



Η Αποτελεσματικότητα της Εταιρικής Ευθύνης στη Βιομηχανία Πετρελαίου και Φυσικού Αερίου στην Ελλάδα

Technical University of Crete

School of Production Engineering and
Management

Διπλωματική εργασία:

Μηλαρογεώργος Αναστάσιος

Επιβλέπων: Ζοπουνίδης Κωνσταντίνος

Πρώτο μέλος: Μενεξιάδης Μάριος

Δεύτερο μέλος: Γαλετάκης Μιχαήλ

Ευχαριστίες

Αρχικά το πιο σημαντικό ευχαριστώ στην οικογένεια μου που με στήριξε τόσο οικονομικά όσο και ψυχικά καθ' όλη την διάρκεια της φοίτησης μου στο Πολυτεχνείο Κρήτης. Οι φίλοι μου και αυτοί συνοδοιπόροι από την αρχή μέχρι το τέλος του ταξιδιού.

Περιεχόμενα

Περίληψη	5
1.1 Αντικείμενο και σκοπός της μελέτης	7
1.2 Σημαντικότητα και σημασία της μελέτης	8
1.3 Ενεργειακή κατανάλωση στην Ελλάδα-Βιομηχανία φυσικού αερίου και πετρελαίου.....	8
1.4 Περιγραφή επόμενων κεφαλαίων.....	10
Κεφάλαιο 2: Επισκόπηση βιβλιογραφίας	11
2.1 Εισαγωγή.....	11
2.2 Η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης - Corporate Social Responsibility	11
2.3 Αποτελεσματικότητα της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου (ανάλυση προηγούμενων μελετών)	15
Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία έρευνας.....	21
3.1 Εισαγωγή.....	21
3.2 Ερευνητικό παράδειγμα και προσέγγιση	21
3.3 Μέθοδοι συλλογής δεδομένων.....	22
3.4 Ερευνητική διαδικασία και δειγματοληψία	23
3.5 Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου	23
3.6 Μέθοδοι ανάλυσης.....	25
3.7 Περιορισμοί έρευνας.....	26
3.8 Η ερευνητική ηθική.....	26
Κεφάλαιο 4: Ανάλυση των ευρημάτων	27
4.1 Εισαγωγή.....	27
4.2 Δημογραφικά δείγματα	27
4.3 Περιγραφικές στατιστικές.....	31
4.4 Παραμετρικές δοκιμές.....	35
4.4.1 Φύλο (independent T-tests)	35

4.4.2 Age (one-way ANOVA).....	40
4.4.3 Educational background (one-way ANOVA)	42
4.5 Correlation (συσχέτιση) and Regression (παλινδρόμηση).....	44
Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα	55
5.1 Αποτελέσματα	55
5.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα.....	58
Βιβλιογραφία	59
Παράρτημα.....	62
Ερωτηματολόγιο	62

Περίληψη

Ο στόχος της τρέχουσας διπλωματικής είναι να εξετάσει την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία του πετρελαίου και του φυσικού αερίου στην Ελλάδα από την μεριά των καταναλωτών. Για το σκοπό αυτό, δόθηκαν ερωτηματολόγια σε 104 Έλληνες καταναλωτές μέσω Διαδικτύου. Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με SPSS και περιλάμβανε περιγραφικά στατιστικά στοιχεία, παραμετρικές δοκιμές και αναλύσεις συσχέτισης (correlation) και παλινδρόμησης (regression).

Τα αποτελέσματα έδειξαν αρχικά ότι οι Έλληνες καταναλωτές παρουσίασαν θετικές στάσεις απέναντι στη φιλοσοφία της CSR. Συγκεκριμένα, οι Έλληνες αγοραστές θεωρούν τις πρωτοβουλίες που λαμβάνονται μέσω CSR ως επωφελείς για την κοινότητα, καθώς πιστεύουν επίσης ότι η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη. Για τους λόγους αυτούς, στοχεύουν στην ανταμοιβή των εταιρειών που συμπεριφέρονται ηθικά. Ως εκ τούτου, ο τομέας των CSR παρέχει σημαντικές ευκαιρίες για επιχειρήσεις και οικονομικούς οργανισμούς στην Ελλάδα για την ενίσχυση της εικόνας τους στις αντιλήψεις του κοινού.

Ωστόσο, οι Έλληνες αγοραστές είναι πιο σκεπτικοί για τις πρωτοβουλίες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία του πετρελαίου και του φυσικού αερίου. Οι καταναλωτές δεν είναι πεπεισμένοι ότι οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου: επιλύουν κοινωνικά προβλήματα, δεσμεύονται για καθορισμένες ηθικές αρχές, διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες, τηρούν τις υποσχέσεις τους, είναι κοινωνικά υπεύθυνοι, σέβονται το φυσικό περιβάλλον, σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων και σέβονται το οικιακό νομικό πλαίσιο. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι αδυναμίες στις στρατηγικές CSR, στον ίδιο τομέα αναφέρθηκαν επίσης στην ανάλυση των Μεταξά και Τσαβδαρίδου (2012), αποκαλύπτοντας ότι το ελληνικό τοπίο στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου βρίσκεται ακόμη σε ανώριμη φάση.

Επιπλέον, η ανάλυση έδειξε ότι η συνολική ικανοποίηση, οι προθέσεις πίστης και οι προθέσεις να προτείνουν τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου σε άλλους καταναλωτές συσχετίστηκαν θετικά με πτυχές όπως: ηθική εταιρική συμπεριφορά, περιβαλλοντικά ζητήματα, σεβασμός των δικαιωμάτων των εργαζομένων, σεβασμός των εγχώριο νομικό πλαίσιο και δέσμευση για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές. Αυτά τα ευρήματα δείχνουν ότι το CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο μάρκετινγκ σχέσεων που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ελληνικές εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Αυτό υποστηρίχθηκε επίσης από τα αποτελέσματα της ανάλυσης παλινδρόμησης, σύμφωνα με τα οποία τα χαρακτηριστικά CSR ήταν ισχυροί προγνωστικοί παράγοντες της συνολικής ικανοποίησης των καταναλωτών.

Συμπερασματικά, η CSR είναι μια ουσιαστική στρατηγική που μπορεί να ενισχύσει σημαντικά τη συνολική απόδοση μάρκετινγκ των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου. Σημαντικές αδυναμίες εντοπίστηκαν στις εφαρμοσμένες στρατηγικές CSR των ελληνικών εταιρειών, καλώντας τους κορυφαίους ηγέτες τους να αναμορφώσουν τις πρακτικές τους εστιάζοντας περισσότερο στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Περιβαλλοντικά, προσωπικά και νομικά ζητήματα πρέπει να τεθούν στην πρώτη γραμμή των πρακτικών CSR των εταιρειών του κλάδου.

Κεφάλαιο 1: Εισαγωγή

1.1 Αντικείμενο και σκοπός της μελέτης

Ο τρόπος λειτουργίας της σύγχρονης οικονομίας καλεί τις επιχειρήσεις και τους οικονομικούς οργανισμούς να υιοθετήσουν επιχειρηματικές στρατηγικές που λαμβάνουν υπόψη τις ανάγκες της κοινωνίας και της τοπικής κοινότητας. Σε αυτό το πλαίσιο, η έννοια της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ ή CSR) αποκτά ολοένα και μεγαλύτερη σημασία. Η CSR ορίζεται ως «μια διαχειριστική υποχρέωση ανάληψης δράσης που προστατεύει και βελτιώνει τόσο την ευημερία της κοινωνίας στο σύνολό της όσο και τα συμφέροντα του οργανισμού» (Certo and Certo, 2011). Από την άλλη πλευρά, ο τομέας της ενέργειας και ειδικότερα η βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου αποτελούν έναν από τους κύριους πυλώνες των εθνικών οικονομιών. Στην ακαδημαϊκή βιβλιογραφία οι ερευνητές επισημαίνουν τα θετικά αποτελέσματα της εφαρμογής πρωτοβουλιών CSR για εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον συγκεκριμένο τομέα. Τα οφέλη σχετίζονται με βελτιωμένη λειτουργική απόδοση, βελτιωμένη καινοτομία και στρατηγική ικανότητα, καλύτερη οργανωτική νομιμότητα και δημιουργία φιλικής προς το περιβάλλον εικόνας (Parast & Adams, 2012; Raufflet et al., 2014; Du & Vieira, 2012; Metaxas and Tsavdaridou, 2012 2017). Ωστόσο, υπάρχει έλλειψη έρευνας σχετικά με τη μέτρηση της αποτελεσματικότητας των πρακτικών CSR από την πλευρά των καταναλωτών. Σε αυτό το πλαίσιο, ο σκοπός της διπλωματικής είναι να εξετάσει την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα από την άποψη των καταναλωτών. Σε συνάρτηση με αυτόν τον στόχο, η εργασία έχει τους ακόλουθους ερευνητικούς στόχους:

- Να διερευνήσει τις απόψεις και τις θέσεις των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στις δραστηριότητες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου.
- Η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην

Ελλάδα από την οπτική γωνία του καταναλωτή.

- Να εξεταστεί εάν οι απόψεις και οι πεποιθήσεις των Ελλήνων καταναλώνουν προς τις δραστηριότητες CSR διαφοροποιούνται ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό υπόβαθρο και εισόδημα).

1.2 Σημαντικότητα και σημασία της μελέτης

Τα ευρήματα της διπλωματικής αναμένεται να βοηθήσουν τους επαγγελματίες των CSR και τους ακαδημαϊκούς να αναπτύξουν μια πιο ολιστική άποψη σχετικά με την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων της. Επιπλέον, η διπλωματική αναμένεται να βοηθήσει τους διαχειριστές που εργάζονται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα να εντοπίσουν τα πλεονεκτήματα και τις αδυναμίες των στρατηγικών CSR τους, με στόχο τη βελτίωση της συνολικής προσέγγισής τους έναντι της εταιρικής ηθικής συμπεριφοράς. Τέλος, η εργασία θα συμβάλει στην ενίσχυση της τρέχουσας ακαδημαϊκής βιβλιογραφίας που σχετίζεται με την αξιολόγηση των πρακτικών CSR στην ελληνική βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου.

1.3 Ενεργειακή κατανάλωση στην Ελλάδα-Βιομηχανία φυσικού αερίου και πετρελαίου.

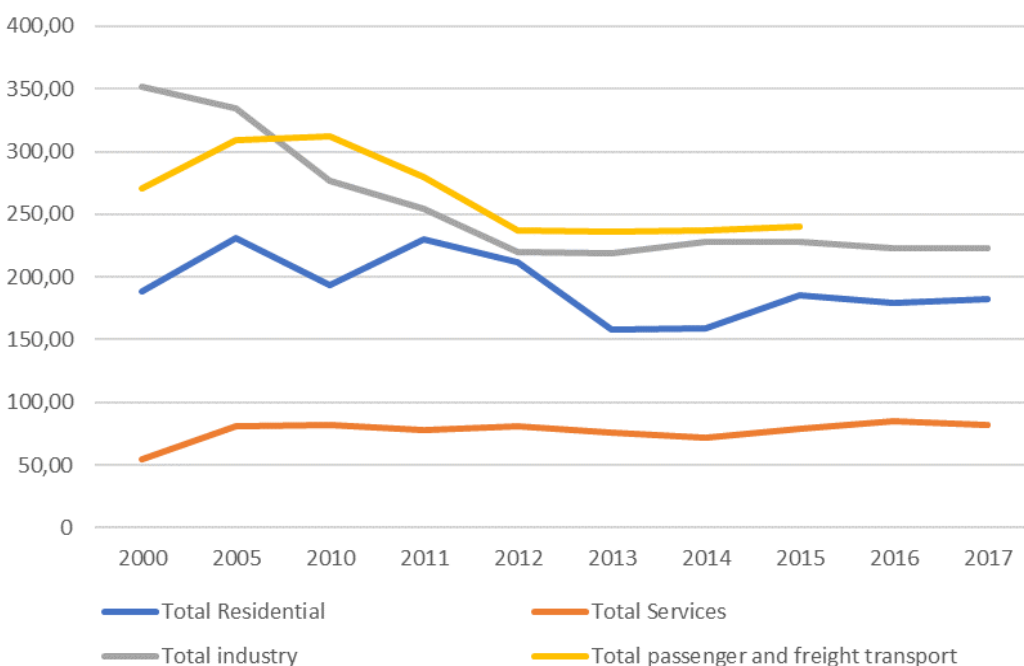
Ο πίνακας 1.1 και το σχήμα 1.1 δείχνουν τη συνολική κατανάλωση ενέργειας στην Ελλάδα, ταξινομημένες ανά τομέα. Όπως φαίνεται παρακάτω, η κατανάλωση ενέργειας μειώθηκε συνολικά μετά το 2005, ακολουθώντας τις τάσεις των περισσότερων ευρωπαϊκών χωρών (Eurostat, 2020). Οι επιβατικές και εμπορευματικές μεταφορές είναι οι τομείς που καταναλώνουν τον υψηλότερο όγκο ενέργειας, ακολουθούμενος από τη βιομηχανία, την οικιακή ενέργεια και άλλες διάφορες υπηρεσίες.

