



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
“ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ”

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ (ΜΒΑ)

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

“ΕΤΑΙΡΙΚΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗ ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ
ΜΑΡΚΕΤΙΝΚ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΑΔΑ”

ΖΟΛΩΤΑΣ ΙΩΑΝΝΗΣ ΜΔΕ/1005

ΠΕΙΡΑΙΑΣ 2013

Αφιερώνεται στην οικογένειά μου

Εισαγωγή	5
Το αντικείμενο της εργασίας	7
1.Νόημα και σημασία της ΕΚΕ	7
1.1 Τι είναι ΕΚΕ	8
1.2 Ιστορικό ΕΚΕ	11
1.3 Πρωτοβουλίες σε διεθνές, Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο	13
2.Ευρύτερη βιβλιογραφική ανασκόπηση	16
2.1 Τα αίτια που ωθούν τις επιχειρήσεις στην ΕΚΕ	16
2.2 Η ΕΚΕ στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον	18
2.3 Θεωρίες για την ΕΚΕ	19
2.3.1 Η θεωρία των μετόχων	19
2.3.2 Η θεωρία των Ενδιαφερόμενων Μερών	20
2.3.3 Η θεωρία της Τριπλής Κατώτατης Γραμμής	21
2.3.4 Η θεωρία της “Πεφωτισμένης Μεγιστοποίησης της Αξίας”	22
2.4 Κατηγοριοποιήσεις της ΕΚΕ	22
2.5 Η ΕΚΕ σε σχέση με την διοίκηση των επιχειρήσεων και το ανθρώπινο δυναμικό τους.	24
2.6 Οφέλη και Πλεονεκτήματα	26
2.7 Προβληματισμοί σχετικά με την ΕΚΕ	28
2.8 Η ΕΚΕ στις επιχειρήσεις σήμερα	30
3.Μεθοδολογία προσέγγισης Θέματος	32
3.1 Στόχοι έρευνας	32
3.2 Ερευνητικό σχέδιο	32
3.2.1 Είδος πληροφοριών-στοιχείων	32
3.2.2 Ερευνητική Προσέγγιση	33
3.2.3 Ερευνητικό εργαλείο	33
3.2.4 Επιλογή των μελετών περιπτώσεων	34
4. Αποτελέσματα έρευνας	38
4.1 Πρόγραμμα ΕΚΕ της cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ	38
4.1.1 Εταιρικό Προφίλ	38
4.1.2 Προϊόντα και υπηρεσίες	39
4.1.3 Η ΕΚΕ για την Cosmote	40
4.1.4 Τομείς ΕΚΕ	41
4.1.5 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ	42
• Δραστηριότητες στο τομέα “Στρατηγική και Διοίκηση”	42
• Δραστηριότητες στο τομέα “Αγορά”	42
• Δραστηριότητες στο τομέα “Εργαζόμενοι”	46
• Δραστηριότητες στο τομέα “Κοινωνία”	49
• Δραστηριότητες στο τομέα “Περιβάλλον”	51
4.2 Πρόγραμμα ΕΚΕ της vodafone Κινητές Τηλεπικοινωνίες ΑΕ	55
4.2.1 Εταιρικό Προφίλ	55
4.2.2 Προϊόντα και υπηρεσίες	55
4.2.3 Η ΕΚΕ για την Cosmote	56
4.2.4 Τομείς ΕΚΕ	56
4.2.5 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ	57
• Δραστηριότητες στο τομέα “Υπεύθυνη λειτουργία”	57

• Δραστηριότητες στο τομέα “Περιβαλλοντική αποδοτικότητα”	61
• Δραστηριότητες στο τομέα “Συμβολή στη Βιώσιμη ανάπτυξη της κοινωνίας”	63
4.3 Πρόγραμμα ΕΚΕ της ΔΕΗ	65
4.3.1 Εταιρικό προφίλ	65
4.3.2 Η ΕΚΕ για την ΔΕΗ	65
4.3.3 Τομείς ΕΚΕ	66
4.3.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ	66
• Δραστηριότητες στο τομέα “Οικονομία”	66
• Δραστηριότητες στο τομέα “Κοινωνία”	68
• Δραστηριότητες στο τομέα “Πελάτης”	69
• Δραστηριότητες στο τομέα “Συνεργάτες”	70
• Δραστηριότητες στο τομέα “Εργαζόμενος”	70
• Δραστηριότητες στο τομέα “Περιβάλλον”	72
4.4 Πρόγραμμα ΕΚΕ της ΟΠΑΠ Α.Ε	74
4.4.1 Εταιρικό προφίλ	74
4.4.2 Προϊόντα και υπηρεσίες	75
4.4.3 Η ΕΚΕ για την ΟΠΑΠ-Τομείς ΕΚΕ	77
4.4.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ	77
• Δραστηριότητες στο τομέα “Υγεία”	77
• Δραστηριότητες στο τομέα “Πολιτισμός”	78
• Δραστηριότητες στο τομέα “Αθλητισμός”	78
• Δραστηριότητες στο τομέα “Παιδεία”	81
• Δραστηριότητες στο τομέα “Περιβάλλον”	82
• Δραστηριότητες στο τομέα “Κοινωνία και ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες”	83
4.5 Πρόγραμμα ΕΚΕ του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε (ΔΑΑ)	84
4.5.1 Εταιρικό προφίλ	84
4.5.2 Προϊόντα και υπηρεσίες	85
4.5.3 Η ΕΚΕ για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε (ΔΑΑ)-Τομείς ΕΚΕ	86
4.5.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ	87
• Δραστηριότητες στο τομέα “Οικονομία”	87
• Δραστηριότητες στο τομέα “Περιβάλλον”	91
• Δραστηριότητες στο τομέα “Κοινωνία”	93
• Δραστηριότητες στο τομέα “Εργαζόμενοι”	94
Συμπεράσματα	95
Βιβλιογραφία	98

Εισαγωγή

Η Εταιρική κοινωνική ευθύνη, στο εξής ΕΚΕ, είναι το μέσο με το οποίο οι επιχειρήσεις συμβάλλουν στη κοινωνική σταθερότητα και συνοχή (VanMaanen, 1979). Με την υιοθέτηση και την τήρηση μιας εταιρικής ατζέντας που θα αναγνωρίζει τις κοινωνικές προτεραιότητες και θα είναι διαμορφωμένη έτσι ώστε να τις ακολουθεί, οι επιχειρήσεις δείχνουν το ανθρώπινο πρόσωπό τους στους καταναλωτές, τις κοινότητες και τους διαμορφωτές της κοινής γνώμης.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι τα τελευταία χρόνια παρατηρούμε όλο και περισσότερες δράσεις στο τομέα της ΕΚΕ. Όντως, η τάση για υιοθέτηση από τις επιχειρήσεις της ΕΚΕ, καθώς και ο υποστηρικτικός, συνολικά, ρόλος των δημοσίων αρχών απέναντι στην ΕΚΕ, έχουν αποκτήσει μεγάλη σημασία τα τελευταία 15 χρόνια όσον αφορά τη συμβολή της ΕΚΕ στο σεβασμό των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και το κράτος δικαίου, καθώς και τη βιώσιμη λειτουργία της οικονομίας της αγοράς, σε τοπική, εθνική, ευρωπαϊκή ή παγκόσμια κλίμακα (Vinten, 2000). Για να είναι η οικονομία της αγοράς ένα επιτυχημένο οικονομικό μοντέλο, πρέπει να βασίζεται σε ορισμένες θεμελιώδεις προϋποθέσεις: αφ' ενός σε ένα αποτελεσματικό και συνεκτικό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο, αφ' ετέρου, στον αυτοπεριορισμό και στον αυτοέλεγχο, καθώς και σε ένα κλίμα καινοτομίας και επιχειρηματικότητας και εμπιστοσύνης: αυτά είναι τα αναγκαία στοιχεία για το συνδυασμό οικονομικής επιτυχίας, προστασίας του περιβάλλοντος, κοινωνικής συνοχής και ευημερίας (Tavis, 2000).

Κατά τον Porter (2003), ΕΚΕ είναι η ικανότητα να αναγνωριστούν ότι οι δυνάμεις της εργασίας, δηλαδή, οι κοινωνίες και οι εργοδότες, έχουν τελικά κοινά συμφέροντα μεταξύ τους. Είναι η ικανότητα να διαμορφώνονται κοινές αποφάσεις με τους άλλους κοινωνικούς εταίρους και να υιοθετούνται κοινές δράσεις. Είναι η αναγνώριση ότι αυτές οι κοινές αποφάσεις μπορούν να αποτελέσουν πολύτιμη συνεισφορά στην όποια κυβέρνηση στη χάραξη της πολιτικής της- η οποία γίνεται έτσι και ευθύνη των επιχειρήσεων, ενώ παράλληλα απομειώνει το περίφημο πολιτικό κόστος. Είναι η υποχρέωσή των επιχειρήσεων να διαμορφώσουν λόγο που είναι κατανοητός από το κοινωνικό σύνολο. Είναι, σε τελική ανάλυση, η διάθεση του επιχειρηματικού κόσμου να περάσει από την ολιγωρία στην πρωτοβουλία, από τις συζητήσεις στις αποφάσεις, από τη συναίνεση απραξίας στο συμβόλαιο δημιουργίας (Thomas και Simerly, 1995).

Μέσα σε αυτό το πλαίσιο, μπορούμε να δούμε την ΕΚΕ σαν μια μορφή βέλτιστης αξιοποίησης του ανθρώπινου δυναμικού των επιχειρήσεων αλλά και άλλων πόρων, όπως πχ μηχανήματα ή οι εγκαταστάσεις για να μπορεί η επιχείρηση να δίνει μια αξία στην κοινωνία. Όμως σίγουρα το ανθρώπινο δυναμικό είναι αυτό που έχει τον πρωταγωνιστικό ρόλο όπως και η εταιρική κουλτούρα που διαμορφώνει την συμπεριφορά και τις τάσεις του ανθρώπινου δυναμικού έναντι της κοινωνίας. Δεν πρέπει να ξεχνάμε ότι η κουλτούρα μπορεί να τροφοδοτείται από οποιοδήποτε τμήμα της επιχείρησης συνήθως αναπτύσσεται αρχικά από τις προσωπικές πεποιθήσεις και σύστημα αξιών των ηγετών, διαχέεται σε όλη την οργάνωση γίνεται έθιμο, τελετουργία, γλώσσα και σύμβολα συναλλάσσεται με την προσωπική ηθική των μελών, τα συστήματα και τις οργανωσιακές δομές αλλά και τους εργαζόμενους και διατηρείται ή αλλάζει από την ανώτατη διοίκηση αντικατοπτρίζοντας εντέλει την ηθική του οργανισμού (Θανόπουλος, 2003).

Από τα παραπάνω, είναι κατανοητό το ότι η κοινωνική υπευθυνότητα πρέπει να περάσει πρώτα στο μυαλό των ίδιων των εργαζομένων, να περάσει μέσα τους. Κάτι τέτοιο σημαίνει πως η ανώτερη διοίκηση πρέπει να αποτελέσει το ζωντανό παράδειγμα στους εργαζομένους και να εφαρμόσει πρώτη τις αρχές που η ίδια επιβάλλει. Προς το εσωτερικό του επιχειρηματικού οργανισμού, η αποδοχή προβάλλεται μέσα από τη συμμετοχή των εργαζομένων σε ό,τι αφορά την έκφραση της κοινωνικής υπευθυνότητας της εταιρείας. Συμμετοχή που σταθμίζεται από τις πρακτικές που ακολουθούνται στις εργασιακές σχέσεις και από τη συναισθηματική νοημοσύνη στο management. Αυτή η διαδικασία στην εσωτερική ζωή των επιχειρήσεων, που μπορεί να κάνει την εταιρική ευθύνη και προσωπική ευθύνη για τον εργαζόμενο, καθορίζει και την κοινωνική ταυτότητά της, εφ' όσον δεχθούμε ότι μια εταιρεία είναι πρωτίστως οι άνθρωποί της. Αυτό δεν ανατέμνεται σε επιμέρους εργασιακές σχέσεις, αλλά διαχέεται και διαπνέει κάθε μορφή έκφρασής τους ως κατ' εξοχήν χαρακτηριστικό της εταιρικής κουλτούρας. Είναι το χαρακτηριστικό που μπορεί να κάνει εθελοντή έναν εργαζόμενο σε κοινωνικές δράσεις της εταιρείας του και ταυτόχρονα υπερήφανο για το ότι εργάζεται σε αυτήν (Weiss, 2003).

Το αντικείμενο της εργασίας

Το αντικείμενο της παρούσας εργασίας είναι να εξετάσει την ΕΚΕ στις Ελληνικές επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον κλάδο των υπηρεσιών. Για το λόγο αυτό, η εργασία θα εξετάσει την ΕΚΕ σε δείγμα επιχειρήσεων από την Ελλάδα που πρωταγωνιστούν στον κλάδο των υπηρεσιών. Οι επιχειρήσεις αυτές είναι:

- Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού» ΔΕΗ Α.Ε
- Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου Ο.Π.Α.Π Α.Ε
- Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.
- Vodafone – Panafone Α.Ε.
- Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Ελ. Βενιζέλος Α.Ε.

1. Νόημα και σημασία της ΕΚΕ

Η ΕΚΕ είναι μια έννοια με την οποία οι επιχειρήσεις αποφασίζουν οικειοθελώς να συμβάλλουν για ένα καθαρότερο περιβάλλον και μια καλύτερη κοινωνία. Σήμερα όλο και περισσότερες εταιρείες αναγνωρίζουν αυτή τους την ευθύνη απέναντι στους εργαζόμενους, τους εταίρους και το γενικότερο κοινωνικό σύνολο που τις περιβάλλει και που συναλλάσσεται μαζί τους. Η οικονομική ανάπτυξη, η προστασία του περιβάλλοντος καθώς και η κοινωνική συνοχή συνδέονται με μια σχέση αλληλεπίδρασης μεταξύ τους. Αλληλεπίδραση που προβλέπεται να συνεχίσει και στο μέλλον μιας και η παγκοσμιοποίηση και η βιομηχανική αλλαγή που συντελείται δημιουργεί νέες ανησυχίες και αλλαγές στις προσδοκίες των καταναλωτών, των αρχών και του κοινωνικού συνόλου γενικότερα. Οι αποφάσεις των καταναλωτών και των επενδυτών επηρεάζονται όλο και περισσότερο από τα κοινωνικά προβλήματα και τον φόβο για την όλο και μεγαλύτερη καταστροφή του περιβάλλοντος.

1.1 Τι είναι ΕΚΕ

Οι Moore και Robson (2002) εκλαμβάνουν την ΕΚΕ «ως μια λειτουργία των συστημάτων των σχέσεων μεταξύ επιχειρηματικής δραστηριότητας και κοινωνίας, μέσα στα οποία λειτουργούν οι επιχειρήσεις. Αυτά τα συστήματα με τη σειρά τους διαρθρώνονται από κοινωνική διακυβέρνηση. Η ΕΚΕ ως μια παρότρυνση παρά μια μέθοδος υφαίνει τον ιστό της σε όλα τα διαφορετικά συστήματα και βιομηχανίες. Διαφορετικά κυβερνητικά συστήματα, διαφορετικές νομικές ευθύνες και διαφορετικοί κοινωνικοί ρόλοι που πραγματοποιούνται από την κυβέρνηση, τους μη κυβερνητικούς οργανισμούς και τις επιχειρήσεις είναι μερικά ζητήματα-κλειδιά που καθιστούν την ΕΚΕ ποικιλόμορφη».

Σύμφωνα με τον L'Etang (1995) «ΕΚΕ είναι η συνεχής δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται με τρόπο ηθικό και να συμβάλλουν στην οικονομική ανάπτυξη, βελτιώνοντας παράλληλα την ποιότητα ζωής των εργαζομένων και των οικογενειών τους καθώς και της τοπικής κοινότητας και του συνόλου της κοινωνίας». Τα πολύ τελευταία χρόνια έχουν αρχίσει να αναπτύσσονται εντός των επιχειρήσεων και τμήματα ηθικής και δεοντολογίας που σκοπό έχουν την διαχείριση της διοικητικής ηθικής και της επιχειρηματικής δεοντολογίας (Θανόπουλος 2003)

Σχετικά με την ΕΚΕ υπάρχουν ακόμα και σήμερα διάφορες απόψεις. Για παράδειγμα από την μία ο διάσημος οικονομολόγος Friedman πιστεύει ότι είναι μεν πραγματικό ότι οι εποχές κατά τις οποίες τα κέρδη αποτελούσαν αυτοσκοπό για τις επιχειρήσεις ανήκουν στο παρελθόν, αλλά από την άλλη στο σύγχρονο επιχειρηματικό δόγμα του τοποθετεί στην πλάστιγγα από τη μια πλευρά τα κέρδη και από την άλλη τους ανθρώπους. Για αυτόν τα κέρδη έρχονται σε πρώτο λόγο (<http://www.reason.com/news/show/32239.html>). Για άλλους όμως όπως για παράδειγμα ο JK Galbraith, η ισορροπία είναι το ζητούμενο, που συνδέεται άμεσα με τη βιώσιμη ανάπτυξη της επιχείρησης (<http://www.reason.com/news/show/32239.html>). Αναμφίβολα, μια τέτοια προσέγγιση έχει τη «σφραγίδα» ανοιχτού πνεύματος της επιχείρησης προς την κοινωνία. Δηλαδή αποτελεί ένδειξη εκτίμησης των πραγματικών αναγκών του πολίτη και δεν ευνοεί την καθ' απαγόρευση κατανάλωση, είναι προοίμιο σεβασμού του φυσικού περιβάλλοντος και αμφιρρέπει στους κοινωνικούς αποκλεισμούς και στις διακρίσεις. Οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρήσεις, λοιπόν, αποτελούν αίτημα των συγχρόνων κοινωνιών που αγωνιούν και πάσχουν στην αναζήτηση της ισορροπίας τους.

O Weiss (2003) σ' ένα διεισδυτικό αφιέρωμά του στο θέμα αυτό, είχε παρουσιάσει ένα διάγραμμα όπου στον ένα άξονα μετρούσε τα κέρδη και στον άλλο την κοινωνική ευημερία. Η λογική ήταν ότι:

- Αν η άσκηση εταιρικής ευθύνης αυξάνει και τα κέρδη και την κοινωνική ευημερία, τότε είναι επιθυμητή.
- Αν μειώνει και τα δύο, απορρίπτεται.
- Αν αυξάνει τα κέρδη και μειώνει την κοινωνική ευημερία, τότε μιλάμε για «διαστροφή ΕΚΕ».
- Αν μειώνει τα κέρδη και αυξάνει την κοινωνική ευημερία, τότε μιλάμε για «δανεική ηθική».

Ο Mullins (2005) ορίζει την ΕΚΕ ως *“την τεχνική που δραστηριοποιεί, με θετικό τρόπο για την κοινωνία, τις επιχειρήσεις με στόχο την ευρύτερη κοινωνική ευημερία”*. Ο Balabanis (1998) αναφέρει ότι *“ενώ η κοινωνική ευθύνη, δεν είχε σημαντικό ρόλο στην διοίκηση των επιχειρήσεων, τα τελευταία χρόνια λόγω της αυξανόμενης πίεσης από μεριάς της κοινωνίας για να έχουν ένα πιο ενεργό ρόλο οι επιχειρήσεις στα κοινωνικά δρώμενα, έχει δοθεί στις εταιρείες ένας πιο σαφής ρόλος στην ευημερία της κοινωνίας”*.

Τέλος, οι Μοντάνα και Charnov (2002) αναφέρουν ότι, σύμφωνα με τους διάφορους ορισμούς για την ΕΚΕ, μπορούμε να πούμε ότι οι υποστηρικτές της ΕΚΕ πιστεύουν ότι οι εταιρείες έχουν υποχρέωση ως προς για την κοινωνία και οι επιχειρήσεις δεν έχουν μόνο τους οικονομικούς στόχους, αλλά και κοινωνικές ευθύνες. Με λίγα λόγια σίγουρα οι επιχειρήσεις θα πρέπει να πετύχουν τους οικονομικούς στόχους, ώστε να εξασφαλίσουν την βιωσιμότητα τους, αλλά οι όποιες ενέργειες αναλάβουν για να πετύχουν αυτούς τους στόχους δεν θα πρέπει να είναι εις βάρος της κοινωνίας. Πέρα από αυτά η θετική συνεισφορά στην κοινωνία μπορεί να δώσει αξία στην εταιρική εικόνα.

Θα πρέπει να τονίσουμε ότι η ΕΚΕ δεν έχει οριστεί μόνο σε ακαδημαϊκό επίπεδο αλλά υπάρχουν και οι ανάλογες κρατικές παρεμβάσεις. Το έτος 2001 εκδόθηκε η Πράσινη Βίβλος από την Ευρωπαϊκή Ένωση με σκοπό να αρχίσει μια ευρύτερη δημόσια συζήτηση για την ΕΚΕ και αναζητά απόψεις για την τελευταία σε εθνικό, ευρωπαϊκό και διεθνές επίπεδο, συζήτηση η οποία συνεχίζεται και σήμερα. Στην Πράσινη Βίβλο αρχικά δίνεται ο ορισμός

της ΕΚΕ και στη συνέχεια δίνονται κάποια πλαίσια στα οποία πρέπει να κινούνται οι επιχειρήσεις με γνώμονα τις καλές πρακτικές της (εσωτερική και εξωτερική διάσταση).

Οι VanMarrewijk et al(2004) αναφέρουν ότι η ΕΚΕ είναι πρώτα από όλα μία φιλοσοφία που θα πρέπει να διέπει όλη την επιχείρηση, συμπεριλαμβανομένου και του ανθρώπινου δυναμικού της. Για να μπορέσει όμως να περάσει το μήνυμα στο ανθρώπινο δυναμικό και με την σειρά του να αναλάβει και τις ανάλογες δράσεις θα πρέπει να υπάρχει σωστή **οργάνωση και σχεδιασμός** όπως και πνεύμα **εθελοντισμού**.

Σύμφωνα με τους Pedersen και Neergaard (2008) η ΕΚΕ είναι συνδεδεμένη με την εταιρική απόδοση αλλά και την εργασιακή ικανοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, όταν οι εργαζόμενοι νοιώθουν ότι η επιχείρηση που εργάζονται συνεισφέρει στην κοινωνία που ζουν και ότι γενικά οι λειτουργίες της έχουν ένα θετικό αντίκτυπο σε αυτήν το συναίσθημα αυτό έχει άμεση επίδραση και στην απόδοση τους αλλά και στην εργασιακή τους ικανοποίηση.

Με αυτό το σκεπτικό μπορούν οι εργαζόμενοι έμμεσα ή ακόμα και άμεσα όπως σε ορισμένες δράσεις ΕΚΕ που απαιτούν την εθελοντική συμμετοχή, όπως για παράδειγμα αιμοδοσία και δενδροφυτεύσεις, να έχουν επιτυχία σαν δράσεις ΕΚΕ, εφόσον βέβαια οι ίδιοι οι εργαζόμενοι έχουν εμπεδώσει την κουλτούρα του εθελοντισμού και της προσφοράς στο κοινωνικό σύνολο.

Βέβαια και η ΕΚΕ χρειάζεται την ανάλογη οργάνωση και οι δράσεις της να είναι σωστά εστιασμένες. Οι Moneva (2007) αναφέρουν ότι θα πρέπει να οργανωθεί σωστά από την διοίκηση και οι όποιες ενέργειες να συμπεριλαμβάνουν όλο το φάσμα της εταιρείας από τον απλό εργαζόμενο ως και τους μετόχους της. Ειδικά, σε τι αφορά τους μετόχους αναφέρεται ότι συνήθως αυτοί είναι που μπορεί να αντιδράσουν αρνητικά σε δράσεις ΕΚΕ μιας και θεωρούν ότι δεν φέρνουν άμεσα κερδοφορία, η οποία είναι και το ζητούμενο για αυτούς. Για τον σκοπό αυτό θα πρέπει να υπάρχει και η ανάλογη οργάνωση και ο σχεδιασμός ώστε να μπορεί η επιχείρηση να αποδείξει στους μετόχους της και το κοινό της ότι οι δράσεις της έχουν όφελος τόσο για την εταιρεία όσο και για το περιβάλλον και την κοινωνία. Όπως αναφέρουν οι McWilliams και Siegel (2001) η επιχείρηση θα πρέπει να αποδείξει ότι δεν πράττει δίχως σχεδιασμό και ότι οι ενέργειες ΕΚΕ που έχει αναλάβει είναι βάση του στρατηγικού της προγραμματισμού. Μάλιστα αναφέρουν ότι συχνά οι δράσεις ΕΚΕ των επιχειρήσεων γίνονται δίχως προσεκτικό σχεδιασμό και απλώς είναι μεμονωμένες δράσεις δίχως κάποιο όφελος ούτε για την κοινωνία, αλλά ούτε και για την επιχείρηση.

Οι McWilliams και Siegel (2001) αναφέρονται και στο πως μπορεί η επιχείρηση να δώσει κίνητρα συμμετοχής στο ανθρώπινο δυναμικό. Αναφέρουν ότι συχνά η συμμετοχή των εργαζομένων είναι «υποχρεωτική» με αρνητικό αντίκτυπο μιας και οι εργαζόμενοι δεν αισθάνονται ότι προσφέρουν κάτι, αλλά απλώς συμμετέχουν σε μία δράση που έχει να κάνει με δημόσιες σχέσεις πιο πολύ παρά με μία προσεκτικά σχεδιασμένη δράση ΕΚΕ της επιχείρησης. Οι Jones et al, (2005) εξέτασαν τον κλάδο των τροφίμων στην Βρετανία και παρατήρησαν ότι μία επιτυχημένη ΕΚΕ γίνεται σε (α) πεδία που μπορεί να συμμετέχει εθελοντικά ο κάθε εργαζόμενος, π.χ. σε δεντροφυτεύσεις και (β) σε πιο εξειδικευμένα πεδία που όμως το ανθρώπινο δυναμικό έχει την δυνατότητα να δώσει σε εθελοντική βάση κάτι παραπάνω στην κοινωνία. Στο παράδειγμα του ξενοδοχείου CostaNavarino (<http://www.costanavarino.com/>) τα στελέχη του ξενοδοχείου έχουν αποκτήσει μία εμπειρία σε θέματα διαχείρισης αποβλήτων και κάνουν σε εθελοντική βάση – με την στήριξη του Καποδιστριακού Πανεπιστημίου – σεμινάρια σε κατοίκους της Μεσσηνίας ώστε να μάθουν για την σωστή διαχείριση των αποβλήτων στα σπίτια τους. Αυτό είναι ένα παράδειγμα σωστά οργανωμένης ΕΚΕ μιας και είναι σε αντικείμενο που γνωρίζει η επιχείρηση, αλλά και δίνει κάτι χρήσιμο στην κοινωνία.

Βέβαια για να γίνουν όλα αυτά θα πρέπει να υπάρχει η ανάλογη κουλτούρα που θα προάγει τον εθελοντισμό αλλά και η ανάλογη οργάνωση. Το να συμμετάσχει μία επιχείρηση σε μία αιμοδοσία ή και να υποχρεώσει ακόμα τους εργαζόμενους της να πάνε σε μία δεντροφύτευση δεν έχει καμία σημασία και συχνά είναι χάσιμο οικονομικών και ανθρώπινων πόρων. Αντί αυτού η επιχείρηση θα πρέπει να:

- Να δώσει τα ανάλογα κίνητρα στον ανθρώπινο δυναμικό
- Να δημιουργήσει μία εταιρική κουλτούρα που θα προάγει τον εθελοντισμό και
- Να είναι όλα αυτά σωστά σχεδιασμένα και να μπορεί να αποδείξει η επιχείρηση ότι οι δράσεις κάνουν καλό και στην κοινωνία αλλά και στην ίδια την επιχείρηση.

1.2 Ιστορικό ΕΚΕ

Από την πρώτη εμφάνιση της ΕΚΕ μέχρι και σήμερα έχουν δοθεί πολλοί ορισμοί για αυτή. Από την πρώτη διεθνή έρευνα που έγινε το 1998 από το Διεθνές Επιχειρηματικό Συμβούλιο για την Βιώσιμη Ανάπτυξη (WBCSD) δόθηκε ο εξής ορισμός : “ΕΚΕ είναι η συνεχής

δέσμευση των επιχειρήσεων να συμπεριφέρονται ηθικά και να συνεισφέρουν στην οικονομική ανάπτυξη βελτιώνοντας την ποιότητα ζωής των εργαζομένων τους και των οικογενειών τους, όπως επίσης και των τοπικών κοινοτήτων και της κοινωνίας ευρύτερα “ . Το έτος 2001 στην Πράσινη Βίβλο που εκδόθηκε από την Ευρωπαϊκή Ένωση δόθηκε ένας άλλος ορισμός: “ΕΚΕ είναι μια έννοια σύμφωνα με την οποία οι εταιρείες ενσωματώνουν σε εθελοντική βάση κοινωνικές και περιβαλλοντικές ανησυχίες στις επιχειρηματικές τους δραστηριότητες και στις επαφές τους με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη”.

Ένας ακόμη ορισμός δόθηκε από το Ελληνικό Δίκτυο :

“ΕΚΕ είναι η οικειοθελής δέσμευση των επιχειρήσεων για ένταξη στις επιχειρηματικές τους πρακτικές κοινωνικών και περιβαλλοντικών δράσεων, που είναι πέρα από όσα επιβάλλονται από τη νομοθεσία και έχουν σχέση με όλους όσους άμεσα ή έμμεσα επηρεάζονται από τις δραστηριότητες τους “. (Θανόπουλος, 2003)

Παρατηρούμε ωστόσο ότι για τους περισσότερους ορισμούς υπάρχουν κοινά γνωρίσματα όπως :

- Οι δεσμεύσεις που αναφέρονται στις αρχές και τα πρότυπα έχουν οικειοθελή χαρακτήρα
- Σαν βασική προϋπόθεση έχουν την εφαρμογή της νομοθεσίας
- Θεωρούν δεδομένο το γεγονός της αυτοδέσμευσης και του αυτοελέγχου σε σχέση με συγκεκριμένες αρχές, αξίες και πρότυπα.
- Η εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ είναι έμπρακτη και περιλαμβάνει συγκεκριμένες πρωτοβουλίες και δράσεις
- Συνδέεται με τις ανησυχίες και τις προσδοκίες των ενδιαφερομένων μερών

Λόγω της πολυπλοκότητας της έννοιας αλλά και ανάλογα με το τι θέλει να δείξει και να περάσει σαν μήνυμα η κάθε επιχείρηση έχουν δημιουργηθεί και ταυτόσημες έννοιες της ΕΚΕ όπως: «υπεύθυνος εταιρικός πολίτης», «συμμέτοχος στην τοπική κοινωνία», «κοινωνική συνείδηση των επιχειρήσεων», «κοινωνική υπευθυνότητα», «κοινωνική λογοδοσία» κ.α. Κάθε επιχείρηση χρησιμοποιεί την έννοια που θεωρεί ότι θα την φέρει πιο κοντά στους καταναλωτές της και θα την βοηθήσει να εμφανίσει ένα καλό κοινωνικό πρόσωπο

1.3 Πρωτοβουλίες σε Διεθνές, Ευρωπαϊκό και Εθνικό επίπεδο

Η άποψη που επικρατούσε για πολλά χρόνια ήταν ότι η μοναδική ευθύνη της επιχείρησης είναι η αύξηση των κερδών των μετόχων της. Άποψη την οποία διατύπωσε και υποστήριξε ο γνωστός οικονομολόγος Milton Friedman στο βιβλίο του Freedom and Capitalism το 1962. Η υιοθέτηση αυτών των απόψεων δυστυχώς οδήγησαν σε υπερεκμετάλλευση των πόρων που έγινε η αιτία να αμφισβητηθεί η ορθότητα τους από τους θεσμικούς φορείς αλλά και αρκετούς επιχειρηματίες και να εισαχθεί επίσημα η έννοια της ΕΚΕ στον επιχειρηματικό τομέα.

Το 1976 η έννοια της ΕΚΕ περιλαμβάνεται για πρώτη φορά στις οδηγίες του ΟΟΣΑ (Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης) για τις επιχειρήσεις που επενδύουν σε τρίτες χώρες, συγκεκριμένα στο σχετικό παράρτημα αναφέρεται *“Οι επιχειρήσεις που επενδύουν σε τρίτες χώρες οφείλουν να λαμβάνουν υπόψη τους, τους σκοπούς και τις προτεραιότητες που σχετίζονται με την οικονομική και κοινωνική πρόοδο συμπεριλαμβανομένης της βιομηχανικής και περιφερειακής ανάπτυξης, της προστασίας του περιβάλλοντος, της δημιουργίας απασχόλησης, της προώθησης της καινοτομίας και της μεταφοράς τεχνολογίας”*.

