



ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΚΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΙΔΡΥΜΑ ΚΡΗΤΗΣ
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΚΑΙ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ -
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΤΑΙΡΕΙΑ «ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε.»

Επιμέλεια Εργασίας: Ζηδιανάκη Ελένη

Επιβλέπων καθηγητής: Γεράκης Γεώργιος

Οκτώβριος, 2014

Περίληψη

Η μεγάλη διείσδυση της τεχνολογίας στη ζωή των ατόμων δεν μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον τομέα των επιχειρήσεων. Ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και αντιλαμβανόμενες οι επιχειρήσεις ότι οι εξελίξεις αυτές μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστική τους λειτουργία τις εφαρμόζουν με διάφορους τρόπους. Μια από τις σημαντικότερες τεχνολογικές εφαρμογές στον επιχειρησιακό τομέα είναι τα πληροφοριακά συστήματα. Η αποτελεσματική σχεδίαση και χρήση ενός Π.Σ απαιτεί την κατανόηση του περιβάλλοντος της δομής, των λειτουργιών και των πολιτικών του Οργανισμού, καθώς επίσης και τον ρόλο της Διοίκησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει το ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων γενικότερα και να προσεγγίσει την έννοια και τις εφαρμογές αυτών για μια τοπική επιχείρηση παραγωγής αρτοσκευασμάτων και προϊόντων ζαχαροπλαστείου στο Ηράκλειο Κρήτης. Η επιχείρηση που μελετήθηκε στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας εργασίας είναι η εταιρεία ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ.

Abstract

The high penetration of technology in the lives of people could not leave unaffected the business sector. Following the technological developments and businesses perceived that these developments can contribute significantly to the growth and competitive operation apply them in different ways. One of the most important technological applications in the business sector are information systems. The effective design and use of a P.S requires an understanding of the environment, structure, functions and policies of the Agency, as well as the role of management in decision making.

The purpose of this paper is to highlight the role of information systems in general and to approach the concept and applications of these for a local business producing bakery and confectionery products in Heraklion Crete. The company studied in the context of preparing this paper is the company CRETAN OVEN.

Περιεχόμενα

Εισαγωγή	6
Κεφάλαιο 1ο.....	9
Η πληροφορική και η σημασία της για τις επιχειρήσεις σήμερα	9
1.1 Η ανάπτυξη της τεχνολογίας κινητήριος μοχλός εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων.....	9
1.2 Επίπεδο ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων και προϋποθέσεις δημιουργίας του.....	11
1.3 Τα πληροφοριακά συστήματα και οι ανάγκες που καλύπτουν	13
1.4 Βαθμός διείσδυσης πληροφορικής και πληροφοριακών συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις	14
1.5 Κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων	15
1.5.1 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε στρατηγικό επίπεδο	15
1.5.2 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε Διοικητικό Επίπεδο	15
1.5.3 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε γνωστικό επίπεδο.....	15
1.5.4 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε λειτουργικό επίπεδο	16
Κεφάλαιο 2^ο	17
Πληροφορική και μείωση κόστους επιχειρήσεων	17
2.1 Το Enterprise Resource Planning (ERP)	17
2.2 Η συμβολή του Enterprise Resource Planning (ERP) στις επιχειρήσεις	19
2.3 Τα υποσυστήματα που συνιστούν το Enterprise Resource Planning (ERP).....	20
2.4 Τα πλεονεκτήματα χρήσης ενός Enterprise Resource Planning (ERP)	22
2.5 Τα βήματα για την επιτυχή υλοποίηση του Enterprise Resource Planning (ERP)	23
2.6 Μικρές επιχειρήσεις και Enterprise Resource Planning (ERP)	24
2.7 Έλεγχος του Enterprise Resource Planning (ERP) και τυχόν αποκλίσεις από την αναμενόμενη λειτουργία.....	24
Κεφάλαιο 3^ο	27

Τα πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση Κρητικός Φούρνος ΑΕ	27
3.1 Εισαγωγή στην εταιρεία Κρητικός Φούρνος	27
3.2 Η εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στον Κρητικό Φούρνο.....	28
Κεφάλαιο 4ο.....	30
Η έρευνα.....	30
4.1 Ο σκοπός και η μεθοδολογία της έρευνας	30
4.2 Το εργαλείο της έρευνας.....	33
Κεφάλαιο 5ο.....	35
Τα αποτελέσματα της έρευνας.....	35
5.1 Περιγραφή δημογραφικών στοιχείων του δείγματος.....	35
5.2 Χρήση υπολογιστών και Διαδικτύου	36
5.3 Κρητικός φούρνος Α.Ε. και διαδίκτυο.....	37
5.4 Αποτελέσματα ποιοτικής έρευνας μέσω συνεντεύξεων στα στελέχη της επιχείρησης.	43
Συμπεράσματα.....	46
Conclusions.....	48
Βιβλιογραφία	50
Ελληνόγλωσση	50
Ξενόγλωσση	50
Ηλεκτρονικές πηγές	52
Παραρτήματα	54
Παράρτημα 1 - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΟΥ ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ	54
Παράρτημα 2 - ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ. ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε.	57

Εισαγωγή

Τα τελευταία χρόνια, οι εξελίξεις στην παγκόσμια οικονομία και πραγματικότητα έχουν επιφέρει δυναμικές αλλαγές στον δυναμικό χώρο των επιχειρήσεων και έχουν εγείρει σημαντικές προκλήσεις για τις επιχειρήσεις εκείνες που θέλουν να παραμείνουν ανταγωνιστικές. Ειδικότερα, η παγκοσμιοποίηση (κοινωνική και οικονομική), η απελευθέρωση της παγκόσμιας αγοράς και σήμερα η οικονομική κρίση έχουν οδηγήσει τις επιχειρήσεις που θέλουν να επιβιώσουν σε νέα πλαίσια διάρθρωσης, δομής και τρόπου λειτουργίας.

Το περιβάλλον στο οποίο καλούνται να δραστηριοποιηθούν οι επιχειρήσεις αναδιαμορφώνεται σχεδόν καθημερινά και απαιτεί άμεση προσαρμογή εκ μέρους τους. Ενδεικτικά, σημειώνεται ότι αλλαγές πραγματοποιούνται σε διάφορους τομείς που άπτονται των επιχειρήσεων, όπως η τεχνολογία παραγωγής αγαθών και υπηρεσιών, απαιτήσεις πελατών, διαπραγματεύσεις με προμηθευτές, δίκτυα συνεργιών και συνεργασιών κτλ. Επομένως, οι επιχειρήσεις οφείλουν να προσαρμόζονται συνεχώς στα νέα δεδομένα.

Αργά ή γρήγορα λοιπόν οι περισσότερες επιχειρήσεις, αναγνωρίζοντας την αξία και τη συμβολή της τεχνολογίας επενδύουν στον τομέα της πληροφορικής. Αυτό που καλείται να επιτύχει η πληροφορική είναι να ελαχιστοποιήσει το κόστος και τον κόπο, ενώ συγχρόνως να επιφέρει σημαντική πρόοδο ως προς την αποτελεσματικότητα της επιχείρησης. Κάποια από τα οφέλη, και μάλιστα τα πιο κοινά, τα οποία έχει η πληροφορική στην εργασία, είναι η αύξηση της ταχύτητας των δραστηριοτήτων της επιχείρησης και η δημιουργία προτύπων για όλα της τα βασικά έγγραφα. Η δημιουργία προτύπων για όλα τα βασικά έγγραφα μιας επιχείρησης, έχει ως αποτέλεσμα τα έγγραφα αυτά να χρησιμοποιούνται ξανά και ξανά. Το μόνο που χρειάζεται, είναι η εισαγωγή μιας πληροφορίας, για παράδειγμα μία διεύθυνση, προκειμένου να βρεθεί το έγγραφο και να χρησιμοποιηθεί (Mebertetal, 2003).

Πέραν των ως άνω, εντούτοις, με τη πληροφορική, βελτιώνεται η ποιότητα της εργασίας αυτής κάθε αυτής, καθώς διαμέσου της πληροφορικής, δύναται να δημιουργηθούν έγγραφα τα οποία εκφράζουν επαγγελματισμό και παράλληλα, επιτυγχάνεται ακρίβεια στον εργασιακό χώρο. Αναπόσπαστα κομμάτια της δουλειάς, όπως οι αριθμητικοί υπολογισμοί αλλά και ο ορθογραφικός έλεγχος, γίνονται αυτόματα (ATKearney, 2000).

Άλλο ένας όφελος από την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων στο χώρο εργασίας, είναι η ηλεκτρονική διαχείριση όλων των πληροφοριών από την επιχείρηση. Τα έγγραφα, είναι άμεσα προσβάσιμα σε όλους τους υπαλλήλους του γραφείου είναι τροποποιήσιμα. Παράλληλα, το λογιστικό λογισμικό το οποίο χρησιμοποιείται στην επιχείρηση αλλάζει ολοκληρωτικά τον τρόπο με τον οποίο ο εργοδότης και οι υπάλληλοι του διαχειρίζονται την επιχείρηση. Διαμέσου των λογιστικών φύλλων αλλά και των βάσεων δεδομένων, δίδεται η δυνατότητα της εύκολης καταγραφής και ανάκτησης μεγάλου όγκου πληροφοριών. Παράλληλα, είναι εφικτή η παρακολούθηση αλλά και ο προγραμματισμός των υπαλλήλων της επιχείρησης, αλλά και η ενημέρωση κάθε υπαλλήλου αναφορικά με την εξέλιξη των λογαριασμών των πελατών (Stratman, 2001).

Άλλο ένα σημαντικό όφελος από την ύπαρξη πληροφοριακών συστημάτων σε μια επιχείρηση, είναι η κυκλοφορία της πληροφορίας μέσα στην επιχείρηση. Η κύρια βάση δεδομένων, οι εκτυπωτές και ο αποθηκευτικός χώρος στο δίσκο – και το ημερολόγιο του γραφείου – μπορούν να χρησιμοποιούνται από όλους τους υπαλλήλους μιας επιχείρησης. Παράλληλα οι πληροφορίες μπορούν να ενημερώνονται για να χρησιμοποιούνται από όλους τους υπαλλήλους (McAfee, 2002).

Σε αυτό πλαίσιο, επιτυγχάνεται και η επιτυχής επικοινωνία με τον έξω κόσμο, αλλά και με τους πελάτες. Με τη χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, επιτυγχάνεται η άμεση επικοινωνία με άτομα σε ολόκληρο τον κόσμο και με ελάχιστο κόστος. Παράλληλα, υπάρχουν άμεσα διαθέσιμες άπειρες πληροφορίες στο διαδίκτυο. Όπως για παράδειγμα, οι προσφορές σε τιμές ανταγωνιστών της επιχείρησης. Επιπρόσθετα, διαμέσου του διαδικτύου, η επιχείρηση μπορεί να προωθήσει την εικόνα της σε επαγγελματικό επίπεδο είτε μέσω παρουσιάσεων υψηλής ποιότητας ή ενός άριστου δικτυακού τόπου (O'Brien/Marakas, 2006).

Η παρούσα εργασία, εξετάζει τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία χρησιμοποιούνται στην επιχείρηση Κρητικός Φούρνος ΑΕ. Ξεκινάει με τη παρούσα εισαγωγή, η οποία και εξετάζει περιληπτικά τους λόγους για τους οποίους η πληροφορική είναι απαραίτητη σε μία επιχείρηση. Στο πρώτο κεφάλαιο, δίνεται ο ορισμός της πληροφορικής και αναλύεται η σημασία της στον σημερινό κόσμο των επιχειρήσεων. Το δεύτερο κεφάλαιο εστιάζει στο πως η πληροφορική μειώνει το

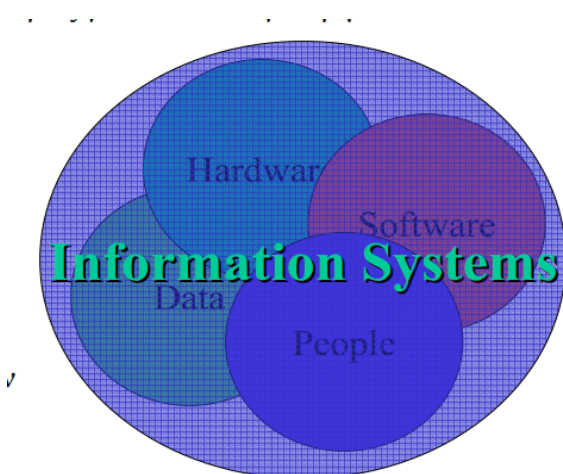
κόστος μιας επιχείρησης και κατά πόσο αναπτύσσονται οικονομίες κλίμακας από την εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων. Το τρίτο κεφάλαιο αναλύει τα πληροφοριακά συστήματα τα οποία εφαρμόζονται στην επιχείρηση Κρητικός Φούρνος ΑΕ.

Κεφάλαιο 1ο

Η πληροφορική και η σημασία της για τις επιχειρήσεις σήμερα

1.1 Η ανάπτυξη της τεχνολογίας κινητήριος μοχλός εφαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων

Η απότομη ανάπτυξη της τεχνολογίας και συγκεκριμένα της πληροφορικής, την έχουν κάνει αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής όλων των ανθρώπων. Το πιο σημαντικό εντούτοις, είναι το γεγονός πως η πληροφορική συνιστά στις μέρες μας ένα τρομερό μέσο για κάθε είδους παραγωγική, οικονομική αλλά και επιχειρηματική ενέργεια. Οι εφαρμογές της πληροφορικής είναι πολυδιάστατες και τα αναμενόμενα πλεονεκτήματα, ιδιαίτερα για μια εταιρεία, πλείστα. Ακόμη και αν το τελικό αποτέλεσμα εξαρτάται από πληθώρα παραγόντων και λαμβάνει χώρα υπό προϋποθέσεις, είναι σίγουρο πως τα πληροφοριακά συστήματα δεν δύναται να αγνοηθούν για να γίνει καλύτερη η ανταγωνιστικότητα κάθε επιχειρηματικής δραστηριότητας (Majed, 2002).



Τα μοντέρνα πληροφοριακά συστήματα έχουν ως βάση τους ηλεκτρονικούς υπολογιστές. Οι υπολογιστές συνιστούν ηλεκτρονικά συστήματα τα οποία έχουν την δυνατότητα να εκτελούν καθορισμένες ακολουθίες εντολών, αριθμητικές πράξεις με πολύ μεγάλη ταχύτητα και παράλληλα να σώζουν και να

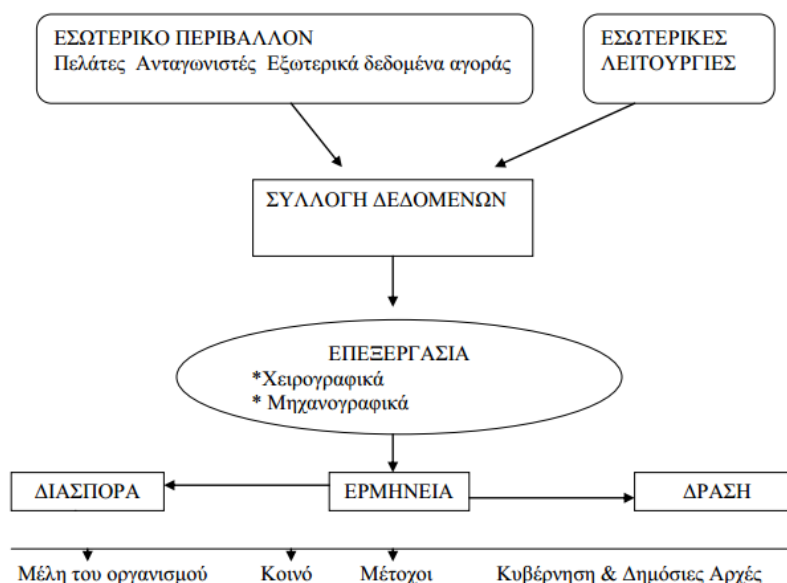
διαχειρίζονται τεράστιο όγκο αρχείων και δεδομένων. Με τη βοήθεια των προγραμμάτων, μπορεί ο υπολογιστής να εκτελεί τις απαραίτητες για το κάθε χρήστη λειτουργίες. Στις ως άνω δυνατότητες των υπολογιστών έχει προστεθεί και η δυνατότητα επικοινωνίας ανάμεσα στα συστήματα η οποία επέκτεινε τις εφαρμογές της πληροφορικής και στο χώρο της επικοινωνίας (Bancroftetal, 1998).

Οι ως άνω δυνατότητες των υπολογιστών τους καθιστούν πανίσχυρα εργαλεία, τα οποία για να είναι όμως τελικά χρήσιμα, θα πρέπει να πάρουν τη μορφή ενός πλήρους πληροφοριακού συστήματος.

