



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ



ΤΙΤΛΟΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

**«Η λογιστική του γνωσιακού κεφαλαίου και η
χρησιμότητα του στις μονάδες υγείας»**

ΕΠΙΒΛΕΠΩΝ ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ: ΚΑΡΑΓΙΩΡΓΟΣ ΘΕΟΦΑΝΗΣ

ΦΟΙΤΗΤΗΣ: ΓΙΑΝΝΑΚΑΚΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ Α.Μ. ΜΗΜ18051

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2021

Περίληψη

Όπως συμβαίνει με όλους τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις, ένα από τα πιο πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία των οργανισμών υγείας είναι η γνώση, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες των ηγετών και των επαγγελματιών τους. Αυτοί οι άυλοι πόροι, σε συνδυασμό με την αξία που προέρχεται από εσωτερικές δυνατότητες και εξωτερικές σχέσεις, αποτελούν το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών και των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Η διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης στο θέμα του πνευματικού κεφαλαίου ενός οργανισμού υγείας και στην έρευνα σχετικά με τον επηρεασμό του τρόπου χρησιμοποίησης αυτού του κεφαλαίου από τον οργανισμό στην συγκυρία της παγκόσμιας κρίσης υγείας εξαιτίας της COVID-19 αποτέλεσε τον βασικό σκοπό της παρούσας διπλωματικής εργασίας. Οι οργανισμοί υγείας στηρίζουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό την διαρκή εκπαίδευση των απασχολούμενων, ενώ η χρησιμοποίηση εκ μέρους της διοίκησης του οργανισμού, τόσο των αρχών της διαχείρισης γνώσης, όσο και των διαδικασιών έρευνας και ανάπτυξης, αλλά και των νέων τεχνολογιών δείχνει ότι ο οργανισμός έχει γνώση της αξίας και της σημασίας του πνευματικού του κεφαλαίου και προσπαθεί να το αναπτύξει περαιτέρω. Επιπλέον, η πανδημία είναι ευνόητο ότι τόνωσε την ανάγκη για αποτελεσματική χρήση του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού υγείας, ενώ παράλληλα, αποτέλεσε μια ευκαιρία συνειδητοποίησης της ανάγκης αποδοτικότερης εκμετάλλευσης των δυνατοτήτων των οργανισμών υγείας, καθώς ο μεγάλος όγκος ασθενών λειτούργησε ως επιταχυντής στην κάλυψη των αναγκών για αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού.

Λέξεις- κλειδιά: γνωσιακό κεφάλαιο, πνευματικό κεφάλαιο, οργανισμοί υγείας, COVID-19.

Abstract

As with all organizations and businesses, one of the most valuable assets of health organizations is the knowledge, skills and experiences of their leaders and professionals. These intangible resources, combined with the value that comes from internal capabilities and external relationships, constitute the intellectual capital of healthcare organizations and systems. The main purpose of this dissertation was to investigate the current situation regarding the intellectual capital of a health organization and to investigate the impact of how the organization uses this capital in the context of the global health crisis due to COVID-19. Health organizations largely support the continuing education of their employees, while the use by the management of the organization of both the principles of knowledge management and research and development processes, as well as new technologies, shows that the organization is aware of value and importance of his intellectual capital and seeks to develop it further. In addition, the pandemic understandably stimulated the need for effective use of the health organization's intellectual capital, while at the same time providing an opportunity to realize the need to make more effective use of the health's resources, as increase the intellectual capital of the organization.

Keywords: cognitive capital, intellectual capital, health organizations, COVID-19.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	12
1. Η διαχείριση γνώσης στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.....	14
1.1. Οι απαιτήσεις για λογιστική γνώση στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον	14
1.2. Η διαχείριση γνώσης. Ορισμοί και εφαρμογές.....	15
2. Περιουσιακά Στοιχεία γνώσης.....	19
2.1. Εισαγωγικά στοιχεία.....	19
2.2. Περιουσιακά στοιχεία γνώσης.....	22
2.3. Εφαρμογές της διαχείρισης πνευματικού κεφαλαίου σε μεγάλες επιχειρήσεις	25
3. Μοντέλα, θεωρίες και ταξινομήσεις των περιουσιακών στοιχείων γνώσης	30
3.1. Η αναγνώριση των περιουσιακών στοιχείων γνώσης.....	30
3.2. Ταξινόμηση των περιουσιακών στοιχείων γνώσης	32
3.3. Η ταξινόμηση με βάση τα κεντρικά χαρακτηριστικά των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης	36
3.4. Ο ρόλος της Έρευνας και της Ανάπτυξης στα περιουσιακά στοιχεία γνώσης.	39
4. Μεθοδολογία έρευνας	42
4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας	42
4.2. Τα ερευνητικά ερωτήματα.....	42
4.3. Το ερωτηματολόγιο και το δείγμα της έρευνας.....	42
4.4. Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων.....	43
5. Τα αποτελέσματα της έρευνας.....	45
5.1. Δημογραφικά στοιχεία	45
5.2. Ερωτήσεις σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας	50

5.3. Ερωτήσεις σχετικά με τον επηρεασμό της πανδημίας στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας.....	64
5.4 Η επίδραση των δημογραφικών μεταβλητών στις απόψεις των ερωτώμενων..	72
5.4.1. Η επίδραση του φύλου.....	72
5.4.2. Η επίδραση της ηλικίας	73
5.4.3. Η επίδραση της μόρφωσης.....	75
5.4.4. Η επίδραση της θέσης.....	77
Συμπεράσματα	80
Βιβλιογραφία	83
Παράρτημα	90

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου.....	43
Πίνακας 2. Το φύλο των ερωτώμενων	45
Πίνακας 3. Η ηλικία των ερωτώμενων.....	46
Πίνακας 4. Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων	47
Πίνακας 5. Θέση στον οργανισμό των ερωτώμενων	48
Πίνακας 6. Προϋπηρεσία στον οργανισμό	49
Πίνακας 7. Προϋπηρεσία στη θέση.....	50
Πίνακας 8. Έχετε βελτιώσει το επίπεδο σπουδών σας κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό;	51
Πίνακας 9. Αν ναι, αυτό συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού;	52
Πίνακας 10. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;.....	53
Πίνακας 11. Γνωρίζετε αν ο οργανισμός σας εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης;	54
Πίνακας 12. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;.....	55
Πίνακας 13. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσιακού κεφαλαίου;.....	57
Πίνακας 14. Υπάρχουν τρόποι που η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του οργανισμού;.....	58

Πίνακας 15. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;.....	59
Πίνακας 16. Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωστικού κεφαλαίου του;.....	60
Πίνακας 17. Θεωρείται ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα του στην διαχείριση του γνωστικού κεφαλαίου του;.....	61
Πίνακας 18. Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωστικού κεφαλαίου από τον οργανισμό;	63
Πίνακας 19. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος;.....	65
Πίνακας 20. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;	66
Πίνακας 21. Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;.....	67
Πίνακας 22. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;	68
Πίνακας 23. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;	69
Πίνακας 24. Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;.....	70
Πίνακας 25. Θεωρείτε ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωστικού κεφαλαίου;	71
Πίνακας 26. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας	73
Πίνακας 27. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας	73
Πίνακας 28. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας II.....	75

Πίνακας 29. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της μόρφωσης	76
Πίνακας 30. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης.....	78
Πίνακας 31. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης II.....	79

Κατάλογος Διαγραμμάτων

Διάγραμμα 1. Το φύλο των ερωτώμενων.....	45
Διάγραμμα 2. Η ηλικία των ερωτώμενων	46
Διάγραμμα 3. Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων.....	47
Διάγραμμα 4. Θέση στον οργανισμό των ερωτώμενων.....	48
Διάγραμμα 5. Προϋπηρεσία στον οργανισμό.....	49
Διάγραμμα 6. Προϋπηρεσία στη θέση.....	50
Διάγραμμα 7. Έχετε βελτιώσει το επίπεδο σπουδών σας κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό;.....	51
Διάγραμμα 8. Αν ναι, αυτό συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού;.....	52
Διάγραμμα 9. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;.....	54
Διάγραμμα 10. Γνωρίζετε αν ο οργανισμός σας εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης.....	55
Διάγραμμα 11. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;.....	56
Διάγραμμα 12. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσιακού κεφαλαίου.....	57
Διάγραμμα 13. Υπάρχουν τρόποι που η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του οργανισμού;.....	58
Διάγραμμα 14. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;.....	59

Διάγραμμα 15. Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του;.....	60
Διάγραμμα 16. Θεωρείται ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητα του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του;.....	62
Διάγραμμα 17. Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;.....	63
Διάγραμμα 18. Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό	64
Διάγραμμα 19. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος;.....	65
Διάγραμμα 20. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;.....	66
Διάγραμμα 21. Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;.....	67
Διάγραμμα 22. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;.....	68
Διάγραμμα 23. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;.....	70
Διάγραμμα 24. Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;.....	71
Διάγραμμα 25. Θεωρείτε ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου	72
Διάγραμμα 26. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας.....	74
Διάγραμμα 27. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας II	75
Διάγραμμα 28. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της μόρφωσης.....	77

Διάγραμμα 29. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης	78
Διάγραμμα 30. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης II.....	79

Εισαγωγή

Στο τρέχον απαιτητικό επιχειρηματικό περιβάλλον, τα άυλα περιουσιακά στοιχεία, όπως η ικανότητα μάθησης, το ανθρώπινο κεφάλαιο, η διαχείριση της γνώσης και οι σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη αποτελούν πλέον τις κύριες πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος για όλες σχεδόν τις επιχειρήσεις. Η αυξανόμενη σημασία των άυλων περιουσιακών στοιχείων έχει ανοίξει πολλούς νέους τομείς έρευνας τις τελευταίες δεκαετίες.

Έχει υποστηριχθεί ευρέως ότι οι επιχειρηματικές επιδόσεις βασίζονται κυρίως στην ορθή αξιοποίηση του ανθρώπινου κεφαλαίου, καθώς έχει δειχτεί σε πολλές έρευνες ότι τα στοιχεία του γνωσιακού κεφαλαίου εξαρτώνται πρώτα από το ανθρώπινο κεφάλαιο και μόνο τότε επηρεάζουν την επιχειρηματική απόδοση. Με άλλα λόγια, το ανθρώπινο κεφάλαιο επηρεάζει πολλές διαδικασίες και καινοτομίες που αυξάνουν τον αριθμό των πελατών, οι οποίες τελικά οδηγούν σε καλύτερη επιχειρηματική απόδοση (Agostini & Nosella, 2017). Τα παραπάνω φαίνεται ότι ισχύουν και για τους οργανισμούς υγείας, οι οποίοι στην απαιτητική περίοδο της πανδημίας όπου βιώνει σήμερα η ανθρωπότητα, καλούνται να επιτελέσουν το έργο τους με την μεγαλύτερη δυνατή αποτελεσματικότητα και αποδοτικότητα.

Σε αυτό το πλαίσιο, σκοπός της παρούσας εργασίας είναι αφενός να διερευνήσει και να αξιολογήσει κριτικά την υπάρχουσα γνώση στο πλαίσιο του γνωσιακού και πνευματικού κεφαλαίου και αφετέρου να διερευνήσει την χρησιμότητα του τελευταίου ειδικά σε έναν οργανισμό υγείας, παράλληλα με την αναζήτηση του βαθμού επηρεασμού του τελευταίου από την πανδημία της COVID-19.

Για τον λόγο αυτό η εργασία αποτελείται από πέντε κεφάλαια. Τα τρία πρώτα αποτελούν το θεωρητικό μέρος της και τα δύο επόμενα το ερευνητικό σκέλος. Στο πρώτο κεφάλαιο λαμβάνει χώρα μια εισαγωγική προσέγγιση στην διαχείριση της γνώσης γενικά, ενώ στο δεύτερο κεφάλαιο επικεντρώνεται στα περιουσιακά στοιχεία

γνώσης και αναλύονται κριτικά οι εφαρμογές της διαχείρισης γνώσης σε μεγάλες επιχειρήσεις. Το τρίτο κεφάλαιο περιλαμβάνει τις βασικότερες θεωρίες και τα μοντέλα που αναφέρονται στα περιουσιακά στοιχεία γνώσης, ενώ υπογραμμίζεται και ο σημαντικός ρόλος της έρευνας και της ανάπτυξης σε αυτά τα στοιχεία. Στο τέταρτο κεφάλαιο λαμβάνει χώρα η παρουσίαση του μεθοδολογικού πλαισίου, μέσα στο οποίο πραγματοποιήθηκε η έρευνα, τα αναλυτικά αποτελέσματα της οποίας παρουσιάζονται στο πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της εργασίας.

1. Η διαχείριση γνώσης στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

1.1. Οι απαιτήσεις για λογιστική γνώση στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον

Η λογιστική αναφέρεται συχνά ως η γλώσσα της επιχείρησης. Πολύ γενικά, η λογιστική διαδικασία αφορά την καταγραφή, την ταξινόμηση, την αναφορά και την ερμηνεία των οικονομικών δεδομένων ενός οργανισμού (Weygandt, Kimmel και Kieso, 2014). Αυτά τα δεδομένα είναι σημαντικά για τους χρήστες, οι οποίοι μπορεί να περιλαμβάνουν διαχειριστές υγειονομικής περίθαλψης, επενδυτές, διοικητικά συμβούλια και άλλες ενδιαφερόμενες ομάδες (Langabeer, DelliFraine, και Helton, 2010).

Η ικανότητα κατανόησης βασικών λογιστικών εννοιών βοηθά στη διαδικασία λήψης αποφάσεων, δείχνοντας πώς χρησιμοποιήθηκαν οι πόροι, κρίνοντας την απόδοση και παρέχοντας ένα επίπεδο διασφάλισης στους επενδυτές (Weygandt, Kimmel και Kieso, 2014). Αξιόπιστες λογιστικές πληροφορίες ειδικά σε μια μονάδα υγειονομικής περίθαλψης είναι απαραίτητες για ορθές αποφάσεις σχετικά με την κατανομή σπάνιων πόρων. Οι Langabeer, DelliFraine και Helton (2010) ανέφεραν ότι «οι επαγγελματίες της λογιστικής είναι σχετικά σπάνιοι σε οργανισμούς υγειονομικής περίθαλψης, αποτελώντας μόλις 1,5 από κάθε 100 υπαλλήλους ανά οργανισμό». Έτσι, η καλή ανάπτυξη της λογιστικής γνώσης παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στα καθήκοντα ενός διαχειριστή υγειονομικής περίθαλψης.

Ο κλάδος υγειονομικής περίθαλψης, στον οποίο επικεντρώνεται η παρούσα διπλωματική εργασία, προσφέρει μερικές από τις πιο περίπλοκες οικονομικές καταστάσεις και αποφάσεις. Οι ευθύνες του διαχειριστή υγειονομικής περίθαλψης περιλαμβάνουν τη δημιουργία προϋπολογισμών για τον οργανισμό, τη χαρτογράφηση προβλέψεων δαπανών για τα επόμενα χρόνια, καθώς και την εξέταση και τη σύσταση επενδύσεων στον νεότερο ιατρικό εξοπλισμό (Langabeer, DelliFraine και Helton,

2010). Οι διαχειριστές υγειονομικής περίθαλψης συμμετέχουν επίσης στενά σε διαπραγματεύσεις με ασφαλιστικές εταιρείες και άλλους χρηματοοικονομικούς φορείς.

Γενικά, η λειτουργία δημοσιονομικής διαχείρισης περιλαμβάνει τις ακόλουθες δραστηριότητες: αξιολόγηση και προγραμματισμός, μακροπρόθεσμες επενδυτικές αποφάσεις, χρηματοοικονομικές αποφάσεις, διαχείριση κεφαλαίου κίνησης, διαχείριση συμβάσεων και διαχείριση κινδύνων (Langabeer, DelliFraine, and Helton, 2010). Αν και πιο σημαντικό για τους ανώτερους διαχειριστές, οι διαχειριστές υγειονομικής περίθαλψης σε όλα τα επίπεδα πρέπει να ενδιαφέρονται για τα οικονομικά του οργανισμού. Τέτοιες αποφάσεις, οι οποίες επικεντρώνονται στην απόκτηση νέων εγκαταστάσεων ή εξοπλισμού, κατανομή κεφαλαίων, διαχείριση περιουσιακών στοιχείων, συμβάσεις και τη διαχείριση των συνολικών χρηματοοικονομικών κινδύνων, είναι τα κύρια μέσα με τα οποία οι επιχειρήσεις εφαρμόζουν στρατηγικά σχέδια και ως εκ τούτου διαδραματίζουν βασικό ρόλο στο οικονομικό μέλλον μιας επιχείρησης (Langabeer et al, 2010). Η απόκτηση καθιερωμένης γνώσης της χρηματοδότησης είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία των διαχειριστών υγειονομικής περίθαλψης.

1.2. Η διαχείριση γνώσης. Ορισμοί και εφαρμογές.

Το τεχνολογικό περιβάλλον αλλάζει γρήγορα, γεγονός που αυξάνει την αβεβαιότητα στην αγορά. Σε περιβάλλοντα υψηλής αβεβαιότητας, οι εταιρείες δεν θα περίμεναν να επιτύχουν υψηλή απόδοση λόγω του υψηλού ανταγωνισμού. Η βιομηχανία ημιαγωγών είναι μια από τις πιο ανταγωνιστικές βιομηχανίες στην ανάπτυξη νέων τεχνολογιών και προϊόντων. Επομένως, η ικανότητα μιας επιχείρησης να προβλέπει με ακρίβεια τη ζήτηση, την έγκαιρη επένδυση και την έγκαιρη είσοδο στην αγορά είναι κρίσιμη (Park et al., 2018).

Ο Schumpeter (1942) υποστήριξε ότι η τεχνολογική καινοτομία είναι το πιο θεμελιώδες στοιχείο του ανταγωνισμού και αποτελεί σημαντική κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη επιχειρήσεων και βιομηχανιών. Ο βασικός παράγοντας που

επηρεάζει τις καινοτομίες είναι τα στοιχεία γνώσης της εταιρείας. Η βελτίωση της απόδοσης μιας επιχείρησης βάσει στρατηγικών πλεονεκτημάτων κόστους και διαφοροποίησης δεν εγγυάται την υψηλή απόδοση στον εντατικό ανταγωνισμό και το ταχέως μεταβαλλόμενο περιβάλλον της αγοράς (Donate & de Pablo, 2015).

Καθώς ξεκίνησε η εποχή της τεχνολογίας και της πληροφορίας, οι επιχειρήσεις άρχισαν να επικεντρώνονται στην ανάπτυξη των γνώσεων. Επομένως, το τι είδους στοιχεία γνώσης έχει μια εταιρεία και πώς τα διαχειρίζεται επηρεάζει την επιτυχία της εταιρείας. Προηγούμενες μελέτες έχουν δείξει ότι η επένδυση σε περιουσιακά στοιχεία γνώσης έχει θετικό αντίκτυπο στην απόδοση των επιχειρήσεων. Ωστόσο, επειδή οι τύποι περιουσιακών στοιχείων γνώσης ποικίλλουν, η αξία της εταιρείας θα εξαρτηθεί από το ποια στοιχεία γνώσης κατέχονται (Colomo-Palacios et al., 2010).

Ένας άλλος λόγος για τον οποίο τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης δεν έχουν πάντα θετική επίδραση στην απόδοση των επιχειρήσεων είναι η πορεία της μεταφοράς γνώσης. Οι υπάρχουσες γνώσεις μιας εταιρείας μπορούν να επηρεάσουν τη δημιουργία νέων γνώσεων με δύο τρόπους: Πρώτον, συμβάλλουν στη δημιουργία γνώσεων άλλων εταιρειών. Αυτό συμβαίνει όταν οι εταιρείες αποκτούν νέες γνώσεις από άλλες εταιρείες εκτός από τις ίδιες, όταν δημιουργούν νέες τεχνολογίες. Δεύτερον, συμβάλλουν στη δημιουργία γνώσης από την ίδια την εταιρεία. Οι εταιρείες μπορούν να δημιουργήσουν νέες γνώσεις χρησιμοποιώντας τις υπάρχουσες γνώσεις τους (Yayavaram et al., 2018).

Η τεχνολογία που αναπτύσσεται από μια εταιρεία είναι η καλύτερη τεχνολογία που μπορεί να δημιουργηθεί από την εταιρεία χρησιμοποιώντας τους πόρους της, όπως η γνώση, τα περιουσιακά στοιχεία και η κουλτούρα της εταιρείας. Εάν αυτή η τεχνολογία είναι εξαιρετική και μια άλλη εταιρεία προσπαθεί να δημιουργήσει νέα τεχνολογία ενσωματώνοντας την μέσω της μάθησης, θα είναι δύσκολο να εγγραφεί ένα επιτυχημένο αποτέλεσμα. Έτσι, οι αβεβαιότητες στις διαδικασίες και τα αποτελέσματα αυξάνουν το κόστος καινοτομίας. Από την άλλη πλευρά, μια τέτοια αβεβαιότητα μπορεί να μειωθεί εάν μια επιχείρηση χρησιμοποιεί εξάρτηση από την πορεία στην καινοτομία, χρησιμοποιώντας τις δικές της γνώσεις και όχι τη νέα τεχνολογία άλλων. Η συνεχής ανάπτυξη σχετικών τεχνολογιών με βάση τις υπάρχουσες τεχνολογίες αντιπροσωπεύει επίσης το δυναμικό αειφόρου

ανάπτυξης της εταιρείας. Έτσι, η εξάρτηση από την πορεία στην καινοτομία θα έχει θετικό αντίκτυπο στην απόδοση των επιχειρήσεων (Paruchuri & Awate, 2017).

Η ικανότητα δημιουργίας, κοινής χρήσης, χρήσης και διαχείρισης των γνώσεων και πληροφοριών που είναι διαθέσιμες στον οργανισμό ορίζεται ως διαχείριση γνώσης (Knowledge Management, KM). Η διεπιστημονική προσέγγιση, η οποία με αποτελεσματική και αποδοτική χρήση της γνώσης, βοηθά στην επίτευξη των καθορισμένων στόχων της οργάνωσης μπορεί επίσης να χαρακτηριστεί ως διαχείριση γνώσης. Η χρήση της διαχείρισης γνώσης βελτιώνει την αποτελεσματικότητα, την απόδοση και τη μάθηση των οργανισμών (Scarbrough et al.1999). Ο Machintosh (1996) όρισε τη διαχείριση γνώσης ως «μια κατάσταση που εξυπηρετεί τον προσδιορισμό και την ανάλυση των διαθέσιμων γνώσεων και απαιτεί γνώση για τον προγραμματισμό και τον έλεγχο των δραστηριοτήτων και των δράσεων που βοηθούν στην ανάπτυξη στοιχείων γνώσης για την επίτευξη των στόχων ενός οργανισμού».

Οι μειωμένοι κύκλοι ζωής των προϊόντων, οι αυξανόμενες πολυπλοκότητες και η αστάθεια στο περιβάλλον έχουν γεννήσει την ανάγκη διαχείρισης γνώσης. Η ανταλλαγή γνώσεων μεταξύ των φορέων της γνώσης και των δεκτών γνώσης καθιστά προβληματική τη διαχείριση της γνώσης. Η συνεχής επανεξέταση ήταν απαραίτητη για να διασφαλιστεί ότι η διαχείριση των γνώσεων γίνεται με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, ως αποτέλεσμα των εξελίξεων στην τεχνολογία (Hansen et al., 1999). Το αυξανόμενο ενδιαφέρον στα συστήματα διαχείρισης γνώσης βοήθησε τους οργανισμούς να μετατρέψουν τη γνώση σε ένα προγραμματισμένο εταιρικό περιουσιακό στοιχείο που πρέπει να δημιουργηθεί, να διατηρηθεί, να αναπτυχθεί, να ενημερωθεί, να διαδοθεί και να εφαρμοστεί στα μελλοντικά προβλήματα του οργανισμού (Drucker, 1994).

Για να επιτευχθεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα, η διαχείριση γνώσης λειτουργεί ως μέσο. Όλοι οι οργανισμοί απαιτούν να κινητοποιήσουν τις γνώσεις τους έτσι ώστε να προωθούν και να υποστηρίζουν τις στρατηγικές τους και να διασφαλίζεται ότι η κινητοποίηση της αποκτηθείσας γνώσης διευκολύνεται από τη διαχείριση της γνώσης. Η πιο σημαντική διαδικασία στους οργανισμούς σήμερα είναι η διαδικασία διαχείρισης γνώσεων. Οι Davenport & Prusak (2000) ήταν της γνώμης ότι το πιο δύσκολο ζήτημα που αντιμετωπίζει κανείς κατά τη διαδικασία της διαχείρισης της γνώσης είναι η αυξημένη δύναμη της γνώσης και οι πολιτιστικές

αλλαγές. Για τη μελέτη της έννοιας των διαδικασιών διαχείρισης γνώσης έχει διεξαχθεί μεγάλος αριθμός μελετών.