Πίνακας 1.1: Energy Consumption in Greece by sector (in PJ)

End use	2000	2005	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
Οικιακή χρήση	188,49	231,05	193,75	229,72	211,77	158,29	159,17	184,91	179,50	182,20
Υπηρεσίες	54,84	81,36	81,73	78,20	81,16	76,14	71,67	78,41	85,21	82,20
Βιομηχανία	351,62	334,5	276,43	254,37	219,49	218,4	227,68	228,04	223,1	222,88
Επιβατικές και εμπορευματικές μεταφορές	270,23	309,06	312,38	280,23	237,63	236,45	237,15	240,30

Πηγή: IEA (2018)

Οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου κατέχουν ηγετική θέση στον ελληνικό ενεργειακό τομέα. Σημαντικοί παράγοντες της συγκεκριμένης αγοράς είναι εταιρείες όπως: Δημόσια Επιχείρηση Αερίου (ΔΕΠΑ), Διαχειριστής Εθνικού Συστήματος Φυσικού Αερίου (ΔΕΣΦΑ), Ελληνικά Πετρέλαια (ΕΛΠΕ), Δημόσια Επιχείρηση Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ), ΤΕΡΝΑ Energy κ.λπ. Η συμβολή των προαναφερόμενων επιχειρήσεων στην απασχόληση και στο εθνικό ακαθάριστο εγχώριο προϊόν είναι σημαντική.



Σχήμα 1.1: Energy Consumption in Greece by sector (in PJ), *Πηγή: IEA (2018)*

1.4 Περιγραφή επόμενων κεφαλαίων

Η διπλωματική περιλαμβάνει πέντε κεφάλαια με το ακόλουθο περιεχόμενο:

Κεφάλαιο 2 - Επισκόπηση βιβλιογραφίας: Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει μια ανάλυση της ακαδημαϊκής θεωρίας που σχετίζεται με τον όρο της CSR και την εφαρμογή της στον τομέα του πετρελαίου και του φυσικού αερίου σε παγκόσμια βάση.

Κεφάλαιο 3 - Μεθοδολογία έρευνας: Σε αυτό το μέρος του έργου περιγράφεται: το ερευνητικό πρότυπο και προσέγγιση, τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων, την ερευνητική διαδικασία και τις τεχνικές δειγματοληψίας, το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, τις στατιστικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση συγκεντρωμένα δεδομένα, τους περιορισμούς της έρευνας και την ερευνητική δεοντολογία.

Κεφάλαιο 4 - Ανάλυση των ευρημάτων: σε αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζεται η στατιστική ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με SPSS και Excel.

Κεφάλαιο 5 - Συμπεράσματα: Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο περιγράφονται τα συμπεράσματα του έργου. Επιπλέον, παρουσιάζονται προτάσεις για μελλοντική έρευνα.

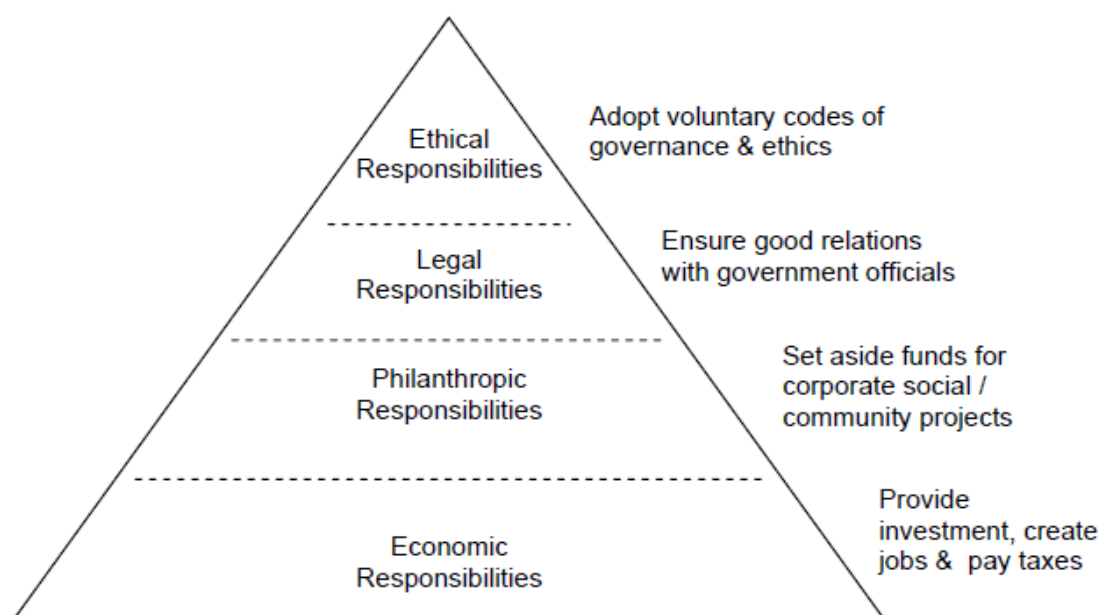
Κεφάλαιο 2: Επισκόπηση βιβλιογραφίας

2.1 Εισαγωγή

Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει τη βιβλιογραφική ανασκόπηση της διπλωματικής. Το κεφάλαιο περιλαμβάνει τέσσερις παραγράφους που περιγράφουν την έννοια της CSR, κρίσιμους (ή επιτυχείς) παράγοντες της CSR και της αποτελεσματικότητας της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου (ανάλυση προηγούμενων μελετών).

2.2 Η έννοια της εταιρικής κοινωνικής ευθύνης - Corporate Social Responsibility

Όπως σημειώθηκε και νωρίτερα στο κεφάλαιο 1, η CSR ορίζεται ως «διαχειριστική υποχρέωση ανάληψης δράσης που προστατεύει και βελτιώνει τόσο την ευημερία της κοινωνίας στο σύνολό της όσο και τα συμφέροντα του οργανισμού» (Certo and Certo, 2011). Η έννοια της CSR αντικατοπτρίζεται επίσης σε ένα μοντέλο πυραμίδας που παρέχεται από τους Visser (2005) και Carroll (1991). Πιο συγκεκριμένα, η πυραμίδα δείχνει τις κύριες ευθύνες των εταιρειών στο πλαίσιο της CSR, συγκεκριμένα: οικονομικές ευθύνες, φιλανθρωπικές ευθύνες, νομικές ευθύνες και ηθικές ευθύνες (βλέπε σχήμα 2.1). Αναρρίχηση στα στρώματα της πυραμίδας, οι εταιρείες θα πρέπει σταδιακά: 1) να δημιουργούν θέσεις εργασίας, να παράγουν οικονομικό πλούτο και να πληρώνουν φόρους, 2) να εξοικονομούν οικονομικούς πόρους για την εφαρμογή έργων CSR, 3) να σέβονται το νόμο και να διατηρούν καλές σχέσεις με κυβερνητικές αρχές και 4) να υιοθετούν εθελοντικά κώδικες διακυβέρνησης και ηθικής. Εν ολίγοις, η CSR είναι μια έννοια που αναγκάζει τους οργανισμούς να ενεργούν με ηθικό τρόπο, σεβόμενοι τις ανάγκες των τοπικών κοινωνιών.



Εικόνα 2.1: Πυραμίδα CSR, Πηγές: Visser(2005) και Carroll(1991)

Πίνακας 2.1: Πτυχές της CSR που συμβάλλουν στην αειφόρο ανάπτυξη - Μέτρηση της επιτυχίας της CSR

Economical	Environmental	Social
Κώδικες δεοντολογίας	Μειωμένες εκπομπές σε νερό, έδαφος και αέρα	Επένδυση στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού.
Εταιρική διακυβέρνηση που βασίζεται στην ηθική	Αυξημένη χρήση ανανεώσιμων μορφών ενέργειας	Σεβασμός στα δικαιώματα των εργαζομένων
Μακροπρόθεσμες και βιώσιμες σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές	Εστίαση στην ανακύκλωση	Εξασφάλιση της ασφάλειας στους χώρους εργασίας
Καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα	Μέτρηση περιβαλλοντικών επιδόσεων	Καθιέρωση προτύπων για την επιλογή προμηθευτών. Τα αναλώσιμα πρέπει να ευθυγραμμίζονται με τις αρχές της CSR
Εστίαση στην καινοτομία και την έρευνα	Σχεδίαση μιας ολοκληρωμένης	Εξάλειψη των διακρίσεων (φύλο, θρησκεία, φυλή

περιβαλλοντικής
στρατηγικής

κ.λπ.)

Έκθεση διαφάνειας

Εταιρική ιθαγένεια/
φιλανθρωπία

Η ΕΚΕ αποτελεί βασικό
στοιχείο της
επιχειρηματικής
στρατηγικής

Πηγή: Baumgartner και Ebner (2010), Lo and Sheu (2007)

Ο Sangle (2010) διερεύνησε επίσης κρίσιμους παράγοντες επιτυχίας της CSR. Η έρευνά του επικεντρώθηκε στον δημόσιο τομέα. Για τον Sangle (2010), οι παράγοντες επιτυχίας ταξινομούνται σε τρεις κατηγορίες: Οργανωτικοί πόροι, Εσωτερική υποστήριξη και Εξωτερική υποστήριξη. Οι οργανωτικοί πόροι περιλαμβάνουν πτυχές όπως: υποστήριξη ανώτατης διαχείρισης, ευθυγράμμιση των πρακτικών CSR με τη συνολική στρατηγική της εταιρείας και ικανότητα αξιολόγησης των πλεονεκτημάτων της CSR. Η εσωτερική υποστήριξη αναφέρεται στη δημιουργία ενός εργασιακού κλίματος που υποστηρίζει τους υπαλλήλους να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης αποφάσεων και να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες. Τέλος, η εξωτερική υποστήριξη σχετίζεται με την υποστήριξη που λαμβάνουν οι επιχειρήσεις από κυβερνήσεις και την κοινωνία γενικά για την εφαρμογή πρακτικών CSR.

Ταυτόχρονα, οι Konrad, Martinuzzi & Steurer (2008) έγραψαν ότι οι παράγοντες επιτυχίας των σχεδίων CSR προέρχονται από το εσωτερικό και το εξωτερικό περιβάλλον της εταιρείας και περιλαμβάνουν τα ακόλουθα θέματα: προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων, θεωρώντας τους υπαλλήλους ως συνεργάτες, σεβασμός του νομικού πλαισίου: σεβαστείτε τα δικαιώματα των εργαζομένων, εστίαση στις αρχές της αειφορίας, καθώς η εταιρική ανάπτυξη πρέπει να ευθυγραμμιστεί με περιβαλλοντικά ζητήματα, να ενισχύσει τη διαφάνεια εντός του οργανισμού και να προωθήσει την κοινωνική ένταξη.

Επιπλέον, για τους Radzi et al. (2018) οι παράγοντες επιτυχίας της CSR ταξινομούνται σε πέντε τομείς, συγκεκριμένα: χρηματοοικονομικός, περιβαλλοντικός, μάρκετινγκ, στρατηγικός και ανθρωπίνος πόροι. Οι χρηματοοικονομικοί παράγοντες αντικατοπτρίζουν την οικονομική

απόδοση της επιχείρησης. Τα περιβαλλοντικά κριτήρια περιλαμβάνουν την υποστήριξη από εξωτερικά μέρη, νομικούς κανόνες και κοινωνικούς κανόνες και τον αντίκτυπό τους στην κοινότητα. Οι παράγοντες μάρκετινγκ αντικατοπτρίζονται σε θέματα ικανοποίησης και πίστης. Οι στρατηγικοί παράγοντες αναφέρονται στον καθορισμό στόχων και αξιών που συνάδουν με την υπεύθυνη επιχείρηση, την εμπνευσμένη ηγεσία, τον στρατηγικό σχεδιασμό και τη δέσμευση της ανώτατης διαχείρισης στις αρχές της CSR. Τέλος, οι κύριοι παράγοντες ανθρώπινου δυναμικού είναι: οργανωτική συμπεριφορά σε κοινωνικά ζητήματα, συνολική υποστήριξη στους εργαζομένους, δέσμευση των εργαζομένων στις αρχές της CSR κ.λπ.



