



Τεχνολογικό
Πανεπιστήμιο
Κύπρου

Σχολή Επικοινωνίας και
Σπουδών Διαδικτύου

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ: ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

Μέλανη Μεσαρίτη

Λεμεσός 2018

ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΚΥΠΡΟΥ

ΤΜΗΜΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ & ΣΠΟΥΔΩΝ ΔΙΑΔΙΚΤΥΟΥ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

**Η ΕΣΩΤΕΡΙΚΗ ΔΙΑΣΤΑΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ
ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΤΟΜΕΑ: ΠΟΣΟΤΙΚΗ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗ**

Της Μέλανη Μεσαρίτη

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια
Δρ. Παρασκευή Δεκούλου

Λεμεσός, Μάιος 2018

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Μέλανη Μεσαρίτη, 2018

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Επικοινωνίας και Σπουδών Διαδικτύου του Τεχνολογικού Πανεπιστημίου Κύπρου δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Θα ήθελα να ευχαριστήσω ιδιαίτερα την επιβλέπουσα καθηγήτριά μου, Δρ. Παρασκευή Δεκούλου, η οποία στάθηκε δίπλα μου καθ' όλη τη διάρκεια διεξαγωγής της πτυχιακής μου εργασίας. Ήταν το ακαδημαϊκό μου «στήριγμα», πρώτα σαν καθηγήτρια και έπειτα ως επόπτρια καθώς με ενέπνευσε να ασχοληθώ με τον επιχειρηματικό κόσμο. Της είμαι ευγνώμων όχι μόνο γιατί μου παρείχε όλα τα απαραίτητα μέσα, έτσι ώστε να διεκπεραιώσω την πτυχιακή εργασία μου, αλλά και για την ψυχολογική υποστήριξη σε κάθε δυσκολία που αντιμετώπισα, καθώς έβρισκε λύσης σε κάθε αδιέξοδο μου και με καθησύχαζε επιτυχώς. Η κριτική της, αυτούς του τελευταίους μήνες που ήταν δίπλα μου, με βοήθησε να σκέφτομαι και να πράττω ορθά και νιώθω ότι είμαι ήδη πιο κοντά στο στόχο μου.

Επί της ευκαιρίας, θα ήθελα να εκφράσω την ευχαρίστησή και αγάπη μου προς την οικογένεια μου η οποία ήταν δίπλα μου και προσπαθούσε να βοηθήσει με κάθε πιθανό μέσο και τρόπο. Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω τα διευθυντικά στελέχη που με δέχτηκαν στο χώρο εργασίας τους, καθώς επίσης και όλους τους ανθρώπους που αφιέρωσαν χρόνο για να συμπληρώσουν τα ερωτηματολόγια.

Περίληψη

Η παρούσα πτυχιακή εργασία με τίτλο «Η εσωτερική διάσταση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στον τραπεζικό τομέα: ποσοτική προσέγγιση», πραγματοποιήθηκε από την Μέλανη Μεσαρίτη, φοιτήτρια του τμήματος «Επικοινωνίας και σπουδών διαδικτύου» του Τεχνολογικού Πανεπιστήμιου Κύπρου, υπό την επίβλεψη της Δρ. Παρασκευής Δεκούλου και ολοκληρώθηκε τον Μάιο του 2018.

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει μακρά και ποικίλη ιστορία και έχει δημιουργήσει μεγάλο ενδιαφέρον ως προς τις πρακτικές της, αφού υπόσχεται ένα καλύτερο και ευχάριστο εργασιακό περιβάλλον. Η παρούσα πτυχιακή εργασία διαπραγματεύεται ευρύτατα το ζήτημα της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και ειδικότερα το πως οι εργαζόμενοι αντιλαμβάνονται και αντιδρούν στις πρακτικές της. Πιο συγκεκριμένα, επιχειρεί να μελετήσει, στο πλαίσιο του τραπεζικού τομέα στην Κύπρο: α) κατά πόσο η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει τα εργασιακά αποτελέσματα (εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση), και β) κατά πόσο η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει την ενδυνάμωση των εργαζομένων και την οργανωσιακή ταύτιση; Σύμφωνα με τους ερευνητικούς στόχους που αναφέρθηκαν πιο πάνω, οι τέσσερις μεταβλητές είναι: α) εργασιακή επίδοση, β) εργασιακή ικανοποίηση, γ) ενδυνάμωση και δ) οργανωσιακή ταύτιση.

Αρχικά, γίνεται μια βιβλιογραφική επισκόπηση για τους ορισμούς των μεταβλητών που αναφέρθηκαν πιο πάνω καθώς επίσης και για δεσμούς μεταξύ τους. Στη συνέχεια, μέσω της ανάλυσης της ποσοτικής έρευνας που έγινε σε τρεις τράπεζες στη Κύπρο, με 203 εργαζομένους, μελετώνται τα συμπεράσματα που υποστηρίζουν σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων και τις πρακτικές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και πως αυτές μπορούν να επηρεάσουν τις μεταβλητές που αναφέρθηκαν πιο πάνω.

Λέξεις κλειδιά: Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη, Εργασιακή Επίδοση, Εργασιακή Ικανοποίηση, Ενδυνάμωση, Οργανωσιακή Ταύτιση, Τραπεζικοί Υπάλληλοι

Abstract

This dissertation titled "The Internal Dimension of Corporate Social Responsibility in the Banking Sector: Quantitative Approach" was carried out by Melanie Mesariti, a student of the "Communication and Internet Studies" section of the Cyprus University of Technology, under the supervision of Dr. Paraskeui Dekoulou and was completed in May 2018.

The essence of Corporate Social Responsibility has a long and varied story and has generated great interest in its practices, since it promises a better and more pleasant work environment. This dissertation generally deals with the issue of corporate social responsibility, and in particular how employees perceive and react to its practices. More specifically, it attempts to study, within the banking sector in Cyprus: (a) whether corporate social responsibility affects work performance (job satisfaction and job performance); and (b) whether corporate social responsibility affects the empowerment of workers and organizational identification? According to the research objectives mentioned above, the four variables are: a) job performance; b) job satisfaction; c) empowerment; and d) organizational identification.

Initially, a literature review is mentioned, in order to clarify the definitions of the variables mentioned above as well as relationships between them. Subsequently, following the analysis of the quantitative survey conducted in three banks in Cyprus with 203 employees, conclusions were drawn that support the relationship between corporate social responsibility towards employees and the way in which practices affect the variables most mentioned above.

Keywords: Corporate Social Responsibility, Work Performance, Job Satisfaction, Empowerment, Organizational Identification, Bank Employees

Πίνακας Περιεχομένων

Κεφάλαιο 1^ο: Εισαγωγή.....	1
1.1 Περιγραφή Προβλήματος – Αναγκαιότητα μελέτης.....	2
Κεφάλαιο 2^ο: Βιβλιογραφική Επισκόπηση.....	5
2.1 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Εργασιακή Επίδοση:	5
2.2 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Εργασιακή Ικανοποίηση:	5
2.3 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Οργανωσιακή Ταύτιση:.....	6
2.4 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Ενδυνάμωση:.....	6
2.5 Η Εργασιακή Ικανοποίηση και Εργασιακή Επίδοση:	7
2.6 Η Οργανωσιακή Ταύτιση και Ενδυνάμωση:.....	7
Κεφάλαιο 3^ο: Θεωρητικό Υπόβαθρο.....	9
Κεφάλαιο 4^ο: Μεθοδολογία.....	11
4.1. Εργαλεία συλλογής (και ανάλυσης) δεδομένων	11
4.2 Δείγμα	11
4.3 Διαδικασία έρευνας.....	12
4.4 Διαχείριση ερωτηματολογίου και συλλογή δεδομένων	12
Κεφάλαιο 5^ο: Αποτελέσματα.....	14
Κεφάλαιο 6^ο: Συζήτηση και ερμηνεία αποτελεσμάτων.....	24
Κεφάλαιο 7^ο: Συμπεράσματα	27
7.1 Περιορισμοί.....	29
7.2 Μελλοντική έρευνα.....	29
Βιβλιογραφία.....	31
Παράρτημα.....	34

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Ερευνητικές υποθέσεις 2.1	8
Πίνακας 2: Συντελεστές αξιοπιστίας των Μεταβλητών	14
Πίνακας 3: Προφίλ Δείγματος	15
Πίνακας 4: Ερευνητική υπόθεση 5.1	17
Πίνακας 5: Ερευνητική υπόθεση 5.2	19
Πίνακας 6: Ερευνητική υπόθεση 5.3	20
Πίνακας 7: Ερευνητική υπόθεση 5.4	21
Πίνακας 8: Ερευνητική υπόθεση 5.5	22
Πίνακας 9: Ερευνητική υπόθεση 5.6	23

Κεφάλαιο 1^ο: Εισαγωγή

Η μεταβολή του κόσμου σε μια συγκλίνουσα κοινότητα, έχει επηρεάσει τον τρόπο λειτουργίας και αντίληψης, σχεδόν όλων των πτυχών στη καθημερινότητα του ανθρώπου (Levitt, 1993). Τα πάντα τίθενται σε προσαρμογή ανάλογα με τις παγκοσμιοποιημένες τάσεις και τους διακρατικούς μετασχηματισμούς (Robinson, 2001), ενώ ο κόσμος εξελίσσεται σταθερά σε μια ενιαία «κοινωνία γνώσης» (Drucker, 1993). Οι ραγδαίες εξελίξεις στις παγκοσμιοποιημένες επικοινωνίες και η διεθνή διαβίβαση πληροφοριών, επέτρεψαν στις επιχειρήσεις να ενημερώνονται και να αποκτούν πλήρη επίγνωση διάφορων ζητημάτων όπως παραγωγικές δραστηριότητες, συνθήκες εργασίας και κοινωνικές ευθύνες, τα οποία θεωρούνται σημαντικά, όχι μόνο στη τοπική κοινότητα, αλλά σε όλο το κόσμο (Jenkins, 2005). Αποτέλεσμα του πιο πάνω φαινομένου αποτέλεσαν οι κλήσεις των επιχειρήσεων να αναλάβουν ευθύνη, όχι μόνο σε παραγωγικές πτυχές όπως η ποιότητα των προϊόντων, αλλά και στις συνθήκες εργασίας και περιβαλλοντικές επιπτώσεις. Επομένως, οι επιχειρήσεις ανταποκρίθηκαν στις προσδοκίες του ευρύτερου, «σφαιρικού» κοινού, υποσχόμενοι την Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη (Jenkins, 2005).

Η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης έχει μακρά και ποικίλη ιστορία, αφού εντοπίζονται στοιχεία ανησυχίας της επιχειρηματικής κοινότητας για την κοινωνία, εδώ και πολλά χρόνια (Carroll, 1999). Συγχρόνως, η εταιρική κοινωνική ευθύνη, ενώ εντάχθηκε για τα καλά στο λεξιλόγιο των επιχειρήσεων (Carroll, 1999), έχει αντιμετωπιστεί με πολλές και διαφορετικές αντιλήψεις στο πέρασμα του χρόνου, χαρακτηρίζοντας το θεσμό της πολυσύνθετο (Mohr κ.α., 2001). Θεωρητικοί υποστηρίζουν ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η ικανότητα των επιχειρήσεων να ανταποκρίνονται στις κοινωνικές υποχρεώσεις και ανάγκες (Frederick, 1994), ενώ άλλοι την αντιμετωπίζουν ως ένα τέχνασμα για τις επιχειρήσεις να αυξήσουν τα κέρδη τους (Friedman, 1970). Αυτό μπορεί να ευθύνεται και στην ανισορροπία του χαρακτήρα των επιχειρήσεων. Στο παρελθόν, υπήρξαν πολλά παραδείγματα κοινωνικά ανεύθυνων επιχειρήσεων, οι οποίες δημιούργησαν σκάνδαλα και σκόρπισαν φήμες για κακομεταχείριση και εκμετάλλευση προσωπικού. Παρόλα αυτά, δεν συμπεριφέρονται έτσι όλες οι επιχειρήσεις. Αντιθέτως, ορισμένες εταιρείες υιοθετούν δραστηριότητες για να κάνουν ακριβώς το αντίθετο, πραγματοποιώντας φιλανθρωπικές εκδηλώσεις, υποστηρίζοντας κοινοτικές δραστηριότητες, διαχειρίζονται τους εργαζομένους και τους πελάτες τους με αξιοπρέπεια και διατηρώντας πρότυπα εντιμότητας και ακεραιότητας (Campbell, 2006).

Η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελείται από δύο διαστάσεις, την εξωτερική και την εσωτερική, οι οποίες όπως θα δούμε στη συνέχεια κατατάσσονται στις ευθύνες των επιχειρήσεων. Η εξωτερική, πλαισιώνει όλες τις κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές αλλαγές που διαδραματίζονται στη κοινωνία (Davis, 1960), ενώ η εσωτερική αποτελείται από στοιχεία όπως το υπάρχων ανθρώπινο δυναμικό, τη διοίκηση της εταιρικής κουλτούρας και την ατμόσφαιρα της επιχείρησης. Αφενός, οι επιχειρήσεις έχουν χρέος στη κοινωνία, αφού για την ύπαρξη ενός οργανισμού, ευθύνεται η κοινωνία η οποία

αποδέχεται τα προϊόντα του και χρηματοδοτεί την παραγωγή τους (Davis, 1960). Παράλληλα, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί αυξάνονται, καταλαμβάνοντας ένα μεγάλο μέρος της κοινωνίας, γι' αυτό και οι επιχειρηματίες είναι αναγκασμένοι να εξετάζουν τη κοινωνία για τυχόν αλλαγές ή δυσκολίες και έχοντας πλέον χρέος προς αυτή, να αναλαμβάνουν τις ευθύνες, παίρνοντας πρωτοβουλίες για την επίλυση τους (Davis, 1960). Αφετέρου, η εταιρική κοινωνική ευθύνη απαιτεί από τις επιχειρήσεις να επανεξετάσουν τον τρόπο με τον οποίο συμπεριφέρονται και στο ανθρώπινο δυναμικό, αφού αποτελεί μια από τις κυριότερες πτυχές της. Η διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού χρήζει βελτίωσης και απαιτεί προσεγμένες στρατηγικές, αφού μεγάλο μέρος των επιτυχιών ενός οργανισμού προέρχεται από την επίδοση των εργαζομένων, των οποίων οι συμπεριφορές και πράξεις επηρεάζονται από τη συναισθηματική τους κατάσταση (Bandura, 1986).