Το 1984 ο Edward Freeman διατύπωσε την θεωρία των “ενδιαφερομένων μερών-stakeholders” όπου για πρώτη φορά αναγνωρίστηκε η στρατηγική σημασία της ΕΚΕ στις αποφάσεις της επιχείρησης. Η θεωρία των ενδιαφερομένων μερών λαμβάνει υπόψη της στις αποφάσεις της επιχείρησης τα συμφέροντα όλων όσων συμμετέχουν σε αυτή και συναλλάσσονται μαζί της (Mullis, 2009).

Το 1987 εισάγεται ο όρος “βιώσιμη ανάπτυξη ή αειφόρος ανάπτυξη” όπου για πρώτη φορά δίνεται έμφαση στην προστασία του περιβάλλοντος ώστε να μπορεί να επιτευχθεί μια μελλοντική βιώσιμη ανάπτυξη. Στις αρχές της δεκαετίας του 1990 η ΕΚΕ εμφανίζεται και πάλι στο προσκήνιο. Η ανυπαρξία των τότε ελεγκτικών μηχανισμών και η διαφορετική νοοτροπία των νέων οικονομικών αγορών έφεραν στο φώς περιπτώσεις καταπάτησης ανθρώπινων δικαιωμάτων και ελευθεριών των εργαζομένων στις αναπτυσσόμενες χώρες, οι οποίες έρχονταν αντιμέτωπες με τα διεθνή και ευρωπαϊκά δεδομένα και αποδείκνυαν ότι δυστυχώς τα ανθρώπινα δικαιώματα σε κάποιες περιοχές του πλανήτη είχαν μεγαλύτερη

βαρύτητα από την προστασία του περιβάλλοντος μιας και δεν ήταν δεδομένα (Θανόπουλος, 2003).

Το 1998 από την πρώτη διεθνή έρευνα που έγινε από το Διεθνές Επιχειρηματικό Συμβούλιο για την Βιώσιμη Ανάπτυξη (World Business Council for Sustainable Development, WBCSD) προέκυψε το συμπέρασμα ότι η έννοια της ΕΚΕ οριοθετείται από τις αξίες μια κοινωνίας, το βιοτικό και κοινωνικό της επίπεδο, από την νοοτροπία και την αντίληψη της για το τι σημαίνουν οι επιχειρήσεις για αυτή καθώς και από το θεσμικό της πλαίσιο. Ο γενικός γραμματέας του ΟΗΕ KofiAnan το 1999 απεύθυνε έκκληση στις μεγάλες πολυεθνικές επιχειρήσεις να υιοθετήσουν τις αρχές της προστασίας των θεμελιωδών δικαιωμάτων του ανθρώπου, των εργασιακών δικαιωμάτων καθώς και της προστασίας του περιβάλλοντος σε κάθε δραστηριότητα τους. Με αποτέλεσμα το 2000 στην έδρα του ΟΗΕ πενήντα από τις μεγαλύτερες πολυεθνικές επιχειρήσεις να προσυπογράψουν το λεγόμενο “Οικουμενικό Σύμφωνο”. Ο πυλώνας των αρχών του Οικουμενικού Συμφώνου είναι οι παρακάτω διεθνείς συνθήκες :

*Διεθνής Συνθήκη του ΟΗΕ για τα δικαιώματα του ανθρώπου

*Δήλωση του Διεθνούς Γραφείου Εργασίας περί Βασικών Αρχών και Δικαιωμάτων στην εργασία

*Αρχή 15 για το σεβασμό στο περιβάλλον

*Συνθήκη των Ηνωμένων Εθνών κατά της διαφθοράς

(Θανόπουλος, 2003)

Μετά από τον ΟΗΕ ακολούθησε η Ευρώπη με μια πρωτοβουλία το 2006 την οποία ονόμασε ως «Σύμπραξη Επιχειρήσεων για την ΕΚΕ» και είχε σαν στόχο την ανάδειξή της ως πόλο αριστείας και προαγωγής της ΕΚΕ.

Παρόλο που οι περισσότερες ελληνικές επιχειρήσεις δεν είναι μεγάλες σε μέγεθος και δεν δραστηριοποιούνται στο εξωτερικό η Ελλάδα δεν θα μπορούσε να μην συμμετέχει στην πρωτοβουλία και στις αρχές της ΕΚΕ. Το 2000 ιδρύθηκε το μη κερδοσκοπικό Ελληνικό Δίκτυο για την ΕΚΕ από δεκατρείς κοινωνικούς φορείς και επιχειρήσεις. Μετά από τρία χρόνια το 2003 απέκτησε τη μορφή σωματείου και μας εκπροσωπεί νόμιμα στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο για την ΕΚΕ. Σκοπός του Ελληνικού Δικτύου για την ΕΚΕ είναι η προώθηση και η εφαρμογή των αρχών της ΕΚΕ το οποίο επιτυγχάνει με την ενημέρωση και την διάδοση

πληροφοριών, με την ευαισθητοποίηση των επιχειρήσεων και του κοινού για την κοινωνική δράση και συμβολή αυτών σε τοπικό και εθνικό επίπεδο καθώς και με την μεταφορά και διάδοση καλών πρακτικών σε τομείς της ΕΚΕ. Η αξιοπιστία της κάθε επιχείρησης σε ότι αφορά τα μέτρα που θα πάρει για να ανταποκριθεί στις περιβαλλοντικές και κοινωνικές απαιτήσεις και ο τρόπος που αντιλαμβάνεται αυτές πολλές φορές έχει γίνει θέμα συζήτησης. Αυστηρότερα νομοθετικά πλαίσια δεν φαίνεται να αποφέρουν αποτελέσματα και η ανάγκη για την υιοθέτηση των αρχών της ΕΚΕ γίνεται όλο και μεγαλύτερη. Για αυτό συστάθηκε η Διεθνής Πρωτοβουλία για την Έκδοση Κοινωνικών και Περιβαλλοντικών Απολογισμών (Global Reporting Initiative – GRI), ένα πλαίσιο αρχών το οποίο προτείνει συγκεκριμένους δείκτες για την μέτρηση της απόδοσης της επιχείρησης σε ότι αφορά οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα. Το 2010 ξεκίνησε η εφαρμογή του Διεθνούς Προτύπου για την ΕΚΕ ISO 26000 σε εθελοντική βάση από τις επιχειρήσεις. Στόχος του είναι να διευκολύνει την εφαρμογή κοινών αρχών, ορισμών και τρόπων μέτρησης της αποτελεσματικότητας και των εργασιών και προγραμμάτων ΕΚΕ που εφαρμόζονται από τις επιχειρήσεις. Το Δεκέμβριο του 2010 μάλιστα ανακοινώθηκε επίσημα ένα πλαίσιο οδηγιών για συνέργεια μεταξύ των προτύπων ISO και GRI (www.csrhellas.gr) .

2. Ευρύτερη βιβλιογραφική ανασκόπηση

2.1 Τα αίτια που ωθούν τις επιχειρήσεις στην ΕΚΕ

Ο πρωταρχικός και βασικός στόχος των επιχειρήσεων είναι η αύξηση των κερδών. Μια επιχείρηση δεν θα δαπανήσει χρόνο και χρήμα στα πλαίσια των αρχών της ΕΚΕ αν δεν βεβαιωθεί ότι έστω και μακροπρόθεσμα θα της αποφέρει άμεσο ή έμμεσο κέρδος. Ο παγκοσμίας εμβέλειας μη κερδοσκοπικός οργανισμός Business for Social Responsibility παρέχει συμβουλές και πληροφορίες στις επιχειρήσεις για το πώς να εντάξουν τις αρχές της ΕΚΕ στις λειτουργίες και στις αποφάσεις τους. Μέσα από έρευνες του και την γενικότερη λειτουργία του, αντιλαμβανόμαστε τα οφέλη των επιχειρήσεων κάποια από τα οποία παραθέτονται στην συνέχεια (Moir, 2001):

*Αυξημένες πωλήσεις και μερίδιο αγοράς

Οι έρευνες έδειξαν ότι το όφελος μιας επιχείρησης που ασχολείται με τα κοινά και το περιβάλλον είναι σημαντικό, μιας και οι καταναλωτές δίνουν μεγάλη σημασία σε αυτό. Συγκεκριμένα το 84% των ερωτηθέντων δήλωσαν ότι έχουν πιο θετική εικόνα απέναντι σε εταιρίες που κάνουν κάτι για ένα καλύτερο κόσμο και το 66% απάντησαν ότι θα άλλαζαν μάρκα προϊόντος προκειμένου να υποστηρίξουν ένα κοινωνικό ή περιβαλλοντικό ζήτημα που τους αφορά (Moir, 2001).

*Ενισχυμένη εικόνα επωνυμίας

Ο Zairi (2000) παρουσιάζει τα αποτελέσματα που έχει στο κοινό η σύνδεση μιας επιχείρησης με ένα κοινωφελή σκοπό ή μια φιλανθρωπία και αναφέρουν ότι οι καταναλωτές αναζητούν να βρουν την απόδειξη του καλού. Δηλαδή επικροτούν κάθε κοινωνική προσπάθεια της επιχείρησης και την ανταμείβουν με την προτίμηση τους σε αυτή.

*Ενισχυμένη εταιρική εικόνα και επιρροή

Υπάρχουν πολλές εταιρείες και οργανισμοί που δημοσιεύουν αξιόπιστες εκθέσεις περιγράφοντας τα πρότυπα και την αξιολόγηση των επιχειρήσεων στον τομέα της ΕΚΕ, οι οποίες ενημερώνουν και επηρεάζουν θετικά το κοινό. Ακόμη βάση ερευνών που έχουν γίνει

από τον Fletcher (2003) επιχειρήσεις που υιοθετούν τέτοιες συμπεριφορές υποβάλλονται σε λιγότερους ελέγχους και έχουν μεγαλύτερη ελευθερία δράσης από την τοπική αυτοδιοίκηση αλλά και από την κυβέρνηση

*Αυξημένη ικανότητα προσέλκυσης, ευαισθητοποίησης και διατήρησης προσωπικού

Έρευνα που έγινε από τους VanMarrewijk et al(2004) σε υπαλλήλους επιχειρήσεων του ιδιωτικού τομέα έδειξε ότι το 78% των ερωτηθέντων θα δούλευαν προθυμότερα σε μια εταιρεία όπου οι αρχές της ΕΚΕ θα είχαν αυξημένη σημασία. Οι εργαζόμενοι μιλούν με περηφάνια συνήθως για τις “καλές πρακτικές” της επιχείρησης όπου εργάζονται. Άλλωστε είναι γνωστό στα στελέχη των επιχειρήσεων ότι η προσφορά ισχυρού ηθικού κινήτρου στους εργαζόμενους είναι τις περισσότερες φορές πολύ πιο ισχυρό κίνητρο για την αύξηση της παραγωγικότητας από μια μεσαίου μεγέθους αύξηση των αποδοχών τους. Ακόμα σύμφωνα με την έρευνα CitizenshipStudy της Cone/Roper το 2002 σε δείγμα 1.040 ενηλίκων, το 80% αυτών δήλωσε ότι πιθανώς να απέρριπταν μια θέση σε κάποια εταιρεία η οποία ασκεί αρνητικές πρακτικές ΕΚΕ (VanMarrewijk et al 2004).

*Μειωμένο Λειτουργικό κόστος

Πολλές επιχειρήσεις με την υιοθέτηση των αρχών της ΕΚΕ καταφέρουν και επιτυγχάνουν μείωση του λειτουργικού κόστους της επιχείρησης και αύξηση των εσόδων τους. Παραδείγματα έχουμε από τις επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν καλές πρακτικές με την μείωση των αποβλήτων, με την ανακύκλωση συσκευασιών, με την εξοικονόμηση φυσικών πόρων αλλά ακόμα και μέσω της μείωσης των εξόδων προβολής και διαφήμισης λόγω της δωρεάν προβολής της επιχείρησης και του ονόματος της μέσω των ενεργειών αυτών.

*Αυξημένο ενδιαφέρον από τους επενδυτές και τους αναλυτές

Πολλοί ισχυρίζονται ότι επιχειρήσεις που έχουν κοινωνικές πρωτοβουλίες έχουν ιδιαίτερο ενδιαφέρον και μια ιδιαίτερη προτίμηση από τους επενδυτές μιας και αυξάνεται η τιμή της μετοχής τους λόγω της συμμετοχής τους στα κοινά και πολλές φορές σε περιόδους κρίσης είναι λιγότερο ευάλωτες σε σχέση με άλλες οι οποίες δεν υιοθετούν τέτοιες πρακτικές .

2.2.Η ΕΚΕ στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον

Καθημερινά παρατηρούμε ότι αρκετές μη κυβερνητικές οργανώσεις και σύλλογοι αναφέρουν την οικονομική στήριξη δραστηριοτήτων τους από επιχειρήσεις. Πολλές επιχειρήσεις «διαφημίζουν» την κοινωνική υπευθυνότητά τους γνωστοποιώντας στοιχεία για τις κοινωνικές και φιλανθρωπικές δράσεις τους μέσω του διαδικτύου, του γραπτού και ηλεκτρονικού τύπου.

Παρά το γεγονός ότι η “αναγνωρισιμότητα” της ΕΚΕ ολοένα και βελτιώνεται μεταξύ των επιχειρήσεων και της ευρύτερης κοινής γνώμης, δεν είναι καθόλου δεδομένος τόσο ο ορισμός της ΕΚΕ όσο και η σημασία της για τις επιχειρήσεις και την ευρύτερη κοινότητα. Σε κοινωνικό και πολιτικό επίπεδο, διατυπώνονται αντικρουόμενες απόψεις. Άλλοι θεωρούν την ΕΚΕ ως εθελοντική κοινωνική προσφορά των επιχειρήσεων και άλλοι ως «καλυμμένη» διαφήμιση για την προσέλκυση περισσότερων πελατών. Κάποιοι άλλοι τη συσχετίζουν ακόμα και με την υποχώρηση του κράτους από την παραγωγή και διανομή συγκεκριμένων δημόσιων αγαθών(πχ. προστασία ευάλωτων κοινωνικών ομάδων) (Moir, 2001).

Σε επιστημονικό επίπεδο, επίσης παρατηρούνται αντικρουόμενες απόψεις και εμπειρικές διαπιστώσεις. Σε θεωρητικό επίπεδο, η συζήτηση θίγει ουσιαστικά το ρόλο και την ταυτότητα της επιχείρησης. Σύμφωνα με την μια σχολή σκέψης, αν η επιχείρηση είναι ένας οργανισμός με θεμελιώδη σκοπό το κέρδος, τότε η όποια κοινωνική προσφορά και χορηγία είναι εκτός του πλαισίου «νομιμοποίησής της» ως οικονομικής μονάδας. Η ΕΚΕ στο πλαίσιο αυτής της σχολής σκέψης δεν απορρίπτεται συνολικά και εξ ορισμού, αλλά τίθεται υπό την προϋπόθεση ότι συμβάλλει στο θεμελιώδη σκοπό της επιχείρησης, δηλ. την αύξηση των κερδών (Roberts, 1995).

Άλλη σχολή σκέψης βλέπει την επιχείρηση ως πολυσύνθετο οργανισμό με οικονομική, κοινωνική και πολιτική διάσταση. Στο πλαίσιο αυτής της αντίληψης, η ευημερία της επιχείρησης εξαρτάται από την ευημερία της ευρύτερης κοινότητας, και η ευρύτερη κοινότητα εξαρτά την ευημερία της και από τις επιχειρήσεις. Σε ένα τέτοιο πλαίσιο αλληλεξάρτησης, η επιχείρηση θεωρείται ως οργανισμός με κοινωνική ευθύνη, τόσο εσωτερική (προς το προσωπικό, προς τους μετόχους) όσο και εξωτερική (ευρύτερη κοινότητα) (Meehan et al, 2006).

Σε καθαρά εμπειρικό επίπεδο, η έρευνα για τη συσχέτιση της ΕΚΕ με την κερδοφορία των επιχειρήσεων καταλήγει μέχρι σήμερα σε αντικρουόμενα συμπεράσματα. Άλλες έρευνες καταλήγουν σε θετική συσχέτιση και άλλες σε ουδέτερη / αρνητική. Η εμπειρική έρευνα βέβαια συναντά συγκεκριμένα μεθοδολογικά προβλήματα. Ο τόπος, ο χρόνος, το μέγεθος και η επιλογή του δείγματος, καθώς και η μέθοδος συλλογής στοιχείων και επεξεργασίας αυτών συμβάλλουν στη «μειωμένη αξιοπιστία και εγκυρότητα» πολλών εργασιών. Αυτό βέβαια δεν ακυρώνει τις προσπάθειες εμπειρικής τεκμηρίωσης της σχέσης ΕΚΕ και κερδοφορίας, αλλά μας καθιστά πολύ προσεκτικούς και κριτικούς στα όποια αποτελέσματα δημοσιεύονται (Mullins, 2009).

2.3 Θεωρίες για την ΕΚΕ

Γύρω από την ΕΚΕ έχουν αναπτυχθεί διάφορες θεωρίες, με βάση τις οποίες η έννοια της ΕΚΕ πέρασε από το στάδιο του διαλόγου στο στάδιο της θεσμικής ενσωμάτωσης, βοηθώντας τις επιχειρήσεις να ενδιαφερθούν για το άμεσο και έμμεσο περιβάλλον τους, να δρομολογήσουν επικοινωνιακή επικοινωνία με τα ενδιαφερόμενα μέρη και τελικά να προσδιορίσουν το πρόγραμμά τους για τα θέματα της ΕΚΕ. Στη συνέχεια παρουσιάζονται οι πιο γνωστές από αυτές τις θεωρίες.

2.3.1. Η Θεωρία των Μετόχων

Σύμφωνα με τη Θεωρία των Μετόχων, οι επιχειρήσεις είναι υπεύθυνες μόνο έναντι των ιδιοκτητών και των μετόχων τους και κύρια αποστολή τους είναι η ικανοποίηση των οικονομικών τους συμφερόντων. Επιτυγχάνοντας το στόχο αυτό, θα προάγουν μακροπρόθεσμα και τα συμφέροντα του κοινωνικού συνόλου, καθώς μία εταιρεία που αυξάνει τα κέρδη της ωφελεί την κοινωνία, αφού δημιουργεί νέες θέσεις εργασίας και αυξάνει τις αποδοχές των εργαζομένων της, βελτιώνοντας έτσι το βιοτικό τους επίπεδο. Για τη θεωρία αυτή, η ΕΚΕ εμπεριέχεται στην επιδίωξη του κέρδους. Κύριος εκφραστής της άποψης αυτής είναι ο Milton Friedman, ο οποίος στο άρθρο του «The Social Responsibility of a Business is to Increase its Profits» που δημοσιεύτηκε το 1970 στο New York Times Magazine επιτίθεται σε κάθε ιδέα μεταβολής των επιχειρήσεων σε κάτι διαφορετικό από αυτό

που είναι μία ιδιωτική παραγωγική μονάδα με μόνο σκοπό τη μεγιστοποίηση του κέρδους (Mullins, 2009).

2.3.2. Η Θεωρία των Ενδιαφερόμενων Μερών

Η πιο ευρέως διαδεδομένη και, ενδεχομένως, η απλούστερη όλων αυτών των θεωριών είναι αυτή των ενδιαφερόμενων μερών. Η άποψη αυτή προσδιορίζει τις ευθύνες της επιχείρησης απέναντι σε όλους όσους την επηρεάζουν και επηρεάζονται από αυτήν και υποστηρίζει ότι η αποτελεσματική διοίκηση θα πρέπει να λαμβάνει υπόψη της τα συμφέροντα όλων των ενδιαφερόμενων μερών.

Υπάρχουν δύο κατηγορίες συμμετεχόντων, οι πρωταρχικοί και οι δευτερεύοντες. Σύμφωνα με τον Zairi (2000) οι πρωταρχικοί είναι εκείνοι χωρίς τη συμμετοχή των οποίων η επιχείρηση δεν μπορεί να επιβιώσει. Αυτοί είναι οι μέτοχοι, οι επενδυτές, οι εργαζόμενοι, οι προμηθευτές, οι πελάτες, αλλά και η κυβέρνηση και η κοινότητα που παρέχουν την υποδομή και τις αγορές και των οποίων οι νόμοι και οι κανόνες πρέπει να τηρηθούν. Αντίθετα, η δεύτερη κατηγορία περιλαμβάνει εκείνους που αλληλεπιδρούν με την επιχείρηση, αλλά δεν εμπλέκονται σε συναλλαγές με αυτήν ούτε και είναι απαραίτητοι για την επιβίωσή της. Ο Freedman το 1984 υποστήριξε ότι οι σχέσεις των συμμετεχόντων αποτελούν τη βάση της προστιθέμενης αξίας και της στρατηγικής πρωτοβουλίας. Οι σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη μπορούν να αποδειχθούν το κλειδί για την πρόοδο μίας εταιρείας, καθώς η ειλικρινής αφοσίωση στα κοινωνικά πρότυπα και στην ηθική συμπεριφορά βοηθά στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της συνεργασίας και στο χτίσιμο ενός καλού ονόματος για την επιχείρηση. Αυτό επιτρέπει στις εταιρείες να επιτύχουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, ενώ η ΕΚΕ γίνεται ένα πρόσθετο κριτήριο αξιολόγησης των επιχειρήσεων για τους συμμετέχοντες.

Η προσέγγιση των ενδιαφερόμενων μερών δεν αντιτίθεται στον επιχειρηματικό στόχο της μεγιστοποίησης του κέρδους. Αντίθετα, υποστηρίζει την αύξηση του πλούτου, καθώς ωφελεί πολλούς και διαφορετικούς συμμετέχοντες. Στη θεωρία αυτή, που άλλαξε τον τρόπο της επιχειρηματικής σκέψης, βασίζεται ο σύγχρονος προβληματισμός και οι εφαρμογές της εταιρικής υπευθυνότητας και με αυτήν εφελκυστήριον εκπονούνται προγράμματα ΕΚΕ που δίνουν ιδιαίτερη σημασία στις υποχρεώσεις των εταιρειών απέναντι στο περιβάλλον και τους

κοινωνικούς τους εταίρους, που δεν είναι άλλοι από τους εργαζομένους και το κοινωνικό σύνολο (Θανόπουλος, 2003)

2.3.3. Η Θεωρία της Τριπλής Κατώτατης Γραμμής (TripleBottomLineApproach)

Η ΕΚΕ βασίζεται στην αρχή ότι οι επιχειρήσεις δεν μπορούν πλέον να ενεργούν ως απομονωμένες οικονομικές οντότητες, των οποίων η λειτουργία αποσυνδέεται από την ευρύτερη κοινωνία. Οι παραδοσιακές απόψεις για την ανταγωνιστικότητα και την αποδοτικότητα αντικαθίστανται από τις στρατηγικές βιώσιμης ανάπτυξης που μετρώνται από τις οικονομικές, κοινωνικές και περιβαλλοντικές συνέπειες, καλούμενες ως «η τριπλή κατώτατη γραμμή» (Mullins, 2009).

Η οικονομική κατώτατη γραμμή, πέρα από τη χρηματοοικονομική απόδοση, περιλαμβάνει ευρύτερα οικονομικά ζητήματα, όπως τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεων και τη διατήρηση του «ανθρώπινου κεφαλαίου» της, δηλαδή του δυναμικού της. Η κοινωνική κατώτατη γραμμή αφορά τον αντίκτυπο της παραγωγής και κατανάλωσης των προϊόντων ή των διαδικασιών σε κοινωνικά θέματα, όπως η εργασία, η υγεία και η ασφάλεια. Τέλος, η περιβαλλοντική κατώτατη γραμμή αφορά τις συνέπειες της παραγωγικής διαδικασίας στο περιβάλλον και τη διαχείριση των ατμοσφαιρικών ρύπων και των αποβλήτων (Moore and Robson 2002).

Ο όρος «TripleBottomLine», που αντιπαραβάλλεται με το «bottomline», την πασίγνωστη «γραμμή κερδοφορίας» του ισολογισμού, πρωτοεμφανίστηκε στα μέσα της δεκαετίας του '90 από τον οργανισμό AccountAbility και καταδεικνύει το διευρυμένο σε σχέση με το παρελθόν ρόλο των επιχειρήσεων. Από τότε και μέσα σε σύντομο χρονικό διάστημα, η έννοια αυτή διαδόθηκε σε όλον τον επιχειρηματικό κόσμο. Η θεωρία αυτή υποστηρίζει ότι η συνολική επίδοση μίας επιχείρησης πρέπει να υπολογίζεται με βάση τη συνδυασμένη συνεισφορά της στην οικονομική ευημερία, την περιβαλλοντική ποιότητα και το κοινωνικό κεφάλαιο. Έτσι, μία επιχείρηση πρέπει να δημοσιεύει στους shareholder της τρία είδη αποτελεσμάτων, (οικονομικά, κοινωνικά και περιβαλλοντικά), παρουσιάζοντας έτσι ένα ενιαίο αποτέλεσμα που περιλαμβάνει όλες τις παραμέτρους των δράσεών της. Η εφαρμογή, όμως, της θεωρίας αυτής εμφανίζει κάποια προβλήματα, με κυριότερο τη δυσκολία μέτρησης των κοινωνικών και περιβαλλοντικών αποτελεσμάτων, καθώς δεν υπάρχουν ούτε διεθνώς αποδεκτά πρότυπα

ούτε όμοιες μονάδες μέτρησης για τα τρία είδη αποδόσεων μιας επιχείρησης. Κατά συνέπεια, είναι αδύνατον να εξαχθεί ένα ενιαίο τελικό αποτέλεσμα (Mullins, 2009).

2.3.4. Η Θεωρία της «Πεφωτισμένης Μεγιστοποίησης της Αξίας»

Σύμφωνα με τον Jensen (όπως αναφέρεται από τον Murellat, 2009), στον οποίο ανήκει η θεωρία αυτή, μία επιχείρηση δεν μπορεί να μεγιστοποιήσει την αξία της εάν αγνοεί τα συμφέροντα των συμμετεχόντων. Η θεωρία αυτή, λοιπόν, χρησιμοποιεί τη δομή της θεωρίας των ενδιαφερόμενων μερών, αλλά αποδέχεται τη μεγιστοποίηση της μακροπρόθεσμης αξίας της επιχείρησης ως κριτήριο για την απαραίτητη επιλογή μεταξύ των συμμετεχόντων. Με τον τρόπο αυτό, δίνει μία απάντηση στο πρόβλημα των πολλαπλών στόχων που πρέπει να εκπληρώσει μία επιχείρηση σύμφωνα με τη θεωρία των ενδιαφερόμενων μερών, προσφέροντας έτσι ένα κριτήριο για το ποιον θα εξυπηρετήσει πρώτο.

2.4 Κατηγοριοποιήσεις της ΕΚΕ

Στη διεθνή βιβλιογραφία η ΕΚΕ κατηγοριοποιείται ανάλογα με το χαρακτήρα και τη φιλοσοφία της εκάστοτε πρωτοβουλίας σε έξι πρακτικές. Υπάρχει λοιπόν, η προώθηση σκοπού, το μάρκετινγκ σκοπού, το εταιρικό κοινωνικό μάρκετινγκ, η εταιρική φιλανθρωπία, ο εταιρικός εθελοντισμός και οι κοινωνικά υπεύθυνες επιχειρηματικές πρακτικές.

Προώθηση Σκοπού: Η επιχείρηση προσφέρει χρήματα / προϊόντα / υπηρεσίες για κάποιο κοινωνικό σκοπό και την ευαισθητοποίηση του κοινού γύρω από αυτό. Επιπλέον η επιχείρηση μπορεί να πάρει την πρωτοβουλία από μόνη της, να είναι ο βασικός χορηγός σε μια ήδη υπάρχουσα πρωτοβουλία κάποιου οργανισμού ή να είναι ένας από τους χορηγούς. (Kolter, 2009- Hunger, Wheelen, Thomas, 2004)

Μάρκετινγκ Σκοπού: Η επιχείρηση παρέχει με τη μορφή δωρεάς ένα προκαθορισμένο ποσοστό από τα κέρδη που προκύπτουν από τις πωλήσεις ενός ή περισσότερων προϊόντων της σε κάποιο συγκεκριμένο σκοπό. Η ενέργεια αυτή πραγματοποιείται συνήθως για συγκεκριμένο προϊόν και περιορισμένο χρονικό διάστημα, συχνά μάλιστα σε περιόδους αυξημένης καταναλωτικής κίνησης (π.χ. περίοδος εορτών). Έτσι, ο καταναλωτής έχει τη

δυνατότητα να βοηθήσει χωρίς να χρειαστεί να διαθέσει επιπλέον χρήματα (KotlerandKeller, 2009).

Το Εταιρικό Κοινωνικό Μάρκετινγκ έχει ως στόχο τη δημιουργία τάσεων, την επιρροή του τρόπου σκέψης και την αλλαγή συμπεριφοράς του κοινού απέναντι σε κοινωνικά θέματα, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγονται η προστασία του περιβάλλοντος και η δημόσια υγεία. Η αλλαγή αυτή είναι που διαφοροποιεί το εταιρικό κοινωνικό μάρκετινγκ από την προώθηση σκοπού.

Η Εταιρική Φιλανθρωπία θεωρείται η πιο παραδοσιακή μορφή της ΕΚΕ και συνίσταται στην άμεση προσφορά χρημάτων ή προϊόντων για φιλανθρωπικό σκοπό. Δέκτες αυτών των συνεισφορών είναι μη κερδοσκοπικές οργανώσεις, συνήθως στον τομέα της κοινωνικής αλληλεγγύης και της προστασίας του περιβάλλοντος (Weiss, 2003).

Ο Εταιρικός Εθελοντισμός αναφέρεται στη στήριξη και την παρότρυνση από μία επιχείρηση προς τους υπαλλήλους, τους μετόχους και τους συνεργάτες της να αναλάβουν εθελοντικές δράσεις και να προσφέρουν το χρόνο τους για κάποιον καλό σκοπό. Οι ενέργειες αυτές πραγματοποιούνται συνήθως μέσα στα πλαίσια της τοπικής κοινωνίας.

Οι Κοινωνικά Υπεύθυνες Επιχειρηματικές Πρακτικές τέλος, αφορούν εθελοντικές αποφάσεις και επενδύσεις μιας εταιρείας με στόχο την επίλυση κοινωνικών ζητημάτων και περιβαλλοντικών προβλημάτων. Οι πρακτικές αυτές είναι άμεσα συνδεδεμένες με τη λειτουργία της επιχείρησης και συμβάλλουν στη βελτίωση της ζωής όλων. Τα τελευταία χρόνια, οι επιχειρήσεις δε δίνουν έμφαση μόνο στην επίτευξη των εταιρικών στόχων, αλλά εντάσσουν την κοινωνική υπευθυνότητα στην εταιρική τους φιλοσοφία και στρατηγική. Συνεπώς, υιοθετούν προγράμματα ΕΚΕ που συνήθως ενσωματώνουν δράσεις που εμπίπτουν σε πολλές από τις παραπάνω κατηγορίες και που προσθέτουν στην εταιρική αξία (Weiss, 2003)

2.5. ΗΕΚΕ σε σχέση με την διοίκηση των επιχειρήσεων και το ανθρώπινο δυναμικό τους

Οι τομείς εφαρμογής και δραστηριότητας των προγραμμάτων της ΕΚΕ μπορούν να διακριθούν σε αυτούς που αφορούν το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και σε αυτούς που αφορούν το εξωτερικό της περιβάλλον. Στον πρώτο τομέα εντάσσονται η αποστολή και το όραμα της επιχείρησης, η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού και το εργασιακό κλίμα, ο κοινωνικός διάλογος, η υγιεινή και η ασφάλεια, ενώ στο δεύτερο η ενασχόληση με την τοπική κοινωνία, η ανάπτυξη της οικονομίας και η αγορά, τα ανθρώπινα δικαιώματα, το περιβάλλον και η ηθική. Η θεμελίωση, λοιπόν, της αποστολής και η υποστήριξη των εταιρικών αξιών χαρακτηρίζουν μία επιχείρηση, η οποία πρέπει να μεταφέρει στην αγορά και στην κοινωνία το μοναδικό της χαρακτήρα. Η σαφήνεια και η έμπνευση αναδεικνύονται σε βασικά συστατικά της επιτυχίας και η ενσωμάτωση των ιδιαιτεροτήτων όλων όσοι επηρεάζουν και επηρεάζονται από την εταιρεία στις καθημερινές της πρακτικές αποτελεί θεμέλιο λίθο για την κοινωνική υπευθυνότητα (Mullins, 2009).

