

Rete Regionale per la  
Responsabilità Sociale di Impresa e di Territorio

**VENETO  
RESPONSABILE**



## **II BILANCIO DELLE RELAZIONI**

**La Responsabilità Sociale  
nelle Piccole e Medie Imprese**

[www.venetoresponsabile.org](http://www.venetoresponsabile.org)



# INDICE

VENETO  
RESPONSABILE

<b>PRESENTAZIONE</b> a cura del presidente Claudio Gramaglia	7
<b>PREFAZIONE</b> a cura di Unioncamere Veneto	8
<b>1. INTRODUZIONE</b>	9
1.1. Finalità e motivazioni di questo lavoro	9
1.2. Il focus sulle PMI	11
1.3. Il gruppo di lavoro	13
1.4. La Responsabilità Sociale d'Impresa: concetti e definizioni utili	13
1.4.1. La definizione europea di RSI	13
1.4.2. ISO 26000, RSI e Sviluppo Sostenibile	14
1.4.3. Stakeholder e coinvolgimento	15
<b>2. COSA SIGNIFICA PER UNA PMI ESSERE SOCIALMENTE RESPONSABILE</b>	<b>16</b>
2.1. Principi di RSI	16
2.2. Le materie fondamentali della RSI	17
<b>3. RESPONSABILITÀ SOCIALE D'IMPRESA COME GESTIONE RESPONSABILE DELLE RELAZIONI CON GLI STAKEHOLDER</b>	<b>22</b>
3.1. L'impresa e le relazioni	22
3.2. Gestire le relazioni	24
3.3. I benefici di una gestione responsabile delle relazioni	27
3.4. Perché questa definizione di Responsabilità Sociale e suo valore rispetto ad altre	28
<b>4. LA GESTIONE DELLE RELAZIONI: CHI, COME, PERCHÈ</b>	<b>30</b>
4.1. Primo passo: conoscere i propri stakeholder	30
4.2. Il ruolo degli stakeholder nello sviluppo del business aziendale	31
4.3. Il modello proposto: cosa fare, per chi farlo, perché farlo, come misurarlo	32
PERSONALE	37
IMPRENDITORI E SOCI	52
CLIENTI - CONSUMATORI	58
FORNITORI	68
BANCHE E FINANZIATORI	76
COMUNITÀ E AMBIENTE	80
<b>5. COINVOLGERE GLI STAKEHOLDER: AZIONI E STRUMENTI</b>	<b>98</b>
5.1. Diversi livelli di coinvolgimento	98
5.2. Strumenti per il coinvolgimento	99
5.3. Misurare l'uso degli strumenti di coinvolgimento	103
<b>6. LA RESPONSABILITÀ DI RENDERE CONTO AGLI STAKEHOLDER: IL BILANCIO DELLE RELAZIONI</b>	<b>104</b>
6.1. Misurare il coinvolgimento e rendere conto agli stakeholder	104
6.2. Il Bilancio delle Relazioni	106
<b>FONTI E RIFERIMENTI</b>	111
<b>CONTRIBUTO DEGLI SPONSOR</b>	112