

Iryna Manczak, Maria Bajak

Osoby z niepełnosprawnością jako interesariusze organizacji

People with Disabilities as Stakeholders of Organizations

Wprowadzenie

Osoby z niepełnosprawnością stanowią przykład ważnej grupy interesariuszy współczesnych organizacji (Migliaccio, 2019). Zdaniem badaczy teoria interesariuszy ma znamiona koncepcji, która zakłada prowadzenie działalności gospodarczej poprzez kreowanie przejrzystych, długookresowych i trwałych relacji ze wszystkimi grupami zainteresowanymi wynikami danej organizacji (Furmańska-Maruszak, Sudolska, 2017; Kaplan, Norton, 1992). Istotne jest podejmowanie refleksji na temat obszarów wsparcia oraz wartości, które wpisują się w zakres działań organizacji w związku z podejmowaniem przedsięwzięć dedykowanych osobom z dysfunkcjami. Warto nadmienić, że „[...] przyjęcie perspektywy interesariuszy oznacza, że działalność gospodarcza prowadzona jest w sposób społecznie odpowiedzialny, a decyzje i działania dążą do równowagi interesów różnych grup” (Wójcik-Karpacz, 2018, s. 22). W tym świetle zarysowują się ważne kwestie, które postanowiono szerzej zidentyfikować, odwołując się do dorobku naukowego dotyczącego tematu prezentowanego opracowania.

Problematyka niepełnosprawności związana jest z przejściem od paradygmatu medycznego do paradygmatu społecznego. Zgodnie z pierwszym wyróżnionym paradygmatem koncentrowano się na organizmie/ciele i deficytach jednostki, która poprzez swoją niesprawność i ograniczenia odbiega od normy. Z kolei w drugim paradygmacie zwrócono uwagę na potencjał i możliwości każdej jednostki. Natomiast wszelkie ograniczenia jej sprawności postrzegane są jako normalny element życia oraz pewną odmienność, niekoniecznie odbieraną w sposób negatywny (Kubicki, 2017). Dlatego też można uznać, że bariery nie

wynikają z dysfunkcji danej osoby. Bariery te należałoby powiązać z otoczeniem zewnętrznym, które z kolei można plastycznie przystosować do potrzeb wszystkich użytkowników.

Celem niniejszego artykułu jest przedstawienie problematyki osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji. Podjęto próbę skoncentrowania się na wybranych aspektach, które nawiązują do pytań badawczych opracowanych na potrzeby przeprowadzonej dyskusji. Zarysowano obszary wsparcia analizowanej grupy społecznej, w tym wartości dostarczanych przez organizację. Wyszczególniono także mierniki, które mają zastosowanie w obszarze realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec grupy społecznej objętej analizą.

1. Cel i zastosowana metoda badawcza

Kluczowym celem artykułu jest omówienie znaczenia osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji. Podjęto próbę zidentyfikowania wartości dostarczanych osobom z niepełnosprawnościami przez organizacje oraz mierników realizacji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec interesariuszy posiadających dysfunkcje. Na potrzeby prowadzonych badań opracowano następujące pytania badawcze:

- Jakie są obszary wsparcia osób z niepełnosprawnością przez organizacje?
- Jakie wartości są dostarczane organizacji w wyniku realizacji działań z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu?
- Jakie mierniki mają zastosowanie w obszarze realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec analizowanej grupy społecznej?

Odpowiedzi na wyżej przedstawione pytania badawcze postanowiono sformułować na kanwie analizy literatury przedmiotu. Prezentowane rozważania mają charakter koncepcyjny.

2. Niepełnosprawność a koncepcja interesariuszy

Praktyczna realizacja koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu przez organizacje generuje sieć powiązań pomiędzy licznymi podmiotami stanowiącymi jej wewnętrzne oraz zewnętrzne otoczenie (Nam, Barnett, Kim, 2014; Švárová, Vrchota, 2014). Proces ten powinien stanowić rodzaj długofalowej i kompleksowej strategii (Aslaksen, Hildebrandt, Garmann Johnsen, 2021). W efekcie bowiem sprzyja budowaniu pozytywnych relacji społecznych, co z kolei umożliwia

kształtowanie korzystnych warunków do rozwoju danej instytucji rynkowej (Leydesdorff, Smith, 2022; Wolan-Nowakowska, 2021). W tym kontekście koncepcja społecznej odpowiedzialności nie może być rozważana wyłącznie jako następstwo prawnych zobowiązań (Filek, 2013). Jest raczej konsekwencją wdrażania zasad etycznych oraz kierowania się prawami człowieka i dobrem pracowników przy uwzględnieniu pozytywnych stosunków z otoczeniem społecznym i ekologicznym (Wójcik, 2005). W dużej mierze działania te koncentrują się wokół kreowania trwałych powiązań z interesariuszami, którzy tworzą wspomniane otoczenie przedsiębiorstwa (Latapí Agudelo, Jóhannsdóttir, Davídsdóttir, 2019; Sznajder, 2013). To oni stanowią podstawę realizacji działań społecznej odpowiedzialności biznesu (Kaźmierczak, Zapłata, 2021). Są bowiem nie tylko odbiorcami implementowanych praktyk, ale niejednokrotnie uczestniczą w nich, stając się współtwórcami różnorodnych korzyści dla organizacji. Jako przykładowych interesariuszy organizacji można wskazać (Jastrzębska, 2011):

