



ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΗ ΚΑΙ
ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΑΠΟΦΑΣΕΩΝ

Διπλωματική Εργασία

**Η λογιστική αποτύπωση του πνευματικού κεφαλαίου στον
επιχειρηματικό κλάδο και τα πλεονεκτήματα συνεργασίας των όρων**

Της

ΖΑΧΑΡΕΝΙΑΣ ΤΣΙΠΗ

Επιβλέπων Καθηγητής: Καραγιώργος Θεοφάνης,

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του μεταπτυχιακού
διπλώματος ειδίκευσης

Οκτώβριος, 2020

Ευχαριστίες

Με την παρούσα διπλωματική εργασία ολοκληρώνονται οι σπουδές μου στο μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών «Φορολογική και Χρηματοοικονομική Διοίκηση Στρατηγικών Αποφάσεων» του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Ιδιαίτερα επιθυμώ να ευχαριστήσω τον καθηγητή μου και επιβλέποντα στην παρούσα διπλωματική εργασία, κύριο Θεοφάνη Καραγιώργο, για την επιστημονική και συμβουλευτική καθοδήγηση που μου προσέφερε. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω και τον κύριο Αλκιβιάδη Καραγιώργο για την καθοδήγηση, τις πολύτιμες συμβουλές και παρατηρήσεις επί της οργάνωσης, της δομής και του περιεχομένου της παρούσας εργασίας.

Τέλος, ιδιαίτερα θερμές ευχαριστίες θέλω να δώσω στην οικογένεια μου για την συνεχή συμπαράστασή τους, για την υπομονή τους, για τις πολύτιμες συμβουλές τους και για όλα όσα μου έχουν προσφέρει όλα αυτά τα χρόνια της ζωής μου αλλά και των σπουδών μου.

Περίληψη

Η ανάπτυξη των οργανισμών έντασης γνώσης τόνισε ότι η οικονομική επιτυχία εξαρτάται λιγότερο από τους παραδοσιακούς απτούς πόρους και περισσότερο από τη γνώση και τη χρησιμότητά της. Ο ρυθμός αλλαγής, η προηγμένη τεχνολογία, και η ένταση της γνώσης των αγαθών και των υπηρεσιών έχει δημιουργήσει μια αυξανόμενη ανάγκη στους οργανισμούς να αλλάξουν τα επιχειρηματικά τους μοντέλα. Πολλές από αυτές τις αλλαγές περιλαμβάνουν την αντικατάσταση των άυλων περιουσιακών στοιχείων για φυσικά περιουσιακά στοιχεία προκειμένου να προσαρμοστούν στις προκλήσεις και τις ευκαιρίες που παρουσιάζονται από τη νέα οικονομία της γνώσης. Η κατανόηση των διαφόρων επιπτώσεων που υπάρχουν μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου, της ανταλλαγής γνώσεων και της οργανωτικής απόδοσης είναι ο κύριος σκοπός αυτής της μελέτης.

Λέξεις κλειδιά: Πνευματικό κεφάλαιο, απόδοση εταιρείας, γνώση, λογιστική μέτρηση, οικονομικές καταστάσεις

Abstract

The development of knowledge-intensive organizations has emphasized that financial success depends less on traditional tangible resources and more on knowledge and utility. The pace of change, advanced technology, and the intensity of knowledge of goods and services have created a growing need for organizations to change their business models. Many of these changes include replacing intangible assets with physical assets in order to adapt to the challenges and opportunities presented by the new knowledge economy. Understanding the various implications of intellectual capital, knowledge sharing, and organizational performance is the main purpose of this study.

Keywords: Intellectual capital, company performance, knowledge, accounting measurement, financial statements

Πίνακας Περιεχομένων

Ευχαριστίες	1
Περίληψη	2
Abstract	3
Πίνακας Περιεχομένων	4
Πίνακας Πινάκων και διαγραμμάτων	6
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 – ΕΙΣΑΓΩΓΗ	
1.1 Εισαγωγή	10
1.2 Σκοπός της εργασίας και ερευνητικές υποθέσεις	12
1.3 Δομή της εργασίας	12
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2-ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ	
2.1 Πνευματικό Κεφάλαιο	14
2.2 Κατηγορίες πνευματικού κεφαλαίου	18
2.2.1 Ανθρώπινο κεφάλαιο	18
2.2.2 Διαρθρωτικό κεφάλαιο	20
2.2.3 Σχισιακό κεφάλαιο	21
2.2.4 Κοινωνικό κεφάλαιο	22
2.3 Κοινή χρήση γνώσης	23
2.4 Μέτρηση και αξιολόγηση του πνευματικού κεφαλαίου	25
2.4.1 Skandia Navigator	28
2.4.2 Παρακολούθηση άυλων περιουσιακών στοιχείων	29
2.4.3 Ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων	30
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3-ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ	

3.1 Ο ρόλος της γνώσης στους οργανισμούς	32
3.2 Χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης	33
3.2.1 Φιλοσοφικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης	34
3.2.2 Λειτουργικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης	34
3.2.3 Οικονομικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης	35
3.3 Επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στην εταιρική απόδοση	36
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4-ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	
4.1 Σκοπός της έρευνας	41
4.2 Το εργαλείο της έρευνας	41
4.3 Στατιστική Ανάλυση	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5-ΕΜΠΕΙΡΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	
5.1 Εμπειρικά αποτελέσματα δημογραφικών χαρακτηριστικών	46
5.2 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο	48
5.3 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με τις οικονομικές καταστάσεις	61
5.4 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με την εταιρεία	68
ΚΕΦΑΛΑΙΑΙΟ 6-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	
6.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων	81
6.2 Συμπεράσματα	82
6.3 Σημαντικότητα της έρευνας	85
6.4 Δυσκολίες έρευνας	86
6.5 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας	86
Βιβλιογραφία	87
Παράρτημα	91

Πίνακας Πινάκων και διαγραμμάτων

Πίνακας 1 – Φύλο	46
Πίνακας 2 – Ηλικία	46
Πίνακας 3 - Θέση στην/στον επιχείρηση/εταιρία/φορέα	47
Πίνακας 4 - Πόσο χρονικό διάστημα εργάζεστε στην/στον εταιρία/επιχείρηση/φορέα;	47
Πίνακας 5 - Ποιες, κατά τη γνώμη σας, αποτελούν κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης;	48
Πίνακας 6 - Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;	49
Πίνακας 7 - Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα	50
Πίνακας 8 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;	51
Πίνακας 9 - Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί το μόνο διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας	52
Πίνακας 10 - Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά	52
Πίνακας 11 - Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;	54
Πίνακας 12 - Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζουν την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;	54
Πίνακας 13 - Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος;	55
Πίνακας 14- Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;	56

Πίνακας 15 - Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;	56
Πίνακας 16 - Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης	57
Πίνακας 17 - Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της	58
Πίνακας 18 - Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η κερδοφορία της	59
Πίνακας 19 - Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της	60
Πίνακας 20 - Αξιολογείστε την επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου στις επιδόσεις των επιχειρήσεων	61
Πίνακας 21 - Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άυλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης	62
Πίνακας 22 - Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;	63
Πίνακας 23 - Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;	64
Πίνακας 24 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην τεχνολογία θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;	65
Πίνακας 25 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;	65
Πίνακας 26- Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί	66

Πίνακας 27 - Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών;	67
Πίνακας 28 - Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις	67
Πίνακας 29 - Η εταιρεία σας αποσκοπεί στην απόκτηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;	68
Πίνακας 30 - Η εταιρεία σας αποσκοπεί στη διατήρηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;	69
Πίνακας 31 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων του προσωπικού;	70
Πίνακας 32 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;	70
Πίνακας 33 - Η εταιρεία σας προσαρμόζεται για να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών της;	71
Πίνακας 34 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ομαδική εργασία μπορεί να ακμάσει;	72
Πίνακας 35 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;	73
Πίνακας 36 - Η εταιρεία σας παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της ίσες ευκαιρίες για οικονομικές απολαβές;	73
Πίνακας 37 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;	74
Πίνακας 38 - Η εταιρεία σας παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους της για την αύξηση της αποδοτικότητάς τους;	75
Πίνακας 39 - Αξιολογήστε τον βαθμό εκπαίδευσης που προσφέρει η εταιρεία σας στο θέμα της γνώσης;	76

Πίνακας 40 - Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εταιρεία σας επενδύει για την εκπαίδευση των εργαζομένων της στο θέμα της γνώσης;	77
Πίνακας 41 - Σε τι βαθμό η εταιρεία σας ασχολείται με τις ηθικές αξίες	77
Πίνακας 42- Πιστεύετε ότι είναι ικανοποιητικός ο δείκτης παραμονής των εργαζομένων στην εταιρία σας	78
Πίνακας 43 - Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους με σκοπό να διατηρήσουν τα talέντα τους;	79
Πίνακας 44 - Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της κεφάλαιο	79
Διάγραμμα 1 - Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;	49
Διάγραμμα 2 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;	51
Διάγραμμα 3 - Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν	53
Διάγραμμα 4 - Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης	58
Διάγραμμα 5-Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της	60
Διάγραμμα 6 - Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της	63
Διάγραμμα 7 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;	71
Διάγραμμα 8 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;	75

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1– ΕΙΣΑΓΩΓΗ

1.1 Εισαγωγή

Οι οργανισμοί σήμερα αντιμετωπίζουν την ανάγκη να αλλάξουν τις πολιτικές και τις στρατηγικές τους ως απάντηση στις κοινωνικές εξελίξεις και τις δημογραφικές αλλαγές όπως η παγκοσμιοποίηση, ο αυξανόμενος ανταγωνισμός, οι τεχνολογικές εξελίξεις και η ταχεία γήρανση του πληθυσμού. Ως εκ τούτου, η παραδοσιακή οργανωτική διαχείριση δεν θεωρείται η καταλληλότερη στρατηγική και οι οργανισμοί πρέπει να σκεφτούν άλλους τρόπους για να ανταγωνιστούν την αγορά.

Σήμερα έχουν επικεντρωθεί στην επένδυση σε τομείς όπως η κατάρτιση των εργαζομένων, οι σχέσεις με τους πελάτες, η έρευνα και ανάπτυξη και τα συστήματα υπολογιστών, εκτός από τους πόρους γνώσης και τη χρήση τους. Αυτές οι επενδύσεις, γνωστές και ως πνευματικό κεφάλαιο, αναλαμβάνουν την ανάγκη επένδυσης στο φυσικό και χρηματοοικονομικό κεφάλαιο της εταιρείας.

Επιπλέον, οι επιχειρήσεις έχουν στρέψει την προσοχή τους στο πνευματικό κεφάλαιο αντί στο παραδοσιακό φυσικό και οικονομικό κεφάλαιο ως βάση για τον ανταγωνισμό. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το πνευματικό κεφάλαιο αναγνωρίζεται ως το θεμέλιο της επιτυχίας στην σύγχρονη οικονομία της γνώσης. Αν και οι οργανώσεις έχουν αποφύγει τον τομέα του πνευματικού κεφαλαίου για πολλά χρόνια, οι μελετητές έχουν τονίσει την προφανή σημασία της μέτρησης και της διαχείρισης του πνευματικού κεφαλαίου.

Άνθρωποι, επενδυτές, υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής και άλλοι έχουν επικεντρωθεί όλο και περισσότερο στο πνευματικό κεφάλαιο, θεωρώντας το βασικό πόρο στην επιχείρηση. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι το πνευματικό κεφάλαιο έχει αναφερθεί ότι επηρεάζει οργανισμούς σε τομείς σημαντικής σημασίας για την επιβίωσή τους, όπως είναι η οικονομική ανάπτυξη, η δημιουργία αξίας, η ανταγωνιστικότητα, η επιχειρηματική απόδοση, η απόδοση εργασίας και η βιωσιμότητα.

Το πνευματικό κεφάλαιο είναι επίσης σημαντικό καθώς δείχνει ότι οι οργανισμοί που χαρακτηρίζονται από εξειδικευμένους, δημιουργικούς και διακεκριμένους γνώστες

υπαλλήλους, υποστηρικτικές οργανωτικές δομές και συστήματα, διατηρούν εγκάρδιες σχέσεις με τους πελάτες και συμβάλλουν στην επίτευξη ανώτερων οργανωτικών θέσεων. Ένας άλλος σημαντικός πόρος για τους οργανισμούς είναι η γνώση. Η γνώση βοηθά ή οργανώνει τη διατήρηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και ως εκ τούτου οι επιχειρήσεις πρέπει να έχουν πολιτικές και υποδομές για την αποτελεσματική διαχείριση της τεχνογνωσίας.

Προκειμένου να έχουν επιτυχημένη διαχείριση γνώσης, οι οργανισμοί πρέπει να έχουν μια εύρυθμη διαχείριση ανθρώπινων πόρων και να διευκολύνουν τη συμπεριφορά των εργαζομένων έναντι της δημιουργίας γνώσεων, της ανταλλαγής γνώσεων και της εφαρμογής της γνώσης. Οι πρακτικές διαχείρισης γνώσης που ενισχύουν την ενδιάμεση οργανωτική απόδοση θα οδηγήσουν σε θετική οικονομική απόδοση. Από αυτές τις πρακτικές διαχείρισης γνώσης, η ανταλλαγή γνώσεων μπορεί να θεωρηθεί πολύτιμη για τους οργανισμούς καθώς τους βοηθά να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα ή την απόδοση.

Η ανταλλαγή γνώσεων αναφέρεται στις συλλογικές πεποιθήσεις ή ρουτίνες συμπεριφοράς που σχετίζονται με την εξάπλωση της μάθησης μεταξύ διαφορετικών ατόμων ή μονάδων μέσα σε έναν οργανισμό. Η ανταλλαγή γνώσεων είναι σημαντική για τους οργανισμούς για πολλούς λόγους. Η ικανότητα καινοτομίας των εταιρειών μπορεί να ενισχυθεί με την ανταλλαγή γνώσεων που διευκολύνει την ικανότητα επίτευξης των οργανωτικών στόχων.

Οι επιχειρήσεις μπορούν να αποκτήσουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσω της ανταλλαγής γνώσεων καθώς δημιουργεί την ευκαιρία να καλύψουν τις οργανωτικές ανάγκες και να παράγει λύσεις και αποτελεσματικότητα. Επιπλέον, η ανταλλαγή γνώσεων παρέχει τη σχέση μεταξύ της μεμονωμένης γνώσης και της οργανωτικής γνώσης και βοηθά τα άτομα να αναπτύξουν τις δεξιότητές τους και τις γνώσεις τους, γεγονός που καθιστά τη δουλειά τους ευκολότερη και εξοικονομεί χρόνο για την εκτέλεση πιο ουσιαστικών εργασιών.

1.2 Σκοπός της εργασίας και ερευνητικές υποθέσεις

Σκοπός της συγκεκριμένης εργασίας είναι να εξετάσει το ζήτημα της λογιστικής αποτύπωσης του πνευματικού κεφαλαίου. Αναλυτικότερα, ζητήματα που σχετίζονται με το πνευματικό κεφάλαιο, την μέτρηση και την αξιολόγηση του πνευματικού κεφαλαίου αλλά και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του θα ληφθούν υπόψη κατά τη διάρκεια εκπόνησης της συγκεκριμένης μελέτης. Μερικές από τις βασικές ερωτήσεις που καλούμαστε να απαντήσουμε μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αλλά και τις εμπειρικής ανάλυσης στο συγκεκριμένο θέμα είναι οι ακόλουθες:

- Τι είναι το πνευματικό κεφάλαιο και γιατί είναι σημαντικό για τις εταιρείες;
- Μπορεί το πνευματικό κεφάλαιο να προσδώσει αξία στην επιχείρηση;
- Μπορεί να μετρηθεί το πνευματικό κεφάλαιο και εάν ναι με ποιους τρόπους;
- Επενδύουν οι επιχειρήσεις στο πνευματικό κεφάλαιο;
- Ποια είναι η σχέση των άυλων περιουσιακών στοιχείων και του πνευματικού κεφαλαίου;

Προκειμένου να απαντήσουμε στις ερωτήσεις που τέθηκαν, θα εξετάσουμε βασικά θέματα, σχετικά με το ζήτημα του πνευματικού κεφαλαίου όπως είναι οι διακρίσεις του, η σχέση του με τα άυλα περιουσιακά στοιχεία, η επίδρασή του και η αποτύπωση του στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις καθώς και το ενδιαφέρον των εταιρειών για επενδύσεις σε πνευματικό κεφάλαιο. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι εκτός από την βιβλιογραφική ανασκόπηση θα πραγματοποιήσουμε και εμπειρική ανάλυση με την χρήση ερωτηματολογίου που θα διανεμηθεί σε διάφορες επιχειρήσεις.

1.3 Δομή της εργασίας

Ξεκινώντας τη βασική ανάλυση της εργασίας, στο δεύτερο κεφάλαιο θα συζητηθούν έννοιες που σχετίζονται με το πνευματικό κεφάλαιο. Αναλυτικότερα, θα μελετήσουμε τις κατηγορίες του πνευματικού κεφαλαίου καθώς και τους τρόπους με τους οποίους μπορεί

να μετρηθεί. Στη συνέχεια, στο τρίτο κεφάλαιο θα μελετήσουμε τη σημασία του πνευματικού κεφαλαίου για τις επιχειρήσεις αλλά και την επίδρασή του στην απόδοση των εταιρειών.

Έπειτα, στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία της έρευνας. Συγκεκριμένα αναλύονται τα επιμέρους τμήματα του ερωτηματολογίου που χρησιμοποιήθηκε για την έρευνα καθώς επίσης και η μεθοδολογία και το στατιστικό πρόγραμμα που χρησιμοποιήθηκαν. Συνεχίζοντας στο πέμπτο κεφάλαιο, πραγματοποιείται η ανάλυση και η παρουσίαση των εμπειρικών αποτελεσμάτων ενώ τέλος, στο έκτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα στα οποία καταλήγει η συγκεκριμένη εργασία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2-ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

2.1 Πνευματικό Κεφάλαιο

Το πνευματικό κεφάλαιο έχει γίνει θέμα μεγάλου ενδιαφέροντος ως αποτέλεσμα της εισαγωγής της νέας οικονομίας. Αυτή η λεγόμενη νέα οικονομία, γνωστή και ως οικονομία της γνώσης, έχει στρέψει την προσοχή στα άυλα περιουσιακά στοιχεία που κατέχουν οι οργανισμοί και τον τρόπο με τον οποίο τα διαχειρίζονται. Για τους οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε αυτή τη νέα οικονομία, το πνευματικό και όχι το φυσικό κεφάλαιο θεωρείται το πιο πολύτιμο περιουσιακό στοιχείο ενός οργανισμού.

Ο λόγος για τον οποίο το πνευματικό κεφάλαιο θεωρείται πολύτιμο σχετίζεται με το γεγονός ότι τα άυλα περιουσιακά στοιχεία είναι πιο σημαντικά από τα ενσώματα πάγια στοιχεία. Επιπλέον, για να παραμείνουν ανταγωνιστικοί αυτοί οι οργανισμοί, πρέπει να ακολουθηθεί μια συστηματική προσέγγιση του πνευματικού κεφαλαίου. Η έννοια του πνευματικού κεφαλαίου έχει αλλάξει σημαντικά με την πάροδο του χρόνου.

Αρχικά, το πνευματικό κεφάλαιο εισήχθη ως η διαφορά μεταξύ της λογιστικής αξίας και της αγοραίας αξίας ενός οργανισμού. Αργότερα, το πνευματικό κεφάλαιο αναφέρθηκε ως γνώση που μπορεί να μετατραπεί σε αξία. Το πνευματικό κεφάλαιο συνδέεται με την ικανότητα δημιουργίας αξίας όταν υπάρχουν συνεχείς αλλαγές. Επιπλέον, το πνευματικό κεφάλαιο ορίζεται ως το άθροισμα όλων των γνώσεων που χρησιμοποιούνται στις επιχειρηματικές δραστηριότητες για να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα η εταιρεία.

Ωστόσο, ο πιο κοινός ορισμός του πνευματικού κεφαλαίου πρέπει να είναι αυτός που αναφέρει το πνευματικό κεφάλαιο ως την κατοχή γνώσης και εμπειρίας, επαγγελματικών γνώσεων και δεξιοτήτων, σχέσεων στόχων και τεχνολογικών ικανοτήτων που θα δώσει στους οργανισμούς ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ως αποτέλεσμα, μπορεί να συναχθεί το συμπέρασμα ότι το πνευματικό κεφάλαιο αποτελείται από πόρους και δυνατότητες που είναι σπάνιες, ασυναγώνιστες, πολύτιμες και μη υποκατάστατες, οι οποίες οδηγούν σε εταιρείες που έχουν ανώτερη απόδοση και διαρκές ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Το πνευματικό κεφάλαιο αποτελείται από τέσσερα συστατικά, τα οποία είναι ο άνθρωπος, ο πελάτης, η διαδικασία και η καινοτομία. Το πνευματικό κεφάλαιο χωρίζεται κυρίως σε ατομικές ικανότητες, εσωτερική δομή και εξωτερική δομή. Ωστόσο, μπορεί να φανεί ότι το πιο αποδεκτό πλαίσιο του πνευματικού κεφαλαίου αποτελείται από τρία στοιχεία που είναι: το ανθρώπινο κεφάλαιο, το διαρθρωτικό κεφάλαιο (οργανωτικές αξίες) και το σχεσιακό κεφάλαιο. Επιπλέον, αυτές οι τρεις διαστάσεις του πνευματικού κεφαλαίου είναι αλληλένδετες και ως εκ τούτου επηρεάζουν σημαντικά την αξία και την απόδοση της εταιρείας.

Το πνευματικό κεφάλαιο πρέπει να περιλαμβάνει το ανθρώπινο κεφάλαιο, το διαρθρωτικό κεφάλαιο και το σχεσιακό κεφάλαιο ώστε οι οργανισμοί να επιτύχουν τους στόχους τους, καθώς είναι αλληλεξαρτώμενα και αλληλένδετα μεταξύ τους. Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι η βιβλιογραφία που σχετίζεται με τις ερευνητικές μελέτες του πνευματικού κεφαλαίου είναι περιορισμένη. Αυτό οφείλεται εν μέρει στο εμβρυϊκό στάδιο στο οποίο βρίσκεται το πεδίο (Bontis, 2001).

Οι περισσότερες έρευνες για το πνευματικό κεφάλαιο μέχρι σήμερα βασίστηκαν σε αναλύσεις με βάση τις περιπτώσεις πρωτοβουλιών διαχείρισης γνώσης. Άλλοι ερευνητές έχουν τεκμηριώσει τις μετρήσεις που έχουν αναπτυχθεί από τους πρώτους πρωτοπόρους του πνευματικού κεφαλαίου. Αρκετοί ερευνητές έχουν αναφέρει στοιχεία για μια θετική σχέση μεταξύ της απόδοσης ενός οργανισμού και του επιπέδου του πνευματικού κεφαλαίου.

Ο Greenley (1995) βρήκε ότι υπάρχει σχέση μεταξύ του σχεσιακού κεφαλαίου που μπορεί να αξιοποιηθεί από τους πελάτες και την απόδοση της εταιρείας. Οι παρατηρήσεις επιβεβαίωσαν ότι μια ομάδα βρετανικών εταιρειών με υψηλότερο προσανατολισμό στους πελάτες πέτυχαν υψηλότερη απόδοση επένδυσης από ότι οι εταιρείες με χαμηλότερο προσανατολισμό στους πελάτες.

Σε μια πιλοτική μελέτη που χρησιμοποιεί δεδομένα έρευνας σε 64 εταιρείες στον Καναδά, ο Bontis (2001) έδειξε μια ισχυρή και θετική σχέση μεταξύ μετρήσεων τύπου Likert πνευματικού κεφαλαίου και επιχειρηματικής απόδοσης. Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι προκειμένου να μπορούν οι επιχειρήσεις να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά τη βάση

γνώσεων τους πρέπει να υπάρχει μια συνεχής αλληλεπίδραση μεταξύ ανθρώπινου, δομικού και πελατειακού κεφαλαίου.