Τέσσερις διεργασίες δημιουργίας, αποθήκευσης, μετάδοσης και εφαρμογής της διαχείρισης γνώσης έχουν προταθεί από τους Alavi & Linder (2001). Διαπιστώθηκε ότι η μόνη διαφορά είναι στο όνομα και τον αριθμό των βημάτων στη διαδικασία. Η διαδικασία διαχείρισης γνώσης που πρότεινε ο Bose (2004) περιλάμβανε τη δημιουργία, την καταγραφή, την ανάλυση, τη διάδοση και την εφαρμογή της γνώσης. Η γνώση είναι το αποτέλεσμα της εμπειρίας και των δεξιοτήτων του προσωπικού. Οι γνώσεις που δημιουργούνται πρέπει να αποθηκεύονται σε βάσεις δεδομένων στην αρχική τους μορφή και να είναι προσβάσιμες σε όλους όποτε απαιτείται.

Οι Lee & Hong (2002) δήλωσαν ότι η διαδικασία σύλληψης, ανάπτυξης, κοινής χρήσης και εφαρμογής της γνώσης μπορεί να οριστεί ως διαχείριση γνώσης. Ο Trivedi (2007) ανέφερε τέσσερις βασικές αρχές της διαχείρισης γνώσης που είναι, η σύλληψη, η διάδοση, η επαναχρησιμοποίηση και η συνεργασία της γνώσης. Τα στάδια της διαχείρισης της γνώσης σύμφωνα με τον Barton (1995) αποτελούνται από την επίλυση προβλημάτων, την εφαρμογή και την ολοκλήρωση, τον πειραματισμό και την εισαγωγή της γνώσης. Η διαχείριση της γνώσης έχει διάφορες προοπτικές, λαμβάνοντας υπόψη τις διαδικασίες που εμπλέκονται και τις δραστηριότητες που απαρτίζουν τη διαχείριση της γνώσης. (Edwards, Collier, & Shaw, 2003). Η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο η γνώση δημιουργείται, πιστοποιείται, παρουσιάζεται, διαδίδεται και εφαρμόζεται μέσα στους οργανισμούς είναι ο μοναδικός στόχος της διαχείρισης γνώσης

2. Περιουσιακά Στοιχεία γνώσης.

2.1. Εισαγωγικά στοιχεία.

Όπως και με άλλους οργανισμούς, ένα από τα πιο πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία των οργανισμών υγείας είναι η γνώση, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες των ηγετών και των επαγγελματιών τους. Αυτοί οι άυλοι πόροι, σε συνδυασμό με την αξία που προέρχεται από εσωτερικές δυνατότητες και εξωτερικές σχέσεις, αποτελούν το πνευματικό κεφάλαιο, Intellectual Capital (IC), των οργανισμών και των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης διαθέτουν τεράστια δομημένα και μη δομημένα αποθέματα τυπικής και ανεπίσημης τεχνογνωσίας που διανέμονται στα μυαλά των ατόμων, καταγράφονται σε αρχεία, βάσεις δεδομένων και αναφορές και ενσωματώνονται στον πολιτισμό και τις ρουτίνες των ίδιων των οργανισμών. Το IC ενός οργανισμού επεκτείνεται και πέρα από τα όριά του που περιλαμβάνει εξωτερικά στοιχεία, όπως εταιρικές σχέσεις, σχέσεις με τα ενδιαφερόμενα μέρη και την επωνυμία ή την φήμη του οργανισμού στην κοινότητα (Edvinsson & Malone, 1997).

Οι διαφορές στην απόδοση των οργανισμών υγειονομικής περίθαλψης μπορούν να εξηγηθούν, εν μέρει, από τα διαφορετικά «αποθέματα» IC, και από διαφορετικές προσεγγίσεις και ικανότητες για τη μόχλευση αυτού του IC. Αν και η υγειονομική περίθαλψη είναι ένας κλάδος έντασης γνώσης, λίγοι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης διαχειρίζονται συστηματικά και στρατηγικά το IC τους για να επιτύχουν στρατηγικούς στόχους και να βελτιώσουν την απόδοση. Επειδή το IC δεν μπορεί να παρατηρηθεί και να κατανοηθεί με τον ίδιο τρόπο όπως το χρηματοοικονομικό και το υλικό κεφάλαιο, σπάνια μετράται και παρακολουθείται συστηματικά με ουσιαστικούς τρόπους που υπερβαίνουν τη χρήση ακατέργαστων δεικτών που τείνουν να επικεντρώνονται στην εκπαίδευση. Αυτό το κενό στη μέτρηση δημιουργεί έξι αλληλένδετες προκλήσεις για τους διαχειριστές και τους υπεύθυνους χάραξης πολιτικής (Peng et al., 2007).

Πρώτον, οι διαχειριστές και οι υπεύθυνοι χάραξης πολιτικής συχνά δυσκολεύονται να εκτιμήσουν εάν υπάρχουν απαραίτητοι ανθρώπινοι πόροι, δυνατότητες και διαδικασίες για την επιτυχή ανάπτυξη και εφαρμογή στρατηγικής, αλλαγής ή καινοτομίας. Η έλλειψη συνειδητοποίησης ή κατανόησης του IC που διατρέχει έναν οργανισμό απειλεί την επιτυχία και τη βιωσιμότητα των νέων πρωτοβουλιών και την αποτελεσματικότητα του στρατηγικού σχεδιασμού, της λήψης αποφάσεων και της διαχείρισης αλλαγών. Δεύτερον, υπάρχει ένας αυξανόμενος όγκος δεδομένων, πληροφοριών και αποδεικτικών στοιχείων σχετικά με την πολιτική, τη διαχείριση και την παροχή υγειονομικής περίθαλψης, αλλά συχνά δεν εφαρμόζεται αποτελεσματικά και αποδοτικά. Αυτή η ρητή γνώση, σε συνδυασμό με τη συνεχή ροή σιωπηρής γνώσης μέσα σε οργανισμούς, εγείρει το ερώτημα για το πώς να φιλτράρεται, να εξάγεται, να ενσωματώνεται και να αναπτύσσεται το IC μέσα στον οργανισμό (Evans et al., 2015).

Τρίτον, το IC είναι εξαιρετικά μεταβλητό και σιωπηλό, και ως εκ τούτου συχνά χάνεται λόγω τριβής μεταξύ των εργαζομένων, ακατάλληλης τεκμηρίωσης και σημαντικής αναδιάρθρωσης. Η αστάθεια του εργατικού δυναμικού, οι περιορισμοί των διοικητικών και κλινικών βάσεων δεδομένων για την υποστήριξη της έρευνας και της μάθησης, και οι απαιτήσεις για μεταρρύθμιση μεγάλης κλίμακας είναι κοινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί και τα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. Επιπλέον, οι γιατροί συχνά δεν είναι άμεσοι υπάλληλοι των οργανισμών υγειονομικής περίθαλψης και μπορεί να έχουν μικρό ενδιαφέρον στο να συνεισφέρουν το χρόνο και τις γνώσεις τους στις προσπάθειες βελτίωσης του οργανισμού. Χωρίς ισχυρότερη διαχείριση τέτοιων ζητημάτων, αυτό που είναι γνωστό (ή θα μπορούσε να είναι γνωστό) σε μια χρονική στιγμή χάνεται με το πέρασμα του χρόνου (Evans et al., 2015).

Τέταρτον, οι ηγέτες των οργανώσεων υγειονομικής περίθαλψης πρέπει να ανταποκρίνονται σε πολλούς ενδιαφερόμενους και να επιτυγχάνουν στόχους απόδοσης σε πολλές - συχνά ανταγωνιστικές - διαστάσεις αποτελεσματικότητας, συμπεριλαμβανομένης της πρόσβασης, της ποιότητας και του κόστους. Επιπλέον, πολλοί οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης, όπως τα πανεπιστημιακά νοσοκομεία και οι περιφερειακοί φορείς σχεδιασμού και διακυβέρνησης, έχουν αποστολές που περιλαμβάνουν τη δημιουργία γνώσεων, τη μετάφραση και την εφαρμογή εκτός από

την παροχή υπηρεσιών και τον προγραμματισμό συστημάτων αντίστοιχα. Η ιδέα του IC προσφέρει έναν ευρύ πλαίσιο για τον εντοπισμό και την εξέταση των διαμορφώσεων των πόρων που υποστηρίζουν καλύτερα την επίτευξη των σύνθετων εντολών των οργανισμών υγειονομικής περίθαλψης (Evans et al., 2015).

Πέμπτον, υπάρχει ένα αυξανόμενο χάσμα μεταξύ του τρόπου μέτρησης, διαχείρισης και υποστήριξης της καινοτομίας και των αποδεικτικών στοιχείων στα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης. Παρά την αμοιβαία ενισχυμένη ατζέντα και τη σημασία τους για τη βελτίωση της απόδοσης, υπάρχουν συχνά ξεχωριστές δομές και διαδικασίες για την υποστήριξη της καινοτομίας και των αποδεικτικών στοιχείων. Στα παραδείγματα περιλαμβάνονται οργανισμοί με έναν Υπεύθυνο Καινοτομίας και έναν Υπεύθυνο Ποιότητας που λειτουργούν σε μεγάλο βαθμό απομονωμένοι ο ένας τον άλλον και υπηρεσίες που δεν διαθέτουν ολοκληρωμένη προσέγγιση στη λήψη αποφάσεων σχετικά με την καινοτομία, την ποιότητα, την τεχνολογία και τον κίνδυνο. Τα συστήματα και οι οργανισμοί υγειονομικής περίθαλψης απαιτούν ένα πλαίσιο για τη διαχείριση όλων αυτών από κοινού (Evans et al., 2015).

Τέλος, η παροχή υγειονομικής περίθαλψης είναι πολύ αθόρυβη, γεγονός που καθιστά δύσκολη τη χρήση του διαθέσιμου IC σε έναν οργανισμό και μεταξύ οργανισμών. Επιπλέον, οι οργανισμοί υγείας περιλαμβάνουν σημαντικές διαιρέσεις μεταξύ κλινικών και διαχειριστικών γνώσεων και μεταξύ οξείας φροντίδας και γνώσης περίθαλψης, παρά το γεγονός ότι μπορεί να περιγράφουν τις ίδιες καταστάσεις και τις ίδιες ομάδες ασθενών. Οι προκλήσεις που σχετίζονται με την ενσωμάτωση και την αξιοποίηση διαφορετικών αποθεμάτων IC από όλο το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης περιορίζουν την αποτελεσματικότητα και τον αντίκτυπο των προσπαθειών μεταρρύθμισης σε επίπεδο συστήματος που βασίζονται στην αγορά και την ευθυγράμμιση πολλών ομάδων ενδιαφερομένων. Για παράδειγμα, οι οργανωτικές αλλαγές για την ενίσχυση της πρόσβασης, της ποιότητας της περίθαλψης και της ένταξης απαιτούν την αναγνώριση και τη χρήση του IC από όλο το σύστημα υγειονομικής περίθαλψης. Απαιτούνται μέθοδοι κατανόησης, παρακολούθησης και μόχλευσης του IC, είτε ο στόχος είναι η μεταφορά βέλτιστων πρακτικών μεταξύ οργανισμών, ο συντονισμός των γνώσεων και των δυνατοτήτων διαφορετικών παρόχων ή ο προσδιορισμός του τόπου πραγματοποίησης επενδύσεων για μέγιστη επίδραση (Evans et al., 2015).

Οι διαχειριστικές προκλήσεις που περιγράφονται παραπάνω, σε συνδυασμό με το δυναμικό και εξαιρετικά κρίσιμο περιβάλλον υγειονομικής περίθαλψης, δημιουργούν ένα μοναδικό περιβάλλον εντός του οποίου θα πρέπει να εφαρμοστεί μια προοπτική IC. Ωστόσο, η ρητή εφαρμογή ενός πλαισίου IC στον τομέα της υγειονομικής περίθαλψης είναι σχετικά νέα και δεν έχει εξεταστεί αυστηρά εννοιολογικά ή εμπειρικά.

2.2. Περιουσιακά στοιχεία γνώσης

Τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης μπορούν να οριστούν ως πνευματικά στοιχεία όπως η γνώση, η πληροφορία και η εμπειρία που δημιουργούν σταθερό πλούτο με μια ευρεία έννοια. Τα στοιχεία γνώσης περιλαμβάνουν τόσο υλικά όσο και άυλα περιουσιακά στοιχεία που αποτελούν την πηγή του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας εταιρείας. Οι απτές πηγές γνώσης μιας εταιρείας συνήθως σημαίνουν τεκμηριωμένες ή κωδικοποιημένες γνώσεις. Είναι σχετικά εύκολο να μεταδώσουμε τέτοιες τεκμηριωμένες γνώσεις σε άλλα άτομα ή οργανισμούς, αν μόνο έχουν κατανόηση αυτής της γνώσης. Οι άυλοι πόροι γνώσης συνήθως περιγράφονται ως σιωπηρή γνώση και είναι σχετικά δύσκολο να επικοινωνηθούν με άλλα άτομα ή επιχειρήσεις (Agrawal, 2006).

Σύμφωνα με τον Edvinsson (1997), η πνευματική ιδιοκτησία αναφέρεται σε αόρατα άυλα περιουσιακά στοιχεία, όπως είναι η γνώση, η εμπειρία, η τεχνολογία που είναι ενσωματωμένη στον οργανισμό και οι σχέσεις με τους πελάτες. Το λεγόμενο *good will*, τα διαρθρωτικά περιουσιακά στοιχεία και τα ανθρώπινα περιουσιακά στοιχεία αποτελούν επίσης το πνευματικό κεφάλαιο μιας εταιρείας. Συνοψίζοντας, η σιωπηρή γνώση περιλαμβάνει την οργανωτική διαδικασία και τον πολιτισμό, τη διοικητική τεχνογνωσία και τη γνώση που ενσωματώνεται στους υπαλλήλους. Η σιωπηρή γνώση δεν είναι μόνο δύσκολο να τεκμηριωθεί, αλλά και δύσκολο να την μιμηθούν οι ανταγωνιστές λόγω των μοναδικών χαρακτηριστικών που έχει μόνο ο οργανισμός.

Επομένως, η σιωπηρή γνώση επιτρέπει στην εταιρεία να διατηρήσει το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα για μεγάλο χρονικό διάστημα. Τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης που κατέχει η εταιρεία είναι οι βασικές ικανότητές της και είναι κεντρικές για τη δημιουργία ενός αποτελεσματικού και συστηματικού συστήματος βάσης γνώσεων στον οργανισμό. Επομένως, η επιτυχημένη απόδοση μιας επιχείρησης καθορίζεται από τη διαχείριση και τη χρήση των πόρων γνώσης της εταιρείας (Alegre et al., 2013).

Προκειμένου να δημιουργήσουν τέτοια στοιχεία γνώσης, οι εταιρείες επενδύουν ουσιαστικά στην Έρευνα & Ανάπτυξη. Η απόδοση μιας επένδυσης E & A μιας εταιρείας σχετίζεται στενά με τα δικαιώματα ευρεσιτεχνίας. Τα διπλώματα ευρεσιτεχνίας μπορούν να κριθούν ως αποτελέσματα της E & A και ο αριθμός τους μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητας των επενδύσεων E & A. Είναι σημαντικό για εταιρείες που ασχολούνται με βιομηχανίες με υψηλό τεχνολογικό ανταγωνισμό, να αποκτήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μέσω συνεχούς E & A. (Zhao, R.; Sheng, 2017).

Με την κατοχή διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, μια εταιρεία μπορεί να αναμένει να βελτιώσει τη μελλοντική παραγωγικότητα και κερδοφορία σε σύγκριση με τους ανταγωνιστές της. Τα δικαιώματα ευρεσιτεχνίας μπορούν να δώσουν στους κατόχους τους μονοπωλιακή δύναμη δημιουργώντας ένα είδος φραγμού εισόδου στον κλάδο. Με βάση αυτό το μονοπωλιακό πλεονέκτημα στην κατοχή διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, η εταιρεία θα είναι σε θέση να αναμένει σταθερή τεχνολογική ανάπτυξη και έσοδα από διπλώματα ευρεσιτεχνίας εντός της περιόδου διατήρησης διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, τα οποία θα έχουν θετικό αντίκτυπο στην εταιρική αξία (Singh, 2008).

Έτσι, όσον αφορά τη γνώση ως περιουσιακά στοιχεία μπορεί να φέρει δύο ζωτικές αξίες σε μια εταιρεία. Πρώτον, αποκαλύπτει τη χρησιμότητα της γνώσης μιας εταιρείας και αυτό ονομάζεται «αξία χρήσης». Δεύτερον, έχει αγοραστική δύναμη και ονομάζεται «συναλλαγματική αξία». Επιπλέον, αυτή η προοπτική της γνώσης συμβάλλει επίσης στην ανάπτυξη του πνευματικού κεφαλαίου. Οι δυνατότητες μιας εταιρείας υποστηρίζονται από τα ιδιοκτησιακά στοιχεία γνώσης της. Επομένως, οι επιχειρήσεις που προσπαθούν να βελτιώσουν τις δυνατότητές τους πρέπει να εντοπίσουν και να διαχειριστούν τα στοιχεία γνώσης τους (Marr et al., 2004).

Τα στοιχεία γνώσης είναι ένας συνδυασμός γνωστικών διαδικασιών, κατανόησης περιβάλλοντος και εμπειριών. Αναφέρονται σε πνευματικούς πόρους που συσσωρεύονται συνεχώς στην επιχείρηση. Οι επιχειρήσεις δημιουργούν από μόνες τους στοιχεία γνώσης, και εάν αποκτήσουν στοιχεία γνώσης από το εξωτερικό της εταιρείας, θα πρέπει να χρειαστούν επιπλέον χρόνο για να εμφυτεύσουν αυτούς τους πόρους στη εταιρεία. Τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης υπάρχουν όχι μόνο εντός της εταιρείας αλλά και σε πελάτες, προμηθευτές και άλλους συνεργάτες (Edvinsson & Malone, 1997).

Τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης έχουν δύο κυρίαρχα χαρακτηριστικά: είναι σιωπηρά και δυναμικά και τα δύο πιθανότατα σχετίζονται με το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας εταιρείας. Το σιωπηρό χαρακτηριστικό σημαίνει ότι τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης μιας εταιρείας δεν αντιγράφονται εύκολα, επομένως θα πρέπει να οδηγήσουν σε ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια εταιρεία. Επιπλέον, το δυναμικό χαρακτηριστικό σημαίνει ότι τα στοιχεία γνώσης μπορούν να βοηθήσουν μια εταιρεία στην προσαρμογή σε ένα νέο πλαίσιο. Επομένως, έχουν τη δυνατότητα να συνδεθούν με τις στρατηγικές μιας εταιρείας και να αποκτήσουν περαιτέρω ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ο πρωταρχικός στόχος της γνώσης ως περιουσιακό στοιχείο είναι να μετρηθεί η αξία δημιουργίας του σε μια εταιρεία. Αυτή η προοπτική συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση των γνώσεων και έχουν αναπτυχθεί πολλά εργαλεία μέτρησης (Nonaka & Toyama, 2002).

Επιπλέον, πολλοί ερευνητές έχουν συνοψίσει τους ορισμούς των περιουσιακών στοιχείων γνώσης (Malhotra, 2003). Συνοπτικά, η γνώση είναι ένα πλεονέκτημα, μια σημαντική πηγή ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος εάν εφαρμόζεται σωστά. Τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης είναι τα άυλα περιουσιακά στοιχεία του οργανισμού που σχετίζονται ειδικά με τη γνώση, όπως η τεχνογνωσία, οι βέλτιστες πρακτικές, η πνευματική ιδιοκτησία και άλλα τα οποία παρέχουν μεγάλες δυνατότητες δημιουργίας πλούτου και ευημερίας. Η Boisot καθόρισε τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης, ως «αποθέματα γνώσεων από τα οποία αναμένεται να ρέουν υπηρεσίες για μια χρονική περίοδο που μπορεί να είναι δύσκολο να προσδιοριστεί εκ των προτέρων (Boisot, 1998).

Οι Alavi & Leidner (2001) καθόρισαν τις γνώσεις σε ένα ευρύτερο φάσμα: (1) μια κατάσταση σκέψης, (2) ένα αντικείμενο, (3) μια διαδικασία, (4) μια προϋπόθεση

ότι υπάρχει πρόσβαση σε πληροφορίες ή (5) μια ικανότητα (Alavi & Leidner, 2001). Σύμφωνα με την υποκειμενική άποψη, τέτοια περιουσιακά στοιχεία θεωρούνται από την άποψη της τεχνολογίας, της ικανότητας και της δυνατότητας και υπάρχουν είτε σε σιωπηρή είτε σε ρητή μορφή. Η ρητή γνώση μπορεί να αποθηκευτεί σε βάσεις δεδομένων και να διαχειριστεί συστηματικά στη δημιουργία πολύτιμων στοιχείων γνώσης. Όσον αφορά τη σιωπηρή γνώση, ένας οργανισμός πρέπει να αναπτύξει ένα περιβάλλον που ενθαρρύνει την αόρατη και ατομική γνώση να διαμοιραστεί (Ruppel & Harrington, 2001).

2.3. Εφαρμογές της διαχείρισης πνευματικού κεφαλαίου σε μεγάλες επιχειρήσεις

Το 2020, η λογιστική έρευνα πνευματικού κεφαλαίου (IC) έχει προχωρήσει πέρα από τον αρχικό στρατηγικό της προσανατολισμό στη μέτρηση, τη διαχείριση και την αναφορά του πνευματικού αυτού κεφαλαίου. Στο σημείο αυτό, κρίνεται σκόπιμο να οριστεί το πνευματικό κεφάλαιο (intelligence capital, IC) ως τη συλλογή άυλων πόρων, γνώσεων, εμπειριών και πνευματικής ιδιοκτησίας που έχει και χρησιμοποιεί ένας οργανισμός, μια κοινότητα, χώρα ή κοινωνία για να δημιουργήσει οικονομική χρησιμότητα και κοινωνική και περιβαλλοντική αξία (Dumay, 2016).

Η κατανόησή για το πώς επηρεάζει και επηρεάζεται το IC από ιδρύματα και κοινωνίες εντάσεως γνώσης με περίπλοκους και σύνθετους τρόπους σήμερα έρχεται σε απόλυτη αντίθεση με αυτή που αναπτύχθηκε στο Critical Perspectives on Accounting (CPA) που σημείωσαν οι Mouritsen and Roslender (2009). Αυτό το ειδικό ζήτημα επικεντρώθηκε στις πρακτικές οργανωτικών αναφορών και ασχολήθηκε με τον υπολογισμό, την αρίθμηση, τον ποσοτικό προσδιορισμό και τις μετρήσεις. Αλλά η έρευνα IC έχει αλλάξει - τώρα το επίκεντρο είναι η κατανόηση του IC από πολλές απόψεις: εσωτερική, περιφερειακή, εθνική, περιβαλλοντική και κοινωνική, και μέσω διαφορετικών σταδίων (Dumay et al., 2018).

Η αξία του IC μπορεί να εμφανιστεί ως η διαφορά μεταξύ της οικονομικής αξίας (εκτιμήσεις αγοράς) και της λογιστικής αξίας (καθαρά περιουσιακά στοιχεία)

των εταιρειών. Ωστόσο, στις αρχές της δεκαετίας του 1990, οι καθοριστές προτύπων χρηματοοικονομικής λογιστικής δεν ενδιαφερόταν για την καταγραφή της οικονομικής αξίας, επειδή ο παραδοσιακός συντηρητισμός της χρηματοοικονομικής λογιστικής δεν επέτρεπε τον υπολογισμό της λογιστικής μελλοντικής αξίας (Barker, 2015).

Ακόμα και σήμερα, παρά τη μερική μετάβαση στη λογιστική εύλογης αξίας, τα χρηματοοικονομικά λογιστικά πρότυπα δεν υποστηρίζουν πλήρως την αρχή της εύλογης αξίας. Δεν υπάρχει αμφιβολία λοιπόν ότι στη δεκαετία του 1990 κάποιοι πρωτοπόροι εγκατέλειψαν το παλιό σύστημα χρηματοοικονομικής λογιστικής. Με αυτόν τον τρόπο, ωστόσο, αντιμετώπισαν την εγγενή «δυσκολία στη λογιστική του πνευματικού κεφαλαίου». Τη δεκαετία του 1990 εκείνη η δυσκολία εμφανίστηκε καθώς οι εθνικές οικονομίες άρχισαν να μετατοπίζονται από τις βιομηχανίες στις οικονομίες παροχής υπηρεσιών, σε αυτό που σήμερα συνήθως αποκαλούμε «οικονομία της γνώσης» (Mouritsen, Larsen, & Bukh, 2005).