- interesariuszy wewnętrznych – reprezentowanych przez właścicieli i kadre zarządzającą (menedżerów), pracowników, inwestorów i związki zawodowe,
- interesariuszy zewnętrznych – do których należą m.in. klienci, kontrahenci oraz konkurenci, a także przedstawiciele administracji publicznej, organizacje pozarządowe, różnorodne stowarzyszenia, instytucje edukacyjne, media, społeczność lokalna oraz środowisko przyrodnicze i jego rzecznicy.

Wśród interesariuszy, zarówno wewnętrznych, jak i zewnętrznych, ważną rolę odgrywają osoby z niepełnosprawnością. Według danych Światowej Organizacji Zdrowia (WHO) grupa ta obejmuje ponad miliard ludzi w skali globalnej (Inclusive City Maker, 2021). Nie można więc pomijać ich potrzeb i oczekiwań, które powinny być uwzględniane przez organizacje w różnorodnych inicjatywach, dając reprezentantom tej grupy społecznej szansę na uwolnienie ich potencjału oraz talentów. Działania takie mogą zostać określone jako społeczna odpowiedzialność biznesu wobec osób z niepełnosprawnością (CSR+D; Leoński, 2017). Praktyczna realizacja tej koncepcji wymaga zrozumienia potrzeb interesariuszy posiadających dysfunkcje o różnorodnym podłożu w celu normalizacji ich życia (Maciaszczyk, 2014).

Dokonanie klasyfikacji interesariuszy organizacji może zostać przeprowadzone, opierając się na atrybutach wskazujących stopień ich ważności z punktu widzenia organizacji. W tym celu należałoby się odwołać do takich cech jak: siła, legitymizacja i pilność (Mitchell, Agle, Wood, 1997). Pierwsza z wyróżnionych cech odnosi się do stopnia oddziaływania interesariuszy na funkcjonowanie organizacji oraz podejmowane przez nią decyzje. Kolejna z przywołanych cech wyznacza podstawę relacji kreowanych przez organizację z jej interesariuszami. Relacje te mogą mieć

wymiar prawny, moralny czy też zwyczajowy. Ostatnią cechą można powiązać z kategorią czasu. Oznacza to, że relacje organizacji z interesariuszami determinowane są oczekiwaniami, które należałoby zaspokoić w jak najkrótszym czasie. Warto dodać, że „[...] siła, wpływ i możliwości oddziaływania interesariusza na przedsiębiorstwo zależą od liczby posiadanych przez niego atrybutów – im większa liczba, tym większe znaczenie” (Szwajca, 2016, s. 330). Przywołane stanowisko wyjaśnia omawianą koncepcję z punktu widzenia klasyfikowania interesariuszy organizacji czy też wyodrębniania ich grup. Analizując problematykę prezentowanego opracowania przez pryzmat wyróżnionych cech, można uznać, że siła wskazuje na stopień oddziaływania osób z niepełnosprawnością na organizację oraz jej decyzje. Legitymizacja związana jest z aspektami o charakterze prawnym, moralnym oraz zwyczajowym, które dotyczą podłoża relacji z osobami z niepełnosprawnością. Z kolei pilność należałoby odnieść do oczekiwań osób z niepełnosprawnością zaspokajanych przez organizację w jak najkrótszym czasie.

Problematykę osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji można także przeanalizować, powołując się na koncepcję racjonalności ewolucyjnej (Yu, Hu, Qiao, Wang, 2018). W tej koncepcji mechanizmy organizacyjne zachodzą w cyklu ewolucyjnym, który bazuje na takich etapach jak: zróżnicowanie, selekcja oraz retencja¹. Proces ewolucyjny przedstawiany jest sekwencyjnie z uwzględnieniem następujących kwestii (Stańczyk-Hugiet, Piórkowska, Stańczyk, 2014):

- cechy danej organizacji warunkują jej działania w relacjach z otoczeniem zewnętrznym (*input, output*),
- konfrontacja ze zmiennymi o charakterze egzogenicznym ma istotne znaczenie w podnoszeniu efektywności organizacji,
- efektywność organizacji wyznacza możliwości ekspansji i zakres podejmowanych inicjatyw konkurencyjnych wobec innych podmiotów kreujących jej otoczenie zewnętrzne,
- proces zapoczątkowuje dynamiczną zmianę, wskutek tego te same rutyny organizacyjne praktykowane w nowych okolicznościach mogą spowodować całkiem odmienne efekty, powiązane ze zjawiskiem mutacji ról decyzyjnych i doskonalenia cech organizacji,
- procesy selekcji i różnicowania przyczyniają się do ewolucji danej organizacji.

