

ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών
MBA, Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ



ΑΝΟΙΚΤΟ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΚΥΠΡΟΥ
www.ouc.ac.cy

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

THE STRATEGY OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
IN JOB SATISFACTION

Ιωάννης Λιόλιος– 000100006093
Επιβλέπων Καθηγητής: Θωμάς Φωτιάδης

Απρίλιος 2020

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΑΝΟΙΚΤΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ

Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών

MBA, Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΔΙΑΤΡΙΒΗ

Η ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ
ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗ

THE STRATEGY OF CORPORATE SOCIAL RESPONSIBILITY
IN JOB SATISFACTION

Ιωάννης Λιόλιος– 000100006093
Επιβλέπων Καθηγητής: Θωμάς Φωτιάδης

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ελληνικό MBA από τη Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου.

Απρίλιος 2020

Περίληψη

Ως επιχείρηση ορίζουμε ένα νομικό πρόσωπο που έχει ως σκοπό του την επίτευξη κέρδους, ταυτόχρονα και ως ένα νομικό πρόσωπο που δραστηριοποιείται ως προς το κοινωνικό σύνολο αλλά και το περιβάλλον. Δυο έννοιες που αμφότερες, απαιτούν δράσεις σε ένα πλαίσιο δίκαιης ανθρωποκεντρικής πολιτικής αλλά και δεσμεύσεων ως προς το παγκόσμιο περιβάλλον. Ως κοινωνική εταιρική ευθύνη λοιπόν, περιγράφουμε τις δράσεις κάθε επιχείρησης (ιδιωτική ή δημόσια, οργανισμός ή μη κυβερνητική οργάνωση) που προβάλλουν την υπευθυνότητα, τη συνείδηση και την επιχειρησιακή της ηθική ως προς το περιβάλλον, τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τέλος και την κοινωνία.

Σκοπός της συγκεκριμένης διατριβής είναι να τονίσει την ανάγκη διατήρησης δράσεων Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης καθώς να επισημάνει πως η πρόοδος του επιχειρείν πραγματοποιείται μέσα από την ευημερία της κοινωνίας και την προστασία του περιβάλλοντος. Μελετώντας τις ερευνητικές υποθέσεις θα αποδοθούν χρήσιμα συμπεράσματα προς όφελος της διατήρησης των ΕΚΕ και της παρακίνησης του καταναλωτικού κοινού για επιλογή επιχειρήσεων που τις εφαρμόζουν.

Ως αντικείμενο της έρευνας, είναι η μελέτη των ειδών Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης, η κατάταξη της σε κατηγορίες και η ανάλυση της «Θεωρίας των Ενδιαφερόμενων Μερών», θεωρία πάνω στην οποία στηρίζεται. Μετά την ανάλυση της βιβλιογραφικής επισκόπησης, παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας όπου αναλύονται διεξοδικά οι ερευνητικές υποθέσεις, προς εξαγωγή συμπερασμάτων που οφείλουν να αναδείξουν τον βαθμό επιρροής δράσεων ΕΚΕ στην εργασιακή επίδοση και απόδοση. Τα αποτελέσματα της διατριβής συνολικά, βεβαιώνουν το δρόμο που επιδιώκει η εταιρική κοινωνική επιχειρηματική στρατηγική. Η βιβλιογραφία χαρακτηρίζει τη λειτουργία της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, ωστόσο οι μελέτες και οι ερευνητικές υποθέσεις εξελίσσουν τις έννοιες και τους ορισμούς που περιβάλλουν τα χαρακτηριστικά των δράσεων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της αλληλεπίδρασής της, τόσο με το εξωτερικό όσο και εσωτερικό περιβάλλον.

Ολοκληρώνοντας, σκοπός της διατριβής είναι να υποστηρίξει πως μία από τις σημαντικότερες αποστολές μιας επιχείρησης είναι η συμβολή της στην εξέλιξη της κοινωνίας, η ενίσχυση της επιχειρηματικής της ηθικής και η εξαγωγή συμπερασμάτων που βεβαιώνουν πως όλα τα παραπάνω

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

είναι ικανά να συμβάλλουν στην βελτίωση του εμπορικού της σήματος καθώς και της φήμης της επιχείρησης.

Abstract

A business is defined as a legal entity that aims to make a profit as well as a legal entity active in the community and the environment. The aforementioned definitions of business are two concepts that require action within a fair anthropocentric policy and commitments to the global environment. In that way social responsibility is applied to each businesses' actions (private or public, organization or non-governmental organization) that promotes responsibility, awareness and business ethics in relation to the environment, employees, suppliers and society.

The purpose of this study is to highlight the necessity to maintain business actions within the framework of Corporate Social Responsibility (CSR). In addition, the study emphasizes on the way every business is developing via the prosperity of society and the protection of the environment, and draw meaningful conclusions through questionnaires and data analysis, in order to maintain CSR's actions and attract the interest of consumers so they can choose businesses in which these actions are applied.

The subject of this research is the types of Corporate Social Responsibility, the classification and the analysis of the "Stakeholder Theory", a theory on which this research is based. The analysis of the research hypotheses which is based on the literature review and the methodology, lead to the fact that CSR's actions have impact on employee motivation and performance. The results of this study verify the corporate social business strategy. Studies and researches are fundamental for the operation of social entrepreneurship and enhance the actions around Corporate Social Responsibility within a business environment.

The purpose of this research is to prove that a business's goal is to contribute to the evolution of society, enhance the business ethics and draw conclusions that lead to the development and reputation of the business brand.

Ευχαριστίες

Κάθε ολοκλήρωση μιας διατριβής, απαιτεί ένα βήμα που τις περισσότερες των περιπτώσεων μοιάζει τυπικό. Ακόμη και αν οι λίγες του λέξεις συγκεντρώνουν την ουσία των συναισθημάτων που αφορούν τον κόπο της.

Σε αυτό λοιπόν το τόσο σημαντικό σημείο, θα ήθελα να ευχαριστήσω προσωπικά τον επιβλέποντα καθηγητή μου Θωμά Φωτιάδη για την υποστήριξη και υπομονή, στα δύο αυτά χρόνια συνεργασίας.

Τέλος, στους δικούς μου ανθρώπους, που πάντα βρίσκουν έναν ακόμη τρόπο να μου δείξουν πως η ενθάρρυνση σε ένα μικρό ή μεγάλο αγώνα έχει πολλές μορφές. Στους γονείς μου Γιώργο, Στέλλα και την αδελφή μου Ελένη,

Ευχαριστώ.

Πίνακας Περιεχομένων

| | |
|--|-----------|
| Εισαγωγή..... | 9 |
| 1.1 Εισαγωγή | 9 |
| Κεφάλαιο 2..... | 10 |
| Επιχειρηματικότητα και Ηθική..... | 10 |
| 2.1. Επιχειρηματικότητα | 10 |
| 2.2. Η ανάγκη για ηθική..... | 12 |
| 2.3. Κοινωνική Συμπεριφορά..... | 14 |
| Κεφάλαιο 3..... | 16 |
| ΕΚΕ, Έννοιες και Εξέλιξη της..... | 16 |
| 3.1. Έννοια και ορισμοί..... | 16 |
| 3.2. Ιστορική αναδρομή | 17 |
| 3.2.1. Οι Πρώτες Μορφές..... | 17 |
| 3.2.2. Σύγχρονη μορφή της ΕΚΕ | 21 |
| 3.2.3 Το πλαίσιο της ΕΚΕ στην Ελλάδα | 23 |
| 3.3. Θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών | 26 |
| 3.3.1. Έννοιες και λειτουργία | 26 |
| 3.3.2. Η αντίληψη της σχέσης της ΕΚΕ με τα ενδιαφερόμενα μέρη..... | 27 |
| 3.3.3. Παράλληλη προσέγγιση | 28 |
| 3.3.4. Χαράσσοντας τη στρατηγική | 29 |
| 3.3.5. Οφέλη της προσέγγισης των ενδιαφερομένων | 32 |
| Κεφάλαιο 4..... | 33 |
| Μεθοδολογία και ερευνητικές υποθέσεις..... | 33 |
| 4.1. Ερευνητικά Ερωτήματα..... | 33 |
| 4.2. Ερευνητικό Πλαίσιο | 35 |
| 4.3. Ερευνητική Διαδικασία | 35 |
| 4.4. Δείγμα Μελέτης..... | 36 |
| 4.5. Ερωτηματολόγιο | 37 |
| Κεφάλαιο 5..... | 39 |
| Αποτελέσματα | 39 |

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

| | |
|--|-----------|
| 5.1. Περιγραφή..... | 39 |
| 5.2. Χαρακτηριστικά Δείγματος | 39 |
| 5.3. Ανάλυση Ερωτήσεων..... | 40 |
| 5.4. Έλεγχος Εγκυρότητας..... | 41 |
| 5.5. Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων. | 43 |
| Κεφάλαιο 6..... | 48 |
| Συμπεράσματα | 48 |
| 6.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων | 48 |
| 6.2. Συμπεράσματα..... | 49 |
| Κεφάλαιο 7..... | 54 |
| Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα | 54 |
| 7.1. Περιορισμοί | 54 |
| 7.2. Μελλοντική Έρευνα | 54 |
| Βιβλιογραφία..... | 56 |
| Παράρτηματα | 60 |

Κεφάλαιο 1

Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγή

Το ζήτημα που πραγματεύεται η συγκεκριμένη διατριβή, αφορά ένα εκ των βασικών χαρακτηριστικών της σύγχρονης επιχειρηματικότητας, της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Όρος που εντοπίζεται διαρκώς σε αναλύσεις και προβληματισμούς για τους τρόπους διαχείρισης της παραγωγικότητας των επιχειρήσεων και των οργανισμών, για τα όρια μεταξύ της επίτευξης κέρδους και της συνύπαρξής της με το κοινωνικό σύνολο, αλλά και των χαρακτηριστικών του σύγχρονου τρόπου ζωής που η παραγωγή πλούτου οφείλει να συμβαδίζει.

Αν και βασικοί πυλώνες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης μοιάζουν να εφαρμόζονται ή να προβληματίζουν τις κοινωνίες δεκαετίες έως και αιώνες πριν, η εφαρμογή μέτρων που την έχουν φέρει στο παρόν, μοιάζουν να απαιτούν επιπλέον διορθώσεις και ανάγκες επαγρύπνησης και ελέγχου του τρόπου λειτουργίας των επιχειρήσεων. Μέσα από την ανάλυση της επιχειρηματικότητας – ως πυλώνα της κοινωνίας – και της προσέγγισης της σύγχρονης οικονομικής θεωρίας, θα γίνει μια προσπάθεια να διερευνηθεί η εφαρμογή της ηθικής στις επιχειρήσεις, αναλύοντας την επιρροή της στο καταναλωτικό κοινό, τους εργαζομένους, τη γη και το περιβάλλον. Σε αυτή τη προσπάθεια κατευθυντήρια γραμμή είναι η διατύπωση βασικών εννοιών που περιγράφουν την επιχειρηματικότητα, καθώς και η ανάλυση της ποσοτικής έρευνας σε κοινωνικοοικονομικά χαρακτηριστικά, σε εθνικό επίπεδο.

Η παρούσα διατριβή φιλοδοξεί να καταλήξει σε συμπεράσματα, αναφορικά με τον τρόπο που αποδίδει η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα τη δεύτερη δεκαετία του 21^{ου} αιώνα, τη δράση των χαρακτηριστικών της ηθικής στην επιχειρηματικότητα και την ικανότητα να επηρεάζει η ΕΚΕ, πυλώνες και σταθερές που αναπτύσσουν την πράσινη ανάπτυξη, διατηρώντας ανθρωποκεντρικές αξίες.

Κεφάλαιο 2

Επιχειρηματικότητα και Ηθική

2.1. Επιχειρηματικότητα

Επιχειρηματικότητα, καπιταλισμός, κεφάλαιο. Η βάση, ορισμένων χαρακτηριστικών που διαμορφώνουν το οικονομικό πλαίσιο στο πέρας των τελευταίων δεκαετιών. Η επιχειρηματικότητα ως διαδικασία σχεδιασμού, εκκίνησης και λειτουργίας της επιχείρησης και τα μέλη που την δημιουργούν και ονομάζονται – επιχειρηματίες. Η επιχειρηματικότητα, φέρει ορισμούς που εστιάζουν συχνά στην έναρξη και τη λειτουργία της. Ως βασικό χαρακτηριστικό της επιχειρηματικότητας θεωρούμε την ανάγκη διαχείρισης των υψηλών κινδύνων σε τομείς χρηματοδότησης, λειτουργικών αποφάσεων, ασταθούς εξωτερικού περιβάλλοντος καθώς και αλλαγών στάσεων της αγοράς. Περισσότερο επίσημα, η έννοιά της, περιγράφει την ικανότητα και την προθυμία να αναπτυχθεί και να οργανωθεί ένα επιχειρηματικό εγχείρημα που δύναται να επιφέρει κέρδος - μαζί με όλους τους κινδύνους.

Οι επιχειρήσεις αναλύονται σε δύο βασικές κατηγορίες με βάση τον σκοπό τους. Στις κερδοσκοπικές ή μη. Ανάλογα το αντικείμενο παραγωγής τους, χωρίζονται σε πρωτογενούς, δευτερογενούς, ή τριτογενούς παραγωγής καθώς και σε μικτές. Το οικονομικό σύστημα που λειτουργεί σε κάθε οργανισμό ή επιχείρηση, αποτελεί και το περιβάλλον της, από επιμέρους ομάδες που αλληλοεπηρεάζονται και εφαρμόζουν κανόνες συμπεριφοράς. Πολλοί ακαδημαϊκοί και υπεύθυνοι για την οργάνωση πολιτικής ανάμεσα στα κράτη, θεωρούν το επιχειρηματικό πνεύμα ως ζωτικό και απαραίτητο πυλώνα στην οργάνωση της κοινωνίας. Θεωρείται ως κινητήρια δύναμη για τη δημιουργία θέσεων απασχόλησης, απορρόφησης εξειδίκευσης, έμμεσης οργάνωσης και επιρροής στο εκπαιδευτικό σύστημα, κυρίως και εφαρμογής χαρακτηριστικών για την οικονομική ανάπτυξη.

*The theoretical firm is entrepreneurless.

- the Prince of Denmark has been expunged
the discussion of Hamlet (Baumol & Bradford, 1988)

Παρόλη την κοινή αποδοχή των παραπάνω εννοιών, διαφαίνεται μια σύγκρουση μεταξύ της επιχειρηματικότητας και των χαρακτηριστικών της οικονομικής θεωρίας. Στοιχείο που αντανakλάται στη νεοκλασική θεωρία της επιχείρησης, ως το μονοσήμαντο ορισμό του επιχειρηματία ή της επιχειρηματικότητας. Η διατύπωση του οικονομολόγου, William J. Baumol (Baumol & Bradford, 1988) αντιδρά στη σχέση των εννοιών επιχειρηματία και επιχείρησης όπως αναλύθηκε και νωρίτερα (Wang, 2014). Η επιχειρηματικότητα λογίζεται ως ένας οργανισμός που δρα, διαχειρίζεται καταστάσεις, επιβιώνει κινδύνων και δημιουργεί κέρδος μέσα από συλλογικές τακτικές που δεν σχετίζονται με τη μονοπρόσωπη έννοια του επιχειρηματία.

Η έννοια της επιχειρηματικότητας, έχει τις ρίζες της τόσο στην επιστήμη της οικονομικής θεωρίας, όσο και της κοινωνιολογίας. Όπως αναφέρθηκε, τα βήματα που συντονίζουν τον όρο της επιχειρηματικότητας, σχεδιασμός – οργάνωση – ανάπτυξη, αποτελούν αντικείμενο ανάλυσης της επιστημονικής κοινότητας, κυρίως στον τομέα του μάνατζμεντ. Μάλιστα αυτή η ανάλυση στη σύγχρονη επιχειρηματικότητα μοιάζει να προσεγγίζεται και από στοιχεία της διοίκησης και της ψυχολογίας. Ένας παράλληλος ορισμός που συνδυάζει τα παραπάνω στοιχεία, έρχεται από την Πράσινη Βίβλο για την Επιχειρηματικότητα στην Ευρώπη και την προσεγγίζει ως την ανάπτυξη δεξιοτήτων ενός ατόμου να αναγνωρίζει τις ευκαιρίες και να τις εκμεταλλεύεται, με σκοπό να αποδώσει κέρδος.

Σε μια προσπάθεια προσέγγισης της ιστορίας της επιχειρηματικότητας, με σκοπό την εξαγωγή συμπερασμάτων για τη θέση της στην κοινωνία, γίνεται αντιληπτό πως στην πάροδο των χρόνων, ο όρος εξελίσσεται. Μια πρώτη ολοκληρωμένη εφαρμογή του, σύμφωνα με καταγεγραμμένα γεγονότα, συναντάται στη Βιομηχανική Επανάσταση.

Σε αυτό το κομβικό – ιστορικά σημείο, φαίνεται να πραγματοποιούνται σπουδαία βήματα σε επίπεδα ανακαλύψεων και εφευρέσεων (Rachid Hba, 2007). Για παράδειγμα, στην πρώτη φάση της Βιομηχανικής Επανάστασης, εντοπίζεται η δημιουργία του σιδηροδρόμου, της ατμομηχανής των Watt and Boulton, ενώ την ίδια περίοδο, στην ήπειρο της Αμερικής παρακολουθούμε τη δημιουργία της ραπτομηχανής του Singer. Αποτέλεσμα των διεργασιών αυτών, είναι να χαρακτηριστεί συνολικά η περίοδος της Βιομηχανικής Επανάστασης, ως περίοδος εμφάνισης της επιχειρηματικής κουλτούρας. Μέσα από τη σύσταση ατομικών εταιριών, συντεχνιών διαφαίνεται πλέον χρηματοπιστωτική δραστηριότητα. Έναν αιώνα μετά, στην περίοδο 1950-1990, η επιχειρηματικότητα μοιάζει να μεταβάλλει το περιεχόμενό της ως προς την πρακτική εφαρμογή

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

της. Με την ίδρυση της Ευρωπαϊκής Οικονομικής Κοινότητας το 1957, θεμελιώνεται η ανάπτυξη της Διεθνούς Επιχειρηματικότητας με μια σειρά ενεργειών, όπως:

- Κατάργηση των εσωτερικών συνόρων των χωρών με σκοπό την ελεύθερη διακίνηση αγαθών, υπηρεσιών και κεφαλαίων.
- Υιοθέτηση κοινής εμπορικής πολιτικής προς τις τρίτες χώρες
- Υιοθέτηση κοινής πολιτικής στους τομείς της γεωργίας, αλιείας και ενέργειας.
- Ενίσχυση της οικονομικής συνοχής με την εφαρμογή κοινοτικών προγραμμάτων.
- Ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας του βιομηχανικού κλάδου.