Οι Skandia Group, Dow Chemical και Hughes Aircraft είναι παραδείγματα των εταιρειών που άρχισαν να μετρούν και να διαχειρίζονται την IC, με την Skandia να είναι η πρώτη εταιρεία που εξέδωσε μια έκθεση IC ως συμπλήρωμα της ετήσιας έκθεσής της. Η Skandia αναγνώρισε το λογιστικό πρόβλημα από την αρχή, περιγράφοντας το στην πρώτη δήλωση IC που επιχειρούσε να απεικονίσει το IC (Stewart & Losee, 1994):

«Οι εμπορικές επιχειρήσεις έχουν πάντα αποτιμηθεί σύμφωνα με τα χρηματοοικονομικά περιουσιακά στοιχεία και τις πωλήσεις τους, τις μετοχές ακινήτων ή άλλα ενσώματα πάγια. Αυτές οι απόψεις της βιομηχανικής εποχής κυριαρχούν στην αντίληψή μας για τις επιχειρήσεις μέχρι σήμερα - παρόλο που η υποκείμενη πραγματικότητα άρχισε να αλλάζει εδώ και δεκαετίες. Σήμερα, ο τομέας των υπηρεσιών αντιπροσωπεύει δυναμισμό και καινοτόμο ικανότητα - όπου δημιουργούνται θέσεις εργασίας και οι επενδύσεις έχουν μεγάλη ζήτηση. Ωστόσο, ο τομέας των υπηρεσιών έχει λίγα ορατά περιουσιακά στοιχεία. Ποια τιμή αντιστοιχεί στη δημιουργικότητα, τα πρότυπα υπηρεσιών ή τα μοναδικά συστήματα υπολογιστών; Οι ελεγκτές, οι αναλυτές και οι λογιστές έχουν από καιρό έλλειψη μέσων και γενικά αποδεκτά πρότυπα για την ακριβή αποτίμηση των εταιρειών παροχής υπηρεσιών και του «πνευματικού τους κεφαλαίου».

Κατά τον επαναπροσδιορισμό της λογιστικής και της αναφοράς τους, η Skandia (1994) ανέπτυξε το Skandia Navigator ως λογιστικό μοντέλο για να συμπεριλάβει το IC. Η Skandia ταυτοποίησε και μέτρησε αρχικά το IC με αριθμοδείκτες χρησιμοποιώντας κάποιους τομείς πρωταρχικής εστίασης, που είναι «« η εστίαση στον πελάτη, η εστίαση της διαδικασίας, η εστίαση στον άνθρωπο και η εστίαση στην ανανέωση και ανάπτυξη », παράλληλα με την οικονομική εστίαση (Skandia, 1994).

Τα θέματα που εμπίπτουν στην έρευνα IC που εξετάζει πώς χρησιμοποιούν οι οργανισμοί IC περιλαμβάνουν μη κερδοσκοπικούς οργανισμούς, IC στην πράξη, καινοτομία, βιωσιμότητα, εκπαίδευση και καινοτομίες στην αποκάλυψη IC. Αυτά τα θέματα είναι πολύπλευρα και προωθούν την έρευνα πέρα από μια προοπτική οργάνωσης, μετόχων και εταιρικής διαχείρισης. Οι ερευνητές IC μπορούν πλέον να ερευνήσουν κρίσιμα μη οικονομικά ζητήματα που σχετίζονται με μια ποικιλία ενδιαφερομένων για σκοπούς εσωτερικής διαχείρισης και εξωτερικής ευθύνης (Lombardi & Dumay, 2018).

Ωστόσο, θα πρέπει να γίνει αναφορά και σε μια πιο κριτική αλλαγή, που είναι η κριτική αξιολόγηση και κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι επιλογές των ειδικών, που σχετίζονται με τη μέτρηση, τη διαχείριση, την αναφορά και τη χρήση του IC, επηρεάζουν τον τρόπο οργάνωσης και αξίας των διασυνδεδεμένων κοινοτήτων, όπως είναι για παράδειγμα, οι ομάδες ενδιαφερομένων (Lombardi & Dumay, 2018). Ως μέρος του επιστημονικού λόγου για το IC, αρκετοί μελετητές άρχισαν να αμφισβητούν και να επικρίνουν το IC από λογιστική άποψη.

Όπως σκιαγραφούν οι Roslender & Fincham (2001), υπήρχε ένας μεγάλος όγκος δημοφιλών άρθρων ερευνητών που χρονολογείται από τα μέσα της δεκαετίας του 1990, αλλά μεγάλο μέρος αυτού έχει πλέον γίνει επαναλαμβανόμενο, ενώ ταυτόχρονα εμφανίζει την τάση να ενσωματώνεται πληροφορίες από άλλα προβληματικά με μη ικανοποιητικό τρόπο ». Επιπλέον, ο Sveiby (2007), ερευνητής και επαγγελματίας, ήταν επίσης επικριτικός για τη μέτρηση των άυλων αγαθών καθώς οι εταιρείες τα χρησιμοποιούσαν για σκοπούς ελέγχου διαχείρισης και δημοσίων σχέσεων, παρά για οργανωτική μάθηση. Έτσι, ενώ η IC σχεδιάστηκε για να κατανοήσει τη δημιουργία αξίας στις οικονομίες της γνώσης και των υπηρεσιών, στα

μέσα της δεκαετίας του 2000 άρχισαν να εμφανίζονται ρωγμές στην αφήγηση της δημιουργίας αξίας.

Δεδομένου ότι η γνώση είναι κοινώς κατανοητή ως βασικός παράγοντας για οργανισμούς, περιοχές και έθνη, η μέτρηση IC αποκτά σημασία. Κατά τη διάρκεια των πρώτων δύο δεκαετιών, η σχολή σκέψης IC παρήγαγε πολλά πλαίσια και μοντέλα για τη μέτρηση και τη σύλληψη των άυλων βάσεων της δημιουργίας αξίας, τα οποία εξακολουθούν να κατέχουν μια καθιερωμένη θέση στον ακαδημαϊκό χώρο. Ωστόσο, υποστηρίζεται ότι κάτι σημαντικό μπορεί να έχει χαθεί. Στη βιασύνη μας να λογοδοτήσουμε για το IC, έχουμε παραμελήσει να κατανοήσουμε διεξοδικά τη γνώση ως βάση για ανθρώπινη και οργανωτική παραγωγική συμπεριφορά. Υποστηρίζεται ότι εάν η μέτρηση IC πρέπει να παραμείνει σχετική, πρέπει να επανεξεταστεί το θεμελιώδες ερώτημα, όπως υποστηρίζεται από τους Guthrie et al. (2019) σχετικά με το τι είναι τελικά η γνώση.

Οι Dumay et al. (2018) ανακοινώνουν το πέμπτο στάδιο της έρευνας IC, το οποίο αλλάζει την υπόθεση της ερώτησης από «Τι αξίζει η IC στους επενδυτές, τους πελάτες, την κοινωνία και το περιβάλλον;» στο «Είναι η διαχείριση του IC μια αξιόλογη προσπάθεια;». Όπως οι Dumay et al., (2018), οι ερευνητές λογιστικής που ενδιαφέρονται για την IC πρέπει να αντιμετωπίσουν ευρύτερα κοινωνικά και περιβαλλοντικά ζητήματα πέρα από τη διαχείριση οργανισμών. Αυτή η κριτική προσέγγιση στη λογιστική για το IC έχει τη δυνατότητα να προχωρήσει πέρα από τα διαχειριστικά επιχειρήματα για βελτιωμένους λογαριασμούς της αξίας του IC, εισάγοντας έτσι σημαντικά ερωτήματα σχετικά με τον ευρύτερο κοινωνικό σκοπό του.

Όταν το τέταρτο στάδιο της έρευνας IC εμφανίστηκε στα μέσα της δεκαετίας του 2000, εξακολουθούσαν οι ερευνητές να εξετάζουν τον οργανισμό ως μονάδα ανάλυσης και πώς αλληλεπιδρά αυτός με το οικοσύστημά του. Ωστόσο, το IC πρέπει να είναι η υποστήριξη της ζωής ενός οικοσυστήματος που περιλαμβάνει πλήθος οργανισμών και όχι να τρέφεται από το εξωτερικό του περιβάλλον του για να επιβιώσει. Το μεγάλο δυναμικό του IC του πέμπτου σταδίου είναι το να γίνει κατανοητό το πώς το ανθρώπινο, κοινωνικό, σχεσιακό, πολιτιστικό και φυσικό κεφάλαιο αλληλεπιδρά όταν συνδυάζεται με γνώση, την εμπειρία και την πνευματική

ιδιοκτησία, έτσι ώστε το IC να μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη δημιουργία οικονομικής, χρησιμότητας, κοινωνικής και περιβαλλοντικής αξίας.

3. Μοντέλα, θεωρίες και ταξινομήσεις των περιουσιακών στοιχείων γνώσης

3.1. Η αναγνώριση των περιουσιακών στοιχείων γνώσης

Τα στοιχεία γνώσης αναφέρονται στη γνώση, η οποία μπορεί να παράγει αγαθά, υπηρεσίες και άλλες γνώσεις. Σύμφωνα με την οικονομική αξία, τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης διαιρούνται σε τρεις τύπους, τα περιουσιακά στοιχεία θεωρητικής γνώσης, τα περιουσιακά στοιχεία εφαρμοσμένης γνώσης και τα περιουσιακά στοιχεία επιχειρηματικής γνώσης.

1) Στοιχεία θεωρητικής γνώσης

Τα περιουσιακά στοιχεία θεωρητικής γνώσης είναι τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης, τα οποία όχι μόνο δεν παράγουν καμία άμεση οικονομική απόδοση, αλλά επίσης δεν έχουν πιθανή οικονομική αξία. Περιλαμβάνουν ακαδημαϊκές σκέψεις, επιστημονικές αρχές, θεωρητικά μοντέλα, επιστημονική μέθοδο κ.λπ. (Για παράδειγμα, το Πυθαγόρειο Θεώρημα, οι Νόμοι του Νεύτωνα και ο Περιοδικός Νόμος του Στοιχείου). Και υπάρχουν κυρίως στην επιστήμη, στις φιλελεύθερες τέχνες και σε άλλα βασικά θέματα. Για να οικοδομηθεί η λογιστική μέτρηση τέτοιων στοιχείων, χρησιμοποιούνται οι δείκτες θεωρητικών επιστημονικών και τεχνολογικών επιτευγμάτων, συμπεριλαμβανομένων των ακαδημαϊκών εργασιών, των ακαδημαϊκών έργων κ.λπ. (Stewart, 1991).

2) Περιουσιακά στοιχεία εφαρμοσμένης γνώσης

Τα περιουσιακά στοιχεία εφαρμοσμένης γνώσης είναι τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης, τα οποία δεν μπορούν να παράγουν άμεση οικονομική απόδοση, αλλά έχουν δυναμική οικονομική αξία. Περιλαμβάνουν εφαρμοσμένες τεχνολογίες που δεν στοχεύουν σε συγκεκριμένα προϊόντα, τεχνολογίες γενικής μηχανικής κ.λπ. (Για παράδειγμα, οι γενικές τεχνολογίες κτιρίων, οι ιατρικές τεχνολογίες, οι τεχνολογίες κατασκευής, οι γεωργικές τεχνολογίες και οι τεχνολογίες διαχείρισης).

Και υπάρχουν κυρίως στη βιομηχανία, την υγειονομική περίθαλψη, τη γεωργία, τις κατασκευές, τις επιχειρήσεις και άλλα εφαρμοσμένα θέματα. Για να οικοδομηθεί η λογιστική μέτρηση, χρησιμοποιούνται οι δείκτες τεχνικών επιτευγμάτων μηχανικής, όπως είναι για παράδειγμα, τα διάφορα τεχνικά έργα, γενικά τεχνικά πρότυπα, γενικές μεθόδους κατασκευής κ.λπ. (Jiang & Yang, 2006).

3) Στοιχεία επιχειρηματικής γνώσης

Τα περιουσιακά στοιχεία επιχειρηματικής γνώσης δρουν στις συγκεκριμένες επιχειρηματικές δραστηριότητες και μπορούν να παράγουν άμεση οικονομική απόδοση. Περιλαμβάνουν πρακτικές τεχνολογίες, έργα μηχανικής, τεχνολογικές διαδικασίες, πρωτότυπα προϊόντων, που στοχεύουν σε συγκεκριμένα αγαθά και επιχειρήσεις. (Για παράδειγμα, οι τεχνολογίες παραγωγής υπολογιστών, μοντέλα ηλεκτρονικών τσιπ και γραμμές συναρμολόγησης αυτοκινήτων). Επιπλέον, υπάρχουν κυρίως σε οργανισμούς E & A προϊόντων και στα τμήματα υπηρεσιών παραγωγής. Για να οικοδομηθεί η λογιστική μέτρηση, χρησιμοποιούνται οι δείκτες των επιτευγμάτων τεχνολογίας παραγωγής, συμπεριλαμβανομένων των διπλωμάτων ευρεσιτεχνίας, των μη κατοχυρωμένων με δίπλωμα ευρεσιτεχνίας τεχνολογιών, εμπορικών σημάτων, λογισμικού, τεχνογνωσίας κ.λπ. (Xiang & Guo, 2014).

Τα στοιχεία γνώσης έχουν διπλά χαρακτηριστικά τόσο της εμπειρίας όσο και της προαιρετικότητας. Το χαρακτηριστικό της εμπειρίας μπορεί να εξηγηθεί ως τη διαδικασία παραγωγής των γνώσεων περιουσιακών στοιχείων που είναι ουσιαστικά ένα είδος περιουσιακών στοιχείων. Το χαρακτηριστικό προαιρετικότητας μπορεί να εξηγηθεί ως η αξία των στοιχείων γνώσης που εξαρτάται κυρίως από τη μελλοντική της αξία.

1) Η εισαγωγή στοιχείων γνώσης

Κατά τη διάρκεια της διαδικασίας παραγωγής γνώσεων, η εμπειρία E & A δεν μπορεί να αναπαράγει πλούτο, είτε είναι επιτυχής είτε όχι. Δηλαδή, η ίδια η διαδικασία E & A έχει σημαντική αξία περιουσιακών στοιχείων, οπότε αυτό αποκαλείται εμπειρία ή εισαγωγή στοιχείων γνώσης. Το βασικό νόημα της εισαγωγής στοιχείων γνώσης είναι ότι μόλις αυτή βιωθεί, αυτό γίνεται περιουσιακό στοιχείο. Δεδομένης της θετικής σχέσης μεταξύ της συσσώρευσης εμπειρίας και της E & A,

χρησιμοποιούνται δείκτες E & A για τη μέτρηση της αξίας της εισροής στοιχείων γνώσης (Corrado et al., 2005).

2) Η παραγωγή των γνώσεων

Μόλις παραχθεί η γνώση, έχει μακροπρόθεσμη αναμενόμενη χρονική αξία στο μέλλον, όπως και η προαιρετικότητα. Η μακροπρόθεσμη αναμενόμενη αξία εκδηλώνεται κυρίως στη συνεχή υποστήριξη για την παραγωγή γνώσεων και αγαθών στο μέλλον, και οι υποστηρικτικοί ρόλοι είναι οι βασικοί παράγοντες του ενεργητικού. Έτσι, αυτό ονομάζεται (η μελλοντική αξία) το αποτέλεσμα των γνώσεων. Γενικά, η διάρκεια της μελλοντικής αξίας των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης είναι πολύ μεγαλύτερη από τα φυσικά περιουσιακά στοιχεία, και μπορεί ακόμη και να τείνει στο άπειρο στο μέλλον, θεωρητικά. Για να οικοδομηθεί η λογιστική μέτρηση, χρησιμοποιείται η προσέγγιση της πραγματικής επιλογής, η οποία βασίζεται στην τρέχουσα αξία των επιτευγμάτων γνώσης και λαμβάνεται η προεξοφλημένη αξία κατά την πραγματική περίοδο της γνώσης (Kirkwood, 2001).

3.2. Ταξινόμηση των περιουσιακών στοιχείων γνώσης

Τις τελευταίες δεκαετίες, προκειμένου να αντιμετωπίσουν ένα δυναμικό και ταχέως μεταβαλλόμενο ανταγωνιστικό σενάριο, οι εταιρείες έχουν αισθανθεί την ανάγκη να αναζητήσουν νέους διαφοροποιητές και οδηγούς οργανωτικής απόδοσης. Σε μια τέτοια προοπτική, οι εταιρείες έχουν αναγνωρίσει στοιχεία γνώσης ως βασικές πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Teese, 2000). Ταυτόχρονα, νέες θεωρίες στρατηγικής διαχείρισης, όπως η προβολή βάσει πόρων, η άποψη βάσει ικανοτήτων και η θεωρία που βασίζεται στην γνώση, έχουν ισχυριστεί ότι το αειφόρο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μιας εταιρείας προκύπτει από την κατοχή πόρων που είναι δύσκολο να μεταφερθούν και να συσσωρευτούν. Από αυτή την άποψη, τα στοιχεία γνώσης αντιπροσωπεύουν στρατηγικούς οργανωτικούς πόρους για την ανταγωνιστικότητα της εταιρείας (Sveiby, 2001).

Επιπλέον, μια εταιρεία διαφοροποιεί στρατηγικά από τους αντιπάλους της τόσο από την ατελή μίμηση όσο και από την υποκατάσταση των συγκεκριμένων πόρων της και από τους τρόπους συνδυασμού και ανάπτυξης αυτών των πόρων. Στην πραγματικότητα, οι πόροι γνώσης συμβάλλουν στη δημιουργία αξίας όχι μόνο από τους ίδιους αλλά και από τις δυναμικές αλληλεπιδράσεις τους (π.χ. Teece et al., 1997). Από αυτή την άποψη, οι Carmeli και Tishler (2004) δηλώνουν ότι «η αλληλεπίδραση μεταξύ των στοιχείων είναι συμπληρωματική στο ότι η αξία ενός στοιχείου αυξάνεται με την παρουσία άλλων στοιχείων» (σελ. 1261). Επομένως, τα στοιχεία γνώσης του οργανισμού, ως μεμονωμένοι πόροι, αλλά ειδικά ως δέσμη πόρων, αντιπροσωπεύουν σημαντικούς μοχλούς για την διαχείριση και την εκμετάλλευση για τη βελτίωση της οργανωτικής απόδοσης και για την υποστήριξη της ανταγωνιστικότητας της εταιρείας.

Παρόλο που η στρατηγική συνάφεια των στοιχείων γνώσης έχει τονιστεί σε μεγάλο βαθμό, εξακολουθεί να υπάρχει ανάγκη παροχής διευθυντικών στελεχών με προσεγγίσεις και εργαλεία για τον εντοπισμό, ξεκινώντας από τους στρατηγικούς στόχους δημιουργίας αξίας της εταιρείας, τα στοιχεία γνώσης που στηρίζουν την επίτευξη των στοχευμένων προτάσεων αξίας. Αυτό περιλαμβάνει την κατανόηση των σχέσεων που συνδέουν τα στοιχεία γνώσης με τα επιθυμητά αποτελέσματα της επιχείρησης και της απόδοσης. Με την αξιολόγηση των δεσμών μεταξύ των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης και των στόχων αξίας, οι διαχειριστές μπορούν να ευθυγραμμίσουν καλύτερα τις επενδύσεις σε οργανωτικά κεφάλαια γνώσης για τον μεγαλύτερο αντίκτυπο.

Για τους λόγους αυτούς, θα πρέπει να αντιμετωπιστούν τα ακόλουθα ζητήματα: (i) Πώς εμπλέκονται τα στοιχεία γνώσης, χωριστά και ως σύμπλεγμα, στη δυναμική δημιουργίας αξίας; (ii) Πώς είναι δυνατόν να προσδιοριστούν τα στοιχεία γνώσης που οδηγούν στη δυναμική της δημιουργίας αξίας της εταιρείας, λαμβάνοντας υπόψη τις αμοιβαίες αλληλεπιδράσεις μεταξύ των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης; Η αντιμετώπιση αυτών των ζητημάτων σημαίνει το να παρέχεται στους διευθυντές προσεγγίσεις και μοντέλα για τον προσδιορισμό και την ανάλυση των στοιχείων γνώσης του οργανισμού και τις αλληλεπιδράσεις τους στη δυναμική δημιουργίας αξίας.

Προκειμένου να διαχειριστούν τα στοιχεία γνώσης, οι διαχειριστές πρέπει να τα αξιολογήσουν. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο να προσδιοριστούν και να ταξινομηθούν τα στοιχεία γνώσης ενός οργανισμού. Προκειμένου να παρέχονται πιθανές μεθοδολογίες για την κατανόηση και την αποκάλυψη περιουσιακών στοιχείων της γνώσης, η έννοια του πνευματικού κεφαλαίου (IC) έχει προταθεί ως βασική ιδέα για την κατανόηση και την αξιολόγηση των διαστάσεων της γνώσης των οργανισμών. Αυτή η έννοια έχει διαδοθεί από τους επαγγελματίες που αναζητούν μια εννοιολογική έννοια για να διαχειριστεί τη δύσκολη και αποδεικτική ιδέα της οργανωτικής γνώσης (Roos et al., 1997).

Με την έννοια του IC, που γενικά αντιπροσωπεύει τους οργανωτικούς πόρους που είναι άυλοι στη φύση τους και είναι σημαντικοί για την ανταγωνιστικότητα της εταιρείας, έχουν αναπτυχθεί ορισμένα μοντέλα διαχείρισης για την αξιολόγησή του. Προκειμένου να εκτιμηθούν τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης που χτίζουν το IC ενός οργανισμού προτείνεται το Knoware Tree (Schiuma et al., 2005). Το Knoware Tree θεωρεί το IC ως μια ομάδα περιουσιακών στοιχείων γνώσης που αποδίδονται σε έναν οργανισμό και κυρίως οδηγούν τους μηχανισμούς δημιουργίας αξίας οργανισμού για τους βασικούς ενδιαφερόμενους φορείς της εταιρείας, όπου ένα περιουσιακό στοιχείο γνώσης είναι οποιοσδήποτε πόρος που ενσωματώνει γνώση και παρέχει την ικανότητα μεταφοράς μιας διαδικασίας ή μιας συνάρτησης που αποσκοπεί στη δημιουργία και στην απόδοση αξίας.

Το μοντέλο αυτό αναγνωρίζει ότι για οποιοδήποτε σύστημα οργάνωσης είναι δυνατό να διακρίνονται δύο βασικά στοιχεία: οι παράγοντες του, τόσο εσωτερικοί όσο και εξωτερικοί, και τα δομικά στοιχεία του, δηλαδή όλα αυτά τα στοιχεία στη βάση των διαδικασιών. Ξεκινώντας από αυτήν την υπόθεση, ορίζονται δύο κύριες κατηγορίες knowledge asset: τα στοιχεία γνώσης που σχετίζονται με τα ενδιαφερόμενα μέρη της εταιρείας - που ονομάζεται Stakeholder Knoware - και τα στοιχεία γνώσης που σχετίζονται με τις ενσώματες και άυλες υποδομές ενός οργανισμού - που ονομάζεται Structural Knoware (Irland, Hitt, & Vaidyanath, 2002).

Οι δύο κατηγορίες μπορούν να χωριστούν περαιτέρω σε άλλες υποκατηγορίες, συγκεκριμένα: Σε Wetware και Netware για το Stakeholder Knoware, και σε Hardware και Software για το Structural Knoware. Η κατηγορία Wetware, που εισήχθη αρχικά από τον Romer (2003), δηλώνει όλα τα στοιχεία γνώσης που

σχετίζονται με το ανθρώπινο δυναμικό ενός οργανισμού. Μερικά παραδείγματα περιουσιακών στοιχείων γνώσης του Wetware μπορεί να είναι: η καινοτόμος ικανότητα, η δημιουργικότητα, οι εμπειρίες, οι ικανότητες ομαδικής εργασίας και επίλυσης προβλημάτων, οι δεξιότητες, η ηγεσία, η ανοχή για την ασάφεια, η συμμετοχή, η πίστη, η μαθησιακή ικανότητα, το επίπεδο της επίσημης και μη επίσημης εκπαίδευση και ούτω καθεξής. Το Wetware, λοιπόν, συγκεντρώνει όλα αυτά τα στοιχεία γνώσης που είναι στη βάση και επηρεάζουν τη συμπεριφορά και τις ικανότητες των ανθρώπινων πόρων.

Η κατηγορία Netware περιλαμβάνει το σύνολο των γνώσεων που σχετίζονται με τις σχέσεις που χαρακτηρίζουν έναν οργανισμό. Αυτή η κατηγορία κεφαλαίου έχει περιγραφεί στη βιβλιογραφία στρατηγικής διαχείρισης με διαφορετικούς τρόπους, όπως το σχεσιακό κεφάλαιο το κεφάλαιο πελατών, ή το κοινωνικό κεφάλαιο. Τα στοιχεία γνώσης που περιλαμβάνονται στο Netware μπορούν να είναι είτε εσωτερικά του οργανωτικού πλαισίου, π.χ. τη δυναμική δικτύωσης των ενδιαφερομένων που λαμβάνει χώρα μέσα σε έναν οργανισμό ή εξωτερικά, που αντιπροσωπεύουν όλους τους πιθανούς δεσμούς που συνδέουν έναν οργανισμό με το εξωτερικό οικονομικό, παραγωγικό και κοινωνικογνωστικό περιβάλλον του (Fischer & Pollock, 2004).

