

CSR – hvor svært kan det være?

- Ansvarlighed i Coop set fra tre forskellige kulturperspektiver



CSR Praksis



Rådgivning og analyser om CSR i virksomheder

Identificering af målsætninger

Hvorfor – ambitioner og formål?

Hvad gør vi i dag – og hvad vil vi fremover?

Hvem er vores vigtigste interessenter?

Hvilke områder skal med?
Hvordan skal de måles?

Kommunikation af CSR arbejdet

Intern: til medarbejdere

Ekstern: til omverdenen/
øvrige interessenter

Fx cases om CSR-projekter,
CSR-rapporter, COP-
rapporter.

Intern forankring

Virksomhedskulturen:
støtter den op om CSR?
Drivers og barriers?

Medarbejderne: Kender de
relevante dele af CSR-
arbejdet? Deres viden,
holdninger og adfærd...

Interview- og spørgeskemaundersøgelser

Design, gennemførelse og formidling.

Agenda

- 1. Min motivation**
- 2. Undersøgelsens baggrund**
- 3. Ansvarlighed i Coop set fra tre forskellige perspektiver**
- 4. Veje videre**

Min motivation



Hvor svært kan
det være?



Undersøgelsens baggrund: FDB og Coop



Undersøgelsens baggrund: Coops 1-4-40 plan

1 vision

4 områder:

- Miljø/økologi
- Sundhed
- Klima
- Etisk handel

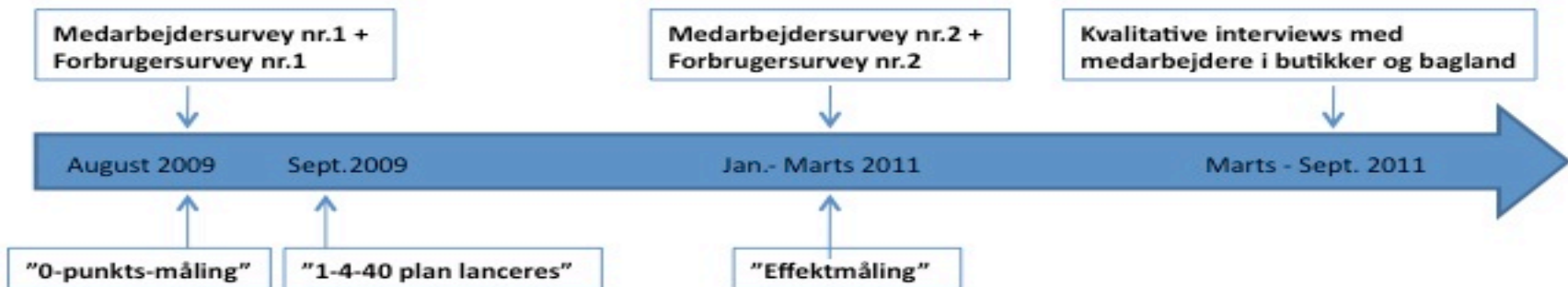
40 handlinger



Undersøgelsens baggrund: metode

- I alt knap 8000 besvarede spørgeskemaer indsamlet blandt medarbejdere og danske forbrugere.
- 44 kvalitative interviews – i alt mere end 1000 siders udskrifter.
- Observerende deltager.

TIDSLINJE FOR DATAINDSAMLING





Undersøgelsens baggrund: forskningsspørgsmål

- *Hvilke udfordringer og dilemmaer er forbundet med at forankre CSR-strategien i Coop, og hvilke kulturelle processer i organisationen befordrer eller modvirker forankringen?*
 - *En analyse af organisationskulturen med udgangspunkt i tre forskellige kulturperspektiver*

Teoretisk tilgang – de tre kulturperspektiver



Integrationsperspektivet: Den store fælles fortælling med fokus på organisatorisk konsensus, fælles værdier, konsistens og ensartethed.



Differentieringsperspektivet: Fokus på inkonsistens og på at der internt i organisationen er mange modsatrettede interesser.



Fragmenteringsperspektivet: Fokus på kompleksitet, dilemmaer og fravær af konsensus.

1. historie: CSR i Coop set fra et integrationsperspektiv



1. CSR i Coop set fra et integrationsperspektiv: historiske begivenheder



Vi sætter
indsatsen
"i et
højere
gear"



Belønnes
med pris
fra FSR



Coops arv og
DNA

2008:
Tilslutning
Global
Compact

2009: 1-4-40
lanceres

2010: første
ansvarligheds-
rapport

2011: 1-4-40
implementeret

Konkurren-
terne går kun
op i profit –
bag os
banker et
rødt hjerte

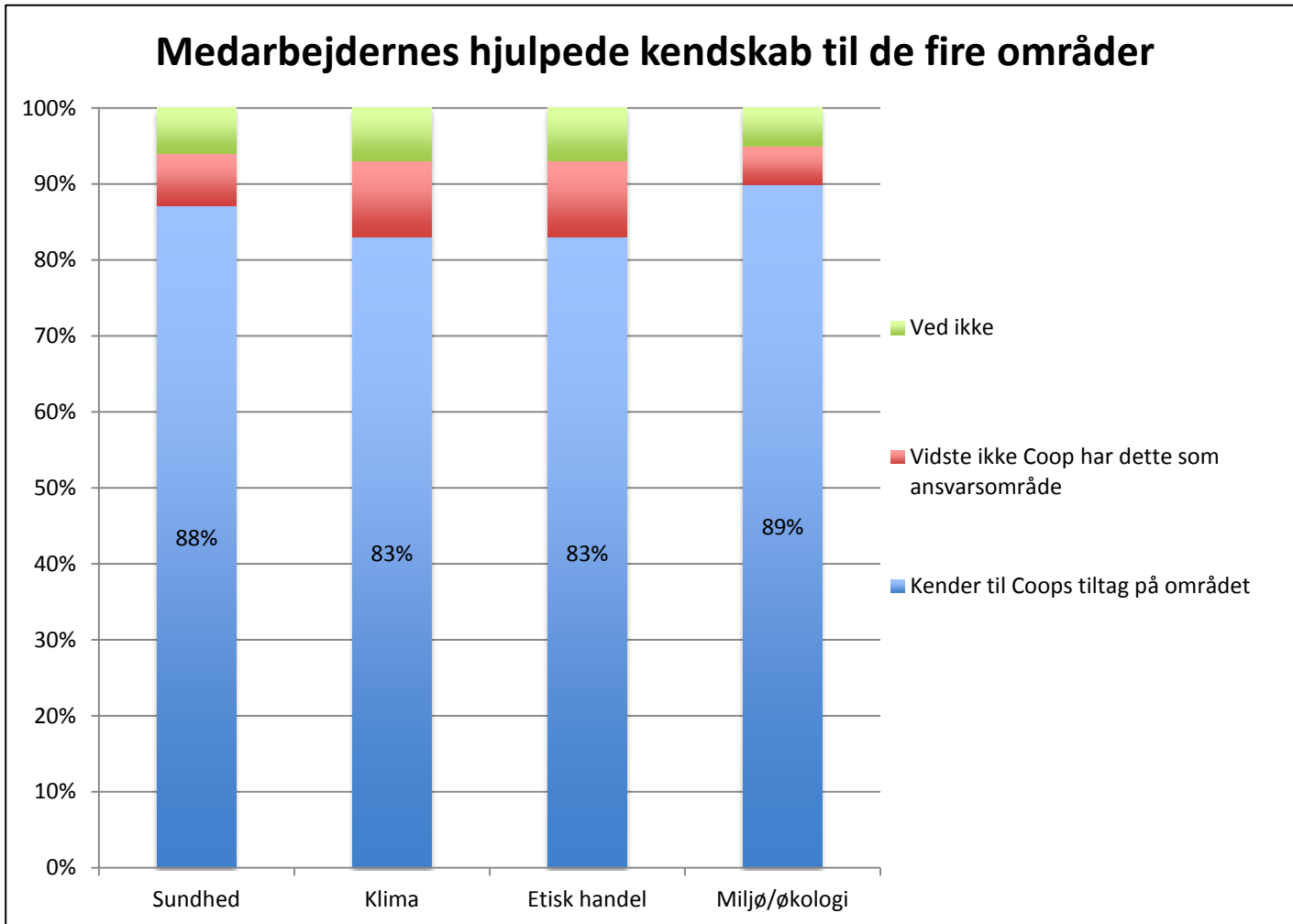


Nu siger vi
det højt,
så må vi
også gøre
det



$\frac{3}{4}$ af
handlingern
e
implemente-
ret. Resten
godt på vej

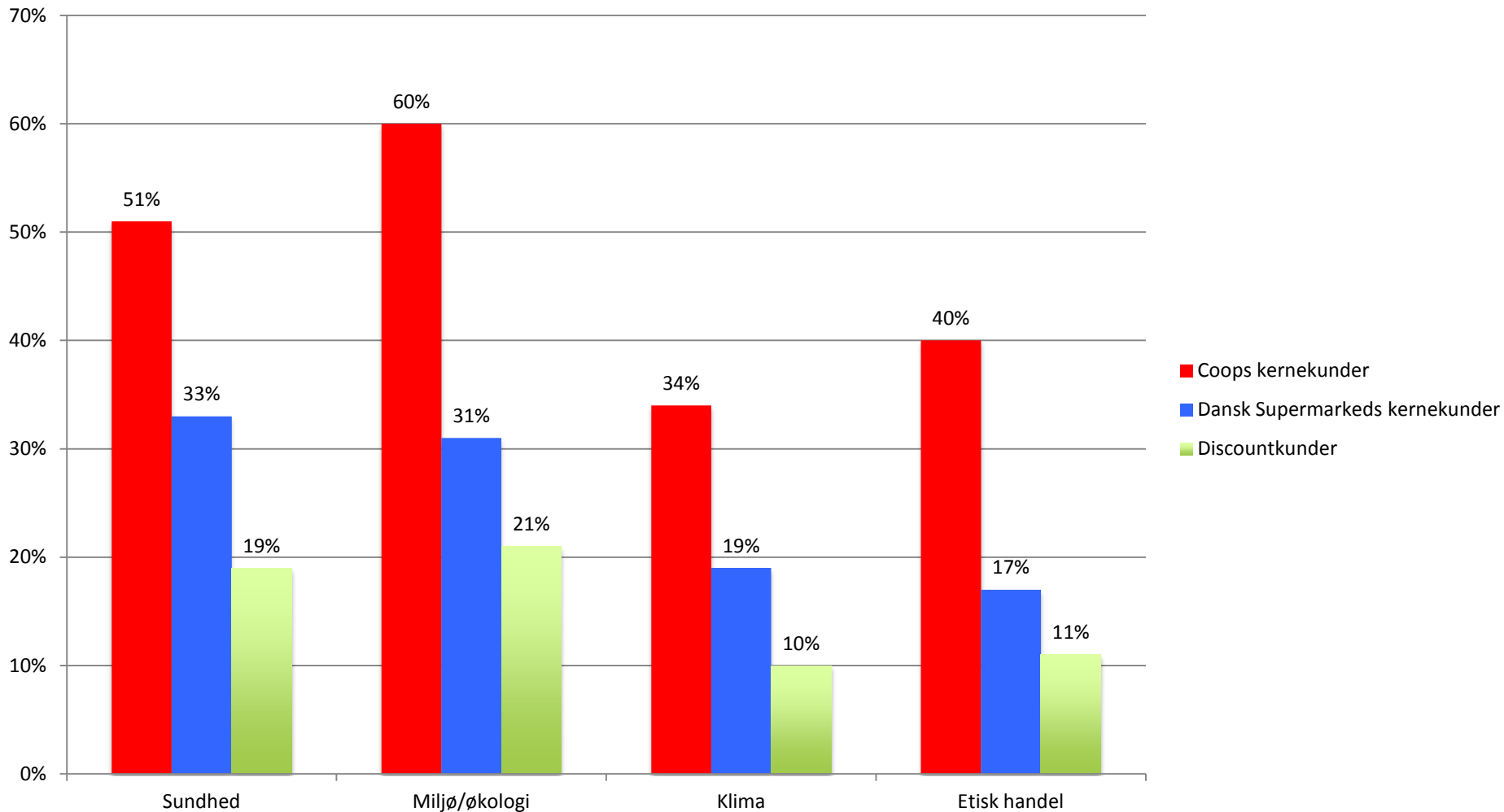
Undersøgelsens resultater: Medarbejderne



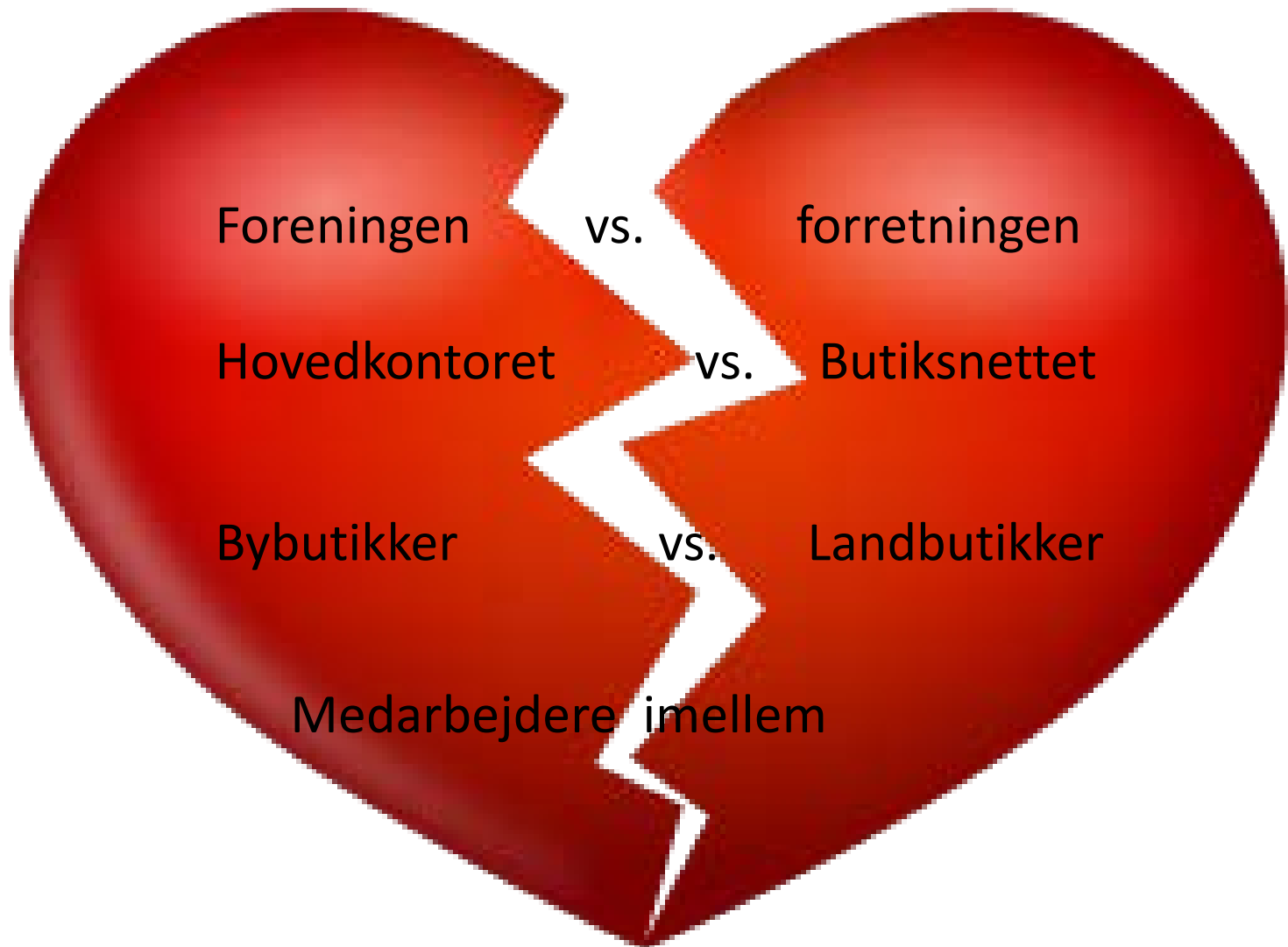
Sp.11: "Til orientering er de fire fastlagte ansvarsområder, der arbejdes ud fra i Coop følgende: Sundhed, klima, etisk handel og miljø/økologi. I hvilken grad har du hørt om eller kender du til Coops tiltag/indsatser indenfor hvert af disse fire områder?"

Undersøgelsens resultater: Kunderne

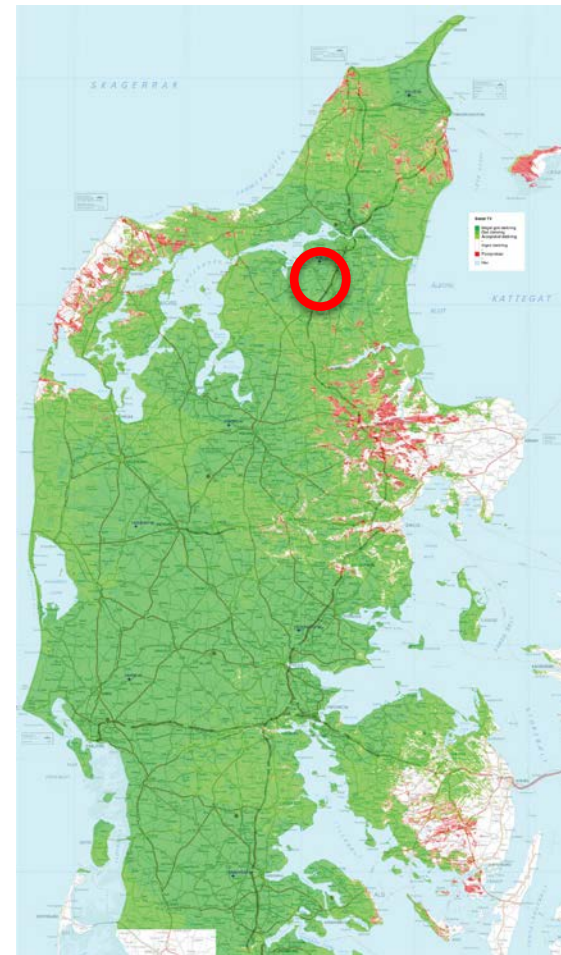
Sp. "I hvilken grad synes du at den dagligvarekæde, som du køber flest dagligvarer i, gør en synlig indsats på følgende områder?"
Andel der svarer "i meget høj grad eller "i høj grad"



2. historie: CSR i Coop set fra et differentieringsperspektiv



Hovedkontoret vs. butiksnettet: globalt vs. lokalt fokus



Hovedkontoret: global agenda



Butiksnettet: lokal agenda



"Altså, hvis vi virkelig skal lokke kunder til, så skal vi lave en ordentlig efterårsfest med hoppeborg og pølser."



"Vi kan sgu ikke trække nogen kunder ind med vores budskaber om etisk handel."



"Alt det der er gratis, det skal kunderne nok bakke op om."



Forskelle imellem medarbejdere

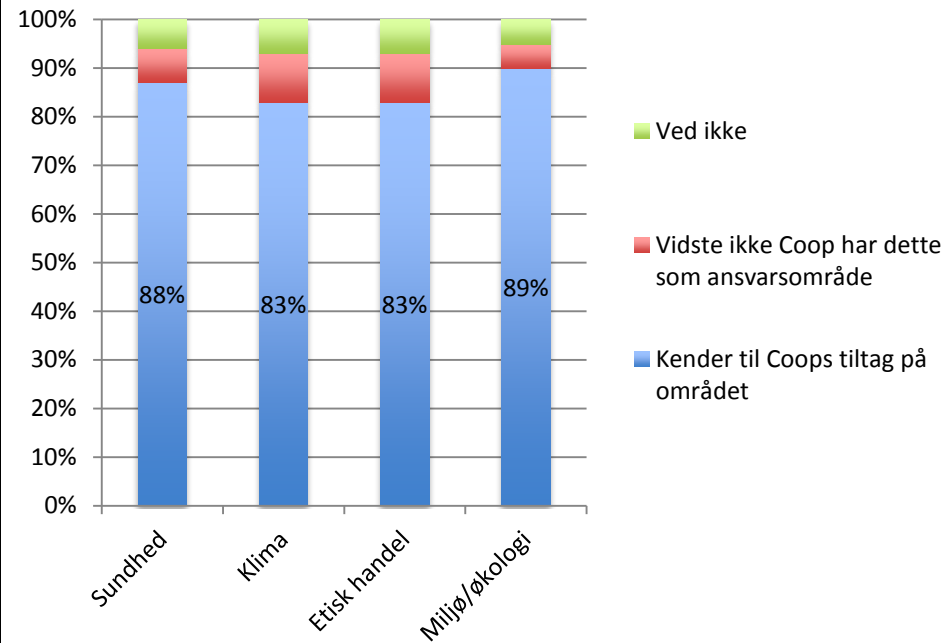
- 44 %



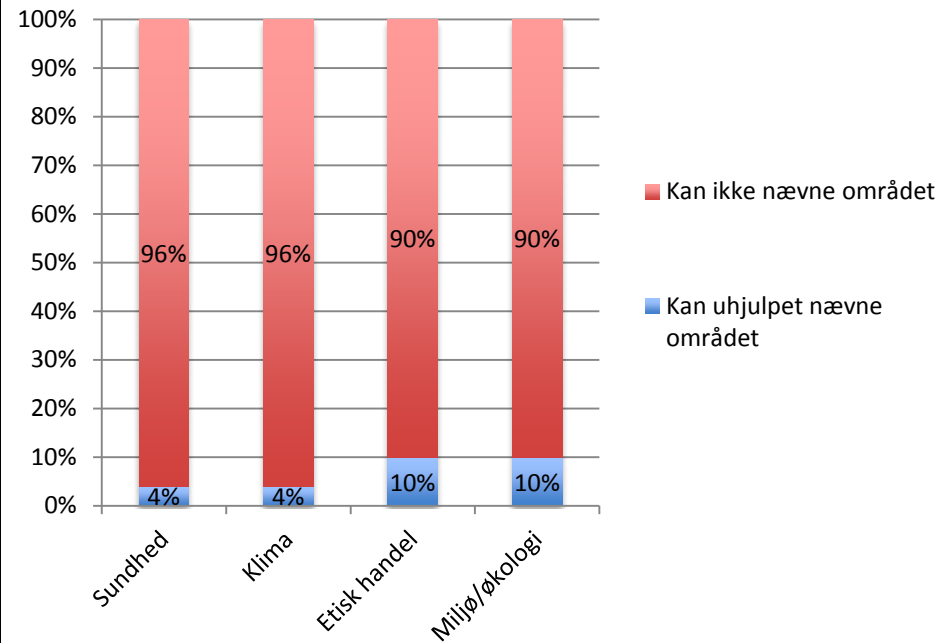
- Signifikante forskelle på forskellige grupper af medarbejdere.

Forskel på hjulpet og uhjulpet kendskab

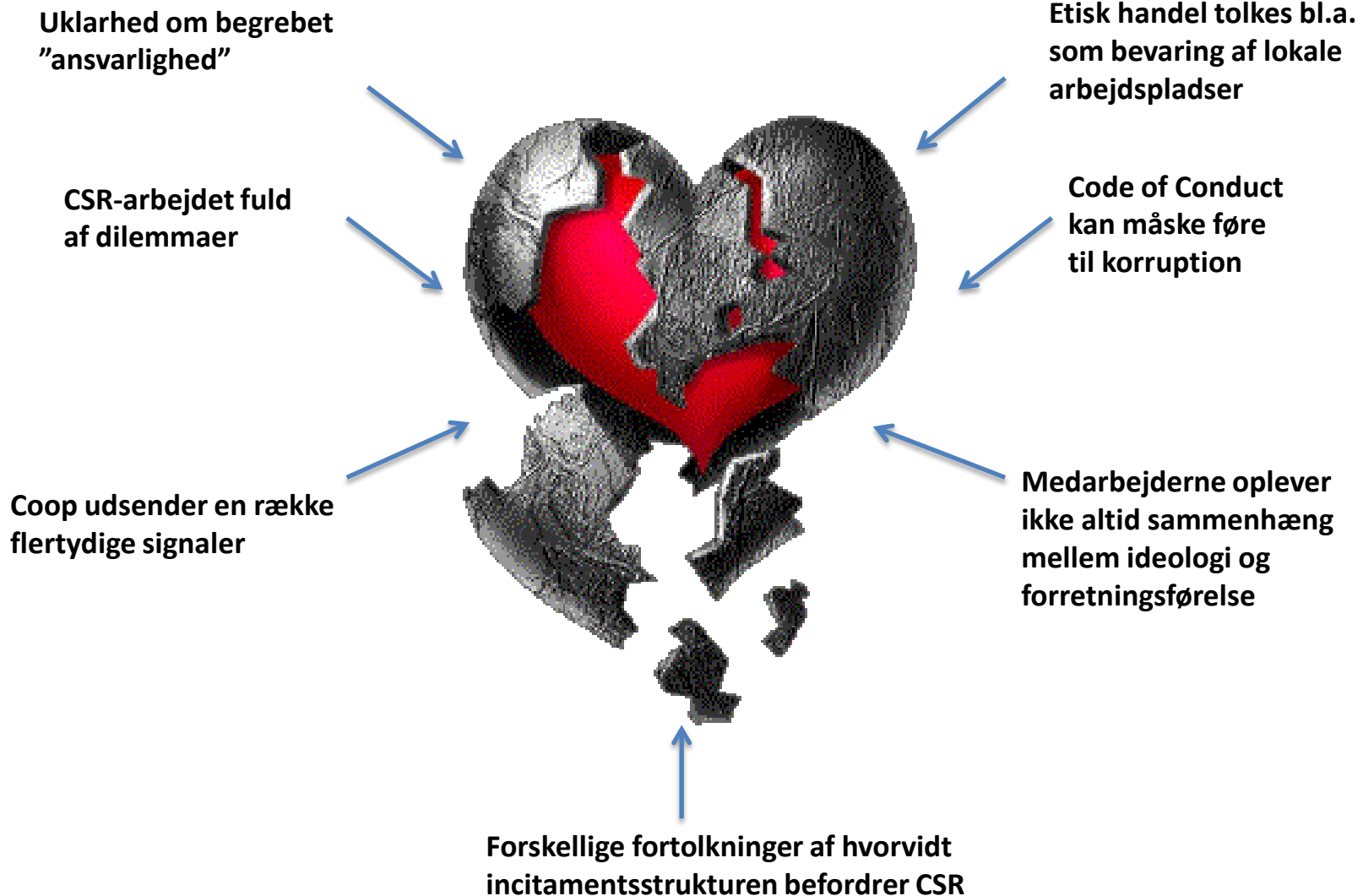
Medarbejdernes hjulpet kendskab til de fire områder



Medarbejdernes uhjulpet kendskab til de fire områder



3. historie: CSR i Coop et fra et fragmenteringsperspektiv



Hvor svært kan det være?

Hvor kommer træet fra?

Hvilken
overfladebehand-
ling har træet
fået?

Hvilken
emballage er
den pakket i?



Hvem har
samlet
havestolen og
under hvilke
forhold?

Hvordan er skruer,
hængsler og
møtrikker blevet
produceret?

Hvordan er
stolen blevet
fragtet til
Danmark?



Kvickly



Veje videre: forslag til analyser og indsatsområder

- 1. Hvad forstår vores medarbejdere ved CSR/Ansvarlighed? Hvad er det i deres øjne? Har vi et fælles sprog om CSR?**
- 2. Støtter incitamentsstrukturerne i vores virksomhed op om ansvarlighedsarbejdet?**
- 3. Hvordan gør vi vores ansvarlighedsplan konkret og målbar?**
- 4. Hvilke fordele og ulemper vil der være ved i højere grad at decentralisere ansvarlighedsarbejdet?**
- 5. Hvordan kan vi målrette CSR-kommunikationen de forskellige medarbejdergrupper, så den bliver mere konkret og nærværende for den enkelte?**
- 6. Hvordan kan vi skabe større sammenhæng mellem CSR og HR, så de to områder kan berige hinanden?**

Tak for opmærksomheden...

CSR Praksis



Mail: maja@csrpraksis.dk

Mobile: +45 22 537 637

Web: <http://www.csrpraksis.dk/>

Maja Rosenstock

Ph.d., Cand.comm., MSc. in Research Methods in Psychology

Gammel Strandvej 22 C, st.th., 2990 Nivå