Την ίδια περίοδο, εφαρμόζονται κανόνες Διοίκησης Ολικής Ποιότητας από τις επιχειρήσεις. Η αρχή πραγματοποιείται από επιχειρήσεις των Ηνωμένων Πολιτειών Αμερικής, ενώ ακολουθεί η Ιαπωνία αξιοποιώντας τις αρχές τις Δ.Ο.Π. Ως αποτέλεσμα των παραπάνω, είναι η κερδοφορία και η αύξηση του ανταγωνισμού, ενώ τη δεκαετία του 70 συντελείται μια ριζική μεταστροφή στους τομείς εφαρμογής της επιχειρηματικότητας. Η έξαρση της τεχνολογικής παραγωγής, η εισαγωγή στην αγορά καινοτόμων προϊόντων όπως υπολογιστής και διαδίκτυο, σημαίνει την έναρξη μιας νέας εποχής, χαρακτηρίζοντας το ως σημείο αναφοράς σε οποιαδήποτε ανάλυση του όρου της επιχειρηματικότητας. Το διαδίκτυο έκτοτε, μοιάζει να συμπεριφέρεται ως βασικός πυλώνας της έννοιας, η σύνδεσή του με το παρόν σημαίνει άρρηκτη συνεργασία των δυο εννοιών, αναπτύσσοντας τον όρο όπως παρουσιάζεται σήμερα. Τα σημερινά χαρακτηριστικά της επιχειρηματικότητας, περιγράφονται με τις έννοιες του Ελέγχου, της Υπευθυνότητας, της Εγρήγορσης, της Οικονομικής Ανάπτυξης, της Αβεβαιότητας, της Καινοτομίας και της Ηγεσίας. Ο όρος της απαιτεί συνεχή επαγρύπνηση στους κινδύνους των καιρών, ενώ η ιστορική εξέλιξη της βεβαιώνει πως από τους περασμένους αιώνες έως σήμερα, η επιχειρηματικότητα αποτελεί θεμέλιο λίθο του σύγχρονου τρόπου ζωής.

2.2. Η ανάγκη για ηθική

Η παρουσία των επιχειρήσεων σε παγκόσμιο επίπεδο, με βάση την ιστορικότητα, το παρόν και το μέλλον απαιτεί κανόνες. Κανόνες που έχουν ήδη διαμορφωθεί ή συνεχίζουν να διαμορφώνονται, έπειτα από την παραδοχή πως τα χαρακτηριστικά τους αλληλοεπιδρούν με τα κοινωνικά σύνολα. Με γενικότερη έννοια την ηθική, ορίζεται το πλαίσιο λειτουργίας κάθε πτυχής της επιχειρηματικότητας, ως προς το περιβάλλον, ο λόγος για τον οποίο κάθε οργανισμός οφείλει

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

να εφαρμόσει κανόνες και να τηρήσει όρια λειτουργίας με σκοπό την κοινωνική του επιρροή μέσα στον κόσμο. Ήδη, αυτή η περιγραφή των χαρακτηριστικών της επιχειρηματικότητας μέσα στους αιώνες, έχει διαμορφώσει μια σαφή κατανόηση των εννοιών της, τόσο της ηθικής όσο και της κοινωνικής ευθύνης. Ωστόσο, πλήθος καταναλωτών στο παρόν, δεν φαίνεται να αντιλαμβάνεται τι πραγματικά καθορίζουν τα χαρακτηριστικά της. Οι αξίες, είναι οι βασικές επιθυμίες ή πεποιθήσεις που παρακινούν και καθοδηγούν τη στάση και τις ενέργειες μας. Οι αξίες είναι και ο λόγος που ορίζεται η συμπεριφορά μας με συγκεκριμένο τρόπο. Πολλοί, εκτιμούν την ειλικρίνεια, πολλοί την πίστη, όμως στη δική μας περίπτωση η έννοια της επιχειρηματικότητας οφείλει σε συλλογικό βαθμό να εφαρμόσει κοινώς αποδεκτές οδηγίες σε διαφορετικές καταστάσεις λειτουργίας της. Με τον όρο, δεοντολογία, καθορίζουμε την φιλοσοφία που θεωρητικά περιγράφει τον χαρακτήρισμό λανθασμένων κινήσεων, το ηθικό από το ανήθικο, το δίκαιο από το άδικο και τις σωστές με τις λάθος συμπεριφορές (Wilson, 2003). Η ηθική, ορίζει τους κανόνες και τα πρότυπα που διέπουν τη συμπεριφορά των ατόμων και στην περίπτωση μας, των ομάδων. Διακρίνει τις ορθές με τις λανθασμένες συμπεριφορές και δείχνει εκτίμηση στην ειλικρίνεια και στην συμμόρφωση στις καθιερωμένες αξίες και τους κανόνες. Η δεοντολογία της ηθικής που εντοπίζεται, μοιάζει να επεμβαίνει ως γενικός κανόνας στο παγκόσμιο επιχειρείν, ορισμένος σε πρότυπα καθώς αλλά και κώδικες που βοηθούν στην εφαρμογή των επιχειρηματικών αποφάσεων.

Συνολικά, η δεοντολογία της ηθικής μεταδίδει τις αξίες που δηλώνουν οι ενέργειες της καλής συμπεριφοράς, όπως κρίνεται από την κοινωνία που ενισχύει την ευημερία των ανθρώπων (Jones, 1995). Με την κατανόηση των αξιών, της ηθικής και των ηθών, στο πλαίσιο της κάθε επιχείρησης, μπορεί να γίνουν κατανοητοί οι κανόνες για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων με συγκεκριμένες στρατηγικές. Τα προγράμματα αυτά, αποτελούν μέρος της οργανωτικής ζωής, και κριτήριο κρίσης της συμπεριφοράς των επιχειρήσεων, από τις ίδιες τις κοινωνίες, θέτοντας ξεχωριστά ως μέλη της, τους ανθρώπους, τις κυβερνήσεις, τις μη κυβερνητικές οργανώσεις και τους οργανισμούς, καθώς και κινήματα που σε κάθε βήμα δίνουν το παρόν για να κρίνουν την πορεία κάθε επιχειρηματική οντότητας. Ένα απλούστατο, παράδειγμα, που περιγράφει μάλιστα καίριο σημείο καμπής στη σύγχρονη επιχειρηματικότητα – στα πλαίσια της οικονομικής ύφεσης της τελευταίας δεκαετίας στην Ευρώπη, είναι η απόφαση λήψης διακριτικών ή εναλλακτικών τρόπων μείωσης ανθρώπινου δυναμικού σε ανάγκες σύγχρονου μετασχηματισμού. Μια λανθασμένη, γρήγορη και μη συμμορφωμένη με τους καιρούς συμπεριφορά εκτός των ορίων δεοντολογίας – όπως η συλλογική απόλυση όγκου ανθρώπινου δυναμικού – θα σημείωνε

αρνητική εικόνα στη εξωγενή μορφή της επιχείρησης καθώς και στοιχεία αφερεγγυότητας προς τις μελλοντικές προσλήψεις. Οι οργανωτικοί κώδικες δεοντολογίας, οφείλουν να προστατεύουν τα άτομα και να αντιμετωπίζουν της ηθικές αξίες στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων.

Οι εταιρικοί κώδικες δεοντολογίας, είναι εργαλεία που μπορούν να εξουσιοδοτήσουν τον κάθε ένα στην οργάνωση του επιχειρείν καθώς να επιβεβαιώσει πως οποιαδήποτε λάθος ενέργεια, είναι ενάντια στην πολιτική δεοντολογίας του οργανισμού. Με τον τρόπο αυτό, θα αυξηθεί η προσωπική δέσμευση των εργαζομένων στις επιχειρήσεις τους, ανυψώνοντας τις αξίες της υπερηφάνειας των ανθρώπων για την ακεραιότητας της εταιρικής τους κουλτούρας. Καταλήγοντας, ο κώδικας δεοντολογίας των επιχειρήσεων, με σκοπό την παραδοχή της ηθικής συμπεριφοράς, τείνει να λειτουργεί ως εργαλείο θωράκισης της εικόνας των επιχειρήσεων. Όσο και αν μοιάζει ως φρένο στην ανάπτυξη της μαζικής παραγωγής, της ταχύτατης επίτευξης κέρδους στους ίδιους τους οργανισμούς, η ηθική μοιάζει να έχει τα ίδια χαρακτηριστικά με την ολοκληρωμένη έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, ορίζοντας το παρόν και το μέλλον των επιχειρήσεων, σε συνεννόηση μάλιστα με τα ίδια στοιχεία της κοινωνίας (Matten, 2015).

2.3. Κοινωνική Συμπεριφορά

Ως κοινωνική συμπεριφορά, θα ορίσουμε λίγους από τους τρόπους που μοιάζει να αλληλοεπιδρά η επιχείρηση με όλα τα στοιχεία του περιβάλλοντος και της κοινωνίας. Τα στοιχεία αλληλεπίδρασης, που μεταφέρουν τις δράσεις της επιχείρησης και κρίνουν τις εξωγενείς συμπεριφορές της, προς την κοινότητα, αλλά και του τρόπου που μοιάζουν να καταλήγουν εκεί. Είναι γεγονός πως βρισκόμαστε σε μια δεκαετία που ο κόσμος μοιάζει να εξελίσσεται πιο γρήγορα από ποτέ. Καθημερινά, η επικοινωνία μοιάζει να επιτυγχάνεται ταχύτατα, μέσα από 200 εκατομμύρια tweets, 30 δισεκατομμύρια δημοσιεύσεις σε όλες τις πλατφόρμες είναι λίγα από τα στοιχεία που επιβεβαιώνουν πως παραδοσιακοί ρόλοι και διαδικασίες, έχουν μείνει στο παρελθόν ή τείνουν να εκλείψουν (Anon., 2020). Εργαζόμενοι, πελάτες και συνεργάτες στον επιχειρηματικό κόσμο, σχηματίζουν ομάδες γύρω από συζητήσεις, αξιοποιώντας συλλογική νοημοσύνη και ψηφιακή προώθηση των επιχειρηματικών αποτελεσμάτων (Matten, 2006)

Μια επιχείρηση που θέλει να ανήκει στα χαρακτηριστικά της κοινωνικής συμπεριφοράς, οφείλει να βελτιστοποιεί τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων για να κερδίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οφείλει να επιτρέπει στους ανθρώπους να εφαρμόζουν ιδέες που βελτιώνουν και

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

επιταχύνουν τα αποτελέσματα σε όλες τις λειτουργίες της επιχείρησης. Μια τέτοια επιχειρηματική οντότητα, μοιάζει να επιτρέπει το σωστό ταλέντο και το περιεχόμενο να συναντηθούν την κατάλληλη στιγμή – δρώντας τάχιστα ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις των πελατών και τις μεταβαλλόμενες συνθήκες της αγοράς. Σύμφωνα με την Inquires Source: 1DC, τα κοινωνικά εργαλεία που χρησιμοποιούνται εσωτερικά με τους εργαζομένους μπορούν να αυξήσουν την παραγωγικότητα κατά 11% έως 30%, με αποτελέσματα αύξηση της τάξεως του 30%-50% των εσόδων. Αυτός ο τρόπος εταιρικής συμπεριφοράς, προσβλέπει στα αποτελέσματα αναγνώρισης της μεθόδου λειτουργίας της επιχείρησης, όσο τα οικονομικά οφέλη του μοιάζουν να επιστρέφουν ως εμπιστοσύνη και φερεγγυότητα με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον (εργαζόμενοι – πελάτες) (Moon, 2004).

Κεφάλαιο 3

ΕΚΕ, Έννοιες και Εξέλιξη της

3.1. Έννοια και ορισμοί

“Με την οικοδόμηση μιας θετικής εικόνας στην οποία πιστεύετε, μπορείτε να κάνετε ένα όνομα για την εταιρία σας, ως κοινωνικά συνειδητή” – η αναφορά της Katie Schmidt στην Business News Daily (Skye Schooley, 2019), σε μια προσπάθεια να αποτυπώσει την έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Στο σημερινό κοινωνικό περιβάλλον εργαζόμενοι και καταναλωτές τείνουν να δημιουργήσουν σχέσεις αλληλεπίδρασης, σε επιχειρήσεις που δίνουν προτεραιότητα στην εταιρική κοινωνική ευθύνη. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (εφεξής ΕΚΕ), είναι μια εξελισσόμενη επιχειρηματική πρακτική που ενσωματώνει την ανάπτυξη των οργανισμών μέσα από ένα σύνολο δράσεων, ορίζοντας θετικό αντίκτυπο στους κοινωνικούς, οικονομικούς και περιβαλλοντικούς παράγοντες. Αναφέροντας τον αγγλικό ορισμό η ΕΚΕ, αντιστοιχεί στο Corporate Social Responsibility, μαζί με δευτερεύοντες αναφορές όπως Social Responsibility, Corporate Responsibility ή Social Responsiveness. Αναγνωρίζοντας την ευθύνη που της αναλογεί, η σύγχρονη επιχειρηματικότητα τείνει να προστατεύει και να προάγει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, εφαρμόζοντας κώδικες δεοντολογίας που βελτιώνουν συνεχώς την ηθική της. Ορισμοί που τείνουν να έχουν σχέση με την επιχειρηματική ηθική ή όπως συναντάται «επιχειρηματική κοινωνική ευθύνη», στοιχεία με έμφυτα εννοιολογικά και φιλοσοφικά προβλήματα. «Πολλοί αντιλαμβάνονται τον όρο «επιχειρησιακή ηθική» ως οξύμωρο (Weiss, 2003), «Το επιχειρείν είναι ένα παιχνίδι και ως εκ τούτου οι ηθικοί περιορισμοί παύουν να ισχύουν (Beverluis, 1987), δύο από τις βασικές θεωρίες που επιβεβαιώνουν τις δυσκολίες συνύπαρξης των παραπάνω ορισμών. Από την άλλη, οι θεωρίες υποστήριξης της ηθικής των επιχειρήσεων βεβαιώνουν την - επιτακτική ανάγκη για τη διασφάλιση της αγοράς και της επιχειρησιακής δράσης (Michalos, 1995). Σε αυτήν την ανάλυση περιγράφεται η λανθασμένη εξίσωση της δράσης των επιχειρήσεων με τις πράξεις ηθικής, μιας και τα ερωτήματα που οφείλουν να απαντώνται ως προς την ηθική των επιχειρήσεων αφορούν τις ενέργειες της απέναντι σε φυσικά πρόσωπα εργαζόμενους, καταναλωτές), σε τεχνητά πρόσωπα (άλλες επιχειρήσεις, κράτος) και στο φυσικό περιβάλλον. Το πλαίσιο αναφοράς στην ΕΚΕ, επιδέχεται αναλύσεις σε πολλά των χαρακτηριστικών της, παρόλα αυτά για να κατανοήσει κανείς πόσο κρίσιμη έχει γίνει η κοινωνική ευθύνη στο

επιχειρηματικό παρόν, η έρευνα της Cone Communications διαπίστωσε ότι πάνω από το 60% των Αμερικανών ελπίζει πως οι επιχειρήσεις θα οδηγήσουν σε κοινωνικές και περιβαλλοντικές αλλαγές, ελλείψει κυβερνητικών ρυθμίσεων. Σχεδόν το 90% των καταναλωτών που ρωτήθηκε, δήλωσε πως θα αγόραζε ένα προϊόν από εταιρία που θα υποστήριζε δράσεις υπέρ του πλαισίου της ΕΚΕ, ενώ αντίθετα το 75% των ερωτηθέντων, δήλωσε πως θα αρνηθεί να αγοράσει από μια εταιρία που απέχει από στοιχεία επιχειρηματικής ηθικής (Kramer, 2002).

3.2. Ιστορική αναδρομή

3.2.1. Οι Πρώτες Μορφές

Αν και οι ρίζες της ΕΚΕ απέχουν από τα πρώτα της χαρακτηριστικά, η έννοια - όπως την ξέρουμε σήμερα - μοιάζει να εμφανίζεται ως επί το πλείστον στον εικοστό αιώνα, ιδιαίτερα από τις αρχές της δεκαετίας του '50 μέχρι και σήμερα. Παρά την πρόσφατη εμφάνισή της, πρώτα γνωρίσματα ανησυχίας των επιχειρηματικών κοινοτήτων για την κοινωνία, ανιχνεύονται εδώ και αιώνες, περισσότερα εξ αυτών ανθίζοντας κυρίως στα τέλη του 1800 με χαρακτηριστική περίοδο αυτή της Βιομηχανικής Επανάστασης, στη λήξη του 19^{ου} αιώνα. Χρονικά, αυτός ο αιώνας, μπορεί να χαρακτηριστεί και το σημείο εκκίνησης για την ανάληψη κοινωνικών πρωτοβουλιών από τη πλευρά των επιχειρήσεων, με παραδείγματα αυτά της παροχής κατοικίας στους εργαζομένους καθώς και της φροντίδας των οικογενειών τους. Με το ξεκίνημα του 20^{ου} αιώνα καθιερώνονται νομικά πλαίσια που χαρακτηρίζουν τη λειτουργία των επιχειρήσεων παράλληλα με την ανάπτυξη του κράτους. Σε ό,τι αφορά την πρόνοια, το πνεύμα της ως τότε «φιλανθρωπίας», παραχωρεί το θεσμικό του πλαίσιο σε εκτεταμένες νομικές, συμβατικές και οργανωτικές δομές. Συγκεκριμένα, έπειτα του δευτέρου Παγκοσμίου Πολέμου, η ανάδειξη των πολυεθνικών εταιριών, η επίδρασή τους στην παγκόσμια οικονομία και η επικράτηση του επιχειρηματικού μοντέλου – ως τότε περιέγραφε πως αποκλειστική ευθύνη των επιχειρήσεων είναι η παραγωγή πλούτου – φέρνει και πάλι στην επικαιρότητα το ερώτημα των σχέσεων μεταξύ επιχειρηματικής λογικής και κοινωνίας. Στο διάστημα μεταξύ του 1930 και του 1960, η ΕΚΕ χαρακτηρίζεται ως ένα απαραίτητο στοιχείο όχι μόνο στο εταιρικό κομμάτι των επιχειρήσεων, αλλά γενικότερα στην παγκόσμια πολιτική και οικονομική σκηνή. Ωστόσο, στις Ηνωμένες Πολιτείες στις αρχές της δεκαετίας του 1950, ο ρόλος της εταιρίας στην κοινωνία γίνεται αντικείμενο συστημικής ανάλυσης, με το βιβλίο του Howard R. Bowen – “Κοινωνικές Ευθύνες του Επιχειρηματία” (Bowen, 1953), ορόσημο ως προς τη συμβολή

του στην βάση της έννοιας της ΕΚΕ. Από τη δεκαετία του 1970, αρχίζει να παρατηρείται μια αυξανόμενη συναίνεση για την κατανόηση της ΕΚΕ. Η πιο μακροχρόνια και έγκυρη φωνή σε αυτή τη συζήτηση είναι του Archie Carroll, καθηγητής και ακαδημαϊκός του Πανεπιστημίου της Γεωργίας, ο οποίος προτείνει ένα πιο αποδεκτό μοντέλο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το μοντέλο των τεσσάρων μερών της ΕΚΕ, 'Four-Part Model of Corporate Social Responsibility' (Carroll, 1979). Ο Carroll, θεωρεί την ΕΚΕ, ως μια πολυεπίπεδη έννοια, η οποία μπορεί να διαφοροποιηθεί σε τέσσερις αλληλένδετες πτυχές: οικονομικές, νομικές, ηθικές και φιλανθρωπικές. Με διαδοχικές στρώσεις μέσα σε μια πυραμίδα, η πραγματική κοινωνική ευθύνη μοιάζει να απαιτεί την συνάντηση και των τεσσάρων επιπέδων – διαδοχικά. Ως εκ τούτου, οι Carroll και Buchholtz, έδωσαν τον ακόλουθο ορισμό: «Η εταιρική κοινωνική ευθύνη συμπεριλαμβάνει τις οικονομικές, νομικές, ηθικές και φιλανθρωπικές προσδοκίες της κοινωνίας σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή» (Mitchell, 1997).