Το πνευματικό κεφάλαιο κατατάσσεται στους πιο σημαντικούς παράγοντες στη σημερινή εποχή της πληροφορίας που χαρακτηρίζεται από τη σύγχρονη τεχνολογία στην πληροφορία και την επικοινωνία. Το πνευματικό κεφάλαιο έχει ιδιαίτερη σημασία για οργανισμούς έντασης γνώσης. Σύμφωνα με τους Petty και Guthrie (2000), η σημασία του πνευματικού κεφαλαίου συγκεντρώνεται στα:

- Η επανάσταση στην τεχνολογία των πληροφοριών και στην κοινωνία της πληροφορίας.
- Η αυξανόμενη σημασία της γνώσης και της οικονομίας της γνώσης.
- Τα μεταβαλλόμενα πρότυπα διαπροσωπικών δραστηριοτήτων και η κοινωνία του δικτύου.
- Η εμφάνιση της καινοτομίας ως ένας από τους κύριους καθοριστικούς παράγοντες του ανταγωνισμού.

Τις τελευταίες δύο δεκαετίες, μια πληθώρα μελετών έδωσε αξία εμφανώς στο πνευματικό κεφάλαιο ως σημαντικό μοχλό και δείκτη της εθνικής και διεθνούς οικονομικής ανάπτυξης (Cabrita και Bontis, 2008). Μια νέα προοπτική στο γεγονός ότι οι αγορές μετατοπίζονται από βιομηχανικές σε οικονομία έντασης γνώσης. Η οικονομία της γνώσης δεν σχετίζεται μόνο με επιχειρήσεις υψηλής τεχνολογίας ή βασισμένες στη γνώση, αλλά εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την απόκτηση, την ανάπτυξη και την ανταλλαγή γνώσεων ως τον ακρογωνιαίο λίθο της οικονομικής προόδου, της ευημερίας και της ανάπτυξης σε άλλες βιομηχανίες.

Ο Foray (2006) ισχυρίστηκε ότι, η γνώση δημιουργείται και διαδίδεται από οντότητες με επιτυχία προκειμένου να αναπτυχθεί μια οικονομία της γνώσης που δίνει στρατηγική αξία στην ανάπτυξη και αξιοποιεί το ανθρώπινο κεφάλαιο μέσω της κατάρτισης και της εκπαίδευσης. Η δύναμη της οικονομίας της εποχής της πληροφορίας έχει επισημάνει τη σημασία της οριοθέτησης και της μέτρησης τους πνευματικού κεφαλαίου.

Παρά όλες τις προσπάθειες για ανάπτυξη και χρήση πολλών τεχνικών για την αξιολόγηση του πνευματικού κεφαλαίου, τα τυποποιημένα μοντέλα χρηματοοικονομικής αναφοράς και λογιστικών κανονισμών δεν είναι απολύτως επαρκή για την αξιολόγηση της αξίας του πνευματικού κεφαλαίου και της οικονομίας της γνώσης. Ο Bontis (2001), σημείωσε ότι η αφθονία της βιβλιογραφίας για το πνευματικό κεφάλαιο ρέει από τη λογιστική και χρηματοοικονομική προοπτική.

Το πνευματικό κεφάλαιο είναι η γνώση που μπορεί να μετατραπεί σε κέρδος (Harrison και Sullivan, 2000). Μερικοί συγγραφείς χρησιμοποιούν τον όρο για να αναφερθούν στη γνώση μιας κοινωνικής συλλογικότητας όπως ένας οργανισμός. Ο Stewart (1997) ορίζει πνευματικό κεφάλαιο ως το άθροισμα όλων εκείνων των στοιχείων που γνωρίζουν όλοι σε μια εταιρεία ότι δίνουν το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Το πνευματικό κεφάλαιο είναι η συλλογική δύναμη του εγκεφάλου.

Συχνά ο όρος "πνευματικό κεφάλαιο" αναγνωρίζεται ως συνώνυμος με τα "άυλα περιουσιακά στοιχεία". Μερικοί ορισμοί προσδιορίζουν το πνευματικό κεφάλαιο ως το υποσύνολο της συνολικής βάσης άυλων περιουσιακών στοιχείων ενός οργανισμού. Αυτό συνεπάγεται ότι υπάρχουν στοιχεία άυλου χαρακτήρα που λογικά δεν αποτελούν μέρος του πνευματικού κεφαλαίου ενός οργανισμού (Petty και Guthrie, 2000). Οι Petty και Guthrie (2000) χρησιμοποιούν το παράδειγμα της φήμης μιας εταιρείας ως ένα τέτοιο αντικείμενο. Η φήμη μπορεί να είναι ένα υποπροϊόν της συνετής χρήσης του πνευματικού κεφαλαίου μιας επιχείρησης, αλλά δεν αποτελεί καθαυτό πνευματικό κεφάλαιο.

Μεγάλο μέρος της έρευνας για το πνευματικό κεφάλαιο εξελίχθηκε κυρίως από τη χρηματοοικονομική και λογιστική σκοπιά (Bontis, 2001, Stewart, 1997). Αυτά τα έργα επιχειρούν να αναλύσουν τις διαστάσεις της γνώσης της επιχείρησης για δύο λόγους. Αρχικά, για να κατανοήσουν τι περιλαμβάνει το πνευματικό κεφάλαιο και δεύτερον για να μάθουν τι προκαλεί τις επιχειρήσεις να αξιίζουν περισσότερο από τις λογιστικές τους αξίες (Bontis, 2001).

Η πρακτική δεν προβλέπει τον προσδιορισμό και τη μέτρηση των κρυφών τιμών ενός οργανισμού που αντιπροσωπεύονται από άυλα περιουσιακά στοιχεία. Ιστορικά, οι

παραδοσιακές οικονομικές καταστάσεις ανέφεραν τα άυλα περιουσιακά στοιχεία ως στοιχεία που αντιστοιχούσαν σε μάρκες, εμπορικά σήματα και διπλώματα ευρεσιτεχνίας. Αντίθετα, το πνευματικό κεφάλαιο κοιτάζει πέρα από τα πιο αόριστα περιουσιακά στοιχεία, όπως η ικανότητα μιας εταιρείας να μάθει και να προσαρμοστεί (Edvinsson και Malone, 1997).

2.2 Κατηγορίες πνευματικού κεφαλαίου

Υπάρχουν μερικοί μελετητές στο πλαίσιο του πνευματικού κεφαλαίου που υποστηρίζουν την απόλυτη ανάγκη για τη δημιουργία ενός πλαισίου σχετικά με τις προηγούμενες συνθήκες που είναι απαραίτητες για την αποτελεσματική ανάπτυξη του πνευματικού κεφαλαίου (O'Brienetal., 2010). Στη συνέχεια αναλύουμε τις κατηγορίες του πνευματικού κεφαλαίου.

2.2.1 Ανθρώπινο κεφάλαιο

Το ανθρώπινο κεφάλαιο αντιπροσωπεύει την κύρια συνιστώσα του πνευματικού κεφαλαίου και είναι η πιο πολύτιμη πηγή βιώσιμου ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Γενικά, το πνευματικό κεφάλαιο θεωρείται ως ένα μεμονωμένο απόθεμα γνώσεων που είναι εδραιωμένο στη συνεργατική ικανότητα ενός οργανισμού που θα εξορύξει τις καλύτερες λύσεις από μεμονωμένο ανθρώπινο δυναμικό (Bontis, 2001). Ομοίως, οι Edvinsson και Malone (1997) χαρακτήρισαν το άνθρωπο κεφάλαιο ως αντιπροσωπευτικό του συνόλου των δεξιοτήτων, των εμπειριών, των δυνατοτήτων και των σιωπηρών γνώσεων των εργαζομένων.

Σύμφωνα με τους Davenport και Prusak (1998), το ανθρώπινο κεφάλαιο περιλαμβάνει τους άυλους πόρους των ικανοτήτων, της προσπάθειας και του χρόνου που οι εργαζόμενοι φέρνουν για να επενδύσουν στην εργασία τους. Όπως δηλώνεται από τον Hudson (1996), το ανθρώπινο κεφάλαιο μπορεί να οριστεί ως μια ολοκλήρωση τεσσάρων παραγόντων από μια μεμονωμένη πτυχή, η οποία περιλαμβάνει γενετικές κληρονομίες, εκπαίδευση, εμπειρία και στάσεις για τη ζωή και τις επιχειρήσεις.

Στην πραγματικότητα, μια μακροοικονομική προσέγγιση θεωρεί ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο οδηγεί τις εθνικές οικονομικές δραστηριότητες, την ανταγωνιστικότητα και την

ευημερία (ΟΟΣΑ, 1996). Ωστόσο, οι άλλες δύο διαστάσεις του πνευματικού κεφαλαίου πρέπει να απασχολούν τις επιχειρήσεις. Δηλαδή, για να προσθέσει περισσότερη αξία, το ανθρώπινο κεφάλαιο πρέπει να συγχωνευτεί με τους σχεσιακούς και διαρθρωτικούς παράγοντες μιας επιχείρησης.

Όπως υποστήριξαν οι Stovel και Bontis (2002), η βελτίωση της κατάρτισης των εργαζομένων μπορεί να επιφέρει καλύτερη παραγωγικότητα και βελτιωμένη δημιουργικότητα που με τη σειρά τους οδηγούν στην ικανοποίηση και την αφοσίωση των πελατών. Σύμφωνα με τους Henderson και Cockburn (1994), η αύξηση της καινοτομίας, της παραγωγικότητας και της ταχύτητας στην αγορά είναι όλα θετικά αποτελέσματα της ομαδικής εργασίας στις επιχειρήσεις.

Ως εκ τούτου, μια θετική συσχέτιση μπορεί να υποθεθεί μεταξύ της μεταφοράς γνώσης και των κινήτρων. Από αυτή την άποψη, οι Osterloh και Frey (2000) δήλωσαν ότι, η διαχείριση των κινήτρων, η οποία περιλαμβάνει την εξισορρόπηση των εγγενών και εξωγενών κινήτρων, μπορεί να θεωρηθεί ως πρωταρχικός παράγοντας του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Ωστόσο, η διαδικασία μεταφοράς γνώσης και ανάπτυξης θεωρείται ως εθελοντική πρακτική και συχνά βασίζεται στους διευθυντές που κλίνουν προς αυτήν.

Το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι οι συνδυασμένες δεξιότητες, γνώσεις και καινοτομία των υπαλλήλων, απαραίτητες για την επίλυση των προβλημάτων των πελατών. Οι Roos et al. (1997) υποστηρίζουν ότι οι εργαζόμενοι δημιουργούν πνευματικό κεφάλαιο μέσω της ικανότητας, της στάσης και της πνευματικής ευελιξίας τους. Μερικά από τα βασικά στοιχεία του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι η τεχνογνωσία, η σιωπηρή γνώση, η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, η δημιουργικότητα και το επιχειρηματικό πνεύμα (Roos et al., 1997).

Έτσι, το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι πηγή καινοτομίας και στρατηγικής ανανέωσης (Bontis, 1998). Ο Bontis (1998) υποστηρίζει ότι η ουσία του ανθρώπινου κεφαλαίου είναι η νοημοσύνη του ατόμου. Ωστόσο, η νοημοσύνη του ατόμου, από μόνη της, έχει μικρή αξία για τον οργανισμό, καθώς πρέπει να συνδυαστεί με άλλες μορφές πόρων

γνώσης για να δημιουργήσει αξία. Το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι η δυσκολότερη από τις διαστάσεις του πνευματικού κεφαλαίου για κωδικοποίηση.

Οι Roos et al. (1997) υποστηρίζουν ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο είναι κάτι περισσότερο από αρμοδιότητα και απαιτεί κίνητρα και κατεύθυνση ή εστίαση. Επιπλέον, υποστηρίζουν ότι αυτή η συμπεριφορική πτυχή της «στάσης» είναι ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που μπορεί να βελτιωθεί με τις προσπάθειες της εταιρείας, όπως ένα θετικό περιβάλλον και μία οργανωτική μάθηση. Η εκμάθηση τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωτικό επίπεδο βελτιώνει επίσης την απορροφητική ικανότητα των ατόμων, επιτρέποντάς τους να αναγνωρίσουν και να εκτιμήσουν νέες εξωτερικές πληροφορίες και να τις προσθέσουν στη δική τους βάση γνώσεων.

Καθώς οι εταιρείες αναπτύσσονται και γίνονται διασκορπισμένες και πολύπλοκες, καθίσταται δύσκολη η πρόσβαση στις γνώσεις που διαθέτει το ανθρώπινο κεφάλαιο. Ταυτόχρονα, οι εταιρείες εξελίσσονται με την πάροδο του χρόνου για να κατέχουν κάποια μορφή συλλογικής νοημοσύνης (Bontis, 1998). Το οργανωτικό κεφάλαιο ασχολείται με τους μηχανισμούς και τις δομές του οργανισμού που υποστηρίζουν τους υπαλλήλους στην αναζήτηση της πνευματικής απόδοσης και συνεπώς της συνολικής επιχειρηματικής απόδοσης (Bontis, 1998). Έτσι, το οργανωτικό κεφάλαιο περιλαμβάνει υποστηρικτικές δομές και προϋποθέσεις και παρέχει το περιβάλλον που ενθαρρύνει τους υπαλλήλους να δημιουργούν, να αξιοποιούν και να ενσωματώνουν γνώσεις εντός του οργανισμού.

2.2.2 Διαρθρωτικό κεφάλαιο

Το διαρθρωτικό κεφάλαιο ασχολείται με τους μηχανισμούς και τις δομές του οργανισμού που τελικά επηρεάζει την οργανωτική καινοτομία καθιστώντας τον έτσι έναν σημαντικό οργανωτικό πόρο. Επιπλέον, το διαρθρωτικό κεφάλαιο χρησιμοποιείται για τη διατήρηση του ανθρώπινου κεφαλαίου των οργανώσεων. Το διαρθρωτικό κεφάλαιο αναφέρεται σε οργανωτικές ικανότητες που χρησιμοποιούνται για την αντιμετώπιση εσωτερικών και εξωτερικών προκλήσεων.

Το διαρθρωτικό κεφάλαιο μπορεί να οριστεί ως αποθήκες γνώσης εκτός του ανθρώπου, όπως οργανωτική κουλτούρα, ρουτίνες, βάσεις δεδομένων, συστήματα πληροφοριών,

πνευματικά δικαιώματα, εμπορικά σήματα και ούτω καθεξής. Το διαρθρωτικό κεφάλαιο αναφέρεται ως η γνώση που δημιουργείται και ανήκει σε έναν οργανισμό. Σε αντίθεση με το ανθρώπινο κεφάλαιο, το διαρθρωτικό κεφάλαιο ανήκει στην εταιρεία, και ως αποτέλεσμα μπορεί να αποτελέσει αντικείμενο διαπραγμάτευσης, αναπαραγωγής και κοινής χρήσης εντός της εταιρείας.

Επομένως, το διαρθρωτικό κεφάλαιο θεωρείται η διάσταση που επιτρέπει τη μέτρηση και την ανάπτυξη του πνευματικού κεφαλαίου σε έναν οργανισμό. Η υπόθεση του σχεσιακού κεφαλαίου περιστρέφεται γύρω από τη σύνδεση εσωτερικών πνευματικών πόρων με εξωτερικά ενδιαφερόμενα μέρη, επηρεάζοντας έτσι την ικανότητα ενός οργανισμού να δημιουργεί αξία.

2.2.3 Σχεσιακό κεφάλαιο

Το σχεσιακό κεφάλαιο αποτελείται από όλα τα είδη της σχέσης με εξωτερικά μέρη ή συνεργάτες, όπως πελάτες, προμηθευτές, ανταγωνιστές, βιομηχανικές ενώσεις και άλλα ενδιαφερόμενα μέρη που θα μπορούσαν να επηρεάσουν την επιχείρηση της οντότητας. Ο Bontis (1999) τονίζει τη σημασία οποιωνδήποτε ροών γνώσεων που προέρχονται από εξωτερικές πηγές έως μέσα και αντίστροφα.

Ο Bontis σημείωσε επίσης ότι το σχεσιακό κεφάλαιο αξιολογείται ως συνάρτηση της μακροζωίας και υποστηρίζει ότι η σύλληψή του αναδύεται από τον προσανατολισμό της αγοράς. Σύμφωνα με τους Joshi et al. (2010), οι εταιρείες είναι σε θέση να αποκομίσουν περισσότερα οφέλη κάθε φορά που διατηρούν αποθέματα σχετικών πόρων, όπως η αφοσίωση των πελατών, η ικανοποίηση των πελατών, η ισχυρή εικόνα της μάρκας, η καλή θέληση, η δύναμη διαπραγμάτευσης, οι στρατηγικές συμμαχίες, οι συνασπισμοί.

Ο Sveiby (1997) περιέγραψε το σχεσιακό κεφάλαιο ως σχέσεις με πελάτες και προμηθευτές. Το κεφάλαιο σχέσεων είναι οι μακροπρόθεσμες και σταθερές σχέσεις που δημιουργούνται από την εταιρεία με τους εξωτερικούς της φορείς. Οι πιο σημαντικές πηγές κεφαλαίου σχέσης είναι πελάτες, προμηθευτές, επιχειρηματικοί εταίροι, μέτοχοι και άλλοι ενδιαφερόμενοι, όπως η τοπική κοινότητα (Sveiby, 1997). Αυτές οι σχέσεις θα μπορούσαν να έχουν τη μορφή συμφωνιών αδειοδότησης, συμφωνιών συνεργασίας, οικονομικών σχέσεων, συμβάσεων και συμφωνιών για κανάλια διανομής.

Το σχεσιακό κεφάλαιο μπορεί να οριστεί ως η γνώση που είναι ενσωματωμένη στις σχέσεις με κάθε ενδιαφερόμενο που επηρεάζει τη ζωή της εταιρείας. Το σχεσιακό κεφάλαιο ωφελεί τόσο τον οργανισμό όσο και τα μέλη του εξίσου, καθώς και οι δύο το κατέχουν. Επιπλέον, το σχεσιακό κεφάλαιο είναι εξαιρετικά σημαντικό για την πραγματική παγίωση του δυναμικού δημιουργίας πλούτου του ανθρώπινου και διαρθρωτικού κεφαλαίου.

Ως εκ τούτου, η δημιουργία και η διατήρηση του σχεσιακού κεφαλαίου είναι ζωτικής σημασίας για την ύπαρξη επιτυχημένων οργανισμών. Οι οργανισμοί ανταλλαγής γνώσεων λειτουργούν σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα, αλλαγή και αστάθεια, οδηγεί στη δημιουργία διαφόρων προκλήσεων. Επιπλέον, πολλές τάσεις έχουν προκύψει ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης που απαιτεί από τους οργανισμούς να προσαρμόζονται γρήγορα και εύκολα σε αυτές προκειμένου να επιβιώσουν.

Δεδομένου ότι η τρέχουσα εποχή αναφέρεται ως πνευματική εποχή, το πνευματικό και άυλο κεφάλαιο γνωστό ως γνώση θεωρείται βασικός παράγοντας για τους οργανισμούς. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η γνώση οδηγεί στην ενίσχυση των βασικών ικανοτήτων μιας επιχείρησης και παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τους οργανισμούς προκειμένου να αρχίσουν να ανταγωνίζονται.

2.2.4 Κοινωνικό κεφάλαιο

Το κοινωνικό κεφάλαιο είναι το άθροισμα των πραγματικών και πιθανών γνώσεων που ενσωματώνονται στα δίκτυα αμοιβαίας γνωριμίας και αναγνώρισης μεταξύ των εργαζομένων (Subramaniam και Youndt, 2005). Το κοινωνικό δίκτυο αναπτύσσεται με την πάροδο του χρόνου μέσω ανεπίσημων αλληλεπιδράσεων και παρέχει τη βάση για εμπιστοσύνη και συνεργασία σε έναν οργανισμό. Είναι σημαντικό να γίνει διαφοροποίηση μεταξύ κοινωνικού κεφαλαίου και διαρθρωτικού κεφαλαίου καθώς το τελευταίο περιλαμβάνει τυπικές διαδικασίες ή διαχειριστικές ρουτίνες για τη συλλογή και αποθήκευση μεμονωμένων γνώσεων.

Αντίθετα, στην περίπτωση του κοινωνικού κεφαλαίου, οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των οργανωτικών μελών θα μπορούσαν να αντιμετωπιστούν ως μια άλλη διαδικασία για τη

δημιουργία και την ανταλλαγή γνώσεων. Το κοινωνικό κεφάλαιο μπορεί να χρησιμεύσει ως διευκολυντής στη μετάδοση μη αναγνωρίσιμων γνώσεων του ανθρώπινου δυναμικού, ενώ το δομικό κεφάλαιο δεν είναι ικανό να μεταφέρει πλήρως τις σιωπηρές γνώσεις των οργανωτικών μελών στο αποθετήριο μιας εταιρείας.

Σύμφωνα με τον Stewart (1997), ορισμένα είδη σιωπηρής γνώσης διαδίδονται μόνο στην περίπτωση που τα άτομα συναντιούνται, μιλούν και αλληλεπιδρούν. Κατά συνέπεια, οι εταιρείες πρέπει να διαμορφώσουν μια κοινωνική δραστηριότητα για την προώθηση της μάθησης, στην οποία η σιωπηρή γνώση των ανθρώπων συζητείται και διαδίδεται για πιο αποτελεσματική χρήση στο μέλλον (Ehin, 2000).

Αυτή η κοινωνική δραστηριότητα φαίνεται να έχει τάση να εμφανίζεται με την πάροδο του χρόνου και εξελίσσεται σε εταιρικές κουλτούρες, κανόνες και καθιερωμένα πρότυπα συμπεριφοράς που δεν επηρεάζονται εύκολα από την κινητικότητα του ανθρώπινου δυναμικού (Putnam, 1995). Συγκεκριμένες περιπτώσεις περιλαμβάνουν τη συνεργασία, εμπιστοσύνη, φιλία, επιχειρηματική κουλτούρα, αμοιβαιότητα, υποχρεώσεις και άλλα.

2.3 Κοινή χρήση γνώσης

Οι οργανισμοί λειτουργούν σε ένα περιβάλλον που χαρακτηρίζεται από αβεβαιότητα, αλλαγή και αστάθεια που οδηγεί στη δημιουργία διαφόρων προκλήσεων. Επιπλέον, πολλές τάσεις έχουν προκύψει ως αποτέλεσμα της παγκοσμιοποίησης, η οποία απαιτεί από τους οργανισμούς να προσαρμοστούν γρήγορα και εύκολα σε αυτές προκειμένου να επιβιώσουν. Δεδομένου ότι η τρέχουσα εποχή αναφέρεται ως πνευματική εποχή, το πνευματικό και άυλο κεφάλαιο γνωστό ως γνώση θεωρείται βασικός παράγοντας για τους οργανισμούς.

Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η γνώση οδηγεί στην ενίσχυση των βασικών ικανοτήτων μιας επιχείρησης και παρέχει τους απαραίτητους πόρους για τους οργανισμούς να καινοτομήσουν και να ανταγωνιστούν. Επομένως, οι οργανισμοί που επιθυμούν να επιβιώσουν σε ένα δυναμικό και ανταγωνιστικό περιβάλλον πρέπει να επικεντρωθούν στην έννοια της γνώσης. Η δημιουργία γνώσης, η κοινή χρήση αυτής της γνώσης σε οργανωτικές οντότητες και η ενσωμάτωση αυτής της γνώσης σε νέες τεχνολογίες και προϊόντα είναι απαραίτητες για να είναι ανταγωνιστικοί οι οργανισμοί.

