Normalizacja w zarządzaniu

Najczęściej normalizację określa się jako działalność zmierzającą do uzyskania optymalnego – w danych okolicznościach – stopnia uporządkowania w określonym obszarze, poprzez ustalanie postanowień przeznaczonych do powszechnego i wielokrotnego stosowania, dotyczących istniejących lub mogących wystąpić problemów.

W praktyce działalność normalizacyjna koncentruje się na opracowywaniu, publikowaniu norm, czyli dokumentów przyjmowanych na zasadzie konsensusu i zatwierdzonych przez upoważnioną jednostkę organizacyjną i ustalających – do powszechnego i wielokrotnego stosowania – zasady, wytyczne lub inne charakterystyki odnoszące się do różnych rodzajów działalności lub ich wyników i zmierzających do uzyskania optymalnego stopnia uporządkowania w określonej dziedzinie.

Działalność normalizacyjna prowadzona jest na różnych poziomach: międzynarodowym, regionalnym i krajowym. Niemal każdy kraj organizuje swój własny system normalizacyjny i powołuje własne jednostki normalizacyjne (np. ANFOR we Francji, BSI w Wielkiej Brytanii, DIN w Niemczech, CSNI w Czechach). W Polsce system normalizacji regulowany jest zapisami ustawy o normalizacji. Na jej mocy funkcjonuje Polski Komitet Normalizacyjny (PKN), który wydaje Polskie Normy. W normalizacji regionalnej mogą uczestniczyć odpowiednie jednostki z krajów jednego geograficznego, politycznego lub ekonomicznego regionu świata. Przykładami takich instytucji są: Panamerykańska Komisja Normalizacyjna COPANT oraz Afrykańska Regionalna Komisja Normalizacyjna ARSO. Z punktu widzenia Polski najważniejszą regionalną jednostką normalizacyjną jest Europejski Komitet Normalizacyjny (CEN) z siedzibą w Brukseli. Z kolei normalizację międzynarodową prowadzą organizacje, w których uczestniczyć mogą jednostki ze wszystkich zainteresowanych krajów. Członkiem ISO może być wyłącznie organ normalizacyjny, przy czym z jednego kraju może pochodzić tylko jeden członek. Najbardziej znaną instytucją tego szczebla jest Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna. Organizacja ta opracowuje normy oznaczane symbolem ISO².

Obecnie opublikowanych jest około 17,5 tys. norm ISO i ponad 32 tys. Polskich Norm (w części są to te same normy ponieważ PKN przejmuje normy ISO, które

² L. Wasilewski, *Rozważania o jakości*, OBJW ZETOM, Warszawa 1999, s. 82-83.

adaptuje do polskich warunków). Znajdują się wśród nich normy terminologiczne, badań, wyrobów, usług, procesów, interfejsów itd.

Stosunkowo małą, a jednocześnie specyficzną grupę stanowią normy odnoszące się do zarządzania. Szczególną popularność zyskały normy zawierające wymagania dla systemów zarządzania (takie jak ISO 9001, ISO 14001, ISO 22000). Organizacje spełniające te kryteria mogą poddać się certyfikacji rozumianej jako działanie jednostki kompetentnej i niezależnej od użytkowników, konsumentów, sprzedawcy, producenta lub jego przedstawiciela, polegające na przeprowadzeniu oceny. Następnie, w przypadku jej pozytywnego wyniku, organizacja uzyskuje odpowiednie poświadczenie, czyli certyfikat³. Wg najbardziej aktualnych danych, na całym świecie wydanych i obowiązujących jest 982 tys. certyfikatów ISO 9001, 188 tys. ISO certyfikatów 14001 oraz 8 tys. certyfikatów ISO 22000⁴. Należy jednak pamiętać, że istnieją także normy dotyczące zarządzania, ale nie dające podstawy do prowadzenia procesu certyfikacji. Należą do nich m.in. ISO 9000, ISO 9004, ISO 10014 oraz ISO 14004. Prezentują one definicje, zasady, wytyczne, kluczowe elementy, itd. Mogą one mieć charakter ogólny (taki jak np. norma terminologiczna ISO 9000), jak również bardzo praktyczny (np. norma ISO 10014, prezentująca gotowy formularz do przeprowadzania oceny organizacji).

