

CORPORATE SHARED VALUE IN TELECOM ITALIA

“Il Corporate Shared Value (CSV) si può definire come l’insieme delle politiche e delle pratiche operative che rafforzano la competitività di un’azienda migliorando nello stesso tempo le condizioni economiche e sociali della comunità in cui opera. La creazione di valore condiviso si focalizza sull’identificazione e sull’espansione delle connessioni tra progresso economico e progresso sociale.”

Michael E. Porter, Harvard University

Le imprese sono sempre più consapevoli dell’importanza della Corporate Social Responsibility (CSR) come leva strategica per il loro successo di lungo periodo. Negli ultimi anni, l’esigenza che si avverte è quella di avvicinare e di integrare la responsabilità sociale nelle attività di business, in modo da valorizzarla come opportunità di creazione di valore, non solo per la società, ma anche per il business stesso. Allo stesso tempo, è anche necessario disporre di strumenti che consentano agli stakeholder, compresi gli azionisti, di percepire il contributo che la sostenibilità può dare sia ai risultati economici aziendali sia alla comunità in termini di valore sociale.

In tale contesto, negli ultimi anni, le best practice hanno evidenziato un processo evolutivo verso il concetto di Corporate Shared Value (CSV – valore condiviso d’impresa). Il punto di arrivo di questo processo è l’integrazione dell’approccio di sostenibilità convenzionalmente adottato dalle imprese all’interno dell’intera strategia aziendale, rendendolo veicolo per la creazione di valore economico e sociale.

Telecom Italia, già pioniera nell’ambito della sostenibilità di impresa nel panorama italiano, è attualmente impegnata nella definizione di una nuova strategia aziendale basata sulla creazione di valore condiviso, portando l’attuale modello di CSR ad evolvere verso un nuovo modello di CSV.

Il nuovo approccio adottato da Telecom Italia definisce, quindi, un modo diverso di rispondere alle esigenze sociali (i cosiddetti “social need”), espresse dagli stakeholder, e contestualmente a quelle economiche dell’Azienda e di interpretare il ruolo dell’impresa all’interno della società, partendo dalla consapevolezza che non può esistere uno sviluppo economico di lungo periodo che non garantisca al contempo l’aumento del benessere sociale e la tutela delle risorse naturali. Quest’ultima considerazione è particolarmente rilevante per Telecom Italia, e per il settore ICT in generale, soprattutto in riferimento alle tecnologie digitali, che si stanno affermando sempre di più come un fattore chiave e abilitante per la crescita economica e sociale del Paese.