Επιπλέον, η επιτυχία των οργανισμών εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από τη γνώση και τη διαχείριση της γνώσης. Ως αποτέλεσμα, με βάση την προηγούμενη βιβλιογραφία μπορεί να σημειωθεί ιδιαίτερα η σημασία της γνώσης για τους οργανισμούς. Η γνώση μπορεί να οριστεί ως οι ιδέες, οι ερμηνείες, το πλαίσιο, η εμπειρία και η σοφία που βοηθούν έναν οργανισμό να επιτύχει τους στόχους, την αποστολή και το όραμά του και τελικά να ενισχύσει την αξία του. Η γνώση έχει δύο τύπους, τη ρητή και σιωπηρή γνώση.

Η ρητή γνώση αναφέρεται στη γνώση που μπορεί να εκφραστεί με σαφήνεια, λαμβάνοντας υπόψη ότι η έμμεση γνώση αναφέρεται σε γνώση που είναι δύσκολο να μεταφερθεί σε άλλους καθώς είναι ιδιαίτερα εξατομικευμένη. Η διαχείριση γνώσης μπορεί να οριστεί ως οι δραστηριότητες σύλληψης, χρήσης και ανταλλαγής γνώσεων χρησιμοποιώντας διάφορες μεθόδους, συστήματα και πρακτικές από έναν οργανισμό.

Όπως μπορεί να φανεί, η ανταλλαγή γνώσεων είναι ένα στοιχείο της διαχείρισης της γνώσης και είναι η πιο σημαντική συμπεριφορά που σχετίζεται με τη γνώση, η οποία έχει άμεση επίδραση σε άλλες συμπεριφορές γνώσης, όπως η ολοκλήρωση της γνώσης και η δημιουργία. Η ανταλλαγή γνώσεων αναφέρεται στην εθελοντική συμπεριφορά των ατόμων να παρέχουν πρόσβαση σε άλλους στις δικές τους γνώσεις και εμπειρίες. Επίσης, αναφέρεται στην ανταλλαγή γνώσεων ως η διαδικασία με την οποία μπορεί να ρέει ρητή ή σιωπηρή γνώση μεταξύ ατόμων.

Η ανταλλαγή γνώσεων μπορεί επίσης να οριστεί ως οι δραστηριότητες που οδηγούν στη μεταφορά και διάδοση γνώσεων μεταξύ ατόμων, ομάδων ή οργανισμών. Η ανταλλαγή γνώσεων πραγματοποιείται μεταξύ δύο ατόμων, ένα το οποίο διαθέτει γνώση και το άλλο αποκτά γνώση. Αυτή η διαδικασία περιλαμβάνει την ανταλλαγή πληροφοριών, ιδεών, προτάσεων και εμπειριών που σχετίζονται με έναν οργανισμό. Επιπλέον, οι οργανισμοί αναγνωρίζουν την ανταλλαγή γνώσεων ως σημαντικό ζήτημα για διάφορους λόγους όπως η αυξανόμενη σημασία της αξίας της γνώσης και η αυξανόμενη αναγνώριση ότι η σιωπηρή γνώση είναι πιο πολύτιμη από τη ρητή γνώση.

Επιπλέον, τα δύσκολα ζητήματα μπορούν να αντιμετωπιστούν μέσω της ανταλλαγής πληροφοριών καθώς πολλοί οργανισμοί είναι φτωχοί σε πόρους αλλά πλούσιοι σε πληροφορίες. Ωστόσο, η ανταλλαγή γνώσεων δεν είναι μια εύκολη διαδικασία λόγω του

γεγονότος ότι η γνώση δημιουργείται και αποθηκεύεται στους υπαλλήλους ενός οργανισμού και ότι απαιτεί την προθυμία να συνεργαστεί και να μοιραστεί τη γνώση με άλλους. Η απροθυμία για κοινή χρήση πληροφοριών μπορεί να οδηγήσει στην ανταλλαγή ανακριβών, ελλιπών και ψευδών πληροφοριών που είναι καταστροφικές για τους οργανισμούς.

Η ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των εργαζομένων δημιουργεί πολλά οφέλη για έναν οργανισμό καθώς του επιτρέπει να βασίζεται σε προηγούμενες γνώσεις και εμπειρίες, να ανταποκρίνεται ταχύτερα σε προβλήματα, να αναπτύσσει νέες ιδέες, να ενθαρρύνει την καινοτομία, να κατανοεί τις ανάγκες των πελατών και να δημιουργεί ανταγωνιστικές ικανότητες.

Η δωρεά γνώσης μπορεί να οριστεί ως η επικοινωνία που βασίζεται στην επιθυμία ενός ατόμου να μεταφέρει πνευματικό κεφάλαιο και η συλλογή γνώσεων ως η προσπάθεια να πείσει τους άλλους να μοιραστούν ό, τι ξέρουν. Η δωρεά γνώσεων αναφέρεται στην προθυμία να ενεργούν με άλλους και να συλλέγουν γνώσεις καθώς συμβουλευονται ενεργά άλλους για να μάθουν από αυτούς.

Με βάση αυτό οι διαδικασίες της δωρεάς γνώσης και η συλλογή γνώσεων μπορεί να θεωρηθούν ως ενεργές διαδικασίες καθώς είτε συμμετέχουν ενεργά στην επικοινωνία για να μοιραστούν τη γνώση είτε ενεργά συμβουλευονται άλλους για να αποκτήσουν πρόσβαση στις γνώσεις τους. Οι εργαζόμενοι που συμμετέχουν πρόθυμα στη διαδικασία της δωρεάς γνώσης είναι πιο πιθανό να αναγνωριστούν για τις προσπάθειές τους και το πνευματικό τους κεφάλαιο και με τη σειρά τους διευκολύνουν τη διαδικασία συλλογής γνώσεων για τους διαχειριστές τους. Επιπλέον, η συμμετοχή στη διαδικασία της δωρεάς γνώσεων μπορεί να είναι πολύ σημαντική για τους οργανισμούς, καθώς μπορεί να βελτιώσει το απόθεμα γνώσεων μετατρέποντας τις ατομικές γνώσεις σε ομαδικές και οργανωτικές γνώσεις με την πάροδο του χρόνου.

2.4 Μέτρηση και αξιολόγηση του πνευματικού κεφαλαίου

Η μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου ήταν στόχος πολλών ερευνητικών μελετών πριν από το 1990. Σε αυτές τις μελέτες, οι ερευνητές προσπάθησαν να αξιολογήσουν και να μετρήσουν το πνευματικό κεφάλαιο χρησιμοποιώντας απλές διαδικασίες και να

αναφέρουν τα αποτελέσματα σε οικονομικές καταστάσεις. Από λογιστική άποψη, το πνευματικό κεφάλαιο πρέπει να αναφέρεται στις οικονομικές καταστάσεις μαζί με άλλους πόρους μιας επιχειρηματικής οντότητας (Roslenderetal., 2006).

Με τη μέτρηση και την αναφορά του πνευματικού κεφαλαίου ενός οργανισμού, μπορούμε να παρουσιάσουμε μια νέα εικόνα για την παρατήρηση της κρυμμένης αξίας ενός οργανισμού (Chuetal., 2006). Επιπλέον, όλες οι πτυχές μιας εταιρείας πρέπει να ληφθούν υπόψη για να παρουσιάσουμε μια ολοκληρωμένη εικόνα της απόδοσης και της οργάνωσης μιας εταιρείας. Έτσι, όχι μόνο το πνευματικό κεφάλαιο πρέπει να μετράται σωστά, αλλά και οι πληροφορίες που παράγονται πρέπει να χρησιμοποιούνται αποτελεσματικά (Roos, 2003).

Ένας οργανισμός μπορεί να προτίθεται να χρησιμοποιήσει ένα σύστημα για τη μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου. Τα άυλα στοιχεία είναι πολύτιμοι πόροι και καθοριστικοί για τους οργανισμούς, δεδομένου ότι μπορούσαν να καθορίσουν το μέλλον τους. Κατά συνέπεια, είναι επιτακτική ανάγκη οι επιχειρήσεις να ξεκινήσουν τη σύλληψη και τη μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου ώστε να εξαγάγουν πολύτιμες πληροφορίες μέσω των οποίων οι διαχειριστές μπορούν να λάβουν σωστές και αποτελεσματικές στρατηγικές αποφάσεις.

Όπως ισχυρίστηκε ο Roos (1998), η διαδικασία μέτρησης του πνευματικού κεφαλαίου είναι τόσο δύσκολη. Η δυσκολία είναι τριπλή:

- Χρονικές καθυστερήσεις.
- Το πνευματικό κεφάλαιο δεν θεωρείται παιχνίδι μηδενικού αθροίσματος, το οποίο σημαίνει ότι ένα μικρό ποσό επενδύσεων μπορεί να αποφέρει τεράστια κέρδη και σημαντικές επενδύσεις τα οποία μπορεί να επιφέρουν μηδέν εισόδημα.
- Τα άυλα ποσοτικοποιούνται σε μη χρηματοοικονομικές πτυχές όπως ώρες και αναλογίες, και όχι απλώς σε οικονομικά.

Σύμφωνα με τον Roos (1998), προκειμένου να μετρηθεί το πνευματικό κεφάλαιο, ένας οργανισμός πρέπει να υπερβαίνει τους χρηματοοικονομικούς δείκτες, να έχει σαφώς καθορισμένο επιχειρηματικό προσανατολισμό και μια ξεχωριστή επιχειρησιακή δέσμευση να προχωρήσει.

Σε αυτό το πλαίσιο, οι Johanson et al. (2001) έθεσαν μερικές ερωτήσεις, οι οποίες μετρούν το είδος των άυλων υλικών, τη μέθοδο που χρησιμοποιείται για μετρήσεις καθώς και τις μετρήσεις που χρησιμοποιούνται. Λαμβάνοντας υπόψη τρεις οργανισμούς στις έρευνες, οι μελετητές επιβεβαίωσαν ότι μια τυπική ρουτίνα μέτρησης μπορεί να είναι ένας αγωγός που δημιουργεί σιωπηρή γνώση έναντι των κανόνων και δραστηριοτήτων, με την οποία θα υπάρχει η δυνατότητα για ευκολότερη δικτύωση τεράστιου αριθμού προσωπικού, πελατών και αναλυτών.

Η καινοτόμος ικανότητα της εταιρείας δεν εξαρτάται απλώς από τις γνώσεις και τις δυνατότητες των ατόμων, αλλά συγκεκριμένα από τη διεπιστημονική και διαδραστική σκέψη και δράση τους. Η προϋπόθεση για την αναδυόμενη καινοτομία είναι ενσωματωμένη στα δίκτυα και προέρχεται αρχικά από τη σχέση ή / και την αλληλεπίδραση μεταξύ των ατόμων. Η δυναμική και η καινοτόμος ικανότητα μπορούν επομένως να βρεθούν στα δίκτυα πόρων γνώσης (Lengrand και Chatrrie 1999) και μπορεί να παράγουν καινοτομίες, ανάλογα με την ποιότητα των σχέσεων μεταξύ των μεμονωμένων τομών ενός δικτύου.

Η καινοτομία με αυτήν την έννοια μπορεί να γίνει κατανοητή ως το αποτέλεσμα της συνέργειας στη σχέση ξεχωριστών ατόμων. Για να είναι σε θέση μία εταιρεία να μετρήσει και να αξιολογήσει την καινοτόμο ικανότητα μέσα σε έναν οργανισμό (Bischoff et al., 2010) θα πρέπει να υπάρχουν τα κατάλληλα μοντέλα που εξετάζουν και περιγράφουν το πνευματικό κεφάλαιο του ατόμου. Επομένως, πρέπει να αναπτυχθούν κατάλληλες διαδικασίες αξιολόγησης, οι οποίες περιγράφουν και αξιολογούν αντικειμενικά το πνευματικό κεφάλαιο.

Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει ακόμη κανένα συμπέρασμα σχετικά με την καινοτόμο ικανότητα μιας εταιρείας. Οι υπάρχουσες διαδικασίες για τη συμπερίληψη σημαντικών άυλων αποτελεσμάτων όπως, για παράδειγμα, η ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων (Kaplan και Norton 1996), δεν είναι αρκετά συγκεκριμένες λόγω της γενικής τους φύσης για να χρησιμεύσουν ως μοντέλο με επαρκή χρηματοδότηση. Υπάρχουν πολλές άλλες προσεγγίσεις και μέθοδοι, ωστόσο, για την αξιολόγηση της εργασιακής γνώσης (Sveiby, 2001).

2.4.1 SkandiaNavigator

Η πιο γνωστή μέθοδος είναι το "Skandia Navigator" (Edvinsson και Malone, 1997) του σουηδικού ασφαλιστικού και χρηματοοικονομικού ομίλου, Skandia. Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1990, είχαν ήδη αρχίσει να δημοσιεύουν άυλα περιουσιακά στοιχεία στις λεγόμενες ενδιάμεσες εκθέσεις. Το αποτέλεσμα αυτής της μεθόδου είναι η αναφορά του πνευματικού κεφαλαίου. Πρόκειται για μια έκθεση για το λειτουργικό πνευματικό κεφάλαιο εκτός από την ετήσια έκθεση. Η αξία του πνευματικού κεφαλαίου καθορίζεται από το λεγόμενο σύστημα αξίας αγοράς Skandia, το οποίο τοποθετεί την αγοραία αξία σε μια ιεραρχική δομή.

Η Skandia θεωρεί το Navigator ως μοντέλο επιχειρηματικού σχεδιασμού προσανατολισμένο στο μέλλον. Το SkandiaNavigator, το οποίο δείχνει ομοιότητες με την ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων, αναπτύχθηκε το 1994 για να παρέχει στη Skandia ένα εργαλείο μέτρησης και αναφοράς. Προβλέπει ιστορικές μετρήσεις (οικονομική εστίαση), σημερινές μετρήσεις και τις μετρήσεις που απαιτούνται για έναν μελλοντικό οργανισμό (Skandia, 1998).

Σύμφωνα με τον Edvinsson (1997), η Skandia χρησιμοποιεί το ίδιο μοντέλο όταν αξιολογεί την απόδοση των εργαζομένων και την αξιολόγηση των ανταμοιβών. Αυτό διασφαλίζει ότι το σύστημα ανταμοιβής είναι ισορροπημένο και ότι τόσο οι οικονομικές όσο και οι μη χρηματοοικονομικές πτυχές μπορεί να χρησιμοποιηθούν ως περιοχές εστίασης. Για να αναπτύξει το Navigator, η Skandia εντόπισε σχεδόν 200 δείκτες για να πάρει ένα στιγμιότυπο από τα έξι διαφορετικά υποσύνολα του πνευματικού τους κεφαλαίου.

Ωστόσο, οι Leibowitz και Wright (1999) και Kaes (1999) επικρίνουν το Navigator για τους ακόλουθους λόγους:

- Τα μέτρα είναι υποκειμενικά και είναι δύσκολο να γενικευτούν έναντι των οργανισμών. Ο Kaes λέει ότι η χρήση είναι περιορισμένη εξαιτίας της μη τυποποιημένης προσέγγισης που βασίζεται στον δείκτη.

- Υπάρχει ανεπαρκής μεταχείριση του εξωτερικού περιβάλλοντος, δηλαδή αποκλειστική εστίαση στους πελάτες.
- Οι στατικές ροές πνευματικών κεφαλαίων δεν ενσωματώνονται.
- Ο δείκτης σχεδιάστηκε ειδικά για μια εταιρεία παροχής υπηρεσιών που περιορίζει τη δυνατότητα εφαρμογής της σε άλλους κλάδους.

Αν και το Navigator θεωρείται ως σημείο αναφοράς της μέτρησης των άυλων περιουσιακών στοιχείων, το πλήθος των στοιχείων μέτρησης δεν είναι κατάλληλο στο δεδομένο περιβάλλον. Επίσης, δεν φαίνεται να προβλέπει την πλήρη εικόνα στο πλαίσιο αυτής της έρευνας.

2.4.2 Παρακολούθηση άυλων περιουσιακών στοιχείων

Το πλαίσιο παρακολούθησης περιουσιακών στοιχείων προβλέπει τόσο ενσώματα όσο και άυλα περιουσιακά στοιχεία. Οι δείκτες άυλων περιουσιακών στοιχείων στη συνέχεια ομαδοποιούνται σε τρία υποσύνολα, δηλαδή εξωτερική δομή, εσωτερική δομή και μεμονωμένες αρμοδιότητες. Καθένα από αυτά τα στοιχεία πλαισίου απαιτεί να διερευνηθεί ο ρυθμός ανάπτυξης, οι δραστηριότητες ανανέωσης, η αποτελεσματικότητα και η σχετική σταθερότητα ή ο κίνδυνος (Sveiby, 1998c).

Σε αντίθεση με την κοινή υπόθεση, ο Sveiby (2001b) ισχυρίζεται ότι η παρακολούθηση του άυλου περιουσιακού στοιχείου είχε σχεδιαστεί, ανεξάρτητα από την έννοια της ισορροπημένης κάρτας αποτελεσμάτων, στη Σουηδία μεταξύ 1986 και 1987. Υποστηρίζει ότι το μέτρο δεν πρέπει να θεωρηθεί ακόμη ένας άλλος μηχανισμός ελέγχου και ότι τα αποτελέσματα του μέτρου πρέπει να χρησιμοποιούνται προς ανάλυση και επεξεργασία. Παραδέχεται ότι η παρακολούθηση στοιχείων δείχνει τις ακόλουθες ομοιότητες με την ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων:

- προτείνει ότι οι χρηματοοικονομικοί δείκτες πρέπει να συμπληρωθούν με μη χρηματοοικονομικούς δείκτες για τη μέτρηση της βιωσιμότητας
- κατηγοριοποιεί τους μη χρηματοοικονομικούς δείκτες σε τρία στοιχεία
- βλέπει τη στρατηγική ως βασικό μοχλό των μετρήσεων που έχουν σχεδιαστεί

- θεωρεί ότι η αλλαγή πρέπει να θεωρείται ως η πιο σημαντική πτυχή του μέτρου.

2.4.3 Ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων

Εάν το όριο της βιβλιογραφίας ήταν το μόνο κριτήριο που χρησιμοποιήθηκε, αυτή η μεθοδολογία θα μπορούσε εύκολα να κριθεί ως η πιο δημοφιλής. Αυτό πιθανότατα αποτελεί μέρος του λόγου για τον οποίο δημιουργήθηκαν οι υποομάδες: χάρτες αποτελεσμάτων διαχείρισης γνώσης και χάρτες στρατηγικής ισορροπημένης κάρτας αποτελεσμάτων.

Η ισορροπημένη προσέγγιση scorecard, για τη μέτρηση της εταιρικής απόδοσης, αναπτύχθηκε και εισήχθη το 1992 επειδή οι Kaplan και Norton συνειδητοποίησαν ότι οι εταιρείες, παρόλο που μπορεί να κατανοήσουν την αξία των μη φυσικών περιουσιακών στοιχείων, δεν ήταν σε θέση να μετρήσουν αξιόπιστα τα άυλα στοιχεία (Kaplan and Norton, 2001). Διαπίστωσαν ότι υπήρχε ένα διευρυνόμενο χάσμα μεταξύ των μακροπρόθεσμων χρηματοοικονομικών στόχων και των μακροπρόθεσμων στρατηγικών στόχων και εντόπισαν μια κάρτα αποτελεσμάτων που ένιωθαν ότι θα έδινε στις εταιρείες ένα μέσο για να γεφυρώσουν το κενό.

Επιπλέον, οι Kaplan και Norton (1996) εντόπισαν τέσσερις «νέες» επιχειρηματικές διαδικασίες για εκείνους που εισήγαγαν τη μεθοδολογία της ισορροπημένης κάρτας αποτελεσμάτων. Αυτές οι διαδικασίες ήταν:

- Μεταφράζοντας τις λέξεις στο όραμα και τη στρατηγική της εταιρείας σε ένα ολοκληρωμένο σύνολο στόχων και μέτρων για τα οποία όλα τα στελέχη θα μπορούσαν να συμφωνούσαν.
- Επικοινωνία και σύνδεση του οράματος και της στρατηγικής της εταιρείας έτσι ώστε ο οργανισμός στο σύνολό του να μπορεί να κατανοήσει τη μακροπρόθεσμη στρατηγική.
- Ολοκληρωμένος επιχειρησιακός προγραμματισμός, ο οποίος επιτρέπει την κατανομή χρηματοδότησης και άλλων πόρων σε πρωτοβουλίες που επιδιώκουν την επίτευξη μακροπρόθεσμων στόχων.

- Ανατροφοδότηση και μάθηση όχι μόνο από τη βραχυπρόθεσμη οικονομική άποψη αλλά και από τρεις πρόσθετες προοπτικές, δηλαδή τους πελάτες, τις εσωτερικές επιχειρηματικές διαδικασίες και τη μάθηση και την ανάπτυξη του προσωπικού.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, είναι πιθανό να πούμε ότι η ουσία της μεθοδολογίας της ισορροπημένης κάρτας αποτελεσμάτων είναι ότι παρέχει στη διοίκηση τα εργαλεία για να μάθει σε εκτελεστικό επίπεδο - όπου πρέπει να πραγματοποιηθεί στρατηγική μάθηση. Παρέχει την ευκαιρία να μεταφράσουμε το όραμα και τη στρατηγική της εταιρείας σε μετρήσιμους στόχους με στόχους και πρωτοβουλίες.

Οι Moorajetal. (1999) το επιβεβαιώνουν δηλώνοντας ότι, παρόλο που μπορεί να θεωρηθεί ως μηχανισμός ελέγχου, θεωρούν την ισορροπημένη κάρτα αποτελεσμάτων ως μέρος του κύκλου σχεδιασμού της επιστήμης διαχείρισης. Οι Kaplan και Norton θεώρησαν σκόπιμο να προσδιορίσουν τέσσερις τομείς στους οποίους πρέπει να αναπτυχθούν αυτοί οι στόχοι, δηλαδή:

- οικονομικοί στόχοι
- εσωτερικές επιχειρηματικές διαδικασίες
- μάθηση και ανάπτυξη και
- πελάτες.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3-ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΚΑΙ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ

3.1 Ο ρόλος της γνώσης στους οργανισμούς

Κατά την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, αυτή η έρευνα εντοπίζει πέντε βασικούς παράγοντες που εξηγούν την αυξημένη σημασία της γνώσης ως επιχειρηματικό και ερευνητικό θέμα. Πρώτον, η γνώση είναι βασικό στοιχείο σε ότι αφορά την πολυπλοκότητα της οργανωτικής ζωής. Δεύτερον, ο ρυθμός του παγκόσμιου ανταγωνισμού και της τεχνολογικής αλλαγής κατέστησαν απαραίτητο για τους οργανισμούς να λαμβάνουν μια σειρά αποφάσεων σχετικά με τη δημιουργία, την ανάπτυξη και τη συντήρηση των γνώσεων και των δυνατοτήτων τους (Zack, 1999).

Τρίτον, η κατανόησή μας για τις οργανωτικές γνώσεις βοηθά τις πρακτικές διαχείρισης του σχεδιασμού, της μάθησης και της επικοινωνίας, της λήψης αποφάσεων, των ανθρώπινων πόρων και της επεξεργασίας πληροφοριών στους οργανισμούς. Τέταρτον, η προοπτική της γνώσης αναγνωρίζει την αυξανόμενη σημασία της καινοτομίας ως καθοριστικό παράγοντα της ανταγωνιστικότητας (Petty και Guthrie, 2000). Πέμπτον, η αναδυόμενη τάση σε πολλές εταιρείες υποστηρίζει τον ισχυρισμό ότι το πνευματικό κεφάλαιο που δημιουργεί η οργανωτική γνώση, είναι καθοριστικό για τον προσδιορισμό της οργανωτικής αξίας (Bontis, 1999).