Σχήμα 2.2: Παράγοντες επιτυχίας της CSR, Πηγή: *Safari and Sangle (2013)*

Πίνακας 2.2: Παράγοντες επιτυχίας της CSR

Author (s)	Key success factors of CSR
Baumgartner and Ebner (2010), Lo and Sheu (2007)	Sustainability criteria: οικονομικά, περιβαλλοντικά, κοινωνικά
Sangle (2010)	Κορυφαία υποστήριξη διαχείρισης, Ευθυγράμμιση των πρακτικών CSR με τη συνολική

στρατηγική της εταιρείας
Δυνατότητα εκτίμησης των πλεονεκτημάτων της CSR
Δημιουργία ενός εργασιακού κλίματος που υποστηρίζει τους
υπαλλήλους να συμμετέχουν στις διαδικασίες λήψης
αποφάσεων και να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες
Υποστήριξη που λαμβάνουν οι εταιρείες από τις
κυβερνήσεις και την κοινωνία γενικά για την εφαρμογή
πρακτικών ΕΚΕ

Konrad, Martinuzzi & Steurer (2008) Προώθηση της συνεργασίας μεταξύ των εργαζομένων
Αντιμετώπιση των υπαλλήλων ως συνεργάτες
Σεβασμός το νομικό πλαίσιο
Σεβασμός στα δικαιώματα των εργαζομένων
Εστίαση στις αρχές της αειφορίας
Ενίσχυση της διαφάνειας εντός του οργανισμού
Προώθηση της κοινωνικής ένταξης

Radzi et al. (2018) Καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα
Αυξημένη αφοσίωση των πελατών
Καθορισμός στόχων και αξιών που συνάδουν με την
υπεύθυνη επιχείρηση
Εμπνευσμένη ηγεσία
Δέσμευση ανώτατης διαχείρισης σε αρχές CSR
Συνολική υποστήριξη στους εργαζομένους
Δέσμευση των εργαζομένων στις αρχές της CSR
Περιβαλλοντικές εκτιμήσεις

Εν ολίγοις, οι παράγοντες επιτυχίας της CSR αντικατοπτρίζουν τη φιλοσοφία και τις αρχές της. Η έννοια της CSR μεταλλάζει ολόκληρη τη λειτουργία μιας επιχείρησης. Ο οργανισμός οδηγείται σε καλύτερα οικονομικά αποτελέσματα εφαρμόζοντας στρατηγικές που σέβονται τους φυσικούς πόρους και προωθούν το κοινωνικό καλό. Επομένως, η CSR αποκτά στρατηγικό χαρακτήρα στο σύγχρονο εταιρικό περιβάλλον.

2.3 Αποτελεσματικότητα της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου (ανάλυση προηγούμενων μελετών)

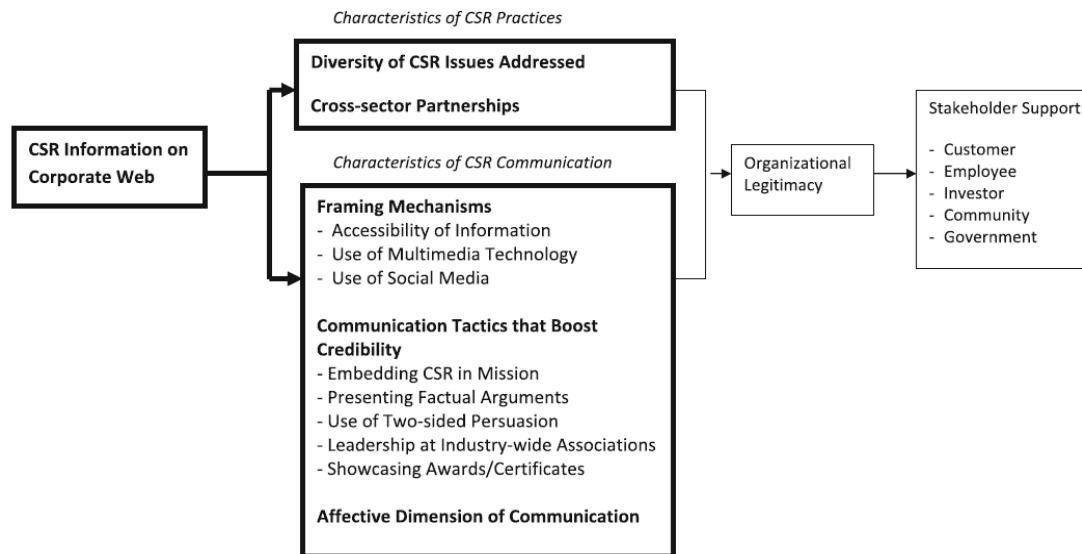
Αρκετοί συγγραφείς έχουν διερευνήσει την αποτελεσματικότητα και την εφαρμογή των πρακτικών CSR από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στον τομέα του πετρελαίου και του

φυσικού αερίου. Αρχικά, ο Parast & Adams (2012) εξέτασε τον αντίκτυπο της CSR στις οργανωτικές επιδόσεις στη βιομηχανία πετρελαίου στο Ιράν. Για την επίτευξη των ερευνητικών τους στόχων, οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν μια ποσοτική προσέγγιση. Συγκεκριμένα, τα ερωτηματολόγια διανεμήθηκαν σε ένα δείγμα αποτελούμενο από διευθυντές που εργάζονταν σε εγχώριες εταιρείες πετρελαίου. Η ανάλυση των δεδομένων περιλάμβανε τεχνικές όπως ανάλυση επιβεβαιωτικών παραγόντων και μοντελοποίηση δομικών εξισώσεων. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η υλοποίηση δραστηριοτήτων CSR σχετίζεται θετικά με την ενίσχυση της επιχειρησιακής απόδοσης των πετρελαϊκών εταιρειών. Αντίθετα, η CSR δεν έχει θετικό αντίκτυπο στη συνολική απόδοση των επιχειρήσεων. Επιπλέον, η πιο σημαντική πτυχή για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων CSR είναι η υποστήριξη ανώτατης διαχείρισης.

Παράλληλα, οι Raufflet, Cruz & Bres (2014) αξιολόγησαν την αποτελεσματικότητα των πρακτικών CSR που εφαρμόστηκαν από εταιρείες εξόρυξης, πετρελαίου και φυσικού αερίου. Για τους σκοπούς αυτούς, οι Raufflet et al. (2014) πραγματοποίησαν προσωπικές συνεντεύξεις με διευθυντές και συμβούλους που εργάζονταν σε 20 εταιρείες που βρίσκονται σε τέσσερις περιοχές. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η CSR μπορεί να βελτιώσει την καινοτομία και τη στρατηγική ικανότητα των ενεργειακών επιχειρήσεων. Σε αυτό το πλαίσιο, οι βέλτιστες πρακτικές περιλαμβάνουν: μείωση των εκπομπών CO₂, αποτελεσματική διαχείριση των υδάτων, σεβασμός της αρχής «ο ρυπαίνων πληρώνει», συμβολή στην τοπική οικονομική ανάπτυξη, ανταλλαγή παροχών με την κοινότητα, διασφάλιση της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων, πρόληψη ατυχημάτων του προσωπικού, εξασφάλιση καλών συνθηκών εργασίας και επενδύσεων σε πολιτιστικά προγράμματα.

Επιπλέον, η Du & Vieira (2012) εξέτασαν επίσης την αποτελεσματικότητα των πρακτικών CSR που εφαρμόζουν οι πετρελαϊκές εταιρείες. Οι συγγραφείς χρησιμοποίησαν την προσέγγιση της μελέτης περίπτωσης και πιο συγκεκριμένα ανέλυσαν το ψηφιακό περιεχόμενο έξι διεθνών πετρελαϊκών εταιρειών (Exxon Mobil, BP, Chevron, Conoco Phillips, Valero Energy και Marathon Oil) σχετικά με τις δραστηριότητές τους στην CSR. Οι Du & Vieira (2012) διαπίστωσαν ότι η ΕΚΕ βοήθησε τις πολυεθνικές πετρελαίου να ενισχύσουν την οργανωτική τους νομιμότητα, η οποία οδήγησε σε βελτιωμένη υποστήριξη και εμπλοκή από βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, εργαζόμενοι, επενδυτές, κοινότητα και κυβέρνηση). Τα κύρια

χαρακτηριστικά των πρακτικών CSR ήταν: ποικιλομορφία ζητημάτων CSR και δημιουργία διατομεακών συνεργασιών. Τέλος, οι στρατηγικές που ενισχύουν την αξιοπιστία της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου περιλαμβάνουν: χρήση των κοινωνικών μέσων, χρήση της τεχνολογίας πολυμέσων, παρουσίαση πραγματικών συμφωνιών, ηγεσία σε συλλόγους σε όλη τη βιομηχανία επιδεικνύοντας βραβεία και πιστοποιητικά (βλ. σχήμα 2.3).



Σχήμα 2.3: Αποτελεσματικότητα και χαρακτηριστικά της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου σε παγκόσμια βάση, Πηγή: *Du & Vieira (2012)*

Όσον αφορά την Ελλάδα, ο Μεταξάς και η Τσαβδαρίδου (2012) διενήργησαν συγκριτική ανάλυση των πρακτικών CSR των τριών μεγάλων εγχώριων ενεργειακών εταιρειών, συγκεκριμένα: Δημόσια Εταιρεία Αερίου (ΔΕΠΑ), Δημόσια Εταιρεία Ηλεκτρισμού (ΔΕΗ) και Hellenic Petroleum Group. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι η CSR παίζει καθοριστικό ρόλο στις συνολικές εταιρικές στρατηγικές των εξεταζόμενων επιχειρήσεων. Ωστόσο, εντοπίστηκαν πολλές αδυναμίες, οι οποίες περιορίζουν την αποτελεσματικότητα των εφαρμοσμένων πρωτοβουλιών CSR. Αυτές οι ελλείψεις αφορούν τον μη συστηματικό τρόπο δημοσίευσης εκθέσεων CSR, καθώς και την έλλειψη αξιολόγησης από εξωτερικούς ελεγκτές και το ευρύ κοινό.

Τέλος, ο Μεταξάς και η Τσαβδαρίδου (2017) σε μια μετέπειτα δημοσίευσή τους, αξιολόγησαν τις πρωτοβουλίες CSR που ανέλαβαν οι Ελληνικές Εταιρίες Δύλισης Πετρελαίου. Η

αξιολόγηση των πρακτικών CSR πραγματοποιήθηκε με την κάρτα αποτελεσμάτων που προτάθηκε από τους Skouloudis & Evangelinos (2009). Η ανάλυση αποκάλυψε ότι η CSR βοήθησε τις εταιρείες διύλισης να δημιουργήσουν μια φιλική προς το περιβάλλον εικόνα. Ωστόσο, απαιτείται περισσότερη δουλειά για την πλήρη ευθυγράμμιση των πρακτικών CSR με τη συνολική στρατηγική των επιχειρήσεων.

Ο Πίνακας 2.3 συνοψίζει τα βασικά ευρήματα των μελετών που αναλύθηκαν σε αυτήν την παράγραφο:

Πίνακας 2.3: Ο αντίκτυπος της ΕΚΕ στην απόδοση των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στον τομέα του πετρελαίου και του φυσικού αερίου (ανάλυση προηγούμενων μελετών)

Author (s)	Research methodology	Key findings
Parast & Adams (2012)	Ποσοτική έρευνα	<p>-Η υλοποίηση δραστηριοτήτων CSR σχετίζεται θετικά με την ενίσχυση της επιχειρησιακής απόδοσης των πετρελαϊκών εταιρειών</p> <p>- Η CSR δεν έχει θετικό αντίκτυπο στη συνολική απόδοση των επιχειρήσεων</p> <p>-Η πιο σημαντική πτυχή για την υλοποίηση των δραστηριοτήτων CSR είναι η υποστήριξη της ανώτατης διαχείρισης.</p>
Raufflet et al. (2014)	Ποιοτική έρευνα Διευθυντές και σύμβουλοι που εργάζονταν σε 20 εταιρείες	- Η CSR μπορεί να βελτιώσει την καινοτομία και τη στρατηγική ικανότητα των ενεργειακών επιχειρήσεων
Du & Vieira (2012)	Case study approach (Προσέγγιση μελέτης περίπτωσης)	- Η CSR βοήθησε τις πολυεθνικές πετρελαίου να ενισχύσουν την οργανωτική τους νομιμότητα, η οποία οδήγησε σε βελτιωμένη υποστήριξη από τα βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (πελάτες, εργαζόμενοι, επενδυτές, κοινότητα και κυβέρνηση).

		- Οι στρατηγικές που ενισχύουν την αξιοπιστία της CSR στη βιομηχανία πετρελαίου περιλαμβάνουν: χρήση των κοινωνικών μέσων, χρήση πολυμέσων τεχνολογίας, παρουσίαση πραγματικών συμφωνιών, ηγεσία σε συλλόγους σε όλη τη βιομηχανία και επιδεικνύοντας βραβεία και πιστοποιητικά
Metaxas and Tsavdaridou (2012)	Thematic comparative analysis (Θεματική συγκριτική ανάλυση)	-Η CSR διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο στις συνολικές εταιρικές στρατηγικές των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου.
	Secondary data (Δευτερεύοντα δεδομένα)	-Εντοπίστηκαν ελλείψεις: μη συστηματικός τρόπος δημοσίευσης εκθέσεων CSR, έλλειψη αξιολόγησης από εξωτερικούς ελεγκτές και το ευρύ κοινό.
Metaxas and Tsavdaridou (2017)	Thematic comparative analysis	- Η CSR βοήθησε τις εταιρείες διύλισης να δημιουργήσουν μια φιλική προς το περιβάλλον εικόνα
	Secondary data	Απαιτείται περισσότερη δουλειά για την πλήρη ευθυγράμμιση των πρακτικών CSR με τη συνολική στρατηγική των εταιρειών

Συνοπτικά, τα ευρήματα προηγούμενων ακαδημαϊκών μελετών επισημαίνουν τη θετική επίδραση της CSR στη λειτουργία των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου. Τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν την ενίσχυση της επιχειρησιακής απόδοσης των οργανισμών πετρελαίου και φυσικού αερίου (Parast & Adams, 2012), βελτιωμένες πρωτοβουλίες καινοτομίας (Raufflet et al., 2014), καλύτερη οργανωτική νομιμότητα, η οποία οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα εμπλοκής από βασικούς ενδιαφερόμενους (Du & Vieira, 2012), και βελτίωση του συνολικού προφίλ των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου, όπου μέσω της CSR δημιούργησε μια φιλική προς το περιβάλλον εικόνα (Metaxas & Tsavdaridou, 2012, 2017). Λαμβάνοντας υπόψη τα προαναφερθέντα οφέλη, καθώς και τους βασικούς παράγοντες επιτυχίας της CSR που

αναφέρονται στην παράγραφο 2.3, στα επόμενα κεφάλαια εξετάζεται η αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στην ελληνική βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου.