Η κατηγορία Hardware περιλαμβάνει όλα αυτά τα περιουσιακά στοιχεία που σχετίζονται με την ανάπτυξη, την απόκτηση, τη διαχείριση και τη διάδοση της γνώσης, αλλά είναι απτά στη φύση τους, καθώς και όλα τα στοιχεία που συνδέονται με τα δομικά χαρακτηριστικά του οργανισμού. Αυτή η κατηγορία περιλαμβάνει δύο κύριες υποκατηγορίες, δηλαδή τις φυσικές υποδομές και τις τεχνολογικές υποδομές (Bontis, 1998).

Τέλος, η κατηγορία λογισμικού (software) υποδηλώνει ότι το δομικό κεφάλαιο του οργανισμού έχει ήπιο χαρακτήρα και επηρεάζει την οικονομική ανάπτυξη και τη δημιουργία πλούτου του οργανισμού. Περιλαμβάνει στάσεις, κανόνες, αξίες, συμπεριφορές και άλλες πολιτιστικές διαστάσεις ενός οργανισμού και περιλαμβάνει κυρίως πτυχές που σχετίζονται με τις κοινωνικές πηγές, οι οποίες επηρεάζουν την οργανωτική παραγωγή μέσω της αλλαγής του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι πόροι χρησιμοποιούν τις γνωστικές τους ικανότητες για καινοτομία. Επιπλέον, η κατηγορία λογισμικού περιλαμβάνει επίσης την πνευματική ιδιοκτησία του οργανισμού.

3.3. Η ταξινόμηση με βάση τα κεντρικά χαρακτηριστικά των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης

Για να είναι σε θέση κανείς να διαχειριστεί τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης με αποτελεσματικό και στρατηγικό τρόπο, είναι σημαντικό να ταξινομηθούν όλα τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης στην εταιρεία. Στην ακαδημαϊκή έρευνα έχουν προταθεί πολλές ταξινομίες γνώσης. Οι Marr et al. (2004) προτείνουν μια συνθετική δήλωση που επισημαίνει δύο κύριες ροές που συζητούν τη γνώση. Το ένα ρεύμα είναι μια επιστημολογική προσέγγιση και το άλλο είναι μια προσέγγιση γνώσεων. Αλλά υποστηρίζεται ότι δεν υπάρχει σαφές όριο μεταξύ αυτών των δύο προσεγγίσεων. Στην πραγματικότητα, μερικές φορές είναι απίθανο να γίνει κατανοητό σε ποια προσέγγιση ανήκει η κάθε ταξινόμηση.

Η εκτίμηση της γνώσης ως περιουσιακό στοιχείο έχει οδηγήσει στην εμφάνιση πολλών ταξινομήσεων. Παρόλο που αυτές οι ταξινομήσεις είναι πιθανό να έχουν συγκεκριμένη συμβολή, ασχολούνται με τη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων της γνώσης με προοπτική λειτουργικού επιπέδου και όχι στρατηγικού επιπέδου. Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι τα κριτήρια ταξινόμησης είναι είτε «αποθετικά» (repository), είτε «λειτουργικά» (functional). Αυτό σημαίνει ότι οι περισσότερες υπάρχουσες ταξινομήσεις μπορούν να πληροφορήσουν μόνο για το πού διατηρούνται τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης σε μια εταιρεία ή τι μπορούν να κάνουν.

Σίγουρα αυτές οι ταξινομήσεις μπορούν να προσφέρουν μια σταθεροποιητική βάση για τον έλεγχο και τη διαχείριση περιουσιακών στοιχείων γνώσης, αλλά υπάρχει ακόμη ένα προφανές χάσμα μεταξύ της διαχείρισης περιουσιακών στοιχείων της γνώσης και της διαμόρφωσης στρατηγικής. Επιπλέον, οι εταιρείες σε διαφορετικούς κλάδους χρειάζονται πολύ διαφορετικά περιουσιακά στοιχεία γνώσης για να δημιουργήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα (Carmeli, 2004). Με άλλα λόγια, οι υπάρχουσες ταξινομήσεις μπορούν να προσφέρουν μια ολιστική άποψη της ανάπτυξης των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης σε μια εταιρεία, αλλά

λειτουργούν λιγότερο καλά όταν πρόκειται για σύνδεση με επιχειρηματικές στρατηγικές.

Από την παραπάνω συζήτηση, μπορεί να καταλήξει κανείς στο συμπέρασμα ότι τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης μιας εταιρείας σχετίζονται πολύ με το ανταγωνιστικό της πλεονέκτημα και την καταλληλότητά τους. Ο Grant (1991) υποστηρίζει ότι οι αποδόσεις των πόρων μιας επιχείρησης βασίζονται σε δύο κρίσιμους παράγοντες: πρώτον, τη βιωσιμότητα του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος που παρέχουν οι πόροι στην εταιρεία. Δεύτερον, η καταλληλότητα των εσόδων που κερδίζονται από τους πόρους και τις δυνατότητές της. Στην συνέχεια, παρουσιάζονται οι καθοριστικοί παράγοντες και η ταξινόμηση των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης με βάση τους Li & Tsai (2009).

Τέσσερα είναι τα κεντρικά χαρακτηριστικά των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης: (α) πολύτιμα, (β) σπάνια, (γ) Χωρίς δυνατότητα απομίμησης από τους ανταγωνιστές και (δ) δεν έχουν στρατηγικά ισοδύναμο υποκατάστατο. Καθένα από αυτά τα τέσσερα χαρακτηριστικά των περιουσιακών στοιχείων γνώσης μιας εταιρείας συζητείται με περισσότερες λεπτομέρειες παρακάτω.

1. αξία

Τα στοιχεία γνώσης μιας εταιρείας μπορούν να αποτελούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα μόνο όταν είναι πολύτιμα. Τα στοιχεία γνώσης είναι πολύτιμα όταν μπορούν να επιτρέψουν σε μια εταιρεία να βελτιώσει τη θέση της στην αγορά σε σχέση με τους ανταγωνιστές, ή να συλλάβει ή να εφαρμόσει τις στρατηγικές της για τη βελτίωση της απόδοσής της (Barney, 1991). Ωστόσο, πρέπει να σημειωθεί ότι δεν είναι πολύτιμα όλα τα στοιχεία γνώσης σε μια εταιρεία. Ορισμένα στοιχεία γνώσης μπορεί να είναι οι πηγές ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος και τα υπόλοιπα, αν και είναι απαραίτητα, μπορούν να φέρουν μόνο μικρότερη αξία για μια εταιρεία.

2. Σπανιότητα

Ένα πλεονέκτημα της γνώσης είναι πολύτιμο, ενώ μπορεί να βοηθήσει μια εταιρεία να αναπτύξει αποτελεσματικές στρατηγικές, να παράξει προϊόντα ή να αποδυναμώσει τις απειλές από την αγορά. Αλλά στην περίπτωση που μια εταιρεία και οι ανταγωνιστές της κατέχουν όλοι τα ίδια στοιχεία γνώσης, τότε δεν δημιουργεί ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για μια εταιρεία. Τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης, ακόμη και αν είναι πολύτιμα, τα οποία ανήκουν στις περισσότερες εταιρείες σε έναν κλάδο, μπορούν μόνο να βοηθήσουν τις επιχειρήσεις να επιβιώσουν. Με σαφήνεια, τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης που μπορούν να δημιουργήσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για τις επιχειρήσεις πρέπει να διαθέτουν τα χαρακτηριστικά του να είναι τόσο πολύτιμα όσο και σπάνια (Barney, 1991).

Για παράδειγμα, οι άνθρωποι της γνώσης είναι ένα σπάνιο πλεονέκτημα γνώσης (Bartlett & Ghoshal, 2002). Εάν μια εταιρεία μπορεί να αξιοποιήσει αυτά τα σπάνια στοιχεία γνώσης για να δημιουργήσει αξία, τότε η εταιρεία έχει τη δυνατότητα να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Μια εταιρεία με πολύτιμα και σπάνια περιουσιακά στοιχεία γνώσης είναι πιθανό να είναι στρατηγικός καινοτόμος καθώς μπορεί να βρει και να εφαρμόσει μια στρατηγική που δεν έχουν άλλοι.

3. Ατελής μίμηση

Ο Barney (1991) υποστηρίζει ότι ένας πόρος μπορεί να είναι ατελής απομίμηση για έναν ή για συνδυασμό των ακόλουθων τριών λόγων. Ο πρώτος λόγος είναι μοναδικές ιστορικές συνθήκες. Αυτό σημαίνει ότι μια εταιρεία μπορεί να έχει μοναδικές πιθανότητες να συγκεντρώσει ειδικούς πόρους για να αποκτήσει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα κατά τη διάρκεια της εξέλιξής της. Οι επιχειρήσεις που εξαρτώνται από ειδικές ιστορικές συνθήκες αποκτούν συχνά αυτά τα στοιχεία γνώσης με χαμηλότερο κόστος ή για μεγάλο χρονικό διάστημα. Όσο για τους ανταγωνιστές, οι προσπάθειες που καταβάλλουν για να μιμηθούν αυτά τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης είναι ισοδύναμες με τις προσπάθειες της εγκατεστημένης εταιρείας και θα έχουν την ίδια διάρκεια (Barney, 2002).

4. Μη δυνατότητα υποκατάστασης

Μετά τη μίμηση, ένας άλλος τρόπος που χρησιμοποιείται συνήθως είναι να αναζητούνται υποκατάστατα στοιχεία γνώσης. Εάν τα περιουσιακά στοιχεία γνώσης είναι πράγματι υποκατάστατα και οι ανταγωνιστές δεν έχουν μειονέκτημα κόστους στην απόκτησή τους, τότε το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα της εγκατεστημένης εταιρείας που βασίζεται σε αυτά τα στοιχεία γνώσης είναι χρονικό. Αλλά εάν το κόστος για την απόκτηση αυτών των περιουσιακών στοιχείων από τους ανταγωνιστές είναι μεγαλύτερο από αυτό των εταιρειών, το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που δημιουργείται από αυτά τα στοιχεία γνώσης μπορεί να διατηρηθεί (Barney, 2002).

3.4. Ο ρόλος της Έρευνας και της Ανάπτυξης στα περιουσιακά στοιχεία γνώσης

Η E & A διαδραματίζει θεμελιώδη ρόλο στην ανταγωνιστικότητα της τεχνολογικής καινοτομίας. Στην περίπτωση των οργανισμών E & A, οι εργαζόμενοι στη γνώση συνθέτουν απτούς και άυλους πόρους για να δημιουργήσουν προϊόντα βασισμένα στη γνώση προστιθέμενης αξίας ως τα κύρια αποτελέσματά τους. Αυτά τα στοιχεία γνώσης αναπροσαρμόζονται σε όρους παροχής συμβουλών, καινοτόμων προϊόντων, εκθέσεων εμπειρογνομόνων και πνευματικών ιδιοτήτων. Η πλειοψηφία των γνώσεων και της εμπειρογνωμοσύνης προέρχεται συχνά στο πλαίσιο και τη δραστηριότητα των ερευνητικών έργων και των εφαρμογών υπηρεσιών. Η Milliou (2004) εξέτασε τον αντίκτυπο των πληροφοριών E & A στα κίνητρα καινοτομίας και την ευημερία (Milliou, 2004).

Εάν τα μέλη σε τέτοιες ερευνητικές ομάδες μπορούν να αποκτήσουν και να εξομοιώσουν με ευκολία και σωστά στοιχεία οργανωτικής γνώσης που είναι ήδη γνωστά σε άλλες οργανωτικές μονάδες, μπορούν να επιταχύνουν τις εργασίες και να βελτιώσουν την ποιότητα των αποτελεσμάτων. Για παράδειγμα, οι Burgelman, Maidique, & Wheelwright (2004) χρησιμοποίησαν μια «μηχανή γνώσης» για καλύτερη ανάπτυξη των ιδεών και της μάθησης της εταιρείας (Burgelman, Maidique, & Wheelwright, 2004).

Στην πράξη, ο Paraponaris (2003) ανέφερε περαιτέρω ότι, για τη διαδικασία E & A, η γνώση θα μπορούσε να θεωρηθεί ως απόθεμα τακτικών απογραφών αντικειμένων για να διερευνήσει τις δυνατότητες καινοτομίας (Paraponaris, 2003). Επίσης, ο Feldman (1998) ανέφερε ότι το 80% των ρητών γνώσεων σε έναν οργανισμό υπάρχει σε κωδικοποιημένα έγγραφα (Feldman, 1998). Στο MIRDC, πολλοί τύποι γνώσεων καλούνται να αρθρώνονται σε ψηφιακά έγγραφα που περιλαμβάνουν διπλώματα ευρεσιτεχνίας, αναφορές, σχέδια μηχανικών, εγχειρίδια, αρχεία πελατών, βέλτιστες πρακτικές, κ.λπ.

Ως αποτέλεσμα, αυτά τα περιουσιακά στοιχεία ρητής γνώσης υπάρχουν σε μεγάλη ποικιλία μορφών αρχείων, όπως MS Word (.doc), MS PowerPoint (.ppt), MS Excel (.xls) και Adobe Acrobat (.pdf) κ.λπ. Έτσι, οι περισσότερες γνώσεις στο περιβάλλον εργασίας ενδέχεται να αντιμετωπίζονται ως κωδικοποιημένα αντικείμενα, δηλαδή αντικείμενα γνώσης, τα οποία μπορούν να αναγνωριστούν, να συσκευαστούν και να αντιμετωπιστούν σε συστήματα πληροφοριών (Zack, 1999). Μια κεντρική ζώνη αποθήκευσης γνώσεων συνήθως δημιουργείται για τη συλλογή όλων των αντικείμενων γνώσης και το κρίσιμο ζήτημα της διαχείρισης της γνώσης είναι το πώς να δημιουργηθούν και να διαχειριστούν τα αποθέματα γνώσεων που ταιριάζουν καλύτερα στη φύση της εκάστοτε επιχείρησης

Από μια απλουστευμένη άποψη, η διαχείριση γνώσης αποτελεί ένα θέμα γνώσης που περιστρέφεται γύρω από τους συνεισφέροντες της γνώσης και τους χρήστες της γνώσης. Για την ενίσχυση της οργανωτικής ικανότητας, η αρχειοθετημένη γνώση χρησιμεύει ως σημείο πρόσβασης για νέες ιδέες και καλύτερη απόδοση, και η μεταφορά γνώσης απεικονίζει τη ροή της γνώσης από τους συνεισφέροντες στους καθορισμένους χρήστες, ώστε να προωθηθεί η συνεργατική εφεύρεση (Wright, 2000). Εμπειρικές μελέτες έχουν δείξει ότι η τεχνολογία πληροφοριών της διαχείρισης γνώσης χρησιμεύει ως ένας σημαντικός διαμεσολαβητής για την ενίσχυση δυναμικών ικανοτήτων για την αντιμετώπιση προκλήσεων του ταχέως μεταβαλλόμενου επιχειρηματικού κόσμου (Sher & Lee, 2004).

Ωστόσο, η μεταφορά γνώσης δεν συμβαίνει αυθόρμητα σε οργανισμούς E & A και η κινητικότητα των εργαζομένων συνήθως δημιουργεί πιθανό κίνδυνο για κενό γνώσης. Πρέπει να γίνουν συγκεκριμένα μέσα και μηχανισμοί για να διασφαλιστεί η

παρουσία και η διαχείριση των γνώσεων, ώστε να ενεργοποιηθεί η καινοτομία του οργανισμού. Ωστόσο, από τη φύση της, η γνώση μοιράζεται και μαθαίνεται σε ατομική βάση. Τα κενά της γνώσης συμβαίνουν συχνά μεταξύ του σχεδιασμού και της εφαρμογής των συστημάτων διαχείρισης γνώσης, και των απαιτούμενων γνώσεων όπως αντιλαμβάνονται οι διαχειριστές και οι εργαζόμενοι. Πιστεύεται ότι όποτε ένα σύστημα διαχείρισης γνώσης διαχωρίζεται από τις οργανωτικές διαδικασίες θα οδηγήσει σε κενό γνώσης (Lin & Tseng, 2005).

Καθώς δεν είναι όλες οι γνώσεις πολύτιμες, ο έλεγχος των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης πρέπει να λάβει μέρος στη φάση προγραμματισμού για να αποφασιστεί η προτεραιότητα της συλλογής και διάδοσης γνώσεων. Αφού αποφασιστεί η διαχειριστική προτεραιότητα των περιουσιακών στοιχείων της γνώσης, είναι σημαντικό να κατανοηθεί η φύση της στόχευσης της γνώσης, διότι διάφοροι τύποι γνώσεων πρέπει να διαχειρίζονται διαφορετικά. Κατά συνέπεια, στο αρχικό στάδιο της διαχείρισης γνώσης, ένα πρωταρχικό μέλημα είναι ο τρόπος με τον οποίο οι νέες γνώσεις που δημιουργούνται μπορούν να μεταφερθούν αποτελεσματικά και αποδοτικά για εκμετάλλευση ή να καταγραφούν ως οργανωτική μνήμη, η οποία μπορεί να επαναχρησιμοποιηθεί και να προστεθεί αξία μέσω μιας άλλης διαδικασίας δημιουργίας γνώσεων.

Συνοπτικά, η διαχείριση γνώσης αντικατοπτρίζει καλύτερα τον τρόπο με τον οποίο ένας οργανισμός εμπλουτίζει και χειρίζεται τα άυλα περιουσιακά του στοιχεία, δημιουργήθηκε για να παράσχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα και οδηγεί σε βιώσιμη ανταγωνιστικότητα μεγαλύτερη από αυτή που μπορούν να φτάσουν τα ενσώματα πάγια. Οι υπεύθυνοι συχνά τονίζουν τις λειτουργίες και τα χαρακτηριστικά του συστήματος διαχείρισης γνώσης για την επίτευξη αποτελεσματικής διαχείρισης πληροφοριών, αλλά άλλοι ερευνητές με γνώμονα τα κίνητρα αντιλαμβάνονται την διαχείριση γνώσης ως ζήτημα πολιτισμού και κοινωνικής συνοχής που εστιάζει στην οργανωτική μάθηση και την αλλαγή συμπεριφοράς (Chua, 2004).

4. Μεθοδολογία έρευνας

4.1. Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Σκοπός της παρούσας έρευνας είναι η διερεύνηση των απόψεων των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, σχετικά με το γνωστικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας και τον επηρεασμό της πανδημίας στο θέμα αυτό. Για τον λόγο αυτό, τα παρακάτω ερευνητικά ερωτήματα τέθηκαν προς διερεύνηση.

4.2. Τα ερευνητικά ερωτήματα

Στην συνέχεια, ορίζονται τα κεντρικά ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας έρευνας.

1. Ποιες είναι οι απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας;
2. Ποιος είναι ο βαθμός επηρεασμού της πανδημίας στο πνευματικό κεφάλαιο του οργανισμού υγείας;
3. Επηρεάζουν οι δημογραφικοί παράγοντες τις απόψεις των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα;

4.3. Το ερωτηματολόγιο και το δείγμα της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο της έρευνας αποτελείται από συνολικά 24 ερωτήσεις που είναι χωρισμένες σε τρία τμήματα. Το πρώτο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 5 ερωτήσεις που αναφέρονταν στα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Το δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 12

ερωτήσεις που διερευνούν τις απόψεις των ερωτώμενων σχετικά με το γνωσιακό κεφάλαιο και το τρίτο τμήμα αποτελείται από επτά ερωτήσεις που εξετάζουν τον βαθμό επηρεασμού του οργανισμού υγείας σχετικά με το πνευματικό του κεφάλαιο, από την πανδημία COVID-19.

Το ερωτηματολόγιο παρατίθεται στο παράρτημα της παρούσας διπλωματικής εργασίας και ο επόμενος πίνακας παρουσιάζει τις υποκατηγορίες του εν λόγω ερωτηματολογίου. Εξάλλου, η αξιοπιστία το ερωτηματολογίου ήταν ιδιαίτερα υψηλή, καθώς η τιμή του α του Cronbach ήταν ικανοποιητική, τόσο για το σύνολο του ερωτηματολογίου, όσο και για τα επιμέρους τμήματά του, όπως φαίνεται στον πίνακα που ακολουθεί

Πίνακας 1. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου

Τμήμα ερωτηματολογίου	Επιμέρους ερωτήσεις	Τιμή Cronbach's α
<i>Συνολικό ερωτηματολόγιο</i>	24	0.714
<i>Τμήμα Β</i>	12	0.608
<i>Τμήμα Γ</i>	7	0.758

Το ερωτηματολόγιο, τέλος, σχεδιάστηκε, εκτυπώθηκε και διαμοιράστηκε προσωπικά σε 150 εργαζόμενους σε οργανισμούς. Από αυτά, απαντήθηκαν συμπληρωμένα τα 113 ερωτηματολόγια, διαμορφώνοντας τον βαθμό ανταποκρισιμότητας στο 75,3%.

4.4. Στατιστικές μέθοδοι επεξεργασίας δεδομένων

Μετά την συλλογή τους, τα δεδομένα, μετά την κατάλληλη κωδικοποίηση τους εισήχθησαν στο στατιστικό πρόγραμμα SPSS v.26. Προκειμένου να

παρουσιαστούν με κατάλληλο τρόπο τα αποτελέσματα της περιγραφικής στατιστικής, χρησιμοποιήθηκαν πίνακες και διαγράμματα, τα οποία περιείχαν απόλυτες και σχετικές συχνότητες, αλλά και άλλα μέσα περιγραφικής στατιστικής, όπως η μέση τιμή και η τυπική απόκλιση.

Επιπλέον, προκειμένου να διερευνηθεί ο βαθμός επηρεασμού των δημογραφικών ερωτήσεων στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων, έγινε χρήση του t-test για ανεξάρτητα δείγματα, στις περιπτώσεις που η ανεξάρτητη μεταβλητή είχε δυο μόνο παράγοντες (επιλογές) και της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης στις περιπτώσεις που η ανεξάρτητη μεταβλητή είχε πέραν των δυο παραγόντων. Σε αυτήν την περίπτωση, έλαβε χώρα και ο post hoc έλεγχος LSD, ώστε να προσδιοριστούν επακριβώς οι στατιστικά σημαντικές διαφορές.

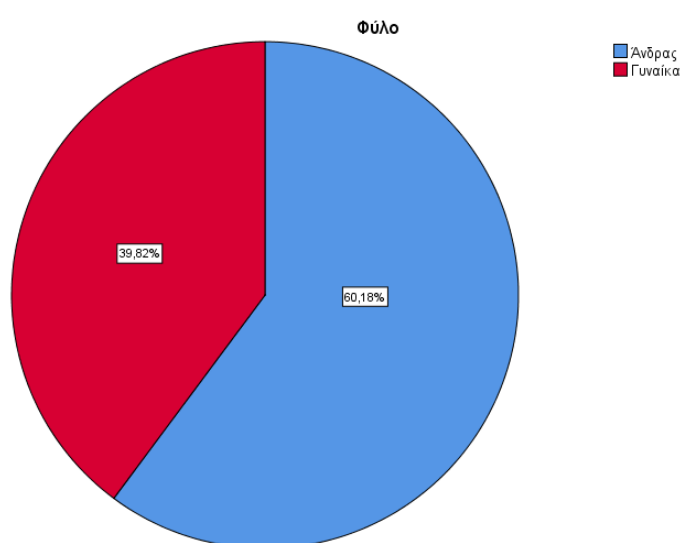
5. Τα αποτελέσματα της έρευνας

5.1. Δημογραφικά στοιχεία

Στην παράγραφο αυτή παρουσιάζονται τα αποτελέσματα των δημογραφικών χαρακτηριστικών του δείγματος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, η πλειοψηφία του δείγματος αποτελείται από άντρες ($n=68$, 60,2% του δείγματος), ενώ οι γυναίκες αποτελούν το υπόλοιπο 40%.

Πίνακας 2. Το φύλο των ερωτώμενων

Ερώτηση A1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Άντρας	68	60,2
Γυναίκα	45	39,8
Σύνολο	113	100

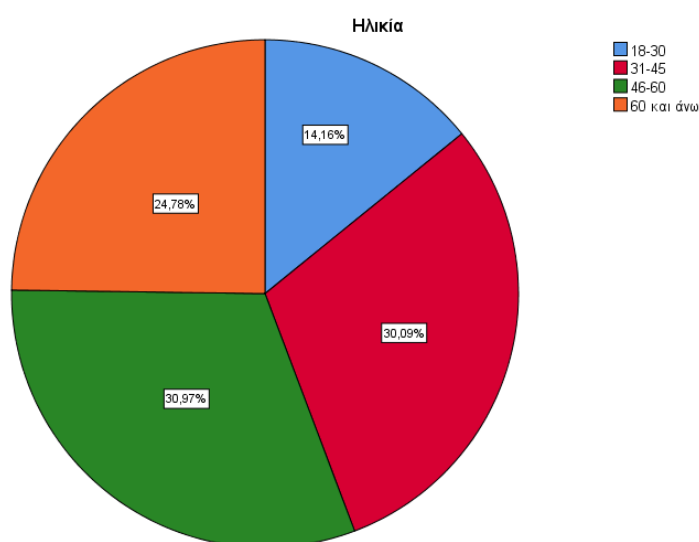


Διαγράμμα 1. Το φύλο των ερωτώμενων

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στον προσδιορισμό της ηλικίας των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, η πλειοψηφία του δείγματος αποτελείται ανήκει στην ηλικιακή ομάδα των 31-60 (n=69, 61,1% του δείγματος), ενώ τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας αποτελούν σχεδόν το 25% του δείγματος και ένα 14% από αυτό αποτελείται από άτομα μικρότερα των 30 ετών.