Έρευνα των Margolis και Walsh (2003), υποστηρίζει ότι, ο όρος «Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη» παραπέμπει κυρίως σε μια σχέση οικονομικής-κοινωνικής απόδοσης, αντίληψη η οποία υπονοεί ότι οι πρακτικές εξωτερικής διάστασης είναι πιο αναγνωρισμένες. Οι ίδιοι τονίζουν την αναγκαιότητα μιας εναλλακτικής αφετηρίας, η οποία θα μελετά και θα επικεντρώνεται στο πλαίσιο και τις διαδικασίες από το εσωτερικό της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (Margolis & Walsh, 2003). Με αφετηρία λοιπόν, τις παραπάνω θέσεις, η συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία, προορίζεται στη διερεύνηση της εσωτερικής διάστασης Κυπριακών Τραπεζικών επιχειρήσεων και κατά συνέπεια, σκοπός της είναι να μελετήσει κατά πόσο οι τραπεζικοί οργανισμοί επενδύουν σε ενέργειες Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και κατά πόσο οι ενέργειες αυτές, επηρεάζουν το εσωτερικό περιβάλλον και το ανθρώπινο δυναμικό.

Στο υπό-κεφάλαιο που ακολουθεί αμέσως μετά, παρουσιάζονται οι λόγοι για τους οποίους η δημιουργία της εργασίας αυτής ήταν αναγκαία, ενώ στη βιβλιογραφική επισκόπηση (Κεφάλαιο 2), τοποθετούνται παλαιότερες έρευνες που ασχολήθηκαν με το συγκεκριμένο ζήτημα. Στη συνέχεια, αναφέρεται το θεωρητικό υπόβαθρο και η μεθοδολογία της παρούσας πτυχιακής εργασίας.

1.1 Περιγραφή Προβλήματος – Αναγκαιότητα μελέτης

Ερέθισμα για την επιλογή της παρούσας εργασίας, αποτέλεσε η αύξηση του εργασιακού άγχους σε τραπεζικές επιχειρήσεις της Κύπρου. Οι υπάλληλοι στην προσπάθειά τους να ορθοποδήσουν και να βοηθήσουν στην ανάκαμψη της οικονομίας μετά την κρίση, επιβαρύνθηκαν με αυξημένο φόρτο εργασίας, έχοντας ως αποτέλεσμα να αντιμετωπίσουν προβλήματα άγχους. Το εργασιακό άγχος (Work Stress), είναι ένα φαινόμενο που παρουσιάζεται πολύ συχνά στις επιχειρήσεις, σχεδόν όλων των επαγγελματικών κλάδων και επιφέρει αλλαγές στην οικογενειακή, κοινωνική και επαγγελματική ζωή ενός εργαζομένου (Σμαρώ, 2001). Το εργασιακό άγχος απειλεί τον άνθρωπο, δημιουργώντας νευρική και κόπωση, αίσθημα κατάθλιψης και ημικρανίες μεταξύ άλλων. Στη συνέχεια, τονίζεται ότι η καλή διάθεση και ατμόσφαιρα στο χώρο εργασίας, αποτελούν βασικούς παράγοντες στην επίδοση του εργαζομένου και όπως

είναι αναμενόμενο, την απόδοση της επιχείρησης. Για το λόγο αυτό, αξίζει να μελετηθούν πτυχές που αναιρούν και εξουδετερώνουν το εργασιακό άγχος.

Επιτακτική προβάλλει η ανάγκη της εν λόγω μελέτης και για την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής (Work-Life Balance) των τραπεζικών υπαλλήλων. Οι κακές συνθήκες εργασίας, κάνουν την εξισορρόπηση της επαγγελματικής και προσωπικής ζωής πολύ δύσκολη. Η υπερφόρτωση στον επαγγελματικό χώρο σε συνδυασμό με τις οικογενειακές υποχρεώσεις, επιφέρουν αρνητική επίδοση τόσο στην εργασία όσο και στο σπίτι (Duxbury & Higgins, 2001). Από τη στιγμή που οι δύο αυτές πτυχές, η οικογένεια δηλαδή και το επάγγελμα, αποτελούν την καθημερινότητα ενός υποκειμένου, είναι λογικό να αλληλοεπηρεάζονται. Οι εργαζόμενοι στερούνται συγκέντρωσης στο χώρο εργασίας, λόγω των προσωπικών ευθυνών που έχουν. Ομοίως, στη προσωπική ζωή δεν ηρεμούν γιατί ανησυχούν για τα επαγγελματικά τους καθήκοντα (Chick, 2004). Αβίαστα λοιπόν, συνάγεται το συμπέρασμα ότι, η διατήρηση της ισορροπίας σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο είναι αρκετά αναγκαία.

Επιπροσθέτως, η υλοποίηση της συγκεκριμένης πτυχιικής εργασίας καθίσταται σημαντική γιατί, ενώ η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια έννοια ευρέως διαδεδομένη και πολυσυζητημένη, έχει δοθεί περισσότερη έμφαση στην εξωτερική της διάσταση. Για το λόγο αυτό, επιθυμητό είναι να επεκταθεί η μελέτη της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και στην εσωτερική διάσταση, όπως θα προβληθεί στην παρούσα μελέτη. Τέλος, δεν πρέπει να λησμονηθεί το γεγονός ότι, οι επιλεγμένες μεταβλητές που θα παρουσιαστούν στη συνέχεια, δεν έχουν μελετηθεί ποτέ μαζί σε προηγούμενες έρευνες στην Ελληνική αλλά και στη διεθνή βιβλιογραφία.

Με δεδομένα τα παραπάνω, στη συνέχεια, θα ερευνηθεί αν η εταιρική κοινωνική ευθύνη συνεισφέρει άμεσα στη θετική διαμόρφωση της εσωτερικής διάστασης ενός τραπεζικού οργανισμού, με αποτέλεσμα να καταστούν βιώσιμες οι συνθήκες εργασίας. Αν δηλαδή η εταιρική κοινωνική ευθύνη, προσφέρει πρακτικές που απαλύνουν ή διαγράφουν εντελώς το εργασιακό άγχος, τότε αξίζει να μελετηθούν και να εφαρμοστούν σε περισσότερες επιχειρήσεις. Παράλληλα και για την εξισορρόπηση προσωπικής και επαγγελματικής ζωής, αν οι δραστηριότητες Εταιρικής Ευθύνης μπορούν να συνεισφέρουν στη σταθεροποίηση και διευκόλυνση της ζωής των εργαζομένων, θα ήταν καλό να προσφερθεί περισσότερη διαφάνεια και αναγνώριση σε αυτές.

Συνεπώς, για την αποπεράτωση της παρούσας έρευνας, θα μελετηθεί αν η εταιρική κοινωνική ευθύνη επιδρά θετικά σε επαγγελματικούς παράγοντες, όπως Εργασιακή Επίδοση, Εργασιακή Ικανοποίηση, Οργανωσιακή Ταύτιση και Ενδυνάμωση Εργαζομένων. Η επιλογή των πιο πάνω μεταβλητών στηρίζεται στο κοινό τους στοιχείο, αφού και οι τέσσερις αντικατοπτρίζουν συναισθηματικές καταστάσεις εργαζομένων, έναντι της επιχείρησης στην οποία εργάζονται. Για καλύτερη κατανόηση του θέματος, είναι αναγκαίο να δοθούν οι βασικοί ορισμοί των παραγόντων που εννοούνται.

Εργασιακή Επίδοση (Job Performance): Η συνάρτηση των δεξιοτήτων, ικανοτήτων, γνώσεων και κινήτρων που εμπεριέχονται σε μια θέση εργασίας και αποτελούν το πεδίο δράσης ενός εργαζομένου (Campbell, 1976).

Εργασιακή Ικανοποίηση (Job Satisfaction): Θετική συναισθηματική ανταπόκριση ενός εργαζομένου στον επαγγελματικό χώρο του. Μια ευχάριστη συναισθηματική κατάσταση στην επαγγελματική ζωή ενός ατόμου, όταν αυτή ανταποκρίνεται στις προσδοκίες του (Locke, 1976).

Οργανωσιακή Ταύτιση (Organizational Identification): Το άτομο ορίζει τον εαυτό του στο πλαίσιο συμμετοχής ενός συγκεκριμένου οργανισμού με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά και σκοπό (Turnen, 1985).

Ενδυνάμωση Εργαζομένων (Employee Empowerment): Η μεταβίβαση της λήψης αποφάσεων και της υπευθυνότητας, από τα διευθυντικά στελέχη, στους υπαλλήλους. Μια διαδικασία εμπύχωσης και ανταμοιβής για τις πρωτοβουλίες των εργαζομένων (Κριεμάδης, 2013).

Στο πλαίσιο αυτό, προκύπτουν τα εξής ερευνητικά ερωτήματα:

- Κατά πόσο η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει τα Εργασιακά Αποτελέσματα: α. Εργασιακή Ικανοποίηση και β. Εργασιακή Επίδοση;
- Κατά πόσο η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει την Ενδυνάμωση των Εργαζομένων και την Οργανωσιακή Ταύτιση;

Κεφάλαιο 2^ο: Βιβλιογραφική Επισκόπηση

Αρχικά, μελετήθηκαν έρευνες που σκοπό είχαν να επιβεβαιώσουν ή να διαψεύσουν δεσμούς μεταξύ της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης και των εργαζομένων. Συγκεκριμένα, επιλέχθηκαν έρευνες που εξετάζουν τις συγκεκριμένες μεταβλητές, που εμφανίζονται και στα ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι για τη διεκπεραίωση της διαδικασίας της Βιβλιογραφικής επισκόπησης, οι περιλήψεις των επιλεγμένων μελετών, διαβάστηκαν και κρίθηκαν ανάλογα με τα κριτήρια ένταξης της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Στο κεφάλαιο αυτό θα αναφερθούν οι προηγούμενες αυτές μελέτες και θα παρατεθούν τα αποτελέσματα που απορρέουν από αυτές.

2.1 Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Εργασιακή Επίδοση:

Το 1999, σε μελέτη του Harrison και Freeman, υποστηρίζεται ότι οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, πέρα από την θετική ενίσχυση και τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν στον οργανισμό, συμβάλλουν επίσης και στη διαμόρφωση και την ενίσχυση της εργασιακής επίδοσης των εργαζομένων. Αναφέρουν ότι, εδώ και χρόνια, οι επιχειρήσεις αντιλήφθηκαν τη σημαντικότητα και την ανάγκη που έχουν από ένα δυνατό ανθρώπινο δυναμικό, γι' αυτό και πλέον υιοθετούν στρατηγικές που ενδυναμώνουν τους εργαζόμενους, με αποτέλεσμα να καταστήσουν τις οργανώσεις τους ανταγωνιστικές και δυνατές. Συγκεκριμένα, σε πρόσφατη μελέτη των Korschun, Bhattacharya και Swain (2013), επαληθεύεται και επιβεβαιώνεται ότι, οι δραστηριότητες μιας επιχείρησης όπως η εταιρική κοινωνική ευθύνη, μπορούν να έχουν αντίκτυπο στην εσωτερική πτυχή μιας επιχείρησης και στην επίδοση των εργαζομένων της.

2.2 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Εργασιακή Ικανοποίηση:

Οι Valentine και Barnett (2003), διαπιστώνουν ότι μια επιχείρηση με κώδικα δεοντολογίας, ηθική συμπεριφορά και πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μπορούν να συναντήσουν μεγαλύτερη επιτυχία και απήχηση από το καταναλωτικό κοινό, παρά άλλες επιχειρήσεις που δεν έχουν ηθικό χαρακτήρα. Οι ερευνητές θεωρούν επίσης ότι, η αντίληψη που έχουν οι επιχειρήσεις για την εταιρική κοινωνική ευθύνη, υποδηλώνει τη δύναμη τους. Ηθικές στρατηγικές όπως η εταιρική κοινωνική ευθύνη, έχουν την ικανότητα να ενισχύσουν την οργανωτική δύναμη, αποδίδοντας στην επιχείρηση ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Τα αποτελέσματα της συγκεκριμένης έρευνας, έδειξαν ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη διαδραματίζει μεσολαβητικό ρόλο στη σχέση μεταξύ των προγραμμάτων ηθικής και την ικανοποίηση των εργαζομένων και ότι η οργανωσιακή ηθική, αποδίδει αυξημένη ικανοποίηση από την εργασία. Ακόμα, σε πρόσφατη έρευνα των Vlachos και Panagoroulos (2013) με δείγμα μεγαλύτερο από 400

υπαλλήλους και 40 οργανισμούς, επιβεβαιώνεται ότι η ικανοποίηση των εργαζομένων από την εργασία τους, σχετίζεται θετικά με εγγενείς προσδοκίες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που υιοθετούνται από τον οργανισμό.

2.3 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Οργανωσιακή Ταύτιση:

Σε έρευνα των Ean-Pascal κ.α. (2017) αναφέρεται ότι, οι άνθρωποι τείνουν να ταυτίζονται με ένα οργανισμό, όταν αυτός έχει θετική και ελκυστική εικόνα, με αποτέλεσμα να ενισχύεται η δική τους αυτοεκτίμηση και αυτοπεποίθηση. Τα άτομα, για να αναπτύξουν και να διατηρήσουν μια ευνοϊκή αίσθηση αυτοπεποίθησης, επιδιώκουν να ενταχθούν σε οργανισμούς με υψηλά επίπεδα ηθικής δεοντολογίας και καλή εικόνα. Οι αντιλήψεις που αντιπροσωπεύουν έναν οργανισμό, επηρεάζουν τους υπαλλήλους, γιατί αυτές οι οργανωτικές εικόνες, χρησιμοποιούνται από τους υπαλλήλους για να αξιολογήσουν τους εαυτούς τους, τους ξένους αλλά και τους οργανισμούς (Dutton & Dukerich, 1991). Άρα, από τη στιγμή που η εταιρική κοινωνική ευθύνη εισβάλλει στο χτίσιμο της εταιρικής εικόνας, μπορεί κάλλιστα να συμβάλει και στην αυτοπεποίθηση των ατόμων, ικανοποιώντας την ανάγκη τους για αυτοεκτίμηση και ενθαρρύνοντας την Οργανωσιακή υπερηφάνεια και ταυτοποίηση (Collier & Esteban, 2007).

