



**ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ**

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**

**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**



### **ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**Χρηματοοικονομική πληροφόρηση στις πολυεθνικές επιχειρήσεις. Οι απόψεις των στελεχών του λογιστηρίου.**

**Σπουδάστρια: Δημγκιόκα Μαρίκα**

**Επιβλέπων Καθηγητής: Σωτηρόπουλος Ιωάννης**

**Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή**

Πρέβεζα, 2019

**ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

1. Επιβλέπων καθηγητής

Σωτηρόπουλος Ιωάννης, Καθηγητής

2. Μέλος επιτροπής

Αναγνωστάκης Αριστείδης, Λέκτορας

3. Μέλος επιτροπής

Τσιλιγιάννη Κωνσταντίνα, Ε.Δ.Ι.Π

Πρόεδρος τμήματος:

Ναζάκης Χαρίλαος, Καθηγητής

Δημοκρίσια Μαρίκα, 2019

Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

## **ΔΗΛΩΣΗ ΜΗ ΛΟΓΟΚΛΟΠΗΣ**

Δηλώνω υπεύθυνα και γνωρίζοντας τις κυρώσεις του Ν. 2121/1993 περί Πνευματικής Ιδιοκτησίας, ότι η παρούσα μεταπτυχιακή εργασία είναι εξ ολοκλήρου αποτέλεσμα δικής μου ερευνητικής εργασίας, δεν αποτελεί προϊόν αντιγραφής ούτε προέρχεται από ανάθεση σε τρίτους. Όλες οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν (κάθε είδους, μορφής και προέλευσης) για τη συγγραφή της περιλαμβάνονται στη βιβλιογραφία.

Δημγκιόκα Μαρίκα

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Σωτηρόπουλο Ιωάννη για την καθοδήγηση, την υπομονή και την συμβολή του, για όλο αυτό το χρονικό διάστημα που χρειάστηκε για να γίνει η εκπόνηση της παρούσας εργασίας.

Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω όλους τους συναδέλφους μου, που ανταποκρίθηκαν άμεσα, παρά τον φόρτο εργασίας τους, στο παρόν ερωτηματολόγιο και μου έδωσαν την βοήθεια και τη γνώμη τους.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η πτυχιακή αυτή έχει τίτλο "Χρηματοοικονομική πληροφόρηση στις πολυεθνικές επιχειρήσεις: Οι απόψεις των στελεχών του λογιστηρίου". Σκοπός της, είναι ο ρόλος των συστημάτων επιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning, ERP) στις μεγάλες επιχειρήσεις και η διαδικασία ενσωμάτωσης των λειτουργιών στην διαχείριση εσωτερικών - εξωτερικών πληροφοριών σε ένα ενοποιημένο σύνολο. Συνδυάζοντας πληροφορίες που αφορούν όλη τη λειτουργία της επιχείρησης, όπως για παράδειγμα λογιστική παρακολούθηση, διαχείριση πελατών-προμηθευτών, πωλήσεις ή/και υπηρεσίες, κ.α., καταφέρνουν να ενσωματώνουν την ροή πληροφοριών μεταξύ όλων των λειτουργιών της επιχείρησης σε μια ενιαία βάση δεδομένων που μπορούν να τις επεξεργαστούν κατάλληλα ώστε να διευκολύνεται το σύνολο δραστηριότητας της επιχείρησης.

Για τον λόγο αυτό συμπληρώθηκαν 100 ερωτηματολόγια σε 4 μεγάλες εταιρίες στην Αθήνα και στην Κύπρο, του ομίλου ΕΛΑΙΣ – UNILEVER HELLAS A.E, το χειμερινό εξάμηνο του 2018 - 2019 σε όλη την οικονομική διεύθυνση.

Για την παρουσίαση και γραφική αναπαράσταση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου έγινε στατιστική επεξεργασία στοιχείων και στην συνέχεια τα στοιχεία αυτά εισάχθηκαν στο πρόγραμμα excel, που δημιουργήθηκαν οι τελικοί πίνακες και τα διαγράμματα. Τα είδη διαγραμμάτων που χρησιμοποιήθηκαν είναι τα παρακάτω:

- κυκλικό, γραμμικό, ιστόγραμμα και ραβδόγραμμα.

Στην συνέχεια έγινε ο σχολιασμός των αποτελεσμάτων της έρευνας όπου παρουσιάστηκαν στο ποσοστό επί τις 100 (%). Για το θεωρητικό μέρος έγινε μελέτη βιβλιογραφίας και πηγών διαδικτύου.

**Λέξεις κλειδιά:** χρηματοοικονομική πληροφόρηση στις μεγάλες επιχειρήσεις, πληροφοριακά συστήματα, σύστημα επιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP), ο ρόλος του βασικού καταχωρητή (λογιστή).

## **ABSTRACT**

This thesis is entitled "Financial information in multination enterprises: The views of accounting executives". Its purpose is the role of Enterprise Resource Planning (ERP) in large great enterprises and the process of integrating functions in the management of internal and external information in a unified whole.

By combining business-related information, such as accounting tracking, customer-supplier management, sales and / or services, etc., they manage to integrate the information flow between all business functions into a single database that can be processed appropriately to facilitate the whole business.

For this reason, 100 questionnaires were distributed to 4 major companies in Athens and Cyprus of the ELAIS - UNILEVER HELLAS S.A group during the winter semester 2018 - 2019 throughout the financial department.

Statistical data processing was performed to present and graphically represent the results of the questionnaire and then these data were inserted into the excel program, which produced the final tables and charts. The types of charts that were used are the following:

- circular, linear, histogram and bar diagram.

Subsequently, 100% (%) of the survey results were commented on. For the theoretical part a bibliography and internet sources were studied.

**Keywords:** large business financial information, information systems, business planning system (ERP), role of key registrar (accountant).

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ .....	5
ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	6
ABSTRACT .....	7
ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ.....	8
Παραρτήματα.....	11
Παράρτημα 1 <sup>ο</sup> : Ιστορική αναδρομή .....	11
Παράρτημα 2 <sup>ο</sup> : Βασικοί ορισμοί και έννοιες.....	13
2.1 Τι είναι το ERP.....	13
2.2 Τα μέρη και ο στόχος των ERP .....	14
2.3 Τα χαρακτηριστικά των ERP.....	15
2.4 Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ERP.....	17
2.5 Κριτήρια για την σωστή επιλογή ERP .....	19
1 <sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Ταξινόμηση των ερωτηθέντων.....	22
1.1 Φύλο .....	22
1.2 Ηλικία.....	24
1.3 Σπουδές.....	26
1.4 Συνολική επαγγελματική εμπειρία .....	28
1.5 Θέση στην εταιρία .....	30
1.6 Έτη απασχόλησης ερωτηθέντων στην εταιρία .....	32
2 <sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Στοιχεία επιχείρησης.....	34
2.1 Νομική μορφή επιχείρησης .....	34
2.2 Τύπος επιχείρησης.....	36
2.3 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης επιχείρησης.....	38
2.4 Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία .....	40
2.5 Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης .....	42
2.6 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης.....	44



2.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών .....	46
2.8 Εφαρμογή συστήματος πιστοποίησης ποιότητας από την επιχείρηση .....	48
3 <sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Σημαντικότητα των ERP στην επιχείρηση.....	50
3.2 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης .....	54
3.3 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή .....	61
4 <sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Παράμετροι για τη σωστή εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ).....	66
4.1 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ) .....	66
4.2 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ).....	70
4.3 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων....	73
5 <sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Βαθμός ικανοποίησης του πληροφοριακού συστήματος.....	77
5.1 Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση .....	77
5.2 Βαθμός ικανοποίησης του πληροφοριακού συστήματος για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών	79
5.3 Χρόνος χρήσης ERP στην επιχείρηση.....	81
5.4 Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση .....	83
Συμπεράσματα ερωτηματολογίου:.....	85
Βιβλιογραφία.....	87
Βιβλία: .....	87
Ξένη βιβλιογραφία: .....	87
Διαδικτυακός τόπος/Website:.....	88
Παράρτημα 3 <sup>ο</sup> : Κατάταξη των επιχειρήσεων:.....	90
Παράρτημα 4 <sup>ο</sup> : Ερωτηματολόγιο .....	91

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η πτυχιακή αυτή έχει ως στόχο να κατανοήσουμε τον τρόπο με τον οποίο οι σύγχρονες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τις τεχνολογίες και τα συστήματα πληροφοριών προκειμένου να υλοποιούν τους εταιρικούς στόχους τους. Τα πληροφορικά συστήματα είναι ένα από τα βασικά εργαλεία που έχουν στην διάθεσή τους τα στελέχη των επιχειρήσεων για να επιτυγχάνουν επιχειρησιακή αριστεία, να αναπτύσσουν νέα προϊόντα και υπηρεσίες, να βελτιώνουν τη διαδικασία λήψης αποφάσεων και να αποκτούν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Η εργασία αυτή αποτελείται από πέντε κεφάλαια, τα οποία χωρίζονται ακολούθως:

**1<sup>ο</sup> κεφάλαιο.** Γίνεται μια ταξινόμηση των ερωτηθέντων ανάλογα με το φύλο, την ηλικία, το επίπεδο εκπαίδευσης, την θέση στην εταιρία κ.ά.

**2<sup>ο</sup> κεφάλαιο.** Εδώ εξετάζεται το είδος, η μορφή, το μέγεθος, ο μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης κ.ά.

**3<sup>ο</sup> κεφάλαιο.** Παρουσιάζουμε το κατά πόσο η χρήση των πληροφορικών συστημάτων είναι σημαντική στις χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της επιχείρησης.

**4<sup>ο</sup> κεφάλαιο.** Γίνεται προσπάθεια προσέγγισης των προβλημάτων χρήσης πληροφορικών συστημάτων καθώς και των προϋποθέσεων για την σωστή εφαρμογή τους.

**5<sup>ο</sup> κεφάλαιο.** Προσδιορίζεται το πληροφορικό σύστημα καθώς και ο βαθμός ικανοποίησης των εταιριών από την χρήση του πληροφορικού προγράμματος που χρησιμοποιούν.

## Παραρτήματα

### Παράρτημα 1<sup>ο</sup> : Ιστορική αναδρομή

Από το 1950 και ύστερα, τα συστήματα επιχειρησιακής οργάνωσης ERP (Enterprise Resource Planning) έχουν αναπτυχθεί ραγδαία, αποτελώντας πλέον απαραίτητες υποδομές για την λειτουργικότητα των επιχειρήσεων, το ηλεκτρονικό εμπόριο, τις σχέσεις και την επικοινωνία με τους πελάτες. Στη συνέχεια αναφέρεται η εξελεγκτική τους πορεία, ως αποτέλεσμα πολλαπλών προσπαθειών και διαθέσιμων τεχνικών διαχείρισης των επιχειρήσεων, ενώ σημαντικό ρόλο έπαιξε η κατακόρυφη ανάπτυξη των τελευταίων ετών που σημειώθηκε στον τομέα της πληροφορικής. Πριν το 1960, οι επιχειρήσεις δεν είχαν τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα για την διαχείριση των αποθεμάτων τους. Χρησιμοποιούσαν μια μέθοδο αποτίμησης, την EOQ ( Economic Order Quantity), η οποία υπολόγιζε το κόστος παραγγελίας αναλόγως με την ζήτηση ακόμη και για διάστημα ενός έτους. Στα τέλη της δεκαετίας του '60, αναπτύχθηκαν οι πρώτες εφαρμογές προγραμματισμού απαιτήσεων υλικών, γνωστές ως MRP (Material Requirements Planning). Τα συστήματα αυτά δημιουργήθηκαν με βάση τόσο τις αναγκαίες ποσότητες των υλικών (πρώτες ύλες και εξαρτήματα) και τις ημερομηνίες παραγγελίας τους, όσο και την απαίτηση του χρόνου παράδοσης των τελικών προϊόντων. Οι υπολογισμοί αυτοί καθορίζονταν από τον "κατάλογο υλικών" του κάθε τελικού προϊόντος καθώς και την εκτίμηση της ζήτησής του. Τα συστήματα αυτά ήταν πιο ολοκληρωμένα από τα προηγούμενα καθώς μετέφραζαν το Βασικό Πλάνο Παραγωγής (Master Production Schedule) των τελικών προϊόντων σε χρονικά κατανομημένες απαιτήσεις παραγωγής υποπροϊόντων και συστατικών, και σε απαιτήσεις προμήθειας πρώτων υλών. Στα τέλη της δεκαετίας του '70, με την εμφάνιση του MRP-II (Manufacturing Resources Planning), το σύστημα MRP, συνέδεσε μεταξύ τους τα κυκλώματα προγραμματισμού παραγωγής, του ελέγχου της παραγωγής και κοστολόγησης και των προμηθειών.

Στις αρχές της δεκαετίας του 1980, ο σκοπός των επιχειρήσεων ήταν να συνενώσουν τα επιμέρους τμήματά τους, για τον λόγο αυτό, ξεκίνησε μια πρώτη προσπάθεια των προγραμματιστών, να εισάγουν στα εμπορικά τους συστήματα τις **βάσεις δεδομένων**. Την περίοδο εκείνη, βασική προτεραιότητα φαίνεται να εμφανίζεται στο οικονομικό τμήμα και στο τμήμα παραγωγής.

Εν κατακλείδι, στα τέλη της δεκαετίας του 1980, εμφανίζονται τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP), τα οποία και ολοκληρώνουν, πέραν των παραπάνω τμημάτων που αναφέραμε

(τμήμα οικονομικό – παραγωγής), τη διαχείριση ανθρώπινων πόρων, το κύκλωμα πωλήσεων, κ.ά. Τα συστήματα ERP ως ολοκληρωμένα συστήματα πληροφορικής, καταφέρνουν να καλύψουν όλο το λειτουργικό φάσμα της επιχείρησης ώστε να ικανοποιούνται οι στόχοι της.

## Παράρτημα 2<sup>ο</sup>: Βασικοί ορισμοί και έννοιες

### 2.1 Τι είναι το ERP

Πρώτος ο Gartner Group (1990), χρησιμοποίησε τα αρχικά ERP, ως προέκταση του σχεδιασμού απαιτήσεων υλικού, material requirements planning (MRP) και στην συνέχεια την κατασκευή προγραμματισμού των πόρων και τον υπολογιστή ολοκληρωμένης παραγωγής. Χωρίς να αντικαταστήσει αυτούς τους όρους, τα ERP ήρθαν να αντιπροσωπεύσουν ένα ευρύτερο σύνολο αντανακλώντας την εξέλιξη των ολοκληρωμένων εφαρμογών πέρα από την παραγωγή. Ωστόσο, δεν εξελίχθηκαν όλα τα πακέτα ERP από έναν παραγωγικό πυρήνα. Ξεκίνησαν ποικιλοτρόπως με τη λογιστική, τη συντήρηση και το ανθρώπινο δυναμικό. Ύστερα, (στα μέσα του 1990), τα συστήματα ERP κατευθύνθηκαν σε όλες τις βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης. Σε συνέχεια της επέκτασης αυτής, ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν συστήματα ERP, κυβερνήσεις και μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί. Κάτι το οποίο φαίνεται αρκετά λογικό αν σκεφτεί κανείς ότι τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (enterprise resource planning, **ERP**) ενσωματώνουν εσωτερικές και εξωτερικές πληροφορίες διαχείρισης σε έναν ολόκληρο οργανισμό συνδυάζοντας έτσι διάφορους τομείς, όπως χρηματοδότηση/λογιστική, κατασκευή, πωλήσεις και υπηρεσίες, διαχείριση πελατειακών σχέσεων κτλ. Τα συστήματα ERP λειτουργούν ως σύνδεσμος μεταξύ αυτών των δραστηριοτήτων, δίνοντας μια ολοκληρωμένη εφαρμογή λογισμικού. Ο σκοπός τους είναι η ροή των πληροφοριών μεταξύ όλων των λειτουργιών της επιχείρησης, καθώς και η σύνδεσή της με τα έξω συνεργαζόμενα μέρη. Τα συστήματα αυτά επεξεργάζονται και έχουν ως πηγή μια βάση δεδομένων που λειτουργεί ως αποθήκη για πληροφορίες.

Τα συστήματα ERP τυπικά ακολουθούν τα εξής χαρακτηριστικά:

- Ένα ολοκληρωμένο σύστημα που λειτουργεί σε πραγματικό χρόνο (ή κοντά σε πραγματικό χρόνο), δίχως να βασίζεται σε περιοδικές ενημερώσεις.
- Μια κοινή βάση δεδομένων που υποστηρίζει όλες τις εφαρμογές.
- Μια συνεπής εμφάνιση και αίσθηση σε κάθε ενότητα.
- Εγκατάσταση του συστήματος χωρίς περίτεχνα εφαρμογές/ενοποίησης δεδομένων από το τμήμα Πληροφορικής (IT)

## 2.2 Τα μέρη και ο στόχος των ERP

Το κύριο στοιχείο ενός συστήματος ERP είναι μια κοινή βάση δεδομένων, η οποία περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για να χρησιμοποιηθεί από όλα τα υποτιμήματα. Αυτά είναι:

- αποθήκη εμπορευμάτων. Αυτό είναι μια ενότητα στην οποία μπορεί να έχουν πρόσβαση πελάτες, προμηθευτές ή υπάλληλοι οργανώσεων.
- διαχείριση των πελατειακών σχέσεων. Αφορά πωλήσεις και μάρκετινγκ, επαφή με τους πελάτες, κεντρική υποστήριξη κλήσεων κ.ά.
- προγραμματισμός. Αφορά το κόστος, την τιμολόγηση, τη διαχείριση δραστηριότητας, τον χρόνο και τις δαπάνες.
- διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας. Κατάλογος, προγραμματισμός αλυσίδων ανεφοδιασμού, σχεδιασμός προμηθευτών κ.ά.
- διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού. Μισθοδοτική κατάσταση, κατάρτιση, χρόνος και συμμετοχή.
- Financials. Γενικό καθολικό, διαχείριση μετρητών, απολογισμοί πληρωτέοι, πάγια ενεργητικά απολογισμών, κ.ά.
- κατασκευή. Κάποιες από τις λειτουργίες περιλαμβάνουν ποιοτικό έλεγχο, διαδικασία κατασκευής, εφαρμοσμένη μηχανική, λογαριασμός του υλικού, κλπ.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, τα ERP ενσωματώνουν τα στοιχεία και τις διαδικασίες απ' όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης, με απώτερο σκοπό την πιο εύκολη πρόσβαση και εργασία.

## 2.3 Τα χαρακτηριστικά των ERP

Η επένδυση που προβλέπεται για την εισαγωγή, εγκατάσταση και χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος ERP είναι μεγάλη. Συνήθως, η εγκατάσταση - υλοποίηση του συστήματος στην επιχείρηση απαιτεί αρκετό χρόνο και μεγάλη δαπάνη προσαρμογής. Πιο συγκεκριμένα, οι δαπάνες αυτές (προσαρμογής - παραμετροποίησης) του συστήματος μπορεί να ανέλθουν ακόμη και στο διπλάσιο της αρχικής τιμής αγοράς του λογισμικού.

Συχνά, η τεκμηρίωση των εξοικονομήσεων από την εισαγωγή και χρησιμοποίηση συστημάτων ERP είναι δύσκολη. Λαμβάνοντας σοβαρά υπόψιν ότι σε αρκετές επιχειρήσεις παρατηρείται ελάττωση του αριθμού των εργαζομένων, λόγω πρόσληψης εξειδικευμένων συνεργατών με υψηλές αποδοχές, τα οφέλη ενδεχομένως να απουσιάζουν. Επίσης, σε πολλές περιπτώσεις, το κόστος αναβαθμίσεων του συστήματος είναι ιδιαίτερα υψηλό. Σε πολλές περιπτώσεις μάλιστα, είναι πιθανό οι επιχειρήσεις να πρέπει να περιμένουν περισσότερο από τρία χρόνια για να δουν κάποια οικονομικά οφέλη. Σε κάθε περίπτωση, στα αρχικά στάδια αναμένεται πτώση της απόδοσης, λόγω της πολυπλοκότητας των συστημάτων, ενώ στη συνέχεια, με την κατάλληλη εξοικείωση των χρηστών στις επιχειρησιακές διαδικασίες, η απόδοση βελτιώνεται.

Η πλειοψηφία των πληροφοριακών συστημάτων ERP καλύπτει ένα μεγάλο φάσμα εφαρμογών και λειτουργικών συστημάτων. Ωστόσο, σε μεγάλο βαθμό οι επιχειρησιακές διαδικασίες που προτείνουν βασίζονται σε προγενέστερες εμπειρίες και τεχνογνωσία, οι οποίες έχουν αποκτηθεί από άλλες επιχειρήσεις στις οποίες είχε γίνει εγκατάσταση του εκάστοτε συστήματος. Αρκετές φορές, οι πωλητές των πληροφοριακών συστημάτων ERP, μέσω των πρακτικών που ακολουθούν τα συστήματά τους (best practice templates), επιβάλλουν συγκεκριμένες διαδικασίες προσαρμογής σε πελάτες και προμηθευτές, βάση της πανευρωπαϊκής και παγκόσμιας κλίμακας (π.χ. εναρμονισμένες διαδικασίες, ενοποιημένες βάσεις πληροφοριών κ.α.). Συνήθως, η εφαρμογή των συστημάτων ERP λειτουργεί σαν συνδετικός κρίκος ανάμεσα στο πως η επιχείρηση επιθυμεί να λειτουργήσει και του τρόπου που το σύστημα της επιτρέπει να λειτουργήσει. Φυσικά, όλα τα παραπάνω που αναφέραμε δεν θα μπορέσουν να πετύχουν αν δεν πραγματοποιηθούν οι απαραίτητες επενδύσεις σε, εξοπλισμό, λογισμικό, κόστος άμεσης υλοποίησης αλλά και εκπαίδευσης χρηστών.

Η εισαγωγή ενός συστήματος ERP απαρτίζει μιας πρώτης τάξης ευκαιρία για ριζικό ανασχεδιασμό των υφιστάμενων αναποτελεσματικών ή μη διαδικασιών (business process reengineering - BPR).

Συνήθως, δεν τυγχάνουν αλλαγές μετά την εφαρμογή του συστήματος. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η υλοποίηση των συστημάτων ERP απαιτεί τη συμμετοχή ειδικών σε θέματα πληροφοριακών συστημάτων, τεχνολογίας και διοίκησης. Το κόστος του ανασχεδιασμού είναι συνήθως αρκετά υψηλό και για το λόγο αυτό οι διοικήσεις το αποφεύγουν.

Εξίσου σημαντικό φαίνεται να είναι και η ακριβής καταχώρηση των δεδομένων και των στοιχείων τους. Λόγω της σύστασής τους, εάν κάποιος εισάγει λαθεμένα στοιχεία, αυτά μεταδίδονται σε όλη την επιχείρηση. Ως επί το πλείστον, αποτελεί **ύψιστη** προτεραιότητα η εκπαίδευση των χρηστών, ώστε να εξασφαλιστεί η ακεραιότητα και η ακρίβεια των πληροφοριών που εισάγονται. Εκτενώς, θα μπορούσαμε να περιγράψουμε, το περιβάλλον εργασίας των σύγχρονων συστημάτων ERP ως το περιβάλλον των «Windows», το οποίο δεν δείχνει να δυσκολεύει τους χρήστες, που είναι εξοικειωμένοι σε τέτοιες παρεμφερείς εφαρμογές.



## 2.4 Τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα των ERP

Σύμφωνα με το άρθρο <<Γιατί Erp;>>, (δημοσίευση 7 Οκτωβρίου,2012, διαθέσιμο στο <https://erpgreece.wordpress.com/>), το κύριο πλεονέκτημα του ERP είναι ότι καταφέρνει να ενσωματώνει τις διαδικασίες που περιλαμβάνει, με τέτοιο τρόπο ώστε οι επιχειρήσεις κερδίζουν ταυτόχρονα χρόνο και έξοδα. Οι αποφάσεις που λαμβάνονται σχηματίζονται με όσο το δυνατό λιγότερα λάθη και στη συνέχεια τα δεδομένα αυτά γίνονται αντιληπτά σε όλο τον οργανισμό. Οι εργασίες που ωφελούνται από αυτήν την ολοκλήρωση συμπεριλαμβάνουν:

- Πρόβλεψη πωλήσεων, που επιτρέπει βέλτιστη απογραφή.
- Παρακολούθηση παραγγελίας (από την αποδοχή έως την εκπλήρωση).
- Παρακολούθηση εσόδων, από το τιμολόγιο μέσω της είσπραξης των μετρητών
- Συνδυάζοντας εντολές αγοράς (αυτό που είχε παραγγελθεί), εισπράξεις απογραφής (αυτό που έφτασε) και κοστολόγηση (αυτό που οι πωλητές τιμολόγησαν)

Τα ERP συστήματα επικεντρώνονται στα δεδομένα επιχειρήσεων, προσκομίζοντας τα εξής οφέλη:

- Εξουδετερώνουν την ανάγκη να συγχρονίσουν αλλαγές μεταξύ πολλαπλών συστημάτων - εδραίωση των οικονομικών, μάρκετινγκ και πωλήσεων, ανθρώπινους πόρους και βιομηχανικές εφαρμογές.
- Δίνουν τη δυνατότητα ονομασίας / κωδικοποίησης ενός τυποποιημένου προϊόντος.
- Παρέχουν μια πλήρη εικόνα των επιχειρήσεων, φτιάχνουν πληροφορίες πραγματικού χρόνου διαθέσιμες για διαχείριση οπουδήποτε, οποιαδήποτε στιγμή για να πάρουν τις σωστές αποφάσεις.

