

JAK? ma znaczenie

czyli nowoczesne trendy w biznesie

Skuteczność działania daje satysfakcję, jednak ważne jest nie tylko co robimy, na ile efektywnie, ale także w jaki sposób. W przypadku większych przedsięwzięć takich jak np. firma, to JAK? nabiera poważnego znaczenia. Przedsiębiorcy bardzo często wspierają lokalne społeczności w działalności charytatywnej, kulturalnej czy też dbają o rozwój pracowników. Ich odpowiedź - JAK prowadzić biznes? - brzmi: uwzględniając wybrane wartości. Świadomość wpływu wywieranego na otoczenie poprzez relacje i skutki działań jest podstawą myślenia odpowiedzialnego. Jest to też podstawa strategii nazywanej Społeczną Odpowiedzialnością Biznesu (Corporate Social Responsibility - CSR).

Biznes odpowiedzialny, czyli JAKI?

Biznes odpowiedzialny to taki, który w kształtowaniu celów uwzględnia wyzwania współczesności, takie jak ograniczone zasoby energii, zagrożenie środowiska czy charakterystyczny dla Polski niski poziom kapitału społecznego utrudniający dobrą współpracę. Proponuje spojrzenie na firmę przez pryzmat jej kapitału intelektualnego, społecznego oraz zaufania klientów, a nie tylko zysku. Czasami firmy intuicyjnie działają w taki sposób, ale dopiero poznanie zasad CSR pozwala im doprecyzować wizję i efektywniej dobrać narzędzia. Przykładem może być firma SunshineProfits dostarczająca profesjonalne analizy i narzędzia dla inwestorów zainteresowanych rynkami metali szlachetnych, ropy naftowej, forex, akcji i bitcoin (www.SunshineProfits.com). Z tematyką CSR zetknąłem się pierwszy raz gdy dzięki newsletterowi Agencji Rozwoju Pomorza trafiłem na warsztaty CSR. Już podczas aplikowania na owe warsztaty zdałem sobie sprawę, że społeczna odpowiedzialność biznesu i długoterminowe podejście do niego praktycznie od zawsze charakteryzowały nasza działania. Skoro działamy już zgodnie z zasadami CSR, to dobrym pomysłem wydawało się pozyskanie szerszej wiedzy na ten temat i optymalizacja działań w celu zwiększenia korzyści dla otoczenia firmy i jej samej. – mówi Przemysław Radomski, CFA. Pani Aleksandra Leszczyńska, Dyrektor Zarządzający firmy Ambra (www.ambra.gda.pl) świadczącej usługi w zakresie utrzymania czystości w obiektach i na terenach otwartych, pielęgnacji zieleni i zimowego utrzymania terenu wyjaśnia, że *Na decyzję o wdrożeniu w firmie CSR wpłynęło kilka czynników m.in. pojawiła się możliwość skorzystania z dofinansowania projektu polegającego na wdrożeniu CSR w ramach szwajcarskiego programu współpracy z nowymi krajami członkowskimi Unii Europejskiej. Decyzję o skorzystaniu z tej szansy ułatwił fakt, iż pomysł na wdrożenie strategii społecznej odpowiedzialności w firmie okazał się zgodny z filozofią prowadzenia przez nas biznesu oraz wartościami Zarządu i większościowego udziałowca Spółki. Nie bez znaczenia okazał się też pozytywny przykład pochodzący od firm społecznie odpowiedzialnych, które są naszymi klientami.*

Często mylnie wydaje się, że celem CSR jest działalność charytatywna firmy. W założeniu jednak strategia ta służy budowaniu konkurencyjności i ma wpływ na całość działań przedsiębiorstwa. Trudno ją realizować bez zaangażowania kierownictwa. Potwierdzają to doświadczenia wielu firm. Oczywiście są przykłady wdrażania pojedynczych działań wyłącznie dla swojej promocji. Jednak dopiero stworzenie całościowej wizji i konsekwencja w jej realizacji przynosi efekty biznesowe i to bez względu na branżę. Pierwszy krok to dostrzeżenie obszaru, w którym firma ma realny wpływ na otoczenie i środowisko. Następnie określenie w tym zakresie swojej odpowiedzialności i ustawienie celu, który chcemy realizować w taki sposób, aby był częścią strategii całego przedsiębiorstwa. Czy będzie to odzyskiwanie odpadów, czy bezpieczeństwo pracowników czy kilka celów połączonych, stają się one podstawą do szukania rozwiązań, kreatywnego i innowacyjnego myślenia, rozwoju i

oczywiście dobrego wpływu społecznego. Jako stałą praktykę w firmach wdrażających strategię przyjmuje się budowanie dobrych relacji zarówno z kontrahentami, klientami jak i społecznością lokalną. Dobra komunikacja, pozyskiwanie informacji zwrotnej od klienta to także sposób na rozwój usługi czy produktu. Dzięki informacji klient otrzyma dokładnie to czego potrzebuje, a czasem wręcz współtworzy produkt.

