

Remigiusz KOZUBEK
Politechnika Śląska
Wydział Organizacji i Zarządzania
Katedra Stosowanych Nauk Społecznych
e-mail: remigiusz.kozubek@polsl.pl

INNOWACJE SPOŁECZNIE ODPOWIEDZIALNE A KOMPETENCJE MIĘKKIE PRACOWNIKÓW PRZEDSIĘBIORSTWA

Streszczenie. Artykuł stanowi część większego cyklu, a przedstawiona w nim została część wyników badań zaprojektowanych i przeprowadzonych przez zespół specjalistów Katedry Stosowanych Nauk Społecznych. Praca zawiera wprowadzenie teoretyczne do tematyki społecznie odpowiedzialnych innowacji, krótki opis metodologii prowadzenia badania oraz analizę wyników badań w zakresie wiedzy i opinii pracowników przedsiębiorstwa na temat społecznie odpowiedzialnych innowacji w odniesieniu do charakterystyki przedsiębiorstwa oraz ich powiązanie z kompetencjami miękkimi pracowników.

Słowa kluczowe: Innowacje, CSR, społecznie odpowiedzialne innowacje, kompetencje miękkie

SOCIALLY RESPONSIBLE INNOVATION AND SOFT SKILLS OF THE COMPANY'S EMPLOYEES

Summary. The article is part of a larger cycle, and presents a part of the results of studies designed and conducted by a team of specialists in the Department of Applied Social Sciences. The work contains theoretical introduction to the topic of socially responsible innovation, a brief description of the methodology of the study and analysis of the results of research in the field of knowledge and opinions of the company's employees on socially responsible innovation in relation to the characteristics of the company and its relationship with the employees soft skills.

Keywords: Innovation, CSR, socially responsible innovation, soft skills

1. Wstęp – innowacje społecznie odpowiedzialne

Od kilkudziesięciu lat zarówno w świecie nauki, jak i szeroko pojętego biznesu, czy też życia społeczno-gospodarczego ogromną uwagę zwraca się na innowacyjność nie tylko produktów i usług, ale również wszelkich procesów czy jakichkolwiek innych rozwiązań służących człowiekowi. Pojęcie stało się niesłychanie popularne i jest odmieniane przez wszystkie przypadki, zarówno w tekstach naukowych, jak i publicystyce, legislacji, biznesie, itp. Wychodząc od rozważań Shumpetera¹, poprzez Druckerowskie² poszerzenie znaczenia innowacji, dojść można w końcu do najpopularniejszej obecnie na gruncie europejskim definicji zawartej w podręczniku Oslo. Mówi ona, że innowacje to implementacja nowej lub znacząco zmienionej (dla danego podmiotu) usługi, produktu, procesu lub metody, ale również znacząca zmiana organizacji pracy, miejsca pracy lub relacji z interesariuszami³.

Kolejnym istotnym elementem, nad którym cały czas pracują naukowcy i politycy, a który z lepszym lub gorszym skutkiem starają się wprowadzać w życie ustawodawcy, przedsiębiorcy i „zwykli ludzie”, jest dążenie do rozwoju zrównoważonego w każdym aspekcie życia człowieka, czyli takiego rozwoju, w którym dąży się do zrównoważenia pomiędzy rozwojem społecznym, rozwojem gospodarczym oraz ochroną środowiska naturalnego, zwracając szczególną uwagę na „naszą” odpowiedzialność w rozumieniu holistycznym, a więc także za przyszłe pokolenia⁴. Narzędziem wykorzystywanym przez biznes w tym zakresie najczęściej są praktyki z zakresu społecznej odpowiedzialności biznesu (CSR). Działania te opierać powinny się na trzech podstawowych filarach, które stanowią:

- minimalizacja ryzyka i maksymalizacja szans w długim okresie,
- prowadzenie działalności organizacji w taki sposób, aby maksymalizować jej pozytywny wkład do społeczeństwa, a ograniczać jej negatywne skutki,
- specyficzny sposób, w jaki firma traktuje swoich interesariuszy⁵.

Łącząc w teorii i praktyce te dwa cele – dążenie do jak najwyższej innowacyjności oraz próbę zrównoważenia rozwoju – naturalnym wydaje się skierowanie się w stronę kategorii społecznie odpowiedzialnych innowacji (SOI).

