

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**  
**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών**  
**Διοίκηση Επιχειρήσεων**

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**



**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και η Εφαρμογή της**  
**από την Υπεραγορά ΆΛΦΑΜΕΓΑ**

**ΔΙΟΓΕΝΟΥΣ ΔΕΣΠΟΥΛΑ**

**Επιβλέπων Καθηγητής**  
**Επαμεινώνδας Επαμεινώνδας**

**Μάιος 2018**

**Ανοικτό Πανεπιστήμιο Κύπρου**

**Σχολή Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης**

**Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών  
Διοίκηση Επιχειρήσεων**

**Μεταπτυχιακή Διατριβή**

**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και η Εφαρμογή της  
από την Υπεραγορά ΆΛΦΑΜΕΓΑ**

**ΔΙΟΓΕΝΟΥΣ ΔΕΣΠΟΥΛΑ**

**Επιβλέπων Καθηγητής  
Επαμεινώνδας Επαμεινώνδας**

Η παρούσα μεταπτυχιακή διατριβή υποβλήθηκε προς μερική εκπλήρωση των απαιτήσεων για απόκτηση μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών στη **Διοίκηση Επιχειρήσεων** από τη Σχολή **Οικονομικών Επιστημών και Διοίκησης** του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου.

**Μάιος 2018**

*«Ν' αγαπάς την ευθύνη. Να λες :  
Εγώ, εγώ μοναχός μου έχω χρέος να σώσω  
Τη γης. Αν δε σωθεί, εγώ φταίω».*

**Νίκος Καζαντζάκης**

# Περίληψη

Σκοπός της παρούσας διατριβής είναι η μελέτη και κατανόηση της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και του περιεχομένου της, της πορείας της στο χρόνο, της σημασίας της εφαρμογής της από τις επιχειρήσεις και πως η υποστήριξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών προγραμμάτων εφαρμόζεται από τις Κυπριακές επιχειρήσεις.

Στο πλαίσιο αυτό στόχος της διατριβής είναι να μελετηθεί η κοινωνική ευαισθησία της υπεραγοράς Άλφα Μέγα μέσα από δράσεις της οι οποίες αφορούν την κοινωνία, το περιβάλλον, την υγεία και την παιδεία αλλά και προς το ανθρώπινο δυναμικό της. Με τη διερεύνηση της αντίληψης των καταναλωτών και των εργαζομένων της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου εξετάστηκε το επίπεδο γνώσης και ενημέρωσης των Κύπριων καταναλωτών για την ΕΚΕ και πως αυτή επηρεάζει την αγοραστική τους συμπεριφορά αλλά και των αντιλήψεων των εργαζομένων οι οποίοι αξιολόγησαν τον βαθμό εφαρμογής της ΕΚΕ στο χώρο εργασίας τους.

Ως ερευνητικά εργαλεία χρησιμοποιήθηκαν δύο ερωτηματολόγια, ένα για τους καταναλωτές και ένα για τους εργαζόμενους της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου. Το κάθε ερωτηματολόγιο αποτελείτο από εννέα ερωτήσεις οι οποίες εξετάζουν διάφορες δράσεις της ΕΚΕ. Για την ανάλυση των δεδομένων χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSSv22.

Από την έρευνα προέκυψε ότι καταναλωτές και εργαζόμενοι δείχνουν ευαισθητοποιημένοι στις πρακτικές ΕΚΕ που χρησιμοποιεί η υπεραγορά και κυρίως σε θέματα που αφορούν την προστασία του περιβάλλοντος. Οι εργαζόμενοι αξιολόγησαν θετικά τις δράσεις ΕΚΕ που εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας τους και οι καταναλωτές αν και ικανοποιημένοι ανέφεραν ότι δεν είναι ενημερωμένοι ώστε να συμμετέχουν σε δράσεις ΕΚΕ.

Το συμπέρασμα που εξάγεται από την έρευνα είναι ότι επιβάλλεται από τις επιχειρήσεις η εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ γιατί προσδίδει σημαντικά οφέλη τόσο για τις ίδιες τις επιχειρήσεις όσο και για το κοινωνικό σύνολο.

**Λέξεις κλειδιά:** Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ), Υπεραγορά Άλφα Μέγα

## **Abstract**

The purpose of this thesis was to study and understand the concept of Corporate Social Responsibility (CSR), its changes through time, the importance of its implementation by enterprises and how support for social and environmental programs is implemented by Cypriot businesses.

In this context, the aim of the work was to study the social sensitivity of the Alpha Mega Supermarket through its actions that concern society, the environment, health and education, as well as its human resources. By investigating the perception of consumers and employees of the Alpha Mega Pafos Hypermarket, the level of knowledge and information of Cypriot consumers on CSR has been examined and how it affects their purchasing behavior and the attitudes of employees who have assessed the level of CSR implementation in their workplace.

Two questionnaires were used as research tools, one for consumers and one for workers at the Alpha Mega Pafos Hypermarket. Each questionnaire consists of nine questions examining various CSR actions. The SPSSv22 statistical program was used to analyze the data.

The research revealed that consumers and workers appear to be sensitized to CSR practices that the supermarket uses and, above all, to environmental issues. Workers assessed positively the CSR actions that are being implemented in their workplace and consumers, although satisfied, said they were not informed to participate in CSR actions.

The conclusion which arises from the survey is that companies are required to implement CSR practices because they bring significant benefits to both businesses and the community as a whole.

**Key words:** Corporate Social Responsibility (CSR), Alpha Mega Hypermarket

## Ευχαριστίες

Για την παρούσα εργασία θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα τον επιβλέπων καθηγητή κ. Επαμεινώνδα Επαμεινώνδα, για την πολύτιμη βοήθεια του, την άψογη συνεργασία και την καθοδήγηση του.

Τις θερμές μου ευχαριστίες στην κα Νατάσα Κωνσταντινίδου Assistant Marketing Manager των Υπεραγορών Άλφα Μέγα και την κα Αναστασία Χαραλάμπους Υπεύθυνη της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου για την πολύτιμη βοήθεια με την παροχή πληροφοριών και στοιχείων.

Τέλος θα ήθελα να ευχαριστήσω τον σύζυγο και τα παιδιά μου για την υπομονή και τη συμπαράσταση που μου έδειξαν όλα αυτά τα χρόνια.

# Περιεχόμενα

<b>Κεφάλαιο 1- Η έννοια και το περιεχόμενο της ΕΚΕ.....</b>	<b>1</b>
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Έννοια και περιεχόμενο της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	3
1.3 Ιστορική αναδρομή ΕΚΕ .....	8
1.4 Διαστάσεις ΕΚΕ.....	12
1.4.1 Εσωτερική Κοινωνική Ευθύνη.....	13
1.4.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού .....	13
1.4.1.2 Υγεία και Ασφάλεια .....	15
1.4.1.3 Ορθολογική Διαχείριση φυσικών πόρων.....	15
1.4.2 Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη .....	16
1.4.2.1 Τοπική Κοινωνία .....	16
1.4.2.2 Επιχειρηματικοί εταίροι, προμηθευτές και καταναλωτές.....	17
1.5 Παράγοντες που καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή ΕΚΕ ως μέρος της επιχειρηματικής πρακτικής .....	18
1.6 Άλλες έννοιες που σχετίζονται με την ΕΚΕ .....	20
<b>Κεφάλαιο 2 – Η εφαρμογή ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις.....</b>	<b>23</b>
2.1 ΕΚΕ και επιχειρήσεις.....	23
2.2 Η επιχειρηματική υπευθυνότητα εργαλείο για επιχειρήσεις και κυβερνήσεις.....	26
2.3 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Κύπρο.....	27
2.4 Πλεονεκτήματα υιοθέτησης ενός μοντέλου ανάπτυξης και διαχείρισης ΕΚΕ .....	31
<b>Κεφάλαιο 3 – Η εφαρμογή της ΕΚΕ από την υπεραγορά Άλφα Μέγα.....</b>	<b>33</b>
3.1 Ιστορική εξέλιξη της υπεραγοράς Άλφα Μέγα.....	33
3.2 Στρατηγική και στόχοι Υπεραγοράς Άλφα Μέγα.....	34
3.3 Ανθρώπινο Δυναμικό .....	35
3.4 Τομείς ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα.....	36
3.5 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της υγείας.....	37
3.6 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της κοινωνίας .....	39
3.7 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα Περιβάλλον .....	41
3.8 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της παιδείας .....	43

<b>Κεφάλαιο 4 – Μεθοδολογία.....</b>	<b>44</b>
4.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός.....	44
4.2 Αντικειμενικοί Στόχοι.....	45
4.3 Ερευνητικό Εργαλείο .....	45
4.4 Μέθοδος Δειγματοληψίας.....	46
4.5 Ερευνητικά ερωτήματα.....	47
4.6 Ηθικά Θέματα.....	47
4.7 Περιορισμοί Έρευνας.....	47
<b>Κεφάλαιο 5 -Παρουσίαση /Ανάλυση Αποτελεσμάτων .....</b>	<b>48</b>
5.1 ΕΡΩΤΗΑΤΟΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΤΗΝ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ.....	48
5.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑΣ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ .....	58
5.3 Ερευνητικά Ερωτήματα .....	67
5.4 Συμπεράσματα .....	68
5.5 Ανασκόπηση - Προτάσεις .....	70
<b>Βιβλιογραφία .....</b>	<b>72</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι .....</b>	<b>77</b>
<b>ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ .....</b>	<b>81</b>



# Κεφάλαιο 1

## Η Έννοια και το περιεχόμενο της ΕΚΕ

### 1.1 Εισαγωγή

Η σημασία της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) και τα οφέλη που παρέχει δύσκολα αμφισβητούνται. Τα τελευταία χρόνια όλο και περισσότερο ο όρος ΕΚΕ έχει μπει στο στρατηγικό πλαίσιο των επιχειρήσεων αλλά και στο «λεξιλόγιο» των καταναλωτών.

Το αντικείμενο της ΕΚΕ δεν αφορά αυτή κάθε αυτή τη λειτουργία μιας επιχείρησης ως μιας κερδοσκοπικής οντότητας αλλά αντιθέτως λαμβάνει υπόψη τους παράγοντες άνθρωπο, περιβάλλον και το κοινωνικό σύνολο οδηγώντας την επιχείρηση ώστε να λειτουργεί, να δραστηριοποιείται και να παίρνει αποφάσεις συνυπολογίζοντας πάντοτε τις συνέπειες που μπορεί να προκύψουν για τους τρεις πιο πάνω παράγοντες.

Οι σημερινές επιχειρήσεις πλέον γνωρίζουν ότι η κοινωνική αποδοχή τους δεν περιστρέφεται μόνο γύρω από οικονομικές επιδόσεις, από την τήρηση των νόμων ή μέσα από φιλανθρωπίες και χορηγίες. Ειδικότερα στη σημερινή εποχή όπου το κύριο χαρακτηριστικό του ανταγωνισμού είναι η αυξανόμενη ένταση του, οι επιχειρήσεις καλούνται να βρουν τρόπους όχι μόνο επιβίωσης αλλά και ανάπτυξης κερδίζοντας την κοινή γνώμη. Η κοινή γνώμη σήμερα έχει ευαισθητοποιηθεί σε μια σειρά από ζητήματα τα οποία αφορούν ζητήματα προστασίας του περιβάλλοντος, της υγείας, της κοινωνικής ευθύνης αλλά και της αλληλεπίδρασης επιχείρησης και κοινωνίας βοηθώντας ομάδες πολιτών με ειδικά ενδιαφέροντα.

Η συνεχής αυτή πρόκληση ώστε οι επιχειρήσεις να είναι περιβαλλοντικά και κοινωνικά υπεύθυνες έχει σαν αποτέλεσμα την ενσωμάτωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ) στον στρατηγικό τους σχεδιασμό. Η ΕΚΕ αποτελεί ένα από τους πιο δυναμικούς και απαιτητικούς τομείς δραστηριότητας των σύγχρονων επιχειρήσεων.

Υποδηλώνει την ισόρροπη αντιμετώπιση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης της λειτουργίας μιας επιχείρησης βασιζόμενη στο τρίπτυχο της οικονομικής ανάπτυξης, της βιωσιμότητας και της κοινωνικής συνοχής.

Η ΕΚΕ αναφέρεται στις ενέργειες εκείνες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Χαρακτηρίζει τις επιχειρήσεις οι οποίες δεσμεύονται εθελοντικά και πέρα από κάθε νομική υποχρέωση να εντάξουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στις καθημερινές τους δραστηριότητες. Γενικότερα η ΕΚΕ είναι η ηθική συμπεριφορά της επιχείρησης προς την κοινωνία.

Η υιοθέτηση δράσεων ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις εγγυάται μακροπρόθεσμη οικονομική και κοινωνική βιωσιμότητα. Η ΕΚΕ προέκυψε ως συνεπακόλουθο των αυξημένων περιβαλλοντικών και κοινωνικών απαιτήσεων, της αυξημένης πίεσης των καταναλωτών για ποιοτικότερα και φιλικότερα προς το περιβάλλον προϊόντα, η προσέλκυση ξένων επενδύσεων καθώς και οι αυξημένες προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών (stakeholders) των επιχειρήσεων. Επίσης η προώθηση ίσων ευκαιριών, η αποφυγή εκμετάλλευσης παντός είδους και η ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος.

Καθώς οι σημερινοί καταναλωτές είναι όλο και πιο έμπειροι γνώστες της αγοράς το ενδιαφέρον τους δεν μένει μόνο στις τιμές των προϊόντων που αγοράζουν. Οι επιχειρήσεις από την πλευρά τους έχουν αντιληφθεί το κλίμα που έχει διαμορφωθεί και επιλέγουν να χτίσουν μια εικόνα συνδεδεμένη με την κοινωνική ευσυνειδησία, την υπευθυνότητα και την επιχειρηματική ηθική προκειμένου να παραμείνουν βιώσιμες και ανταγωνιστικές. Επιπρόσθετα οφείλουν να μεριμνούν για την ανάπτυξη και ευημερία τόσο του ανθρώπινου δυναμικού που στελεχώνουν όσο και της κοινωνίας ως σύνολο.

Η παρούσα διατριβή τόσο σε θεωρητικό όσο και σε ερευνητικό επίπεδο στοχεύει να καταδείξει τη μεγάλη σημασία της ΕΚΕ όχι μόνο για τις επιχειρήσεις αλλά και για τη κοινωνία γενικότερα. Μέσα από την καταγραφή των αντιλήψεων των καταναλωτών της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου διερευνάται σε ποιο βαθμό οι κοινωνικά υπεύθυνες δράσεις της υπεραγοράς επηρεάζουν την αγοραστική τους συμπεριφορά. Επίσης θα διαφανεί πόσο ενήμεροι ή αδιάφοροι είναι οι εργαζόμενοι της Υπεραγοράς ούτως ώστε να διερευνηθούν τα οφέλη που αποκομίζουν από τις πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται στο χώρο εργασίας τους.

Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται αναλυτική παρουσίαση του εννοιολογικού πλαισίου της ΕΚΕ. Ακολουθεί η ιστορική αναδρομή της έννοιας η οποία ξεκινά αιώνες προηγουμένως και αναλύονται οι βασικοί τομείς της ΕΚΕ οι οποίοι αποτελούν την διάσταση της και έχουν εφαρμογή στο ανθρώπινο δυναμικό, την κοινωνία και το περιβάλλον. Στο κεφάλαιο αυτό γίνεται επίσης αναφορά στους παράγοντες που καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή της ΕΚΕ ως μέρος της επιχειρηματικής πρακτικής. Ακολουθεί αναφορά σε άλλες έννοιες που σχετίζονται με την ΕΚΕ.

Στο δεύτερο κεφάλαιο εξετάζεται η εφαρμογή ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις, ποιοι είναι οι λόγοι που τις ωθούν στην υιοθέτηση πρακτικών της αλλά και ποιες οι υποχρεώσεις τους. Στη συνέχεια γίνεται αναφορά στην διαχειριστική και διακυβερνητική προσέγγιση της ΕΚΕ. Ακολούθως εξετάζεται σε ποιο βαθμό είναι ενημερωμένες οι Κυπριακές επιχειρήσεις για την ΕΚΕ και κατά πόσο εφαρμόζουν τις πρακτικές της ενώ στο τέλος του κεφαλαίου γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα υιοθέτησης ενός μοντέλου ανάπτυξης και διαχείρισης ΕΚΕ εκ μέρους των επιχειρήσεων.

Στο τρίτο κεφάλαιο εξετάζεται η περίπτωση της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα και η εφαρμογή δράσεων ΕΚΕ από αυτή στους τομείς του ανθρώπινου δυναμικού, της κοινωνίας, του περιβάλλοντος, της υγείας και της παιδείας.

Στο κεφάλαιο τέσσερα αναπτύσσεται η μεθοδολογική προσέγγιση της έρευνας και στο κεφάλαιο πέντε γίνεται παρουσίαση/ανάλυση των αποτελεσμάτων όπως αυτά προέκυψαν από την έρευνα μας η οποία πραγματοποιήθηκε εντός της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου κατά την περίοδο 18-21/03/2018. Ακολουθούν η ανασκόπηση της εργασίας και εισηγήσεις.

## **1.2 Έννοια και ορισμοί της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης**

Αναζητώντας κανείς τον ορισμό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης θα ανακαλύψει όλο και περισσότερες προσεγγίσεις από οργανισμούς και φορείς οι οποίοι έχουν αναπτύξει ένα δικό τους ορισμό. Παρά την ευρεία χρήση του όρου αυτού σε παγκόσμιο επίπεδο εντούτοις αρκετοί φορείς έχουν επιχειρήσει να διατυπώσουν τους δικούς τους διαφορετικούς και ειδικούς ορισμούς. Η διαφορετικότητα αυτή συνδέεται με την ιδιαίτερη φιλοσοφία των οργανισμών, το ξεχωριστό επίπεδο ανάπτυξης της κάθε

χώρας, τις προτεραιότητες που θέτει κάθε μια αλλά και από το βαθμό ευαισθητοποίησης των οργανισμών που τις υιοθετούν.

Ένας βασικός λόγος για τον πολύπλοκο χαρακτήρα της ΕΚΕ είναι ότι συνδέει τις επιχειρήσεις και την κοινωνία. Καθώς οι κοινωνίες ποικίλλουν σε πολύ μεγάλο βαθμό, καθιστούν σχεδόν αδύνατο να καταλήξουμε σε έναν ενιαίο ορισμό για αυτό υπάρχει αυτή η αφθονία των περιγραφών (Löber, 2012).

Ο Howard Bowen – ο οποίος θεωρήθηκε το 1953 λόγω του τεκμηριωμένου έργου του ως ο πατέρας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης – ήταν ο πρώτος επιστήμονας που ασχολήθηκε με την επιχειρηματική υπευθυνότητα και έκανε αντιληπτή την συνολική ευθύνη που έχουν οι επιχειρήσεις σε κοινωνικά ζητήματα. Η δημοσίευση του βιβλίου του «Social Responsibilities of the businessman» χρονικά οριοθετεί την έναρξη της περιόδου διαφάνειας της κυριαρχίας του επιχειρηματικού τομέα στην κοινωνική ζωή. Υποστήριξε ότι η κοινωνική ευθύνη δεν είναι πανάκεια, αλλά ότι είναι μια σημαντική παράμετρος η οποία πρέπει να κατευθύνει τις επιχειρήσεις στο μέλλον. Ο Bowen επίσης υποστήριξε ότι «η υπευθυνότητα αναφέρεται στην υποχρέωση των επιχειρηματιών να επιδιώκουν εκείνες τις πολιτικές, να λαμβάνουν εκείνες τις αποφάσεις ή να ακολουθούν εκείνες τις δράσεις που να συνάδουν με τους στόχους και τις αξίες της κοινωνίας μας».

Το Κυπριακό Δίκτυο αναφέρει για την Ε.Κ.Ε: *«Ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην συμβολή αντιμετώπισης περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Συγκεκριμένα οι επιχειρήσεις αποτελούν οντότητες οι οποίες είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με το κοινωνικό σύνολο μέσα στο οποίο δραστηριοποιούνται, επηρεάζοντας και επηρεαζόμενες από τα δεδομένα της εποχής και του χώρου δράσης τους. Οφείλουν να αναγνωρίζουν την ευθύνη που τους αναλογεί απέναντι στην κοινωνία και το περιβάλλον. Να σέβονται δηλαδή, τις αρχές και τις αξίες που χαρακτηρίζουν τον πολιτισμό μας (το σεβασμό προς τον άνθρωπο-την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και την παροχή ίσων ευκαιριών, τον σεβασμό στο περιβάλλον που κληρονομήσαμε και τη βελτίωση του βιοτικού επιπέδου και της ποιότητας ζωής).*

Στην Ελλάδα σύμφωνα με το Ελληνικό Δίκτυο για την Ε.Κ.Ε *«Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων που είναι πέρα από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσους άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητες τους».*

Σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης ο ορισμός δόθηκε από τη Πράσινη Βίβλο όπου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή ορίζει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ως «την έννοια με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη» (Ευρωπαϊκή Επιτροπή,2001).

Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή σε μια ανανεωμένη στρατηγική ΕΕ 2011-14 για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (25.10.11 COM(2011) 681 τελικό) προώθησε ένα νέο ορισμό για την ΕΚΕ θέτοντας περισσότερες απαιτήσεις για τις επιχειρήσεις ως «την ευθύνη των επιχειρήσεων για τον αντίκτυπο τους στην κοινωνία». Για την εκπλήρωση της ευθύνης αυτής απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί ο σεβασμός της ισχύουσας νομοθεσίας και των συλλογικών συμφωνιών μεταξύ των κοινωνικών εταίρων. Οι επιχειρήσεις θα πρέπει να καθιερώσουν διαδικασίες για την ένταξη περιβαλλοντικών, κοινωνικών και δεοντολογικών πτυχών και των πτυχών των διακαιωμάτων του ανθρώπου και του καταναλωτή για να ανταποκρίνονται πλήρως στην εταιρική κοινωνική ευθύνη τους, τόσο στην επιχειρηματική τους δραστηριότητα όσο και στη βασική στρατηγική τους σε στενή συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη με απώτερο σκοπό: τη δημιουργία κοινών αξιών για τους μετόχους και ιδιοκτήτες, για τα άλλα ενδιαφερόμενα μέρη και για την κοινωνία στο σύνολο της στον μέγιστο βαθμό για εντοπισμό, πρόληψη και περιορισμό πιθανών δυσμενών συνεπειών τους.

Σύμφωνα με το World Business Council for Sustainable Development: «Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η συνεχής δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται δεοντολογικά και να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη με ταυτόχρονη βελτίωση της ποιότητας ζωής του εργατικού δυναμικού και των οικογενειών τους καθώς επίσης και των τοπικών κοινοτήτων και της κοινωνίας γενικότερα»(WBCSD Stakeholder Dialogue on CSR ,The Netherlands 1998). Σύμφωνα με τον ίδιο οργανισμό «Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι η ηθική συμπεριφορά μιας εταιρείας προς την κοινωνία. Αυτό σημαίνει ότι η διοίκηση ενεργεί υπεύθυνα στη σχέση της με τους άλλους ενδιαφερόμενους που έχουν έννομο συμφέρον στην επιχείρηση και όχι μόνο με τους μετόχους».

Το Institute of Directors του Ηνωμένου Βασιλείου(2002) ορίζει ότι η ΕΚΕ «αφορά τις επιχειρήσεις και τους οργανισμούς που προχωρούν πέρα από τις νομικές υποχρεώσεις σε ότι αφορά τη διαχείριση του αντίκτυπου των δραστηριοτήτων τους στο περιβάλλον και την κοινωνία. Πιο συγκεκριμένα, η ΕΚΕ περιλαμβάνει τον τρόπο με τον οποίο οι

*επιχειρήσεις αλληλοεπιδρούν με τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τους πελάτες και την κοινωνία στην οποία λειτουργούν, καθώς και την επέκταση των ενεργειών τους για την προστασία του περιβάλλοντος» (Βαξεβανίδου, 2011).*

Αξίζει να σημειωθεί ότι εκτός από τους ορισμούς που έχουν δοθεί από οργανισμούς και φορείς υπάρχουν και οι ορισμοί που δίνονται από κάθε χώρα οι οποίοι διαφέρουν και εξαρτώνται από το επίπεδο της οικονομικής ανάπτυξης και μόρφωσης της κάθε μιας αλλά και από τις προτεραιότητες που θέτει η κάθε κοινωνία. Η συγκριτική αυτή πολιτική είναι χρήσιμη καθώς τα πολιτικά και οικονομικά ιδρύματα ποικίλουν σε εθνικό και διεθνές επίπεδο επηρεάζοντας την οικονομική δραστηριότητα.

Στις ΗΠΑ η ΕΚΕ «*συνίσταται στο να αναλαμβάνει μια επιχείρηση προσωπική ευθύνη για τις πράξεις της και τις συνέπειες που έχουν αυτές στην κοινωνία. Επίσης έχει σε μεγάλο βαθμό την έννοια της φιλανθρωπίας όπου μετά την τρομοκρατική επίθεση στη Νέα Υόρκη ενισχύθηκε ακόμη περισσότερο το αίσθημα κοινωνικής ευαισθησίας των επιχειρήσεων. Το 2001 χαρακτηρίστηκε ως «Ειδικό έτος Φιλανθρωπίας» καθώς μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων ανταποκρίθηκε στο θλιβερό αυτό γεγονός πραγματοποιώντας μεγάλες δωρεές για την υποστήριξη των πληγέντων αλλά και των οικογενειών των θυμάτων».* Στην Ολλανδία η ΕΚΕ «*αφορά την ανάληψη ηγετικής δέσμευσης σε θεμελιακές αξίες και την αναγνώριση των τοπικών και πολιτιστικών διαφορών όταν πρόκειται για άσκηση πολιτικής σε παγκόσμιο επίπεδο*». Στις Φιλιππίνες όταν οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν δράσεις ΕΚΕ «*σημαίνει ότι προσφέρουν τις υπηρεσίες τους στην κοινωνία*». Στη Βραζιλία η ΕΚΕ «*έχει την έννοια της δέσμευσης της επιχείρησης να επιδιώκει τη βέλτιστη δυνατή οικονομική ανάπτυξη της κοινότητας, τον σεβασμό προς τους εργαζομένους και την ανάπτυξη των ικανοτήτων τους, την προστασία του περιβάλλοντος και τη συμβολή στην ανάπτυξη του πλαισίου εκείνου όπου μπορούν να ευημερήσουν ηθικές επιχειρήσεις*» (Βαξεβανίδου,2011).

Η βάση όμως του σύγχρονου ορισμού της ΕΚΕ στηρίζεται στην «Πυραμίδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης» του Archie Carroll (1991). Σύμφωνα με τη πυραμίδα αυτή μια εταιρεία έχει τέσσερεις τύπους ευθυνών οι οποίοι έχουν χρησιμοποιηθεί από πολλούς θεωρητικούς και ερευνητές. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό κάθε διάσταση της ΕΚΕ μπορεί να εξετάζεται σε σχέση με τους διάφορους φορείς των οργανισμών (Mohr,2001). Όπως αναφέρει ο καθηγητής Carroll η πρώτη ευθύνη αναφέρεται στην οικονομική ευθύνη των επιχειρήσεων που οδηγεί στην κερδοφορία. Οι οικονομικές

ευθύνες περιγράφουν το στόχο των εταιρειών να πωλούν αγαθά και υπηρεσίες και να αποκομίζουν κέρδος από αυτό σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών. Ο Carroll την περιγράφει ως βάση για όλες τις άλλες ευθύνες και αναφέρει ότι: «Όλες οι άλλες επιχειρηματικές ευθύνες προβλέπονται από την οικονομική ευθύνη της επιχείρησης, διότι χωρίς αυτήν οι άλλοι θεωρούνται αμέτοχοι».

Η δεύτερη ευθύνη είναι η νομική ευθύνη δηλαδή να υπακούει η επιχείρηση στους κοινωνικούς νόμους. Οι νομικές ευθύνες απαιτούν τη συμμόρφωση με τους νόμους και τους κανονισμούς που εκδίδονται από τις κρατικές και τοπικές αρχές. Σύμφωνα με τον Carroll, οι νομικές ευθύνες αντικατοπτρίζουν την άποψη της «κωδικοποιημένης ηθικής», η οποία αποτελεί τη βάση για τη σχέση μεταξύ επιχειρήσεων και κοινωνίας. Οι νομικές ευθύνες θεωρούνται συνυπάρχουσες με τις οικονομικές ευθύνες ως βασικές αρχές.

