

Povzetek projektne naloge

NAČRT UVAJANJA DRUŽBENE ODGOVORNOSTI V PODJETJE TENZOR d.o.o.

1. Osnovni podatki o podjetju

Naziv podjetja	Tenzor , podjetje za varovanje premoženja, storitve in trgovino d.o.o.
Naslov podjetja	Mariborska cesta 13, 2250 Ptuj
Dejavnost, panoga	Načrtovanje in izvajanje politike tehničnega varovanja, na področju industrije, bančnih institucij, telekomunikacij, prometa in trgovin
Število zaposlenih	43
Kraj / regija delovanja	Slovenija, Hrvaška, Srbija, Črna gora, Makedonija

2. Posnetek stanja pred pričetkom priprave načrta uvajanja DO

Podjetje Tenzor že hote ali ne hote izvaja aktivnosti ali uporablja orodja povezana z družbeno odgovornostjo. Saj že vrsto let sodeluje v lokalnem okolju na področju kulture in umetnosti, zadnja leta se je vključilo v šport, kot glavni sponzor ženskega rokometnega kluba. Prav tako izvaja veliko aktivnosti na področju motiviranja, spodbujanja in izobraževanja (usposabljanja) zaposlenih. Podjetje ima pridobljen tudi ISO certifikat - ISO 9001:2000 (za področje: Projektiranje, vgradnja in vzdrževanje elektronskih in videonadzornih protivlomnih in protipožarnih sistemov ter sistemov proti krajam) in licenco za načrtovanje in izvajanje varnostnih sistemov.

Kariera ni le uspeh posameznika, pač pa tudi podjetja. Pri podjetju se zavedajo velike vloge, ki jo imajo zaposleni pri doseganju zastavljenih ciljev in poslovnih uspehov podjetja. Znanja, izkušnje in timski duh so najpomembnejši kapital podjetja, ki določajo njihovo učinkovitost in uspešnost. Vedo, da je znanje ključ, ki odpira poti, izkušnje so ključ, ki odpirajo vrata, zato dijakom in študentom že v času študija (študijska praksa) omogočajo spoznavanje poslovnega sveta.

Učinki vpetosti družbe in njenih sodelavcev v družbeno okolje:

- Podjetje sodi v očeh splošne in poslovne javnosti v kategorijo nadpovprečno poznanih in uglednih podjetij
- Direktor se uvršča med ugledne osebnosti v lokalnem okolju in v Sloveniji
- Organizacijska klima in zadovoljstvo zaposlenih v družbi sta v primerjavi s SIOK povprečjem nadpovprečna
- Zaposleni spoštujejo skrb vodstva za vlaganja, ki zagotavljajo dvig splošnega zadovoljstva zaposlenih
- Podjetje organizira tudi razstavo za zaposlene in obiskovalce podjetja na njihovi lokaciji na Ptuj, in sicer razstavljajo dela priznanih lokalnih in drugih umetnikov v svojih prostorih.

Organizacija družbe je prilagojena potrebam hitro razvijajočega se podjetja. Družba deluje na temelju enotne metodologije dela in sistematiziranih poslovnih procesov, ki so v celoti prilagojeni zahtevam standarda SIST ISO 9001:2000. Pridobljen ima standard za področje Projektiranje, vgradnjo in vzdrževanje elektronskih in videonadzornih protivlomnih in protipožarnih sistemov ter sistemov proti kraji.

Ukrepanje na področju DOP

Podjetje Tenzor si močno prizadeva zagotoviti zadovoljstvo zaposlenih, njihovo socialno varnost ter razvoj, zato so z zaposlenimi razvili dobro delovno partnerstvo. Odločeni so zagotoviti zdravo in varno delovno okolje za zaposlene ter stremijo k zmanjševanju in odpravi okoljskih nevarnosti.

Tenzor prav tako verjame, da sta usposabljanje in izobraževanje za vse zaposlene bistvenega pomena za motivacijo in inventivnost zaposlenih.