Στο πεδίο της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων, ξεχωρίζει η αναγκαιότητα της προσέλευσης και της διατήρησης εξειδικευμένου εργατικού δυναμικού. Οι επιχειρήσεις επενδύουν πλέον στην εκπαίδευση των εργαζομένων τους, φροντίζοντας για τη δια βίου μάθησή τους για να βελτιώσουν τις υπάρχουσες ικανότητες τους, να αυξήσουν την απόδοσή τους και να αναπτύξουν νέες δεξιότητες. Σημαντικές ενέργειες γίνονται, επίσης, για τη διάχυση της ενημέρωσης, την επίτευξη της βέλτιστης ισορροπίας μεταξύ εργασίας, οικογενειακής ζωής και ελεύθερου χρόνου και για την πολιτική προσλήψεων, αμοιβών, παροχών και προαγωγών (Mullins, 2009).

Οι προσεγγίσεις της υγιεινής και της ασφάλειας παραδοσιακά καθορίζονται από νομοθετικά και εκτελεστικά μέτρα. Αναγνωρίζεται, όμως, η ανάγκη ύπαρξης κανόνων από τις επιχειρήσεις που θα λειτουργούν συμπληρωματικά σε αυτά και οι εταιρείες, οι κυβερνήσεις και οι κλαδικές οργανώσεις εξετάζουν όλο και περισσότερους τρόπους για την προώθηση της υγιεινής και της ασφάλειας, χρησιμοποιώντας αυτές τις δύο παραμέτρους ως στοιχείο προώθησης των προϊόντων και των υπηρεσιών τους και ως κριτήριο κατά τον εφοδιασμό από άλλες εταιρείες (, 2006).

Η εξωτερική διάσταση της ΕΚΕ αναφέρεται σε ένα ευρύ φάσμα ενδιαφερομένων που ξεπερνάει τα όρια της επιχείρησης και επεκτείνεται στην τοπική κοινωνία, τους καταναλωτές, τους εταίρους και τους προμηθευτές. Αναλυτικότερα, η ικανοποίηση των αναγκών και των ιδιαιτεροτήτων των τοπικών κοινοτήτων, όπου δραστηριοποιούνται οι επιχειρήσεις, αφορά την υποστήριξη φιλάνθρωπικών εκδηλώσεων, τις χορηγίες σε καλλιτεχνικά, αθλητικά και εκπαιδευτικά προγράμματα και τη δημιουργία υποδομών με σκοπό τη κοινωνική σταθερότητα και ευημερία. Παράλληλα, καθώς η τοπική κοινωνία λειτουργεί ταυτόχρονα ως πελάτης, εργαζόμενος, προμηθευτής και υποστηρικτής, οι επιχειρήσεις μπορούν να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες για την ενίσχυση της οικονομίας της. Τέτοιες ενέργειες είναι η δημιουργία θέσεων εργασίας και η ενίσχυση της απασχόλησης ενάντια στην ανεργία, σε συνδυασμό με τη βελτίωση των δεξιοτήτων και τη δια βίου κατάρτιση (Perrini, 2006).

Η έννοια της ΕΚΕ περιλαμβάνει, φυσικά, και την αγορά, το κατεξοχήν πεδίο μέσα στο οποίο ασκείται και η οποία επηρεάζεται από τις σχέσεις της αλυσίδας εφοδιασμού και της διαχείρισης των προϊόντων. Απαιτείται, λοιπόν, υπεύθυνη δέσμευση από και προς τους προμηθευτές, καθορισμός προτύπων ποιότητας και υγιεινής στον εφοδιασμό και την παραγωγή, ασφάλεια και σωστή τιμολόγηση των προϊόντων, διαφάνεια των εταιρικών δραστηριοτήτων, σεβασμός και προστασία του καταναλωτή. Τα ανθρώπινα δικαιώματα αναφέρονται και στο χώρο εργασίας, αλλά και έξω από αυτόν. Περιλαμβάνουν, συνεπώς, το σεβασμό των διεθνώς αναγνωρισμένων συνθηκών εργασίας, όπως η απαγόρευση των διακρίσεων και η ελευθερία του συνδικαλισμού, και ευρύτερες έννοιες, όπως το δικαίωμα στην εκπαίδευση και την εξάλειψη της φτώχειας, με απώτερο στόχο τη μείωση του κοινωνικού αποκλεισμού. Στα πλαίσια αυτά, οι εταιρείες πρέπει να υιοθετούν κώδικες κοινωνικής συμπεριφοράς που καταπολεμούν την παιδική και την καταναγκαστική εργασία (Mulerat, 2009).

Οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτως μεγέθους, έχουν επίπτωση και στο φυσικό περιβάλλον. Η εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης και ελέγχου της επίδρασης που ασκεί η παραγωγική διαδικασία στο περιβάλλον κρίνεται απαραίτητη. Η ανακύκλωση, η καθιέρωση προγραμμάτων πρόληψης της ρύπανσης, η ορθολογική χρήση των φυσικών πόρων και η διαχείριση αποβλήτων είναι μερικές μόνο από τις «πράσινες» δράσεις που οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναλάβουν ώστε να επιτύχουν την οικολογική αποδοτικότητα.

Τέλος, η επιχειρηματική ηθική δεν περιορίζεται πλέον στην απλή συμμόρφωση στους νόμους, αλλά περιλαμβάνει τις εταιρικές αρχές που υποστηρίζουν τις δημοκρατικές αξίες, την εντιμότητα και την ανθρώπινη αξιοπρέπεια, εξοστρακίζοντας την κάθε μορφής διαφθορά. Το έντονα ανταγωνιστικό περιβάλλον απαιτεί από τις επιχειρήσεις να λειτουργούν με ήθος και κανόνες και οι εταιρείες που ακολουθούν αυτά τα πρότυπα καταλαμβάνουν κυρίαρχες θέσεις στην κοινωνία και την αγορά, διαθέτοντας το πλεονέκτημα της υπεροχής (Mullins, 2009).

Γενικότερα, η αντίληψη ότι η βιώσιμη ανάπτυξη περνά μέσα από την ενσωμάτωση της ΕΚΕ στη στρατηγική και τους στόχους των εταιρειών κερδίζει όλο και μεγαλύτερο έδαφος τόσο στην Ελλάδα όσο και παγκοσμίως.

2.6 Οφέλη και Πλεονεκτήματα

Τα προγράμματα ΕΚΕ συνδέονται με τη δημιουργία σημαντικών ωφελειών, ενώ τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν από την εφαρμογή καλών πρακτικών ΕΚΕ είναι πολύπλευρα και ξεφεύγουν από τα στενά όρια της επιχείρησης. Οι πιο μεγάλες ευρωπαϊκές επιχειρήσεις αποφάσισαν να υιοθετήσουν τις πρακτικές ΕΚΕ, αφού αντιλήφθηκαν τα εξαιρετικά οφέλη που πηγάζουν από αυτές.

Τα πλεονεκτήματα που προκύπτουν, λοιπόν, είναι τα εξής :

- Ενίσχυση της εταιρικής φήμης – Δημοσιότητα στα ΜΜΕ. Η φήμη, ένα από τα πιο πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία της επιχείρησης, χρειάζεται χρόνια για να οικοδομηθεί, αλλά μπορεί να χαθεί μέσα σε μία στιγμή. Ο πιο συνηθισμένος, επομένως, λόγος της ανάληψης δράσεων ΕΚΕ από μια επιχείρηση είναι το όφελος που θα έχει στην εικόνα της και η αναγνωρισιμότητα των προϊόντων της. Το όνομα της επιχείρησης συνδέεται με καλές πρακτικές και η επιχείρηση αποκτά μεγαλύτερη φήμη στην αγορά. Τα ΜΜΕ προβάλλουν τις ενέργειές της ως δείγματα καλής συμπεριφοράς και οι δημόσιες σχέσεις της εταιρείας βελτιώνονται (Mullerat, 2009).
- Βελτίωση της οικονομικής επίδοσης. Οι επιχειρήσεις επιτυγχάνουν μεγαλύτερες πωλήσεις των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, αφού προσελκύουν νέα τμήματα της αγοράς, όπως τους κοινωνικά ευαισθητοποιημένους πολίτες (Mullins, 2009).
- Ορθότερη αξιολόγηση και διαχείριση των επιχειρηματικών κινδύνων. Οι επιχειρήσεις που χρησιμοποιούν ενεργά το διάλογο με τα ενδιαφερόμενα μέρη έχουν καλύτερη εικόνα για τους πιθανούς κινδύνους που αντιμετωπίζουν και τη δυνατότητα να

χειριστούν καλύτερα μια πιθανή κρίση και να εξέλθουν ταχύτερα και με μικρότερες απώλειες από αυτήν (Weiss, 2003).

- Σχέση εμπιστοσύνης με τους πελάτες και τους επενδυτές. Οι πελάτες τάσσονται υπέρ των ενεργειών ΕΚΕ των επιχειρήσεων και τις προτιμούν λόγω του κοινωνικού τους χαρακτήρα, ενώ χτίζονται σχέσεις αφοσίωσης και αμοιβαίας συνεργασίας με τους επενδυτές, που πλέον συνθέτουν τα χαρτοφυλάκια τους και με κοινωνικά κριτήρια. Δημιουργούνται, έτσι, σχέσεις αμοιβαίου κέρδους (win-win relationships), που μακροπρόθεσμα οδηγούν στην ευόδωση των οικονομικών στόχων όλων των ενδιαφερόμενων μερών (Perrini et al, 2006).
- Σχέσεις με τους εργαζομένους. Τα σύγχρονα στελέχη αναζητούν εργασία όχι μόνο βάσει μισθού ή γεωγραφικής θέσης, αλλά και με βάση τη φήμη της επιχείρησης. Όσο καλύτερη η φήμη της εταιρείας ως σωστού εργοδότη με ικανοποιητικές συνθήκες εργασίας, τόσο πιο αξιόλογο είναι το ανθρώπινο δυναμικό που προσελκύεται και παραμένει στην επιχείρηση. Όταν το προσωπικό αισθάνεται ότι εργάζεται, έστω και έμμεσα, για την εκπλήρωση ενός κοινωνικού σκοπού, νιώθει μεγαλύτερη εργασιακή ικανοποίηση και αυξάνει την αποδοτικότητά του. Οι εργαζόμενοι θέλουν να αισθάνονται υπερήφανοι για τον εργοδότη τους και να εκτιμούν την επιχειρηματική του πολιτική (L'Etang, 2005).
- Συμβολή στην κοινωνική ευημερία. Οι πρακτικές ΕΚΕ συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας. Η προστασία του φυσικού περιβάλλοντος, η ενίσχυση οικονομικά αδύναμων ομάδων, η υποστήριξη εκπαιδευτικών και πολιτιστικών ενεργειών, η παραγωγή ασφαλών και ποιοτικών αγαθών είναι μερικά από τα οφέλη που απολαμβάνει το κοινωνικό σύνολο (Mullins, 2009).
- Ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Αν μια επιχείρηση υιοθετεί τις αρχές της ΕΚΕ τότε εξασφαλίζει τρεις από τις κυριότερες πηγές της βιώσιμης ανάπτυξης : το ανθρώπινο δυναμικό, προμηθευτές, πελάτες. Τελικά, όταν μια επιχείρηση υιοθετεί και εφαρμόζει με προγραμματισμό και σοβαρότητα δράσεις ΕΚΕ, αυτό που κερδίζει είναι η επίτευξη ισχυρού ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (KotlerandKeller, 2009).

Αυτά τα οφέλη μπορεί να μην καταγράφονται άμεσα στις οικονομικές καταστάσεις των εταιρειών και να μην αντανakλώνται καθαρά στα κέρδη τους, όσες όμως, επιχειρήσεις στοχεύουν μακροπρόθεσμα στην ανταγωνιστικότητα και στην κερδοφορία είναι στοιχεία τα οποία παίζουν βασικό ρόλο στα αποτελέσματα. Χαρακτηριστικό είναι το παράδειγμα με τη

μόλυνση του προϊόντος της Perrier. Η κρίση αντιμετωπίστηκε με την ευρεία συμμετοχή ενδιαφερόμενων μερών στις έρευνες, που συνέβαλε σημαντικά στη γρήγορη αποκατάσταση της φήμης της εταιρείας(Frankental, 2001).

2.7 Προβληματισμοί σχετικά με την ΕΚΕ

Παρά τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν προηγουμένως, ένα βασικό ερώτημα προέκυψε στην πορεία της διαμόρφωσης της κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων. Το ερώτημα αυτό είχε να κάνει με το αν οι επιχειρήσεις θα έπρεπε να υιοθετήσουν νέες πολιτικές περισσότερο προσανατολισμένες προς την ΕΚΕ ή αν κάτι τέτοιο θα επιβάρυνε τελικά τον προϋπολογισμό τους χωρίς να απολαμβάνουν περισσότερα κέρδη. Με άλλα λόγια, θα ήταν συμφέρον μια επιχείρηση να θυσιάσει ένα σημαντικό μέρος του προϋπολογισμού της για να βελτιώσει την εικόνα της ενισχύοντας το κοινωνικό της προφίλ;

Ο νομπελίστας οικονομολόγος Milton Friedman θεωρεί την ευθύνη της επιχείρησης έναντι της κοινωνίας άσκοπη. Υποστηρίζει ότι οι επιχειρήσεις, ως νομικά πρόσωπα, έχουν μόνο νομικές υποχρεώσεις και οι διοικήσεις πρέπει να προωθούν και να προστατεύουν τα συμφέροντα των μετόχων. Ο πρωταρχικός σκοπός μιας επιχείρησης είναι η μεγιστοποίηση των κερδών των μετόχων της με τη συνετή χρήση των πόρων της, ενώ οι φιλανθρωπικές δραστηριότητες δεν εμπίπτουν στην αποστολή της. Ο Friedman ισχυρίστηκε ότι οι επιχειρήσεις, μέσω της κερδοφόρας λειτουργίας τους, ωφελούν έμμεσα την κοινωνία δημιουργώντας νέες θέσεις εργασίας, καταβάλλοντας υψηλότερους μισθούς και, επομένως, ανεβάζοντας το βιοτικό επίπεδο. Αντίθετα, η διοχέτευση πόρων σε κοινωνικές δραστηριότητες, αποκλειστική ευθύνη του κράτους, οδηγεί σε αναποτελεσματικότητα και πλήττει μοιραία την επιχείρηση.

Οι πολέμιοι των δράσεων της ΕΚΕ θεωρούν ότι οι επενδύσεις στην κοινωνική υπευθυνότητα συνεπάγονται επιπρόσθετα κόστη για την αγορά ειδικού εξοπλισμού και υλικών, την εκπαίδευση ανθρώπινου δυναμικού, τις δαπάνες σε φιλανθρωπίες και τη χάραξη κοινωνικής και περιβαλλοντικής πολιτικής. Υποστηρίζουν ότι οι εταιρείες που δρουν υπεύθυνα υφίστανται ένα ανταγωνιστικό μειονέκτημα, αφού πραγματοποιούν δαπάνες που θα μπορούσαν να αποφευχθούν. Οι επιχειρήσεις ανήκουν στους μετόχους τους και δεν πρέπει να

διενεργούν έξοδα που μειώνουν τα μερίσματά τους (Mullins, 2009). Από την άλλη πλευρά, ο Mulerat (2009) αναφέρει ότι όσοι ασκούν κριτική στην ΕΚΕ θεωρούν την επιχείρηση ανθρώπινη οντότητα που έχει κοινωνική ευθύνη. Πιστεύει ότι οι εταιρείες είναι η ισχυρότερη δύναμη στη σύγχρονη κοινωνία και έχουν υποχρέωση να αναλάβουν τις ευθύνες τους απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Αυτή η υποχρέωση ευνοεί το γενικό συμφέρον και, όταν αυτό εξυπηρετείται, ωφελείται και η επιχείρηση. Δεν είναι, μάλιστα, λίγοι οι ερευνητές που υποστηρίζουν την ύπαρξη θετικής σχέσης ανάμεσα στην εφαρμογή πρακτικών ΕΚΕ και στην χρηματοοικονομική απόδοση μιας επιχείρησης, θεωρώντας την ΕΚΕ μία επένδυση που δίνει στον οργανισμό το συγκριτικό πλεονέκτημα και που ανταμείβει μακροπρόθεσμα, ειδικά σε κοινωνίες όπου οι πολίτες είναι επαρκώς ενημερωμένοι. Ο οργανισμός θα παρουσιάσει αύξηση των κερδών του, αφού οι πελάτες αντιδρούν θετικά σε έναν πιο “πράσινο” και κοινωνικά ευαισθητοποιημένο τρόπο επιχειρηματικής λειτουργίας.

Συγκεκριμένα, οι Pedersen and Neergaard (2008) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι τα οφέλη μίας πολιτικής ΕΚΕ είναι πολύ μεγαλύτερα από το κόστος που απαιτείται για την επένδυσή της. Επίσης, ο Roberts (1995) έγραψε ότι αυξημένη ΕΚΕ οδηγεί σε αυξημένη χρηματοοικονομική απόδοση και αντίστροφα. Φαίνεται, λοιπόν, ότι υπάρχει στενή σχέση μεταξύ της ΕΚΕ και της χρηματοοικονομικής απόδοσης, σε διαφορετικό βαθμό βέβαια ανάλογα με το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της κάθε επιχείρησης. Θα πρέπει, όμως, να εφαρμόζεται με καινοτόμους τρόπους και σε αρμονία με τη γενικότερη εταιρική στρατηγική.

Άλλη έρευνα που διεξήχθη την περίοδο 1999-2000 στις ΗΠΑ και στη Βρετανία από την εταιρεία Arthur Andersen σε συνεργασία με το LondonBusinessSchool, όπως αναφέρεται από τους Pedersen and Neergaard (2008), έδειξε ότι τα προγράμματα ΕΚΕ μπορούσαν να επηρεάζουν τις στάσεις και τις συμπεριφορές των εργαζομένων. Πιο συγκεκριμένα, τα αποτελέσματα παρουσίασαν περισσότερη αφοσίωση στην επιχείρηση, μειωμένη ανήθικη και παράνομη συμπεριφορά και μεγαλύτερη ικανότητα στη λήψη αποφάσεων. Η λογική, λοιπόν, είναι ότι η ΕΚΕ αυξάνει την αξιοπιστία της εταιρείας και την εργασιακή ικανοποίηση και ενδυναμώνει τις σχέσεις της με τα ενδιαφερόμενα μέρη.

Παράλληλα, η ΕΚΕ μπορεί να μειώσει τα λειτουργικά κόστη και να δημιουργήσει προϋποθέσεις για μελλοντικές ευκαιρίες. Από αυτήν την πλευρά, θα μπορούσαμε να δούμε

την ΕΚΕ ως επένδυση, ενδεχομένως με μεγάλα οικονομικά ανταλλάγματα, ανεξάρτητα τα οφέλη που έχει για το κοινωνικό σύνολο.

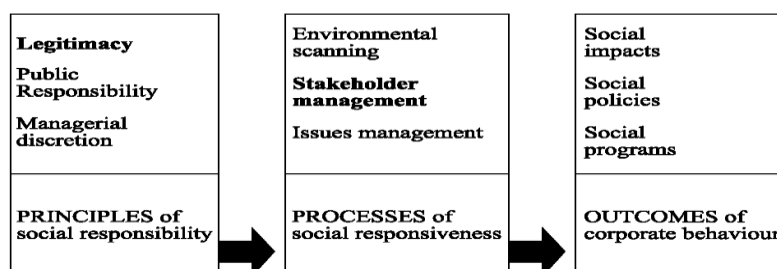
Σε κάθε περίπτωση, πάντως, βασική αποστολή της επιχείρησης είναι η συνεχής αύξηση της αξίας της και η ικανοποίηση των μετόχων της. Οι διοικήσεις, όμως, θα πρέπει να βοηθούν στην ευημερία της κοινωνίας και να επιδιώκουν τη βιώσιμη ανάπτυξη, διατηρώντας την ισορροπία ανάμεσα στις προσδοκίες των επενδυτών και την ευθύνη απέναντι στο κοινωνικό σύνολο. Μια ανάλυση κόστους – ωφελειών εξυπηρετεί τον προσδιορισμό του άριστου επιπέδου επενδυτικών δαπανών σε προγράμματα ΕΚΕ. Κατά τον Meehan et al (2006) η προσήλωση σε κοινωνικά και περιβαλλοντικά θέματα στο σύγχρονο επιχειρηματικό κόσμο είναι αντανάκλαση του καλού μάνατζμεντ.

2.8 Η ΕΚΕ στη επιχειρήσεις σήμερα

Η ΕΚΕ είναι ένα σχετικά νέο πεδίο της διοικητικής επιστήμης που όμως έχει μία δυναμική παρουσία τα τελευταία χρόνια. Ο λόγος είναι ότι πολλές επιχειρήσεις τα τελευταία χρόνια έχουν υποπέσει σε μοιραία σφάλματα που έχουν δημιουργήσει μία αντιπάθεια στην κοινωνία για της επιχειρήσεις και το αποτέλεσμα των ενεργειών τους.

Ο Wood (1991) αναπτύσσει ένα πλήρες μοντέλο της εταιρικής κοινωνικής απόδοσης. Αυτό χτίζει επάνω στα ζητήματα της ΕΚΕ και της εταιρικής κοινωνικής ανταπόκρισης για να περιλάβει τη μέτρηση. Το μοντέλο παρουσιάζεται στο παρακάτω σχήμα. Ο Wood (1991) έχει δημιουργήσει έτσι την ανάγκη για μέτρηση της εταιρικής κοινωνικής απόδοσης. Το μοντέλο δεν προσφέρει καμία καθοδήγηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η μέτρηση πρέπει να παραχθεί, εκτός από μια αναφορά στην εταιρική κοινωνική ακαδημαϊκή θεωρία.

Σχήμα 1 - Μοντέλο Κοινωνικής Απόδοσης



Source: Wood (1991)

Πηγή: www.emeraldinsight.com/fig/2680010203001.png

Για τις επιχειρήσεις εκείνες που αναλαμβάνουν την εταιρική κοινωνική συμπεριφορά, οι τύποι δραστηριοτήτων που διεξάγονται θα πρέπει να εξετάζονται από μια οργανωτική προοπτική εστιαζόμενη στους συμμετόχους, έχοντας τους υπαλλήλους και το περιβάλλον και τη κοινότητα ως τυπικούς συμμετόχους. Εντούτοις, αυτή η υπόθεση δεν πρέπει να απορρίψει τη δυνατότητα της κοινωνικής συμπεριφοράς να αναληφθεί προς όφελος των μετόχων ή των διευθυντών και να παρουσιαστεί ως προς όφελος άλλων συμμετόχων. Το μοντέλο του Wood (1991) είναι αποτελεσματικά ένα κανονιστικό μοντέλο ενός πλαισίου το οποίο μπορεί να αξιολογήσει την εταιρική κοινωνική απόδοση – έμφυτη σε αυτό το πρότυπο είναι μια υπόθεση ότι τέτοια συμπεριφορά, εν μέρει, παρακινείται από τα ενδιαφέροντα της εταιρίας και από την προοπτική της. Πρέπει να σημειωθεί, επίσης, ότι το πρότυπο επιδιώκει να μετρήσει τα κοινωνικά αποτελέσματα της εταιρικής δραστηριότητας - αλλά εν τούτοις αρχίζει από μια εταιρική προοπτική.

Σύμφωνα με τον Moir (2001), υιοθετώντας το μοντέλο του Wood (1991), η επιχείρηση ίσως να αποκτήσει εταιρική κοινωνική συμπεριφορά, επειδή:

- η δραστηριότητα αφορά την επιχειρησιακή πρωτοβάθμια ή δευτεροβάθμια δραστηριότητα και ότι υπάρχει μια επιχειρησιακή επιστροφή
- αποτελεί μέρος της εταιρικής φιλανθρωπίας
- η επιχείρηση επιθυμεί να επηρεάσει τις συγκεκριμένες ομάδες συμμετόχων.

Τέλος, σημαντικό στοιχείο είναι η θεωρία των ενδιαμέσων μερών (stakeholder theory), η οποία έχει ήδη αναλυθεί και φαίνεται ότι ανταποκρίνεται περισσότερο στην σημερινή κατάσταση στις επιχειρήσεις. Σύμφωνα με τους Fletcher et al (2003) η επιχείρηση για να ασκήσει τις πολιτικές της ΕΚΕ, θα πρέπει να έχει εντοπίσει το κοινό και να αναλύσει την σχέση του με την επιχείρηση. Για το λόγο αυτό το κοινό της επιχείρησης χωρίζεται σε δύο κύριες ομάδες. Η πρώτη ομάδα είναι όσοι επηρεάζονται άμεσα ή έμμεσα από τις δραστηριότητες της επιχείρησης ή που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα την επιχείρηση. Η δεύτερη ομάδα, που είναι το έμμεσο κοινό, είναι η ομάδα αυτή που ασκεί επίδραση στο κοινό που αποτελεί την πρώτη ομάδα. Με το μοντέλο αυτό, μπορεί η επιχείρηση να εντοπίσει τις ομάδες ενδιαφέροντος και να ασκήσει τις πολιτικές ΕΚΕ με βάση το συμφέρον των ομάδων αυτών.

3. Μεθοδολογία προσέγγισης θέματος

3.1 Στόχοι έρευνας

Το πρώτο και ίσως σημαντικότερο στάδιο της ερευνητικής διαδικασίας είναι ο επακριβής προσδιορισμός του ερευνητικού προβλήματος και εν συνεχεία η διατύπωση του ερευνητικού σκοπού και επιμέρους στόχων (Αυλωνίτης, 2001). Κάτι τέτοιο αποδεικνύεται από τη δήλωση του Dewey J. σύμφωνα με την οποία «ένα πρόβλημα καλά καθορισμένο είναι ένα πρόβλημα μισολυμένο» (Μάλλιαρης, 2001).

Ο σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η μελέτη του τρόπου με τον οποίο η ΕΚΕ αντιλαμβάνεται και εφαρμόζεται από επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Ειδικότερα η έρευνα αποσκοπεί να καλύψει τους εξής επιμέρους στόχους:

- Προσδιορισμός των τομέων ΕΚΕ στους οποίους οι επιχειρήσεις δίνουν έμφαση.
- Προσδιορισμός των δραστηριοτήτων – δράσεων ΕΚΕ που πραγματοποιούν οι επιχειρήσεις.
- Προσδιορισμός των δεικτών που χρησιμοποιούνται για την οργάνωση, τυποποίηση και δημοσίευση των αποτελεσμάτων των δραστηριοτήτων ΕΚΕ
- Προσδιορισμός της συχνότητας και τρόπου παρουσίασης των δραστηριοτήτων ΕΚΕ από τις επιχειρήσεις.

3.2 Ερευνητικό σχέδιο

3.2.1 Είδος πληροφοριών/ στοιχείων

Τα στοιχεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μια έρευνα είναι δευτερογενή και πρωτογενή (Αυλωνίτης, 2001). Τα πρωτογενή συγκεντρώνονται για πρώτη φορά από τον ερευνητή έτσι ώστε να εκπληρωθεί ο ερευνητικός σκοπός που έχει θέσει αυτός

(Malhotra&Birks, 2007). Από την άλλη όπως χαρακτηριστικά αναφέρουν οι Κυριαζόπουλος & Σαμαντά (2011), «δευτερογενή, είναι τα στοιχεία που έχουν ήδη συλλεχθεί για κάποιο άλλο σκοπό, έχουν επεξεργασθεί και στη συνέχεια αποθηκευτεί».

Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δευτερογενή στοιχεία, τα οποία συλλέχθηκαν από τις δημοσιευμένες επιχειρησιακές αναφορές ΕΚΕ ή αλλιώς «κοινωνικοί απολογισμοί». Οι δευτερογενείς πηγές προτιμήθηκαν, λόγω των πλεονεκτημάτων που παρουσιάζουν, τα οποία σύμφωνα με τον Αυλώνιτη (2001), «είναι η αντικειμενικότητα και η σαφήνεια». Επιπλέον δεδομένου ότι πρόκειται για τους πιο πρόσφατους επίσημους κοινωνικούς απολογισμούς τα εν λόγω στοιχεία κρίθηκε πως είναι έγκυρα και καλά οργανωμένα.

3.2.2 Ερευνητική προσέγγιση

Μια έρευνα μπορεί να ακολουθήσει δύο διαφορετικές προσεγγίσεις – την ποιοτική ή την ποσοτική (Μάλλιαρης, 2001). Ειδικότερα η ποσοτική έρευνα έχει κύριο στόχο την μέτρηση ποσοτικοποιημένων δεδομένων, ενώ η ποιοτική έρευνα εξετάζει φαινόμενα μέσω της μελέτης πληροφοριών σε βάθος (Kothari, 2004). Για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε να ακολουθηθεί η ποιοτική προσέγγιση λόγω και του είδους των δεδομένων που είχε στη διάθεσή του ο ερευνητής (δευτερογενή), αφού σύμφωνα με τους (Malhotra&Birks, 2007), η ποιοτική έρευνα σε ορισμένες περιπτώσεις και ανάλογα με το εργαλείο συλλογής στοιχείων χρησιμοποιείται όταν τα δεδομένα που συγκεντρώθηκαν είναι δευτερογενή.

3.2.3 Ερευνητικό εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που επιλέχθηκε να χρησιμοποιηθεί στην παρούσα έρευνα είναι η μελέτη περίπτωσης. Σημειώνεται ότι σύμφωνα με τον Παλαιοκρασά (2007), «η μελέτη περίπτωσης ταξινομείται στην κατηγορία των ποιοτικών ερευνών». Ειδικότερα σύμφωνα με τον Yin (1984, όπως αναφερετε στο Zainal, 2007), «μέσω της μελέτης περίπτωσης ο

ερευνητής διερευνά σύγχρονα φαινόμενα στο πλαίσιο της πραγματικής ζωής, χρησιμοποιώντας πολλαπλές πηγές και αποδεικτικά στοιχεία». Υπό αυτή την έννοια η τεχνική της μελέτης περιπτώσεων μέσα από εκθέσεις προηγούμενων ερευνών, προσφέρει τη δυνατότητα για διερεύνηση και κατανόηση σημαντικών και πολύπλοκων ζητημάτων (Zainal,2007). Η εν λόγω τεχνική επιλέχθηκε καταρχήν λόγω της ερευνητικής προσέγγισης και των δεδομένων, αλλά και για να είναι εφικτή η όσο το δυνατόν αναλυτικότερη επεξήγηση του φαινομένου που διερευνάται (ΕΚΕ), αποτέλεσμα που σύμφωνα με τον Tellis (1997, όπ αναφ. στο Zainal, 2007) επιτυγχάνεται μέσω της πλήρους παρατήρησης, ανασυγκρότησης και ανάλυσης των διαθέσιμων στοιχείων (Tellis, 1997, όπ αναφ. στο Zainal 2007).

Τέλος ο Yin (1984, όπως αναφέρετε στο Zainal 2007) αναφέρεται σε τρεις κατηγορίες μελέτες περιπτώσεων: διερευνητική, περιγραφική και επεξηγηματική. Στην παρούσα μελέτη επιλέχθηκε να ακολουθηθεί η απλή περιγραφική προσέγγιση, αφού μέσω της οργάνωσης των διαθέσιμων δευτερογενών στοιχείων, πραγματοποιήθηκε περιγραφική ανάλυση του τρόπου με τον οποίο οι διάφορες επιχειρήσεις εφαρμόζουν την ΕΚΕ στην Ελλάδα.

3.2.4 Επιλογή των μελετών περιπτώσεων

Η επιλογή των περιπτώσεων που θα μελετηθούν αποτελεί στάδιο μέγιστης σημασίας που επηρεάζεται από πολλούς παράγοντες. Όπως αναφέρεται σε μελέτη της IOBE (2006), οι έρευνες που χρησιμοποιούν την τεχνική της μελέτης περίπτωσης έχουν κάποια κοινά χαρακτηριστικά. Συγκεκριμένα οι επιλογή των περιπτώσεων γίνεται με βάση κάποιου δυνατού σημείου – επιτυχία που έχουν αυτές.

Όταν οι περιπτώσεις που μελετώνται είναι επιχειρήσεις και όχι άτομα ή φαινόμενα, η επιλογή διευκολύνεται σε κάποιο βαθμό, αφού ως γνωστών στους οργανισμούς υπάρχουν κάποιοι συγκεκριμένοι κανόνες που διέπουν την λειτουργία τους και με βάση αυτών ο προσδιορισμός της επιτυχίας σε έναν συγκεκριμένο τομέα γίνεται ευκολότερος IOBE (2006). Με βάση τα

παραπάνω για την παρούσα έρευνα το πρώτο και βασικό κριτήριο επιλογής των επιχειρήσεων που θα μελετηθούν ως ξεχωριστές μελέτες περιπτώσεων, επιλέχθηκε να είναι η κερδοφορία τους (στοιχείο – επιτυχία) και ειδικότερα τα κέρδη EBITDA (Earnings Before Interest, Tax, Depreciation and Amortization).

