



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ
ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ – ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΟΛΙΚΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ
ΜΕ ΔΙΕΘΝΗ ΠΡΟΣΑΝΑΤΟΛΙΣΜΟ
(M.B.A. - T.Q.M. International)

«ΥΙΟΘΕΤΗΣΗ, ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΚΑΙ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΣΕ
ΝΕΟΣΥΣΤΑΤΕΣ ΕΛΛΗΝΙΚΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ»

Δήμητρα Δ. Τζίμα

Επιβλέπων Καθηγητής: Παναγιώτης Χουντάλας

Πειραιάς, 2024

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

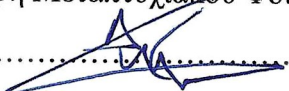
«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων – Ολική Ποιότητα με Διεθνή Προσανατολισμό» με τίτλο:

«Υιοθέτηση, εφαρμογή και παρακολούθηση Συστημάτων Ποιότητας σε νεοσύστατες ελληνικές επιχειρήσεις»

έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου»

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή Ονοματεπώνυμο

.....


ΤΖΙΜΑ ΔΗΜΗΤΡΑ

Ευχαριστίες

Θα ήθελα να ευχαριστήσω θερμά, τον επιβλέποντα καθηγητή μου, κ. Παναγιώτη Χουντάλα τόσο για την καθοδήγηση και υποστήριξη κατά τη διάρκεια της συγγραφής της παρούσας διπλωματικής εργασίας, όσο και για την έμπνευση που μου μετέδωσε κατά τη διάρκεια του μεταπτυχιακού προγράμματος.

Επιπλέον, θα ήθελα να ευχαριστήσω το σύνολο των καθηγητών του μεταπτυχιακού προγράμματος για τις γνώσεις, τις εμπειρίες και την χαρά της μάθησης που μου μεταλαμπάδευσαν.

Θα ήθελα να εκφράσω την ευγνωμοσύνη μου στην οικογένεια μου για τη διαχρονική στήριξη της.

Τέλος, δεν θα μπορούσα να μην ευχαριστήσω τους εκπροσώπους των νεοφυών επιχειρήσεων, που συμμετείχαν στην εμπειρική έρευνα, καθώς χωρίς τη καθοριστική συμβολή τους, δεν θα είχε ολοκληρωθεί η εκπόνηση της παρούσας διπλωματικής.

Περίληψη

Ο σκοπός της παρούσας διπλωματικής εργασίας είναι, η μελέτη της υιοθέτησης συστημάτων ποιότητας από νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις στην Ελλάδα, εστιάζοντας στη διερεύνηση της πιστοποίησης με πρότυπο ISO 9001:2015.

Προς την επίτευξη του σκοπού αυτού, αρχικά πραγματοποιείται βιβλιογραφική επισκόπηση σχετικά με τα συστήματα ποιότητας, καθώς και ενδελεχή έρευνα για τα οφέλη και τα εμπόδια υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015, αλλά και τα χαρακτηριστικά της νεοφυούς επιχειρηματικότητας και την εξέλιξη της σε εθνικό επίπεδο. Στη συνέχεια, γίνεται η παρουσίαση των αποτελεσμάτων της έρευνας πεδίου που εστιάζει στη διερεύνηση της υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015 από τις νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μεθοδολογία της συλλογής και ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων, μέσω έρευνας πεδίου, με τη χρήση ερωτηματολογίου που απευθυνόταν αποκλειστικά σε ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις.

Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από εκπροσώπους των νεοφυών επιχειρήσεων με το δείγμα της έρευνας να διαμορφώνεται στις 102 ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις με χρόνο λειτουργίας έως δέκα έτη. Από την εμπειρική έρευνα και τη βιβλιογραφική επισκόπηση, προκύπτει ότι τα τελευταία χρόνια η νεοφυής επιχειρηματικότητα έχει αναπτυχθεί σημαντικά στην Ελλάδα, και μάλιστα υπό δύσκολες οικονομικές και πολιτικές συγκυρίες, με αποτέλεσμα να δύναται να αποτελέσει βασικό πυλώνα ανάπτυξης και ενίσχυσης της απασχόλησης στην χώρα. Σε ότι αφορά τις διαδικασίες πιστοποίησης οι επιχειρηματίες των νεοφυών επιχειρήσεων φαίνεται να γνωρίζουν την σημαντικότητα των προτύπων και να κινούνται προς την κατεύθυνση της υιοθέτησης τους, με μεγάλο ποσοστό αυτών, να προχωρούν στην πιστοποίηση από τα πρώτα χρόνια λειτουργίας τους.

Λέξεις κλειδιά: νεοφυείς επιχειρήσεις, πρότυπα συστήματα ποιότητας , διοίκηση ολικής ποιότητας , ISO 9001.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Επισκόπηση της βιβλιογραφίας συστημάτων ποιότητας	10
2.1 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας	10
2.2 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας.....	11
2.3 Πρότυπο Διαχείρισης ISO 9001	13
2.4 Κίνητρα και οφέλη πιστοποίησης ISO 9001	14
2.5 Αντικίνητρα και δυσκολίες πιστοποίησης ISO 9001	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επισκόπηση της βιβλιογραφίας των νεοφυών επιχειρήσεων	19
3.1 Εισαγωγή.....	19
3.2 Ορισμός της Νεοφυούς Επιχείρησης	19
3.3 Χαρακτηριστικά Νεοφυών Επιχειρήσεων.....	20
3.4 Εξέλιξη Νεοφυών Επιχειρήσεων	23
3.5 Νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα.....	24
3.6 Ο ρόλος των προτύπων στις νεοφυείς επιχειρήσεις	25
3.7 Αξιολόγηση του προτύπου ISO 9001:2015 σε νεοφυείς επιχειρήσεις.....	28
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εμπειρική Έρευνα	31
4.1 Σχεδιασμός και Μεθοδολογία Έρευνας	31
4.2 Καθορισμός πληθυσμού και δείγματος έρευνας	31
4.3 Μεθοδολογία Έρευνας	32
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Παρουσίαση Ευρημάτων.....	34
5.1 Ανάλυση δεδομένων και παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας.....	34
5.2 1η Ενότητα Ερωτηματολογίου	34
5.3 2η Ενότητα Ερωτηματολογίου	38
5.4 3η Ενότητα Ερωτηματολογίου	41
5.5 4η Ενότητα Ερωτηματολογίου	49
5.6 Στατιστικός έλεγχος	50
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα – Προτάσεις	58
6.1 Συμπεράσματα.....	58
6.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα	60
Βιβλιογραφία	62
Παραρτήματα.....	65

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΣΧΗΜΑΤΩΝ – ΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ – ΠΙΝΑΚΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

Σχήμα 3.1: Βασικές διαφορές μεταξύ των νεοφυών και νεοϊδρυθέντων επιχειρήσεων

Σχήμα 3.2: Τα τεταρτημόρια των νεοφυών επιχειρήσεων (start-up)

Σχήμα 3.3: Στάδια ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (start-up)

Σχήμα 3.4: Οι 10 πιο κερδοφόρες νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα το 2022

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Διάγραμμα 5.1: Έτη λειτουργίας της επιχείρησης

Διάγραμμα 5.2: Στάδια ανάπτυξης επιχείρησης

Διάγραμμα 5.3: Στάδια ανάπτυξης επιχείρησης ανά έτος λειτουργίας

Διάγραμμα 5.4: Βαθμός επιτυχίας λειτουργίας νεοφυούς επιχείρησης

Διάγραμμα 5.5: Αριθμός εργαζομένων νεοφυούς επιχείρησης

Διάγραμμα 5.6: Έδρα της νεοφυούς επιχείρησης

Διάγραμμα 5.7: Τομείς δραστηριότητας νεοφυών επιχειρήσεων

Διάγραμμα 5.8: Γνώση του περιεχομένου του ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.9: Πιστοποίηση ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.10: Βαθμός γνώσης προτύπου ISO 9001:2015 & τάση πιστοποίησης

Διάγραμμα 5.11: Πιστοποίηση με άλλα πρότυπα

Διάγραμμα 5.12: Πιστοποίηση με πρότυπο ISO 9001:2015 έναντι άλλων προτύπων

Διάγραμμα 5.13: Κίνητρα πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.14: Αντικίνητρα πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.15: Οφέλη πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.16: Σύγκριση κινήτρων και ωφελειών πιστοποίησης

Διάγραμμα 5.17: Κρίσιμα σημεία πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Διάγραμμα 5.18: Βαθμός συμβολής εξωτερικού συμβούλου στην προετοιμασία πιστοποίησης νεοφυών επιχειρήσεων

Διάγραμμα 5.19: Βαθμός συμβολής εξωτερικού συμβούλου στην βελτίωση του συστήματος ποιότητας σε νεοφυείς επιχειρήσεις

Διάγραμμα 5.20: Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας σε σχέση με πιστοποιημένες ή μη επιχειρήσεις

Διάγραμμα 5.21: Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας σε σχέση με το μέγεθος της επιχείρησης

Διάγραμμα 5.22: Σχέση Μεγέθους Επιχείρησης & Πιστοποίησης

Διάγραμμα 5.23: Σχέση Κινήτρων & Πιστοποίησης

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5

Πίνακας 5.1: Cronbach's Alpha – Κρίσιμα σημεία

Πίνακας 5.2: Cronbach's Alpha – Οφέλη Πιστοποίησης

Πίνακας 5.3: Ανάλυση ANOVA- Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Πιστοποίηση

Πίνακας 5.4: Ανάλυση ANOVA- Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Μέγεθος Επιχείρησης

Πίνακας 5.5: Ανάλυση Pearson chi-square - Σχέση Μεγέθους Επιχείρησης & Πιστοποίησης

Πίνακας 5.6: Ανάλυση Pearson chi-square - Σχέση Κινήτρων - Πιστοποίησης

Πίνακας 5.7: Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1: Εισαγωγή

Η έννοια της ποιότητας αποκτά συνεχώς όλο και μεγαλύτερη σημασία στους περισσότερους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής πραγματικότητας σε παγκόσμιο επίπεδο, ενώ ταυτόχρονα η επιρροή της αυξάνεται τόσο στους επιχειρηματικούς κλάδους όσο και στην καταναλωτική συμπεριφορά των ανθρώπων. Ως ποιότητα μπορεί να θεωρηθεί το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας, τα οποία ικανοποιούν τις ανάγκες του τελικού χρήστη (American Society for Quality, 2021). Τα τελευταία χρόνια η έννοια της ποιότητας είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα συστήματα διασφάλισης της ποιότητας στο τομέα των επιχειρήσεων.

Ο Διεθνής Οργανισμός Τυποποίησης (ISO) δημοσίευσε την οικογένεια των προτύπων ISO 9000 το 1987. Το πρότυπο ISO 9001 βασίζεται στο σύστημα διαχείρισης ποιότητας (QMS) και παρέχει καθοδήγηση σε όλους τους οργανισμούς, ανεξάρτητα από το μέγεθος και τον τομέα τους, σχετικά με τη διασφάλιση ότι τα προϊόντα και οι υπηρεσίες τους ικανοποιούν με συνέπεια τις απαιτήσεις των πελατών (International Organization for Standardization (ISO), 2015a 2016a) αλλά και σε ότι αφορά τη βελτίωση της ποιοτικής απόδοσης με την πάροδο του χρόνου (Psomas and Pantounakis, 2015; Valmohammadi & Kalantari, 2015). Από την εισαγωγή του, πάνω από ένα εκατομμύριο οργανισμοί σε περισσότερες από 170 χώρες έχουν υιοθετήσει το πρότυπο ISO 9001 (ISO, 2015a).

Η πιστοποίηση για τα πρότυπα ISO δίνεται από έναν εξωτερικό διαπιστευμένο φορέα όπου διασφαλίζει ότι όλες οι απαιτήσεις του ISO 9001 έχουν εφαρμοστεί από την οργάνωση και ότι ο οργανισμός εφαρμόζει τις απαιτήσεις και προσπαθεί συνεχώς για την βελτίωση της ποιότητας των παραγόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών. Επομένως, η εφαρμογή ενός Συστήματος Διαχείρισης Ποιότητας (ΣΔΠ) και η επακόλουθη πιστοποίησή του, είναι μια εθελοντική διαδικασία, που υποστηρίζεται από τα κίνητρα, τους στόχους και τις πολιτικές του οργανισμού. Οι Jones, Arndt και Kustin (1997), προσδιόρισαν δύο τύπους οργανισμών, με βάση τον κύριο σκοπό για τον οποίο αποφασίζουν να πιστοποιηθούν οι επιχειρήσεις, δηλαδή τις «μη αναπτυξιακές εταιρείες», οι οποίες τείνουν να εφαρμόζουν ένα σύστημα ποιότητας μόνο για να αποκτήσουν πιστοποιητικό και τις «αναπτυξιακές εταιρείες», που υιοθετούν το πρότυπο, επειδή πιστεύουν ότι μπορούν να αποκομίσουν εσωτερικά οφέλη από την εφαρμογή του.

Αρκετές μελέτες έχουν διεξαχθεί σχετικά με τη σειρά προτύπων ISO 9000 οι οποίες κυρίως στόχευαν στην ανάδειξη των διαδικασιών για την επιτυχή εφαρμογή του συστήματος διαχείρισης ποιότητας και τα οφέλη της εφαρμογής του. Οι περισσότερες από τις μελέτες έχουν επικεντρωθεί στην διερεύνηση των κινήτρων για την πιστοποίηση και των παραγόντων που είναι σημαντικοί για την επιτυχία και την απόκτηση ωφελειών από το QMS (Carlsson and Carlsson, 1996, Singels et al., 2001; Casadeus και Gimenez, 2000; Τσιότρας και Γκοτζαμάνη, 1996). Τα οφέλη που συχνά αναφέρονται επικεντρώνονται στην συνεισφορά του μάρκετινγκ και της απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος (Lloyd's Register Quality Assurance, 1994· Quazi and Padibjo, 1998), άλλα τονίζουν και τις εσωτερικές βελτιώσεις στους οργανισμούς (Terziovski et al., 1997; Brown et al., 1998).

Οι έρευνες που έχουν διεξαχθεί επικεντρώνονται σε καλά εδραιωμένες επιχειρήσεις που υιοθετούν πρότυπα της σειράς ISO και διαθέτουν τόσο την οργάνωση όσο και τους πόρους για να υποστηρίξουν την πιστοποίηση. Στις μέρες μας, έχει παρατηρηθεί ότι αυξάνονται συνεχώς οι νεοφυείς επιχειρήσεις (startup) τόσο σε εθνικό όσο και σε διεθνές επίπεδο.

Το Cambridge Dictionary (2019) ορίζει ως «startup» την «μικρή επιχείρηση που μόλις ξεκίνησε», ενώ οι Salamzadeh & Hiroko (2015) ορίζουν ότι οι startup είναι εταιρείες που διαθέτουν μία καινοτόμο ιδέα και είναι ταχέως αναπτυσσόμενες. Από την αναζήτηση στην βιβλιογραφία παρατηρήθηκε ότι δεν υπάρχουν μελέτες

που να επικεντρώνονται στα κίνητρα, τα οφέλη καθώς και τα εμπόδια για την πιστοποίηση αυτού του είδους των επιχειρήσεων.

Η παρούσα διπλωματική εργασία με θέμα «Υιοθέτηση, εφαρμογή και παρακολούθηση συστημάτων ποιότητας σε νεοφυείς επιχειρήσεις» αποσκοπεί στη διερεύνηση της υιοθέτησης προτύπων ποιότητας από νεοφυείς (startup) επιχειρήσεις με στόχο την παρακολούθηση των διαδικασιών τους και την βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών που παρέχουν.

Η επιλογή του παρόντος θέματος έγινε βάσει της λογικής ότι στο στάδιο της εκκίνησης μιας νεοφυούς επιχείρησης, δεν υπάρχει επαρκής ενημέρωση σε ότι αφορά τα πρότυπα ποιότητας, αλλά και καθοδήγησης μέσω εθνικών και ευρωπαϊκών προγραμμάτων για τα οφέλη της υιοθέτησης προτύπων της σειράς ISO. Συγκεκριμένα, λόγω της φύσης των νεοφυών επιχειρήσεων και της μεγάλης αβεβαιότητας σχετικά με την επιτυχή ή μη έκβαση της επιχειρηματικής ιδέας, αλλά και της καινοτόμου ιδέας που ακολουθεί κάθε νεοφυή επιχείρηση η δυσκολία υιοθέτησης συστημάτων ποιότητας είναι μεγαλύτερη σε σχέση με μία επιχείρηση εδραιωμένη σε έναν κλάδο.

Επομένως, το βασικό κίνητρο για την εκπόνηση της συγκεκριμένης διπλωματικής εργασίας είναι η διερεύνηση της απάντησης στο εξής ερώτημα: «Υιοθετούν οι ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις συστήματα ποιότητας και σε ποιο στάδιο ανάπτυξής τους;». Προς αυτήν την κατεύθυνση, η εν λόγω εργασία στοχεύει αφενός στην παρουσίαση και μελέτη των κινήτρων και των δυσκολιών που μπορεί να αντιμετωπίζουν οι νεοφυείς επιχειρήσεις κατά την διαδικασία εφαρμογής προτύπων και αφετέρου στην διερεύνηση του ποσοστού των επιχειρήσεων που έχουν πιστοποιηθεί.

Αναλυτικότερα, μέσω της ανασκόπησης της διαθέσιμης βιβλιογραφίας, αποτυπώνονται τα χαρακτηριστικά των προτύπων και ιδιαίτερα του προτύπου ISO 9001:2015, το οποίο μελετάται εκτενέστερα καθώς και των κινήτρων και των ωφελειών του. Επιπλέον, για την μεγαλύτερη κατανόηση των αναγκών των νεοφυών επιχειρήσεων γίνεται εκτενής αναφορά στα βασικά χαρακτηριστικά των νεοφυών επιχειρήσεων και στην εξέλιξη τους στον ελλαδικό χώρο τα τελευταία χρόνια.

Επιπρόσθετα, πραγματοποιείται εμπειρική μελέτη για την υιοθέτηση του προτύπου ISO 9001:2015 από νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Η έρευνα πεδίου γίνεται με χρήση διαδικτυακού ερωτηματολογίου απευθυνόμενο σε ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις. Μέσω της έρευνας, γίνεται προσπάθεια άντλησης στοιχείων σχετικών με τη πορεία των νεοφυών επιχειρήσεων στην Ελλάδα, της γνώσης που διαθέτουν για τα πρότυπα ποιότητας, τα κίνητρα και τα αντικίνητρα υιοθέτησης τους.

Αναλυτικότερα το πρώτο κεφάλαιο, αναφέρεται στο αντικείμενο και τον σκοπό της παρούσας εργασίας. Έπειτα, πραγματοποιείται βιβλιογραφική επισκόπηση (Κεφάλαιο 2), ώστε να μελετηθεί διεξοδικότερα το θεωρητικό υπόβαθρο σχετικά με τα συστήματα διαχείρισης ποιότητας και το πρότυπο διαχείρισης ISO 9001:2015. Συγκεκριμένα, αναλύονται τα χαρακτηριστικά του προτύπου αλλά και τα κίνητρα και τα αντικίνητρα που προκύπτουν από την υιοθέτηση του.

Στη συνέχεια, αναλύονται τα χαρακτηριστικά των νεοφυών επιχειρήσεων και η πορεία τους στον ελλαδικό χώρο τα τελευταία χρόνια. Σε αυτήν την ενότητα παρουσιάζεται το οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων και των δομών υποστήριξης που συμπεριλαμβάνονται, καθώς κρίνεται ιδιαίτερα σημαντικό για την προσβασιμότητα των νεοφυών επιχειρήσεων στα συστήματα ποιότητας.

Στο τέταρτο κεφάλαιο περιγράφεται η εμπειρική έρευνα σχετικά με την υιοθέτηση του προτύπου ISO 9001:2015 από τις ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις. Τέλος, στο πέμπτο κεφάλαιο, ακολουθεί η κριτική

ανάλυση των αποτελεσμάτων και διερευνάται η συσχέτισή τους με τα αποτελέσματα άλλων προηγούμενων ερευνών.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2: Επισκόπηση της βιβλιογραφίας συστημάτων ποιότητας

2.1 Διοίκηση Ολικής Ποιότητας

Η Διοίκηση Ολικής Ποιότητας (Total Quality Management, TQM) είναι μία φιλοσοφία διοίκησης, η οποία προσανατολίζεται στην ποιότητα και μεγάλος αριθμός επιχειρήσεων την υιοθετούν ώστε να πετύχουν τα βέλτιστα αποτελέσματα. Πατέρας της φιλοσοφίας της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας είναι ο Αμερικανός Edwing Deming. Η ΔΟΠ φαίνεται να έκανε την εμφάνιση της το 1949 από την Ένωση Ιαπώνων ειδικών και επιστημόνων, η οποίοι επικεντρώθηκαν στην ποιότητα της παραγωγικότητας, ενώ σήμερα αποτελεί την σημαντικότερη τεχνική διοίκησης στην Ιαπωνία. Στις ΗΠΑ ξεκίνησε να εφαρμόζεται κυρίως κατά την δεκαετία του 1980 και εν συνεχεία έγιναν και οι πρώτες εφαρμογές στην Ευρώπη.

Μέσα από την βιβλιογραφία βλέπουμε ότι υπάρχουν αρκετοί γενικώς αποδεκτοί ορισμοί για την Διοίκηση Ολικής Ποιότητας. Ως «γκουρού» της ποιότητας έχουν χαρακτηριστεί οι Deming, Juran, Feigenbaum, Crosby και Ishikawa, η οποίοι προσέγγισαν το θέμα από διαφορετικές οπτικές, προσδιορίζοντας στην πραγματικότητα με αυτόν τον τρόπο τις βασικές αρχές της Ολικής Ποιότητας. Σύμφωνα με τον Oakland «μιλούν όλοι την ίδια γλώσσα αλλά χρησιμοποιούν διαφορετικές διαλέκτους» (Oakland 1989, σ. xi).

Όπως συμβαίνει και με την έννοια της ποιότητας, έτσι και στην περίπτωση της ΔΟΠ δεν έχει προσδιοριστεί κάποιος απόλυτος ορισμός γι' αυτήν. Πολλοί οργανισμοί και επιχειρήσεις χρησιμοποιούν προσαρμοσμένο στις ανάγκες τους το ακρωνύμιο TQM, ενώ άλλοι όχι. Σε κάθε περίπτωση, οι περισσότερες προσεγγίσεις έχουν κοινά στοιχεία. Η ΔΟΠ είναι μία φιλοσοφία διοίκησης που διαφέρει από τις παραδοσιακές προσεγγίσεις και πρεβεύει ότι η ποιότητα αποτελεί ευθύνη όλων των εμπλεκόμενων μελών και όλων των λειτουργιών που λαμβάνουν χώρα μέσα σε έναν οργανισμό.

Στο πρότυπο ISO 8402, ο επίσημος ορισμός της Διοίκησης Ολικής Ποιότητας που αναφέρεται είναι: «Τρόπος διοίκησης ενός οργανισμού εστιαζόμενος στην Ποιότητα, ο οποίος βασίζεται στη συμμετοχή όλων των μελών του και στοχεύει στη μακροπρόθεσμη επιτυχία μέσω της ικανοποίησης του πελάτη και στην παροχή οφελών σε όλα τα μέλη του οργανισμού και στην κοινωνία με το μικρότερο κόστος».

Οι Steingrad and Fitzgibbons (1993) εξέφρασαν το TQM μέσα από μία διαφορετική προσέγγιση: «Τα TQM αποτελούν διαδικασίες που επιδιώκουν να μειώσουν την επίδραση ενός προϊόντος, υπηρεσίας ή διεργασίας για να αυξήσουν την ποιότητα και την αποδοτικότητα». Ένας άλλος ορισμός του TQM είναι αυτός του Kaynak (2003): «Το TQM είναι μια ολιστική φιλοσοφία διαχείρισης που επιδιώκει τη συνεχή βελτίωση όλων των λειτουργιών ενός οργανισμού και μπορεί να επιτευχθεί». Ο Brown αναφέρει σε σχετικό άρθρο του: «η ΔΟΠ είναι μία φιλοσοφία διοίκησης που αναζητά τη συνεχή βελτίωση της ποιότητας όλων των διεργασιών, των προϊόντων και των υπηρεσιών ενός οργανισμού. Δίνει έμφαση στην κατανόηση της απόκλισης, τη σημαντικότητα της μέτρησης, το ρόλο του πελάτη και την εμπλοκή των εργαζομένων σε όλα τα επίπεδα του οργανισμού για την επίτευξη αυτής της βελτίωσης.» (Brown, 1994, σ. 4). Σύμφωνα με τους Δερβιτσιώτη και Λαγοδήμο (2000) η ΔΟΠ ορίζεται ως μία προσέγγιση διοίκησης επικεντρωμένη στην έννοια της ποιότητας, που στόχο έχει τη μακροπρόθεσμη κερδοφορία και την αύξηση της ανταγωνιστικότητας μίας επιχείρησης μέσω της ικανοποίησης των πάσης φύσεως πελατών.

Η ΔΟΠ δεν είναι απλά η εφαρμογή ενός δυναμικού συστήματος διοίκησης, είναι η ενσωμάτωση στον οργανισμό της νοοτροπίας της συνεχούς βελτίωσης σε όλους τους τομείς.

Με τον όρο Διοίκηση εννοούνται οι λειτουργίες του προγραμματισμού, της οργάνωσης, της διοίκησης και του ελέγχου, μέσα από τους οποίους οι οργανισμοί και οι επιχειρήσεις οργανώνονται με σκοπό την επίτευξη των στόχων με αποτελεσματικό τρόπο.

Πρόκειται για ένα σύστημα που βρίσκεται σε συνεχή αλληλεπίδραση με το περιβάλλον του. Με τον όρο Ολική Ποιότητα εννοούμε την ποιότητα την οποία επιτυγχάνουμε με την συμμετοχή όλου του ανθρωπίνου δυναμικού του οργανισμού. Σε αυτό το σύνολο συμπεριλαμβάνεται το ανθρώπινο δυναμικό τόσο εντός της επιχείρησης όσο και οι εκτός, δηλαδή οι προμηθευτές και οι πελάτες.

Στις μέρες μας οι επιχειρήσεις αναγνωρίζουν την ποιότητα ως ένα κρίσιμο στρατηγικό παράγοντα για την επίτευξη των στόχων τους και στα πλαίσια του συνεχώς αυξανόμενου ανταγωνισμού.

2.2 Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας

Οι οργανισμοί για να επιτύχουν τα αποτελέσματα τους χρειάζονται μία αποτελεσματική και δομημένη προσέγγιση για την εφαρμογή των αρχών, των πρακτικών και των τεχνικών της ποιότητας. Οι επιχειρήσεις σήμερα επιλέγουν να διαθέτουν ένα συγκεντρωτικό τμήμα ποιότητας, ή στελέχη που ασχολούνται με την ποιότητα. Τα Συστήματα Διαχείρισης Ποιότητας (Quality Management System, QMS) αποτελούν ειδικά συστήματα ποιότητας, που επιλέγονται από οργανισμούς και έχουν αναδειχθεί ως τα καταλληλότερα και αποδοτικότερα σε θέματα διαχείρισης ποιότητας. Τα συστήματα αυτά ξεκίνησαν να εφαρμόζονται σε κλάδους με ιδιαίτερα υψηλές απαιτήσεις, όπως είναι ο κλάδος της Πολεμικής Βιομηχανίας, σε Ατομικές και πυρηνικές εγκαταστάσεις, σε Φαρμακοβιομηχανίες και Βιομηχανίες Τροφίμων, ενώ τα θετικά αποτελέσματα από την εφαρμογή των παραπάνω εξειδικευμένων προτύπων οδήγησαν στην ευρεία ανάπτυξη τους. Έτσι, πλέον εφαρμόζονται σε επιχειρήσεις ανεξαρτήτως κλάδου δραστηριότητας. Τα πρότυπα αυτά έχουν ως κεντρική ιδέα ότι οι λειτουργικές επιδόσεις ενός οργανισμού καθορίζονται από το σύστημα διοίκησης που εφαρμόζει. Ουσιαστικά, πρόκειται για διοικητικές λειτουργίες, οι οποίες καθορίζουν την πολιτική, τους στόχους και τις αρμοδιότητες σχετικά με την ποιότητα και υλοποιούν τα παραπάνω με ελέγχους ποιότητας, μηχανισμούς διασφάλισης και δραστηριότητες βελτίωσης ποιότητας (Sousa-Poza et al., 2010). Η λογική των QMS βασίζεται στην ανάγκη των οργανισμών να αποκτήσουν ή ακόμα να διατηρήσουν το ανταγωνιστικό τους πλεονέκτημα στη διεθνή αγορά. Σε ένα διεθνοποιημένο περιβάλλον, στόχος των συστημάτων διαχείρισης της ποιότητας αποτελεί η τυποποίηση των διαδικασιών και των ρόλων (del Castillo-Peces et al., 2017), η μείωση ή ακόμη και η εξάλειψη των εμποδίων που συναντώνται στις πρακτικές μιας εταιρείας, όπως επίσης η ενίσχυση του εμπορίου και η ανταλλαγή σε διεθνές επίπεδο (Heras-Saizarbitoria and Boiral, 2013). Στόχος των QMS αποτελεί η διασφάλιση της σταθερής ποιότητας των υπηρεσιών ή των προϊόντων που παράγει η εταιρεία. Κάθε επιχείρηση προκειμένου να δημιουργήσει ένα αποτελεσματικό QMS πρέπει να ανταποκριθεί σε συγκεκριμένες απαιτήσεις, όπως: κορυφαία δέσμευση διαχείρισης, διαθεσιμότητα πόρων, επικοινωνία, τεχνικές κατευθυντήριες γραμμές, ολοκληρωμένη κατάρτιση σε ολόκληρο τον οργανισμό, ολοκληρωμένους λογιστικούς ελέγχους, εστίαση στους πελάτες, ενεργή συμμετοχή των εργαζομένων στην διαδικασία διαχείρισης ποιότητας και υποστήριξη από πιστοποιημένες οντότητες (Piskar and Dolinsek, 2006)

Τα QMS παρέχουν το θεμέλιο για την τεκμηρίωση των διαδικασιών που χρησιμοποιούνται για τον έλεγχο και τη βελτίωση των λειτουργιών και την επίτευξη των ακόλουθων στόχων:

- Υψηλότερη συμμόρφωση του προϊόντος με χαμηλότερη διακύμανση
- Μείωση ελαττωματικών τελικών προϊόντων, αποβλήτων, επανεξετάσεων και ανθρώπινου σφάλματος
- Βελτιωμένη παραγωγικότητα, αποδοτικότητα και αποτελεσματικότητα
- Προσανατολισμός στην καινοτομία

Όταν μία επιχείρηση διαθέτει μία ορθά τεκμηριωμένη οργανωτική δομή, τότε χρειάζεται μία απλή προσαρμογή για την υιοθέτηση του συστήματος διασφάλισης ποιότητας. Στις μικρές ελληνικές επιχειρήσεις

παρατηρείται ελλιπείς και μη σαφής τεκμηριωμένη οργανωτική δομή, σε αυτές τις περιπτώσεις η εφαρμογή ενός QMS τους παρέχει την ευκαιρία να οργανώσουν κατάλληλα και να τεκμηριώσουν ένα μέρος του συστήματος λειτουργίας τους.