Η τρίτη ευθύνη συνδέεται άμεσα με την δεύτερη ευθύνη και αναφέρεται στην ηθική ευθύνη των επιχειρήσεων δηλαδή να κάνει η επιχείρηση ότι είναι σωστό, δίκαιο και αναμενόμενο από την κοινωνία, ακόμη και όταν δεν είναι υποχρεωμένη από το νομικό πλαίσιο. Τα ηθικά πρότυπα μιας κοινωνίας υπόκεινται σε δυναμικές αλλαγές και συχνά στο στάδιο προετοιμασίας για νέους νόμους, δηλαδή υπάρχει συνεχής δυναμική σχέση με τις νομικές ευθύνες. Η τέταρτη ευθύνη είναι η φιλανθρωπική ευθύνη η οποία αναφέρεται στην συνεισφορά των επιχειρήσεων σε κοινωνικούς, εκπαιδευτικούς, ψυχαγωγικούς και πολιτιστικούς σκοπούς. Ο Carroll διακρίνει μεταξύ ηθικών και φιλανθρωπικών ευθυνών ότι οι ηθικές ευθύνες απαιτούνται από την κοινωνία, σε αντίθεση με τις φιλανθρωπικές ευθύνες που δεν απαιτούνται. Αν και η φιλανθρωπική συμπεριφορά αναμένεται ολοένα και περισσότερο εντούτοις δεν θεωρείται ανήθικο αν λείπει από τις δραστηριότητες μιας επιχείρησης (Demmerling, 2015).

Παρόλο που δεν υπάρχει ένας αποδεκτός ορισμός για την ΕΚΕ ο οδηγός ΕΚΕ για τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις (2008) αναφέρει ότι υπάρχουν τρία σημεία στα οποία υπάρχει συναίνεση τα οποία υποδηλώνουν την ισόρροπη αντιμετώπιση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης της λειτουργίας μιας επιχείρησης. Το ένα σημείο είναι ο εθελοντικός χαρακτήρας της ΕΚΕ, το δεύτερο σημείο είναι η στενή σχέση που έχει με τη βιώσιμη ανάπτυξη και το τρίτο σημείο πρόκειται για την στρατηγική επιλογή της επιχείρησης.

Συμπερασματικά οι περισσότεροι ορισμοί περιγράφουν την ΕΚΕ ως μια έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές

και περιβαλλοντικές πρακτικές στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις σχέσεις τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι παγκόσμιοι ορισμοί για την ΕΚΕ εξαρτώνται σε μεγάλο βαθμό από το επιχειρηματικό σύστημα. Καθώς υπάρχουν διαφορετικές κοινωνικές ομάδες ή ενδιαφερόμενα μέρη υπάρχουν επίσης διαφορετικές προσδοκίες και διαφορετικές απαιτήσεις για τις επιχειρήσεις. Επομένως οι επιχειρήσεις είναι αυτές που καθορίζουν την ΕΚΕ και την κατανόηση της (Demmerling,2015).

### **1.3 Ιστορική Αναδρομή ΕΚΕ**

Για να κατανοήσει κάποιος τις επιπτώσεις της ΕΚΕ στην συμπεριφορά των επιχειρήσεων είναι απαραίτητη η ανάγνωση της εξέλιξης της. Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης άρχισε να χρησιμοποιείται ευρέως στη δεκαετία του '60. Εντούτοις με τη πάροδο του χρόνου έχει αλλάξει νόημα.

Στα μέσα και προς τα τέλη του 18<sup>ου</sup> αιώνα οι επιχειρήσεις άρχισαν να στρέφουν το ενδιαφέρον τους στους υπαλλήλους βρίσκοντας τρόπους πώς να τους καταστήσουν πιο παραγωγικούς.

Κατόπιν η Βιομηχανική Επανάσταση στα τέλη του 19<sup>ου</sup> αιώνα συνέβαλε με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην αποδοτικότερη παραγωγή γεγονός το οποίο μπορεί να θεωρηθεί το σημείο εκκίνησης για την ανάληψη κοινωνικών πρωτοβουλιών από πλευράς επιχειρήσεων. Μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο ήρθε στην επιφάνεια και πάλι το ερώτημα των σχέσεων μεταξύ επιχείρησης και κοινωνίας καθώς η ανάδειξη των πολυεθνικών εταιριών και η αυξανόμενη επίδραση τους στην παγκόσμια οικονομία επικράτησε του μοντέλου που έλεγε ότι αποκλειστική ευθύνη των επιχειρήσεων είναι η παραγωγή πλούτου για τους μετόχους τους.

Στη δεκαετία του 1950, η κύρια εστίαση ήταν στις ευθύνες των επιχειρήσεων που είχαν προς την κοινωνία και στην πραγματοποίηση καλών πράξεων προς αυτή. Στα τέλη της ίδιας δεκαετίας η ισχύς των καταναλωτών θεωρήθηκε ως μια τεράστια δύναμη η οποία μπορούσε να επηρεάσει την εταιρική συμπεριφορά (WBCSD).

Ως βασικά χαρακτηριστικά της δεκαετίας του 1960 ήταν οι άνθρωποι και οι ιδέες τους οι οποίοι χρησίμευαν για τον χαρακτηρισμό των κοινωνικών αλλαγών που εισήχθησαν κατά την διάρκεια αυτής της δεκαετίας.

Μέχρι το 1970, οι επιχειρηματικοί διευθυντές εφάρμοζαν τις παραδοσιακές λειτουργίες διαχείρισης όταν ασχολούνται με θέματα ΕΚΕ καθώς ακολουθούσαν ένα διαφορετικό



δρόμο που αγνοούσε τις πρακτικές της ΕΚΕ. Την ίδια δεκαετία έγινε ένα μεγάλο βήμα στην εννοιολογική προσέγγιση της ΕΚΕ όπου ήταν η πρώτη φορά που δόθηκε ορισμός για την κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση. Σύμφωνα με τον Johnson (1971) ο ορισμός αυτός αναφερόταν σε «μια κοινωνικά υπεύθυνα επιχείρηση όπου η ανώτατη διοίκηση της ισορροπεί ένα συνδυασμό διαφορετικών συμφερόντων. Η επιχείρηση δεν έχει ως μοναδικό κίνητρο την μακροπρόθεσμη μεγιστοποίησης κερδών για τους μετόχους της, αλλά πρέπει να εξισορροπεί πολλαπλά συμφέροντα όπως τους εργαζομένους, τους προμηθευτές, τους εμπόρους, τις τοπικές κοινότητες και το έθνος». Ο πιο πάνω ορισμός θεωρείται από κάποιους ερευνητές ως ο πρώτος ορισμός των «ενδιαφερόμενων μερών» ή «συμμέτοχων» (Βαξεβανίδου, 2011).

Τη δεκαετία του 1980 το επιχειρηματικό και κοινωνικό ενδιαφέρον ήρθε πιο κοντά και οι επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν περισσότερο στους ενδιαφερόμενους. Όπως αναφέρει ο Freeman (1984) «οι επιχειρήσεις θα πρέπει να ικανοποιούν τα ενδιαφερόμενα μέρη καθώς συμβάλλουν στην επίτευξη σταθερών στόχων».

Τη δεκαετία του 1990, η ΕΚΕ αποκτά μεγαλύτερες διαστάσεις στον χώρο των επιχειρήσεων, καθώς εδραιώθηκε ως πρακτική, περιλαμβάνοντας θεωρητικά μοντέλα όπως της εταιρικής κοινωνικής επίδοσης και της επιχειρηματικής ηθικής.

Το 2000 το ενδιαφέρον των ερευνητών στράφηκε από τις θεωρητικές προσεγγίσεις προς τις εμπειρικές έρευνες γύρω από τη σημασία και τον ρόλο των ενδιαφερόμενων μερών, την επιχειρηματική ηθική, την βιώσιμη ανάπτυξη και τον εταιρικό πολίτη. Η ενσωμάτωση της ΕΚΕ στην εταιρική στρατηγική και η περαιτέρω αύξηση των επιχειρήσεων άρχισε να εμφανίζεται από τα μέσα του 2000. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου είχαν καταστεί σημαντικά ζητήματα όπως η αλλαγή κλίματος, η υπεύθυνη εκπαίδευση των επιχειρήσεων και οι υπεύθυνες επενδύσεις. Επίσης η χρηματοπιστωτική και η οικονομική κρίση ενίσχυσε την συζήτηση για την ΕΚΕ και την ευθύνη των εταιριών. Άλλωστε η έλλειψη ευθύνης των τραπεζών αποτέλεσε βασικό λόγο για την κρίση.

Την ίδια χρονιά ο ΟΗΕ με πρωτοβουλία του Γενικού Γραμματέα Κόφι Ανάν συνέταξε το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact) το οποίο αποτέλεσε ένα κώδικα συμπεριφοράς για μεγάλες εταιρείες. Το Οικουμενικό Σύμφωνο του ΟΗΕ ζητούσε από τις επιχειρήσεις να εφαρμόσουν, να υποστηρίξουν και να υιοθετήσουν, στα πλαίσια της επιρροής τους συγκεκριμένες βασικές αξίες που αφορούν το περιβάλλον, τις συνθήκες εργασίας, τα ανθρώπινα δικαιώματα και την αντιμετώπιση της διαφθοράς. Ο κώδικας αυτός

περιλάμβανε δέκα αρχές των Ηνωμένων Εθνών για τις επιχειρήσεις ανάμεσα τους ότι οι επιχειρήσεις οφείλουν να ακολουθούν προληπτική προσέγγιση ως προς τις περιβαλλοντικές προκλήσεις, να υποστηρίζουν, να διασφαλίζουν και να σέβονται την προστασία των διεθνώς διακηρυγμένων ανθρωπίνων δικαιωμάτων, να προασπίζουν την εξάλειψη κάθε μορφής καταναγκαστικής ή υποχρεωτικής εργασίας, να προασπίζουν την εξάλειψη των διακρίσεων στις προσλήψεις και την απασχόληση, να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της περιβαλλοντικής υπευθυνότητας και να ενθαρρύνουν την ανάπτυξη και διάδοση τεχνολογιών φιλικών προς το περιβάλλον.(Ανακτήθηκε από : <http://www.titan.gr>)

Το 2001 μπορεί να χαρακτηριστεί ως έτος κατά το οποίο παρουσιάστηκε τεράστια αύξηση σε θέματα και πρωτοβουλίες που αφορούν την ΕΚΕ. Τη χρονιά αυτή σταθμός στη διάδοση της ΕΚΕ ήταν η έκδοση του Πράσινου Χάρτη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής «Προώθηση ενός Ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» όπου η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει διαδραματίσει πρωτοποριακό ρόλο στην ανάπτυξη δημόσιας πολιτικής υπέρ της ΕΚΕ. Επίσης μια πολύ σημαντική πρωτοβουλία ήταν το EMAS (The European Eco Management and Audit Scheme- Ευρωπαϊκό Σχέδιο Περιβαλλοντικής Διαχείρισης και Ελέγχου) και το σύστημα επαλήθευσης του, μια πρωτοβουλία που στόχο είχε την βελτίωση των περιβαλλοντικών επιδόσεων, την αναγνώριση και επιβράβευση των επιχειρήσεων που βελτιώνουν συνεχώς τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις. Απαίτηση του συστήματος ήταν η δημοσίευση των περιβαλλοντικών αποτελεσμάτων μέσα από επίσημες δηλώσεις ή δημοσιοποιήσεις (Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη).

Το 2006 η Επιτροπή εκδίδει ανακοίνωση «Πραγμάτωση της Εταιρικής σχέσης για τη μεγέθυνση και την απασχόληση: Να γίνει η Ευρώπη πόλος αριστείας στον τομέα της Εταιρικής κοινωνικής Ευθύνης». Η ανακοίνωση αυτή προέβλεπε στον καθορισμό προτεραιοτήτων και μέτρων για τα θέματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με στόχο την καλύτερη αξιοποίηση των δυνατοτήτων των επιχειρήσεων προς όφελος της αειφόρου ανάπτυξης καθώς και στρατηγικές για τη μεγέθυνση και ανάπτυξη. Με αυτό τον τρόπο δημιουργήθηκαν οφέλη για τις επιχειρήσεις, την οικονομία της ΕΕ και το κοινωνικό σύνολο.

Το 2010 εκδίδεται η στρατηγική επιχείρηση 2020 της ΕΕ που υπογραμμίζει την συμβολή των επιχειρήσεων για οικοδόμηση μιας έξυπνης και βιώσιμης οικονομίας με

υψηλά επίπεδα παραγωγικότητας, απασχόλησης και κοινωνικής υπευθυνότητας μέχρι το 2020.

Τον Οκτώβριο του 2011 δημοσιεύτηκε μια νέα πολιτική η οποία όριζε σχέδιο δράσης για τη περίοδο 2011-2014. Στη πολιτική αυτή αναφερόταν ότι οι επιχειρήσεις επιβάλλεται να έχουν δημιουργήσει διαδικασίες ενσωμάτωσης θεμάτων ενδιαφέροντος για την κοινωνία, το περιβάλλον, την ηθική, τα ανθρώπινα δικαιώματα κατά τη λειτουργία τους και την εταιρική στρατηγική τους πάντα σε συνεργασία με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους. Στόχος της νέας αυτής πολιτικής ήταν να αναδείξει τις θετικές επιπτώσεις της ΕΚΕ που λειτουργούν προς όφελος της κοινωνίας και των επιχειρήσεων. Η νέα αυτή πολιτική εστιάζοταν στην:

1. Αύξηση της προβολής ΕΚΕ και διάδοση των πρακτικών της
2. Βελτίωση και παρακολούθηση των επιπέδων εμπιστοσύνης των επιχειρήσεων
3. Περαιτέρω ένταξη της ΕΚΕ στην εκπαίδευση, την κατάρτιση και την έρευνα
4. Βελτίωση της γνωστοποίησης κοινωνικών και περιβαλλοντικών πληροφοριών εκ μέρους των επιχειρήσεων
5. Ενίσχυση της αναγνώρισης της ΕΚΕ από την αγορά
6. Καλύτερη ευθυγράμμιση των Ευρωπαϊκών και παγκόσμιων προσεγγίσεων της ΕΚΕ

Μεταξύ 2013-2015 η CSR Europe έθεσε ως προτεραιότητα δύο Ευρωπαϊκές εκστρατείες των επιχειρήσεων – Skills for Jobs και Sustainable Living in Cities – καθώς και τον αριθμό των έργων και πρωτοβουλιών στο τομέα που αποσκοπούσαν στη βελτίωση της εταιρικής απόδοσης της διαχείρισης.

Στην προσπάθεια της Ευρωπαϊκής Ένωσης να αναγνωρίσει τις κοινές αρχές της εγκρίνοντας τον Χάρτη των Θεμελιωδών Διακαιωμάτων, όλο και περισσότερες ευρωπαϊκές εταιρείες αναγνωρίζουν με τρόπο όλο και πιο σαφή την κοινωνική τους ευθύνη θεωρώντας την ως μέρος της ταυτότητας τους. Η ευθύνη αυτή δεν εκφράζεται μόνο προς τους υπαλλήλους αλλά και σε όλους τους παράγοντες που μπορούν να επηρεαστούν από μια επιχείρηση οι οποίοι με τη σειρά τους μπορούν να επηρεάσουν την επιτυχία της.

Για την Ε.Ε η ΕΚΕ έχει εθελοντικό χαρακτήρα, υπερβαίνοντας την εκπλήρωση των νομικών υποχρεώσεων, ενσωματώνεται στην επιχειρηματική λειτουργία μιας επιχείρησης και συνδέεται με την έννοια της βιώσιμης ανάπτυξης. Επιπλέον, η ΕΚΕ ενδείκνυται να ενισχύσει την ανάπτυξη νέων αγορών και ευκαιριών ανάπτυξης και

καινοτομίας, καθώς απαιτεί από τις επιχειρήσεις να παρακολουθούν προσεκτικά τις μεταβαλλόμενες κοινωνικές προσδοκίες και να εξασφαλίζουν την εμπιστοσύνη των καταναλωτών μέσω νέων βιώσιμων επιχειρηματικών μοντέλων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM(2011). Στα πλαίσια του πρωτοποριακού της ρόλου η ΕΚΕ αποτελεί ζωτικής σημασίας για την ΕΕ όσο αφορά την προώθηση της καινοτομίας και της ανταγωνιστικότητας της αειφόρου ανάπτυξης στην κοινωνική οικονομία της ευρωπαϊκής αγοράς (Turker et al.,2013).

Ακολουθώντας την ιστορική εξέλιξη της ΕΚΕ παρατηρείται η αυξανόμενη σημασία της διεθνώς χρόνο με το χρόνο και η σημαντικότητα που έχει για τις επιχειρήσεις διαφαίνεται τόσο από τις σχετικές έρευνες που γίνονται συνεχώς τα τελευταία χρόνια όσο και από την αύξηση των εταιριών οι οποίες υιοθετούν πρακτικές της.

## **1.4 Διαστάσεις ΕΚΕ**

Οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις οφείλουν να δεσμευτούν σε ότι αφορά τη διαφάνεια, την ποιότητα των υπηρεσιών που προσφέρουν, τη δυνατότητα τους να δημιουργούν, την προάσπιση των δικαιωμάτων του ανθρώπου, την προστασία του περιβάλλοντος και τη διαφύλαξη της πολιτιστικής κληρονομιάς, παράγοντες που αποτελούν τις βασικές αρχές της ΕΚΕ.

Όπως αναφέρει ο καθηγητής του Μάρκετινγκ Fontaine (2013) *«Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αφορά τον τρόπο με τον οποίο οι επιχειρήσεις ευθυγραμμίζουν τις αξίες και τη συμπεριφορά τους αλλά και τις προσδοκίες και τις ανάγκες των ενδιαφερομένων μερών όχι μόνο των πελατών και των επενδυτών αλλά και των εργαζόμενων, των προμηθευτών, των κοινοτήτων, των ρυθμιστικών αρχών, των ομάδων ειδικών συμφερόντων και της κοινωνίας στο σύνολό της. Η ΕΚΕ περιγράφει τη δέσμευση μιας εταιρείας να είναι υπόλογος έναντι των ενδιαφερομένων μερών της»*.

Η ΕΚΕ αναφέρεται απλώς στις στρατηγικές εκείνες των επιχειρήσεων που ασκούν τις δραστηριότητές τους με τρόπο ηθικό και φιλικό προς την κοινωνία. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να υποδιαιρεθούν σύμφωνα με διαφορετικά κριτήρια. Πρώτα απ' όλα, μπορούν να κατηγοριοποιηθούν ανάλογα με την ανάλυση τους, στην εσωτερική ή εξωτερική διάσταση (Löber, 2012).

Η Πράσινη Βίβλος διαχωρίζει την ΕΚΕ σε δύο διαστάσεις την εξωτερική διάσταση η οποία αφορά δράσεις, ενέργειες και προγράμματα κοινωνικού, πολιτιστικού, περιβαλλοντικού, εκπαιδευτικού και ερευνητικού χαρακτήρα και την εσωτερική διάσταση η οποία αφορά δράσεις ανθρωποκεντρικού χαρακτήρα με δίκαιη πολιτική ανθρωπίνων πόρων, σεβασμό ανθρωπίνων δικαιωμάτων αλλά και σεβασμό συλλογικών συμβάσεων (Ευρωπαϊκή Επιτροπή, COM(2001)366).

Η εσωτερική και εξωτερική διάσταση της ΕΚΕ θα πρέπει να διαπερνά το σύνολο των δραστηριοτήτων της επιχείρησης. Καθήκον της διοίκησης μιας επιχείρησης είναι ο εντοπισμός των εσωτερικών και εξωτερικών παραγόντων οι οποίοι καθορίζουν την βιωσιμότητα και την αειφόρο ανάπτυξη της επιχείρησης η οποία υιοθετεί πρακτικές ΕΚΕ.

Η ΕΚΕ στην ουσία συμβαδίζει με την έννοια της τριπλής κατεύθυνσης των επιχειρήσεων η οποία αποτυπώνεται στο λογιστικό πλαίσιο Triple Bottom Line (TBL ή 3BL) το οποίο διαχωρίζεται σε τρία μέρη: κοινωνικό, περιβαλλοντικό και οικονομικό (Elkington, 1994). Οι τρεις αυτοί πυλώνες στοχεύουν τόσο στη βιωσιμότητα της επιχείρησης όσο και του κοινωνικού και φυσικού περιβάλλοντος στο οποίο δραστηριοποιείται. (Ανακτήθηκε από: [https://en.wikipedia.org/wiki/Triple\\_bottom\\_line](https://en.wikipedia.org/wiki/Triple_bottom_line))

#### **1.4.1 Εσωτερική Κοινωνική Ευθύνη**

Η εσωτερική Κοινωνική Ευθύνη αφορά κυρίως τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης και συνδέεται με θέματα όπως η επένδυση ανθρώπινου δυναμικού, η υγεία και ασφάλεια τους. Όπως είναι γνωστό οι επιχειρήσεις έχουν ευθύνες οικονομικού και κοινωνικού χαρακτήρα απέναντι στους εργαζομένους. Επίσης η εσωτερική κοινωνική ευθύνη σχετίζεται με τις περιβαλλοντικές πρακτικές που αφορούν κυρίως την διαχείριση των φυσικών πόρων που χρησιμοποιούνται στην παραγωγή.

##### **1.4.1.1 Διαχείριση Ανθρώπινου Δυναμικού**

Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί συστατικό για να γίνει η ΕΚΕ μέρος της οργανωτικής κοινότητας μιας επιχείρησης. Η ΕΚΕ αποτελεί μοχλό προσέλκυσης, παροχής κινήτρων και διατήρησης των εργαζομένων σε μια επιχείρηση. Το ανθρώπινο δυναμικό αποτελεί τον πιο σημαντικό πόρο μιας επιχείρησης για την βραχυπρόθεσμη αλλά κυρίως για την μακροπρόθεσμη επιτυχία της αποτελώντας επένδυση στρατηγικής σημασίας η οποία

αποφέρει σημαντικά οφέλη. Η συμπεριφορά και η απόδοση των υπαλλήλων αποτελεί το κλειδί προκειμένου η επιχείρηση να κερδίσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα εξασφαλίζοντας μια δυναμική πορεία εξέλιξης και ανάπτυξης.

Οι δραστηριότητες ΕΚΕ που αντικατοπτρίζουν ένα σύστημα κοινής αξίας δείχνει τα αυθεντικά κίνητρα μιας επιχείρησης και επομένως επηρεάζει θετικά τους εργασιακούς προσανατολισμούς των εργαζομένων. Εάν οι εργαζόμενοι αντιληφθούν ότι η επιχείρηση στην οποία εργάζονται εκπληρώνει τα ηθικά και ιδεώδη του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου, αντιλαμβάνονται τους αυθεντικούς λόγους υιοθέτησης πρακτικών ΕΚΕ από αυτή. Σε αντίθεση εάν αντιληφθούν ότι η επιχείρηση μέσω της ΕΚΕ αποσκοπεί να αποκτήσει οφέλη όπως μια καλύτερη εταιρική εικόνα, πίστη των καταναλωτών ή έλξη επένδυσης θα έχουν τη τάση να καταλήξουν στο συμπέρασμα ότι η κοινωνική ευθύνη της επιχείρησης δεν είναι αυθεντική.

Ο σχεδιασμός της επαγγελματικής ανάπτυξης των εργαζομένων, τα συστήματα αξιολόγησης, και η πρόσληψη του προσωπικού με τις κατάλληλες γνώσεις και δεξιότητες αποτελούν σημαντικό παράγοντα στη διαμόρφωση της στρατηγικής ΕΚΕ. Η σχέση αυτή είναι αμφίδρομη καθώς όπως η Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού συμβάλλει καθοριστικά στην ΕΚΕ έτσι και η ΕΚΕ έχει θετική επιρροή στη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού. Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού σχετίζεται με θέματα που αφορούν την πρόσληψη, εκπαίδευση, αξιολόγηση της απόδοσης, τις αμοιβές και την παροχή ενός ηθικού και δίκαιου περιβάλλοντος εργασίας. Στο πλαίσιο αυτό τα μέτρα που λαμβάνονται περιλαμβάνουν τη δια βίου μάθηση, την παραχώρηση αρμοδιοτήτων και εξουσιών στους εργαζομένους, τις ίσες αμοιβές και την καλύτερη ισορροπία μεταξύ εργασίας και οικογένειας, εξασφαλίζοντας έτσι την αφοσίωση του προσωπικού.

Η προσέλκυση και συγκράτηση εξειδικευμένου προσωπικού αποτελεί μια από τις κυριότερες προκλήσεις για μια επιχείρηση. Πρέπει να υπάρχει ισότιμη δυνατότητα πρόσληψης εργαζομένων ανεξαρτήτου φύλου, ηλικίας, καταγωγής και εμφάνισης. Οι άνθρωποι πόροι αποτελούν τον κινητήριο μηχανισμό ενεργοποίησης και αξιοποίησης των υπόλοιπων συντελεστών και παραγωγικών συστημάτων. Η Διοίκηση Ανθρώπινου δυναμικού οφείλει να διαχειριστεί και να δημιουργήσει ιδανικές κοινωνικές δομές και σχέσεις ενισχύοντας ένα αίσθημα κοινότητας και να αναπτύξει την κουλτούρα εκείνη που θα βοηθήσει την επιχείρηση να προσαρμοστεί αποτελεσματικά στις σύγχρονες απαιτήσεις, ώστε να επιτύχει τους στρατηγικούς της στόχους.

#### **1.4.1.2 Υγεία και Ασφάλεια**

Το θέμα της υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας έγκειται σε νομοθετικά και εκτελεστικά μέτρα. Πρέπει να γίνονται σε τακτά χρονικά διαστήματα δοκιμές των συστημάτων ασφάλειας και να γίνονται οι απαραίτητες συντηρήσεις σε συνδυασμό με ασκήσεις εκτάκτων αναγκών. Επιπρόσθετα μέσω εθελοντικών προγραμμάτων ως συμπληρωματικά προς τις δραστηριότητες νομοθεσίας και ελέγχου, τα οποία υιοθετούνται από τις επιχειρήσεις, να αποβλέπουν στην περαιτέρω προώθηση της υγείας και ασφάλειας ούτως ώστε να χρησιμοποιούνται αυτές οι δυο παράμετροι ως κριτήρια για την προμήθεια των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους.

#### **1.4.1.3 Ορθολογική Διαχείριση Φυσικών Πόρων**

Οι δραστηριότητες όλων των επιχειρήσεων ανεξαρτήτου μεγέθους μπορούν να έχουν επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον.

Η προστασία του περιβάλλοντος βρίσκεται στο επίκεντρο της ΕΚΕ. Η ευαισθησία των επιχειρήσεων προς το περιβάλλον βελτιώνει την παραγωγική διαδικασία και των σχεδιασμό των προϊόντων. Οι αυξανόμενες ανησυχίες για τις κλιματικές αλλαγές ωθούν όλο και περισσότερες επιχειρήσεις να εξετάσουν τον τρόπο προσαρμογής τους με απώτερο σκοπό την ελάχιστη επιβάρυνση στο περιβάλλον. Η διαχείριση του περιβάλλοντος και των φυσικών πόρων αποσκοπεί στη μείωση της κατανάλωσης πόρων ή των ρυπογόνων εκπομπών και αποβλήτων με απώτερο στόχο την αειφόρο ανάπτυξη. Η περιβαλλοντική διαχείριση μιας επιχείρησης πρέπει να περιλαμβάνει: τη μείωση εκπομπής ρύπων και αποβλήτων, τη χρήση τεχνολογίας και συστημάτων παραγωγής φιλικών προς το περιβάλλον, παρακολούθηση του κύκλου ζωής των προϊόντων και την ανάληψη επενδύσεων για προστασία του περιβάλλοντος.

Στον περιβαλλοντικό τομέα οι περιβαλλοντικές αυτές επενδύσεις αναφέρονται ως ευκαιρίες διπλού κέρδους τόσο για τις επιχειρήσεις όσο και για το περιβάλλον. Οι περιβαλλοντικά υπεύθυνες επιχειρήσεις γίνονται περισσότερο αποδοτικές και ανταγωνιστικές. Μπορούν επίσης να εξασφαλίσουν σημαντική μείωση του κόστους μειώνοντας την ποσότητα αποβλήτων που παράγουν και περιορίζοντας το κόστος διάθεσης των αποβλήτων τους.