Kategoria społecznie odpowiedzialnych innowacji stanowi względnie nowe pojęcie na gruncie nauk o zarządzaniu, chociaż zawiera w sobie takie elementy, które same w sobie są już odpowiednio rozpoznane i zbadane. Przykładem mogą tu być ekoinnowacje, które stanowią niezwykle ważny element innowacji społecznie odpowiedzialnych, ale jednak nie wyczerpują

¹ Zob.: Schumpeter J.A.: Teoria rozwoju gospodarczego. PWN, Warszawa 1960.

² Zob.: Drucker P.F.: Innovation and Entrepreneurship. Butterworth-Heinemann, Oxford 2007.

³ OECD: Oslo Manual. Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data. OECD Eurostat, Paryż 2005.

⁴ Kuzior A.: Aksjologia zrównoważonego rozwoju. Belianum, Banská Bystrica 2014, s. 5.

⁵ Makuch Ł.: Na drodze do równowagi, [w:] Brief: Zrównoważony rozwój, wyzwanie i szansa dla biznesu, promotion suplement. „Harvard Business Review Polska”, 2010, s. 12.

pojemności tego pojęcia. Aby zdefiniować SOI, można operacyjnie przyjąć, że są to takie innowacje, które spełniają przynajmniej jedno z dwóch poniższych kryteriów:

- są to takie innowacyjne rozwiązania, które mają na celu zrównoważenie czynników ekonomicznych, ekologicznych i społecznych,
- w procesie wytwarzania tych rozwiązań zostały wzięte pod uwagę aspekty zrównoważenia ekonomicznego, ekologicznego oraz społecznego.

Najlepszą sytuacją jest taka, kiedy obydwa kryteria zostają spełnione jednocześnie i zarówno proces wytwarzania takich rozwiązań charakteryzuje się społeczną odpowiedzialnością, jak i zastosowanie takiego rozwiązania ma służyć zrównoważonemu rozwojowi.

2. Uzasadnienie, obiekt i metodyka prowadzenia badań

Analizowane w pracy badania zostały przeprowadzone na przełomie marca i kwietnia 2016 roku w samorządowej jednostce organizacyjnej, której działania mieszczą się w obrębie transportu oraz urbanistyki. W dalszej części pracy badana jednostka będzie zamiennie nazywana przedsiębiorstwem, firmą, organizacją lub jednostką.

Celem zaprezentowanej poniżej analizy było określenie wiedzy, postaw oraz wpływu kompetencji miękkich pracowników przedsiębiorstwa na realizację założeń koncepcji społecznie odpowiedzialnych innowacji. Dla autora badania ciekawym wydało się to, w jaki sposób posiadane kompetencje miękkie oraz stosunek do nich wpływa na realizację założeń społecznej odpowiedzialności innowacji, przez pracowników innowacyjnego przedsiębiorstwa. W literaturze fachowej z zakresu zarządzania oraz w różnego rodzaju raportach kompetencje miękkie są coraz częściej określane jako kluczowe i wysoko cenione u pracowników, a więc jako takie, które będą znacząco wpływać na rozwój firmy⁶. Kompetencje miękkie zostały określone jako te cechy psychofizyczne i umiejętności społeczne, które dotyczą zarządzania własną osobą, motywacji oraz umiejętności interpersonalnych. Wśród analizowanych w badaniu kompetencji miękkich znalazły się:

- komunikatywność,
- dynamizm działania,
- kreatywność,
- umiejętność pracy w zróżnicowanym (pod względem wiekowym, kulturowym) zespole,
- zarządzanie czasem,

⁶ Zob.: Kwiecińska-Zdrenka M.: Zapotrzebowanie pracodawców na tzw. kompetencje miękkie absolwentów kierunków ścisłych. UMK, Toruń 2013; Dobosz A.: Zmiana paradygmatu. Kompetencje miękkie w zarządzaniu projektami. Strefa PMI, nr 9, Czerwiec 2015, s. 10-12.

- odporność na stres,
- umiejętność dzielenia się wiedzą,
- motywowanie zespołu do generowania innowacyjnych pomysłów.

Respondenci mieli również zapewnioną możliwość wskazania wybranej przez siebie dowolnej kompetencji miękkiej, którą uznali za ważną.