Σε πρώτο στάδιο, μία επιχείρηση πρέπει να δημιουργήσει μία πολιτική ποιότητας ,δηλαδή ένα επίσημο έγγραφο μέσω του οποίου θα δεσμεύεται για την παροχή βέλτιστης ποιότητας και για την εκπλήρωση των προσδοκιών των πελατών της (Thiagarajan and Zairi 1997). Εν συνεχεία, η Διοίκηση πρέπει να δημιουργήσει μια οργανωτική δομή για τα QMS της που να περιλαμβάνει ευθύνες, μεθόδους επικοινωνίας, συντήρηση βασικών αρχείων και τεκμηρίωσης, καθώς και διαδικασίες για την αναθεώρηση των επιδόσεων. Επιπρόσθετα πρέπει να εντοπίζει και να παρέχει τους κατάλληλους πόρους για την επίτευξη των στόχων που ορίζονται στην πολιτική ποιότητας. Ως εκ τούτου, σε ένα QMS αναφέρονται αναλυτικά οι διαδικασίες μέσα από τις οποίες θα επιτευχθούν τα αποτελέσματα με τον λιγότερο δυνατό αριθμό σφαλμάτων. Οι διαδικασίες που αναλύονται και περιγράφονται σε αυτό αφορούν, τον προσδιορισμό των απαιτήσεων των πελατών, τον σχεδιασμό των προϊόντων, διαδικασίες παραγωγής, μέθοδοι ελέγχου της παραγωγής των προϊόντων και των υπηρεσιών ,επιθεωρήσεις και δοκιμές που απαιτούνται σε όλη την αλυσίδα εφοδιασμού. Επιπλέον, αναφέρονται διαδικασίες σχετικά με την συντήρηση και επικύρωση του εξοπλισμού, διάθεσης μη συμμορφούμενων προϊόντων (Piskar and Dolinsek, 2006)

Το εγχειρίδιο ποιότητας αποτελεί το μέσο εφαρμογής και διατήρησης του συστήματος. Κάθε επιχείρηση ανάλογα με το μέγεθος της, πρέπει να διαθέτει το εγχειρίδιο ποιότητας όπου θα καταγράφει και θα διατηρεί τα αντίστοιχα αρχεία που θα αποδεικνύουν ότι το σύστημα ποιότητας λειτουργεί αποτελεσματικά (Aggelogiannopoulos and Drosinos,2007) . Το εγχειρίδιο ποιότητας πρέπει να είναι απλό και να μπορεί ο κάθε εργαζόμενος να ανατρέχει σε αυτό και να κατανοεί τις διαδικασίες που περιγράφονται. Σε επιχειρήσεις που είναι μεγάλες , συνήθως υπάρχουν εγχειρίδια για όλες τις βασικές λειτουργίες. Τα πιο συνήθη αρχεία τα οποία διατηρούνται είναι αναφορές σχετικές με τις επιθεωρήσεις, ελέγχου και δοκιμών, καθώς και δεδομένα βαθμονόμησης. Ακόμα έγγραφα που αφορούν οδηγίες εργασίας και φύλλα λειτουργίας, προδιαγραφές προϊόντων, διαδικασίες επιθεωρήσεων, πρέπει επίσης να είναι ευκολά ανακτώμενα, να ελέγχονται και να ενημερώνονται. Ένα καίριο σημείο στην σωστή λειτουργία του συστήματος διαχείρισης είναι οι εσωτερικοί έλεγχοι του συστήματος. Αυτοί επιτυγχάνονται μέσω της ανασκόπησης των εγγράφων και των διεργασιών, τυχών καταγγελιών που έχουν γίνει ,και προηγούμενων εκθέσεων ελέγχου. Ο επιθεωρητής εσωτερικού ελέγχου πρέπει τα παρατηρήσει πως γίνεται μια διαδικασία και να μιλήσει με όσους την εκτελούν, οι παρατηρήσεις αυτές συγκρίνονται με όσα αναφέρονται στην γραπτή διαδικασία, εξετάζονται οι αποκλίσεις σε σχέση με όσα περιγράφονται στο εγχειρίδιο ποιότητας ή τυχόν αναθεωρήσεις του συστήματος. Κύριο μέλημα των εσωτερικών ελεγκτών είναι η διαδικασία να πληρεί τις προθέσεις και τους στόχους του οργανισμού και να εστιάζει στη συνεχή βελτίωση.

Ένα σύστημα διαχείρισης ποιότητας πρέπει να λειτουργεί σαν ένα επιχειρησιακό εργαλείο το οποίο θα καθορίζει και θα διασφαλίζει τις λειτουργίες του εκάστοτου οργανισμού με στόχο την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών και τη συνεχή βελτίωση του οργανισμού (Ngambi & Nkemkiafu, 2015).

Ένα από τα πιο συνήθη πρότυπα που επιλέγονται από τους οργανισμούς για να δομήσουν το σύστημα διαχείρισης είναι της οικογένειας προτύπων ISO 9000, που αφορά τις ορθές πρακτικές διαχείρισης της ποιότητας. Τα πρότυπα αυτά παρέχουν ένα ολοκληρωμένο πλαίσιο για τον σχεδιασμό και τη διαχείριση ενός QMS και βοηθούν τους οργανισμούς να θεσπίσουν έναν προσανατολισμό στις διαδικασίες τους αλλά και την πειθαρχία για την τεκμηρίωση και τον έλεγχο των βασικών διαδικασιών.

2.3 Πρότυπο Διαχείρισης ISO 9001

Η παγκοσμιοποίηση της αγοράς επέφερε αλλαγές στις συνθήκες και τις απαιτήσεις των πελατών και των προμηθευτών, έτσι δημιουργήθηκε η ανάγκη ανάπτυξης συστημάτων ποιότητας. Η ανάπτυξη του διεθνούς εμπορίου αποτέλεσε κίνητρο για την δημιουργία πρότυπων ISO, έτσι το 1946 στο Λονδίνο πραγματοποιήθηκε συνάντηση εκπροσώπων 25 χωρών και αποφασίστηκε η ίδρυση ενός Διεθνούς Οργανισμού. Η επίσημη έναρξη της λειτουργίας του Διεθνούς Οργανισμού Τυποποίησης (ISO) ξεκίνησε στις 23 Φεβρουαρίου 1947 με έδρα την Γενεύη της Ελβετίας.

Στην Αμερική το 1962 η NASA, έκανε ένα από τα πρώτα βήματα στην διασφάλιση της ποιότητας εισάγοντας το NPC200-2, με το οποίο θέλησε να ορίσει κάποια κριτήρια στους προμηθευτές για τα συστήματα διαστημικής τεχνολογίας προγραμμάτων και εισήγαγε το πρότυπο MIL-Q-9858, το 1963. Μερικά χρόνια αργότερα, το Βρετανικό Ινστιτούτο Προτύπων δημιούργησε έναν οδηγό που αφορούσε τη διασφάλιση της Ποιότητας, το «BS 4891», ενώ στο ίδιο διάστημα κι άλλα πρότυπα διασφάλισης άρχισαν να εμφανίζονται. Για αυτό το λόγο η Βρετανική Κυβέρνηση αποφάσισε να συστήσει την Τεχνική Επιτροπή Warner, η οποία αποτελούνταν από αντιπροσώπους διάφορων οργανισμών, βιομηχανιών, της κυβέρνησης και άλλων ειδικοτήτων, με στόχο τη δημιουργία ενός Εθνικού Προτύπου Διασφάλισης της Ποιότητας. Το πρότυπο που δημιουργήθηκε ονομάστηκε BS 5750 και δημοσιεύθηκε το 1979 με στόχο να εξασφαλίζεται η σωστή ποιότητα παραγωγής των προϊόντων και των υπηρεσιών. Το πρότυπο αυτό αποτέλεσε την βάση για τα συστήματα διασφάλισης και είναι αυτό που υιοθετήθηκε από τον Διεθνή Οργανισμό Προτύπων, το 1987, για τη σύσταση των πρώτων διεθνών συστημάτων διασφάλισης ποιότητας με την ονομασία ISO 9000.

Σε ότι αφορά τα πρότυπα της σειράς ISO 9000 είναι γενικά πρότυπα διοίκησης συστημάτων και ανάλογα με το εύρος κάλυψης των σχετικών απαιτήσεων και του αντικειμένου του κάθε οργανισμού επιλέγεται η πιστοποίηση κατά ISO 9000, ISO 9001, ISO 9002, ISO 9003. Κάθε επιχείρηση επιλέγει ένα από αυτά προκειμένου να πιστοποιηθεί από έναν αρμόδιο φορέα. Ταυτόχρονα, έχουν αναπτυχθεί μία σειρά προτύπων όπως είναι τα ISO 8402, ISO 9000, ISO 9004 που λειτουργούν καθοδηγητικά ή συμβουλευτικά, παρέχοντας οδηγίες και λεπτομέρειες για την εφαρμογή των υποχρεωτικών προτύπων.

Ουσιαστικά, το πρότυπο ISO 9000 αφορά την υιοθέτηση των απαιτήσεων για συστήματα ποιότητας των επιχειρήσεων, δίνοντας έμφαση στα χαρακτηριστικά των συστημάτων που παράγουν τα προϊόντα και όχι στα τεχνικά χαρακτηριστικά των προϊόντων. Το ISO 9000 θέτει τις βάσεις ώστε να παράγονται προϊόντα σταθερής ποιότητας, όπως προσδιορίζονται μέσα από τις προδιαγραφές που έχουν σχεδιαστεί από την επιχείρηση.

Σε ότι αφορά τα συστήματα ποιότητας ISO 9001 είναι ένα διεθνώς αναγνωρισμένο πρότυπο για τη διαχείριση της ποιότητας και μπορεί να εφαρμοστεί σε όλες τις κατηγορίες των επιχειρήσεων ανεξάρτητα από το είδος, το μέγεθος και το παρεχόμενο προϊόν ή υπηρεσία. Διασφαλίζει την ποιότητα σε όλα τα στάδια, από τον σχεδιασμό, την ανάπτυξη, την παραγωγή, τις εγκαταστάσεις και την υποστήριξη, θέτοντας εξειδικευμένες προδιαγραφές προσαρμοσμένες στην κάθε επιχείρηση και σύμφωνα με τις ανάγκες των πελατών.

Το ISO 9001 περιγράφει ένα μοντέλο διοίκησης που όταν εφαρμόζεται διασφαλίζει την προσδοκώμενη ποιότητα στα προϊόντα και υπηρεσίες που προσφέρει ένας Οργανισμός, με στόχο πάντα την ικανοποίηση του πελάτη. Το συγκεκριμένο σύστημα είναι πολύ διαδεδομένο και ακολουθείται κυρίως από μικρές επιχειρήσεις σε πολλές χώρες.

Το πρότυπο ISO 9001 παρουσιάστηκε για πρώτη φορά το 1987 από τον οργανισμό ISO (International Organization for Standardization) ως συνέχεια του βρετανικού προτύπου BS 5750. Παρόλο που η αρχική πρόθεση του οργανισμού ISO ήταν να θέσει μέσα από την εφαρμογή ενός τέτοιου προτύπου τις βασικές

Αρχές Διαχείρισης Ποιότητας στην επιχειρηματική κοινότητα, αυτό δεν έγινε πράξη. Το 1994 έγινε αναθεώρηση του προτύπου (ISO 9000:1994), στην οποία έγινε προσπάθεια εισαγωγής της έννοιας 'προλαμβάνω'. Η έκδοση του προτύπου το 2000 προσπάθησε να κάνει μια ριζική αλλαγή στον τρόπο σκέψης. Τοποθέτησε την έννοια της διαχείρισης ποιότητας στην καρδιά του προτύπου. Έτσι, εισάγεται το σύνολο των οκτώ βασικών αρχών διαχείρισης ποιότητας, με σκοπό να λειτουργήσει ως κοινή βάση για όλα τα πρότυπα που αφορούν στη διαχείριση της ποιότητας. Η τελευταία αναθεώρηση που πραγματοποιήθηκε το 2015 που επέφερε βασικές αλλαγές, όπως:

- Εισαγωγή της προσέγγισης Διακινδύνευσης (Risk-based thinking). Περιορισμός απαιτήσεων τεκμηρίωσης
- Εξειδίκευση Επιχειρηματικής Στρατηγικής
- Υιοθέτηση της Νέας Δομής Προτύπων (High-Level Structure)

2.4 Κίνητρα και οφέλη πιστοποίησης ISO 9001

Ο συνεχώς αυξανόμενος ανταγωνισμός της αγοράς έχει οδηγήσει τόσο τις επιχειρήσεις όσο και τους πελάτες να θέτουν την ποιότητα σε πρώτο πλάνο. Οι εταιρείες πλέον υιοθετούν την κουλτούρα της ποιότητας, η οποία συνδέεται άμεσα με την πιστοποίηση κατά ISO 9001. Υπάρχουν αρκετοί λόγοι για τους οποίους παραδοσιακά οι επιχειρήσεις επιλέγουν να πιστοποιηθούν κατά ISO 9001. Οι απαιτήσεις των πελατών καθώς και η δυνατότητα εισόδου σε νέες αγορές αποτελούν κάποιους από τους πιο σημαντικούς λόγους.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία τα κίνητρα θα μπορούσαν χωριστούν σε τρεις κατηγορίες οι οποίες είναι αρχικά η εξωτερική πίεση της αγοράς, η βελτίωση της παραγωγικότητας και η ανταγωνιστικότητα. Οι επιχειρήσεις έχουν ως πρωταρχικό στόχο να γίνουν πιο ανταγωνιστικές αλλά και να αυξήσουν το μερίδιο τους στην αγορά. Έτσι τα εξωτερικά κίνητρα είναι αρκετά ισχυρά ώστε οι επιχειρήσεις να στραφούν προς την υιοθέτηση του ISO 9001. Τα κίνητρα για την πιστοποίηση μπορεί να είναι τόσο εσωτερικά όπως η βελτίωση των διαδικασιών και της επικοινωνίας μεταξύ των μελών της επιχείρησης, η βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος/ υπηρεσιών, η μείωση του κόστους, αλλά και εξωτερικά όπως οι απαιτήσεις για να επιβιώσουν στον κλάδο, η πίεση που μπορεί να ασκείται από τους πελάτες ή τον ανταγωνισμό, η είσοδος σε νέες αγορές και η διευκόλυνση των εξαγωγών, η αύξηση αναγνωσιμότητας του προϊόντος.

Σύμφωνα με έρευνες (Jones, 2000) φαίνεται ότι υπάρχει σχέση ανάμεσα στα αρχικά κίνητρα μίας επιχείρησης για πιστοποίηση σε σχέση με τα τελικά οφέλη που λαμβάνει από την πιστοποίηση. Πιο συγκεκριμένα, οι εταιρείες που λαμβάνουν τις πιστοποιήσεις για εξωτερικούς λόγους έχουν το μικρότερο όφελος από ότι οι εταιρείες που λαμβάνουν την πιστοποίηση για εσωτερικούς λόγους. Υπάρχουν διαφορετικές απόψεις σχετικά με τα κίνητρα που οδηγούν τους οργανισμούς στην πιστοποίηση αλλά και στα τελικά οφέλη που αυτοί απολαμβάνουν. Οι Brown et al. (1998) θεωρούν ότι οι επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα οι ΜΜΕ πιστοποιούνται για εξωτερικούς λόγους, ενώ οι βελτιώσεις που επιτυγχάνονται με την πιστοποίηση είναι κυρίως εσωτερικής φύσης και επικεντρώνονται στη βελτίωση της συνειδητοποίησης της ποιότητας και των προβλημάτων της ποιότητας και τελικά στη βελτίωση της συνολικής ποιότητας του προϊόντος. Για τους Quazi και Radijbo (1998), τα σημαντικότερα οφέλη από την πιστοποίηση είναι κατά βάση εξωτερικά και περιλαμβάνουν: τη βελτίωση της ποιότητας της εικόνας και της ανταγωνιστικότητας στην αγορά, την αύξηση της ικανοποίησης των πελατών και τη συμμόρφωση με τις απαιτήσεις των πελατών. Αντίθετα, οι Δερβιτσιώτης και Λαγοδήμος (2007) πιστεύουν ότι οι περισσότερες αποτυχημένες προσπάθειες εφαρμογής του ISO 9000 προέρχονται από επιχειρήσεις, των οποίων τα κύρια κίνητρα ήταν αποκλειστικά τα εξωτερικά οφέλη. Στο αρχικό στάδιο οφείλουν όλοι οι οργανισμοί να κατανοήσουν το σκοπό του ISO 9001, ώστε να

επιτευχθούν τα αποτελέσματα που απορρέουν από την πιστοποίηση. Τα οφέλη αυτά βοηθούν στην αύξηση του μεριδίου της αγοράς και των εξαγωγών, στην αποσαφήνιση των διαδικασιών εργασίας, στην βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος/υπηρεσίας και στην συνολική αύξηση της αποτελεσματικότητας. Το πρότυπο ISO 9001 είναι αναγνωρισμένο ως πρότυπο για το σύστημα ποιότητας, παρόλα αυτά δεν διασφαλίζει την ποιότητα, αλλά τη συνέπεια στην εφαρμογή των διαδικασιών και προωθεί την αξιοπιστία, τη βιωσιμότητα, την πρόβλεψη αστοχιών, τα οποία είναι σημαντικά όχι μόνο για τους πελάτες αλλά και για την αποτελεσματικότητα και κερδοφορία της επιχείρησης (Goodman,1998). Η εφαρμογή του ISO 9001 περιλαμβάνει αλλαγές στις εργασιακές και οργανωτικές λειτουργίες του οργανισμού, ενώ είναι σημαντικό οι διαδικασίες να είναι απλές και κατανοητές σε όλα τα μέλη της επιχείρησης ώστε να επιτυγχάνεται η αύξηση της παραγωγικότητας και η ικανοποίηση των πελατών και η βελτίωση των συνθηκών εργασίας.

Μετά την πολυετή εφαρμογή συστημάτων διαχείρισης ποιότητας κατά τα πρότυπα ISO 9000 από περισσότερους του ενός εκατομμυρίου οργανισμούς που δραστηριοποιούνται σε πλέον των 160 χωρών καθώς και μέσα από τις σχετικές μελέτες, τα προσδοκώμενα οφέλη από την πιστοποίηση ενός τέτοιου συστήματος εμφανίζονται να είναι ποικίλα και να διαφέρουν ανάλογα με τον οργανισμό.

Σύμφωνα με τον Dearing (2007), τα βασικότερα οφέλη που προσδίδει το ISO 9001 επικεντρώνονται στην οργάνωση και την πειθαρχία, στην διασφάλιση της ποιότητας, ενώ ταυτόχρονα προσφέρει ένα πρόγραμμα marketing. Πιο συγκεκριμένα, κατά την εφαρμογή του ISO 9001 ένας οργανισμός καλείται να τηρεί διαδικασίες ενώ μέσω των συνεχών ελέγχων εντοπίζονται άμεσα τα όποια σφάλματα δημιουργηθούν και προβαίνουν σε διορθωτικές ενέργειες. Ακόμα το πρότυπο ISO 9001 περιλαμβάνει βασικές απαιτήσεις για οποιοδήποτε ουσιώδες σύστημα ποιότητας, κατανόηση των απαιτήσεων των πελατών, εξασφάλιση της ικανότητας αντιμετώπισής τους, εξασφάλιση ανθρώπινων πόρων ικανών να επηρεάζουν την ποιότητα, να διασφαλίζουν τους φυσικούς πόρους και να υποστηρίζουν υπηρεσίες απαραίτητες για την κάλυψη των απαιτήσεων του προϊόντος. Ταυτόχρονα μέσα από σχετικές έρευνες έχει αποδειχθεί ότι ο προσεκτικός σχεδιασμός και η εφαρμογή τεκμηριωμένων συστημάτων διαχείρισης ποιότητας με βάση την συνέπεια μπορεί να συμβάλει σημαντικά στην επίτευξη καλύτερων οικονομικών επιδόσεων.

Σύμφωνα με μία βιβλιογραφική μελέτη, που πραγματοποιήθηκε από τον Escanciano (2001), τα πλεονεκτήματα που αντλούνται από την πιστοποίηση είναι πληθώρα, όπως :

Προσέλκυση νέων πελατών, αύξηση της αφοσίωσης των πελατών, αύξηση της ικανοποίησης των πελατών, βελτίωση της κατανόησης των αναγκών και των προσδοκιών του πελάτη, αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου της αγοράς, αύξηση εξαγωγών, αύξηση παραγωγικότητας, βελτίωση της εικόνας της εταιρείας στην αγορά, βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών, μείωση κόστους. Ταυτόχρονα, φαίνεται οι επιχειρήσεις να απολαμβάνουν και άλλα οφέλη, όπως: μείωση των ελαττωματικών προϊόντων, αύξηση της κερδοφορίας, σύναψη νέων συμφωνιών με προμηθευτές, βελτίωση της χρήσης των πόρων και μείωση του χρόνου, σαφής καθορισμός των ευθυνών, αύξηση της εκπαίδευσης, αύξηση της συμμετοχής των εργαζομένων σε θέματα διοίκησης, βελτίωση του εργασιακού περιβάλλοντος, μείωση των ατυχημάτων.

Ωστόσο παρά τα προαναφερόμενα οφέλη, δεν φαίνεται να απολαμβάνουν όλες οι πιστοποιημένες εταιρείες τα ίδια αποτελέσματα. Έχει παρατηρηθεί ότι οι μεγαλύτερες επιχειρήσεις που διαθέτουν πιο αυτοματοποιημένες διαδικασίες και υψηλότερο τεχνολογικό επίπεδο να απολαμβάνουν σε μεγαλύτερο βαθμό τα οφέλη της πιστοποίησης (Vloeberghs, Bellens, 1999).

Ακόμα σύμφωνα με την πιο πρόσφατη βιβλιογραφία ένα από τα σημαντικότερα οφέλη που προέκυψαν από την εφαρμογή του ISO 9001 είναι η διαχείριση των κινδύνων τονίζοντας ότι το κύριο εμπόδιο αποφέρει και τα σημαντικότερα οφέλη. Η ευθυγράμμιση με άλλα συστήματα διαχείρισης, η αυξημένη δέσμευση της

ανώτατης διοίκησης, ο εντοπισμός και η διαχείριση των κινδύνων και των ευκαιριών αναφέρονται ως σημαντικά οφέλη από την εφαρμογή της πιστοποίησης.

2.5 Αντικίνητρα και δυσκολίες πιστοποίησης ISO 9001

Αρκετές μελέτες έχουν δημοσιευθεί από την πρώτη έκδοση του ISO 9001 το 1987 σχετικά με τις δυσκολίες που αντιμετωπίζουν οι οργανισμοί που υιοθετούν ένα σύστημα ποιότητας της σειράς ISO 9001. Για τις ανάγκες της παρούσας εργασίας πραγματοποιήθηκε έρευνα στην σχετική βιβλιογραφία ώστε να παρουσιαστούν οι λόγοι που δημιουργούν εμπόδια τόσο κατά την διαδικασία πιστοποίησης όσο και κατά την εφαρμογή του προτύπου.

Περιορισμένη συμμετοχή και δέσμευση της ανώτατης διοίκησης

Η δέσμευση της ανώτατης διοίκησης αποτελεί έναν από τους πιο κρίσιμους παράγοντες για την επιτυχημένη εφαρμογή του προτύπου ISO 9001. Αρκετά είναι τα εμπόδια τα οποία συναντά κανείς στην βιβλιογραφία, όμως αυτό είναι κοινά αποδεκτό από τους περισσότερους ερευνητές. Η περιορισμένη συμμετοχή της διοίκησης κατά την διάρκεια της εφαρμογής ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας μιας εταιρείας μπορεί να οδηγήσει σε λάθη και παραλήψεις, ακόμα και στην εγκατάλειψη του συστήματος ποιότητας, όπως αναφέρεται σε πολλές έρευνες (Almeida 2018; Bhuiyan & Alam, 2004; Brown 1998; Moturi & Mbithi, 2015; Psomas, 2010). Είναι ευθύνη της ανώτατης διοίκησης να ενθαρρύνει τους εργαζομένους για την εφαρμογή του συστήματος και οι ίδιοι πρωτίστως να ακολουθούν τις οδηγίες του προτύπου ώστε να δίνουν το παράδειγμα στους υπόλοιπους υπαλλήλους. Σε κάθε άλλη περίπτωση οι εργαζόμενοι δεν θα κατανοήσουν την σημαντικότητα του προτύπου, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει όποτε δεν θα ακολουθούν την πιστή εφαρμογή του.

Εύρεση επαρκών οικονομικών πόρων

Ένα από τα σημαντικότερα εμπόδια που έρχονται αντιμέτωποι οι οργανισμοί είναι η ανεύρεση των οικονομικών πόρων που απαιτούνται για την εφαρμογή του προτύπου. Σε αρκετά σημεία στην βιβλιογραφία (Brown, 1998; Sampiao, 2009; Zimon & Dellana, 2019) γίνεται λόγος για την αύξηση των λειτουργικών εξόδων που προκύπτουν από την πρόσληψη αναγκαίου προσωπικού, την προμήθεια των απαραίτητων πόρων, την κάλυψη του κόστους των εργατοωρών. Όπως φαίνεται και από την εμπειρία των οργανισμών που εφαρμόζουν το πρότυπο, παρά την αρχική αύξηση των εξόδων στα αρχικά στάδια της εφαρμογής του προτύπου, στην πορεία υπάρχει σταθεροποίηση αυτών και όταν πλέον ο οργανισμός αποκτήσει ένα σημαντικό επίπεδο ωριμότητας παρουσιάζεται μείωση των λειτουργικών εξόδων και αύξηση της κερδοφορίας.

Φυσική αντίσταση του προσωπικού στην αλλαγή

Η εφαρμογή ενός ΣΔΠ είναι φυσικό ότι θα επιφέρει αλλαγές στις διαδικασίες ενός οργανισμού κάτι το οποίο πολλές φορές συνοδεύεται από άρνηση του προσωπικού και δυσκολία προσαρμογής του σε αυτές τις αλλαγές. Οι εργαζόμενοι αντιμετωπίζουν την αλλαγή αυτή με φόβο και φέρουν αντιστάσεις έναντι στις νέες απαιτήσεις του οργανισμού. Είναι σημαντικό η κάθε επιχείρηση να επικοινωνήσει με τους εργαζομένους τα οφέλη της πιστοποίησης, να κατανοήσουν τους νέους στόχους και τα πλεονεκτήματα που θα επέλθουν από την εφαρμογή του προτύπου, ώστε όλοι οι υπάλληλοι να εργάζονται με κοινούς στόχους. Έτσι θα ελαχιστοποιηθούν οι όποιες αρνητικές αντιδράσεις.

Ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού

Ένα από τα βασικότερα εμπόδια που έρχονται αντιμέτωποι οι οργανισμοί είναι η ελλιπής εκπαίδευση του προσωπικού και ειδικότερα οι οργανισμοί που πιέζονται από το περιβάλλον τους να υιοθετήσουν το πρότυπο

ISO 9001. Όπως φαίνεται δεν δίνεται η απαραίτητη προσοχή στην εκπαίδευση του προσωπικού, μέσα από σεμινάρια, συμβουλευτικές ημερίδες ώστε να υπάρξει ομαλή προσαρμογή στις αλλαγές και οι εργαζόμενοι να κατανοήσουν τις νέες υποχρεώσεις τους. Υπάρχει ελλιπής σχεδιασμός και επιφανειακή προσέγγιση του προτύπου, με αποτέλεσμα το προσωπικό να μην γνωρίζει τις αρμοδιότητες του και τον τρόπο με τον οποίο θα τις εκπληρώσει. Οι μεγάλες επιχειρήσεις με πολυάριθμο προσωπικό συνήθως βρίσκονται πιο συχνά αντιμέτωποι με αυτό το φαινόμενο.

Μη αποτελεσματική επικοινωνία και συντονισμός μεταξύ των εμπλεκόμενων τμημάτων

Για την ομαλή εφαρμογή ενός ΣΔΠ απαιτείται η συνεργασία και ο συντονισμός πολλών τμημάτων μέσα στην επιχείρηση, όπως του τμήματος πωλήσεων, παραγωγής, του τμήματος ποιότητας και η ανώτατη διοίκηση. Έτσι η ροή των πληροφοριών ανάμεσα στα διάφορα τμήματα θα πρέπει να είναι ανεμπόδιση, να υπάρχει οργάνωση και επαρκής ενημέρωση από τα ανώτατα στελέχη. Οι εσωτερικές επικοινωνίες είναι ένα από τα πιο σημαντικά σημεία στα οποία θα πρέπει να επικεντρωθεί η διοίκηση ώστε να υπάρχει άμεση ενημέρωση όλων των εμπλεκόμενων και ταυτόχρονος συντονισμός σε θέματα που δημιουργούνται κατά την εφαρμογή των διαδικασιών. Μια αποτελεσματική ροή πληροφοριών που υποστηρίζεται από επαρκή τεκμηρίωση βελτιστοποιεί την εφαρμογή του ΣΔΠ. Σε αντίθετη περίπτωση δημιουργούνται προβλήματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση των πελατών και την αδιαφορία των εργαζομένων (Anholon,2018; Brown, 1998; Fotopoulos, 2010).

Αύξηση της γραφειοκρατίας και απαραίτητων εργασιών

Κατά την εφαρμογή ενός ΣΔΠ απαιτείται τεκμηρίωση των διαδικασιών σε όλα τα στάδια, καθώς και καταγραφή των ελέγχων που πραγματοποιούνται ώστε να τηρούνται σωστά οι απαιτήσεις του προτύπου. Αυτό πολλές φορές οδηγεί σε αύξηση της γραφειοκρατίας και των εργασιών, πράγμα που οδηγεί σε δυσαρέσκεια των εργαζομένων πολλές φορές. Με δεδομένο ότι, οι πληροφορίες είναι ένας από τους πιο σημαντικούς πόρους για τη διαχείριση των καθημερινών λειτουργιών των οργανισμών και λαμβάνοντας υπόψη ότι κάθε ΣΔΠ περιλαμβάνει τις ιδιαιτερότητες του κάθε οργανισμού, είναι κατανοητό ότι υπάρχει μεγαλύτερος όγκος εγγράφων απ' ό,τι πριν την εφαρμογή οποιαδήποτε προτύπου. Η αύξηση της γραφειοκρατίας είναι ένα από τα πιο συχνά αναφερόμενα προβλήματα τόσο κατά την διαδικασία της πιστοποίησης όσο και κατά την εφαρμογή του προτύπου. Οι εργαζόμενοι δεν διαθέτουν τον επαρκή χρόνο για να συμμετέχουν ενεργά στη διαδικασία ανάπτυξης και βελτίωσης του εφαρμοζόμενου συστήματος. Αυτό μπορεί να επηρεάσει αρνητικά την αξιολόγηση της απόδοσης του συστήματος διαχείρισης ποιότητας κατά ISO 9001 (Brown, 1998; Gamboa & Melão, 2012; Zimon & Dellana, 2019).

Δυσκολία κατανόησης και εφαρμογής των απαιτήσεων του προτύπου

Ένα από τα σημαντικότερα βήματα για την ορθή εφαρμογή του προτύπου είναι η κατανόηση των απαιτήσεων του. Η έλλειψη γνώσης των εργαζομένων σε θέματα που αφορούν τους στρατηγικούς στόχους, την ποιότητα και τον τρόπο λειτουργίας ενός οργανισμού μπορεί να οδηγήσει σε ανεπαρκή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ένα ΣΔΠ μπορεί να επιφέρει βελτίωση των καθημερινών δραστηριοτήτων. Ακόμα, είναι κρίσιμο οι εργαζόμενοι να κατανοήσουν ότι ο τελικός στόχος δεν είναι απλά η πιστοποίηση αλλά η ουσιαστική εφαρμογή του προτύπου. Έτσι η μη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ένα ΣΔΠ μπορεί να βελτιώσει τις συνθήκες εργασίας μπορεί να οδηγήσει τους εργαζομένους να δείξουν μικρότερη διάθεση κατά την εφαρμογή του (Anholon, 2018). Επιπλέον το σύστημα θα πρέπει να σχεδιάζεται με τέτοιο τρόπο ώστε να λαμβάνονται υπόψη όλα τα όμοια ιδιαίτερα χαρακτηριστικά του εκάστοτε οργανισμού ενώ ταυτόχρονα να ικανοποιούνται οι προϋποθέσεις που τίθενται από το πρότυπο ISO 9001. Η προσπάθεια για ικανοποίηση και των δύο αυτών συνθηκών πολλές φορές οδηγεί στη δημιουργία ενός ιδιαίτερα σύνθετου συστήματος, η τήρηση του οποίου είναι δύσκολη, χρονοβόρα, και με υψηλό κόστος συντήρησης (Sfakianaki & Kakouris, 2020).