Παρόλο που είδαμε την τεράστια σημασία που προσφέρουν τα ERP στις επιχειρήσεις παρουσιάζουν εκτός από πολλά πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, κάποια από τα οποία είναι:

- Η προσαρμογή είναι προβληματική.
- Ο ανασχεδιασμός επιχειρηματικών διαδικασιών για να χωρέσει το ERP σύστημα μπορεί να κάνει ζημιά στην ανταγωνιστικότητα ή/και εκτροπή της εστίασης από άλλες κρίσιμες δραστηριότητες.
- Το ERP μπορεί να κοστίζει περισσότερο από ότι ολοκληρωμένες ή / και λιγότερο ολοκληρωμένες λύσεις

- Υψηλή εναλλαγή κόστους αυξάνουν την διαπραγματευτική δύναμη του πωλητή έναντι αυτών της υποστήριξης.
- Υπερνίκηση αντοχής στην ανταλλαγή ευαίσθητων πληροφοριών μεταξύ τμημάτων μπορεί να αποσπάσει την προσοχή της διαχείρισης.
- Ενσωμάτωση των πραγματικά ανεξάρτητων επιχειρήσεων μπορούν να δημιουργήσουν περιττές εξαρτήσεις
- Εκτεταμένες απαιτήσεις εκπαίδευσης λαμβάνουν πόρους από τις καθημερινές λειτουργίες.
- Λόγω της αρχιτεκτονικής του ERP (OLTP, On-Line Transaction Processing) δεν είναι τα ERP συστήματα κατάλληλα για τον προγραμματισμό της παραγωγής και διαχείρισης της εφοδιαστικής αλυσίδας (SCM).

## 2.5 Κριτήρια για την σωστή επιλογή ERP

Δεδομένου ότι ένα σύστημα ERP, από την ίδια του την φύση, θα επιβάλλει την λογική του στην στρατηγική, στην κουλτούρα και στην οργάνωση μιας επιχείρησης, πρέπει η απόφαση επιλογής ERP να γίνει με τεράστια προσοχή. Ο κύριος λόγος αποτυχιών στην εφαρμογή επιχειρηματικών συστημάτων τείνει να δημιουργείται όταν συνδυάζονται κακώς οι ικανότητες και οι ανάγκες της νέας τεχνολογίας με τις ήδη υπάρχουσες επιχειρησιακές και οργανωτικές διαδικασίες. Σήμερα είναι εξίσου σημαντικό, οι περισσότερες επιχειρήσεις να αναμένουν να αλλάξουν ή να αναβαθμίσουν σημαντικά τα πληροφοριακά συστήματα των υπολογιστών τους, τουλάχιστον κάθε 5-7 έτη. Λαμβάνοντας υπόψιν, την γρήγορη ανάπτυξη της νέας τεχνολογίας, της επέκτασης των χαρακτηριστικών γνωρισμάτων και ικανοτήτων και του πολλαπλασιασμού των προμηθευτών λογισμικού, υπάρχουν πολυπληθείς τρόποι για την εύστοχη επιλογή των συστημάτων ERP. Ενώ τα περισσότερα πακέτα ERP έχουν πολλές ομοιότητες, έχουν επίσης και ουσιαστικές διαφορές. Ενώ αρχικά, οι προμηθευτές λογισμικού ERP έκαναν υποθέσεις για τη φιλοσοφία της διοίκησης και για τις επιχειρηματικές πρακτικές, στη συνέχεια αντιλήφθηκαν πως δεν πρόκειται για μια ακόμη αγορά μιας επιχειρηματικής εφαρμογής ERP. Στην ουσία σήμαινε ότι μέσα από το λογισμικό, αγοράζεις την άποψη του προμηθευτή για τις καλύτερες πρακτικές των περισσότερων διαδικασιών της επιχείρησης. Μια επιχείρηση, η οποία είναι σύμφωνη με την ιδέα της υλοποίησης ενός συστήματος ERP οφείλει να αποδεχτεί τις προϋποθέσεις του προμηθευτή για την επιχείρηση και να αλλάξει τις υπάρχουσες διαδικασίες και διεργασίες, για να προσαρμοστεί σε αυτές. Επομένως, κάθε οργανισμός πρέπει να προσπαθήσει να επιλέξει και να εφαρμόσει ένα σύστημα που υπογραμμίζει τις μοναδικές ανταγωνιστικές δυνάμεις του, ενώ ταυτόχρονα θα το βοηθήσει να αντιμετωπίσει τις ανταγωνιστικές αδυναμίες. Ο τελικός στόχος, πρέπει πάντα να είναι η βελτίωση της επιχείρησης και όχι η κάθε αυτού εφαρμογή του λογισμικού.

Η κρίσιμη ερώτηση που απασχολεί τους οργανισμούς είναι τι να κάνουν πρώτα. Εάν οι διαδικασίες της επιχείρησης πρέπει να επανασχεδιαστούν (Business Reengineer Processes) πρώτα και μετά οι βελτιωμένες διαδικασίες να αυτοματοποιηθούν από το ERP ή να επιλέξουν από τις έτοιμες λύσεις που προσφέρονται από τα πακέτα ERP και υποθετικά περιλαμβάνει τις καλύτερες παγκόσμιες πρακτικές και να αποφύγουν τον ανασχεδιασμό BPR τελείως ή να επανασχεδιάσουν τις διαδικασίες τους μετά από την εφαρμογή του ERP. Οι επιχειρήσεις έχουν τις ακόλουθες επιλογές:

A) επανασχεδιάζουν τις επιχειρηματικές διαδικασίες (BPR) πριν υλοποιήσουν το ERP

B) άμεση υλοποίηση του ERP και αποφυγή ανασχεδιασμού

Στην πρώτη επιλογή, η επιχείρηση χρειάζεται να αναλύσει τις τρέχουσες διαδικασίες, να προσδιορίσει τις δραστηριότητες μη προστιθέμενης αξίας, να ξανασχεδιάσει την διαδικασία για να δημιουργήσει αξία για τον πελάτη και έπειτα να αναπτύξει τις εσωτερικές εφαρμογές ή να τροποποιήσει ένα πακέτο ERP για να ταιριάζει στις απαιτήσεις της επιχείρησης. Σε αυτήν την επιλογή, οι υπάλληλοι θα αναπτύξουν ένα καλό αίσθημα προσανατολισμού και κατανόησης των διαδικασιών της επιχείρησης. Αυτό θα ήταν μια προσαρμοσμένη λύση έχοντας υπόψη τη δομή του οργανισμού, την κουλτούρα του, τους υπάρχοντες πόρους του πληροφοριακού συστήματος, τις ανάγκες των υπαλλήλων και υπόσχεται σχετικά λιγότερη αποδιοργάνωση στην τρέχουσα λειτουργία της επιχείρησης κατά τη διάρκεια του προγράμματος αλλαγής. Αλλά ο επανασχεδιασμός των διαδικασιών μπορεί να μην είναι η ιδανική λύση, δεδομένου ότι ο οργανισμός δεν μπορεί να έχει πρόσβαση στην παγκόσμια ποιότητας έρευνα και στις καλύτερες εφαρμοσμένες πρακτικές. Εξάλλου, αυτό μπορεί να είναι η μόνη λύση για την επιχείρηση ώστε να βελτιωθεί ριζικά στο εγγύς μέλλον και η επιλογή του λιγότερου καλού από το τέλειο (που πιθανόν υπάρχει) μπορεί να είναι ένα δαπανηρό λάθος. Επιπρόσθετα, η ανάπτυξη μιας εσωτερικής εφαρμογής και η υλοποίηση ενός τροποποιημένου ERP μπορεί να πάρει χρόνο.

Στην δεύτερη επιλογή για την υλοποίηση ενός πακέτου ERP, όλες οι διαδικασίες της επιχείρησης πρέπει να προσαρμοστούν στο πρότυπο ERP και η οργάνωση πρέπει να προσαρμόσει τις πρακτικές και τις εργασίες της, σε αυτές που το πακέτο αυτό προσφέρει. Αυτή η επιλογή προσφέρει, μιας παγκόσμιας ποιότητας αποδοτική και αποτελεσματική διαδικασία με ενσωματωμένα συστήματα μέτρησης και ελέγχου και είναι πιθανό να εγκατασταθεί γρήγορα. Αλλά εάν οι υπάλληλοι δεν έχουν την σαφήνεια των υπαρχόντων διαδικασιών και την καλή κατανόηση των αναγκών των εσωτερικών πελατών τους ή εάν οι τρέχουσες διαδικασίες δεν είναι καλά ορισμένες και τεκμηριωμένες, είναι πολύ πιθανό οι υπάλληλοι να μην είναι σε θέση να αντιληφθούν τις δυσκολίες που πιθανόν να αντιμετωπίσουν κατά την διάρκεια του σταδίου εφαρμογής. Επίσης, οι υπάλληλοι θα έχουν έλλειψη κατανόησης και προσανατολισμού των διαδικασιών. Εκτός αυτού, τεχνικά ζητήματα όπως η δομή και η κουλτούρα της επιχείρησης, καθώς και η έλλειψη συμμετοχής των ανθρώπων μπορεί να οδηγήσει σε σημαντικές δυσκολίες εφαρμογής και να μην επιτευχθούν τα πλήρη οφέλη του τυποποιημένου πακέτου ενός συστήματος ERP. Κάτι το οποίο μπορεί να αποδειχτεί ένα πολύ δαπανηρό λάθος.

Υποθετικά, θα λέγαμε πως υπάρχει και μια τρίτη επιλογή επανασχεδιασμού των διαδικασιών της επιχείρησης. Κάτι το οποίο μπορεί να ακούγεται σαν ιδανική λύση σε ιδεώδεις καταστάσεις αλλά στην πραγματικότητα όχι μόνο δεν μπορεί να λειτουργήσει σωστά αλλά υπάρχουν μεγάλες πιθανότητες να προκληθεί τεράστια αναδιοργάνωση στις παρούσες εργασίες της επιχείρησης. Μεγάλη έμφαση θα πρέπει να δοθεί στο γεγονός ότι κατά την διάρκεια πρωτοβουλιών όπως του BPR και ERP, η εταιρία **συνεχίζει κανονικά** τις καθημερινές εργασίες της και υποχρεούται να εξυπηρετεί τους πελάτες της.

Συμπερασματικά, δεν υπάρχει καμία σωστή και εύκολη απάντηση για την σωστή εφαρμογή των παραπάνω ερωτημάτων. Κάθε προσέγγιση έχει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματά της. Η απόφαση για την σωστή εφαρμογή, για τα BPR ή/και ERP είναι μια ζωτικής σημασίας απόφαση και εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τους στόχους που έχει θέσει η επιχείρηση, τον χρόνο και τους πόρους που είναι πρόθυμη να δεσμεύσει. Το μόνο που μπορούμε να πούμε με βεβαιότητα είναι ότι, για να μπορέσει η επιχείρηση να επωφεληθεί από όλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν τα πακέτα BPR και ERP αντίστοιχα, είναι απαραίτητο για τη διοίκηση να διαλέξει και να στηρίξει ομόφωνα τη διαδικασία που θέλει να ακολουθήσει.

## 1<sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Ταξινόμηση των ερωτηθέντων

Παρακάτω γίνεται παρουσίαση πινάκων και διαγραμμάτων με βάση το φύλο, την ηλικία, τη μόρφωση, την επαγγελματική εμπειρία, την θέση και τα έτη απασχόλησης των ερωτηθέντων στις εταιρίες αυτές.

### 1.1 Φύλο

Στο κεφάλαιο αυτό προσδιορίζεται το φύλο των συμμετεχόντων.

Στον πίνακα και στο κυκλικό διάγραμμα που εμφανίζεται παρακάτω, παρατηρούμε ότι οι ερωτηθέντες στο μεγαλύτερο ποσοστό αφορούν γυναικείο φύλο. Μπορούμε επομένως, να αντιληφθούμε πως οι γυναίκες έχουν μπει πλέον για τα καλά στον εργασιακό χώρο υποστηρίζοντας την προσπάθεια παροχής ίσων ευκαιριών και στα δύο φύλα.

Επιπλέον, να προσθέσουμε ότι η νομοθεσία εξασφαλίζει τις γυναίκες δίνοντάς τους άδειες μητρότητας, ενώ η επιχείρηση στηρίζει τις νέες μητέρες δίνοντάς τους και άδειες μητρότητας μέσα στην εβδομάδα.

Τα αποτελέσματά μας απεικονίζονται παρακάτω:

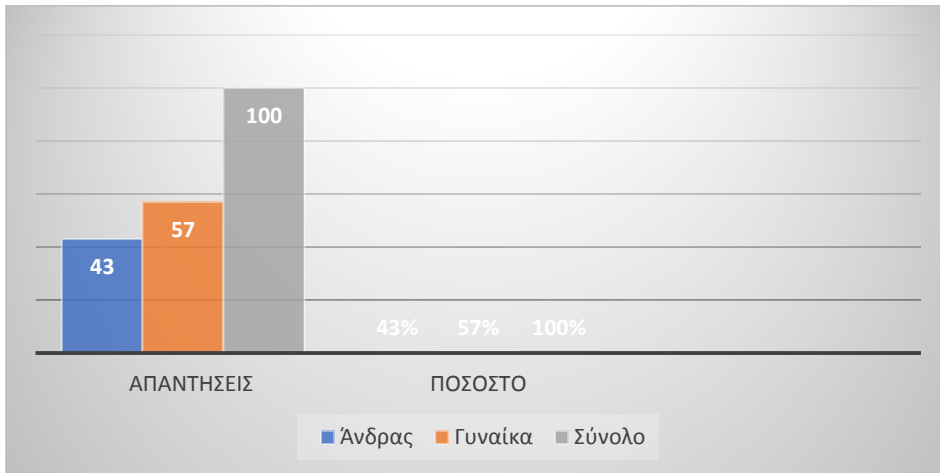
#### Πίνακας 1.1: Φύλο ερωτηθέντων

Όπως βλέπουμε στον πίνακα και στο κάτωθι διάγραμμα που ακολουθεί, οι περισσότεροι ερωτηθέντες που απάντησαν στο συγκεκριμένο ερωτηματολόγιο ανήκουν στον γυναικείο κοινό (57%).

ΦΥΛΟ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ανδρας	43	43%
Γυναίκα	57	57%
Σύνολο	100	100%

Παρουσιάζεται παρακάτω και η διαγραμματική απεικόνιση:

Διάγραμμα 1.1: Φύλο ερωτηθέντων



## 1.2 Ηλικία

Από το σύνολο των απαντήσεων προκύπτει ότι το μεγαλύτερο μέρος των ερωτηθέντων ανήκουν στην ηλικιακή κατηγορία 35-44 ετών. Αυτό μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός, ότι το ερωτηματολόγιο απευθυνόταν σε άτομα που είχαν βασικές γνώσεις υπολογιστών αλλά ταυτόχρονα και επαρκή εμπειρία σε λογιστικά θέματα. Στην σημερινή εποχή είναι δεδομένο ό,τι λόγω των απαιτήσεων του ανταγωνιστικού εργασιακού περιβάλλοντος τα άτομα μεγαλύτερης ηλικίας ασχολούνται με την εκμάθηση νέων τεχνολογιών που απευθύνονται στην δουλειά τους. Αυτό συμβαίνει για 2 λόγους:

A) να προστατέψουν την θέση τους

B) να αυξήσουν την αποδοτικότητα τους μέσα στην επιχείρηση.

Αν παρατηρήσουμε, ότι η επιχείρηση έχει ένα κάπως καλό ποσοστό στην βαθμίδα 22-34 καταλαβαίνουμε τις ευκαιρίες που δίνει η επιχείρηση στα νέα παιδιά 22-25 που ξεκινούν τώρα την σταδιοδρομία τους.

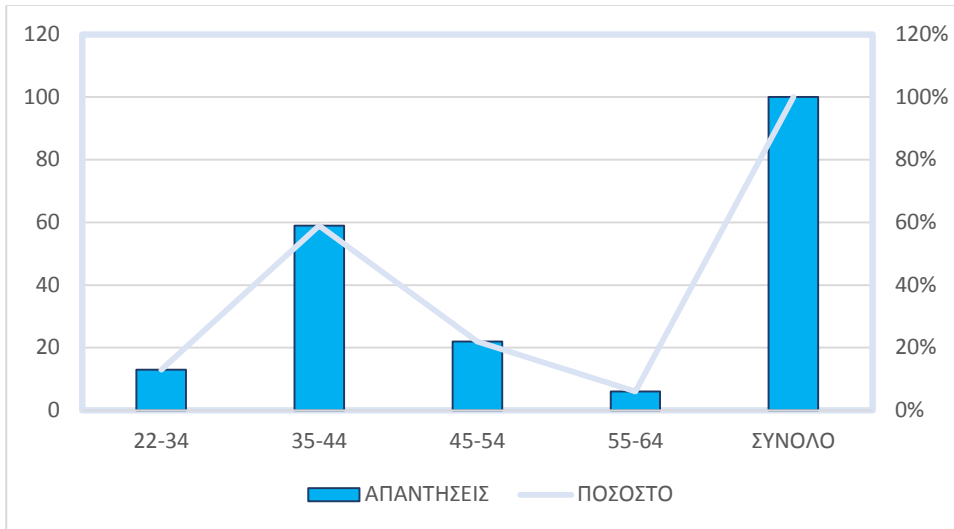
Πίνακας 1.2: Ηλικία ερωτηθέντων

ΗΛΙΚΙΑ ΛΟΓΙΣΤΗ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
22-34	13	13%
35-44	59	59%
45-54	22	22%
55-64	6	6%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Παρακάτω εμφανίζεται και το διάγραμμα 1.2 που μας δίνει την συνολική απεικόνιση της ηλικίας των ερωτηθέντων:

Διάγραμμα 1.2: Ηλικία ερωτηθέντων



### 1.3 Σπουδές

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα των ερωτηθέντων προκύπτει ότι όλοι οι υπάλληλοι έχουν την βασική εκπαίδευση και το μεγαλύτερο ποσοστό πτυχίο ΑΕΙ-ΤΕΙ. Αυτό προκύπτει από το γεγονός ότι οι περισσότεροι εργαζόμενοι είναι ηλικίας 35-44 όπως αναφέραμε στο 1.2 κεφάλαιο. Αξίζει ωστόσο να σημειωθεί ότι κι η κλίμακα του μεταπτυχιακού τίτλου κρατάει ένα καλό ποσοστό αφού πλέον ο μεταπτυχιακός τίτλος είναι ένας τίτλος εξειδίκευσης και βαθιάς ανάλυσης του περιεχομένου που θα ασχοληθεί ο σπουδαστής στο κοντινό μέλλον.

Άλλωστε μην ξεχνάμε ότι ο μεταπτυχιακός τίτλος είναι ένα πρόσθετο προσόν που αναζητούν αρκετοί εργοδότες και σε μεγαλύτερο βαθμό πολυεθνικές επιχειρήσεις.

Πίνακας 1.3: Επίπεδο σπουδών ερωτηθέντων

ΣΠΟΥΔΕΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΣ/ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΣ ΤΙΤΛΟΣ	24	24%
ΠΤΥΧΙΟ ΑΕΙ-ΤΕΙ	68	68%
ΜΕΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ-ΙΕΚ	8	8%
ΒΑΣΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Ακολούθως παρουσιάζεται και η διαγραμματική απεικόνιση:

Διάγραμμα 1.3: Επίπεδο σπουδών ερωτηθέντων



## 1.4 Συνολική επαγγελματική εμπειρία

Καταγράφοντας τον πίνακα της συνολικής επαγγελματικής εμπειρίας παρατηρούμε ότι η πλειοψηφία εντάσσεται στην κατηγορία >20 ετών (32%) και αμέσως μετά εντάσσεται με ελάχιστη διαφορά (25%) η κλίμακα 1-20 ετών. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, ότι οι ερωτηθέντες είχαν την απαραίτητη εμπειρία για να μπορέσουν να κατανοήσουν τις λογιστικές έννοιες του ερωτηματολογίου. Αν συνδυάσουμε λοιπόν την ηλικία (κεφ. 1.2) με το αποτέλεσμα που παρουσιάστηκε επαληθεύει μια συνολική εικόνα που περιγράφει ότι τα άτομα 35-44 & 45-54 ετών έχουν την προϋπηρεσία που αναφέρθηκε στο παραπάνω διάγραμμα. Αυτό μας παραπέμπει στο ότι η λογιστική είναι ένα συνεχώς εξελισσόμενο κομμάτι στο οποίο εξελίσσεται και ο ίδιος ο εργαζόμενος και αποκτά την εμπειρία που χρειάζεται.

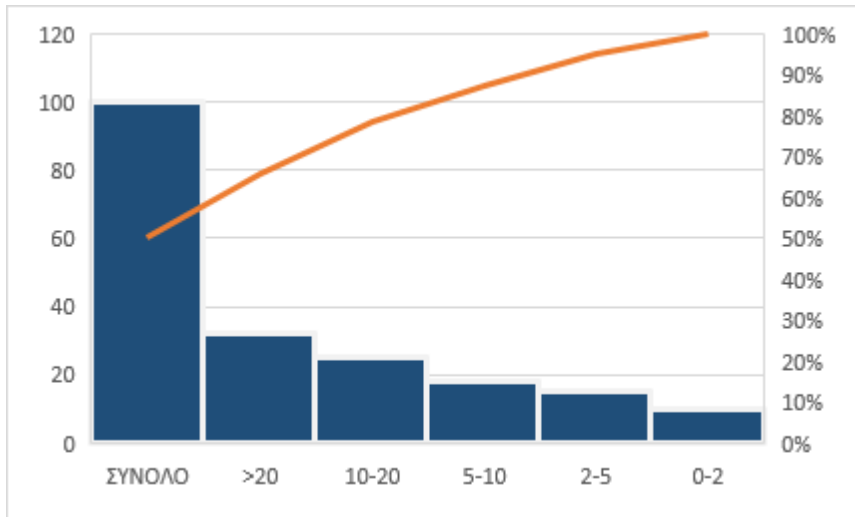
Αυτό βοηθά και εμάς τους νέους που έχουμε την ευκαιρία να λαμβάνουμε την σωστή καθοδήγηση και συμπεριφορά από τους έμπειρους συναδέλφους μας.

Πίνακας 1.4: Συνολική εμπειρία ερωτηθέντων

ΣΥΝΟΛΙΚΗ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0-2	10	10%
2-5	15	15%
5-10	18	18%
10-20	25	25%
>20	32	32%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Ας δούμε και την συνολική εμπειρία των ερωτηθέντων μας στο διάγραμμα 1.4:

Διάγραμμα 1.4: Συνολική εμπειρία ερωτηθέντων



## 1.5 Θέση στην εταιρία

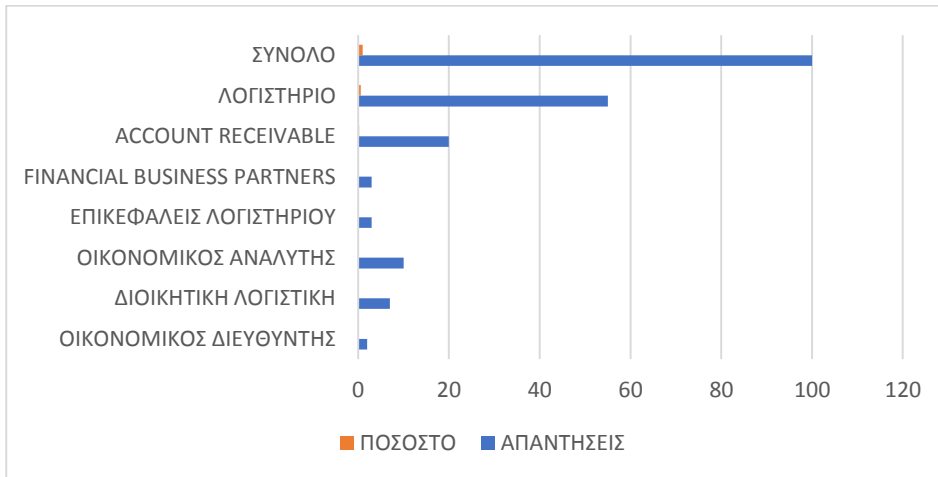
Όπως αναφέραμε το ερωτηματολόγιο μοιράστηκε σε όλη την οικονομική διεύθυνση. Βλέπουμε λοιπόν ότι η πλειονότητα είναι υπάλληλοι λογιστηρίου (τμήμα accounting payable & γενική λογιστική) με ποσοστό 55%, ακολουθεί το τμήμα accounting receivable (τμήμα supply chain) με 20%, οι οικονομικοί αναλυτές (τμήμα treasury & supply chain finance) με 10%, η διοικητική λογιστική (τμήμα management accounting) με 7%, οι financial business partners (ice cream business partner and food solution business partner) με 3%, , οι επικεφαλής λογιστηρίου με 3% και τέλος οι οικονομικοί διευθυντές (Ελλάδα, Κύπρος) με 2%. Με βάση τα παραπάνω, καταλήγουμε στο συμπέρασμα, ότι η πλειοψηφία του δείγματός μας αφορά υπαλλήλους λογιστηρίου, κάτι το οποίο φαίνεται ορθό, αφού πρόκειται για λογιστήριο πολυεθνικής εταιρίας, με τεράστιο όγκο δουλειάς, συμπεριλαμβανομένων και των απροόπτων ζητημάτων που τυγχάνουν συχνά. Φυσικά, αυτός ο φόρτος εργασίας δεν θα μπορούσε να λειτουργεί ομαλά χωρίς την καθοδήγηση και άλλων τμημάτων, όπως της διοικητικής λογιστικής, της γενικής λογιστικής και των υπόλοιπων τμημάτων που αναφέραμε προγενέστερα.

