

Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Introduzione

La congiuntura economica pone grandi questioni a professionisti ed Aziende del comparto ICT, sia per gli effetti della crisi, che spesso costringe a cercare nuove professionalità e nuove opportunità di impegno, che per le crescenti aspettative di sviluppo derivanti dalle potenzialità dell'innovazione tecnologica.

Le tematiche legate all'**impatto sociale dell'ICT** diventano quindi sempre più interessanti, importanti ed attuali.

L'innovazione tecnologica viene, infatti, associata a disponibilità di nuovi servizi, a nuove opportunità di business, di relazione/comunicazione, di divertimento e svago; meno frequentemente siamo portati a riflessioni su quanto questa innovazione possa essere maggiormente indirizzata verso obiettivi di equità, di solidarietà ai problemi del disagio sociale, e i professionisti e le aziende del mercato ICT non sempre hanno dimostrato un'attenzione particolare ad argomenti di etica e di attenzione ai problemi sociali.

Per questo il **ClubTi Milano** ha attivato un nuovo Gruppo di Lavoro, denominato "**Responsabilità Sociale di Impresa e ICT**", per analizzare questa tematica, verificare quanto il comparto ICT sia sensibile agli argomenti legati alla **Corporate Social Responsibility** e, più in generale, al **supporto alle soluzioni dei problemi sociali attraverso l'ICT**.

In estrema sintesi, gli obiettivi del Gruppo di Lavoro sono:

- o verificare con oggettività la situazione attuale
- o individuare good practice
- o proporre idee, modelli e azioni di miglioramento

L'obiettivo ultimo è identificare opzioni concrete per supportare il comparto ICT ad investire in un modello di innovazione orientato, in modo consapevole, anche alla crescita sociale.

Il gruppo di lavoro, allargato alla partecipazione di **Aused** e **AICA**, e al supporto di **Fondazione Think** e **Informatica Solidale Onlus**, ha iniziato la sua attività con un incontro di kick off aperto a tutti il 26 Novembre 2012.

Durante la prima presentazione sono stati condivisi i risultati di una **survey** che ClubTi Milano ha condotto presso i suoi associati e simpatizzanti, che aveva l'obiettivo di verificare il livello di attenzione dei professionisti ICT alla **Responsabilità Sociale**.

Il team che si è costituito dopo il Kick Off di novembre **ha proseguito le sue attività durante la prima parte del 2013**, e condiviso il lavoro svolto in un workshop che si è tenuto in Assolombarda il 24 giugno.

Questo rapporto vuole sintetizzare i contenuti dei due workshop, i risultati fin qui ottenuti e i prossimi passi del Gruppo di Lavoro.



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Kick Off e Survey 2012

Durante il Kick Off abbiamo seguito le presentazioni del prof. Norberto Patrignani, del Politecnico di Torino, sulla Informatica Etica, e del prof. Emilio D'Orazio, di Fondazione Politeia, sulla Responsabilità d'Impresa in relazione alla innovazione tecnologica.

I due interventi ci hanno aiutato ad inquadrare sia le aree di possibile attenzione sui temi etici per l'ICT che, più in generale, le tematiche legate alla CSR (o RSI), che per molti di noi erano conosciute solo a livello generale.

Abbiamo poi condiviso i risultati della survey.

Nel questionario abbiamo anzitutto chiesto se la RSI era conosciuta dagli intervistati, e le risposte sono state incoraggianti: solo il 20% dichiara di non conoscere l'argomento, mentre il 51% è preparato sul tema.

Il contesto è diventato più fosco quando abbiamo chiesto se il mercato e i professionisti ICT sono attenti agli argomenti e alle iniziative legate alla Responsabilità Sociale di Impresa, solo il 5% si concorda che nel mercato ICT ci sia attenzione, mentre il 44% si dichiara "abbastanza d'accordo" e il 37% è decisamente più negativo.

Quando invece abbiamo chiesto se nelle imprese dove si lavora c'è attenzione, il 39% si è dichiarato d'accordo, riportando una differenza significativa rispetto al dato del comparto, forse ad evidenziare una carenza di iniziative sistemiche più che di singoli interventi a livello aziendale.

Abbiamo poi voluto misurare l'attenzione e la disponibilità a partecipare concretamente ad iniziative legate alla RSI o ad interventi nel Sociale.

In questa analisi possiamo condividere luci ed ombre, solo il 19% dichiara di non essere a conoscenza di iniziative ICT a supporto della RSI, ma pur avendo un 81% consapevole della loro esistenza solo il 12% vi partecipa attivamente.