Omawiane standardy dotyczą różnych aspektów zarządzania, np. takich jak: zarządzanie jakością, zarządzanie środowiskowe, zarządzanie bezpieczeństwem informacji, zarządzanie ciągłością działania oraz zarządzanie łańcuchem dostaw.

3. Projekt normy ISO 26000⁵

Geneza normy ISO 26000 sięga września 2004 r., kiedy to Międzynarodowa Organizacja Normalizacyjna zdecydowała o ustanowieniu wewnętrznej Grupy Roboczej, której zadaniem stało się opracowanie normy zawierającej wytyczne dotyczące społecznej odpowiedzialności. Obecnie prace te dobiegają końca. Przygotowany został projekt dokumentu, który prawdopodobnie nie ulegnie już istotnym modyfikacjom. Składa się on z siedmiu rozdziałów oraz załączników.

W pierwszym rozdziale określony został zakres normy. Stwierdza się w nim, że norma ma charakter przewodnika, który może być zastosowany w każdego rodzaju organizacji, niezależnie od jej wielkości czy lokalizacji. Celem tego standardu jest wsparcie różnych podmiotów w realizacji idei zrównoważonego rozwoju. Wyraźnie podkreśla się również fakt, że w dokumencie nie zapisano wymagań dla systemu zarządzania i dlatego nie powinien on być wykorzystywany jako podstawa certyfikacji.

³ T. Borys, P. Rogala (red.), *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem*, Wyd. UE we Wrocławiu, Wrocław 2007, s. 38.

⁴ www.iso.org (stan z 20.06.2010).

⁵ Rozdział napisany na podstawie: ISO/DIS 26000:2009.

Rozdział drugi definiuje szeroki zestaw pojęć związanych z tematem normy. Wśród omawianych terminów znalazły się m.in.: odpowiedzialność, klient, środowisko, społeczna odpowiedzialność, interesariusz, łańcuch dostaw oraz przejrzystość. Niestety, tak jak to zwykle bywa w przypadku norm, prezentowane sformułowania są mało precyzyjne. Dotyczy to np. usług, które zostały zdefiniowane jako działania podejmowane w celu spełnienia oczekiwań lub potrzeb. W dokumencie tym społeczna odpowiedzialność została zdefiniowana jako odpowiedzialność organizacji za skutki swoich decyzji i działań mających wpływ na społeczeństwo i środowisko poprzez stosowanie przejrzystych i etycznych zachowań, które:

- przyczyniają się do zrównoważonego rozwoju, w tym ochrony zdrowia i dobrobytu społecznego;
- uwzględniają oczekiwania zainteresowanych stron;
- są zgodne z obowiązującym prawem i międzynarodowymi standardami zachowań;
- są wdrożone w całej organizacji i realizowane w relacjach z innymi.

Trzeci rozdział poświęcony został przedstawieniu istoty społecznej odpowiedzialności. W tej części zostały m.in. zaprezentowane współczesne trendy występujące w ramach koncepcji społecznej odpowiedzialności, wyjaśniona została rola jaką odgrywają interesariusze oraz określono relacje występujące pomiędzy zrównoważonym rozwojem, a społeczną odpowiedzialnością. Rozdział ten precyzuje znaczenie społecznej odpowiedzialności i osadza ją w szerszym kontekście.

W czwartym rozdziale przedstawiony został zestaw siedmiu zasad społecznej odpowiedzialności. Znalazły się wśród nich:

1. Odpowiedzialność – organizacja powinna być odpowiedzialna za swój wpływ na społeczeństwo i środowisko.

2. Przejrzystość – decyzje i działania organizacji oddziałujące na społeczeństwo i środowisko powinny być transparentne.

3. Etyczne zachowanie – działania organizacji powinny bazować na etyce uczciwości, równości i prawości.

4. Szacunek dla potrzeb interesariuszy – organizacja powinna szanować, brać pod uwagę i uwzględniać oczekiwania swoich interesariuszy.

5. Respektowanie przepisów prawa – organizacja powinna akceptować i respektować przepisy obowiązującego prawa.

6. Szacunek dla międzynarodowych standardów zachowania – organizacja powinna szanować międzynarodowe normy zachowań mieszczące się w ramach obowiązujących przepisów prawnych.