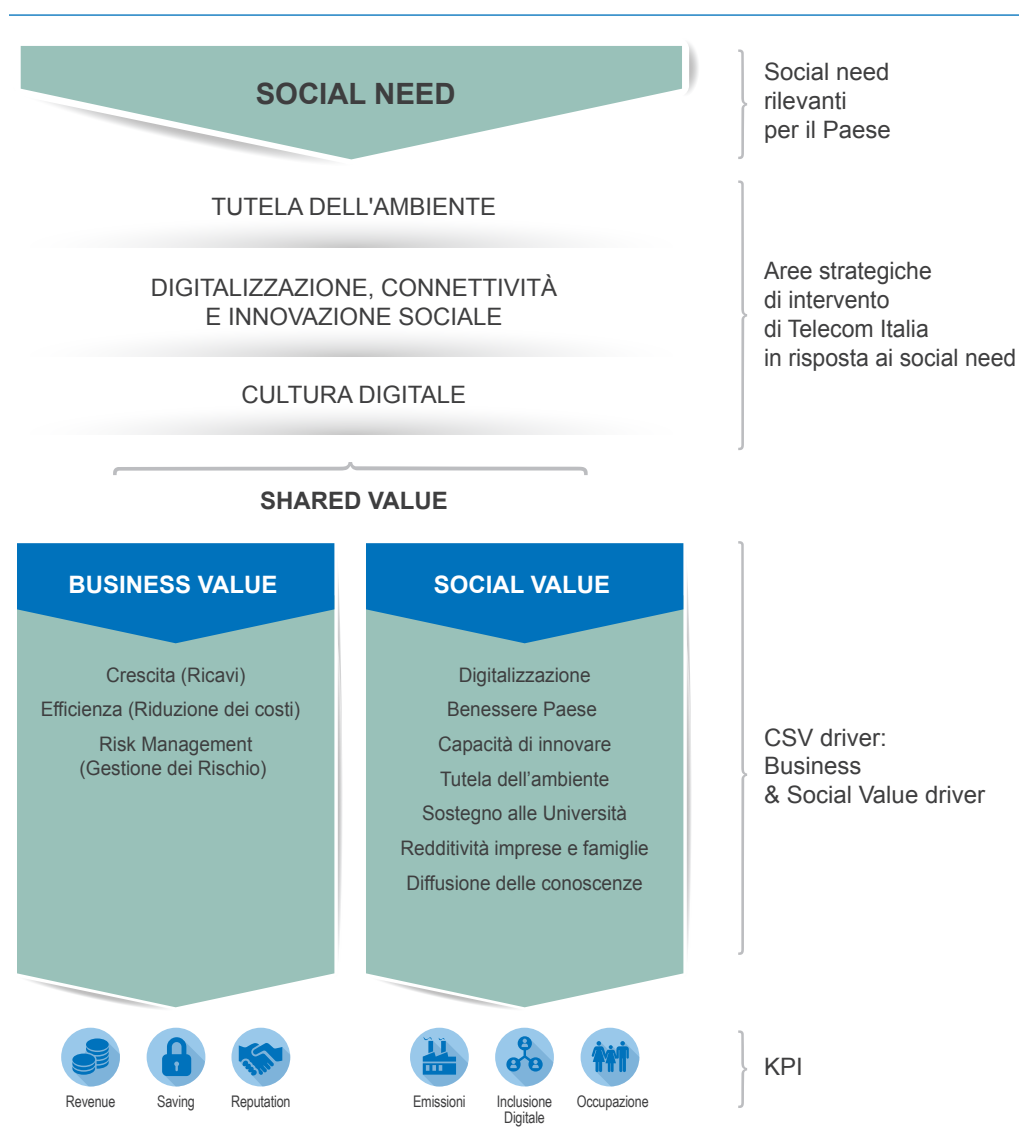
Le attività di Telecom Italia rispondono, dunque, all’obiettivo di mettere a disposizione del Paese infrastrutture innovative, competenze informatiche, prodotti, servizi e soluzioni ICT che risponda-

no ai bisogni della società. Inoltre, l'Azienda rafforza questo impegno tramite la partecipazione attiva al raggiungimento degli obiettivi di digitalizzazione del Paese definiti dall'Agenda Digitale Italiana, sviluppata dal Governo a recepimento delle direttive poste dall'UE all'interno dell'Agenda Digitale Europea.

IL MODELLO DI CSV DI TELECOM ITALIA

Telecom Italia è impegnata nella definizione di un Modello di CSV che esprima la strategia adottata per contribuire alla creazione di valore condiviso attraverso la propria attività di business, grazie all'ideazione e realizzazione di progetti che generino contestualmente valore economico per il Gruppo ("Business Value") e valore sociale per la comunità ("Social Value").

A partire dall'analisi dei principali bisogni del Paese ("social need") e dagli obiettivi posti dall'Agenda Digitale, Telecom Italia ha identificato delle aree di intervento in grado di dare una risposta a tali bisogni, attraverso tecnologie, competenze e specifiche progettualità.



ANALISI DEI SOCIAL NEED PRIORITARI PER TELECOM ITALIA

Telecom Italia ha avviato un'analisi sui principali mega trend e social need prioritari del Paese a cui l'Azienda, come operatore del settore ICT, è maggiormente in grado di fornire una risposta concreta ed efficace.

L'analisi ha avuto come oggetto in primis l'esame degli aspetti considerati dall'Agenda Digitale Italiana, in quanto strettamente collegata al settore ICT, e diversi studi a livello italiano e internazionale, tra cui: il documento sul "Benessere Equo e Sostenibile" in Italia dell'Istat, il documento "Better Life Initiative" dell'OCSE, l'Europe 2020 Strategy dell'European Commission e il documento sui Global Risks 2014 del World Economic Forum.