JAK – to działa

Większość zrealizowanych działań dotyczy klientów, współpracowników oraz środowiska naturalnego. Serwis rozwija się w odpowiedzi na sugestie klientów, a ich autorzy są nagradzani darmowym dostępem premium. Wprowadziliśmy także politykę bezwarunkowych zwrotów pieniędzy w przypadku braku zadowolenia z naszych usług. Klienci mają także możliwość bezpłatnego przetestowania serwisu przez 7 dni zanim podejmą decyzję odnośnie wykupienia dostępu odpłatnego. Zadbaliśmy o bezpieczeństwo korzystania z naszych usług poprzez zastosowanie sprawdzonych na rynku rozwiązań, przy jednoczesnej dbałości o systematyczne aktualizacje, a także wybór najmocniejszego pakietu szyfrowania SSL o rozszerzonym poziomie walidacji. Godziny pracy w naszej firmie są niemal w całości elastyczne, pomysły usprawniające działanie firmy i podnoszące efektywność pracy są oceniane przez samych pracowników i nagradzane przy zachowaniu transparentności. Ogromna większość decyzji dotyczących warunków świadczenia usług jest konsultowana przed ich wprowadzeniem. Dodatkowo, w celu maksymalnego ułatwienia klientom zrozumienia kluczowych pojęć z zakresu inwestowania w metale szlachetne sekcję „słownik” wzbogaciliśmy o dialogi i scenki z 3 fikcyjnymi postaciami, które używają danych pojęć w codziennych sytuacjach – sekcja ta jest dostępna publicznie. Zakres działań CSR znacznie się rozszerzył dzięki realizacji projektu “Responsible Gold Mining & Analysis”. W ramach projektu stworzyliśmy narzędzie ułatwiające inwestorom wybór spółek wydobywających złoto, które także kierują się zasadami CSR (w tym dbałością o środowisko naturalne). Opracowaliśmy również kodeks etyki, stworzyliśmy i zaimplementowaliśmy system raportowania CSR oraz utworzyliśmy w serwisie dział poświęcony bezpieczeństwu i prywatności w Internecie z praktycznymi poradami.- wyjaśnia to co udało się w zakresie CSR zrobić w firmie Sunshine Profits Przemysław Radomski. Nie mniej efektywnie podsumowuje działania w tym zakresie w spółce Ambra Aleksandra Leszczyńska. Projekt, który zrealizowaliśmy dotyczył trzech obszarów: środowiska naturalnego, relacji z pracownikami oraz zaangażowania społecznego. Wśród podjętych działań można wymienić opracowanie strategii CSR, przeprowadzenie audytu organizacyjnego w obszarze HR, zakup ergonomicznego sprzętu czyszczącego dla serwisu sprzątającego czy też wdrożenie Elektronicznego Obiegu Dokumentów (EOD). Rozszerzyliśmy też zakres wcześniej nawiązanej współpracy z partnerami społecznymi. W ten sposób pozyskaliśmy zmotywowanych pracowników z grup zagrożonych wykluczeniem społecznym, którzy byli podopiecznymi organizacji pozarządowych. Większość podjętych działań ma wymierny wpływ na funkcjonowanie naszej organizacji.