Ακόμα, σε έρευνα των Korschun, Bhattacharya και Swain (2013), αναφέρετε ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη φαίνεται να δημιουργεί ένα καλύτερο περιβάλλον για οργανωσιακή ταύτιση, διότι μπορεί να διαμορφώσει θετικά τον χαρακτήρα του οργανισμού (Bhattacharya & Sen 2004). Ως αποτέλεσμα, η συνειδητοποίηση της σημαντικότητας της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, μπορεί να διεγείρει τις διαδικασίες εργασιακής ταύτισης μεταξύ των στελεχών και του οργανισμού (Bartel 2001; Sen κ. .α., 2006). Η έρευνα υποστηρίζει ότι η οργανωτική ταυτοποίηση έχει θετική και σημαντική επίδραση στην ταυτοποίηση του ανθρώπινου δυναμικού με την επιχείρηση στην οποία εργάζονται.

2.4 Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη και Ενδυνάμωση:

Έρευνα των Hasani και Sheikhesmaeili (2016), δηλώνει ότι, η ενδυνάμωση του ανθρώπινου δυναμικού αυξάνει το προσωπικό κίνητρο του εργαζομένου καθώς σημαίνει απελευθέρωση των εσωτερικών δυνάμεων των εργαζομένων, παροχή μεθόδων και δημιουργία ευκαιριών για τα ταλέντα και τις ικανότητες των ανθρώπων. Οι De Roeck και Delobbe (2012), στη δική τους έρευνα, τονίζουν ότι η ενδυνάμωση κάνει τους εργαζομένους να βλέπουν τον εργοδότη τους ως κάποιον που μπορούν να μοιράζονται τις κοινωνικές τους απόψεις, αξίες και κοινούς στόχους. Επίσης, η ενδυνάμωση γίνεται ισχυρή κινητήρια δύναμη των εργαζομένων και οδηγεί σε ευνοϊκά αποτελέσματα στην εργασία. Όλα αυτά, παράγονται από την ταύτιση των εργαζομένων με την επιχείρηση στην οποία εργάζονται.

2.5 Η Εργασιακή Ικανοποίηση και Εργασιακή Επίδοση:

Έρευνα που έχει διεξαχθεί το 2001 από τους Judge κ.α., δημιουργήθηκε με απώτερο στόχο να μελετήσει τη σχέση που υπάρχει μεταξύ της εργασιακής ικανοποίησης και της εργασιακής επίδοσης. Στη συγκεκριμένη μελέτη, η σχέση αυτή εξετάζεται με δύο τρόπους, ο ένας είναι η δημιουργία επτά μοντέλων που ερευνούν τη σχέση μεταξύ των δύο προαναφερθέντων μεταβλητών, μέσω διάφορων δεσμών και ο άλλος είναι η επανεξέταση της σχέσης από προηγούμενες έρευνες. Κάποια από τα μοντέλα είναι «Η Εργασιακή Ικανοποίηση προκαλεί Εργασιακή Επίδοση», «Η Εργασιακή Επίδοση προκαλεί Εργασιακή Ικανοποίηση» και «Η Εργασιακή Ικανοποίηση και η Εργασιακή Επίδοση έχουν αμοιβαία σχέση». Παρά ταύτα, το αποτέλεσμα παραμένει αμφιλεγόμενο, ακόμα και μετά την δημιουργία και την ολοκλήρωση των επτά μοντέλων. Το αποτέλεσμα, δηλώνει πως υπάρχει σχέση μεταξύ της Εργασιακής Ικανοποίησης και της Εργασιακής Επίδοσης, η οποία είναι μέτριου μεγέθους. Επίσης, 12 χρόνια αργότερα σε έρευνα του Lubna Javed (2013), με το ίδιο θέμα και περιεχόμενο, το αποτέλεσμα δείχνει ότι η εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή επίδοση, είναι θετικά συνδεδεμένες, δηλώνοντας ότι το μέγεθος της συσχέτισης είναι εντυπωσιακό.

2.6 Η Οργανωσιακή Ταύτιση και Ενδυνάμωση:

Το ανθρώπινο δυναμικό και η διαχείριση του από την εταιρεία και τα ανώτερα στελέχη, είναι ένα από τα πιο κρίσιμα και σημαντικά στοιχεία μιας επιχείρησης, δηλώνουν οι Maryam και Imran σε έρευνα τους που διεξήχθη το 2012. Με τους σωστούς τρόπους και αξιοποίηση των στοιχείων αυτών, μια επιχείρηση μπορεί να εξασφαλίσει της επιτυχία της. Ο ένας παράγοντας οδηγεί στον άλλο και όλα όσα βρίσκονται στον εσωτερικό πυρήνα ενός οργανισμού αλληλοεπηρεάζονται. Οι εν λόγω ερευνητές, αναφέρουν ότι, η σωστή διαχείριση του ανθρώπινου δυναμικού, οδηγεί στην ικανοποίηση και θετική επίδοση των εργαζομένων, τα δύο αυτά εργασιακά αποτελέσματα οδηγούν στην ευχάριστη ψυχολογική κατάσταση και ταύτιση των εργαζομένων με την επιχείρηση στην οποία εργάζονται. Τα στοιχεία που αναφέρθηκαν πιο πάνω, συνεπάγονται της ψυχολογικής ενίσχυσης των υπάλληλων, το οποίο οδηγεί στη εργασιακή ενδυνάμωση. Εν ολίγοις, η δέσμευση και όλα όσα προσφέρει μια επιχείρηση στους εργαζομένους της, επιφέρουν ψυχολογική και οργανωσιακή ενδυνάμωση.

Στην πιο πάνω βιβλιογραφική επισκόπηση, αναδεικνύονται οι σχέσεις των μεταβλητών που η παρούσα πτυχιακή εργασία επιδιώκει να μελετήσει. Για την κατανόηση των επιδράσεων μεταξύ των δραστηριοτήτων εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των εξαρτημένων μεταβλητών που αναφέρονται πιο πάνω, έχει δομηθεί ένα θεωρητικό πλαίσιο, το οποίο αναδεικνύει τις αιτιώδεις σχέσεις μεταξύ τους. Μέσα από την ανάλυση

και επισκόπηση των πιο πάνω ερευνών, προέκυψαν έξι ερευνητικές υποθέσεις, οι οποίες αναφέρονται πιο κάτω, με σκοπό να επικυρωθούν ή να απορριφθούν ανάλογα.

Πίνακας 1: Ερευνητικές υποθέσεις 2.1

Υπόθεση 1	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Επίδοση.
Υπόθεση 2	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Ικανοποίηση.
Υπόθεση 3	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Οργανωσιακή Ταύτιση.
Υπόθεση 4	Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Ενδυνάμωση των εργαζομένων.
Υπόθεση 5	Η Εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση.
Υπόθεση 6	Η Οργανωσιακή Ταύτιση επηρεάζει την Ενδυνάμωση των Εργαζομένων.

Κεφάλαιο 3^ο: Θεωρητικό Υπόβαθρο

Πολλοί θεωρητικοί ασχολήθηκαν με τις ευθύνες των επιχειρήσεων, μερικοί συμφώνησαν με άλλους και μερικοί αντιτάχθηκαν με προηγούμενες απόψεις. Ωστόσο, η παρούσα πτυχιακή εργασία, έχει στηριχθεί σε δύο θεωρητικούς και στις διατυπώσεις τους για το συγκεκριμένο θέμα. Το θεωρητικό πλαίσιο λοιπόν, αποτελείται από το βιβλίο και τις απόψεις του Keith Davis στο: «Can Business afford to ignore Social Responsibility?» (1960), καθώς επίσης και του Archie B. Carroll στο «Corporate Social Responsibility: A three-domain Approach» (2003).

Ο Keith Davis, τονίζει τη σημαντικότητα της εταιρικής ευθύνης σε πολλά δημοσιεύματα του. Υποστηρίζει ότι στη σύγχρονη και μοντέρνα κοινωνία που ζούμε, διαδραματίζονται κοινωνικές, πολιτικές και οικονομικές αλλαγές τις οποίες πρέπει να αντιμετωπίσουμε. Παράλληλα, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί αυξάνονται καταλαμβάνοντας ένα μεγάλο μέρος της κοινωνίας. Γι' αυτό και οι επιχειρηματίες είναι αναγκασμένοι να εξετάζουν τη κοινωνία για τυχόν αλλαγές ή δυσκολίες και έχοντας πλέον χρέος προς αυτή, να αναλαμβάνουν τις ευθύνες, παίρνοντας πρωτοβουλίες για την επίλυση τους. Έχοντας τοποθετήσει την άποψη του, δημιουργεί κάποια ερωτήματα, τα οποία έχει σκοπό να συζητήσει και να επεκτείνει:

- Γιατί οι επιχειρηματίες έχουν κοινωνικές ευθύνες; αν έχουν.
- Πώς γνωρίζει ένας επιχειρηματίας, σε ποιες κατευθύνσεις βρίσκονται οι κοινωνικές ευθύνες του;
- Εάν οι επιχειρηματίες δεν αποδέχονται τις κοινωνικές ευθύνες που τους ανατίθενται, ποιες είναι οι συνέπειες που αναμένονται;

Ο τελευταίος δηλώνει ότι η Κοινωνική Ευθύνη έχει δύο πρόσωπα: Από τη μια, οι επιχειρηματίες αντιλαμβάνονται πως, αφού διαχειρίζονται έναν οικονομικό τομέα της κοινωνίας, έχουν την υποχρέωση να επιφέρουν οικονομικές εξελίξεις σε αυτή (που αφορούν και επηρεάζουν τους πολίτες). Από την άλλη, μπορεί η υποχρέωση ενός επιχειρηματία να είναι και η καλλιέργεια ανθρωπίνων αξιών, όπως η ηθική και η συνεργασία, οι οποίες δεν μπορούν να μετρηθούν σε οικονομική κλίμακα. Παρόλα αυτά, ο όρος «κοινωνική ευθύνη», αναφέρεται παράλληλα και στις κοινωνικό-οικονομικές όσο και στις κοινωνικό-ανθρωπιστικές αξίες. Η συχνή του χρήση όμως έχει φθείρει τη διπολική έννοια του και πλέον υπονομεύει περισσότερο τη κοινωνικό-ανθρωπιστική αξία.

Γνωστή και πολυσυζητημένη φράση στον επιχειρηματικό κόσμο, αποτέλεσε η αντίληψη του Keith Davis: «Responsibility Goes with Power». Η φράση αυτή υποδηλώνει ότι οι επιχειρηματίες σήμερα έχουν σημαντικό ποσοστό κοινωνικής δύναμης, πράγμα που καθιστά τη συμβολή τους καθοριστική στην αλλαγή της κοινότητας. Αυτή η δύναμη/ευθύνη τείνει προς τους επιχειρηματίες γιατί θεωρούνται ηγέτες και έξυπνοι άντρες που αντιπροσωπεύουν τις επιχειρήσεις. Θεωρεί ότι, οι κοινωνικές ευθύνες των επιχειρήσεων πρέπει να είναι ανάλογες με την κοινωνική τους δύναμη, άρα όσο μεγαλύτερη η επιχείρηση, τόσο μεγαλύτερη και η ευθύνη της προς την κοινωνία. Από

την άλλη πλευρά, ο Keith υπερασπίζεται την πιο πάνω άποψη, αναφέροντας και τις συνέπειες σε περίπτωση αποφυγής των κοινωνικών ευθυνών, «Less Responsibility Leads to Less Power». Αν η δύναμη και η ευθύνη είναι ίσες, τότε η αποφυγή των ευθυνών οδηγεί στη φθορά της δύναμης.

Η δεύτερη θεωρία, η οποία αποτελεί θεμέλιο για την παρούσα πτυχιακή εργασία, είναι η θεωρία του Carroll, ο οποίος πρότεινε μια εναλλακτική προσέγγιση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης, δημιουργώντας ένα σχήμα τριών τομέων στο οποίο απεικονίζονται οι τρεις βασικοί τομείς των οικονομικών, νομικών και ηθικών ευθυνών. Οι κατηγορίες αυτές ορίζονται σύμφωνα με το προηγούμενο μοντέλο τεσσάρων μερών του Carroll, το οποίο χρησιμοποιήθηκε από πολλούς ερευνητές και θεωρητικούς (Wood και Jones, 1996), με την εξαίρεση ότι η φιλανθρωπική κατηγορία υπάγεται στην ηθική ή / και στην οικονομική σφαίρα.

Οικονομικός τομέας: Καταγράφει τις δραστηριότητες που προορίζονται να έχουν άμεσο ή έμμεσο θετικό οικονομικό αντίκτυπο στην εν λόγω εταιρεία (μεγιστοποίηση των κερδών, μεγιστοποίηση της αξίας των μετοχών). Οι ενέργειες μιας επιχείρησης δεν εμπίπτουν στον οικονομικό τομέα εάν: (I) Δεν αποσκοπούν στη μεγιστοποίηση του κέρδους (ή στην ελαχιστοποίηση της απώλειας), όταν υπάρχει μια πιο επικερδής εναλλακτική λύση ή (II) ασκούνται χωρίς να λαμβάνουν υπόψη τις πιθανές οικονομικές συνέπειες για την επιχείρηση.

Νομικός τομέας: Είναι η ανταπόκριση της επιχείρησης στις νομικές προσδοκίες που επιβάλλονται και αναμένονται από την κοινωνία. Στο πλαίσιο αυτό, η νομιμότητα μπορεί να εξεταστεί με τρεις κατηγορίες: 1. Συμμόρφωση (παθητική, περιοριστική και ευκαιριακή), 2. Αποφυγή αστικών διαφορών και 3. Παράβλεψη του νόμου.

Ηθικός Τομέας: Αναφέρεται στις δεοντολογικές ευθύνες των επιχειρήσεων, όπως αναμένεται από τον γενικό πληθυσμό και τους σχετικούς ενδιαφερόμενους, έχοντας συμβατικά, επακόλουθα και δεοντολογικά ηθικά πρότυπα.

Οι πιο πάνω θεωρητικοί δημιούργησαν μια στερεή και κατάλληλη βάση, έτσι ώστε να πραγματοποιηθεί με επιτυχία η παρούσα εργασία. Ο συνδυασμός των βιβλιογραφιών και ειδικά των πιο πάνω ερευνητών, οδήγησαν στην καλύτερη κατανόηση του θέματος, καθώς κάλυπταν πολλές πτυχές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της επιρροής της.