Σε παρόμοια βάση, οι λόγοι αποτίμησης παρέχουν μια ένδειξη της σημασίας ενός οργανισμού πόροι γνώσης (Grant, 1991). Ενώ η γνώση θεωρείται ότι κατοικεί σε άτομα, μια μεγάλη ποσότητα γνώσης παράγεται και διατηρείται συλλογικά (Larson et al, 1998). Τέτοιες γνώσεις παράγονται όταν άτομα σε έναν οργανισμό συνεργάζονται σε στενά δεμένες ομάδες και κοινότητες. Η συνεργατική επίλυση προβλημάτων, οι συνομιλίες και η ομαδική εργασία δημιουργούν ένα σημαντικό μέρος των γνώσεων που υπάρχουν μέσα σε έναν οργανισμό.

Ως αποτέλεσμα αυτής της αλληλεπίδρασης η οργανωτική γνώση περιλαμβάνει τις εμπειρίες της εταιρείας και τις ειδικές γνώσεις της εταιρείας, συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με τον πολιτισμό μιας εταιρείας, το στυλ επικοινωνίας και λήψης αποφάσεων, καθώς και τις λεπτομέρειες των επιχειρηματικών διαδικασιών (Stewart, 1997). Έτσι, η οργανωτική γνώση υπονοεί μια συστημική άποψη που βλέπει την

οργάνωση ως μια σύνθετη σύμπλεξη των συστατικών μερών, όπου το σύνολο είναι μεγαλύτερο από το άθροισμα των μερών.

Αντί να διαιρούνται τα συστατικά από την άποψη της συμβατικής ιεραρχίας και της λειτουργίας, αυτή η άποψη υποθέτει ότι το σύνολο θα εμφανίζει αναδυόμενα χαρακτηριστικά που δεν είναι παρόντα εάν τα συστατικά του στοιχεία θεωρούνται ξεχωριστά. Αυτό το πλεονέκτημα πηγάζει από την ικανότητα της διοίκησης να ενοποιεί τεχνολογίες και δεξιότητες σε ολόκληρο τον οργανισμό σε δυνατότητες που δίνουν τη δυνατότητα στον οργανισμό (Prahalad και Hamel, 1990) να προσαρμόζεται γρήγορα στις μεταβαλλόμενες ευκαιρίες.

Ο Drucker (1993) υποστηρίζει ότι μόνο ο οργανισμός μπορεί να μετατρέψει την εξειδικευμένη γνώση του εργαζομένου της γνώσης σε απόδοση. Αυτή η σύγκλιση μεταξύ ατομικών και οργανωτικών ικανοτήτων θα πραγματοποιήσει απτά επιχειρηματικά αποτελέσματα με τη μορφή μειωμένων αποθεμάτων, ταχύτερων χρόνων κύκλου, αυξημένης ικανοποίησης των πελατών, μεγαλύτερης παραγωγικότητας, βιωσιμότητας των επιχειρήσεων και σχέσεων των εργαζομένων. Συνεπώς, η χρήση τέτοιων γνώσεων μπορεί να οδηγήσει σε υψηλότερα επίπεδα οργανωτικής αποτελεσματικότητας και αξίας.

3.2 Χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης

Με βάση προηγούμενες μελέτες που έχουν δείξει την παρουσία πολλών χαρακτηριστικών πόρων γνώσης (Davenport και Prusak, 1998, Nonaka, 1994, Starbuck, 1992), αυτή η έρευνα εντόπισε τα βασικά χαρακτηριστικά που επηρεάζουν την απόδοση και την ανταγωνιστικότητα των οργανισμών. Στη συνέχεια, ακολουθεί η ταξινόμηση αυτών των χαρακτηριστικών γνώσης σε τρεις τομείς εστίασης, επιχειρησιακά, φιλοσοφικά και οικονομικά. Αυτά τα χαρακτηριστικά, ωστόσο, είναι αλληλένδετα και επομένως δεν αλληλοαποκλείονται. Ο προσδιορισμός αυτών των χαρακτηριστικών είναι σημαντικός για την αντιμετώπιση των πολυπλοκότητας και την αξιοποίηση των δυνατοτήτων της γνώσης.

3.2.1 Φιλοσοφικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης

Η πρόσφατη βιβλιογραφία παρέχει δύο αντιφατικές ερμηνείες για τη φύση της γνώσης. Η πρώτη άποψη είναι ότι, ορίζει τη γνώση ως δικαιολογημένη αληθινή πεποίθηση. Στηρίζοντας αυτήν την άποψη, οι Krogh et al. (2000) δηλώσαν πως όταν κάποιος δημιουργεί γνώση, έχει νόημα από μια νέα κατάσταση κρατώντας δικαιολογημένες πεποιθήσεις και δεσμεύοντάς τας. Αυτή η ερμηνεία βλέπει τη γνώση με παραδοσιακούς επιστημολογικούς όρους, που τη συνδέει με τη συνειδητή πράξη της δημιουργίας.

Η δεύτερη άποψη, επικεντρώνεται στη σύνδεση της γνώσης με την εμπειρία και τη δράση. Αυτή η πιο πρόσφατη παράδοση υποστηρίζει ότι η πραγματικότητα και επομένως η γνώση πρέπει να γίνει κατανοητή ως κοινωνικά δομημένη (Stenmark, 2001). Ο Sveiby (1997) υποστηρίζει ότι η ικανότητα κάποιου να ενεργεί δημιουργείται συνεχώς από μια διαδικασία γνώσης, η οποία δεν μπορεί να διαχωριστεί από το πλαίσιο της.

Αυτή η άποψη είναι εμφανής στο έργο του Spender (1996) που ορίζει τη γνώση ως αποτελούμενη από θεωρητικές δηλώσεις των οποίων οι έννοιες και οι πρακτικές επιπτώσεις εξαρτώνται από τη χρήση τους και από το πλαίσιο στο οποίο αναπτύσσονται. Σύμφωνα με αυτήν την παράδοση, η γνώση μπορεί να οριστεί μόνο στην πράξη, στις δραστηριότητες και τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ ατόμων.

3.2.2 Λειτουργικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης

Η γνώση διαφέρει σαφώς από τα δεδομένα και τις πληροφορίες (Sveiby, 1997). Οι Davenport και Prusak (1998) τονίζουν ότι τα δεδομένα, οι πληροφορίες και οι γνώσεις δεν είναι εναλλάξιμες έννοιες και διακρίνουν τη γνώση από τις πληροφορίες και τις πληροφορίες από τα δεδομένα βάσει των διαδικασιών προστιθέμενης αξίας. Θεωρούν ότι ο μετασχηματισμός από δεδομένα σε πληροφορίες πραγματοποιείται μέσω συμφραζομένων, κατηγοριοποίησης, υπολογισμού, διόρθωσης και συμπύκνωσης, ενώ ο μετασχηματισμός από πληροφορίες σε γνώση πραγματοποιείται μέσω σύνδεσης, σύγκρισης και συνομιλίας.

Άλλοι συγγραφείς, απορρίπτουν την έννοια της ιεραρχίας της σοφίας ως μη βοηθητική με το επιχείρημα ότι η γνώση ενός ατόμου είναι δεδομένα ενός άλλου ατόμου (Stewart, 1997). Ο καθοριστικός παράγοντας λοιπόν, είναι η γνώση που ο χρήστης φέρνει στην κατάσταση. Ο Choo (1998) υποστηρίζει ότι το αποτέλεσμα της χρήσης πληροφοριών είναι ότι αλλάζει την κατάσταση γνώσης του ατόμου και την ικανότητα να ενεργεί. Όταν οι πληροφορίες ερμηνεύονται υπό το φως της προηγούμενης γνώσης και εμπειρίας του χρήστη, δεν γίνεται γνώση, αλλά αλλάζει την υπάρχουσα γνώση αλλάζοντας την κατάσταση γνώσης του ατόμου (Stenmark, 2001), η οποία δημιουργεί νέες γνώσεις και νέες δυνατότητες να ενεργήσει.

3.2.3 Οικονομικά χαρακτηριστικά των πόρων γνώσης

Οι πόροι που βασίζονται στη γνώση συμπεριφέρονται με τρόπο που διαφέρει σημαντικά από τη συμπεριφορά των παραδοσιακών νομισματικών και φυσικών πόρων, γεγονός που περιπλέκει τη μέτρηση και τη χρήση του. Η λογοτεχνία προσδιορίζει τέσσερα κύρια οικονομικά χαρακτηριστικά της γνώσης που θα έχουν σημαντικές και εκτεταμένες επιπτώσεις για τους οργανισμούς. Πρώτον, η έλλειψη που ορίζει την επέκταση είναι ένα από τα πιο σημαντικά και καθοριστικά χαρακτηριστικά της γνώσης (Bontis, 1999).

Αυτό σημαίνει ότι η γνώση, όπως ένας πόρος δεν συμμορφώνεται με την υπόθεση της έλλειψης. Σε αντίθεση με τους φυσικούς πόρους, οι πόροι γνώσης δεν μειώνονται όταν χρησιμοποιούνται. Οποιοσδήποτε αριθμός ατόμων μπορεί να το χρησιμοποιήσει ξανά χωρίς να υποτιμήσει το περιεχόμενό του. Έτσι, η γνώση μπορεί να χρησιμοποιηθεί χωρίς να καταστρέφεται στην κατανάλωση.

Επιπλέον, οι ερμηνευτικές δυνατότητες των χρηστών καθορίζουν την εφαρμογή αυτής της γνώσης, για παράδειγμα, για καλύτερη λήψη αποφάσεων ή ταχύτερες απαντήσεις σε βασικά ζητήματα. Εδώ, δημιουργείται επίσης νέα γνώση (Nonaka και Takeuchi, 1995) από την αλληλεπίδραση μεταξύ της σιωπηρής και της ρητής γνώσης. Δεύτερον, ενώ οι παραδοσιακοί πόροι υπόκεινται σε μειωμένες αποδόσεις όσον αφορά το αυξανόμενο κόστος ή τη μείωση των κερδών, οι πόροι που βασίζονται στη γνώση υπόκεινται σε αυξανόμενες αποδόσεις (Arthur, 1996).

Οι αυξανόμενες αποδόσεις είναι η τάση για αυτό που είναι μπροστά να προχωρήσει περαιτέρω και για αυτό που χάνει πλεονέκτημα να χάσει περαιτέρω πλεονέκτημα (Arthur, 1996). Αυξανόμενες αποδόσεις προκύπτουν επειδή η σταδιακή παραγωγή στοιχείων γνώσης όπως το λογισμικό είναι σχετικά φθηνή. Αυτά τα περιουσιακά στοιχεία έχουν χαμηλό κόστος ευκαιρίας πέρα από την αρχική επένδυση που πραγματοποιήθηκε για τη δημιουργία τους.

Ωστόσο, μόλις παραχθεί, περισσότερο από αυτό το λογισμικό μπορεί να δημιουργηθεί με ουσιαστικά μηδενικό οριακό κόστος - το κόστος της αντιγραφής σε δίσκο ή μέσω email. Σύμφωνα με τον Arthur (1996), όχι μόνο το κόστος των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης μειώνεται καθώς μια εταιρεία κάνει περισσότερα από αυτά, αλλά τα οφέλη από τη χρήση τους αυξάνονται, καθώς οι άνθρωποι έχουν ισχυρό κίνητρο να αγοράσουν μάρκες με υψηλό μερίδιο αγοράς, ώστε να είναι συμβατές με εκείνες που χρησιμοποιούν ήδη το προϊόν. Ως εκ τούτου, η αξία της γνώσης αυξάνεται επειδή χρησιμοποιείται ευρέως.

Έτσι, η ταχεία και αποτελεσματική αναδημιουργία της γνώσης μπορεί να αποτελέσει σημαντική πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Τρίτον, σε αντίθεση με τα φυσικά αγαθά, η γνώση δεν εξαφανίζεται όταν πωλείται, αλλά παραμένει στον πωλητή, ώστε να μπορεί να πωληθεί σε πολλούς αγοραστές. Για παράδειγμα, όταν παρέχεται μια υπηρεσία γνώσης όπως ένα εκπαιδευτικό μάθημα, ο πάροχος όχι μόνο διατηρεί τη γνώση αλλά θα έχει μάθει κάτι νέο από τη διαδικασία (Sveiby, 1997). Έτσι, όσο περισσότερη γνώση παρέχεται και μοιράζεται, τόσο πιο πολύτιμη γίνεται.

3.3 Επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στην εταιρική απόδοση

Η γνώση, η οποία συνδέεται στενά με το πνευματικό κεφάλαιο, παρέχει μια βάση για μια σταθερή επιχειρηματική απόδοση (Marr et al., 2003), και αποτελεί στρατηγικό πλεονέκτημα για την επιχείρηση ώστε να βελτιώσει το βιώσιμο ανταγωνιστικό δυναμικό της και τα αποθέματα γνώσεων (Bontis, 1999). Ωστόσο, οι οργανώσεις που βασίζονται στη γνώση δεν είναι συνεχώς οι πιο κερδοφόρες. Η γνώση θα προκαλέσει ανώτερες επιδόσεις εάν τα χαρακτηριστικά του κλάδου επιτρέπουν στη εταιρεία να εκμεταλλευτεί το πλεονέκτημα των νέων ιδεών (Bierly και Daly, 2002).

Η σωστή ενσωμάτωση των φυσικών πόρων και του πνευματικού κεφαλαίου των οργανισμών μπορεί να καθορίσει τόσο την επιβίωση όσο και τη βιωσιμότητα της απόδοσης μιας οντότητας σε μία μακροπρόθεσμη βάση, η οποία κατάφερε να εκπληρώσει τις προσδοκίες των ενδιαφερόμενων μερών - μετόχους, πιστωτές, προμηθευτές, πελάτες, κοινότητες, ανθρώπινο δυναμικό, συμπεριλαμβανομένης ολόκληρης της ανθρώπινης φυλής, του παρόντος και του μέλλοντος, και της παγκόσμιας κοινότητας. Το πνευματικό κεφάλαιο που αποτελείται από ανθρώπινο, δομικό, κοινωνικό και σχεσιακό κεφάλαιο παίζει σημαντικό ρόλο στη διασφάλιση της επιτυχίας των οργανισμών κατά τη διάρκεια του τρέχοντος αιώνα (Roos et al., 2012).

Σήμερα, οι οργανισμοί πρέπει να λογοδοτούν για την απόδοσή τους για ένα ευρύ φάσμα πελατών, από το διοικητικό συμβούλιο έως το προσωπικό και τους επενδυτές έως τους ρυθμιστές της αγοράς. Έτσι, οι εταιρείες πρέπει να διαβεβαιώσουν τους πελάτες ότι η απόδοσή τους υπερβαίνει όλες τις γνωστές προσδοκίες. Πολλοί μελετητές υποστήριξαν ότι η επένδυση σε πνευματικό κεφάλαιο οδηγεί σε βελτίωση των οικονομικών επιδόσεων (Sharabati και Bontis, 2010). Αυτή η απόδοση καθορίζεται από την κερδοφορία των πράξεων, η οποία αντιπροσωπεύει ένα πλεόνασμα ή ένα περιθώριο που καταγράφεται λόγω της διαφοράς μεταξύ του κόστους εισοδήματος ή της παραγωγής (Bontis et al., 2000).

Κατά τον ίδιο τρόπο, αρκετοί ερευνητές παρατήρησαν ότι το επενδυτικό κεφάλαιο επηρεάζει σημαντικά την οικονομική απόδοση μιας εταιρείας (Clarke et al., 2011). Η κερδοφορία, η οποία εκφράζει την ικανότητα του επενδυμένου κεφαλαίου αντανακλά αυτήν την οικονομική απόδοση. Με βάση την προβολή βάσει πόρων, οι Chen et al. (2005) επιμένουν ότι το πνευματικό κεφάλαιο αποτελεί έναν πολύτιμο πόρο για το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας επιχείρησης, κυρίως αποτελεσματικό για την οικονομική απόδοση μιας εταιρείας.

Επιπλέον, οι Youndt et al. (2004) υποστηρίζουν ότι τα ποσοστά επιτυχίας των επιχειρήσεων που βασίζονται στη γνώση είναι υψηλότερα σε σύγκριση με τα αντίστοιχα άτομα που δεν γνωρίζουν, λόγω του γεγονότος ότι είναι πιο ανταγωνιστικά. Επομένως, το επενδυτικό κεφάλαιο ενθαρρύνει τη δημιουργία αξίας, η οποία με τη σειρά της οδηγεί σε ανώτερη απόδοση στη σημερινή οικονομία της γνώσης (Marret et al., 2003). Σύμφωνα με

τη μελέτη που διενήργησαν οι Bollenetal. (2005) αναμένουν να υπάρχει άμεση συσχέτιση μεταξύ της αποτελεσματικότητας του πνευματικού κεφαλαίου και της απόδοσης μιας εταιρείας.

Ο Riahi-Belkaoui (2003) διερεύνησε την επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στις πολυεθνικές εταιρείες στις ΗΠΑ. Το δείγμα αυτής της έρευνας περιελάμβανε 84 εταιρείες. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου και της εταιρικής απόδοσης. Οι Firer και Williams (2003) διερεύνησαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και απόδοσης 75 εταιρειών που έγιναν αποδεκτές στο Χρηματιστήριο του Γιοχάνεσμπουργκ και χρησιμοποιώντας τα μέτρα κερδοφορίας, παραγωγικότητας και αγοραίας αξίας, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι δεν υπάρχει σημαντική σχέση μεταξύ του πνευματικού συντελεστή προστιθέμενης αξίας και της σταθερής απόδοσης.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα αυτής της μελέτης, φαίνεται ότι το σε σύγκριση με τις ευρωπαϊκές χώρες, οι εταιρείες στη Νότια Αφρική εξαρτώνται λιγότερο από το πνευματικό κεφάλαιο και σε τέτοιες χώρες οι φυσικοί πόροι θεωρούνται ως οι κύριοι πόροι για τη δημιουργία αξίας. Ο Bozbura (2004) επέλεξε δείγμα εταιρειών στην Τουρκία προκειμένου να μελετήσει τη σχέση μεταξύ των συνιστωσών του πνευματικού κεφαλαίου και του δείκτη αγοραίου-βιβλίου αξίας, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι το ανθρώπινο κεφάλαιο και το σχετικό κεφάλαιο, τα οποία, αξιολογήθηκαν με τη χρήση των σχετικών μέτρων και το συστατικό τους, έχουν σημαντική θετική σχέση με την προβλεπόμενη αναλογία.

Ο Najibullah (2005) πρότεινε ότι η αγοραία αξία των τραπεζών είναι θετική όταν σχετίζεται με το εταιρικό πνευματικό κεφάλαιο και τα τρία συστατικά του, δηλαδή το ανθρώπινο κεφάλαιο, την αποδοτικότητα κεφαλαίου και την προστιθέμενη αξία του διαρθρωτικού κεφαλαίου στο Μπαγκλαντές. Οι Tseng και Goo (2005) μελέτησαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και της σταθερής αγοραίας αξίας και των χρηματοοικονομικών επιδόσεων στην Ταϊβάν. Σε αυτή τη μελέτη, διερευνήθηκε η σχέση μεταξύ ανθρώπινου κεφαλαίου, διαρθρωτικού κεφαλαίου, καινοτόμου κεφαλαίου και σχεσιακού κεφαλαίου και η κερδοφορία 500 εταιρειών της Ταϊβάν. Τα αποτελέσματα

έδειξαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου και της αγοραίας αξίας των επιχειρήσεων.

Επίσης οι Chen et al. (2005) διερεύνησαν τη σχέση μεταξύ του πνευματικού συντελεστή προστιθέμενης αξίας, ως μέθοδος για τη μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου μιας επιχείρησης, και αναλογία αγοραπωλησίας αξίας αυτών των εταιρειών και κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου και της αγοραίας αξίας των επιχειρήσεων. Πρότειναν στους επενδυτές να εξετάσουν τις πληροφορίες σχετικά με τις συνιστώσες του πνευματικού κεφαλαίου λήψης αποφάσεων.

Οι Cabrita και Vaz (2006) μελέτησαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και δημιουργίας αξίας στις τράπεζες της Πορτογαλίας. Το δείγμα αυτής της έρευνας αποτελούνταν από 35 τράπεζες αυτής της χώρας. Σε αυτήν την έρευνα, παρατηρήθηκε σημαντική θετική σχέση μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου και της εταιρικής απόδοσης που ήταν συνεπής με τα αποτελέσματα προηγούμενων ερευνητικών μελετών.

Οι Anshori και Iswati (2007) επέλεξαν δέκα ασφαλιστικές εταιρείες που έγιναν δεκτές στο Χρηματιστήριο της Ινδονησίας και μελέτησαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και απόδοσης αυτών των εταιρειών. Χρησιμοποίησαν τη μέθοδο αξία αγοράς-προς-λογιστική αξία, αξιολόγηση του πνευματικού κεφαλαίου των εταιρειών και μελέτησαν τη σχέση του με την κερδοφορία αυτών των εταιρειών. Τα αποτελέσματα αποκάλυψαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και εταιρικής κερδοφορίας.

Οι Tan et al. (2007) πραγματοποίησαν μία έρευνα σχετικά με τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και την εταιρική χρηματοοικονομικής απόδοση στη Σιγκαπούρη, καταλήγοντας στο συμπέρασμα ότι ο πνευματικός συντελεστής προστιθέμενης αξίας και τα στοιχεία του έχουν θετική σημαντική σχέση με την απόδοση ιδίων κεφαλαίων (ROE), κέρδη ανά μετοχή (EPS) και την ετήσια απόδοση αποθεμάτων (ASR).

Οι Cohen και Kaimenakis (2007) απέδειξαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ ορισμένων από τα στοιχεία του πνευματικού κεφαλαίου και της σταθερής απόδοσης σε μικρές έως μεσαίες επιχειρήσεις της Ελλάδας. Τα περιουσιακά στοιχεία που

μετρήθηκαν χρησιμοποιώντας ερωτηματολόγια ήταν διαφορετικά σε ορισμένες πτυχές από τις μεθόδους και τα μοντέλα των ερευνών που πραγματοποιήθηκαν σε μεγάλες εταιρείες.

Επίσης, οι Ghosh και Mondal (2009) ανέλυσαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και της απόδοσης στις φαρμακευτικές εταιρείες και εταιρείες λογισμικού στην Ινδία. Επιλέγοντας 80 από αυτές τις εταιρείες, κατέληξαν στο συμπέρασμα ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και κερδοφορίας και αγοραίας αξίας και ότι δεν έχει καμία σημαντική σχέση με την παραγωγικότητα.

Οι Jardo'n και Martos (2009) μελέτησαν επίσης τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και κερδοφορίας σε 113 εταιρείες παραγωγής ξύλου στην Αργεντινή. Τα αποτελέσματα της έρευνάς τους έδειξαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μόνο μεταξύ ενός από τα συστατικά του πνευματικού κεφαλαίου δηλαδή του διαρθρωτικού κεφαλαίου και της κερδοφορίας.

Επιπλέον, οι Ting και Lean (2009) μελέτησαν τη σχέση μεταξύ πνευματικού κεφαλαίου και απόδοσης χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων στη Μαλαισία. Εφάρμοσαν τη μέθοδο προστιθέμενης αξίας πνευματικού συντελεστή για τη μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου και ανέλυσαν τη σχέση της με την απόδοση των περιουσιακών στοιχείων (ROA). Τα αποτελέσματα έδειξαν ότι υπάρχει μια σημαντική θετική σχέση μεταξύ των τριών συνιστωσών του πνευματικού κεφαλαίου και της κερδοφορίας αυτών των ιδρυμάτων.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4-ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1 Σκοπός της έρευνας

Σκοπός της παρούσας διπλωματικής είναι να εξετάσει την έννοια του πνευματικού κεφαλαίου καθώς και ζητήματα που σχετίζονται με τους τύπους του και με την μέτρηση και την αξιολόγησή του. Βασικός στόχος μας είναι μέσω της βιβλιογραφικής ανασκόπησης αλλά και της εμπειρικής μελέτης:

- να αναλύσουμε τις έννοιες που σχετίζονται με το πνευματικό κεφάλαιο
- να εντοπίσουμε τον τρόπο με τον οποίο μετράται το πνευματικό κεφάλαιο σε μια εταιρεία
- και να ερευνήσουμε την επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στην απόδοση των εταιρειών.

