

مسئولیت اجتماعی سازمان‌ها

دکتر محسن خوش‌طینت
 عضو هیات علمی دانشگاه علامه طباطبایی
 زهرا قانون
 دانشجوی کارشناسی ارشد حسابداری

چرا شرکت‌ها باید به گونه‌ای عمل کنند که در قبال اجتماع مسئولیت پذیر
 و پاسخگو باشند؟

حرکت در مسیر
 مسئولیت‌های اجتماعی
 و زیست‌محیطی یک
 عامل ضروری و حیاتی
 است که منجر به تداوم
 فعالیت سازمان در
 بلندمدت می‌گردد.
 مطالعات و تحقیقات
 گسترده در اواخر سال
 ۲۰۰۲، موسسه پراس
 واترهاوس^۱ در سطح
 بین‌المللی، بیانگر این بود
 که قریب ۷۰ درصد



مدیران ارشد بر این اعتقادند که نشان دادن مسئولیت‌های
 اجتماعی سازمان تاثیر به‌سزایی در سودآوری فعالیت‌ها
 دارد.

منظور از مسئولیت‌های اجتماعی سازمان "پیوستگی و
 اتحاد میان فعالیت‌ها و ارزش‌های سازمان به گونه‌ای است

مقدمه

این مقاله عواملی را
 مورد بررسی قرار
 می‌دهد که سازمان را
 مجبور به پذیرش
 مسئولیت‌های اجتماعی
 و زیست‌محیطی می‌کند
 و در نتیجه آن، اقدام به
 گزارشگری و ارائه
 اطلاعاتی در خصوص
 تاثیر عملکرد خود بر
 اجتماع و محیط‌زیست
 می‌کند. هم چنین در این

مقاله، چگونگی ارائه گزارش سودمند و مناسب، برخی از
 مشکلات حاکم بر رویه‌های گزارشگری موجود، فواید
 گزارشگری اجتماعی و زیست‌محیطی برای شرکت، و هم
 چنین زبان‌های ناشی از عدم ارائه چنین گزارش‌هایی مورد
 بررسی قرار می‌گیرد.

می‌کنند که این رقم نسبت به سال ۱۹۹۹ (به میزان ۳۵ درصد) رشد ده درصد داشته است.

گزارشگری اجتماعی در سازمان‌ها این‌گونه تعریف می‌شود: "فرایند انتقال اطلاعات مرتبط با تأثیرات اجتماعی و زیست‌محیطی عملکرد اقتصادی سازمان به جامعه". بدیهی است که دستیابی به این مورد مستلزم گسترش مسئولیت‌های سازمان فراتر از نقش سنتی آن در رابطه با پاسخ‌گویی نسبت به صاحبان سرمایه (سهامداران) می‌باشد. گسترش مسئولیت‌پذیری سازمان بر این موضوع دلالت دارد که مسئولیت‌های سازمان از آنچه در گذشته بوده، یعنی "فراهم کردن پول برای سهامداران"، فراتر رفته است.

در حال حاضر، کیفیت گزارشگری اجتماعی شرکت‌ها بسیار ضعیف می‌باشد و اغلب این گزارش‌ها ناقص و ناکارآمد است؛ به طوری که مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها را به طور دقیق و مناسب مشخص نمی‌کند.

توجه روزافزون نسبت به گزارشگری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان‌ها

سازمان‌ها دارای دو محرک اصلی هستند و طبق مسئولیت‌های اجتماعی عمل می‌کنند و همواره خود را در رابطه با فعالیت‌های خود پاسخگو می‌دانند.

اولین محرک، شناخت قدرت و دامنه اختیار سازمان‌ها و پذیرش این واقعیت است که مسئولیت‌های آنها نسبت به گذشته، که هدف فقط کسب پول برای سرمایه‌گذاران بود، گسترده‌تر شده است. این محرک در قالب دلایل اخلاقی، قابل تعریف می‌باشد.

محرک دوم، اعتقاد به این است که چنین گزارش‌هایی منافعی را برای سازمان به دنبال خواهد داشت. به عنوان نمونه، مشورت با ذی‌نفعان در خصوص گزارشگری اجتماعی و زیست‌محیطی علاوه بر به حداقل رسیدن ریسک ناشی از تعهدات مالی در رابطه مسائل زیست‌محیطی و یا سلامت و امنیت حرفه‌ای کارکنان، باعث می‌شود که تصویر ذهنی مطلوبی از سازمان نیز در جامعه به وجود آید.

جهانی‌سازی

در طی چند دهه اخیر، رشد بسیاری از شرکت‌ها، به واسطه ادغام و تحصیل، افزایش چشمگیری داشته است و

که منافع کلیه ذی‌نفعان شامل سهامداران، مشتریان، کارکنان، سرمایه‌گذاران و به‌طور کلی اجتماع و محیط‌زیست، در سیاست‌ها و عملکرد سازمان منعکس گردد".