## **1.4.2. Εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη**

Μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση αφού εξασφαλίσει την ικανοποίηση και την ποιότητα στο εσωτερικό της οφείλει να μεριμνήσει και για την ορθή συμπεριφορά της απέναντι στα ενδιαφερόμενα μέρη της.

Η εξωτερική Κοινωνική Ευθύνη αφορά όλους όσους είναι εκτός επιχείρησης και αναφέρεται στην επέκταση της ευθύνης της επιχείρησης στην τοπική κοινωνία, στο σύνολο των ενδιαφερόμενων μερών οι οποίοι δεν είναι μόνο οι εργαζόμενοι και οι μέτοχοι αλλά καλύπτει και τους επιχειρηματικούς εταίρους, τους προμηθευτές, τους πελάτες, τις δημόσιες αρχές και τους Μη Κυβερνητικούς Οργανισμούς που εκπροσωπούν τις τοπικές κοινότητες ή ασχολούνται με το περιβάλλον.

### **1.4.2.1 Τοπική Κοινωνία**

Μια επιχείρηση υπάρχει εξαιτίας της κοινωνίας. Μια υγιής και ευημερούσα κοινωνία λειτουργεί προς όφελος μιας επιχείρησης. Επομένως μεταξύ κοινωνίας και επιχείρησης πρέπει να υπάρχει μια αμφίδρομη σχέση αλληλοβοήθειας και αλληλοϋποστήριξης.

Εφόσον μια επιχείρηση συμμετέχει ενεργά στη τοπική ανάπτυξη και πρόοδο λειτουργεί ως «υπεύθυνος πολίτης». Μέσω της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης οι επιχειρήσεις συνεισφέρουν από τη μια στις κοινότητες τους με την παροχή θέσεων εργασίας, μισθών, φόρων και κοινωνικών παροχών και εξαρτώνται από την άλλη από την υγεία, τη σταθερότητα και την ευημερία των κοινοτήτων αυτών μέσα στις οποίες λειτουργούν. Επίσης πολλές επιχειρήσεις συμμετέχουν στα κοινοτικά προβλήματα με την υποστήριξη φιλανθρωπικών εκδηλώσεων για την προστασία του περιβάλλοντος, τη πρόσληψη κοινωνικά αποκλεισμένων ατόμων και τη χρηματοδότηση τοπικών αθλητικών και πολιτιστικών εκδηλώσεων ή με δωρεές σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες.

Όπως αναφέρει ο Kotler (2009) «Οι εταιρικές κοινωνικές πρωτοβουλίες είναι σημαντικές δραστηριότητες τις οποίες αναλαμβάνει μια εταιρεία για να υποστηρίξει κοινωνικούς σκοπούς και να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της για εταιρική κοινωνική ευθύνη». Η συμμετοχή σε επιχειρηματικές κοινωνικές πρωτοβουλίες έχει ανάλογα οφέλη καθώς κάνει τις επιχειρήσεις να φαίνονται καλές στα μάτια των καταναλωτών, των επενδυτών, των αναλυτών, των συναδέλφων προκαλώντας θετικά συναισθήματα στους εργαζομένους, στους πελάτες, στους μετόχους και στα μέλη του Δ.Σ. Επίσης εκτός



από την κοινωνία αυτές οι πρωτοβουλίες βοηθούν στην ενίσχυση της επωνυμίας και των οικονομικών αποτελεσμάτων.

#### **1.4.2.2. Επιχειρηματικοί Εταίροι, προμηθευτές και καταναλωτές**

Το επιχειρηματικό περιβάλλον μέσα στο οποίο δραστηριοποιείται μια επιχείρηση αποτελεί τον κρισιμότερο παράγοντα για την οικονομική αποτελεσματικότητα της. Στον τομέα αυτό οι ενδεικτικές πρακτικές ΕΚΕ αφορούν :

- Διασφάλιση ποιότητας και ασφάλειας των προϊόντων που προσφέρει η επιχείρηση
- Εξυπηρέτηση πελατών μετά την πώληση
- Διαφάνεια στις εταιρικές δραστηριότητες
- Σήμανση και πιστοποίηση των προϊόντων
- Σεβασμός των δικαιωμάτων του καταναλωτή

Μέσα από τη στενή συνεργασία με τους επιχειρηματικούς εταίρους οι επιχειρήσεις μειώνουν την πολυπλοκότητα και τις δαπάνες και οδηγούνται σε δίκαιες τιμές, όρους και προσδοκίες καθώς και στην ποιότητα και αξιόπιστη εκτέλεση.

Οι επιχειρηματικοί εταίροι είναι αυτοί οι οποίοι:

- Συμμορφώνονται πλήρως με τις δεοντολογικές αξίες για την εργασία , την υγεία, την ασφάλεια και το περιβάλλον
- Ενσωματώνουν και εφαρμόζουν αυτές τις αρχές
- Συμμορφώνονται πλήρως με όλους τους νόμους και κανονισμούς
- Ενσωματώνουν αρχές συνεχούς βελτίωσης με σκοπό την αύξηση της απόδοσης (Κώδικας Συμπεριφοράς Επιχειρηματικών Εταίρων της MSD,2011).

Η οικοδόμηση σχέσεων διαρκείας με τους πελάτες αποτελεί ένα από τους βασικούς άξονες εφαρμογής ΕΚΕ ο οποίος αποτελεί σπουδαίο παράγοντα οικονομικής ανάπτυξης μιας επιχείρησης. Ως μέρος της κοινωνικής τους ευθύνης οι επιχειρήσεις οφείλουν να παρέχουν προϊόντα και υπηρεσίες προς τους πελάτες με τρόπο αποτελεσματικό, δεοντολογικό και φιλικό προς το περιβάλλον. Εστιάζοντας στην κατανόηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών τους οι επιχειρήσεις με την παροχή ανώτερης ποιότητας, ασφάλειας, αξιοπιστίας και εξυπηρέτησης αναμένεται ότι θα είναι πιο κερδοφόρες.

Οι Bloom & Gundlach (2001) κάνουν αναφορά στις υποχρεώσεις της επιχείρησης προς τους ενδιαφερόμενους της, άτομα και ομάδες που μπορούν να επηρεάσουν ή να επηρεαστούν από την εταιρική πολιτική και τις πρακτικές της. Επίσης αναφέρουν ότι αυτές οι υποχρεώσεις υπερβαίνουν τις νομικές απαιτήσεις και τα καθήκοντα των εταιρειών στους μετόχους. Η εκπλήρωση αυτών των υποχρεώσεων αποσκοπεί στην ελαχιστοποίηση οποιασδήποτε βλάβης και στη μεγιστοποίηση της ευεργετικής επίδρασης του εταιρικού κόσμου.

## **1.5 Παράγοντες που καθιστούν αναγκαία την εφαρμογή της ΕΚΕ ως μέρος της επιχειρηματικής πρακτικής**

Οι εταιρείες γνωρίζουν ότι μπορούν να συμβάλουν στην αειφόρο ανάπτυξη με τη διαχείριση των δραστηριοτήτων τους κατά τρόπο που να ενισχύεται η οικονομική ανάπτυξη και να αυξάνεται η ανταγωνιστικότητα τους, διασφαλίζοντας παράλληλα την προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της κοινωνικής ευθύνης, συμπεριλαμβανομένου και του ενδιαφέροντος των καταναλωτών.

Καθώς η ΕΚΕ έχει αναπτυχθεί σε Διεθνές και Ευρωπαϊκό επίπεδο ως βασικός παράγοντας της επιχειρηματικής πρακτικής και ως μέσο για την αειφόρο ανάπτυξη οι βασικοί παράγοντες οι οποίοι διαμορφώνουν τις αναγκαίες αυτές συνθήκες για εφαρμογή της ΕΚΕ από πλευράς επιχειρήσεων είναι :

- **Το φαινόμενο της παγκοσμιοποίησης**

Η παγκοσμιοποίηση δημιούργησε πιο έντονη την επιθυμία για πιο δίκαιη κατανομή του πλούτου. Με την απελευθέρωση του εμπορίου και των χρηματοοικονομικών αγορών οι επιχειρήσεις σε διεθνές επίπεδο δεν μπορούν να λειτουργούν ανεξέλεγκτα. Αντίθετα η δραστηριότητα τους υπόκειται σε διεθνείς συμβάσεις και κανόνες λειτουργίας και ελέγχου. Σε Ευρωπαϊκό επίπεδο πέραν των συμβάσεων λαμβάνονται υπόψη και άλλοι παράγοντες όπως το ανώτερο επιτρεπτό επίπεδο ρύπων για το οποίο επιβάλλονται οικονομικές ρήτρες, οι κατάλληλες συνθήκες εργασίας, η υγεία και ασφάλεια στον χώρο εργασίας, η επαγγελματική κατάρτιση κλπ.(Βαξεβανίδου,2011).

- **Η βιώσιμη ανάπτυξη**

Η βιώσιμη ανάπτυξη αναφέρεται στην οικονομική ανάπτυξη που σχεδιάζεται και υλοποιείται λαμβάνοντας υπόψη την προστασία του περιβάλλοντος και τη βιωσιμότητα. Η βιωσιμότητα αποτελεί βάση και στοιχείο της ΕΚΕ (Demmerling, 2015). Σύμφωνα με αναφορά που δόθηκε από τον δείκτη Dow Jones Sustainability Index (1999) βιώσιμη ανάπτυξη είναι: «Μια επιχειρηματική προσέγγιση που δημιουργεί μακροπρόθεσμη αξία για τους μετόχους, ενσωματώνοντας τις ευκαιρίες για τη διαχείριση των κινδύνων που απορρέουν από οικονομικές, περιβαλλοντικές και κοινωνικές εξελίξεις».

Η βιώσιμη ανάπτυξη προϋποθέτει την ικανοποίηση των αναγκών της παρούσας και μελλοντικής γενιάς και συνίσταται από τρεις βασικούς άξονες: την οικονομική ανάπτυξη, την οικολογική ισορροπία και την κοινωνική πρόοδο. Νοείται ότι κάθε επιχείρηση η οποία ενδιαφέρεται για την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα της πρέπει να λαμβάνει υπόψη στον στρατηγικό προγραμματισμό της και τους τρεις αυτούς άξονες.

- **Η άνοδος του βιοτικού επιπέδου και η βελτίωση του μορφωτικού επιπέδου του κοινωνικού συνόλου**

Οι καταναλωτές πλέον στρέφουν την προσοχή τους σε ποιοτικά και οικολογικά προϊόντα που παράγονται από επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν σύγχρονη τεχνολογία, σέβονται το περιβάλλον και φέρουν οικολογικά σήματα. Επίσης οι ενημερωμένοι πλέον καταναλωτές στρέφονται στην αναζήτηση προϊόντων από εταιρείες που ακολουθούν κοινωνική πολιτική και συνεισφέρουν στην πολιτιστική κληρονομιά μιας χώρας με τη χρηματοδότηση έργων και δράσεων. Αυτό αποδεικνύει ότι η λήψη περιβαλλοντικών μέτρων και ανάδειξης της πολιτιστικής κληρονομιάς επηρεάζει τις αποφάσεις και τις τελικές προτιμήσεις των καταναλωτών.

- **Η εικόνα και η φήμη των επιχειρήσεων**

Σύμφωνα με άρθρο της εφημερίδας Καθημερινή (2003) η εταιρική φήμη χτίζεται αλλά και «μετριέται». Η εικόνα και φήμη μιας επιχείρησης αποτελεί την αξιολόγηση της από τις ομάδες ενδιαφερομένων επιδιώκοντας να διαμορφώσει την ταυτότητα της και να διακριθεί ανάμεσα σε ομοειδές επιχειρήσεις. Η εικόνα μιας επιχείρησης είναι η αντίληψη

που έχουν για την επιχείρηση οι μέσα και οι έξω, δηλαδή οι πελάτες, οι επενδυτές, το προσωπικό, οι προμηθευτές και η κοινή γνώμη. Η διαχείριση της φήμης εκφράζει την ταυτότητα της επιχείρησης και λειτουργεί σαν μαγνήτης προσέλκυσης κεφαλαίων, εργαζομένων αλλά και πελατών.

Οι επιχειρήσεις «βαθμολογούνται» με βάση την φήμη τους. Η φήμη αυτή περιλαμβάνει την ποιότητα, την καινοτομία, την αντίληψη που έχουν οι άλλοι για την επιχείρηση, την ποιότητα των προϊόντων και υπηρεσιών που προσφέρει, το όραμα της και την κοινωνική ευθύνη που επιδεικνύει προς τους εργαζόμενους, την κοινωνία και το περιβάλλον.

## **1.6 Άλλες έννοιες που σχετίζονται με την ΕΚΕ**

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη συνδέεται και με άλλες έννοιες όπως είναι οι ακόλουθες:

- **Επιχειρηματική Ηθική**

Η επιχειρηματική ηθική σχετίζεται με τη μελέτη και την ανάλυση των αποφάσεων και των δράσεων των διοικητικών στελεχών που ανταποκρίνονται στη γενικότερη πολιτική η οποία στηρίζεται σε ηθικούς νόμους και κανόνες. Η επιχειρηματική ηθική επιτυγχάνεται με την ανάπτυξη σχέσεων εμπιστοσύνης και ηθικών αρχών μεταξύ του εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος με σκοπό την προαγωγή του κοινωνικού συμφέροντος και την πρόοδο του κοινωνικού συνόλου.

Η κοινωνική υπευθυνότητα και η επιχειρηματική ηθική αποσκοπούν στην μεγιστοποίηση του κέρδους. Η έννοια της επιχειρηματικής ηθικής και της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης λειτουργεί ως σχέση αλληλεξάρτησης επιχειρήσεων και κοινωνικού συνόλου.

Η επιχειρηματική ηθική είναι ο τρόπος με τον οποίο εφαρμόζονται τα ηθικά πρότυπα στη δραστηριότητα και στους σκοπούς της επιχείρησης. Είναι μια γενικότερη κουλτούρα η οποία θα πρέπει να διαχέεται μέσα από πρακτικές στο εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και κατόπιν να εκδηλώνεται και στο εξωτερικό περιβάλλον.

Το κόστος για συμμόρφωση προς τους ηθικούς κανόνες αν και χαρακτηρίζεται ιδιαίτερα δαπανηρό τα πλεονεκτήματα που απορρέουν από την εφαρμογή των αρχών της Επιχειρηματικής Ηθικής στο εργασιακό και φυσικό περιβάλλον είναι πολύ περισσότερα καθώς

- Επιτυγχάνεται κλίμα αξιοκρατίας και εμπιστοσύνης μεταξύ των υπαλλήλων
- Συσφίγγονται οι σχέσεις εταιρείας με τους πελάτες και προμηθευτές της
- Ενισχύεται η εταιρική κουλτούρα
- Προστατεύεται και διατηρείται η φήμη της επιχείρησης
- Προωθείται ο εθελοντισμός
- Υιοθετούνται πρακτικές κοινωνικής υπευθυνότητας
- Αποκτά αξιοπιστία

- **Οργανωσιακή κουλτούρα**

Το κλειδί για την εταιρική ηθική είναι η πολυσυζητημένη έννοια της εταιρικής κουλτούρας (Solomon,1997). Η κουλτούρα που επικρατεί σε μια εταιρεία αντικατοπτρίζει τον τρόπο συμπεριφοράς και σκέψης και το κοινό νόημα που μοιράζονται τα άτομα που δρουν μέσα σε αυτή. Περιλαμβάνει τις ιδέες, τις αξίες, τις εργασιακές σχέσεις, το στυλ εργασίας, την υποκίνηση, την άσκηση εξουσίας, την ανάληψη ευθύνης κλπ και σχηματίζεται σε τρία επίπεδα. Το πρώτο επίπεδο περιλαμβάνει τις συμπεριφορές που κυριαρχούν σε μια επιχείρηση. Στο δεύτερο επίπεδο είναι οι αξίες οι οποίες υπάρχουν ή θα έπρεπε να υπάρχουν σε μια επιχείρηση και που οι οποίες πηγάζουν από τις αξίες των ατόμων που εργάζονται στην επιχείρηση και στο τρίτο επίπεδο έχουμε τις βασικές παραδοχές που έχουν διαμορφώσει τα άτομα για τον κόσμο (Ιορδάνογλου,2008).

Μια ισχυρή κουλτούρα συμβάλλει :

- Στην αποτελεσματική διαμόρφωση και υλοποίηση στρατηγικής
- Εξασφαλίζει τις κατάλληλες στάσεις και συμπεριφορές των ανθρώπων
- Οδηγεί τους ανθρώπους σε κοινή κατεύθυνση και μειώνει την αβεβαιότητα
- Μπορεί να διευκολύνει ή να εμποδίσει την αλλαγή

Στην ουσία η οργανωσιακή κουλτούρα καθορίζει τους κανόνες και τον τρόπο διαχείρισης μιας επιχειρηματικής μονάδας με αντίκτυπο την αποτελεσματικότητά της .

- **Έννοια του εταιρικού πολίτη**

Ως εταιρικός πολίτης θεωρείται το κοινωνικό σύνολο σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο και ταυτίζεται με τα ενδιαφερόμενα μέλη (stakeholders). Η έννοια αυτή συνεπάγεται για την επιχείρηση την ανάληψη συγκεκριμένων δράσεων που εξασφαλίζουν τα δικαιώματα διαφόρων ομάδων πολιτών και επηρεάζουν τις

δραστηριότητες της επιχείρησης. Ανάμεσα στα δικαιώματα είναι το δικαίωμα στην έκφραση, η συμμετοχή στα κοινά και το δικαίωμα στην υγεία και στην περίθαλψη

- **Εταιρική διακυβέρνηση**

Η εταιρική διακυβέρνηση ορίζεται το σύνολο των αρχών και των κανόνων που σχετίζονται με τη βελτίωση της εταιρικής διοίκησης. Είναι ένα σύστημα ρυθμίσεων του συνόλου των σχέσεων μεταξύ της διοίκησης της επιχείρησης, των εργαζομένων, των μετόχων, και όλων των τρίτων που έχουν σχέση με την εταιρεία με απώτερο στόχο την αποδοτική διαχείριση των πόρων της επιχείρησης προκειμένου να μεγιστοποιηθεί η αξία της προς το συμφέρον όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Η εταιρική διακυβέρνηση επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι στόχοι της εταιρείας καθορίζονται και επιτυγχάνονται, τον τρόπο με τον οποίο παρακολουθείται και αξιολογείται ο κίνδυνος και τον τρόπο βελτιστοποίησης των επιδόσεων. Οι αποτελεσματικές δομές εταιρικής διακυβέρνησης ενθαρρύνουν τις επιχειρήσεις να δημιουργούν αξία μέσω της επιχειρηματικότητας, της καινοτομίας, της ανάπτυξης και της εξερεύνησης και να παρέχουν συστήματα λογοδοσίας και ελέγχου ανάλογα με τους σχετικούς κινδύνους (Demmerling,2015)

Βασίζεται στις αρχές όπως η τιμιότητα και η διαφάνεια, η ευθύνη, η αμεροληψία και η αξιοπιστία. Ο εσωτερικός έλεγχος αποτελεί ολόκληρο το σύστημα της εταιρικής διακυβέρνησης ο οποίος αξιολογεί και καταγράφει όλες τις εσωτερικές διαδικασίες στην πράξη, επισημαίνει αδυναμίες και αποκλίσεις παρέχοντας συμβουλές και προσαρμογές. Σκοπός του εσωτερικού ελέγχου είναι η συμβολή στην ανάπτυξη της εταιρικής κουλτούρας μεταξύ των τμημάτων και των στελεχών της επιχείρησης. Επίσης βοηθά την επιχείρηση να πετύχει τους αντικειμενικούς σκοπούς της, υιοθετώντας μια συστηματική προσέγγιση στην αξιολόγηση και βελτίωση της αποτελεσματικότητας των διαδικασιών διαχείρισης κινδύνου αλλά και εταιρικής διακυβέρνησης

# Κεφάλαιο 2

## Η Εφαρμογή ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις

### 2.1 ΕΚΕ και επιχειρήσεις

Σε ένα συνεχώς μεταβαλλόμενο περιβάλλον οι επιχειρήσεις καλούνται να συμπεριφέρονται υπεύθυνα ούτως ώστε πέραν από τα οικονομικά οφέλη που αποκομίζουν να μπορούν να εξασφαλίσουν και την ικανοποίηση του κοινωνικού συνόλου. Πέραν δηλαδή από τη μεγιστοποίηση του κέρδους μια επιχείρηση θα πρέπει να αποδείξει ότι σέβεται την κοινωνία και το περιβάλλον εφαρμόζοντας μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχειρηματική πολιτική προκειμένου να διατηρήσει τη φήμη της και να παραμείνει ανταγωνιστική και βιώσιμη στην αγορά. Η υιοθέτηση δράσεων ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις αποτελεί την πιο ολοκληρωμένη επιχειρηματική στρατηγική. Η ΕΚΕ είναι μια έννοια σύμφωνα με την οποία οι επιχειρήσεις αποφασίζουν οικειοθελώς να συμβάλουν σε ένα καθαρότερο περιβάλλον και μια καλύτερη κοινωνία.

Η ΕΚΕ σύμφωνα με τους Kotler & Lee (2009) είναι η αφοσίωση των επιχειρήσεων στη βελτίωση της ευημερίας της τοπικής κοινωνίας εφαρμόζοντας επιλεκτικές επιχειρηματικές πρακτικές και μέσα από τη συνδρομή εταιρικών πόρων.

Ο πατέρας της ΕΚΕ Bowen H. (1953) έθεσε το ερώτημα « Σε ποιο βαθμό τα συμφέροντα των επιχειρήσεων συμβάλλουν στο συμφέρον της κοινωνίας;». Αποτελώντας κομμάτι της κοινωνίας οι επιχειρήσεις, η πορεία τους εξαρτάται από το ίδιο το κοινωνικό σύνολο. Αυτή η αμφίδρομη σχέση επιχείρησης και κοινωνικού συνόλου προσδιορίζεται και καθορίζεται ανάλογα με τον τομέα δραστηριοποίησης της κάθε επιχείρησης. Καθώς η σχέση επιχείρησης – κοινωνίας είναι αμφίδρομη αυτό αποτελεί το λόγο όπου οι επιχειρήσεις οφείλουν και πρέπει να αναγνωρίζουν την ευθύνη που τους αναλογεί απέναντι στο περιβάλλον και την κοινωνία, προσαρμόζοντας ανάλογα την συμπεριφορά τους.

Η ανάγκη για κοινωνική υπευθυνότητα από μέρους των επιχειρήσεων δεν αποτελεί νέα έννοια. Σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά με ενήμερους καταναλωτές και μια πιο

ευαισθητοποιημένη αγορά οι επιχειρήσεις βρέθηκαν προ των ευθυνών τους απέναντι στο κοινωνικό σύνολο.

Οι επιχειρήσεις καλούνται καθημερινά να επιτυγχάνουν περισσότερα με λιγότερα μέσα κινητοποιώντας στο έπακρο τις δυνατότητες τους σύμφωνα με τις προκλήσεις που δέχονται. Από τη στιγμή που οι επιχειρήσεις είναι αποφασισμένες πως θα επιβιώσουν οφείλουν να βρίσκουν καινοτόμες λύσεις και τρόπους κερδίζοντας την εμπιστοσύνη πελατών και καταναλωτών προσφέροντας ποιότητα και αποτελεσματικότητα στις εργασίες τους με όσο το δυνατό λιγότερο κόστος. Θα πρέπει επίσης να αποδεικνύουν σε καθημερινή βάση ότι είναι δίπλα στη κοινωνία, η οποία τους στηρίζει, ότι δρουν με διαφάνεια και υπευθυνότητα εκπληρώνοντας τις ηθικές υποχρεώσεις τους απέναντι της.

Επειδή είναι δύσκολο για τους καταναλωτές να κατανοήσουν και να αποθηκεύσουν όλες αυτές τις πληροφορίες οι επιχειρήσεις καλούνται να τις παρέχουν μέσω των προϊόντων που τους προσφέρουν. Τις αντιλήψεις των καταναλωτών όσο αφορά την κοινωνική υπευθυνότητα των επιχειρήσεων εξέτασαν οι Mohr et al.(2001) αναφέροντας ότι οι καταναλωτές πρέπει να αποκτήσουν γνώση του επιπέδου της ευθύνης κοινωνικού χαρακτήρα των επιχειρήσεων πριν αυτή επηρεάσει την αγοραστική τους συμπεριφορά Υιοθετώντας αυτό τον τρόπο οι επιχειρήσεις θα κερδίσουν την εμπιστοσύνη της κοινωνίας αποκομίζοντας κέρδη τα οποία θα τους επιτρέψουν να αναπτυχθούν σε στέρεες βάσεις.

Οι επιχειρήσεις έχουν οικονομικούς και ηθικούς λόγους για να είναι δραστηριοποιημένες με το θέμα της ΕΚΕ. Δεν είναι τυχαίο λοιπόν το γεγονός ότι εδώ και αρκετά χρόνια η ηθική των επιχειρήσεων λειτουργεί ως ένας από τους βασικούς στρατηγικούς στόχους αποδεικνύοντας ότι οι επιχειρήσεις έχουν αντιληφθεί ότι η παραγωγή αγαθών και υπηρεσιών δεν αρκεί για τον καταναλωτή.

Το κοινωνικό σύνολο περιμένει πολλά από τις επιχειρήσεις οι οποίες παρουσιάζουν συνεχή ανάπτυξη. Ο Solomon(1997) αναφέρει : «...τώρα που οι επιχειρήσεις είναι ένας από τους κυρίαρχους θεσμούς στον κόσμο, η ΕΚΕ έχει διευρυνθεί και περιλαμβάνει πεδία τα οποία θεωρούνταν πριν ευθύνη των κυβερνήσεων όπως η εκπαίδευση, η χορηγία, η χρηματοδότηση κ.λ.π...)



Στο βιβλίο του «The practise of Management» ο Drucker (1954), αναφέρει τις ευθύνες που έχουν οι επιχειρήσεις προς την κοινωνία. Επίσης αναφέρει ότι οι στόχοι των επιχειρήσεων πρέπει να λαμβάνονται σύμφωνα με τις πολιτικές και κοινωνικές συνθήκες που επικρατούν στο γύρω περιβάλλον. Υποστήριξε ακόμα ότι τα διευθυντικά στελέχη των επιχειρήσεων πρέπει να απαρτίζονται από άτομα υπεύθυνα τα οποία οφείλουν να φροντίζουν το κοινό καλό και να αποσκοπούν στην κερδοφορία της επιχείρησης.

Οι επιχειρήσεις οδηγήθηκαν προς την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη λόγω :

- Των καινούργιων ανησυχιών και προσδοκιών των πολιτών, των καταναλωτών, των δημοσίων αρχών και των επενδυτών στο πλαίσιο της βιομηχανικής αλλαγής και τη παγκοσμιοποίησης
- Των κοινωνικών κριτηρίων τα οποία επηρεάζουν τις επενδυτικές αποφάσεις των ατόμων και των φορέων είτε αυτοί είναι καταναλωτές, είτε επενδυτές
- Της αυξημένης ανησυχίας από τις ζημιές που προκαλεί η οικονομική δραστηριότητα στο περιβάλλον
- Της διαφάνειας στις επιχειρηματικές δραστηριότητες που επήλθε με την επανάσταση στις επικοινωνίες και τη σύγχρονη τεχνολογία

Μια επιχείρηση η οποία υιοθετεί δράσεις ΕΚΕ:

- Δεσμεύεται απέναντι στην προστασία του περιβάλλοντος με την ανάπτυξη και εφαρμογή προγραμμάτων ευαισθητοποίησης σε περιβαλλοντικά ζητήματα, κάνοντας ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων, λαμβάνοντας δράσεις πρόληψης της ρύπανσης και εφαρμόζοντας προγράμματα ανακύκλωσης κ.α
- Απευθύνεται στο ανθρώπινο δυναμικό με συνέπεια και κοινωνική συνείδηση, σεβόμενη τα ανθρώπινα δικαιώματα, παρέχοντας κατάλληλες συνθήκες ασφάλειας και υγιεινής στους χώρους εργασίας καθώς και ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και επαγγελματικής ανέλιξης
- Σέβεται τα δικαιώματα του καταναλωτή με τη διασφάλιση ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών, παρέχει εξυπηρέτηση μετά την πώληση, ενδιαφέρεται ουσιαστικά για την αγορά στην οποία δραστηριοποιείται
- Επιλέγει προμηθευτές ανάλογα με τη προθυμία τους να υιοθετήσουν ή να διατηρήσουν βιώσιμες περιβαλλοντικές πρακτικές

- Συμμετέχει ενεργά στην ανάπτυξη και πρόοδο της κοινωνίας στους τομείς της υγείας, της παιδείας, του πολιτισμού και του αθλητισμού.
- Αποφέρει αυξημένες εισφορές και άλλους πόρους ούτως ώστε να μπορεί να βοηθήσει φιλανθρωπικούς οργανισμούς και τους σκοπούς τους.