Analizowane badania zostały zaprojektowane jako badania ilościowe w technice ankietowej. Dobór próby badawczej był celowo-losowy, a wybrane zostało przedsiębiorstwo, które spełniało kryteria innowacyjności. Narzędzie badawcze stanowił rozbudowany kwestionariusz, którego część została wykorzystana do poniższej analizy.

3. Analiza i interpretacja wyników badań

W analizowanych badaniach udział wzięło 31 respondentów spośród pracowników badanego przedsiębiorstwa. Jedna z badanych osób nie uzupełniła metryczki. Wśród respondentów znalazło się 15 mężczyzn i 15 kobiet. Najwięcej badanych (bo aż po 36,7%) znajdowało się w przedziale wiekowym 25-34 oraz 35-44 lata. Na drugim miejscu uplasowali się respondenci w przedziale wiekowym 45-54 (niemal 17%). Respondenci z przedziału wiekowego 55 lat i więcej stanowili 10% badanej populacji. Staż pracy respondentów został zaprezentowany w poniższej tabeli:

Tabela 1

Staż pracy respondentów

	Procent ważnych
do 5 lat	16,7
6-10 lat	26,7
11-15 lat	16,7
powyżej 15 lat	40,0
ogółem	100,0

Źródło: Opracowanie własne.

Wśród respondentów najczęściej było osób o wykształceniu wyższym. Stanowili oni prawie 94% badanych. Jedynie dwie osoby posiadały wykształcenie średnie. Osoby poddane badaniu pracują na następujących stanowiskach:

- administracja,
- główny specjalista,
- inspektor,
- inspektor nadzoru,
- kierownik referatu,
- nadzór budowlany,
- podinspektor,

- pomoc administracyjna,
- specjalista,
- urzędnik.

Podstawą do przeprowadzenia badania było określenie tego, czy w świadomości respondentów – pracowników przedsiębiorstwa, ono samo jest innowacyjne. Wśród respondentów zdania na ten temat były mocno zróżnicowane, pomimo wyboru przez autorów badania organizacji, którą obiektywnie ocenili jako innowacyjną. Jedynie nieco więcej niż połowa badanych uważa przedsiębiorstwo, w którym pracują, za innowacyjne. Ilustruje to poniższa tabela.

Tabela 2

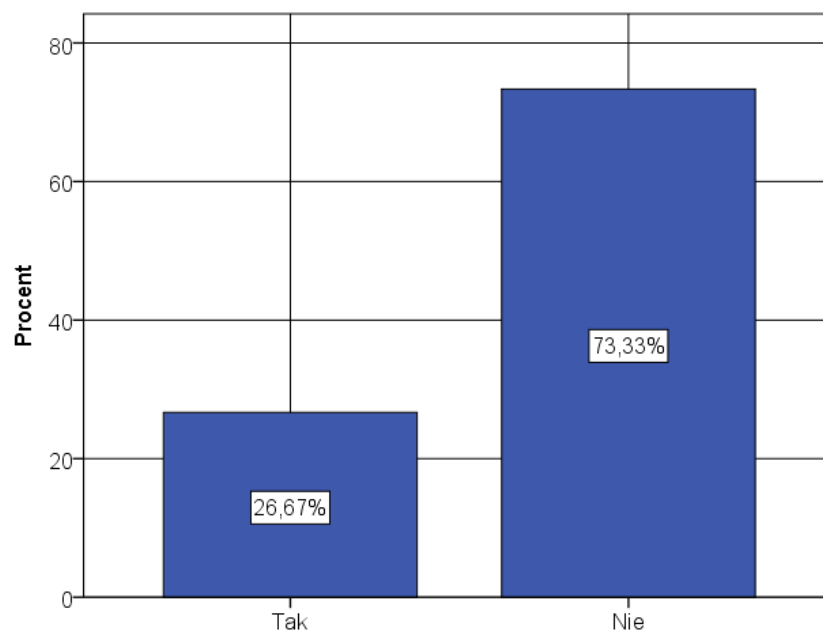
Ocena innowacyjności przedsiębiorstwa przez respondenta

		Procent
Ważne	Tak, jest innowacyjne	51,6
	Nie, nie jest innowacyjne	48,4
	Ogółem	100,0

Źródło: Opracowanie własne.