- **Οικονομική Ευθύνη:** Οι εταιρίες αποτελούνται από μετόχους που απαιτούν μια λογική απόδοση των επενδύσεών τους, έχουν εργαζομένους που επιθυμούν ασφαλείς και αμειβόμενες θέσεις εργασίας, έχουν πελάτες που ζητούν προϊόντα καλής ποιότητας σε δίκαιη τιμή κλπ. Αυτός είναι και ο λόγος που δημιουργούνται επιχειρήσεις στην κοινωνία, επομένως η πρώτη ευθύνη της εταιρίας είναι η σωστή λειτουργία της οικονομικής μονάδας. Αυτό, το πρώτο στρώμα, αποτελεί τη βάση για όλες τις επόμενες ευθύνες.
- **Νομική Ευθύνη:** Η νομική ευθύνη των εταιριών, απαιτεί από τις επιχειρήσεις να συμμορφώνονται με το νόμο και να λειτουργούν με βάση τους «κανόνες του παιχνιδιού». Οι νόμοι νοούνται ως η κωδικοποίηση της κοινωνίας σε σχέση με την ηθική λειτουργία, κατά συνέπεια η τήρησή τους είναι απαραίτητη προϋπόθεση. Όπως και με τις οικονομικές ευθύνες, έτσι και στις νομικές, ο Carroll, συστήνει την εφαρμογή τους από όλες τις εταιρίες που επιδιώκουν να είναι κοινωνικά υπεύθυνες.
- **Ηθική Ευθύνη:** Σε αυτή την κατηγορία, οι επιχειρήσεις οφείλουν να κάνουν ό,τι είναι σωστό, δίκαιο ακόμη και όταν δεν υποχρεούνται να το πράξουν. Ο Carroll, υποστηρίζει ότι οι ηθικές ευθύνες είναι αυτό που αναμένεται από την κοινωνία – πάνω από τις οικονομικές και νομικές προσδοκίες.
- **Φιλανθρωπική Ευθύνη:** Τέλος, στην άκρη της πυραμίδας, στο τέταρτο επίπεδο, αναλύεται η φιλανθρωπική δράση των εταιριών. Philanthropy, όπως ακριβώς περιγράφεται στο μοντέλο των τεσσάρων μερών, σημαίνει κυριολεκτικά «αγάπη για τον συνάνθρωπο»

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

και χρησιμοποιώντας την σε ένα επιχειρηματικό πλαίσιο, εξασφαλίζεται την κάλυψη όλων των θεμάτων που βελτιώνουν την ποιότητα ζωής των εργαζομένων, των τοπικών κοινωνιών αλλά και της κοινωνίας στο σύνολο. Αυτή η πτυχή της ΕΚΕ, αντιμετωπίζεται σε μια μεγάλη λίστα εννοιών και θεμάτων, συμπεριλαμβανομένων, των φιλανθρωπικών δωρεών, εγκαταστάσεων αναψυχής για εργαζομένους των εταιριών, υποστήριξη χορηγιών και εκδηλώσεων κλπ. (Matten, 2015).



Εικόνα 1. Η πυραμίδα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, του Carroll.

Στις αρχές του 1970 και παρά τις νομοθετικές ρυθμίσεις που έχουν εφαρμοστεί, η ΕΚΕ και οι πρακτικές της, μοιάζουν να εφαρμόζονται με διαφορετικό τρόπο του αποδοτικού. Αυτή η πολιτική αποσκοπεί στην ικανοποίηση των περαιτέρω αναγκών των εργαζομένων αλλά στην αγνόηση των υπόλοιπων ουσιαστικών πρακτικών που όριζε η ιδέα και η φιλοσοφία της ΕΚΕ. Σε αυτή την περίοδο εμφανίζεται μια ομάδα επιχειρημάτων και παρουσιάζεται, το 1970, λίγο μετά το πρώτο μεγάλο κίνημα της ΕΚΕ, στις ΗΠΑ, από τον κερδοσένο με βραβείο Νόμπελ οικονομολόγο Milton Friedman, που δημοσίευσε το άρθρο «Η κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης είναι να αυξήσει τα κέρδη της Friedman, 1970). Το άρθρο, εναντιώνεται στη λογική ύπαρξης της

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

ΕΚΕ και στηρίζεται σε τρεις κύριους λόγους. Ο πρώτος, πως μόνο τα ανθρώπινα όντα έχουν την ευθύνη των πράξεών τους, καταλήγοντας πως οι εταιρίες δεν μπορούν να αναλάβουν πραγματική ηθική ευθύνη για τις ενέργειές τους (Donaldson, 1999). Δεδομένου όμως ότι οι επιχειρήσεις δημιουργούνται από ανθρώπους, αυτοί είναι και που ξεχωριστά ευθύνονται για τις ενέργειες τους, π.χ. είναι ευθύνη των διαχειριστών να ενεργούν αποκλειστικά για το συμφέρον των μετόχων. Το δεύτερο σημείο, είναι πως όσο μια εταιρία τηρεί το νομικό πλαίσιο που έχει δημιουργήσει η κοινωνία για τις επιχειρήσεις, τόσο η μόνη ευθύνη των διαχειριστών της είναι να παράγουν κέρδος, ολοκληρώνοντας τον λόγο που έχει συσταθεί η επιχείρηση. Ενεργώντας για οτιδήποτε άλλο, είναι αντίθετο της θέσης που κατέχουν τα στελέχη αυτά. Το τρίτο σημείο του Friedman, είναι πως οι διευθυντές δεν πρέπει και δεν μπορούν να αποφασίσουν ποιο είναι το συμφέρον της κοινωνίας. Αυτό είναι δουλειά των κυβερνήσεων – μιας και εταιρικοί διευθυντές δεν εκπαιδεύονται να θέτουν και να επιτυγχάνουν κοινωνικούς στόχους, αντιθέτως πολιτικοί εκλέγονται δημοκρατικά για αυτό τον λόγο. Σε μια προσπάθεια κατά της ΕΚΕ, ο Friedman αμφισβητεί τις δράσεις της ΕΚΕ, όταν πραγματοποιούνται για λόγους συμφέροντος, μεγιστοποιώντας απλώς το κέρδος «κάτω από το μανδύα της κοινωνικής ευθύνης» (Waddell, 2000).

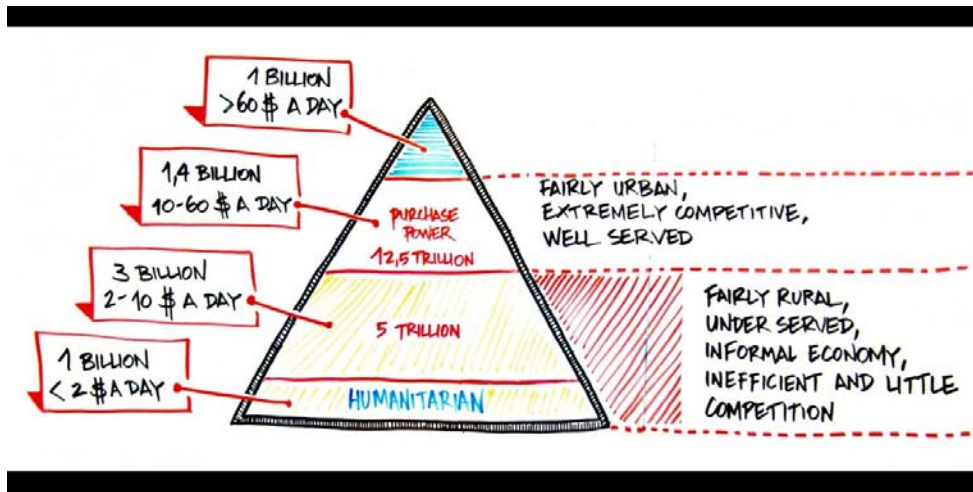
Πλησιάζοντας στο παρόν, η ΕΚΕ, μοιάζει να παίρνει μια πιο οριστική μορφή έπειτα της δεκαετίας του '70. Τότε, 1^η Ιουνίου του 1971, η Επιτροπή Οικονομικής Ανάπτυξης (Committee for Economic Development), οργανισμός στελεχωμένος με περίπου διακόσιους επιχειρηματίες και ακαδημαϊκούς, εξεδίδει το κείμενο «The Social Responsibility of Business Corporations», σε μετάφραση «Η Κοινωνική Ευθύνη των Επιχειρήσεων», με στόχο να παρουσιάσει δύο λόγους που υποστηρίζουν την ανάγκη ύπαρξης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Development, 1971). Ο πρώτος πυλώνας βασιζόμενος στο «Κοινωνικό Συμβόλαιο» (Social Contract) και ο δεύτερος στο «Πεφωτισμένο Προσωπικό Συμφέρον» (Enlightened Self-Interest). Αν και ο πρώτος όρος συναντάται στον 18ο αιώνα, ο όρος του Πεφωτισμένου Προσωπικού Συμφέροντος βασίζεται στο γεγονός πως η επιχείρηση, ορθώς θεωρείται αναπόσπαστο μέρος της κοινωνίας, αφού λειτουργεί διαδραστικά με εργαζομένους, πελάτες και επομένως πόρους. Απορρίπτοντας οποιονδήποτε – ακόμη και τον παραμικρό βαθμό ευθύνης, δύναται τα συμφέροντά της να πληγούν από μποϊκοτάζ των καταναλωτών, από αρνητική διαφήμιση ή ακόμη και από νομοθετικές πρωτοβουλίες. Το 1976, με την αναθεώρηση των «Γενικών Αρχών του ΟΟΣΑ» για τη λειτουργία των Πολυεθνικών Επιχειρήσεων, περιέχονται αρκετές αναφορές σε εθελοντικές

αρχές υπεύθυνης συμπεριφοράς, ρυθμίσεις εργασιακών ζητημάτων, επιβεβαιώνοντας πως πλέον η ΕΚΕ αποτελεί θεμέλιο λίθο στη επιχειρησιακή συμπεριφορά των εταιριών (ΔΟΕΠ, 2011).

3.2.2. Σύγχρονη μορφή της ΕΚΕ

Σήμερα, μια πρώτη και αναμφισβήτητη η πιο αποδεκτή λογική για να συμμετάσχουν οι επιχειρήσεις σε δράσεις ΕΚΕ, βασίζεται στην αντίληψη πως σε πολλές περιπτώσεις η καλή επιχειρηματική λογική, θεωρείται ηθικά υπεύθυνη από την κοινωνία. Αυτό περιγράφεται μέσα από δράσεις που αναλαμβάνει η εταιρία για το δικό της συμφέρον, μέσα από την αυτοπραγμάτωση. Για παράδειγμα, μια εταιρία κοινωνικά υπεύθυνη μπορεί να ανταμειφθεί με περισσότερους πελάτες, έναντι άλλης, να οδηγηθεί αντίθετα σε μπουϊκοτάζ των προϊόντων της ή σε άλλες ανεπιθύμητες ενέργειες του καταναλωτικού κοινού.

Ενισχύοντας την εικόνα, μπορεί οι εργαζόμενοι της να προσελκύονται περισσότερο με τις ιδέες υποστήριξης της ηθικής ή της λειτουργίας σε πλαίσιο ΕΚΕ. Η εθελοντική δέσμευση για κοινωνικές ενέργειες και προγράμματα, μπορεί να προλάβει πολλές φορές τη νομοθεσία, εξασφαλίζοντας μεγαλύτερη εταιρική ανεξαρτησία από την εκάστοτε κυβέρνηση. Αυτή είναι και μια θετική συμβολή στην κοινωνία, χαρακτηρίζοντάς την ως μακροπρόθεσμη επένδυση. Όλο και περισσότερες φωνές, συνδέουν πλέον της δραστηριότητες της ΕΚΕ με το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των εταιριών. Για παράδειγμα σύμφωνα με τη στρατηγική του Michael Porter (Newell, 2005) η ΕΚΕ ως ιδιαίτερα φιλανθρωπική σε δράσεις, θα δημιουργούσε ένα μακροπρόθεσμο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, όχι μόνο για την εταιρία αλλά για όλο το σύμπλεγμα στο οποίο λειτουργεί.



Εικόνα 2. Μία ανάλυση του B.O.P. του Prahalad και Hammond.

Για παράδειγμα μια εταιρία τηλεπικοινωνιών, παρέχοντας δωρεάν πρόσβαση υψηλών ταχυτήτων στη χρήση του διαδικτύου σε σχολεία και μαθητές, δημιουργεί μελλοντικές υψηλές απαιτήσεις παροχής υπηρεσιών από την επόμενη γενιά ενηλίκων. Επιπλέον σύμφωνα με τους Porter and Kramer (Krausz, 1996), οι εταιρίες μπορούν να κάνουν ορισμένες εργασίες καλύτερα από τις κυβερνήσεις, επειδή έχουν ήδη αναπτύξει δεξιότητες για συγκεκριμένα καθήκοντα, που σημαίνει πως η στρατηγική φιλανθρωπία θα συμβάλει με πολύ πιο αποτελεσματικό τρόπο στην ανταγωνιστικότητα της κοινωνίας.

Αναλύοντας βασικά γεγονότα για τη δράση της ΕΚΕ, το 1999 παρατηρείται η ψήφιση του οικογενικού συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών, έπειτα της δραματικής αύξησης των φωνών κατά της παγκοσμιοποίησης. Με πρωτοβουλία, του Γενικού Γραμματέα των ΗΕ, κ. Κόφι Ανάν, συντάσσεται το 2000 το Σύμφωνο, που επιζητά την προαγωγή του εταιρικού πολίτη στην συμμετοχική διαδικασία επίλυσης των προκλήσεων της επιχείρησης κατά της παγκοσμιοποίησης (Sternberg, 2009). Το κείμενο, καθοδηγεί τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν εθελοντικά, ένα σύνολο δέκα κανόνων που θα αφορούν στην αντιμετώπιση της διαφθοράς, της θωράκισης των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των εργασιακών ελευθεριών καθώς και ενεργειών προστασίας του περιβάλλοντος. Το ίδιο έτος, στην Σύνοδο της Λισαβόνας στην Πορτογαλία, καταστρώνεται η "Πράσινη Βίβλος", ορίζοντας την ΕΚΕ, ως έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρίες "ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφέροντα μέρη".

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Την τελευταία δεκαετία, η Ευρώπη, δείχνει να ωριμάζει με την ιδέα της ΕΚΕ, αποδεικνύοντας πως τα χαρακτηριστικά της προσμετρώνται σοβαρά στις επιχειρησιακές δράσεις, στους μελετητές της ιδέας και πως η κοινωνική ανησυχία εκδηλώνεται συχνά μέσα από επίσημα γραπτά, συνέδρια, συμβούλια και δελτία τύπου των ίδιων των εταιριών (Forbes, 1999). Τον Ιούλιο του 2012, επεκτείνοντας την έννοια της Πράσινης Βίβλου, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, ενστερνίζεται την ανακοίνωση του φόρουμ του CSR Multistakeholder – διάλεξη της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με σκοπό να προωθηθεί η καινοτομία, η διαφάνεια και η σύγκλιση πρακτικών και εργαλείων της ΕΚΕ, μέσα από την:

- ανταλλαγή εμπειριών και καλών πρακτικών στους φορείς της Ευρωπαϊκής Ένωσης
- συγκέντρωση των υπαρχόντων πρωτοβουλιών της Ευρωπαϊκής Ένωσης και της επιδίωξης προσέγγισής της με κατευθυντήριες αρχές
- διευρέυσης των πεδίων που απαιτούν συμπληρωματική δράση.

Αυτή η ευρωπαϊκή συμμαχία, προσαρτάται ως παράρτημα της ανακοίνωσης που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή την 22η Μαρτίου 2016, "Implementing the partnership for Growth and Jobs: Making Europe a pole of excellence on Corporate Social Responsibility". Με την ανακοίνωση καλούνται όλες οι ευρωπαϊκές επιχειρήσεις να έχουν ανοιχτό χαρακτήρα και να εκφράζουν εθελοντικά τη στήριξη τους στην ΕΚΕ. Σε διεθνές επίπεδο, μοιάζει καθολική η δραστηροποίηση πολλών φορέων να επιχειρούν την ενίσχυση ή καταγραφή θεμάτων της ΕΚΕ, σημαντικότερη εξ αυτών το World Business Council for Sustainable Development (wbcSD, n.d.), συνασπισμός 175 επιχειρήσεων, οι οποίες ενώνονται με κοινή δέσμευση προς τη βιώσιμη ανάπτυξη, λαμβάνοντας υπόψη και την κοινωνική πρόοδο.

3.2.3 Το πλαίσιο της ΕΚΕ στην Ελλάδα

Παρόλο που τα χαρακτηριστικά της ΕΚΕ μετρούν δεκαετίες παρουσίας στην επιχειρηματική ζωή, σε διάφορες μορφές και μεθόδους, στην Ελλάδα διαφαίνεται μια προσπάθεια εφαρμογής, τα τελευταία μόλις χρόνια, χαρακτηρίζοντας τις πρώτες κινήσεις στη δεκαετία του '90. Το Νοέμβριο του 1999, παρατηρούνται αντίστοιχες προσπάθειες σε εθνικό επίπεδο, από δεκατρείς μεγάλες επιχειρήσεις μαζί με τρεις από τους μεγαλύτερους επιχειρηματικούς φορείς, καταλήγοντας στην υπογραφή της διακήρυξης για την ίδρυση του "Ελληνικού Δικτύου για την Κοινωνική Συνοχή" (<https://www.csrhellas.net/>, 2020). Το καταστατικό της Μη Κερδοσκοπικής Εταιρίας κατατέθηκε

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

στο Πρωτοδικείο της Αθήνας την 15η Ιουνίου του 2000, αλλάζοντας μάλιστα την ονομασία του δικτύου σε “Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη” – “Hellenic Network for Corporate Social Responsibility”. Στη γενική εικόνα, και ως μέλος της στρατηγικής της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, η Ελλάδα μοιάζει πλέον να ακολουθεί τις κατευθυντήριες γραμμές και αρχές του συμφώνου της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε αυτές περιλαμβάνονται:

- η τριμερής δήλωση των αρχών για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις και την κοινωνική πολιτική
- το πρότυπο καθοδήγησης ISO 26000* για την κοινωνική ευθύνη
- οι κατευθυντήριες γραμμές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις και τα Ανθρώπινα Δικαιώματα
- το Παγκόσμιο Σύμφωνο των Ηνωμένων Εθνών
- οι οδηγίες του ΟΟΣΑ για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις

Σε αυτό το πλαίσιο, η οικονομία της Ελλάδας εμφανίζει διαρθρωτικά προβλήματα την τελευταία δεκαετία. Η χώρα επηρεάζεται από την οικονομική κρίση του 2009 εφαρμόζοντας μεταρρυθμίσεις και λαμβάνοντας χρηματοδότηση από το ΔΝΤ, την ΕΕ, την ΕΚΤ και τον ΕΜΣ. Η ανεργία στην Ελλάδα είναι υψηλή και κατατάσσεται στις υψηλότερες στην Ευρώπη με ποσοστό 17% τον Ιούνιο του 2019 (ΑΠΕ-ΜΠΕ, 2019), ενώ το ίδιο υψηλά ακολουθούν και τα ποσοστά ανεργίας των νέων.