Στην ευθυγράμμιση των απαιτήσεων του ΣΔΠ με τις απαιτήσεις των πελατών

Ένας από τους στόχους των οργανισμών που εφαρμόζουν το πρότυπο ISO 9001 είναι η βελτίωση των διαδικασιών και των διεργασιών με απώτερο σκοπό την αύξηση της κερδοφορίας μέσω προσέλκυσης νέων πελατών. Πολλές φορές οι οργανισμοί δυσκολεύονται να κατανοήσουν με ποιο τρόπο οι απαιτήσεις ενός ΣΔΠ, οι οποίες φαινομενικά δυσκολεύουν την αμεσότητα στην επικοινωνία με τους πελάτες, μπορούν να βοηθήσουν στην ικανοποίηση των απαιτήσεών τους. Για το λόγο αυτό πρέπει να γίνει μελέτη του προτύπου και να γίνει ξεκάθαρο πως το πρότυπο βοηθά σε αυτή την κατεύθυνση (Anholon et al., 2018).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3: Επισκόπηση της βιβλιογραφίας των νεοφυών επιχειρήσεων

3.1 Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, ο όρος της νεοφυούς επιχειρηματικότητας, που είναι συνυφασμένος με την ταχύτατη ανάπτυξη νεοσύστατων επιχειρήσεων με έμφαση στην τεχνολογία και την καινοτομία, έχει γίνει ευρέως γνωστός κυρίως με την αγγλική ορολογία “start-up”. Ο θεσμός της νεοφυούς επιχειρηματικότητας δύναται να επηρεάζει σημαντικά την οικονομία και την κοινωνία καθώς παρέχει πλήθος χρηματοδοτικών ευκαιριών σε νέους επιστήμονες και επιχειρηματίες ώστε να μπορέσουν να δημιουργήσουν καινοτόμες επιχειρήσεις και να συμβάλλουν στη διάχυση εμπειρίας και τεχνογνωσίας στην οικονομία. Με απώτερο σκοπό τη διερεύνηση της υιοθέτησης προτύπων ποιότητας από τις νεοφυείς επιχειρήσεις, που αποτελεί το βασικό αντικείμενο της παρούσας εργασίας, κρίθηκε απαραίτητη η βιβλιογραφική επισκόπηση των βασικών εννοιών και χαρακτηριστικών της νεοφυούς επιχειρηματικότητας. Προς αυτή την κατεύθυνση, πραγματοποιήθηκε συστηματική βιβλιογραφική διερεύνηση των όρων με τη χρήση διάφορων τεχνικών για τον εντοπισμό σχετικών μελετών και άρθρων.

Επομένως, στο παρόν κεφάλαιο γίνεται μια σύντομη αναφορά στην νεοφυή επιχειρηματικότητα ενώ στη συνέχεια αποτυπώνονται οι ορισμοί που έχουν καταγραφεί για τι είναι η νεοφυής επιχείρηση. Έπειτα, παρουσιάζονται τα χαρακτηριστικά και οι τρόποι εξέλιξης των νεοφυών καθώς και στοιχεία για την ανάπτυξη της νεοφυούς επιχειρηματικότητας σε εγχώριο επίπεδο. Στην τελευταία και βασικότερη ενότητα του κεφαλαίου γίνεται μια εκτενής αναφορά στον ρόλο των προτύπων στις νεοφυείς επιχειρήσεις.

3.2 Ορισμός της Νεοφυούς Επιχείρησης

Για να μπορέσουμε να αναπτύξουμε τα στάδια υιοθέτησης, τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της πιστοποίησης ISO 9001:2015 σε νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα, θα πρέπει πρώτα να ορίσουμε κάποιες βασικές έννοιες.

Σύμφωνα με τον Paul Graham ιδρυτής μίας εκ των κορυφαίων νεοφυών επιχειρήσεων του κόσμου και δημιουργός της πρώτης θερμοκοιτίδας νεοφυών επιχειρήσεων (startup incubator) στις Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής, ορίζει ως νεοφυή «την εταιρεία που έχει σχεδιαστεί ώστε να αναπτύσσεται ταχέως. Το να είναι νεοσύστατη μια επιχείρηση δεν σημαίνει ότι εντάσσεται στα πλαίσια της νεοφυούς, καθώς το μόνο που έχει σημασία σε μια νεοφυή επιχείρηση είναι ο ρυθμός ανάπτυξης. Πλήθος επιχειρήσεων ξεκινούν τη λειτουργία τους κάθε χρόνο, αλλά μόνο ένα μικρό μέρος αυτών μπορεί να χαρακτηριστεί ως startup».

Σύμφωνα με τον Steve Blank, καθηγητής του Stanford University (2010), ορίζει τις νεοφυείς επιχειρήσεις ως ένα προσωρινό οργανισμό, σχεδιασμένο να αναζητά ένα καινοτόμο επιχειρηματικό μοντέλο.

Από τα παραπάνω, γίνεται αντιληπτό ότι δεν υπάρχει ένας αποκλειστικός ορισμός για τις νεοφυείς επιχειρήσεις και εξαρτάται στενά από το τρόπο λειτουργίας της και ανάπτυξης της.

Οι νεοφυείς επιχειρήσεις ανήκουν στην κατηγορία των μικροεπιχειρήσεων αλλά διαθέτουν ορισμένα χαρακτηριστικά που τις ξεχωρίζουν. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία τα προαπαιτούμενα για να θεωρηθεί μία επιχείρηση startup είναι να δραστηριοποιείται λιγότερο από 10 έτη, ενώ παράλληλα να είναι ιδιαίτερα καινοτόμα όσον αφορά την τεχνολογία ή το επιχειρηματικό μοντέλο. Επιπλέον, όπως φαίνεται από την μελέτη των νεοφυών επιχειρήσεων συνήθως οι ιδρυτές της είναι και μέτοχοι. Όπως έχει γίνει αντιληπτό από την πορεία των startup είναι το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις αυτές, έχουν την δυνατότητα επίτευξης υψηλών

ρυθμών ανάπτυξης και είναι καινοτόμες ως προς το προϊόν ή την υπηρεσία που προσφέρουν έναντι άλλων. Οι νεοφυείς επιχειρήσεις συμβάλλουν στην τεχνολογική πρόοδο και επηρεάζουν θετικά την εθνική οικονομία (Metzger, 2016).

Ωστόσο, οι νεοφυείς επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν υψηλούς εξωτερικούς και εσωτερικούς κινδύνους λόγω του καινοτόμου χαρακτήρα τους. Υπάρχουν τεράστιες ευκαιρίες ανάπτυξης σε περίπτωση επιτυχίας, διότι η καινοτομία αποτελεί ένα στοιχείο που επιτρέπει γρήγορη ανάπτυξη, χωρίς να συνεπάγεται την ανάπτυξη νέων τεχνολογιών. Ο συνδυασμός των ήδη υπάρχοντων τεχνολογιών μπορεί να αποτελέσει την κινητήρια δύναμη για την ανάπτυξη μιας νεοσύστατης επιχείρησης. Επιπλέον ένα από τα σημαντικότερα ζητήματα των startup επιχειρήσεων σχετίζονται με την χρηματοδότησή τους, αφού αυτή συνδέεται με το βασικό χαρακτηριστικό της ταχείας ανάπτυξης, καθώς και με τον σκοπό τους, ως προς την στρατηγική εξόδου τους.

3.3 Χαρακτηριστικά Νεοφυών Επιχειρήσεων

Οι νεοφυείς επιχειρήσεις είναι οργανισμοί που βρίσκονται στο αρχικό στάδιο δραστηριοποίησης σε έναν τομέα και βασίζονται σε καινοτόμες ιδέες ή πρωτοποριακές επιχειρηματικές δραστηριότητες. Αυτό το είδος οργανισμού έχει κάποια χαρακτηριστικά που την διαφοροποιούν από τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις και σχετίζονται με την διάρθρωση, την οργάνωση, την στρατηγική, την καινοτομία και την οικονομία της επιχείρησης. Ο Kim (2018) αναφέρει πως η βιωσιμότητα μίας startup εξαρτάται από την καινοτομία της αρχικής ιδέας, το αρχικό κεφάλαιο κίνησης, το δομημένο επιχειρηματικό σχέδιο και τις ισχυρές τεχνικές marketing και τη φιλοδοξία των ιδρυτών.

Ο ταχύτατος ρυθμός ανάπτυξης σε συνδυασμό με την προοπτική της μέσα από συνεχή άλματα είναι το βασικό συστατικό μιας νεοφυούς επιχείρησης, που την αντιδιαστέλλει από μια νεοσύστατη επιχείρηση.

Ένα από τα βασικότερα χαρακτηριστικά των νεοφυών επιχειρήσεων είναι η καινοτόμος ιδέα που την ξεχωρίζει στην αγορά. Άλλωστε, η ύπαρξη κάθε νεοφυούς επιχείρησης στηρίζεται στην παροχή λύσεων σε υφιστάμενα προβλήματα και στην κάλυψη των επιθυμιών του καταναλωτικού κοινού ενώ και οι τεχνικές marketing που ακολουθεί συμβάλλουν σημαντικά στην ανάπτυξη της. Το marketing αποτελεί το μέσο επίτευξης των στόχων και το μέσο προσέλκυσης των πελατών και των επενδυτών, για το λόγο αυτό οι νεοφυείς επιχειρήσεις πρέπει να διαθέτουν ένα καλά οργανωμένο σχέδιο ώστε να γίνουν ανταγωνιστικές στην αγορά. Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, οι startups φαίνεται πολλές φορές να λαμβάνουν γρήγορες και ριψοκίνδυνες αποφάσεις για το μέλλον της επιχείρησης.

Ταυτόχρονα, η οργάνωση της νεοφυούς επιχείρησης είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα χαρακτηριστικά του ιδιοκτήτη, το τρόπο λήψης των αποφάσεων καθώς και το σχέδιο δράσης. Συνήθως η οργάνωση αυτών των επιχειρήσεων είναι μικρής κλίμακας και έχει άτυπη δομή. Ο ιδιοκτήτης της νεοφυούς επιχείρησης είναι ταυτόχρονα και manager και μέτοχος.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό των νεοφυών επιχειρήσεων είναι η ποικιλομορφία και η συνοχή των ομάδων που την απαρτίζουν. Συνήθως οι νεοφυείς επιχειρήσεις, ιδιαίτερα κατά τα πρώτα χρόνια της λειτουργίας τους, έχουν μικρό αριθμό εργαζομένων χωρίς να υπάρχει σαφής διαχωρισμός μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης. Αυτό σημαίνει ότι πολλές φορές το ίδιο άτομο καλείται να διαδραματίσει πολλαπλούς ρόλους, με κύριο όμως χαρακτηριστικό την υψηλή συνοχή και τη στενή συνεργασία μεταξύ των μελών της ομάδας.

Η αρχική χρηματοδότηση στηρίζεται στις προσωπικές αποταμιεύσεις του ιδιοκτήτη, ενώ η χρηματοδότηση από επενδυτές είναι σημαντική ώστε να βοηθήσουν στην μετέπειτα ανάπτυξη της. Μία νεοφυής επιχείρηση

είναι πιθανό στα πρώτα χρόνια λειτουργίας της να εξαγοραστεί από μία μεγαλύτερη ή να συγχωνευτεί με μία άλλη ή να ενταχθεί σε στρατηγικές συμμαχίες.

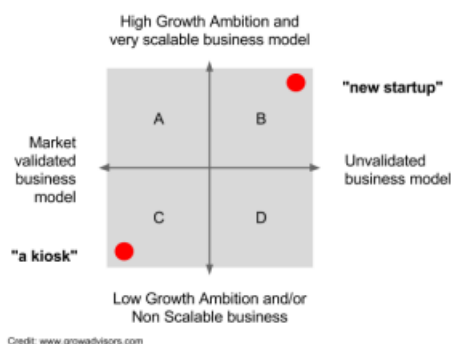
Ωστόσο, το γεγονός ότι δεν υπάρχει σαφής ορισμός της νεοφυούς επιχείρησης, είναι δύσκολο να υπάρχουν συγκεκριμένα κριτήρια προσδιορισμού της καθώς και συγκεκριμένη χρονική διάρκεια. Στον παρακάτω πίνακα εμφανίζονται οι σημαντικότερες διαφορές μεταξύ των νεοφυών επιχειρήσεων και των νεοϊδρυθέντων και κατ' επέκταση μικρομεσαίων επιχειρήσεων.

	Νεοφυής επιχείρηση	Νεοϊδρυθείσα επιχείρηση
Μορφή	Προσωρινή μορφή	Μόνιμος χαρακτήρας
Δυναμικό κοινό	Μεγάλο μέρος της αγοράς χωρίς γεωγραφικούς ή άλλους περιορισμούς	Τοπική αγορά που εδρεύει
Προϊόν	Καινοτόμο προϊόν με νέο μη δοκιμασμένο επιχειρηματικό πλάνο	Επαναλαμβανόμενη από πολλούς επιχειρηματική δραστηριότητα με δοκιμασμένο επιχειρηματικό μοντέλο
Χρηματοδότηση	<ul style="list-style-type: none"> - Κατά την έναρξη/ ίδρυση: βασικός χρηματοδότης ο ιδιοκτήτης ή το στενό οικογενειακό περιβάλλον. - Κατά τη διάρκεια: αναζήτηση σύγχρονων χρηματοδοτικών εργαλείων (Venture Capitals, angel investors) και προγραμμάτων στήριξης επιχειρηματικότητας 	<ul style="list-style-type: none"> - Κατά την έναρξη/ ίδρυση: ιδιοκτήτης ή το στενό οικογενειακό περιβάλλον - Κατά τη διάρκεια: παραδοσιακές μεθόδους δανεισμού
Βιωσιμότητα και απόδοση	Καθορίζεται από τα κέρδη που αποκομίζουν από την δραστηριότητα τους	Εξαρτάται από την επιτυχία ή μη του επιχειρηματικού πλάνου (σε περίπτωση επιτυχίας παρουσιάζονται κλιμακούμενα και ταχέως αναπτυσσόμενα κέρδη ενώ σε περίπτωση αποτυχίας μηδενικά έσοδα με παύση της δραστηριότητας της)

Σχήμα 3.1: Βασικές διαφορές μεταξύ των νεοφυών και νεοϊδρυθέντων επιχειρήσεων

Στην συνέχεια παρουσιάζεται με την βοήθεια ενός σχεδιαγράμματος μία μέθοδος διαχωρισμού των δύο συγκεκριμένων εννοιών, νεοφυών και νεοϊδρυθέντων επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, στον οριζόντιο άξονα από αριστερά προς τα δεξιά, αποτυπώνεται ένα δοκιμασμένο επιχειρηματικό μοντέλο που έχει αξιολογηθεί και υλοποιηθεί στο παρελθόν (αριστερά) προς ένα πρωτότυπο επιχειρηματικό μοντέλο (δεξιά). Στον κάθετο άξονα παρουσιάζεται ένα επιχειρηματικό μοντέλο το οποίο στο κάτω μέρος είναι ένα μη κλιμακούμενο με χαμηλές προοπτικές ανάπτυξης (κάτω) προς ένα ισχυρά κλιμακούμενο με υψηλές προσδοκίες ανάπτυξης (επάνω). Συνεπώς, μια νεοφυής επιχείρηση ανήκει στο πεδίο Β που είναι ο συνδυασμός καινοτόμου επιχειρηματικού μοντέλου με την προσδοκία υψηλής και κλιμακούμενης ανάπτυξης. Ενώ σε ότι αφορά μια νεοϊδρυθείσα επιχείρηση εμφανίζεται στο πεδίο C δηλαδή είναι ένα γνωστό, επαναλαμβανόμενο επιχειρηματικό μοντέλο με χαμηλή προσδοκία ανάπτυξης.

“New Startup”



Πηγή: GrowAdvisors

Σχήμα 3.2: Τα τεταρτημόρια των νεοφυών επιχειρήσεων (start-up)

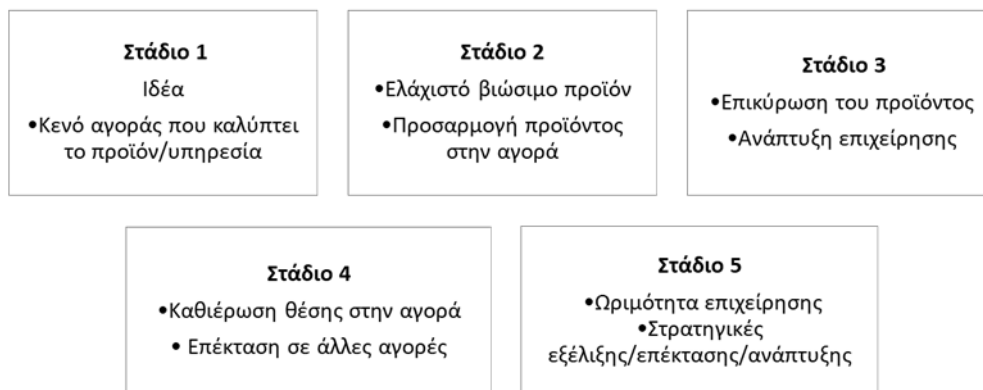
3.4 Εξέλιξη Νεοφυών Επιχειρήσεων

Λόγω των ιδιαίτερων χαρακτηριστικών που παρουσιάζουν οι νεοφυείς επιχειρήσεις, σύμφωνα με την βιβλιογραφία η τελική έκβαση του εγχειρήματος είναι αυτό που τις διαφοροποιεί σε αντίθεση με τις συνηθισμένες επιχειρήσεις. Όπως φαίνεται από τα μέχρι τώρα δεδομένα υπάρχουν τρεις πιθανές εκδοχές εξέλιξης: η ανάπτυξη, η απορρόφηση ή η αποτυχία.

Στην περίπτωση που μία νεοφυής επιχείρηση πετυχαίνει με γρήγορο ρυθμό τους στόχους της και αποκτά συνεχώς μεγαλύτερο μερίδιο στην αγορά, η εξέλιξη της είναι θετική. Πιο συγκεκριμένα, όταν μια νεοφυής επιχείρηση χαράζει μια επιτυχημένη πορεία τότε υπάρχουν δύο πιθανά σενάρια, είτε η αυτόνομη εξέλιξη της μέσω περαιτέρω κύκλων χρηματοδότησης, είτε η πώληση της σε τρίτο, πιθανότερα σε κάποια μεγάλη επιχείρηση του ίδιου ή συναφούς κλάδου. Στην περίπτωση της απορρόφησης της επιχείρησης, οι ιδρυτές και οι επενδυτές της συνήθως αποκτούν σημαντικά έσοδα. Σύμφωνα με τα δεδομένα της αγοράς, παρατηρείται ότι πολλοί επαγγελματίες νεοφυών επιχειρήσεων επιλέγουν να πουλήσουν την επιχείρηση τους ώστε να περάσουν στη ίδρυση μίας νέας startup, χρηματοδοτώντας έτσι την επόμενη καινοτόμο ιδέα τους. Παρόλα αυτά, υπάρχει και το απαισιόδοξο σενάριο, αυτό της αποτυχημένης εξέλιξης της νεοφυούς επιχείρησης και της παύσης των εργασιών της. Ωστόσο λόγω της φύσης των επιχειρήσεων αυτών κάθε αποτυχία αποτελεί ταυτόχρονα ένα δίδαγμα τόσο για των επιχειρηματία όσο και για το σύνολο του επιχειρείν. Έχουν αναπτυχθεί νέες τεχνολογίες, έχει κινηθεί η οικονομία αλλά ταυτόχρονα έχουν απασχοληθεί νέοι επιστήμονες σε θέσεις εργασίας που ανταποκρίνονται στα προσόντα τους με αποτέλεσμα να έχει επωφεληθεί στο σύνολο όλο το κοινωνικοοικονομικό σύστημα.

Σε κάθε στάδιο της νεοφυούς επιχείρησης πρέπει να προσδιορίζονται οι δραστηριότητες, οι οργανωτικοί πόροι, τα επιχειρηματικά χαρακτηριστικά και οι παράγοντες μέσω των οποίων οι νεοφυείς επιχειρήσεις θα μπορούσαν να αποκτήσουν τους απαιτούμενους πόρους, να αναπτύξουν τα επιχειρηματικά χαρακτηριστικά τους, να επιτύχουν συγκεκριμένα αποτελέσματα και να ξεπεράσουν πιθανές κρίσεις ή προβλήματα που θα προκύψουν ή απλώς να συνεχίζουν να αναπτύσσονται αποτελεσματικά. Μέσα από τη βιβλιογραφία, παρατηρούμε ότι τα στάδια εξέλιξης μίας νεοφυούς επιχείρησης δεν είναι ορισμένα και ποικίλουν ανάλογα με την δραστηριότητα της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, ο Zahorsky (2019) υποστηρίζει ότι μία startup, περνά από επτά (7) στάδια ανάπτυξης, καθώς έρχεται αντιμέτωποι με διαφορετικές προκλήσεις καθ' όλη τη διάρκειά της. Ο (Passaro, 2016), ανέφερε στην έρευνα του, ότι τέσσερα (4) είναι τα βασικά στάδια ανάπτυξης μίας startup επιχείρησης: η ιδέα, η πρόθεση, η εκκίνηση και η επέκταση.

Σύμφωνα με την βιβλιογραφία, η ανάπτυξη και στην συνέχεια η «έξοδος» μίας startup ποικίλει από τρία (3) έως επτά (7) στάδια κύκλου ζωής ανάλογα με το επιχειρηματικό μοντέλο που θα επιλεγεί. Σε ένα τυπικό μοντέλο πέντε σταδίων τα βήματα που πρέπει να ακολουθήσει ο νέος επιχειρηματίας παρουσιάζονται παρακάτω.



Σχήμα 3.3: Στάδια ανάπτυξης νεοφυών επιχειρήσεων (start-up)

3.5 Νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα

Η πρώτη εμφάνιση των νεοφυών επιχειρήσεων στον Ελλαδικό χώρο φαίνεται να έγινε κατά την διάρκεια της οικονομικής κρίσης, ενώ παρατηρείται ακόμα και σήμερα η αύξηση αυτών με ανοδικό ρυθμό. Αφενός η οικονομική κρίση είχε ως αποτέλεσμα την συρρίκνωση ή και κατάρρευση πολλών μικρομεσαίων επιχειρήσεων στην Ελλάδα, αλλά ταυτόχρονα αποτέλεσε κίνητρο για αρκετούς νέους να αναζητήσουν άλλες διεξόδους στον επαγγελματικό τους τομέα. Με αυτό το τρόπο άνθισε ο τομέας των νεοφυών επιχειρήσεων που δραστηριοποιήθηκαν κυρίως στον τομέα της τεχνολογίας, η οποία συνεχίζει να αλλάζει τις αγορές διεθνώς με αμείωτο ρυθμό.

Επιπλέον, στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί η δημιουργία πολλών μηχανισμών επιχειρηματικής επώασης (προ-θερμοκοιτίδες, θερμοκοιτίδες, επιταχυντές) και συνεργατικούς χώρους (co-working spaces), όπως και με τη διενέργεια αρκετών διαγωνισμών επιχειρηματικότητας και καινοτομίας (Ivanov & Xie, 2010). Ενώ έχει αυξηθεί και το επενδυτικό ενδιαφέρον, χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι πάνω από 90 επενδυτές έδειξαν ενδιαφέρον για τις ελληνικές startups το 2022. Ένα από τα βασικότερα συμπεράσματα που προέκυψε από την ετήσια έκθεση του Found.ation και του EIT Digital σε ότι αφορά την εξέλιξη του ελληνικού οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων είναι ότι η Ελλάδα πρωτοπορεί σχετικά με τα συνολικά κεφάλαια που προσελκυσθήκαν το 2022 σε σύγκριση με άλλες χώρες της Νοτιοανατολικής Ευρώπης.

Ο αριθμός των νεοφυών επιχειρήσεων στην Ελλάδα δεν είναι εύκολα μετρήσιμος. Πιο συγκεκριμένα, σύμφωνα με το Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων, το οποίο αποτελεί το επίσημο μητρώο καταγραφής αυτών, οι εγγεγραμμένες επιχειρήσεις στην Ελλάδα είναι 742.

Για έκτη συνεχόμενη χρονιά το Found.ation, σε συνεργασία με το EIT Digital (τμήμα του Ευρωπαϊκού Ινστιτούτου Καινοτομίας και Τεχνολογίας) πραγματοποίησε έρευνα για τις startups στην Ελλάδα με σκοπό την καταγραφή των επενδυτικών ευκαιριών και το προφίλ των νέων επιχειρηματιών. Με βάση τα

αποτελέσματα της έκθεσης το 44% των συμμετεχόντων ανήκουν στο ηλικιακό γκρουπ 24-34 ενώ το 34% είναι ηλικίας 35 -44 ετών, το 4% είναι κάτω των 24 ετών ενώ το 18% είναι άνω των 45 ετών. Σε ότι αφορά το γένος φαίνεται ότι το 88% είναι άντρες ενώ μόνο το 12% είναι γυναίκες. Η πλειοψηφία των startup επιχειρήσεων έχουν ως έδρα την Αθήνα και μικρό μέρος αυτών έχουν την έδρα τους εκτός Αθηνών. Ένα άλλο ενδιαφέρον κομμάτι της έρευνας είναι ότι το 54% των νεοφυών επιχειρήσεων ιδρύθηκε το 2020 είτε κατά την διάρκεια ή μετά από την πανδημία του Covid-19. Σε ότι αφορά τα έσοδα των επιχειρήσεων αυτών, το 80% προέρχονται από τον Ελλαδικό χώρο και μόνο το 20% από τις δραστηριότητες στο εξωτερικό.

Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 56η θέση του παγκόσμιου οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων. Αυτή τη στιγμή, στο ελληνικό οικοσύστημα υπάρχουν 1.500-2.000 καταγεγραμμένες νεοφυείς επιχειρήσεις που προσφέρουν κυρίως B2B υπηρεσίες. Υπάρχουν πάνω από 70 ενεργές θερμοκοιτίδες, επιταχυντές και κέντρα τεχνολογίας νεοφυών επιχειρήσεων στη χώρα. Μέσω του χρηματοδοτικού εργαλείου τεσσάρων κατευθύνσεων (EquiFund) έχουν ήδη επενδυθεί ή προβλέπεται να επενδυθούν πάνω από €450 εκατομμύρια σε καινοτόμες επιχειρήσεις στην ελληνική αγορά

Σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί μερικά από τα σημαντικότερα προβλήματα που έρχονται αντιμέτωπες οι ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις είναι η εύρεση χρηματοδότησης, η γραφειοκρατία, η εύρεση κατάλληλου ανθρώπινου δυναμικού καθώς και η είσοδος τους στην αγορά. Σύμφωνα με την έρευνα παρουσιάζονται παρακάτω οι 10 κορυφαίες startup με τη μεγαλύτερη χρηματοδότηση για το 2022. Οι νεοφυείς επιχειρήσεις στο σύνολό τους κατάφεραν να συγκεντρώσουν 634.650.000 €, αλλά το 80% αυτής της χρηματοδότησης διεκδίκησαν οι 3 εταιρείες, FlexCar, Viva Wallet και Spotawheel.

TOP 10 MOST FUNDED GREEK STARTUPS IN 2022		
	Company	Funding (€ in millions)
1	FlexCar	210*
2	Viva Wallet	160
3	Spotawheel	100*
4	TileDB	28.8
5	Better Origin	14.7
6	Vivante Health	14.7
7	OQ Technology	13
8	OrthoSon	10.44
9	Flyway	10
10	Trucksters	8

Πηγή: Foundation Innovation Reports

Σχήμα 3.4: Οι 10 πιο κερδοφόρες νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα το 2022

Το ελληνικό οικοσύστημα έχει αναπτυχθεί πολλοί αυτά τα χρόνια αλλά χρειάζεται χρόνος για να ωριμάσει περισσότερο και να συγκριθεί με άλλες χώρες της Ευρώπης. Για αυτό πρέπει να υπάρξουν τα κίνητρα και για νέους επιχειρηματίες ώστε να αναδυθούν και άλλες νεοφυείς επιχειρήσεις τα επόμενα χρόνια.

3.6 Ο ρόλος των προτύπων στις νεοφυείς επιχειρήσεις

Όπως έχει αναφερθεί στην παρούσα εργασία ως νεοφυής επιχείρηση ορίζεται η επιχείρηση που επικεντρώνεται στην δημιουργία ενός καινοτόμου προϊόντος ή υπηρεσίας ή επιλύει καθημερινές ανάγκες με

πρωτοποριακό τρόπο και ταυτόχρονα αναπτύσσεται με πολύ γρήγορους ρυθμούς. Στόχος της διπλωματικής αυτής εργασίας είναι η διερεύνηση του ρόλου που παίζει η υιοθέτηση του προτύπου ISO 9001:2015 σε νεοφυείς επιχειρήσεις, τα οφέλη που μπορούν να προκύψουν καθώς και τα προβλήματα που μπορεί να αντιμετωπίσουν κατά την διαδικασία της εφαρμογής. Τα πρότυπα ISO αντιπροσωπεύουν ένα σύνολο παγκόσμιων προτύπων που καθορίζουν βέλτιστες πρακτικές για διάφορους τομείς και βιομηχανίες. Αυτά τα πρότυπα έχουν σχεδιαστεί για να βοηθήσουν στη βελτίωση της ποιότητας, της ασφάλειας, της αποτελεσματικότητας και της βιωσιμότητας σε πολλούς τομείς (Marimon Viadiu, Casadesús and Heras Saizarbitoria,2006).

Η εφαρμογή των προτύπων μπορεί να αποτελέσει ένα πολύτιμο βήμα για τη διασφάλιση της ποιότητας και τη βελτίωση των επιχειρηματικών διαδικασιών, να βοηθήσει στην οργάνωση των διαδικασιών και στην ελαχιστοποίηση των σφαλμάτων(.Sickinger-Nagorni, Rajka, and Jana Schwanke,2016). Όπως γίνεται αναφορά και στην βιβλιογραφία ο ρόλος των προτύπων ποιότητας σε νεοφυείς επιχειρήσεις συμβάλλει στην:

- Βελτίωση της Ποιότητας: Τα πρότυπα ποιότητας, όπως το πρότυπο ISO 9001:2015, παρέχουν μια δομή και μια μεθοδολογία για τη βελτίωση των διαδικασιών και την εξασφάλιση υψηλής ποιότητας προϊόντων ή υπηρεσιών. Αυτό είναι κρίσιμο για νεοφυείς επιχειρήσεις που έχουν στόχο να καθιερωθούν σε έναν κλάδο και να αποκτήσουν φήμη (Klute-Wenig, Sandra, and Robert Refflinghaus,2020).
- Δημιουργία Διαδικασιών: Τα πρότυπα ποιότητας απαιτούν την τεκμηρίωση και την τυποποίηση των διαδικασιών. Αυτό βοηθά τις νεοφυείς επιχειρήσεις να οργανώσουν τις εργασίες τους και να αποφύγουν την αυθαίρετη λειτουργία (Martí Casadesus, Geresa Giménez,2000).
- Δημιουργία Ανταγωνιστικού Πλεονεκτήματος: Σε μια αγορά που γίνεται όλο και πιο ανταγωνιστική, η πιστοποίηση σε πρότυπα ποιότητας μπορεί να ξεχωρίσει μια νεοφυή επιχείρηση από τους ανταγωνιστές της. Οι πελάτες συχνά προτιμούν να συνεργάζονται με επιχειρήσεις που τηρούν πρότυπα ποιότητας κατά τις καθημερινές τους λειτουργίες (Klute-Wenig and Robert Refflinghaus, 2020).
- Δημιουργία Αισθήματος Εμπιστοσύνης στους πελάτες: Οι πελάτες εμπιστεύονται πιο εύκολα επιχειρήσεις που έχουν προσιτή πιστοποίηση σε πρότυπα ποιότητας, καθώς αυτό δίνει ασφάλεια ότι οι υπηρεσίες ή τα προϊόντα θα είναι υψηλής ποιότητας.
- Εσωτερική Οργάνωση: Τα πρότυπα ποιότητας προωθούν την εσωτερική οργάνωση και την καλύτερη διαχείριση των πόρων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει τις νεοφυείς επιχειρήσεις να είναι πιο αποδοτικές (Anggraeni, Wella & Suryasari, 2022).