Συγκεκριμένα με βάση το κριτήριο των κερδών, ακολουθήθηκε η εξής διαδικασία για την επιλογή των τελικών επιχειρήσεων – περιπτώσεων. Αρχικά σύμφωνα με στοιχεία της ICAP για το έτος 2010, εξετάστηκαν οι 500 πλέον κερδοφόρες επιχειρήσεις ανά κλάδο. Όπως παρατηρείται από τα στοιχεία που παρουσιάζονται στον πίνακα 1., ο κλάδος των Λοιπών Υπηρεσιών εμφανίζει τα υψηλότερα συνολικά κέρδη EBITDA (6.339.534€), σε σχέση με τους υπόλοιπους πέντε, αλλά και τα υψηλότερα κέρδη προ φόρων (2.352.160€). Παίρνοντας υπόψη το συγκεκριμένο κριτήριο, καθώς και ότι η παρούσα εργασία επικεντρώνεται κυρίως στις ιδιαιτερότητες της ΕΚΕ στον κλάδο των υπηρεσιών, αποφασίστηκε το αρχικό δείγμα των 500 επιχειρήσεων να περιοριστεί σε δεύτερο στάδιο σε 161 δηλαδή στο σύνολο των εταιρειών του κλάδου Λοιπών Υπηρεσιών.

Πίνακας 1: Τομεακή κατανομή εταιρειών – Βασικών Μεγεθών των 500 Πλέον Κερδοφόρων Εταιρειών (2010) (ποσά σε χιλ. €)

Τομέας	Πλήθος εταιρειών	Κέρδη EBITDA	Κέρδη προ φόρου	Κύκλος εργασιών
Βιομηχανία	167	2.651.370	-26.057	29.447.593
Εμπόριο	112	1.395.816	649.36	25.215.181
Τουρισμός	21	344.993	28.311	772.468
Τράπεζες	14	932.761	765.911	11.177.846
Ασφάλειες	25	263.007	255.833	2.436.382
Λοιπές Υπηρεσίες	161	6.339.534	2.352.160	27.415.887
Σύνολο	500	11.927.481	4.025.518	96.465.357

Πηγή: ICAP (2010)

Σε συνέχεια των παραπάνω στον πίνακα 2 παρουσιάζονται οι κορυφαίοι κλάδοι του τομέα Λοιπών Υπηρεσιών βάσει κερδοφορίας για το έτος 2010. Όπως παρατηρείται οι κλάδοι με τα μεγαλύτερα κέρδη EBITDA είναι: Ενέργεια – Νερό (1.989.536 χιλ. €), Τηλεπικοινωνίες (1.600.452 χιλ. €), Τυχερά παιχνίδια – Καζίνο (997.873 χιλ. €) και Υπηρεσίες Μεταφορών (549.187 χιλ. €). Το αποτέλεσμα αυτό περιόρισε τις 161 επιχειρήσεις που ανήκουν στον τομέα Λοιπών Υπηρεσιών σε 53 των τεσσάρων κλάδων που προαναφέρθηκαν. Καθώς όμως οι ποιοτικές έρευνες και επομένως οι μελέτες περιπτώσεων απαιτούν μικρό δείγμα (Μάλλιαρης, 2001), για να περιοριστεί το δείγμα για την παρούσα μελέτη περιοριστήκαμε στις πρώτες έξι επιχειρήσεις του τομέα Λοιπών Υπηρεσιών με μεγαλύτερα κέρδη EBITDA, οι οποίες όπως αναφέρεται παρακάτω προέρχονται και από τους τέσσερις πρώτους σε κερδοφορία κλάδους του τομέα.

Ειδικότερα οι πρώτες έξι εταιρείες με μεγαλύτερα κέρδη EBITDA, σύμφωνα με την μελέτη της ICAP (2010), είναι η «Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού» ΔΕΗ Α.Ε» (κλάδος Ενέργειας – Νερού); «Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου Ο.Π.Α.Π Α.Ε» (κλάδος Τυχερά παιχνίδια – Καζίνο); «Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.», «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδας Α.Ε.», Vodafone – Panafone Α.Ε.» (κλάδος Τηλεπικοινωνιών), «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Ελ. Βενιζέλος Α.Ε.» (κλάδος – υπηρεσιών μεταφορών). Οι προαναφερθείσες επιχειρήσεις πραγματοποιούν από κοινού συνολικά κέρδη EBITDA ύψους 4.101 εκατ. ευρώ καλύπτοντας έτσι μερίδιο 64.7% του συνόλου των αντίστοιχων κερδών των 161 εταιρειών του τομέα.

Πίνακας 2: Κορυφαίοι κλάδοι του Τομέα Λοιπών Υπηρεσιών Βάσει Κερδοφορίας (2010)

Κλάδος	Πλήθος εταιρειών	Κέρδη EBITDA (χιλ. €)	Κύκλος εργασιών (χιλ. €)	(%) Κύκλου εργασιών Υπηρεσιών
Ενέργεια – Νερό	28	1.989.536	8.352.231	30.5
Τηλεπικοινωνίες	8	1.600.452	5.861.642	21.4
Τυχερά παιχνίδια – Καζίνο	5	997.873	5.262.991	19.2
Υπηρεσίες Μεταφορών	12	549.187	1.351.433	4.9
Τεχνικές – Οικοδομικές	23	260.931	2.336.736	8.5
Ακίνητη Περιουσία	14	217.045	299.649	1.1

Πηγή: ICAP (2010)

Το τελικό δείγμα περιορίστηκε σε πέντε από τις πιο κερδοφόρες επιχειρήσεις του τομέα. Συγκεκριμένα για την αύξηση της εγκυρότητας και της αξιοπιστίας της έρευνας επιλέχθηκε να περιοριστούν οι επιχειρήσεις του κλάδου «τηλεπικοινωνιών» από τρεις σε δύο και στο δείγμα να συμπεριληφθεί η επιχείρηση που αντιπροσωπεύει τον κλάδο των υπηρεσιών μεταφορών (6η σε σειρά κερδοφορίας). Με βάση τα παραπάνω η έρευνα βασίστηκε στις έξι πέντε μελέτες περιπτώσεων:

- Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού» ΔΕΗ Α.Ε
- Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου Ο.Π.Α.Π Α.Ε
- Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.
- Vodafone – Panafone Α.Ε.
- Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Ελ. Βενιζέλος Α.Ε.

Σημειώνεται πως η επιλογή των επιχειρήσεων με βάση την κερδοφορία κρίνεται κατάλληλο για την παρούσα έρευνα αφού σύμφωνα με διάφορες μελέτες υπάρχει σχέση μεταξύ ΕΚΕ και Εταιρικής Οικονομικής Απόδοσης, που σημαίνει ότι αναμένεται οι πέντε επιχειρήσεις του δείγματος λόγω υψηλής κερδοφορίας να εφαρμόζουν ποικίλες πολιτικές ΕΚΕ.

Επιπλέον ένα ακόμα κριτήριο που πάρθηκε υπόψη για την τελική επιλογή του δείγματος ήταν οι επιχειρήσεις να δραστηριοποιούνται ενεργά στην ΕΚΕ και να εκδίδουν σχετική ετήσια αναφορά. Για τον έλεγχο του παραπάνω κριτηρίου, για την κάθε μια από τις τελικές επιχειρήσεις έγινε μελέτη του διαδικτυακού της τόπου όπου διαπιστώθηκε ότι υπάρχουν αναλυτικές αναφορές και ετήσιοι απολογισμοί Εταιρικής Ευθύνης, γεγονός που αποτέλεσε βασική ένδειξη της έντονης δραστηριότητας στον τομέα αυτό. Επιπλέον και οι πέντε εταιρείες έχουν παρουσία σε έναν από τους πιο γνωστούς διαδικτυακούς τόπους σε θέματα ΕΚΕ στην Ελλάδα (www.csrhellas.gr).

Τέλος τα στοιχεία για την μελέτη του τρόπου με τον οποίο η ΕΚΕ αντιλαμβάνεται και εφαρμόζεται συλλέχθηκαν από τους πιο πρόσφατους ετήσιους απολογισμούς ΕΚΕ των πέντε μελετών περιπτώσεων, που είναι διαθέσιμοι στο ευρύτερο κοινό ελεύθερα.

Τα κριτήρια με βάσει των οποίων πραγματοποιήθηκε η ανάλυση των μελετών περιπτώσεων ήταν:

- Τομείς ΕΚΕ
- Δραστηριότητες ΕΚΕ
- Δείκτες οργάνωσης, τυποποίησης και δημοσίευσης αποτελεσμάτων
- Συχνότητας και τρόπος παρουσίασης αποτελεσμάτων

4. Αποτελέσματα έρευνας

4.1 Πρόγραμμα ΕΚΕ της Cosmote Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.

4.1.1 Εταιρικό Προφίλ

Η εμπορική δραστηριότητα της COSMOTE στην Ελλάδα ξεκίνησε το έτος 1998, δηλαδή περίπου πέντε χρόνια μετά την εμφάνιση των άμεσων ανταγωνιστών της. Εφαρμόζοντας μια σταθερή και ιδιαίτερα επιτυχημένη στρατηγική η εταιρεία εμφανίζεται πρώτη στην αγορά των τηλεπικοινωνιών μετά το 2001 ενώ σήμερα (2012) η πελατειακή της βάση ανέρχεται σε 7.9 εκατομμύρια. Ο Όμιλος COSMOTE ακολουθώντας συγκεκριμένες πολιτικές διεθνοποίησης σήμερα δραστηριοποιείται στην ευρύτερη περιοχή της Νοτιοανατολικής Ευρώπης μέσω των θυγατρικών του και συγκεκριμένα σε τρεις χώρες (Αλβανία, Βουλγαρία, Ρουμανία). Για την επίτευξη των παραπάνω σημαντικός ήταν ο ρόλος της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ, η οποία αποτελεί την πιο επιτυχημένη αλυσίδα λιανικής στον τομέα των

τηλεπικοινωνιών και κορμός του εμπορικού δικτύου του Ομίλου. Η COSMOTE εμφανίζει σειρά διακρίσεων όπως παρουσία στον κατάλογο FT500 TopCompanies των FINANCIAL TIMES, αλλά και στην λίστα InformationTechnology 100 του περιοδικού BusinessWeek που καταγράφει τις 100 κορυφαίες εταιρείες πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών στον κόσμο (<http://www.cosmote.gr>).

4.1.2 Προϊόντα και υπηρεσίες

Η COSMOTE προσφέρει προϊόντα και τηλεπικοινωνίες κινητών τηλεπικοινωνιών και συγκεκριμένα:

- Υπηρεσίες συμβολαίου για ιδιώτες και επαγγελματίες
- Υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας
- Υπηρεσίες προστιθέμενης αξίας (π.χ. SMS, βιντεοκλήση κλπ.)
- Υπηρεσίες περιαγωγής σε χώρες του εξωτερικού
- Υπηρεσίες Mobile Internet από υπολογιστή και από κινητό τηλέφωνο
- Συσκευές κινητής τηλεφωνίας G αξεσουάρ (π.χ. ακουστικά, Bluetooth, φορτιστές κλπ.)

Επιπρόσθετα η COSMOTE έχει αναπτύξει αξιόπιστο ιδιόκτητο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας μέσω του οποίου παρέχει επαρκή γεωγραφική και πληθυσμιακή κάλυψη. Το δίκτυο της βασίζεται στο Δίκτυο κορμού και σε πολυάριθμους Σταθμούς Βάσης. Επιπλέον η εταιρεία διαθέτει σύγχρονο εμπορικό δίκτυο με περισσότερα από 2.500 καταστήματα, που αποτελείται από τα καταστήματα ΓΕΡΜΑΝΟΣ, τα αποκλειστικά καταστήματα των εταιρειών του Ομίλου και το δίκτυο εμπορικών αντιπροσώπων και διανομέων.

4.1.3 Η ΕΚΕ για την Cosmote

Όπως χαρακτηριστικά αναφέρεται στον ετήσιο Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας της Cosmote (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας, 2011).

«Εταιρική Υπευθυνότητα (ΕΥ) είναι η δέσμευση της εταιρείας μας να συνεισφέρει στην παγκόσμια αειφόρο ανάπτυξη, συνεργαζόμενη με τους Κοινωνικούς Εταίρους και λαμβάνοντας υπόψη, οικονομικούς, περιβαλλοντικούς και κοινωνικούς στόχους στη διαδικασία λήψης αποφάσεων προκειμένου να αναλάβει τις ευθύνες της για τις όποιες επιπτώσεις έχει η λειτουργία της, ενώ, παράλληλα επιδιώκει τη βελτίωση της ανταγωνιστικότητάς της»

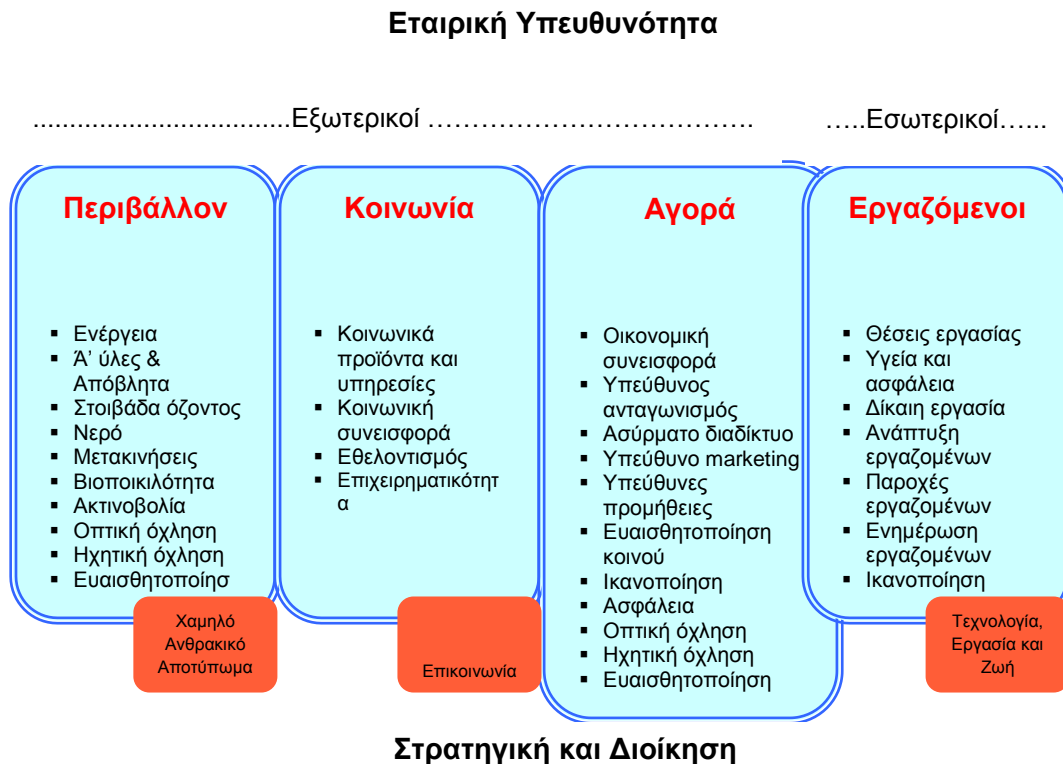
Από τον τρόπο με τον οποίο η εταιρεία ορίζει την ΕΚΕ γίνεται κατανοητό ότι δίνεται έμφαση σε όλες τις δραστηριότητες που προφέρουν οφέλη τόσο στους Κοινωνικούς της Εταίρους όσο και στην Cosmote αυτή καθαυτή.

Από το 2005 και έπειτα η Cosmote εκδίδει σε ετήσια βάση Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας που είναι διαθέσιμοι στο διαδικτυακό της τόπο. Συνολικά δηλαδή οι απολογισμοί ανέρχονται σε επτά (7). Για την παρούσα μελέτη χρησιμοποιήθηκε ο πιο πρόσφατος απολογισμός που αναφέρεται στην περίοδο 1/1/2011 – 31/12/2011. Οι απολογισμοί της Cosmote ακολουθούν τις βασικές αρχές, κατευθύνσεις και οδηγίες του οδηγού «SustainabilityReportingGuidelines » του GlobalReportingInitiative , που σημαίνει ότι ο κάθε απολογισμός αξιολογείται με βάση το δείκτη GRI. Η κάλυψη για τους περισσότερους τομείς με βάση τον δείκτη GRI φαίνεται να είναι πλήρης (βλ. Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

4.1.4 Τομείς ΕΚΕ

Οι βασικοί τομείς – πυλώνες του προγράμματος ΕΚΕ της Cosmote είναι πέντε και είναι αποτέλεσμα εσωτερικής έρευνας και διαλόγου με τους Κοινωνικούς της εταιρίας (βλ. σχήμα 1).

Σχήμα 1: Πλαίσιο Εταιρικής Υπευθυνότητας της COSMOTE



Πηγή: Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, (2011)

Αναφορικά με τον πρώτο τομέα «Στρατηγική Διοίκηση», σκοπός της επιχείρησης είναι η λειτουργία με έναν υπεύθυνο τρόπο, καθώς και η βελτίωση της επιχειρησιακής ανταγωνιστικότητας αλλά και η συνεχής ανάπτυξη. Επιπρόσθετα η Cosmote κατανοώντας τη μεγάλη σημασία του περιβάλλοντος και την όλο και μεγαλύτερη ευαισθητοποίηση πάνω στο θέμα αυτό έχει αναπτύξει αρκετές δραστηριότητες που εντάσσονται στον δεύτερο τομέα της ΕΚΕ «περιβάλλον» με απώτερο σκοπό την λειτουργία της εταιρείας με όσο το δυνατόν λιγότερες περιβαλλοντικές επιπτώσεις, αλλά την ευαισθητοποίηση των πολιτών σε σχετικά θέματα. Ο τρίτος τομέας της ΕΚΕ «κοινωνία» αναφέρεται σε δραστηριότητες της εταιρείας που προάγουν την ποιότητα ζωής των κατοίκων στην Ελλάδα και σε όλες της χώρες που

δραστηριοποιείται η επιχείρηση. Από την άλλη με βάση την λογική ότι ο ανθρώπινος παράγοντας διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο για την επιτυχία της εταιρείας, αναπτύσσεται ο τέταρτος τομέας ΕΚΕ «εργαζόμενοι» που έχει ως κύριο στόχο την προσφορά ενός ασφαλούς, δίκαιου και κατάλληλου περιβάλλοντος εργασίας. Τέλος σκοπός του πέμπτου τομέα ΕΚΕ «αγορά» είναι η διοίκηση με τρόπο που διέπεται από κανόνες διαφάνειας και ηθικής και παράλληλα συμβάλλει στην υπεύθυνη λειτουργία της αγοράς.

4.1.5 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ

Δραστηριότητες στον τομέα «Στρατηγική και Διοίκηση»

Αναφορικά με τον τομέα αυτό αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι από το 2004, στην COSMOTE λειτουργεί ξεχωριστό τμήμα Εταιρικής Υπευθυνότητας, ενώ από το 2006 ειδική ομάδα Εταιρικής Υπευθυνότητας με εκπροσώπους από όλα τα τμήματα, φανερώνεται αφενός η μεγάλη σημασία που δίνει η COSMOTE στην ΕΚΕ και αφετέρου ότι το θέμα αντιμετωπίζεται συστηματικά τόσο σε διοικητικό, όσο και σε οργανωτικό και λειτουργικό επίπεδο. Επιπρόσθετα η ΕΚΕ, εντάσσεται στον τρόπο διοίκησης της εταιρείας που σημαίνει ότι δεν αποτελεί μια ξεχωριστή δραστηριότητα αλλά συνδέεται άμεσα και έμμεσα με τους στόχους που προσπαθούν να εκπληρώσουν τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης.

Δραστηριότητες στον τομέα «Αγορά»

Όπως ήδη αναφέρθηκε στον εν λόγω τομέα η COSMOTE έχει ως κύριο στόχο την υπεύθυνη λειτουργία των αγορών στις οποίες λειτουργεί. Για την επίτευξη του εν λόγω σκοπού η εταιρεία για το έτος 2011 πραγματοποιεί δραστηριότητες που σχετίζονται με καταβολές φόρων, με την ευαισθητοποίηση και ενημέρωση των πολιτών, καθώς και με δράσεις αξιολόγησης και ελέγχου. Ειδικότερα, οι κύριες δραστηριότητες που έχουν πραγματοποιηθεί είναι οι εξής:

1. Οικονομική συνεισφορά

Μέσω της ίδιας της λειτουργίας της η COSMOTE συμβάλλει στην ανάπτυξη των αγορών στις οποίες δραστηριοποιείται πραγματοποιώντας επενδύσεις και ανοίγοντας νέες θέσεις εργασίας. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι για το έτος 2011, ο Όμιλος εμφανίζει κύκλο εργασιών 2.599,9 εκατ. ευρώ. Ένα μεγάλο ποσοστό αυτών παραμένει στις τοπικές κοινωνίες κυρίως μέσω μισθοδοσίας, επενδύσεων (321,5 εκατ. ευρώ) και φορολογίας (465,8 εκατ. ευρώ προς το Ελληνικό κράτος). Επιπρόσθετα μέρος της πολιτικής ΕΚΕ της COSMOTE, είναι και η εφαρμογή του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας (BusinessContinuityManagement) μέσω του οποίου η εταιρεία είναι σε θέση να ανταποκρίνεται σε απρόβλεπτα και έκτακτα συμβάντα, συμβάλλοντας με αυτό τον τρόπο στη σταθερότητα των αγορών. Για το 2011 μερικές από τις δράσεις του Συστήματος Διοίκησης Επιχειρησιακής Συνέχειας είναι: η αξιολόγηση διαδικασιών και διεργασιών και την ευθυγράμμιση αυτών σύμφωνα με το πρότυπο BS25999, ενημέρωση και εκπαίδευση των μελών των λειτουργικών ομάδων Επιχειρησιακής συνέχειας, διενέργεια μελέτης Ανάλυσης Επιχειρησιακού Αντίκτυπου και Αξιολόγησης Επικινδυνότητας για όλα τα κτίρια με εργαζομένους COSMOTE, ΓΕΡΜΑΝΟΣ και E- VALUE κλπ. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

2. Υπεύθυνος Ανταγωνισμός

Σκοπός της COSMOTE είναι η συμμόρφωση με τους κανόνες του ανταγωνισμού τόσο στην Ελλάδα όσο και σε άλλες χώρες όπου δραστηριοποιείται. Προς αυτή την κατεύθυνση η εταιρεία από το 2006 εφαρμόζει συγκεκριμένη Πολιτική έτσι ώστε οι υπεύθυνοι, αλλά και οι ίδιοι οι εργαζόμενοι να γνωρίζουν τη σημασία της συμμόρφωσης με τους κανόνες του ελεύθερου ανταγωνισμού. Από την άλλη, η εταιρεία προσπαθεί συνεχώς να συνεισφέρει στη βελτίωση της αγοράς. Κινήσεις για την επίτευξη του τελευταίου είναι για παράδειγμα η συμμετοχή της COSMOTE στις διαβουλεύσεις στις Βρυξέλες για τη σύνταξη Ευρωπαϊκού Μνημονίου σχετικά με την ασφαλή χρήση κινητού από παιδιά και εφήβους, αλλά και η συνεργασία της εταιρείας με τους υπόλοιπους παρόχους κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα για τη διαμόρφωση ενός σχεδίου «Κοινού Κώδικα Δεοντολογίας για τις υπηρεσίες

προστιθέμενης αξίας μέσω κινητών τηλεφώνων και την προστασία των ανήλικων χρηστών» (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

3. Ασύρματο Διαδίκτυο

Αναγνωρίζοντας ότι η Ελλάδα σύμφωνα με έκθεση της EETT (2011) για την ευρυζωνικότητα βρίσκεται στις 22η θέση σε ό,τι αφορά την επέκταση της ευρυζωνικότητας, η COSMOTE μέσω διαφόρων δράσεων στοχεύει στην άμβλυνση του λεγόμενου «ψηφιακού χάσματος», δηλαδή της άνισης πρόσβασης των πολιτών σε πληροφορίες και δεδομένα. Μια από τις πιο επιτυχημένες δράσεις για το έτος 2011 προς αυτή την κατεύθυνση είναι η δράση «Πλοήγηση στον Κόσμο». Μέσω του εν λόγω προγράμματος η εταιρεία εγκαθιστά τεχνολογικό εξοπλισμό σε σχολεία που βρίσκονται σε απομακρυσμένες γεωγραφικές περιοχές με στόχο να προσφέρει σε μαθητές και εκπαιδευτικούς δωρεάν ασύρματη πρόσβαση στο Διαδίκτυο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

4. Υπεύθυνο Marketing

Μια από τις κύριες δραστηριότητες ΕΚΕ στον τομέα της αγοράς είναι η εφαρμογή πολιτικών υπεύθυνου marketing, η οποία βασίζεται στην υιοθέτηση απλού, ξεκάθαρα, φιλικού και προσιτού ύφους στην επικοινωνία με τους πελάτες. Προς αυτή την κατεύθυνση η εταιρεία ακολουθεί τον Κώδικα Επικοινωνίας του ΣΕΕ («Συμβούλιο Ελέγχου Επικοινωνίας»), ώστε να διασφαλίσει ότι οι επικοινωνίες της ακολουθούν τους κανόνες της αγοράς και της κοινωνίας. Επιπρόσθετα η εταιρεία εφαρμόζει πολιτικές μειωμένης τιμολόγησης με στόχο τον περιορισμό του φόρου με τον οποίο επιβαρύνονται συγκεκριμένες ομάδες καταναλωτών όπως για παράδειγμα συνταξιούχοι και άνεργοι. Από την άλλη εφαρμόζονται και πρακτικές διαφανούς τιμολόγησης που στοχεύουν στην πλήρη ενημέρωση για τις πραγματοποιηθείσες χρεώσεις. Για το τελευταίο έχουν αναπτυχθεί υπηρεσίες όπως Υπηρεσία CostControl, Υπηρεσία Ελέγχου Υπολοίπου, Ανάπτυξη Υπηρεσιών Περιαγωγής, Μετρητής χρήσης για Internet ontheGo. Τέλος στις πολιτικές υπεύθυνου marketing, εντάσσονται και όλες οι δραστηριότητες «προστασίας ανήλικων χρηστών». Δύο από τις πιο αποτελεσματικές πρακτικές προς αυτή την κατεύθυνση είναι η «Υπηρεσία Γονικού Ελέγχου», μέσω της οποίας οι γονείς έχουν τη δυνατότητα να ελέγχουν την πρόσβαση των παιδιών τους σε υπηρεσίες

που απευθύνονται μόνο σε ενήλικες, αλλά και η «COSMOTE myview» μέσω της οποίας οι γονείς μπορεί να ενεργοποιήσουν φραγή σε απαγορευμένες για παιδιά υπηρεσίες όπως για παράδειγμα η κατηγορία Erotic (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

5. Υπεύθυνες προμήθειες

Η COSMOTE αναγνωρίζοντας ότι η υπεύθυνη λειτουργία της επηρεάζεται σε μεγάλο βαθμό από την αξιοπιστία των προμηθευτών της, έχει αναπτύξει και ακολουθεί τις αρχές του λεγόμενου «Κώδικα Δεοντολογίας Προμηθευτών», στο πλαίσιο του οποίου οι προμηθευτές θα πρέπει να λειτουργούν υπό το πρίσμα πρακτικών επιχειρηματικής ηθικής και να σέβονται τις αρχές του προαναφερθέντα κώδικα. Ο Κώδικας περιλαμβάνει μεταξύ άλλων τις εξής ενότητες: Εργασία, Υγεία και Ασφάλεια, Περιβάλλον και Ηθική. Επιπρόσθετα η εταιρεία επενδύει στο συνεχή διάλογο με τους προμηθευτές της, καθώς επίσης και στην εκπαίδευση αυτών για τις πρακτικές Εταιρικής Υπευθυνότητας. Τέλος από το 2009 όλοι οι προμηθευτές επιλέγονται και αξιολογούνται με βάση ειδικά σχεδιασμένου Συστήματος Αξιολόγησης Προμηθευτών. Όλα τα παραπάνω έχουν ως αποτέλεσμα να εξασφαλίζονται ασφαλή προϊόντα για τους πελάτες με ταυτόχρονο σεβασμό προς τις ανάγκες των προμηθευτών (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

6. Ευαισθητοποίηση Κοινού

Με στόχο την ευαισθητοποίηση του κοινού τόσο σε γενικά όσο και σε ειδικά θέματα, η COSMOTE έχει προχωρήσει σε διάφορες δραστηριότητες Εταιρικής Υπευθυνότητας γύρω από τρεις πυλώνες και συγκεκριμένα «Περιβάλλον» (ενημέρωση και ευαισθητοποίηση γύρω από την ανακύκλωση), «Κοινωνία» (ενημερωτικά έντυπα για τρόπους αποφυγής κλοπής κινητού, για χρήση κατά την οδήγηση και σε δημόσιους χώρους κλπ.) και «Αγορά» (ενημερωτικά έντυπα για τη σχέση κινητού και γονείς, για ασφαλή χρήση Διαδικτύου κλπ.) (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

7. Ικανοποίηση και Εξυπηρέτηση πελατών

Προς αυτή την κατεύθυνση η COSMOTE προσπαθεί συνεχώς και μέσω διαφόρων υπηρεσιών να διαχειρίζεται αποτελεσματικά τα αιτήματα των πελατών της, να παρέχει αξιόπιστες υπηρεσίες, αλλά και να παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των πελατών της με στόχο τη βελτίωση της λειτουργίας της. Το τελευταίο επιτυγχάνεται μέσω διαφόρων ερευνών (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

8. Ασφάλεια και Απόρρητο δεδομένων

Στις δραστηριότητες ΕΚΕ στον τομέα της Αγοράς, εντάσσονται και οι πολιτικές ασφάλειας και απορρήτου δεδομένων, που επιτυγχάνονται μέσω των μηχανισμών της εταιρείας και συγκεκριμένα μέσω της εφαρμογής συνολικού συστήματος διαχείρισης της ασφάλειας, μέσω της υλοποίησης μηχανισμών ελέγχων με τη χρήση νέων τεχνολογιών, αλλά και μέσω της συνεχούς εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα ασφάλειας των δεδομένων των πελατών (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Εργαζόμενοι»

Όπως ήδη αναφέρθηκε ο κύριος σκοπός του εν λόγω τομέα ΕΚΕ είναι η προσφορά ασφαλούς, δικαίου και υποστηρικτικού εργασιακού περιβάλλοντος, δεδομένου ότι το ανθρώπινο δυναμικό είναι από τα σημαντικότερα στοιχεία της επιχείρησης που επηρεάζει άμεσα την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητά της. Προς αυτή την κατεύθυνση η COSMOTE πραγματοποιεί τις παρακάτω δράσεις.