Συγκεκριμένα, η εμπειρική μελέτη που διεξήχθη είναι χωρισμένη σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος αφορά ερωτήσεις που σχετίζονται με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων στην έρευνα, ενώ το δεύτερο μέρος της έρευνας περιλαμβάνει ερωτήσεις αναφορικά με την επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στις επιχειρήσεις αλλά και το ενδιαφέρον των επιχειρήσεων για τις επενδύσεις σε πνευματικό κεφάλαιο.

4.2 Το εργαλείο της έρευνας

Η κλίμακα Likert είναι ένα σύστημα αξιολόγησης, που χρησιμοποιείται στα ερωτηματολόγια, το οποίο έχει σχεδιαστεί για τη μέτρηση της στάσης, των απόψεων ή των αντιλήψεων των ανθρώπων. Οι απαντήσεις συνήθως περιλαμβάνουν "συμφωνώ απόλυτα ή πάρα πολύ", "συμφωνώ ή πολύ", "ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ ή μέτρια", "διαφωνώ ή σχεδόν καθόλου" και "διαφωνώ απόλυτα ή καθόλου". Συχνά, οι κατηγορίες απόκρισης κωδικοποιούνται αριθμητικά, οπότε οι αριθμητικές τιμές πρέπει να καθοριστούν για τη συγκεκριμένη μελέτη, όπως 1 = διαφωνώ απόλυτα, 2 = διαφωνώ και ούτω καθεξής.

Οι κλίμακες Likert χρησιμοποιούνται ευρέως στην κοινωνική και εκπαιδευτική έρευνα. Γενικά, μια κλίμακα Likert παρουσιάζει στον ερωτώμενο ένα ερώτημα και ζητά από τον

ερωτώμενο να αξιολογήσει το βαθμό στον οποίο συμφωνεί με αυτήν την περίπτωση. Αξίζει να σημειωθεί ότι το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε σε εργαζόμενους των εταιρειών στην Ελλάδα και συνολικά απαντήθηκαν και αναλύθηκαν 120 ερωτηματολόγια.

Για τους σκοπούς της μελέτης μας επομένως, έχουμε δημιουργήσει ένα ερωτηματολόγιο το οποίο έχει ως στόχο να εξετάσει και να αναλύσει το πνευματικό κεφάλαιο υπό τρεις πτυχές. Στη συνέχεια παρουσιάζουμε τις ερωτήσεις που έχουμε συμπεριλάβει σε κάθε πτυχή.

1) Πνευματικό κεφάλαιο

- ✓ Ποιες, κατά τη γνώμη σας, αποτελούν κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης;
- ✓ Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;
- ✓ Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα
- ✓ Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;
- ✓ Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί το μόνο διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας
- ✓ Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά
- ✓ Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;
- ✓ Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζουν την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;
- ✓ Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος;
- ✓ Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

- ✓ Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;
- ✓ Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης
- ✓ Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της
- ✓ Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η κερδοφορία της
- ✓ Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της
- ✓ Αξιολογείτε την επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου στις επιδόσεις των επιχειρήσεων

2) Οικονομικές καταστάσεις

- ✓ Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άυλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης
- ✓ Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;
- ✓ Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;
- ✓ Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην τεχνολογία θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;
- ✓ Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;
- ✓ Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί
- ✓ Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών;

- ✓ Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις

3) Η εταιρεία

- ✓ Η εταιρεία σας αποσκοπεί στην απόκτηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;
- ✓ Η εταιρεία σας αποσκοπεί στη διατήρηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;
- ✓ Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων του προσωπικού;
- ✓ Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;
- ✓ Η εταιρεία σας προσαρμόζεται για να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών της;
- ✓ Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ομαδική εργασία μπορεί να ακμάσει;
- ✓ Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;
- ✓ Η εταιρεία σας παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της ίσες ευκαιρίες για οικονομικές απολαβές;
- ✓ Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;
- ✓ Η εταιρεία σας παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους της για την αύξηση της αποδοτικότητάς τους;
- ✓ Αξιολογήστε τον βαθμό εκπαίδευσης που προσφέρει η εταιρεία σας στο θέμα της γνώσης;
- ✓ Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εταιρεία σας επενδύει για την εκπαίδευση των εργαζομένων της στο θέμα της γνώσης;
- ✓ Σε τι βαθμό η εταιρεία σας ασχολείται με τις ηθικές αξίες
- ✓ Πιστεύετε ότι είναι ικανοποιητικός ο δείκτης παραμονής των εργαζομένων στην εταιρεία σας

- ✓ Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητες τους με σκοπό να διατηρήσουν τα ταλέντα τους;
- ✓ Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της κεφάλαιο

4.3 Στατιστική Ανάλυση

Η στατιστική ανάλυση των δεδομένων της έρευνας έγινε με τη χρήση του στατιστικού πακέτου “SPSS 23.0 for Windows”, εφαρμόζοντας τη μέθοδο της περιγραφικής στατιστικής. Η περιγραφική ανάλυση περιλάμβανε την κατανομή συχνοτήτων των ποιοτικών μεταβλητών (απόλυτη και σχετική % συχνότητα) και εκτιμήσεις των παραμέτρων θέσης και διασποράς των ποσοτικών μεταβλητών (μέση τιμή, διάμεσος τιμή, σταθερή απόκλιση, ελάχιστη και μέγιστη τιμή). Ωστόσο, θα πρέπει να σημειωθεί ότι συνολικά δόθηκαν και απαντήθηκαν 120 ερωτηματολόγια από εργαζόμενους σε διάφορες κατηγορίες και τομείς εταιρειών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5-ΕΜΠΕΙΡΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

5.1 Εμπειρικά αποτελέσματα δημογραφικών χαρακτηριστικών

1) Φύλο

Στον πίνακα 1 που ακολουθεί παρουσιάζεται το φύλο των ατόμων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο. Συνολικά διαπιστώνουμε ότι 68 από τους συμμετέχοντες στην έρευνα είναι άντρες ενώ 52 είναι γυναίκες.

Πίνακας 1-Φύλο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	68	56,7	56,7	56,7
	Γυναίκα	52	43,3	43,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

2) Ηλικία

Ο πίνακας 2 στη συνέχεια, παρουσιάζει τα αποτελέσματα σχετικά με την ηλικία των ερωτηθέντων. Παρατηρούμε ότι 13 άτομα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα 18-25 ετών, 23 άτομα είναι μεταξύ 26-30 ετών, 36 άτομα μεταξύ 31-40 ετών, το 22,5% των συμμετεχόντων ανήκει στην ηλικιακή ομάδα 41-55 ετών και 21 άτομα ανήκουν στην ηλικιακή ομάδα των 56-65 ετών.

Πίνακας 2-Ηλικία

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 25 ετών	13	10,8	10,8	10,8
	26 - 30 ετών	23	19,2	19,2	30,0
	31 - 40 ετών	36	30,0	30,0	60,0
	41 - 55 ετών	27	22,5	22,5	82,5
	56 - 65 ετών	21	17,5	17,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

3) Θέση στην/στον εταιρεία/φορέα

Στον πίνακα 3 αποτυπώνονται τα αποτελέσματα σχετικά με τη θέση που κατέχουν οι συμμετέχοντες στην εταιρεία στην οποία εργάζονται. Διαπιστώνουμε ότι δεν υπάρχουν μεγάλες αποκλίσεις. Συγκεκριμένα, 22 άτομα δουλεύουν ως διοικητικοί, 22 άτομα δουλεύουν ως ελεγκτές, 34 άτομα απασχολούνται στον λογιστικό τομέα, 19 άτομα στον συμβουλευτικό τομέα ενώ 23 άτομα δουλεύουν σε κάποια άλλη θέση.

Πίνακας 3-Θέση στην/στον εταιρεία/φορέα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άλλο	23	19,2	19,2	19,2
	Διοικητικός τομέας	22	18,3	18,3	37,5
	Ελεγκτικός τομέας	22	18,3	18,3	55,8
	Λογιστικός τομέας	34	28,3	28,3	84,2
	Συμβουλευτικός τομέας	19	15,8	15,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

4) Πόσο χρονικό διάστημα εργάζεστε στην/στον εταιρεία/φορέα;

Στον πίνακα 4 απεικονίζονται τα αποτελέσματα στην ερώτηση που αφορά το χρονικό διάστημα που απασχολούνται στην εταιρεία οι συμμετέχοντες στην έρευνα. Παρατηρούμε πως η πλειοψηφία των ατόμων και συγκεκριμένα 45 άτομα εργάζονται από 1-5 έτη στην ίδια εταιρεία. 19 άτομα απασχολούνται για χρονικό διάστημα μικρότερο του έτους, 31 άτομα έχουν εργασιακή εμπειρία 6-10 έτη ενώ 17 άτομα έχουν 11-20 έτη εργασιακή εμπειρία. Τέλος, μόλις 8 άτομα δηλώνουν ότι εργάζονται για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 20 ετών.

Πίνακας 4- Πόσο χρονικό διάστημα εργάζεστε στην/στον εταιρεία/φορέα;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<1 έτος	19	15,8	15,8	15,8
	> 20 έτη	8	6,7	6,7	22,5
	1 - 5 έτη	45	37,5	37,5	60,0
	11 - 20 έτη	17	14,2	14,2	74,2
	6 - 10 έτη	31	25,8	25,8	100,0

	Total	120	100,0	100,0	
--	-------	-----	-------	-------	--

5.2 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο

5) Ποιες, κατά τη γνώμη σας, αποτελούν κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης;

Στον πίνακα 5 στη συνέχεια παρουσιάζονται οι απαντήσεις για την πρώτη ερώτηση του δεύτερου μέρους του ερωτηματολογίου. Διαπιστώνουμε πως σε ότι αφορά τις κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης φαίνεται πως το μεγαλύτερο ποσοστό και συγκεκριμένα το 64,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι η γνώση, στη συνέχεια ακολουθεί η τεχνολογία με ποσοστό 12,5% και έπειτα είναι το κέρδος με 10,8%. Επίσης, σύμφωνα με 9 άτομα σημαντική είναι η παραγωγή μέσα από την χρήση των μηχανημάτων ενώ 6 άτομα θεωρούν ότι σημαντικό ρόλο κατέχουν και οι πληροφορίες.

Πίνακας 5- Ποιες, κατά τη γνώμη σας, αποτελούν κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Η γνώση	77	64,2	64,2	64,2
	Η παραγωγή μέσα από την χρήση μηχανημάτων	9	7,5	7,5	71,7
	Η τεχνολογία	15	12,5	12,5	84,2
	Οι πληροφορίες	6	5,0	5,0	89,2
	Το κέρδος	13	10,8	10,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

6) Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;

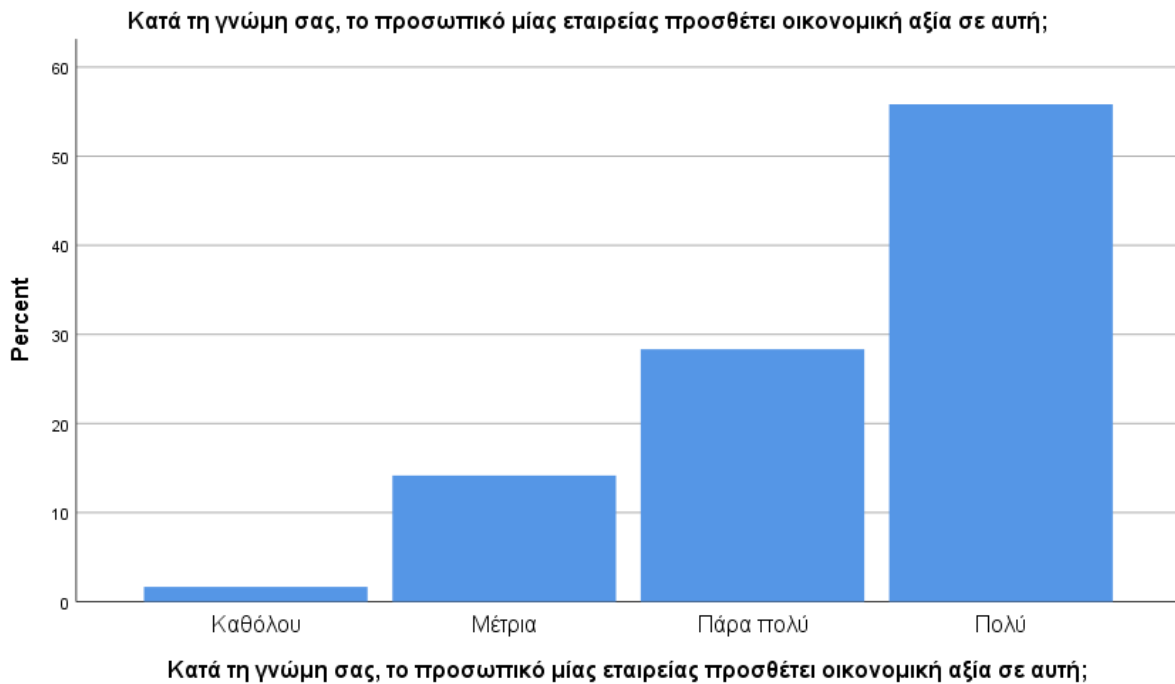
Στον πίνακα 6 και στο διάγραμμα 1 στη συνέχεια παρουσιάζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση ‘Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;’. Διαπιστώνουμε πως σύμφωνα με τις απόψεις των ερωτηθέντων 67 άτομα πιστεύουν ότι το προσωπικό προσθέτει πολύ αξία σε μία εταιρεία. Το 28,3% συμφωνεί

με την άποψη αυτή πάρα πολύ, 17 άτομα θεωρούν ότι η αξία που προσθέτει το προσωπικό είναι μέτρια ενώ μόλις 2 άτομα θεωρούν ότι δεν προσθέτει καμία αξία.

Πίνακας 6 - Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	17	14,2	14,2	15,8
	Πάρα πολύ	34	28,3	28,3	44,2
	Πολύ	67	55,8	55,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 1 - Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;



7) Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

Στον πίνακα 7 που ακολουθεί παρουσιάζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση ‘‘Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα’’. Διαπιστώνουμε πως το 54,2% συμφωνεί μερικώς με την άποψη αυτή, το 26,7% συμφωνεί απολύτως ενώ 21 άτομα φαίνεται να είναι ουδέτερα. Τέλος, μόλις 2 άτομα διαφωνούν με την άποψη αυτή.

Πίνακας 7 - Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ μερικώς	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	17,5	17,5	19,2
	Συμφωνώ απολύτως	32	26,7	26,7	45,8
	Συμφωνώ μερικώς	65	54,2	54,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

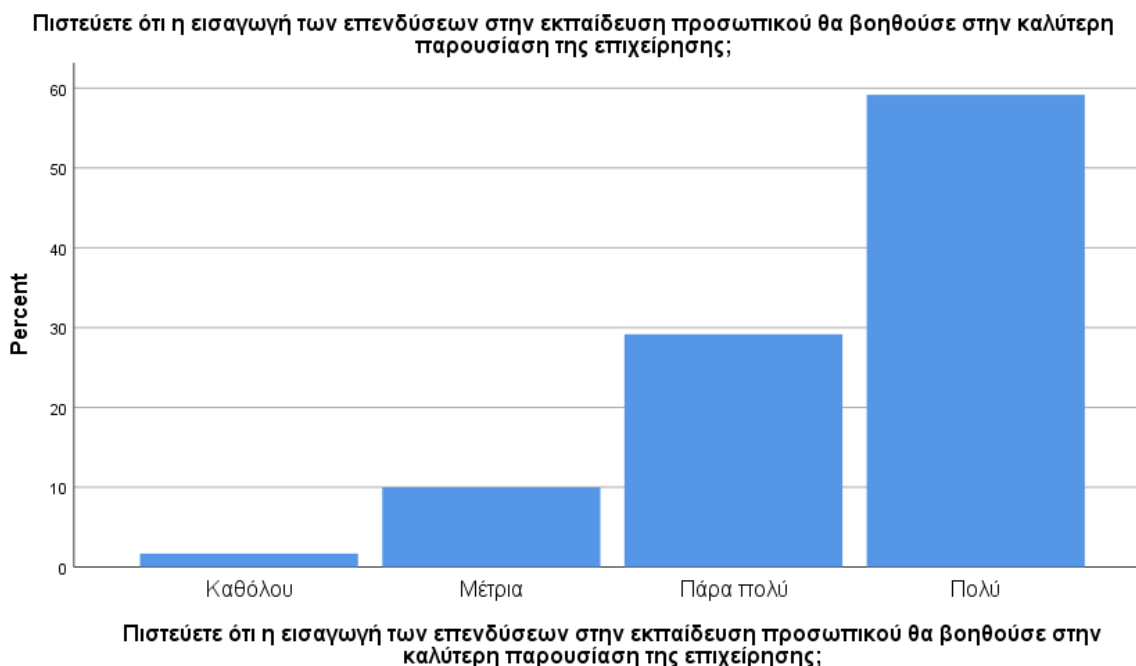
8) Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

Στον πίνακα 8 και στο διάγραμμα 2 που ακολουθούν παρουσιάζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση ‘‘Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης?’’. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι 79 άτομα από τα 120 θεωρούν ότι η εκπαίδευση του προσωπικού επηρεάζει πολύ την παρουσίαση της εταιρείας. 35 άτομα θεωρούν ότι επηρεάζει πάρα πολύ η εκπαίδευση του προσωπικού στην παρουσίαση της επιχείρησης. Τέλος, 12 άτομα πιστεύουν ότι μπορεί να συνεισφέρει σε μέτριο βαθμό ενώ μόλις 2 άτομα θεωρούν ότι δεν παίζει καθόλου ρόλο.

Πίνακας 8 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	12	10,0	10,0	11,7
	Πάρα πολύ	35	29,2	29,2	40,8
	Πολύ	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 2 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην εκπαίδευση προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;



9) Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας

Ο πίνακας 9στη συνέχεια απεικονίζει τις απαντήσεις στην ερώτηση "Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας". Σύμφωνα με τα

αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι 53 άτομα συμφωνούν μερικώς με την άποψη αυτή, 43 άτομα συμφωνούν απολύτως. Το 15,8% δηλώνει ότι είναι ουδέτερο ενώ μόλις 5 άτομα διαφωνούν με την άποψη αυτή.

Πίνακας 9 - Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ μερικώς	5	4,2	4,2	4,2
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	19	15,8	15,8	20,0
	Συμφωνώ απολύτως	43	35,8	35,8	55,8
	Συμφωνώ μερικώς	53	44,2	44,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

10) Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά.

Στον πίνακα 10 και στο διάγραμμα 3 που ακολουθούν παρουσιάζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση “Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά”. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι 29 άτομα από τα 120 συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή. 56 άτομα συμφωνούν μερικώς ενώ 12 άτομα διαφωνούν μερικώς. Επιπλέον, θα πρέπει να σημειωθεί ότι το 17,5% δηλώνει ουδέτερο σε ότι αφορά την άποψη αυτή και μόλις 2 άτομα δε συμφωνούν.

Πίνακας 10 - Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απολύτως	2	1,7	1,7	1,7
	Διαφωνώ μερικώς	12	10,0	10,0	11,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	21	17,5	17,5	29,2

Συμφωνώ απολύτως	29	24,2	24,2	53,3
Συμφωνώ μερικώς	56	46,7	46,7	100,0
Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 3 - Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν

Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά.



11) Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;

Ο πίνακας 11 παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση ‘‘Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;’’. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι 47 άτομα από τα 120 θεωρούν ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις ανέδειξαν σε μέτριο βαθμό την αξία του πνευματικού κεφαλαίου ενώ 38 άτομα θεωρούν ότι την ανέδειξαν πολύ. Ωστόσο, το 16,7% φαίνεται να θεωρεί ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν ανέδειξαν καθόλου την αξία της επιχείρησης. Τέλος, μόλις το 12,5% φαίνεται να πιστεύει ότι ανέδειξαν πάρα πολύ την αξία του πνευματικού κεφαλαίου οι ελληνικές εταιρείες.

Πίνακας 11 - Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;

Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	47	39,2	39,2	39,2
	Πάρα πολύ	15	12,5	12,5	51,7
	Πολύ	38	31,7	31,7	83,3
	Σχεδόν καθόλου	20	16,7	16,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

12) Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζει την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;

Προχωρώντας στον πίνακα 12 έχουμε τα αποτελέσματα της ερώτησης ‘‘Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζει την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;’’. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι το 62,5% θεωρεί ότι η απόκτηση των γνώσεων συμβάλει πολύ στην ποιότητα του προϊόντος που παράγεται. Το 26,7% συμφωνεί ότι συμβάλουν πάρα πολύ οι νέες γνώσεις και 11 άτομα θεωρούν ότι η συμβολή είναι μέτρια ενώ 2 άτομα θεωρούν ότι δεν συμβάλουν καθόλου.

Πίνακας 12 - Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζουν την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	11	9,2	9,2	10,8
	Πάρα πολύ	32	26,7	26,7	37,5
	Πολύ	75	62,5	62,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

13) Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος;

Στον πίνακα 13 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της ερώτησης *“Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος;”*. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των απαντήσεων παρατηρούμε ότι 73 άτομα φαίνεται θεωρούν ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζει πολύ την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος, 32 άτομα θεωρούν ότι επηρεάζει πάρα πολύ ενώ μόλις 2 άτομα θεωρούν ότι δεν παίζει κανένα ρόλο η απόκτηση νέων ικανοτήτων. Τέλος, το 10,8% πιστεύει ότι η επιρροή των νέων ικανοτήτων είναι μέτρια σε ότι αφορά την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος.

Πίνακας 13-Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	13	10,8	10,8	10,8
	Πάρα πολύ	32	26,7	26,7	37,5
	Πολύ	73	60,8	60,8	98,3
	Σχεδόν καθόλου	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

14) Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

Ο πίνακας 14 απεικονίζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση *“Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;”*. Τα αποτελέσματα φανερώουν ότι το 50% θεωρεί ότι η τεχνολογία επηρεάζει πολύ την αξία μιας επιχείρησης, 35 άτομα πιστεύουν ότι επηρεάζει πάρα πολύ ενώ 19 άτομα θεωρούν ότι η επίδραση είναι μέτρια και μόλις 2 άτομα πιστεύουν ότι δεν επηρεάζει καθόλου.

Πίνακας 14-Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές καινοτομίες έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	19	15,8	15,8	17,5
	Πάρα πολύ	35	29,2	29,2	46,7
	Πολύ	60	50,0	50,0	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

15) Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

Ο πίνακας 15 απεικονίζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση ‘Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;’. Σε ότι αφορά λοιπόν τις αλλαγές που έχουν γίνει σε τεχνολογικό επίπεδο διαπιστώνουμε ότι το 56,7% θεωρεί ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν επηρεάσει πολύ την αξία της επιχείρησης, το 25,8% πιστεύει ότι έχουν επηρεάσει πάρα πολύ ενώ μόλις 4 άτομα πιστεύουν ότι δεν είχε σχεδόν καμία επίδραση. Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι 17 άτομα πιστεύουν ότι η επίδραση είναι μέτρια.