به عبارت دیگر، مسئولیت اجتماعی سازمان، "تعهد و الزام سازمان به استفاده از منابع تحت اختیار خود در راستای حفظ منافع اجتماع، به این نحو است که سازمان خود را جزئی از اجتماع بداند، همواره نسبت به آن احساس مسئولیت داشته باشد و در جهت بهبود رفاه عمومی به گونه‌ای مستقل از منافع مستقیم شرکت، تلاش کند".

در واقع تعاریف بسیاری در این زمینه وجود دارد و کلیه آنها بر این موضوع تأکید دارند که سازمان هنگام تصمیم‌گیری‌ها باید تأثیر عملکرد خود را بر روی اجتماع در نظر داشته باشد و همواره خود را نسبت به اجتماع و محیط‌زیست پاسخگو و مسئول فرض کند. دو اصطلاح شرکت به عنوان جزئی از اجتماع^۲ و مسئولیت اجتماعی شرکت^۳ در اغلب موارد به جای یکدیگر مورد استفاده قرار می‌گیرند. در این رابطه ودوک^۴ معتقد است هنگامی که شرکت به عنوان جزئی از جامعه مطرح می‌شود عملکرد آن به صورت یک سری روابط متقابل و تعاملی، بر پایه اعتماد و سودمندی میان شرکت و ذی‌نفعان خواهد بود، در حالی که مسئولیت اجتماعی شرکت‌ها الزاماً شامل تعهد نسبت به ذی‌نفعان نمی‌باشد.

اطلاعات موضوعات اجتماعی و زیست‌محیطی معمولاً به صورت بخشی از گزارش‌های سالانه و یا در قالب گزارش‌های مستقل ارائه می‌شوند. ارائه این گزارش‌های مستقل به صورت نسخه‌های چاپی و یا از طریق اینترنت انجام می‌گیرد و در اغلب موارد نیز هر دوی این شیوه‌ها، در کنار هم به کار می‌روند. در حال حاضر، اغلب شرکت‌ها از رهنمودهای موسسه گزارشگری جهانی مصوب^۵ پیروی می‌کنند و طبق موارد اصلی سه‌گانه^۶، گزارشگری خود را بر پایه موضوعات اقتصادی، اجتماعی و زیست‌محیطی انجام می‌دهند.

گزارشگری اجتماعی سازمان

تحقیقات بین‌المللی موسسه کی‌پ‌ام جی^۷ در سال ۲۰۰۲ در خصوص گزارشگری اجتماعی سازمان‌ها نشان می‌دهد که ۴۵ درصد از ۲۵۰ شرکت بزرگ جهان، در حال حاضر گزارش‌های اجتماعی و زیست‌محیطی را منتشر

دامنه فعالیت آن‌ها به کشورهای دیگری نیز کشیده شده است. چنین رشدی علاوه بر افزایش قدرت و توانایی شرکت‌ها، بر روی محیط اجتماعی، سیاسی و اکولوژیکی کشورهایی که در آن مشغول فعالیت می‌باشند، تاثیر گذاشته است. این عوامل سبب می‌شود که انتظارات و توقعات بیشتری از سوی جامعه در خصوص عملکرد مسئولیت‌پذیرانه شرکت‌ها و پاسخ‌گو بودن آن‌ها نسبت به این تاثیرات به وجود آید. در حالی که به نظر می‌رسد چنین انتظاراتی از شرکت‌های چند ملیتی بیشتر باشد، اما واقعیت این است که همه شرکت‌ها، اعم از بزرگ یا کوچک، در راستای به حداقل رساندن تاثیرات مخرب اجتماعی و زیست‌محیطی، مسئول و پاسخ‌گو می‌باشند.

در این خصوص اسمیت می‌گوید: "این انتظار وجود دارد که سازمان‌ها شرایط لازم را برای سلامتی و ایمنی کارکنان فراهم آورند و هم چنین مواردی از قبیل رعایت حقوق بشر، حمایت از مصرف‌کننده و اعمال استانداردهای زیست‌محیطی را، صرف نظر از محیطی مورد توجه قرار دهند که در آن مشغول به فعالیت می‌باشند. نمونه‌گیری انجام پذیرفته توسط مارستالر (۲۰۰۲)، نشان می‌دهد که ۸۹ درصد افراد اعتقاد دارند که وجود مسئولیت‌های اجتماعی سازمان بر روی تصمیمات خرید آن‌ها تاثیرگذار می‌باشد. ۶۶ درصد نیز براین باورند که دامنه و وسعت مسئولیت‌پذیری سازمان در قبال اجتماع، بر روی مطلوبیت تصویر ذهنی از سازمان در آینده تاثیرگذار می‌باشد. در تحقیقات انوایرونیکس (۲۰۰۰) در خصوص رفتار مصرف‌کنندگان، این نتیجه به دست آمد که ۴۲ درصد مصرف‌کنندگان آمریکای شمالی، ۲۵ درصد اروپایی، ۲۳ درصد مصرف‌کنندگان آمریکای لاتین، ۱۸ درصد مصرف‌کنندگان آفریقایی، ۱۰ درصد اوراسیا و ۸ درصد مصرف‌کنندگان آسیایی، براین عقیده‌اند که سازمان‌ها به دلیل زیبا گذاشتن مسئولیت‌های اجتماعی خود، باید مجازات شوند و این مجازات می‌تواند از طریق تحریم محصولات آنها و یا از طریق سخنرانی‌های انتقادی در جهت افشا و شناساندن تخلفات آنها به دیگران باشد.