1. Θέσεις εργασίας – Εργασιακό περιβάλλον

Η εταιρεία προσπαθεί συνεχώς να εξασφαλίζει ένα ευνοϊκό περιβάλλον εργασίας ανοίγοντας νέες θέσεις εργασίας για εξειδικευμένο προσωπικό. Σήμερα στην COSMOTE απασχολούνται 8.625 εργαζόμενοι ενώ δημιουργούνται προϋποθέσεις και για άλλες εργασιακές θέσεις (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

2. Υγεία και Ασφάλεια

Με στόχο την προστασία των εργαζομένων πραγματοποιούνται ποικίλες δράσεις ΕΚΕ που εξασφαλίζουν την Υγεία και την Ασφάλεια του ανθρώπινου δυναμικού. Για την εκπλήρωση των παραπάνω όλες οι λειτουργίες στην εταιρεία ακολουθούν τις αρχές του προτύπου OHSAS 18001, για την Υγεία και την Ασφάλεια στο Χώρο Εργασίας. Επιπρόσθετα πραγματοποιούνται γραπτές εκτιμήσεις επαγγελματικών κινδύνων από εξειδικευμένο προσωπικό, ελέγχεται, δειγματοληπτικά αν τηρούνται τα μέτρα ασφαλείας κλπ. Όλα τα ατυχήματα που συμβαίνουν στους χώρους εργασίας διερευνώνται λεπτομερώς, ενώ επιπλέον στην εταιρεία υπάρχουν ιατρεία, στελεχωμένα με εξειδικευμένο προσωπικό και για την επίλυση διαφόρων προβλημάτων των εργαζομένων λειτουργούν υπηρεσίες ψυχολογικής υποστήριξης. Η εταιρεία αναγνωρίζοντας ότι η εκπαίδευση των εργαζομένων είναι πολύ σημαντική για την επίτευξη των παραπάνω, φροντίζει για τη συχνή ενημέρωση του ανθρώπινου δυναμικού σε θέματα υγείας και ασφάλειας (π.χ. ενημερωτικά άρθρα στο εσωτερικό διαδίκτυο (Intranet), ενημερωτικά e-mail προς όλες τις εργαζόμενες για τον καρκίνο του Μαστού κλπ.). Τέλος τα αποτελέσματα όλων των παραπάνω παρακολουθούνται από την εταιρεία με στόχο τη συνεχή βελτίωση της ασφάλειας των εργαζομένων (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

3. Δίκαιη εργασία

Σημαντικές δραστηριότητες ΕΚΕ στον τομέα «Εργαζόμενοι», είναι αυτές που εξασφαλίζουν τη δίκαιη εργασία. Ειδικότερα η COSMOTE δηλώνει ότι καταδικάζει την παιδική, καταναγκαστική και καταχρηστική εργασία τηρώντας τις αρχές των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων που συμπεριλαμβάνονται στη Διεθνή Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα του ΟΗΕ και στις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου του ΟΗΕ. Επιπρόσθετα προς την κατεύθυνση της δίκαιας εργασίας, η εταιρεία απασχολεί ισόποσο αριθμό γυναικών - αντρών, αποφεύγει τις ανισότητες μεταξύ των δύο φύλων σε ό,τι αφορά τις αμοιβές, προσφέρει κατώτερους μισθούς που είναι κατά 22% υψηλότεροι του νομίμου βασικού μισθού, απασχολεί εργαζομένους ξένης υπηκοότητας (7 άτομα), αλλά και εργαζομένους με ειδικές ανάγκες (27 άτομα). Η COSMOTE αναπτύσσει επίσημους διακριτικούς ρόλους επαγγελματικών θέσεων (Μοντέλο Οικογενειών Θέσεων Εργασίας) και συγκεκριμένα πραγματοποιεί αντιστοίχιση θέσεων και εργαζομένων, ενώ επιπλέον το 2011 ολοκλήρωσε το Σύστημα Διαχείρισης Επαγγελματικής Πορείας (CareerPaths) για τις

Διευθύνσεις Εμπορικής, Τεχνικής και Πληροφορικής. Τέλος η εταιρεία σέβεται το δικαίωμα των συνδικαλιστών, αλλά και το δικαίωμα στην απεργία (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

4. Ανάπτυξη εργαζομένων

Με στόχο την ανάπτυξη των εργαζομένων η COSMOTE πραγματοποιεί τις εξής δραστηριότητες αξιολόγησης, προαγωγής και εκπαίδευσης, που διέπουν από τις αρχές της Κοινωνικής Υπευθυνότητας. Ειδικότερα εφαρμόζεται σύστημα «Αξιολόγησης Απόδοσης» και οι εργαζόμενοι που πληρούν τα καθορισμένα κριτήρια επιβραβεύονται μέσω συστήματος «bonus». Επιπρόσθετα η εταιρεία προάγει τους εργαζομένους της μέσω συγκεκριμένης διαδικασίας, σύμφωνα με την οποία σε αρχικό στάδιο η Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινου Δυναμικού αξιολογεί και ανακοινώνει τις θέσεις που μπορούν να καλυφθούν εσωτερικά. Στη συνέχεια ακολουθεί διαδικασία επιλογής, η οποία περιλαμβάνει σειρά συνεντεύξεων και στην οποία συμμετέχουν οι υποψήφιοι εργαζόμενοι που πληρούν τις προδιαγραφές των θέσεων. Με στόχο την καθιέρωση σταθερού συστήματος προαγωγών, έχουν δημιουργηθεί Κέντρα Αξιολόγησης και Ανάπτυξης εργαζομένων, στα οποία συμμετέχουν υποψήφιοι για προαγωγή ή μετακίνηση σε θέσεις με διαφορετικούς ρόλους με διευρυμένα καθήκοντα. Τέλος η εταιρεία πραγματοποιεί πληθώρα εκπαιδευτικών προγραμμάτων για τους εργαζομένους της. Ενδεικτικά για το έτος 2010, υλοποιήθηκαν 2.050 εκπαιδευτικά προγράμματα, τα οποία αντιστοιχούν σε πάνω από 194 χιλιάδες ώρες εκπαίδευσης και για τα οποία δαπανήθηκαν συνολικά πάνω από € 2,4 εκατ. Τα παραπάνω αναλογούν σε 21,3 ώρες εκπαίδευσης ανά εργαζόμενο, σε σχέση με 1.532 προγράμματα, 309 χιλιάδες ώρες και 34 ώρες ανά εργαζόμενο, αντίστοιχα, για το 2009. Επιπλέον διεξάγονται προγράμματα εκπαίδευσης σε θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας στο μεγαλύτερο ποσοστό των στελεχών της εταιρείας (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

5. Παροχές εργαζομένων

Εκτός από τις βασικές παροχές η εταιρεία παρέχει στους εργαζομένους της ιδιωτικά προγράμματα ασφάλειας – ιατροφαρμακευτικής περίθαλψης, προϊόντα κινητής τηλεφωνίας (π.χ. εταιρικά κινητά, εκπτώσεις σε εταιρικά προϊόντα και υπηρεσίες κλπ.), παροχή

δωροεπιταγών για αγορές, οικογενειακά προγράμματα (π.χ. επιδότηση βρεφονηπιακών σταθμών, ευέλικτα ωράρια για εργαζόμενες μητέρες κλπ.), αθλητικά προγράμματα και προγράμματα ομαδικότητας, καθώς και προγράμματα προαίρεσης αγοράς μετοχών για στελέχη (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

6. Εσωτερική επικοινωνία

Στις δραστηριότητες ΕΚΕ συμπεριλαμβάνονται και αυτές που προάγουν την εσωτερική επικοινωνία όπως το εσωτερικό διαδίκτυο intranet με τίτλο «Microcosmos», η ηλεκτρονική ενημέρωση των εργαζομένων μέσω e-mail, η ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων στα εταιρικά τηλέφωνα των εργαζομένων, η αποστολή ενημερωτικού υλικού μέσω αλληλογραφίας, οι προσωπικές ενημερώσεις, καθώς και οι διάφορες αφίσες κλπ. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011)

7. Ικανοποίηση εργαζομένων

Η COSMOTE στα πλαίσια του προγράμματος ΕΚΕ, παρακολουθεί το βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων μέσω ερευνών με τη χρήση ερωτηματολογίων, focusgroups και άλλων μεθόδων (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Κοινωνία»

Σκοπός του εν λόγω τομέα Εταιρικής Υπευθυνότητας είναι η προαγωγή της ποιότητας ζωής των πολιτών. Για την εκπλήρωση του σκοπού αυτού η COSMOTE, πραγματοποιεί τις εξής δραστηριότητες.

1. Κοινωνικά Προϊόντα και Υπηρεσίες

Βασική δραστηριότητα ΕΚΕ είναι η δημιουργία και προσφορά προϊόντων και υπηρεσιών για Άτομα με αναπηρίες. Ειδικότερα από το 2010 η εταιρεία διαθέτει στην αγορά κινητό τηλέφωνο ειδικά σχεδιασμένο για άτομα με προβλήματα όρασης. Επιπρόσθετα προσφέρεται η υπηρεσία MobilTalk ειδικά σχεδιασμένη για άτομα αυτής της κατηγορίας μέσω της οποίας όλες οι πληροφορίες και ενέργειες στο κινητό εκφωνούνται. Από την άλλη για άτομα με προβλήματα ακοής η COSMOTE έχει αναπτύξει δύο υπηρεσίες και συγκεκριμένα έκπτωση κατά 50% στις video κλίσεις αλλά και στα γραπτά μηνύματα. Επιπρόσθετα προσφέρονται διευκολύνσεις στο κοινό για κλίσεις σε αριθμούς έκτακτης ανάγκης. Επίσης τα τελευταία χρόνια η COSMOTE συνεργάζεται με άλλες δύο εταιρίες κινητής τηλεφωνίας (Vodafone και WIND), για την παροχή της υπηρεσίας «Προσφέρω», ως συνδρομή στο έργο κοινωφελών οργανισμών και σωματείων. Τέλος μέσω του προγράμματος 2FOR ONE, οι πελάτες της COSMOTE μπορούν με SMS κόστους 1 ευρώ να αποκτήσουν δύο εισιτήρια σε τιμή ενός για κινηματογράφους, για το Αττικό Ζωολογικό Κήπο, για θεατρικές παραστάσεις κλπ. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011)

2. Κοινωνική συνεισφορά

Στο πλαίσιο του προγράμματος ΕΚΕ η COSMOTE στηρίζει τις ασθενέστερες κοινωνικές ομάδες. Ειδικότερα υποστηρίζεται το δικαίωμα των ΑΜΕΑ για ίσες ευκαιρίες, μέσω ενίσχυσης της διαδικτυακής πύλης www.DISABLED.gr, του περιοδικού «ΑΝΑΠΗΡΙΑ ΤΩΡΑ», τη διοργάνωση των παγκόσμιων αγώνων SpecialOlympics 2011. Επιπλέον η εταιρεία υποστηρίζει προγράμματα για βοήθεια και φροντίδα παιδιών. Σημαντική δραστηριότητα προς αυτή την κατεύθυνση είναι ο «Θεσμός Αγάπης» - SMS & MMS Πρωτοχρονιάς τα έσοδα από τον οποία διαθέτονται κάθε χρόνο σε 7 κοινωφελή ιδρύματα για παιδιά. Το συνολικό ποσό για το έτος 2011 έφτασε σε 320.000 ευρώ. Επίσης η COSMOTE υποστηρίζει το δικαίωμα όλων στην εκπαίδευση μέσω προγραμμάτων υποτροφιών ΟΤΕ - COSMOTE για την Ελληνική Περιφέρεια. Από το 2002 έως και το 2011 έχουν δοθεί 106 υποτροφίες και 231 τιμητικές διακρίσεις η αξία των οποίων υπερβαίνει το 1,6 εκατ. ευρώ. Η εταιρεία συμβάλλει στη βελτίωση των συνθηκών ζωής της Ελληνικής κοινωνίας μέσω του προγράμματος «Κόσμος μας εσύ» με τη βοήθεια του οποίου Έλληνες πολίτες μπορούν να εκφράσουν και να υλοποιούν τις ιδέες τους σχετικά με την αύξηση της ποιότητας ζωής στην

Ελλάδα. Η πρώτη ιδέα που υλοποιήθηκε ανήκει στην κυρία Μαρία Τσιούνη και αφορούσε στο μεγαλύτερο ζωντανό PACMAN που έγινε ποτέ. Τέλος η COSMOTE συμβάλλει στην πολιτιστική ανάπτυξη στηρίζοντας διάφορα μουσεία και πολιτιστικές εκδηλώσεις (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011)

3. Εθελοντισμός

Στο πρόγραμμα Κοινωνικής Ευθύνης της COSMOTE εντάσσονται και δραστηριότητες που έχουν ως στόχο τη δημιουργία υπευθύνων και ενεργών πολιτών μέσω του εθελοντισμού. Παραδείγματα τέτοιων δράσεων είναι το πρόγραμμα «Η Οικογένεια COSMOTE βοηθά τις Οικογένειες της Ελλάδας» (συγκέντρωση ρουχισμού), το αθλητικό πρόγραμμα μέσω της συμμετοχής στο οποίο προσφέρεται οικονομική ενίσχυση στο κέντρο βρεφών «Η Μητέρα», το πρόγραμμα «Ποδηλατικός γύρος της Αθήνας» σκοπός του οποίου ήταν η στήριξη άπορων και ορφανών παιδιών κλπ. Επιπλέον η COSMOTE συμβάλλει και στην ανάπτυξη του θεσμού εθελοντικής αιμοδοσίας στο πλαίσιο του Προγράμματος Εθελοντικής Αιμοδοσίας του Ομίλου ΟΤΕ (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011)

4. Επιχειρηματικότητα

Τέλος σημαντική είναι η συμβολή της εταιρείας στην ενημέρωση των νέων για τον τρόπο λειτουργίας των επιχειρήσεων. Τα προγράμματα σε αυτή την κατεύθυνση πραγματοποιούνται στις εγκαταστάσεις της εταιρείας και αφορούν κυρίως σε ενημερώσεις από τεχνικούς της εταιρείας, σε παρουσιάσεις της αρχιτεκτονικής του δικτύου, σε ενημερώσεις για θέματα τεχνολογίας κλπ (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Περιβάλλον»

Στόχος του τομέα αυτού είναι η λειτουργία της επιχείρησης με καθόλου ή και ελάχιστη αρνητική επίδραση στο περιβάλλον, αλλά και η ευαισθητοποίηση της κοινωνίας και των εργαζομένων σε περιβαλλοντικά θέματα. Για το σκοπό αυτό, η επιχείρηση πραγματοποιεί τις εξής δραστηριότητες.

1. Περιβαλλοντική Στρατηγική και Διαχείριση

Το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείρισης της COSMOTE είναι πιστοποιημένο σύμφωνα με το πρότυπο ISO 14001 και έχει τρεις κύριους στόχους και συγκεκριμένα 1) Μείωση Περιβαλλοντικού Αποτυπώματος; 2) Ενημέρωση και Ευαισθητοποίηση των Κοινωνικών Εταίρων και 3) Συνεισφορά στη μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος άλλων κλάδων της οικονομίας (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

2. Ενέργεια και Κλιματικές αλλαγές

Με στόχο τη βελτίωση της ενεργειακής απόδοσης η εταιρεία ακολουθεί διάφορα Μοντέλα Ενεργειακής Διαχείρισης μέσω των οποίων προσπαθεί να περιορίσει την κατανάλωση πετρελαίου σε σταθμούς Βάσης και Γραφεία, να ελέγχει την κατανάλωση ρεύματος στο Δίκτυο Κορμού, στα γραφεία, αλλά και στα καταστήματα (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

3. Πρώτες ύλες και Απόβλητα

Προς αυτή την κατεύθυνση η εταιρεία ακολουθεί την αρχή «Μειώνω – Επαναχρησιμοποιώ – Ανακυκλώνω» με στόχο την αποτελεσματική χρήση των πρώτων υλών αλλά και τη μείωση των παραγόμενων αποβλήτων. Επιπρόσθετα η εταιρεία χρησιμοποιεί ανακυκλώσιμα υλικά (π.χ. βιοδιασπώμενες σακούλες και ανακυκλώσιμο χαρτί στα καταστήματα). Τέλος η COSMOTE εφαρμόζει πρόγραμμα ελέγχου στις συσκευασίες των προϊόντων που παράγει και διαθέτει στα καταστήματα. Για παράδειγμα το 2010 καταργήθηκαν τα πακέτα καρτοκινητής σε μεταλλικό κουτί, ενώ εφαρμόζεται και πρόγραμμα εναλλακτικής διαχείρισης των υλικών που διακινούνται μέσω των αποθηκών της εταιρείας. Πραγματοποιείται επίσης και ανακύκλωση κινητών τηλεφώνων και μπαταριών, ανακύκλωση ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού, συσσωρευτών σταθμών βάσης, λιπαντικών, μελανοδοχείων και λαμπτήρων (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

4. Στοιβάδα όζοντος

Στον τομέα ΕΚΕ «Περιβάλλον» η COSMOTE και με στόχο τη συμβολή στο περιορισμό του προβλήματος που σχετίζεται με το στρώμα του όζοντος, η εταιρεία δεν χρησιμοποιεί πλέον εξοπλισμό που λειτουργεί με χλωροφθοράνθρακες, αλλά ψυκτικά και κατασκευαστικά μέσα φιλικότερα προς το περιβάλλον (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

5. Νερό

Η εταιρεία παρακολουθεί στενά την κατανάλωση του νερού και ενημερώνει συνεχώς τους εργαζομένους ως προς την ορθολογική χρήση του νερού. Σημειώνεται ότι η εταιρεία για την μείωση της κατανάλωσης του νερού έχει εφαρμόσει σύστημα βιολογικού καθαρισμού στο κέντρο διανομής της εταιρείας ΓΕΡΜΑΝΟΣ (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

6. Μετακινήσεις

Με στόχο τη μείωση της επίδρασης της εταιρείας στο περιβάλλον από τις μετακινήσεις τα προϊόντα διανέμονται βάση συγκεκριμένων προδιαγραφών και ειδικότερα – απασχόληση εκπαιδευμένων οδηγών, έλεγχος οδηγών και δρομολογίων κλπ. (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

7. Βιοποικιλότητα

Μέσω διαφόρων μελετών περιβαλλοντικής επίπτωσης η COSMOTE προσπαθεί συνεχώς να μειώνει την επίδραση των εταιρικών δραστηριοτήτων στα οικοσυστήματα, αφού κάτι τέτοιο εξάλλου απαιτείται από το Νόμο 3431/2006 (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

8. Ακτινοβολία

Αναφορικά με την ακτινοβολία ακολουθούνται αυστηρά όλες οι αρχές που ορίζονται από την Επιστημονική Επιτροπή της Ευρωπαϊκής Ένωσης, καθώς και από τη Διεθνή Επιτροπή για την Προστασία από τις μη Ιονίζουσες Ακτινοβολίες. Η εταιρεία παρακολουθεί συνεχώς τα επίπεδα της εκπεμπόμενης ακτινοβολίας από τους Σταθμούς Βάσης, ενημερώνει συστηματικά τόσο την κοινωνία όσο και τους εργαζομένους για τα θέματα αυτά (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, 2011).

9. Οπτική και Ηχητική όχληση

Για τον περιορισμό της οπτικής όχλησης η COSMOTE δημιουργεί νέες μικρότερες σε μέγεθος συσκευές στους Σταθμούς Βάσης και εφαρμόζει συνεγκαταστάσεις σε αυτούς. Σε σχέση με την ηχητική όχληση υπολογίζεται ότι αυτή είναι πάρα πολύ μικρή

10. Ευαισθητοποίηση

Για την ευαισθητοποίηση των κοινωνικών εταίρων η COSMOTE εφαρμόζει τα εξής:

- Ενημέρωση των εργαζομένων για περιβαλλοντικά θέματα
- Εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης οικιακών μικροσυσκευών
- Εφαρμογή προγραμμάτων ανακύκλωσης χάρτινων, πλαστικών και γυάλινων συσκευών στο πλαίσιο του προγράμματος «Έλα στην ανακύκλωση»
- Συμμετοχή στην «ώρα της γης» της WWF Ελλάδας
- Ευαισθητοποίηση πελατών σε περιβαλλοντικά θέματα (π.χ. ανανέωση χρόνου ομιλίας μέσω e-voucher, διαχείριση λογαριασμών μέσω της υπηρεσίας e-bill κλπ.) κλπ.

4.2 Πρόγραμμα ΕΚΕ της Vodafone Κινητές Τηλεπικοινωνίες Α.Ε.

4.2.1 Εταιρικό προφίλ

Σύμφωνα με τις πληροφορίες που δίνονται στην ιστοσελίδα της εταιρίας κινητής τηλεφωνίας Vodafone (<http://www.vodafone.gr>), αυτή ιδρύθηκε στην Ελλάδα το 1992, με την ονομασία «Panafon», ενώ το 2002 μετονομάστηκε σε «Vodafone». Η ίδρυση της, πραγματοποιήθηκε με τη συμμετοχή των εταιριών VodafoneGroupPlc, FranceTelecom, Ιντρακόμ και DataBank. Όσον αφορά τις χρηματιστηριακές της δραστηριότητες, το Δεκέμβριο του 1998 εισήχθη στο Χρηματιστήριο Αξιών Αθηνών, καθώς και στο Χρηματιστήριο του Λονδίνου, ενώ τον Ιούλιο 2004 έδωσε τέλος στις διαπραγματεύσεις και στα 2 Χρηματιστήρια. Ο κύριος μέτοχος της εταιρίας είναι το VodafoneGroupPlc., κατέχοντας το 99.878% των μετοχών της Vodafone.

4.2.2 Προϊόντα και υπηρεσίες

Η εταιρία Vodafone, για να καλύψει τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των πελατών της, αλλά και σε μια προσπάθεια να προσεγγίσει νέους, προσφέρει τα ακόλουθα προϊόντα και υπηρεσίες:

- Προγράμματα συμβολαίου
- Προγράμματα καρτοκινητής
- Υπηρεσίες 3G
- Υπηρεσίες ασύρματης πρόσβασης στο internet
- Προγράμματα σταθερής τηλεφωνίας και γρήγορου ADSL internet
- Service κινητών τηλεφώνων

- Μεγάλη γκάμα συσκευών και αξεσουάρ
- Εξυπηρέτηση πελατών

4.2.3 Η ΕΚΕ για τη Vodafone

Η Vodafone φαίνεται να δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στην Εταιρική Υπευθυνότητα και τα τελευταία εννέα χρόνια πραγματοποιεί και δημοσιοποιεί απολογισμούς εταιρικής υπευθυνότητας. Από το 2002 και έπειτα, εκδίδει σε ετήσια βάση Απολογισμούς Εταιρικής Υπευθυνότητας, με μόνη εξαίρεση την χρονιά 2010, για την οποία δεν υπάρχει διαθέσιμος απολογισμός. Στην παρούσα μελέτη θα γίνει αναφορά σε στοιχεία του τελευταίου απολογισμού που πραγματοποιήθηκε για το διάστημα 2010 – 2011. Σε αυτόν, ακολουθούνται για 7η συνεχή χρονιά οι οδηγίες του GlobalReportingInitiative (GRI), με στόχο την αντικειμενική και διαφανή παρουσίαση των αποτελεσμάτων. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι για μία ακόμη χρονιά το περιεχόμενο απολογισμού της συγκεκριμένης εταιρίας κατατάχτηκε στο επίπεδο εφαρμογής A+ των δεικτών GRI, ενώ μετά από έλεγχο εξωτερικού ανεξάρτητου φορέα, έχει γίνει διασφάλιση μέρους του, σύμφωνα με το πρότυπο AA1000 (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011)

4.2.4 Τομείς ΕΚΕ

Για τον απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας, η Vodafone ακολουθώντας τις αρχές του προτύπου AA1000 APS, χρησιμοποιεί τα αποτελέσματα που λαμβάνονται από την Ανάλυση Επικινδυνότητας και την Έρευνα Ενδιαφερόμενων Μερών, δίνοντας έμφαση στους τομείς Υπεύθυνης Λειτουργίας, Περιβαλλοντικής Αποδοτικότητας και Συμβολής στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011).

4.2.5 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ

Δραστηριότητες στον τομέα «Υπεύθυνη λειτουργία»

Η Vodafone στην Ελλάδα, λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο της λειτουργίας της στο ευρύτερο σύνολο, θεωρεί υποχρέωση της να μειώσει τυχόν αρνητικές επιδράσεις της και να ενισχύσει της θετικές για το κοινωνικό σύνολο.

1. Κινητά τηλέφωνα – σταθμοί βάσης – υγεία – ανάπτυξη δικτύου

Για τη διασφάλιση της τήρησης των ορίων εκπομπής ηλεκτρομαγνητικής ακτινοβολίας, η Vodafone αναπτύσσει το δίκτυο των Σταθμών Βάσης σύμφωνα με τις οδηγίες των διεθνών επιστημονικών οργανισμών και τηρώντας αυστηρά τα όρια της υπάρχουσας νομοθεσίας που αφορούν στην έκθεση του γενικού πληθυσμού σε αυτά. Σημειώνεται ότι στην Ελλάδα μας τα επιτρεπτά όρια, αναφέρονται στις παραγράφους 9 και 10 του άρθρου 31 του Ν. 3431 (ΦΕΚ 13/Α/03-02-2006) με θέμα «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», καθώς και στα άρθρα 2 - 4 της υπ' αριθ. 53571/3839 (ΦΕΚ 1105/Β/6-9-2000) της Κοινής Απόφασης των Υπουργών Ανάπτυξης, Περιβάλλοντος, Χωροταξίας και Δημοσίων Έργων, Υγείας και Πρόνοιας, Μεταφορών και Επικοινωνιών με θέμα «Μέτρα προφύλαξης του κοινού από τη λειτουργία κεραιών εγκαταστημένων στην ξηρά», η οποία βασίστηκε στη σύσταση του Συμβουλίου της Ευρωπαϊκής Ένωσης, L199 (1999/519/EC), 30-7-1999, «Σχετικά με τον περιορισμό της έκθεσης του κοινού σε ηλεκτρομαγνητικά πεδία 0 Hz -300 GHz». Για την διασφάλιση της τήρησης των ορίων, η εταιρία πραγματοποιεί συχνές μετρήσεις μέσω του Διαπιστευμένου κατά ISO 17025 Εργαστηρίου Μετρήσεων Ηλεκτρομαγνητικής Ακτινοβολία της Vodafone, καθώς και μέσω συνεργασιών με ακαδημαϊκούς φορείς και την ΕΕΑΕ. Ταυτοχρόνως, εφαρμόζεται πολιτική Υγείας και Ασφάλειας για τα Πεδία Ραδιοσυχνοτήτων ώστε να ελέγχονται οι πιθανοί κίνδυνοι για την υγεία τόσο των εργαζομένων στην εταιρία όσο και του γενικού πληθυσμού. Όσον αφορά τις συσκευές κινητής τηλεφωνίας που υπάρχουν προς πώληση στα επιμέρους καταστήματα της, επιβάλλει στους κατασκευαστές τους

να πραγματοποιούν μετρήσεις του Ρυθμού Ειδικής Απορρόφησης (SAR) για χρήση δίπλα στο αυτί, σύμφωνα με τα Ευρωπαϊκά πρότυπα EN50360, IEC 62209-1 και IEC 62209-2.

Στις εγκαταστάσεις της (Σταθμοί βάσης κλπ.), παίρνει μέτρα ώστε να αποφευχθεί η οπτική όχληση, ενώ πραγματοποιεί και μελέτες περιβαλλοντικών επιπτώσεων (όπως προβλέπεται από τη νομοθεσία) ώστε να μειωθούν οι αρνητικές επιπτώσεις στο περιβάλλον κατά τη κατασκευή και λειτουργία τους. Επίσης, πραγματοποιεί έρευνες που αφορούν τις απόψεις του κοινού σε θέματα που σχετίζονται με την κινητή τηλεφωνία, την τεχνολογία και τις επιδράσεις τους στην υγεία. Μέσα από αυτές αποδεικνύεται ότι η πλειοψηφία των Ελλήνων πολιτών (81%) ανησυχεί για τους πιθανούς κινδύνους στην υγεία από ηλεκτρομαγνητικά πεδία, ενώ η ανησυχία αυτή φαίνεται να οφείλεται στην ελλιπή γνώση του κοινού σε θέματα τεχνολογίας.

Για να καθησυχάσει, αλλά και για να ενημερώσει το κοινό, η εταιρεία πραγματοποιεί συναντήσεις με αρμόδιους φορείς, διανέμει φυλλάδια, ενώ σε συνεργασία με τον Επίκουρο Καθηγητή Δρ. Θεόδωρο Σαμαρά (Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο Θεσσαλονίκης), διαθέτουν ένα διαδικτυακό παιχνίδι (www.netropolisgame.gr), στο οποίο ο παίκτης «χτίζει» το δικό του δίκτυο κινητής τηλεφωνίας, ακολουθώντας τις τεχνικές παραμέτρους και τους κανόνες της υπάρχουσας νομοθεσίας (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE,2011).

2. Πελάτες

Η εταιρία Vodafone προσφέρει καινοτόμα προγράμματα προσπαθώντας να καλύψει τις ανάγκες των πελατών της, επικεντρώνεται στη διαφάνεια των θεμάτων που αφορούν τις χρεώσεις των προϊόντων και υπηρεσιών της, ενώ σέβεται τη διαφορετικότητα των ανθρώπων σε επίπεδο ηλικίας, φύλου, εθνικότητας, θρησκευματος και διανοητικών ή σωματικών αναγκών. Αφουγκράζοντας τις ανάγκες των πελατών της, προχώρησε το 2010 στην απελευθέρωση της επικοινωνίας με μειώσεις παγίων στους κατόχους συμβολαίου και προσφορά bonus στους χρήστες καρτοκινητής. Επίσης σε συνεργασία με τη hellasonline, προσφέρει οικονομικές συνδυαστικές λύσεις επικοινωνίας σε κινητό, σταθερό και internet.

Μεγάλη προτεραιότητα φαίνεται να δίνει η εταιρία στις παρατηρήσεις και τα παράπονα των πελατών της, επιδιώκοντας τη βέλτιστη εξυπηρέτηση και ικανοποίηση τους. Για την προστασία των ανήλικων πελατών για ασφαλέστερη πλοήγηση στις Web υπηρεσίες της, έχει ορίσει επιτροπή Διαχείρισης Καταλληλότητας Περιεχομένου, η οποία ελέγχει τις διαθέσιμες πληροφορίες του διαδικτύου ως προς την καταλληλότητα τους σε αυτή την κατηγορία πελατών. Παρέχει επίσης στους γονείς τη δυνατότητα να απενεργοποιήσουν την πρόσβαση σε αυτές τις υπηρεσίες, ενώ εφαρμόζει την υποχρεωτική επικύρωση της ηλικίας του χρήστη για να του επιτραπεί η πρόσβαση σε ορισμένες από αυτές. Για τους ενήλικους πελάτες παρέχει ενημερώσεις όσον αφορά τους ασφαλούς τρόπους χρήσης του κινητού τηλεφώνου κατά την οδήγηση, αλλά και για θέματα Εταιρικής Υπευθυνότητας και Βιώσιμης Ανάπτυξης (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011).

3. Πρόσβαση στην επικοινωνία

Ένας από τους κύριους στόχους της εταιρίας, είναι να προσφέρει τις υπηρεσίες τις σε όλους και να βοηθήσει τις ευπαθείς ομάδες να έχουν μια ισότιμη πρόσβαση στην επικοινωνία. Αυτό γίνεται δυνατό με διάφορες υπηρεσίες όπως:

- Η Υπηρεσία Φωνητικής Πλοήγησης, για άτομα με προβλήματα όρασης
- Το Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών με προβλήματα ακοής
- Και μέσω των ειδικών χρεώσεων για πελάτες με προβλήματα ακοής

Παράλληλα στηρίζει πρωτοποριακό πολυμορφικό κόμβο πληροφόρησης και επικοινωνίας για άτομα με προβλήματα όρασης (www.blind.gr) και προσφέρει σε πελάτες τη δυνατότητα πρόσβασης σε γραμμές κοινωνικής υποστήριξης χωρίς χρέωση (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE,2011).

4. Εφοδιαστική αλυσίδα

Η Vodafone υποχρεώνει τους συνεργάτες και προμηθευτές της να συμμορφώνονται ως προς τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς που εφαρμόζει. Χρησιμοποιεί επίσης μεθόδους αξιολόγησης των προμηθευτών της όπως (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE,2011):

- Ανάλυση επικινδυνότητας σε θέματα που σχετίζονται με τον Κώδικα Ηθικής Αγοράς
- Συμπλήρωση ερωτηματολογίων Αυτό-Αξιολόγησης
- Επιτόπια επιθεώρηση στις εγκαταστάσεις των προμηθευτών
- Αναφορά ανάρμοστης συμπεριφοράς ή πρακτικής μέσω του προγράμματος «SpeakUp»

5. Εργαζόμενοι

Με βάση τα στοιχεία καταμέτρησης των εργαζομένων της το 2010, η εταιρία Vodafone, απασχολούσε 2.332 άτομα. Το 99,14% αυτών απασχολείται με συμβάσεις αορίστου χρόνου και το υπόλοιπο 0,86% με συμβάσεις ορισμένου χρόνου. Το μεγαλύτερο ποσοστό των εργαζομένων, ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 25 - 44 (93,18%), ενώ όσον αφορά το φύλο, το μεγαλύτερο ποσοστό (51,84%) αποτελείται από γυναίκες. Επενδύει σε διαδικασίες και πρακτικές εξεύρεσης ανθρώπινου δυναμικού με ταλέντο και ιδιαίτερες ικανότητες και προσφέρει άριστες συνθήκες εργασίας με ανταγωνιστικές αμοιβές, πρόσθετες παροχές και προγράμματα επιβράβευσης, που ενδυναμώνουν το ηθικό και την αφοσίωση των εργαζομένων.

Παρέχει ίσες ευκαιρίες στους εργαζομένους, δημιουργώντας ένα περιβάλλον εργασίας με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, επιτρέπει τις συνδικαλιστικές δραστηριότητες και τις συλλογικές διαπραγματεύσεις, ενώ συχνά πραγματοποιούνται έρευνες για την ικανοποίηση των εργαζομένων της. Θα πρέπει να αναφερθεί επίσης, ότι η εταιρία παρέχει ευκαιρίες διά βίου μάθησης σε υπαλλήλους της και πραγματοποιεί στρατηγικές συνεργασίες με πανεπιστημιακά ιδρύματα, που έχουν στόχο την ενθάρρυνση της γνώσης και της ανάπτυξης.