Razlogi za uvedbo ukrepov DOP

V podjetju so prepričani, da skrb za dobro vzdušje med zaposlenimi ter za ustrezen nivo socialnega varstva, pripomore k inovativnosti in ustvarjalnosti zaposlenih. Ena glavnih prednosti Tenzor je privrženost vseh zaposlenih, ne glede na njihovo delovno mesto, misiji podjetja. Tovrstna pripadnost jim pomaga uspevati na izredno konkurenčnem trgu. Njihova prizadevanja so, s pomočjo inovativnih tehnoloških rešitev na področju industrijske površinske zaščite, pripeljala do izboljšav kakovosti storitev in k razvoju tehnologij.

Primeri odgovornega podjetništva vključujejo:

- Spodbujajo strokovno usposabljanje, npr. o varni trgovini, varni industriji, varni promet in javna uprava, varno bančništvo in telekomunikacije, varnost končnih potrošnikov idr.
- Spodbujajo aktivno sodelovanje zaposlenih v aktivnostih podjetja.
- Pripravili so skrinjico za pripombe.
- Ponujajo enake delovne razmere za vse zaposlene – še posebej za invalidne in ljudi, ki so starejši od 45 let.
- Spodbujajo drseči delovni čas za matere z otroki.
- Na vodilnih mestih zaposlujejo ženske (četrtna vodstvenih kadrov je ženskega spola).

Podjetje meni, da boljše delovne razmere in odgovorna politika do zaposlenih pomagajo povečevati produktivnost in inovativnost podjetja. Tenzor se zaveda, da je potrebno za zaposlene in njihove zmogljivosti skrbeti, saj preživijo večji del svojega časa v delovnem okolju in prispevajo k uspešnosti podjetja. Pomembna je tudi skupinska vizija, dobre delovne navade in ustvarjalno sodelovanje.

Koristi od DOP

Tenzor ima koristi od povečane motivacije zaposlenih in v razvoju podjetja. To seveda pripomore k večjemu ugledu podjetja. Svojim zaposlenim neprestano ponujajo dodatne možnosti za strokovno usposabljanje, s čimer zagotavljajo kar najboljše storitve svojim strankam.

Zadovoljstvo zaposlenih, njihova motiviranost, pripadnost podjetju in produktivnost so ključni dejavniki za uspeh in ustvarjanje konkurenčnih prednosti podjetja. Da bi ostali čim bolj konkurenčni, neprenehoma določajo kvantificirane cilje in kazalnike uspešnosti in učinkovitosti (npr. delovne nesreče, odsotnost z dela, čas za usposabljanje, inovacije zaposlenih, ocene razvoja in mesečne ocene poslovanja podjetja).

Koga in kako so obveščali javnost o uspehih?

O dosežkih podjetja na področju odgovornega podjetništva seznanjajo ljudi na seminarjih v podjetju, v delavnicah in na sestankih, na raznih drugi dogodkih in prireditvah, v lokalnih medijih (radio, TV, časopis, internet) idr.. O prejetih certifikatih (ISO) pa izvedo tudi njihove stranke.

Kako pri podjetju Tenzor d.o.o. razumejo in si razlagajo družbeno odgovornost:

- Družbeno odgovornost razumejo kot dialog z okoljem in kakovostnim odnosom z njim
- Z družbeno odgovornim ravnanjem soustvarjajo boljši jutri in prispevajo k reševanju družbenih težav
- Poskušajo udejaniti odgovoren in partnerki odnos do družbenega okolja in posameznikov
- Z družbeno odgovornostjo podjetja razumejo predvsem aktivnosti, kjer lahko kot podjetje pripomorejo k razvoju družbe, v kateri poslujejo
- Zaradi vpetosti v okolje opredeljujejo družbeno odgovornost podjetja kot odgovornost do najširše skupnosti

3. Predstavitev načrta uvajanja družbene odgovornosti

POMEMBNI DELEŽNIKI
A. ZAPOSLENI
B. KUPCI
C. DOBAVITELJI
D. DRUGI POSLOVNI PARTNERJI (podjetja, izobraževalne in raziskovalne ustanove)
E. LOKALNA SKUPNOST
F. NEVLADNE ORGANIZACIJE
G. MEDIJI
H. KONKURENCA (TEKMECI)