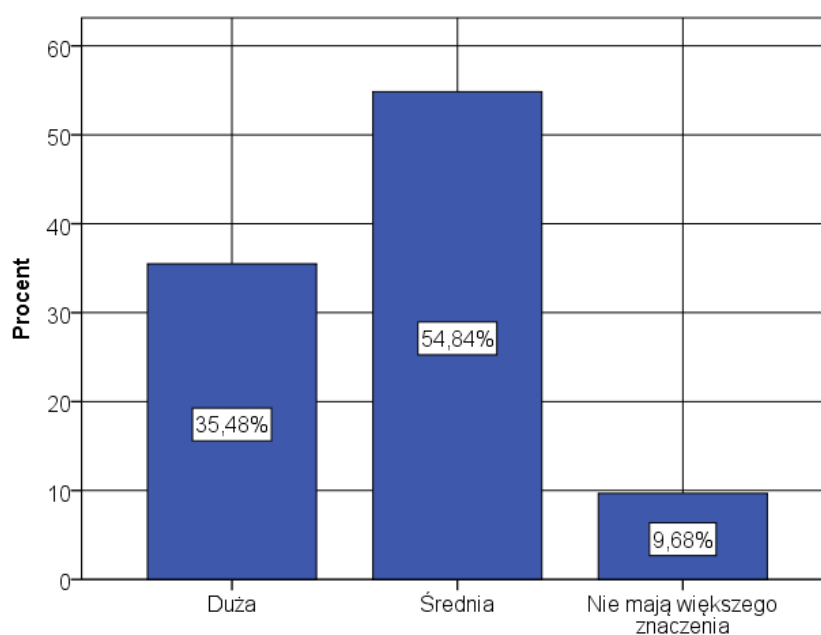
Taki wynik może świadczyć albo o braku wiedzy respondentów na temat działalności przedsiębiorstwa – w tym niedostrzeganiu w tej działalności innowacyjności (np.: stanowisko pracy, które nie pozwala na dostrzeżenie tych innowacyjnych cech) lub o innym rozumieniu samego pojęcia, a co za tym idzie – niedostrzeganiu innowacyjnych cech organizacji wśród niektórych pracowników.

Kolejnym niezwykle ważnym elementem było poznanie wiedzy na temat tego, czy wśród pracowników przedsiębiorstwa powszechna jest wiedza dotycząca koncepcji społecznie odpowiedzialnych innowacji. Niestety jedynie nieco ponad 26% respondentów potwierdza znajomość tego pojęcia (zob. rys. 1).



Rys. 1. Znajomość pojęcia społecznie odpowiedzialnych innowacji
Fig. 1. Understanding of the concept of socially responsible innovation
Źródło: Opracowanie własne.

W dalszej części badania respondenci zostali zapytani o to, jaką rolę, według nich, pełnią kompetencje miękkie w kreowaniu innowacyjnego przedsiębiorstwa. Pytanie to miało na celu określenie tego, jak najnowsze trendy w dziedzinie nauki o zarządzaniu, uwzględniające znaczącą rolę tych kompetencji, istnieją w świadomości pracowników przedsiębiorstwa. Jedynie niecałe 10% respondentów uznało, że owe kompetencje nie mają większego znaczenia dla innowacyjności przedsiębiorstwa. Niecałe 36% badanych uznało, że ich rola jest duża, natomiast większość – prawie 55% uznało ją za średnią (zob. rys. 2).



Rys. 2. Rola kompetencji miękkich w kreowaniu innowacyjnego przedsiębiorstwa

Fig. 2. The role of soft skills in the creation of innovative businesses

Źródło: Opracowanie własne.

Co ciekawe, większość respondentów uważa, że rozwój kompetencji miękkich wśród pracowników przedsiębiorstwa przekłada się bezpośrednio na polepszenie generowania oraz wdrażania innowacji w przedsiębiorstwie. Opinię taką wyraziło 70% respondentów (zob. tab. 3). Wynik ten nie powinien pozostawać bez znaczenia dla osób podejmujących decyzje w zakresie wyboru oraz nasilenia szkoleń dla pracowników oraz dla osób rekrutujących nowych pracowników.