Καθώς οι επιχειρήσεις επενδύουν σε μια μελλοντική κοινωνική υπευθυνότητα, προβάλλουν την κοινωνική ευαισθησία τους και την επιχειρηματική ηθική τους οδηγούνται σε παράλληλη αύξηση της κερδοφορίας τους.

Οι καταναλωτές ανάλογα με τις προτιμήσεις τους είναι οι τελικοί κριτές της συμπεριφοράς μιας επιχείρησης ως προς την κοινωνία. Καθώς οι καταναλωτές εμπιστεύονται πιο πολύ τις ηθικά υπεύθυνες επιχειρήσεις, μια επιχείρηση σύμφωνα με τις στρατηγικές ΕΚΕ που χρησιμοποιεί πρέπει πάντοτε να λαμβάνει υπόψη τις αντιδράσεις των καταναλωτών.

## **2.2 Η επιχειρηματική υπευθυνότητα εργαλείο για επιχειρήσεις και κυβερνήσεις**

Λόγω της οικονομικής κρίσης και των μεγάλων επιπτώσεων της η υιοθέτηση και ενδυνάμωση πρακτικών ΕΚΕ αποτελεί σημαντικό κομμάτι της οποίας προσπάθειας για αποφυγή μελλοντικών κρίσεων και τη δημιουργία μιας βιώσιμης οικονομίας τόσο από τις κυβερνήσεις όσο και από τις επιχειρήσεις. Η υιοθέτηση πρακτικών ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις εν καιρώ κρίσης οδηγεί σε θετικά αποτελέσματα τόσο από την άποψη της φήμης των επιχειρήσεων όσο και από τα πλεονεκτήματα που αποκομίζουν οι τοπικές κοινότητες (Idowu et al,2017).

Η ΕΚΕ ως διαχειριστική προσέγγιση βοηθά τις επιχειρήσεις να κερδίσουν ή να ξανακερδίσουν την αξιοπιστία τους και να αντιμετωπίσουν τις προκλήσεις γύρω από το περιβάλλον και το κοινωνικό σύνολο. Ως στρατηγικό εργαλείο η ΕΚΕ αποσκοπεί στη βιώσιμη ανάπτυξη και οργάνωση βασικών επιχειρηματικών δράσεων μέσα στην αγορά με την προσφορά ποιοτικών προϊόντων και υπηρεσιών και έξω από την αγορά με φιλανθρωπίες αλλά και με κοινωνικές και περιβαλλοντικές δεσμεύσεις στις βασικές επιχειρηματικές τους δράσεις.

Η ΕΚΕ ως προσέγγιση διακυβέρνησης επιτρέπει στις κυβερνήσεις να δημιουργούν ενθαρρυντικά πλαίσια με στόχο την επιχειρηματική υπευθυνότητα. Η επιχειρηματική

υπευθυνότητα συνεπάγεται τη δημιουργία από μέρους των κυβερνήσεων τέτοιων συνθηκών οι οποίες οδηγούν την ΕΚΕ προς την ευημερία. Η δημιουργία ενός περιβάλλοντος το οποίο θα παρέχει κίνητρα και η ενθάρρυνση μέσω επιχειρηματικών δράσεων για την οικοδόμηση μιας βιώσιμης οικονομίας αποτελεί υποχρέωση των κυβερνήσεων.

Αυτό μπορεί να επιτευχθεί με :

- Αύξηση της γνώσης μέσω προγραμμάτων πληροφόρησης και οικοδόμησης δεξιοτήτων
- Συνεργασίες με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς
- Προσέγγιση των επιχειρήσεων μέσω της καθιέρωσης κανόνων συμπεριφοράς, με την εφαρμογή διεθνών προτύπων και φορολογικών κινήτρων για φιλανθρωπικές δράσεις
- Τη δημιουργία νόμων για τη δημοσιοποίηση κοινωνικών απολογισμών αλλά και τη τιμωρία των μη συμμορφούμενων. (Αναλυτής Ν. Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ)

## **2.3 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Κύπρο**

Η ΕΚΕ αποτελεί διεθνώς την μοναδική διέξοδο από την ενεργειακή και οικονομική κρίση. Σε μια δύσκολη εποχή είναι καθοριστική η σημασία της ΕΚΕ για την εξέλιξη των κοινωνιών και της επιχειρηματικότητας. Στον τομέα αυτό στην Κύπρο γίνονται μεγάλα βήματα καθώς έχει αυξηθεί το επίπεδο ευαισθητοποίησης και οι μεγάλες εταιρείες άρχισαν να λαμβάνουν σοβαρά την ΕΚΕ και να εφαρμόζουν δράσεις της οι οποίες δεικνύουν υπεύθυνη συμπεριφορά. Η ΕΚΕ τα τελευταία χρόνια δεν εμποδίζει τις κυπριακές επιχειρήσεις να την αξιοποιήσουν αλλά και να την «εκμεταλλευτούν» σωστά προκειμένου να δώσουν ένα μέρος από τα κέρδη τους πίσω στην κοινωνία.

Όπως όλη η διεθνής επιχειρηματική κοινότητα έτσι και η Κυπριακή είναι αναγκασμένη να επιβιώσει μέσα σε πρωτόγνωρα λόγω κρίσης κοινωνικοοικονομικά δεδομένα. Η κρίση μπορεί να θεωρηθεί ως ευκαιρία για την ευθύνη. Τα προγράμματα, όπως η ΕΚΕ, είναι ένας τρόπος διαχείρισης των δυσχερών οικονομικών συνθηκών υποστηρίζοντας τους οργανισμούς να ξεπεράσουν τις συνέπειες της κρίσης (Idowu et al,2017).

Καθώς η οικονομική κρίση οδήγησε σε δυσάρεστες ψυχολογικές συνέπειες η κοινωνία μας έχει ανάγκη από φροντίδα και στήριξη περισσότερο από ποτέ την οποία οι επιχειρήσεις οφείλουν να την προσφέρουν μέσω των προγραμμάτων ΕΚΕ. Επομένως το κενό που αισθάνεται το άτομο λόγω της υπάρχουσας πολιτικής, κοινωνικής και οικονομικής κατάστασης θα μπορεί να καλυφθεί σε ένα βαθμό με δράσεις ΕΚΕ αποδεικνύοντας ότι ο ρόλος των επιχειρήσεων απέναντι στην κοινωνία είναι εκείνος του συμπαραστάτη και συνανθρώπου. Για την αποδοτική λειτουργία ενός προγράμματος ΕΚΕ με απώτερο στόχο την ικανοποίηση του κοινωνικού συνόλου οι επιχειρήσεις πρέπει να σεβαστούν τις ιδιαιτερότητες τους και να προσαρμόσουν τις δράσεις τους με βάση τα χαρακτηριστικά τους. Στόχος των προγραμμάτων ΕΚΕ είναι η κάλυψη συναισθηματικών αναγκών αναδεικνύοντας το «ανθρώπινο πρόσωπο» των επιχειρήσεων.

Με τη θέσπιση της Οδηγίας 2014/95/ΕΕ προωθείται από την ΕΕ η ελάχιστη νομική απαίτηση για ορισμένες μεγάλες επιχειρήσεις να υποβάλλουν μη χρηματοοικονομική κατάσταση και να δημοσιοποιούν περιβαλλοντικές και κοινωνικές πληροφορίες. Ο βασικότερος σκοπός της ενέργειας αυτής είναι η ορθολογική ένταξη της ΕΚΕ στις δραστηριότητες των επιχειρήσεων ώστε να υπάρξει αλλαγή στην πορεία προς μια βιώσιμη οικονομική ανάπτυξη. Συγκεκριμένα αναφέρεται : «...η δημοσιοποίηση μη χρηματοοικονομικών πληροφοριών είναι ζωτικής σημασίας για τη διαχείριση της αλλαγής στην πορεία προς μία βιώσιμη παγκόσμια οικονομία, μέσω του συνδυασμού της μακροπρόθεσμης κερδοφορίας με τη κοινωνική δικαιοσύνη και την προστασία του περιβάλλοντος...η δημοσιοποίηση συμβάλλει στη καταμέτρηση, την παρακολούθηση και τη διαχείριση των επιδόσεων των επιχειρήσεων και του αντίκτυπού τους στη κοινωνία.....να δοθεί στους καταναλωτές εύκολη πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τον αντίκτυπο των επιχειρήσεων στην κοινωνία...»(Ευρωπαϊκό Κοινοβούλιο, 2014). Στην Κύπρο ολοένα και αυξανόμενος αριθμός επιχειρήσεων εκδίδει ετήσιο κοινωνικό απολογισμό, διαθέτει κώδικες συμπεριφοράς ή δραστηριοποιείται ενεργά σε προγράμματα κοινωνικής υποστήριξης και υιοθετώντας διεθνή πρότυπα οργάνωσης.

Από το 2012 η Κυπριακή κυβέρνηση έχει ενισχύσει τις προσπάθειες της για την προώθηση της εταιρικής υπευθυνότητας και βιωσιμότητας, μέσα από δράσεις ενημέρωσης και ευαισθητοποίησης στο πλαίσιο του Εθνικού Σχεδίου Δράσης για την ΕΚΕ, αλλά και μέσω της ανάπτυξης διαφόρων εργαλείων και πρωτοβουλιών που βοηθούν τις εταιρείες να εφαρμόσουν δράσεις ΕΚΕ.

Σύμφωνα με το Εθνικό Σχέδιο Δράσης (ΕΣΔ) το οποίο έχει εγκριθεί από το Υπουργικό Συμβούλιο από το 2013 η πλειοψηφία των Κυπριακών επιχειρήσεων αναγνωρίζει τη σημαντικότητα της ΕΚΕ καθώς θεωρούν ότι μέσω της ΕΚΕ μπορούν να έχουν καλύτερη ενημέρωση και επαφή με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους και μπορούν να συμβάλουν περισσότερο στο κοινωνικό όφελος. Στόχος του ΕΣΔ είναι η αύξηση του αριθμού των Κυπριακών επιχειρήσεων που αναγνωρίζουν και ενσωματώνουν την ΕΚΕ στις στρατηγικές τους πρακτικές αλλά και στην καθημερινή τους λειτουργία σύμφωνα με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης, διαμορφώνοντας έτσι μια οικονομία που θα λειτουργεί στη βάση της επίτευξης υψηλής ανταγωνιστικότητας με άξονα την μακροπρόθεσμη βιωσιμότητα.

Οι στρατηγικοί στόχοι που έχει θέσει η Κυπριακή Κυβέρνηση με τη δημιουργία του σχεδίου αυτού είναι:

- Η αύξηση της γνώσης, της προβολής και της σημαντικότητας της ΕΚΕ
- Η αλλαγή στη νοοτροπία που έχουν οι επιχειρήσεις
- Η ενσωμάτωση της ΕΚΕ σε στρατηγικό επίπεδο διορθώνοντας ή διαμορφώνοντας τις βασικές στρατηγικές τους επιλογές σύμφωνα με τις αρχές της βιώσιμης ανάπτυξης
- Η προώθηση με συντονισμένο τρόπο των δράσεων ΕΚΕ τόσο από μέρους του δημόσιου όσο και του ιδιωτικού τομέα

Με διάφορα υποστηρικτικά εργαλεία η κυβέρνηση βοηθά τις επιχειρήσεις να βελτιώσουν τις περιβαλλοντικές τους επιδόσεις, την ενεργειακή τους αποδοτικότητα μέσα από σχέδια χορηγιών, την επιμέλεια των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, τις πρακτικές σε θέματα ασφάλειας και υγείας στην εργασία και μειώνοντας τις διακρίσεις στην απασχόληση λόγω αναπηρίας.

Προχωρώντας προς μια πιο ολοκληρωμένη προσέγγιση με σκοπό την ενίσχυση της κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων, η κυβέρνηση οδεύει στην προώθηση για ευαισθητοποίηση και εφαρμογή του ISO26000, το οποίο αποτελεί ένα μη πιστοποιήσιμο αλλά ολοκληρωμένο πρότυπο με κατευθυντήριες γραμμές για την εφαρμογή της ΕΚΕ. Με στοχευμένες δράσεις λοιπόν η κυβέρνηση προωθεί και ενισχύει την ΕΚΕ στην Κύπρο, έχοντας εντάξει στα πλαίσια της Δήλωσης Πολιτικής για την Ενίσχυση του Επιχειρηματικού Οικοσυστήματος στην Κύπρο για την περίοδο 2016-2020.

Ο τρόπος λειτουργίας των επιχειρήσεων σύμφωνα με τους ηθικούς κανόνες, την εφαρμογή περιβαλλοντικών συστημάτων ή συστημάτων διαχείρισης του προσωπικού όπως επίσης και η υποστήριξη κοινωνικών και περιβαλλοντικών προγραμμάτων φαίνεται να είναι οικεία στις Κυπριακές επιχειρήσεις.

Το 2005 πραγματοποιήθηκε η πρώτη εθνική μελέτη για την ΕΚΕ στην Κύπρο με τίτλο «Corporate Social Responsibility: the way forward? Maybe not!». Ο πρωταρχικός στόχος της μελέτης αυτής ήταν η διερεύνηση κατά πόσο οι Κυπριακές επιχειρήσεις έχουν συνειδητοποιήσει την ευκαιρία που τους δίνεται χρησιμοποιώντας πρακτικές ΕΚΕ, ούτως ώστε να αποκτήσουν ισχυρή φήμη. Η πρακτική αυτή «αγκαλιάστηκε» και υιοθετήθηκε από πολλές επιχειρήσεις.

Το Κυπριακό Δίκτυο ΕΚΕ προγραμματίζει συχνά αριθμό εκπαιδευτικών δράσεων με θέμα την ΕΚΕ. Τα εργαστήρια αυτά έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τις κυπριακές επιχειρήσεις ανεξαρτήτου μεγέθους και τομέα δραστηριότητας να κατανοήσουν καλύτερα την έννοια της υπεύθυνης επιχειρηματικότητας αλλά και των τρόπων που μπορεί να εφαρμοστεί.

Τον Σεπτέμβριο του 2015 υιοθετήθηκε από τα 193 κράτη μέλη των Ηνωμένων Εθνών ένα κοινό σχέδιο, η Ατζέντα 2030, για την επίτευξη ενός καλύτερου μέλλοντος για όλους, χαράσσοντας μια διαδρομή για τα επόμενα 15 χρόνια με στόχο την εξάλειψη της ακραίας φτώχειας, την καταπολέμηση της ανισότητας και της αδικίας και την προστασία του Πλανήτη μας. Στόχος της Ατζέντας 2030 είναι οι κυβερνήσεις να καθορίσουν εθνικά σχέδια εφαρμογής, να αναλάβουν δράσεις για τη δημιουργία του κατάλληλου περιβάλλοντος και να ενημερώσουν σχετικά τόσο την κοινωνία όσο και την επιχειρηματική κοινότητα ως προς τη σημασία αυτής της ατζέντας. (Κυπριακό Δίκτυο για την ΕΚΕ).

Στο πλαίσιο του 10ου Συνεδρίου Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το οποίο πραγματοποιήθηκε το 2017 με θέμα «Στοχεύοντας στη Βιώσιμη Ανάπτυξη: Η Συνεισφορά των επιχειρήσεων», πραγματοποιήθηκε η παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας που πραγματοποίησε η IMR (Insight Market Research) σε συνεργασία με την IMH και το CSR Cyprus: «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Πού βρισκόμαστε και ο ρόλος των επιχειρήσεων στην επίτευξη των Στόχων Βιώσιμης Ανάπτυξης (ΣΒΑ)». Στόχος της παρουσίασης ήταν να σκιαγραφηθεί η αντίληψη των κυπριακών επιχειρήσεων ως προς την ΕΚΕ, το πώς την μεταφράζουν σε επιχειρηματικές πρακτικές, αλλά και ποιος ο ρόλος τους ως πρωταγωνιστές στην επίτευξη των ΣΒΑ.

Στην έρευνα αυτή για το CSR Cyprus συμμετείχαν 80 κυπριακές επιχειρήσεις, ενώ για την έρευνα για λογαριασμό της CSR Europe, συμμετείχαν 160 επιχειρήσεις από 25 ευρωπαϊκές χώρες. Αποτέλεσμα της έρευνας, η πλειοψηφία των επιχειρήσεων και οργανισμών αντιλαμβάνεται τις δράσεις ΕΚΕ ως εθελοντική επιλογή, ενώ οι πλείστες των δράσεων περιστρέφονται γύρω από τους τομείς της κοινωνίας, της εκπαίδευσης, του ανθρώπινου δυναμικού και του περιβάλλοντος. Το ποσοστό των κυπριακών επιχειρήσεων που δηλώνει ενήμερο σχετικά με τους ΣΒΑ του ΟΗΕ κυμάνθηκε περίπου στα ίδια επίπεδα με το αντίστοιχο των ευρωπαϊκών επιχειρήσεων. Ο στόχος για ποιοτική εκπαίδευση αποτελεί τον σημαντικότερο ΣΒΑ, στον οποίο προσανατολίζονται οι πλείστες κυπριακές επιχειρήσεις, με την παροχή αξιοπρεπούς εργασίας.

Τον Ιούλιο του 2018 αναμένεται το 11<sup>ο</sup> Συνέδριο ΕΚΕ. Στόχος του Συνεδρίου είναι οι κυπριακές επιχειρήσεις να ενημερωθούν υπεύθυνα γύρω από τις τελευταίες πρακτικές που πρωταγωνιστούν στο εξωτερικό και την Κύπρο αναφορικά με την εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ

## **2.4 Πλεονεκτήματα υιοθέτησης ενός μοντέλου ανάπτυξης και διαχείρισης ΕΚΕ**

Μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση έχει την ικανότητα να διαφοροποιείται από τους ανταγωνιστές της και αυτό μπορεί να θεωρηθεί ως πλεονέκτημα για την επιχείρηση. Η υιοθέτηση υπεύθυνων πρακτικών μπορεί να οδηγήσει σε μεγαλύτερη αφοσίωση των πελατών και στην προσέλκυση νέων. Επίσης λόγω της διαχείρισης των κοινωνικών και περιβαλλοντικών κινδύνων μπορεί να συμβάλει στην αύξηση του ενδιαφέροντος άλλων επενδυτών.

Οι επιχειρήσεις οι οποίες είναι λιγότερο κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνες και λειτουργούν σε ένα ανθυγιεινό οικονομικό περιβάλλον η βραχυπρόθεσμη κερδοφορία τους είναι περιορισμένη.

Έτσι τα βασικότερα πλεονεκτήματα τα οποία πείθουν τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν πρακτικές ΕΚΕ είναι τα ακόλουθα :

- Διαχείριση και αξιολόγηση πιθανών επιχειρηματικών κινδύνων και ιδιαίτερα αυτών που σχετίζονται με τη φήμη της εταιρείας. Ο διάλογος με τα

ενδιαφερόμενα μέρη όσο αφορά τους κινδύνους που αντιμετωπίζουν οδηγεί στην καλύτερη εικόνα των επιχειρήσεων και παράλληλα μπορούν να διαχειριστούν καλύτερα οποιαδήποτε κρίση και να εξέλθουν εύκολα και γρήγορα από αυτή.

- Αναγνώριση των ενδιαφερόμενων μερών
- Μείωση λειτουργικού κόστους της επιχείρησης
- Συμμόρφωση σε τομείς όπως η προστασία του περιβάλλοντος και τα εργασιακά δικαιώματα
- Βελτιώνεται η εικόνα και η εταιρική φήμη της επιχείρησης όταν υπάρχει εκτίμηση και εμπιστοσύνη των ενδιαφερόμενων μερών. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να μην αγνοούν τις συνέπειες που μπορεί να έχει το κοινωνικό τους προφίλ στα επιχειρηματικά τους αποτελέσματα
- Μεταξύ επιχείρησης και εξωτερικού περιβάλλοντος πρέπει να εφαρμοστούν μέτρα οικοδόμησης εμπιστοσύνης μέσα από συνεργασία και ανταλλαγή πληροφοριών όσο αφορά ζητήματα κοινωνικής υπευθυνότητας.
- Βελτίωση εταιρικής διακυβέρνησης, με την καλύτερη κατανόηση ζητημάτων που αντιμετωπίζει η επιχείρηση στους τομείς της εργασίας, του περιβάλλοντος και της κοινωνικής προσφοράς
- Μακροπρόθεσμη κερδοφορία μέσα από την ικανοποίηση των ενδιαφερόμενων μερών και δημιουργία αμοιβαίων επωφελών σχέσεων.
- Οι επιχειρήσεις οι οποίες εφαρμόζουν συστηματική και ολοκληρωμένη διαχείριση της κοινωνικής τους ευθύνης επιδιώκουν να εξασφαλίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα



# Κεφάλαιο 3

## Η εφαρμογή της ΕΚΕ από την Υπεραγορά ΆλφαΜέγα

### 3.1-Ιστορική Εξέλιξη της Υπεραγοράς ΆΛΦΑ ΜΕΓΑ

Η ιστορία των υπεραγορών Άλφα Μέγα ξεκινά το 1997 όταν ο κ. Αντρέας Παπαέλληνας εξαγόρασε την υπερσύγχρονη Υπεραγορά Χαραλαμπίδη όπου μέσα σε 20 χρόνια κατάφερε να δημιουργήσει τη μεγαλύτερη αλυσίδα υπεραγορών στην Κύπρο ταράζοντας τα νερά του λιανικού εμπορίου. Αναλυτικά:

**1996-** Η επιχείρηση αρχικά λειτούργησε ως μια υπερσύγχρονη υπεραγορά πολύ υψηλού επιπέδου στην Έγκωμη με την επωνυμία Υπεραγορά Χαραλαμπίδη, η οποία θα μπορούσε να συγκριθεί εύκολα με μερικές από τις ωραιότερες υπεραγορές στην Ευρώπη.

**1997-** Η υπεραγορά πωλήθηκε στον κ. Αντρέα Παπαέλληνα ο οποίος ίδρυσε την Χ.Α. ΠΑΠΑΕΛΛΗΝΑΣ ΕΜΠΟΡΙΚΗ ΛΤΔ

**2002-** Η υπεραγορά Χαραλαμπίδη μετονομάστηκε σε Υπεραγορά ΆΛΦΑΜΕΓΑ. Την ίδια χρονιά η εταιρεία επεκτείνεται με την ίδρυση μιας νέας υπεραγοράς στην Ακρόπολη. Η νέα αυτή υπεραγορά εισήγαγε ένα νέο τρόπο ψωνίσματος στην Κύπρο όπου ο πελάτης και τα τρόλλυ του μεταφέρονταν από το Ισόγειο στον πρώτο όροφο με ειδική κυλιόμενη σκάλα.

**2004-** Η Εταιρεία εξαγοράζει μια τοπική υπεραγορά στη Λάρνακα τη «Φτηνή Γωνιά» η οποία ανακαινίστηκε και μετατράπηκε σε μια σύγχρονη υπεραγορά ΆΛΦΑΜΕΓΑ ανάλογη με τη φήμη ης εταιρείας.

**2007-** Τον Οκτώβριο του 2007 η Χ.Α. ΠΑΠΑΕΛΛΗΝΑΣ Εμπορική ΛΤΔ επεκτείνεται στη Λεμεσό με μια μοντέρνα και άνετη Υπεραγορά η οποία πρόσφερε στον κόσμο της Λεμεσού την ποιότητα και το στυλ που μόνο οι υπεραγορές ΑΛΦΑΜΕΓΑ ξέρουν να προσφέρουν.

**2011-** Στα μέσα της χρονιάς η εταιρεία εξαγοράζει μια τοπική υπεραγορά στη Δευτερά με την ονομασία «Green Valley» η οποία ανακαινίστηκε σύμφωνα με τα πρότυπα των υπεραγορών Άλφα ΜΕΓΑ και μετονομάζεται σε ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ fresh & easy. Στα τέλη του 2011 επεκτείνεται στη Πάφο με μια υπεραγορά η οποία αποτελεί αξιοθέατο της επαρχίας δίνοντας μια άλλη διάσταση στα καθημερινά ψώνια των καταναλωτών της Πάφου

**2013-** Αποτελεί χρονιά των επεκτάσεων. Η εταιρεία Άνοιξε νέες υπεραγορές στη κεντρική Λάρνακα , το Κολόσσι, τη Σκαρίνου και τον Κάψαλο.

**2018-**Στις 25 Μαρτίου εγκαινιάστηκε καινούργια υπεραγορά στο Κίτι

### **3.2 Στρατηγική και στόχοι Υπεραγοράς Άλφα Μέγα**

Οι υπεραγορές Άλφα Μέγα είναι η μεγαλύτερη κυπριακή και ταχύτερα αναπτυσσόμενη αλυσίδα υπεραγορών στην Κύπρο με 13. Οι Άλφα Μέγα έχουν μετατρέψει τις αγορές σε μια ευχάριστη οικογενειακή εμπειρία λόγω ανταγωνιστικών τιμών, εκπαιδευμένου προσωπικού, άψογης εξυπηρέτησης και ενός πλούσιου φάσματος προϊόντων το οποίο διασφαλίζεται μέσω εξαντλητικών ελέγχων ποιότητας.

Πιστοποιημένες με το διεθνές πρότυπο «Investors In People» το μοναδικό διεθνώς αναγνωριζόμενο πρότυπο ποιότητας στο τομέα ανάπτυξης και διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού εφαρμόζουν ένα δραστήριο πρόγραμμα Εταιρικής Ευθύνης παίζοντας πρωταγωνιστικό ρόλο στην κοινωνική ζωή της χώρας.

Η ΕΚΕ αποτελεί διαχρονική αξία με σταθερές και καθημερινές δράσεις για τις Υπεραγορές Άλφα Μέγα. Η προσφορά και η διασφάλιση της εμπιστοσύνης ανάμεσα στην εταιρεία και στην κυπριακή κοινωνία αποτελούν προτεραιότητα για αυτήν. Έχοντας σαν στόχο την ενίσχυση του κοινωνικού συνόλου και την συμβολή κάθε κοινωνικού ιστού που χρήζει βοήθεια η έννοια της ΕΚΕ παρέχεται μέσα από ένα στρατηγικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο δραστηριοτήτων όπου στηρίζει κοινωνοφελείς οργανισμούς αλλά και συνανθρώπους μας που το έχουν ανάγκη.

Η υπεραγορά Άλφα Μέγα με γνώμονα ότι η ΕΚΕ είναι ένας από τους πιο απαιτητικούς και δυναμικούς τομείς για κάθε σύγχρονη επιχείρηση, υποδηλώντας την ισόρροπη αντιμετώπιση της οικονομικής, κοινωνικής και περιβαλλοντικής επίδρασης έχει θέσει

το κεφάλαιο αυτό ψηλά στις προτεραιότητες της βασιζόμενη στο τρίπτυχο της οικονομικής ανάπτυξης, της κοινωνικής συνοχής και της βιωσιμότητας.

Σημαντικό ρόλο στην επίτευξη των στόχων της εταιρείας έχουν διαδραματίσει η αλλαγή του καταναλωτή ο οποίος είναι πλέον πιο ενημερωμένος και μπορεί άνετα να αξιολογήσει τις αγορές του, ο ανταγωνισμός και η εξέλιξη της τεχνολογίας. Επίσης οι οικονομικές εξελίξεις έχουν επηρεάσει τον τρόπο ψωνίσματος, τη συμπεριφορά του καταναλωτή και γενικά το λιανικό εμπόριο.

Σήμερα ο σύγχρονος καταναλωτής έχει γίνει πιο απαιτητικός και πιο παρατηρητικός κάνοντας έξυπνες κινήσεις και αγορές αξιολογώντας τα προϊόντα που αγοράζει. Η υπεραγορά Άλφα Μέγα απευθύνεται στους απαιτητικούς πελάτες στα ειδικά σχεδιασμένα καταστήματα της ούτως ώστε ο καταναλωτής να απολαμβάνει τα ψώνια του σε ένα καθαρό, βολικό ευχάριστο και μοντέρνο περιβάλλον.

