



**ΕΘΝΙΚΟ ΜΕΤΣΟΒΙΟ
ΠΟΛΥΤΕΧΝΕΙΟ**
Τμήμα Χημικών Μηχανικών



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΕΙΡΑΙΩΣ**
Τμήμα Βιομηχανικής
Οργάνωσης και Διοίκησης

**Δ.Π.Μ.Σ.: «Οργάνωση και Διοίκηση Βιομηχανικών Συστημάτων,
ειδίκευση: Συστήματα Διαχείρισης Ενέργειας και Προστασίας
Περιβάλλοντος.»**

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη όπως εμφανίζεται στις τρεις μεγάλες εταιρίες κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα: οι περιπτώσεις Vodafone, Cosmote, Wind»



Επιμέλεια : Βουγιούκα Αντωνία
Επιβλέπων καθηγητής: Διονύσης Σκαρμέας

ΑΘΗΝΑ, Σεπτέμβριος 2007

Περιεχόμενα

	σελ
Περιεχόμενα	2
Ευχαριστίες	6
Περίληψη	7
Λέξεις-κλειδιά	8
Συντομογραφίες	9
Λίστα πινάκων – εικόνων - διαγραμμάτων	11
Βασικοί Ορισμοί	13
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ	17
1.1. Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση (Responsible Corporate Governance) .	18
1.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη- Ορισμός.....	20
1.3. Ιστορική αναδρομή στην έννοια «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» στην Ευρώπη και την Αμερική.....	21
1.6. Διαστάσεις και Ταξινόμηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	23
1.7. Τομείς εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	25
1.8. Δημοσιοποίηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	28
1.9. Κώδικες, πρότυπα και πλαίσια αναφοράς της ΕΚΕ	29
1.9.1. Το WBCSD.....	29
1.9.2. Ο δείκτης αειφορίας FTSE4Good.....	31
1.10. Διεθνείς φορείς και πρωτοβουλίες ΕΚΕ	32
1.10.1. Το CSR Europe	32
1.10.2. Το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ.....	33
1.10.3. Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)	34
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ	36
2.1. Βασικά χαρακτηριστικά των Δεικτών Περιβαλλοντικής Επίδοσης	37
2.2. Τύποι δεικτών	38
2.3. Παρουσίαση υφιστάμενων πλαισίων μέτρησης και αναφοράς περιβαλλοντικών επιδόσεων.....	38
2.3.1 Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης- Πλαίσιο ISO/DIS 14031	38
2.3.2. Επιλογή και χρήση περιβαλλοντικών δεικτών σύμφωνα με τον κανονισμό EMAS.....	42
2.3.3. Global Reporting Initiative	49
2.3.4. Global Environmental Management Initiative.....	50
2.3.5. United Nations Environmental Programme.....	50
2.3.6. World Business Council for Sustainable Development	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ	53
3.1. Ορισμός της Περιβαλλοντικής Αναφοράς	54
3.2. Οι ομάδες-στόχοι της περιβαλλοντικής αναφοράς.....	54
3.3. Απαιτήσεις του κανονισμού EMAS.....	55
3.4. Άλλα δίκτυα- πλαίσια περιβαλλοντικής αναφοράς	55
3.4.1. Πρωτοβουλία Παγκόσμιας Αναφοράς (GRI)	55
3.4.2. ΟΟΣΑ- Recommendation on PRTR.	60
3.4.3. Βιωσιμότητα (Sustainability) – Βαθμολόγηση περιβαλλοντικών αναφορών.....	61

Διπλωματική Εργασία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4	
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ	
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ.....	62
4.1. Εισαγωγή.....	63
4.2. Κατηγορίες Εταιριών που αναφέρονται στον τομέα της κινητής	
επικοινωνίας.....	64
4.3. Τομείς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις επιχειρήσεις κινητής	
επικοινωνίας.....	65
4.4. Διεθνείς Κανονισμοί και Πρωτοβουλίες στον τομέα της Κινητής	
Επικοινωνίας.....	66
4.4.1. Electronics Industry Code of Conduct (EICC).....	66
4.4.2. Global e-Sustainability Initiative (GeSI).....	67
4.4.3. European Telecommunications Network Operators' (ETNO)	
Association.....	68
4.4.4. Restriction of Hazardous Substances (RoHS).....	69
4.4.5. Registration, Evaluation, and Authorisation of Chemicals (REACH)..	69
4.4.6. Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE) Directive.....	70
4.5. Μία «άλλη» όψη των εταιριών κινητής επικοινωνίας.....	70
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5	
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ COSMOTE- VODAFONE- WIND	
ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ.....	73
5.1. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα.....	74
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6	
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1 - COSMOTE.....	78
6.1. Στοιχεία Cosmote.....	79
6.1.1. Εισαγωγή.....	79
6.1.2. Οργανωτική δομή COSMOTE για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής	
Ευθύνης.....	81
6.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς .	81
6.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	82
6.1.5. Η Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας.....	82
6.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών.....	83
6.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην COSMOTE.....	83
6.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία».....	83
6.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Εργαζόμενοι».....	87
6.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Αγορά».....	88
6.3. Ο έλεγχος της Εταιρικής Διακυβέρνησης.....	89
6.3.1. Εσωτερικοί Έλεγχοι.....	89
6.3.2. Επιχειρησιακή Συνέχεια.....	90
6.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες – Στόχοι.....	90
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7	
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 2 - VODAFONE.....	93
7.1. Στοιχεία Vodafone.....	94
7.1.1. Εισαγωγή.....	94
7.1.2. Οργανωτική δομή COSMOTE για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής	
Ευθύνης.....	95
7.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς .	96
7.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	97
7.1.5. Η Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας.....	98

7.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών	99
7.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Vodafone	99
7.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία- Παιδί»	99
7.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Περιβάλλον - Υγεία»	102
7.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Αγορά»	105
7.2.4. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Εργασιακός Χώρος»	105
7.3. Αξιολόγηση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	106
7.3.1. Έλεγχος στοιχείων Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας.....	106
7.3.2. Ποσοτική Αξιολόγηση της επίδοσης στην Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας.....	106
7.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες.....	107
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8	
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 3- WIND.....	110
8.1. Στοιχεία WIND.....	111
8.1.1. Εισαγωγή	111
8.1.2. Οργανωτική δομή WIND για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	111
8.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς.....	111
8.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	112
8.1.5. Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας	112
8.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών	112
8.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην WIND.....	112
8.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία».....	112
8.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Περιβάλλον».....	113
8.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Επιχειρηματικότητα»	115
8.3. Ο έλεγχος της Εταιρικής Διακυβέρνησης	118
8.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες – Στόχοι	119
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9	
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	120
9.1. Συμπεράσματα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη.....	121
9.1.1. Εμπόδια εξέλιξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	121
9.1.2. Παράγοντες Επιτυχίας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	122
9.1.3. Προτάσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	122
9.2. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της COSMOTE	123
9.2.1. Γενικοί σχολιασμοί.....	123
9.2.2. Προτάσεις	123
9.3. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Vodafone	124
9.3.1. Γενικοί σχολιασμοί.....	124
9.3.2. Προτάσεις	124
9.4. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της WIND	125
9.4.1. Γενικοί σχολιασμοί.....	125
9.4.2. Προτάσεις	125
9.5. Σύγκριση των τριών εταιριών COSMOTE- VODAFONE- WIND	126
9.5.1. Σύγκριση της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	126

9.5.2. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Περιβάλλον» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	129
9.5.3. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Εργασιακός Χώρος» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.....	131
9.5.4. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Αγορά» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	134
9.5.6. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Κοινωνία» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης	136
9.6.	137
Τα οφέλη μίας επιχείρησης από την εφαρμογή της ΕΚΕ	137
9.7. Κίνητρα και αναμενόμενα οφέλη από τη χρήση δεικτών περιβαλλοντική επίδοσης.....	138
9.8.	140
Οφέλη από την αναφορά της περιβαλλοντικής επίδοσης.....	140
9.9. Συμπεράσματα	141
Βιβλιογραφία	143
Παραρτήματα	146

Ευχαριστίες

Στο σημείο αυτό θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ.Διονύση Σκαρμέα για την καθοδήγηση και την συνεργασία που είχαμε καθ'όλη τη διάρκεια της εκπόνησης της παρούσας εργασίας, την κ.Ναυσικά Ζευγώλη από την εταιρία Vodafone, την κ.Μυρτώ Παπαδημητρίου από την εταιρία Cosmote, και την κ. Μαριάννα Γεωργιοπούλου από την εταιρία Wind για την προθυμία την οποία επέδειξαν, κατά τη συνεργασία μας για τη συγγραφή των μελετών περίπτωσης, που συμπεριλήφθηκαν στην παρούσα εργασία.

Περίληψη

Τις τελευταίες δεκαετίες παρατηρείται η ολοένα και αυξανόμενη εμπλοκή του επιχειρηματικού κόσμου στην επίλυση κοινωνικών προβλημάτων, σε απάντηση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών πιέσεων που δέχεται. Στόχος των εταιριών είναι να στείλουν ένα μήνυμα στα ενδιαφερόμενα μέρη με τα οποία συναλλάσσονται: υπαλλήλους, μετόχους, επενδυτές, καταναλωτές, δημόσιες αρχές και μη κυβερνητικούς οργανισμούς. Με τον τρόπο αυτόν οι εταιρίες επενδύουν στο μέλλον τους μέσω της *Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης* και αναμένουν ότι η εθελοντική δέσμευσή τους θα βοηθήσει να αυξηθεί η αποδοτικότητά τους.

Στην παρούσα διπλωματική εργασία αναλύεται η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και η εξελικτική της πορεία. Στόχος της είναι να αποτυπώσει τη εξέλιξη αυτή τόσο στο διεθνή χώρο, όσο και στην ελληνική πραγματικότητα. Παρουσιάζονται τα βασικά πλαίσια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης που είναι σήμερα διαθέσιμα στις σύγχρονες επιχειρήσεις.

Στον σημερινό διεθνοποιημένο κόσμο της στιγμιαίας επικοινωνίας, τα κινητά τηλέφωνα είναι σχεδόν πανταχού παρόν, ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της καθημερινής ζωής στις αναπτυγμένες και σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες. Ο κόσμος της τηλεπικοινωνίας και ειδικότερα της κινητής επικοινωνίας είναι μια βιομηχανία με μεγάλη οικονομική δύναμη και στην πορεία του χρόνου αναμένεται να εξελιχθεί ακόμα περισσότερο.

Ο τομέας της κινητής επικοινωνίας είναι ένας τομέας που μπορεί, τόσο σε διεθνή όσο και σε εθνικό επίπεδο, λόγω της δύναμης που αποκτά να επηρεάσει την αγορά, την συνείδηση της κοινωνίας και τις οικονομίες των χωρών.

Λόγω της δύναμης της κινητής επικοινωνίας κρίνεται σκόπιμο μέσα από την παρούσα διπλωματική εργασία η παρουσίαση τριών μελετών περίπτωσης εταιριών Vodafone- COSMOTE- WIND, με στόχο την εξαγωγή συμπερασμάτων από την πρακτική εφαρμογή του θεωρητικού πλαισίου που περιγράφεται αρχικά, και ειδικότερα ως προσπάθεια εκτίμησης της ελληνικής πραγματικότητας. Τέλος γίνεται μια προσπάθεια σύγκρισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης των τριών εταιριών με βάση την οργάνωσή τους και τα προγράμματα τους.

Λέξεις-κλειδιά

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Πολυεθνικές Εταιρίες, Εταιρίες Κινητής Επικοινωνία, Περιβαλλοντικοί Δείκτες, Περιβαλλοντική Αναφορά, Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Συντομογραφίες

BCM	Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας	OPI	Operational Performance Indicators
BITC	Business in the Community	PRTRs	Pollutant Release and Transfer Registers
CEFIC	European Chemical Industry Council	PV	Photovoltaic
CERES	Coalition for Environmentally Responsible Economies	RCG	Responsible Corporate Governance
CDMA	Division Multiple Access	REACH	Registration, Evaluation, and Authorisation of Chemicals
CMs	contract manufacturers	RoHS	Restriction of Hazardous Substances
CO₂	Διοξείδιο του άνθρακα	SMS	Short Message Service
CSR	Corporate Social Responsibility	SOMO	Centre for Research on Multinational Corporation
DEFRA	Department for Environment, Food and Rural Affairs	TBL	Triple Bottom Line
ECIs	Environmental Condition Indicator	TNCs	Trans National Corporations
EERA	European Environmental Reporting Awards	UNIDO	United Nations Industrial Development Organisation
EFQM	European Foundation Quality Management	WBCSD	World Business Council for Sustainable Development
EICC	Electronics Industry Code of Conduct	WEEE	Waste Electrical and Electronic Equipment
EMAS	Eco- Management and Audit Scheme	WWF	World Wide Fund for Nature
EMF	Electromagnetic Field	ΑΠΕ	Ανανεώσιμες Πηγές Ενέργειας
EPE	European Partners for the Environment	ΑΦΗΣ	Ανακύκλωση Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών
EPI	Environmental Performance Indicator	ΔΕΗ	Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού
ETNO	European Telecommunications Network Operators'	EAT-ΣΕΒ	Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών
GEMI	Global Environmental Management Initiative	EETT	Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων
GeSI	Global e-Sustainability Initiative	EKE	Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
GRI	Global Reporting Initiative	ΕΚΙΠΥ	Ελληνική Εταιρία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας
GSM	Global System of Mobile Telecommunication (2 nd Generation)	EKT-ΣΕΒ	Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών
ICT	Information and Communications Technology	ΕΛΕΠΑΠ	Ελληνική εταιρία Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών
ISO	International Organization for Standardization	ΕΛΟΤ	Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης
KWh	Kilowatt- hour	ΚΑΣΠ	Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών
MHz	Megahertz	ΚΕΘΕΑ	Κέντρο Θεραπείας Εξαρτημένων Ατόμων
MNOs	Mobile network operators	ΚΕΠΠΑ	Κέντρο έρευνας Πρόληψης Τροχαίου Ατυχήματος

Διπλωματική Εργασία

MPI	Management Performance Indicator	ΜΠΕ	Μελέτη Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων
MTX	Κέντρο Μεταγωγής	ΟΚΑΝΑ	Οργανισμός κατά των Ναρκωτικών
OEMs	Original Equipment Manufacturer	Σ/Β	Σταθμός Βάσης
ODP	Ozone Depleting Potential		

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ

Λίστα πινάκων – εικόνων - διαγραμμάτων

Εισαγωγή

Πίνακας 1. Κοινώς χρησιμοποιούμενοι όροι στην μέτρηση Περιβαλλοντικής Επίδοσης, (ISO 1997)

Κεφάλαιο 1

Εικόνα 1.1. Το νέο περιβάλλον στο οποίο καλείται να δραστηριοποιηθεί μια επιχείρηση.

Εικόνα 1.2. Ταξινόμηση των ευρωπαϊκών χωρών σύμφωνα με το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης.

Πίνακας 1.1. Οι διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Πίνακας 1.2. Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (συμμέτοχοι) μιας επιχείρησης και παραδείγματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Διάγραμμα 1.1. Βασικά πλαίσια αειφορίας κατά τον WBCSD.

Κεφάλαιο 2

Διάγραμμα 2.1. Μοντέλο «Plan–Do–Check–Act» στην διαδικασία αξιολόγησης της περιβαλλοντικής επίδοσης.

Διάγραμμα 2.2. Γενική επισκόπηση των Λειτουργιών μιας Επιχείρησης.

Διάγραμμα 2.3. Αλληλεπίδραση Λειτουργίας Επιχείρησης και Περιβάλλοντος.

Πίνακας 2.1. Υποκατηγορίες και παραδείγματα δεικτών κατά ISO 14031.

Πίνακας 2.2. Κατηγορίες δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων κατά EMAS.

Πίνακας 2.3. Αναλυτικός πίνακας Δεικτών κατά EMAS.

Πίνακας 2.4. Παράδειγμα πίνακα που επιτρέπει συγκρίσεις προς δείκτη συγκριτική αξιολόγησης επιδόσεων.

Πίνακας 2.5. Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης κατά GEMI

Πίνακας 2.6. Προτεινόμενοι δείκτες κατά WBCSD.

. Κεφάλαιο 3

Διάγραμμα 3.1. Κατευθυντήριες Οδηγίες κατά GRI.

Διάγραμμα 3.2. Οι αρχές σύνταξης Κοινωνικών Απολογισμών κατά GRI.

Πίνακας 3.1. Οι Δείκτες G2 με βάση τις 3 διαστάσεις του ορισμού της βιωσιμότητας κατά GRI

Κεφάλαιο 4

Διάγραμμα 4.1. Διείσδυση κινητών τηλεφώνων ανά πληθυσμό, ανά περιοχή, 2005

Διάγραμμα 4.2. Κατηγορίες επιχειρήσεων στον τομέα της κινητής επικοινωνίας

Εικόνα 4.1. Περιβαλλοντική πλευρά της λειτουργίας μιας εταιρίας κινητής επικοινωνίας

. Κεφάλαιο 5

Διάγραμμα 5.1. Τι ζητούν οι Έλληνες πολίτες από τις μεγάλες εταιρίες για να τις θεωρούν υπεύθυνες προς την κοινωνία

Διπλωματική Εργασία

Διάγραμμα 5.2. Βαθμός ανταπόκρισης εταιρικών κλάδων στις υποχρεώσεις τους
Διάγραμμα 5.3. Οι τρεις κατηγορίες κοινωνικής ευθύνης

Κεφάλαιο 6

Εικόνα 6.1. Μετοχική σύνθεση του Ομίλου COSMOTE.

Πίνακας 6.1. Βασικά οικονομικά μεγέθη της COSMOTE Ελλάδος.

Πίνακας 6.2. Βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου COSMOTE.

Διάγραμμα 6.1. Κατανάλωση Πετρελαίου σε τόνους.

Διάγραμμα 6.2. Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία.

Διάγραμμα 6.3. Καταναλώσεις υλικών συσκευασίας.

Διάγραμμα 6.4. Κατανάλωση νερού.

Πίνακας 6.3. Πίνακας συγκεντρωτικών περιβαλλοντικών δεικτών COSMOTE.

Κεφάλαιο 7

Πίνακας 7.1. Βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου Vodafone

Πίνακας 7.2. Βασικά οικονομικά μεγέθη της Vodafone Ελλάδος

Εικόνα 7.1. Οργανωτική δομή της Vodafone για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Εικόνα 7.2. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Εικόνα 7.3. Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2005-2006.

Εικόνα 7.4. Συνολική Κατανάλωσης Ενέργειας στο Δίκτυο της Vodafone.

Εικόνα 7.5. Ανακυκλώσεις Χαρτιού και Μελανωτών.

Εικόνα 7.6. Ετήσιες ειδικές κατασκευές και κοινές τοποθετήσεις σταθμών βάσης

Εικόνα 7.7. Σύστημα αξιολόγησης πρακτικών και αποτελεσμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Πίνακας 7.3. Περιβαλλοντικοί Δείκτες Vodafone κατά EMAS

Κεφάλαιο 9

Πίνακας 9.1. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (1/2)

Πίνακας 9.2. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2/2)

Πίνακας 9.3. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των περιβαλλοντικών προγραμμάτων των τριών εταιριών (1/2)

Πίνακας 9.4. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των περιβαλλοντικών προγραμμάτων των τριών εταιριών (2/2)

Πίνακας 9.5. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων εργασιακού χώρου των τριών εταιριών (1/2)

Πίνακας 9.6. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων εργασιακού χώρου των τριών εταιριών (2/2)

Πίνακας 9.7. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων του τομέα αγορά των τριών εταιριών

Πίνακας 9.8. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων του τομέα κοινωνία των τριών εταιριών.

Βασικοί Ορισμοί

Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

"Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη ονομάζεται η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων, που είναι πέρα και πάνω από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και σχετίζονται με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους (εργαζόμενοι, μέτοχοι, συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές, καταναλωτές, κοινότητες μέσα στις οποίες είναι δραστηριοποιημένες, κ.λ.π.)."

(ορισμός Ελληνικού δικτίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη)

Οι τομείς εφαρμογής προγραμμάτων Ε.Κ.Ε. μπορούν να διακριθούν σε εκείνους που αφορούν το εσωτερικό της επιχείρησης και σε εκείνους που αφορούν το εξωτερικό περιβάλλον της.

Περιβαλλοντικοί Δείκτες

Έχουν δοθεί διάφοροι ορισμοί οι οποίοι αφορούν τους δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης. Σύμφωνα με τον οργανισμό ISO και συγκεκριμένα σύμφωνα με τον κανονισμό του ISO/14031 "οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης τους οποίους επιλέγουν οι οργανισμοί είναι ένας τρόπος να παρουσιάζουν ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα ή πληροφορίες με έναν πιο κατανοητό και χρήσιμο τρόπο. Βοηθούν στο να μετατρέπονται σχετικά δεδομένα σε πιο συνοπτικές πληροφορίες σχετικά με τις προσπάθειες της διοικήσεως να επηρεάσει την περιβαλλοντική επίδοση του οργανισμού, την περιβαλλοντική επίδοση της λειτουργίας του οργανισμού ή τις συνθήκες του περιβάλλοντος. Κάθε οργανισμός θα πρέπει να επιλέξει έναν συγκεκριμένο αριθμό σχετικών και κατανοητών δεικτών ώστε να εκτιμήσει την περιβαλλοντική του επίδοση".

(ορισμός ISO/14031)

Σύμφωνα με το ινστιτούτο Tellus, οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης "παρέχουν τον τρόπο ώστε η περιβαλλοντική επίδοση να μπορεί να μετρηθεί. Τυποποιώντας τους δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης επιτρέπεται η σύγκριση της τωρινής επίδοσης μιας εταιρείας με παλαιότερες επιδόσεις, με άλλες εταιρείες του ίδιου κλάδου ή με την βιομηχανία γενικότερα.....ποσοτικοποιεί την χρήση πρώτων υλών και περιβαλλοντικών επιπτώσεων....γεφυρώνει το χάσμα ανάμεσα στην περιβαλλοντική διαχείριση και στο αποτέλεσμα".

(White-Zinkl, 1997)

Περιβαλλοντική Αναφορά

Η περιβαλλοντική αναφορά συνίσταται στη δημοσίευση πληροφοριών σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της εταιρείας και των προϊόντων που απορρέουν από τη δραστηριότητά της και σχετικά με τις οποιεσδήποτε δραστηριότητες διεξάγει για να προστατεύσει το περιβάλλον. Οι ομάδες- στόχοι περιλαμβάνουν οποιονδήποτε έχει συμφέρον/ ενδιαφέρον στην εταιρεία, για παράδειγμα οι υπάλληλοι, οι πελάτες ή οι προμηθευτές, η τοπική κοινωνία, οι αρχές και οποιοσδήποτε άλλοι περιβαλλοντικοί σύνδεσμοι.

Διπλωματική Εργασία

Η αξία της περιβαλλοντικής αναφοράς της επιχείρησης θα καθοριστεί από την αντίδραση των ομάδων- στόχων της. Πολλές έρευνες καταλήγουν στο κοινό συμπέρασμα ότι το κύριο ακροατήριο για τις περιβαλλοντικές αναφορές είναι το ίδιο το προσωπικό της επιχείρησης και οι πελάτες της καθώς και τα μέλη της τοπικής κοινωνίας. Ο τύπος και τα μέσα ενημέρωσης, οι περιβαλλοντικές αρχές, οι σύνδεσμοι και οι προμηθευτές θα διαβάσουν επίσης την περιβαλλοντική της αναφορά. Στον Πίνακα 1. φαίνονται αναλυτικά οι κοινώς χρησιμοποιούμενοι όροι στην μέτρηση της περιβαλλοντικής επίδοσης μίας εταιρίας.

Οίκο-αποδοτικότητα

«Η οίκο-αποδοτικότητα συνίσταται στο να συνδυάζει τους στόχους της επιχειρηματικής και περιβαλλοντικής τελειότητας και στο να δημιουργεί το σύνδεσμο μέσω του οποίου η εταιρική συμπεριφορά μπορεί να υποστηρίξει την αιεφόρου ανάπτυξη.», *Bjorn Stigson, πρόεδρος WBCSD.*

Ένας δείκτης οίκο-αποδοτικότητας είναι είτε ένα κλάσμα οικονομικής προς περιβαλλοντική επίδοση, είτε το αντίστροφο κλάσμα

$$\text{Δείκτης Οίκο-αποδοτικότητας} = \frac{\text{Οικονομική επίδοσh}}{\text{Περιβαλλοντική επίδοσh}}$$

Περιβαλλοντική Επίδοση : Οι επιπτώσεις που δημιουργούν οι δραστηριότητες μιας εταιρείας σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (συνήθως έναν χρόνο) μετρούμενες σε φυσικές ή τεχνητές μονάδες.

Οικονομική Επίδοση : η οικονομική εκτίμηση των δραστηριοτήτων μιας εταιρείας σε μια συγκεκριμένη χρονική περίοδο (συνήθως έναν χρόνο) μετρούμενες σε νομισματικές μονάδες.

Πίνακας 1. Κοινώς χρησιμοποιούμενοι όροι στην μέτρηση Περιβαλλοντικής Επίδοσης, (ISO, 1997).

<p><i>Benchmark</i> The value for an indicator that has some defined environmental significance (scientific) or the value for an indicator that demonstrates achievement of best practice (corporate).</p>
<p><i>Benchmarking</i> A process of comparing performance against an accepted standard, best practice or the performance of others.</p>
<p><i>Best practice</i> The best way of doing things. It is not a static level of performance but a process for continual improvement.</p>
<p><i>Cost effectiveness</i> The relationship between inputs and outputs expressed in monetary terms.</p>
<p><i>Datum</i> A physical, chemical, biological, social or economic variable.</p>
<p><i>Effectiveness</i> Extent to which program outcomes are achieving program objectives.</p>
<p><i>Efficiency</i> The extent to which outputs are maximized for a given level of inputs (or inputs minimized for a given level of outputs).</p>
<p><i>Environmental Condition Indicator</i> Specific expression that provides information about the local, regional, national, or global condition of the environment.</p>
<p><i>Environmental Performance</i> Results of an organization's management of its environmental aspects.</p>
<p><i>Environmental Performance Criterion</i> Environmental objective, target or other intended level of environmental performance set by the management of the organization and used for the purpose of environmental performance evaluation.</p>
<p><i>Environmental Performance Evaluation</i> Process to facilitate management decisions regarding an organization's environmental performance by selecting indicators, collecting and analyzing data, assessing information against environmental performance criteria, reporting and communicating, and periodic review and improvement of this process.</p>
<p><i>Environmental Performance Indicator</i> Specific expression that provides information about an organization's environmental performance.</p>
<p><i>Indicator</i> A physical, chemical, biological, social or economic variable which points to significant outcomes and can be used for management purposes.</p>

Objectives

An outcome-oriented statement of what a program or project is intended to achieve. They are linked to government policy and form the basis for performance reporting.

Outcomes

All the impacts or consequences of a program beyond direct outputs.

Outputs

Products or services which are produced and delivered by a program.

Standards

Predefined levels of excellence or performance specifications which can be set for inputs, processes, outputs or outcomes.

Strategies

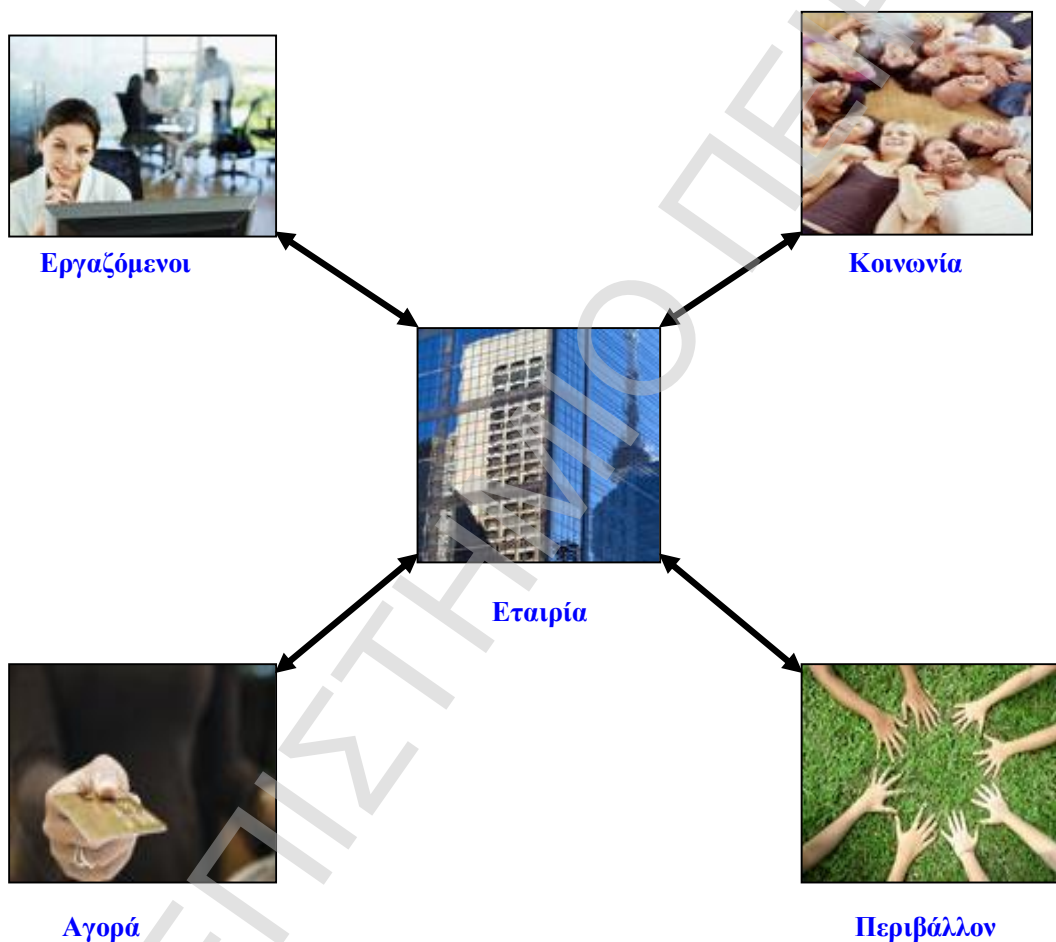
Means by which objective will be achieved.

Targets

Quantifiable levels or ranges to be met at a specified future date.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ



1.1. Υπεύθυνη Εταιρική Διακυβέρνηση (Responsible Corporate Governance)

Η παγκόσμια φιλελευθεροποίηση του εμπορίου και των οικονομικών αγορών αποτέλεσε το κεντρικό σημείο της οικονομικής ανάπτυξης των τελευταίων δεκαετιών. Οδήγησε στην ελεύθερη διακίνηση αγαθών, κεφαλαίου και εργατικού δυναμικού περισσότερο από κάθε φορά στην σύγχρονη ιστορία. Οι TNCs- Trans National Corporations (*Wuppertal Institute for Climate, Environment and Energy (2004)*) μπορούν τώρα να προμηθεύονται προϊόντα από ένα μεγάλο εύρος χωρών και να παρέχουν προϊόντα αντίστοιχα σε πολλές χώρες. Κατά μήκος της αλυσίδας παραγωγής ο αριθμός των παραγόντων που εμπλέκονται πλέον καλύπτουν ένα μεγάλο εύρος από τα οικονομικά ινστιτούτα μέχρι τις τοπικές κοινότητες. Συνεπώς οι αλληλεξαρτήσεις μεταξύ των κοινωνικών παραγόντων και των TNCs αυξάνονται συνεχώς. Έτσι ενώ οι δραστηριότητες των TNCs όπως κάθε άλλη οικονομική δραστηριότητα επηρεάζονται από τις κοινωνικές δομές στις οποίες λαμβάνουν χώρα, με τη σειρά τους επηρεάζουν την κοινωνικοοικονομική ανάπτυξη.

Η λεγόμενη «νέα οικονομία» αποτελεί μία από τις κυρίαρχες τάσεις που οδηγεί τους οργανισμούς να συμμετέχουν περισσότερο στις ανάγκες της κοινωνίας και να καθιστούν τις πράξεις τους περισσότερο διαφανείς. Τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά αυτής της νέας οικονομίας είναι η ταχύτητα των αλλαγών, η αυξημένη σημασία της γνώσης, η καινοτομία και η ανάγκη για επικοινωνία και περισσότερο αμεσότητα.

Σύμφωνα με την έκθεση του Ινστιτούτου Wuppertal, ενώ παλιότερα η ελεύθερη διακίνηση στην οικονομική δραστηριότητα περιοριζόταν από τα εθνικά σύνορα, οι επιχειρήσεις σήμερα όλο και περισσότερο θα περιορίζονται από κοινωνικές και περιβαλλοντικές παραμέτρους, παράλληλα με τις οικονομικές. Τα συμπεράσματα παγκόσμιας έρευνας, την οποία διεξήγαγε - σε συνεργασία με τοπικούς φορείς σε 22 χώρες σε όλο τον κόσμο - η GlobeScan Inc., έδειξαν ότι ολοένα και περισσότερες εταιρίες αναπτύσσουν κοινωνικό έργο, ενώ παράλληλα ενισχύεται το αίσθημα ευαισθησίας των πολιτών, οι οποίοι απαιτούν πλέον από τις επιχειρήσεις να είναι κοινωνικά υπεύθυνες. Η διάδοση του διαδικτύου και της επικοινωνίας ενισχύει την ταχύτητα και τη δύναμη των μηχανισμών ανατροφοδότησης.

Ο Carroll (2000) δηλώνει ότι οι εταιρείες αναμένονται να εφαρμόζουν στην πράξη «κοινωνική ευθύνη» ή να είναι καλός «εταιρικός πολίτης». Ο Carroll (1979) υποστηρίζει ότι εταιρίες πρέπει όχι μόνο να κρίνονται βάση οικονομική επιτυχίας αλλά και σε μη-οικονομικά κριτήρια. Για να εκπληρώσει τον κοινωνικό ρόλο μια εταιρία πρέπει να εκπληρώσει τις ακόλουθες ευθύνες (Carroll, 2000):

- § Οικονομικές: να κερδίσει μια δίκαιη επιστροφή κεφαλαίου για να ικανοποιηθούν οι μέτοχοι, να παραδώσει άξια χρημάτων, προϊόντα για να ικανοποιηθούν οι πελάτες, να δημιουργήσει νέες θέσεις εργασίας και νέο κέρδος για την επιχείρηση, και τέλος να προωθεί την καινοτομία.
- § Νομικές: συμμόρφωση με το νόμο.
- § Ηθικές: να είναι ηθικός, δίκαιος, να σέβεται τα δικαιώματα των ανθρώπων, να αποφεύγει τη ζημιά ή τον κοινωνικό τραυματισμό και αποτρέπει τη ζημιά που προκαλείται από άλλους.
- § Φιλανθρωπικές: να πραγματοποιεί ευεργετικές δραστηριότητες για την κοινωνία.

Η Εικόνα 1.1 φανερώνει το περιβάλλον στο οποίο καλείται να δραστηριοποιηθεί μια επιχείρηση.

Σε απάντηση των κοινωνικών απαιτήσεων και των απαιτήσεων της αγοράς, αρκετοί οργανισμοί δραστηριοποιούνται στην οικοδόμηση μιας επικοινωνίας, με

στόχο να καταστήσουν ευρύτερα γνωστό το ενδιαφέρον τους για την αειφόρου ανάπτυξη. Στο σημείο αυτό προκύπτει ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Ε.Κ.Ε. (Corporate Social Responsibility, CSR) που πρωτοχρησιμοποιήθηκε στον αγγλοσαξονικό κόσμο (ΟΟΣΑ 2001).

Τα παραπάνω μπορούν να ενταχθούν υπό την ομπρέλα του όρου της Υπεύθυνης Εταιρικής Διακυβέρνησης (Responsible Corporate Governance, RCG). Πρόκειται για μία πολιτική προσέγγισης προσανατολισμένη στα ενδιαφερόμενα μέρη μιας επιχείρησης, που κατανέμει τις ευθύνες των κοινωνικών παραγόντων, οι οποίοι θα καθοδηγήσουν την εταιρική ευθύνη. Με λίγα λόγια οι οργανισμοί θεωρούνται υπόλογοι για τις πράξεις τους και τις συνέπειες που απορρέουν από αυτές.

Οι οργανισμοί που επιθυμούν να υιοθετήσουν την παραπάνω τακτική θα πρέπει να ακολουθούν τις παρακάτω αρχές (ινστιτούτο Wuppertal).

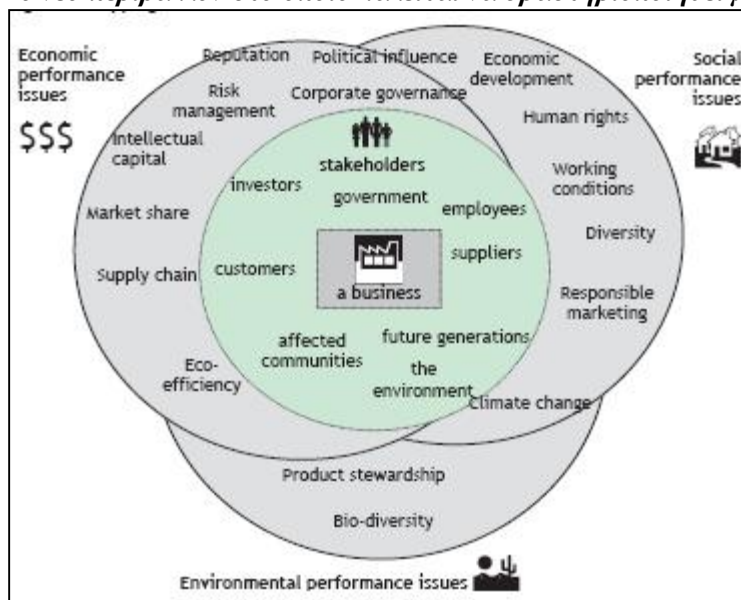
- § Ταυτοποίηση των κοινωνικών, περιβαλλοντικών και οικονομικών αξιών τους σε συμφωνία με τις απαιτήσεις των εμπλεκόμενων φορέων.
- § Τον καθορισμό των προτεραιοτήτων τους σε σχέση με τις παραπάνω αρχές .
- § Την υιοθέτηση συγκεκριμένων διαχειριστικών πρακτικών ώστε να ενσωματώσουν τις παραπάνω αρχές στις δραστηριότητές τους και η δράση αυτή να είναι μετρήσιμη.
- § Τη δημοσίευση κατανοητών δεδομένων σε σχέση με τις κοινωνικές-περιβαλλοντικές και οικονομικές επιδόσεις τους.
- § Σύνταξη αναλυτικών απολογισμών της δραστηριότητάς τους.

Το Ινστιτούτο Wuppertal προτείνει τα εξής 4 παρακάτω στοιχεία ως τα σημεία κλειδιά της RCG:

- § Εταιρική διακυβέρνηση που εξουσιοδοτείται από τα ενδιαφερόμενα μέρη .
- § Συστήματα αξιολόγησης της διαχείρισης και των επιδόσεων
- § Αύξηση της διαφάνειας.

(Wuppertal Institute, Responsible Corporate Governance, 2004)

Εικόνα 1.1. Το νέο περιβάλλον στο οποίο καλείται να δραστηριοποιηθεί μία επιχείρηση



(πηγή: UNIDO, CSR Implications for S&M enterprises in developing countries)

1.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη- Ορισμός

Αν και δεν υπάρχει ευρέως αποδεκτός ορισμός οι περισσότεροι ορισμοί περιγράφουν την εταιρική κοινωνική ευθύνη ως μια συλλογιστική όπου οι εταιρίες ενσωματώνουν τις κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στην αλληλεπίδρασή τους με τα ενδιαφερόμενα μέρη τους πάνω σε μία εθελοντική βάση.

Το 1998, το Διεθνές Επιχειρηματικό Συμβούλιο για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη, W.B.C.S.D. *World Business Council for Sustainable Development* χρησιμοποίησε τον πιο κάτω ορισμό της έννοιας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για να διεξάγει την πρώτη έρευνα με θέμα τον προσδιορισμό του όρου Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στο Βέλγιο και την Ολλανδία : «Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η διαρκής δέσμευση μιας επιχείρησης να συμπεριφέρεται ηθικά και να συμβάλει στην οικονομική ανάπτυξη ενώ ταυτόχρονα θα βελτιώνει την ποιότητα ζωής των εργαζομένων και των οικογενειών τους καθώς επίσης και της τοπικής κοινότητας και της κοινωνίας γενικότερα».

Η διεύρυνση της έρευνας και του διαλόγου σε πολλές χώρες σε όλο τον κόσμο επιβεβαίωσε την διαφορετικότητα της έννοιας του ορισμού αυτού από περιοχή σε περιοχή, όπως και του είδους των δράσεων που θεωρούνται αναγκαίες. Σαν αποτέλεσμα της έρευνας σε διεθνές επίπεδο ο αρχικός ορισμός του Διεθνές Επιχειρηματικού Συμβουλίου για τη Βιώσιμη Ανάπτυξη επαναπροσδιορίστηκε στην συνέχεια ως εξής :

«**Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη** είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων, που είναι πέρα και πάνω από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους (εργαζόμενοι, μέτοχοι, συνεργάτες, προμηθευτές, επενδυτές, καταναλωτές, κοινότητες μέσα στις οποίες είναι δραστηριοποιημένες κ.λ.π.)»

(www.CSRhellas.gr)

Το να είναι κάποιος κοινωνικά υπεύθυνος δεν σημαίνει μόνον ότι εκπληρώνει πλήρως τις νομικές υποχρεώσεις του, αλλά και ότι υπερβαίνει τα όρια της τήρησης του νόμου επενδύοντας "περισσότερο" στο ανθρώπινο δυναμικό, στο περιβάλλον και στις σχέσεις του με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Η πείρα από τις επενδύσεις στις περιβαλλοντικά υπεύθυνες τεχνολογίες και επιχειρηματικές πρακτικές δείχνει ότι η υπέρβαση της τήρησης του νόμου μπορεί να συμβάλει στην ανταγωνιστικότητα μιας επιχείρησης. Η υπέρβαση των ορίων των βασικών νομικών υποχρεώσεων στον κοινωνικό τομέα, π.χ. επαγγελματική κατάρτιση, συνθήκες εργασίας, σχέσεις διοίκησης-υπαλλήλων, μπορεί επίσης να έχει άμεσο αντίκτυπο στην παραγωγικότητα και την ποιότητα της παραγωγής. (*Πράσινο Βιβλίο, Προώθηση ενός Ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*)

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη δεν πρέπει ωστόσο να θεωρηθεί υποκατάστατο των κανονιστικών ρυθμίσεων ή της νομοθεσίας όσον αφορά τα κοινωνικά δικαιώματα ή τα περιβαλλοντικά πρότυπα, συμπεριλαμβάνοντας την ανάπτυξη νέας κατάλληλης νομοθεσίας. Σε χώρες στις οποίες δεν υπάρχουν τέτοιες ρυθμίσεις, οι προσπάθειες πρέπει να επικεντρωθούν στη θέσπιση του κατάλληλου ρυθμιστικού ή νομοθετικού πλαισίου για τον καθορισμό ενιαίας βάσης πάνω στην οποία μπορούν να αναπτυχθούν οι κοινωνικά υπεύθυνες πρακτικές.

Σήμερα ο όρος Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη διατηρεί τον ουσιαστικό χαρακτήρα προσφοράς των επιχειρήσεων στην βιώσιμη ανάπτυξη, ο ιδιαίτερος όμως

χρωματισμός του όρου αυτού διαφοροποιείται ανάλογα με τη χώρα εφαρμογής. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μπορεί να οριστεί ως μια έννοια με την οποία οι επιχειρήσεις ενσωματώνουν τους κοινωνικούς και περιβαλλοντικούς προβληματισμούς τους μέσα στις καθημερινές επιχειρησιακές διαδικασίες τους και στην αλληλεπίδραση τους με τους συμμετόχους τους σε εθελοντική βάση.

1.3. Ιστορική αναδρομή στην έννοια «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» στην Ευρώπη και την Αμερική

Μια από τις πρώτες δημοσιεύσεις που να σχετίζεται με την έννοια της ΕΚΕ βρίσκεται μόλις το 1953 με το βιβλίο του Η. Bowen με τίτλο «Κοινωνικές Ευθύνες του Επιχειρηματία». Σε αυτό ο Bowen υποστηρίζει ότι η βιομηχανία έχει υποχρέωση "να ακολουθήσει εκείνες τις πολιτικές, να πραγματοποιήσει εκείνες τις αποφάσεις, ή να ακολουθήσει εκείνες τις γραμμές ενέργειας που είναι επιθυμητές από τις απόψεις, τους στόχους και τις ηθικές της κοινωνίας" (Bowen, 1953).

Όμως από το 1993 η κοινωνική υπευθυνότητα των επιχειρήσεων αρχίζει σταδιακά να αποτελεί αντικείμενο ενδιαφέροντος για την Ευρωπαϊκή Ένωση. Αυτό γίνεται εμφανές με την Λευκή Βίβλο για την «Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα και Απασχόληση: οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21ο αιώνα». Η συνέχεια της Λευκής Βίβλου της Ευρωπαϊκής Επιτροπής το 1993 για την «Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα και Απασχόληση: οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για τη μετάβαση στον 21^ο αιώνα» και της έκκλησης του Προέδρου Delors προς τις ευρωπαϊκές επιχειρήσεις είχε αποτέλεσμα την Ευρωπαϊκή Διακήρυξη του Κοινωνικού Αποκλεισμού το 1995. Το 1996 με την πρωτοβουλία πολυεθνικών επιχειρήσεων και της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ιδρύθηκε το πρώτο ευρωπαϊκό επιχειρηματικό δίκτυο για την κοινωνική ευθύνη Corporate Social Responsibility Europe - CSR Europe.

Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε τον Ιούλιο του 2001 την Πράσινη Βίβλο "για την προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη", η οποία είχε ως στόχο να δώσει εκκίνηση για μία ευρύτερη δημόσια συζήτηση σχετικά με τους τρόπους με τους οποίους η Ευρωπαϊκή Ένωση μπορεί να προωθήσει την ΕΚΕ.

Η ευρωπαϊκή προσέγγιση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης συνεπώς αντικατοπτρίζει το ευρύτερο πλαίσιο των διαφόρων διεθνών πρωτοβουλιών και να εντάσσεται σε αυτό. Πρόκειται για πρωτοβουλίες όπως η Global Compact των Ηνωμένων Εθνών (2000), η Tripartite Declaration of Principles concerning Multinational Enterprises and Social Policy (Τριμερής δήλωση για τις πολυεθνικές εταιρείες και την κοινωνική πολιτική) της Διεθνούς Οργάνωσης Εργασίας (1977/2000), οι Guidelines for Multinational Enterprises (Κατευθυντήριες γραμμές για τις πολυεθνικές εταιρείες) του ΟΟΣΑ (2000). Τον Ιούλιο του 2002 η Ευρωπαϊκή Επιτροπή υιοθέτησε την Ανακοίνωση «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη: Μία συνεισφορά των επιχειρήσεων στη βιώσιμη ανάπτυξη», σε συνέχεια του δημόσιου διαλόγου που είχε ξεκινήσει με την Πράσινη Βίβλο.

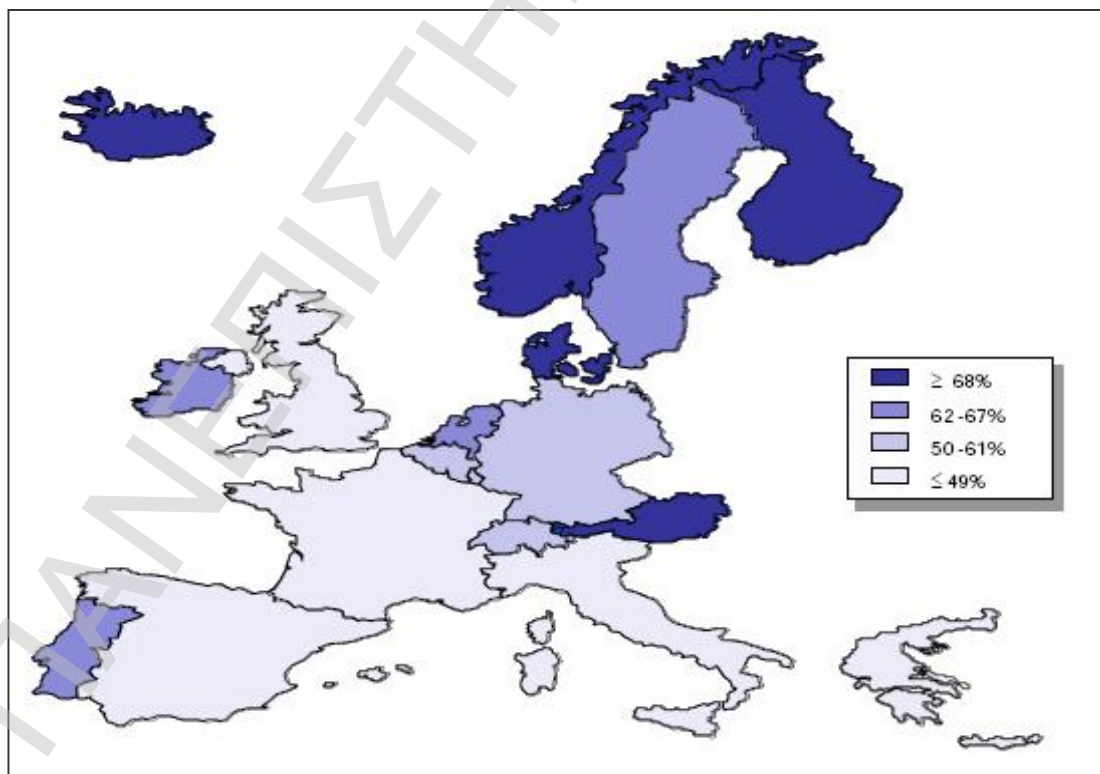
Πέρα από ορισμένους τομείς όπου τόνισε ότι είναι επιθυμητή μεγαλύτερη σύγκλιση και διαφάνεια για να προωθηθεί περαιτέρω η ανάπτυξη πρακτικών κοινωνικής ευθύνης σε ευρωπαϊκό επίπεδο, θεσμοθετήθηκε και ένα Πολυμερές Φόρουμ της Ευρωπαϊκής Ένωσης σχετικά με την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (CSR

Multistakeholder Forum). Το Forum αυτό είχε σκοπό την προώθηση της καινοτομίας, της διαφάνειας και της σύγκλισης των πρακτικών και εργαλείων της ΕΚΕ.

Στην *Εικόνα 1.2*, εμφανίζεται η ταξινόμηση των ευρωπαϊκών χωρών σύμφωνα με το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης.

Τον περασμένο χρόνο, η Ευρώπη αναγνώρισε τις δύο κύριες προκλήσεις προκειμένου να εξασφαλίσει την υπάρχουσα και τη μελλοντική κοινωνική ευημερία της Ευρωπαϊκής Ένωσης: την ανάπτυξη και την εργασία. Αυτό ακριβώς επιδιώκει να πετύχει η αναθεωρημένη στρατηγική της Λισσαβόνας (Φεβρουάριος 2005): να επικεντρωθεί σε δράσεις που προωθούν την ανάπτυξη και την εργασία κατά έναν τρόπο απόλυτα συμβατό με τη βιώσιμη ανάπτυξη. Στο πλαίσιο αυτό, η Ευρωπαϊκή Επιτροπή (αφορά ιδιαίτερα πρωτοβουλία των Επιτρόπων κ.κ. Verheygen και Spidla, αρμόδιων για θέματα επιχειρήσεων – βιομηχανίας και απασχόλησης – κοινωνικών υποθέσεων αντίστοιχα) εγκαινιάζει μία καινούρια «απευθείας» συνεργασία μεταξύ αυτής και ευρωπαϊκών επιχειρήσεων, αναγνωρίζοντας ότι διαδραματίζουν πρωταρχικό ρόλο στο θέμα της ΕΚΕ. Η συνεργασία με τη μορφή Ευρωπαϊκής Συμμαχίας για την ΕΚΕ, προσαρτάται ως παράρτημα στην Ανακοίνωση που εξέδωσε η Ευρωπαϊκή Επιτροπή «Implementing the partnership for Growth and Jobs: Making Europe a role of excellence on Corporate Social Responsibility» στις 22 Μαρτίου 2006. Η Συμμαχία δεν είναι νομική πράξη που υπογράφεται από τις επιχειρήσεις, αλλά μία πολιτική «ομπρέλα» για νέες ή υπάρχουσες πρωτοβουλίες που αναλαμβάνονται στον τομέα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από μεγάλες επιχειρήσεις, ΜΜΕ και άλλους σχετικούς φορείς.

Εικόνα 1.2. Ταξινόμηση των ευρωπαϊκών χωρών σύμφωνα με το ποσοστό των μικρομεσαίων επιχειρήσεων που συμμετέχουν σε δραστηριότητες κοινωνικής ευθύνης.



(πηγή: European Commission, Observatory of SMEs 2002/No 4)

Διπλωματική Εργασία

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι μία αναπτυσσόμενη τάση και πρακτική μεταξύ των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. Το τρομοκρατικό χτύπημα στη Νέα Υόρκη ενίσχυσε ακόμη περισσότερο το αίσθημα κοινωνικής ευαισθησίας των επιχειρήσεων, ενώ το 2001 χαρακτηρίστηκε ως «Ειδικό Έτος Φιλανθρωπίας». Σύμφωνα με έρευνα, την οποία διεξήγαγε την άνοιξη 2002 το Social Science Research Council SSRC σε συνεργασία με το Ford Foundation, το 44% των εταιρειών στις Η.Π.Α. ασκεί φιλανθρωπικό έργο, ενώ στο 28% από αυτές έχει δημιουργήσει ειδικό εσωτερικό τμήμα, το οποίο ασχολείται αποκλειστικά με φιλανθρωπικές δραστηριότητες. Ωστόσο, αρκετές είναι οι επιχειρήσεις, οι οποίες προχωρούν στην ίδρυση οργανισμών, στους οποίους αναθέτουν την εφαρμογή του φιλανθρωπικού τους έργου. Το 39% των επιχειρήσεων στις Η.Π.Α. είναι ιδρυτικά μέλη σε ανάλογους οργανισμούς, φιλανθρωπικά ινστιτούτα και ιδρύματα. Μεταξύ αυτών των οργανισμών, το 63% ασκεί δραστηριότητα με σκοπό την ενίσχυση των μη προνομιούχων κοινωνικών τάξεων, το 46% έχει σκοπό την πρόωθηση και ανάδειξη της τέχνης, ενώ το 40% αναπτύσσει δραστηριότητες σχετικές με την υγεία. Αξίζει επίσης να σημειωθεί ότι το 40% των αμερικανικών επιχειρήσεων ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων του σε κοινωνικά προγράμματα, ενώ πολλές εταιρείες δίνουν τη δυνατότητα στους εργαζομένους να συμμετέχουν σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες κατά την ώρα του ωραρίου εργασίας τους. Σημειώνεται ότι η έρευνα πραγματοποιήθηκε σε 3.000 αμερικανικές επιχειρήσεις, οι οποίες εδρεύουν στις 50 μεγαλύτερες μητροπολιτικές περιοχές των Η.Π.Α.

1.6. Διαστάσεις και Ταξινόμηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Είναι αδύνατο να συνταχτεί ένας οριστικός κατάλογος διαστάσεων και χαρακτηριστικών, τα οποία αποτελούν την Ε.Κ.Ε. Αυτά θα είναι διαφορετικά για τις διαφορετικές επιχειρήσεις και μπορούν να μετατοπιστούν κατά τη διάρκεια του χρόνου. Η καλύτερη πρακτική είναι ο επαναπροσδιορισμός των χαρακτηριστικών όταν αυτό κρίνεται αναγκαίο. Εντούτοις είναι δυνατό να χαρακτηριστεί η Ε.Κ.Ε από την άποψη των διάφορων βασικών διαστάσεων, που μπορούν η κάθε μια να κυμανθούν. Στον Πίνακα 1.1 φανερώνονται οι βασικές αυτές διαστάσεις.