Zarysowany powyżej proces ewolucyjny przyjęto jako punkt wyjścia w celu zidentyfikowania charakteru relacji kreowanych przez organizację z osobami

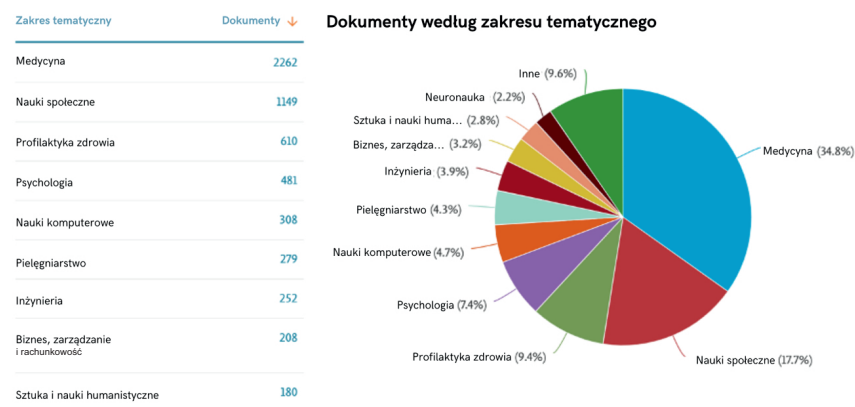
¹ Retencja rozumiana jest jako zgromadzenie wypracowanych zasobów w rezultacie przeprowadzonych zmian.

posiadającymi niepełnosprawności. Kierunkiem umożliwiającym osiągnięcie tego rodzaju zmian organizacyjnych (w tym uruchomienia procesu ewolucyjnego) może być inicjowanie szerzej zakrojonych przedsięwzięć uwzględniających potrzeby oraz oczekiwania przedstawicieli tej grupy społecznej, realizowanych w ramach strategii danej organizacji. Ich zakres powinny wyznaczać relacje tworzone ze wszystkimi grupami interesariuszy danego podmiotu. Na każdą organizację warto spojrzeć jak na zbiorowość legitymującą się własną kulturą organizacyjną, która sprzyja kształtowaniu się zróżnicowanych sposobów współdziałania w celu budowania trwałych relacji międzyorganizacyjnych. Zbiorowości te mogą stanowić przykład przestrzeni społecznej, w której mają miejsce zmiany o charakterze ewolucyjnym oraz przekładające się na integrację jednostek i podmiotów różniących się od siebie pod wieloma względami (Manczak, 2022). Istotne jest zwrócenie szczególnej uwagi na sposoby oraz możliwości włączania osób z niepełnosprawnością w aktywności z obszaru społecznej odpowiedzialności biznesu.

Na potrzeby podjętych badań przeprowadzono analizę bibliometryczną publikacji dostępnych w bazach danych Web of Science (2024) oraz Scopus (2023). Celem tej analizy było wyselekcjonowanie opracowań poświęconych problematyce niepełnosprawności (*disability*) i interesariuszy (*stakeholders*). Na kanwie uzyskanych wyników stwierdzono, że w wyróżnionych bazach danych występuje szereg publikacji wpisujących się w zakres podjętych analiz. W bazie Web of Science zidentyfikowano 3486 opracowań dedykowanych jednocześnie zagadnieniom niepełnosprawności (*disability*) oraz interesariuszy (*stakeholders*), natomiast w bazie Scopus znajduje się 3895 takich publikacji². Należy podkreślić, że opracowania te reprezentują różnorodne dyscypliny, jednak w głównej mierze należą do obszaru medycyny i nauk społecznych (wykres). Łączna liczba cytowań uzyskanych rekordów wynosi 59 236 w Web of Science i 64 046 w Scopus. Daje to średnią liczbę cytowań odpowiednio na poziomie 16,99 i 16,44. Zainteresowanie nakreślona tematyką zobrazowane wskaźnikiem h-index kształtuje się na poziomie 90 w bazie Web of Science.

² Publikacje zawierające pojęcie interesariuszy (*stakeholders*) i niepełnosprawności (*disability*) w temacie (tytuł, słowa kluczowe lub abstrakt), stan na 4.09.2023.

Wykres. Podział tematyczny publikacji łączących terminy niepełnosprawność (*disability*) oraz interesariusze (*stakeholders*) w bazie Scopus



Źródło: Scopus, 2023 (tłumaczenie własne).

Zaprezentowane powyżej wyniki wskazują na istnienie znaczącej luki badawczej w zakresie problematyki objętej analizą. Podobnie jak w przypadku zagranicznych publikacji, również w krajowej literaturze przedmiotu brakuje artykułów naukowych poświęconych równocześnie zagadnieniom niepełnosprawności i interesariuszy. Co istotne, w bazie BazEkon (2024) znaleziono zaledwie jedno opracowanie związane z tematem prowadzonych badań, z kolei w BazHum (2024) nie otrzymano żadnego wyniku wyszukiwania.

W świetle przeprowadzonej analizy można stwierdzić, że uzasadnione jest podejmowanie dyskusji odnośnie do problematyki niepełnosprawności oraz koncepcji interesariuszy. Jej kluczowym celem powinno być uszczegółowienie oraz rozpoznanie obszarów badawczych, które łączą wyszczególnione kategorie pojęciowe.