*Το ISO 26000 αναπτύχθηκε με σκοπό την αποσαφήνιση της έννοιας της ΕΚΕ και την υποστήριξη των επιχειρήσεων στο να εφαρμόσουν τις αρχές της, σε αποτελεσματικές πρωτοβουλίες, καθώς και στην προβολή βέλτιστων πρακτικών. Απευθύνεται σε όλους τους τύπους επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως κλάδου δραστηριότητας, μεγέθους ή τοποθεσίας. Παρέχει καθοδήγηση και όχι απαιτούμενα κριτήρια και για το λόγο αυτό δεν είναι πιστοποιήσιμο, όπως άλλα πρότυπα ISO. Το ISO 26000 είναι η πρώτη, σε διεθνές επίπεδο, προσπάθεια συλλογής αντιλήψεων για την κοινωνική υπευθυνότητα από όλο τον κόσμο και την εφαρμογή της από όλους τους τύπους των οργανώσεων σε όποιο μέρος και αν βρίσκονται ή δραστηριοποιούνται. Ουσιαστικά καλύπτει όλους τους άξονες της ηθικής, των αξιών, των αρχών της βιωσιμότητας και της διακυβέρνησης, του περιβάλλοντος, της κατανάλωσης, των πολιτικών για τις προμήθειες κ.λπ.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Παρόλα αυτά, οι δείκτες ενδιαφέροντος των ελληνικών επιχειρήσεων για την ΕΚΕ, τα τελευταία χρόνια δείχνουν να βαδίζουν αντίθετα και αυξανόμενα. Χαρακτηριστικά, μία από τις έρευνες απόδοσης και εφαρμογής μέτρων ΕΚΕ στην Ελλάδα, της DIRECTION Business, το 76% των 67 εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα έχουν αναλάβει δημόσια δέσμευση για την εφαρμογή πολιτικών ΕΚΕ προσδιορίζοντας τα ενδιαφερόμενα μέρη, ενώ μόλις 28% από αυτές έχουν αναπτύξει διαδικασίες οργανωμένης διαβούλευσης με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Είναι αξιοσημείωτο ότι το 30% των εταιρειών κατά την περίοδο της οικονομικής κρίσης αύξησε τους διατιθέμενους πόρους σε δράσεις ΕΚΕ, ενώ το 8% τους μείωσε. (Network, 2019)

Αναφορικά με το παρόν, διάφορα εκπαιδευτικά ιδρύματα, χορηγούν πλέον περισσότερο χρόνο, πόρους και κεφάλαια για την ανάπτυξη δραστηριοτήτων που σχετίζεται με την έννοια, ωστόσο σε σύγκριση με πολλές βόρειες χώρες της Ευρώπης καθώς και της Αμερικής, η Ελλάδα φαίνεται να καθυστερεί αισθητά στην υλοποίηση των δεσμεύσεων της ΕΚΕ. Το φαινόμενο, μοιάζει να δικαιολογείται ακόμη και αν γίνει μια συνολική ανάλυση των εφαρμογών της ΕΚΕ. Όλη η προσπάθεια μύησης στις διεθνείς ιδέες εναρμόνισης της δράσης των επιχειρήσεων με την έννοια της ΕΚΕ, μοιάζει να εφαρμόζεται καθολικά από επιχειρήσεις και οργανισμούς ιδιωτικού δικαίου.

Η παρουσία της στα πλαίσια, της Δημόσιας λειτουργίας, επιχειρήσεων, οργανισμών, εταιριών μοιάζει μηδαμινή, παράλληλα μη την παρουσία κινήτρων που χρηματοδοτούνται από την κυβέρνηση για φιλικές προς την ΕΚΕ επιχειρήσεις, σε συνδυασμό με τα υψηλά ποσοστά εκτεταμένης γραφειοκρατίας και διαφθοράς.

Σε συνέχεια των παραπάνω, από το 2017, οι ελληνικές εταιρίες, υποχρεούνται να αναφέρουν τις δράσεις προώθησης της ΕΚΕ. Αυτή η πρακτική φέρνει το ελληνικό επιχειρείν πιο κοντά στο ευρωπαϊκό, απαιτώντας δύο χρόνια τώρα αυστηρότερους ελέγχους όσον αφορά τον κοινωνικό και περιβαλλοντικό αντίκτυπο των επιχειρήσεων. Με αυτήν την εναρμόνιση, οι εταιρίες οφείλουν να συμπεριλαμβάνουν πλέον, δηλώσεις σχετικά με το έργο τους για το κλίμα, την ασφάλεια, τον σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, την καταπολέμηση της διαφθοράς και τη δωροδοκία. Γίνεται κατανοητό πως αυτή η διάρθρωση, αποτελεί πρόκληση αναφορικά με τη δομή της «εταιρίας» στην Ελλάδα και αυτό γιατί σύμφωνα με τα στοιχεία, στην πλειοψηφία της παρουσίας της είναι συχνά μικρότερη των 500 εργαζομένων, με επιχειρήσεις μικρές ή και οικογενειακές, καθιστώντας δύσκολη τη διενέργεια τακτικών ελέγχων από την κυβέρνηση (Filho, 2011).

3.3. Θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών

3.3.1. Έννοιες και λειτουργία

Τα τελευταία χρόνια, μια νέα σημασιολογική έννοια έρχεται να προστεθεί στον κατάλογο αυτών που χαρακτηρίζουν την ΕΚΕ. Οι έρευνες που έχουν γίνει στον ακαδημαϊκό χώρο, δείχνουν πως ένας οργανισμός ή μια επιχείρηση λειτουργεί ως θεσμικό όργανο με δυνατότητες και αξίες απέναντι σε όλους (Perrini F., 2006). Η έννοια, καταδεικνύει την αλληλεπίδραση του επιχειρείν σε σχέση με παρεμφερείς λειτουργίες της στο εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον, με στόχο να αναλύεται πολλές φορές μέσα από τις κοινωνικές επιστήμες, ή και τις αρχές της ηθικής. Το περιεχόμενο της ΕΚΕ, μοιάζει να διαιρείται σε κύριους τομείς.

1. Τη διαχείριση του κινδύνου: Οι δράσεις ΕΚΕ που ικανοποιούν τις ανάγκες των εξωτερικών ενδιαφερόμενων μερών, π.χ. ΜΚΟ και της κοινωνίας είναι πιθανό να προστατεύσουν τις επιχειρήσεις από πιθανές κυρώσεις.
2. Διαχείριση μάρκετινγκ: Οι δραστηριότητες της ΕΚΕ έχουν αντίκτυπο στους πελάτες, ικανοποιώντας έτσι το μάρκετινγκ.
3. Τα συμφέροντα και οι απαιτήσεις των ενδιαφερομένων: Αυτό καθορίζει την έκταση των πρωτοβουλιών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Ως εκ τούτου, κατά την παραγωγή, οι αποφάσεις που σχετίζονται με την ΕΚΕ πρέπει να λαμβάνουν υπόψιν την αλληλεπίδραση με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών, είναι ίσως η πιο δημοφιλής επιρροή στην έννοια της ΕΚΕ. Ενώ ο όρος «ενδιαφερόμενος» καταγράφηκε για πρώτη φορά στη δεκαετία του 1960, η θεωρητική προσέγγιση αναπτύχθηκε και παρουσιάστηκε κατά κύριο λόγο τη δεκαετία του 1980 από τον Edward Freeman (Freeman, 2004). Η προσέγγιση των ενδιαφερομένων μερών ξεκινά με την εξέταση των διαφόρων ομάδων στις οποίες η εταιρία έχει μερίδιο ευθύνης. Το βασικό σημείο εκκίνησης είναι ο ισχυρισμός ότι οι εταιρίες δεν λειτουργούν μόνο προς το συμφέρον των μετόχων τους, αντιθέτως η λειτουργία τους αντανakλάται προς ένα ολόκληρο φάσμα ομάδων που έχει έννομο συμφέρον στην εταιρία. Παρόλο που υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί ορισμοί ως προς το ποιος ή τι συνιστά φορέα ή μέρος – ο πρωτότυπος ορισμός του Freeman (Freeman, 1984), είναι ο ευρύτερα χρησιμοποιούμενος. «Ένας ενδιαφερόμενος σε ένα οργανισμό, είναι οποιαδήποτε ομάδα ή άτομο που μπορεί να επηρεάσει ή να επηρεαστεί από την επίτευξη των στόχων του οργανισμού». Σε αυτόν υποδηλώνεται πως μπορούμε να εφαρμόσουμε δύο απλές

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

αρχές. Η πρώτη, η αρχή των εταιρικών δικαιωμάτων, η οποία απαιτεί από την εταιρία την υποχρέωση να μη παραβιάζει τα δικαιώματα των άλλων, ενώ η δεύτερη αναφέρει πως οι εταιρίες είναι υπεύθυνες για τις επιπτώσεις των ενεργειών τους σε άλλους. Σύμφωνα με τις δυο αυτές αρχές ενδιαφερόμενο μέρος της εταιρίας, είναι «ένα άτομο ή μια ομάδα που είτε βλάπτεται ή ωφελείται από αυτήν ή των οποίων τα δικαιώματα μπορούν να παραβιαστούν ή πρέπει να γίνουν σεβαστά από την εταιρία». Αυτός ο ορισμός καθιστά σαφές ότι το φάσμα των ενδιαφερόμενων μερών διαφέρει από επιχείρηση σε επιχείρηση, ακόμη και για την ίδια, σε διαφορετικές καταστάσεις και εργασίες (Snider J., 2003). Ως εκ τούτου, η θεωρία των Ενδιαφερόμενων μερών αποτελεί αδιαμφισβήτητο κανόνα για οποιαδήποτε εταιρία, αλλά και οποιαδήποτε ομάδα έχει νομική αξίωση σε αυτήν.

Δεδομένου ότι η εταιρία είναι υποχρεωμένη να σέβεται τα δικαιώματα όλων των μερών, συνεπάγεται αυτόματα πως σε κάποιο βαθμό οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να συμμετάσχουν στις σχετικές διαδικασίες και διαχειριστικές αποφάσεις που επηρεάζουν ουσιαστικά την οργανωτική και οικονομική λειτουργία της επιχείρησης, εξασφαλίζοντας τα δικαιώματά τους. Σε μια πιο ανεπτυγμένη μορφή, η θεωρία του Freeman, έχει υποστηρίξει τη δημοκρατία των ενδιαφερόμενων μερών να επηρεάζουν και να ελέγχουν τις εταιρικές αποφάσεις. Αυτό περιλαμβάνει τη λειτουργία ενός μοντέλου ή ενός δεσμευτικού κώδικα εταιρικής διακυβέρνησης, η οποία κωδικοποιεί και ρυθμίζει τις διάφορες ομάδες συμφερόντων. (Freeman, 1984).

3.3.2. Η αντίληψη της σχέσης της ΕΚΕ με τα ενδιαφερόμενα μέρη

Μέχρι σήμερα, η κατανόηση της ΕΚΕ, μέσω των αντιλήψεων των ενδιαφερόμενων μερών φέρνει στην επιφάνεια γόνιμα συμπεράσματα. Ίσως οφείλεται στην έλλειψη κοινού ορισμού ή διαφορετικών αντιλήψεων σχετικά με την πραγματική συμπεριφορά της ΕΚΕ (Karnani, 2011). Όχι μόνο υπάρχουν διάφοροι ορισμοί ή κατανοήσεις στις έννοιες, αλλά ομάδες ενδιαφερομένων ποικίλλουν ανάλογα με τις προσδοκίες για την ΕΚΕ και τις πιθανές επιπτώσεις των εταιριών. Όπως επεσήμανε ο Calvano (Calvano, 2008), το κενό στις αντιλήψεις των ενδιαφερομένων είναι ένα από τα στοιχεία που δημιουργούν συγκρούσεις μεταξύ των εταιριών και των μερών. Οι Wood and Jones (Wood D., 1995), προσδιορίζουν τρεις ρόλους για τους ενδιαφερομένους. Πρώτον, οι ενδιαφερόμενοι είναι η πηγή των προσδοκιών για την απόδοση μιας επιχείρησης. Δεύτερον, τα ενδιαφερόμενα μέρη βιώνουν τις επιπτώσεις των δραστηριοτήτων των εταιριών και τρίτον, οι ενδιαφερόμενοι αξιολογούν τα αποτελέσματα των επιχειρήσεων συγκρίνοντας τις

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

προσδοκίες τους. Οι αντιλήψεις των κοινωνικών εταίρων σχετικά με την ΕΚΕ, ενδέχεται να αποσαφηνίσουν τους ρόλους που έχουν τα ενδιαφερόμενα μέρη στις δράσεις κοινωνικής ευθύνης. Είναι απαραίτητο να αποσαφηνίσουμε όμως τους ρόλους που έχουν οι ενδιαφερόμενοι φορείς στην ΕΚΕ, καθώς και να καθίσταται σαφές πως η ΕΚΕ, μπορεί να λειτουργήσει, σε ομάδα ανθρώπων, σε ορισμένα μέρη και ορισμένα ζητήματα (Hutchins M., 2007). Επομένως, οι διάφορες υποθέσεις και συνθήκες σχετικά με την ΕΚΕ, δεν μπορούν να παραταθούν σε ένα συγκεκριμένο μνημόνιο. Σε μια προσπάθεια να εμφανίσουμε τις εξαιρέσεις αυτές, είναι σημαντικό να αναγνωρίσουμε πρώτα ποιοι ενδιαφερόμενοι κατανοούν και διακρίνουν τις δράσεις της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, για να κατανοήσουμε καλύτερα τα συγκεκριμένα περιβάλλοντα των ΕΚΕ. Σε πολλές των περιπτώσεων, η ποικιλομορφία των ενδιαφερόμενων μερών μεταφράζεται σε μια αντίστοιχη ποικιλία συμφερόντων και στόχων, καθώς και σε θεμελιώδεις έννοιες της ΕΚΕ (Newell, 2005).

3.3.3. Παράλληλη προσέγγιση

Όπως ήδη αναλύθηκε, τα ενδιαφερόμενα μέρη, ορίζονται ευρέως ως άτομα ή ομάδες ατόμων που μπορούν να έχουν τον αντίκτυπο ή να επηρεαστούν από τις δράσεις μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού (Freeman, 1984). Ως πρώτη σκέψη, η θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών μπορεί να θεωρηθεί ως μέρος του πεδίου λειτουργίας της επιχείρησης, εφόσον μπορούμε να δούμε την επιχείρηση ως μια ενιαία οικονομική ενότητα. Αυτό, θέτει δύο βασικά ζητήματα: τον σκοπό της επιχείρησης και την ευθύνη των διαχειριστών της προς τα ενδιαφερόμενα μέρη. Παρότι οι σχέσεις αυτές καταγράφονται μέσα από αναλύσεις, ορισμούς και σενάρια δεοντολογίας μεταξύ των επιχειρήσεων και των ενδιαφερομένων μερών, πολλές από τις περιπτώσεις σύνδεσής τους υπόκεινται σε ερμηνεία. Πράγματι, σημεία της σχέσης δεν καθορίζονται, ούτε αλλάζουν την καθαυτού έννοια των ορισμών, αλλά θεωρίες των Sundaram και Inkpen (Sundaram, 2004) ερμηνεύουν τη θεωρία των ενδιαφερομένων μερών ως υπερβολικά φιλελεύθερη και υπέρμετρη ενώ οι Freeman, Wicks και Parmar (Freeman, 2004) – όπως αναφέρονται και παραπάνω – το συνδέουν με ένα ευρύτερο ορισμό των μερών με λιγότερο εγωιστικές – ηθικές έννοιες.

Παρόλα αυτά, η θεωρία και η πρακτική συχνά συνδυάζονται και ενσωματώνονται στην τελική έννοια των ενδιαφερομένων μερών, αναπτύσσοντας τη βιώσιμη ανάπτυξη των επιχειρήσεων σε ένα πλαίσιο εταιρικής ηθικής. Μέσα από τη προσέγγιση του Wilson (Wilson, 2003), τονίζεται πως η θεωρία, είναι αρχικά μια έννοια στρατηγικής διαχείρισης, που όμως αναγνωρίζει πως αποτελεί

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

έναν από τους τέσσερις πυλώνες βιωσιμότητας μιας επιχείρησης. Ως εκ τούτου, παρέχει οικονομικό και στρατηγικό πλεονέκτημα στη σφαίρα της αειφόρου ανάπτυξης. Αντίστοιχες θεωρίες διατυπώνουν πως υπάρχουν τουλάχιστον τρία ρεύματα της θεωρίας των ενδιαφερομένων μερών. Η οργανωτική προσέγγιση (η επιχειρησιακή λειτουργία για την επίτευξη κέρδους), η κανονιστική (ποια θα πρέπει να είναι η συμπεριφορά των διαχειριστών – ιδιαίτερα ως προς την ηθική λειτουργία), τέλος και η περιγραφική προσέγγιση (πως συμπεριφέρονται οι διαχειριστές στις πραγματικές συνθήκες λειτουργίας της επιχείρησης). Η θεωρία του Donaldson T. (Donaldson, 1999) από την άλλη, είναι περισσότερο αισιόδοξη και παρουσιάζει μια λίστα πέντε στο σύνολο βασικών πτυχών (που αρχικά προτάθηκαν από τον Jones T. (Jones, 1995)). Αυτές βασίζονται:

- στο εγγενές των αξιών όλων των νόμιμων ενδιαφερομένων
- την απόρριψη του ηθικού εγωισμού
- την ανησυχία των άλλων
- τη συμβατότητα της ηθικής και του καπιταλισμού
- την άποψη που απαιτεί ένας υγιής και αποτελεσματικός καπιταλισμός σε ένα αρκετά υψηλό επίπεδο ηθικής.

Στην περίπτωση της πρώτης πτυχής, η ανάλυση των δύο, καθιστά σαφές πως η “εγγενής αξία” υπόκειται πολλές φορές σε συζήτηση, δεδομένου ότι είναι δύσκολο να συμφωνηθεί ποιοι είναι ακριβώς οι ενδιαφερόμενοι και ποιος ορίζει τη νομιμότητα. Για την πέμπτη, η ανάλυση επικεντρώνεται κυρίως στη σχέση μεταξύ βραχυπρόθεσμων οικονομικών ή παραγωγικών αποδόσεων, μέσα από τη σχέση ηθικής και βιωσιμότητας.

3.3.4. Χαράσσοντας τη στρατηγική

Στην προσπάθεια σχεδιασμού ενός βασικού πρακτικού πλαισίου για την χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων μερών, υπογραμμίζεται η ανάγκη τόσο για την ενοποίηση, προσέγγιση και ανταλλαγή των πληροφοριών αλλά του συντονισμού τους με βάση τα χαρακτηριστικά τους, μέσα από συνεχή προσαρμογή του περιεχομένου τους. Οι εταιρίες, υπογραμμίζουν την ανάγκη συγκέντρωσης ενδιαφερομένων μερών και πληροφοριών που σχετίζονται μάλιστα με νέες προκλήσεις.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Ως βήμα πρώτο ορίζεται η ανάγκη για επαφή με αυτές τις προκλήσεις αλλά και τις ευκαιρίες. Εδώ, κάθε οργανισμός γνωρίζει τα τρέχοντα ζητήματα και τις προαναφερόμενες προκλήσεις, αλλά επιδιώκει να εντοπίζει και νέες ευκαιρίες (Frey, 1997). Οι διαχειριστές, οφείλουν να συγκεντρώνουν όλα τα παραπάνω, με τη βοήθεια και τη συλλογή των υφιστάμενων πληροφοριών εντός των αντίστοιχων τμημάτων. Αυτά, μπορούν να ταξινομηθούν σύμφωνα με τους τρεις πυλώνες βιωσιμότητας:

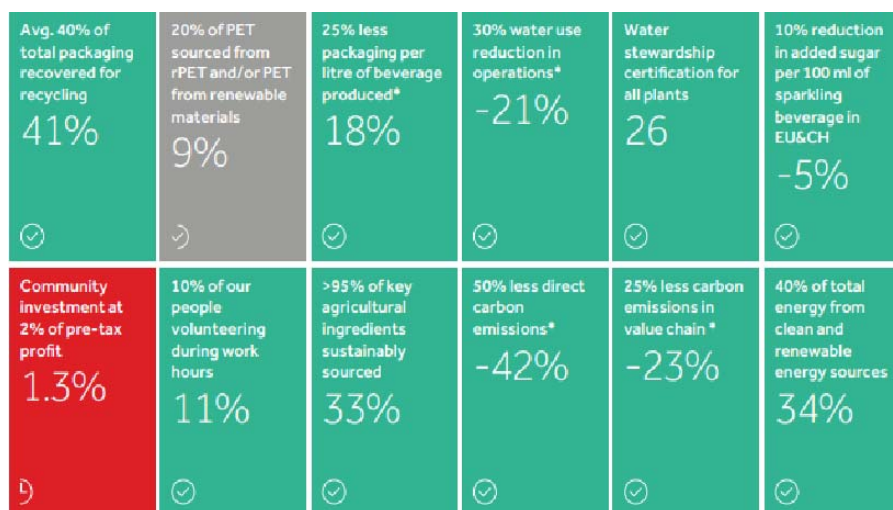
- Οικονομικούς
- Κοινωνικούς
- Περιβαλλοντικούς

Με αυτή τη μεθοδολογία, επιταχύνεται ο προσδιορισμός των σχετικών ενδιαφερομένων μερών, για να πραγματοποιηθεί η αντίστοιχη ανάλυση. Για παράδειγμα, ένα περιβαλλοντικό ζήτημα μπορεί να έχει επιπλέον οικονομικές και κοινωνικές συνέπειες και είναι σημαντικό να επανεξετάζονται όλα με τη σειρά τους.

