



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ  
ΙΩΑΝΝΙΝΩΝ

**ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ & ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ**  
**ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ**  
**ΠΜΣ Γ' ΚΥΚΛΟΣ**

**ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

**ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ**  
**ΗΠΕΙΡΟΥ. ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ ΛΟΓΙΣΤΩΝ**

**Βρόσγος Στέφανος**

**Επιβλέπων καθηγητής: Σωτηρόπουλος Ιωάννης**  
**Καθηγητής**

**Ιωάννινα, Οκτώβριος 2019**

**ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗ  
ΣΤΗΝ ΠΕΡΙΟΧΗ ΤΗΣ ΗΠΕΙΡΟΥ. ΟΙ ΑΠΟΨΕΙΣ ΤΩΝ  
ΛΟΓΙΣΤΩΝ**

**FINANCIAL INFORMATION SYSTEMS IN THE EPIRUS  
REGION. THE VIEWS OF ACCOUNTANTS**

**Εγκρίθηκε από τριμελή εξεταστική επιτροπή**

Πρέβεζα, Οκτώβριος 2019

## **ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ**

1. Επιβλέπων καθηγητής

Σωτηρόπουλος Ιωάννης

Καθηγητής

2. Μέλος επιτροπής

Χύτης Ευάγγελος

Επίκουρος Καθηγητής

3. Μέλος επιτροπής

Καραμάνης Κωνσταντίνος

Αναπληρωτής Καθηγητής

© Βρόσγος Στέφανος, 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 πτυχιακή 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.

Βρόσγος Στέφανος

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Για τη συγγραφή της παρούσας εργασίας θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή κ. Σωτηρόπουλο Ιωάννη για την καθοδήγηση, τη συμβολή και την υπομονή του. Επίσης, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον κ. Μπαλωμένο Ματθαίο καθηγητή μαθηματικών στο Down Lands Community School, που με βοήθησε στην στατιστική ανάλυση. Ακόμα, θέλω να ευχαριστήσω τον συμφοιτητή μου Νικολό Ιωάννη για το χρόνο που ξοδέψαμε μαζί για την δημιουργία των εργασιών μας, αλλά και για την ανταλλαγή απόψεων και τις εύστοχες παρατηρήσεις. Τέλος, θέλω να ευχαριστήσω την οικογένειά μου για την υπομονή και την στήριξή τους καθ' όλη τη διάρκεια εκπόνησής της.

## Περίληψη

Η παρούσα εργασία μελετά το κατά πόσο τα συστήματα ενδοεπιχειρησιακού σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning) αποτελούν βασική προϋπόθεση για την επιβίωση της επιχείρησης, μέσα απ' ολοένα και πιο αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Οι πληροφορίες συγκροτούν το σημαντικότερο μέρος για την λειτουργία της επιχείρησης και μέσω μιας ενιαίας βάσης δεδομένων μπορούν να επεξεργαστούν με τον κατάλληλο τρόπο, την ποιότητα και την ποσότητα των επεξεργασιών στις οποίες αυτές υπόκεινται προκειμένου να παραχθεί η απαιτούμενη πληροφόρηση.

Για τον σκοπό αυτό προωθήθηκαν μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου 100 ερωτηματολόγια σε διάφορες επιχειρήσεις σε ολόκληρη την Ήπειρο, σε διάστημα ενός εξαμήνου (Οκτώβριο 2018 - Μάρτιο 2019). Το ερωτηματολόγιο της έρευνας συμπεριλαμβάνει βασικές ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα, όπως το φύλο, την ηλικία, τις σπουδές, ερωτήσεις που αφορούν την επιχείρηση που εργάζονται όπως τον αριθμό των εργαζομένων, τη μορφή αυτής, τον κλάδο, αλλά και ερωτήσεις που αναδεικνύουν το βαθμό ικανοποίησής τους από την χρήση των πληροφοριακών συστημάτων στις διάφορες χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της επιχείρησης. Η επεξεργασία των ερωτήσεων διενεργήθηκε με τη βοήθεια στατιστικού προγράμματος και εστιάζει σε γραφήματα, πίτες και πίνακες κατανομής συχνοτήτων. Οι ορισμοί των εννοιών και η θεωρητική προσέγγιση των ζητημάτων που αφορούν την παρούσα μελέτη, παρατίθενται στο τέλος αυτής με την μορφή παραρτημάτων.

Από τα αποτελέσματα της έρευνας μπορούμε να συμπεράνουμε το κατά πόσο τα πληροφοριακά συστήματα, τα πιο γνωστά και τα πιο σύγχρονα που κυκλοφορούν αυτή τη στιγμή στην αγορά, εξασφαλίζουν στην επιχείρηση ουσιαστικό ανταγωνισμό και πλεονεκτήματα στη διαχείριση των κρίσιμων διαδικασιών αποκτώντας έτσι πρωταρχικό χαρακτήρα σε κάθε οικονομικό φορέα, και μπορούν να καλύψουν σε όλο και μεγαλύτερο βαθμό την ικανοποίηση των χρηστών που τα χρησιμοποιούν.

**Λέξεις – κλειδιά:** Πληροφοριακά συστήματα, χρηματοοικονομική πληροφόρηση, λειτουργίες επιχείρησης.



## **Abstract**

This thesis, entitled "Financial information systems in the Epirus region. The views of accountants", examines if Enterprise Resource Planning systems are essential prerequisite for business survival, through a competitive environment. Information constitutes the most important part of an enterprise's assets, through a single database they can process in appropriate manner the quality and quantity of the processes they are subjected, in order to produce the required information.

For this reason, 100 questionnaires were distributed electronically across Epirus, to different companies throughout the semester (October 2018 - March 2019). The survey questionnaire includes basic demographic questions such as gender, age, studies, business-related questions such as number of employees, format, industry, as well as questions that reveal the degree they are satisfied with the use of information systems through financial liabilities of the company. The processing of the questions performed with the help of a statistical program and focuses on graphs, pies and frequency tables. For the theoretical part, at the end of the appendix, bibliography and various sources were studied through Internet for texts analysis.

From the results of the research we can deduce the amount of information systems, the most well known and contemporary on the market, provide the business with effective competition and advantages at managing critical processes, giving primacy to every economic operator, as they are able in a bigger spectrum satisfy the users.

**Keywords:** Information systems, financial information, business functions.

## Πρόλογος

Το αντικείμενο της παρούσας εργασίας, με θέμα «Χρηματοοικονομική πληροφόρηση στην περιοχή της Ηπείρου. Οι απόψεις των λογιστών», είναι η καταγραφή των απόψεων των εργαζομένων σχετικά με τη χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων. Σκοπός της έρευνας είναι κατά πόσο η χρήση εξειδικευμένων λογιστικών πληροφοριακών συστημάτων που υπάρχουν στην αγορά σήμερα, έχει βοηθήσει στην καλύτερη λειτουργία των επιχειρήσεων, πόσο τα προγράμματα αυτά εξάγουν χρήσιμα στοιχεία και αν η εγκατάσταση τέτοιων συστημάτων είναι απαραίτητη για τις επιχειρήσεις.

Πραγματοποιήθηκε ποσοτική και ποιοτική έρευνα χρησιμοποιώντας τη μέθοδο της απλής τυχαίας δειγματοληψίας σε δείγμα 100 επιχειρήσεων, που εδρεύουν στην ευρύτερη περιοχή της περιφέρειας Ηπείρου. Η έρευνα αυτή έγινε μέσα σε ένα εξάμηνο (Οκτώβριο 2018 έως τον Μάρτιο 2019). Τα ζητήματα της έρευνας που απευθύνονται στους εργαζόμενους των επιχειρήσεων, είναι τα ακόλουθα: α) Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης, β) Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή, γ) Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης, δ) Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ), ε) Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ), στ) Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων, ζ) Πόσο ικανοποιημένοι είναι με το συγκεκριμένο ERP λογισμικό και το ΠΣ για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών που χρησιμοποιεί η επιχείρηση τους, η) Πόσο χρονικό διάστημα χρησιμοποιούν λογισμικό ERP στην επιχείρησή τους, θ) Ποιο ERP λογισμικό χρησιμοποιούν στην επιχείρησή τους, ι) Καταγραφή των χαρακτηριστικών των επιχειρήσεων, κ) Καταγραφή των χαρακτηριστικών των λογιστών που εργάζονται σε αυτές. Τα στοιχεία που συλλέχτηκαν από τα ερωτηματολόγια καταγράφηκαν στο Microsoft Excel και στη συνέχεια εισήχθησαν στο πρόγραμμα spss 23, όπου έγινε η επεξεργασία και η στατιστική ανάλυση των ερωτήσεων/μεταβλητών. Με τη βοήθεια της επιλογής Frequencies υπολογίστηκαν οι συχνότητες και με την επιλογή Crosstabs έγιναν οι σχετικές διασταυρώσεις. Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων έγινε με τη μορφή κειμένου, την παράθεση πινάκων και γραφικών παραστάσεων.

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

Περίληψη .....	vii
Abstract.....	viii
Εισαγωγή .....	1
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η σημαντικότητα των ERP στις επιχειρήσεις .....	1
1.1 Σημαντικότητα των ERP στις λειτουργίες της επιχειρήσεις.....	1
1.2 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή .....	3
1.3 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης ....	7
1.4 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων (ΠΣ) .....	14
1.5 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος (ΠΣ) .....	19
1.6 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων .....	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Βαθμός ικανοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων .....	26
2.1 Βαθμός ικανοποίησης για το σύστημα ERP που χρησιμοποιεί η επιχείρηση .....	26
2.2 Βαθμός ικανοποίησης για το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση των προϊόντων/υπηρεσιών .....	28
2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στις επιχειρήσεις.....	29
2.4 Ποιό ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση .....	31
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η επιχείρηση.....	34
3.1 Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης .....	34
3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης.....	35
3.3 Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία.....	36
3.4 Η επιχείρηση είναι .....	38
3.5 Νομική μορφή επιχείρησης.....	40
3.6 Κλάδος κύριας δραστηριότητας .....	42
3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό.....	43
3.8 Σύστημα πιστοποίησης ποιότητας .....	45
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Ο λογιστής .....	47
4.1 Σπουδές λογιστή .....	47
4.2 Φύλο λογιστή .....	48
4.3 Ηλικία λογιστή.....	49

4.4	Συνολική επαγγελματική εμπειρία.....	51
4.5	Θέση στην εταιρία .....	52
4.6	Έτη απασχόλησης σας στην εταιρία .....	53
Παραρτήματα .....		60
Παράρτημα 1 <sup>ο</sup> : τι είναι το ERP .....		60
Ιστορική ανάδρομη .....		60
Πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα από την χρήση ERP .....		63
Παράρτημα 2 <sup>ο</sup> : τι είναι χρηματοοικονομική πληροφόρηση .....		65
Κόστος – ωφέλεια της χρηματοοικονομικής πληροφορίας .....		66
Παράρτημα 3 <sup>ο</sup> : Τεχνητή νοημοσύνη και ERP .....		69
Παράρτημα 4 <sup>ο</sup> : Ερωτηματολόγιο .....		73

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ ΣΥΧΝΟΤΗΤΩΝ

Πίνακας 1.1 Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης .....	2
Διάγραμμα 1.1 Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης.....	3
Πίνακας 1.2 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή .....	4
Διάγραμμα 1.2 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή..	7
Πίνακας 1.3 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης.....	8
Διάγραμμα 1.3 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης.....	14
Πίνακας 1.4 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ).....	16
Διάγραμμα 1.4 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ).....	18
Πίνακας 1.5 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) .....	20
Διάγραμμα 1.5 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ) .....	22
Πίνακας 1.6 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων.....	23
Διάγραμμα 1.6 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων.....	25
Πίνακας 2.1 Βαθμός ικανοποίησης ERP λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση	27
Διάγραμμα 2.1 Βαθμός ικανοποίησης ERP λογισμικό που χρησιμοποιεί η επιχείρηση .....	27
Πίνακας 2.2 Βαθμός ικανοποίησης ΠΣ που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών.....	28
Διάγραμμα 2.2 Βαθμός ικανοποίησης ΠΣ που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών.....	29
Πίνακας 2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στην επιχείρηση (ΕΤΗ) .....	30
Διάγραμμα 2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στην επιχείρηση (ΕΤΗ) .....	31
Πίνακας 2.4 ERP λογισμικό .....	32
Διάγραμμα 2.4 ERP λογισμικό .....	33
Πίνακας 3.1 Συνολικός αριθμός απασχολουμένων της επιχείρησης .....	34
Διάγραμμα 3.1 Συνολικός αριθμός απασχολουμένων της επιχείρησης.....	35

Πίνακας 3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης.....	36
Διάγραμμα 3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης .....	36
Πίνακας 3.3 Μέσος κύκλος εργασιών επιχείρησης την τελευταία τριετία (σε ευρώ €) .....	37
Διάγραμμα 3.3 Μέσος κύκλος εργασιών επιχείρησης την τελευταία τριετία (σε ευρώ €).....	38
Πίνακας 3.4 Η επιχείρηση είναι .....	39
Διάγραμμα 3.4 Η επιχείρηση είναι.....	39
Πίνακας 3.5 Νομική μορφή επιχείρησης .....	41
Διάγραμμα 3.5 Νομική μορφή επιχείρησης .....	41
Πίνακας 3.6 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης .....	43
Διάγραμμα 3.6 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης.....	43
Πίνακας 3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό.....	44
Διάγραμμα 3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό .....	45
Πίνακας 3.8 Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας .....	46
Διάγραμμα 3.8 Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας.....	46
Πίνακας 4.1 Σπουδές Λογιστή .....	48
Διάγραμμα 4.1 Σπουδές Λογιστή.....	48
Πίνακας 4.2 Φύλο Λογιστή.....	49
Διάγραμμα 4.2 Φύλο Λογιστή .....	49
Πίνακας 4.3 Ηλικία Λογιστή.....	50
Διάγραμμα 4.3 Ηλικία Λογιστή .....	50
Πίνακας 4.4 Συνολική Επαγγελματική εμπειρία (έτη).....	51
Διάγραμμα 4.4 Συνολική Επαγγελματική εμπειρία (έτη) .....	52
Πίνακας 4.5 Θέση στην εταιρία .....	53
Διάγραμμα 4.5 Θέση στην εταιρία.....	53
Πίνακας 4.6 Έτη απασχόλησης στην εταιρία (έτη) .....	54
Διάγραμμα 4.6 Έτη απασχόλησης στην εταιρία (έτη).....	54

## Εισαγωγή

Για την πλήρη κατανόηση της σημαντικότητας και της σκοπιμότητας της μελέτης που εκπονείται, πρέπει να παρουσιαστούν οι ερευνητικοί στόχοι σχετικά με το θέμα της και πως αυτοί συμβάλλουν στην διαμόρφωση συμπερασμάτων. Γενικός στόχος της εργασίας είναι η διερεύνηση των προφίλ των επιχειρήσεων στην περιφέρεια Ηπείρου και πόσο σημαντική είναι η χρηματοοικονομική πληροφόρηση για τις επιχειρήσεις, σε συνδυασμό με την χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων σε αυτές.

Η εργασία αποτελείται από τέσσερα κεφάλαια και τέσσερα παραρτήματα.

Στο πρώτο κεφάλαιο, η εργασία αναφέρεται στη χρησιμότητα των πληροφοριακών συστημάτων στις επιχειρήσεις, στις αιτίες που δυσκολεύουν την χρήση τους, αλλά και στους παράγοντες που συμβάλλουν στην σωστή εφαρμογή τους.

Στο δεύτερο κεφάλαιο, προσδιορίζεται ο βαθμός ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων.

Στο τρίτο και τέταρτο κεφάλαιο, η εργασία εστιάζει στην καταγραφή του προφίλ των επιχειρήσεων της περιφέρειας Ηπείρου, δηλαδή στα χαρακτηριστικά αυτών και των λογιστών τους, τα οποία βασίζονται στα ευρήματα της εμπειρικής έρευνας. Η τελευταία βασίζεται σε πρωτογενή στοιχεία, δηλαδή σε ερωτηματολόγια συμπληρωμένα από εργαζόμενους σε επιχειρήσεις της περιφέρειας Ηπείρου, βάσει τυχαίας δειγματοληψίας, αποτελεί σημαντική παράμετρο για το σωστό σχεδιασμό και για την αποτελεσματική αξιολόγηση των συμπερασμάτων και των επιλογών.

Μετά την ανάλυση των ανωτέρω κεφαλαίων παρουσιάζονται τα συμπεράσματα και παρατίθενται τα παραρτήματα, το ερωτηματολόγιο και οι πηγές που χρησιμοποιήθηκαν προς πληρέστερη κατανόηση του αντικείμενου της έρευνας. Ειδικότερα, στα παραρτήματα, αναφέρονται οι πιο γνωστοί ορισμοί του ERP και της χρηματοοικονομικής πληροφόρησης των επιχειρήσεων, γίνεται μία σύντομη παρουσίαση της εξελικτικής τους πορείας μέσα στο χρόνο, εστιάζοντας στο συνδυασμό των δυο αυτών. Ο οποίος πραγματοποιείται μέσα από την ανάλυση των ερωτήσεων. Ακόμα, γίνεται μια μικρή αναφορά στο πως η τεχνητή νοημοσύνη θα επηρεάσει τα συστήματα ERP και θα βοηθήσει στην μεγαλύτερη βελτιστοποίηση των συστημάτων αυτών. Τέλος, όσον αφορά το ερωτηματολόγιο, το

χρονικό διάστημα που πραγματοποιήθηκε η έρευνα είναι από τον Οκτώβριο 2018 έως τον Μάρτιο 2019. Η επεξεργασία των αποτελεσμάτων έγινε με την χρήση του προγράμματος spss 23 και εστιάζει σε γραφήματα και πινάκες κατανομής συχνοτήτων, μέσω του προγράμματος Microsoft Excel. Επειδή το σύνολο του δείγματος είναι ακριβώς 100 απαντήσεις, η συχνότητα είναι ίδια με το ποσοστό ( $F=N$ ).



# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1. Η σημαντικότητα των ERP στις επιχειρήσεις

Στο κεφάλαιο αυτό παρουσιάζουμε το κατά πόσο η χρήση των πληροφοριακών συστημάτων είναι αναγκαία στην λειτουργία και τις χρηματοοικονομικές υποχρεώσεις της επιχείρησης, πως αυτά επηρεάζουν το έργο του λογιστή, καθώς και τις αιτίες και τους παράγοντες που συμβάλουν στην επιτυχή εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος.

## 1.1 Σημαντικότητα των ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης

Η συντριπτική πλειοψηφία των επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ήπειρο θεωρούν τα ERP's απολύτως απαραίτητα για την λειτουργία της επιχείρησης. Από τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι: το 66% των επιχειρήσεων θεωρεί σημαντικό το σύστημα που χρησιμοποιεί για την Χρηματοοικονομική Λογιστική, το 59% για το Μητρώο Περιουσιακών Στοιχείων, το 61% για την Διοικητική Λογιστική, το 69% στην Κοστολόγηση, το 59% στην Παράγωγή, το 60% στα Logistics, το 52% στο Ηλεκτρονικό Εμπόριο, το 68% στα Αποθέματα – Αγορές, το 66% στη Μισθοδοσία και τις Πωλήσεις, το 60% στη Διοίκηση Ποιότητας και το 42% στο Marketing (βλ. *Γράφημα 1.1 και Πίνακα 1.1*).

Όπως φαίνεται από τα ανωτέρω, τα μεγαλύτερα ποσοστά κατέχουν η χρηματοοικονομική λογιστική, η κοστολόγηση, η διοικητική λογιστική, οι πωλήσεις και η διοίκηση ποιότητας καθώς συνδέονται άμεσα με την χρηματοοικονομική πληροφόρηση. Ειδικότερα, ο μεγάλος όγκος εργασιών που πρέπει να διεκπεραιωθεί καθημερινά, καθιστά αναγκαία τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων, ώστε οι πληροφορίες να είναι ακριβείς και τα αποτελέσματα σωστά δομημένα.

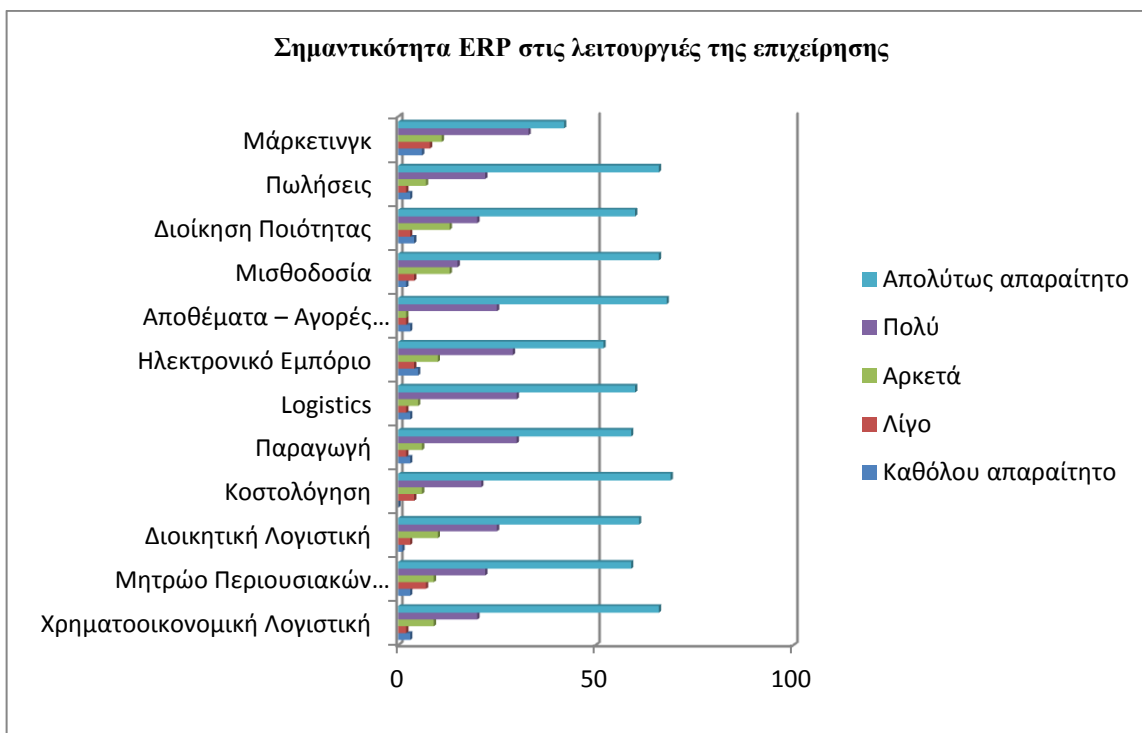
Όσον αφορά το ηλεκτρονικό εμπόριο και το marketing, τα ποσοστά χρήσης των ERP είναι σχετικά χαμηλά. Το ηλεκτρονικό εμπόριο δεν έχει πολύ καιρό που έχει κάνει την εμφάνιση του στη χώρα μας, ποσό μάλλον στην Ήπειρο και πολλές επιχειρήσεις δεν το έχουν εντάξει στις λειτουργίες τους. Ενώ, όσον αφορά το marketing, οι επιχειρήσεις δεν επενδύουν σε αυτό, παρόλο που το marketing είναι αναπόσπαστο κομμάτι για την

λειτουργία της επιχείρησης, καθώς συνδέει τις ανάγκες των καταναλωτών με την επίτευξη των στόχων της επιχείρησης. Αυτό βοηθά στην υψηλότερη ποιότητα προϊόντος και ταυτόχρονα την αύξηση του ανταγωνισμού.