Φροντίζει για την υγεία και την ασφάλεια των εργαζομένων της, ακολουθώντας την Ελληνική νομοθεσία και τα διεθνή πρότυπα. Επιπλέον, έχει δημιουργήσει την «Επιτροπή Υγείας και Ασφάλειας», με σκοπό την πρόληψη των επαγγελματικών κινδύνων και τη βελτίωση των συνθηκών εργασίας. Για τις περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης, υπάρχει σε κάθε εγκατάσταση «Σχέδιο Έκτακτης Ανάγκης» και τουλάχιστον μία φορά το χρόνο πραγματοποιείται άσκηση εκκένωσης με τη βοήθεια Εθελοντών Ασφαλείας. Η εταιρία έχει θεσπίσει επίσης «6 Απόλυτους Κανόνες Ασφαλείας & Υγείας», με στόχο τη μείωση ατυχημάτων και περιστατικών και από το 1996 και μετά, εφαρμόζει πρόγραμμα αιμοδοσίας στις εγκαταστάσεις της (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Περιβαλλοντική Αποδοτικότητα»

Όπως αναφέρεται χαρακτηριστικά στον Απολογισμό Εταιρικής Υπευθυνότητας 2010 – 2011 (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011): «Στόχος μας είναι να κάνουμε όσο το δυνατόν περισσότερα για τους πελάτες, καταναλώνοντας όσο το δυνατόν λιγότερους πόρους. Στόχος μας είναι να μειώσουμε τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις σε όλο το φάσμα της λειτουργίας μας, από το σχεδιασμό και την παραγωγή των προϊόντων και υπηρεσιών που προωθούμε στην αγορά, μέχρι τη χρήση και απόρριψη από τους πελάτες μας».

Όπως όλες οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας, έτσι και η εταιρία Vodafone μέσω των λειτουργιών της επηρεάζει αρνητικά το περιβάλλον. Ωστόσο, εφαρμόζοντας προγράμματα εξοικονόμησης ενέργειας και χρησιμοποιώντας ανανεώσιμες πηγές ενέργειας, κατάφερε να μειώσει σημαντικά της ποσότητες διοξειδίου του άνθρακα που απελευθερώνονται από τις εγκαταστάσεις της. Ανανεώσιμες πηγές ενέργειας χρησιμοποιήθηκαν επίσης δοκιμαστικά για τη λειτουργία ενός «Πράσινου Σταθμού Βάσης», ώστε να μειωθεί το κόστος κατανάλωσης ενέργειας και οι περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούνται από τις γεννήτριες. Αν και η προσπάθεια στέφθηκε με επιτυχία, προς το παρόν κρίθηκε οικονομικά μη βιώσιμη. Επίσης, σε 54 σταθμούς βάσης που βρίσκονται εκτός των αστικών περιοχών, οι γεννήτριες πετρελαίου αντικαταστάθηκαν από φωτοβολταϊκά συστήματα, ενώ σε άλλες περιπτώσεις (για

εξοικονόμηση ενέργειας περισσότερο από 60%) εγκαταστάθηκαν συστήματα κλιματισμού «Freecooling».

Σε μια περαιτέρω προσπάθεια για μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων από τις χρήσεις γεννητριών, εφαρμόζεται υβριδική λειτουργία μέσω μπαταριών σε 289 Σταθμούς Βάσης, ώστε να μειωθεί η κατανάλωση diesel. Οι προσπάθειες εξοικονόμησης ενέργειας συνεχίζονται και στα γραφεία της εταιρίας εφαρμόζοντας το πρόγραμμα GreenLight, του οποίου αποτελεί και ιδρυτικό μέλος. Ευαισθητοποιημένη και στον τομέα της ανακύκλωσης:

- ανακυκλώνει τα απόβλητα λιπαντικά έλαια των Σταθμών Βάσης της
- δίνει τον παλιό ηλεκτρονικό εξοπλισμό της σε εγκεκριμένο φορέα εναλλακτικής διαχείρισης αποβλήτων ηλεκτρικού και ηλεκτρονικού εξοπλισμού
- χρησιμοποιεί το δίκτυο των καταστημάτων της για να προωθήσει την ανακύκλωση μπαταριών μολύβδου
- ανακυκλώνει χρησιμοποιημένα μελάνια εκτυπωτών και χαρτιά γραφείου, διαφημιστικά φυλλάδια κλπ.
- εφάρμοσε στα καταστήματα της πρόγραμμα ανακύκλωσης κινητών τηλεφώνων, μπαταριών και αξεσουάρ
- και πρόγραμμα συλλογής οικιακών μπαταριών, σε συνεργασία με το φορέα Ανακύκλωσης Φορητών Ηλεκτρικών Στηλών (ΑΦΗΣ)

Σε συνδυασμό με όσα έχουν ήδη αναφερθεί, η εταιρία χρησιμοποιεί φιλικότερα προς το περιβάλλον ψυκτικά και κατασκευαστικά υλικά. Εφαρμόζει πρόγραμμα για τη μείωση της κατανάλωσης χαρτιού και παρακολουθώντας τις επιπτώσεις χρήσης των μέσων μεταφοράς στο περιβάλλον, κατέληξε στην αντικατάσταση των εταιρικών αεροπορικών ταξιδιών, με σκοπό τη μείωση των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα και τη μείωση στην κατανάλωση καυσίμων κίνησης για τα εταιρικά αυτοκίνητα. Επίσης, αποτελεί την πρώτη εταιρία κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα που διέθεσε στην αγορά κινητό τηλέφωνο που φορτίζει με ηλιακή ενέργεια και συμμετέχει σε εκδηλώσεις και στηρίζει δράσεις που προάγουν την

περιβαλλοντική υπευθυνότητα, όπως «Η Ωρα της Γης» (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Συμβολή στη Βιώσιμη Ανάπτυξη της Κοινωνίας»

Η Vodafone, μέσω της μελέτης «CarbonConnections», που αποτελεί την πρώτη μελέτη του είδους της που πραγματοποιήθηκε στην Ελλάδα, αποδεικνύει με μετρήσιμα μεγέθη, ότι συγκεκριμένες εφαρμογές κινητής επικοινωνίας μπορούν να συμβάλουν στην ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας και στην αντιμετώπιση της κλιματικής αλλαγής. Τέτοιες εφαρμογές αποτελούν α) η υπηρεσία Vodafone Web Conferencing, που επιτρέπει τους χρήστες της να πραγματοποιήσουν τηλεδιάσκεψη επικοινωνώντας με συνεργάτες, πελάτες κλπ. από το γραφείο τους, αποφεύγοντας περιττές μετακινήσεις και β) η υπηρεσία ZeliTrack, που καταγράφει και μεταδίδει στο χρήστη, σε πραγματικό χρόνο, τη διαδρομή που πραγματοποιεί το όχημα στο οποίο εγκαταστάθηκε η ειδική συσκευή, καθώς και στοιχεία για την κίνηση, τη λειτουργία του οχήματος, άνοιγμα/κλείσιμο πόρτας, θερμοκρασία φορτίου, ταυτοποίηση οδηγού κλπ. Τα δεδομένα μεταδίδονται μέσω GPRS, δίνοντας τη δυνατότητα στις εταιρίες που διαθέτουν στόλο οχημάτων να βελτιώσουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες προς τον τελικό πελάτη, μειώνοντας παράλληλα τα λειτουργικά κόστη.

Όσον αφορά τον τομέα της υγείας, το 2006 ξεκίνησε την υποστήριξη του προγράμματος «Τηλεμετρίας Ιατρικών Παραμέτρων (Τηλεϊατρική) Απομακρυσμένων Ομάδων Πληθυσμού», σε πέντε περιφερειακά ιατρεία της Β' ΔΥΠΕ Κεντρικής Μακεδονίας, σε συνεργασία με το Γενικό Νοσοκομείο Θεσσαλονίκης Παπαγεωργίου της εταιρία Vidano. Μέσα στα επόμενα χρόνια (2010-2011) λειτούργησε και σε άλλα 13 περιφερειακά ιατρεία με την οργάνωση και υποστήριξη της Vodafone, το συντονισμό του Δημοτικού Δικτύου Υγείας και Κοινωνικής Αλληλεγγύης ΟΤΑ, του οποίου οι Δήμοι αποτελούν μέλη, τη συμμετοχή του Ιατρικού Αθηνών, ως το κεντρικό Νοσοκομείο, και την τεχνική υποστήριξη και εκπαίδευση της Vidano. Προγράμματα Τηλεϊατρικής χρησιμοποιούνται επίσης από το 2006 στο Δήμο Τρικκαίων, το 2008 – 2009 στο Δήμο Τρικκαίων και Σοφάδων ως πρόγραμμα τηλεϊατρικής υποστήριξης Ιατροκοινωνικού Κέντρου Οικισμού Αθίγγανων, ενώ την ίδια χρόνια ο Δήμος Τρικκαίων με την υποστήριξη της Vodafone, άρχισε να χρησιμοποιεί ένα ερευνητικό

πρόγραμμα τηλεϊατρικής για την παρακολούθηση ασθενών με σακχαρώδη διαβήτη τύπου 2 κατ' οίκον. Επίσης στον τομέα της υγείας, η εταιρία σε συνεργασία με τους Γιατρούς του Κόσμου, δημιούργησε κινητή οδοντιατρική - παιδιατρική μονάδα (ΛΗΤΩ), που ταξιδεύει σε όλη την Ελλάδα παρέχοντας τις υπηρεσίες της σε παιδιά που ζουν σε απομακρυσμένες και υποβαθμισμένες περιοχές.

Η εταιρία με την τεχνολογία που διαθέτει, σε συνεργασία με το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού και την περιβαλλοντική οργάνωση ΑΡΚΤΟΥΡΟΣ, συμβάλει στον τομέα της εκπαίδευσης και της προστασίας του περιβάλλοντος αντίστοιχα. Με το Ίδρυμα Μείζονος Ελληνισμού συνεργάστηκε επίσης στη δημιουργία ταινίας με τίτλο «Η Γη είναι το σπίτι μας», που προβάλλεται στη Θόλο (Θέατρο Εικονικής Πραγματικότητας του Κέντρου Πολιτισμού «Ελληνικός Κόσμος»). Το 2009 – 2010, συνδυάζοντας την ψυχαγωγία και την εκπαίδευση, με στόχο την ευαισθητοποίηση των παιδιών σε περιβαλλοντικά ζητήματα, σε συνεργασία με το Κ.Ε.Α.Ν. (Κύτταρο Εναλλακτικών Αναζητήσεων Νέων), δημιούργησε το πρώτο επιτραπέζιο περιβαλλοντικό παιχνίδι (Planetbook).

Ευαισθητοποιημένη αρκετά, όπως φάνηκε ήδη, στο θέμα των παιδιών έχει συνεισφέρει, σε συνεργασία με τα Παιδικά Χωριά SOS, στη δημιουργία εργαστηρίων έκφρασης και δημιουργικής απασχόλησης στους χώρους των «Χωριών». Επίσης το 2003 – 2004, στην Εταιρία Προστασίας Σπαστικών δημιουργήθηκε πάλι με την υποστήριξη της, Ξενώνας προσωρινής φιλοξενίας παιδιών με εγκεφαλική παράλυση, όπου μπορούν να διαμείνουν για μία εβδομάδα. Τέλος, θα πρέπει να αναφερθούν οι δράσεις εθελοντισμού των εργαζομένων της, με σκοπό την ενίσχυση κοινωφελών δραστηριοτήτων, αλλά και οι πρωτοβουλίες της εταιρίας με στόχο το κοινό όφελος, μέσω φιλανθρωπικών ενεργειών (Απολογισμός εταιρικής υπευθυνότητας VODAFONE, 2011).

4.3 Πρόγραμμα ΕΚΕ της ΔΕΗ

4.3.1 Εταιρικό προφίλ

Η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) ιδρύθηκε τον Αύγουστο του 1950, για να λειτουργήσει «χάριν του δημοσίου συμφέροντος» με σκοπό την εκμετάλλευση των εγχώριων πόρων, ώστε να παρέχει ηλεκτρικό ρεύμα στην φθηνότερη δυνατή τιμή στους κατοίκους της χώρας. Η επιτυχημένη πορεία της, αποδεικνύεται μέσα από την μακροχρόνια παρουσία της και μέσα από την ενεργειακή αυτονομία που κατάφερε να δώσει στη χώρα. Σήμερα αποτελεί τη μεγαλύτερη εταιρία παραγωγής και μοναδική εταιρία διανομής ηλεκτρικής ενέργειας την Ελλάδα, με περίπου 7,5 εκατομμύρια πελάτες (www.dei.gr). Οι τομείς στους οποίους δραστηριοποιείτε είναι οι εξής:

- Λιγνιτωρυχεία
- Παραγωγή ηλεκτρικού ρεύματος
- Εμπορία ηλεκτρικού ρεύματος

4.3.2 Η ΕΚΕ για την ΔΕΗ

Το 2010 η Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), έκανε μία πρώτη προσπάθεια να καταγράψει και να δημοσιοποιήσει τις δραστηριότητες της με στόχο την ενημέρωση των ενδιαφερόμενων (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010). Το 2011 συνέχισε την προσπάθεια (Με την κοινωνία και την προσπάθεια, 2011) υπογραμμίζονται κυρίως:

- την παροχή υψηλής ποιότητας υπηρεσιών στους πελάτες
- τη διαχείριση του αποτυπώματος που αφήνει στις τοπικές κοινωνίες και στο περιβάλλον

- αλλά και στην αειφόρο ανάπτυξη, προς όφελος της κοινωνίας και της οικονομίας.

Στην παρούσα μελέτη θα γίνει αναφορά στον πιο πρόσφατο απολογισμό (2011), αλλά κυρίως στον πρώτο (2010) καθώς περιέχει περισσότερες αναφορές και λεπτομέρειες των επιμέρους θεμάτων. Η σύνταξη των Απολογισμών πραγματοποιήθηκε με γνώμονα τις κατευθυντήριες γραμμές του Global Reporting Initiative (GRI) έκδοση G3, ενώ συμπληρώνεται με στοιχεία δεικτών που προβλέπονται στο σχετικό συμπλήρωμα για τον ενεργειακό κλάδο (GRI-Electric Utilities Sector Supplement) (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

4.3.3 Τομείς ΕΚΕ

Όσον αφορά τον πρώτο απολογισμό την επιχείρησης, δίνεται μια γενική εικόνα της συνεισφοράς της στην οικονομία, στην κοινωνία και στην προστασία του περιβάλλοντος, ενώ ο δεύτερος απολογισμός δίνει μια διαφορετική προσέγγιση αναφερόμενος στα μεγάλα έργα της και παρουσιάζοντας αναλυτικότερα τους τομείς που έχουν να κάνουν με τους πελάτες, τους συνεργάτες και τους εργαζόμενους.

4.3.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ

Δραστηριότητες στον τομέα «Οικονομία»

Ο εξηλεκτρισμός της χώρας από τη στιγμή της ίδρυσης της ΔΕΗ βασίστηκε στην εξόρυξη και εκμετάλλευση του λιγνίτη επιφέροντας με τη χρήση του περίπου 1 δις δολαρίων ετησίως εξοικονόμηση στην Ελλάδα. Επίσης από τη διαδικασία εξόρυξης του, η εταιρία προσφέρει χιλιάδες θέσεις εργασίας στην Ελληνική Περιφέρεια, ιδιαίτερα σε περιοχές που εμφανίζονται με μεγάλα ποσοστά ανεργίας. Κέρδος επίσης στην οικονομία προσφέρεται από την ανάπτυξη παραγωγικού δυναμικού μεγάλων υδροηλεκτρικών σταθμών καθώς και από τη μεταφορά, τη διανομή και την εμπορία υψηλής ποιότητας ηλεκτρικής ενέργειας, εξασφαλίζοντας ανταγωνιστικά προϊόντα και υπηρεσίες για τις ανάγκες των πελατών της (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Με το νέο πλαίσιο λειτουργίας της απελευθερωμένης αγοράς και του ανταγωνισμού που θέτουν νέους όρους και απαιτήσεις, η εταιρία εξασφαλίζει επάρκεια ηλεκτρικής ενέργειας ώστε να καλύπτει τη ζήτηση των πελατών της ΔΕΗ με τους καλύτερους δυνατούς όρους, ενώ ταυτοχρόνως, παρέχει υπηρεσίες υψηλής ποιότητας, συμβάλλοντας ενεργά στη διασφάλιση υγιούς ανταγωνισμού στον τομέα της προμήθειας και πώλησης ενέργειας, σε όσο το δυνατό πιο ανταγωνιστικές τιμές για τους πελάτες (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Όσον αφορά τους πελάτες της εταιρίας, είναι της τάξης των 7.512.197 με το 77,44% αυτών να ανήκουν στην οικιακή και το 17,03% στην εμπορική κατηγορία πελατών. Αποτελεί τη μεγαλύτερη βιομηχανική επιχείρηση στην Ελλάδα, ως προς τα πάγια ενεργητικά της στοιχεία, ενώ το 2010 συμπεριελήφθη στις 250 καλύτερες εταιρίες ενέργειας του κόσμου (PlattsTop 250 GlobalEnergyCompaniesRankingsfor 2010). Η κατάταξη της Platts γίνεται σε παγκόσμιο επίπεδο, ανά γεωγραφική περιοχή και τομέα δραστηριότητας, βάσει 4 κυρίων μεγεθών: αξία παγίων, έσοδα, κέρδη και απόδοση επενδυσμένου κεφαλαίου (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Εκτός από τη βασική διοικητική οργάνωση που περιλαμβάνει συνολικά επτά γενικές διευθύνσεις (Ορυχεία, Παραγωγή, Μεταφορά, Διανομή, Εμπορία, Διεύθυνση Οικονομικών Υπηρεσιών, Γενική Διεύθυνση Ανθρώπινων πόρων και Οργάνωσης) καθώς και επιμέρους διευθύνσεις που υπάγονται απευθείας στο Διευθύνοντα Σύμβουλο, περιλαμβάνει και τη Διεύθυνση Εσωτερικού Ελέγχου (ΔΕΕ), που εποπτεύεται από την Επιτροπή Ελέγχου, με αποστολή (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010):

- Την παρακολούθηση της διαδικασίας της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης
- Την παρακολούθηση της αποτελεσματικής λειτουργίας του συστήματος εσωτερικού ελέγχου και του συστήματος διαχείρισης κινδύνων, καθώς και την παρακολούθηση της ορθής λειτουργίας της ΔΕΕ
- Την παρακολούθηση της πορείας του υποχρεωτικού ελέγχου των ατομικών και ενοποιημένων οικονομικών καταστάσεων

- Την επισκόπηση και παρακολούθηση θεμάτων συναφών με την ύπαρξη και διατήρηση της αντικειμενικότητας και ανεξαρτησίας των ορκωτών ελεγκτών – λογιστών, ιδιαιτέρως όσον αφορά στην παροχή από αυτούς στην επιχείρηση και στις θυγατρικές της άλλων υπηρεσιών.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η επιχείρηση δεν πραγματοποιεί συναλλαγές κερδοσκοπικής φύσεως, ενώ το πρόγραμμα ελέγχου περιλαμβάνει και το ενδεχόμενο κινδύνου της διαφθοράς. Επίσης επιδιώκει την αποτροπή περιπτώσεων σύγκρουσης συμφερόντων τόσο μεταξύ εργαζομένων όσο και της ίδιας της εταιρίας. Προς συμμόρφωση με τους Κανόνες της Επιτροπής Κεφαλαιαγοράς, τον Δεκέμβριο του 2001 εισήχθη στα Χρηματιστήρια Αθηνών και Λονδίνου, ενώ από το 2002 ακολουθώντας τις νομοθετικές ρυθμίσεις για την Εταιρική Διακυβέρνηση, κατάρτισε Κανονισμό Λειτουργίας (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Όσον αφορά τα οικονομικά στοιχεία, το 2010 εμφάνισε κύκλο εργασιών 5.794 εκ. € και 726 εκ. € κέρδη προ φόρων, ενώ το αναπόσβεστο υπόλοιπο των επιχορηγήσεων στις 31.12.2010 διαμορφώθηκε στο ποσό των 421 εκ €. Σε αυτό το πόσο θα πρέπει να προστεθεί και το ποσό των 10,9 εκ. € (προ φόρων) που αποτελεί κέρδος προερχόμενο από τις επενδύσεις της επιχείρησης στις ανανεώσιμες πηγές ενέργειας. Ωστόσο, το 95% της οικονομικής αξίας που δημιουργείται κατανέμεται στην κοινωνία, συμβάλλοντας στην οικονομική ανάπτυξη και την κοινωνική ευημερία της χώρας, με τη δημιουργία και κατανομή του πλούτου. Επίσης η ΔΕΗ πραγματοποιεί επενδυτικές δραστηριότητες για αντικατάσταση των παλαιών και χαμηλής απόδοσης μονάδων με νέες, σύγχρονης τεχνολογίας (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Κοινωνία»

Ως προς αυτό τον τομέα, η επιχείρηση προσπαθεί να υποστηρίξει και να εμπυχώσει διάφορες ομάδες πολιτών. Ένα από τα πιο σημαντικά βήματα ήταν η εφαρμογή διαφορετικού τιμολογίου, ώστε να βοηθήσει τις ευπαθείς ομάδες πολιτών – καταναλωτών (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010). Σε επίπεδο τοπικής κοινωνίας, συμβάλει σημαντικά στην ανάπτυξη των περιοχών όπου και δραστηριοποιείται, κυρίως μέσω της

εξασφάλισης απασχόλησης επιστημονικού εργατικού δυναμικού, μειώνοντας σημαντικά την ανεργία και ενισχύοντας την αποκέντρωση.

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι η ΔΕΗ στηρίζει τις τοπικές κοινωνίες και μέσω χρηματοδότησης έργων ανάπτυξης, προμήθειας εξοπλισμού και μελετών, ενώ συμμετέχει ενεργά στην χρηματοδότηση έργων μεταφοράς και παραγωγής καθώς και στην παραχώρηση εκτάσεων για επιχειρηματικές δραστηριότητες, ανεξάρτητες από την κύρια δραστηριότητα της ΔΕΗ. Επιπλέον συμβάλει στην αντιμετώπιση των κοινωνικών αναγκών, μέσα από δραστηριότητες όπως η εθελοντική αιμοδοσία, η διάσωση πελαργών και η συμμετοχή του σε φεστιβάλ όπως το «AthensinAction» (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Στον απολογισμό του 2011, παρουσιάζεται μια εκτενής λίστα που αναφέρεται στις δραστηριότητες της ΔΕΗ στον τομέα της οικονομίας (Με την κοινωνία και την προσπάθεια ΔΕΗ, 2011). Αξίζει να αναφερθούν:

- Η ενίσχυση της τοπικής επιχειρηματικότητας με την ανάθεση έργων και μέσω της προμήθειας απαραίτητων υλικών
- Εφαρμογή του κριτηρίου της εντοπιότητας στις προκηρύξεις πρόσληψης προσωπικού
- Παροχή τεχνογνωσίας με στόχο την εξοικονόμηση ενέργειας
- Παροχή νερού για άρδευση και ύδρευση μέσω των τεχνητών λιμνών της
- Ενίσχυση συνεδριών – ημερίδων, χορηγίες κλπ.

Δραστηριότητες στον τομέα «Πελάτης»

Στον τομέα αυτό, οι δραστηριότητες αριθμητικά είναι λίγες αλλά ουσιαστικές. Εκτός από τη συνεισφορά στις ευπαθείς ομάδες, που έχει αναφερθεί προηγουμένως, σε συνδυασμό με την προσαρμογή της ιστοσελίδας της επιχείρησης για εύκολη πρόσβαση των ατόμων με ειδικές

ανάγκες, η ΔΕΗ επενδύει σε νέες τεχνολογίες για την καλύτερη εξυπηρέτηση του πελάτη, όπως για παράδειγμα η προώθηση εναλλακτικών τρόπων πληροφόρησης και πληρωμής των λογαριασμών. Μερικές ακόμα δραστηριότητες στον τομέα αυτό έχουν να κάνουν με την παροχή βέλτιστης ποιότητας ενέργειας, τη μείωση του χρόνου εργασιών και την παροχή ολοκληρωμένων ενεργειακών υπηρεσιών (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Συνεργάτες»

Στον τομέα των συνεργατών, η εταιρία φαίνεται να στοχεύει για συνεργασίες σε εθνικό και διεθνές επίπεδο, σε δημιουργία ηλεκτρικών χώρων, με συνεχή επικοινωνία με προμηθευτές και δημόσιες διαβουλεύσεις. Προωθώντας το διάλογο και την ανταλλαγή απόψεων, στοχεύει στην ανίχνευση νέων προοπτικών συνεργασίας που να αφορούν εναλλακτικές πηγές ενέργειας. Για την καλύτερη διαχείριση των εργολάβων καθώς και των προμηθευτών, γίνονται συχνές αναρτήσεις στην ιστοσελίδα της επιχείρησης για την διευκόλυνση και άμεση πρόσβαση όλων των ενδιαφερόμενων, ενώ υπάρχει και αμφίδρομος τρόπος επικοινωνίας που επιτρέπει στους ενδιαφερόμενους να προτείνουν λύσεις νέες τεχνολογίες ή προϊόντα που διευκολύνουν τη λειτουργία της επιχείρησης. Η δυνατότητα δημόσιων διαβουλεύσεων στοχεύει στην ανάπτυξη δημόσιας συζήτησης ώστε η τελική διαμόρφωση των διακηρύξεων της να πληρούν τους όρους διαφάνειας και αντικειμενικότητας (Με την κοινωνία και την προσπάθεια, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Εργαζόμενος»

Όσον αφορά τους εργαζόμενους, η ΔΕΗ στοχεύει στη δημιουργία και διατήρηση ενός σύγχρονου και δημιουργικού εργασιακού περιβάλλοντος και επιτρέπει ελεύθερα τις συνδικαλιστικές δράσεις, την εκπροσώπηση εργαζομένων στο ΔΣ και στις Γενικές Συνελεύσεις, ενώ συμμετέχουν και στα πρωτοβάθμια και δευτεροβάθμια Συμβούλια Κρίσης. Σύμφωνα με τα στοιχεία, στο τέλος του 2010 το σύνολο του τακτικού προσωπικού της επιχείρησης ανήλθε σε 21.681 εργαζόμενους, με την πλειοψηφία αυτών να απασχολείται στους τομείς της παραγωγής και της διανομής. Το 70% του συνόλου του ανθρώπινου δυναμικού εργάζεται στην Ελληνική Περιφέρεια, ενώ το υπόλοιπο 30% στην περιοχή της Αττικής.

Με ιδιαίτερο ενδιαφέρον μεριμνά για του υπαλλήλους της παρέχοντας:

- δάνεια για αγορά ή επισκευή πρώτης κατοικίας
- βοηθήματα για σοβαρούς λόγους υγείας
- ειδικές άδειες με αποδοχές σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης
- εκπαίδευση μέσω σεμιναρίων, μεταπτυχιακά προγράμματα κλπ.
- παιδικές κατασκηνώσεις και βρεφονηπιακούς σταθμούς
- μεταφορά τους με οχήματα της επιχείρησης όταν ο τόπος απασχόλησης απέχει αρκετά από αστικά κέντρα ή πόλεις
- κυλικεία τα οποία λειτουργούν στις μονάδες της επιχείρησης

Με βάση τις στρατηγικές ΕΚΕ η ΔΕΗ παίρνει πρωτοβουλίες και αναπτύσσει διάφορες δράσεις:

- δίνοντας επαίνους στα παιδιά των εργαζομένων που πρωτεύουν στις σπουδές τους
- παρέχει εκπαιδευτικά προγράμματα για τη διαχείριση κινδύνων/ καταστροφών
- πραγματοποιεί ξεναγήσεις σχολείων με στόχο την ενημέρωσή τους για θέματα εξοικονόμησης ενέργειας
- παρέχει επαγγελματικό προσανατολισμό στα παιδιά των εργαζομένων της επιχείρησης

Θα πρέπει να αναφερθεί ότι εξασφαλίζει την δυνατότητα ίσων ευκαιριών στα δύο φύλλα, όσο και στην ιεραρχική εξέλιξη, ενώ γενικά δεν υπάρχουν διακρίσεις ούτε όσον αφορά την εθνική προέλευση, την ηλικία και τις ειδικές ανάγκες του προσωπικού. Αναπόσπαστο κομμάτι της βασικής και της ειδικής τεχνικής εκπαίδευσης του προσωπικού, αποτελεί η εκπαίδευση σε θέματα υγείας συμβάλλοντας σημαντικά στη μείωση των αριθμών, της συχνότητας και της

σοβαρότητας ατυχημάτων (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης 2010) (Με την κοινωνία και την προσπάθεια, ΔΕΗ, 2011).

Δραστηριότητες στον τομέα «Περιβάλλον»

Η ΔΕΗ φαίνεται να θέτει τον τομέα αυτό στις βασικές προτεραιότητες της και τον εντάσσει σε όλους τους τομείς των δραστηριοτήτων της. Συμβάλει στην αντιμετώπιση των θεμάτων που αφορούν στην κλιματική αλλαγή και στον περιορισμό των εκπομπών διοξειδίου του άνθρακα (CO₂), βοηθώντας στην επίτευξη των στόχων της ενεργειακής πολιτικής της ΕΕ και του ΥΠΕΚΑ για το 2020.

1. Εκπομπές αερίων, υγρά & στερεά απόβλητα

Οι ετήσιες εκπομπές οξειδίων του αζώτου και σωματιδίων για το 2010 ήταν χαμηλές και μάλιστα κάτω από τις χαμηλότερες του αντίστοιχου ετήσιου στόχου των εκπομπών για τις εγκαταστάσεις τις ΔΕΗ που υπάγονται στο Εθνικό Σχέδιο Μείωσης Εκπομπών, της Οδηγίας 2001/80/ΕΚ. Στο ίδιο έτος, στα ίδια χαμηλά επίπεδα κυμάνθηκαν και οι εκπομπές διοξειδίου του θείου.

Εκτός από τις εκπομπές αερίων όμως, οι σταθμοί παραγωγής ηλεκτρικής ενέργειας της επιχείρησης κατάφεραν με σύγχρονα συστήματα επεξεργασίας των υγρών αποβλήτων τους, να μειώσουν τις επιβλαβείς συνέπειες τους για το περιβάλλον, ενώ για την απομάκρυνση των στερεών αποβλήτων ένα μεγάλο μέρος αυτών ανακυκλώνεται μέσω ειδικά αδειοδοτημένων εταιριών. Η επιχείρηση φαίνεται επίσης να ενδιαφέρεται να αντικαταστήσει τη χρήση λιγνίτη για παραγωγή ενέργειας με πιο φιλικά προς το περιβάλλον υλικά. Χαρακτηριστικό παράδειγμα αποτελεί η πειραματική χρήση βιομάζας από αγριοαγκινάρα ώστε να εξεταστούν όλες οι τεχνικές, λειτουργικές και οικονομικές παράμετροι ώστε να καταλήξουν σε συμπεράσματα για πιθανή συστηματική μελλοντική χρήση του (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

2. Υδατικοί πόροι

Η κατασκευή φραγμάτων και η δημιουργία τεχνητών λιμνών βοηθούν στην αξιοποίηση των υδατικών πόρων προς άρδευση, ύδρευση και αναψυχή. Επίσης εξασφαλίζουν μια ελάχιστη παροχή στις κοίτες των ποταμών (κατάντη του φράγματος), συμβάλλουν σημαντικά στην αποφυγή της ξηρασίας των περιοχών, αλλά και στην αντιπλημμυρική προστασία. Η ΔΕΗ έχει κατασκευάσει τεχνητές λίμνες στους ποταμούς Ταυρωπό (Μέγδοβα), Αχελώο, Αλιάκμονα, Εδεσσαίο, Νέστο, Αραχθό, Λούρο, Αώο και Λάδωνα τα οποία διαθέτουν υδροηλεκτρικά έργα δίνοντας στην περιοχή έναν επιπλέον τρόπο παροχής ηλεκτρικής ενέργειας. Επίσης φαίνεται να ακολουθεί την εφαρμογή της Οδηγίας – Πλαίσιο 2000/60/EK καθώς δημιούργησε ομάδα εργασίας με σκοπό τη διακίνηση και επεξεργασία πληροφοριών σχετικά με την ανάκτηση του κόστους των υπηρεσιών ύδατος, τη διαμόρφωση σχετικών θέσεων και την πρόταση δράσεων, ενώ φρόντισε έτσι ώστε να εγκαταστήσει στις τεχνητές της λίμνες συστήματα παρακολούθησης της ποσότητας και της ποιότητας των υδάτων.