سازمان‌های غیردولتی

به واسطه ضعف و ناتوانی فزاینده دولت‌ها در خصوص اعمال فشار بر روی عملیات و تصمیمات شرکت‌های بزرگ

در جهت پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی توسط آنها و هم چنین به دلیل عدم تمایل باطنی دولت‌ها برای مداخله در این امور، طرفداران محیط‌زیست را براین وا داشته است که با تشکیل سازمان‌های غیردولتی شخصاً در این خصوص اقدام کنند. به این ترتیب که این سازمان‌های غیردولتی، مقداری از سهام شرکت‌های مورد نظر را خریداری کرده و در مجامع عمومی سالانه شرکت می‌کنند و از این طریق با مطرح کردن تاثیرات منفی اجتماعی و زیست‌محیطی ناشی از فعالیت‌های سازمان، در جهت ایجاد تغییرات مثبت و سازنده اقدام می‌نمایند.

به عنوان نمونه، یکی از این موارد در خصوص شرکت چینی به نام چیانیر پترو^۸ به وجود آمد که در زمینه احداث خطوط لوله از میان سرزمین تبت فعالیت می‌کرد. عملکرد این شرکت موجب شد که طرفداران محیط‌زیست^۹ با شرکت در مجمع عمومی سالانه این موضوع را مطرح کنند که نحوه عملکرد شرکت چینی باعث می‌شود که جمعیت بسیار زیادی به این منطقه انتقال یابند و این مساله، فرهنگ بومی این سرزمین را تهدید می‌کند. اگر چه طرفداران محیط‌زیست نتوانستند حمایت سهامداران را در خصوص تغییر سیاست‌های شرکت جلب کنند، اما با این وجود، چنین نحوه عملی باعث شد که فشارهای بسیاری به شرکت اعمال شود و دید منفی نسبت به آن وجود آید. در واقع سازمان‌های غیردولتی از قبیل طرفداران محیط‌زیست و سازمان حقوق بشر، در سراسر جهان و با اسامی و اشکال مختلفی وجود دارند تلاش می‌کنند از طریق شرکت در مجامع عمومی شرکت‌های مختلف، در جهت تغییر سیاست‌های مخرب تاثیرگذار بر محیط‌زیست، به موفقیت‌هایی نائل شوند؛ هر چند که در اکثر موارد تلاش آنها با شکست مواجه می‌شود ولی با این وجود چنین اقدامی از سوی آنها حداقل باعث می‌شود که ماهیت فعالیت‌های سازمان برای همگان آشکار شود و عملکرد آنها مورد قضاوت عموم قرار گیرد.

دلایل سازمان برای گردشگری اجتماعی و زیست‌محیطی

آدامز در سال ۲۰۰۲ تحقیقاتی را از طریق مصاحبه با شرکت‌های دارویی و شیمیایی در کشورهای آلمان و انگلستان، به عمل آورد و از آنها علل اقدام این شرکت‌ها به گزارشگری اجتماعی و زیست‌محیطی را جویا شد و از

مصاحبه شوندگان دلایلی به شرح زیر دریافت کرد:

"جامعه خواستار اطلاعاتی در این خصوص است بنابراین در جهت پاسخ‌گویی به این نیاز، گزارش‌هایی حاوی اطلاعاتی در رابطه با ضایعات و هم چنین تاثیر عملکرد شرکت بر روی آب و هوا، در قالب اعداد و ارقام ارائه کرده‌ایم... البته بعد از حادثه ساندوز^{۱۰} در سال ۱۹۸۶، فشارهای فزاینده‌ای از سوی جامعه، سیاست‌مداران و قانون‌گذاران در جهت انتشار این گزارش‌ها، اعمال شد که واکنش مناسب به موضوع، این بود که شرکت مسئولیت‌های اجتماعی مطرح شده را بپذیرد... به منظور بهبود شرایط، تصمیم گرفته شد که اطلاعاتی منتشر گردد که جامعه خواستار آن‌ها می‌باشد."

بر طبق مصاحبه انجام گرفته با مدیران ارشد شرکت‌های دارویی چنین نتیجه‌ای حاصل شد. "دلیل افزایش تعداد شرکت‌هایی که گزارش‌های زیست‌محیطی را از اواخر دهه ۱۹۹۰ ارائه می‌کردند نه فشار اجتماع بوده و نه الزامات قانونی، بلکه هدف اصلی بهبود تصویر مطلوبی از شرکت در ذهن مصرف‌کنندگان، مراجع دولتی، روزنامه‌نگاران، جراید و مطبوعات بوده است."