7. Respektowanie praw człowieka – organizacja powinna szanować prawa człowieka, uwzględniając zarówno ich wagę, jak i uniwersalność.

Rozdział piąty zwraca uwagę na to, że w ramach społecznej odpowiedzialności organizacja musi określić zakres własnego oddziaływania i zidentyfikować zainteresowane strony. Zwraca się przy tym uwagę na konieczność uwzględnienia trzech rodzajów relacji, tj. pomiędzy organizacją a społeczeństwem, pomiędzy organizacją

a interesariuszami oraz między interesariuszami a społeczeństwem. Organizacja powinna dążyć do nawiązania dialogu z zainteresowanymi stronami i włączenia ich w procesy podejmowania decyzji.

W rozdziale szóstym przedstawiony został przewodnik po sześciu kluczowych elementach społecznej odpowiedzialności. Pierwszy z nich dotyczy zarządzania. Organizacja powinna wprowadzić takie rozwiązania (systemy, struktury, procesy), które umożliwią realizację zasad i praktyk społecznej odpowiedzialności. Drugi z obszarów odnosi się do przestrzegania praw człowieka. Organizacja zobligowana jest do uwzględniania zarówno praw obywatelskich oraz politycznych (np. prawa do życia i wolności, równości wobec prawa), jak i tych, które mają charakter ekonomiczny, społeczny oraz kulturowy (np. prawo do pracy, prawo do zdrowia, prawo do edukacji itp.). W normie zwraca się uwagę, że organizacja powinna z należytą starannością planować i wprowadzać działania zapewniające przestrzeganie praw człowieka. W tej części mówi się także o potrzebie unikania współudziału w łamaniu praw człowieka. Uwzględniać tu należy sytuacje, w których organizacja czerpie korzyści z tego, że ktoś inny (np. dostawca), w swoim działaniu łamie prawa człowieka oraz tzw. cichy współudział polegający na tym, że organizacja nie reaguje w sytuacji, gdy jest świadkiem łamania praw człowieka. Trzeci z obszarów związany jest z pracownikami. Nie ogranicza się on jednak tylko do relacji z bezpośrednio zatrudnionymi, lecz obejmuje dodatkowo pracę wykonywaną przez innych w imieniu organizacji. Koncentruje się na zagadnieniach związanych z relacjami z zatrudnionymi, warunkami pracy, wsparciem socjalnym, dialogiem społecznym (obejmującym m.in. wymianę informacji, konsultacje, negocjacje itd.), bezpieczeństwem i higieną pracy, rozwojem pracowników oraz szkoleniami w miejscu pracy. Czwarty z elementów dotyczy środowiska. Każda organizacja wywiera określony wpływ na środowisko, dlatego powinna podejmować działania mające minimalizować negatywne oddziaływanie. W tym celu powinna brać pod uwagę ekonomiczne, społeczne i środowiskowe skutki podejmowanych decyzji i działań. Norma szczególnie akcentuje konieczność zapobiegania zanieczyszczeniom, zrównoważonego zużycia surowców, zmniejszania zmian klimatycznych, ochrony i restytucji środowiska przyrodniczego. Piąty z wyodrębnionych obszarów odnosi się do uczciwości w prowadzonej działalności. Obejmuje on relacje z agendami rządowymi, jak i z partnerami, dostawcami, konkurentami itd. W jego ramach zwraca się uwagę na zagadnienia związane z przeciwdziałaniem korupcji, odpowiedzialnym zaangażowaniem politycznym, uczciwą konkurencją, promowaniem społecznej odpowiedzialności w sferze swojego oddziaływania, a także respektowania praw autorskich. Tematem obszaru szóstego są relacje z klientami. Organizacja dostarczająca swoje produkty i usługi konsumentom powinna czuć się za nich odpowiedzialna. Jej powinnością jest więc zwrócenie szczególnej uwagi na uczciwy marketing, rzeczową i obiektywną informację, uczciwe praktyki przy zawieraniu umów, zabezpieczenie zdrowia i bezpieczeństwa konsumentów, zrównoważoną konsumpcję, zagwarantowania właściwej obsługi i zapewnienie potrzebnych usług i wsparcia (odpowiednie zarządzanie reklamacja-