Επίσης συμμετέχει σε εθνικές και διεθνείς πρωτοβουλίες για τη βελτίωση της διαχείρισης του νερού, με σημαντικότερη τη συμμετοχή της στην Ομάδα Εργασίας για το νερό (WG Water) του WBCSD, που έχει σαν θέμα την ανάπτυξη ενός εργαλείου για την καταγραφή της χρήσης νερού από ηλεκτρικές εταιρίες σύμφωνα με το διεθνές πρότυπο GRI. Η ανάπτυξη του έργου βασίζεται στην παραγωγή ηλεκτρικής ενέργειας από υδροηλεκτρικούς και θερμοηλεκτρικούς σταθμούς, γεωθερμία, ανεμογεννήτριες, ηλιακά και φωτοβολταϊκά συστήματα (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

3. Οπτική όχληση

Για την αποφυγή της οπτικής όχλησης και των επιπτώσεων που προκαλεί, όπου χρειάζεται χρωματίζονται οι γραμμές μεταφοράς. Ταυτοχρόνως, αποφεύγεται η τοποθέτηση τους σε κορυφογραμμές και σε σημεία με ευρύ οπτικό ορίζοντα. Όπου κριθεί αναγκαίο πραγματοποιούνται δενδροφυτεύσεις ενώ προγραμματίζεται και χρήση στοιχείων ουδέτερου χρώματος, φιλικών προς το περιβάλλον. Οι οχλήσεις στις καλλιέργειες περιορίζονται με τη

χρήση κατάλληλων οχημάτων και για την ηχορύπανση χρησιμοποιούνται μετασχηματιστές μειωμένης στάθμης θορύβου. Στην προστασία του περιβάλλοντος συμβάλουν και το κλάδεμα των δέντρων, σε συνδυασμό με τον καθαρισμό της παρεδάφιας βλάστησης γύρω από τα στοιχεία που χρειάζεται (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

4. Βιοποικιλότητα

Για την διατήρηση της βιοποικιλότητας η ΔΕΗ ενεργεί ώστε στις περιοχές όπου αναπτύσσεται η εξορυκτική της δραστηριότητα, η παραγωγή, η μεταφορά και διανομή ηλεκτρικής ενέργειας να πραγματοποιείται μετέπειτα αποκατάσταση του τοπίου (Απολογισμός ΕΚΕ και Βιώσιμης ανάπτυξης ΔΕΗ, 2010).

5.1 Πρόγραμμα ΕΚΕ της ΟΠΑΠ Α.Ε.

5.1.1 Εταιρικό προφίλ

Ο Οργανισμός Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου (ΟΠΑΠ) ιδρύθηκε το 1958, με σκοπό την οργάνωση και λειτουργία του παιχνιδιού ΠΡΟΠΟ. Το 1999 μετατράπηκε σε Ανώνυμη Εταιρία, με μοναδικό μέτοχο το Ελληνικό Δημόσιο και μετονομάζεται σε Οργανισμό Προγνωστικών Αγώνων Ποδοσφαίρου Α.Ε. (ΟΠΑΠ Α.Ε.). Το 2001 η ΟΠΑΠ Α.Ε. εισήχθη στην Κύρια Αγορά του Χρηματιστηρίου Αθηνών με ποσοστό 5,4%. Σήμερα το Ελληνικό Δημόσιο κατέχει το 34% των μετοχών της Εταιρίας, η οποία πλέον έχει εξελιχθεί σε όμιλο εταιριών, στον οποίο ανήκουν οι θυγατρικές (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2006):

- ΟΠΑΠ Cyprus Ltd
- ΟΠΑΠ Sports
- ΟΠΑΠ International Ltd
- ΟΠΑΠ Παροχής Υπηρεσιών Α.Ε.

- OPAP INVESTMENT LTD

5.1.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες

Τα προϊόντα και οι υπηρεσίες που προσφέρει η εταιρία, όπως αυτά αναφέρονται στην ιστοσελίδα της (www.opap.gr) είναι τα ακόλουθα:

- Οργάνωση, λειτουργία και διεξαγωγή των παιχνιδιών ΠΡΟ-ΠΟ, ΛΟΤΤΟ, ΠΡΟΤΟ, ΠΡΟΠΟΓΚΟΛ, ΤΖΟΚΕΡ, ΜΠΙΝΓΚΟ-ΛΟΤΤΟ, ΚΙΝΟ, ΣΟΥΠΕΡ 4, ΑΡΙΘΜΟΛΑΧΕΙΟ 5 ΑΠΟ 35 και των ΣΤΟΙΧΗΜΑΤΩΝ ΠΡΟΚΑΘΟΡΙΣΜΕΝΗΣ Η ΜΗ ΑΠΟΔΟΣΗΣ, και όποιου άλλου τυχερού παιχνιδιού, ή παιχνιδιού γνώσεων ή τεχνικού παιχνιδιού που στηρίζεται σε οποιονδήποτε συνδυασμό των ανωτέρω, που στο μέλλον μπορεί να επιτραπεί και να ανατεθεί στην Εταιρία η λειτουργία και διεξαγωγή του σε ολόκληρη τη χώρα, αλλά και εκτός αυτής.
- Η διαχείριση των παιχνιδιών τα οποία διεξάγονται από την εταιρία, αλλά και όσων πρόκειται να διεξαχθούν στο μέλλον από την Εταιρία, ασκείται κατ' αποκλειστικότητα από αυτήν σύμφωνα με τις κείμενες διατάξεις.
- Η εκπόνηση οικονομικών, οικονομοτεχνικών, τεχνικών και εμπορικών μελετών για τυχερά ή τεχνητά παιχνίδια γνώσεων ή παιχνίδια που συνίστανται σε οποιονδήποτε συνδυασμό αυτών, για δημόσιους και ιδιωτικούς φορείς της ημεδαπής και της αλλοδαπής.
- Η τεχνολογική υποστήριξη των παιχνιδιών που οργανώνει και λειτουργεί με την ανάπτυξη, εγκατάσταση, λειτουργία, διαχείριση και εκμετάλλευση νέων υπηρεσιών υψηλής τεχνολογίας, όπως η μεταφορά στοιχείων, ζωντανής εικόνας και γενικότερα ολοκληρωμένης οπτικοακουστικής πληροφορίας, στα σημεία διεξαγωγής των παιχνιδιών της Εταιρίας, αξιοποιώντας όλες τις τεχνολογικές εξελίξεις και ιδιαίτερα στο χώρο της πληροφορικής, των τηλεπικοινωνιών και της τηλεπληροφορικής.

- Η διαφήμιση με κάθε πρόσφορο τρόπο και μέσο των παιχνιδιών που διεξάγει και η ανάληψη χορηγιών που εξυπηρετούν κοινωνικούς ή άλλους σκοπούς και συνδυάζονται με την προβολή της Εταιρίας και την προώθηση των πωλήσεων και προϊόντων της.
- Εκτυπωτικές εργασίες εν γένει των δελτίων των παιχνιδιών της και λοιπων εντύπων
- Η αξιοποίηση της υλικοτεχνικής υποδομής της εταιρίας για την παροχή υπηρεσιών σε τρίτους
- Η εταιρία μπορεί να οργανώνει, να λειτουργεί και να διεξάγει παιχνίδια και σε χώρες του εξωτερικού, εφόσον αναληφθεί με οποιονδήποτε τρόπο η οργάνωση, λειτουργία και διεξαγωγή τους από την εταιρία από φορέα χώρας του εξωτερικού, δημόσιο ή ιδιωτικό. Η εταιρία στην περίπτωση αυτή λαμβάνει κάθε αναγκαίο μέτρο, προκειμένου να διασφαλίζεται η διαφάνεια, το αδιάβλητο καθώς και η κανονική και απρόσκοπτη λειτουργία των παιχνιδιών που τις ανατίθενται, με τρόπο που καθίσταται ασφαλής η διεξαγωγή τους και δεν θίγεται η φήμη και το κύρος της, στο χώρο των τυχερών παιχνιδιών, συμμορφούμενη με τις ισχύουσες διατάξεις της χώρας, στην οποία της ανατίθεται η οργάνωση, λειτουργία και διεξαγωγή οποιουδήποτε παιχνιδιού
- Η υιοθέτηση συνεπών και συστηματικών μέτρων για την εφαρμογή της κρατικής πολιτικής για τον περιορισμό των τυχερών παιχνιδιών και του εξ αυτών ενδεχόμενου σχετικού εθισμού
- Η συνεργασία με τις αρμόδιες αρχές για την αποτελεσματική αποτροπή και την καταστολή αξιόποινων πράξεων, οι οποίες σχετίζονται άμεσα ή έμμεσα με τον στοιχηματισμό.

5.1.3 Η ΕΚΕ για την ΟΠΑΠ – Τομείς ΕΚΕ

Η εταιρία ΟΠΑΠ, αποτελεί μία από τις εταιρίες που βραβεύτηκαν σε θέματα εταιρικής ευθύνης και διακρίθηκαν στα βραβεία CR Index 2009 στην Ελλάδα στο επίπεδο BRONZE,

ενώ για τη δράση της στην κοινωνική ευθύνη βάση του κοινωνικού βαρόμετρου A.S.B.I. 2009 κατατάχθηκε στις 9η θέση (Απολογισμός ΕΚΕ, 2010). Πραγματοποιεί και δημοσιοποιεί τα αποτελέσματα απολογισμού της ΕΚΕ από το 2006. Ο πιο πρόσφατος απολογισμός αναφέρεται στην περίοδο 2009 – 2010 και σε αυτόν θα δοθεί βαρύτητα στην παρούσα εργασία. Μέσα από αυτόν γίνεται φανερό ότι η εταιρία δίνει ιδιαίτερη βαρύτητα στους τομείς: Υγεία, Πολιτισμός, Αθλητισμός, Παιδεία, Περιβάλλον και Κοινωνία στις οποίες θα γίνει εκτενή αναφορά στην συνέχεια (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

5.1.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ

Δραστηριότητες στον τομέα «Υγεία»

Τα έτη 2009 – 2010 η εταιρία ΟΠΑΠ ευαισθητοποιημένη στον τομέα της υγείας, πραγματοποίησε ενέργειες με στόχο την κάλυψη των αναγκών σε υπερσύγχρονο εξοπλισμό, τη στήριξη προγραμμάτων ενημέρωσης και την υποστήριξη ατόμων με αναπηρία. Ένα από τα πιο σημαντικά έργα της ήταν, η ανακαίνιση και διαμόρφωση χώρου και η αγορά σύγχρονου ακτινολογικού εξοπλισμού για τη δημιουργία του πρώτου Ακτινοθεραπευτικού Κέντρου Παίδων στην Ελλάδα, στο Νοσοκομείο «Αγλαΐα Κυριακού». Παράλληλα, πολυάριθμες είναι οι περιπτώσεις στις οποίες δώρισε σύγχρονο ιατρικό εξοπλισμό σε Ιδρύματα και Νοσοκομεία, ενώ ενίσχυσε οικονομικά τους Γιατρούς Χωρίς Σύνορα, την ενημέρωση των πολιτών για τις επιπτώσεις χρήσης των αναβολικών καθώς και φορείς για τη συνέχιση της επιστημονικής έρευνας (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Πολιτισμός»

Ο τομέας του πολιτισμού αποτελεί το δεύτερο που προστέθηκε μετά τον αθλητισμό στις δραστηριότητες της εταιρίας, με τον οποίο ασχολείται από την δεκαετία του '70. Την περίοδο 2009 -2010 ενίσχυσε οικονομικά πολλές δράσεις όπως (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010):

- την όπερα «ATYS» της καλλιτεχνικής μη κερδοσκοπικής εταιρία «PetitOperaduMondre-Artemon
- Τη διάσωση και αποκατάσταση του παλαιού Μητροπολιτικού Ναού Δράμας Εισοδίων της Θεοτόκου Η Ιερά Μητρόπολη Δράμας για.
- Τη διοργάνωση έκθεσης του Πελοποννησιακού Λαογραφικού Ιδρύματος Β. Παπαντωνίου
- Η διοργάνωση θερινού σχολείου προσανατολισμού και ενημέρωσης, του Εθνικού Κέντρου Έρευνας Φυσικών Επιστημών «Δημόκριτο»
- Τη διοργάνωση επετειακών εκδηλώσεων για τον εορτασμό των 100 χρόνων από τη γέννηση του Ο. Ελύτη
- Την πραγματοποίηση του Διεθνούς Φεστιβάλ Κινηματογράφου & Εικαστικών Τεχνών Ρόδου «ECOFILMS»

Δραστηριότητες στον τομέα «Αθλητισμός»

Η εταιρία ΟΠΑΠ Α.Ε. μέχρι τώρα έχει συμβάλει σημαντικά μέσω των οικονομικών ενισχύσεων της, στη δημιουργία αθλητικών υποδομών της χώρας, ενώ σε πολλές περιπτώσεις δεν χρειάστηκε να επιβαρυνθεί καθόλου ο κρατικός προϋπολογισμός. Την περίοδο 2009 – 2010 η ΟΠΑΠ Α.Ε., όσον αφορά τον τομέα αυτό, επικεντρώθηκε στην ενίσχυση της άμιλλας, στη βελτίωση των υποδομών, στην αποφυγή φαινομένων βίας, καθώς και στη χρηματοδότηση του επαγγελματικού και ερασιτεχνικού αθλητισμού. Συγκεκριμένα (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ., 2010):

Α) για την κάλυψη δαπάνης ενίσχυσε:

- το δήμο Σφακίων για την κατασκευή δημοτικού γηπέδου, κερκίδων και αποδυτηρίων,

- το Δημοτικό Στάδιο Κηφισιάς «Ι. Ζηρίνης» για την κατασκευή γηπέδου μπάσκετ κλειστού με μπαλόνη,
- το Δημοτικό Στάδιο του Δήμου Αγίας Παρασκευής Λέσβου για την τοποθέτηση συνθετικού χλοοτάπητα
- το «Σύνδεσμο Ελληνικών Γυμναστικών & Αθλητικών Σωματείων (ΣΕΓΑΣ)», για την κάλυψη μέρους των εξόδων διοργάνωσης του Παγκόσμιου Τελικού Στίβου, (WorldAthleticsFinal – Θεσσαλονίκη 2009), που πραγματοποιήθηκε στο Καραϊσκάκης Στάδιο Θεσσαλονίκης στις 12 και 13 Σεπτεμβρίου 2009.
- το «Σύνδεσμο Ελληνικών Γυμναστικών & Αθλητικών Σωματείων (ΣΕΓΑΣ), για την κάλυψη μέρους των εξόδων διοργάνωσης του κλασσικού μαραθωνίου Αθηνών που πραγματοποιήθηκε το Νοέμβριο του 2009 για 27η συνεχή χρονιά
- τον «Πανελλήνιο Σύνδεσμο Αθλητικών Συντακτών (ΠΣΑΤ)», για την κάλυψη μέρους των λειτουργικών εξόδων καθώς και για την πραγματοποίηση των στόχων του για την προώθηση του αθλητισμού
- το «Κέντρο Στήριξης ΑΜΕΑ Άμφισσας», για την κάλυψη μέρους των εξόδων ολοκλήρωσης της κατασκευής του και την έναρξη λειτουργίας του
- τον «Ιστιοπλοϊκό Όμιλο Αλιβερίου», για την αγορά ημιφορτηγού αυτοκινήτου με καρότσα για την ασφαλή μεταφορά των αθλητών, των σκαφών και του ταχύπλου στους αγώνες.

B) Κάλυψε τη δαπάνη

- διαμόρφωσης και κατασκευής γηπέδων άθλησης στον αύλειο χώρο του Δημοτικού Σχολείου Μεγάλου Κεφαλόβρυσου
- αγοράς δώδεκα διαμορφωμένων αγωνιστικών αμαξιδίων προκειμένου οι αθλητές του Συλλόγου Αστέρης Ολυμπιακού Χωριού Κινητικά Αναπήρων να συμμετάσχουν στο Ελληνικό πρωτάθλημα καλαθοσφαίρισης με καρότσι

Γ) Στήριξε της αθλητικές οργανώσεις:

- Special Olympics World Summer Games Athens 2011
- 12ο Πανελλήνιο Συνέδριο Πτυχιούχων Φυσικής Αγωγής και Αθλητισμού
- «Παπαφλέσσεια»
- 10ο γκαλά στίβου γυναικών – Φιλοθέη 2009
- 7ος Διεθνής Ιστιοπλοϊκός Μαραθώνιος για άτομα με Αναπηρίες
- Βαλκανικοί Αγώνες Στίβου εφήβου – νεανίδων (Σχηματάρι, Σεπτέμβριος 2009)
- 28ος Κλασικός Μαραθώνιος
- Πρωτάθλημα Νέων της Β' Εθνικής Κατηγορίας
- Αθλητικές γιορτές – Πρωταθλήματα Λυκείων (Υπουργείο Παιδείας)
- Διεθνής αγώνες στίβου «Τοφάλεια 2010»

Δ) Στήριξε τους αθλητικούς φορείς

- Κυνηγετικό Καταφύγιο Σερρών
- Αθλητικό Κέντρο Δήμου Άνω Λιοσίων
- Αθλητικός Όμιλος «Ερμής Καλαμαριάς»
- «Αθηναϊκός Α.Σ. Βύρωνα»
- Γυμναστικός Σύλλογος Καλλιθέας
- Μορφωτικός Γυμναστικός Σύλλογος Απόλλων Καλαμαριάς
- Ορειβατικός σύλλογος Θεσσαλονίκης «Η Πρώτη»
- Αθλητική Ένωση Χαλκίδας
- Κολυμβητική Ομοσπονδία Ελλάδος

- Ναυτικός Όμιλος Καβάλας
- Εθνικός Γυμναστικός Σύλλογος

Ε) Επιβράβευσε για την κατάκτηση του ευρωπαϊκού τίτλου στο πρωτάθλημα Α1 Γυναικών Υδατοσφαίρισης τις ομάδες

- Ναυτικός Όμιλος Βουλιαγμένης
- Εθνικός ΟΦΠΦ 1923

Δραστηριότητες στον τομέα «Παιδεία»

Η εταιρία ΟΠΑΠ Α.Ε. ευαισθητοποιημένη απέναντι στον τομέα της παιδείας, πραγματοποιεί δράσεις με στόχο την κάλυψη αναγκών και την προώθηση της εξειδίκευσης σε συγκεκριμένους τομείς. Συγκεκριμένα μερικές από τις δράσεις της σε αυτόν τον τομέα κατά την περίοδο 2009 – 2010 ήταν η κάλυψη μέρους εξόδων για κατασκευή και εφοδιασμό αιθουσών με εκπαιδευτικό εξοπλισμό, εκπαιδευτικό και διδακτικό υλικό και η χορήγηση υποτροφιών με στόχο την αναβάθμιση της παιδείας και την ανάπτυξη των δεξιοτήτων των μαθητών στις νέες τεχνολογίες (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

Εκτός λοιπόν από τη συμβολή της στην πραγματοποίηση Αθλητικών Γιορτών στα σχολεία πρωτοβάθμιας και δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης, που αναφέρθηκε σε προηγούμενη ενότητα, θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο ΟΠΑΠ ανέλαβε την πλήρη κάλυψη των εξόδων για το ταξίδι μαθητών στην Ιαπωνία, στην Κίνα και στην Κορέα με σκοπό να λάβουν μέρος στις Μαθητικές Ολυμπιάδες, Χημείας, Αστρονομίας – Διαστημικής και Βιολογίας. Στήριξε επίσης την αποστολή μαθητών και σε άλλες παγκόσμιες σχολικές διοργανώσεις, όπως είναι οι Διεθνείς Ολυμπιάδες Φυσικής και Πληροφορικής, η αποστολή μαθητών στην Παγκόσμια Ολυμπιάδα Ρομποτικής, σε Μαθηματικά Καλοκαιρινά Σχολεία της Ελληνικής Μαθηματικής Εταιρίας και η αποστολή τριών αριστούχων μαθητών για σεμινάριο Αστροφυσικής εκπαίδευσης στη NASA (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

Τον Οκτώβριο του 2009 ξεκίνησε και η λειτουργία του παιδαγωγικού χώρου «Ένας Κόσμος Άνω Κάτω» που δημιουργήθηκε με δωρεά του ΟΠΑΠ. Αποτελεί τον πρώτο διαδραστικό

παιδαγωγικό χώρο στην Ελλάδα που απευθύνεται σε παιδιά δημοτικού και πραγματεύεται θέματα αναπτυξιακής εκπαίδευσης. Η εταιρία στηρίζει και την τριτοβάθμια εκπαίδευση με τη χορήγηση υποτροφιών σε Έλληνες φοιτητές για σπουδές προπτυχιακού αλλά και σε υποψήφιους διδάκτορες που πραγματοποιούν έρευνα στους τομείς της πολιτικής επιστήμης, των οικονομικών ή των διεθνών σχέσεων με θέμα που να σχετίζεται με την Ελλάδα ή/και με τη Νοτιοανατολική Ευρώπη (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Περιβάλλον»

Μέσα από τον Απολογισμό Κοινωνικής Ευθύνης της, η εταιρία ΟΠΑΠ δηλώνει ότι δεσμεύεται να λειτουργεί με βάση περιβαλλοντικές αρχές, χρηματοδοτώντας ταυτοχρόνως δράσεις για την προστασία του περιβάλλοντος και την ενημέρωση και ευαισθητοποίηση της ελληνικής κοινωνίας. Γνωρίζοντας καλά τον όρο «Περιβαλλοντικό αποτύπωμα» έχει προχωρήσει στην περιορισμένη κατανάλωση επιχειρησιακών πόρων και παρακολουθεί τις περιβαλλοντικές επιπτώσεις που προκαλούν οι δραστηριότητες στο περιβάλλον με ελέγχους διάθεσης στερεών και υγρών αποβλήτων και κατανάλωσης φυσικών πόρων. Έχει προβεί επίσης σε ενέργειες οικονομικής ενίσχυσης εμπλεκόμενων φορέων, για την προστασία του περιβάλλοντος και την προώθηση της ανάλογης διαχείρισης. Συγκεκριμένα πρόσφερε στο Σύλλογο Εθελοντών Πυροσβεστών του Δήμου Πελεκάνου ένα πυροσβεστικό όχημα και ενίσχυσε οικονομικά (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010):

- το Γεωπονικό Πανεπιστήμιο Αθηνών, για την αγορά εργαστηριακού εξοπλισμού
- το «Μουσείο Φυσικής Ιστορίας Ν. Γουλανδρή» για να πραγματοποιήσει παρεμβάσεις στο περιβαλλοντικό Πάρκο Νέστου και να ενισχύσει τον οικοτουρισμό στην ευρύτερη περιοχή
- το 8ο Παγκόσμιο Συμπόσιο για την Προστασία του Περιβάλλοντος
- το Δήμο Τήνου με σκοπό την περιβαλλοντική και οικολογική αναβάθμιση των υποδομών του
- το Γενικό Νοσοκομείο Παιδών Πεντέλης για την εγκατάσταση σύγχρονων μονάδων πυρανίχνευσης και πυρασφάλειας

- την αστική μη κερδοσκοπική εταιρία «Όμορφη Ελλάδα είναι η Καθαρή Ελλάδα» για τον καθαρισμό και συντήρηση παράκτιων περιοχών της Ελλάδας
- την αστική μη κερδοσκοπική εταιρία «Green Project: ο πολιτισμός της ενέργεια» για την έκδοση λευκώματος φωτογραφιών από οδοιπορικό που πραγματοποίησαν δέκα μέλη της, με οχήματα και μέσα μαζικής μεταφορά που διέθεταν τεχνολογία περιορισμού εκπομπών CO₂

Δραστηριότητες στον τομέα «Κοινωνία και Ευαίσθητες Κοινωνικές Ομάδες»

1. Έμπρακτη συμπαράσταση στα ΑΜΕΑ

Η ΟΠΑΠ Α.Ε. προκειμένου να συμβάλει στην κάλυψη αναγκών των Ευαίσθητων Κοινωνικών Ομάδων παραχωρεί μέρος των εσόδων της από τα τυχερά παιχνίδια της. Οι κύριες συνεισφορές της αφορούν την αγορά ειδικά διαμορφωμένων οχημάτων για τη μεταφορά ΑΜΕΑ, για τη διαμόρφωση χώρων και αγορά ιατρικών και άλλων εξοπλισμών, εκπαιδευτικού και ψυχαγωγικού εξοπλισμού, αλλά και με την οικονομική προσφορά σε τηλεμαραθωνίους αγάπης (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ, 2010).

2. Δράσεις με τη συμμετοχή των εργαζομένων

Στα πλαίσια της ΕΚΕ, θα πρέπει να αναφερθούν και οι δραστηριότητες με τη συμμετοχή των εργαζομένων στον τομέα της κοινωνίας. Μία από αυτές αποτελεί η εθελοντική αιμοδοσία που διεξάγει μία φορά το εξάμηνο από τον Οκτώβριο του 2005 στα κεντρικά της γραφεία ενώ στηρίζει και το θεσμό της Πανελλήνιας Λαμπαδηδρομίας Συλλόγων Εθελοντών Αιμοδοτών Ελλάδος με τη συμμετοχή εργαζομένων και με τη συμβολική κίνηση της μεταφοράς της φλόγας στις εγκατάστασης της ΟΠΑΠ Α.Ε (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ 2010).

Στα πλαίσια της συμβολικής δράσης «Η Ώρα Της Γης» το Σάββατο 28 Μαρτίου 2009 έσβησε τα φώτα του κεντρικού κτηρίου της στη Λεωφόρο Κηφισού συνεχίζοντας κανονικά τη λειτουργία των δραστηριοτήτων της απέναντι στους πελάτες της. Στον τομέα της υγείας επίσης παρείχε στους εργαζομένους της μαθήματα Α' βοηθειών ενώ στελέχη της Διεύθυνσης

ΕΚΕ επισκέφθηκαν Σταθμό Φροντίδας Εξαρτημένων ατόμων του ΟΚΑΝΑ, ενισχύοντας με τις αγορές τους από το παζάρι του σταθμό το ταμείο του οργανισμού για τη φροντίδα των φιλοξενούμενων. Επισκέψεις πραγματοποιήθηκαν επίσης και από άλλα στελέχη της ΟΠΑΠ Α.Ε. στο Γηροκομείο Αθηνών αυτή τη φορά, παρέχοντας τους συντροφιά με την ευκαιρία των εορτών των Χριστουγέννων (Απολογισμός ΕΚΕ ΟΠΑΠ 2010).

6.1 Πρόγραμμα ΕΚΕ του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ)

6.1.1 Εταιρικό Προφίλ

Ο «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ)», δημιουργήθηκε το 1996 με τη συμμετοχή του Ελληνικού Δημοσίου (55%) και ιδιωτικής κοινοπραξίας (45%). Έκτοτε, λειτουργεί ως ιδιωτική εταιρία, σύμφωνα με τη Σύμβαση Ανάπτυξης Αεροδρομίου (Ν. 2338/1995). Το εταιρικό αυτό σχήμα, το οποίο είναι υπεύθυνο για τη λειτουργία του αεροδρομίου «Ελευθέριος Βενιζέλος» για 30 χρόνια, αποτελεί την πρώτη διεθνώς συνεργασία δημοσίου και ιδιωτικού τομέα, με αντικείμενο την κατασκευή μεγάλου αεροδρομίου (www.aia.gr).

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, αποτελεί ένα από τα πιο σύγχρονα, λειτουργικά αλλά και ασφαλή αεροδρόμια στον κόσμο, ενώ αποτελεί το μεγαλύτερο κέντρο αερομεταφορών στην νοτιοανατολική Ευρώπη με σημαντικά ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Συγκεκριμένα παρέχει:

- 24ωρη απρόσκοπτη πρόσβαση σε δύο ανεξάρτητους παράλληλους διαδρόμους
- Προηγμένη τεχνολογία και εξοπλισμό, με ιδιαίτερη μέριμνα για τα άτομα με αναπηρία
- Υψηλά πρότυπα ασφαλείας (100% έλεγχο ασφαλείας αποσκευών)

- Αποτελεσματικές υπηρεσίες μετεπιβίβασης
- Προηγμένες εμπορευματικές εγκαταστάσεις σε 24ωρη λειτουργία
- Δυνατότητες ανάπτυξης νέων δρομολογίων και επιπλέον συχνοτήτων

Παράλληλα η εταιρία στοχεύει να λειτουργεί με κοινωνικά και περιβαλλοντικά υπεύθυνο τρόπο, παρέχοντας στους συμμετόχους ένα επιχειρησιακό και εργασιακό περιβάλλον που ανταποκρίνεται στις σύγχρονες απαιτήσεις ασφαλείας και προστασίας.

6.1.2 Προϊόντα και Υπηρεσίες

Ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών (ΔΑΑ), αποτελεί μια σύνθετη επιχείρηση. Για να καλύψει τις ανάγκες και απαιτήσεις των επιβατών και επισκεπτών στους χώρους του, προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Συγκεκριμένα (www.aia.gr):

- Υπηρεσίες αποσκευών
- Τουρισμού & Ενοικίασης Αυτοκινήτων
- Τράπεζες & Συνάλλαγμα
- Ταχυδρομικές Υπηρεσίες
- Internet & e-services
- Mobile Applications
- Διακεκριμένες Υπηρεσίες
- Παιδί & Αεροδρόμιο
- Ιατρική Βοήθεια
- Υπηρεσία Επισκεπτών

- Ξενοδοχείο Sofitel

6.1.3 Η ΕΚΕ για τον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ) – Τομείς ΕΚΕ

Το 2010 ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, για 8η συνεχόμενη χρονιά, στα πλαίσια της ΕΚΕ, παρουσίασε τον ετήσιο απολογισμό των δραστηριοτήτων της εταιρίας. Αποτελεί τον πιο πρόσφατο απολογισμό της εταιρίας και αναφέρεται στην περίοδο Ιανουαρίου – Δεκεμβρίου 2010, με επανάληψη κάποιων στοιχείων από προηγούμενες δημοσιεύσεις (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Ο απολογισμός πραγματοποιήθηκε σύμφωνα με το πρότυπο διασφάλισης AA1000 (2008), με τις Οδηγίες Κατάρτισης Απολογισμών του οργανισμού GlobalReportingInitiative (GRI) και με τις δέκα αρχές του Οικουμενικού Συμφώνου των Ηνωμένων Εθνών (UNGC). Πριν τη δημοσιοποίηση του, ελέγχθηκε από την ανεξάρτητη Ανώνυμη Εταιρία Συμβουλευτικών Υπηρεσιών (Ernst&Young), η οποία προχώρησε σε διασφάλιση του περιεχομένου ως προς (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010):

- Τη συμμόρφωση στις αρχές της Συμμετοχικότητας, Ουσιαστικότητας και Ανταπόκρισης (Πρότυπο AA1000)
- Την πληρότητα και ακρίβεια των στοιχείων βιωσιμότητας
- Τον έλεγχο επιπέδου εφαρμογής GRI
- Την έκθεση Αναφοράς Προόδου κατά UNGC
- Διατυπώνοντας γενικές επισημάνσεις

Τα στοιχεία που παρουσιάζονται μέσα από αυτόν, επικεντρώνονται κυρίως στις δραστηριότητες και τις αποδόσεις της εταιρίας στον οικονομικό, περιβαλλοντικό και κοινωνικό τομέα.