Πίνακας 1.3. Οι διαστάσεις της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Focus of accountability	From	Legal and traditional stakeholders	to	Direct stakeholders, short-term impacts	to	Broad range of stakeholders, long-term impact
Business case	From	Pain alleviation	to	Cost-benefit rationale	to	Strategic alignment
Level of engagement	From	Compliance with legal responsibilities	to	Harm minimisation	to	Social value creation
Degree of influence	From	Market actions	to	Market remoulding	to	Policy influence

(πηγή: UNIDO, *CSR Implications for S&M enterprises in developing countries*)

Ο Lantos (2001) έχει ταξινομήσει την Ε.Κ.Ε. ως εξής:

Διπλωματική Εργασία

- § ηθική Ε.Κ.Ε. (συμπεριλαμβανομένων οικονομικά, νομικά και ηθικά ως μία ομάδα)
- § αλτρουιστική Ε.Κ.Ε. (φιλανθρωπικό χαρακτήρα, ανεξαρτήτως εάν αυτό θα ωφελήσει την επιχείρηση)
- § στρατηγική Ε.Κ.Ε. (δηλ. εκπληρώνει εκείνες τις φιλανθρωπικές πράξεις που ωφελούν την επιχείρηση μέσω θετικής δημοσιότητας)

Ο Simon Zadek περιγράφει την ανάπτυξη του πλαισίου της Ε.Κ.Ε από την άποψη τριών γενιών:

- § Η πρώτη γενιά ΕΚΕ παρουσίασε ότι οι επιχειρήσεις μπορούν να είναι κοινωνικά υπεύθυνες, με τρόπους ώστε να μην μειώνεται, ή ακόμα και να αυξάνεται η εμπορική επιτυχία της επιχείρησης. Αυτό είναι παραδοσιακότερη και διαδεδομένη μορφή της ΕΚΕ, που εκπληρώνεται συνήθως με τρόπους όπως όπως εταιρική φιλανθρωπία. Αυτό ανήλθε ήκμασε στη δεκαετία του '90, με τα τεράστια χρηματικά ποσά που δίνονταν ακόμα και από άτομα και όχι εταιρείες όπως ο Ted Turner και ο Bill Gates. Αυτό πολλές φορές δεν είναι μέρος της επιχείρησης, αλλά μπορεί να προσθέσει εμπορική αξία από την λόγω αύξησης της φήμης. Χαρακτηριστικά μια επιχείρηση μπορεί να δώσει τους υπολογιστές στα σχολεία, το προσωπικό μπορεί να προσφερθεί εθελοντικά να συνεργαστεί με τις τοπικές κοινοτικές ομάδες, ή η επιχείρηση απλά χρηματοδοτεί έναν «κοινωνικό» λόγο . Άλλες προσεγγίσεις ενδιαφέρονται λιγότερο για τη αύξηση της φήμης της εταιρείας όσο για την προστασία αυτής. Όπως ο Chris Tuppen των Βρετανικών τηλεπικοινωνιών αναφέρει σε συνεντεύξή του: " η Ε.Κ.Ε. αφορά όλα τα πράγματα που σε κρατούν μακριά από το δικαστήριο, που εξασφαλίζουν ότι δεν βρίσκεσαι ξαφνικά στην μπροστινή σελίδα μιας πρωινής εφημερίδας, με κάποια έκθεση που λέει ότι κάτι άσχημο συμβαίνει σε ένα άλλο μέρος του κόσμου, λόγω κάποιων ενεργειών της επιχείρησης σου" (από συνέντευξη στο Ethical Corporation Magazine, Ιανουάριος 2002)
- § Μια δεύτερη γενιά Ε.Κ.Ε. αναπτύσσεται τώρα, όπου οι επιχειρήσεις και στο σύνολο τους οι βιομηχανίες, θεωρούν την ΕΚΕ ως αναπόσπαστο τμήμα της μακροπρόθεσμης επιχειρησιακής στρατηγικής τους. Όπως έχει παρουσιαστεί στο "Business Case", όλο και δυναμώνει η αντίληψη και τα στοιχεία ότι η Ε.Κ.Ε αποτελεί όφελος για την επιχείρηση. Πολλές ηγεσίες και υπεύθυνοι ΕΚΕ από πρωτοποριακές επιχειρήσεις, όπως ο Elkington τους έχει αποκαλέσει πολίτες CEO (Elkington, 2001) , έχουν αποδειχθεί πολύτιμοι στην κίνηση των επιχειρήσεων προς τη δεύτερη γενιά ΕΚΕ. Εντούτοις, είμαστε εν μέση μιας συνολικής αλλαγής στη νοοτροπία εκ μέρους των CEOs.
- § Μια τρίτη γενιά ΕΚΕ απαιτείται προκειμένου να γίνει μια σημαντική συμβολή κατά της φτώχειας, του κοινωνικού αποκλεισμού και της περιβαλλοντικής υποβάθμισης. Κάτι τέτοιο θα υπερβεί τις εθελοντικές προσεγγίσεις από μεμονωμένες επιχειρήσεις, και θα στραφεί σε επιχειρήσεις και οργανώσεις ηγεσίας που επηρεάζουν την αγορά οδηγώντας την με αυτό τον τρόπο στην αειφορία. Κάτι τέτοιο θα πρέπει να περιλάβει συνεργασίες με την κοινωνία και αλλαγές στη δημόσια πολιτική, οι οποίες θα ανταμείβουν την ΕΚΕ και θα τιμωρούν αντίστοιχα την κακή απόδοση, με τον αντίστοιχο αποκλεισμό. Οι ίδιες οι εταιρίες θα αντιλαμβάνονται τον σημαντικό ρόλο τους στην κοινωνική ζωή και θα αναλαμβάνουν υπεύθυνα τις υποχρεώσεις τους. Εντούτοις, όλα τα ανωτέρω ζητήματα δημιουργούν ερωτήματα σχετικά με τις παραμέτρους της ευθύνης μιας επιχείρησης. Πού βρίσκεται η διαχωριστική γραμμή μεταξύ των εταιρικών,

δημόσιων, και αστικών παραγόντων της κοινωνίας και την ευθύνη τους απέναντι της; Στην ουσία, αυτό που απαιτείται είναι μια κατανόηση της διάβασης προς τρίτη γενιά ΕΚΕ που επιτυγχάνει την κοινωνική όπως επίσης και επιχειρησιακή ανάπτυξη.

1.7. Τομείς εφαρμογής της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Οι τομείς εφαρμογής προγραμμάτων Ε.Κ.Ε. μπορούν να διακριθούν σε εκείνους που αφορούν το εσωτερικό της επιχείρησης και σε εκείνους που αφορούν το εξωτερικό περιβάλλον της, σε σύγκριση πάντα και με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Ο Πίνακας 1.4. κατηγοριοποιεί τα ενδιαφερόμενα μέρη μιας επιχείρησης και κάποια παραδείγματα εφαρμογής της ΕΚΕ σε αυτά.

Πίνακας 1.4. Ομάδες ενδιαφερόμενων μερών (συμμέτοχοι) μιας επιχείρησης και παραδείγματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.

Ενδιαφερόμενα μέρη	Παραδείγματα Ε.Κ.Ε.
Μέτοχοι και ιδιοκτήτες	- Υποβολή έκθεσης πρακτικών Ε.Κ.Ε. στους μετόχους - Καθορισμός αποστολής, αξίας, οράματος
Υπάλληλοι	- Παροχή ασφάλειας και υγιεινής στις συνθήκες εργασίας - Παροχή ίσων ευκαιριών και εκπαίδευσης - Ενθάρρυνση της επικοινωνίας μεταξύ υπαλλήλων και διοίκησης - Δυνατότητες υποστήριξης στις ανάγκες, υποχρεώσεις και προσωπική ανάπτυξη των υπαλλήλων
Πελάτες	- Έλεγχος της ποιότητας, ασφάλειας και των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων - Γρήγορη ανταπόκριση σε καταγγελίες πελατών
Φυσικό περιβάλλον	- Δέσμευση για ελαχιστοποίηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων και των καταναλισκόμενων φ.πόρων - Ανάλυση κύκλου ζωής σε παρεχόμενα προϊόντα και υπηρεσίες - Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών τιμών και δεσμεύσεων στις επιχειρησιακές επιλογές
Ευρύτερη κοινότητα και δημόσιες αρχές	- Συμμετοχή σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες που ικανοποιούν τις κοινοτικές - Συνεργασίες με, σε κοινοτικό επίπεδο, οργανώσεις που υποστηρίζουν την επιχειρησιακή επιτυχία (δηλ. προώθηση των επιχειρηματικών πρωτοβουλιών στην περιοχή) - Πρακτικές υπεράσπισης "αδυνάτων" ομάδων πολιτών - Ευαισθησία στα τοπικά ήθη και έθιμα - Συμμόρφωση με τα πρότυπα των ανθρώπινων δικαιωμάτων
Προμηθευτές / συνεργάτες	- Ενσωμάτωση περιβαλλοντικών τιμών και δεσμεύσεων στις επιχειρησιακές επιλογές - Αποφυγή των επιχειρησιακών σχέσεων με επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν τις παράνομες πρακτικές (π.χ. παιδική εργασία)

Διπλωματική Εργασία

- Ενεργός δέσμευση στη διαχείριση του κινδύνου των αλυσίδων ανεφοδιασμού.
- Γρήγορη απάντηση στις καταγγελίες προμηθευτών

§ Αποστολή, Αξίες και Όραμα

Η Αποστολή πρέπει να μεταφέρει στον κόσμο το μοναδικό χαρακτήρα μιας επιχείρησης. Η θεμελίωση της αποστολής και η υποστήριξη των εταιρικών αξιών χαρακτηρίζουν μια επιχείρηση. Οι κοινωνικά υπεύθυνες εταιρίες σχεδιάζουν τις αξίες και τα οράματά τους μαζί με εκείνους που άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους και τις ενσωματώνουν στις καθημερινές διαχειριστικές πρακτικές.

§ Εργασιακό κλίμα, Εργασιακές συνθήκες, Ίσες ευκαιρίες, Κατάρτιση και επαγγελματική εξέλιξη, Αμοιβές και παροχές.

Δεδομένου ότι ο όρος "χώρος εργασίας" είναι γενικός, χρησιμοποιούνται τέσσερις συγκεκριμένες περιοχές για την περιγραφή της ΕΚΕ στο χώρο αυτό : εργασιακό περιβάλλον, αμοιβές και παροχές, ίσες ευκαιρίες και θέματα απασχολησιμότητας.

Το εργασιακό περιβάλλον καλύπτει παραδοσιακούς προβληματισμούς σχετικά με την υγιεινή και ασφάλεια, τα προγράμματα ευημερίας, την ισορροπία μεταξύ εργασιακής και οικογενειακής ζωής, τους τραυματισμούς στους χώρους εργασίας, τη βία και την παρενόχληση.

Η κατάρτιση και επαγγελματική εξέλιξη αναφέρεται σε δράσεις διατήρησης του επιπέδου των δεξιοτήτων των εργαζομένων όπως: κατάρτιση, ανάπτυξη επαγγελματικής καριέρας, ενδυνάμωση και προγράμματα υποστήριξης τεχνολογικών και οργανωτικών αλλαγών, που συμβάλλουν στη βελτίωση της συνολικής επαγγελματικής εξέλιξης και τη συμμετοχή των εργαζομένων στη δια βίου κατάρτιση.

Με τον όρο "αμοιβές και παροχές" εννοούνται οι διαδικασίες στελέχωσης, τα πακέτα αμοιβών, τα συστήματα επιβραβεύσεων, οι υπηρεσίες και διευκολύνσεις προς το προσωπικό και τις οικογένειές τους, που προσφέρονται πέραν των προβλεπόμενων από το νόμο και συμβάλλουν στη βελτίωση της ποιότητας ζωής των εργαζομένων.

§ Κοινωνικός διάλογος, Σχέσεις με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, Διαχείριση αλλαγών στην επιχείρηση.

Με την έννοια "Κοινωνικός Διάλογος" δηλώνεται ο βαθμός αναγνώρισης και πρακτικής εφαρμογής των εργασιακών και συνδικαλιστικών δικαιωμάτων των εργαζομένων σε συλλογικό επίπεδο. Η συμμόρφωση με τους νόμους αλλά και οικειοθελείς δράσεις ενεργοποιούν τον κοινωνικό διάλογο σε κάθε επίπεδο, ο οποίος μπορεί να εκφράζεται μέσω της λειτουργίας Εργασιακών Συμβουλίων, διαβουλεύσεων με τους Κοινωνικούς Εταίρους κ.λ.π.

§ Ανθρώπινα δικαιώματα, στο χώρο εργασίας, έξω από το χώρο εργασίας, παιδική εργασία / καταναγκαστική εργασία.

Ο καθορισμός αυτού του όρου αντικατοπτρίζεται στη Διακήρυξη των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων των Ηνωμένων Εθνών, η οποία είναι ευρέως γνωστή και έχει υιοθετηθεί παγκόσμια. Η έννοια περιλαμβάνει τα ανθρώπινα δικαιώματα τόσο "μέσα" στο χώρο εργασίας όσο και "έξω" από αυτόν. Το πρώτο αναφέρεται στο σεβασμό των διεθνώς συμφωνηθέντων συνθηκών εργασίας όπως η απαγόρευση κάθε μορφής διάκρισης και η ανάληψη θετικής δράσης για το σκοπό αυτό, καθώς και η ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι. Το δεύτερο αναφέρεται στον ευρύτερο αντίκτυπο των επιχειρήσεων στην κοινωνία και ασχολείται με τον κοινωνικό αποκλεισμό, τη

φτώχεια, το δικαίωμα στην εκπαίδευση, στη διατροφή, στην ελευθερία και γενικότερα στο δικαίωμα της ζωής και όχι απλώς της επιβίωσης. Η "Παιδική εργασία / Καταναγκαστική εργασία" αφορά την εφαρμογή μέτρων για την καταπολέμηση της παιδικής ή και της καταναγκαστικής εργασίας.

§ Ενασχόληση με τις τοπικές κοινότητες, Συνεργασία με την κοινότητα, Παροχές και χορηγίες προς την κοινότητα, Συμμετοχή εργαζομένων.

Ο όρος "Συνεργασία με τις κοινότητες" αναφέρεται σε δράσεις και πρωτοβουλίες που αναπτύσσει η επιχείρηση στην τοπική κοινότητα, σε συνεργασία με άλλους οργανισμούς για ένα σκοπό. Η επιχείρηση συνεργάζεται με την κοινότητα και επενδύει πόρους στην υποστήριξη θεμάτων που την ενδιαφέρουν.

Ο όρος "Παροχές και χορηγίες προς τις κοινότητες" αναφέρεται στις δωρεές σε χρήμα ή σε είδος και στις χορηγίες συγκεκριμένων δράσεων. Η τελευταία κατηγορία, η "συμμετοχή Εργαζόμενων", αναφέρεται είτε στη συνεισφορά των εργαζομένων στην υποστήριξη νέων κατά την περίοδο της εκπαίδευσής τους ή την υποστήριξη και παρότρυνση των εργαζομένων προς τον εθελοντισμό.

§ Ανάπτυξη τοπικών οικονομιών, Δημιουργία θέσεων εργασίας και επιχειρηματικότητα, Απασχολησιμότητα, Προγράμματα για νέους.

Ο όρος "Δημιουργία θέσεων εργασίας και επιχειρηματικότητα" αναφέρεται στις πρωτοβουλίες της επιχείρησης για τη δημιουργία νέων θέσεων εργασίας και τη βοήθεια για ανάπτυξη μικρών επιχειρήσεων. Ο όρος "Απασχολησιμότητα" αναφέρεται σε δράσεις και πρωτοβουλίες για αύξηση της απασχολησιμότητας, μέσω της βελτίωσης των δεξιοτήτων και της δια βίου κατάρτισης. Η τελευταία κατηγορία αναφέρεται στην υποστήριξη των νεότερων γενεών μέσα από εκπαιδευτικές δράσεις.

§ Περιβάλλον, Βιώσιμη ανάπτυξη, Πράσινες δράσεις, Διαχείριση αποβλήτων, Πρόληψη από ρύπανση.

Ο όρος "Βιώσιμη ανάπτυξη" εμφανίστηκε για πρώτη φορά το 1987 στο Brundland Report. Καλύπτει τον τρόπο με τον οποίο οι οργανισμοί επιδιώκουν σήμερα οικονομική ανάπτυξη με την ταυτόχρονη προστασία των πόρων για την ανάπτυξη του αύριο. Αυτό είναι ένα θέμα αυξανόμενης σημασίας και προβληματισμού για τους υπεύθυνους οργανισμούς. Σήμερα οι επιχειρήσεις λαμβάνουν υπόψη την επίδρασή τους στο περιβάλλον σε όλους τους επιχειρηματικούς τους σχεδιασμούς, διαχειρίσεις και μετρήσεις αποτελεσματικότητας. Η "βιωσιμότητα" αναφέρεται στις δράσεις μιας εταιρίας για μείωση της αρνητικής επίδρασής της. Για παράδειγμα, η ύπαρξη διαχειριστικών συστημάτων μείωσης των εκπεμπόμενων ρύπων και η αποτελεσματική χρήση των φυσικών πόρων. Οι πράσινες δράσεις αφορούν δράσεις που αναπτύσσει η επιχείρηση μέσα και έξω από την οργάνωσή της για αύξηση της γνώσης των περιβαλλοντικών θεμάτων.

§ Αγορά, Σχέσεις της αλυσίδας εφοδιασμού, Διαχείριση προϊόντων, Έρευνα και ανάπτυξη, Marketing, Υπεύθυνες επενδύσεις.

Οι "σχέσεις της αλυσίδας εφοδιασμού" και η "διαχείριση των προϊόντων" είναι ο πυρήνας του τρόπου με τον οποίο η ΕΚΕ επηρεάζει την αγορά. Το πρώτο απαιτεί υπεύθυνες δεσμεύσεις από και προς τους προμηθευτές και τους υπερβολάβους και τον καθορισμό προτύπων ποιότητας στον εφοδιασμό και την παραγωγή. Μεταξύ άλλων, ο δεύτερος όρος αναφέρεται σε θέματα όπως οι σχέσεις με τους πελάτες, οι έλεγχοι υγιεινής και ασφάλειας στις διαδικασίες παραγωγής, συσκευασίας και διανομής, κ.λπ. "Έρευνα και ανάπτυξη" : έρευνα για ευκαιρίες δημιουργίας νέων προϊόντων και υπηρεσιών που εξυπηρετούν κοινωνικές ανάγκες. Το "Marketing" περιλαμβάνει το σωστό και ηθικό marketing και τη διαφήμιση.

§ Ηθική, Δωροδοκία και διαφθορά, Σύγκρουση συμφερόντων, Έντιμη εμπορία, Κώδικας δεοντολογίας.

Η συμμόρφωση με τους νόμους είναι απαραίτητη αλλά δεν είναι πλέον αρκετή. Οι δράσεις πέρα από τη συμμόρφωση με τους νόμους είναι σήμερα ο δρόμος για απόκτηση ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Η "ηθική" περιλαμβάνει εταιρικές αρχές και δράσεις που υποστηρίζουν τις δημοκρατικές αρχές, την καταβολή φόρων, την έντιμη εμπορία, τα ανθρώπινα δικαιώματα, με την ταυτόχρονη αποφυγή κάθε μορφής δωροδοκίας, ξεπλύματος χρήματος και συνεργασίας με καταπιεστικά καθεστάτα.

Αναλυτικά στις μελέτες περιπτώσεων των εταιριών εμφανίζονται οι τομείς εφαρμογής της ΕΚΕ με αντίστοιχα προγράμματα και ενέργειες.

1.8. Δημοσιοποίηση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Οι τρόποι με τους οποίους κάθε επιχείρηση δημοσιοποιεί τη θέση που έχει γύρω από το θέμα της κοινωνικής ευθύνης και τις δράσεις που εφαρμόζει διαφέρουν ανάλογα με τον τομέα στον οποίο ανήκει, το είδος των δράσεων κ.λ.π.

Πιο κάτω περιγράφονται ενδεικτικά κάποιοι από τους τρόπους αυτούς:

- § Κοινωνικός Απολογισμός
- § Θεματικός Απολογισμός
- § Κώδικας Δεοντολογίας
- § Πληροφόρηση μέσω του Διαδίκτυο
- § Διαβούλευση με διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholder forum)
- § Εσωτερική επικοινωνία
- § Πρότυπα και ετικέτες προϊόντων
- § Βραβεία και Εκδηλώσεις
- § Ενέργειες marketing συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό
- § Δελτία Τύπου μέσω του Διαδικτύου

Ο όρος "Κοινωνικός απολογισμός" αναφέρεται σε εκδόσεις, μέσα από τις οποίες οι επιχειρήσεις υιοθετούν μια ολιστική άποψη αναφοράς των ευρείας κλίμακας ευθυνών τους απέναντι σε όσους άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητές τους. Ενώ η αναφορά εκδίδεται σε οικειοθελή βάση και οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαφορετικά μοντέλα, οδηγίες και μεθόδους αναφοράς, ένας κοινωνικός απολογισμός θα μπορούσε κατά προτίμηση να περιλαμβάνει μερικά βασικά στοιχεία όπως: δήλωση των αρχών της επιχείρησης (αποστολή, αξίες, αρχές), πρακτικές και διαδικασίες, αποτελεσματικότητα του οργανισμού.

Προκειμένου να καλύψουν τις ειδικές ανάγκες πληροφόρησης συγκεκριμένων ομάδων φορέων ή να υπογραμμίσουν τη δέσμευσή τους για ένα συγκεκριμένο θέμα, οι επιχειρήσεις υιοθετούν διαφορετικού είδους αναφορές, άλλες από τους κοινωνικούς απολογισμούς. Οι "Θεματικοί απολογισμοί" είναι εκδόσεις που αναφέρουν την απόδοση μιας επιχείρησης σε ένα συγκεκριμένο θέμα όπως το περιβάλλον, η υγιεινή και ασφάλεια κ.λ.π. Επίσης περιλαμβάνονται ειδικές εκδόσεις που στοχεύουν στη διευκρίνιση της θέσης της επιχείρησης πάνω σε ειδικά θέματα

Ο "Κώδικας Δεοντολογίας" περιλαμβάνει εκείνα τα έγγραφα της επιχείρησης που έχουν στόχο να θέσουν εσωτερικούς και οικειοθελείς κανόνες για καθορισμό του είδους των αρχών / αξιών που πρέπει να υιοθετήσει στις σχέσεις της με τους άμεσα ή έμμεσα επηρεαζόμενους από τις δραστηριότητές της.

Η ιστοσελίδα, " Πληροφόρηση μέσω του Διαδικτύου", είναι ένα εργαλείο που όλο και περισσότερο χρησιμοποιείται από τις επιχειρήσεις για επικοινωνία θεμάτων Ε.Κ.Ε. Συνήθως έχουν ένα ειδικό τμήμα στην ιστοσελίδα τους όπου διατυπώνουν τις πολιτικές τους για το περιβάλλον και άλλα κοινωνικά θέματα. Μπορεί να περιλαμβάνει εκθέσεις και δημοσιεύματα αλλά και νεώτερα πληροφοριακά στοιχεία.

Η διαδικασία ανάμιξης των άμεσα και έμμεσα εμπλεκομένων με τις δραστηριότητες των επιχειρήσεων (stakeholders), "Διαβούλευση με διάφορα ενδιαφερόμενα μέρη", είναι θέμα αυξανόμενου προβληματισμού, η διαδικασία κατανόησης των απόψεων των εμπλεκομένων φορέων θα βοηθήσει τον οργανισμό να:

- § οικοδομήσει σχέσεις εμπιστοσύνης,
- § προβλέψει και να διαχειριστεί τις αντιθέσεις,
- § οικοδομήσει κοινή συναίνεση ανάμεσα στις διάφορες απόψεις

Στην "Εσωτερική Επικοινωνία" περιλαμβάνεται η ευρεία σειρά εργαλείων που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις για να επικοινωνήσουν προς το εσωτερικό τους περιβάλλον θέματα σχετικά με την Ε.Κ.Ε. Διαφέρει σημαντικά από επιχείρηση σε επιχείρηση αλλά μερικά κοινά στοιχεία είναι το intranet, οι εφημερίδες και τα περιοδικά, οι συναντήσεις με το προσωπικό.

Οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν διαφόρων ειδών "Πρότυπα" για να δημοσιοποιήσουν την Ε.Κ.Ε. Αυτή η κατηγορία αναφέρεται είτε στα ευρέως αποδεκτά πρότυπα (ISO 9000, ISO 14000, SA 8000, EMAS) ή σε συστήματα και διαδικασίες υιοθετημένες από τις επιχειρήσεις για αύξηση ή εξασφάλιση επιτευγμάτων σε αναγνωρίσιμο επίπεδο αποτελεσματικότητας επί θεμάτων όπως υγιεινή και ασφάλεια, ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών κ.λ.π.

Η "Κατηγορία των βραβείων" αναφέρεται τόσο στα Βραβεία που λαμβάνει η επιχείρηση για επιτεύγματα σε συγκεκριμένους τομείς όσο και στα βραβεία που οργανώνει και απονέμει η ίδια. Αυτά, για παράδειγμα, μπορεί να περιλαμβάνουν ειδικές πρωτοβουλίες που οργανώνονται μέσα στην επιχείρηση με στόχο την επαύξηση των περιβαλλοντικών γνώσεων των εργαζομένων κ.λ.π.

Μέσα από "Πρωτοβουλίες Marketing" που είναι συνδεδεμένες με κοινωνικό σκοπό, οι επιχειρήσεις διαθέτουν οικονομικούς πόρους για αγαθοεργίες ή κοινωνικούς σκοπούς, με την ταυτόχρονη επίτευξη επιχειρηματικών στόχων. Τέτοιες πρωτοβουλίες μπορούν να χρησιμοποιηθούν από τις επιχειρήσεις ως επικοινωνιακά εργαλεία για επίδειξη της δέσμευσης και της επένδυσής τους σε κοινωνικούς και / ή περιβαλλοντικούς σκοπούς (π.χ. δωρεά ενός συγκεκριμένου ποσού σε αγαθοεργίες με κάθε μονάδα πωλούμενου προϊόντος).

Η δημοσίευση Δελτίων Τύπου που περιλαμβάνονται στην ιστοσελίδα της επιχείρησης δίνει μια άποψη των δημοσιογραφικών κειμένων που η επιχείρηση θέλει να προβάλλει μέσα από την ιστοσελίδα της. Αυτό βέβαια δεν σημαίνει ότι με τον τρόπο αυτό μπορεί να δοθεί και πλήρης δημοσιογραφική κάλυψη.

1.9. Κώδικες, πρότυπα και πλαίσια αναφοράς της ΕΚΕ

1.9.1. Το WBCSD.



The World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) είναι μία ένωση περίπου 200 επιχειρήσεων που ασχολούνται αποκλειστικά με την επιχείρηση και βιώσιμη ανάπτυξη.

Το WBCSD παρέχει μια πλατφόρμα για τις επιχειρήσεις ,με σκοπό

ερευνήσει τη βιώσιμη ανάπτυξη, να μοιραστεί την εμπειρία, τις γνώσεις και τις καλύτερες πρακτικές, και για να υποστηρίξει τις επιχειρησιακές θέσεις σε αυτά τα ζητήματα σε ποικίλα φόρουμ, που συνεργάζονται με τις κυβερνήσεις, τις μη κυβερνητικές και διακυβερνητικές οργανώσεις. Τα μέλη προέρχονται από περισσότερες από 35 χώρες και 20 σημαντικούς βιομηχανικούς τομείς.

Οι στόχοι του είναι:

- § Να είναι κύριος επιχειρησιακός συνήγορος WBCSD στη βιώσιμη ανάπτυξη
- § Να συμμετέχει στη χάραξη πολιτικής για να δημιουργήσει τους σωστούς όρους πλαισίου για την επιχείρηση για να έχει μια αποτελεσματική συμβολή στη βιώσιμη ανθρώπινη πρόοδο
- § Να αναπτύξει και να προωθήσει τον επιχειρησιακό ρόλο για τη βιώσιμη ανάπτυξη
- § Να καταδείξει τον επιχειρησιακό ρόλο στις λύσεις βιώσιμης ανάπτυξης και να μοιραστεί τις πρακτικές αιχμής μεταξύ των μελών
- § Να συμβάλει στο βιώσιμο μέλλον για τα αναπτυσσόμενα έθνη.

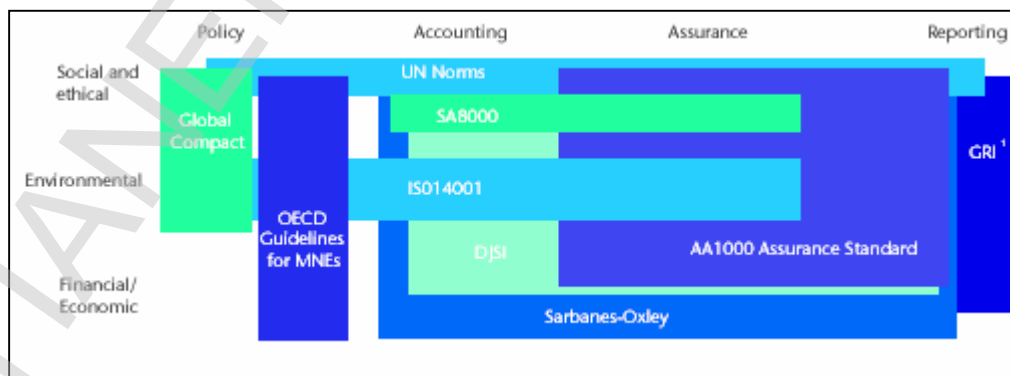
Το WBCSD έχει επισημάνει ότι η αειφόρος ανάπτυξη βασίζεται σε τρία βασικά στοιχεία: την οικονομική ανάπτυξη, την οικολογική ισορροπία και την κοινωνική πρόοδο. Το WBCSD έχει εκδώσει το έγγραφο “Strategic challenges for business- in the use of corporate responsibility codes, standards, and frameworks” (2004) με στόχο να παρέχει ένα πρακτικό και φιλικό για τον χρήση εργαλείο στα εταιρικά στελέχη σε σχέση με τους κώδικες, πρότυπα και πλαίσια αειφορίας που υπάρχουν σήμερα. Τα πλαίσια που αναλύονται είναι τα εξής:

- § Το Οικουμενικό Σύμφωνο. (Global Compact)
- § Οι κανονισμοί των Ηνωμένων Εθνών για τα ανθρώπινα δικαιώματα για επιχειρήσεις (UN Human Rights Norms for Business).
- § Οι οδηγίες του ΟΟΣΑ για πολυεθνικές επιχειρήσεις (OECD Guidelines for Multinational Enterprises).
- § Οι οδηγίες για αναφορές αειφορίας του GRI.
- § Το πρότυπο ασφάλειας AA1000.
- § Το πρότυπο SA8000.
- § Το πρότυπο ISO14001.
- § Οι δείκτες αειφορίας Dow Jones.
- § Η Sarbanes-Oxley Act.

(www.wbcsd.org)

Τα παραπάνω βασικά πλαίσια φαίνονται στο *Διάγραμμα 1.1*.

Διάγραμμα 1.1. Βασικά πλαίσια αειφορίας κατά τον WBCSD.



Οι οδηγίες του ΟΟΣΑ για τις πολυεθνικές επιχειρήσεις είναι προτάσεις μη νομικής δέσμευσης που απευθύνονται από τις κυβερνήσεις, στις πολυεθνικές επιχειρήσεις που λειτουργούν στις χώρες τους ή σε γειτονικές χώρες. Είναι σχεδιασμένες να διασφαλίζουν ότι οι πολυεθνικοί οργανισμοί επιχειρούν σε ακολουθία με τις πολιτικές των χωρών στις οποίες δραστηριοποιούνται. Παρέχουν εθελοντικές αρχές για υπεύθυνη επιχειρηματική δράση σε θέματα όπως η εργασία και οι βιομηχανικές σχέσεις, το περιβάλλον, η διαφθορά, τα ανθρώπινα δικαιώματα, τα συμφέροντα των καταναλωτών, η επικοινωνία, ο ανταγωνισμός και η φορολογία. Δημοσιεύτηκαν το 1976 και αναθεωρήθηκαν το 2000 εστιάζοντας περισσότερο σε θέματα αιεφόρου ανάπτυξης.

Η σειρά των προτύπων AA1000 αποτελεί ένα πρότυπο βέλτιστων πρακτικών για μία προσέγγιση βασισμένη στα εμπλεκόμενα μέρη ως προς θέματα κοινωνικής και ηθικής καταγραφής, ελέγχου και αναφοράς. Αναπτύχθηκε και δημοσιεύτηκε το 1999 από το Βρετανικό Ινστιτούτο για την Κοινωνική και Ηθική Λογιστική. Το AA1000 παρέχει οδηγίες για την ταυτοποίηση θεμάτων κλειδιών και την θέσπιση προτεραιοτήτων. Ορίζει στόχους και τρόπους μέτρησης επιδόσεων. Συνεισφέρει στην ανάπτυξη συστημάτων καταγραφής ελέγχου και αναφοράς περιλαμβάνει τις αρχές ενός προτύπου ποιότητας καθώς και πρότυπα διεργασίας που καλύπτουν τον σχεδιασμό, την καταγραφή, τον έλεγχο και την αναφορά. Κάνει αναφορά και βασίζεται σε προηγούμενα συστήματα διαχείρισης όπως το ISO 9001 και το ISO 14001. Το πρότυπο ασφάλειας AA1000 είναι το πρώτο πρότυπο ασφάλειας που καλύπτει όλο το εύρος της επίδοσης ενός οργανισμού.

Το ISO 14001 αποτελεί ένα από τα πρότυπα με τη μεγαλύτερη αποδοχή στο χώρο της ΕΚΕ. Αναγνωρίζεται ως ένα διεθνές πρότυπο περιβαλλοντικής διαχείρισης. Το πρότυπο αυτό αναλύεται διεξοδικά στο πρώτο κομμάτι της εργασίας. Πρόκειται για ένα διαχειριστικό εργαλείο που καταγράφει την αποδοτικότητα με την οποία οι πολιτικές γίνονται πράξη. Είναι σχετικά φτηνό στην εφαρμογή του ωστόσο χαρακτηρίζεται από κάποιους περιορισμούς. Αναμένεται η ανάπτυξη ενός προτύπου ISO για την ΕΚΕ που θα είναι σαφώς πολύ περισσότερο ολοκληρωμένο.

Ο δείκτης αιεφορίας Dow Jones ξεκίνησε το 1999 ως η πρώτη προσπάθεια συγκριτικής αξιολόγησης της οικονομικής επίδοσης των ηγετών αιεφορίας (sustainability leaders) σε παγκόσμιο επίπεδο. Τον Αύγουστο του 2003 ο δείκτης είχε ύψος 3,4 δις δολάρια. Τη χρονιά 2003 – 2004 κάλυπτε 60 βιομηχανικές ομάδες σε 22 χώρες.

1.9.2. Ο δείκτης αιεφορίας FTSE4Good

Ο FTSE Group (FTSE) μια ανεξάρτητη επιχείρηση που είναι κύρια ανήκει στους «The Financial Times» και «London Stock Exchange». Ο FTSE δεν δίνει τις οικονομικές συμβουλές στους πελάτες, αντίθετα είναι ηγέτης στη δημιουργία και τη διαχείριση πάνω από 100.000, δεικτών δικαιοσύνης, και ισότητας. Υπάρχει η δυνατότητα να επηρεάσει αγορές. Έτσι προωθήθηκε ένας κοινωνικά αρμόδιου δείκτη αποκαλούμενος FTSE4Good.

Η έναρξη της σειράς FTSE4Good δημιουργήθηκε σε απάντηση της ζήτησης επενδυτών για κοινωνικά αρμόδιους δείκτες και προϊόντα επένδυσης (SRI). Η σειρά FTSE4Good έχει ως σκοπό να απεικονίσει την απόδοση της κοινωνικά αρμόδιας δικαιοσύνης και να διευκολύνει την επένδυση σε αυτές τις επιχειρήσεις.

Το FTSE4Good αποκλείει ορισμένους τομείς συμπεριλαμβανομένου του καπνού, των όπλων και της πυρηνικής ενέργειας. Επιλέγει έπειτα τις επιχειρήσεις χρησιμοποιώντας τα κριτήρια σε τρεις κατηγορίες:

- § Περιβαλλοντική ικανότητα υποστήριξης,
- § Τα ανθρώπινα δικαιώματα,
- § Σχέσεις συμμετόχων.

Με το να αυξάνει τα κριτήρια επιλογής κάθε έτος ο δείκτης FTSE είναι ένας καταλύτης στην εξέλιξη και τη βελτίωση της εταιρικής πρακτικής στους τομείς της περιβαλλοντικής και κοινωνικής ευθύνης.

Όλα τα κέρδη από τις άδειες FTSE4Good δίνονται στην UNICEF.
(www.ftse.com)

1.10. Διεθνείς φορείς και πρωτοβουλίες ΕΚΕ

1.10.1. Το CSR Europe



Το CSR Europe είναι ένας μη κερδοσκοπικός οργανισμός που προωθεί την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Αποστολή του είναι να βοηθήσει τις επιχειρήσεις να επιτύχουν κέρδος, βιώσιμη ανάπτυξη και ανθρώπινη πρόοδο ενσωματώνοντας

την εταιρική κοινωνική ευθύνη στον πυρήνα της επιχειρηματικής τους πρακτικής. Έχει 65 εταιρίες μέλη και 18 εθνικούς αντιπροσώπους, μέσω των οποίων φτάνει τις 1500 επιχειρήσεις σε όλη την Ευρώπη.

Το CSR Europe ιδρύθηκε ως «Ευρωπαϊκό Δίκτυο Επιχειρήσεων για την Κοινωνική Συνοχή (European Business Network for Social Cohesion - EBNSC)» τον Ιανουάριο του 1996 στο Λονδίνο, στο πλαίσιο μιας επιχειρηματικής συνδιάσκεψης κατά την οποία 200 εκπρόσωποι σημαντικών εταιριών σε συνεργασία με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή έθεσαν σε εφαρμογή την Ευρωπαϊκή Διακήρυξη των Επιχειρήσεων κατά του Κοινωνικού Αποκλεισμού, υπό τον πρώην Πρόεδρο της Ευρωπαϊκής Επιτροπής Jacques Delors.

Οι επιχειρήσεις μέλη του CSR Europe έχουν δεσμευθεί να ακολουθήσουν τις ακόλουθες αρχές σαν ένα μέρος της επιχειρηματικής επιτυχίας:

- § «υπεύθυνους κώδικες συμπεριφοράς» μέσω της συνεισφοράς στην οικονομική και βιώσιμη ανάπτυξη των κοινοτήτων μέσα στις οποίες λειτουργούν
 - § εξασφάλιση στους εργαζόμενους υγιών και ασφαλών συνθηκών εργασίας, δίκαιων αποζημιώσεων και ίσων ευκαιριών για απασχόληση και επαγγελματική εξέλιξη
 - § ποιότητα και ασφαλή προϊόντα και υπηρεσίες σε ανταγωνιστικές τιμές, ανταπόκριση στις ανάγκες των πελατών
 - § ελαχιστοποίηση των αρνητικών επιπτώσεων των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων στο περιβάλλον και στους φυσικούς πόρους
 - § διαφάνεια απέναντι στους stakeholders
 - § καλή δομή διακυβέρνησης και υψηλά πρότυπα επιχειρηματικής ηθικής
- Η δράση του CSR Europe επεκτείνεται κυρίως σε τέσσερις άξονες:
- § Διάλογος Stakeholders
 - § Θεματικά πεδία (Themes)
 - Επιχείρηση και ποικιλομορφία
 - Επιχείρηση και ανθρώπινα δικαιώματα

Διπλωματική Εργασία

- Ø Έλεγχος και επικοινωνία
 - Ø Εκπαίδευση και δια βίου κατάρτιση
 - Ø Ενσωμάτωση πρακτικών Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης
 - Ø Κοινωνικά Υπεύθυνες Επενδύσεις
- § Ευρωπαϊκή Επιχειρηματική Εκστρατεία για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (European Business Campaign on Corporate Social Responsibility)
- § Ευρωπαϊκή Ακαδημία για την Επιχείρηση στην κοινωνία (European Academy of Business in Society)
- (www.csreurope.org)

1.10.2. Το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ



Το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ είναι ένα μη κερδοσκοπικό επιχειρηματικό Σωματείο, το οποίο ιδρύθηκε τον Ιούνιο του 2000 από 13 επιχειρήσεις και τρεις επαγγελματικούς φορείς. Το Δίκτυο αποτελεί τον εθνικό αντιπρόσωπο στο Πανευρωπαϊκό Δίκτυο CSR Europe. Μέλη του Δικτύου σήμερα είναι περισσότερες από 60 ελληνικές επιχειρήσεις, οι

οποίες είναι ευαισθητοποιημένες σε θέματα που αφορούν την κοινωνία και το περιβάλλον και έχουν εντάξει στις επιχειρησιακές στρατηγικές προγράμματα τα οποία:

- § συμβάλλουν στην οικονομική και βιώσιμη ανάπτυξη των κοινοτήτων όπου δραστηριοποιούνται
- § ελαχιστοποιούν τις επιπτώσεις που ενδέχεται να έχουν οι δραστηριότητές τους στο περιβάλλον και στους φυσικούς πόρους
- § διαμορφώνουν για τους εργαζόμενους υγιεινές και ασφαλείς συνθήκες εργασίας
- § προσφέρουν ίσες ευκαιρίες απασχόλησης και επαγγελματικής εξέλιξης
- § παρέχουν στους μετόχους τους, μέσω της ορθής κοινωνικής και περιβαλλοντικής διαχείρισης, ικανοποιητική απόδοση.

Σκοπός του Ελληνικού Δικτύου είναι η προώθηση της έννοιας της κοινωνικής ευαισθησίας και ευθύνης των επιχειρήσεων και η προαγωγή της ιδέας της κοινωνικής συνοχής στη χώρα μας μέσα από την ανάδειξη και αξιοποίηση καλών πρακτικών (best practices).

Με σκοπό την ευαισθητοποίηση όλο και περισσότερων επιχειρήσεων ως προς την ένταξη στρατηγικών ΕΚΕ στις δραστηριότητές τους, το Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ έχει θέσει τους εξής στόχους:

- § τη συνεχή ενημέρωση και διάδοση πληροφοριών στον τομέα της ΕΚΕ
- § τη δικτύωση και τη συνεργασία με επιχειρήσεις, με συλλογικούς και άλλους φορείς, σε κάθε επίπεδο, για την ανταλλαγή και διάχυση πληροφοριών
- § την ευαισθητοποίηση της επιχειρηματικής κοινότητας και του κοινού στην κοινωνική δράση και τη συμβολή των επιχειρήσεων σε τοπικό, εθνικό και διεθνές επίπεδο
- § την κινητοποίηση και ανάπτυξη συνεργασιών για την προώθηση προγραμμάτων συλλογικής προσφοράς και για την από κοινού αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων
- § τη μεταφορά, την προσαρμογή και τη διάδοση καλών πρακτικών στον τομέα της κοινωνικής συνοχής και της ΕΚΕ

Διπλωματική Εργασία

§ την ανάπτυξη δράσης οποιασδήποτε μορφής εκ μέρους των επιχειρήσεων, με στόχο την επίτευξη των σκοπών του Δικτύου.

Τα οφέλη που μπορούν να αποκομίσουν οι επιχειρήσεις από την ένταξή τους στο Δίκτυο είναι πολλαπλά:

§ πληροφόρηση: ιστοσελίδα, newsletter, ειδικές συναντήσεις και συνέδρια

§ συμβουλές και κατάρτιση

§ συμμετοχή στο Διάλογο για την ΕΚΕ

§ ανάπτυξη καλών πρακτικών (best practices)

§ ανάπτυξη εξειδικευμένων εργαλείων

§ δυνατότητες προβολής σε όλα τα Επικοινωνιακά Μέσα.

(www.csrhellas.gr)

1.10.3. Το Οικουμενικό Σύμφωνο (Global Compact)



Το " Global Compact " είναι μια πρωτοβουλία του Γ. Γ. του Ο.Η.Ε. Kofi Annan που συζητήθηκε για πρώτη φορά στο Διεθνές Οικονομικό Φόρουμ του Νταβός το 1999 και στη συνέχεια παρουσιάστηκε τον Ιούλιο του 2000 σε 50 πολυεθνικές επιχειρήσεις και επιλεγμένες Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις στη Νέα Υόρκη.

Η πρωτοβουλία είναι ουσιαστικά επιβεβαίωση της αποδοχής δέκα δεδομένων αρχών για τα παρακάτω θέματα :

§ σεβασμός στα θεμελιώδη δικαιώματα του ανθρώπου

§ σεβασμός των εργασιακών δικαιωμάτων και ειδικότερα του συνδικαλισμού και της απαγόρευσης της παιδικής εργασίας

§ σεβασμός στην προστασία του περιβάλλοντος.

Οι αρχές αυτές δεν είναι νέες δεσμεύσεις ή επιταγές . Αντίθετα θεωρούνται δεδομένες βάσει των διεθνών συνθηκών και αποτελούν σε μεγάλο βαθμό εθνικό δίκαιο στις περισσότερες χώρες του κόσμου.

Το Global Compact επιδιώκει δύο αλληλοσυμπληρούμενους στόχους. Ο πρώτος είναι η διεθνοποίηση του Συμφώνου και των αρχών του και η ένταξή τους στις επιχειρηματικές στρατηγικές και λειτουργίες και ο δεύτερος είναι η συνεργασία και επίλυση κοινών προβλημάτων στους διαφορετικούς επιχειρηματικούς τομείς και με τους διαφορετικούς φορείς.

Οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν στο Οικουμενικό Σύμφωνο εργάζονται προς την κατεύθυνση της ενσωμάτωσης των δέκα αρχών - στους τομείς των ανθρωπίνων δικαιωμάτων, των εργασιακών δικαιωμάτων και του σεβασμού της προστασίας του περιβάλλοντος - στις βασικές επιχειρηματικές τους λειτουργίες. Η δέσμευσή τους αρχίζει από την ενσωμάτωση οικουμενικών αρχών και αξιών μέσα στα στρατηγικά επιχειρηματικά τους οράματα, την οργανωτική τους δομή και τις καθημερινές τους λειτουργίες.

Η εμπειρία έδειξε ότι το πιο κρίσιμο σημείο της δέσμευσης μιας επιχείρησης είναι η πλήρης υποστήριξη της διοίκησής της. Για το λόγο αυτό, οι Διευθύνοντες Σύμβουλοι, οι Γενικοί και οι Ανώτεροι Διευθυντές παίζουν σημαντικό ρόλο σε όλα τα επίπεδα σχετικά με την ανάπτυξη και εφαρμογή των δέκα αρχών.

Η διαδικασία ένταξης στην πρωτοβουλία, και στη συνέχεια η συμμετοχή, είναι απλή. Προϋποθέτει :

Διπλωματική Εργασία

- § αποστολή επιστολής με ρητή έκφραση υιοθέτησης των δέκα αρχών
 - § ανάληψη των εξής δύο υποχρεώσεων :
 - Ø σχετική ενημέρωση και ευαισθητοποίηση επιλεγμένων από την επιχείρηση ομάδων stakeholders (εργαζόμενοι, προμηθευτές, μέτοχοι, πελάτες, τοπική κοινότητα, ΜΜΕ , κλπ.) με ανακοινώσεις και δράσεις (Εκπαίδευση προσωπικού, δελτία τύπου, κοινωνικός απολογισμός, κ.ά.)
 - Ø Αναφορά ενός τουλάχιστον παραδείγματος πρακτικής εφαρμογής ή μαθήματος από την προσπάθεια εφαρμογής μίας ή περισσότερων από τις δέκα αρχές κάθε χρόνο. Με την αναφορά αυτή η επιχείρηση συμμετέχει στο επίσημο δικτυακό τόπο και το Learning Forum που έχει δημιουργηθεί από τα Ηνωμένα Έθνη για τη μεταφορά εμπειριών και τη διάδοση καλών πρακτικών στο πλαίσιο της πρωτοβουλίας.
- Αναφορικά με το περιβάλλον οι δέκα αρχές περιέχουν τα εξής:
- § υποστήριξη μίας προληπτικής προσέγγισης στις περιβαλλοντικές προκλήσεις
 - § ανάληψη πρωτοβουλιών για προώθηση μεγαλύτερης περιβαλλοντικής υπευθυνότητας
 - § ενίσχυση της ανάπτυξης και διάδοσης φιλικών για το περιβάλλον τεχνολογιών
 - § πιο αναλυτικά σχετικά με το περιβάλλον οι επιχειρήσεις μπορούν να αναλάβουν τις ακόλουθες δράσεις :
 - Ø διερεύνηση της δυνατότητας ένταξης πιο ήπιων περιβαλλοντικά μεθόδων στην ανάπτυξη προϊόντων
 - Ø διενέργεια συχνών αξιολογήσεων περιβαλλοντικού αντίκτυπου με διαφάνεια
 - Ø συγκεκριμενοποίηση της δέσμευσης μέσω ενός συστήματος διαχείρισης περιβάλλοντος όπως το ISO 14001
 - Ø επικέντρωση της έρευνας και ανάπτυξης σε περιβαλλοντικά σωστές τεχνολογίες
 - Ø χρήση αξιολόγησης του κύκλου ζωής στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και προϊόντων
 - Ø συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις του ίδιου τομέα για τη διάδοση "των καλύτερων διαθέσιμων τεχνολογιών" σε άλλες χώρες.
- (www.unglobalcompact.org)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ



Διπλωματική Εργασία

2.1. Βασικά χαρακτηριστικά των Δεικτών Περιβαλλοντικής Επίδοσης

Προκειμένου ένας οργανισμός να κατανοεί και να διαχειρίζεται σωστά την περιβαλλοντική και κοινωνική του επίδοση, η συλλογή των κατάλληλων στοιχείων είναι απαραίτητη. Οι δείκτες που επιλέγονται θα πρέπει να συνοψίζουν μετρήσεις και εκτεταμένα περιβαλλοντικά δεδομένα, ώστε να παρέχουν χρήσιμες πληροφορίες. Ταυτόχρονα πρέπει να δίνουν πληροφορίες και για πολύπλοκες διαδικασίες αλλά και να ξεκαθαρίζουν τον γενικό τρόπο λειτουργίας ενός συστήματος.

Για πρακτικούς λόγους, διάφοροι οργανισμοί (π.χ. OECD) και ερευνητές κατηγοριοποιούν τα επιθυμητά χαρακτηριστικά των δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης ως εξής:

- § Συσχέτιση
- § Ακρίβεια ανάλυσης
- § Μετρησιμότητα
- § Συγκρισιμότητα

Συσχέτιση : Οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης παρέχουν πληροφορίες οι οποίες αντανακλούν τις ανάγκες της εταιρίας και των χρηστών. Τα κριτήρια συσχέτισης προϋποθέτουν απλότητα στην ερμηνεία και την κατανόηση των δεικτών. Ένας δείκτης περιβαλλοντικής επίδοσης πρέπει να αντανακλά επαρκώς τη σχέση μεταξύ εταιρίας και περιβάλλοντος εμπλέκοντας ποσότητες εισροών και εκροών. Ένα ακόμα χαρακτηριστικό των δεικτών είναι η περιεκτικότητα, οι μετρήσεις πρέπει να καλύπτουν όλες τις σημαντικές πλευρές της λειτουργίας μιας επιχείρησης. Τέλος ένας δείκτης πρέπει να είναι αποτέλεσμα μιας συμφωνίας εγκυρότητας και χρηστικότητας ανάμεσα στους χρήστες και στις εταιρίες.

Ακρίβεια μετρήσεων : Οι δείκτες πρέπει να βασίζονται σε σταθερά θεωρητική βάση από επιστημονικής και τεχνικής πλευράς. Οι δείκτες προκειμένου να είναι εγγυημένοι πρέπει να είναι αντικειμενικοί και μη διφορούμενοι:

- § Δίκαιη και αντικειμενική αναπαράσταση της κατάστασης των φαινομένων υπό συζήτηση.
- § Συνοχή των δεικτών σε χώρο και χρόνο, ώστε να επιτρέπεται η σύγκριση, παρακολούθηση και αναγνώριση των τάσεων.

Μετρησιμότητα : Τα χρησιμοποιούμενα δεδομένα για τον σχηματισμό ενός δείκτη θα πρέπει να είναι προσβάσιμα και να φέρουν μια λογική αναλογία κόστους/οφέλους. Ένας δείκτης θα πρέπει να είναι ευαίσθητος στα δεδομένα για παράδειγμα θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις παραμικρές αλλαγές της παρατηρούμενης διαδικασίας στο χρόνο απόκρισης και στο περιθώριο λάθους. Παρόλα αυτά κάποιος θα έπρεπε να γνωρίζει τη διαφορά μεταξύ του τι μπορεί να μετρηθεί στην πράξη και στη θεωρία.

Συγκρισιμότητα : Οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης θα πρέπει να επιτρέπουν τουλάχιστον μια από τις παρακάτω διαδικασίες :

- (1) Παρακολούθηση της εξέλιξης της επίδοσης μιας συγκεκριμένης μονάδας στο χρόνο.
- (2) Σύγκριση διαφόρων τμημάτων μιας επιχείρησης οι οποίες εκτελούν το ίδιο είδος παραγωγής.
- (3) Σύγκριση εταιριών με το ίδιο αντικείμενο.
- (4) Σύγκριση εταιριών με διαφορετικά αντικείμενα.

(GEMI, *Measuring Environmental Performance: A Primer and Survey of Metrics In Use*, 1998f)

Διπλωματική Εργασία

2.2. Τύποι δεικτών

Σύμφωνα με το WBCSD και το GRI οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης μπορούν να εκφραστούν ως απόλυτα ή σχετικά μεγέθη σύμφωνα με τη χρήση και την εφαρμογή τους. Οι δείκτες μπορούν να ταξινομηθούν ως εξής :

- § **Απόλυτοι δείκτες**, για παράδειγμα τόνοι α υλών, ετήσιες εκπομπές, δεδομένα ανάλυσης εισροών εκροών.
- § **Σχετικοί δείκτες**, δεδομένα εκφρασμένα σε σχέση με άλλες παραμέτρους όπως η παραγωγή σε τόνους, έσοδα, εργαζόμενοι, για παράδειγμα εκπομπές CO₂ ανά τόνο παραγωγής.
- § **Τιμαριθμημένοι δείκτες**, εκφρασμένοι σαν ποσοστό σε σχέση με το σύνολο ή σαν ποσοστό αλλαγής σε σχέση με τα προηγούμενα χρόνια, για παράδειγμα τωρινές εκπομπές SO₂ σε σχέση με τις εκπομπές του προηγούμενου έτους.
- § **Ποιοτικοί δείκτες**, δεδομένα τα οποία δεν μπορούν να ποσοτικοποιηθούν και έχουν τεθεί σε κάποια κλίμακα από τον οργανισμό.

(NAE, *Industrial Environmental Performance Metrics*, 1999.)

Σε κάποιες περιπτώσεις , *οικονομικά* δεδομένα, χρησιμοποιούνται για τους δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης, για παράδειγμα κόστη ανακύκλωσης επαναχρησιμοποίησης κτλ. Τέτοια κόστη δεν έχουν χρησιμοποιηθεί στις μελέτες περιπτώσεων των εταιριών.

2.3. Παρουσίαση υφιστάμενων πλαισίων μέτρησης και αναφοράς περιβαλλοντικών επιδόσεων

Στο παρελθόν έχουν γίνει αρκετές προσπάθειες για την ανάπτυξη πλαισίων μέτρησης και αναφοράς της περιβαλλοντικής επίδοσης από κυβερνήσεις , βιομηχανίες, διεθνείς οργανισμούς , ΜΚΟ και ακαδημαϊκούς.