**Πίνακας 1.1 Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης**

	<b>Καθόλου απαραίτητο</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Απολύτως απαραίτητο</b>	<b>Σύνολο</b>
<b>Χρηματοοικονομική Λογιστική</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>9</b>	<b>20</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Μητρώο Περιουσιακών Στοιχείων (Βιβλίο Παγίων)</b>	<b>3</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>22</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
<b>Διοικητική Λογιστική</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>25</b>	<b>61</b>	<b>100</b>
<b>Κοστολόγηση</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>21</b>	<b>69</b>	<b>100</b>
<b>Παραγωγή</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>30</b>	<b>59</b>	<b>100</b>
<b>Logistics</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Ηλεκτρονικό Εμπόριο</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>29</b>	<b>52</b>	<b>100</b>
<b>Αποθέματα – Αγορές (Προμήθειες)</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>25</b>	<b>68</b>	<b>100</b>
<b>Μισθοδοσία</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>13</b>	<b>15</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Διοίκηση Ποιότητας</b>	<b>4</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>20</b>	<b>60</b>	<b>100</b>
<b>Πωλήσεις</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Μάρκετινγκ</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	<b>11</b>	<b>33</b>	<b>42</b>	<b>100</b>

**Διάγραμμα 1.1 Σημαντικότητα ERP στις λειτουργίες της επιχείρησης**



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

Όπως φαίνεται και στον παρακάτω πίνακα η επίδραση του λογισμικού ERP είναι πολύ σημαντική στο έργο του λογιστή. Οι ερωτηθέντες συμφωνούν απόλυτα ότι το λογισμικό ERP συμβάλλει στην μείωση του φόρτου εργασίας σε ποσοστό 66%, βελτιώνει την απόδοση της εργασίας σε ποσοστό 73%, αυξάνει την ποιότητα της ανάλυσης και διαχείρισης των λογιστικών καταστάσεων σε ποσοστό 62%, μειώνει το χρόνο συλλογής δεδομένων σε ποσοστό 63% ενώ το 59% των ερωτηθέντων θεωρεί πως μειώνει τον χρόνο επεξεργασίας των δεδομένων. Περαιτέρω, το 58% των ερωτηθέντων απάντησε πως μειώνει το χρόνο δημιουργίας λογιστικών καταστάσεων, το 64% ότι βοηθά στην συλλογή πιο λεπτομερών δεδομένων, το 56% ότι βοηθά στη μείωση δημιουργίας μισθολογικών καταστάσεων, ενώ το 63% ότι συμβάλλει στη μείωση του χρόνου έκδοσης τιμολογίων. Στη συνέχεια, μικρότερο ποσοστό των ερωτηθέντων θεωρεί πως η συμβολή του ERP δεν είναι εξίσου σημαντική. Ειδικότερα, σε ποσοστό 45% όσον αφορά στις βελτιωμένες αποφάσεις

του λογιστή λόγω των πιο έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών που παίρνουν από το σύστημα, σε ποσοστό 52% στην γρηγορότερη επικοινωνία και στο 50% στην πιο έγκυρη μεταφορά δεδομένων μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης. Τέλος, σε ποσοστό 55% θεωρούν πως ο ρόλος του λογιστή αναβαθμίζεται και σε 43% βελτιώνεται η δυνατότητα παροχής φορολογικών συμβουλών (βλ. Γράφημα 1.2 και Πίνακα 1.2).

Το ERP παίζει πολύ σημαντικό ρόλο στο έργο του λογιστή και φαίνεται και από τα αποτελέσματα της έρευνας τα οποία είναι θετικά. Ο ρόλος του λογιστή πλέον σε μια σύγχρονη επιχείρηση είναι πολυσύνθετος, κάτι που καθιστά τη χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος βασική προϋπόθεση. Είναι αυτός που έχει υπό την επίβλεψη του την προετοιμασία όλων των οικονομικών εγγράφων ή μια ομάδα επαγγελματιών χρηματοπιστωτικού κίνδυνου, την υλοποίηση οικονομικών στρατηγικών που δημιουργούνται από την διαχείριση και την λήψη επενδυτικών προγραμμάτων, την συμμόρφωση εσωτερικών και εξωτερικών οικονομικών υποχρεώσεων κ.α. Πιο απλά, είναι αυτός, ο όποιος με την επιπλέον γνώση, την καθοδήγηση και την πείρα του μπορεί να κάνει μια επιχείρηση να ευδοκίμηση.

**Πίνακας 1.2 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή**

	Διαφωνώ απόλυτα	Μάλλον διαφωνώ	Ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ	Μάλλον συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα	Σύνολο
<b>Μείωση του φόρτου εργασίας</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>25</b>	<b>66</b>	<b>100</b>
<b>Βελτίωση της απόδοσης στην εργασία</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>100</b>

(συνέχεια του Πίνακα 1.2 στην επομένη σελίδα)

(συνέχεια του Πινάκα 1.2 από προηγούμενη σελίδα)

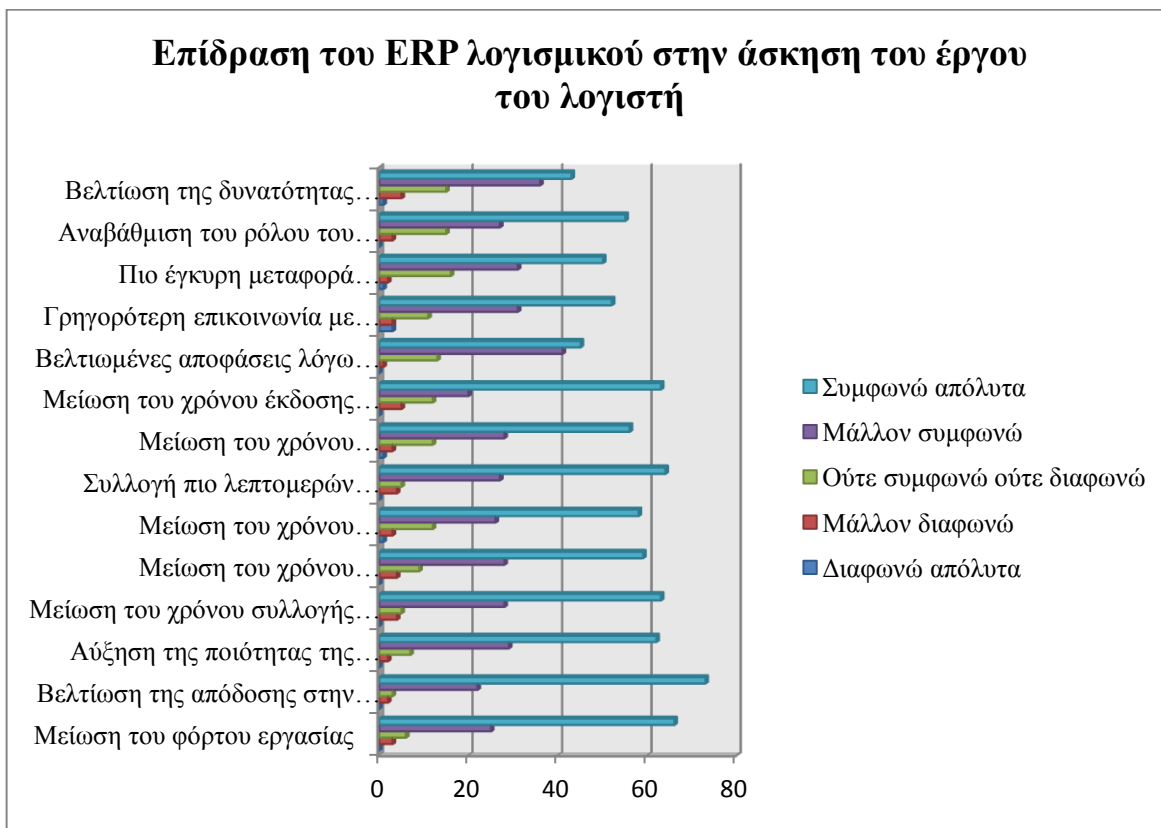
Αύξηση της ποιότητας της ανάλυσης και διαχείρισης των λογιστικών καταστάσεων	0	2	7	29	62	100
Μείωση του χρόνου συλλογής των δεδομένων	0	4	5	28	63	100
Μείωση του χρόνου επεξεργασίας των δεδομένων	0	4	9	28	59	100
Μείωση του χρόνου δημιουργίας των λογιστικών καταστάσεων	1	3	12	26	58	100
Συλλογή πιο λεπτομερών δεδομένων	0	4	5	27	64	100
Μείωση του χρόνου δημιουργίας των μισθολογικών καταστάσεων	1	3	12	28	56	100
Μείωση του χρόνου έκδοσης τιμολογίων	0	5	12	20	63	100

(συνέχεια του Πινάκα 1.2 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.2 από προηγούμενη σελίδα)

Βελτιωμένες αποφάσεις λόγω των πιο έγκυρων και αξιόπιστων πληροφοριών	0	1	13	41	45	100
Γρηγορότερη επικοινωνία με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης	3	3	11	31	52	100
Πιο έγκυρη μεταφορά δεδομένων από τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης	1	2	16	31	50	100
Αναβάθμιση του ρόλου του λογιστή	0	3	15	27	55	100
Βελτίωση της δυνατότητας παροχής φορολογικών συμβουλών	1	5	15	36	43	100

**Διάγραμμα 1.2 Επίδραση του ERP λογισμικού στην άσκηση του έργου του λογιστή**



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

Σε αυτή την παράγραφο θα δούμε ποσό σημαντικό είναι το ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης σύμφωνα με τους ερωτηθέντες. Το ερώτημα χωρίζεται σε δυο σκέλη, το πρώτο αφορά την κοστολόγηση και την κερδοφορία της επιχείρησης, ενώ το δεύτερο τις λογιστικές μεθόδους και την επιχειρηματική ευφυΐα. Από τα αποτελέσματα φαίνεται πόσο σημαντικό είναι το ERP στους ανωτέρω τομείς των επιχειρήσεων. Πιο συγκεκριμένα, κρίνεται από τους ερωτηθέντες, σε ποσοστά που αγγίζουν ή ξεπερνούν το 50%, απολύτως απαραίτητο, για όλες τις λογιστικές χρήσεις που προαναφέρθηκαν. Ειδικότερα, το ERP θεωρείται πιο χρήσιμο όσον αφορά τον τομέα

Πλήρης Κοστολόγηση σε ποσοστό 60%, την Δημιουργία Κύριου Προϋπολογισμού σε ποσοστό 63%, ενώ την Αυτόματη Ενημέρωση Λογιστικών Καταστάσεων και την Αυτόματη Ενημέρωση Απογραφής σε ποσοστά 61% και 59% αντίστοιχα (βλ. Γράφημα 1.3 και Πίνακα 1.3).

Μέσα από τη διαδικασία της κοστολόγησης (η διαδικασία της κοστολόγησης συγκεντρώνει λεπτομερείς πληροφορίες), καθορίζεται με ακρίβεια το κόστος μιας επιχείρησης μέσω συστηματικής συγκέντρωσης, κατάταξης, καταγραφής και επιμερισμού των δαπανών της, ώστε να επιτευχθεί και να προσδιοριστεί το κόστος παράγωγης των προϊόντων, διαδικασιών ή υπηρεσιών.

Ο προϋπολογισμός της εκάστοτε επιχείρησης συμβάλλει στην επίτευξη καλύτερης ισορροπίας μεταξύ των οικονομικών μεγεθών της. Μέσω αυτού, μπορεί να γίνει σύγκριση των οικονομικών μεγεθών προηγούμενων ετών με τα προϋπολογισθέντα στην ίδια την επιχείρηση και στον κλάδο στον οποίο δραστηριοποιείται, ώστε ο εντοπισμός των αποκλίσεων κόστους να είναι γρηγορότερος και ευκολότερος. Μέσα από τον εντοπισμό και την ανάλυση των αποκλίσεων, τη συμβολή του προϋπολογισμού και της επιχειρηματικής ευφυΐας, ο επιχειρηματίας είναι σε θέση να προγραμματίσει και να ανακατατάξει τις λειτουργίες και αρμοδιότητες της επιχείρησης, ελαχιστοποιώντας έτσι το κόστος και μεγιστοποιώντας το κέρδος του.

**Πίνακας 1.3 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης**

	Μη χρήση αυτής της λογιστικής μεθόδου ή πρακτικής	Καθόλου απαραίτητο	Λίγο	Αρκετά	Πολύ	Απολύτως απαραίτητο	Σύνολο
<b>Ανάλυση σταθερού κόστους</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>29</b>	<b>50</b>	<b>100</b>

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 στην επόμενη σελίδα)



(συνέχεια του Πίνακα 1.3 από προηγούμενη σελίδα)

Ανάλυση μεταβλητού κόστους	2	2	3	14	24	55	100
Κόστος ανά μονάδα (τελικά προϊόντα)	1	3	4	8	29	55	100
Κόστος ανά μονάδα (ημιτελή προϊόντα)	1	4	2	9	27	57	100
Κόστος ανά δραστηριότητα	1	3	4	11	29	52	100
Κόστος ανά εντολή παραγωγής	2	3	4	11	24	56	100
Σχεδιασμός κόστους	2	3	4	13	22	56	100
Κοστολόγηση βάσει στόχων	1	3	3	17	28	48	100
Πρότυπο κόστος	2	3	3	14	25	53	100
Πρότυπη κοστολόγηση με βάση το σχέδιο πωλήσεων	1	3	5	11	27	53	100
Πρότυπο κόστος αγορών με βάση το ιστορικό κόστος	2	4	4	13	23	54	100
Προκαταρκτική κοστολόγηση	2	3	6	10	26	53	100
Κόστος τέλους περιόδου	1	2	4	18	20	55	100
Κοστολόγηση Κύκλου Ζωής	2	2	2	19	21	54	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 από προηγούμενη σελίδα)

Συνολικό κόστος παραγωγής και υπολογισμού της καθαρής αξίας	2	2	3	12	29	52	100
Ανάλυση άμεσου κόστους	2	2	4	13	32	47	100
Ανάλυση έμμεσου κόστους	3	2	2	14	32	47	100
Πολλαπλά σενάρια κόστους	4	3	3	16	27	47	100
Υποθετικά σενάρια Κόστους	4	3	4	19	24	46	100
Ταυτόχρονη κοστολόγηση	4	2	1	11	32	50	100
Κόστος εργασίας	3	1	4	16	26	50	100
Υπολογισμός γενικών εξόδων	1	1	2	9	35	52	100
Κατανομή των γενικών εξόδων σε κέντρα ευθύνης	1	2	3	9	35	50	100
Κατανομή των γενικών εξόδων παραγωγής στα προϊόντα/υπηρεσίες	3	1	4	9	38	45	100
Κατανομή των γενικών εξόδων της διοίκησης στα προϊόντα/υπηρεσίες	1	2	6	13	27	51	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 από προηγούμενη σελίδα)

Κατανομή των γενικών εξόδων πωλήσεων και μάρκετινγκ στα προϊόντα/υπηρεσίες	3	1	3	10	24	59	100
Πλήρης Κοστολόγηση	3	1	1	10	25	60	100
Οριακή Κοστολόγηση	3	1	5	8	26	57	100
Κέντρα Κόστους	2	1	1	14	25	57	100
Κέντρα κέρδους	3	1	3	11	27	55	100
Ανάλυση κερδοφορίας ανά προϊόν	4	1	3	11	30	51	100
Ανάλυση κερδοφορίας ανά δραστηριότητα/τομέα	2	1	4	13	27	53	100
Ανάλυση κερδοφορίας ανά πελάτη	3	3	5	12	24	53	100
Δημιουργία κύριου προϋπολογισμού	1	3	3	11	19	63	100
Δημιουργία προϋπολογισμού ταμειακών ροών	1	2	6	10	26	55	100
Δημιουργία προϋπολογισμού κεφαλαιουχικών δαπανών	2	2	5	10	31	50	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 από προηγούμενη σελίδα)

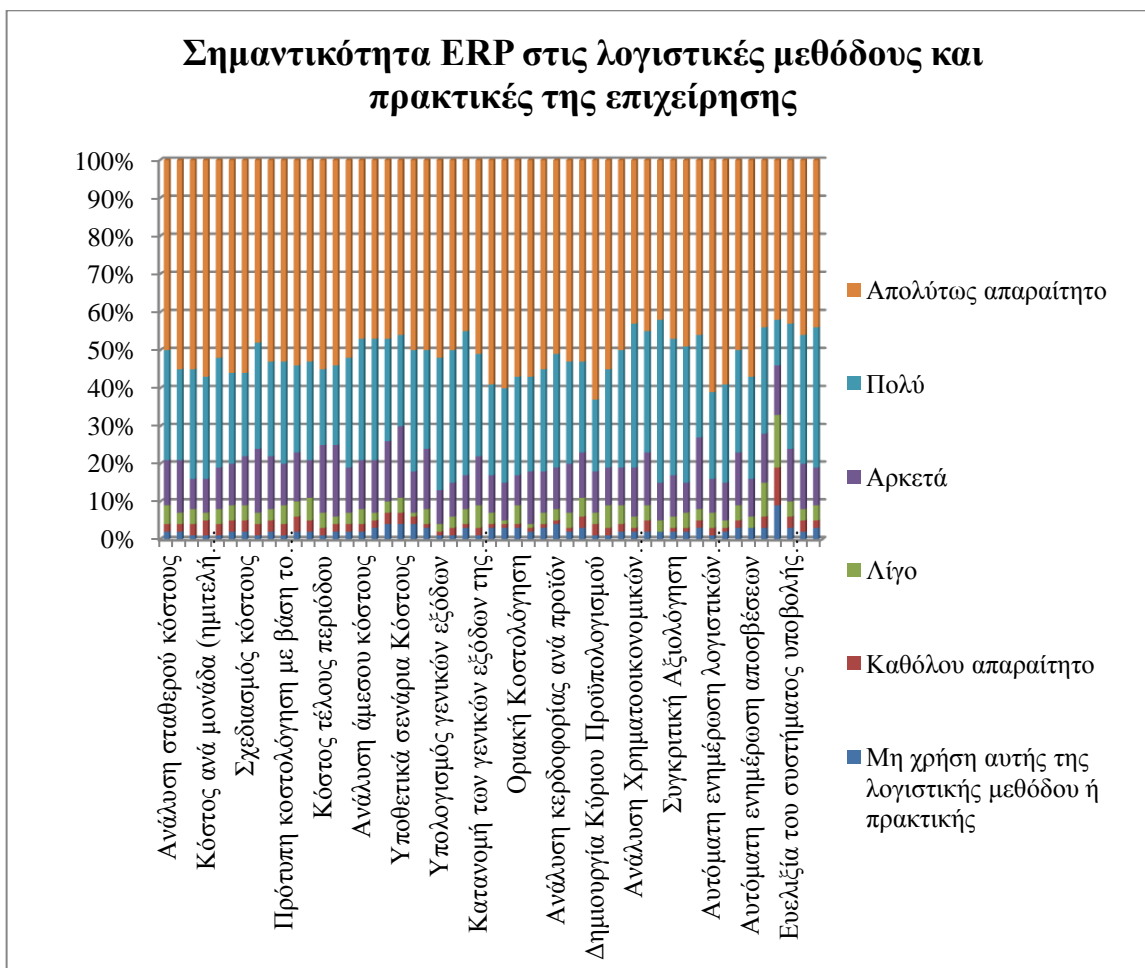
Ανάλυση χρηματοοικονομικών δεικτών	2	1	3	13	38	43	100
Ανάλυση μη χρηματοοικονομικών δεικτών	2	3	4	14	32	45	100
Εσωτερικός έλεγχος	2	0	3	10	43	42	100
Συγκριτική αξιολόγηση	2	1	3	11	36	47	100
Μέθοδοι αποτίμησης	2	1	4	8	36	49	100
Υπολογισμός διακυμάνσεων	3	2	3	19	27	46	100
Αυτόματη ενημέρωση λογιστικών καταστάσεων	1	2	4	9	23	61	100
Αυτόματη ενημέρωση απογραφής	2	1	2	10	26	59	100
Αυτόματη ενημέρωση αποτίμησης	3	2	4	14	27	50	100
Αυτόματη ενημέρωση αποσβέσεων	3	0	3	10	27	57	100
Επιχειρηματική ευφυΐα	3	3	9	13	28	44	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.3 από προηγούμενη σελίδα)

<b>Βραδύτητα του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών</b>	<b>9</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>13</b>	<b>12</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
<b>Ευελιξία του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>43</b>	<b>100</b>
<b>Ακρίβεια του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>34</b>	<b>46</b>	<b>100</b>
<b>Αξιοπιστία του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>10</b>	<b>37</b>	<b>44</b>	<b>100</b>

**Διάγραμμα 1.3 Σημαντικότητα ERP στις λογιστικές μεθόδους και πρακτικές της επιχείρησης**



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

Σχετικά με τις αιτίες που δυσκολεύουν τον χρήστη των Πληροφοριακών Συστημάτων, οι ερωτηθέντες απάντησαν σε ποσοστό 47%, ότι σε πολύ υψηλό βαθμό ευθύνεται η ανεπαρκής εμπειρία του χρήστη σε ΠΣ, σε 52% η ανεπαρκής εκπαίδευση του τελικού χρήστη του ΠΣ, σε 47% η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής στο

προσωπικό και σε ποσοστό 42% η ανεπαρκής εμπειρία στις δυνατότητες των ΠΣ. Όσον αφορά τις πολλές προσαρμογές που χρειάζεται το ΠΣ, την έλλειψη προσωπικού χρηστών, την αρνητική στάση του προσωπικού για τη χρήση ΠΣ, αν οι τελικοί χρήστες θεωρούν ότι η διαδικασία εφαρμογής του ΠΣ δεν είναι φιλική προς το χρήστη, την έλλειψη προαπαιτούμενων διαδικασιών και δεδομένων, το ανεπαρκές υλικό, αν η επιχείρηση θεωρεί ότι η διαδικασία εφαρμογής ΠΣ δεν αξίζει τον κόπο και τα ανεπαρκή ιστορικά δεδομένα στη βάση δεδομένων του ΠΣ, παρατηρούμε χαμηλά ποσοστά στην έρευνά μας όπου ο υψηλός βαθμός κίνδυνου δεν ξεπερνά το 40%. (βλ. *Γράφημα 1.4 και Πίνακα 1.4*).

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι οι κυριότερες αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των πληροφοριακών συστημάτων σχετίζονται με το πρόσωπο του χρήστη και τις ικανότητες αυτού και όχι με το ίδιο το ΠΣ. Ειδικότερα, οι ερωτηθέντες φαίνεται να επικεντρώνονται και να αναδεικνύουν ως μεγαλύτερο εμπόδιο στην χρήση των ΠΣ την ανεπαρκή εκπαίδευση και εμπειρία σε σχέση με αυτό, γεγονός που δείχνει ότι στην σημερινή αγορά εργασίας η αναγκαιότητα και εξέλιξη των ΠΣ βρίσκεται σε πρώιμο στάδιο. Οι ίδιοι θα πρέπει να είναι έτοιμοι να δεχτούν καινούρια συστήματα και νέους τρόπους διεκπεραίωσης των εργασιών τους και να είναι δεκτικοί στην απόκτηση νέων εφοδίων και εμπειριών. Για να μπορέσουν να αποδώσουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους, προς όφελος της επιχείρησης, απαιτείται πολύ καλή γνώση χειρισμού του ΠΣ. Το ίδιο ισχύει και για αυτούς που ασχολούνται με την εγκατάσταση του.

Περαιτέρω, αιτίες που συνδέονται με την δυσκολία της χρήσης των ΠΣ σχετίζονται με την ίδια τη λειτουργία της επιχείρησης και τη στάση τους απέναντι στην υιοθέτηση των ΠΣ. Πολλές φορές, συναντάμε επιχειρήσεις που δεν είναι θετικές στην υιοθέτηση ενός πληροφοριακού συστήματος. Αυτό οφείλεται στο ότι στην στάθμιση κόστους-οφέλους υπερισχύει το πρώτο και η επένδυση δεν θεωρείται συμφέρουσα. Το κόστος αποτελεί ανασταλτικό παράγοντα για τη μη εγκατάσταση ενός τέτοιου συστήματος. Πιο συγκεκριμένα, για μια επιχείρηση η οποία δεν έχει μεγάλα περιθώρια κέρδους, η επένδυση εγκατάστασης ενός ΠΣ η οποία είναι αρκετά κοστοβόρα, θα οδηγήσει σε αύξηση των τιμών των προϊόντων/υπηρεσιών, ώστε να καλύψει το κόστος της επένδυσης αυτής. Ως εκ τούτου, η αύξηση των τιμών οδηγεί σε μείωση των πωλήσεων και του "τζίρου" της. Γι' αυτό το λόγο, επειδή το κόστος είναι μεγάλο, η επιχείρηση θα πρέπει να πληροί όλες τις προϋποθέσεις ώστε να μπορεί να ανταπεξέλθει στην πολυπλοκότητα που χαρακτηρίζει ένα

πληροφοριακό σύστημα. Για την ικανοποιητική εφαρμογή ενός συστήματος, μπορεί να χρειαστεί, πολλές φορές, και ανασχεδιασμός της επιχείρησης.