Ένα πληροφοριακό σύστημα συνιστά ένα σύστημα το οποίο εμπεριέχει όλα τα επιμέρους κομμάτια, τα οποία και απαιτούνται προκειμένου να εκτελείται αξιόπιστα και αποτελεσματικά μια συγκεκριμένη λειτουργία. Ένα σύστημα πληροφορικής δεν συνιστά μονάχα έναν υπολογιστή αλλά είναι έτσι σχεδιασμένο προκειμένου να δέχεται κάποια είσοδο και να δημιουργεί κάποια εκροή, καθώς παράλληλα να παρέχει τη δυνατότητα χειρισμού σε χρήστες στους οποίους και απευθύνεται (Cotteeleer&Bendoly, 2006). Η αποτελεσματική σχεδίαση και χρήση ενός Π.Σ απαιτεί την κατανόηση του περιβάλλοντος της δομής, των λειτουργιών και των πολιτικών του Οργανισμού, καθώς επίσης και τον ρόλο της Διοίκησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σύμφωνα με τα παραπάνω, το πληροφοριακό σύστημα μπορεί να οριστεί ως ένα επιχειρησιακό σύστημα, το οποίο επεξεργάζεται δεδομένα από το εσωτερικό και εξωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης και παρέχει πληροφορίες στη διοίκηση της, έτσι ώστε να ληφθούν γρήγορα σωστές και έγκυρες αποφάσεις.

Σχήμα 1: Τι μπορεί να κάνει ένα πληροφοριακό σύστημα??



Στο σχήμα που παρατίθεται παραπάνω (βλ. Σχήμα 1), γίνεται μια προσπάθεια να παρουσιαστούν σύντομα και περιληπτικά οι δυνατότητες ενός πληροφοριακού

συστήματος. Ειδικότερα, ένα πληροφοριακό σύστημα έχει ποικίλες δυνατότητες και η συμβολή του στο χώρο των επιχειρήσεων είναι αδιαμφισβήτητη.

Συγκεκριμένα, ένα πληροφοριακό σύστημα συλλέγει δεδομένα, τόσο από το εξωτερικό, όσο και από το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης (αριθμοί, γεγονότα, συζητήσεις, διαδόσεις) και τα αποθηκεύει σε κάποιο αρχείο συνήθως. Στο αρχείο αυτό στη συνέχεια γίνεται η επεξεργασία αυτών των δεδομένων (ανάλυση, κωδικοποίηση, ταξινόμηση, σύνθεση) και τελικά παράγεται κάποιου είδους πληροφορίας η οποία παρουσιάζεται κατά χρήσιμο τρόπο στο χρήστη της (μέλη της επιχείρησης, καταναλωτικό κοινό, μετόχοι, κυβέρνηση κτλ), ερμηνεύεται από το εκάστοτε ενδιαφερόμενο κοινό και οδηγεί σε συγκεκριμένη δράση.

1.2 Επίπεδο ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων και προϋποθέσεις δημιουργίας του

Το σημερινό επίπεδο ανάπτυξης των πληροφοριακών συστημάτων περιλαμβάνει την ευρεία διάδοσή τους σε όλους τους τομείς τόσο των επιχειρηματικών όσο και των επιστημονικών εφαρμογών και σε μεγάλο αριθμό χρηστών. Παράλληλα, έχει επιτευχθεί σπουδαία αποδοτικότητα σε πολυσύνθετες λειτουργίες, όπως για παράδειγμα η υποστήριξη επιχειρηματικών αποφάσεων, η ανάλυση οικονομικών καταστάσεων και η αναζήτηση χρησιμων πληροφοριών σε μεγάλο όγκο ακατέργαστων πληροφοριών. Στην βάση όλων αυτών των συστημάτων βρίσκεται ο υπολογιστής ο οποίος συνιστά στην ουσία ένα σύνολο ηλεκτρονικών κυκλωμάτων τα οποία χειρίζονται πληροφορίες σε μορφή ακολουθιών από δυαδικά νούμερα, που βασίζονται σε προγράμματα, ήτοι σειρές από μεγάλους αριθμούς απλών εντολών (Escalleetal, 1999).

Προκειμένου να δημιουργηθεί ένα τέτοιο σύστημα, χρειάζεται ένας ή και παραπάνω υπολογιστές, που είναι εξοπλισμένοι με άλλες συσκευές. Παράλληλα, απαιτείται λογισμικό το οποίο ελέγχει την λειτουργία των συσκευών και την συνεργασία μεταξύ των επιμέρους τμημάτων και λογισμικό που είναι και υπεύθυνο για την λειτουργία των εφαρμογών για τις οποίες χρησιμοποιείται το σύστημα. Σε ακόμη πιο υψηλά επίπεδα ανάπτυξης πληροφοριακών συστημάτων διακρίνονται «ευφυή» υπολογιστικά συστήματα, που μπορούν να ελέγξουν όλα τα τμήματα μιας αλυσίδας σε κάποια παραγωγική μονάδα είτε να αναλύσουν ένα σύνολο από τα

δεδομένα κάποιας αγοράς, προκειμένου να εξαχθεί συμπέρασμα αναφορικά με την βιωσιμότητα της εμπορευματοποίησης ενός καινούργιου είδους (McAfee, 2002).

Καθίστα φανερό πως για την επίλυση ενός ζητήματος του υπαρκτού κόσμου αλλά και προκειμένου να επικοινωνήσει με τον άνθρωπο ένα σύστημα το οποίο στην βάση του αναγνωρίζει μονάχα δυαδικάνούμερα, χρειάζονται όχι μονάχα τεχνικές αναπαράστασης των πληροφοριών τις οποίες αναγνωρίζει ο άνθρωπος σε τύπο τον οποίο να δύναται να χειριστεί ο υπολογιστής και αντιστρόφως, αλλά παράλληλα χρειάζονται και τρόποι κωδικοποίησης της γνώσης.

Κάτι παρόμοιο ισχύει και για τις εντολές. Στην πιο απλή περίπτωση, χρειάζεται η μετάφραση μιας σύνθετης ανθρώπινης εντολής σε ένα σύνολο απλούστερων εντολών τις οποίες να δύναται να εκτελέσει ο υπολογιστής και ο προγραμματισμός της εν λόγω διαδικασίας σε μια γλώσσα προγραμματισμού του υπολογιστή. Εντούτοις, η μεγαλύτερη πρόκληση είναι να καταφέρει ένα σύστημα πληροφοριακό να αποτυπώσει την ανθρώπινη λογική, ώστε να εξάγει συμπεράσματα, εκτιμήσεις και προβλέψεις που απαιτούν εφυία. Πηγαίνοντας λίγο παραπέρα, θα ήταν επιθυμητό, σε κάποιες εφαρμογές, ένα πληροφοριακό σύστημα να αντιδρά με επιτυχία σε πληροφορίες αλλά και καταστάσεις οι οποίες και δεν έχουν προβλεφτεί από το κατασκευαστή του (Spathis&Constantinides, 2004).

Η επιστήμη της πληροφορικής, συνίσταται σε μια διαρκή προσπάθεια να δημιουργηθούν και να τελειοποιηθούν μέθοδοι προκειμένου τα πληροφοριακά συστήματα να δίνουν πιο αποδοτικές εφαρμογές αναφορικά με τις ως άνω κατευθύνσεις. Σε αυτό το σημείο πρέπει να τονιστεί πως οι εφαρμογές που απαιτούν τη διαχείριση τεράστιου όγκου πληροφοριών και την εκτέλεση πληθώρας πράξεων επεξεργασίας, αλλά που παρόλα αυτά η διαδικασία της επεξεργασίας είναι ξεκάθαρη αλλά και σταθερή, προσφέρονται κατά κόρον για υλοποίηση με πληροφοριακά συστήματα. Για παράδειγμα, η συγκέντρωση και αποθήκευση μεγάλου όγκου στοιχείων πωλήσεων και δοσοληψιών και ο υπολογισμός στατιστικών δεικτών με βάση αυτά τα στοιχεία, είναι κάτι που μπορεί σχετικά εύκολα να προγραμματιστεί σε ένα πληροφοριακό σύστημα. Επιπρόσθετα, τα πληροφοριακά συστήματα προσφέρονται εξαιτίας της δομής τους για την υποστήριξη καλά καθορισμένων λειτουργικών διαδικασιών (Waterhouse/Coupers, 2000).

Σε εφαρμογές όπως οι ως άνω, οι επιδόσεις ενός συστήματος βελτιώνονται με τη βελτίωση της τεχνολογίας κατασκευής υλικού και τη βελτίωση των τεχνικών λογισμικού. Αντίθετα, η υλοποίηση εφαρμογών όπου απαιτείται ευφυΐα και διαχείριση ανθρώπινης γνώσης γίνεται επιτευχθεί μόνο με τη συνεισφορά ειδικών επιστημονικών περιοχών (Stratman, 2001).

1.3 Τα πληροφοριακά συστήματα και οι ανάγκες που καλύπτουν

Η ονομασία των «πληροφοριακών συστημάτων» καθιστά φανερό πως ο ρόλος τους είναι στην ουσία η επεξεργασία της πληροφορίας. Η ικανότητα όμως των συστημάτων αυτών να επεξεργάζονται «πληροφορία» και να παράγουν αποτέλεσμα εξελίσσεται σταδιακά όσο «χτίζουμε» πάνω σε ένα υπολογιστικό σύστημα ολοένα και πιο σύνθετη λογική (Yahayaetal, 2006) .

Τα τέσσερα επίπεδα «πληροφορίας» στα οποία μπορεί να εστιάσει ένα πληροφοριακό σύστημα είναι τα δεδομένα που αποτελούνται από αριθμούς, κείμενο ή σήματα που μπορούν να καταγραφούν και να τροφοδοτηθούν σε ένα σύστημα, η πληροφορία. Τα καταγεγραμμένα δεδομένα συνοδεύονται και από μια ερμηνεία που έχει νόημα για τον άνθρωπο, η γνώση η οποία μπορεί να βασίζεται σε συνδυασμό από πληροφορίες, αφορά συγκεκριμένο θέμα και μπορεί να οδηγήσει στη λήψη απόφασης, η σοφία, ήτοι το σύνολο από γνώσεις και εμπειρία που συνδυάζεται με δυνατότητα κρίσης και μπορεί να εφαρμοστεί για τη λήψη αποφάσεων σε απρόβλεπτες περιστάσεις (BCG, 2000).

Το πληροφοριακό σύστημα καλύπτει τις ακόλουθες ανάγκες- Τη συλλογή δεδομένων και τη δημιουργία πληροφοριών, οι οποίες πρέπει να διαχωριστούν ανάλογα με την ποιότητα και τη χρησιμότητά τους σε εμάς. - Τη διαχείριση της πληροφορίας αυτής δηλ. την αποθήκευση, αναζήτηση, παρουσίαση και διαμοιρασμό. - Το μετασχηματισμό της πληροφορίας ώστε να παραχθεί νέα γνώση (Kevinetal, 2006).

Τα πληροφοριακά συστήματα διοίκησης, είναι συστήματα πληροφοριών που έχουν ως στόχο την υποβοήθηση και τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών διοίκησης μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Πιο συγκεκριμένα, τα συστήματα αυτά μπορεί να εξυπηρετούν

- Διοίκηση επιχειρησιακών πόρων και αποθεμάτων

- Διοίκηση ανθρωπίνων πόρων
- Διοίκηση Μάρκετινγκ
- Διοίκηση πνευματικού κεφαλαίου
- Διαχείριση σχέσεων με πελάτες- προμηθευτές
- Διαχείριση γνώσης – υποβοήθηση λήψης αποφάσεων (Mabertetal, 2003)

Μέσω ενός πληροφοριακού συστήματος διοίκησης, ο μάνατζερ είναι σε θέση να έχει τη σωστή πληροφορία τη σωστή στιγμή ώστε να υποστηρίζεται στη λήψη αποφάσεων και να επιτυγχάνει βέλτιστο στρατηγικό σχεδιασμό. Συχνά όμως το σύστημα χρησιμοποιείται σε χαμηλότερα επίπεδα της διοικητικής ιεραρχίας π.χ. από έναν πωλητή κατά την εξυπηρέτηση ενός πελάτη ή και για την αυτοματοποίηση μιας επαναλαμβανόμενης διαδικασίας. Υπάρχουν πολλές εφαρμογές πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης που μπορεί να υιοθετηθούν από μια επιχείρηση και, επειδή η καθεμιά από αυτές έχει πάντα ένα μικρό ή μεγάλο κόστος, το υποσύνολο των εφαρμογών που επιλέγονται κάθε φορά εξαρτάται από τις ιδιαίτερες ανάγκες της επιχείρησης, το μέγεθός της και φυσικά τις επιλογές της διοίκησής της (Mahesh&Amarpreet, 2004).

Σημαντική είναι η έννοια των Ολοκληρωμένων Πληροφοριακών Συστημάτων. Ως τέτοια χαρακτηρίζονται τα συστήματα που αποτελούνται από πολλά υποσυστήματα, υπεύθυνα το καθένα για διαφορετικές λειτουργίες της επιχείρησης, όπου όμως (α) γίνεται συνολικός σχεδιασμός ώστε να εξυπηρετούνται συνολικά οι πληροφοριακές ανάγκες της επιχείρησης και (β) εξασφαλίζεται η διαλειτουργικότητα, συμπληρωματικότητα και τεχνική συμβατότητα των υποσυστημάτων μεταξύ τους (Spathis, 2006).

1.4 Βαθμός διείσδυσης πληροφορικής και πληροφοριακών συστημάτων στις σύγχρονες επιχειρήσεις

Ο βαθμός διείσδυσης των τεχνολογιών πληροφορικής σε μια επιχείρηση μπορεί να ποικίλει ανάλογα με το είδος της επιχείρησης και το επίπεδο εξέλιξής της: Αρχικά, η πληροφορική χρησιμεύει στην αυτοματοποίηση πολλών μεμονωμένων εργασιών που γινόντουσαν χειρωνακτικά. Όταν αυξάνεται ο βαθμός διείσδυσης της τεχνολογίας, οι διοικητικές δραστηριότητες και το πληροφοριακό σύστημα

αλληλεπιδρούν και αλληλεξαρτώνται. Η πληροφορική υποστηρίζει τις διοικητικές και λειτουργικές διαδικασίες, αλλά και οι διαδικασίες προσαρμόζονται και επεκτείνονται σύμφωνα με τις νέες δυνατότητες που προσφέρουν τα συστήματα πληροφορικής. Στο μέγιστο βαθμό προσαρμογής στην τεχνολογία, η επιχείρηση αποκτά πληροφοριακή αρχιτεκτονική. Ολόκληρος ο οργανωτικός και διοικητικός σχεδιασμός της επιχείρησης γίνεται παράλληλα με τον τεχνολογικό σχεδιασμό. Στην περίπτωση αυτή, η παροχή πληροφόρησης στα διάφορα επίπεδα της οργανωτικής πυραμίδας αποκτά ιδιαίτερη σημασία και αποτελεί ιδιαίτερο ρόλο της πληροφορικής, που διαχωρίζεται από τις βασικές διεργασίες αυτοματισμού με χρήση υπολογιστή (O'Brien, 2006).

1.5 Κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων

Τα πληροφοριακά συστήματα μπορούν να διαχωριστούν ανάλογα με το εργασιακό προφίλ του προσωπικού στο οποίο απευθύνονται. Διακρίνονται τέσσερις κατηγορίες πληροφοριακών συστημάτων, που αντιστοιχούν σε τέσσερα επίπεδα της οργανωτικής πυραμίδας της επιχείρησης:

1.5.1 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε στρατηγικό επίπεδο

Τα συστήματα απευθύνονται σε Επιτελικά Διοικητικά Στελέχη (SeniorManagers) που είναι υπεύθυνα για τη χάραξη στρατηγικής της επιχείρησης. Το επίπεδο αυτό περιλαμβάνει Στρατηγικά Συστήματα (StrategicSystems) που βοηθούν τα επιτελικά διοικητικά στελέχη να διακρίνουν μεταβολές στο περιβάλλον, να κάνουν προβλέψεις και να προσαρμόσουν μακροπρόθεσμα το εσωτερικό περιβάλλον της επιχείρησης στις μεταβολές του εξωτερικού περιβάλλοντος (Stratman, 2001).

1.5.2 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε Διοικητικό Επίπεδο

Τα συστήματα απευθύνονται σε Μεσαία Διοικητικά Στελέχη (MiddleManagers) που είναι υπεύθυνα για τη διεκπεραίωση των προγραμμάτων και σχεδίων των επιτελικών διοικητικών στελεχών. Αφορά Διοικητικά Συστήματα (Management Systems) διαχείρισης, ελέγχου, λήψης αποφάσεων και διοικητικών δραστηριοτήτων. Παρέχεται κυρίως οργανωμένη πληροφόρηση σχετικά με τη λειτουργία της επιχείρησης, ώστε να γίνεται αποτελεσματικότερη η διεύθυνσή της (Majed, 2002).

1.5.3 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε γνωστικό επίπεδο

Περιλαμβάνει ειδικές εφαρμογές που απευθύνονται σε εξειδικευμένα στελέχη (π.χ. μηχανικούς, σχεδιαστές) και προσωπικό το οποίο ασχολείται με τη διαχείριση

δεδομένων και γνώσης. Τα Γνωστικά Συστήματα (KnowledgeSystems) υποστηρίζουν την ενσωμάτωση και εφαρμογή των νέων γνώσεων στην επιχείρηση και παρέχουν εξειδικευμένα εργαλεία για την αποθήκευση και αξιοποίηση της γνώσης (Injazz&Chen, 2001).

1.5.4 Η εφαρμογή των Πληροφοριακών συστημάτων σε λειτουργικό επίπεδο

Απευθύνονται σε λειτουργικά στελέχη και εργαζόμενους χαμηλής ειδίκευσης και αφορούν τη διεκπεραίωση καθημερινών εργασιών της επιχείρησης. Περιλαμβάνονται Συστήματα Λειτουργιών (OperationalSystems) που υποστηρίζουν τις καθημερινές δραστηριότητες της επιχείρησης και παρέχουν σχετική (Stratman, 2001).