Podjetje se bo v prihodnje osredotočilo na PRIORITETE – aktivnosti, ki jih že izvaja in jih bo še intenzivneje izvajal v prihodnje, te prioritete (teme) pa so: zdravje in varnost vseh deležnikov, družinam prijazen pristop (zaposleni), izobraževanje in usposabljanje (zaposleni), osveščanje (o pomembnosti uporabe storitev in izdelkov) (kupci, lokalna skupnost, mediji), sodelovanje pri odločanju (zaposleni), pravičen plačilni sistem in nagrajevanje (zaposleni), dolgoročno sodelovanje s kupci (poprodajna pomoč, redne kontrole delovanja sistema, pomoč pri uporabi sistemov, svetovanje pri nadgradnjah in nakupu potrošnega materiala).

Uvajanje družbene odgovornosti:

odgovornost do zaposlenih:

število zaposlenih in izobrazbena struktura, skrb za izobraževanje in usposabljanje zaposlenih, skrb za mlade in perspektivne kadre, razvoj kadrov, merjenje zadovoljstva zaposlenih, skrb za zdravstveno varstvo zaposlenih, krepitev socialne varnosti zaposlenih z dodatnim zavarovanjem, skrb za varno in zdravo delo, komuniciranje z zaposlenimi

odgovornost do uporabe izdelkov in storitev:

zagotavljanje varnosti izdelkov, zagotavljanje okolju prijaznih izdelkov in storitev, izpolnjevanje jamstvenih in servisnih obveznosti, merjenje zadovoljstva potrošnikov

odgovornost do ožje in širše družbene skupnosti:

kultura, šport, šolstvo, zdravstvo, humanitarno sodelovanje

odgovornost do naravnega okolja

osveščanje zaposlenih in drugih deležnikov o pravilnem ravnanju z odpadki (recikliranje), uporaba materialov neškodljiv okolju idr.

Dodatna področja, ki bodo DO zastopana s strani podjetja Tensor d.o.o. so še: ŠPORT, KULTURA, UMETNOST.

Podjetje Tensor d.o.o. se je pri svojem delu in postavljanju internih standardov ter drugih kriterijev načina delovanja zgledovalo po svojem najpomembnejšem poslovnem partnerju, na svetovno znano podjetje v varovanju, podjetje SEnsormatic – Tyco.

Vsekakor je naslednji korak podjetja Tensor, sprejetje DO kot del njihove strategije, saj bodo le tako lahko dosegli še večjo transparentnost poslovanja, večjo pripadnost podjetju s strani deležnikov (predvsem zaposlenih in kupcev), doseganje boljših poslovnih rezultatov in s tem povečanje konkurenčnosti in ugleda podjetja.

Podjetje mora DO izvajanje jasno zapisati, uvesti letna poročila in konkretnejše komuniciranje in poročanje o izvedenih aktivnosti v okviru DO. Rezultati izvajanja DO morajo biti merljivi, saj le tako lahko rezultate ovrednotimo.

Podjetje namerava v prihodnje pristopiti k pridobivanju k Certifikatu "Družini prijazno podjetje", s katerim namerava še poudariti skrb za zaposlene, prav tako so naslednji cilji podjetja neposredno povezani s kakovostjo in so usmerjeni tudi k prvinam celovitega obvladovanja kakovosti kot

nadgradnji zahtev standarda ISO 9001, tako bodo namenili še dodatni čas za ohranitev povečanje zadovoljstva in ugleda podjetja v očeh kupcev, dobaviteljev in drugih deležnikov, ki so vpleteni v samo poslovanje podjetja.

Podjetje namerava tudi v prihodnje sodelovati pri doniranju in sponzoriranju na športnem in kulturnem področju kot tudi v humanitarne namene.