Συνολικά, τα πρότυπα ποιότητας είναι ένα ισχυρό εργαλείο για τη βελτίωση της ποιότητας, τη δημιουργία των διαδικασιών και την ενίσχυση της φήμης των νεοφυών επιχειρήσεων. Αποτελούν σημαντικό στοιχείο για την επίτευξη επιχειρηματικής επιτυχίας και την εδραίωση της παρουσίας στην αγορά(Chorev and Alistair,` 2006).

Παρόλα αυτά υπάρχουν και σημαντικά εμπόδια με τα οποία έρχεται αντιμέτωπη μια νεοφυής επιχείρηση κατά την υιοθέτηση συστημάτων ποιότητας, ιδιαίτερα όταν είναι στα πρώτα χρόνια λειτουργίας της. Όπως αναφέρεται στην σχετική βιβλιογραφία λόγω των ιδιαιτεροτήτων και των περιορισμένων πόρων που συνήθως διαθέτουν οι startups δεν δημιουργούνται οι βέλτιστες συνθήκες για την επιτυχή εφαρμογή των προτύπων (Fúska, 2022) . Ανάλογα με τον τομέα και τις ανάγκες της επιχείρησης, έχουν αναφερθεί τα εξής προβλήματα:

- Περιορισμένοι Πόροι: Οι startups συχνά διαθέτουν περιορισμένους οικονομικούς και ανθρώπινους πόρους. Η εφαρμογή των προτύπων ISO απαιτεί πόρους για την εκπαίδευση του προσωπικού, τη

διαδικασία παρακολούθησης, την τεκμηρίωση και την αξιολόγηση των διαδικασιών (Almeida, Pradhan, & Muniz,2018).

- Απώλεια Ευελιξίας: Η πολυπλοκότητα που συνοδεύει τη συμμόρφωση με τα πρότυπα μπορεί να περιορίσει την ευελιξία των νεοφυών επιχειρήσεων στην προσαρμογή σε αλλαγές στο περιβάλλον (Fúska ,2022).
- Πολυπλοκότητα Διαδικασιών: Οι startups ενδέχεται να έχουν απλούστερες διαδικασίες και λιγότερη γραφειοκρατία σε σύγκριση με παλαιότερες επιχειρήσεις, και η απαίτηση για περισσότερη τεκμηρίωση μπορεί να είναι περιττή.
- Αντίδραση των Εργαζομένων: Οι εργαζόμενοι σε μια startup ενδέχεται να αντιδρούν αρνητικά στις αλλαγές που συνοδεύουν την εφαρμογή προτύπων. Αυτό μπορεί να προκαλέσει αντίσταση στην υιοθέτηση και εφαρμογή των καθημερινών απαιτήσεων που ορίζονται από τα πρότυπα (Ghobadian and Gallear,1997).
- Εκπαίδευση και Επιμόρφωση: Η εκπαίδευση και η επιμόρφωση του προσωπικού για τη συμμόρφωση με τα πρότυπα μπορεί να απαιτεί χρόνο και πόρους που δεν είναι πάντα διαθέσιμοι σε μια startup.
- Προσαρμογή στον Τομέα: Τα πρότυπα μπορεί να μην είναι πάντα ευέλικτα αρκετά για να προσαρμοστούν σε ιδιαιτερότητες του τομέα μιας startup. Συνήθως οι νεοφυείς επιχειρήσεις συνδέονται άμεσα με την καινοτομία, αυτό σημαίνει ότι μπορεί το πρότυπο να μην είναι αρκετά εκσυγχρονισμένο και να μην είναι εφικτό να ανταποκριθεί στις απαιτήσεις της επιχείρησης(Fúska, 2022).

Σύμφωνα με τους Anttila & Jussila (2017) τα διεθνή πρότυπα βασίζονται κυρίως σε εδραιωμένους οργανισμούς για αυτό μπορεί να είναι δύσκολο να προσαρμοστούν στις ανάγκες των νεοφυών επιχειρήσεων. Απαιτείται γνώση, εμπειρία και μεγαλύτερη προσοχή στην εκπαίδευση τόσο των εργαζομένων όσο και των στελεχών, ώστε να γίνουν κατανοητές οι απαιτήσεις του προτύπου.

Για να αντιμετωπίσουν αυτά τα προβλήματα, οι startups μπορούν να εξετάσουν προσεκτικά την ανάγκη για συμμόρφωση με πρότυπα και να επικεντρωθούν στις πρακτικές που είναι πραγματικά σημαντικές για την ποιότητα, την ασφάλεια και τη βιωσιμότητα των επιχειρήσεών τους. Μια προσεκτική προσέγγιση μπορεί να βοηθήσει τις νεοφυείς επιχειρήσεις να αξιοποιήσουν τα οφέλη των προτύπων ISO χωρίς να υπερβαίνουν τους περιορισμούς τους.

Πιο συγκεκριμένα το πρότυπο ISO 9001:2015 είναι ένα παγκοσμίως αναγνωρισμένο πρότυπο για συστήματα διαχείρισης ποιότητας το οποίο μπορεί να εφαρμοστεί σε διάφορους τομείς και είναι κατάλληλο για όλους τους τύπους οργανισμών, ανεξαρτήτως του μεγέθους της επιχείρησης ή του τομέα δραστηριότητας της. Το ISO 9001 έχει ως στόχο την δημιουργία ενός συστήματος ποιότητας θέτοντας στο επίκεντρο την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα και την ικανοποίηση των πελατών.

Η εφαρμογή του ISO 9001 στις νεοφυείς επιχειρήσεις όπως αναφέρεται και στην βιβλιογραφία μπορεί να προσφέρει σημαντικά οφέλη (Anggraeni, Wella & Suryasari, 2022). Πιο αναλυτικά, ο ρόλος των προτύπων ποιότητας σε νεοφυείς επιχειρήσεις :

Εγγυάται την Ποιότητα των Προϊόντων ή των Υπηρεσιών: Η εφαρμογή των προτύπων ISO 9001:2015 εξασφαλίζει ότι τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που παρέχει η επιχείρηση πληρούν συγκεκριμένες προδιαγραφές ποιότητας, πράγμα που συμβάλλει στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης των πελατών.

Βελτίωση των Διαδικασιών: Τα πρότυπα ISO 9001 ενθαρρύνουν τις νεοφυείς επιχειρήσεις να τεκμηριώνουν και να αναλύουν τις διαδικασίες τους. Αυτό οδηγεί σε μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα και αποφεύγει σφάλματα.

Ανταγωνιστικό Πλεονέκτημα: Η πιστοποίηση ISO 9001:2015 μπορεί να ξεχωρίσει τις νεοφυείς επιχειρήσεις από τους ανταγωνιστές τους. Αποδεικνύει τη δέσμευση στην ποιότητα και μπορεί να αποτελέσει ελκυστικό χαρακτηριστικό για πιθανούς πελάτες.

Διαχείριση του Κινδύνου: Η εφαρμογή των ISO 9001 βοηθά τις νεοφυείς επιχειρήσεις να αναγνωρίσουν και να μειώσουν τους κινδύνους, είτε αυτοί είναι εσωτερικοί είτε εξωτερικοί, προσφέροντας σταθερότητα και προβλεψιμότητα στις λειτουργίες τους.

Εμπιστοσύνη των Πελατών: Η πιστοποίηση ISO 9001 μπορεί να δημιουργήσει εμπιστοσύνη στους πελάτες και τους ενδιαφερόμενους, καθώς δείχνει ότι η νεοφυής επιχείρηση αφιερώνει προσοχή στην ποιότητα.

Συνεπώς, ο ρόλος των ISO 9001 σε νεοφυείς επιχειρήσεις είναι κρίσιμος για τη δημιουργία στερεών θεμελίων ποιότητας, βελτίωσης των διαδικασιών και απόκτησης ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Παρά το γεγονός ότι στην βιβλιογραφία αναφέρεται ότι η υιοθέτηση προτύπων ποιότητας κατά τα πρώτα χρόνια της ίδρυσης της επιχείρησης φαίνεται να μην αποτελεί πρωταρχικό μέλημα των ιδρυτών λόγω των προκλήσεων που υπάρχουν κατά την εφαρμογή, τα οφέλη της πιστοποίησης ISO 9001 μπορούν να είναι σημαντικά για τις νεοφυείς επιχειρήσεις που επιδιώκουν να θεμελιώσουν την ανάπτυξη και την επιτυχία τους (Klute-Wenig & Refflinghaus, 2020).

3.7 Αξιολόγηση του προτύπου ISO 9001:2015 σε νεοφυείς επιχειρήσεις

Όπως έχει ήδη αναφερθεί οι νεοφυείς επιχειρήσεις είναι επιχειρήσεις που συνδέονται με υψηλή ανάπτυξη, έχουν τεχνολογικό προσανατολισμό και πολλές από αυτές επιδιώκουν να δημιουργήσουν μια νέα αγορά ή να εξελίξουν δυναμικά μια υπάρχουσα. Λόγω του γεγονότος ότι συνήθως είναι μικρές σε μέγεθος θα μπορούσαν να ταυτιστούν με τις μικρομεσαίες επιχειρήσεις ώστε να εξετάσουμε μέσω της διαθέσιμης βιβλιογραφίας τα κίνητρα, τα οφέλη και τα εμπόδια που συναντούν κατά την υιοθέτηση του προτύπου ISO 9001:2015.

Οι περισσότερες μελέτες αναφέρουν ως βασικό κινητήριο έναυσμα για την υιοθέτηση του προτύπου, το μάρκετινγκ (Brown et al., 1998; Mo and Chan, 1997). Πιο συγκεκριμένα, λόγω τις εξωτερικής πίεσης που συχνά έρχονται αντιμέτωπες οι νεοφυείς επιχειρήσεις, τόσο από τους πελάτες όσο και από κυβερνητικούς φορείς, σε συνδυασμό με την παγκόσμια ώθηση στην υιοθέτηση των προτύπων οδηγούν πολλές φορές τους ιδρυτές των επιχειρήσεων να προβούν άμεσα σε πιστοποίηση. Ακόμα, ορισμένες μελέτες αναφέρουν ότι πολλοί οργανισμοί απαιτούν όλο και περισσότερο από τους προμηθευτές τους να είναι πιστοποιημένοι ώστε να προβούν σε συνεργασία (Corbett, 2002; Poksinska et al., 2002). Η διατήρηση μίας ανταγωνιστικής θέσης στον κλάδο και η κατάκτηση ενός μεγαλύτερου μεριδίου της αγοράς, είναι από τους βασικότερους λόγους που αναφέρονται συχνά στην βιβλιογραφία ως κίνητρα για την υιοθέτηση του προτύπου. Τέλος, σύμφωνα με τον Nwankwo, οι οργανισμοί χρειάζονται ένα κίνητρο για να τους ωθήσει στην υιοθέτηση του ISO 9001:2015 και συνήθως είναι εξωτερικό κίνητρο (Nwankwo, 2000).

Σύμφωνα με ορισμένες μελέτες, τα οφέλη που απολαμβάνουν οι νεοφυείς επιχειρήσεις από την πιστοποίηση πρέπει να είναι ισάξια με αυτά των μεγάλων πιστοποιημένων οργανισμών και να είναι τόσο εσωτερικά όσο και εξωτερικά οφέλη (Gustafsson et al., 2001; Brown et al., 1998). Όπως αναφέρει ο Brown (1998) τα

σημαντικότερο οφέλη που έχουν καταγραφεί δεν επικεντρώνονται μόνο στην βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και των υπηρεσιών, αλλά και σε θέματα που αφορούν την βελτίωση των διαδικασιών ελέγχου καθώς και την ευαισθητοποίηση των εργαζομένων σε θέματα ποιότητας. Οι Nwankwo (2000) και Karlton et al. (1998) βρέθηκαν να υποστηρίζουν αυτή την άποψη, αφού παρατήρησαν ότι η γνώση της σημασίας της ποιότητας από τους εργαζόμενους αποτελούσε σημαντικό όφελος για τους οργανισμούς. Άλλες σημαντικές εσωτερικές επιπτώσεις που αναφέρονται συχνά στην βιβλιογραφία είναι η βελτίωση των διαδικασιών ιχνηλασιμότητας, η μείωση της παραγόμενης ποσότητας ελαττωματικών προϊόντων, καθώς και η μείωση των καθυστερήσεων σε παραγωγικές διαδικασίες (Gustafsson et al., 2001).

Σε ότι αφορά τις δυσκολίες με τις οποίες έρχονται αντιμέτωπες οι νεοφυείς επιχειρήσεις κατά την διαδικασία υιοθέτησης του προτύπου, η εφαρμογή φαίνεται να είναι πιο περίπλοκη για τους μικρούς οργανισμούς λόγω του μεγέθους και των περιορισμένων πόρων που διαθέτουν. Η επιτυχής εφαρμογή του ISO 9001:2015 εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την κατανόηση των συστημάτων ποιότητας από τους ανθρώπους. Οι μικρές νεοφυείς επιχειρήσεις λόγω της έλλειψης της γνώσης του προτύπου σε συνδυασμό με την έλλειψη στρατηγικής σκέψης, πολλές φορές οδηγούνται σε παρερμηνεία των απαιτήσεων με αποτέλεσμα να μην επιτυγχάνεται η σωστή εφαρμογή του προτύπου. Ωστόσο, η αποτελεσματικότητα ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας εξαρτάται σε μεγάλο βαθμό από την κατανόηση του προτύπου, πράγμα που μπορεί να είναι εύκολο για τους ιδρυτές μίας νεοφυούς επιχείρησης λόγω της γρήγορης σκέψης και ευελιξίας που διαθέτουν (Naveh et al., 2004).

Ακόμα, πολλές φορές λόγω των απαιτήσεων των προμηθευτών για πιστοποίηση, οι νεοφυείς επιχειρήσεις προβαίνουν στην υιοθέτηση της με αποτέλεσμα να μην υπάρχει πραγματική αφοσίωση στο πρότυπο και να επικεντρώνονται μόνο στην διατήρηση του πιστοποιητικού, με αποτέλεσμα να μειώνεται έτσι η απόδοση της επιχείρησης (Subba et al., 1997).

Όπως αναφέρεται σε σχετική βιβλιογραφία Hamdi et al. (2019) κατά την διαδικασία υλοποίησης του ISO, οι οργανισμοί καλούνται να παρέχουν ένα σύνολο εγγράφων όπως ορίζει το πρότυπο. Ωστόσο, το γεγονός ότι τα πρότυπα δεν έχουν σχεδιαστεί με γνώμονα τις νεοφυείς επιχειρήσεις έχε παρατηρηθεί ότι αντιμετωπίζουν σημαντικά εμπόδια κατά την εφαρμογή αλλά και κατά τον έλεγχο. Επιπλέον, ο Gaitero et al. (2021) υποστηρίζει ότι «για να γίνει μια εταιρεία συμβατή με το ISO απαιτείται η εφαρμογή πολλών ελέγχων, ορισμένοι από τους οποίους μπορεί να μην είναι κατάλληλοι για τα χαρακτηριστικά των περισσότερων μικρομεσαίων επιχειρήσεων», και επομένως και των νεοφυών επιχειρήσεων. Οι Anttila & Jussila (2017) καταλήγουν στο συμπέρασμα ότι απαιτείται κάποια εκπαίδευση, γνώση ή προϋπάρχουσα εμπειρία για την εφαρμογή του ISO σε μια startup, καθώς υπάρχουν σημεία στο πρότυπο που είναι δύσκολα να ερμηνευτούν και να εντοπιστούν από ένα άτομο που δεν έχει την σχετική εμπειρία στο θέμα της πιστοποίησης. Επιπλέον, ένα άλλο εμπόδιο που καλούνται συχνά οι επιχειρηματίες να επιλύσουν είναι ότι οι εργαζόμενοι δυσκολεύονται να ενστερνιστούν τις πολιτικές και τις διαδικασίες που ορίζονται κατά την εφαρμογή του προτύπου. Πολλές φορές αδυνατούν να κατανοήσουν ότι ένα τέτοιο έργο δεν επηρεάζει μόνο ένα τμήμα αλλά ολόκληρη την εταιρεία. Ακόμα στην βιβλιογραφία γίνεται αναφορά στο γεγονός ότι μια νεοφυής επιχείρηση θα ήταν φρόνιμο να υιοθετήσει κάποιο πρότυπο που να αφορά συγκεκριμένα τμήματα και στην συνέχεια να επεκταθεί σε όλα τα μέρη του οργανισμού, ειδικά και λόγω των περιορισμένων πόρων που διαθέτει.

Ένας σημαντικός λόγος είναι επίσης η έλλειψη πόρων ,οι Gustafsson et al. (2001) πραγματοποίησαν μια έρευνα για τις μικρές επιχειρήσεις στη Σουηδία με αποτέλεσμα να συμπεράνουν ότι το συνολικό κόστος υλοποίησης και υιοθέτησης για μικρές επιχειρήσεις αποτελεί υψηλό έξοδο. Ιδιαίτερα οι μικρές επιχειρήσεις λόγω της έλλειψης εμπειρίας πολλές φορές επιβαρύνονται και με τα έξοδα που προκύπτουν από την

συνεργασία με εξωτερικούς συμβούλους. Ακόμα λόγω του μικρού μεγέθους συνήθως δεν υπάρχει κάποιος υπεύθυνος εντός της επιχείρησης που να ασχολείται αποκλειστικά με θέματα ποιότητας .

Κατά την έρευνα στην βιβλιογραφία έχουν εντοπιστεί και ορισμένες αρνητικές απόψεις σχετικά με την αξία της υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015 από μικρές επιχειρήσεις (Seddon, 1998; Sanders, 1994). Πιο συγκεκριμένα, ο Seddon (1998) υποστηρίζει ότι πολλές φορές όταν οι επιχειρήσεις είναι μικρού μεγέθους δημιουργούνται σημαντικά προβλήματα με την υιοθέτηση του ISO, ουσιαστικά ότι προωθείται η «ποιότητα μέσω επιθεώρησης», το οποίο οδηγεί σε αύξηση των σφαλμάτων και του συνολικού κόστους . Ο Sanders (1994) προσθέτει ότι τα πρότυπα οδηγούν σε αύξηση της γραφειοκρατίας και δεν μπορεί να προσφέρουν εσωτερικά οφέλη , όπως η αύξηση της παραγωγικότητας. Επιπλέον, ορισμένες μελέτες αναφέρουν επίσης ότι υπάρχουν επιχειρήσεις που δεν είδαν καμία αλλαγή ως αποτέλεσμα της εφαρμογής του ISO 9001:2015 (North et al., 1998; Gustafsson et al., 2001).

Τέλος, είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι κατά την εφαρμογή του προτύπου είναι δύσκολο να ποσοτικοποιηθούν τα στοιχεία που φανερώνουν τα οφέλη της πιστοποίησης και οι περισσότεροι οργανισμοί δεν αφιερώνουν χρόνο στην αξιολόγηση του αντικτύπου που λαμβάνουν (Nwankwo, 2000; North et al., 1998; Mo and Chan, 1997). Επομένως, τα οφέλη που αναφέρονται στις διάφορες μελέτες βασίζονται συνήθως σε υποκειμενικές αντιλήψεις και όχι σε πραγματικές μετρήσεις (Nwankwo, 2000). Ωστόσο, είναι δύσκολο πολλές φορές για τις νεοφυείς επιχειρήσεις να αποφασίσουν εάν η εφαρμογή ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας είναι απαραίτητη ή χρήσιμη και ποιες απαιτήσεις είναι σχετικές με αντικείμενο τους.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4: Εμπειρική Έρευνα

4.1 Σχεδιασμός και Μεθοδολογία Έρευνας

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, κρίθηκε απαραίτητη η διεξαγωγή έρευνας πεδίου με χρήση ερωτηματολογίου με κύριο σκοπό τη διερεύνηση της υιοθέτησης, εφαρμογής και παρακολούθησης των Συστημάτων Ποιότητας από νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Συγκεκριμένα, μέσω της εν λόγω έρευνας, επιδιώκεται η καταγραφή των λόγων που οδηγούν τις νεοφυείς επιχειρήσεις στην υιοθέτηση του πρότυπου ISO 9001:2015 καθώς και τους λόγους που θα τους απέτρεπαν αλλά και την συσχέτιση της πιστοποίησης με το χρόνο λειτουργίας της επιχείρησης και το επίπεδο ανάπτυξής της. Ακόμα γίνεται έρευνα σε ότι αφορά την γνώση των νεοφυών επιχειρήσεων σε θέματα πιστοποίησης. Παράλληλα, γίνεται προσπάθεια να αντληθούν πληροφορίες για το ελληνικό οικοσύστημα των νεοφυών επιχειρήσεων, αφού το μέγεθος και η λειτουργία του, επηρεάζει σημαντικά την απόφασή τους για την υιοθέτηση του πρότυπου ISO 9001:2015. Τα προσδοκώμενα αποτελέσματα της μελέτης εντοπίζονται στην ανάδειξη των βασικών ωφελειών που προκύπτουν μέσω της πιστοποίησης από τις ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις, προβάλλοντας πιθανά προβλήματα και κρίσιμα σημεία για την λειτουργία τους. Η απόφαση για διεξαγωγή έρευνας πεδίου πάρθηκε, δεδομένου ότι, τα διαθέσιμα καταγεγραμμένα στοιχεία είναι ελλιπή, με αποτέλεσμα η εξαγωγή συμπερασμάτων να μην είναι εφικτή. Η έλλειψη επαρκών στοιχείων οφείλεται κυρίως στο γεγονός ότι, το ελληνικό οικοσύστημα βρίσκεται σε αρκετά πρώιμο στάδιο, με αποτέλεσμα να μην υπάρχουν διαχρονικά στοιχεία. Εκτός αυτού, στην Ελλάδα τα τελευταία χρόνια έχει συσταθεί ένας ενιαίος φορέας καταγραφής των νεοφυών επιχειρήσεων, με αποτέλεσμα, να είναι σε πολύ αρχικό στάδιο η συλλογή και η διαχείριση στατιστικών δεδομένων. Επομένως, τα διαθέσιμα δευτερογενή δεδομένα κρίνονται ως ελλιπή και μη αντιπροσωπευτικά. Για την επίτευξη του σκοπού της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε ειδικά διαμορφωμένο ερωτηματολόγιο, το οποίο περιλαμβάνει δύο ενότητες ερωτήσεων. Το ερωτηματολόγιο απευθύνθηκε σε νεοφυείς επιχειρήσεις, που είναι εγγεγραμμένες στην επίσημη ψηφιακή πύλη νεοφυών επιχειρήσεων και μπορούν να αποτυπώσουν με ακρίβεια την τρέχουσα κατάσταση του ελληνικού οικοσυστήματος. Συνεπώς, η σύνταξη του ερωτηματολογίου περιέλαβε ερωτήσεις που θα αναδείκνυαν τα ανωτέρα ζητήματα.

4.2 Καθορισμός πληθυσμού και δείγματος έρευνας

Το δείγμα της έρευνας είναι οι ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις. Ο καθορισμός του πληθυσμού και κατά επέκταση του δείγματος βασίστηκε στις νεοφυείς επιχειρήσεις που είναι εγγεγραμμένες στο Εθνικό Μητρώο Νεοφυών Επιχειρήσεων Elevate Greece, το οποίο αποτελεί μια κεντρική πρωτοβουλία της ελληνικής κυβέρνησης, που έχει ως στόχο τη χαρτογράφηση νεοφυών επιχειρήσεων και την υποστήριξη της ανάπτυξής τους, με απώτερο σκοπό την ανάδειξη ενός ισχυρού οικοσυστήματος καινοτομίας. Στην ψηφιακή αυτή πύλη μπορούν να υποβάλουν αίτηση οι νεοφυείς επιχειρήσεις προκειμένου να λάβουν την επίσημη πιστοποίηση από την αρμόδια αρχή του Υπουργείου Ανάπτυξης και Επενδύσεων, που είναι η Γενική Γραμματεία Έρευνας και Καινοτομίας (ΓΓΕΚ).

Έπειτα, έγινε καθορισμός συγκεκριμένου χρονικού ορίου έτους ίδρυσης των νεοφυών επιχειρήσεων που θα σχημάτιζαν τον πληθυσμό και κατά συνέπεια το κατάλληλο δείγμα. Συγκεκριμένα, λήφθηκαν εταιρείες που ιδρύθηκαν από τον Αύγουστο του 2013 έως και την πραγματοποίηση της έρευνας, δηλαδή τον Αύγουστο του 2023. Ωστόσο, πρέπει να τονισθεί ότι δεν υπάρχει ηλικιακό όριο μετά το οποίο μια εταιρεία σταματά να θεωρείται νεοφυής επιχείρηση. Ορίσθηκε το χρονικό διάστημα των δέκα (10) ετών, λαμβάνοντας υπόψη ότι

τα πρώτα έτη λειτουργίας θεωρούνται καθοριστικά και ενδεικτικά για την πορεία της επιχείρησης. Εν συνεχεία, έγινε προσπάθεια δημιουργίας μιας λίστας με όλες τις ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα από τον Αύγουστο του 2013 έως τον Αύγουστο του 2023. Ο συνολικός αριθμός των επιχειρήσεων αυτού του τύπου που εντοπίστηκαν ήταν 680. Ο πληθυσμός αυτός κρίθηκε ως ένα ικανό δείγμα ώστε να αποσταλθεί το ερωτηματολόγιο σε όλες, με απώτερο στόχο την εξαγωγή ορθών και ακριβών συμπερασμάτων.

4.3 Μεθοδολογία Έρευνας

Για την πραγματοποίηση της συγκεκριμένης έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μεθοδολογία της συλλογής και ανάλυσης ποσοτικών στοιχείων, μέσω έρευνας πεδίου, με τη χρήση ερωτηματολογίου που απευθυνόταν αποκλειστικά σε ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις. Το ερωτηματολόγιο καταρτίστηκε με απώτερο στόχο τη λήψη απαντήσεων με ακρίβεια και πληρότητα, προσπαθώντας να τηρηθούν οι βασικές αρχές διεξαγωγής μιας σωστής έρευνας πεδίου.

Το ερωτηματολόγιο περιλαμβάνει μια σειρά δομημένων ερωτήσεων, στις οποίες ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει γραπτά και με μία συγκεκριμένη σειρά. Με τα ερωτηματολόγια συλλέγονται δεδομένα ζητώντας από ανθρώπους να απαντήσουν στο ίδιο ακριβώς σύνολο ερωτήσεων. Τα κυριότερα πλεονεκτήματα των ερωτηματολογίων είναι τα εξής:

- μπορούν να αποσταλούν σε μεγάλο αριθμό ανθρώπων,
- είναι εύκολη η δημιουργία και η χρήση τους,
- οι ερωτώμενοι μπορούν να εκφραστούν ελεύθερα (έλλειψη άμεσης επικοινωνίας),
- οι τρόποι ανάλυσης του υλικού είναι τυποποιημένοι,
- ο ερευνητής δεν μπορεί να επηρεάσει τις απαντήσεις,
- είναι η λιγότερο χρονοβόρα μέθοδος.

Τα κυριότερα μειονεκτήματα των ερωτηματολογίων είναι τα εξής:

- ο ερευνητής δεν είναι σε θέση να αποσαφηνίσει τις ερωτήσεις ανοιχτού τύπου,
- υποχρεώνει τον ερωτηθέντα να απαντήσει με έναν συγκεκριμένο τρόπο

Για την κατάρτιση του ερωτηματολογίου λήφθηκαν υπόψη δεδομένα από βιβλιογραφικές έρευνες που έχουν δημοσιευτεί. Το ερωτηματολόγιο που προέκυψε διαμορφώθηκε με τέτοιο τρόπο ώστε να εξυπηρετεί τις ανάγκες της Ελληνικής πραγματικότητας και της συγκεκριμένης έρευνας. Το ερωτηματολόγιο εστίασε σε μια σειρά παραμέτρων, που οδήγησαν στη διαμόρφωση τριών (3) επιμέρους ενοτήτων, αποτελούμενο από δεκαεπτά ερωτήσεις κλειστού τύπου, πολλαπλής επιλογής και διαβαθμισμένης κλίμακας. Αναλυτικά:

- Οι βασικές ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βρίσκονται στο πρώτο μέρος, όπου ο ερωτώμενος καλείται να απαντήσει αν έχει υιοθετήσει κάποιο πρότυπο καθώς για το επίπεδο της γνώσης του προτύπου, να αξιολογήσει την επίδραση που έχει ή θα μπορούσε να έχει, τα κίνητρα για την υιοθέτηση καθώς και το αντίκτυπο του στην καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης και στην συνολική της επίδοση.
- Η δεύτερη ενότητα αφορά τα «Γενικά στοιχεία της επιχείρησης», όπου περιλαμβάνονται οκτώ ερωτήσεις σχετικές με την επωνυμία της επιχείρησης, την θέση που κατέχει ο ερωτώμενος στην επιχείρηση, τα έτη λειτουργίας της, τη χώρα στην οποία εδρεύει, τον κλάδο δραστηριοποίησης της, τον αριθμό των ατόμων που απασχολεί καθώς και την αξιολόγηση της πορείας της επιχείρησης μέχρι σήμερα.

- Η τρίτη ενότητα απευθύνεται κυρίως στις επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015 και αφορούν την συμβολή που είχε κατά την πιστοποίηση ο εξωτερικός σύμβουλος καθώς και οι επιθεωρητές για την βελτίωση του συστήματος ποιότητας.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5: Παρουσίαση Ευρημάτων

5.1 Ανάλυση δεδομένων και παρουσίαση αποτελεσμάτων έρευνας

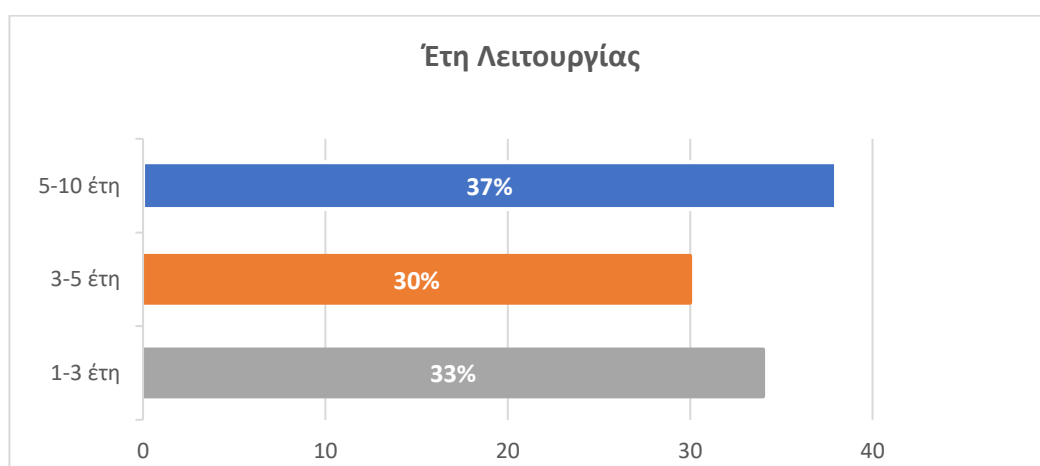
Στο συγκεκριμένο κεφάλαιο παρουσιάζεται η ανάλυση των δεδομένων των ερωτηματολογίων μέσω μιας σειράς εργαλείων με στατιστικό ενδιαφέρον. Πιο συγκεκριμένα, γίνεται χρήση γενικών εργαλείων περιγραφικής στατιστικής, όπως γραφημάτων Microsoft Excel και διαφόρων στατιστικών αναλύσεων του προγράμματος SPSS.