Κεφάλαιο 2^ο

Πληροφορική και μείωση κόστους επιχειρήσεων

2.1 Το Enterprise Resource Planning (ERP)

Οι σημερινές επιχειρήσεις έχοντας διαπιστώσει τις ραγδαίες εξελίξεις στις καθημερινές επιχειρησιακές διαδικασίες ζητούν από τα μηχανογραφικά τους συστήματα να μπορούν να παρακολουθήσουν, να αξιολογήσουν και να συνδέσουν το σύνολο των λειτουργιών τους σε μία ολοκληρωμένη ενότητα, δημιουργώντας με αυτό τον τρόπο τις προϋποθέσεις που θα συμβάλλουν καθοριστικά στην εξελικτική πορεία τους και στην ενίσχυση του ανταγωνιστικού τους πλεονεκτήματος. Το παραπάνω ζήτημα έρχεται να καλύψει το ERP, δίνοντας τη δυνατότητα στις επιχειρήσεις να ανταποκριθούν άμεσα και δυναμικά στις σύγχρονες προκλήσεις και να θωρακίσουν τις λειτουργίες τους, λαμβάνοντας φυσικά υπόψη:

- Τις νέες συνθήκες που δημιουργούνται από τις εξελίξεις του κοινωνικού, οικονομικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος (Παγκοσμιοποίηση, Διαδίκτυο, Ηλεκτρονικό Εμπόριο).
- Την ανάγκη συνδυασμού, συντονισμού και ελέγχου όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Τη σπουδαιότητα για έγκαιρο και εμπειριστατωμένο προγραμματισμό ενεργειών.
- Την ανάγκη για άντληση πληροφορήσης και την άμεση αξιοποίησή της για τη λήψη σημαντικών επιχειρηματικών αποφάσεων και κυρίως
- Τη δυνατότητα να μπορούν οι επιχειρήσεις στο μέλλον να εντάξουν στα χαρακτηριστικά του, τα πρόσθετα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την ικανοποίηση των νέων λειτουργικών αναγκών που θα προκύψουν.
- Τις νέες συνθήκες που δημιουργούνται από τις εξελίξεις του κοινωνικού, οικονομικού και τεχνολογικού περιβάλλοντος (Παγκοσμιοποίηση, Διαδίκτυο, Ηλεκτρονικό Εμπόριο).
- Την ανάγκη συνδυασμού, συντονισμού και ελέγχου όλων των δραστηριοτήτων της επιχείρησης.
- Τη σπουδαιότητα για έγκαιρο και εμπειριστατωμένο προγραμματισμό ενεργειών.

- Την ανάγκη για άντληση πληροφόρησης και την άμεση αξιοποίησή της για τη λήψη σημαντικών επιχειρηματικών αποφάσεων και κυρίως
- Τη δυνατότητα να μπορούν οι επιχειρήσεις στο μέλλον να εντάξουν στα χαρακτηριστικά του, τα πρόσθετα στοιχεία που κρίνονται απαραίτητα για την ικανοποίηση των νέων λειτουργικών αναγκών που θα προκύψουν (Mabertetal, 2000).

Το ERP αποτελεί ακρώνυμο του "EnterpriseResourcePlanning", δηλαδή του Συστήματος Διαχείρισης και Αξιοποίησης των Πόρων μιας επιχείρησης. Είναι ουσιαστικά μια συλλογή από προγράμματα (λογισμικό) που συνδέουν μεταξύ τους τις διάφορες λειτουργίες μιας επιχείρησης, όπως τα χρηματοοικονομικά, τις προμήθειες, την παραγωγή (προϊόντων ή υπηρεσιών), τις πωλήσεις, την διοίκηση του ανθρωπίνου δυναμικού, το λογιστήριο, τις ταμειακές ροές, κ.λ.π. Το λογισμικό αυτό, είναι συνήθως κάποιο "έτοιμο" πακέτο, το οποίο καλύπτει πολλές από τις διαδικασίες που είναι κοινές σε κάθε επιχείρηση (λ.χ. επεξεργασία παραγγελιών, τιμολόγηση, ισολογισμοί, αποθήκη, κ.ά.). Βεβαία το σύνηθες είναι ότι κατά την διαδικασία της εγκατάστασής του λογισμικού, γίνεται παραμετροποίηση ώστε να καλύπτονται οι ανάγκες της κάθε επιχείρησης ξεχωριστά με απώτερο σκοπό την πληρέστερη ενοποίηση των διαφόρων τμημάτων (Spathis, 2006).

Ο ορισμός που μπορούμε να δώσουμε για το ERP είναι ο παρακάτω : Αποτελεί μια ακολουθία από άμεσα υλοποιήσιμα πακέτα εφαρμογών που καλύπτουν όλες τις επιχειρηματικές λειτουργίες και διαθέτουν την απαραίτητη ευελιξία για τη δυναμική προσαρμογή τους στις απαιτήσεις και τις μεταβολές που συμβαίνουν μέσα στην κάθε επιχείρηση. Παρέχει ολοκληρωμένες πληροφοριακές λύσεις για την καλύτερη και αποδοτικότερη διαχείριση και προγραμματισμό των πόρων και δίνει τη δυνατότητα στην επιχείρηση να λειτουργήσει συντονισμένα σαν ενιαίο σύνολο, καθοδηγούμενη από τις πληροφορίες που δέχεται από το περιβάλλον. Ένας άλλος ορισμός είναι και ο παρακάτω : ERP είναι ουσιαστικά ένα Ολοκληρωμένο Πληροφοριακό Σύστημα, σχεδιασμού και υποστήριξης των επιχειρησιακών και διοικητικών διαδικασιών που αφορούν κυρίως:

- Πωλήσεις (Sales).
- Παραγωγή (Production)

- Εφοδιασμό, Διαχείριση και Διανομή Προϊόντων (InboundLogistics / Procurement / Materials Management / Outbound Logistics).
- Χρηματοοικονομικά και Διαχείριση (Financial - Controlling).
- Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων – (Human Resources Management).

2.2 Η συμβολή του Enterprise Resource Planning (ERP) στις επιχειρήσεις

Υπάρχουν πολλοί τομείς στους οποίους μπορεί να βοηθήσει την επιχείρηση ένα σύστημα ERP. Μερικοί από αυτούς είναι οι εξής :

- Μείωση του λειτουργικού κόστους.
- Ενσωμάτωση και ολοκλήρωση όλων των τμημάτων της επιχείρησης αποκτώντας περισσότερο έλεγχο στην λειτουργία τους.
- Αύξηση των χρόνων απόκρισης της επιχείρησης.
- Διενέργεια διαδικασιών σε μικρότερο χρονικό διάστημα, αφού όλα τα τμήματα της επιχείρησης είναι συνδεδεμένα και ολοκληρωμένα στο σύστημα ERP.
- Άμεση πρόσβαση σε πληροφορίες, βελτιώνοντας τους χρόνους στην λήψη αποφάσεων
- Ολοκλήρωση των διαφορετικών λογισμικών και προγραμμάτων της επιχείρησης σε ένα απλό ενιαίο σύστημα (McAfee, 2002)

Πρόκειται λοιπόν για ένα ενιαίο σύστημα που συγκεντρώνει πληροφορίες για όλα τα τμήματα μιας επιχείρησης, για κάθε διαδικασία και λειτουργία της σε πραγματικό χρόνο (online ενημέρωση) και αυτοματοποιεί άλλοτε χρονοβόρες διαδικασίες. Τα βασικά πλεονεκτήματα ενός ERP συστήματος είναι:

- Πλήρης εικόνα των οικονομικών στοιχείων. Τα χρηματοοικονομικά δεδομένα και οι σχετικές πληροφορίες μπαίνουν στο σύστημα από όλα τα τμήματα της επιχείρησης. Τα δεδομένα αυτά συγκεντρώνονται και διαχειρίζονται σαν μια ξεχωριστή ενιαία μονάδα και δίνουν άμεσα πληροφορίες στους χρήστες που έχουν δυνατότητα πρόσβασης σε τέτοιου είδους πληροφορίες. Είναι επομένως ανεκτίμητο

εργαλείο πληροφόρησης και βοήθημα στην λήψη αποφάσεων για τα στελέχη και τον επιχειρηματία.^ΟΙ, προϋπολογισμοί, προμηθευτές, κλπ).

- Οργάνωση στις διαδικασίες και στις λειτουργίες της επιχείρησης. Το ERP είναι ο σκελετός λειτουργίας της επιχείρησης και βασίζεται στην αυτοματοποίηση των διαδικασιών και λειτουργιών. Οι διαδικασίες απλοποιούνται, γίνονται επίσημες, είναι ξεκάθαρες και σταθερές για κάθε τμήμα της επιχείρησης και για κάθε στέλεχος. Με αυτό τον τρόπο, οι πληροφορίες για την κατάσταση των παραγγελιών ή της αποθήκης για παράδειγμα, είναι άμεσες και προσβάσιμες από τους χρήστες μεγιστοποιώντας την ποιότητα εξυπηρέτησης προς τους πελάτες. Η οργάνωση και η αυτοματοποίηση των διαδικασιών, η άμεση και εύστοχη παροχή πληροφοριών είναι βασικά θεμέλια για την αποτελεσματικότερη επικοινωνία και συνεννόηση ανάμεσα σε όλα τα στελέχη της επιχείρησης. Ιδιαίτερα μεγάλη είναι η ανάγκη χρήσης ολοκληρωμένων πληροφορικών συστημάτων σε επιχειρήσεις που διατηρούν μεγάλο αριθμό τμημάτων και στελεχών καθώς και επιχειρήσεις που έχουν τμήματα σε διαφορετικά γεωγραφικά σημεία (Majed, 2002).

2.3 Τα υποσυστήματα που συνιστούν το Enterprise Resource Planning (ERP)

Κάθε ολοκληρωμένο σύστημα ERP αποτελείται από αρκετά υποσυστήματα. Τα υποσυστήματα συνεργάζονται αρμονικά μεταξύ τους διαχέοντας τις πληροφορίες σε όλα τα τμήματα και όλους τους ενδιαφερόμενους, διασυνδέοντας τις λειτουργίες μιας επιχείρησης σε ένα στιβαρό, ομοιογενές και ενιαίο περιβάλλον εργασίας. Τα υποσυστήματα που συνήθως συναντώνται σε ένα σύγχρονο ERP είναι τα παρακάτω:

Υποσύστημα Οικονομικής Διαχείρισης, Καλύπτει απόλυτα τις ανάγκες της καλής παρακολούθησης λογαριασμών προμηθευτών και πελατών, όπως επίσης και της διαχείρισης των κέντρων κόστους αλλά και εκμετάλλευσης.

Υποσύστημα Διαχείρισης Ανθρώπινων Πόρων και Μισθοδοσίας, Το υποσύστημα αυτό συνήθως καλύπτει όλες τις σύγχρονες ανάγκες που έχει η διεύθυνση ανθρώπινου πόρων, τόσο για την διοίκησή όσο και για την κάλυψη της μισθοδοσίας προσφέροντας σύγχρονα εργαλεία που μπορούν να ανταποκριθούν σε κάθε νέα απαίτηση. Ειδικά για τον υπολογισμό της μισθοδοσίας πρέπει να τονίσουμε ότι συνήθως τα υποσυστήματα αυτά είναι πλήρως παραμετρικά σε όλα τα κωδικοποιημένα στοιχεία του προσωπικού της επιχείρησης δίδοντας την κάθε

πληροφορία άμεσα. Με το παρόν υποσύστημα παρακολουθούνται όλες οι υφιστάμενες συμβάσεις και υπολογίζονται αυτόματα οι μισθοδοσίες και τα διάφορα επιδόματα. Είναι αυτονόητο ότι το υποσύστημα δημιουργεί αυτόματα τις αντίστοιχες λογιστικές εγγραφές για ενημέρωση της Γενικής και Αναλυτικής Λογιστικής του Υποσυστήματος Οικονομικής Διαχείρισης (ATKearney, 2000).

Υποσύστημα Εμπορικής Διαχείρισης. Το υποσύστημα της εμπορικής διαχείρισης καλύπτει όλες τις μορφές διακινήσεων των αποθηκών, που αφορούν αγορές, πωλήσεις, αναλώσεις, απόγραφες κ.λ.π.

Υποσύστημα Κοστολόγησης Παραγωγής. Το υποσύστημα κοστολόγησης παραγωγής περιλαμβάνει συνήθως την αποτίμηση, τα βασικά στοιχεία κοστολόγησης, τα δελτία παραγωγής, την προσαρμογή των θεωρητικών αναλώσεων στις πραγματικές και τον προσδιορισμό της άμεσης εργασίας και των γενικών βιομηχανικών εξόδων. Επίσης το υποσύστημα αυτό συνήθως παρακολουθεί την παραγωγή και τοκοστολόγιο, τις τεχνικές προδιαγραφές, τις καρτέλες αποθήκης, τις μηνιαίες καταστάσεις των βιβλίων αποθήκης, κλπ (Kevinetal, 2006).

Υποσύστημα Διαχείρισης Παραγωγής Το υποσύστημα αυτό (αφορά παραγωγικές επιχειρήσεις) είναι το σημαντικότερο υποσύστημα, καθώς επιτρέπει στις επιχειρήσεις που το χρησιμοποιούν να επιτύχουν καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών τους, με ταυτόχρονη μείωση του κόστους παραγωγής και των αποθεμάτων. Μεταξύ άλλων παρακολουθεί τις απαιτήσεις σε υλικά, διαχειρίζεται τις εντολές παραγωγής, βοηθά στην τήρηση των τεχνικών προδιαγραφών και στην γενικότερη μοντελοποίηση της παραγωγής (Bancroftetal, 1998).

Υποσύστημα Διαχείρισης Υπηρεσιών. Καλύπτει απόλυτα τις ανάγκες των πολλαπλών λειτουργικών απαιτήσεων της επιχείρησης όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών, εργασιών υποστήριξης, συντονισμού λοιπών εργασιών, κλπ.

Υποσύστημα Διαχείρισης Έργων. Αποτελεί βασικό υποσύστημα για την διατήρηση και διαχείριση έργων, υποέργων, δραστηριοτήτων, καθώς και για την σύνδεση μεταξύ δραστηριοτήτων και αντικειμένων (εντολές εργασίας, πακέτα εγγράφων, εργασίες δραστηριοτήτων και φύλλα χρονικών αναφορών). Το υποσύστημα επικοινωνεί με τα άλλα υποσυστήματα, ώστε να μπορεί να ανακτά πληροφορίες για κόστη και πρόοδο, καθώς και να εξάγει σημαντικές πληροφορίες για

το σχεδιασμό, τη διαχείριση, και την αποτίμηση ενός έργου ή υποέργου, όπως την πρόοδο (%), τα δεσμευμένα υλικά, τις ώρες που απαιτήθηκαν, την υπολογισμένη εργασία, κ.α.

2.4 Τα πλεονεκτήματα χρήσης ενός Enterprise Resource Planning (ERP)

Τα πλεονεκτήματα από τη χρήση ενός ERP είναι ποικίλα και αφορούν στα παρακάτω:

- Πληροφορία σε πραγματικό χρόνο.
- Μείωση χρόνου καταχώρησης των δεδομένων : (Η πληροφορία εισέρχεται μία φορά και χρησιμοποιείται από ολόκληρη την εταιρία).
- Ευκολότερη συμμόρφωση σε υποχρεωτικά ή προαιρετικά πρότυπα : (Είναι συνηθισμένο φαινόμενο η αδυναμία υιοθέτησης από την επιχείρηση ποικίλων προτύπων, όπως των προτύπων διασφάλισης ποιότητας ISO 9002, IAS κ.λπ. Τα Διεθνή Λογιστικά Πρότυπα (IAS) μέσα στα επόμενα δύο χρόνια θα είναι υποχρεωτικά για την Ελλάδα καθώς και για όλη την Ευρώπη. Ένα καλό ERP σύστημα, μέσα από τις δυνατότητες μοντελοποίησης, κάνει τη μετάβαση εύκολη και σίγουρη).
- Αύξηση της ικανοποίησης του πελάτη : (Αποτελεί ένα πρόβλημα του οποίου η λύση είναι επιτακτική όσο και δαπανηρή. Το λογισμικό ERP βελτιώνει την ικανοποίηση των πελατών με τη βελτίωση άλλων παραμέτρων, όπως την ταχύτερη εκτέλεση των παραγγελιών κ.λπ).
- Μείωση λαθών: (Ένας παράγοντας που θεωρείται σχετικά εύκολα μετρήσιμος, έχει άμεση ανταπόκριση σε πλήθος άλλων, όπως στην ικανοποίηση των πελατών και των εργαζομένων, στη μείωση των λειτουργικών εξόδων, στη μείωση των διαφυγόντων κερδών, κ.λπ). Τα παραπάνω είναι τα σημαντικότερα οφέλη που μπορεί να έχει μία εταιρία από ένα ERP σύστημα. Χρειάζεται όμως ιδιαίτερη προσοχή στην επιλογή του (Escalleetal, 1999).