Κεφάλαιο 4^ο: Μεθοδολογία

4.1. Εργαλεία συλλογής (και ανάλυσης) δεδομένων

Για τη διερεύνηση ενός ζητήματος, απαιτούνται κατάλληλα διαμορφωμένες έρευνες, οι οποίες θα ακολουθούν επιστημονικές μεθόδους, με σκοπό τη διαλεύκανση του προβλήματος που μελετούν (Cooper & Emory, 1991). Στη παρούσα πτυχιακή εργασία επιλέχθηκε η χρήση ποσοτικής προσέγγισης με σκοπό την εξέταση των σχέσεων μεταξύ επιλεγμένων παραγόντων που εντοπίζονται στο εσωτερικό μιας επιχείρησης, με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Η επιλογή της ποσοτικής προσέγγισης έγινε με κύρια κριτήρια τις ιδιότητες της να ελέγχει περισσότερες από μια μεταβλητές, τη χρήση προβλέψεων και εκτιμήσεων, καθώς επίσης και της ικανότητας της να μπορεί να ανταπεξέλθει ευκολότερα σε μεγάλα δείγματα πληθυσμού. Πιο συγκεκριμένα, για τη συλλογή των απαραίτητων πληροφοριών, χρησιμοποιήθηκε ως εργαλείο συλλογής δεδομένων το ερωτηματολόγιο, του οποίου οι απαντήσεις μετατράπηκαν σε στατιστικά αποτελέσματα.

Το ερωτηματολόγιο αποτέλεσε το μέσο επικοινωνίας μεταξύ του ερευνητή και των ερωτώμενων, χωρίς ο ερευνητής να έχει οποιαδήποτε ανάμειξη ή επιρροή στις απαντήσεις. Το ερωτηματολόγιο είχε σκοπό τη διερεύνηση της ατομικής αξιολόγησης των τραπεζικών υπάλληλων και στις ειλικρινές απαντήσεις τους, όσο αφορά τις απόψεις, συμπεριφορές και στάσεις των ιδίων απέναντι στις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Για να κριθεί η επίδοση και η παραγωγικότητα ενός εργαζομένου, καθιστούσε απαραίτητο να αξιολογηθεί και η αντίληψη του ίδιου για τη δικαιοσύνη και ευεξία που αποκομίζει από τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται (Bradburn, Sudman & Wansink, 2004). Η τεχνική του ερωτηματολογίου θεωρήθηκε η καταλληλότερη, αφού πρόσφερε την επιλογή αποστολής σε μεγάλο αριθμό ατόμων, καθώς επίσης ήταν ευκολότερο στη χρήση για τους ερωτώμενους. Προηγούμενος, έχει τονιστεί η δυσκολία στον επαγγελματικό χώρο και ο αυξημένος φόρτος εργασίας και για το λόγο αυτό δε θα ήταν επιθυμητό οι εργαζόμενοι να απασχοληθούν για μεγάλο χρονικό διάστημα για αυτή την έρευνα. Ακόμα, το γεγονός ότι οι ερωτώμενοι θα έχουν χρόνο και έλλειψη άμεσης επικοινωνίας με τον ερευνητή, μπορεί να επιφέρει πιο ειλικρινές αποτελέσματα, αφού ο ερωτώμενος μπορεί να εκφραστεί ελεύθερα.

4.2 Δείγμα

Πεδίο έρευνας αποτέλεσε ο τραπεζικός τομέας, γι' αυτό και το δείγμα απαρτίζεται από τραπεζικούς υπάλληλους, σε τραπεζικές επιχειρήσεις στη Κύπρο. Πιο συγκεκριμένα, ο πληθυσμός της έρευνας εμπεριέχει τραπεζικούς υπαλλήλους από τρεις τράπεζες, οι οποίες χαρακτηρίζονται ως οι τράπεζες με τον υψηλότερο αριθμό ανθρωπίνου δυναμικού

στην Κύπρο. Για την έρευνα αυτή, πραγματοποιήθηκε απογραφή, αφού τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν σε όλους του υπαλλήλους των επιλεγμένων τραπεζών.

4.3 Διαδικασία έρευνας

Αυτή η έρευνα ξεκίνησε τον Σεπτέμβριο του 2017 και έληξε στα τέλη Μαΐου 2018. Η διαδικασία της έρευνας χωρίστηκε σε κομμάτια, τα οποία ολοκληρώθηκαν προσεκτικά και προσαρμοσμένα στη χρονική προθεσμία. Η διαδικασία άρχισε με την δημιουργία και σύνταξη των ερωτηματολογίων, τα οποία όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, αποτέλεσαν και το μοναδικό εργαλείο συλλογής δεδομένων. Στη συνέχεια, τροποποιήθηκαν ανάλογα, μετά από πιλοτικό έλεγχο, για την ενδυνάμωση και απλοποίηση τους, με σκοπό να καταστεί πιο κατανοητό και κατάλληλο για τους ερωτώμενους. Αφού δημιουργήθηκαν και ελέγχθηκαν τα ερωτηματολόγια, στάλθηκε προσωπικό μήνυμα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του διευθυντή κάθε καταστήματος τράπεζας, ώστε να ενημερωθεί για το σκοπό της έρευνας και να ζητηθεί η συμμετοχή του προσωπικού του σε αυτή. Αφού εγκρίθηκε και από τις τρεις τράπεζες, διευθετήθηκε συγκεκριμένη μέρα και ώρα για τη διεξαγωγή της έρευνας, βάσει της ευελιξίας προγράμματος του προσωπικού.

Για τη διανομή των ερωτηματολογίων και την επιλογή του δείγματος, η απογραφή θεωρήθηκε η καταλληλότερη προτίμηση, με τα ερωτηματολόγια να δίνονται σε όλους τους τραπεζικούς υπάλληλους των επιλεγμένων τραπεζών. Τη μέρα που ορίστηκε για την συνάντηση, δόθηκαν τα ερωτηματολόγια στο εκάστοτε προσωπικό, για να συμπληρωθούν και η ερευνήτρια τα παρέλαβε λίγες μέρες αργότερα. Μετά τη συλλογή δεδομένων και από τις τρεις τράπεζες, πραγματοποιήθηκε η ανάλυση δεδομένων μέσω της στατιστικής ανάλυσης, για να επιβεβαιωθούν ή να απορριφθούν οι υποθέσεις της έρευνας.

4.4 Διαχείριση ερωτηματολογίου και συλλογή δεδομένων

Η συλλογή δεδομένων, όπως αναφέρθηκε πιο πάνω, πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του ερωτηματολογίου, το οποίο συμπλήρωσαν και διαχειρίστηκαν οι ίδιοι οι τραπεζικοί υπάλληλοι. Στάλθηκε προσωπικό μήνυμα στο ηλεκτρονικό ταχυδρομείο του διευθυντή της κάθε τράπεζας, το οποίο ζητούσε άδεια για την επίσκεψη της ερευνήτριας στο κάθε τραπεζικό κατάστημα, για να μπορεί να παραδώσει τα ερωτηματολόγια προσωπικά στους εργαζομένους. Τα ερωτηματολόγια συλλέχθηκαν μετά από κάποιο χρονικό διάστημα, σε καθορισμένη ημερομηνία που είχε καθοριστεί από την αρχή που παραδόθηκαν τα ερωτηματολόγια.

Η περίοδος συλλογής δεδομένων διήρκεσε από την 8^η του Οκτώβρη μέχρι την 7^η του Απρίλη. Οι δυσκολίες που παρουσιάστηκαν αφορούσαν κυρίως απορίες των ερωτωμένων ως προς το νόημα κάποιων ερωτήσεων καθώς επίσης και του φορτωμένου προγράμματος τους, αφού πολλοί δεν επέστρεψαν τα ερωτηματολόγια που τους δόθηκαν.

Παρ 'όλα αυτά, υπήρχε ανταπόκριση και από τις τρεις τράπεζες αλλά όχι από όλους τους εργαζομένους αφού στάλθηκαν 100 ερωτηματολόγια σε κάθε τράπεζα και συλλέχθηκαν σύνολο 203, δημιουργώντας ένα ποσοστό ανταπόκρισης στο 71%. Επίσης, διεξήχθη πιλοτικός έλεγχος (pilot testing), ο οποίος επισήμανε διακριτικές τροποποιήσεις που ήταν απαραίτητες για την καλύτερη διαμόρφωση του ερωτηματολογίου, έτσι και ενσωματώθηκαν κατάλληλα σε αυτό και ενδυνάμωσαν την εγκυρότητα του (Alexander & Winne, 2006).

Κεφάλαιο 5^ο: Αποτελέσματα

Αυτή η ενότητα παρουσιάζει τα ευρήματα της παρούσας πτυχιακής εργασίας, όπως αυτά προέκυψαν από την επεξεργασία των δεδομένων που συλλέχθηκαν. Στη συνέχεια θα αναλυθούν οι υποθέσεις, βάσει των πιο πάνω αποτελεσμάτων. Για την ανάλυση των υποθέσεων της παρούσας εργασίας, χρησιμοποιήθηκε το εργαλείο S.P.S.S. (Statistical Package for the Social Sciences) και συγκεκριμένα με τις μεθόδους περιγραφικών στατιστικών στοιχείων και την ανάλυση παλινδρόμησης. Οι ανεξάρτητες και εξαρτημένες μεταβλητές καθορίζονται διαδοχικά σε κάθε υπόθεση και δίνεται ακριβής ανάλυση των στατιστικών στοιχείων που συλλέχθηκαν. Για την αξιοπιστία της έρευνας, υπολογίστηκε ο συντελεστής alpha του Cronbach για κάθε υπο-κλίμακα που χρησιμοποιήθηκε (Flynn κ.α., 1990). Οι υπο-κλίμακες που χρησιμοποιήθηκαν είχαν ικανοποιητικό επίπεδο αξιοπιστίας, δεδομένου ότι το άλφα του Cronbach για κάθε ένα από αυτά ξεπερνούσε κατά πολύ το 0,7 το οποίο είναι το ελάχιστο επίπεδο αποδεκτής αξιοπιστίας (Field, 2005).

Πίνακας 2: Συντελεστές αξιοπιστίας των Μεταβλητών

Μεταβλητές	Cronbach's Alpha
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη	.928
Εργασιακή Επίδοση	.919
Εργασιακή Ικανοποίηση	.870
Οργανωσιακή Ταύτιση	.905
Ενδυνάμωση	.886
Έγκυρα Ερωτηματολόγια = 203	

5.1 Προφίλ Δείγματος

Αρχικά, το συνολικό δείγμα της παρούσας έρευνας αποτελείται από 203 άτομα, από τα οποία το 45% είναι άνδρες, ενώ το 55% είναι γυναίκες. Σύμφωνα με τον πιο κάτω πίνακα, όπου παρουσιάζονται αναλυτικά τα δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων ανήκει στις ηλικιακές ομάδες 35-44 και 45-54 με ποσοστό 40,6% και 37,6% αντίστοιχα. Επιπροσθέτως, όσο αφορά το εκπαιδευτικό επίπεδο του δείγματος, οι περισσότεροι δήλωσαν ότι το μορφωτικό τους επίπεδο αντιστοιχεί σε Μετα-λυκειακή μόρφωση με 35,1%. Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος με 41,1% δήλωσε ότι η συνολική προϋπηρεσία ξεπερνά τα 20 έτη, καθώς το 99% των τραπεζικών υπάλληλων που συμμετείχαν στην έρευνα εργάζονται σε πλήρη απασχόληση. Ακόμα, όσο αφορά την οικογενειακή κατάσταση του δείγματος, τα

μεγαλύτερα ποσοστά ανήκουν στις ομάδες έγγαμος-η και άγαμος-η με 69,3% και 19,8%. Τέλος, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών των υπαλλήλων που υπερισχύει στο δείγμα, αντιστοιχεί στο 2.001-2.750, με το 38,1% του συνόλου των ερωτώμενων.

Πίνακας 3: Προφίλ Δείγματος

	Μεταβλητές	Συχνότητα (n=203)	Ποσοστό (%)
Φύλο	Ανδρας	91	45%
	Γυναίκα	111	55%
Ηλικία	18 – 24	0	0%
	25 – 34	36	17,8%
	35 – 44	82	40,6%
	45 – 54	76	37,6%
	55 – 64	8	4%
	65+	0	0%
Επίπεδο Εκπαίδευσης	Υποχρεωτική	0	0%
	Λύκειο	42	20,8%
	Μετα- λυκειακή	71	35,1%
	Πτυχίο	67	33,2%
	Μεταπτυχιακή	22	10,9%
	Ph.D.	0	0%
Συνολική προϋπηρεσία	Έως 1 έτος	2	1%
	1-5 έτη	5	2,5%
	5-10 έτη	32	15,8%
	10-20 έτη	80	39,6%
	>20 έτη	83	41,1%
Καθεστώς Εργασίας	Πλήρης Απασχόληση	200	99%
	Μερική Απασχόληση	0	0%
	Σύμβαση Αορίστου Χρόνου	2	1%
	Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου	0	0%
	Σύμβαση Έργου	0	0%
Ιδιότητα	Εργαζόμενος πρώτης γραμμής	144	71,6%
	Στέλεχος χαμηλότερων επιπέδων ιεραρχίας	37	18,4%
	Στέλεχος μεσαίων επιπέδων ιεραρχίας	20	10%
	Ανώτατο στέλεχος	0	0%

Οικογενειακή κατάσταση	Αγαμος-η	40	19,8%
	Διαζευγμένος-η	19	9,4%
	Έγγαμος-η	140	69,3%
	Μακροχρόνια σχέση	3	1,5%
	Χήρος-α	0	0%
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών	Έως 500	0	0%
	501-800	0	0%
	801-1.200	36	17,8%
	1.201- 1.600	33	16,3%
	1.601- 2.000	41	20,3%
	2.001- 2.750	77	38,1%
	Πάνω από 2.750	15	7,4%

5.2 Αποτελέσματα Ερευνητικών υποθέσεων

Έλεγχος Υπόθεσης 1

Υ1: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Επίδοση.

Σε αυτή την ερευνητική υπόθεση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η Εργασιακή Επίδοση θεωρείται ως εξαρτημένη καθώς υπάρχουν επίσης και πέντε μεταβλητές ελέγχου (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, καθεστώς εργασίας και σύνολο μηνιαίων αποδοχών). Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε η επιρροή που ασκείται στην εργασιακή επίδοση, από τις μεταβλητές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και ελέγχου και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον πιο κάτω πίνακα.