5.2 1η Ενότητα Ερωτηματολόγιου

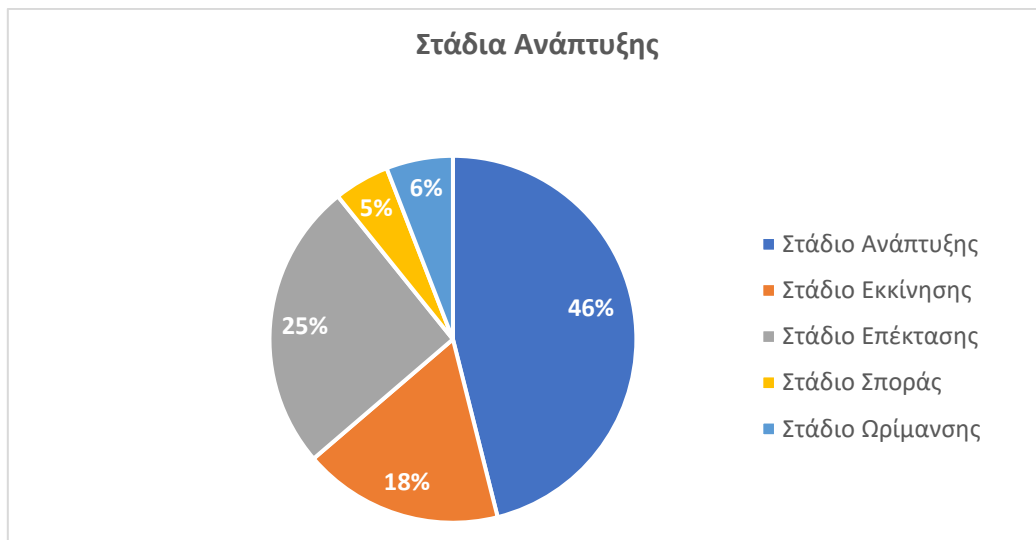
Προφίλ νεοφυούς επιχείρησης ελληνικού οικοσυστήματος

Στη συγκεκριμένη ενότητα ζητήθηκε από τους ερωτώμενους να δώσουν κάποια στοιχεία σχετικά με το προφίλ της νεοφυούς επιχείρησης στην Ελλάδα. Ειδικότερα, οι ιδρυτές κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις για την εταιρεία τους που αφορούσαν το έτος ίδρυσης της νεοφυούς επιχείρησης, την έδρα, τον τομέα δραστηριότητας, τον αριθμό των εργαζομένων που διαθέτει και το στάδιο ανάπτυξής της.

Σε ότι αφορά τα έτη λειτουργίας της νεοφυούς επιχείρησης, όπως έχει αναφερθεί ανωτέρω, βασικό κριτήριο επιλογής των νεοφυών επιχειρήσεων που συμπεριλήφθηκαν στο δείγμα ήταν η λειτουργία τους να μην ξεπερνά τα δέκα έτη. Από τις απαντήσεις που δόθηκαν φαίνεται ότι το δείγμα είναι μοιρασμένο στις τρεις επιλογές για τα έτη λειτουργίας του, με την πλειονότητα των επιχειρήσεων, με μικρή διαφορά να βρίσκεται σε ποσοστό 37% (38 επιχειρήσεις) οι νεοφυείς επιχειρήσεις οι οποίες βρίσκονται σε λειτουργία από 5 έως 10 έτη. Ακολουθούν οι startups οι οποίες δραστηριοποιούνται από 1 έως 3 έτη με ποσοστό 33% (34 επιχειρήσεις) και στην συνέχεια οι επιχειρήσεις που διαθέτουν από 3 έως 5 έτη λειτουργίας με ποσοστό 30% (30 επιχειρήσεις).



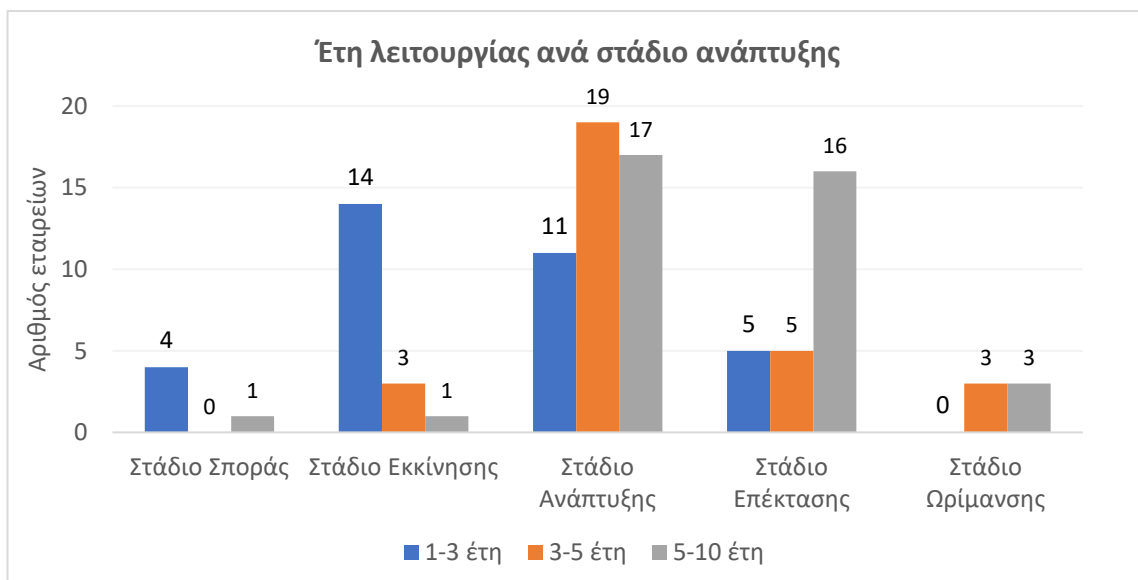
Διάγραμμα 5.1: Έτη λειτουργίας της επιχείρησης



Διάγραμμα 5.2: Στάδια ανάπτυξης επιχείρησης

Στο Διάγραμμα 5.2 απεικονίζονται οι απαντήσεις που έδωσαν οι συμμετέχοντες στην ερώτηση αναφορικά με το στάδιο ανάπτυξης που βρίσκεται η επιχείρησή τους. Το 46% των νεοφυών επιχειρήσεων του δείγματος βρίσκονται στο στάδιο ανάπτυξης (growth stage), το 25% αυτών βρίσκονται στο στάδιο επέκτασης (later stage) ενώ το 18% εντάσσονται στο στάδιο εκκίνησης (startup stage). Ακολούθως σύμφωνα με τις δοθείσες απαντήσεις το 6% βρίσκεται στο στάδιο ωρίμανσης και το 5% στο στάδιο σποράς.

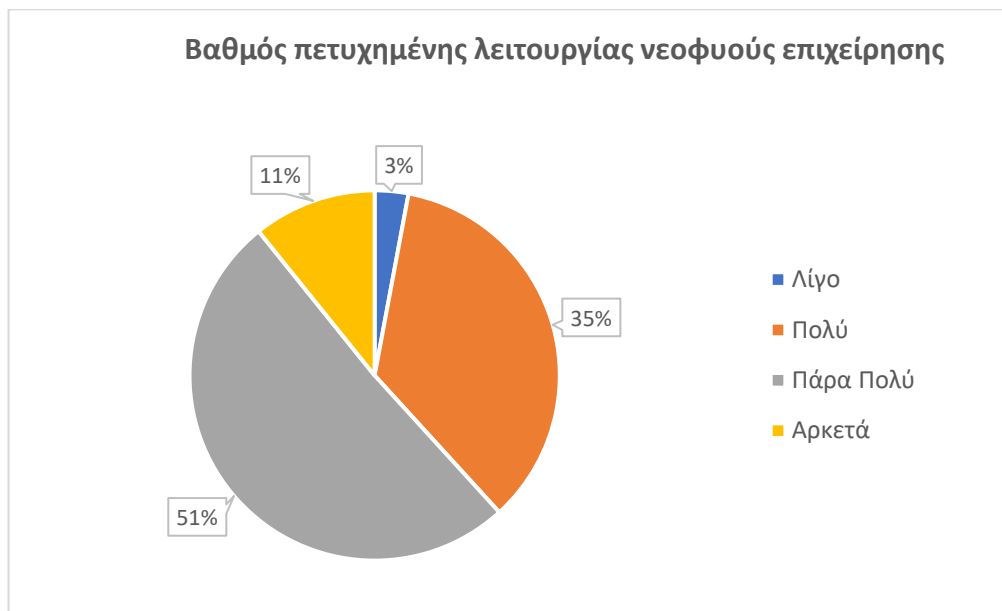
Συνδυαστικά με τα έτη λειτουργίας των επιχειρήσεων, γίνεται αντιληπτή η βιβλιογραφική διαπίστωση ότι, δεν υπάρχουν συγκεκριμένα χρονικά όρια που ορίζουν σε ποιο στάδιο ανήκει μια νεοφυής επιχείρηση. Ωστόσο, όπως είναι λογικό οι νεοφυείς επιχειρήσεις που έχουν λιγότερα έτη λειτουργίας, βρίσκονται στα αρχικά στάδια ανάπτυξης.



Διάγραμμα 5.3: Στάδια ανάπτυξης επιχείρησης ανά έτος λειτουργίας

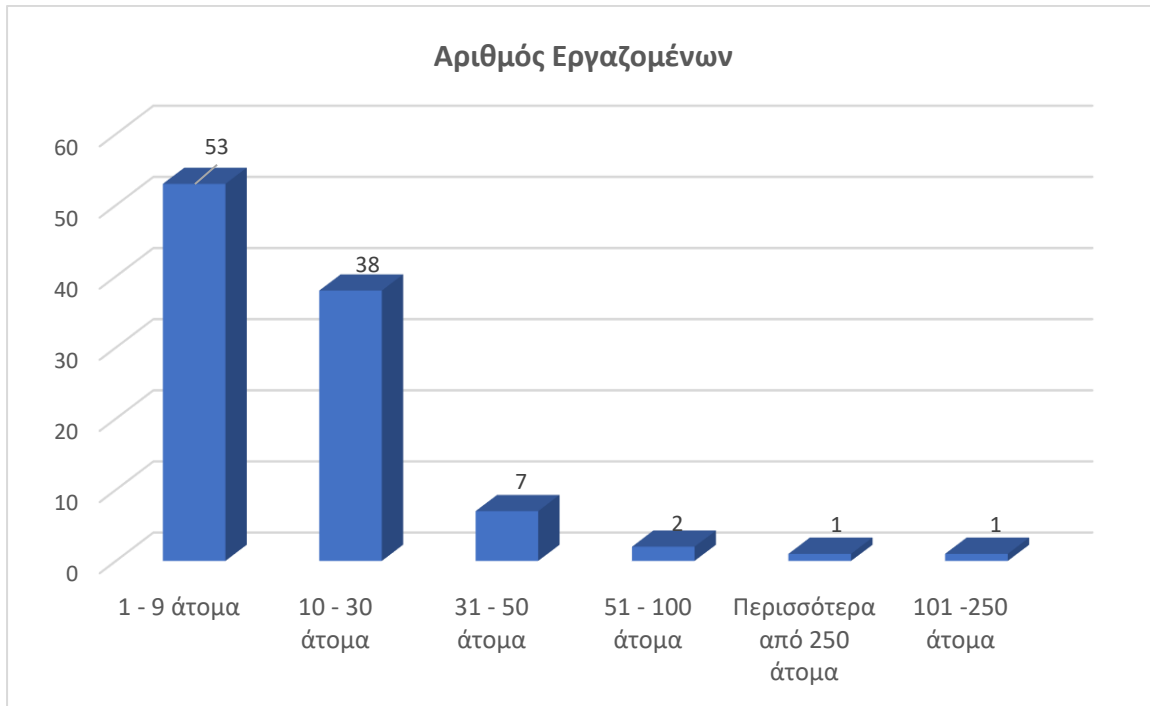
Σε ότι αφορά το βαθμό στον οποίο θεωρούν οι startpers επιτυχημένη την λειτουργία της επιχείρησής τους, τα αποτελέσματα είναι αρκετά θετικά με το 11% να θεωρεί ότι είναι σε αρκετά καλό βαθμό και το 51% να έχουν απαντήσει ότι είναι σε πάρα πολύ καλό βαθμό. Δηλαδή στο σύνολο το 62% είναι ευχαριστημένο από

την λειτουργία και την εξέλιξη της νεοφυούς επιχείρησης. Το 35% απάντησε «πολύ» και το 3% απάντησε «λίγο» ενώ κανένας δεν απάντησε ότι δεν είναι καθόλου ευχαριστημένος με τον βαθμό επιτυχίας της επιχείρησης του.



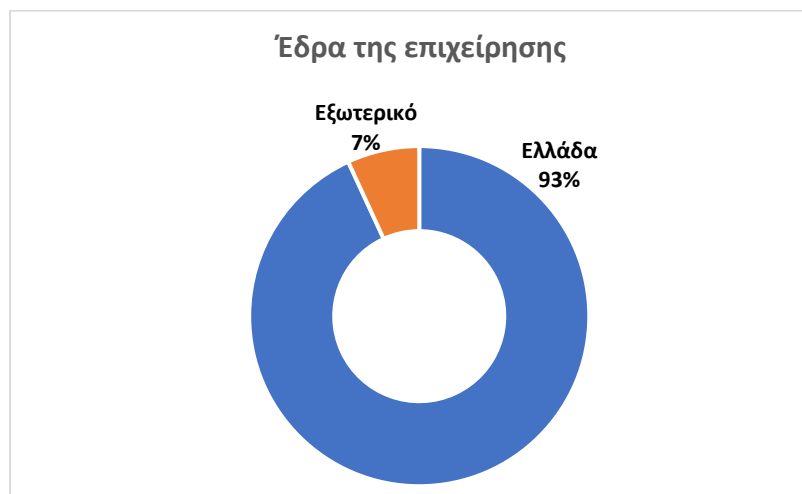
Διάγραμμα 5.4: Βαθμός επιτυχίας λειτουργίας νεοφυούς επιχείρησης

Στην επόμενη ερώτηση οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν για τον αριθμό των εργαζομένων που απασχολούν, στο ακόλουθο διάγραμμα φαίνεται ότι το 52% των νεοφυών επιχειρήσεων απασχολούν 1-9 άτομα, το 39% απασχολούν από 10 έως 30 άτομα, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό απασχολεί πάνω από 30 άτομα. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι μία νεοφυής επιχείρηση δεν διαθέτει πολυάριθμο προσωπικό και τα μέλη της έχουν αρκετούς ρόλους μέσα σε αυτήν.



Διάγραμμα 5.5: Αριθμός εργαζομένων νεοφυούς επιχείρησης

Σε ότι αφορά την έδρα των νεοφυών επιχειρήσεων το 93% έχουν την έδρα τους εντός Ελλάδας , ενώ μόλις το 7% έχουν την έδρα τους στο Εξωτερικό.



Διάγραμμα 5.6: Έδρα της νεοφυούς επιχείρησης

Σχετικά με τον τομέα δραστηριοποίησης της startup, οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών κατέχουν την πρώτη θέση στη συγκεκριμένη έρευνα με ποσοστό 27% και ακολουθείται από τις υπηρεσίες ανάπτυξης λογισμικού (Software) με 14%, την Βιοιατρική τεχνολογία με 7% και το Foodtech με 4%. Στη συνέχεια υπάρχει μία συγκέντρωση γύρω από το διάστημα 4%-3%, καθώς υπάρχουν τομείς δραστηριότητας όπως Environment & Energy(4%), έρευνας και ανάπτυξης(R&D) με (4%) , Ανάλυσης Δεδομένων (4%), Παροχής υπηρεσιών συμβουλευτικής (3%), Γεωπληροφορικής (3%) . Στο διάστημα κάτω του 3% υπάρχουν τομείς όπως της Διαφήμισης (2%), Marine Technologies (2%), Engineering (2%) και Gaming (1%). Ένα ποσοστό 15% δεν απάντησε ενώ το 9% δήλωσε κάτι διαφορετικό.

Όπως φαίνεται από το σύνολο των απαντήσεων οι Έλληνες startupper έχουν επικεντρώσει το ενδιαφέρον τους στο τομέα της τεχνολογίας και προσπαθούν να εντάξουν αυτήν σε παραδοσιακούς κλάδους όπως είναι η ναυτιλία και ο τομέας των τροφίμων, ενώ μεγάλο ποσοστό ασχολείται στους τομείς της ανάλυσης δεδομένων.

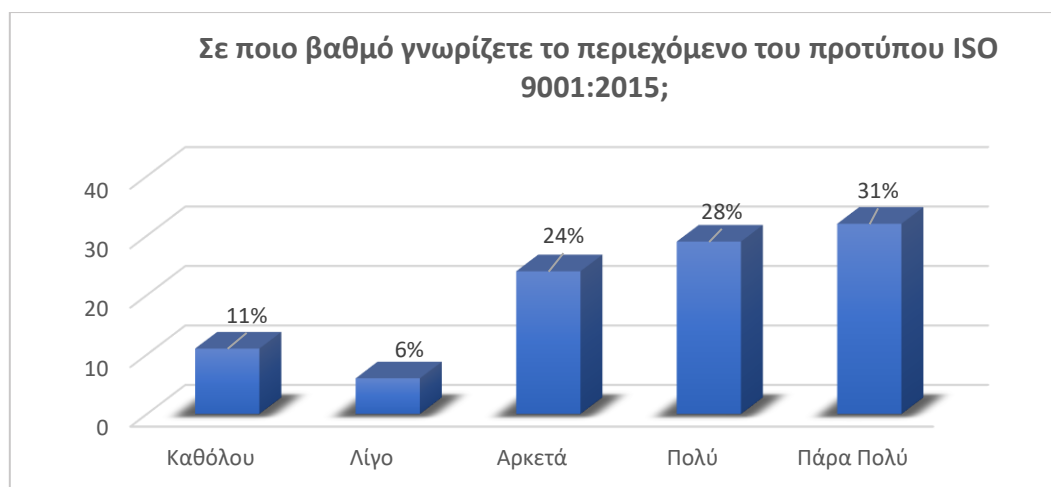


Διάγραμμα 5.7: Τομείς δραστηριότητας νεοφυών επιχειρήσεων

5.3 2η Ενότητα Ερωτηματολόγιου

Ερώτηση: “Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε το περιεχόμενο του προτύπου ISO 9001:2015;”

Στην δεύτερη ενότητα εξετάζονται τα δεδομένα του ερωτηματολόγιου τα οποία αφορούν γενικές πληροφορίες για το επίπεδο γνώσης του προτύπου ISO 9001:2015 αλλά και των προτύπων γενικότερα .

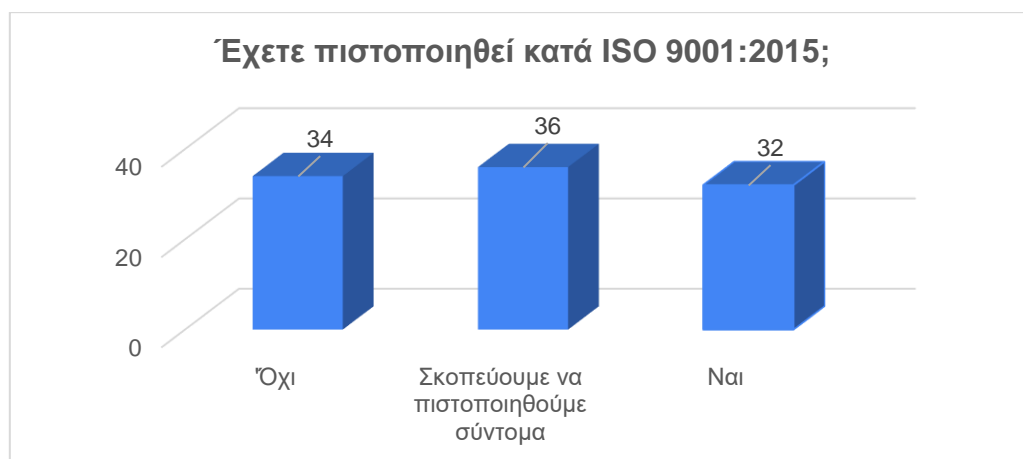


Διάγραμμα 5.8: Γνώση του περιεχομένου του ISO 9001:2015

Στο παραπάνω διάγραμμα 5.8 παρατίθεται η γνώση των ερωτηθέντων για το περιεχόμενο του ISO 9001:2015. Όπως διακρίνεται, σχεδόν η πλειοψηφία των ερωτηθέντων με ποσοστό στο σύνολο 83% (85 ερωτηθέντες) γνωρίζουν σε μεγάλο βαθμό το περιεχόμενο του προτύπου ISO 9001:2015 και μόνο το 17% (17 ερωτηθέντες) απάντησαν ότι έχουν ελάχιστη γνώση του περιεχομένου του προτύπου. Πιο συγκεκριμένα, το 31%(32 ερωτηθέντες) γνωρίζει 'πάρα πολύ καλά' το περιεχόμενο του προτύπου ISO 9001:2015, ενώ με 28%(29) και 24%(24) να δηλώνουν ότι το ξέρουν 'πολύ' και 'αρκετά', αντίστοιχα. Τέλος, το 6%(6) δήλωσαν ότι το γνωρίζουν 'λίγο' και 'καθόλου' το 11%(11 ερωτηθέντες).

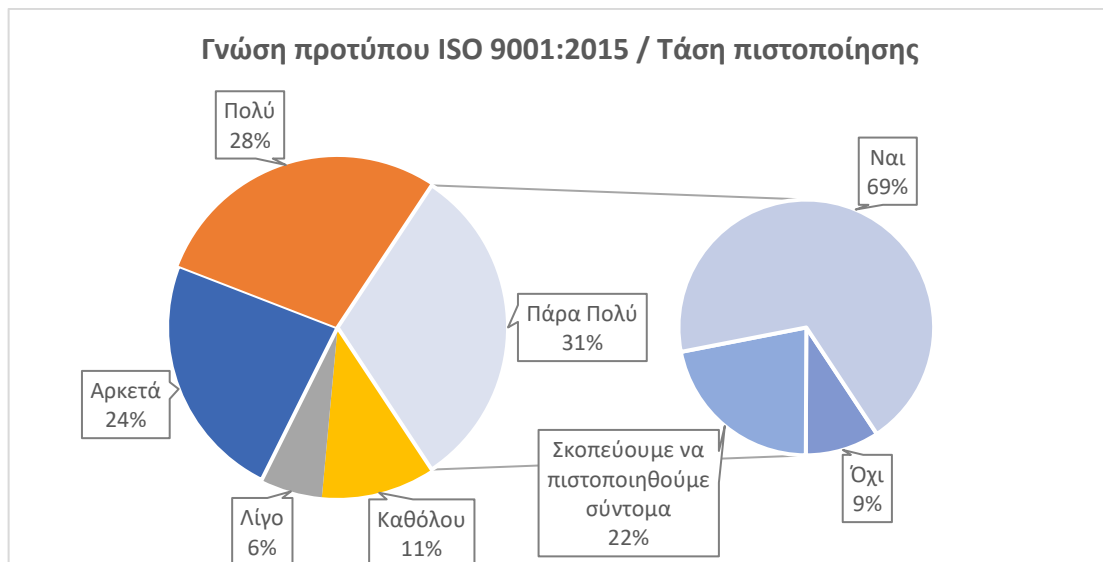
Ερώτηση: “Έχετε πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015;”

Στην επόμενη ερώτηση διερευνάται ποιο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.9 το ποσοστό των ερωτηθέντων μοιράζεται σχεδόν ισόποσα στις παρακάτω επιλογές. Το 31% (32 ερωτηθέντες) απάντησαν ότι έχουν ήδη πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015, το 35% (36 ερωτηθέντες) απάντησαν ότι δεν έχουν πιστοποιηθεί ακόμα αλλά είναι σε διαδικασία πιστοποίησης, ενώ το 33%(34 ερωτηθέντες) απάντησαν ότι δεν έχουν πιστοποιηθεί ακόμα ή ότι δεν έχουν σκοπό να προβούν και σε διαδικασίες πιστοποίησης.



Διάγραμμα 5.9: Πιστοποίηση ISO 9001:2015

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το διάγραμμα 5.10 στο οποίο φαίνεται ποιο ποσοστό των ερωτηθέντων που γνωρίζουν 'πάρα πολύ καλά' το περιεχόμενο του προτύπου ISO 9001:2015 έχουν προβεί και σε πιστοποίηση. Όπως είναι φανερό από το διάγραμμα, το 69% του συνόλου έχει ήδη πιστοποιηθεί, το 22% βρίσκεται σε διαδικασίες πιστοποίησης, ενώ μόνο το 9% παρόλο που γνωρίζει πολύ καλά το περιεχόμενο του προτύπου είναι αρνητικό στο να πιστοποιηθεί με αυτό.



Διάγραμμα 5.10: Βαθμός γνώσης προτύπου ISO 9001:2015 & τάση πιστοποίησης

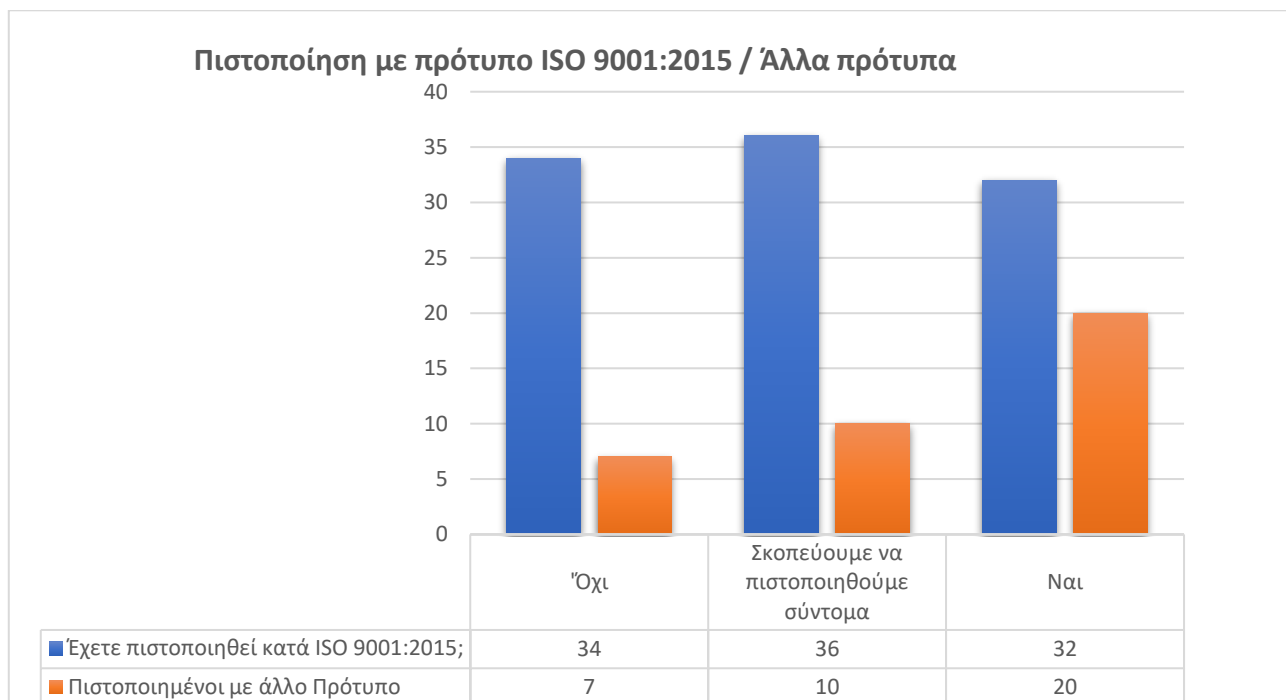
Ερώτηση: “Έχετε πιστοποιηθεί με κάποιο άλλο πρότυπο.”

Η επόμενη ερώτηση έχει σκοπό να υποδείξει ποιο ποσοστό των startups έχουν πιστοποιηθεί με κάποιο άλλο πρότυπο εκτός από το ISO 9001:2015. Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.11 το 36% (37 ερωτηθέντες) των εταιρειών απάντησαν ότι έχουν πιστοποιηθεί με κάποιο άλλο πρότυπο, με την πλειονότητα αυτών να επικεντρώνεται στο πρότυπο ISO 27001(Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών). Το γεγονός αυτό εξηγείται όπως θα δούμε και στην συνέχεια της ανάλυσης διότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων εταιρειών που συμμετείχαν στην έρευνα απασχολούνται στο κλάδο της Τεχνολογίας και της Ανάλυσης δεδομένων. Επιπλέον, το 35% των εταιρειών έχουν πιστοποιηθεί κατά ISO 14001 (Περιβαλλοντικής Διαχείρισης) και το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών όπως φαίνεται από την έρευνα έχουν πιστοποιηθεί και για το πρότυπο ISO 9001:2015.



Διάγραμμα 5.11: Πιστοποίηση με άλλα πρότυπα

Ενδιαφέρον παρουσιάζει το παρακάτω διάγραμμα στο οποίο φαίνεται η τάση των νεοφυών επιχειρήσεων απέναντι στην πιστοποίηση με κάποιο πρότυπο. Όπως διακρίνεται μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων (62%) που έχουν πιστοποιηθεί με το πρότυπο ISO 9001:2015 έχουν πιστοποιηθεί και με κάποιο άλλο πρότυπο της σειράς ISO. Το 27% των εταιρειών που δεν έχουν πιστοποιηθεί ακόμα με το πρότυπο ISO 9001:2015 έχουν πιστοποιηθεί με άλλο πρότυπο της σειράς ISO, ενώ ένα ποσοστό της τάξεως του 20% έχει πιστοποιηθεί με κάποιο άλλο πρότυπο ISO αλλά είναι αρνητικοί στην πιστοποίηση με το πρότυπο ISO 9001:2015.



Διάγραμμα 5.12: Πιστοποίηση με πρότυπο ISO 9001:2015 έναντι άλλων προτύπων

5.4 3η Ενότητα Ερωτηματολογίου

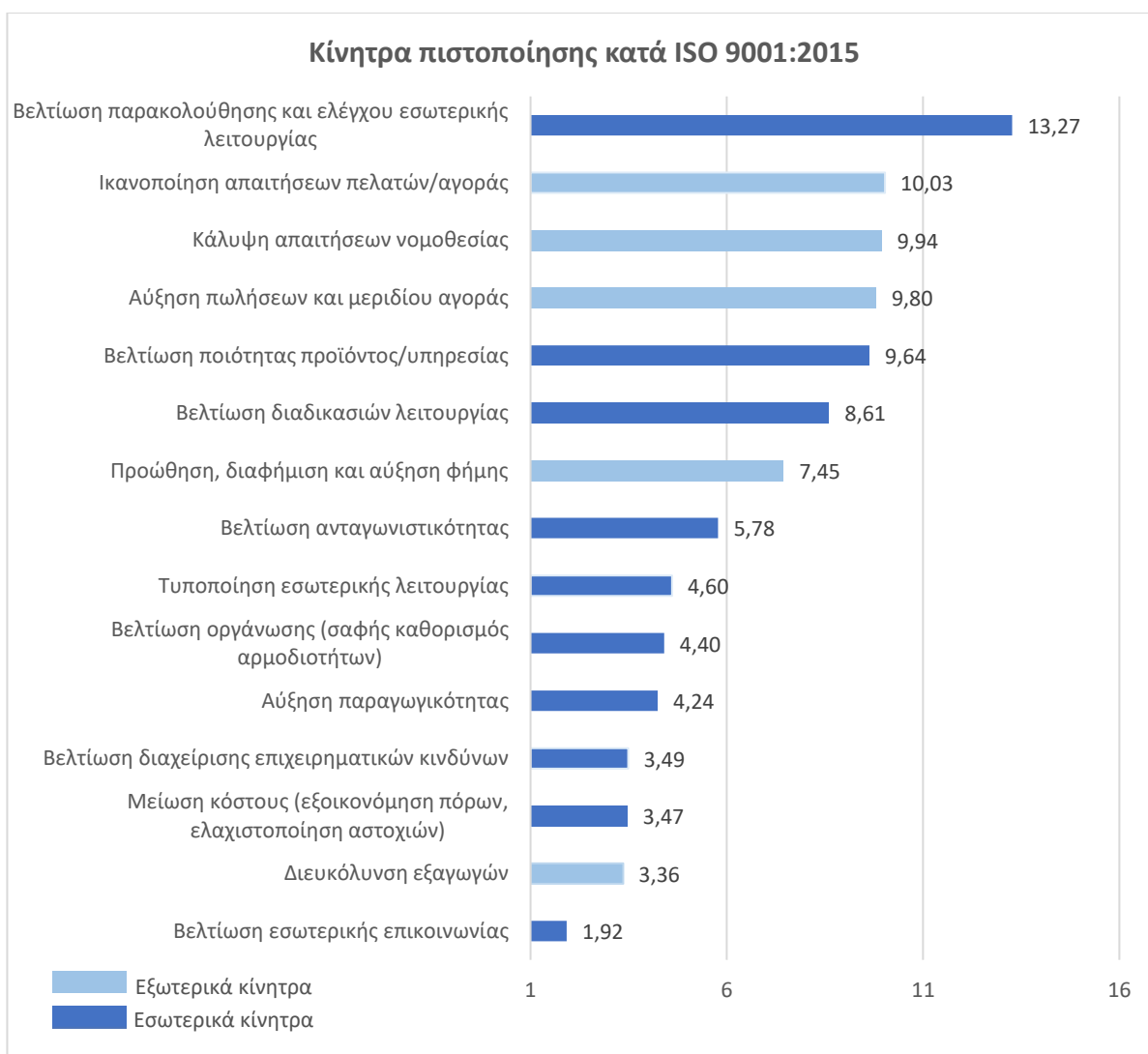
Η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου αποτελείται από 4 ερωτήσεις μέσα από τις οποίες εξετάζονται τα δεδομένα που αφορούν τα κίνητρα και τα οφέλη της πιστοποίησης, καθώς επίσης και τις δυσκολίες υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015 από τις νεοφυείς επιχειρήσεις. Οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να ορίσουν ποιους από τους λόγους που θέτονται στο ερωτηματολόγιο θεωρούν ως τους τρεις πιο σημαντικούς λόγους που θα τους ωθούσαν στην πιστοποίηση. Αντίστοιχα, κλήθηκαν να ορίσουν τους τρεις πιο σημαντικούς λόγους που θα τους απέτρεπαν για να πιστοποιηθούν. Σε ότι αφορά τις δύο επόμενες ερωτήσεις χρησιμοποιήθηκε η Κλίμακα Likert ώστε να αξιολογηθούν τα οφέλη και τα κρίσιμα σημεία για τη λειτουργία της επιχείρησης τους υιοθετώντας το πρότυπο ISO 9001:2015.