Πως ωφελούνται όμως οι εργαζόμενοι μέσω του ERP ? Προκειμένου να δώσουμε απάντηση στο ερώτημα αυτό, πρέπει να δούμε πώς λειτουργεί η επιχείρηση πριν και μετά την εγκατάσταση του ERP. Πριν την εγκατάσταση του ERP, ένας

μεγάλος αριθμός προσωπικού - συμπεριλαμβανομένων και μεσαίων στελεχών - αφιερώνει χρόνο για τη συλλογή στοιχείων και τη σύνταξη διαφόρων καταστάσεων και reports. Με την εγκατάσταση του ERP, η πληροφορία είναι διαθέσιμη προς όλους και μάλιστα άμεσα. Συνεπώς, ένας αριθμός εργασιών ρουτίνας θα πάψει να υφίσταται. Η ευκολία με την οποία είναι πλέον διαθέσιμη η πληροφορία επιτρέπει στα στελέχη να κάνουν πιο ουσιαστικές αναλύσεις, με βάση τα στοιχεία που παρέχονται από το ERP, με αποτέλεσμα τα στελέχη που πριν δούλευαν για να δημιουργήσουν την πληροφορία, τώρα να μπορούν να δουλεύουν με την πληροφορία. Προετοιμασία της επιχείρησης για την εγκατάσταση του ERP (Spathis, 2006).

2.5 Τα βήματα για την επιτυχή υλοποίηση του Enterprise Resource Planning (ERP)

Το πρώτο και πιο σημαντικό βήμα για την επιτυχή υλοποίηση του ERP, είναι να ενημερωθούν όλοι (σε όλα τα επίπεδα της επιχείρησης) για την απόφαση να εγκατασταθεί ένα τέτοιο σύστημα. Να αναφερθούν τα πλεονεκτήματα του και να διευκρινιστούν με σαφήνεια οι στόχοι που έχουν τεθεί (McAfee, 2002).

Το δεύτερο σημαντικό βήμα, είναι η επιλογή του κατάλληλου χρήστη - κλειδί (keyuser), αφού αυτός είναι σημαντικότερος πόρος στην υλοποίηση ενός συστήματος που θα καθορίσει το μελλοντικό τρόπο λειτουργίας της επιχείρησης από πλευράς σχεδιασμού, εκπαίδευσης και υποστήριξης των υπολοίπων (Injazz, 2001).

Η ενίσχυση της κατάρτισης του προσωπικού είναι το τρίτο σημαντικό στάδιο του ERP. Η κατάρτιση μπορεί να περιλαμβάνει : Εισαγωγή στις βασικές έννοιες του συστήματος (αφορά όλους τους εργαζομένους) και έπειτα ανάπτυξη επιπλέον δεξιοτήτων χειρισμού του συστήματος (αφορά την βασική ομάδα των εργαζομένων που θα το χειρίζονται καθημερινά). Οι εργαζόμενοι πρέπει να κατανοήσουν ότι το σύστημα είναι μία εφαρμογή λογισμικού που "μιλά τη γλώσσα" τους και έχει κατασκευαστεί γι' αυτούς, με βάση τις επιχειρησιακές διαδικασίες, και όχι για την εκπλήρωση των διαδικασιών του τμήματος μηχανογράφησης. Θα πρέπει τελικά να δουν το ERP ως συνέχεια της εργασίας που έκαναν πριν και όχι ως κάτι ριζικά διαφορετικό (Mahesh&Amarpreet, 2004).

2.6 Μικρές επιχειρήσεις και Enterprise Resource Planning (ERP)

Μία μικρή επιχείρηση χρειάζεται ERP σύστημα ? Έχει παρατηρηθεί ότι οι μικρές επιχειρήσεις (μέχρι και 10 ατόμων) δε σκέφτονται να αποκτήσουν ένα τέτοιο σύστημα εξαιτίας του μεγάλου κόστους που απαιτείται, τόσο για την αγορά του, όσο και για τις διαδικασίες εγκατάστασης και παραμετροποίησης του. Ένας επιπλέον λόγος είναι η εντύπωση που έχει δημιουργηθεί ότι τα ERP τα χρειάζονται μόνο οι μεγάλες επιχειρήσεις. Πρέπει όμως να γνωρίζουμε ότι όλες οι επιχειρήσεις (κάθε μεγέθους) πρέπει διαρκώς να αναζητούν τις βέλτιστες πρακτικές, προκειμένου να είναι σε θέση να αντεπεξέλθουν τόσο στον εξαιρετικά απαιτητικό ανταγωνισμό όσο και στις συνεχώς αυξανόμενες απαιτήσεις των καταναλωτών (Yahaya, 2006).

Με τη χρήση ERP εφαρμογών, ακόμα και οι μικρές επιχειρήσεις επιτυγχάνουν την ολοκληρωμένη και απόλυτα προγραμματιζόμενη αξιοποίηση των πόρων τους, έχοντας πλήρη εικόνα για τους συναλλασσομένους με την επιχείρηση, το ανθρώπινο δυναμικό τους, τα αποθέματα των ειδών, των μηχανών, των αποθηκευτικών χώρων κ.λπ.

Η ανάπτυξη και η πρόοδος των μικρών επιχειρήσεων εξαρτάται άμεσα από την ταχύτητα και την ολοκληρωμένη διεκπεραίωση τόσο των υπηρεσιών προς τους πελάτες όσο και των υποχρεώσεών τους προς προμηθευτές και τρίτους φορείς. Για να εξασφαλίσει μία επιχείρηση, μικρή ή μεγάλη, τα παραπάνω, θα πρέπει να χρησιμοποιήσει ένα ολοκληρωμένο σύστημα μηχανογράφησης που καλύπτει όλες τις διαδικασίες και συναλλαγές της, ένα ERP δηλαδή στα μέτρα της (Waterhouse/Coopers, 2000).

2.7 Έλεγχος του Enterprise Resource Planning (ERP) και τυχόν αποκλίσεις από την αναμενόμενη λειτουργία

Προκειμένου να υλοποιηθεί άριστα ένα τέτοιο σύστημα απαιτείται προσεκτικός σχεδιασμός και ανάλυση σε όλα τα στάδια της εφαρμογής του. Το πρώτο βήμα είναι ο προσδιορισμός των λειτουργικών και ποιοτικών προδιαγραφών του ERP συστήματος, σύμφωνα με το επιχειρησιακό μοντέλο δεδομένων της κάθε επιχείρησης. Ακολουθεί η διαδικασία της προμήθειας και εγκατάστασης όλου του απαραίτητου εξοπλισμού και λογισμικού που θα υποστηρίξει το ERP. Αμέσως μετά ο σύμβουλος ή η εταιρεία υλοποίησης που έχει επιλεγεί, προχωρά στην εγκατάσταση και παραμετροποίηση του συστήματος. Έπειτα από αυτά ακολουθεί το πολύ

σημαντικό βήμα της μεταφοράς των στοιχείων από τα υπάρχοντα συστήματα (εάν αυτή απαιτείται και εάν φυσικά υπάρχουν στοιχεία σε παλαιότερες εφαρμογές).

Από κοινού με την επιχείρηση, ξεκινά ο αναλυτικός σχεδιασμός της εκπαίδευσης στις νέες διαδικασίες και το νέο πληροφοριακό σύστημα, όλων των εργαζομένων αλλά και των περισσότερο εμπλεκόμενων με θέματα που άπτονται του ERP. Τέλος γίνεται η δοκιμή και ο τελικός έλεγχος του συστήματος σε όλα τα στάδια και τα υποσυστήματά του μέχρι την είσοδό του στην καθημερινή επιχειρησιακή διαδικασία. Με την εγκατάσταση του ERP μέσα στην επιχείρηση, δε σημαίνει ότι λύνονται αυτόματα όλα της τα λειτουργικά προβλήματα. Όμως, ακόμα και αυτά που λύνονται στην αρχή, πρέπει να αξιολογούνται λειτουργικά στην πορεία του χρόνου, καθώς από διάφορες αιτίες, η λειτουργία του ERP συστήματος μπορεί να μην είναι πάντα η αναμενόμενη (Spathis&Constantinides, 2004).

Παρακάτω καταγράφονται περιληπτικά ορισμένα χαρακτηριστικά "σημάδια" τα οποία δηλώνουν ότι το ERP δε λειτουργεί σωστά. Επομένως ένα ERP δεν λειτουργεί,

- Αν παρατηρείται το φαινόμενο, το σύστημα να εμφανίζει λάθη στην αποθήκη (υλικά που δεν υπάρχουν, προϊόντα που έπρεπε να έχουν παραδοθεί και δεν έχουν καν συσκευαστεί, κλπ).
- Αν εξακολουθούν να χρησιμοποιούνται χειρόγραφες φόρμες για διαδικασίες ρουτίνας.
- Αν αρκετά συχνά οι πελάτες διαμαρτύρονται, γιατί οι εκπτώσεις που είχε υποσχεθεί η επιχείρηση δεν υπάρχουν στα τιμολόγια που εκδίδονται.
- Αν η επιχείρηση παρόλο που εγκατέστησε το νέο σύστημα, εκδίδει ακόμα χειρόγραφα τιμολόγια.
- Αν ο χρόνος μεταξύ της εγγραφής της πληρωμής και της πρόσβασης στην εφαρμογή του ταμείου είναι από μερικά δευτερόλεπτα έως και λεπτά.
- Αν η εταιρία μεταφορών που συνεργάζεται με την επιχείρηση, ρωτάει γιατί δε δίνονται προς αποστολή - την ίδια ημέρα και με το ίδιο φορτηγό - τα εμπορεύματα που πηγαίνουν στον ίδιο προορισμό.

- Αν οι εργαζόμενοι δε λαμβάνουν όλες τις παροχές που έχουν συμφωνήσει με την επιχείρηση (λ.χ. πληρωμή κινητού, αυτοκινήτου κ.λπ.), με αποτέλεσμα συχνά να αναγκάζονται να απευθύνονται οι ίδιοι τηλεφωνικά στο τμήμα προσωπικού.

- Αν η προετοιμασία της μισθοδοσίας συχνά απαιτεί χειρόγραφες παρεμβάσεις (Stratman, 2001).

Αυτά και πολλά αλλά "σημάδια" που μπορεί να εμφανίζονται μετά την εγκατάσταση του ERP, μαρτυρούν ότι κάτι δεν έχει πάει καλά και η επιχείρηση οφείλει γρήγορα να το διορθώσει.. Σημειώνεται ότι ο χρόνος εγκατάστασης και τελειοποίησης της λειτουργίας μιας ERP εφαρμογής κρίνεται μεγάλος. Στατιστικά έχει υπολογισθεί ένας μέσος όρος ενός έτους (από 8 έως και 16 μήνες ανάλογα με το μέγεθος της επιχείρησης και τον βαθμό προόδου της υλοποίησης).

Ένα ERP σύστημα πρέπει να αξιοποιεί τις υφιστάμενες υποδομές της επιχείρησης. Λογικό είναι ότι για να εκμεταλλευτεί τις πληροφορίες και δυνατότητες που παρέχει ένα ERP πρόγραμμα, πρέπει να έχει πολύ καλή εσωτερική οργάνωση και διασύνδεση μεταξύ των τμημάτων, δεδομένων των ιδιαιτεροτήτων και των περιορισμών που απαιτεί αυτό. Επίσης, αναγκαία είναι η ύπαρξη ενδιαφέροντος, δηλαδή συνεργασίας και διάθεσης συνεχούς εκπαίδευσης από το ίδιο το προσωπικό της εταιρίας. Ιδιαίτερο ενδιαφέρον θα πρέπει να δείξουν οι προϊστάμενοι των τμημάτων, οι οποίοι θα πρέπει να έχουν πρωταγωνιστικό ρόλο (Kevinetal, 2006).

Ως τελικό συμπέρασμα μπορούμε να πούμε ότι η εγκατάσταση ενός ERP προγράμματος είναι προς το συμφέρον της επιχείρησης. Επειδή όμως θεωρείται και είναι απόφαση στρατηγικής σημασίας (μην ξεχνάμε ότι υπάρχουν παραδείγματα αρκετών εταιριών που πήραν τέτοια απόφαση, σπατάλησαν χρόνο και χρήματα και στο τέλος είτε την ανέβαλαν είτε την κατήγγειλαν), γνώμη μας είναι ότι θα πρέπει να ωριμάσει ως απόφαση και κυρίως να έχει εξασφαλιστεί η υποδομή και η οργάνωση υποδοχής ενός τέτοιου συστήματος (ως άνω).

Κεφάλαιο 3^ο

Τα πληροφοριακά συστήματα στην επιχείρηση Κρητικός Φούρνος ΑΕ

3.1 Εισαγωγή στην εταιρεία Κρητικός Φούρνος

Η νεώτερη ιστορία της εταιρίας Κρητικός Φούρνος ξεκινάει πριν 42 χρόνια και συγκεκριμένα το 1967 όπου ο Στέλιος Νικολιδάκης εγκαινιάζει το πρώτο ιδιόκτητο κατάστημα στην Ένωση Πεζών. Το 1991 η εταιρία περνάει στα χέρια των παιδιών του και συγκεκριμένα στους Νίκο, Δημήτρη και Άννα Νικολιδάκη όπου κατάφεραν μέχρι σήμερα να επεκταθούν και να διατηρούν 7 καταστήματα στον Νομό Ηρακλείου Κρήτης (kritikosfournos.gr).

Η φιλοσοφία της εταιρείας είναι βασισμένη στην αγάπη για το παραγόμενο προϊόν, κάτι που αποδεικνύεται καθημερινά εμπράκτως με την ποιότητα του. Η εταιρεία λειτουργεί με επίκεντρο τον πελάτη και διέπεται από αξιοπρέπεια, σεβασμό και ζήλο.

Η εταιρεία ακόμη και σήμερα συνεχίζει και μένει πιστή στην παράδοση, χρησιμοποιώντας αγνά υλικά τοπικής παραγωγής και τηρώντας τους τρόπους παραγωγής που κληρονομήθηκαν από τους προγόνους της. Σημαντικό στοιχείο ως προς τη μοναδική της λειτουργία είναι ότι διατηρεί τη γεύση και την ποιότητα ενός παραδοσιακού καταστήματος, αντιστεκόμενη στην βιομηχανοποίηση. Στόχος των εταίρων είναι να παραδοθεί η εταιρεία αναλλοίωτη στην επόμενη γενιά.

Οι βασικές κατηγορίες των παραγόμενων προϊόντων είναι:

- Άρτος/Ψωμί
- Παξιμάδι
- Παραδοσιακά αρτοσκευάσματα
- Γλυκά
- Παγωτό

3.2 Η εφαρμογή πληροφοριακών συστημάτων στον Κρητικό Φούρνο

Οι ρυθμοί ανάπτυξης της εταιρείας τα τελευταία χρονιά ήταν ραγδαίοι, με αποτέλεσμα η πελατειακή βάση να αυξηθεί τρομερά και επομένως δημιουργήθηκε η ανάγκη για συνολικότερη, αποδοτικότερη και περισσότερο επαγγελματική κάλυψη των αναγκών των πελατών της (ως άνω).

Η επιχείρηση μέχρι πρότινος χρησιμοποιούσε κάποιες εφαρμογές οι οποίες δεν κάλυπταν πλήρως τις διαδικασίες παραγωγής αλλά και εξυπηρέτησης του πελάτη (από το στάδιο της παραγγελιάς μέχρι και το στάδιο της παράδοσης). Η διαχείριση των παραγγελιών γίνονταν με χειρόγραφα έντυπα τα οποία διακινούνταν από τμήμα σε τμήμα (από το τμήμα πωλήσεων στο τμήμα παραγωγής και από εκεί στο τμήμα αποθήκευσης. Στην συνέχεια ενημερώνονταν - χειρόγραφα πάντοτε - το λογιστήριο προκειμένου να γίνει η τιμολόγηση και έπειτα ενημερώνονταν το τμήμα διακίνησης προκειμένου να παραδοθεί το τελικό προϊόν στο χώρο του πελάτη).

Στην παραπάνω διαδικασία καταγραφόταν καθημερινά διαφορά προβλήματα και λάθη (καθυστέρηση στην παραγωγή, συχνές αλλαγές το αρχικών προδιαγραφών της κάθε παραγγελιάς λόγω έλλειψης συγχρονισμού των τμημάτων, λάθη τιμολόγησης των τελικών προϊόντων, κακή διαχείριση αρκετά μεγάλων ποσοτήτων πρώτων υλών, κλπ). Έπειτα από τα παραπάνω η διοίκηση της εταιρείας έθεσε ως βασικό στόχο τα εξής :

- Υιοθέτηση της φιλοσοφίας του ERP (από όλα τα τμήματα και όλους τους εργαζομένους της επιχείρησης).
- Προμήθεια και εγκατάσταση συγχρόνου λογισμικού.
- Πλήρης και αποδοτική αξιοποίηση των επιχειρησιακών της πόρων
- Πλήρης και άμεση παρακολούθηση όλων των τμημάτων και όλων των προϊόντων της.
- Πλήρης έλεγχος του κόστους παραγωγής και λειτουργίας

Η επιχείρηση προχώρησε στην εγκατάσταση ολοκληρωμένου ERP συστήματος το οποίο πολύ σύντομα κατέστη το βασικό επιχειρηματικό εργαλείο της

καθημερινής της λειτουργίας και ανάπτυξης. Το συγκεκριμένο ERP περιλαμβάνει τα παρακάτω υποσυστήματα:

- Υποσύστημα οικονομικής διαχείρισης(περιλαμβάνει γενική λογιστική, χρηματοοικονομική διαχείριση, διαχείριση εισπρακτέων και πληρωτέων λογαριασμών).

- Υποσύστημα πωλήσεων και αγορών.