Πίνακας 1.5: Θέση στην εταιρία

ΘΕΣΗ ΣΤΗ ΕΤΑΙΡΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ	2	2%
ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	7	7%
ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΣ ΑΝΑΛΥΤΗΣ	10	10%
ΕΠΙΚΕΦΑΛΗΣ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟΥ	3	3%
FINANCIAL BUSINESS PARTNER	3	3%
ACCOUNT RECEIVABLE	20	20%
ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ	55	55%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Ακολουθεί το διάγραμμα 1.5 του πίνακα που προηγήθηκε:

Διάγραμμα 1.5: Θέση στην εταιρία



## 1.6 Έτη απασχόλησης ερωτηθέντων στην εταιρία

Ο πρώτος πίνακας μας παρέχει πληροφόρηση σχετικά με τα έτη απασχόλησης των ερωτηθέντων στην παρούσα επιχείρηση. Η ερώτηση αυτή, λειτουργεί σαν καταλύτης για την έρευνά μας, αφού σύμφωνα με τις απαντήσεις που λάβαμε, μπορούμε να καταλάβουμε αρκετά για τις γνώσεις των ερωτηθέντων στη λειτουργία της επιχείρησης και κατ' επέκταση στην οικονομική μονάδα. Με βάση το παρακάτω διάγραμμα παρατηρούμε ότι η κλίμακα 20-30 έτη κατέχει το ποσοστό 40% και ακολουθεί με μικρή διαφορά η κλίμακα 10-20 έτη με ποσοστό 31%. Αυτό σημαίνει ότι οι περισσότεροι από τους μισούς υπαλλήλους, είναι αρκετά χρόνια στην εταιρία, ακολουθούν πιστά το πρόγραμμα τους και εντάσσονται στις οποιοσδήποτε μεταβολές της επιχείρησης. Φυσικά επειδή έχουν αρκετή εμπειρία δεν σημαίνει ότι κατέχουν και την υψηλότερη θέση γιατί όπως αναφέραμε και στο 1.3 κεφάλαιο δεν αρκεί μόνο η προϋπηρεσία αλλά και η εκπαίδευση.

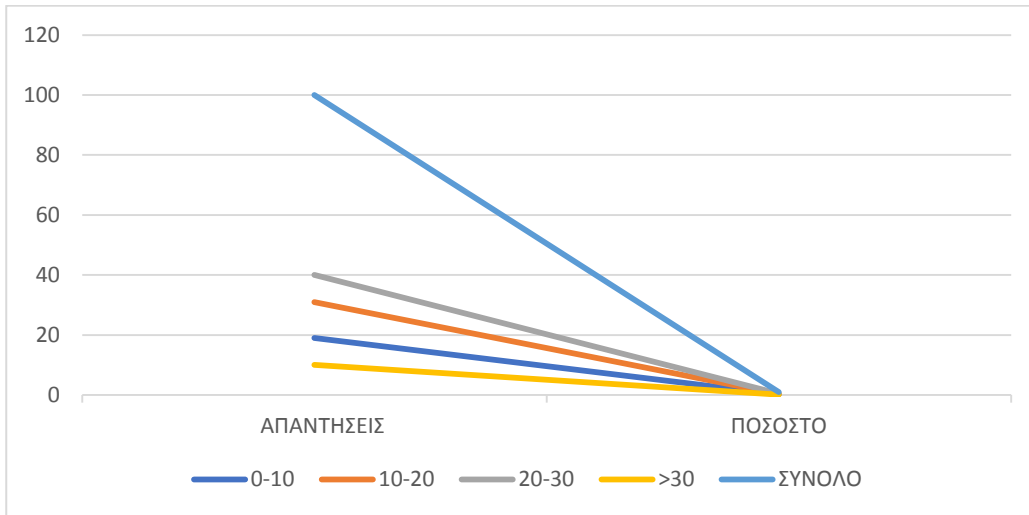
Πίνακας 1.6: Έτη απασχόλησης ερωτηθέντων στην εταιρία

ΕΤΗ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ ΕΡΩΤΗΘΕΝΤΩΝ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0-10	19	19%
10-20	31	31%
20-30	40	40%
>30	1	1%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%



Ακολουθως και το διάγραμμα 1.6:

Διάγραμμα 1.6: Έτη απασχόλησης ερωτηθέντων στην εταιρία



## 2<sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Στοιχεία επιχείρησης

### 2.1 Νομική μορφή επιχείρησης

Σε αυτό το κεφάλαιο θα εξετάσουμε την νομική μορφή, τον τύπο της επιχείρησης, τον κλάδο κύριας δραστηριοποίησης και τον μέσο κύκλο εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία. Επίσης, θα ορίσουμε τον συνολικό αριθμό εργαζομένων στην επιχείρηση και πιο συγκεκριμένα στο λογιστήριό της. Τέλος, θα δούμε το ποσοστό επί του συνολικού κύκλου εργασιών που αφορούν πωλήσεις στο εξωτερικό καθώς και το κατά πόσο εφαρμόζει κάποιο σύστημα πιστοποίησης ποιότητας.

Με βάση το ερωτηματολόγιό μας βλέπουμε τα εξής στοιχεία στον πίνακα 2.1:

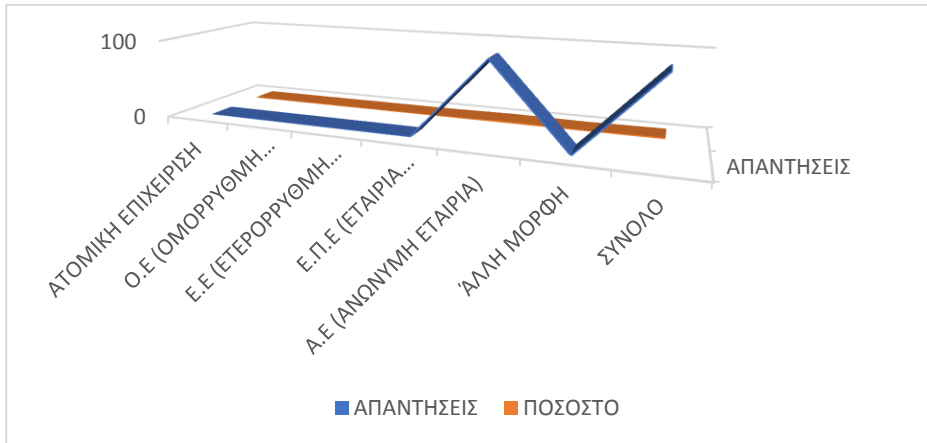
Πίνακας 2.1: Νομική μορφή επιχείρησης

ΝΟΜΙΚΗ ΜΟΡΦΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΤΟΜΙΚΗ ΕΠΙΧΕΙΡΙΣΗ	0	0%
Ο.Ε (ΟΜΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ)	0	0%
Ε.Ε (ΕΤΕΡΟΡΡΥΘΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ)	0	0%
Ε.Π.Ε (ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΕΝΗΣ ΕΥΘΥΝΗΣ)	0	0%
Α.Ε (ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ)	100	100%
ΆΛΛΗ ΜΟΡΦΗ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Γίνεται εύκολα αντιληπτό, πως όλοι οι ερωτηθέντες έχουν την ίδια άποψη σχετικά με την νομική μορφή της επιχείρησης αφού το ποσοστό αγγίζει το 100%. Η νομική μορφή της εταιρίας είναι Α.Ε και είναι δύσκολο να αμφισβητηθεί αφού το ερωτηματολόγιο σε όλη την οικονομική διεύθυνση, όπως αναφέραμε παραπάνω.

Παρακάτω παρουσιάζεται και το σχετικό διάγραμμα 2.1:

Διάγραμμα 2.1: Νομική μορφή επιχείρησης



## 2.2 Τύπος επιχείρησης

Γνωρίζοντας τον τύπο της επιχείρησης μπορούμε να κατανοήσουμε κάποια βασικά πράγματα που αφορούν την εσωτερική δομή και τον τρόπο λειτουργίας της σε επίπεδο οργάνωσης και διοίκησης. Σύμφωνα με τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι η συντριπτική πλειοψηφία των εταιριών του ερωτηματολογίου μας είναι θυγατρικές, ακολουθεί ένα μικρό ποσοστό που είναι συνδεδεμένες και ένα ελάχιστο ποσοστό στην κατηγορία της μητρικής.

Πίνακας 2.2: Τύπος επιχείρησης

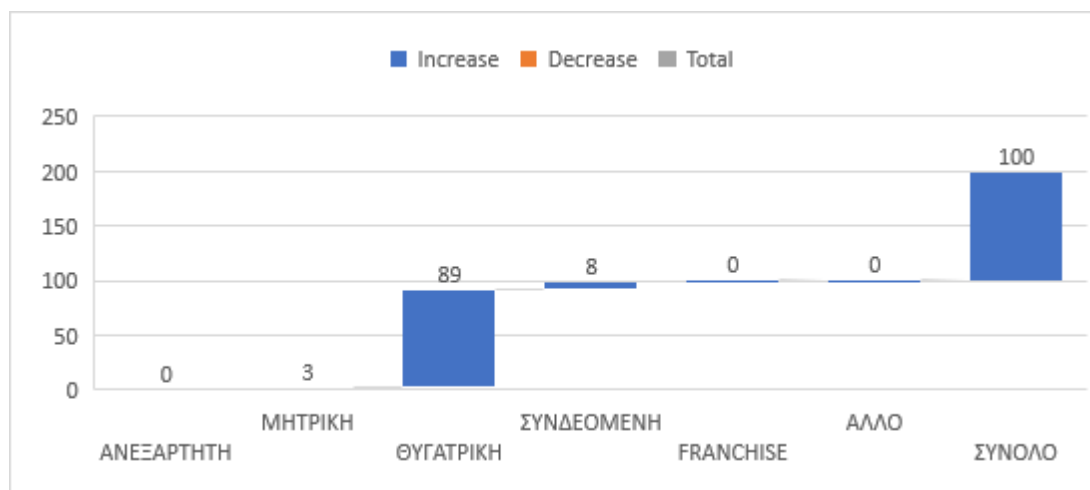
ΤΥΠΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΑΝΕΞΑΡΤΗΤΗ	0	0%
ΜΗΤΡΙΚΗ	3	3%
ΘΥΓΑΤΡΙΚΗ	89	89%
ΣΥΝΔΕΟΜΕΝΗ	8	8%
FRANCHISE	0	0%
ΆΛΛΟ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Στους ορισμούς του παραρτήματος του νόμου 4308/2014, ως θυγατρική ορίζεται η οντότητα που ελέγχεται από μια μητρική οντότητα άμεσα ή έμμεσα σύμφωνα με την οδηγία 2013/34/ΕΕ.

Σε ανάλυση της έρευνάς μας παρατηρούμε ότι η θυγατρική επιχείρηση έχει ένα μεγάλο ποσοστό 89%, ακολουθεί η συνδεδεμένη με 8% και έπειτα η μητρική με ένα πολύ μικρό ποσοστό. Φυσικά οι απαντήσεις αυτές είναι αρκετά εύστοχες, αν σκεφτεί κανείς ότι, προκειμένου να υπάρξει συνδεδεμένη επιχείρηση θα πρέπει να υπάρχει και σχέση μητρικής επιχείρησης προς θυγατρική.

Ακολούθως αποτυπώνεται και το σχετικό διάγραμμα 2.2 του κεφαλαίου μας.

Διάγραμμα 2.2: Τύπος επιχείρησης



Σύμφωνα με το άρθρο 42ε παρ. 5 κ .ν. 2190/1920, (διαθέσιμο στο: <http://epixeirisi.gr/actions/>), σχέση μητρικής επιχείρησης προς θυγατρική υπάρχει όταν μια επιχείρηση (μητρική):

A) έχει την πλειοψηφία του κεφαλαίου ή των δικαιωμάτων ψήφου μιας άλλης (θυγατρικής) επιχείρησης, έστω και αν η πλειοψηφία αυτή σχηματίζεται ύστερα από συνυπολογισμό των τίτλων και δικαιωμάτων που κατέχονται από τρίτους για λογαριασμό της μητρικής επιχείρησης

B) ή ελέγχει την πλειοψηφία των δικαιωμάτων ψήφου μιας άλλης (θυγατρικής) επιχείρησης μετέπειτα από συμφωνία με άλλους εταίρους ή μετόχους της επιχείρησης αυτής

Γ) ή συμμετέχει στο κεφάλαιο μιας άλλης επιχείρησης και έχει το δικαίωμα, είτε άμεσα, είτε μέσω τρίτων, να εκκρίνει ή να λύσει την πλειοψηφία των μελών των οργάνων διοίκησης της επιχείρησης αυτής (θυγατρικής).

## 2.3 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης επιχείρησης

Ο κλάδος κύριας δραστηριότητας της επιχείρησης αποτελεί έναν από τους βασικούς προσδιοριστικούς παράγοντες της. Από αυτόν εξαρτάται το μεγαλύτερο μέρος της εσωτερικής δομής και λειτουργίας της. Επίσης αυτή η διάκριση των επιχειρήσεων αποτελεί καταλυτικό παράγοντα στη συλλογή στοιχείων και στην ορθολογική κατανομή πόρων και δραστηριοτήτων της οικονομίας. Λαμβάνοντας υπόψη, τις απαντήσεις του δείγματός μας, διαπιστώνουμε πως το μεγαλύτερο ποσοστό (75%) δραστηριοποιείται με το εμπόριο, έπειτα ακολουθεί η πρωτογενής παραγωγή 17% και τέλος ένα μικρό ποσοστό που ασχολείται με την μεταποίηση 8%.

Παρακάτω πραγματοποιείται εξέταση των κλάδων κύριας δραστηριότητας της επιχείρησης, ποσοστιαία. (πίνακας 2.3)

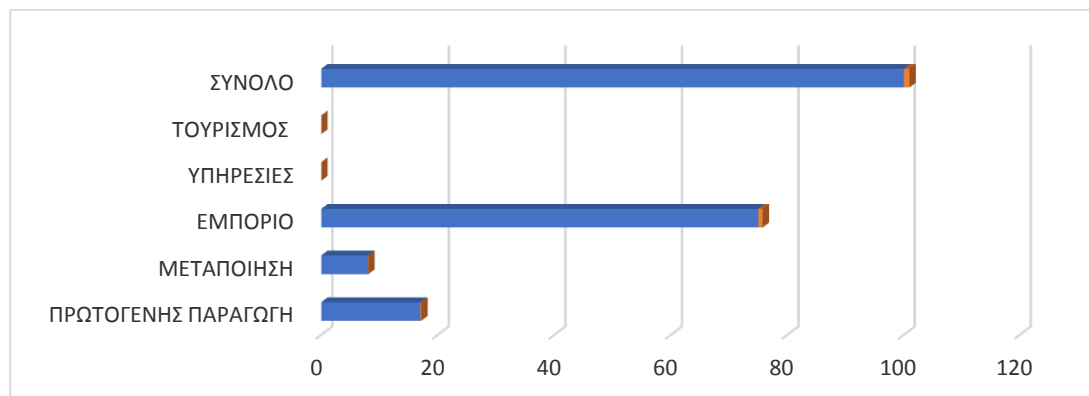
Πίνακας 2.3: Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης επιχείρησης

ΚΛΑΔΟΣ ΚΥΡΙΑΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΠΟΙΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΠΡΩΤΟΓΕΝΗΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗ	17	17%
ΜΕΤΑΠΟΙΗΣΗ	8	8%
ΕΜΠΟΡΙΟ	75	75%
ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0	0%
ΤΟΥΡΙΣΜΟΣ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Με βάση το προφίλ της επιχείρησης δείχνει μια καινοτόμα και δραστήρια επιχείρηση με δυναμική επιχειρηματική δραστηριότητα που μόνο απαρατήρητη δεν μπορεί να περάσει από τον επιχειρηματικό τομέα.

Ακολουθεί και το παρακάτω διάγραμμα 2.3:

Διάγραμμα 2.3: Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης επιχείρησης



Τα τελευταία χρόνια η μορφή του εμπορίου έχει αλλάξει. Δεν είναι δυνατόν κάτι τόσο δυναμικό να παραμείνει στάσιμο. Για τον λόγο αυτό οι επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι μεγάλες (πολυεθνικές) προσπαθούν να προσαρμόζονται πλήρως με τις σύγχρονες απαιτήσεις της παγκόσμιας αγοράς. Όμως για να είναι προσοδοφόρο θα πρέπει να τηρηθούν συγκεκριμένες διαδικασίες για την διοχέτευσή τους στην αγορά. Το εμπόριο λειτουργεί συνεργατικά και δεν μπορεί να αξιολογηθεί μεμονωμένα. Εκεί οφείλεται το γεγονός ότι σε όλες τις επιχειρήσεις και ιδιαίτερα στις μεγάλες υπάρχει παραπάνω από ένας κλάδος δραστηριοποίησής της. Στο δείγμα μας συνδέεται με την πρωτογενή παραγωγή και την μεταποίηση.

## 2.4 Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία

Από το σύνολο των απαντήσεων, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο μέρος εμφανίζει κύκλο εργασιών από 200.000.000 έως 350.000.000 με ποσοστό 38% και από 350.000.000 και άνω με ποσοστό 59%. Ο συνολικός κύκλος εργασιών, που ορίζεται σύμφωνα με τις παραγράφους 1 και 4 του άρθρου 6, την παράγραφο 8 του άρθρου 8 και τις παραγράφους 1 και 4 του άρθρου 9, περιλαμβάνει τα ποσά που απορρέουν από την πώληση προϊόντων και την παροχή υπηρεσιών από τις εν λόγω επιχειρήσεις, κατά περίπτωση στην εθνική ή παγκόσμια αγορά, κατά την διάρκεια της τελευταίας χρήσης, αφού αφαιρεθούν οι νόμιμες εκπτώσεις επί των πωλήσεων καθώς και ο φόρος προστιθέμενης αξίας και άλλοι φόροι που συνδέονται άμεσα με τον κύκλο εργασιών. Επιπρόσθετα, στο συνολικό κύκλο εργασιών μιας συμμετέχουσας επιχείρησης δεν περιλαμβάνονται οι συναλλαγές που πραγματοποιούνται μεταξύ των επιχειρήσεων οι οποίες αναφέρονται στην παράγραφο 5.

Παρακάτω αντικατοπτρίζεται ο σχετικός πίνακας 2.4:

Πίνακας 2.4: Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία

ΜΕΣΟΣ ΚΥΚΛΟΣ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΤΗΝ ΤΕΛΕΥΤΑΙΑ ΤΡΙΕΤΙΑ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
0-200.000.000	3	3%
2000.000.000-350.000.000	38	38%
350.000.000 ΚΑΙ ΑΝΩ	59	59%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Πλέον, ο διαχωρισμός των πωλήσεων στις λογιστικές καταστάσεις παρουσιάζεται υποχρεωτικά, κατά <sup>1</sup>ΣΤΑΚΟΔ. Πρόκειται για μια συγκεκριμένη μέθοδο, η οποία δεν ενισχύει αρκετά την αναλυτική προσέγγιση, καθώς η επίβλεψή της σε επίπεδο προβλέψεων είναι δύστροπη. Επίσης,

---

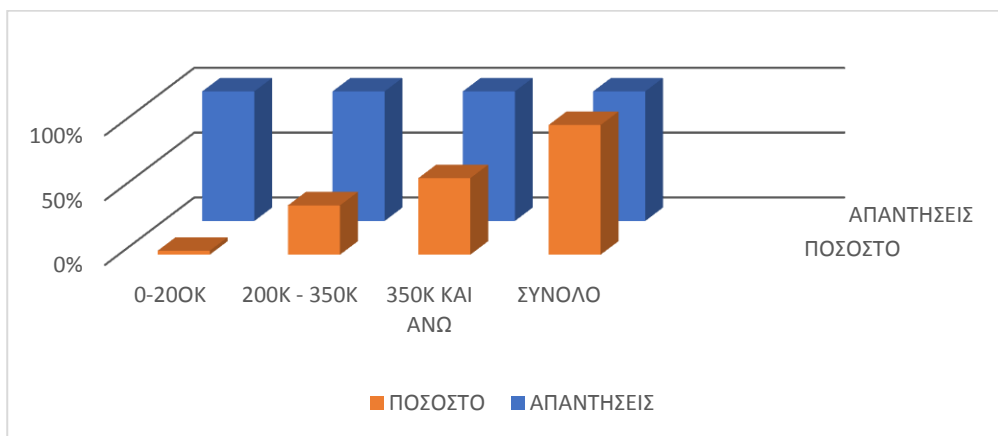
<sup>1</sup> Ελληνική Στατιστική Αρχή, ταξινόμηση οικονομικών δραστηριοτήτων, διαθέσιμη στο <http://www.statistics.gr/economic-activities>



υπάρχει μεγάλη πιθανότητα η ανάλυση των πωλήσεων να παρουσιάζει διαφοροποιήσεις στον ετήσιο απολογισμό συγκριτικά με τις περιοδικές ή ετήσιες λογιστικές καταστάσεις, έχοντας ως αποτέλεσμα τη δημιουργία αποκλίσεων καταμερισμό του παρόντος χρηματοοικονομικού μεγέθους.

Παρουσιάζεται και το σχετικό διάγραμμα 2.4:

Διάγραμμα 2.4: Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία



## 2.5 Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης

Το συγκεκριμένο ερώτημα τέθηκε για να προσδιορίσει τον συνολικό αριθμό των απασχολούμενων εργαζόμενων στην επιχείρηση. Περιγράφει τον μαζικό αριθμό των ατόμων που εργάζονται εντός της εταιρίας, καθώς και των ατόμων αυτών που εργάζονται εκτός αυτής, αλλά ανήκουν μέσα σε στην επιχείρηση και αμείβονται από αυτήν (π.χ. αντιπρόσωποι πωλήσεων, κ.ά.). Περιλαμβάνονται επίσης τα άτομα που απουσιάζουν από την εργασία τους με άδεια (κανονική ή αναρρωτική) ή τα άτομα που βρίσκονται σε απεργιακό καθεστώς. Παράλληλα, συνεπάγονται οι εργαζόμενοι μερικής απασχόλησης π.χ. εποχικοί, μαθητευόμενοι καθώς και οι εργαζόμενοι που δουλεύουν από το σπίτι (agile work). Στο δείγμα μας, εκτιμούμε ότι ο συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης αντιπροσωπεύει ένα πολύ καλό ποσοστό για εργαζόμενους από 350 και άνω (76%) και ακολουθεί ένα μέτριο ποσοστό για εργαζόμενους 200-350 (21%). Η κλίμακα < 200 εργαζομένων μετρά ένα μικρό ποσοστό (3%), κάτι το οποίο είναι απόλυτα λογικό, αφού σε έναν τέτοιο τύπο επιχείρησης (κεφάλαιο 2), ο συνολικός αριθμός των εργαζομένων δεν μπορεί να είναι κάτω από 200.