Ερώτηση: “ Για ποιους από τους παρακάτω λόγους θα επιλέγατε (ή έχετε ήδη επιλέξει) να πιστοποιηθείτε κατά ISO 9001:2015; ”

Όπως φαίνεται στο διάγραμμα 5.13 οι σημαντικότεροι παράγοντες για την πιστοποίηση των νεοφυών επιχειρήσεων με το πρότυπο ISO 9001:2015 είναι η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου

εσωτερικής λειτουργίας, η ικανοποίηση απαιτήσεων πελατών/αγοράς, η κάλυψη απαιτήσεων νομοθεσίας και η βελτίωση ποιότητας προϊόντος/υπηρεσίας.

Μέσα από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων εταιρειών παρατηρείται ότι ο βασικότερος λόγος για την υιοθέτηση του πρότυπο ISO 9001:2015 είναι η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου της εσωτερικής λειτουργίας, το οποίο αποτελεί ένα εσωτερικό κίνητρο που βοηθά τις νεοφυείς επιχειρήσεις να βελτιώσουν την ποιότητα των προϊόντων και των υπηρεσιών τους, καθιστώντας τις πιο ανταγωνιστικές στην αγορά. Ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι τα επόμενα κίνητρα που έχουν επιλεγεί είναι κυρίως εξωτερικά κίνητρα και θέτουν στο επίκεντρο το πελάτη και την μέγιστη ικανοποίηση του. Ακόμα, στην απόφαση μιας επιχείρησης να εισέλθει στη διαδικασία πιστοποίησης, φαίνεται ότι σημαντικό ρόλο παίζει η συμμόρφωση σε εθνική ή ευρωπαϊκή νομοθεσία, αποτελώντας έτσι μια στρατηγική επιλογή αναβάθμισης, με πολλαπλά οφέλη. Σημαντικό κίνητρο για την υιοθέτηση του προτύπου από τις νεοφυείς επιχειρήσεις αποτελεί η βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος/υπηρεσίας αφού η πιστοποίηση είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με την ασφάλεια και την ποιότητα, καθώς μέσω της διαδικασίας που οδηγεί στην απόκτηση της βεβαιώνεται η συμμόρφωση σε συγκεκριμένες απαιτήσεις και προδιαγραφές. Ως το λιγότερο σημαντικό λόγο για την πιστοποίηση θεωρούν την βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας.



Διάγραμμα 5.13: Κίνητρα πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Ερώτηση: “ Ποιοι από τους παρακάτω λόγους **θα σας απέτρεπαν (ή σας έχουν ήδη αποτρέψει)** από το να πιστοποιηθείτε κατά ISO 9001:2015; ”

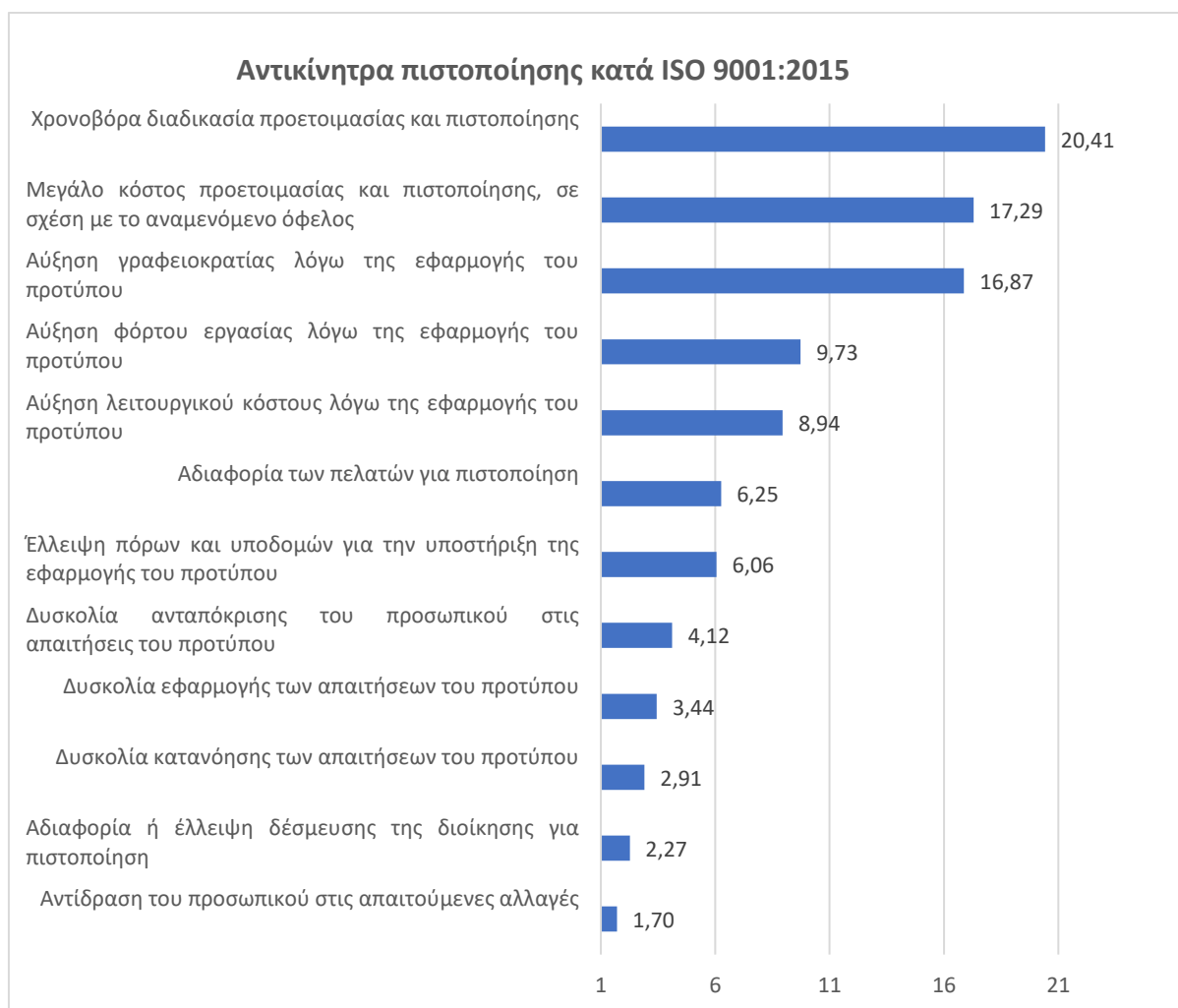
Στην ερώτηση αυτή οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να επιλέξουν τους τρεις πιο σημαντικούς λόγους που θα τους απέτρεπαν να πιστοποιηθούν κατά ISO 9001:2015. Όπως απεικονίζεται και στο παρακάτω διάγραμμα οι λόγοι με το μεγαλύτερο μέσο όρο απαντήσεων είναι η χρονοβόρα διαδικασία προετοιμασίας και πιστοποίησης, το μεγάλο κόστος προετοιμασίας και πιστοποίησης και η αύξηση της γραφειοκρατίας λόγω της εφαρμογής του προτύπου.

Οι νεοφυείς επιχειρήσεις αντιμετωπίζουν την πιστοποίηση κατά ISO 9001:2015 ως μία χρονοβόρα διαδικασία λόγω του γεγονότος ότι απαιτείται αρκετός χρόνος προετοιμασίας των εγγράφων τεκμηρίωσης, της εκπαίδευσης του προσωπικού και της τήρησης των εγγράφων ελέγχου. Η απόφαση αυτή δικαιολογείται από το γεγονός ότι οι επιχειρήσεις αυτές έχουν λίγα μόνο χρόνια λειτουργίας καθώς επίσης είναι συνήθως καινοτόμες σε ότι αφορά το αντικείμενο τους, έτσι η πιστοποίηση μπορεί να είναι περισσότερο χρονοβόρα σε σχέση με άλλες επιχειρήσεις εδραιωμένες σε έναν κλάδο.

Ακόμα, η προετοιμασία και η πιστοποίηση ISO συνήθως συνεπάγεται με σημαντικά οικονομικά έξοδα, όπως είναι οι δαπάνες για την ανάθεση εξωτερικών συμβούλων, η εκπαίδευση του προσωπικού καθώς και οι διαδικασίες πιστοποίησης, γεγονός που δρα αρνητικά στην απόφασή τους για πιστοποίηση.

Κατά την βιβλιογραφική έρευνα ένα από τα κύρια, αν όχι το κυριότερο, πρόβλημα που εντοπίσαμε ότι προκαλούσε η εγκατάσταση του προτύπου ISO 9001:2015 είναι η αύξηση της γραφειοκρατίας. Σε πολλές έρευνες αναφέρεται ότι μια από τις μεγαλύτερες προκλήσεις που έχει να αντιμετωπίσει ένας οργανισμός αφού εγκαταστήσει το ISO 9001:2015 είναι η αύξηση της γραφειοκρατίας (Gotzamani et al., 2006, Samraio et al., 2008, Poksinska et al., 2006, Gotzamani and Tsiotras, 2002). Τα αποτελέσματα της έρευνας μας φαίνεται να επιβεβαιώνουν τα ευρήματα της βιβλιογραφικής αυτής προσέγγισης κατατάσσοντας τη γραφειοκρατία στους τρεις πιο σημαντικούς λόγους αποθάρρυνσης υιοθέτησης του προτύπου από τις νεοφυείς επιχειρήσεις.

Σε ότι αφορά τα λιγότερο σημαντικά αντικίνητρα που εντοπίζουν οι ερωτηθέντες είναι η δυσκολία κατανόησης των απαιτήσεων του προτύπου, η αδιαφορία ή έλλειψη δέσμευσης της διοίκησης για πιστοποίηση και η αντίδραση του προσωπικού στις απαιτούμενες αλλαγές.



Διάγραμμα 5.14: Αντικίνητρα πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

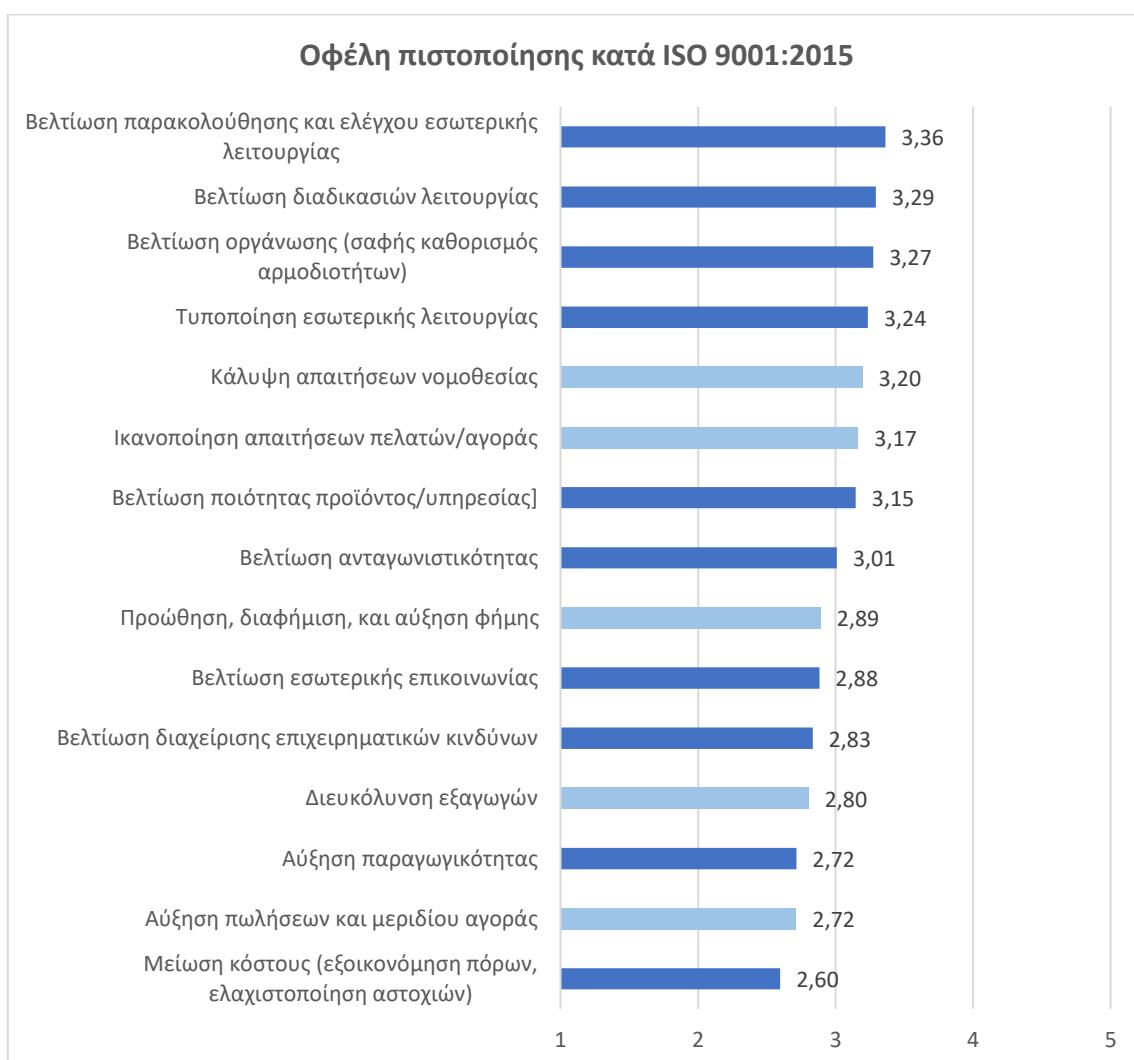
Ερώτηση: “Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η επιχείρησή σας **θα μπορούσε να ωφεληθεί στην πράξη** στους παρακάτω παράγοντες, εάν πιστοποιηθεί (ή εάν έχει ήδη πιστοποιηθεί) κατά ISO 9001:2015;”

Στην ερώτηση αυτή οι ερωτηθέντες κλήθηκαν να βαθμολογήσουν τα οφέλη της πιστοποίησης μέσω της κλίμακας Likert. Όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου της εσωτερικής λειτουργίας έχει το μεγαλύτερο μέσο όρο των απαντήσεων. Με βάση τις απαντήσεις που έχουν δοθεί σε αυτό το ερωτηματολόγιο η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου της εσωτερικής λειτουργίας αποτελεί ταυτόχρονα τόσο το σημαντικότερο κίνητρο αλλά και το βασικό όφελος που θα έχει μία νεοφυή επιχείρηση μέσω της πιστοποίησης. Στην συνέχεια, αξίζει να αναφέρουμε ότι τα επόμενα οφέλη που εμφανίζονται να απορρέουν μέσω της διαδικασίας πιστοποίησης και κατέχουν τους μεγαλύτερους μέσους όρους είναι η βελτίωση των διαδικασιών λειτουργίας, η βελτίωση οργάνωσης (σαφής καθορισμός αρμοδιοτήτων) και η τυποποίηση εσωτερικής λειτουργίας. Όπως μπορούμε να παρατηρήσουμε τα τέσσερα πιο σημαντικά οφέλη που αναγνωρίζονται από τους ερωτηθέντες αποτελούν εσωτερικά οφέλη για την νεοφυή επιχείρηση. Όπως αναφέρεται και στην βιβλιογραφία η πιστοποίηση με ISO 9001:2015 συμβάλλει στην αναβάθμιση του τρόπου λειτουργίας μιας επιχείρησης, καθώς εκσυγχρονίζει τις εσωτερικές δομές και διαδικασίες, με τελικό όφελος τη βελτίωση της αποτελεσματικότητας, αλλά και την προστασία της από ενδεχόμενους κινδύνους.

Μέσα από το καθορισμό των διαδικασιών επιτυγχάνεται ο εντοπισμός των σημείων που μπορούν να βελτιωθούν, η καλύτερη παρακολούθηση και η μέτρηση των επιδόσεων της επιχείρησης, γεγονός που συμβάλλει στην μείωση των σφαλμάτων, στην επιτάχυνση του ρυθμού παραγωγής, την εξοικονόμηση χρόνου αλλά και την συνολική βελτίωση της ποιότητας των προϊόντων και υπηρεσιών.

Επιπλέον, ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός ότι η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών/ αγοράς ενώ βάση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου θεωρούνταν το δεύτερο πιο σημαντικό κίνητρο δεν θεωρείται στην πράξη ότι θα αποτελέσει και πρωταρχικό όφελος μέσα από την πιστοποίηση. Αυτό δεν σημαίνει ότι η ικανοποίηση των πελατών δεν αποτελεί ένα σημαντικό όφελος αλλά έρχεται ως συνέπεια της βελτίωσης των διαδικασιών που μέσω αυτής επέρχεται και βελτίωση της ποιότητας και των υπηρεσιών.

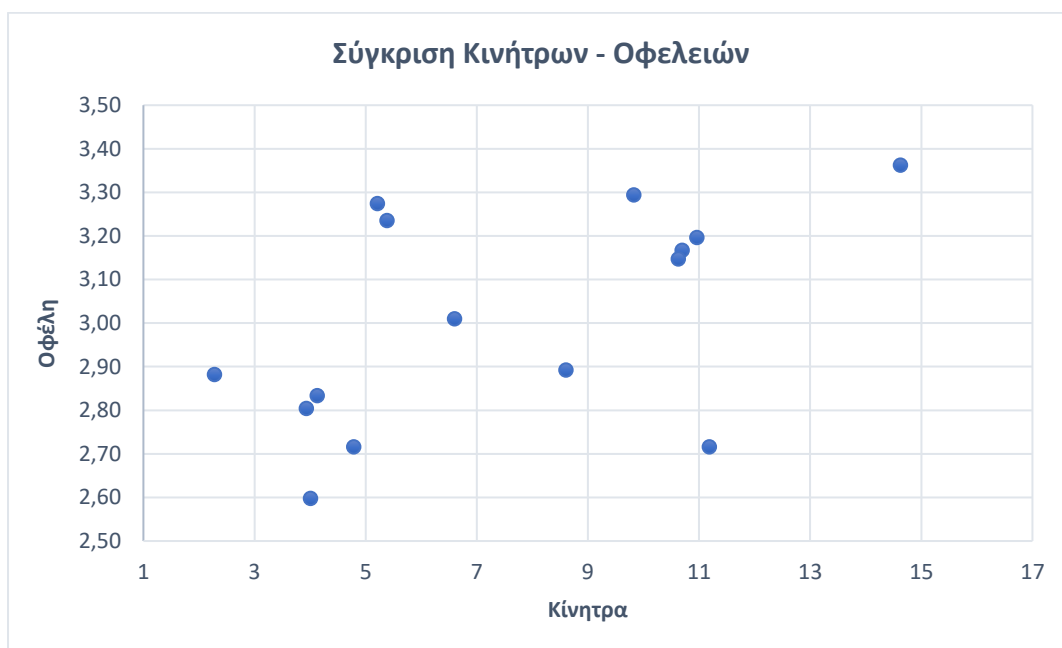
Τέλος, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν η αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου της αγοράς, καθώς και η μείωση του κόστους αποτελούν τα λιγότερο σημαντικά οφέλη για μία νεοφυή επιχείρηση. Τα οφέλη αυτά είναι κυρίως μακροπρόθεσμα με αποτέλεσμα μία νεοφυής επιχείρηση να μην είναι εφικτό να τα συνειδητοποιήσει από τα πρώτα χρόνια της υιοθέτησης του προτύπου.



Διάγραμμα 5.15: Οφέλη πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

Σύγκριση Κινήτρων Ωφελειών πιστοποίησης ISO 9001:2015

Στο διάγραμμα 5.16 γίνεται μία σύγκριση μεταξύ των κινήτρων και των ωφελειών όπως καταγράφηκαν από τους ερωτηθέντες. Πιο συγκεκριμένα, όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα, η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου εσωτερικής λειτουργίας κατατάσσεται ως το βασικότερο κίνητρο για τις νεοφυείς επιχειρήσεις ώστε να προχωρήσουν στην υιοθέτηση του προτύπου και ταυτόχρονα αποτελεί και το σημαντικότερο όφελος που αναγνωρίζουν ότι θα έχουν κατόπιν της πιστοποίησης. Στην συνέχεια παρατηρείται ότι η αύξηση του μεριδίου της αγοράς είναι εξίσου ένα σημαντικό κίνητρο αλλά σε ότι αφορά τα οφέλη κατατάσσεται χαμηλότερα, πράγμα που αποδεικνύει ότι δεν ικανοποιεί τις προσδοκίες των ερωτηθέντων. Σε ότι αφορά τους υπόλοιπους λόγους φαίνεται να τους κατατάσσουν με διαφορετική ιεραρχία. Ενώ τα κυριότερα κίνητρα είναι εξωτερικά και αφορούν κυρίως την ικανοποίηση των πελατών τους και την αύξηση των πωλήσεων, αντίθετα τα πιο σημαντικά οφέλη είναι εσωτερικά και αφορούν την βελτίωση των εσωτερικών διαδικασιών. Αυτό αποδεικνύει ότι οι νεοφυείς επιχειρήσεις ξεκινούν τις διαδικασίες πιστοποίησης με αφορμή εξωτερικούς παράγοντες όπως για λόγους μάρκετινγκ, όπως αναφέρεται και στην βιβλιογραφία αλλά στην πραγματικότητα μετά την πιστοποίηση φαίνεται ότι τα εσωτερικά οφέλη υπερτερούν. Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι η βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας παρά το γεγονός ότι κατατάσσεται ως το λιγότερο σημαντικό κίνητρο, αποτελεί ένα από τα σημαντικότερα οφέλη που απολαμβάνει η επιχείρηση κατόπιν της πιστοποίησης.



Διάγραμμα 5.16: Σύγκριση κινήτρων και ωφελειών πιστοποίησης

Ερώτηση: “ Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα παρακάτω θέματα είναι κρίσιμα για τη λειτουργία της επιχείρησής σας; ”

Στο ερώτημα αυτό οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να ορίσουν τα σημεία τα οποία θεωρούν κρίσιμα στην πιστοποίηση με ISO 9001:2015 αξιολογώντας τα με βάση την κλίμακα Likert.

Από τις απαντήσεις που δόθηκαν αναδεικνύεται ως το πιο κρίσιμο σημείο η εστίαση στην ικανοποίηση του πελάτη (4,21) με το 54% των ερωτηθέντων να έχουν επιλέξει «αρκετά» και το 28% «πάρα πολύ». Στην δεύτερη θέση των επιλογών είναι η κατανόηση των αναγκών των πελατών και των ενδιαφερόμενων

μελών(4,18), με το σύνολο των απαντήσεων να θέτουν στο επίκεντρο το πελάτη. Ουσιαστικά, η κατανόηση των αναγκών των πελατών αποτελεί τον πυρήνα του ISO 9001 αφού κατά το σχεδιασμό και την λειτουργία του συστήματος ποιότητας είναι σημαντικός ο καθορισμός των στόχων και η συμμόρφωση στις απαιτήσεις των πελατών. Τα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου συμφωνούν με την ακαδημαϊκή βιβλιογραφία όπου υποστηρίζεται ότι η κατανόηση και η εκπλήρωση των απαιτήσεων των πελατών είναι κρίσιμες για την επίτευξη της ικανοποίησης των πελατών και τη διατήρηση του συστήματος διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με το ISO 9001:2015. Έτσι επιτυγχάνεται η αύξηση της πιστότητας των πελατών, η βελτίωση της επίδοσης της επιχείρησης και η αύξηση της ανταγωνιστικότητάς στην αγορά. Στην συνέχεια, η διαρκής βελτίωση με μέσο όρο 4,15 αποτελεί εξίσου κρίσιμο σημείο σε συνδυασμό με την διόρθωση των υφιστάμενων προβλημάτων (3,92) αποτελούν βασικές αρχές του ISO 9001:2015 και συμβάλλουν στην διασφάλιση της συνεχούς αναβάθμισης της ποιότητας και της ανταπόκρισης στις ανάγκες των πελατών. Το ISO 9001:2015 απαιτεί από τις επιχειρήσεις να διατηρούν μια διαδικασία διαρκούς βελτίωσης. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να αναζητούν διαρκώς τρόπους για τη βελτίωση των διαδικασιών, των προϊόντων ή των υπηρεσιών τους. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσω της συλλογής και ανάλυσης δεδομένων από την παρακολούθηση της απόδοσης και των αναφορών από τους εργαζομένους και τους πελάτες. Με αυτό το τρόπο εντοπίζονται άμεσα τα προβλήματα που μπορεί να δημιουργηθούν και οι επιχειρήσεις λαμβάνουν άμεσα διορθωτικά μέτρα για τη διόρθωσή τους. Ο άμεσος εντοπισμός και η λήψη προληπτικών μέτρων αποτελεί κρίσιμο σημείο ειδικά για τις νεοφυείς επιχειρήσεις διότι μπορεί να προλάβουν εγκαίρως τα προβλήματα και να μειωθούν τα κόστη από ελλειψματικά προϊόντα ή λάθη κατά την παροχή υπηρεσιών.

Στα πέντε πιο σημαντικά κρίσιμα σημεία πιστοποίησης του ISO 9001:2015 είναι η εξασφάλιση κατάλληλου προσωπικού και άλλων πόρων (3,91). Οι πόροι αποτελούν ένα από τα βασικότερα στοιχεία στο πλαίσιο του ISO 9001:2015 και εξασφαλίζει ότι η επιχείρηση έχει τους απαραίτητους πόρους για την επίτευξη των στόχων της ποιότητας και την ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών. Οι νεοφυείς επιχειρήσεις στηρίζονται σε μεγάλο βαθμό στις γνώσεις και τις δεξιότητες του προσωπικού, διότι είναι στα πρώτα χρόνια λειτουργίας τους και δεν διαθέτουν πολυάριθμο προσωπικό, εδραιωμένα εργασιακά καθήκοντα με αποτέλεσμα κάθε μέλος της ομάδας να κατέχει πολλές ευθύνες ταυτόχρονα για αυτό δίνουν μεγάλη βάση στο προσωπικό που τους στελεχώνει.

Όπως αναφέρεται και στην βιβλιογραφία οι εταιρείες που αναζητούν αποτελεσματική εφαρμογή του ISO 9001 οργανώνουν εκπαιδευτικά προγράμματα για τους εργαζόμενους ώστε να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στα πρότυπα ποιότητας, διευκρινίζοντας τις στρατηγικές και τους επιχειρηματικούς στόχους (Huo et al., 2014)

Κρίσιμα σημεία πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015



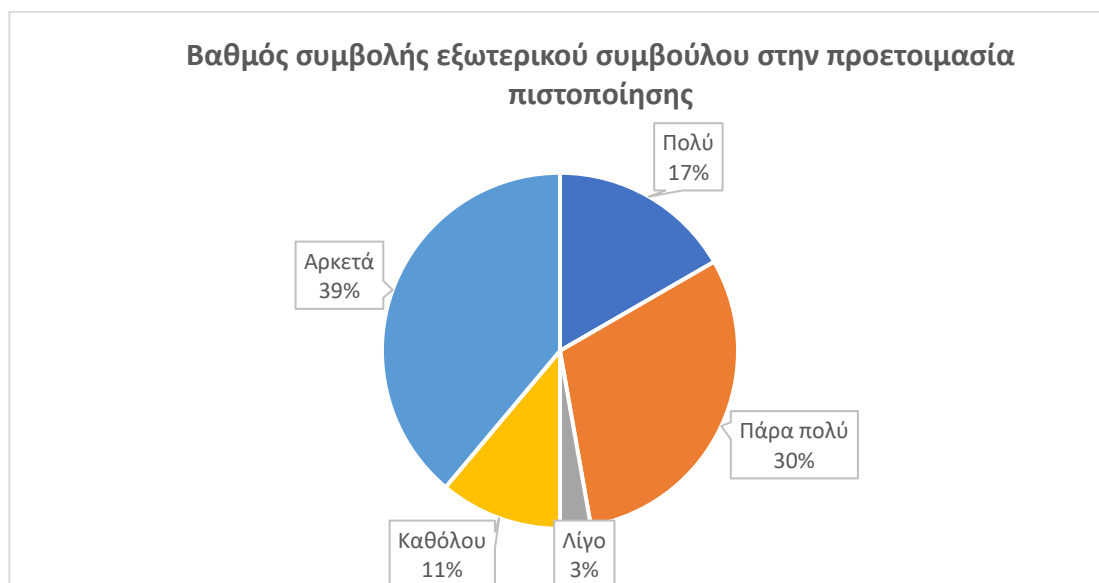
Διάγραμμα 5.17: Κρίσιμα σημεία πιστοποίησης κατά ISO 9001:2015

5.5 4η Ενότητα Ερωτηματολογίου

Σε ότι αφορά την επόμενη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου, ζητήθηκε να συμμετέχουν μόνο όσοι εκπροσωπούν νεοφυείς επιχειρήσεις που έχουν ήδη πιστοποιηθεί με ISO 9001:2015. Στόχος της ενότητας αυτής είναι να κατανοήσουμε την συμβολή του εξωτερικού συμβούλου κατά την διαδικασία εφαρμογής του προτύπου ISO 9001:2015 καθώς επίσης και το βαθμό που οι επιθεωρητές του φορέα πιστοποίησης μπορούν να συμβάλλουν στην βελτίωση του συστήματος ποιότητας.

Ερώτηση: “ Εάν χρησιμοποιήσατε εξωτερικό σύμβουλο κατά την διαδικασία εφαρμογής του προτύπου ISO 9001:2015 σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι σας βοήθησε στην προετοιμασία σας προς την πιστοποίηση;”

Όπως είναι φανερό από το διάγραμμα που ακολουθεί το 69% των ερωτώμενων υποστηρίζει θετικά την συμβολή ενός εξωτερικού συμβούλου στην διαδικασία πιστοποίησης. Πιο συγκεκριμένα, το 39% απάντησε «Αρκετά» και το 30% απάντησε «Πάρα πολύ» , ενώ ακολουθεί η άποψη «Πολύ» με 17% . Τέλος, ένα μικρό μέρος 14% απάντησε «Λίγο» (3%) και «Καθόλου»(11%). Όπως αναδεικνύεται και στην βιβλιογραφία από επιχειρήσεις που έχουν πιστοποιηθεί η χρήση εξωτερικού συμβούλου κατά την διαδικασία εφαρμογής του προτύπου ISO 9001:2015 μπορεί να φέρει πολλά οφέλη για μια επιχείρηση. Οι εξωτερικοί σύμβουλοι είναι εξειδικευμένοι επαγγελματίες που μπορούν να παρέχουν εμπειρία και καθοδήγηση στην εφαρμογή, πιστοποίηση και διατήρηση ενός συστήματος διαχείρισης ποιότητας. Ειδικά σε νεοφυείς επιχειρήσεις που το αντικείμενο είναι συνήθως καινοτόμο, ο εξωτερικός σύμβουλος είναι αρκετά σημαντικός για να καθοδηγήσει στο αρχικό στάδιο την επιχείρηση.



