



ΣΧΟΛΗ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ  
ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ  
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ  
ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ

Διπλωματική Εργασία

ΜΕΤΡΗΣΗ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΧΡΗΣΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΩΝ ERP  
ΣΤΟΝ ΞΕΝΟΔΟΧΕΙΑΚΟ ΚΛΑΔΟ

του

ΚΥΡΙΑΚΟΥ ΓΟΥΜΕΝΟΥ

Επιβλέπων Καθηγητής: Πρωτόγερος Νικόλαος

Υποβλήθηκε ως απαιτούμενο για την απόκτηση του Μεταπτυχιακού Διπλώματος στην  
Εφαρμοσμένη Λογιστική και Ελεγκτική

Σεπτέμβριος 2022

*Αφιερώνεται στους γονείς μου,  
Τάσο και Άννα.*

## **ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ**

Η παρούσα διπλωματική εργασία σηματοδοτεί το τέλος των σπουδών μου στο Μεταπτυχιακό πρόγραμμα σπουδών της Εφαρμοσμένης Λογιστικής και Ελεγκτικής, του Τμήματος Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής της Σχολής Επιστημών Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Μακεδονίας.

Θα ήθελα αρχικά να ευχαριστήσω όλους τους καθηγητές του Μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών, οι οποίοι έδειξαν επαγγελματισμό και αφοσίωση, μεταλαμπαδεύοντας τις γνώσεις τους στο έπακρο, εμπλουτίζοντας έτσι τις δικές μας. Επίσης θα ήθελα να ευχαριστήσω τη γραμματεία του Μεταπτυχιακού προγράμματος, και πιο συγκεκριμένα τη κυρία Ευτυχία Ιωακειμίδου, η οποία ήταν πάντα διαθέσιμη και πρόθυμη να βοηθήσει και να λύσει απορίες στους μεταπτυχιακούς φοιτητές. Ακολούθως, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον επιβλέπων καθηγητή μου, κύριο Νικόλαο Πρωτόγερο, ο οποίος με βοήθησε και με κατεύθυνε σε μεγάλο βαθμό για τη συγγραφή της παρούσας διπλωματικής.

Τέλος, θα ήθελα να ευχαριστήσω το φιλικό και οικογενειακό μου περιβάλλον για την υπομονή και τη στήριξή τους όλα αυτά τα χρόνια.

## ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στη σημερινή εποχή με δεδομένη τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη, ολοένα και περισσότερες επιχειρήσεις υιοθετούν συστήματα E.R.P., για να διευκολύνουν τις εργασίες τους. Με τον ξενοδοχειακό κλάδο να μην αποτελεί εξαίρεση, η παρούσα διπλωματική εργασία επικεντρώθηκε σε αυτόν. Η διεθνής ερευνητική βιβλιογραφία όσον αφορά την ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες των E.R.P. από τη λογιστική διαχείριση, και ειδικότερα στον κλάδο των ξενοδοχείων, ήταν περιορισμένη.

Η παρούσα διπλωματική εργασία, σκοπό έχει να εξετάσει το εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο, όπως επίσης και ποιες λογιστικές εργασίες διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή των συστημάτων αυτών.

Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων. Συνολικά στάλθηκαν 83 ερωτηματολόγια σε λογιστήρια ξενοδοχείων της επαρχίας Αμμοχώστου της Κύπρου, από τα οποία απαντήθηκαν τα 49. Αφού αναλυθεί η βιβλιογραφική επισκόπηση στην οποία στηρίζεται η παρούσα εργασία, θα ακολουθήσει μια περιγραφική στατιστική ανάλυση των δεδομένων που εξήχθησαν, προκειμένου να δοθούν απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα. Ακολούθως, θα διενεργηθεί έλεγχος συσχέτισης για να εξαχθούν συμπεράσματα αναφορικά με τη σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών των E.R.P. συστημάτων και στα πλεονεκτήματα, τις διευκολύνσεις και τα μειονεκτήματά τους.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας, μπορούν να συνεισφέρουν στις επιχειρήσεις που δεν έχουν υιοθετήσει ακόμη συστήματα E.R.P. και σκέφτονται να το πράξουν.

Λέξεις Κλειδιά: E.R.P. , Ικανοποίηση χρηστών, Πλεονεκτήματα, Λογιστική διαχείριση, Ξενοδοχεία

## ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1.....	1
1.1 Εισαγωγή.....	1
1.2 Σκοπός της Έρευνας.....	1
1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα.....	2
1.4 Στόχοι της έρευνας.....	2
1.5 Δομή της Έρευνας.....	3
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2.....	3
2.1 Εισαγωγή.....	3
2.2 Βιβλιογραφική επισκόπηση.....	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3.....	12
3.1 Εισαγωγή.....	12
3.2 Δομή Ερωτηματολογίου.....	13
3.3 Δειγματοληψία.....	15
3.4 Εργαλεία μέτρησης – καταχώρησης δεδομένων.....	16
3.5 Εγκυρότητα μετρήσεων και αξιοπιστία ερωτηματολογίου.....	16
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4.....	21
4.1 Εισαγωγή.....	22
4.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση.....	22
4.2 Έλεγχος συσχέτισης.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5.....	43
5.1 Εισαγωγή.....	43
5.2 Συμπεράσματα.....	43
5.3 Περιορισμοί έρευνας.....	47
5.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα.....	47
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	48
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	51

## ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ 1.....	17
ΠΙΝΑΚΑΣ 2.....	18
ΠΙΝΑΚΑΣ 3.....	19
ΠΙΝΑΚΑΣ 4.....	20
ΠΙΝΑΚΑΣ 5.....	21
ΠΙΝΑΚΑΣ 6.....	23
ΠΙΝΑΚΑΣ 7.....	24
ΠΙΝΑΚΑΣ 8.....	25
ΠΙΝΑΚΑΣ 9.....	26
ΠΙΝΑΚΑΣ 10.....	27
ΠΙΝΑΚΑΣ 11.....	28
ΠΙΝΑΚΑΣ 12.....	31
ΠΙΝΑΚΑΣ 13.....	34
ΠΙΝΑΚΑΣ 14.....	37
ΠΙΝΑΚΑΣ 15.....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 16.....	40
ΠΙΝΑΚΑΣ 17.....	41

# ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

## ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### 1.1 Εισαγωγή

Με δεδομένη τη ραγδαία τεχνολογική ανάπτυξη των τελευταίων ετών, δε θα μπορούσε να μείνει ανεπηρέαστο το επιχειρησιακό, αλλά και το εργασιακό περιβάλλον στη παγκόσμια αγορά. Μια από τις σημαντικότερες καινοτομίες στον επαγγελματικό χώρο όσον αφορά τη διαχείριση της πληροφορίας είναι η εφαρμογή των Συστημάτων Ενδοεπιχειρησιακού Σχεδιασμού (Enterprise Resource Planning – E.R.P.). Τα E.R.P. συστήματα, τα οποία υποβοηθούν τα λογιστικά προγράμματα με τις πληροφορίες που παρέχουν, χρησιμοποιούνται ευρέως από τους εργαζόμενους στον λογιστικό τομέα, ιδιαίτερα σε μεγάλες επιχειρήσεις, όπως είναι αυτές των ξενοδοχείων.

Σύμφωνα με τους Rashid, Hossain και Patrick (2002), τα συστήματα E.R.P., είναι πακέτα λογισμικού τα οποία είναι ιδανικά για τη διαχείριση μιας επιχείρησης, αφού υποβοηθούν αρκετές κατηγορίες που την απαρτίζουν, όπως για παράδειγμα το μάρκετινγκ, οι πωλήσεις και η διαχείριση ανθρωπίνου δυναμικού. Ανάμεσα σε αυτές τις κατηγορίες, δε θα μπορούσε να λείπει η χρηματοοικονομική αλλά και η λογιστική διαχείριση. Όπως αναφέρουν οι συγγραφείς, οι εταιρείες που παρέχουν αυτού του είδους τα λογισμικά, έχουν τη δυνατότητα να τα εξειδικεύσουν ως ένα συγκεκριμένο βαθμό. Παρ' όλα αυτά, οι κύριες υπηρεσίες που παρέχονται σε όλα τα συστήματα E.R.P., περιλαμβάνουν τη λογιστική και χρηματοοικονομική διαχείριση.

### 1.2 Σκοπός της Έρευνας

Το θέμα γύρω από το οποίο επικεντρώθηκε η παρούσα διπλωματική εργασία, είναι το κομμάτι των E.R.P. συστημάτων και η ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες μέσα από αυτά τα συστήματα, κατά τη διάρκεια εκτέλεσης των λογιστικών εργασιών που τους ανατίθενται, στον ξενοδοχειακό κλάδο. Δεδομένου ότι οι επιστημονικές έρευνες που αφορούν ικανοποίηση χρηστών από τη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο μέσω των E.R.P. είναι περιορισμένες, η έρευνα έχει επικεντρωθεί σε αυτές, όπως επίσης και σε παρεμφερείς έρευνες οι οποίες έχουν γίνει σε άλλου είδους επιχειρήσεις. Σε συνδυασμό με τα παραπάνω, το υλικό που έχει αντληθεί από τις προγενέστερες αυτές έρευνες, έχει βοηθήσει στη περαιτέρω κατανόηση του θέματος γύρω από το οποίο επικεντρώθηκε η παρούσα διπλωματική εργασία, όπως επίσης έχει συμβάλει σημαντικά στη δημιουργία του ερωτηματολογίου, από το οποίο θα εξαχθούν τα συμπεράσματα της.

### **1.3 Ερευνητικά Ερωτήματα**

Τα ερωτήματα στα οποία θα κληθεί να απαντήσει η παρούσα έρευνα είναι τα εξής:

1<sup>ον</sup> : Υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο;

2<sup>ον</sup> : Ποιες λογιστικές εργασίες διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή των E.R.P. στον ξενοδοχειακό κλάδο;

### **1.4 Στόχοι της έρευνας**

Η παρούσα έρευνα έχει ως στόχο να δώσει απαντήσεις στα παραπάνω ερευνητικά ερωτήματα. Πιο συγκεκριμένα, θα εξεταστεί το εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο, και αν υπάρχει, σε ποιες επιμέρους διεργασίες είναι αυξημένη. Θα παρουσιαστούν στοιχεία τα οποία θα μας δείξουν σε ποιες



διεργασίες υπάρχει μεγαλύτερη διευκόλυνση των χρηστών λόγω των E.R.P., αλλά και ποια χαρακτηριστικά των E.R.P, σύμφωνα με τους χρήστες, μειονεκτούν και χρίζουν βελτίωσης.

Η έρευνα έχει επίσης ως στόχο, το να συμμετάσχει στον εμπλουτισμό των στατιστικών στοιχείων παρεμφερούς ερευνών, λαμβάνοντας υπόψη πως συναφείς έρευνες στον ξενοδοχειακό κλάδο, οι οποίες αφορούν αποκλειστικά τις λογιστικές διεργασίες, δεν είναι αρκετές.

## **1.5 Δομή της Έρευνας**

Η παρούσα διπλωματική εργασία είναι διακλαδωμένη σε πέντε επιμέρους κεφάλαια. Στο πρώτο κεφάλαιο γίνεται η εισαγωγή στην έρευνα, όπου αναλύεται ο σκοπός, τα ερευνητικά ερωτήματα και ο στόχος αυτής. Στο δεύτερο κεφάλαιο αναπτύσσεται η βιβλιογραφική επισκόπηση στην οποία στηρίχθηκε η έρευνα. Ακολούθως, στο τρίτο κεφάλαιο παρουσιάζεται η μεθοδολογία που εφαρμόστηκε, ενώ στο τέταρτο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα της έρευνας. Στο πέμπτο κεφάλαιο εξάγονται τα συμπεράσματα της έρευνας και γίνονται προτάσεις για μελλοντικές έρευνες στο συγκεκριμένο θέμα.

# **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2**

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΗ ΕΠΙΣΚΟΠΗΣΗ**

### **2.1 Εισαγωγή**

Στις επόμενες γραμμές παρατίθεται η βιβλιογραφική επισκόπηση στην οποία στηρίχθηκε η εργασία. Αξίζει να σημειωθεί πως ελάχιστες έρευνες έχουν εξετάσει την ικανοποίηση χρηστών από τα συστήματα E.R.P. στον ξενοδοχειακό κλάδο. Αρκετές έρευνες έχουν εξετάσει την ικανοποίηση χρηστών από τα E.R.P στον χώρο των επιχειρήσεων γενικότερα, από τις οποίες έχουν εξαχθεί χρήσιμα συμπεράσματα.

## 2.2 Βιβλιογραφική επισκόπηση

Ξεκινώντας με τη βιβλιογραφία, το 2014 παρουσιάστηκε μια έρευνα των Azevedo, P.S., Azevedo, C. και Romao στη Πορτογαλία, η οποία μεταξύ άλλων αποσκοπούσε στο να εξετάσει κατά πόσο η ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων καλύπτει όλο το φάσμα των εργασιών ενός ξενοδοχείου. Στην έρευνα συμμετείχαν 66 χρήστες, στους οποίους δόθηκαν ερωτηματολόγια. Επιπρόσθετα πάρθηκαν συνεντεύξεις από τη διοίκηση των επιμέρους τμημάτων του ξενοδοχείου, η οποία χρησιμοποιεί τα E.R.P., με σκοπό να γίνει αντιληπτή η ικανοποίηση τους σε σχέση με την εφαρμογή τους. Η έρευνα έδειξε πως μεταξύ άλλων, οι διαδικασίες λογιστικής, αλλά και η χρηματοοικονομικής διαχείρισης πραγματοποιούνται μέσω E.R.P συστημάτων, ενώ άλλες διαδικασίες, οι οποίες δεν είναι συνδεδεμένες με τα E.R.P., έχουν αρνητική επίδραση στην εκτέλεση των εργασιών του ξενοδοχείου.

Σε ένα άρθρο του Mohamed (2015), παρουσιάζεται μια έρευνα του ίδιου, στην οποία πήραν μέρος 140 χρήστες E.R.P. συστημάτων ξενοδοχείων πέντε αστέρων στην Αίγυπτο. Η έρευνα είχε σκοπό να εξετάσει τους παράγοντες επιτυχίας ενός E.R.P. συστήματος στον ξενοδοχειακό κλάδο, αλλά και πιθανά μειονεκτήματα από αυτά. Μεταξύ των αποτελεσμάτων της έρευνας, υψηλό ποσοστό συγκέντρωσε το γεγονός πως η συμμετοχή των χρηστών των E.R.P. και η ανάμειξή τους στη διαδικασία σχεδίασης και εφαρμογής στο χώρο εργασίας τους, έχει σημαντικό αντίκτυπο και αυξάνει την ικανοποίησή τους. Αυτό συμβαίνει, σύμφωνα με την έρευνα, λόγω του ότι τα E.R.P. συστήματα σε μια επιχείρηση, απαιτούν αρκετές προσαρμογές, οι οποίες μετέπειτα θα παίξουν σημαντικό ρόλο στον βαθμό αλληλεπίδρασης και αποδοχής από τους χρήστες τους.

Μια ακόμα σημαντική έρευνα πραγματοποιήθηκε από τους Law και Ngai (2007), η οποία είχε ως θέμα τη σχέση μεταξύ των E.R.P. συστημάτων, το βαθμό βελτίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών των επιχειρήσεων από την εφαρμογή τους και τη συνολική απόδοσή τους. Πάρθηκε ένα δείγμα 96 επιχειρήσεων, από την Ευρώπη, το Χόνγκ Κόνγκ, τη Νότια Αμερική και περιοχές της Ασίας. Οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων του δείγματος ποικίλουν, καθώς υπάρχουν επιχειρήσεις που ασχολούνται με εισαγωγές, με χρηματοοικονομικά, αλλά και πολυβιομηχανίες. Όσον αφορά τις θέσεις που έχουν τα άτομα που συμμετείχαν στην έρευνα, το μεγαλύτερο ποσοστό ασχολείται με το IT (Information Technology) σε συνδυασμό με τη λειτουργία των συστημάτων, ακολουθούμενο από τμήματα όπως εκείνο της γενικής διεύθυνσης, της χρηματοοικονομικής του μάρκετινγκ κ.α. Αξίζει να σημειωθεί, πως για τη μέτρηση του βαθμού επιτυχίας της ενσωμάτωσης των E.R.P. συστημάτων σε αυτές τις επιχειρήσεις, χρησιμοποιήθηκε ο βαθμός ικανοποίησης των χρηστών τους.