Παρακάτω επιλέχθηκαν και παρουσιάζονται συνοπτικά κάποια από τα πλαίσια που θεωρούνται πιο ολοκληρωμένα και είναι ευρέως αποδεκτά.

2.3.1 Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης- Πλαίσιο ISO/DIS 14031

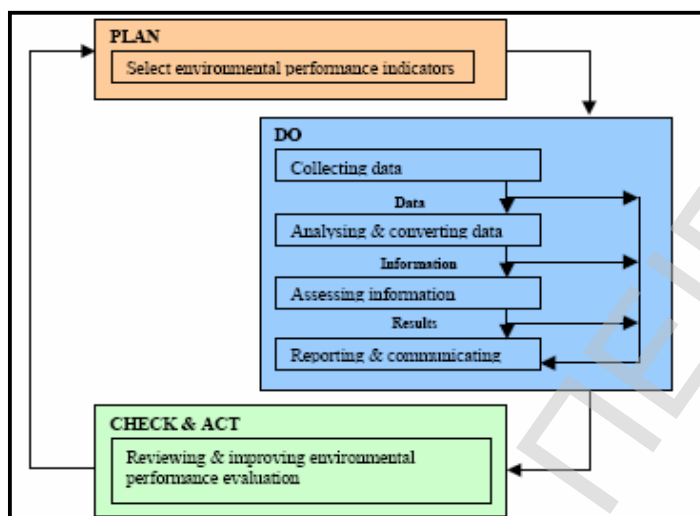
Ο Διεθνής Οργανισμός Προτυποποίησης (ISO) έχει εκδώσει το ISO/DIS 14031 έναν οδηγό για την αξιολόγηση της εταιρικής περιβαλλοντικής επίδοσης, που προτείνει μια απλή διαδικασία τριών βημάτων : σχεδιασμός- εφαρμογή- έλεγχος και βελτίωση. Το στάδιο του σχεδιασμού περιλαμβάνει την αποτίμηση της παρούσας κατάστασης και το σχεδιασμό ενός συστήματος αξιολόγησης που θα είναι αποτελεσματικό για την επιχείρηση. Κατά τη διάρκεια της εφαρμογής το σχέδιο τίθεται σε λειτουργία και ενοποιείται με τις ήδη υπάρχουσες διαδικασίες. Τέλος, το βήμα του ελέγχου- βελτίωσης επιτρέπει στα στελέχη να συλλέξουν πληροφορίες και να βελτιώσουν τη διαδικασία.

Το πλαίσιο μέτρησης περιβαλλοντικών επιδόσεων που παρέχεται από το ISO14031 στοχεύει στην παροχή κατευθυντήριων γραμμών σε σχέση με τη σχεδίαση και τη χρήση συστημάτων μέτρησης. Η αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσης (EPE) περιγράφεται ως μια επαναλαμβανόμενη διαδικασία η οποία θέτει γενικές απαιτήσεις για δείκτες. Η βάση για την αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσης είναι το λεγόμενο «λειτουργικό σύστημα» (operational system) το οποίο αντιστοιχεί σε μια ανάλυση εισροών- εκροών των ροών των υλικών. Η διαδικασία της

Διπλωματική Εργασία

αξιολόγησης της περιβαλλοντικής επίδοσης απεικονίζεται στο Διάγραμμα 2.1. σύμφωνα με το μοντέλο διαχείρισης «Plan-Do-Check-Act» .

Διάγραμμα 2.1. Μοντέλο «Plan-Do-Check-Act» στην διαδικασία αξιολόγησης της περιβαλλοντικής επίδοσης.



(<http://www.envirowise.gov.uk/page.aspx?o=kpi>)

Σύμφωνα με το προτεινόμενο πλαίσιο κατά ISO 14031 η αξιολόγηση της περιβαλλοντικής επίδοσης πραγματοποιείται με βάση 3 κύριες κατηγορίες δεικτών: (Robert B. Pojasek, 2001), (NAE, 1999)

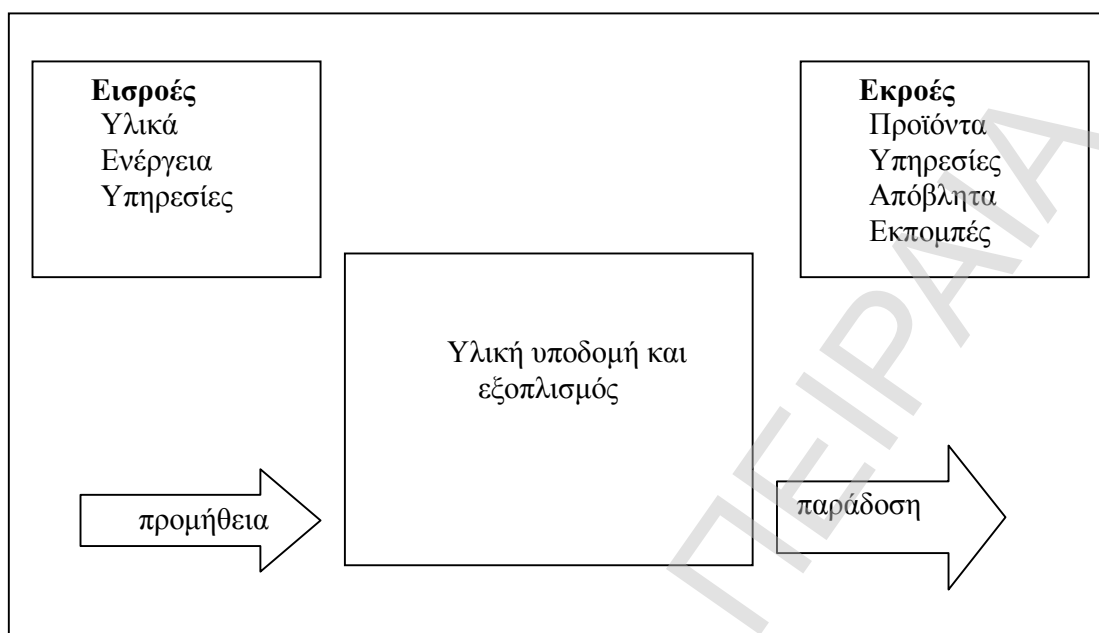
§ **Τους δείκτες Διοικητικής Επίδοσης (MPIs)**, που αφορούν μέτρα για την αξιολόγηση του διοικητικού συστήματος της επιχείρησης όπως ο βαθμός υλοποίησης πολιτικής, η συμμόρφωση με νομοθεσία, η οικονομική επίδοση, π.χ. εξοικονόμηση κόστους, και οι σχέσεις με την κοινωνία

Αυτή η κατηγορία δεικτών περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαστάσεις :

- Ø Υλοποίηση πολιτικών και προγραμμάτων (π.χ αριθμός περιβαλλοντικών στόχων που επιτεύχθηκαν, αριθμός εργαζομένων με περιβαλλοντικά καθήκοντα κτλ)
- Ø Συμμόρφωση (π.χ απαιτούμενος χρόνος για την διόρθωση περιβαλλοντικών ατυχημάτων, συνολικό ποσό προστίμων κτλ)
- Ø Οικονομική επίδοση (π.χ οικονομικό όφελος από τη μείωση της χρήσης πόρων, τη μείωση της μόλυνσης και την ανακύκλωση αποβλήτων κτλ)
- Ø Σχέσεις με το κοινωνικό περιβάλλον (π.χ αριθμός παραπόνων για περιβαλλοντικά ζητήματα, αριθμός δελτίων τύπου για την περιβαλλοντική επίδοση της επιχείρησης κτλ)

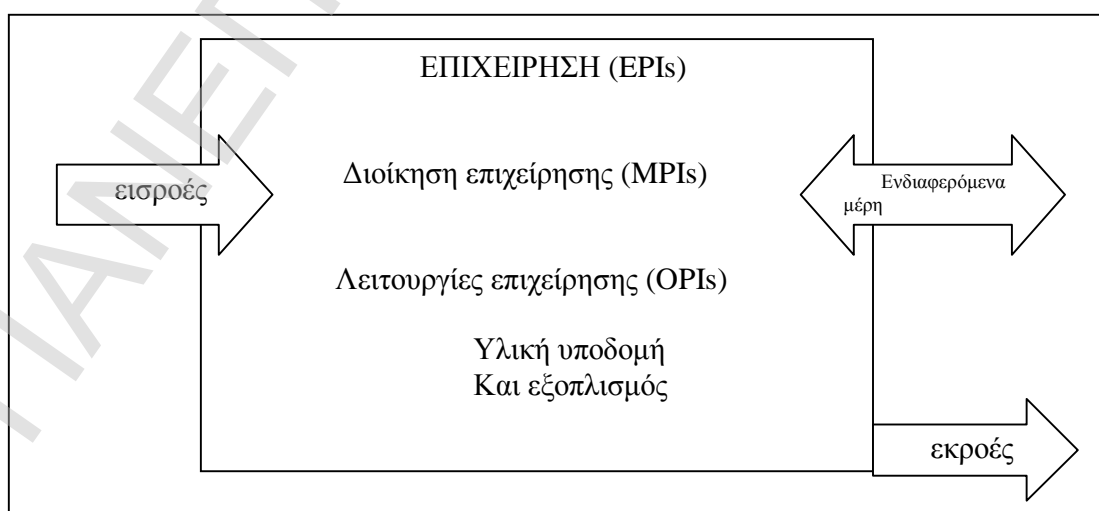
Στο Διάγραμμα 2.2 εμφανίζεται η γενική επισκόπηση των λειτουργιών μιας επιχείρησης πάνω στις οποίες θα επιλεγθούν οι περιβαλλοντικοί δείκτες.

Διάγραμμα 2.2. Γενική επισκόπηση των Λειτουργιών μιας Επιχείρησης.



- § **Τους δείκτες Λειτουργικής Επίδοσης (OPIs)**, που καλύπτουν τις περιβαλλοντικές πτυχές της λειτουργίας της επιχείρησης όπως αποτελεσματικότητα στη χρήση πόρων, περιβαλλοντικές επιπτώσεις από παραγωγή προϊόντων.
- § **Τους δείκτες Περιβαλλοντικής Κατάστασης (ECIs)**, που αφορούν τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις στον αέρα, το νερό, το έδαφος, τη χλωρίδα και την πανίδα. Παρέχουν πληροφορίες για την κατάσταση του περιβάλλοντος. Η πληροφόρηση αυτή επιτρέπει σε ένα οργανισμό να κατανοήσει τις συνέπειες της περιβαλλοντικής επίδοσης του και συνεπώς επηρεάζει τον σχεδιασμό και την υλοποίηση της ΑΠΕ. Το παρακάτω σχήμα περιγράφει τις σχέσεις ανάμεσα στην διοίκηση και τις λειτουργίες μιας επιχείρησης, την περιβαλλοντική της επίδοση και την κατάσταση του περιβάλλοντος. Η αλληλεπίδραση της λειτουργίας της επιχείρησης και του περιβάλλοντος εμφανίζεται στο *Διάγραμμα 2.3.* και καθορίζει την επιλογή των αντίστοιχων δεικτών.

Διάγραμμα 2.3. Αλληλεπίδραση Λειτουργίας Επιχείρησης και Περιβάλλοντος.



Οι δείκτες περιβαλλοντικής κατάστασης παρέχουν πληροφορίες για την κατάσταση του περιβάλλοντος σε τοπικό, εθνικό και παγκόσμιο επίπεδο και δεν αποτελούν εργαλεία μέτρησης των επιπτώσεων στο περιβάλλον. Η κατηγορία Δεικτών Περιβαλλοντικής Κατάστασης περιλαμβάνει τις ακόλουθες διαστάσεις :

- § Αέρας (π.χ. συγκέντρωση συγκεκριμένου συστατικού στον αέρα σε συγκεκριμένα σημεία μέτρησης κτλ)
- § Νερό (π.χ. συγκέντρωση συγκεκριμένου συστατικού στο νερό)
- § Άνθρωποι (π.χ. στοιχεία μακροβιότητας συγκεκριμένων πληθυσμών εμφάνιση ασθενειών και επιδημιών σε ευαίσθητους πληθυσμούς)
- § Αισθητική (π.χ. κατάσταση επιφάνειας ιστορικών μνημείων)

Οι παραπάνω δείκτες παρουσιάζονται στον Πίνακα 2.1., στον οποίο περιλαμβάνονται οι υποκατηγορίες δεικτών, οι μετρούμενες παράμετροι καθώς και κάποια παραδείγματα.

Πίνακας 2.1. Υποκατηγορίες και παραδείγματα δεικτών κατά ISO 14031.

Κατηγορία	Υποκατηγορία	Μετρούμενες παράμετροι	Παραδείγματα
Δείκτες περιβαλλοντικής κατάστασης	Δείκτες δεκτών	Επιπτώσεις στους δέκτες περιβαλλοντικής επιβάρυνσης (έδαφος, αέρας, νερό, γλωρίδα, πανίδα)	BOD ,οικο-τοξικότητα
	Δείκτες Βιωσιμότητας	Περιβαλλοντικές διαστάσεις της βιωσιμότητας	Συνολικές εκπομπές σε σχέση με συνολική συνεισφορά στην εθνική οικονομία
	Προληπτικές δείκτες Περιβαλλοντικής κατάστασης	Δυνατότητα πρόκλησης περιβαλλοντικής υποβάθμισης	Αριθμός ατυχημάτων (incidents) (διαρροές πετρελαίου, εκπομπές επικίνδυνων ουσιών)
Δείκτες λειτουργικής επίδοσης	Δείκτες υλικών	Κατανάλωση υλικών και αποδοτικότητα	Ποσότητες και σχετικές ποσότητες που χρησιμοποιούνται (με βάση την πηγή ,ως λειτουργία της ανακύκλωσης)
	Δείκτες ενέργειας	Κατανάλωση ενέργειας και αποδοτικότητα	Ποσότητες και σχετικές ποσότητες που χρησιμοποιούνται (με βάση την πηγή ,ως λειτουργία της ανακύκλωσης)
	Δείκτες εισροών υπηρεσιών	Υλικά, χρήση ενέργειας και αποδοτικότητα των υπηρεσιών που συμβάλλουν στον οργανισμό	Αναλογία ανανεώσιμων υλικών και ενέργειας που χρησιμοποιήθηκαν στην παροχή της υπηρεσίας
	Δείκτες εγκαταστάσεων και εξοπλισμού	Περιβαλλοντική επίδοση εγκαταστάσεων και εξοπλισμού	Βαθμοί αποδοτικότητας χρήσης υλικών /ενέργειας σε σχέση με τη συνολική
	Δείκτες εφοδιασμού και διακίνησης	Μετακινήσεις υλικών, μερών και προϊόντων	Αποδοτικότητα καυσίμου του τρόπου μεταφοράς

Διπλωματική Ερ

	προϊόντων (logistics)		
	Δείκτες προϊόντων	Περιβαλλοντικό προφίλ προϊόντων ,αποδοτικότητα της σχεδιαστικής διαδικασίας	Επίδοση σε σχέση με παραμέτρους κλειδιά(κατανάλωση νερού και ενέργειας ,ηχορύπανση)
	Δείκτες εκροών υπηρεσιών	Κατανάλωση υλικών και ενέργειας και αποδοτικότητα ανα παρεχόμενη υπηρεσία και οργανισμό.	Παροχή εξοπλισμού και πρωτοβουλιών σε σχέση με την εκπαίδευση με στόχο τη μείωση της κατανάλωσης νερού και ενέργειας (π.χ. κλιμακωτές χρεώσεις ενέργειας)
	Δείκτες εκπομπών και αποβλήτων	Παραγωγή εκπομπών και αποβλήτων	Ποσότητες και σχετικές ποσότητες εκπομπών και αποβλήτων (π.χ.σε σχέση με τους στόχους μείωσης)
Δείκτες διοικητικής επίδοσης	Δείκτες εφαρμογής και επίδοσης	Βαθμός στον οποίο οι περιβαλλοντικές παράμετροι επηρεάζουν τις διεργασίες και τις δραστηριότητες	Ποσοστό προσωπικού που λαμβάνουν περιβαλλοντική εκπαίδευση καθώς και η απόδοσή τους
	Δείκτες ενδιαφερόμενων μερών	Ικανοποίηση ενδιαφερομένων μερών	Ποσοστό ικανοποίησης και σε σχέση με τους στόχους
	Χρηματοοικονομικοί δείκτες	Συνεπαγόμενα χρηματοοικονομικά αποτελέσματα υφιστάμενων και δυνητικών περιβαλλοντικών παραμέτρων	Αποφευχθέντα κόστη εξαιτίας των περιβαλλοντικών πρωτοβουλιών

(πηγή: Stone L., Van Berkel R., 2004)

Σύμφωνα με του προαναφερθέντες δείκτες έχει στηθεί το πλαίσιο περιβαλλοντικών δεικτών της COSMOTE.

2.3.2. Επιλογή και χρήση περιβαλλοντικών δεικτών σύμφωνα με τον κανονισμό EMAS

Οι βασικές αρχές των συστημάτων περιβαλλοντικών δεικτών σύμφωνα με το EMAS (Eco- Management and Audit Scheme) έχουν ως εξής:

- § Συγκρισιμότητα: οι δείκτες πρέπει να επιτρέπουν τις συγκρίσεις και τη διάγνωση των μεταβολών σε ό,τι αφορά τις περιβαλλοντικές επιδόσεις.
- § Εξισορρόπηση μεταξύ προβληματικών (κακών) και πολλά υποσχόμενων (καλών) τομέων.
- § Συνέχεια: οι δείκτες πρέπει να βασίζονται στα ίδια κριτήρια και σε συγκρίσιμα χρονικά διαστήματα ή μονάδες.
- § Έγκαιρη ενημέρωση: οι δείκτες πρέπει να ενημερώνονται αρκετά συχνά ώστε να καθίσταται δυνατή η έγκαιρη ανάληψη δράσης.
- § Σαφήνεια: οι δείκτες πρέπει να είναι σαφείς και κατανοητοί.

Διπλωματική Εργασία

Κατηγορίες δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων.

Συνήθως αναφέρονται τρεις κατηγορίες περιβαλλοντικών δεικτών όσον αφορά την αξιολόγηση και την υποβολή εκθέσεων για τις περιβαλλοντικές επιδόσεις ενός οργανισμού. Στον Πίνακα 2.2. φαίνονται οι κατηγορίες περιβαλλοντικών δεικτών :

Πίνακας 2.2. Κατηγορίες δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων κατά EMAS.

ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ (ΟΡΙ)			ΔΕΙΚΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΤΙΚΩΝ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ (ΜΡΙ)		ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ (ΕCI)	
Δείκτες εισερχομένων	Δείκτες εγκαταστάσεων και ειδών εξοπλισμού	Δείκτες εξερχομένων	Δείκτες συστήματος	Λειτουργικοί τομεακοί δείκτες	Δείκτες περιβαλλοντικών μέσων	Δείκτες της βιόσφαιρας και της ανθρωπόσφαιρας
Υλικά	Σχεδιασμός	Προϊόντα που παράγει ο οργανισμός	Εφαρμογή πολιτικών και προγραμμάτων	Διοίκηση και προγραμματισμός	Αέρας	Χλωρίδα
Ενέργεια	Εγκαταστάσεις	Υπηρεσίες που παρέχονται από τον οργανισμό	Συμμόρφωση	Αγορές και επενδύσεις	Νερό	Πανίδα
Υπηρεσίες που υποστηρίζουν την επιχειρησιακή λειτουργία του οργανισμού	Λειτουργία	Απόβλητα	Οικονομικές επιδόσεις	Υγεία και ασφάλεια	Έδαφος	Άνθρωποι
Προϊόντα που στηρίζουν την επιχειρησιακή λειτουργία του οργανισμού	Συντήρηση	Εκπομπές	Συμμετοχή εργαζομένων	Σχέσεις εκπροσώπησης		Αισθητικές αξίες, πολιτιστική κληρονομιά και πολιτισμός
	Χρήση γής					
	Μεταφορέα					

(ΕΕ, Σύσταση της Επιτροπής της 10ης Ιουλίου 2003 σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές οικονομικού ελέγχου (EMAS) σχετικά με την επιλογή και τη χρήση των δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων, κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό Ε(2003) 2253)

Δείκτες επιχειρησιακών επιδόσεων (ΟΡΙ): Οι δείκτες αυτοί επικεντρώνονται σε θέματα που σχετίζονται με λειτουργίες του οργανισμού μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται οι δραστηριότητες, τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες και μπορεί να καλύπτουν θέματα όπως οι εκπομπές, η ανακύκλωση προϊόντων και πρώτων υλών, η ανάλωση καυσίμου του στόλου των οχημάτων ή η χρήση της ενέργειας.

Οι δείκτες επιχειρησιακών επιδόσεων μπορεί να υποδιαιρεθούν περαιτέρω σε δείκτες εισερχομένων, δείκτες εγκαταστάσεων και ειδών εξοπλισμού και δείκτες εξερχομένων. Οι δείκτες αυτοί επικεντρώνονται στο σχεδιασμό, τον έλεγχο και την παρακολούθηση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των λειτουργιών του οργανισμού.

Διπλωματική Εργασία

Δείκτες διαχειριστικών επιδόσεων (MPI): Οι δείκτες αυτοί επικεντρώνονται στις προσπάθειες διαχείρισης με στόχο την επιτυχή παροχή υποδομής για την περιβαλλοντική διαχείριση και μεταξύ άλλων μπορεί να καλύπτουν περιβαλλοντικά προγράμματα, στόχους και σκοπούς, επιμόρφωση, προγράμματα παροχής κινήτρων, τη συχνότητα των ελέγχων, τις επιτόπιες επιθεωρήσεις, τη διοίκηση και τις σχέσεις με τις κατά τόπους κοινότητες. Οι δείκτες αυτοί πρωτίστως χρησιμεύουν για τον εσωτερικό έλεγχο και την μέτρηση των πληροφοριών, αλλά δεν παρέχουν πληροφορίες που θα επαρκούσαν για τη διαμόρφωση ακριβούς εικόνας των περιβαλλοντικών επιδόσεων του εκάστοτε οργανισμού.

Δείκτες περιβαλλοντικής κατάστασης (ECI): Οι δείκτες αυτοί παρέχουν πληροφορίες σχετικά με την ποιότητα του περιβάλλοντος γύρω από τον οργανισμό ή την κατάσταση του περιβάλλοντος σε τοπικό, περιφερειακό ή παγκόσμιο επίπεδο.

Οι οργανισμοί καλούνται να επιλέγουν τους δείκτες που είναι δυνατό να βελτιώσουν τη διαχείρισή τους. Αναλυτικός πίνακας δεικτών κατά EMAS είναι ο Πίνακας 2.3.

Πιο συγκεκριμένα:

α) *Οι δείκτες θα πρέπει να αποτιμούν επακριβώς τις επιδόσεις του οργανισμού.*

Είναι σημαντικό ο εκάστοτε οργανισμός να αξιολογεί επακριβώς τις περιβαλλοντικές του επιδόσεις. Οι δείκτες θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν τις εν λόγω περιβαλλοντικές επιδόσεις κατά το δυνατόν ακριβέστερα, παρέχοντας εξισορροπημένη εικόνα των περιβαλλοντικών θεμάτων και των αντιστοίχων επιπτώσεων.

Πίνακας 2.3. Αναλυτικός πίνακας Δεικτών κατά EMAS.

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΙΣΕΡΧΟΜΕΝΩΝ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Υλικά	Πρώτες ύλες, υλικά επιχειρησιακά και επικουρικά υλικά, υπόγεια ύδατα και επιφανειακά ύδατα, ορυκτά καύσιμα, ξυλεία κ.α	Τόνοι ετησίως Τόνοι ανά τόνους προϊόντος ετησίως Τόνοι επικίνδυνων/ επιβλαβών ουσιών ανά τόνους προϊόντος ετησίως Κυβικά μέτρα ετησίως Κυβικά μέτρα ανά τόνους προϊόντος
Ενέργεια	Ηλεκτρική ενέργεια, φυσικό αέριο, πετρέλαιο, ανανεώσιμες μορφές ενέργειας, κτλ	Μεγαβατώρες ετησίως Κιλοβατώρες ανά τόνους προϊόντος
Προϊόντα (θα πρέπει να συντονίζεται με τον λειτουργικό τομέα «αγορές και επενδύσεις»)	Προκαταρτικά προϊόντα, επικουρικά προϊόντα και προϊόντα γραφείου, κτλ	Τόνοι ετησίως Χιλιόγραμμα επικίνδυνων/ επιβλαβών υλικών ανά τόνους προϊόντος Αριθμός/ ποσοστό προϊόντων με οικολογικό σήμα (ετησίως)
Υπηρεσίες (θα πρέπει να συντονίζεται με τον λειτουργικό τομέα «αγορές και επενδύσεις»)	Καθαρισμός, διάθεση αποβλήτων, καλλιέργεια οπωροκηπευτικών, τροφοδοσία, επικοινωνία, υπηρεσίες γραφείου, μεταφορές ταξιδιωτικές μετακινήσεις, εκπαίδευση, διοικητικός προγραμματισμός, οικονομικές υπηρεσίες κτλ	Τόνοι ετησίως Χιλιόγραμμα επικίνδυνων/ επιβλαβών υλικών ανά μονάδα υπηρεσίας (και έτους) Αριθμός/ ποσοστό υπηρεσιών με οικολογικό σήμα (ετησίως)

Διπλωματική Εργασία

ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΙΔΩΝ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΥ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Σχεδιασμός	Κτίρια, μηχανήματα, εξοπλισμός κτλ	Θεμικές απώλειες των κτιρίων σε Watts ανά τμ και βαθμούς Κελσίου Ποσοστό του εξοπλισμού με επαναχρησιμοποίησιμα κατασκευαστικά στοιχεία (ετησίως)
Εγκαταστάσεις	Κτίρια, μηχανήματα, εξοπλισμός κτλ	Ποσοστό των κατασκευαστικών στοιχείων των μηχανημάτων που έχουν σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση (ετησίως) Ποσοστό ή αριθμός το εξοπλισμού με οικολογικά σήματα ή περιβαλλοντικές δηλώσεις (ετησίως)
Επιχειρησιακή Λειτουργία	Κτίρια, μηχανήματα, εξοπλισμός κτλ	Ώρες ανα έτος επιχειρησιακής λειτουργίας συγκεκριμένων μηχανημάτων ή ειδών εξοπλισμού Τόνοι ουσιών, υλικών ή προϊόντων που χρησιμοποιήθηκαν κατά τις επιχειρησιακές λειτουργίες ετησίως
Συντήρηση	Κτίρια, μηχανήματα, εξοπλισμός, οχήματα μεταφοράς κτλ	Ώρες συντήρησης ανά έτος συγκεκριμένων μηχανημάτων ή ειδών εξοπλισμού Τόνοι ουσιών, υλικών ή προϊόντων που χρησιμοποιήθηκαν για τη συντήρηση ετησίως
Χρήση γης	Φυσικοί οικότοποι, πράσινες περιοχές, ασφαλτοστρωμένες περιοχές κτλ	Τετραγωνικά χιλιόμετρα (ετησίως)
Μεταφορές	Κατανάλωση καυσίμων, εκπομπές από οχήματα, επαγγελματικά ταξίδια ανά μεταφορικό μέσο (αεροπλάνα, αυτοκίνητα, λεωφορεία, τραίνα κτλ)	Κατανάλωση καυσίμων σε τόνους ετησίως ανα στόλο οχημάτων Εκπομπές οφειλόμενες στο φαινόμενο του θερμοκηπίου από τον στόλο των οχημάτων (σε τόνους ετησίως) Μάζα ή αριθμός λεπτών ή ιδιαίτερα λεπτών σωματιδίων που εκπέμπονται ετησίως από τον στόλο των οχημάτων Ανθρωποχιλιόμετρα ετησίως
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΕΞΕΡΧΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Εκπομπές	Ατμοσφαιρικές εκπομπές όπως τα αέρια που συμβάλλουν στο φαινόμενο του θερμοκηπίου, οι πτητικές οργανικές ενώσεις, τα λεπτά και ιτα ιδιαίτερα λεπτά σωματίδια κτλ Λύματα όπως απορρίψεις συγκεκριμένων επικίνδυνων ουσιών, βιομηχανικού ύδατος ή ύδατος ψυκτικών εγκαταστάσεων	Τόνοι ετησίως Χιλιόγραμμα ανά τόνους προϊόντος Κυβικά μέτρα ετησίως Κυβικά μέτρα ανά τόνους προϊόντος Χιλιόγραμμα ουσιών ανά κυβικό μέτρο υγρών λυμάτων Ποσοστό ανακυκλώσιμων αποβλήτων

Διπλωματική Εργασία

	κτλ Όπως τα επικίνδυνα απόβλητα, τα μη επικίνδυνα απόβλητα, η λυματολάσπη, η θερμότητα, ο θόρυβος κτλ	Megajoules ανά τόνους προϊόντος Decibels (σε συγκεκριμένη τοποθεσία)
Προϊόντα (σχεδιασμός, ανάπτυξη συσκευασίας, χρήση, ανάκτηση, διάθεση)	Ουσίες σε προϊόντα, υλικά συσκευασίας, κατανάλωση ενέργειας εκ μέρους συσκευών κτλ.	Τόνοι επικίνδυνων/ επιβλαβών υλικών ετησίως (και ανά μονάδα προϊόντος) Ποσοστό της μάζας τνωφ κατασκευαστικών στοιχείων του προϊόντος που έχουν σχεδιαστεί για επαναχρησιμοποίηση ετησίως Τόνοι υλικού συσκευασίας ετησίως
Υπηρεσίες (σχεδιασμός, ανάπτυξη, λειτουργία)	Καθαρισμός, διάθεση αποβλήτων, καλλιέργεια οπωροκηπευτικών, τροφοδοσία, επικοινωνία, υπηρεσίες γραφείου, μεταφορές ταξιδιωτικές μετακινήσεις, εκπαίδευση, διοικητικός προγραμματισμός, οικονομικές υπηρεσίες κτλ	Τόνοι ή χιλιόγραμμα επικίνδυνων/ επιβλαβών υλικών ανά μονάδα υπηρεσίας και έτους Κατανάλωση καυσίμων σε λίτρα ανά μονάδα υπηρεσίας και έτος Αριθμός/ ποσοστό υπηρεσιών με οικολογικό σήμα (ετησίως)
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ ΕΠΙΔΟΣΕΙΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Εφαρμογή πολιτικών και προγραμμάτων	Περιβαλλοντικοί στόχοι και σκοποί, συνθήκες εργασίας, διαχείρισης δεδομένων κτλ	Ποσοστό των στόχων και των σκοπών που επηρεάζονται ετησίως Ποσοστό των μονάδων/ τόπων εργασίας για τους οποίους ισχύουν συγκεκριμένες περιβαλλοντικές απαιτήσεις Ποσοστό μονάδων/ τόπων εργασίας που έχουν ενταχθεί σε συστήματα περιβαλλοντικών μετρήσεων και διαχείρισης δεδομένων (ετησίως)
Συμμόρφωση	Έλεγχος, συμμόρφωση προς τις αυτοδεσμευτικές περιβαλλοντικές συμφωνίες κτλ	Ποσοστό μονάδων/ τόπων εργασίας που αποτελούν αντικείμενο ελέγχου ετησίως Αριθμός επιτευχθέντων στόχων των αυτοδεσμευτικών συμφωνιών (ετησίως)
Οικονομικές επιδόσεις	Εξοικονόμηση πόρων κτλ	Σε ευρώ ετησίως
Συμμέτοχη εργαζομένων	Περιβαλλοντική επιμόρφωση, διαβουλεύσεις με τους εργαζομένους, προτάσεις για βελτιώσεις κτλ	Μέρες επιμόρφωσης των εργαζομένων και έτος Ποσοστό συνολικής επιμόρφωσης ετησίως Αριθμός συνεδριάσεων εργαζομένων/ εκπροσώπων των εργαζομένων ετησίως
ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΕΠΙΔΟΣΕΩΝ: ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΟΙ ΤΟΜΕΑΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Διοίκηση και προγραμματισμός	Άμεσα και έμμεσα περιβαλλοντικά θέματα και επιπτώσεις των αποφάσεων προγραμματικού χαρακτήρα των πολιτικών, του προγράμματος για τη χρήση γης, των δεσμεύσεων σε	Αριθμός πολιτικών προτάσεων για τις οποίες πραγματοποιήθηκε ανάλυση περιβαλλοντικών επιπτώσεων (ετησίως) Ποσοστό των εδαφών που έχει προγραμματιστεί να παραμείνουν

Διπλωματική Εργασία

	πράσινες αγορές κτλ	ή προκειται να καταστούν φυσικοί οικότοποι ή πράσινες περιοχές (ετησίως) Συνολική αξία σε ευρώ ή ποσοστό των προϊόντων που διατίθενται σε πράσινες αγορές
Αγορές και επενδύσεις (πρέπει να συντονίζεται με τους δείκτες εισερχομένων που σχετίζονται με προϊόντα και υπηρεσίες)	Περιβαλλοντικές επιδόσεις προμηθευτών και συμβαλλομένων κτλ Επενδύσεις σε περιβαλλοντικά έργα κτλ	Αριθμός ποσοστό προμηθευτών και συμβαλλόμενων με περιβαλλοντικές πολιτικές ή συστήματα περιβαλλοντικής διαχείρισης Συνολική αξία σε ευρώ ή ποσοστό των επενδύομένων κεφαλαίων σε περιβαλλοντικά έργα ετησίως
Υγεία και ασφάλεια στους τόπους εργασίας	Περιβαλλοντικά ατυχήματα, ασθένειες, ποιότητα του αέρα στους εσωτερικούς χώρους, ποιότητα του ύδατος στους χώρους εργασίας, θόρυβος κτλ	Αριθμός των ατυχημάτων των εργαζομένων ετησίως Αριθμός ημερών απουσίας λόγω ασθένειας ανά εργαζόμενο κατέτος Συγκέντρωση επιβλαβών ουσιών σε χιλιοστόγραμμα ανά λίτρο ή μέρη ανά εκατομμύριο (ppm) Επίπεδο θορύβου σε decibels ανα τοποθεσία
Σχέσεις εκπροσώπησης	Συζητήσεις με τις ομάδες των ενδιαφερόμενων (συναντήσεις, εναργός συμμετοχή σε διοργανώσεις) κτλ Εξωτερικές αιτήσεις για την περιβαλλοντική δήλωση κτλ	Αριθμός συζητήσεων σε ανθρωπόρες ετησίως Αριθμός εξωτερικών αιτήσεων ετησίως Αριθμός εξωτερικών τηλεφορτώσεων από τους αντίστοιχους ιστοχώρους ετησίως
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Αέρας	Συγκεκριμένες ουσίες στον αέρα όπως τα οξείδια του θείου και του αζώτου, το όζον, οι πτητικές οργανικές ενώσεις, τα λεπτά και ιδιαίτερα λεπτά σωματίδια κτλ	Χιλιοστόγραμμα ανά λίτρο Μέρη ανά εκατομμύριο (ppm)
Νερό	Συγκεκριμένες ουσίες σε ποταμούς λίμνες, τα υπόγεια ύδατα, όπως τα θρεπτικά στοιχεία, τα βαρέα μέταλλα, οι οργανικές ενώσεις κτλ	Χιλιοστόγραμμα ανά λίτρο
Έδαφος	Φυσικοί οικότοποι, προστατευόμενες περιοχές Έδαφος που έχει προσβληθεί από βαρέα μέταλλα, φυτοφάρμακα, θρεπτικά συστατικά κτλ	Ποσοτό της περιοχής (ετησίως) Μεταβολή σε τετραγωνικά χιλιόμετρα ετησίως Τετραγωνικά μέτρα/ κυβικά μέτρα προσβληθέντος εδάφους ανά κυβικό μέτρο (ετησίως)
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΣΥΝΘΗΚΕΣ: ΔΕΙΚΤΕΣ ΤΗΣ ΒΙΟΣΦΑΙΡΑΣ ΚΑΙ ΤΗΣ ΑΝΘΡΩΠΟΣΦΑΙΡΑΣ		
<i>Κατηγορία δείκτη</i>	<i>Παραδείγματα δεικτών</i>	<i>Παραδείγματα μονάδων μέτρησης</i>
Χλωρίδα	Είδη που έχουν εξαφανιστεί ή κινδυνεύουν να εξαφανιστούν	Αριθμός/ ποσοστό συγκριτικά προς τους φυσικούς οικότοπους
Πανίδα	Είδη που έχουν εξαφανιστεί ή κινδυνεύουν να εξαφανιστούν	Αριθμός/ ποσοστό συγκριτικά προς τους φυσικούς οικότοπους
Ανθρωποι	Προσδοκία ζωής του τοπικού	Προσδοκία ζωής σε έτη

Διπλωματική Εργασία

	πληθυσμού, περιβαλλοντικές ασθένειες του τοπικού πληθυσμού, συγκέντρωση μολυσματικών ουσιών στο αίμα του τοπικού πληθυσμού *μόλυβδος κτλ)	Ποσοστό τοπικού πληθυσμού με συγκεκριμένες (χρόνιες ασθένειες) Χιλιοστόγραμμα μολυσματικής ουσίας ανά λίτρο
Αισθητική αξία, πολιτιστική κληρονομιά και πολιτισμός	Φυσικά μνημεία	Τετραγωνικά χιλιόμετρα

β) Οι δείκτες πρέπει να είναι κατανοητοί και σαφείς.

Για λόγους τόσο αξιοπιστίας όσο και διαχειριστικού ελέγχου είναι σημαντικό οι δείκτες να μη δημιουργούν εσφαλμένες εντυπώσεις και να μην παραπληροφορούν το ακροατήριό τους. Οι δείκτες θα πρέπει να είναι σαφείς και κατανοητοί για τον χρηστή και να ανταποκρίνονται στις πληροφορίες που απαιτεί. Οι δείκτες θα πρέπει να είναι συνεπείς και να εστιάζονται σε βασικά δεδομένα. Η σύνταξη εκθέσεων συχνά συνεπάγεται συγκέντρωση ή τυποποίηση των δεδομένων, αυτό επιτρέπει τη συνοπτική παρουσίασή τους είναι όμως σημαντικό το τελικό αποτέλεσμα να είναι κατανοητό. Η συγκριτική απεικόνιση των δεδομένων σχετικά με κάποιο αρχικό έτος επιτρέπει τη διατύπωση συγκρίσεων μεταξύ των επιμέρους ετών αλλά δεν αντανακλά απαραίτητα όλες τις πτυχές των περιβαλλοντικών επιδόσεων.

γ) Οι δείκτες θα πρέπει να επιτρέπουν τις συγκρίσεις μεταξύ των ετών.

Τοιοτοτρόπως εξασφαλίζεται η ευχερής παρακολούθηση των εξελίξεων των περιβαλλοντικών επιδόσεων ενός οργανισμού. Το πόσο σημαντικό είναι να επιλεγθούν οι σωστοί δείκτες στην αρχή της διαδικασίας σύνταξης εκθέσεων αποδεικνύεται στην περίπτωση που είναι αναγκαίες οι συγκρίσεις μεταξύ ετών. Εάν οι παράμετροι που αφορούν ένα συγκεκριμένο περιβαλλοντικό θέμα μεταβάλλονται, είναι συχνά δύσκολο να διαπιστωθεί κατά πόσον επιτεύχθηκαν βελτιώσεις.

Ως εκ τούτου, οι οργανισμοί θα πρέπει να εξασφαλίζουν ότι λαμβάνεται δεόντως υπόψη κατά την επιλογή των δεικτών η συνέχεια κατά τα επόμενα έτη.

δ) Οι δείκτες θα πρέπει να επιτρέπουν τη σύγκριση με τους τομεακούς, εθνικούς ή περιφερειακούς δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων.

Μία από τις βασικές απαιτήσεις σύγκρισης είναι τα δεδομένα να παράγονται κατά τον ίδιο τρόπο ώστε να αποφεύγονται οι συγκρίσεις «μήλων με αχλάδια». Στον τομέα της ενεργειακής κατανάλωσης, για παράδειγμα, το θέμα που τίθεται είναι κατά πόσον θα πρέπει υποβάλλονται εκθέσεις για την πρωτογενή ή την δευτερογενή ενεργειακή κατανάλωση. Εν προκειμένω ο οργανισμός θα πρέπει να εφαρμόζει κάποιο είδους κοινό πρότυπο κατά τον υπολογισμό των δεικτών. Αυτά τα «κοινά» πρότυπα διαμορφώνονται ενίοτε από την έρευνα, τις εμπορικές ενώσεις, τους μη κυβερνητικούς οργανισμούς, τους τοπικούς, εθνικούς ή περιφερειακούς κυβερνητικούς φορείς. Ένα τέτοιο παράδειγμα φαίνεται στον Πίνακα 2.4. Οι οργανισμοί θα πρέπει να έχουν υπόψη τους αντίστοιχους δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων και σε περίπτωση που υποβάλλουν εκθέσεις για τα θέματα αυτά οι δείκτες που επιλέγουν θα πρέπει να επιτρέπουν την άμεση σύγκριση με τους ως άνω δείκτες συγκριτικής αξιολόγησης επιδόσεων.

Πίνακας 2.4. Παράδειγμα πίνακα που επιτρέπει συγκρίσεις προς δείκτη συγκριτική αξιολόγησης επιδόσεων.

Δείκτης Μονάδα	Ελάχιστη τιμή	Μέση τιμή	Μέγιστη τιμή	Τράπεζα της Κολωνίας (Bank of Kolon)
----------------	---------------	-----------	--------------	--------------------------------------

Διπλωματική Εργασία

Ηλεκτρική ενέργεια (mWh)/ εργαζόμενο	4,3	5	6,8	6,8
Θερμική ενέργεια (GJ)/ εργαζόμενο	18,2	24,6	29,8	26,3
Κατανάλωση νερού(L)/ εργαζόμενο και ημέρα	40	83	171	117
Κατανάλωση χαρτιού (kg)/εργαζόμενο	116	138	209	209
Κατανάλωση αντιγραφικού χαρτιού (sheet)/ εργαζόμενο	9	18	23	19
Ταξιδιωτικές μετακινήσεις (Km)/ εργαζόμενο	410	880	1100	600

Στο παράρτημα εμφανίζονται οδηγίες για περιλλοντικούς δείκτες κατά EMAS στα ελληνικά. Η Vodafone έχει προχωρήσει σε περιβαλλοντική δήλωση κατά EMAS.

2.3.3. Global Reporting Initiative

Σύμφωνα με τις κατευθυντήριες γραμμές του GRI η περιβαλλοντική διάσταση της βιωσιμότητας αφορά τις επιδράσεις ενός οργανισμού στα φυσικά συστήματα, έμβια και μη, στα οποία περιλαμβάνονται τα οικοσυστήματα, η ξηρά, ο αέρας και η θάλασσα. Από τις τρεις διαστάσεις των απολογισμών βιωσιμότητας, η περιβαλλοντική διάσταση της βιωσιμότητας έχει επιτύχει το υψηλότερο επίπεδο σύγκλισης. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό να παρέχονται πληροφορίες για την περιβαλλοντική επίδοση τόσο σε απόλυτες αριθμητικές τιμές όσο και με βάση κανονικοποιημένες μετρήσεις (π.χ. χρήση πόρων ανά μονάδα παραγόμενου προϊόντος). Και τα δύο μέτρα αντικατοπτρίζουν σημαντικούς, αλλά διακριτούς τομείς της βιωσιμότητας. Οι απόλυτες τιμές παρέχουν μια έννοια κλιμάκωσης ή μεγέθυνσης της χρήσης ή της επίδρασης, πράγμα που επιτρέπει στο χρήστη να μελετήσει την επίδοση στο πλαίσιο μεγαλύτερων συστημάτων. Οι κανονικοποιημένες τιμές απεικονίζουν την αποδοτικότητα του οργανισμού και βοηθούν τη σύγκριση μεταξύ οργανισμών διαφορετικών μεγεθών

Όσον αφορά τους περιβαλλοντικούς δείκτες που αναφέρονται στους απολογισμούς, οι οργανισμοί που εκδίδουν απολογισμούς ενθαρρύνονται να λαμβάνουν υπόψη την αρχή του γενικού πλαισίου βιωσιμότητας. Όσον αφορά τις περιβαλλοντικές μετρήσεις του απολογισμού, οι οργανισμοί ενθαρρύνονται να συσχετίζουν τη μεμονωμένη τους επίδοση με τα ευρύτερα οικολογικά συστήματα, μέσα στα οποία λειτουργούν.

Στο παράρτημα επισυνάπτεται σχετικός πίνακας που περιλαμβάνει τους προτεινόμενους δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης κατά GRI στην πιο πρόσφατη τους μορφή G3, η οποία και δημοσιεύθηκε τον Οκτώβριο του 2006.

(RG, Sustainability Reporting Guidelines, September 2006, Sustainability Reporting Guidelines 2002.)

Διπλωματική Εργασία

2.3.4. Global Environmental Management Initiative

Οι δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης κατά GEMI (Global Environmental Management Initiative, 1999) προήλθαν από ένα ευρωπαϊκό έργο (MEPI- Measuring Environmental Performance of Industry) με στόχο την ανάπτυξη ποσοτικών δεικτών για την περιβαλλοντική επίδοση βιομηχανικών επιχειρήσεων. Οι δείκτες αυτοί εφαρμόστηκαν σε 400-500 επιχειρήσεις και εκτιμήθηκε η αποδοτικότητάς τους σε σχέση με την περιβαλλοντική αξιολόγηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Οι δείκτες κατά GEMI διακρίνονται στις εξής κατηγορίες:

- § Εκείνους που σχετίζονται με μέτρα μετά το τέλος των διεργασιών, οι οποίοι είναι γνωστοί ως δείκτες υστέρησης (lagging indicators) και,
- § Εκείνους που σχετίζονται με μέτρα κατά τη διάρκεια των διεργασιών και είναι γνωστοί ως δείκτες καθοδήγησης (leading indicators). Τα περισσότερα προγράμματα περιβαλλοντικών μέτρων περιλαμβάνουν και τα δύο είδη δεικτών. Στον Πίνακα 2.5. συνοψίζονται οι σημαντικότερες πλευρές και των δύο δεικτών.

Πίνακας 2.5. Δείκτες περιβαλλοντικής επίδοσης κατά GEMI.

	Lagging indicators	Leading indicators
Type of Measure	End-of-process or output indicators	In process or management agement indicators
Approach	Quantitative	Qualitative and quantitative
Example	Pounds of toxic chemicals released to air, water and land	Percent of facilities conducting self audits
Strength	Easy to quantify and understand; generally preferred by the public and regulators	Reflect current or future, rether than past performance
Weakness	Timelag in feedback loop; Root causes not identified	May not address all stakeholders concerns; Can be difficult to quantify and evaluate; hard to built support for use

(GEMI, *Measuring Environmental Performance*, 1998)

2.3.5. United Nations Environmental Programme

Σύμφωνα με το προτεινόμενο πλαίσιο από τον UNEP, τα ακόλουθα γενικά περιβαλλοντικά μέτρα επίδοσης ταξινομούνται σε φθίνουσα σειρά περιβαλλοντικής σημασίας και αύξουσα σειρά επιχειρησιακής σημασίας: επιπτώσεις, κίνδυνοι, εκπομπές/ απόβλητα, εισροές, πόροι, αποδοτικότητα, πελάτες και οικονομικά στοιχεία. Τα μέτρα στη μέση του φάσματος (όπως οι εκπομπές/ τα απόβλητα, οι εισαγωγές και οι πόροι) θεωρείται ότι έχουν τόσο περιβαλλοντική όσο και επιχειρησιακή σημασία και μπορούν να εξεταστούν, σε αυτό το πλαίσιο, ως χρήσιμες

Διπλωματική Εργασία

αφετηρίες για την ανάπτυξη των δεικτών οικο-αποδοτικότητας (UNEP, 1995, NRTEE, 1997).

Οι δείκτες αυτοί ακολουθούν το μοντέλο κινητήρια δύναμη – κατάσταση – απάντηση (Driving Force - State – Response, DSR), που είναι παρόμοιο με αυτό του ΟΟΣΑ, αλλά στο οποίο το P έχει αντικατασταθεί από το D. Ο UNEP με στόχο να ενθαρρύνει και να βοηθήσει τις επιχειρήσεις ως προς τη μέτρηση των εκπομπών τους σε αέρια του θερμοκηπίου εισήγαγε έναν συγκεκριμένο δείκτη μέτρησης των αερίων του θερμοκηπίου (UNEP Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations").

Η χρησιμότητα του GHG δείκτη συνοψίζεται στα παρακάτω σημεία

- § Αποτελεί μια άμεση απάντηση στις απαιτήσεις του Κιότο.
- § Ενθαρρύνει τις επιχειρήσεις στο να αποκτήσουν περιβαλλοντική συνείδηση
- § Οδηγεί σε γρήγορη δράση.
- § Προβλέπει τα μέτρα που ενδεχόμενα πρέπει να υιοθετήσουν οι κυβερνήσεις απέναντι στις δεσμεύσεις του Κιότο.

(UNEP, The GHG Indicator, 2000)

2.3.6. World Business Council for Sustainable Development

Η έννοια της οικο-αποδοτικότητας εισήχθη για πρώτη φορά από το World Business Council for Sustainable Development (WBCSD), το οποίο και επιχείρησε την ανάπτυξη ενός πλαισίου μέτρησης και αναφοράς της οικο-αποδοτικότητας. Το πλαίσιο οργανώνει τις πληροφορίες της οικο-αποδοτικότητας σε τρία επίπεδα:

- § κατηγορίες (categories),
- § πλευρές (aspects) και,
- § δείκτες (indicators).

Ενώ οι κατηγορίες ορίζονται ως οι ευρείς τομείς της περιβαλλοντικής επιρροής ή της αξίας των επιχειρήσεων, και οι πτυχές ως γενικοί τύποι πληροφοριών μέσα στην κάθε κατηγορία, οι δείκτες είναι οι συγκεκριμένες μετρήσεις για κάθε μεμονωμένη πτυχή που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τον έλεγχο της επίδοσης (Häkkinen T., 2001). Το WBCSD προτείνει τη χρήση των δεικτών σε δύο επίπεδα κατά τέτοιο τρόπο ώστε οι αποκαλούμενοι βασικοί δείκτες (core indicators) να είναι αποδεκτοί σε διεθνές επίπεδο, ενώ οι συμπληρωματικοί δείκτες (supplemental indicators) να είναι δείκτες εξειδικευμένοι για κάθε επιχείρηση. Το WBCSD επίσης συνιστά ότι το ISO 14031 πρέπει να χρησιμοποιηθεί για να καθοδηγήσει την επιλογή των σχετικών συμπληρωματικών δεικτών για κάθε συγκεκριμένη επιχείρηση ή τομέα. Μέχρι τώρα, το WBCSD έχει προσδιορίσει ορισμένους δείκτες, ακολουθώντας στον Πίνακα 2.6.

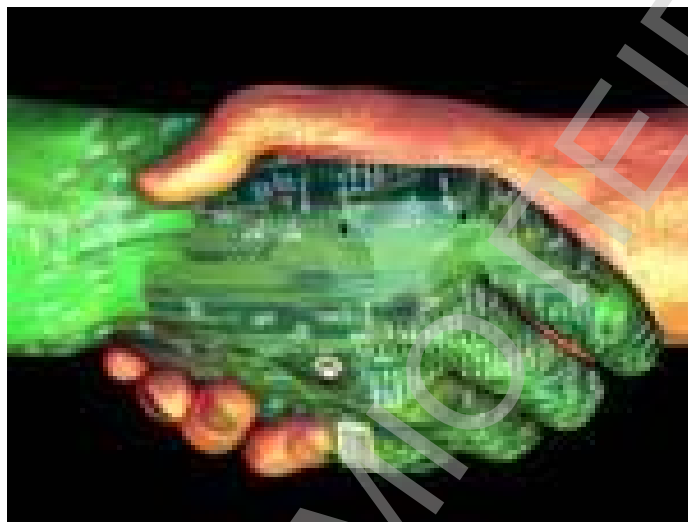
Πίνακας 2.9. Προτεινόμενοι δείκτες κατά WBCSD.

<p>Value:</p> <ul style="list-style-type: none">- Mass or number of products or service produced or sold- Net sales <p>Potentially also the following may be adaptable value indicators</p> <ul style="list-style-type: none">- Added value- Operating margin- Profit/income/return <p>Environmental influence:</p> <ul style="list-style-type: none">- Energy consumption- Materials consumption- Net water consumption- Greenhouse gas emissions- Ozone depleting substance emissions. <p>Potentially also the following may be adaptable environmental indicators:</p> <ul style="list-style-type: none">- Acidification emissions- COD/BOD in waste water- VOC emissions- POP emissions- Prioritised emissions of heavy metals- Land use.

(<http://www.wbcd.org/DocRoot/sB8NSMPNP52ho8GXunY6/MeasuringEE.pdf>)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗ ΑΝΑΦΟΡΑ



Η περιβαλλοντική αναφορά

Στο κεφάλαιο αυτό, επιχειρείται μια σαφέστερη οριοθέτηση της περιβαλλοντικής αναφοράς-απολογισμού η οποία χρησιμοποιώντας μεταξύ των άλλων και περιβαλλοντικούς δείκτες, συνιστά τουλάχιστον ένα σημαντικό επικοινωνιακό εργαλείο, χρήσιμο και όλο και πιο δημοφιλές για τη σύγχρονη επιχείρηση.

3.1. Ορισμός της Περιβαλλοντικής Αναφοράς

Η περιβαλλοντική αναφορά συνίσταται στη δημοσίευση πληροφοριών σχετικά με τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις της εταιρείας και των προϊόντων που απορρέουν από τη δραστηριότητά της και σχετικά με τις οποιεσδήποτε δραστηριότητες διεξάγει για να προστατεύσει το περιβάλλον. Οι ομάδες – στόχοι περιλαμβάνουν οποιονδήποτε έχει συμφέρον/ ενδιαφέρον στην εταιρεία, για παράδειγμα οι υπάλληλοι, οι πελάτες ή οι προμηθευτές, η τοπική κοινωνία, οι αρχές και οποιοδήποτε άλλο περιβαλλοντικοί φορείς.

Μπορεί ήδη να υπάρχει μια άτυπη μορφή περιβαλλοντικής αναφοράς μέσω της οποίας μια εταιρία μοιράζεται τα επιτεύγματα της μέσω συζητήσεων με τους πελάτες σχετικά με τις περιβαλλοντικές πληροφορίες για τα προϊόντα της ή με το να ανταποκρίνεται σε σχετικές έρευνες που διεξάγονται από την τοπική κοινωνία. Παρόλα αυτά, οι πληροφορίες αυτές γενικά κυκλοφορούν με ανεξέλεγκτο τρόπο. Αντιθέτως, η καλά κατευθυνόμενη περιβαλλοντική αναφορά αποτιμά συστηματικά τις ομάδες – στόχους και τις ανάγκες πληροφόρησής τους. Πρέπει να αποφασιστεί ποιες μέθοδοι επικοινωνίας, όπως φυλλάδια ή το Διαδίκτυο, είναι καλύτερες για κάθε ομάδα – στόχο.

3.2. Οι ομάδες-στόχοι της περιβαλλοντικής αναφοράς

Η αξία της περιβαλλοντικής αναφοράς της επιχείρησης θα καθοριστεί από την αντίδραση των ομάδων – στόχων της. Πολλές έρευνες καταλήγουν στο κοινό συμπέρασμα ότι το κύριο ακροατήριο για τις περιβαλλοντικές αναφορές είναι το ίδιο το προσωπικό της επιχείρησης και οι πελάτες της καθώς και τα μέλη της τοπικής κοινωνίας. Ο τύπος και τα μέσα ενημέρωσης, οι περιβαλλοντικές αρχές, οι φορείς και οι προμηθευτές θα διαβάσουν επίσης την περιβαλλοντική της αναφορά.