Πίνακας 15-Σε τι βαθμό, πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές αλλαγές έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	17	14,2	14,2	14,2
	Πάρα πολύ	31	25,8	25,8	40,0
	Πολύ	68	56,7	56,7	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

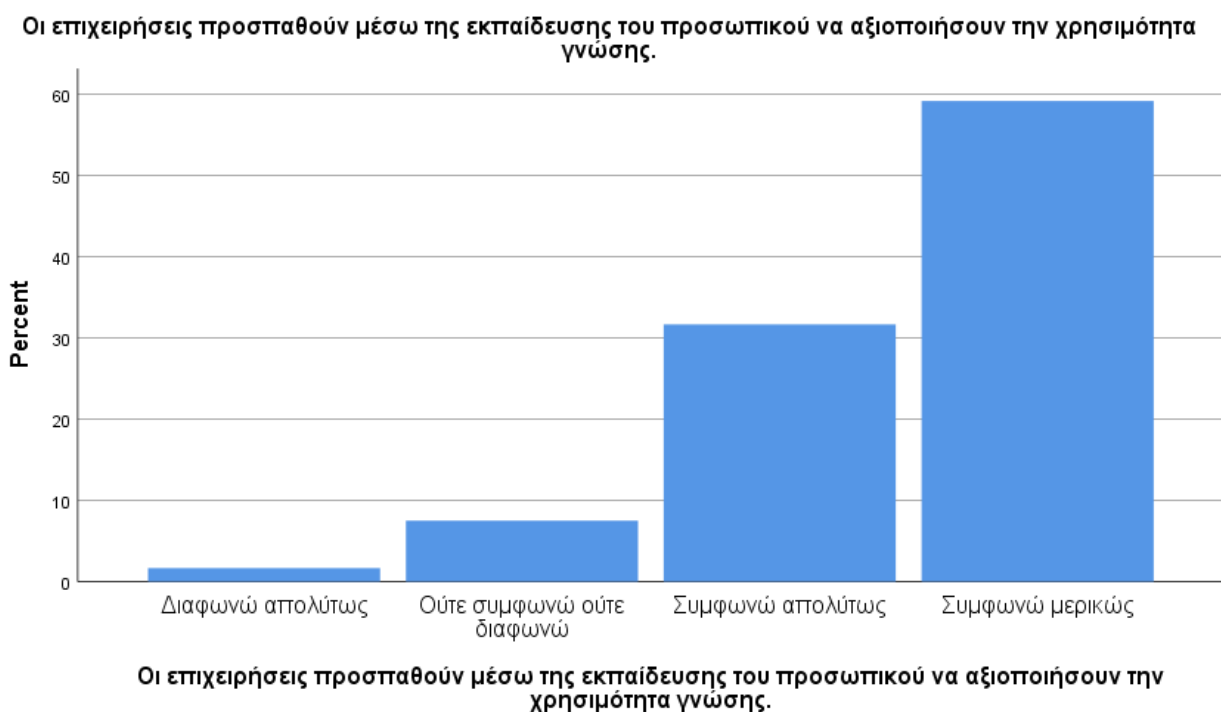
16) Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης

Τόσο ο πίνακας 16 όσο και το διάγραμμα 4 παρουσιάζουν τις απόψεις στην ερώτηση *‘‘Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης’’*. Με βάση τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει διαπιστώνουμε ότι το 31,7% συμφωνεί απόλυτα με την συγκεκριμένη άποψη, το 59,2% συμφωνεί μερικώς ενώ μόλις 2 άτομα διαφωνούν απολύτως. Τέλος, παρατηρούμε ότι 9 άτομα είναι ουδέτερα καθώς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν.

Πίνακας 16-Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απολύτως	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	9	7,5	7,5	9,2
	Συμφωνώ απολύτως	38	31,7	31,7	40,8
	Συμφωνώ μερικώς	71	59,2	59,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4 - Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να αξιοποιήσουν την χρησιμότητα γνώσης



17) Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της

Ο πίνακας 17 παρακάτω παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση “Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της”. Με βάση τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει διαπιστώνουμε ότι το 52,5% συμφωνεί μερικώς με την συγκεκριμένη άποψη, το 33,3% συμφωνεί απόλυτα ενώ μόλις 2 άτομα διαφωνούν απολύτως. Τέλος, παρατηρούμε ότι 15 άτομα είναι ουδέτερα καθώς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν.

Πίνακας 17-Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απολύτως	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	15	12,5	12,5	14,2

	Συμφωνώ απολύτως	40	33,3	33,3	47,5
	Συμφωνώ μερικώς	63	52,5	52,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

18) Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η κερδοφορία της

Ο πίνακας 18 παρακάτω παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση *“Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η κερδοφορία της”*. Με βάση τα αποτελέσματα παρατηρούμε ότι το 53,3% συμφωνεί μερικώς με την συγκεκριμένη άποψη, το 31,7% συμφωνεί απόλυτα ενώ μόλις 2 άτομα διαφωνούν απολύτως. Επιπλέον, 16 άτομα είναι ουδέτερα καθώς ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη.

Πίνακας 18-Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η κερδοφορία της

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απολύτως	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	16	13,3	13,3	15,0
	Συμφωνώ απολύτως	38	31,7	31,7	46,7
	Συμφωνώ μερικώς	64	53,3	53,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

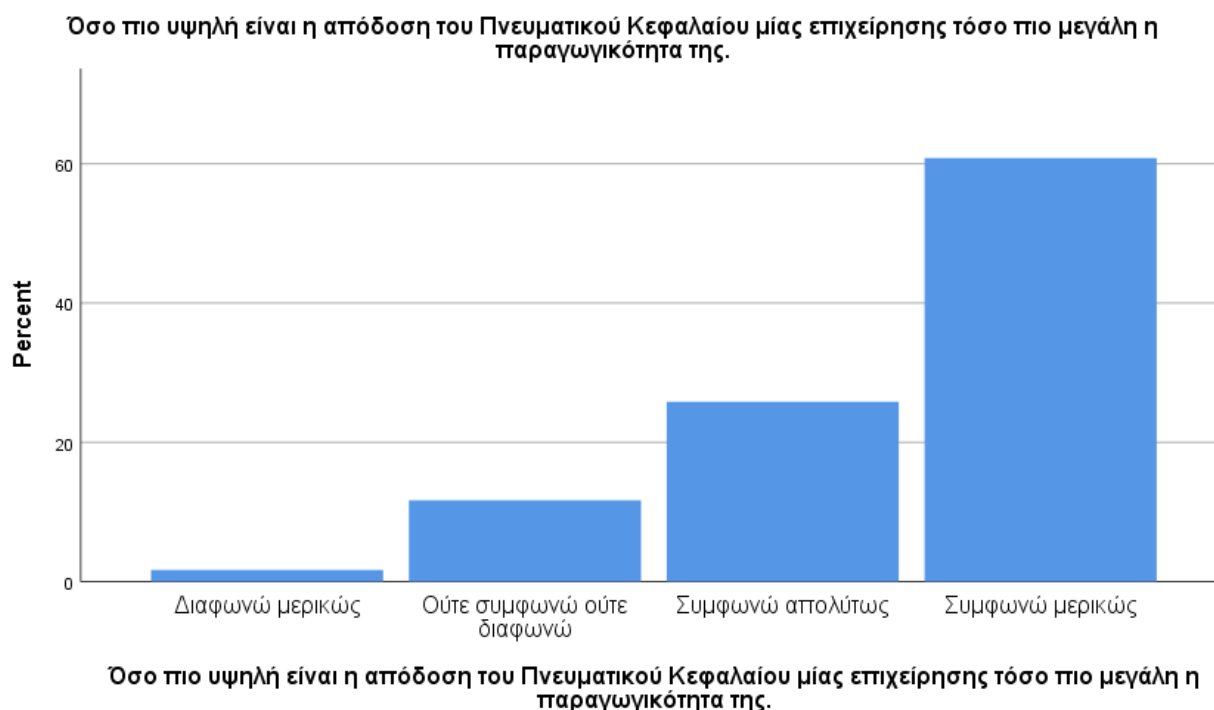
19) Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της

Στον πίνακα 19 και στο διάγραμμα 5 στη συνέχεια παρουσιάζονται οι απαντήσεις για την ερώτηση *“Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της”*. Διαπιστώνουμε πως 73 από τους 120 συμμετέχοντες στην έρευνα φαίνεται να συμφωνούν μερικώς με την άποψη αυτή. 31 άτομα συμφωνούν απολύτως ενώ 14 άτομα ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν και μόλις 2 άτομα είναι αντίθετα καθώς δε συμφωνούν με την συγκεκριμένη άποψη.

Πίνακας 19-Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ μερικώς	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	14	11,7	11,7	13,3
	Συμφωνώ απολύτως	31	25,8	25,8	39,2
	Συμφωνώ μερικώς	73	60,8	60,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5-Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της



20) Η επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου είναι σημαντική στις επιδόσεις των επιχειρήσεων;

Ο πίνακας 20 που ακολουθεί παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση *“Η επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου είναι σημαντική στις επιδόσεις των επιχειρήσεων;”*. Το 47,5% υποστηρίζει ότι το πνευματικό κεφάλαιο επηρεάζει πολύ τις αποδόσεις της εταιρείας, το 32,5% θεωρεί ότι επηρεάζει πάρα πολύ ενώ μόλις 16 άτομα πιστεύουν ότι η επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στην απόδοση της εταιρείας είναι μέτρια. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι 8 άτομα πιστεύουν πως δεν υπάρχει σχέση μεταξύ του πνευματικού κεφαλαίου και της επίδοσης των επιχειρήσεων.

Πίνακας 20 - Η επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου είναι σημαντική στις επιδόσεις των επιχειρήσεων;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	16	13,3	13,3	13,3
	Παρά πολύ	39	32,5	32,5	45,8
	Πολύ	57	47,5	47,5	93,3
	Σχεδόν καθόλου	8	6,7	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

5.3 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με τις οικονομικές καταστάσεις

21) Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άυλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης.

Ο πίνακας 21 παρακάτω παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην πρώτη ερώτηση του τρίτου μέρους του ερωτηματολογίου και συγκεκριμένα στην ερώτηση *“Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άυλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης.”*. Σύμφωνα με το 52,5% υποστηρίζεται ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν την πραγματική κατάσταση σε μέτριο βαθμό. Το 21,7% θεωρεί σε μεγάλο βαθμό ότι είναι η πραγματική κατάσταση ενώ το 12,5% πιστεύει ότι οι

χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν την πραγματική εικόνα σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Τέλος, μόλις 2 άτομα φαίνεται να υποστηρίζουν ότι δεν απεικονίζουν καθόλου την πραγματική κατάσταση και 14 άτομα δηλώνουν ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις δεν δείχνουν την πραγματική εικόνα της εταιρείας σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 21 - Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άυλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτριο	63	52,5	52,5	54,2
	Πάρα πολύ μεγάλο	15	12,5	12,5	66,7
	Πολύ μεγάλο	26	21,7	21,7	88,3
	Σχεδόν καθόλου	14	11,7	11,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

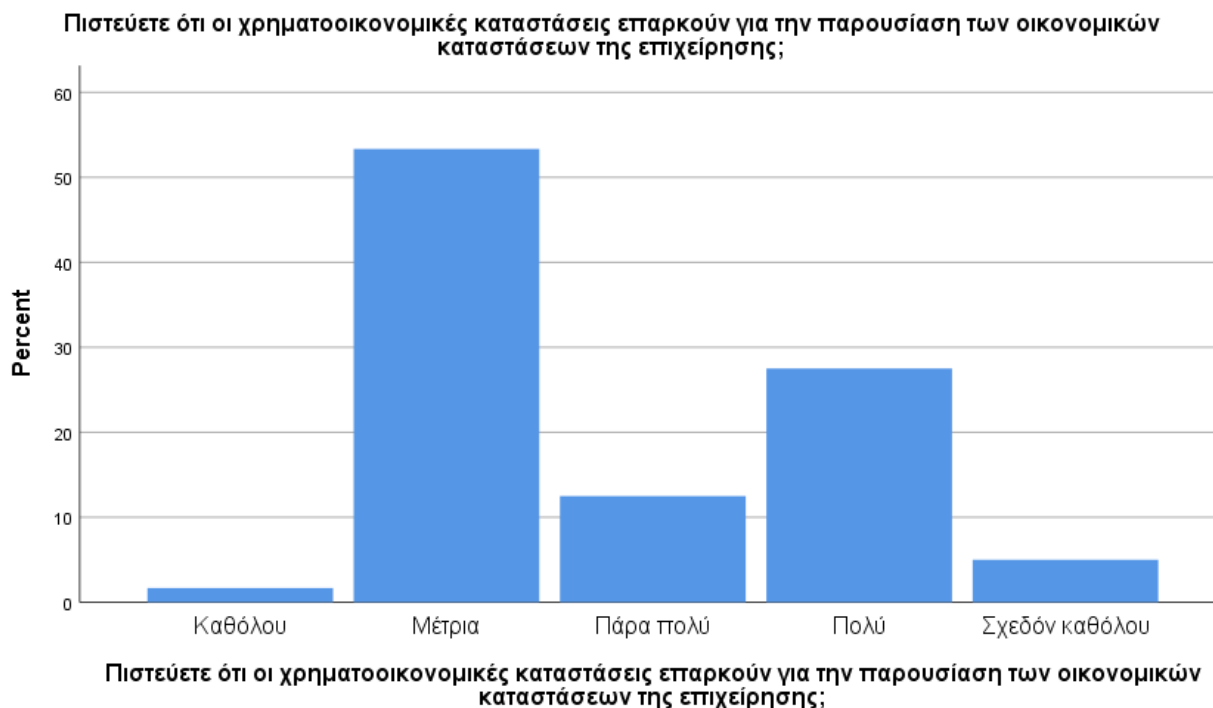
22) Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

Σε ότι αφορά την ερώτηση ‘*Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;*’, η οποία ανήκει στην ομάδα των οικονομικών καταστάσεων, διαπιστώνουμε ότι με βάση τα αποτελέσματα του πίνακα που ακολουθεί, 64 άτομα θεωρούν ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν σε μέτριο βαθμό. 33 συμμετέχοντες στην έρευνα πιστεύουν ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν πολύ για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων, ενώ 15 άτομα θεωρούν ότι επαρκούν πάρα πολύ. Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι 2 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι δεν επαρκούν καθόλου οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις ενώ 6 άτομα πιστεύουν ότι δεν επαρκούν σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 22 - Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	64	53,3	53,3	55,0
	Πάρα πολύ	15	12,5	12,5	67,5
	Πολύ	33	27,5	27,5	95,0
	Σχεδόν καθόλου	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 6-Όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της



23) Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

Στη συνέχεια παρουσιάζονται στον πίνακα που ακολουθεί η ανάλυση των απαντήσεων στην ερώτηση “Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;”. Το 63,3% θεωρεί ότι μία πιο αναλυτική μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε πολύ στην καλύτερη παρουσίαση της εταιρείας, ενώ το 24,2% θεωρεί ότι θα βοηθούσε πάρα πολύ. Επιπλέον, το 9,2% θεωρεί ότι η αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε σε μέτριο βαθμό και το 3,3% θεωρεί ότι δε θα βοηθούσε σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 23 - Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	11	9,2	9,2	9,2
	Πάρα πολύ	29	24,2	24,2	33,3
	Πολύ	76	63,3	63,3	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

24) Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην τεχνολογία θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

Με βάση τα αποτελέσματα που προκύπτουν από τον παρακάτω πίνακα, διαπιστώνουμε ότι σύμφωνα με το 60,8% η εισαγωγή των επενδύσεων στην τεχνολογία θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης ενώ σύμφωνα με το 21,7% θα βοηθούσε πάρα πολύ. Επιπλέον, το 12,5% θεωρεί ότι η συμβολή θα ήταν μέτρια και μόλις το 3,3% και 1,7% θεωρούν ότι δεν υπάρχει σχεδόν καμία συμβολή ή καθόλου συμβολή της τεχνολογίας αντίστοιχα.

Πίνακας 24 - Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην τεχνολογία θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	15	12,5	12,5	14,2
	Πάρα πολύ	26	21,7	21,7	35,8
	Πολύ	73	60,8	60,8	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

25) Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα στην ερώτηση *“Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;”* Παρατηρούμε ότι 57 άτομα θεωρούν ότι η εισαγωγή της εμπειρίας επηρεάζει πολύ την παρουσίαση της εταιρείας και 37 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η εμπειρία βοηθάει πάρα πολύ. Επίσης, 22 άτομα βρίσκουν τη συμβολή της εμπειρίας μέτρια. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι 2 άτομα πιστεύουν ότι δεν υπάρχει σχεδόν καμία συμβολή και 2 άτομα υποστηρίζουν ότι δεν υπάρχει καθόλου συμβολή της εμπειρίας στην καλύτερη παρουσίαση της εταιρείας.

Πίνακας 25 -Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	22	18,3	18,3	20,0
	Πάρα πολύ	37	30,8	30,8	50,8
	Πολύ	57	47,5	47,5	98,3
	Σχεδόν καθόλου	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

26) Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε τους επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών;

Στον πίνακα 26 που ακολουθεί αναλύουμε τις απαντήσεις στην ερώτηση “Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών”. Με βάση τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει παρατηρούμε ότι 27 άτομα πιστεύουν πως η παρουσίαση του πνευματικού κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε σε μέτριο βαθμό τους επενδυτές. Επίσης, 21 άτομα πιστεύουν ότι θα εξυπηρετούσε σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό και 65 συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι θα βοηθούσε σε πολύ μεγάλο βαθμό. Τέλος, θα πρέπει να σημειωθεί ότι 5 και 2 άτομα αντίστοιχα δηλώνουν πως η παρουσίαση του πνευματικού κεφαλαίου δεν θα εξυπηρετούσε σχεδόν καθόλου ή καθόλου τους επενδυτές.

Πίνακας 26 - Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε τους επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτριο	27	22,5	22,5	24,2
	Πάρα πολύ μεγάλο	21	17,5	17,5	41,7
	Πολύ μεγάλο	65	54,2	54,2	95,8
	Σχεδόν καθόλου	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

27) Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί

Προχωρώντας στον πίνακα 27 παρατηρούμε πως το 37,5% των συμμετεχόντων στην έρευνα συμφωνεί μερικώς με την άποψη ότι “ Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί”. Το 32,5% δηλώνει ουδέτερο καθώς ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί με την άποψη αυτή. Επίσης, το 20% συμφωνεί απόλυτα ενώ το 6,7% και το 3,3% διαφωνεί απολύτως ή μερικώς με την άποψη αυτή.

Πίνακας 27- Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ απολύτως	8	6,7	6,7	6,7
	Διαφωνώ μερικώς	4	3,3	3,3	10,0
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	39	32,5	32,5	42,5
	Συμφωνώ απολύτως	24	20,0	20,0	62,5
	Συμφωνώ μερικώς	45	37,5	37,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

28) Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις

Ο πίνακας 28 στη συνέχεια παρουσιάζει τα αποτελέσματα στην ερώτηση “Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις”. Το 46,7% φαίνεται να θεωρεί εμπόδιο την ανυπαρξία της μεθόδου αποτίμησης καθώς συμφωνεί με την άποψη αυτή μερικώς ενώ το 25,8% συμφωνεί απόλυτα. Επιπλέον, το 25,8% εμφανίζεται ουδέτερο καθώς ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί ενώ το 1,7% διαφωνεί μερικώς.

Πίνακας 28 - Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Διαφωνώ μερικώς	2	1,7	1,7	1,7
	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	31	25,8	25,8	27,5
	Συμφωνώ απολύτως	31	25,8	25,8	53,3
	Συμφωνώ μερικώς	56	46,7	46,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

5.4 Εμπειρικά αποτελέσματα σχετικά με την εταιρεία

29) Η εταιρεία σας αποσκοπεί στην απόκτηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;

Στη συνέχεια αναλύουμε τις απαντήσεις των ερωτήσεων που αναφέρονται στην εταιρεία των συμμετεχόντων στην έρευνα. Αναλυτικότερα, σε ότι αφορά την απόκτηση του ειδικευμένου προσωπικού, παρατηρούμε ότι σύμφωνα με το 61,7% οι εταιρείες αποσκοπούν πολύ στην απόκτηση εξειδικευμένου προσωπικού ενώ το 17,5% θεωρεί ότι αποσκοπούν πάρα πολύ. Επίσης, το 16,7% πιστεύει πως οι επιχειρήσεις ενδιαφέρονται σε μέτριο βαθμό για ειδικευμένο προσωπικό ενώ το 2,5% και το 1,7% θεωρούν ότι ενδιαφέρονται σχεδόν καθόλου ή καθόλου.

Πίνακας 29 - Η εταιρεία σας αποσκοπεί στην απόκτηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	20	16,7	16,7	18,3
	Πάρα πολύ	21	17,5	17,5	35,8
	Πολύ	74	61,7	61,7	97,5
	Σχεδόν καθόλου	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

30) Η εταιρεία σας αποσκοπεί στη διατήρηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;

Σε ότι αφορά τη διατήρηση του ειδικευμένου προσωπικού, 63 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι οι εταιρείες ενδιαφέρονται πολύ για τη διατήρηση του ειδικευμένου προσωπικού ενώ 24 άτομα θεωρούν ότι ενδιαφέρονται πάρα πολύ. Επιπλέον, 3 άτομα θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις δεν ενδιαφέρονται καθόλου για τη διατήρηση του ειδικευμένου προσωπικού ενώ 2 άτομα πιστεύουν πως δεν ενδιαφέρονται σχεδόν καθόλου. Τέλος, να σημειωθεί ότι 28 άτομα θεωρούν ότι οι εταιρείες ενδιαφέρονται σε μέτριο βαθμό για τη διατήρηση του εξειδικευμένου προσωπικού.