Με βάση το παραπάνω, η έρευνα κατέδειξε σημαντικά αποτελέσματα και συσχετίσεις. Ανάμεσά τους, είναι ο υψηλός βαθμός συσχέτισης και η στατιστική σημαντικότητα ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών από τα E.R.P., την συνολική απόδοση της επιχείρησης και το βαθμό βελτίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών. Τρεις εκ των συνολικών υποθέσεων που επαληθεύτηκαν είναι πως η επιτυχία από την εφαρμογή των E.R.P. συστημάτων, που μετρήθηκε με βάση την ικανοποίηση των χρηστών τους, συσχετίζεται με την απόδοση των επιχειρήσεων, ο βαθμός βελτίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών συσχετίζεται με την απόδοση των επιχειρήσεων, και επομένως, με βάση αυτές τις δύο επαληθεύσεις, επαληθεύεται και το γεγονός πως ο βαθμός βελτίωσης των επιχειρησιακών διαδικασιών συσχετίζεται με την επιτυχία εφαρμογής των E.R.P., η οποία μετρήθηκε όπως αναφέρθηκε, με βάση την ικανοποίηση των χρηστών.

Η έρευνα των Jamin και Raewf (2020) είχε ως στόχο να εξετάσει την επίδραση των πληροφοριακών συστημάτων στα λογιστικά συστήματα, όπως επίσης και να αναδείξει τον ρόλο τους στην αύξηση της αποδοτικότητας και ποιότητας των λογιστικών διεργασιών στις επιχειρήσεις. Η συγκεκριμένη έρευνα βασίστηκε σε θεωρητικό υπόβαθρο, και οδήγησε τους ερευνητές σε χρήσιμα συμπεράσματα. Αρχικά, όπως συμπεραίνουν, ένα από τα θεμέλια της σωστής διαχείρισης μιας επιχείρησης, είναι τα πληροφοριακά συστήματα. Έπειτα, όπως και στις προαναφερθείσες έρευνες, η καινοτομία που παρέχουν τα πληροφοριακά συστήματα, έχει θετικό αντίκτυπο στην απόδοση της επιχείρησης. Αξίζει να σημειωθεί επίσης πως η υιοθέτηση ενός

τέτοιου συστήματος, μειώνει τα ακούσια λάθη από τους εργαζομένους, με αποτέλεσμα, έτσι, να συμβάλει και στην ελεγκτική διαδικασία, πέρα από τη λογιστική.

Ο Weli (2018) διεξήγαγε μια έρευνα στην Ινδονησία, στην οποία πήραν μέρος 282 άτομα, με τη μορφή ερωτηματολογίου. Στη συγκεκριμένη έρευνα, ήθελε να εξετάσει την ικανοποίηση των χρηστών από τη λογιστική διεργασία, μέσω των E.R.P. στις επιχειρήσεις. Το δείγμα των 282 χρηστών αποτελούταν από λογιστές (222 άτομα), εργαζόμενους στον χρηματοοικονομικό κλάδο (35 άτομα) και εργαζόμενους στο τμήμα αγορών (25 άτομα). Από την έρευνα προέκυψε πως το μεγαλύτερο όφελος που είχαν οι χρήστες, ήταν το ιδιωτικό όφελος, καθώς το E.R.P. σύστημα το οποίο χρησιμοποιούν στις επιχειρήσεις τους, τους διευκόλυνε με αποτέλεσμα να εκτελούν τα καθήκοντα τους σε λιγότερο χρόνο. Ο Weli συμπέρανε πως με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας, η αποτελεσματικότητα που προσφέρουν τα E.R.P. στους χρήστες τους, επιταχύνει τη διαδικασία προετοιμασίας των απαραίτητων reports όπως επίσης παρέχει πληροφορίες σε θέματα λήψης αποφάσεων.

Οι Samarasinghe, D., Suwandaarachchi, M., & Ilangasinghe (2021) διεξήγαγαν μια έρευνα η οποία μεταξύ άλλων, είχε σκοπό να διερευνήσει την επίδραση των E.R.P. συστημάτων στην απόδοση των εργαζομένων. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία στάλθηκαν σε ξενοδοχεία που είχαν εγκαταστήσει ή αναβαθμίσει τα E.R.P. συστήματά τους τα τελευταία δύο ή τρία έτη. Το δείγμα αποτελείτο από 100 άτομα σε 15 ξενοδοχεία στη Σρι Λάνκα. Εξ αυτών, υπήρχαν εργαζόμενοι στο Front Office, στο Point of sales, στο λογιστήριο, στη διαχείριση αποθεμάτων, στο ανθρώπινο δυναμικό και στο Payroll. Οι συγγραφείς αναφέρουν πως η ικανότητα των εργαζομένων αλλά και το κίνητρο που τους δίνεται είναι κάποια από τα βασικά χαρακτηριστικά τα οποία αποτελούν σημαντικό παράγοντα στην απόδοση τους, η οποία είναι μείζονος σημασίας όσον αφορά την αποδοτικότητα της επιχείρησης. Ανάμεσα στις υποθέσεις που εξετάστηκαν, είχε εξεταστεί και η ύπαρξη θετικής συσχέτισης μεταξύ των E.R.P. συστημάτων και της απόδοσης των εργαζομένων. Οι μετρήσεις με βάση τη στατιστική ανάλυση έδειξαν πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην υιοθέτηση ενός συστήματος E.R.P και της απόδοσης των εργαζομένων.

Σε μια έρευνα των Al-Fawaz, Al-Salti και Eldabi (2008) παρουσιάστηκε το θεωρητικό υπόβαθρο και η βιβλιογραφία γύρω από τα E.R.P. συστήματα. Όπως αναφέρουν και οι ίδιοι, η έρευνα επικεντρώθηκε στη μελέτη άρθρων που αναφέρονται στην εφαρμογή των συστημάτων E.R.P. και πιο συγκεκριμένα στους παράγοντες επιτυχίας τους. Μεταξύ των ευρημάτων της

θεωρητικής έρευνάς τους, αξίζει να σημειωθεί μια συγκεκριμένη παρατήρηση. Η εμπλοκή των χρηστών των E.R.P. συστημάτων στη διαδικασία εφαρμογής ενός τέτοιου συστήματος, αποτελεί έναν από τους κύριους παράγοντες επιτυχίας. Αυτό συμβαίνει, διότι η εμπλοκή των χρηστών στη διαδικασία εφαρμογής του συστήματος στην επιχείρηση, αυξάνει το βαθμό ικανοποίησής τους όπως επίσης και τον βαθμό αποδοχής του ίδιου του συστήματος, με αποτέλεσμα να έχουν σωστές προσδοκίες για τις δυνατότητες του.

Αξίζει να σημειωθεί πως από την έρευνα που πραγματοποίησαν οι Mekadmi και Louati (2018) εξήχθησαν χρήσιμα συμπεράσματα. Αρχικά, θα πρέπει να αναφερθεί πως η έρευνα έγινε με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία απαντήθηκαν από 174 χρήστες E.R.P. συστημάτων οι οποίοι εργάζονταν σε μεγάλες βιομηχανίες της Τυνησίας. Είναι άξιο αναφοράς το γεγονός πως η συγκεκριμένη έρευνα, έχει καταδείξει δύο κύριους πυλώνες της ικανοποίησης των χρηστών συστημάτων E.R.P. Ο πρώτος πυλώνας αφορά την ικανοποίηση από τις δυνατότητες του συστήματος E.R.P. λόγω της τεχνολογικής ανάπτυξης, ενώ ο δεύτερος πυλώνας αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από το περιεχόμενο που παρέχουν αυτά τα συστήματα. Με βάση αυτούς τους δύο πυλώνες συνεχίστηκε η έρευνα, στην οποία έχουν συμπεριληφθεί όσον αφορά την ικανοποίηση από τις δυνατότητες του συστήματος, η ευκολία χρήσης του E.R.P. και η ποιότητα των υπηρεσιών του. Όσον αφορά την ικανοποίηση από το περιεχόμενο των E.R.P. συστημάτων, έχουν συμπεριληφθεί η πληρότητα, η χρησιμότητα και η αξιοπιστία του περιεχομένου τους. Όπως αναφέρουν οι συγγραφείς, υπήρχε στατιστικά σημαντική συσχέτιση μεταξύ αυτών των δύο πυλώνων της έρευνας, κάτι που, καταληκτικά, τονίζουν ότι επιβεβαιώνει το γεγονός πως οι χρήστες των E.R.P., διαμορφώνουν την άποψή τους για το εκάστοτε σύστημα με βάση πολλαπλούς παράγοντες, οι οποίοι με τη σειρά τους επηρεάζουν τον βαθμό ικανοποίησής τους.

Στις επόμενες γραμμές ακολουθεί μια εξίσου σημαντική έρευνα, των Nguyen T., Nguyen Q. και Vu (2021). Στη συγκεκριμένη έρευνα, στόχος ήταν να κατασκευαστεί ένα μοντέλο που να αφορά την ικανοποίηση που αντλούν οι λογιστές από τα E.R.P. συστήματα. Η έρευνα διεξήχθη στο Βιετνάμ με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία είχαν απαντηθεί από 225 λογιστές-χρήστες E.R.P. συστημάτων, σε 42 επιχειρήσεις του κατασκευαστικού τομέα. Το μοντέλο που ακολουθήθηκε για τη μέτρηση της ικανοποίησης των χρηστών από τα E.R.P. συστήματα, είχε τρεις πυλώνες, οι οποίοι ήταν η ποιότητα του συστήματος, τα λογιστικά οφέλη και η ευθύνη της διοίκησης. Περαιτέρω διακλαδώσεις είχε ο πυλώνας των λογιστικών οφελών, τα οποία διαχωρίστηκαν σε λογιστικά οφέλη που αναφέρονται στην εργασία των λογιστών, στο IT, στην

οργάνωση και στη διοίκηση. Συμπερασματικά, οι συγγραφείς αναφέρουν πως τα λογιστικά οφέλη, αποτελούν τη μεγαλύτερη συμβολή στην ικανοποίηση των χρηστών, ακολουθούμενα από τη ποιότητα του συστήματος E.R.P. και την ευθύνη της διοίκησης. Σημειώνεται, επίσης, πως σύμφωνα με τις μετρήσεις, μεγαλύτερη συμβολή στα λογιστικά οφέλη αποτέλεσαν η οργάνωση και το IT.

Οι Tijani και Ogundejì (2014) πραγματοποίησαν έρευνα που είχε ως θέμα την επίδραση των E.R.P. συστημάτων στην επεξεργασία των λογιστικών πληροφοριών. Η έρευνα διεξήχθη με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία εστάλησαν σε εταιρείες διαφόρων κλάδων στη Νιγηρία, όπως του κατασκευαστικού, των υπηρεσιών IT και του ξενοδοχειακού. Εξετάστηκαν δύο υποθέσεις, στις οποίες έχουν συμπεριληφθεί μεταβλητές. Στη πρώτη υπόθεση, στην οποία εξετάζεται το κατά πόσο η εφαρμογή ενός E.R.P. συστήματος έχει αντίκτυπο στην επεξεργασία των οικονομικών συναλλαγών, οι δύο μεταβλητές που χρησιμοποιήθηκαν (βελτιωμένη αποδοτικότητα του κύκλου επεξεργασίας συναλλαγών και η απρόσκοπτη παρακολούθηση των εσόδων και εξόδων) έχουν χαρακτηριστεί ως στατιστικά σημαντικές. Με βάση τα παραπάνω, απορρίφθηκε η μηδενική υπόθεση η οποία ανέφερε πως η εφαρμογή των E.R.P. δεν έχει σημαντικό αντίκτυπο στην επεξεργασία των οικονομικών συναλλαγών. Η δεύτερη υπόθεση εξέταζε το κατά πόσο υπάρχουν σημαντικές βελτιώσεις όσον αφορά τα λογιστικά πληροφοριακά συστήματα που υπάγονται σε E.R.P. Γι' αυτή την υπόθεση χρησιμοποιήθηκαν επίσης δύο μεταβλητές (βελτιωμένη ποιότητα των αναφορών που σχετίζονται με τη λήψη αποφάσεων, βελτιωμένη ευελιξία και ενσωμάτωση λογιστικών modules). Με βάση τα αποτελέσματα της έρευνας και οι δύο μεταβλητές ήταν στατιστικά σημαντικές, με αποτέλεσμα να απορριφθεί η μηδενική υπόθεση, που ανέφερε πως δεν υπάρχουν βελτιώσεις όσον αφορά τα λογιστικά πληροφοριακά συστήματα που έχουν υπαχθεί σε E.R.P. συστήματα.

Ο Saatçiođlu (2009) διεξήγαγε μια έρευνα που σκοπό είχε να εξετάσει εάν τα πλεονεκτήματα, τα εμπόδια, και ο παράγοντας του ρίσκου στα E.R.P. συστήματα, επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών τους. Η συλλογή των δεδομένων πραγματοποιήθηκε με τη μορφή ερωτηματολογίου, το οποίο εστάλη σε 32 άτομα που εργάζονται σε μια πολυεθνική και χρησιμοποιούν E.R.P. συστήματα. Από τα 32 ερωτηματολόγια, απαντήθηκαν τα 25. Σύμφωνα με τη βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε στην έρευνα, έχουν δημιουργηθεί πίνακες πλεονεκτημάτων, εμποδίων και ρίσκων όσον αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τα E.R.P., τα οποία ενσωματώθηκαν στο ερωτηματολόγιο. Όσον αφορά τις υποθέσεις που ελέγχθηκαν, ανάμεσα τους ήταν και τα

πλεονεκτήματα που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών E.R.P., τα εμπόδια από την εφαρμογή των E.R.P. που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών τους, και τα ρίσκα που σχετίζονται με την ικανοποίηση των χρηστών των E.R.P. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως από τα 30 πλεονεκτήματα που εξετάστηκαν, τα 17 έχουν συσχέτιση με την ικανοποίηση των χρηστών E.R.P. συστημάτων. Ενδεικτικά, μερικά από αυτά είναι ο καλύτερος συντονισμός και συνεργασία ανάμεσα στις ποικίλες λειτουργίες αλλά και στα τμήματα της εταιρείας, η πιθανότητα επανασχεδιασμού των ελαττωματικών λειτουργιών, η βελτίωση επίδοσης, η βελτίωση της παραγωγικότητας κ.α. Αναφορικά με τα εμπόδια που επηρεάζουν την ικανοποίηση των χρηστών E.R.P. συστημάτων, το μοναδικό που παρουσίασε συσχέτιση ανάμεσα στα 20 που εξετάστηκαν, ήταν οι δυσκολίες που παρουσιάζονται όταν γίνεται αλλαγή από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο. Τέλος, όσον αφορά τα ρίσκα, από τα 6 που εξετάστηκαν, τα 2 όπου υπήρξε συσχέτιση με την ικανοποίηση των χρηστών, σύμφωνα με την έρευνα, ήταν η αύξηση του κόστους, και η απώλεια ελέγχου όσον αφορά την έκδοση του λογισμικού. Συνεχίζοντας με τη βιβλιογραφία, οι Stefanou, και Athanasaki (2012) πραγματοποίησαν έρευνα που είχε δύο στόχους. Αρχικά, να προσδιοριστούν οι βασικοί παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν την αποτελεσματικότητα των συστημάτων E.R.P., και, ακολούθως, να τεθεί ένα πλαίσιο με βάση το οποίο θα μπορεί να ερευνηθεί η αλλαγή στη λογιστική διαχείριση εξαιτίας των E.R.P. συστημάτων. Από τη συγκεκριμένη έρευνα, έχουν εξαχθεί πέντε ερευνητικά ερωτήματα (υποθέσεις), εκ των οποίων συγκεκριμένα το ένα αναφέρει πως ο ρόλος των λογιστών όπως επίσης και τα καθήκοντά τους, αλλάζουν έπειτα από μια επιτυχημένη εφαρμογή ενός E.R.P. συστήματος. Αξίζει να σημειωθεί, πως, στο μοντέλο που εξήχθη από τη συγκεκριμένη έρευνα, οι μεταβλητές οι οποίες σχετίζονταν με τα E.R.P. συστήματα, εκτός από την επανεξέταση του συστήματος μετά την εφαρμογή του και τον επανασχεδιασμό των επιχειρηματικών διαδικασιών, περιλάμβαναν και την ικανοποίηση των χρηστών του E.R.P. συστήματος.