**Πίνακας 1.4 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ)**

	Καθόλου	Χαμηλό βαθμός	Μέτριος βαθμός	Υψηλός βαθμός	Πολύ Υψηλός βαθμός	Σύνολο
Απαιτούνται πάρα πολλές προσαρμογές- παραμετροποιήσεις στο ΠΣ	3	9	26	26	36	100
Ανεπαρκής εμπειρία σε ΠΣ	4	7	15	27	47	100
Ανεπαρκής εκπαίδευση του τελικού χρήστη του ΠΣ	4	7	14	23	52	100
Η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής στο προσωπικό	6	8	15	24	47	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.4 στην επόμενη σελίδα)



(συνέχεια του Πίνακα 1.4 από προηγούμενη σελίδα)

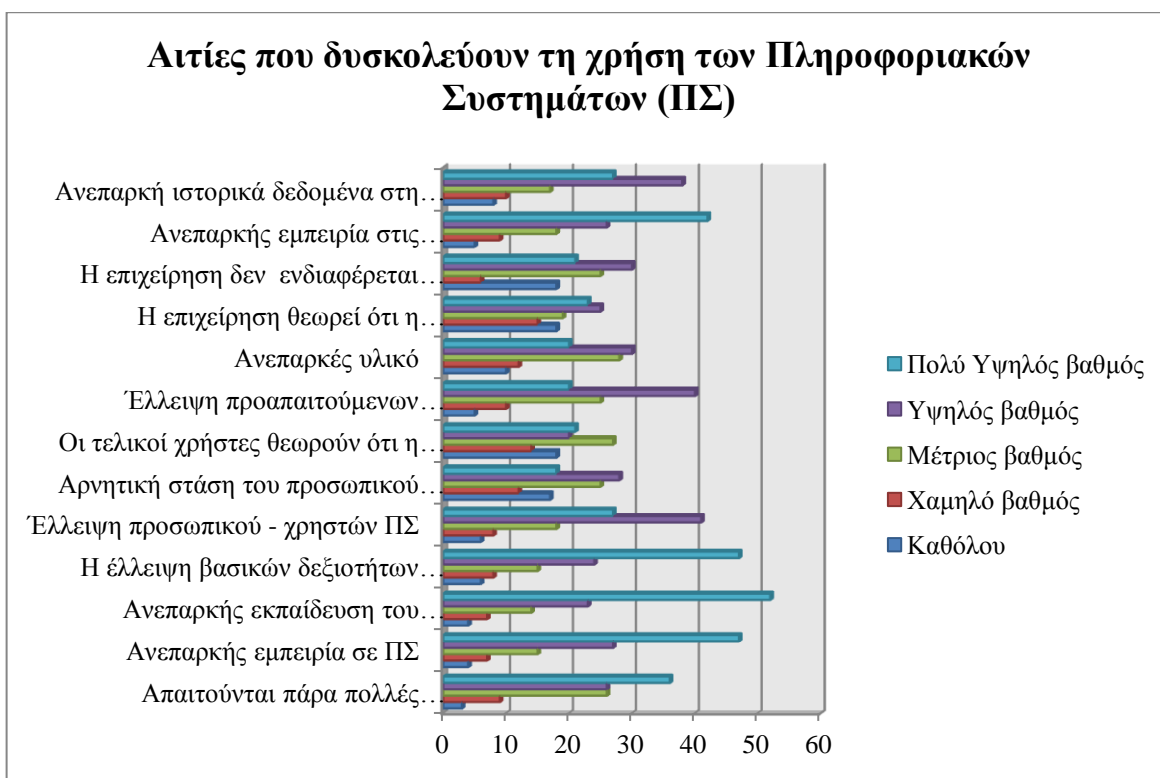
Έλλειψη προσωπικού - χρηστών ΠΣ	6	8	18	41	27	100
Αρνητική στάση του προσωπικού στη χρήση ΠΣ	17	12	25	28	18	100
Οι τελικοί χρήστες θεωρούν ότι η διαδικασία εφαρμογής του ΠΣ δεν είναι φιλική προς το χρήστη	18	14	27	20	21	100
Έλλειψη προαπαιτούμενων διαδικασιών και δεδομένων	5	10	25	40	20	100
Ανεπαρκές υλικό	10	12	28	30	20	100
Η επιχείρηση θεωρεί ότι η διαδικασία εφαρμογής ΠΣ δεν αξίζει τον κόπο	18	15	19	25	23	100
Η επιχείρηση δεν ενδιαφέρεται ακόμη για την διαδικασία εφαρμογής ΠΣ	18	6	25	30	21	100

(συνέχεια του Πίνακα 1.4 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.4 από προηγούμενη σελίδα)

<b>Ανεπαρκής εμπειρία στις δυνατότητες των ΠΣ</b>	<b>5</b>	<b>9</b>	<b>18</b>	<b>26</b>	<b>42</b>	<b>100</b>
<b>Ανεπαρκή ιστορικά δεδομένα στη βάση δεδομένων του ΠΣ</b>	<b>8</b>	<b>10</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>27</b>	<b>100</b>

**Διάγραμμα 1.4 Αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση των Πληροφοριακών Συστημάτων (ΠΣ)**



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

Σε ερώτηση σχετικά με τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του πληροφοριακού συστήματος, η υποστήριξη αυτού από την ανώτατη διοίκηση της επιχείρησης θεωρείται ότι συμβάλλει πάρα πολύ σε ποσοστό 53%. Στη συνέχεια σε υψηλά ποσοστά που ξεπερνούν το 50% θεωρούν πως βοήθα πάρα πολύ στην αποτελεσματική διαχείριση του έργου του χρήστη, στη συμμετοχή του χρήστη στο ΠΣ, στην ικανότητα της ομάδας έργου, στην κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών, στην επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων αντίστοιχα, στη διαχείριση των προσδοκιών. Ενώ θετικά μεν αλλά σε μικρότερο ποσοστό, απάντησαν ότι στους παράγοντες που συμβάλλουν στο πληροφοριακό σύστημα εντάσσονται ο ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών, το ταίριασμα μεταξύ software και hardware, η εκπαίδευση σε νέες επιχειρησιακές διεργασίες και η διαχείριση των αλλαγών (βλ. *Γράφημα 1.5 και Πίνακα 1.5*).

Έτσι όπως συναντήσαμε στην παραπάνω ενότητα τις αιτίες που δυσκολεύουν τη χρήση ενός ΠΣ, μπορούμε να δούμε και τους παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος. Οι κυριότεροι παράγοντες είναι οι εξής: η ομάδα υλοποίησης, η διοικητική υποστήριξη και οι σύμβουλοι. Όσον αφορά τον πρώτο, θα πρέπει η διαλειτουργική (η διαλειτουργικότητα είναι μια διασταυρωμένη έννοια που επιτρέπει σε διάφορα εργαλεία να επικοινωνούν - όταν γνωρίζουμε το λόγο, και τον τρόπο, που μπορούν να λειτουργούν μαζί) ομάδα να αποτελείται από ένα μίγμα εσωτερικού προσωπικού και συμβούλων, θα πρέπει να έχει τεχνικές γνώσεις αλλά και γνώσεις σχετικά με την επιχείρηση, όπως και η αμοιβή και τα κίνητρα που λαμβάνουν να είναι ικανοποιητικά. Σχετικά με τον δεύτερο, η διοίκηση θα πρέπει να υποστηρίξει την εφαρμογή ενός τέτοιου συστήματος, να συμβάλει με προσωπική συμμετοχή και να παρεμβαίνει σε τυχόν δυσλειτουργίες στην ομάδα έργου. Η δομή του συστήματος πρέπει να είναι άρτια δομημένη. Ειδικότερα, θα πρέπει να έχει προσδιορισθεί ο στόχος της εφαρμογής του συστήματος με σαφήνεια και ακρίβεια και η πολιτική που θα ακολουθηθεί για την εδραίωση του. Τέλος, όσον αφορά τον τρίτο παράγοντα, θα πρέπει να επιλεγούν άτομα από το εσωτερικό της επιχείρησης ή από το εξωτερικό περιβάλλον αυτής τα οποία θα πρέπει να έχουν άρτια κατάρτιση στη δομή του λογισμικού, να συμμετέχουν σε πολλαπλά στάδια της εφαρμογής και να βρίσκονται υπό τον έλεγχο της εταιρίας.

**Πίνακας 1.5 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ)**

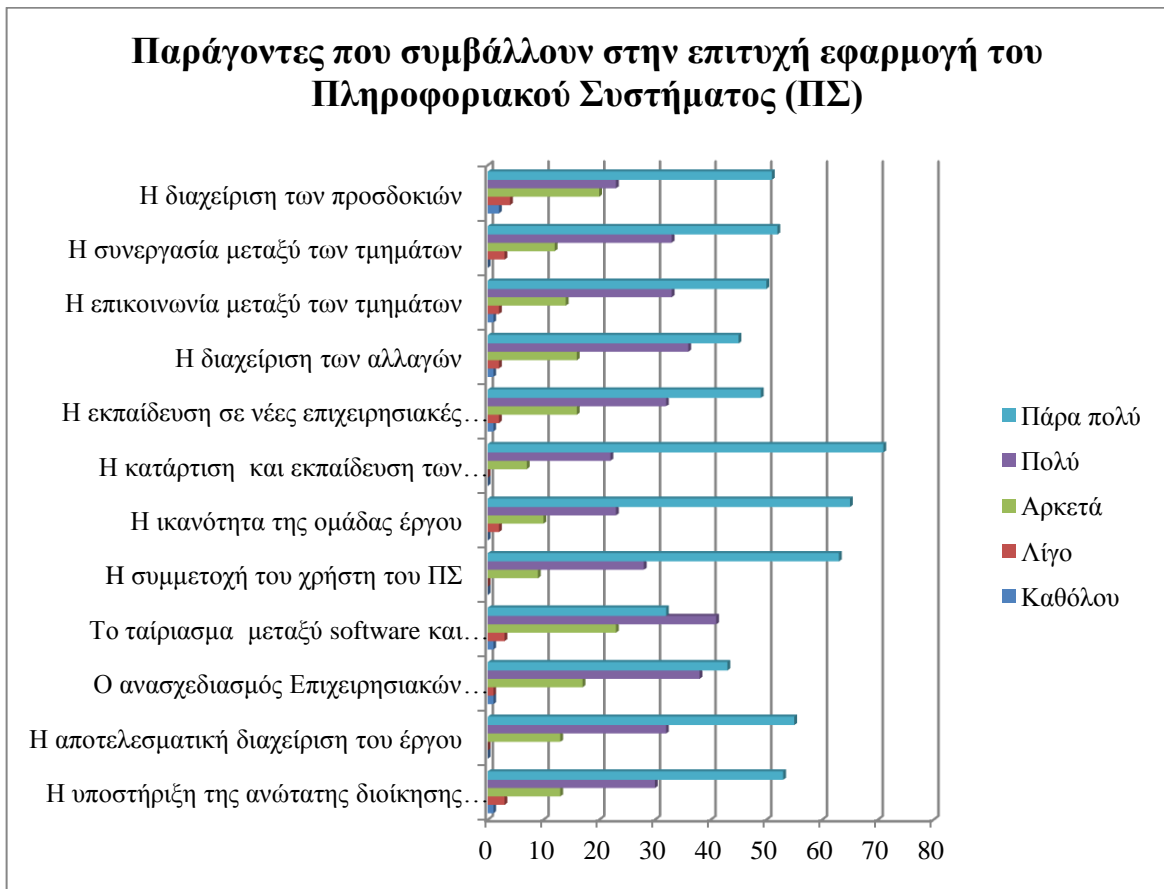
	<b>Καθόλου</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Πάρα πολύ</b>	<b>Σύνολο</b>
<b>Η υποστήριξη της ανώτατης διοίκησης της επιχείρησης</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>30</b>	<b>53</b>	<b>100</b>
<b>Η αποτελεσματική διαχείριση του έργου</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>13</b>	<b>32</b>	<b>55</b>	<b>100</b>
<b>Ο ανασχεδιασμός επιχειρησιακών διαδικασιών</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>38</b>	<b>43</b>	<b>100</b>
<b>Το ταίριασμα μεταξύ software και hardware</b>	<b>1</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>41</b>	<b>32</b>	<b>100</b>
<b>Η συμμετοχή του χρήστη του ΠΣ</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>	<b>28</b>	<b>63</b>	<b>100</b>
<b>Η ικανότητα της ομάδας έργου</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>23</b>	<b>65</b>	<b>100</b>
<b>Η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>100</b>

(συνέχεια του Πίνακα 1.5 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.5 από προηγούμενη σελίδα)

<b>Η εκπαίδευση σε νέες επιχειρησιακές διεργασίες</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>32</b>	<b>49</b>	<b>100</b>
<b>Η διαχείριση των αλλαγών</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>16</b>	<b>36</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<b>Η επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>100</b>
<b>Η συνεργασία μεταξύ των τμημάτων</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>12</b>	<b>33</b>	<b>52</b>	<b>100</b>
<b>Η διαχείριση των προσδοκιών</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>20</b>	<b>23</b>	<b>51</b>	<b>100</b>

**Διάγραμμα 1.5 Παράγοντες που συμβάλλουν στην επιτυχή εφαρμογή του Πληροφοριακού Συστήματος (ΠΣ)**



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

Στη συνέχεια και όσον αφορά τις ικανότητες του λογιστή σχετικά με την εκτέλεση του έργου του μέσω των πληροφοριακών συστημάτων, σημαντικές κρίνονται από τους ερωτηθέντες οι γνώσεις πληροφορικής και πιο συγκεκριμένα σε ποσοστό 40%. Επιπλέον, έκριναν απολύτως απαραίτητες, σε ποσοστό 42%, τις ευρύτερες γνώσεις για τη διοίκηση επιχειρήσεων, σε ποσοστό 45% τις ικανότητες συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, σε 53% τις αναλυτικές ικανότητες, σε 45% τις συμβουλευτικές ικανότητες / DSS, ενώ τις διαπροσωπικές ικανότητες σε 46% και τις εκπαιδευτικές ικανότητες σε 41%. Περαιτέρω απολύτως απαραίτητες σε ποσοστό 49% θεωρούνται, οι ικανότητες διαχείρισης έργου, σε 35% η υπομονή, οι ηγετικές ικανότητες σε 33%, οι ικανότητες εστίασης στο έργο σε 50% και οι ικανότητες διαχείρισης χρόνου σε 48%. Μεγάλα ποσοστά παρατηρούνται

στις λογιστικές ικανότητες, και τις δεξιότητες διαχείρισης εργασίας, ήτοι 67% και 54% αντίστοιχα (βλ. Γράφημα 1.6 και Πίνακα 1.6).

Όπως όλα τα επαγγέλματα, έτσι και αυτό του λογιστή αναπτύσσεται και προϋποθέτει εξοικείωση με την τεχνολογία. Η άριστη γνώση προγραμμάτων Η/Υ (π.χ. Excel) συνιστά βασική προϋπόθεση για την αποτελεσματικότητα του έργου του λογιστή, ενώ παράλληλα, η γνώση χειρισμού συστημάτων όπως τα ERP και άλλων βασικών λειτουργικών προγραμμάτων θεωρείται επιπλέον προσόν. Τα ανωτέρω αποτελέσματα αναδεικνύουν την είσοδο και αναγκαιότητα των πληροφοριακών συστημάτων στην καθημερινότητα των εργασιακών καθηκόντων του λογιστή και ότι χωρίς αυτά η εκτέλεση αυτών γίνεται πολύπλοκη.

**Πίνακας 1.6 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων**

	<b>Καθόλου απαραίτητο</b>	<b>Λίγο</b>	<b>Αρκετά</b>	<b>Πολύ</b>	<b>Απολύτως απαραίτητο</b>	<b>Σύνολο</b>
<b>Γνώσεις Πληροφορικής</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>19</b>	<b>40</b>	<b>39</b>	<b>100</b>
<b>Ικανότητες συνεργασίας με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>39</b>	<b>45</b>	<b>100</b>
<b>Αναλυτικές ικανότητες</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>27</b>	<b>53</b>	<b>100</b>
<b>Συμβουλευτικές ικανότητες / DSS</b>	<b>2</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>32</b>	<b>45</b>	<b>100</b>

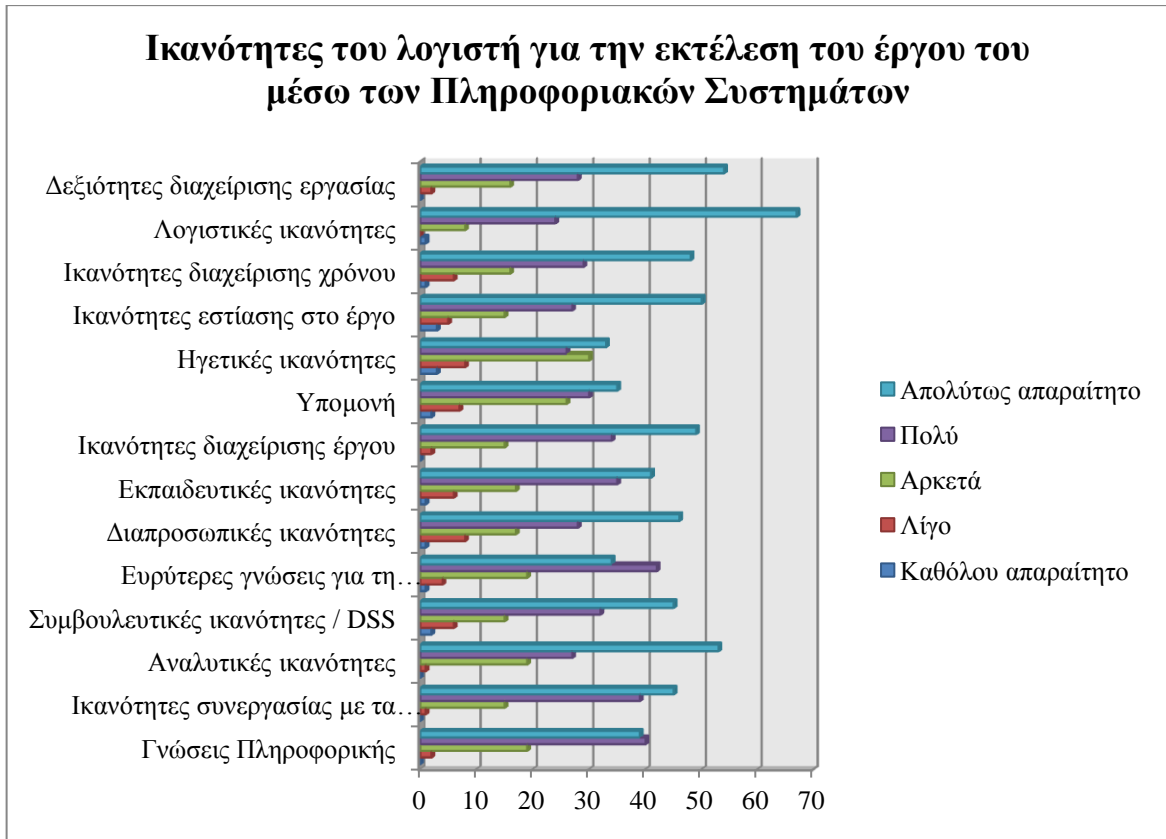
(συνέχεια του Πίνακα 1.6 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 1.6 από προηγούμενη σελίδα)

Ευρύτερες γνώσεις για τη διοίκηση επιχειρήσεων	1	4	19	42	34	100
Διαπροσωπικές ικανότητες	1	8	17	28	46	100
Εκπαιδευτικές ικανότητες	1	6	17	35	41	100
Ικανότητες διαχείρισης έργου	0	2	15	34	49	100
Υπομονή	2	7	26	30	35	100
Ηγετικές ικανότητες	3	8	30	26	33	100
Ικανότητες εστίασης στο έργο	3	5	15	27	50	100
Ικανότητες διαχείρισης χρόνου	1	6	16	29	48	100
Λογιστικές ικανότητες	1	0	8	24	67	100
Δεξιότητες διαχείρισης εργασίας	0	2	16	28	54	100



**Διάγραμμα 1.6 Ικανότητες του λογιστή για την εκτέλεση του έργου του μέσω των Πληροφοριακών Συστημάτων**



## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2. Βαθμός ικανοποίησης των πληροφοριακών συστημάτων**

Στο κεφάλαιο αυτό ακολουθεί αναφορά στον βαθμό ικανοποίησης των επιχειρήσεων από τη χρήση του πληροφοριακού προγράμματος, όπως επίσης το χρονικό διάστημα αλλά και το ποιο ERP χρησιμοποιούν.

### **2.1 Βαθμός ικανοποίησης για το σύστημα ERP που χρησιμοποιεί η επιχείρηση**

Στο ερώτημα που τέθηκε για το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες-ερωτηθέντες με το ERP λογισμικό που χρησιμοποιούν, απάντησαν θετικά πάνω από το 80%, σε ποσοστό 35% παρά πολύ, ενώ σε 26% απόλυτα και πολύ. Το 12% απάντησε αρκετά ικανοποιημένοι ,ενώ αρνητικά απάντησε μόλις το 1% (λίγο) (βλ. Γράφημα 2.1 και Πίνακα 2.1).

Ο μεγάλος ανταγωνισμός που υπάρχει στην αγορά έκανε όλο και περισσότερες επιχειρήσεις να εγκαθιστούν προγράμματα ERP, άσχετα με το μέγεθος ή τον κλάδο που δραστηριοποιούνται, για να γίνονται όλο και πιο ανταγωνιστικές. Έτσι, η ικανοποίηση ενός συστήματος ERP από τους διάφορους χρήστες, παίζει πολύ σημαντικό ρόλο για μια επιχείρηση. Όταν οι χρήστες μένουν ικανοποιημένοι από τη δουλειά τους, τότε βελτιώνεται και η λειτουργία της επιχείρησης<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Churchill.G.A . (1979) .A paradigm for developing better measures of marketing constructs

**Πίνακας 2.1 Βαθμός ικανοποίησης ERP λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0,00%
Πολύ λίγο	0	0,00%
Λίγο	1	1,00%
Αρκετά	12	12,00%
Πολύ	26	26,00%
Πάρα πολύ	35	35,00%
Απόλυτα	26	26,00%
Σύνολο	100	100,00 %

**Διάγραμμα 2.1 Βαθμός ικανοποίησης ERP λογισμικού που χρησιμοποιεί η επιχείρηση**



## 2.2 Βαθμός ικανοποίησης για το πληροφοριακό σύστημα που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση των προϊόντων/υπηρεσιών

Το επόμενο ερώτημα που τέθηκε, σχετίζεται με το πόσο ικανοποιημένοι είναι οι χρήστες του ΠΣ σχετικά με την κοστολόγηση των προϊόντων και υπηρεσιών. Και εδώ τα αποτελέσματα είναι θετικά σε ποσοστό 35% δηλώνουν παρά πολύ ευχαριστημένοι, το 23% απόλυτα ευχαριστημένοι και το 19% πολύ ευχαριστημένοι. Σε πιο χαμηλά ποσοστά, το 15% των ερωτηθέντων είναι αρκετά ευχαριστημένοι, ενώ μόλις το 7% λίγο και 1% πολύ λίγο (βλ. Γράφημα 2.2 και Πίνακα 2.2).