Ας συγκρίνουμε παρακάτω τον σχετικό πίνακα 2.5:

Πίνακας 2.5: Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης

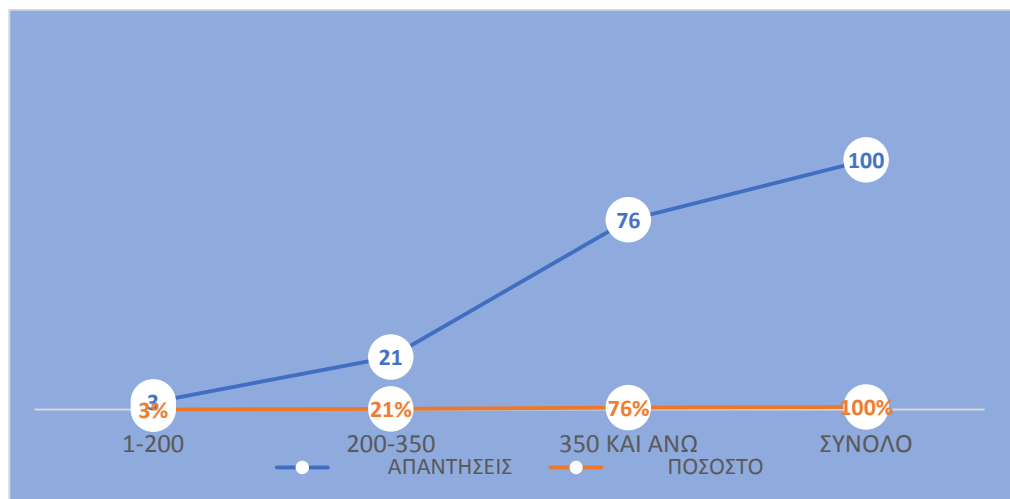
<sup>2</sup> ΣΥΝΟΛΙΚΟΣ ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-200	3	3%
200-350	21	21%
350 ΚΑΙ ΑΝΩ	76	76%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

---

<sup>2</sup> Ο συνολικός αριθμός των απασχολούμενων είναι το σύνολο των εργαζομένων και μετρείται ως ετήσιος Μ.Ο με την χρησιμοποίηση τουλάχιστον στοιχείων του κάθε τριμήνου του έτους.

Το ακόλουθο διάγραμμα μας παρουσιάζει μια πιο ξεκάθαρη εικόνα του πίνακα 2.5:

Διάγραμμα 2.5: Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης



Με βάση, λοιπόν, τα ποσοστά που λάβαμε από τους ερωτηθέντες μας για τον συνολικό αριθμό απασχολούμενων της επιχείρησης αλλά και τον μέσο κύκλο εργασιών της την τελευταία τριετία, όπως αναφέραμε προηγουμένως στο (κεφ.2.4), η επιχείρηση αυτή εντάσσεται αδιαμφισβήτητα στις μεγάλες επιχειρήσεις (large). Όπως φαίνεται από τις απαντήσεις των εργαζομένων η επιχείρηση απασχολεί περισσότερα από 350 άτομα και ο κύκλος εργασιών της υπερβαίνει τα 350 εκατομμύρια ευρώ.

## 2.6 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης

Αναμφίβολα η καρδιά μιας επιχείρησης είναι το λογιστήριο. Ένα σωστά πειθαρχημένο λογιστήριο μπορεί να συντελέσει όχι μόνο στην έγκαιρη και ορθή λήψη αποφάσεων αλλά και στην εξοικονόμηση χρόνου και χρήματος. Επίσης παρέχει εξασφάλιση εσωτερικής υγείας, ομαλή λειτουργία των καθημερινών συναλλαγών της και συνεισφέρει στον προγραμματισμό και την τελική υλοποίηση όλων των επιχειρηματικών της σχεδίων για την περαιτέρω ασφαλή ανάπτυξη και πρόοδο. Από τα αποτελέσματα του δείγματός μας ορίζουμε πως η πλειονότητα των επιχειρήσεων του δείγματός μας απασχολεί λίγο παραπάνω από το μισό (51%) στο λογιστήριό της, δηλαδή 30 άτομα και άνω. Ένα σημαντικό ποσοστό (27%), χρησιμοποιεί 20-30 άτομα, ακολουθεί το ποσοστό (22%) για 1-20 άτομα και φυσικά το ποσοστό (0%) για 1 άτομο.

Ας ρίξουμε μια ματιά και στον ακόλουθο πίνακα 2.6

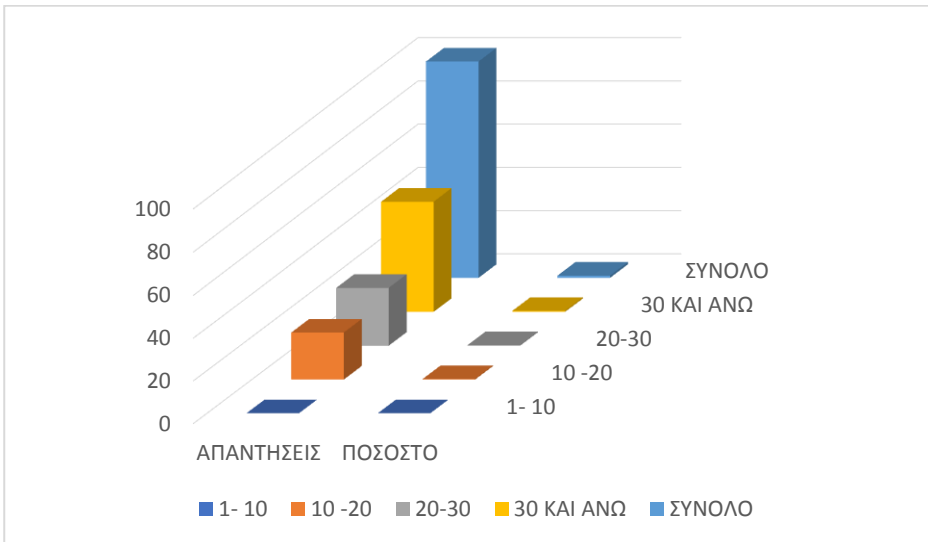
Πίνακας 2.6: Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης

ΑΡΙΘΜΟΣ ΑΠΑΣΧΟΛΟΥΜΕΝΩΝ ΣΤΟ ΛΟΓΙΣΤΗΡΙΟ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
1-10	0	0%
10-20	22	22%
20-30	27	27%
30 ΚΑΙ ΑΝΩ	51	51%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Όπως αναφέραμε και στο κεφάλαιο 1.5 η πλειονότητα είναι υπάλληλοι λογιστηρίου με ποσοστό 55%. Αν σκεφτεί κανείς, ότι ως λογιστήριο εντάσσονται τα τμήματα accounting payable (AP) και γενική λογιστική, τμήματα δηλαδή με τεράστιο όγκο εργασίας και ευθύνης, το ποσοστό αυτό είναι αρκετά αντιπροσωπευτικό. Δεν είναι τυχαίο άλλωστε, πως το επάγγελμα αυτό, ενώ από την μια πλευρά αποτελεί προοπτικές εργασίας, από την άλλη αποτελεί και ένα αρκετά αγχωτικό εργασιακό καθεστώς.

Δίνεται και το αντίστοιχο διάγραμμα 2.6:

Διάγραμμα 2.6: Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης



## 2.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών

Σε μια περίοδο έξαρσης της οικονομικής κρίσης, είναι απολύτως δικαιολογημένο ο Έλληνας επιχειρηματίας να σκέφτεται την ιδέα επέκτασης της επιχείρησής του στο εξωτερικό και την δυνατότητα στροφής στις διεθνείς αγορές.

Φυσικά, η ταυτότητα κάθε επιχείρησης (κεφ. 2.2) και των προϊόντων που παράγει ή διακινεί (κεφ. 2.3) ή των υπηρεσιών που προσφέρει, διαφοροποιούν σημαντικά τη στρατηγική αλλά και τις τακτικές που πρέπει να ακολουθήσει, αν πρέπει δηλαδή να στραφεί σε επιχειρηματικούς πελάτες (B2B) ή στον τελικό καταναλωτή (B2C). Η Ελλάδα είναι μια χώρα κυρίως εσωστρεφής, γι' αυτό και έχει επιχειρήσεις που αναφέρονται, κυρίως, στην εσωτερική αγορά της. Αυτό φαίνεται να επαληθεύεται, αφού στο δείγμα μας το ποσοστό που πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών (0.01%- 5%), έρχεται στην πρώτη κατάταξη (60%) και αμέσως μετά, ένα μέτριο ποσοστό (5-10% επί του κύκλου εργασιών) , δηλαδή 37%. Ενώ, οι κατηγορίες (11-25% και > 25% επί του κύκλου εργασιών) φαίνεται να σημειώνουν πολύ μικρό ποσοστό, μόλις 1%.

Γίνεται σύγκριση των αποτελεσμάτων στον παρακάτω πίνακα 2.7:

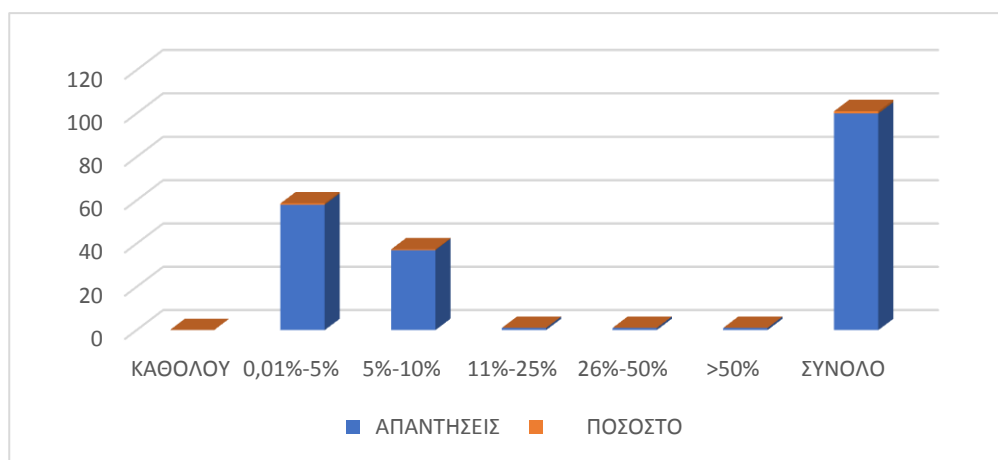
Πίνακας 2.7: Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών

ΠΩΛΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ ΣΤΟ ΕΞΩΤΕΡΙΚΟ, ΕΠΙ ΤΟΥ ΣΥΝΟΛΙΚΟΥ ΚΥΚΛΟΥ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΚΑΘΟΛΟΥ	0	0%
0,01%-5%	60	60%
5%-10%	37	37%
11%-25%	1	1%
26%-50%	1	1%
>50%	1	1%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Θα λέγαμε λοιπόν ότι η επιχείρηση αυτή, εκτός από τις πωλήσεις που παρουσιάζει εντός συνόρων, παρατηρείται και μια ακμαία εμπορική δραστηριότητα, με ποσοστά 60% και 37% αντίστοιχα, εκτός Ελλάδας.

Εμφανίζεται παρακάτω και το σχετικό διάγραμμα 2.7:

Διάγραμμα 2.7: Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών



Από το παραπάνω διάγραμμα 2.7, μπορούμε να συμπεράνουμε την σταδιακή αύξηση των πωλήσεών της στο εξωτερικό.

## 2.8 Εφαρμογή συστήματος πιστοποίησης ποιότητας από την επιχείρηση

Τα συστήματα ποιότητας, όχι μόνο, δεν εφαρμόζονται σε σημεία της παραγωγικής διαδικασίας αλλά ελέγχουν και προσφερόμενες υπηρεσίες της εκάστοτε επιχείρησης. Προκειμένου να κατανοήσουμε την έννοια της Διασφάλισης της Ποιότητας θα πρέπει να αποδώσουμε τον ορισμό της ποιότητας. Ποιότητα είναι το σύνολο των χαρακτηριστικών ενός προϊόντος ή υπηρεσίας, τα οποία συνδέουν μεταξύ τους, τις ανάγκες και τις απαιτήσεις των καταναλωτών, στους οποίους απευθύνονται. Σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 2.8, παρατηρούμε ότι ο ορισμός της ποιότητας δεν αφορά απαραίτητα κάποιο προϊόν ή υπηρεσία, αλλά εντάσσεται και στην ποιότητα της επιχείρησης, που το προσφέρει. Κατ' επέκταση, παράγεται η ιδέα της Ολικής Ποιότητας, που έχει ως επιδίωξη της αύξηση της αποτελεσματικότητας των επιχειρήσεων και την μείωση του κόστους τους.

Ας αναλύσουμε λοιπόν στον παρακάτω πίνακα 2.8 αν οι επιχειρήσεις αυτές εφαρμόζουν κάποιο ΣΠΠ:

Πίνακας 2.8: Εφαρμογή συστήματος πιστοποίησης ποιότητας από την επιχείρηση

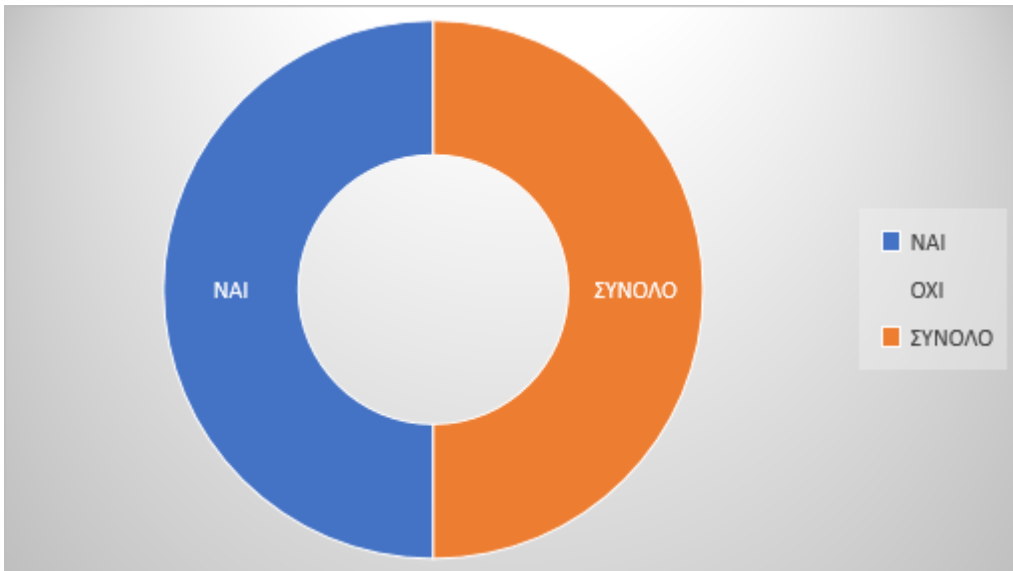
Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΣΑΣ ΕΦΑΡΜΟΖΕΙ ΚΑΠΟΙΟ ΣΥΣΤΗΜΑ ΠΙΣΤΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ; Π.Χ (ISO 9000 ΚΛΠ)	ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ	ΠΟΣΟΣΤΟ
ΝΑΙ	100	100%
ΌΧΙ	0	0%
ΣΥΝΟΛΟ	100	100%

Από τα αποτελέσματα κρίνεται σαφές ότι όλες οι εταιρίες χρησιμοποιούν πρότυπα πιστοποίησης ποιότητας σε ποσοστό 100%. Αυτό μπορεί να αποδοθεί στο γεγονός, ότι τα συστήματα πιστοποίησης ποιότητας, εκτός από τα παραπάνω που αναφέραμε ότι εξασφαλίζουν, προσφέρουν σε αυτές και υψηλές τιμές στην αγορά και ταυτόχρονα αποκτούν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των ανταγωνιστών τους, που δεν εφαρμόζουν κάποια από τα παραπάνω συστήματα πιστοποίησης ποιότητας.



Παρακάτω απεικονίζεται και το αντίστοιχο διάγραμμα μας 2.8:

Διάγραμμα 2.8: Η επιχείρησή σας εφαρμόζει κάποιο σύστημα πιστοποίησης ποιότητας; π.χ. (iso 9000 κλπ.)



Τέλος, ένα άλλο κίνητρο εφαρμογής τους είναι ότι πολλά από αυτά συνδυάζονται με άλλα πρότυπα διαχείρισης, δημιουργώντας ένα ολοκληρωμένο και ενιαίο σύστημα διαχείρισης.

### 3<sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Σημαντικότητα των ERP στην επιχείρηση

Στο κεφάλαιο αυτό θα προσεγγίσουμε το κατά πόσο τα ERP προγράμματα συμβάλλουν στις διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, την κοστολόγηση, τον υπολογισμό της κερδοφορίας της επιχείρησης, τις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης, καθώς και την επίδρασή του (ERP) στην άσκηση του έργου του λογιστή.

#### 3.1 Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης

Στην ενότητα αυτή, θα προσπαθήσουμε να διασαφηνίσουμε την αναγκαιότητα χρήσης ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης. Από τα αποτελέσματα βλέπουμε πως το ERP παίζει έναν κυρίαρχο ρόλο στις λειτουργίες της επιχείρησης, που σε κάποια από αυτά λαμβάνει μεγάλη σημασία και σε άλλα λιγότερη αλλά ταυτόχρονα σημαντική. Είναι δύσκολο, να μπορέσει κάποιος να ξεχωρίσει σε ποια συγκεκριμένη λειτουργία είναι πιο σημαντικό και σε ποια όχι. Το μόνο που μπορώ να πω με βεβαιότητα, είναι πως όχι μόνο το ERP βοηθά να κινείται η οικονομική μονάδα ομαλά αλλά την ίδια στιγμή διαχειρίζεται όλες τις λειτουργίες με σκοπό την καλύτερη πραγματοποίησής τους.

Δίδεται μια περιγραφή στον παρακάτω πίνακα 3.1:

Πίνακας 3.1: Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ERP ΣΤΙΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΚΑΘΟΛΟΥΑ ΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ
1.1ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	0	0	4	22	74	100
1.2ΜΗΤΡΩΟ ΠΕΡΙΟΥΣΙΑΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ (ΒΙΒΛΙΟ ΠΑΓΙΩΝ)	0	0	23	31	47	100
1.3ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ	0	8	13	36	43	100
1.4ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	0	3	9	43	45	100
1.5ΠΑΡΑΓΩΓΗ	7	9	23	33	28	100
1.6LOGISTICS	0	6	16	37	41	100
1.7ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟ ΕΜΠΟΡΙΟ	2	28	4	30	36	100
1.8ΑΠΟΘΕΜΑΤΑ-ΑΓΟΡΕΣ (ΠΡΟΜΗΘΕΙΕΣ)	0	6	22	33	38	100
1.9ΜΙΣΘΟΔΟΣΙΑ	3	13	34	1	40	100
1.10ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ	3	28	32	19	18	100
1.11ΠΩΛΗΣΕΙΣ	0	4	11	44	41	100
1.12ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ	6	14	29	24	27	100
ΣΥΝΟΛΟ	21	119	222	356	482	1200
ΣΥΝΟΛΟ (%)	1,71%	9,92%	18,5%	29,7%	40,1%	100%

Σε αντίθεση με την χρηματοοικονομική λογιστική, η διοικητική λογιστική ασχολείται με τις πληροφοριακές ανάγκες εντός της επιχείρησης. Γίνεται σαφές, λοιπόν, ο λόγος που στο δείγμα μας, η ύπαρξη πληροφοριακού συστήματος κρίνεται απαραίτητη. Τόσο η χρηματοοικονομική, όσο και η διοικητική λογιστική απαιτούν πλήρη συνάθροιση πληροφοριών και κατόπιν επεξεργασία αυτών.

Αν υπολογίσει κανείς, την αδιάκοπη εξέλιξη και τον συνεχή όγκο δεδομένων, που προκύπτουν κατά την λειτουργία κάθε σύγχρονης επιχείρησης, οι στόχοι αυτοί σίγουρα δεν είναι εύκολοι. Προκειμένου να επιτευχθούν, είναι απαραίτητο, οι πληροφορίες να είναι αξιόπιστες και κατάλληλα συγκροτημένες. Σύμφωνα με το δείγμα μας, τα τμήματα της παραγωγής, των πωλήσεων και του marketing φαίνεται να βοηθιούνται από τα ERP προγράμματα. Το μάρκετινγκ, αποτελεί μια οργανωμένη προσπάθεια μιας οικονομικής μονάδας να ικανοποιήσει τις ανάγκες και τις επιθυμίες των καταναλωτών, με ταυτόχρονη επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Τα στελέχη του μάρκετινγκ της επιχείρησης κάνουν προσπάθεια να δημιουργήσουν μια μακροχρόνια σχέση με τους πελάτες της επιχείρησης προσφέροντας υψηλότερη αξία στα προϊόντα τους από τα αντίστοιχα του ανταγωνισμού. Έτσι, επιτυγχάνεται ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα των προϊόντων της επιχείρησης έναντι του ανταγωνισμού. Άρα, το τμήμα του μάρκετινγκ συνδέεται με όλη την παραγωγική διαδικασία, συμπεριλαμβανομένης της παραγωγής και των πωλήσεων. Για τον λόγο αυτό, παρατηρούμε ότι οι περισσότερες ερωτηθέντες μας, τείνουν να έχουν μια θετική προσέγγιση όσον αφορά την ύπαρξη των πληροφοριακών συστημάτων στις προαναφερθείσες διαδικασίες. Ακολούθως, το μητρώο περιουσιακών παγίων, τα logistics, οι προμήθειες και η διοίκηση ποιότητας δείχνουν να επωφελούνται από την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων. Τέλος, διαπιστώνουμε ότι και το ηλεκτρονικό εμπόριο επωφελείται σημαντικά από την χρήση συστήματος επιχειρησιακού σχεδιασμού (ERP), γεγονός που μπορεί να αποδοθεί στο ότι η λειτουργία του εμπορίου διενεργεί κατ' αυτόν τον τρόπο, (εξ 'αποστάσεως), χρησιμοποιώντας ηλεκτρονικά μέσα, χωρίς να χρίζεται η φυσική παρουσία των μελών της. Ο όγκος των ηλεκτρονικών ανταλλαγών, τείνει να εμφανίζει μια μεγάλη προσαύξηση, λόγω του διαδικτύου. Ο τρόπος που διεξάγεται πλέον το εμπόριο, υποκινεί και άλλες λειτουργίες μαζί του, κάποιες από τις οποίες είναι:

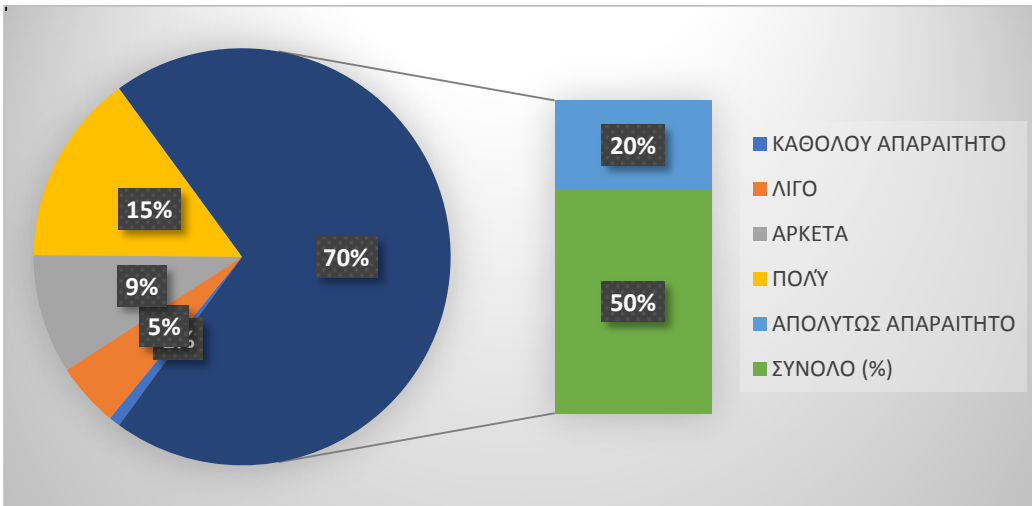
- Η διαχείριση εφοδιαστικής αλυσίδας (supply chain management), το διαδικτυακό μάρκετινγκ (internet marketing), η εκπλήρωση διαδικτυακών διαδικασιών (online transaction processing), η ανταλλαγή ηλεκτρονικών δεδομένων (electronic data interchange, EDI), η καταγραφή συστημάτων διοίκησης (inventory management) κ.α.

Περιλαμβάνει, επίσης, μια σειρά από διαδικτυακές διατυπώσεις, όπως της ανάπτυξης και προώθησης, της πώλησης - πληρωμής προϊόντων και υπηρεσιών.

Συγκεφαλαιώνοντας, θα λέγαμε πως οι διαφορές που προκύπτουν στις απαντήσεις μπορούν να αποδοθούν στη διαφορετικότητα της λειτουργίας και της βαρύτητας της κάθε επιχείρησης.

Ας δούμε στο ακόλουθο διάγραμμα 3.1 μια πιο αναλυτική εικόνα:

Διάγραμμα 3.1: Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης



Συνοψίζοντας, θα ήθελα να τονίσουμε ότι στο σύνολο των ερωτηθέντων, υπάρχει η γενική πεποίθηση ότι η σημαντικότητα των προγραμμάτων ERP είναι σε υψηλά επίπεδα στις λειτουργίες των σημερινών επιχειρήσεων, είτε μεμονωμένα, είτε καλύπτοντας η μια λειτουργία την άλλη.

