



Sostenibilità sociale

Le persone al centro

Cosa significa Sostenibilità sociale

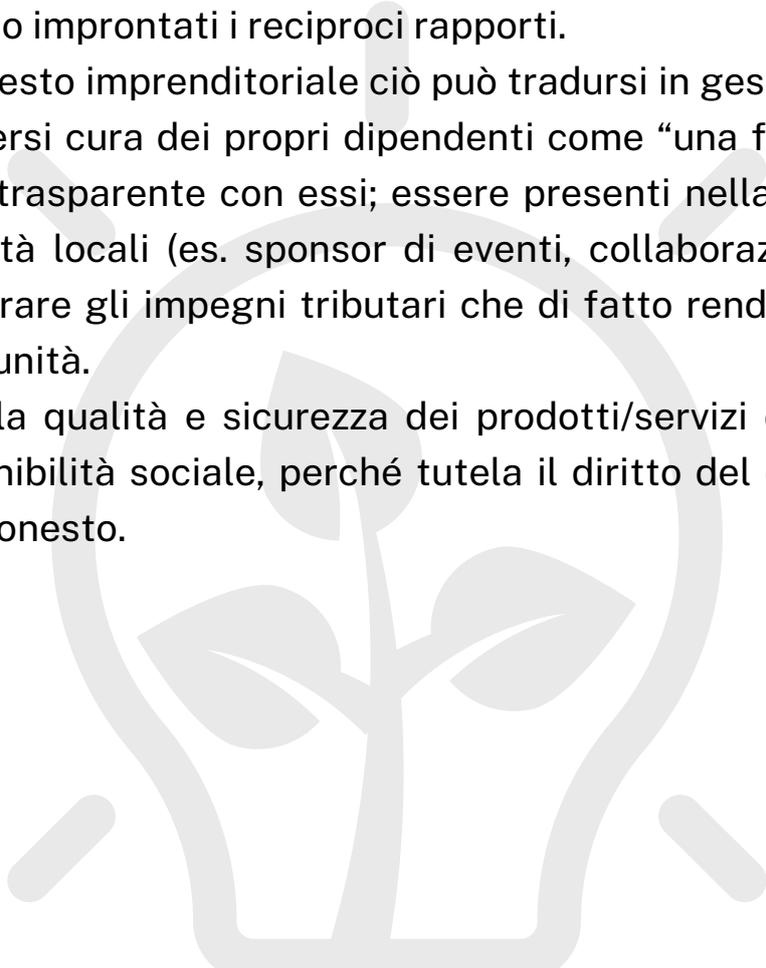
La dimensione **sociale** della sostenibilità è importante perché riguarda la creazione di valore **condiviso con e per le persone** che entrano in contatto con la propria realtà aziendale.

Con la sostenibilità sociale si chiede all'imprenditore di guardare oltre il mero profitto e considerare "le **persone**": sia quelle **dentro** l'azienda (i lavoratori, i collaboratori) sia quelle **fuori** (clienti, fornitori, comunità locale). Si tratta di costruire **relazioni solide e durature** perché ciò genera fiducia, lealtà, coinvolgimento e, di conseguenza, maggiore profittabilità.

Questo concetto è strettamente legato alla **Responsabilità Sociale d'Impresa** (CSR) verso una serie di soggetti (**stakeholder** o portatori di interessi) ed ai valori etici cui sono improntati i reciproci rapporti.

In un piccolo contesto imprenditoriale ciò può tradursi in gesti molto concreti e quotidiani: prendersi cura dei propri dipendenti come "una famiglia"; avere un dialogo aperto e trasparente con essi; essere presenti nella comunità magari sostenendo attività locali (es. sponsor di eventi, collaborazioni con scuole o associazioni); onorare gli impegni tributari che di fatto rendono possibili tanti servizi per la comunità.

Anche garantire la qualità e sicurezza dei prodotti/servizi offerti ai clienti è parte della sostenibilità sociale, perché tutela il diritto del consumatore a un prodotto sicuro e onesto.