- Υποσύστημα διαχείρισης αποθήκης.

- Υποσύστημα παραγωγής.

Μέσω του ERP οι παραγγελίες καταχωρούνται ηλεκτρονικά και εν συνεχεία 'σπανέ' και διανέμονται σε όλους τους εμπλεκόμενους που πρέπει να την εκτελέσουν. Οι φάσεις παραγωγής τηρούνται άψογα, τα μέρη της παραγγελίας υλοποιούνται γρηγορότερα και συρρικνώνεται ο χρόνος αναμονής των πελατών. Η αποθήκη ενημερώνεται άμεσα για όλες τις κινήσεις στη διάρκεια της ημέρας προγραμματισμός των απαιτήσεων σε υλικά είναι ευκολότερος και το κόστος αποθεματοποίησης μειώνεται αισθητά. Η επιχειρηματική πληροφόρηση είναι γρηγορότερη μέσω αναλυτικών στατιστικών μοντέλων (ως άνω).

Κεφάλαιο 4ο

Η έρευνα

4.1 Ο σκοπός και η μεθοδολογία της έρευνας

Οι τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών έχουν κάνει την εμφάνιση τους και διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο στην καθημερινότητα των ατόμων όλων των αναπτυγμένων χωρών, φαινόμενο το οποίο εντείνεται τα τελευταία χρόνια. Το παραπάνω φαινόμενο είχε ως συνέπεια την εμφάνιση ενός νέου όρου στα δεδομένα στους τομείς της επιχειρηματικής δραστηριότητας. Η μεγάλη διείσδυση της τεχνολογίας στη ζωή των ατόμων δεν μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον τομέα των επιχειρήσεων. Ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και αντιλαμβανόμενες οι επιχειρήσεις ότι οι εξελίξεις αυτές μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστική τους λειτουργία τις εφαρμόζουν με διάφορους τρόπους. Μια από τις σημαντικότερες τεχνολογικές εφαρμογές στον επιχειρησιακό τομέα είναι τα πληροφοριακά συστήματα. Η αποτελεσματική σχεδίαση και χρήση ενός Π.Σ απαιτεί την κατανόηση του περιβάλλοντος της δομής, των λειτουργιών και των πολιτικών του Οργανισμού, καθώς επίσης και τον ρόλο της Διοίκησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σκοπός της παρούσας εργασίας είναι να αναδείξει το ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων γενικότερα και να προσεγγίσει την έννοια και τις εφαρμογές αυτών για μια τοπική επιχείρηση παραγωγής αρτοσκευασμάτων και προϊόντων ζαχαροπλαστείου στο Ηράκλειο Κρήτης. Η επιχείρηση που μελετήθηκε στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας εργασίας είναι η εταιρεία ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ. Μεθοδολογική προσέγγιση & το δείγμα της έρευνας.

Η έρευνα είναι ένα αρκετά σημαντικό εργαλείο στα χέρια του κάθε επιστήμονα, όλων των επιστημονικών πεδίων, το οποίο συμβάλλει στην εξαγωγή συμπερασμάτων επί βασικών θεμάτων που μελετώνται. Η αφορμή για τη διεξαγωγή μιας έρευνας δίδεται όταν δημιουργείται ένας προβληματισμός ή ένα ερευνητικό ερώτημα, το οποίο ζητά περαιτέρω διερεύνηση (Παρασκευοπούλου – Κόλλια, 2008), ενώ γνώμονας για την επιτυχή περάτωση μιας έρευνας είναι η δομημένη τεκμηρίωση της.

Όποτε διεξάγεται κάποια έρευνα ως βασικός στόχος τίθεται η ερμηνεία ορισμένων ζητημάτων, προκειμένου να υπάρξει καλύτερη και βαθύτερη κατανόηση ενός

θέματος. Η έρευνα ξεχωρίζει από εναλλακτικούς τρόπους κατανόησης ενός θέματος (πχ. παρατήρηση ή λογική), λόγω συγκεκριμένων χαρακτηριστικών της, όπως είναι το ότι η έρευνα γίνεται με τρόπο συστηματικό και ελεγχόμενο, ενώ υπάρχει περίπτωση αυτοδιόρθωσης της (Cohen & Manion, 1994).

Μια έρευνα μπορεί να είναι είτε ποιοτική, είτε ποσοτική. Η βασική διαφορά μεταξύ των δυο παραπάνω είναι ότι οι ποσοτικές έρευνες σκοπό έχουν την ανάλυση της ποσότητας εμφάνισης ενός υπό εξέταση φαινομένου που εξετάζεται, ενώ οι ποιοτικές αναφέρονται στο είδος και τον χαρακτήρα του φαινομένου που εξετάζεται (Kvale, 1996).

Τα μέσα με τα οποία συλλέγονται δεδομένα κατά τη διεξαγωγή μιας έρευνας είναι ποικίλα, ενώ προσαρμόζονται ανάλογα με τα δεδομένα της εκάστοτε έρευνας (Κυριαζή, 2003). Συνεπώς, ανάλογα με το τι ζητά να απαντήσει η κάθε έρευνα επιλέγεται ποιες από τις δυο περιπτώσεις θα χρησιμοποιηθεί.

Η επιλογή της ποιοτικής έρευνας είναι ιδιαίτερα συνήθης όταν πρόκειται να διερευνηθούν δεδομένα, τα οποία στοχεύουν στην περιγραφή, την ανάλυση και την ερμηνεία φαινομένων και η ανάλυση των στοιχείων αυτής απαντούν σε ερωτήματα κυρίως «πως» και «γιατί», προσπαθώντας να ανακαλύψουν αιτίες, παράγοντες, δράσεις και αντιδράσεις. Ένα από τα βασικότερα εργαλεία αυτής της μορφής έρευνας είναι η συνέντευξη, η οποία μπορεί να χρησιμοποιηθεί υπό διάφορες μορφές ως εργαλείο για τη συλλογή πληροφοριών. Οι κυριότερες μορφές συνεντεύξεων είναι οι δομημένες (structured), όπου το περιεχόμενο και η διατύπωση είναι αυστηρά καθορισμένα εκ των προτέρων, οι μη δομημένες, στις οποίες ακολουθείται ένας οδηγός με θέματα προς συζήτηση και παρέχεται μεγαλύτερη ελευθερία έκφρασης και οι ημι-δομημένες, όπου γίνεται συνδυασμός των παραπάνω μεθόδων.

Θετικό χαρακτηριστικό των συνεντεύξεων είναι το ότι εξασφαλίζουν άμεση επικοινωνία μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου, ενώ σε περίπτωση που ο δεύτερος δεν κατανοεί τις ερωτήσεις, ζητά αποσαφηνίσεις/επεξηγήσεις με αποτέλεσμα οι απαντήσεις που δίνονται να είναι περισσότερο αξιόπιστες, συγκριτικά με αυτές που συλλέγονται μέσω ενός ερωτηματολογίου για παράδειγμα. Βασικό πρόβλημα των συνεντεύξεων και ειδικότερα των αδόμητων και ημι-δομημένων, όπου υπάρχει το περιθώριο εκτενούς συζήτησης είναι το γεγονός της υποκειμενικότητας που

παρουσιάζεται και η δυσκολία του ερευνητή να παραμείνει ουδέτερος στις αντιδράσεις του (Antaki & Rapley, 1996. Rubin & Rubin, 1995).

Σύμφωνα με τους Aaker et al. (2001) μια επιτυχημένη συνέντευξη βασίζεται σε τρεις παράγοντες. Ο πρώτος παράγοντας αφορά τη δημιουργία σχέσης κατανόησης και συμπάθειας μεταξύ ερευνητή και ερωτώμενου, ο δεύτερος την ικανότητα ερευνητή να ζητά περαιτέρω διευκρινήσεις και ο τρίτος την ικανότητα ερευνητή καθοδήγησης της συζήτησης και επαναφοράς της σε περίπτωση που ξεφύγει των ζητούμενων.

Αναφορικά με τις ποσοτικές έρευνες, αυτές χρησιμοποιούνται όταν ως στόχος τίθεται ο έλεγχος συγκεκριμένων θεωρητικών υποθέσεων για το υπό μελέτη κοινωνικό φαινόμενο. Συνήθως αυτές οι έρευνες αποσκοπούν στη συλλογή δεδομένων από ένα μεγάλο δείγμα του πληθυσμού, κάτι το οποίο είναι ιδιαίτερα δύσκολο έως αδύνατο να συμβεί με τις μεθόδους που αναφέρθηκαν έως τώρα.

Ο πλέον δημοφιλής τρόπος συλλογής δεδομένων ποσοτικής έρευνας είναι η συμπλήρωση ερωτηματολογίων από το δείγμα που έχει επιλεγεί από τον ερευνητή. Για να οδηγηθεί κανείς σε έγκυρα αποτελέσματα που σχετίζονται με το θέμα που διερευνά πρέπει να συμπεριλάβει στο ερωτηματολόγιο τις κατάλληλες ερωτήσεις οι οποίες πρέπει να σχετίζονται με τις υποθέσεις της έρευνας, ενώ ταυτόχρονα να περιλαμβάνονται σε αυτό τα απαραίτητα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος (φύλο, ηλικία κτλ) ώστε στη συνέχεια μέσα από τις συσχετίσεις των εξεταζόμενων μεταβλητών να είναι δυνατή η περιγραφή συγκεκριμένων ομάδων που αναδύονται μέσα από την έρευνα (Καπόλου-Ιωαννίδη, χ.χ.).

Το βασικότερο θετικό στοιχείο της συγκεκριμένης μεθόδου, το οποίο την καθιστά και αρκετά δημοφιλή στο σύνολο της επιστημονικής κοινότητας είναι το ότι μπορεί να δώσει αποτελέσματα γρήγορα και με οικονομικό τρόπο. Απαραίτητη προϋπόθεση βέβαια, όπως προαναφέρθηκε είναι η σωστή δομή του. Επίσης, τα ερωτηματολόγια πλεονεκτούν ως προς τις υπόλοιπες μεθόδους διότι προστατεύουν την ανωνυμία των ερωτώμενων και είναι πιο εύκολο να συμπληρωθούν. Διατηρούν το στοιχείο της αντικειμενικότητας, ενώ ο ερευνητής δε δύναται να μεροληπτεί έναντι των απαντήσεων. Από την άλλη πλευρά βέβαια και σε αυτήν την περίπτωση ενέχει ο κίνδυνος λανθασμένων συμπερασμάτων, λόγω συμπλήρωσης των ερωτηματολογίων, όχι βάση πραγματικότητας, αλλά βάση τυχειότητας ή θεμιτών και κοινωνικά αποδεκτών απαντήσεων. Τέλος, τα ερωτηματολόγια μπορούν να αποκλείσουν ένα

μεγάλο μέρος του πληθυσμού, ειδικότερα αν αυτά διανέμονται με ηλεκτρονικό τρόπο, όπως συνηθίζεται τα τελευταία χρόνια (πχ μικρά παιδιά, αναλφάβητοι, άτομα χωρίς πρόσβαση σε Η/Υ κα).

Επομένως, στην παρούσα έρευνα οι τεχνικές που χρησιμοποιήθηκαν για να ολοκληρωθεί η παρούσα έρευνα περιλαμβάνονταν τόσο σε ποιοτικές, όσο και ποσοτικές μεθόδους έρευνας. Συγκεκριμένα, έγινε συλλογή δευτερογενών δεδομένων, αναφορικά με στοιχεία που άπτονταν του θέματος των πληροφοριακών συστημάτων διοίκησης, μέσα από επίσημα δημοσιευμένες πηγές (διαδικτύου) και βιβλιογραφικές αναφορές (ποιοτική έρευνα). Αρχικά, συλλέχθηκαν πληροφορίες σχετικά με τα εν λόγω συστήματα και δομικά στοιχεία αυτών, ενώ στη συνέχεια προσδιορίστηκε το πλαίσιο εφαρμογής τους στην Ελλάδα και πως βρίσκουν εφαρμογή στις ελληνικές επιχειρήσεις.

Επίσης, διενεργήθηκαν 5 συνεντεύξεις με στελέχη της εταιρείας ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ, προκειμένου να διερευνηθεί η δική τους άποψη σχετικά με τα πληροφοριακά συστήματα αυτής. Στη συνέχεια μέσα από δομημένο ερωτηματολόγιο συλλέχθηκαν τα απαραίτητα πρωτογενή δεδομένα της παρούσας έρευνας. Τα δεδομένα κωδικοποιήθηκαν και εισήχθησαν στο SPSS. Μέσω του συγκεκριμένου προγράμματος έγιναν οι απαραίτητες αναλύσεις και προέκυψαν οι συχνότητες και οι πίνακες που εμφανίζουν τα ποσοστά που συλλέχθηκαν για κάθε ενότητα του ερωτηματολογίου. Τα διαγράμματα που εμφανίζονται στην παρούσα μελέτη μορφοποιήθηκαν με τη χρήση του Excel.

Το δείγμα της έρευνας αποτελούνταν συνολικά από 95 άτομα, τα οποία εργάζονται στον ΚΡΗΤΙΚΟ ΦΟΥΡΝΟ, σε μια από τις παρακάτω θέσεις: πωλητές, ταμίες, υπάλληλοι γραφείου και διοικητικές θέσεις.

4.2 Το εργαλείο της έρευνας

Το ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε στη συγκεκριμένη έρευνα περιελάμβανε αρκετές ερωτήσεις, οι οποίες είχαν δομηθεί κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να είναι κατανοητές σε όλους και εύκολες ως προς την απάντησή τους. Ήταν χωρισμένο σε διάφορες ενότητες ερωτήσεων. Συγκεκριμένα, περιλαμβάνονταν στο ερωτηματολόγιο οι εξής ομάδες ερωτήσεων:

- 1) Δημογραφικά στοιχεία (φύλο, ηλικία, επίπεδο εκπαίδευσης κτλ)

- 2) Χρήση Υπολογιστών και Διαδίκτυο
- 3) ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ και ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

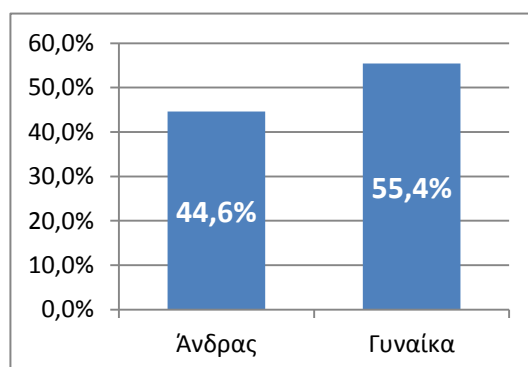
Το πλήρες ερωτηματολόγιο της έρευνας παρατίθεται στο παράρτημα της εργασίας.

Κεφάλαιο 5ο

Τα αποτελέσματα της έρευνας

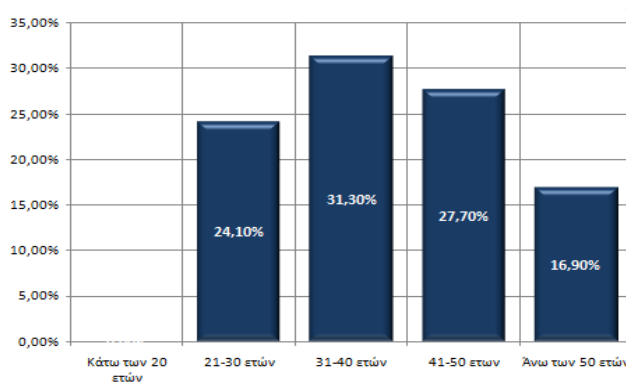
5.1 Περιγραφή δημογραφικών στοιχείων του δείγματος

Διερευνώντας τα δημογραφικά στοιχεία όσων απάντησαν στα ερωτηματολόγια, που διανεμήθηκαν σ αυτοί ήταν στο μεγαλύτερο ποσοστό τους γυναίκες (55,4%).



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 1: Το φύλο των ερωτώμενων

Το δείγμα δεν εκπροσωπείται από όλες τις κατηγορίες των ηλικιών, καθώς άτομα κάτω των 20 ετών δε βρέθηκαν στην έρευνα. Αναλυτικά, όπως παρουσιάζεται στο ΓΡΑΦΗΜΑ 5.2, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος προέρχονται από τις ηλικίες των 31-40 ετών, ενώ ακολουθούσαν εκείνοι, οι οποίοι βρίσκονταν μεταξύ 41-50 ετών (27,7%). Τα άτομα ηλικίας μεταξύ 21-30 ετών συγκέντρωσαν το 24,1% του δείγματος και τέλος, άνω των 50 ετών συγκεντρώθηκαν σε ποσοστό 16,9% των ερωτώμενων.