3. Obszary wsparcia osób z niepełnosprawnością przez organizacje

Problematyka działań dedykowanych wyrównywaniu szans obywateli posiadających dysfunkcje oraz umożliwieniu im pełnego korzystania ze swoich praw i wolności poruszona została również w Rezolucji Organizacji Narodów Zjednoczonych A/RES/70/1. Dokument ten nosi nazwę Agendy na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030 (United Nations, 2015). Jest rodzajem planu działań dedykowanych wzmocnieniu pokoju i dobrobytu w warunkach wolności dla wszystkich jednostek i całej planety. Rozpatrując dokument z punktu widzenia prowadzonych rozważań, szczególnie istotne wydaje się podkreślenie celów o nu-

merach 8, 10 i 11 (rysunek 1). Przede wszystkim są one poświęcone zmniejszaniu nierówności społecznych, wzrostowi gospodarczemu oraz uczynieniu środowisk ludzkich bardziej stabilnymi, zrównoważonymi, bezpiecznymi i sprzyjającymi integracji społecznej.

Rysunek 1. Działania na rzecz osób z niepełnosprawnościami w Agencji na Rzecz Zrównoważonego Rozwoju 2030



8.5 Zapewnić pełne i produktywne zatrudnienie oraz godną pracę dla wszystkich kobiet i mężczyzn, w tym dla młodych ludzi i osób z niepełnosprawnościami; zapewnić jednakowe wynagrodzenie za pracę o jednakowej wartości.



10.2 Promować i wzmocnić inkluzywność społeczną, gospodarczą i polityczną wszystkich ludzi, bez względu na wiek, płeć, niepełnosprawności, [...]

10.3 Zapewnić równe szanse oraz zmniejszać istniejące nierówności poprzez eliminowanie dyskryminujących praw, polityk i praktyk oraz promować odpowiednią legislację, polityki i działania w tej dziedzinie.



11.2. Zapewnić wszystkim ludziom dostęp do bezpiecznych, przystępnych cenowo i trwałych systemów transportu [...].

Należy zwrócić szczególną uwagę na potrzeby grup wrażliwych, kobiet, dzieci, osób niepełnosprawnych i osób starszych.
11.3 Zwiększyć stopień inkluzywności, zapewnić zrównoważoną urbanizację i partycypację w zintegrowanym i zrównoważonym planowaniu i gospodarowaniu osiedlami ludzkimi we wszystkich krajach.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: United Nations, 2015.

Działania rekomendowane przez Organizację Narodów Zjednoczonych (ONZ), wraz z indywidualnymi inicjatywami podejmowanymi przez poszczególne państwa, mogą przyczynić się do wzrostu jakości życia osób z niepełnosprawnościami. Poza przywołanymi podpunktami, które są szczególnie istotne z punktu widzenia organizacji rynkowych, dodatkowo należy zwrócić w tym kontekście uwagę na znaczenie celów 4 (Zapewnić wszystkim edukację wysokiej jakości oraz promować uczenie się przez całe życie) oraz 17 (Wzmocnić środki wdrażania i ożywić globalne partnerstwo na rzecz zrównoważonego rozwoju), których realizacja ma również znaczący wpływ na sytuację osób z niepełnosprawnościami. Dzięki współpracy instytucji rządowych i jednostek gospodarczych spodziewać się można rozwoju badań w tym obszarze, zwiększania dostępności infrastruktury oraz miejsc pracy, a także wdrażania innych rozwiązań, które będą dostosowane do potrzeb i oczekiwań osób posiadających dysfunkcje o różnym podłożu.

Rosnący nacisk na uwzględnianie w działaniach organizacji potrzeb i preferencji interesariuszy skutkuje rozwojem koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu. Poprzez jej praktyczną realizację organizacje wymieniają się wartościami z otoczeniem, co w konsekwencji przekłada się na kreowanie trwałych relacji.

Niezbędne jest w tym zakresie zrozumienie społecznych oczekiwań, także osób z niepełnosprawnościami (Polak-Sopińska, Królikowski, 2018; Toquero, 2020). W tym celu konieczne jest rozpoznanie istoty dysfunkcji posiadanych przez reprezentantów poszczególnych grup interesariuszy (Fetzki, Fetzka, 2020) oraz generowanych przez nie barier i trudności (Gostin, Meier, 2020; Jarman, Monaghan, Harkin, 2017). Ograniczenia te określane są nie tylko przez własne ciało i psychikę, ale również przez system społeczny. Bariery zewnętrzne mogą zostać sklasyfikowane w następujący sposób:

- bariery fizyczne – dotyczą niedostosowanej infrastruktury budowlanej i transportowej oraz wszelkich innych utrudnień związanych z zapewnieniem dostępności przestrzeni fizycznej,
- bariery cyfrowe – związane są z niewystarczającym przystosowaniem systemów informatycznych oraz środków technologicznych do możliwości fizycznych i percepcyjnych potencjalnych odbiorców,
- bariery społeczne – koncentrują się wokół problemu wykluczenia przez społeczeństwo, niedostatecznej integracji, ograniczonych możliwości uczestnictwa w wydarzeniach i inicjatywach,
- bariery systemowe – można powiązać z nieodpowiednim dostosowaniem regulacji prawnych, polityki organizacji czy brakiem odgórnie narzuconych standardów dotyczących dostępności.