Στο δεύτερο βήμα, καθορίζονται οι σκοποί και οι στόχοι. Μόλις συγκεντρωθούν τα στοιχεία και εκτιμηθεί η επιρροή κάθε μιας από τις μεταβλητές βιωσιμότητας, οι διαχειριστές πρέπει να σκεφτούν οργανωτικά. Για παράδειγμα, μια νέα εταιρία παραγωγής λιπασμάτων, μπορεί να απευθυνθεί σε μη κυβερνητικές οργανώσεις που έχουν ως αντικείμενο την πράσινη ανάπτυξη, και να αναπτύξουν μαζί τα συστατικά που θα περιέχει το νέο της προϊόν.

Ως βήμα τρίτο, η εταιρία οφείλει να συγκεντρώσει λεπτομερή στοιχεία και πληροφορίες όλων των ενδιαφερομένων μερών, στο αναγνωριστικό του καταλόγου. Κάθε πληροφορία από τμήματα και από συνεργάτες που έχουν ασχοληθεί με το θέμα, πρέπει να περιλαμβάνεται. Σε αυτό το βήμα, μπορεί να δημιουργηθεί ακόμη μια ομάδα που θα αποτελείται από προσωπικό των ενδιαφερομένων μερών, αξιολογώντας την ανάπτυξη του προϊόντος στην αγορά και την κατανάλωση. Αυτό δηλώνει, πως πριν η εταιρία συμβουλευτεί τους εξωτερικούς φορείς, κάνει διαβουλεύσεις και αναλύσεις με όλους τους εσωτερικούς φορείς, προσδίδοντας αξία στη συνεργασία μαζί τους. Αυτή η πρωτοβουλία που μοιάζει να εφαρμόζεται σε πολλές των περιπτώσεων, στηρίζεται σε ανταλλαγή απόψεων μεταξύ των αγοραστών, του μάρκετινγκ, τις πωλήσεις, την επικοινωνία καθώς και όλων των εκπροσώπων των επιχειρησιακών μονάδων. Συνεπώς, επιτρέπει την καθιέρωση δεσμών εμπιστοσύνης, μεταξύ διαφόρων τμημάτων αλλά και μερών, μέσα από την ανταλλαγή βέλτιστων πρακτικών (Locke, 1990).

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων



Εικόνα 7: Διαγραμματική απεικόνιση μέρους της έρευνας, της COCA-COLA HBC, 2017.

Ως τελευταίο βήμα της στρατηγικής, παρουσιάζεται η τοποθέτηση των ενδιαφερομένων μερών, στον χάρτη. Μόλις συμπληρωθεί ο κατάλογος συμμετεχόντων, οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να τοποθετηθούν στο διάγραμμα. Σε αυτό το σημείο οι εταιρίες πρέπει να επανεξετάσουν τη λίστα με τους ενδιαφερομένους στον χάρτη καθώς το βήμα αυτό θα βοηθήσει στον εντοπισμό των αποκλίσεων στην ανάλυση. Η ουσία της κατάστρωσης του σχεδίου, οφείλει να απαντά στη λογική του να δει η επιχείρηση τον κόσμο μέσα από τα μάτια των ενδιαφερομένων μερών, αποφεύγοντας μάλιστα τα δαπανηρά λάθη. Για παράδειγμα έρευνα της COCA-COLA (Coca Cola, 2017) επεσήμανε την χαμηλή παραγωγή της σε βιολογικά προϊόντα, από το 50% των πελατών της - που είναι πρόθυμο να τα αγοράσει. Η ανάλυση του χάρτη, επιβεβαίωσε τη λανθασμένη αντίληψη της εταιρίας, διευκολύνοντάς την στον εντοπισμό του προβλήματος. Αποδείχθηκε πως αυτοί οι πελάτες στην πραγματικότητα, αδιαφορούσαν για την τιμή των βιολογικών προϊόντων παρά για το γενικότερο κίνητρο αγοράς. Το δίδαγμα, επιβεβαιώνει την ανάγκη αλληλεπίδρασης με τα ενδιαφερόμενα μέρη, καθώς επίσης την ερμηνεία των κινήσεών τους προς αποφυγή λάθους στρατηγικής από την εταιρία. Η παραπάνω μελέτη δείχνει, πως η πλειοψηφία των πελατών ενδιαφέρεται και είναι έτοιμη για την αγορά βιολογικών προϊόντων – όποτε υπάρχει ευκαιρία αγοράς – εξακολουθώντας παράλληλα για την μετατόπιση της αγοράς από το «κοινό» στο «βιολογικό».

3.3.5. Οφέλη της προσέγγισης των ενδιαφερομένων

Η προσέγγιση των ενδιαφερομένων μπορεί να γίνει ευεργετική, όταν συμμετέχει στη βιώσιμη ανάπτυξη της επιχείρησης. Μεγάλο μέρος των εταιριών θέτει ως προϋπόθεση, την κατάστρωση οποιασδήποτε στρατηγικής και δράσης καθώς και την συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη (Spiller, 1990). Η εξέλιξη αυτών των συνεργασιών, απαίτησε την εφαρμογή κανόνων για τη συνεχή ανάπτυξή τους – μέρος τους αναλύθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο. Επιπλέον, παρά την δαπανηρή πολλές φορές εκμετάλλευση χρόνου στο στάδιο μιας νέας παραγωγής, τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να ορίσουν τις προσδοκίες τους – αλλά και τις προσδοκίες της αγοράς που θα απευθυνθεί η εταιρία, δημιουργώντας οφέλη εξοικονόμησης χρόνου. Τέλος, μια τέτοια πολιτική των εταιριών, καθοδηγεί την υιοθέτηση σχέσης συνεργασίας για αναζήτηση ευκαιριών και διαχείριση μελλοντικών κινδύνων. Για παράδειγμα, η συστηματική διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη σχετικά με την αξιολόγηση της βιωσιμότητας των προϊόντων και υπηρεσιών, επιτρέπει στο τμήμα μάρκετινγκ να αναπτύξει τις κατάλληλες απαντήσεις σχετικά με τη βιωσιμότητα των αγαθών που προσφέρονται και την ανάπτυξη νέων και καινοτόμων προϊόντων (Rachid Hba, 2007).

Κεφάλαιο 4

Μεθοδολογία και ερευνητικές υποθέσεις

4.1. Ερευνητικά Ερωτήματα

Βασιζόμενοι στα ευρήματα, τις έρευνες και τις έννοιες που έχουν διαμορφώσει τον ορίζοντα για την εφαρμογή της ΕΚΕ, η συγκεκριμένη διατριβή έχει διαμορφώσει τα δικά της ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις που οφείλουν να συσχετιστούν με τις προ υπάρχουσες συνθήκες στον τομέα της ΕΚΕ.

Συνεπώς, η διατριβή οφείλει να επιβεβαιώσει ή να διαψεύσει συγκεκριμένες υποθέσεις – έχουν αναφερθεί στη βιβλιογραφική επισκόπηση, οι οποίες σχετίζονται με την εταιρική κοινωνική ευθύνη με τομείς εργασιακής ικανοποίησης, ηγεσίας, οργανωτικής υποστήριξης και εργασιακής απόδοσης. Οι υποθέσεις που θα μελετηθούν αφορούν:

- Την επιρροή των δράσεων εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης (υπαλλήλων), στην απόδοση των υπαλλήλων.

Η εξής ερευνητική υπόθεση οφείλει να αναλύσει την επιρροή της ΕΚΕ, στην εργασιακή απόδοση των εργαζομένων των υπό μελέτη εταιριών και οργανισμών. Να αναλύσει το επίπεδο γνώσης εφαρμογών ΕΚΕ στο σύνολο των εταιριών, τη συναισθηματική δέσμευση του εργατικού δυναμικού μαζί τους, τα στοιχεία εμπιστοσύνης που εμπίπτουν από τις δράσεις αυτές, καθώς και τη διαχείριση αλλά και την μακροπρόθεσμη ευημερία τους στο ίδιο περιβάλλον.

- Την επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (πελατών), στην απόδοση των υπαλλήλων.

Η εξής ερευνητική υπόθεση οφείλει να εξετάσει την επιρροή δράσεων της ΕΚΕ που ωφελούν το καταναλωτικό κοινό, στην εργασιακή απόδοση των εργαζομένων των υπό μελέτη εταιριών και οργανισμών. Να αναλύσει το επίπεδο γνώσης εφαρμογών ΕΚΕ στο σύνολο των εταιριών, τη συναισθηματική δέσμευση του εργατικού δυναμικού μαζί τους καθώς και τα στοιχεία εμπιστοσύνης που εμπίπτουν από τις δράσεις αυτές.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

- Την επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (κοινωνική επιρροή), στην απόδοση υπαλλήλων.

Η συγκεκριμένη υπόθεση, θα αναλύσει τα οφέλη των δράσεων εταιρικής ευθύνης στο κοινωνικό περιβάλλον και θα εξετάσει την επιρροή τους στην εργασιακή ικανοποίηση, εξετάζοντας τη συναισθηματική δέσμευση του εργατικού δυναμικού μαζί τους.

- Την λειτουργία των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (επιχειρηματικοί συνεργάτες), στην απόδοση των υπαλλήλων.

Ως τελευταία ερευνητική υπόθεση θα επιβεβαιωθεί ή διαψευστεί η επιρροή εφαρμογών μέτρων ΕΚΕ στις επιχειρηματικές συνεργασίες, στην εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων των υπό μελέτη εταιριών και οργανισμών.

Ο πίνακας των υποθέσεων μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των τεσσάρων εξαρτημένων μεταβλητών είναι ο εξής:

Πίνακας 4-1: Συγκέντρωση ερευνητικών υποθέσεων.

| <u>Υποθέσεις</u> | |
|------------------|--|
| Υπόθεση 1 | Η επιρροή των δράσεων εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης (υπαλλήλων), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης. |
| Υπόθεση 2 | Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (πελατών), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης. |
| Υπόθεση 3 | Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (κοινωνική επιρροή), στην απόδοση υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης. |
| Υπόθεση 4 | Η λειτουργία των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (επιχειρηματικοί συνεργάτες), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης. |

4.2. Ερευνητικό Πλαίσιο

Οι παραπάνω ερευνητικές υποθέσεις, όπως αναφέρεται και στην αρχή του κεφαλαίου, οφείλουν να απαντηθούν μέσα από τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου μέσα από δύο μόνο τρόπους. Διάψευση ή επιβεβαίωση. Η διατριβή οφείλει να μεταφέρει την συνολική εικόνα διαφορετικών μεταξύ τους επιχειρήσεων, με κοινό στοιχείο αυτό της λειτουργίας τους στην αλλαγή των δεκαετιών των 10' και 20'. Υπενθυμίζεται πως το ερευνητικό πλαίσιο ακολουθεί την εξασθένιση των χαρακτηριστικών της επιρροής της οικονομικής κρίσης στην Ελλάδα, συνεπώς η διατριβή οφείλει να κατανοήσει - μέσα από τα συμπεράσματά της, στοιχεία όξυνσης του άγχους καθώς και φόβου του υπαλληλικού προσωπικού, αλλά και ευκαιριών αλλαγής.

Στο ίδιο ερευνητικό πλαίσιο διαμορφώνονται οι σχέσεις εξάρτησης των μεταβλητών που είναι υπό διερεύνηση. Χαρακτηρίζοντας τους γενικούς ορισμούς τους, έχουμε ένα πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, που οφείλει να αναλυθεί ως προς την Ηγεσία, την Εργασιακή Ικανοποίηση, την Οργανωτική Υποστήριξη και τέλος, την Εργασιακή Απόδοση.

4.3. Ερευνητική Διαδικασία

Η διατριβή, ως ερευνητική στρατηγική χρησιμοποίησε την επισκόπηση – survey. Πραγματοποιήθηκε συλλογή πρωτογενών στοιχείων, με τη βοήθεια εγκυροποιημένου ερωτηματολογίου που συμπληρώθηκε από εταιρίες που δρουν στην Ελλάδα και συγκεκριμένα στη πόλη της Θεσσαλονίκης.

Η δομή του ερωτηματολογίου, συγκεντρώνει απαντήσεις, σε 5 διαφορετικές θεματικές κατηγορίες. Η πρώτη ενότητα, αφορά την επιρροή που έχει η εργασία στο υπαλληλικό δυναμικό, θέτοντας έξι (6) ερωτήματα ως προς τις εφαρμογές ΕΚΕ- εφόσον αυτές πραγματοποιούνται. Σε αυτή την κατηγορία μία εκ των ερωτήσεων, αναζητά το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων όταν αυτοί αντιλαμβάνονται πως κάνουν την δουλειά τους καλά. Η δεύτερη ενότητα χαρακτηρίζει τις δράσεις Εσωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς τους εργαζομένους και τονίζει τους δεσμούς – ισχυρής ή ανίσχυρης, αλληλεπίδρασης τους ως προς αυτήν, θέτοντας τέσσερα (4) ερωτήματα. Ένα εκ των ερωτημάτων, αναζητά την εφαρμογή διαδικασιών για την αναφορά παραπτώματων στην εργασία. Το τρίτο μέρος του ερωτηματολογίου ορίζει τις δράσεις της Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης των εταιριών ως προς την πελατειακή προσέγγιση, μέσα από τρία (3) ερωτήματα, ερμηνεύοντας τις απαντήσεις να τηρούν τα προϊόντα τα νομικά πρότυπα.

Ακολούθως, στην τέταρτη ενότητα του ερωτηματολογίου, αξιολογείται το πλήθος των κανόνων που αποδεικνύουν κινήσεις Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς την κοινωνικής επιρροή, μέσω τεσσάρων (4) ερωτημάτων, όπως την παροχή αποτελεσματικών συστημάτων περιβαλλοντικού ελέγχου από τις εταιρίες. Τέλος, η πέμπτη και τελευταία ενότητα, καταδεικνύει την εμπιστοσύνη στις κινήσεις της Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς τους επιχειρηματικούς συνεργάτες, με ένα εκ των ερωτημάτων να αναζητά την τήρηση των επιχειρηματικών υποχρεώσεων. Το ερωτηματολόγιο, θέτει στο σύνολο του 21 ερωτήσεις στις αντίστοιχες θεματικές ενότητες, με σκοπό να καταδείξει και να μελετήσει τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στην προηγούμενη παράγραφο.

Ολοκληρώνοντας, το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει στοιχεία δημογραφικού περιεχομένου, ορίζοντας τα αποτελέσματα σε κατηγορίες μέσα από το στατιστικό εργαλείο IBM SPSS Statistics 26 (Statistical Package for the Social Sciences).

4.4. Δείγμα Μελέτης

Το δείγμα του ερωτηματολογίου που θα χαρακτηρίσει τα συμπεράσματα της διατριβής, βασίζεται σε εργαζομένους οκτώ διαφορετικών εταιριών, (όχι συγκεκριμένου κλάδου), καλύπτοντας ένα γενικευμένο φάσμα της επιχειρηματικότητας στην Ελλάδα στα τέλη της δεκαετίας του 2010 και τις αρχές του 2020. Οι εταιρίες μελέτης δραστηριοποιούνται στο νομό Θεσσαλονίκης, και δραστηριοποιούνται στους κλάδους των τηλεπικοινωνιών, του εμπορίου, της υγείας, της μόδας και των αερομεταφορών. Η επιλογή της μεθόδου survey με απαντήσεις σε κλίμακα διαβάθμισης (Αυστηρά Συμφωνώ – Αυστηρά Διαφωνώ) αλλά και η έδρα των επιχειρήσεων που μελετήθηκαν έγιναν με βάση την ευκολία στη συγκέντρωση στοιχείων αλλά και του χαμηλού κόστους στη διαδικασία και της ταχύτητας στη συλλογή δεδομένων.

Το δείγμα που συγκεντρώθηκε αφορά – σε κάθε εταιρία – μέρος εργαζομένων στον τομέα ανθρωπίνου δυναμικού, εργαζομένων πρώτης γραμμής αλλά και στελεχών διοίκησης. Οι συμμετέχοντες ολοκλήρωσαν έναν αριθμό 80 έγκυρων ερωτηματολογίων- από τα 110 που δόθηκαν - φέροντας ανωνύμως προσωποποιημένα αποτελέσματα για κάθε ένα από τους διαφορετικούς κλάδους. Η έρευνα διήρκεσε από τον Ιανουάριο του 2020 έως τον Μάρτιο του 2020, με την ακόλουθη διαδικασία. Στην επικοινωνία με την κάθε επιχείρηση ζητήθηκε η συμμετοχή στην έρευνα, αναφέροντας τους σκοπούς που θέλει να επιτύχει. Ο εκάστοτε

προϊστάμενος τμημάτων, ενέκρινε το περιεχόμενο του ερωτηματολογίου, δίνοντας το προς συμπλήρωση στα τμήματα που αναφέρθηκαν. Τέλος, υπήρξε καθοδήγηση ως προς τη σαφήνεια των ερωτημάτων, ενώ διατηρήθηκε η ανωνυμία και ζητήθηκε να μην συμπληρωθεί το ερωτηματολόγιο από εργαζομένους που δεν έχουν ξεκάθαρη εικόνα για τη θεματολογία των ενοτήτων.

4.5. Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα (Jackson, 2010), με πέντε διαφορετικές θεματικές κατηγορίες, θα αναλύσει την εικόνα του υπαλληλικού προσωπικού και την αλληλεπίδραση του από τις αρχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Το ερωτηματολόγιο – εγκυροποιημένο – αναπτύχθηκε σε μελέτες διερεύνησης μεταξύ των αντιλήψεων των εργαζομένων για την ΕΚΕ της επιχείρησης, με συγκεκριμένες στάσεις και συμπεριφορές (organizational commitment, employee motivation) και το βαθμό στον οποίο αυτές οι αντιλήψεις επηρεάζουν την λειτουργία των εργατικού δυναμικού. Κάθε μία από τις περιπτώσεις μελέτης, εμφανίζει αποτελέσματα συμμετοχής, αλληλεπίδρασης και επαφής με τις έννοιες της κοινωνικής ευθύνης, επιβεβαιώνοντας ή όχι την ανάλυση συγκεκριμένων γεγονότων που βασίζονται στην ΕΚΕ. Τα αποτελέσματα της ανάπτυξης του ερωτηματολογίου, σχετίζονται με τη δέσμευση και την εργασιακή ικανοποίηση των εργαζομένων από τις δράσεις της ΕΚΕ.