Διάγραμμα 5.18: Βαθμός συμβολής εξωτερικού συμβούλου στην προετοιμασία πιστοποίησης νεοφυών επιχειρήσεων

Ερώτηση: “ Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι οι επιθεωρητές του φορέα πιστοποίησης σας βοήθησαν να βελτιώσετε το σύστημα ποιότητας ;”

Σημαντικό ρόλο στην διαδικασία εφαρμογής του προτύπου ISO 9001:2015 παίζουν και οι επιθεωρητές του φορέα πιστοποίησης. Οι επιθεωρητές πιστοποίησης αξιολογούν το σύστημα διαχείρισης ποιότητας σύμφωνα με τις απαιτήσεις του προτύπου ISO 9001:2015. Αυτή η αξιολόγηση μπορεί να αναδείξει περιοχές όπου η επιχείρηση μπορεί να βελτιώσει τις διαδικασίες της για να πληροί τις απαιτήσεις του προτύπου. Όπως

φαίνεται από τις απαντήσεις που δόθηκαν το 60% στο σύνολο θεωρεί ότι οι επιθεωρητές του φορέα πιστοποίησης βοήθησαν στην βελτίωση του συστήματος ποιότητας «Αρκετά» (14%) και «Πάρα πολύ» (46%) , ενώ το 26% υποστηρίζει «Πολύ». Τέλος, και σε αυτό το ερώτημα το 14% απάντησε αρνητικά με ποσοστό 3% να απαντάει «Λίγο» και 11% να απαντάει «Καθόλου».

Οι πιστοποιημένοι επιθεωρητές μπορεί να προτείνουν βελτιώσεις που θα ενισχύσουν το σύστημα ποιότητας της νεοφυούς επιχείρησης, ειδικά στα πρώτα χρόνια εφαρμογής του συστήματος, έτσι η συμβολή τους κρίνεται καθοριστική, όπως αποτυπώνεται και στα αποτελέσματα του ερωτηματολογίου.



Διάγραμμα 5.19: Βαθμός συμβολής εξωτερικού συμβούλου στην βελτίωση του συστήματος ποιότητας σε νεοφυείς επιχειρήσεις

5.6 Στατιστικός έλεγχος

Η ανάλυση των δεδομένων του ερωτηματολογίου έγινε μέσω του προγράμματος Excel και του στατιστικού πακέτου SPSS 29. Πριν όμως τη παρουσίαση της ανάλυσης, πραγματοποιήθηκε μια σειρά στατιστικών τεστ μέσω του προγράμματος SPSS έκδοσης 29 (statistic 29) στις ερωτήσεις που ήταν οι βασικότερες στην στατιστική συσχέτιση και αναδείχθηκαν ως στατιστικά σημαντικές. Ο λόγος είναι η εξέταση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου ως προς την αξιοπιστία και την εγκυρότητα του ώστε να διασφαλιστεί ότι δεν είναι μεροληπτικό.

Για το έλεγχο της αξιοπιστίας του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό τεστ το Cronbach's alpha (δείκτης Άλφα του Cronbach). Ο Cronbach's alpha δείκτης είναι ένας συντελεστής αξιοπιστίας που δείχνει πόσα καλά τα στοιχεία ενός συνόλου, σχετίζονται θετικά μεταξύ τους (Sekara and Bougie, 2019). Δεν μετράει μόνο την ομοιογένεια ή τη μονοδιάστατη δοκιμή αλλά και την αξιοπιστία της δοκιμής σε συνάρτηση με το μήκος της (Tavakol and Dennick, 2011). Σύμφωνα με τους Sekaran και Bougie (2019), όσο πιο κοντά στο 1 είναι η τιμή, τόσο μεγαλύτερη είναι η εσωτερική αξιοπιστία. Πιο συγκεκριμένα, τιμές μικρότερες του 0,60 θεωρούνται φτωχές, πάνω από 0,70 είναι αποδεκτές και αυτές με τιμές πάνω από 0,80 είναι αρκετά καλές (Sekara and Bougie, 2019). Η Standardized Items Cronbach's Alpha πρέπει να είναι μικρότερη της κανονικής (Tavakol and Dennick, 2011).

Στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ελέγχθηκε ως προς την αξιοπιστία βάση των ερωτήσεων που τέθηκαν σε ότι αφορά τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας της επιχείρησης αλλά και τα οφέλη πιστοποίησης με ISO 9001:2015.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.965	28

Πίνακας 5.1: Cronbach's Alpha – Κρίσιμα σημεία

Στο πίνακα 5.1, εφαρμόστηκε ο δείκτης Cronbach's alpha για να εξεταστεί η συνοχή της ερώτησης που τέθηκε σχετικά με τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας των νεοφυών επιχειρήσεων και η ανάλυση έδειξε ότι η κλίμακα είχε αποδεκτό επίπεδο αξιοπιστίας $\alpha=0,965$, πολύ πιο πάνω από το αποδεκτό (0,70). Άρα το ερωτηματολόγιο θεωρήθηκε κατάλληλο.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.936	15

Πίνακας 5.2: Cronbach's Alpha – Οφέλη Πιστοποίησης

Τέλος, στον πίνακα 5.2, εφαρμόστηκε ο δείκτης Cronbach's alpha για να εξεταστεί η εσωτερική συνοχή της ερωτήσεων που αφορά τα οφέλη πιστοποίησης του ISO 9001:2015 του ερωτηματολογίου που θα εξεταστεί ως προς τη συσχέτιση της και η ανάλυση έδειξε ότι η κλίμακα είχε αποδεκτό επίπεδο αξιοπιστίας $\alpha=0,936$, πολύ πιο πάνω από το αποδεκτό (0,70). Άρα το ερωτηματολόγιο θεωρήθηκε κατάλληλο και αξιόπιστο.

5.6.1 Ανάλυση Αποτελεσμάτων - ONE WAY ANOVA

Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Πιστοποίηση

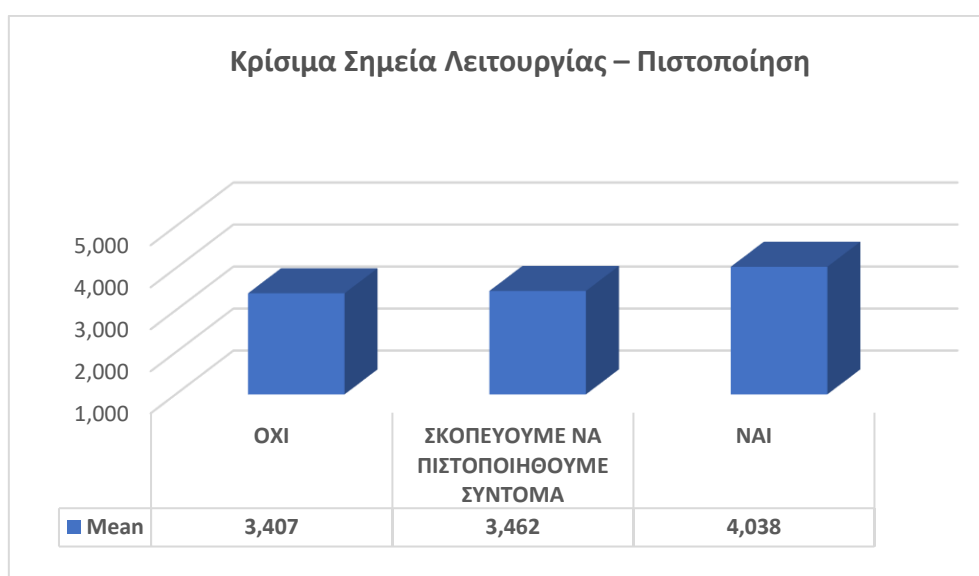
Στην συνέχεια, πραγματοποιήθηκε Ανάλυση Διακύμανσης Κατά έναν Παράγοντα (OneWay ANOVA). Η συγκεκριμένη ανάλυση εφαρμόστηκε στις απαντήσεις που αφορούσαν κατά πόσο είναι πιστοποιημένη η νεοφυής επιχείρηση και στα κρίσιμα σημεία λειτουργίας της νεοφυούς επιχείρησης. Δεδομένου του ότι πρόκειται για περισσότερες από δύο ομάδες, η συγκεκριμένη ανάλυση κρίθηκε ως η πλέον κατάλληλη για τον εντοπισμό σημαντικών στατιστικών διαφορών.

Descriptives								
SIGNIF								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
OXI	34	3.4065	.88984	.15261	3.0960	3.7170	1.07	4.86

ΣΚΟΠΕΥΟΥΜΕ ΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΟΥΜΕ ΣΥΝΤΟΜΑ	36	3.4623	.80564	.13427	3.1897	3.7349	1.39	4.93
ΝΑΙ	32	4.0379	.57901	.10235	3.8292	4.2467	2.68	5.00
Total	102	3.6243	.81613	.08081	3.4640	3.7846	1.07	5.00

ANOVA					
SIGNIF					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	8.033	2	4.016	6.712	.002
Within Groups	59.240	99	.598		
Total	67.272	101			

Πίνακας 5.3: Ανάλυση ANOVA- Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Πιστοποίηση



Διάγραμμα 5.20: Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας σε σχέση με πιστοποιημένες ή μη επιχειρήσεις

Στην συγκεκριμένη ανάλυση διερευνήθηκαν τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας ανάλογα με το αν η επιχείρηση είναι πιστοποιημένη ή μη πιστοποιημένη. Στο πίνακα 5.3 φαίνεται ότι οι μέσοι όροι των μη πιστοποιημένων επιχειρήσεων είναι αρκετά κοντά με τις νεοφυείς επιχειρήσεις που δεν έχουν ακόμα πιστοποιηθεί αλλά είναι θετικές ως προς την πιστοποίηση. Επιπλέον $F=6,712$ και $Sig=0,002 < 0,05$ οπότε συμπεραίνουμε ότι υπάρχουν στατιστικά σημαντικές διαφορές ανάμεσα στις επιχειρήσεις ανάλογα με το αν έχουν πιστοποιηθεί ή όχι. Τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας διαφέρουν σημαντικά.

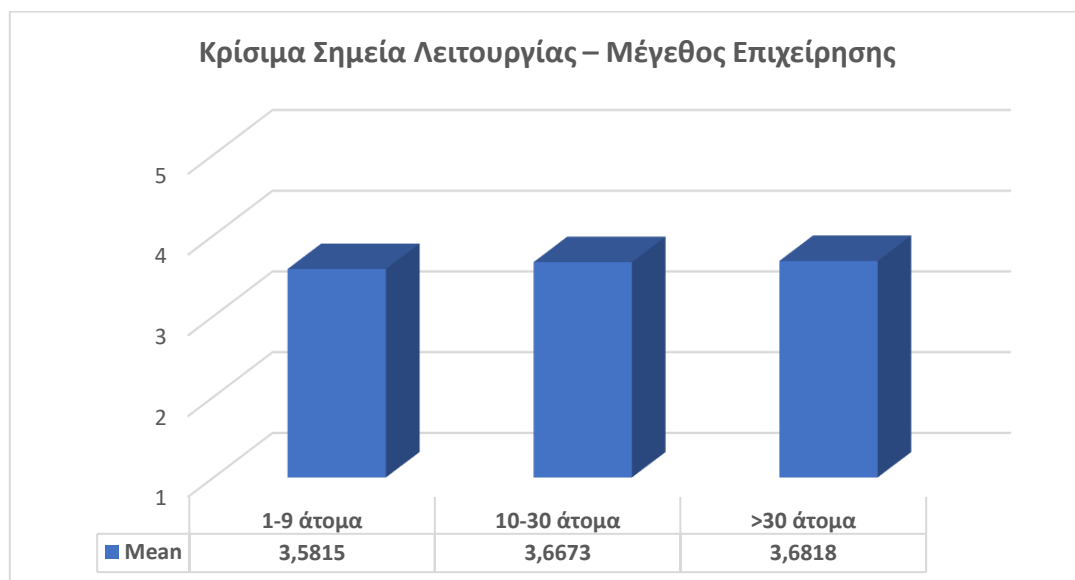
Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Μέγεθος Επιχείρησης

Στην συνέχεια, πραγματοποιήθηκε Ανάλυση Διακύμανσης Κατά έναν Παράγοντα (OneWay ANOVA) στα δεδομένα που αφορούσαν το μέγεθος της νεοφυούς επιχείρησης και τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας της.

Descriptives								
SIGNIF								
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error	95% Confidence Interval for Mean		Minimum	Maximum
					Lower Bound	Upper Bound		
1-9 άτομα	53	3.5815	.74206	.10193	3.3770	3.7861	1.07	4.96
10-30 άτομα	38	3.6673	.81998	.13302	3.3978	3.9368	1.21	4.86
>30 άτομα	11	3.6818	1.16436	.35107	2.8996	4.4640	1.61	5.00
Total	102	3.6243	.81613	.08081	3.4640	3.7846	1.07	5.00

ANOVA					
SIGNIF					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.204	2	.102	.150	.861
Within Groups	67.069	99	.677		
Total	67.272	101			

Πίνακας 5.4: Ανάλυση ANOVA- Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας – Μέγεθος Επιχείρησης



Διάγραμμα 5.21: Κρίσιμα Σημεία Λειτουργίας σε σχέση με το μέγεθος της επιχείρησης

Συγκρίνοντας τους μέσους όρους φαίνεται ότι οι επιχειρήσεις που είναι μεγαλύτερες σε μέγεθος έχουν μεγαλύτερο μέσο όρο σε ότι αφορά τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας.

Επιπλέον, $F=0,150$ και $Sig=0,861 > 0,05$ που σημαίνει ότι είναι στατιστικά μη σημαντικό, δηλαδή το μέγεθος μίας startup δεν παίζει ουσιαστικό ρόλο σε ότι αφορά τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας στην υιοθέτηση του ISO

9001:2015. Είναι δυνατόν λοιπόν να υποστηριχθεί ότι τα κρίσιμα σημεία λειτουργία είναι ανεξάρτητα από το μέγεθος της επιχείρησης.

5.6.2 Ανάλυση Αποτελεσμάτων - Pearson chi-square

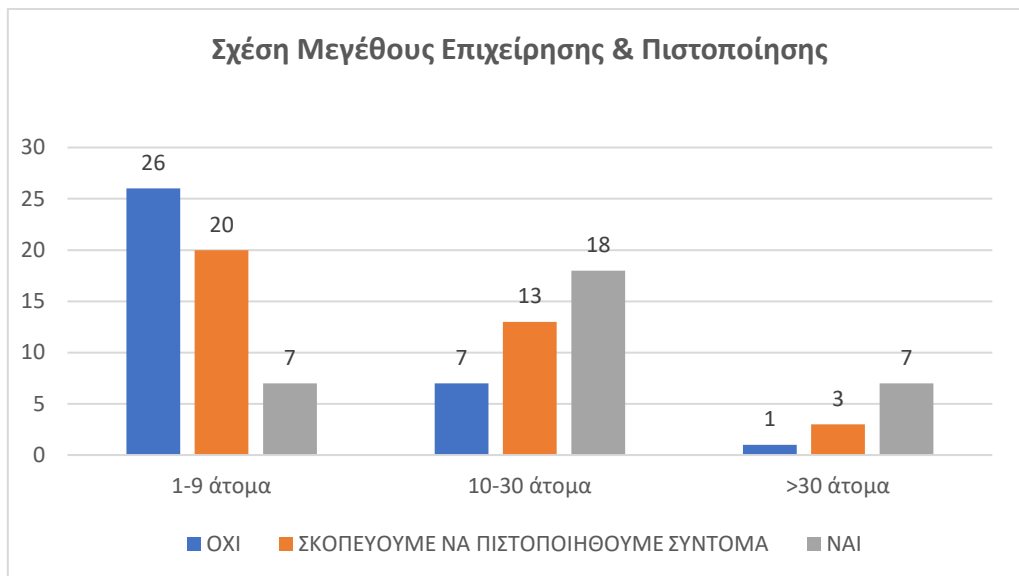
Για να επεκτείνουμε την έρευνα, έγινε ανάλυση και τεστ Pearson chi-square, μέσω του εργαλείου SPSS για συγκεκριμένα ερωτήματα του ερωτηματολογίου. Το συγκεκριμένο τεστ προσδιορίζει εάν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ κατηγορικών μεταβλητών, (δηλαδή εάν οι μεταβλητές είναι ανεξάρτητες ή συσχετίζονται). Είναι μια μη παραμετρική δοκιμή και ελέγχει την ύπαρξη στατιστικά σημαντικής διαφοράς μεταξύ των αναμενόμενων και των παρατηρούμενων συχνοτήτων ανάμεσα στις κατηγορίες των μεταβλητών. Το τεστ αυτό χρησιμοποιεί έναν πίνακα ενδεχομένων για την ανάλυση των δεδομένων. Οι κατηγορίες για τη μία μεταβλητή εμφανίζονται στις γραμμές και οι κατηγορίες για την άλλη μεταβλητή εμφανίζονται στις στήλες. Κάθε μεταβλητή πρέπει να έχει δύο ή περισσότερες κατηγορίες. Κάθε κελί αντικατοπτρίζει το συνολικό αριθμό των περιπτώσεων για ένα συγκεκριμένο ζεύγος κατηγοριών (Kent State University, 2021).

Σχέση Μεγέθους Επιχείρησης & Πιστοποίησης

		CERTIFICATION		
		OXI	ΣΚΟΠΕΥΟΥΜΕ ΝΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΘΟΥΜΕ ΣΥΝΤΟΜΑ	ΝΑΙ
SIZE	1-9 άτομα	26	20	7
	10-30 άτομα	7	13	18
	>30 άτομα	1	3	7

Pearson Chi-Square Tests		
		CERT
SIZE	Chi-square	21.031
	df	4
	Sig.	.000 ^{a,b}

Πίνακας 5.5: Ανάλυση Pearson chi-square - Σχέση Μεγέθους Επιχείρησης & Πιστοποίησης



Διάγραμμα 5.22: Σχέση Μεγέθους Επιχείρησης & Πιστοποίησης

Αναφορικά με την σχέση που υπάρχει ανάμεσα στις μεταβλητές του μεγέθους της νεοφυούς επιχείρησης και της πιστοποίησης Sig=0.000 < 0,05 και Chi-square= 21,031. Επομένως, υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών.

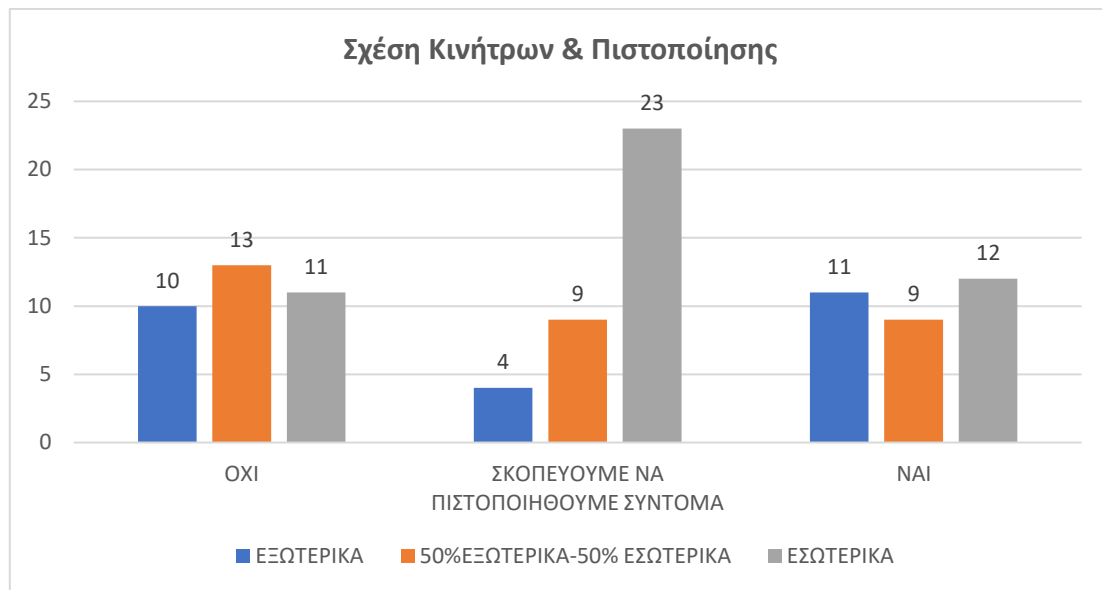
Οι μικρές νεοφυείς επιχειρήσεις φαίνεται ότι είναι αρνητικές σε αυτή τη φάση για πιστοποίηση ή βρίσκονται σε διαδικασία πιστοποίησης, ενώ οι νεοφυείς επιχειρήσεις μεσαίου μεγέθους έχουν ήδη πιστοποιηθεί.

Σχέση Κινήτρων - Πιστοποίησης

		CERTIFICATION		
		OXI	ΙΣΩΣ	ΝΑΙ
MOTIVATIONS	ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ	10	4	11
	50%ΕΞΩΤΕΡΙΚΑ- 50% ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ	13	9	9
	ΕΣΩΤΕΡΙΚΑ	11	23	12

Pearson Chi-Square Tests		
		CERT
MOTIVATIONS	Chi-square	9.780
	df	4
	Sig.	.044*

Πίνακας 5.6: Ανάλυση Pearson chi-square - Σχέση Κινήτρων - Πιστοποίησης



Διάγραμμα 5.23: Σχέση Κινήτρων & Πιστοποίησης

Σε ότι αφορά την σχέση που υπάρχει ανάμεσα στα κίνητρα πιστοποίησης και στο αν οι επιχειρήσεις είναι πιστοποιημένες, όπως φαίνεται από το παραπάνω πίνακα υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δύο μεταβλητών $Sig=0.044 < 0,05$ και $Chi-square= 9,780$.

Πιο συγκεκριμένα αναδεικνύεται το γεγονός ότι οι πιστοποιημένες επιχειρήσεις έχουν κυρίως εσωτερικά κίνητρα ενώ οι μη πιστοποιημένες έχουν και εσωτερικά και εξωτερικά κίνητρα. Τέλος, σε ότι αφορά τις επιχειρήσεις που δεν έχουν πιστοποιηθεί ακόμα αλλά είναι θετικές στην υιοθέτηση πιστοποίησης φαίνεται ότι η προσοχή τους επικεντρώνεται στα εσωτερικά κίνητρα.

5.6.3 Ανάλυση Αποτελεσμάτων - Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση

Εφαρμόζουμε το πολλαπλό γραμμικό μοντέλο $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$ (Analyze/ Regression/ Linear/ Dependent: Benef, Independent: Signif, Size, Motiv) λαμβάνοντας υπόψιν τους παρακάτω πίνακες.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.545 ^a	.297	.264	.65495

a. Predictors: (Constant), SIGNIF, SIZE, MOTIV

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	1.242	.523		2.375	.021
	MOTIV	-.027	.100	-.029	-.272	.787
	SIZE	.054	.116	.049	.463	.645
	SIGNIF	.537	.106	.535	5.066	.000

a. Dependent Variable: BENEF

Πίνακας 5.7: Πολλαπλή γραμμική παλινδρόμηση

Από τον πίνακα Model Summary παρατηρούμε πως ο συντελεστής συσχέτισης Pearson είναι 0,545 και το R² είναι 0,297. Αυτό δείχνει ότι υπάρχει θετική συσχέτιση μεταξύ της εξαρτημένης μεταβλητής που είναι τα οφέλη και των ανεξάρτητων μεταβλητών. Ο συντελεστής προσδιορισμού (R²) μετρά τη σπουδαιότητα της μεταβλητής x [(BENEF)] για τον προσδιορισμό των μεταβλητών y [SIGNIF, SIZE, MOTIV], στη συγκεκριμένη περίπτωση όμως είναι χαμηλά τα επίπεδα σπουδαιότητας της χ για τον προσδιορισμό της εξαρτημένης μεταβλητής y (29,7%).

Στον πίνακα Coefficients μας ενδιαφέρει η τιμή B, η οποία μας δίνει την εξίσωση της παλινδρόμησης: $Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \epsilon$

Δηλαδή στην περίπτωση μας,

$$Y = 1,242 - 0,27X_1 + 0,054X_2 + 0,537X_3 + \epsilon$$

Από το t-test του τρίτου πίνακα βλέπουμε ότι το p-value που αφορά την μεταβλητή των κινήτρων (MOTIV) H₀: b₁ = 0 είναι 0,787, επομένως η μεταβλητή είναι στατιστικά μη σημαντική. Σε ότι αφορά την μεταβλητή που αφορά το μέγεθος της επιχείρησης (SIZE), p-value=0,645 > 0,05, επομένως και η μεταβλητή SIZE είναι στατιστικά μη σημαντική. Τέλος, εξετάστηκε η μεταβλητή που αφορά τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας (SIGNIF) και παρουσιάζει p-value=0,000 < 0,05, επομένως απορρίπτουμε την H₀. Σύμφωνα με το μοντέλο αυτό τα οφέλη που λαμβάνει η επιχείρηση κατά την πιστοποίησης επηρεάζονται σημαντικά από τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας της, ενώ φαίνεται να είναι ανεξάρτητα από το μέγεθος και τα κίνητρα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6: Συμπεράσματα – Προτάσεις

6.1 Συμπεράσματα

Με βάση τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, που παρουσιάσθηκαν διεξοδικά στο προηγούμενο κεφάλαιο, μπορούν να εξαχθούν κάποια βασικά συμπεράσματα. Η Ελλάδα κατατάσσεται στην 56η θέση του παγκόσμιου οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων. Αυτή τη στιγμή στο ελληνικό οικοσύστημα υπάρχουν 1.500-2.000 καταγεγραμμένες νεοφυείς επιχειρήσεις που προσφέρουν κυρίως B2B υπηρεσίες, ενώ υπάρχουν πάνω από 70 ενεργές θερμοκοιτίδες, επιταχυντές και κέντρα τεχνολογίας νεοφυών επιχειρήσεων στη χώρα (Found.ation, 2020), (Besis & Pepelasis, 2020), (Elevate Greece, 2021).

Στην έρευνα μας, τα έτη λειτουργίας της νεοφυούς επιχειρήσεις κατατάσσονται σχεδόν ισόποσα στις τρεις επιλογές, με μικρή διαφορά με ποσοστό 37% να βρίσκονται οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται 5-10 έτη. Τα αποτελέσματα, μάλιστα, συμφωνούν με τον οργανισμό έρευνας και ανάλυσης Διανέοσις που έχει πραγματοποιήσει χαρτογράφηση του Ελληνικού Οικοσυστήματος νεοφυών επιχειρήσεων, όπου αναφέρεται ότι το μεγαλύτερο ποσοστό νεοφυών επιχειρήσεων ιδρύθηκε στο διάστημα 2010 έως 2018. Ενώ τα έτη 2019 και 2020 παρατηρείται μικρή πτώση.

Αναφορικά με τη γεωγραφική κάλυψη, περίπου το 93% των νεοφυών επιχειρήσεων έχουν την έδρα τους στην Ελλάδα, ενώ το υπόλοιπο 7% στο εξωτερικό. Τα αποτελέσματα της έρευνας συμφωνούν με την έκθεση του οργανισμού έρευνας και ανάλυσης Διανέοσις που πραγματοποιήθηκε το 2022 και αναφέρει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των εταιρειών του δείγματος έχουν ως τόπο ίδρυσης την Ελλάδα και κυρίως την Αθήνα και μικρό ποσοστό έχει εξάγει την έδρα του στο εξωτερικό, κυρίως στις ΗΠΑ και στο Ηνωμένο Βασίλειο.

Οι νεοφυείς επιχειρήσεις βάση της έρευνας, δραστηριοποιούνται κυρίως στον κλάδο της Τεχνολογίας, Πληροφορικής και Τηλεπικοινωνιών (27%), των υπηρεσιών ανάπτυξης λογισμικού (Software) με 14%, της Βιοιατρικής τεχνολογίας με 7% και του Foodtech με 4%. Τα αποτελέσματα αυτά επιβεβαιώνονται και με την έκθεση του Elevate Greece σε σχέση με το τομέα δραστηριότητας των νεοφυών επιχειρήσεων. Σε ό,τι αφορά τις σύγχρονες τεχνολογίες, στις οποίες δραστηριοποιούνται οι εγγεγραμμένες νεοφυείς επιχειρήσεις, στην πρώτη θέση με ποσοστό 61% βρίσκεται η ανάπτυξη του Λογισμικού (software), ενώ στη δεύτερη θέση με 55% οι Διαδικτυακές Εφαρμογές / Κινητή Τηλεφωνία (web or email application).). Ο τομέας των Βιοεπιτημάτων κατέχει σημαντική θέση ενώ ακολουθούν οι τομείς Περιβάλλοντος – Ενέργειας και Διαφήμισης -Μάρκετινγκ.

Αναφορικά με το στάδιο ανάπτυξης των νεοφυών επιχειρήσεων, το 46% αυτών βρίσκονται στο στάδιο ανάπτυξης (growth stage), το 25% στο στάδιο επέκτασης (later stage) ενώ το 18% εντάσσονται στο στάδιο εκκίνησης (startup stage). Ακολούθως σύμφωνα με τις δοθείσες απαντήσεις το 6% βρίσκεται στο στάδιο ωρίμανσης και το 5% στο στάδιο σποράς. Ανάλογη εικόνα προκύπτει και από τα ευρήματα του ανεξάρτητου μη κερδοσκοπικού οργανισμού Διανέοσις, όπου εμφανίζεται ότι το 80% των εταιρειών βρίσκεται στα πρώτα τρία στάδια ανάπτυξης και πιο συγκεκριμένα το 19,9% βρίσκεται στη σπορά/ιδέα, το 18,7% στην έναρξη και το 41,2% στο στάδιο ανάπτυξης. Οι εταιρείες που βρίσκονται στην καθιέρωση και στη φάση της ωριμότητας μοιράζονται το ίδιο ποσοστό (6%).

Όπως φανερώνει η έρευνα μας, σε ό,τι αφορά τον αριθμό των εργαζομένων το 52% των νεοφυών επιχειρήσεων απασχολούν 1-9 άτομα, το 39% απασχολούν από 10 έως 30 άτομα, ενώ το υπόλοιπο ποσοστό απασχολεί πάνω από 30 άτομα. Το γεγονός αυτό αποδεικνύει ότι μία νεοφυής επιχείρηση δεν διαθέτει

πολύαριθμο προσωπικό και τα μέλη της έχουν αρκετούς ρόλους μέσα σε αυτήν, όπως αναφέρεται και σε πολλές έρευνες.

Στην επόμενη ενότητα, η έρευνα εστιάζει στην γνώση του προτύπου ISO 9001:2015 και η πρόθεση υιοθέτησης του από τις νεοφυείς επιχειρήσεις. Μέσα από την έρευνα αυτή προκύπτει ότι το 83% των ερωτηθέντων γνωρίζουν πάρα πολύ καλά το περιεχόμενο του προτύπου, ενώ το 69% αυτών έχει ήδη πιστοποιηθεί με ISO 9001:2015, το 22% βρίσκεται σε διαδικασίες πιστοποίησης και μόνο το 9% ενώ γνωρίζει το πρότυπο έχει αρνητική στάση απέναντι στην πιστοποίηση. Ένα ποσοστό της τάξεως του 17% ανέφερε ότι έχει ελάχιστη έως και καθόλου γνώση του προτύπου.