در حال حاضر سازمان‌ها خود به این موضوع معترفند که منافع آنها در صورت مشورت و همفکری با ذی‌نفعان، تامین خواهد شد و اعمال فشار از سوی جامعه فقط موجب می‌گردد که سازمان در نحوه ارائه و ابزارهای مورد استفاده جهت گزارشگری زیست‌محیطی تغییراتی را ایجاد کنند.

به عنوان نمونه، سازمان‌ها ممکن است تلاش کنند که انتظارات خارجی موجود را دگرگون سازند و یا هنگامی که دریابند ذی‌نفعان انتظارات غیرواقعی از عملکرد اجتماعی و زیست‌محیطی دارند، به جای انعکاس عملکرد واقعی سازمان، عملکردهای مورد انتظار را در گزارش درج کنند. به عنوان نمونه آدامز، اختلاف موجود میان گزارش‌هایی که شرکت عملکرد خود را در آن به تصویر می‌کشد با گزارش‌هایی که از طریق رسانه‌ها، سازمان‌های غیردولتی و سایر منابع خارجی در خصوص عملکرد شرکت منتشر می‌شوند را این‌گونه بیان می‌دارد:

"این امکان وجود دارد که سازمان‌ها در جهت مقابله با انتقادات منفی و گزارش‌های رسانه‌های خارجی از سازمان که عملکرد شرکت را ضعیف نشان می‌دهند، تغییرات مثبت و سازنده‌ای را در رابطه با نحوه عملکرد خود اعمال کنند."

الزامات قانونی

در اغلب کشورهای در حال توسعه، قوانین و مقررات مورد نیاز و هم چنین مراجع قانون‌گذاری با صلاحیت، در خصوص حمایت از محیط‌زیست، نیروی کار و جوامع محلی وجود ندارد. چنین کشورهایی به سختی و توأم با مشکلات بسیاری، می‌توانند تأثیرات مخرب اجتماعی و زیست‌محیطی شرکت‌های چندملیتی را کنترل کنند. تقویت حسن مسئولیت‌پذیری سازمان‌ها در خصوص اجتماع سنتی و محیط‌زیستی، از اهمیت به‌سزایی برخوردار است. در جهت به حداقل رساندن ریسک‌های ناشی از تعهدات مالی زیست‌محیطی و یا سلامت و ایمنی کارکنان، الزامات قانونی می‌توانند با اعمال فشار بر روی سازمان مسئولیت‌پذیری اجتماعی آن را افزایش دهند. به عنوان نمونه، انفجار تاسیسات شرکت اسو^{۱۱} در لانگ فورد در سال ۱۹۹۸ موجب کشته شدن دو کارگر و قطع انتقال گاز مورد نیاز به ویکتوریا به مدت دو هفته شد. ماموران تحقیق و بررسی تنها عامل مقصر در این حادثه را شرکت اسو معرفی کردند زیرا در انجام ارزیابی‌های دوره‌ای ریسک، کوتاهی و قصور کرده و از توجه به این‌گونه مخاطرات بزرگ و عمومی در کنار تدوین سیاست‌های شرکت غفلت کرده بود.

فواید حاصل از گزارشگری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی سازمان‌ها

شرکت‌هایی که مسئولیت‌های اجتماعی خود را در قالب گزارش‌هایی ارائه می‌کنند و هم چنین خود را در قبال تأثیرات فعالیت‌های خود بر روی محیط‌زیست و اجتماع پاسخگو می‌دانند، منافع بسیاری را به دست خواهند آورد اگر چه این منافع در قالب ارقام پولی قابل تعریف و تعیین نیست. چند نمونه‌هایی از این منافع عبارتند از:

استخدام و ابقای بهتر کارکنان

عمل کردن به گونه‌ای مسئولیت‌پذیرانه و پاسخگو بودن نسبت به تأثیرات اجتماعی و زیست‌محیطی، سازمان را در جهت انتخاب راحت‌تر و ابقای کارکنان مستعد و لایق کمک می‌کند. در این زمینه مطالعاتی توسط هیل و نولتون در خصوص ارزیابی اعتبار و خوش‌نامی شرکت‌های اروپایی، انگلیسی و امریکایی انجام پذیرفته است. نتایج حاصل از این تحقیق نشان می‌دهد که ۸۸ درصد موسسات تجاری

انگلیسی عقیده دارند که پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی توسط سازمان، در آینده آن تاثیر به‌سزایی دارد و موجب می‌شود که استخدام کارکنان و ابقای آن‌ها بهتر و راحت‌تر انجام پذیرد. در مقابل، پرداخت حقوق و دستمزد بالا، پاداش و مبالغی بابت پایان کار به مدیران شرکت‌های بزرگ نظیر کامان ولس بانک^{۱۲}، وانتل^{۱۳} و اچ‌ای‌اچ^{۱۴} علاوه بر این که تاثیرات منفی بر روی انگیزش نیروی کار می‌گذارد، احتمالاً هیچ‌گونه کمکی نیز در جهت جذب و ابقای بهترین و لایق‌ترین کارکنان توسط سازمان نمی‌کند.