Inoltre sono stati analizzati i trend di evoluzione sociale, economica e ambientale a livello mondiale. Queste macro tendenze, definite con il termine "megatrend", sono state delineate all'interno di vari studi internazionali (tra cui il Future State Report di KPMG, i Digital Megatrends 2015 dell'Oxford Economics e i Millenium Development Goals 2014 delle Nazioni Unite), ed esprimono quali sono, a livello globale, i principali mutamenti in campo sociale (ad esempio il mutamento del mix socio demografico) politico-economico (ad esempio la crescente interconnessione economica dei paesi e lo spostamento dei centri di potere mondiali) e ambientale (ad esempio il cambiamento climatico e la sempre crescente scarsità di risorse), che stanno generando importanti cambiamenti all'interno dei vari Paesi, con la conseguente nascita di nuove sfide e necessità per la società.

I PRINCIPALI MEGATREND A LIVELLO GLOBALE...

1 | Mix socio demografico

SOCIAL

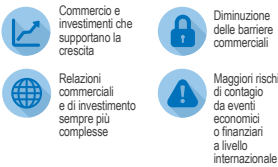
Il progressivo allungamento dell'aspettativa di vita e il conseguente invecchiamento della popolazione determina la necessità di definire nuovi equilibri tra giovani e anziani e di riconsiderare gli attuali sistemi di welfare.



4 | Interconnessione Economica

ECONOMIC

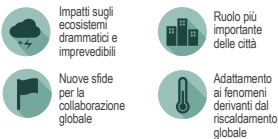
I sistemi economici mondiali si stanno progressivamente allineando su dinamiche sempre più correlate, determinando una globalizzazione delle opportunità e dei rischi.



7 | Cambiamento climatico

ENVIRONMENTAL

L'aumento delle emissioni di gas serra sta causando profondi cambiamenti climatici che portano a mutamenti degli ecosistemi sempre più imprevedibili, e che mettono sotto pressione la stabilità del sistema naturale e urbano.



2 | Enabling technology

SOCIAL

Le innovazioni tecnologiche stanno creando nuove opportunità, che spingono i governi ad individuare delle strategie per sfruttare i benefici delle innovazioni digitali e rivedere la gestione delle tematiche relative alla sicurezza e alla privacy.



5 | Debito pubblico

ECONOMIC

La capacità dei governi di controllare la crescita del debito e di trovare nuovi strumenti per l'erogazione di servizi pubblici influenzerà la loro capacità di rispondere alle principali sfide in campo sociale, economico e ambientale.



8 | Scarsità di risorse

ENVIRONMENTAL

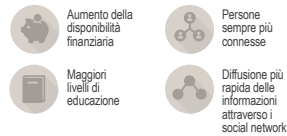
L'effetto combinato di crescita demografica, crescita economica e cambiamento climatico sta portando a un progressivo aumento della scarsità di risorse naturali.



3 | Importanza dell'individuo

SOCIAL

I progressi nell'ambito dell'istruzione, della salute e della tecnologia hanno favorito lo sviluppo delle competenze individuali portando ad una maggiore richiesta di "partecipazione attiva" e di trasparenza in merito al processo decisionale pubblico.



6 | Spostamento del potere economico

ECONOMIC

Le economie emergenti hanno un'influenza sempre maggiore sull'economia globale, ponendosi come nuovi baricentri di produzione e consumo.



9 | Urbanizzazione

ENVIRONMENTAL

Nel 2030 i sistemi urbani si affermeranno come motore dello sviluppo globale, portando grandi sfide per l'innovazione e la sostenibilità dei modelli urbani e creando nuove opportunità di sviluppo socio-economico sostenibile.



...E I PRINCIPALI SOCIAL NEED DEL PAESE

Infrastrutture IT innovative e sicure

Lo sviluppo di nuove infrastrutture IT e la continua attenzione alla loro sicurezza, è alla base per lo sviluppo di soluzioni innovative per rispondere ai bisogni più rilevanti espressi dalla società, e per garantirne una crescita continua.

Lo sviluppo di nuove infrastrutture ICT è il fattore strategico abilitante per la realizzazione di nuovi prodotti e servizi con i quali rispondere agli altri social need.