Tabela 3

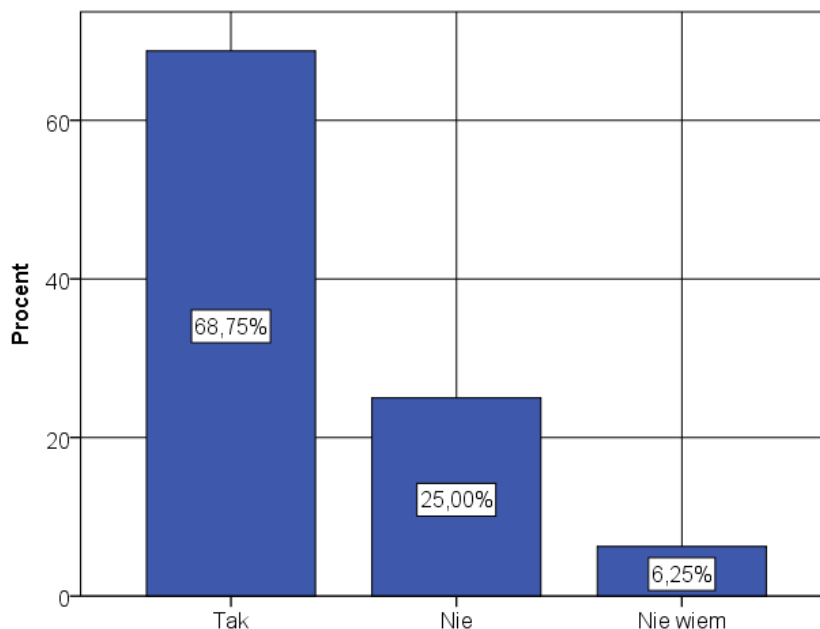
Rozwój kompetencji miękkich wśród pracowników przekłada się na polepszenie generowania i wdrażania innowacji w przedsiębiorstwie

		Procent ważnych
Ważne	Tak	70,0
	Nie	30,0
	Ogółem	100,0

Źródło: Opracowanie własne.

Respondenci poproszeni o to, aby stwierdzić, czy innowacje generowane i wdrażane w ich przedsiębiorstwie można scharakteryzować jako społecznie odpowiedzialne, a więc takie, które dążą do zrównoważenia czynników ekologicznych, ekonomicznych i społecznych, w większości stwierdzili, że właśnie tak można je scharakteryzować. Opinię taką wyraziło prawie 69% badanych. Nieco ponad 6% respondentów nie było w stanie wyrazić jednoznacznej opinii na ten temat, natomiast 25% osób, które wzięły udział w badaniu stwierdziło, że w ich

opinii przedsiębiorstwo, w którym pracują, nie generuje ani nie wdraża społecznie odpowiedzialnych innowacji (zob. rys. 3).



Rys. 3. Innowacje wytwarzane/stosowane w przedsiębiorstwie uwzględniają próbę zrównoważenia elementów ekonomicznych, ekologicznych i społecznych

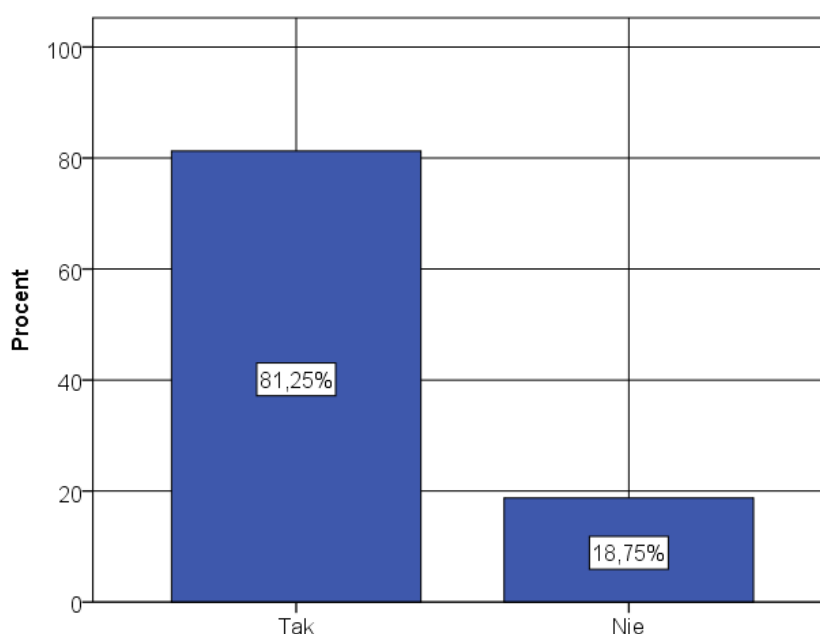
Fig. 3. Innovation generated/used in the company include an attempt to balance the elements of economic, environmental and social