Ακολουθεί μια αρκετά σημαντική έρευνα, των Kanellou και Spathis (2013), η οποία είχε ως κύριο στόχο να παρουσιάσει, μεταξύ άλλων, τα πλεονεκτήματα στη λογιστική διαχείριση, έπειτα από την εφαρμογή των E.R.P., σε συνδυασμό με την ικανοποίηση των χρηστών ενός τέτοιου συστήματος. Η συγκεκριμένη έρευνα διεξήχθη με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα οποία στάλθηκαν αρχικά σε 420 εταιρείες. Το δείγμα περιορίστηκε σε 193 εταιρείες εκ των οποίων απαντήθηκαν ερωτηματολόγια από 271 άτομα. Από το δείγμα των 271 ατόμων, 175 εξ' αυτών ήταν λογιστές, ενώ οι υπόλοιποι ήταν μέλη του IT. Τα πλεονεκτήματα στη λογιστική διαχείριση

χωρίστηκαν σε διάφορους τομείς, όπως το IT, την λογιστική διεργασία, την λογιστική οργάνωση, τη λογιστική διαχείριση, και το κόστος της λογιστικής διεργασίας. Από αυτές τις κατηγορίες, αξίζει να σημειωθεί πως τα επικρατέστερα πλεονεκτήματα της κάθε υποκατηγορίας, μεταξύ άλλων, ήταν η ευκολία συλλογής δεδομένων από τα E.R.P. συστήματα και η ευκολία εξαγωγής αποτελεσμάτων, η ευελιξία της ενσωμάτωσης λογιστικών εφαρμογών και η μείωση του χρόνου κλεισίματος των μηνιαίων, τετραμηνιαίων και ετήσιων λογαριασμών όπως επίσης και η μείωση του χρόνου εξαγωγής οικονομικών καταστάσεων. Είναι άξιο αναφοράς, όπως προαναφέρθηκε περιληπτικά στη πιο πάνω παράγραφο, ότι έγινε έλεγχος υπόθεσης για την ικανοποίηση των χρηστών από το E.R.P. σύστημα και εξετάστηκε η σχέση της με τα λογιστικά οφέλη που αναφέρθηκαν προηγουμένως. Όπως αναφέρουν οι συγγραφείς, υπήρχαν στατιστικά σημαντικές συσχετίσεις της ικανοποίησης χρηστών από τα E.R.P., σε σχέση με τα προαναφερθέντα λογιστικά πλεονεκτήματα. Τέλος, σχετικά με τη πιο πάνω έρευνα, αξίζει να σημειωθεί πως, ένα από τα αποτελέσματα που εξήχθησαν, είναι πως οι λογιστές αντλούν μεγαλύτερη ικανοποίηση από τα E.R.P. συστήματα, σε σχέση με τους IT των επιχειρήσεων.

Μια εξίσου αξιοσημείωτη έρευνα αξίζει να αναφερθεί στη βιβλιογραφία, η οποία διεξήχθη από τους Galani, Gravas, και Stavropoulos (2010). Η μεθοδολογία που ακολουθήθηκε βασίστηκε σε ερωτηματολόγια, τα οποία απαντήθηκαν από 30 εταιρείες με έδρα την Ελλάδα. Από τα 30 ερωτηματολόγια, 12 εξ' αυτών απαντήθηκαν από χρήστες E.R.P., ενώ τα υπόλοιπα 18 από χρήστες που δεν χρησιμοποιούσαν E.R.P, αλλά κάποιο άλλο σύστημα (σ.σ. legacy system). Τα legacy systems, θα πρέπει να αναφερθεί πως είναι ξεπερασμένα συστήματα λογισμικού τα οποία χρησιμοποιούνται ακόμη. Αυτά τα συστήματα πληρούν τις απαιτήσεις για τις οποίες έχουν κατασκευαστεί, αλλά δεν μπορούν να αναβαθμιστούν. Μια εκ των ερωτήσεων σχετιζόταν με την ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες από τις διάφορες λογιστικές διεργασίες που εκτελούν μέσω των πληροφοριακών συστημάτων. Αυτές οι διαδικασίες περιλάμβαναν τη συλλογή δεδομένων, την εξαγωγή του προϋπολογισμού και την ανάλυση αυτού, και τη διαδικασία εξαγωγής αναφορών. Τα αποτελέσματα της έρευνας απέδειξαν πως παρατηρείται αρκετά μεγάλη ικανοποίηση από την υιοθέτηση των E.R.P. συστημάτων όσον αφορά τη συλλογή δεδομένων. Παρατηρήθηκε επίσης λιγότερη ικανοποίηση σε χρήστες που δεν χρησιμοποιούσαν E.R.P., όσον αφορά τη διαδικασία εξαγωγής προϋπολογισμού. Συμπερασματικά, οι συγγραφείς αναφέρουν πως η ποιότητα των πληροφοριακών συστημάτων, τα οποία έχουν κατασκευαστεί για στρατηγικό και επιχειρησιακό σχεδιασμό (E.R.P.), σε σύγκριση με τα συστήματα «legacy», τα οποία αναφέρθηκαν παραπάνω,



είναι αυξημένη. Ακόμη, αυξημένη είναι και η ευελιξία τους, η αποτελεσματικότητα τους, όπως επίσης και η διαδικασία εξαγωγής αναφορών τους.

Στη συνέχεια, αναφέρεται μια έρευνα των Spathis και Constantinides (2004). Η συγκεκριμένη έρευνα στόχο είχε να εξετάσει τους λόγους για τους οποίους οι εταιρείες μεταβαίνουν από κοινότυπα πληροφοριακά συστήματα, στα E.R.P. συστήματα, σε συνδυασμό με τις αλλαγές που προκύπτουν από αυτή τη μετάβαση, κυρίως στις λογιστικές διεργασίες. Τα αποτελέσματα της έρευνας, βασίστηκαν σε ερωτηματολόγια, τα οποία απαντήθηκαν από 26 εταιρείες στην Ελλάδα, που είτε είναι ελληνικές, είτε είναι ξένες αλλά λειτουργούν στη χώρα. Μια από τις ερωτήσεις που αναλύθηκαν είναι η επιρροή των E.R.P. συστημάτων στις λογιστικές διεργασίες των επιχειρήσεων που τα υιοθέτησαν. Αξίζει να αναφερθεί πως τα υψηλότερα σε βαθμό πλεονεκτήματα τα οποία επιτεύχθηκαν μέσω των E.R.P. συστημάτων, είναι η αυξημένη ευελιξία στη συλλογή πληροφοριών, η αυξημένη ποιότητα των αναφορών και των οικονομικών καταστάσεων, όπως επίσης και ενσωμάτωση των λογιστικών εφαρμογών. Επίσης, τα πλεονεκτήματα τα οποία ακολούθησαν, σε λιγότερο βαθμό από τα προαναφερθέντα, είναι η μείωση του χρόνου κλεισίματος των λογαριασμών και της ετοιμασίας των οικονομικών καταστάσεων, η βελτίωση της διαδικασίας λήψης αποφάσεων, η βελτίωση της ανάλυσης των χρηματοοικονομικών δεικτών και η βελτίωση της διαδικασίας εσωτερικού ελέγχου. Συμπερασματικά, οι συγγραφείς αναφέρουν πως η υποστήριξη από τα διευθυντικά στελέχη της επιχείρησης, η συνεργασία ανάμεσα στους υπαλλήλους της επιχείρησης όπως επίσης και ανάμεσα στην επιχείρηση και την εταιρεία παροχής του E.R.P. λογισμικού, και η κατάλληλη εκπαίδευση του προσωπικού, αποτελούν επιτυχή συστατικά στην εφαρμογή των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις. Αναφέρουν, επίσης, με βάση τα πιο πάνω, πως οι λογιστές των επιχειρήσεων θα πρέπει να έχουν καλές δεξιότητες πληροφορικής προκειμένου να εφαρμόσουν τα όσα προαναφέρθηκαν.

Οι NUR DP και IRFAN (2020) σε έρευνά τους εξέτασαν την επίδραση των λογιστικών πληροφοριακών συστημάτων που ήταν ενταγμένα σε E.R.P. στους χρήστες τους και στις επιχειρήσεις που τα χρησιμοποιούσαν. Το δείγμα βασίστηκε σε εταιρείες που βρίσκονται στο χρηματιστήριο της Ινδονησίας και πιο συγκεκριμένα, σε εργαζόμενους-χρήστες E.R.P. συστημάτων. Η έρευνα έγινε με τη μορφή ερωτηματολογίων, τα αποτελέσματα των οποίων εξετάστηκαν για την εγκυρότητα και την αξιοπιστία τους. Ένας από τους ελέγχους υπόθεσης αφορούσε το κατά πόσο η ποιότητα της πληροφορίας έχει επίδραση στην ικανοποίηση των

χρηστών. Η συγκεκριμένη υπόθεση, έγινε αποδεκτή με βάση τα στοιχεία της έρευνας, επομένως, οι συγγραφείς απέδειξαν πως η ποιότητα της πληροφορίας έχει επίδραση στην ικανοποίηση των χρηστών E.R.P. συστημάτων. Μια άλλη υπόθεση που εξετάστηκε στη συγκεκριμένη έρευνα, αφορούσε το κατά πόσο η ποιότητα των συγκεκριμένων πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την ικανοποίηση των χρηστών τους. Ομοίως, η συγκεκριμένη υπόθεση έγινε αποδεκτή, δηλαδή, η ποιότητα των συγκεκριμένων πληροφοριακών συστημάτων επηρεάζει την ικανοποίηση των χρηστών τους. Η συγκεκριμένη έρευνα, καταλήγει στο συμπέρασμα, πως όσο υψηλότερη είναι η ποιότητα των συγκεκριμένων πληροφοριακών συστημάτων, τόσο υψηλότερη θα είναι η ποιότητα της πληροφορίας που θα αντλείται από αυτά και καταληκτικά θα δώσει ικανοποίηση στους χρήστες.

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3**

### **ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ**

#### **3.1 Εισαγωγή**

Η παρούσα έρευνα έχει σκοπό να απαντήσει στα δύο ερευνητικά ερωτήματα που είχαν τεθεί στο πρώτο κεφάλαιο της διπλωματικής εργασίας, Πιο συγκεκριμένα, στο εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο και ποιες λογιστικές εργασίες διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή των E.R.P σε αυτόν. Η έρευνα διεξήχθη με τη μέθοδο των ερωτηματολογίων, τα οποία συμπληρώθηκαν χειρόγραφα. Η διαδικασία του διαμοιρασμού των ερωτηματολογίων και της συμπλήρωσής τους διήρκεσε λίγο περισσότερο από έναν μήνα, από τα τέλη Ιουλίου 2022 μέχρι τις αρχές Σεπτεμβρίου 2022.

## 3.2 Δομή Ερωτηματολογίου

Ένας από τους πρωταρχικούς στόχους που τέθηκαν στη δημιουργία του παρόντος ερωτηματολογίου, εκτός από τη σαφή και ξεκάθαρη άντληση των δεδομένων που θα απαντούσαν στα ερευνητικά ερωτήματα, ήταν και η σωστή δομή του. Γι' αυτό το λόγο, δόθηκε ιδιαίτερη έμφαση στην εμφάνιση του, κάνοντάς το όσο πιο ευανάγνωστο γίνεται, αλλά και χωρίζοντας το σε ενότητες, για να γίνει πιο κατανοητό. Αξίζει να σημειωθεί, πως, σε κάποιες ερωτήσεις, όπως για παράδειγμα στην ερώτηση «Προσδιορίστε το τρέχον σύστημα E.R.P. που χρησιμοποιείτε», αναφέρθηκαν ενδεικτικά κάποια από τα γνωστά συστήματα E.R.P. σε παρένθεση, προκειμένου να γίνει ακόμη πιο κατανοητή η ερώτηση, καθώς κάποιοι εργαζόμενοι ενδέχεται να είναι αρκετά εξοικειωμένοι με το πρόγραμμα το οποίο χρησιμοποιούν, αλλά όχι με την κατηγορία στην οποία ανήκει, δηλαδή στα E.R.P.

Όπως αναφέρθηκε και πιο πάνω, το ερωτηματολόγιο διαχωρίστηκε σε ενότητες, για να γίνει πιο κατανοητό στη διαδικασία συμπλήρωσής του. Αρχικά, στη πρώτη ενότητα, περιλαμβάνονται κάποια δημογραφικά χαρακτηριστικά του ατόμου το οποίο το συμπληρώνει, και πιο συγκεκριμένα το φύλο, η ηλικία, η τρέχουσα θέση στην επιχείρηση, τα έτη προϋπηρεσίας στη τρέχουσα θέση και τη συνολική επαγγελματική εμπειρία. Η πρώτη ενότητα βοηθάει στη καλύτερη κατανόηση αλλά και στη δημιουργία ενός προφίλ του ατόμου που συμπληρώνει το ερωτηματολόγιο. Δίνει επίσης κάποια στατιστικά στοιχεία, όπως για παράδειγμα την εργασιακή εμπειρία του ατόμου, αλλά και τη θέση του στην επιχείρηση. Η δεύτερη ενότητα του ερωτηματολογίου, αφορά τα χαρακτηριστικά της επιχείρησης και του συστήματος E.R.P. που χρησιμοποιείται. Πιο συγκεκριμένα, υπάρχουν ερωτήσεις για τον αριθμό των απασχολούμενων, για το σύστημα E.R.P. που χρησιμοποιείται και για τα χρόνια λειτουργίας του συστήματος αυτού στην επιχείρηση. Από τη δεύτερη ενότητα μπορεί κάποιος να αντλήσει πληροφορίες αναφορικά με το ποιο σύστημα E.R.P. χρησιμοποιείται περισσότερο στις συγκεκριμένες επιχειρήσεις του δείγματος, όπως επίσης και για το εάν αυτό το σύστημα είναι πρόσφατα εγκατεστημένο ή όχι.

Ακολούθως, η τρίτη ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει τα πλεονεκτήματα στη λογιστική διαχείριση, τις διευκολύνσεις ως προς τη χρήση και τα μειονεκτήματα που μπορεί να έχει ένα σύστημα E.R.P. Πιο συγκεκριμένα, η πρώτη ερώτηση σχετίζεται με τα πλεονεκτήματα που αντλούν οι χρήστες των E.R.P. και το βαθμό που αυτά επηρεάζουν τη λογιστική διαχείριση.

Η δεύτερη ερώτηση σχετίζεται με τις διευκολύνσεις που δύναται να έχει ένα E.R.P. σύστημα ως προς τη χρήση του και τον βαθμό αυτών, ενώ η τρίτη ερώτηση σχετίζεται με τυχόν μειονεκτήματα που μπορεί να έχει ένα σύστημα E.R.P. και τον βαθμό αυτών. Όλες οι ερωτήσεις τρίτης ενότητας, εφόσον αφορούσαν κάποιο βαθμό επίδρασης, διαβαθμίστηκαν με τη κλίμακα Likert 7 σημείων (1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό). Η επιλογή της κλίμακας Likert 7 σημείων υπερίσχυσε έναντι των υπόλοιπων κλιμάκων, λόγω του ότι σύμφωνα με μια έρευνα του Taherdoost (2019), ο οποίος εξέτασε τις κλίμακες Likert, συστήνεται η χρησιμοποίηση της κλίμακας Likert 7 σημείων, έναντι των υπολοίπων κλιμάκων. Είναι σκόπιμο να αναφερθεί πως οι ερωτήσεις της τρίτης ενότητας βασίστηκαν σε προηγούμενες παρεμφερείς έρευνες που έχουν διεξαχθεί στο παρελθόν. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις αναφορικά με τα πλεονεκτήματα του συστήματος E.R.P. και ο βαθμός που αυτά επηρεάζουν τη λογιστική διαχείριση (Ενότητα 3, ερώτηση 1) και οι διευκολύνσεις που παρέχει ένα E.R.P. σύστημα ως προς τη χρήση του και ο βαθμός αυτών (Ενότητα 3, ερώτηση 2) βασίστηκαν στην έρευνα των Kanellou και Spathis (2013), ενώ τα μειονεκτήματα που μπορεί να έχει ένα σύστημα E.R.P. και ο βαθμός αυτών (Ενότητα 3, ερώτηση 3) βασίστηκαν στην έρευνα του Saatçioğlu, Ö. Y. (2009). Τέλος, η τέταρτη ενότητα, περιλαμβάνει δύο ερωτήσεις, οι οποίες αφορούν την ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες των E.R.P. συστημάτων. Η πρώτη ερώτηση αναφέρεται στο βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής τους, ενώ η δεύτερη αναφέρεται στον βαθμό ικανοποίησης των χρηστών E.R.P. συστημάτων από την ενσωμάτωσή τους στις επιχειρήσεις ως σύνολο. Στη συγκεκριμένη ενότητα επίσης χρησιμοποιήθηκε διαβάθμιση στο βαθμό ικανοποίησης των χρηστών, με τη κλίμακα Likert 7 σημείων. Με βάση αυτές τις δύο ερωτήσεις της τελευταίας ενότητας μπορούμε να συμπεράνουμε εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P.