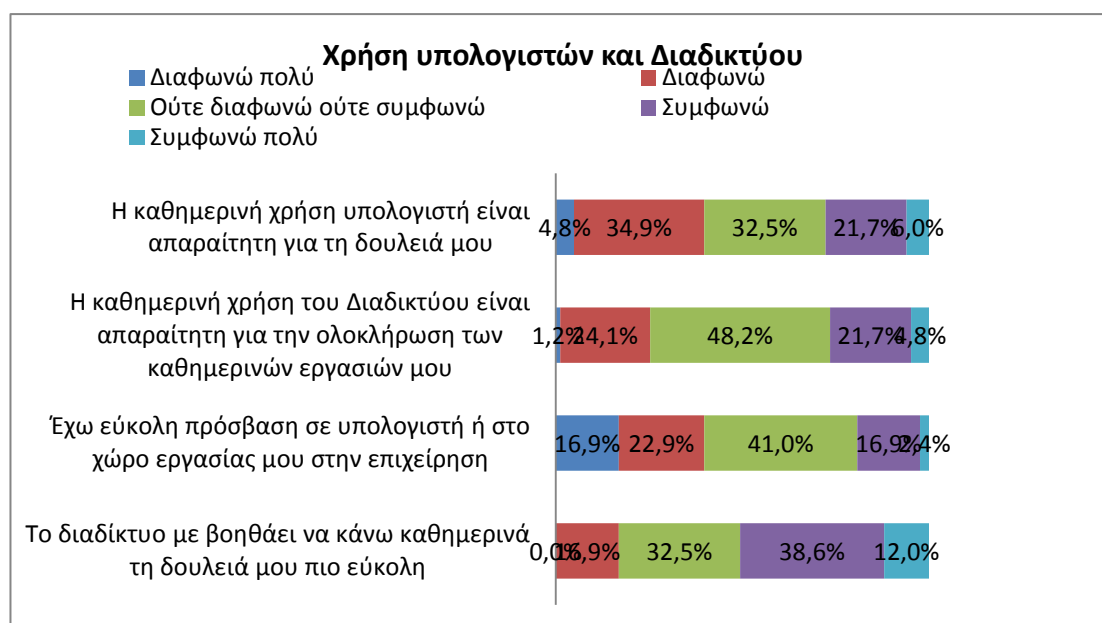
ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 2: Η ηλικία των ερωτώμενων

Αναφορικά με το επίπεδο εκπαίδευσης των ερωτώμενων αυτό δεν κρίνεται ιδιαίτερα υψηλό, καθώς, όπως παρουσιάζεται παρακάτω, το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (65,1%) έχει ολοκληρώσει τη Δευτεροβάθμια εκπαίδευση. Ακολουθούν με ποσοστό 18,1% τα άτομα εκείνα που ολοκλήρωσαν μόνο την Πρωτοβάθμια εκπαίδευση και με ποσοστό 16,9% εκείνοι που έχουν ολοκληρώσει Τριτοβάθμια εκπαίδευση.

5.2 Χρήση υπολογιστών και Διαδικτύου

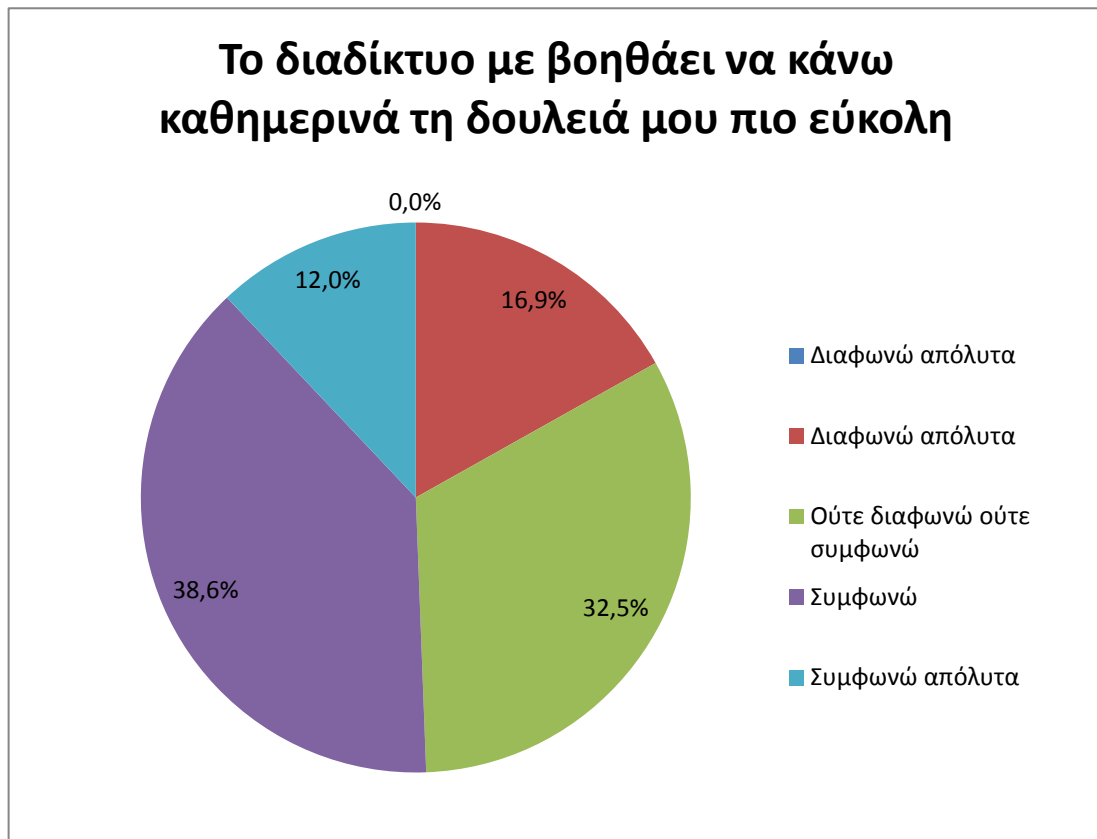
Αναφορικά με τη χρήση του διαδικτύου παρατηρήθηκε ότι το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος των εργαζομένων παραμένει ουδέτερο ως προς αυτή με μια μικρή τάση συμφωνίας ως προς το γεγονός ότι το Διαδίκτυο τους βοηθάει να κάνουν καθημερινά τη δουλειά τους πιο εύκολη, όπως παρουσιάζεται στο Γράφημα 5.4.

Το 34,9% διαφωνεί στο ότι η καθημερινή χρήση του Η/Υ είναι απαραίτητη για τη δουλειά τους, ενώ το 48,2% κρατά μετριοπαθή στάση ως προς τη χρησιμότητα και την καθημερινή χρήση του διαδικτύου για την ολοκλήρωση των καθημερινών εργασιών τους.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 3: Χρήση υπολογιστών και Διαδικτύου από τους υπαλλήλους του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ

Τέλος, σχεδόν το 40% των ερωτηθέντων δε συμφωνούν στο ότι έχουν εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή στο χώρο εργασίας τους.



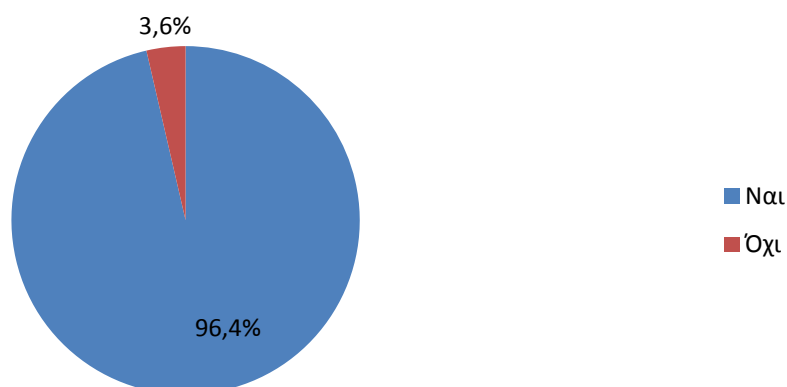
ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 4: Το διαδίκτυο με βοηθάει να κάνω καθημερινά τη δουλειά μου πιο εύκολη

Σύμφωνα με το παραπάνω γράφημα φαίνεται μια ξεκάθαρα θετική στάση ως προς το ότι το διαδίκτυο βοηθάει τους υπαλλήλους της εταιρείας να κάνουν καθημερινά τη δουλειά τους πιο εύκολη.

5.3 Κρητικός φούρνος Α.Ε. και διαδίκτυο

Σύμφωνα με τη συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος όλοι σχεδόν, σε ποσοστό που ξεπερνά το 90% έχουν επισκεφθεί την επίσημη ιστοσελίδα της εταιρείας στο Διαδίκτυο (Γράφημα 5.5).

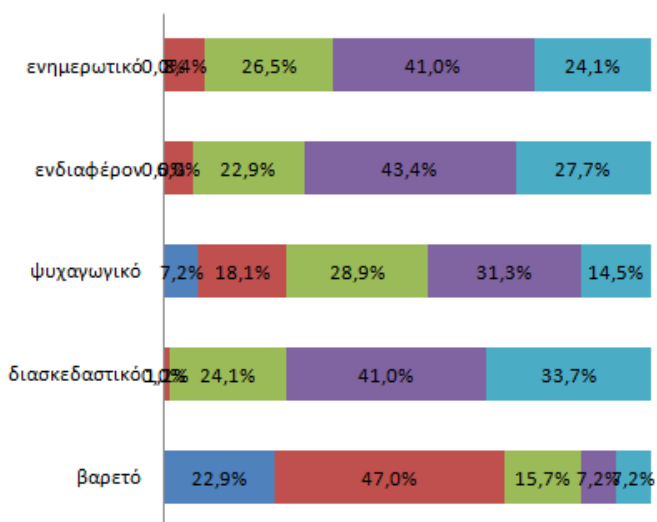
Έχετε επισκεφθεί την επίσημη ιστοσελίδα του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ;



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 5: Έχετε επισκεφθεί την επίσημη ιστοσελίδα του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ

Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ είναι

■ Διαφωνώ απόλυτα ■ Διαφωνώ ■ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ ■ Συμφωνώ ■ Συμφωνώ απόλυτα



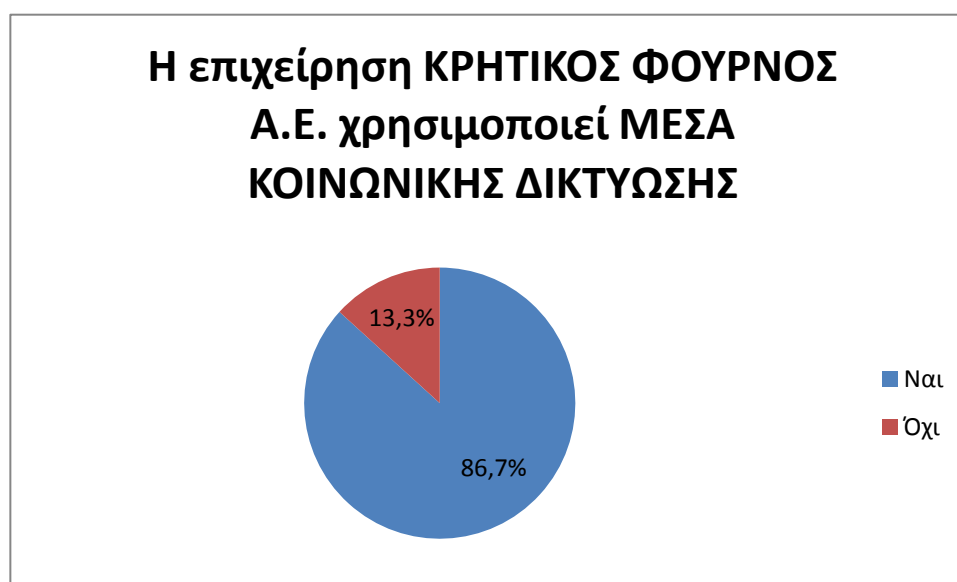
ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 6 Το περιεχόμενο της ιστοσελίδας του Κρητικού Φούρνου

Σύμφωνα με τα παραπάνω δεδομένα, το 41% του δείγματος δηλώνει ότι το περιεχόμενο της ιστοσελίδας του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ είναι ενημερωτικό, ενώ το ποσοστό αυξάνεται στο 43,4% αναφορικά με το χαρακτηρισμό του ως ενδιαφέρον. Τα αντίστοιχα ποσοστά απόλυτης συμφωνίας είναι 24,1% και 27,2%. Μικρότερο, αλλά αρκετά σημαντικό είναι το ποσοστό εκείνων που θεωρούν ότι το περιεχόμενο

της ιστοσελίδας του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ είναι ψυχαγωγικό (31,3% και σε απόλυτη συμφωνία 14,5%). Το ποσοστό συμφωνίας ανέρχεται σε υψηλά επίπεδα στο χαρακτηρισμό του περιεχομένου ως διασκεδαστικό (41% συμφωνούν και 33,7% συμφωνούν σε απόλυτο βαθμό ως προς αυτή τη δήλωση).

Ιδιαίτερα χαμηλό είναι το ποσοστό εκείνων που θεωρούν ότι το περιεχόμενο της ιστοσελίδας του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ είναι βαρετό, καθώς συμπληρώνουν το 10% περίπου του δείγματος.

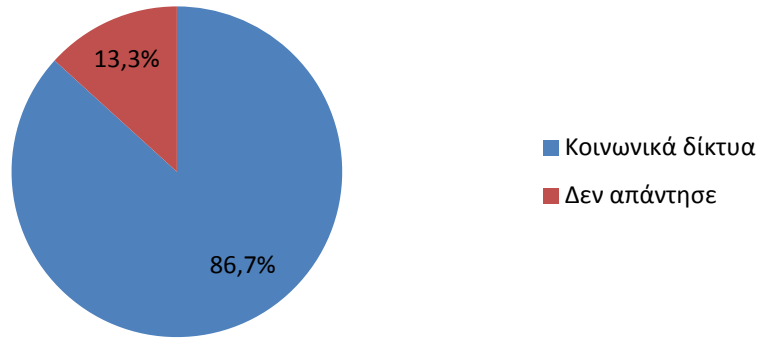
Εντύπωση προκαλεί το γεγονός ότι ενώ η επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα (5.7) υπάρχει ένα ποσοστό της τάξης του 13,3% των υπαλλήλων του, οι οποίοι δεν το γνωρίζουν.



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 7: Η επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. χρησιμοποιεί ΜΕΣΑ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ

Επίσης, εντυπωσιακό είναι το ποσοστό που υποδηλώνει ότι οι υπάλληλοι στον ΚΡΗΤΙΚΟ ΦΟΥΡΝΟ δε γνωρίζουν ποια είναι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης τα οποία έχει ο ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ, καθώς το 86,7% που τα χρησιμοποιεί δηλώνει ότι χρησιμοποιεί μόνο τα κοινωνικά δίκτυα της εταιρείας, πχ Facebook. Το υπόλοιπο 13,3% των ερωτηθέντων, οι οποίοι είχαν απαντήσει αρνητικά και στην προηγούμενη ερώτηση σε αυτήν δεν απάντησαν.

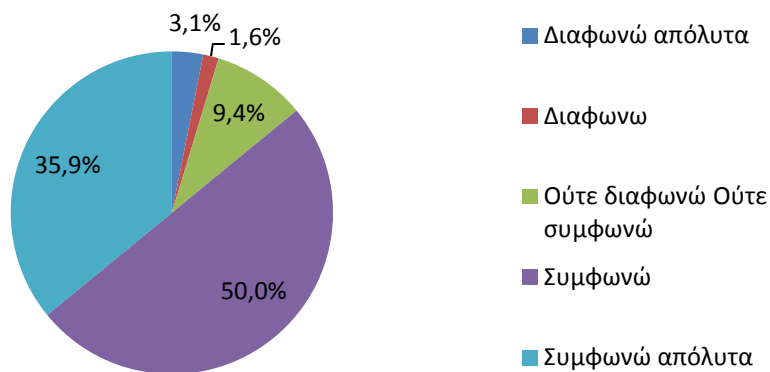
Σε ποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης της επιχείρησης έχετε καθημερινή πρόσβαση;



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 8: Σε ποιο μέσο κοινωνικής δικτύωσης της επιχείρησης έχετε καθημερινή πρόσβαση;

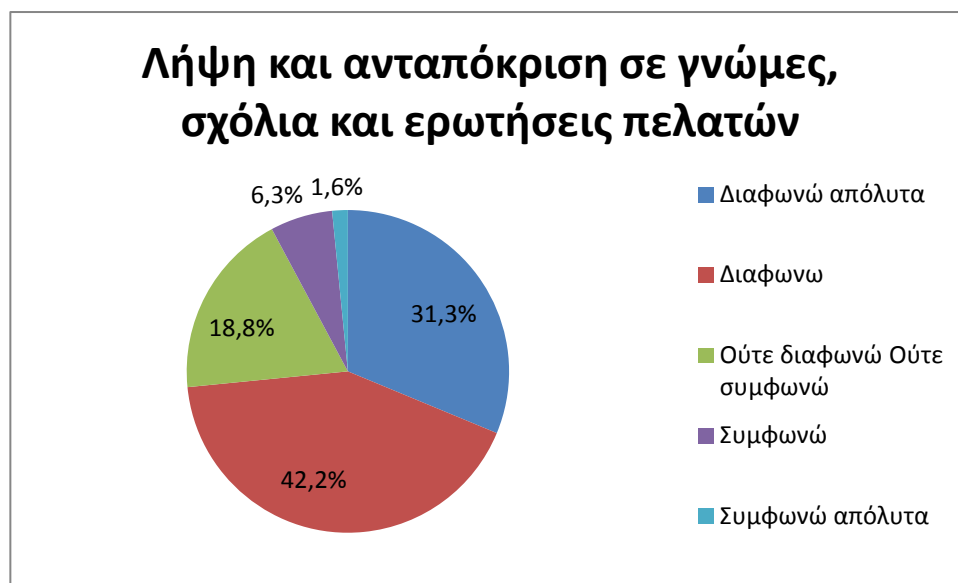
Τέλος, οι ερωτώμενοι κλήθηκαν να απαντήσουν σε μια σειρά ερωτήσεων ανάλογα με το βαθμό συμφωνίας ή διαφωνίας τους. Συγκεκριμένα, ερωτήθηκαν για ποιους λόγους πιστεύουν ότι η επιχείρηση χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης. Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων αυτής της σειράς των ερωτήσεων προέκυψαν τα εξής:

Ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων της



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 9: Ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων μέσω των κοινωνικών δικτύων

Το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος (85,9% αθροιστικά) συμφωνεί (50%) και συμφωνεί απόλυτα (35,9%) ότι οι ιθύνοντες της επιχείρησης χρησιμοποιούν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης, προκειμένου να αναπτυχθεί η εικόνα της επιχείρησης και των προϊόντων της. Πολύ μικρό είναι το ποσοστό εκείνων που διαφωνούν σε αυτή την δήλωση.