Οι διαχρονικές αξίες που πρεσβεύουν οι υπεραγορές Άλφα Μέγα είναι η αξιοπιστία, η διαφορετικότητα και ο σεβασμός. Στόχος της εταιρείας είναι να συνεχίσει την πολύτιμη προσφορά της στην Κυπριακή κοινωνία προβαίνοντας σε ακόμα περισσότερες ενέργειες γύρω από το περιβάλλον και την κοινωνία.

### **3.3 Ανθρώπινο Δυναμικό**

Όπως αναφέρει η υπεύθυνη ΕΚΕ των Υπεραγορών Άλφα Μέγα η στελέχωση ενός οργανισμού με άτομα ικανά και πρόθυμα αποτελεί μια από τις θεμελιώδεις βάσεις της επιτυχίας του. Πίσω από την τεράστια επιτυχία των Υπεραγορών Άλφα Μέγα κρύβονται οι άνθρωποι που εργάζονται σε αυτή. Η ικανοποίηση τους αποτελεί βασική προϋπόθεση για την επιτυχία της καθώς συνδέεται με πολλούς παράγοντες οι οποίοι πρέπει να λαμβάνονται υπόψη από τη διοίκηση της επιχείρησης.

Έχοντας χαρακτηριστεί από την ανθρωποκεντρική φιλοσοφία τους οι υπεραγορές Άλφα Μέγα έχουν επισφραγιστεί με την πιστοποίηση με το διεθνές πρότυπο «Investors In People(IIP)», το μοναδικό διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο ποιότητας στον τομέα της διαχείρισης και ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού, φτάνοντας στο επίπεδο «bronze» πιστοποιώντας την αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών και αναπτυξιακών δραστηριοτήτων σε συνάρτηση με τις αξίες, το όραμα και τη στρατηγική που διέπει την λειτουργία τους. Συγκεκριμένα εργοδοτεί σήμερα πάνω από

1300 άτομα ανάμεσα τους άτομα μειωμένων ικανοτήτων φροντίζοντας να παρέχει ένα ασφαλές, υγιές και πλήρως υποστηρικτικό εργασιακό περιβάλλον, ισότητα ευκαιριών, συνεχή εκπαίδευση αξιοποιώντας σωστά το προσωπικό το οποίο αποτελεί τον πυρήνα της αποδοτικότητας και της διατήρησης της ποιότητας των υπηρεσιών σε υψηλά επίπεδα.

Το νέο ωράριο έχει διευκολύνει τους καταναλωτές και ικανοποιήσει τους εργαζόμενους καθώς διασφαλίστηκαν αρκετές χιλιάδες θέσεις εργασίας και εξυπηρετούνται καλύτερα οι καταναλωτές. Λόγω της επέκτασης του ωραρίου οι υπεραγορές Άλφα Μέγα έχουν επενδύσει δεκάδες εκατομμύρια ευρώ με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να διπλασιαστούν από 646 που ήταν το 2012 σήμερα να ξεπερνούν τους 1300.

### **3.4 Τομείς ΕΚΕ που εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα**

Για τις υπεραγορές Άλφα Μέγα η ΕΚΕ αποτελεί διαχρονική αξία με καθημερινές και σταθερές δράσεις. Η έννοια της ΕΚΕ παρέχεται μέσα από ένα στρατηγικό πρόγραμμα το οποίο περιλαμβάνει ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο δραστηριοτήτων.

Μέσω του θεσμού REACTION Excellence Awards, ο μη κυβερνητικός οργανισμός REACTION βράβευσε τον Φεβρουάριο του 2018 τις Υπεραγορές Άλφα Μέγα για την κοινωνική τους προσφορά. Η διάκριση αυτή αποτελεί την αναγνώριση του συνολικού κοινωνικού έργου των υπεραγορών το οποίο περιλαμβάνει δράσεις για την υγεία, την κοινωνία, το περιβάλλον, την παιδεία και εκπαίδευση.

Με γνώμονα ότι η ΕΚΕ είναι ένας από τους πιο απαιτητικούς και δυναμικούς τομείς δραστηριότητας για κάθε σύγχρονη επιχείρηση υποδηλώνοντας την ισόρροπη αντιμετώπιση της περιβαλλοντικής οικονομικής και κοινωνικής επίδρασης της λειτουργίας της οι υπεραγορές Άλφα Μέγα έχουν το κεφάλαιο αυτό ψηλά στις προτεραιότητες τους.

Με αίσθημα ευθύνης και αλληλεγγύης βρίσκεται σταθερά στο πλευρών όσων το έχουν ανάγκη, αλλά και του συνόλου γενικότερα.

### 3.5 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της υγείας

Ιδιαίτερη είναι η συμβολή των υπεραγορών Άλφα Μέγα όσο αφορά τον τομέα της υγείας. Η προσφορά της σε κοινωνικά ιδρύματα και μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς είναι ακόμα πιο τεράστια. Παίρνοντας πρωτοβουλίες με στόχο την ενημέρωση και την ευαισθητοποίηση του κοινωνικού συνόλου πάρα πολλές από τις δράσεις της υπεραγοράς σχετίζονται με τη βελτίωση της ζωής των παιδιών και πιο συγκεκριμένα με την σωστή διατροφή και την άσκηση.

Τα τελευταία χρόνια οι υπεραγορές Άλφα Μέγα βρίσκονται στο πλευρό του Κυπριακού Ερυθρού Σταυρού και του οργανισμού Hope for Children UNCRC Policy Center στηρίζοντας με εκδηλώσεις και χορηγίες το πολυσήμαντο έργο που επιτελούν.

Κατά τη διάρκεια του 2016 στήριξαν 8 ιδρύματα (Ίδρυμα Άγιος Γεώργιος Χριστάκη Χασάπη στη Λάρνακα, Οργανισμός Hope for Children UNCRC Policy Center, Ίδρυμα Μαργαρίτας Λιασίδου στη Πάφο, Παγκύπρια Οργάνωση Φίλων Νεφροπαθών, Αντικαρκινικός Σύνδεσμος Κύπρου, Κέντρο Προληπτικής Παιδιατρικής, Ίδρυμα Σοφία για τα παιδιά, Παγκύπριος Σύνδεσμος Πολλαπλής σκλήρυνσης ) με το ποσό των €80000 από τα έσοδα του περιοδικού «Kitchen by Akis Petretzikis» το οποίο εκδίδεται και πωλείται αποκλειστικά από τις Υπεραγορές Άλφα Μέγα. Συγκεκριμένα :

- Αγοράστηκαν 2 ειδικά αυτοκίνητα για τα ίδρυμα Μαργαρίτας Λιασίδου στην Πάφο
- Αγοράστηκε ένα Van για τον αντικαρκινικό σύνδεσμο
- Δόθηκε εισφορά στο ίδρυμα Sophias Foundation €10 000
- Δόθηκε εισφορά στο ίδρυμα Αγίου Γεωργίου στην Λάρνακα €10000
- Στο ίδρυμα Φίλων Νεφροπαθών Δόθηκαν €10 000
- Στον Οργανισμό Hope for Children για κακοποιημένα παιδιά έγινε εισφορά €10000
- Δόθηκαν στον Σύνδεσμο Πολλαπλής Σκλήρυνσης €10 000
- Δόθηκαν στον Σύνδεσμο Παιδιάτρων Κύπρου €10 000

Σύμφωνα με αποδεδειγμένα στοιχεία ένας στους τρεις καρδιοπαθείς βρίσκεται στην παιδική ηλικία. Τον Σεπτέμβριο του 2017 οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα προχώρησαν στη δωρεά δύο υπερσύγχρονων μηχανημάτων στο Παιδοκαρδιολογικό Τμήμα του Μακάρειου Νοσοκομείου. Η δωρεά αυτή αφορούσε δύο υπερσύγχρονα μηχανήματα για

τη διενέργεια εξειδικευμένων καρδιολογικών εξετάσεων. Πρόκειται για ένα φορητό monitor, το οποίο μπορεί να πραγματοποιεί εξειδικευμένες εξετάσεις, όπως μετρήσεις του κορεσμού, της θερμοκρασίας, της πίεσης, των σφίξεων κλπ. Το άλλο μηχάνημα έχει την ιδιαιτερότητα να διενεργεί εξειδικευμένες μετρήσεις και υπερηχογραφήματα των εμβρύων κατά τη διάρκεια της κύησης αλλά και μετά τη γέννηση του παιδιού.

Αφορμή της δωρεάς αυτής αποτέλεσε και το γεγονός ότι η παιδική καρδιοπάθεια χτύπησε και την πόρτα των υπεραγορών. Από την οικογένεια των υπεραγορών έφυγε πρόωρα και τόσο άδικα από την ζωή η μικρή Μαρία Ε. η οποία ήταν κόρη μιας συναδέλφου τους.

Σε συνεργασία με τον Όμιλο Πηλακούτα ανακοινώθηκε πρωτοβουλία τον Απρίλιο του 2018 για υλοποίηση του ζωτικής σημασίας έργου της ανέγερσης Τμήματος Ατυχημάτων και Επειγόντων Περιστατικών (ΤΑΕΠ) στο Μακάρειο Νοσοκομείο. Μέσω του Εθελοντικού Φιλανθρωπικού Οργανισμού «Γκολ στη Ζωή» ανακοινώθηκε αυτή η πρωτοβουλία φιλοδοξώντας ένα έργο ζωής να γίνει πραγματικότητα με την πώληση λαχνών €3 έκαστος.

Μέσω ενός άλλου σημαντικού προγράμματος **«Παιδί, Διατροφή και Υγεία»** οι υπεραγορές Άλφα Μέγα αποσκοπούν στην πρόληψη της παιδικής παχυσαρκίας, τη συνεχή και συστηματική διατροφική εκπαίδευση με στόχο την εκπαίδευση πάνω σε θέματα υγείας και άσκησης βελτιώνοντας τις συνθήκες ζωής των παιδιών. Το πρόγραμμα αυτό δημιουργήθηκε με σκοπό να ενημερώσει και να ευαισθητοποιήσει τους γονείς και τα παιδιά για τα πλεονεκτήματα της ισορροπημένης διατροφής και της άσκησης ιδιαίτερα στην παιδική ηλικία.

Αφορμή της δημιουργίας αυτού του προγράμματος αποτέλεσε το γεγονός ότι η Κύπρος βρίσκεται στις πρώτες θέσεις με υψηλότερα ποσοστά παχυσαρκίας ανάμεσα σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, επηρεάζοντας περισσότερο τις ηλικίες 7-11 χρόνων.

Το πρόγραμμα αυτό γίνεται σε συνεργασία με τον Σύνδεσμο Διαιτολόγων και Διατροφολόγων Κύπρου όπου μέσω του προγράμματος οι υπεραγορές Άλφα Μέγα παρέχουν Δωρεάν σε 2000 παιδάκια ηλικίας 9-11 χρόνων εξατομικευμένο πλάνο διατροφής από εγκεκριμένα μέλη του συνδέσμου για ένα μήνα. Τα μέλη δέχονται σε προσωπική συνεδρία στα γραφεία τους όσα παιδάκια επιθυμούν να συμμετάσχουν στο πρόγραμμα και το κόστος της επίσκεψης το αναλαμβάνει η υπεραγορά. Πέρσι έλαβαν μέρος 721 παιδάκια στο πρόγραμμα αυτό.

Για την ενημέρωση της υγιεινής διατροφής οι υπεραγορές Άλφα Μέγα χορηγούν υγιεινά προγεύματα σε Δημοτικά σχολεία από όλη την Κύπρο. Πέρσι σε συνεργασία με

τον Σύνδεσμο διαιτολόγων διατροφολόγων επισκεφτήκαν περίπου 23 σχολεία παγκύπρια κάνοντας εκστρατεία ενημέρωσης για την υγιεινή διατροφή χορηγώντας υγιεινά προγεύματα στα παιδιά.

Επίσης οι υπεραγορές διοργανώνουν κατά καιρούς διατροφικά εργαστήρια όπου σε συνεργασία με τον σεφ Νικόλα Κωνσταντίνου, μαθαίνουν στα παιδιά πώς να μαγειρεύουν τα ίδια υγιεινές συνταγές. Στο πρώτο διατροφικό εργαστήριο που έγινε τον περασμένο Ιούνιο έλαβαν μέρος σύνολο 50 παιδιά από όλες τις πόλεις. Το πρόγραμμα περιλάμβανε μια παρουσίαση από την πρόεδρο του Συνδέσμου Διαιτολόγων Διατροφολόγων Κύπρου Ελένη Ανδρέου για την υγιεινή διατροφή. Μετά έγινε παρουσίαση των συνταγών από τον σεφ Νικόλα Κωνσταντίνου και μετά την παρουσίαση οι μικροί μας φίλοι ντύνονταν σεφ και μαγείρευαν στις κουζίνες τις συνταγές που τους παρουσιάστηκαν. Η συμμετοχή των παιδιών ήταν εντελώς δωρεάν.

Επίσης στα πλαίσια του προγράμματος ΕΚΕ με τίτλο «**Παιδί , Διατροφή και Υγεία**» εντάσσεται και η επιτυχημένη διοργάνωση αγώνα δρόμου «Run As One». Ο αγώνας δρόμου «Run As One» αποτελεί αναμφισβήτητα μια σπουδαία διοργάνωση η οποία αποσκοπεί να αποτελέσει θεσμό. Μέσα από το «Run As One» στόχος των υπεραγορών Άλφα Μέγα είναι η προώθηση της σημασίας που έχει για τα παιδιά η ισορροπημένη διατροφή, αλλά και η τακτική άσκηση.

Καθώς τα παιδιά αποτελούν το μέλλον μας, είναι οι αυριανοί ενήλικες θα ήταν πολύ σημαντικό να μνηθούν από την παιδική τους ηλικία σε ένα πιο υγιή τρόπο ζωής από ότι ο σημερινός.

### **3.6 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της Κοινωνίας**

Η κοινωνική προσφορά είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τις υπεραγορές Άλφα Μέγα. Μέσω των δράσεων ΕΚΕ οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα έχουν ως πρωταρχικό μέλημα την στήριξη καθημερινά χιλιάδων συνανθρώπων μας, δίνοντας χέρι βοήθειας σε αυτούς που τη χρειάζονται, απαλύνοντας τον πόνο ευπαθών ομάδων θέτοντας ως προτεραιότητα την ικανοποίηση αναγκών που αφορούν τα παιδιά.

Στηρίζοντας από την ίδρυση τους το φιλανθρωπικό ίδρυμα Hope for children CRC Policy Center το οποίο αναλαμβάνει την φροντίδα κακοποιημένων και εγκαταλελειμμένων παιδιών δημιούργησε στέγες στις οποίες φιλοξενούνται τα παιδιά.

Στην στέγη αυτή προσφέρονται στα παιδιά σίτιση, διαμονή, εκπαίδευση και ψυχολογική στήριξη μέχρι την ενηλικίωσή τους. Αφού κλείσουν τα 18 ξεκινά το μεταβατικό στάδιο για την ένταξη τους στην κοινωνία. Οι υπεραγορές είναι πρεσβευτές του ιδρύματος αναλαμβάνοντας την σίτιση των παιδιών που φιλοξενούνται στην στέγη από την ίδρυσή τους. Επίσης σε κάθε νέα ανέγερση δίνουν χρηματική βοήθεια.

Επίσης κατά καιρούς οργανώνονται εκστρατείες ενίσχυσης του HOPE FOR CHILDREN. Από 20/11 μέχρι 10/12/17 έτρεχε η εκστρατεία με τις μπλε μυτούλες με την ονομασία «Choose Hope». Η ενέργεια αυτή διαφημίστηκε μέσω τηλεοπτικής και ραδιοφωνικής διαφήμισης, από τα social media αλλά και των ambassador που έλαβαν μέρος στην τηλεοπτική παραγωγή αλλά και με άλλες ενέργειες που έγιναν εσωτερικά στις υπεραγορές. Αποτέλεσμα ήταν η πώληση περίπου 21000 μυτούλες μέσα σε περίπου 20 ημέρες.

Μια άλλη μεγάλη ενέργεια των υπεραγορών Άλφα Μέγα είναι η κάλτσα αγάπης που γίνεται σε συνεργασία με το Ραδιο Super. Για 5<sup>η</sup> συνεχή χρονιά επιλέγονται 2 εβδομάδες μέσα στον Δεκέμβρη όπου οργανώνεται συλλογή τροφίμων για άπορες οικογένειες, όπου τα προϊόντα συνεισφέρουν οι πελάτες και διατίθενται όλα για το ίδρυμα Hope for Children και τον Κυπριακό Ερυθρό Σταυρό αφού πρώτα ζητείται από κάθε ίδρυμα να ετοιμάσουν λίστα με τα είδη πρώτης ανάγκης που χρειάζονται ενημερώνοντας έτσι ανάλογα τους πελάτες.

Άλλη καμπάνια γίνεται σε συνεργασία με την εταιρεία Μητσίδης. Με κάθε αλεύρι Μητσίδης που πουλά η εταιρεία δίνει τα 10σεντ ως χορηγία στο ίδρυμα για παιδιά με καρκίνο «Ένα όνειρο μια ευχή». Το «Ένα όνειρο μια ευχή» αναλαμβάνει την ψυχολογική αλλά και οικονομική στήριξη των οικογενειών των οποίων τα παιδιά τους πάσχουν από καρκίνο. Μάλιστα αναλαμβάνουν να πραγματοποιούν ευχές στα παιδιά που είτε ακόμη παλεύουν με τον καρκίνο είτε τον έχουν ξεπεράσει όπως ένα ταξίδι στην Disneyland, αγορά κάποιου παιχνιδιού, ανακαίνιση του δωματίου τους και διάφορες άλλες ευχές.

Μια παρόμοια εκστρατεία είναι αυτή με τα μακαρόνια Μέλισσα όπου με αγορές σε μακαρόνια Μέλισσα χορηγούνται 10 σεντς από το κάθε πακέτο στο ίδρυμα «Sophias Foundation». Η ενέργεια αυτή είναι κοινή με την εταιρεία CTC όπου η κάθε εταιρεία συνεισφέρει από 5 σεντ από κάθε πώληση που γίνεται στα καταστήματα.

Με τίτλο «Αποθεματικό καρδιάς» η UNILIVER σε συνεργασία με τις Υπεραγορές Άλφα Μέγα στήριξαν πριν τις γιορτές του Πάσχα έμπρακτα την αγάπη τους πάλι προς τα



παιδιά. Με αγορά επιλεγμένων μαρκών UNILIVER, ποσοστό 1,5% της αξίας των συνολικών πωλήσεων δόθηκαν στον ανθρωπιστικό οργανισμό Hope for Children. Με κάθε αγορά οποιασδήποτε μάρκας Uniliver, οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα έδιναν και μια συμβολική καρδιά με στόχο να μοιραστούν όσες περισσότερες καρδιές και αγάπη στα παιδιά.

Ιδιαίτερα ευαισθητοποιημένες εμφανίζονται οι υπεραγορές Άλφα Μέγα σε θέματα προστασίας και σεβασμού των ζώων. Η προστασία και η ευημερία των ζώων αποτελεί μέρος του προγράμματος ΕΚΕ. Στηρίζουν με κάθε τρόπο τα καταφύγια ζώων σε όλες τις πόλεις είτε με οικονομική ενίσχυση είτε με την προμήθεια ζωοτροφών. Σε όλες τις υπεραγορές υπάρχουν κάδοι όπου και το κοινό μπορεί να συνεισφέρει προσφέροντας ζωοτροφές.

Η τρίτη ηλικία είναι μια ευάλωτη κοινωνική ομάδα που έχει ανάγκη από ιδιαίτερη φροντίδα και αγάπη. Συνδράμοντας στο έργο του “Αγίου Νεκταρίου” οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα μαζί με τους καταναλωτές, δηλώνουν έμπρακτα την υποστήριξή τους σε γιαγιάδες μεγάλης ηλικίας που διαμένουν στη στέγη του ιδρύματος και αγωνίζονται καθημερινά με το δικό τους τρόπο. Σε συνεργασία με τη Γαλακτοβιομηχανία Αδελφοί Πέτρου και αναγνωρίζοντας τα προβλήματα που αντιμετωπίζει η τρίτη ηλικία στηρίζουν το φιλανθρωπικό ίδρυμα «Άγιος Νεκτάριος» στα πλαίσια δράσης ΕΚΕ προτρέποντας το κοινό να ανταποκριθεί και να βοηθήσει στην ενίσχυση του έργου του ιδρύματος. Η δραστηριότητα του ιδρύματος περιλαμβάνει τη λειτουργία στέγης ηλικιωμένων γυναικών, αλλά και οικονομική και πνευματική στήριξη σε άπορες οικογένειες, νέους και παιδιά. Συγκεκριμένα για συγκεκριμένη περίοδο 2 εβδομάδων με την αγορά προϊόντων «Η ΓΙΑΓΙΑ» οι καταναλωτές μπορούσαν να συνεισφέρουν στον «Άγιο Νεκτάριο» €0,10 με κάθε αγορά γιαουρτιού και €0,50 για κάθε κιλό χαλλουμιού ή αναρής της ίδιας σειράς..

### **3.7 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα Περιβάλλον**

Ανταποκρινόμενες στο σήμα κινδύνου που εκπέμπει το περιβάλλον οι υπεραγορές Άλφα Μέγα και με στόχο την ευαισθητοποίηση του αγοραστικού κοινού της Κύπρου σε ότι αφορά τη μόλυνση των θαλασσών, έχουν λανσάρει τις επαναχρησιμοποιούμενες τσάντες ψωνίσματος σε 4 μοντέρνα σχέδια. Η μεγάλη αυτή προσπάθεια στοχεύει στη μείωση της χρήσης της πλαστικής σακούλας και των αρνητικών συνεπειών της.

Κάθε τσάντα στέλνει το δικό της μήνυμα για τον αγώνα διάσωσης του περιβάλλοντος. Με μόνο €1.39 οι πελάτες μπορούν να προμηθευτούν τις τσάντες συμβάλλοντας στην προστασία της θαλάσσιας ζωής.

Σε συνεργασία με την CYMEPA (Κυπριακή Ένωση Προστασίας Θαλάσσιου Περιβάλλοντος) οι υπεραγορές Άλφα Μέγα υποστηρίζουν τις ενέργειες της για προστασία του θαλάσσιου περιβάλλοντος, με ένα μεγάλο μέρος των εσόδων από τις πωλήσεις των επαναχρησιμοποιούμενων τσαντών να δίνεται σε αυτό το φιλανθρωπικό ίδρυμα. Για τις Υπεραγορές Άλφα Μέγα, η ενέργεια αυτή θεωρείται απαραίτητη, για αυτό και υιοθέτησαν την ιδέα της τσάντας πολλαπλής χρήσης σε όλα τα καταστήματά ως ένα πρώτο βήμα προς την κατεύθυνση της ελαχιστοποίησης των μεγάλων ποσοτήτων πλαστικών σακουλιών που καταστρέφουν το θαλάσσιο περιβάλλον μας.

Ως κύριος στόχος της CYMEPA είναι η αποτελεσματική πρόληψη της ρύπανσης των θαλασσών μέσω περιβαλλοντικής ευαισθητοποίησης της κοινής γνώμης με ιδιαίτερη έμφαση στα παιδιά και η εφαρμογή προγραμμάτων εκπαίδευσης για το περιβάλλον και την αειφορία. Οι υπεραγορές Άλφα Μέγα ενημερώνουν τους πελάτες τους για τα πολύπλευρα ωφέληματα που προσφέρει η επιλογή της τσάντας πολλαπλής χρήσης έναντι της πλαστικής.

Κάποια πλαστικά πώματα που εμείς μπορεί να πετάμε, κάποιοι άλλοι συνάνθρωποι μας τα έχουν ανάγκη. Μπορεί για εμάς να αποτελούν σκουπίδια αλλά για κάποιους άλλους μέσο για να ζουν. Οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα συμβάλλουν και σε αυτό και έξω από κάθε υπεραγορά υπάρχουν σημεία συλλογής πλαστικών πωμάτων για ανακύκλωση για βοήθεια του Αντιρρευματικού Συνδέσμου Κύπρου στα πλαίσια των προσπαθειών του για την οικονομική ενίσχυση με σκοπό την αγορά βοηθημάτων αυτοεξυπηρέτησης για τους συνανθρώπους μας με ρευματοπάθειες.

Μια άλλη προσπάθεια που έγινε στα πλαίσια ΕΚΕ για ενίσχυση της προστασίας του περιβάλλοντος ήταν η αναδάσωση της περιοχής Ευρύχου καθώς και χορηγία €20000 για αντιδιαβρωτικά και αντιπλημμυρικά έργα. Επίσης δημιουργήθηκε πάρκο εις μνήμη των πεσόντων της πυρκαγιάς.

### **3.8 Εφαρμογή ΕΚΕ στον τομέα της παιδείας**

Στα πλαίσια του προγράμματος «Μαγειρεύω και Προσφέρω», πραγματοποιήθηκαν τον Φεβρουάριο του 2018 τα εγκαίνια της κουζίνας του ΙΗ' Δημοτικού Σχολείου Λεμεσού - Αγίου Αντωνίου. Το Ίδρυμα Σοφία για τα Παιδιά από το 2013 έχει εφαρμόσει το πρόγραμμα «Μαγειρεύω και Προσφέρω» σε 17 ολόημερα δημοτικά σχολεία σε όλη την Κύπρο, με στόχο να στηρίξει τις κοινότητες που πλήγηκαν από την οικονομική κρίση. Οι Υπεραγορές Άλφα Μέγα πάντοτε δίπλα στα παιδιά, ενισχύουν την πρωτοβουλία του ιδρύματος αναλαμβάνοντας τα έξοδα τόσο για την κατασκευή και τον εξοπλισμό της κουζίνας όσο και για την παροχή των τροφίμων. Επίσης προσφέρουν τα υλικά που θα χρησιμοποιηθούν για την Παρασκευή γευμάτων για ένα χρόνο. Η πράξη αυτή έδωσε μεγάλη χαρά και ανακούφιση στους συντελεστές του προγράμματος αλλά και στον διευθυντή, τους γονείς και τα παιδιά .

Το πρωτοποριακό αυτό πρόγραμμα αναλαμβάνει να διαμορφώσει κατάλληλα χώρους του σχολείου, ώστε να μετατραπούν σε κουζίνες, αλλά και να τους εξοπλίσει με όλα τα απαραίτητα μέσα. Υψίστης Σημασίας είναι ότι σε αυτή τη δράση συμμετέχουν και άνεργες μητέρες των παιδιών, οι οποίες είτε προσλαμβάνονται είτε εργάζονται εθελοντικά, μαγειρεύοντας καθημερινά ολόφρεσκο μεσημεριανό φαγητό για όλα τα παιδιά. Η κάθε κουζίνα αποτελεί μόνιμο έργο υποδομής για το σχολείο και την κοινότητα.

# Κεφάλαιο 4

## Μεθοδολογία

Ο τομέας της κοινωνικής υπευθυνότητας αποτελεί ένα χώρο ο οποίος αξίζει διερεύνηση. Αν και η μέτρηση της κοινωνικής υπευθυνότητας είναι ιδιαίτερα δύσκολη εντούτοις υπάρχουν τεχνικές οι οποίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για προσέγγιση της.

Σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται ο ερευνητικός σχεδιασμός, οι αντικειμενικοί στόχοι, το ερευνητικό εργαλείο, η μέθοδος δειγματοληψίας, τα ερευνητικά ερωτήματα, τα ηθικά ζητήματα και οι περιορισμοί.

### 4.1 Ερευνητικός Σχεδιασμός

Για την απάντηση των ερευνητικών ερωτημάτων, το σχέδιο έρευνας στηρίχθηκε στην εξέταση των στάσεων και απόψεων των καταναλωτών και των υπαλλήλων της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου από την εφαρμογή πρακτικών της ΕΚΕ. Στη παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε η έρευνα επισκόπησης καθώς αυτό το είδος έρευνας χρησιμοποιείται όταν ο ερευνητής σκοπεύει να συγκεντρώσει κάποιες απόψεις γύρω από ένα θέμα. Οι επισκοπήσεις χρησιμοποιούνται για τη συλλογή δεδομένων που αφορούν στάσεις ή συμπεριφορές ατόμων που λειτουργούν ως ανεξάρτητες οντότητες είτε ως μέλη κοινωνικών ή επιχειρησιακών ομάδων (Baker,2002). Η ποσοτική αυτή μέθοδος επιλέχθηκε αφού είναι μια ερευνητική μέθοδος η οποία έχει κύρια χαρακτηριστικά την ευχρηστία και την ευκολία συλλογής πολλών ερευνητικών δεδομένων σε μικρό χρονικό διάστημα, ενώ στην ποιοτική έρευνα χρειάζεται περισσότερος χρόνος και είναι πιο πολύπλοκη η διεξαγωγή της. Ακόμα η έρευνα επισκόπησης σκοπεύει στη γενικευσιμότητα των αποτελεσμάτων, τα οποία μπορούν αν δώσουν χρήσιμες πληροφορίες για τις στάσεις και τις απόψεις ενός συγκεκριμένου πληθυσμού (Bryman, 2008).