Ricerca e innovazione per le imprese	Adeguati livelli di istruzione e formazione	Salute dei cittadini	Qualità del lavoro	Efficienza e trasparenza di politica e istituzioni
Ricerca e innovazione costituiscono una determinante indiretta del benessere. Sono alla base del progresso sociale ed economico e danno un contributo fondamentale allo sviluppo sostenibile e durevole.	L'istruzione, la formazione e il livello di competenze influenzano il benessere delle persone e aprono opportunità altrimenti precluse.	La salute rappresenta un elemento centrale nella vita e una condizione indispensabile del benessere individuale e della prosperità delle popolazioni.	Un'attività adeguatamente remunerata, ragionevolmente sicura e corrispondente alle competenze acquisite contribuisce in modo decisivo al benessere delle persone. Anche impegni lavorativi che consentano di conciliare tempi di lavoro e di vita familiare e sociale hanno un impatto positivo.	Il rapporto trasparente con le istituzioni pubbliche e private che operano in campo politico, economico e sociale, la loro efficienza e il livello di gradimento per il loro funzionamento rafforzano la fiducia istituzionale e interpersonale.
Benessere economico	Tutela dell'ambiente e del paesaggio	Qualità dei servizi	Equilibrio economico e geopolitico globale	Sicurezza
Ai fini del benessere complessivo, le capacità reddituali e le risorse economiche sono il mezzo indispensabile attraverso il quale un individuo riesce a sostenere un dignitoso standard di vita.	L'ambiente e gli impatti che si generano su di esso (climate change, scarsità di risorse, emissioni, ecc) hanno un impatto sulle generazioni attuali e future. Diventa sempre più necessario adottare nuovi modelli di business sostenibili.	La disponibilità e l'accesso ai servizi pubblici di qualità (assistenza socio-sanitaria, giustizia, servizi per l'infanzia, ecc) rappresenta un elemento fondamentale per garantire ai cittadini uno standard minimo di benessere e pari opportunità.	La stabilità dei rapporti geopolitici tra i diversi paesi mondiali è un elemento importante per uno sviluppo sociale concreto e continuo.	Una percezione soggettiva di serenità e un vissuto di sicurezza oggettiva nella propria vita quotidiana sono dimensioni cardine nella costruzione del benessere individuale e collettivo. Sempre più diventa importante anche il tema della sicurezza digitale.

Grazie alle iniziative avviate, anche in risposta agli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana e in virtù del settore in cui opera, Telecom Italia agisce sui fattori di crescita del benessere sopra descritti e contribuisce pertanto attraverso prodotti, soluzioni e servizi a rispondere ai bisogni del Paese. Gli investimenti in infrastrutture a banda larga e ultra larga, in ricerca e sviluppo e in sicurezza delle reti, lo sviluppo di soluzioni smart e di servizi per migliorare la qualità di vita dei cittadini (come nell'ambito della sanità digitale, della giustizia, delle smart city) e per l'educazione (come il campo della scuola digitale e della digital inclusion), sono solo alcuni degli ambiti di intervento dell'Azienda. Le soluzioni ICT innovative contribuiscono, infatti, a rendere il Paese (cittadini, imprese, Pubblica Amministrazione) più digitalizzato ed efficiente con significativi impatti sui costi, sullo sviluppo di opportunità economiche e sull'ambiente.

GOVERNANCE E CULTURA DI CSV

La definizione di una governance e la diffusione interna della cultura del CSV, rappresenta uno dei fattori fondamentali per la piena integrazione della sostenibilità all'interno del business dell'Azienda, favorendone una gestione trasversale e pienamente integrata lungo tutta la struttura aziendale. Sulla base di queste considerazioni, il processo avviato da Telecom Italia prevede anche il coinvolgimento di tutte le principali funzioni aziendali in grado di supportare l'implementazione del modello di CSV, dall'individuazione delle aree di intervento al monitoraggio dei risultati dei progetti avviati. A completamento del sistema di governance, saranno definiti una policy aziendale di CSV e opportuni processi di comunicazione interna in grado di creare un framework valoriale di riferimento per tutta l'Azienda.

LE AREE STRATEGICHE DI INTERVENTO PER LA CREAZIONE DI CSV

Telecom Italia ha individuato tre aree strategiche di intervento che contribuiscono a creare valore per l'Azienda e per le Comunità in cui opera in risposta ai bisogni sociali e agli obiettivi dell'Agenda Digitale Italiana.