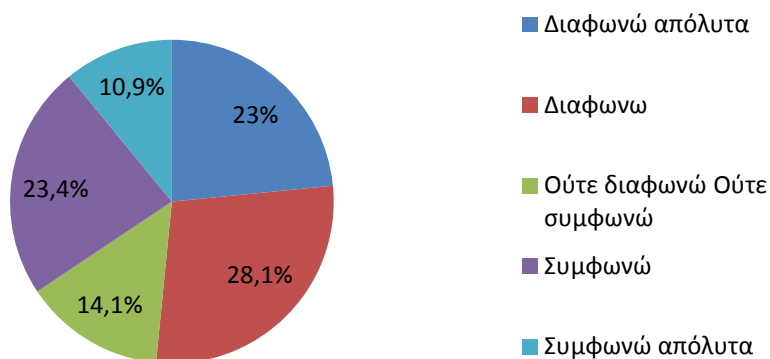


ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 10: Τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται για τη λήψη και ανταπόκριση της εταιρείας σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών

Πολύ μικρό είναι το ποσοστό εκείνων που συμφωνούν στο ότι η εταιρεία κάνει χρήση των μέσων κοινωνικής δικτύωσης προκειμένου να προβαίνει σε λήψη και ανταπόκριση της εταιρείας σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών της (7,9% αθροιστικά). Αντιθέτως, το μεγαλύτερο ποσοστό (42,2%) διαφωνεί στο ότι συμβαίνει κάτι τέτοιο, ενώ το παραπάνω προσαυξάνεται κατά 31,3% προσθέτοντας εκείνους που διαφωνούν απόλυτα.

Όπως φαίνεται στο Γράφημα 5.11, το μεγαλύτερο ποσοστό των ερωτηθέντων είτε διαφωνούν (23%) ή διαφωνούν απόλυτα (28,1%) στο ότι τα μέσα Κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται από την εταιρεία για τη συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη ή καινοτομία αγαθών/υπηρεσιών. Σε αυτό συμφωνεί σε απόλυτο βαθμό το 10,9% και μερικών ένα ποσοστό των ερωτηθέντων της τάξης του 23,4%. Οι υπόλοιποι παραμένουν ουδέτεροι ως προς αυτή τη διατύπωση.

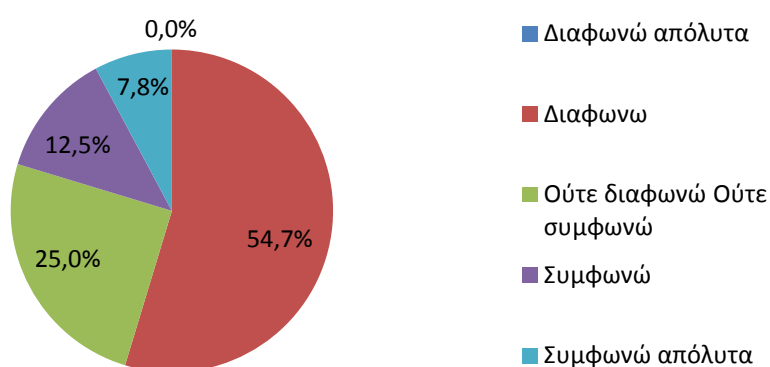
Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη ή καινοτομία αγαθών ή υπηρεσιών



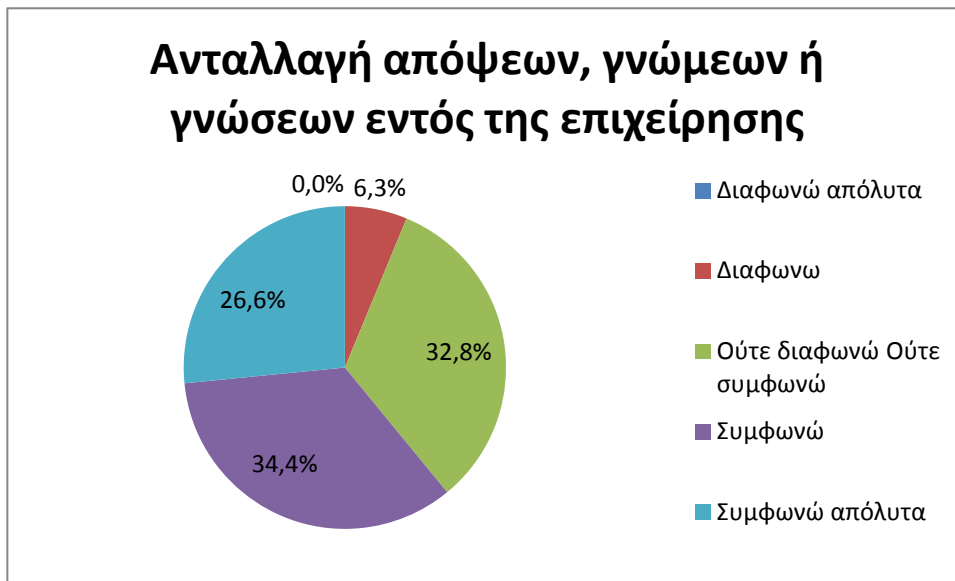
ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 11: Τα μέσα Κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται από την εταιρεία για τη συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη ή καινοτομία αγαθών/υπηρεσιών

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της επόμενης ερώτησης το μεγαλύτερο ποσοστό του δείγματος συμφωνεί ότι η επιχείρηση δε χρησιμοποιεί τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης για να συνεργαστεί με άλλες επιχειρήσεις (54,7%). Σε αυτό συμφωνεί το 12,5% και σε απόλυτο βαθμό συμφωνεί μόλις το 7,8% του δείγματος.

Συνεργασία με συνεργάτες της επιχείρησης ή άλλους οργανισμούς



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 12: Τα μέσα Κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται από την εταιρεία για τη συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις και οργανισμούς



ΓΡΑΦΗΜΑ 5. 13: Τα μέσα Κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται από την εταιρεία για την ανταλλαγή απόψεων, γνώσεων εντός της επιχείρησης

Τέλος, αξιοσημείωτο είναι το γεγονός ότι οι υπάλληλοι θεωρούν ότι τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης χρησιμοποιούνται για την ανταλλαγή γνώσεων και απόψεων μέσα στην επιχείρηση.

5.4 Αποτελέσματα ποιοτικής έρευνας μέσω συνεντεύξεων στα στελέχη της επιχείρησης.

Για τη διενέργεια της ποιοτικής έρευνας χρησιμοποιήθηκαν δομημένα ερωτηματολόγια, τα οποία διανεμήθηκαν σε 5 στελέχη και μέλη του διοικητικού προσωπικού της εταιρείας. Τα δεδομένα που συλλέχθηκαν από τις συνεντεύξεις ήταν τα εξής:

Στην εταιρεία χρησιμοποιείται τοπικό δίκτυο (LAN). Το συγκεκριμένο, χρησιμοποιείται για να παρέχει κοινό ίντερνετ και πρόσβαση όλων των υπολογιστών σε εκτυπωτικά μηχανήματα. Μέσω του δικτύου επίσης, παρέχεται πρόσβαση στις βάσεις δεδομένων της εταιρείας από κάθε τερματικό, ενώ απλοποιείται όπως τόνισαν 3 στους 5 η εργασία των υπαλλήλων. Το μειονέκτημα του είναι ότι όταν δεν υπάρχει δίκτυο για κάποιο λόγο (πχ τεχνικό πρόβλημα), «καταρρέει» όλο το σύστημα της εταιρείας. Ένα επιπρόσθετο μειονέκτημα το οποίο αναφέρθηκε ήταν το γεγονός ότι δεν υπάρχει η απαραίτητη τεχνογνωσία και ικανότητα χρήσης του συστήματος από όλους τους υπαλλήλους. Βασικό παράλληλα αυτά πλεονέκτημα της λειτουργίας του είναι

ότι εξοικονομεί σημαντικό χρόνο, καθώς μειώνει τις μετακινήσεις του προσωπικού και των στελεχών και απλοποιεί τις διαδικασίες λειτουργίας της επιχείρησης.

Αναφορικά με τη διανομή των πληροφοριών για την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης και αν αυτή γίνεται μέσω δικτύου ενδοεπικοινωνίας, όλα τα στελέχη απάντησαν θετικά. Δηλαδή ανέφεραν ότι οι πληροφορίες δίδονται στο λογιστήριο και το γραφείο κίνησης της εταιρείας και μεταβιβάζονται στους αρμόδιους υπαλλήλους προς αξιοποίηση και διεκπεραίωση. Βέβαια, αυτό όπως ανέφερε ένας εκ των συμμετεχόντων δε γίνεται μέσω κάποιου δικτύου, αλλά μέσω τηλεφώνου ή φαξ. Στις πληροφορίες που μεταβιβάζονται συμπεριλαμβάνονται οι παραγγελίες για την αποθήκη καθώς και οι πληροφορίες διανομής των προϊόντων στα αντίστοιχα καταστήματα.

Επίσης, επισημάνθηκε ότι η εταιρεία χρησιμοποιεί αυτοματοποιημένη ανταλλαγή δεδομένων για τα εξής:

- 1) Αποστολή ή λήψη πληροφοριών
- 2) Επικοινωνία με προμηθευτές
- 3) Λήψη τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή
- 4) Αποδοχή παραγγελιών
- 5) Επικοινωνία με δημόσιους οργανισμούς
- 6) Επικοινωνία μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης

Αυτό που ανέφεραν οι 3 στους 5 ερωτηθέντες ήταν ότι στα παραπάνω θα ήθελαν να προστεθεί και η ενδοεταιρική σύνδεση με όλα τα τμήματα της εταιρείας. Επίσης, αξίζει να αναφερθεί ότι η εταιρεία δεν χρησιμοποιεί κάποιο σύστημα CRM προκειμένου να διαχειριστεί τις σχέσεις με τους πελάτες της, παρόλο που και οι 5 ερωτώμενοι αναγνώρισαν την αξία του. Συγκεκριμένα, ένας εκ των 5 ήταν απόλυτα ενημερωμένος και τόνισε χαρακτηριστικά:

«Είχαμε στο παρελθόν συζητήσει για την εγκατάσταση ενός τέτοιου συστήματος, καθώς κάτι τέτοιο θα μπορούσε να συμβάλει στην αύξηση των πωλήσεων μας, τη βελτίωση της εμπορικότητας και της ανταγωνιστικότητας μας, την βελτίωση στην ποιοτική εξυπηρέτηση των πελατών μας και την υποστήριξη αυτών μετά την πώληση (after sales

support). Επίσης, θα μπορούσε να βοηθήσει στο να διαχειριζόμαστε περισσότερο αποτελεσματικά το πελατολόγιο των καταστημάτων μας (*online* και *offline*) μέσω σύγχρονων εργαλείων επικοινωνίας με τους πελάτες μας, συμπεριλαμβανομένων και της αποστολής *email* *SMS*, κλπ για σκοπούς Μάρκετινγκ».

Καθώς, ο συγκεκριμένος συμμετέχων προχώρησε τη συζήτηση επί του θέματος ερωτήθηκε με ποιον ακριβώς τρόπο θα βοηθούσε ένα τέτοιο σύστημα και απάντησε:

«Στο σύστημα CRM της επιχείρησης μπορούν να τηρούνται διαφόρων ειδών αρχεία και κατάλογοι, τα οποία μπορούν να φανούν χρήσιμα στη λειτουργία της. Μέσω των αρχείων αυτών, η επιχείρηση μπορεί να διαχειρίζεται τις επαφές της και να δημιουργεί τα κατάλληλα εργαλεία επικοινωνίας μαζί τους, προκειμένου να αποκομίσει ένα ουσιαστικό όφελος. Συγκεκριμένα, μπορεί να διατηρεί συνολική βάση πελατών, αλλά και άλλων επαφών με τις οποίες χρειάζεται να έχει τακτική επικοινωνία, πχ: επαφές ή πιθανοί πελάτες ή δημιουργία βάσης δεδομένων δυνητικών πελατών από επαφές Facebook, emails κτλ»

Όπως επισήμαναν και οι 5 συμμετέχοντες τα πληροφοριακά συστήματα που χρησιμοποιούνται από την εταιρεία δεν επαρκούν για τη βέλτιστη λειτουργία τους, ενώ αυτά που υπάρχουν αν όχι άμεσα σε βραχυπρόθεσμο ορίζοντα λειτουργίας θα πρέπει να αναβαθμιστούν. Οι κυριότερες ελλείψεις αναγνωρίζονται στο ότι δεν τα χρησιμοποιούν όλα τα τμήματα, ενώ σε εκείνα που χρησιμοποιούνται οι υπάλληλοι αντιμετωπίζουν πρακτικές δυσκολίες στη χρήση τους, λόγω έλλειψης της κατάλληλης εκπαίδευσης και τεχνογνωσίας.

Συμπεράσματα

Η μεγάλη διεύθυνση της τεχνολογίας στη ζωή των ατόμων δεν μπορούσε να αφήσει ανεπηρέαστο τον τομέα των επιχειρήσεων. Ακολουθώντας τις τεχνολογικές εξελίξεις και αντιλαμβανόμενες οι επιχειρήσεις ότι οι εξελίξεις αυτές μπορούν να συμβάλλουν καθοριστικά στην ανάπτυξη και την ανταγωνιστική τους λειτουργία τις εφαρμόζουν με διάφορους τρόπους. Μια από τις σημαντικότερες τεχνολογικές εφαρμογές στον επιχειρησιακό τομέα είναι τα πληροφοριακά συστήματα. Η αποτελεσματική σχεδίαση και χρήση ενός Π.Σ απαιτεί την κατανόηση του περιβάλλοντος της δομής, των λειτουργιών και των πολιτικών του Οργανισμού, καθώς επίσης και τον ρόλο της Διοίκησης στη διαδικασία λήψης αποφάσεων.

Σκοπός της παρούσας εργασίας ήταν να αναδείξει το ρόλο των πληροφοριακών συστημάτων γενικότερα και να προσεγγίσει την έννοια και τις εφαρμογές αυτών για μια τοπική επιχείρηση παραγωγής αρτοσκευασμάτων και προϊόντων ζαχαροπλαστείου στο Ηράκλειο Κρήτης. Η επιχείρηση που μελετήθηκε στα πλαίσια εκπόνησης της παρούσας εργασίας είναι η εταιρεία ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ.

Τα γενικότερα συμπεράσματα που εξήχθησαν ήταν ότι η πληροφορία είναι ένα δομικό στοιχείο των επιχειρήσεων και γίνονται καθημερινά προσπάθειες εκ μέρους αυτών για την απόκτηση, την επεξεργασία και τη βέλτιστη αξιοποίηση της. Τα στελέχη των επιχειρήσεων προσπαθούν να διακρίνουν τα θετικά στοιχεία αυτής και τα χρήσιμα δεδομένα και να τα διανείμουν με τον πλέον αποτελεσματικό τρόπο στους υπαλλήλους. Κάτι τέτοιο δεν είναι πάντα εφικτό, καθώς οι υπάλληλοι δεν έχουν πάντα την απαραίτητη τεχνογνωσία να αξιοποιήσουν τα πληροφοριακά συστήματα ή και την πληροφορία αυτή καθεαυτή. Το στοιχείο αυτό παρατηρήθηκε και στη λειτουργία του κρητικού φούρνου.

Η ανάπτυξη των πληροφοριακών συστημάτων θεωρείται σήμερα ως μια δραστηριότητα των επιχειρήσεων στην οποία συμμετέχουν όλοι και προσπαθούν να συντονίσουν τις προσπάθειες τους για το κοινό συμφέρον. Αυτό ενέχει δυσκολίες, καθώς πολλές επιχειρήσεις, δεν έχουν αναπτύξει πλήρη δυναμική σε αυτόν τον τομέα.

Αναφορικά με τα στοιχεία που εξήχθησαν από τη μελέτη του κρητικού φούρνου συμπεραίνουμε ότι σκοπός των πληροφοριακών συστημάτων που χρησιμοποιούνται

είναι η παροχή λειτουργικής πληροφόρησης των εργαζομένων ή μέρους αυτών για να επιτελούν με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τα καθήκοντα τους και να διεκπεραιώνουν την εργασία τους. Σε αυτό όπως τονίστηκε από τους εργαζομένους βοηθά η πρόσβαση στον υπολογιστή στο χώρο εργασίας τους και το διαδίκτυο. Βέβαια, η πληροφόρηση δε δίδεται σε όλους και δεν μπορούν όλοι να την αξιοποιήσουν, καθώς δεν έχουν τις απαραίτητες γνώσεις και την απαιτούμενη εκπαίδευση/ κατάρτιση για τη χρήση των συστημάτων.