Τέλος επειδή ο χρόνος ήταν περιορισμένος αποφασίστηκε η έρευνα να είναι συγχρονική, δηλαδή να πραγματοποιηθεί σε μια συγκεκριμένη χρονική στιγμή, χωρίς να ξαναγίνει μέτρηση όπως γίνεται στις διαχρονικές μελέτες (Creswell, 2011).

## **4.2 Αντικειμενικοί Στόχοι**

Να διερευνηθούν τα χαρακτηριστικά και τα δυνητικά οφέλη άσκησης πρακτικών ΕΚΕ ούτως ώστε να διατυπωθεί η αντίληψη των καταναλωτών και των εργαζομένων της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου και η λήψη τυχόν εισηγήσεων οι οποίες πιθανόν να οδηγήσουν στην βελτίωση της εικόνας της. Να διερευνηθεί δηλαδή αν οι καταναλωτές επιβραβεύουν μια κοινωνικά υπεύθυνη επιχείρηση, αν η εφαρμογή ΕΚΕ δημιουργεί συγκριτικό πλεονέκτημα έναντι άλλων επιχειρήσεων και πως οι πρακτικές ΕΚΕ επηρεάζουν τους εργαζομένους.

## **4.3 Ερευνητικό Εργαλείο**

Για να εξεταστούν οι απόψεις των καταναλωτών και των εργαζομένων της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου από την εφαρμογή των πρακτικών ΕΚΕ έπρεπε να συγκεντρωθούν αρκετά δεδομένα. Στα πλαίσια αυτά αποφασίστηκε να δημιουργηθούν δύο ερωτηματολόγια. Το ένα ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε για να εξετάσει τις απόψεις και αντιλήψεις των καταναλωτών και το δεύτερο ερωτηματολόγιο τις απόψεις και αντιλήψεις των υπαλλήλων της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου από την εφαρμογή της ΕΚΕ. Τα ερωτηματολόγια αποτελούν τα κύρια ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν στην έρευνα και κατασκευάστηκαν από εμένα με τη βοήθεια του επιβλέποντα καθηγητή, αφού δεν βρέθηκαν έτοιμα ερωτηματολόγια που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για τη συγκεκριμένη έρευνα. Το ερωτηματολόγιο αποτελεί το πιο συνηθισμένο ερευνητικό εργαλείο για τις έρευνες επισκόπησης, αφού συνάδει με τους σκοπούς που εξυπηρετούν, είναι εύχρηστο και εύκολο στη διανομή και συγκέντρωση του, ενώ επίσης επιτρέπει να μαζευτούν πολλά δεδομένα γρήγορα τα οποία αναλύονται χωρίς ιδιαίτερη δυσκολία (Robson & McCartan, 2005).

Κατά το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή έτσι ώστε το ερωτηματολόγιο να είναι απλό, ευκατανόητο και να μπορεί να συμπληρωθεί γρήγορα και εύκολα από τους συμμετέχοντες της έρευνας. Επίσης δόθηκε ιδιαίτερη σημασία στο

να μην υπάρχουν διπλές ή δυσνόητες ερωτήσεις. Με αυτό το τρόπο επιτεύχθηκε με ακρίβεια η συλλογή των δεδομένων και βελτιώθηκε η ανταποκρισιμότητα, η αξιοπιστία και η εγκυρότητα του ερωτηματολογίου.

Επίσης αποφασίστηκε το ερωτηματολόγιο που αναφέρεται στους εργαζομένους της υπεραγοράς να είναι ημιδομημένο, με σκοπό τη δυνατότητα στους συμμετέχοντες να εκφράσουν και άλλες απόψεις. Έτσι το ερωτηματολόγιο των εργαζομένων περιείχε ερωτήσεις κλειστού τύπου και μια ερώτηση ανοικτού τύπου, με τις οποίες στοχεύουμε στην εύκολη κωδικοποίηση και ανάλυση, αλλά και στο μεγαλύτερο όγκο πληροφοριών και εύρος απαντήσεων (Coolican,2004).

Στο πρώτο μέρος και των δύο ερωτηματολογίων ζητούνται πληροφορίες για τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων. Στο δεύτερο μέρος των ερωτηματολογίων διερευνώνται οι στάσεις και απόψεις των συμμετεχόντων από την εφαρμογή της ΕΚΕ. Οι απαντήσεις δίνονταν σε κλίμακα τύπου Likert, με διαβάθμιση από το 0-4, όπου 0=καθόλου, 1=λίγο, 2= μέτρια, 3=πολύ, 4=πάρα πολύ. Κάποιες ερωτήσεις μπορούσαν να απαντηθούν σε κλίμακα πέντε απαντήσεων από το 0=Διαφωνώ απόλυτα μέχρι το 4=Συμφωνώ απόλυτα. Επίσης υπάρχουν και διχοτομικές απαντήσεις που μπορούσαν να απαντηθούν με ΝΑΙ ή ΟΧΙ. Τέλος στο ερωτηματολόγιο το οποίο συμπληρώθηκε από τους υπαλλήλους της εταιρείας η ανοικτού τύπου ερώτηση που είναι η τελευταία προτείνει στους συμμετέχοντες να καταγράψουν τρόπους βελτίωσης των πρακτικών ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα.

## **4.4 Μέθοδος Δειγματοληψίας**

Το κοινό της συγκεκριμένης έρευνας αποτελείται από δύο ομάδες. Η πρώτη ομάδα είναι οι εργαζόμενοι της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου και η δεύτερη ομάδα είναι οι καταναλωτές της υπεραγοράς. Η μέθοδος δειγματοληψίας που χρησιμοποιήθηκε ήταν η τυχαία δειγματοληψία. Επιλέχθηκε η μέθοδος αυτή διότι τα μέλη ενός πληθυσμού έχουν την ίδια πιθανότητα να επιλεγούν και η επιλογή του ενός μέλους για το δείγμα δεν επηρεάζει σε καμιά περίπτωση την επιλογή των υπόλοιπων μελών. Έτσι λοιπόν το ερωτηματολόγιο που αφορά τους καταναλωτές διανεμήθηκε σε 91 άτομα και το ερωτηματολόγιο που αφορούσε τους υπαλλήλους της υπεραγοράς σε 100 άτομα όπου

απάντησαν οι 88. Η διανομή έγινε τοπικά στην υπεραγορά και για τους καταναλωτές και για τους εργαζομένους. Η έρευνα διεξάχθηκε από τις 18-21/03/2018.

## 4.5 Ερευνητικά Ερωτήματα

1. Σύμφωνα με τους καταναλωτές ποιος είναι ο κύριος λόγος που ενδιαφέρονται οι επιχειρήσεις για την εφαρμογή της ΕΚΕ
2. Είστε ικανοποιημένοι από τις περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα ως καταναλωτές ή υπάλληλοι της εταιρείας
3. Πιστεύεται ότι είναι χρήσιμη η εφαρμογή της ΕΚΕ από μέρους των επιχειρήσεων

## 4.6 Ηθικά Θέματα

Κατά την διαδικασία έρευνας τηρήθηκε η ερευνητική δεοντολογία όπως :

- Ανωνυμία και εμπιστευτικότητα
- Δικαίωμα μη συμμετοχής στην έρευνα χωρίς καμία επίπτωση
- Ειλικρίνεια και διαφάνεια κατά τη διαδικασία και την παρουσίαση των αποτελεσμάτων

## 4.7 Περιορισμοί Έρευνας

- Και για τα δύο ερωτηματολόγια επιλέχθηκαν άτομα από την Επαρχία Πάφου αφού δεν γνώριζα άτομα από άλλες επαρχίες
- Ένας σημαντικός περιορισμός ήταν ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι δεν είχαν ηλεκτρονική διεύθυνση και έτσι έπρεπε να δοθούν τα ερωτηματολόγια και σε αυτούς τοπικά εντός της υπεραγοράς
- Το γεγονός ότι έπρεπε να προσεγγίσω προσωπικά τους ερωτώμενους πιθανόν να τους έχει οδηγήσει σε προκατάληψη
- Οι απόψεις των υπαλλήλων και των καταναλωτών της υπεραγοράς Άλφα Μέγα δεν έχουν διερευνηθεί σε βάθος

# Κεφάλαιο 5

## Παρουσίαση/Ανάλυση Δεδομένων

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζονται και αναλύονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Μέσω της ανάλυσης αποτελεσμάτων γίνεται προσπάθεια να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν τόσο στους Κύπριους καταναλωτές όσο και στο προσωπικό της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου. Το κάθε ερωτηματολόγιο αποτελείται από εννέα απλές ερωτήσεις και σε κάθε ερωτηματολόγιο δίνεται ένας απλός ορισμός της ΕΚΕ για κατανόηση της.

Για την ανάλυση των δεδομένων της έρευνας για τις ονομαστικές μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν ποσοστιαίες κατανομές και για τις διατακτικές μεταβλητές χρησιμοποιήθηκαν ποσοστιαίες μεταβλητές, ο μέσος όρος και η τυπική απόκλιση. Για την παρουσίαση των συχνοτήτων που δίνονται στην κάθε απάντηση έχουν κατασκευαστεί διαγράμματα και πίνακες ποσοστιαίων κατανομών.

### **5.1 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ**

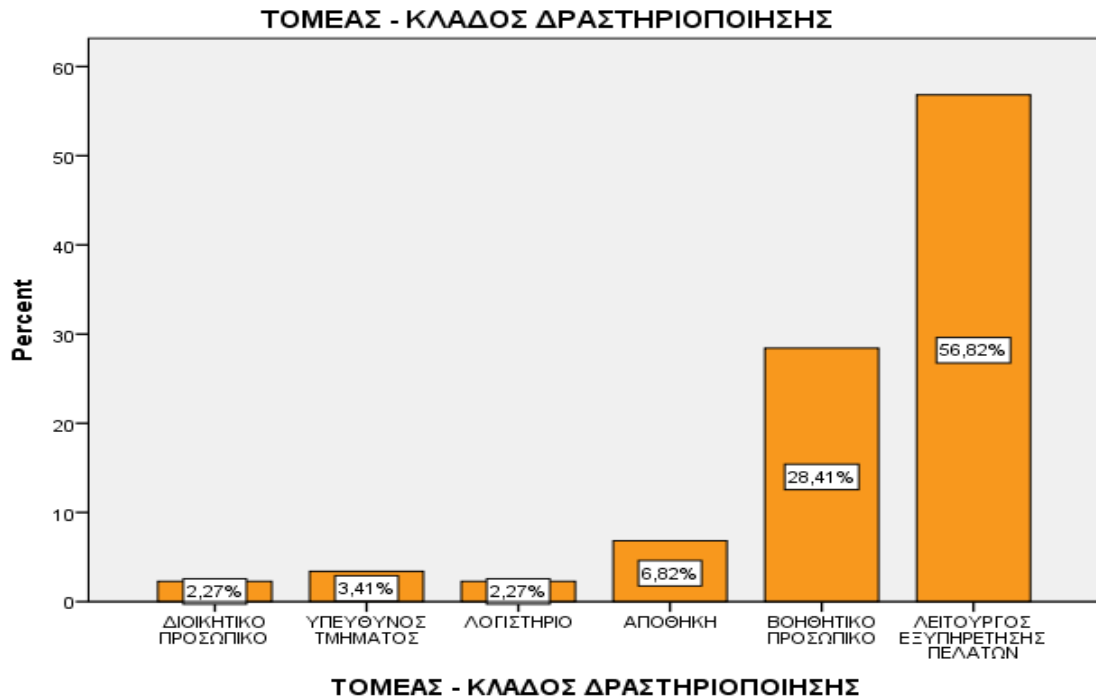
Το ερωτηματολόγιο δόθηκε σε 100 υπαλλήλους της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου το οποίο απάντησαν οι 88. Ακολουθεί η στατιστική ανάλυση του ερωτηματολογίου.

#### **1. Τομέας -Κλάδος δραστηριοποίησης**

Στο παρακάτω διάγραμμα παρατηρείται ότι η πλειονότητα των συμμετεχόντων ανήκουν στον κλάδο εξυπηρέτησης πελατών (58.2%). Ακολουθούν οι συμμετέχοντες που ανήκουν στον κλάδο του βοηθητικού προσωπικού (28.4%). Τέλος οι υπόλοιποι συμμετέχοντες ανήκουν στους κλάδους α. Αποθήκη (6.8%), β. Υπεύθυνος Τμήματος (3.4%), γ. Διοικητικό προσωπικό και Λογιστήριο (4.5%).



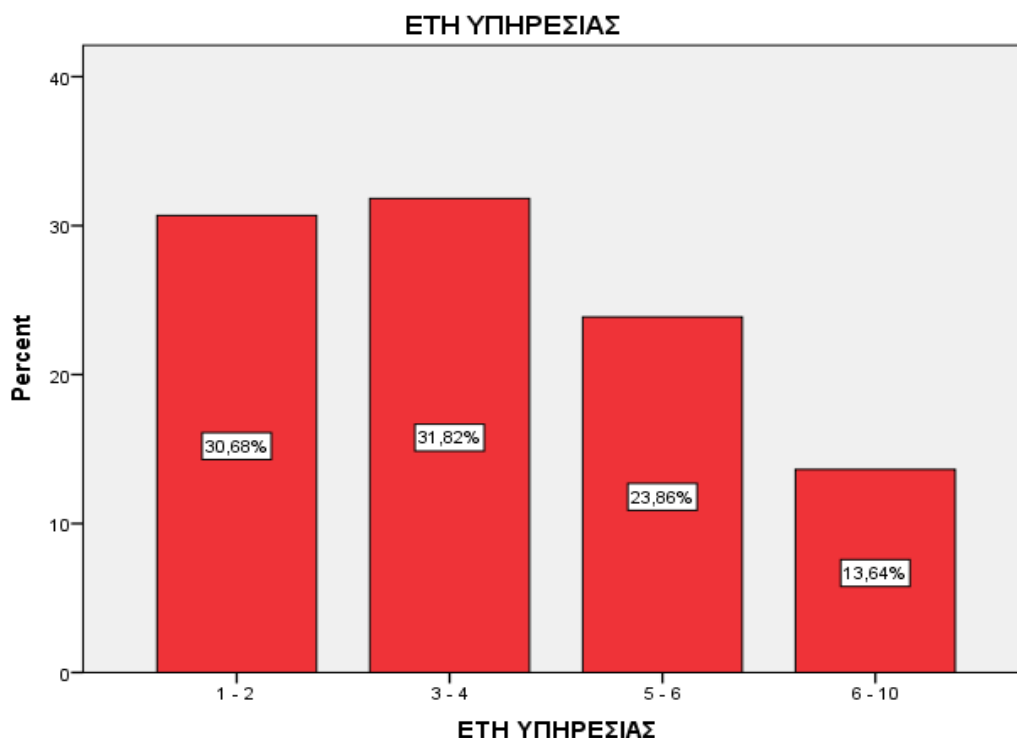
## Διάγραμμα 1: Τομέας -Κλάδος Δραστηριότητας



## 2. Έτη Υπηρεσίας

Στο διάγραμμα που ακολουθεί διαπιστώνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι έχουν από 3 μέχρι 4 χρόνια προϋπηρεσίας (31.8%), ακολουθούν οι υπάλληλοι που έχουν προϋπηρεσία από 1 μέχρι 2 χρόνια. Το μικρότερο ποσοστό των συμμετεχόντων της έρευνας δήλωσαν ότι έχουν προϋπηρεσία από 6 μέχρι 10 χρόνια. (13.6%)

## Διάγραμμα 2: Έτη υπηρεσίας



### **3. Αξιολογήστε το βαθμό στον οποίο η εταιρεία στην οποία εργάζεστε χειρίζεται με επιτυχία τα πιο κάτω :**

Στον παρακάτω πίνακα φαίνεται ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι η επιχείρηση χειρίζεται με μεγάλη επιτυχία τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού (37.5%). Ενώ χειρίζεται σε μέτριο βαθμό, σύμφωνα με τους συμμετέχοντες :

- α. Τις προβλεπόμενες ώρες εργασίας (44.3%)
- β. Τις αξιοκρατικές προσλήψεις (37.5%)
- γ. Τη δίκαιη μισθοδοσία (34.1%)
- δ. Τις δίκαιες αξιολογήσεις (33%)

Επίσης παρατηρείται ότι ο μέσος όρος των παραγόντων, που εξετάζονται από τους συμμετέχοντες με σκοπό αν η εταιρεία τους χειρίζεται με επιτυχία συγκλίνει στο 3. Αυτό σημαίνει ότι τους παράγοντες που βρίσκονται στον πίνακα 1 η εταιρεία τους χειρίζεται σε μέτριο βαθμό.

**Πίνακας 1 : Αξιολόγηση παραγόντων**

	Καθόλου		Σε Λίγο βαθμό		Σε Μέτριο βαθμό		Πολύ		Πάρα πολύ		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Προβλεπόμενες ώρες εργασίας</b>	11	12.5	23	26.1	<b>39</b>	<b>44.3</b>	15	17	0	0	2.7	0.9
<b>Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού</b>	2	2.3	20	22.7	22	25	<b>33</b>	<b>37.5</b>	11	12.5	2.8	1.1
<b>Αξιοκρατικές προσλήψεις</b>	11	12.5	16	18.2	<b>33</b>	<b>37.5</b>	27	30.7	1	1.1	2.9	1
<b>Δίκαιη μισθοδοσία</b>	17	19.3	18	20.5	<b>30</b>	<b>34.1</b>	18	20.5	5	5.7	2.7	1.2
<b>Δίκαιες αξιολογήσεις</b>	14	15.9	20	22.7	<b>29</b>	<b>33</b>	22	25	3	3.4	2.7	1.1

**4.Κατά πόσο πιστεύετε ότι ισχύουν τα πιο κάτω στην εταιρεία στην οποία εργάζεστε;**

Στον πίνακα 2 που ακολουθεί παρατηρείται ότι με βάση τον μέσο όρο των παρακάτω υποθέσεων, υπάρχει σε μεγάλο βαθμό η εμπιστοσύνη μεταξύ διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού (ΜΟ=2.4) και η συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης ικανοτήτων (ΜΟ=2.8) ενώ σε μικρότερο βαθμό υπάρχει στην εταιρεία συναδελφική αλληλεγγύη (ΜΟ =2.9)και ευκαιρίες ανέλιξης (ΜΟ = 3). Συγκεκριμένα το 41% δήλωσαν ότι στη συγκεκριμένη εταιρεία υπάρχει σε μεγάλο βαθμό συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης ικανοτήτων, το 36% των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι πιστεύουν ότι υπάρχει συναδελφική αλληλεγγύη και τέλος το 36% των συμμετεχόντων δήλωσε ότι υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των διευθυντικών στελεχών επίσης σε μεγάλο βαθμό. Το 47% απάντησε ότι υπάρχουν ευκαιρίες ανέλιξης σε μέτριο βαθμό.

**Πίνακας 2 : Κατά πόσο πιστεύεται ότι ισχύουν τα πιο κάτω στην εταιρεία την οποία εργάζεστε;**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό		Σε μεγάλο βαθμό		Σε Μέτριο βαθμό		Σε μικρό βαθμό		Καθόλου		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Υπάρχουν ευκαιρίες ανέλιξης;</b>	2	2.3	22	25	<b>41</b>	<b>47</b>	20	23	3	3.4	3	0.8
<b>Υπάρχει συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης ικανοτήτων;</b>	4	4.5	<b>36</b>	<b>41</b>	28	32	14	16	6	6.8	2.8	0.9
<b>Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ διευθυντικών στελεχών και προσωπικού;</b>	18	21	<b>32</b>	<b>36</b>	22	25	13	15	3	3.4	2.4	1.1
<b>Υπάρχει συναδελφική αλληλεγγύη;</b>	18	21	<b>32</b>	<b>36</b>	22	25	13	15	3	3.4	2.9	1.1

**5. Στον εργασιακό χώρο όπου εργάζεστε σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές που αφορούν το προσωπικό ;**

Από τον παρακάτω πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι εφαρμόζονται σε μεγάλο βαθμό οι πιο κάτω πρακτικές :

1. Η εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα αποφυγής εργασιακών ατυχημάτων και τρόπων αντιμετώπισης τους (48%)
2. Η δημιουργία κώδικα ηθικής δεοντολογίας (46%)
3. Η απασχόληση ατόμων με μειωμένες ικανότητες (46%)
4. Η δυνατότητα εκπαίδευσης ή βελτίωσης των δεξιοτήτων του προσωπικού (44%)
5. Η συνεχής βελτίωση των συνθηκών εργασίας (43%)
6. Η διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας (42%)

Τέλος σε μέτριο βαθμό εφαρμόζονται στην εταιρεία η συνεχής ενθάρρυνση του προσωπικού και η παροχή κινήτρων για ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους (40.9%)

Όσον αφορά τον μέσο όρο της βαθμολογίας των πρακτικών που εφαρμόζονται στην εταιρεία παρατηρείται ότι συγκλίνει στην τιμή 2.5, όπου αυτή η τιμή δηλώνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες της έρευνας δήλωσαν ότι κάθε μια από τις πρακτικές εφαρμόζονται σε μεγάλο βαθμό.

**Πίνακας 3 : Οι πρακτικές που εφαρμόζονται την εταιρεία που αφορούν το προσωπικό :**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό		Σε μεγάλο βαθμό		Σε Μέτριο βαθμό		Σε μικρό Βαθμό		Καθόλου		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	2,5	
Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποφυγής εργασιακών ατυχημάτων και τρόποι αντιμετώπισης τους	11	13	42	48	23	26.1	10	11	2	2.3	2.4	0.9
Δημιουργία κώδικα ηθικής δεοντολογίας	3	3.4	40	46	31	35.2	12	14	2	2.3	2.7	0.8
Απασχόληση ατόμων με μειωμένες ικανότητες	19	22	40	46	13	14.8	16	18	0	0	2.3	1
Δυνατότητα εκπαίδευσης ή βελτίωσης των δεξιοτήτων του προσωπικού	12	14	39	44	25	28.4	12	14	0	0	2.4	0.9
Συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας	11	13	38	43	27	30.7	12	14	0	0	2.5	0.9
Διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας	21	24	37	42	24	27.3	6	6.8	0	0	2.2	0.9
Συνεχής ενθάρρυνση προσωπικού και παροχή κινήτρων για ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους	11	13	28	32	36	40.9	13	15	0	0	2.6	0.9

**6. Όσο αφορά το περιβάλλον σε πιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την υπεραγορά Άλφα Μέγα:**

Από τον πιο κάτω προκύπτει με βάση τις απαντήσεις των περισσότερων συμμετεχόντων ότι οι πρακτικές που εφαρμόζονται σε μεγάλο βαθμό αναφορικά με το περιβάλλον είναι:

1. Οι προσπάθειες με στόχο τη μείωση ρύπων και την ανακύκλωση (30.7%)
2. Οι προσπάθειες με στόχο τη μείωση περιβαλλοντικών ατυχημάτων (28.4%)
3. Τα προγράμματα ευαισθητοποίησης του προσωπικού και του ευρύτερου κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα (27.3%)
4. Οι προσπάθειες με στόχο την πρόληψη της ρύπανσης (25%)

Όσο αφορά τις πιο κάτω πρακτικές για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι εφαρμόζονται σε μέτριο βαθμό :

1. Προσπάθειες με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας (37.5%)
2. Η χρησιμοποίηση ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας (36.4%)
3. Παρότρυνση για ανακύκλωση στους χώρους εργασίας (33%)

**Πίνακας 4: Οι πρακτικές που εφαρμόζονται για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα :**

	Σε πολύ μεγάλο		Σε μεγάλο βαθμό		Σε μέτριο βαθμό		Σε μικρό βαθμό		Καθόλου		Δεν είμαι σίγουρος/Δεν γνωρίζω		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Προσπάθειες με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας	13	14.8	21	23.9	33	37.5	6	6.8	0	0	15	17	3	1.6
Χρησιμοποίηση ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας	15	17	25	28.4	32	36.4	10	11.4	0	0	6	6.8	2.7	1.3
Παρότρυνση για ανακύκλωση στους χώρους εργασίας	18	20.5	17	19.3	29	33	16	18.2	2	2.3	6	6.8	2.8	1.4
Προσπάθειες με στόχο τη μείωση ρύπων και την ανακύκλωση	9	10.2	27	30.7	19	21.6	16	18.2	4	4.5	13	14.8	3.2	1.5
Προσπάθειες με στόχο τη μείωση περιβαλλοντικών ατυχημάτων	12	13.6	25	28.4	25	28.4	20	22.7	0	0	6	6.8	2.9	1.3
Προγράμματα ευαισθητοποίησης του προσωπικού και του ευρύτερου κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα	13	14.8	24	27.3	23	26.1	13	14.8	6	6.8	9	10.2	3	1.5
Προσπάθειες με στόχο τη πρόληψη της ρύπανσης	11	12.5	22	25	22	25	18	20.5	2	2.3	13	14.8	3.2	1.5

**7.Πόσο σημαντικές είναι κατά τη γνώμη σας οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση ;**

Με βάση τις δηλώσεις των συμμετεχόντων προκύπτει ότι οι παρακάτω πρακτικές είναι πάρα πολύ σημαντικές και πρέπει να εφαρμόζονται σε μια επιχείρηση:

1.Παροχή 13<sup>ου</sup> μισθού (55.7%)

2.Συμμετοχή σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις (46.4%)

### 3.Ευέλικτο ωράριο εργασίας (42%)

Όσο αφορά τις πρακτικές ΕΚΕ που θεωρούνται πολύ σημαντικές και πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση σύμφωνα με τους συμμετέχοντες είναι :

#### 1.Η ασφάλεια υπαλλήλων (50%)

#### 2.Η εργοδότηση ατόμων με ειδικές ικανότητες (48.9%)

#### 3.Η συμμετοχή σε συλλογικές πρωτοβουλίες για την προώθηση της ΕΚΕ (46.6%)

Τέλος από τον παρακάτω πίνακα διαπιστώνεται ότι ο μέσος όρος σε καθεμία από τις πρακτικές ΕΚΕ που πρέπει να εφαρμόζονται σε μια επιχείρηση συγκλίνει στο 4 όπου αυτό σημαίνει ότι οι συμμετέχοντες πιστεύουν ότι οι πρακτικές ΕΚΕ είναι πολύ σημαντικό να εφαρμόζονται σε μια εταιρεία.