Πίνακας 30- Η εταιρεία σας αποσκοπεί στη διατήρηση ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτρια	28	23,3	23,3	25,8
	Πάρα πολύ	24	20,0	20,0	45,8
	Πολύ	63	52,5	52,5	98,3
	Σχεδόν καθόλου	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

31) Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Ο πίνακας 31 στη συνέχεια παρουσιάζει τις απαντήσεις στη ερώτηση “*Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων του προσωπικού;*”. Διαπιστώνουμε ότι το 22,5% θεωρεί πως η εταιρεία παρέχει ίσες ευκαιρίες σε ότι αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού σε βαθμό πάρα πολύ ενώ το 37,5% θεωρεί ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται πολύ. Επιπλέον, 36 άτομα θεωρούν ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται μέτρια για την παροχή ίσων ευκαιριών στην εκπαίδευση ενώ 3 συμμετέχοντες θεωρούν ότι δεν ενδιαφέρεται καθόλου και 9 άτομα πιστεύουν ότι η εταιρεία δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 31 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην εκπαίδευση των δεξιοτήτων του προσωπικού;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτρια	36	30,0	30,0	32,5
	Πάρα πολύ	27	22,5	22,5	55,0
	Πολύ	45	37,5	37,5	92,5
	Σχεδόν καθόλου	9	7,5	7,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

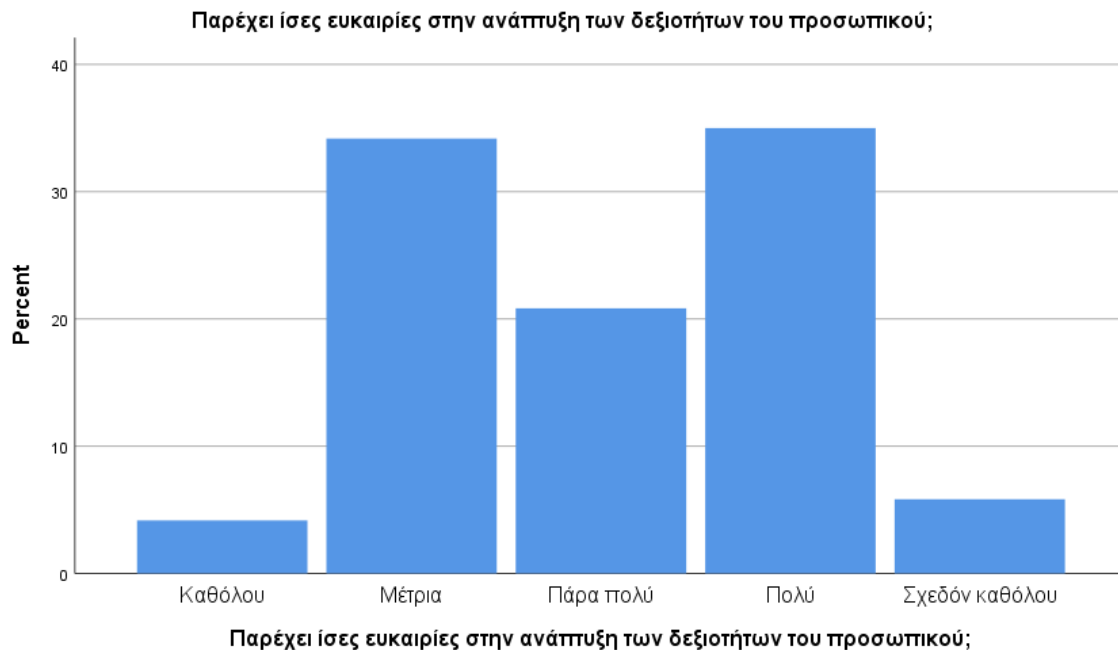
32) Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

Τόσο ο πίνακας 32 όσο και το διάγραμμα 7 απεικονίζουν τις απαντήσεις στην ερώτηση ‘‘Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;’’. Με βάση τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει παρατηρούμε ότι το 34,2% θεωρεί ότι η εταιρεία παρέχει σε μέτριο βαθμό ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των υπαλλήλων ενώ το 35% θεωρεί ότι παρέχει πολλές ευκαιρίες η εταιρεία. Επιπλέον, 25 άτομα πιστεύουν ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται πάρα πολύ για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων, ενώ 5 άτομα θεωρούν ότι δεν ενδιαφέρεται καθόλου και 7 συμμετέχοντες πιστεύουν ότι δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 32 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Μέτρια	41	34,2	34,2	38,3
	Πάρα πολύ	25	20,8	20,8	59,2
	Πολύ	42	35,0	35,0	94,2
	Σχεδόν καθόλου	7	5,8	5,8	100,0
	Total		120	100,0	100,0

Διάγραμμα 7 - Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων του προσωπικού;



33) Η εταιρεία σας προσαρμόζεται για να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών της;

Με βάση τον πίνακα παρακάτω παρατηρούμε ότι το 45,8% πιστεύει πως η εταιρεία προσαρμόζεται πολύ στις ανάγκες των μερών ενώ το 13,3% θεωρεί ότι προσαρμόζεται πάρα πολύ. Επίσης, 37 άτομα πιστεύουν ότι η επιχείρηση ενδιαφέρεται σε μέτριο βαθμό για την ικανοποίηση των αναγκών. Τέλος, 12 άτομα θεωρούν ότι η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 33 - Η εταιρεία σας προσαρμόζεται για να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών της;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Μέτρια	37	30,8	30,8	30,8
	Πάρα πολύ	16	13,3	13,3	44,2
	Πολύ	55	45,8	45,8	90,0
	Σχεδόν καθόλου	12	10,0	10,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

34) Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ομαδική εργασία μπορεί να ακμάσει;

Προχωρώντας στον πίνακα 34 και σύμφωνα με το 50% η εταιρεία ενθαρρύνει την ομαδική εργασία. Το 28,3% πιστεύει ότι η επιχείρηση ενδιαφέρεται σε μέτριο βαθμό για την ομαδική εργασία ενώ το 14,2% θεωρεί ότι ενδιαφέρεται πάρα πολύ. Τέλος, υπάρχουν και εκείνοι οι συμμετέχοντες που υποστηρίζουν πως η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται καθόλου ή σχεδόν καθόλου για την ομαδική εργασία με ποσοστά 4,2% και 3,3% αντίστοιχα.

Πίνακας 34 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ομαδική εργασία μπορεί να ακμάσει;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	5	4,2	4,2	4,2
	Μέτρια	34	28,3	28,3	32,5
	Πάρα πολύ	17	14,2	14,2	46,7
	Πολύ	60	50,0	50,0	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

35) Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;

Στον πίνακα 35 παρουσιάζονται οι απαντήσεις στην ερώτηση “*Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;*”. Η πλειοψηφία των συμμετεχόντων στην έρευνα (42,5%) θεωρεί ότι εταιρεία ενδιαφέρεται πολύ για τις δυνατότητες ευελιξίας ενώ το 10,8% πιστεύει ότι ενδιαφέρεται πάρα πολύ. Επιπλέον, 47 άτομα πιστεύουν πως η επιχείρηση ενδιαφέρεται σε μέτριο βαθμό για τις δυνατότητες ευελιξίας. Τέλος, 7 άτομα πιστεύουν πως η εταιρεία δεν ενδιαφέρεται καθόλου για την ύπαρξη ευελιξίας και μόλις 2 άτομα θεωρούν ότι δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 35 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	7	5,8	5,8	5,8
	Μέτρια	47	39,2	39,2	45,0
	Πάρα πολύ	13	10,8	10,8	55,8
	Πολύ	51	42,5	42,5	98,3
	Σχεδόν καθόλου	2	1,7	1,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

36) Η εταιρεία σας παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της ίσες ευκαιρίες για οικονομικές απολαβές;

Ο πίνακας 36 παρουσιάζει τις απαντήσεις σε ότι αφορά τις ευκαιρίες για ίσες απολαβές που προσφέρει η εταιρεία. Η πλειοψηφία, 58 άτομα πιστεύουν πως η εταιρεία παρέχει ίσες ευκαιρίες για απολαβές σε όλους τους υπαλλήλους σε πολύ μεγάλο βαθμό ενώ 15 άτομα θεωρούν σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επιπλέον, 40 από τους συμμετέχοντες υποστηρίζουν πως θεωρούν ότι η επιχείρηση παρέχει σε μέτριο βαθμό ίσες ευκαιρίες απολαβών ενώ 2 άτομα θεωρεί ότι η επιχείρηση δεν παρέχει καθόλου ίσες ευκαιρίες για απολαβές και 5 άτομα πιστεύουν σχεδόν καθόλου ότι δεν υπάρχουν ίσες ευκαιρίες απολαβών.

Πίνακας 36 - Η εταιρεία σας παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της ίσες ευκαιρίες για οικονομικές απολαβές;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	40	33,3	33,3	35,0
	Πάρα πολύ	15	12,5	12,5	47,5
	Πολύ	58	48,3	48,3	95,8
	Σχεδόν καθόλου	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

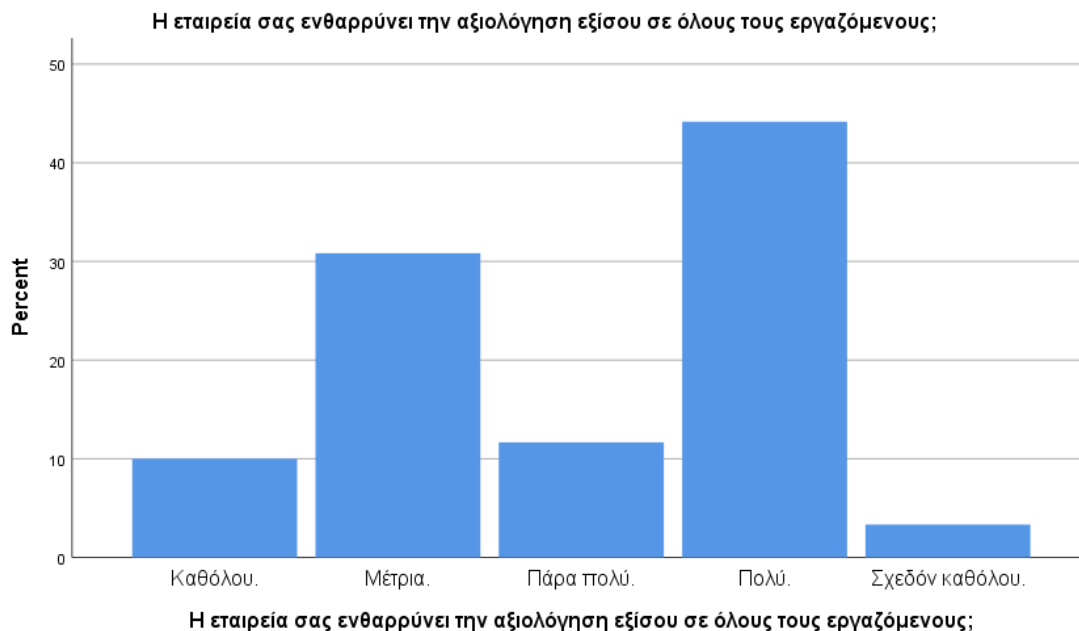
37) Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;

Τόσο ο πίνακας 37 όσο και το διάγραμμα 8 που ακολουθούν στη συνέχεια παρουσιάζουν τα αποτελέσματα στην ερώτηση ‘‘Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;’’. Σύμφωνα με 53 άτομα η εταιρεία ενθαρρύνει την αξιολόγηση ενώ 14 άτομα πιστεύουν ότι η εταιρεία ενθαρρύνει πάρα πολύ. Επίσης, 37 άτομα πιστεύουν ότι η επιχείρηση ενδιαφέρεται σε μέτριο βαθμό και 12 άτομα θεωρούν ότι η εταιρεία δεν ενδιαφέρεται καθόλου για την για την ισότιμη αξιολόγηση. Τέλος, 4 από τους συμμετέχοντες πιστεύουν ότι η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 37 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	12	10,0	10,0	10,0
	Μέτρια	37	30,8	30,8	40,8
	Πάρα πολύ	14	11,7	11,7	52,5
	Πολύ	53	44,2	44,2	96,7
	Σχεδόν καθόλου	4	3,3	3,3	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

Διάγραμμα 8 - Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;



38) Η εταιρεία σας παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους της για την αύξηση της αποδοτικότητάς τους;

Σύμφωνα με τον πίνακα 38 που ακολουθεί παρατηρούμε ότι 61 άτομα δηλώνουν ότι η εταιρεία παρέχει σε πολύ μεγάλο βαθμό κίνητρα για την αύξηση της αποδοτικότητας των υπαλλήλων ενώ 18 άτομα πιστεύουν ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επιπλέον, 34 άτομα δηλώνουν πως το ενδιαφέρον της επιχείρησης είναι μέτριο σε ότι αφορά την παροχή κινήτρων ενώ 3 άτομα πιστεύουν ότι δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου και 4 άτομα ότι δεν ενδιαφέρεται καθόλου.

Πίνακας 38 - Η εταιρεία σας παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους της για την αύξηση της αποδοτικότητάς τους;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	3,3	3,3	3,3
	Μέτρια	34	28,3	28,3	31,7
	Πάρα πολύ	18	15,0	15,0	46,7
	Πολύ	61	50,8	50,8	97,5
	Σχεδόν καθόλου	3	2,5	2,5	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

39) Αξιολογήστε τον βαθμό εκπαίδευσης που προσφέρει η εταιρεία σας στο θέμα της γνώσης;

Από τα εμπειρικά ευρήματα που παρουσιάζονται στον πίνακα 39 παρατηρούμε ότι το 51,7% πιστεύει ότι η εταιρεία προσφέρει σε πολύ μεγάλο βαθμό εκπαίδευση για το ζήτημα της γνώσης και το 13,3% υποστηρίζει ότι προσφέρει σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επίσης, το 28,3% πιστεύει ότι η επιχείρηση παρέχει σε μέτριο βαθμό την απαιτούμενη εκπαίδευση για θέματα γνώσης. Τέλος, το 1,7% θεωρεί ότι η εταιρεία δεν παρέχει καθόλου εκπαίδευση και το 5% πιστεύει ότι δεν προσφέρει σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 39 - Αξιολογήστε τον βαθμό εκπαίδευσης που προσφέρει η εταιρεία σας στο θέμα της γνώσης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτριο	34	28,3	28,3	30,0
	Πάρα πολύ μεγάλο	16	13,3	13,3	43,3
	Πολύ μεγάλο	62	51,7	51,7	95,0
	Σχεδόν καθόλου	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

40) Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εταιρεία σας επενδύει για την εκπαίδευση των εργαζομένων της στο θέμα της γνώσης;

Σύμφωνα με τον πίνακα 40 που ακολουθεί παρατηρούμε πως 52 άτομα θεωρούν ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται πολύ για την εκπαίδευση των υπαλλήλων σε θέματα γνώσης ενώ 18 άτομα υποστηρίζουν ότι ενδιαφέρεται πάρα πολύ. Επίσης, 38 άτομα δηλώνουν πως ο βαθμός ενδιαφέροντος της επιχείρησης είναι μέτριος σε ότι αφορά την επένδυση στην εκπαίδευση των υπαλλήλων γύρω από ζητήματα γνώσης. Επιπλέον, 4 άτομα δηλώνουν πως η εταιρεία δεν ενδιαφέρεται καθόλου και 8 άτομα πιστεύουν σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 40 - Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εταιρεία σας επενδύει για την εκπαίδευση των εργαζομένων της στο θέμα της γνώσης;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	4	3,4	3,4	3,3
	Μέτριο	38	31,7	31,7	35,0
	Πάρα πολύ	18	15,0	15,0	50,0
	Πολύ	52	43,3	43,3	93,3
	Σχεδόν καθόλου	8	6,7	6,7	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

41) Σε τι βαθμό η εταιρεία σας ασχολείται με τις ηθικές αξίες;

Σε ότι αφορά τις ηθικές αξίες και το βαθμό στον οποίο η εταιρεία ασχολείται με αυτές, παρατηρούμε ότι το 57,5% δηλώνει ότι η εταιρεία ενδιαφέρεται πολύ, ενώ το 27,5% πιστεύει ότι το ενδιαφέρον της εταιρείας είναι μέτριο. Επίσης, το 8,3% θεωρεί ότι η επιχείρηση ενδιαφέρεται πάρα πολύ για τις ηθικές αξίες ενώ το 1,7% θεωρεί πως δεν υπάρχει ενδιαφέρον. Τέλος, 6 άτομα υποστηρίζουν πως η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται σχεδόν καθόλου για τις ηθικές αξίες.

Πίνακας 41 - Σε τι βαθμό η εταιρεία σας ασχολείται με τις ηθικές αξίες;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	33	27,5	27,5	29,2
	Πάρα πολύ	10	8,3	8,3	37,5
	Πολύ	69	57,5	57,5	95,0
	Σχεδόν καθόλου	6	5,0	5,0	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

42) Πιστεύετε ότι είναι ικανοποιητικός ο δείκτης παραμονής των εργαζομένων στην εταιρεία σας

Ο πίνακας 42 στη συνέχεια παρουσιάζει τις απαντήσεις σχετικά με τον δείκτη παραμονής των υπαλλήλων στην εταιρεία. Διαπιστώνουμε ότι το 25,8% θεωρεί ότι ο δείκτης παραμονής των υπαλλήλων στην εταιρεία είναι ικανοποιητικός σε πολύ μεγάλο βαθμό ενώ το 15,8% θεωρεί σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επίσης, το 21,7% δηλώνει πως είναι ικανοποιητικός σε μέτριο βαθμό ενώ 3 άτομα υποστηρίζουν ότι δεν είναι καθόλου ικανοποιητικός και 5 άτομα θεωρούν ότι δεν είναι σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 42 - Πιστεύετε ότι είναι ικανοποιητικός ο δείκτης παραμονής των εργαζομένων στην εταιρία σας

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτριος	26	21,7	21,7	24,2
	Πάρα πολύ	19	15,8	15,8	40,0
	Πολύ	67	55,8	55,8	95,8
	Σχεδόν καθόλου	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

43) Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους με σκοπό να διατηρήσουν τα ταλέντα τους;

Στον πίνακα 43 απεικονίζονται τα αποτελέσματα στην ερώτηση *“Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους με σκοπό να διατηρήσουν τα ταλέντα τους;”*. 53 άτομα θεωρούν ότι η εταιρεία παρέχει σε πολύ μεγάλο βαθμό ευκαιρίες για τη βελτίωση των δεξιοτήτων ενώ 11 άτομα πιστεύουν σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επίσης, 46 από τους συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι η επιχείρηση παρέχει σε μέτριο βαθμό ευκαιρίες για τη βελτίωση των δεξιοτήτων. Τέλος, 7 άτομα θεωρούν ότι η εταιρεία δεν παρέχει σχεδόν καθόλου ευκαιρίες για ανάπτυξη των δεξιοτήτων και 3 άτομα υποστηρίζουν ότι δεν παρέχει καθόλου ευκαιρίες για βελτίωση.

Πίνακας 43 - Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητές τους με σκοπό να διατηρήσουν τα ταλέντα τους;

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	3	2,5	2,5	2,5
	Μέτρια	46	38,3	38,3	40,8
	Πάρα πολύ	11	9,2	9,2	50,0
	Πολύ	53	44,2	44,2	94,2
	Σχεδόν καθόλου	7	5,8	5,8	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

44) Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της Κεφάλαιο

Ο πίνακας 44 απεικονίζει τις απαντήσεις στην ερώτηση “Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της Κεφάλαιο”. Το 63% θεωρεί ότι η εταιρεία προσλαμβάνει σε πολύ μεγάλο βαθμό άτομα που ενισχύουν το πνευματικό κεφάλαιο ενώ το 19,2% θεωρεί σε πάρα πολύ μεγάλο βαθμό. Επίσης, 27 άτομα πιστεύουν ότι σε μέτριο βαθμό η εταιρεία προσλαμβάνει άτομα που ενισχύουν το πνευματικό κεφάλαιο ενώ 2 άτομα θεωρούν καθόλου και 5 σχεδόν καθόλου.

Πίνακας 44 - Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της Κεφάλαιο

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Καθόλου	2	1,7	1,7	1,7
	Μέτρια	27	22,5	22,5	24,2
	Πάρα πολύ	23	19,2	19,2	43,3
	Πολύ	63	52,5	52,5	95,8
	Σχεδόν καθόλου	5	4,2	4,2	100,0
	Total	120	100,0	100,0	

ΚΕΦΑΛΑΙΑΙΟ 6-ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

6.1 Ανάλυση αποτελεσμάτων

Τα πνευματικά κεφάλαια και τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης καθίστανται ολοένα και πιο καθοριστικά για τους οργανισμούς ως κινητήρια δύναμη του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος και της στρατηγικής σε επίπεδο επιχειρήσεων. Τέτοια πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία είναι συχνά ενσωματωμένα στο ανθρώπινο κεφάλαιο, στο διαρθρωτικό κεφάλαιο, στο σχετικό κεφάλαιο και στο κοινωνικό κεφάλαιο.

Στην πραγματικότητα, υπάρχουν λίγες έρευνες που επικεντρώνονται στη λογιστική διαχείρισης γενικά και στο σύστημα μέτρησης απόδοσης, ιδίως σε σχέση με το πνευματικό κεφάλαιο. Στο παραδοσιακό οικονομικό παράδειγμα, το φυσικό και χρηματοοικονομικό κεφάλαιο ήταν το κέντρο της προσοχής, ενώ στη νέα οικονομία, η γνώση και το πνευματικό κεφάλαιο τονίζονται πολύ περισσότερο.

Παρόλο που ένα από τα βασικά μειονεκτήματα των παραδοσιακών λογιστικών συστημάτων είναι η ανικανότητά τους και η αδυναμία μέτρησης της λογιστικής αξίας των πνευματικών κεφαλαίων στις οικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων (Chu et al., 2006), η μέτρηση του πνευματικού κεφαλαίου μιας επιχείρησης είναι υψίστης σημασίας. Αυτό εξηγείται από το γεγονός ότι το πνευματικό κεφάλαιο θεωρείται ως ένας από τους κύριους παράγοντες της δημιουργίας αξίας για μια επιχειρηματική οντότητα (Martinez-Torres, 2006).

Από την έρευνα που πραγματοποιήσαμε πως ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις στρέφονται στις επενδύσεις που έχουν να κάνουν με το πνευματικό κεφάλαιο καθώς έχει πλέον διαπιστωθεί και εμπειρικά ότι το τελευταίο παρέχει τεράστια αξία σε μία επιχείρηση. Η έρευνα δείχνει ότι το πνευματικό κεφάλαιο συμβάλλει επίσης στην καινοτομία. Οι ειδικευμένοι και έμπειροι υπάλληλοι μπορούν να βρουν νέες ιδέες και να τις εφαρμόσουν για τη βελτίωση προϊόντων και διαδικασιών. Η πνευματική ιδιοκτησία συνδέεται θετικά με την επιχειρηματική απόδοση (Bontis, 1998). Για παράδειγμα, συμβάλλει σε μεγαλύτερη κερδοφορία, υψηλότερη απόδοση των περιουσιακών στοιχείων και υψηλότερη απόδοση των επενδύσεων.

Εκτός από τις ποσοτικές πτυχές, το πνευματικό κεφάλαιο βελτιώνει την αφοσίωση και την ικανοποίηση των πελατών. Λαμβάνοντας υπόψη τα οφέλη που προκύπτουν από την επένδυση σε πνευματικό κεφάλαιο, οι διαχειριστές πρέπει να προσδιορίσουν τους άυλους πόρους που είναι σημαντικοί στη δημιουργία και διατήρηση ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος εντός του οργανισμού. Η διοίκηση μπορεί να χρησιμοποιήσει τις εμπειρίες άλλων οργανισμών για να αποκτήσει τη γνώση των άυλων πόρων. Οι επιχειρήσεις που είναι σε θέση να διαχειριστούν το πνευματικό τους κεφάλαιο με καλύτερο τρόπο είναι σε θέση να αποδώσουν σε σχέση με άλλες (Stewart, 1998).

Πολλές επιχειρήσεις, ειδικά στις ανεπτυγμένες χώρες, έχουν προσανατολιστεί στην καλύτερη διαχείριση πνευματικών κεφαλαίων για να αυξήσουν την κερδοφορία τους. Η σωστή χρήση του πνευματικού κεφαλαίου μπορεί να αλλάξει τους οργανισμούς από το να είναι συνηθισμένες επιχειρήσεις σε ηγέτες της βιομηχανίας. Οι διαχειριστές που είναι σε θέση να διαχειρίζονται αποτελεσματικά τα πνευματικά περιουσιακά στοιχεία είναι σε θέση να ενισχύσουν τόσο την οικονομική όσο και τη μη χρηματοοικονομική απόδοση μέσα σε έναν οργανισμό.

Το πνευματικό κεφάλαιο βελτιώνει επίσης την οργανωτική στρατηγική (Swart, 2006). Για παράδειγμα, οι υπάλληλοι που είναι πολύ ικανοί είναι σε θέση να βρουν καλύτερες στρατηγικές που βοηθούν την προώθηση των οργανισμών προς τη σωστή κατεύθυνση. Οι οργανισμοί μπορούν να παραμείνουν ανταγωνιστικοί μόνο εάν είναι σε θέση να δημιουργούν, να ενημερώνουν και να χρησιμοποιούν αποτελεσματικά το πνευματικό κεφάλαιο της γνώσης για να ξεπεράσουν τις επιχειρησιακές και τεχνικές προκλήσεις. Όλα τα παραπάνω συμπεράσματα τα οποία προκύπτουν από τη βιβλιογραφία συγκλίνουν με τα συμπεράσματα της συγκεκριμένης έρευνας τα οποία τονίζουν τη σπουδαιότητα του πνευματικού κεφαλαίου.