Καταληκτικά, το ερωτηματολόγιο ως σύνολο περιλαμβάνει δεκατρείς ερωτήσεις κλειστού τύπου. Πέντε εξ' αυτών διαβαθμίζονται με τη κλίμακα Likert 7 σημείων, τέσσερις εξ' αυτών είναι πολλαπλής επιλογής, τρεις εξ' αυτών είναι ερωτήσεις οι οποίες θα πρέπει να συμπληρωθούν γραπτώς με κάποιον αριθμό, και μια εξ' αυτών θα πρέπει να συμπληρωθεί με λέξεις (σ.σ. το όνομα του τρέχοντος συστήματος E.R.P. που χρησιμοποιείται στην επιχείρηση).

### 3.3 Δειγματοληψία

Η παρούσα διπλωματική εργασία, όπως έχει προαναφερθεί, σκοπό έχει να απαντήσει δύο ερευνητικά ερωτήματα. Πρώτον, εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο, και έπειτα ποιες λογιστικές εργασίες διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή αυτών των συστημάτων. Με βάση τα ερευνητικά ερωτήματα της διπλωματικής εργασίας, η αποστολή των ερωτηματολογίων έγινε σε Οικονομικούς Διευθυντές και στελέχη λογιστηρίων, που εργάζονται σε ξενοδοχεία της επαρχίας Αμμοχώστου στη Κύπρο.

Δεδομένου ότι ο πληθυσμός της έρευνας μειώθηκε, λόγω του ότι περιορίστηκε στους εργαζόμενους λογιστηρίων σε ξενοδοχεία της επαρχίας Αμμοχώστου της Κύπρου, τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν στα περισσότερα ξενοδοχεία που είχαν εγκατεστημένα E.R.P. συστήματα. Έπειτα από επικοινωνία με κάποια ξενοδοχεία, εξακριβώθηκε το γεγονός πως δεν είχαν εγκατεστημένα E.R.P. συστήματα, και ως εκ τούτου αποκλείστηκαν από την έρευνα.

Συνολικά 83 ερωτηματολόγια στάλθηκαν σε Οικονομικούς Διευθυντές και στελέχη λογιστηρίων που εργάζονται σε ξενοδοχεία της επαρχίας Αμμοχώστου στη Κύπρο, εκ των οποίων απαντήθηκαν τα 51. Επομένως, το ποσοστό ανταπόκρισης στην έρευνα ήταν 61,4%. Ωστόσο, από τα 51 ερωτηματολόγια που επεστράφησαν απαντημένα, τα 2 από αυτά ήταν ελλιπείς με αποτέλεσμα να αποκλειστούν από το δείγμα. Σύμφωνα με τα παραπάνω, το έγκυρο δείγμα της έρευνας είναι 49 συμμετέχοντες και το ποσοστό έγκυρων ερωτηματολογίων που απαντήθηκαν ανέρχεται στο 59%. Στο σημείο αυτό αξίζει να αναφερθεί μια έρευνα των Baruch και Holtom (2008), η οποία εξέτασε το ποσοστό ανταπόκρισης του κοινού σε ακαδημαϊκές έρευνες που πραγματοποιήθηκαν. Τα αποτελέσματα της έρευνας έδειξαν πως το μέσο ποσοστό ανταπόκρισης σε μεμονωμένα άτομα ήταν 52,7%, ενώ το μέσο ποσοστό ανταπόκρισης των επιχειρήσεων ήταν 35,7%. Επομένως, το ποσοστό ανταπόκρισης της παρούσας έρευνας, σύμφωνα με τους Baruch και Holtom, είναι υψηλότερο από τον μέσο όρο ανταπόκρισης.

Αξίζει να σημειωθεί το γεγονός πως το ποσοστό αυτό θα μπορούσε να είναι υψηλότερο, διότι ένας αριθμός εργαζομένων στους οποίους δόθηκε το ερωτηματολόγιο, δεν κατάφερε να το

συμπληρώσει λόγω φόρτου εργασίας, καθώς τα ερωτηματολόγια στάλθηκαν το τελευταίο δεκαήμερο Ιουλίου 2022.

### **3.4 Εργαλεία μέτρησης – καταχώρησης δεδομένων**

Με δεδομένο το γεγονός ότι τα ερωτηματολόγια που στάλθηκαν στο δείγμα που προαναφέρθηκε για να συμπληρωθούν προϋπέθεταν χειρόγραφη συμπλήρωση, τα δεδομένα αυτών θα έπρεπε να καταχωρηθούν σε ένα πρόγραμμα το οποίο θα βοηθήσει στη στατιστική ανάλυση τους. Το πρόγραμμα το οποίο επιλέχθηκε για τη καταχώρηση των δεδομένων και μετέπειτα στατιστική ανάλυσή τους είναι το SPSS. Σύμφωνα με έρευνα του Bala, J. (2016), το SPSS χρησιμοποιείται μεταξύ άλλων, από εταιρείες στον τομέα των ερευνών, και με τους αυτοματισμούς που διαθέτει, διευκολύνει αρκετά το έργο των ερευνητών, που πλέον χρησιμοποιώντας το, μειώνουν αρκετά το χρόνο που χρειάζεται για να γίνει μια στατιστική ανάλυση.

Ο σχεδιασμός των πινάκων πραγματοποιήθηκε με τη βοήθεια του Microsoft Excel, αφότου έγιναν εξαγωγή από το πρόγραμμα SPSS, για περεταίρω διαμόρφωση τους. Τέλος, σημειώνεται πως το ερωτηματολόγιο στο οποίο βασίστηκε η έρευνα, δημιουργήθηκε με τη βοήθεια του Microsoft Word.

### **3.5 Εγκυρότητα μετρήσεων και αξιοπιστία ερωτηματολογίου**

Για να ξεκινήσει η στατιστική ανάλυση, με σκοπό να παρουσιαστούν τα αποτελέσματά της και να εξαχθούν συμπεράσματα, αρχικά θα πρέπει να γίνει έλεγχος της εγκυρότητας των απαντήσεων. Με τη χρήση του SPSS, αφότου πρώτα καταχωρήθηκαν οι απαντήσεις όλων των ερωτηματολογίων που επεστράφησαν, έγινε ένας έλεγχος για ελλιπή στοιχεία που παρέλειψαν να συμπληρωθούν.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 1

**Missing Patterns (cases with missing values)**

Case	# Missing	% Missing
38	1	3,3
23	2	6,7

Σύμφωνα με τον παραπάνω πίνακα, δύο από τα ερωτηματολόγια που συμπληρώθηκαν, και πιο συγκεκριμένα το ερωτηματολόγιο με τον αύξων αριθμό 38 και εκείνο με τον αύξων αριθμό 23 είχαν ελλιπή στοιχεία. Το SPSS εντόπισε 1 ελλιπές στοιχείο στο πρώτο ερωτηματολόγιο και 2 στο δεύτερο αντίστοιχα. Όπως έχει αναφερθεί και πιο πάνω, τα δύο αυτά ερωτηματολόγια αποκλείστηκαν από το δείγμα της έρευνας.

Για να διασφαλιστεί η εγκυρότητα και η αξιοπιστία του ερωτηματολογίου, αυτό βασίστηκε στη βιβλιογραφία, και πιο συγκεκριμένα σε προηγούμενες έρευνες που είχαν πραγματοποιηθεί στο παρελθόν στον ακαδημαϊκό και ερευνητικό χώρο. Ειδικότερα, το ερωτηματολόγιο βασίστηκε στις έρευνες των Kanellou και Spathis (2013), και του Saatçioğlu, Ö. Y. (2009). Αξίζει να σημειωθεί το γεγονός πως 8 από τις 13 ερωτήσεις του ερωτηματολογίου βασίστηκαν στην έρευνα των Kanellou και Spathis (2013) (Ενότητα 1, ερώτηση 3, Ενότητα 2, ερωτήσεις 1-3, Ενότητα 3, ερωτήσεις 1 & 2, Ενότητα 4, ερωτήσεις 1 & 2), ενώ 1 ερώτηση βασίστηκε στην έρευνα του Saatçioğlu, Ö. Y. (2009) (Ενότητα 3, ερώτηση 3).

Έπειτα από την επαλήθευση του δείγματος και την εξακρίβωση ότι δεν υπάρχουν ελλιπή στοιχεία σε αυτό, εφαρμόστηκε ένας έλεγχος εσωτερικής συνέπειας και αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, αυτός του Cronbach's Alpha. Σύμφωνα με τον Brown (2002), ο έλεγχος Cronbach's Alpha υπερτερεί έναντι του ελέγχου K-R20, καθώς ο έλεγχος K-R20 εφαρμόζεται μόνο σε διχοτομημένες μεταβλητές (π.χ. Σωστό/Λάθος). Συνεπώς, ο έλεγχος Cronbach's Alpha μπορεί να εφαρμοστεί και σε μεταβλητές που η μέτρησή τους γίνεται με τη κλίμακα Likert. Αναφορικά με τις τιμές που παίρνει ο συγκεκριμένος συντελεστής, κυμαίνονται μεταξύ 0.0 και

1.0. Ωστόσο, δεν υπάρχει κάποιος κανόνας που να προσδιορίζει ένα κατώτατο όριο το οποίο να διασφαλίζει την αξιοπιστία των μεταβλητών. Παρ' όλα αυτά, σύμφωνα με τον Adeniran (2019), ένα αποδεκτό εύρος τιμών για τον συντελεστή Cronbach's Alpha κυμαίνεται μεταξύ 0.70 και 0.90 ή υψηλότερο, ανάλογα με το είδος της έρευνας η οποία διεξάγεται. Ο Adeniran, επίσης αναφέρει πως ένας συντελεστής Cronbach's Alpha της τάξης του 0.70 και άνω είναι αποδεκτός σε διερευνητικές έρευνες, ενώ ένας συντελεστής της τάξης του 0.80 ή 0.90 και άνω είναι αποδεκτός σε βασικές έρευνες και εφαρμοσμένα σενάρια.

Με βάση τα παραπάνω, έγινε ο έλεγχος του Cronbach's Alpha, σε 4 στάδια, ανάλογα με τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Ο έλεγχος έγινε σε όσες ερωτήσεις διαβαθμίστηκαν με τη κλίμακα Likert. Ο πρώτος έλεγχος αφορούσε την ερώτηση 1 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου, ο δεύτερος έλεγχος αφορούσε την ερώτηση 2 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου, ο τρίτος έλεγχος αφορούσε την ερώτηση 3 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου, ενώ ο τέταρτος έλεγχος αφορούσε τις ερωτήσεις 1 και 2 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 2

Reliability Statistics <sup>1</sup>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,946	0,950	7

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζεται ο συντελεστής Cronbach's Alpha, ο οποίος προέκυψε μετά από ανάλυση των 7 μεταβλητών που αναφέρονται στην ερώτηση 1 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Υπενθυμίζεται πως η ερώτηση 1 της ενότητας 3 ήταν «Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας; Σε ποιο βαθμό



διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση;», ενώ οι μεταβλητές της ήταν κατά σειρά «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών», «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών», «Μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων (Αποτελεσμάτων Χρήσης και Ισολογισμού)», «Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου», «Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας», «Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών» και «Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας». Παρατηρείται πως ο συντελεστής είναι 0.946, ο οποίος είναι αποδεκτός σύμφωνα με τις παραπάνω αναφορές, αφού είναι μεγαλύτερος από 0.70.

### ΠΙΝΑΚΑΣ 3

<b>Reliability Statistics<sup>2</sup></b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,934	0,935	6

Στον Πίνακα 3 παρουσιάζεται ο συντελεστής Cronbach's Alpha, ο οποίος προέκυψε μετά από ανάλυση των 6 μεταβλητών που αναφέρονται στην ερώτηση 2 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Υπενθυμίζεται πως η ερώτηση 2 της ενότητας 3 ήταν «Ποιες από τις παρακάτω διευκολύνσεις θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας ως προς τη χρήση του και σε ποιο βαθμό», ενώ οι μεταβλητές της ήταν κατά σειρά «Είναι πιο ευέλικτο», «Είναι φιλικό προς τον χρήστη», «Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα», «Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης», «Βελτιωμένη ποιότητα

αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών», «Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα». Παρατηρείται πως ο συντελεστής Cronbach's Alpha, είναι 0.934, και άρα μεγαλύτερος από 0.70, που είναι η αποδεκτή τιμή.

#### ΠΙΝΑΚΑΣ 4

Reliability Statistics <sup>3</sup>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,887	0,893	6

Στον Πίνακα 4 παρουσιάζεται ο συντελεστής Cronbach's Alpha, ο οποίος προέκυψε μετά από ανάλυση των 6 μεταβλητών που αναφέρονται στην ερώτηση 3 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Υπενθυμίζεται πως η ερώτηση 3 της ενότητας 3 ήταν «Ποια από τα παρακάτω μειονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας και σε ποιο βαθμό;», ενώ οι μεταβλητές της ήταν κατά σειρά «Αύξηση λαθών», «Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)», «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές», «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», «Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα», «Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο». Παρατηρείται πως ο συντελεστής Cronbach's Alpha, είναι 0.887, και άρα μεγαλύτερος από 0.70, που είναι η αποδεκτή τιμή.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 5

Reliability Statistics <sup>4</sup>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
0,918	0,923	2

Στον Πίνακα IV παρουσιάζεται ο συντελεστής Cronbach's Alpha, ο οποίος προέκυψε μετά από ανάλυση των 2 ερωτήσεων της ενότητας 4. Υπενθυμίζεται πως οι 2 ερωτήσεις ήταν οι εξής: «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;» και «Είστε ικανοποιημένος/η από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο;». Ομοίως, παρατηρείται πως ο συντελεστής Cronbach's Alpha, είναι 0.918, επομένως μεγαλύτερος από 0.70, που είναι η αποδεκτή τιμή.

Συνοψίζοντας, με βάση τις πιο πάνω αναφορές, τέθηκε ένα κατώτατο όριο του συντελεστή Cronbach's Alpha, με βάση το οποίο έγινε ο έλεγχος των μεταβλητών που διαβαθμίστηκαν με τη κλίμακα Likert 7 σημείων. Τα αποτελέσματα δείχνουν πως και οι 4 έλεγχοι είχαν μεγαλύτερο συντελεστή από την αποδεκτή τιμή, επιβεβαιώνοντας τον ισχυρισμό πως υπάρχει εσωτερική συνέπεια και αξιοπιστία στις μεταβλητές του ερωτηματολογίου.

## ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4

### ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

## 4.1 Εισαγωγή

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστούν τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας. Η παρουσίαση θα χωριστεί σε δύο σκέλη. Αρχικά, θα γίνει μια περιγραφική στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν. Στη συνέχεια θα διενεργηθεί έλεγχος συσχέτισης ανάμεσα στην ερώτηση 1 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου («Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;») και στα 3 ερωτήματα της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου («Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας; Σε ποιο βαθμό διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση;», «Ποιες από τις παρακάτω διευκολύνσεις θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας ως προς τη χρήση του και σε ποιο βαθμό» και «Ποια από τα παρακάτω μειονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας και σε ποιο βαθμό;»). Ο έλεγχος συσχέτισης θα βοηθήσει στη περεταίρω αποσαφήνιση για το εάν η ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες σχετίζεται με τα πλεονεκτήματα στη λογιστική διαχείριση και τις διευκολύνσεις των E.R.P. συστημάτων, και αντιστρόφως, εάν τα μειονεκτήματα των E.R.P. συστημάτων ως προς τη χρήση τους επηρεάζουν αρνητικά την ικανοποίησή τους.