Το ερωτηματολόγιο, έντυπης μορφής, αποτελούμενο από τέσσερις (4) σελίδες είχε μέσο όρο συμπλήρωσης τα 10 λεπτά. Οι ενότητες που το χαρακτηρίζουν περιγράφουν την στάση των υπαλλήλων των επιχειρήσεων απέναντι στην ΕΚΕ, ως προς την εργασιακή επιρροή, τις δράσεις κοινωνικής ευθύνης που εφαρμόζονται στο κοινωνικό περιβάλλον, των πελατών καθώς και των μέτρων που βεβαιώνουν τη κοινωνική εργασία. Οι πέντε ενότητες στο έντυπο ερωτηματολόγιο, δίνουν την εικόνα της επιχείρησης για την ΕΚΕ ως προς τους εργαζομένους της.

Η μελέτη των ερευνητικών υποθέσεων, θα εμφανίσει για το εργατικό δυναμικό:

- Την αλληλεπίδραση με τις δράσεις της επιχείρησης. (Saks, 2006)
- Την επιρροή στην εργασία. (Fleishman, 2008)
- Την εικόνα του εργατικού προσωπικού για την επιχείρηση. (B.E., 1992)

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Τα παραπάνω, θα βεβαιώσουν ή θα απορρίψουν τα ερευνητικά ερωτήματα, δίνοντας μια σαφή εικόνα, ταύτισης των εργαζομένων με την εταιρία και τον οργανισμό αλλά και με τις δράσεις που αφορούν την ΕΚΕ (organizational commitment, employee motivation).

Κεφάλαιο 5

Αποτελέσματα

5.1. Περιγραφή

Το κεφάλαιο αυτό έχει σκοπό να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της έρευνας έπειτα της καταγραφής των δεδομένων, της επεξεργασίας τους και της ανάλυσής τους. Στόχος του, αφού έχει βεβαιώσει την εγκυρότητα των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου, να συνδέσει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και να αναλύσει τις ερευνητικές υποθέσεις, μέσα από τον ορισμό ανεξάρτητων και εξαρτημένων μεταβλητών.

5.2. Χαρακτηριστικά Δείγματος

Έπειτα της ολοκλήρωσης των ερωτηματολογίων, συγκεντρώθηκαν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Το δείγμα που με ερωτήσεις κλειστού τύπου, χαρακτηρίζεται από το φύλο των ερωτηθέντων, το ηλικιακό κοινό, το επίπεδο εκπαίδευσης, της οικογενειακής κατάστασης, τέλος της σύμβασης εργασίας που τηρείτε με την εκάστοτε εταιρία ή οργανισμό. Με πλήθος δείγματος τα 80 συμπληρωμένα ερωτηματολόγια, τα αποτελέσματα στις ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα είναι τα εξής:

Πίνακας 5-2: Ανάλυση των χαρακτηριστικών δείγματος του ερωτηματολογίου.

| | μεταβλητές | % και συχνότητα(η) | |
|----------------|------------|--------------------|----|
| Φύλο | Άνδρας | 53,75% | 43 |
| | Γυναίκα | 46,25% | 37 |
| Ηλικιακή Ομάδα | <25 | 15% | 12 |
| | 25-34 | 27,5% | 22 |
| | 35-44 | 30% | 24 |
| | 45-54 | 17,5% | 14 |
| | >54 | 16% | 8 |

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

| | | | |
|------------------------|--------------------|--------|----|
| Επίπεδο Εκπαίδευσης | Δημοτικό | 8,75% | 7 |
| | Βασική Εκπαίδευση | 16,25% | 13 |
| | Ανώτερη Εκπαίδευση | 57,5% | 46 |
| | Ανώτατη Εκπαίδευση | 17,5% | 14 |
| Οικογενειακή Κατάσταση | Άγαμος/η | 37,5% | 30 |
| | Έγγαμος/η | 48,75% | 39 |
| | Διαζευγμένος/η | 11,25% | 9 |
| | Χήρος/α | 2,5% | 2 |
| Σύμβαση Εργασίας | Πλήρης Απασχόληση | 52,5% | 42 |
| | Μερική Απασχόληση | 33,75% | 27 |
| | Άλλο | 13,75% | 11 |

Ο παραπάνω πίνακας, δείχνει μια οριακή ισοστάθμιση αντρών και γυναικών, στην κλειστή ερώτηση του φύλου, με ποσοστά 53,75% και 46,25%, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα από 25 έως 44 χρονών με ποσοστό της τάξεως 57,5% ενώ σχεδόν με ίδιο ποσοστό ακολουθούν οι ηλικίες άνω των 54 ετών με ποσοστό 16% και κάτω των 25 ετών με 15%. Στην εκπαίδευση η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος, μοιάζει να είναι τελειόφοιτοι ανώτερης εκπαίδευσης με 57,5%, ενώ το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος 48,75% είναι έγγαμο, ακολουθώντας το 37,5% που είναι άγαμο. Το υπόλοιπο συνολικό ποσοστό του 13,75% ανήκει στους διαζευγμένους και τους χήρους. Τέλος, η ανάλυση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου δείχνει πως η πλειοψηφία του δείγματος, ανήκει σε καθεστώς πλήρους απασχόλησης με 52,5%, ακολουθώντας το 33,75% το δείγματος που λειτουργεί σε μερική απασχόληση, ενώ το 13,57% ανήκει στις υπόλοιπες κατηγορίες.

5.3. Ανάλυση Ερωτήσεων

Με μια πρώτη ματιά, δίχως αξιολόγηση της εγκυρότητας και σύγκρισης των μεταβλητών, τα αποτελέσματα των ποσοστών στάθμισης στην ενότητα Επιρροής των Εργαζομένων ανήκουν ως επί το πλείστον στις κατηγορίες των Συμφωνώ Πολύ και Συμφωνώ. Αυτό δηλώνει πως πριν το δείγμα - αποκλειστικά στην ενότητα της Επιρροής των Εργαζομένων – τείνει να έχει μια ουδέτερη προς θετική άποψη για τις κινήσεις που προσφέρουν ικανοποίηση στην εργασιακή

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

καθημερινότητα. Στην ενότητα, της Εσωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης με κινήσεις υπέρ του εργατικού δυναμικού, η πλειοψηφία των απαντήσεων ανήκει στην επιλογή της ουδετερότητας ως προς τις απαντήσεις με ποσοστό 28,75%. Έπειτα ακολουθεί η επιλογή του Διαφωνώ Λίγο με ποσοστό με στάθμιση 24,375% ενώ συνολικά η καλή εικόνα ως προς την Εσωτερική Κοινωνική Ευθύνη, δείχνει ποσοστό των Συμφωνώ και Συμφωνώ Πολύ συνολικά 33,12%. Η τρίτη ενότητα της Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς την αλληλεπίδραση με το πελατειακό κοινό των επιχειρήσεων, δείχνει πως μόλις το 14,99% έχει αρνητική εικόνα ως προς τις δράσεις των εταιριών, ενώ το συντριπτικό 54,58% του δείγματος εμπιστεύεται τις κινήσεις του οργανισμού. Ακολούθως η ενότητα της Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς τη κοινωνία, δείχνει ισχυρή δέσμευση ως προς τις δράσεις των εταιριών, με συγκεντρωτικό ποσοστό 54,28% θετικής εικόνας, ενώ μόλις το 23,74% δεν πιστεύει σε αυτές. Τέλος, οι δράσεις της Εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς τους επιχειρηματικούς συνεργάτες αποδεικνύονται ισχυρές, με το συνολικό ποσοστό των Συμφωνώ και Συμφωνώ πολύ να αγγίζει το 56,3%, ενώ οι αρνητικές τιμές φτάνουν μόλις 8,75%.

Έπειτα της μεταφοράς των αποτελεσμάτων, στο στατιστικό εργαλείο του SPSS, η ανάλυση παραγόντων θα πραγματοποιηθεί μέσα από το εργαλείο του Factor Analysis προκειμένου να περιγραφεί η μεταβλητότητα όλων των ενοτήτων του ερωτηματολογίου, σε παράγοντες. Η ανάλυση παραγόντων θα εξυπηρετήσει προκειμένου να μειωθεί το σύνολο των μεταβλητών σε μικρότερα σύνολα δεδομένων, ενώ οι παρατηρήσεις – απαντήσεις – του ερωτηματολογίου θα οδηγήσουν στη συσχέτιση των στοιχείων του δείγματος, μέσω της απλής γραμμικής παλινδρόμησης.

Το σύνολο του δείγματος του ερωτηματολογίου δείχνει με μια πρώτη ανάλυση να αντιμετωπίζει εξίσου όλες τις ενότητες διερεύνησης. Θα αποδειχθεί η εγκυρότητα των απαντήσεων, θα οριστεί η συσχέτιση των μεταβλητών, εξαρτημένων και ανεξάρτητης που οφείλει να επιβεβαιώσει ή να διαψεύσει τα ερευνητικά ερωτήματα που δόθηκαν στο 4^ο κεφάλαιο.

5.4. Έλεγχος Εγκυρότητας

Ο παραπάνω πίνακας, αξιολογήθηκε με βάση την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων του δείγματος. Στο λογισμικό στατιστικής, του SPSS και με τη χρήση του Cronbach's alpha (Reliability Analysis) προέκυψαν οι παρακάτω τιμές. Για το σύνολο των 21 ερωτήσεων έχουμε συντελεστή Cronbach's

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

alpha που ισούται με 0,882. Η αξιοπιστία αυτή θεωρείται πολύ ικανοποιητική (Anastasiadou, 2012), (Anastasiadou S., 2011), (Anastasiadou, 2011).

Πίνακας 5-4.1: Δείκτες Reliability Analysis στις μεταβλητές του ερωτηματολογίου.

| Μεταβλητές | Δείκτης Cronbach's alpha |
|---|--------------------------|
| Επιρροή των εργαζομένων | 0,888 |
| Εσωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (υπαλλήλων) | 0,767 |
| Εξωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (πελατών) | 0,721 |
| Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη (κοινωνική επιρροή) | 0,811 |
| Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη (επιχειρηματικοί συνεργάτες) | 0,730 |

Η κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου, ορίζει ένα υψηλό επίπεδο αξιοπιστίας, ικανό για μελέτη των ερευνητικών υποθέσεων, αποδεικνύοντας υψηλή συνοχή και συσχέτιση.

Πίνακας 5-4.2: Τιμές Correlation Matrix, στην ενότητα Επιρροής των Εργαζομένων.

| Inter-Item Correlation Matrix | | | | | | |
|-------------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| | ETE1 | ETE2 | ETE3 | ETE4 | ETE5 | ETE6 |
| ETE1 | 1,000 | ,650 | ,684 | ,568 | ,567 | ,418 |
| ETE2 | ,650 | 1,000 | ,621 | ,426 | ,646 | ,417 |
| ETE3 | ,684 | ,621 | 1,000 | ,577 | ,688 | ,451 |
| ETE4 | ,568 | ,426 | ,577 | 1,000 | ,687 | ,624 |
| ETE5 | ,567 | ,646 | ,688 | ,687 | 1,000 | ,649 |
| ETE6 | ,418 | ,417 | ,451 | ,624 | ,649 | 1,000 |

Σκοπός των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου είναι να επιβεβαιώσουν ή να απορρίψουν τις ερευνητικές υποθέσεις της διατριβής, που είναι να διερευνηθούν.

1. H1: Η επιρροή των δράσεων εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης (υπαλλήλων), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

2. H2: Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (πελατών), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.
3. H3: Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (κοινωνική επιρροή), στην απόδοση υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.
4. H4: Η λειτουργία των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (επιχειρηματικοί συνεργάτες), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Πιο αναλυτικά, οι τέσσερις ερευνητικές υποθέσεις οφείλουν να δώσουν απαντήσεις, ως προς το ποσοστό που οι τομείς εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των εταιριών - που δραστηριοποιείται το πλήθος του δείγματος – επηρεάζουν τους εργαζομένους τους. Η ανεξάρτητη μεταβλητή της επιρροής των εργαζομένων, θα συσχετιστεί με τα σενάρια που τη συνδέουν με τις δράσεις της εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης, περιγράφοντας τους εσωτερικούς κανονισμούς της εταιρίας, την αναφορά παραπτωμάτων, τη συμμόρφωση της ως προς τη νομοθεσία και τις παροχές της. Η δεύτερη συσχέτιση αφορά τη λειτουργία της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης, με δράσεις που τιμούν τα παράπονα των πελατών, την εναρμόνιση με τα νομικά πρότυπα και την παροχή πλήρης πληροφόρησης στους καταναλωτές, ενώ η τρίτη υπόθεση αντανakλά τις διαδικασίες εφαρμογής μέτρων, που αφορούν τις σχέσεις του οργανισμού με την κοινωνία, μέσω φιλανθρωπικών δράσεων, εφαρμογής περιβαλλοντικών ελέγχων και ανάλυσης αρνητικών επιπτώσεων της στο εξωτερικό περιβάλλον. Τέλος, το τελευταίο ερευνητικό σενάριο, αναδεικνύει εάν και κατά πόσο τα μέτρα που θεσπίζονται για την εταιρική κοινωνική ευθύνη ως προς τη σχέση της εταιρίας με τους επιχειρηματικούς της συνεργάτες, με κινήσεις υπέρ του δικαίου των εμπορικών της κανονισμών και τις ομάδες συν λειτουργίας, επηρεάζουν και πάλι την ανεξάρτητη μεταβλητή της επιρροής στους εργαζομένους.

5.5. Έλεγχος ερευνητικών υποθέσεων.

Η συλλογή των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, έπειτα της διαδικασίας εγκυρότητας του δείγματος, είναι ικανή να επιβεβαιώσει ή να απορρίψει τις υποθέσεις που έχουν τεθεί. Ξεκινώντας με τη σειρά ανάπτυξης του ερωτηματολογίου, τη συσχέτιση ανεξάρτητων και εξαρτημένης

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

μεταβλητής, τα αποτελέσματα που ακολουθούν θα αναδείξουν την αλληλεπίδραση τους, μέσω της απλής γραμμικής παλινδρόμησης.

Υπόθεση H1: Η επιρροή των δράσεων εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης (υπαλλήλων), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Ως πρώτη υπόθεση: η συσχέτιση μεταξύ επιρροής των υπαλλήλων (εξαρτημένη μεταβλητή) και της εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης υπαλλήλων (ανεξάρτητη μεταβλητή). Μέσα από την ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης, συμμετέχουν μεταβλητές ελέγχου: φύλο και ηλικιακή ομάδα καθώς και επίπεδο εκπαίδευσης.

Πίνακας 5-5.1: Αποτελέσματα πρώτης ερευνητικής υπόθεσης.

| | Επιρροή των υπαλλήλων | |
|--|-----------------------|-------------|
| | β | <i>sig.</i> |
| Εσωτερική Κοινωνική Ευθύνη (υπαλλήλων) | .251 | .000 |
| Φύλο | .041 | .212 |
| Ηλικιακή Ομάδα | .263 | .009 |
| Επίπεδο Εκπαίδευσης | .137 | .001 |

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της γραμμικής παλινδρόμησης, φαίνεται πως η ανεξάρτητη μεταβλητή της εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης καθώς και δύο από τις μεταβλητές ελέγχου, ηλικιακής ομάδας και εκπαίδευσης αλληλεπιδρούν με την εξαρτημένη μεταβλητή της επιρροής των υπαλλήλων. Αναλυτικότερα, η συσχέτιση της εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης με την επιρροή των υπαλλήλων έχει τιμή ($\beta=.251$) και ($sig=.000$), ενώ η μεταβλητή της ηλικιακής ομάδας τιμή ($\beta=.263$) και ($sig=.009$) και η εκπαίδευση ($\beta=.137$) και ($sig=.001$). Η ερευνητική υπόθεση H1 είναι αληθής. Η λειτουργία της εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ του εργατικού δυναμικού, η ηλικιακή ομάδα και το επίπεδο εκπαίδευσης επηρεάζουν θετικά τους υπαλλήλους. Με $adjRsquare=0.371$, η ανεξάρτητη μεταβλητή και οι δύο μεταβλητές ελέγχου αντιπροσωπεύουν το 37,1% της διακύμανσης, στην επιρροή των υπαλλήλων.

Υπόθεση H2: Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (πελατών), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Ως δεύτερη υπόθεση: η συσχέτιση μεταξύ επιρροής των υπαλλήλων (εξαρτημένη μεταβλητή) και της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ των πελατών (ανεξάρτητη μεταβλητή). Μέσα από την ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης, εξακολουθούν οι ίδιες μεταβλητές ελέγχου: φύλο και ηλικιακή ομάδα καθώς και επίπεδο εκπαίδευσης.

Πίνακας 5-5.2: Αποτελέσματα δεύτερης ερευνητικής υπόθεσης.

| | Επιρροή των υπαλλήλων | |
|--------------------------------------|-----------------------|-------------|
| | β | <i>sig.</i> |
| Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη (πελατών) | .091 | .327 |
| Φύλο | .221 | .011 |
| Ηλικιακή Ομάδα | -.088 | .613 |
| Επίπεδο Εκπαίδευσης | .137 | .001 |

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της γραμμικής παλινδρόμησης, φαίνεται πως η ανεξάρτητη μεταβλητή της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ των πελατών έχει ($\beta=.091$), έχει χαμηλή συσχέτιση με την εξαρτημένη μεταβλητή που είναι η επιρροή των υπαλλήλων. Αντίστοιχα, ενώ το φύλο μοιάζει να έχει συσχέτιση με την εξαρτημένη μας μεταβλητή ($\text{sig}=.011$), η ερευνητική υπόθεση H2 βεβαιώνεται ως ψευδής, που σημαίνει πως η Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη με δράσεις υπέρ των πελατών, δεν επηρεάζει θετικά τους υπαλλήλους.

Υπόθεση H3: Η επιρροή των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (κοινωνική επιρροή), στην απόδοση υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Ως τρίτη υπόθεση: η συσχέτιση μεταξύ επιρροής των υπαλλήλων (εξαρτημένη μεταβλητή) και της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ της κοινωνίας (ανεξάρτητη μεταβλητή). Μέσα από την ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης, εξακολουθούν οι ίδιες μεταβλητές ελέγχου: φύλο και ηλικιακή ομάδα καθώς και επίπεδο εκπαίδευσης.

Πίνακας 5-5.3: Αποτελέσματα τρίτης ερευνητικής υπόθεσης.

| | Επιρροή των υπαλλήλων | |
|---------------------------------------|-----------------------|-------------|
| | β | <i>sig.</i> |
| Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη (κοινωνία) | .391 | .000 |

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

| | | |
|---------------------|-------|------|
| Φύλο | .052 | .011 |
| Ηλικιακή Ομάδα | .162 | .014 |
| Επίπεδο Εκπαίδευσης | -.054 | .001 |

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της γραμμικής παλινδρόμησης, φαίνεται πως η ανεξάρτητη μεταβλητή της εξωτερικής ευθύνης με δράσεις υπέρ της κοινωνίας καθώς και η μεταβλητή ελέγχου της ηλικιακής ομάδας, αλληλεπιδρούν με την εξαρτημένη μεταβλητή της επιρροής των υπαλλήλων. Αναλυτικότερα, η συσχέτιση της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με την επιρροή των υπαλλήλων, έχει ($\beta=.391$) και ($\text{sig}=.000$) με την ηλικιακή ομάδα ($\beta=.162$) και ($\text{sig}=0.14$). Η ερευνητική υπόθεση H3 είναι αληθής. Η λειτουργία της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ της κοινωνίας καθώς και η ηλικιακή ομάδα, επηρεάζουν θετικά τους υπαλλήλους. Με $\text{adj}R\text{square}=0.409$, η ανεξάρτητη μεταβλητή και οι δύο μεταβλητές ελέγχου αντιπροσωπεύουν το 40,9% της διακύμανσης, στην επιρροή των υπαλλήλων.

Υπόθεση H4: Η λειτουργία των δράσεων εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης (επιχειρηματικοί συνεργάτες), στην απόδοση των υπαλλήλων, με παράγοντες φύλου, ηλικιακών ομάδων και επιπέδου εκπαίδευσης.