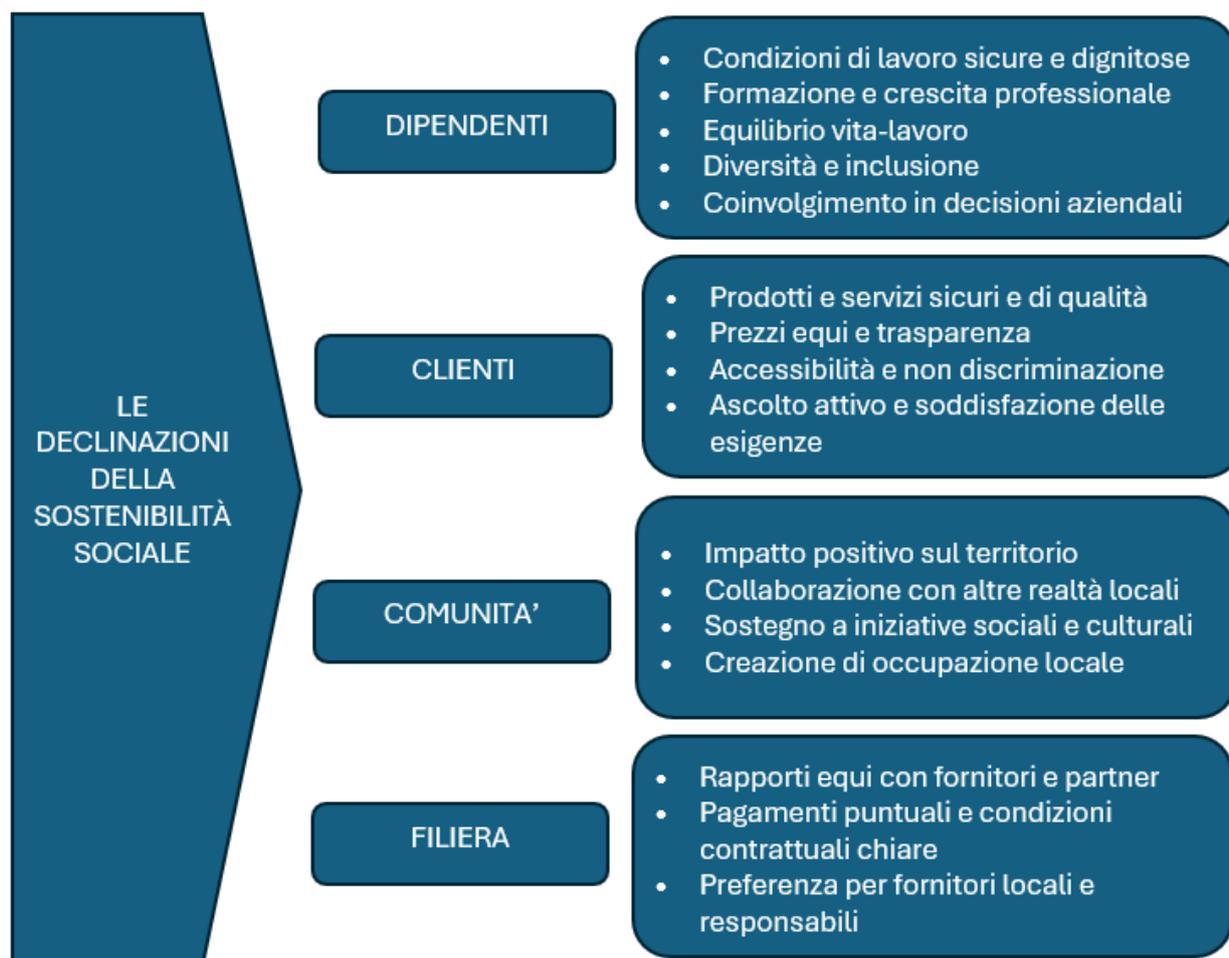


Sostenibilità sociale

Le persone al centro

L'imprenditore illuminato e socialmente responsabile presta attenzione a temi quali: la **sicurezza e salute** sul lavoro (ambienti di lavoro sicuri, prevenzione degli infortuni); le condizioni contrattuali e i **diritti** dei dipendenti (rispetto dei contratti, paghe eque, nessuna discriminazione); la **formazione** e sviluppo del personale (offrire opportunità di crescita professionale, aggiornamento continuo); la **parità di opportunità e inclusione** (garantire pari trattamento a tutti i dipendenti, favorire la diversità di genere, etnia, età); il **benessere organizzativo** (clima aziendale sereno, equilibrio vita-lavoro, ascolto attivo dei bisogni); la stima e trasparenza nei confronti dei **clienti** e dei fornitori e partner; e il contributo dell'impresa al benessere della comunità locale.

Domanda per riflettere: pensando alla tua attività, quale di questi stakeholder ritieni sia quello più importante per il successo della tua impresa?





Cosa è la sostenibilità e perché è importante

Perché è importante

Prestare la massima attenzione alla dimensione sociale porta numerosi **vantaggi interni** ed **esterni** all'azienda. Anche una micro impresa dovrebbe curare questi aspetti per i riflessi che ne derivano su:

- **Motivazione, produttività e talento:** quando i dipendenti sono motivati, l'intera azienda ne beneficia in modo tangibile. Un ambiente di lavoro positivo porta innanzitutto a una forte riduzione del *turnover* e meno persone che se ne vanno significa meno costi per cercare e formare nuovi collaboratori; crescita della produttività; riduzione dell'assenteismo; diminuzione degli infortuni, riducendo così anche i costi legati alla sicurezza, alla gestione degli indennizzi, alle interruzioni della attività, ecc.
- **Reputazione e fidelizzazione dei clienti:** la cura degli aspetti sociali rafforza la reputazione etica dell'impresa migliorando l'attrattività e la fidelizzazione della clientela, e mantenere un cliente costa fino a 5 volte meno che acquisirne uno nuovo. Peraltro, clienti e partner commerciali preferiscono interagire con aziende percepite come responsabili e corrette, e la loro soddisfazione accresce la probabilità che se ne parli bene, condividendone i valori e influenzando positivamente il comportamento di acquisto di amici, conoscenti e altri partner. Inoltre, chi percepisce l'azienda come responsabile e attenta ai valori sociali è anche più disposto a pagare prezzi *premium*.
- **Innovazione favorita dal clima aziendale:** un ambiente di lavoro aperto al dialogo, inclusivo e attento al benessere stimola la creatività e l'innovazione. Quando i dipendenti si sentono ascoltati, sono più propensi a proporre idee utili per migliorare prodotti e processi. Investire nella comunicazione interna, nella formazione continua e nel coinvolgimento attivo del personale rende l'azienda più dinamica e pronta al cambiamento.



Cosa è la sostenibilità e perché è importante

- **Riduzione di conflitti e aspetti legali:** occuparsi seriamente degli aspetti sociali in azienda aiuta a prevenire o ridurre la conflittualità e i problemi legali. Il rispetto delle normative, la sicurezza sul lavoro e una gestione trasparente dei rapporti con i dipendenti riducono il rischio di vertenze e infortuni, ma anche di accertamenti sanzionatori.
- **Impatto positivo sulla comunità e legittimazione condivisa ad operarvi:** un'impresa che si impegna nel sociale conquista la fiducia della comunità locale, costruendo attorno a sé consenso e sostegno. Attività come il volontariato d'impresa, le collaborazioni con scuole o il supporto a eventi benefici rafforzano la percezione positiva dell'azienda sul territorio. Questo capitale relazionale può tradursi in vantaggi concreti: in pratica, l'impresa viene vista come una risorsa del territorio non come un elemento estraneo.

Quindi, la sostenibilità sociale conviene perché crea un **circolo virtuoso**: persone soddisfatte (dentro e fuori l'azienda) portano risultati migliori e più stabili nel tempo. Per l'imprenditore, investire sul capitale umano e relazionale è uno dei modi più sicuri per costruire un'azienda robusta e ben integrata nel contesto in cui opera.

Domande per riflettere: Che atmosfera si respira nella tua azienda? Sei attento a gestire consapevolmente i collaboratori? Quale credi sia attualmente la percezione che la tua comunità locale ha della tua impresa? Come potresti migliorarla?





Cosa è la sostenibilità e perché è importante

In concreto cosa fare?

Ci sono tante piccole e grandi **azioni** da attuare per perseguire al meglio la dimensione sociale della propria attività.

1. Verso i **dipendenti**, intervenendo sul **benessere** e sulla **sicurezza sul lavoro**:

- valutando e migliorando di continuo le condizioni di sicurezza;
- adottando dispositivi di protezione di qualità;
- creando spazi di lavoro ergonomici e confortevoli;
- incentivando un clima lavorativo sereno e una comunicazione aperta;

e agendo sulla **formazione e crescita professionale**:

- prevedendo un budget annuale per la formazione del personale;
- partecipando a fiere e workshop del settore;
- agevolando azioni di mentoring interno per trasferire competenze;
- delineando percorsi di crescita professionale chiari.

2. Verso i **clienti**, perseguendo **qualità e trasparenza**:

- fornendo trasparenza totale su prodotti e servizi;
- comunicando in maniera chiara prezzi e condizioni;
- introducendo un sistema di feedback e reclami efficiente;
- personalizzando il servizio quando possibile;

e garantendo **accessibilità e inclusione**:

- eliminando barriere architettoniche;
- introducendo modalità di accesso e fruizione agevolate al prodotto o al servizio;
- progettando prodotti e servizi a misura di differenti forme di abilità.



Cosa è la sostenibilità e perché è importante

3. Verso la **comunità**, con un impegno attivo sul **territorio**:

- sponsorizzando eventi e associazioni locali;
- collaborando con scuole per stage e alternanza scuola-lavoro;
- partecipando attivamente alla vita del quartiere/paese;
- preferendo fornitori e servizi del territorio;

4. Verso la **filiera**, perseguendo rapporti impostati sull'**equità**:

- con pagamenti puntuali;
- contratti chiari e condizioni rispettose;
- ed una comunicazione regolare e costruttiva;
- o supportandoli in caso di difficoltà temporanee.

Per rendere ancora più efficace la tua impronta sociale potrai anche: **monitorare**, attraverso indicatori efficaci, quali: tassi di assenteismo e turnover, feedback dei dipendenti (anche informale), numero di reclami dei clienti e capacità di risoluzione;

comunicare i tuoi sforzi in maniera sincera e trasparente, raccontando le tue iniziative sui social media, creando una sezione "responsabilità sociale" sul tuo sito, partecipando a premi e riconoscimenti locali, usando testimonianze reali di dipendenti e clienti, ecc.