بهبود تصمیم‌گیری‌های داخلی و صرفه‌جویی در هزینه‌ها با ارائه گزارش‌های زیست‌محیطی و اجتماعی توسط سازمان، سیستم‌های کنترل داخلی در سازمان به طور موثرتر و کارآمدتر عمل می‌کنند؛ و در نتیجه فرایند تصمیم‌گیری نیز بهبود می‌یابد و در نهایت، اتخاذ تصمیمات بهینه و موثر منجر به صرفه‌جویی در هزینه‌ها می‌گردد. از سوی دیگر، بهبود فرایندهای عملیاتی به‌گونه‌ای موثر و کارا، سبب کاهش ریسک‌های موجود در شرکت می‌شود و ایمنی و امنیت در حین کار را بهبود می‌بخشد.

بهبود تصویر ذهنی از شرکت و بهبود روابط آن با ذی‌نفعان از طریق افشای اطلاعات مرتبط با موضوعات اجتماعی و زیست‌محیطی، سازمان‌ها می‌توانند ریسک‌های ناشی از تحریم مصرف‌کنندگان اصلی و عمده خود را کاهش دهند. درک بهتر عملیات و فعالیت‌های سازمان توسط ذی‌نفعان، باعث می‌شود که انتقاد گروه‌های داخلی و خارجی از آن کاهش یابد و در نتیجه باعث حسن شهرت و خوش‌نامی سازمان گردد. به طور کلی می‌توان نتیجه‌گیری کرد که گزارشگری اجتماعی و زیست‌محیطی منجر به بهبود روابط سازمان با جامعه و سایر ذی‌نفعان می‌گردد. در سال ۲۰۰۰ یک موسسه بخت آزمایی در امریکا، تحقیقاتی را بر روی ۸ گروه از ذی‌نفعان شامل ۶۰۰۰ نفر، انجام داد براساس یافته‌های حاصل از این تحقیق، یکی از مدیران این موسسه بیان کرد: "در اغلب موارد ذی‌نفعان تمایلی به تقسیم منافع مشترک ندارند. در برخی از موارد واکنش درست برای مدیران می‌تواند به صورت رد کردن خواسته‌های ذی‌نفعان باشد. اما گزارش‌های اجتماعی همچنان ارزشمند باقی می‌مانند چون در جهت بهبود تصویر ذهنی شرکت در جامعه

از طریق تشریح فعالیت‌های آن می‌باشد".
فوائد حاصل از اجرای رویه‌های گزارشگری اجتماعی و مسئولیت‌پذیری سازمان در تحقیقات انجام شده از ۱۰ نفر از موسسان موفق فعالیت‌های اقتصادی نوین مشهود می‌باشد. طبق یافته‌های این تحقیق، کلیه ۱۰ سازمان و موسسان آنها، فراتر از قوانین موجود در خصوص مسئولیت‌پذیری اجتماعی عمل کنند و از این طریق روابط متقابلی را با ذی‌نفعان خود به وجود آورده‌اند. در واقع موفقیت این سازمان‌ها به دلیل استقرار شخصیت سازمان برپایه منافع کل اجتماع می‌باشد.

بهبود بازدهی مالی

سرمایه‌گذاری با توجه به مسئولیت‌پذیری اجتماعی^{۱۵} به این معناست که سرمایه‌گذاران، در هنگام اتخاذ تصمیمات سرمایه‌گذاری باید منافع شخصی و منافع اجتماعی را توأم مورد توجه قرار دهند. صندوق‌های سرمایه‌گذاری اخلاقی^{۱۶}، ارزش‌های اخلاقی سرمایه‌گذاران را همراه با نیازهای مالی و تاثیرات سرمایه‌گذاری بر روی جامعه، مورد ارزیابی قرار می‌دهند.

از زمان تاسیس اولین صندوق اخلاقی^{۱۷} در انگلستان در سال ۱۹۸۴ تاکنون، تعداد چنین صندوق‌هایی به ۵۵ رسیده و همچنان تعداد آنها روبه افزایش است. محققان در سال ۲۰۰۲ به وجود رابطه مثبت میان ارزش واحد تجاری، مسئولیت اجتماعی شرکت، اصول اخلاقی و عملکرد مالی آن پی بردند. وجود چنین روابطی میان موارد پیشگفته، بیانگر این است که سرمایه‌گذاران به‌گونه‌ای براساس سرمایه‌گذاری مسئولیت‌پذیری اجتماعی، سرمایه‌گذاری می‌کنند و منفعی به دست می‌آورند که مطابق با ارزش‌های درونی‌شان می‌باشد (Payne and Juyner, 2002). در سال ۲۰۰۳ نیز دوتن از محققان، روابط میان عملکرد اجتماعی سازمان^{۱۸} و عملکرد مالی سازمان^{۱۹} را در طی سال‌های ۱۹۷۲ الی ۲۰۰۲، مورد آزمون قرار دادند.