V podjetju Tensor družbeno odgovornost razumejo kot stalno izboljševanje odnosa do okolja ter vzpostavljanje in utrjevanje dialoga med vsemi zainteresiranimi javnostmi za njihovo dejavnost. To pa vključuje tudi pomembno vlogo podjetja kot nosilca razvoja v lokalnem okolju (občina Ptuj in okolica)

Vsestransko družbeno odgovornost do zaposlenih, lokalnih skupnosti ter okolja, v katerem delujejo, izkazujejo na različne načine, predvsem s skrbjo za **varnost in zdravje zaposlenih** ter s skrbjo za **okolje z uveljavljanjem načel trajnostnega razvoja**.

Z investicijami stalno **izboljšujejo obstoječe tehnologije** kar ne predstavlja le ekonomske in konkurenčne nujnosti, temveč tudi odgovoren odnos do okolja nasploh. S pripravljenostjo za sodelovanje in **vlaganje v občinske projekte** bodo nadaljevali tudi v prihodnosti z namenom doseganja dolgoročnih partnerskih odnosov.

Ključni cilj uvajanja DO v podjetje je vsekakor prepoznavnost podjetja in sicer ne samo po kvalitetnih storitvah in izdelkih (načrtovanju in izvajanju politike tehničnega varovanja) ampak želijo tudi preko humanitarnih, kulturnih (umetnostnih) in športnih ustanov skušati čim bolj vplivati na dobro skupnosti, v kateri živijo.

Podjetje se bo morda v prihodnosti vključilo v pridobitev certifikata: "Družini prijazno podjetje" je namenjen podjetjem, javnim ustanovam ter nevladnim organizacijam in združenjem z 10-3000 zaposlenimi (če je zaposlenih več, se certifikat podeljuje posameznim oddelkom znotraj podjetja), ki so registrirane in imajo sedež v Republiki Sloveniji.

Podjetje ima idejo, ki jo želi v prihodnje uresničiti, in sicer o podjetju prijazno invalidom, kar pomeni, da želi odpraviti vse arhitekturne, informacijske in druge ovire, ki ovirajo hendikepiranim deležnikom (zaposlenim, kupcem in dobaviteljem) pri dostopu do podjetja.

Podjetje želi razviti še dodatna orodja za komuniciranje z deležniki. Tako želijo podajati informacije skozi naslednja orodja in komunikacijska sredstva:

- Certifikati in oznake
- Letna poročila podjetja (vključujoč del poročila o DOP)
- Potrošniške revije in vodiči
- Orodja tržnega komuniciranja (oglaševanje, PR, embalaža, internet, ustno izročilo, dogodki, partnerstva z NVO, zaposleni, idr.)

Za doseg začrtanih ciljev bo podjetje nadaljevalo z že obstoječimi in jih bo nagradilo z novimi.

V podjetju so in bodo vključeni vsi zaposleni, saj pri izvedenih aktivnosti sodelujejo enkrat eni, enkrat drugi, včasih vsi skupaj, tako bodo vsi zaposleni (skupaj z vodstvom) doprinesli k razvijanju in vključevanju DO v podjetje in tako vplivali s tem na okolje (deležnike).

Tudi majhni podjetniki se zavedajo, da družbeno odgovorno podjetništvo zadeva predvsem ohranjanje ekonomske uspešnosti podjetja z izgrajevanjem ugleda in pridobivanjem zaupanja ljudi, ki delajo s podjetnikom ali živijo v bližini njegovega podjetja.

Zaposleni hočejo delati za podjetje, za katerega vedo, da ceni njihov prispevek, na katerega so ponosni kot njihovi družinski člani in njihovi prijatelji.

Razvijati kulturo in umetnost v lokalnem okolju, pripeljati čim več novi, mladih, domačih in tujih ustvarjalcev, ki bodo s svojimi deli doprinesli k kulturnemu in umetniškemu razcvetu lokalnega okolja in s tem posledično tudi k prepoznavnosti lokalnega okolja, v katerem podjetje deluje.