**Πίνακας 5 : Πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζει ή πρέπει να εφαρμόζει μια επιχείρηση**

	Καθόλου		Λίγο		Μέτρια		Πολύ		Πάρα πολύ		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Παροχή 13<sup>ου</sup> μισθού</b>	6	6.8	2	2.3	4	4.5	27	30.7	<b>49</b>	<b>55.7</b>	4.1	1
<b>Ασφάλεια υπαλλήλων</b>	0	0	2	2.3	2	2.3	<b>44</b>	<b>50</b>	40	45.5	4	0.9
<b>Εργοδότηση ατόμων με ειδικές ικανότητες</b>	0	0	0	0	8	9.1	<b>43</b>	<b>48.9</b>	37	42	4.3	0.6
<b>Συμμετοχή σε συλλογικές πρωτοβουλίες για την προώθηση ΕΚΕ</b>	2	2.3	2	2.3	15	17	<b>41</b>	<b>46.6</b>	28	31.8	4.3	0.6
<b>Συμμετοχή σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις</b>	0	0	0	0	8	9.1	39	44.3	<b>41</b>	<b>46.4</b>	4.4	0.6
<b>Ευέλικτο ωράριο εργασίας</b>	2	2.3	0	0	26	29.5	23	26.1	<b>37</b>	<b>42</b>	4.4	0.7



## 8. Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα όσο αφορά την τοπική κοινωνία ;

Στον πίνακα που ακολουθεί φαίνονται οι πρακτικές που εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα όσο αφορά την τοπική κοινωνία. Οι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι οι παρακάτω πρακτικές εφαρμόζονται σε μέτριο βαθμό από την υπεραγορά Άλφα Μέγα όσο αφορά την τοπική κοινωνία:

1. Συνεργασία με τοπικούς φορείς για αντιμετώπιση κοινωνικών θεμάτων (34.1%)

2. Η οικονομική ενίσχυση διαφόρων δραστηριοτήτων της τοπικής κοινωνίας (τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός κλπ) (33%)

3. Η ενθάρρυνση των υπαλλήλων για συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινωνίας (30.7%)

Σε μεγάλο βαθμό, σύμφωνα με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων, εφαρμόζονται οι παρακάτω πρακτικές :

1. Η προσπάθεια αγοράς προϊόντων από τοπικούς προμηθευτές (36.4%)

2. Η αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία (26.1%)

### Πίνακας 6 : Οι πρακτικές που εφαρμόζονται από την εταιρεία προς την τοπική κοινωνία :

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό		Σε μεγάλο βαθμό		Σε μέτριο Βαθμό		Σε μικρό Βαθμό		Καθόλου		Δεν Γνωρίζω/Δεν είμαι σίγουρος		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Προσπάθεια αγοράς προϊόντων από τοπικούς προμηθευτές	12	13.6	32	36.4	17	19.3	9	10.2	0	0	18	21	3.1	1.7
Συνεργασία με τοπικούς φορείς για αντιμετώπιση κοινωνικών θεμάτων	9	10.2	26	29.5	30	34.1	4	4.5	0	0	19	22	3.2	1.6
Οικονομική ενίσχυση διαφόρων δραστηριοτήτων της τοπικής κοινωνίας(τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός κλπ)	11	12.5	26	29.5	29	33	6	6.8	0	0	16	18	3.1	1.6

Ενθάρρυνση των υπαλλήλων για συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινωνίας	13	14.8	27	30.7	27	30.7	11	12.5	4	4.5	6	6.8	2.8	1.3
Αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία	15	17	23	26.1	21	23.9	12	13.6	6	6.8	11	13	3	1.6

## 9.Εισηγηθείτε τρόπους βελτίωσης των πρακτικών ΕΚΕ που εφαρμόζει η Υπεραγορά Άλφα Μέγα

Οι τρόποι που εισηγήθηκαν οι συμμετέχοντες της έρευνας για τη βελτίωση των πρακτικών ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα είναι :

- 1.Καλύτερη μισθοδοσία
- 2.Να γίνονται συχνότερα meeting
- 3.Αναγνώριση και επίλυση προβλημάτων των υπαλλήλων
- 4.Ενημέρωση προσωπικού για θέματα προστασίας του περιβάλλοντος
- 5.Περισσότερα σεμινάρια ΕΚΕ για τους υπαλλήλους

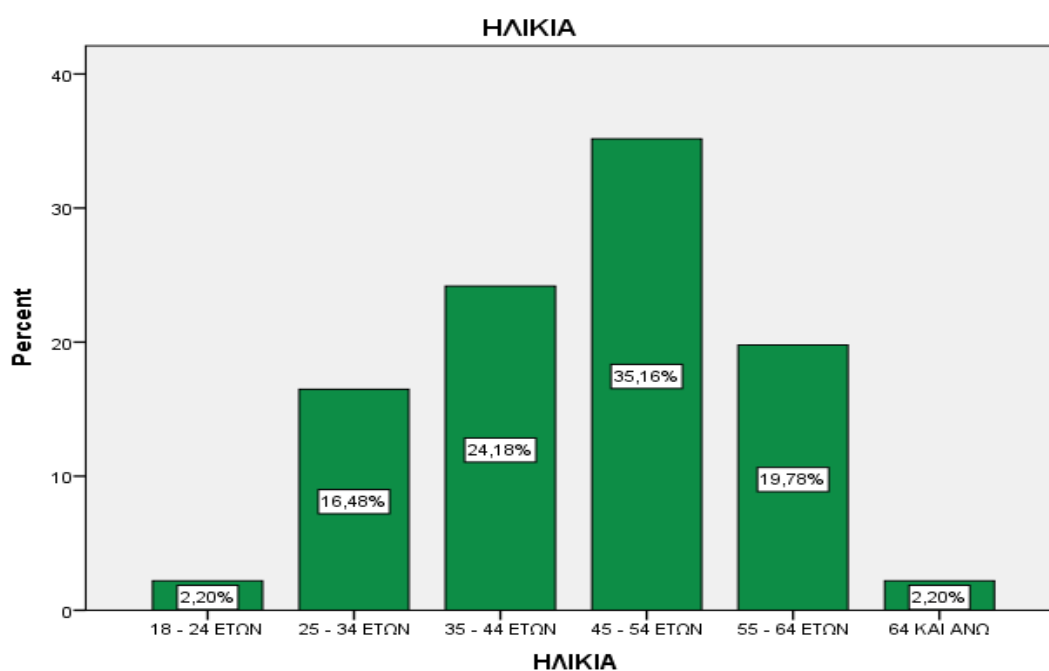
## 5.2 ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑΣ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ

Το ερωτηματολόγιο αυτό απαντήθηκε από 91 καταναλωτές της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα. Τα ερωτηματολόγια δόθηκαν στους καταναλωτές την περίοδο 18 έως 21/03/2018. Ακολουθεί η ανάλυση των δεδομένων :

### 1.Ηλικία

Οι περισσότεροι καταναλωτές που συμμετείχαν στην έρευνα ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία από 45 έως 54 ετών (35.2%). Ενώ παρατηρείται από το ακόλουθο διάγραμμα ότι το μικρότερο ποσοστό των ερωτηθέντων ανήκαν στις ηλικιακές κατηγορίες 18 έως 24 (2.2%) και 64 ετών και άνω (2.2%)

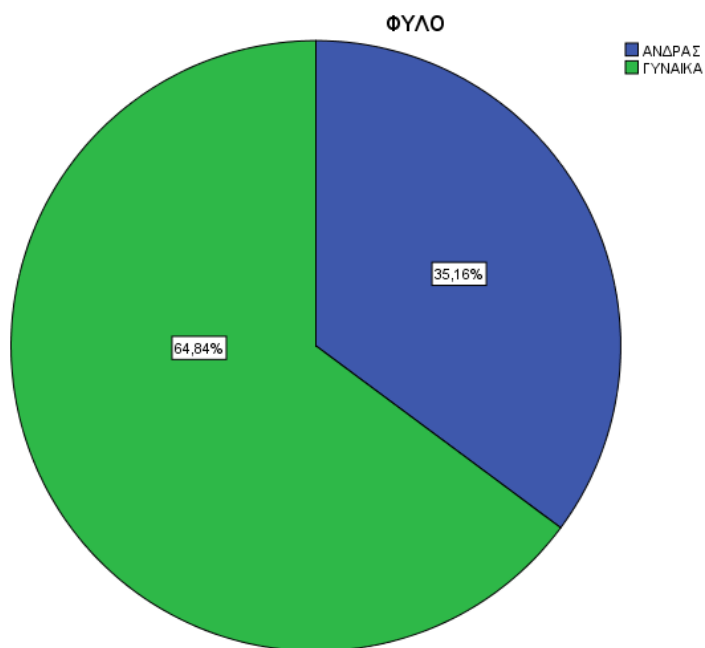
**Διάγραμμα 3 : Δημογραφικά Χαρακτηριστικά -Ηλικία**



## 2. Φύλο

Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων ήταν γυναίκες. Συγκεκριμένα απάντησαν 59 γυναίκες (64.8%) και 32 άντρες (35.1%).

**Διάγραμμα 4 : Φύλο**



### 3.Για ποιους λόγους πιστεύεται ότι οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ);

Οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι συμφωνούν με τους παρακάτω λόγους που οι επιχειρήσεις υιοθετούν πρακτικές ΕΚΕ

- 1.Είναι ένας τρόπος προσέλκυσης περισσότερων πελατών (62.6%)
- 2.Βελτιώνεται η φήμη και η εικόνα της επιχείρησης(51,6%)
- 3.Αποτελεί εργαλείο ανταγωνιστικότητας (49.5%)
- 4.Είναι ένας τρόπος να αυξήσουν τις πωλήσεις και τα κέρδη τους (45.1%)
- 5.Πιστεύουν ότι είναι ηθικά σωστή συμπεριφορά (42.9%)

**Πίνακας 7: Οι λόγοι για τους οποίους ενδιαφέρονται οι επιχειρήσεις για την ΕΚΕ:**

	Διαφωνώ Απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ Απόλυτα		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Είναι ένας τρόπος προσέλκυσης περισσότερων πελατών</b>	0	0	6	6.6	14	15.4	<b>57</b>	<b>62.6</b>	14	15.4	3.9	0.7
<b>Βελτιώνεται η φήμη και η εικόνα της επιχείρησης</b>	0	0	0	0	4	4.4	<b>47</b>	<b>51.6</b>	40	44	4.4	0.6
<b>Αποτελεί εργαλείο ανταγωνιστικότητας</b>	0	0	3	3.3	18	19.8	<b>45</b>	<b>49.5</b>	25	27.5	4	0.8
<b>Είναι ένας τρόπος να αυξήσουν τις πωλήσεις και τα κέρδη τους</b>	0	0	11	12.1	26	28.6	<b>41</b>	<b>45.1</b>	13	14.3	3.5	1.1
<b>Πιστεύουν ότι είναι ηθικά σωστή συμπεριφορά</b>	0	0	2	2.2	18	19.8	<b>39</b>	<b>42.9</b>	32	35.2	4.1	0.8

**4. Σε κάθε μια από τις ακόλουθες προτάσεις να εκτιμήσετε το βαθμό στον οποίο ως καταναλωτές επωφελείστε από τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα στις καθημερινές επιχειρηματικές της δραστηριότητες;**

Όπως παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα προκύπτει ότι οι περισσότεροι επωφελούνται πάρα πολύ από τη βοήθεια σε ασθενείς και κοινωνικές ομάδες (46%) και από την ανάπτυξη πολιτισμού και αθλητισμού (37%). Ενώ επωφελούνται πολύ από τις παρακάτω προτάσεις :

1. Την ευαισθητοποίηση της υπεραγοράς για περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα (44%)
2. Τα ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες (44%)
3. Την εξοικονόμηση φυσικών πόρων και μείωση της ρύπανσης(39.6%)
4. Ανάπτυξη πολιτισμού και αθλητισμού (37%)

Τέλος από τον πίνακα παρατηρείται ότι ο μέσος όρος της κάθε πρότασης συγκλίνει στο 2. Αυτό σημαίνει ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες δήλωσαν ότι επωφελούνται πολύ από τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα στις καθημερινές επιχειρηματικές της δραστηριότητες.

**Πίνακας 8: Προτάσεις οφέλους από τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα στις καθημερινές επιχειρηματικές της δραστηριότητες:**

	Πάρα πολύ		Πολύ		Μέτρια		Λίγο		Καθόλου		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Βοήθεια σε ασθενείς και κοινωνικές ομάδες</b>	42	46	30	33	15	16.5	4	4.4	0	0	1.8	0.9
<b>Ευαισθητοποίηση Υπεραγοράς για περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα</b>	32	35	40	44	19	20.9	0	0	0	0	1.9	0.7

<b>Ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες</b>	39	43	<b>40</b>	<b>44</b>	10	11	2	2.2	0	0	1.7	0.7
<b>Εξοικονόμηση φυσικών πόρων και μείωση της ρύπανσης</b>	30	33	<b>36</b>	<b>39.6</b>	21	23.1	4	4.4	0	0	2	0.9
<b>Ανάπτυξη πολιτισμού και αθλητισμού</b>	<b>34</b>	<b>37</b>	26	28.6	23	25.3	8	8.8	0	0	2.1	1

### **5.Ποιά η γνώμη σας για τις ακόλουθες περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα;**

Σύμφωνα με τον πίνακα που ακολουθεί η πλειοψηφία των συμμετεχόντων δήλωσαν ότι συμφωνούν με τις ακόλουθες περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα :

- 1.Η υιοθέτηση περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων από τις επιχειρήσεις αποτελεί κατάλληλη στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας(56%)
- 2.Οι περιβαλλοντικές δράσεις συντελούν στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης (53.8%)
- 3.Οι περιβαλλοντικές δράσεις οδηγούν σε καλύτερες σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο(52.7%)

Παρατηρείται ότι ο μέσος όρος της κάθε μιας περιβαλλοντικής δραστηριότητας συγκλίνει στο 3.7.Αυτό δείχνει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν με περιβαλλοντικές δραστηριότητες που εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα.

**Πίνακας 9 : Οι περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα :**

	Διαφωνώ Απόλυτα		Διαφωνώ		Ούτε συμφωνώ Ούτε διαφωνώ		Συμφωνώ		Συμφωνώ απόλυτα		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
<b>Η υιοθέτηση περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων από τις επιχειρήσεις αποτελεί κατάλληλη στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας</b>	2	2.2	2	2.2	20	22	51	56	16	17.6	3.9	0.9
<b>Οι περιβαλλοντικές δράσεις συντελούν στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης</b>	2	2.2	3	3.3	19	20.9	49	53.8	18	19.8	3.7	0.8
<b>Οι περιβαλλοντικές δράσεις οδηγούν σε καλύτερες σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο</b>	2	2.2	2	2.2	16	17.6	48	52.7	23	25.3	3.7	0.7

**6. Πόσο σημαντικές είναι κατά τη γνώμη σας οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση όσο αφορά τη τοπική κοινωνία;**

Από τον πίνακα που ακολουθεί διαπιστώνεται ότι οι καταναλωτές θεωρούν πάρα πολύ σημαντικές τις πρακτικές ΕΚΕ οι οποίες πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση όσον αφορά τη τοπική κοινωνία:

1. Η αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία (74%)
2. Η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων της τοπικής κοινωνίας (67%)
3. Οι δωρεές και χορηγίες στην τοπική κοινωνία (65%)
4. Η οικονομική ενίσχυση άλλων δραστηριοτήτων όπως τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός (56%)

5.Η οικονομική ενίσχυση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων (54%)

Ο μέσος όρος των προτάσεων παρατηρείται ότι συγκλίνει στο 1.5, το οποίο δηλώνει ότι οι συμμετέχοντες συμφωνούν πάρα πολύ με αυτές τις πρακτικές ΕΚΕ που πρέπει να εφαρμόζονται σε μια επιχείρηση σχετικά με τη τοπική κοινωνία.

**Πίνακας 10: Οι πρακτικές ΕΚΕ που πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση όσο αφορά τη τοπική κοινωνία**

	Πάρα Πολύ		Πολύ		Μέτρια		Λίγο		Καθόλου		ΜΟ	ΤΑ
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%		
Αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία	67	74	12	13	12	13.2	0	0	0	0	1.4	0.7
Βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων τη τοπικής κοινωνίας	61	67	24	26	4	4.4	2	2.2	0	0	1.4	0.7
Δωρεές και χορηγίες στην τοπική κοινωνία	59	65	25	28	5	5.5	2	2.2	0	0	1.5	0.7
Οικονομική ενίσχυση άλλων δραστηριοτήτων όπως τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός.	51	56	30	33	8	8.8	2	2.2	0	0	1.6	0.7
Οικονομική ενίσχυση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων	49	54	28	31	12	13.2	2	2.2	0	0	1.6	0.8

7.Σε ποια/ποιες πρακτικές πιστεύετε ότι θα πρέπει να στραφεί περισσότερο η υπεραγορά Άλφα Μέγα στα πλαίσια της κοινωνικής της υπευθυνότητας; (Διαλέξτε μέχρι 3).

Σύμφωνα με τον ακόλουθο πίνακα οι τρεις κυριότερες πρακτικές που θα πρέπει να στραφεί περισσότερο η υπεραγορά Άλφα Μέγα στα πλαίσια της κοινωνικής της υπευθυνότητας είναι:

1. Η προστασία του περιβάλλοντος
- 2.Η βοήθεια /εργοδότηση ευπαθών κοινωνικών ομάδων
- 3.Οι ενέργειες δράσεις και δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα



**Πίνακας 11 : Οι πρακτικές που πρέπει να στραφεί περισσότερο η υπεραγορά Άλφα Μέγα στα πλαίσια της κοινωνικής υπευθυνότητας**

	N	%
Προστασία περιβάλλοντος	60	65.9
Βοήθεια εργοδότηση ευπαθών κοινωνικών ομάδων	49	53.8
Ενέργειες δράσεις και δωρεές σε φιλανθρωπικά Ιδρύματα	41	45
Στήριξη της τοπικής κοινωνίας	40	43.9
Βελτίωση συνθηκών εργασίας των εργαζομένων	35	38.4
Οικοδόμηση μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες	20	21.9

**8.Σήμερα πιστεύετε ότι ο κόσμος είναι κατάλληλα ενημερωμένος ώστε να συμμετάσχει σε δράσεις ΕΚΕ ;**

Οι περισσότεροι ερωτηθέντες της έρευνας δήλωσαν ότι πιστεύουν ότι ο κόσμος δεν είναι κατάλληλα ενημερωμένος ώστε να συμμετάσχει σε δράσεις ΕΚΕ (74.7%)

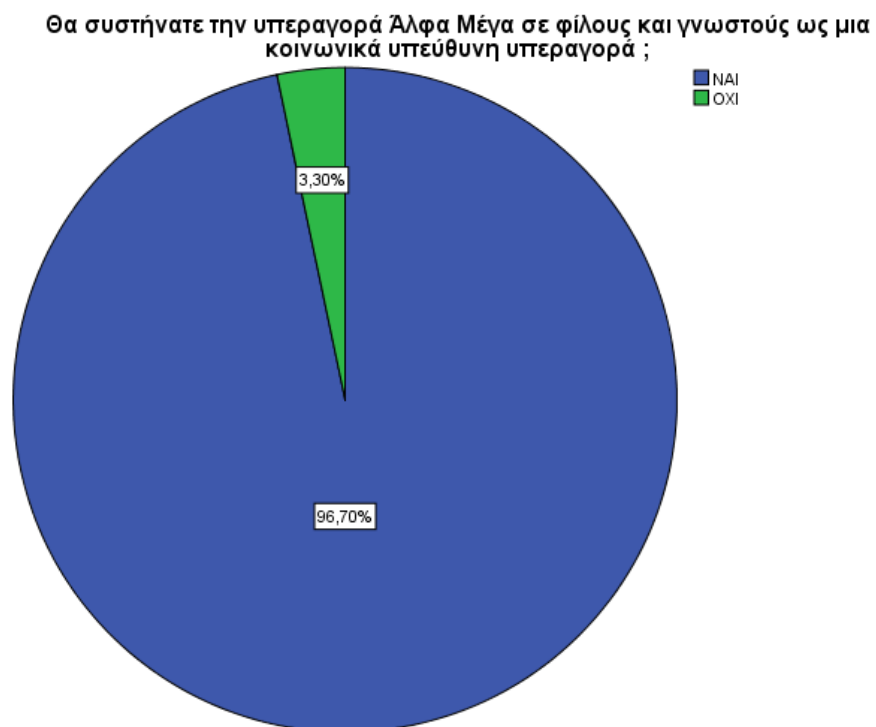
**Διάγραμμα 5: Ενημέρωση καταναλωτών σχετικά με τις δράσεις ΕΚΕ**



**9.Θα συστήνετε την υπεραγορά Άλφα Μέγα σε φίλους και γνωστούς ως μια κοινωνικά υπεύθυνη υπεραγορά ;**

Η πλειοψηφία του δείγματος δήλωσε ότι θα σύστηνε την υπεραγορά Άλφα Μέγα σε φίλους και γνωστούς ως μια κοινωνικά υπεύθυνη υπεραγορά (96.7%)

**Διάγραμμα 6: Σύσταση υπεραγοράς Άλφα Μέγα ως κοινωνικά υπεύθυνη υπεραγορά**



## **5.3 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ**

### **1. Ποιός είναι ο κύριος λόγος που ενδιαφέρονται οι επιχειρήσεις για τη εφαρμογή της ΕΚΕ σύμφωνα με τους καταναλωτές ;**

Μετά την ανάλυση των αποτελεσμάτων παρατηρείται ότι οι καταναλωτές δήλωσαν ότι ο κύριος λόγος που ενδιαφέρονται οι επιχειρήσεις για να υιοθετήσουν πρακτικές ΕΚΕ στις δραστηριότητες τους είναι για να προσελκύσουν περισσότερους πελάτες

### **2. Είστε ικανοποιημένοι από τις περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα ως καταναλωτές ή υπάλληλοι της εταιρείας;**

Από την παραπάνω έρευνα προκύπτει ότι οι καταναλωτές είναι ικανοποιημένοι από τις περιβαλλοντικές δραστηριότητες της Υπεραγοράς Άλφα Μέγα. Αυτό γιατί δήλωσαν ότι συμφωνούν με την υιοθέτηση των περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων από τις επιχειρήσεις όπου αποτελούν κατάλληλη στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας. Επίσης συμφωνούν με τις περιβαλλοντικές δράσεις οι οποίες οδηγούν σε καλύτερες σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο. Τέλος οι καταναλωτές συμφωνούν με τις περιβαλλοντικές δράσεις που συντελούν στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για την επιχείρηση.

Αναφορικά με τους υπαλλήλους της υπεραγοράς η πλειονότητα δήλωσε ότι είναι ικανοποιημένοι σε μεγάλο βαθμό σχετικά με τις περιβαλλοντικές δραστηριότητες που εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα διότι η εταιρεία έχει στόχο τη μείωση των ρύπων και την ανακύκλωση και χρησιμοποιεί ανακυκλώσιμα υλικά συσκευασίας.

### **3. Πιστεύεται ότι είναι χρήσιμη η εφαρμογή της ΕΚΕ από μέρους των επιχειρήσεων;**

Σύμφωνα με τους καταναλωτές είναι χρήσιμη η εφαρμογή της ΕΚΕ, γιατί η εταιρεία τους παρέχει ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες και υπάρχει η ευαισθητοποίηση της υπεραγοράς σε περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα. Όσο αφορά τους υπαλλήλους και αυτοί πιστεύουν ότι είναι χρήσιμη η εφαρμογή της ΕΚΕ γιατί υπάρχει η δυνατότητα παροχής 13<sup>ου</sup> μισθού, ευέλικτου ωραρίου αλλά και της ασφάλειας των υπαλλήλων.

## 5.4 Συμπεράσματα

Παρακάτω παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της ανάλυσης των δεδομένων των δύο ερωτηματολογίων, όπου το ένα απευθυνόταν στους καταναλωτές και το άλλο ερωτηματολόγιο απευθυνόταν στους υπαλλήλους της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου

Όσο αφορά τους υπαλλήλους της εταιρείας οι περισσότεροι εργάζονται στον κλάδο εξυπηρέτησης πελατών και έχουν προϋπηρεσία από 3 έως 4 χρόνια. Επίσης οι περισσότεροι υπάλληλοι δήλωσαν ότι η επιχείρηση χειρίζεται με μεγάλη επιτυχία τη συνεχή εκπαίδευση του προσωπικού και τις προβλεπόμενες ώρες εργασίας. Όπως επίσης οι περισσότεροι υπάλληλοι δήλωσαν ότι υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ των διευθυντικών στελεχών και του προσωπικού και η εταιρεία προσπαθεί για τη συνεχή ανάπτυξη των ικανοτήτων των υπαλλήλων.

Ακόμα οι υπάλληλοι δήλωσαν ότι στην εταιρεία που εργάζονται έχουν ως κύριες πρακτικές την εκπαίδευση του προσωπικού σε θέματα αποφυγής εργασιακών ατυχημάτων και τρόπων αντιμετώπισης τους, τη δημιουργία κώδικα ηθικής δεοντολογίας και την απασχόληση ατόμων με μειωμένες ικανότητες.

Όσο αφορά τις περιβαλλοντικές πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζει η υπεραγορά Άλφα Μέγα για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων οι υπάλληλοι της υποστηρίζουν και συμφωνούν με αυτές οι οποίες είναι οι προσπάθειες που κάνει η εταιρεία με στόχο τη μείωση ρύπων και την ανακύκλωση όπως επίσης και τη μείωση περιβαλλοντικών ατυχημάτων. Ακόμα η εταιρεία έχει δημιουργήσει προγράμματα ευαισθητοποίησης του προσωπικού και του ευρύτερου κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα.

Επιπλέον από την έρευνα προέκυψε ότι κατά τη γνώμη των υπαλλήλων οι πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση είναι η παροχή 13<sup>ου</sup> μισθού, η ασφάλεια του προσωπικού, η συμμετοχή της επιχείρησης σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις και το ευέλικτο ωράριο εργασίας.

Τέλος οι υπάλληλοι δήλωσαν ότι οι πρακτικές που εφαρμόζει η εταιρεία και αφορούν την τοπική κοινωνία είναι η προσπάθεια της εταιρείας να αγοράζει κατά κύριο λόγο προϊόντα από τοπικούς προμηθευτές και η αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία.

Ακολούθως αναλύθηκαν τα συμπεράσματα που προέκυψαν από το ερωτηματολόγιο που απευθυνόταν στους καταναλωτές. Τα περισσότερα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα ήταν γυναίκες και είχαν ηλικία από 45 μέχρι 54 ετών.

Όσο αφορά τους λόγους που πιστεύουν οι καταναλωτές ότι οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για την ΕΚΕ προκύπτει ότι ο κύριος λόγος είναι ότι η ΕΚΕ εφαρμόζεται από τις επιχειρήσεις για να προσελκύσει περισσότερους πελάτες. Ο δεύτερος λόγος είναι για να βελτιώσουν τη φήμη και την εικόνα της επιχείρησης και ο τρίτος λόγος είναι ότι η ΕΚΕ αποτελεί ένα εργαλείο ανταγωνιστικότητας.

Στη συνέχεια δήλωσαν οι καταναλωτές ότι επωφελούνται από τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζει η Υπεραγορά Άλφα Μέγα στις καθημερινές επιχειρηματικές της δραστηριότητες κατά κύριο λόγο μέσω της ευαισθητοποίησης της υπεραγοράς για περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα. Ακολούθως δήλωσαν ότι επωφελούνται από τα ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες που τους παρέχει η εταιρεία. Επίσης επωφελούνται από την εξοικονόμηση φυσικών πόρων και τη μείωση της ρύπανσης και τέλος δείχνουν την ικανοποίηση τους από τη βοήθεια που προσφέρει η εταιρεία σε ασθενείς και κοινωνικές ομάδες.

Επίσης οι περισσότεροι καταναλωτές δήλωσαν ότι συμφωνούν με τις περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την υπεραγορά Άλφα Μέγα. Επιπλέον οι περισσότεροι καταναλωτές πιστεύουν ότι οι πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση σχετικά με την τοπική κοινωνία είναι η αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία και η βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων της τοπικής κοινωνίας.

Στην ερώτηση σε ποιες πρακτικές πιστεύουν ότι θα πρέπει να στραφεί περισσότερο η Υπεραγορά Άλφα Μέγα στα πλαίσια της κοινωνικής της υπευθυνότητας οι περισσότεροι καταναλωτές απάντησαν στη προστασία του περιβάλλοντος. Ακολουθούν η βοήθεια /εργοδότηση ευπαθών κοινωνικών ομάδων, οι ενέργειες δράσεις και δωρεές σε φιλανθρωπικά ιδρύματα και η στήριξη της τοπικής κοινωνίας.

Τέλος οι περισσότεροι καταναλωτές δήλωσαν ότι δεν είναι ενημερωμένοι ώστε να συμμετάσχουν στις δράσεις ΕΚΕ και ότι θα σύστηναν την υπεραγορά Άλφα Μέγα σε φίλους και γνωστούς ως μια κοινωνικά υπεύθυνη υπεραγορά.

Συμπερασματικά η ανάγκη για κοινωνική υπευθυνότητα και ηθική συμπεριφορά από μέρους των επιχειρήσεων έγινε επιτακτική. Μέσα από την ερευνητική προσπάθεια

αποδεικνύεται ότι η ΕΚΕ αποτελεί στρατηγική μέριμνα για μια επιχείρηση αφού τα οφέλη που αποκομίζει από τις δράσεις της είναι πάρα πολλά τόσο για την κοινωνική ανάπτυξη μιας χώρας όσο και για την οικονομική επιβράβευση της επιχείρησης. Επομένως ο θεσμός ΕΚΕ θα πρέπει να προωθηθεί ακόμα περισσότερο στην Κύπρο ούτως ώστε όλοι οι ενδιαφερόμενοι φορείς να ενημερωθούν καλύτερα για τα οφέλη που προκύπτουν από την ΕΚΕ για ένα καλύτερο μέλλον.