Il dato incoraggiante è che solo il 4% si dichiara in disaccordo sulla propria partecipazione a queste iniziative, probabilmente marcando una carenza di offerta di progetti o di comunicazione e coinvolgimento.



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Quando infine abbiamo chiesto se le Aziende e i professionisti dell'ICT possono aiutare a trovare soluzioni ai problemi del disagio sociale la risposta è stata ampiamente positiva (89%), sintomo di **consapevolezza dell'importanza del settore**, in pratica si dovrebbero promuovere e sviluppare soluzioni ICT specifiche (88%) oppure favorire la formazione tecnologica delle persone che se ne occupano (93%), evidenziando tra l'altro l'importanza di una collaborazione stretta tra profit e non profit.

Esiste meno propensione invece a mettere a disposizione le proprie tecnologie gratuitamente, qui le risposte positive sono state solo il 50%, segnalandoci come anche per queste iniziative sia importante trovare soluzioni che permettano un approccio win-win, con risultati positivi per tutti i soggetti che partecipano e ne beneficiano, e non semplici donazioni a fondo perduto, tipiche di un contesto di RSI meno maturo e consapevole.

In conclusione abbiamo purtroppo confermato come **per l'ICT ci sia ancora molto da lavorare sul tema della Responsabilità Sociale di Impresa**, ma in un contesto che offre anche segnali positivi sia per la attenzione che per la disponibilità dimostrata durante e dopo questa survey che per le grandi potenzialità del settore anche per il supporto sociale.



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Responsabilità Sociale di Impresa e ICT sintesi risultati mini survey 1/2

**Quale e' la tua opinione sul livello di attenzione del mondo ICT alla RSI - Responsabilità Sociale d'Impresa.
Rispondere se si e' d'accordo o meno con le seguenti affermazioni.**

	non so'	per niente d'accordo	abbastanza d'accordo	d'accordo	molto d'accordo	Number of Respondents
Non so' cosa sia la RSI	12% (13)	51% (53)	14% (15)	12% (13)	7% (8)	102
Nel mondo ICT c'e' attenzione alla RSI e alle questioni sociali	11% (12)	37% (38)	44% (45)	5% (6)	0% (1)	102
Nella impresa dove lavoro c'e' attenzione alla RSI e alle questioni sociali	11% (12)	23% (24)	24% (25)	25% (26)	14% (15)	102
Sono a conoscenza di progetti dove l'ICT e' protagonista nell'aiuto ai problemi del disagio sociale	7% (8)	19% (20)	26% (27)	27% (28)	18% (19)	102
Partecipo a progetti dove l'ICT e' protagonista nell'aiuto ai problemi del disagio sociale	5% (6)	49% (50)	17% (18)	12% (13)	14% (15)	102
Mi piacerebbe partecipare a iniziative e progetti di supporto alla soluzione di problemi del disagio sociale	7% (8)	4% (5)	26% (27)	36% (37)	24% (25)	102
Nella realta' dove opero c'e molta attenzione ai temi dell'impatto ambientale	4% (5)	21% (22)	36% (37)	24% (25)	12% (13)	102

Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Responsabilità Sociale di Impresa e ICT sintesi risultati mini survey 2/2

Come pensi che la RSI vada sviluppata nelle imprese

	Sono d'accordo	Non sono d'accordo	Number of Respondents
Non penso sia necessario cambiare	5% (5)	94% (82)	87
Spingendo le Imprese a creare organismi interni che se ne occupino	75% (64)	24% (21)	85
Attraverso un maggiore impegno personale extra lavorativo	59% (51)	40% (35)	85
Attraverso una maggiore collaborazione tra profit e non profit	89% (80)	10% (9)	89
Impostando nuovi modelli di Impresa meno legati al solo profitto	85% (74)	14% (13)	87

Come pensi che le Aziende e i professionisti dell'ICT possano piu' in generale aiutare a trovare soluzioni ai problemi del disagio sociale

	Sono d'accordo	Non sono d'accordo	Number of Respondents
Non penso che l'ICT possa fare qualcosa di concreto	10% (9)	89% (80)	89
Si dovrebbero promuovere e sviluppare soluzioni ICT specifiche	88% (80)	11% (10)	90
Le aziende dovrebbero mettere a disposizione le proprie tecnologie gratuitamente	49% (44)	50% (45)	89
Si dovrebbe favorire la formazione tecnologica delle persone che se ne occupano.	93% (85)	6% (6)	91

Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Il lavoro in team durante i primi sei mesi del 2013

Per dare corpo all'attività abbiamo stabilito incontri periodici, fissati il martedì ogni due settimane.