6.1.4 Δραστηριότητες ανά τομέα ΕΚΕ

Δραστηριότητες στον τομέα «Οικονομία»

1. Οικονομική απόδοση

Όπως αναφέρθηκε και προηγουμένως η εταιρία «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε.» παρέχει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών και δραστηριοτήτων. Παρά την οικονομικά δύσκολη κατάσταση που αντιμετώπισε η Ελλάδα την περίοδο 2010, τα έσοδα της εταιρίας από αεροπορικές δραστηριότητες, φαίνεται να παρέμεινα σε αρκετά ικανοποιητικά υψηλά επίπεδα, χωρίς να αυξηθεί η τιμολόγηση του σε όλες τις χρεώσεις. Μείωση ωστόσο παρουσιάστηκε στα έσοδα των μη αεροπορικών δραστηριοτήτων, που συμφωνούν με τις εξελίξεις της οικονομίας, ενώ τα έσοδα από εμπορικές δραστηριότητες ήταν ελάχιστα αυξημένα σε σχέση με την προηγούμενη χρονιά. Μείωση των εσόδων παρουσιάστηκε και στους τομείς των πληροφοριακών συστημάτων, των τηλεπικοινωνιών καθώς και της ακίνητης περιουσίας παρά τα μέτρα της εταιρίας για μείωση του κόστους. Για να αντιμετωπίσει την υπάρχουσα κατάσταση προέβει σε μείωση όλων των λειτουργικών του εξόδων χωρίς όμως να επηρεαστεί η ποσότητα και η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών του (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

2. Αεροπορική και Μη-Αεροπορική επιχειρηματική δραστηριότητα

Τα έσοδα από τις μη αεροπορικές επιχειρηματικές δραστηριότητες προέρχονται από τέλη παραχώρησης, χρεώσεις στάθμευσης, διαφήμιση και συμβάσεις διαχείρισης. Το Εμπορικό Πάρκο Αεροδρομίου, περιλαμβάνει πληθώρα διεθνών και εγχώριων εμπορικών καταστημάτων καθώς και Εκθεσιακό Συνεδριακό Κέντρο (MetropolitanExpo), στο οποίο μεταξύ άλλων πραγματοποιήθηκε και η Παρουσίαση του Παγκόσμιου Κυπέλλου 2010 της FIFA στην Ελλάδα. Στο Εμπορικό Κέντρο Αεροδρομίου, δόθηκε έμφαση στην κάλυψη των μεταβαλλόμενων αναγκών των καταναλωτών. Στο πλαίσιο αυτό, δημιουργήθηκαν νέα καταστήματα, ενώ ανακαινίστηκε και το βασικό Κατάστημα Αφορολόγητων Ειδών με αρώματα και καλλυντικά, το οποίο μάλιστα διακρίθηκε στα διεθνή βραβεία World DFNI

Product ως το καλύτερο νέο κατάστημα ομορφιάς. Θα πρέπει επίσης να αναφερθεί και η δημιουργία σταθμών φόρτισης κινητών τηλεφώνων και φορητών ηλεκτρονικών υπολογιστών, οι υπηρεσίες των οποίων παρέχονται δωρεάν (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Στον Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών διατίθενται για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών και πελατών, 7.160 θέσεις στάθμευσης με Υπηρεσία Διακεκριμένης Στάθμευσης (ExecutiveValetParking), όπου ο πελάτης μπορεί να οδηγήσει μέχρι το επίπεδο των αναχωρήσεων και να παραδώσει τα κλειδιά του αυτοκινήτου σε εκπαιδευμένο προσωπικό, για να του παραδοθεί την ακριβή ημέρα και ώρα που θα υποδείξει. Για τους πελάτες που επιθυμούν να μετακινηθούν με το μετρό, για την αποτελεσματική αντιμετώπιση έκτακτων αναγκών έχουν εγκατασταθεί τηλεφωνικές συσκευές. Παράλληλα πραγματοποιήθηκε ανάπτυξη Πληροφοριακών Συστημάτων & Τηλεπικοινωνιών, με σκοπό την ανάπτυξη υπηρεσιών προστιθέμενης αξίας. Όσον αφορά την Αεροπορική Αγορά, οι επιβάτες παρουσίασαν 5% συνολική μείωση σε σχέση με το 2009. Οι κύριοι λόγοι που επηρέασαν την κίνηση των επιβατών ήταν (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010):

- Η οικονομική ύφεση στην Ελλάδα
- Η διεθνή οικονομική κρίση
- Τα φυσικά καιρικά φαινόμενα
- Η ενοποίηση των υπηρεσιών που παρέχονται από τους εγχώριους αερομεταφορείς

3. Εφοδιαστική Αλυσίδα

Για την πραγματοποίηση αγορών και διενέργεια διαγωνισμών, η εταιρία με πλήρη διαφάνεια δίνει έμφαση στον καθαρό ανταγωνισμό και αξιολογεί με αντικειμενικά κριτήρια τις προτάσεις, λαμβάνοντας υπ' όψιν περιβαλλοντικά ζητήματα. Επίσης έχει αναπτύξει ένα σύστημα μέτρησης της αποδοτικότητας των υπηρεσιών των συμβάσεων της, με σκοπό την άμεση έγκριση των αγορών με ελεγχόμενο και αποδοτικότερο τρόπο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

4. Κουλτούρα Αεροδρομιακής Κοινότητας

Η αεροδρομιακή κοινότητα του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, αποτελείτε από ένα μεγάλο αριθμό ατόμων που εργάζονται σε κρατικές αρχές, οργανισμούς και εταιρίες. Για να υπάρξει μια εποικοδομητική συνεργασία με τους προαναφερόμενους, η εταιρία προσπάθησε να αναπτύξει μία κοινή κουλτούρα, διασφαλίζοντας την εκπλήρωση των νομικών και συμβατικών απαιτήσεων για όλες τις πλευρές, φροντίζοντας ταυτοχρόνως την βέλτιστη εξυπηρέτηση όλων των χρηστών του αεροδρομίου. Γι' το σκοπό αυτό θεσπίστηκε (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010):

- «Κουλτούρα Κοινότητας Αεροπορικών Εταιριών»
- «Κουλτούρα Εμπορευματικής Κοινότητας»
- «Κουλτούρα Κοινότητας Υπηρεσιών Επίγειας Εξυπηρέτησης»
- «Κουλτούρα Εμπορικής Κοινότητας»
- «Κουλτούρα Κοινότητας Πληροφοριακών Συστημάτων»

5. Διασφάλιση λειτουργίας

Για την ασφαλή και ομαλή λειτουργία του αεροδρομίου, κρίθηκε αναγκαίο να σχεδιαστούν στρατηγικές με σκοπό την διευκόλυνση των ανωτέρω σε αναγκαίες περιπτώσεις. Συγκεκριμένα:

- Σχεδιασμός Αντιμετώπισης κρίσεων
- Αεροπορική Ασφάλεια (AviationSafety)

- Ασφάλεια (Security) Αεροδρομίου
- Πυρασφάλεια Αεροδρομίου
- Υγεία, Ασφάλεια & Υγιεινή του Αεροδρομίου

Θα πρέπει να αναφερθεί επίσης ότι μετά την πανδημία της γρίπης των πτηνών το καλοκαίρι του 2010, στο αεροδρόμιο τέθηκε άμεσα σε εφαρμογή το Σχέδιο Αντιμετώπισης Πανδημίας, αντιμετωπίζοντας με επιτυχία τα περιστατικά που διήλθαν από το αεροδρόμιο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

6. Υπεύθυνη παροχή υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα στοιχεία του απολογισμού, ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών, διαθέτει ένα άρτια εκπαιδευμένο προσωπικό για αποτελεσματική και πελατοκεντρική διαχείριση. Το 2010, το προσωπικό της εταιρίας εξυπηρέτησε περισσότερους από 1.050.000 εκατ. πελάτες και επισκέπτες, μέσω της ηλεκτρονική υπηρεσία «Airport_Info», αλλά και μέσω του Τηλεφωνικού Κέντρου του Αεροδρομίου. Παράλληλα με άλλες ενέργειες, στους χώρους του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών, ακολουθείται πολιτική απαγόρευσης καπνίσματος, ενώ για τους επιβάτες με μειωμένη κινητικότητα, παρέχονται υπηρεσίες για ίσες ευκαιρίες στα αεροπορικά ταξίδια (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Η εταιρία, συμμορφούμενη με την υπάρχουσα εθνική νομοθεσία και τους διεθνείς κανονισμούς, διαφυλάσσει τα προσωπικά δεδομένα τόσο των επιβατών και των επισκεπτών, όσο και των εργαζομένων. Στα πλαίσια της Αρχής Προστασίας Δεδομένων, για λόγους ασφαλείας πραγματοποιείται παρακολούθηση των χώρων μέσω κλειστού κυκλώματος και ηχογράφηση των τηλεφωνικών κλήσεων που δέχεται το τηλεφωνικό κέντρο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Περιβάλλον»

Κατά τη διάρκεια του έτους 2010, δεν κινήθηκαν νομικές διαδικασίες, ούτε επιβλήθηκαν πρόστιμα κατά του Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών για περιβαλλοντικά ζητήματα. Αυτό οφείλετε σε μεγάλο βαθμό, στις δεσμεύσεις της εταιρίας για την προστασία του περιβάλλοντος και την αιεφορική διαχείριση.

1. Περιβαλλοντική Πολιτική και Συστήματα Διαχείρισης

Η εταιρία έχει αναπτύξει το Σύστημα Περιβαλλοντικής Διαχείριση (ΣΠΔ), που είναι πιστοποιημένο με βάση το διεθνές περιβαλλοντικό πρότυπο EN ISO 14001 από το 2000 και έχει στόχο τη συμμόρφωση προς την ισχύουσα νομοθεσία, αλλά και την εντατική μελέτη βελτίωσης της περιβαλλοντικής διαχείρισης. Πραγματοποιεί επίσης ενημερώσεις σε εργαζομένους, αλλά και σε μαθητές με σκοπό την ευαισθητοποίηση τους σε θέματα περιβάλλοντος (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

2. Κλιματική Αλλαγή

Όπως και άλλες εταιρίες έτσι και ο Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών συμμετείχε στην «Ωρα της Γης», κλείνοντας το φωτισμό σε έναν από τους δύο διαδρόμους του αεροδρομίου, με ταυτόχρονη μείωση του φωτισμού στις υπόλοιπες εγκαταστάσεις του, ως συμβολική κίνηση για τις δεσμεύσεις της απέναντι στο περιβάλλον. Μέσα στις δράσεις που πραγματοποιεί αναφέρονται επίσης:

- Η δενδροφύτευση
- Η ανακύκλωση χαρτιού
- Ενέργειες για την αναβάθμιση του υγρατόπου της Βραυρώνας
- Έρευνα για τα φιλικά προς το περιβάλλον οχήματα
- Ηλεκτρονική τιμολόγηση

- Έρευνα για τη γεωθερμική ενέργεια με σκοπό την ψύξη/ θέρμανση του κτιρίου Κεντρικού Αεροσταθμού
- Ολοκλήρωση διαγωνισμού για δημιουργία φωτοβολταϊκού πάρκου

Για τη μείωση των εκπομπών Διοξειδίου του Άνθρακα, συμμετέχει σε μια πρωτοβουλία του αεροπορικού κλάδου, της οποίας ηγείται το Διεθνές Συμβούλιο Αεροδρομίων Ευρώπης (AirportsCouncilInternational – Europe) με μακροπρόθεσμο στόχο, τη μείωση των εκπομπών CO₂ έως το 2020 κατά 25% (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

3. Ποιότητα Αέρα & Θόρυβος

Η εταιρία παρακολουθεί σε τοπικό επίπεδο, με κατάλληλο υπερσύγχρονο εξοπλισμό τις εκπομπές ρύπων από όλες τις σχετικές πηγές, πραγματοποιώντας μετρήσεις για τις συγκεντρώσεις των βασικών ρύπων (NO_X, O₃, PM₁₀, SO₂, CO, HCS). Όσον αφορά τους θορύβους που προκαλούνται στις εγκαταστάσεις κυρίως από τα αεροσκάφη, αποτελούν πρόκληση για την εταιρία. Για το λόγο αυτό έχει εγκαταστήσει μόνιμο σύστημα παρακολούθησης θορύβου (NoiseMonitoringSystem – NOMOS), που παρέχει αναλυτικές πληροφορίες για το επίπεδο του θορύβου στις υπό επιτήρηση περιοχές, οι οποίες από το 2010 παρουσιάζονται και μέσα από την ιστοσελίδα της εταιρίας. Παράλληλα, από την έναρξη λειτουργίας του αεροδρομίου, έχουν καθοριστεί και εφαρμόζονται Διαδικασίες Μείωσης Θορύβου στις κατοικημένες περιοχές στις ευρύτερης περιοχής, σε συνεργασία με κρατικές αρχές, τις αεροπορικές εταιρίες και εκπροσώπους των τοπικών κοινοτήτων (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

4. Απορρίμματα & Ανακύκλωση

Οι σημαντικότεροι τύποι απορριμμάτων του αεροδρομίου είναι: στερεά μη-επικίνδυνα, επικίνδυνα και ιατρικά/κλινικά απόβλητα. Τα τελευταία διατίθενται από το 2005 σε συστήματα εναλλακτικής διαχείρισης, ενώ τα υγρά βιομηχανικά απόβλητα καταλήγουν στη Μονάδα Επεξεργασίας Βιομηχανικών Αποβλήτων. Τα στερεά μη-επικίνδυνα απορρίμματα δίνονται για ανακύκλωση. Για την εξοικονόμηση νερού, παρακολουθείτε συστηματικά η κατανάλωση του, ενώ πραγματοποιείται επεξεργασία νερού στην Εγκατάσταση Επεξεργασίας Λυμάτων για άρδευση (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

5. Βιοποικιλότητα

Η λειτουργία της εταιρίας, είναι λογικό να επηρεάζει τη χλωρίδα και την πανίδα της ευρύτερης περιοχής. Για το λόγο αυτό η εταιρεία διαθέτει εξειδικευμένο προσωπικό που παρακολουθεί την βιοποικιλότητα της περιοχής και την μελέτη για τη μείωση των συγκρούσεων πτηνών με αεροσκάφη. Ο υγρότοπος της Βραυρώνας, που έχει ενταχθεί στο δίκτυο Natura 2000, είναι υπό την επίβλεψη και προστασία της εταιρίας (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Κοινωνία»

Η εταιρία στον τομέα της κοινωνίας έχει σαν στόχο την στήριξη και ανάπτυξη της τοπικής κοινωνίας μέσα από έργα για το περιβάλλον, την εκπαίδευση, τον πολιτισμό, τον αθλητισμό κ.α.. Όσον αφορά την εκπαίδευση συνεισφέρει με τη χορήγηση υποτροφιών σε φοιτητές για μεταπτυχιακές σπουδές, με κατάλληλο ηλεκτρονικό και εκπαιδευτικό εξοπλισμό, τη δημιουργία αθλητικών εγκαταστάσεων και την ευαισθητοποίηση μαθητών σε περιβαλλοντικά θέματα. Μεταξύ άλλων έχει προσφέρει στην περιοχή της Αρτέμιδας (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010):

- Δύο νέα οχήματα στη Δημοτική Αστυνομία
- Ένα πλήρως εξοπλισμένο πυροσβεστικό όχημα στην τοπική ομάδα εθελοντών της
- Ιατρικό και φαρμακευτικό εξοπλισμό στα Δημοτικά Ιατρεία της

Στον τομέα των τεχνών και του πολιτισμού, συνεργάζεται με πολλές πολιτιστικές εκδηλώσεις με στόχο την προώθηση και ανάδειξη της πολιτιστικής κληρονομιάς της Ελλάδας, με εκθέσεις στο «Μουσείο Αεροδρομίου» για την τέχνη, τον πολιτισμό και την περιβαλλοντική ευαισθητοποίηση, ενώ πραγματοποιεί και δραστηριότητες, όπως παρουσιάσεις παιδικών βιβλίων και υπηρεσίες ξενάγησης. Το αεροδρόμιο επίσης διαθέτει χώρο παιδικής δημιουργικής απασχόλησης, με επίβλεψη ειδικά εκπαιδευμένου προσωπικού, επιτρέποντας

στους γονείς να πραγματοποιήσουν διάφορες δραστηριότητες αφήνοντας τα παιδιά σε ασφαλή χώρο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Η εταιρία ευαισθητοποιημένη απέναντι και στις ευπαθείς κοινωνικές ομάδες, διαθέτει μέρος των εσόδων της για την στήριξη ελληνικών μη κερδοσκοπικών οργανισμών που συνδέονται με ανθρωπιστικές και κοινωνικές δράσεις. Μερικές από αυτές είναι η UNICEF, ο σύλλογος «Ελπίδα» και ο «Ελληνικός Ερυθρός Σταυρός» (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Δραστηριότητες στον τομέα «Εργαζόμενοι»

Το προσωπικό της εταιρίας φαίνεται να αποτελεί το σημαντικότερο κομμάτι της. Για το λόγο αυτό παρέχει στους υπαλλήλους της ένα ασφαλές και σύγχρονο εργασιακό περιβάλλον, με σεβασμό στα ανθρώπινα δικαιώματα, βοηθώντας έτσι στην ανάπτυξη των ικανοτήτων τους. Λόγω των οικονομικών εξελίξεων, αναγκάστηκε να προβεί σε μείωση του προσωπικού της (2%) σε μικρότερο ποσοστό όμως από το 2009 (5%). Ωστόσο, το 2010, η εταιρία απασχολούσε 690 άτομα με σύμβαση αορίστου χρόνου και 22 άτομα ως εποχικό προσωπικό. Οι γυναίκες αποτελούσαν τη μειοψηφία, με ποσοστό μόλις 34%. Ο μέσος όρος ηλικίας ήταν τα 42 έτη και το 30% του συνόλου προερχόταν από τις τοπικές κοινωνίες (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Παρέχει επίσης στους εργαζομένους της, ευκαιρίες δια βίου εκπαίδευσης και ανταμοιβές για τις επιδόσεις τους, δωρεάν μετακίνηση για την καθημερινή μετάβαση τους στο χώρο εργασίας, ενώ προωθεί τις αθλητικές τους δραστηριότητες (ποδόσφαιρο, μπάσκετ και ποδήλατο) με στόχο τη γνωριμία και την ομαλή συνεργασία τους. Επιτρέπει επίσης και τη δημιουργία Σωματείων Εργαζομένων και την παρουσία εκπροσώπων τους σε συνελεύσεις.

Η εταιρία ακολουθεί Πολιτική Υγιεινής & Ασφάλειας στο χώρο εργασίας, με στόχο τη διατήρηση της καλής σωματικής, πνευματικής και ψυχολογικής κατάστασης των εργαζομένων, με σκοπό τη βέλτιστη απόδοση τους. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι από το 2003, η εταιρία «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών», αποτελεί βασικός χορηγός του υπαλλήλου της Γιώργου Δεληκούρα, που συμμετέχει σε Πρωταθλήματα Ιστιοπλοΐας ΑΜΕΑ αλλά και άλλων τριών υπάλληλων της που συμμετείχαν στον Κλασικό Μαραθώνιο της Αθήνας. Το προσωπικό της επίσης συμμετέχει σε δραστηριότητες με κοινωνικό όφελος όπως είναι η στήριξη της τράπεζας αίματος του Κέντρου Αιμοδοσίας Του Νοσοκομείου Παίδων Αγλαΐα Κυριακού (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Οι εργαζόμενοι από μέρους του, ακολουθούν τον Κώδικα Επαγγελματικής Δεοντολογίας, που αποτελεί εργαλείο διασφάλισης της άριστης λειτουργίας του εργασιακού περιβάλλοντος. Εργαζόμενοι και στελέχη της διοίκησης δεσμεύονται από αυτόν, ώστε να συμπεριφέρονται με ήθος και να ενεργούν σύμφωνα με το νόμο (Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας ΔΑΑ, 2010).

Συμπεράσματα

Στο σύγχρονο περιβάλλον η ΕΚΕ, γνωστή και ως ΕΚΕ, θα πρέπει να μπορέσει να προβάλλει την ηθική ως την λύση της εξόδου των επιχειρήσεων από τη κρίση αλλά και το χτίσιμο δυνατών σχέσεων με το κοινό τους και ειδικά με τους καταναλωτές αλλά και όσους επηρεάζονται από τις δραστηριότητες τους.

Η εργασία εξέτασε την ΕΚΕ σε ότι αφορά τον κλάδο των υπηρεσιών στην Ελλάδα. Η βιβλιογραφία μας έδωσε την ύπαρξη δύο σχολών σκέψης. Η πρώτη αφορά το ότι η ΕΚΕ μπορεί να είναι στρατηγικός πόρος για μια επιχείρηση και να προσδώσει το απαιτούμενο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Η δεύτερη είναι ότι οι επιχειρήσεις έχουν μια ηθική ευθύνη που όμως αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να δίνουν μερίδιο της ευθύνης τους στο ευρύτερο κοινό. Η ευθύνη των επιχειρήσεων είναι να δίνουν κέρδη στους μετόχους τους και από εκεί και πέρα δεν είναι υποχρέωση τους να απολογούνται στις κοινωνίες (Θανόπουλος, 2003). Έχουν γίνει

πολλές έρευνες στο αντικείμενο αυτό με την πλειονότητα να καταλήγει ότι η ΕΚΕ μπορεί να δώσει μερίσματα τόσο στην κοινωνία όσο και στις επιχειρήσεις που έχουν πραγματοποιήσει δράσεις ΕΚΕ (Porter, 2000).

Η παρούσα εργασία βασίστηκε σε μελέτη που έγινε σε δείγμα ελληνικών επιχειρήσεων που έχουν αναπτύξει δράσεις ΕΚΕ. Τα κύρια συμπεράσματα ανα εταιρεία είναι:

- Η Cosmote δραστηριοποιείται με ενέργειες ΕΚΕ τόσο στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό του οργανισμού. Σημαντικό στοιχείο είναι αρχικά η κινητοποίηση των εργαζομένων στην εταιρεία που έχουν κάνει ομάδες εθελοντών αλλά και το ότι η εταιρεία επιτρέπει και πριμοδοτεί σε πολίτες το να προτείνουν αυτοί δράσεις για ΕΚΕ και η Cosmote να της χρηματοδοτήσει. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει μεγαλύτερη σχέση με το κοινό και μπορεί να ισχυριστεί κάποιος ότι οι δράσεις ΕΚΕ πηγάζουν όντως μέσα από το ίδιο το κοινό της.
- Σε ότι αφορά την Vodafone βασίζεται στην εφαρμογή του προτύπου AA1000 APS. Σκοπός είναι να έχει ένα γενικό έργο ΕΚΕ πχ, να δίνει δωρεάν συνδέσεις σε ευπαθείς ομάδες αλλά και σε μαθητές/ φοιτητές που έχουν αριστεύσει. Βέβαια σημαντική είναι η εφαρμογή του AA1000 APS, όπου και η εταιρεία δίνει ιδιαίτερη προσοχή σε περιοχές και ομάδες που ίσως να έχουν επηρεαστεί αρνητικά από τις δραστηριότητες της εταιρείας πχ σε περιοχές που έχει πομπούς ή μονάδες. Με τον τρόπο αυτό υπάρχει μια ισορροπία.
- Η επόμενη εταιρεία είναι η ΔΕΗ. Στην περίπτωση αυτή, έχουμε εταιρεία που έχει ένα κακό ιστορικό λόγω της λειτουργίας εργοστασίων με άνθρακα και λιγνίτη. Στόχος της ΕΚΕ είναι η μείωση του περιβαλλοντικού αποτυπώματος που αφήνει η επιχείρηση στις περιοχές που δραστηριοποιείται και ειδικά όπου έχει εργοστάσια και ορυχεία. Επίσης υπάρχουν πολιτικές για τις ειδικές ομάδες και τις ευπαθείς ομάδες όπως χαμηλές χρεώσεις για φτωχές και πολύτεχνες οικογένειες. Βέβαια η κύρια έμφαση δίνεται στο περιβάλλον ώστε να μπορεί η ΔΕΗ να αποκαταστεί τις ζημιές που έχει κάνει.
- Ο ΟΠΑΠ είναι μια από τις επιχειρήσεις με την μεγαλύτερη κερδοφορία στην Ελλάδα και αυτό της δίνει το περιθώριο να μπορεί να κάνει πολλές δραστηριότητες σε χορηγίες στο χώρο του αθλητισμού και του πολιτισμού. Η δράση της ΟΠΑΠ Α.Ε. έχει συνάφεια με το κοινό της, δηλαδή τον χώρο του πολιτισμού και του αθλητισμού. Για το λόγο αυτό διαφαίνεται ότι ο ΟΠΑΠ έχει μια σχέση ανάμεσα στο αντικείμενο των εργασιών του και στο κοινό του που είναι ο χώρος του αθλητισμού.

- Ο «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ)» έχει αναλάβει μια σειρά περιβαλλοντικών προγραμμάτων που αφορούν τις επιπτώσεις από την λειτουργία του αεροδρομίου στα Σπάτα. Το αποτέλεσμα είναι ο οργανισμός, αν και η λειτουργία ενός αεροδρομίου επιβαρύνει γενικά το περιβάλλον, να μην έχει κάποιο πρόστιμο για περιβαλλοντικές παραβάσεις και γενικότερα να έχει δημιουργήσει μια καλή εικόνα.

Γενικά από την ανάλυση που έγινε παρατηρούμε δύο τάσεις. Η πρώτη αφορά το ότι υπάρχουν εταιρείες, όπως αυτές στην κινητή τηλεφωνία, των οποίων οι δράσεις ΕΚΕ αφορούν το γενικό κοινό και όχι κάποιες μεμονωμένες ομάδες ή περιοχές. Από την άλλη μεριά, εταιρείες όπως η ΔΕΗ, ο ΟΠΑΠ και ο «Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ)» έχουν πιο επικεντρωμένες δράσεις ΕΚΕ που σχετίζονται με το αντικείμενο της εργασίας τους.

Ειδικά στην περίπτωση της ΔΕΗ και στον «Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε. (ΔΑΑ)» στόχος δεν είναι τόσο να δεθούν με το κοινό και να αποκτήσουν θετική εικόνα στους καταναλωτές όσο η αποφυγή προστίμων για την ζημία στο περιβάλλον. Οπότε βλέπουμε, ως συμπέρασμα, ότι όντως οι δράσεις ΕΚΕ πλέον γίνονται με τρόπο που να συνδέονται με τον στρατηγικό σχεδιασμό της επιχείρησης.

Βιβλιογραφία κεφαλαίου

Ελληνική

- Αυλωνίτης Γ. (2001). *Στρατηγικό Βιομηχανικό Μάρκετινγκ*. Τόμος Α', Β' Έκδοση, Εκδόσεις: Αθ. Σταμούλης. Αθήνα
- ΙΟΒΕ (2006). *Μελέτη των κλάδων Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών στην Ελλάδα: Κατάσταση και Προοπτικές*. Μεθοδολογία υλοποίησης μέρους Β, Εκδόσεις: ΙΟΒΕ
- Κυριαζόπουλος Π. & Σαμαντά Ειρ. (2011). *Μεθοδολογία έρευνας εκπόνησης διπλωματικών εργασιών*. Εκδόσεις: Σύγχρονη Εκδοτική. Αθήνα
- Μάλλιαρης Π. (2001). *Εισαγωγή στο Μάρκετινγκ*. Γ' Έκδοσης, Εκδόσεις: Αθ. Σταμούλης. Αθήνα
- Παλαιοκρασάς Σ. (2007). *Οδηγίες για τη διενέργεια μελέτης περίπτωσης επιχειρηματικότητας*. Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε. Έργο ΕΠΕΑΕΚ II, Επιχειρηματικότητα – Γνώση – Ιδέα – Δράση. Αθήνα
- Θανόπουλος Γ.(2003). *Επιχειρηματική ηθική και δεοντολογία*, Interbooks, Αθήνα

Ξενόγλωσση

- ICAP (2010). *Οι 500 επιχειρήσεις και οι 200 όμιλοι με την υψηλότερη κερδοφορία για το 2010*. Εκδόσεις: ICAP Group A.E.
- Kothari C.R. (2004). *Research Methodology: Methods and Techniques*. New Delhi: New Age International Publishers
- Malhotra N. K. & Birks D. F. (2007). *Marketing research – an applied approach*, 3rd European edition, FT Prentice Hall, Financial Times
- Zainal, Z. (2007). Case study as a research method. *JurnalKemanusiaan*. Vol. 9
- Balabanis, G., Phillips, H. and Lyall, J., 'Corporate social responsibility and economic performance in the top British companies: are they linked?' *European Business Review*, Vol 98, No 1, 1998

- Fletcher, A., et al. (2003). "Mapping stakeholder perceptions for a third sector organization." in: Journal of Intellectual Capital.
- Frankental,P. 'Corporate social responsibility- a PR intervention?' Corporate Communications: An international journal, Vol.6, No.1, 2001.
- Friedman,M. 'The social responsibility of business is to increase its profits', New York Times Magazine, 13 September 1970. retrieved from www.cbe.wwu.edu/dunn/rprnts.friedman.dunn.pdf
- Jones, P., Comfort, D., Hillier, D. and Eastwood, I. (2005) Corporate social responsibility: a case study of the UK's leading food retailers, British Food Journal, Vol. 107 No. 6
- Kotler,P. and Keller,K. (2009) Marketing Management, 13th Ed. Pearson
- L'Etang, J. (1995), "Ethical corporate social responsibility: a framework for managers", Journal of Business Ethics, Vol. 14 No.2
- McWilliams, A. and Siegel, D. (2001).“Corporate social responsibility: A theory of the firm perspective”, Academy of Management Review, Vol. 26.
- Meehan,J.,Meehan,K. and Richards,A. 'Corporate social responsibility: the 3C-SR model' International Journal of Social Economics, Vol. 33 No. 5/6, 2006.
- Moir L., (2001), “What do we mean by corporate social responsibility:”, Corporate Governance; Volume:1 Issue:2General review
- Moneva, J., Rivera-Lirio, J. and Torres, M. (2007) The corporate stakeholder commitment and social and financial performance, Industrial Management & Data Systems Vol. 107 No. 1, 2007.
- Montana,P. and Charnov,B. (2002) 'Management'
- Moore, G., and Robson, A., 2002, “The UK Supermarket Industry: An Analysis of Corporate Social and Financial Performance”, Business Ethics: A European Review, Jan2002, Vol. 11 (1)

- Mullerat R., (2009), «International Corporate Social Responsibility: The Role of Corporations in the Economic Order of the 21st Century», Kluwer Law International, The Netherlands.
- Mullins, L.(2009) 'Management and Organizational Behavior' 7h Edition, Prentice-Hall
- Pedersen, E. and Neergaard, P. (2008) "From periphery to center: how CSR is integrated in mainstream performance management frameworks", Measuring Business Excellence, Vol.12, No.1
- Perrini F., Pogutz S. and Tencati A., (2006), «Developing Corporate Social Responsibility: A European Perspective», Edward Elgar Publishing Limited, UK.
- Roberts, J.A. (1995), 'Profiling levels of socially responsible consumer behavior: a cluster analytic approach and its implications for marketing', Journal of Marketing Theory and Practice, Fall.
- Van Marrewijk, M., Wuisman I., De Cleyn,W., Timmers, J., Panapanaan, V. and Linnanen, L. (2004) "A Phase-wise Development Approach to Business Excellence: Towards an Innovative, Stakeholder-oriented Assessment Tool for Organizational Excellence and CSR", Journal of Business Ethics.
- Weiss, J.W. (2003), Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach, South: Western, Thomson Learning, Mason, OH
- Wood, D.J (1991), "Corporate social performance revisited", Academy of Management Review, Vol. 16.
- Zairi,M. 'Social responsibility and impact on society' The TQM magazine, Vol.12, No.3, 2000.
- Porter, M. (2003), "CSR – a religion with too many priests? – dialogue with MetteMorsing", European Business Forum, Vol. 15.
- Tavis, L.A. (2000), "The globalization phenomenon and multinational corporate developmental responsibility", in Williams, O.F. (Eds),Global Codes of Conduct: An Idea Whose Time has Come, University of Notre Dame Press, Notre Dame, IN

- Vinten, G. (2000), "The stakeholder manager", *Management Decision*, Vol. 38 No.6.
- Weiss, J.W. (2003), *Business Ethics: A Stakeholder and Issues Management Approach*, South: Western, Thomson Learning, Mason, OH
- Thomas, A.S. and R.L. Simerly. 1995. Internal determinants of corporate social performance: The role of top managers. *Academy of Management Best Paper Proceedings*, Vancouver, British Columbia.
- J. Van Maanen (1979) *Organizational careers: Some new perspectives*. New York: Wiley
- Moore G., Robson A. J. (2002) The UK Supermarket Industry: An Analysis of Social and Financial Performance, *Business Ethics A European Review*, 11(1).
- Roberts, C. (1995): "Environmental, employee and ethical reporting in Europe". ACCA research report 45, London

Πηγές διαδικτύου

- ΔΕΗ διαδικτυακός τόπος,
www.dei.gr
- Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και Βιώσιμης ανάπτυξης, (2010).
<http://www.dei.gr/Default.aspx?id=48602&nt=19>
- Με την Κοινωνία και την Προσπάθεια.
<http://www.dei.gr/Default.aspx?id=48596&nt=18&lang=1>
- Διεθνής Αερολιμένας Αθηνών Α.Ε. διαδικτυακός τόπος
<http://www.aia.gr/>
- Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας Διεθνή Αερολιμένα Αθηνών Α.Ε., (2010)

<http://ebook.aia.gr/?id=181>

- ΟΠΑΠ διαδικτυακός τόπος

<http://www.opap.gr/>

- Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2006)

<http://www.opap.gr/documents/11503/185700/2006+APOLOGISMOS+EKE+Gr.pdf>

- Απολογισμός Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (2010),

<http://www.opap.gr/documents/11503/185700/Απολογισμός%20Κοινωνικής%20Ευθύνης%202009+-+2010.pdf>

- COSMOTE

<http://www.cosmote.gr>

- Απολογισμός Εταιρικής Υπευθυνότητας COSMOTE, (2011).

http://www.cosmote.gr/content/el/attached_files/Company/CR_Report_Cosmote_2011_Greek.pdf

- Vodafone διαδικτυακός τόπος

<http://www.vodafone.gr>

- SustainableDevelopment. Βραβεία Readers' Choice του GRI.

http://www.sdev.gr/index.php?option=com_content&view=article&id=100:gri-readers-choice-awards-in-greece&catid=38&Itemid=35&lang=el

- www.reason.com/news/show/32239.html

- www.costanavarino.com

- www.csrhellas.gr



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
UNIVERSITY OF PIRAEUS

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