Problemy generowane przez wyżej wymienione bariery mogą być ograniczane przez organizacje w dwojaki sposób: w skali makro oraz mikro (rysunek 2).

Rysunek 2. Obszary wsparcia osób z niepełnosprawnością przez organizacje w skali mikro i makro



Źródło: opracowanie własne.

Działania makro głównie dotyczą ogólnych inicjatyw społecznych, które wykraczają poza podstawowy obszar działalności przedsiębiorstwa oraz stanowią przejaw dobrej woli wobec otoczenia. Działania te realizowane są równolegle do prowadzonej działalności gospodarczej, jednak nie są powiązane z nią bezpośrednio. Przede wszystkim koncentrują się wokół kreowania warunków do rozwoju społeczeństwa oraz ochrony i restytucji środowiska naturalnego. Co więcej, niejednokrotnie stanowią rezultat kooperacji kilku podmiotów rynkowych oraz bywają koordynowane przez organy publiczne (Bajak, 2021).

Działania mikro koncentrują się na organizacji i jej bezpośrednich odbiorcach. Objawiają się m.in. zapewnieniem optymalnych warunków pracy, dostarczaniem produktów wysokiej jakości, ograniczaniem negatywnego wpływu prowadzonej działalności gospodarczej na środowisko, tworzeniem długofalowych powiązań z partnerami rynkowymi oraz generowaniem zysku dla właścicieli i inwestorów. Ponadto aktywności te skoncentrowane są głównie na klientach wewnętrznych i zewnętrznych organizacji. Zazwyczaj mają charakter strategiczny, zaś ich podejmowanie wymaga wdrożenia wielopłaszczyznowych modyfikacji w strukturze działalności danej organizacji. Warto w tym miejscu podkreślić, że niezależnie od obszaru podejmowanych aktywności na rzecz wyrównywania szans osób z niepełnosprawnością, wypadkowa ich efektów w głównej mierze będzie zależna od następujących podstawowych sił: indywidualnych cech interesariuszy, specyficznych cech organizacji, a także cech społecznych, prawnych i ekonomicznych otoczenia.

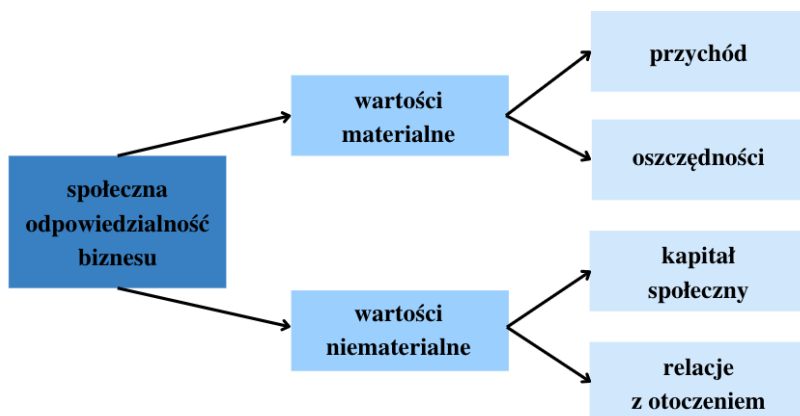
Podsumowując, należy dodać, że zidentyfikowanie obszarów wsparcia osób z niepełnosprawnością, w tym ich kluczowych poziomów, jest szczególnie skomplikowanym zadaniem. Istnieje bowiem szereg zagadnień związanych z niepełnosprawnościami, które mają charakter wieloaspektowy, a ewentualne dysfunkcje i związane z nimi potrzeby powinny być rozważane w indywidualny sposób. Również poszczególne instytucje rynkowe posiadają odmienne zasoby, możliwości i wiedzę w zakresie zapewnienia form wsparcia.

4. Wartości dostarczane interesariuszom z niepełnosprawnością przez organizację

Uwzględnienie osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji wymaga dogłębnego rozpoznania otoczenia, w jakim dana organizacja funkcjonuje (Leoński, 2017). Tylko wtedy podejmowane praktyki dostarczą najbardziej pożądane wartości i w konsekwencji przyczynią się do budowania trwałych

relacji z otoczeniem obejmującym zarówno osoby z dysfunkcjami, jak i w pełni sprawne. Szczególnie istotne jest, aby podejmowane praktyki miały charakter długofalowy, stanowiący ważny element strategii działalności organizacji (Kazojć, 2014). Jednocześnie warto wskazać, że w ten sposób dostarczane są wartości nie tylko interesariuszom danej organizacji, ale również jej samej. Wartości te mogą przybierać charakter zarówno materialny, jak i niematerialny (rysunek 3).

Rysunek 3. Wartości dostarczane organizacji w wyniku realizacji działań z obszaru koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu



Źródło: opracowanie własne na podstawie: Forum Odpowiedzialnego Biznesu, 2012.