L'avvio del GdL è stato caratterizzato da un'interessante discussione sulla Corporate Social Responsibility (CSR) e su come essa abbia influenzato il modo di fare impresa e la percezione da parte dei consumatori.

Successivamente, **il GdL si è focalizzato sul ruolo dell'ICT per la CSR**, sia a livello di funzione aziendale che a livello di Industry, nonché sui possibili obiettivi del gruppo e sulle modalità operative.

Dati questi presupposti, abbiamo suddiviso le attività su **due macro insiemi**:

- o Le **organizzazioni** IT nelle Aziende (es. le direzioni sistemi)
- o Le **Imprese** del comparto **IT**

Abbiamo quindi elaborato un **questionario** per le **organizzazioni ICT**, indirizzato ai **CIO e IT Manager**, dopodiché abbiamo iniziato le **interviste di persona** a CIO delle nostre associazioni di riferimento, per condividere le prime valutazioni e ottimizzare il questionario in vista di una sua diffusione massiva.

Abbiamo predisposto un **questionario online** per procedere ad una survey e collezionare un numero maggiore di informazioni.

Abbiamo poi predisposto il questionario per **Imprese del settore ICT**, e abbiamo coinvolto e proposto una **partnership alle associazioni di categoria** (Assintel e Confindustria Digitale) per procedere con le survey della "offerta" attraverso canali autorevoli.

Tra gli argomenti molto discussi anche la adozione degli **standard di riferimento**, sia per quanto riguarda quelli obbligatori che per quelli facoltativi, nel workshop del 24 giugno abbiamo inserito una specifica presentazione di Gloria Farinoni sull'argomento, che sono in parte sintetizzati nelle pagine seguenti e che sono stati presentati da Gloria Farinoni durante il workshop.



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Norme obbligatorie vs volontarie

Sia nel questionario indirizzato a CIO e IT Manager delle Aziende sia a quello in fieri rivolto alle aziende del comparto ICT è stata inserita una domanda sull'adozione di Sistemi Gestionali nel rispetto dei requisiti delle norme volontarie di riferimento (quelle non obbligatorie per legge ma che permettono di certificare la impresa su importanti aree legate alla CSR)

L'obiettivo era quello di:

- o Valutare la consapevolezza da parte degli IT manager in relazione alle norme volontarie
- o Verificare il livello di diffusione delle norme volontarie nel comparto ICT

I questionari pilota hanno evidenziato una conoscenza ed una grande diffusione dei seguenti schemi certificabili:

- o **ISO 9001** – Sistema Gestione Qualità
- o **BS OHSAS 18001** – Sistema Gestione Sicurezza Lavoro
- o **ISO 27001** – Sistema Gestione Sicurezza Informazioni

Meno diffusa risulta la certificazione degli standard:

- o **ISO 14001** - Ambiente
- o **SA 8000** - Etica

I sistemi di gestione dell'energia secondo la norma **ISO 50001** risultano in progress ma non ancora certificati



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Alcune considerazioni su quanto emerso fino ad oggi

L'argomento CSR si dimostrato molto stimolante, e la focalizzazione sull'ICT ha acceso interessanti discussioni all'interno del GdL, permettendo a tutti i partecipanti un accrescimento sul tema.

I CIO che abbiamo contattato **hanno risposto con entusiasmo**, segno che l'**attenzione** su questi temi è **crescente**.

Abbiamo riscontrato una discreta **attenzione ai temi delle pari opportunità**, dell'attenzione ai giovani e dei servizi di welfare.

Le organizzazioni IT contribuiscono all'attenzione alla sostenibilità ambientale soprattutto **attraverso** progetti legati alla **dematerializzazione**, alla **unified communication** e alla **virtualizzazione** delle infrastrutture dei data center.

Abbiamo riscontrato **situazioni** decisamente **differenti** per il posizionamento delle responsabilità **per la CSR all'interno delle Aziende**, e di conseguenza per le relazioni tra i manager IT e i referenti specifici: segno che non esistono ancora modelli di riferimenti è che l'inclinazione personale del top management influenza fortemente l'approccio alla CSR.

Non abbiamo censito soluzioni IT al supporto dei processi di CSR, se non per un software specifico centralizzato di un'Azienda multinazionale.