(Walsh and Margolis, 2003)

نتایج حاصل، بیانگر این مطلب بود که یک پیوستگی مثبت (در موارد بسیار نادری منفی) میان عملکرد اجتماعی و مالی سازمان وجود دارد. اولیتزکی (۲۰۰۳) نیز در مطالعات خود در خصوص عملکرد اجتماعی سازمان و عملکرد مالی سازمان، ۵۲ شرکت را مورد تجزیه و تحلیل

می‌باشیم. در این میان یکی از مصاحبه‌شوندگان آدامز این مشکل را به شرح زیر تعریف کرده است:

"ما به شدت معتقدیم که گزارش موارد زیست‌محیطی بسیار سودمند می‌باشد. اما مساله اصلی این است که ما نمی‌توانیم تاثیرات ناشی از انتشار این گزارش‌ها را به صورت کمی و در قالب معیارهای مالی اندازه‌گیری کنیم." تاثیرات گزارشگری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی بر روی سازمان

اعمال فشارهای فزاینده بر روی سازمان‌ها و دولت در جهت پاسخ‌گویی و قبول مسئولیت‌های اجتماعی، تبعاتی به شرح زیر رایج دنیال داشته است:

۱) تغییرات حاصل بر روی الزامات قانونی صندوق‌های بازنشستگی و سرمایه‌گذاری

در حال حاضر در انگلستان، صندوق‌های بازنشستگی ملزمند که سیاست‌ها و رویه‌های خود را در خصوص مسئولیت‌پذیری اجتماعی با اصول سرمایه‌گذاری درآمیزند؛ مشروط به اینکه محرک‌های لازم برای سرمایه‌گذاران در خصوص اعمال فشار بر روی شرکت به وجود آید. به عنوان نمونه همراه با اعمال فشار بر روی شرکت‌های دارویی این انتقاد را مطرح کردند که این شرکت‌ها، با فروش داروهای بدلی و ارزاق قیمت مرتکب اعمال غیراخلاقی شده‌اند. و در مورد دیگر، سازمانی که مدیریت دارایی‌هایی معادل ۲/۵ درصد بازار سهام انگلیس را برعهده دارد، در سال ۲۰۰۱ اعلام کرد که مانع فعالیت‌های شرکت FTSE-۱۰۰ می‌گردد. که گزارش‌های زیست‌محیطی خود را ارائه نکرده‌اند. در مارس ۲۰۰۲ کشور استرالیا، الزامات قانونی مشابهی را طبق قانون "اصلاحیه خدمات مالی" پذیرفت که براساس آن سرمایه‌گذاران بزرگ را به افشای تاثیرات ناشی از انتخاب، حفظ و یا وصول سرمایه‌گذاری‌ها، بر روی جامعه، اصول اخلاقی و محیط‌زیست ملزم می‌کنند.

۲) تحریم‌های مصرف‌کنندگان و عملکرد سازمان‌های غیردولتی

سازمان‌های غیردولتی نظیر سازمان طرفداران محیط‌زیست و سازمان بین‌المللی حقوق بشر نقش بسزایی در ایجاد تغییرات در سازمان ایفا می‌کنند.

وینستون (۲۰۰۲)، راهبردهای مورد استفاده توسط سازمان‌های غیردولتی را مورد بررسی و ارزیابی قرار داد که تاثیرگذار بر عملکرد شرکت‌های چند ملیتی می‌باشند. وی

قرار داد و وجود چنین پیوستگی مثبتی را تایید و نتیجه‌گیری کرد: (Orlitzky, 2003)

● مسایل اخلاقی شرکت، در قالب مسئولیت‌پذیری اجتماعی و در مقیاس کوچک‌تر مسئولیت‌پذیری زیست‌محیطی، برآورده خواهد شد."

فواید گزارشگری اجتماعی و زیست‌محیطی از میان گفته‌های مصاحبه‌شوندگان توسط آدامز، به شرح زیر قابل استخراج است:

"مقبولیت بهتر در نظر افراد جامعه، درک بهتر از سیاست‌های موجود در جامعه و هم چنین درک بهتری از سیاست‌ها و رویه‌های موجود در سازمان. درک بهتری از موضوعات زیست‌محیطی و در نهایت توضیح و تشریح بهتری از آنچه شرکت انجام می‌دهد."

"نشانه‌های داخلی مهمی در خصوص عملکرد شرکت وجود دارد که نشان می‌دهد در چه جاهایی می‌توان به موفقیت بیشتری دست یافت. با انتشار این اطلاعات، سازمان‌ها می‌توانند عملکرد خود را به صورت گروهی الگوبرداری نمایند. در این میان شرکت‌های اندکی وجود دارند که از عملکرد ضعیفی برخوردارند. بنابراین فرصتی به دست می‌آورد که از طریق گزارش و شرح وضعیت خود در داخل سازمان، عملکرد خود را بهبود بخشند. در واقع در درون سازمان یک سری معیارهای واقعی وجود دارد که مقایسه نتایج عملکردها با آن معیارها، موجب بهبود فعالیت‌ها می‌گردد. بنابراین می‌توان نتیجه‌گیری کرد که چنین گزارش‌هایی یکی از ابزارهای بسیار مهم مدیریتی به‌شمار می‌روند."