## 4.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση

Σε αυτή την ενότητα θα παρουσιαστεί μια περιγραφική στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων που προέκυψαν από τις απαντήσεις του δείγματος του ερωτηματολογίου. Η στατιστική ανάλυση θα χωριστεί σε ενότητες, ανάλογα με τη ροή του ερωτηματολογίου. Σημειώνεται πως, σύμφωνα με τους Conner και Johnson (2017), η περιγραφική στατιστική βοηθάει στην επεξήγηση, παρουσίαση και ευκολότερη κατανόηση των δεδομένων ενός δείγματος, με έναν συνοπτικό τρόπο. Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφερθεί πως οι παρακάτω πίνακες, είναι πίνακες συχνοτήτων, εξαγμένες από το SPSS.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 6

<b>Φύλο</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Άνδρας	24	49,0	49,0	49,0
	Γυναίκα	25	51,0	51,0	100,0
	Total	49	100,0	100,0	
<b>Ηλικία</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-24	1	2,0	2,0	2,0
	25-34	15	30,6	30,6	32,7
	35-44	20	40,8	40,8	73,5
	45+	13	26,5	26,5	100,0
	Total	49	100,0	100,0	
<b>Θέση</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Οικονομικός Διευθυντής	8	16,3	16,3	16,3
	Στέλεχος λογιστηρίου	41	83,7	83,7	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Ο Πίνακας 6 παρουσιάζει τα αποτελέσματα των τριών πρώτων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου. Από τις 49 έγκυρες απαντήσεις, οι 24 συμπληρώθηκαν από άνδρες (ποσοστό 49%), ενώ οι 25 από γυναίκες (ποσοστό 51%). Παρατηρείται μια σχεδόν άριστη κατανομή ανάμεσα στα δύο φύλα, γεγονός που μπορεί να συμβάλει στην εξαγωγή του συμπεράσματος παρά τον αριθμό του δείγματος, πως οι θέσεις εργασίας σε λογιστήρια ξενοδοχείων της επαρχίας Αμμοχώστου της Κύπρου, καλύπτονται εξίσου από άνδρες και γυναίκες.

Το δεύτερο σκέλος του Πίνακα 6 παρουσιάζει τη δεύτερη κατά σειρά ερώτηση του ερωτηματολογίου. Οι ηλικίες των εργαζομένων χωρίστηκαν σε 3 ηλικιακές ομάδες. Η πρώτη ομάδα κυμαινόταν από 18-24 έτη, η δεύτερη από 25-34 έτη, η τρίτη από 35-44 έτη, ενώ η τέταρτη από 45 έτη και πάνω. Ο διαχωρισμός των ηλικιών σε ομάδες, βοήθησε στη περεταίρω διαβάθμιση

και δημιουργία μιας κλίμακας, που σε συνδυασμό με τη παρουσίασή τους σε ποσοστά, διευκόλυνε και ξεκαθάρισε τη κατανομή των ηλικιών. Η ηλικιακή ομάδα με τις περισσότερες απαντήσεις ήταν αυτή των 35-44. Η επιλογή αυτή απαντήθηκε από 20 άτομα, με ποσοστό της τάξης του 40,8%. Ακολούθως, η ηλικιακή ομάδα 25-34 συγκέντρωσε 15 απαντήσεις με ποσοστό 30,6%. Η ηλικιακή ομάδα των 45+ συγκέντρωσε 13 απαντήσεις με ποσοστό 26,5%, και τέλος, η ηλικιακή ομάδα 18-24 συγκέντρωσε μόλις 1 απάντηση με ποσοστό 2%. Από τη διασπορά των ηλικιών μπορούμε να συμπεράνουμε πως το δείγμα που απάντησε τα ερωτηματολόγια δεν ήταν μικρότερης ηλικίας, καθώς 33 ερωτηματολόγια (ποσοστό 67,3%) απαντήθηκαν από άτομα ηλικίας άνω των 35 ετών.

Το τρίτο σκέλος του Πίνακα 6, παρουσιάζει τις απαντήσεις που έδωσαν τα άτομα στη τρίτη ερώτηση του ερωτηματολογίου, η οποία αφορούσε τη θέση που κατέχουν στην επιχείρηση. Το ερωτηματολόγιο απαντήθηκε από 8 Οικονομικούς Διευθυντές των ξενοδοχείων, με ποσοστό 16,3%, και από 41 στελέχη λογιστηρίου, με ποσοστό 83,7%. Εκ των πραγμάτων, τα στελέχη λογιστηρίων είναι αρκετά περισσότερα από τους Οικονομικούς Διευθυντές, όπως επίσης ήταν και πιο προσβάσιμοι στην επικοινωνία και τη πρώτη προσέγγιση για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 7

Descriptive Statistics				
	N	Minimum	Maximum	Mean
Προϋπηρεσία στη τρέχουσα θέση	49	1	40	11,86
Συνολική εργασιακή εμπειρία	49	1	40	16,39
Valid N (listwise)	49			

Στη συνέχεια, παρουσιάζεται ο Πίνακας 7, ο οποίος εξήχθη από τις απαντήσεις των ερωτήσεων 4 και 5 της ενότητας 1 του ερωτηματολογίου. Τα άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο κλήθηκαν να απαντήσουν αναφορικά με τα έτη προϋπηρεσίας τους στη τρέχουσα θέση που κατέχουν, και τη συνολική εργασιακή τους εμπειρία. Με βάση τον πιο πάνω πίνακα, παρατηρείται πως το ελάχιστο έτος προϋπηρεσίας στη τρέχουσα θέση (1 έτος) και το μέγιστο ποσοστό προϋπηρεσίας στη τρέχουσα θέση (40 έτη), συμπίπτουν με το ελάχιστο και το μέγιστο έτος συνολικής εργασιακής εμπειρίας αντίστοιχα. Οι μέσες τιμές των απαντήσεων αυτών των δύο ερωτήσεων ήταν 11,86 για τη προϋπηρεσία στη τρέχουσα θέση και 16,39 για τη συνολική εργασιακή εμπειρία. Ειδικότερα, οι μέσες τιμές της προϋπηρεσίας στη τρέχουσα θέση (11,86 έτη) αλλά και της συνολικής εργασιακής εμπειρίας (16,39 έτη), δείχνουν πως τα άτομα που συμπλήρωσαν το ερωτηματολόγιο έχουν αρκετή εμπειρία στο συγκεκριμένο επάγγελμα, αυξημένη πείρα στα E.R.P. συστήματα, και ειδικότερα στο E.R.P. σύστημα το οποίο έχει υιοθετήσει η επιχείρηση που εργάζονται αυτή τη στιγμή. Ως εκ τούτου, σύμφωνα με τη μεγάλη προϋπηρεσία στη τρέχουσα θέση, και τη συνολική εργασιακή εμπειρία, υπάρχουν ενδείξεις για πιο αξιόπιστες απαντήσεις στις επόμενες ενότητες.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 8

Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	<50	5	10,2	10,2	10,2
	51-150	16	32,7	32,7	42,9
	151-250	5	10,2	10,2	53,1
	>250	23	46,9	46,9	100,0
	Total	49	100,0	100,0	

Συνεχίζοντας με την ανάλυση των αποτελεσμάτων, στον Πίνακα 8 παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με την ερώτηση 1 της ενότητας 2 του ερωτηματολογίου. Η ερώτηση αφορούσε τον αριθμό απασχολούμενων στην επιχείρηση που εργάζονται τα στελέχη και οι

Οικονομικοί Διευθυντές των λογιστηρίων των ξενοδοχείων. Οι απαντήσεις χωρίστηκαν σε 4 ομάδες, και αναλυτικότερα σε αυτήν των < 50 απασχολούμενων, των 51-150 απασχολούμενων, των 151-250 απασχολούμενων και των > 250 απασχολούμενων. Κατά φθίνουσα σειρά, 23 απαντήσεις συγκέντρωσε η επιλογή των > 250 απασχολούμενων με ποσοστό 46,9%, 16 απαντήσεις η επιλογή των 51-150 υπαλλήλων με ποσοστό 32,7%, και από 5 απαντήσεις οι επιλογές των 151-250 και < 50 απασχολούμενων, με ποσοστά 10,2% αντίστοιχα. Η αρχική εκτίμηση ήταν πως αναμενόταν οι επιλογές να ήταν προς τους υψηλούς αριθμούς των απασχολούμενων, καθώς είναι πιο πιθανό ένα μεγάλο ξενοδοχείο να υιοθετήσει ένα E.R.P. σύστημα για να καλύψει τις ανάγκες του συγκριτικά με ένα μικρότερο, ωστόσο αξίζει να σημειωθεί πως ένα ποσοστό του δείγματος της τάξεως του 10,2%, απασχολεί προσωπικό μικρότερο από 50 άτομα, και έχει υιοθετήσει κάποιο σύστημα E.R.P. Το γεγονός αυτό έρχεται να αποδείξει, πως αρκετές επιχειρήσεις και πιο συγκεκριμένα ξενοδοχεία, παρά το μέγεθος τους, εντάχθηκαν σε συστήματα E.R.P. για να διευκολύνουν τις ανάγκες τους και να αυτοματοποιήσουν περισσότερο τη λειτουργία τους. Συμπερασματικά, ένα μεγάλο ποσοστό του δείγματος απασχολεί αρκετό προσωπικό, συνεπώς συγκαταλέγεται στις μεγάλες επιχειρήσεις, ωστόσο, αξιοσημείωτο είναι και το ποσοστό των μικρότερων επιχειρήσεων που παρατηρείται να έχει υιοθετήσει συστήματα E.R.P.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 9

<b>Τρέχον σύστημα E.R.P.</b>					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Logicom	2	4,1	4,1	4,1
	Logisoft	5	10,2	10,2	14,3
	Microsoft	4	8,2	8,2	22,4
	Oracle	20	40,8	40,8	63,3
	Pylon	1	2,0	2,0	65,3
	SAP	6	12,2	12,2	77,6
	SoftOne	1	2,0	2,0	79,6
	Theova	10	20,4	20,4	100,0
	Total	49	100,0	100,0	



Στον Πίνακα 9 παρουσιάζονται οι απαντήσεις αναφορικά με την ερώτηση 2 της ενότητας 2 του ερωτηματολογίου. Η συγκεκριμένη ερώτηση αφορούσε το τρέχον σύστημα E.R.P. που χρησιμοποιείται στο ξενοδοχείο που εργάζονται οι ερωτηθέντες. Σύμφωνα με τις απαντήσεις, κατά φθίνουσα ταξινόμηση, 20 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό Oracle με ποσοστό 40,8%, 10 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό Theona με ποσοστό 20,4%, 6 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό SAP με ποσοστό 12,2%, 5 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό Logisoft με ποσοστό 10,2%, 4 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό Microsoft με ποσοστό 8,2%, 2 άτομα χρησιμοποιούν το λογισμικό Logicom με ποσοστό 4,1%, ενώ 1 άτομο χρησιμοποιεί το λογισμικό Pylon και 1 άτομο το λογισμικό SoftOne με ποσοστό 2,0% αντίστοιχα. Η συγκεκριμένη ερώτηση σκοπό είχε να διακρίνει τις προτιμήσεις των ξενοδοχείων ως προς το σύστημα E.R.P. που χρησιμοποιούν, όπως επίσης και να εξεταστεί το ενδεχόμενο υιοθέτησης αρκετών διαφορετικών συστημάτων E.R.P. Παρατηρείται μια προτίμηση στα ξενοδοχεία της επαρχίας Αμμοχώστου της Κύπρου προς το λογισμικό Oracle, καθώς παρουσιάζει τη μεγαλύτερη συχνότητα στις απαντήσεις, ακολουθούμενο από το λογισμικό Theona. Αξίζει επίσης να σημειωθεί, πως λόγω του ότι τα λογισμικά E.R.P. έχουν αναπτυχθεί τα τελευταία έτη σε συνδυασμό με την ανάπτυξη της τεχνολογίας, εντάσσονται συνεχώς νέες εταιρείες στο χώρο αυτό. Ως εκ τούτου, υπάρχουν αρκετά λογισμικά διαθέσιμα στην αγορά, όπως φαίνεται και από τις απαντήσεις των ερωτηθέντων.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 10

<b>Descriptive Statistics</b>				
	<b>N</b>	<b>Minimum</b>	<b>Maximum</b>	<b>Mean</b>
Χρόνια λειτουργίας E.R.P. στην επιχείρηση	49	1	28	9,59
Valid N (listwise)	49			

Στον Πίνακα 10 παρουσιάζονται οι απαντήσεις της ερώτησης 3 της ενότητας 2 του ερωτηματολογίου. Η ερώτηση αναφερόταν στα έτη λειτουργίας του τρέχοντος E.R.P. συστήματος στην επιχείρηση. Με βάση τον πιο πάνω πίνακα παρατηρείται πως το χαμηλότερο έτος λειτουργίας του τρέχοντος συστήματος E.R.P. στην επιχείρηση είναι 1, ενώ το υψηλότερο έτος είναι 28. Από τις απαντήσεις του δείγματος προκύπτει μια μέση τιμή της τάξης του 9,59. Μια αυξημένη μέση τιμή των ετών λειτουργίας του τρέχοντος E.R.P. συστήματος στην επιχείρηση έχει θετικό αντίκτυπο στην έρευνα, διότι, με δεδομένη την αυξημένη προϋπηρεσία στη τρέχουσα θέση, οι απαντήσεις των εργαζομένων στις επόμενες ενότητες θα ήταν πιο αξιόπιστες. Μπορεί επίσης να εξαχθεί το συμπέρασμα πως οι επιχειρήσεις είναι ικανοποιημένες με το τρέχον σύστημα E.R.P., δεδομένων των ετών λειτουργίας του.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 11

**Frequencies**

	1	2	3	4	5	6	7	Mean
Μειωμ. χρόνος κλεισίματος λ/γσμών μην.	0,0%	2,0%	2,0%	8,2%	20,4%	28,6%	38,8%	5,88
Μειωμ. χρόνος κλεισίματος λ/γσμών ετήσ.	0,0%	2,0%	2,0%	8,2%	20,4%	28,6%	38,8%	5,88
Μειωμ. χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων	0,0%	4,1%	0,0%	8,2%	18,4%	36,7%	32,6%	5,82
Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτ. ελέγχου	0,0%	2,0%	0,0%	10,2%	26,5%	38,8%	22,5%	5,67
Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγ. της μισθοδοσίας	0,0%	6,1%	4,1%	6,1%	12,3%	30,6%	40,8%	5,80
Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών	0,0%	2,0%	0,0%	12,2%	14,3%	24,5%	47,0%	6,00
Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας	0,0%	0,0%	2,0%	10,2%	24,5%	42,9%	20,4%	5,69

Στον Πίνακα 11 παρουσιάζονται οι απαντήσεις της ερώτησης 1 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, η ερώτηση αφορούσε τα πλεονεκτήματα που έχει το E.R.P.

σύστημα που χρησιμοποιούν οι χρήστες και το βαθμό που αυτά επηρεάζουν τη λογιστική διαχείριση στα ξενοδοχεία που εργάζονται. Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε 7 μεταβλητές, στις οποίες οι ερωτηθέντες καλούνταν να απαντήσουν το βαθμό που αυτές διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση. Οι 7 μεταβλητές κατά σειρά με βάση το ερωτηματολόγιο ήταν «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών», «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών», «Μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων (Αποτελεσμάτων Χρήσης και Ισολογισμού)», «Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου», «Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας», «Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών», «Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας». Όπως προαναφέρθηκε στη μεθοδολογία έρευνας, η συγκεκριμένη ερώτηση διαβαθμίστηκε με τη κλίμακα Likert 7 σημείων (1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό). Στον παραπάνω πίνακα παρουσιάζονται τα ποσοστά για κάθε απάντηση, ενώ έγινε έλεγχος και για τη μέση τιμή της κάθε επιλογής.