Τα πληροφοριακά συστήματα έχουν περάσει από αρκετά στάδια εξέλιξης και η λειτουργία τους κρίνεται απαραίτητη, όπως φαίνεται και από τα αποτελέσματα. Σ' αυτό βοήθησε ο ανταγωνισμός και η μεγάλη πληθώρα πληροφοριακών συστημάτων που βρίσκονται στην αγορά. Για αυτό και η ικανοποίηση από ένα πληροφοριακό σύστημα είναι πολύ σημαντική και βοηθά στη σωστή λειτουργία της επιχείρησης. Ένα σημαντικό κομμάτι της λειτουργίας της επιχείρησης είναι και η κοστολόγηση των προϊόντων/υπηρεσιών. Η κοστολόγηση από μόνη της, αποτελεί ξεχωριστό κομμάτι στη λογιστική επιστήμη. Η παραγωγή προϊόντων ή η παροχή υπηρεσιών εμπεριέχουν δαπάνες, τις οποίες οι επιχειρήσεις καλύπτουν από την τιμή πώλησης, και φυσικά εμπεριέχουν και ένα περιθώριο κέρδους. Όσο μεγαλύτερο είναι το περιθώριο, τόσο μεγιστοποιείται και το κέρδος για την επιχείρηση.

**Πίνακας 2.2 Βαθμός ικανοποίησης ΠΣ που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών**

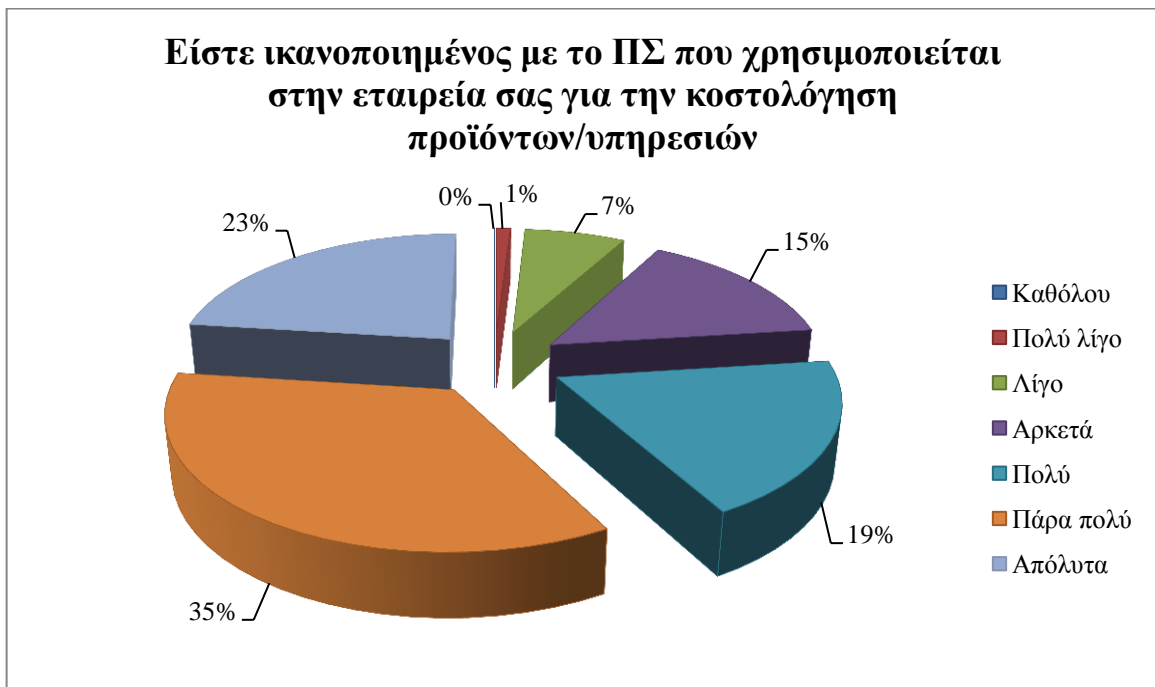
	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Καθόλου	0	0,00%
Πολύ λίγο	1	1,00%
Λίγο	7	7,00%
Αρκετά	15	15,00%
Πολύ	19	19,00%

(συνέχεια του Πίνακα 2.2 στην επόμενη σελίδα)

(συνέχεια του Πίνακα 2.2 από προηγούμενη σελίδα)

<b>Πάρα πολύ</b>	<b>35</b>	<b>35,00%</b>
<b>Απόλυτα</b>	<b>23</b>	<b>23,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 2.2 Βαθμός ικανοποίησης ΠΣ που χρησιμοποιεί η εταιρεία για την κοστολόγηση προϊόντων/υπηρεσιών**



### **2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στις επιχειρήσεις**

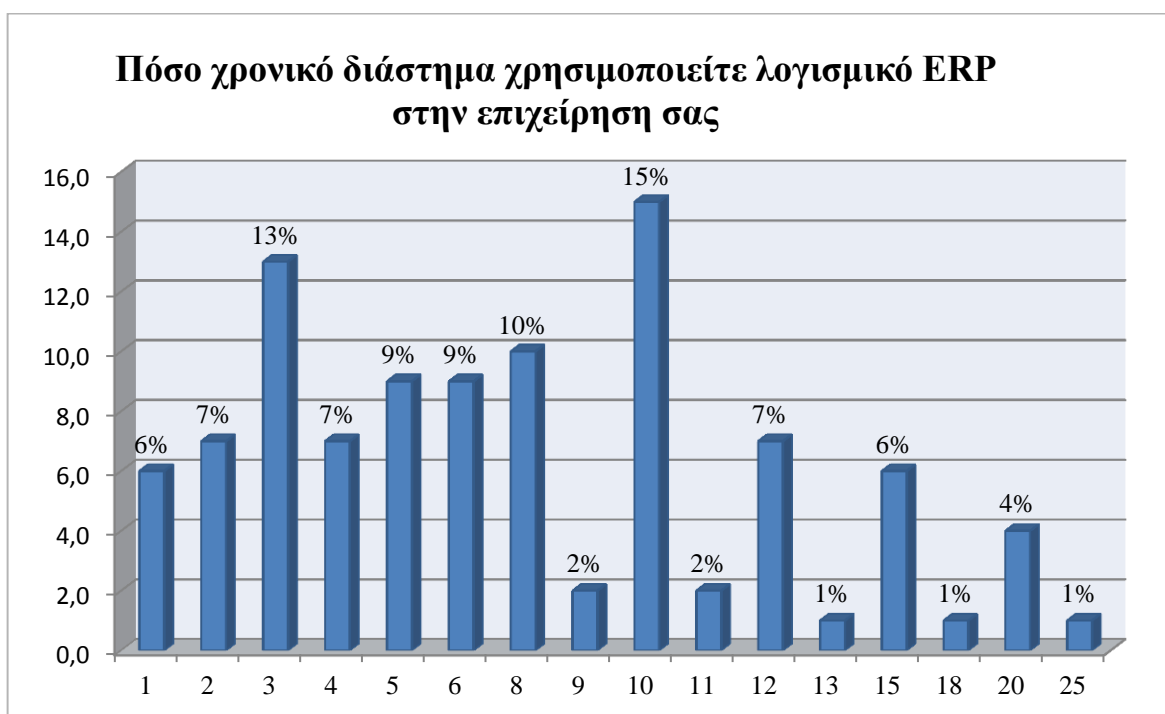
Στην επόμενη ερώτηση του ερωτηματολογίου σχετικά με το χρονικό διάστημα που χρησιμοποιούν τα ERP στις επιχειρήσεις τους, το μεγαλύτερο ποσοστό, δηλαδή το 80% των ερωτηθέντων απάντησαν ότι το χρονικό διάστημα χρήσης τους, κυμαίνεται από 1-10 έτη, ενώ σε ποσοστά 6%, 7% και 4% απάντησαν 12, 15 και 20 έτη αντίστοιχα (βλ. Γράφημα 2.3 και Πίνακα 2.3).

Η χρησιμότητα ενός λογισμικού ERP καθορίζεται και από το χρονικό διάστημα το οποίο εξειδικεύονται οι τελικοί χρήστες. Η εξειδίκευση των χρηστών, ιδιαίτερα στις μεγάλες επιχειρήσεις, καθορίζει την εύρυθμη λειτουργία τους. Η κατανομή των ρόλων και των καθηκόντων των εργαζομένων απαιτεί εξειδίκευση, γνώση και εμπειρία στα εκάστοτε τμήματα των επιχειρήσεων (π.χ. αγορές, πωλήσεις, συμφωνία καρτελών με τους προμηθευτές, πιστωτικό έλεγχο κ.α.). Όσον αφορά το τμήμα της κοστολόγησης, το γεγονός ότι ποσοστό άνω του 65% ξεπερνά τα 5 έτη χρησιμοποίησης ενός ERP, το οποίο κρίνεται εύλογο χρονικό διάστημα για την αποτελεσματική χρήση αυτού, αποδεικνύει την ήδη υπάρχουσα εμπειρία των χρηστών στην αγορά εργασίας του δείγματος μας.

**Πίνακας 2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στην επιχείρηση (ΕΤΗ)**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>1</b>	<b>6</b>	<b>6,00%</b>
<b>2</b>	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
<b>3</b>	<b>13</b>	<b>13,00%</b>
<b>4</b>	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
<b>5</b>	<b>9</b>	<b>9,00%</b>
<b>6</b>	<b>9</b>	<b>9,00%</b>
<b>8</b>	<b>10</b>	<b>10,00%</b>
<b>9</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>10</b>	<b>15</b>	<b>15,00%</b>
<b>11</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>12</b>	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
<b>13</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>15</b>	<b>6</b>	<b>6,00%</b>
<b>18</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>20</b>	<b>4</b>	<b>4,00%</b>
<b>25</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 2.3 Χρονικό διάστημα χρησιμοποίησης λογισμικού ERP στην επιχείρηση (ΕΤΗ)**



## 2.4 Ποιό ERP λογισμικό χρησιμοποιεί η επιχείρηση

Το ERP με τη μεγαλύτερη χρήση στην Ήπειρο είναι το Softone σε ποσοστό 36%, ακολουθεί σε ποσοστό 23% της Singular Logic (SEN) και σε 14% το Atlantis. Σε μικρότερα ποσοστά, κάτω από 5%, χρησιμοποιούν τα Κεφάλαιο, Altec, Entersoft, Pylon και άλλα (βλ. Γράφημα 2.4 και Πίνακα 2.4).

Στην ελληνική αγορά διατίθενται διάφορα ERP. Κάθε ERP είναι ξεχωριστό και έχει τις δικές του ιδιαιτερότητες. Ανάλογα με τη χρήση που απαιτείται από κάθε επιχείρηση επιλέγεται αυτό που καλύπτει τις ανάγκες της. Έχει σημασία να ελέγχεται με προσοχή η επιλογή του ERP με βάση το σκοπό χρήσης του, καθώς το κόστος για την εγκατάστασή του είναι πολύ μεγάλο. Π.χ. αν μια επιχείρηση διαθέτει μεγάλη αποθήκη θα χρησιμοποιήσει ένα πολύπλοκο ERP, ένα λογιστικό γραφείο το οποίο προσφέρει μόνο υπηρεσίες ένα πιο απλό ενώ μια επιχείρηση που έχει ως σκοπό την μεταπώληση λίγο πιο πολύπλοκο. Η διαφορετικότητα των ERP δεν οδηγεί στην κρίση το ποιο είναι καλύτερο ή χειρότερο αλλά

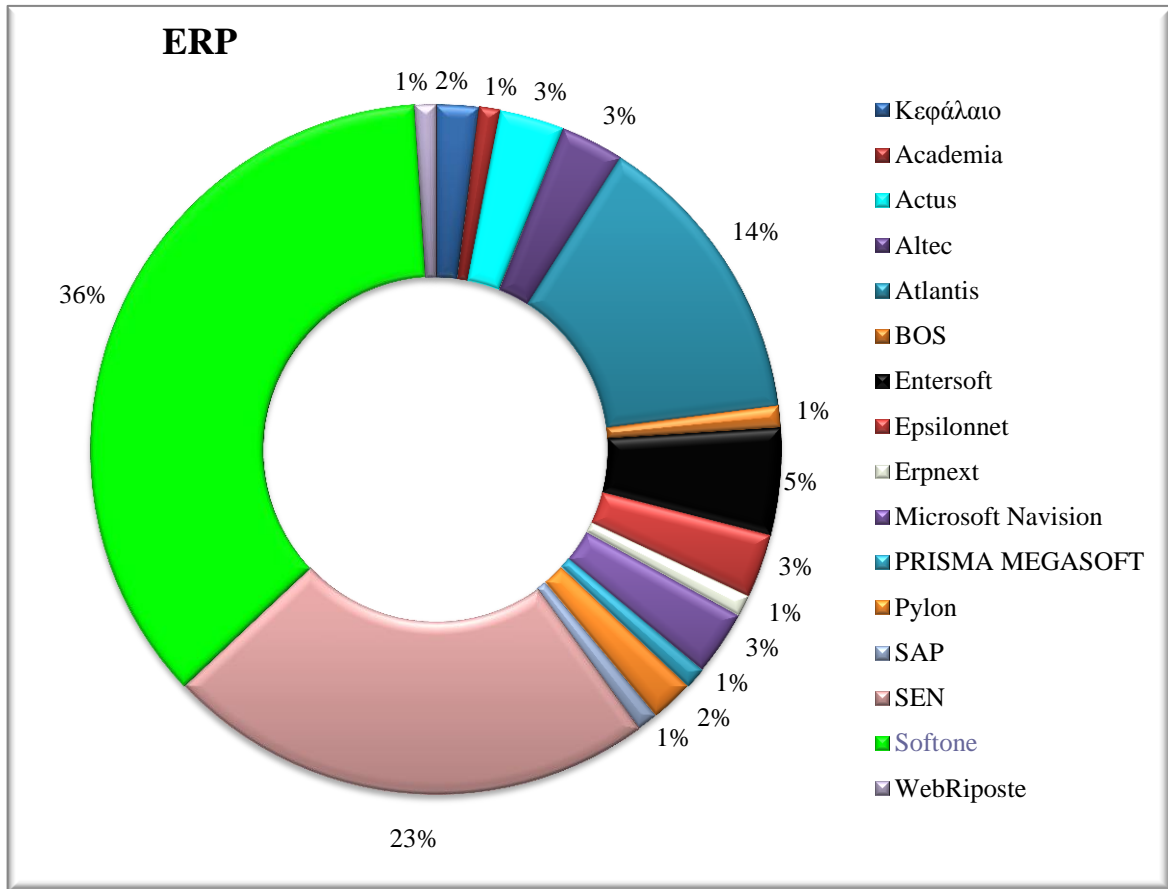
κρίνονται ανάλογα με τον σκοπό χρήσης τους και τη λειτουργία της επιχείρησης στην οποία θα χρησιμοποιηθούν.

**Πίνακας 2.4 ERP λογισμικό**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Κεφάλαιο</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>Academia</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Actus</b>	<b>3</b>	<b>3,00%</b>
<b>Altec</b>	<b>3</b>	<b>3,00%</b>
<b>Atlantis</b>	<b>14</b>	<b>14,00%</b>
<b>BOS</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Entersoft</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Epsilon.net</b>	<b>3</b>	<b>3,00%</b>
<b>ErpNext</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Microsoft Navision</b>	<b>3</b>	<b>3,00%</b>
<b>PRISMA MEGASOFT</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Pylon</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>SAP</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>SEN</b>	<b>23</b>	<b>23,00%</b>
<b>Softone</b>	<b>36</b>	<b>36,00%</b>
<b>WebRiposte</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>



Διάγραμμα 2.4 ERP λογισμικό



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3. Η επιχείρηση

Στο κεφάλαιο αυτό εξετάζουμε το είδος, τη μορφή, τον κλάδο και το μέγεθος των επιχειρήσεων που έλαβαν μέρος στην έρευνά μας. Επιπλέον, θα προσδιορίσουμε τον αριθμό εργαζομένων που απασχολούν οι επιχειρήσεις, αλλά και πιο συγκεκριμένα στο λογιστήριο αυτών. Τέλος, θα δούμε τον μέσο κύκλο εργασιών τα τελευταία τρία χρόνια, όπως και το ποσοστό πωλήσεων στο εξωτερικό καθώς και αν οι επιχειρήσεις χρησιμοποιούν κάποιο σύστημα πιστοποίησης ποιότητας.

### 3.1 Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης

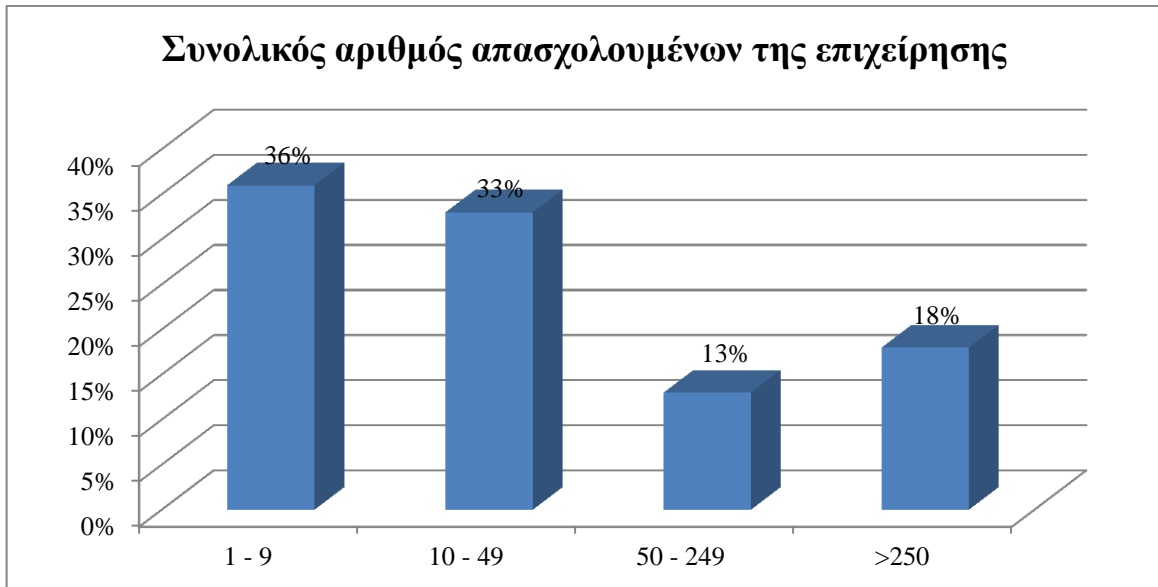
Από τα αποτελέσματα της έρευνας το 36% των επιχειρήσεων απασχολεί από 1 έως 9 άτομα, το 33% από 10 έως 49, το 13% από 50 έως 249 εργαζόμενους, ενώ το 18% απασχολεί πάνω από 250 εργαζόμενους (βλ. *Γράφημα 3.1* και *Πίνακα 3.1*).

Παρόλο που η ανεργία τα τελευταία χρόνια βρίσκεται σε υψηλά ποσοστά, τα στοιχεία που συλλέξαμε από την έρευνα, μας φανερώνουν άνθιση στον επιχειρηματικό τομέα στην περιοχή της Ηπείρου. Τα στοιχεία μας λόγω της πληρότητάς τους χαρτογραφούν με τον πλέον ξεκάθαρο τρόπο την επιχειρηματική δραστηριότητα της Ηπείρου, παράλληλα με την απασχόληση, ενώ συγχρόνως αναδεικνύουν την κινητικότητα της μικρής, μεσαίας και μεγάλης επιχείρησης στη δομή και ανάπτυξη της εγχώριας οικονομίας.

**Πίνακας 3.1 Συνολικός αριθμός απασχολούμενων της επιχείρησης**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<b>1-9</b>	<b>36</b>	<b>36,00%</b>
<b>10-49</b>	<b>33</b>	<b>33,00%</b>
<b>50-249</b>	<b>13</b>	<b>13,00%</b>
<b>&gt;250</b>	<b>18</b>	<b>18,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.1 Συνολικός αριθμός απασχολουμένων της επιχείρησης**



### **3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης**

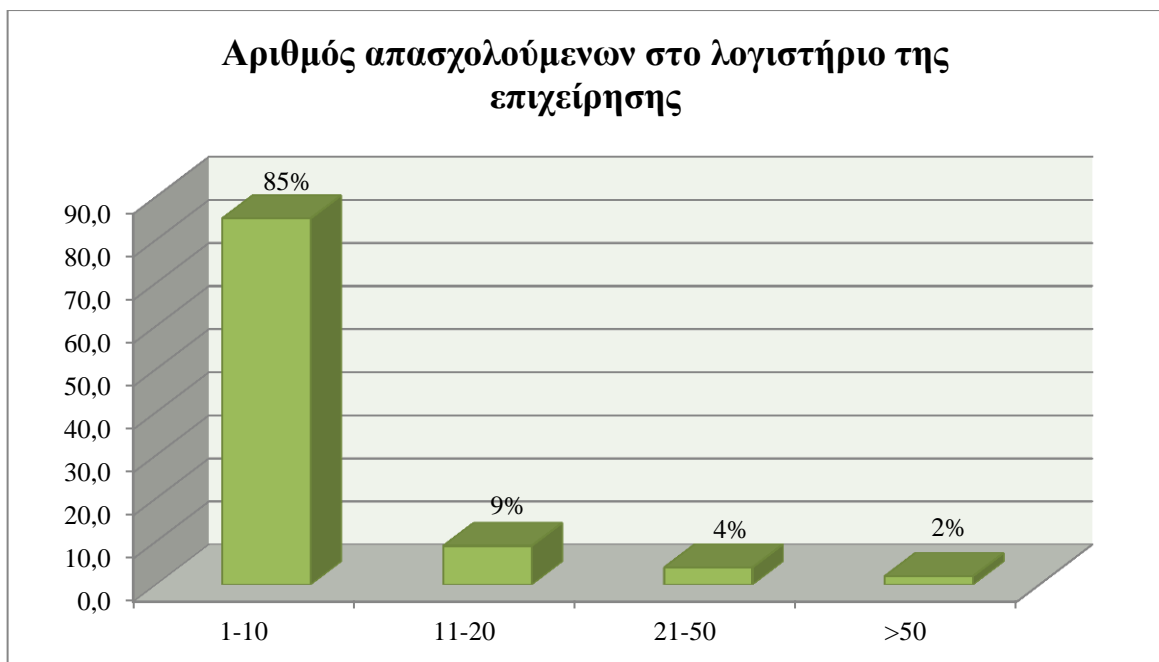
Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας διαπιστώνεται ότι, το 85% των επιχειρήσεων απασχολεί από 1 έως 10 άτομα, το 9% από 11 έως 20, το 4% από 21 έως 50 εργαζόμενους, ενώ μόλις 2% απασχολεί πάνω από 50 εργαζόμενους στο λογιστήριο (βλ. *Γράφημα 3.2 και Πίνακα 3.2*).

Αναμφισβήτητα η "καρδιά" μιας επιχείρησης είναι το λογιστήριο. Η σωστή οργάνωση του λογιστηρίου θα έχει ως συνέπεια την γρήγορη και ασφαλή λήψη των οικονομικών πληροφοριών, εξοικονομώντας έτσι χρόνο και χρήμα. Στα καθήκοντα των εργαζομένων του λογιστηρίου είναι η καταχώρηση και ο έλεγχος τιμολογίων αγορών, τιμολογίων δαπανών, τράπεζες, προμηθευτές, ο έλεγχος του ημερήσιου ταμείου, παρακολούθηση αποθήκης κ.α. Παρακολουθώντας, τις προδιαγραφές ενός οργανωμένου λογιστηρίου και τις απαιτήσεις που δημιουργούνται για τη σωστή λειτουργία του, και λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της έρευνας, καταλήγουμε στην σημασία της στελέχωσης του λογιστηρίου από όσον το δυνατόν περισσότερα και έμπειρα άτομα, χωρίς ωστόσο να επιβαρύνεται με επιπλέον κόστος (λειτουργικό και οικονομικό) η επιχείρηση.

**Πίνακας 3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>1-10</b>	<b>85</b>	<b>85,00%</b>
<b>11-20</b>	<b>9</b>	<b>9,00%</b>
<b>21-50</b>	<b>4</b>	<b>4,00%</b>
<b>&gt;50</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.2 Αριθμός απασχολούμενων στο λογιστήριο της επιχείρησης**



### **3.3 Μέσος κύκλος εργασιών της επιχείρησης την τελευταία τριετία**

Στην ερώτηση τέθηκε σχετικά με τον μέσο κύκλο εργασιών την τελευταία τριετία στην επιχείρηση όπου εργάζονται, το μεγαλύτερο ποσοστό καταλαμβάνουν επιχειρήσεις από 0 έως 199.999 € με 38%, 2% από 200.000 – 450.000, 7% από 450.000 – 950.000, σημαντικό ποσοστό επίσης έχει η κατηγορία από 950.000 – 2.050.000 15%, 2.500.000 –

4.500.000 8%, 4.500.000 – 10.000.000 10%, 10.000.000 – 18.000.000 2% και από 18 εκατομμύρια και άνω 18%, εξίσου σημαντικό ποσοστό (βλ. Γράφημα 3.3 και Πίνακα 3.3).