Jak już zostało wcześniej zaznaczone, rola osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji może przybierać wymiar wewnętrzny lub zewnętrzny. W pierwszym przypadku mogą one stanowić wartościowych pracowników i kierowników, posiadających umiejętności i wiedzę, dzięki którym przyczyniają się do rozwoju organizacji (Gotówko, 2018). Z kolei w wymiarze zewnętrznym osoby te tworzą istotne grupy konsumentów, których potrzeby i oczekiwania mają znaczący wpływ na realizację działalności gospodarczej (Gawron, 2015) lub po prostu rozpatrywani są jako element otoczenia społecznego, który współtworzy warunki jej funkcjonowania. Wskutek tego sposób dostarczania wartości odbiorcom z dysfunkcjami może przybierać zróżnicowany charakter oraz być mierzony za pośrednictwem różnorodnych mierników (tabela).

Tabela. Przykładowe mierniki realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec osób z dysfunkcjami

Poziom działania	Przykładowy miernik
Wewnętrzne funkcjonowanie organizacji	<ul style="list-style-type: none"> – procent pracowników posiadających dysfunkcje w stosunku do wszystkich zatrudnionych, – poziom dostosowania infrastruktury do sprawności użytkowników, – stopień przystosowania oferowanych produktów do potrzeb osób z niepełnosprawnościami, – zakres adaptacji witryny internetowej do możliwości odbiorców z dysfunkcjami
Wspomaganie lokalnej społeczności	<ul style="list-style-type: none"> – wysokość i zakres dotacji przeznaczanych na wyrównywanie szans osób z niepełnosprawnościami, – ilość podjętych inicjatyw społecznych wobec odbiorców posiadających dysfunkcje, – wysokość inwestycji skierowanych na rzecz osób z niepełnosprawnościami w stosunku do zysków, – ilość godzin wolontariatu podjętego przez kadry na rzecz osób posiadających ograniczenia
Kształtowanie wizerunku	<ul style="list-style-type: none"> – ilość informacji publikowanych w mediach dotyczących działań na rzecz osób z dysfunkcjami, – transparentność informacji publikowanych w raportach, w tym ilość danych dotyczących CSR+D, – wyniki badań (ilościowych i jakościowych) dotyczących społecznego odbioru podejmowanych inicjatyw na rzecz osób z niepełnosprawnościami, – ilość wzmianek dotyczących instytucji, opublikowanych przez organizację na rzecz osób z dysfunkcjami
Przestrzeganie zasad prawa i etyki	<ul style="list-style-type: none"> – stopień przestrzegania prawa w obszarze zapewnienia dostępności infrastruktury oraz produktów dla osób z dysfunkcjami, – poziom uczciwości przebiegu procesów rekrutacyjnych wobec kandydatów z niepełnosprawnościami, – sposób traktowania pracowników posiadających ograniczenia (np. brak mobbingu, zmniejszanie wykluczenia)

Źródło: opracowanie własne.

Przedstawione mierniki dotyczą takich poziomów działania jak wewnętrzne funkcjonowanie organizacji, wspomaganie lokalnej społeczności, kształtowanie wizerunku oraz przestrzeganie zasad prawa i etyki. Dla każdego z wyróżnionych poziomów wskazano przykładowe mierniki, które mogą mieć zastosowanie w zakresie realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec osób z dysfunkcjami. Warto dodać, że zaproponowane mierniki nie stanowią zamkniętej listy. Należałoby je potraktować jako próbę uszczegółowienia przykładowych narzędzi, które wpisują się w zakres podjętej dyskusji oraz mogą stanowić inspirację dla podejmowania dalszych badań.

Zakończenie

Prezentowany artykuł stanowi przyczynek do prowadzenia dalszych dyskusji na temat osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji. W oparciu o wyniki analizy bibliometrycznej wykazano, że w literaturze przedmiotu istnieje znacząca luka badawcza odnośnie do powiązań pomiędzy takimi kategoriami pojęciowymi jak niepełnosprawność oraz interesariusz. W związku z tym istotne jest kontynuowanie badań o charakterze teoretycznym oraz empirycznym.

Na potrzeby podjętej dyskusji przyjęto kilka pytań badawczych, na które starano się odpowiedzieć w trakcie przeprowadzania rozważań. Zidentyfikowano obszary wsparcia osób z niepełnosprawnością przez organizacje w skali mikro i makro. W oparciu o przeprowadzone rozważania wyróżniono wartości o charakterze materialnym i niematerialnym dostarczane organizacji w wyniku realizacji działań z obszaru koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu. Ostatnie pytanie badawcze dotyczyło mierników realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec osób z dysfunkcjami. Odpowiedź na niniejsze pytanie dotyczy kilku poziomów, dla których wyróżniono odpowiednie mierniki.