mi, oferowanie systemów doradczych itd.), ochronę danych i prywatności klientów, edukację i świadomość konsumentów. Ostatni z wyodrębnionych obszarów dotyczy zaangażowania społecznego i rozwoju społeczności. W jego ramach zaakcentowane zostały zagadnienia związane z zaangażowaniem społecznym (np. poprzez udział w opracowywaniu i monitorowaniu realizacji strategii rozwoju lokalnego), edukacją i kulturą, kreowaniem zatrudnienia i rozwojem umiejętności pracowników, rozwojem technologii, tworzeniem dobrobytu, zdrowiem, a także społecznymi inwestycjami. Rozdział szósty stanowi najbardziej rozbudowaną i najbardziej wartościową część normy. Daje szereg praktycznych (choć niezbyt szczegółowych) wskazówek co do tego na jakie aspekty powinna zwrócić uwagę organizacja społecznie odpowiedzialna.

W rozdziale siódmym przedstawione zostały wskazówki dotyczące wdrażania społecznej odpowiedzialności w organizacji. Wyjaśniają one poszczególne kroki, które powinny być podjęte w takim procesie, w tym m.in.: określenie, które z zagadnień uwzględnianych w ramach koncepcji SO dotyczą organizacji i które z nich mają kluczowe znaczenie, zidentyfikowanie własnego obszaru oddziaływania na szeroko rozumianą społeczność, ustanowienie priorytetów, wbudowanie SO w funkcjonujące w organizacji systemy i procedury, podnoszenie świadomości pracowników, komunikowanie społecznej odpowiedzialności (w tym – nawiązanie dialogu z interesariuszami), ocenianie i doskonalenie wprowadzonych rozwiązań.

4. Kluczowe wnioski

Analiza treści projektu normy ISO 26000 skłania do krytycznej jego oceny. Pomimo że można wskazać w nim kilka wartościowych fragmentów (dotyczy to przede wszystkim rozdziałów szóstego oraz siódmego, które mają praktyczny charakter i mogą, przynajmniej w pewnym stopniu, okazać się przydatne dla organizacji zainteresowanych wdrożeniem zasad SO), to jednak wydaje się, że nad mocnymi stronami dokumentu przeważają jego słabości. Wśród nich wskazać można m.in. to, że dokument:

- jest bardzo obszerny – składa się bowiem z 99 stron, a to może zniechęcać praktyków (zwłaszcza rekrutujących się z grona małych i średnich przedsiębiorstw) do sięgania po niego;
- nie jest jednoznaczny – zawiera wiele definicji niepotrzebnych (np. klienta, organizacji, produktu i zasady) i niezbyt precyzyjnych (np. środowisko określone zostało jako otoczenie, w którym działają organizacje w skład, którego wchodzi powietrze, woda, ziemia, zasoby naturalne, fauna, flora i ludzie oraz ich wzajemne relacje), a także powtórzeń tych samych treści (dotyczących np. odpowiedzialności wobec interesariuszy);
- nie zawiera konkretnych wymagań związanych z realizacją zasad odpowiedzialności społecznej – znaczną część dokumentu stanowią zagadnienia związane z genezą i współczesnym stanem koncepcji SO, omówienie jej uwarunkowań itd.

Omawiany dokument w bardzo dużym stopniu odnosi się do koncepcji zrównoważonego zakresu. Praktycznie rzecz biorąc, w każdym z rozdziałów występują bezpośrednie lub pośrednie nawiązania do tej idei (m.in. na poziomie definicji, zasad, omawiania genezy oraz kluczowych elementów SO, itd.). W tym zakresie można jednak normie wytknąć te same problemy, które zostały przedstawione wcześniej podczas oceny całego dokumentu.