Κεφάλαιο 3: Μεθοδολογία έρευνας

3.1 Εισαγωγή

Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει την ερευνητική μεθοδολογία της διπλωματικής. Το κεφάλαιο περιλαμβάνει οκτώ παραγράφους που περιγράφουν: το ερευνητικό πρότυπο και την προσέγγιση, τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται για τη συλλογή πρωτογενών δεδομένων, την ερευνητική διαδικασία και τις τεχνικές δειγματοληψίας, το σχεδιασμό του ερωτηματολογίου, τις στατιστικές μεθόδους που χρησιμοποιούνται για την ανάλυση των συλλεγόμενων δεδομένων, τους ερευνητικούς περιορισμούς και την ερευνητική ηθική.

3.2 Ερευνητικό παράδειγμα και προσέγγιση

Δύο είναι οι κύριες ερευνητικές προσεγγίσεις στο πλαίσιο των μελετών επιχειρήσεων και διαχείρισης, συγκεκριμένα: Ποιοτική έρευνα και ποσοτική έρευνα (Malhotra & Bricks, 2006; Wilson, 2003). Η ποσοτική έρευνα προέρχεται από τη φιλοσοφία του θετικισμού, ενώ η ποιοτική από τον ερμηνευτισμό (Saunders et al. 2009, 2012). Κάθε προσέγγιση έχει ξεχωριστά χαρακτηριστικά, ερευνητικά εργαλεία, μεθόδους ανάλυσης κ.λπ. (βλ. Πίνακα 3.1).

Πίνακας 3.1: Διαφορές μεταξύ θετικισμού (positivism) και ερμηνευτισμού (interpretivism)

Assumptions	Positivism	Interpretivism
Αντίληψη της πραγματικότητας	Υπάρχει μια, μοναδική και αντικειμενική πραγματικότητα για τον ερευνητή	Η πραγματικότητα διατυπώνεται από πολλές οπτικές γωνίες
Στόχοι της έρευνας	Ο στόχος της έρευνας εστιάζει στη μέτρηση και στην πρόβλεψη	Ο στόχος της έρευνας είναι να κατανοήσει τα εξεταζόμενα προβλήματα
Εστίαση ενδιαφέροντος	Γενίκευση των αποτελεσμάτων Αντιπροσωπευτικότητα	Ειδικότητα και μοναδικότητα των ερευνητικών φαινομένων
Ερευνητικές μεθοδολογίες	Ποσοτική έρευνα Έρευνες που	Ποιοτική έρευνα Προσωπικές συνεντεύξεις

	χρησιμοποιούν ερωτηματολόγια Ποσοτικές παρατηρήσεις Οικονομετρική ανάλυση	Focus groups (Ομάδες εστίασης)
Ανάλυση δεδομένων	Τα πρωτογενή δεδομένα αναλύονται μέσω της χρήσης της στατιστικής Περιγραφικά στατιστικά στοιχεία, παραμετρική δοκιμή, ανάλυση συσχέτισης και παλινδρόμησης κ.λπ.	Ανάλυση περιεχομένου Τα δεδομένα έχουν τη μορφή λέξεων
Τεχνικές δειγματοληψίας	Δειγματοληψία πιθανότητας	Non-probability sampling (Δείγμα μη πιθανότητας)
Επιθυμητές πληροφορίες	Πόσοι άνθρωποι σκέφτονται και κάνουν ένα συγκεκριμένο πράγμα ή έχουν ένα συγκεκριμένο πρόβλημα	Τι σκέφτονται και κάνουν μερικοί άνθρωποι, ποιο είναι το κύριο πρόβλημα που αντιμετωπίζουν και πώς το αντιμετωπίζουν

Πηγές: Malhotra & Bricks, (2006; 2003); Robson (2007)

Λαμβάνοντας υπόψη τα χαρακτηριστικά κάθε προσέγγισης, αποφασίστηκε να χρησιμοποιηθεί η ποσοτική προσέγγιση. Οι κύριοι λόγοι αυτής της επιλογής ήταν: α) η ποσοτική έρευνα δίνει έμφαση στη μέτρηση των συζητούμενων προβλημάτων, β) η ποσοτική έρευνα επιτρέπει τη χρήση μεγάλων δειγμάτων και είναι μια κατάλληλη μέθοδος για τη μέτρηση των προθέσεων και των στάσεων των Ελλήνων καταναλωτών έναντι της CSR αποτελεσματικότητα, και γ) αυτός ο τύπος έρευνας επιτρέπει τη γενίκευση των ευρημάτων από το δείγμα στον πληθυσμό (Saunders et al. 2009; Malhotra and Bricks, 2006; Robson, 2007).

3.3 Μέθοδοι συλλογής δεδομένων

Από τότε που υιοθετήθηκε η ποσοτική ερευνητική προσέγγιση, τα πρωτογενή δεδομένα συλλεγόντουσαν με τη μέθοδο έρευνας χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια. Όπως έχουν δηλώνουν οι Malhotra και Bricks (2003, 2006) υπάρχουν αρκετές τακτικές που μπορούν να χρησιμοποιηθούν από ερευνητές για τη διανομή ερωτηματολογίων: πρόσωπο με πρόσωπο-

συνεντεύξεις, τηλεφωνικές έρευνες, έρευνες με βάση το Διαδίκτυο κ.λπ. Στην τρέχουσα περίπτωση διανεμήθηκαν ερωτηματολόγια μέσω διαδικτύου, μιας και η όλη κατάσταση λόγω πανδημίας δεν ευνοεί την εξ επαφής διανομή. Σύμφωνα με τους Rea και Parker (2005), οι διαδικτυακές έρευνες έχουν τα ακόλουθα πλεονεκτήματα: α) έχουν χαμηλό κόστος, β) επιτρέπουν ταχεία συλλογή σημαντικού όγκου δεδομένων και γ) επιτρέπουν την εμπιστευτικότητα.

3.4 Ερευνητική διαδικασία και δειγματοληψία

Οι τεχνικές δειγματοληψίας σε επιχειρηματικές μελέτες διακρίνονται σε στρατηγικές πιθανότητας και μη πιθανότητας (Wrenn et al., 2007; Aaker, et al. 2004). Επιστρέφοντας στον πίνακα 3.1, σε ποσοτικές ρυθμίσεις, οι ερευνητές χρησιμοποιούν κυρίως τεχνικές δειγματοληψίας πιθανότητας. Σε αυτό το πλαίσιο, στην παρούσα διπλωματική, χρησιμοποιήθηκε απλή τεχνική τυχαίας δειγματοληψίας, σύμφωνα με την οποία κάθε στοιχείο του πληθυσμού έχει την ίδια ευκαιρία να συμπεριληφθεί στο δείγμα (Malhotra & Bricks, 2006; Wrenn et al. 2007). Πιο συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελούνταν από καταναλωτές που βρίσκονταν στην Ελλάδα. Αυτή η ομάδα ανθρώπων θεωρήθηκε κατάλληλη για την παροχή πληροφοριών σχετικά με την αποτελεσματικότητα των πρακτικών CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Το ερωτηματολόγιο ανέβηκε στα προφίλ των social media των εισακτέων του Πολυτεχνείου Κρήτης (2016, 2017, 2018, 2019), καθώς και διανεμήθηκε στον οικογενειακό και κοινωνικό μου περίγυρο. Επίσης ζητήθηκε από τους ερωτηθέντες να προωθήσουν το ερευνητικό μέσο και στις κοινωνικές επαφές τους για τη διεύρυνση του μεγέθους του δείγματος. Η ερευνητική διαδικασία διήρκεσε ένα μήνα όπου συλλέχθηκαν 104 έγκυρες απαντήσεις.

3.5 Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου

Το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε μετά την ανάλυση της ακαδημαϊκής βιβλιογραφίας. Οι βασικές πηγές που χρησιμοποιήθηκαν για τη δημιουργία του ερευνητικού οργάνου ήταν: Ramasamy & Yeung (2009) και Chang & Cheng (2017) και Konrad, Martinuzzi & Steurer (2008). Το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε δύο κύριες ενότητες. Η πρώτη ενότητα συγκέντρωσε πληροφορίες σχετικά με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του καταναλωτή όσον αφορά το φύλο,

την ηλικία, το εκπαιδευτικό επίπεδο και το οικογενειακό μηνιαίο εισόδημα. Η δεύτερη ενότητα περιλάμβανε 25 δηλώσεις, οι οποίες ήταν σχετικές με την εφαρμογή πρακτικών CSR από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα, στις οποίες οι ερωτηθέντες δήλωσαν το επίπεδο συμφωνίας / διαφωνίας τους χρησιμοποιώντας μια κλίμακα Likert πέντε σημείων (1 = διαφωνώ έντονα και 5 = συμφωνώ απολύτως). Τα στοιχεία του ερωτηματολογίου παρουσιάζονται στον πίνακα 3.2. Το ερωτηματολόγιο απεικονίζεται στο Παράρτημα Α.

Πίνακας 3.2: Στοιχεία του ερωτηματολογίου

1. Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.
2. Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.
3. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.
4. Ως καταναλωτής, ανταμείβω τις εταιρείες που συμπεριφέρονται ηθικά.
5. Θεωρώ τις πρωτοβουλίες CSR ως ευεργετικές για την κοινότητα.
6. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.
7. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.
8. Η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.
9. Η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.
10. Είμαι πρόθυμος να πληρώσω περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες.
11. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου θα πρέπει να συμπεριφέρονται πιο ηθικά επειδή πωλούν υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανθρώπινες ανάγκες.
12. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες.
13. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην

Ελλάδα είναι αξιόπιστες εταιρείες.

14. Αποφεύγω να αγοράζω προϊόντα / υπηρεσίες από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που συμπεριφέρονται ανήθικα.

15. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιланθρωπικές δραστηριότητες.

16. Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα εκείνη που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.

17. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμμετέχουν στη διαχείριση δημόσιων υποθέσεων.

18. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.

19. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.

20. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται μόνο για τα κέρδη τους.

21. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.

22. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.

23. Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.

24. Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.

25. Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.

3.6 Μέθοδοι ανάλυσης

Η ανάλυση των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με SPSS. Αναλυτικότερα χρησιμοποιήθηκαν περιγραφικά στατιστικά στοιχεία, παραμετρικές δοκιμές, συσχέτιση και ανάλυση

παλινδρόμησης. Οι περιγραφικές στατιστικές (μέσα, ποσοστά, συχνότητες, κ.λπ.) είναι η βάση κάθε στατιστικής ανάλυσης (Malhotra & Bricks, 2003; Wilson, 2003). Παραμετρικές δοκιμές χρησιμοποιήθηκαν για τη μέτρηση του αντίκτυπου των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στις απαντήσεις τους. Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκαν ανεξάρτητες δοκιμές για την ανάλυση φύλου και την μονόδρομη ανάλυση ANOVA για την ηλικία, το εκπαιδευτικό υπόβαθρο και το εισόδημα. Οι τεχνικές συσχέτισης και παλινδρόμησης επέτρεψαν να εξεταστούν οι συσχετισμοί μεταξύ των μεταβλητών (Saunders et al., 2012). Συγκεκριμένα, χρησιμοποιήθηκε ανάλυση παλινδρόμησης για την πρόβλεψη του αντίκτυπου των πρωτοβουλιών CSR στη συμπεριφορά των καταναλωτών.

3.7 Περιορισμοί έρευνας

Οι κύριοι ερευνητικοί περιορισμοί του τρέχοντος έργου περιλαμβάνουν τις ακόλουθες πτυχές: α) το μέγεθος του δείγματος ήταν σχετικά μικρό. Ένα μεγαλύτερο δείγμα θα ενίσχυε την αντιπροσωπευτικότητα των ευρημάτων, β) ο αντίκτυπος και η εφαρμογή πρακτικών CSR από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα μπορεί να επηρεαστούν από παράγοντες, οι οποίοι δεν ελήφθησαν υπόψη στην παρούσα εργασία, και γ) ποσοτική έρευνα επικεντρώνεται στη μέτρηση, αποτυγχάνοντας να παρέχει βαθιά κατανόηση των παραγόντων που διατυπώνουν τις αντιλήψεις και τις στάσεις των καταναλωτών (Wilson, 2003; Malhotra and Bricks, 2006).