Źródło: Opracowanie własne.

Kolejne pytania zadane badanym dotyczyły udziału i roli interesariuszy przedsiębiorstwa w generowaniu innowacji, a w szczególności innowacji społecznie odpowiedzialnych. Taka konstrukcja kwestionariusza oraz dobór pytań podyktowany był znaczącą rolą interesariuszy (zarówno zewnętrznych, jak i wewnętrznych), jaka wskazywana jest przez teoretyków oraz praktyków zajmujących się społeczną odpowiedzialnością biznesu⁷. Ze względu na silną korelację CSR oraz SOI, w zakresie tego badania interesariusze przedsiębiorstwa również zostali uznani za istotny czynnik. Co więcej, ze względu na charakterystykę kompetencji miękkich, ich wykorzystanie najsilniej może się przejawiać właśnie w kontaktach z tymi interesariuszami.

⁷ Sama koncepcja społecznej odpowiedzialności biznesu najczęściej jest definiowana i wyjaśniana z poziomu teorii interesariuszy (Zob.: Paliwoda-Matiolańska A.: Odpowiedzialność społeczna w procesie zarządzania przedsiębiorstwem. C.H. Beck, Warszawa 2014, s. 78). Autor postuluje, że w ten sam sposób analizowane powinny być społecznie odpowiedzialne innowacje. Wprowadzenie do praktyki biznesowej tych założeń wiąże się jednak ze zmianą paradygmatu zarządzania ryzykiem oraz z koniecznością zwiększenia wzajemnego zaufania, co z kolei może być zrealizowane dzięki oparciu strategii działania organizacji na elementach teorii kapitału społecznego, która pozwala na zwiększone generowanie wartości dla interesariuszy. Zob.: Laszlo Ch.: Firma zrównoważonego rozwoju. Studio Emka, Warszawa 2008, s. 35.

W związku z powyższym respondenci zapytani o to, czy innowacyjne rozwiązania wytwarzane lub stosowane w ich przedsiębiorstwie uwzględniają potrzeby interesariuszy tego przedsiębiorstwa, w znaczącej większości stwierdzili, że tak właśnie jest. Odpowiedzi takiej udzieliło ponad 81% badanych (zob. rys. 4). Taki rezultat badania może świadczyć o (świadomym lub nie) ukierunkowaniu w stronę zarządzania przedsiębiorstwem w myśl teorii interesariuszy, a co za tym idzie – o ukierunkowaniu w stronę społecznie odpowiedzialnych innowacji.