Πίνακας 4: Ερευνητική υπόθεση 5.1

Εργασιακή Επίδοση		
	Std. beta	Sig.
Εταιρική κοινωνική ευθύνη	,138	,038
Φύλο	,198	,003
Ηλικία	-,093	,348

Εκπαίδευση	,200	,004
Καθεστώς εργασίας	,046	,512
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,412	,000

Adjusted R²= ,192

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 4, τέσσερις μεταβλητές υποδείχθηκαν ότι έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην εργασιακή επίδοση των εργαζομένων, εκ των οποίων είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη, το φύλο, το εκπαιδευτικό επίπεδο και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Με την επίτευξη στατιστικής σημασίας 0.001, διαπιστώθηκε ότι οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης συσχετίζονται θετικά με την εργασιακή επίδοση (Std. Beta = ,138). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, βαθμολογώντας μια τιμή beta 0,412 και μια στατιστική σημασία ίση με 0,000, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών μπορεί να θεωρηθεί ως ο πιο κρίσιμος παράγοντας πρόβλεψης της εργασιακής επίδοσης, ενώ το φύλο των εργαζομένων (Std. Beta = 0,198, p <0,05) και το εκπαιδευτικό επίπεδο τους (Std. Beta = ,200), μπορούν να θεωρηθούν αρκετά σημαντικοί παράγοντες στη διαμόρφωση της εργασιακής επίδοσης. Ως εκ τούτου, μπορεί να συναχθεί ότι τα αυξημένα επίπεδα εταιρικής κοινωνικής συνείδησης, το υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο των εργαζομένων και το σύνολο των μηνιαίων αποδοχών τους, ενισχύουν την επίδοσή τους στον επαγγελματικό τομέα και στον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.

Δεδομένου ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με 0.192, ο αντίκτυπος των τεσσάρων προαναφερθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών αντιπροσωπεύει το 19.2% της διακύμανσης της εργασιακής επίδοσης των εργαζομένων. Κατά συνέπεια, επιβεβαιώθηκε η ερευνητική Υπόθεση 1, που υποδηλώνει ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει θετικά την εργασιακή επίδοση.

Έλεγχος Υπόθεσης 2

Η Υπόθεση 2 της έρευνας προτείνει μια θετική σχέση μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των αποτελεσμάτων της εργασίας.

Υ2: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Εργασιακή Ικανοποίηση.

Σε αυτή τη περίπτωση, η εταιρική κοινωνική ευθύνη συνεχίζει να διορίζεται ως η ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η εργασιακή ικανοποίηση είναι η μοναδική εξαρτημένη. υπάρχουν έξι μεταβλητές ελέγχου (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, καθεστώς εργασίας και σύνολο μηνιαίων αποδοχών).

Πίνακας 5: Ερευνητική υπόθεση 5.2

Εργασιακή Ικανοποίηση		
	Std. beta	Sig.
Εταιρική κοινωνική ευθύνη	,425	,000
Φύλο	-,037	,574
Ηλικία	,060	,547
Εκπαίδευση	-,028	,679
Καθεστώς εργασίας	,023	,744
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,045	,646
Adjusted R ² = ,186		

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 5, η μοναδική μεταβλητή που αποδείχθηκε να έχει σημαντική στατιστική σημασία με 0.000, είναι η εταιρική κοινωνική ευθύνη, η οποία συσχετίζεται θετικά με την εργασιακή ικανοποίηση (Std. Beta = ,425). Όσον αφορά τις μεταβλητές ελέγχου, δεν υπήρχε καμία σημαντική στατιστική σχέση και αυτό υποδηλώνει ότι παράγοντες όπως το φύλο των εργαζομένων και η ηλικία τους, μεταξύ άλλων, δεν επηρεάζει και δεν φαίνεται να έχει οποιοδήποτε αντίκτυπο στη ικανοποίηση τους στο χώρο εργασίας.

Δεδομένου ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με 0.186, ο αντίκτυπος της μοναδικής σχετιζόμενης ανεξάρτητης μεταβλητής αντιπροσωπεύει το 18.6% της διακύμανσης της εργασιακής ικανοποίησης των εργαζομένων, το οποίο φανερώνει την έντονη επίδραση την εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενός οργανισμού στην εργασιακή ικανοποίηση των υπαλλήλων του. Με τα πιο πάνω αποτελέσματα, επιβεβαιώνεται και η ερευνητική Υπόθεση 2, που υποστηρίζει τη θετική επιρροή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης προς την εργασιακή ικανοποίηση.

Έλεγχος Υπόθεσης 3

Η Υπόθεση Έρευνας 3 αναφέρεται στη σχέση μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της οργανωσιακής ταύτισης των εργαζομένων.

Υ3: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Οργανωσιακή Ταύτιση.

Στην περίπτωση αυτή, η εταιρική κοινωνική ευθύνη αποτελεί και πάλι την ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ η ταύτιση των εργαζομένων με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται

είναι η εξαρτώμενη. Περιλαμβάνονται επίσης πέντε μεταβλητές ελέγχου (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, καθεστώς εργασίας και σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών).

Πίνακας 6: Ερευνητική υπόθεση 5.3

Οργανωσιακή Ταύτιση		
	Std. beta	Sig.
Εταιρική κοινωνική ευθύνη	,329	,000
Φύλο	,015	,832
Ηλικία	,215	,039
Εκπαίδευση	,004	,957
Καθεστώς εργασίας	-,028	,703
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	-,147	,149

Adjusted R²= ,116

Με τη χρήση της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε ο αντίκτυπος των μεταβλητών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και ελέγχου στην ταύτιση των εργαζομένων και τα αποτελέσματα που προκύπτουν παρουσιάζονται στον Πίνακα 6. Σύμφωνα με στοιχεία που παρέχονται από την ανάλυση παλινδρόμησης, εκτός από την μεταβλητή που αντιπροσωπεύει την εταιρική κοινωνική ευθύνη, ακόμα μια μεταβλητή ελέγχου επηρεάζει την ταύτιση των εργαζομένων με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται (Πίνακας 6). Η εταιρική κοινωνική ευθύνη με Std. Beta = ,329 υποδείχθηκε ως ο πρωταρχικός προγνωστικός παράγοντας ταύτισης στον οργανισμό, ενώ η ηλικία (Std. Beta = ,215) φαίνεται επίσης να σχετίζεται θετικά με την εξαρτημένη μεταβλητή.

Ως εκ τούτου, τα υψηλότερα επίπεδα κοινωνικής συνείδησης που επιδεικνύουν οι επιχειρήσεις ευνοούν την οργανωσιακή ταύτιση των εργαζομένων, καθώς επίσης και η ηλικία των εργαζομένων (Std. Beta = ,215) επηρεάζει την ταύτιση τους με τον οργανισμό τους. Η επιρροή της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων σε συνδυασμό με την ηλικία των εργαζομένων, αντιπροσωπεύει το 11.6% της διακύμανσης της ταύτισης των εργαζομένων στον οργανισμό που εργάζονται. Έτσι, επιβεβαιώνεται και η ερευνητική υπόθεση 3, ότι δηλαδή οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζουν θετικά την ταύτιση των εργαζομένων με τον οργανισμό στον οποίο εργάζονται.

Έλεγχος Υπόθεσης 4

Η τέταρτη υπόθεση που παρουσιάζεται στην έρευνα, μελετά τη σχέση μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και της ενδυνάμωσης των εργαζομένων στο χώρο εργασίας τους.

Υ4: Η Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη επηρεάζει θετικά την Ενδυνάμωση των εργαζομένων.

Η μεταβλητή που αντιπροσωπεύει την εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι η ανεξάρτητη μεταβλητή, ενώ σε αυτή την υπόθεση η εξαρτημένη είναι η μεταβλητή ενδυνάμωσης των εργαζομένων. Στο πίνακα παρουσιάζονται και οι πέντε μεταβλητές ελέγχου (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό επίπεδο, καθεστώς εργασίας και σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών).

Πίνακας 7: Ερευνητική υπόθεση 5.4

Ενδυνάμωση		
	Std. beta	Sig.
Εταιρική κοινωνική ευθύνη	,491	,000
Φύλο	,004	,950
Ηλικία	,175	,052
Εκπαίδευση	-,003	,961
Καθεστώς εργασίας	-,061	,331
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,207	,020

Adjusted R²= ,339

Από τον πιο πάνω πίνακα, υποδεικνύεται ότι τρεις μεταβλητές έχουν σημαντική επιρροή στην ενδυνάμωση των εργαζομένων. Στις μεταβλητές αυτές ανήκουν: η εταιρική κοινωνική ευθύνη, η ηλικία και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Ο πιο πάνω πίνακας φανερώνει ότι οι πρακτικές Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης συσχετίζονται θετικά με την εργασιακή επίδοση (Std. Beta = ,491), ενώ οι δύο μεταβλητές ελέγχου θεωρούνται επίσης αρκετά σημαντικοί παράγοντες για την ενδυνάμωση των εργαζομένων.

Δεδομένου ότι το R² ισούται με 0.339, η διαμόρφωση που προκαλούν οι τρεις προαναφερθέντες ανεξάρτητες μεταβλητές, αντιπροσωπεύουν το 33.9% της διακύμανσης της ενδυνάμωσης των εργαζομένων. Τα πιο πάνω αποτελέσματα

επιβεβαιώνουν την ερευνητική υπόθεση 4, που υποδηλώνει ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει θετικά την ενδυνάμωση των εργαζομένων.

Έλεγχος Υπόθεσης 5

Η ερευνητική υπόθεση 5, σε αντίθεση με τις πιο πάνω υποθέσεις που είχαν κοινή ανεξάρτητη μεταβλητή την εταιρική κοινωνική ευθύνη, θα έχει ως ανεξάρτητη μεταβλητή την εργασιακή ικανοποίηση και η εργασιακή επίδοση θα είναι η εξαρτώμενη. Με τη βοήθεια της ανάλυσης παλινδρόμησης, διερευνήθηκε ο αντίκτυπος των μεταβλητών εργασιακής ικανοποίησης και ελέγχου στην εργασιακή επίδοση των υπαλλήλων και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον Πίνακα 8.

Υ5: Η Εργασιακή Ικανοποίηση επηρεάζει την Εργασιακή Επίδοση.

Πίνακας 8: Ερευνητική υπόθεση 5.5

Εργασιακή Επίδοση		
	Std. beta	Sig.
Εργασιακή Ικανοποίηση	,013	,841
Φύλο	,183	,006
Ηλικία	-,117	,243
Εκπαίδευση	,214	,002
Καθεστώς εργασίας	,053	,448
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,425	,000

Adjusted R²= ,174

Όπως φαίνεται πιο πάνω, δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα μεταξύ των δύο μεταβλητών (Std. beta = ,013) και αυτό παραπέμπει στο συμπέρασμα ότι η ερευνητική υπόθεση 5 δεν επιβεβαιώνεται και η εργασιακή ικανοποίηση δεν επηρεάζει την εργασιακή επίδοση.

Έλεγχος Υπόθεσης 6

Η ερευνητική υπόθεση 6, έχει ως ανεξάρτητη μεταβλητή την οργανωσιακή ταύτιση και την ενδυνάμωση εργαζομένων ως την εξαρτημένη μεταβλητή. Διερευνήθηκε η επίδραση των μεταβλητών οργανωσιακής ταύτισης και ελέγχου στην ενδυνάμωση των υπαλλήλων και τα αποτελέσματα καταδεικνύονται στον πιο κάτω πίνακα.

Υ6: Η Οργανωσιακή Ταύτιση επηρεάζει την Ενδυνάμωση των Εργαζομένων.

Πίνακας 9: Ερευνητική υπόθεση 5.6

Ενδυνάμωση		
	Std. beta	Sig.
Οργανωσιακή Ταύτιση	,392	,000
Φύλο	-,045	,473
Ηλικία	,029	,761
Εκπαίδευση	,032	,617
Καθεστώς εργασίας	-,028	,670
Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	,302	,001

Adjusted R²= ,261

Όπως φαίνεται στον Πίνακα 9, δύο μεταβλητές φαίνεται να έχουν σημαντικό αντίκτυπο στην ενδυνάμωση των εργαζομένων, εκ των οποίων είναι η οργανωσιακή ταύτιση και το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών. Στο πιο πάνω πίνακα, διαπιστώνεται ότι η οργανωσιακή ταύτιση επηρεάζει την ενδυνάμωση των εργαζομένων (Std. Beta = ,392) και η στατιστική σχέση μεταξύ τους είναι σημαντική. Όσον αφορά τη μοναδική μεταβλητές ελέγχου που συσχετίζεται με την εξαρτημένη μεταβλητή, βαθμολογώντας μια τιμή Std. beta 0.302 και μια στατιστική σημασία ίση με 0,001, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών μπορεί να θεωρηθεί ως ο πιο κρίσιμος παράγοντας πρόβλεψης της ενδυνάμωσης των εργαζομένων.

Δεδομένου ότι το προσαρμοσμένο R² ισούται με 0.261, ο συνδυασμένος αντίκτυπος των δύο προαναφερθέντων ανεξάρτητων μεταβλητών αντιπροσωπεύει το 26.1% της διακύμανσης της ενδυνάμωσης των εργαζομένων. Συμπερασματικά, τα αποτελέσματα του πιο πάνω πίνακα αποτυγχάνουν να απορρίψουν την τελευταία υπόθεση και έτσι επιβεβαιώνεται ότι όντως, υπάρχει άμεση επιρροή την οργανωσιακής ταύτισης των εργαζομένων με την ενδυνάμωση τους στο χώρο εργασίας τους.

Κεφάλαιο 6^ο: Συζήτηση και ερμηνεία αποτελεσμάτων

Το κεφάλαιο αυτό εξετάζει τα σημαντικότερα ευρήματα που προκύπτουν από την παρούσα μελέτη και εστιάζει στις απαντήσεις των ερευνητικών ερωτήσεων. Οι υποθέσεις που τοποθετήθηκαν πιο πάνω, απαντούν άμεσα τα δύο ερευνητικά ερωτήματα που προέκυψαν από την παρούσα πτυχιακή εργασία.