3.8 Η ερευνητική ηθική

Τα σημεία που ανέφερε ο Τάτσης (2004, σελ. 414) εξετάζονται επίσης κατά τη διεξαγωγή της πρωτογενούς έρευνας. Πιο συγκεκριμένα: α) διατηρήθηκε η επιστημονική του αντικειμενικότητα, β) υπήρχε σεβασμός στα δικαιώματα των συμμετεχόντων, γ) δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση σε θέματα που σχετίζονται με την αξιοπρέπεια και την τιμή των ερωτηθέντων, δ) εξασφαλίστηκε ότι κανένας από τους ερωτηθέντες δεν εκτέθηκαν σε φυσικό κίνδυνο (εν έτη Covid-19) και ε) εξασφαλίστηκε η ανωνυμία των ερωτηθέντων.

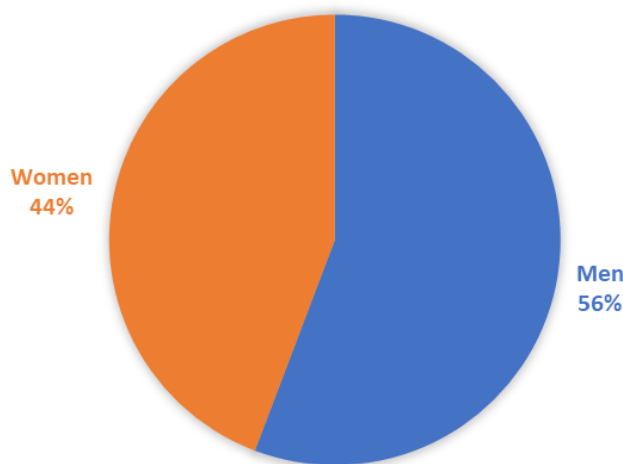
Κεφάλαιο 4: Ανάλυση των ευρημάτων

4.1 Εισαγωγή

Αυτό το κεφάλαιο παρουσιάζει την ανάλυση των πρωτογενών δεδομένων. Η ανάλυση πραγματοποιήθηκε με το SPSS v. 25. Το κεφάλαιο χωρίζεται σε τέσσερις ενότητες που περιγράφουν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, περιγραφικές στατιστικές, τα αποτελέσματα των παραμετρικών δοκιμών και τις αναλύσεις συσχέτισης και παλινδρόμησης.

4.2 Δημογραφικά δείγματα

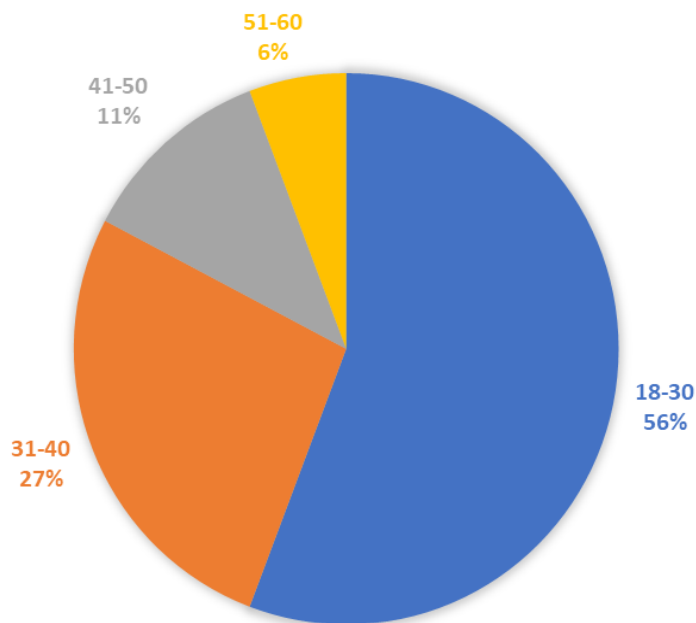
Πρώτα απ' όλα, το 56% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες και 44% γυναίκες (βλ. Σχήμα 4.1).



Σχήμα 4.1: Φύλο των συμμετεχόντων

Επιπλέον, η συντριπτική πλειονότητα (56%) των συμμετεχόντων ήταν 18-30 ετών, ενώ το 27% ήταν 31-40 ετών, το 11% ήταν 41-50 και το 6% ήταν 51-60 (σχήμα 4.2) Όσον αφορά το

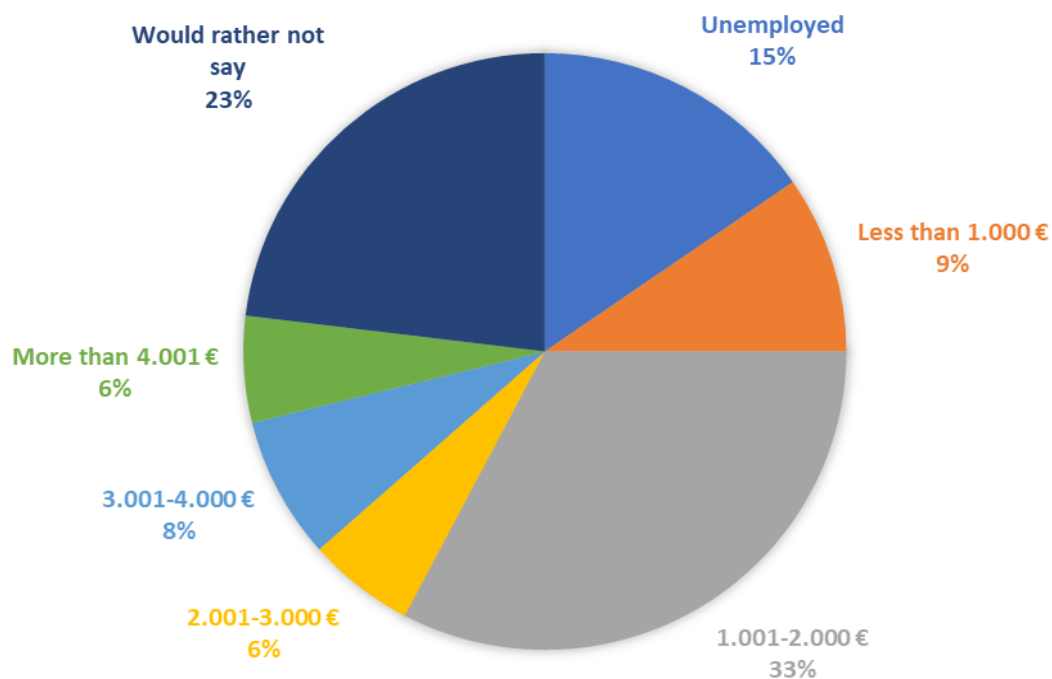
εκπαιδευτικό υπόβαθρο των ερωτηθέντων, το 73% ήταν απόφοιτοι πανεπιστημίου / κολεγίου, το 14% ήταν απόφοιτοι λυκείου και το 13% ήταν κάτοχοι μεταπτυχιακού ή / και διδακτορικού τίτλου (βλ. Σχήμα 4.3). Τέλος, το 15% των συμμετεχόντων ήταν άνεργοι, το 9% είχε οικογενειακό μηνιαίο εισόδημα μικρότερο από 1.000 ευρώ, το 33% είχε εισόδημα μεταξύ 1.001-2000 ευρώ και μόνο το 20% είχε οικογενειακό εισόδημα που ξεπέρασε τα 2.000 ευρώ. Ενδεικτικά, το 23% των συμμετεχόντων δεν απάντησε σε αυτήν την ερώτηση (βλ. Σχήμα 4.4).



Σχήμα 4.2: Ηλικία των συμμετεχόντων



Σχήμα 4.3: Εκπαιδευτικό υπόβαθρο των συμμετεχόντων



Σχήμα 4.4: Μηνιαίο οικογενειακό εισόδημα των συμμετεχόντων

Ο Πίνακας 4.1 συνοψίζει τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων παρέχοντας επίσης τις συχνότητες κάθε στοιχείου:

Πίνακας 4.1: Δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων

Gender

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Men	58	55,8	55,8	55,8
Women	46	44,2	44,2	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Age

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
18-30	58	55,8	55,8	55,8
31-40	28	26,9	26,9	82,7
41-50	12	11,5	11,5	94,2
51-60	6	5,8	5,8	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Education

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
High school	14	13,5	13,5	13,5
Bachelor	76	73,1	73,1	86,5
Master/PhD	14	13,5	13,5	100,0
Total	104	100,0	100,0	

Monthly Family Income

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Unemployed	16	15,4	15,4	15,4
Less than 1.000 €	10	9,6	9,6	25,0
1.001-2.000 €	34	32,7	32,7	57,7
2.001-3.000 €	6	5,8	5,8	63,5
3.001-4.000 €	8	7,7	7,7	71,2
More than 4.001 €	6	5,8	5,8	76,9
Would rather not say	24	23,1	23,1	100,0

Total	104	100,0	100,0	
-------	-----	-------	-------	--

4.3 Περιγραφικές στατιστικές

Ο Πίνακας 4.2 δείχνει τη μέση και την τυπική απόκλιση σε κάθε δήλωση (φθίνουσα μέση):

Πίνακας 4.2: Περιγραφική στατιστική

	N	Minim um	Maxi mum	Mean	Std. Deviation
Θεωρώ τις πρωτοβουλίες CSR ως ευεργετικές για την κοινότητα.	102	3,00	5,00	4,0980	,72453
Η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.	104	2,00	5,00	4,0769	,67827
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου θα πρέπει να συμπεριφέρονται πιο ηθικά επειδή πωλούν υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανθρώπινες ανάγκες.	102	2,00	5,00	4,0588	,61053
Ως καταναλωτής, ανταμείβω τις εταιρείες που συμπεριφέρονται ηθικά.	104	3,00	5,00	4,0577	,63593
Είμαι πρόθυμος να πληρώσω περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες.	104	3,00	5,00	3,9808	,57422
Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα αυτήν που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.	100	2,00	5,00	3,9200	,84900
Η κοινωνική ευθύνη των εταιρειών επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.	104	2,00	5,00	3,8846	,67274
Αποφεύγω να αγοράζω προϊόντα / υπηρεσίες από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που συμπεριφέρονται ανήθικα.	102	2,00	5,00	3,8627	,66062

Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται μόνο για τα κέρδη τους.	104	1,00	5,00	3,7500	,85616
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	104	1,00	5,00	3,4808	1,03324
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμμετέχουν στη διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων.	102	2,00	4,00	3,2157	,57381
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	104	1,00	5,00	3,1731	,78136
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	104	1,00	5,00	3,1731	,82958
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες.	104	2,00	5,00	3,1538	,69351
Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	104	1,00	5,00	3,1538	,82166
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	104	1,00	4,00	3,1538	1,04991

Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	102	1,00	5,00	3,0392	,79505
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.	104	1,00	5,00	3,0192	,69646
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	102	1,00	4,00	3,0000	,71753
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.	102	1,00	4,00	2,9216	,55733
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιλανθρωπικές δραστηριότητες.	102	1,00	4,00	2,8627	,68994
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	100	1,00	5,00	2,8400	,83750
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	104	1,00	4,00	2,8269	,78136
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.	104	1,00	5,00	2,5192	,99495

(1=Strongly disagree, 5=strongly agree)

Αρχικά, οι Έλληνες καταναλωτές παρουσίασαν θετικές στάσεις απέναντι στη φιλοσοφία και τις δραστηριότητες της CSR. Αυτό αντικατοπτρίστηκε στο υψηλό επίπεδο συμφωνίας που παρατηρήθηκε στις ακόλουθες δηλώσεις:

- Θεωρώ ότι οι πρωτοβουλίες CSR είναι ευεργετικές για την κοινότητα.
- Η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.
- Ως καταναλωτής, ανταμείβω τις εταιρείες που συμπεριφέρονται ηθικά.
- Είμαι πρόθυμος να πληρώσω περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες.
- Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα αυτήν που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.
- Η κοινωνική ευθύνη των επιχειρήσεων επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.

Επομένως, η CSR έχει θετικό αντίκτυπο στην αντίληψη των καταναλωτών, καθώς και στην αγοραστική τους συμπεριφορά, καλώντας τις εταιρείες και τους οργανισμούς να επανεξετάσουν τα πολλαπλά οφέλη της. Ωστόσο, οι Έλληνες αγοραστές είναι πιο σκεπτικοί απέναντι στις πρωτοβουλίες CSR των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου. Είναι ενδεικτικό ότι παρατηρήθηκαν μέτρια επίπεδα συμφωνίας σε δηλώσεις όπως:

- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμμετέχουν στη διαχείριση δημόσιων υποθέσεων.
- Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.
- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.
- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες.

- Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.
- Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.

Επιπλέον, η συμφωνία ήταν ακόμη χαμηλότερη σε δηλώσεις που σχετίζονται με τη δέσμευση για ηθικές αρχές και με τη γενική ηθική συμπεριφορά των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην εγχώρια βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου:

- Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.
- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιланθρωπικές δραστηριότητες.
- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.
- Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.
- Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.