Παρόλα αυτά, η εστίαση της αναφοράς θα εξαρτηθεί σε μεγάλο βαθμό από τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Συνεπώς π.χ. εταιρείες που κατασκευάζουν τελικά προϊόντα μπορεί να θεωρήσουν ως σημαντικές ομάδες – στόχους τους καταναλωτές ή τις εμπορικές εταιρείες.

Μια λεπτομερής αποτίμηση των φορέων που ενδιαφέρονται για την εταιρεία και των αναγκών πληροφόρησής τους, είναι το σημείο εκκίνησης για μια καλή στρατηγική αναφοράς και επικοινωνίας. Αυτή η λίστα ελέγχου θα βοηθήσει να εντοπιστούν οι ομάδες – στόχοι που ταιριάζουν στην κάθε περίπτωση.

3.3. Απαιτήσεις του κανονισμού EMAS

Σύμφωνα με τον Κανονισμό EMAS, οι εταιρείες που εφαρμόζουν σύστημα περιβαλλοντικής διαχείρισης και έχουν καταχωρηθεί στο EMAS, πρέπει να εκδώσουν μια περιβαλλοντική δήλωση. Αυτή η δήλωση πρέπει να παρέχει:

Μια σαφή περιγραφή της εταιρείας, των δραστηριοτήτων της, των Προϊόντων και υπηρεσιών της και όπου είναι εφαρμόσιμο, τη σχέση της με οποιουδήποτε μητρικούς οργανισμούς.

§ Την περιβαλλοντική πολιτική της εταιρείας και μια σύντομη περιγραφή των οποιονδήποτε εγκατεστημένων συστημάτων περιβαλλοντικής διαχείρισης.

§ Περιγραφή όλων των σημαντικών άμεσων ή έμμεσων περιβαλλοντικών πτυχών.

§ Περιγραφή των περιβαλλοντικών αντικειμενικών σκοπών και στόχων.

§ Περίληψη των διαθέσιμων δεδομένων που αφορούν στην απόδοση της εταιρείας, όπως οι ρυπογόνες εκπομπές, η παραγωγή αποβλήτων, η κατανάλωση πρώτων υλών, η χρήση ενέργειας και νερού και η δημιουργία θορύβου. Τα δεδομένα αυτά πρέπει να επιτρέπουν τη διεξαγωγή ετήσιων συγκρίσεων για την αποτίμηση των όποιων βελτιώσεων στην περιβαλλοντική απόδοση του οργανισμού.

§ Δεδομένα για οποιουδήποτε άλλους συντελεστές που μπορεί να υποδηλώνουν περιβαλλοντική απόδοση, όπως η νομική συμμόρφωση σχετικά με τις δραστηριότητες της επιχείρησης που μπορεί να έχουν επιπτώσεις στο περιβάλλον.

Υπάρχει διαθέσιμη καθοδήγηση βασισμένη τους Κανονισμούς EMAS, η οποία παρέχει οδηγίες, προτάσεις για τη μορφή και το περιεχόμενο των περιβαλλοντικών δηλώσεων στο Παράρτημα.

3.4. Άλλα δίκτυα- πλαίσια περιβαλλοντικής αναφοράς

Τα τελευταία χρόνια υπήρξε ένας αριθμός από πρωτοβουλίες που στόχευαν στην αύξηση της ποιότητας των περιβαλλοντικών αναφορών και των αναφορών βιωσιμότητας. Ως αποτέλεσμα ήταν να αναπτυχθεί ένας αριθμός κριτηρίων και διαγωνισμών βαθμολόγησης. Αυτά μπορεί να φανούν χρήσιμα όταν αναπτύσσει μία επιχείρηση την αναφορά της:

3.4.1. Πρωτοβουλία Παγκόσμιας Αναφοράς (GRI)

Το φθινόπωρο του 1997 το CERES – Συμμαχία για Περιβαλλοντικά Υπεύθυνη Οικονομία- σε συνεργασία με το Πρόγραμμα Περιβάλλοντος των Ηνωμένων Εθνών (UNEP) ίδρυσε τη Παγκόσμια Πρωτοβουλία Αναφοράς (GRI) για την ανάπτυξη οδηγιών για λειτουργικές αναφορές βιωσιμότητας που να είναι εφαρμόσιμες σε παγκόσμια κλίμακα. Η παραπάνω συνεργασία έχει στόχο την αναθεώρηση των δεικτών, την παροχή οδηγιών για τη διαδικασία αναφοράς και τη διασύνδεση με άλλα επιχειρηματικά εργαλεία και εργαλεία ΕΚΕ. Είναι μια μακροπρόθεσμη διεθνής διαδικασία πολλών ενδιαφερομένων μερών (multi-stakeholder) -ενεργή συμμετοχή εταιρειών, περιβαλλοντικών και κοινωνικών ΜΚΟ, οργανισμών εργοδοσίας, επαγγελματικών ενώσεων, επενδυτών και άλλων ενδιαφερομένων μερών απ' όλον τον κόσμο-, αποστολή της οποίας είναι η ανάπτυξη και η διάδοση Κατευθυντήριων οδηγιών για απολογισμούς βιωσιμότητας που θα εφαρμόζονται σε παγκόσμιο επίπεδο. Αυτές οι Κατευθυντήριες οδηγίες προορίζονται για οικειοθελή χρήση από τους οργανισμούς για την κατάρτιση απολογισμών σχετικά με τις οικονομικές,

περιβαλλοντικές και κοινωνικές διαστάσεις των δραστηριοτήτων, των προϊόντων και των υπηρεσιών τους.

Στόχος των Κατευθυντήριων Οδηγιών (2002- 1^η έκδοση το 2000) είναι η παροχή βοήθειας στους οργανισμούς που εκδίδουν απολογισμούς και στα ενδιαφερόμενα μέρη (stakeholders) αυτών των οργανισμών, όσον αφορά τη διατύπωση και την κατανόηση της συνολικής συνεισφοράς των οργανισμών αυτών στη βιώσιμη ανάπτυξη. Κατά τη διάρκεια ολοκλήρωσης της συγκεκριμένης εργασίας το GRI δημοσίευσε τη νέα γενιά Κατευθυντήριων Οδηγιών G3: πρόκειται για μία φιλόδοξη διεθνή πολυμερή διαδικασία που ξεκίνησε ο GRI με στόχο την αναθεώρηση των οδηγιών μεταξύ 2004 και 2006. Η διαδικασία βασίστηκε στις απαντήσεις που δέχτηκε ο οργανισμός από τους συμμετέχοντες κατά τη διάρκεια μιας διαδικασίας απολογισμού που πραγματοποιήθηκε το 2003 με 2004, και οδήγησε στη νέα έκδοση (Οκτώβριος 2006). Στοιχεία από τη νέα έκδοση περιλαμβάνονται και στην παρούσα εργασία.

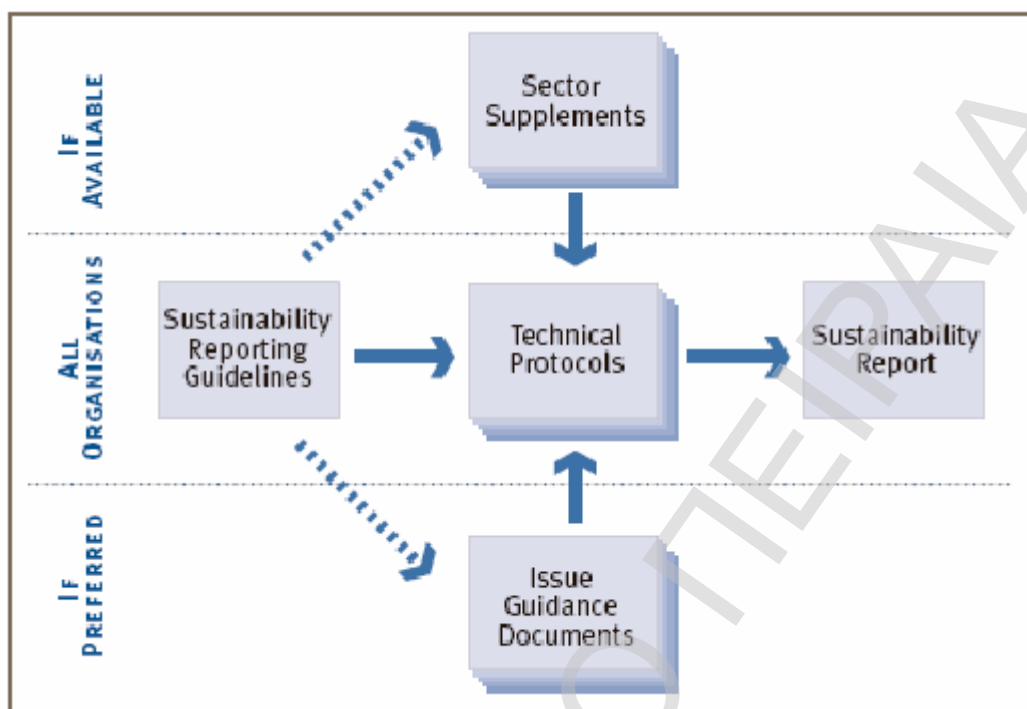
Οι Κατευθυντήριες Οδηγίες:

- § παρουσιάζουν τις αρχές έκδοσης απολογισμών και ειδικό περιεχόμενο για την καθοδήγηση της προετοιμασίας απολογισμών βιωσιμότητας σε επίπεδο οργανισμού.
- § βοηθούν τους οργανισμούς στην παρουσίαση μιας ισορροπημένης και εύλογης εικόνας της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής τους επίδοσης.
- § προωθούν τη συγκρισιμότητα των απολογισμών βιωσιμότητας, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τα πρακτικά θέματα που σχετίζονται με τη δημοσιοποίηση πληροφοριών σε ένα ευρύ φάσμα οργανισμών, πολλοί από τους οποίους διαθέτουν εκτεταμένες και γεωγραφικά διεσπαρμένες λειτουργίες.
- § υποστηρίζουν τον εντοπισμό σημείου σύγκρισης (benchmarking) και την εκτίμηση της επίδοσης βιωσιμότητας με βάση κώδικες, πρότυπα επίδοσης και εθελοντικές πρωτοβουλίες και χρησιμεύουν ως όργανο για τη διευκόλυνση της ενεργού συμμετοχής των ενδιαφερομένων μερών.
- § δεν είναι: ένας κώδικας ή ένα σύνολο αρχών συμπεριφοράς, ένα πρότυπο επίδοσης (π.χ. στόχος εκπομπών για ένα συγκεκριμένο ρύπο) ή ένα σύστημα διαχείρισης.
- § δεν παρέχουν οδηγίες για το σχεδιασμό των εσωτερικών συστημάτων διαχείρισης δεδομένων και έκδοσης απολογισμών ενός οργανισμού και δεν παρέχουν μεθοδολογίες για την προετοιμασία απολογισμών ή για τη διεξαγωγή της παρακολούθησης και της επαλήθευσης τέτοιων απολογισμών.

Η οικογένεια εγγράφων του GRI περιλαμβάνει τα ακόλουθα:

- § τις Κατευθυντήριες Οδηγίες για την έκδοση απολογισμών βιωσιμότητας. Το *Διάγραμμα 3.1.* δείχνει τις οδηγίες αυτές.
- § συμπληρώματα για συγκεκριμένους κλάδους.
- § έγγραφα καθοδήγησης για συγκεκριμένα ζητήματα και τεχνικά πρωτόκολλα.

Διάγραμμα 3.1. Κατευθυντήριες Οδηγίες κατά GRI.



Γενικά, το GRI συνιστά η έκδοση απολογισμών για την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση να προγραμματίζεται χρονικά έτσι ώστε να συμπίπτει, και ενδεχομένως να λειτουργεί συμπληρωματικά, με την έκδοση άλλων εξωτερικών απολογισμών, όπως είναι οι ετήσιοι οικονομικοί απολογισμοί και οι τριμηνιαίες δηλώσεις εισοδήματος. Στο μέλλον, η δημοσίευση πληροφοριών ενδέχεται να περιλαμβάνει ένα συνδυασμό ετήσιων και τριμηνιαίων δεδομένων, αλλά και δεδομένων "πραγματικού χρόνου", τα οποία θα διανέμονται με διάφορα μέσα που θα επιλέγονται με βάση το χρονοπρογραμματισμό και τη φύση των πληροφοριών που περιλαμβάνονται στον απολογισμό. Η έκδοση απολογισμών με βάση το Internet θα διευκολύνει τη συχνή ενημέρωση ορισμένων στοιχείων των απολογισμών που βασίζονται στις οδηγίες GRI. Το GRI συνιστά επίσης τη διαθεσιμότητα των περιοδικών αυτών απολογισμών στην πλήρη τους μορφή στη δικτυακή τοποθεσία του οργανισμού (π.χ. με τη μορφή αρχείου για λήψη).

Για να αντιμετωπισθούν οι προβληματισμοί των ενδιαφερομένων μερών σχετικά με την αξιοπιστία των απολογισμών που αφορούν την οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική επίδοση, το GRI συνιστά να περιέχονται στους απολογισμούς τα παρακάτω στοιχεία: οι πολιτικές και οι εσωτερικές πρακτικές του οργανισμού που εκδίδει τον απολογισμό για την ενίσχυση της αξιοπιστίας και της ποιότητας του απολογισμού βιωσιμότητάς του και η πολιτική και η τρέχουσα πρακτική του οργανισμού που εκδίδει τον υπολογισμό όσον αφορά την παροχή ανεξάρτητης επιβεβαίωσης για ολόκληρο τον απολογισμό.

Προτείνεται ότι κατά τη σύνταξη των απολογισμών θα πρέπει να ακολουθούνται οι αρχές που απεικονίζονται συνοπτικά στο *Διάγραμμα 3.2*.

Διπλωματική Εργασία

Διάγραμμα 3.2. Οι αρχές σύνταξης Κοινωνικών Απολογισμών κατά GRI.



Οι Κατευθυντήριες Οδηγίες του 2002 περιλαμβάνουν δύο κατηγορίες δεικτών επίδοσης: τους βασικούς και τους πρόσθετους.

Το GRI έχει δομήσει τους δείκτες επίδοσης σύμφωνα με μια ιεραρχία κατηγοριών, θεμάτων και δεικτών. Οι ορισμοί που χρησιμοποιούνται από το GRI στο πλαίσιο αυτής της ιεραρχίας είναι ευθυγραμμισμένοι με τα διεθνή πρότυπα, αλλά προσαρμοσμένοι στο πλαίσιο GRI. Οι δείκτες είναι ομαδοποιημένοι με βάση τις τρεις διαστάσεις του συμβατικού ορισμού της βιωσιμότητας – οικονομική, περιβαλλοντική και κοινωνική και η ομαδοποίησή τους φαίνεται αναλυτικά στον Πίνακα 3.1.

Πίνακας 3.1. Οι Δείκτες G2 με βάση τις 3 διαστάσεις του ορισμού της βιωσιμότητας κατά GRI

Οικονομική	Άμεσες οικονομικές επιδράσεις	Πελάτες Προμηθευτές Εργαζόμενοι Παροχείς κεφαλαίου Δημόσιος τομέας
Περιβαλλοντική	Περιβάλλον	Υλικά Ενέργεια Νερό Βιοποικιλότητα Εκπομπές, υγρά και στερεά απόβλητα Προμηθευτές Προϊόντα και υπηρεσίες Συμμόρφωση Μεταφορά Γενικά
Κοινωνική	Πρακτικές εργασίας & αξιοπρεπής εργασία	Απασχόληση Σχέσεις εργαζομένων/διοίκησης Υγιεινή και ασφάλεια Εκπαίδευση και επιμόρφωση Διαφοροποίηση και ευκαιρίες
	Ανθρώπινα δικαιώματα	Στρατηγική και διαχείριση Έλλειψη διακρίσεων Ελευθερία συνδικαλισμού και συλλογικές διαπραγματεύσεις Παιδική εργασία Εξαναγκασμένη και υποχρεωτική εργασία Πρακτικές πειθαρχίας Πρακτικές ασφάλειας Δικαιώματα εντοπίων
	Κοινωνία	Κοινότητα Δωροδοκία και διαφθορά Πολιτικές συνεισφορές Ανταγωνισμός και τιμολόγηση
	Ευθύνη για τα προϊόντα	Υγιεινή και ασφάλεια των πελατών Προϊόντα και υπηρεσίες Διαφήμιση Σεβασμός της ιδιωτικότητας

Ενοποιημένοι δείκτες

Με δεδομένη τη μοναδική σχέση κάθε οργανισμού με τα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά συστήματα, στο πλαίσιο των οποίων λειτουργεί, το GRI δεν έχει προσδιορίσει τυποποιημένο σύνολο δεικτών ενοποιημένης επίδοσης. Ωστόσο, το GRI ενθαρρύνει τους οργανισμούς που εκδίδουν απολογισμούς να συμβουλευόνται τα ενδιαφερόμενα μέρη τους και να αναπτύξουν έναν κατάλληλο σύντομο κατάλογο δεικτών ενοποιημένης επίδοσης, τον οποίο θα συμπεριλαμβάνουν στους απολογισμούς τους.

Οι ενοποιημένες μετρήσεις χωρίζονται γενικά σε δύο τύπους:

1. Συστημικούς δείκτες και
2. Εγκάρσιους δείκτες.

Οι συστημικοί δείκτες συσχετίζουν τη δραστηριότητα ενός οργανισμού με τα ευρύτερα οικονομικά, περιβαλλοντικά και κοινωνικά συστήματα, των οποίων αποτελούν μέρος.

Οι απόλυτοι συστημικοί δείκτες περιγράφουν την επίδοση ενός οργανισμού σε σχέση με το όριο ή τη δυναμικότητα του συστήματος, του οποίου αποτελεί μέρος. Ένα παράδειγμα θα μπορούσε να είναι η ποσότητα των εκλυόμενων ρύπων ενός συγκεκριμένου τύπου ως ποσοστό της συνολικής επιτρεπόμενης ποσότητας για μια περιοχή, όπως ορίζεται από μια δημόσια αρχή.

Γενικά, οι συστημικοί δείκτες παρέχουν μια εικόνα του βαθμού, στον οποίο η επίδοση του οργανισμού μπορεί να επηρεάσει την επίδοση ενός ευρύτερου

Διπλωματική Εργασία

συστήματος. Αυτοί οι τύποι μετρήσεων είναι χρήσιμοι κυρίως για οργανισμούς που λειτουργούν μέσα σε μια σχετικά στενά οριοθετημένη γεωγραφική περιοχή.

Οι εγκάρσιοι δείκτες συσχετίζουν απευθείας δύο ή περισσότερες διαστάσεις της οικονομικής, περιβαλλοντικής και κοινωνικής επίδοσης, με τη μορφή αναλογίας. Οι μετρήσεις οικολογικής αποδοτικότητας (δηλαδή, η ποσότητα εκπομπών ανά μονάδα παραγόμενου προϊόντος ή ανά νομισματική μονάδα κύκλου εργασιών) είναι τα γνωστότερα παραδείγματα. Πολλοί οργανισμοί έχουν προτείνει τυποποιημένα σύνολα δεικτών περιβαλλοντικής αποδοτικότητας, που μετρούν διάφορους τύπους χρήσης πόρων ή εκπομπής ρύπων έναντι ενός οικονομικού ή παραγωγικού μέτρου. Οι εγκάρσιοι δείκτες παρουσιάζουν αποτελεσματικά το μέγεθος της θετικής ή αρνητικής επίδρασης για κάθε βηματική αλλαγή μιας άλλης τιμής.

3.4.2. ΟΟΣΑ- Recommendation on PRTR.

Ο ΟΟΣΑ το 1996 υιοθέτησε την πρόταση Implementing Pollutant Release and Transfer Registers (PRTRs). Από τότε έχει συνεργαστεί με κυβερνήσεις, τη βιομηχανία και μη κυβερνητικές οργανώσεις για την ανάπτυξη πρακτικών εργαλείων σε σχέση με την παραπάνω πρόταση. Τα εργαλεία αυτά στην πιο πρόσφατη έκδοσή τους (2005) περιλαμβάνουν προτάσεις για τον τρόπο παρουσίασης δεδομένων PRTR όπως συστήματα διαχείρισης πληροφορίας τόσο εντός του οργανισμού όσο και της διαθέσιμης από το Διαδίκτυο.

Ένα κοινό εργαλείο που χρησιμοποιείται για την ανάλυση δεδομένων PRTR είναι η ιεράρχηση (ranking). Οι εκπομπές ταξινομούνται με βάση το σύνολο των κιλών για τις ουσίες που αναφέρονται ή για σύνολα και για ομάδες ουσιών (περιεχόμενα καρκινογόνα κτλ.)

Τα γεωγραφικά συστήματα πληροφορίας (GIS) αποτελούν ένα σημαντικό εργαλείο που χρησιμοποιείται για την ενσωμάτωση πληροφοριών PRTR σε γεωγραφικά δεδομένα. Ένα χρήσιμο εργαλείο αποτελεί το πρόγραμμα LandView, ένα σύστημα χαρτογράφησης για υπολογιστές γραφείου που ενσωματώνει δεδομένα της αμερικανικής υπηρεσίας περιβάλλοντος, ενώ ένα άλλο παράδειγμα αποτελεί το εργαλείο που παρέχεται από την ηλεκτρονική διεύθυνση: [«http://www.mapcruzin.com/tri_2000_maps»](http://www.mapcruzin.com/tri_2000_maps).

Η στάθμιση τοξικότητας.

Αφορά τη διαδικασία μέσω της οποίας η ποσότητα της ουσίας που απελευθερώνεται στο περιβάλλον σταθμίζεται με βάση την προβλεπόμενη επίδραση στην ανθρώπινη υγεία και /ή στο περιβάλλον.

Στην παρακάτω ηλεκτρονικές διευθύνσεις παρέχονται παραδείγματα των παραπάνω:

[«http://www.tev.ntnu.no/edgar.hertwich/HTP_ETC.html»](http://www.tev.ntnu.no/edgar.hertwich/HTP_ETC.html)

[«http://www.scorecard.org/»](http://www.scorecard.org/).

Η εκτίμηση κινδύνου αφορά τη ταξινόμηση των χημικών με βάση τη δυνητική τους επίδραση στην ανθρώπινη υγεία και /ή στο περιβάλλον. Ένα σχετικό μοντέλο αναπτύχθηκε από το Κέντρο Καθάρων Προϊόντων και Τεχνολογιών (CHEMS) του Πανεπιστημίου Tennessee και είναι διαθέσιμο στην ηλεκτρονική διεύθυνση: [«http://www.aftresearch.org/researchresource/wp/sp98-1/ipmswan.htm»](http://www.aftresearch.org/researchresource/wp/sp98-1/ipmswan.htm)

Η κανονικοποίηση αφορά την παρουσίαση των δεδομένων PRTR ως συγκεκριμένους δείκτες. Για παράδειγμα ο οργανισμός Bridges to Sustainability έχει

αναπτύξει μια σειρά δεικτών για την έκφραση των εκπομπών ρυπαντών με βάση την γραμμική παραγωγή, τις πωλήσεις κτλ.

Από διάφορους φορείς προτείνονται ομάδες περιβαλλοντικών δεικτών (<http://www.ea.gov.au/industry/finance/per/index.html>, *Silicon Valley 1999 Environmental Index*)

Οι περιβαλλοντικοί δείκτες

Εργαλεία για την παρουσίαση δεδομένων PRTR.

Η επιλογή των εργαλείων εξαρτάται από το ερώτημα που τίθεται κάθε φορά. Τα πιο διαδεδομένα θεωρούνται τα εργαλεία GIS καθώς δίνουν με απλό τρόπο εικόνα για τις εκπομπές ενός οργανισμού, τομέα, περιοχής κτλ. που είναι κατανοητή από το ευρύτερο κοινό, σε αντίθεση με τα υπόλοιπα εργαλεία που αφορούν ειδικότερες ομάδες ατόμων.

3.4.3. Βιωσιμότητα (Sustainability) – Βαθμολόγηση περιβαλλοντικών αναφορών.

Ο Βρετανικός οργανισμός UNEP, «Βιωσιμότητα» θεωρεί τον εαυτό του όχι μόνο ως σύμβουλο αλλά και ως μια πηγή σκέψης και έναν οργανισμό θέσπισης προτύπων. Το 1994 ο οργανισμός «Βιωσιμότητα» πρώτος διεξήγαγε μια διεθνή βαθμολόγηση των περιβαλλοντικών αναφορών, με επακόλουθες βαθμολογήσεις το 1996 και 1997. Οι τελευταίες δύο έρευνες εστιάστηκαν επίσης στη βιώσιμη ανάπτυξη και στην επικοινωνιακή λειτουργία των αναφορών. Τα αποτελέσματα έχουν δημοσιευτεί από κοινού με την UNEP σε μια αναφορά με τίτλο "The Global Reporters".

§ <http://www.corporateregister.com/>

Καταχωρεί εταιρείες που θέλουν να υποβάλουν αναφορά.

§ <http://cei.sunderland.ac.uk/envrep/corprep.htm>

Καταχωρεί και εισάγει εταιρείες που θέλουν να υποβάλουν αναφορά.

§ <http://www.enviroreporting.com/>

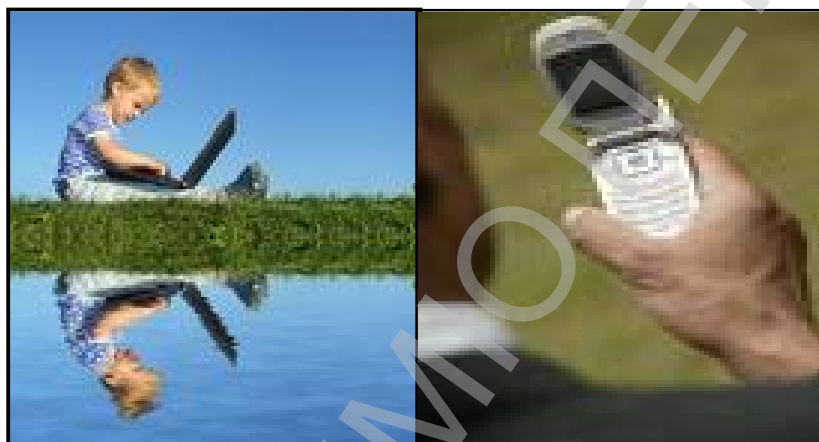
Διεθνής Διαδικτυακός Χώρος για Εταιρείες που θέλουν να υποβάλουν Περιβαλλοντική Αναφορά.

§ <http://www.inem.org/tools/cer-checklist.html>

Λίστα Ελέγχου για Περιβαλλοντικές Αναφορές ή Δηλώσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

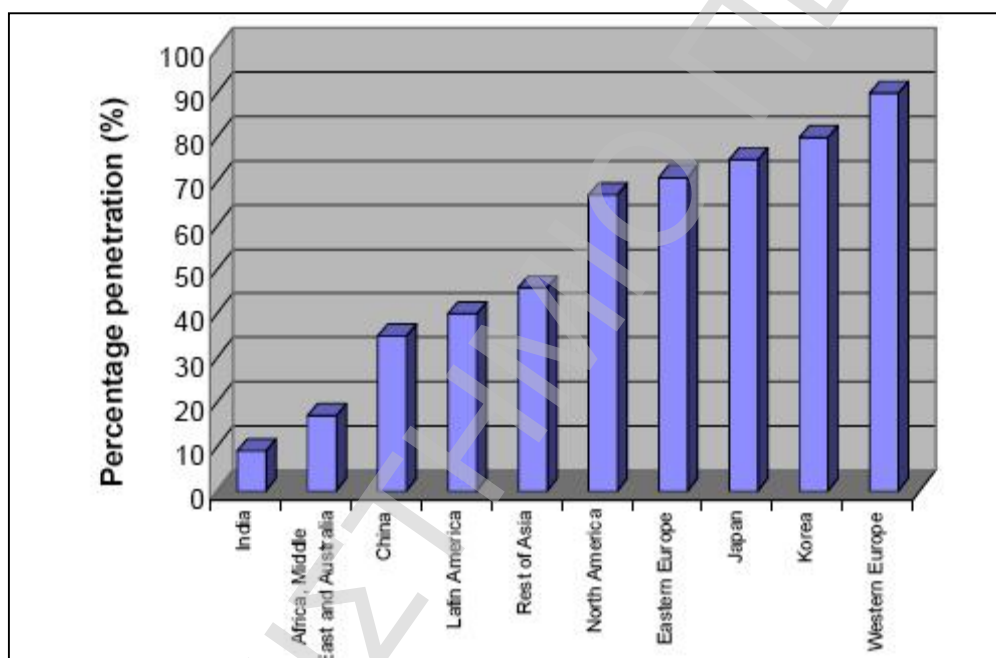
ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΣΤΙΣ ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΚΙΝΗΤΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ



4.1. Εισαγωγή

Στον σημερινό διεθνοποιημένο κόσμο της στιγμιαίας επικοινωνίας, τα κινητά τηλέφωνα είναι σχεδόν πανταχού παρόν, ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα της καθημερινής ζωής στις αναπτυγμένες και σε πολλές αναπτυσσόμενες χώρες. Όπως το παρακάτω σχήμα αποκαλύπτει, σχεδόν 90% του πληθυσμού της δυτικής Ευρώπης έχει πρόσβαση σε έναν κινητό τηλέφωνο. Η διείσδυση των κινητών τηλεφώνων φαίνεται στον Σχεδιάγραμμα 4.1. Αυτό σημαίνει ότι τα κινητά τηλέφωνα αποτελούν πλέον μια επιχείρηση τόσο στην αγορά συσκευών όσο και στην πώληση υπηρεσιών. Εάν η πωλήσεις κινητών τηλεφώνων (ασύρματων μικροτηλεφώνων) αντιπροσώπευαν οικονομία χώρας, αυτή θα ήταν κατά σειρά την 53^η θέση στον κόσμο ακριβώς μετά την Ιρλανδία.

Διάγραμμα 4.1. Διείσδυση κινητών τηλεφώνων ανά πληθυσμό, ανά περιοχή, 2005



(Πηγή: SOMO, *The cost of calling*, 2006)

Τα κινητά τηλέφωνα πρέπει να λειτουργήσουν στον έναν από τους δύο κυρίαρχους τύπους δικτύων τηλεφωνικής συχνότητας. Ο πιο κοινός τύπος τεχνολογίας είναι ο τύπος GSM- Global System for Mobiles το οποίο αναπτύχθηκε από το European Groupe Special Mobile στις αρχές της δεκαετίας του '90. Σήμερα, το δίκτυο GSM έχει επεκταθεί σε όλο τον κόσμο και εξυπηρετεί αυτήν την περίοδο πάνω από 75% τηλεφωνικούς χρήστες, ή περίπου δύο δισεκατομμύριο ανθρώπους σε 50 χώρες. Αλλά μερικές χώρες, όπως την Ιαπωνία, δεν έχουν δίκτυο GSM και αναπτύσσουν δραστηριότητες αντ' αυτού σε ένα δίκτυο πρόσβασης CDMA- Code Division Multiple Access ή wide-band CDMA (WCDMA). Η τεχνολογία CDMA χρησιμοποιείται σε περίπου 14% των κινητών τηλεφώνων. Εντούτοις, οι κορυφαίες επιχειρήσεις της βιομηχανίας έχουν αρχίσει να παράγει τα συστήματα τρίτης γενιάς (3G). Η επόμενη

Διπλωματική Εργασία

μεγάλη καινοτομία στην τεχνολογία κινητών τηλεφώνων, είναι η τέταρτη γενιά (4G), που αναμένεται να παράγει τηλέφωνα για την αγορά το 2012.

4.2. Κατηγορίες Εταιριών που αναφέρονται στον τομέα της κινητής επικοινωνίας

Η κινητή τηλεφωνική βιομηχανία (Information and communications technology (ICT)) καλύπτει τέσσερις σημαντικούς τύπους επιχειρήσεων οι οποίοι φαίνονται και στον Πίνακα 4.1.:

- § Original Equipment Manufacturers, Electronics Manufacturing Services and Original Design Manufacturers, (Original Equipment Manufacturer (OEMs)) είναι επιχειρήσεις που σχεδιάζουν και κατασκευάζουν τα προϊόντα με το δικό τους εμπορικό όνομα όπως η Nokia, Motorola, τη Samsung, το LG και η Sony-Ericsson.
- § Οι άλλοι δύο τύποι των επιχειρήσεων είναι γνωστοί γενικά ως κατασκευαστές συμβάσεων contract manufacturers (CMs). Οι CMs μέσω συμβολαίων με τους OEMs προσφέρουν πλήρη κατασκευή κλίμακας και τη διαχείριση αλυσίδων ανεφοδιασμού. Δύο σημαντικοί τύποι των CMs είναι η Κατασκευή Ηλεκτρονικών Προϊόντων (EMS) Electronics Manufacturing Services (EMS) και οι Original Design Manufacturers (ODMs) γνωστοί ως σχεδιαστές και κατασκευαστές. Οι EMS είναι κατασκευαστικές επιχειρήσεις που παράγουν προϊόντα εμπορικού σήματος που σχεδιάζονται από τις OEMs. Το EMS δεν έχουν καμία πνευματική ιδιοκτησία στα προϊόντα που παράγουν. Τα περισσότερα εργοστάσια EMS είναι βασισμένο στις δυτικές χώρες, αλλά τα τελευταία χρόνια αυξάνεται ο αριθμός που μεταφέρεται στην Ασία (κυρίως στην Κίνα). Οι ODMs σχεδιάζουν και κατασκευάζουν προϊόντα για τους OEMs. Αυτά τα προϊόντα φέρνουν το εμπορικό σήμα του OEM, αλλά η πνευματική ιδιοκτησία ανήκει στους ODMs. Και οι δύο κατηγορίες κατασκευάζουν και άλλα προϊόντα ηλεκτρονικής χρήσεως εκτός από κινητά τηλέφωνα.
- § Τέλος Mobile network operators (MNOs), είναι οι εταιρείες παροχής υπηρεσιών, προσφέρουν υπηρεσία δικτύου κινητής τηλεφωνίας στους πελάτες τους. Κάποιες από αυτές έχουν αρχίσει τη συνεργασία με τις παραπάνω εταιρίες για κατασκευή κινητών με το δικό τους εμπορικό όνομα.

Διάγραμμα 4.2. Κατηγορίες επιχειρήσεων στον τομέα της κινητής επικοινωνίας

Κατηγορίες επιχειρήσεων	Παραδείγματα επιχειρήσεων
OEMs	Nokia, Motorola, Samsung, LG, Sony- Ericsson.
EMS	Flextronics, Hon Hai (Foxconn)
ODMs	Compal, Quanta, BenQ.
MNOs	Vodafone, Orage, T- mobile, Cosmote, Wind

Στην παρούσα διπλωματική εργασία οι περιπτώσεις μελέτης αφορούν εταιρίες παροχής υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας (MNOs).

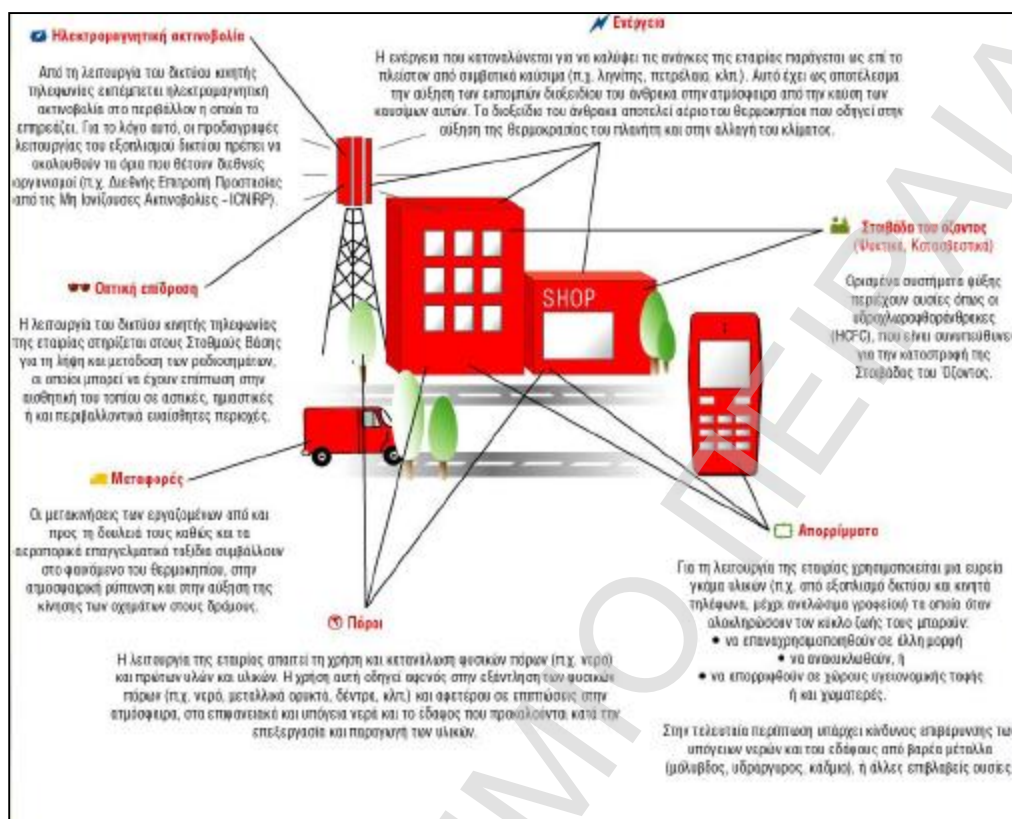
4.3. Τομείς Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στις επιχειρήσεις κινητής επικοινωνίας

Όπως και οι υπόλοιπες εταιρείες έτσι και οι επιχειρήσεις κινητής επικοινωνίας διαθέτουν ένα ευρύ φάσμα εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην πλειοψηφία τους, το οποίο καλύπτει:

- § Αποστολή, Αξίες και Όραμα
- § Εργασιακό κλίμα, Εργασιακές συνθήκες, Ίσες ευκαιρίες, Κατάρτιση και επαγγελματική εξέλιξη, Αμοιβές και παροχές.
- § Κοινωνικός διάλογος, Σχέσεις με τους εκπροσώπους των εργαζομένων, Διαχείριση αλλαγών στην επιχείρηση.
- § Ανθρώπινα δικαιώματα, στο χώρο εργασίας, έξω από το χώρο εργασίας, παιδική εργασία / καταναγκαστική εργασία.
- § Ενασχόληση με τις τοπικές κοινότητες, Συνεργασία με την κοινότητα, Παροχές και χορηγίες προς την κοινότητα, Συμμετοχή εργαζομένων.
- § Ανάπτυξη τοπικών οικονομιών, Δημιουργία θέσεων εργασίας και επιχειρηματικότητα, Απασχολησιμότητα, Προγράμματα για νέους.
- § Περιβάλλον, Βιώσιμη ανάπτυξη, Πράσινες δράσεις, Διαχείριση αποβλήτων, Πρόληψη από ρύπανση. Η περιβαλλοντική πλευρά της λειτουργίας μιας εταιρίας παροχής υπηρεσιών κινητής επικοινωνίας φαίνεται στο *Διάγραμμα 4.2*.
- § Αγορά, Σχέσεις της αλυσίδας εφοδιασμού, Διαχείριση προϊόντων, Έρευνα και ανάπτυξη, Marketing, Υπεύθυνες επενδύσεις.
- § Ηθική, Δωροδοκία και διαφθορά, Σύγκρουση συμφερόντων, Έντιμη εμπορία, Κώδικας δεοντολογίας.

Λόγω τις πολυεθνικότητας όμως των εταιρειών και της μακριάς αλυσίδας ανεφοδιασμού που διαθέτουν, είναι υποχρεωμένες να τηρούν κανόνες όπως αυτοί του διεθνή οργανισμού εργασίας (ILO) και των τοπικών νόμων κάθε κοινωνίας.

Εικόνα 4.1. Περιβαλλοντική πλευρά της λειτουργίας μιας εταιρίας κινητής επικοινωνίας



(Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone 2005-2006)

4.4. Διεθνείς Κανονισμοί και Προτοβουλίες στον τομέα της Κινητής Επικοινωνίας

4.4.1. Electronics Industry Code of Conduct (EICC)



Αν και οι κώδικες δεοντολογίας ήταν πιο μακροχρόνιοι στη βιομηχανία της ηλεκτρονικής γενικότερα, απ'οτι σε άλλες βιομηχανίες, όπως π.χ. οι βιομηχανίες ενδυμάτων και καφέ, πολλές επιχειρήσεις έχει αναπτύξει τον δικό τους κώδικα δεοντολογίας τα τελευταία χρόνια. Σε μια προσπάθεια να τυποποιηθεί η προσέγγιση, ένας Κοινός Κώδικας με την ονομασία *Electronics Industry Code of Conduct (EICC)* υιοθετήθηκε από την Hewlett-Packard, την Dell, την IBM και διάφορους μικρότερους κατασκευαστές το 2004. Σύντομα, δημιουργήθηκε το EICC Implementation Group για να διευκολύνει την εφαρμογή και τον έλεγχο του κώδικα. Το EICC Implementation Group έχει συνεργαστεί με την ομάδα εργασίας αλυσίδων ανεφοδιασμού του Global e-Sustainability Initiative (GeSI) να παραχθεί μια αξιολόγηση προμηθευτών μέσω ερωτηματολογίου.

(www.eicc.info)

Διπλωματική Εργασία

Η αρχική μορφή του κώδικα EICC, κάλυψε διάφορους τομείς της κοινωνικής ευθύνης όπως η εργασία, καλές πρακτικές, υγεία και ασφάλεια, ηθική, και προστασία του περιβάλλοντος, αλλά αυτό επικρίθηκε βαριά για την μη ύπαρξη μηχανισμών επιβολής και συμμόρφωσης. Τα πρότυπα που εκφράστηκαν στο EICC ήταν συχνά ασαφή και το έγγραφο δεν αναφέρθηκε στα διεθνώς αποδεκτά πρότυπα, όπως το ILO. Σε απάντηση αυτήν την κριτική, το EICC αναθεωρήθηκε και επανακυκλοφόρησε τον Οκτώβριο του 2005. Το νέο EICC (η έκδοση 2.0) περιλαμβάνει αναφορές στα διεθνή πρότυπα OECD- Guidelines for Multinational Enterprises, the United Nations Universal Declaration of Human Rights και ILO. Εντούτοις, παρά αυτές τις αλλαγές το νέο EICC ακόμα αφήνει αρκετά περιθώρια βελτίωσης για να επιδιώξει να γίνει ένας διεθνής κώδικας δεοντολογίας. Για παράδειγμα, το EICC δεν διευκρινίζει ότι οι υπερωρίες πρέπει να είναι εθελοντικές, ούτε ότι οι εργαζόμενοι δεν πρέπει να απαιτείται για να εργάζονται παραπάνω από 48 ώρες την εβδομάδα και οι υπερωρίες δεν μπορούν να υπερβαίνουν τις 12 ώρες την εβδομάδα. Ο κώδικας ορίζει μόνο ότι η εργατο- εβδομάδα δεν θα είναι πάνω από 60 ώρες, «εκτός από στις ασυνήθιστες καταστάσεις». Το EICC επίσης δεν προστατεύει πλήρως ελευθερία του συνδικαλιζέσθαι και δεν αναφέρει τις συλλογικές συμβάσεις. Μέχρι σήμερα δεν υπάρχει καμία πληροφορία για τον αντίκτυπο από τον κώδικα για τους εργαζομένους, τις κοινότητες και το περιβάλλον.

4.4.2. Global e-Sustainability Initiative (GeSI)



Το 2000 .189 χώρες υπέγραψαν μέχρι τους στόχους ανάπτυξης της χιλιετίας «Millennium Development Goals». Ο γρήγορα συγκλίνων τομέας των πληροφοριών και τεχνολογίας επικοινωνιών (ICT) αναγνώρισε ότι να αντιμετωπίσει αυτά τα ζητήματα θα χρειαζόταν μια αποτελεσματική, σε βιομηχανικό επίπεδο απάντηση.

Ως τμήμα αυτής της απάντησης, το GeSI, γεννήθηκε το 2001 να προαγάγει τη βιώσιμη ανάπτυξη στον τομέα των ICT. Το GeSI ενθαρρύνει τη σφαιρική και ανοικτή συνεργασία, ενημερώνει το κοινό για τις εθελοντικές ενέργειες των μελών του να βελτιώσουν την απόδοση ικανότητας υποστήριξής τους, και προωθεί τις τεχνολογίες που ενθαρρύνουν τη βιώσιμη ανάπτυξη.

Σε συνεργασία με τη γραμματεία GeSI's, το πρόγραμμα περιβάλλοντος Ηνωμένων Εθνών (UNEP) και τη διεθνή ένωση τηλεπικοινωνιών (ITU), GeSI υποστηρίζει τις επιχειρήσεις και τα ιδρύματα σε ολόκληρη τη βιομηχανία ICT, συμπεριλαμβανομένων των κατασκευαστών, των χειριστών δικτύων, των φορέων παροχής υπηρεσιών, των εμπορικών ενώσεων και των συνδυαζόμενων οργανώσεων που συνδέονται με τη βιομηχανία.

(www.gesi.org)

Οι κύριοι στόχοι είναι:

- § να βελτιώσει και για να προωθήσει τα προϊόντα, τις υπηρεσίες και την πρόσβαση στις ICT προς όφελος της βιώσιμης ανάπτυξης,
- § να εγκρίνει βαθμιαία μια πλήρη Εταιρική Κοινωνική Διάταξη που αρχίζει από περιβαλλοντικά ζητήματα
- § να προωθήσει και να υποστηρίξει τη συνειδητοποίηση, την υπευθυνότητα και τη διαφάνεια.

Μερικές από τις γενικές αρχές GeSI's για τα μέλη της περιλαμβάνουν:

Διπλωματική Εργασία

- § συνεδριάσεις, όπου απαιτείται, για τις απαιτήσεις της νομοθεσίας
- § ελαχιστοποίηση των επιδράσεων μιας επιχείρησης στο περιβάλλον
- § μεγιστοποιώντας τη ουσιαστική συμβολή στις κοινωνίες στις οποίες αναπτύσσονται δραστηριότητες.

Το 2004, GeSI διαμόρφωσε την Supply Chain Working Group (SCWG), ομάδα εργασίας αλυσίδων ανεφοδιασμού (SCWG). Το GeSI SCWG ερευνά τους τρόπους στους οποίους οι επιχειρήσεις τομέα των ICT μπορούν να εργαστούν πιο στενά μαζί ελαχιστοποιώντας τους περιβαλλοντικούς κινδύνους και δημιουργώντας καλές πρακτικές στις αλυσίδες ανεφοδιασμού τους. Στηριγμένο σε αυτήν την αρχική αξιολόγηση, ένα ερωτηματολόγιο αυτοαξιολόγησης προμηθευτών έχει αναπτυχθεί. Το ερωτηματολόγιο προορίζεται για να βελτιώσουν την πληροφόρηση των προμηθευτών σε ζητήματα CSR. (Διαθέσιμο στην ιστοσελίδα: http://www.gesi.org/files/ict_self-assessment_questionnaire_en.pdf).

Εταιρίες μέλη: Deutsche Telecom, Ericsson, Orange, Motorola and Vodafone)

Συνεργασία μεταξύ του GeSI και του EICC

Από το 2005, η ομάδα εργασίας Supply Chain Working Group (SCWG), GeSI έχει συνεργαστεί με την EICC Implementation Group.

Τα προϊόντα της συνεργασίας GeSi- EICC είναι:

- § Ένα ερωτηματολόγιο αξιολόγησης για τους προμηθευτές
- § Ένα εργαλείο & μια μεθοδολογία αξιολόγησης του κινδύνου
- § Ένα αναρτημένο στον Ιστό e-εργαλείο για να διευκολύνει επιχείρηση στην επιχείρηση τη ροή πληροφοριών (ομάδα εργασίας που οδηγείται από GeSi)
- § Μια κοινή μεθοδολογία ελέγχου για τους προμηθευτές (ομάδα εργασίας που οδηγείται από το EICC)
- § Μια κοινή μεθοδολογία υποβολής εκθέσεων από τις εταιρίες ICT για την απόδοση των προμηθευτών τους
- § Ένα σχέδιο δημιουργίας υποδομής για να βελτιώσει την απόδοση του το CSR στην αλυσίδα ανεφοδιασμού των εταιρειών

4.4.3. European Telecommunications Network Operators' (ETNO) Association

Το ETNO καθιερώθηκε τον Μάιο του 1992 και έχει γίνει η κύρια ομάδα για Ευρωπαϊκοί χειριστές δικτύων κινητής επικοινωνίας. Από τους χειριστές δικτύων που θα αναφερθούν σε αυτήν την διπλωματική εργασία δεν είναι κάποιος μέλος. Μέλη είναι εταιρείες όπως η KPN και η Deutsche Telekom. Ο αρχικός σκοπός του ETNO είναι να προωθηθούν τα κοινά συμφέροντα των μελών (του) έναντι ιδρυμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και άλλων ευρωπαϊκών οργανώσεων, ιδιαίτερα σχετικά με τον κανονισμό της βιομηχανίας τηλεπικοινωνιών. Από το 2004, το ETNO έχει Sustainability Charter και έχει δημοσιεύει τις ετήσιες περιβαλλοντικές εκθέσεις. Το ETNO καλύπτει τις βασικές αρχές: προστασία του περιβάλλοντος, κοινωνική πρόοδος και οικονομική ανάπτυξη. ETNO έχει κάνει την ιδιαίτερη μελέτη για τη μείωση του θερμοκηπίου, εκπομπές αερίου από την βιομηχανία τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών και πρόσφατα συνεργάζεται με το WWF για να προωθήσει τρόπους μείωσης εκπομπών CO₂. (Περισσότερες πληροφορίες: ETNO and WWF, «Saving the climate @ the speed of light»)

Διπλωματική Εργασία

<http://www.etno.be/Portals/34/ETNO%20Documents/Sustainability/Climate%20Change%20Road%20Map.pdf>)
(www.etno.be)

4.4.4. Restriction of Hazardous Substances (RoHS)

Η ευρωπαϊκή οδηγία RoHS, που εκδίδεται από την Ευρωπαϊκή Ένωση από το 2002, απαιτεί ότι οι κατασκευαστές ηλεκτρονικών σταματούν να χρησιμοποιούν τοξικές χημικές ουσίες και τα βαριά μέταλλα στα προϊόντα τους. Απαγορεύει χρήση του καδμίου, του υδραργύρου, του μολύβδου, εξασθενούς χρωμίου και δύο τύπων βρωμιωμένων αλογονοπαραγώγων (PBDEs και PBBs) στα προϊόντα που εμπορεύονται μετά από τις 1 Ιουλίου 2006, με μερικές πολύ συγκεκριμένες εξαιρέσεις. Η οδηγία RoHS καλύπτει όλα τα ηλεκτρονικά προϊόντα στην ευρωπαϊκή αγορά, είτε κατασκευασμένος στην Ε.Ε. είτε εισαγόμενα.

Οι κατασκευαστές στον τομέα των ICT έχουν εκατοντάδες ή χιλιάδες προμηθευτές, και όλοι τους πρέπει να ελεγχθούν για τη συμμόρφωση. Ο κατασκευαστής Celestica έχει συμμορφωθεί με τη νομοθεσία RoHS/ WEEE από το 1999.

Η συνειδητοποίηση προμηθευτών και η συνεχώς αυξανόμενη διαφάνεια της αλυσίδας ανεφοδιασμού είναι μια πολύτιμη ενέργεια του RoHS.

4.4.5. Registration, Evaluation, and Authorisation of Chemicals (REACH)

Ο κανονισμός REACH είναι ένα προσχέδιο νόμου που θα οδηγήσει στον προσδιορισμό και τη σταδιακή απόσυρση των πλέον βλαβερών χημικών ουσιών. Αν εφαρμοστεί, θα ισχύσει σε όλες τις χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Η λέξη REACH σημαίνει Καταχώριση, Αξιολόγηση και Αδειοδότηση των χημικών ουσιών (από τις λέξεις Registration, Evaluation, Authorisation of Chemicals). Δεν αφορά μόνο τον κινητό τηλεφωνικό τομέα αλλά όλους τομείς στους οποίους οι χημικές ουσίες χρησιμοποιούνται. Ο στόχος του κανονισμού REACH είναι να βελτιωθεί η προστασία της ανθρώπινης υγείας και του περιβάλλοντος. Μετά από δύο έτη διαπραγμάτευσης στην αρχική πρόταση της Επιτροπής και μετά από τον πρώτο του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου η άποψη ανάγνωσης, το Συμβούλιο έφθασε σε μια κοινή θέση στις 27 Ιουνίου, τελικό 2006, η έγκριση της πρότασης αναμένεται. (το κείμενο μπορεί να βρεθεί στην ιστοσελίδα: <http://register.consilium.europa.eu/pdf/en/06/st07/st07524.en06.pdf>).

Εντούτοις, η πρόταση REACH περιέχει αυτήν την περίοδο μια σημαντική παράληψη: Θα επιτρέψει τη συνεχής χρήση αυτών των πιο επικίνδυνων χημικών ουσιών ακόμα κι αν μια ασφαλέστερη εναλλακτική λύση είναι διαθέσιμη, εάν ένας κατασκευαστής, παραδείγματος χάριν, απλά καταδείξει ότι ασκεί το "επαρκή έλεγχο" της χημικής ουσίας (ένας όρος που ακόμα δεν είναι κατάλληλα καθορισμένος). Επειδή είναι αδύνατο να προβλεφθούν ακριβώς τα αποτελέσματα της έκθεσης χημικών ουσιών στο περιβάλλον και στο σώμα, τέτοιες ουσίες δεν μπορούν "να ελεγχθούν επαρκώς". (Greenpeace European Unit website, <http://www.greenpeace.eu/issues/chem.html>)

Ένα άλλο πρόβλημα με την τρέχουσα νομοθεσία είναι ότι αποτυγχάνει να απαιτήσει τις βασικές πληροφορίες ασφάλειας για την πλειοψηφία των χημικών ουσιών μικρής ποσότητας (1-10 τόνοι ετησίως), η οποία αποτελέστε τα δύο τρίτα των

Διπλωματική Εργασία

ουσιών που καλύπτονται από το REACH. Η European Trade Union Confederation επισημαίνει ότι, λόγω της "χαμηλούς ποσότητας" τα 2/3 από τις 30.000 ουσίες που θα καταχωρηθούν στο REACH θα απαιτήσουν μόνο περιορισμένες πληροφορίες ασφάλειας. Κατά συνέπεια, τα πιθανά οφέλη υγείας λόγω REACH για τους εργαζομένους που θα εκτείνονται σε αυτές τις χημικές ουσίες δεν θα είναι σημαντικά.

(ETUC website <http://www.etuc.org/a/496>)

4.4.6. Waste Electrical and Electronic Equipment (WEEE) Directive

Η Waste Electrical and Electronic Equipment Directive (οδηγία WEEE) είναι Οδηγία 2002/96/ΕΚ Ευρωπαϊκής Κοινότητας για τον ηλεκτρικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό αποβλήτων όποιος, μαζί με τη RoHS οδηγία 2002/95/ΕΚ, έγινε ευρωπαϊκός νόμος το Φεβρουάριο 2003, θέτοντας στόχους συλλογής, ανακύκλωσης και αποκατάστασης για όλους τους τύπους ηλεκτρικών αγαθών. Η οδηγία επιβάλλει την ευθύνη για τη διάθεση των αποβλήτων ηλεκτρική και ηλεκτρονική εξοπλισμός (WEEE) στους κατασκευαστές τέτοιου εξοπλισμού. Οι επιχειρήσεις πρέπει καθιερώσουν μια υποδομή για τη συλλογή WEEE, κατά τέτοιο τρόπο ώστε "οι χρήστες ηλεκτρικού και ο ηλεκτρονικός εξοπλισμός από τα ιδιωτικά νοικοκυριά πρέπει να έχει τη δυνατότητα να γυρίζει τα WEEE τουλάχιστον δωρεάν". Επίσης, οι επιχειρήσεις αναγκάζονται για να χρησιμοποιήσουν συλλεχθείς απόβλητα κατά τρόπο οικολογικός-φιλικό, είτε από την οικολογική διάθεση είτε κοντά επαναχρησιμοποίηση/ αποκατάσταση του συλλεχθέντος WEEE.