### 3.2 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης

Τη σημερινή εποχή, τα ERP αντικαθιστούν το σύνολο της επιχειρηματικής δραστηριότητας και τις ανάγκες που καθιστά η σύγχρονη οικονομία. Σαφέστερα, έχουν τη δυνατότητα να παρακολουθούν το παρελθόν, παρέχοντας πολύτιμη πληροφόρηση, ώστε να υποβοηθούν τις επιχειρηματικές αποφάσεις για την ανάπτυξη της ανταγωνιστικότητας και της κερδοφορίας της επιχείρησης, καθώς και την επίτευξη ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος. Θα μπορούσαμε να χαρακτηρίσουμε το ERP ως την μετεξέλιξη των παλαιών εμπορολογιστικών εφαρμογών, τα οποία λειτουργούσαν σαν συστήματα καταγραφής δεδομένων υπό την προϋπόθεση, την προσαρμογή της επιχείρησης στα χαρακτηριστικά και τις λειτουργίες τους (και όχι το αντίστροφο).

Αναμφισβήτητα, μια από τις πιο σημαντικές λειτουργίες μιας επιχείρησης, είναι η κοστολόγηση. Είναι η διαδικασία που εφαρμόζεται σε διάφορα στάδια της παραγωγής και αφορά την συλλογή, καταγραφή, ταξινόμηση, ανάλυση, κατανομή και αξιολόγηση των διαφορετικών τρόπων δράσης και έλεγχο του κόστους. Αποτελεί ένα μέρος από έναν ολόκληρο κλάδο δραστηριότητας της λογιστικής, που ονομάζεται αναλυτική λογιστική ή λογιστική κόστους και είναι ανεξάρτητος από την γενική λογιστική. Το κόστος, λοιπόν, είναι ο **βασικότερος** παράγοντας για την λήψη αποφάσεων, που αφορούν την ανάλυση του κόστους λειτουργίας, τον προγραμματισμό, τον προϋπολογισμό και τον έλεγχο της επιχείρησης. Είναι γεγονός, όμως, ότι τόσο η χρηματοοικονομική, όσο και η λογιστική κόστους, χρησιμοποιούν μια ενιαία βάση δεδομένων, η οποία παρέχει όλα τα λογιστικά γεγονότα που λαμβάνουν χώρα καθημερινά, σε μια οικονομική μονάδα. Η μόνη διαφορά που εμφανίζεται, είναι στον τρόπο που γίνεται η επεξεργασία των δεδομένων αυτών καθώς και η εξαγωγή της πληροφορίας.

Στην χρηματοοικονομική λογιστική, αναφερόμαστε σε πληροφορίες που αφορούν ενδιαφερόμενους που βρίσκονται εκτός επιχείρησης, ενώ στην λογιστική κόστους οι πληροφορίες μένουν αποκλειστικά στα αρμόδια στελέχη, εντός αυτής.

Πέραν αυτού, η λογιστική κόστους προβαίνει σε μεγαλύτερη ανάλυση των λογιστικών γεγονότων της οικονομικής μονάδας και περιλαμβάνει μόνο εκείνα που επηρεάζουν τα αποτελέσματά της, δηλαδή έσοδα – έξοδα. Το ότι υπάρχει μια κοινή βάση με την χρηματοοικονομική, καθιστά πολύ εύκολη την παρακολούθησή της μέσω του ERP. Στόχος μας λοιπόν, είναι να εντοπίσουμε, το κατά πόσο το λογισμικό ERP, που χρησιμοποιεί η κάθε εταιρία στην έρευνά μας, μπορεί να ανταποκριθεί στις διάφορες λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης.

Οι λογιστικές μέθοδοι όχι μόνο ενημερώνουν στις λογιστικές καταστάσεις της εταιρίας, αλλά σαν σύνολο βοηθούν στις χρηματοοικονομικές καταστάσεις της επιχείρησης, οι οποίες είναι χρήσιμες για την διαδικασία επιχειρηματικών αποφάσεων. Με λίγα λόγια, στην παρούσα ενότητα, θα εξετάσουμε την ικανότητα του συστήματος επιχειρησιακού σχεδιασμού, να περιλαμβάνει το απαραίτητο σύνολο μεθόδων ανάλυσης και την τεχνολογία, ώστε να μπορεί να αναλύει τα διαθέσιμα δεδομένα και να εξάγει χρήσιμες πληροφορίες από αυτά, με τελικό στόχο να μπορεί να υποστηρίξει την διαδικασία λήψης επιχειρηματικών αποφάσεων.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα 3.2:

Πίνακας 3.2: Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης

ΣΗΜΑΝΤΙΚΟΤΗΤΑ ERP ΣΤΙΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΜΕΘΟΔΟΥΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΕΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	ΜΗ ΧΡΗΣΗ ΑΥΤΗΣ ΤΗΣ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΜΕΘΟΔΟΥ Ή ΠΡΑΚΤΙΚΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΝΑΛΥΣΗ ΣΤΑΘΕΡΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	26	39	35	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΕΤΑΒΛΗΤΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	24	41	35	100
ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΜΟΝΑΔΑ (ΤΕΛΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ)	0	0	0	25	40	36	100
ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΜΟΝΑΔΑ (ΗΜΙΤΕΛΗ ΠΡΟΙΟΝΤΑ)	0	0	0	28	38	34	100
ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ	0	0	0	26	39	35	100
ΚΟΣΤΟΣ ΑΝΑ ΕΝΤΟΛΗ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ	0	0	0	25	40	35	100
ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	25	39	36	100
ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΒΑΣΗ ΣΤΟΧΩΝ	0	9	12	22	30	27	100
ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΟΣΤΟΣ	0	0	5	27	35	33	100
ΠΡΟΤΥΠΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΣΧΕΔΙΟ ΠΩΛΗΣΕΩΝ	0	0	0	24	39	37	100

ΠΡΟΤΥΠΟ ΚΟΣΤΟΣ ΑΓΟΡΩΝ ΜΕ ΒΑΣΗ ΤΟ ΙΣΤΟΡΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ	0	0	0	24	39	37	100
ΠΡΟΚΑΤΑΡΚΤΙΚΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	0	0	0	19	40	41	100
ΚΟΣΤΟΣ ΤΕΛΟΣ ΠΕΡΙΟΔΟΥ	0	0	0	1	44	46	100
ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΚΥΚΛΟΥ ΖΩΗΣ	0	0	0	17	43	40	100
ΣΥΝΟΛΙΚΟ ΚΟΣΤΟΣ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΚΑΙ ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΚΑΘΑΡΗΣ ΑΞΙΑΣ	0	0	0	11	43	46	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΜΕΣΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	20	40	40	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΕΜΜΕΣΟΥ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	24	38	38	100
ΠΟΛΛΑΠΛΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	6	17	11	37	35	100
ΥΠΟΘΕΤΙΚΑ ΣΕΝΑΡΙΑ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	6	18	14	34	28	100
ΤΑΥΤΟΧΡΟΝΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	0	0	13	21	38	38	100
ΚΟΣΤΟΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0	0	0	16	44	40	100
ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΓΕΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ	0	0	0	27	35	38	100
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΣΕ ΚΕΝΤΡΑ ΕΥΘΥΝΗΣ	0	0	0	19	42	39	100
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΠΑΡΑΓΩΓΗΣ ΣΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΓΕΝΙΚΩΝ /ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0	0	0	23	38	33	100
ΚΑΤΑΝΟΜΗ ΤΩΝ ΓΕΝΙΚΩΝ ΕΞΟΔΩΝ ΠΩΛΗΣΕΩΝ ΚΑΙ ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ ΣΤΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ/ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ	0	0	0	23	40	37	100
ΠΛΗΡΗΣ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	0	0	0	19	34	47	100
ΟΡΙΑΚΗ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ	0	0	0	26	41	33	100
ΚΕΝΤΡΑ ΚΟΣΤΟΥΣ	0	0	0	31	33	36	100
ΚΕΝΤΡΑ ΚΕΡΔΟΥΣ	0	0	0	29	37	34	100

Συνέχεια πίνακα 3.2 στην επόμενη σελίδα 56



ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑΣ ΑΝΑ ΠΡΟΙΟΝ	0	0	0	32	38	30	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑΣ ΑΝΑ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ/ΤΟΜΕ Α	0	0	0	29	39	32	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΚΕΡΔΟΦΟΡΙΑΣ ΑΝΑ ΠΕΛΑΤΗ	0	0	0	27	40	33	100
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΚΥΡΙΟΥ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ	0	0	0	31	36	33	100
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΤΑΜΕΙΑΚΩΝ ΡΟΩΝ	0	8	0	26	35	31	100
ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΠΡΟΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΥ ΚΕΦΑΛΑΙΟΥΧΙΚΩΝ ΔΑΠΑΝΩΝ	0	7	0	22	39	32	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ	0	0	8	32	36	24	100
ΑΝΑΛΥΣΗ ΜΗ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΕΙΚΤΩΝ	0	4	12	37	31	16	100
ΕΣΩΤΕΡΙΚΟΣ ΕΛΕΓΧΟΣ	2	0	9	20	39	30	100
ΣΥΓΚΡΙΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	0	0	8	24	35	33	100
ΜΕΘΟΔΟΙ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ	0	0	13	18	37	32	100
ΥΠΟΛΟΓΙΣΜΟΣ ΔΙΑΚΥΜΑΝΣΕΩΝ	0	0	22	32	25	21	100
ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	0	0	0	26	32	42	100
ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΓΡΑΦΗΣ	0	0	5	29	32	34	100
ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΤΙΜΗΣΗΣ	0	0	7	24	33	36	100
ΑΥΤΟΜΑΤΗ ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΑΠΟΣΒΕΣΕΩΝ	0	0	7	29	30	34	100
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΗ ΕΥΦΥΙΑ	0	0	14	36	26	24	100

ΒΡΑΔΥΤΗΤΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ/ΑΝΑΦΟΡΩΝ	0	0	32	28	27	13	100
ΕΥΕΛΙΞΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ/ΑΝΑΦΟΡΩΝ	0	0	30	29	22	18	100
ΑΚΡΙΒΕΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ/ΑΝΑΦΟΡΩΝ	0	0	21	32	27	20	100
ΑΞΙΟΠΟΣΤΙΑ ΤΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΕΚΘΕΣΕΩΝ/ΑΝΑΦΟΡΩΝ	0	0	22	34	22	21	100
ΣΥΝΟΛΟ	2	40	275	1258	1838	1691	5100
ΣΥΝΟΛΟ (%)	0,04	0,79	5,4	24,6	36,0	33,1	100

Αναλυτικότερα, παρατηρούμε ότι οι λογιστικές μέθοδοι και οι πρακτικές της επιχείρησης είναι άρρηκτα συνδεδεμένες με τα πληροφοριακά συστήματα. Παρόλα αυτά, μικρότερο ενδιαφέρον παρουσιάζει η ανάλυση μη χρηματοοικονομικών δεικτών, αφού οι χρηματοοικονομικοί αριθμοδείκτες καλύπτουν το μεγαλύτερο μέρος των αναγκών πληροφόρησης, αντλώντας στοιχεία άμεσα από την βάση δεδομένων. Έτσι, σε συνδυασμό με τους αντίστοιχους χρηματοοικονομικούς δείκτες του ίδιου κλάδου επιχειρήσεων, διαχρονικά, δίνουν μια πολύ σημαντική και πλήρης πληροφόρηση.

Ακόμη, αρκετή σημασία δίνεται και στον υπολογισμό των διακυμάνσεων. Κάτι το οποίο μοιάζει να είναι λογικό αφού, είναι μια ποσοτική έκφραση της αντικειμενικής επίδοσης της επιχείρησης. Πιο συγκεκριμένα, βοηθά πολύ στον έλεγχο του κόστους, γιατί συγκρίνει εάν τα έξοδα που πραγματοποιούνται είναι δικαιολογημένα σύμφωνα με τους θεσμούς της εκάστοτε επιχείρησης. Επίσης, βοηθά τους αρμόδιους της επιχείρησης αναφορικά με την περιστολή του κόστους και τέλος συνεισφέρει στον έλεγχο αποφάσεων προσδιορίζοντας τους λόγους για τους οποίους το πραγματικό κόστος διαφέρει από τον προϋπολογισμό.

Με βάση το δείγμα μας, ιδιαίτερη σημασία δίνεται στην βραδύτητα, ευελιξία, ακρίβεια και αξιοπιστία του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.

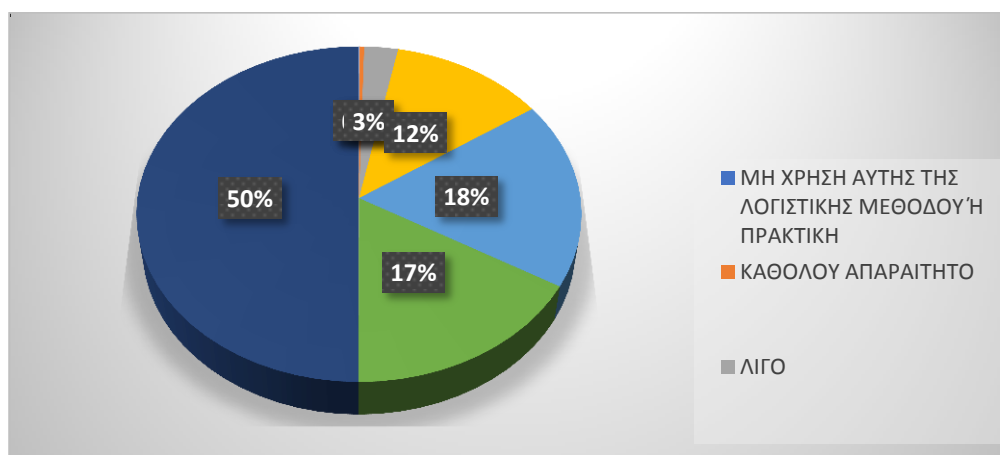
Παρόλο που κάποιος μπορεί να πιστεύει πως αυτά μοιάζουν αυτονόητα, είναι καθαρά αποτέλεσμα σωστού σχεδιασμού και σωστής λειτουργίας από το ίδιο το σύστημα επιχειρησιακού σχεδιασμού

(ERP). Δηλαδή, η αυξημένη περιπλοκότητα ενός συστήματος, αυξάνει και τις πιθανότητες λάθους στο ίδιο το σύστημα.

Τέλος, με βάση το ερωτηματολόγιο μας, καταλαβαίνουμε πως και η επιχειρηματική ευφυΐα είναι ένας άλλος σημαντικός μεταβαλλόμενος παράγοντας που επηρεάζει άμεσα την επιχείρηση αφού οι ανάγκες της επιχείρησης διαφέρουν από εποχή σε εποχή. Είναι η διαδικασία, που περιγράφει τις εφαρμογές και τις τεχνολογίες που χρησιμοποιούνται για την συλλογή, παροχή πρόσβασης στην ανάλυση δεδομένων και πληροφοριών σε μια επιχείρηση, προκειμένου να την βοηθήσει να λάβει τις αποτελεσματικές επιχειρηματικές αποφάσεις.

Ακολουθεί και το διάγραμμα 3.2, που μας περιγράφει μια πιο γενική εικόνα από τους ερωτηθέντες μας:

Διάγραμμα 3.2: Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης



Από τα παραπάνω συμπεραίνουμε, ότι οι επιχειρήσεις κάνουν εκτενέστατη χρήση των προγραμμάτων (ERP), προκειμένου να αντλήσουν πληροφορίες που θα τις οδηγήσουν στη λήψη ορθών επιχειρηματικών αποφάσεων και θα τους εξασφαλίσουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Ειδικότερα, στην σημερινή εποχή, της παγκόσμιας οικονομικής ύφεσης που μειώνεται η αγοραστική δύναμη των καταναλωτών, γεγονός που οφείλεται στην μείωση των εισοδημάτων τους, μια λαθεμένη επιχειρηματική απόφαση μπορεί να έχει τραγικές συνέπειες για το μέλλον της επιχείρησης αυτής. Για να μπορέσουν να καλύψουν τους κινδύνους αυτούς, στο μεγαλύτερο δυνατό αριθμό, χρησιμοποιούν τα ERP. Προκειμένου να μπορεί να ανταποκριθεί καλύτερα στις απαιτήσεις

της αγοράς, η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων γίνεται πιο επιτακτική, προκειμένου να προβλεφθούν αρνητικές επιπτώσεις στην λειτουργία της και στη θέση της εταιρίας, σε σχέση με τον ανταγωνισμό.

### 3.3 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή

Στο παρόν τμήμα, της έρευνάς μας, θα εξετάσουμε την επίδραση του ERP στο έργο του λογιστή και το κατά πόσο, η επίδραση αυτή επηρεάζει τον ρόλο του.

Τις τελευταίες δυο δεκαετίες, η επιστήμη της λογιστικής έχει αναδειχθεί ως το κυρίαρχο γνωστικό αντικείμενο για παροχή πληροφόρησης στους σύγχρονους οικονομικούς οργανισμούς.

Η ανάπτυξη της πληροφοριακής τεχνολογίας, έχει εξυψώσει και ενισχύσει αυτό το ρόλο σαν αυτό που ανήκει σε ένα «διαμεσολαβητή πληροφόρησης» για επαρκή, ακριβή, πλήρη, έγκυρη, και έγκαιρη πληροφόρηση σε έναν οργανισμό. Η σύγχρονη εξέλιξη των οικονομικών οργανισμών και των οργανικών ρόλων, μέσα από την εφαρμογή και χρήση της πληροφοριακής τεχνολογίας, έχει συνεισφέρει στην ανάπτυξη ειδικότερων επιστημών, όπως η λογιστική, η οποία παλαιότερα θεωρούνταν σε μεγάλο βαθμό μια ομάδα καθορισμένων προβλημάτων τα οποία δύσκολα θα μπορούσαν να μεταβληθούν. (Ανδρέας Ι. Νικολάου (2019) - Λογιστικά Πληροφοριακά Συστήματα, 'Α τόμος, Εκδόσεις Μπένου Ε.)

Ένας από τους βασικούς ρόλους του λογιστή είναι να είναι απόλυτα σίγουρος, ότι η εταιρεία είναι σε συμμόρφωση με τις οικονομικές υποχρεώσεις της (εσωτερικές – εξωτερικές), των φόρων μισθωτών υπηρεσιών, των καταστάσεων κερδών / ζημιών καθώς και άλλων ζητημάτων. Για να πετύχει την εξασφάλιση αυτή, πραγματοποιεί ελέγχους (τρίμηνους, ετήσιους) στα βιβλία της εταιρείας. (Στρατηγικός ο ρόλος του λογιστή στη σύγχρονη επιχείρηση, δημοσίευση 17 Μαΐου 2018, διαθέσιμο στο: <https://logecon.gr/>)

Από τον πίνακα των αποτελεσμάτων μας, φαίνεται πως το ERP, βοηθά σε σημαντικό βαθμό, την μείωση του χρόνου συναλλαγής των δεδομένων, την μείωση χρόνου δημιουργίας των λογιστικών καταστάσεων, την μείωση συλλογής των δεδομένων, καθώς επίσης, παρέχει βελτιωμένες αποφάσεις λόγω πιο έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών και τέλος, πιο έγκυρη μεταφορά δεδομένων από τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, κάτι το οποίο μπορεί να γίνει εύκολα αντιληπτό αφού η λογιστική συνθέτει ένα περιβάλλον πληροφοριακού συστήματος, υπό την έννοια, ότι επιτελεί συστημικές λειτουργίες για να μετασχηματίσει πρωτογενή οικονομικά δεδομένα σε λογιστική πληροφόρηση.

Αναλύοντας τις βασικές λειτουργίες της λογιστικής διαπιστώνεται ότι επιτελείται σε συνεχή βάση η ακόλουθη αλληλουχία ενεργειών:

1. Συλλογή οικονομικών δεδομένων: το πρώτο βήμα αφορά τη συλλογή δεδομένων μέσω γεγονότων ή συναλλαγών, τα οποία σχετίζονται με την οικονομική δραστηριότητα, την περιουσιακή κατάσταση και την χρηματοδότηση του οργανισμού.
2. Επεξεργασία και ανάλυση των οικονομικών δεδομένων: μετά την συλλογή των οικονομικών δεδομένων ακολουθεί η επεξεργασία και η ανάλυσή τους. Οι διαδικασίες επεξεργασίας και διαλογής των οικονομικών στοιχείων πραγματοποιούνται ανάλογα με το αν η πληροφόρηση θα εξυπηρετήσει τις εσωτερικές ανάγκες της διοίκησης και χρηματοοικονομικής διαχείρισης ή τις απαιτήσεις για εξωτερική πληροφόρηση.
3. Δημιουργία χρηματοοικονομικής πληροφορίας: το τελικό αποτέλεσμα των λειτουργιών που αναφέραμε πιο πάνω, είναι ο σχηματισμός αναφορών, οι οποίες απευθύνονται τόσο στο εσωτερικό περιβάλλον του οργανισμού όσο και σε εξωτερικούς φορείς και με τη σειρά τους εξυπηρετούν την λήψη αποφάσεων, τον έλεγχο υπευθυνότητας και την συνολική αξιολόγηση του οργανισμού ή των τμημάτων του.

Παρουσιάζεται ο παρακάτω πίνακας 3.3, που μας δίνει το σύνολο των απαντήσεων των ερωτηθέντων, για κάθε μια λειτουργία ξεχωριστά.

Πίνακας 3.3: Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή

ΕΠΙΔΡΑΣΗ ΤΟΥ ERP ΛΟΓΙΣΜΟΥ ΣΤΗΝ ΑΣΚΗΣΗ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗ:	ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΜΑΛΛΟΝ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ	ΜΑΛΛΟΝ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΦΟΡΤΟΥ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0	0	16	63	21	100
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΔΟΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΡΓΑΣΙΑ	0	1	39	27	24	100
ΑΥΞΗΣΗ ΤΗΣ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΤΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	0	0	30	51	19	100
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΣΥΛΛΟΓΗΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	0	0	9	29	62	100

Συνέχεια πίνακα 3.3 στην επόμενη σελίδα 62

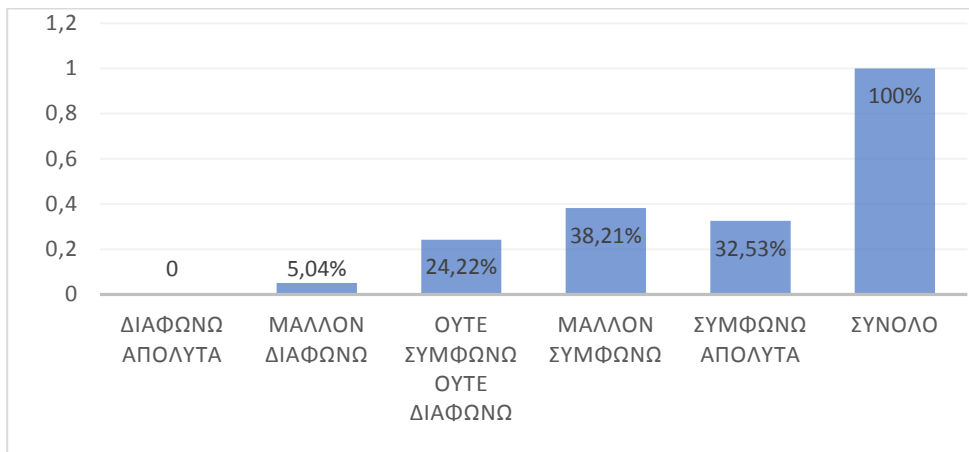
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΤΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	0	6	17	42	35	100
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	0	0	22	31	47	100
ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΙΟ ΛΕΠΤΟΜΕΡΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	0	0	24	48	28	100
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑΣ ΤΩΝ ΜΙΣΘΟΛΟΓΙΚΩΝ ΚΑΤΑΣΤΑΣΕΩΝ	0	29	35	16	20	100
ΜΕΙΩΣΗ ΤΟΥ ΧΡΟΝΟΥ ΕΚΔΟΣΗΣ ΤΙΜΟΛΟΓΙΩΝ	0	0	21	33	46	100
ΒΕΛΤΙΩΜΕΝΕΣ ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ ΛΟΓΩ ΤΩΝ ΠΙΟ ΕΓΚΑΙΡΩΝ ΚΑΙ ΑΞΙΟΠΙΣΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ	0	0	28	36	36	100
ΓΡΗΓΟΡΟΤΕΡΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	0	0	20	42	38	100
ΠΙΟ ΕΓΚΥΡΗ ΜΕΤΑΦΟΡΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΑΠΟ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	0	0	13	52	35	100
ΑΝΑΒΑΘΜΙΣΗ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗ	0	26	43	19	20	100
ΒΕΛΤΙΩΣΗ ΤΗΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΟΡΟΛΟΓΙΚΩΝ ΣΥΜΒΟΥΛΩΝ	0	0	24	49	27	100
ΣΥΝΟΛΟ	0	71	341	538	458	1408
ΣΥΝΟΛΟ (%)	0%	5,05%	24,22%	38,22%	32,53%	<b>100%</b>

Σύμφωνα με το Αμερικανικό Ινστιτούτο Πιστοποιημένων Ορκωτών Λογιστών (διαθέσιμο στο: <https://www.soel.gr/el/>), η λογιστική είναι η τέχνη της καταγραφής, κατάταξης και σύνοψης με συγκεκριμένο τρόπο και σε χρηματικές μονάδες, συναλλαγών και γεγονότων, τα οποία είναι τουλάχιστον εν μέρει χρηματοοικονομικού χαρακτήρα καθώς και η ερμηνεία των αποτελεσμάτων που προκύπτουν από αυτά.