Τέλος, η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες παροχής φυσικού αερίου και πετρελαίου κυμάνθηκαν σε μέτρια επίπεδα (τα μέσα ήταν 3,03 και 3,15 αντίστοιχα). Αντίθετα, οι ίδιοι καταναλωτές, το να προτείνουν παροχή υπηρεσιών που χρησιμοποιούν σε άλλους καταναλωτές, ήταν θετικές (μέσος όρος: 3,48).

4.4 Παραμετρικές δοκιμές

4.4.1 Φύλο (independent T-tests)

Ο Πίνακας 4.3 δείχνει τα αποτελέσματα των παραμετρικών δοκιμών (independent T-tests) με βάση το φύλο. Συγκεκριμένα, στατιστικά σημαντικές διαφορές εντοπίστηκαν στις ακόλουθες

δηλώσεις: Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά ($p = 0,031 < 0,05$). Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους ($p = 0,013 < 0,05$). Η κοινωνική ευθύνη των εταιρειών επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου ($p = 0,001 < 0,05$). Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες ($p = 0,003 < 0,05$).

Αποφεύγω να αγοράζω προϊόντα / υπηρεσίες από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που συμπεριφέρονται ανήθικα ($p = 0,031 < 0,05$). Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιλανθρωπικές δραστηριότητες ($p = 0,001 < 0,05$). Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων τους ($p = 0,001 < 0,05$) και οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εσωτερικό νομικό πλαίσιο ($p = 0,004 < 0,05$).

Στις περισσότερες από αυτές τις δηλώσεις, οι γυναίκες κατέδειξαν υψηλότερα επίπεδα συμφωνίας σε σύγκριση με τους άνδρες, αποκαλύπτοντας ότι έχουν πιο θετική στάση απέναντι στην CSR που εφαρμόζουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου.

Πίνακας 4.3: Independent T-tests (based on gender)

	Gender	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Sig.
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.	Men	58	3,0000	,59235	,07778	,152
	Women	46	3,0435	,81531	,12021	
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται	Men	58	2,7586	,86471	,11354	,031
	Women	46	2,9130	,66084	,09744	

ηθικά.						
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Men	58	3,1724	1,12605	,14786	
	Women	46	3,1304	,95705	,14111	,176
Ως καταναλωτής, ανταμείβω τις εταιρείες που συμπεριφέρονται ηθικά.	Men	58	3,9655	,67449	,08856	
	Women	46	4,1739	,56977	,08401	,684
Θεωρώ τις πρωτοβουλίες ΕΚΕ ως επωφελείς για την κοινότητα.	Men	56	4,0714	,75936	,10147	
	Women	46	4,1304	,68666	,10124	,450
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.	Men	56	2,8929	,67900	,09073	
	Women	46	2,9565	,36249	,05345	,013
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	Men	56	2,9286	,80582	,10768	
	Women	46	3,0870	,58977	,08696	,173
Το CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.	Men	58	4,0690	,64515	,08471	
	Women	46	4,0870	,72499	,10689	,785
Η κοινωνική ευθύνη των εταιρειών επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.	Men	58	3,7931	,76683	,10069	
	Women	46	4,0000	,51640	,07614	,001
Είμαι πρόθυμος να πληρώσω περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες.	Men	58	3,8276	,59642	,07831	
	Women	46	4,1739	,48554	,07159	,168
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου θα πρέπει να	Men	58	4,0345	,56087	,07365	
	Women	44	4,0909	,67577	,10188	,411

συμπεριφέρονται πιο ηθικά επειδή πωλούν υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανθρώπινες ανάγκες.						
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες.	Men	58	3,1724	,79776	,10475	
	Women	46	3,1304	,54196	,07991	,003
Αποφεύγω να αγοράζω προϊόντα / υπηρεσίες από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που συμπεριφέρονται ανήθικα.	Men	58	3,8276	,75249	,09881	
	Women	44	3,9091	,52020	,07842	,031
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιλανθρωπικές δραστηριότητες.	Men	58	2,7931	,81129	,10653	
	Women	44	2,9545	,48005	,07237	,001
Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα εκείνη που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.	Men	58	3,7931	,81129	,10653	
	Women	42	4,0952	,87818	,13551	,812
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμμετέχουν στη διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων.	Men	58	3,2414	,62996	,08272	
	Women	44	3,1818	,49522	,07466	,056
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη	Men	58	2,5862	1,04352	,13702	
	Women	46	2,4348	,93457	,13780	,075

βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.						
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	Men	54	2,7778	,96479	,13129	
	Women	46	2,9130	,66084	,09744	,017
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται μόνο για τα κέρδη τους.	Men	58	3,7241	,98752	,12967	
	Women	46	3,7826	,66376	,09787	,026
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων τους.	Men	58	3,2414	,94238	,12374	
	Women	46	3,0870	,66084	,09744	,001
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Men	58	3,1379	,90705	,11910	
	Women	46	3,2174	,59304	,08744	,004
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Men	56	3,0000	,93420	,12484	
	Women	46	3,0870	,58977	,08696	,159
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Men	58	3,4828	1,14312	,15010	
	Women	46	3,4783	,88792	,13092	,081
Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες	Men	58	3,1034	,93075	,12221	
	Women	46	3,2174	,66376	,09787	,066

πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.						
--	--	--	--	--	--	--

4.4.2 Age (one-way ANOVA)

Η one-way ANOVA ανάλυση χρησιμοποιήθηκε για τη μέτρηση της επίδρασης της ηλικίας στις απαντήσεις των συμμετεχόντων. Όπως φαίνεται στον πίνακα 4.4, οι αποκρίσεις διέφεραν στατιστικά σημαντικά σε αρκετές περιπτώσεις. Σε γενικές γραμμές, οι νέοι καταναλωτές ήταν πιο σκεπτικοί απέναντι σε πρωτοβουλίες CSR που εφαρμόστηκαν από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα. Καθώς αυξάνεται η ηλικία των καταναλωτών, η στάση τους σχετικά με τις πρωτοβουλίες CSR γίνεται πιο θετική.

Πίνακας 4.4: One-way ANOVA analysis (based on age)

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum	Sig
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά	18-30	58	2,5517	,90170	,11840	1,00	4,00	,001
	31-40	28	3,1429	,35635	,06734	3,00	4,00	
	41-50	12	3,1667	,38925	,11237	3,00	4,00	
	51-60	6	3,3333	,51640	,21082	3,00	4,00	
	Total	104	2,8269	,78136	,07662	1,00	4,00	
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	18-30	58	2,6207	1,10545	,14515	1,00	4,00	,000
	31-40	28	3,7857	,41786	,07897	3,00	4,00	
	41-50	12	3,8333	,38925	,11237	3,00	4,00	
	51-60	6	4,0000	,00000	,00000	4,00	4,00	
	Total	104	3,1538	1,04991	,10295	1,00	4,00	
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.	18-30	58	2,7241	,58619	,07697	1,00	3,00	,000
	31-40	28	3,2143	,41786	,07897	3,00	4,00	
	41-50	12	3,1667	,38925	,11237	3,00	4,00	
	51-60	4	3,0000	,00000	,00000	3,00	3,00	
	Total	102	2,9216	,55733	,05518	1,00	4,00	
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία	18-30	58	2,8276	,79776	,10475	1,00	4,00	,008
	31-40	28	3,0714	,46576	,08802	2,00	4,00	
	41-50	12	3,5000	,52223	,15076	3,00	4,00	

πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	51-60	4	3,5000	,57735	,28868	3,00	4,00	
	Total	102	3,0000	,71753	,07105	1,00	4,00	
Το CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.	18-30	58	3,9310	,74603	,09796	2,00	5,00	,004
	31-40	28	4,4286	,50395	,09524	4,00	5,00	
	41-50	12	3,8333	,38925	,11237	3,00	4,00	
	51-60	6	4,3333	,51640	,21082	4,00	5,00	
	Total	104	4,0769	,67827	,06651	2,00	5,00	
Η κοινωνική ευθύνη των εταιρειών επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.	18-30	58	3,9655	,72464	,09515	2,00	5,00	,007
	31-40	28	3,8571	,35635	,06734	3,00	4,00	
	41-50	12	4,0000	,60302	,17408	3,00	5,00	
	51-60	6	3,0000	,89443	,36515	2,00	4,00	
	Total	104	3,8846	,67274	,06597	2,00	5,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επilύουν κοινωνικά προβλήματα.	18-30	58	2,2759	,95133	,12492	1,00	4,00	,002
	31-40	28	2,5714	,99735	,18848	2,00	5,00	
	41-50	12	3,0000	,85280	,24618	2,00	4,00	
	51-60	6	3,6667	,51640	,21082	3,00	4,00	
	Total	104	2,5192	,99495	,09756	1,00	5,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	18-30	56	2,5357	,83043	,11097	1,00	4,00	,000
	31-40	28	3,0000	,54433	,10287	2,00	4,00	
	41-50	10	3,4000	,51640	,16330	3,00	4,00	
	51-60	6	4,0000	,89443	,36515	3,00	5,00	
	Total	100	2,8400	,83750	,08375	1,00	5,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται μόνο για τα κέρδη τους.	18-30	58	4,0000	,74927	,09838	2,00	5,00	,000
	31-40	28	3,7143	,59982	,11336	2,00	4,00	
	41-50	12	3,5000	,79772	,23028	2,00	4,00	
	51-60	6	2,0000	,89443	,36515	1,00	3,00	
	Total	104	3,7500	,85616	,08395	1,00	5,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία	18-30	58	3,0000	,87860	,11537	1,00	4,00	,001
	31-40	28	3,3571	,62148	,11745	3,00	5,00	
	41-50	12	3,0000	,60302	,17408	2,00	4,00	

πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων τους.	51-60	6	4,3333	,51640	,21082	4,00	5,00	
	Total	104	3,1731	,82958	,08135	1,00	5,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	18-30	58	2,9310	,83481	,10962	1,00	4,00	,001
	31-40	28	3,3571	,62148	,11745	3,00	5,00	
	41-50	12	3,5000	,52223	,15076	3,00	4,00	
	51-60	6	4,0000	,00000	,00000	4,00	4,00	
	Total	104	3,1731	,78136	,07662	1,00	5,00	
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	18-30	58	2,8621	,86751	,11391	1,00	4,00	,038
	31-40	26	3,1538	,54349	,10659	3,00	5,00	
	41-50	12	3,5000	,79772	,23028	3,00	5,00	
	51-60	6	3,3333	,51640	,21082	3,00	4,00	
	Total	102	3,0392	,79505	,07872	1,00	5,00	
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	18-30	58	2,9655	1,07549	,14122	1,00	5,00	,000
	31-40	28	4,0000	,38490	,07274	3,00	5,00	
	41-50	12	4,3333	,49237	,14213	4,00	5,00	
	51-60	6	4,3333	,51640	,21082	4,00	5,00	
	Total	104	3,4808	1,03324	,10132	1,00	5,00	
Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	18-30	58	2,8966	,85203	,11188	1,00	5,00	,001
	31-40	28	3,4286	,74180	,14019	3,00	5,00	
	41-50	12	3,3333	,49237	,14213	3,00	4,00	
	51-60	6	4,0000	,00000	,00000	4,00	4,00	
	Total	104	3,1538	,82166	,08057	1,00	5,00	

4.4.3 Educational background (one-way ANOVA)

Ο Πίνακας 4.5 δείχνει τα αποτελέσματα της one-way ANOVA ανάλυσης με βάση το εκπαιδευτικό υπόβαθρο. Σε γενικές γραμμές, καθώς αυξάνεται το εκπαιδευτικό επίπεδο, οι στάσεις των καταναλωτών απέναντι στην CSR γίνονται πιο θετικές. Ωστόσο, οι κάτοχοι πτυχίου Bachelor είναι πιο ύποπτοι απέναντι στις στρατηγικές CSR των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου, σε σύγκριση με τους αποφοίτους λυκείου και τους κατόχους Master / PhD και

πιθανώς για αυτόν τον λόγο η ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων πετρελαίου και φυσικού αερίου κυμαίνεται σε χαμηλότερα επίπεδα. Από την άλλη πλευρά, οι προθέσεις να συστήσουν την υπηρεσία σε άλλους καταναλωτές γίνονται πιο θετικές καθώς αυξάνεται το εκπαιδευτικό επίπεδο (βλ. Πίνακα 4.5).