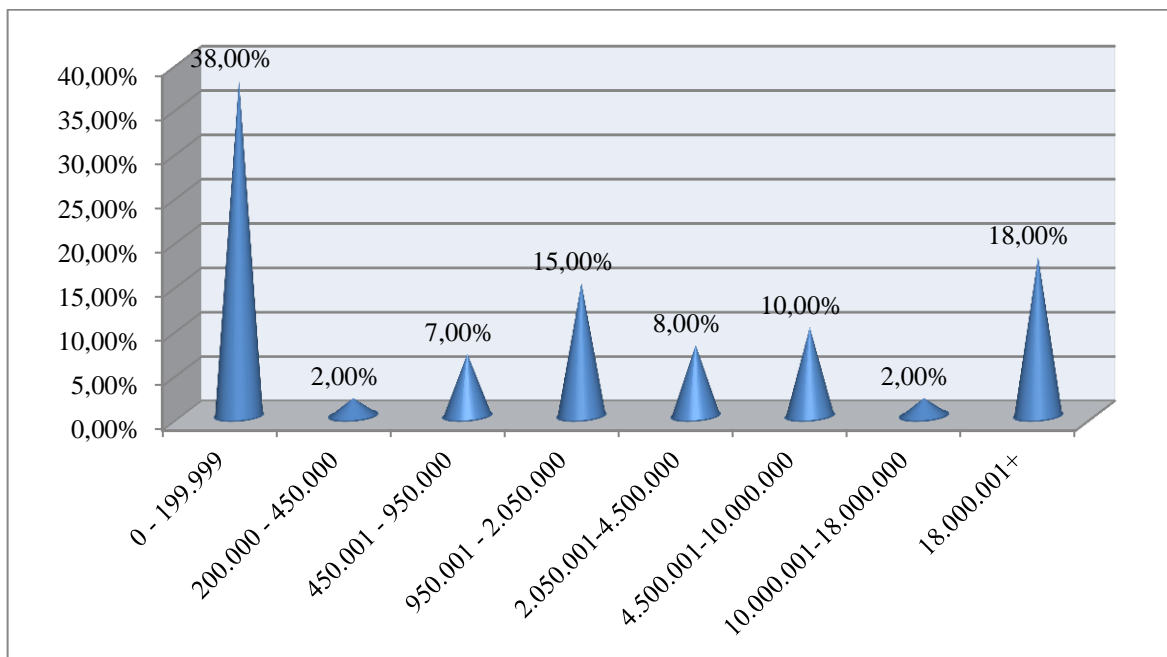
Με βάση το νόμο 4308/2014, πολύ μικρές επιχειρήσεις είναι αυτές που ο κύκλος εργασιών δεν υπερβαίνει τα 2 εκατ. ευρώ και απασχολούν λιγότερους από 10 εργαζομένους, μικρές είναι αυτές που ο κύκλος εργασιών δεν ξεπερνά τα 10 εκατ. ευρώ και τους 50 εργαζομένους, μεσαίες είναι αυτές που ο κύκλος εργασιών δεν ξεπερνά τα 50 εκατ. ευρώ και τους 250 εργαζομένους και όσες υπερβαίνουν τα 50 εκατ. ευρώ και τους 250 εργαζομένους θεωρείται μεγάλη επιχείρηση.

Σκοπός του ερωτήματος αυτού, είναι να δείξουμε πόσο σημαντικό είναι ένα ERP σύστημα για μια επιχείρηση (πολύ μικρή, μικρή, μεσαία), χωρίς να παίζει ρόλο το μέγεθός της. Σίγουρα όσο μεγαλύτερη είναι μια επιχείρηση, αυξάνεται και η πολυπλοκότητα της και το ERP γίνεται επιτακτική ανάγκη, αλλά και για τις πολύ μικρές είναι εξίσου σημαντικό.

**Πίνακας 3.3 Μέσος κύκλος εργασιών επιχείρησης την τελευταία τριετία (σε ευρώ €)**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>0 - 199.999</b>	<b>38</b>	<b>38,00%</b>
<b>200.000 - 450.000</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>450.001 - 950.000</b>	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
<b>950.001 - 2.050.000</b>	<b>15</b>	<b>15,00%</b>
<b>2.050.001-4.500.000</b>	<b>8</b>	<b>8,00%</b>
<b>4.500.001-10.000.000</b>	<b>10</b>	<b>10,00%</b>
<b>10.000.001-18.000.000</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>18.000.001+</b>	<b>18</b>	<b>18,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.3 Μέσος κύκλος εργασιών επιχείρησης την τελευταία τριετία (σε ευρώ €)**



### 3.4 Η επιχείρηση είναι

Σχετικά με τη μορφή της επιχείρησης, το μεγαλύτερο ποσοστό στην Ήπειρο καταλαμβάνουν οι ανεξάρτητες επιχειρήσεις 76%, μικρότερο ποσοστό οι μητρικές 10% και σε ακόμα πιο χαμηλά ποσοστά βρίσκονται οι θυγατρικές 5%, οι συνδεδεμένες 5%, αυτές που λειτουργούν ως Franchise 2% και σε ποσοστό 2% σε κάθε άλλη μορφή (βλ. *Γράφημα 3.4 και Πίνακα 3.4*).

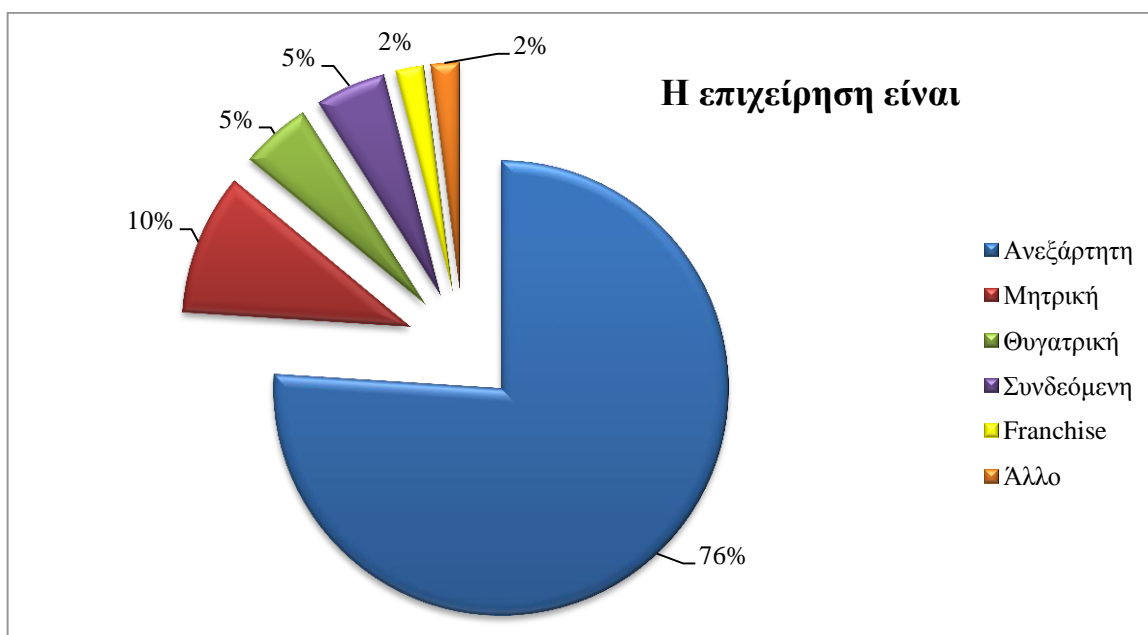
Τα 3/4 του δείγματος αφορούν τις ανεξάρτητες επιχειρήσεις, ενώ πιο μικρό ποσοστό αφορά τις μητρικές, θυγατρικές και συνδεδεμένες επιχειρήσεις, αφού αυτές προϋποθέτουν δημιουργία ομίλων επιχειρήσεων. Όμιλο επιχειρήσεων ονομάζουμε την ύπαρξη πολλών οντοτήτων-επιχειρήσεων υπό την διοίκηση και τον έλεγχο μίας, που την ονομάζουμε μητρική. Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αύξηση στη δημιουργία ομίλων, και αυτό κυρίως συμβαίνει για λόγους ανταγωνισμού, είτε για την κάλυψη των αναγκών τους διότι η τεχνολογία εξελίσσεται ραγδαία, είτε για την διεξόδου σε άλλες αγορές (εγχώριες και ξένες), είτε για φορολογικούς λόγους κ.α. Έτσι, πολλές επιχειρήσεις για την βιωσιμότητά τους και λόγω της αβεβαιότητας που έχει δημιουργήσει η κρίση τα τελευταία

χρόνια, καταφεύγουν στην σταθερότητα και την σιγουριά που "εμπνέει" ένας όμιλος επιχειρήσεων.

**Πίνακας 3.4 Η επιχείρηση είναι**

	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
<b>Ανεξάρτητη</b>	<b>76</b>	<b>76,00%</b>
<b>Μητρική</b>	<b>10</b>	<b>10,00%</b>
<b>Θυγατρική</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Συνδεδεμένη</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Franchise</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>Άλλο</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.4 Η επιχείρηση είναι**



### 3.5 Νομική μορφή επιχείρησης

Σχετικά με τη νομική μορφή των επιχειρήσεων, την πρώτη θέση κατέχουν οι Α.Ε. (Ανώνυμες Εταιρίες) 54% και ακολουθούν οι ατομικές επιχειρήσεις 25%, οι Ο.Ε. (Ομόρρυθμες Εταιρίες) σε ποσοστό 7%, εταιρίες άλλης μορφής 10% και οι Ε.Π.Ε. (Εταιρίες Περιορισμένης Ευθύνης) σε ποσοστό 4%. Δεν υπάρχουν επιχειρήσεις με νομική μορφή Ε.Ε. (Ετερόρρυθμες Εταιρίες) 0% (βλ. *Γράφημα 3.5 και Πίνακα 3.5*).

Η νομική μορφή της επιχείρησης αποτελείται από δυο βασικές κατηγορίες, τις ατομικές επιχειρήσεις (όπου ο ιδιοκτήτης είναι μόνο ένα άτομο) και τις Εταιρίες (όπου υπάρχουν περισσότεροι από ένας εταίροι). Οι εταιρίες χωρίζονται σε 4 κατηγορίες:

- **Ομόρρυθμη εταιρία (Ο.Ε.)**, όπου δυο ή περισσότεροι εταίροι συνεισφέρουν μερίδιο το οποίο μπορεί να είναι άνισο, αλλά όλοι έχουν απεριόριστη ευθύνη στις υποχρεώσεις.
- **Ετερόρρυθμη εταιρεία (Ε.Ε.)**, που ανήκει σε περισσότερα από ένα άτομα, αλλά με διαφορετικά δικαιώματα και ευθύνες. Δηλ. ο εκπρόσωπος έχει το δικαίωμα της διαχείρισης της εταιρείας αλλά και την απεριόριστη ευθύνη, ενώ οι υπόλοιποι εταίροι ευθύνονται μόνο για το μέγεθος της συνεισφοράς τους.
- **Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης (Ε.Π.Ε.)**, όπου κάθε εταίρος ευθύνεται μόνο για την συνεισφορά του και μπορούν να πάρουν από το κεφάλαιο μόνο όσο τους αναλογεί από την συνεισφορά τους.
- **Ανώνυμη Εταιρία (Α.Ε.)**, όπου κάθε εταίρος φέρει ευθύνη ανάλογα με το χρηματικό ποσό που έχει συνεισφέρει. Το συνολικό κεφάλαιο μοιράζεται σε μετοχές, οι οποίες αποτελούν τίτλους ιδιοκτησίας της επιχείρησης. Οι μετοχές μπορούν να μεταβιβαστούν ελεύθερα σε τρίτους εκτός από ορισμένες περιπτώσεις.

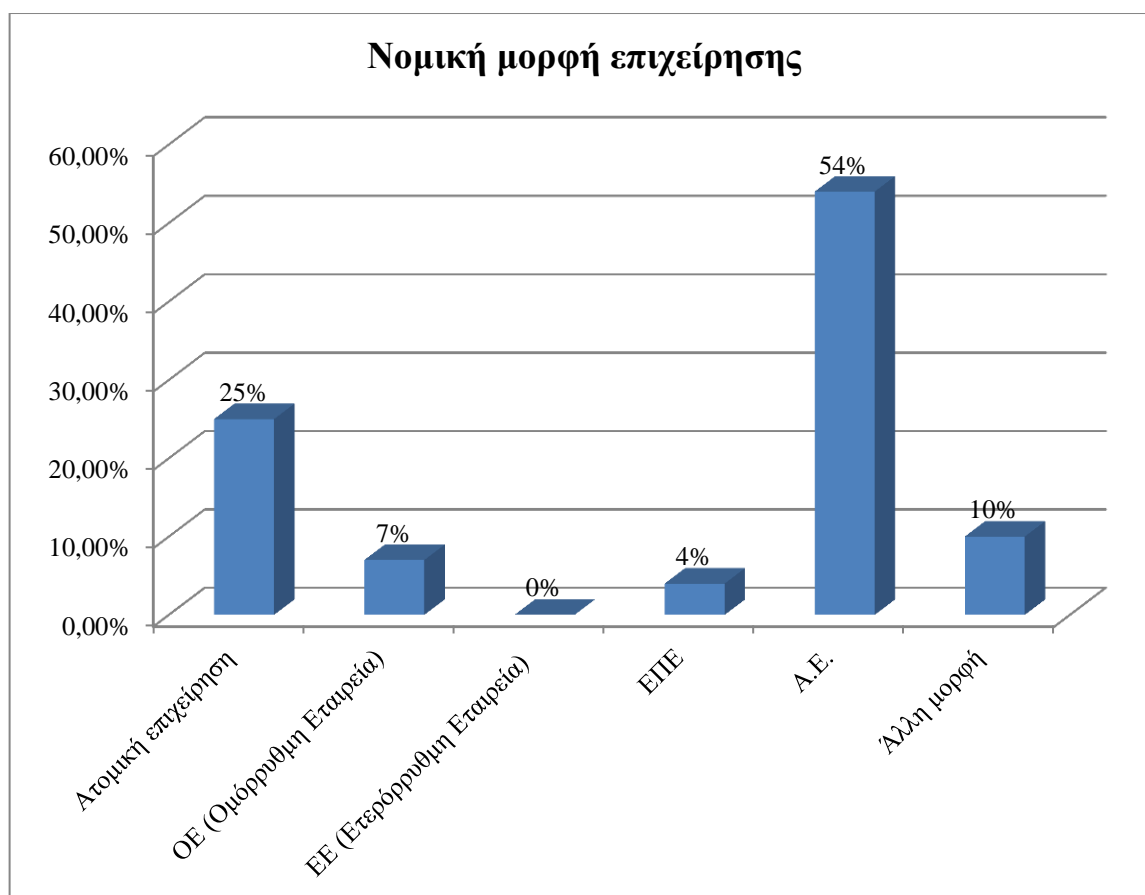
Στόχος της ερώτησης είναι να προσδιοριστεί η σημαντικότητα και η χρησιμότητα των ERP τόσο σε πιο πολύπλοκες και απαιτητικές επιχειρήσεις, όσο και σε πιο άπλες και μικρές επιχειρήσεις.



**Πίνακας 3.5 Νομική μορφή επιχείρησης**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Ατομική επιχείρηση</b>	<b>25</b>	<b>25,00%</b>
<b>ΟΕ (Ομόρρυθμη Εταιρεία)</b>	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
<b>ΕΕ (Ετερόρρυθμη Εταιρεία)</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>ΕΠΕ (Εταιρία Περιορισμένης Ευθύνης)</b>	<b>4</b>	<b>4,00%</b>
<b>ΑΕ (Ανώνυμη Εταιρία)</b>	<b>54</b>	<b>54,00%</b>
<b>Άλλη μορφή</b>	<b>10</b>	<b>10,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.5 Νομική μορφή επιχείρησης**



### 3.6 Κλάδος κύριας δραστηριότητας

Ως προς τον κλάδο κύριας δραστηριοποίησης των επιχειρήσεων της περιφέρειας Ηπείρου, το μεγαλύτερο ποσοστό 48% των επιχειρήσεων δραστηριοποιείται στο εμπόριο, ενώ εξίσου μεγάλο ποσοστό κατέχουν οι επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στην παροχή υπηρεσιών 42%. Ακολουθούν, σε μικρότερα ποσοστά, η πρωτογενής παραγωγή και η μεταποίηση σε ποσοστά 5% και 5% αντίστοιχα, ενώ δεν υπήρχαν επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τουρισμό (βλ. *Γράφημα 3.6 και Πίνακα 3.6*).

Μια επιχείρηση χαρακτηρίζεται ακόμα και από τον τομέα στον οποίο δραστηριοποιείται. Μια πολύ συχνά χρησιμοποιούμενη μέθοδος ταξινόμησης της βιομηχανικής ή οικονομικής δραστηριότητας είναι σε τομείς:

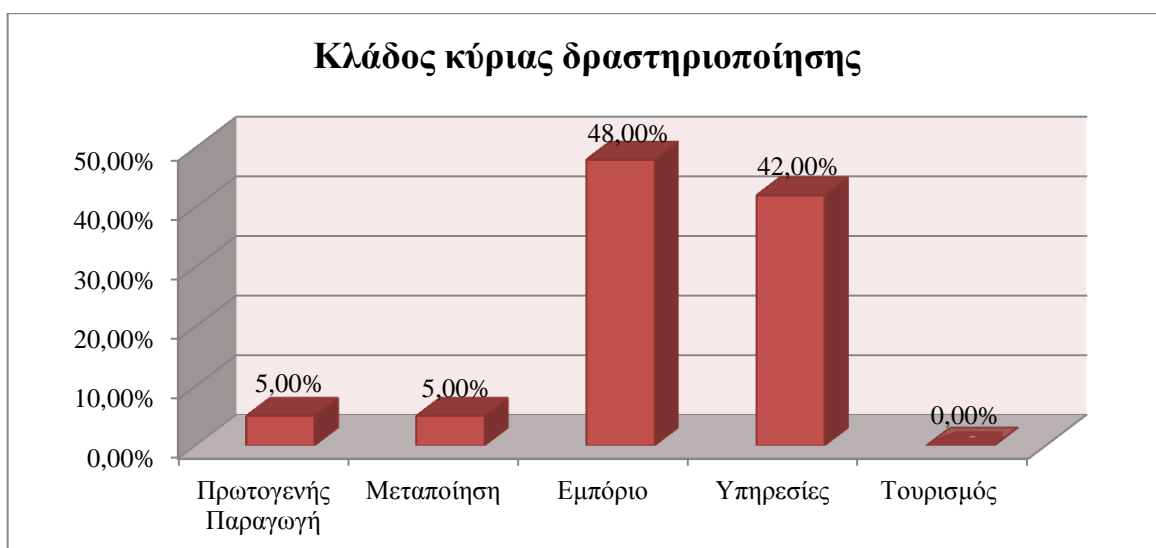
- **Πρωτογενή τομέα** (ορυχεία, γεωργία, παραγωγή πρώτων υλών κλπ.)
- **Δευτερογενή τομέα** (κατασκευαστική βιομηχανία, μεταποίηση κλπ.)
- **Τριτογενή τομέα** (εμπόριο, υπηρεσίες, διοίκηση κλπ.)

Ο τριτογενής τομέας είναι ιδιαίτερα ανεπτυγμένος στην Ελλάδα. Ενδεικτικό είναι πως οι εργαζόμενοι σε αυτόν τον τομέα το 1998 άγγιζαν το 58%, ενώ το 2015 65% (δηλ. δυο στους τρεις έλληνες). Η αύξηση αυτή των εργαζομένων στο τριτογενή τομέα είχε ως συνέπεια την μείωση των εργαζομένων στον πρωτογενή. Το εμπόριο είναι ο σημαντικότερος κλάδος του τριτογενούς τομέα στη χώρα μας. Μάλιστα γνώρισε τόσο απότομη και ραγδαία εξέλιξη που ξεπέρασε ακόμα και τον κλάδο του τουρισμού και της ναυτιλίας. Η εξέλιξη αυτή φαίνεται και στα αποτελέσματα της έρευνάς μας αφού η ενασχόληση με τον τριτογενή τομέα καλύπτει το 90% του συνόλου, και η πλειοψηφία των θετικών απαντήσεων αφορά το εμπόριο και τις υπηρεσίες.

**Πίνακας 3.6 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Πρωτογενής Παραγωγή</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Μεταποίηση</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Εμπόριο</b>	<b>48</b>	<b>48,00%</b>
<b>Υπηρεσίες</b>	<b>42</b>	<b>42,00%</b>
<b>Τουρισμός</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.6 Κλάδος κύριας δραστηριοποίησης**



### **3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό**

Από τις 100 επιχειρήσεις που συμμετείχαν στην έρευνα, το 71%, που αποτελεί και το μεγαλύτερο ποσοστό, δεν πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό. Το 16% πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό σε ποσοστό από 0,01% έως 5% επί του συνολικού κύκλου εργασιών. Το 5% πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό από 6% έως 10% αλλά και από 11% έως 25% επί του συνολικού κύκλου εργασιών. Το 3% περίπου πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό από 26% έως 50% επί του συνολικού κύκλου εργασιών. Δεν

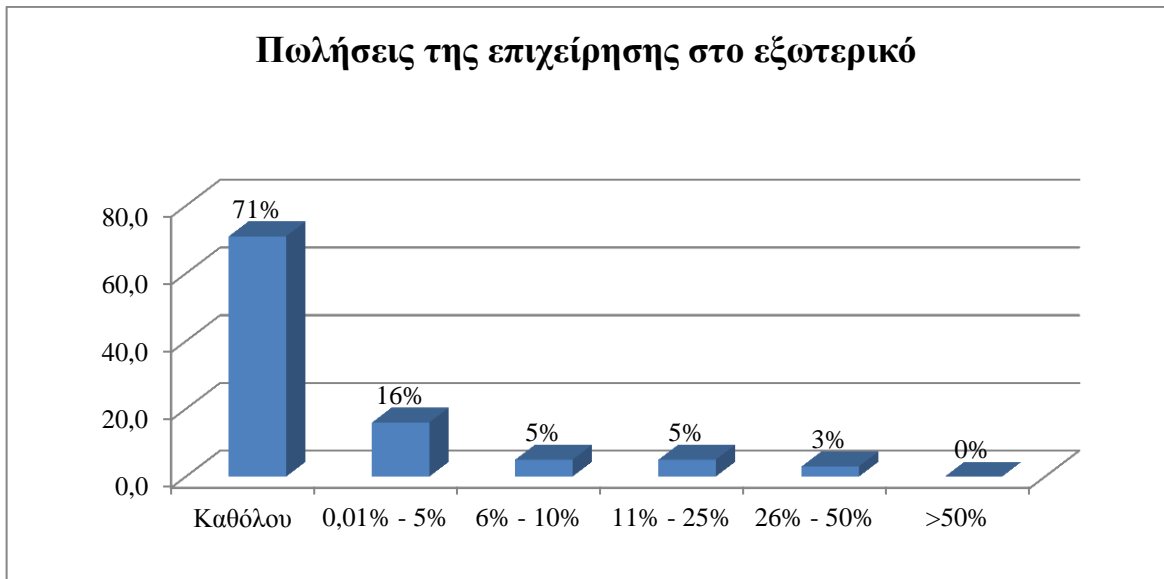
υπάρχουν επιχειρήσεις που πραγματοποιούν πωλήσεις στο εξωτερικό πάνω από το 50% επί του συνολικού κύκλου εργασιών τους (βλ. Γράφημα 3.7 και Πίνακα 3.7).