Πίνακας 3. Η ηλικία των ερωτώμενων

Ερώτηση Α2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
18-30	16	14,2
31-45	34	30,1
46-60	35	31,0
60 και άνω	28	24,8
Σύνολο	113	100

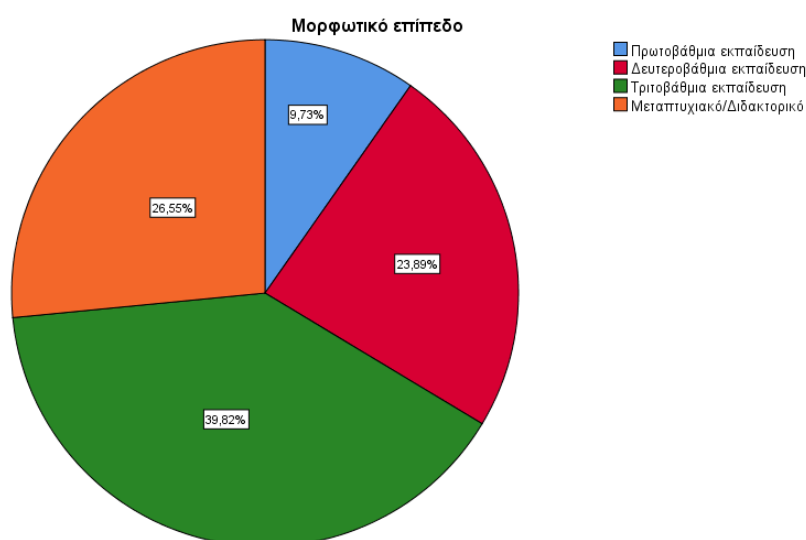


Διάγραμμα 2. Η ηλικία των ερωτώμενων

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στον προσδιορισμό του μορφωτικού επιπέδου των ερωτώμενων. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, το 40% του δείγματος διαθέτει πτυχίο από κάποιο πανεπιστημιακό ίδρυμα, ενώ ένα 26,5% διαθέτει και μεταπτυχιακό ή διδακτορικό τίτλο. Ένα σημαντικό 9,7% του δείγματος είναι απόφοιτοι πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης, ενώ ένα επίσης μεγάλο τμήμα του δείγματος περιλαμβάνει απόφοιτους δευτεροβάθμιας εκπαίδευσης ($n=27$, 23,9% του δείγματος),

Πίνακας 4. Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων

Ερώτηση Α3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	11	9,7
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	27	23,9
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	45	39,8
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	30	26,5
<i>Σύνολο</i>	113	100

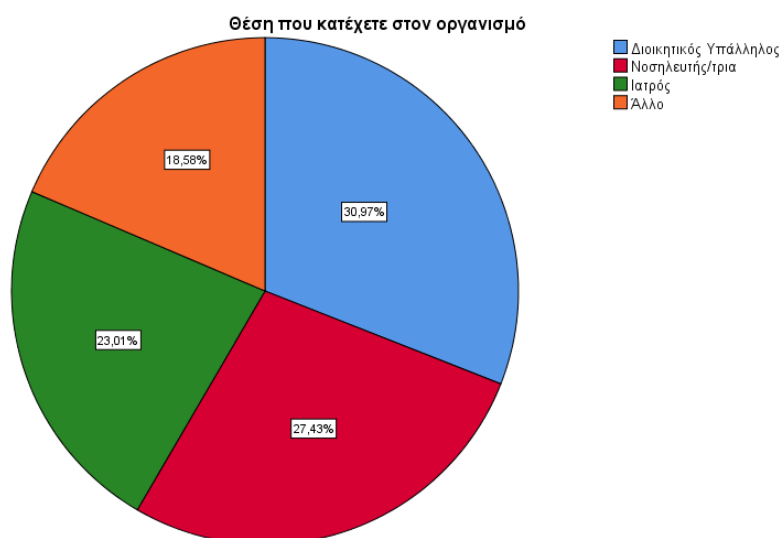


Διάγραμμα 3. Το μορφωτικό επίπεδο των ερωτώμενων

Η επόμενη ερώτηση αφορούσε στον προσδιορισμό της θέσης που κατέχουν τα άτομα στον οργανισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, το 31% του δείγματος αποτελείται από διοικητικούς υπαλλήλους, ενώ ένα 27,4% ανήκει στο νοσηλευτικό προσωπικό και ένα 23% στο ιατρικό προσωπικό.

Πίνακας 5. Θέση στον οργανισμό των ερωτώμενων

Ερώτηση A4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Διοικητικός Υπάλληλος	35	31,0
Νοσηλεύτης/τρια	31	27,4
Ιατρός	26	23,0
Άλλο	21	18,6
Σύνολο	113	100



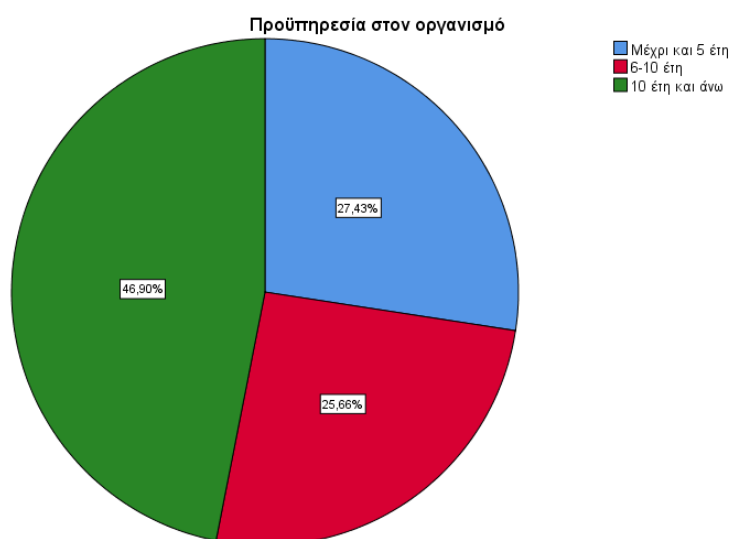
Διάγραμμα 4. Θέση στον οργανισμό των ερωτώμενων

Η προτελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αφορούσε στον προσδιορισμό της προϋπηρεσίας των ατόμων στον οργανισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα

και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, το 47% σχεδόν του δείγματος έχει προϋπηρεσία που ξεπερνά τα 10 έτη, ενώ το 25,7% του δείγματος έχει προϋπηρεσία από 6 μέχρι 10 έτη και το υπόλοιπο 27,4% έχει προϋπηρεσία μικρότερη από 5 έτη.

Πίνακας 6. Προϋπηρεσία στον οργανισμό

Ερώτηση A5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Μέχρι και 5 έτη	31	27,4
6-10 έτη	29	25,7
10 έτη και άνω	53	46,9
<i>Σύνολο</i>	113	100



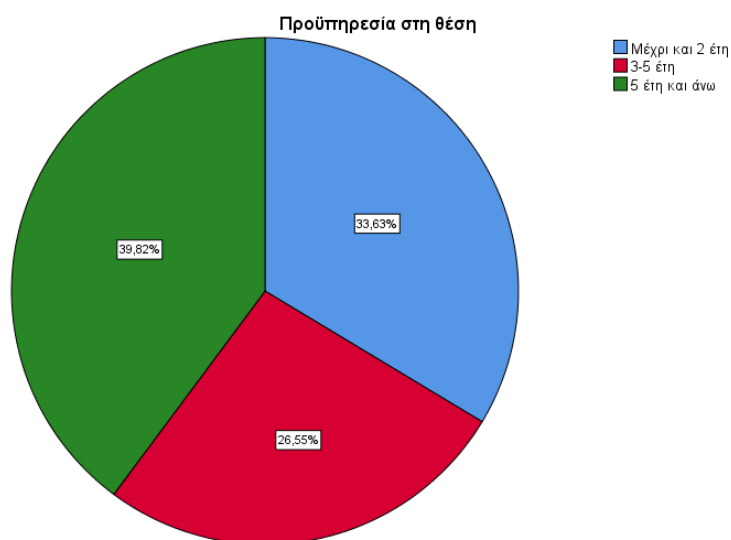
Διάγραμμα 5. Προϋπηρεσία στον οργανισμό

Η τελευταία ερώτηση του πρώτου μέρους του ερωτηματολογίου αφορούσε στον προσδιορισμό της προϋπηρεσίας των ατόμων στην θέση που κατέχουν σήμερα μέσα στον οργανισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, όπως αυτά παρουσιάζονται στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθεί, το 40% σχεδόν του δείγματος έχει προϋπηρεσία που ξεπερνά τα 5 έτη, ενώ το 26,5% του

δείγματος έχει προϋπηρεσία από 3 μέχρι 5 έτη και το υπόλοιπο 33,6% έχει προϋπηρεσία μικρότερη από 2 έτη.

Πίνακας 7. Προϋπηρεσία στη θέση

Ερώτηση Α6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Μέχρι και 2 έτη	38	33,6
3-5 έτη	30	26,5
5 έτη και άνω	45	39,8
<i>Σύνολο</i>	113	100



Διάγραμμα 6. Προϋπηρεσία στη θέση

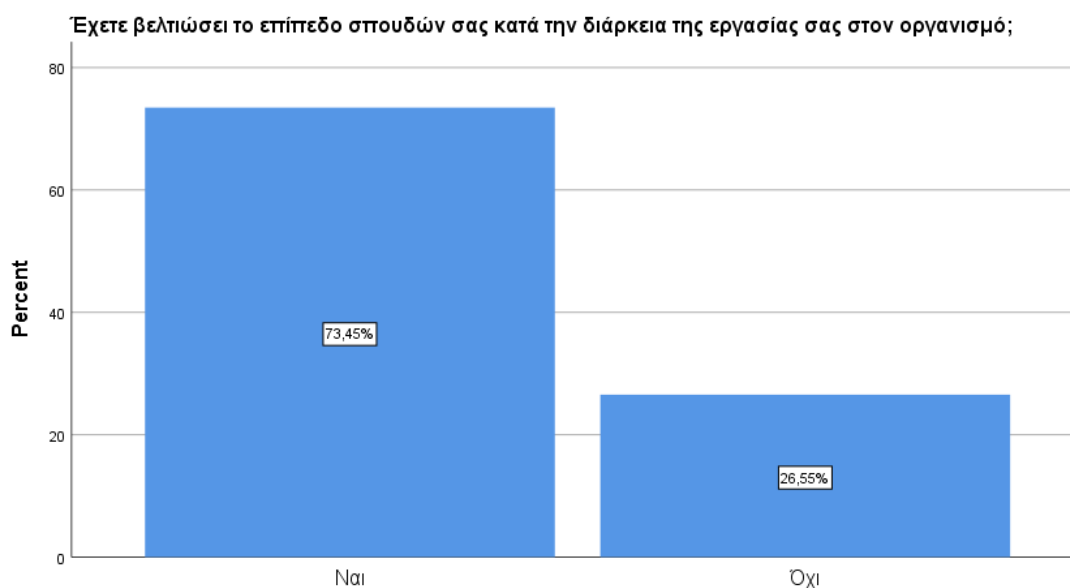
5.2. Ερωτήσεις σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας

Το δεύτερο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από 12 ερωτήσεις που διερευνούσαν τις απόψεις και τις γνώσεις των ερωτώμενων σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο του οργανισμού υγείας, στον οποίο απασχολούνταν. Η πρώτη από αυτές

διερευνούσε το αν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, κατά την διάρκεια της εργασίας τους στον οργανισμό, έχουν βελτιώσει το επίπεδο σπουδών τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η συντριπτική πλειοψηφία του 73,5% απαντά καταφατικά, όταν αρνητικά απαντά το υπόλοιπο 26,5% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 8. Έχετε βελτιώσει το επίπεδο σπουδών σας κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό;

Ερώτηση B1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Ναι	83	73,5
Όχι	30	26,5
Σύνολο	113	100

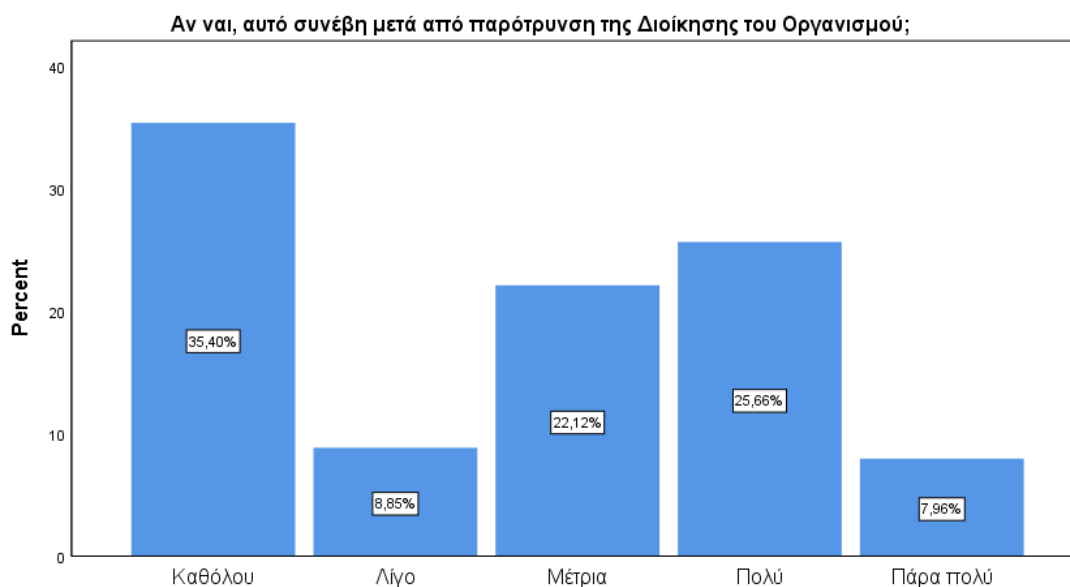


Διάγραμμα 7. Έχετε βελτιώσει το επίπεδο σπουδών σας κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό;

Η δεύτερη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο η βελτίωση του επιπέδου των σποδών τους συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, λίγη ή μέτρια παρότρυνση είχε σχεδόν το 31% του δείγματος, ενώ μεγάλη ή πολύ μεγάλη παρότρυνση δέχτηκε το 33,7% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 9. Αν ναι, αυτό συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού;

Ερώτηση Β2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	40	35,4
Λίγο	10	8,8
Μέτρια	25	22,1
Πολύ	29	25,7
Πάρα πολύ	9	8,0
<i>Σύνολο</i>	113	100



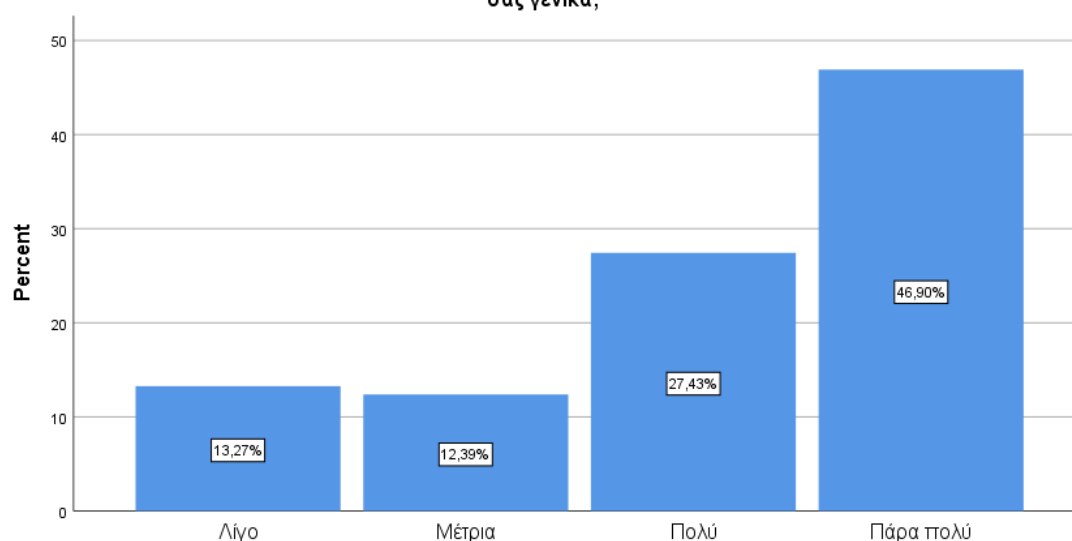
Διάγραμμα 8. Αν ναι, αυτό συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού;

Η τρίτη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος έχουν χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων τους τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από τις σπουδές τους γενικά. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η συντριπτική πλειοψηφία του 74% σχεδόν του δείγματος δηλώνει ότι τις έχει χρησιμοποιήσει πολύ ή πάρα πολύ και μόνο το 25,6% του δείγματος δηλώνει ότι τις έχουν χρησιμοποιήσει λίγο ή μέτρια. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 10. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;

Ερώτηση Β3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	15	13,3
Μέτρια	14	12,4
Πολύ	31	27,4
Πάρα πολύ	53	46,9
<i>Σύνολο</i>	113	100

Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;

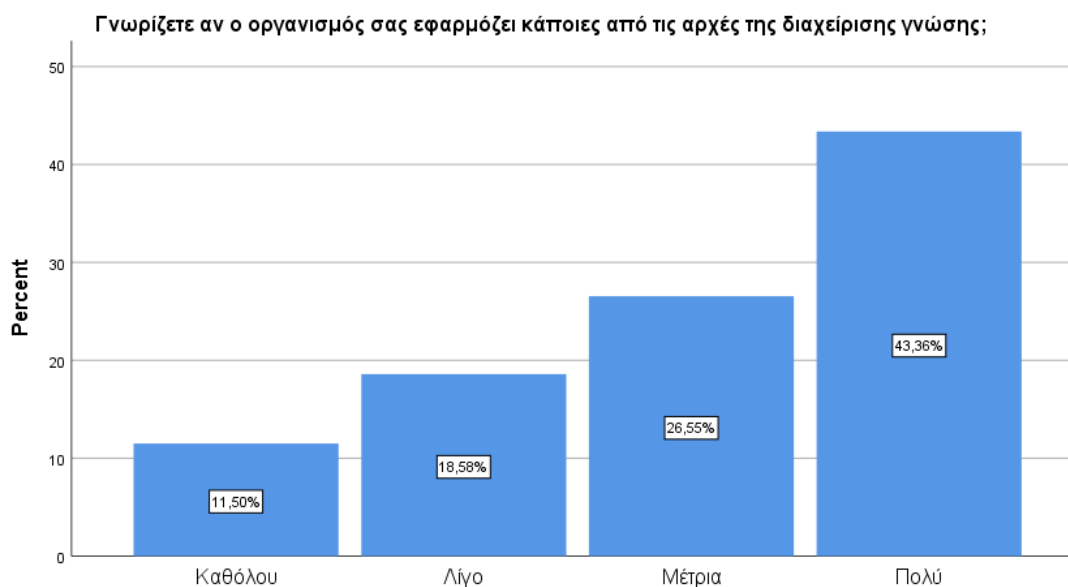


Διάγραμμα 9. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;

Η τέταρτη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος γνωρίζουν αν ο οργανισμός τους εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας το 11,5% του δείγματος δεν τον γνωρίζει, όταν τα περισσότερα άτομα το γνωρίζουν μέτρια ή πολύ (n=79, 69,9% του δείγματος). Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 11. Γνωρίζετε αν ο οργανισμός σας εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης;

Ερώτηση B4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	13	11,5
Λίγο	21	18,6
Μέτρια	30	26,5
Πολύ	49	43,4
Πάρα πολύ	0	0
Σύνολο	113	100



Διάγραμμα 10. Γνωρίζετε αν ο οργανισμός σας εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης

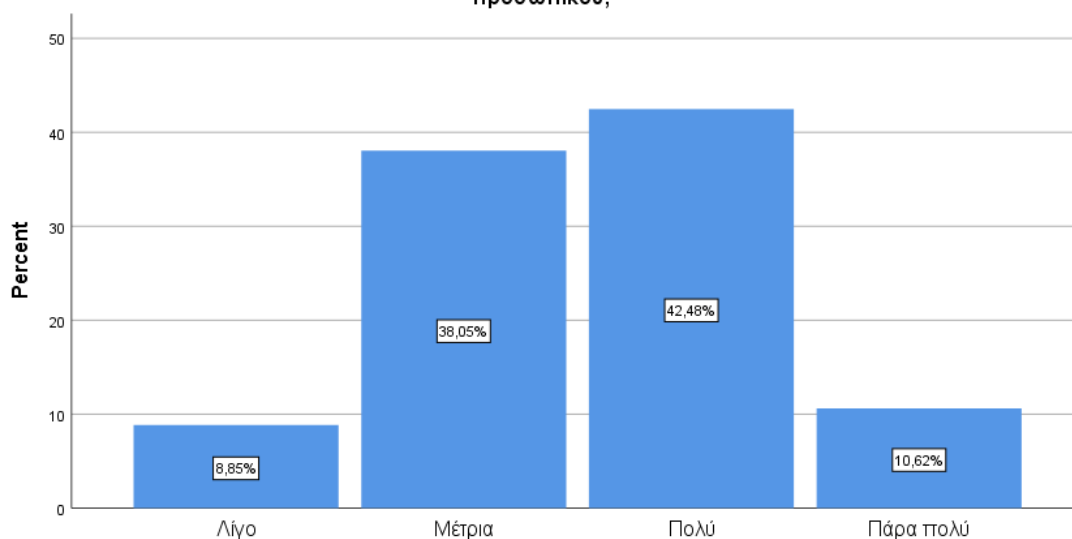
Η πέμπτη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, λίγο ή μετρίως ικανοποιητικά θεωρεί ότι χρησιμοποιούνται αυτές οι διαδικασίες το 46,9% του δείγματος, όταν πολύ ή πάρα πολύ, απαντά το υπόλοιπο 53,1% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 12. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;

Ερώτηση B5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	10	8,8
Μέτρια	43	38,1
Πολύ	48	42,5
Πάρα πολύ	12	10,6

<i>Σύνολο</i>	113	100
---------------	-----	-----

Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;



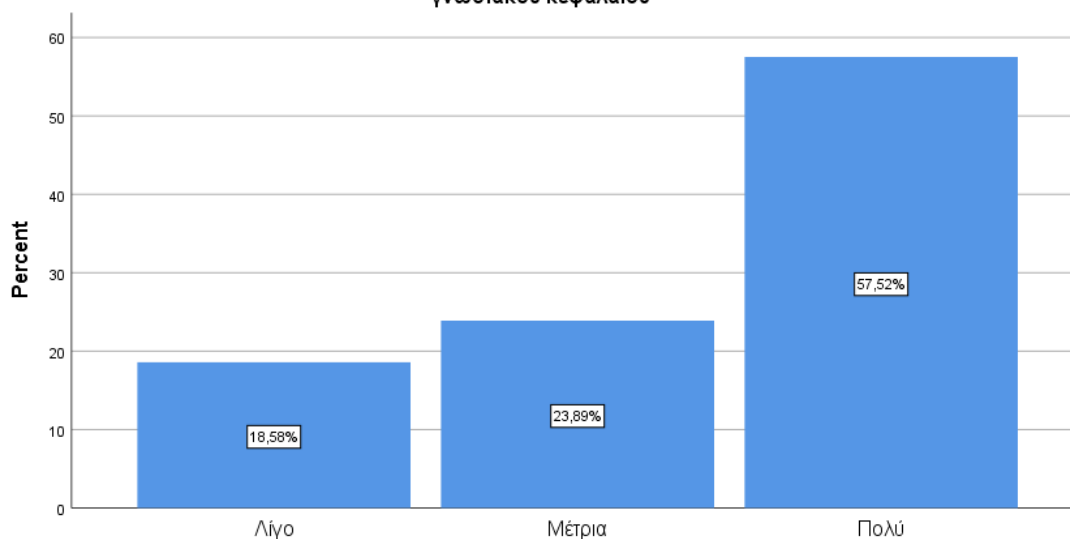
Διάγραμμα 11. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;

Η έκτη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσιακού κεφαλαίου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, λίγο ή μετρίως ικανοποιητικά θεωρεί ότι χρησιμοποιούνται αυτές οι τεχνολογίες το 42,5% του δείγματος, όταν πολύ ή πάρα πολύ, απαντά το υπόλοιπο 57,5% των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 13. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσσιακού κεφαλαίου;

Ερώτηση Β6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	21	18,6
Μέτρια	27	23,9
Πολύ	65	57,5
Πάρα πολύ	0	0
Σύνολο	113	100

Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσσιακού κεφαλαίου



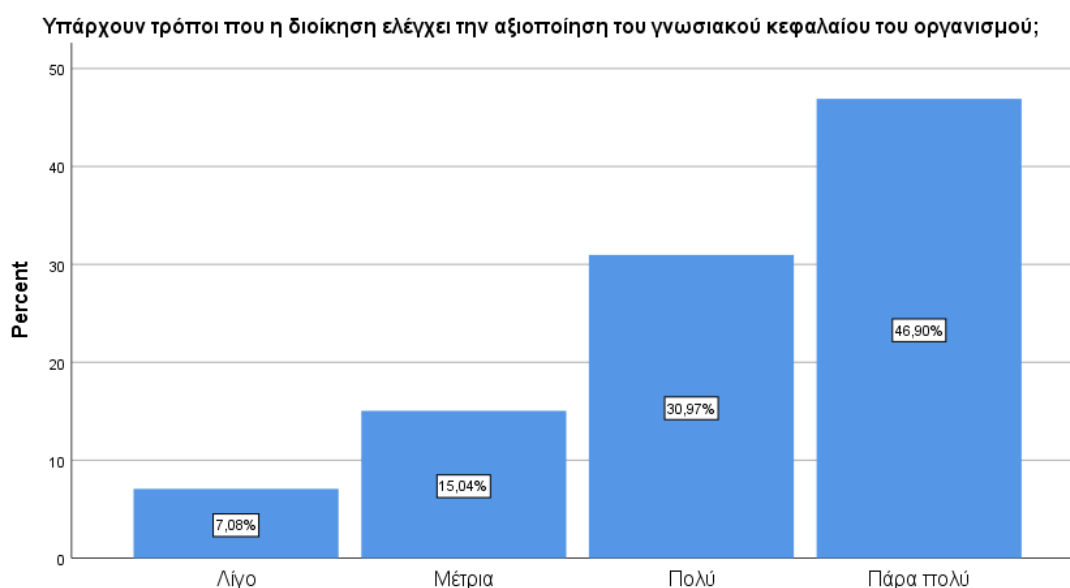
Διάγραμμα 12. Θεωρείτε ότι χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσσιακού κεφαλαίου

Η έβδομη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι υπάρχουν τρόποι που η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωσσιακού κεφαλαίου του οργανισμού. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, λίγο ή μετρίως ικανοποιητικά θεωρεί ότι η διοίκηση ελέγχει το 22,1% του δείγματος, όταν πολύ ή πάρα πολύ, απαντά το υπόλοιπο 77,9% των ατόμων που συμμετείχαν στην

έρευνα. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 14. Υπάρχουν τρόποι που η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωστικού κεφαλαίου του οργανισμού;

Ερώτηση B7	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	8	7,1
Μέτρια	17	15,0
Πολύ	35	31,0
Πάρα πολύ	53	46,9
<i>Σύνολο</i>	113	100



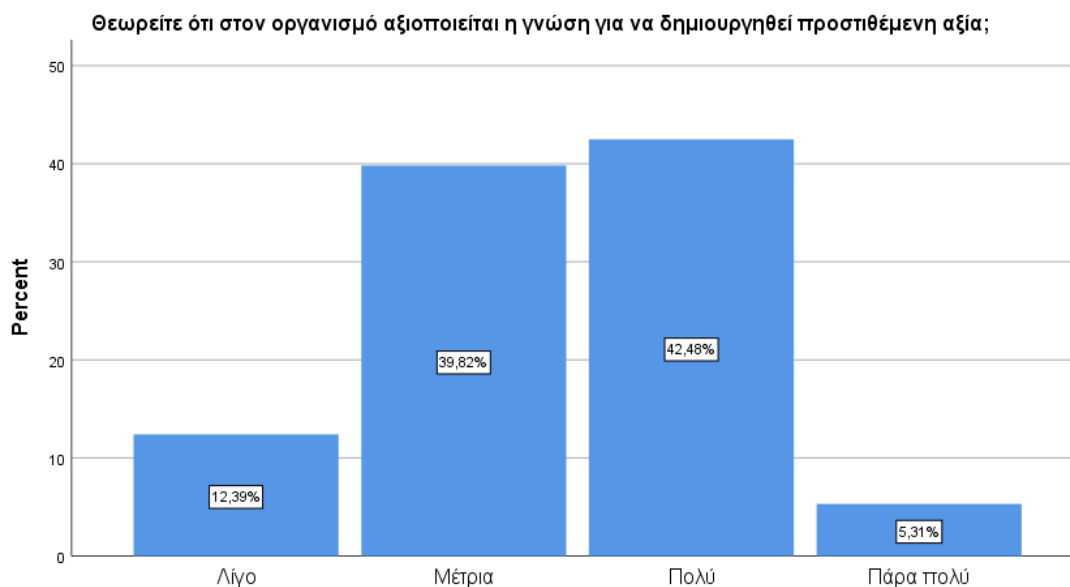
Διάγραμμα 13. Υπάρχουν τρόποι που η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωστικού κεφαλαίου του οργανισμού;

Η όγδοη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη

αξία. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 52,2% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει λίγο ή μέτρια, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι συμβαίνει το υπόλοιπο 47,8% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 15. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;

Ερώτηση B8	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	14	12,4
Μέτρια	45	39,8
Πολύ	48	42,5
Πάρα πολύ	6	5,3
<i>Σύνολο</i>	113	100



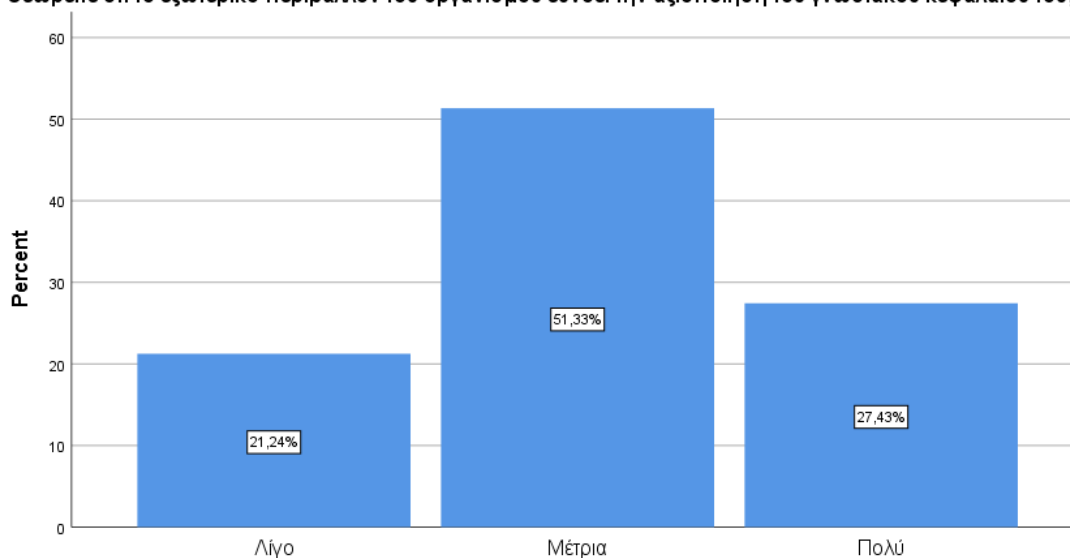
Διάγραμμα 14. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;

Η ένατη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 72,5% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει λίγο ή μέτρια, όταν πολύ θεωρεί ότι συμβαίνει το υπόλοιπο 27,5% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 16. Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του;

Ερώτηση Β9	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	24	21,2
Μέτρια	58	51,3
Πολύ	31	27,5
Πάρα πολύ	0	0
<i>Σύνολο</i>	113	100

Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του;



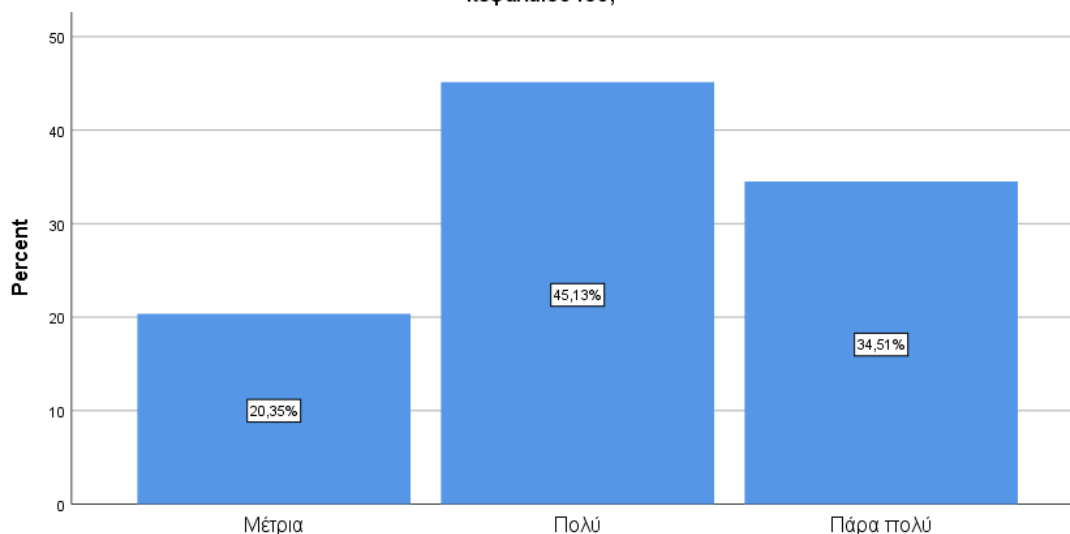
Διάγραμμα 15. Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του;

Η δέκατη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητά του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 20,4% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει μέτρια, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι συμβαίνει το υπόλοιπο 79,6% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 17. Θεωρείται ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητά του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του;

Ερώτηση B10	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	0	0
Μέτρια	23	20,4
Πολύ	51	45,1
Πάρα πολύ	39	34,5
Σύνολο	113	100

Θεωρείτε ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητά του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του;



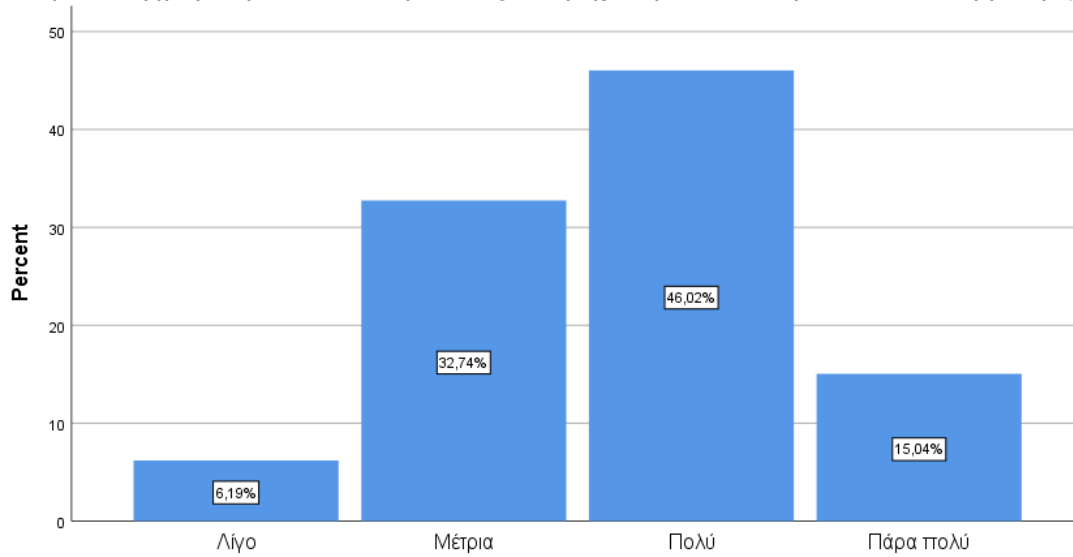
Διάγραμμα 16. Θεωρείται ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητά του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του;

Η ενδέκατη ερώτηση διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 39% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει λίγο ή μέτρια, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι συμβαίνει το υπόλοιπο 61% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;

Ερώτηση B11	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	7	6,2
Μέτρια	37	32,7
Πολύ	52	46,0
Πάρα πολύ	17	15,0
Σύνολο	113	100

Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;



Διάγραμμα 17. Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;

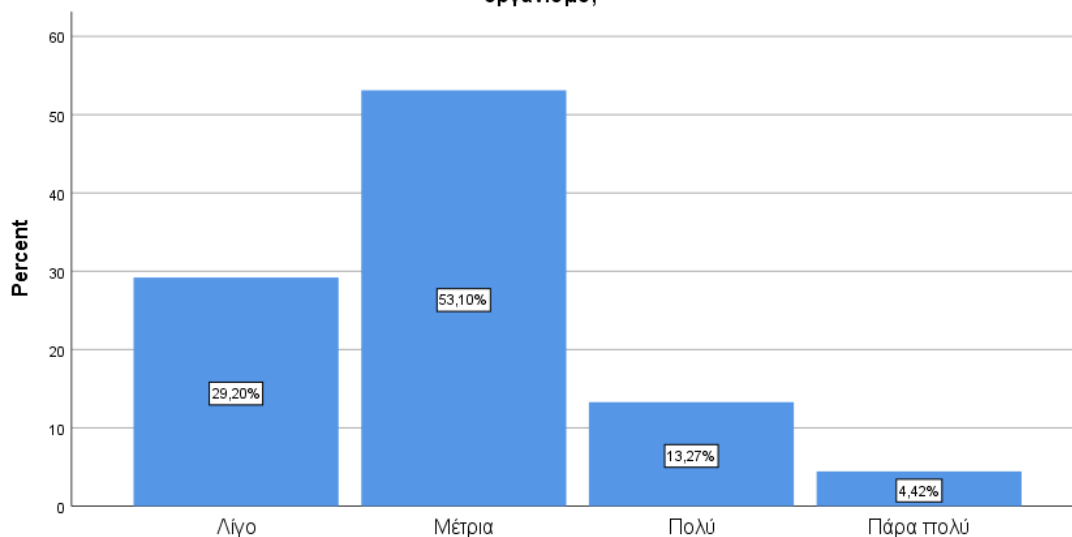
Η δωδέκατη και τελευταία ερώτηση αυτού του τμήματος του ερωτηματολογίου διερευνούσε το κατά πόσο τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 82,3% θεωρεί ότι αυτό συμβαίνει λίγο ή μέτρια, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι συμβαίνει το υπόλοιπο 17,7% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 18. Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;

Ερώτηση B12	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	33	29,2
Μέτρια	60	53,1
Πολύ	15	13,3
Πάρα πολύ	5	4,4

<i>Σύνολο</i>	113	100
---------------	-----	-----

Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;



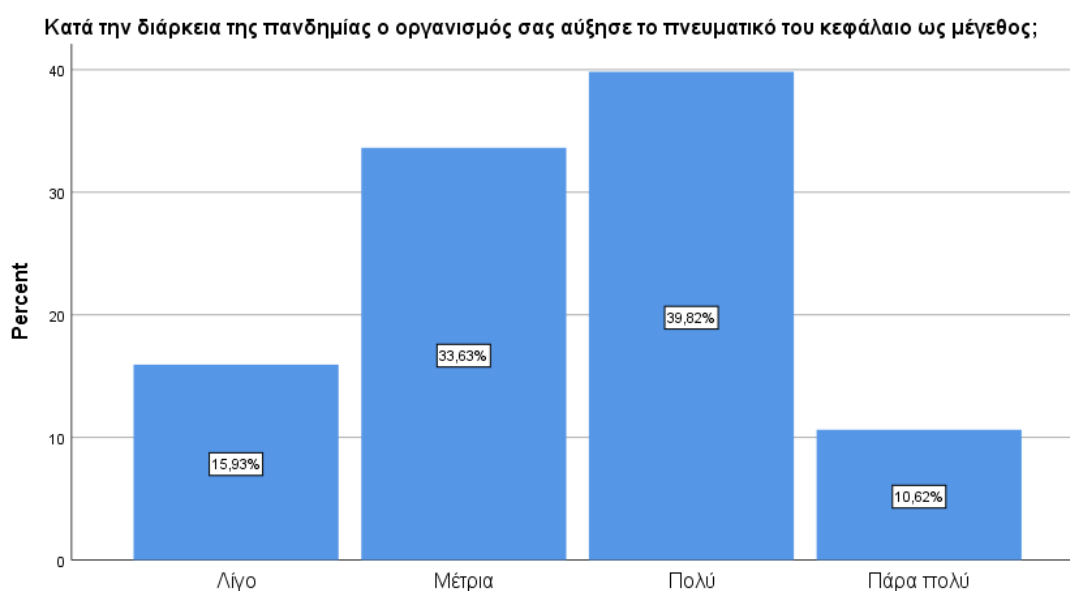
Διάγραμμα 18. Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό

5.3. Ερωτήσεις σχετικά με τον επηρεασμό της πανδημίας στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας

Το τρίτο και τελευταίο τμήμα του ερωτηματολογίου αποτελούνταν από επτά ερωτήσεις που αναφέρονταν στον επηρεασμό της πανδημίας στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας. Η πρώτη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 46,5% θεωρεί ότι αυτό συνέβη λίγο ή μέτρια, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι αυτό συνέβη το υπόλοιπο 53,5% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 19. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος;

Ερώτηση Γ1	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	18	15,9
Μέτρια	38	33,6
Πολύ	45	39,8
Πάρα πολύ	12	10,6
Σύνολο	113	100



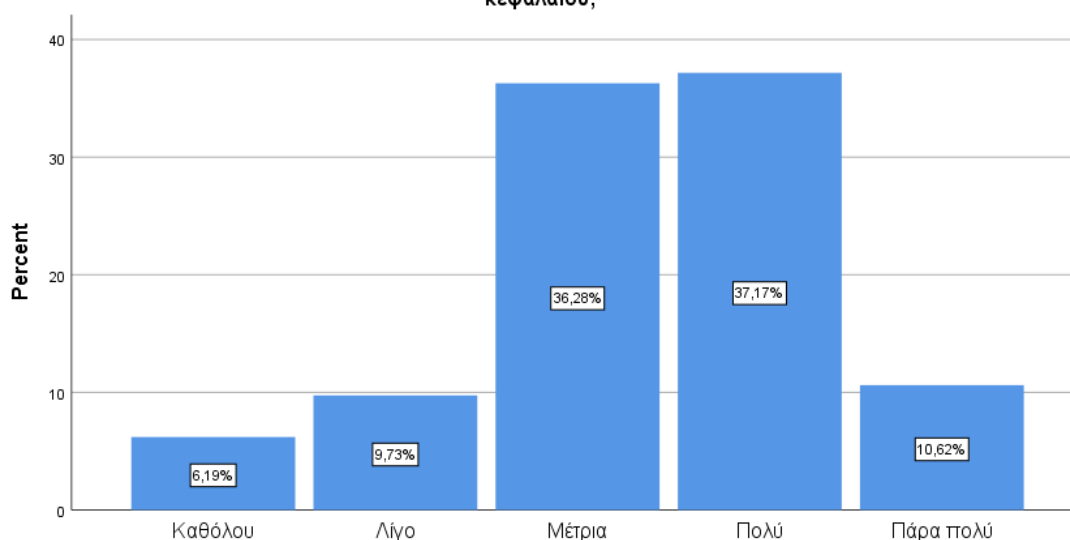
Διάγραμμα 19. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος;

Η δεύτερη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 15,7% θεωρεί ότι αυτό συνέβη λίγο ή καθόλου, όταν πολύ ή πάρα πολύ θεωρεί ότι αυτό συνέβη το 47,8% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 20. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;

Ερώτηση Γ2	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	7	6,2
Λίγο	11	9,7
Μέτρια	41	36,3
Πολύ	42	37,2
Πάρα πολύ	12	10,6
Σύνολο	113	100

Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;



Διάγραμμα 20. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;

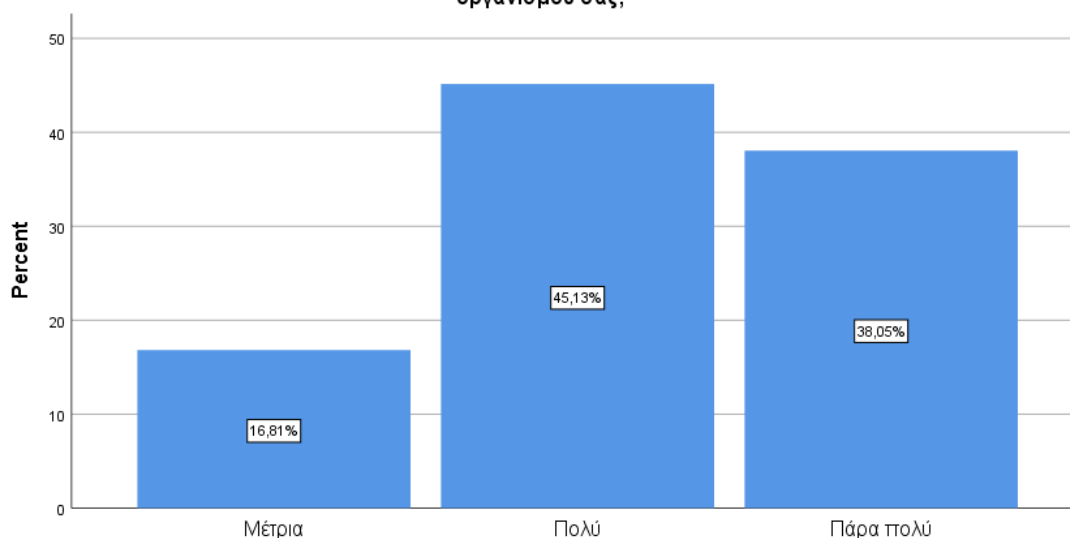
Η τρίτη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού τους. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 16,8% θεωρεί ότι αυτό συνέβη σε μέτριο βαθμό, όταν σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο

βαθμό θεωρεί ότι αυτό συνέβη το υπόλοιπο 83,2% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 21. Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;

Ερώτηση Γ3	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	0	0
Μέτρια	19	16,8
Πολύ	51	45,1
Πάρα πολύ	43	38,1
<i>Σύνολο</i>	113	100

Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;



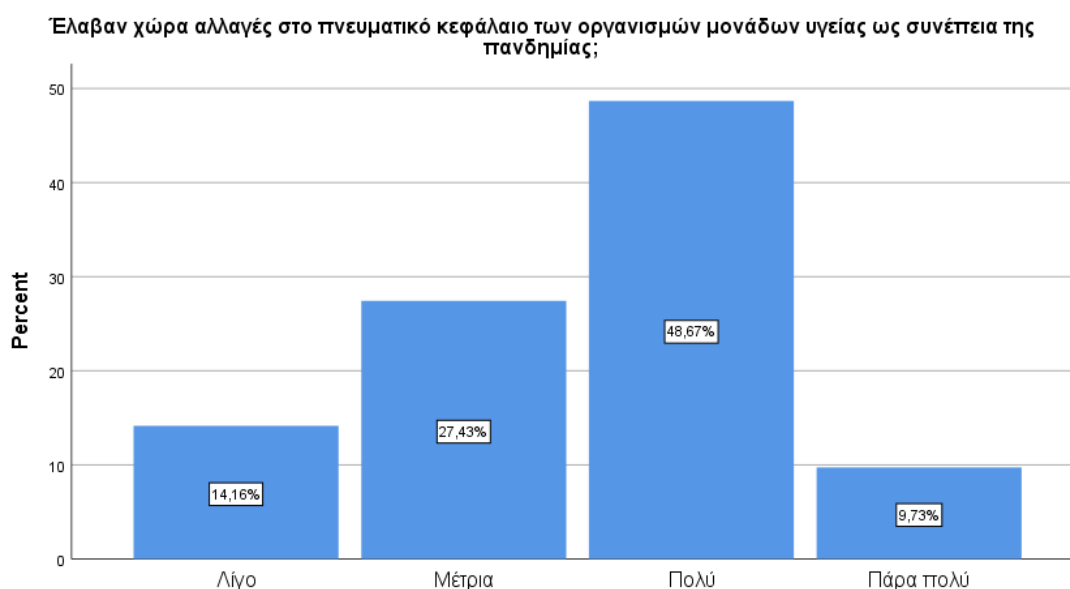
Διάγραμμα 21. Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;

Η τέταρτη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών

μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 41,6% θεωρεί ότι αυτό συνέβη σε μικρό ή μέτριο βαθμό, όταν σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο βαθμό θεωρεί ότι αυτό συνέβη το υπόλοιπο 58,4% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 22. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;

Ερώτηση Γ4	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	16	14,2
Μέτρια	31	27,4
Πολύ	55	48,7
Πάρα πολύ	11	9,7
Σύνολο	113	100