"به عقیده من یکی از بزرگ‌ترین منافع حاصل از گزارشگری اجتماعی این است که سازمان از دید ذی‌نفعان خارجی مورد قبول واقع شود؛ و این امر زمانی رخ خواهد داد که پنهان‌کاری صورت نگرفته باشد و کلیه مسائل و مشکلات سازمانی به‌طور واقعی تشریح و ارائه گردند که دست‌یابی به این امر مستلزم وجود مدیریتی اثربخش و کارا در سازمان می‌باشد."

این حقیقت وجود دارد که منافع حاصل از گزارشگری زیست‌محیطی مانند بهبود تصویر شرکت در ذهن جامعه و با ایجاد ارتباطات بهتر با ذی‌نفعان به سختی قابل اندازه‌گیری و قابل ارائه به مبالغ پولی می‌باشند. در اغلب موارد این مشکل هنگامی بروز می‌کند که در صدد متقاعد کردن مدیران در خصوص منافع و فواید حاصل از گزارشگری اجتماعی

مستقیم خارجی

به عنوان نمونه، کشورهایی که از دستورالعمل‌های حقوق بشر ضعیفی برخوردار می‌باشند، توسط کشورهای قدرتمند مورد استعمار واقع می‌گردند.

● ایجاد شرایط شغلی یکسان و عدم وجود تبعیض

آزار و اذیت‌های جنسی به‌طور گسترده‌ای در کارخانه‌های واقع در کشورهای صنعتی شایع می‌باشد.

● جلوگیری از صادرات محصولات و تولیدات خطرناک و کالاهایی که در کشور تولیدکننده مصرف آنها ممنوع اعلام شده است.

به عنوان نمونه، استفاده از آفت‌کش‌ها در برخی از کشورها به دلیل مرگ و میرهای ناشی از آن ممنوع می‌باشد با وجود آنکه این آفت‌کش‌ها به عنوان محصولات "سازگار با محیط زیست"، تولید و توزیع گردیده‌اند.

● اعمال کنترل بر قیمت دارو

این مسئله به‌طور خاص در رابطه با کشورهای فقیر مطرح است. در آمریکای جنوبی قریب به ۱۰ درصد افراد دارای اچ آی وی^{۲۴} مثبت می‌باشند. ۳۹ شرکت دارویی دولت را تحت فشار قرار دادند که مانع از اجرای قوانینی شود که اجازه می‌دهند نسخه‌های ارزان قیمتی از داروها وارد کشور گردد. در واقع دولت باید ورود داروهای ارزان قیمت و بدلی را به داخل کشور ممنوع کند.

● بسته‌بندی و برچسب‌زنی درست مواد شیمیایی

● توزیع محصولات بی‌خطر

استفاده فزاینده از کودهای شیمیایی در کشورهای در حال توسعه، تأثیرات منفی بر روی سلامتی انسان و نیتروژن سطح زمین، به دنبال داشته است.

(۴) رهنمودها، احکام و شاخص‌های گزارشگری و مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت

موسسه گزارشگری جهانی و سازمان پاسخ‌گویی اخلاقی و اجتماعی^{۲۵}، دو سازمان بین‌المللی و چند ملیتی می‌باشند که اقدام به تدوین استانداردها و رهنمودهای جدیدی در خصوص گزارشگری اجتماعی کرده‌اند.

رهنمودهای موسسه گزارشگری جهانی بر روی موضوعاتی متمرکز می‌باشد که باید گزارش گردند.

(۵) الزامات قانونی

برخی کشورها نظیر دانمارک، هلند، نروژ و سوئد شرکت‌های خود را ملزم کرده‌اند که عملکرد زیست‌محیطی خود را به جامعه گزارش کنند.

به این نتیجه دست که سازمان‌های غیردولتی تنها زمانی به موفقیت دست می‌یابند که به‌گونه‌ای هماهنگ و با مشارکت مصرف‌کنندگان و دولت عمل کنند. چنین همکاری نتایج مثبتی نیز برای سازمان‌ها به دنبال خواهد داشت. شواهد حاکیست شرکت ریورین تو^{۲۰} بزرگ‌ترین شرکت استخراج معدن در سرتاسر جهان، از طریق همکاری با صندوق بین‌المللی پول توانست مشارکت ذی‌نفعان و اعتماد جامعه را جلب کند.

(۳) پیدایش موسسه‌های ناظر بر فعالیت‌های صنایع

نمونه‌ای از این موسسات، موسسه مراقبت از مسئولیت‌پذیری^{۲۲} است که وظیفه آن نظارت بر نحوه عملکرد صنایع شیمیایی می‌باشد. این موسسه به‌رغم تأکید و تمرکز بر روی فعالیت‌های اصلی و مهم سازمان، در رابطه با رفع خواسته‌های ذی‌نفعان با مشکل مواجه شده است.