Αρχίζοντας από τη πρώτη μεταβλητή, ο «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών» κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 38,8% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 28,8% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 20,4% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στις επιλογές 2 και 3 (χαμηλό και πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα) και 0,0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η δεύτερη μεταβλητή (Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 38,8% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 28,8% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 20,4% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στις επιλογές 2 και 3 (χαμηλό και πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η τρίτη κατά σειρά μεταβλητή (Μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων (Αποτελεσμάτων Χρήσης και Ισολογισμού)) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 36,7% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 32,6% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 18,4% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 4,1% στην επιλογή 2

(πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3 και 1 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Η τέταρτη μεταβλητή (Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 38,8% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 26,5% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 22,5% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 10,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3 και 1 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Η πέμπτη μεταβλητή (Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 40,8% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 30,6% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 12,3% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), από 6,1% στις επιλογές 4 και 2 (μέτριο βαθμό και πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα), 4.1% στην επιλογή 3 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η έκτη κατά σειρά μεταβλητή (Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 47,0% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 24,5% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 14,3% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 12,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3 και 1 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Η τελευταία μεταβλητή (Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 42,9% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης στις λογιστικές διεργασίες), 24,5% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 20,4% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 10,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στην επιλογή 3 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 2 και 1 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Όσον αφορά τις μέσες τιμές, μεγαλύτερη τιμή συγκέντρωσε η μεταβλητή «Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών» με μέση τιμή 6,00, έπειτα οι μεταβλητές «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών» και «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών» με μέση τιμή 5,88 και στις δύο περιπτώσεις, έπειτα η μεταβλητή

«Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών» με μέση τιμή 5,82, ακολούθως η μεταβλητή «Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας» με μέση τιμή 5,80 και τέλος οι μεταβλητές «Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας» και «Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου» με τιμές 5,69 και 5,67 αντίστοιχα.

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, παρατηρείται πως όλες οι μεταβλητές συγκέντρωσαν μέση τιμή άνω του 5, πράγμα που σημαίνει πως οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται άνω της επιλογής «υψηλός βαθμός διευκόλυνσης». Με βάση αυτό, συμπεραίνεται πως όλες οι αναφερόμενες λογιστικές διεργασίες διευκολύνουν τους χρήστες στη λογιστική διαχείριση σε υψηλό τουλάχιστον βαθμό. Τονίζεται επίσης, πως η συντριπτική πλειοψηφία των απαντήσεων κυμάνθηκε από τις επιλογές 5-7 (υψηλός βαθμός ικανοποίησης – άριστος βαθμός ικανοποίησης). Πιο συγκεκριμένα, όλες οι μεταβλητές σημείωσαν στις επιλογές 5-7 ποσοστό μεγαλύτερο από 83%.

Ελάχιστες διαφορές υπάρχουν στις μέσες τιμές, παρ' όλα αυτά, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως η λογιστική διαχείριση των E.R.P. συστημάτων διευκολύνεται περισσότερο μέσω της μείωσης του χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών, καθώς συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη μέση τιμή. Αξίζει να σημειωθεί πως οι δύο αμέσως επόμενες μεταβλητές που ακολούθησαν σε φθίνουσα ταξινόμηση, δηλαδή η μεταβλητή «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών» και «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών», συγκέντρωσαν ακριβώς την ίδια μέση τιμή (5,88), αλλά και τα ίδια ποσοστά απαντήσεων σε όλες τις επιλογές (1-7).

## ΠΙΝΑΚΑΣ 12

### Frequencies<sup>2</sup>

	1	2	3	4	5	6	7	Mean
Είναι πιο ευέλικτο	0,0%	2,0%	4,1%	4,1%	24,5%	30,6%	34,7%	5,82
Είναι φιλικό προς τον χρήστη	0,0%	2,0%	2,0%	6,1%	22,5%	34,7%	32,7%	5,84
Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα	0,0%	2,0%	4,1%	2,0%	14,3%	44,9%	32,7%	5,94
Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης	2,0%	0,0%	0,0%	6,1%	16,3%	32,7%	42,9%	6,04
Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών καταστάσεων λογαριασμών &	0,0%	2,0%	0,0%	8,2%	22,4%	38,8%	28,6%	5,82
Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα	0,0%	2,1%	0,0%	4,1%	26,5%	30,6%	36,7%	5,94

Στον Πίνακα 12 παρουσιάζονται οι απαντήσεις της ερώτησης 2 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, η ερώτηση αφορούσε τις διευκολύνσεις που έχει το E.R.P. σύστημα των ερωτηθέντων ως προς τη χρήση του και σε ποιο βαθμό. Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε 6 μεταβλητές αναφορικά με τις διευκολύνσεις ως προς τη χρήση, οι οποίες κατά σειρά με βάση το ερωτηματολόγιο ήταν «Είναι πιο ευέλικτο», «Είναι φιλικό προς τον χρήστη», «Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα», «Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης», «Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών & καταστάσεων λογαριασμών» και «Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα». Ομοίως με τον Πίνακα 11, η συγκεκριμένη ερώτηση διαβαθμίστηκε με τη κλίμακα Likert 7 σημείων.

Αρχίζοντας από τη πρώτη μεταβλητή, η επιλογή «Είναι πιο ευέλικτο» κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 34,7% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 30,6% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 24,5% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 4,1% στις επιλογές 4 και 3 (μέτριο και χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα), 2% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και 0,0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η δεύτερη μεταβλητή (Είναι φιλικό προς τον χρήστη) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 34,7% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 32,7% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 22,5% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 6,1% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), από 2% στις επιλογές 3 και 2 (χαμηλό και πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η τρίτη μεταβλητή (Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 44,9% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 32,7% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 14,3% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 4,1% στην επιλογή 3 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης), από 2% στις επιλογές 4 και 2 (μέτριο και πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 1 (καθόλου).

Η τέταρτη κατά σειρά μεταβλητή (Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 42,9% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 32,7% στην

επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 16,3% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 6,1% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στην επιλογή 1 (καθόλου) και από 2% στις επιλογές 3 και 2 (πολύ χαμηλό και χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης αντίστοιχα).

Η πέμπτη μεταβλητή (Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 38,8% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 28,6% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης), 22,4% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3 και 1 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Η τελευταία μεταβλητή (Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 36,7% στην επιλογή 7 (άριστο βαθμό διευκόλυνσης ως προς τη χρήση), 30,6% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 26,5% στην επιλογή 5 (υψηλό βαθμό διευκόλυνσης), 4,1% στην επιλογή 4 (μέτριο βαθμό διευκόλυνσης), 2,1% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης) και από 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3 και 1 (χαμηλό βαθμό διευκόλυνσης και καθόλου αντίστοιχα).

Αναφορικά με τις μέσες τιμές των μεταβλητών, μεγαλύτερη τιμή συγκέντρωσε η μεταβλητή «Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης» με μέση τιμή 6,04, έπειτα οι μεταβλητές «Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα» και «Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα» με μέση τιμή 5,94 και στις δύο περιπτώσεις, ακολούθως η μεταβλητή «Είναι φιλικό προς τον χρήστη» με μέση τιμή 5,84 και τέλος οι μεταβλητές «Είναι πιο ευέλικτο» και «Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών» με μέση τιμή 5,82 και στις δύο περιπτώσεις.

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, παρατηρείται πως, όπως και στον Πίνακα 11, όλες οι μεταβλητές συγκέντρωσαν μέση τιμή άνω του 5, πράγμα που σημαίνει πως οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται άνω της επιλογής «υψηλός βαθμός διευκόλυνσης». Με βάση τα παραπάνω, συμπεραίνεται πως όλες οι διευκολύνσεις που χρησιμοποιήθηκαν ως μεταβλητές για τα E.R.P. συστήματα ως προς τη χρήση τους, παρουσιάζονται σε τουλάχιστον υψηλό βαθμό σύμφωνα με τις απαντήσεις. Αξίζει να αναφερθεί πως, με βάση τα ποσοστά, οι περισσότερες απαντήσεις κυμάνθηκαν μεταξύ των επιλογών 5-7 (υψηλός βαθμός ικανοποίησης – άριστος βαθμός ικανοποίησης). Πιο συγκεκριμένα, όλες οι μεταβλητές σημείωσαν στις απαντήσεις 5-7 ποσοστό μεγαλύτερο από 89%. Ομοίως με τον Πίνακα 11, ελάχιστες διαφορές παρουσιάζονται στις μέσες

τιμές των μεταβλητών, παρ' όλα αυτά, αξίζει να αναφερθεί πως η μεγαλύτερη διευκόλυνση που παρουσιάζει το E.R.P. σύστημα ως προς τη χρήση του είναι πως το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, καθώς συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη μέση τιμή. Αξίζει να σημειωθεί πως οι δύο αμέσως επόμενες μεταβλητές που ακολούθησαν σε φθίνουσα ταξινόμηση, δηλαδή η μεταβλητή «Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα» και «Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα», συγκέντρωσαν ακριβώς την ίδια μέση τιμή (5,94), αλλά όχι τα ίδια ποσοστά απαντήσεων σε όλες τις επιλογές (1-7).

### ΠΙΝΑΚΑΣ 13

**Frequencies<sup>3</sup>**

	1	2	3	4	5	6	7	Mean
Αύξηση λαθών	49,0%	20,4%	12,3%	4,1%	10,2%	2,0%	2,0%	2,20
Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)	32,6%	30,6%	18,4%	8,2%	8,2%	2,0%	0,0%	2,35
Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές	51,0%	26,5%	8,2%	4,1%	6,1%	4,1%	0,0%	2,00
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού	26,5%	28,6%	14,3%	20,4%	0,0%	6,1%	4,1%	2,73
Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα	53,0%	26,5%	4,1%	8,2%	4,1%	4,1%	0,0%	1,96
Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο	44,9%	26,6%	14,3%	2,0%	6,1%	2,0%	4,1%	2,20

Στον Πίνακα 13 παρουσιάζονται οι απαντήσεις της ερώτησης 3 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, η ερώτηση αφορούσε τα μειονεκτήματα που έχει το E.R.P. σύστημα που χρησιμοποιούν οι χρήστες και το βαθμό που αυτά εμφανίζονται κατά την άποψή τους. Η συγκεκριμένη ερώτηση είχε 6 μεταβλητές αναφορικά με αυτά τα μειονεκτήματα, οι οποίες κατά σειρά με βάση το ερωτηματολόγιο ήταν «Αύξηση λαθών», «Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)», «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές», «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», «Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P.



σύστημα» και «Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο». Η συγκεκριμένη ερώτηση επίσης διαβαθμίστηκε με τη κλίμακα Likert 7 σημείων.

Αρχίζοντας από τη πρώτη μεταβλητή, η επιλογή «Αύξηση λαθών» κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 49% στην επιλογή 1 (καθόλου), 20,4% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 12,3% στην επιλογή 3 (χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 10,2% στην επιλογή 5 (υψηλός βαθμός μειονεκτήματος), 4,1% στην επιλογή 4 (μέτριος βαθμός μειονεκτήματος) και από 2% στις επιλογές 6 και 7 (πολύ υψηλός και άριστος βαθμός μειονεκτήματος αντίστοιχα).

Η δεύτερη μεταβλητή (Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 32,6% στην επιλογή 1 (καθόλου), 30,6% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 18,4% στην επιλογή 3 (χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), από 8,2% στις επιλογές 4 και 5 (μέτριος και υψηλός βαθμός μειονεκτήματος αντίστοιχα), 2% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλός βαθμός μειονεκτήματος) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός μειονεκτήματος).

Η τρίτη μεταβλητή (Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές) κατά φθίνουσα ταξινόμηση συγκέντρωσε ποσοστό 51% στην επιλογή 1 (καθόλου), 26,5% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 8,2% στην επιλογή 3 (χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 6,1% στην επιλογή 5 (υψηλός βαθμός μειονεκτήματος), από 4,1% στις επιλογές 4 και 6 (μέτριος και πολύ υψηλός βαθμός μειονεκτήματος αντίστοιχα) και 0% στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός μειονεκτήματος).

Η τέταρτη μεταβλητή (Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 28,6% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 26,5% στην επιλογή 1 (καθόλου), 20% στην επιλογή 4 (μέτριος βαθμός μειονεκτήματος), 14,3% στην επιλογή 3 (χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 6,1% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλός βαθμός μειονεκτήματος), 4,1% στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός μειονεκτήματος) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 5 (υψηλός βαθμός μειονεκτήματος).

Η πέμπτη κατά σειρά μεταβλητή (Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα) κατά φθίνουσα ταξινόμηση συγκέντρωσε ποσοστό 53% στην επιλογή 1 (καθόλου), 26,5% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριος βαθμός μειονεκτήματος), από 4,1% στις επιλογές 3, 5 και 6 (χαμηλός, υψηλός και πολύ υψηλός

βαθμός μειονεκτήματος αντίστοιχα) και 0% (καμία απάντηση) στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός μειονεκτήματος).

Η έκτη μεταβλητή (Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 44,9% στην επιλογή 1 (καθόλου), 26,6% στην επιλογή 2 (πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 14,3% στην επιλογή 3 (χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος), 6,1% στην επιλογή 5 (υψηλός βαθμός μειονεκτήματος), 4,1% στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός μειονεκτήματος) και από 2% στις επιλογές 4 και 6 (μέτριος και πολύ υψηλός βαθμός μειονεκτήματος αντίστοιχα).

Αναφορικά με τις μέσες τιμές των μεταβλητών, μεγαλύτερη τιμή συγκέντρωσε η μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού» με μέση τιμή 2,73, έπειτα η μεταβλητή «Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)» με μέση τιμή 2,35, ακολούθως οι μεταβλητές «Αύξηση λαθών» και «Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο» με μέση τιμή 2,20 και στις δύο περιπτώσεις, έπειτα η μεταβλητή «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές» με μέση τιμή 2,00 και τέλος η μεταβλητή «Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα» με μέση τιμή 1,96.

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, παρατηρείται πως, όλες οι μεταβλητές συγκέντρωσαν μέση τιμή κάτω του 3, πράγμα που σημαίνει πως οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται κάτω από την επιλογή «χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος». Με βάση τα παραπάνω, συμπεραίνεται πως όλα τα μειονεκτήματα που χρησιμοποιήθηκαν ως μεταβλητές για τα E.R.P. συστήματα, παρουσιάζονται σε μέγιστο βαθμό ως «χαμηλού βαθμού» μειονεκτήματα σύμφωνα με τις απαντήσεις. Αξίζει να αναφερθεί πως, με βάση τα ποσοστά, οι περισσότερες απαντήσεις κυμάνθηκαν μεταξύ των επιλογών 1-3 (καθόλου, πολύ χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος, χαμηλός βαθμός μειονεκτήματος). Πιο συγκεκριμένα, όλες οι μεταβλητές σημείωσαν στις απαντήσεις 1-3 ποσοστό μεγαλύτερο από 69%. Ομοίως με τους Πίνακες 11 και 12, ελάχιστες διαφορές παρουσιάζονται στις μέσες τιμές των μεταβλητών, παρ' όλα αυτά, αξίζει να αναφερθεί πως το μεγαλύτερο μειονέκτημα που παρουσιάζει το E.R.P. σύστημα με βάση τις απαντήσεις είναι η ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού, καθώς συγκέντρωσε τη μεγαλύτερη μέση τιμή (2,75). Παρ' όλα αυτά, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως εφόσον καμία μεταβλητή δεν παρουσίασε μέση τιμή μεγαλύτερη του 2,75, πως τα μειονεκτήματα που ενδέχεται να έχει ένα σύστημα E.R.P., δεν επηρεάζουν σε τόσο μεγάλο βαθμό τους χρήστες του.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 14

Frequencies <sup>4</sup>								
	1	2	3	4	5	6	7	Mean
Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;	0,0%	0,0%	0,0%	6,1%	22,4%	40,8%	30,6%	5,96
Είστε ικανοποιημένος/η από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο;	0,0%	0,0%	0,0%	8,2%	22,4%	22,4%	46,9%	6,08

Στον Πίνακα 14 παρουσιάζονται οι απαντήσεις των ερωτήσεων 1 και 2 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου. Πιο συγκεκριμένα, οι ερωτήσεις αφορούσαν το βαθμό ικανοποίησης των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή στην οποία εργάζονται, και το βαθμό ικανοποίησης τους από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο. Οι δύο αυτές ερωτήσεις διαβαθμίστηκαν επίσης με τη κλίμακα Likert 7 σημείων.

Η πρώτη ερώτηση (Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;) κατά φθίνουσα ταξινόμηση, συγκέντρωσε ποσοστό 40,8% στην επιλογή 6 (πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης), 30,6% στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός ικανοποίησης), 22,4% στην επιλογή 5 (υψηλός βαθμός ικανοποίησης), 6,1% στην επιλογή 4 (μέτριος βαθμός ικανοποίησης) και 0% (καμία απάντηση) στις επιλογές 3, 2 και 1 (χαμηλός, πολύ χαμηλός βαθμός ικανοποίησης και καθόλου αντίστοιχα).