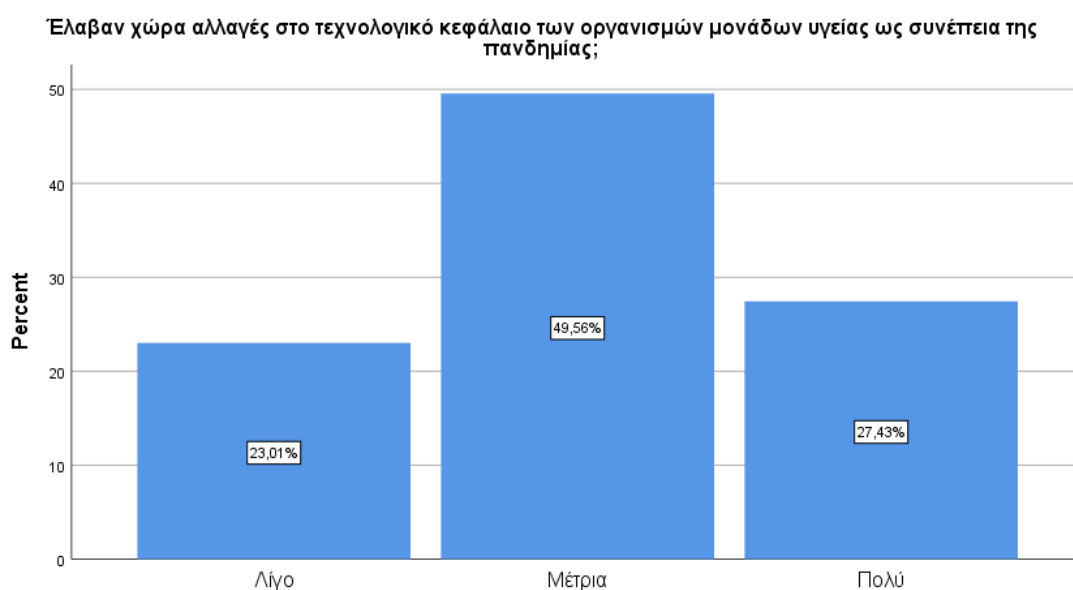


Διάγραμμα 22. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;

Η πέμπτη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 72,4% θεωρεί ότι αυτό συνέβη σε μικρό ή μέτριο βαθμό, όταν σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο βαθμό θεωρεί ότι αυτό συνέβη το υπόλοιπο 17,6% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 23. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;

Ερώτηση Γ5	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	26	23,0
Μέτρια	56	49,6
Πολύ	31	27,4
Πάρα πολύ	0	0
Σύνολο	113	100



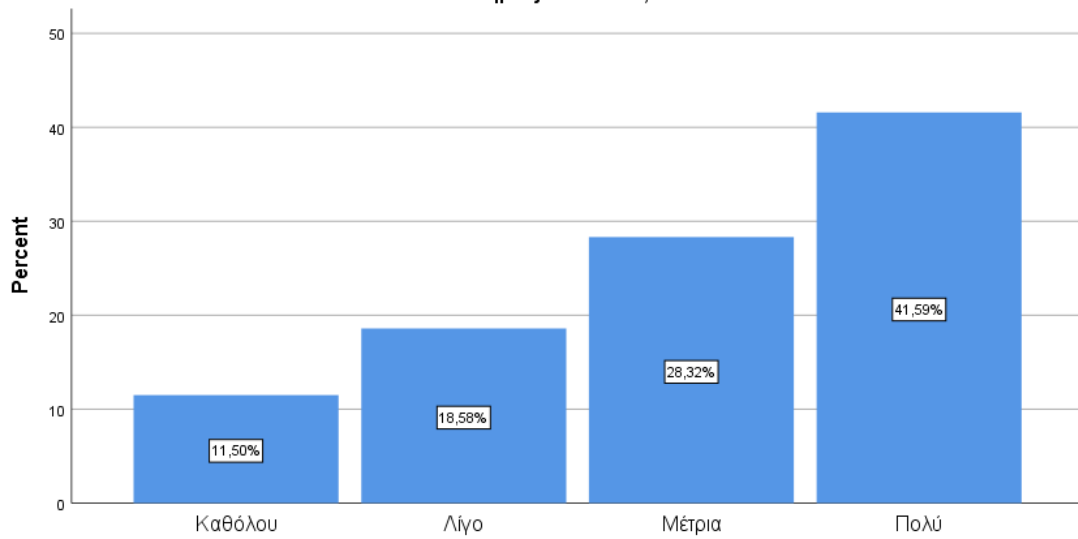
Διάγραμμα 23. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;

Η έκτη ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό τα άτομα του δείγματος έχουν χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από τις σπουδές τους ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 46,9% δηλώνει ότι τις έχει χρησιμοποιήσει σε μικρό ή μέτριο βαθμό, όταν σε μεγάλο βαθμό τις έχει χρησιμοποιήσει το 41,6% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 24. Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;

Ερώτηση Γ6	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	13	11,5
Λίγο	21	18,6
Μέτρια	32	28,3
Πολύ	47	41,6
Πάρα πολύ	0	0
Σύνολο	113	100

Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;



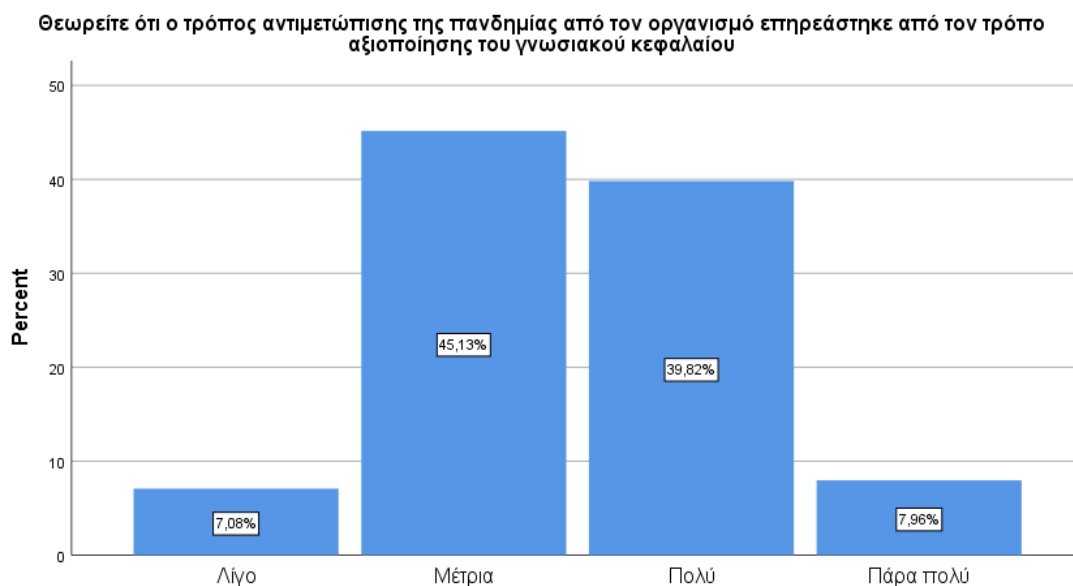
Διάγραμμα 24. Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;

Η έβδομη και τελευταία ερώτηση διερευνούσε το κατά ποσό τα άτομα του δείγματος θεωρούν ότι τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, το 52,2% θεωρεί ότι αυτό συνέβη σε μικρό ή μέτριο βαθμό, όταν σε μεγάλο ή πολύ μεγάλο βαθμό θεωρεί ότι αυτό συνέβη το υπόλοιπο 47,8% του δείγματος. Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται αναλυτικά στον πίνακα και το σχετικό διάγραμμα που ακολουθούν.

Πίνακας 25. Θεωρείτε ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου;

Ερώτηση Γ7	Απόλυτες Συχνότητες	Σχετικές Συχνότητες
Καθόλου	0	0
Λίγο	8	7,1
Μέτρια	51	45,1
Πολύ	45	39,8
Πάρα πολύ	9	8,0

<i>Σύνολο</i>	113	100
---------------	-----	-----



Διάγραμμα 25. Θεωρείτε ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου

5.4 Η επίδραση των δημογραφικών μεταβλητών στις απόψεις των ερωτώμενων

5.4.1. Η επίδραση του φύλου

Η επίδραση του φύλου στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων μετρήθηκε με την χρήση του στατιστικού τ-τεστ για ανεξάρτητα δείγματα. Η μόνη στατιστικά σημαντική διαφορά που σημειώθηκε παρουσιάζεται στην συνέχεια. Σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, οι άντρες σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με τις γυναίκες του δείγματος θεωρούν ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού τους.

Πίνακας 26. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας

Μεταβλητή	Άντρες: 68	Γυναίκες: 45	t	p
Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού σας;	4,40 (0,626)	3,93 (0,751)	3.557	0.001

5.4.2. Η επίδραση της ηλικίας

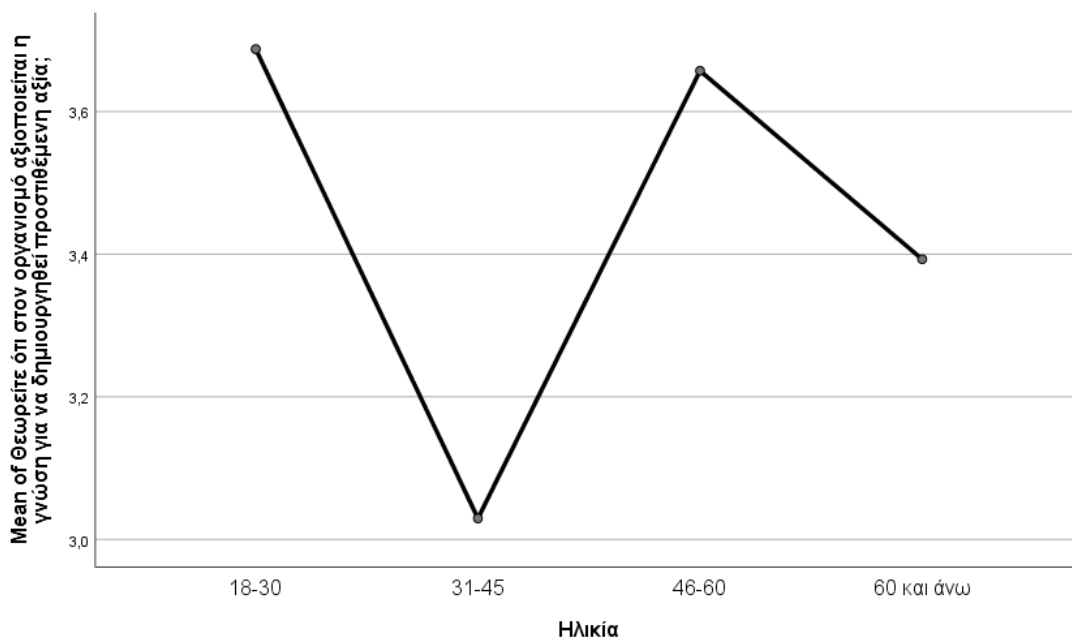
Η επίδραση της ηλικίας στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων μετρήθηκε με την χρήση της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA). Δύο στατιστικά σημαντικές διαφορές σημειώθηκαν και παρουσιάζονται στην συνέχεια, μαζί με τα αποτελέσματα του post hoc ελέγχου LSD, οι αναλυτικοί πίνακες του οποίου παρουσιάζονται στο παράρτημα της παρούσας εργασίας. Σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, τα άτομα ηλικίας 31-45 ετών θεωρούν σε μικρότερο βαθμό σε σχέση με άτομα ηλικίας 18-30 ($p=0,004$) και σε σχέση με τα άτομα ηλικίας 46-60 ($p=0,001$) ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία.

Πίνακας 27. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας

Θεωρείτε ότι στον οργανισμό	Συχνότητα	Μέση τιμή	Τυπική
------------------------------------	------------------	------------------	---------------

αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;			απόκλιση
18-30	16	3,69	0,704
31-45	34	3,03	0,834
46-60	35	3,66	0,539
60 και άνω	28	3,39	0,832

$$F(2, 108)= 5.115, p=0.002 <0.05$$



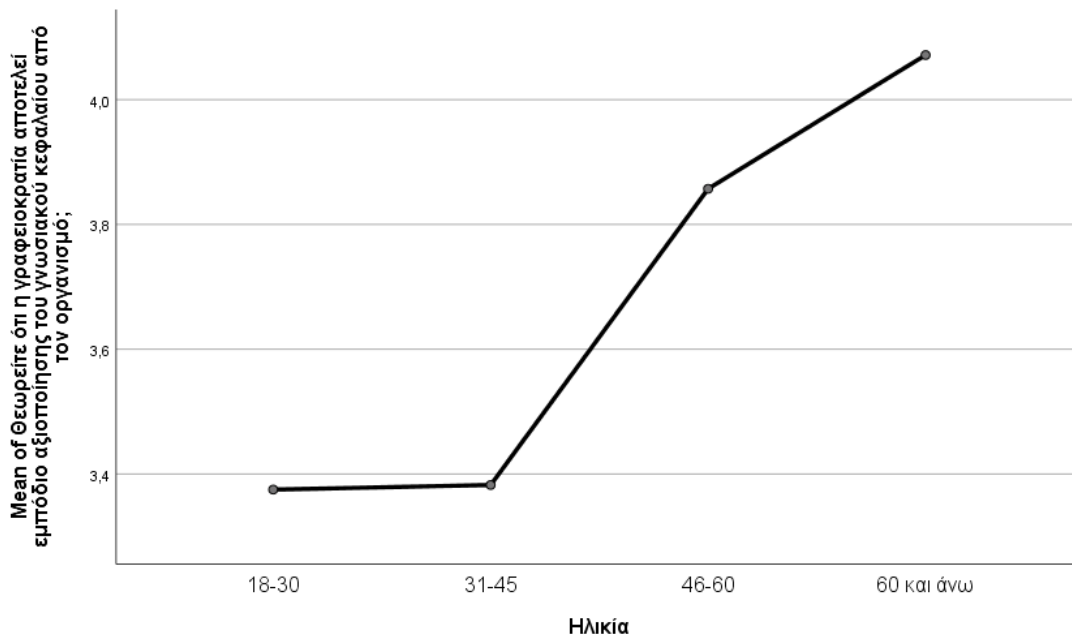
Διάγραμμα 26. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας

Επιπλέον, σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, τα άτομα ηλικίας 31-45 ετών θεωρούν σε μικρότερο βαθμό σε σχέση με άτομα ηλικίας άνω των 60 ($p=0,001$) και σε σχέση με τα άτομα ηλικίας 46-60 ($p=0,010$) ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό. Το ίδιο ισχύει και για τα άτομα ηλικίας 18-30 σε σχέση με άτομα ηλικίας άνω των 60 ($p=0,004$) και σε σχέση με τα άτομα ηλικίας 46-60 ($p=0,036$).

Πίνακας 28. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας II

Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;	Συχνότητα	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
18-30	16	3,38	0,719
31-45	34	3,38	0,817
46-60	35	3,86	0,845
60 και άνω	28	4,07	0,539

$$F(2, 108) = 5.778, p = 0.001 < 0.05$$



Διάγραμμα 27. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της ηλικίας II

5.4.3. Η επίδραση της μόρφωσης

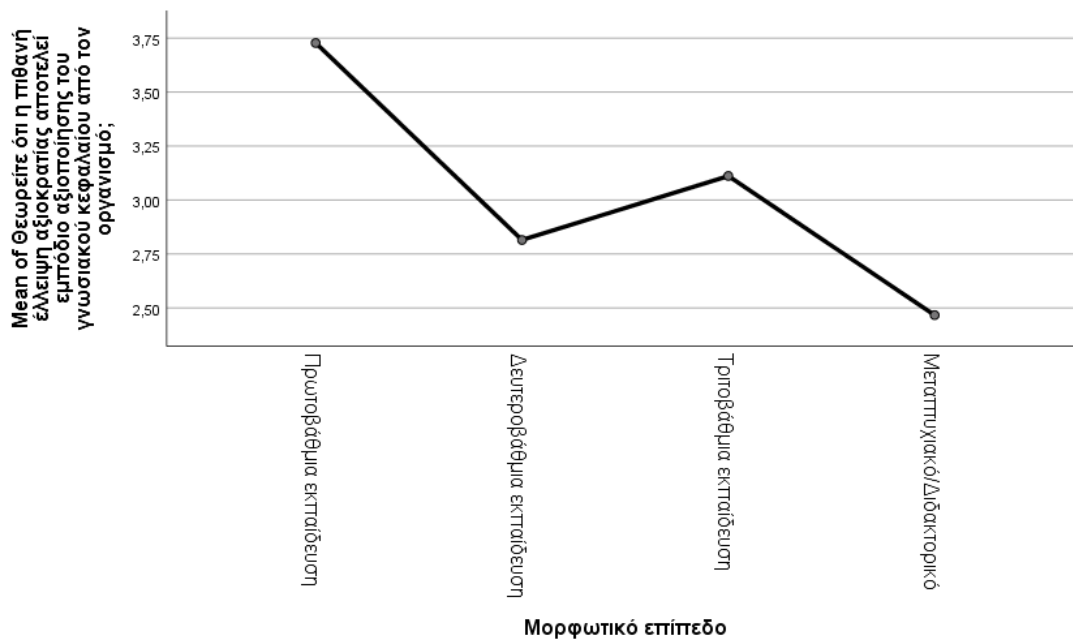
Η επίδραση της μόρφωσης στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων μετρήθηκε με την χρήση της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA). Μια στατιστικά σημαντική διαφορά σημειώθηκε και παρουσιάζεται στην συνέχεια,

μαζί με τα αποτελέσματα του post hoc ελέγχου LSD. Σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, τα άτομα με πρωτοβάθμια εκπαίδευση θεωρούν σε μεγαλύτερο βαθμό σε σχέση με άτομα με δευτεροβάθμια εκπαίδευση ($p=0,000$), σε σχέση με τα άτομα με τριτοβάθμια εκπαίδευση ($p=0,009$) και σε σχέση με άτομα με μεταπτυχιακό ή διδακτορικό ($p=0,000$) ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωστικού κεφαλαίου από τον οργανισμό.

Πίνακας 29. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της μόρφωσης

Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωστικού κεφαλαίου από τον οργανισμό;	Συχνότητα	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	11	3,73	1,009
Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	27	2,81	0,483
Τριτοβάθμια εκπαίδευση	45	3,11	0,714
Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό	30	2,47	0,681

$$F(2, 108) = 10,633, p = 0.000 < 0.05$$



Διάγραμμα 28. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της μόρφωσης

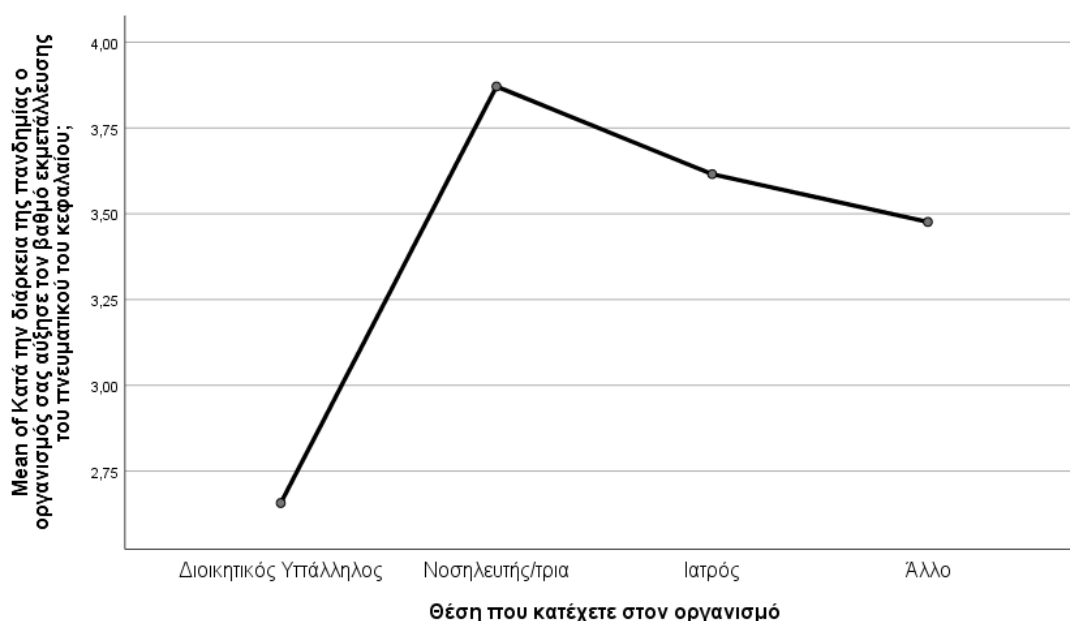
5.4.4. Η επίδραση της θέσης

Η επίδραση της θέσης στον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων μετρήθηκε με την χρήση της μονοπαραγοντικής ανάλυσης διακύμανσης (ANOVA). Δύο στατιστικά σημαντικές διαφορές σημειώθηκαν και παρουσιάζονται στην συνέχεια, μαζί με τα αποτελέσματα του post hoc ελέγχου LSD. Σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, οι διοικητικοί υπάλληλοι θεωρούν σε μικρότερο βαθμό σε σχέση με το νοσηλευτικό ($p=0,000$) και το ιατρικό προσωπικό ($p=0,000$) ότι κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου.

Πίνακας 30. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης

Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;	Συχνότητα	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Διοικητικός Υπάλληλος	35	2,66	1,110
Νοσηλεύτης/τρια	31	3,87	0,670
Ιατρός	26	3,62	0,752
Άλλο	21	3,48	0,928

$$F(2, 108) = 11,459, p = 0,000 < 0,05$$



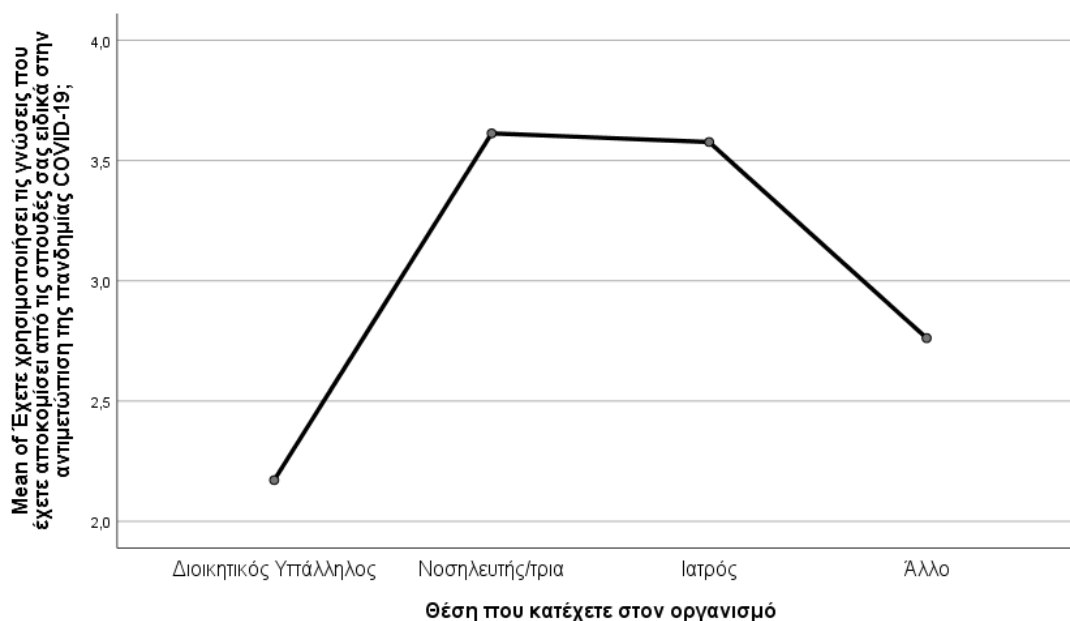
Διάγραμμα 29. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης

Επιπλέον, σύμφωνα με τα στοιχεία που περιλαμβάνονται στον πίνακα που ακολουθεί, οι διοικητικοί υπάλληλοι θεωρούν σε μικρότερο βαθμό σε σχέση με το νοσηλευτικό ($p=0,000$) και το ιατρικό προσωπικό ($p=0,000$) ότι έχουν χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχουν αποκομίσει από τις σπουδές τους ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19.

Πίνακας 31. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης II

Έχετε χρησιμοποιήσει τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;	Συχνότητα	Μέση τιμή	Τυπική απόκλιση
Διοικητικός Υπάλληλος	35	2,17	0,822
Νοσηλεύτης/τρια	31	3,61	0,667
Ιατρός	26	3,58	0,504
Άλλο	21	2,76	1,261

$F(2, 108) = 22,204, p = 0.000 < 0.05$



Διάγραμμα 30. Η στατιστικά σημαντική επίδραση της θέσης II

Συμπεράσματα

Αποτελεί αναντίρρητο γεγονός ότι το τεχνολογικό περιβάλλον αλλάζει γρήγορα, γεγονός που αυξάνει την αβεβαιότητα στην αγορά. Σε περιβάλλοντα υψηλής αβεβαιότητας, οι εταιρείες και οι οργανισμοί προκειμένου να επιτύχουν υψηλές αποδόσεις θα πρέπει να στραφούν στο πνευματικό τους κεφάλαιο, το οποίο αποτελεί τον πολυτιμότερο πόρο τους. Όπως και με άλλους οργανισμούς, ένα από τα πιο πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία των οργανισμών υγείας είναι η γνώση, οι δεξιότητες και οι εμπειρίες των ηγετών και των επαγγελματιών τους. Αυτοί οι άυλοι πόροι, σε συνδυασμό με την αξία που προέρχεται από εσωτερικές δυνατότητες και εξωτερικές σχέσεις, αποτελούν το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών και των συστημάτων υγειονομικής περίθαλψης. Τα περιουσιακά στοιχεία της γνώσης περιλαμβάνουν τόσο υλικά όσο και άυλα περιουσιακά στοιχεία που αποτελούν την πηγή του ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος μιας εταιρείας.