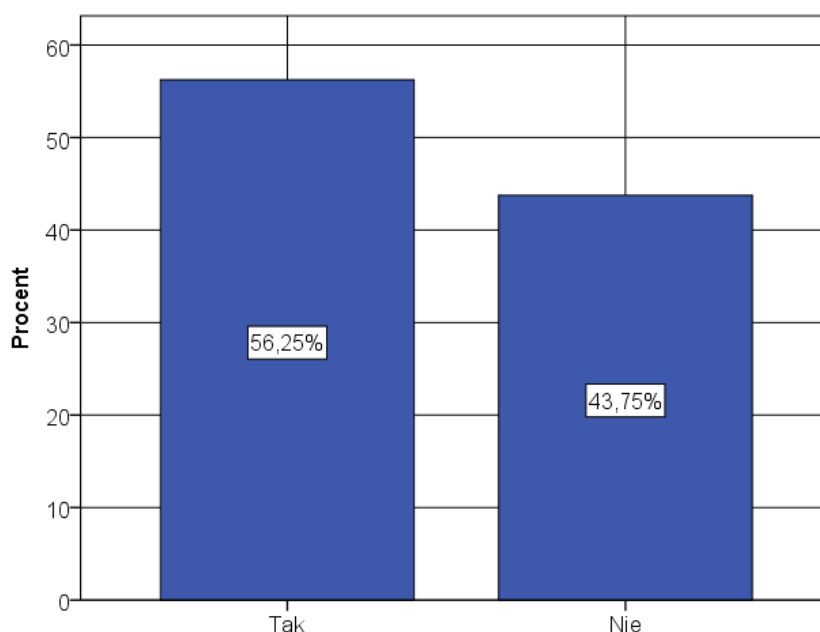


Rys. 4. Innowacje wytwarzane/stosowane w przedsiębiorstwie uwzględniają potrzeby interesariuszy
Fig. 4. Innovation generated/used in the company address the needs of stakeholders
Źródło: Opracowanie własne.

Kolejnym istotnym elementem było uznanie partycypacji interesariuszy przedsiębiorstwa w podejmowaniu decyzji dotyczących innowacyjnych rozwiązań. W tej kwestii zdania respondentów były silnie podzielone, jednak ponad połowa badanych stwierdziła, że wdrażane lub generowane innowacyjne rozwiązania są konsultowane z interesariuszami tego przedsiębiorstwa (zob. rys. 5). Wynik ten jednak może odzwierciedlać specyfikę pracy badanych osób, z której mogą wynikać trudności w określeniu realnego zaangażowania interesariuszy przedsiębiorstwa w proces podejmowania decyzji.

Następne pytanie dotyczyło tego, czy kompetencje miękkie posiadane przez respondenta są pomocne w innowacyjnej działalności, w szczególności, czy są pomocne w kontaktach z interesariuszami przedsiębiorstwa. 10% spośród badanych zajmuje takie stanowiska pracy, na których nie mają oni kontaktu z interesariuszami przedsiębiorstwa. Pozostali badani w znaczącej większości (ponad 83%) stwierdzili, że posiadane kompetencje miękkie są

pomocne w tych kontaktach (zob. tab. 4). Powyższy wynik świadczy o znaczącej roli, jaką pełnią kompetencje miękkie w generowaniu lub wdrażaniu społecznie odpowiedzialnych innowacji do działalności przedsiębiorstwa. Analizując powyższe wyniki badań, można dojść do wniosku, że zmiana paradygmatu zarządzania organizacją – dotycząca zarówno innowacyjności, zrównoważonego rozwoju, jak i kompetencji pożądanych u pracowników – posiada wspólny mianownik, a także, że najnowsze trendy w zarządzaniu są wobec siebie kompatybilne.



Rys. 5. Innowacje wytwarzane/stosowane w przedsiębiorstwie są konsultowane/tworzone z udziałem interesariuszy przedsiębiorstwa

Fig. 5. Innovation generated/used in the enterprise are consulted/created with the participation of the stakeholders of the company

Źródło: Opracowanie własne.

Tabela 4

Rozwój kompetencji miękkich wśród pracowników przekłada się na polepszenie generowania i wdrażania innowacji w przedsiębiorstwie

		Procent ważnych
Ważne	Tak	83,3
	Nie	6,7
	W mojej pracy nie mam kontaktu z interesariuszami przedsiębiorstwa	10,0
	Ogółem	100,0

Źródło: Opracowanie własne.

Ostatnie z analizowanych pytań dotyczyło tego, jakie miękkie kompetencje posiadane przez respondentów są najpotrzebniejsze i najbardziej przez nich wykorzystywane w ich pracy, a co za tym idzie, które z nich należy rozwijać. Spośród przygotowanej wcześniej kafeterii

kompetencji miękkich respondenci najczęściej wskazywali na umiejętność dzielenia się wiedzą (17%). Wynik ten koresponduje z popularnym obecnie paradygmatem organizacji zogniskowanej na zarządzanie wiedzą oraz innowacyjnością. Następne wśród najbardziej pożądanych kompetencji miękkich uplasowały się komunikatywność oraz kreatywność. Bez wątpienia komunikatywność jest tą kompetencją, która w najwyższym stopniu może być wykorzystywana zarówno w komunikacji z interesariuszami przedsiębiorstwa, jak i współpracownikami, przełożonymi i podwładnymi. Na dalszych miejscach znalazły się takie kompetencje, jak: zarządzanie czasem, umiejętność pracy w zróżnicowanym zespole czy też odporność na stres (zob. tab. 5).