Η δεύτερη ερώτηση (Είστε ικανοποιημένος/η από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο;) συγκέντρωσε ποσοστό 46,9% στην επιλογή 7 (άριστος βαθμός ικανοποίησης, από 22,4% στις επιλογές 6 και 5 (πολύ υψηλός και υψηλός βαθμός ικανοποίησης αντίστοιχα), 8,2% στην επιλογή 4 (μέτριος βαθμός ικανοποίησης) και 0% (καμία

απάντηση) στις επιλογές 3, 2 και 1 (χαμηλός, πολύ χαμηλός βαθμός ικανοποίησης και καθόλου αντίστοιχα).

Όσον αφορά τις μέσες τιμές των δύο ερωτήσεων, παρουσίασαν πολύ μικρή απόκλιση, με μεγαλύτερη μέση τιμή να παίρνει η ερώτηση «Είστε ικανοποιημένος/η από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο;» (μέση τιμή 6,08), ακολουθούμενη από τη μέση τιμή της ερώτησης «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;» (μέση τιμή 5,96). Αν και η διαφορά στις μέσες τιμές είναι μόλις 0,12, οι ερωτηθέντες είναι περισσότερο ικανοποιημένοι από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο.

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, παρατηρείται πως, και οι δύο ερωτήσεις συγκέντρωσαν μέση τιμή άνω του 5, πράγμα που σημαίνει πως οι μέσες απαντήσεις κυμαίνονται άνω από την επιλογή «υψηλός βαθμός ικανοποίησης». Αξίζει να αναφερθεί πως, με βάση τα ποσοστά, οι περισσότερες απαντήσεις κυμάνθηκαν μεταξύ των επιλογών 6-7 (πολύ υψηλός βαθμός ικανοποίησης, άριστος βαθμός ικανοποίησης). Πιο συγκεκριμένα, και οι δύο ερωτήσεις σημείωσαν στις απαντήσεις 6 και 7 ποσοστό μεγαλύτερο από 69%, ενώ στις απαντήσεις 5-7 το ποσοστό γίνεται μεγαλύτερο από 91%.

## 4.2 Έλεγχος συσχέτισης

Μετά τη περιγραφική στατιστική ανάλυση, ακολούθησε έλεγχος συσχέτισης, προκειμένου να εξακριβωθεί εάν τα πλεονεκτήματα στη λογιστική διαχείριση, οι διευκολύνσεις ως προς τη χρήση και τα μειονεκτήματα που παρατέθηκαν πιο πάνω, σχετίζονται με την ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες από το E.R.P. σύστημα που υιοθέτησε η επιχείρησή τους.

Λόγω του ότι όλες οι παραπάνω μεταβλητές είναι διαβαθμισμένες με τη κλίμακα Likert 7 σημείων, όντας μη-παραμετρικές, οδήγησαν στο συμπέρασμα να γίνει έλεγχος Spearman και όχι Pearson. Παρ' όλα αυτά, σύμφωνα με έρευνες των Murray (2013) και Norman (2010), θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί και ο παραμετρικός έλεγχος συσχέτισης Pearson. Πιο συγκεκριμένα, ο Norman (2010), συμπέρανε στη έρευνά του, πως οι παραμετρικοί και μη-παραμετρικοί έλεγχοι, όπως αυτοί του Pearson και του Spearman, μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις κλίμακες Likert,

χωρίς να διαφέρουν τα συμπεράσματα που θα προκύψουν από τα αποτελέσματα, ενώ ο Murray (2013) συμπέρανε πως παραμετρικοί έλεγχοι μπορούν να χρησιμοποιηθούν στις κλίμακες Likert, εάν το δείγμα είναι μικρό, με άνισες διακυμάνσεις και μη-κανονικές κατανομές, χωρίς να εξαχθούν λάθος συμπεράσματα.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 15

Correlations <sup>1</sup>									
		Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών	Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών	Μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων	Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου	Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας	Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών	Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφoρίας	Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;
Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;	Correlation Coefficient	,477**	,522**	,517**	,513**	,511**	,391**	,487**	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,001	0,000	0,000	0,000	0,000	0,005	0,000	
	N	49	49	49	49	49	49	49	49
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									

Ο Πίνακας 15 παρουσιάζει τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από τον έλεγχο συσχέτισης Spearman που πραγματοποιήθηκε ανάμεσα στην ερώτηση 1 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου (Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;) και τις μεταβλητές της ερώτησης 1 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου (μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών, μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών, μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων, θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου, μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας, μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών, βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφoρίας). Όπως φαίνεται και στον πίνακα, οι απαντήσεις της ερώτησης «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;» συσχετίζονται θετικά

με όλες τις μεταβλητές που παρουσιάζουν τα πλεονεκτήματα που διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση. Η μεγαλύτερη τιμή θετικής συσχέτισης ήταν 0,522, ενώ η μικρότερη 0,391. Επιπροσθέτως, αναφέρεται πως οι τιμές p-value στις συγκεκριμένες συσχετίσεις είναι όλες μικρότερες του 0,05, επομένως η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική και θετική, σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05. Σε συνέχεια της ανάλυσης της τιμής του p-value, παρατηρείται πως όλες οι τιμές είναι μικρότερες και από 0,01, επομένως συμπεραίνεται πως υπάρχει ισχυρή στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 ανάμεσα στις μεταβλητές.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 16

Correlations <sup>2</sup>								
		Είναι πιο ευέλικτο	Είναι φιλικό προς τον χρήστη	Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα	Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης	Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών	Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα	Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;
Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;	Correlation Coefficient	,596**	,558**	,724**	,640**	,677**	,571**	1,000
	Sig. (2-tailed)	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	0,000	
	N	49	49	49	49	49	49	49
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).								

Ο Πίνακας 16 παρουσιάζει τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από τον έλεγχο συσχέτισης Spearman που πραγματοποιήθηκε ανάμεσα στην ερώτηση 1 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου (Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;) και τις μεταβλητές της ερώτησης 2 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου (είναι πιο ευέλικτο, είναι φιλικό προς τον χρήστη, συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα, το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης, βελτιωμένη ποιότητα αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών, επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα). Σύμφωνα με τα δεδομένα, οι απαντήσεις της ερώτησης «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η

επιχείρησή σας;» συσχετίζονται θετικά με όλες τις μεταβλητές που παρουσιάζουν τις διευκολύνσεις του E.R.P. συστήματος ως προς τη χρήση του. Η μεγαλύτερη τιμή θετικής συσχέτισης ήταν 0,724, ενώ η μικρότερη 0,558. Ομοίως με τον Πίνακα 15, οι τιμές p-value στις συγκεκριμένες συσχετίσεις είναι όλες μικρότερες του 0,05, επομένως η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική και θετική, σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05. Αξίζει να αναφερθεί, πως όλες οι τιμές του p-value είναι 0,001 επομένως μικρότερες και από 0,01. Έτσι, συμπεραίνεται πως υπάρχει ισχυρή στατιστικά σημαντική θετική συσχέτιση σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 ανάμεσα στις μεταβλητές.

## ΠΙΝΑΚΑΣ 17

Correlations <sup>3</sup>									
			Αύξηση λαθών	Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)	Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές	Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού	Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα	Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο	Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;
Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;	Correlation Coefficient	-.392**	-.420**	-.339*	0,015	-.446**	-.491**	1,000	
	Sig. (2-tailed)	0,005	0,003	0,017	0,919	0,001	0,000		
	N	49	49	49	49	49	49	49	
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).									
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).									

Ο Πίνακας 17 παρουσιάζει τα αποτελέσματα που εξήχθησαν από τον έλεγχο συσχέτισης Spearman που πραγματοποιήθηκε ανάμεσα στην ερώτηση 1 της ενότητας 4 του ερωτηματολογίου (Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;) και τις μεταβλητές της ερώτησης 3 της ενότητας 3 του ερωτηματολογίου (αύξηση λαθών, κακή

λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs), αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές, ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού, δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο). Αναφορικά με το συγκεκριμένο έλεγχο συσχέτισης, εφόσον εξετάζονταν το γεγονός της σχέσης της ικανοποίησης των χρηστών E.R.P. με τα μειονεκτήματα ενός τέτοιου συστήματος, αναμενόταν μια αρνητική σχέση. Το γεγονός αυτό επαληθεύτηκε, αφού με βάση τον πιο πάνω πίνακα και τον έλεγχο συσχέτισης που διενεργήθηκε, όλες οι μεταβλητές, εκτός από τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», παρουσίασαν αρνητική συσχέτιση με τη μεταβλητή «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;». Η μεγαλύτερη τιμή αρνητικής συσχέτισης ήταν  $-0,491$ , ενώ η μικρότερη τιμή αρνητικής συσχέτισης ήταν  $-0,339$ . Όσον αφορά τα p-values, όλες οι τιμές εκτός από τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», παρουσίασαν p-value μικρότερο από  $0,05$ , επομένως η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική και αρνητική, σε επίπεδο σημαντικότητας  $0,05$ . Αξίζει να αναφερθεί, πως όλες οι τιμές p-value εκτός από τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού» και τη μεταβλητή «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές» είναι μικρότερες και από  $0,01$ , επομένως συμπεραίνεται πως υπάρχει ισχυρή στατιστικά σημαντική αρνητική συσχέτιση σε επίπεδο σημαντικότητας  $0,01$  ανάμεσα στις συγκεκριμένες μεταβλητές. Η τιμή p-value της μεταβλητής «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές» παραμένει στατιστικά σημαντική, αλλά σε επίπεδο σημαντικότητας  $0,05$ .

Όσον αφορά τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», παρουσίασε τιμή συσχέτισης  $0,015$ , αλλά το p-value της ήταν πολύ μεγαλύτερο του  $0,05$  ( $0,919$ ). Γι' αυτόν τον λόγο, η συγκεκριμένη μεταβλητή χαρακτηρίζεται ως στατιστικά μη σημαντική στο συγκεκριμένο έλεγχο.

Συνοψίζοντας, μετά από τον έλεγχο Spearman που διενεργήθηκε για να ελεγχθεί η συσχέτιση ανάμεσα στην ερώτηση «Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;» και στις μεταβλητές των πλεονεκτημάτων ως προς τη λογιστική διαχείριση, των διευκολύνσεων ως προς τη χρήση και των μειονεκτημάτων, συμπεραίνεται πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα σε όλα τα πλεονεκτήματα ως προς τη λογιστική διαχείριση και στην ικανοποίηση των χρηστών, θετική επίσης συσχέτιση ανάμεσα σε όλες τις διευκολύνσεις ως προς τη χρήση και την ικανοποίηση των χρηστών, και αρνητική συσχέτιση ανάμεσα σε όλα τα μειονεκτήματα και την ικανοποίηση των χρηστών, εκτός από τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική



υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», η οποία ήταν στατιστικά μη σημαντική. Όλες οι υπόλοιπες μεταβλητές ήταν στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05 και 0,01, εκτός από τη μεταβλητή «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές» η οποία ήταν στατιστικά σημαντική σε επίπεδο 0,05 (p-value 0,017).

## **ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5**

### **ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ – ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ**

#### **5.1 Εισαγωγή**

Στο παρόν κεφάλαιο θα αναφερθούν τα συμπεράσματα στα οποία κατέληξε η συγκεκριμένη έρευνα. Θα συνοψιστούν οι απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα που τέθηκαν στο Κεφάλαιο 1, προκειμένου να εξαχθούν ορθότερα και κατανοητότερα συμπεράσματα. Θα γίνει επίσης μια σφαιρική αναφορά στις δυσκολίες και τους περιορισμούς που υπήρξαν κατά τη διάρκειά της έρευνας και θα αναφερθούν ενδεικτικές προτάσεις για μελλοντικές έρευνες στο συγκεκριμένο αντικείμενο.

#### **5.2 Συμπεράσματα**

Αρχικά, σκοπός της έρευνας όπως έχει αναφερθεί στα προηγούμενα κεφάλαια, ήταν να εξεταστεί η ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες από τη λογιστική διαχείριση των E.R.P. στον ξενοδοχειακό κλάδο. Ειδικότερα, τέθηκαν δύο ερευνητικά ερωτήματα στα οποία καλείτο να απαντήσει η

συγκεκριμένη έρευνα. Πρώτον, εάν υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο και δεύτερον, ποιες λογιστικές εργασίες διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή τους.

Σε πρώτο στάδιο, έγινε μια εκτενής αναζήτηση για προηγούμενες έρευνες στο συγκεκριμένο αντικείμενο. Έπειτα, παρουσιάστηκε η βιβλιογραφική επισκόπηση στην οποία στηρίχθηκε η παρούσα εργασία, και μέσω αυτής αποκτήθηκαν οι επιπλέον γνώσεις και διαπιστώσεις για τη διεξαγωγή της έρευνας. Σε επόμενο στάδιο, παρουσιάστηκε η μεθοδολογία που θα ακολουθείτο, προκειμένου να απαντηθούν τα ερευνητικά ερωτήματα. Η έρευνα πραγματοποιήθηκε με τη μορφή των ερωτηματολογίων.. Πιο συγκεκριμένα, στάλθηκαν συνολικά 83 ερωτηματολόγια σε Οικονομικούς Διευθυντές και στελέχη λογιστηρίων ξενοδοχείων της επαρχίας Αμμοχώστου της Κύπρου, από τα οποία, 49 απαντήθηκαν πλήρως. Αξίζει να αναφερθεί πως στη δημιουργία του ερωτηματολογίου συνέβαλαν οι έρευνες των Kanellou και Spathis (2013) και Saatçioğlu, Ö. Y. (2009).

Ακολούθως, μετά τη συλλογή των ερωτηματολογίων, παρουσιάστηκαν τα αποτελέσματα της έρευνας. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, η οποία αφορούσε τις απαντήσεις σε όλες τις ερωτήσεις του ερωτηματολογίου. Η περιγραφική στατιστική ανάλυση σκοπίμως χωρίστηκε σε επιμέρους μέρη, προκειμένου να δοθεί μια ξεκάθαρη εικόνα στα στατιστικά στοιχεία όλων των ερωτήσεων.

Ιδιαίτερο ενδιαφέρον παρουσιάζει το γεγονός πως η μέση τιμή των ετών λειτουργίας του E.R.P. συστήματος στην επιχείρηση ήταν 9,59 έτη, το οποίο σε συνδυασμό με τη προϋπηρεσία των ερωτηθέντων στην υπάρχουσα θέση, η οποία ήταν 11,86 έτη, συνέβαλε θετικά σε πιο αξιόπιστες και έμπειρες απαντήσεις. Επιπρόσθετα, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός πως παρά το ότι στη πλειοψηφία των ερωτηθέντων, τα ξενοδοχεία στα οποία εργάζονταν ήταν μεγάλα (υψηλός αριθμός απασχολούμενων), εντούτοις, ένα ποσοστό της τάξης του 10,2% εργαζόταν σε μικρά ξενοδοχεία (χαμηλός αριθμός απασχολούμενων). Αυτό καταδεικνύει πως ολόένα και περισσότερες μικρές επιχειρήσεις εντάσσονται σε E.R.P. συστήματα, προκειμένου να αποκομίσουν τα οφέλη τους.

Προχωρώντας στην ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας, πραγματοποιήθηκε περιγραφική στατιστική ανάλυση στις ερωτήσεις που αφορούσαν τα πλεονεκτήματα των που αντλούν οι χρήστες των E.R.P. και πως αυτά διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση, στις διευκολύνσεις που έχει το E.R.P. σύστημα ως προς τη χρήση του καθώς και στα μειονεκτήματα

του. Αυτές οι ερωτήσεις διαβαθμίστηκαν, όπως αναφέρθηκε, με τη κλίμακα Likert 7 σημείων (1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό). Από αυτή την ανάλυση, διαπιστώθηκε το γεγονός πως όλα τα πλεονεκτήματα που αναφέρθηκαν, διευκολύνουν σε τουλάχιστον υψηλό βαθμό την λογιστική διαχείριση, αφού η μέση τιμή τους ήταν μεγαλύτερη από 5. Ειδικότερα, οι μεταβλητές που συγκέντρωναν τις υψηλότερες μέσες τιμές όσον αφορά τα πλεονεκτήματα που διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση ήταν η «Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών», ο «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών» και ο «Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών». Συνεπώς, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως οι λογιστικές εργασίες που διευκολύνονται περισσότερο από την εφαρμογή των E.R.P. στον ξενοδοχειακό κλάδο, είναι η μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών, ο μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών και ο μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών.