Ως τέταρτη και τελευταία ερευνητική υπόθεση: η συσχέτιση μεταξύ επιρροής των υπαλλήλων (εξαρτημένη μεταβλητή) και της εξωτερικής κοινωνικής ευθύνης με δράσεις υπέρ των επιχειρηματικών συνεργατών (ανεξάρτητη μεταβλητή). Μέσα από την ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης, εξακολουθούν οι ίδιες μεταβλητές ελέγχου: φύλο και ηλικιακή ομάδα καθώς και επίπεδο εκπαίδευσης.

Πίνακας 5-5.4: Αποτελέσματα τέταρτης ερευνητικής υπόθεσης.

| | Επιρροή των υπαλλήλων | |
|---|-----------------------|---------------|
| | β | sig. |
| Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη (επιχειρηματικοί συνεργάτες) | .391 | .230 |
| Φύλο | .041 | .314 |
| Ηλικιακή Ομάδα | .203 | .021 |
| Επίπεδο Εκπαίδευσης | -.056 | .511 |

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα τα γραμμικής παλινδρόμησης, φαίνεται πως η ανεξάρτητη μεταβλητή της εξωτερικής ευθύνης με δράσεις υπέρ των επιχειρηματικών συνεργατών έχει χαμηλή συσχέτιση με την εξαρτημένη μεταβλητή που είναι η επιρροή των υπαλλήλων. Αντίστοιχα, ενώ η ηλικιακή ομάδα μοιάζει να έχει συσχέτιση με την εξαρτημένη μας μεταβλητή ($\text{sig}=.021$), η ερευνητική υπόθεση H4 βεβαιώνεται ως ψευδής, που σημαίνει πως η Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη με δράσεις υπέρ των επιχειρηματικών συνεργατών, δεν επηρεάζει θετικά τους υπαλλήλους.

Κεφάλαιο 6

Συμπεράσματα

6.1. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Με βάση τα στοιχεία που προέκυψαν από την ανάλυση των ερευνητικών υποθέσεων, παρουσιάστηκε η εγκυρότητα της μέτρησης των μεταβλητών και των στοιχείων, καθώς και επιβεβαιώθηκε η χρήση συστημάτων ΕΚΕ στη συγκεκριμένη χρονική περίοδο. Ο έλεγχος της αξιοπιστίας του δείγματος, μέσω του συντελεστή Cronbach's alpha, απέδωσε εγκυρότητα στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου και στη σαφήνεια της διατριβής, ενώ οι συντελεστές συσχέτισης, επιβεβαίωσαν τις υποθέσεις με βάση το θεωρητικό πλαίσιο.

Η ανάλυση των ερευνητικών υποθέσεων, επιδεικνύει την επίδραση των κανόνων της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς την επιρροή στους εργαζομένους των εταιριών. Μέσα από τις μεταβλητές, εξαρτημένες, ανεξάρτητες και ελέγχου αναπτύχθηκαν τα σενάρια όπου οι δράσεις σε διάφορους τομείς δραστηριοποίησης των εταιριών και οργανισμών επηρεάζουν θετικά τη βασική της λειτουργία μέσα από το εργατικό της δυναμικό. Αποδείχθηκε πως, η επιρροή στην εργασία είναι θετική, όταν υφίστανται ενέργειες εσωτερικής κοινωνικής ευθύνης, με βάση την ηλικιακή ομάδα και το επίπεδο εκπαίδευσης, επιβεβαιώνοντας πως το δείγμα μελέτης εκτιμά τους οργανισμούς που λαμβάνουν ρόλους ΕΚΕ. Τα ανεξάρτητα χαρακτηριστικά της ηλικίας έπαιξαν σημαντικό ρόλο και στις δράσεις Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που λειτουργούν θετικά των τοπικών κοινωνιών, αναδεικνύοντας επίσης επιρροή στο εργατικό δυναμικό. Τα παραπάνω αποτελέσματα χαρακτηρίζουν κοινωνίες εργαζομένων, που χαρακτηρίζονται από ικανοποίηση, όταν λαμβάνονται μέτρα ηθικής και κοινωνικής ευθύνης, ιδιαίτερα σε συγκεκριμένους τομείς δραστηριοποίησης. Με την επιβεβαίωση των ερευνητικών υποθέσεων H1 και H3, η παρούσα διατριβή μοιάζει να υποστηρίζει την βιβλιογραφική επισκόπηση του τρίτου κεφαλαίου, τονίζοντας πως οι επιχειρηματικές δραστηριότητες οφείλουν να επικεντρώνονται σε δράσεις κοινωνικής ευθύνης, με αποτελέσματα την δημιουργία κινήτρων παρακίνησης στην εργασία, και ενθάρρυνσης της αποδοτικότητας (Wood D., 1995). Κατ' επέκταση οι επιβεβαιωμένες υποθέσεις αποδεικνύουν προσανατολισμό και ανταμοιβή στην εργατική επιρροή, ιδιαίτερα μέσα από την εφαρμογή κινήτρων ως προς τους υπαλλήλους των εταιριών.

6.2. Συμπεράσματα

Σε ένα παγκόσμιο περιβάλλον που αντιμετωπίζει βασικές προκλήσεις περιβαλλοντικής υποβάθμισης με οικολογική επιρροή και στοιχεία αύξησης ανισοτήτων αναπτυσσόμενων και ανεπτυγμένων χωρών (Dean, 2014), οι εταιρίες και ο επιχειρηματικός κόσμος οφείλει να αντιδράσει σωστά στις σημερινές αυξημένες απαιτήσεις (Clark, 2004). Η ηγεσίες των επιχειρήσεων, οφείλουν να δώσουν αυξημένη σημασία στην εταιρική κοινωνική ευθύνη. Η ιστορία μέσα από τη βιβλιογραφία, έχει αποδείξει πως η ανάπτυξη του ανθρώπινου πόρου, η εκπαίδευση και ο μετασχηματισμός του εργατικού δυναμικού είναι ικανός να συνδεθεί με το μέλλον του επιχειρείν. Εργαλεία για αυτή τη περιβαλλοντική και ανθρωποκεντρική προσέγγιση δίνονται μέσα από μελέτες και επιβεβαίωση υποθέσεων, όπως ακριβώς συμβαίνει και στη συγκεκριμένη διατριβή. Η μελέτη συσχέτισης παραγόντων και ερευνητικών υποθέσεων που συνδέουν δράσεις, ενέργειες, πόρους, στοιχεία και μεταβλητές της σύγχρονης επιχειρηματικότητας είναι ικανή να βεβαιώσει τη δυναμική των εταιριών, να εδραιώσει το ρόλο της στα νέα δεδομένα που προκύπτουν και απαιτούν συγχρονισμό του επιχειρηματικού κόσμου με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Στη συγκεκριμένη διατριβή, δίνεται έμφαση σε έναν από τους σημαντικότερους παράγοντες των οργανισμών στον σημερινό ανταγωνιστικό επιχειρηματικό κόσμο και είναι η λειτουργία του ανθρώπινου δυναμικού της. Τα αποτελέσματα της έρευνας απέδειξαν πως δράσεις της εξωτερικής Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε επίπεδα τοπικών κοινοτήτων και δράσεις εσωτερικής Εταιρικής Ευθύνης σε επίπεδο λειτουργίας της επιχείρησης, επηρεάζουν θετικά τα κίνητρα των εργαζομένων. Ασήμαντη βρέθηκε η αλληλεπίδραση των δράσεων εξωτερικής Κοινωνικής Ευθύνης σχετιζόμενες με τους επιχειρηματικούς συνεργάτες και τους πελάτες με τα κίνητρα των εργαζομένων.

Η επιβεβαίωση των δύο ερευνητικών υποθέσεων, αποδεικνύει το γεγονός πως πρακτικά προβλήματα των επιχειρήσεων που βασίζονται στο εργατικό δυναμικό μπορούν να επιλυθούν με την εφαρμογή μέτρων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ως προς τις τοπικές κοινωνίες και τους ίδιους.

Τα παραπάνω μοιάζουν ικανά να βελτιώσουν την εικόνα της επιχείρησης, την αποδοτικότητα του προσωπικού καθώς και να σταθεροποιήσουν τη φήμη των εταιριών που μαζί με την εφαρμογή μέτρων ηθικής, δύναται να δημιουργήσουν δεσμούς αξιών της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στο εξωγενές περιβάλλον (ενδιαφερόμενα μέρη, κοινωνία). Η επιτυχία οποιοδήποτε

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

οργανισμού (το δείγμα καλύπτει διαφορετικότητα ανάμεσα σε είδη επιχειρήσεων) θα βεβαιωθεί μέσα από την ενεργοποίηση δράσεων της ΕΚΕ.

Είναι σαφές πως οι δράσεις ΕΚΕ καταναλώνουν χρόνο, πόρους οικονομικούς και ανθρώπινους. Οι πρακτικές ΕΚΕ είναι δαπανηρές και δε δημιουργούν άμεσο κέρδος για την επιχείρηση. Ωστόσο μέσα από τη δέσμευση προς το περιβάλλον και τις συνθήκες εφαρμογής της ΕΚΕ, διαφαίνονται έμμεσα οφέλη που είναι ικανά να δημιουργήσουν ώθηση και επιπλέον μελέτη στις επιδράσεις της κοινωνικής ευθύνης. Η μελέτη (Adhikari, 2016) μέσω της οποίας χρησιμοποιήθηκε το ερωτηματολόγιο και στη συγκεκριμένη διατριβή, διερεύνησε της επιπτώσεις των δραστηριοτήτων ΕΚΕ στη δέσμευση των εργαζομένων καθώς και την ανταπόκρισή τους στην οργάνωση των δράσεων της.

Στην συγκεκριμένη διατριβή η χρήση του εγκυροποιημένου ερωτηματολογίου απέδειξε πως τα πλεονεκτήματα της ΕΚΕ, είναι ικανά να δημιουργήσουν συνθήκες ενθάρρυνσης της εργασίας μέσα από την αλληλεπίδραση των μεταβλητών ελέγχου, εξαρτημένων και ανεξάρτητων. Η διατριβή καθώς και η ανάλυση των μεταβλητών της, βεβαίωσε την απόδοση των δράσεων Εταιρικής Κοινωνικής ευθύνης και τη λειτουργία τους ως βασικά κίνητρα επιρροής των εργαζομένων. Δράσεις εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που αποδίδουν οφέλη στους υπαλλήλους, αυξάνουν τα συναισθήματα ικανοποίησης στην εργασιακή καθημερινότητα, δημιουργούν προβληματισμούς σε περιπτώσεις μειωμένης απόδοσης καθώς ενισχύουν τη δυναμική μιας προσωπικής και άτυπης αξιολόγησης στο τέλος της ημέρας, όπως αποδείχθηκε στην αλληλεπίδραση των πρώτων δύο εννοτήτων, ως μεταβλητές. Η συσχέτιση των μεταβλητών της πρώτης ερευνητικής υπόθεσης απέδωσε ως συμπέρασμα πως η ΕΚΕ στα πλαίσια δράσεων στο εσωτερικό της επιχείρησης έχει υψηλή απόδοση στην εργασιακή επιρροή, ειδικότερα μέσα από συγκεκριμένες ηλικιακές ομάδες και ορισμένο επίπεδο εκπαίδευσης. Από την άλλη η αλληλεπίδραση των δράσεων ΕΚΕ που προσανατολίζονται στην κοινωνία, με την εργασιακή επιρροή εμφάνισε τα οφέλη που είναι ικανά να δημιουργήσουν ισχυρότερα κίνητρα στην αφοσίωση και την ενθάρρυνση των υπαλλήλων.

Ωστόσο, η εικόνα της χαμηλής συσχέτισης δράσεων ΕΚΕ με προσανατολισμό στις εταιρικές σχέσεις με την εργασιακή επιρροή, οφείλει να προβληματίσει για τον τρόπο εφαρμογής τους καθώς και για τον τρόπο που γίνονται αντιληπτά στο εργατικό δυναμικό. Αντίστοιχα οι δράσεις προς τους πελάτες πρέπει να ενισχύσουν την μεταβλητή της εργασιακής επιρροής μέσα από μια σειρά μέτρων που θα φέρουν κοντά πελάτες και υπαλλήλους. Η απεικόνιση των

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

προβληματισμών και των χαμηλών συσχετίσεων στις ερευνητικές υποθέσεις που διαψεύστηκαν, οφείλουν να ενισχύσουν της επιμέρους δράσεις των επιχειρήσεων, καθώς στόχος της εξέλιξης της ΕΚΕ, είναι να μπορούν οι εφαρμογές της να αποδίδουν οφέλη σε ολόένα και περισσότερες πτυχές του επιχειρείν. Με αυτό τον τρόπο θα υπάρξει μια σημαντική και ουσιαστική αύξηση συσχέτισης μεταξύ των μεταβλητών, που σε πραγματικές συνθήκες θα σημαίνει ισχυρούς δεσμούς εργασιακής ικανοποίησης, προθυμίας και αφοσίωσης αλλά και διατήρησης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα αποτελέσματα θα υποστηρίξουν το σημαντικότερο στοιχείο της επιχειρηματικότητας, αυτό των ανθρωπίνων πόρων, το οποίο στο σύγχρονο ανταγωνισμό οφείλει να περιβάλλεται από σωστή οργάνωση, από σωστή μελέτη και απόκτηση νέων προσλήψεων, κυριότερα όμως από τη διατήρηση και τη συνέχιση του στη διάρκεια ζωής των οικονομικών μονάδων. Το στοιχείο του ανθρωπίνου δυναμικού οφείλει να συνδέεται με τα κίνητρα, την ικανοποίηση και τη θετική στάση απέναντι στις δράσεις ΕΚΕ. Όλα αυτά, σε ένα περιβάλλον που οι επιχειρήσεις θα έχουν ως στόχο την αύξηση της δέσμευσης των εργαζομένων με την εταιρία, παράλληλα με την αύξηση της κοινωνικής ευθύνης.

Αυτό που μέχρι σήμερα χαρακτηρίζει τις μελέτες της εργασιακής απόδοσης με εφαρμογή κινήτρων – άμεσων ή όχι– στο υπαλληλικό προσωπικό των επιχειρήσεων, όπως κινήσεις επιβράβευσης, δημιουργία συνθηκών ανέλιξης στα σχήματα ιεραρχίας, συγκέντρωση και διαμοιρασμός εξουσιών καθώς και εύρος ελέγχου, έρχεται να ενισχυθεί από ενέργειες που ως τώρα έμοιαζαν μη υπολογίσιμες. Όπως αναφέρεται και στη σχετική βιβλιογραφία, η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη εξελίσσεται ανά τις δεκαετίες ως δύναμη που είναι ικανή να καλύψει πολλά επίπεδα του επιχειρείν. Καθώς η τρέχουσα μελέτη βεβαιώνει την ενίσχυση του σήματος ή της μάρκας – branding των επιχειρήσεων και αποδίδει ισχύ στην εταιρική εικόνα μέσα από την εφαρμογή μέτρων ΕΚΕ, οι έννοιες της Θεωρίας των Ενδιαφερομένων μερών αποδεικνύουν πως οι δράσεις της λειτουργούν ως πολυεπίπεδες μέσω της επιβεβαίωση των ερευνητικών ερωτημάτων της τρέχουσας μελέτης. Συμπέρασμα, πως οι εφαρμογές ΕΚΕ, είναι ικανές να μεταφέρουν πλεονεκτήματα σε πρόσθετες έννοιες της επιχείρησης όπως το internal marketing (Τζεμπελίκος, 2019), ή τις λειτουργίες του τμήματος διοίκησης ανθρωπίνων πόρων και αυτό μέσα από την ενίσχυση της εργασιακής επιρροής. Η διαπίστωση πως η ΕΚΕ επηρεάζει θετικά τον κύκλο εργασιών, την πρόσληψη, την ικανοποίηση, τη δέσμευση και την αφοσίωση, αποκαλύπτει και την ικανή δυναμική της.

Λαμβάνοντας υπόψιν, τους μέσους όρους στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου, το δείγμα των 80 συμμετεχόντων, απέδειξε μια θετική τάση ως προς την εικόνα για τις δράσεις της ΕΚΕ,

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

όσο και της εργασιακής λειτουργίας. Τα αποτελέσματα που αποδεικνύουν θετική συσχέτιση μεταξύ των μεταβλητών, αποδίδουν βεβαιότητα και ενίσχυση για τη θετική επιρροή της ΕΚΕ στο εργασιακό περιβάλλον, κατ' επέκταση και στο οργανωτικό και των τμημάτων ανθρωπίνου δυναμικού. Οι ερευνητικές υποθέσεις μπορούν να προσφέρουν αντικείμενο μελέτης στην επιρροή των δράσεων ΕΚΕ σε τμήματα ανθρωπίνου δυναμικού των εταιριών, στοιχεία που σε πρωτογενή βαθμό μοιάζουν να μην αλληλεπιδρούν.

Η συγκεκριμένη διατριβή, επέλεξε να χρησιμοποιήσει πολυδιάστατο δείγμα όσον αφορά το εύρος των επιχειρήσεων που μελετά. Οι τομείς δραστηριοποίησης απέχουν μεταξύ τους, ωστόσο η ταύτιση απόψεων σε δύο από τις τέσσερις σημαντικές υποθέσεις, δηλώνει πως και στην αλλαγή των δεκαετιών από το 2010 στο 2020 οι κανόνες της ΕΚΕ, παίζουν σημαντικό ρόλο στην εργασιακή επιρροή, πολύ περισσότερο αν τονιστεί και η σημασία της μεταβλητής ελέγχου, της ηλικιακής ομάδας. Αυτή, είναι ικανή να προσδώσει μακροπρόθεσμα στοιχεία, στην ισχύ των μέτρων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, σε ένα κόσμο που μοιάζει να χαρακτηρίζει τις επιχειρήσεις με βάση τις συγκεκριμένες δράσεις, αλλά και σύμφωνα με τα ευρήματα σε ένα επιχειρηματικό κόσμο που μοιάζει να κερδίζει και «εσωτερικά» από τις ενέργειες αυτές (Doane, 2005). Το μέλλον των επιχειρήσεων, χαρακτηρίζεται μέσα από τη λειτουργία του ανθρωπίνου δυναμικού, αν όχι σαν το σημαντικότερο παράγοντα, ως ένα από τους σημαντικότερους. Έτσι οι αξίες που προσδίδει σε αυτό κάθε επιχειρηματική οντότητα είναι το κέρδος που έχει να λάβει πίσω, είτε από το εξωγενές ή το εσωτερικό περιβάλλον.

Η παραδοχή της υποστήριξης δράσεων ΕΚΕ στο επιχειρείν, αποτελεί και αναγνώριση της σημασίας της εκπαίδευσης των εργαζομένων της, των πελατών, των προμηθευτών και των κοινοτήτων που αλληλεπιδρά (Fenwick T. & Bierema, 2008). Τα παραπάνω, ως στοιχεία του ερωτηματολογίου, χαρακτηρίζονται και ως ενδιαφερόμενα μέρη και είναι ικανά να αποδώσουν κέρδος ή ζημία στην εικόνα και τη λειτουργία των επιχειρήσεων. Η εφαρμογή μέτρων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης χαρακτηρίζει την επιχείρηση ως κοινωνικά συνειδητή και ηθική σύμφωνα με τις αξίες που αναλύθηκαν και στη βιβλιογραφική επισκόπηση, προωθώντας το κοινωνικό συμφέρον με παράλληλο συμφέρον αυτό της επίτευξη στόχων του κέρδους και της συνέχειας.