Σε περιόδους κρίσης σαν και αυτή που διανύουμε, είναι λογικό οι επιχειρήσεις να θέλουν να δραστηριοποιηθούν και εκτός Ελλάδας. Αυτό βέβαια προϋποθέτει καλή οργάνωση και σχεδιασμό καθώς και επενδυτικό ρίσκο. Οι ελληνικές επιχειρήσεις δεν είναι ακόμα έτοιμες να προβούν σε τέτοιου είδους επενδύσεις, καθώς ο ανταγωνισμός στο εξωτερικό είναι μεγάλος, εξαιτίας των διαφορετικών οικονομικών μεγεθών. Ο φόβος και ο προβληματισμός υπερισχύουν της επιθυμίας για την εκτός συνόρων επιχειρηματική δραστηριότητα. Η ανασφάλεια των επιχειρηματιών οδηγεί στο να παραμένει η μεγαλύτερη δραστηριότητα των επιχειρήσεων εντός συνόρων και αυτό φαίνεται και από τα αποτελέσματα του δείγματος. Το 71% δεν πραγματοποιεί πωλήσεις στο εξωτερικό, ενώ το 29% ασχολείται μεν αλλά σε μικρό ποσοστό.

**Πίνακας 3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Καθόλου</b>	<b>71</b>	<b>71,00%</b>
<b>0,01% - 5%</b>	<b>16</b>	<b>16,00%</b>
<b>6% - 10%</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>11% - 25%</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>26% - 50%</b>	<b>3</b>	<b>3,00%</b>
<b>&gt;50%</b>	<b>0</b>	<b>0,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.7 Πωλήσεις της επιχείρησης στο εξωτερικό**



### **3.8 Σύστημα πιστοποίησης ποιότητας**

Στο ερώτημα εάν η επιχείρηση εφαρμόζει κάποιο Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας (π.χ. ISO 9000, κλπ.), το 62% των επιχειρηματιών απάντησε ότι η επιχείρησή τους χρησιμοποιεί κάποιο σύστημα πιστοποίησης ποιότητας ως προς τα πρότυπα μεθόδων ελέγχου, ανάλυσης και μέτρησης χαρακτηριστικών, ως προς τον καθορισμό των χαρακτηριστικών του προϊόντος, ως προς το σύστημα διασφάλισης ποιότητας, συντήρησης κλπ., ενώ το 38% των επιχειρηματιών απάντησε αρνητικά (βλ. *Γράφημα 3.8 και Πίνακα 3.8*).

Ένας οργανισμός εφαρμόζει ένα σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας διότι:

- τα προϊόντα που παρέχει στους καταναλωτές πληρούν τις νόμιμες προϋποθέσεις
- παρέχει ένα προϊόν το οποίο συνεχώς βελτιώνεται και ικανοποιεί τις απαιτήσεις του καταναλωτή στο έπακρο
- συντάσσει εγχειρίδιο και διατηρεί αρχεία για την συμμόρφωση, με τις απαιτήσεις της αποτελεσματικής λειτουργίας του ΣΔΠ (Σύστημα Διαχείρισης Ποιότητας)
- εξασφαλίζει ένα ιδανικό περιβάλλον τόσο για ένα προϊόν όσο και για την αποδοτικότερη εργασία
- παρακολουθεί και μετρά τα χαρακτηριστικά του προϊόντος σε όλα τα στάδια της

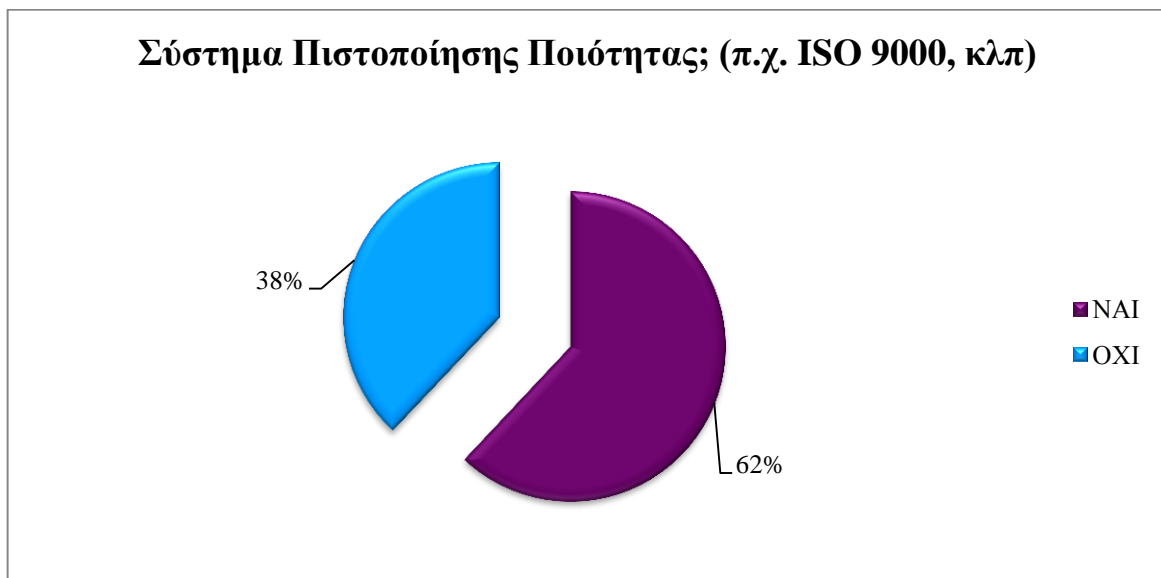
παραγωγής και τακτοποιείται από το αρμόδιο πρόσωπο που ασκεί τον συγκεκριμένο έλεγχο

- προσχεδιάζει τρόπους και μεθόδους συλλογής και ανάλυσης δεδομένων, και εξάγει συμπεράσματα κ.α.

**Πίνακας 3.8 Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>ΝΑΙ</b>	<b>62</b>	<b>62,00%</b>
<b>ΟΧΙ</b>	<b>38</b>	<b>38,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 3.8 Σύστημα Πιστοποίησης Ποιότητας**



## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4. Ο λογιστής

Στην ενότητα αυτή παρουσιάζονται όλα τα στοιχεία που αφορούν τα χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων (φύλο, ηλικία, σπουδές). Ακόμα, αναφορά γίνεται και στην επαγγελματική τους εμπειρία, στη θέση που κατέχουν στην εταιρία αλλά και τα έτη απασχόλησής τους σ' αυτή.

### 4.1 Σπουδές λογιστή

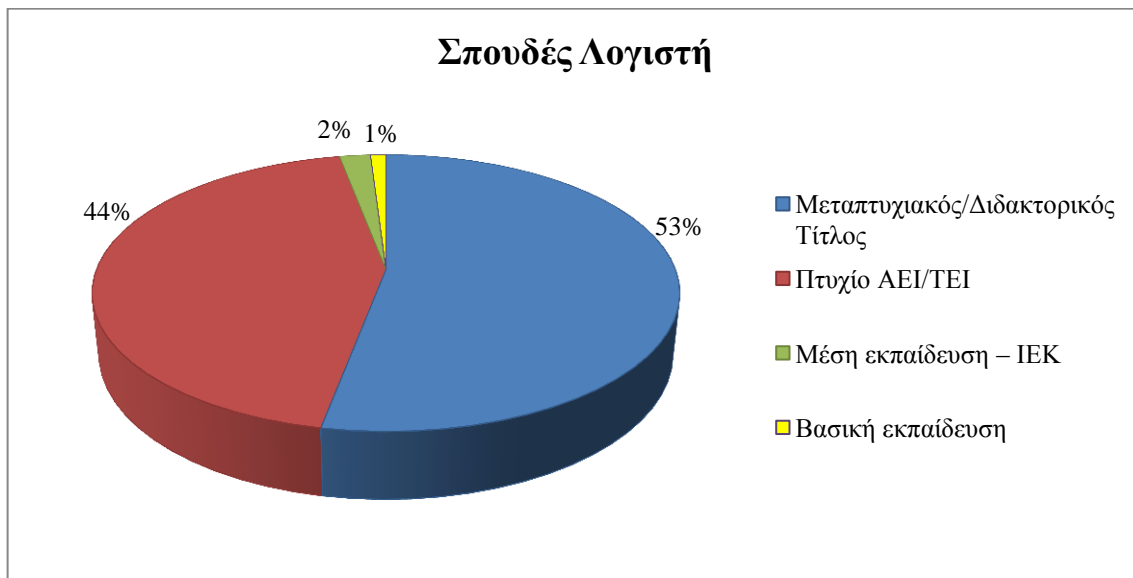
Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των λογιστών των εταιριών, από το σύνολο των συμμετεχόντων στην έρευνα, το 53% κατέχει μεταπτυχιακούς ή διδακτορικούς τίτλους σπουδών, το 44% είναι κάτοχοι πτυχίου Ανώτατου Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΑΕΙ) ή Τεχνολογικού Εκπαιδευτικού Ιδρύματος (ΤΕΙ), το 2% είναι απόφοιτοι Μέσης Εκπαίδευσης και το 1% των λογιστών έχει απολυτήριο Βασικής Εκπαίδευσης (βλ. *Γράφημα 4.1 και Πίνακας 4.1*).

Επειδή το δείγμα αφορά κυρίως μεγάλες επιχειρήσεις, είναι λογικό τα μεγάλα ποσοστά των λογιστών να κατέχουν πτυχίο ΑΕΙ ή ΤΕΙ. Το μεγαλύτερο ποσοστό βέβαια καταλαμβάνουν όσοι έχουν μεταπτυχιακό ή διδακτορικό, που αναδεικνύει τις απαιτήσεις της ολοένα και εξελισσόμενης αγοράς εργασίας. Η ανωτέρου επιπέδου και πιο εξειδικευμένη γνώση αποτελεί πλέον απαραίτητο προσόν στο βιογραφικό ενός λογιστή. Θα πρέπει να σημειωθεί όμως, ότι στο συγκεκριμένο επάγγελμα, η εμπειρία αποτελεί καταλυτικό παράγοντα για την εξέλιξη του επαγγέλματος, όπως θα δούμε και παρακάτω. Όσον αφορά τέλος, αυτούς που βρίσκονται σε επίπεδο μέσης και βασικής εκπαίδευσης, μπορούμε να πούμε ότι επειδή ο κλάδος έχει γίνει απαιτητικός και επίσης η λογιστική τείνει να γίνει από τέχνη επιστήμη, καθίσταται δύσκολη η εύρεση εργασίας και "επιβίωσή" τους με μόνο βασικές γνώσεις.

**Πίνακας 4.1 Σπουδές Λογιστή**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>Μεταπτυχιακός/Διδακτορικός Τίτλος</b>	<b>53</b>	<b>53,00%</b>
<b>Πτυχίο ΑΕΙ/ΤΕΙ</b>	<b>44</b>	<b>44,00%</b>
<b>Μέση εκπαίδευση – ΙΕΚ</b>	<b>2</b>	<b>2,00%</b>
<b>Βασική εκπαίδευση</b>	<b>1</b>	<b>1,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 4.1 Σπουδές Λογιστή**



## **4.2 Φύλο λογιστή**

Από τα ερωτηματολόγια που συλλέχθηκαν για το σκοπό της έρευνας, προκύπτει ότι από το σύνολο των 100 ερωτηθέντων, οι περισσότεροι λογιστές είναι άνδρες (ποσοστό 75%), δηλαδή 75 άτομα, με μεγάλη διαφορά από τις γυναίκες (ποσοστό 25%), δηλαδή 25 άτομα (βλ. Γράφημα 4.2 και Πίνακας 4.2).

Συμπεραίνοντας από τα αποτελέσματα, οι γυναίκες δεν συμμετέχουν στην αγορά εργασίας στον ίδιο βαθμό με τους άντρες και ο λόγος αυτός που δεν βρίσκουν εύκολα

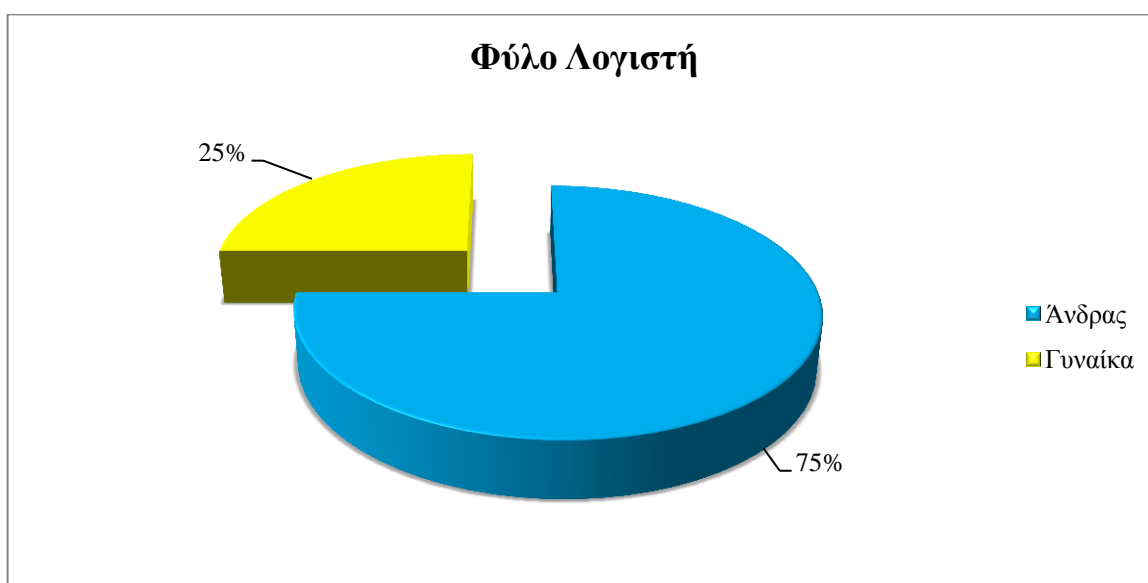


δουλειά είναι η φροντίδα της οικογένειας. Επίσης το επάγγελμα του λογιστή έχει γίνει πολύ απαιτητικό και απαιτεί αρκετές ώρες υπερωρίας ή εργατοώρες στο σπίτι. Πράγμα που καθιστά αδύνατο για μια γυναίκα που θέλει να ακολουθήσει το δρόμο της οικογένειας.

**Πίνακας 4.2 Φύλο Λογιστή**

Φύλο Λογιστή	ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ	ΠΟΣΟΣΤΟ
Ανδρας	75	75,00%
Γυναίκα	25	25,00%
Σύνολο	100	100,00%

**Διάγραμμα 4.2 Φύλο Λογιστή**



### 4.3 Ηλικία λογιστή

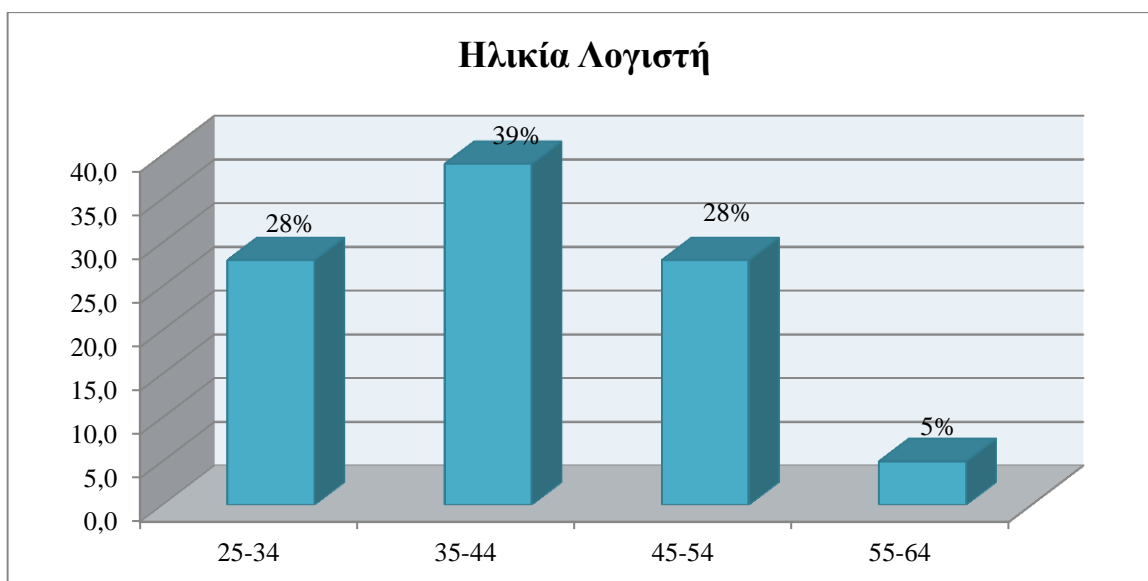
Ποσοστό 28% του δείγματος που αφορά την ηλικία του λογιστή κυμαίνεται στην ηλικία των 25 έως 34 ετών, το 39% αποτελείται από άτομα 35 έως 44 ετών, 28% επίσης, από άτομα ηλικιακής κλίμακας 45 έως 54 ετών και το μικρότερο ποσοστό ανήκει σε άτομα ηλικίας άνω των 65 ετών, δηλαδή ποσοστό 5% (βλ. Γράφημα 4.3 και Πίνακα 4.3).

Το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων στη συγκεκριμένη έρευνα, δηλαδή το 39% είναι από ηλικία 35-44, δηλ. έχουν 10ετη εμπειρία τουλάχιστον στον κλάδο. Όπως προαναφέρθηκε και πιο πάνω, το επάγγελμα του λογιστή έχει γίνει πιο απαιτητικό και τα καθήκοντα του όπως και οι ευθύνες του αυξάνονται. Δηλαδή, η εικόνα του λογιστή που κάνει μόνο καταχωρήσεις εκλείπει και τη θέση του παίρνει ο λογιστής που λειτουργεί και ως οικονομικός σύμβουλος. Συμπεραίνουμε λοιπόν, και από τα αποτελέσματα, ότι η εμπειρία είναι πολύ σημαντικό κριτήριο για την επιλογή του λογιστή μιας επιχείρησης.

**Πίνακας 4.3 Ηλικία Λογιστή**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>25-34</b>	<b>28</b>	<b>28,00%</b>
<b>35-44</b>	<b>39</b>	<b>39,00%</b>
<b>45-54</b>	<b>28</b>	<b>28,00%</b>
<b>55-64</b>	<b>5</b>	<b>5,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 4.3 Ηλικία Λογιστή**



#### 4.4 Συνολική επαγγελματική εμπειρία

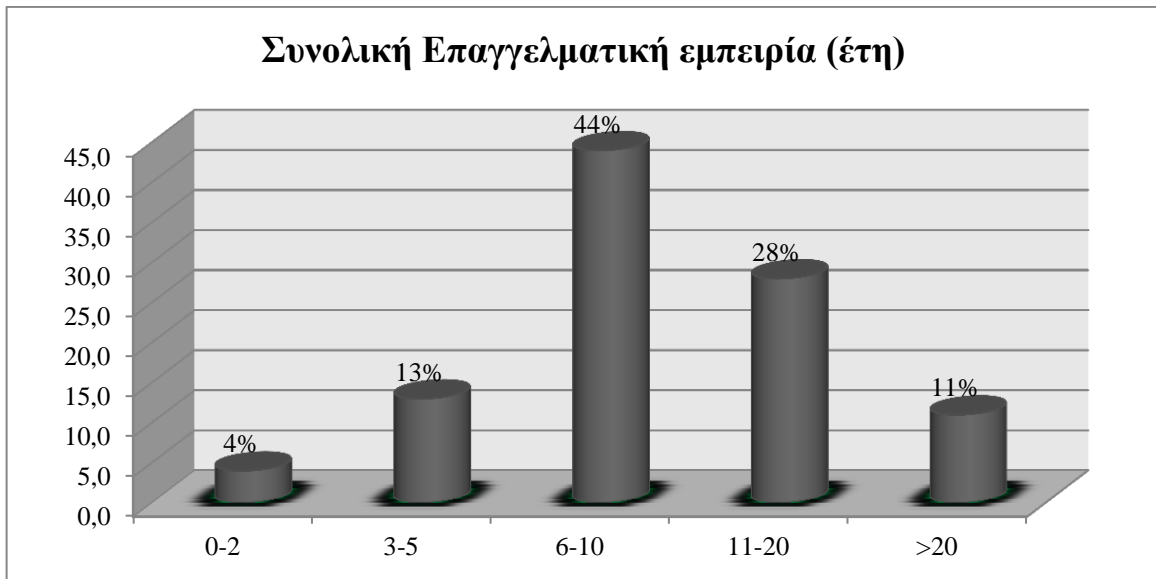
Αναφορικά με την συνολική επαγγελματική εμπειρία των λογιστών, αρκετοί είναι αυτοί που έχουν επαγγελματική εμπειρία από 6 έως 10 έτη, καθώς καταλαμβάνουν ποσοστό 44% του συνόλου, ενώ εξίσου σημαντικό είναι και το ποσοστό του 28% που εργάζεται από 11 έως 20 έτη. Επιπλέον, μικρό ποσοστό της τάξης του 4% έχει επαγγελματική εμπειρία από 0 έως 2 έτη, ενώ το 13% έχει από 3 έως 5 έτη. Τέλος, 11 άτομα από το σύνολο του δείγματος έχουν συνολική επαγγελματική εμπειρία μεγαλύτερη από 20 έτη (Γράφημα 4.4 και Πίνακας 4.4).

Τα αποτελέσματα της προηγούμενης ενότητας επαληθεύονται σε αυτή, αφού συνδυάζουμε το κριτήριο της ηλικίας με αυτό της επαγγελματικής εμπειρίας. Έτσι, παρατηρούμε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων έχουν επαγγελματική εμπειρία άνω των 6 ετών σε συνολικό ποσοστό 83%. Παράλληλα με την καθημερινή τριβή στην εργασία και την απόκτηση εμπειρίας, απαιτείται συνεχής ενημέρωση για τις συχνές αλλαγές στο φορολογικό σύστημα, να έχουν επίγνωση σε θέματα φορολογικά και λογιστικά, αλλά και συνεχής επιμόρφωση με υψηλού επιπέδου εκπαιδευτικές υπηρεσίες από αναγνωρισμένους φορείς. Όλα αυτά οδηγούν στο συμπέρασμα πως οι επιχειρήσεις προσπαθούν να εντάξουν σε θέσεις καίριες, όπως είναι το λογιστήριο, όσο το δυνατόν πιο έμπειρο και ενημερωμένο προσωπικό.

**Πίνακας 4.4 Συνολική Επαγγελματική εμπειρία (έτη)**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>0-2</b>	<b>4</b>	<b>4,00%</b>
<b>3-5</b>	<b>13</b>	<b>13,00%</b>
<b>6-10</b>	<b>44</b>	<b>44,00%</b>
<b>11-20</b>	<b>28</b>	<b>28,00%</b>
<b>&gt;20</b>	<b>11</b>	<b>11,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 4.4 Συνολική Επαγγελματική εμπειρία (έτη)**



#### **4.5 Θέση στην εταιρία**

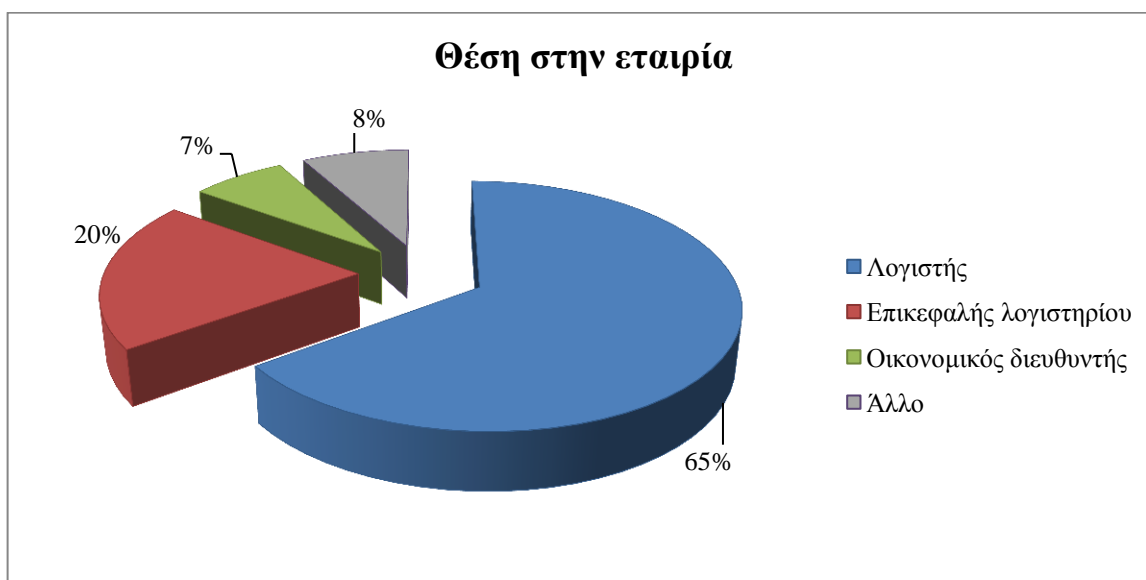
Ένα μεγάλο ποσοστό των ερωτηθέντων που έλαβαν μέρος στην έρευνα και συγκεκριμένα το 65% είναι επαγγελματίες με την ιδιότητα του λογιστή και κατέχουν την ανώτερη θέση στην εταιρία, το 20% του συνόλου εργάζονται ως επικεφαλείς λογιστηρίου και ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 7% καταλαμβάνουν θέσεις οικονομικών διευθυντών. Τέλος, στο σύνολο των ερωτηθέντων, μόνο 8 άτομα δήλωσαν άλλη θέση στην εταιρία (βλ. *Γράφημα 4.5 και Πίνακα 4.5*).