Bibliografia

- Aslaksen, H. M., Hildebrandt, C., Garmann Johnsen, H. Chr. (2021). The Long-Term Transformation of the Concept of CSR: Towards a More Comprehensive Emphasis on Sustainability. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 6(11). doi: 10.1186/s40991-021-00063-9.
- Bajak, M. (2021). *Wykorzystanie beaconów w komunikacji marketingowej*. Warszawa: Polskie Wydawnictwo Ekonomiczne.
- BazEkon. (2024). Pobrano z <https://bazekon.uek.krakow.pl/> (4.03.2024).
- BazHum. (2024). Pobrano z <https://bazhum.pl/> (4.03.2024).
- Fetzki, T., Fetzka, A. (2020). Dorosły z niepełnosprawnością intelektualną w sieci systemu instytucjonalnego: analiza wybranych problemów. *Dyskursy Młodych Andragogów*, 21, 249–263. 10.34768/dma.vi21.531.
- Filek, J. (2013). *Społeczna odpowiedzialność biznesu jako nowa wersja umowy społecznej*. Kraków: Księgarnia Akademicka.
- Forum Odpowiedzialnego Biznesu. (2012). Mierzenie efektywności i wpływu społecznego działań CSR. Pobrano z https://odpowiedzialnybiznes.pl/wp-content/uploads/2012/12/Mierzenie-efektywnosci-dzialan-CSR_FOB_2012.pdf (20.07.2023).
- Furmańska-Maruszak, A., Sudolska, A. (2017). Relacje z pracownikami jako obszar wdrażania CSR. *Organizacja i Kierowanie*, 2, 253–267.

- Gawron, G. (2015). *Universal Design – projektowanie uniwersalne jako idea w dążeniu do osiągnięcia partycypacji społecznej osób niepełnosprawnych*. *Roczniki Nauk Społecznych*, 43(1), 125–144. doi: 10.18290/rns.2015.7(43).1-9.
- Gostin, L. O., Meier, B. M. (red.). (2020). *Foundations of Global Health & Human Rights*. New York: Oxford University Press.
- Gotówko, J. (2018). Corporate Social Responsibility in the Context of Employing Disabled People. *Journal of Modern Science*, 36(1), 253–274. doi: 10.13166/jms/90173.
- Inclusive City Maker. (2021). *Disabled People in the World. Facts and Figures*. Pobrano z <https://www.inclusivecitymaker.com/disabled-people-in-the-world-in-2021-facts-and-figures/> (21.07.2023).
- Jarman, M., Monaghan, L., Harkin, A. (red.). (2017). *Barriers and Belonging. Personal Narratives of Disability*. Philadelphia: Temple University Press.
- Jastrzębska, E. (2011). Wprowadzenie do koncepcji CSR i zrównoważonego rozwoju. W: J. Reichel (red.), *Jak uczyć o społecznej odpowiedzialności i zrównoważonym rozwoju. Przewodnik dla nauczycieli* (s. 9–23). Warszawa: Forum Odpowiedzialnego Biznesu.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P. (1992). The Balanced Scorecard – Measures That Drive Performance. *Harvard Business Review*, January-February, 71–79.
- Kazojć, K. (2014). Koncepcja społecznej odpowiedzialności i jej obszary w organizacjach. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Studia i Prace Wydziału Nauk Ekonomicznych i Zarządzania*, 38(1), 57–69.
- Kaźmierczak, M., Zapłata, S. (2021). Wpływ koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu na działalność projektową. *Przegląd Organizacji*, 2, 12–19. doi: 10.33141/po.2021.2.02.
- Kubicki, P. (2017). *Polityka publiczna wobec osób z niepełnosprawnościami*. Warszawa: Oficyna Wydawnicza (Szkoła Główna Handlowa).
- Latapí Agudelo, M. A., Jóhannsdóttir, L., Davídsdóttir, B. (2019). A Literature Review of the History and Evolution of Corporate Social Responsibility. *International Journal of Corporate Social Responsibility*, 4(1), 1–23. doi: 10.1186/s40991-018-0039-y.
- Leoński, W. (2017). Społeczna odpowiedzialność biznesu w obszarze niepełnosprawności (CSR+D). *Zeszyty Naukowe. Organizacja i Zarządzanie/ Politechnika Śląska*, 100, 253–262.
- Leydesdorff, L., Lawton Smith, H. (2022). Triple, Quadruple, and Higher-Order Helices. Historical Phenomena and (Neo-)Evolutionary Models. *Triple Helix*, 9(1), 6–31. doi: 10.1163/21971927-bja10022.
- Maciaszczyk, M. (2014). CSR szansą dla osób niepełnosprawnych. *Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego. Problemy Zarządzania, Finansów i Marketingu*, 824(35), 159–167.