Τα αποτελέσματα της διατριβής συνολικά, βεβαιώνουν το δρόμο που επιδιώκει η εταιρική κοινωνική επιχειρηματική στρατηγική. Η βιβλιογραφία, οι μελέτες και οι ερευνητικές υποθέσεις αποτελούν βάσεις λειτουργίας της κοινωνικής επιχειρηματικότητας, αναπτύσσοντας και εξελίσσοντας όμως όρους και ορισμούς που περιβάλλουν τα χαρακτηριστικά των δράσεων

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και της αλληλεπίδρασης της με το εξωτερικό και εσωτερικό περιβάλλον. Η διατριβή αυτή, εξέτασε κατά κύριο λόγο την επιρροή των μέτρων ΕΚΕ στην εργασιακή απόδοση και στα κίνητρα που παρέχει, δημιουργώντας νέα αντικείμενα μελέτης στις σχέσεις δράσεων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και λειτουργίας ανθρωπίνου δυναμικού.

Κεφάλαιο 7

Περιορισμοί και προτάσεις για μελλοντική έρευνα

7.1. Περιορισμοί

Η διατριβή, έχει ως στόχο να εμφανίσει την επιρροή δράσεων εταιρικής κοινωνικής επιχειρηματικής στρατηγικής, στον παράγοντα του ανθρωπίνου δυναμικού. Ωστόσο, το δείγμα που συμμετείχε στη διαδικασία επιβεβαίωσης των ερευνητικών υποθέσεων, αποτελείται από ένα αριθμό συμμετεχόντων που δεν αντιστοιχεί σε όλους τους τομείς οικονομικής δραστηριοποίησης της Θεσσαλονίκης, με αποτέλεσμα να μην παρέχονται συμπεράσματα που αναφέρονται στη συνολική επιχειρηματικότητα της πόλης. Κατ' επέκταση μια περισσότερο ολοκληρωμένη έρευνα θα μπορούσε να αποδείξει την ορθότητα των ερευνητικών υποθέσεων, σε όλο το φάσμα της επιχειρηματικότητας της πόλης, με μεγαλύτερο -αριθμητικά - δείγμα συμμετεχόντων. Εναλλακτικά, θα απέδιδε σημαντικότητα στην έρευνα η απόδοση μέτρων ΕΚΕ στις επιχειρήσεις, σε περιόδους ανθρωπιστικής κρίσης, όπως αυτή της παγκόσμιας πανδημίας, που συμβαίνει τη χρονική στιγμή που ολοκληρώνεται αυτή η διατριβή.

Τέλος, η factor analysis που χρησιμοποιήθηκε δεν εξέλαβε στη γραμμική παλινδρόμηση και στη συσχέτιση των στοιχείων όλες τις πιθανές μεταβλητές ελέγχου και παραγόντων, όπως την οικογενειακή κατάσταση και τη σύμβαση εργασίας.

7.2. Μελλοντική Έρευνα

Η διατριβή αυτή, βεβαίωσε την ύπαρξη συσχέτισης μεταξύ των μέτρων κοινωνικής ευθύνης στην εργασιακή επιρροή. Παρόλο τον περιορισμό στο δείγμα και στην ποικιλία των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων στο συγκεκριμένο περιβάλλον μελέτης, δίνει σαφή προσανατολισμό στις αξίες των ΕΚΕ, στις σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη και στην αλληλεπίδραση με την κοινωνία. Συνοψίζοντας, καλό θα ήταν να ερευνηθούν επιπλέον ποσοτικές μεταβλητές, που απευθύνονται στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, πέραν του φύλου, ηλικιακής ομάδας, επιπέδου εκπαίδευσης, οικογενειακής κατάστασης και σύμβασης εργασίας, όπως το εισόδημα, ενώ θα μπορούσαν να υπάρχουν επιπλέον ερευνητικές ενότητες που περιγράφουν τις προθέσεις ανέλιξης του εργατικού δυναμικού μέσα στους οργανισμούς.

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

Μια νέα μελέτη θα μπορούσε να αποδώσει νέα χαρακτηριστικά στο δείγμα μελέτης, λαμβάνοντας υπόψιν όλα τα δημογραφικά χαρακτηριστικά στη συσχέτιση των μεταβλητών. Όπως περιγράφεται και στην παράγραφο των περιορισμών, θα είχε ενδιαφέρον μια αποτύπωση των δυνατοτήτων εφαρμογής δράσεων εταιρικής κοινωνικής στρατηγικής, σε έκτακτες αλλαγές κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών δεδομένων, όπως της παγκόσμιας πανδημίας που λαμβάνει χώρα στις αρχές του 2020 στον πλανήτη, τη χρονική στιγμή που ολοκληρώνεται η συγκεκριμένη διατριβή.

Βιβλιογραφία

Adhikari, R. K., 2016. Impact of Corporate Social Responsibility on Employees' motivation on Siddhartha Group. A seminar report.. *Kantipur International College Journal*, pp. 33-37.

Anastasiadou S., A. L., 2011. Reliability and validity testing of a new scale of monitoring attitudes toward electronics and electrical constructions subject.. *International Journal of Applied Science and Technology (IJAST)*, No1 Vol 1, pp. 1-10.

Anastasiadou S., A. L. V. J. A. T., 2010a. Implicative statistical analysis and Implicative statistical analysis and in recording student's attitudes, toward electronics and constructions subject.. *The international Journal of Technology, Knowledge and Society, Volume 16, Issue 5*, pp. 341-356.

Anastasiadou, S., 2011. Reliability and validity testing of a new scale for monitoring attitudes toward learning statistics with technology.. *Acta Didactica Napocencia*, No 1 Vol 4, pp. 1-10.

Anastasiadou, S., 2012. Evaluating a structural equation model measuring lifelong learning and continuing education factors.. *The international Journal of Knowledge, Culture and Change Management*, Issue 3 Volume 12, pp. 21-34.

Anon., 2020. *Internal Live Stats*. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.internetlivestats.com/twitter-statistics/>
[Πρόσβαση 21 Novembre 2019].

B.E., M. F. a. A., 1992. *Employee - Company Identification*, s.l.: s.n.

Baumol, W. J. O. W. & Bradford, w. c. b. V. B. a. D. F., 1988. "*8 Detrimental externalities and nonconvexities in the production set*", *The Theory of environmental policy*. Second Edition επιμ. Cambridge: Cambridge University Press.

Beverluis, E., 1987. Is there, No Such Thing as Business Ethics?. *Journal of Business Ethics* 6, pp. 81-88.

Bowen, H., 1953. *Social Responsibilities of the Businessman*. 2013 επιμ. Iowa City: University of IOWA Press.

Calvano, L., 2008. Multinational corporations and local communities: A critical analysis of conflict. *Journal of Business Ethics*, pp. 793-805.

Calvo, N. & Calvo, F., 2018. Corporate social responsibility and multiple agency theory: A case study of internal stakeholder engagement. *Wiley*, 16 April, p. 8.

Clark, G. L. & H. T., 2004. Pension fund corporate engagement: The fifth stage of capitalism.. *Industrial Relations*, pp. 142-171.

Coca Cola, H., 2017. *Our Values in practice. Sustainability Report*, Lithuania, Latvia, Estonia: Coca Cola HBC Baltics.

Dean, T., 2014. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education. *Sustainable venturing*.

Development, C. f. E., 1971. *The Committee for Economic Development - Social Responsibilities of Business Corporations*. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.ced.org/reports/single/social-responsibilities-of-business-corporations>
[Πρόσβαση 02 January 2020].

- Doane, D., 2005. The myth of CSR. *Stanford Social Innovation Review*, pp. 21-25.
- Donaldson, T., 1999. Making stakeholder theory whole. *Academy of Management Review*, p. 237-241.
- Fenwick T. & Bierema, L., 2008. Corporate Social Responsibility: Issues for human resource development professionals.. *International Journal of Training and Development*, pp. 24-35.
- Filho, A. S. K. E. I. N. W. L., 2011. An overview of corporate social responsibility in Greece: perceptions, developments and barriers to overcome.. *Business Ethics: A European Review*, 14 March, pp. 14-22.
- Fleishman, V. a., 2008. *Job Satisfaction*, s.l.: s.n.
- Forbes, D. & M. F., 1999. Cognition and corporate governance: Understanding boards of directors as strategic decision making groups. *Academy of Management Review*, pp. 432-450.
- Freeman, R. E., 1984. *Strategic management: A stakeholder approach*. s.l.:Marshfield, MA: Pittman..
- Freeman, R. E. W. A. C. & P. B., 2004. Stakeholder theory and the corporate objective revisited.. *Organization Science*, p. 364-369.
- Frey, B., 1997. On the Relationship between Intrinsic and Extrinsic Work Motivation. *International Journal of Industrial Organization*, pp. 427-434.
- <https://www.csrhellas.net/>, 2020. *ΙΣΤΟΡΙΚΟ CSR HELLAS*. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.csrhellas.net/about-us/timeline/>
[Πρόσβαση 23 Σεπτέμβριος 2019].
- Hutchins M., W. C. S. D. C. G., 2007. Corporate social responsibility: A unifying discourse for the mining industry?. *Greener Management International*, p. Corporate social responsibility: A unifying discourse for the mining industry? Greener Man.
- Jackson, C. A., 2010. *Corporate Social Responsibility Training: Exploring the Antecedents to Corporate Social Entrepreneurship*, Kansas: M.S., Kansas State University.
- Jones, T., 1995. Instrumental stakeholder theory: A synthesis of ethics and economics. *Academy of Management Review*, p. 404-437.
- Karnani, A., 2011. CSR Stuck in a logical trap. *California Management Review*, pp. 101-111.
- Kramer, M. P. a. M., 2002. The competitive advantage of intercultural comparison. *Journal of Business Ethics*, pp. 195-216.
- Krausz, P. a., 1996. *Stakeholders Intension*, s.l.: Waddock and Graves.
- Locke, E. a. L. G., 1990. Work motivation and satisfaction: light at the end of the tunnel. *Psychological Science*, VOL1 No.4 pp.240-6. *Academy of Management Review*, pp. 388-403.
- Matten, D., 2006. The ICCA Handbook on Corporate Social Responsibility. Στο: M. P. a. N. T. Judith Hennigfeld, επιμ. *Introduction and Background on CSR*. s.l.:John Wiley & Sons Ltd..
- Matten, D., 2006. Why Do Companies Engage in Corporate Social Responsibility?. Στο: M. P. a. N. T. Judith Hennigfeld, επιμ. *The ICCA Handbook on Corporate Social Responsibility*. s.l.:John Wiley & Sons Ltd., pp. 4-9.

- Matten, D., 2015. Why Do Companies Engage in Corporate Social Responsibility? Background, Reasons and Basic Concepts. *Wiley*, 3 October, p. 46.
- Mitchell, R. K. A. B. R. & W. D. J., 1997. Toward a theory of stakeholders identification and salience: Defining the principles of who and what really counts. *Academy of Management Review*, pp. 833-836.
- Moon, J., 2004. CSR in the UK: an explicit model of business - society relations. Στο: *CSR across Europe*. Berlin: A.Habisch, J.Jonker, M.Wegner and R.Schidpeter, pp. 51-65.
- Network, D. B., 2019. <https://direction.gr>. [Ηλεκτρονικό]
Available at: <https://direction.gr/profile/> [Πρόσβαση 12 Νοέμβριος 2019].
- Newell, P., 2005. Citizenship, accountability and community: The limits of the CSR agenda.. *International Affairs*, p. 541–557.
- Perrini F., T. A., 2006. Sustainability and stakeholder management: The need for new corporate performance evaluation and reporting systems.. *Business Strategy and the Environment*, p. 296–308.
- Rachid Hba, A. E. M., 2007. ICT Green Governance: new generation model based on Corporate Social. *Journal of Data Mining and Digital Humanities*, pp. 5-9.
- Saks, 2006. *Job and Organization engagement*, s.l.: s.n.
- Skye Schooley, S., 2019. *Business News Daily What - Is Corporate Social Responsibility?*. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.businessnewsdaily.com/4679-corporate-social-responsibility.html>
[Πρόσβαση 22 April 2020].
- Snider J., H. R. M. D., 2003. Corporate social responsibility in the 21st century: A view from the world's most successful firms.. *Journal of Business Ethics* 48, p. 175–187.
- Spiller, P., 1990. Politicians, interest groups and regulators: a multiple-principals agency theory of regulations. *Journal of Law and Economics*, pp. 65-101.
- Sternberg, E., 2004. Corporate Governance: Accountability in the Marketplace. *London: Institute of Economic Affairs*.
- Sternberg, E., 2009. Corporate Social Responsibility and Corporate Governance . Στο: *Journal compilation © Institute of Economic Affairs*. s.l.:Blackwell Publishing, Oxford, pp. 1-6.
- Stieb, J. A., 2009. Assessing Freeman's stakeholder theory. *Journal of Business Ethics*, p. 401–414.
- Sundaram, A. & I. A., 2004. The corporate objective revisited. *Organization Science*, p. 350–363.
- Viveros, H., 2004. Examining Stakeholders' Perceptions of Mining Impacts and Corporate Social Responsibility. *Wiley Online Library*, pp. 4-13.
- Waddell, S., 2000. New institutions for the practice of corporate citizenship: historical, intersectoral, and developmental perspectives,. *Business and Society Review*, pp. 26-107.
- Wang, Y. G. a. S., 2014. Corporate Social Responsibility. Στο: P. S. C. L. Cooper, επιμ. *Wiley Encyclopedia of Management*. s.l.:John Wiley & Sons, Ltd., pp. 122-126.
- wbcds, χ.χ. *World Business Council for Sustainable Development*. [Ηλεκτρονικό]
Available at:
<https://www.wbcds.org/Overview/Our->

approach

[Πρόσβαση 14 December 2019].

Wilson, M., 2003. Corporate sustainability: What is it and where does it come from?. *Ivey Business Journal*, March/April, pp. 1-5.

Wood D., J., 1995. Stakeholder mismatching: A theoretical problem in empirical research on corporate social performance. *International Journal of Organizational Analysis*, p. 229–267.

Wood D., J. R., 1995. Stakeholder mismatching: A theoretical problem in empirical research on corporate social performance. *Journal of Organizational Analysis*, p. 229–267.

Wood, C. a., 1984. *Aupperle et ai*, s.l.: Mc Guire et ai.

W, V., 2008. Corporate social responsibility in developing countries. Στο: M. D. M. J. S. D. McWilliams A, επιμ. *In The Oxford Handbook of Corporate Social*

Responsibility. Oxford: Oxford University Press, p. 473–479.

ΑΠΕ-ΜΠΕ, 2019. *Καθημερινή - Ελληνική οικονομία*. [Ηλεκτρονικό]

Available at:

<https://www.kathimerini.gr/1049595/article/oikonomia/ellhnikh-oikonomia/eurostat-sto-169-h-anergia-sthn-ellada-ton-ioylio-toy-2019>

[Πρόσβαση 22 Οκτώβριος 2019].

ΔΟΕΠ, Γ. Δ. δ. ο. κ. ε. π., 2011.

www.mindev.gov.gr. [Ηλεκτρονικό]

Available at: <http://www.mindev.gov.gr/>

[Πρόσβαση 22 November 2019].

Τζεμπελίκος, Ν., 2019. *Έννοια των υπηρεσιών - Μάρκετινγκ / 4η ΟΣΣ / Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Διοίκησης Επιχειρήσεων*, Λευκωσία: Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου .

Παράρτηματα

Παρατίθεται το ερωτηματολόγιο, όπως δόθηκε προς συμπλήρωση στο δείγμα μελέτης.

Η ΕΠΙΠΤΩΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ ΣΤΗΝ ΕΠΙΡΡΟΗ ΤΩΝ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΩΝ.

A. Φύλο

ΑΝΤΡΑΣ ΓΥΝΑΙΚΑ

B. Ηλικία

<25 25-34 35-44 45-54 >54

Γ. Εκπαίδευση

Δημοτικό Βασική Εκπαίδευση Ανώτερη Εκπαίδευση Ανώτατη Εκπαίδευση

Δ. Οικογενειακή Κατάσταση

Άγαμος/η Έγγαμος/η Διαζευγμένος/η Χήρος/α

Ε. Σύμβαση Εργασίας

Πλήρης Απασχόληση Μερική Απασχόληση Άλλο

Ενότητα 1: Επιρροή των εργαζομένων.

1. Αισθάνομαι ικανοποίηση όταν κάνω τη δουλειά μου καλά.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

2. Απογοητεύομαι όταν δεν κάνω τη δουλειά μου καλά.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

3. Είμαι περήφανος όταν κάνω τη δουλειά μου όσο καλύτερα μπορώ.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

4. Αισθάνομαι δυσαρεστημένος όταν στη δουλειά μου όταν δεν αποδίδω σύμφωνα με το συνηθισμένο.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

5. Μου αρέσει να σκέφτομαι στο τέλος της ημέρας, πως απέδωσα καλά.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

6. Μου αρέσει να σκέφτομαι τρόπους να κάνω την δουλειά μου περισσότερο αποδοτική.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Ενότητα 2: Εσωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (υπαλλήλων)

7. Οι εσωτερικοί κανονισμοί αποτρέπουν τις διακρίσεις για την προώθηση ή τον υποβιβασμό των εργαζομένων.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

8. Έχει θεσπιστεί μια εμπιστευτική διαδικασία για την αναφορά παραπτωμάτων κατά την εργασία.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

9. Η εταιρία εφαρμόζει προγράμματα για την προώθηση της φυσικής κατάστασης των εργαζομένων.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

10. Η εταιρία επιδιώκει να συμμορφώνεται με όλους τους νόμους, σχετικά με την πρόσληψη και τις παροχές των εργαζομένων.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Ενότητα 3: Εξωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (πελατών)

11. Η εταιρία έχει διαδικασίες για να αντιλαμβάνεται και να διαχειρίζεται κάθε παράπονο πελατών.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

12. Όλα τα προϊόντα και οι υπηρεσίες της εταιρίας πληρούν τα νομικά πρότυπα.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

13. Οι πωλητές και οι εργαζόμενοι της εταιρίας, απαιτείται να παρέχουν πλήρη πληροφόρηση σε όλους τους πελάτες.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Ενότητα 4: Εξωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (Κοινωνική Επιρροή)

14. Οι μάνατζερ της εταιρίας, επιβλέπουν τις πιθανές αρνητικές επιπτώσεις των δραστηριοτήτων μας στην κοινωνία.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

15. Οι μάνατζερ της εταιρίας, τείνουν να συμμορφώνονται με το νόμο.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

16. Οι εργαζόμενοι αισθάνονται πως έχουν την υποστήριξη της εταιρίας, εάν χρειαστεί να συμμετάσχουν σε μια φιλανθρωπική κίνηση.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

17. Η εταιρία μου διαθέτει ένα αποτελεσματικό σύστημα περιβαλλοντικού ελέγχου και προστασίας.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Ενότητα 5: Εξωτερική Κοινωνική Εταιρική Ευθύνη (Επιχειρηματικοί Συνεργάτες)

18. Οι επιχειρηματικές υποχρεώσεις στην εταιρία μου, τηρούνται.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

Μεταπτυχιακό στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

19. Το δίκαιο στις σχέσεις με τους επιχειρηματικούς συνεργάτες, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι τις διαδικασίας αξιολόγησης των εργαζομένων.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

20. Οι σχέσεις με τους μικρότερους προμηθευτές, τις πολυεθνικές, τις περιβαλλοντικές ομάδες και τις υπόλοιπες ομάδες συνεργασίας, είναι καλές.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ

21. Η εταιρία διαθέτει ένα σύστημα για να ενθαρρύνει τους επιχειρηματικούς συνεργάτες να συμπεριλαμβάνουν κριτήρια κοινωνικής ευθύνης, στις δράσεις τους.

A. Αυστηρά Συμφωνώ B. Συμφωνώ Γ. Ουδέτερα Δ. Διαφωνώ E. Αυστηρά Διαφωνώ