Σύμφωνα με την Αμερικανική Ένωση Λογιστών (διαθέσιμη στο: <https://www.accountancygreece.gr>), λογιστική είναι η διαδικασία του προσδιορισμού, της μέτρησης και της επικοινωνίας της οικονομικής πληροφόρησης, η οποία επιτρέπει τη διαμόρφωση κρίσεων και τη λήψη αποφάσεων από τους χρήστες της επικοινωνίας. Η ενασχόληση της λογιστικής με την συλλογή, παρουσίαση και επεξεργασία πληροφοριών, επιτρέπει τη σύνδεσή της με την έννοια των πληροφοριακών συστημάτων. Μάλιστα, η Αμερικανική Ένωση Λογιστών που ασχολήθηκε με τον καθορισμό του περιεχομένου της βασικής θεωρίας της λογιστικής, περιέγραψε την συσχέτιση αυτή ως ‘‘κατά βάση, η λογιστική είναι ένα πληροφοριακό σύστημα. Ακριβέστερα, είναι μια εφαρμογή της γενικής πληροφορικής θεωρίας στο πρόβλημα της αποτελεσματικής οικονομικής λειτουργίας. Επίσης, αποτελεί ένα μεγάλο μέρος της γενικής πληροφόρησης που εκφράζεται με ποσοτικούς όρους. Στο πλαίσιο αυτό η λογιστική λειτουργεί ως ένα μέρος του γενικού πληροφοριακού συστήματος μιας οντότητας, και στη συνέχεια προσαρμόζεται σε ένα χώρο στον οποίο εφαρμόζεται η έννοια της πληροφόρησης’’.

Παρακάτω απαρτίζεται το διάγραμμα 3.3 που μας δίνει την γενική γνώμη των ερωτηθέντων για την επίδραση του ERP στον ρόλο του λογιστή και τις λειτουργίες του.

Διάγραμμα 3.3: Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή





Από το διάγραμμά μας, παρατηρούμε ότι η επίδραση του ERP στην άσκηση του έργου του λογιστή είναι αρκετή και ταυτόχρονα σημαντική, με βάση τις απαντήσεις των ερωτηθέντων μας, σε ποσοστό ( $\approx 39\%$ ).

Βλέπουμε, λοιπόν, ότι οι απαντήσεις που χαρακτηρίζουν (συμφωνώ απόλυτα ή μάλλον συμφωνώ), αποτελούν την πλειοψηφία, με ποσοστό περίπου 72%. Πρόκειται για ένα ποσοστό που όχι μόνο μας δείχνει την σημαντικότητα των ERP στην άσκηση του έργου του λογιστή αλλά και την ικανοποίηση των ερωτηθέντων μας, από το λογισμικό αυτό στην δουλειά τους. Τα τελευταία χρόνια έχει παρατηρηθεί ραγδαία εξέλιξη στην τεχνολογία και τις μεθόδους ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων, η οποία έχει επιφέρει πολλαπλές συνέπειες στην λειτουργία, την δομή και τον τρόπο διοίκησης των επιχειρηματικών οργανισμών.

## 4<sup>ο</sup> Κεφάλαιο: Παράμετροι για τη σωστή εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ)

Στο κεφάλαιο αυτό προσδιορίζονται οι αιτίες που δυσκολεύουν την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στην επιχείρηση. Στην συνέχεια, παρουσιάζονται οι παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος και τέλος γίνεται ανάλυση των ικανοτήτων του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων

### 4.1 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ)

Για να είναι ανταγωνιστικές και να προσφέρουν στην εγχώρια και διεθνή αγορά τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους, οι σύγχρονες επιχειρήσεις πλέον, στηρίζονται σε μεγάλο βαθμό στις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών αλλά και σε εξελιγμένα πληροφοριακά συστήματα.

Από τον παρακάτω πίνακα 4.1 προκύπτει, ότι οι επιχειρήσεις του δείγματός μας, έχουν αντιληφθεί την σημαντικότητα των πληροφοριακών συστημάτων και πιθανώς τα περισσότερα προβλήματα που παρεμποδίζουν την σωστή εφαρμογή τους.

Πίνακας 4.1: Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ)

ΑΙΤΙΕΣ ΠΟΥ ΔΥΣΚΟΛΕΥΟΥΝ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΩΝ ΣΥΣΤΗΜΑΤΩΝ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΧΑΜΗΛΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	ΜΕΤΡΙΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	ΥΨΗΛΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	ΠΟΛΥ ΥΨΗΛΟΣ ΒΑΘΜΟΣ	ΣΥΝΟΛΟ
ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΠΑΡΑ ΠΟΛΛΕΣ ΠΡΟΣΑΡΜΟΓΕΣ - ΠΑΡΑΜΕΤΡΟΠΟΙΗΣΕΙΣ	0	1	23	36	31	100
ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΕ ΠΣ	9	12	20	34	25	100
ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΤΟΥ ΤΕΛΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ΤΟΥ ΠΣ	6	12	31	34	17	100

Συνέχεια πίνακα 4.1 στην επόμενη σελίδα 66

Η ΕΛΛΕΙΨΗ ΒΑΣΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ	0	9	33	39	19	100
ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΡΗΣΤΩΝ ΠΣ	0	11	34	45	1	100
ΑΡΝΗΤΙΚΗ ΣΤΑΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ ΠΣ	6	16	32	26	20	100
ΟΙ ΤΕΛΙΚΟΙ ΧΡΗΣΤΕΣ ΘΕΩΡΟΥΝ ΟΤΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΤΟΥ ΠΣ ΔΕΝ ΕΙΝΑΙ ΦΙΛΙΚΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΧΡΗΣΤΗ	1	14	28	26	22	100
ΕΛΛΕΙΨΗ ΠΡΟΑΠΑΙΤΟΥΜΕΝΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	7	1	22	31	30	100
ΑΝΕΠΑΡΚΕΣ ΥΛΙΚΟ	9	15	26	35	15	100
Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΘΕΩΡΕΙ ΟΤΙ Η ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΣ ΔΕΝ ΑΞΙΖΕΙ ΤΟΝ ΚΟΠΟ	42	31	19	8	0	100
Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΔΕΝ ΕΝΔΙΑΦΕΡΕΤΑΙ ΑΚΟΜΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΕΦΑΡΜΟΓΗΣ ΠΣ	18	33	27	19	3	100
ΑΝΕΠΑΡΚΗΣ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΣΤΙΣ ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ ΤΩΝ ΠΣ	11	18	29	34	8	100
ΑΝΕΠΑΡΚΗ ΙΣΤΟΡΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΣΤΗ ΒΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΤΟΥ ΠΣ	13	19	25	36	7	100
ΣΥΝΟΛΟ	131	21	349	403	207	1300
ΣΥΝΟΛΟ (%)	10,05%	16,16%	26,85%	31%	15,93%	100%

Τα πληροφοριακά συστήματα, υποστηρίζουν τις ανθρώπινες δραστηριότητες και εστιάζουν στις απαιτήσεις που αναφέρονται μεταξύ των σχέσεων του ανθρώπου και του συστήματος. Μολαταύτα, τα πληροφοριακά συστήματα μπορεί και να μην επιτύχουν στο σκοπό τους!

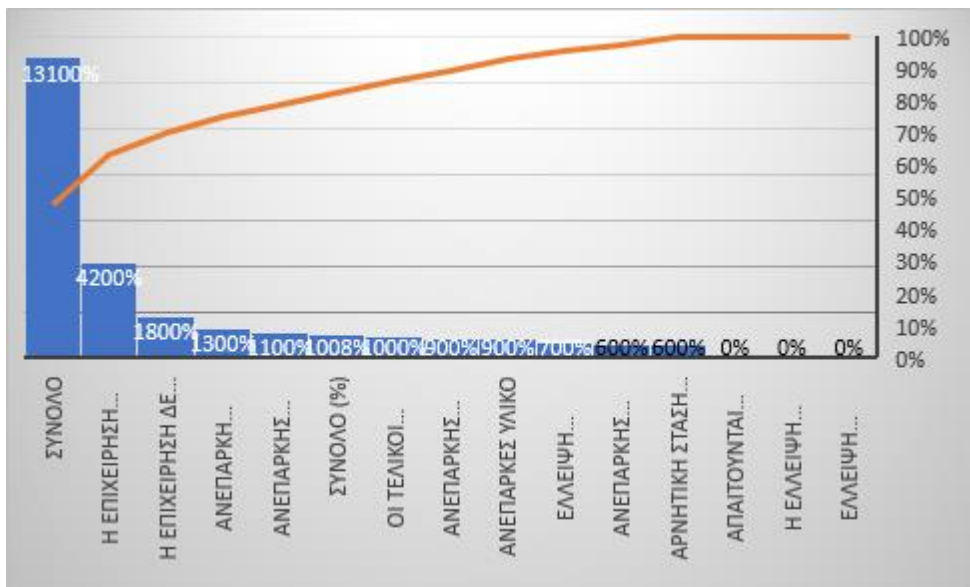
Ένας από τους κυριότερους λόγους αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων, είναι η τεράστια σημασία που δίνεται στην τεχνική πλευρά τους. Επίσης ένα πληροφοριακό σύστημα μπορεί να είναι πετυχημένο σύμφωνα με τις τεχνικές προδιαγραφές του αλλά την ίδια στιγμή να είναι άστοχο οργανωτικά. Αρκετοί σχεδιαστές πληροφοριακών συστημάτων δεν αντιλαμβάνονται το ρόλο του ανθρώπινου παράγοντα, μη υπολογίζοντάς τον, στη διαδικασία εξέλιξης του πληροφοριακού συστήματος.

Τέλος, ένας ακόμη λόγος αποτυχίας των πληροφοριακών συστημάτων είναι και ο παράγοντας της εκπαίδευσης, ο οποίος μοιάζει να είναι περιορισμένος. Αυτό συμβαίνει διότι οι αναλυτές και οι προγραμματιστές συστημάτων ενεργούν σύμφωνα με τις τεχνικές γνώσεις που διαθέτουν, αγνοώντας την ανθρώπινη συμπεριφορά, τις ανθρώπινες σχέσεις και την ψυχολογία.

Καταλήγοντας, θα ήθελα να επισημάνω πως για να τεθούν σε εφαρμογή οι παραπάνω ενέργειες θα πρέπει οι αρμόδιοι να τις λάβουν σοβαρά υπόψη εάν επιθυμούν να πετύχουν το στόχο τους.

Ας ρίξουμε και μια ματιά στο διάγραμμα 4.1 για να δούμε και την γενική εικόνα των ερωτηθέντων προς τις αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Διάγραμμα 4.1: Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ)



Σύμφωνα με το διάγραμμά μας, συμπεραίνουμε ότι η πλειοψηφία των απαντήσεων κινούνται μέσα στα πλαίσια του ανθρώπινου παράγοντα (ανεπαρκή εμπειρία χρηστών στις δυνατότητες του πληροφοριακού συστήματος, έλλειψη δεξιοτήτων πληροφορικής από το προσωπικό και ανεπαρκής

εμπειρία πάνω στα πληροφοριακά συστήματα). Φυσικά, ως κατευθυντήρια γραμμή, αναδείχθηκε εκείνη που απευθύνεται στην οντότητα των προσαρμογών - παραμετροποιήσεων, που είναι απαραίτητες για ένα πληροφοριακό σύστημα, για να ανταποκριθεί στο ρόλο του.

## 4.2 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ)

Στην ενότητα αυτή θα μελετήσουμε τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος στην επιχείρηση. Η τρέχουσα μορφή της αγοράς, διατάσσει την ένταξη των πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση, η οποία παραπέμπει σε ένα σύνολο παραγόντων, που βοηθούν στην επίτευξη του στόχου αυτού.

Ας δούμε τους παράγοντες αυτούς, διαγραμματικά στον πίνακα 4.2:

Πίνακας 4.2: Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ)

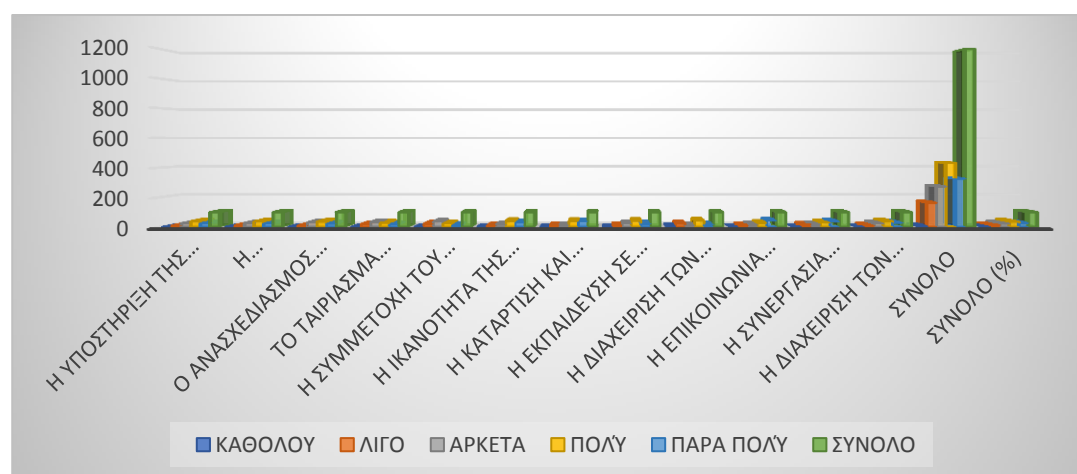
ΠΑΡΑΓΟΝΤΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΒΑΛΛΟΥΝ ΣΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΗ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΟΥ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΑΚΟΥ ΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ (ΠΣ)	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΣΥΝΟΛΟ
Η ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΑΝΩΤΑΤΗΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	0	1	25	39	26	100
Η ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ	0	12	27	37	24	100
Ο ΑΝΑΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ	0	1	31	36	23	100
ΤΟ ΤΑΙΡΙΑΣΜΑ ΜΕΤΑΞΥ SOFTWARE ΚΑΙ HARDWARE	0	19	33	29	19	100
Η ΣΥΜΜΕΤΟΧΗ ΤΟΥ ΧΡΗΣΤΗ ΤΟΥ ΠΣ	0	22	37	27	14	100
Η ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ ΕΡΓΟΥ	0	9	17	41	33	100
Η ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΚΑΙ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΧΡΗΣΤΩΝ	0	1	11	41	38	100
Η ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΣΕ ΝΕΕΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΙΑΚΕΣ	0	12	24	42	22	100

ΔΙΕΡΓΑΣΙΕΣ						
Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΑΛΛΑΓΩΝ	6	23	12	43	16	100
Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	0	12	16	28	44	100
Η ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ ΜΕΤΑΞΥ ΤΩΝ ΤΜΗΜΑΤΩΝ	0	15	16	31	38	100
Η ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ΠΡΟΣΔΟΚΙΩΝ	0	9	29	38	24	100
ΣΥΝΟΛΟ	6	163	273	432	326	1200
ΣΥΝΟΛΟ (%)	0,5%	13,59%	22,75%	36%	27,17%	100%

Τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούνται από τρία μέρη: το ανθρώπινο δυναμικό, τις διεργασίες και το υλικό. Επομένως, οι παραπάνω παράγοντες επιτυχίας συνδέονται με αυτά τα σκέλη. Είναι προφανές, πως όλοι τους έχουν υψηλή σημαντικότητα όσον αφορά την εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος και λειτουργούν ως σύνολο και όχι μεμονωμένα. Η βαρύτητα του κάθε παράγοντα προκύπτει και από διαφορετικές παραμέτρους, κάποιες από τις οποίες είναι: η φύση της επιχείρησης, ο τομέας δραστηριότητάς της, το ανθρώπινο κεφάλαιο και τέλος η οργάνωση και οι υποδομές της, τόσο σε διοικητικό όσο και σε υλικό επίπεδο.

Παρακάτω εμφανίζεται το διάγραμμα 4.2 :

Διάγραμμα 4.2: Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ)



Σε κάθε περίπτωση, μπορούμε εύκολα να αντιληφθούμε, ότι κανένας από τους παραπάνω παράγοντες επιτυχής εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων δεν αγνοήθηκε. Όλοι οι παράγοντες συνυπάρχουν, με κάποιους από αυτούς να έχουν διαφορετική συμβολή στην εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος. Με βάση το δείγμα μας, αυτοί είναι: η υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης της επιχείρησης, η ικανότητα της ομάδας του έργου, η κατάρτιση και εκπαίδευση χρηστών και τέλος η επικοινωνία και η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων. Επιπλέον, παρατηρούμε ότι οι παράγοντες αυτοί χωρίζονται σε δύο κατηγορίες, όπου η μία αφορά το ανθρώπινο δυναμικό και η άλλη το οργανωτικό κομμάτι της επιχείρησης. Συμπεραίνουμε, λοιπόν, πως είτε στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος είτε στις αιτίες που δυσκολεύουν την χρήση αυτή (ενότητα 4.1), όλες οι παράμετροι συνδέονται μεταξύ τους και σχηματίζουν μια δομή που οι άνθρωποι σε συνδυασμό με την τεχνολογία και την συνεχή εκπαίδευση, θα πρέπει να προσπαθούν να προσαρμόζονται και να εντάσσονται στο περιβάλλον που αυτές δημιουργούν.



### 4.3 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων

Αναμφισβήτητα, ο λογιστής θα πρέπει να είναι πολύ καλά ενημερωμένος για τους τελευταίους λογιστικούς κανόνες και θεωρίες. Αφετέρου θα πρέπει να έχει την αντίληψη των βασικών εννοιών, ωστόσο, θα πρέπει να είναι ενήμερος με ότι αφορά τις αλλαγές στην φορολογική νομοθεσία και γενικά τις λογιστικές αρχές. Φυσικά, δεν μπορούμε να παραβλέψουμε και τον παράγοντα του ανθρώπινου λάθους, ακόμα και εάν ο λογιστής κρατά λεπτομερείς λογαριασμούς και ακριβείς εκθέσεις, που βοηθούν εν τέλει στην διόρθωση λαθών και αποφυγή ανακρίβειών. Δεν είναι αρκετό όμως για τον λογιστή να έχει μια ικανότητα στους αριθμούς, θα πρέπει, επίσης, να έχει την ευχέρεια να μπορέσει να ανταποκριθεί στον ρόλο του, που δεν είναι άλλος παρά, ο βασικός καταχωρητής δεδομένων του πληροφοριακού συστήματος.

Με βάση το δείγμα μας, καταλαβαίνουμε πως ο λογιστής θα πρέπει να έχει αρκετές ικανότητες και δεξιότητες για να εκτελέσει το έργο του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων, αφού όπως αναφέραμε και στα προηγούμενα κεφάλαια, τα πληροφοριακά συστήματα είναι ένας κύκλος ενεργειών, που συνδέει όλα τα τμήματα μεταξύ τους. Διαπιστώνουμε, λοιπόν, πως όλες οι δυνατότητες και δεξιότητες είναι αξιοσημείωτες για το έργο του λογιστή μέσω των πληροφοριακών συστημάτων, με κάποιες από αυτές να έχουν καταλυτικό ρόλο.

Στο ερωτηματολόγιο μας, απαραίτητες είναι, οι γνώσεις πληροφορικής, οι λογιστικές γνώσεις, οι ευρύτερες γνώσεις για την διοίκηση επιχειρήσεων καθώς και οι εκπαιδευτικές ικανότητες. Εάν αναλογιστούμε, ότι τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν μια σύνθετη βάση οικονομικών δεδομένων και οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις που προκύπτουν από την ανάλυση των δεδομένων αυτών, απαιτούν ένα στοιχειώδες υπόβαθρο τόσο πάνω στην λογιστική όσο και στην διοίκηση επιχειρήσεων, το αποτέλεσμα αυτό το λειτουργεί ως επιβεβαίωση σε αυτά που αναφέραμε παραπάνω. Σε κάθε περίπτωση, για να επιτευχθεί ο στόχος αυτός, ο λογιστής θα πρέπει να έχει τις απαραίτητες εκπαιδευτικές ικανότητες αλλά και τις απαιτούμενες γνώσεις πληροφορικής, γιατί το λογιστήριο είναι βασικό τμήμα μιας εταιρείας, συνεπώς ένας λογιστής, πρέπει να έχει εμπλουτισμένη γνώση του αντικειμένου του καθώς και όρεξη για περαιτέρω εξέλιξη.

Παρακάτω παρουσιάζεται ο πίνακας 4.3 με τις απαντήσεις των ερωτηθέντων μας:

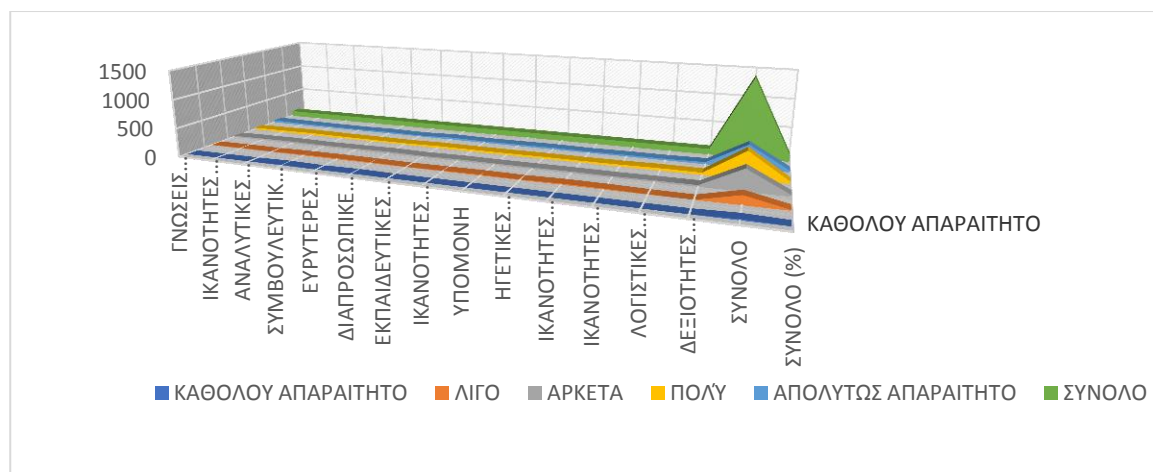
Πίνακας 4.3: Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΤΟΥ ΛΟΓΙΣΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΟΥ ΤΟΥ ΜΕΣΩ ΤΩΝ ΠΣ	ΚΑΘΟΛΟΥ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΩΣ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟ	ΣΥΝΟΛΟ
ΓΝΩΣΕΙΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ	0	6	22	30	42	100
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕ ΤΑ ΥΠΟΛΟΙΠΑ ΤΜΗΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗΣ	0	1	27	33	30	100
ΑΝΑΛΥΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	0	8	31	37	24	100
ΣΥΜΒΟΥΛΕΥΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ/DSS	11	15	22	31	21	100
ΕΥΡΥΤΕΡΕΣ ΓΝΩΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ	0	17	26	29	28	100
ΔΙΑΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	9	14	32	26	19	100
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	0	6	21	36	37	100
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΟΥ	0	12	29	33	26	100
ΥΠΟΜΟΝΗ	0	15	25	31	29	100
ΗΓΕΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	0	9	25	34	32	100
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΕΣΤΙΑΣΗΣ ΣΤΟ ΕΡΓΟ	0	19	27	31	23	100
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ	0	16	22	34	28	100
ΛΟΓΙΣΤΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	0	5	26	42	27	100
ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ	0	0	26	38	36	100
ΣΥΝΟΛΟ	20	152	361	465	402	1400
ΣΥΝΟΛΟ (%)	1,43%	1,86%	25,79%	33,22%	28,72%	100%

Όπως έχουμε αναφέρει και στα προγενέστερα κεφάλαια τα πληροφοριακά συστήματα εξαρτώνται από τον ανθρώπινο παράγοντα και τα υπολογιστικά συστήματα. Θα μπορούσαμε να τα χαρακτηρίσουμε ως μια "γέφυρα" μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού, των δεδομένων διαδικασιών, των τεχνολογιών πληροφορίας και των επικοινωνιών. Το έργο των λογιστών πρέπει να είναι ακριβές και να γίνεται με όση νηφαλιότητα είναι δυνατόν διότι μπορεί να έχει τεράστιες συνέπειες για τις επιχειρήσεις. Ένα λάθος αντικατοπτρίζεται στην οικονομική υγεία της επιχείρησης και ασφαλώς επηρεάζει τις αποφάσεις της διοίκησης. Επίσης, θα πρέπει να διακρίνεται από δεξιότητες οργάνωσης λόγω καθημερινότητας, εξαιτίας ότι ασχολείται με έγγραφα, δεδομένα και λογιστικά αρχεία. Έχοντας, λοιπόν, μια διαχειρίσιμη δομή των καθημερινών εργασιών, θα μπορέσει να ασχοληθεί με ανάλυση δεδομένων που απαιτούνται από τις εταιρίες. (Γεώργιος Εγγλεζάκης - Τα χαρακτηριστικά και ο ρόλος του λογιστή σήμερα, δημοσίευση 02/03/2019, διαθέσιμο στο <https://www.lsr.gr>)

Τα αποτελέσματα αναφέρονται και στο παρακάτω διάγραμμα 4.3:

Διάγραμμα 4.3: Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων



Το τμήμα του λογιστηρίου έχει χάσει τον αρχέγονο ρόλο του και βρίσκεται, πλέον, σε διαρκή αλληλεπίδραση με τα υπόλοιπα τμήματα της εταιρείας. Σύμφωνα με το ερωτηματολόγιό μας, το έργο του λογιστή απαιτεί αρκετές ικανότητες - δεξιότητες οι οποίες συνεπάγονται και σε έναν μεγάλο βαθμό ευθύνης από μέρους του. Στο γεγονός αυτό συντέλεσε η μετακίνηση των παρεχόμενων υπηρεσιών από το δημόσιο τομέα προς τους λογιστές - φοροτεχνικούς, καθώς και οι καθημερινές εργασίες που συνεχώς αυξάνονται, έπειτα από τη θεσμοθέτηση της υποχρεωτικής ηλεκτρονικής

ενημέρωσης των υπηρεσιών του κράτους, σχετικά με τις υποχρεώσεις των ιδιωτών, των επιχειρήσεων και των οργανισμών. Σε μια μεταβατική περίοδο, όπου διεξάγονται συνεχείς νομοθετικές αλλαγές, ο λογιστής έχει υψηλό ρόλο στην οικονομική ζωή. Κάτι το οποίο δείχνει να επαληθεύεται, αφού πλέον ο λογιστής έχει τον έλεγχο για τις φορολογικές και νομοθετικές αλλαγές, μέσω των οποίων του δίνεται η δυνατότητα να "ξεφύγει" από τον πρωταρχικό του ρόλο (καταχώρηση λογιστικών γεγονότων) και να μετατραπεί σε οικονομικό αναλυτή και σύμβουλο. Οι νέες προκλήσεις έχουν ως αποτέλεσμα, την συνεχή επιμόρφωσή του, με υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικές υπηρεσίες από αναγνωρισμένους φορείς, τόσο στο ακαδημαϊκό περιβάλλον, όσο και στην αγορά εργασίας. Οι υπηρεσίες αυτές περιλαμβάνουν παρακολούθηση ημερίδων και συνεδρίων, που βοηθούν στην βελτίωση των ικανοτήτων και των δεξιοτήτων του. (Νικόλαος Ηρειώτης - Το επάγγελμα του λογιστή σήμερα, δημοσίευση 03/03/2017, διαθέσιμο στο: <https://www.e-forologia.gr>)

## 5ο Κεφάλαιο: Βαθμός ικανοποίησης του πληροφοριακού συστήματος

Στο κεφάλαιο αυτό θα προσπαθήσουμε να προσδιορίσουμε τον βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων του ερωτηματολογίου μας από το πληροφοριακό σύστημα που εφαρμόζουν. Για να πετύχουμε τον στόχο αυτό, θέσαμε ως παραμέτρους το ERP λογισμικό που χρησιμοποιούν οι επιχειρήσεις καθώς και το χρονικό διάστημα χρησιμοποίησής του.