## 5.5 Ανασκόπηση - Προτάσεις

Φθάνοντας αισίως στο τέλος της παρούσας διατριβής θα ήθελα να κάνω μια μικρή ανασκόπηση της όλης προσπάθειας που έγινε όλο αυτό το χρονικό διάστημα.

Στην παρούσα διατριβή παρουσιάζεται η εφαρμογή της ΕΚΕ από μια υπερσύγχρονη υπεραγορά της Κύπρου καθώς και το θεωρητικό υπόβαθρο γύρω από το συγκεκριμένο θέμα. Η έννοια της ΕΚΕ στην Κύπρο χρήζει μεγάλης έρευνας γεγονός που καθιστά αναγκαία τη συνεχή ενημέρωση τόσο των πολιτών όσο και των επιχειρήσεων.

Αφού αναλύθηκαν και παρουσιάστηκαν όλες οι έννοιες, η πορεία και η εξέλιξη της ΕΚΕ καθ' όλη τη διάρκεια της διατριβής καθώς και η συμπεριφορά των επιχειρήσεων απέναντι στην κοινωνία, το περιβάλλον και τους υπαλλήλους, τα πλεονεκτήματα που προέκυψαν ήταν η ευαισθητοποίηση των κυπριακών επιχειρήσεων για θέματα ΕΚΕ και ιδιαίτερα της υπεραγοράς Άλφα Μέγα. Επίσης τα κίνητρα που δίνει η Κυπριακή Κυβέρνηση για υιοθέτηση των πρακτικών ΕΚΕ μέσω υποστηρικτικών εργαλείων και στρατηγικών για αύξηση της σημαντικότητας της ΕΚΕ οδηγούν σε ένα καλύτερο αύριο.

Ο λόγος που αποφάσισα να ασχοληθώ με το συγκεκριμένο θέμα ήταν το αίσθημα συγκίνησης που ένιωσα όταν αντίκρυσσα για πρώτη φορά στην Υπεραγορά Άλφα Μέγα Πάφου άτομα κάθε ηλικίας με μειωμένες ικανότητες να προσφέρουν με μεγάλη τους ευχαρίστηση και τη χαρά ζωγραφισμένη στο πρόσωπο τους τις υπηρεσίες τους στο καταναλωτικό κοινό. Ένας άλλος λόγος ήταν η άγνοια που υπάρχει γύρω από το θεσμό της ΕΚΕ γεγονός το οποίο διαφάνηκε και μέσα από την έρευνα που διεξάχθηκε εντός της υπεραγοράς. Το μειωμένο ενδιαφέρον αλλά και η μειωμένη ενημέρωση και ευαισθητοποίηση από μέρους των συμμετεχόντων καταναλωτών αποδεικνύει την επιτακτική ανάγκη δημοσιοποίησης, συνεχούς επιβράβευσης και εφαρμογής πρακτικών ΕΚΕ από όλες ανεξαιρέτως τις Κυπριακές επιχειρήσεις.

Νοούμενου ότι ο θεσμός ΕΚΕ βρίσκεται σε συνεχή εξέλιξη τόσο σε διεθνές όσο και σε Κυπριακό επίπεδο καθώς το επιβάλλουν οι αυξανόμενες κοινωνικές ανάγκες καθίσταται αναγκαία η συνεχής μελέτη και έρευνα του αλλά και ενημέρωση όλων σχετικά με το θεσμό αυτό. Επίσης θα αποτελούσε μεγάλη πρόκληση και στόχος η εμπλοκή και η συνεισφορά όλων των εμπλεκόμενων μερών για θεμελίωση και εδραίωση του θεσμού αυτού στην Κύπρο.

Τέλος ήθελα να τονίσω την τεράστια γνώση που απόκτησα γύρω από τον θεσμό της ΕΚΕ και την εξοικείωσή μου με τους όρους που αφορούν τον θεσμό αυτό.

# Βιβλιογραφία

## **ΕΛΛΗΝΙΚΗ**

1. Βαξεβανίδου Μ.,(2011) «*Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*» Εκδ. Σταμούλης, Αθήνα
2. ΕΥΡΩΠΑΪΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ (2001), «*Πράσινο Βιβλίο – Προώθηση ενός Ευρωπαϊκού Πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*», Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, COM (2001) 366 Τελικό, 18.07.2001, Βρυξέλλες
3. Ιορδάνογλου Δ. (2008), «*Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού στις σύγχρονες οργανώσεις*». Εκδ. Κριτική, Αθήνα
4. Ιωαννίδου Ε. ( 2013), «*Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τραπεζικό Κλάδο της Ελλάδας. Μια εμπειρική μελέτη για τη θεώρηση του ζητήματος από τους πελάτες των τραπεζών*», ΤΕΙ Καβάλας
5. Παπατριανταφύλλου Γ. (2010), «*Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*» Διαθέσιμο στο :<https://georgepatriantafillou.com/2010/02/04/%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%B7-%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%85%CE%BD%CE%B7-%CE%B1%CF%81%CE%B8%CF%81%CE%BF-%CF%84%CE%BF%CF%85-%CE%B3/>
6. Creswell, J. W. (2011), «*Η Έρευνα στην Εκπαίδευση: Σχεδιασμός, Διεξαγωγή και Αξιολόγηση της Ποσοτικής και Ποιοτικής έρευνας*». Εκδ. Έλλην.Αθήνα
7. Kotler P., Lee N. (2009) «*Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Πώς να προσφέρετε το καλύτερο δυνατό στην εταιρεία και στο σκοπό της επιλογής σας*», Εκδ. Κέρκυρα, Αθήνα

## **ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ**

8. Bloom P. N., Gundlach G.T. (2009), «*Handbook of Marketing and Society*», Sage Publications Inc, UK
9. Bowen H. R. (1953), «*Social responsibility of the businessman*», New York: Harper & Row
10. Bryman, A. (2008), «*Social Research Methods*», (3rd ed). Oxford: University Press.
11. Campbel, L. J., (2007), «*Why Would Corporations Behave in Socially Responsible Ways? An Institutional theory of Corporate Social Responsibility*», Academy of Management Review, 32 (3), pp. 946 – 967



12. Carroll A.B (1979), «*A Three Dimensional Conceptual Model of Corporate Social Performance*», Journal Article, The Academy of Management Review, Vol4, p. 497-505
13. Carroll A.B. (1991), «*The Pyramid of Corporate Social Responsibility: Toward the Moral Management of Organizational Stakeholders*», Business horizons volume 34, issue 4, pages 39–48
14. Carroll A.B (1999), «Corporate Social Responsibility: Evolution of a Definitional Construct», Business & Society, Vol. 38, No. 3, pp. 268–295
15. Coolican H. (2004) «*Research Methods and Statistics in Psychology*», (4th edn.). London: Hodder & Stoughton
16. Demmerling Th. (2015), «*Corporate Social Responsibility Overload? Intention, Abuse, Misinterpretation of CSR From the Companies and the Consumers*», Point of View
17. Freeman Ed. (1984) «*Strategic Management: A Stakeholder Approach*», Cambridge University Press, New York.
18. Fontaine M. (2013), «Corporate Social Responsibility and Sustainability: The New Bottom Line?», International Journal of Business and Social Science Vol. 4 No. 4
19. Idowu S.O., Fieho W.C.(2009), «*Global Practices of Corporate Social Responsibility*» Springer-Verlang Berlin Heidelberg
20. Idowu S.O., Vertigans S., Burlea S. A. (2017), «*Corporate Social Responsibility in Times of Crisis. Practices and Cases from Europe, Africa and the World*», Springer International Publishing, AG
21. Journal of Business & Economic« *Research Corporate Social Responsibility: A Call for Multidisciplinary Inquiry*», Vol 2, No 7
22. Landos G.P. «*The Boundaries of Strategic Corporate Social Responsibility*» Journal of consumer Marketing
23. Lee S., Yoon J. (2018), «Does the Authenticity of Corporation Social Responsibility affect Employee Commitment?» Social Behavior and Personality: An international Journal, Vol. 46 Issue 4, p617-632. 16p.
24. Löber H. (2012), «Corporate Management, Corporate Social Responsibility and Customers: An Empirical Investigation»

25. Maimunah I. (2009), «*Corporate Social Responsibility and its Role in Community Development: An International Perspective*» The journal of International Social Research
26. Mohr L, Webb D., Harris K. (2001), «*Do Consumers Expect Companies to be Socially Responsible? The Impact of Corporate Social Responsibility on Buying Behavior*» Vol.35, No 1.
27. Moura-Leite R.C., Padgett R.C. (2011), «*Historical Background of Corporate Social Responsibility*», Social Responsibility Journal, Vol. 7 Issue: 4, pp.528-539
28. Papasolomou-Doukakis I., Krambia-Kapardis M., Katsioloudes M (2005), «*Corporate Social Responsibility: The Way Forward? Maybe not!: A preliminary study in Cyprus*», European Business Review, Vol. 17 Issue: 3, pp.263-279
29. Robson, C. & McCartan, K. (2015), «*Real World Research*» (4th ed.). New Jersey: Wiley.
30. Scott S. (2007) "*Corporate Social Responsibility and the Fetter of Profitability*", Social Responsibility Journal, Vol. 3 Issue: 4, pp.31-39
31. Solomon R.C. (1997), «*Its Good Business, Ethics & Free Enterprise for the new Millennium*», Rowman & Littlefield Publishers, Inc, New York USA
32. Turker D., Toker H., Altuntas C., (2013), «*Contemporary Issues In Corporate Social Responsibility*», Lexington Books, eBook, Database: eBook Business Collection (EBSCOhost)

## **ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ**

Ανακτήθηκαν από :

Κυπριακό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Διαθέσιμο στο :

<http://www.csrcyprus.org.cy/el/page/home>

Ελληνικό Δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη Διαθέσιμο στο :

<https://www.csrhellas.net/>

Εθνικό σχέδιο δράσης για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη 2013-2015 Διαθέσιμο στο :

[http://www.dgepcd.gov.cy/dgepcd/dgepcd.nsf/All/52A9E92D68B1FA2EC2257D2B002ED4CF/\\$file/%CE%95%CE%A3%CE%94-%CE%95%CE%9A%CE%95%202013-2015.pdf](http://www.dgepcd.gov.cy/dgepcd/dgepcd.nsf/All/52A9E92D68B1FA2EC2257D2B002ED4CF/$file/%CE%95%CE%A3%CE%94-%CE%95%CE%9A%CE%95%202013-2015.pdf)

Εταιρική κοινωνική Ευθύνη και μικρομεσαίες επιχειρήσεις «Ο δρόμος για την ανταγωνιστικότητα και τη βιώσιμη ανάπτυξη» Διαθέσιμο στο :

[http://csrhellas.eu/wp-content/uploads/2014/12/CSR\\_SME\\_BROCHURE.pdf](http://csrhellas.eu/wp-content/uploads/2014/12/CSR_SME_BROCHURE.pdf)

Οδηγός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, Υπουργείο Εργασίας και Κοινωνικών Ασφαλίσεων, Υπηρεσίες Κοινωνικής Ευημερίας (2006) Διαθέσιμο στο :

[http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/sws/sws13.nsf/3465aea6a6052333c22570e1002eeae2/f8a05fe8440f5cb4c22570e100305444/\\$FILE/%CE%95%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%9A%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7.pdf](http://www.mlsi.gov.cy/mlsi/sws/sws13.nsf/3465aea6a6052333c22570e1002eeae2/f8a05fe8440f5cb4c22570e100305444/$FILE/%CE%95%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%9A%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE%20%CE%95%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7.pdf)

The European Business Network For Corporate Social Responsibility Διαθέσιμο στο :  
<https://www.csreurope.org/>

European Commission (EU),(2011), A renewed EU Strategy 2011-14 for Corporate Social Responsibility. Διαθέσιμο στο :  
<http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=COM:2011:0681:FIN:en:PDF>

World Business Council for Sustainable Development Διαθέσιμο στο :  
<https://growthorientedsustainableentrepreneurship.files.wordpress.com/2016/07/csr-wbcspd-csr-primer.pdf>

Ιστοσελίδα Υπεραγοράς Άλφα Μέγα Διαθέσιμο στο :  
[https://www.alphamega.com.cy/en/?gclid=CjwKCAjw8r\\_XBRBkEiwAjWGLlFlnAjgTBfUfw2DJaH0CQaeynr8Rahwifl1ITmURRao64qlGk8BxoCXbQQAavD\\_BwE](https://www.alphamega.com.cy/en/?gclid=CjwKCAjw8r_XBRBkEiwAjWGLlFlnAjgTBfUfw2DJaH0CQaeynr8Rahwifl1ITmURRao64qlGk8BxoCXbQQAavD_BwE)

<https://books.google.com/>

<https://csrindex.gr/o%cf%81%ce%b9%cf%83%ce%bc%ce%bf%ce%af-%ce%b5%ce%ba%ce%b5/>

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=CELEX%3A32014L0095>

<http://www.csringreece.gr/history.php?lang=gr&user=5120440bbd0a66aeafde1925a30e77ba>

<http://www.apson.gr/downloads/123.pdf>

<https://www.imhbusiness.com/6thcsrconference>

[https://el.wikibooks.org/wiki/%CE%97\\_%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE\\_%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7\\_%CF%84%CF%89%CE%BD\\_%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD\\_%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8E%CE%BD](https://el.wikibooks.org/wiki/%CE%97_%CE%B5%CF%84%CE%B1%CE%B9%CF%81%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%BA%CE%BF%CE%B9%CE%BD%CF%89%CE%BD%CE%B9%CE%BA%CE%AE_%CE%B5%CF%85%CE%B8%CF%8D%CE%BD%CE%B7_%CF%84%CF%89%CE%BD_%CE%B5%CF%80%CE%B9%CF%87%CE%B5%CE%B9%CF%81%CE%AE%CF%83%CE%B5%CF%89%CE%BD_%CE%BA%CE%B1%CE%B9%CE%BF%CF%81%CE%B3%CE%B1%CE%BD%CE%B9%CF%83%CE%BC%CF%8E%CE%BD)

<https://sites.google.com/site/blueerf/e-koinonike-euthyne-tes-epicheireses/photostory>

<http://www.tovima.gr/finance/finance-news/article/?aid=316424>

<https://www.growyourgiving.org/giving-blog/pyramid-corporate-social-responsibility>

<https://static.eudoxus.gr/books/84/chapter-12508984.pdf>

<http://www.kathimerini.gr/146526/article/oikonomia/epixeirhseis/h-etairikh-fhmh-xtizetai-alla-kai-metrietai>

[https://www.merck.com/about/how-we-operate/code-of-conduct/pdfs/mbpcoc\\_greek.pdf](https://www.merck.com/about/how-we-operate/code-of-conduct/pdfs/mbpcoc_greek.pdf)

<https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EL/TXT/?uri=LEGISSUM%3Ac00019>

<http://politis.com.cy/article/sinergasia-alfamega-ke-galaktoviomichanias-afi-petrou-gia-kalo-skopo>

<https://inbusinessnews.reporter.com.cy/business/services/article/150212/eke-poy-briskomaste-os-kypros>

<https://www.imhbusiness.com/11o-synedrio-etairikis-koinonikis-efthynis>

<http://www.larnakabusinessnews.com/%cf%85%cf%80%ce%b5%cf%81%ce%b1%ce%b3%ce%bf%cf%81%ce%b5%cf%83-%ce%b1%ce%bb%cf%86%ce%b1%ce%bc%ce%b5%ce%b3%ce%b1-%ce%bc%ce%b5-%cf%83%cf%84%cf%8c%cf%87%ce%bf-%cf%84%ce%b7%ce%bd-%cf%80%cf%81%cf%8c%ce%bb/>

<http://ww.hrpro.gr/default.asp?pid=9&la=1&cID=6&arId=3752>

<http://archive.inbusinessnews.com>

<https://www.emeraldinsight.com/doi/abs/10.1108/09555340510596661>

<https://www.hiia.gr/sitemap/protipa-esoterikou-elegchou.html>

<http://docplayer.gr/11472-I-etairiki-koinoniki-eythyni-os-stratigiko-ergaleio-gia-tis-epiheiriseis-kai-tin-koinonia.html>

[http://www.titan.gr/UserFiles/File/media kit/sxetika oikoumeniko sumfwno.pdf](http://www.titan.gr/UserFiles/File/media%20kit/sxetika%20oikoumeniko%20sumfwno.pdf)

<http://www.sigmalive.com/archive/inbusiness/news/services/499943>

<https://www.goodreads.com/quotes/691329>

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι**

Στο παράρτημα αυτό παρατίθεται το ερωτηματολόγιο των καταναλωτών της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου το οποίο πραγματοποιήθηκε κατά την περίοδο 18-21/03/2018 με στόχο την εκπόνηση ποσοτικής ανάλυσης για την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής.

### **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΕΣ ΤΗΣ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑΣ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ**

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Η παρούσα έρευνα, πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διατριβής μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Διοίκησης Επιχειρήσεων» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Οι πληροφορίες που θα δώσετε είναι ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό αυτής της έρευνας.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε περίπου πέντε λεπτά. Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

**Παρακαλώ σημειώστε με √ στο τετραγωνάκι της επιλογής σας**

#### **1.ΗΛΙΚΙΑ**

- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65 και άνω

#### **2.ΦΥΛΟ**

- Άνδρας
- Γυναίκα

Για την απάντηση των ερωτήσεων που ακολουθούν, θεωρείστε ότι ισχύει ο πιο κάτω ορισμός για τον όρο Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ). « Η ΕΚΕ αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη χαρακτηρίζει τις επιχειρήσεις οι οποίες δεσμεύονται εθελοντικά και πέρα από κάθε νομική υποχρέωση να εντάξουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στις καθημερινές τους δραστηριότητες».

3. Για ποιους λόγους πιστεύετε ότι οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ);

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
Είναι ένας τρόπος να αυξήσουν τις πωλήσεις και τα κέρδη τους					
Είναι ένας τρόπος προσέλκυσης περισσότερων πελατών					
Βελτιώνεται η φήμη και η εικόνα της επιχείρησης					
Αποτελεί εργαλείο ανταγωνιστικότητας					
Πιστεύουν ότι είναι ηθικά σωστή συμπεριφορά					

4. Σε κάθε μια από τις ακόλουθες προτάσεις να εκτιμήσετε το βαθμό στον οποίο ως καταναλωτές επωφελείστε από τα προγράμματα ΕΚΕ που εφαρμόζει η Υπεραγορά Άλφα Μέγα στις καθημερινές επιχειρηματικές της δραστηριότητες.

	Πάρα πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Ευαισθητοποίηση Υπεραγοράς για περιβαλλοντικά και κοινωνικά προβλήματα					
Εξοικονόμηση φυσικών πόρων και μείωση της ρύπανσης					

Βοήθεια σε ασθενείς και κοινωνικές ομάδες					
Ανάπτυξη πολιτισμού και αθλητισμού					
Ποιοτικά και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες					

**5. Ποια η γνώμη σας για τις ακόλουθες περιβαλλοντικές δραστηριότητες οι οποίες εφαρμόζονται από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα;**

	Διαφωνώ Απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ Ούτε Διαφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ Απόλυτα
Η υιοθέτηση περιβαλλοντικών δραστηριοτήτων από τις επιχειρήσεις αποτελεί κατάλληλη στρατηγική κοινωνικής υπευθυνότητας					
Οι περιβαλλοντικές δράσεις οδηγούν σε καλύτερες σχέσεις με το κοινωνικό σύνολο					
Οι περιβαλλοντικές δράσεις συντελούν στη δημιουργία ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος της επιχείρησης					

**6. Πόσο σημαντικές είναι κατά τη γνώμη σας οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση όσο αφορά τη τοπική κοινωνία ;**

	Πάρα Πολύ	Πολύ	Μέτρια	Λίγο	Καθόλου
Δωρεές και χορηγίες στην τοπική κοινωνία					
Οικονομική ενίσχυση εκπαιδευτικών ιδρυμάτων					
Βελτίωση της ποιότητας ζωής των ανθρώπων τη τοπικής κοινωνίας					

Οικονομική ενίσχυση άλλων δραστηριοτήτων όπως τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός.					
Αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία					

**7. Σε ποια/ποιες πρακτικές πιστεύετε ότι θα πρέπει να στραφεί περισσότερο η Υπεραγορά Άλφα Μέγα στα πλαίσια της κοινωνικής της υπευθυνότητας; (Διαλέξτε μέχρι 3)**

- Προστασία Περιβάλλοντος
- Βοήθεια /εργοδότηση ευπαθών κοινωνικών ομάδων
- Στήριξη της τοπικής κοινωνίας
- Βελτίωση συνθηκών εργασίας των εργαζομένων
- Οικοδόμηση μακροχρόνιων σχέσεων με τους πελάτες (παροχή ανώτερης ποιότητας εξυπηρέτηση, αξιοπιστία)
- Ενέργειες δράσεις και δωρεές σε φιλανθρωπικά Ιδρύματα

**8. Σήμερα πιστεύετε ότι ο κόσμος είναι κατάλληλα ενημερωμένος ώστε να συμμετάσχει στις δράσεις ΕΚΕ ;**

ΝΑΙ  
ΌΧΙ

**9..Θα συστήνατε την υπεραγορά Άλφα Μέγα σε φίλους και γνωστούς ως μια κοινωνικά υπεύθυνη υπεραγορά ;**

ΝΑΙ  
ΌΧΙ

**Σας ευχαριστώ για τη συνεργασία**



## ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ

Στο παράρτημα αυτό παρατίθεται το ερωτηματολόγιο των υπαλλήλων της υπεραγοράς Άλφα Μέγα Πάφου το οποίο πραγματοποιήθηκε την περίοδο 18-21/03/18 με στόχο την εκπόνηση ποσοτικής ανάλυσης για την ολοκλήρωση της παρούσας διατριβής.

### **ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΠΟΥ ΕΡΓΑΖΕΤΑΙ ΣΤΗΝ ΥΠΕΡΑΓΟΡΑ ΑΛΦΑ ΜΕΓΑ ΠΑΦΟΥ**

Αγαπητοί συμμετέχοντες,

Η παρούσα έρευνα, πραγματοποιείται στο πλαίσιο της διατριβής μου στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα «Διοίκησης Επιχειρήσεων» του Ανοικτού Πανεπιστημίου Κύπρου. Οι πληροφορίες που θα δώσετε είναι ανώνυμες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για το σκοπό αυτής της έρευνας.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα χρειαστείτε περίπου πέντε λεπτά.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

**Παρακαλώ σημειώστε με  $\surd$  στο τετραγωνάκι της επιλογής σας**

#### **1. Τομέας -Κλάδος δραστηριοποίησης**

- Διοικητικό προσωπικό
- Υπεύθυνος Τμήματος
- Λογιστήριο
- Αποθήκη
- Βοηθητικό προσωπικό
- Λειτουργός εξυπηρέτησης πελατών

#### **2. Έτη Υπηρεσίας**

- 1 - 2
- 3 - 4
- 5 - 6
- 6 - 10
- πάνω από 10

Για την απάντηση των ερωτήσεων που ακολουθούν θεωρείστε ότι ισχύει ο πιο κάτω ορισμός για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: «Ο όρος **Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (ΕΚΕ)** αναφέρεται στις ενέργειες των επιχειρήσεων που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση περιβαλλοντικών και κοινωνικών ζητημάτων. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη χαρακτηρίζει τις επιχειρήσεις οι οποίες δεσμεύονται εθελοντικά και πέρα από κάθε νομική υποχρέωση να εντάξουν κοινωνικές και περιβαλλοντικές δράσεις στις καθημερινές τους δραστηριότητες».

**3. Αξιολογήστε το βαθμό στον οποίο η εταιρεία στην οποία εργάζεστε χειρίζεται με επιτυχία τα πιο κάτω :**

	Καθόλου	Σε Λίγο βαθμό	Σε Μέτριο Βαθμό	Πολύ	Πάρα πολύ
Συνεχής εκπαίδευση του προσωπικού					
Δίκαιες αξιολογήσεις					
Δίκαιη μισθοδοσία					
Αξιοκρατικές προσλήψεις					
Προβλεπόμενες ώρες εργασίας					

**4. Κατά πόσο πιστεύετε ότι ισχύουν τα πιο κάτω στην εταιρεία στην οποία εργάζεστε;**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε Μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου
Υπάρχουν ευκαιρίες ανέλιξης;					
Υπάρχει συναδελφική αλληλεγγύη;					
Υπάρχει εμπιστοσύνη μεταξύ διευθυντικών στελεχών και προσωπικού;					
Υπάρχει συνεχής προσπάθεια ανάπτυξης ικανοτήτων;					

**5.Στον εργασιακό χώρο όπου εργάζεστε σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές που αφορούν το προσωπικό;**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε Μέτριο βαθμό	Σε μικρό Βαθμό	Καθόλου
Δυνατότητα εκπαίδευσης ή βελτίωσης των δεξιοτήτων του προσωπικού					
Απασχόληση ατόμων με μειωμένες ικανότητες					
Διασφάλιση της υγείας και ασφάλειας στους χώρους εργασίας					
Συνεχής ενθάρρυνση προσωπικού και παροχή κινήτρων για ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους					
Συνεχή βελτίωση των συνθηκών εργασίας					
Εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα αποφυγής εργασιακών ατυχημάτων και τρόποι αντιμετώπισης τους					
Δημιουργία κώδικα ηθικής δεοντολογίας					

**6.Όσον αφορά το περιβάλλον σε πιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από την υπεραγορά Άλφα Μέγα;**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο βαθμό	Σε μικρό βαθμό	Καθόλου	Δεν είμαι σίγουρος /Δεν γνωρίζω
Προσπάθειες με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας						
Προσπάθειες με στόχο τη μείωση ρύπων και την ανακύκλωση						
Προσπάθειες με στόχο τη πρόληψη της ρύπανσης						

Προσπάθειες με στόχο τη μείωση περιβαλλοντικών ατυχημάτων						
Χρησιμοποίηση ανακυκλώσιμων υλικών συσκευασίας						
Παρότρυνση για ανακύκλωση στους χώρους εργασίας						
Προγράμματα ευαισθητοποίησης του προσωπικού και του ευρύτερου κοινού σε περιβαλλοντικά θέματα						

**7.Πόσο σημαντικές είναι κατά τη γνώμη σας οι πιο κάτω πρακτικές ΕΚΕ που εφαρμόζονται ή πρέπει να εφαρμόζονται από μια επιχείρηση;**

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
Παροχή 13 <sup>ου</sup> μισθού					
Ευέλικτο ωράριο εργασίας					
Ασφάλεια υπαλλήλων					
Συμμετοχή σε συλλογικές πρωτοβουλίες για την προώθηση ΕΚΕ					
Εργοδότηση ατόμων με ειδικές ικανότητες					
Συμμετοχή σε φιλανθρωπικές εκδηλώσεις					

**8.Σε ποιο βαθμό εφαρμόζονται οι πιο κάτω πρακτικές από την Υπεραγορά Άλφα Μέγα όσο αφορά την τοπική κοινωνία ;**

	Σε πολύ μεγάλο βαθμό	Σε μεγάλο βαθμό	Σε μέτριο Βαθμό	Σε μικρό Βαθμό	Καθόλου	Δεν Γνωρίζω/ Δεν είμαι σίγουρος
Οικονομική ενίσχυση διαφόρων δραστηριοτήτων της τοπικής κοινωνίας(τέχνη, πολιτισμός, αθλητισμός κλπ)						

Ενθάρρυνση των υπαλλήλων για συμμετοχή σε δραστηριότητες της τοπικής κοινωνίας						
Αποφυγή δραστηριοτήτων που απειλούν τη δημόσια υγεία						
Συνεργασία με τοπικούς φορείς για αντιμετώπιση κοινωνικών θεμάτων						
Προσπάθεια αγοράς προϊόντων από τοπικούς προμηθευτές						

**9.Εισηγηθείτε τρόπους βελτίωσης των πρακτικών ΕΚΕ που εφαρμόζει η Υπεραγορά Άλφα Μέγα.**

**Σας ευχαριστώ για τη συμμετοχή σας.**