- Manczak, I. (2022). Kultura organizacyjna jako podstawa budowania relacji z interesariuszami. W: J. Plichta (red.), *Kluczowe narzędzia i elementy koncepcji co-management w budowaniu relacji kooperacyjnych z interesariuszami* (s. 13–37). Kraków: Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Attyka.
- Migliaccio, G. (2019). Disabled People in the Stakeholder Theory. A Literature Analysis. *Journal of the Knowledge Economy*, 10, 1657–1678. doi: 10.1007/s13132-017-0485-x.
- Mitchell, R. K., Agle, B. R., Wood, D. J. (1997). Toward a Theory of Stakeholder Identification and Salience. Defining the Principle of Who and What Really Counts. *Academy of Management Review*, 22(4), 853–886. doi: 10.2307/259247.
- Nam, Y., Barnett, G. A., Kim, D. (2014). Corporate Hyperlink Network Relationships in Global Corporate Social Responsibility System. *Quality & Quantity*, 48, 1225–1242. doi: 10.1007/s11135-013-9831-7.
- Polak-Sopińska, A., Królikowski, J. (red.). (2018). *Ergonomics for People with Disabilities. Design for Accessibility*. Łódź [Łódź]: De Gruyter Open Ltd.
- Scopus. (2023). Pobrano z <https://www.scopus.com/> (4.09.2023).
- Stańczyk-Hugiet, E., Piórkowska, K., Stańczyk, S. (2014). Selekcja rutyn – perspektywa wewnątrzorganizacyjna. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 366, 505–513. doi: 10.15611/pn.2014.366.48.
- Švárová, M., Vrchota, J. (2014). Influence of Competitive Advantage on Formulation Business Strategy. *Procedia Economics and Finance*, 12, 687–694. doi: 10.1016/S2212-5671(14)00394-3.
- Sznajder, M. (2013). Korzyści z wdrożenia koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu (z uwzględnieniem koncepcji interesariuszy). *Ekonomia i Zarządzanie*, 5(2), 194–211. doi: 10.12846/j.em.2013.02.12.
- Szwajca, D. (2016). Strategie zarządzania relacjami z interesariuszami w kontekście ograniczania ryzyka pogorszenia lub utraty reputacji przedsiębiorstwa. *Prace Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego we Wrocławiu*, 420, 324–336. doi: 10.15611/pn.2016.420.28.
- Toquero, C. M. D. (2020). Inclusion of People with Disabilities amid COVID-19. Laws, Interventions, Recommendations. *Multidisciplinary Journal of Educational Research*, 10(2), 158–177. doi: 10.17583/remie.2020.5877.
- United Nations. (2015). *Przekształcamy nasz świat: Agenda na rzecz zrównoważonego rozwoju 2030*. Pobrano z https://www.unic.un.org.pl/files/164/Agenda%202030_pl_2016_ostateczna.pdf (3.03.2024).
- Web of Science. (2024). Pobrano z <https://www.webofscience.com/wos/woscc/basic-search> (4.03.2024).

- Wolan-Nowakowska, M. (2021). Partnerstwo międzysektorowe jako narzędzie wdrażania idei społecznej odpowiedzialności biznesu. *Zarządzanie Zasobami Ludzkimi*, 4(141), 103–114. doi: 10.5604/01.3001.0015.2763.
- Wójcik, K. (2005). *Public Relations. Wiarygodny dialog z otoczeniem*. Warszawa: Wydawnictwo Placet.
- Wójcik-Karpacz, A. (2018). Implikacje praktyczne teorii interesariuszy: czego mniejsze firmy mogą się nauczyć od większych względem interesariuszy wewnętrznych?. *Studia Ekonomiczne. Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Ekonomicznego w Katowicach. Zarządzanie*, 13(348), 7–25.
- Yu, Y., Hu, Y., Qioa, H., Wang, S. (2018). Co-evolution. A New Perspective for Business Model Innovation. *Journal of Systems Science and Information*, 6(5), 385–398. doi: 10.21078/JSSI-2018-385-14.

Streszczenie

Celem artykułu jest przedstawienie problematyki osób z niepełnosprawnością jako interesariuszy organizacji. Opracowanie ma charakter koncepcyjny. Podjęty temat przeanalizowano w kontekście teorii interesariuszy. Zidentyfikowano obszary wsparcia osób z niepełnosprawnością przez organizacje, a także zwrócono uwagę na wartości dostarczane przez nie interesariuszom reprezentującym omawianą grupę społeczną. Ponadto w artykule wyszczególniono przykładowe mierniki realizacji koncepcji społecznej odpowiedzialności biznesu wobec osób z dysfunkcjami.

SŁOWA KLUCZOWE: osoby z niepełnosprawnością, teoria interesariuszy, społeczna odpowiedzialność biznesu

Summary

The aim of the article is to present the issue of people with disability as stakeholders of organizations. The study has a conceptual nature. The topic was analyzed in the context of the stakeholder theory. In the article the areas of support for people with disabilities by organizations were identified. Attention was also paid to the values provided by organizations to stakeholders representing the discussed social group. The article also lists examples of the measures of the implementation of the concept of corporate social responsibility towards people with disabilities.

KEYWORDS: people with disabilities, the stakeholder theory, corporate social responsibility

Nota o autorach

Iryna Manczak – dr, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Katedra Handlu i Instytucji Rynkowych; główne obszary działalności naukowej: instytucje kultury, komunikacja marketingowa, turystyka, teoria interesariuszy; e-mail: manczaki@uek.krakow.pl; ORCID: 0000-0002-9661-9945.

Maria Bajak – mgr, Uniwersytet Ekonomiczny w Krakowie, Katedra Marketingu; główne obszary działalności naukowej: zachowania konsumenta, komunikacja marketingowa, wyrównywanie szans, nowe technologie w biznesie; e-mail: bajakm@uek.krakow.pl; ORCID: 0000-0003-4769-7696.