Αναφορικά με τις διευκολύνσεις του E.R.P. συστήματος ως προς τη χρήση του, ομοίως με τη προηγούμενη περίπτωση, όλες οι μεταβλητές συγκέντρωναν μέση τιμή υψηλότερη του 5, το οποίο σημαίνει πως οι ερωτηθέντες πιστεύουν πως αυτές οι διευκολύνσεις υπάρχουν σε τουλάχιστον υψηλό βαθμό. Ειδικότερα, οι μεταβλητές που συγκέντρωναν τις υψηλότερες μέσες τιμές όσον αφορά τις διευκολύνσεις του E.R.P. συστήματος ως προς τη χρήση του, ήταν πως «Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης», το E.R.P. «Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα» και «Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα». Με βάση τα αποτελέσματα, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα, πως τα συστήματα E.R.P. στα ξενοδοχεία, συμβάλουν σε αρκετά μεγάλο βαθμό στη καλύτερη επικοινωνία και συνεργασία του λογιστηρίου με τα επιμέρους τμήματα.

Όσον αφορά τα μειονεκτήματα του συστήματος E.R.P., όλες οι μεταβλητές συγκέντρωναν μέσες τιμές κάτω του 3, το οποίο σημαίνει πως οι ερωτηθέντες πιστεύουν πως αυτά τα μειονεκτήματα υπάρχουν σε χαμηλό βαθμό ως καθόλου. Παρ' όλα αυτά αξίζει να αναφερθεί πως το μειονέκτημα με τη μεγαλύτερη μέση τιμή ήταν αυτό της «Ανεπαρκούς τεχνικής υποστήριξης από την εταιρεία λογισμικού». Με βάση αυτό, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως οι ερωτηθέντες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν προβλήματα με τη τεχνική υποστήριξη των εταιρειών που παρέχουν αυτά τα συστήματα.

Σε συνέχεια της περιγραφικής στατιστικής ανάλυσης, αναλύθηκαν τα αποτελέσματα των δύο τελευταίων ερωτήσεων του ερωτηματολογίου, οι οποίες αφορούσαν το βαθμό ικανοποίησης

των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που έχει η επιχείρησή τους, και από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο. Οι μέσες τιμές που προέκυψαν καταδεικνύουν το γεγονός πως οι χρήστες είναι ικανοποιημένοι σε τουλάχιστον υψηλό βαθμό από το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής τους, ενώ από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων ως σύνολο σε πολύ υψηλό βαθμό. Με αυτές τις δύο ερωτήσεις να παίρνουν μέσες τιμές 5,96 και 6,08 αντίστοιχα, μπορεί να εξαχθεί το συμπέρασμα πως υπάρχει ικανοποίηση στους χρήστες από την εφαρμογή των E.R.P. στη λογιστική διαχείριση στον ξενοδοχειακό κλάδο.

Αφού ολοκληρώθηκε η περιγραφική στατιστική ανάλυση, έγινε έλεγχος συσχέτισης προκειμένου να εξακριβωθεί εάν υπάρχει σχέση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που χρησιμοποιούν στην επιχείρησή τους, και στα πλεονεκτήματα που διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση, στις διευκολύνσεις του E.R.P. συστήματος ως προς τη χρήση του, και στα μειονεκτήματα του, και αν ναι, τι είδους συσχέτιση παρουσιάζεται. Σύμφωνα με τα αποτελέσματα του ελέγχου συσχέτισης Spearman, συμπεραίνεται πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που χρησιμοποιούν στην επιχείρησή τους και στα πλεονεκτήματα που διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση, και αυτή η συσχέτιση είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 για όλες τις μεταβλητές. Σημειώνεται επίσης πως υπάρχει θετική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που χρησιμοποιούν στην επιχείρησή τους και στις διευκολύνσεις που έχει το E.R.P. σύστημα ως σύνολο, η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01 για όλες τις μεταβλητές. Τέλος, υπάρχει αρνητική συσχέτιση ανάμεσα στην ικανοποίηση των χρηστών από το E.R.P. σύστημα που χρησιμοποιούν στην επιχείρησή τους και στα μειονεκτήματά του (όσο αυξάνεται η ικανοποίηση των χρηστών, τόσο μειώνονται τα μειονεκτήματα και αντίστροφα), εκτός από τη μεταβλητή «Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού», η οποία είναι στατιστικά ασήμαντη. Όλες οι υπόλοιπες μεταβλητές, είναι στατιστικά σημαντικές σε επίπεδο σημαντικότητας 0,01, εκτός από τη μεταβλητή «Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές», η οποία είναι στατιστικά σημαντική σε επίπεδο σημαντικότητας 0,05.

Καταληκτικά, με βάση τις πιο πάνω τοποθετήσεις, απαντήθηκαν τα δύο ερευνητικά ερωτήματα της παρούσας διπλωματικής εργασίας.

### **5.3 Περιορισμοί έρευνας**

Η παρούσα έρευνα είχε μερικούς περιορισμούς, ο οποίος διαπιστώθηκαν κατά τη διάρκεια συγγραφής της. Αρχικά, υπάρχει περιορισμένη ερευνητική βιβλιογραφία όσον αφορά την ικανοποίηση των χρηστών από τα συστήματα E.R.P. μέσω της λογιστικής διαχείρισής τους, και ειδικότερα στον ξενοδοχειακό κλάδο. Έπειτα, λόγω του ότι τα ερωτηματολόγια της έρευνας στάλθηκαν στα τέλη Ιουλίου 2022 και με δεδομένο τον φόρτο εργασίας που έχουν οι εργαζόμενοι στα ξενοδοχεία εκείνο το διάστημα, δεν κατέστη δυνατή η συμπλήρωσή τους από περισσότερα άτομα. Με ένα μεγαλύτερο δείγμα, ίσως τα συμπεράσματα που εξήχθησαν από τη παρούσα έρευνα να ήταν ακόμη πιο αξιόπιστα. Τέλος, αρκετοί Οικονομικοί Διευθυντές ήταν δύσκολο να προσεγγιστούν, με αποτέλεσμα να συμπληρωθούν τα ερωτηματολόγια μόνο από 8 άτομα σε αυτή τη θέση και από 41 στελέχη λογιστηρίου.

### **5.4 Προτάσεις για μελλοντική έρευνα**

Είναι επιτακτική ανάγκη για περαιτέρω έρευνες στο συγκεκριμένο αντικείμενο, με πολύ μεγαλύτερο δείγμα, για να εξαχθούν ασφαλέστερες και ακόμη πιο αξιόπιστες απαντήσεις. Η ικανοποίηση που αντλούν οι χρήστες των E.R.P. από τη λογιστική διαχείριση τους στα ξενοδοχεία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο στην αποδοτικότητά τους, αλλά και της επιχείρησης ως σύνολο. Μπορούν να εξεταστούν εις βάθος όχι μόνο τα πλεονεκτήματα, αλλά κυρίως τα μειονεκτήματα που αποθαρρύνουν τους χρήστες και μειώνουν την ικανοποίησή τους, προκειμένου να δοθεί ένα έναυσμα στις εταιρείες κατασκευής λογισμικού E.R.P., να κάνουν αλλαγές, οι οποίες θα ωφελήσουν όχι μόνο τους χρήστες των E.R.P., αλλά και τις ίδιες. Εξάλλου, τι είναι η προσφορά, χωρίς τη ζήτηση..

## **ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ**

Azevedo, P. S., Azevedo, C., & Romão, M. (2014). Application integration: Enterprise Resource Planning (ERP) systems in the hospitality industry. A case study in Portugal. *Procedia Technology*, 16, 52-58.

Mohamed, L. M. (2015). Exploring the critical success factors (CSF) and limitations of enterprise resource planning (ERP) systems: The case of Egyptian hotels. *Journal of Hospitality Management and Tourism*, 6(3), 17-29.

Law, C. C., & Ngai, E. W. (2007). ERP systems adoption: An exploratory study of the organizational factors and impacts of ERP success. *Information & Management*, 44(4), 418-432.

Jasim, Y. A., & Raewf, M. B. (2020). Information technology's impact on the accounting system. *Cihan University-Erbil Journal of Humanities and Social Sciences*, 4(1), 50-57.

Weli, W. (2018). The accountant satisfaction in using ERP systems. *CommIT (Communication and Information Technology) Journal*, 12(1), 27-34.

Samarasinghe, D., Suwandaarachchi, M., & Illangasinghe, S. D. (2021, July). Impact of ERP Implementation on Employee Performance in Hospitality Sector: Role of Management Capabilities. In *2021 Moratuwa Engineering Research Conference (MERCon)* (pp. 95-100). IEEE.

Al-Fawaz, K., Al-Salti, Z., & Eldabi, T. (2008). Critical success factors in ERP implementation: A review.

Mekadmi, S., & Louati, R. (2018). An evaluation model of user satisfaction with enterprise resource planning systems. *Electronic Journal of Information Systems Evaluation*, 21(2), pp143-157.

Nguyen, T., Nguyen, Q., & Vu, L. (2021). The effects of accounting benefit, ERP system quality and management commitment on accountants' satisfaction. *Accounting*, 7(1), 127-136.

Tijani, O. M., & Ogundeji, M. G. (2014). Enterprise resource planning systems implementation: Effects on accounting information processing. *Advances in Economics and Business*, 2(2), 78-84.

Saatçioğlu, Ö. Y. (2009). What determines user satisfaction in ERP projects: benefits, barriers or risks?. *Journal of Enterprise Information Management*.

Stefanou, C. J., & Athanasaki, M. (2012, June). Management accounting practices in ERP environments: A research agenda. In *Proceedings of the 9th International Conference on Enterprise Systems, Accounting and Logistics June*.

Kanellou, A., & Spathis, C. (2013). Accounting benefits and satisfaction in an ERP environment. *International Journal of Accounting Information Systems*, 14(3), 209-234.

Galani, D., Gravas, E., & Stavropoulos, A. (2010). The impact of ERP systems on accounting processes. *International Journal of Economics and Management Engineering*, 4(6), 774-779.

Spathis, C., & Constantinides, S. (2004). Enterprise resource planning systems' impact on accounting processes. *Business Process management journal*.

NUR DP, E., & IRFAN, M. (2020). ERP-Based Accounting Information System Implementation in Organization: A Study in Riau, Indonesia. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(12), 147-157.

Rashid, M. A., Hossain, L., & Patrick, J. D. (2002). The evolution of ERP systems: A historical perspective. In *Enterprise resource planning: Solutions and management* (pp. 35-50). IGI global.

Taherdoost, H. (2019). What is the best response scale for survey and questionnaire design; review of different lengths of rating scale/attitude scale/Likert scale. *Hamed Taherdoost*, 1-10.

Baruch, Y., & Holtom, B. C. (2008). Survey response rate levels and trends in organizational research. *Human relations*, 61(8), 1139-1160.

Bala, J. (2016). Contribution of SPSS in Social Sciences Research. *International Journal of Advanced Research in Computer Science*, 7(6).

Brown, J. D. (2002). The Cronbach alpha reliability estimate. *JALT Testing & Evaluation SIG Newsletter*, 6(1).

Adeniran, A. O. (2019). Application of Likert scale's type and Cronbach's alpha analysis in an airport perception study. *Scholar Journal of Applied Sciences and Research*, 2(4), 1-5.

Conner, B., & Johnson, E. (2017). Descriptive statistics. *American Nurse Today*, 12(11), 52-55.

Murray, J. (2013). Likert data: what to use, parametric or non-parametric?. *International Journal of Business and Social Science*, 4(11).

Norman, G. (2010). Likert scales, levels of measurement and the "laws" of statistics. *Advances in health sciences education*, 15(5), 625-632.



# ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

## ΤΜΗΜΑ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗΣ ΚΑΙ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΛΕΓΚΤΙΚΗ

### ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

#### ΕΝΟΤΗΤΑ 1: Γενικά χαρακτηριστικά ατόμου:

1) Φύλο :

Ανδρας :

Γυναίκα :

2) Ηλικία:

18 – 24 :

25 – 34 :

35 – 44 :

45 + :

3) Τρέχουσα θέση:

Οικονομικός Διευθυντής :

Στέλεχος λογιστηρίου :

4) Χρόνια προϋπηρεσίας στη τρέχουσα θέση:

5) Συνολική εργασιακή εμπειρία:

## ΕΝΟΤΗΤΑ 2: Χαρακτηριστικά επιχείρησης – Ε.Ρ.Ρ.:

1) Αριθμός απασχολούμενων στην επιχείρηση:

< 50

51-150

151-250

> 250

2) Προσδιορίστε το τρέχον σύστημα Ε.Ρ.Ρ. που χρησιμοποιείτε:

(Ενδεικτικά: Oracle, Microsoft, SAP, Logisoft, SoftOne, Singular, Atlantis κ.α.)

3) Χρόνια λειτουργίας του τρέχοντος συστήματος Ε.Ρ.Ρ. στην επιχείρηση:

(Προσεγγιστικά)

## ΕΝΟΤΗΤΑ 3: Πλεονεκτήματα/διευκολύνσεις/μειονεκτήματα χρήσης Ε.Ρ.Ρ.:

1) Ποια από τα παρακάτω πλεονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το Ε.Ρ.Ρ. σύστημα της επιχείρησής σας; Σε ποιο βαθμό διευκολύνουν τη λογιστική διαχείριση;

(1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό)

	1	2	3	4	5	6	7
Μειωμένος χρόνος κλεισίματος μηνιαίων λογαριασμών							
Μειωμένος χρόνος κλεισίματος ετήσιων λογαριασμών							
Μειωμένος χρόνος ετοιμασίας και εξαγωγής Οικονομικών Καταστάσεων (Αποτελεσμάτων Χρήσης και Ισολογισμού)							

	1	2	3	4	5	6	7
Θετική συμβολή στη διαδικασία εσωτερικού ελέγχου							
Μείωση διάρκειας ετοιμασίας και εξαγωγής της μισθοδοσίας							
Μείωση χρόνου που απαιτείται για τις καταχωρήσεις συναλλαγών							
Βελτίωση στη λήψη αποφάσεων λόγω έγκυρης και αξιόπιστης πληροφορίας							

2) Ποιες από τις παρακάτω διευκολύνσεις θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας ως προς τη χρήση του και σε ποιο βαθμό;

(1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό)

	1	2	3	4	5	6	7
Είναι πιο ευέλικτο							
Είναι φιλικό προς τον χρήστη							
Συλλέγει δεδομένα πιο γρήγορα							
Το λογιστήριο επικοινωνεί και συνεργάζεται ευκολότερα με τα υπόλοιπα τμήματα της επιχείρησης							
Βελτιωμένη ποιότητα αναφορών και καταστάσεων λογαριασμών							
Επεξεργάζεται δεδομένα ευκολότερα							

3) Ποια από τα παρακάτω μειονεκτήματα θεωρείτε πως έχει το E.R.P. σύστημα της επιχείρησής σας και σε ποιο βαθμό;

(1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό)

	1	2	3	4	5	6	7
Αύξηση λαθών							
Κακή λειτουργικότητα του λογισμικού (software bugs)							
Αντίδραση προσωπικού στις αλλαγές							

	1	2	3	4	5	6	7
Ανεπαρκής τεχνική υποστήριξη από την εταιρεία λογισμικού							
Δυσκολία εκπαίδευσης προσωπικού στο E.R.P. σύστημα							
Δυσκολία στην μετάβαση από ένα παλιό E.R.P. σύστημα σε ένα καινούριο							

#### **ΕΝΟΤΗΤΑ 4: Ικανοποίηση από τη χρήση του E.R.P.:**

1) Είστε ικανοποιημένος/η από το E.R.P. σύστημα που διαθέτει η επιχείρησή σας;

(1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό)

1	2	3	4	5	6	7

2) Είστε ικανοποιημένος/η από την ενσωμάτωση των E.R.P. συστημάτων στις επιχειρήσεις ως σύνολο;

(1=καθόλου, 2=πολύ χαμηλό βαθμό, 3=χαμηλό βαθμό, 4=μέτριο βαθμό, 5=υψηλό βαθμό, 6=πολύ υψηλό βαθμό, 7=άριστο βαθμό)

1	2	3	4	5	6	7

*Ευχαριστώ πολύ για τον χρόνο σας.*