Należy jednak podkreślić, że autorzy normy zwrócili uwagę na relacje zachodzące pomiędzy SO a ZR i tematowi temu poświęcili jeden wyodrębniony w strukturze dokumentu punkt (tj. 3.3.5. *Relacje pomiędzy społeczną odpowiedzialnością a zrównoważonym rozwojem*). Stwierdzili w nim, że wprawdzie obie koncepcje są bardzo zbliżone, to jednak należy je traktować jako dwa odrębne podejścia. Niestety, dalsza część tego dość krótkiego punktu wydaje się mieć charakter dyskusyjny. Stwierdza się w niej mianowicie, że społeczna odpowiedzialność dotyczy przede wszystkim poziomu organizacji, natomiast zrównoważony rozwój dotyczy społeczeństwa jako całości oraz planety. W związku z tym SO na poziomie przedsiębiorstw powinna przyczyniać się do osiągania tak rozumianego ZR (zależność ta wynika także z przyjętej w normie definicji społecznej odpowiedzialności). Zastrzeżenia budzi jednak ograniczenie koncepcji ZR wyłącznie do poziomu społeczeństwa (i społeczności), podczas gdy istnieje wiele przykładów – zarówno w teorii, jak i praktyce – na odnoszenie tej kategorii także do funkcjonowania przedsiębiorstw⁶. Ponadto, niewystarczające wydaje się różnicowanie tych koncepcji jedynie ze względu na to, czy dotyczą pojedynczej organizacji, czy całego społeczeństwa.

W podsumowaniu można sformułować dwa wnioski. Po pierwsze, projekt normy ISO 26000 nie spełnia podstawowego celu normalizacji, tj. nie wprowadza należytego stopnia uporządkowania, w zakresie którego ten dokument dotyczy. Po drugie, istnieje potrzeba kontynuowania prac zmierzających do precyzyjnego określenia relacji występujących pomiędzy koncepcją społecznej odpowiedzialności a koncepcją zrównoważonego rozwoju, ze szczególnym skupieniem się na identyfikacji cech odróżniających te dwa podejścia. Podjęte już w tym zakresie zostały pierwsze wysiłki⁷, jednak ich efekty nie mogą być jeszcze uznane za satysfakcjonujące. Nie są one też w wystarczającym stopniu spopularyzowane.

⁶ Zob. np.: J. Adamczyk, T. Nitkiewicz, *Programowanie zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2007.

⁷ Zob.: T. Brzozowski, *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa a zrównoważony rozwój – teoria i praktyka w świetle treści raportów odpowiedzialności i zrównoważenia przedsiębiorstw*, [w] Z. Pisz, M. Rojek-Nowosielska (red.), *Spoleczna odpowiedzialność organizacji*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2010, s. 208-214.

Literatura

- Adamczyk J., Nitkiewicz T., *Programowanie zrównoważonego rozwoju przedsiębiorstw*, PWE, Warszawa 2007.
- Borys T., Rogala P. (red.), *Systemy zarządzania jakością i środowiskiem*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2007.
- Brzozowski T., *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstwa a zrównoważony rozwój – teoria i praktyka w świetle treści raportów odpowiedzialności i zrównoważenia przedsiębiorstw*, [w:] Z. Pisz, M. Rojek-Nowosielska, *Spoleczna odpowiedzialność organizacji. Perspektywa badawcza i wyzwania praktyczne*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2010, s. 208-214.
- ISO/DIS 26000:2009.
- Rogala P., *Odpowiedzialność społeczna jako wyznacznik nowoczesnego podejścia do zarządzania*, „Problemy Jakości” 2006, nr 5.
- Rok B., *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw w kontekście strategii osiągania obopólnej korzyści*, [w:] Pisz Z., Rojek-Nowosielska M. (red.), *Spoleczna odpowiedzialność przedsiębiorstw*, Wyd. Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu, Wrocław 2008, s. 76-79.
- Wasilewski L., *Rozważania o jakości*, OBJW ZETOM, Warszawa 1999.
- www.iso.org (stan z 20.06.2010).
- www.pkn.pl (stan z 20.06.2010).

TO WHAT EXTENT THE ISO 26000 NORM CONCERNS THE CONCEPT OF SUSTAINABLE DEVELOPMENT?

Summary: The article presents a design of a new international norm ISO 26000. It concerns its scope and crucial issues with the focus on the extent and manner of considering sustainable development aspects in the document. The design of ISO 26000 is critically assessed basing on an analysis. Among others it states the norm does not show any clear relations between the concept of social responsibility and the concept of sustainable development.