Tabela 5

Kompetencje miękkie, których rozwój wśród pracowników przekłada się na polepszenie generowania i wdrażania innowacji w przedsiębiorstwie

	Odpowiedzi	Procent
Kompetencje, które należy rozwijać	Komunikatywność	14,9%
	Dynamizm działania	8,5%
	Kreatywność	14,9%
	Umiejętność pracy w zróżnicowanym zespole	11,7%
	Zarządzanie czasem	12,8%
	Odporność na stres	9,6%
	Umiejętność dzielenia się wiedzą	17,0%
	Motywowanie zespołu do generowania innowacyjnych pomysłów	9,6%
	Inne	1,1%
Ogółem		100,0%

Źródło: Opracowanie własne.

4. Podsumowanie i wnioski

Konkludując powyższą analizę, należy stwierdzić, iż innowacyjne przedsiębiorstwa powinny kłaść większy nacisk na to, aby w świadomości swoich pracowników za takowe uchodzić. Wiedza i świadomość pracowników na temat ich organizacji może być kluczowym elementem decydującym o postawach prezentowanych przez pracowników – zarówno wewnątrz, jak i na zewnątrz zakładu pracy, oraz może mieć znaczenie dla motywacji pracowników. Zadowalający jest fakt, że (pomimo iż nie do końca świadomie) innowacje generowane i wdrażane w przedsiębiorstwie mają charakter społecznie odpowiedzialny, a rola interesariuszy przedsiębiorstwa w ich wytwarzaniu i wdrażaniu jest zauważalna. Świadczy to o dążeniu do zrównowżenia rozwoju badanego przedsiębiorstwa, natomiast niezadowalający jest fakt, że dzieje się to intuicyjnie, a nie jest częścią ustalonego wcześniej planu, który literalnie ujmowałby rozwój zrównoważony i społeczną odpowiedzialność innowacji w wizji przedsiębiorstwa. Co więcej, kompetencje miękkie pracowników – które obecnie stają się coraz ważniejsze w ocenie naukowców i praktyków życia biznesowego – znacząco korelują

z zagadnieniem społecznie odpowiedzialnych innowacji, a w szczególności z elementem dotyczącym kontaktu z interesariuszami przedsiębiorstwa.

Bibliografia

1. Dobosz A.: Zmiana paradygmatu. Kompetencje miękkie w zarządzaniu projektami. Strefa PMI, nr 9, czerwiec 2015.
2. Drucker P.F.: *Innovation and Entrepreneurship*. Butterworth-Heinemann, Oxford 2007.
3. Kuzior A.: *Aksjologia zrównoważonego rozwoju*. Belianum, Banska Bystrica 2014.
4. Kwiecińska-Zdrenka M.: *Zapotrzebowanie pracodawców na tzw. kompetencje miękkie absolwentów kierunków ścisłych*. UMK, Toruń 2013.
5. Laszlo Ch.: *Firma zrównoważonego rozwoju*. Studio Emka, Warszawa 2008.
6. Makuch Ł.: *Na drodze do równowagi, [w:] Brief: Zrównoważony rozwój, wyzwanie i szansa dla biznesu, promotion supplement. „Harvard Business Review Polska”, 2010.*
7. OECD: *Oslo Manual. Guidelines for Collecting and Interpreting Innovation Data*. OECD Eurostat, Paryż 2005.
8. Paliwoda-Matiolańska A.: *Odpowiedzialność społeczna w procesie zarządzania przedsiębiorstwem*. C.H. Beck, Warszawa 2014
9. Schumpeter J.A.: *Teoria rozwoju gospodarczego*. PWN, Warszawa 1960.

Abstract

The article is part of a larger cycle, and presents a part of the results of studies designed and conducted by a team of specialists in the Department of Applied Social Sciences. In the first part of the work there is shown a short theoretical consideration in the topic of socially responsible innovation. Second part of the article consist of the short description of the research object, the research methodology and substantiation of the research. The last part of the paper shows the analysis and interpretation of the research results in reference to the employees soft skills and their links to the topic of socially responsible innovation.