Πίνακας 4.5: One-way ANOVA analysis (based on educational background)

		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	Minimum	Maximum	Sig.
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.	High school	14	3,5714	,93761	,25059	2,00	5,00	,002
	Bachelor	76	2,8947	,64455	,07393	1,00	4,00	
	Master/PhD	14	3,1429	,36314	,09705	3,00	4,00	
	Total	104	3,0192	,69646	,06829	1,00	5,00	
Θεωρώ ότι οι πρωτοβουλίες CSR είναι ευεργετικές για την κοινότητα	High school	14	3,4286	,51355	,13725	3,00	4,00	,000
	Bachelor	74	4,1351	,70855	,08237	3,00	5,00	
	Master/PhD	14	4,5714	,51355	,13725	4,00	5,00	
	Total	102	4,0980	,72453	,07174	3,00	5,00	
Το CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.	High school	14	3,4286	,75593	,20203	3,00	5,00	,000
	Bachelor	76	4,1842	,50887	,05837	3,00	5,00	
	Master/PhD	14	4,1429	1,02711	,27451	2,00	5,00	
	Total	104	4,0769	,67827	,06651	2,00	5,00	
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	High school	14	3,1429	,86444	,23103	2,00	4,00	,025
	Bachelor	74	2,8919	,69376	,08065	1,00	4,00	
	Master/PhD	14	3,4286	,51355	,13725	3,00	4,00	
	Total	102	3,0000	,71753	,07105	1,00	4,00	
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου	High school	14	2,4286	,75593	,20203	1,00	3,00	,017
	Bachelor	74	2,8919	,69376	,08065	1,00	4,00	
	Master/PhD	14	3,1429	,36314	,09705	3,00	4,00	
	Total	102	2,8627	,68994	,06831	1,00	4,00	

στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιλανθρωπικές δραστηριότητες.								
Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα αυτήν που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.	High school	14	3,5714	,93761	,25059	2,00	5,00	,036
	Bachelor	72	4,0556	,78523	,09254	2,00	5,00	
	Master/PhD	14	3,5714	,93761	,25059	2,00	5,00	
	Total	100	3,9200	,84900	,08490	2,00	5,00	
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	High school	14	3,4286	,75593	,20203	2,00	4,00	,009
	Bachelor	74	2,8919	,76870	,08936	1,00	5,00	
	Master/PhD	14	3,4286	,75593	,20203	3,00	5,00	
	Total	102	3,0392	,79505	,07872	1,00	5,00	
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	High school	14	3,3286	1,08941	,29116	2,00	5,00	,006
	Bachelor	76	3,4421	1,03991	,11929	1,00	5,00	
	Master/PhD	14	4,2857	,46881	,12529	4,00	5,00	
	Total	104	3,4808	1,03324	,10132	1,00	5,00	

4.5 Correlation (συσχέτιση) and Regression (παλινδρόμηση)

Αρχικά, η ανάλυση συσχέτισης (κατά Pearson) έδειξε ότι η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου στην ελληνική αγορά συνδέεται θετικά με την αφοσίωση των καταναλωτών και τις προθέσεις να προτείνουν τις υπηρεσίες των

Πίνακας 4.6: Correlations (ικανοποίηση, αφοσίωση, πρόθεση για σύσταση)

		Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Pearson Correlation	1	,624**	,447**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000
	N	102	102	102
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Pearson Correlation	,624**	1	,644**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000
	N	102	104	104
Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	Pearson Correlation	,447**	,644**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	102	104	104

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

επιχειρήσεων σε άλλους αγοραστές (βλ. Πίνακα 4.6). Αυτό σημαίνει ότι οι αγοραστές που είναι πιστοί στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι πιο πρόθυμοι να προτείνουν αυτές τις εταιρείες σε άλλους καταναλωτές.

Επιπλέον, η ανάλυση έδειξε ότι η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συνδέεται θετικά με πρωτοβουλίες CSR όπως: ηθική εταιρική συμπεριφορά, σεβασμός του φυσικού περιβάλλοντος, σεβασμός των δικαιωμάτων των εργαζομένων, σεβασμός του εσωτερικού νομικού πλαισίου και δέσμευση για

σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές (βλέπε πίνακα 4.7).

Πίνακας 4.7: Correlations (ικανοποίηση και δραστηριότητες CSR που εφαρμόζονται από εταιρίες φυσικού αερίου και πετρελαίου)

		Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	
Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Pearson Correlation	1	,336**	,419**	,471**	,565**	,295**
	Sig. (2-tailed)		,001	,000	,000	,000	,003
	N	102	102	102	102	102	98
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Pearson Correlation	,336**	1	,601**	,316**	,590**	,477**
	Sig. (2-tailed)	,001		,000	,001	,000	,000
	N	102	104	104	104	104	100
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία	Pearson Correlation	,419**	,601**	1	,482**	,559**	,524**

πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	102	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Pearson Correlation	,471**	,316**	,482**	1	,612**	,298**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,003
	N	102	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Pearson Correlation	,565**	,590**	,559**	,612**	1	,437**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	102	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	Pearson Correlation	,295**	,477**	,524**	,298**	,437**	1
	Sig. (2-tailed)	,003	,000	,000	,003	,000	
	N	98	100	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Στο ίδιο μήκος κύματος, οι προθέσεις να προτείνουν τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου σε άλλους καταναλωτές συσχετίζονται επίσης (και ακόμη ισχυρότερα) με τις ίδιες διαστάσεις CSR (βλέπε πίνακα 4.8).

Πίνακας 4.8: Correlations (πρόθεση για σύσταση και δραστηριότητες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου)

		Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.
Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Pearson Correlation	1	,513**	,701**	,514**	,569**	,584**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	100
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Pearson Correlation	,513**	1	,601**	,316**	,590**	,477**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	100
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και	Pearson Correlation	,701**	,601**	1	,482**	,559**	,524**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000

φυσικού αερίου στην Ν Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.		104	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ν Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Pearson Correlation	,514**	,316**	,482**	1	,612**	,298**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,003
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ν Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Pearson Correlation	,569**	,590**	,559**	,612**	1	,437**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ν Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	Pearson Correlation	,584**	,477**	,524**	,298**	,437**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,000	
		100	100	100	100	100	100

**, Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Παρομοίως, η αφοσίωση προς τις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου σχετίζονται με πτυχές CSR (βλ. Πίνακα 4.9). Ο υψηλότερος συντελεστής συσχέτισης απεικονίστηκε με την τήρηση του νομικού πλαισίου, ακολουθούμενος από σεβασμό στους φυσικούς πόρους.

Πίνακας 4.9: Correlations (αφοσίωση και δραστηριότητες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου)

		Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.
Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	Pearson Correlation	1	,496**	,490**	,473**	,593**	,352**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	100
Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Pearson Correlation	,496**	1	,601**	,316**	,590**	,477**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,001	,000	,000
	N	104	104	104	104	104	100
Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία	Pearson Correlation	,490**	,601**	1	,482**	,559**	,524**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000

πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	N	104	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Pearson Correlation	,473**	,316**	,482**	1	,612**	,298**
	Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000		,000	,003
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	N	104	104	104	104	104	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Pearson Correlation	,593**	,590**	,559**	,612**	1	,437**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	N	100	100	100	100	100	100
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	Pearson Correlation	,352**	,477**	,524**	,298**	,437**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,003	,000	

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Τέλος, χρησιμοποιήθηκε ένα μοντέλο παλινδρόμησης (regression model) για την εξέταση των παραγόντων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την πρόβλεψη της ικανοποίησης των καταναλωτών από τις υπηρεσίες που προσφέρονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Η ανάλυση έδειξε ότι συνολικά, το μοντέλο παλινδρόμησης ήταν στατιστικά σημαντικό με $R = 0,744$, $R \text{ square} = 0,554$, $p = 0,000$ (two tailed). Οι ισχυρότεροι προγνωστικοί παράγοντες της ικανοποίησης των αγοραστών ήταν πτυχές CSR όπως: Σεβασμός του

εσωτερικού νομικού πλαισίου, επίλυση κοινωνικών προβλημάτων και παροχή φροντίδας για την ποιότητα ζωής στην κοινότητα (βλ. Πίνακα 4.10).

Πίνακας 4.10: Regression model - Πρόβλεψη της συνολικής ικανοποίησης των υπηρεσιών των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,744 ^a	,554	,530	,55052

Predictors: (Constant) Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων τους. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	35,351	5	7,070	23,329	,000
	Residual	28,489	94	,303		
	Total	63,840	99			

A) Εξαρτώμενη μεταβλητή: Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.

B) Predictors: (Constant) οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων τους, οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα, οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον, οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας, οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	,270	,276		,978	,331
	Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	,002	,066	,003	,035	,972
	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	,209	,100	,203	2,094	,039
	Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.	,186	,065	,229	2,840	,006

Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	,444	,100	,400	4,458	,000
Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	,101	,091	,100	1,108	,271

a) Εξαρτώμενη μεταβλητή: Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.

Κεφάλαιο 5: Αποτελέσματα

5.1 Αποτελέσματα

Ο στόχος της τρέχουσας διπλωματικής ήταν να εξετάσει την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα από την άποψη των καταναλωτών. Σε συνάρτηση με αυτόν τον στόχο, η διπλωματική είχε τους ακόλουθους ερευνητικούς στόχους:

- Να διερευνήσει τις απόψεις και τις θέσεις των Ελλήνων καταναλωτών απέναντι στις δραστηριότητες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου.
- Η εκτίμηση της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα από την οπτική γωνία του καταναλωτή.
- Να εξεταστεί εάν οι απόψεις και οι πεποιθήσεις των Ελλήνων καταναλωτών προς τις δραστηριότητες CSR διαφοροποιούνται ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά τους (φύλο, ηλικία, εκπαιδευτικό υπόβαθρο και εισόδημα)

Αρχικά, η ανάλυση της βιβλιογραφίας έδειξε ότι η εφαρμογή των πρακτικών CSR έχει θετικό αντίκτυπο στη λειτουργία των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου. Πιο συγκεκριμένα, τα κύρια οφέλη περιλαμβάνουν την ενίσχυση της επιχειρησιακής απόδοσης των οργανισμών πετρελαίου και φυσικού αερίου (Parast & Adams, 2012), βελτιωμένες πρωτοβουλίες καινοτομίας (Raufflet et al., 2014), καλύτερη οργανωτική νομιμότητα, η οποία οδηγεί σε υψηλότερα επίπεδα εμπλοκής από βασικά ενδιαφερόμενα μέρη (Du & Vieira, 2012) και βελτίωση του συνολικού προφίλ των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου, όπου μέσω της

CSR δημιούργησε μια φιλική προς το περιβάλλον εικόνα (Metaxas & Tsavdaridou, 2012; 2017).

Στο ίδιο μήκος κύματος, τα αποτελέσματα της εμπειρικής έρευνας έδειξαν πρώτα ότι οι Έλληνες καταναλωτές παρουσίασαν θετικές στάσεις και στάσεις απέναντι στη φιλοσοφία της CSR. Συγκεκριμένα, Έλληνες αγοραστές: θεωρούν τις πρωτοβουλίες CSR ως επωφελείς για την κοινότητα, πιστεύουν ότι η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη και επιθυμούν να ανταμείψουν τις εταιρείες που συμπεριφέρονται δεοντολογικά. Επίσης είναι πρόθυμοι να πληρώσουν περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες και δηλώνουν ότι οι πρωτοβουλίες CSR επηρεάζουν τις αποφάσεις αγοράς τους. Ως εκ τούτου, ο τομέας CSR παρέχει σημαντικές ευκαιρίες για επιχειρήσεις και οικονομικούς οργανισμούς στην Ελλάδα για την ενίσχυση της εικόνας τους στις αντιλήψεις του κοινού.

Ωστόσο, οι Έλληνες αγοραστές είναι πιο σκεπτικοί για τις πρωτοβουλίες CSR που εφαρμόζονται από εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου. Οι καταναλωτές δεν ήταν πεπεισμένοι ότι οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου: επιλύουν κοινωνικά προβλήματα, δεσμεύονται για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές, διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων σε φιλανθρωπικές δραστηριότητες, τηρούν τις υποσχέσεις τους, είναι κοινωνικά υπεύθυνοι, σέβονται το φυσικό περιβάλλον, σέβονται τα δικαιώματα των υπαλλήλων και σέβονται το κοινωνικό νομικό πλαίσιο. Ως εκ τούτου, η παρούσα εργασία επισημαίνει τις αδυναμίες των δραστηριοτήτων CSR που εφαρμόζονται από ελληνικές εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι αδυναμίες στις στρατηγικές CSR στον ίδιο τομέα αναφέρθηκαν επίσης στην ανάλυση του Μεταξά και του Τσαβδαρίδου (2012), αποκαλύπτοντας ότι το ελληνικό τοπίο CSR βρίσκεται ακόμη σε ανώριμη φάση. Τέλος, οι συνολικές προθέσεις ικανοποίησης και πίστης προς τις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου κυμάνθηκαν σε μέτρια επίπεδα. Αντίθετα, οι προθέσεις για παροχή υπηρεσιών σε άλλους καταναλωτές ήταν θετικές.