Από τα ανωτέρω συμπεραίνουμε ότι περισσότεροι από τους ερωτηθέντες εργάζονται ως λογιστές, είναι επικεφαλείς λογιστηρίου ή οικονομικοί διευθυντές σε συνολικό ποσοστό 92%. Σε συνδυασμό με την προηγούμενη ερώτηση, που αφορά την εργασιακή εμπειρία, κρίνουμε πως οι ερωτηθέντες ανταποκρίθηκαν πλήρως στην συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έχοντας τις απαραίτητες γνώσεις ώστε οι απαντήσεις που δόθηκαν να είναι αληθείς.

**Πίνακας 4.5 Θέση στην εταιρία**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
Λογιστής	<b>65</b>	<b>65,00%</b>
Επικεφαλής λογιστηρίου	<b>20</b>	<b>20,00%</b>
Οικονομικός διευθυντής	<b>7</b>	<b>7,00%</b>
Άλλο	<b>8</b>	<b>8,00%</b>
Σύνολο	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 4.5 Θέση στην εταιρία**



#### **4.6 Έτη απασχόλησης σας στην εταιρία**

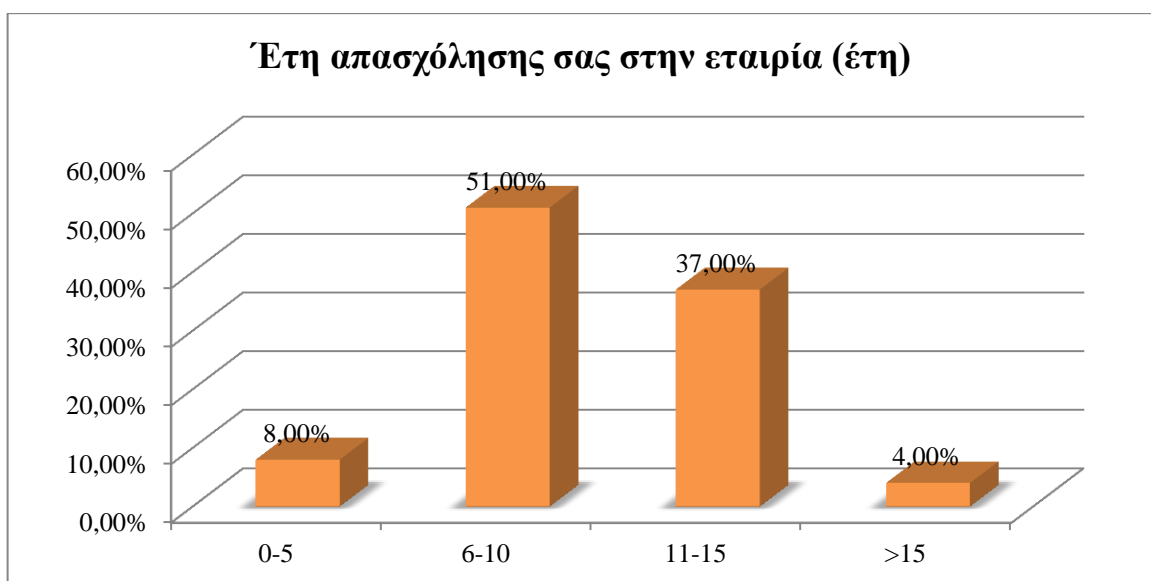
Στην ερώτηση σχετικά με τα έτη απασχόλησης των ερωτηθέντων στις εταιρίες τους, τα αποτελέσματα φανερώνουν ότι η πλειοψηφία αυτών εργάζονται από 6-10 έτη, σε ποσοστό 51%, ενώ εξίσου σημαντικό ποσοστό εργάζεται από 11 έως 15 έτη, σε ποσοστό 37%. Σε πιο μικρά ποσοστά είναι αυτοί με εργασιακή απασχόληση από 0 έως 5 έτη και άνω των 15 ετών, σε ποσοστά 8% και 4% αντίστοιχα. (βλ. Γράφημα 4.6 και Πίνακα 4.6).

Από τα αποτελέσματα κρίνεται πως οι ερωτηθέντες έχουν αφοσιωθεί στην ίδια εταιρία για 6 έτη και άνω σε ποσοστό 92%. Η εταιρική αφοσίωση αποτελεί βασικό στόχο για τις εταιρίες, καθώς είναι πολύ σημαντικό να διατηρούν στις τάξεις τους, και κατά κύριο λόγο στο λογιστήριο, όσο το δυνατόν περισσότερους και για μεγάλο χρονικό διάστημα, ικανούς και παραγωγικούς υπαλλήλους. Από την μεριά των υπαλλήλων, ειδικοί εμπειρογνώμονες επισημαίνουν πως λίγοι είναι αυτοί που παραμένουν στην εταιρία από υποχρέωση, ενώ ένας στους δυο είναι συναισθηματικά δεμένος με τον εργοδότη του. Αυτό συμβαίνει κυρίως σε επιχειρήσεις που ευημερούν.

**Πίνακας 4.6 Έτη απασχόλησης στην εταιρία (έτη)**

	<b>ΣΥΧΝΟΤΗΤΑ</b>	<b>ΠΟΣΟΣΤΟ</b>
<b>0-5</b>	<b>8</b>	<b>8,00%</b>
<b>6-10</b>	<b>51</b>	<b>51,00%</b>
<b>11-15</b>	<b>37</b>	<b>37,00%</b>
<b>&gt;15</b>	<b>4</b>	<b>4,00%</b>
<b>Σύνολο</b>	<b>100</b>	<b>100,00%</b>

**Διάγραμμα 4.6 Έτη απασχόλησης στην εταιρία (έτη)**



## Συμπεράσματα

Η χρήση και συλλογή των ερωτηματολογίων, η ανταπόκριση των ερωτηθέντων καθώς και η αξιοπιστία αυτών, μας βοηθά στο να καταλήξουμε στα ακόλουθα συμπεράσματα για την χρήση των ERP στην περιοχή της Ηπείρου. Φαίνεται λοιπόν από τα προαναφερόμενα ότι τα ERP είναι χρήσιμα για την καλύτερη οργάνωση και λειτουργία της επιχείρησης. Χάρη στην λειτουργία των συστημάτων αυτών, οι πληροφορίες που εισρέουν και εκρέουν από το περιβάλλον μιας επιχείρησης βοηθούν για την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση της και το σωστότερο προγραμματισμό των πόρων της. Το marketing και το ηλεκτρονικό εμπόριο, αποτελούν εξαίρεση στη συχνότητα της χρήσης που παρατηρείται σε άλλες λειτουργίες της επιχείρησης. Η αιτία αυτού είναι ότι δεν είναι ευρέως γνωστά και ότι σιγά-σιγά εντάσσονται στο δυναμικό της επιχείρησης –κυρίως για το δεύτερο-, όσον αφορά την περιφέρεια Ηπείρου.

Επίσης, σημαντική είναι και η χρήση των ERP όσον αφορά την κοστολόγηση, την κερδοφορία, τις λογιστικές μεθόδους και την επιχειρησιακή ευφυΐα. Έτσι, η επιχείρηση μπορεί να βελτιώσει την παραγωγικότητα της, να μεγιστοποιήσει την ικανοποίηση των πελατών της και να δημιουργήσει ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα έναντι των άλλων επιχειρήσεων, μέσα από τις πληροφορίες που μπορεί να αντλήσει από τα τμήματα αυτά.

Σίγουρα, η χρήση ενός πληροφοριακού συστήματος εμπεριέχει δυσκολίες. Οι κυριότερες από αυτές είναι η ανεπαρκής εμπειρία του χρηστή σε ΠΣ, η ανεπαρκής εκπαίδευση του τελικού χρήστη του ΠΣ, η έλλειψη βασικών δεξιοτήτων πληροφορικής στο προσωπικό, η ανεπαρκής εμπειρία στις δυνατότητες των ΠΣ. Εκτός από τις δυσκολίες, υπάρχουν και παράγοντες που βοηθούν στην επιτυχή εφαρμογή ενός πληροφοριακού συστήματος. Μερικοί από του πιο σημαντικούς είναι η υποστήριξη του ΠΣ από την ανώτατη διοίκηση της επιχείρησης, η συμμετοχή του χρήστη στο ΠΣ, η ικανότητα της ομάδας έργου, η κατάρτιση και εκπαίδευση των χρηστών, η επικοινωνία και συνεργασία μεταξύ των τμημάτων, η διαχείριση των προσδοκιών.

Επιπλέον, τα πληροφοριακά συστήματα παίζουν σημαντικό ρολό και για την εκτέλεση του έργου ενός λογιστή και βοηθούν στην βελτίωση των ικανοτήτων του. Κάποιες από αυτές, απαραίτητες για την διεκπεραίωση των καθηκόντων του, είναι οι λογιστικές, οι δεξιότητες διαχείρισης εργασίας, οι αναλυτικές ικανότητες και οι ικανότητες

διαχείρισης του έργου. Δηλαδή, όσες αφορούν τον έλεγχο, την επεξεργασία και την καταχώρηση της πληροφορίας από και προς το πληροφοριακό σύστημα.

Τέλος, παρατηρήσαμε πως οι επιχειρήσεις του δείγματος μας είναι ικανοποιημένες από το σύστημα ERP που χρησιμοποιούν. Τα ERP με την μεγαλύτερη χρήση είναι: το Softone, το SEN και το Atlantis. Καταλήγοντας, μπορούμε να πούμε πως η ανάγκη υιοθέτησης ενός ERP από μια μικρή ή μεγάλη επιχείρηση –για τις μεγάλες είναι επιτακτική ανάγκη- είναι πολύ σημαντική απόφαση, ίσως όμως να αποτελεί και ανάγκη για επιβίωση.



## **Βιβλιογραφία**

### **Ελληνική βιβλιογραφία**

Αθανασούλης Χ. (1997), Μάρκετινγκ Υπηρεσιών, Τόμος Α΄

Βενιέρης Γ, Κοέν Σ., Κωλέτση Μ. (2005), Λογιστική κόστους. Αρχές και εφαρμογές, 2η έκδοση, Αθήνα, Pela Ioannidou Publishing.

Βενιέρης Γ., Κοέν Σ., Βλήσμος Ο. (2015), Λογιστικά Πληροφοριακά Συστήματα, εκδότης: Εταιρεία Αξιοποίησης και Διαχείρισης της περιουσίας του Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών Α.Ε.

Γναρδέλλης Χ. (2006), Ανάλυση Δεδομένων με το SPSS 14.0 for Window

Ιωάννου Γ. (2006). Ολοκληρωμένα συστήματα διαχείρισης επιχειρηματικών πόρων (ERP). Αθήνα : Σταμούλη

Καραγιώργος Π. – Πετρίδης Α. (2010), Μηχανογραφημένη Λογιστική, εκδότης: Αφοί Θ.Καραγιώργου Ο.Ε.

Πολλάλης Ι., Βοζίκης Α. (2009), Πληροφορικά Συστήματα Διαχείρισης Επιχειρησιακών Πόρων: Στρατηγικές και Εφαρμογές, εκδότης: UTOPIA Εκδόσεις ΕΠΕ

Negnevitsky M. (2017), Τεχνητή νοημοσύνη Αρχές και εφαρμογές για την ανάπτυξη συστημάτων με τεχνολογίες νοημοσύνης

## **Ξένη βιβλιογραφία**

Bhimani, A. (2003), Strategic finance and cost management, Λονδίνο, Management Press

Churchill.G.A . (1979) .A paradigm for developing better measures of marketing constructs  
.Journal of Marketing Research ,16,64-73

Sumner, Mary, "Critical Success Factors in Enterprise Wide Information Management  
Systems Projects" (1999)

## Διαδίκτυο

[https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/3750/1/02\\_chapter\\_1.pdf](https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/3750/1/02_chapter_1.pdf)

[https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/1297/1/02\\_chapter\\_01.pdf](https://repository.kallipos.gr/bitstream/11419/1297/1/02_chapter_01.pdf)

<https://logecon.gr/2018/05/17/στρατηγικός-ο-ρόλος-του-λογιστή-στην-σύ>

[https://en.wikipedia.org/wiki/Material\\_requirements\\_planning](https://en.wikipedia.org/wiki/Material_requirements_planning)

[https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise\\_resource\\_planning](https://en.wikipedia.org/wiki/Enterprise_resource_planning)

<https://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/660>

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1877042815056736>

<https://www.kathimerini.gr/401984/article/oikonomia/epixeirhseis/kefalaio-gia-thn-epixeirhsh-h-afosiwsh-stelexwn>

<https://muckrack.com/anand-rao/articles>

<https://www.heyoliver.com/blog/πως-η-τεχνητή-νοημοσύνη-θα-αλλάξει-τον-τρόπο-λήψης-αποφάσεων-στις-επιχειρήσεις>

<https://www.softone.gr/blog/?p=18605>

<https://www.softone.gr/blog/?p=18953>

[https://www.webopedia.com/TERM/C/cloud\\_based.html](https://www.webopedia.com/TERM/C/cloud_based.html)

[https://el.wikipedia.org/wiki/Μηχανική\\_μάθηση](https://el.wikipedia.org/wiki/Μηχανική_μάθηση)

<https://adsolutions.xo.gr/blog/ti-einai-ta-chatbots/>

<https://hellenictechnologies.com/ti-einai-to-apis-kai-pos-chrisimopoitai/>

## Παραρτήματα

### Παράρτημα 1<sup>ο</sup>: τι είναι το ERP

Αρχικά θα αναφερθούμε στο τι είναι ERP. Σύμφωνα λοιπόν με τον ορισμό, ERP (Enterprise Resources Planning ή Διαχείριση Επιχειρηματικού Σχεδιασμού) είναι μια ολοκληρωμένη ομάδα εφαρμογών για την διαχείριση των κύριων επιχειρηματικών διαδικασιών, συχνά σε πραγματικό χρόνο, η οποία περιλαμβάνει υποσυστήματα για τη διαχείριση των χρηματοοικονομικών, του ανθρώπινου δυναμικού, τις πωλήσεις, το marketing, την κοστολόγηση και άλλων επιχειρηματικών λειτουργιών.

Βασικό χαρακτηριστικό των ERP είναι ότι όλα τα υποσυστήματα χρησιμοποιούν μια κοινή βάση δεδομένων. Έτσι με τον τρόπο αυτό δεν χρειάζεται η δημιουργία <<γεφυρών>> για την επικοινωνία μεταξύ των υποσυστημάτων.

### Ιστορική ανάδρομη

Στην δεκαετία του '60, είχαμε την πρώτη εμφάνιση ενός πληροφοριακού συστήματος που παρουσιάζει ένα βαθμό ολοκλήρωσης διαδικασιών, σε σχέση με τα προηγούμενα, το MRP (Materials Requirements Planning).

Αρχικά το MRP είχε σχεδιαστεί για την προμήθεια του προγράμματος Polaris και στη συνέχεια, το 1964, χρησιμοποιήθηκε για το πρόγραμμα κατασκευής της Toyota, ο Joseph Orlicky δημιούργησε τον σχεδιασμό υλικών απαιτήσεων (MRP). Η Black & Decker το 1964 ήταν η πρώτη εταιρεία που χρησιμοποίησε το MRP, με πρωτεργάτη τον Dick Alban. Μέχρι το 1975, 700 εταιρίες χρησιμοποίησαν το MRP. Από το 1981 ο αριθμός αυτός αυξήθηκε αισθητά σε περίπου 8.000. Το 1983, στις αρχές δηλ του '80, ο Oliver Wight αναβάθμισε το MRP στον προγραμματισμό των παραγωγικών πόρων (MRP II - Manufacturing Resource Planning). Στη δεκαετία του 1980, ο Joe Orlicky εξέλιξε το MRP του Oliver Wight όσον αφορά τον προγραμματισμό των πόρων παραγωγής του (MRP II), το οποίο έχει ως κύρια χαρακτηριστικά τον προγραμματισμό, σχεδιασμό χωρητικότητας, προγραμματισμό απαιτήσεων χωρητικότητας, S & OP (sales and operations planning) και

άλλες έννοιες του κλασσικού MRP. Μέχρι το 1989, η αμερικανή βιομηχανία κατακλύστηκε από τη χρήση του λογισμικού MRP II και οι πωλήσεις των εταιριών λογισμικού άγγιξε το 1,2 δις δολάρια.

Στη δεκαετία του 1990 χρησιμοποιήθηκε για πρώτη φορά η έννοια του ERP. Πρώτος που χρησιμοποίησε τον όρο αυτό ήταν ένας όμιλος, ο Όμιλος Gartner και τον χρησιμοποίησε κυρίως για να συμπεριλάβει τις δυνατότητες προγραμματισμού των υλικών απαιτήσεων (MRP) και τον μεταγενέστερο σχεδιασμό των πόρων παραγωγής (MRP II) - την ολοκλήρωση της κατασκευής. Το ERP σχεδιάστηκε για να αντιπροσωπεύσει, πέρα από την κατασκευή, και ένα μεγαλύτερο σύνολο που αντικατόπτριζε την εξέλιξη της ενσωμάτωσης των εφαρμογών.

Όλα τα πακέτα ERP δεν έχουν δημιουργηθεί από έναν πυρήνα κατασκευής. Οι πωλητές ERP εμπλούτισαν τα πακέτα τους με στοιχεία της χρηματοοικονομικής και λογιστικής, συντήρησης και ανθρώπινων πόρων. Μέχρι τα μέσα της δεκαετίας του 1990, τα συστήματα ERP χρησιμοποιούνταν για όλες τις βασικές λειτουργίες μιας επιχείρησης. Ακόμα και οι κυβερνήσεις και οι μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί ξεκίνησαν να χρησιμοποιούν συστήματα ERP. Τη δεκαετία του 1990, τα συστήματα ERP αναπτύσσονται ραγδαία. Λόγω του προβληματικού έτους 2000 και της εισαγωγής του ευρώ, τα παλαιότερα συστήματα αντιμετώπισαν πολλά προβλήματα, και έτσι πολλές εταιρείες βρήκαν την ευκαιρία και προχώρησαν σε αντικατάσταση των παλαιών τους συστημάτων με ERP.

Το κύριο χαρακτηριστικό των συστημάτων ERP ήταν η αυτοματοποίηση λειτουργιών back office, χωρίς όμως να επηρεάσουν άμεσα τους πελάτες και το κοινό. Οι κύριες λειτουργίες του front office όμως, όπως η διαχείριση σχέσεων με πελάτες (CRM), απευθύνονταν μόνο στους πελάτες, ή συστήματα όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο, η ηλεκτρονική διακυβέρνηση, η ηλεκτρονική τηλεπικοινωνία και η ηλεκτρονική χρηματοδότηση ή η διαχείριση σχέσεων προμηθευτών ενσωματώθηκε πολύ αργότερα, όταν το διαδίκτυο έγινε ευρέως γνωστό και η επικοινωνία με τους εξωτερικούς φορείς απλούστατη.

Το 2000 σε ένα από τα άρθρα της Gartner Publications με τίτλο ERP Is Dead-Live Live ERP II, επισημαίνεται για πρώτη φορά η έννοια του ERP II. Ως κύριο χαρακτηριστικό του, είναι η παροχή πρόσβασης μέσω διαδικτύου σε ρεαλιστικό χρόνο σε συστήματα ERP από υπαλλήλους και συνεργάτες (όπως προμηθευτές και πελάτες). Ο ρόλος του ERP II

έρχεται για να διευρύνει ακόμα περισσότερο την βελτιστοποίηση των πόρων ERP και την επεξεργασία συναλλαγών. Το ERP II κάνει χρήση τις πληροφορίες που παίρνει από τους πόρους που διαχειρίζεται και έτσι βοήθα στην συνεργασία των επιχειρήσεων που συνδέονται μεταξύ τους, αντί απλώς να χρησιμοποιείται για την αγορά, την πώληση κ.λπ. Τα ERP πρώτης γενιάς έχουν μεγαλύτερη ακαμψία από τα ERP II. Αντί να θέτει σε περιορισμό τις δυνατότητες του συστήματος ERP μέσα στον οργανισμό, προσπέρνα τα εταιρικά τείχη και έρχεται να επηρεάσει και άλλα συστήματα. Ένα εναλλακτικό σύστημα από αυτά φέρει το όνομα Enterprise Suite. Τα συστήματα ERP II έχουν ως στόχο την επικοινωνία μεταξύ των συνεργατών όπως η διαχείριση της αλυσίδας εφοδιασμού (SCM), η διαχείριση σχέσεων με πελάτες (CRM) και η επιχειρησιακή ευφυΐα (BI), αλλά και μεταξύ των οργανισμών επιχειρηματικών εταιρών μέσω της χρήσης του διαδικτύου.

Οι προγραμματιστές πλέον κάνουν προσπάθειες να προσθέσουν και τις κινητές συσκευές στο σύστημα ERP. Οι εταιρίες που προμηθεύουν το ERP προσπαθούν να ενσωματώσουν το ERP σε αυτές τις συσκευές, μαζί με άλλες επιχειρηματικές εφαρμογές. Τα τεχνικά πακέτα του σύγχρονου ERP έχουν να κάνουν κυρίως με την ενσωμάτωση-υλικό, εφαρμογές, δικτύωση, αλυσίδες εφοδιασμού. Τέλος το ERP συμβάλλει σε όλο και περισσότερες λειτουργίες και ρόλους μέσα στην επιχείρηση, όπως τη λήψη αποφάσεων, τις σχέσεις των ενδιαφερομένων μερών, την τυποποίηση, τη διαφάνεια, την παγκοσμιοποίηση κλπ.



## Πλεονεκτήματα-μειονεκτήματα από την χρήση ERP

Η χρησιμοποίηση ενός συστήματος ERP για μια επιχείρηση είναι μια επιτακτική ανάγκη. Η καλύτερη δυνατή επιλογή ενός τέτοιου προγράμματος είναι εξίσου σημαντική. Παρόλα αυτά, τα συστήματα ERP δεν παύουν να έχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα, στα οποία και θα αναφερθούμε.

### ➤ Πλεονεκτήματα

- Οι επιχειρησιακές εργασίες διεκπεραιώνονται με μεγαλύτερη ταχύτητα καθημερινά
- Παρέχουν μεγαλύτερο έλεγχο και πληροφόρηση στη διοίκηση
- Παρέχουν καλύτερο έλεγχο και επεξεργασία των οικονομικών καταστάσεων
- Δεν υφίσταται συγχρονισμός μεταξύ πολλαπλών συστημάτων-εδραίωση των οικονομικών, μάρκετινγκ και πωλήσεων, ανθρώπινους πόρους και βιομηχανικές εφαρμογές
- Βοηθούν στην καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των διάφορων τμημάτων της επιχείρησης
- Εξοικονόμηση από την μη εκτύπωση εγγράφων όταν πρόκειται για απλή πληροφόρηση
- Παρέχει λύσεις σε διάφορα μηχανογραφικά και λογιστικά προβλήματα με την ενοποιημένη βάση που παρέχουν. Έτσι αποφεύγεται η πολλαπλή καταχώρηση διαφόρων στοιχείων.