Η οδηγία WEEE υποχρέωσε τα είκοσι πέντε κράτη μέλη της ΕΕ την ενσωματώσουν στην εθνική νομοθεσία μέχρι τις 13 Αυγούστου 2004. Μόνο η Κύπρος τήρησε αυτήν την προθεσμία. Στις 13 Αυγούστου 2005, ένα έτος μετά από την προθεσμία, όλα τα κράτη μέλη εκτός από τη Μάλτα και το Ην. Βασίλειο είχαν τουλάχιστον κανονισμούς πλαίσια. Σαν εθνική μετάθεση του WEEE Η οδηγία ποικίλλει μεταξύ των κρατών μελών.

4.5. Μία «άλλη» όψη των εταιριών κινητής επικοινωνίας

Το Νοέμβριο του 2006 ήρθε στην δημοσιότητα μια έρευνα ενός μη κερδοσκοπικού κέντρου ερευνών πολυεθνικών εταιριών με την ονομασία Centre for Research on Multinational Corporations (SOMO) που σκοπό έχει την διερεύνηση φαινομένων εκμετάλλευσης της εργασίας, υποβάθμισης του περιβάλλοντος κ.α. Στο στόχο έρευνας αυτής βρέθηκαν κυρίως οι κατασκευαστικές εταιρίες ηλεκτρονικών ειδών κινητής τηλεφωνίας και η τροφοδοτική τους αλυσίδα. Μέσα από την έρευνα αυτή αποκαλύφθηκαν και συγκεντρώθηκαν πολλά στοιχεία που αφορούσαν απάνθρωπες και σοκαριστικές συνθήκες εργασίας σε πολλά εργοστάσια σε χώρες όπως Κίνα, Ταϊλάνδη, Ινδία τα οποία προμηθεύουν άμεσα ή έμμεσα μεγάλες εταιρίες κατασκευής και σχεδιασμού ηλεκτρονικού υλικού. Παρότι η έρευνα λίγο αναφέρεται στις εταιρίες υπηρεσιών δικτύου κινητής τηλεφωνίας, (που είναι το ερευνητικό πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας), δίνει ξεκάθαρα το μήνυμα ότι ακόμα και αν μια εταιρία έχει ένα πολύ καλά στημένο πλαίσιο εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ένα από τα πιο σημαντικά κομμάτια αυτής, είναι η διασφάλιση ότι όλα τα συνεργαζόμενα μέρη και οι προμηθευτές μιας κοινωνικά υπεύθυνης εταιρίας εργάζονται με την ίδια ευσυνειδησία μ την ίδια.

Διπλωματική Εργασία

Ανταπόκριση στην έρευνα από εταιρίες υπηρεσιών δικτύου έδωσε μόνο η Vodafone, λέγοντας ότι είναι αδύνατον να ελέγχει όλο το δίκτυο τροφοδοσίας των προμηθευτών της αλλά βασίζεται στον Κώδικα Ηθικής Αγοράς που διαθέτει και το γνωστοποιεί στους προμηθευτές της.

Παραθέτουμε τρία σημαντικά παραδείγματα:

A Decent Factory

Ο Thomas Balmès το 2004 σε ντοκιμαντέρ του , “A Decent Factory”, παρείχε στον κόσμο μια οπτική εικόνα των μερικές φορές σοκαριστικών συνθηκών εργασίας στην κινεζική περιοχή εργοστασίων, που κατασκευάζονται κάποια εξαρτήματα για τη Nokia. Τεκμηριωμένες παραβιάσεις που συμπεριλαμβάνουν εργάτες που απασχολούνται σε 12 ώρες βάρδιες ημερησίως, γυναίκες εργαζόμενοι που εάν επρόκειτο να μείνουν έγκυες υπόκεινται σε άμβλωση με έξοδα της επιχείρησης, χημικές ουσίες που αποθηκεύονται στο χώρο εργασίας, έλλειψη γραπτής σύμβασης και όροι της απασχόλησης, υπάλληλοι που πληρώνονται αρκετά κάτω από το βασικό μισθό, επιμελημένες προσπάθειες των επιχειρήσεων να κρατήσουν τα διπλά ή ακόμα και τριπλά βιβλία κρατώντας έτσι τις πραγματικές αμοιβές και τις υπερωρίες κρυμμένες.

(Thomas Balmès, 2004, A decent factory,

<http://www.ikonrtv.nl/donderdagdocumentaire/documentaire.asp?oId=2400>)

Η Nokia και οι προμηθευτές υποστηρίζουν ότι οι συνθήκες στο εργοστάσιο του ντοκιμαντέρ έχουν βελτιωθεί από τότε.

Hivac Startech στην Κίνα

Σοβαρότατες παραβιάσεις της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων αποκαλύφθηκαν στη Hivac Startech., που παράγει φακούς για τα τηλέφωνα Motorola. Οι εργαζόμενες γυναίκες εκεί χρησιμοποιούν ένα διάλυμα που περιέχει νιτροεξάνιο για να πλύνουν και να τρίψουν τις ακρυλικές οθόνες για τα κινητά τηλέφωνα. Στο Παράρτημα εμφανίζονται αναλυτικά οι ιδιότητες του νιτροεξανίου. Μια έρευνα από το Shenzhen Occupational Disease Treatment and Prevention Hospital αποκάλυψε ότι τα δείγματα αέρα από το εργαστήριο Hivac Startech έχει συγκεντρώσεις νιτροεξανίου μεταξύ 449 και 1106mg/m³, πολύ πάνω από το επιτρεπόμενο όριο έκθεσης.

Η Hivac Startech δεν παρείχε τον επαρκή προστατευτικό εξοπλισμό για τους εργαζομένους που εκτίθενται στο νιτροεξάνιο. Κάθε εργαζόμενος λαμβάνει μόνο τρία πλαστικά "γάντια", αλλά καμία μάσκα προσώπου. Για τους εργαζομένους δεν υπάρχει απλά κανένας τρόπος να αποτραπεί ο διαποτισμός της χημικής ουσίας από το δέρμα ή την εισπνοή. Σύμφωνα με το "νόμο της Λαϊκής Δημοκρατίας της Κίνας στην πρόληψη και τον έλεγχο των επαγγελματικών ασθενειών", οι εργοδότες πρέπει να ενημερώσουν τους εργαζομένους για όλα τα τρέχοντα προστατευτικά μέτρα και για τον κίνδυνο μιας επαγγελματικής ασθένειας. Η Hivac Startech δεν υπέγραψε ποτέ μια νόμιμη σύμβαση με τους εργαζομένους.

Ως αποτέλεσμα αυτών των επικίνδυνων συνθηκών εργασίας, τον Δεκέμβριο του 2005 πολλοί εργαζόμενοι από το εργαστήριο άρχισαν να ζαλίζονται, ένα πρόωρο σημάδι της χημικής δηλητηρίασης, και 12 γυναίκες μεταξύ των ηλικιών 18 και 27 άρχισαν να μουδιάζουν στα άκρα. Οι εργαζόμενοι έπρεπε είτε να επιστρέψουν το σπίτι, είτε να επισκεφτούν τα κοντινά νοσοκομεία. Μεταξύ των εργαζομένων που άρχισαν να παρουσιάζουν σαφή συμπτώματα της δηλητηρίασης στις αρχές Δεκεμβρίου βρίσκεται μία γυναίκα 50 ημερών έγκυος η οποία, δεν είχε καμία επιλογή

Διπλωματική Εργασία

αλλά για να ακολουθήσει τη σύσταση του γιατρού να αποβάλει το παιδί. Εάν όλα τα αναγκαία μέτρα είχαν ληφθεί όλα αυτά θα είχαν αποφευχθεί. Το εργοστάσιο όχι μόνο αρνήθηκε να πληρώσει τη νόμιμα εξουσιοδοτημένη αποζημίωση, αλλά συνεχώς άσκησε πίεση στο νοσοκομείο και τα θύματα για την γρήγορη έξοδό τους από το νοσοκομείο. Τον Σεπτέμβριο, του 2006, εννέα από τους ο σοβαρότερα επηρεασθέντες εργαζομένους έγραψαν μια επιστολή στη Nokia και Motorola. Σε απάντηση η Motorola αναγνώρισε ότι Hivac Startech ήταν έμμεσος προμηθευτής και άρχισε λογιστικός έλεγχος του εργοστασίου. Η Motorola υποστηρίζει ότι, σε απάντηση στο λογιστικό έλεγχο και αυξανόμενη η Hivac Startech έχει αρχίσει να κάνει μερικές βελτιώσεις στις συνθήκες εργασίας. Το Motorola λέει ότι λειτουργεί μαζί με τον άμεσο προμηθευτή του Foxconn, για περαιτέρω βελτιώσεις. Ενώ είναι αξιόπαινο ότι Motorola έχει αρχίσει να δεσμεύει τη Hivac για να βελτιώσει τους όρους εργασίας. Οι εργαζόμενοι σε Hivac Startech επίσης υποστηρίζουν ότι η επιχείρηση παράγει φακούς για τα τηλέφωνα της Nokia. Μετά την παρουσίαση με αυτά τα στοιχεία, η Nokia αναθεώρησε τις σχέσεις ανεφοδιασμού της και υποστηρίζει ότι δεν έχει καμία σχέση άμεση ή έμμεση με τη Hivac Startech.

(The High Cost of Calling, SOMO, 2006)

Namiki στην Ταϊλάνδη

Το Namiki μια μονάδα που παράγει κάποια εξαρτήματα τηλεφώνων για τη Nokia, η περισσότεροι εργαζόμενοι στη γραμμή παραγωγής είναι γυναίκες. Εργασίες όπως συγκόλληση, περιλαμβάνουν τη χρήση πολλών επικίνδυνων χημικών ουσιών. Αυτή η εργασία απαιτεί τις μάσκες, αλλά οι εργαζόμενοι αναφέρουν ότι η επιχείρηση δεν τους τις παρέχει. Αντ' αυτού, οι εργαζόμενοι πρέπει να αγοράσουν τον προστατευτικό εξοπλισμό τους, επειδή η πολιτική επιχείρησης είναι να μειώσει τα γενικά έξοδα. Υπάρχει ένας ανταγωνισμός μεταξύ κάθε εργοστασίου για να έχει τα χαμηλότερα γενικά έξοδα. Αντ' αυτού δίνει σε κάθε εργαζόμενο ένα κουτί γάλακτος ανά ημέρα, το οποίο λένε θα βοηθήσουν να καθαρίσουν τις χημικές ουσίες από το σώμα. Το 2005 διάφοροι εργαζόμενοι αρρώστησαν και έπρεπε να πάνε στο νοσοκομείο όπου οι εξετάσεις τους έδειξαν επικίνδυνα επίπεδα μόλυβδου στον οργανισμό τους. Η επιχείρηση είχε πει στους εργαζομένους ότι η ύλη συγκολλήσεως μολύβδου δεν είναι επικίνδυνο υλικό. Εντούτοις, η ύλη συγκολλήσεως μολύβδου περιέχει το μόλυβδο 40%, ένα βαρύ μέταλλο που είναι εξαιρετικά δηλητηριώδες. Στην πραγματικότητα, ο μόλυβδος είναι τόσο επικίνδυνος που έχει απαγορευθεί από τα ηλεκτρονικά προϊόντα με την Οδηγία WEEE και RoHS. Η Nokia είχε δηλώσει ότι τα τηλέφωνα της καλύπτουν τις παραπάνω οδηγίες περίπτωση Namiki αποκαλύπτει μια διαφορετική πραγματικότητα.

(The High Cost of Calling, SOMO, 2006)

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΕΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ COSMOTE- VODAFONE- WIND ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ



5.1. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα

Οι Έλληνες πολίτες-καταναλωτές εμφανίζονται να έχουν ρεαλιστικές προσδοκίες από τις επιχειρήσεις, καθώς φαίνεται ότι αντιλαμβάνονται τις ευμετάβλητες οικονομικές και τις ανταγωνιστικές συνθήκες μέσα στις οποίες καλούνται να αναπτυχθούν και να επιβιώσουν.

Σύμφωνα με τα συμπεράσματα της *Πρώτης Έρευνας Καταναλωτή για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη*, που πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία του Ινστιτούτου Επικοινωνίας σε συνεργασία με τον διεθνή ερευνητικό οργανισμό GlobeScan Inc., το Πάντειο Πανεπιστήμιο και τη MRB Hellas, οι μισοί σχεδόν Έλληνες πολίτες αποδέχονται ότι οι επιχειρήσεις νομιμοποιούνται να περιορίζουν την υποστήριξή τους σε τοπικές κοινότητες και τη συνεισφορά τους σε φιλανθρωπίες, όταν οι ίδιες αντιμετωπίζουν οικονομικά προβλήματα. Και σε αυτή την περίπτωση όμως το 1/4 των ερωτώμενων διαφωνεί με την παραπάνω οικονομική λογική. Αυτή η σημαντική μερίδα των πολιτών έχει αυξημένες απαιτήσεις από τις επιχειρήσεις και περιμένει να παραμείνουν συνεπείς και σταθερές στην υποστήριξη της κοινωνίας, συνδέοντας ευθέως την οικονομική τους ευμάρεια με την κοινωνική ευρωστία. Τα διαγράμματα 5.1, 5.2, 5.3 φανερώνουν τα αποτελέσματα τις έρευνας αυτής.

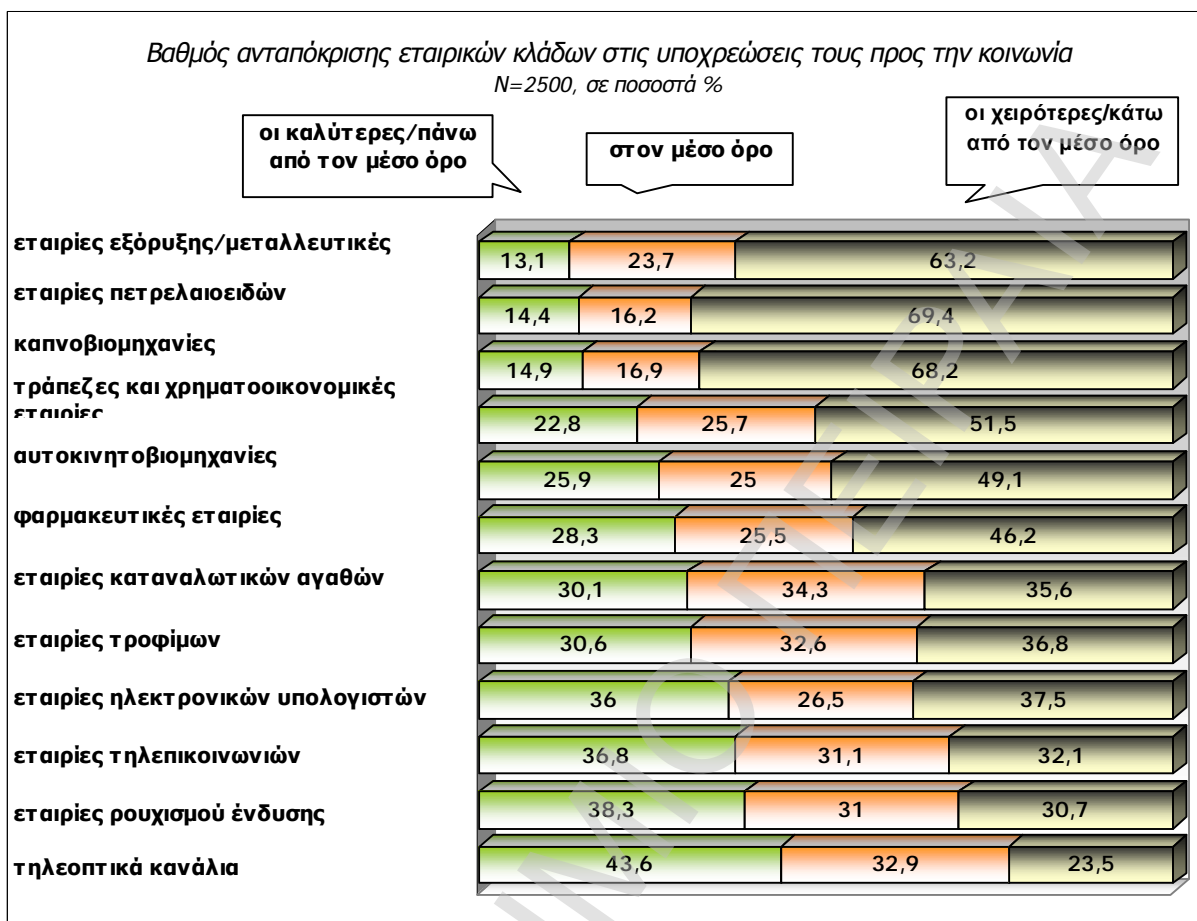
(πηγή: Εφημερίδα ΤΑ ΝΕΑ 12/06)

Διάγραμμα 5.1. Τι ζητούν οι Έλληνες πολίτες από τις μεγάλες εταιρίες για να τις θεωρούν υπεύθυνες προς την κοινωνία



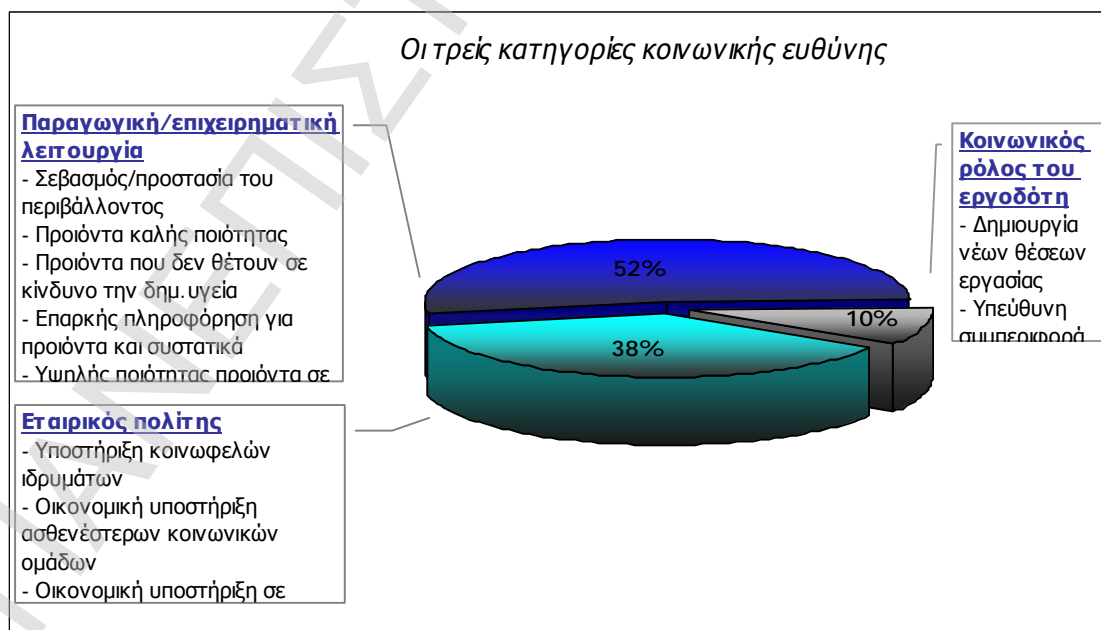
(πηγή: Ινστιτούτο Επικοινωνίας- MRB)

Διάγραμμα 5.2. Βαθμός ανταπόκρισης εταιρικών κλάδων στις υποχρεώσεις τους



(πηγή: Ινστιτούτο Επικοινωνίας- MRB)

Διάγραμμα 5.3. Οι τρεις κατηγορίες κοινωνικής ευθύνης



(πηγή: Ινστιτούτο Επικοινωνίας- MRB)

Διπλωματική Εργασία

Σύμφωνα με τον Σύνθετο Δείκτη Υποστήριξης της Ε.Κ.Ε., ο οποίος περιλαμβάνει την αναγνωρισιμότητα και τη δημοτικότητα του εταιρικού κοινωνικού έργου, καθώς και τη διεισδυτικότητά του στην καταναλωτική συμπεριφορά των Ελλήνων πολιτών, οι εταιρείες αυτές είναι οι ακόλουθες:

ΟΤΕ, Coca-Cola, Alpha Bank, Cosmote, Goody's, ΦΑΓΕ, ΔΕΛΤΑ, Εθνική Τράπεζα, Τράπεζα Πειραιώς, Vodafone, EFG Eurobank Ergasias, ΑΒ Βασιλόπουλος, Interamerican, Intracom, Motor Oil, Αφοί Βερόπουλοι, Τράπεζα της Ελλάδος, ΜΕΒΓΑΑ, Colgate-Palmolive, Teletet (TIM), Ελαΐς και Carrefour.

Όσον αφορά τις Εθελοντικές και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις που διερευνά το ASBI, η ελληνική κοινή γνώμη αρχίζει να διαμορφώνει μια σταθερή εικόνα για το ποιες οργανώσεις ασκούν ενεργό κοινωνικό έργο στην Ελλάδα. Σύμφωνα με τον Σύνθετο Δείκτη Κοινωνικής Επιρροής και Απήχησης οι οργανώσεις αυτές είναι οι εξής:

Unicef, Γιατροί Χωρίς Σύνορα, Το Χαμόγελο του Παιδιού, Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός, Greenpeace, Οι Γιατροί του Κόσμου, Παιδικά Χωριά SOS, WWF, Αρκτούρος και Ελπίδα.

Από μια θεωρητική προοπτική, οι επιχειρήσεις που συμμετέχουν σε δραστηριότητες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης μπορούν να λάβουν οφέλη από αυτές τις δραστηριότητες.

- § Μια ενισχυμένη επιχειρηματική εικόνα και φήμη. Η δυνατότητα να προσελκυστούν εμπορικοί εταίροι και πελάτες ενισχύεται, καθώς επίσης και η δυνατότητά της επαφής με οικονομικούς φορείς και μη κυβερνητικές οργανώσεις.
- § Αυξανόμενες πωλήσεις και πίστη πελατών για τα προϊόντα και τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων.
- § Βελτίωση του ηθικού των υπαλλήλων με συχνά αυξανόμενη παραγωγικότητα.
- § Καλύτερος έλεγχος και διαχείριση των κινδύνων όπως η χρηματοδότηση ή οι τοποθετήσεις των πελατών.

Στο σημείο αυτό θα παραθέσουμε αναλυτικά τα προγράμματα και τους στόχους σφαιρογής της *Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης* των τριών μεγαλύτερων εταιριών δικτύου κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα. Οι εταιρίες αυτές είναι η Vodafone, η COSMOTE και η WIND. Και οι τρεις εταιρίες αναπτύσσουν δραστηριότητες μέσω των αντιστοίχων ομίλων τους και σε άλλες χώρες, η παρούσα διπλωματική εργασία όμως θα αναφερθεί στα αντίστοιχα προγράμματα στην Ελλάδα. Θα γίνει μια προσπάθεια κατανόησης του τρόπου αντίληψης της *Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης* από τις εταιρίες αυτές, διαπίστωση κατά πόσο και ποίοι τομείς καλύπτονται, πως δημοσιοποιούνται τα προγράμματα- δράσεις, προτάσεις για περαιτέρω ανάπτυξης του συστήματος *Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης* και τέλος μια μεταξύ τους σύγκριση όσο αφορά την οργανωτική τους δομή και τα επιμέρους προγράμματα που εφαρμόζουν.

Η συλλογή των στοιχείων πραγματοποιήθηκε με εντόπιες επισκέψεις στις έδρες των εταιριών και άμεση επαφή με τα αρμόδια τμήματα, πληροφορίες από έντυπο υλικό και ιστοσελίδες. Κατόπιν δόθηκαν στα αρμόδια τμήματα επιπλέον διευκρινιστικές ερωτήσεις που αφορούσαν τα προγράμματα *Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης* για κάποιες από τις οποίες δεν δόθηκαν τα αντίστοιχα στοιχεία.

Η αντίστοιχες επαφές έγιναν με: την κ.Ναυσικά Ζευγώλη από την Vodafone, την κ.Μυρτώ Παπαδημητρίου από την Cosmote, και την κ. Μαριάννα Γεωργιοπούλου από την Wind Hellas.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 1 - COSMOTE



"Η ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΠΡΟΣΦΟΡΑ
ΕΙΝΑΙ ΣΤΗ ΦΥΣΗ ΜΑΣ"



Μελέτη Περίπτωσης 1- COSMOTE

6.1. Στοιχεία Cosmote

6.1.1. Εισαγωγή

Σημειώσεις

§ Ο όρος «*COSMOTE*» αναφέρεται στην Cosmote Ελλάδα, ενώ ο όρος «Όμιλος COSMOTE» αναφέρεται και στις επιπλέον επιχειρηματικές δραστηριότητες της εταιρείας. Ο Ο.Τ.Ε. Α.Ε. κατέχει το 66,78% των μετοχών του «Όμιλος COSMOTE».

(www.cosmote.gr)

§ Τα στοιχεία που αναφέρονται στην ετήσια έκθεση εταιρικής κοινωνικής ευθύνης αφορούν σε όλες τις εταιρίες του Ομίλου COSMOTE στην Ελλάδα και τη Ν.Α. Ευρώπη.

Ο Όμιλος COSMOTE, μέλος του Ο.Τ.Ε. Α.Ε., ξεκίνησε την εμπορική του λειτουργία τον Απρίλιο του 1998 με κύριο στόχο την παροχή υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα. Από τον Οκτώβριο του 2000, η μετοχή του διαπραγματεύεται στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου. Σήμερα η COSMOTE διαθέτει ένα σύγχρονο πανελλαδικό δίκτυο με 2.900 τηλεπικοινωνιακούς Σταθμούς Βάσης και περίπου 2.000 σημεία πώλησης των προϊόντων και υπηρεσιών της.

Πέρα από την παροχή υπηρεσιών στην Ελλάδα, ο Όμιλος COSMOTE δραστηριοποιείται επίσης και σε 4 ακόμη χώρες της περιοχής των Βαλκανίων. Από τον Αύγουστο του 2000 κατέχει το 82,5% της πρώτης εταιρίας κινητής τηλεφωνίας στην Αλβανία, AMC. Τον Ιούλιο του 2005 ολοκλήρωσε την συμμετοχή του κατά 70% στο μετοχικό κεφάλαιο της ρουμανικής εταιρίας κινητής τηλεφωνίας COSMOTE Romania (πρώην COSMOROM) ενώ τον Αύγουστο του 2005 απέκτησε το 100% των μετοχών της GLOBUL, στην Βουλγαρία και της COSMOFON στην πΓΜΔ. Από τις 10 Απριλίου του 2007, το 99,998% του μετοχικού κεφαλαίου της ΓΕΡΜΑΝΟΣ ανήκει στην COSMOHOLDING CYPRUS Ltd, εταιρίας συμμετοχών, κατά 90% θυγατρική του Ομίλου COSMOTE. Στο τέλος του 2005 η COSMOTE είχε πάνω από 4,64 εκατ. πελάτες, με μερίδιο αγοράς σταθερά πάνω από 37%. Ειδικότερα από τον Μάρτιο του 2000 ο αριθμός πελατών με συμβόλαιο ανήλθε στους 1,7 εκατ. πελάτες. Επίσης, ο αριθμός των πελατών καρτοκινητής τηλεφωνίας έφθασε συνολικά τους τα 2,9 εκατ. πελάτες περίπου. Η ονομαστική διείσδυση της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα στο τέλος του 2005 εκτιμάται ότι προσεγγίζει συνολικά το 114%.

Εταιρείες Ομίλου COSMOTE

§ COSMOTE Ελλάδα

§ AMC Αλβανία

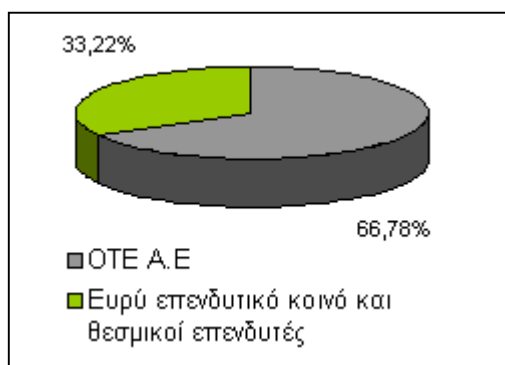
§ GLOBUL Βουλγαρία

§ COSMOFON π.Γ.Δ.Μ.

§ COSMOTE Ρουμανίας

§ ΓΕΡΜΑΝΟΣ ABEE Ελλάδα, και οι θυγατρικές της εταιρείες σε Βουλγαρία, π.Γ.Δ.Μ. και Ρουμανία.

Εικόνα 6.1. Μετοχική σύνθεση του Ομίλου COSMOTE.



(www.cosmote.gr)

Πίνακας 6.1. Βασικά οικονομικά μεγέθη της COSMOTE Ελλάδος.

COSMOTE Ελλάδος	2006 (χιλ. €)	2005 (χιλ. €)
Κύκλος εργασιών	1.630.614	1.517.464
Λειτουργικά έξοδα	-1.100.055	-1.047.983
Μικτά κέρδη	530.559	469.481
Λοιπά έσοδα	608	513
Λοιπά έξοδα	-1.848	-2.886
	-1.240	-2.373
Χρηματοοικονομικά έσοδα	15.321	14.989
Χρηματοοικονομικά έξοδα	-56.812	-17.827
	-41.491	-2.838
Κέρδη προ φόρων	487.828	464.270
Φόρος εισοδήματος	-143.122	-148.639
Καθαρά κέρδη μετά από φόρους	344.706	315.631
Κατανέμονται ως εξής:		
Μετόχους της Εταιρίας	344.706	315.631
Δικαιώματα μειοψηφίας	-	-
Καθαρά κέρδη μετά από φόρους	344.706	315.631
Βασικά κέρδη ανά μετοχή (σε απόλυτα ποσά)	1,03	0,95
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή (σε απόλυτα ποσά)	1,03	0,95

Πίνακας 6.2. Βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου COSMOTE.

Όμιλος COSMOTE	2006 (χιλ. €)	2005 (χιλ. €)
Κύκλος εργασιών	2.382.349	1.797.608
Λειτουργικά έξοδα	-1.824.791	-1.272.264
Μικτά κέρδη	557.558	525.344
Λοιπά έσοδα	20.140	11.965
Λοιπά έξοδα	-18.753	-14.538
	1.387	-2.573

Διπλωματική Εργασία

Χρηματοοικονομικά έσοδα	18.179	7.594
Χρηματοοικονομικά έξοδα	-75.023	-24.770
	-56.844	-17.176
Κέρδη προ φόρων	502.101	505.595
Φόρος εισοδήματος	-159.873	-164.545
Καθαρά κέρδη μετά από φόρους	342.228	341.050
Κατανέμονται ως εξής:		
Μετόχους της Εταιρίας	360.519	339.921
Δικαιώματα μειοψηφίας	-18.291	1.129
Καθαρά κέρδη μετά από φόρους		
Βασικά κέρδη ανά μετοχή (σε απόλυτα ποσά)	1,08	1,02
Απομειωμένα κέρδη ανά μετοχή (σε απόλυτα ποσά)	1,08	1,02

6.1.2. Οργανωτική δομή COSMOTE για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Στην COSMOTE έχει δημιουργηθεί τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης το οποίο ανήκει στην Δ/ση Εταιρικών Σχέσεων το 2004. Το 2006 δημιουργήθηκε μία μεγάλη Ομάδα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης με εκπροσώπους από όλες τις λειτουργικές μονάδες της εταιρείας με διπλό στόχο:

1. την ενσωμάτωση των αρχών της Ε.Κ.Ε. σε βασικούς τομείς της επιχείρησης
2. την συστηματική ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα

Λειτουργούν και οι ακόλουθες διατμηματικές ομάδες:

1. Επιτροπή και Ομάδα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης, αρμόδια για την διασφάλιση της εφαρμογής των περιβαλλοντικών πολιτικών
2. Επιτροπή και Ομάδα Υγείας και Ασφάλειας, αρμόδια για την εφαρμογή και υλοποίηση πολιτικών και διαδικασιών ασφαλείας και υγείας στους χώρους εργασίας.

6.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς

Οι πιστοποιήσεις της COSMOTE είναι οι εξής:

- § **ISO 14001:2004:** Ο οργανισμός πιστοποίησης TÜVHellas/TÜVNORD πιστοποίησε την COSMOTE με το ISO 14001:2004
- § **OHSAS 18001:1999:** Ο οργανισμός πιστοποίησης TÜVHellas/TÜVNORD πιστοποίησε την COSMOTE με το OHSAS 18001:1999 για την Υγιεινή και Ασφάλεια στην εργασία (Αρ. Πιστοποιητικού 44 116 060700) .
- § **ISO 9001: 2001:** Τρία χρόνια μετά την έναρξη της εμπορικής της λειτουργίας η COSMOTE πιστοποιήθηκε από τον ΕΛΟΤ με ISO 9001:94 στους τομείς Εξυπηρέτησης Πελατών και Διαχείρισης Προμηθευτών /Συνεργατών. Στη συνέχεια πιστοποιήθηκαν όλες οι δραστηριότητες των τεχνικών διευθύνσεων με θέματα όπως ο σχεδιασμός, η υλοποίηση, η λειτουργία και η συντήρηση τηλεπικοινωνιακού δικτύου, καθώς και η λειτουργία και συντήρηση των συστημάτων και υπηρεσιών. Στην συνέχεια επαναπιστοποιήθηκαν οι ανωτέρω δραστηριότητες σύμφωνα με το ISO 9001: 2000 (Αρ. Πιστοποιητικού 02.23.01/343.22).

Διπλωματική Εργασία

Η COSMOTE είναι μέλος εθνικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως:

- § το ελληνικό δίκτυο για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
- § το ελληνικό Ινστιτούτο Επιχειρηματικής Ηθικής.

Παράλληλα, η εταιρία συμμετέχει σε μια σειρά από Διεθνείς, Εθνικούς ή Κοινοτικούς Οργανισμούς και Φορείς - Οργανώσεις όπως είναι:

- § European Telecommunications Standards Institute (ETSI). Η εταιρία είναι μέλος του μεγαλύτερου Ευρωπαϊκού Οργανισμού τυποποίησης στις τηλεπικοινωνίες, από το 1998.
- § GSM – Europe (GSM-E). Η εταιρία είναι μέλος του Ευρωπαϊκού Συνδέσμου Παροχών Κινητών Επικοινωνιών και μετέχει ενεργά σε πολλές υποομάδες εργασίας του εν λόγω συνδέσμου. Η εταιρία παρακολουθεί στενά τις υποομάδες που συμμετέχει και ενημερώνεται καθημερινά για τις νέες εξελίξεις στον χώρο.
- § Ένωση Εισηγμένων Εταιριών. Ο φορέας εκπροσωπεί πάνω από 150 εταιρίες, που αντιπροσωπεύουν το 80% περίπου της κεφαλαιοποίησης του Χ.Α.
- § Σ.Ε.Β. (Ε.Α.Τ.- Σ.Ε.Β. Επιτροπή Ασύρματων Επικοινωνιών και Ε.Κ.Τ.-Σ.Ε.Β. Επιτροπή Κινητών Επικοινωνιών).
- § Σ.Ε.Π.Ε. (Σύνδεσμος Επιχειρήσεων Πληροφορικής & Επικοινωνιών Ελλάδας)
- § Εθνική Ομάδα Προετοιμασίας της Παγκόσμιας Συνδιάσκεψης Τηλεπικοινωνιών 2007 (World Radio Communications Conference '07 – WRC 07)

Τέλος η COSMOTE συμπεριλήφθηκε στους παρακάτω δείκτες:

- § FTSE4 Good Index

6.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Το πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης για την COSMOTE είναι:

1. Εργασιακός Χώρος
2. Κοινωνία
3. Αγορά

Η COSMOTE αναγνωρίζει τα παρακάτω Ενδιαφερόμενα Μέρη:

1. Τοπική Κοινωνία
2. Μέτοχοι
3. Προμηθευτές
4. Εργαζόμενοι

6.1.5. Η Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας

Στο πλαίσιο του Συστήματος Περιβαλλοντικής Διαχείρισης αξιολογείται η περιβαλλοντική επίδραση κάθε χρόνο, λαμβάνοντας υπόψη όλες τις δραστηριότητες, τα προϊόντα και τις υπηρεσίες που έμμεσα ή άμεσα επιδρούν στο περιβάλλον. Λαμβάνονται παράλληλα και τα μηνύματα όλων των ενδιαφερομένων μερών (τοπική κοινωνία, μέτοχοι, προμηθευτές, εργαζόμενοι).

Η Ετήσια Εκτίμηση Περιβαλλοντικού Κινδύνου περιλαμβάνει τέσσερις Φάσεις:

1^η Ανάλυση Δραστηριοτήτων, Υπηρεσιών και Προϊόντων.

Διπλωματική Εργασία

2^η Προσδιορισμό των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων για κάθε μια από τις παραπάνω Δραστηριότητες, Υπηρεσίες και Προϊόντα.

3^η Αξιολόγηση των Περιβαλλοντικών Επιπτώσεων και ποσοτικοποίηση, η οποία γίνεται βάσει τριών κριτηρίων με διαφορετικές τιμές επιβάρυνσης.

Τα κριτήρια περιλαμβάνουν:

1. την Περιβαλλοντική Επίπτωση
 2. τη Συχνότητα / Πιθανότητα
 3. το Ενδιαφέρον με τρία υπό-κριτήρια (μέτοχοι, κοινωνία, εργαζόμενοι).
- 4^η Ιεράρχηση, η οποία γίνεται με δύο μεθόδους: η πρώτη με εφαρμογή σχετικού τύπου που συνδυάζει τα ανωτέρω κριτήρια, ενώ η δεύτερη τη σύγκριση κατά ζεύγη (pair comparison).

Τα αποτελέσματα και των δύο μεθόδων ήταν παραπλήσια και ανέδειξαν θέματα που σχετίζονται με:

- § Κατανάλωση - εξοικονόμηση φυσικών πόρων
- § Εξοικονόμηση Ενέργειας
- § Υγεία
- § Φυσικό περιβάλλον
- § Ανακύκλωση υλικών

6.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών

Η Cosmote δεν είχε συμπεριληφθεί το 2005 στον ελληνικό κατάλογο με τίτλο «50+1 Καλές Πρακτικές», του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ, ούτε έχει κάνει κάποια ανταλλαγή καλής πρακτικής με κάποια εταιρία του Ομίλου ή εκτός αυτού.

6.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην COSMOTE

6.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία»

Ο τομέας «Κοινωνία» αποτελείται από τους εξής υποτομείς : Οικονομία, Παιδεία, Κοινωνικά Ευπαθείς Ομάδες, Εθελοντισμός, Περιβάλλον.

Ö Οφέλη στην Οικονομία

- § Κατά τη διάρκεια του 2006 οι συνολικές επενδύσεις του Ομίλου COSMOTE ανήλθαν σε 473 εκατ. ευρώ. Οι επενδύσεις του Ομίλου COSMOTE στην Ελλάδα ανήλθαν σε 136 εκατ. ευρώ.
- § Το 2006, ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων του Ομίλου COSMOTE, στην Ελλάδα και το εξωτερικό, ξεπέρασε τα 7.400 άτομα (συμπεριλαμβανομένης και της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ). Στην Ελλάδα οι εργαζόμενοι ανήλθαν στα 2.198 άτομα, από τα οποία 55% ήταν γυναίκες και 45% άνδρες, με μέσο όρο ηλικίας 33,5 έτη.

Ö Προγράμματα Παιδείας

- § Εργομετρικό Πρόγραμμα «Έλα στον Αθλητισμό». Το πρόγραμμα έχει ως αντικείμενο την αξιολόγηση των αθλητικών ικανοτήτων παιδιών και νέων 9-16 ετών. Υλοποιείται με την επιστημονική υποστήριξη του Εργαστηρίου Εργοφυσιολογίας – Εργομετρίας του Τμήματος Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού



Διπλωματική Εργασία

Αθηνών και της οργάνωσης ΕΥ ΖΗΝ. Πήραν μέρος Νοέμβριο- Δεκέμβριο '06 1.300 παιδιά και ο στόχος είναι 4.500 τον Μάιο '07.

- § Πρόγραμμα Υποτροφιών για την Ελληνική Περιφέρεια. Προσφέρθηκαν 10 υποτροφίες ύψους 12.000€ η καθεμία, σε πρωτοετείς φοιτητές της περιφέρειας και απονεμήθηκαν 24 διακρίσεις ύψους 1.000€ η καθεμία, σε επιλεγμένους υποψήφιους που διακρίθηκαν.
- § Προσφορά Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού σε σχολεία και μη κυβερνητικές οργανώσεις.

Ö Προγράμματα για Ευπαθείς Κοινωνικά Ομάδες και Πρωτοβουλίες Κοινωνικής Ευθύνης

- § Διάθεση μέρους των εσόδων από τα γραπτά μηνύματα SMS, ανήμερα Πρωτοχρονιά σε μη-κερδοσκοπικές οργανώσεις που παρέχουν υποστήριξη στα παιδιά όπως «Φλόγα», Εταιρεία Προστασίας Σπαστικών, ίδρυμα «Θεοτόκος», «Ανοικτή Αγκαλιά» . Το 2006 το χρηματικό ποσό για επιχειρηματικά δώρα Χριστουγέννων διατέθηκε στην Εταιρεία Ψυχοκοινωνικής Υγείας του Παιδιού και Εφήβου. «Ε.Ψ.Υ.Π.Ε.».

- § Ενίσχυση πρωτοποριακού θεατρικού προγράμματος για παιδιά που νοσηλεύονται σε νοσοκομεία και ιδρύματα. Η κινητή θεατρική παράσταση Θεάτρου του Νέου Κόσμου έδωσε το χρονικό διάστημα Νοέμβριος '05-Απρίλιος '06 πάνω από 180 παραστάσεις.



- § Ενίσχυση κοινωνικών πρωτοβουλιών για παιδιά όπως τον τηλεμαραθώνιο έρανο του ANTENNA, την εκδήλωση της οργάνωσης «Lifeline Hellas Humanitarian Organization», «3 Ευχές» ALPHA.

- § Ενίσχυση πέντε εκστρατειών Προληπτικής Ιατρικής του εθελοντικού φορέα «Ανοικτή Αγκαλιά», στην ελληνική περιφέρεια. Ο συνολικός αριθμός των ιατρικών πράξεων ήταν 11.500.

- § Υπηρεσίες για άτομα με αναπηρία όπως «Φωνητικό e-mail» για άτομα με προβλήματα όρασης, 50% έκπτωση στην Video Κλήση και σε γραπτά μηνύματα SMS σε άτομα με προβλήματα ακοής.

- § Υποστήριξη πρωτοποριακών ερευνητικών προγραμμάτων όπως «SmartEyes», «MobiTalk» που απευθύνονται σε άτομα με προβλήματα όρασης καθώς και «Sing2Talk» για άτομα με προβλήματα ακοής.



- § Υποστήριξη της δικτυακής πύλης www.disable.gr καθώς και του περιοδικού «Αναπηρία Τώρα».

Ενίσχυση της θεατρικής ομάδας νέων με νοητική υστέρηση και σύνοδες αναπηρίες του Εργαστηρίου Αγωγής και Αποκατάστασης «Παναγία Ελεούσα».

- § Κατά τη διεξαγωγή ραδιοτηλεοπτικών μαραθώνιων η COSMOTE συγκέντρωσε το σύνολο του ποσού που αναλογούσε από έσοδα γραπτών μηνυμάτων πελατών της , που εστάλησαν σε συγκεκριμένους τετραψήφιους αριθμούς και τα διέθεσε στους αντίστοιχους οργανισμούς.

- § Οι τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας Vodafone, Cosmote, Wind συνεργάστηκαν και το Φεβρουάριο 2006 δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω», η οποία ενεργοποιεί συγκεκριμένο τετραψήφιο αριθμό κάποιες χρονικές περιόδους για φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Διπλωματική Εργασία

§ Ειδικό μήνυμα ευαισθητοποίησης εστάλη σε όλους τους πελάτες της COSMOTE κατά τη διάρκεια της εορταστικής περιόδου του Πάσχα σε συνεργασία με το υπουργείο Μεταφορών και Επικοινωνιών με σκοπό την αποφυγή τροχαίων ατυχημάτων.

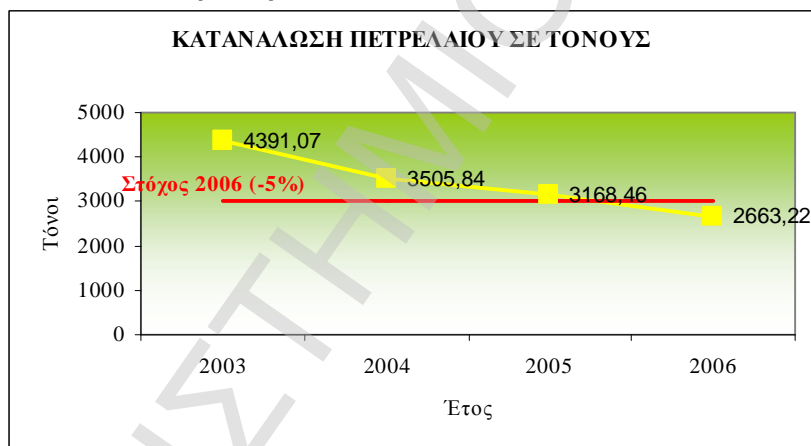
ö Προγράμματα ενίσχυσης του Εθελοντισμού

§ Η COSMOTE ήταν χορηγός ,στο 1^ο διεθνές Συμπόσιο για τον εθελοντισμό «Κοινωνία Πολιτών, Εθελοντισμός & Οικονομία», και το 1^ο Φόρουμ Νέων Βαλκανίων Εθελοντών Ηγετών (Young Balkan Volunteer Leaders).

ö Προγράμματα για το Περιβάλλον

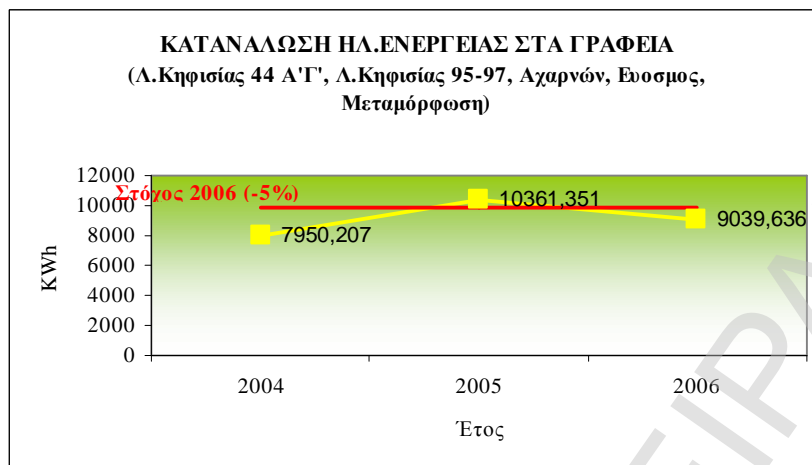
§ Ο στόχος του 2006 για μείωση κατανάλωσης πετρελαίου ήταν 5% τελικά επιτευχθεί μείωση 16,47%. Ο στόχος του 2006 για μείωση εκπομπών CO₂ ήταν 5%, τελικά επιτευχθεί αντίστοιχη μείωση 16,47%. Οι μειώσεις αυτές έγιναν εφικτές με μείωση της χρήσης 24ώρων Ηλεκτροπαραγωγών Ζευγών (γεννήτριες) που τροφοδοτούν τους σταθμούς βάσης (Σ/Β), συντήρηση τους, μέτρηση των εκπομπών τους και σωστή μελέτη για την κατάλληλη χρήση τους σε συνάρτηση των αναγκών τροφοδοσίας των Σ/Β.

Διάγραμμα 6.1. Κατανάλωση Πετρελαίου σε τόνους.



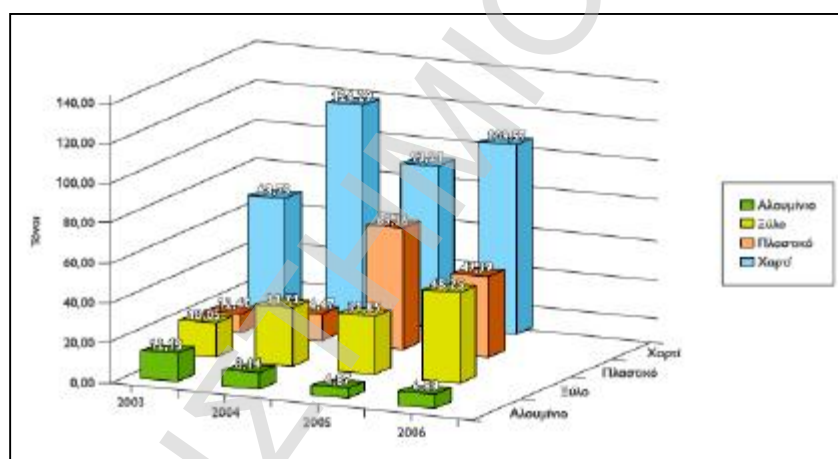
§ Μέσα στο 2006 η COSMOTE έγινε μέλος του Ευρωπαϊκού προγράμματος Greenbuilding που αφορά την κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία. Εφαρμόζοντας το πρόγραμμα αυτό έγινε εφικτή η μείωση της ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία της COSMOTE κατά 12,75% με στόχο του 2006 μείωση κατά 5%.

Διάγραμμα 6.2. Κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας στα γραφεία.



- § Καταβάλλεται προσπάθεια για μείωση των υλικών συσκευασίας, έτσι για το 2006 ενώ παρατηρήθηκε μείωση της χρήσης πλαστικού κατά 31,68%, αυξήθηκε το χαρτί κατά 17,55%.

Διάγραμμα 6.3. Καταναλώσεις υλικών συσκευασίας.



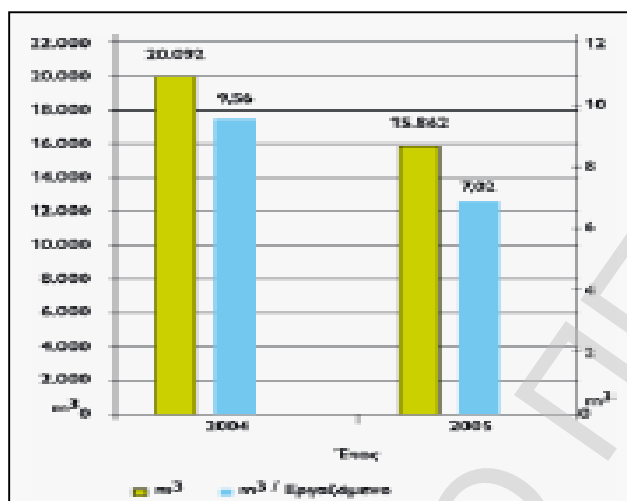
- § Μέσω των γενικότερων προγραμμάτων ανακύκλωσης και επαναχρησιμοποίησης, η COSMOTE στέλνει προς ανακύκλωση των τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό που αποσύρει (το 2006 – 23,4 τόνοι), στέλνει προς ανακύκλωση τις συστοιχίες συσσωρευτών σταθμών βάσης όταν ολοκληρωθεί ο κύκλος ζωής τους (2006-192 τόνοι), ηλεκτρονικοί υπολογιστές που δεν χρησιμοποιούνται πια δωρίζονται σε σχολεία με σκοπό την επαναχρησιμοποίηση τους (το 2006 – 75 Η/Υ), ειδικοί κάδοι περισυλλογής κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ έχουν τοποθετηθεί σε γραφεία και καταστήματα (τα 2006 – 16,6kg ανά σημείο συλλογής), ακολουθεί πολιτική για την χρήση χαρτιού με αποτέλεσμα την μείωση της κατανάλωσης και την ανακύκλωση του χρησιμοποιημένου (2006- μείωση κατανάλωσης 20%, αύξηση ανακύκλωσης 16,8%), διαχειρίζεται τα μελανοδοχεία των εκτυπωτών και τα τόνερ (2006- ανακύκλωση 26% μελανοδοχείων και 45% τόνερ, ξαναγέμισμα και επαναχρησιμοποίηση του 33% που αγοράστηκαν συνολικά), το 2006 εγκατέστησε ειδικών κάδων συλλογής λιπαντικών που

Διπλωματική Εργασία

χρησιμοποιούνται στις γεννήτριες στον σταθμών βάσης και κατόπιν την ανακύκλωση τους μέσω ειδικού φορέα (στόχος 2007- 75%).

- § Καταγραφή της κατανάλωσης νερού στα γραφεία και τα καταστήματα και μείωση της χρήσης.

Διάγραμμα 6.4. Κατανάλωση νερού.



- § Μετρήσεις που αφορούν τις εκπομπές ραδιοκυμάτων. Το 2006 πραγματοποιήθηκαν 73 μετρήσεις. Οι σταθμοί μέτρησης τοποθετούνται σε «ευαίσθητα» σημεία σε όλη τη χώρα δηλ. κοντά σε σχολεία και πυκνοκατοικημένες περιοχές. Η εγκατάσταση και οι μετρήσεις τους παρακολουθούνται από την COSMOTE από το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο. Μέσα στο 2006 εγκαταστάθηκαν 22 σταθμοί. Τα αποτελέσματα είναι πολύ χαμηλότερα από το όριο που έχει θέσει η πολιτεία και βρίσκονται στη διάθεση του κοινού στην ιστοσελίδα www.pedion24.gr.

6.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Εργαζόμενοι»

ö Προγράμματα και παροχές στους εργαζόμενους

- § Η COSMOTE προσφέρει επιπλέον παροχές στους εργαζόμενους όπως: Ιδιωτικό πρόγραμμα ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, ιδιωτικό πρόγραμμα ασφάλειας, ιδιωτικό πρόγραμμα συνταξιοδότησης, εταιρικό κινητό τηλέφωνο και ειδικές χρεώσεις, επιδότηση κόστους βρεφονηπιακού σταθμού, επιπλέον μέρες άδειας για ειδικές περιπτώσεις, εφαρμογή ευνοϊκών πολιτικών για μητέρες, ευέλικτο ωράριο ως προς την καθημερινή προσέλευση στην εργασία (εκτός της απασχόλησης με βάρδιες), δωροεπιταγές τις εορταστικές περιόδους, προγράμματα κινήτρων και επιβράβευση των καλύτερων εργαζόμενων ομάδων, ειδικές συνεργασίες για εταιρίες με σκοπό την προνομιακή μεταχείριση εργαζομένων, διοργάνωση αθλητικών δραστηριοτήτων, έκπτωση σε εταιρικά προϊόντα.
- § Το 2006 ολοκληρώθηκε ο σχεδιασμός του Μοντέλου Οικογενειών Θέσεων Εργασίας με σκοπό την λειτουργικότερη οργάνωση της εταιρίας και την υποδομή για περαιτέρω ανάπτυξη σύγχρονων συστημάτων διοίκησης του ανθρωπίνου δυναμικού.