Praca na długi dystans

Powody zadowolenia z efektów stosowania systemu, firmy dostrzegają najczęściej w obszarze wsparcia procesów, organizacji i innowacji. Praca nad dobrą komunikacją społeczną ułatwia im funkcjonowanie w relacjach zewnętrznych. Tworzenie wspólnej wartości dla firmy i jej klienta bezpośrednio przekłada się na zyski, a czasami na zmianę modelu biznesowego. Zdecydowanie pozytywny wpływ strategii CSR na rozwój firmy potwierdza Przemysław Radomski *Klienci doceniają nasze długoterminowe podejście do wielu działań, co skutkuje większym poziomem zaufania, a to z kolei bardzo korzystnie przekłada się na to jak długo klienci korzystają z naszych usług. Ponadto zasady CSR są współodpowiedzialne za bardzo wysoką efektywność i kreatywność osób tworzących firmę. Nie trudno sobie to wyobrazić gdy pracuje się w systemie, w którego tworzeniu brało się udział,*

nad zadaniami, na których kształt ma się wpływ, a po zakończeniu których można zostać nagrodzonym dzięki ich efektom. Warto zauważyć fakt, że wspomniane korzyści dostrzegają małe i średnie firmy, a nie jak się stereotypowo uważa, tylko wielkie korporacje. Mamy przekonanie, że staliśmy się nowoczesną firmą. Szczególnie cieszy nas wzrost zadowolenia naszych pracowników, co przekłada się na ich zaangażowanie i motywację w codziennej pracy. Po przeprowadzonym audycie badającym potrzeby i oczekiwania pracowników, obecnie jesteśmy na etapie wdrażania jego zaleceń. Zmieniliśmy odzież roboczą dla serwisu sprzątającego na bardziej „oddychającą”, planujemy wydawanie biuletynu informacyjnego i rozbudowywanie programu wolontariatu pracowniczego. Powstały w ramach projektu „Kodeks Praktyk Proekologicznych” zachęca pracowników do aktywnego i świadomego włączenia się do działań proekologicznych firmy oraz do poszerzania wiedzy dotyczącej dbałości o środowisko naturalne. Dzięki zakupie oprogramowania EOD wprowadziliśmy e-faktury, co znacznie przyspieszyło proces rozliczeń z naszymi kontrahentami. Zainstalowane urządzenia dozujące środki czystości na obiektach przyczyniły się do znaczącego zmniejszenia zużycia detergentów i wody w procesie sprzątania, a przez to spadek kosztów operacyjnych. Wzrost efektywności firmy w wyniku realizowanej strategii dostrzegamy zresztą w wielu dziedzinach, również w obszarze komunikacji i promocji. Doceniamy fakt, że podniosła się rozpoznawalność firmy na rynku. Nasze działania zostały docenione przez przyznanie I nagrody w konkursie Firma zaangażowana społecznie pomorskiego sektora MŚP, co cieszy i motywuje do dalszych działań. – podsumowuje dyrektor zarządzający firmy Ambra. Zyski nie bywają jednorazowe i doraźne. Przemysław Radomski dostrzega je też w dłuższej perspektywie potwierdzając kierunek obrany przez Sunshine Profits: Najważniejszą korzyścią będzie utrzymanie obecnych korzystnych - zarówno dla otoczenia firmy, jak i dla niej samej - efektów to jest: pozytywnego wpływu na środowisko naturalne dzięki ułatwienia dostępu do kapitału firmom wydobywającym złoto zgodnie z zasadami CSR, utrzymanie wysokiego poziomu zadowolenia klientów i współpracowników. Bardzo wysoka efektywność i kreatywność zespołu będzie w dalszym ciągu przekładała się na dochodowość firmy. To właśnie takie podejście pozwoliło na rozwijanie firmy nawet mimo stagnacji na rynku metali szlachetnych i spadku ich cen w poprzednich latach. Gdy ceny metali szlachetnych zaczną rosnąć (a prawdopodobnie stanie się to w tym lub kolejnym roku), społecznie odpowiedzialne podejście powinno zaowocować tym większymi zyskami” – dodaje.

JAK zacząć?

Jeśli odpowiedź na pytanie „JAK prowadzić biznes?” brzmi „odpowiedzialnie”, firma wchodzi na drogę rozwoju. Istnieje wiele standardów do których firma może w tym obszarze odnieść swoje działania np. norma ISO 26000. Jeśli podejmiemy decyzję o wejściu na taką drogę wsparciem może być profesjonalne doradztwo, tak jak było to w przypadku firm Sunshine Profits i Ambra, które przy wdrażaniu strategii skorzystały z doradztwa w Agencji Rozwoju Pomorza (www.arp.gda.pl). Aktualnie jeszcze do końca sierpnia Agencja oferuje dofinansowane w 90% konsultacje w zakresie CSR. Może rodzić się pytanie czy to się uda w mojej firmie? Wszystko zależy od tego JAK to wyzwanie nowoczesnego biznesu zostanie przez nas podjęte.

Anna Bochyńska
Agencja Rozwoju Pomorza SA