### 5.1 Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση

Η μεγάλη ανάπτυξη των επιχειρήσεων αλλά και ο μεταξύ τους ανταγωνισμός που υπάρχει, οδηγούν τις επιχειρήσεις στην αναζήτηση λύσεων για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών τους, έτσι ώστε να μπορούν να επιτύχουν τον στόχο τους, που δεν είναι άλλος από την μεγαλύτερη κερδοφορία. Τα πληροφοριακά συστήματα και οι διάφορες άλλες τεχνολογίες που έχουν αναπτυχθεί, αποτελούν βασικά εργαλεία για τις επιχειρήσεις, οι οποίες τις χρησιμοποιούν με απώτερο σκοπό τη βελτίωση της αποτελεσματικότητάς τους.

Σκοπός μας λοιπόν είναι να δούμε σε αυτό το κεφάλαιο τον βαθμό ικανοποίησης των ερωτηθέντων μας από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση, και ακολούθως οι ίδιοι οι εργαζόμενοι.

Τα αποτελέσματα παρουσιάζονται στον παρακάτω πίνακα 5.1:

Πίνακας 5.1: Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση

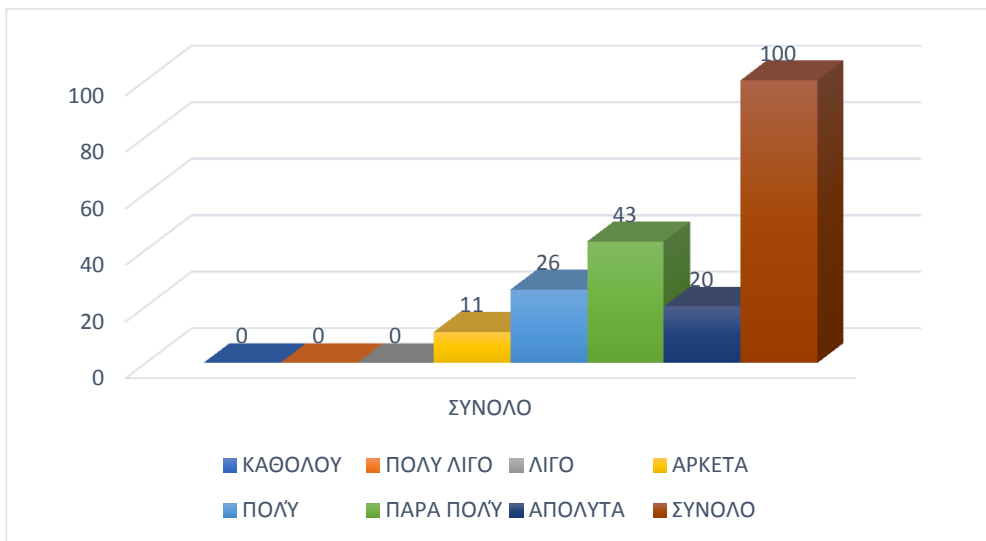
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟ ERP ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΣΥΝΟΛΟ	0	0	0	11	26	43	20	100

Σύμφωνα με το ερωτηματολόγιό μας, παρατηρούμε ότι περίπου οι μισοί υπάλληλοι (43%) δηλώνουν **πάρα πολύ** ικανοποιημένοι από το λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση, ενώ παράλληλα το ποσοστό που δείχνει να μην είναι ικανοποιημένοι είναι 0%. Από το ποσοστό αυτό

μπορούμε εύκολα να αντιληφθούμε πως οι επιχειρήσεις του δείγματος μας έχουν καταλάβει την αναγκαιότητα του ERP και την σημαντικότητά του στην σημερινή εποχή.

Παρουσιάζεται και το διάγραμμα 5.1, που μας δίνει την γνώμη των ερωτηθέντων συνολικά:

Διάγραμμα 5.1: Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση



## 5.2 Βαθμός ικανοποίησης του πληροφοριακού συστήματος για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών

Η κοστολόγηση επιτελεί τις λογιστικές ενέργειες που απαιτούνται για τον προσδιορισμό του κόστους παραγωγής του προϊόντος, υπηρεσίας κ.ά.. Οι τεχνικές κοστολόγησης στηρίζονται σε εξειδικευμένες γνώσεις και δύναται να αφορούν πραγματικό, πρότυπο ή οριακό κόστος. Ειδικότερα η κοστολόγηση αποτελεί το σύνολο των συστηματικών εργασιών που αποβλέπουν στο να συγκεντρώσουν, να κατατάξουν, να καταγράψουν και να επιμερίσουν κατάλληλα τις δαπάνες, έτσι ώστε να προσδιορισθεί το κόστος των προϊόντων, υπηρεσιών, διαδικασιών κ.ά.

Όσον αφορά το κέντρο κόστους, η ενιαία βάση δεδομένων που χρησιμοποιείται στα πληροφοριακά συστήματα, καθώς και η άμεση πρόσβαση σε αυτήν, βοηθούν στην συγκέντρωση πληροφοριών. Βάση αυτού λοιπόν, δίνονται οι απαραίτητες πληροφορίες στα τμήματα π.χ. του προγραμματισμού της παραγωγής, της διαχείρισης των υλικών και της κοστολόγησης, τα οποία με την σειρά τους παρέχουν τα προ απαιτούμενα δεδομένα για την λήψη αποφάσεων. Έτσι, η επιχείρηση μπορεί εύκολα να προσδιορίσει το κόστος ενός προϊόντος, αφού κάθε συναλλαγή παρακολουθείται και μπορεί να υπολογιστεί τόσο το κόστος του όσο και το κόστος των συστατικών του προϊόντος, κάθε χρονική στιγμή.

Στον ακόλουθο πίνακα 5.2 εμφανίζονται τα αποτελέσματα του δείγματος μας:

Πίνακας 5.2: Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση

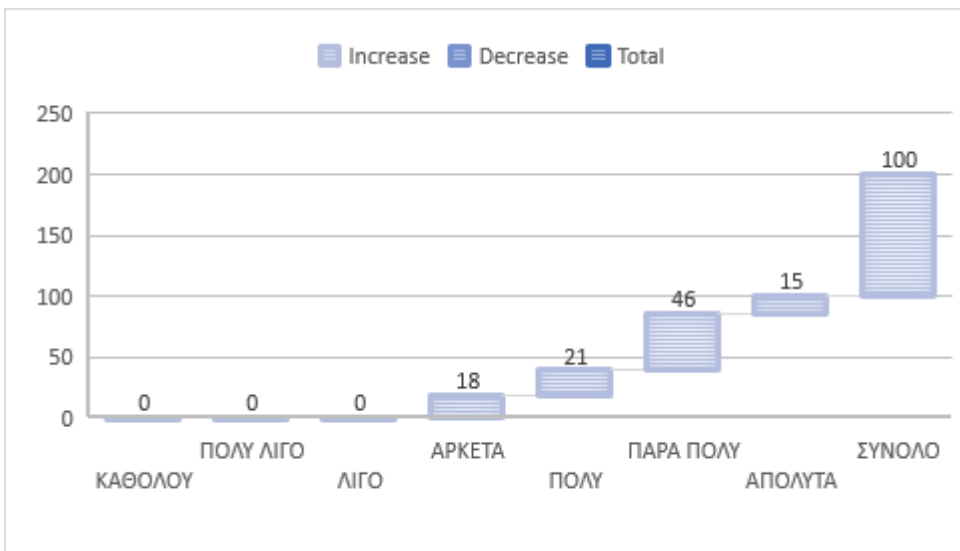
ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΠΣ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΚΟΣΤΟΛΟΓΗΣΗ ΠΡΟΙΟΝΤΩΝ/ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ	ΚΑΘΟΛΟΥ	ΠΟΛΥ ΛΙΓΟ	ΛΙΓΟ	ΑΡΚΕΤΑ	ΠΟΛΥ	ΠΑΡΑ ΠΟΛΥ	ΑΠΟΛΥΤΑ	ΣΥΝΟΛΟ
ΣΥΝΟΛΟ	0	0	0	18	21	46	15	100

Σύμφωνα με το ερωτηματολόγιό μας, παρατηρούμε ότι 46 εργαζόμενοι των επιχειρήσεων που έλαβαν μέρος στο δείγμα μας, δηλώνουν πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για την κοστολόγηση των προϊόντων ή/και υπηρεσιών.

Κάτι το οποίο περιμέναμε να δούμε, με βάση το προηγούμενο κεφάλαιο 5.1, αφού πλέον η κάθε επιχείρηση έχει μελετήσει και επιλέξει το κατάλληλο που θεωρεί εκείνη, πληροφοριακό σύστημα που ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις της και ακολούθως στις ανάγκες της.

Στο κάτωθι διάγραμμα 5.2 παρουσιάζεται η γενική εικόνα των ερωτηθέντων με βάση τον βαθμό ικανοποίησής τους από το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών

Διάγραμμα 5.2: Βαθμός ικανοποίησης από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση





### 5.3 Χρόνος χρήσης ERP στην επιχείρηση

Ένας άλλος σημαντικός παράγοντας που καθορίζει την επιχείρηση είναι ο χρόνος χρήσης του πληροφοριακού συστήματος. Ανάλογα με τις ανάγκες της εκάστοτε επιχείρησης, τα σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα έχουν έναν υψηλό βαθμό παραμετροποίησης και αποτελούνται από ένα κεντρικό πρόγραμμα, πάνω στο οποίο προσαρμύζονται μικρότερα (modules). Με την χρήση του σε βάθος χρόνου, προσαρμόζεται πλήρως στις λειτουργίες της και μπορεί να προσφέρει την μέγιστη λειτουργικότητα, οι οποίες όμως, όπως όλα τα προγράμματα, μπορούν να αλλάξουν με την δημιουργία νέας έκδοσης του προγράμματος. Η χρησιμότητα του ERP καθορίζεται και από την εξοικείωση, τόσο των καταχωρητών, όσο και των τελικών χρηστών του. Οι χρήστες μαθαίνουν καλύτερα και αξιοποιούν στον μέγιστο βαθμό ένα πληροφοριακό σύστημα πάνω στο οποίο δουλεύουν για μεγάλο χρονικό διάστημα. Φυσικά, το χρονικό διάστημα δεν μπορεί να υπολογιστεί το ίδιο για όλους γιατί εξαρτάται από παραμέτρους που έχουν να κάνουν με τις γνώσεις, την εμπειρία την ευφυία κ.ά.

Αυτό που μπορούμε να πούμε με σιγουριά είναι πως ο χρήστης, με το πέρας του χρόνου, αποκτά μεγαλύτερη γνώση και εμπειρία τόσο στις διεργασίες του τμήματός του, όσο και στο σύνολο λειτουργίας του προγράμματος.

Ας δούμε στον πίνακα 5.3 τα αποτελέσματα του δείγματός μας:

Πίνακας 5.3: Χρόνος χρήσης ERP στην επιχείρηση

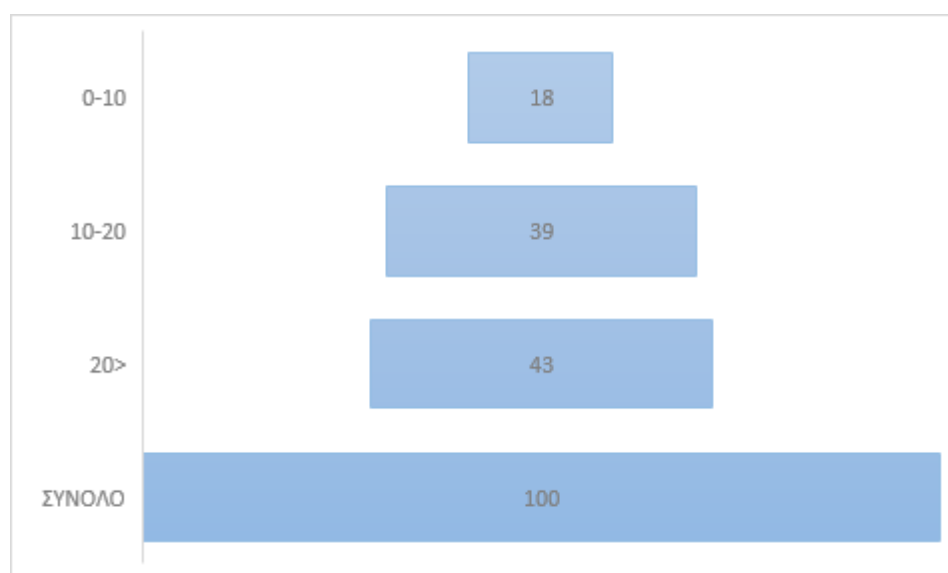
ΧΡΟΝΟΣ ΧΡΗΣΗΣ ERP ΣΤΗΝ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΣΥΝΟΛΟ
0-1	18
1-20	39
20>	43
ΣΥΝΟΛΟ	100

Από τα αποτελέσματα της έρευνας μας, διακρίνουμε πως τα πληροφοριακά συστήματα αποτελούν ένα βασικό κομμάτι των επιχειρηματικών οργανισμών και ιδιαίτερα των μεγάλων επιχειρήσεων που στόχος τους η κερδοφορία. Το κόστος υλοποίησης ενός συστήματος ERP περιλαμβάνει όλες

τις οικονομικές θυσίες που είναι απαραίτητες προκειμένου να εγκατασταθεί και να καταστεί πλήρως λειτουργικό. Ειδικότερα το κόστος αυτό περιλαμβάνει το κόστος υλικού, λογισμικού, εγκατάστασης, ανανέωσης και απασχόλησης προσωπικού του επιχειρηματικού οργανισμού κατά τα δύο πρώτα έτη της υλοποίησης του συστήματος. Ωστόσο, υπάρχει κίνδυνος το πραγματικό κόστος υλοποίησης ενός συστήματος ERP να υπερβεί το προϋπολογιστικό. Παρ' όλα αυτά, οι επιχειρήσεις και ιδιαίτερα οι μεγάλες, τείνουν να μπορούν να επωμιστούν το κόστος αυτό και να προσπαθούν δυναμικά να τις προσαρμόσουν στις πληροφοριακές απαιτήσεις τους.

Παρακάτω εμφανίζεται και το διάγραμμα 5.3 που μας παρουσιάζει την εικόνα του πίνακα 5.3 που προηγήθηκε:

Διάγραμμα 5.3: Χρόνος χρήσης ERP στην επιχείρηση



#### 5.4 Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση

Η υλοποίηση ενός συστήματος ERP επηρεάζει κατά κύριο λόγο τον τρόπο με τον οποίο ένας επιχειρηματικός οργανισμός λειτουργεί, και κατά δευτερεύοντα λόγο τον τρόπο με τον οποίο ο οργανισμός αυτός αξιοποιεί την τεχνολογία. Για τον λόγο αυτό, η επιχείρηση θα πρέπει να αξιολογήσει εάν το συγκεκριμένο σύστημα ERP είναι κατάλληλο για αυτήν. Βασικές παράμετροι αποδοχής ενός συστήματος ERP είναι ο βαθμός προσαρμογής του στην επιχείρηση καθώς και η επεκτασιμότητά του αναλόγως με το μέγεθος της επιχείρησης. Η αξιολόγηση του βαθμού προσαρμογής ενός συστήματος ERP, πρέπει να λαμβάνει υπόψιν διάφορους παράγοντες όπως είναι η φύση της επιχειρηματικού οργανισμού, η οργανωτική κουλτούρα, η ιδιαιτερότητα των επιχειρηματικών διαδικασιών κ.ά. Η επεκτασιμότητα του συστήματος ERP αναφέρεται στη δυνατότητα επέκτασης του συστήματος με οικονομικό τρόπο καθώς επεκτείνεται η επιχείρηση. Ωστόσο, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη και άλλες παράμετροι επεκτασιμότητας, όπως είναι το μέγεθος, η ταχύτητα, ο φόρτος εργασίας και το κόστος συναλλαγών.

Στον ακόλουθο πίνακα 5.4 παρουσιάζεται ο πίνακας που μας δείχνει το ιδανικό για εκείνη, λογισμικό που έχει επιλέξει η επιχείρηση:

Πίνακας 5.4: Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση

ΠΟΙΟ ERP ΛΟΓΙΣΜΙΚΟ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΕΙ Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	ΣΥΝΟΛΟ
SAP	100
ΣΥΝΟΛΟ	100

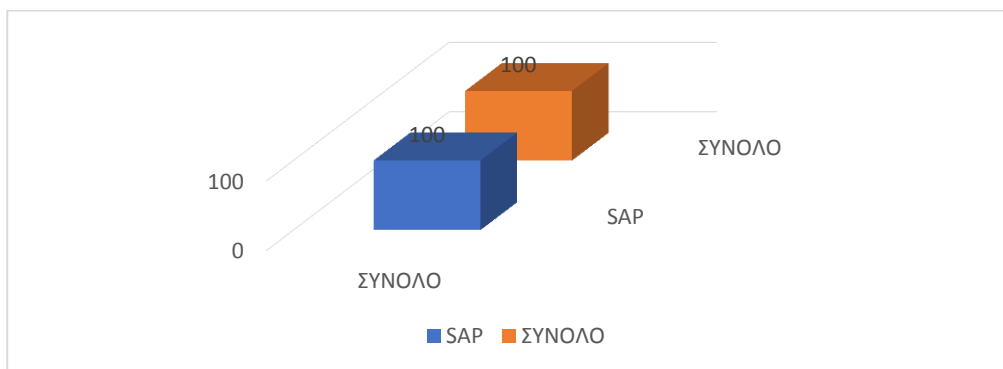
Από τον παραπάνω πίνακα παρατηρούμε ότι όλες οι εταιρίες του δείγματός μας χρησιμοποιούν το SAP λογισμικό, κάτι το οποίο μπορούμε εύκολα να κατανοήσουμε αν σκεφτούμε ότι το δείγμα μας απευθύνεται σε μεγάλες επιχειρήσεις, οι οποίες με το πέρασ του χρόνου έχουν καταλάβει την σημαντικότητα των πληροφοριακών συστημάτων και στόχος τους είναι να αποκτήσουν, το κατάλληλο για εκείνες, λογισμικό που υποστηρίζει σε βάθος τις επιχειρησιακές τους διαδικασίες.

Το πληροφοριακό σύστημα SAP αποτελεί νούμερο ένα σε πωλήσεις πληροφοριακό σύστημα των ERP, με τις περισσότερες εφαρμογές σε διάφορους κλάδους, τομείς και είδη επιχειρήσεων. Αυτοματοποιεί, σε μεγάλο βαθμό, τις επαναλαμβανόμενες διαδικασίες των προμηθειών. Τα

στοιχεία καταχωρούνται μια φορά και αντιγράφονται αυτόματα από τη μια φάση στην επόμενη. Η αίτηση αγοράς (Purchase\_Requisition - PR) μπορεί να δημιουργηθεί ηλεκτρονικά στο τμήμα προμηθειών, στη συνέχεια να σταλεί από το τμήμα προμηθειών στον προμηθευτή, να ζητηθεί προσφορά (Request for Proposal - RFP), να παραληφθεί η προσφορά πάλι ηλεκτρονικά, να αξιολογηθεί και τέλος να σταλεί η εντολή αγοράς (Purchase Order - PO) στον προμηθευτή πάλι με ηλεκτρονικό τρόπο. (Λάμπρος Λαίος – ERP and Supply, δημοσίευση 13/09/2019, διαθέσιμο στο: <http://humantec.gr/>)

Παρακάτω απεικονίζεται διαγραμματικά την εικόνα του πίνακα 5.4 που προηγήθηκε:

Διάγραμμα 5.4: Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση



Σήμερα, ένα μεγάλο ποσοστό των επιχειρήσεων, χρησιμοποιούν το λογισμικό αυτό, για να εκτελέσουν τις επιχειρησιακές τους διαδικασίες (π.χ. διαχείριση πωλήσεων, λογιστικής, κοστολόγησης, προμηθειών, αποθεμάτων, παραγωγής, εφοδιαστικής, ανθρωπίνου δυναμικού κτλ.

## Συμπεράσματα ερωτηματολογίου:

Το ερωτηματολόγιό μας αποτέλεσε μια σημαντική πηγή δεδομένων και μας βοήθησε στη διεξαγωγή μερικών χρήσιμων συμπερασμάτων. Η ανάγκη εγκατάστασης ενός ολοκληρωμένου πληροφοριακού συστήματος ERP σε μια επιχείρηση είναι αναπόφευκτη γιατί ικανοποιεί τις ανάγκες της ενοποιώντας και τυποποιώντας τις βασικές επιχειρηματικές διαδικασίες της και δημιουργεί ένα ενιαίο πλαίσιο λειτουργίας και επικοινωνίας.

Το σύστημα ERP, αποτελεί ένα υπόβαθρο στο οποίο μπορούν να συνδεθούν εξειδικευμένες εφαρμογές που εξυπηρετούν συγκεκριμένες ανάγκες των εταιριών. Θα λέγαμε ότι ένα σύστημα ERP είναι μια έτοιμη λύση, που απαιτεί βασική ρύθμιση και προσφέρει ευκολία εγκατάστασης και συντήρησης. Η επιλογή ενός συστήματος ERP θα πρέπει να ανταποκρίνεται στις πραγματικές ανάγκες της επιχείρησης, το μέγεθος και τον προσανατολισμό της. Η επιτυχία της εγκατάστασης ενός συστήματος ERP εξαρτάται κατά κύριο λόγο από τη δέσμευση της διοίκησης, την εξασφάλιση διαθεσιμότητας των βασικών εμπλεκόμενων στελεχών, την πληρότητα της εκπαίδευσης των τελικών χρηστών, την αξιοπιστία των διαθέσιμων στοιχείων, την εξασφάλιση χρηματοδοτικών πόρων, το λειτουργικό οργανόγραμμα έργου, το ρεαλιστικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης και την αποτελεσματική διοίκηση του έργου.