Διπλωματική Εργασία

- § Το 2006 η εταιρία πιστοποιήθηκε από τον φορέα TUV Hellas σχετικά με το Σύστημα Υγείας και Ασφάλειας στην Εργασία., με τις αντίστοιχες ενημερώσεις των εργαζομένων.
- § Υλοποιήθηκαν το 2006 11 κέντρα αξιολόγησης και ανάπτυξης ικανοτήτων. Πάνω από 50.000 ανθρωποώρες εκπαίδευσης αφιερώθηκαν το 2006 και δαπανήθηκαν 1.800.000 ευρώ για τα αντίστοιχα προγράμματα.
- § Πραγματοποιήθηκε για πρώτη φορά το 2006 έρευνα ικανοποίησης εργαζομένων σε συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους. Η συμμετοχή των εργαζομένων έφτασε το 77%.
- § Λειτουργεί σύστημα εσωτερικής επικοινωνίας εργαζομένων όπως το εσωτερικό δίκτυο (Intranet), τριμηνιαίο περιοδικό και ηλεκτρονική ενημέρωση για θέματα ειδικού ενδιαφέροντος.
- § Εθελοντικές κινήσεις εργαζομένων για βοήθεια αστέγων και άπορων οικογενειών, συμμετοχή στον 24^ο κλασικό Μαραθώνιο της Αθήνας και τους αγώνες δρόμου 10 & 5 χλμ., όπου για κάθε συμμετοχή εργαζομένου η εταιρία προσέφερε ένα συμβολικό ποσό στο σωματείο «Παναγία η Ελεούσα».

6.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Αγορά»

- § **Ö Προγράμματα στον τομέα αγορά**
- § Εισαγωγή κριτηρίων για τη διαδικασία επιλογής προμηθευτών. Γίνεται προσπάθεια για την εφαρμογή αρχών που αφορούν σε τομείς όπως Υγεία και Ασφάλεια, Περιβαλλοντική Διαχείριση, σε ολόκληρη την αλυσίδα των προμηθευτών. Στόχος για το 2007 είναι η υιοθέτηση και εφαρμογή Κώδικα Ηθικής Αγοράς. Τον κώδικα αυτό αναμένουμε να σέβονται και να ακολουθούν όλοι οι συνεργάτες. Η συμμόρφωση των συνεργατών με τον Κώδικα, θα αποτελεί κριτήριο τόσο στην διαδικασία επιλογής όσο και αξιολόγησής τους από την COSMOTE.
- § Υιοθέτηση ενός Υπεύθυνου Marketing όπως η άμεση επικοινωνία με πελάτες, ενημέρωση για θέματα τιμολογιακής πολιτικής.
c Η EETT (Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων) επέβαλε πρόστιμο 500.000 ευρώ στις εταιρείες COSMOTE, WIND και Vodafone για παραβάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού σχετικά με τη διάθεση, προώθηση και τιμολόγηση της Φορητότητας. Δεν αναφέρεται το γεγονός αυτό στην ετήσια αναφορά ή στην ιστοσελίδα.
- § Συνεργαζόμενοι με άλλες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα, διαμορφώθηκε ένα σχέδιο «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών», ώστε οι ανήλικοι χρήστες να απολαμβάνουν ένα κοινό επίπεδο προστασίας, μέσα από διαδικασίες αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας, όπως συμβαίνει ήδη σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες.
- § Εύχρηστος μηχανισμός γονεϊκού ελέγχου (parental control) στις υπηρεσίες i-mode, μέσω των οποίων οι γονείς έχουν τη δυνατότητα, γρήγορα και εύκολα, να αποκλείουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες που απευθύνονται αποκλειστικά σε ενήλικες.
- § Ανάπτυξη του συστήματος “Bad Words list”, το οποίο εφαρμόζεται στην υπηρεσία Chat της COSMOTE, αποκλείοντας τη δυνατότητα χρησιμοποίησης

Διπλωματική Εργασία

ορισμένων ανάρμοστων λέξεων στο Chat Room και διατηρώντας το δικαίωμα να απαγορεύσει τη χρήση του Chat σε άτομα που παραβαίνουν τους βασικούς κανόνες καλής συμπεριφοράς.

- § Ολοκληρωμένο πρόγραμμα συστηματικής και υπεύθυνης ενημέρωσης του κοινού, αναφορικά με τους σταθμούς βάσης και τη σωστή χρήση των κινητών τηλεφώνων. Κατά το 2006, το πρόγραμμα ενημέρωσης κινήθηκε σε τέσσερις άξονες:
1. Στήριξη του Προγράμματος μετρήσεων ηλεκτρομαγνητικών πεδίων – «Πεδίον24».
 2. Υπεύθυνη και συστηματική ενημέρωση του κοινού.
 3. Εντατικοποιημένη ανταπόκριση σε αιτήματα για ενημέρωση και συνεχή διάλογο με τοπικές κοινωνίες.
 4. Ενημέρωση των εργαζομένων της COSMOTE.

6.3. Ο έλεγχος της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Η COSMOTE έχει θεσπίσει ένα σύνολο εσωτερικών κανόνων, αρχών και μηχανισμών ελέγχου που αποσκοπούν στην ευθυγράμμιση της διοίκησης της επιχείρησης με τα συμφέροντα των λοιπών συμμετόχων, δηλαδή όσων έχουν έννομο συμφέρον από τις δραστηριότητες της επιχείρησης. Στόχος της εταιρίας, μέσω της εφαρμογής των αρχών της Εταιρικής Διακυβέρνησης, είναι η αξιόπιστη και λειτουργική κατανομή εξουσιών μεταξύ μετόχων, διοίκησης και μελών της διοίκησης. Οι μηχανισμοί παρακολούθησης και ελέγχου των δραστηριοτήτων της εταιρίας, την καθιστούν διαφανή στο επενδυτικό κοινό και διασφαλίζουν τα έννομα συμφέροντα των μετόχων της.

Πιο συγκεκριμένα:

- § Σε συμμόρφωση με τις αποφάσεις της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς και τις σχετικές νομοθετικές διατάξεις, η εταιρία διαθέτει Εσωτερικό Κανονισμό Λειτουργίας. Η σχέση των εργαζομένων με την εταιρία ρυθμίζεται με Εσωτερικό Κανονισμό Προσωπικού και με Επιχειρησιακή Συλλογική Σύμβαση Εργασίας.
- § Το 2006 η Επιτροπή Ελέγχου της COSMOTE, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της και των αρχών της ορθής εταιρικής διακυβέρνησης, υιοθέτησε «Πολιτική Διαχείρισης αναφορών και καταγγελιών για λογιστικά θέματα ή θέματα εσωτερικών λογιστικών και οικονομικών ελέγχων» (Whistle blowing policy).
- § Τέλος, το 2006 η COSMOTE υιοθέτησε «Πολιτική κατά της Δωροδοκίας».

6.3.1. Εσωτερικοί Έλεγχοι

Η COSMOTE έχει καθιερώσει ένα «Σύστημα Εσωτερικών Ελέγχων», με στόχο τη διασφάλιση σωστής εσωτερικής λειτουργίας της εταιρίας. Στο πλαίσιο της συμμετοχής για την ανεξάρτητη διαβεβαίωση της τήρησης του Εσωτερικού Κανονισμού, η εταιρία έχει συστήσει την Επιτροπή Ελέγχου που αποτελείται από τέσσερα μέλη, μεταξύ αυτών, δύο ανεξάρτητα και μη εκτελεστικά μέλη του Διοικητικού Συμβουλίου. Παράλληλα λειτουργεί Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου, η οποία αναφέρεται στο Διοικητικό Συμβούλιο και εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου. Κύρια αποστολή της Διεύθυνσης Εσωτερικού Ελέγχου είναι η αξιολόγηση της επάρκειας και αποτελεσματικότητας του Συστήματος Εσωτερικού Ελέγχου της

Διπλωματική Εργασία

εταιρίας και των θυγατρικών της, καθώς και η τήρηση των εσωτερικών διαδικασιών και υποχρεώσεων που απορρέουν από το ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. C Τα περιβαλλοντικά στοιχεία υπόκεινται σε ελέγχους και επαληθεύσεις στο πλαίσιο της πιστοποίησης της εταιρίας, κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001:2004.

6.3.2. Επιχειρησιακή Συνέχεια

Η COSMOTE αποφάσισε να υιοθετήσει ένα ολοκληρωμένο Πλάνο Επιχειρησιακής Συνέχειας. Στόχος του είναι ο σχεδιασμός και η εφαρμογή των κατάλληλων διαδικασιών που θα επιτρέψουν στην εταιρία να συνεχίσει την απρόσκοπτη λειτουργία της, παρέχοντας τις υπηρεσίες της στο κοινό, σε περίπτωση απρόβλεπτων συμβάντων. Η COSMOTE μέσα από την υιοθέτηση της μεθοδολογίας και την ανάπτυξη κουλτούρας Διαχείρισης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BCM), καθιερώνει Στρατηγικές και Λειτουργικά Πλαίσια που:

- § βελτιώνουν προληπτικά την ανθεκτικότητά της ενάντια σε εμπόδια που συναντά στην προσπάθειά της να επιτύχει τους στρατηγικούς της στόχους
- § παρέχουν μια δοκιμασμένη μέθοδο, προκειμένου ο οργανισμός να είναι σε θέση να αντιδράσει και να δραστηριοποιηθεί ξανά, παρέχοντας με την ίδια ποιότητα τα προϊόντα ή τις υπηρεσίες του σε όσο το δυνατό μικρότερο χρονικό διάστημα μετά από μια διακοπή
- § παρέχουν την δυνατότητα αποτελεσματικής διαχείρισης μιας επιχειρησιακής διακοπής, προασπίζοντας την εικόνα και τη φήμη της.

6.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες – Στόχοι

Η COSMOTE δεν διευκρινίζει ποιους θεωρεί περιβαλλοντικούς δείκτες. Για το λόγο αυτό θα επιλεγθούν οι σημαντικότεροι σύμφωνα με τα προγράμματα της. Η ταξινόμηση των δεικτών της COSMOTE θα γίνει μέσω αυτής της εργασίας με ISO/DIS 12031.

Πίνακας 6.3. Πίνακας συγκεντρωτικών περιβαλλοντικών δεικτών COSMOTE.

ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΜΡIs	Πρόγραμμα	Στόχος 2006	Αποτελέσματα	Ποσοστό επίτευξης	Στόχος 2007
Εκπαίδευση προσωπικού σε σχέση με τα περιβαλλοντικά θέματα	Ενημέρωση προσωπικού για θέματα ανακύκλωσης, μείωση κατανάλωσης ρεύματος και νερού	Όχι διαθέσιμος	Όχι διαθέσιμα	Όχι διαθέσιμο	Όχι διαθέσιμος
Αναπόφευχτα κόστη λόγω περιβαλλοντικών προγραμμάτων	Όχι διαθέσιμος	Όχι διαθέσιμος	Όχι διαθέσιμο	Όχι διαθέσιμο	Όχι διαθέσιμος
ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΟΡIs	Πρόγραμμα	Στόχος 2006	Αποτελέσματα	Ποσοστό επίτευξης	Στόχος 2007
Κατανάλωση πετρελαίου	Μείωση κατανάλωσης πετρελαίου	-5%	Μείωση κατανάλωσης 16,47%	329%	Όχι διαθέσιμος
Κατανάλωση ηλ. ενέργειας στα γραφεία	Μείωση κατανάλωσης ηλ.ενέργειας	-5%	Μείωση κατανάλωσης 16,47%	329%	Όχι διαθέσιμος
Κατανάλωση υλικών συσκευασίας	Μείωση Κατανάλωσης υλικών συσκευασίας	-	Μείωση πλαστικού (-31,68%) Αύξηση χαρτιού (+17,55%)	-	Έλεγχος και παρακολούθηση
Τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός	Ανακύκλωση ποσότητας που	100%	Ανακύκλωση		

	αποσύρεται		όλης της ποσότητας	100%	100%
Ηλεκτρονικοί Υπολογιστές	Επαναχρησιμοποίηση των ηλ. υπολογιστών	100%	Δωρεά όλης της ποσότητας	100%	100%
Συσσωρευτές σταθμών βάσης	Ανακύκλωση συσσωρευτών	100%	192 συσσωρευτές	100%	100%
Κινητά τηλέφωνα, Μπαταρίες & Αξεσουάρ	Ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων, Μπαταριών & Αξεσουάρ	5 kg/ σημείο συλλογής	16,6 kg/ σημείο συλλογής	332%	5 kg
Κατανάλωση νερού (όχι κύριος δείκτης)	Μείωση Κατανάλωσης νερού	-	-21%	-	Όχι διαθέσιμος
Φωτοτυπικό Χαρτί	Μείωση χρήσης – Αύξηση ανακύκλωσης	-5% +5%	-20% + 16,8%	400% 336%	Μόνο για ανακύκλωση : αύξηση +5%
Μελανοδοχεία & Τόνερ	Επαναχρησιμοποίηση & ανακύκλωση	Επαναχρησιμοποίηση 20%	Επαναχρησιμοποίηση 33%	165%	Όχι διαθέσιμος
Λιπαντικά	Ανακύκλωση λιπαντικών	Πρόγραμμα 2006	Πρόγραμμα 2006	Πρόγραμμα 2006	Το 75% της ποσότητας
ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΙΚΗΣ ΕΠΙΔΟΣΗΣ ΟΡΙs	Πρόγραμμα	Στόχος 2006	Αποτελέσματα	Ποσοστό επίτευξης	Στόχος 2007
Ραδιοκύματα	Pention24	Πρόγραμμα 2006	22 σταθμοί μέτρησης	Πρόγραμμα 2006	Διπλασιασμός σταθμών
Εκπομπές CO ₂	Μείωση εκπομπών	-5%	-16,47	329%	-5%

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 7

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 2 - VODAFONE



Μελέτη Περίπτωσης 2- Vodafone

7.1. Στοιχεία Vodafone

7.1.1. Εισαγωγή

Σημειώσεις

- § Ο όρος «Vodafone» αναφέρεται στην Vodafone Ελλάδος, ενώ ο όρος «Όμιλος Vodafone» αναφέρεται στο Vodafone Group Plc., που κατέχει άμεσα ή έμμεσα το 99,8% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone Ελλάδος.
- § Το 2003 ο Όμιλος Vodafone εγκατέλειψε το γράμμα «K» από την συντομογραφία E.K.E. (δηλαδή το «S» στο CSR) επειδή η λέξη κοινωνική περιόριζε πολύ την έννοια της έκφρασης. Χρησιμοποίησε την έκφραση «Εταιρική Υπευθυνότητα» (που θα χρησιμοποιείται παρακάτω για την περίπτωση Vodafone) θέλοντας να τονίσει την ευθύνη της εταιρείας σε κοινωνικό, περιβαλλοντικό, εργασιακό και αγοραστικό επίπεδο.
(*The high cost of calling - SOMO*)

Ο όμιλος Vodafone Group Plc, ιδρύθηκε το 1985 στην Αγγλία αλλάζοντας το τοπίο της τηλεπικοινωνίας στο Ηνωμένο Βασίλειο. Ο όμιλος Vodafone Group Plc αποτελεί μια από τις μεγαλύτερες εταιρείες κινητής επικοινωνίας στον κόσμο με παρουσία σε 39 χώρες σε 5 ηπείρους, ανθρώπινο δυναμικό που υπερβαίνει τους 57.000 εργαζόμενους και με 140,1 εκατομμύρια αναλογικούς πελάτες.

Η Vodafone ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1992- υπό την επωνυμία «ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΕΕΤ» και τον διακριτικό τίτλο «Panafon»- με την αρχική συμμετοχή των ιδρυτριών εταιριών Intracom, Vodafone Group Plc, και US West International B.V., ενώ το Μάρτιο του 2002 μετονομάστηκε σε «Vodafone Πάναφον ΑΕΕΤ» και με διακριτικό τίτλο «Vodafone-Panafon». Το Δεκέμβριο του 1998, άρχισε να διαπραγματεύεται στο Χρηματιστήριο Αθηνών καθώς και στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου, ενώ τον Ιούλιο του 2004 και κατόπιν σχετικού αιτήματος της προς την Επιτροπή Κεφαλαιαγοράς, σταμάτησε η διαπραγμάτευση της μετοχής της στο Χρηματιστήριο Αθηνών. Αντιστοίχως, τον Αύγουστο του ίδιου έτους σταμάτησε και η διαπραγμάτευση της μετοχής της στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου. Σήμερα, ο όμιλος Vodafone Group Plc, κατέχει άμεσα ή έμμεσα το 99,8% του μετοχικού κεφαλαίου της Vodafone στην Ελλάδα.

Η Vodafone διαθέτει μια αξιόλογη συνδρομητική βάση στην ελληνική αγορά με 4.003.908 εκατομμύρια πελάτες και μέσο μηνιαίο έσοδο ανά χρήστη (ARPU) στα 33€ περίπου. Το σηματοδοτημένο εμπορικό δίκτυο της Vodafone απαριθμεί 220 καταστήματα σε ολόκληρη την Ελλάδα, και απασχολεί περισσότερους από 2.400 εργαζόμενους.

(*Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2004-Μάρτιος 2005*)

Πίνακας 7.1. Βασικά οικονομικά μεγέθη του Ομίλου Vodafone

Όμιλος Vodafone (ενεργές λειτουργίες) ⁽¹⁾	2005-2006 (δισ £)	2004-2005 (δισ £)
Έσοδα	29,4	26,7
Προσαρμοσμένο λειτουργικό κέρδος ⁽²⁾	9,4	8,4
Λειτουργικό (ζημία)/ κέρδος	(14,1)	7,9

Διπλωματική Εργασία

Καθαρή ταμειακή ροή	6,4	6,6
Κεφαλαιοποίηση	72,4	90,8
Αναλογικοί πελάτες	170,6	140,1

(1) Δεν περιλαμβάνονται τα αποτελέσματα των λειτουργιών που ανεστάλησαν στην Ιαπωνία τα οικονομικά έτη 2005 και 2006.

(2) Προσαρμοσμένες στο να εξαιρούνται οι ζημιές απομείωσης, μη επαναλαμβανόμενα ποσά που σχετίζονται με αποκτήσεις και διαγραφές εταιρειών και διορθωτικές κινήσεις της καθαρής θέσης τους στην εύλογη αξία και παρόμοιες τακτοποιήσεις όπου εφαρμόζονται.

Πίνακας 7.2. Βασικά οικονομικά μεγέθη της Vodafone Ελλάδος

Vodafone Ελλάδος	2005-2006 (εκατ. €)	2004-2005 (εκατ. €)
Κύκλος εργασιών	1.803,1	1.683,3
Κέρδη προ φόρων, τόκων και αποσβέσεων (EBITDA)	681,8	654,2
Κέρδη προ φόρων	458,2	435,6
Καθαρές πωλήσεις	903,4	830,9
Σύνολο επενδύσεων πάγιων	2.405,04	2.240,3
Κόστος πωλήσεων	899,7	852,4

(Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2005-Μάρτιος 2006)

7.1.2. Οργανωτική δομή Vodafone για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

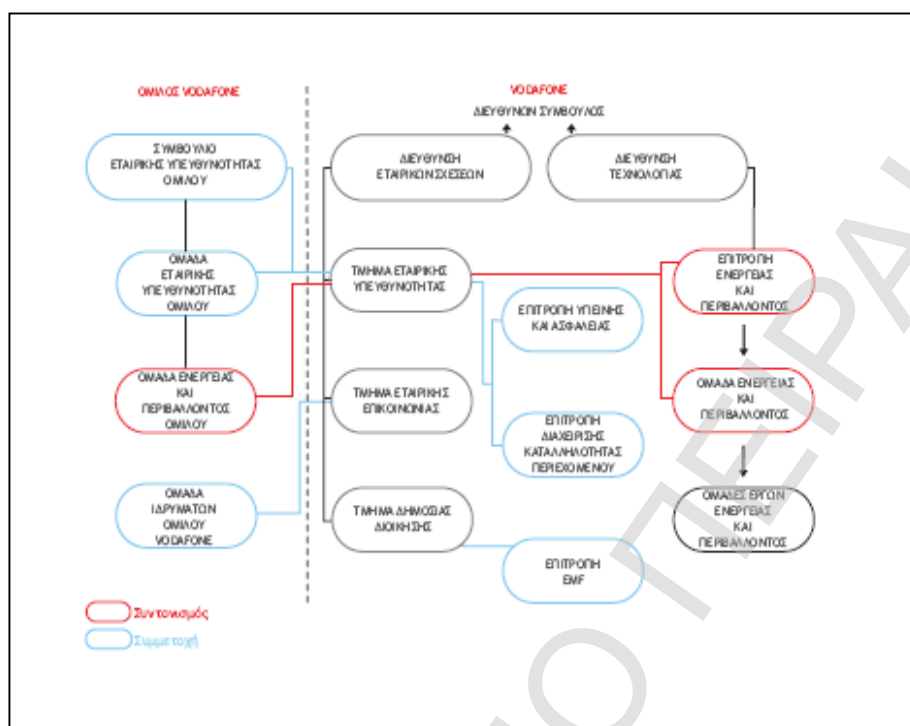
Ο Όμιλος Vodafone καθώς η Vodafone Ελλάδος έχουν δημιουργήσει τμήματα Εταιρικής Υπευθυνότητας. Το τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας της Vodafone συμμετέχει στο Συμβούλιο Εταιρικής Υπευθυνότητας του Ομίλου Vodafone, διασφαλίζοντας τη συνέπεια και την εναρμόνιση των τοπικών και παγκοσμίων τάσεων. Για τον καλύτερο συντονισμό των θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας, η Vodafone έχει θεσπίσει τις ακόλουθες διατμηματικές επιτροπές:

✓ Επιτροπή και Ομάδα Ενέργειας και Περιβάλλοντος, υπεύθυνες για την εφαρμογή καλών περιβαλλοντικών πρακτικών.

✓ Επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου, υπεύθυνη για διαρκή παρακολούθηση θεμάτων περιεχομένου, το οποίο απευθύνεται σε ενήλικες και διατίθεται μέσω κινητών τηλεφώνων. Παράλληλα είναι υπεύθυνη για την επικύρωση και εφαρμογή τοπικών πολιτικών και για την προσαρμογή των διεθνών σχετικών οδηγιών του Ομίλου Vodafone.

✓ Επιτροπή Υγιεινής και Ασφάλειας, υπεύθυνη για τον εντοπισμό και τη διερεύνηση προβλημάτων ή αποκλίσεων από την ελληνική νομοθεσία, καθώς και των πολιτικών της εταιρείας σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας των εργαζομένων.

Εικόνα 7.1. Οργανωτική δομή της Vodafone για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



(Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2005-Μάρτιος 2006)

7.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς

Οι πιστοποιήσεις της Vodafone είναι οι εξής:

- § **ISO 14001:** Ο ΕΛΟΤ πιστοποίησε την εταιρεία τον Ιούνιο του 1999 κατά το πρότυπο ISO 14001:1996 και την επαναπιστοποίησε τον Ιούνιο του 2005 κατά πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 14001:2004 (Αρ. Πιστοποιητικού 04.33.01/006 ΕΛΟΤ).
- § **EMAS:** Τον Νοέμβριο του 2003, η Vodafone αποτελώντας την δεύτερη εταιρεία κινητής επικοινωνίας στον κόσμο πιστοποιήθηκε κατά τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS (Eco-Management and Audit Scheme). Η Ευρωπαϊκή Επιτροπή έχει περιλάβει τις δράσεις της Vodafone σχετικά με την προστασία του περιβάλλοντος στην επίσημη ιστοσελίδα του EMAS, ως παράδειγμα συστηματικής διαχείρισης των περιβαλλοντικών επιπτώσεων της λειτουργίας μιας εταιρείας.
(http://ec.europa.eu/environment/emas/casestudy/vodafone_en.htm)
- § **ΕΛΟΤ 1801:** Ο ΕΛΟΤ πιστοποίησε την Vodafone τον Ιούνιο του 1999 για την εφαρμογή του Συστήματος Υγιεινής και Ασφάλειας στην εργασία κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ 1801 (OHSAS 18001), (Αρ. Πιστοποιητικού 06.33.01/001 ΕΛΟΤ).
- § **ISO 9001:** Ο ΕΛΟΤ πιστοποίησε την εταιρεία το Μάρτιο του 1996 για την εφαρμογή του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:1994 για το σύνολο των δραστηριοτήτων της, ενώ το Δεκέμβριο του 2001, την επαναπιστοποίησε κατά το πρότυπο ΕΛΟΤ EN ISO 9001:2000. Τον Ιούλιο του 2002, ο ΕΛΟΤ πιστοποίησε την Vodafone για το

Διπλωματική Εργασία

Σύστημα Διαχείρισης της Ποιότητας που εφαρμόζουν τα καταστήματα Vodafone κατά το πρότυπο ISO 9001:2000. (Αρ. Πιστοποιητικού 02.29.02-33.01/249.1 ΕΛΟΤ/ IQNet)

§ **BS 7799:** Η Vodafone πιστοποιήθηκε κατά το πρότυπο BS 7799 για το Σύστημα Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών, που εφαρμόζεται από το 1999, με στόχο την προστασία δεδομένων και πληροφοριών του πελάτη.

© Να σημειώσουμε ότι μόνο το πρότυπο ISO 9001 εφαρμόζεται στα καταστήματα Vodafone, τα υπόλοιπα πρότυπα ποιότητας εφαρμόζονται για το σύνολο των δραστηριοτήτων της εταιρείας.

Ο Όμιλος Vodafone και η Vodafone Ελλάδος αποτελούν μέλη διεθνών και εθνικών οργανισμών που δραστηριοποιούνται στον τομέα της Εταιρικής Υπευθυνότητας. Συγκεκριμένα ο Όμιλος Vodafone και κατ' επέκταση η Vodafone Ελλάδος ως εταιρεία-μέλος, του ανήκουν:

- § World Business Council for Sustainable Development (WBCSD)
- § Global e-Sustainability Initiative (GeSI)
- § Business in the Community (BITC)
- § CSR Europe

Η Vodafone αντίστοιχα αποτελεί μέλος του:

- § Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Τέλος ο Όμιλος και η Vodafone Ελλάδος, ως μέλος του, συμπεριλαμβάνονται στους παρακάτω δείκτες:

- § Dow Jones Sustainability Index
- § FTSE4 Good Index

© Ο Όμιλος Vodafone δεν συμμετέχει σε πρωτοβουλίες όπως Global Compact, ETNO, EICC. Ισχυρίζεται ότι είναι υπογράφων του GeSI και όχι EICC του καθώς το GeSI έχει το δικό του Κώδικα Ηθικής της Αγοράς και επιτρέπει τη συμμετοχή σε ομάδες εργασίας σχετικά με τα θέματα Ε.Κ.Ε.

(The high cost of calling – SOMO 2005)

7.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η Vodafone καθόρισε πλαίσιο λειτουργίας με στόχο την σφαιρική διαχείριση των τομέων δράσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

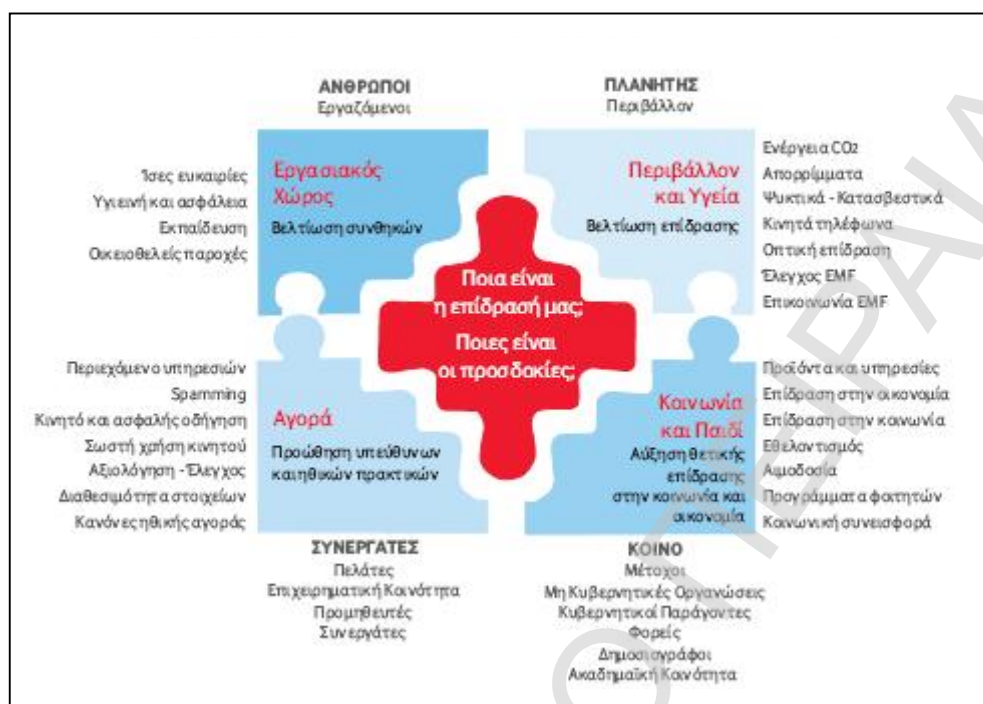
1. Περιβάλλον και Υγεία
2. Κοινωνία και Παιδί
3. Αγορά
4. Εργασιακός Χώρος

© Το πλαίσιο αυτό εναρμονίζεται με το γενικότερο πλαίσιο δράσης Ε.Κ.Ε. που αντικατοπτρίζεται σε τέσσερις επικεφαλίδες « Αγορά, Εργασιακός Χώρος, Περιβάλλον, Κοινωνία».

(Whooley 2004)

Διπλωματική Εργασία

Εικόνα 7.2. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης.



(Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2005-Μάρτιος 2006)

Η Vodafone αναγνωρίζει τα παρακάτω Ενδιαφερόμενα Μέρη:

1. Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις
2. Κυβερνητικοί Παράγοντες- Φορείς
3. Προμηθευτές
4. Καταστήματα Vodafone (Franchise) και Τριδίκτυοι Συνεργάτες
5. Δημοσιογράφοι
6. Ακαδημαϊκή Κοινότητα
7. Εταιρικοί Πελάτες
8. Επιχειρηματική Κοινότητα
9. Εργαζόμενοι
10. Πελάτες
11. Ευρύ Κοινό
12. Τοπικές Κοινωνίες

7.1.5. Η Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας

Κάθε δύο χρόνια διεξάγεται Ανάλυση Επικινδυνότητας για τη επίδραση της λειτουργίας της εταιρείας.

Η Ανάλυση επικινδυνότητας πραγματοποιείται στους τομείς:

1. Ενέργεια – Εκπομπές CO₂
2. Απορρίμματα
3. Υπεύθυνη Ανάπτυξη Δικτύου
4. Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία (EMF)
5. Προμηθευτές – Κατασκευαστές
6. Ψυκτικά – Κατασβεστικά Συστήματα

Διπλωματική Εργασία

7. Προϊόντα και Υπηρεσίες
8. Υπεύθυνο Marketing
9. Περιεχόμενο Υπηρεσιών – Spamming
10. Εταιρική Διακυβέρνηση–Νομοθετική Συμμόρφωση–Εργασιακός Χώρος
11. Υγιεινή και Ασφάλεια
12. Καταστάσεις Έκτακτης Ανάγκης
13. Νερό-Ηχορύπανση

Η Ανάλυση Επικινδυνότητας περιέχει τα εξής στάδια:

1. Εντοπισμό άμεσων και έμμεσων επιπτώσεων που ενδέχεται να έχει η λειτουργία της Vodafone
2. Μελέτη σχετικής νομοθεσίας
3. Αξιολόγηση της σημαντικότητας των αναγνωρισμένων επιπτώσεων με βάση την πιθανότητα εμφάνισης (κλίμακα 1-5) και την πιθανή επίπτωση αυτών (κλίμακα 1-10)
4. Ποσοτικοποίηση του κινδύνου (π.χ. 70 με μέγιστο το 100)
5. Καθορισμό προτεραιότητας και ορισμό στόχων στα προγράμματα που πρέπει να υλοποιηθούν για την ελαχιστοποίηση του κινδύνου.

7.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών

Στο πλαίσιο ανταλλαγής απόψεων και παραδειγμάτων καλής πρακτικής ο Όμιλος Vodafone διοργανώνει δυο φορές ετησίως συνέδρια Εταιρικής Υπευθυνότητας, όπου συμμετέχουν τα αρμόδια τμήματα των εταιρειών-μελών του.

Η Vodafone είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Στο πλαίσιο αυτό το 2005 εκδόθηκε ο πρώτος ελληνικός κατάλογος με τίτλο «50+1 Καλές Πρακτικές». Στον κατάλογο αυτό παρουσιάζονται επιλεγμένα παραδείγματα καλών πρακτικών που εφαρμόζονται από τις εταιρείες-μέλη. Στον κατάλογο περιλαμβάνονται 3 πρακτικές της Vodafone οι οποίες είναι:

1. Σύστημα Αξιολόγησης Δράσεων Εταιρικής Υπευθυνότητας
2. Ενεργειακή Αποδοτικότητα
3. Κινητή Παιδιατρική Μονάδα «Λητώ»

7.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Vodafone

7.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία- Παιδί»

ö Οφέλη στην Οικονομία

§ Η τεχνολογία του τηλεπικοινωνιακού συστήματος Global System for Mobile Communications (GSM), στο οποίο βασίζεται η λειτουργία της κινητής τηλεφωνίας, είναι η γρηγορότερα αναπτυσσόμενη τεχνολογία όλων των εποχών.

§ Σε πανευρωπαϊκό επίπεδο, η διείσδυση των δικτύων κινητής τηλεφωνίας GSM και 3^{ης} Γενιάς (3G) ανέρχεται στο 85% και ειδικότερα σε 15 χώρες έχει φτάσει στο 100%, ενώ μόλις σε 8 χώρες το ποσοστό είναι κάτω του 60%. (Πηγή: GMSWorld)

- § Ο κλάδος στην Ευρώπη απασχολεί άμεσα ή έμμεσα περίπου 2 εκατομμύρια εργαζομένους. (Πηγή : GSM Europe)
- § Η Vodafone κατά την τελευταία δεκαετία απέδωσε στο Ελληνικό Δημόσιο συνολικούς φόρους άνω των 703 εκατ. Ευρώ, ενώ παράλληλα απασχολεί περίπου 2.500 εργαζομένους.

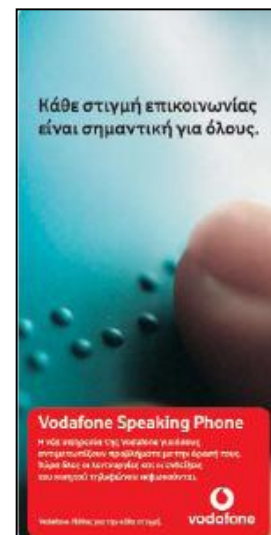
Ö Προγράμματα Συνεισφοράς στην Κοινωνία

- § Μείωση του κόστους παρεχόμενων υπηρεσιών από το Μάρτιο 2002 –Μάρτιο 2006 κατά 32,6% για τους πελάτες συμβολαίου και 40,2% για τους πελάτες καρτοκινητής τηλεφωνίας.
- § Διάθεση μέσω καταστημάτων και ιστοσελίδας έντυπου υλικού «Οδηγίες σωστής συμπεριφοράς στον κόσμο της κινητής τηλεφωνίας» και «Τα οφέλη της κινητής τηλεφωνίας» για την απάντηση ερωτημάτων σχετικά με την χρήση και τις επιπτώσεις της κινητής τηλεφωνίας (π.χ. παραβίαση του ιδιωτικού χώρου που προκαλείται από συνομιλίες σε δημόσιους χώρους).
- Ϸ Μετά από ενημέρωση για ένα περιστατικό ασφαλείας το Μάρτιο του 2005. Σύμφωνα με την εταιρεία ξένο λογισμικό προς το δίκτυο εγκαταστάθηκε, εν άγνοια της εταιρείας, σε λογισμικό δικτύου, το οποίο δημιουργήθηκε, υποστηρίχθηκε και διατηρήθηκε από έναν εξωτερικό προμηθευτή. Το ξένο λογισμικό απομακρύνθηκε και ενημερώθηκαν οι Ελληνικές Αρχές. Οι Αρχές διεξήγαγαν έρευνες και δημοσιοποίησαν το γεγονός το Φεβρουάριο του 2006. Έκτοτε η Vodafone συνεργάζεται με τις αρχές για τη συνέχεια των ερευνών.



Ö Διάθεση προϊόντων και υπηρεσιών για το Κοινωνικό Σύνολο

- § Υπηρεσία «Vodafone Speaking Phone» για άτομα που αντιμετωπίζουν προβλήματα όρασης. Υπηρεσία εκφώνησης των λειτουργιών του κινητού με χρήση τεχνολογίας «αληθινής φωνής».
- § Υπηρεσία εξυπηρέτησης αιτημάτων πελατών με προβλήματα ακοής ή αλαλίας. Η εξυπηρέτηση των πελατών γίνεται μέσω γραπτών μηνυμάτων SMS. Επιπλέον υπάρχει ειδική χρέωση στα μηνύματα.
- § Προϊόν «Vodafone Simply». Κινητό απλό στη χρήση και τις λειτουργίες.
- § Πρόσβαση σε γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση. Οι γραμμές είναι 1031 (OKANA), 1147 (Οργανισμός Μεταμοσχεύσεων), 197 (Αντικαρκινική Εταιρεία), 1056 (Χαμόγελο του παιδιού), 1145 (ΚΕΘΕΑ- προστέθηκε τον τελευταίο χρόνο). Επίσης παρέχεται η δυνατότητα αποστολής γραπτών μηνυμάτων SMS στους κωδικούς Υπηρεσιών Έκτακτης Ανάγκης (100,199,166).



Ö Στήριξη πρωτοβουλιών με στόχο το Κοινό Όφελος

Διπλωματική Εργασία

- § Στο πλαίσιο διεξαγωγής ραδιοηλεκτρονικών μαραθώνιων, που διοργανώθηκαν από διάφορους φορείς για την ενίσχυση κοινωφελών σκοπών, η Vodafone απέδωσε το σύνολο του ποσού που αναλογεί στην εταιρεία από τα έσοδα γραπτών μηνυμάτων που εστάλησαν σε προκαθορισμένους τετραψήφιους αριθμούς.
- § Οι τρεις εταιρίες κινητής τηλεφωνίας Vodafone, Cosmote, Wind συνεργάστηκαν και το Φεβρουάριο 2006 δημιούργησαν την υπηρεσία «Προσφέρω», η οποία ενεργοποιεί συγκεκριμένο τετραψήφιο αριθμό κάποιες χρονικές περιόδους για φιλανθρωπικούς σκοπούς.

Ö Συνεργασία με την Ακαδημαϊκή Κοινότητα

- § Συνεργασία της Vodafone με τους φοιτητές πανεπιστημιακών και εκπαιδευτικών ιδρυμάτων στα πλαίσια των ακαδημαϊκών τους υποχρεώσεων. Κατά το 2005-2006 υπήρξαν περισσότερα από 80 αιτήματα.

Ö Μείωση της Τηλεπικοινωνιακής Απάτης

- § Σε συνεργασία με τον Παγκόσμιο Οργανισμό Τηλεπικοινωνιών και εταιρείες του Ομίλου Vodafone, δημιουργήθηκε και λειτούργησε βάση δεδομένων όπου ύστερα από σχετικό αίτημα του κατόχου καταχωρούνται οι αριθμοί ταυτότητας κάθε κλεμμένου κινητού τηλεφώνου, καθιστώντας άμεσα αδύνατη τη λειτουργία της συσκευής στο δίκτυο Vodafone.

Ö Προγράμματα Αιμοδοσίας και Εθελοντισμού

- § Πρόγραμμα αιμοδοσίας μεταξύ των εργαζομένων πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο καλύπτοντας τις ανάγκες των εργαζομένων και κοντινών συγγενών τους.
- § Εθελοντικό πρόγραμμα συγκέντρωσης ρουχισμού και τροφίμων για κοινωφελή ιδρύματα. Επενδύθηκαν 150 ώρες εργασίας και διατέθηκαν 1.800 τεμάχια ρουχισμού.



Ö Προγράμματα για το Παιδί

- § Ξενώνας Προσωρινής Φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση. Ο ξενώνας έχει ως στόχο την φιλοξενία κατά μέσο όρο μίας εβδομάδας /παιδί με στόχο την ανάπτυξη της κοινωνικότητας και την συμμετοχή σε εκπαιδευτικές και ψυχαγωγικές δραστηριότητες. Ο ξενώνας που δημιουργήθηκε το 2003-2004 στην Εταιρία Προστασίας Σπαστικών φέτος είχε ως στόχο την λειτουργία του σε 24ωρη βάση και την φιλοξενία 110 ατόμων. Ο στόχος επιτεύχθηκε πλήρως με φιλοξενία 271 ατόμων.
- § Εκπαιδευτικό πρόγραμμα πρόληψης Τροχαίου Ατυχήματος. Σε συνεργασία με φορείς όπως Ελληνική Εταιρία Κοινωνικής Παιδιατρικής και Προαγωγής της Υγείας (ΕΚΠΠΥ) και το Κέντρο Έρευνας Πρόληψης Παιδικού Ατυχήματος της Ιατρικής Σχολής Αθηνών (ΚΕΠΠΑ) δημιουργήθηκε το πρόγραμμα «Ασφαλώς Κυκλοφορώ», το απευθύνεται σε γονείς, μαθητές και εκπαιδευτικούς με σειρά από ενημερώσεις, ημερίδες, βιωματικών δραστηριοτήτων. Συμμετοχή 2006: 49.184 παιδιών, 17 ημερίδες παρουσίασης.
- § Κινητή παιδιατρική μονάδα «ΛΗΤΩ». Δημιουργήθηκε το 2003 σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου με σκοπό παροχή παιδιατρικής και οδοντιατρικής περίθαλψης σε απομακρυσμένες περιοχές της χώρας. Το 2005-2006 έλαβαν περίθαλψη 5.458 παιδιά.



Διπλωματική Εργασία

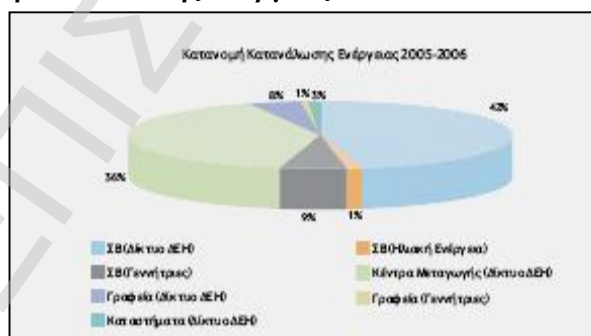
- § Έναρξη πιλοτικής λειτουργίας κινητής συμβουλευτικής μονάδας «e-KIBΩΤΟΣ». Σε συνεργασία με του Γιατρούς του Κόσμου, έχει ως στόχο την συμβουλευτική πληροφόρηση νέων από 10-16 ετών για προβλήματα κοινωνικά, οικογενειακά η ψυχολογικά. Η ενημέρωση γίνεται μέσω του ηλεκτρονικής πύλης του διαδικτύου www.e-kivotos.gr.
- § Στήριξη του Φεστιβάλ των Ιωαννίνων Special Olympics.
- § Πρόγραμμα τηλεπαρακολούθησης παιδιών με εγκεφαλική παράλυση. Σε συνεργασία με το Χατζηπατέρειο Κέντρο Αποκατάστασης Σπαστικών Παιδιών (ΚΑΣΠ), εφαρμόστηκε το πρόγραμμα σε 20 παιδιά και για το 2007 στόχος είναι η ολοκλήρωση του για τα παιδιά αυτά.
- § Πρόγραμμα εξοπλισμού σχολείων με ηλεκτρονικούς υπολογιστές σε συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων.
- § Εργαστήρια Έκφρασης και Δημιουργικής Απασχόλησης παιδιών στα παιδικά χωριά S.O.S. Συμμετοχή 187 παιδιών για το 2006.
- § Ραδιοφωνικός Σταθμός «Radio ΕΛΕΠΑΠ». Δημιουργία ραδιοφωνικού σταθμού στις εγκαταστάσεις Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας και Αποκαταστάσεως Αναπήρων Παιδιών (ΕΛΕΠΑΠ), με στόχο την ψυχαγωγία αλλά και την εκπαίδευση των παιδιών. Το 2006 με την έναρξη της λειτουργίας συμμετείχαν 8 παιδιά στο πρόγραμμα.
- § Οργάνωση σε συνεργασία με το Υπουργείο Εθνικής Παιδείας και Θρησκευμάτων, επισκέψεις Παραολυμπιονικών σε σχολεία με στόχο την κοινωνική ευαισθητοποίηση. Το 2006 επισκέφθηκαν 11 σχολεία.

7.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Περιβάλλον - Υγεία»

ö Προγράμματα για το Περιβάλλον

- § Αποτροπή 7.960 τόνων διοξειδίου του άνθρακα στην ατμόσφαιρα, μέσω των προγραμμάτων εξοικονόμησης ενέργειας

Εικόνα 7.3. Κατανομή Κατανάλωσης Ενέργειας 2005-2006.

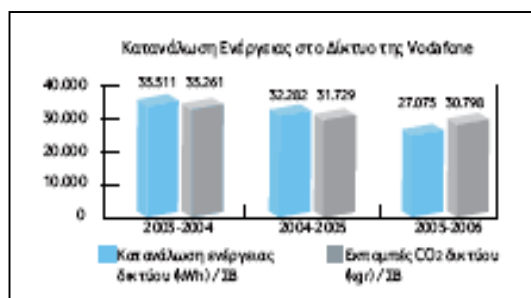


- § Πρόγραμμα εξοικονόμησης ενέργειας στο δίκτυο (περιλαμβάνει: σταθμούς βάσης Σ/Β, Κέντρα Μεταγωγής (MTXs), Data Centers). Το πρόγραμμα περιλαμβάνει συνολική εγκατάσταση φωτοβολταϊκών συστημάτων (PV) σε 123 Σ/Β, που αναλογεί στο 5% του συνόλου των Σταθμών και στο 1,35% της χρησιμοποιούμενης ενέργειας, εγκατάσταση συστήματος κλιματισμού Free Cooling (χρήση αισθητήρων- ανεμιστήρων) στους Σ/Β με σκοπό την μείωση κατανάλωσης ενέργειας.



Διπλωματική Εργασία

Εικόνα 7.4. Συνολική Κατανάλωσης Ενέργειας στο Δίκτυο της Vodafone.



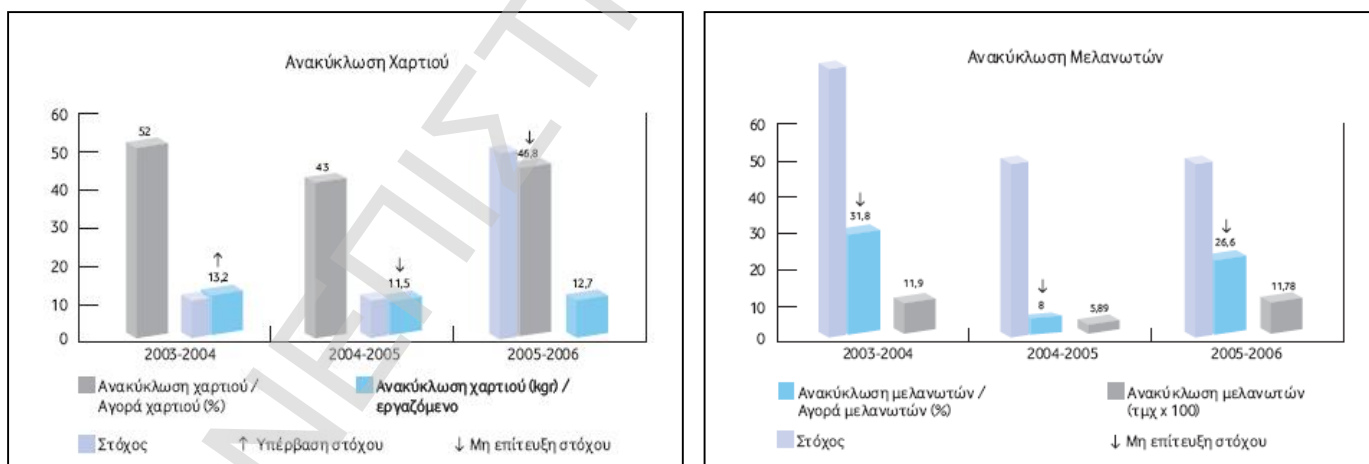
Ο Αναμένεται αύξηση της κατανάλωσης ενέργειας ανά Σ/Β, το 2008 λόγω της ανάπτυξης του δικτύου 3^{ης} Γενιάς (3G). Τα ανάλογα μηχανήματα θα εγκατασταθούν σε παλιούς 2ης Γενιάς Σ/Β με σκοπό τη λιγότερη δυνατή επιβάρυνση του περιβάλλοντος.

§ Πρόγραμμα εξοικονόμησης ενέργειας στα γραφεία της εταιρίας. Συμμετοχή στο εθελοντικό πρόγραμμα GreenLight, από το 2001. Αποτέλεσμα για το 2006 ήταν η μείωση κατά 5,6% κατανάλωσης ενέργειας ανά τ.μ. στα γραφεία.

§ Προγράμματα ανακύκλωσης τα οποία περιλαμβάνουν:

1. Ανακύκλωση συσσωρευτών μολύβδου που χρησιμοποιούνται στο δίκτυο της εταιρίας- 2005/06 ανακύκλωση 100% της ποσότητας, 21,2 τόνοι.
2. Ανακύκλωση χαρτιού και μείωση χρήσης του. Ο στόχος δεν επιτεύχθηκε-ανακυκλώθηκε το 45,8% του χαρτιού (με στόχο το 50%)
3. Ανακύκλωση μελανωτών (toners) για εκτύπωση. Ο στόχος δεν επιτεύχθηκε-ανακυκλώθηκε το 26,6% των μελανωτών (στόχος 50%) και σημειώθηκε 100% αύξηση χρήσης από πέρσι.

Εικόνα 7.5. Ανακυκλώσεις Χαρτιού και Μελανωτών.



4. Επαναχρησιμοποίηση και ανακύκλωση του ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού. Ο τηλεπικοινωνιακός εξοπλισμός, Η/Υ, εκτυπωτές και οθόνες επαναχρησιμοποιούνται στο εσωτερικό της εταιρίας και σε εκπαιδευτικά ιδρύματα και δίνονται σε φορέα διαχείρισης για ανακύκλωση. Αποτέλεσμα ανακύκλωση/επαναχρησιμοποίηση του 95% του εξερχόμενου από την αποθήκη εξοπλισμού.

5. Πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ. Η αρχή του προγράμματος ήταν το 2003 και το 2005/06 συλλέχθηκαν πάνω από 24.000 προϊόντα κινητής τηλεφωνίας, τα οποία δόθηκαν σε εξουσιοδοτημένο από το κράτος φορέα διαχείρισης.



6. Πρόγραμμα ανακύκλωσης οικιακών μπαταριών. Ξεκίνησε πιλοτικά σε 4 κεντρικά γραφεία της εταιρίας το 2004 και επεκτάθηκε το 2005 σε όλα τα κτίρια και καταστήματα. Γίνεται σε συνεργασία με το φορέα «ΑΦΗΣ», και το 2005/06 συλλέχθηκαν 266 κιλά (8.800 τμχ.) οικιακές μπαταρίες.

§ Χρησιμοποίηση φιλικότερων προς το περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών υλικών. Λόγω Ευρωπαϊκού κανονισμού χρησιμοποιούνται κατασβεστικές ουσίες με μηδενικό βαθμό Δυναμικού Καταστροφής του Όζοντος (ODP) και σταδιακά αντικαθίστανται τα παλιά ψυκτικά συστήματα που λειτουργούν με HCFC-22 με νέα που λειτουργούν με ψυκτικά υγρά μηδενικού ODP. Το 2006 υπήρξε μείωση του δείκτη ODP των ψυκτικών συστημάτων κατά 4,5% (στόχος ήταν το 5%).

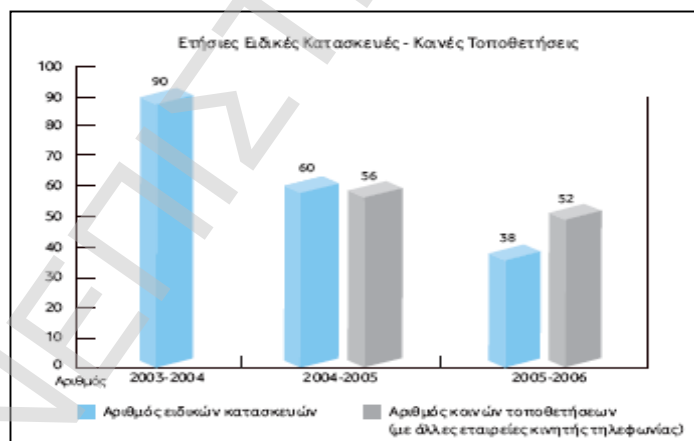
§ Παρακολούθηση κατανάλωσης νερού.

§ Υπεύθυνη ανάπτυξη δικτύου. Εναλλακτικοί τρόποι ενσωμάτωσης των κεραιών ώστε να αποφεύγεται η προβολή της αισθητικής του χώρου, κοινές τοποθετήσεις κεραιών με άλλες εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, ειδικές κατασκευές για να εναρμονίζονται με τον περιβάλλοντα χώρο, μελέτη περιβαλλοντικών επιπτώσεων (Μ.Π.Ε.).



© Στην εταιρία επιβλήθηκε πρόστιμο 51.000 συνολικά λόγω έλλειψης κατάλληλων Μ.Π.Ε σε κάποιους Σ/Β. Η εταιρία μέσω της ετήσιας αναφοράς Κοινωνικής Εταιρικής Ευθύνης δεσμεύτηκε ώστε όλοι οι σταθμοί βάσης να διαθέτουν τις απαραίτητες μελέτες που προβλέπονται από τη νομοθεσία.

Εικόνα 7.6. Ετήσιες ειδικές κατασκευές και κοινές τοποθετήσεις σταθμών βάσης



§ Παρακολούθηση επίπτωσης στο περιβάλλον από τη χρήση μέσω μεταφοράς. Η κατανάλωση καυσίμου κίνησης όσο αφορά τον στόλο των εταιρικών οχημάτων της εταιρίας παρουσίασε αύξηση κατά 2,8% των τελευταίο χρόνο. Η κατανάλωση καυσίμου δεν αποτελεί μία από τις κύριες επιδράσεις της εταιρίας στο περιβάλλον.

Διπλωματική Εργασία

- § Στήριξη της Ελληνικής Ορνιθολογικής Εταιρίας στην δημιουργία προγράμματος περιβαλλοντικής εκπαίδευσης και ευαισθητοποίησης στο πάρκο «Αντώνης Τρίτσης». Στο πρόγραμμα το έτος 2005/06 συμμετείχαν 1.435 μαθητές.

Ö Προγράμματα για την Υγεία

- § Ενημέρωση του κοινού για τα ηλεκτρομαγνητικά κύματα μέσω εντύπων, ιστοσελίδας. Άμεση επικοινωνία με κοινό, πελάτες, εργαζόμενους, συνεργάτες σχετικά με ενημέρωση για το κινητό και τη δημόσια υγεία. Ενημερωτικές ημερίδες, συναντήσεις, συνεντεύξεις και έντυπα.
- § Εφαρμογή προγράμματος «ΕΡΜΗΣ» από το 2002. Ένα πρόγραμμα μέτρησης και καταγραφής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον. Τα πανεπιστημιακά ιδρύματα Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο και Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης έχουν την συνολική επιστημονική επιμέλεια του προγράμματος. Τα αποτελέσματα βρίσκονται στην ιστοσελίδα www.hermes-program.gr. Το Μάρτιο του 2006 υπήρχαν 23 σημεία μέτρησης.