Επιπλέον, τα αποτελέσματα έδειξαν ότι το φύλο, η ηλικία και το εκπαιδευτικό επίπεδο επηρέασαν ελαφρώς τις αντιλήψεις των Ελλήνων καταναλωτών. Πιο συγκεκριμένα, οι γυναίκες κατέδειξαν πιο θετικές στάσεις απέναντι σε πρωτοβουλίες CSR που εφαρμόστηκαν από

εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Όσον αφορά την ηλικία, οι νέοι καταναλωτές ήταν πιο σκεπτικοί για τις πρωτοβουλίες CSR. Φαίνεται ότι όσο αυξάνεται η ηλικία των καταναλωτών, η στάση τους σχετικά με τις πρακτικές CSR γίνεται πιο θετική. Τέλος, καθώς το εκπαιδευτικό επίπεδο αυξάνεται, οι στάσεις των καταναλωτών απέναντι στην CSR γίνονται επίσης πιο θετικές. Ωστόσο, οι κάτοχοι πτυχίου Bachelor είναι πιο ύποπτοι απέναντι στις στρατηγικές CSR των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου, σε σύγκριση με τους αποφοίτους λυκείου και τους κατόχους Master / PhD και πιθανώς για αυτόν τον λόγο η ικανοποίησή τους από τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων πετρελαίου και φυσικού αερίου κυμαίνεται σε χαμηλότερα επίπεδα. Ωστόσο, οι προθέσεις των αγοραστών να προτείνουν τις υπηρεσίες πετρελαϊκών και φυσικών αερίων σε άλλους καταναλωτές γίνονται πιο θετικές καθώς αυξάνεται το εκπαιδευτικό επίπεδο. Εν ολίγοις, μπορεί να ειπωθεί ότι η επίδραση των δημογραφικών χαρακτηριστικών των συμμετεχόντων στις αντιλήψεις και τις στάσεις τους ήταν μέτρια.

Επιπλέον, διαπιστώθηκε ότι η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου στην ελληνική αγορά συνδέεται θετικά με την αφοσίωση και τις προθέσεις να προτείνουν τις υπηρεσίες των επιχειρήσεων σε άλλους καταναλωτές. Αυτό σημαίνει ότι οι αγοραστές που είναι πιστοί στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι πιο πρόθυμοι να προτείνουν αυτές τις εταιρείες σε άλλους καταναλωτές. Επιπλέον, η συνολική ικανοποίηση από τις υπηρεσίες των εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα, η αφοσίωση και οι προθέσεις για συστάσεις συσχετίστηκαν θετικά με πτυχές της CSR, όπως: ηθική εταιρική συμπεριφορά, σεβασμός του φυσικού περιβάλλοντος, σεβασμός των δικαιωμάτων των εργαζομένων, σεβασμός του κοινωνικού νομικού πλαισίου και δέσμευση για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές. Αυτά τα ευρήματα δείχνουν ότι η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο μάρκετινγκ σχέσεων που μπορεί να χρησιμοποιηθεί από ελληνικές εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου. Αυτό υποστηρίχθηκε επίσης από τα αποτελέσματα της ανάλυσης παλινδρόμησης, σύμφωνα με τα οποία τα χαρακτηριστικά της CSR (σεβασμός του κοινωνικού νομικού πλαισίου, επίλυση κοινωνικών προβλημάτων, φροντίδα για την ποιότητα ζωής της κοινότητας και σεβασμός των δικαιωμάτων των εργαζομένων) ήταν ισχυροί προγνωστικοί παράγοντες τη συνολική ικανοποίηση των καταναλωτών.

Συμπερασματικά, η CSR είναι μια ουσιαστική στρατηγική που μπορεί να ενισχύσει σημαντικά

τη συνολική απόδοση μάρκετινγκ των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην ελληνική βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου. Σημαντικές αδυναμίες εντοπίστηκαν στις εφαρμοσμένες στρατηγικές CSR των ελληνικών εταιρειών, καλώντας τους κορυφαίους ηγέτες τους να αναμορφώσουν τις πρακτικές τους εστιάζοντας περισσότερο στην αποκατάσταση της εμπιστοσύνης των καταναλωτών. Περιβαλλοντικά, προσωπικά και νομικά ζητήματα θα πρέπει να τεθούν στην πρώτη γραμμή των πρακτικών CSR των εταιρειών του κλάδου.

5.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Οι προτάσεις για περαιτέρω έρευνα περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

- Οι μελλοντικές μελέτες μπορούν να βασίζονται σε δύο ή περισσότερους τομείς, ή / και δύο ή περισσότερες χώρες, επιτρέποντας συγκρίσεις.
- Δεδομένου ότι στο τρέχον έργο χρησιμοποιήθηκαν μόνο ποσοτικές ερευνητικές μέθοδοι, άλλα έγγραφα μπορούν επίσης να πραγματοποιήσουν, όπως προσωπικές συνεντεύξεις με διευθυντή που εργάζεται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.
- Προσωπικές συνεντεύξεις ή / και ομάδες εστίασης μπορούν επίσης να διεξαχθούν με τους καταναλωτές για να εξετάσουν τη στάση και τις αντιλήψεις τους σε μεγαλύτερο βάθος (Wilson, 2003).

Βιβλιογραφία

1. Aaker, D. A., Kumar, V., Day, G. S. (2004). *Marketing Research* (8th ed.). USA: Wiley and Sons.
2. Baumgartner, R., Ebner, D. (2010), Corporate sustainability strategies: sustainability profiles and maturity levels, *Sustainable Development*, Volume 18, Issue 2, pages 76–89
3. Bryman, A., (2004) *Social Research Methods, Second edition*, New York: Oxford University Press.
4. Carroll, A. B. (1991). The pyramid of corporate social responsibility: Toward the moral management of organizational stakeholders. *Business horizons*, 34(4), 39-48.
5. Certo S.T. and Certo, T. (2011), *Modern management: concepts and skills*, 12th edition, UK: Pearson Publications.
6. Du, S., & Vieira, E. T. (2012). Striving for legitimacy through corporate social responsibility: Insights from oil companies. *Journal of Business Ethics*, 110(4), 413-427.
7. Konrad, A., Martinuzzi, A., & Steurer, R. (2008). When business associations and a Federal Ministry jointly consult civil society: A CSR policy case study on the development of the CSR Austria guiding vision. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 15(5), 270-280.
8. Lo, S., Sheu, H. (2007), Is Corporate Sustainability a Value- Increasing Strategy for Business, *CORPORATE GOVERNANCE*, Volume 15 Number 2, pp. 345-358.
9. Malhotra, N., Birks, D. (2003). *Marketing research: An applied Approach*, 2nd European edition. Harlow: Pearson Education.
10. Malhotra, N., Birks, D. (2006). *Marketing research: An applied Approach* 3rd European edition. Harlow: Pearson Education
11. Metaxas, T., & Tsavdaridou, M. (2012). Corporate social responsibility in Greece: A

- comparative analysis of the three major energy companies (case study). *Management: journal of contemporary management issues*, 17(2), 119-140.
12. Metaxas, T., & Tsavdaridou, M. (2017). Environmental Policy and CSR in Petroleum Refining Companies in Greece: Content and Global Reporting Initiative (GRI) Analysis. *Journal of Environmental Assessment Policy and Management*, 19(03), 1750012.
 13. Parast, M. M., & Adams, S. G. (2012). Corporate social responsibility, benchmarking, and organizational performance in the petroleum industry: A quality management perspective. *International Journal of Production Economics*, 139(2), 447-458.
 14. Radzi, N. A. M., Lee, K. E., Halim, S. A., & Siwar, C. (2018). An empirical study of critical success factors and challenges in corporate social responsibility (CSR) implementation: The case of selected corporate foundations in Malaysia. *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 8(3), 70-90.
 15. Ramasamy, B., & Yeung, M. (2009). Chinese consumers' perception of corporate social responsibility (CSR). *Journal of Business Ethics*, 88(1), 119-132.
 16. Raufflet, E., Cruz, L. B., & Bres, L. (2014). An assessment of corporate social responsibility practices in the mining and oil and gas industries. *Journal of Cleaner production*, 84, 256-270.
 17. Rea, L., Parker, R. (2005), *Designing and conducting survey research, a comprehensive guide*, 3ed edition, San Francisco: Wiley and Sons.
 18. Robson, C. (2007). *The research of the real world, a tool for social scientists and professional researchers*, Athens: Gutenberg Publications.
 19. Sangle, S. (2010). Critical success factors for corporate social responsibility: a public sector perspective. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 17(4), 205-214.
 20. Saunders, M., Lewis, P. and Thornhill, A. (2014). *Research methods for business students*. Harlow, Essex, England: Pearson Education Limited.
 21. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2016). *Research methods for business students*. Harlow: Pearson.
 22. Saunders, M., Lewis, P., Thornhill, A. (2009). *Research Methods for business student* 5th ed. Upper Saddle River: Pearson Prentice Hall.

23. Skouloudis, A., & Evangelinos, K. I. (2009). Sustainability reporting in Greece: are we there yet? *Environmental Quality Management*, 19(1), 43-60.
24. Tatsis N. (2004), *Sociology, historical introduction and theoretical foundations*, Volume one, 7th edition, Athens: Odysseus publications.
25. Visser, W. (2005). Revisiting Carroll's CSR Pyramid: An African Perspective. Corporate Citizenship in a Development Perspective. *Journal of Business Ethics*, 56(2), 163-183.
26. Wilson. A. (2003). *Marketing Research, An integrated approach*. Essex Pearson Education Limited.
27. Wrenn, B., Stevens, R., Loudon, D. (2007), *Marketing research: text and cases*, New York: Haworth publications.

Διαδικτυακές πηγές:

1. <https://www.statistics.gr/en/home/>
2. <https://www.iea.org/>
3. <https://ec.europa.eu/eurostat>

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο

Είμαι φοιτητής της σχολής Πολυτεχνείου Κρήτης και πιο συγκεκριμένα του τμήματος Μηχανικών Παραγωγής και Διοίκησης.

Στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας, διενεργώ έρευνα σχετικά με την αποτελεσματικότητα της Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης (ΕΚΕ ή CSR) στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.

Σας διαβεβαιώνω ότι τα δεδομένα του ερωτηματολογίου θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς και ότι τα προσωπικά σας στοιχεία θα παραμείνουν εντελώς εμπιστευτικά. Σας ενημερώνω επίσης ότι η έρευνα είναι ανώνυμη.

Η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου θα διαρκέσει λίγα λεπτά από τον χρόνο σας.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για την πολύτιμη συνεισφορά σας!

A. Δημογραφικά:

Gender:

Male ☐

Female ☐

Age:

18-30 ☐ 31-40 ☐ 41-50 ☐ 51-60 ☐ 61+ ☐

Educational level:

High school ☐ Bachelor ☐ Master/PhD ☐

Monthly Family Income

Unemployed ☐ Less than 1.000 € ☐ 1.001-2.000 € ☐
 2.001-3.000 € ☐ 3.001-4.000 € ☐ More than 4.001 € ☐
 Would rather not say ☐

Τοποθέτηση	Απάντηση				
	1	2	3	4	5
1. Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι κοινωνικά υπεύθυνες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
2. Πιστεύω ότι οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμπεριφέρονται ηθικά.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
3. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το φυσικό περιβάλλον.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
4. Ως καταναλωτής, ανταμείβω τις εταιρείες που συμπεριφέρονται ηθικά.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
5. Θεωρώ ότι οι πρωτοβουλίες CSR είναι ευεργετικές για την κοινότητα.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
6. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα τηρούν τις υποσχέσεις τους.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree

7. Οι εταιρείες που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ενδιαφέρονται για την ποιότητα ζωής της κοινότητας.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
8. Η CSR είναι ένα ισχυρό εργαλείο που συνδέει τα επιχειρηματικά κέρδη με τα κοινωνικά οφέλη.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
9. Η κοινωνική ευθύνη των εταιρειών επηρεάζει τις αποφάσεις αγοράς μου.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
10. Είμαι πρόθυμος να πληρώσω περισσότερα για την αγορά προϊόντων από κοινωνικά υπεύθυνες εταιρείες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
11. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου θα πρέπει να συμπεριφέρονται πιο ηθικά επειδή πωλούν υπηρεσίες που καλύπτουν βασικές ανθρώπινες ανάγκες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
12. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα ασχολούνται με ανήθικες ενέργειες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
13. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα είναι αξιόπιστες εταιρείες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
14. Αποφεύγω να αγοράζω προϊόντα / υπηρεσίες από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου που συμπεριφέρονται ανήθικα.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
15. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα διαθέτουν μεγάλο αριθμό πόρων για φιλανθρωπικές δραστηριότητες.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree

16. Εάν η ποιότητα των υπηρεσιών μεταξύ δύο (ή περισσότερων) εταιρειών πετρελαίου και φυσικού αερίου είναι σχεδόν η ίδια, θα προτιμούσα αυτήν που έχει κοινωνικά υπεύθυνη φήμη.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
17. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα συμμετέχουν στη διαχείριση των δημοσίων υποθέσεων.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
18. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα επιλύουν κοινωνικά προβλήματα.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
19. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα έχουν δεσμευτεί για σαφώς καθορισμένες ηθικές αρχές.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
20. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα νοιάζονται μόνο για τα κέρδη τους.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
21. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται τα δικαιώματα των εργαζομένων τους.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
22. Οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στη βιομηχανία πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σέβονται το εθνικό νομικό πλαίσιο.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
23. Συνολικά, είμαι ικανοποιημένος από τις υπηρεσίες που προσφέρουν οι εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree

24. Θα προτείνω τις υπηρεσίες που παρέχονται από εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου στην Ελλάδα σε άλλους καταναλωτές.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree
25. Σκοπεύω να παραμείνω πιστός στις εταιρείες πετρελαίου και φυσικού αερίου τα επόμενα χρόνια.	Strongly disagree	Disagree	Neutral	Agree	Strongly agree