Επιπλέον, το ERP συμβάλλει σημαντικά στην κοστολόγηση και τον υπολογισμό της κερδοφορίας μιας επιχείρησης, τόσο στην ανάλυση και στον υπολογισμό τους, όσο και στην δημιουργία σεναρίων κόστους ή και στο συνολικό σχεδιασμό του κόστους. Επίσης, καλύπτει και το εύρος των πληροφοριών που απαιτούνται στον τομέα της επιχειρηματικής ευφυΐας, παρέχοντας την δυνατότητα ανάλυσης χρηματοοικονομικών και μη δεικτών, γεγονός που δείχνει να είναι στοιχείο απαραίτητο για τις σημερινές επιχειρήσεις, προκειμένου να έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Είναι γεγονός ότι η τεχνολογία ERP δεν είχε μέχρι πρόσφατα διεισδύσει αισθητά στην ελληνική αγορά, καθώς οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν είχαν επίγνωση της ανάγκης αναδιοργάνωσης των λειτουργιών τους, σύμφωνα με την τεχνολογία αυτή, ούτε είχαν την αναγκαία οργανωτική δομή και τους απαραίτητους πόρους για μια τόσο σημαντική επένδυση.

Παράλληλα μελετήσαμε και ορισμένους παράγοντες για την επιτυχή εφαρμογή των πληροφοριακών συστημάτων όπως είναι η υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης της επιχείρησης, η αποτελεσματική διαχείριση του έργου, ο ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών, η ικανότητα της ομάδας έργου, η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών, η εκπαίδευση σε νέες επιχειρησιακές διεργασίες, η διαχείριση των αλλαγών, η επικοινωνία – συνεργασία μεταξύ των τμημάτων και η διαχείριση των προσδοκιών.

Ακολούθως, εξετάσαμε τις ικανότητες που πρέπει να έχει ο βασικός καταχωρητής δεδομένων ενός πληροφοριακού συστήματος. Οι βασικότερες από αυτές είναι οι εκπαιδευτικές ικανότητες, οι λογιστικές ικανότητες, οι ικανότητες διαχείρισης του έργου και οι γνώσεις πληροφορικής.

Τέλος, εξετάσαμε τον βαθμό ικανοποίησης των εργαζομένων από το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η επιχείρηση για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών, από το ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση καθώς και ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιεί και για πόσο χρονικό διάστημα. Από τα αποτελέσματα αυτά καταλήξαμε στο συμπέρασμα ότι οι ερωτηθέντες μας είναι πάρα πολύ ικανοποιημένοι από το λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση πράγμα το οποίο φαίνεται να οφείλετε και στο χρονικό διάστημα που εκείνη το χρησιμοποιεί δηλαδή πάνω από 20 έτη, δίνοντάς τους έτσι την εξοικείωση που εκείνοι χρειάζονται αλλά και τον χρόνο να την αποκτήσουν.

Φυσικά η επιχείρηση θα πρέπει να είναι αφοσιωμένη στο έργο και κυρίως τα ανώτερα στελέχη, να παρέχει συνεχή εκμάθηση στους εργαζόμενους και να βρίσκεται σε ετοιμότητα για τυχόν βελτιώσεις που θα απαιτούνται

## Βιβλιογραφία

### Βιβλία:

1. Γ. Βενιέρης & Σ. Κοέν & Ο. Βλημάς (2015) - Λογιστικά πληροφοριακά συστήματα, Εκδόσεις ΟΠΑ
2. Κων/νος Ι. Στεφάνου (2011) - Συστήματα επιχειρησιακών πόρων και εφαρμογές με το σύστημα SAP, 2<sup>η</sup> έκδοση, Εκδόσεις Κ.Ι. Στεφάνου
3. Αρλής Νικόλαος (2011) – Λογιστική κόστους (σημειώσεις τμήματος, 4<sup>ο</sup> εξάμηνο)
4. Φιτσίλης Π. (2015) - Σύγχρονα πληροφοριακά συστήματα επιχειρήσεων, Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών
5. Μότσιοις Θ. (2000) - Η επιλογή συστήματος ERP, RAM, Xram, Ειδική Έκδοση Για Την Ηλεκτρονική Οικονομία
6. Οικονόμου Γ. & Γεωργόπουλος Ν. (2004) - Πληροφοριακά συστήματα για την διοίκηση των επιχειρήσεων

### Ξένη βιβλιογραφία:

1. Kenneth C. Laudon & Jane P. Laudon (2014-2015) - Πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, 11<sup>η</sup> Έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος
2. Behrouz Forouzan & Firouz Mosharraf (2011) - Εισαγωγή στην επιστήμη των υπολογιστών, 2η έκδοση, Εκδόσεις Κλειδάριθμος

Διαδικτυακός τόπος/Website:

- Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Άρθρο για την βελτίωση της αποτελεσματικότητας και αποδοτικότητας των επιχειρήσεων. Διαθέσιμο στο: <https://apothesis.eap.gr/> (Πρόσβαση 18 Φεβρουαρίου 2019)
- Άρθρο για τα Συστήματα Διασφάλισης Ποιότητας. Διαθέσιμο στο: [www.blog.farmacon.gr](http://www.blog.farmacon.gr) (Πρόσβαση 10 Μαρτίου 2019)
- Γραφείο Ψαριανού Α.Ε Ελεγκτές – Σύμβουλοι Επιχειρήσεων. Άρθρο για την επίβλεψη λογιστηρίου. Διαθέσιμο στο: <https://www.psarianos.com.gr/profile.php> (Πρόσβαση 9 Μαρτίου)
- Υπηρεσίες Ανάπτυξης Επιχειρήσεων. Άρθρο για την ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Διαθέσιμο στο: <http://www.foodgrade.gr/> (Πρόσβαση 15 Μαρτίου 2019)
- Η Καθημερινή (Ηλεκτρονική Έκδοση). Άρθρο σχετικά με τα ποσοστά των εργαζομένων που απασχολούνται στις επιχειρήσεις. Διαθέσιμο στο: <https://www.kathimerini.gr/> (Πρόσβαση 16 Μαρτίου 2019)
- Τοπικά προϊόντα και η σημασία των εξαγωγών. Άρθρο για την σημασία του εμπορίου στην οικονομία μιας χώρας. Διαθέσιμο στο: <http://www.greekexportsawards.gr/> (Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2019)
- Tax heaven. Άρθρα για τις σχέσεις των επιχειρήσεων μεταξύ τους (π.χ. μητρική – θυγατρική) καθώς και ο ρόλος του λογιστή μέσω των πληροφοριακών συστημάτων. Διαθέσιμο στο: <https://www.taxheaven.gr> (Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2019)
- Η εφημερίδα – Ειδήσεις και Νέα. Άρθρα για τις οικονομικές ειδήσεις της επικαιρότητας. Διαθέσιμη στο: <https://www.iefimerida.gr/> (Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2019)
- Βικιπαίδεια. Άρθρα για τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού. Διαθέσιμη στο: <https://el.wikipedia.org> (Πρόσβαση 22 Μαρτίου 2019)
- ΕΛΟΤ (Ελληνικός Οργανισμός Τυποποίησης). Άρθρα για τα πρότυπα ISO. Διαθέσιμο στο: <http://www.elot.gr/> (Πρόσβαση 2 Απριλίου 2019)



- Λογιστικό – Φοροτεχνικό και Επιχειρηματικό Portal. Άρθρα για τη Λογιστική Επικαιρότητα. Διαθέσιμο στο: <http://epixeirisi.gr/> (Πρόσβαση 5 Απριλίου 2019)
- Egr συστήματα και προγράμματα sap. Γενική πληροφόρηση για τα συστήματα επιχειρησιακού σχεδιασμού και την επιλογή των προγραμμάτων sap που υποστηρίζουν οι επιχειρήσεις. Διαθέσιμο στο: <https://www.sap.com/greece/index.html> (Πρόσβαση 16 Απριλίου 2019)
- Ηλεκτρονικό εμπόριο. Άρθρο για την εφαρμογή και τα μέσα του ηλεκτρονικού εμπορίου. Διαθέσιμο στο: <https://el.wikipedia.org> (Πρόσβαση 20 Απριλίου)

### Παράρτημα 3<sup>ο</sup>: Κατάταξη των επιχειρήσεων:

Το μέγεθος των επιχειρήσεων καθορίζεται βάσει του Κανονισμού (ΕΚ) αριθμ.70/2001 της Ευρωπαϊκής Επιτροπής της 12.1.2001 (ΕΛ 2001 L 1/33) όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Στην συνέχεια αναφέρονται τα κριτήρια του ορισμού του μεγέθους μιας επιχείρησης.

Στον παρακάτω πίνακα βλέπουμε επιγραμματικά την κατάταξη των επιχειρήσεων με βάσει τον ετήσιο κύκλο εργασιών της, τα άτομα που απασχολεί και τον ετήσιο ισολογισμό της.

ΠΟΛΥ ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Απασχολεί από 0 έως 1 άτομα προσωπικό και ο ετήσιος κύκλος εργασιών της, όπως και ο ισολογισμός της, δεν υπερβαίνει τα 2,000,000€
ΜΙΚΡΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Απασχολεί λιγότερα από 50 άτομα προσωπικό και ο ετήσιος κύκλος εργασιών της, όπως και ο ισολογισμός της, δεν υπερβαίνει τα 1,000,000€
ΜΕΣΑΙΑ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Απασχολεί λιγότερα από 250 άτομα προσωπικό και ο ετήσιος κύκλος εργασιών της δεν υπερβαίνει τα 50,000,000€, ενώ ο ετήσιος ισολογισμός της δεν υπερβαίνει τα 43,000,000€
ΜΕΓΑΛΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ	Απασχολεί περισσότερα από 250 άτομα προσωπικό και ο ετήσιος κύκλος εργασιών της υπερβαίνει τα 50,000,000€, ενώ ο ετήσιος ισολογισμός της υπερβαίνει τα 43,000,000€

## Παράρτημα 4<sup>ο</sup>: Ερωτηματολόγιο

Στο τελευταίο αυτό παράρτημα, θα ήθελα να σας παρουσιάσω το ερωτηματολόγιο που μοίρασα και έστειλα (ηλεκτρονικώς), στις εταιρίες που ανέφερα παραπάνω, και συγκέντρωσα τα αποτελέσματά μου.



Το ερωτηματολόγιο αυτό είναι ακαδημαϊκό-ερευνητικό, αφορά τα ERP και έχει ως στόχο τη μελέτη και ανάλυση των προβλημάτων, των αναγκών των επιχειρήσεων και το βαθμό εξυπηρέτησής τους από τα ERP. Δεν περιέχει ερωτήσεις προσωπικού χαρακτήρα (ονοματεπώνυμο κ.τ.λ.) και δεν θα χρησιμοποιηθεί παρά μόνον από τον Υπεύθυνο Καθηγητή και τον/την φοιτητή/τρια.

### 1. Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης:

Παρακαλούμε σημειώστε με X το βαθμό που κρίνετε ότι είναι απαραίτητο το λογισμικό ERP για τις παρακάτω λειτουργίες της επιχείρησής σας:

(1=Καθόλου απαραίτητο, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Απολύτως απαραίτητο)

		1	2		3	4	5
I.1	Χρηματοοικονομική Λογιστική.						
I.2	Μητρώο Περιουσιακών Στοιχείων (Βιβλίο Παγίων).						
I.3	Διοικητική Λογιστική.						
I.4	Κοστολόγηση.						
I.5	Παραγωγή.						
I.6	Logistics.						

1.7	Ηλεκτρονικό Εμπόριο.						
1.8	Αποθέματα – Αγορές (Προμήθειες).						
1.9	Μισθοδοσία.						
1.10	Διοίκηση Ποιότητας.						
1.11	Πωλήσεις.						
1.12	Μάρκετινγκ.						

## 2. Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή

Παρακαλούμε σημειώστε με X το βαθμό που συμφωνείτε ή διαφωνείτε σχετικά με την επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή σε σύγκριση με το συμβατικό τρόπο.

(1=Διαφωνώ απόλυτα, 2=Μάλλον διαφωνώ, 3=Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ, 4=Μάλλον συμφωνώ, 5=Συμφωνώ απόλυτα)

		1	2	3	4	5
2.1	Μείωση του φόρτου εργασίας					
2.2	Βελτίωση της απόδοσης στην εργασία					
2.3	Αύξηση της ποιότητας της ανάλυσης και διαχείρισης των λογιστικών καταστάσεων					
2.4	Μείωση του χρόνου συλλογής των δεδομένων					
2.5	Μείωση του χρόνου επεξεργασίας των δεδομένων					
2.6	Μείωση του χρόνου δημιουργίας των λογιστικών καταστάσεων					
2.7	Συλλογή πιο λεπτομερών δεδομένων					
2.8	Μείωση του χρόνου δημιουργίας των μισθολογικών καταστάσεων					
2.9	Μείωση του χρόνου έκδοσης τιμολογίων					

		1	2	3	4	5
2.10	Βελτιωμένες αποφάσεις λόγω των πιο έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών					
2.11	Γρηγορότερη επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης					
2.12	Πιο έγκυρη μεταφορά δεδομένων από τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης					
2.13	Αναβάθμιση του ρόλου του λογιστή					
2.14	Βελτίωση της δυνατότητας παροχής φορολογικών συμβουλών					

### 3. Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης

Παρακαλούμε σημειώστε με X το βαθμό που κρίνετε ότι είναι απαραίτητο το λογισμικό ERP για τις παρακάτω λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησής σας:

(0= Μη χρήση αυτής της λογιστικής μεθόδου ή πρακτικής, 1=Καθόλου απαραίτητο, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Απολύτως απαραίτητο)

		0	1	2	3	4	5
3.1	Ανάλυση σταθερού κόστους.						
3.2	Ανάλυση μεταβλητού κόστους.						
3.3	Κόστος ανά μονάδα (τελικά προϊόντα).						
3.4	Κόστος ανά μονάδα (ημιτελή προϊόντα).						
3.5	Κόστος ανά δραστηριότητα.						
3.6	Κόστος ανά εντολή παραγωγής.						
3.7	Σχεδιασμός κόστους.						
3.8	Κοστολόγηση βάσει στόχων.						
3.9	Πρότυπο κόστος.						
3.10	Πρότυπη κοστολόγηση με βάση το σχέδιο πωλήσεων.						

		0	1	2	3	4	5
3.11	Πρότυπο κόστος αγορών με βάση το ιστορικό κόστος.						
3.12	Προκαταρκτική κοστολόγηση.						
3.13	Κόστος τέλους περιόδου.						
3.14	Κοστολόγηση Κύκλου Ζωής.						
3.15	Συνολικό κόστος παραγωγής (συμπεριλαμβανομένης της διοίκησης, πωλήσεων, μάρκετινγκ, και τη χρηματοδότηση των γενικών εξόδων), και υπολογισμού της καθαρής αξίας.						
3.16	Ανάλυση άμεσου κόστους.						
3.17	Ανάλυση έμμεσου κόστους.						
3.18	Πολλαπλά σενάρια κόστους.						
3.19	Υποθετικά σενάρια Κόστους.						
3.20	Ταυτόχρονη κοστολόγηση.						
3.21	Κόστος εργασίας.						
3.22	Υπολογισμός γενικών εξόδων.						
3.23	Κατανομή των γενικών εξόδων σε κέντρα ευθύνης.						
3.24	Κατανομή των γενικών εξόδων παραγωγής στα προϊόντα/υπηρεσίες.						
3.25	Κατανομή των γενικών εξόδων της διοίκησης στα προϊόντα/υπηρεσίες.						
3.26	Κατανομή των γενικών εξόδων πωλήσεων και μάρκετινγκ στα προϊόντα/υπηρεσίες.						
3.27	Πλήρης Κοστολόγηση.						
3.28	Οριακή Κοστολόγηση.						
3.29	Κέντρα Κόστους.						

		0	1	2	3	4	5
3.30	Κέντρα κέρδους.						
3.31	Ανάλυση κερδοφορίας ανά προϊόν.						
3.32	Ανάλυση κερδοφορίας ανά δραστηριότητα/τομέα.						
3.33	Ανάλυση κερδοφορίας ανά πελάτη.						
3.34	Δημιουργία Κύριου Προϋπολογισμού.						
3.35	Δημιουργία Προϋπολογισμού Ταμειακών Ροών.						
3.36	Δημιουργία Προϋπολογισμού Κεφαλαιουχικών Δαπανών.						
3.37	Ανάλυση Χρηματοοικονομικών Δεικτών.						
3.38	Ανάλυση Μη Χρηματοοικονομικών Δεικτών.						
3.39	Εσωτερικός Έλεγχος.						
3.40	Συγκριτική Αξιολόγηση.						
3.41	Μέθοδοι αποτίμησης.						
3.42	Υπολογισμός διακυμάνσεων.						
3.43	Αυτόματη ενημέρωση λογιστικών καταστάσεων.						
3.44	Αυτόματη ενημέρωση απογραφής.						
3.45	Αυτόματη ενημέρωση αποτίμησης.						
3.46	Αυτόματη ενημέρωση αποσβέσεων.						
3.47	Επιχειρηματική ευφυΐα.						
3.48	Βραδύτητα του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.						
3.49	Ευελιξία του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.						
3.50	Ακρίβεια του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.						

		0	1	2	3	4	5
3.51	Αξιοπιστία του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.						

#### 4. Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ)

Παρακαλώ σημειώστε με X το βαθμό που οι παρακάτω δυσκολίες παρεμποδίζουν τη χρήση του ΠΣ όσον αφορά τις διαδικασίες κοστολόγησης προϊόντων/υπηρεσιών στην εταιρεία σας.

(1 = Καθόλου, 2 = Χαμηλό βαθμός, 3 = Μέτριος βαθμός, 4 = Υψηλός βαθμός, 5 = Πολύ Υψηλός βαθμός)

4.1	Απαιτούνται πάρα πολλές προσαρμογές – παραμετροποιήσεις στο ΠΣ	1	2	3	4	5
4.2	Ανεπαρκής εμπειρία σε ΠΣ.					
4.3	Ανεπαρκής εκπαίδευση του τελικού χρήστη του ΠΣ.					
4.4	Η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής στο προσωπικό.					
4.5	Έλλειψη προσωπικού - χρηστών ΠΣ.					
4.6	Αρνητική στάση του προσωπικού στη χρήση ΠΣ.					
4.7	Οι τελικοί χρήστες θεωρούν ότι η διαδικασία εφαρμογής του ΠΣ δεν είναι φιλική προς το χρήστη.					
4.8	Έλλειψη προ απαιτούμενων διαδικασιών και δεδομένων.					
4.9	Ανεπαρκές υλικό.					
4.10	Η επιχείρηση θεωρεί ότι η διαδικασία εφαρμογής ΠΣ δεν αξίζει τον κόπο.					
4.11	Η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται ακόμη για την διαδικασία εφαρμογής ΠΣ					
4.12	Ανεπαρκής εμπειρία στις δυνατότητες των ΠΣ					
4.13	Ανεπαρκή ιστορικά δεδομένα στη βάση δεδομένων του ΠΣ					



### 5. Παράγοντες που συμβάλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ)

Παρακαλώ σημειώστε με X το βαθμό που νομίζετε ότι οι ακόλουθοι παράγοντες είναι σημαντικοί στην επιτυχή εφαρμογή του ΠΣ κατά τις διαδικασίες κοστολόγησης προϊόντων/υπηρεσιών στην επιχείρησή σας.

(1 = Καθόλου, 2 = Λίγο, 3 = Αρκετά, 4 = Πολύ, 5 = Πάρα πολύ)

		1			2	3	4	5
5.1	Η υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης της επιχείρησης.							
5.2	Η αποτελεσματική διαχείριση του έργου.							
5.3	Ο ανασχεδιασμός Επιχειρησιακών Διαδικασιών.							
5.4	Το ταιρίασμα μεταξύ software και hardware.							
5.5	Η συμμετοχή του χρήστη του ΠΣ.							
5.6	Η ικανότητα της ομάδας έργου.							
5.7	Η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών.							
5.8	Η εκπαίδευση σε νέες επιχειρησιακές διεργασίες.							
5.9	Η διαχείριση των αλλαγών.							
5.10	Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων.							
5.11	Η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων.							
5.12	Η διαχείριση των προσδοκιών.							

**6. Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων**

Παρακαλούμε σημειώστε με X το βαθμό που κρίνετε ότι είναι σημαντικές οι παρακάτω ικανότητες για την εκτέλεση του έργου του λογιστή μέσω του λογισμικού ERP. (1=Καθόλου απαραίτητο, 2=Λίγο, 3=Αρκετά, 4=Πολύ, 5=Απολύτως απαραίτητο)

		1	2	3	4	5
6.1	Γνώσεις Πληροφορικής					
6.2	Ικανότητες συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης					
6.3	Αναλυτικές ικανότητες					
6.4	Συμβουλευτικές ικανότητες / DSS					
6.5	Ευρύτερες γνώσεις για τη διοίκηση επιχειρήσεων					
6.6	Διαπροσωπικές ικανότητες					
6.7	Εκπαιδευτικές ικανότητες					
6.8	Ικανότητες διαχείρισης έργου					
6.9	Υπομονή					
6.10	Ηγετικές ικανότητες					
6.11	Ικανότητες εστίασης στο έργο					
6.12	Ικανότητες διαχείρισης χρόνου					
6.13	Λογιστικές ικανότητες					
6.14	Δεξιότητες διαχείρισης εργασίας					

7.1. Πόσο ικανοποιημένος είστε με το συγκεκριμένο ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρησή σας;

1	2	3	4	5	6	7
Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα

7.2. Είστε ικανοποιημένος με το ΠΣ που χρησιμοποιείται στην εταιρεία σας για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών;

1	2	3	4	5	6	7
Καθόλου	Πολύ λίγο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Πάρα πολύ	Απόλυτα

8. Πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοποιείτε λογισμικό ERP στην επιχείρησή σας; \_\_\_\_\_ έτη

9. Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιείτε στην επιχείρησή σας; \_\_\_\_\_

## Η ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΗ

10. Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης: \_\_\_\_\_ Υπάλληλοι

11. Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης: \_\_\_\_\_ Υπάλληλοι

12. Μέσος κύκλος εργασιών επιχείρησης την τελευταία τριετία: \_\_\_\_\_ €

13. Η επιχείρηση είναι

1.	Ανεξάρτητη	
2.	Μητρική	

3.	Θυγατρική	
4.	Συνδεόμενη	
5.	Franchise	
6.	Άλλο	

**14. Νομική μορφή επιχείρησης**

1.	Ατομική επιχείρηση	
2.	ΟΕ (Ομόρρυθμη Εταιρεία)	
3.	ΕΕ (Ετερόρρυθμη Εταιρεία)	
4.	ΕΠΕ	
5.	Α.Ε.	
6.	Άλλη μορφή .....	

**15. Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης**

1.	Πρωτογενής Παραγωγή	
2.	Μεταποίηση	
3.	Εμπόριο	
4.	Υπηρεσίες	
5.	Τουρισμός	

**16. Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό, επί του συνολικού κύκλου εργασιών**

1.	Καθόλου	
----	---------	--

2.	0,01% - 5%	
3.	5% - 10%	
4.	11% - 25%	
5.	26% - 50%	
6.	> 50%	

**17.** Η επιχείρησή σας εφαρμόζει κάποιο Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας; (π.χ. ISO 9000, κλπ)

1.	ΝΑΙ	
2.	ΟΧΙ	

### **Ο ΛΟΓΙΣΤΗΣ**

**18.** Σπουδές

1.	Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός Τίτλος	
2.	Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ	
3.	Μέση εκπαίδευση – ΙΕΚ	
4.	Βασική εκπαίδευση	

**19.** Φύλο

1.	Ανδρας	
2.	Γυναίκα	

**20.** Ηλικία: \_\_\_\_\_ έτη

1.	25-34	
2.	35-44	
3.	45-54	
4.	55-64	

**21. Συνολική Επαγγελματική εμπειρία (έτη)**

1.	0-2	
2.	2-5	
3.	5-10	
4.	10-20	
5.	>20	

**22. Θέση στην εταιρία:**

1.	Λογιστής	
2.	Επικεφαλής λογιστηρίου	
3.	Οικονομικός διευθυντής	
4.	Άλλο (προσδιορίστε) _____	

**23. Έτη απασχόλησης σας στην εταιρία: \_\_\_\_\_ έτη**

**Σας ευχαριστούμε για το χρόνο που διαθέσατε για να απαντήσετε  
στο παρόν ερωτηματολόγιο!**