7.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Αγορά»

Ö Προγράμματα για τον τομέα Αγορά

- § Η Vodafone έχει αναπτύξει Κώδικα Ηθικής Συμπεριφοράς, και καλεί όλους τους συνεργάτες της να ακολουθήσουν ή να αποφύγουν πρακτικές που αναφέρονται στον κώδικα. (www.vodafone.com/responsibility/cep). Αξιολόγηση επικινδυνότητας προμηθευτών και αυτό- αξιολόγηση προμηθευτών που ήταν «υψηλού κινδύνου» για τεκμηρίωση με τη συμμόρφωση με τις αρχές του κώδικα. Με βάση τα παραπάνω αποτελέσματα διενεργήθηκε επιθεώρηση σε προμηθευτές με σκοπό, όπου διαπιστώθηκαν 14 περιπτώσεις όπου υπήρχε ασυμφωνία. Τα θέματα αφορούσαν περιβαλλοντική διαχείριση, υγιεινή και ασφάλεια, προσωπική συμπεριφορά. Υπήρξε δέσμευση για εφαρμογή του Κώδικα.
- § Πρακτικές Υπεύθυνου Marketing
- © Αναφέρεται το γεγονός του προστίμου της ΕΕΤΤ στην ετήσια αναφορά.
- § Υπεύθυνη Διαχείριση περιεχομένου Υπηρεσιών, (ιδιαίτερα για ενήλικες) Υπογραφή κοινού Κώδικα Δεοντολογίας (WIND, COSMOTE, Vodafone) σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο για την προστασία ανήλικων χρηστών αναφορικά με την κινητή τηλεφωνία και τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.
- § Συμβουλές μέσω εντύπων, ιστοσελίδας για τη χρήση του κινητού και την οδήγηση.
- § Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση του κοινού για διάφορα θέματα μέσω του ενημερωτικού εντύπου «Μηνύματα» το οποίο αποστέλλετε μαζί με τον λογαριασμό των χρηστών συμβολαίου. Συνοδευτικά δημοσιεύεται σε εφημερίδες και περιοδικά μεγάλης αναγνωσιμότητας.



7.2.4. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Εργασιακός Χώρος»

Ö Προγράμματα για τον τομέα Εργασιακός Χώρος

Διπλωματική Εργασία

- § Ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους, υλοποίηση του «Πλάνου Σταδιοδρομίας», δυνατότητα εσωτερικής μετακίνησης στην εταιρία, αξιολόγηση επίδοσης, πολιτική ίσης μεταχείρισης,
- § Μέσα επικοινωνίας με εργαζομένους: Εσωτερικό Διαδίκτυο εταιρίας, τριμηνιαίο περιοδικό «Έν κινήση», υπηρεσία HR Help Desk, πρόγραμμα αξιοποίησης προτάσεων εργαζομένων, έρευνα Ικανοποίησης Εργαζομένων (ανά διετία).
- § Ενημέρωση και ευαισθητοποίηση προσωπικού
- § Ευκαιρίες εκπαίδευσης: προϊόντα, υπηρεσίες, αντικείμενο εργασίας, επιχειρηματικές δεξιότητες, διοικητικής ανάπτυξης (αύξηση 10% των προγραμμάτων από το 2006).
- § Οικειοθελείς παροχές: ευνοϊκές πολιτικές για εργαζόμενες μητέρες την εποχή της μητρότητας, περιοδικού ιατρικού έλεγχου, παροχή εξειδικευμένου προγράμματος «Διατροφής και Υγείας», συντονισμός συμμετοχής παιδιών σε κατασκηνώσεις σε όλη την Ελλάδα

7.3. Αξιολόγηση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

7.3.1. Έλεγχος στοιχείων Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Τα περιβαλλοντικά στοιχεία του ετησίου Απολογισμού Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης υπόκεινται σε ελέγχους και επαληθευσεις στο πλαίσιο της πιστοποίησης της εταιρίας κατά το διεθνές πρότυπο ISO 14001:2004 και τον Ευρωπαϊκό Κανονισμό EMAS από τον Ελληνικό Οργανισμό Τυποποίησης (ΕΛΟΤ). Το 2005/06 η Deloitte προχώρησε σε ανασκόπηση εταιριών του Ομίλου Vodafone, ως μέρος της εργασίας διασφάλισης, μια από τις οποίες ήταν η Vodafone Ελλάδος. Ελεήθηκε:

1. η εφαρμογή των αρχών του προτύπου AccountAbility 1000 Assurance σε σχέση με τη διαχείριση θεμάτων Εταιρικής Υπευθυνότητας και
2. οι διαδικασίες για τη συλλογή, συγκέντρωση, επικύρωση και αναφορά στον Όμιλο περιβαλλοντικών, κοινωνικών και στοιχείων υγιεινής και ασφάλειας στην εργασία.

7.3.2. Ποσοτική Αξιολόγηση της επίδοσης στην Εταιρικής Κοινωνικής Υπευθυνότητας

Το σύστημα αξιολόγησης που ακολουθεί η Vodafone είναι γνωστό ως «Πυξίδα», το οποίο έχει ενσωματωθεί από την κεντρική εταιρία.

1. Πρακτικές:
Δημιουργία ενός συγκεντρωτικού δείκτη που συνοψίζει το βαθμό εφαρμογής των πρακτικών της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης στη λειτουργία της εταιρίας και αποτελείται από τις κατηγορίες:
 - § Δέσμευση: πως επιδεικνύεται η δέσμευση της εταιρίας για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη
 - § Ενσωμάτωση: πως η εταιρία ενσωματώνει την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στη λειτουργία της
 - § Διαχείριση θεμάτων: πως διαχειρίζεται η απόδοση της έναντι κάποιων καθορισμένων προτεραιοτήτων

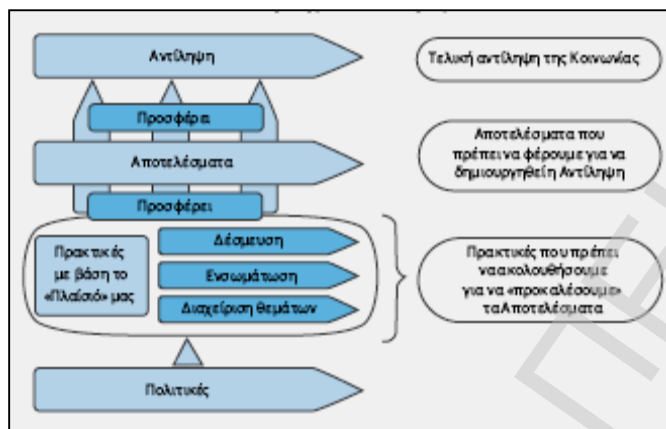
Για κάθε επιθυμητή πρακτική συγκεντρώνεται βαθμολογία με μέγιστο τους συνολικά 240 πόντους. Η Vodafone Ελλάδας συγκέντρωσε για το 2005/05, Δέσμευση: 68

Διπλωματική Εργασία

πόντους, Ενσωμάτωση: 65 πόντοι, Διαχείριση θεμάτων: 75 πόντοι. Σύνολο: 208 πόντοι (Μέσος όρος Ομίλου: 193 πόντοι).

Η διαδικασία επαναλαμβάνετε ανά τρίμηνο.

Εικόνα 7.7. Σύστημα αξιολόγησης πρακτικών και αποτελεσμάτων Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης



2. Αποτελέσματα

Συγκέντρωση αποτελεσμάτων των προγραμμάτων που υλοποιούνται. Εντάσσονται σε κατηγορίες με στόχο την καλύτερη διαχείριση και την δυνατότητα σύγκρισης της επίδοσης μεταξύ των ετών (π.χ. ενεργειακή αποδοτικότητα, διαχείριση απορριμμάτων). Η συγκέντρωση των αποτελεσμάτων πραγματοποιείται δύο φορές το χρόνο.

3. Αντίληψη

Η Vodafone διεξάγει συστηματική έρευνα στο κοινό σε πανελλαδικό δείγμα 500 ατόμων με στόχο την παρακολούθηση της απόδοσης της μάρκας Vodafone, σε σχέση με άλλες μάρκες του κλάδου.

Από εξωτερικά συνεργαζόμενη εταιρία πραγματοποιείται έρευνα (δείγμα 1.500 πολιτών) για τη αξιολόγηση της αντίληψης της δράσης της εταιρίας (αναγνώριση τάσεων, γνώση κοινωνικού έργου)

7.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες

Οι περιβαλλοντικοί δείκτες που επιλέγει και χρησιμοποιεί η Vodafone είναι αναρτημένοι στην περιβαλλοντική δήλωση που καταθέτει μέσω του προγράμματος EMAS στο ΥΠΕΧΩΔΕ.

Πίνακας 7.3. Περιβαλλοντικοί Δείκτες Vodafone κατά EMAS

Πρόγραμμα	Αποτελέσματα 2004/05	Ποσοστό Επίτευξης Στόχου 2004-05	Στόχος 2005/06
Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Ενέργειας στο Δίκτυο	Αποτροπή εκπομπής 5.282 τόνων CO ₂	130%	Αποτροπή εκπομπής 6.000 τόνων CO ₂ .
	Εκμετάλλευση ηλιακής ενέργειας μέσω φωτοβολταϊκών συστημάτων σε 111 Σ/Β. Το 1,04% της συνολικής ενέργειας δικτύου προέρχεται από τον ήλιο	790%	15% αύξηση χρήσης Α.Π.Ε. επί του συνόλου που καταναλώνεται στο δίκτυο
Πρόγραμμα Εξοικονόμησης Ενέργειας σε γραφεία της εταιρίας	Μείωση κατά 30% της κατανάλωσης ενέργειας ανά m ² στα γραφεία της εταιρίας	126%	5% μείωση κατανάλωσης ενέργειας ανά m ² στα γραφεία
	Αναβάθμιση συστήματος φωτισμού – GreenLight- στις εγκαταστάσεις της εταιρίας (24.300 m ²)" 30% εξοικονόμηση ενέργειας από φωτισμό	100%	
Πρόγραμμα Επαναχρησιμοποίησης και Ανακύκλωσης Μολύβδου	Επαναχρησιμοποίηση 15,9 τόνων μπαταριών μολύβδου και ανακύκλωση 74,1 τόνων	100%	100% ανακύκλωση αποθηκευμένων συσσωρευτών μολύβδου
Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Αναλώσιμων Υλικών και Μελανωτών	Ανακύκλωση πάνω από 27 τόνων χαρτιού (11,5 kg/ εργαζόμενο)	X	50% ανακύκλωση του χαρτιού που χρησιμοποιείται
	Ανακύκλωση 589 μελανωτών	X	50% ανακύκλωση των μελανωτών που χρησιμοποιούνται
Πρόγραμμα Επαναχρησιμοποίησης και Ανακύκλωσης Ηλεκτρικού και Ηλεκτρονικού Εξοπλισμού	Επαναχρησιμοποίηση 86,3 τόνων ηλεκτρικού και ηλεκτρολογικού εξοπλισμού και ανακύκλωση 82 τόνων	106%	Ανακύκλωση & επαναχρησιμοποίηση 95% του εξερχόμενου

			από την αποθήκη εξοπλισμού
Πρόγραμμα Ανακύκλωσης Κινητών Τηλεφώνων, μπαταριών και Αξεσουάρ			50% αύξηση στην ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων
			20% αύξηση στη συλλογή μονάδων κινητά, μπαταρίες και αξεσουάρ
	Ανακύκλωση 16.745 προϊόντων κινητής τηλεφωνίας	112%	Εφαρμογή στο 100% των σημείων πώλησης
Πρόγραμμα χρήσης Φιλικότερων προς το περιβάλλον Ψυκτικών και Κατασβεστικών Υλικών	Μείωση κατά 10,5% συνολικού δείκτη ODP των ψυκτικών	105%	Μείωση κατά 5% του δείκτη ODP ψυκτικών συστημάτων
	Μείωση κατά 44% της ποσότητας R-22 που αναπληρώθηκε		
Πρόγραμμα Μείωσης Οπτικής Επίδρασης Σταθμών Βάσης	Εναρμόνιση σταθμών βάσης με τον περιβάλλοντα χώρο: 60 ειδικές κατασκευές και 56 κοινές τοποθετήσεις	0	Εφαρμογή μεθοδολογίας για την ποσοτική αξιολόγηση της οπτικής επίδρασης των σταθμών βάσης
Πρόγραμμα Διαχείρισης Κατανάλωσης Νερού	Αύξηση χρήσης νερού ανά εργαζόμενο 44%	-	
Πρόγραμμα παρακολούθησης Επιπτώσεων από τις Μετακινήσεις	Αύξηση κατανάλωσης καυσίμου κίνησης κατά 2% από τη χρήση εταιρικών οχημάτων	-	-
Πρόγραμμα Συστηματικών Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας «ΕΡΜΗΣ»	Λειτουργία του προγράμματος σε 4 νέους Δήμους της χώρας	0	Διεξαγωγή ημερίδων στους Δήμους όπου λειτουργεί το πρόγραμμα
	4.038 μετρήσεις καθημερινά		Εφαρμογή του προγράμματος σε 5 νέους Δήμους της Χώρας

Διπλωματική Εργασία

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 8

ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ 3- WIND



* Στην Πράξη
Κοινωνική ευθύνη WIND

Μελέτη Περίπτωσης 3- WIND

8.1. Στοιχεία WIND

8.1.1. Εισαγωγή

Ιδρύθηκε το 1992 και ξεκίνησε τη δραστηριότητά της στην ελληνική αγορά με την εμπορική επωνυμία TELESTET στις 29 Ιουνίου 1993. Το 2004, η εμπορική επωνυμία της εταιρείας άλλαξε σε TIM και την επόμενη χρονιά, το 2005 η TIM Ελλάς εξαγοράστηκε από τις εταιρείες διαχείρισης επενδυτικών κεφαλαίων Apax Partners και Texas Pacific Group (TPG). Το 2006 η TIM Ελλάς προχώρησε στην εξαγορά της Q Τηλεπικοινωνίες.

Στις 7 Φεβρουαρίου 2007 η Weather Investments S.P.A. - εταιρεία που ελέγχει τον διεθνή τηλεπικοινωνιακό όμιλο Orascom - αποκτά την TIM Ελλάς. Ως μέλος πλέον του ομίλου της Weather Investments η TIM αλλάζει την επωνυμία της σε WIND.

Η WIND Ελλάς πλέον είναι μέρος της παγκόσμιου τηλεπικοινωνιακού Ομίλου Weather Investments, το οποίο ελέγχει η οικογένεια Sawiris και ο Naguib Sawiris. Η Weather ελέγχει την Wind Telecomunicazioni spa, τη 2η μεγαλύτερη εταιρεία σταθερής και 3η μεγαλύτερη εταιρεία κινητής τηλεφωνίας στην Ιταλία καθώς επίσης και το 50% συν μία μετοχή της Orascom Telecom Holding S.A.E. Η Orascom Telecom είναι ένας από τους παγκόσμιους ηγέτες του κλάδου των τηλεπικοινωνιών με δίκτυα GSM σε επτά αγορές με υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης στη Μέση Ανατολή, Αφρική και Νότια Ασία. Αυτή τη στιγμή η WIND μετρά πάνω από 350 καταστήματα, 1650 εργαζομένους και περισσότερους από 4 εκατομμύρια πελάτες. Ο κύκλος εργασιών ξεπέρασε το 2006 τα 1,1 δις ευρώ.

(www.wind.com.gr)

8.1.2. Οργανωτική δομή WIND για θέματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Μετά από διευκρίνηση με υπευθύνους στην WIND, μας εξήγησαν ότι το τμήμα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης ανήκει στο τμήμα Επικοινωνίας της Εταιρίας το οποίο μέσω της Διεύθυνσης Επικοινωνίας έρχεται σε επαφή με τον Διευθύνοντα Σύμβουλο της Εταιρίας.

c Κάτι τέτοιο δεν είναι αναρτημένο στο αντίστοιχο site της εταιρίας

8.1.3. Συστήματα Διαχείρισης- Πιστοποιήσεις και Συνεργασίες με Φορείς

§ **ISO 9001:2000.** Η WIND Ελλάς (πρώην TIM Ελλάς) πιστοποιήθηκε με την νέα έκδοση του προτύπου Διαχείρισης Ποιότητας ISO 9001:2000 τον Ιούνιο του 2001. Η πιστοποίηση του Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας πραγματοποιήθηκε από τον φορέα πιστοποίησης TÜV Hellas, μέλος του Γερμανικού Οργανισμού Επιθεώρησης και Πιστοποίησης TÜV NORD Group (πρώην RWTÜV) που δραστηριοποιείται στην Ελλάδα από το 1987.

Διπλωματική Εργασία

- Η WIND αποτελεί μέλος του:
- § Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

8.1.4. Πλαίσιο Διαχείρισης Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Η WIND καθόρισε πλαίσιο λειτουργίας με στόχο την σφαιρική διαχείριση των τομέων δράσης της Εταιρικής Υπευθυνότητας.

1. Επιχειρηματικότητα
2. Κοινωνία
3. Περιβάλλον

8.1.5. Επίδραση λειτουργίας της εταιρείας

Μέχρι τώρα η WIND δεν έχει πραγματοποιήσει κάποια ανάλυση επίδρασης λειτουργίας της εταιρείας- επικινδυνότητα.

8.1.6. Παραδείγματα Καλών Πρακτικών

Η WIND είναι μέλος του Ελληνικού Δικτύου για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Δεν συμπεριλήφθηκε το 2005 στον πρώτο ελληνικό κατάλογο με τίτλο «50+1 Καλές Πρακτικές», θα συμπεριληφθεί για μία πρακτική της σε κατάλογο του 2008. (επικοινωνία με υπευθύνους WIND)

8.2. Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην WIND

8.2.1. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Κοινωνία»

• Προγράμματα Κοινωνικής Δράσης *Προστασία της Παιδικής Ηλικίας*

- § Υποστήριξη της Ελληνικής Εταιρίας Προστασίας και Αποκατάστασης Αναπήρων Παιδιών-ΕΛΕΠΑΠ
- § Γραμμή SOS για τα παιδιά σε κίνδυνο
- § Υποστήριξη του Ιδρύματος «Κάνε μια ευχή»
- § Υποστήριξη του Λύρειου Παιδικού Ιδρύματος
- § Υποστήριξη παιδικών παραστάσεων
- § Amber Alert

Εκπαίδευση-Κατάρτιση

- § Βραβεύσεις Αριστούχων
Επιβραβεύονται από κάθε νομό της χώρας το μαθητή ή τη μαθήτριά που πρότεψε στις ετήσιες εισαγωγικές εξετάσεις για τα Πανεπιστημιακά Ιδρύματα της χώρας.

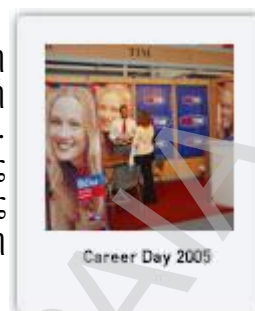
§ Ημέρα Καριέρας WIND

Κάθε χρόνο, διοργανώνεται Ημέρα Καριέρας με τη συμμετοχή στελεχών της WIND, αλλά και του Ακαδημαϊκού κόσμου, προσφέροντας την ευκαιρία σε νέους

Διπλωματική Εργασία

φοιτητές να ενημερωθούν για θέματα που σχετίζονται με την αγορά εργασίας, και να προετοιμαστούν κατάλληλα για την επαγγελματική τους καριέρα.

Η Ημέρα Καριέρας που για πρώτη φορά διοργανώθηκε και στη Θεσσαλονίκη τον Νοέμβριο του 2006, αποτελεί μια σημαντική πρωτοβουλία της εταιρείας για τους νέους της Βόρειας Ελλάδας. Η ημερίδα απέκτησε νέα μορφή μέσω της συγκεκριμένης εκδήλωσης, εισάγοντας mini workshops και προσφέροντας στους συμμετέχοντες, κυρίως φοιτητές και τελειόφοιτους, εκπαίδευση αλλά και χρήσιμες συμβουλές για το ξεκίνημα της καριέρας τους.



§ Telecom Excellence Awards

Διοργανώνεται ο διαγωνισμός Telecom Excellence Awards, με στόχο τη διάκριση και την επιβράβευση των καλύτερων διπλωματικών εργασιών στον κλάδο των τηλεπικοινωνιών και της Διοίκησης Επιχειρήσεων. Οι νικητές του διαγωνισμού λαμβάνουν εκτός από την τιμητική διάκριση και συμβολικό χρηματικό έπαθλο.

§ Εκπαιδευτικές Επισκέψεις

Στο πλαίσιο των ενεργειών της εταιρείας για την ενίσχυση του τομέα της εκπαίδευσης, διοργανώνονται καθ'όλη τη διάρκεια του ακαδημαϊκού έτους επισκέψεις σχολείων, τεχνικών σχολών και πανεπιστημιακών ιδρυμάτων, στα κεντρικά γραφεία της εταιρείας στην Αθήνα, αλλά και στις τεχνικές εγκαταστάσεις τόσο στην Αθήνα όσο και στην Θεσσαλονίκη.

§ Αθλητισμός για άτομα με ειδικές ανάγκες

Η δύναμη της θέλησης μπορεί να ξεπεράσει κάθε εμπόδιο στον αγώνα της ζωής, κοντά στις προσπάθειες και τις επιλογές παιδιών που με τις επιδόσεις τους στους Παραολυμπιακούς Αγώνες της Αθήνας 2004 μας έκαναν περήφανους, και πηγαίνουμε μαζί μέχρι το Πεκίνο, το 2008.

Τοπικές Κοινωνίες

- § Προσφορά τεχνολογικού εξοπλισμού στα ακριτικά σχολεία της Ελλάδας : Μείωση του ψηφιακού χάσματος.
- § Έκδοση λευκωμάτων για την ανάδειξη του τοπικού πολιτιστικού πλούτου της Ελλάδας.

Συνεργασία με Εθελοντικές και Μη Κυβερνητικές Οργανώσεις

- § Παιδοψυχιατρικό Νοσοκομείο Αττικής.
- § Σύλλογο Φίλων Παιδιών με καρκίνο ΕΛΠΙΔΑ.
- § Ένωση Γονέων Νοητικός Υστερούντων Ατόμων ΣΤΕΓΗ.
- § Σύλλογος Γονέων, Κηδεμόνων & Φίλων Ατόμων με Αναπηρίες ΤΟ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙ.
- § Υποστήριξη του Συνδέσμου Θεραπευτικής Ιππασίας Ελλάδας.

Κοινωνικές Εκστρατείες Ενημέρωσης και Ευαισθητοποίησης των πολιτών

- § Κινητή τηλεφωνία και Υγεία.
- § Μήνυμα ζωής. (τετραψήφιος αριθμός και από τις 3 μεγάλες εταιρίες)
- § Εκστρατεία ενημέρωσης για την ασφάλεια στην οδήγηση.
- § Θέλω Ασφάλεια στη Θάλασσα.

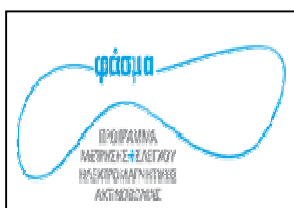
8.2.2. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Περιβάλλον»

ö Προγράμματα στον τομέα Περιβάλλοντος

Διπλωματική Εργασία

Ηλεκτρομαγνητική Ακτινοβολία

- § ΦΑΣΜΑ Πρόγραμμα μέτρησης & ελέγχου ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας.



Το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ είναι ένα ερευνητικό έργο μέτρησης και ελέγχου της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας στο περιβάλλον. Σκοπός του προγράμματος είναι ο υπολογισμός των επιπέδων ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, τόσο σε σημεία υψηλής πληθυσμιακής συγκέντρωσης και προσβασιμότητας (πάρκα, πλατείες)

όσο και σε επιλεγμένους χώρους (σχολεία, γηροκομεία, νοσοκομεία κ.ά.). Το πρόγραμμα ΦΑΣΜΑ μετρά όλες τις πηγές της ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας που υπάρχουν στο ευρύτερο περιβάλλον (σταθμοί βάσης κινητής τηλεφωνίας, ραδιόφωνο, τηλεόραση, δημόσια και ιδιωτικά ασύρματα δίκτυα), ώστε τα αποτελέσματα των μετρήσεων να είναι αντιπροσωπευτικά στο σύνολό τους. Το ΦΑΣΜΑ εκπονείται εξολοκλήρου από δύο από τα μεγαλύτερα πανεπιστημιακά ιδρύματα της χώρας μας: το Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης και το Εθνικό Μετσόβιο Πολυτεχνείο.

- § Τακτική παρακολούθηση ερευνών για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων από την έκθεση σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία και υιοθέτηση των πορισμάτων τους για μια φιλικότερη προς το περιβάλλον επιχειρηματική συμπεριφορά.

Διαχείριση Αποβλήτων

- § Ανακύκλωση σε χαρτί, μέταλλο, μπαταρίες, κινητά από εγκαταστάσεις και τα καταστήματα της WIND.

Διαχείριση Πηγών Ενέργειας

- § Εφαρμογή του προγράμματος Greenlight της Ευρωπαϊκής Ένωσης για τη μείωση της ενεργειακής κατανάλωσης διατηρώντας και βελτιώνοντας την ποιότητα του φωτισμού.
- § Επενδύσεις σε ανανεώσιμες πηγές ενέργειας στην κατηγορία Φώτο-βολταϊκών συστημάτων. Πρόγραμμα εγκατάστασης υβριδικών ηλιακών συστημάτων ενέργειας που αφορά στους αγροτικούς σταθμούς βάσης της σε όλη την Ελλάδα.

Συμμόρφωση σε Περιβαλλοντικούς Κανόνες

- § Συνεργασία με τις αρμόδιες κρατικές αρχές (πολεοδομία, δασαρχεία, αρχαιολογικές υπηρεσίες) προκειμένου η διαδικασία εγκατάστασης των σταθμών βάσης να τηρεί τις σχετικές εγκυκλίους.

Πράσινες Δράσεις

- § Προστασία της Μεσογειακής Φώκιας Monachus-Monachus
- § Πρεσβευτές του Περιβάλλοντος
- § Πυρασφάλεια των δασών.
- § Υποστήριξη του έργου περιβαλλοντικών οργανώσεων και φορέων ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ και ΓΑΙΑ.
- § Πρόγραμμα με τη Helmera «ΘΕΛΩ Καθαρές Θάλασσες και ακτές».
- Ο κύριος σκοπός της HELMEPA είναι η ευαισθητοποίηση και η κινητοποίηση της ναυτιλιακής κοινότητας και του ευρύτερου κοινωνικού συνόλου για την Προστασία του Θαλάσσιου Περιβάλλοντος



Διπλωματική Εργασία

μέσω της ενημέρωσης και της προσωπικής εθελοντικής δέσμευσης.

8.2.3. Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στον Τομέα «Επιχειρηματικότητα»

Ο τομέας επιχειρηματικότητα εσωκλείει τον Εργασιακό χώρο και την Αγορά

Ö Προγράμματα στον Εργασιακό Χώρο

Πολιτική Προσλήψεων

Επαγγελματική Ανάπτυξη και Εξέλιξη Ανθρώπινου Δυναμικού

§ Πρόγραμμα Εταιρικής Ένταξης

Όταν ένας νέος εργαζόμενος γίνεται μέλος στη WIND, καθορίζεται ένας “buddy”, στον οποίο ανατίθεται η περιήγηση του νέου συναδέλφου στους χώρους της εταιρίας καθώς και η βοήθεια κατανόησης των πολιτικών και των διαδικασιών μας. Όταν ο νέος μας συναδέλφος εγκατασταθεί οριστικά στο τμήμα του, προσκαλείται σε ένα Ομαδικό Πρόγραμμα Προσανατολισμού (Orientation Program), το οποίο τον βοηθά να κατανοήσει τον ρόλο του κάθε τομέα στη WIND, και του τρόπου με τον οποίο ο καθένας συμβάλλει στην εταιρική του μονάδα στην οποία εντάσσεται.

§ Κέντρα Ανάπτυξης

Τα Κέντρα Ανάπτυξης, έχουν σκοπό να:

Εντοπίζουν τις επαγγελματικές ικανότητες και τα χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων, βασισμένα στις δεξιότητες και στα επίπεδα απόδοσης που απαιτεί ο οργανισμός, και να αναγνωρίζουν τα δυνατά σημεία και τα σημεία προς ανάπτυξη των συμμετεχόντων, ώστε να προετοιμάζουν το έδαφος για διάλογο πάνω στον σχεδιασμό του Πλάνου Ατομικής Ανάπτυξης

§ Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης

Σχεδιασμός Ατομικής Ανάπτυξης εξασφαλίζει ότι ο κάθε ένας εργαζόμενος έχει την ευκαιρία ανάπτυξης ανάλογα με τις δυνατότητές του και τις ανάγκες της WIND.

§ Career Path - Εσωτερική προσέλκυση Υποψήφιων

Το Career Path στη WIND δίνει την δυνατότητα στους εργαζόμενους να αναπτυχθούν, να αλλάξουν και να αναζητήσουν νέες κατευθύνσεις, οι οποίες συνεχώς προσφέρονται με την σωστή καθοδήγηση και ενθάρρυνση. Εφόσον βρίσκεται σε μια συγκεκριμένη θέση για ένα εύλογο χρονικό διάστημα, ο εργαζόμενος μας ενθαρρύνεται να εξερευνήσει τις ευκαιρίες αλλαγής και προόδου, σε άλλες θέσεις ή τμήματα.

§ Σύστημα Αξιολόγησης Εργαζομένων

Εσωτερική Επικοινωνία

§ WIND Intranet

§ WIND About

§ Έρευνα Απόψεων Εργαζομένων

§ Αθλητικά Πρωταθλήματα - Αγώνες

§ Εκδηλώσεις προσωπικού.

§ Ημέρα Γονέα

Εκπαίδευση

§ E-learning on line

Διπλωματική Εργασία

Η WIND επένδυσε στην μέθοδο του e-learning προσφέροντας τη δυνατότητα στους εργαζομένους της να παρακολουθούν μαθήματα από τον προσωπικό τους ηλεκτρονικό υπολογιστή μέσω απλοποιημένων διαδικασιών και να επιλέγουν μαθήματα από ένα ευρύ φάσμα επαγγελματικών τομέων, με την δική τους ευχέρεια, χωρίς συγκεκριμένο πρόγραμμα

§ Εκπαιδευτικά προγράμματα και σεμινάρια

Οι εργαζόμενοι έχουν την ευκαιρία να επεκτείνουν τις γνώσεις τους μέσα από μια σειρά Εκπαιδευτικών Προγραμμάτων και Σεμιναρίων, τα οποία: Καλύπτουν ένα ευρύ φάσμα θεμάτων (management, ηγεσίας, οικονομικών, τεχνολογίας, marketing, και άλλα) και συμπεριλαμβάνουν tailor made εκπαιδευτικά σεμινάρια, στην Ελλάδα άλλα και στο εξωτερικό, που ανταποκρίνονται στις ανάγκες του οργανισμού. Αποτελούνται από προγράμματα μέσα στην αίθουσα αλλά και εκτός εγκαταστάσεων της εταιρίας.

§ Leadership & Management Training - WIND Corporate University

Η Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού, και εισήγαγε το WIND Corporate University, ένα νέο Πρόγραμμα Ηγεσίας που απευθύνεται στα στελέχη που ηγούνται μικρές ή μεγάλες ομάδες. Έχει ως βασικό στόχο να καθιερώσει στην εταιρία την έννοια του «οργανισμού σε συνεχή μάθηση» (learning organization) όπως επίσης και να ενισχύει τη διάχυση της γνώσης εντός των διευθύνσεων και μεταξύ των διευθύνσεων. Το πρόγραμμα του WIND Corporate University έχει σχεδιαστεί στα πρότυπα ενός business mini MBA, το οποίο αποτελείται από δομές, διαδικασίες και λειτουργίες αντίστοιχες ενός Ακαδημαϊκού Ιδρύματος. Ακαδημαϊκός Σύμβουλος του WIND Corporate University είναι ο Καθηγητής Δημήτρης Μπουραντάς, Διευθυντής του Προγράμματος Executive MBA στο Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΑΣΟΕΕ).

§ Υποτροφίες

Η WIND χρηματοδοτεί συγκεκριμένο αριθμό ακαδημαϊκών πτυχίων και μεταπτυχιακών για τους εργαζομένους της κάθε χρόνο, βάσει ορισμένων κριτηρίων, στο πλαίσιο της συνεχούς ανάπτυξης του ανθρώπινου δυναμικού.

§ Διαχείριση Γνώσης - Βιβλιοθήκη

Μια βιβλιοθήκη με περισσότερα από 1000 βιβλία, εκπαιδευτικά άρθρα και περιοδικά βρίσκεται στην διάθεση των εργαζομένων στα κεντρικά κτίρια της εταιρίας. Δίνεται η ευκαιρία στους εργαζόμενους μας να ενημερώνονται και να διευρύνουν τις τεχνικές και επαγγελματικές τους γνώσεις μέσα από μια ευρύ βιβλιογραφία και ενημερωμένα άρθρα. Όλοι οι εργαζόμενοι στην Ελλάδα έχουν τη δυνατότητα να δανειστούν υλικό από τη βιβλιοθήκη μέσω ηλεκτρονικού συστήματος on-line χωρίς να χρειαστεί να έρθουν στα κεντρικά.

Αμοιβές και Παροχές στους εργαζόμενους

§ Ανταγωνιστικό πακέτο αμοιβών που βασίζονται σε συγκρίσεις με την αγορά και ανταμείβουν την προσφορά του υπαλλήλου στην επίτευξη των εταιρικών στόχων.

§ Ασφάλεια Ζωής με Κάλυψη Ανικανότητας και Ατυχήματος.

§ Ομαδικό Πρόγραμμα Ιατρό-φαρμακευτικής Κάλυψης για τους υπαλλήλους με την δυνατότητα συμμετοχής των μελών της οικογένειας.

§ Επιδοτούμενο Ιδιωτικό συνταξιοδοτικό πρόγραμμα.

§ Προνομιακή χρήση κινητού τηλεφώνου.

§ Διατακτικές τροφής.

§ Προσωπικό Χώρο στάθμευσης (για τους εργαζομένους στα κτίρια της Λ. Κηφισίας και Λ. Αθηνών).

Διπλωματική Εργασία

- § Εστιατόριο με ποικιλία εδεσμάτων σε καθημερινή βάση και σε χαμηλό κόστος (κτίρια Λ. Κηφισίας και Λ. Αθηνών).
- § Εκπτώσεις και προσφορές σε περισσότερα από 100 καταστήματα και επιχειρήσεις σε όλη την Ελλάδα.
- § Εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα στα WIND Stores.

Συνθήκες Εργασίας

- § Δείκτες Ασφάλειας.
- § Καθημερινή λειτουργία ιατρείου για την πρόληψη, αλλά και την άμεση αντιμετώπιση περιπτώσεων έκτακτης ανάγκης.
- § Λειτουργία γραφείου Ασφάλειας.
- § Συστηματική επιθεώρηση της οργάνωσης και των διαδικασιών για την απόλυτη τήρηση των κανόνων ασφάλειας στην εργασία.
- § Ειδικό πρόγραμμα προληπτικών ιατρικών εξετάσεων (check-up) και οφθαλμολογικού ελέγχου για τους νέο-προσληφθέντες.
- § Μαθήματα υγιεινής μέσω e-learning
- § Έκδοση ειδικού εντύπου για τη χρήση των μηχανημάτων, τους τρόπους αντιμετώπισης εκτάκτων καταστάσεων, καθώς και για τα σήματα ασφαλείας που χρησιμοποιεί η εταιρία.

Σεβασμός τα Ανθρώπινα Δικαιώματα

- § Προστασία των Ανθρωπίνων Δικαιωμάτων.
- § Προστασία εργασίας.
- § Πολιτική Ίσων Ευκαιριών.

Εθελοντισμός

- § Τράπεζας Αίματος - Πρόγραμμα εθελοντικής αιμοδοσίας των εργαζομένων.
- § Εθελοντική ομάδα εργαζομένων για τη μετατροπή ακαδημαϊκών βιβλίων σε προσβάσιμη μορφή για φοιτητές με αναπηρίες.
- § Οικονομική ενίσχυση των εργαζομένων της WIND σε εθελοντικές οργανώσεις.

Ö Προγράμματα στην Αγορά Ποιότητα και Ασφάλεια

- § Συστηματικός έλεγχος των διεργασιών και κριτηρίων που αφορούν στη βελτίωση της ποιότητας των υπηρεσιών και των προϊόντων.
- § Επένδυση στην τεχνολογική γνώση.
- § Συνεχή αξιολόγηση και βελτίωση των συγκριτικών της πλεονεκτημάτων σε σχέση με τους ανταγωνιστές.
- § Πιστοποίηση ISO 9001:2000

Οι Πελάτες

- § Ειδικό τμήμα εξυπηρέτησης πελατών σε 24ωρη βάση.
- § Διεθνές βραβείο-Grand Prix 2000, για την καλύτερη δυνατή εξυπηρέτηση των πελατών.
- § E-News.

Διπλωματική Εργασία

§ Αποζημίωση συνδρομητών για χαμένες κλήσεις που οφείλονται σε τεχνικούς λόγους.

Η WIND αποζημιώνει τους συνδρομητές της ως και 2 ευρώ το μήνα για χαμένες κλήσεις που οφείλονται σε τεχνικούς λόγους. Η αποζημίωση για τυχόν κλήσεις που ξεκίνησαν από το δίκτυο της WIND αλλά για τεχνικούς λόγους δεν ολοκληρώθηκαν, είναι πρωτίστως συμβολική και εκφράζει έμπρακτα τη δέσμευση της WIND για συνεχή βελτίωση της κάλυψης και των υπηρεσιών που προσφέρει, αλλά και την πίστη της στην ποιότητα του δικτύου της.

§ Mobile Speak.

§ Mobile Magnifier.

§ Εταιρικός Διαδικτυακός κόμβος για AMEA.

§ Ειδικό τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων.

Συνεργάτες και Προμηθευτές

§ Συστήματα αξιολόγησης και επιλογής προμηθευτών/ συνεργατών

§ Πολιτική πληρωμών βάσει της αρχής της δίκαιης ανταμοιβής και πληρωμής στο συμφωνημένο χρονικό διάστημα

Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

§ Συνεργασία με τους ανταγωνιστές για την προώθηση θεσμικών θεμάτων του κλάδου.

§ Συνεργασία για τη μείωση των επιπτώσεων στο περιβάλλον από τη λειτουργία των δικτύων επιλέγοντας τη συνεγκατάσταση κεραιών κινητής τηλεφωνίας.

§ Υπογραφή κοινού Κώδικα Δεοντολογίας σε ευρωπαϊκό και εθνικό επίπεδο για την προστασία ανήλικων χρηστών αναφορικά με την κινητή τηλεφωνία και τις υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας.

Στο πλαίσιο αυτορρύθμισης του κλάδου της κινητής τηλεφωνίας και στοχεύοντας στην ενεργή συμμετοχή της κινητής τηλεφωνίας για την ορθή χρήση των υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας από τους πελάτες στους οποίους απευθύνονται (για παράδειγμα υπηρεσίες περιεχομένου, video), οι εταιρείες κινητής τηλεφωνίας Vodafone, WIND, Cosmote και Q-Telecom υπέγραψαν από κοινού έναν «Κώδικα Δεοντολογίας», ο οποίος αφορά στις υπηρεσίες με θεματικές ενότητες που απευθύνονται σε ενήλικες. Οι εταιρείες συνεχίζουν να εργάζονται στην κατεύθυνση της περαιτέρω βελτίωσης του Κώδικα λαμβάνοντας υπόψη και τις εξελίξεις του κλάδου σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

§ Συμμετοχή σε Συνέδρια για την ανταλλαγή καλών πρακτικών.

§ Πρόγραμμα «Προσφέρω» (τετρανήφιος φιλανθρωπικός αριθμός) σε συνεργασία με εταιρείες του κλάδου.

Υπεύθυνη Διαφήμιση

§ Πολιτική ίσης μεταχείρισης προς όλους τους δημοσιογράφους, ανεξαρτήτως του μέσου που εκπροσωπούν.

§ Η διαφήμιση και οι ενέργειες επικοινωνίας μας σέβονται τον ανταγωνισμό και τηρούν τις αρχές της δεοντολογίας.

8.3. Ο έλεγχος της Εταιρικής Διακυβέρνησης

Το σύστημα ελέγχου της εταιρικής διακυβέρνησης στην WIND είναι καθαρά εσωτερικός έλεγχος χωρίς κάποιες συγκεκριμένες συμμετοχές ή μηχανισμούς και προς το παρόν δεν υπάρχει σκέψη δημιουργίας ενός τέτοιου συστήματος (επικοινωνία με υπευθύνους WIND).

8.4. Περιβαλλοντικοί Δείκτες – Στόχοι

Μετά από επικοινωνία με υπευθύνους, τονίστηκε το γεγονός ότι μετά τις συνεχές αλλαγές στην διοίκηση της WIND τα τελευταία χρόνια δεν ήταν πρώτη προτεραιότητα το τεθούν περιβαλλοντικοί στόχοι. Υπήρχαν από την αρχή δημιουργίας της εταιρίας περιβαλλοντικά προγράμματα χωρίς όμως μετρήσιμα αποτελέσματα. Το 2008 θα δημοσιευτεί εταιρικός απολογισμός που θα περιέχει μετρήσιμα στοιχεία από το 2007.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 9

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ- ΣΥΓΚΡΙΣΗ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ



9.1. Συμπεράσματα για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Μέσα απο το θεωρητικό πλαίσιο της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης προκύπτουν κάποιες κριτικές σκέψεις σχετικά με την λειτουργική της θέση σε μία επιχείρηση:

9.1.1. Εμπόδια εξέλιξης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

- § Το βασικό εμπόδιο στην ένταξη της ΕΚΕ στην στρατηγική μιας επιχείρησης έγκειται στο κατά πόσον θα θεωρήσει η επιχείρηση ότι θα της αποφέρει και σε τι ποσοστό καθαρό κέρδος.
- § Η υιοθέτηση μιας προσέγγισης ΕΚΕ περιλαμβάνει συνεχή προσπάθεια προσαρμογής. Απαιτεί επί πλέον κόστος όπως χρόνο και την αναγκαία επένδυση για σχεδιασμό καθώς και εφαρμογή νέων πρακτικών. Από την άλλη πλευρά δεν είναι πάντα σαφής ή τουλάχιστον γενικά διαθέσιμη η απόδειξη για τα οφέλη από την εφαρμογή συγκεκριμένων εργαλείων και πρακτικών ΕΚΕ, (κυρίως αν εξαιρέσουμε τα οφέλη της οίκο-αποδοτικότητας). Για τις μικρότερες εταιρίες ειδικότερα, ακόμα και αν προβλέπονται καθαρά οφέλη μπορεί να μην είναι διαθέσιμοι οι απαραίτητοι πόροι για την εφαρμογή της ΕΚΕ ή αυτή να υποσκελίζεται από άλλες προτεραιότητες εντός της επιχείρησης.
- § Η ατζέντα της ΕΚΕ είναι στη φύση της εξαιρετικά ευρεία και μπορεί να υπάρχει έλλειψη της απαραίτητης πληροφορίας ή των παραδειγμάτων. Η επιχείρηση και ιδιαίτερα οι μικρομεσαίες μπορεί να μην έχουν την κατάλληλη εκπαίδευση, πόρους ή την εμπειρία για την εφαρμογή της.
- § Ορισμένες επιχειρήσεις μπορεί να είναι αρνητικές στην πρόσληψη οργανισμών που θα τους βοηθήσουν στην εφαρμογή της ΕΚΕ ή τουλάχιστον στην εύρεση κατάλληλων.
- § Η ΕΚΕ αποτελεί από τη φύση της μία περίπλοκη και αβέβαιη περιοχή. Η σαφής θέσπιση ορίων (ποια τμήματα ενός οργανισμού, ποια θέματα, ποιες περιοχές, πόσο μακριά μέσα στην προμηθευτική αλυσίδα) είναι θέματα τα οποία χρήζουν διευκρίνησης. Είναι απαραίτητη η οριοθέτηση των ενδιαφερόμενων μερών, η ανάπτυξη περίπλοκων και συνεχών επικοινωνιακών μηχανισμών και η κατανόηση για αντικρουόμενες προτεραιότητες και συμφέροντα, όπως και η επιλογή και ανάπτυξη εργαλείων ή πρακτικών που ταιριάζουν καλύτερα με τις συγκεκριμένες και μεταβαλλόμενες όμως συνθήκες εντός των οποίων δραστηριοποιείται μία εταιρία, που θα είναι όμως αποτελεσματικά και αξιόπιστα.
- § Η συλλογή πληροφορίας και η διασφάλιση εγκυρότητας της, η συμπλήρωση των κενών στην ενημέρωση και κατανόηση, ειδικότερα σε διεθνείς προμηθευτικές αλυσίδες ή επιχειρήσεις αποτελούν μία επιπλέον πρόκληση. Η ασθενής ή ανύπαρκτη δημόσια διακυβέρνηση, οι αδύναμες υποδομές, η έλλειψη συνειδητοποιημένων τοπικών ενδιαφερόμενων μελών και η ανυπαρξία μιας κοινωνίας των πολιτών συνιστούν εμπόδιο στις δυνατότητες για συνεργασία στα πλαίσια της ΕΚΕ.
- § Ο χρόνος που απαιτείται για την κατανομή δραστηριοτήτων σε σχέση με την ΕΚΕ ιδιαίτερα σε μεγάλες και περίπλοκες επιχειρήσεις συνιστά ένα επιπλέον αποτρεπτικό παράγοντα.. Στο μεσοδιάστημα μπορεί να σημειώνονται αντικρουόμενες δράσεις μέχρι την υιοθέτηση ενός τελικού μοντέλου.

Η ΕΚΕ από τη φύση της πηγάζει από τις ίδιες τις επιχειρήσεις και αυτό θα πρέπει να παραμείνει ως έχει, ώστε να διατηρήσει τον καινοτόμο χαρακτήρα της. Οι επιχειρήσεις έχουν δείξει ότι η ανταγωνιστικότητα και η ΕΚΕ αποτελούν δύο

Διπλωματική Εργασία

αλληλοτροφοδοτούμενα στοιχεία. Ο ρόλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης είναι η παροχή περισσότερης γνώσης και μεγαλύτερης απορρόφησης της ΕΚΕ.

9.1.2. Παράγοντες Επιτυχίας της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

- § Η συνεισφορά από άτομα κλειδιά – διευθυντές , ιδιοκτήτες , μάνατζερ.
- § Η διασφάλιση ότι οι αξίες και το όραμα της ΕΚΕ ενσωματώνεται μέσα στην επιχείρηση και τον πολιτισμό της.
- § Η ενσωμάτωση των πρακτικών και των εργαλείων της ΕΚΕ στην εταιρική στρατηγική, στις βασικές διαδικασίες διαχείρισης, και πολιτικής εταιρίας, και στην καθημερινή πρακτική.
- § Η θέσπιση κατάλληλων στόχων και την ανάπτυξη ενός σταδιακού σχεδίου για την επίτευξή τους, την εκτίμηση της προόδου και την εξωτερίκευση αυτής.
- § Η δημοσιοποίηση της ΕΚΕ (των στόχων και των δραστηριοτήτων της με έναν διαφανή και περιεκτικό τρόπο).
- § Το άνοιγμα στην εκμάθηση, τη βελτίωση και την καινοτομία .
- § Η συνεργασία με εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη , έτσι ώστε να κατανοηθούν οι προσδοκίες τους και να οικοδομηθεί μία σχέση εμπιστοσύνης με στόχο την συνεργασία για την επιτυχία του προγράμματος ΕΚΕ.
- § Η συμμετοχή των εργαζομένων και των εκπροσώπων τους στην ανάπτυξη και την εφαρμογή των προγραμμάτων, δράσεων και πρωτοβουλιών ΕΚΕ.
- § Η ανταλλαγή εμπειριών στην περίπτωση πολυμερών πρωτοβουλιών ή μέσω δικτύων (παραδείγματα ορθής τακτικής, συγκριτική αξιολόγηση).
- § Η διαθεσιμότητα εύκολα προσβάσιμης και συγκεκριμένης συμβουλής, κατάλληλων αποτελεσματικών και αξιόπιστων εργαλείων και πρωτοβουλιών στο αρχικό στάδιο εφαρμογής ΕΚΕ από μία εταιρία.
- § Η ύπαρξη ενός υψηλού επιπέδου ενημέρωσης στους καταναλωτές και τους επενδυτές για τα θέματα και τις επιλογές μιας εταιρίας.

9.1.3. Προτάσεις για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

- § Εντατικοποίηση της ενημέρωσης και βελτίωση της γνώσης για θέματα ΕΚΕ. Αυτό μπορεί να αφορά τις βασικές αξίες και αρχές της ΕΚΕ οι οποίες θα πρέπει να συμπεριλαμβάνονται στα εκάστοτε κείμενα αναφοράς.
- § Συλλογή και ανταλλαγή πληροφορίας γύρω από την ΕΚΕ με τη χρήση π.χ. ενός ευρωπαϊκού πολυμερούς δικτυακού τόπου, τη σύνδεση μέσω του διαδικτύου των ενδιαφερόμενων μερών.
- § Έρευνα και βελτίωση της σχετικής γνώσης και της δράσης σε σχέση με την ΕΚΕ. Υποστήριξη μελλοντικών πρωτοβουλιών για το έκτο πρόγραμμα δράσης για την έρευνα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.
- § Ανάπτυξη της δυνατότητας των επιχειρήσεων να κατανοήσουν και να ενσωματώσουν την ΕΚΕ. Είναι σημαντικό να παρέχεται μία ποικιλία ευκαιριών εκμάθησης τόσο άμεσα στις εταιρίες που θέλουν να εντάξουν την ΕΚΕ στην στρατηγική τους όσο και στο πρόγραμμα σπουδών Πανεπιστημίων και άλλων εκπαιδευτικών ιδρυμάτων.

§ Διασφάλιση ενός ευνοϊκού περιβάλλοντος για την ΕΚΕ. Ενίσχυση των προσπαθειών των Ινστιτούτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης και των κυβερνήσεων για μία περισσότερο συντονισμένη εφαρμογή.

9.2. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της COSMOTE

9.2.1. Γενικοί σχολιασμοί

√ Το γεγονός ότι η COSMOTE Ελλάδα δημιουργεί το πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου COSMOTE, είναι κάτι πολύ ενθαρρυντικό για την ελληνική αγορά. Μέχρι πριν λίγα χρόνια πολυεθνικές εταιρίες που υιοθετούσαν πλαίσια Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από την ιδρυτική εταιρεία αποτελούσαν τις κύριες εταιρίες με Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην Ελλάδα.

√ Οι βασικοί τομείς δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως οι εργαζόμενοι και τα δικαιώματά τους, το περιβάλλον και η προστασία του, η υπεύθυνη αγορά και η κοινωνία καλύπτονται από την COSMOTE.

√ Οι περιβαλλοντικοί δείκτες για τους οποίους υπάρχει ενημέρωση είναι αρκετά ικανοποιητικοί και αισιόδοξοι για την παραπέρα πορεία τους.

√ Αρκετά προγράμματα για ανθρώπους με ειδικές ανάγκες και υποστήριξη επιστημονικών ερευνών για άτομα με ειδικές ανάγκες, σε σχέση με την τηλεπικοινωνία.

√ Ουσιαστικά προγράμματα ανακύκλωσης/ επαναχρησιμοποίησης που αφορούν Η/Υ, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, λιπαντικά, συσσωρευτές.

Ε Οφείλουμε να τονίσουμε ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην COSMOTE, έχει ένα μεγάλο κομμάτι φιλανθρωπίας, κάτι που όπως τονίσαμε ανήκει στην πρώτη γενιά Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν ως στόχο όχι να καλύψουν τυχόν κενά κοινωνικής και πολιτειακής αδυναμίας αλλά να προφέρουν το δυνατό εφικτό στο «κοινωνικό χαρακτήρα» των ενδιαφερόμενων μελών, ώστε στην πορεία και εξέλιξη της ζωής η φιλανθρωπία να εξελιχθεί σε μη αναγκαίο φαινόμενο για τη σύγχρονη κοινωνία.

Ε Θα πρέπει να τονιστεί επίσης η μη συνεργασία με εξωτερικούς φορείς αξιολόγησης των στοιχείων που εμφανίζονται στον εταιρικό κοινωνικό απολογισμό

Ε Ένα αρνητικό στοιχείο είναι η μη εμφάνιση ξεκάθαρα και με στοιχεία η επιλογή των στόχων- περιβαλλοντικών δεικτών και το ποσοστό επίτευξής τους στον εταιρικό κοινωνικό απολογισμό, ακόμα και αν ένας στόχος δεν έχει επιτευχθεί πρέπει αυτό να δικαιολογηθεί και να τεθεί ξεκάθαρα νέος στόχος.

Ε Δεν αναφέρεται το γεγονός του προστίμου της ΕΕΤΤ στην ετήσια αναφορά ή στην ιστοσελίδα.

9.2.2. Προτάσεις

§ Η COSMOTE λόγω των πολλών και διαφορετικών δραστηριοτήτων της ως όμιλος, κρίνεται αναγκαία η δημοσίευση μιας περιβαλλοντικής δήλωσης και η εφαρμογή ενός πιο ακόμα πιο ειδικευμένου προτύπου σε περιβαλλοντικούς δείκτες όπως EMAS.

Διπλωματική Εργασία

- § Ανάπτυξη σχέσεων με Διεθνής Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες που αφορούν τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας, τον τεχνολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό όπως η π.χ. GeSI, η EICC, η ETNO για μία ουσιαστική ανταλλαγή απόψεων, Κώδικες Ηθικής και Αγοράς και Συμμετοχή σε ειδικές Ομάδες Εργασίας σχετικά με την Ε.Κ.Ε.

9.3. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της Vodafone

9.3.1. Γενικοί σχολιασμοί

✓ Οι βασικοί τομείς δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως οι εργαζόμενοι και τα δικαιώματα τους, το περιβάλλον και η προστασία του, η υπεύθυνη αγορά και η κοινωνία καλύπτονται από την Vodafone.

✓ Οι περιβαλλοντικοί δείκτες είναι αρκετά ικανοποιητικοί και αισιόδοξοι για την παραέρα πορεία τους.

✓ Ουσιαστικά προγράμματα ανακύκλωση/ επαναχρησιμοποίησης που αφορούν Η/Υ, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, συσσωρευτές.

✓ Δίνεται έμφαση στα προγράμματα κοινωνικής διαμόρφωσης και όχι φιλανθρωπίας.

✓ Σημαντικές πιστοποιήσεις στους τομείς που αφορούν την δράση και την εξέλιξη της εταιρίας.

✓ Αξιολόγηση με εσωτερικούς και εξωτερικούς ελέγχους όσο αφορά την επίδοση της εταιρίας στην εταιρική κοινωνική ευθύνη.

✓ Σημαντικά προγράμματα στον τομέα «Παιδί», με κοινωνικό χαρακτήρα και προσφορά.

✓ Σημαντικό το γεγονός ότι αναφέρθηκαν τα πρόστιμα στο ετήσιο απολογισμό εταιρικής κοινωνικής ευθύνης της εταιρίας.

Ε Δεν υπάρχει πρόγραμμα για την μείωση των υλικών συσκευασίας, έναν σημαντικό τομέα για τις συγκεκριμένες εταιρίες. Η Vodafone έχει εισέλθει και στην παραγωγή κινητών τηλεφώνων και αξεσουάρ σε συνεργασία με εταιρίες σχεδιασμού και κατασκευής, οπότε είναι πιο εφικτή η μείωση των υλικών συσκευασίας στα συγκεκριμένα τηλέφωνα. Μετά από επικοινωνία με τους υπευθύνους μας δήλωσαν ότι δεν υπάρχει αντίστοιχο πρόγραμμα αλλά παρακολουθούνται η ποσότητες των υλικών συσκευασίας χωρίς όμως να δημοσιεύονται τα αποτελέσματα.

Ε Δεν υπάρχει πρόγραμμα ανακύκλωσης λιπαντικών από τους σταθμούς βάσης.