6.2 Συμπεράσματα

Σκοπός της συγκεκριμένης μελέτης ήταν να μελετήσει την επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου στις επιχειρήσεις καθώς επίσης και τη σημασία και τη βαρύτητα που δίνουν οι εταιρείες στην επένδυση την ανάλυση, την μέτρηση και την αξιολόγηση του

πνευματικού κεφαλαίου. Από την εμπειρική ανάλυση προέκυψαν τα ακόλουθα συμπεράσματα.

Αρχικά σε ότι αφορά τα συμπεράσματα αναφορικά με το πνευματικό κεφάλαιο έχουμε καταλήξει στα ακόλουθα:

- Οι κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης είναι η γνώση και στη συνέχεια ακολουθεί η τεχνολογία.
- Η πλειοψηφία των ερωτηθέντων θεωρεί ότι το προσωπικό προσθέτει πολύ αξία σε μία εταιρεία.
- Επιπλέον, υποστηρίζεται η άποψη ότι η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- Το γνωσιακό κεφάλαιο θεωρείται διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας
- Υποστηρίζεται ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις ανέδειξαν σε μέτριο βαθμό την αξία του πνευματικού κεφαλαίου.
- Η πλειοψηφία θεωρεί ότι η απόκτηση νέων ικανοτήτων επηρεάζει πολύ την αποτελεσματικότητα του παραγόμενου προϊόντος.
- Η επίδραση της τεχνολογίας επηρεάζει είναι σημαντική για την αξία μιας εταιρείας.
- Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να επεκτείνουν την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της.
- Επίσης, επικρατεί η άποψη ότι όσο πιο υψηλή είναι η απόδοση του πνευματικού κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η παραγωγικότητα της.
- Η επίδραση του πνευματικού κεφαλαίου επηρεάζει τις επιδόσεις των επιχειρήσεων.

Σε ότι αφορά τα συμπεράσματα αναφορικά με τις οικονομικές καταστάσεις έχουμε καταλήξει στα ακόλουθα:

- Υποστηρίζεται ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις παρουσιάζουν την πραγματική κατάσταση σε μέτριο βαθμό.
- Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν σε μέτριο βαθμό για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων.
- Μία πιο αναλυτική μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε πολύ στην καλύτερη παρουσίαση της εταιρείας.
- Η εισαγωγή της εμπειρίας επηρεάζει πολύ και θετικά την παρουσίαση της εταιρείας.
- Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του πνευματικού κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις.

Τέλος, σε ότι αφορά τα συμπεράσματα αναφορικά με τις εταιρείες έχουμε καταλήξει στα ακόλουθα:

- Οι περισσότερες εταιρείες αποσκοπούν στην απόκτηση εξειδικευμένου προσωπικού.
- Οι περισσότερες εταιρείες δεν παρέχουν ίσες ευκαιρίες σε ότι αφορά την εκπαίδευση του προσωπικού.
- Με βάση τα αποτελέσματα που έχουν προκύψει παρατηρούμε ότι οι εταιρείες παρέχουν σε μέτριο βαθμό ευκαιρίες στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων των υπαλλήλων.
- Αρκετές εταιρείες προσαρμόζονται στις ανάγκες των μερών.
- Σχεδόν οι μισές εταιρείες ενδιαφέρονται για τις δυνατότητες ευελιξίας.

- Η πλειοψηφία, θεωρεί ότι οι επιχειρήσεις παρέχουν ίσες ευκαιρίες για απολαβές σε όλους τους υπαλλήλους.
- Οι εταιρείες προσφέρουν σε πολύ μεγάλο βαθμό εκπαίδευση για το ζήτημα της γνώσης.
- Σε ότι αφορά τις ηθικές αξίες και το βαθμό στον οποίο η εταιρεία ασχολείται με αυτές, παρατηρούμε ότι οι περισσότερες εταιρείες ενδιαφέρονται σε ικανοποιητικό βαθμό.
- Οι επιχειρήσεις παρέχουν σε πολύ μεγάλο βαθμό ευκαιρίες για τη βελτίωση των δεξιοτήτων.
- Τέλος, οι επιχειρήσεις προσλαμβάνουν άτομα που ενισχύουν το πνευματικό κεφάλαιο σε πολύ μεγάλο βαθμό.

6.3 Σημαντικότητα της έρευνας

Αυτή η μελέτη συμβάλλει στην υπάρχουσα βιβλιογραφία με τους εξής τρόπους. Αρχικά, μελετά το ζήτημα του πνευματικού κεφαλαίου παρέχοντας χρήσιμα εμπειρικά αποτελέσματα τα οποία έχουν προκύψει από την ανάλυση του ερωτηματολογίου σε 120 εργαζομένους εταιρειών.

Επιπλέον, σε δεύτερο στάδιο, η συγκεκριμένη έρευνα μελετά την σπουδαιότητα του πνευματικού κεφαλαίου στις οικονομικές καταστάσεις, παρέχοντας χρήσιμα στοιχεία για θέματα όπως είναι η μέθοδος αποτίμησης και η ορθή παρουσίαση του πνευματικού κεφαλαίου μεταξύ άλλων.

Τέλος, η μελέτη αυτή συμβάλλει στην υπάρχουσα βιβλιογραφία με τα εμπειρικά στοιχεία που παρέχει σχετικά με τη στάση των επιχειρήσεων στο ζήτημα του πνευματικού κεφαλαίου. Αναλυτικότερα, τα στοιχεία αυτά εστιάζουν σε θέματα αναφορικά με την προσέλκυση και τη διατήρηση εξειδικευμένου προσωπικού, με την εκπαίδευση και την ανάπτυξη αυτού καθώς και με θέματα που σχετίζονται με τα συστήματα αξιολόγησης και την παροχή κινήτρων στους εργαζόμενους.

6.4 Δυσκολίες έρευνας

Κατά τη διάρκεια εκπόνησης αυτής της μελέτης προέκυψαν ορισμένες δυσκολίες οι οποίες αφορούν κυρίως τη συλλογή δεδομένων. Αναλυτικότερα, ο αρχικός προγραμματισμός και στόχος ήταν η συγκέντρωση και η ανάλυση 150 συμπληρωμένων ερωτηματολογίων. Ωστόσο, διαπιστώσαμε ότι η συμπλήρωση των ερωτηματολογίων ήταν μία δύσκολη και χρονοβόρα διαδικασία καθώς πολλές εταιρείες δεν ήθελαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, με αποτέλεσμα οι απαντήσεις να προέρχονται από ελάχιστες εταιρείες, περιορίζοντας έτσι τη δυνατότητα να ελέγξουμε για τυχόν διαφορές μεταξύ των επιχειρήσεων που ανήκουν σε διαφορετικούς κλάδους.

6.5 Προτάσεις μελλοντικής έρευνας

Αυτή η έρευνα επικεντρώθηκε στην ανάλυση του πνευματικού κεφαλαίου και στον τρόπο με τον οποίο αποτυπώνεται στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις αλλά και στη συμπεριφορά των εταιρειών σε ότι αφορά το πνευματικό κεφάλαιο. Μία πρόταση για περαιτέρω έρευνα θα ήταν η μελέτη του συγκεκριμένου ζητήματος σε συνδυασμό με την καινοτομία ως κινητήρια δύναμη της δημιουργίας αξίας.

Ωστόσο, η επιβίωση και η ανάπτυξη των επιχειρήσεων δεν είναι αποτελέσματα που οφείλονται αποκλειστικά στην καινοτομία. Έτσι, ένας άλλος για μελλοντική έρευνα θα ήταν να εξεταστεί η εγκυρότητα του πλαισίου για άλλες μορφές δημιουργίας αξίας, όπως βελτιώσεις παραγωγικότητας ή στρατηγική τοποθέτηση μέσω ηγεσίας της αγοράς.

Τέλος, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί μία εμπειρική ανάλυση σε εταιρείες που ανήκουν σε διαφορετικούς κλάδους προκειμένου να ελεγχθούν τυχόν διαφορές και ομοιότητες σε ότι αφορά τη διαχείριση του πνευματικού κεφαλαίου.

Βιβλιογραφία

Abdallah, Wagdy Moustafa. (2001). *Managing multinationals in the Middle East: Accounting and tax issues*: Greenwood Publishing Group.

Abernethy, Margaret A, & Bouwens, Jan. (2005). Determinants of accounting innovation implementation. *Abacus*, 41(3), 217-240.

Agarwal, Ritu, & Karahanna, Elena. (2000). Time flies when you're having fun: cognitive absorption and beliefs about information technology usage 1. *MIS quarterly*, 24(4), 665-694.

Alavi, Maryam, Kayworth, Timothy R, & Leidner, Dorothy E. (2006). An empirical examination of the influence of organizational culture on knowledge management practices. *Journal of Management Information Systems*, 22(3), 191-224.

Akhavan, P., Rahimi, A. and Mehralian, G. (2013). Developing a Model for Knowledge Sharing in Research Centers. *VINE: The Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 43, 357-393.

Anshori, M. and Iswati, S. (2007). The influence of intellectual capital to financial performance at insurance companies in Jakarta Stock Exchange (JSE), paper presented at 13th Asia Pacific Management Conference, Melbourne.

Bontis, N. (1998). Intellectual capital: exploratory study that develops measures and models, *Management Decision*, Vol. 36 No. 2, pp. 63-76.

Bozbura, F.T. (2004). Measurement and application of intellectual capital in Turkey'', *Learning Organization*, Vol. 11 Nos 4/5, pp. 357-67.

Bueno, E., Salmador, M.P., Rodriguez, O. and de Castro, G.M. (2006). Internal logic of intellectual capital: a biological approach'', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 7 No. 3, pp. 394-405.

Canizares, S.M.S., Munoz, M.A.A. and Guzman, T.L. (2007). Organizational culture and intellectual capital: a new model, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8 No. 3, pp. 409-30.

Cohen, S. and Kaimenakis, N. (2007). Intellectual capital and corporate performance in knowledge-intensive SMEs, *The Learning Organization*, Vol. 14 No. 3, pp. 241-62.

Crossan, M.M., Lane, H.W. and White, R.E. (1999). An organizational learning framework: from intuition to institution, *Academy of Management Review*, Vol. 24 No. 3, pp. 522-37.

Despres, C. and Chauvel, D. (1999). Knowledge management(s), *Journal of Knowledge Management*, Vol. 3 No. 2, pp. 110-20.

Do Rosario Cabrita, M. and Landeiro Vaz, J. (2006). Intellectual capital and value creation: evidence from the Portuguese banking industry, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, Vol. 4 No. 1, pp. 11-20.

Edvinsson, L. and Malone, M.S. (1997). *Intellectual Capital*, HarperCollins, New York, NY.

Ehrhardt, L. (2007). Intellectual capital: the new competitive advantage, *Management Today*, pp. 50-2.

Eztebanez, R., Grande, E.U. and Colomina, C.M. (2010). Information technology implementation: Evidence in Spanish SMEs. *International Journal of Accounting & Information Management*, 18(1): 39-57.

Firer, S. and Williams, S.M. (2003). Intellectual capital and traditional measures of corporate performance', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 4 No. 3, pp. 348-60.

Ghosh, S. and Mondal, A. (2009). Indian software and pharmaceutical sector IC and financial performance'', *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10 No. 3, pp. 369-88.

Grant, R.M. (1996). Toward a knowledge-based theory of the firm, *Strategic Management Journal*, Vol. 17 No. 7, pp. 109-22.

Grasenick, K. and Low, J. (2004). Shaken, not stirred, defining and connecting indicators for the, measurement and valuation of intangibles, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 No. 2, pp. 268-81.

Jardo'n, C. and Martos, M. (2009). Intellectual capital and performance in wood industries of Argentina, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10 No. 4, pp. 600-16.

Kang, S.C. and Snell, S.A. (2009). Intellectual capital architectures and ambidextrous learning: a framework for human resource management, *Journal of Management Studies*, Vol. 46 No. 1, pp. 65-92.

Kim, D.H. (1993). The link between individual and organizational learning, *Sloan Management Review*, Vol. 35 No. 1, pp. 37-50. *Journal of Accounting and Economics*, Vol. 21 No. 1, pp. 107-38.

Manning, P. (2010). Explaining and developing social capital for knowledge management purposes, *Journal of Knowledge Management*, Vol. 14 No. 1, pp. 83-99.

Marr, B. (2004). Measuring and benchmarking intellectual capital, *Benchmarking*, Vol. 11 No. 6, pp. 559-70.

Marr, B. and Schiuma, G. (2001). Measuring and managing intellectual capital and knowledge assets in new economy, in Bourne, M. (Ed.), *Handbook of Performance Measurement*, Gee, London, pp. 1-30.

Marr, B., Schiuma, G. and Neely, A. (2004). The dynamics of value creation: mapping your intellectual performance drivers, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 5 No. 2, pp. 312-25.

Martinez-Torres, M. (2006). A procedure to design a structural and measurement model of intellectual capital: an exploratory study, *Information & Management*, Vol. 43 No. 5, pp. 617-26.

Powell, W., and Snellman, K. (2004). The Knowledge Economy, *Annual Review of Sociology*, Vol. 30, pp. 199-220.

Roos, G. and Roos, J. (1997). Measuring your company's intellectual performance, *Long Range Planning*, Vol. 30 No. 3, p. 325.

Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. and Edvinsson, L. (1997). *Intellectual Capital: Navigating in the New Business Landscape*, New York University Press, New York, NY.

Smith, M. (2003). *Research Methods in Accounting*, Sage Publications, London, New Delhi.

Stewart, T.A. (1997). *Intellectual Capital: The New Wealth of Nations*, Doubleday Dell Publishing Group, New York, NY.

Subramaniam, M. and Youndt, M.A. (2005). The influence of intellectual capital on the types of innovative capabilities, *Academy of Management Journal*, Vol. 48 No. 3, pp. 450-63.

Sveiby, E. (1997). *The New Organizational Wealth: Managing and Measurement Knowledge Based Assets*, Berrett Koehler, San Francisco, CA.

Tan, H.P., Plowman, D. and Hancock, P. (2007). Intellectual capital and financial returns of companies, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 8 No. 1, pp. 76-95.

Ting, W.I. and Lean, H.H. (2009). Intellectual capital performance of financial institutions in Malaysia, *Journal of Intellectual Capital*, Vol. 10 No. 4, pp. 588-99.

Tseng, C. and Goo, Y.J. (2005), Intellectual capital and corporate value in an emerging economy: empirical study of Taiwanese manufacturers, *R&D Management*, Vol. 35 No. 2, pp. 187-201.

Παράρτημα

Ερωτηματολόγιο Έρευνας

ΓΕΝΙΚΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ

1. Φύλο

- Άνδρας
- Γυναίκα

2. Ηλικία

- 18 – 25 ετών
- 25 – 30 ετών
- 31 – 40 ετών
- 41 – 55 ετών
- 55 – 65 ετών

3. Θέση στην/στον επιχείρηση/εταιρία/φορέα

- Διοικητικός τομέας
- Ελεγκτικός Τομέας
- Λογιστικός Τομέας
- Συμβουλευτικός Τομέας
- Άλλο

4. Πόσο χρονικό διάστημα εργάζεστε στην/στον εταιρία/επιχείρηση/φορέα;

- < 1 χρόνο
- 1 – 5 χρόνια
- 6 – 10 χρόνια
- 10 – 20 χρόνια
- > 20 χρόνια

ΠΝΕΥΜΑΤΙΚΟ ΚΕΦΑΛΑΙΟ

1. Ποιες, κατά τη γνώμη σας, αποτελούν κινητήριες δυνάμεις ανάπτυξης;
 - Η παραγωγή μέσα από τη χρήση μηχανημάτων.
 - Η γνώση.
 - Το κέρδος.
 - Οι πληροφορίες.
 - Η τεχνολογία.

2. Κατά τη γνώμη σας, το προσωπικό μίας εταιρείας προσθέτει οικονομική αξία σε αυτή;
 - Πάρα πολύ.
 - Πολύ.
 - Μέτρια.
 - Σχεδόν καθόλου.
 - Καθόλου.

3. Η αποτελεσματική διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού μπορεί να προσδώσει στην εταιρεία ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
 - Συμφωνώ απολύτως.
 - Συμφωνώ μερικώς.
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
 - Διαφωνώ μερικώς.
 - Διαφωνώ απολύτως.

4. Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην **εκπαίδευση** προσωπικού θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;
 - Πάρα πολύ.
 - Πολύ.
 - Μέτρια.
 - Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

5. Το γνωσιακό κεφάλαιο αποτελεί το μόνο διατηρήσιμο πλεονέκτημα μίας εταιρείας.

Συμφωνώ απολύτως.

Συμφωνώ μερικώς.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.

Διαφωνώ μερικώς.

Διαφωνώ απολύτως.

6. Οι επιχειρήσεις ανέδειξαν τη σημασία του Πνευματικού Κεφαλαίου όταν για τους επενδυτές η ανάλυση των ισολογισμών δεν ανταποκρινόταν ικανοποιητικά.

Συμφωνώ απολύτως.

Συμφωνώ μερικώς.

Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.

Διαφωνώ μερικώς.

Διαφωνώ απολύτως.

7. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι οι ελληνικές επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την αξία του Πνευματικού Κεφαλαίου στον σύγχρονο κόσμο;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

8. Πιστεύετε ότι η απόκτηση νέων γνώσεων επηρεάζουν την ποιότητα του παραγόμενου προϊόντος;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

9. Πιστεύετε ότι η απόκτηση **νέων ικανοτήτων** επηρεάζουν την **αποτελεσματικότητα** του παραγόμενου προϊόντος;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

10. Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές **καινοτομίες** έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

11. Πιστεύετε ότι οι τεχνολογικές **αλλαγές** έχουν μετατοπίσει την αξία της επιχείρησης από τα υλικά στα άυλα περιουσιακά στοιχεία;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

12. Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να **αξιοποιήσουν** την χρησιμότητα γνώσης.

Συμφωνώ απολύτως.

Συμφωνώ μερικώς.
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
Διαφωνώ μερικώς.
Διαφωνώ απολύτως.

13. Οι επιχειρήσεις προσπαθούν μέσω της εκπαίδευσης του προσωπικού να **επεκτείνουν** την αξία της γνώσης μέσα στα πλαίσια του περιβάλλοντος της.

Συμφωνώ απολύτως.
Συμφωνώ μερικώς.
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
Διαφωνώ μερικώς.
Διαφωνώ απολύτως.

14. Όσο πιο υψηλή είναι η **απόδοση** του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η **κερδοφορία** της.

Συμφωνώ απολύτως.
Συμφωνώ μερικώς.
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
Διαφωνώ μερικώς.
Διαφωνώ απολύτως.

15. Όσο πιο υψηλή είναι η **απόδοση** του Πνευματικού Κεφαλαίου μίας επιχείρησης τόσο πιο μεγάλη η **παραγωγικότητα** της.

Συμφωνώ απολύτως.
Συμφωνώ μερικώς.
Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
Διαφωνώ μερικώς.
Διαφωνώ απολύτως.

16. Αξιολογείστε την επίδραση του Πνευματικού Κεφαλαίου στις επιδόσεις των επιχειρήσεων.

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΕΣ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΙΣ

1. Σε τι βαθμό οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις από τις οποίες απουσιάζουν πνευματικά και άλλα στοιχεία παρουσιάζουν την πραγματική οικονομική κατάσταση της επιχείρησης.

Πάρα πολύ μεγάλο.

Πολύ μεγάλο

Μέτριο.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

2. Πιστεύετε ότι οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις επαρκούν για την παρουσίαση των οικονομικών καταστάσεων της επιχείρησης;

Πάρα πολύ.

Πολύ.

Μέτρια.

Σχεδόν καθόλου.

Καθόλου.

3. Πιστεύετε ότι μία αναλυτικότερη μορφή των χρηματοοικονομικών καταστάσεων θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

4. Πιστεύετε ότι η εισαγωγή των επενδύσεων στην **τεχνολογία** θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

5. Πιστεύετε ότι η εισαγωγή της εμπειρίας της επιχείρησης θα βοηθούσε στην καλύτερη παρουσίαση της επιχείρησης;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

6. Η συστηματική παρουσίαση των γνώσεων δεν μπορεί πάντα να αποτυπωθεί.

- Συμφωνώ απολύτως.
- Συμφωνώ μερικώς.
- Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
- Διαφωνώ μερικώς.
- Διαφωνώ απολύτως.

7. Σε τι βαθμό η ορθή παρουσίαση του Πνευματικού Κεφαλαίου θα εξυπηρετούσε επενδυτές αντίστοιχα των μετοχικών δεικτών;
- Πάρα πολύ μεγάλο.
 - Πολύ μεγάλο.
 - Μέτριο.
 - Σχεδόν καθόλου.
 - Καθόλου.
8. Η παρούσα ανυπαρξία μίας κοινής αποδεκτής μεθόδου αποτίμησης του Πνευματικού Κεφαλαίου αποτελεί εμπόδιο για τη δημοσίευση του στις λογιστικές καταστάσεις.
- Συμφωνώ απολύτως.
 - Συμφωνώ μερικώς.
 - Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ.
 - Διαφωνώ μερικώς.
 - Διαφωνώ απολύτως.

Η ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΣΑΣ:

1. Η εταιρεία σας αποσκοπεί στην **απόκτηση** ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;
- Πάρα πολύ.
 - Πολύ.
 - Μέτρια.
 - Σχεδόν καθόλου.
 - Καθόλου.
2. Η εταιρεία σας αποσκοπεί στη **διατήρηση** ειδικευμένου εργατικού προσωπικού;
- Πάρα πολύ.
 - Πολύ.

- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

3. Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην **εκπαίδευση** των δεξιοτήτων του προσωπικού;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

4. Παρέχει ίσες ευκαιρίες στην **ανάπτυξη** των δεξιοτήτων του προσωπικού;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

5. Η εταιρεία σας προσαρμόζεται για να ικανοποιεί τις ανάγκες όλων των εμπλεκόμενων μερών της;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

6. Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο **η ομαδική** εργασία μπορεί να ακμάσει;

- Πάρα πολύ.

- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

7. Η εταιρεία σας ενθαρρύνει τη δημιουργία ενός περιβάλλοντος στο οποίο η ευελιξία μπορεί να ακμάσει;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

8. Η εταιρεία σας παρέχει σε όλους τους εργαζομένους της ίσες ευκαιρίες για οικονομικές απολαβές;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

9. Η εταιρεία σας ενθαρρύνει την αξιολόγηση εξίσου σε όλους τους εργαζόμενους;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

10. Η εταιρεία σας παρέχει κίνητρα στους εργαζομένους της για την αύξηση της αποδοτικότητάς τους;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

11. Αξιολογήστε τον βαθμό εκπαίδευσης που προσφέρει η εταιρεία σας στο θέμα της γνώσης;

- Πάρα πολύ μεγάλο.
- Πολύ μεγάλο.
- Μέτριο.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

12. Σε τι βαθμό πιστεύετε ότι η εταιρεία σας επενδύει για την εκπαίδευση των εργαζομένων της στο θέμα της γνώσης;

- Πάρα πολύ μεγάλο.
- Πολύ μεγάλο.
- Μέτριο.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

13. Σε τι βαθμό η εταιρεία σας ασχολείται με τις ηθικές αξίες.

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

14. Πιστεύετε ότι είναι ικανοποιητικός ο δείκτης παραμονής των εργαζομένων στην εταιρία σας.

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτριος.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

15. Πιστεύετε ότι η εταιρία σας παρέχει στους εργαζόμενους ευκαιρίες για να βελτιώνουν τις δεξιότητες τους με σκοπό να διατηρήσουν τα ταλέντα τους;

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.

16. Αξιολογήστε σε τι βαθμό η εταιρία σας προσλαμβάνει εξειδικευμένα άτομα σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας ενισχύοντας με τον τρόπο αυτό το Πνευματικό της κεφάλαιο.

- Πάρα πολύ.
- Πολύ.
- Μέτρια.
- Σχεδόν καθόλου.
- Καθόλου.