### ➤ Μειονεκτήματα

- Βασικό μειονέκτημα είναι το υψηλό κόστος, τόσο για την αγορά όσο και για την συντήρηση, την υποστήριξη και την εκπαίδευση του προσωπικού. Το ERP μπορεί να κοστίσει περισσότερο από ότι ολοκληρωμένες ή και λιγότερο ολοκληρωμένες λύσεις
- Η προσαρμογή είναι προβληματική
- Η έλλειψη εμπειρίας και η πολυπλοκότητα του σημαίνει αρκετές εργατοώρες χαμένες

- Η δέσμευση σε έναν προμηθευτή και η ανάγκη για αλλαγή καθιστούν την αλλαγή αυτή ασύμφορη
- Η ένταξη περιττών πληροφοριών και δραστηριοτήτων που δεν αφορούν τους χρήστες.

Παρόλα τα διάφορα μειονεκτήματα τα ERP έχουν λύσει τα χέρια κάθε λογιστή και έχουν βοηθήσει κάθε οικονομικό φορέα να ενταχθεί στον ανταγωνισμό της αγοράς με μεγάλη επιτυχία. Άρα τα πλεονεκτήματα υπερτερούν των μειονεκτημάτων.



## Παράρτημα 2<sup>ο</sup>: τι είναι χρηματοοικονομική πληροφόρηση

Από την φύση τους οι χρηματοοικονομικές πληροφορίες αποτελούν ένα «οικονομικό» αγαθό για την οικονομία. Επειδή η χρήση τους εμπεριέχει κόστος και σε συνδυασμό με τη μη προσδιορισμένη –χρονικά- χρήση τους, καθιστούν την απόκτησή τους ατελή στην «αγορά» χρηματοοικονομικών πληροφοριών, καθόσον σε αντίθεση με τις συνθήκες της αγοράς:

- Τα κίνητρα για την πληροφόρηση των χρηστών, δεν φτάνουν να ικανοποιήσουν τις επιχειρήσεις που προσφέρουν τις πληροφορίες αυτές, οι οποίες καθορίζουν και το κόστος των πληροφοριών.
- Η ζήτηση για χρηματοοικονομικές πληροφορίες δεν ικανοποιείται πλήρως –εκτός από ένα μικρό κόστος από αυτούς που τις χρησιμοποιούν–, επειδή δεν μπορούμε να γνωρίζουμε πλήρως τις ανάγκες των χρηστών, οπότε θα συγκεντρώνουμε πόρους για την παροχή τους. Αλλά και να γνωρίζαμε τις πραγματικές τους ανάγκες, δεν υπάρχει κάποιος μηχανισμός όπου θα μας επιτρέψει να αποκαλύψουμε τα κίνητρα των χρηστών. Και αυτό γιατί, υπάρχει αντιπαλότητα ανάμεσα στους χρηστές που θέλουν να «πλουτίσουν» ο ένας εις βάρος του άλλου, χωρίς όμως αυτό να είναι αναγκαίο.
- Η ανεπιτυχής αγορά χρηματοοικονομικών πληροφοριών –κυρίως από την ταύτιση των αναγκών των χρηστών και την δημιουργία υποδειγμάτων χρηματοοικονομικών καταστάσεων οι οποίες εξυπηρετούν τις ανάγκες των χρηστών–, καθώς και η εμπειρική τους επαλήθευση, έρχεται αντιμέτωπη με ένα εξωγενές σύστημα χρηματοοικονομικών καταστάσεων το οποίο είναι στοχευόμενο καθαρά στις λογιστικές αρχές και κανόνες, παρά στις πραγματικές ανάγκες, στα ενδιαφέροντα και στη συνείδηση των χρηστών, ακόμα και αν το ευρύ κοινό δεν είναι σε θέση να κατανοήσει τις λογιστικές αρχές και κανόνες.
- Δηλαδή, υπάρχουν διάφορες επαγγελματικές ενώσεις ελεγκτών-λογιστών διάφορες επιτροπές και συμβούλια, διεθνείς οργανισμοί μέσω κανονισμών ( Ευρωπαϊκή Ένωση, Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης [ΟΟΣΑ], ΟΗΕ), τα χρηματιστήρια, τα οποία σχεδιάζουν τις λογιστικές αρχές και κανόνες, και τα οποία καθορίζουν ποιες πληροφορίες είναι χρήσιμες στο κοινό.

## Κόστος – ωφέλεια της χρηματοοικονομικής πληροφορίας

Όπως προαναφέρθηκε, η χρηματοοικονομική πληροφορία είναι ένα «οικονομικό» αγαθό. Το κόστος όμως απόκτησης της δεν πρέπει να υπερβαίνει το κόστος της χρήσης της. Διότι, αν αυτός που παίρνει την απόφαση να χρησιμοποιήσει την πληροφορία, αισθανθεί ότι το κόστος είναι υψηλό, τότε δεν θα λάβει υπόψη του την πληροφορία αυτή.

Επομένως, η δημιουργία χρηματοοικονομικών πληροφοριών μέσω των δημοσιευμένων χρηματοοικονομικών καταστάσεων, δημιουργεί κόστος το οποίο περιλαμβάνει:

1. το κόστος για την συλλογή και επεξεργασία των στοιχείων,
2. το κόστος για τον έλεγχο των χρηματοοικονομικών καταστάσεων,
3. το κόστος από ανεπιτυχείς προβλέψεις π.χ., που μπορεί να οδηγήσει σε τυχόν δικαστικές αγωγές κατά της εταιρείας ή των διευθυνόντων,
4. το κόστος για την επίτευξη των στόχων- προβλέψεων δημιουργεί «εξαναγκασμό» από τη διοίκηση,
5. το κόστος για παράγωγη περισσότερης πληροφόρησης σε σχέση με την αποτυχία αξιοποίησης συγκριτικών πλεονεκτημάτων από μέρος της επιχείρησης,
6. το κόστος από αξιόλογες πληροφορίες που παρέχονται από τους ανταγωνιστές,
7. το κόστος από τη χρησιμοποίηση των πληροφοριών που λαμβάνουν οι κυβερνήσεις μέσω των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, είτε για ανακατανομή του πλούτου (μέσω της φορολογίας) είτε για τον χαρακτηρισμό μιας επιχείρησης ως χρεοκοπημένης κ.λπ.

Το κόστος ανάλυσης και ερμηνείας των καταστάσεων συμπεριλαμβάνεται στο κόστος χρησιμοποίησης της πληροφορίας, όπως και το κόστος παραγωγής που προαναφέρθηκε.

Τα παραπάνω κόστη απασχολούν έναν ή περισσότερους φορείς.

α) Πρώτον, τους καταναλωτές προϊόντων που χρησιμοποιούν τις δημοσιευμένες χρηματοοικονομικές καταστάσεις των επιχειρήσεων (καθόσον επιβαρύνει το κόστος των παραγόμενων προϊόντων).

β) Δεύτερον, τους μετόχους των επιχειρήσεων (καθόσον επιβαρύνονται με τα έξοδα της χρήσης).

γ) Τρίτον, τους φορολογουμένους των δαπανών παραγωγής και δημοσίευσης των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, μέσω της φορολογικής έκπτωσης.

Αναμφισβήτητα, εκτός από το κόστος που εμπεριέχει η χρηματοοικονομική πληροφορία και τα στοιχεία της μπορούν να μετρηθούν με σχετική ακρίβεια, η χρηματοοικονομική πληροφορία έχει και οφέλη από τη χρήση της -χωρίς καμία αμφιβολία για την ύπαρξη τους-, τα οποία όμως είναι πιο δύσκολο να εντοπιστούν και να καταμετρηθούν σε χρηματικές μονάδες σε σχέση με το κόστος.

Όσο το κόστος παραγωγής πληροφορίας αυξάνεται, άλλο τόσο θα αυξάνεται και η προσφορά της πληροφόρησης, και αυτό διότι αξιώνεται ένας μηχανισμός επεξεργασίας στοιχείων ο οποίος είναι αρκετά δαπανηρός (π.χ. περισσότερο προσωπικό).

Η διαπίστωση αυτή έχει δύο συνέπειες:

α) Όσον αφορά τη διοίκηση, η συμπληρωματική πληροφόρηση που οδηγεί αναλογικά σε όλο και μεγαλύτερη αύξηση του κόστους, έχει την τάση να διατηρεί τον όγκο πληροφορίας στο ελάχιστο.

β) Όσον αφορά τη σχέση οριακού κόστους πληροφόρησης και οριακής αξίας/χρησιμότητας της πληροφορίας, η οριακή χρησιμότητα της χρηματοοικονομικής πληροφορίας έχει τη τάση να συμπεριφέρεται όπως και η οριακή χρησιμότητα των αγαθών, και αυτό οδηγεί στην μείωση του όγκου πληροφόρησης.

Δηλαδή, τα οφέλη που προέρχονται από την παραγόμενη πληροφόρηση είναι πολύ λιγότερα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, κατά την κατάρτιση των χρηματοοικονομικών καταστάσεων, το ενδιαφέρον πρέπει να προσανατολίζεται περισσότερο στην εύρεση της παραγόμενης πληροφόρησης, παρά στο κόστος της πληροφόρησης. Δηλαδή, θεωρητικά η οικονομία ενός λογιστικού συστήματος πληροφόρησης θα έχει τάση στην εξίσωση του οριακού κόστους με την οριακή χρησιμότητα της πληροφορίας.

Βέβαια, όπως τονίστηκε, η χρησιμότητα της πληροφόρησης είναι πιο δύσκολη από την μέτρηση της.

Η αρχή του κόστους/ωφέλειας της χρηματοοικονομικής πληροφορίας είναι τόσο σημαντική και «διαισθητικά» ελκυστική, σε τέτοιο βαθμό, όπου η μέτρησή της έχει προταθεί στη Χρηματοοικονομική και Λογιστική Επιστήμη.

## Παράρτημα 3<sup>ο</sup>: Τεχνητή νοημοσύνη και ERP

Με τον όρο τεχνητή νοημοσύνη AI (Artificial Intelligence) αναφερόμαστε στη μηχανική νοημοσύνη ή στην ικανότητα μιας μηχανής να παράγει αντίγραφα τις γνωστικές λειτουργίες ενός ανθρώπου. Έχει τη δυνατότητα να βρίσκει και να επιλύει προβλήματα. Στην πληροφορική, τα μηχανήματα αυτά φέρουν, εύστοχα, το όνομα "έξυπνοι πράκτορες" ή bots.

Δεν είναι όλα τα είδη της τεχνητής νοημοσύνης ίδια, καθώς η τεχνολογία αναπτύσσεται καθημερινά και στην πραγματικότητα η έννοια της τεχνητής νοημοσύνης έχει αλλάξει από την αρχική του έννοια. Μέχρι σήμερα έχουν διαπιστωθεί τρία αναγνωρισμένα φάσματα τεχνητής νοημοσύνης τα οποία είναι τα ακόλουθα:

- ❖ *Υποστηριζόμενη νοημοσύνη* - Πρόκειται για την αυτόματη λειτουργία μιας μηχανής, χωρίς άλλη παρέμβαση πέρα από την αρχική. Παραδείγματα αποτελούν οι μηχανές σε γραμμές παραγωγής.
- ❖ *Αυξημένη νοημοσύνη* – Στην αυξημένη νοημοσύνη υπάρχει μια είσοδος και μια έξοδος. Στην είσοδο βρίσκεται η τεχνητή νοημοσύνη, όπου αυτή λαμβάνει και επεξεργάζεται τις πληροφορίες από την ανθρώπινη παρέμβαση, ενώ στην έξοδο, ο άνθρωπος είναι αυτός που μπορεί να λάβει πιο ακριβείς αποφάσεις μέσα από τις πληροφορίες που λαμβάνει από την τεχνητή νοημοσύνη. Όπως αναφέρει ο Anand Rao της PricewaterhouseCoopers (PwC) Data & Analytics: "Υπάρχει συμμετρία στην αυξημένη νοημοσύνη".
- ❖ *Αυτόνομη νοημοσύνη* - Αυτή η τεχνητή νοημοσύνη λειτουργεί χωρίς τη συμμετοχή του ανθρώπινου παράγοντα. Παραδείγματα αποτελούν τα αυτοκίνητα χωρίς οδηγό ή τα αυτόνομα ρομπότ.

Η έννοια της τεχνητής νοημοσύνης και η διασαφήνιση αυτής δεν είναι ο αυτοσκοπός, αλλά πώς μπορεί να γίνει το μέσο για την αποτελεσματικότητα και την αποδοτικότητα, τις βελτιωμένες δυνατότητες καινοτομίας και τις καλύτερες ευκαιρίες. Αυτό φαίνεται και από τις πολλές επιχειρήσεις, σε διάφορους κλάδους, να υιοθετούν την τεχνητή νοημοσύνη στις διαφορές δραστηριότητες τους.

Σύμφωνα με έρευνα της Tech Pro Research, έως και το 24% των επιχειρήσεων έχουν σκοπό να εφαρμόσουν την τεχνητή νοημοσύνη στις δραστηριότητες τους. Τα μεγαλύτερα παραδείγματα αφορούν τους κλάδους της υγείας, των χρηματοπιστωτικών υπηρεσιών και της αυτοκινητοβιομηχανίας.

Ένας ακόμα κλάδος ο οποίος σχετίζεται με το θέμα αυτό είναι και το ERP. Όσο η λειτουργία της τεχνητής νοημοσύνης εμπλουτίζεται μέσα από την καθημερινή αλληλεπίδραση της λειτουργίας της επιχείρησης και των χρηστών, τόσο οι λύσεις ERP θα εξελίσσονται ώστε να βελτιστοποιήσουν το σύστημα προς όφελος όλων. Για παράδειγμα, το ERP θα αυτορυθμιστεί σε τέτοιο βαθμό, όπου η χειροκίνητη εργασία θα τείνει να μηδενιστεί, μέσα από αυτόματες ενέργειες, παραμετροποιήσεις του περιβάλλοντος εργασίας, με σκοπό την ανταπόκριση στις δεδομένες συνήθειες των χρηστών. Αυτό θα έχει ως στόχο να δώσει ελευθερία στην δημιουργικότητα του ανθρωπίνου παράγοντα, μέσω της αυτοματοποίησης των διεργασιών.

Παλαιότερα, οι επιχειρήσεις έκαναν τεράστιες προσπάθειες για να συγκεντρώσουν και να παρουσιάσουν τις προβλέψεις τους μέσα από συγκεκριμένα αποτελέσματα. Αυτό όμως δεν θα ισχύει με τη συμβολή της τεχνητής νοημοσύνης, καθώς αυτή θα αλλάξει και θα βελτιώσει το ERP. Αυτό θα επιτυγχάνεται, όχι μόνο λόγω της γρηγορότερης και ευκολότερης συλλογής δεδομένων, αλλά και της αποτελεσματικότερης ανάλυσης αυτών εντοπίζοντας τις τάσεις, τις οποίες μια ομάδα αναλυτών δεν θα μπορούσε να εντοπίσει στο ίδιο χρονικό διάστημα. Αναλυτικότερα, οι επιχειρήσεις που βασίζονται στα data, δεν μπορούν να απασχολούν τέτοιο αριθμό αναλυτών οι όποιοι θα ασχοληθούν με το σύνολο των υποθέσεων και μέσα από τα προγνωστικά θα προσκομίσουν αποτελέσματα, ανάλογα αυτών της τεχνητής νοημοσύνης. Με τη βοήθεια της τεχνητής νοημοσύνης, οι επιχειρήσεις επεκτείνουν περισσότερο και αναδεικνύουν τις προβλέψεις τους με τη χρήση της μηχανικής εκμάθησης (adaptive modeling), με τέτοιο τρόπο όπου καμία ομάδα αναλυτών δεν μπορεί να προβλέψει. Φυσικά, οι προβλέψεις αυτές χρησιμοποιούνται από την επιχείρηση ακόμα πιο εύκολα.

Ο ρόλος της τεχνητής νοημοσύνης είναι να βοηθήσει τους χρηστές του ERP, κυρίως στο κομμάτι του αυτοματισμού, μέσω της τεχνολογίας του machine learning (Μηχανή μάθησης – είναι υποπεδίο της επιστήμης των υπολογιστών που αναπτύχθηκε από τη μελέτη της αναγνώρισης προτύπων και της υπολογιστικής θεωρίας μάθησης στην τεχνητή νοημοσύνη). Σκοπός της τεχνητής νοημοσύνης είναι να ανακαλύψει όλα τα πεδία

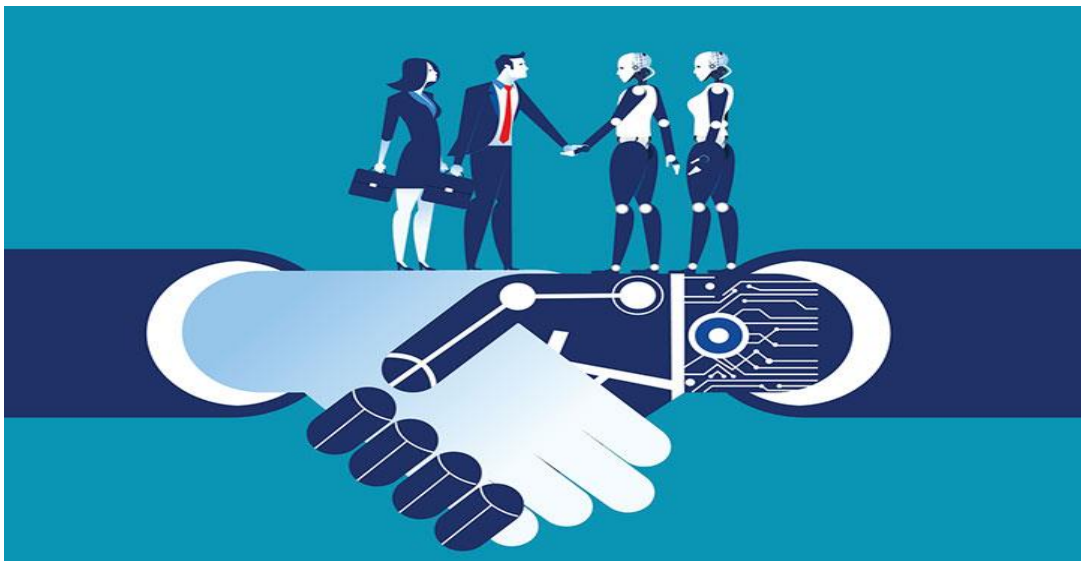
αυτοματισμού των εργαζομένων και να μεγιστοποιήσει έτσι, την αποτελεσματικότητα των επιχειρησιακών διεργασιών. Πολλές είναι οι περιπτώσεις όπου τα ERP πραγματοποιούν και προσδιορίζουν τους αυτοματισμούς για χάρη των εργαζομένων. Έτσι, ο ρόλος της τεχνητής νοημοσύνης γίνεται ολοένα και σπουδαιότερος στην καθημερινότητα των εργαζομένων, καθώς αυτοί εξοικειώνονται όλο και περισσότερο με τα εργαλεία της.

Όπως προαναφέρθηκε, το ERP είναι ένα σημαντικό "εργαλείο" για την λειτουργία κάθε επιχείρησης. Τα σύγχρονα συστήματα ERP πρωτοπορούν και προσδίδουν μεγαλύτερη αξία στα business data – ειδικότερα με το cloud-based (είναι ένας όρος που αναφέρεται σε εφαρμογές, υπηρεσίες ή πόρους που διατίθενται στους χρήστες κατόπιν ζήτησης μέσω του Διαδικτύου από τους διακομιστές των παροχών υπηρεσιών cloud computing). το οποίο δίνει ακόμα μεγαλύτερες ευκαιρίες και δυνατότητες. Ένα κλασικό παράδειγμα αποτελούν τα ERP analytics, τα οποία εκτός από την απλή καταγραφή, έχει εξακριβωθεί πως είναι αρκετά χρήσιμα για την μετατροπή των δεδομένων της επιχείρησης σε πληροφορίες, που μπορούν πραγματικά να χρησιμοποιηθούν.

Το σημαντικότερο πρόβλημα που αντιμετώπιζαν οι επιχειρήσεις παλαιότερα σχετικά με τα ERP, είναι η πολυπλοκότητα του συστήματος τους και η προβληματική αλληλεπίδραση αυτών με τους χρηστές. Η τεχνητή νοημοσύνη θα προσφέρει ένα φιλικό περιβάλλον εργασίας προς τον χρήστη, η αλληλεπίδραση με το σύστημα θα γίνεται ακόμη πιο εύκολη και η παραγωγικότητα θα βελτιώνεται συνεχώς. Ένα παράδειγμα είναι η φωνητική εντολή η οποία θα χρησιμοποιείται σε περιπτώσεις όπου η εισαγωγή δεδομένων χειροκίνητα καθίσταται αδύνατη. Άλλο ένα παράδειγμα είναι και αυτό των chatbots (εφαρμογές οι οποίες «συνομιλούν» on line με χρηστές, μέσω αποστολής αυτοματοποιημένων μηνυμάτων), όπου ο ανθρώπινος παράγοντας εμπλέκεται μόνο σε μετέπειτα στάδια. Οι εφαρμογές ποικίλλουν και αλληλοσυμπληρώνονται. Μπορεί να είναι μια πολύ απλή όπως η φωνητική εντολή, αλλά και πολυσύνθετη όπως αυτή με τους ψηφιακούς βοηθούς. Όλες όμως, βοηθούν τον χρήστη στην περιήγηση των ERP και στην βέλτιστη, ανάλογα με την περίπτωση, δράση του.

Τέλος, πολλές είναι οι επιχειρήσεις οι οποίες χρησιμοποιούν εκτός από το ERP και άλλες εναλλακτικές μεθόδους, όπως είναι τα λογιστικά φύλλα, οι χειροκίνητες εισαγωγές δεδομένων κ.α., εμποδίζοντας έτσι το ERP να γίνει ο βασικός παράγοντας στις προβλεπόμενες διεργασίες. Πιο συγκεκριμένα, το cloud βελτιώνει την ενσωμάτωση των δεδομένων, τα cloud-based ERP συνδέονται ευκολότερα με αλλά συστήματα μέσω APIs

(Application Programming Interface - Διασύνδεση προγραμματισμού εφαρμογών - είναι ένα ενδιάμεσο λογισμικό που επιτρέπει την επικοινωνία μεταξύ δύο εφαρμογών). Η αλλαγή αυτή έχει σαν αποτέλεσμα να βελτιώνεται η εισαγωγή των δεδομένων στα ERP και το σύστημα να γίνεται πιο αποτελεσματικό και ολοκληρωμένο.





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



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ  
ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ  
ΙΔΡΥΜΑ  
ΤΕΙ ΗΠΕΙΡΟΥ

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

1.1	Χρηματοοικονομική Λογιστική.					
1.2	Μητρώο Περιουσιακών Στοιχείων (Βιβλίο Παγίων).					
1.3	Διοικητική Λογιστική.					
1.4	Κοστολόγηση.					
1.5	Παραγωγή.					
1.6	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					

		1	2	3	4	5
2.7	Συλλογή πιο λεπτομερών δεδομένων					
2.8	Μείωση του χρόνου δημιουργίας των μισθολογικών καταστάσεων					
2.9	Μείωση του χρόνου έκδοσης τιμολογίων					
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 επιχείρησης 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.						
3.11	Πρότυπο κόστος αγορών με βάση το ιστορικό κόστος.						
3.12	Προκαταρκτική κοστολόγηση.						
3.13	Κόστος τέλους περιόδου.						

		0	1	2	3	4	5
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.						

		0	1	2	3	4	5
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.						
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.						

	0	1	2	3	4	5
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.					



		0	1	2	3	4	5
3.50	Ακρίβεια του συστήματος υποβολής εκθέσεων/αναφορών.						
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 προαπαιτούμενων 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 ταίριασμα 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					

		1	2	3	4	5
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 απασχολουμένων 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 επιχείρηση 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.	Άνδρας	
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!**