Σε αυτό το σημείο, αξίζει να σημειωθεί ότι μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων έχει πιστοποιηθεί με άλλο πρότυπο, με το ISO 27001 (Ασφάλειας των Πληροφοριών) να κυριαρχεί στις απαντήσεις των ερωτηθέντων. Το γεγονός αυτό εξηγείται διότι το μεγαλύτερο μέρος των νεοφυών επιχειρήσεων που συμμετείχε στην έρευνα, δραστηριοποιούνται στο κομμάτι της τεχνολογίας και της ανάλυσης δεδομένων. Ακόμα το 35% των επιχειρήσεων βρέθηκε να έχει πιστοποιηθεί τόσο με το πρότυπο ISO 14001 αλλά και με το πρότυπο ISO 9001:2015.

Το σημαντικότερο κομμάτι της έρευνας εστιάζεται στα κίνητρα, τα οφέλη, τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας και τα εμπόδια που προκύπτουν από την υιοθέτηση του συστήματος ποιότητας. Σε ότι αφορά τα κίνητρα, η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου εσωτερικής λειτουργίας αποτελεί το βασικότερο κίνητρο για την υιοθέτηση του προτύπου. Ακολουθούν η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και της αγοράς, η κάλυψη απαιτήσεων της νομοθεσίας, η αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου της αγοράς, η βελτίωση της ποιότητας του προϊόντος και των υπηρεσιών, η διαφήμιση και η αύξηση της φήμης. Ως λιγότερο σημαντικό είναι η βελτίωση της εσωτερικής επικοινωνίας. Τα κίνητρα αυτά ταυτίζονται με τα κίνητρα που αναφέρονται στην βιβλιογραφία και στις μεγάλες εδραιωμένες επιχειρήσεις που προβαίνουν στην πιστοποίηση με ISO. Όπως φαίνεται τα κίνητρα ακόμα και των νεοφυών επιχειρήσεων είναι κυρίως εξωτερικά και έχουν στόχο την προσέλκυση νέων πελατών και την ανάδειξή τους στην αγορά. Σημαντικό είναι να τονίσουμε ότι το πρότυπο ISO έχει ταυτιστεί με την υιοθέτηση διαδικασιών που θα τους βελτιώσουν την συνολική λειτουργία της επιχείρησης.

Σε ότι αφορά τα οφέλη που σημειώθηκαν ως τα πιο σημαντικά από τους ερωτηθέντες η βελτίωση της παρακολούθησης και του ελέγχου της εσωτερικής λειτουργίας αποτελεί το βασικότερο όφελος και ταυτόχρονα και το κυριότερο κίνητρο όπως αναδείχθηκε από την έρευνα. Σε ένα γενικότερο πλαίσιο φαίνεται ότι τα σημαντικότερα οφέλη που προέκυψαν είναι εσωτερικά, δηλαδή παρά το γεγονός ότι οι νεοφυείς επιχειρήσεις αναζητούν την πιστοποίηση έχοντας κυρίως εξωτερικά κίνητρα, τα οφέλη που αναγνωρίζουν ότι αποκομούν είναι εσωτερικά. Τα οφέλη που απορρέουν μέσω της διαδικασίας πιστοποίησης και κατέχουν τους μεγαλύτερους μέσους όρους είναι η βελτίωση των διαδικασιών λειτουργίας, η βελτίωση οργάνωσης (σαφής καθορισμός αρμοδιοτήτων) και η τυποποίηση εσωτερικής λειτουργίας. Ακολουθούν η κάλυψη απαιτήσεων της νομοθεσίας, η ικανοποίηση των απαιτήσεων των πελατών και οι βελτίωση του προϊόντος ή της υπηρεσίας ως τα δευτερεύοντα οφέλη. Τέλος, με βάση τις απαντήσεις που δόθηκαν η αύξηση των πωλήσεων και του μεριδίου της αγοράς, καθώς και η μείωση του κόστους αποτελούν τα λιγότερα σημαντικά οφέλη για μία νεοφυή επιχείρηση. Τα αποτελέσματα αυτά χρειάζονται περισσότερο χρόνο για αναδειχθούν και πιθανό μια νεοφυής επιχείρηση να απολαύσει τα οφέλη αυτά μακροπρόθεσμα.

Παράλληλα, μελετήθηκαν τα αντικίνητρα που μπορεί να αποτρέπουν μία νεοφυή επιχείρηση για να ξεκινήσει διαδικασίες πιστοποίησης. Όπως προέκυψε μέσω της έρευνας οι βασικότεροι λόγοι είναι η χρονοβόρα διαδικασία προετοιμασίας και πιστοποίησης, το μεγάλο κόστος προετοιμασίας και πιστοποίησης και η

αύξηση της γραφειοκρατίας λόγω της εφαρμογής του προτύπου. Τα αποτελέσματα αυτά συνάδουν με την υπό μελέτη βιβλιογραφία όπου γίνεται λόγος για την γραφειοκρατία που έχουν να αντιμετωπίσουν καθώς και την δυσκολία προσαρμογής του προτύπου σε νεοφυείς επιχειρήσεις που συνήθως συνοδεύονται από καινοτόμα προϊόντα ή υπηρεσίες οπότε είναι πολλές φορές δύσκολο να προσαρμόσουν το πρότυπο στις ανάγκες τους.

Επιπλέον, η μελέτη σε ότι αφορά τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας της νεοφυούς επιχείρησης ανέδειξε ότι η ικανοποίηση του πελάτη και η κατανόηση των αναγκών του αποτελούν προτεραιότητα τους. Εν συνεχεία, η διαρκής βελτίωση και η διόρθωση των υφιστάμενων προβλημάτων είναι εξίσου σημαντικά για την ομαλή λειτουργία της επιχείρησης. Όπως προκύπτει από τα αποτελέσματα της έρευνας οι νεοφυείς επιχειρήσεις θέτουν στο επίκεντρο το πελάτη και την συνεχή βελτίωση των παρεχόμενων προϊόντων ή υπηρεσιών που διαθέτουν. **Τέλος, παρατηρήθηκε μέσω της ανάλυσης ότι τα κρίσιμα σημεία λειτουργίας διαφέρουν σημαντικά για τις επιχειρήσεις που είναι πιστοποιημένες σε σχέση με αυτές που δεν έχουν πιστοποιηθεί.**

Στην συνέχεια κλήθηκαν να απαντήσουν μόνο όσες νεοφυείς επιχειρήσεις είναι ήδη πιστοποιημένες με το πρότυπο ώστε να συλλέξουμε πληροφορίες σχετικά με την επιρροή του συμβούλου κατά την διαδικασία πιστοποίησης και των επιθεωρητών.

Ο ρόλος του συμβούλου είναι πολύ σημαντικός για την διαδικασία πιστοποίησης, ιδιαίτερα σε επιχειρήσεις μη εδραιωμένες στο χώρο που προσφέρουν στην αγορά καινοτόμα προϊόντα ή υπηρεσίες. Η επιλογή του συμβούλου είναι ουσιαστική, διότι είναι ο συνδετικός κρίκος μεταξύ το ISO 9001 και της επιχείρησης. Όπως φαίνεται από τα αποτελέσματα της έρευνας το 69% του συνόλου απάντησε θετικά απέναντι στην συμβολή ενός εξωτερικού συμβούλου, πράγμα που αποδεικνύει ότι είναι επιτακτική η ανάγκη να λάβει υπηρεσίες αρωγής για τις ενέργειες εφαρμογής και εισαγωγής της λογικής του ISO 9001 μία νεοφυής επιχείρηση. Ακόμα όπως αναφέρεται στην βιβλιογραφία, οι μικρές επιχειρήσεις που ενδεχομένως να πιστοποιούνται για πρώτη φορά στηρίζονται σε μεγάλο βαθμό στην βοήθεια του συμβούλου, λόγω του γεγονότος ότι δεν είναι εξοικειωμένες με τις έννοιες και τις απαιτήσεις του προτύπου.

Τέλος σε ότι αφορά τους επιθεωρητές πιστοποίησης και τη συμβολή τους στην βελτίωση του συστήματος ποιότητας το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων υποστήριξε ότι είναι αρκετά θετική με ποσοστό 60%. Ο επιθεωρητής πιστοποίησης μπορεί να στηρίξει την οργάνωση στη συνεχή βελτίωση του συστήματος ποιότητας μέσω συστηματικής ανάλυσης και προτάσεων για αλλαγές. Έτσι βοηθά στην εδραίωση ενός ισχυρού συστήματος ποιότητας, το οποίο είναι ουσιώδες για τη βιωσιμότητα και την επιτυχία μιας οργάνωσης στο σύγχρονο επιχειρηματικό περιβάλλον.

6.2 Προτάσεις για περαιτέρω έρευνα

Για την αποτελεσματική αξιολόγηση της υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015 από τις ελληνικές νεοφυείς επιχειρήσεις καθώς και της επίδρασης της πιστοποίησης στο ελληνικό οικοσύστημα, κρίνεται σκόπιμη η διεξαγωγή μελλοντικής έρευνας, η οποία θα παρακολουθήσει την πορεία των νεοφυών επιχειρήσεων σε σχέση με τα οφέλη που λαμβάνουν μακροπρόθεσμα.

Ιδιαίτερα ενδιαφέρουσα θα ήταν μια έρευνα που θα εστίαζε στην κατανόηση του προτύπου από τους εργαζομένους και τη διοίκηση των νεοφυών επιχειρήσεων, ώστε να καταγραφούν τα οφέλη και οι δυσκολίες και από την πλευρά των εργαζομένων.

Ακόμα θα μπορούσα να γίνει περαιτέρω ανάλυση σε ότι αφορά την επίδραση στο κύρος και την εμπιστοσύνη της επιχείρησης από τους πελάτες και τους συνεργάτες μίας νεοφυούς επιχείρησης. Ο χρόνος πιστοποίησης αποτελεί επίσης μία παράμετρο, η οποία θα μπορούσε να διερευνηθεί σε σχέση με την επίδρασή της στα αποτελέσματα της πιστοποίησης.

Η έρευνα επικεντρώθηκε κυρίως στην πιστοποίηση με το πρότυπο ISO 9001:2015, όμως μέσω των σχετικών απαντήσεων των επιχειρήσεων που συμμετείχαν στην έρευνα αναδείχθηκε ότι το πρότυπο ISO 27001 είναι ιδιαίτερα διαδομένο και πολλές νεοφυείς επιχειρήσεις επιλέγουν να πιστοποιηθούν πρώτα με αυτό. Ενδιαφέρον θα παρουσίαζε μία έρευνα σε αυτό το πλαίσιο όπου θα επικεντρωνόταν κυρίως σε νεοφυείς επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στο τομέα της τεχνολογίας και της ανάλυσης δεδομένων.

Τα σχετικά ευρήματα της παρούσας διατριβής θα μπορούσαν να αποτελέσουν το έναυσμα για περισσότερη διερεύνηση του θέματος.

Βιβλιογραφία

1. Δερβιτσιώτης Κ. (2001), Ανταγωνιστικότητα με Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, εκδ. Interbooks, Αθήνα.
2. Δερβιτσιώτης, Ν.Κ., και Λαγοδήμος, Α.Γ (2007), Ανταγωνιστικότητα των Επιχειρήσεων. Νομική Βιβλιοθήκη.
3. Δερβιτσιώτης Κ., Λαγοδήμος Α. (2000), Εκπαιδευτικό CD-ROM Π.Μ.Σ. στη Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, Πανεπιστήμιο Πειραιά
4. Ιωάννα Σαπφώ Πεπελάση, Ιωάννης Σπυρόπουλος Γεώργιος Κόκκοτας, Δημήτριος Ζήσης, Ιωάννης Μπέσης, 2022, Χαρτογράφηση Ελληνικού Οικοσυστήματος Νεοφυών Επιχειρήσεων
5. Μπόχωρης Α. Γεώργιος, «Διοίκηση Ολικής Ποιότητας», Αθήνα 2012
6. Aggelogiannopoulos, E. H. Drosinos, and P. Athanasopoulos. "Implementation of a quality management system (QMS) according to the ISO 9000 family in a Greek small-sized winery: A case study." *Food control* 18.9 (2007): 1077-1085.
7. Almeida, D., Pradhan, N., & Muniz, J. (2018). Assessment of ISO 9001:2015 implementation factors based on AHP: Case study in Brazilian automotive sector. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 35(7), 1343–1359. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-12-2016-0228>
8. Anholon, R., Rampasso, I. S., Ordonez, R. E. C., Da Silva, D., Quelhas, O. L. G., & Filho, W. L. (2018). Observed difficulties during implementation of quality management systems in Brazilian manufacturing companies. *Journal of Manufacturing Technology Management*, 29(1), 149–167. <https://doi.org/10.1108/JMTM-12-2016-0167>
9. Bhuiyan, N., & Alam, N. (2004). ISO 9001: 2000 implementation – the North American experience. *International Journal of Productivity and Performance Management*, 53(1), 10–17. <https://doi.org/10.1108/17410400410509923>
10. Bozena Bonnie Poksinska, Jörgen Anders Evert Eklund, Jens J. Dahlgaard, ISO 9001:2000 in small organisations: Lost opportunities, benefits and influencing factors, *International Journal of Quality & Reliability Management* 23(5):490-512, <https://doi.org/10.1108/02656710610664578>
11. Brown, A., van der Wiele, T., & Loughton, K. (1998). Smaller enterprises' experiences with ISO 9000. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 15(3), 273–285. <https://doi.org/10.1108/02656719810198935>
12. Chorev, Schaul, and Alistair R. Anderson. "Success in Israeli high-tech start-ups; Critical factors and process." *Technovation* 26.2 (2006): 162-174.
13. Dearing, J. (2007). "ISO 9001: Could It Be Better?" *Quality Progress*, February 2007, 23-27.
14. Deming, W.E. (1986) *Out of the Crisis: Quality, Productivity and Competitive Position*, Cambridge, MA: Cambridge University Press
15. Escanciano, C., Fernández, E., & Vázquez, C. (2001). ISO 9000 certification and quality management in Spain: results of a national survey. *The TQM Magazine*, 13(3), 192-200
16. Evans, J., & Lindsay, W. (2008). *The Management and Control of Quality*, 7th edition, Thomson South Western
17. Evans J., Lindsay W., (2001) *The Management and Control of Quality*, SouthwesternThompson Learning, 5th Edition

18. Feigenbaum A.V.(1983), Total Quality Control, McCraw-Hill, New York
19. Fotopoulos, C. V., Psomas, E. L., & Vouzas, F. K. (2010). ISO 9001:2000 implementation in the Greek food sector. TQM Journal, 22(2), 129–142. <https://doi.org/10.1108/17542731011024255>
20. Fúska, Róbert. Implementation of ISO27001 standard in startups. 2022.
21. Gamboa, A. J., & Melão, N. F. (2012). The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools. International Journal of Quality and Reliability Management, 29(4), 384–401. <https://doi.org/10.1108/02656711211224848>
22. Gamboa, A. J., & Melão, N. F. (2012). The impacts and success factors of ISO 9001 in education: Experiences from Portuguese vocational schools. International Journal of Quality and Reliability Management, 29(4), 384–401. <https://doi.org/10.1108/02656711211224848>
23. Ghobadian, Abby, and David Gallear. "TQM and organization size." International journal of operations & production management 17.2 (1997): 121-163.
24. Kaynak, H. (2003), "The relationship between total quality management practices and their effects on firm performance", Journal of operations management, Vol. 21 No. 4, pp. 405-435
25. Luqyana Fitri Anggraeni, Wella, Suryasari, (2022), Evaluation of quality management system using ISO 9001:2015, ULTIMA Management | ISSN 2085-458 <https://doi.org/10.31937/manajemen.v14i2.2850>
26. Marimon Viadiu, F., Casadesús Fa, M. and Heras Saizarbitoria, I. (2006), "ISO 9000 and ISO 14000 standards: an international diffusion model", *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. 26 No. 2, pp. 141-165. <https://doi.org/10.1108/01443570610641648>
27. Moturi, C., & Mbithi, P. M. F. (2015). ISO 9001:2008 implementation and impact on the
28. Gower, Διοίκηση Ολικής Ποιότητας, 2^η Έκδοση, Εκδόσεις Ελην- Γ. Πατρίκος & ΣΙΑ, 1997
29. Moturi, C., & Mbithi, P. M. F. (2015). ISO 9001:2008 implementation and impact on the university of Nairobi: A case study. TQM Journal, 27(6), 752–760. <https://doi.org/10.1108/TQM-04-2015-0053>
30. Ngambi, Marcel T., and Ayankeng Godlove Nkemkiafu. "The Impact of Total Quality Management on Firm's Organizational Performance." American Journal of Management 15.4 (2015).
31. Oakland J.S. (1989), "Preface", Total Quality management, Heinemann, Oxford, 1989
32. Sickinger-Nagorni, Rajka, and Jana Schwanke. "The new ISO 9001: 2015: Its opportunities and challenges." (2016).
33. Steingard, D.S. and Fitzgibbons, D.E. (1993). "A postmodern deconstruction of total quality management, Journal of Organization Change Management, Vol. 6 No. 5, pp. 27- 42.
34. Passaro, R., Rippa, P. and Quinto, I., 2016, The startup lifecycle: an interpretative framework proposal.
35. Picken, J. C., 2017, From startup to scalable enterprise: Laying the foundation.
36. Piskar, F. and Dolinsek, S. (2006), "Implementation of the ISO 9001: from QMS to business model", Industrial Management & Data Systems, Vol. 106 No. 9, pp. 1333-1343. <https://doi.org/10.1108/02635570610712609>
37. Psomas, E. L., Kafetzopoulos, D. P., & Fotopoulos, C. V. (2013). Developing and validating a measurement instrument of ISO 9001 effectiveness in food manufacturing SMEs. Journal of Manufacturing Technology Management, 24(1), 52–77. <https://doi.org/10.1108/17410381311287481>

38. Psomas, E. L., Fotopoulos, C. V., & Kafetzopoulos, D. P. (2010). Critical factors for effective implementation of ISO 9001 in SME service companies. *Managing Service Quality*, 20(5), 440–457. <https://doi.org/10.1108/09604521011073731>
39. Quazi, H.A., Padibjo, S.R., 1998. A journey toward total quality management through iso certification—a study on small- and medium-sized enterprises in Singapore. *International Journal of Quality & Reliability Management* 15 (5), 489–508
40. Rahmat Nurcahyo, Mohammad Ilhamsyah Akbar , Djoko Sihono Gabriel1,2018, Characteristics of Startup Company and Its Strategy: Analysis of Indonesia Fashion Startup Companies.
41. Sampaio, P., Saraiva, P., & Rodrigues, A. G. (2009). ISO 9001 certification research: Questions, answers and approaches. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 26(1), 38–58. <https://doi.org/10.1108/02656710910924161>
42. Sandra Klute-Wenig, Robert Refflinghaus (2020). Quality management for microenterprises and start-ups – is the ISO 9001 suitable?, *International Journal of Quality and Service Sciences*, Vol. 12 No. 4, 2020, pp. 435-446. <https://doi.org/10.1108/IJQSS-01-2018-0003>
43. Sfakianaki, E., & Kakouris, A. P. (2020). Obstacles to ISO 9001 certification in SMEs. *Total Quality Management and Business Excellence*, 31(13–14), 1544–1564. <https://doi.org/10.1080/14783363.2018.1490640>
44. Zimon, D., & Dellana, S. (2019). A longitudinal exploratory study of ISO 9001 certification abandonment in small- and medium-sized enterprises. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 37(1), 53–67. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-10-2018-0284>

Ιστοσελίδες

Elevate Greece	https://elevategreece.gov.gr/el/
Fortune Greece	https://www.fortunegreece.com/
Startup Hubs Europe	http://www.startuphubs.eu/

Παραρτήματα

A Συνοδευτική επιστολή

Θέμα: Πραγματοποίηση έρευνας - Διπλωματική εργασία

Αξιότιμοι/ες κύριοι/ες,

Στα πλαίσια της Διπλωματικής που εκπονώ στο Μεταπτυχιακό πρόγραμμα **MBA TQM International** του Πανεπιστημίου Πειραιώς, με αντικείμενο "Υιοθέτηση, εφαρμογή και παρακολούθηση **Συστημάτων Ποιότητας** σε νεοσύστατες ελληνικές επιχειρήσεις", θα σας παρακαλούσα να αφιερώσετε λίγο χρόνο να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί.

Παρακαλώ όπως συμπληρωθεί από στέλεχος της εταιρείας υπεύθυνο σε θέματα ποιότητας, σε περίπτωση που υπάρχει. Οι απαντήσεις σας θα θεωρηθούν απόρρητες και θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά και μόνο για επιστημονικούς σκοπούς.

Σας ευχαριστώ θερμά για την ευγενική συνεργασία σας.

Είμαι στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε διευκρίνιση.

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSejkCI31Uwm9QxR_sU9-RMRQSKXuvzGBsMklyxhooxY-mJ10g/viewform?usp=sf_link

Με εκτίμηση,

Τζίμα Δήμητρα

Υποψήφια Μεταπτυχιακού τμήματος MBA TQM International

Τηλ: 6976590783

Email : tzimadimit@gmail.com

B Ερωτηματολόγιο έρευνας

Στο πλαίσιο εκπόνησης της διπλωματικής μου εργασίας για το Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών «MBA TQM International» του Πανεπιστημίου Πειραιώς με τίτλο «Υιοθέτηση, εφαρμογή και παρακολούθηση συστημάτων ποιότητας σε νεοσύστατες ελληνικές επιχειρήσεις», παρακαλώ να συμπληρώσετε το ερωτηματολόγιο που ακολουθεί.

Σκοπός της εν λόγω έρευνας είναι η διερεύνηση της υιοθέτησης του προτύπου ISO 9001:2015 από νεοφυείς επιχειρήσεις στην Ελλάδα.

Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για την έρευνα να απαντήσετε το ερωτηματολόγιο είτε έχετε πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015, είτε όχι!

Αναμενόμενος χρόνος συμπλήρωσης του ερωτηματολογίου: 10-12 λεπτά.

1. Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε το περιεχόμενο του προτύπου ISO 9001:2015; (Να σημειώσετε μόνο μια επιλογή)

Καθόλου	Λίγο	Ούτε Λίγο / Ούτε Πολύ	Πολύ	Απόλυτα
1	2	3	4	5

2. Έχετε πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015;

- a) Ναι
- b) Είμαστε ήδη στη διαδικασία εφαρμογής, αλλά δεν έχουμε πιστοποιηθεί ακόμα
- c) Σκοπεύουμε να ξεκινήσουμε τις διαδικασίες εφαρμογής και πιστοποίησης στο άμεσο μέλλον
- d) Όχι, ούτε σκοπεύουμε να πιστοποιηθούμε στο άμεσο μέλλον

3. Έχετε πιστοποιηθεί κατά ISO 9001:2015;

- ISO 14001 (Περιβαλλοντική Διαχείριση)
- ISO 45001 (Υγεία και Ασφάλεια στην Εργασία)
- ISO 27001 (Διαχείριση Ασφάλειας Πληροφοριών)
- ISO 26000 (Διαχείριση Εταιρικής Κοινωνικής Ευθύνης)
- ISO 50001 (Διαχείριση Ενέργειας)
- ISO 22301 (Διαχείριση Επιχειρησιακής Συνέχειας)
- ISO 28000 (Διαχείριση Ασφάλειας στην Εφοδιαστική Αλυσίδα)
- ISO 20000 (Διαχείριση Υπηρεσιών)
- ISO 22000 (Διαχείριση Ασφάλειας Τροφίμων)
- ISO 17025 (Διαπίστευση Εργαστηρίων Δοκιμών και Διακριβώσεων)

4. Για ποιους από τους παρακάτω λόγους θα επιλέγατε (ή έχετε ήδη επιλέξει) να πιστοποιηθείτε κατά ISO 9001:2015; Παρακαλώ απαντήστε είτε έχετε πιστοποιηθεί, είτε όχι.

Επιλέξτε από έναν μέχρι τρεις λόγους και σημειώστε δίπλα τους:

“1”: για τον πιο σημαντικό

“2”: για τον δεύτερο πιο σημαντικό (αν υπάρχει)

“3”: για τον τρίτο πιο σημαντικό (αν υπάρχει)

Για τους υπόλοιπους λόγους μην απαντήσετε τίποτα

	Ο πιο σημαντικός λόγος	Ο δεύτερος πιο σημαντικός λόγος	Ο τρίτος πιο σημαντικός λόγος
Αύξηση πωλήσεων και μεριδίου αγοράς			
Πρώθηση, διαφήμιση, και αύξηση φήμης			
Βελτίωση παρακολούθησης και ελέγχου εσωτερικής λειτουργίας			
Κάλυψη απαιτήσεων νομοθεσίας			
Βελτίωση ποιότητας προϊόντος/υπηρεσίας			
Βελτίωση ανταγωνιστικότητας			
Βελτίωση οργάνωσης (σαφής καθορισμός αρμοδιοτήτων)			
Βελτίωση εσωτερικής επικοινωνίας			
Μείωση κόστους (εξοικονόμηση πόρων, ελαχιστοποίηση αστοχιών)			
Διευκόλυνση εξαγωγών			
Βελτίωση διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων			
Τυποποίηση εσωτερικής λειτουργίας			
Βελτίωση διαδικασιών λειτουργίας			
Ικανοποίηση απαιτήσεων πελατών/αγοράς			
Αύξηση παραγωγικότητας			

5. Ποιοι από τους παρακάτω λόγους θα σας απέτρεπαν (ή σας έχουν ήδη αποτρέψει) από το να πιστοποιηθείτε κατά ISO 9001:2015; Παρακαλώ απαντήστε είτε έχετε πιστοποιηθεί, είτε όχι.

Επιλέξτε από έναν μέχρι τρεις λόγους και σημειώστε δίπλα τους:

“1”: για τον πιο σημαντικό

“2”: για τον δεύτερο πιο σημαντικό (αν υπάρχει)

“3”: για τον τρίτο πιο σημαντικό (αν υπάρχει)

Για τους υπόλοιπους λόγους μην απαντήσετε τίποτα

	Ο πιο σημαντικός λόγος	Ο δεύτερος πιο σημαντικός λόγος	Ο τρίτος πιο σημαντικός λόγος
Μεγάλο κόστος προετοιμασίας και πιστοποίησης, σε σχέση με το αναμενόμενο όφελος			

Χρονοβόρα διαδικασία προετοιμασίας και πιστοποίησης			
Αύξηση λειτουργικού κόστους λόγω της εφαρμογής του προτύπου			
Αύξηση γραφειοκρατίας λόγω της εφαρμογής του προτύπου			
Αύξηση φόρτου εργασίας λόγω της εφαρμογής του προτύπου			
Δυσκολία εφαρμογής των απαιτήσεων του προτύπου			
Δυσκολία κατανόησης των απαιτήσεων του προτύπου			
Δυσκολία ανταπόκρισης του προσωπικού στις απαιτήσεις του προτύπου			
Αντίδραση του προσωπικού στις απαιτούμενες αλλαγές			
Έλλειψη πόρων και υποδομών για την υποστήριξη της εφαρμογής του προτύπου			
Αδιαφορία ή έλλειψη δέσμευσης της διοίκησης για πιστοποίηση			
Αδιαφορία των πελατών για πιστοποίηση			

6. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι η επιχείρησή σας θα μπορούσε να ωφεληθεί στην πράξη στους παρακάτω παράγοντες, εάν πιστοποιηθεί (ή εάν έχει ήδη πιστοποιηθεί) κατά ISO 9001:2015; Παρακαλώ απαντήστε για όλους τους παράγοντες είτε έχετε πιστοποιηθεί, είτε όχι.

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε Λίγο Ούτε Πολύ	Πολύ	Απόλυτα
Αύξηση πωλήσεων και μεριδίου αγοράς					
Προώθηση, διαφήμιση, και αύξηση φήμης					
Βελτίωση παρακολούθησης και ελέγχου εσωτερικής λειτουργίας					
Κάλυψη απαιτήσεων νομοθεσίας					
Βελτίωση ποιότητας προϊόντος/υπηρεσίας					
Βελτίωση ανταγωνιστικότητας					
Βελτίωση οργάνωσης (σαφής καθορισμός αρμοδιοτήτων)					
Βελτίωση εσωτερικής επικοινωνίας					
Μείωση κόστους (εξοικονόμηση πόρων, ελαχιστοποίηση αστοχιών)					
Διευκόλυνση εξαγωγών					
Βελτίωση διαχείρισης επιχειρηματικών κινδύνων					
Τυποποίηση εσωτερικής λειτουργίας					
Βελτίωση διαδικασιών λειτουργίας					
Ικανοποίηση απαιτήσεων πελατών/αγοράς					
Αύξηση παραγωγικότητας					

7. Σε ποιο βαθμό θεωρείτε ότι τα παρακάτω θέματα είναι κρίσιμα για τη λειτουργία της επιχείρησής σας; Παρακαλώ απαντήστε για όλα τα θέματα είτε έχετε πιστοποιηθεί, είτε όχι.

	Καθόλου	Λίγο	Ούτε Λίγο Ούτε Πολύ	Πολύ	Απόλυτα
Ανάλυση εσωτερικού και εξωτερικού περιβάλλοντος					
Κατανόηση των αναγκών των πελατών (και των υπόλοιπων ενδιαφερόμενων μερών)					
Αναγνώριση και συστηματική διαχείριση των επιχειρηματικών διεργασιών					
Καθορισμός πολιτικής ποιότητας και δέσμευση της διοίκησης για την υλοποίησή της					
Εστίαση στην ικανοποίηση του πελάτη					
Ορθολογική οργάνωση (καθορισμός ευθυνών και αρμοδιοτήτων)					
Διαχείριση διακινδύνευσης (αντιμετώπιση κινδύνων και αξιοποίηση ευκαιριών)					
Διοίκηση μέσω στόχων και αντίστοιχων δεικτών μέτρησης					
Διαχείριση αλλαγών					
Εξασφάλιση κατάλληλου προσωπικού (και άλλων πόρων)					
Ευαισθητοποίηση του προσωπικού σε θέματα ποιότητας					
Καθορισμός αποτελεσματικού μηχανισμού επικοινωνίας					
Τεκμηρίωση λειτουργίας μέσω εγγράφων και αρχείων					
Καθορισμός προδιαγραφών προϊόντων/υπηρεσιών βάσει απαιτήσεων πελατών					
Σχεδιασμός και ανάπτυξη προϊόντων/υπηρεσιών					
Διαχείριση προμηθευτών					
Έλεγχος διεργασιών παραγωγής προϊόντων / παροχής υπηρεσιών					
Ιχνηλασιμότητα προϊόντων					
Αποθήκευση υλικών και προϊόντων					

Εξυπηρέτηση μετά την πώληση					
Διανομή στον πελάτη (μόνο για προϊόντα/υπηρεσίες που συμμορφώνονται με τις προδιαγραφές)					
Έλεγχος μη συμμορφώσεων (δεν χρησιμοποιούνται υλικά και προϊόντα εκτός προδιαγραφών)					
Συνεχής παρακολούθηση λειτουργίας και ανάλυση δεδομένων					
Εσωτερικές επιθεωρήσεις					
Ανασκόπηση από τη διοίκηση					
Πρόληψη ενδεχόμενων προβλημάτων					
Διόρθωση υφιστάμενων προβλημάτων					
Διαρκής βελτίωση					

8. Επωνυμία της επιχείρησης (ολογράφως - προαιρετικά)

9. Κλάδος

10. Η θέση σας στη νεοφυή επιχείρηση: (Να σημειώσετε μόνο μια επιλογή)

- Ιδρυτής/Συνιδρυτής (Founder/ Co-Founder) / Διευθύνων Σύμβουλος (CEO)
- Διευθυντής/ Προϊστάμενος
- Υπεύθυνος Ποιότητας
- Άλλο _____

11. Έτη λειτουργίας της επιχείρησης: (Να σημειώσετε μόνο μια επιλογή)

- 0-1 έτη
- 1-3 έτη
- 3-5 έτη
- 5-10 έτη

12. Σε ποιο στάδιο ανάπτυξης βρίσκεται η επιχείρηση σας σήμερα; (Να σημειώσετε μόνο μια επιλογή)

- Στάδιο Σποράς
- Στάδιο Εκκίνησης
- Στάδιο Επέκτασης
- Στάδιο Ωρίμανσης