Podjetje bo svojo DO komuniciralo skozi že obstoječe kanale, za katere meni, da so do sedaj bili uspešni, morda pa še uvede nekatere nove:

Tradicionalna filantropija (donacije v različnih oblikah)

Sponzorstva

Trženje s hkratno podporo dobrodelnih namenov

Oglaševanje z družbeno razsežnostjo (podjetja se zavzemajo za reševanje družbeno perečih problemov)

Socialna zaveznitva

- **letna poročila** (samostojna vs. integrirana),
- **vsebine/rubrike na spletni strani** ('O podjetju', 'Okolje', 'Zaposleni'/'Zaposlimo', 'Naši izdelki', 'Družbena odgovornost',...),
- **dogodki** (širše: humanitarni koncerti, dobrodelne dražbe itd.; ožje: DOP aktivnosti),
- **odnosi z mediji**.

Podjetje bo poročalo o DO skozi:

- Letna poročila
- Skozi različne medije (o dogodkih, ki jih bo kot podjetje posredno/neposredno izvajalo)
- Organizirane dogodke, prireditve (športne, kulturne in humanitarne)

Za enkrat dodatnih stroškov za vpeljavo DO ni predvidenih, je pa namenjenih približno 1% sredstev, ki jih je namenjenih za marketing, namenjenih za izvajanje aktivnosti v duhu DO.

DO se nebo posebej uvajala v podjetje, vse aktivnosti bodo potekale kot so načrtane v terminskih planih podjetja, za izvajanje vseh aktivnosti, v sklopu katerih, pa najdemo kar nekaj aktivnosti, ki so povezane z DO.

Povezovanje problemov in možnih tveganj je za podjetje velikega pomena, saj lahko podjetje probleme in tveganja spremlja in tako pravočasno ukrepa ob njihovih pojavih.

Tveganja so v podjetju prisotna dnevno, vendar jih ob pravočasni zaznavi tudi rešijo.

Tveganja, ki se pojavljajo in se lahko v prihodnje pojavijo:

- večja konkurenčnost v tujini,
- zaradi veliko večje konkurence znižati prodajne cene,
- prilagajanje drugim ponudnikom storitev,
- večja ponudba konkurentov,
- poslabšanje delovne klime med zaposlenimi,
- z nepredvidnim poslovanjem in ravnanjem je podjetje lahko ob ugled,
- vedno večje zahteve kupcev po kvalitetnih in poceni izdelkih in storitvah, spreminjanje potreb in želja kupcev,
- naraščanje prodaje substitutnih proizvodov,
- neugodne politike države (spreminjanje zakonodaje),
- nelojalna konkurenca iz dežel v razvoju, katerih izdelki so ceneni vendar ne kakovostni,
- vstop novih konkurentov,
- nedoseganje zelene kvalitete, reklamacija,
- nedoseganje zastavljenih kratkoročnih ciljev,
- slabo sodelovanje s poslovnimi partnerji,
- slaba prepoznavnost podjetja – nezadostno oglaševanje,
- nekorektno poročanje in informiranje medijev.

Predvideni ukrepi za izognitev oz. zmanjšanje tveganja:

- skrbna priprava na možne težave,
- maksimalna kvaliteta storitev,
- spremljanje trga in prilagajanje strankam,
- postavljanje realno dosegljivih ciljev,
- spremljanje trendov v panogi,
- dobro sodelovanje s strankami in poslovnimi partnerji,

- korektno sodelovanje z deležniki (medij in lokalna skupnost ter drugi),
- razvoj novih storitev in izdelkov,
- obvladovanje tržišča,
- konkurenčne cene,
- hitra odprava napak in reklamacij, nudenje dodatnih storitev (svetovanje, servis)
- pridobivanje novih kupcev, dobaviteljev in drugih poslovnih partnerjev.

4. Zaključki

Družbena odgovornost podjetij in drugih organizacij, postaja v zadnjih letih vse pomembnejša tudi v slovenskem prostoru.