- **Digitalizzazione, connettività e innovazione sociale.** In quest'area, l'Azienda si pone come "abilitatore" nella creazione di un ecosistema digitale che connetta imprese, Pubblica Amministrazione e comunità locali, in modo da creare sinergie positive per lo sviluppo. In tale ambito è attiva una piattaforma di crowdfunding, che accoglie richieste di donazioni e altri aiuti finanziari senza fini di lucro per chi intenda realizzare progetti finalizzati alla tutela dell'ambiente e del sociale. Inoltre, Telecom Italia è socio fondatore dell'associazione italiana Digital Champions, emanazione della Digital Champion Europea. I Digital Champions sono ambasciatori dell'innovazione nominati da ciascun stato membro allo scopo di promuovere i benefici di una società digitale inclusiva e far diventare "digitali" i propri cittadini, lavorando anche con comunità, imprese, governi e mondo accademico.
- **Tutela dell'ambiente.** Telecom Italia è impegnata nell'implementazione di progetti e iniziative

volte alla riduzione del proprio impatto ambientale e di quello dei propri clienti, oltre alla promozione di stili di vita più “sostenibili”. In tale contesto è stato realizzato il progetto IORiciclo, per il riutilizzo o il riciclo dei dispositivi usati.

- **Cultura digitale.** Nell’era digitale per ottenere crescita e sviluppo sociale è necessario che tutti i cittadini siano in grado di ottenere le giuste competenze digitali per sfruttare appieno i benefici offerti dalla rete e dalle nuove tecnologie. Nella consapevolezza che un sistema scolastico efficace e adeguati livelli di istruzione e formazione giocano un ruolo fondamentale nella crescita e nello sviluppo socio-economico del Paese, Telecom Italia è impegnata nella realizzazione di progetti a supporto dell’educazione e della scuola digitale, anche attraverso la fornitura di infrastrutture e strumenti. È così partito il multi-progetto di educazione al digitale *EducaTI*, finalizzato a sostenere il percorso di innovazione della scuola italiana.

BUSINESS E SOCIAL VALUE – KPI

Ciascuna di queste aree strategiche di intervento, si declina in specifiche aree di azione, all’interno delle quali vengono sviluppate le progettualità che creano valore per il business e per la società. Il valore generato da ciascun progetto per Telecom Italia e per la Società è misurato attraverso un cruscotto di KPI financial (quali, ad esempio, l’aumento dei ricavi, la valorizzazione degli asset intangibili e la riduzione di costi e rischi socio – ambientali) e non financial (relativi al soddisfacimento dei social need a cui si intende rispondere attraverso il progetto).

PROCESSO DI CONSOLIDAMENTO DEL VALORE GENERATO DAI PROGETTI DI CSV SELEZIONATI - BUSINESS E SOCIAL VALUE DRIVER

Attraverso il processo di consolidamento del valore generato sono stati identificati 3 driver relativi al Business value e 7 driver descrittivi del Social value generato.

3 BUSINESS DRIVER	RICAVI E ASSET	KPI di consolidamento relativi ai progetti analizzati che generano un aumento dei ricavi per l'Azienda e KPI legati all'incremento degli asset
	RIDUZIONE DEI COSTI	KPI di consolidamento relativi ai progetti analizzati che generano una riduzione dei costi per l'Azienda
	AUMENTO DELLA REPUTAZIONE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che permettono all'azienda di ottenere un aumento del proprio valore reputazionale
7 SOCIAL DRIVER	BENESSERE PAESE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che generano impatti positivi sulla ricchezza e sull'occupazione del Paese
	CAPACITÀ DI INNOVARE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che generano innovazione
	TUTELA DELL'AMBIENTE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati collegati alla tutela dell'ambiente
	DIGITALIZZAZIONE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che hanno come obiettivo l'aumento della digitalizzazione del Paese e della cultura digitale (es. scuola, ecc..)
	SOSTEGNO A UNIVERSITÀ	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che forniscono un supporto al mondo universitario e della ricerca
	REDDITIVITÀ IMPRESE E FAMIGLIE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che generano un impatto positivo sulla capacità di spesa di imprese e famiglie
	DIFFUSIONE CONOSCENZE	Principali KPI relativi ai progetti analizzati che hanno come obiettivo la formazione e diffusione di conoscenze all'interno dell'Azienda