Σε αυτό το πλαίσιο, η παρούσα διπλωματική εργασία αποσκοπούσε στην διερεύνηση της υπάρχουσας κατάστασης στο θέμα του πνευματικού κεφαλαίου ενός οργανισμού υγείας και στην έρευνα σχετικά με τον επηρεασμό του τρόπου χρησιμοποίησης αυτού του κεφαλαίου από τον οργανισμό στην συγκυρία της παγκόσμιας κρίσης υγείας εξαιτίας της COVID-19. Αρχικά και απαντώντας στο πρώτο ερευνητικό ερώτημα της εργασίας που αναφέρονταν στην διερεύνηση των απόψεων των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα σχετικά με το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών υγείας, θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι οργανισμοί υγείας στηρίζουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό την διαρκή εκπαίδευση των απασχολούμενων σε αυτούς, καθώς το 74% του δείγματος δήλωσε ότι κατά την διάρκεια της εργασίας τους βελτίωσαν τις σπουδές τους και μάλιστα, ένα σημαντικό ποσοστό από αυτά τα άτομα, το έκαναν αυτό έπειτα από έπειτα από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού.

Επιπλέον, καθώς η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος αναφέρει ότι έχει χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων του τις γνώσεις που έχει αποκομίσει από τις σπουδές του, δείχνει ότι σε αυτούς τους οργανισμούς απασχολούνται άτομα με σχετικές γνώσεις, στις οποίες στηρίζεται ο οργανισμός προκειμένου να παραμείνει

αποδοτικός και ανταγωνιστικός. Η χρησιμοποίηση εκ μέρους της διοίκησης του οργανισμού, τόσο των αρχών της διαχείρισης γνώσης, όσο και των διαδικασιών έρευνας και ανάπτυξης, αλλά και των νέων τεχνολογιών δείχνει ότι ο οργανισμός έχει γνώση της αξίας και της σημασίας του πνευματικού του κεφαλαίου και προσπαθεί να το αναπτύξει περαιτέρω. Ωστόσο, στο σημείο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ότι σε γενικές γραμμές τα άτομα της έρευνας θεωρούν ότι υπάρχουν περαιτέρω δυνατότητες, ώστε ο οργανισμός να δημιουργήσει και επιπλέον προστιθέμενη αξία μέσα από την ορθολογικότερη χρησιμοποίηση του πνευματικού του κεφαλαίου, όπως θα ήταν για παράδειγμα ένας πιο αποτελεσματικός καταμερισμός της εργασίας με βάση τις πραγματικές δυνατότητες και ικανότητες του προσωπικού.

Το δεύτερο ερευνητικό ερώτημα διερευνούσε τον βαθμό επηρεασμού της πανδημίας στο πνευματικό κεφάλαιο του οργανισμού υγείας. Αρχικά θα πρέπει να σημειωθεί ότι η πανδημία είναι ευνόητο ότι τόνωσε την ανάγκη για αποτελεσματική χρήση του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού υγείας, κάτι που φάνηκε και από τις απαντήσεις των ερωτώμενων. Έτσι, σε σημαντικό βαθμό, το πνευματικό κεφάλαιο αυξήθηκε, ενώ αυξήθηκε και η ένταση χρησιμοποίησης του ήδη υπάρχοντος πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού, γεγονός που είναι αναμενόμενο καθώς το μέγεθος και η διάρκεια της πανδημίας είναι τέτοια που δεν επιτρέπει σε κανέναν εμπλεκόμενο να μην χρησιμοποιήσει με τον καλύτερο δυνατό τρόπο όλες τις δυνατότητες που διαθέτει.

Αυτό έχει ως αποτέλεσμα όλοι οι οργανισμοί υγείας να προβούν τόσο σε προσλήψεις υγειονομικού και λοιπού προσωπικού, όσο και περιορισμό των αδειών και επέκταση των ωραρίων, ώστε να ανταπεξέλθουν στην μεγάλη πρόκληση. Επίσης, η πανδημία αποτέλεσε μια ευκαιρία συνειδητοποίησης της ανάγκης για κάλυψη των αναγκών τέτοιων οργανισμών, καθώς ο μεγάλος όγκος ασθενών λειτούργησε ως επιταχυντής στην κάλυψη των αναγκών για αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του οργανισμού.

Τέλος, η σημασία του πνευματικού κεφαλαίου για την εύρυθμη και αποδοτική λειτουργία των οργανισμών υγείας σημειώθηκε και από τον τρόπο απάντησης των ατόμων που συμμετείχαν στην έρευνα, καθώς σύμφωνα με τα άτομα αυτά έγινε σαφές κατά την διάρκεια της πανδημίας, ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας

από τον οργανισμό επηρεάστηκε σε μεγάλο βαθμό από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον ίδιο τον οργανισμό.

Επιπλέον, έγινε σαφές με βάση τα στατιστικά τεστ που διενεργήθηκαν ότι οι δημογραφικοί παράγοντες επηρεάζουν σε κάποιο βαθμό τον τρόπο απάντησης των ερωτώμενων, αν και ίσως όχι στον βαθμό που θα περίμενε κανείς. Για παράδειγμα, τα άτομα ηλικίας 31-45 θεωρούν ότι στον οργανισμό δεν αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία σε ικανοποιητικό βαθμό, όπως θεωρούν τα άτομα μικρότερης και μεγαλύτερης ηλικίας. Αυτό το γεγονός ίσως επηρεάζεται από το ότι κατά κανόνα τα άτομα αυτά, έχουν περισσότερη πληροφόρηση και εξοικείωση με τις ανάγκες και τις δυνατότητες του οργανισμού σε σχέση με τα μικρότερης ηλικίας άτομα αφενός και αφετέρου, δεν κατέχουν ακόμη, τόσες πολλές θέσεις ευθύνης σε σχέση με τα μεγαλύτερης ηλικίας άτομα.

Ως εκ τούτου, είναι εύλογο να θεωρούν και σε συνδυασμό με την μόρφωσή τους, ότι οι δυνατότητες του οργανισμού είναι περισσότερες. Επιπλέον, έγινε σαφές ότι κατά την διάρκεια της πανδημίας, τα άτομα που χρειάστηκε να χρησιμοποιήσουν σε μεγαλύτερο βαθμό τις γνώσεις τους ήταν τα άτομα του ιατρικού και του νοσηλευτικού προσωπικού, τα οποία σε αντίθεση με τα άτομα που απασχολούνταν στο διοικητικό τομέα, γνώρισαν την μεγαλύτερη πίεση για άμεση ανταπόκριση και εκμετάλλευση των δυνατοτήτων τους, καθώς κυρίως από αυτά εξαρτιόνταν η πορεία και η έκβαση της υγείας των ασθενών.

Σε γενικές γραμμές έγινε σαφές ότι το πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών και ειδικότερα των οργανισμών υγείας αποτελεί τον πλέον σημαντικό πόρο για αυτούς και αποτελεί τον καθοριστικό παράγοντα για την αποδοτικότητα και άρα και την βιωσιμότητά τους. Η παρούσα εργασία, παρά τους περιορισμούς της που κυρίως σχετίζονται με το ότι ο ερευνητής απευθύνθηκε σε έναν μόνο οργανισμό υγείας για την συλλογή του δείγματος, γεγονός που καθιστά δύσκολη την γενίκευση των παραπάνω συμπερασμάτων για όλους τους οργανισμούς υγείας, συνέβαλε στην συνειδητοποίηση αυτής της πραγματικότητας και προωθεί την ανάγκη για το δυνατόν μεγαλύτερη εκμετάλλευση του πνευματικού κεφαλαίου παρόμοιων οργανισμών, ως βασικό στοιχείο της βελτίωσης της λειτουργίας και της απόδοσής τους.

Βιβλιογραφία

- Agostini, L., Nosella, A. (2017). Enhancing radical innovation performance through intellectual capital components. *Journal of Intellectual Capital*. 18(4):789-806
- Agrawal, A. (2006). Engaging the inventor: Exploring licensing strategies for university inventions and the role of latent knowledge. *Strateg. Manag. J.* 27:63–79.
- Alavi, M., & Leidner, D. E. (2001). Knowledge Management and Knowledge Management Systems: Conceptual Foundations and Research Issues. *MIS quarterly*. 25(1):107-136.
- Alegre, J.; Sengupta, K.; Lapiedra, R. (2013). Knowledge management and innovation performance in a high-tech SMEs industry. *Int. Small Bus. J.* 31:454–470.
- Barker, R. (2015). Conservatism, prudence and the IASB's conceptual framework. *Accounting and Business Research*. 45:514–538.
- Barney, J.B. (1991). Firm resources and sustained competitive advantage. *Journal of Management*. 17(1):99–120.
- Barney, J.B. (2002). *Gaining and Sustaining Competitive Advantage*. New York:Prentice Hall.
- Bartlett, C.A., Ghoshal, S. (2002). Building competitive advantage through people. *Sloan Management Review* Winter: 34–41.
- Boisot, M. (1998). *Knowledge assets*. New York: Oxford University Press.
- Bontis, N. (1998). Intellectual Capital: An explanatory study that develops measures and models. *Management Decision*. 36(2):63–76.
- Bose, R. (2004). Knowledge Management Metrics. *Industrial Management & Data Systems*. 104(6):457-468.
- Carmeli, A., 2004. Assessing core intangible resources. *European Management Journal*. 22(1):110–122.

Chua, A. (2004). Knowledge management system architecture: A bridge between km consultants and technologists. *International Journal of Information Management*. 24:87–98.

Colomo-Palacios, R.; García-Crespo, Á.; Gómez-Berbís, J.M.; Casado-Lumbreras, C.; Soto-Acosta, P. (2010). Technical competence assessment within software development teams enabled by semantics. *Int. J. Soc. Humanist. Comput.* 1:232–245.

Corrado, C., C. Hulten, D. Sichel. (2005). Measuring capital and technology: An expanded framework. The National Bureau of Economic Research, Tech. Rep.

Davenport, T. H., & Prusak, L. (2000). *Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know*. Harvard Business Press.

Donate, M.J.; de Pablo, J.D. (2015). The role of knowledge-oriented leadership in knowledge management practices and innovation. *J. Bus. Res.* 68:360–370.

Drucker, P. F. (1994). Theory of the Business. *Harvard Business Review*. 18:95- 106.

Dumay, J. (2016). A critical reflection on the future of intellectual capital: From reporting to disclosure. *Journal of Intellectual Capital*. 17:168–184.

Dumay, J., Guthrie, J., & Rooney, J. (2018). The critical path of intellectual capital. In J. Guthrie, J. Dumay, F. Ricceri, & C. Nielsen (Eds.), *The Routledge companion to intellectual capital: Frontiers of research, practice and knowledge* (pp. 21–39). London: Routledge.

Dumay, J., Guthrie, J., & Rooney, J. (2018). The critical path of intellectual capital. In J. Guthrie, J. Dumay, F. Ricceri, & C. Nielsen (Eds.), *The Routledge companion to intellectual capital: Frontiers of research, practice and knowledge* (pp. 21–39). London: Routledge.

Edvinsson, L. (1997). Developing intellectual capital at Skandia. *Long. Range. Plann.* 30:366–373.

Edvinsson, L., Malone, M. (1997). *Intellectual capital: Realizing your company's true value by finding its hidden brain power*. NY: Harper Collins.

Edvinsson, L., Malone, M.S., 1997. *Intellectual Capital: Realizing your Company's True Value by Finding its Hidden Brainpower*. Harper Collins Publishers, New York.

Edwards, J. S., Collier, P. M., & Shaw, D. (2003). Making a Journey in Knowledge Management Strategy. *Journal of Information & Knowledge Management*. 2(2):135-151.

Evans, J.M., Brown, A. & Baker, G.R. (2015). Intellectual capital in the healthcare sector: a systematic review and critique of the literature. *BMC Health Serv Res*. 15(556)25-41.

Feldman, R. (1998). Text mining: Theory and practice. In Proceedings of fourth world congress on expert systems – application of advanced information technologies. Mexico City Campus: ITESM.

Fischer, H. M., & Pollock, G. (2004). Effects of social capital and power on surviving transformational change: The case of initial public offering. *Academy of Management Journal*. 47(4):463–481.

Grant, R.M. (1991). The resource-based theory of competitive advantage: implication for strategy formulation. *California Management Review*. 33(3):114–135.

Guthrie, J., Parker, L. D., Dumay, J., & Milne, M. J. (2019). What counts for quality in interdisciplinary accounting research in the next decade: A critical review and reflection. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. 32:2–25.

Hansen, M. T., Nohria, N., & Tierney, T. (1999). What's Your Strategy for Managing Knowledge. *The Knowledge Management Yearbook 2000–2001*. 77(2):106-116.

Ireland, R. D., Hitt, M. A., & Vaidyanath, D. (2002). Alliance Management as a source of competitive advantage. *Journal of Management*. 28(3):413–446.

Jiang, C. & S. Yang. (2006). Research on the Formation Mechanism of Knowledge Innovation and Enterprise Knowledge Assets. *Forum on Science and Technology in China*. 22(5):82-86.

Kirkwood D. (2001). Creating a return from knowledge assets. *Knowledge Management*. 5(1):43-47.

- Langabeer, J. R., DelliFraine, J. L., & Helton, J. R. (2010). Mixing finance and medicine: The evolution of financial practices in healthcare. *Strategic Finance*. 92(6):27-34.
- Lee, S. M., & Hong, S. (2002). An Enterprise-Wide Knowledge Management System Infrastructure. *Industrial Management & Data Systems*. 102(1):17-25.
- Li, S., Tsai, M. (2009). A dynamic taxonomy for managing knowledge assets. *Technovation*. 29:284–298.
- Lin, C., & Tseng, S. (2005). Bridging the implementation gaps in the knowledge management system for enhancing corporate performance. *Expert Systems with Applications*. 29:163–173.
- Lombardi, R., & Dumay, J. (2017). Exploring corporate disclosure and reporting of intellectual capital (IC): Emerging innovations. *Journal of Intellectual Capital*. 18:2–8.
- Macintosh, A. (1996). *Position Paper on Knowledge Asset Management*. Artificial Intelligence Applications Institute, University of Edinburgh, Scotland.
- Malhotra, Y. (2003). Knowledge assets of a nation: Knowledge systems for development, Research Paper prepared for the Invited Keynote Presentation at Ad Hoc Group of Expert Meeting for Knowledge Systems for Development, United Nations.
- Marr, B., Schiuma, G., Neely, A. (2004). Intellectual capital—defining key performance indicators for organizational knowledge assets. *Business Process Management Journal*. 10 (5):551–569.
- Milliou, C. (2004). Vertical integration and R&D information flow: Is there a need for firewalls. *International Journal of Industrial Organization*. 22:25–43.
- Mouritsen, J., & Roslender, R. (2009). Critical intellectual capital. *Critical Perspectives on Accounting*. 20:801–803.

- Mouritsen, J., Larsen, H., & Bukh, P. (2005). Dealing with the knowledge economy: Intellectual capital versus the balanced scorecard. *Journal of Intellectual Capital*. 6:8–27.
- Nonaka, I., Toyama, R., 2002. A firm as a dialectical being: towards a dynamic theory of a firm. *Industrial and Corporate Change*. 11 (5):995–1009.
- Paraponaris, C. (2003). Third generation R&D and strategies for knowledge management. *Journal of Knowledge Management*. 7(5):96–106.
- Park, J.H.; Kook, S.H.; Im, H.; Eum, S.; Lee, C. (2018). Fabless semiconductor firms' financial performance determinant factors: Product platform efficiency and technological capability. *Sustainability*. 10:3373-3379.
- Paruchuri, S.; Awate, S. (2017). Organizational knowledge networks and local search: The role of intra-organizational inventor networks. *Strateg. Manag. J.* 38:657–675.
- Peng, T-J A, Pike, S., Roos, G. (2007). Intellectual capital and performance indicators: Taiwanese healthcare sector. *J Intellect Cap.* 8(3):538–556.
- Romer, P. (2003). The soft revolution: achieving growth by managing intangibles. In J. R. M. Hand & B. Lev (Eds.), *Intangible Assets*. Oxford: Oxford University Press.
- Roos, J., Roos, G., Dragonetti, N. C., & Edvinsson, L. (1997). *Intellectual capital: Navigating the new business landscape*. London: Macmillan.
- Roslender, R., & Fincham, R. (2001). Thinking critically about intellectual capital accounting. *Accounting, Auditing & Accountability Journal*. 14:383–399.
- Ruppel, C. P., & Harrington, S. J. (2001). Sharing knowledge through intranets: A study of organizational culture and intranet implementation. *IEEE Transactions on Professional Communication*. 44(1):37–51.
- Scarborough, H., Preston, J., & Swan, J. (1999). *Knowledge Management: A Literature Review*. London: Institute of Personnel and Development.

Schiuma, G., Lerro, A., & Carlucci, D. (2005). An inter-firm perspective on intellectual capital. In B. Marr (Ed.), *Perspectives in Intellectual Capital*. Elsevier Butterworth–Heinemann.

Schumpeter, J.A. (1942). *Capitalism, Socialism and Democracy*. New York, NY: Harper & Brothers.

Sher, P. J., & Lee, V. C. (2004). Information technology as a facilitator for enhancing dynamic capabilities through knowledge management. *Information and Management*. 41:933–945.

Singh, J. (2008). Distributed R&D, cross-regional knowledge integration and quality of innovative output. *Res. Policy*. 37:77-84.

Skandia (1994), *Visualising Intellectual Capital at Skandia: Supplement to Skandia's 1994 Annual Report*, Skandia Insurance Company Ltd. Stockholm.

Stewart, T. A. (1991). Brainpower: How Intellectual Capital is Becoming America's Most Valuable Asset. *Fortune*. 62(6):42-56.

Stewart, T. A., & Losee, S. (1994). Your company's most valuable asset: Intellectual capital. *Fortune*. 130:68–73.

Sveiby, K. E. (2001). A knowledge based theory of the firm to guide strategy formulation. *Journal of Intellectual Capital*. 2(4):344–358.

Sveiby, K. E. (2007). Methods for measuring intangible assets. Available at: <http://www.sveiby.com/portals/0/articles/IntangibleMethods.htm>. [1/10/2020].

Teece, D. J. (2000). *Managing intellectual capital: Organizational strategic and policy dimensions*. Oxford: Oxford University Press.

Teece, D. J., Pisano, G., & Shuen, A. (1997). Dynamic capabilities and strategic management. *Strategic Management Journal*. 18(7):509–533.

Trivedi, M. (2007). Knowledge Management in Health Science Libraries. *Electronic Journal of Academic and Special Librarianship*. 8(2):15-26.

Weygandt, J.J., Kieso, D.E., & Kimmel, P.D. (2014). *Financial Accounting*. Hoboken, NJ John Wiley and Sons.

Wright, P. (2000). Sharing innovations at Kodak Research. *Knowledge Management Review*. 3(2):3-14.

Xiang, X. & X. Guo. (2014). Knowledge Assets, Value Management and EVA Improvement. *Research of Finance and Accounting*. 35(6):56-59.

Yayavaram, S.; Srivastava, M.K.; Sarkar, M.B. (2018). Role of search for domain knowledge and architectural knowledge in alliance partner selection. *Strateg. Manag. J.* 39:2277–2302.

Zack, M. (1999). Managing codified knowledge. *Sloan Management Review*. 40(4):45–58.

Zhao, R.; Sheng, X. (2017). Innovation-Related Diversification and Firm Value. *Eur. Financ. Manag.* 23:475–518.

Παράρτημα

ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΣΧΟΛΗ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΜΣ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΥΓΕΙΑΣ

Ερωτηματολόγιο στα πλαίσια εκπόνησης της διπλωματικής εργασίας με θέμα «Η λογιστική του γνωσιακού κεφαλαίου και η χρησιμότητά του στις μονάδες υγείας»
Η έρευνα είναι ανώνυμη.

A1.Φύλο:	<input type="checkbox"/> Άνδρας	<input type="checkbox"/> Γυναίκα		
A2.Ηλικία:	<input type="checkbox"/> 18-30	<input type="checkbox"/> 31-45	<input type="checkbox"/> 46-60	<input type="checkbox"/> 60 και άνω
A3.Μορφωτικό επίπεδο:	<input type="checkbox"/> Πρωτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια εκπαίδευση	<input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό/Διδακτορικό
A4.Θέση που κατέχετε στον οργανισμό:	<input type="checkbox"/> Διοικητικός Υπάλληλος	<input type="checkbox"/> Νοσηλεύτης/τρια	<input type="checkbox"/> Ιατρός	<input type="checkbox"/> Άλλο
A5.Προϋπηρεσία στον οργανισμό:	<input type="checkbox"/> Μέχρι και 5 έτη	<input type="checkbox"/> 6-10 έτη	<input type="checkbox"/> 10 έτη και άνω	
A6.Προϋπηρεσία στη θέση	<input type="checkbox"/> Μέχρι και 2 έτη	<input type="checkbox"/> 3-5 έτη	<input type="checkbox"/> 5 έτη και άνω	

B1. Έχετε βελτιώσει το επίπεδο σπουδών σας κατά την διάρκεια της εργασίας σας στον οργανισμό;

Ναι

Όχι

Αξιολογείστε σημειώνοντας με "χ" το αντίστοιχο πεδίο από το 1 έως το 5.

	Καθόλου	Λίγο	Μέτρια	Πολύ	Πάρα πολύ
B2. Αν ναι, αυτό συνέβη μετά από παρότρυνση της Διοίκησης του Οργανισμού;	1	2	3	4	5
B3. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας γενικά;	1	2	3	4	5
B4. Γνωρίζετε αν ο οργανισμός σας εφαρμόζει κάποιες από τις αρχές της διαχείρισης γνώσης;	1	2	3	4	5
B5. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό που απασχολείστε χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά	1	2	3	4	5

από την διοίκηση διαδικασίες εκπαίδευσης και ανάπτυξης του προσωπικού;					
B6. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό που απασχολείστε χρησιμοποιούνται ικανοποιητικά από την διοίκηση οι νέες τεχνολογίες για την εκμετάλλευση του γνωσιακού κεφαλαίου του οργανισμού;	1	2	3	4	5
B7. Υπάρχουν τρόποι με τους οποίους η διοίκηση ελέγχει την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του οργανισμού; (πχ αξιολογήσεις, συνεντεύξεις, αποτιμήσεις πεπραγμένων)	1	2	3	4	5
B8. Θεωρείτε ότι στον οργανισμό αξιοποιείται η γνώση για να δημιουργηθεί προστιθέμενη αξία;	1	2	3	4	5
B9. Θεωρείτε ότι το εξωτερικό περιβάλλον του οργανισμού ευνοεί την αξιοποίηση του γνωσιακού κεφαλαίου του;	1	2	3	4	5
B10. Θεωρείται ότι ο οργανισμός μπορεί να αυξήσει την αποτελεσματικότητά του στην διαχείριση του γνωσιακού κεφαλαίου του;	1	2	3	4	5
B11. Θεωρείτε ότι η γραφειοκρατία αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;	1	2	3	4	5
B12. Θεωρείτε ότι η πιθανή έλλειψη αξιοκρατίας αποτελεί εμπόδιο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου από τον οργανισμό;	1	2	3	4	5
C1. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε το πνευματικό του κεφάλαιο ως μέγεθος;	1	2	3	4	5
C2. Κατά την διάρκεια της πανδημίας ο οργανισμός σας αύξησε τον βαθμό εκμετάλλευσης του πνευματικού του κεφαλαίου;	1	2	3	4	5
C3. Θεωρείτε ότι η πανδημία λειτούργησε ως επιταχυντής στις ανάγκες αύξησης του πνευματικού κεφαλαίου του	1	2	3	4	5

οργανισμού σας;					
C4. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο πνευματικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;	1	2	3	4	5
C5. Έλαβαν χώρα αλλαγές στο τεχνολογικό κεφάλαιο των οργανισμών μονάδων υγείας ως συνέπεια της πανδημίας;	1	2	3	4	5
C6. Έχετε χρησιμοποιήσει στα πλαίσια των καθηκόντων σας τις γνώσεις που έχετε αποκομίσει από τις σπουδές σας ειδικά στην αντιμετώπιση της πανδημίας COVID-19;	1	2	3	4	5
C7. Θεωρείτε ότι ο τρόπος αντιμετώπισης της πανδημίας COVID-19 από τον οργανισμό επηρεάστηκε από τον τρόπο αξιοποίησης του γνωσιακού κεφαλαίου του οργανισμού;	1	2	3	4	5

Ευχαριστώ για την ελικρινή συμμετοχή σας,
Γιαννακάκης Δημήτριος