Non abbiamo riscontrato presenza o intenzioni di inserimento **di persone con disabilità** nell'ambito delle organizzazioni IT.

Abbiamo constatato che le Aziende con maggiore esposizione verso il consumatore e l'opinione pubblica hanno investito in modo decisamente maggiore sulla CSR, sintomo di un **approccio generale** più **sbilanciato verso motivazioni legate al proprio business** che non verso motivazioni etiche e culturali.

Da qui il titolo provocatorio **"ICT e Responsabilità Sociale di Impresa: Tra movente economico e spinta morale"** del nostro workshop del 24 giugno, dove abbiamo voluto porre al centro della discussione la valutazione delle motivazioni che possono condizionare la introduzione o la estensione della Responsabilità Sociale d'Impresa nelle aziende.



Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Responsabilità Sociale di Impresa e ICT

CSR e certificazioni, virtuosismo o opportunismo?

VIRTUOSISMO

- ✓ Motivazioni culturali
- ✓ Volontà direzionale
- ✓ Manager con atteggiamenti etici
- ✓ Orientamento al miglioramento continuo nei vari ambiti

OPPORTUNISMO

- ✓ Finanziamenti
- ✓ Maggiori possibilità di partecipazione a bandi
- ✓ Riduzioni polizze assicurative
- ✓ Comunicazione esterna

Durante il workshop abbiamo anche discusso il contesto delle attività di CSR per le aziende che abbiamo intervistato e che conosciamo, e discusso l'argomento principale **ICT e Responsabilità Sociale di Impresa: Tra movente economico e spinta morale**.

La sintesi della discussione è stata che, se pur sia vero che la spinta alle attività di CSR viene quasi esclusivamente da motivazioni di business, i **RISULTATI** della sua applicazione in azienda sono **COMUNQUE POSITIVI**.

Infatti, attraverso di essa si raggiungono risultati per attenzione all'ambiente, riduzione degli incidenti e infortuni, corretta applicazione dell'articolata normativa ambientale, attenzione ai diritti dei lavoratori, controllo dei fornitori, efficienza dei processi, risparmio energetico, con un impatto globale tanto positivo su società e ambiente che consente di ignorare che sia un effetto collaterale del perseguimento di una strategia di differenziazione, di politiche di risk management o cost cutting.

Responsabilità Sociale d'Impresa nel comparto ICT

Rapporto delle attività del Gruppo di Lavoro - Luglio 2013

Prossimi passi

Nella seconda parte dell'anno procederemo con le **due survey online**, nei mesi di settembre e ottobre.

Seguirà l'**elaborazione** delle informazioni e la **produzione di un report** sintetico.

I risultati dell'attività del Gruppo di Lavoro saranno condivisi in un **workshop** di mezza giornata, posizionato a **fine anno o ad inizio 2014**.

Il rapporto tra Aziende ICT e Terzo Settore, molto importante per poter lanciare progetti legati al contesto sociale, sarà approfondito nella prossima edizione del rapporto dell'**Osservatorio ICT nel NonProfit**, organizzato in collaborazione tra **Fondazione Think e Informatica Solidale Onlus**, e condiviso in un convegno previsto a Milano il 22 Novembre prossimo.

Abbiamo in previsione alcuni momenti di comunicazione delle attività del GdL, in particolare vorremmo partecipare al congresso AICA e ad alcuni eventi del comparto ICT e del Terzo Settore.

Nella seconda parte del 2013 affronteremo anche due argomenti emersi e discussi nel workshop del 24 giugno:

- o La preparazione di un **Maturity model** per permettere di valutare il livello di attenzione e di adeguatezza delle organizzazioni IT al tema della Responsabilità Sociale d'Impresa.
- o L'approfondimento delle soluzioni **Software per la gestione della CSR** in Azienda, partendo dall'unico caso che abbiamo riscontrato.

Le attività del Gruppo di lavoro riprenderanno a fine agosto.

Il Gruppo di Lavoro

In conclusione elenco le persone che hanno partecipato agli incontri del team, e portato il loro contributo alla discussione:

Anna Verrini, Bruno Conte, Carlo Guastone, Claudio Pastore, Claudio Tancini, Fausto Talenti, Giorgio Valle, Gloria Farinoni, Guido Pajetta, Guido Repaci, Luca Lepore, Mario Cristiano, Mauro Miserendino, Ornella Fouillouze, Paolo Bonissoli, Sandro Piras.