Αρχικά, το πρώτο ερευνητικό ερώτημα αποσκοπούσε στην αναζήτηση σχέσης μεταξύ της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των εργασιακών αποτελεσμάτων (εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση). Η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι μια στρατηγική, η οποία έχει αποδείξει μέχρι σήμερα ότι μπορεί να επηρεάσει το εργασιακό περιβάλλον της καθώς επίσης και τους ανθρώπους που εργάζονται στο εσωτερικό της. Πολλές είναι οι έρευνες που έχουν αποδείξει την άμεση και σημαντική συσχέτιση μεταξύ της βιωσιμότητας των επιχειρήσεων και των ψυχολογικών επιδόσεων των εργαζομένων και τον τρόπο με τον οποίο αυτά αλληλοεπηρεάζονται (Baruji & Crossan, 2004; Kline & Saunders, 1993; Kuchinke, 1995; Lee & Sukoco, 2007; Weldy, 2009). Πάρα αυτά, η παρούσα πτυχιακή εργασία, κατάφερε να επιβεβαιώσει τις πιο πάνω συσχετίσεις. Η εταιρική κοινωνική ευθύνη μέσω των δραστηριοτήτων της, ενισχύει θετικά, όχι μόνο το κοντινό περιβάλλον της επιχείρησης αλλά και το εσωτερικό της, εννοώντας τα εργασιακά αποτελέσματα του ανθρωπίνου δυναμικού της. Αποτελεί πλέον μια αναγνωρισμένη άποψη ότι οι εταιρείες που επενδύουν συστηματικά στη βελτίωση και φροντίδα του ανθρωπίνου κεφαλαίου τους, αποφεύγουν οικονομικές δαπάνες καθώς απολαμβάνουν αυξημένη αφοσίωση και παραγωγικότητα από τους εργαζομένους τους και κερδίζουν ένα καλύτερο όνομα και φήμη στον τομέα που ανήκουν (Darr κ.ά., 1995; Figueiredo, 2003; Jones, 2000; Pisano κ.ά., 2001; Škerlavaj & Dimovski, 2006; Kuo, 2011; Škerlavaj κ.ά., 2007; Sloan κ.ά., 2002). Οι ερευνητικές υποθέσεις 1 και 2 επιβεβαιώνονται καθώς υπάρχει άμεση θετική επιρροή από την κοινωνική ευθύνη στην εργασιακή επίδοση (Harrison & Freeman, 1999; Daniel & Scott, 2013) και εργασιακή ικανοποίηση (Campbell, 2006; Valentine & Barnett, 2003).

Απεναντίας, ενώ υπάρχει άμεση συσχέτιση μεταξύ εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και εργασιακής ικανοποίησης, καθώς επίσης και εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και εργασιακής επίδοσης, δεν υπάρχει κάποιος δεσμός που να υποστηρίζει τη συσχέτιση μεταξύ εργασιακής ικανοποίησης και εργασιακής επίδοσης (ερευνητική υπόθεση 5). Το αποτέλεσμα αυτό μπορεί να οφείλεται στο γεγονός ότι οι δύο αυτές μεταβλητές (ικανοποίηση και επίδοση), ενώ επωφελούνται και ενισχύονται ισόποσα από τις πρακτικές της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, δεν υπάρχει κάποιος παράγοντας ικανοποίησης που να ενισχύει την επίδοση, ή το αντίθετο, όπως υποστηρίζει ο Lubna Javed (2013). Επεκτείνοντας το πιο πάνω εύρημα, είναι απαραίτητο να τονιστεί ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη προσθέτει αξία στις δύο αυτές μεταβλητές χωρίς όμως να υπάρχει σχέση μεταξύ τους. Αν δηλαδή οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης ενίσχυαν μόνο την εργασιακή ικανοποίηση, η εργασιακή επίδοση δεν θα είχε κάποια διακριτή αλλαγή και θα παρέμενε στάσιμη.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα που προέκυψε από την παρούσα μελέτη, αποζητούσε την ανακάλυψη σχέσης μεταξύ της ενδυνάμωσης και της οργανωσιακής ταύτισης με την εταιρική κοινωνική ευθύνη. Όπως προαναφέρθηκε στην «Αναγκαιότητα Μελέτης» (Κεφάλαιο 1), η ενδυνάμωση των εργαζομένων ορίζεται ως η μεταβίβαση λήψης αποφάσεων από τα διευθυντικά στελέχη, στους υπαλλήλους χαμηλότερων επιπέδων ιεραρχίας (Κριεμάδης, 2013). Είναι μια διαδικασία εμπύχωσης από τον οργανισμό, στον κάθε υπάλληλο ξεχωριστά, με σκοπό τη δημιουργία δεσμών εμπιστοσύνης και ισότητας. Όπως είδαμε και στα πιο πάνω αποτελέσματα, οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης επηρεάζουν θετικά την ενδυνάμωση των εργαζομένων και η ένδειξη ενδιαφέροντος στην εφημερία τους επηρεάζει επίσης θετικά την ψυχολογία των υποκειμένων (Hasani & Sheikhesmaeili, 2016; De Roeck & Delobbe, 2012). Ομοίως, η ψυχολογία του εργαζομένου και η σωστή αντίληψη καταστάσεων αποτελεί ζωτικής σημασίας για ένα οργανισμό, αφού με τη φροντίδα του ανθρωπίνου δυναμικού του, θα επιφέρει θετικά αποτελέσματα και καλύτερη επίδοση από τους ίδιους. Εντούτοις, οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης δεν επηρεάζουν θετικά μόνο την ικανοποίηση και επίδοση των υπαλλήλων, αλλά και το αίσθημα ανεξαρτησίας τους. Παράλληλα, ενισχύεται και η οργανωσιακή ταύτιση, η οποία αντιπροσωπεύει το πως αισθάνεται ένας υπάλληλος για το χώρο εργασίας του (Turnen, 1985). Συνεπώς, γίνεται εύκολα αντιληπτό, ότι οι πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης που υιοθετεί μια επιχείρηση, επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο οι υπάλληλοι αισθάνονται στο χώρο εργασίας τους (ερευνητική υπόθεση 3) (Ean-Pascal κ.α., 2017; Dutton & Dukerich, 1991; Collier & Esteban, 2007; Korschun, Bhattacharya & Swain, 2013), αλλά καθορίζει επίσης και το επίπεδο ανεξαρτησίας, ενδυνάμωσης και λήψης αποφάσεων από τους ίδιους (ερευνητική υπόθεση 4).

Σε αντίθεση με το αποτέλεσμα της υπόθεσης 5 (εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση), υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ οργανωσιακής ταύτισης και ενδυνάμωσης εργαζομένων, δηλώνοντας μια αλληλεξάρτηση μεταξύ των δύο. Οι δραστηριότητες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και το ενδιαφέρον που δείχνει ένας οργανισμός προς τα άτομα που εργάζονται για αυτόν, δημιουργεί ένα αίσθημα ενότητας (Knippenberg, 2000) και τους παροτρύνει να προσδιορίσουν τον εαυτό τους σε μια ομάδα και να αντιληφθούν τις ικανότητες και αξίες τους (Maryam & Imran, 2012). Δεδομένο αυτού, η υπόθεση 6, υπερασπίζεται ότι όσο πιο δεμένος νιώθει ο υπάλληλος με τον οργανισμό στον οποίο εργάζεται, τόσο πιο πρόθυμος είναι να λάβει αποφάσεις και να ενδυναμωθεί στο εργασιακό περιβάλλον του.

Μέσα από την ανάλυση που πραγματοποιήθηκε, η έννοια και αντίληψη της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης εκδηλώθηκε σε πολλές πτυχές, καθώς γίνεται εύκολα αντιληπτή και η επιρροή που ασκεί στο εσωτερικό μιας επιχείρησης. Μολαταύτα, είναι απαραίτητο να επισημανθεί επίσης ότι το φύλο και η ηλικία, που διερευνήθηκαν στην πιο πάνω μελέτη, δεν ασκούν σημαντική επίδραση στις στάσεις των τραπεζικών υπαλλήλων στη Κύπρο μιας και η μεταβλητή του φύλου και την ηλικίας δεν φάνηκε να ενισχύει ιδιαίτερα το αποτέλεσμα και την σημαντικότητα των σχέσεων που μελετιούνταν. Από την άλλη πλευρά, το σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών ήταν ένας πολύ σημαντικός παράγοντας αφού συνόδευε τέσσερεις από τις έξι υποθέσεις, πράγμα που δηλώνει ότι οι χρηματικές

αποδοχές των τραπεζικών υπαλλήλων είναι ένας παράγοντας που μπορεί να «εισβάλει» στη διαμόρφωση διάθεσης και αντίληψης κάποιων τμημάτων στο χώρο εργασίας τους (υποθέσεις 1, 4,5 και 6).

Ανακεφαλαιώνοντας, όπως διαπιστώθηκε παραπάνω, πέντε από τις έξι υποθέσεις επαληθεύτηκαν και αυτό υποδηλώνει ότι η εταιρική κοινωνική ευθύνη είναι όντως ένας παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει θετικά την ψυχολογία, την ικανοποίηση και γενικότερα τα συναισθήματα του εργαζόμενου στο επαγγελματικό του περιβάλλον (Daniel & Scott, 2013; Harisson & Freeman, 1999; Javed, 2013; Valentine & Barnett, 2003). Οι κύριοι τραπεζικοί υπάλληλοι, γνωρίζουν και είναι οικείοι με την έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και με τις πρακτικές που προσφέρει αφού οι απαντήσεις τους οδήγησαν σε συμπεράσματα που τονίζουν την άμεση σχέση των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης με την συναισθηματική τους διάθεση και επαγγελματική επίδοση.

Κεφάλαιο 7ο: Συμπεράσματα

Στο κεφάλαιο αυτό, διατυπώνονται τα πιο σημαντικά συμπεράσματα που παράχθηκαν από την παρούσα ποσοτική έρευνα της οποίας βασικός στόχος ήταν η διερεύνηση των τραπεζικών οργανισμών της Κύπρου και της σχέσης που υφίσταται μεταξύ των υπαλλήλων, με τις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης των επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, μελετούσε α) κατά πόσο η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει τα εργασιακά αποτελέσματα: εργασιακή ικανοποίηση και εργασιακή επίδοση; και β) κατά πόσο η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει την ενδυνάμωση των εργαζομένων και την οργανωσιακή ταύτιση;

Εταιρική κοινωνική ευθύνη ορίζουμε το σύνολο δραστηριοτήτων ενός οργανισμού που σκοπό έχουν την αντιμετώπιση κοινωνικών και περιβαλλοντικών ζητημάτων. Είναι η ανάγκη των στελεχών ενός οργανισμού να διατηρούν το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον ως την σημαντικότερη βιώσιμη πηγή και προτεραιότητα. Τα κύρια ευρήματα της έρευνας μας οδηγούν στο συμπέρασμα ότι η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης, συνιστά απαραίτητη προϋπόθεση για την ορθή και επιτυχημένη λειτουργία μιας επιχείρησης, καθώς φαίνεται να επηρεάζουν θετικά την ψυχολογία των υπαλλήλων, την επίδοση της επιχείρησης και τις τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές της πιο πάνω μελέτης.

Στο τραπεζικό σύστημα της Κύπρου, η διάθεση των επιχειρήσεων για δραστηριότητες και επενδύσεις που ωφελούν το ανθρώπινο δυναμικό, αποτελεί ένα σημαντικό παράγοντα για την ανάπτυξη του οργανισμού καθώς οι πελάτες των επιχειρήσεων, όπως τονίστηκε από πολλούς θεωρητικούς, ενδιαφέρονται για την κοινωνική συνείδηση των επιχειρήσεων που περικλείει η κοινωνία τους (Campbell, 2006; Harrison & Freeman, 1999; Valentine & Barnett, 2003). Επεκτείνοντας όμως τις επιπτώσεις των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και τα αποτελέσματα της έρευνας, είναι προφανές ότι το σύνολο δραστηριοτήτων μιας επιχείρησης που αποσκοπούν στην αντιμετώπιση κοινωνικών προβλημάτων, επηρεάζει και την διάθεση των εργαζομένων καθώς νοιάζονται για την κοινωνική συμπεριφορά και εικόνα του οργανισμού στον οποίο εργάζονται.

Τα κύρια ευρήματα της παρούσας έρευνας μας οδηγούν στην διαπίστωση ότι η υιοθέτηση πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην εσωτερική διάσταση ενός οργανισμού είναι αναγκαία προϋπόθεση για την επιτυχία του. Οι τραπεζικοί οργανισμοί της Κύπρου λόγω της σημαντικότητας και του μεγέθους τους, αναλογίζονται και ένα αυξημένο φόρτο εργασίας και ευθυνών στο προσωπικό τους. Δεδομένου αυτού, οι τραπεζικοί οργανισμοί με την εξασφάλιση δραστηριοτήτων φροντίδας και ψυχολογικής ενδυνάμωσης των υπαλλήλων τους, επιτυγχάνουν και την μέγιστη απόδοση από αυτούς. Οι διαδικασίες που μελετήθηκαν σε αυτή την έρευνα παρουσιάζουν σημαντικές θετικές σχέσεις μεταξύ των πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και των τραπεζικών υπαλλήλων, πράγμα που δηλώνει την επιτακτική ανάγκη της άμεσης επένδυσης σε πρακτικές ηθικής εκτίμησης και σκέψης. Οι ηθικές δραστηριότητες παρουσιάζονται αξιοσημείωτα σημαντικές προς τη διατήρηση ικανοποίησης και επίδοσης των

υπαλλήλων σε ένα οργανισμό εφόσον ενισχύουν τα εργασιακά αποτελέσματα, την οργανωσιακή ταύτιση και ενδυνάμωση τους.