Da bi bili programi družbene odgovornosti za podjetja dolgoročno poslovno koristni, za širšo skupnost pa smiselni in učinkoviti, je potreben strateško načrtovan pristop k družbeni odgovornosti. Za podjetja, ki se odločajo za družbeno odgovorno poslovno pot, morajo upoštevati naslednje:

- vključevanja javnosti v postopke odločanja o okoljskih vprašanjih,
- okoljskih ozaveščevalnih programov,
- okoljskega komuniciranja z lokalnimi skupnostmi,
- vzpostavljanja lokalnih okoljskih partnerstev z akterji iz zasebnega, javnega ali nevladnega sektorja,
- odnosov z mediji o okoljski problematiki,
- okoljskega komuniciranja z zaposlenimi (interno okoljsko komuniciranje),
- okoljskega (internega in eksternega) spletnega komuniciranja itd.
- zastaviti si strateške cilje podjetja (organizacije) na področju družbene odgovornosti;
- komunicirati o načrtovanih ali že izvedenih družbeno odgovornih projektih;
- pripraviti poročilo o družbeni ali okoljski odgovornosti;
- nenehno spremljati dogajanja v organizaciji in njenem družbenem okolju ter ustrezno prilagajati konkretne projekte na področju družbene odgovornosti.
- analizirati družbeno okolje (splošne in posebne značilnosti družbenega okolja, identifikacija interesnih skupin in njihovih komunikacijskih zmožnosti, identifikacija potreb in težav, vprašanj, seznanjanje z normativnimi okviri sodelovanja javnosti pri odločanju itd.);
- pravočasno vključiti javnost v odločevalski postopek;
- določiti namen in vsebinski obseg sodelovanja javnosti;
- izbrati primerna orodja oziroma metode za soodločanje javnosti (na primer delavnice, okrogle mize, forumi, tribune itd.);
- načrtovati in izvajati komunikacijsko podporo konkretnim dogodkom v okviru participatornih procesov (na primer priprava publikacij, spletnih strani, organizacija novinarskih konferenc itd.);
- raziskovanje lokalne skupnosti (strukturiranost, dogajanja v skupnosti, podoba organizacije ali njenega projekta v očeh predstavnikov skupnosti itd.);
- priprava načrtov in izvajanje komuniciranja z lokalnimi skupnostmi ter izbor posameznih orodij,
- merjenje učinkovitosti programov odnosov z lokalnimi skupnostmi.

Načrtovan pristop k družbeni odgovornosti mora postati osnova za zagotavljanje njene učinkovitosti, zato je še toliko bolj pomembno, da podjetju Tenzor d.o.o. (v kolikor še to niso) sprejmejo in zapišejo vrednote, katerim bodo sledili:

- Korporacijska kultura
 - Usmerjeni k ciljem. Glavni cilj je zadovoljstvo kupcev, poslovnih partnerjev, zaposlenih in širšega družbenega okolja.
 - Motivirani za delo.
 - S kreativnostjo, nenehnim izobraževanjem in osebnostno rastjo zaposlenih trajno vplivati na poslovanje
 - Gojiti odgovoren odnos do kakovosti izdelkov in storitev, poslovanja in okolja.
 - Spoštovati sodelavce, komunicirati neposredno, medsebojno si zaupati.

- Zavedati se, da predstavljajo podjetje Tenzor d.o.o. tudi kadar niso na delovnem mestu.
- Uvajanje in širitev timskega dela in projektne vodenja
- Neformalno druženje, povezovanje, komuniciranje, medsebojno motiviranje,... zaposlenih
- Odgovornost do zaposlenih
- Odgovornost do družbenega okolja
 - Ekološka kultura družbe: uvajanje in izvajanje ukrepov, ki zmanjšujejo negativne vplive na okolje in uveljavljajo racionalno porabo naravnih virov
- Odgovornost do naravnega okolja
 - Tenzor d.o.o. se redno odzivajo na družbene želje in potrebe (donacije, sponzorstva, pokroviteljstva)
 - Ključna področja odzivanja so: kultura in umetnost, šport in humanitarne dejavnosti
 - Kultura: podpora umetniški galeriji (Galerija Tenzor), kulturni projekti nacionalnega pomena (humanitarne akcije, Rdeči križ,...)
 - Šport: Rokomet (Ženski rokometni klub Mercator Tenzor)
 - Humanitarne aktivnosti
- Drugo

Koncept družbene odgovornosti mora biti v podjetju Tenzor d.o.o. vgrajen v strategijo poslovanja.

Robert NOVAK
Znanstvenoraziskovalno središče Bistra Ptuj