اصولاً ذی‌نفعان صنایع شیمیایی علاقه‌مند می‌باشند که از سطح تشعشع امواج و تخلیه تشعشعات الکترونی آگاهی یابند، هم چنین این افراد تمایل دارند که از اقدامات انجام پذیرفته توسط شرکت جهت کاهش تشعشع و تخلیه مواد سمی آگاهی یابند. در این رابطه انجمن بیمه انگلستان رهنمودهای جدیدی را در خصوص افشای اطلاعاتی در رابطه با تأثیرات سازمان بر روی حقوق بشر، محیط‌زیست، اجتماع و ذی‌نفعان، منتشر کرده است.

مسئله‌ای که مطرح می‌گردد این است که اغلب این موسسات فاقد اختیارات قانونی هستند، بنابراین از قدرت کافی برخوردار نیستند تا سازمان‌ها را مجبور کنند که به‌طور صددرصد مسئولیت اعمال خود را بپذیرند و گزارش‌های کامل و دقیقی را در این خصوص ارائه نمایند.

محققان، مواردی که ذی‌نفعان خواستار اعمال آن‌ها می‌باشند به همراه نمونه‌های عملی در خصوص نقض آن‌ها را، به شرح زیر برشمرده‌اند:

● بهبود شرایط کار در سرتاسر جهان

به عنوان نمونه، نایک^{۲۳} به دلیل سوءاستفاده و بهره‌کشی از کارگران در کارخانه‌های خود واقع در اندونزی و مکزیک مورد اعتراض شدیدی از جانب دانشجویان دانشگاه‌های آمریکا قرار گرفت. واکنش نایک به این صورت بود که یک انجمن مستقل جهت نظارت بر استخدام کارگران خارجی ایجاد کنند.

● بهبود سیاست‌ها و رویه‌های مربوط به سرمایه‌گذاری

شرکت‌های آمریکایی نیز اطلاعاتی را در خصوص تشعشع امواج مضر و اقدامات حفاظتی از محیط‌زیست به عموم مردم ارائه می‌کنند. با این وجود کمیسیون اوراق بهادار آمریکا، کانادا و انگلیس فقط افشای اطلاعات اجتماعی و زیست‌محیطی را ضروری دانسته‌اند که بر عملکرد مالی جاری و یا آتی سازمان موثر می‌باشد.

"تدوین چارچوب نظری اروپایی برای مسئولیت‌پذیری اجتماعی شرکت‌ها" یکی از اقداماتی است که در جهت ملزم کردن شرکت‌ها به افشای اطلاعات اجتماعی و زیست‌محیطی مطرح شده است.

پی‌نوشت‌ها:

چگونه می‌توان گزارش اجتماعی و زیست‌محیطی سودمند و مناسبی ارائه کرد؟

یک توافق عمومی میان اعضای حرفه، تدوین‌کنندگان استاندارد و مشاوران در خصوص معیارهای گزارش اجتماعی و زیست‌محیطی درست و مناسب به شرح زیر وجود دارد:

● شفاف و حقیقی باشد.

● کوشش‌های واقعی انجام پذیرفته را در خصوص پاسخ‌گویی به کلیه ذی‌نفعان نشان دهد.

● علاوه بر بیان تأثیرات مثبت، صادقانه تأثیرات منفی بر روی اجتماع و محیط‌زیست را بازگو کند.

● نشان‌دهنده پذیرش مسئولیت‌های اجتماعی، اخلاقی و زیست‌محیطی توسط شرکت باشد.

● کامل باشد به عبارتی دیگر کلیه تأثیرات اجتماعی و زیست‌محیطی که برای ذی‌نفعان با اهمیت است را ارائه کند.

لازم به ذکر است که گزارش خوب ضرورتاً با عملکرد خوب همراه نمی‌باشد. در واقع گزارش درست و مناسب باید به گونه‌ای باشد که عملکرد سازمان را به درستی منعکس کند در حالی که این عملکرد ممکن است ماهیتاً نامطلوب باشد.

نتیجه‌گیری

مهم‌ترین مسئله گزارش‌گری اجتماعی، اخلاقی و زیست‌محیطی در حال حاضر ناقص بودن رهنمودهای موجود در این زمینه می‌باشد. گزارش‌ها ممکن است فاقد جزئیات لازم و ضروری در خصوص تأثیرات عملکرد سازمان بر روی محیط‌زیست و اجتماع باشند که از دید

منابع و ماخذ:

- 1- Adams & Zutshi. 2004, "Corporate Social Responsibility", Australian Accounting Review, November.
- 2- Evans, C., 2003, "Corporate Social Responsibility Sustainability", Accountancy, January.
- 3- Edwards, R., 2002, "How to Take Corporate Responsibility", The Sunday Herald, Melbourne, August.