7.1 Περιορισμοί

Η παρούσα πτυχιακή εργασία, ήρθε αντιμέτωπη με κάποιους περιορισμούς και δυσκολίες, που σωστό θα ήταν να επισημανθούν. Η μελέτη διερευνούσε την στάση των κύπριων τραπεζικών υπαλλήλων, απέναντι στις πρακτικές και ιδεολογίες της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης. Τα στελέχη του δείγματος ενώ γνώριζαν για την ανωνυμία των ερωτηματολογίων καθώς και για την εμπιστευτικότητα της ερευνήτριας, είναι πιθανό να δίστασαν να είναι απόλυτα ειλικρινείς και να έδωσαν αναληθείς απαντήσεις από φόβο μην αποκαλυφθεί η ταυτότητα τους και αμαυρώσουν τη φήμη των ιδίων ή της εργοδότης επιχείρησής τους. Επιπλέον, οι πληροφορίες και το θέμα που ερευνούσε η εργασία, αποτελούν ευαίσθητα δεδομένα (Lopez κ.α., 2005), γεγονός που μείωνε την προθυμία των τραπεζικών υπαλλήλων να λάβουν μέρος στην έρευνα, ειδικότερα σε ερωτήσεις που μπορεί να θίξουν τη θέση και εταιρεία τους. Ακόμα, το γεγονός ότι η συλλογή δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια ερωτηματολογίου, το οποίο διαχειριζόταν ο ίδιος ο ερωτώμενος, ενδέχεται κάποιοι να απαντούσαν βιαστικά και απερίσκεπτα λόγω του μεγάλου φόρτου εργασίας και του περιορισμένου χρόνου, κάτι που μπορεί να αλλοιώσει την αξιοπιστία των αποτελεσμάτων.

Είναι σαφές ότι η μελέτη αυτή στόχευε στη διερεύνηση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στη Κύπρο και της στάσης των υπαλλήλων για αυτή. Εντούτοις, η έρευνα θα μπορούσε να πλαισιώσει περισσότερες βιβλιογραφίες και ορισμούς, όπως για παράδειγμα την θεωρία της εταιρικής κοινωνικής ανευθυνότητας (Armstrong, 1977). Η έννοια της απευθύνεται σε περιπτώσεις όπου οι οργανισμοί είναι πρόθυμοι να υιοθετήσουν πρακτικές που είναι λιγότερο ηθικές από τις εναλλακτικές λύσεις και δεν αναλαμβάνουν τις ευθύνες τους (Murphy & Schlegelmilch, 2013). Αν λαμβανόταν η απόφαση αυτή, υπήρχε κίνδυνος οι υπάλληλοι να μην παραδεχτούν τις ηθικές και κοινωνικές ανευθυνότητες της εταιρείας τους, με αποτέλεσμα οι απαντήσεις των ερωτηματολογίων να μην είναι αξιόπιστες.

7.2 Μελλοντική έρευνα

Τα ευρήματα της παρούσας πτυχιακής εργασίας, αναδεικνύουν τις ευκαιρίες των τραπεζικών οργανισμών, να ενισχύσουν τη φήμη, το όνομα και την επιτυχία τους, καθώς τονίζονται τα κριτήρια με τα οποία οι πελάτες και οι υπάλληλοι αξιολογούν και νιώθουν για ένα οργανισμό. Παρόλα αυτά, η ολοκλήρωση της παρούσας πτυχιακής εργασίας αφήνει κάποιες εκκρεμότητες, τις οποίες θα απαντούσε αν λαμβάνονταν περισσότερα μέτρα και υπήρχε χρόνος. Παρόλα αυτά, μια μελλοντική εργασία θα μπορούσε να χτίσει πάνω στα ευρήματα της συγκεκριμένης έρευνας και να προσθέσει περισσότερες μεταβλητές, σχέσεις και παράγοντες. Η έρευνα αυτή μελετούσε τέσσερις εξαρτημένες μεταβλητές που αντιπροσωπεύουν τους υπαλλήλους, και οι σχέσεις εστιάζονταν μονάχα σε δύο μεταβλητές (μια εξαρτημένη και μια ανεξάρτητη). Επίσης, μελλοντικές έρευνες μπορούν να επεκτείνουν την έρευνα σε διάφορους τομείς που αφορούν τους τραπεζικούς υπάλληλους, σε αντίθεση με την έρευνα αυτή που μελέτησε γενικά την αντίδραση των

τραπεζικών υπαλλήλων. Για παράδειγμα θα μπορούσε να μελετηθεί η επίδραση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στο τμήμα υγείας ή εκπαίδευσης.

Η μελέτη αυτή εξέτασε τις πρακτικές εταιρικής κοινωνικής ευθύνης σε τρεις τράπεζες στην Κύπρο. Η έρευνα έχει κάποια σημαντικά ευρήματα και τα αποτελέσματα δείχνουν ότι το δείγμα τραπεζικών υπαλλήλων αποκάλυψε πληροφορίες και στις τέσσερις μεταβλητές που τέθηκαν προς μελέτη. Μολαταύτα, αν οι τράπεζες προς μελέτη ήταν περισσότερες, επομένως και το δείγμα, θα μπορούσαν να μελετηθούν σε μεγαλύτερο βάθος οι μεταβλητές, καθώς επίσης θα υπήρχε και η δυνατότητα πρόσθεσης μεταβλητών. Η υποβολή πρακτικών εταιρικής κοινωνικής ευθύνης θα συνεχίσει να είναι σημαντική για όλους τους οργανισμούς όλων των χωρών και για το λόγο αυτό η έρευνα στον τομέα αυτό πρέπει να συνεχιστεί, με σκοπό την κάλυψη όλων των πτυχών της.

Βιβλιογραφία

- Armstrong, J.S., (1977). Social irresponsibility in management. *Journal of Business Research*, 5(3), 185-213.
- Ashforth, B. E., & Mael, F. (1989). Social identity theory and the organization. *Academy of Management Review*, 14(1), 20-39.
- Bandura, A. (1986). The explanatory and predictive scope of self-efficacy theory. *Journal of social and clinical psychology*, 4(3), 359-373.
- Bapuji, H. & Crossan, M., (2004). From questions to answers: reviewing organizational learning research. *Management learning*, 35(4), 397-417.
- Bradburn, N. M., Sudman, S., & Wansink, B. (2004). *Asking questions: the definitive guide to questionnaire design--for market research, political polls, and social and health questionnaires*. San Francisco: John Wiley & Sons.
- Campbell, D. J., Campbell, K. M., & Kennard, D. (1994). The effects of family responsibilities on the work commitment and job performance of non-professional women. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 67(4), 283-296.
- Campbell, J. L. (2006). Institutional analysis and the paradox of corporate social responsibility. *American Behavioral Scientist*, 49(7), 925-938.
- Carroll, A. B. (1999). Corporate social responsibility: Evolution of a definitional construct. *Business & society*, 38(3), 268-295.
- Chick, E. D. (2004). *Fundamentals of work-life balance*. Doylestown, PA: American Society for Training and Development.
- Cragg, W., Schwartz, M. S., & Weitzner, D. (Eds.). (2009). *Corporate social responsibility*. Burlington, VT: Ashgate.
- Davis, K. (1960). Can business afford to ignore social responsibilities? *California management review*, 2(3), 70-76.
- Davis, K. (1973). The case for and against business assumption of social responsibilities. *Academy of Management journal*, 16(2), 312-322.
- Darr, E.D., Argote, L. & Epple, D., (1995). The acquisition, transfer, and depreciation of knowledge in service organizations: Productivity in franchises. *Management science*, 41(11), 1750-1762.
- Duxbury, L. E., & Higgins, C. A. (2001). *Work-life balance in the new millennium: where are we?: where do we need to go?*. Ottawa, ON: Canadian Policy Research Networks.
- Flynn, B.B., Sakakibara, S., Schroeder, R.G., Bates, K.A. & Flynn, E.J., (1990). Empirical research methods in operations management. *Journal of operations management*, 9(2), 250-284.
- Frederick, W. C. (1960). The growing concern over business responsibility. *California management review*, 2(4), 54-61.
- Gond, J. P., El Akremi, A., Swaen, V., & Babu, N. (2017). The psychological microfoundations of corporate social responsibility: A person-centric systematic review. *Journal of Organizational Behavior*, 38(2), 225-246.

- Hashmi, M. S., & Naqvi, I. H. (2012). Psychological Empowerment: A key to boost organizational commitment, evidence from banking sector of Pakistan. *International journal of human resource studies*, 2(2), 132.
- Harrison, J. S., & Freeman, R. E. (1999). Stakeholders, social responsibility, and performance: Empirical evidence and theoretical perspectives. *Academy of management Journal*, 42(5), 479-485.
- Haslam, S. A., Powell, C., & Turner, J. (2000). Social identity, self-categorization, and work motivation: rethinking the contribution of the group to positive and sustainable organisational outcomes. *Applied Psychology*, 49(3), 319-339.
- Judge, T. A., Thoresen, C. J., Bono, J. E., & Patton, G. K. (2001). The job satisfaction–job performance relationship: A qualitative and quantitative review. *Psychological Bulletin*, 127(3), 376-407.
- Judge, T. A., Locke, E. A., Durham, C. C., & Kluger, A. N. (1998). Dispositional effects on job and life satisfaction: the role of core evaluations. *Journal of applied psychology*, 83(1), 17.
- Jenkins, R. (2005). Globalization, corporate social responsibility and poverty. *International affairs*, 81(3), 525-540.
- Korschun, D., Bhattacharya, C. B., & Swain, S. D. (2014). Corporate social responsibility, customer orientation, and the job performance of frontline employees. *Journal of Marketing*, 78(3), 20-37.
- Knippenberg, D. & Schie, E., (2000). Foci and correlates of organizational identification. *Journal of occupational and organizational psychology*, 73(2), 137-147.
- Kline, P. & Saunders, B., (1993). *Ten steps to a learning organization*. Arlington, VA: Great Ocean Publishers.
- Kuchinke, K.P., (1995). Managing learning for performance. *Human Resource Development Quarterly*, 6(3), 307-316.
- Locke, E. A., & Latham, G. P. (1990). Work motivation and satisfaction: Light at the end of the tunnel. *Psychological science*, 1(4), 240-246.
- Levitt, T. (1993). The globalization of markets. In Robert Z. Aliber, Reid W. Click (Eds) *Readings in international business: a decision approach*, (249-266). London: MIT Press.
- Lee, L.T.S. & Sukoco, B.M., (2007). The effects of entrepreneurial orientation and knowledge management capability on organizational effectiveness in Taiwan: the moderating role of social capital. *International Journal of Management*, 24(3), 549.
- Mael, F., & Ashforth, B. E. (1992). Alumni and their alma mater: A partial test of the reformulated model of organizational identification. *Journal of Organizational Behavior*, 13(2), 103-123.
- Margolis, J. D., & Walsh, J. P. (2003). Misery loves companies: Rethinking social initiatives by business. *Administrative science quarterly*, 48(2), 268-305.
- Murphy, P.E. & Schlegelmilch, B.B., (2013). Corporate social responsibility and corporate social irresponsibility: Introduction to a special topic section. *Journal of Business Research*, 66(10), 1807-1813.

- Öberseder, M., Schlegelmilch, B.B. & Murphy, P.E., (2013). CSR practices and consumer perceptions. *Journal of Business Research*, 66(10), 1839-1851.
- Patton, M. Q. (2002). *Qualitative research and evaluation methods*. Thousand Oaks, CA: Sage
- Robinson, W. I. (2001). Social theory and globalization: The rise of a transnational state. *Theory and Society*, 30(2), 157-200.
- Škerlavaj, M. & Dimovski, V., (2006). Study of the mutual connections among information-communication technologies, organisational learning and business performance. *Journal for East European Management Studies*, 9-29.
- Schwartz, M. S., & Carroll, A. B. (2003). Corporate social responsibility: A three-domain approach. *Business ethics quarterly*, 13(4), 503-530.
- Ugboro, I. O. (2006). Organizational commitment, job redesign, employee empowerment and intent to quit among survivors of restructuring and downsizing. *Journal of Behavioral and Applied Management*, 7(3), 232.
- Van Knippenberg, D., (2000). Work motivation and performance: A social identity perspective. *Applied psychology*, 49(3), 357-371.
- Valentine, S. & Barnett, T., (2003). Ethics code awareness, perceived ethical values, and organizational commitment. *Journal of personal selling & Sales Management*, 23(4), 359-367.
- Valentine, S., & Fleischman, G. (2008). Ethics programs, perceived corporate social responsibility and job satisfaction. *Journal of business ethics*, 77(2), 159-172.
- Weldy, T.G., (2009). Learning organization and transfer: strategies for improving performance. *The Learning Organization*, 16(1), 58-68.
- Wood, D. J. (1991). Corporate social performance revisited. *Academy of management review*, 16(4), 691-718.
- Αγαγιώτου, Σ. (2011). Το εργασιακό άγχος των κοινωνικών λειτουργών και η σχέση του με την εργασιακή δέσμευση και τη συναισθηματική νοημοσύνη.
- Κριεμάδης Θ., Παπαϊωάννου Α., Γκιόκας Α., & Τερζούδης Χ. (2006). Οι επιπτώσεις της ενδυνάμωσης του ανθρώπινου δυναμικού στην αποτελεσματική διοίκηση των επιχειρήσεων και οργανισμών: Διοίκηση και Οικονομία. *Εξαμηνιαία Επιστημονική Επιθεώρηση*, 3, 111-129.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Τμήμα Επικοινωνίας και Σπουδών Διαδικτύου

Αξιότιμη Κυρία/ Αξιότιμε Κύριε,

Στα πλαίσια εκπόνησης της πτυχιακής μου εργασίας που μελετά την επίδραση της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης στην εσωτερική λειτουργία των τραπεζικών ιδρυμάτων στην Κύπρο, διεξάγεται πρωτογενής έρευνα. Σκοπός της είναι να μελετήσει κατά πόσο τα τραπεζικά ιδρύματα επενδύουν σε ενέργειες εταιρικής κοινωνικής ευθύνης και κατά πόσο οι ενέργειες αυτές, επηρεάζουν την εσωτερική τους λειτουργία και το ανθρώπινο δυναμικό. Συγκεκριμένα, διερευνάται κατά πόσο η εταιρική κοινωνική ευθύνη επηρεάζει θετικά: α) την εργασιακή επίδοση, β) την εργασιακή ικανοποίηση, γ) την οργανωσιακή ταύτιση, και δ) την ενδυνάμωση των εργαζομένων.

Καθοριστικός παράγοντας επιτυχίας για μια σύγχρονη επιχείρηση, είναι η ικανότητά της να αξιοποιεί αποτελεσματικά το ανθρώπινο δυναμικό της. Τέσσερις από τους παράγοντες που επηρεάζουν σημαντικά την απόδοση ενός οργανισμού είναι η Εργασιακή Επίδοση, Εργασιακή Ικανοποίηση, Οργανωσιακή Ταύτιση και Ενδυνάμωση Εργαζομένων.