9.3.2. Προτάσεις

- § Στήριξη επιστημονικών προγραμμάτων με πανεπιστημιακούς φορείς για θέματα τηλεπικοινωνιών, τηλεπικοινωνία και άτομα με ειδικές ανάγκες
- § Πρόγραμμα υποτροφιών για νέους που θέλουν να σπουδάσουν στους τομείς της τηλεπικοινωνίας
- § Περιβαλλοντικά προγράμματα που θα αφορούν τα χρησιμοποιούμενα λιπαντικά στους σταθμούς βάσης, και τα υλικά συσκευασίας

9.4. Σχολιασμοί- Προτάσεις πάνω στο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης της WIND

9.4.1. Γενικοί σχολιασμοί

√ Το γεγονός ότι η WIND Ελλάδας δημιουργεί πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης από το 1994 που δημιουργήθηκε η αντίστοιχη εταιρία TIM, είναι κάτι που την τιμά.

√ Οι βασικοί τομείς δράσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης όπως οι εργαζόμενοι και τα δικαιώματά τους, το περιβάλλον και η προστασία του, η υπεύθυνη αγορά και η κοινωνία καλύπτονται από την WIND.

√ Υπάρχουν αρκετά προγράμματα για τους εργαζόμενους της εταιρίας την εσωτερική τους εξέλιξη και εκπαίδευση με στόχους.

Ε Δεν υπάρχει ετήσια Εταιρικός Κοινωνικός Απολογισμός, βέβαια υπάρχει ειδικό τμήμα στο ιστοχώρο της εταιρίας.

Ε Οφείλουμε να τονίσουμε ότι η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη στην WIND, έχει φιλανθρωπικό χαρακτήρα, κάτι που όπως τονίσαμε ανήκει στην πρώτη γενιά Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Τα προγράμματα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχουν ως στόχο όχι να καλύψουν τυχόν κενά κοινωνικής και πολιτειακής αδυναμίας αλλά να προφέρουν το δυνατό εφικτό στο «κοινωνικό χαρακτήρα» των ενδιαφερόμενων μελών, ώστε στην πορεία και εξέλιξη της ζωής η φιλανθρωπία να εξελιχθεί σε μη αναγκαίο φαινόμενο για τη σύγχρονη κοινωνία.

Ε Θα πρέπει να τονιστεί επίσης η μη συνεργασία με Διεθνής Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες που αφορούν τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας, τον τεχνολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό όπως η π.χ. GeSI, η EICC, η ETNO.

Ε Ένα αρνητικό στοιχείο είναι η μη εμφάνιση και η επιλογή των στόχων-περιβαλλοντικών δεικτών και το ποσοστό επίτευξής τους. Τα μετρήσιμα μεγέθη είναι σημαντικά στην περιβαλλοντική πολιτική κάθε εταιρίας.

Ε Δεν υπάρχουν πιστοποιήσεις από φορείς όπως ISO 14001, EMAS, OHSAS.

Ε Δεν αναφέρεται το γεγονός του προστίμου από την EETT στην ιστοσελίδα.

9.4.2. Προτάσεις

§ Κρίνεται αναγκαία η σύνταξη και η υπογραφή μιας περιβαλλοντικής δήλωσης σε κάποιον διεθνή φορέα όπως ISO, EMAS.

§ Κρίνεται αναγκαία η πιστοποίηση από φορέα Υγιεινής και Ασφάλειας στην Εργασία όπως OHSAS.

§ Ανάπτυξη σχέσεων με Διεθνής Οργανώσεις και Πρωτοβουλίες που αφορούν τα δίκτυα κινητής επικοινωνίας, τον τεχνολογικό και ηλεκτρονικό εξοπλισμό όπως η π.χ. GeSI, η EICC, η ETNO για μία ουσιαστική ανταλλαγή απόψεων, Κώδικες Ηθικής και Αγοράς και Συμμετοχή σε ειδικές Ομάδες Εργασίας σχετικά με την Ε.Κ.Ε.

§ Ουσιαστική δέσμευση και μέσω προγραμμάτων στους κανονισμούς της Ευρωπαϊκής Ένωσης όπως η RoHS, η REACH, η WEEE.

§ Στα κοινωνικά προγράμματα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης του Ομίλου πρέπει να δοθεί περισσότερη έμφαση σε προγράμματα παιδείας, ενημέρωσης με στόχο τους νέους και τα παιδιά με σκοπό την διαμόρφωση της κοινωνίας, και όχι τόσο σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες.

Διπλωματική Εργασία

- § Οι περιβαλλοντικοί δείκτες πρέπει να τεθούν, να είναι μετρήσιμοι, ουσιαστικοί και με ποσοτικά στοιχεία σε όλους τους περιβαλλοντικούς τομείς.
- § Μεγαλύτερη έμφαση σε επενδύσεις ανανεώσιμων πηγών ενέργειας, σε χρηματοδοτήσεις αναλόγων επιστημονικών ερευνών πάνω στον τομέα της τηλεπικοινωνίας και των Α.Π.Ε.
- § Εφαρμογή ειδικών τιμολογιακών υπηρεσιών σε μη κυβερνητικές, μη κερδοσκοπικές οργανώσεις μέσω εταιρικών τηλεφώνων.
- § Ύπαρξη εξωτερικού ελέγχου για τα αποτελέσματα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, ώστε συμβάλει στην κοινωνική εμπιστοσύνη και διαφάνεια.
- § Επένδυση σε επιστημονικά προγράμματα για άτομα με ειδικές ανάγκες
- § Προγράμματα ανακύκλωσης/ επαναχρησιμοποίησης που θα αφορά Η/Υ, τηλεπικοινωνιακό εξοπλισμό, λιπαντικά, συσσωρευτές.

9.5. Σύγκριση των τριών εταιριών COSMOTE- VODAFONE- WIND

Στα επόμενα κεφάλαια θα ακολουθήσει μια σύγκριση προγραμμάτων στην οργανωτική δομή της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης καθώς και στα σημαντικότερα κεφάλαια: Αγορά, Περιβάλλον, Εργασιακός Χώρος, Κοινωνία, καθώς και ένας σχολιασμός την σύγκριση των προγραμμάτων αυτών.

9.5.1. Σύγκριση της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Στην συνέχεια θα κάνουμε μια προσπάθεια σύγκρισης της οργανωτικής δομής, του πλαισίου διαχείρισης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης των τριών εταιριών κινητής επικοινωνίας, Vodafone, COSMOTE, WIND. Στον Πίνακα 9.1. φαίνεται η σύγκριση της οργανωτικής δομής των τριών εταιριών σε θέματα ΕΚΕ.

Γίνεται σαφές ότι όσο αφορά την οργάνωση της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης η Vodafone και η COSMOTE είναι περίπου στο ίδιο επίπεδο και ακολουθούν την ίδια περίπου οργανωτική δομή.

Η Vodafone ως κομμάτι ενός πολύ μεγάλου ομίλου ενσωματώνει πρακτικές και οργάνωση μέσω των κατευθυντήριων γραμμών της κεντρικής εταιρίας. Ακολουθεί την αρχική γραμμή του ομίλου Vodafone, εκφράζοντας έτσι μια μεγαλύτερη οργάνωση και πρωτοτυπία για τα ελληνικά δεδομένα.

Η COSMOTE χρειάζεται μεγαλύτερη δραστηριοποίηση σε διεθνής φορείς και συνεργασία καλών πρακτικών μιας και ως όμιλος πλέον αναπτύσσεται με γοργούς ρυθμούς και επηρεάζει ως κεντρική εταιρία την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη των θυγατρικών της. Είναι γεγονός ότι η κεντρική εταιρία ενός ομίλου θέτει τις κατευθυντήριες δομές για τις υπόλοιπες, καθώς και τα πλαίσια ανάπτυξής τους στον τομέα της ΕΚΕ. Είναι άρα σημαντική η περαιτέρω εξέλιξη της COSMOTE σε θέματα οργάνωσης ΕΚΕ.

Η WIND δεν έχει ακόμα μία ανεπτυγμένη οργάνωση ΕΚΕ παρόλο που την έχει υιοθετήσει από το 1994. Είναι σημαντικό ότι μια εταιρία εμφανίζει προγράμματα και δράσεις από την πρώτη στιγμή της δημιουργίας της όμως τα εξελικτικά βήματα μετέπειτα είναι πολύ μικρά.

Στα επόμενα κεφάλαια θα ακολουθήσει μια σύγκριση προγραμμάτων στα σημαντικότερα κεφάλαια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης Αγορά, Περιβάλλον, Εργασιακός Χώρος, Κοινωνία, καθώς και ένας σχολιασμός την σύγκριση των προγραμμάτων αυτών.

Πίνακας 9.1. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (1/2)

	Τμήμα Ε.Κ.Ε. στην εταιρία	Υπαρξη αυτόνομης ετήσιας αναφοράς Ε.Κ.Ε	Αναφορά της Ε.Κ.Ε. στον ιστοχώρο της εταιρίας	Πιστοποίηση/ Εφαρμογή Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας	Πιστοποίηση/ Εφαρμογή Περιβαλλοντικού Συστήματος Διαχείρισης	Πιστοποίηση/ Εφαρμογή Συστήματος Υγιεινής & Ασφάλειας	Περιβαλλοντική Δήλωση	Πιστοποίηση/ Εφαρμογή Διαχείρισης Ασφάλειας Δεδομένων και Πληροφοριών	Συνεργασία με Ελληνικούς φορείς Ε.Κ.Ε.
COSMOTE	ναι	ναι	ναι	ISO 9001:2001	ISO 14001:2004	OHSAS 18001:1999	εντός 14001 (όχι δημοσιευμένη)	όχι	Ελληνικό Δίκτυο ΕΚΕ, Σ.Ε.Β.
Vodafone	ναι	ναι	ναι	ISO 9001:2000	ISO 14001:2004	ΕΛΟΤ 1801	EMAS (δημοσιευμένη)	BS 7799	Ελληνικό Δίκτυο ΕΚΕ
WIND	ναι	όχι	ναι	ISO 9001:2000	όχι	όχι	όχι	όχι	Ελληνικό Δίκτυο ΕΚΕ

Πίνακας 8.2. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης της οργάνωσης της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2/2)

	Συνεργασία με διεθνείς φορείς Ε.Κ.Ε	Δείκτες αειφορίας	Καθορισμός τομέων δράσεως Ε.Κ.Ε	Καθορισμός Ενδ. μέρη	Έρευνα για την επίδραση λειτουργίας της εταιρίας	Καλές πρακτικές	Έλεγχοι	Περιβαλλοντικοί Δείκτες
COSMOTE	ETSI, GSM-E	FTSE4 Good Index	ναι	ναι	ναι (ετησίως)	όχι	εταιρικής διακυβέρνησης – εσωτερικοί έλεγχοι, πλάνο BCM	όχι ξεκάθαρους στην ετήσια αναφορά ΕΚΕ (όχι με φορέα)
Vodafone	WBCSD, GeSI, BITC, CSR Europe	FTSE4 Good Index, Dow Jones Sustainability Index	ναι	ναι	ναι (κάθε δύο χρόνια)	ναι (το 2005 επιλέχθηκαν τρεις)	Σύστημα ελέγχου εταιρικής υπευθυνότητας «ΠΥΞΙΔΑ»	ναι EMAS
WIND	όχι	όχι	ναι	όχι	όχι	αναμένεται μία το 2008	όχι	όχι

9.5.2. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Περιβάλλον» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Παρακάτω ακολουθούν συγκριτικοί πίνακες (Πίνακας 9.3, 9.4) των σημαντικότερων προγραμμάτων που αφορούν το περιβάλλον επιλεγμένα βάση των περιβαλλοντικών δεικτών και των μετρήσιμων αποτελεσμάτων

Στα προγράμματα του τομέα «Περιβάλλον», οι τρεις εταιρίες κινητής επικοινωνίας εμφανίζουν πολλές ομοιότητες με πολύ λίγες παραλήψεις. Κυρίως εμφανίζονται προγράμματα ανακύκλωσης, μείωσης κατανάλωσης ηλ. ενέργειας και πετρελαίου, ελέγχου ηλ/μαγνητική ακτινβολίας, υπεύθυνη ανάπτυξη δικτύου και ελέγχου καταναλώσεως νερού.

Η Vodafone και η COSMOTE εμφανίζουν τέτοια προγράμματα με αρκετές ομοιότητες. Ένα όμως επιπλέον στοιχείο της Vodafone είναι η αναλυτική παρουσίαση δεικτών και τιμών κάτι που η COSMOTE δεν εμφανίζει σε τόσο μεγάλη έκταση.

Οι πιο της παραλήψεις εμφανίζονται στην WIND, με σημαντικότερη ίσως την έλλειψη προγράμματος την επαναχρησιμοποίηση/ ανακύκλωση του ηλεκτρονικού και ηλεκτρολογικού υλικού της.

Παρατηρήσεις και για τις τρεις εταιρίες στον τομέα του «Περιβάλλοντος»

Ε Ενώ και οι τρεις εταιρίες έχουν δώσει μεγάλη βάση στα προγράμματα ανακύκλωσης και ενεργειακής εξοικονόμησης, κάτι που καμία δεν έχει θίξει είναι το θέμα της περιβαλλοντικής υποβάθμισης των τοπικών κοινωνιών από τις κτιριακές τους εγκαταστάσεις. Τόσο η COSMOTE, όσο και η WIND και η Vodafone διαθέτουν μεγάλα κτιριακά συγκροτήματα σε κεντρικά σημεία της πόλης της Αθήνας. Η ανάπτυξη μιας επιχείρησης είναι σίγουρα το πιο θετικό στοιχείο σε μια οικονομία, όμως η κατασκευή κτιριακών συγκροτημάτων σίγουρα αλλάζει το τοπίο μιας μικρής κοινωνίας από άποψη θορύβου, κίνησης, ρύπανσης (το περιβαλλοντικό τοπίο αλλάζει, η μετακίνηση των υπαλλήλων έχει ως αποτέλεσμα κυκλοφοριακή κίνηση, ρύπανση κτλ). Καμία εταιρεία δεν έχει σχολιάσει το γεγονός αυτό και δεν έχει προβεί σε διορθωτικές κινήσεις (π.χ. εταιρικά λεωφορεία μετακίνησης) ή ακόμα και σε κινήσεις προσφοράς στην τοπική κοινωνία όπως η περιβαλλοντική αποκατάσταση (π.χ. δημιουργία πάρκων)

Ε Τα παραπάνω ισχύουν και για την τοποθέτηση κεραιών. Τόσο η οπτική όχληση όσο και η περιβαλλοντική υποβάθμιση δεν έχουν αντιμετωπιστεί με κινήσεις προσφοράς στην τοπική κοινωνία. Σίγουρα οι κατοικίες που βρίσκονται κοντά σε κεραιές έχουν ένα μεγαλύτερο ποσοστό κινδύνου, περιβαλλοντικής υποβάθμισης και όχλησης. Σημαντικά βήματα θα πρέπει να πραγματοποιηθούν στον τομέα της ευθύνης στις τοπικές κοινωνίες από την παρεμβαση των εταιριών.

Πίνακας 9.3. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των περιβαλλοντικών προγραμμάτων των τριών εταιριών (1/2)

	Εξοικονόμηση ενέργειας στο Δίκτυο	Εξοικονόμηση ενέργειας στα γραφεία	Χρήση Α.Π.Ε.	Μείωση υλικών συσκευασίας	Ανακύκλωση συσσωρευτών βάσης	Ανακύκλωση χαρτιού - μελανωτών	Ανακύκλωση/ Επαναχρησιμοποίηση ηλεκτρονικού/ ηλεκτρολογικού υλικού	Ανακύκλωση κινητών, μπαταριών, αξεσουάρ
COSMOTE	Ö	GreenBuilding	Ö	Ö	Ö	Ö	Ö	Ö
Vodafone	Ö	GreenLight	Ö	x	Ö	Ö	Ö	Ö
WIND	Ö	GreenLight	Ö	x	Ö	Ö	x	Ö

Πίνακας 9.4. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των περιβαλλοντικών προγραμμάτων των τριών εταιριών (2/2)

	Ανακύκλωση λιπαντικών σταθμών βάσης	Χρήση φιλικότερων στο περιβάλλον ψυκτικών και κατασβεστικών μέσων	Υπεύθυνη ανάπτυξη δικτύου	Μείωση χρήσης νερού	Μέτρηση Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολίας	Ενημέρωση / Ευαισθητοποίηση ενδιαφερόμενων μερών
COSMOTE	Ö	x	Ö (μόνο μέσω κοινών τοποθετήσεων)	Ö	Ö	Ö
Vodafone	x	Ö	Ö	Ö	Ö	Ö
WIND	x	x	Ö (μόνο μέσω κοινών τοποθετήσεων)	x	Ö	Ö

9.5.3. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Εργασιακός Χώρος» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Παρακάτω φαίνονται συγκριτικοί πίνακες των σημαντικότερων προγραμμάτων που αφορούν τον εργασιακό χώρο.

Στα προγράμματα του τομέα «Εργασιακός Χώρος», οι τρεις εταιρίες κινητής επικοινωνίας εμφανίζουν πολλές ομοιότητες. Σε γενικές γραμμές έχουν ένα πολύ καλό σύστημα διαχείρισης του ανθρωπίνου δυναμικού.

Παράληψη η μη πιστοποίηση της WIND σε θέματα υγιεινής και ασφάλειας της εργασίας.

Ε Ένα εύλογο ερώτημα που προκύπτει είναι τι και ποιες ευκαιρίες εργασίας δίνουν οι τρεις εταιρίες σε άτομα με κινητικά προβλήματα, ειδικές ανάγκες κτλ. Και οι τρεις εταιρίες εφαρμόζουν προγράμματα για άτομα με ειδικές ανάγκες, το θέμα όμως είναι αν μέσα από τις θέσεις εργασίας που προσφέρουν και το εργατικό τους καθεστώς προσφέρουν ευκαιρίες ανάπτυξης σε όλους τους ανθρώπους. Σε επικοινωνία που είχαμε με τους υπευθύνους μας είπαν ότι εργάζονται άτομα με ειδικά προβλήματα και κινητικές ανάγκες στις εταιρίες απλά δεν είχαν διαθέσιμα τα ανάλογα στοιχεία (αριθμός ατόμων). Ουσιαστικά αυτό θα ήταν το μεγαλύτερο βήμα στην εργασιακή πολιτική των ίσων ευκαιριών.

Πίνακας 9.5. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων εργασιακού χώρου των τριών εταιριών (1/2)

	Υγιεινή & Ασφάλεια στην εργασία	Οικειοθελείς παροχές στους εργαζόμενους	Ίσες ευκαιρίες, σταδιοδρομία, αξιολόγηση	Εκπαιδευτικά σεμινάρια	Υποτροφίες εργαζομένων
COSMOTE	OHSAS 1800:1999	ö	ö	ö	ö
Vodafone	ΕΛΟΤ 1801	ö	ö	ö	ö
WIND	x	ö	ö	ö	ö

Πίνακας 9.6. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων εργασιακού χώρου των τριών εταιριών (2/2)

	Εσωτερική Επικοινωνία	Εσωτερική/ Εξωτερική Έρευνα για εργαζόμενους	Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση εργαζομένων	Εθελοντισμός
COSMOTE	0	0	0	0
Vodafone	0	0	0	0
WIND	0	0	0	0

9.5.4. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Αγορά» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Παρακάτω φαίνονται συγκριτικοί πίνακες των σημαντικότερων προγραμμάτων που αφορούν τον τομέα αγορά.

Στα προγράμματα του τομέα «Αγορά», οι τρεις εταιρίες κινητής επικοινωνίας εμφανίζουν πολλές ομοιότητες. Η ανάπτυξη ενός Κώδικα Ηθικής της Αγοράς που θα αφορά τους προμηθευτές είναι πολύ σημαντική προτεραιότητα για τις εταιρίες COSMOTE, WIND.

Ε Και οι τρεις εταιρίες έχουν διαπιστευτεί με ISO 9001. Το θέμα των προμηθευτών της τηλεπικοινωνίας και τις μεγάλης τροφοδοτικής τους αλυσίδας είναι ένα πολύ σοβαρό θέμα που πρέπει να αντιμετωπιστεί με σοβαρότητα. Πυκνώνουν οι έρευνες και οι δημοσιεύσεις σχετικά με σοκαριστικές συνθήκες εργασίας σε εργοστάσια που παίρνουν μέρος στη κατασκευαστική αλυσίδα των τηλεπικοινωνιών. Οι μεγάλες εταιρίες έχουν χρέος να ερευνήσουν τα δημοσιεύματα αυτά από μέρος τους, και φυσικά αν αποδειχθούν αληθή τα στοιχεία αυτά να προβούν στον αποκλεισμό των εταιρειών αυτών από την αγορά. Η υπεύθυνη εταιρική διακυβέρνηση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη πραγματικά δεν έχουν υπόσταση εάν καταρρίπτονται στην αλυσίδα των συνεργαζόμενων μερών.

Ουσιαστικά ένα παραπέρα βήμα στην εταιρική κοινωνική ευθύνη, είναι η λεγόμενη 3^η γενιά που θα μπορεί να θέτει ουσιαστικές βάσεις στην ανάπτυξη χωρίς να φοβάται ριζικές τομές στον τρόπο αντίληψης των πραγμάτων. Ο υπεύθυνος αποκλεισμός από τη αγορά έχει ήδη κάνει κάποια δειλά βήματα (όπως η συνεργασία κάποιων επιχειρήσεων αποκλειστικά με εταιρικά υπεύθυνες επιχειρήσεις), όπως χρειάζεται βήματα προς αυτήν την κατεύθυνση, των απαιτήσεων δηλαδή από τους συνεργαζόμενους προμηθευτές και φορείς.

Μεγάλες εταιρίες όπως η COSMOTE, Vodafone, WIND μπορούν να επηρεάσουν και να δημιουργήσουν ένα νέο πλαίσιο Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης επενδύοντας στην ευαισθητοποίηση των νέων γενιών και φυσικά στην θετική ανταποκρισή τους.

Πίνακας 9.7. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων του τομέα αγορά των τριών εταιριών

	Τμήμα Εξυπηρέτησης πελατών	Κώδικας Ηθικής της Αγοράς (αφορά προμηθευτές)	Υπεύθυνο Marketing	Διαχείριση Περιεχομένου Υπηρεσιών	Κώδικας Δεοντολογίας	Συμβουλευτικά έντυπα για τη χρήση των κινητών
COSMOTE	Ö	αναμένεται 2007	Ö	Ö	Ö	Ö
Vodafone	Ö	Ö	Ö	Ö	Ö	Ö
WIND	Ö	x	Ö	x	Ö	Ö

9.5.6. Σύγκριση των προγραμμάτων του τομέα «Κοινωνία» της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης

Τα προγράμματα του τομέα «Κοινωνία» μπορούν να έχουν διαφορετική ουσία για την κάθε εταιρία. Κάποια εταιρία μπορεί να δίνει έμφαση στο τομέα που αφορά τα παιδιά, άλλη την υγεία. Το σημαντικό είναι να διατηρούνται οι βασικές υποχρεώσεις σε θέματα που αφορούν ανθρώπους με ειδικές ανάγκες, στα οποία δίνουν βάση και οι τρεις εταιρίες, σε θέματα ενημέρωσης των πολιτών, και σε θέματα υποστήριξης ευπαθών κοινωνικών ομάδων. Τα παραπάνω ακολουθούνται και από τις τρεις εταιρίες με διαφορετικά προγράμματα.

Ε Μια σημαντική παρατήρηση είναι το γεγονός ότι ένα μεγάλο κομμάτι της προσέγγισης της κοινωνίας κάτω από της σφαίρα των κοινωνικά ευπαθών ομάδων γίνεται μέσω των παιδιών και των ατόμων με ειδικές ανάγκες. Μια εύλογη λοιπόν απορία είναι γιατί τα προγράμματα βασίζονται στις ομάδες αυτές και όχι π.χ. στην Τρίτη ηλικία, στους άστεγους. Η απόκριση που είχαμε από τις εταιρίες είναι ότι σε αυτές τις κοινωνικές ομάδες δίνεται βάση αυτό το χρονικό διάστημα μέσω των χρονοδιαγραμμάτων που έχουν συνταχθεί για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη. Κάποιες φορές όμως όταν η ΕΚΕ λειτουργεί υπέρ της φήμης μια εταιρίας και του πιθανού εμπορικού της κέρδους γεννάται η σκέψη εάν η επιλογή των ομάδων αυτών βασίζεται στο γεγονός ότι θα αποτελέσουν τους αυριανούς καταναλωτές, όσο αφορά τα παιδιά και ότι βασίζονται στην ανάγκη επικοινωνίας σε μία πιθανόν δύσκολη στιγμή, όσο αφορά τα άτομα με ειδικές ανάγκες. Φυσικά η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι εθελοντική και η κάθε εταιρία μπορεί να πραγματοποιήσει προγράμματα με το δικό της σκεπτικό ακόμα και για εμπορικούς λόγους όμως σίγουρα αυτό δεν αποτελεί την βάση της εννοίας της και της έννοιας της Υπεύθυνης Εταιρικής Διακυβέρνησης.

Ε Επιπλέον πρέπει να τονίσουμε το γεγονός ότι στον τομέα Περιβάλλον-Υγεία δίνετε μεγάλη σημασία στην μέτρηση της παραγόμενης ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας από τους σταθμούς βάσης, με αποτελέσματα ορίων κάτω από τα νομοθετικά προβλεπόμενα, δεν πραγματοποιούνται όμως επιστημονικά προγράμματα που να αφορούν τις μακρόχρονες επιπτώσεις στην ανθρώπινη υγεία από την χρήση κινητών τηλεφώνων. Ακόμα και αν τα αποτελέσματα ενός τέτοιου προγράμματος ήταν αρνητικά φυσικά αυτό δεν θα σήμαινε αυτόματα την πτώση των πωλήσεων, μιας και τα κινητά έχουν γίνει αναπόσπαστο κομμάτι της σύγχρονης ζωής, αλλά την ανακάλυψη και πώληση ειδικών εξαρτημάτων που θα μπορούσαν να συνησφέρουν στην αποφυγή των βλαβερών ακτινοβολιών. Κάθε αρνητική επίπτωση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη δεν σημαίνει ούτε οικονομική απώλεια, ούτε απώλεια κύρους, σημαίνει όμως υπεύθυνη μελέτη και καταγραφή και διάνοιξη νέων επιστημονικών δρόμων για την αντιμετώπιση της.

Πίνακας 9.8. Αναλυτικός πίνακας σύγκρισης των προγραμμάτων του τομέα κοινωνία των τριών εταιριών

	Προγράμματα για άτομα με ειδικές ανάγκες	Ενημέρωση πολιτών	Υποστήριξη ευπαθών κοινωνικών ομάδων
COSMOTE	Ö	Ö	Ö
Vodafone	Ö	Ö	Ö
WIND	Ö	Ö	Ö

9.6. Τα οφέλη μίας επιχείρησης από την εφαρμογή της ΕΚΕ

Εσωτερικά κίνητρα.

Θα πρέπει να επισημανθεί ότι τα κίνητρα διαφέρουν από επιχείρηση σε επιχείρηση και εξαρτώνται από τον ίδιο το λόγο για τον οποίο δημιουργήθηκε ο οργανισμός, την εσωτερική δομή του και τη στρατηγική του. Υπάρχουν π.χ. περιπτώσεις που ένα διευθυντικό στέλεχος αποφασίζει πιο είναι το σωστό που θα πρέπει να γίνει για την ενσωμάτωση περιβαλλοντικών και κοινωνικών αξιών χωρίς αυτό να έχει απαραίτητα καθαρά επιχειρηματικά κριτήρια. Γενικότερα στα εσωτερικά κίνητρα και τα αντίστοιχα αναμενόμενα οφέλη για την εφαρμογή της ΕΚΕ μπορούμε να συμπεριλάβουμε τα εξής:

- § Μείωση του κόστους εξαιτίας της οικο-αποδοτικότητας.
- § Η προστασία και ο εμπλουτισμός των πόρων (περιβαλλοντικών και ανθρώπινων) από τους οποίους εξαρτάται μία επιχείρηση.
- § Η αποφυγή και η ελαχιστοποίηση των κινδύνων και των σχετιζόμενων κοστών.
- § Η πρόληψη κόστους (συμπεριλαμβανομένου κόστους ασφάλισης) κοινωνικών προσδοκιών, προσδοκιών των εμπλεκόμενων μερών, απαιτήσεων καταναλωτών, και μελλοντικής νομοθεσίας.
- § Διατήρηση της άδειας για λειτουργία.
- § Η διαφοροποίηση και η απόκτηση ενός συγκριτικού πλεονεκτήματος απέναντι στους ανταγωνιστές .
- § Η προστασία, η οικοδόμηση και η διεύρυνση της φήμης ειδικότερα για επιχειρήσεις ετικέτας .
- § Η προσέλκυση και η διατήρηση εκπαιδευμένων και με κίνητρα στελεχών.
- § Η εκμάθηση και η καινοτομία, η βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας.
- § Η διατήρηση ελκυστικής εικόνας για τους επενδυτές .
- § Η βελτίωση των σχέσεων με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Εξωτερικά κίνητρα.

Καθώς αναπτύσσεται η κατανόηση για την επίδραση των επιχειρήσεων στο περιβάλλον και την κοινωνία, τόσο αυξάνονται οι προσδοκίες της κοινωνίας για τις επιχειρηματικές πρακτικές.

Οι προσδοκίες αυτές εκφράζονται με αρκετά διαφορετικούς τρόπους άμεσα ή έμμεσα από διάφορα μέρη της κοινωνίας που περιλαμβάνουν:

- § Επενδυτές, οι οποίοι αναζητούν να επενδύσουν σε επιχειρήσεις με τις οποίες μοιράζονται κοινές αξίες, ή με την προσδοκία ότι οι εταιρίες στις οποίες απευθύνονται και εφαρμόζουν τις αρχές της ΕΚΕ, θα αποτελέσουν και καλύτερες επενδύσεις.
- § Καταναλωτές και άλλους στην προμηθευτική αλυσίδα, οι οποίοι διαλέγουν ένα προϊόν, μία υπηρεσία ή μία επιχείρηση σε σχέση με μια άλλη, με βάση την κατανόησή τους για τις περιβαλλοντικές ή κοινωνικές πεποιθήσεις της.
- § Δημόσιες αρχές που μέσω ενός εύρους μηχανισμών συμπεριλαμβανομένων της προμήθειας και της παροχής πληροφορίας, το ρόλο τους ως αγοραστές, νομοθετικές ή εφοριακές υποθέσεις.
- § Μη κυβερνητικές οργανώσεις που ελέγχουν και εκτιμούν την περιβαλλοντική και κοινωνική επίδραση των επιχειρήσεων και διεξάγουν καμπάνια για βελτιώσεις.
- § Συνδικαλιστικές ενώσεις που στοχεύουν στο να επηρεάσουν την συμπεριφορά μιας εταιρίας μέσω μηχανισμών όπως οι συλλογικές συμβάσεις.
- § Άλλες επιχειρήσεις, επιχειρηματικά δίκτυα, μεσάζοντες και προμηθευτικές αλυσίδες που μέσω της ανταλλαγής εμπειριών συνεργάζονται στην ανάπτυξη νέων προσεγγίσεων και προσδοκιών προβάλλοντάς τις στις διαεταιρικές σχέσεις.

Μύθοι και αλήθειες για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

* Μύθος 1: Είναι μια μόδα μανάτζμεντ που θα περάσει.

✓ Αλήθεια 1: Η Ε.Κ.Ε. πρέπει να ενσωματωθεί στην επιχειρησιακή στρατηγική, ώστε να έχει αποτελέσματα.

* Μύθος 2: Είναι μια ωραία «ιδέα» που αφορά μόνο τις Δημόσιες Σχέσεις.

✓ Αλήθεια 2: Εάν η Ε.Κ.Ε. χρησιμοποιηθεί μόνο ως μέσον επικοινωνίας τότε κινδυνεύει να χαρακτηριστεί ως «άλλοθι» που κρύβει τα κακώς κείμενα.

* Μύθος 3: Αφορά μόνο τις επιχειρήσεις.

✓ Αλήθεια 3: Η Ε.Κ.Ε. είναι υπόθεση όλων των κοινωνικών εταίρων.

* Μύθος 4: Τα οφέλη της δεν μπορούν να μετρηθούν.

✓ Αλήθεια 4: Τα οφέλη της Ε.Κ.Ε. είναι δύσκολο να μετρηθούν, αλλά προς την κατεύθυνση αυτή κινούνται πολλές πρωτοβουλίες στην Ευρώπη και διεθνώς.

9.7. Κίνητρα και αναμενόμενα οφέλη από τη χρήση δεικτών περιβαλλοντική επίδοσης

Οι επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν μεγάλες πιέσεις ώστε να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση καθώς τα περιβαλλοντικά θέματα γίνονται πολύ σημαντικά. Οι επιχειρήσεις οι οποίες ακόμα αγνοούν τα περιβαλλοντικά προβλήματα ρισκάρουν να χάσουν την άδεια λειτουργίας τους ή την αγορά τους. Τα αυστηρότερα νομοθετικά όρια οδηγούν τις επιχειρήσεις που δεν συμμορφώνονται με τους σχετικούς κανονισμούς Περιβάλλοντος και Υγιεινής & Ασφάλειας σε σοβαρές οικονομικές επιπτώσεις. Από την άλλη οι επιχειρήσεις που υπόκεινται σε σοβαρές

περιβαλλοντικές δεσμεύσεις αντιμετωπίζουν δυσκολίες όταν πρόκειται να εγκαταστήσουν κατανοητά και οικονομικά προγράμματα για να παρακολουθήσουν τους περιβαλλοντικούς κινδύνους.

Το Tellus Institute και το World Resources Institute διεξήγαγαν έρευνα για να προσδιορίσει τα κίνητρα που οδήγησαν τις επιχειρήσεις να μετρήσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση. Τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης όπως και πολλών σχετικών ερευνών αναγνωρίζουν 4 βασικές κινητήριες δυνάμεις για τη διαχείριση των περιβαλλοντικών θεμάτων και κάθε μια από τις οποίες λειτουργεί αυξητικά στην οικονομική δύναμη της επιχείρησης με τη διαχείριση του λειτουργικού κινδύνου, τη μείωση του κόστους ή την αύξηση των εσόδων.

Οι 4 κινητήριες δυνάμεις είναι :

1. Η ανάγκη για συμμόρφωση με τις εντολές της νομοθεσίας - προστασία του δικαιώματος λειτουργίας
2. Η επιθυμία να αποκτήσεις ή να δυναμώσεις το ανταγωνιστικό σου πλεονέκτημα.
3. Αύξηση της πίστης των πελατών και της θέσης στην αγορά με την ανάληψη της διαχείρισης του προϊόντος (product stewardship) σε όλο τον κύκλο ζωής του.
4. Η μείωση του κόστους και των αποζημιώσεων προς τρίτους (liabilities) κάνοντας χρήση καθαρότερων, αποδοτικότερων και φιλικότερων στην κοινότητα διεργασιών παραγωγής.

Η ανάγκη για συμμόρφωση με τη νομοθεσία- Προστασία του δικαιώματος λειτουργίας (right to operate).

Ο πρώτος και βασικότερος λόγος για την προστασία του περιβάλλοντος και κατ'επέκταση για τη χρήση συγκεκριμένων δεικτών περιβαλλοντικής επίδοσης σε μια εταιρία είναι η συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις ή τις κοινωνικές πιέσεις. Οι επιχειρήσεις που δεν συμμορφώνονται κινδυνεύουν να επιβραδυνθεί η ανάπτυξη τους, να κλείσουν ή και να καταδικαστούν. Εκτός από τη συμμόρφωση, βέβαια, πολλές επιχειρήσεις πιστεύουν στη θετική επίδραση της καλής φήμης τους, ότι δημιουργεί δηλαδή αρκετά πλεονεκτήματα που δικαιολογούν το κόστος των προϊόντων/ υπηρεσιών της. Οι επιχειρήσεις με πολύ καλή φήμη στρατολογούν εξειδικευμένο προσωπικό, απολαμβάνουν πλεονεκτική πρόσβαση σε νέες αγορές και δημιουργούν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη στις κυβερνήσεις και στις τοπικές αρχές. Επιχειρήσεις που λειτουργούν σε χώρες με πιο ελαστική νομοθεσία συχνά κάνουν μεγάλες περιβαλλοντικές επενδύσεις για να τοποθετηθούν στην ηγετική θέση της τοπικής αγοράς.

Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Οι εταιρίες που επιχειρούν να βελτιώσουν την περιβαλλοντική τους επίδοση μέσω ενός συστήματος μετρήσεων, έχουν παρατηρήσει ένα σημαντικό αριθμό πλεονεκτημάτων. Αυτά είναι τα παρακάτω:

Βελτιωμένη διαδικασία παραγωγής & αποτελεσματικότητας: Η αποτελεσματική χρήση α' υλών και ενέργειας μπορεί συγκεκριμένα να μειώσει το κόστος παραγωγής σε πολλές επιχειρήσεις. Η έλλειψη των α' υλών και το υψηλό κόστος της διαχείρισης των απορριμμάτων αναγκάζουν τη διοίκηση να βρει τρόπους ώστε να βελτιώσει την αποτελεσματικότητα των υλικών. Επιπλέον τα προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας βοηθούν τις εταιρίες να μειώσουν τα κόστη λειτουργίας τους και να προστατευθούν απέναντι στην αστάθεια της ενεργειακής αγοράς.

Αυξημένη πρόσβαση στην αγορά: Ένας συνεχώς αυξανόμενος αριθμός πελατών χρησιμοποιούν την αγοραστική τους δύναμη ώστε να επηρεάσουν την πολιτική των εταιρειών σε σχέση με την ποιότητα των προϊόντων τους και την υιοθέτηση περιβαλλοντικής συνείδησης. Η περιβαλλοντική συνείδηση των εταιρειών έχει γίνει ένας από τους βασικούς παράγοντες που κυβερνούν την αγορά σε τοπικά και διεθνή επίπεδα

Αύξηση της πίστης των πελατών

Όταν μια επιχείρηση προσδίδει περιβαλλοντικό όφελος στα προϊόντα της μέσω της μείωσης της περιβαλλοντικής επιβάρυνσης του πελάτη, δημιουργεί άμεση αξία στους πελάτες της. Πολλές επιχειρήσεις προσθέτουν στοιχεία υπηρεσιών για να βοηθήσουν τους πελάτες τους στη διαχείριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των προϊόντων τους. Οι υπηρεσίες αυτές δημιουργούν ισχυρές σχέσεις μεταξύ προμηθευτή και πελάτη και δυσκολεύουν τη μεταστροφή σε άλλα προϊόντα.

Μείωση κόστους και υποχρεώσεων προς τρίτους (liabilities).

Σημαντική πηγή αξίας για τις επιχειρήσεις από τη μέτρηση των περιβαλλοντικών της επιδόσεων προέρχεται από τη μείωση του κόστους και την ελαχιστοποίηση των υποχρεώσεων προς τρίτους. Με την αποδοτικότερη χρήση ενέργειας και υλικών στις λειτουργίες της επιχείρησης, έχει αποδειχθεί ότι προκύπτουν σημαντικά οφέλη. Τα κόστη μειώνονται όχι μόνο από την αποφυγή εξόδων όπως η διαχείριση και απόρριψη απόβλητων αλλά και με τη μείωση πρώτων υλών ή τη βελτίωση της ποιότητας. Οι αλλαγές αυτές μειώνουν τον περιβαλλοντικό αντίκτυπο της επιχείρησης, μειώνοντας έτσι το κόστος για τον καθαρισμό τοξικών υλικών ή περιπτώσεων νομικής δίωξης από την τοπική κοινότητα. Πολλές μελέτες περίπτωσης έχουν δείξει τα πλεονεκτήματα που υπάρχουν για τις επιχειρήσεις στην πρόληψη της ρύπανσης και πολλοί ακαδημαϊκοί ερευνητές έχουν προτείνει αναλυτικά εργαλεία για τη μέτρηση των οφελών. Έχει αποδειχθεί ότι «το οριακό κόστος για τη μείωση εκπομπών σπανίως ξεπερνούσε τα οριακά οφέλη».

9.8. Οφέλη από την αναφορά της περιβαλλοντικής επίδοσης

Η αναφορά της περιβαλλοντικής επίδοσης μπορεί να οδηγήσει σε αξιοσημείωτα επιχειρηματικά οφέλη καθώς επίσης και σε οφέλη για το περιβάλλον:

- **Βελτιωμένες πωλήσεις.**

Οι επιχειρήσεις μπορούν να επωφεληθούν εξαιτίας της βελτιωμένης φήμης τους προς τους πελάτες (και στους δυνητικούς πελάτες) μέσω υιοθέτησης ενός καθαρού και διαφανούς τρόπου περιβαλλοντικής αναφοράς. Η σωστή αναφορά βελτιώνει την εμπιστοσύνη των πελατών στα προϊόντα και τις υπηρεσίες που παράγει μία εταιρία.

- **Καλύτερη θέση ως προμηθευτή.**

Όλο και περισσότερο οι μεγάλοι οργανισμοί απαιτούν οι προμηθευτές τους να παρέχουν πληροφορίες σε σχέση με την περιβαλλοντική τους επίδοση, έτσι ώστε να ικανοποιούν τις απαιτήσεις των δικών τους μετόχων. Η περιβαλλοντική αναφορά μπορεί να καταστήσει μία επιχείρηση ελκυστικότερο προμηθευτή σε σχέση με τους ανταγωνιστές της.

- **Αυξημένη ελκυστικότητα στους επενδυτές.**

Οι επενδυτές, οι οικονομικοί αναλυτές, οι brokers πλέον συχνά υποβάλλουν ερωτήσεις σε σχέση με την αειφορία των δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης.

- **Η καινοτομία προϊόντων και υπηρεσιών.**

Η καταμέτρηση και διαχείριση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων προωθεί την ανάπτυξη καινοτομιών στο χώρο των προϊόντων και των υπηρεσιών βοηθώντας στην εξασφάλιση νέων αγορών και την διασφάλιση των ήδη υπαρχόντων.

- **Η πρόσληψη εργατικού δυναμικού.**

Η σωστή περιβαλλοντική αναφορά αποτελεί συχνά ένα επιπλέον κίνητρο για την προσέλκυση υψηλού επιπέδου στελεχών.

- **Άδειες λειτουργίας.**

Η διακήρυξη των περιβαλλοντικών επιπτώσεων μπορεί να μειώσει την έκθεση σε πρόστιμα και να βελτιώσει τη σχέση της επιχείρησης με διάφορους ρυθμιστές (regulators), διευκολύνοντας την παροχή αδειών, λειτουργίας για τις δραστηριότητές της.

9.9. Συμπεράσματα

Η οργανωτική δομή των σύγχρονων επιχειρήσεων έχει γίνει πολύπλοκη και ως αποτέλεσμα ανακύπτει το θέμα της εταιρικής υπευθυνότητας για όλους τους τομείς που δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις. Ο πρώτος και βασικότερος λόγος για τη δέσμευση των επιχειρήσεων στις αρχές της αειφορίας είναι η συμμόρφωση με τις νομικές απαιτήσεις ή τις κοινωνικές πιέσεις. Εκτός από τη συμμόρφωση, βέβαια, πολλές επιχειρήσεις ωθούνται από την θετική επίδραση της καλής φήμης τους.

Σε γενικές γραμμές η εξέλιξη της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην Ελλάδα ακολουθεί την παγκόσμια τάση. Οι ανταγωνιστικές συνθήκες λειτουργίας στα πλαίσια μιας παγκοσμιοποιημένης οικονομίας, η διαρκώς αυξημένων απαιτήσεων ευρωπαϊκή νομοθεσία, και οι πιέσεις από τοπικούς stakeholders μεταβάλλουν διαρκώς το τοπίο.

Η εξέλιξη του τομέα των τηλεπικοινωνιών τα τελευταία χρόνια και ειδικότερα του τομέα της κινητής επικοινωνίας και φυσικά ο ανοικτός οικονομικός ορίζοντας που ανοίγεται μπροστά του, επίταξη το αίσθημα της ανεπτυγμένης εταιρικής κοινωνικής ευθύνης από την πλευρά των αντίστοιχων εταιριών. Η δυνατότητα τους να μπορούν να εξελίξουν τις τοπικές και διεθνείς οικονομίες τους φέρνει μπροστά σε ουσιαστικές ευθύνες για την κοινωνική πολιτική τους.

Η έρευνα της παρούσα διπλωματικής εργασίας αφορούσε τον τρόπο με τον οποίο αντιλαμβάνονται, τα προγράμματα και τις τυχόν ελλείψεις στην Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη τριών μεγάλων εταιριών κινητής επικοινωνίας στην Ελλάδα (WIND, COSMOTE, Vodafone). Έμφαση δόθηκε στο οργανωτικό του πλαίσιο και στους βασικούς τομείς δράσεις τους.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη είναι σίγουρα μια έννοια ανεπτυγμένη και στις τρεις εταιρίες. Η Vodafone λόγω τις ιδιότητας της να ενσωματώνει προγράμματα από την κεντρική εταιρία, εμφανίζει υψηλούς στόχους και θέτει ψηλά τον πήχη της αγοράς. Η Cosmote εμφανίζει μία πολύ καλή εικόνα και προσπάθεια όμως λόγω της ιδιότητας της ως κεντρική εταιρία στο Όμιλο πρέπει να καλύψει κενά και ελλείψεις ώστε να προσφέρει τα αντίστοιχα κίνητρα και στις εταιρίες- μέλη. Η WIND εμφανίζει το πιο έλλειπες πλαίσιο λόγω των εσωτερικών ανακατατάξεων της εταιρίας τα τελευταία χρόνια. Βέβαια δεν πρέπει να λησμονούνται οι υποχρεώσεις στο τομέα αυτό.

Κάτι που παρατηρείται έντονα στην μελέτη αυτή είναι ο φιλανθρωπικός ρόλος που οι εταιρίες έχουν πολλές φορές, υποστηρίζοντας έτσι παλιότερες μορφές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης. Η έμφαση πρέπει να δοθεί σε κοινωνικά προγράμματα και όχι φιλανθρωπικές λύσεις.

Σίγουρα η δημιουργία και η επιτυχία μιας επιχείρησης είναι και μια ουσιαστική βάση μιας εθνικής οικονομίας και για κάθε χώρα τα επιχειρηματικά σχέδια είναι πάντα ευπρόσδεκτα. Η ίδια η κοινωνία και οι καταναλωτές δημιουργούν ουσιαστικά μια επιχείρηση εκφράζοντας τις καταναλωτικές και μη ανάγκες τους. Όμως δεν πρέπει να λησμονείται η ανάγκη για μια ουσιαστικά κοινωνική προσέγγιση των πραγμάτων. Μια βιοποριστικά αναπτυγμένη κοινωνία μπορεί να προσφέρει και επιπλέον ανάπτυξη σε μία επιχείρηση, σε αντίθεση μια κοινωνία χωρίς οικονομική και πνευματική ευμάρεια δεν μπορεί να στηρίξει καμία επιχειρηματική προσπάθεια.

Ένα μεγάλο κομμάτι επισήμανσης, προσοχής και τυχόν παραπέρα έρευνας είναι οι τροφοδοτικές αλυσίδες των εταιριών αυτών, οι οποίες είναι πολύ μεγάλες και πολλές φορές ανεξέλεγκτες. Η προσοχή που χρειάζεται ο τομέας αυτός είναι πολύ μεγάλος καθώς καθημερινά έρχονται στο φως έρευνες και δημοσιεύματα για σοκαριστικές συνθήκες εργασίας σε χώρες της Ασίας, Κίνας, Ταϊλάνδης όπου βρίσκονται τα κατασκευαστικά εργοστάσια πολλών άμεσων ή έμμεσων προμηθευτών.

Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη μιας επιχείρησης έχει να προσφέρει ουσιαστικά στην ανάπτυξη του βιοτικού επιπέδου του εργαζόμενου και της κοινωνίας. Ακόμα και αν αυτή αγγίζει το πλαίσιο του «αγοραστικά αναγκαίου» ή της προσέγγισης της εμπορικούς σκοπούς, δηλαδή ακόμα και αν γίνεται λόγω κοινωνικών ή επιχειρηματικών απαιτήσεων κάτι που φυσικά είναι κατακριτέο δεν παύει να προσφέρει στην κοινωνία και στο εργασιακό επίπεδο. Τα επόμενα χρόνια η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη θα παίζει τόσο σημαντικό ρόλο ώστε η αγορά από μόνη της θα αναπτύξει μηχανισμούς απόρριψης των επιχειρήσεων χωρίς κοινωνικό προφίλ και έργο.

Βιβλιογραφία Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

- 1) Bowen, H.R. (1953), *Social Responsibilities of the Businessman*, Harper & Row, New York, NY.
- 2) Carroll, A.B. (2000), *The Four Faces of Corporate Citizenship*, Richardson, J.E. *Business Ethics* 00/01.
- 3) Carroll, A.B. (1979), “A three-dimensional model of corporate performance”, *Academy of Management Review*, Vol. 4, pp. 495-505.
- 4) ChinaRoHSSolutions, 12 June 2006, It’s not just another RoHS. It’s China RoHS, <http://www.chinarohs.com>, <http://www.chinarohs.com/faq.html>
- 5) Electronics Industry Code of Conduct, version 2.0, 10 October 2005, EICC website <http://www.eicc.info/EICCversion2.0-Oct.10,2005.pdf>
- 6) Elkington, J (2001) *The Chrysalis Economy. How Citizen CEOs and Corporations can fuse values and value creation*. Oxford, Capstone.
- 7) Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Πράσινο βιβλίο - Προώθηση ενός ευρωπαϊκού πλαισίου για την εταιρική κοινωνική ευθύνη
- 8) Επιτροπή των Ευρωπαϊκών Κοινοτήτων, Λευκή Βίβλος – Για την περιβαλλοντική ευθύνη ΕΕ, Ολλανδική Προεδρία, Συμπεράσματα από την Ηλεκτρονική Συζήτηση για την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (EU e – discussion on CSR), Σεπτέμβριος 2004.
- 9) European Commission, *Observatory of SMEs 2002/No 4: European SMEs and Social and Environmental Responsibility*, Enterprise Publications
- 10) Eurochambres, *Position Paper on Corporate Social Responsibility*, May 2004.
- 11) EuroCommerce, *CSR in a Global Economy*
- 12) European Multistakeholder Forum on CSR, *Final results and recommendations*, June 2004.
- 13) Zadek, S (2001), *The Civil Corporation. The New Economy of Corporate Citizenship*. London, Earthscan
- 14) Kenneth S. Rivlin & Jean-Philippe Brisson, 18 October 2004, *WEEE and RoHS basics, update and open issues*
- 15) Lantos, G.P. (2001), “The boundaries of strategic corporate social responsibility”, *Journal of Consumer Marketing*, Vol. 18 No. 7, pp. 595-632.
- 16) *Leading the Way, in communication on progress, Inspiration and perspectives from United Nations Global Compact Participants*, 2006.
- 17) Moss, D. and DeSanto, B. (2002), *Public Relations Cases: International Perspectives*, Routledge, London
- 18) Tuppen, C (2002) quoted in “BT, responsibility and the triple bottom line” interview in *Ethical Corporation Magazine*, Issue 2, January 2002 www.ethicalcorp.com
- 19) United Nations Global Compact Office, www.unglobalcompact.org
- 20) WBCSD, <http://www.wbcd.org/>
 - § Strategic challenges for business, October 2004.
 - § Beyond Reporting, Creating business value and accountability, June 2005.
 - § Corporate social responsibility, making good business sense, January 2000.
 - § Corporate Social Responsibility, the WBCSD’s journey, 2002
- 21) Wuppertal Institute
 - § Responsible Corporate Governance, 2004

§ Sustainability Indicators, 1998

- 22) www.globescan.com
- 23) www.csrhellas.gr
- 24) www.csreurope.org
- 25) www.ssrc.org
- 26) www.fordfound.org
- 27) www.ftse.com
- 28) www.gesi.org
- 29) www.eicc.info
- 30) www.etno.be
- 31) http://ec.europa.eu/environment/chemicals/reach/reach_intro.ht
- 32) <http://www.greenpeace.eu/issues/chem.html>
- 33) <http://www.etuc.org/a/496>

Δείκτες Περιβαλλοντικής Επίδοσης

- 1) GRI,
 - § RG, Sustainability Reporting Guidelines, September 2006
 - § Sustainability Reporting Guidelines 2002
- 2) GEMI, Measuring Environmental Performance: A Primer and Survey of Metrics In Use, 1998, http://www.gemi.org/MET_101.pdf
- 3) ΕΕ, Σύσταση της Επιτροπής της 10ης Ιουλίου 2003 σχετικά με τις κατευθυντήριες γραμμές όσον αφορά την εφαρμογή του κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 761/2001 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου για την εκούσια συμμετοχή οργανισμών στο κοινοτικό σύστημα οικολογικής διαχείρισης και οικονομικού ελέγχου EMAS σχετικά με την επιλογή και τη χρήση των δεικτών περιβαλλοντικών επιδόσεων [κοινοποιηθείσα υπό τον αριθμό Ε(2003) 2253].
- 4) OECD, OECD Environmental Indicators, 2004.
- 5) NAE, Industrial Environmental Performance Metrics, 1999.
- 6) Robert B. Pojasek, How Do You Measure Environmental Performance?, Environmental Quality Management, Summer 2001, <http://www.pojasek-associates.com/Reprints/MeasurePerformance.pdf>
- 7) UNEP, The GHG Indicator: UNEP Guidelines for Calculating Greenhouse Gas Emissions for Businesses and Non-Commercial Organisations, 2000.
- 8) <http://www.envirowise.gov.uk/page.aspx?o=kpi>
- 9) <http://www.wbcsd.org/DocRoot/sB8NSMPNP52ho8GXunY6/MeasuringEE.pdf>

Περιβαλλοντική Αναφορά

- 1) ΕΕ, ΓΔ Περιβάλλοντος, Κατευθύνσεις για την Περιβαλλοντική Δήλωση στο πλαίσιο του EMAS, 2004.
- 2) CERES, <http://www.ceres.org/ceres/>
- 3) GRI, <http://www.globalreporting.org>
 - RG, Sustainability Reporting Guidelines, September 2006
 - Making the Connection, Using the GRI's G3 Reporting Guidelines for the UN Global Compact's Communication on Progress, September 2006.
 - Sustainability Reporting Guidelines, Draft, G3, Version for Public Commitment- 2 January 2006- 31 March 2006.

- Sustainability Reporting Guidelines, 2002.
- 4) CEFIC, <http://www.cefic.be/>
- 5) Responsible care, Annual Report, Europe, 2005/2005.
- 6) OECD, Uses of pollutant release and transfer register data and tools for their presentation, A reference Manual, 2005.
- 7) DEFRA, <http://www.defra.gov.uk/>
- 8) Environmental Key Performance Indicators-Reporting Guidelines for UK Business, 2006
- 9) <http://www.sustainability.com/>
- 10) <http://www.corporateregister.com/>
- 11) <http://cei.sunderland.ac.uk/envrep/corprep.htm>
- 12) <http://www.enviroreporting.com/>
- 13) <http://www.inem.org/tools/cer-checklist.html>

Βιβλιογραφία Περιπτώσεων

- 1) Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2005-Μάρτιος 2006
- 2) Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Vodafone. Απρίλιος 2004-Μάρτιος 2005
- 3) Απολογισμός εταιρικής κοινωνικής ευθύνης 2006 Cosmote
- 4) Απολογισμός εταιρικής κοινωνικής ευθύνης 2005 Cosmote
- 5) The high cost of calling, SOMO, 2006
- 6) Wooley, N. (2004), *Social Responcibility in Europe*, available at: www.pwc.com/extweb/newcolth.nsf/0/503508DDA107A61885256F35005C1E3
- 7) www.gsmworld.com
- 8) www.cosmote.gr
- 9) www.pedion24.gr
- 10) www.wind.com.gr
- 11) www.fasma.gr
- 12) http://ec.europa.eu/environment/emas/casestudy/vodafone_en.htm
- 13) www.vodafone.uk
- 14) www.vodafone.com

Παράρτηματα

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΑