



ΤΜΗΜΑ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ

Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών Τμήματος
Εφαρμοσμένης Πληροφορικής
Πανεπιστήμιο Μακεδονίας

ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΕΠΙΧΕΙΡΕΙΝ: ΔΗΛΩΣΗ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΚΑΙ ΑΠΟΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΩΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

Δελήμπασης Τιμολέων

Επιβλέπων: Κίτσιος Φώτιος

Δημοσίευση & Υποβληθέν στο Περιοδικό IMCDM

- Delimpasis, T., Kitsios, F. and Grigoroudis, E. (2018). Strategy of digital businesses: The review of mission statement using multicriteria analysis. In 16th Special Conference of EEEE and the 12th Meeting of Multicriteria Decision Analysis (Shipping & Transportation). Athens
- Delimpasis, T., Kitsios, F. and Grigoroudis, E. (2018). Strategy of digital businesses: The review of mission statement using multicriteria analysis. International Journal of Multiple Criteria Decision Making

Δομή της Παρουσίασης

- Εισαγωγή
- Βιβλιογραφική Ανασκόπηση
- Μεθοδολογία
- Αποτελέσματα
- Συμπεράσματα

Εισαγωγή

■ Η Δήλωση Αποστολής:

- προσδιορίζει το λόγο ύπαρξης ενός οργανισμού
- θεωρείται ένα από τα σημαντικότερα στρατηγικά εργαλεία του μάνατζμεντ
- αποτελεί θεμελιώδη λίθο κατά τη διαδικασία της διαμόρφωσης της στρατηγικής

Ορισμός του Προβλήματος

- Ελάχιστη Εμπειρική Γνώση
 - *Συστατικά*
 - *Απόδοση των επιχειρήσεων*
- Μελέτη κυρίως σε μεγάλους οργανισμούς
- Μηδαμινή Εμπειρική Γνώση
 - *Επίπτωση των ελληνικών δηλώσεων αποστολής*
 - *Ποιότητα των ελληνικών δηλώσεων αποστολής*

Στόχοι

- Αν οι επιχειρήσεις που βασίζουν το στρατηγικό τους πλάνο στη δήλωση αποστολής έχουν υψηλότερη απόδοση από τις επιχειρήσεις που λειτουργούν χωρίς αυτήν
- Αν οι ποιοτικές δηλώσεις αποστολής σχετίζονται με την υψηλότερη απόδοση των επιχειρήσεων
- Υπολογισμός του βαθμού της συνολικής ικανοποίησης των δηλώσεων αποστολής
- Υπολογισμού του βαθμού απαιτητικότητας των δηλώσεων αποστολής

Βιβλιογραφική Ανασκόπηση

Webster and Watson (2002)



Σημεία εστίασης των άρθρων

- Ορισμός της δήλωσης αποστολής
- Συστατικά που πρέπει να περιλαμβάνονται σε μια δήλωση αποστολής
- Η σχέση μεταξύ της δήλωσης αποστολής και της απόδοσης των επιχειρήσεων

Ορισμός της Δήλωσης Αποστολής

- Μια διαρκή δήλωση του σκοπού που διακρίνει έναν οργανισμό από άλλες παρόμοιες επιχειρήσεις. Η δήλωση αποστολής είναι μια δήλωση του «λόγου ύπαρξης» ενός οργανισμού. Απαντά στο βασικό ερώτημα «Ποια είναι η δουλειά μας;». Μια ξεκάθαρη δήλωση αποστολής είναι απαραίτητη για την αποτελεσματική δημιουργία αντικειμενικών στόχων και τη διαμόρφωση στρατηγικών
- 3 θεμελιώδεις ερωτήσεις:
 - Γιατί υπάρχουμε;
 - Γιατί είμαστε εδώ;
 - Τι προσπαθούμε να καταφέρουμε;

ΣΥΣΤΑΤΙΚΆ (1)

Προσδιορισμός των πελατών / αγορών	Pearce and David (1987) David (1989, 2011) Rarick and Vitton (1995)
Προσδιορισμός των κυριότερων προϊόντων ή υπηρεσιών	Pearce and David (1987) David (1989, 2011) Rarick and Vitton (1995)
Η τοποθεσία όπου δραστηριοποιείται η επιχείρηση	Pearce and David (1987) David (1989, 2011)
Προσδιορισμός των βασικών τεχνολογιών	Pearce and David (1987) David (1989, 2011)
Δέσμευση για επιβίωση, ανάπτυξη και κερδοφορία	Pearce and David (1987) David (1989, 2011) Rarick and Vitton (1995)

ΣΥΣΤΑΤΙΚΑ (2)

Φιλοσοφία	Pearce and David (1987) David (1989, 2011) Rarick and Vitton (1995)
Αυτοαντίληψη	Pearce and David (1987) David (1989, 2011) Rarick and Vitton (1995)
Μέριμνα για τη δημόσια εικόνα	Pearce and David (1987) David (1989, 2011)
Μέριμνα για τους εργαζομένους	David (1989, 2011)
Μέριμνα για την ποιότητα των προϊόντων ή υπηρεσιών	Rarick and Vitton (1995)

Ερευνητικές Υποθέσεις (1)

Όσον αφορά την Κερδοφορία

α/α	Υπόθεση
H1 _a	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το μικτό περιθώριο κέρδους από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.
H1 _b	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το καθαρό περιθώριο κέρδους από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.

Ερευνητικές Υποθέσεις (2)

Όσον αφορά τον Κύκλο Εργασιών

α/α	Υπόθεση
H2 _a	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το δείκτη κυκλοφορίας ενεργητικού από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.
H2 _b	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το δείκτη κυκλοφορίας ιδίων κεφαλαίων από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.
H2 _c	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το δείκτη κυκλοφορίας υποχρεώσεων από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.

Ερευνητικές Υποθέσεις (3)

Όσον αφορά την Αποδοτικότητα

α/α	Υπόθεση
H3 _a	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό την απόδοση των ιδίων κεφαλαίων από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.
H3 _b	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό την απόδοση του ενεργητικού από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.

Ερευνητικές Υποθέσεις (4)

Όσον αφορά τη Φερεγγυότητα

α/α	Υπόθεση
H4	Οι επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής θα εκφράζουν σε υψηλότερο βαθμό το δείκτη μόχλευσης από αυτές που δεν έχουν δήλωση αποστολής.

Ερευνητικές Υποθέσεις (5)

Όσον αφορά την Κερδοφορία

α/α	Υπόθεση
H5 _a	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του μικτού περιθωρίου κέρδους.
H5 _b	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του καθαρό περιθωρίου κέρδους.

Ερευνητικές Υποθέσεις (6)

Όσον αφορά τον Κύκλο Εργασιών

α/α	Υπόθεση
H6 _a	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του δείκτη κυκλοφορίας ενεργητικού.
H6 _b	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του δείκτη κυκλοφορίας ιδίων κεφαλαίων.
H6 _c	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του δείκτη κυκλοφορίας υποχρεώσεων.

Ερευνητικές Υποθέσεις (7)

Όσον αφορά την Αποδοτικότητα

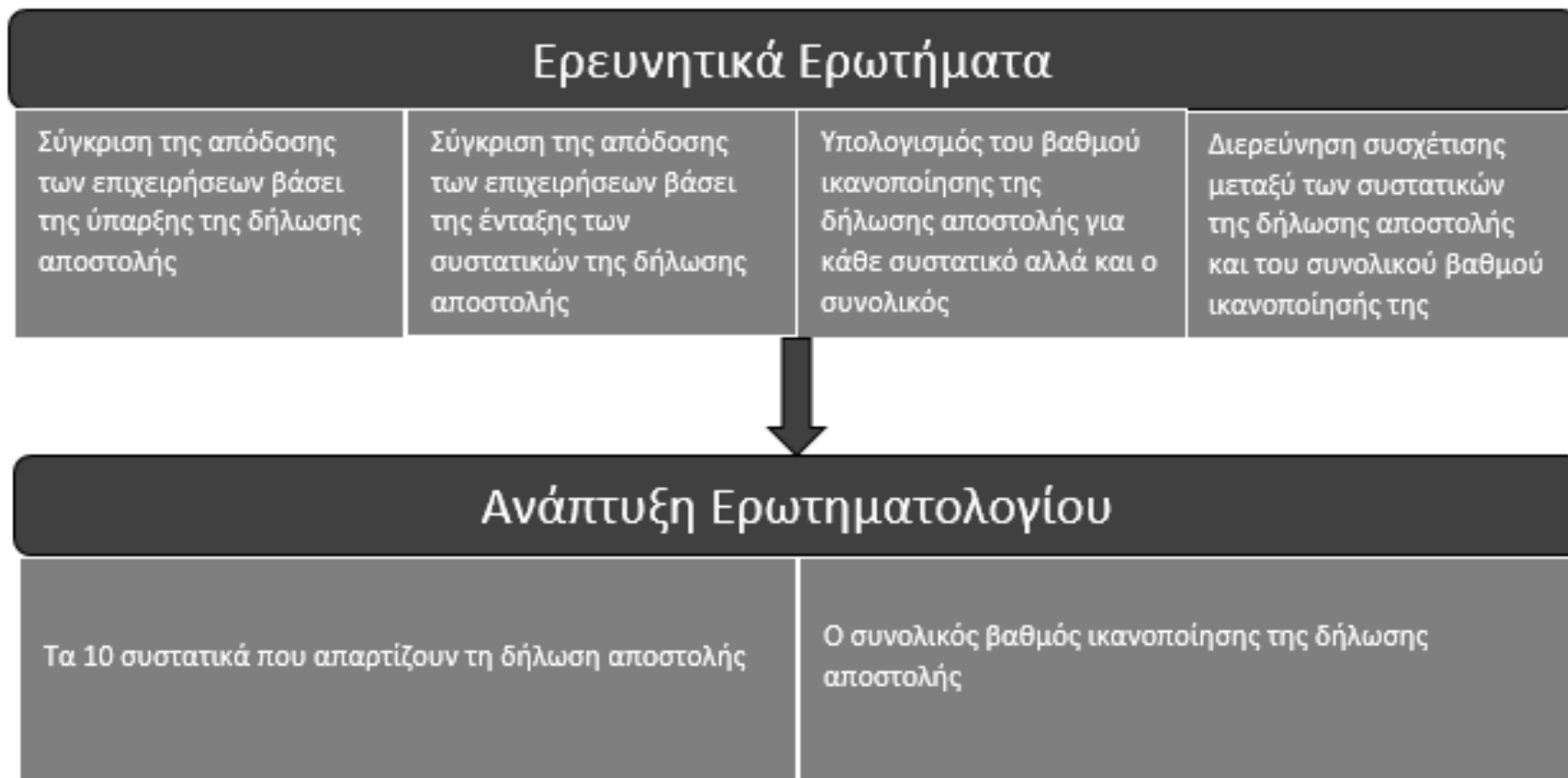
α/α	Υπόθεση
H7 _a	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και της απόδοσης των ιδίων κεφαλαίων.
H7 _b	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και της απόδοσης του ενεργητικού.

Ερευνητικές Υποθέσεις (8)

Όσον αφορά τη Φερεγγυότητα

α/α	Υπόθεση
H8	Υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και του δείκτη μόχλευσης.

Μεθοδολογία (1)



Μεθοδολογία (2)



Σχεδιασμός Πειράματος

- Πληθυσμός: 288 επιχειρήσεις του GR.EC.A. (Greek eCommerce Association)
- Δείγμα: 137 επιχειρήσεις
- Πρόσβαση στις δηλώσεις αποστολής μέσω των επίσημων ιστοσελίδων
- Συλλογή Οικονομικών Δεδομένων: Ιστοσελίδες εταιρειών, Hellastat, Γ.Ε.ΜΗ.

Απόδοση Επιχειρήσεων (1)

■ Κερδοφορία:

- *Μικτό Περιθώριο Κέρδους = Μικτά Κέρδη / Πωλήσεις*
- *Καθαρό Περιθώριο Κέρδους = Καθαρά Κέρδη μετά Φόρων / πωλήσεις*

■ Κύκλος Εργασιών

- *Δείκτης Κυκλοφορίας Ενεργητικού = Πωλήσεις / Σύνολο Ενεργητικού*
- *Δείκτης Κυκλοφορίας Ιδίων Κεφαλαίων = Πωλήσεις / Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων*
- *Δείκτης Κυκλοφορίας Υποχρεώσεων = Πωλήσεις / Σύνολο Υποχρεώσεων*

Απόδοση Επιχειρήσεων (2)

■ Αποδοτικότητα

- $\text{Απόδοση Ιδίων Κεφαλαίων} = \frac{\text{Καθαρά Κέρδη μετά Φόρων}}{\text{Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων}}$
- $\text{Απόδοση Ενεργητικού} = \frac{\text{Καθαρά Κέρδη μετά Φόρων}}{\text{Σύνολο Ενεργητικού}}$

■ Φερεγγυότητα

- $\text{Δείκτης Μόχλευσης} = \frac{\text{Σύνολο Ιδίων Κεφαλαίων}}{\text{Σύνολο Υποχρεώσεων}}$

Αξιολόγηση των Συστατικών (1)

- Πελάτες: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Προϊόντα / Υπηρεσίες: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Τοποθεσία: (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Τεχνολογία: (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Επιβίωση / Ανάπτυξη / Κερδοφορία: (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)

Αξιολόγηση των Συστατικών (2)

- Φιλοσοφία: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Αυτοαντίληψη: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Δημόσια Εικόνα: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Εργαζόμενοι: (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)
- Ποιότητα: 1 (δεν υπάρχει το συστατικό) – 2 (υπάρχει το συστατικό με ασαφείς όρους) – 3 (υπάρχει το συστατικό με σαφείς όρους)

Συνολική Ικανοποίηση της Δήλωσης Αποστολής

Η δήλωση αποστολής έρχεται σε συμφωνία με τον ορισμό της

1. *Καθόλου Ικανοποιημένες*
2. *Λίγο Ικανοποιημένος*
3. *Ικανοποιημένος*
4. *Πολύ Ικανοποιημένος*
5. *Απόλυτα Ικανοποιημένος*

Μελέτη της σχέσης Αποστολή – Απόδοση

- Kolmogorov-Smirnov / Shapiro-Wilk
- T-test / Mann-Whitney U test
- One Way ANOVA / Kruskal-Wallis test
- Απόρριψη Υποθέσεων για $p > 0.05$

Υπολογισμός της Ικανοποίησης

- Μέθοδος M.U.S.A.
- Ο κύριος στόχος της μεθόδου είναι η συσσωμάτωση των μεμονωμένων κρίσεων σε μια συνάρτηση συλλογικής αξίας, με την υπόθεση ότι η συνολική ικανοποίηση ενός ατόμου εξαρτάται από ένα σύνολο χαρακτηριστικών ή μεταβλητών, που αντιπροσωπεύουν το υπό εξέταση αντικείμενο.
- Υιοθετώντας την προσέγγιση αυτή στο πρόβλημά μας, θεωρείται ότι η ικανοποίηση ενός ατόμου για μια δήλωση αποστολής εξαρτάται από το σύνολο των συστατικών τη χαρακτηρίζουν.

Έλεγχος κανονικότητας (1)

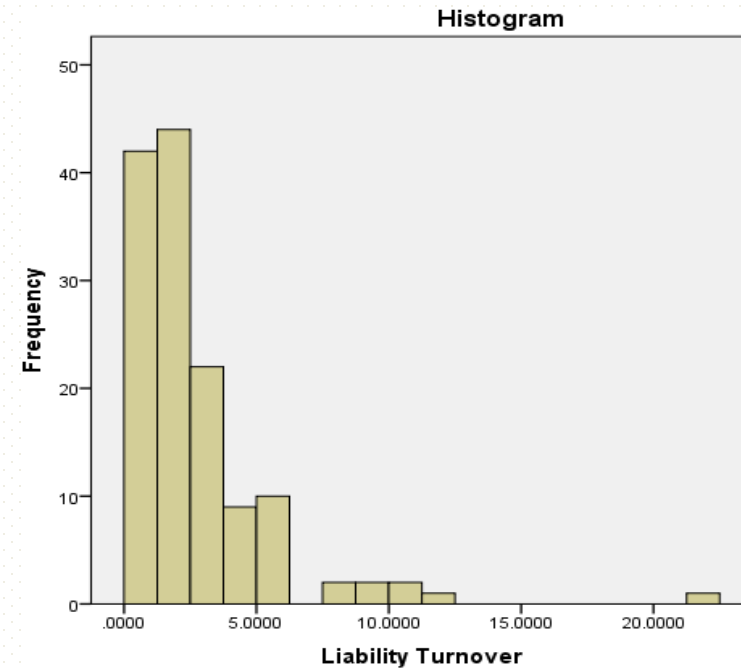
- Kolmogorov-Smirnov
- Δείγμα
- Επιχειρήσεις που έχουν δήλωση αποστολής
- Η μηδενική υπόθεση απορρίπτεται όταν το Sig. > 0.05
- Η μηδενική υπόθεση δεν μπορεί να απορριφθεί όταν το Sig. \leq 0.05
- Καμία από τις μεταβλητές δεν ακολουθεί κανονική κατανομή.

Έλεγχος κανονικότητας (2)

- Δείκτης Κυκλοφορίας Υποχρεώσεων για όλο το δείγμα

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Liability Turnover	.194	135	.000	.691	135	.000

a. Lilliefors Significance Correction



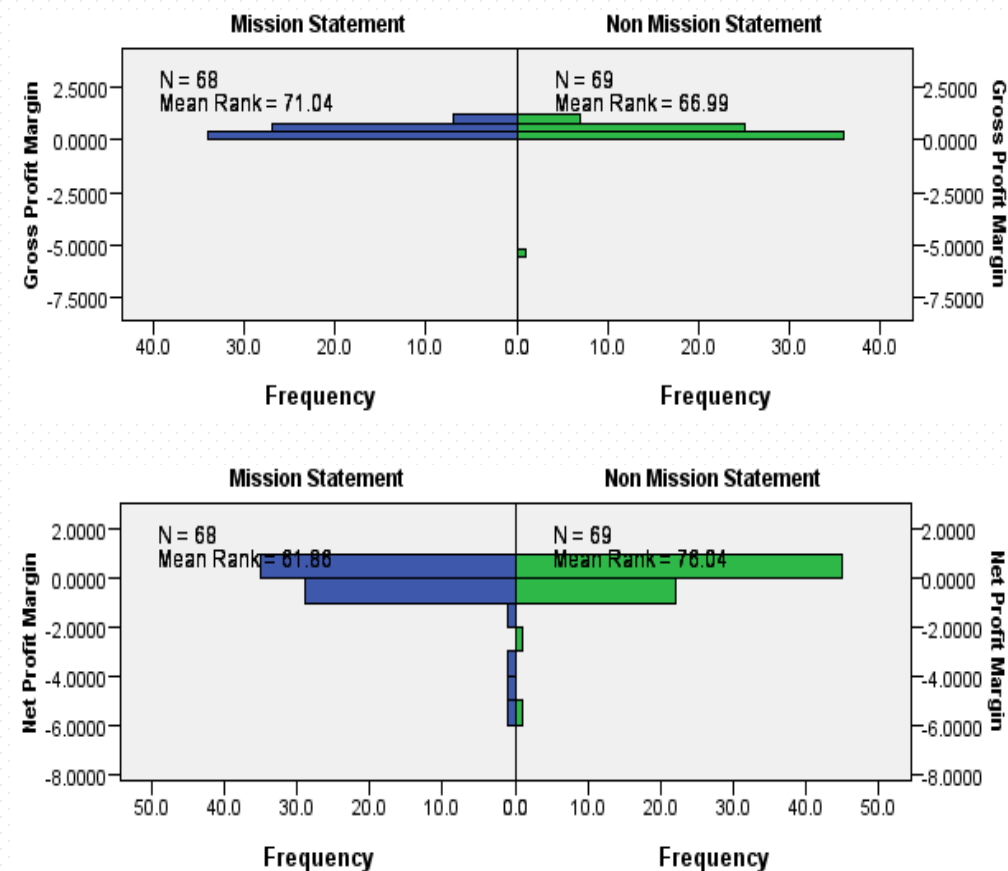
Επιλογή Κριτηρίων

- Mann-Whitney U test
- Kruskal-Wallis test

Σύγκριση της απόδοσης των επιχειρήσεων με και χωρίς δήλωση αποστολής – Κερδοφορία

	Company	N	Mean Rank
Gross Profit Margin	Mission Statement	68	71.04
	Non Mission Statement	69	66.99
	Total	137	
Net Profit Margin	Mission Statement	68	61.86
	Non Mission Statement	69	76.04
	Total	137	

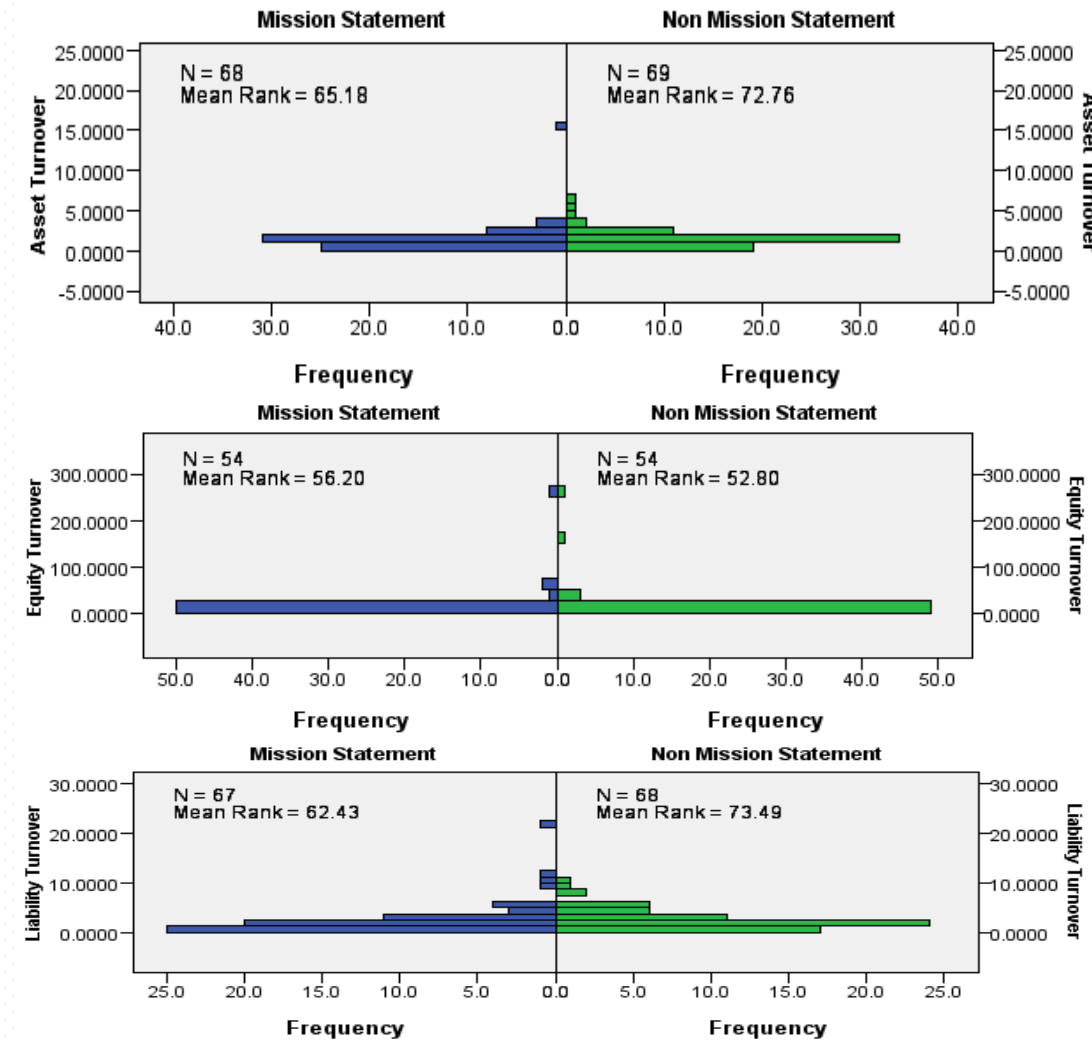
$p=0.549$ και $p=0.037$



Σύγκριση της απόδοσης των επιχειρήσεων με και χωρίς δήλωση αποστολής – Κύκλος Εργασιών

	Company	N	Mean Rank
Asset Turnover	Mission Statement	68	65.18
	Non Mission Statement	69	72.76
	Total	137	
Equity Turnover	Mission Statement	54	56.20
	Non Mission Statement	54	52.80
	Total	108	
Liability Turnover	Mission Statement	67	62.43
	Non Mission Statement	68	73.49
	Total	135	

$p=0.572$, $p=0.264$ και $p=0.101$

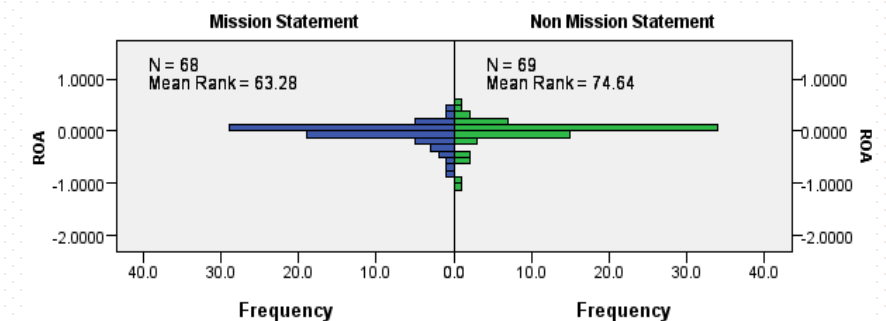
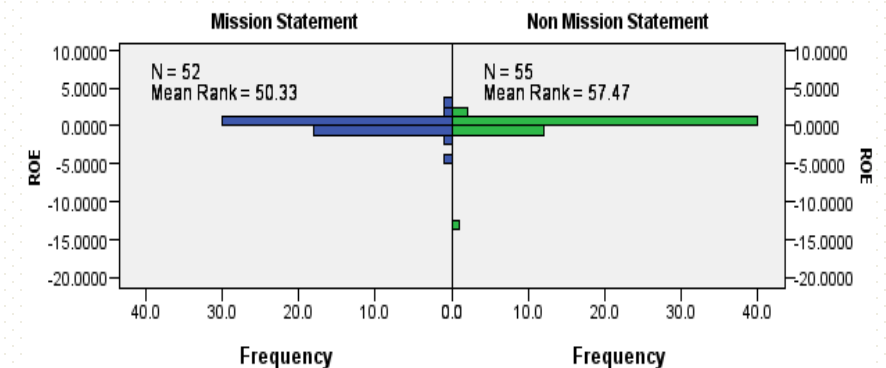


Σύγκριση της απόδοσης των επιχειρήσεων με και χωρίς δήλωση αποστολής – Αποδοτικότητα

Αποδοτικότητα

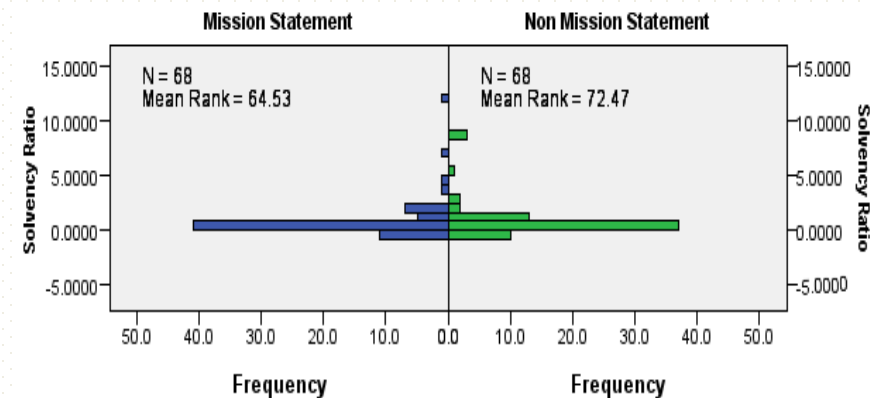
	Company	N	Mean Rank
ROE	Mission Statement	52	50.33
	Non Mission Statement	55	57.47
	Total	107	
ROA	Mission Statement	68	63.28
	Non Mission Statement	69	74.64
	Total	137	

$p=0.234$ και $p=0.094$



Σύγκριση της απόδοσης των επιχειρήσεων με και χωρίς δήλωση αποστολής – Φερεγγυότητα

	Company	N	Mean Rank
Solvency Ratio	Mission Statement	68	64.53
	Non Mission Statement	68	72.47
	Total	136	



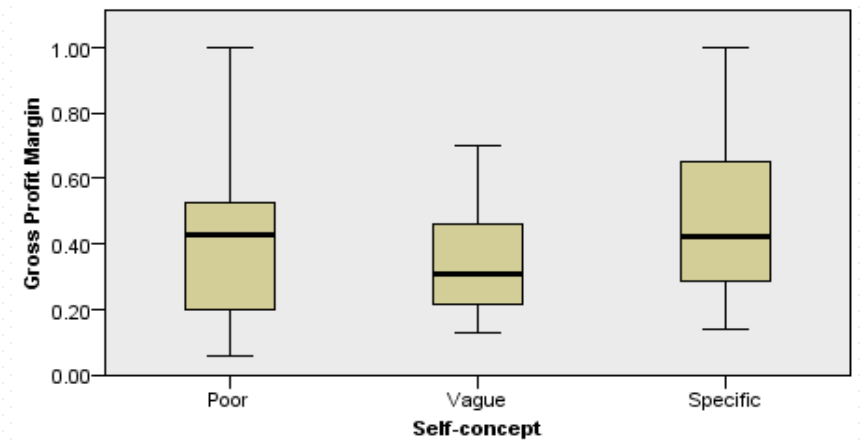
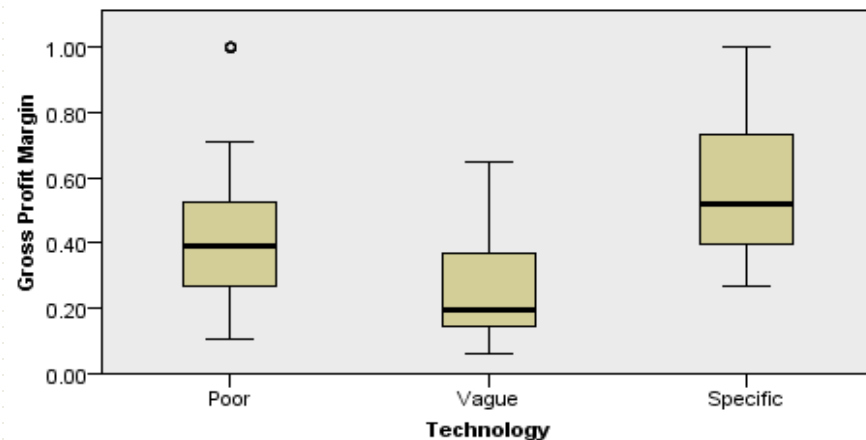
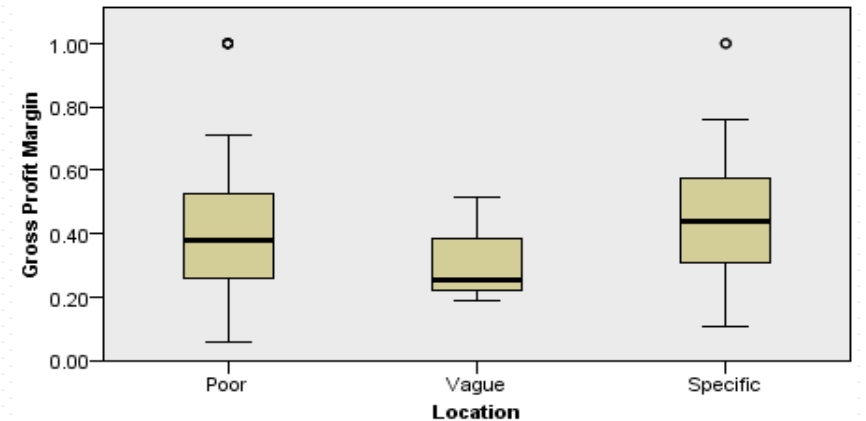
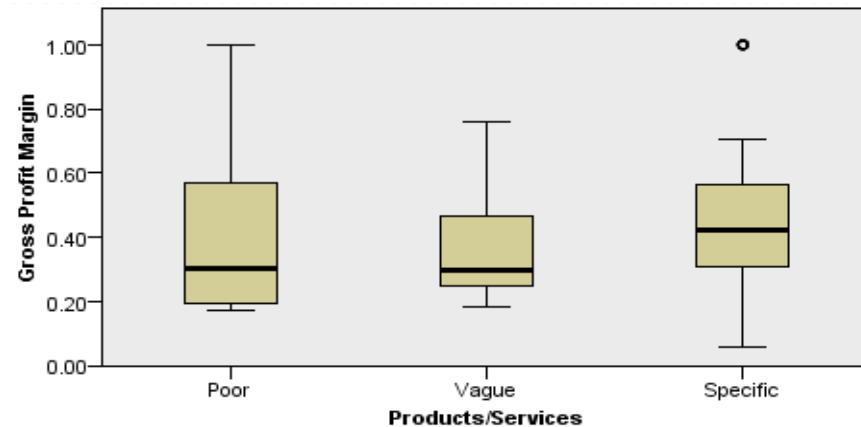
$p=0.240$

Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κερδοφορία (1)

Συστατικά	Μικτό Περιθώριο Κέρδους			p	Καθαρό Περιθώριο Κέρδους			p
Πελάτες	39,37	28,64	34,20	0,303	37,84	37,29	31,57	0,452
Προϊόντα / Υπηρεσίες	29,75	27,08	37,36	0,194	40,50	35,08	33,32	0,633
Τοποθεσία	33,42	25,33	37,86	0,494	36,19	15,33	33,82	0,206
Τεχνολογία	34,25	18,38	46,25	<u>0,008</u>	34,63	34,00	34,33	0,996
Βιωσιμότητα	33,51	36,39	34,69	0,879	35,86	33,50	32,00	0,806
Φιλοσοφία	36,18	35,09	31,74	0,704	35,97	40,27	29,57	0,278
Αυτοαντίληψη	34,55	27,53	37,64	0,260	37,05	28,20	35,82	0,368
Δημόσια Εικόνα	34,54	37,67	33,45	0,947	33,78	52,33	33,18	0,278
Εργαζόμενοι	36,49	35,22	26,17	0,270	34,85	34,56	33,08	0,962
Ποιότητα	33,50	40,73	32,89	0,518	35,74	40,18	28,74	0,263

Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κερδοφορία (2)

Μικτό Περιθώριο Κέρδους



Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κερδοφορία (3)

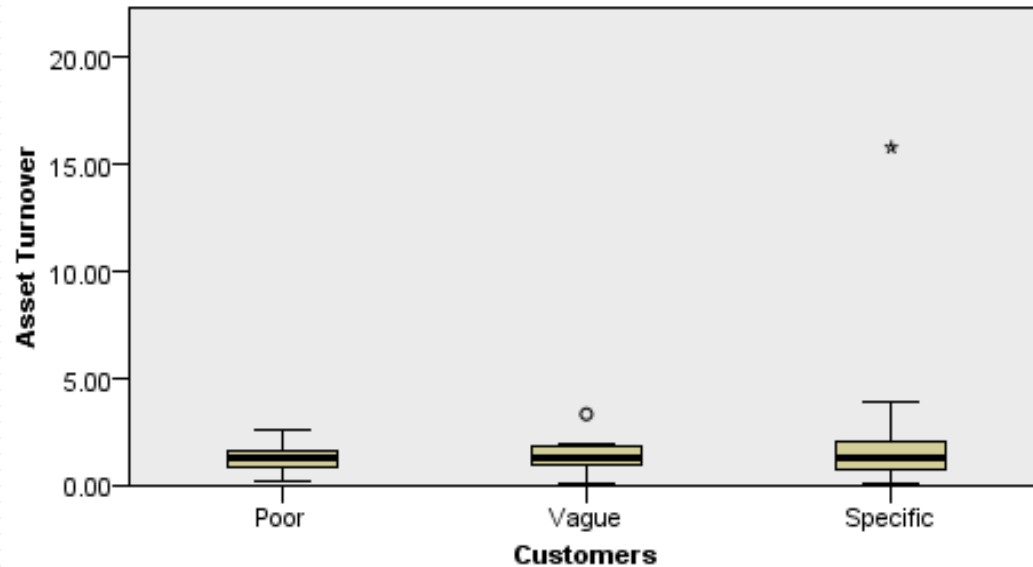
- Mann-Whitney U test: «poor» και «specific» $p=0,05$
«vague» και «specific» το $p=0,007$
- Στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του συστατικού «Τεχνολογία» και του χρηματοοικονομικού δείκτη «Μικτό Περιθώριο Κέρδους».

Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κύκλος Εργασιών (1)

Συστατικά	Δείκτη Κυκλοφορίας Ενεργητικού			ρ	Δείκτη Κυκλοφορίας Ιδίων Κεφαλαίων			ρ	Δείκτη Κυκλοφορίας Υποχρεώσεων			ρ
Πελάτες	32,05	35,21	35,54	0,816	31,37	37,50	35,00	0,663	32,53	41,71	32,69	0,309
Προϊόντα / Υπηρεσίες	28,75	37,35	34,69	0,622	32,88	39,69	33,34	0,573	32,75	36,31	34,30	0,916
Τοποθεσία	35,08	50,50	31,18	0,270	34,23	42,00	34,00	0,797	37,35	28,33	29,77	0,295
Τεχνολογία	35,67	31,88	31,58	0,752	35,71	34,50	29,67	0,639	33,90	34,75	36,75	0,904
Βιωσιμότητα	38,18	34,06	24,65	0,105	37,78	29,61	31,92	0,310	37,70	34,06	26,00	0,184
Φιλοσοφία	36,74	29,82	33,43	0,572	37,79	27,55	32,96	0,294	36,88	30,18	33,04	0,565
Αυτοαντίληψη	33,65	36,40	34,15	0,911	32,90	32,87	36,21	0,786	34,15	32,67	35,55	0,893
Δημόσια Εικόνα	35,00	28,33	33,73	0,842	35,54	25,33	31,91	0,612	32,85	49,67	38,48	0,275
Εργαζόμενοι	34,83	43,28	26,63	0,158	33,83	37,67	34,75	0,866	34,28	46,67	26,25	0,064
Ποιότητα	33,95	41,36	31,63	0,416	33,00	36,82	36,16	0,777	33,87	38,45	33,47	0,767

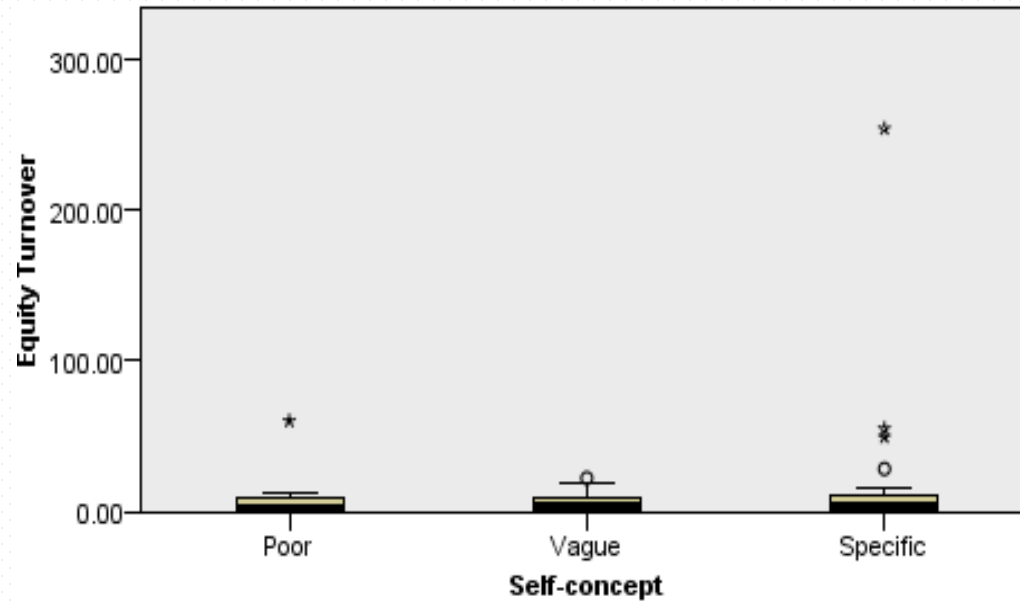
Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κύκλος Εργασιών (2)

Δείκτη Κυκλοφορίας Ενεργητικού



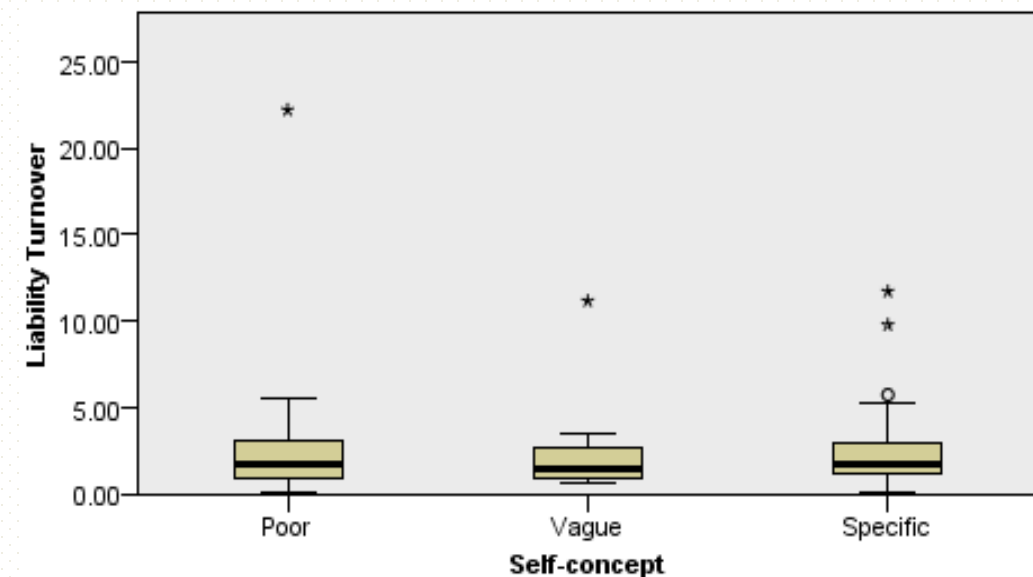
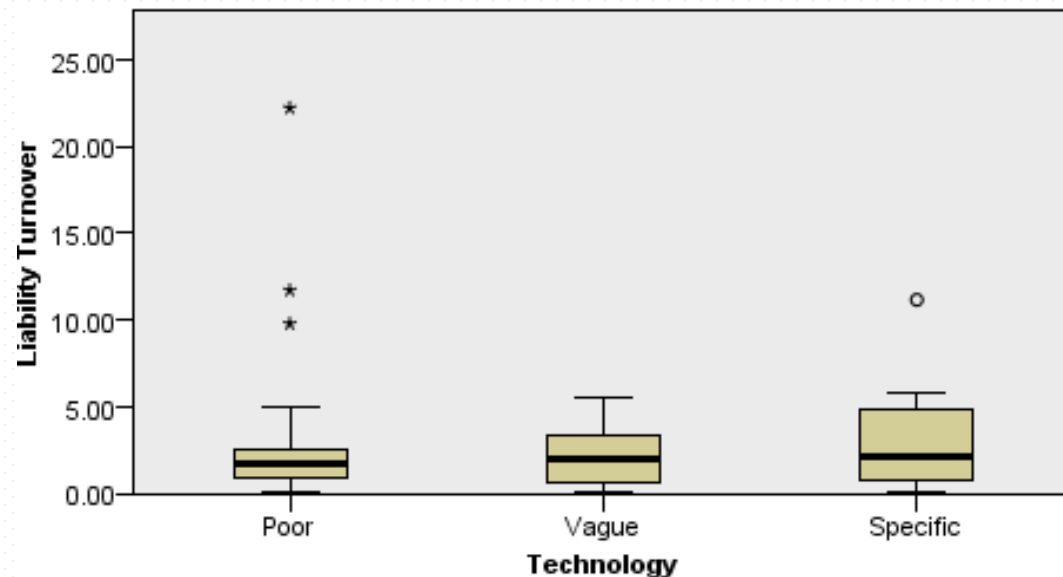
Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κύκλος Εργασιών (3)

Δείκτη Κυκλοφορίας Ιδίων Κεφαλαίων



Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Κύκλος Εργασιών (4)

Δείκτης Κυκλοφορίας Υποχρεώσεων

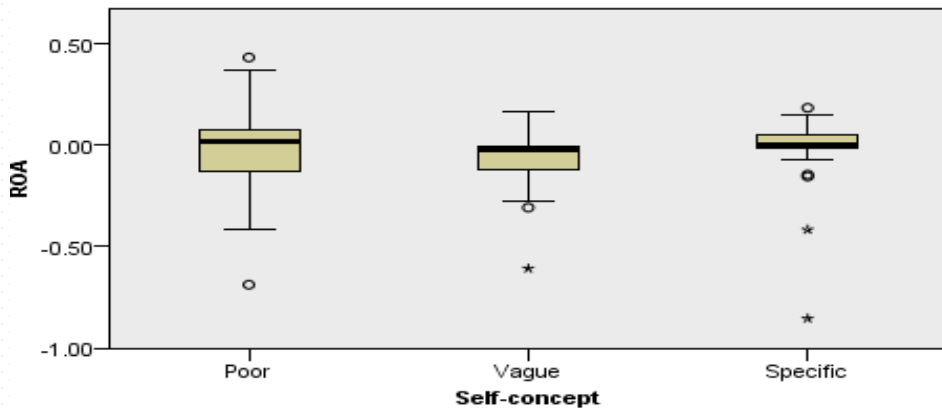
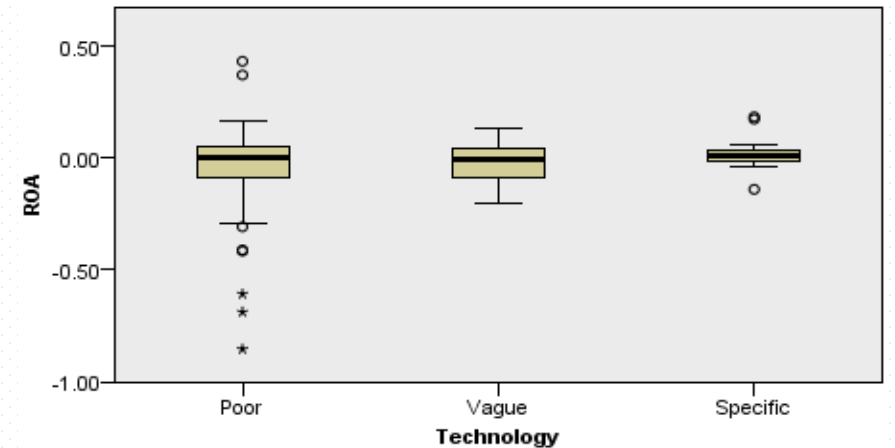
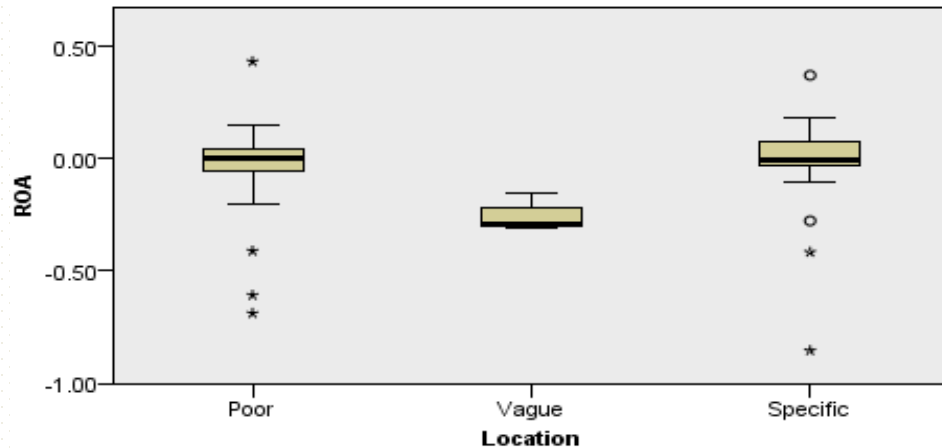


Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Αποδοτικότητα (1)

Συστατικά	Απόδοση των Ιδίων Κεφαλαίων			ρ	Απόδοση του Ενεργητικού			ρ
Πελάτες	39,61	31,50	32,93	0,404	37,68	36,36	32,03	0,559
Προϊόντα / Υπηρεσίες	39,81	35,96	33,19	0,652	41,13	33,85	33,55	0,600
Τοποθεσία	35,64	17,17	34,64	0,294	35,44	8,00	36,27	0,059
Τεχνολογία	35,23	29,13	35,17	0,715	33,69	33,38	38,50	0,742
Βιωσιμότητα	36,82	31,42	32,15	0,568	35,81	31,06	35,54	0,689
Φιλοσοφία	38,38	32,23	29,85	0,255	36,88	37,18	29,70	0,358
Αυτοαντίληψη	38,20	28,57	34,95	0,355	36,45	26,27	37,06	0,187
Δημόσια Εικόνα	34,77	48,00	29,50	0,348	33,52	51,67	36,64	0,302
Εργαζόμενοι	35,93	31,39	31,25	0,673	34,89	33,33	33,83	0,969
Ποιότητα	37,71	36,59	26,87	0,138	36,08	39,09	28,68	0,290

Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Αποδοτικότητα (2)

Απόδοση του Ενεργητικού

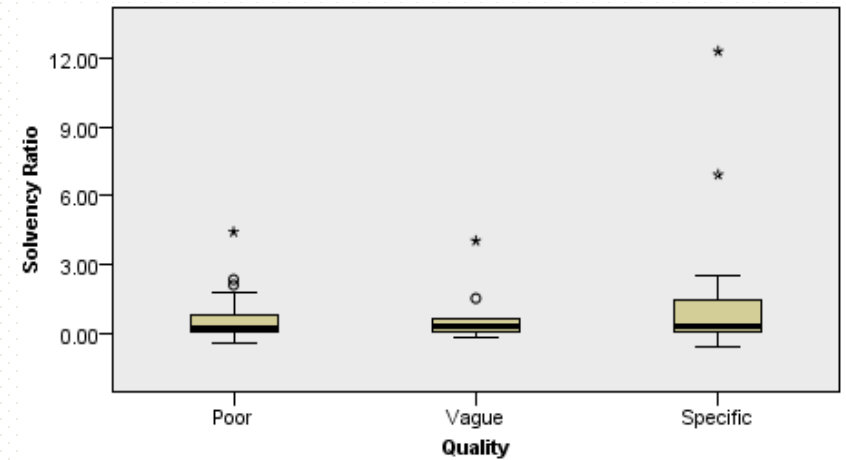
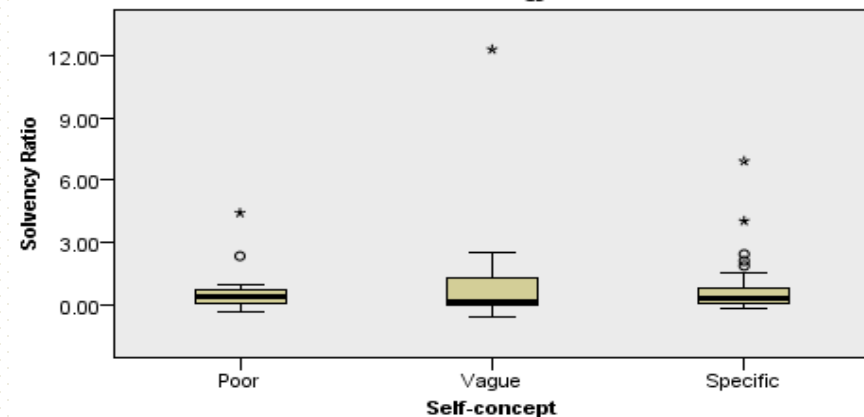
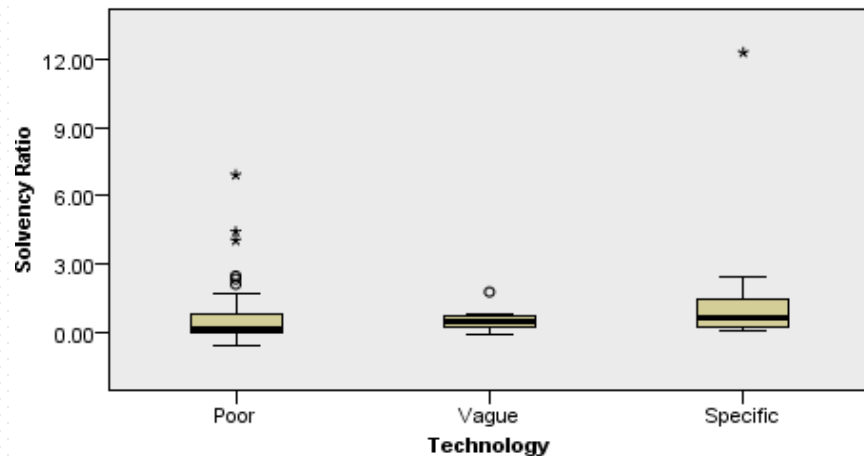


Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Φερεγγυότητα (1)

Συστατικά	Δείκτης Μόχλευσης			p
Πελάτες	32,47	42,79	32,29	0,213
Προϊόντα / Υπηρεσίες	38,25	32,00	34,55	0,780
Τοποθεσία	37,74	7,67	31,82	<u>0,029</u>
Τεχνολογία	31,65	37,75	43,75	0,146
Βιωσιμότητα	34,62	35,11	33,31	0,968
Φιλοσοφία	33,65	37,55	34,30	0,849
Αυτοαντίληψη	34,10	31,67	36,03	0,773
Δημόσια Εικόνα	32,39	55,67	39,09	0,098
Εργαζόμενοι	35,17	34,78	31,67	0,860
Ποιότητα	33,87	33,09	36,58	0,859

Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Φερεγγυότητα (2)

Δείκτης Μόχλευσης



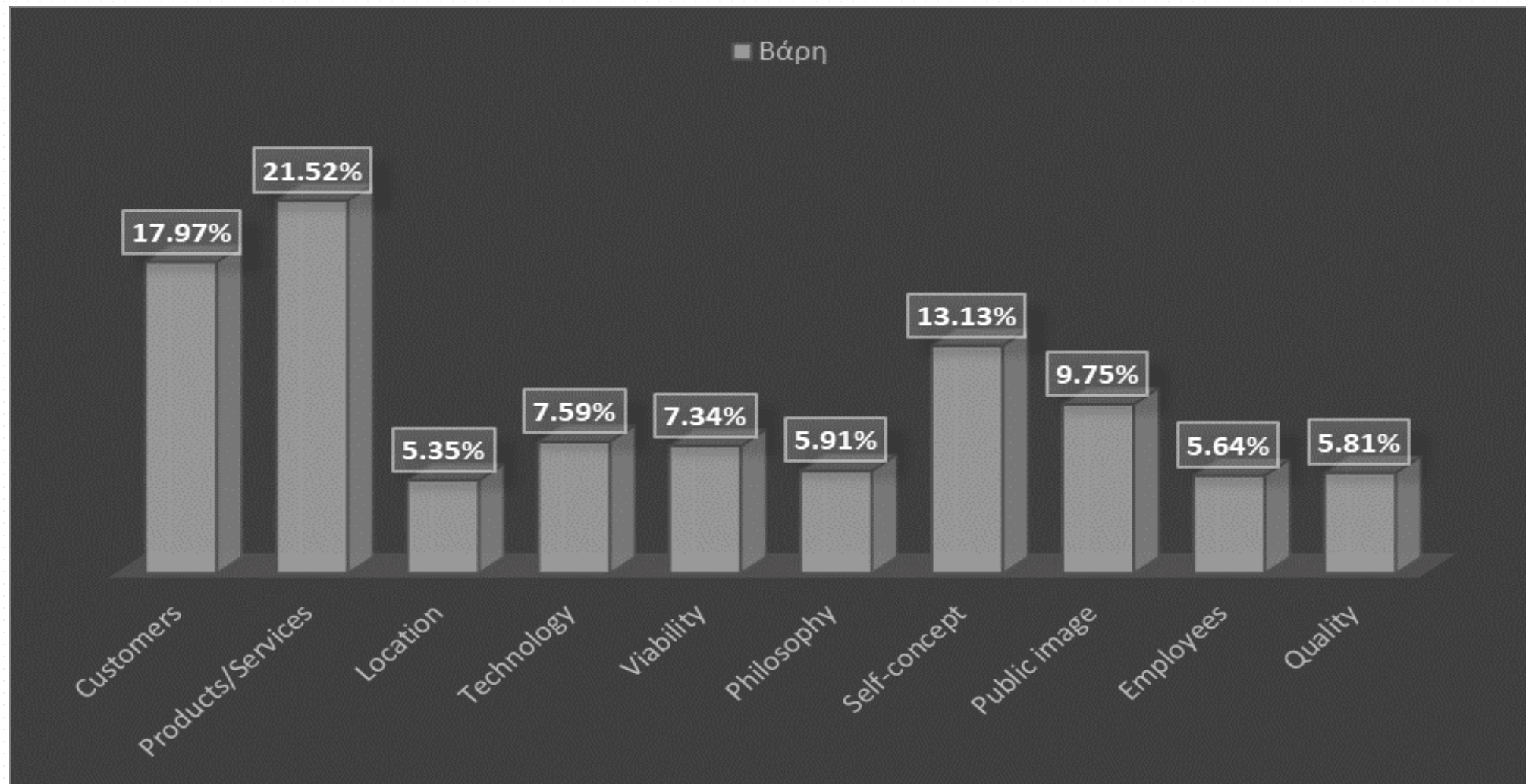
Έλεγχος της σχέσης μεταξύ των συστατικών και της απόδοσης των επιχειρήσεων – Φερεγγυότητα (3)

- Mann-Whitney U test: «poor» και «vague» $p = 0.022$
«poor» και «specific» το $p = 0.220$
- Μη στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ του συστατικού «Τοποθεσία» και του χρηματοοικονομικού δείκτη «Δείκτη Μόχλευσης».

Αποτελέσματα Πολυκριτηριακής Μεθόδου

Συστατικά	Βάρη	Δείκτες Μέσης Ικανοποίησης	Δείκτες Μέσης Απαιτητικότητας
Πελάτες	0.180	0.633	-0.153
Προϊόντα / Υπηρεσίες	0.215	0.731	0.587
Τοποθεσία	0.054	0.349	-0.132
Τεχνολογία	0.076	0.263	-0.473
Βιωσιμότητα	0.073	0.263	0.455
Φιλοσοφία	0.059	0.445	-0.323
Αυτοαντίληψη	0.131	0.536	0.540
Δημόσια Εικόνα	0.097	0.174	0.440
Εργαζόμενοι	0.056	0.223	0.290
Ποιότητα	0.058	0.372	-0.150
Συνολική Ικανοποίηση		0.472	-0.037

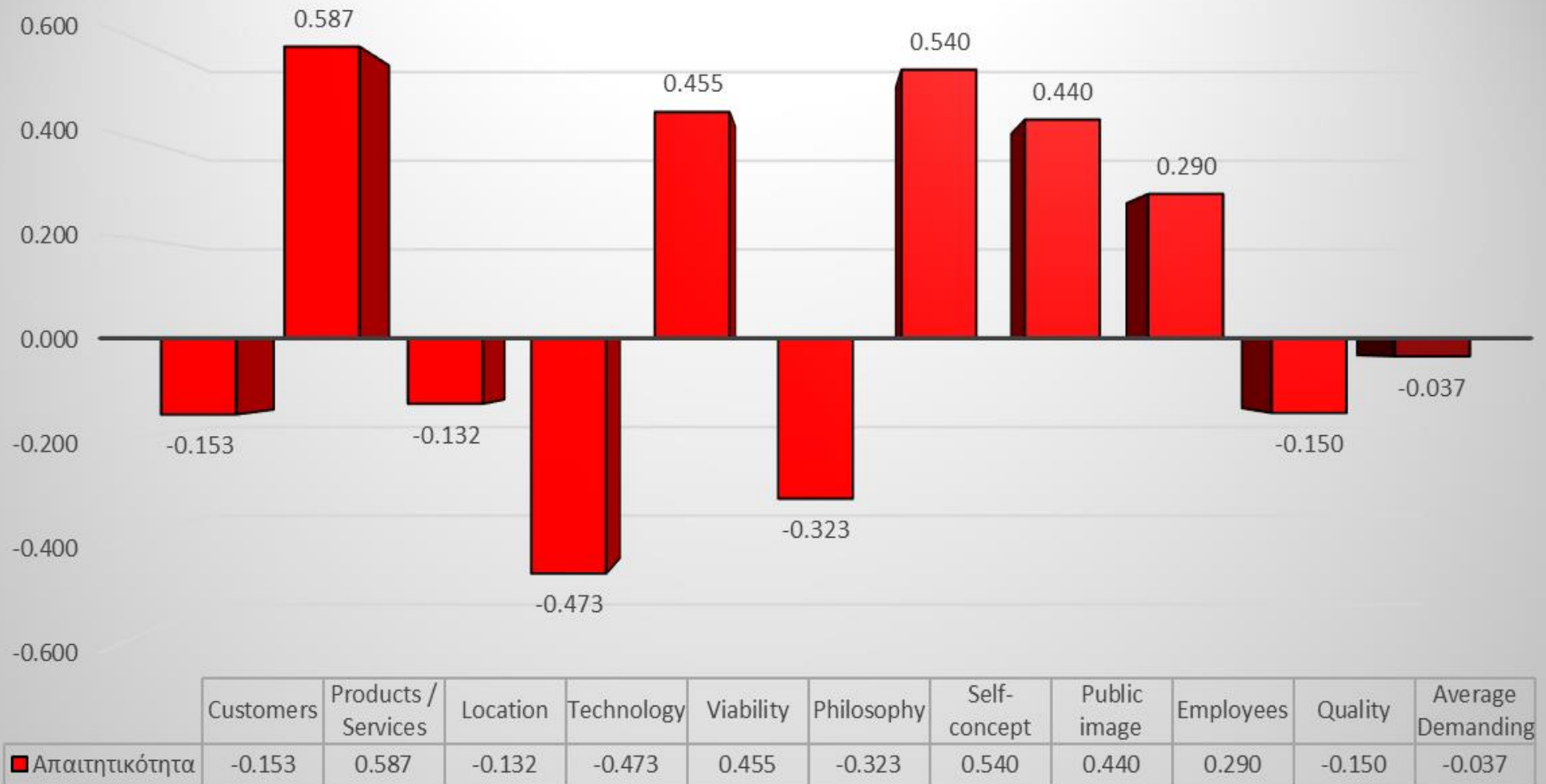
Βάρη



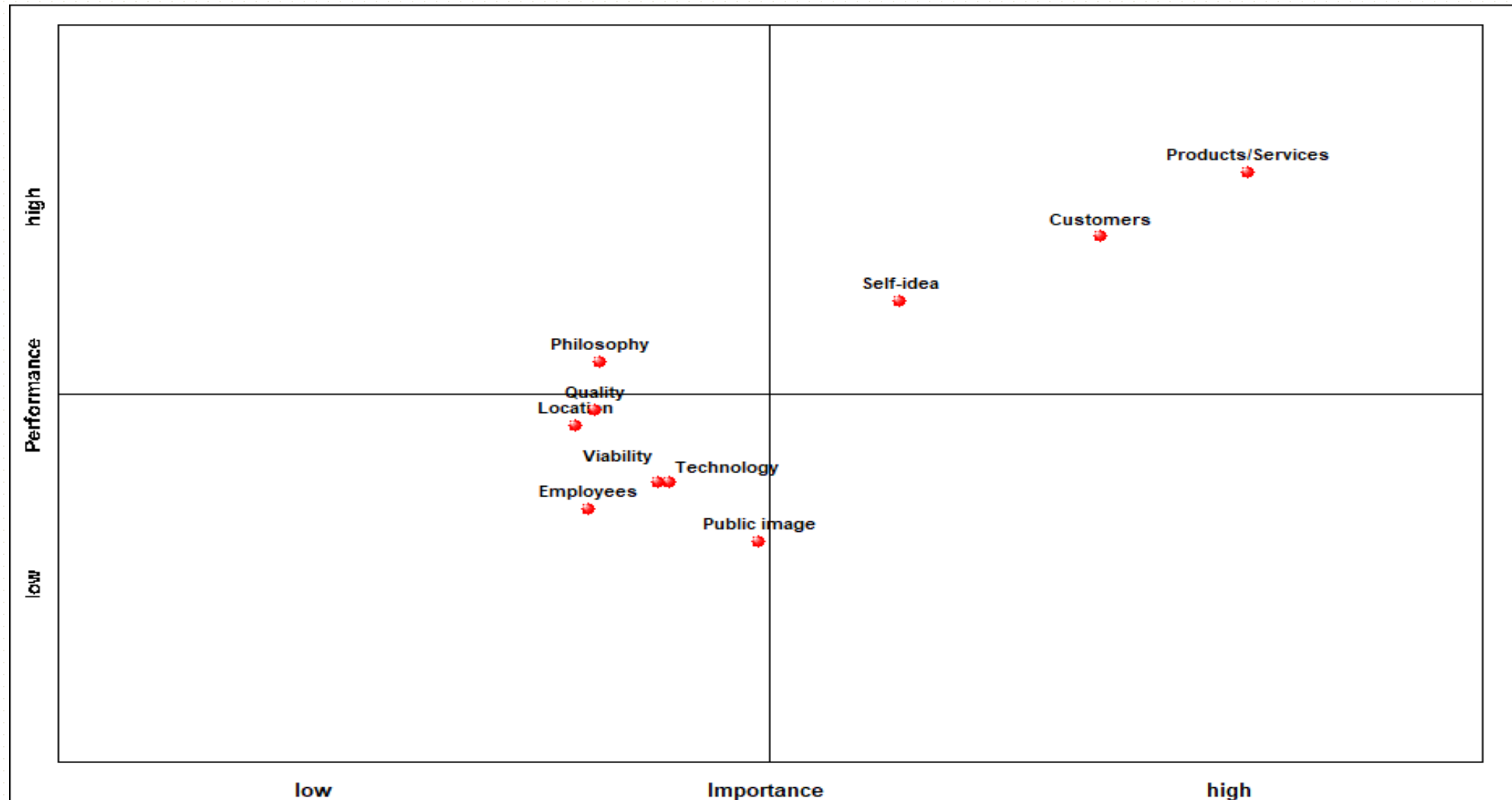
Ικανοποίηση



Απαιτητικότητα



Διάγραμμα Δράσης



Διάγραμμα Βελτίωσης



Συμπεράσματα (1)

- Δε βρέθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ της δήλωσης αποστολής και της απόδοσης των επιχειρήσεων. Σε 1 από τις 8 περιπτώσεις η δήλωση της αποστολής συσχετίζεται αρνητικά και στατιστικά σημαντικά με την απόδοση των επιχειρήσεων.
- Δε βρέθηκε θετική συσχέτιση μεταξύ των συστατικών της δήλωσης αποστολής και της απόδοσης των επιχειρήσεων. Μόνο το συστατικό «Τεχνολογία» συνδέεται θετικά και στατιστικά σημαντικά με το χρηματοοικονομικό δείκτη «Μεικτό Περιθώριο Κέρδους».
- Τα πιο σημαντικά συστατικά για τους βαθμολογητές είναι: τα «Προϊόντα / Υπηρεσίες», «Πελάτες» και «Αυτοαντίληψη».
- Η μέση ικανοποίηση των ελληνικών δηλώσεων αποστολής είναι 47,2%

Συμπεράσματα (2)

- Όσο πιο συχνά εμφανίζονται τα συστατικά της δήλωσης αποστολής, τόσο πιο ικανοποιημένοι είναι οι βαθμολογητές με αυτήν.
- Οι επιχειρήσεις με δήλωση αποστολής πρέπει να εστιάσουν τις προσπάθειες τους για τη βελτίωση των συστατικών «Πελάτες» και «Τεχνολογία».

Βιβλιογραφία (1)

- Alawneh, A. A. (2015) 'The Impact of Mission Statement on Performance : An Exploratory Study in the Jordanian Banking Industry', *Journal of Management Policy and Practice*, 16(4), pp. 73–87.
- Alt, R. and Zimmermann, H.-D. (2001) 'Introduction to Special Section–Business Models', *Electronic Markets*, 11(1), pp. 3–9. doi: 10.1353/tt.2008.0000.
- Amran, N. A. (2012) 'Mission Statement and Company Performance: Evidence from Malaysia', *International Journal of Business and Behavioral Sciences*, 2(4), pp. 98–107.
- Babnik, K. et al. (2014) 'The mission statement: organisational culture perspective', *Industrial Management & Data Systems*, 114(4), pp. 612–627.
- Bart, C. K. (1996a) 'High tech firms: Does mission matter?', *Journal of High Technology Management Research*, 7(2), pp. 209–225.
- Bart, C. K. (1996b) 'The impact of mission on firm innovativeness', *International Journal of Technology Management*, 11(3/4), pp. 479–480. doi: 10.5539/ass.v9n5p263.
- Bart, C. K. (1997) 'Industrial firms and the power of mission', *Industrial Marketing Management*, 26(4), pp. 371–383.

Βιβλιογραφία (2)

- Bart, C. K. (1998) 'A comparison of mission statements and their rationales in innovative and non-innovative firms', *International Journal of Technology Management*, 16(1/2/3), p. 64.
- Bart, C. K. and Baetz, M. C. (1998) 'The relationship between mission statements and firm performance: An exploratory study', *Journal of Management Studies*, 35(6), pp. 823–853.
- Bart, C. K., Bontis, N. and Taggar, S. (2001) 'A model of the impact of mission statements on firm performance', *Management Decision*, 39(1), pp. 19–35.
- Bartkus, B., Glassman, M. and McAfee, R. B. (2006) 'Mission statement quality and financial performance', *European Management Journal*, 24(1), pp. 86–94.
- Braun, S. et al. (2012) 'Effectiveness of mission statements in organizations - A review', *Journal of Management and Organization*, 18(4), pp. 430–444.
- Candemir, A. and Zalluhoğlu, A. E. (2013) 'Exploring the Innovativeness and Market Orientation through Mission and Vision Statements: The Case of Istanbul Stock Exchange Companies', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 99, pp. 619–628.
- Craig, C., Ngondo, P. S. and Flynn, M. A. (2016) 'How firm is your digital handshake?: Mission statements and transparency', *Public Relations Review*. Elsevier Inc., 42(4), pp. 692–694.

Βιβλιογραφία (3)

- David, F. R. (1989) 'How companies define their mission', *Long Range Planning*, 22(1), pp. 90–97.
- David, F. R. (2011) *Strategic Management Concepts and Cases (13th ed.)*, Upper Saddle River, NJ: Pearson Education, Inc.
- David, F. R. and David, F. R. (2003) 'It's time to redraft your mission statement', *Journal of Business Strategy*, 24(1), pp. 11–14.
- Dermol, V. (2012) 'Relationship Between Mission Statement and Company Performance', *Annals of the Alexandru Ioan Cuza University - Economics*, 59(1), pp. 321–336.
- Desmidt, S., Prinzie, A. and Decramer, A. (2011) 'Looking for the value of mission statements: a meta-analysis of 20 years of research', *Management Decision*, 49(3), pp. 468–483.
- Dharmadasa, P., Maduraapeurma, Y. and Herath, S. K. (2012) 'Mission statements and company financial performance revisited', *International Journal of Managerial and Financial Accounting*, 4(3), p. 314.
- Duygulu, E. et al. (2016) 'The Sustainable Strategy for Small and Medium Sized Enterprises: The Relationship between Mission Statements and Performance', *Sustainability*, 8(7), p. 698.

Βιβλιογραφία (4)

- Esi, M. C. (2015) 'Formulating the Mission of Business Organization by Reference to the Economic Market Requirements', *Procedia Economics and Finance*. Elsevier B.V., 20(15), pp. 201–207.
- Fitzgerald, C. and Cunningham, J. A. (2016) 'Inside the university technology transfer office: mission statement analysis', *Journal of Technology Transfer*. Springer US, 41(5), pp. 1235–1246.
- Gharleghi, E., Nikbakht, F. and Bahar, G. (2011) 'A Survey of Relationship Between the Characteristics of Mission Statement and Organizational Performance', *Research Journal of Business Management*, 5(3), pp. 117–124.
- Grigoroudis, E. and Siskos, Y. (2002) 'Preference disaggregation for measuring and analysing customer satisfaction: The MUSA method', *European Journal of Operational Research*, 143(1), pp. 148–170.
- Hirota, S. et al. (2010) 'Corporate mission, corporate policies and business outcomes: evidence from Japan', *Management Decision*, 48(7), pp. 1134–1153.
- I. Williams Jr, R., L. Morrell, D. and V. Mullane, J. (2014) 'Reinvigorating the mission statement through top management commitment', *Management Decision*, 52(3), pp. 446–459.
- Ireland, R. D. and Hitt, M. A. (1992) 'Mission Statements: Importance , Challenge , and Recommendations for Development', *Business Horizons*, 35(3), pp. 34–42.

Βιβλιογραφία (5)

- Iseri-Say, A., Aysegul, T. and Deniz, K. (2008) 'Do popular management techniques improve performance?: Evidence from large businesses in Turkey', *Journal of Management Development*, 27(7), pp. 660–677.
- Kaplan, R. S. and Norton, D. P. (1992) 'The balanced scorecard: measures that drive performance', *Harvard Business Review*, 70(1), pp. 71–79.
- Karatepe, O. M. and Mehmet, A. (2016) 'The effects of organization mission fulfillment and perceived organizational support on job performance: The mediating role of work engagement', *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), pp. 368–387.
- Karatepe, O. M. and Rashin, K. (2016) 'Test of a mediational model of organization mission fulfillment: evidence from the hotel industry', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 28(5), pp. 988–1008.
- Kirk, G. and Nolan, S. B. (2010) 'Nonprofit Mission Statement Focus and Financial Performance', *Nonprofit Management and Leadership*, 20(4), pp. 473–490.
- Kitsios, F. and Grigoroudis, E. (2014) 'Evaluating new service development effectiveness in tourism: An ordinal regression analysis approach', in *Book of Proceedings*, pp. 138–145.
- Klemm, M., Sanderson, S. and Luffman, G. (1991) 'Mission statements: Selling corporate values to employees', *Long Range Planning*, 24(3), pp. 73–78.

Βιβλιογραφία (7)

- Leuthesser, L. and Kohli, C. (1997) 'Corporate Identity: The Role Of Mission Statements', *Business Horizons*, 40(3), p. 58.
- Lin, Y. H. and Ryan, C. (2016) 'From mission statement to airline branding', *Journal of Air Transport Management*. Elsevier Ltd, 53, pp. 150–160.
- Macedo, I. M., Pinho, J. C. and Silva, A. M. (2016) 'Revisiting the link between mission statements and organizational performance in the non-profit sector: The mediating effect of organizational commitment', *European Management Journal*, 34(1), pp. 36–46.
- Madden, T. J., Fehle, F. and Fournier, S. (2006) 'Brands Matter: An Empirical Demonstration of the Creation of Shareholder Value Through Branding', *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2), pp. 224–235.
- Martin, E. M., Cowburn, I. and Intosh, A. Mac (2017) 'Developing a team mission statement: Who are we? Where are we going? How are we going to get there?', *Journal of Sport Psychology in Action*. Taylor & Francis, 8(3), pp. 197–207.
- Mophew, C. C. and Hartley, M. (2006) 'Mission Statements: A Thematic Analysis of Rhetoric Across Institutional Type', *The Journal of Higher Education*, 77(3), pp. 456–471.
- Moss, T. W. et al. (2011) 'Dual Identities in Social Ventures: An Exploratory Study', *Entrepreneurship Theory and Practice*, 35(4), pp. 805–830.

Βιβλιογραφία (8)

- Nouri, B. A. and Soltani, M. (2017) 'Analyzing the use of strategic management tools and techniques between Iranian firms', *Academy of Strategic Management Journal*, 16(1), pp. 1–18.
- O'Gorman, C. and Doran, R. (1999) 'Mission Statements in Small and Medium-Sized Businesses.', *Journal of Small Business Management*, 37(4), pp. 59–66.
- Palmer, T. B. and Short, J. C. (2008) 'Mission statements in U.S. colleges of business: An empirical examination of their content with linkages to configurations and performance', *Academy of Management Learning and Education*, 7(4), pp. 454–470.
- Pandey, S., Kim, M. and Pandey, S. K. (2017) 'Do Mission Statements Matter for Nonprofit Performance? Insights from a Study of US Performing Arts Organizations', *Nonprofit Management and Leadership*, 27(3), pp. 389–410.
- Pearce, J. and David, F. (1987) 'Corporate Mission Statements: The Bottom Line.', *Academy of Management*, 1(2), pp. 109–116.
- Qehaja, A. B., Kutllovci, E. and Pula, J. S. (2017) 'Strategic management tools and techniques usage: A qualitative review', *Acta Universitatis Agriculturae et Silviculturae Mendelianae Brunensis*, 65(2), pp. 585–600.
- Rarick, C. and Vitton, J. (1995) 'Corporate Strategy: Mission Statements Make Cents', *Journal of Business Strategy*, 16(1), pp. 11–12.

Βιβλιογραφία (9)

- Stallworth Williams, L. (2008) 'The Mission Statement: A Corporate Reporting Tool With a Past, Present, and Future', *Journal of Business Communication*, 45(2), pp. 94–119.
- Sufi, T. and Lyons, H. (2003) 'Mission statements exposed', *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 15(5), pp. 255–262.
- Swales, J. and Rogers, P. (1995) 'Discourse and the Projection of Corporate Culture: The Mission Statement', *Discourse & Society*, 6(2), pp. 223–242.
- Yazhou, W. and Jian, L. (2011) 'Empirical Research on Influence of Mission Statements on the Performance of Nonprofit Organization', *Procedia Environmental Sciences*, 11, pp. 328–333.
- Zhang, H., Garrett, T. and Liang, X. (2015) 'The effects of innovation-oriented mission statements on innovation performance and non-financial business performance', *Asian Journal of Technology Innovation*, 23(2), pp. 157–171.