Η συμβολή σας στη διεξαγωγή της έρευνας είναι καθοριστική, και γι' αυτό, θα σας παρακαλούσα να μου διαθέσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας. Το ερωτηματολόγιο που θα συμπληρώσετε είναι ανώνυμο, και οι πληροφορίες που θα προκύψουν θα είναι εμπιστευτικές και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τις ανάγκες της παρούσας έρευνας. Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου δεν υπερβαίνει τα 15'.

Θα ήθελα να σας ευχαριστήσω εκ των προτέρων για τη συνεργασία σας.

Με εκτίμηση,

Μέλανη Μεσαρίτη.

Τηλ: 96350560, E-mail: ms.melaniemes@gmail.com

1. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Η εταιρεία μου βοηθά στην επίλυση κοινωνικών προβλημάτων.							
2. Η εταιρεία μου έχει ισχυρό αίσθημα Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης .							
3. Η εταιρεία μου συνεισφέρει επαρκώς στην τοπική κοινότητα .							
4. Η εταιρεία μου διανέμει μέρος των κερδών της σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες.							
5. Η εταιρεία μου αναλαμβάνει κοινωνικό ρόλο και δεν ενδιαφέρεται μόνο για το κέρδος.							
6. Η εταιρεία μου ενθαρρύνει τη συμμετοχή των εργαζομένων σε εθελοντικές δραστηριότητες.							
7. Η εταιρεία μου δίνει έμφαση στην κοινωνική ευθύνη της προς τους εργαζόμενους .							
8. Η εταιρεία μου προσφέρει προγράμματα επιχειρηματικής ηθικής στους εργαζόμενους της.							
9. Οι εργαζόμενοι απαιτείται να παρέχουν πλήρη και ακριβή ενημέρωση στους πελάτες .							
10. Η εταιρεία μου διαθέτει έναν ολοκληρωμένο κώδικα ηθικής συμπεριφοράς .							
11. Η εταιρεία μου αναγνωρίζεται ως μια αξιόπιστη επιχείρηση.							
12. Η εταιρεία μου προσπαθεί να προσφέρει προϊόντα και υπηρεσίες φιλικά προς το περιβάλλον (μικρότερη επιβάρυνση στο περιβάλλον).							
13. Η εταιρεία μου έχει υιοθετήσει αποστολή/στρατηγική φιλική προς το περιβάλλον.							
14. Η εταιρεία μου καταβάλλει όλες τις δυνατές προσπάθειες για τη διαφύλαξη του φυσικού περιβάλλοντος.							

2. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Θα ήμουν πολύ ευτυχισμένος-η εάν παρέμενα καθ' όλη τη διάρκεια του εργασιακού μου βίου στη συγκεκριμένη εταιρεία.							
2. Πραγματικά αισθάνομαι ότι τα προβλήματα της εταιρείας να είναι και δικά μου προβλήματα.							
3. Νιώθω πολύ έντονα το συναίσθημα του «ανήκειν» στην εταιρεία στην οποία εργάζομαι.							
4. Νιώθω «συναισθηματικά δεμένος» με την εταιρεία μου.							
5. Αισθάνομαι ως «μέλος μιας οικογένειας» στην εταιρεία μου.							
6. Αυτή η εταιρεία σημαίνει πολλά για εμένα.							

3. Πόσο **πιθανό** θεωρείτε να συμβούν τα ακόλουθα:

	Καθόλου				Πάρα πολύ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Να χάσετε τη δουλειά σας σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
2. Να αναγκαστείτε σε πρόωρη συνταξιοδότηση ή σε έξοδο από την εταιρεία σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
3. Να υποβιβαστείτε σε κατώτερη θέση εντός του επόμενου έτους.							
4. Να επιδεινωθούν οι συνθήκες εργασίας σας σε σύντομο χρονικό διάστημα.							
5. Να νιώθετε ανασφάλεια για το εργασιακό σας μέλλον.							

4. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις για

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Η εργασία που κάνω είναι πολύτιμη για εμένα.							
2. Οι επαγγελματικές μου δραστηριότητες έχουν προσωπική έννοια.							
3. Στην εργασία που εκτελώ, αποδίδω εξέχουσα σημασία.							
4. Είμαι βέβαιος-η για την ικανότητα μου να εκτελώ την εργασία μου.							
5. Κατέχω τις απαραίτητες δεξιότητες για την εργασία που κάνω.							
6. Πιστεύω ότι διαθέτω τις ικανότητες εκτέλεσης των επαγγελματικών μου καθηκόντων.							
7. Έχω σημαντική αυτονομία στον προσδιορισμό του τρόπου εργασίας.							
8. Μπορώ να αποφασίσω μόνος-η μου το πως θα εκτελέσω τη δική μου εργασία.							
9. Έχω σημαντικές ευκαιρίες για ανεξαρτησία και ελευθερία στον τρόπο εκτέλεσης της εργασίας μου.							
10. Έχω σημαντική επίδραση στη λειτουργία του τμήματος μου.							
11. Έχω υψηλό βαθμό ελέγχου σε ό,τι συμβαίνει στο τμήμα μου.							
12. Έχω σημαντική επιρροή σε ό,τι συμβαίνει στο τμήμα μου.							

εσάς:

5. Σε ποιο βαθμό **ισχύουν** τα παρακάτω σχετικά με το πώς νιώθετε **συνήθως**;
(όχι μόνο σήμερα)

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Με βασανίζουν σκέψεις ότι δεν τα πηγαίνω καλά στη δουλειά μου.							
2. Ανησυχώ, ότι η απόδοση μου στη δουλειά θα είναι χαμηλότερη από εκείνη των συναδέλφων μου.							
3. Νιώθω αγχωμένος-η/νευρικός-ή για το αν θα καταφέρω να επιτύχω τους στόχους απόδοσης.							
4. Ανησυχώ ότι δεν θα έχω θετική αξιολόγηση για την απόδοση μου.							
5. Αισθάνομαι συχνά αγχωμένος-η ότι δεν θα μπορέσω να εκτελέσω τα καθήκοντα μου, στο χρόνο που πρέπει.							
6. Ανησυχώ κατά πόσο οι άλλοι με θεωρούν καλό-ή στη δουλειά μου.							
7. Ανησυχώ ότι δεν θα είμαι ικανός-ή να διαχειριστώ αποτελεσματικά τις απαιτήσεις της δουλειάς.							
8. Ακόμη και όταν δίνω τον καλύτερο μου εαυτό, ανησυχώ μήπως η εργασιακή μου απόδοση δεν είναι αρκετά καλή .							
9. Με αγχώνει η γραφειοκρατία που πρέπει να αντιμετωπίσω για να κάνω τη δουλειά μου.							
10. Με αγχώνει το εύρος των ευθυνών που έχω αναλάβει.							
11. Με αγχώνει ότι οι προσωπικές σχέσεις και οι ισορροπίες επηρεάζουν τις οργανωσιακές αποφάσεις αντί για την απόδοση.							
12. Νιώθω ψυχικά και συναισθηματικά εξαντλημένος-η από τη δουλειά μου.							
13. Όταν φεύγω από τη δουλειά, νιώθω άδειος-α , σαν να μην έχει μείνει τίποτα μέσα μου.							
14. Νιώθω ότι δεν αντέχω άλλο ποια από τον φόρτο στη δουλειά, «ο κόμπος έφτασε στο χτένι».							

6. Ακολουθούν μια σειρά με προτάσεις για την **καθημερινή σας εμπειρία** στη δουλειά.

Παρακαλούμε, δείξτε πόσο **συχνά** συμβαίνουν στη δουλειά σας τα ακόλουθα:

Η δουλειά μου απαιτεί ...

	Σχεδόν ποτέ				Σχεδόν πάντα		
	1	2	3	4	5	6	7
1. ... να εργάζομαι πολύ γρήγορα .							
2. ... να εργάζομαι πολύ σκληρά .							
3. ... λίγο χρόνο για να γίνουν πράγματα.							
4. ... να γίνουν πολλά .							
5. ... να κάνω περισσότερα πράγματα από όσα μπορώ να κάνω καλά.							

7. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Το να έχω μια ενδιαφέρουσα και συναρπαστική δουλειά είναι για εμένα ο πιο σημαντικός στόχος στη ζωή μου.							
2. Περιμένω ότι από τη δουλειά μου θα παίρνω περισσότερη πραγματική ευχαρίστηση απ' ό,τι άλλο κάνω.							
3. Το να χτίσω όνομα και φήμη για τον εαυτό μου μέσω της δουλειάς είναι ένας από τους στόχους μου.							
4. Είναι σημαντικό για εμένα το ότι έχω μια δουλειά στην οποία μπορώ να επιτύχω κάτι σημαντικό .							

8. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **συμφωνείτε** με τις παρακάτω προτάσεις:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Έχω εμπιστοσύνη στην ικανότητα μου να επιλύω προβλήματα.							
2. Αισθάνομαι ότι είμαι καλός-ή στο να παράγω καινοτόμες ιδέες.							
3. Έχω ευχέρεια στο να αναπτύσσω περαιτέρω τις ιδέες των άλλων.							
4. Η εταιρεία ενδιαφέρεται για τις απόψεις μου.							
5. Η εταιρεία ενδιαφέρεται πραγματικά για την ευημερία μου.							
6. Η εταιρεία λαμβάνει σοβαρά υπόψη τους στόχους μου και τις αξίες μου.							
7. Η εταιρεία μου προσφέρει βοήθεια , όταν έχω ένα πρόβλημα .							
8. Η εταιρεία συγχωράει ένα ειλικρινές λάθος μου.							
9. Η εταιρεία είναι πρόθυμη να με βοηθήσει , όταν χρειάζομαι μια χάρη .							
10. Είμαι πάντοτε ευγενικός-ή , ακόμα και απέναντι δε άτομα που μου είναι δυσάρεστα.							
11. Ανεξάρτητα με ποιον/α μιλάω, είμαι πάντα καλός-ή ακροατής-τρια .							

9. Αξιολογείστε πόσο **ικανοποιημένος-η** είστε με τη θέση εργασίας σας από τα εξής:

	Καθόλου				Πάρα πολύ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Το περιεχόμενο της εργασίας σας.							
2. Τους συνεργάτες σας.							
3. Τις ανταμοιβές (μισθός, bonus κ.λπ.).							
4. Τον/την προϊστάμενο-η σας.							
5. Τον τρόπο διοίκησης .							
6. Τις ευκαιρίες εξέλιξης/προαγωγών .							
7. Συνολικά από την εργασία σας.							

10. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **ισχύουν** οι παρακάτω προτάσεις για εσάς:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Εκπληρώνω όλα μου τα καθήκοντα/ευθύνες όπως ορίζονται από την περιγραφή της συγκεκριμένης θέσης εργασίας.							
2. Εκπληρώνω με συνέπεια όλες τις τυπικές απαιτήσεις για ικανοποιητική εργασιακή απόδοση.							
3. Εκτελώ τα εργασιακά μου καθήκοντα ευσυνείδητα.							
4. Ολοκληρώνω ικανοποιητικά όλα τα καθήκοντα που μου ανατίθενται.							
5. Μερικές φορές παραμελώ πτυχές της εργασίας μου, που είμαι αναγκασμένος-η να εκτελώ.							

11. Παρακαλώ σημειώστε το βαθμό που **συμφωνείτε** με τις παρακάτω προτάσεις:

	Διαφωνώ				Συμφωνώ		
	1	2	3	4	5	6	7
1. Αισθάνομαι ενοχλημένος εάν άλλοι άνθρωποι επικρίνουν την εταιρεία στην οποία εργάζομαι.							
2. Ενδιαφέρομαι πολύ για το τι σκέφτονται οι άλλοι για την εταιρεία.							
3. Συνήθως λέω « εμείς » παρά « αυτοί » όταν μιλάω για την εταιρεία.							
4. Οι επιτυχίες αυτής της εταιρείας είναι και δικές μου επιτυχίες.							
5. Αν κάποιος επαινέσει την εταιρεία, αισθάνομαι σαν να έχω λάβει προσωπική φιλοφρόνηση .							
6. Αισθάνομαι αμηχανία αν μια ιστορία στα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης επικρίνει την εταιρεία.							

12. Παρακαλώ, συμπληρώστε τα παρακάτω στοιχεία, όπως **ισχύουν** για εσάς:

1. Φύλο	Ανδρας <input type="checkbox"/>		Γυναίκα <input type="checkbox"/>			
2. Ηλικία ετών					
3. Εκπαίδευση	Υποχρεωτική <input type="checkbox"/>	Λύκειο <input type="checkbox"/>	Μετα- λυκειακή <input type="checkbox"/>	Πτυχίο <input type="checkbox"/>	Μεταπτυχιακά <input type="checkbox"/>	Ph. D. <input type="checkbox"/>
4. Συνολική προϋπηρεσία	Έως 1 έτος <input type="checkbox"/>	1 – 5 έτη <input type="checkbox"/>	5-10 έτη <input type="checkbox"/>	10-20 έτη <input type="checkbox"/>	>20 έτη <input type="checkbox"/>	
5. Καθεστώς εργασίας	Πλήρης Απασχόληση <input type="checkbox"/>			Μερική Απασχόληση <input type="checkbox"/>		
	Σύμβαση Αορίστου Χρόνου <input type="checkbox"/>	Σύμβαση Ορισμένου Χρόνου <input type="checkbox"/>		Σύμβαση Έργου <input type="checkbox"/>		
6. Ιδιότητα	Εργαζόμενος πρώτης γραμμής <input type="checkbox"/>	Στέλεχος χαμηλότερων επιπέδων ιεραρχίας <input type="checkbox"/>		Στέλεχος μεσαίων επιπέδων ιεραρχίας <input type="checkbox"/>		Ανώτατο στέλεχος <input type="checkbox"/>
7. Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος-η <input type="checkbox"/>	Διαζευγμένος-η <input type="checkbox"/>	Έγγαμος-η <input type="checkbox"/>	Μακροχρόνια σχέση <input type="checkbox"/>	Χήρος-α <input type="checkbox"/>	
8. Σύνολο μηνιαίων καθαρών αποδοχών (€)	Έως 500 <input type="checkbox"/>	501-800 <input type="checkbox"/>	801-1.200 <input type="checkbox"/>	1.201-1.600 <input type="checkbox"/>	1.601-2.000 <input type="checkbox"/>	2.001-2.750 <input type="checkbox"/>
						Πάνω από 2.750 <input type="checkbox"/>