Παρατηρείται ότι οι εργαζόμενοι στην επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ δε γνωρίζουν βασικές πτυχές της λειτουργίας της επιχείρησης, οι οποίες είναι προσβάσιμες από όλους (ακόμη και από τους καταναλωτές). Για παράδειγμα, υπάρχει μέρος των εργαζομένων οι οποίοι δεν γνωρίζουν για την ύπαρξη ιστοσελίδας της επιχείρησης ή ποιο είναι το επίπεδο κοινωνικής δικτύωσης της στο Διαδίκτυο.

Για τους παραπάνω λόγους προτείνονται στα στελέχη και τη διοίκηση της εταιρείας τα εξής:

- 1) Εξεύρεση νέων συστημάτων στα οποία θα έχουν πρόσβαση όλοι οι υπάλληλοι της επιχείρησης
- 2) Εκσυγχρονισμός των υπαρχόντων συστημάτων πληροφόρησης
- 3) Εμπλουτισμός των συστημάτων πληροφόρησης και ένταξης νέων
- 4) Εύρεση συστημάτων τα οποία θα επιτρέπουν άμεση και εύκολη επικοινωνία μεταξύ των υπαλλήλων, των καταστημάτων και της διοίκησης
- 5) Εκπαίδευση του προσωπικού και των στελεχών σχετικά με τα χρησιμοποιούμενα συστήματα πληροφόρησης.
- 6) Εκπαίδευση του προσωπικού σχετικά με νέα συστήματα πληροφόρησης
- 7) Υποκίνηση προσωπικού για χρήση νέων τεχνολογιών
- 8) Εισαγωγή ενδοεταιρικής σύνδεσης με όλα τα τμήματα της εταιρείας
- 9) Εισαγωγή συστήματος CRM για την αποτελεσματικότερη διαχείριση του πελατολογίου, καλύτερη τήρηση των αρχείων της εταιρείας, καλύτερη διαχείριση των επαφών της και δημιουργία εργαλείων επικοινωνίας

Στα πλαίσια αυτά θα επιτελείται στο μέγιστο βαθμό ο ρόλος των συστημάτων, ο οποίος είναι να παρέχει την απαραίτητη πληροφορία που χρειάζεται η επιχείρηση και τα ενδιαφερόμενα μέλη της, στη μορφή που χρειάζεται και τη χρονική στιγμή που απαιτείται.

Conclusions

The high penetration of technology in the lives of people could not leave unaffected the business sector. Following the technological developments and businesses perceived that these developments can contribute significantly to the growth and competitive operation apply them in different ways. One of the most important technological applications in the business sector are information systems. The effective design and use of a P.S requires an understanding of the environment, structure, functions and policies of the Agency, as well as the role of management in decision making.

The purpose of this study was to highlight the role of information systems in general and to approach the concept and applications of these for a local business producing bakery and confectionery products in Heraklion Crete. The company studied in the context of preparing this paper is the company CRETAN OVEN.

The general conclusions drawn was that the information is a component of business and daily efforts made by them for the acquisition, processing and optimum utilization. Business executives trying to distinguish the positive aspects of this and the relevant data and to distribute them in the most efficient manner to employees. This is not always possible, as officials do not always have the necessary expertise to make the information systems or information itself. This item was found in function of the Cretan oven.

The development of information systems is now considered a business activity involving everyone and trying to coordinate their efforts for the common good. This poses difficulties, as many companies have not developed full potential in this area.

Referring to the information extracted from the study of the Cretan oven conclude that the purpose of the information systems used to provide functional information of employees or part thereof to perform in the best possible way their duties and carry out their work. This was highlighted by such employees helps the computer access at work and the internet. Of course, the information is not given to everyone and not everyone can utilize, as they have the necessary knowledge and required education / training on the use of systems.

Observed that workers in the enterprise CRETAN OVEN not know basic aspects of running the business, which is accessible by all (even by consumers). For example, there are lot of workers do not know about the existence of the Web site or on the level of social networking on the Internet.

For these reasons, the proposed management and administration of the company as follows:

- 1) Finding new systems that will be available to all its employees
- 2) Modernization of existing information systems
- 3) Find the system that will allow instant and easy communication between employees, stores and administration
- 4) Training of staff and executives on the information systems used.

In this context, it is performed to the maximum extent the role of the systems, which is to provide the necessary information needed by the business and interested members, in the form it takes and the time required.

Βιβλιογραφία

Ελληνόγλωσση

Δημητρόπουλος, Ε. Γ. (1994). *Εισαγωγή στη μεθοδολογία της επιστημονικής έρευνας*. Αθήνα: Έλλην

Κυριαζή, Ν. (2003). *Η Διεξαγωγή της ποιοτικής έρευνας*. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα.

Κυριαζή, Ν. (2002). *Η κοινωνιολογική έρευνα*, Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα

Λαμπίρη – Δημάκη, Ι. (1990). *Η Κοινωνιολογία και η Μεθοδολογία της*. εκδ. Σάκκουλα, Αθήνα-Κομοτηνή

Παρασκευοπούλου – Κόλλια, Ε.Α. (1998). «Μεθοδολογία ποιοτικής έρευνας στις κοινωνικές επιστήμες και συνεντεύξεις». *Open Education – The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology*, Vol. 4, No. 1

Σταλίκας, Α. (2005). *Μεθόδοι Έρευνας στη Ψυχολογία*. Ελληνικά Γράμματα, Αθήνα

Σιώμοκος, Ι.Γ. & Μαύρος, Α.Δ. (2008). *Έρευνα Αγοράς*. Αθήνα, Εκδόσεις Αθ. Σταμούλης

Ξενόγλωσση

Aaker D.A., Kumar V., and Day G. (2001), “Marketing Research”, New Jersey: John Willey & Sons Inc.

Antaki, C. and Rapley, M. (1996), “Quality of life” talk: the liberal paradox of psychological testing’. *Discourse and society*, 7 (3), 293-316.

AT Kearney, 2000 AT Kearney, Information Technology Monograph: Strategic Information Technology and the CEO Agenda, AT Kearney, Chicago, IL (2000).

Bancroft et al., 1998 N.H. Bancroft, H. Seip and A. Sprengel, *Implementing SAP R/3* (second ed.), Manning Publications Co., Greenwich, MA (1998)

Boston Consulting Group, 2000 Boston Consulting Group, *Creating Value from Enterprise Initiatives: A Survey of Executives*, Boston Consulting Group, Boston, MA (2000).

Cohen L., Manion L., (1994), “Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας”, Εκδόσεις Μεταίχμιο, Αθήνα.

Cotteleer and Bendoly, 2006 Cotteleer, M., Bendoly, E., 2006. Order lead-time improvement following enterprise-IT implementation: an empirical study. *MIS Quarterly* 30 (3). (1998).

Escalle, C.X., Cotteleer, M.J., Austin, R.D. (1999), *Enterprise Resource Planning (ERP): Technology Note*, Harvard Business School Publishing, Boston, MA. .

Injazz J. Chen 2001. *Planning for ERP systems: analysis and future trend*.

Kevin B. Hendricks, Vinod R. Singhal and Jeff K. Stratman 2006. *The impact of enterprise systems on corporate performance: A study of ERP, SCM, and CRM system implementations*.

Kvale, S. (1996), “Interviews, an introduction to qualitative research interviewing”, Thousand Oaks: SAGE Publications

Mabert et al., 2003 V.A. Mabert, A.K.Soni and M.A. Venkataramanan, *The impact of organization size on enterprise resource planning (ERP) implementations in the US manufacturing sector*, *OMEGA* 31 (2003), pp. 235–246.

Mabert et al., 2000 V.A. Mabert, A.K.Soni and M.A. Venkataramanan, *Enterprise resource planning survey of US manufacturing firms*, *Production & Inventory Management Journal* 41 (2000) (20), pp. 52–58.

Mahesh Gupta and Amarpreet Kohli 2004. *Enterprise resource planning systems and its implications for operations function*.

Majed Al-Mashari 2002. *Enterprise resource planning (ERP) systems: a research agenda*.

McAfee, 1999 McAfee, A., 1999. The impact of enterprise resource planning systems on company performance. Unpublished presentation at Wharton Supply Chain Conference.

McAfee, 2002 A. McAfee, The impact of enterprise information technology adoption on operational performance: an empirical investigation, *Production and Operations Management* 11 (2002) (1), pp. 33–53.

O' Brien/Marakas, 2006, *Business Intelligence*

O' Brien/Marakas, *Management Information System*, McGraw Hill, 2006

Price Waterhouse/Coopers, *E- Business and ERP*, John Willey, 2000

Rubin, J. H. και Rubin, S. I. (1995). «Qualitative interviewing, the art of hearing data», London: SAGE publications.

Spathis, C. 2006, “Enterprise systems implementation and accounting benefits”, *Journal of Enterprise Information Management*, Vol.19 No. 1, p.p. 67-82

Spathis, C. and Constantinides, S. (2004), “Enterprise resourceplanning systems, impact on accounting processes”, *Business Process Management Journal*, Vol.10 No. 3, p.p. 234-247.

Stratman, 2001 Stratman, J.K., 2001. Information integration for supply chain management: an empirical investigation of ERP systems in manufacturing. Ph.D. Dissertation. University of North Carolina, Chappel Hill, NC, unpublished.

Yahaya Yusuf, AngappaGunasekaran and Canglin Wu 2006. Implementation of enterprise resource planning in China.

Ηλεκτρονικές πηγές

Ιστοσελίδα της VPRC, «Η ποιοτική έρευνα», ηλεκτρονικά διαθέσιμο: <http://www.vprc.gr/articlex.php?cat=32>, τελευταία ανάκτηση στις 29/08/2014

Καπόλου – Ιωαννίδη Ε. (χ.χ), «Κοινωνιολογική Έρευνα – Μέθοδοι και τεχνικές», Σημειώσεις στο μάθημα: Μεθοδολογία Έρευνας του τομέα Κοινωνιολογίας της Εθνικής Σχολής Δημόσιας Υγείας, ηλεκτρονικά διαθέσιμο: http://www.google.gr/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&ved=0CDYQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww.nsph.gr%2FFiles%2F006_Koinoniologi

[as%2FResearch_Stages.doc&ei=eTDtUoO_McT9ygOvl4GACQ&usg=AFQjCNEEh
oAA4UkjyOU0Gw-kISRzEW3mOQ](https://www.researchgate.net/publication/275014444_Research_Stages), Τελευταία ανάκτηση στις 29/8/2014

Κεδράκα Κ. (χ.χ.), «Μεθοδολογία παρατήρησης», ηλεκτρονικά διαθέσιμο:
[https://docs.google.com/document/d/1C5eH9tQFDiCLHyKxAKDMBX4p-
SgWo4jPUKFjCIfRWqw/edit?hl=en&pli=1](https://docs.google.com/document/d/1C5eH9tQFDiCLHyKxAKDMBX4p-SgWo4jPUKFjCIfRWqw/edit?hl=en&pli=1), Τελευταία ανάκτηση στις 25/8/2014

Σημειώσεις στη Μεθοδολογία Έρευνας και Στατιστικής, ηλεκτρονικά διαθέσιμο:
<http://old.psych.uoa.gr/~roussosp//stats/Notes1.pdf>, Τελευταία ανάκτηση στις
25/8/2014

Τσακίρη, Λ.Θ. (χ.χ.), «Εισαγωγή στη Μεθοδολογία Έρευνας», Σημειώσεις
μαθήματος από την Λέκτορα Λήνα Τσακίρη, ηλεκτρονικά διαθέσιμες:
<http://dpms.csd.auth.gr/stuff/eis-meth-er.pdf>, τελευταία ανάκτηση στις 25/8/2014

Παραρτήματα

Παράρτημα 1 - ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ ΠΡΟΣ ΤΟ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΟ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟ ΚΑΙ ΤΑ ΣΤΕΛΕΧΗ ΤΟΥ ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ

1. Χρησιμοποιείται τοπικό δίκτυο (LAN) στην επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. Αν ναι, σε τι σας χρησιμεύει? Αναγνωρίζετε τα πλεονεκτήματα αυτού? Υπάρχουν μειονεκτήματα? Έχει γίνει εκπαίδευση?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. Η διανομή των πληροφοριών για την καθημερινή λειτουργία της επιχείρησης γίνεται μέσω δικτύου ενδοεπικοινωνίας της επιχείρησης ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. Αν ναι με ποιο τρόπο?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

3. Γίνεται χρήση συστημάτων αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων μεταξύ των τμημάτων της επιχείρησης ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4. Τα συστήματα αυτοματοποιημένης ανταλλαγής δεδομένων γίνεται για ποιους λόγους; Τι θα θέλατε να προστεθεί?(οι απαντήσεις είναι καθαρά ενδεικτικές)

- Αποστολή ή λήψη πληροφοριών για τα προϊόντα της επιχείρησης
- Επικοινωνία με προμηθευτές (πχ παραγγελίες)
- Λήψη τιμολογίων σε ηλεκτρονική μορφή
- Αποδοχή παραγγελιών από πελάτες
- Επικοινωνία με δημόσιους φορείς
- Επικοινωνία μεταξύ τμημάτων και καταστημάτων της επιχείρησης

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Η επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. χρησιμοποιεί σύστημα CRM για τη διαχείριση των σχέσεων της με τους πελάτες της.

.....

.....

.....

.....

.....

.....

6. Τι άλλα συστήματα χρησιμοποιούνται?

.....

.....

.....

.....

.....
.....
7. Ποιοι εργαζόμενοι στην επιχείρηση τα χρησιμοποιούν? Έχουν δεχθεί πρώτα κάποια εκπαίδευση?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

8. Είναι τα συστήματα που χρησιμοποιούνται επαρκή για τη λειτουργία του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

9. Που πιστεύετε ότι ενδεχομένως υπάρχουν ελλείψεις?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

10. Ποια προβλήματα αντιμετωπίζετε με τα συστήματα?

.....
.....
.....
.....

.....
.....
11. Θα προτιμούσατε τη χρήση άλλων συστημάτων έναντι αυτών που χρησιμοποιούνται σήμερα? Αν ναι, γιατί??

.....
.....
.....
.....
.....
.....
**Παράρτημα 2 - ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΚΗΣ ΣΤΙΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΙΣ.
ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ: ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε.**

Ενότητα Α – Δημογραφικά στοιχεία ερωτώμενων

A.1 Φύλο:	<input type="checkbox"/> Άρρεν	<input type="checkbox"/> Θήλυ		
A.2 Ηλικία:	<input type="checkbox"/> κάτω των 20	<input type="checkbox"/> 20-30	<input type="checkbox"/> 31-40	<input type="checkbox"/> άνω των 40
A.3 Ποιο είναι το επίπεδο εκπαίδευσής σου;	<input type="checkbox"/> Υποχρεωτικό <input type="checkbox"/> Δευτεροβάθμια <input type="checkbox"/> Τριτοβάθμια <input type="checkbox"/> Μεταπτυχιακό-Διδακτορικό			
A.4 Σε περίπτωση που εργάζεστε στον ΚΡΗΤΙΚΟ ΦΟΥΡΝΟ ποια είναι η θέση σας στην επιχείρηση;	<input type="checkbox"/> Πωλητής/τρια <input type="checkbox"/> Ταμίας <input type="checkbox"/> Υπάλληλος γραφείου <input type="checkbox"/> Διοικητική θέση			
A.4 Σε περίπτωση που δεν εργάζεστε στον ΚΡΗΤΙΚΟ ΦΟΥΡΝΟ ποιο είναι το επάγγελμά σας;	<input type="checkbox"/> Ιδιωτικός υπάλληλος <input type="checkbox"/> Δημόσιος Υπάλληλος <input type="checkbox"/> Ελεύθερος επαγγελματίας <input type="checkbox"/> Φοιτητής			

Ενότητα Β-Χρήση υπολογιστών & Διαδικτύου

B.1 Η καθημερινή χρήση του υπολογιστή είναι απαραίτητη για τη δουλειά μου

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

B.2 Η καθημερινή χρήση του Διαδικτύου είναι απαραίτητη για την ολοκλήρωση καθημερινών εργασιών μου

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

B.3 Έχω εύκολη πρόσβαση σε υπολογιστή στο χώρο εργασίας μου στην επιχείρηση

Ναι, χωρίς κανένα πρόβλημα Ναι, αλλά έχω πρόβλημα με τους ανωτέρους μου Όχι

B.4 Το διαδίκτυο με βοηθάει να κάνω καθημερινά τη δουλειά μου πιο εύκολη

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

Ενότητα Γ' – ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. και Διαδίκτυο

Γ.1 Η επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. διατηρεί επίσημη ιστοσελίδα στο Διαδίκτυο. Έχετε επισκεφθεί ποτέ αυτή την ιστοσελίδα;

Ναι Όχι

Γ.2 Στην περίπτωση που έχετε επισκεφθεί την ιστοσελίδα του ΚΡΗΤΙΚΟΥ ΦΟΥΡΝΟΥ, το περιεχόμενο αυτής θα χαρακτηρίζατε ως :

α) ενημερωτικό

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

β) ενδιαφέρον

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

γ) ψυχαγωγικό

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

δ) διασκεδαστικό

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

ε) βαρετό

Διαφωνώ απόλυτα Διαφωνώ Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ Συμφωνώ Συμφωνώ απόλυτα

Γ.3 Ποιες από τις παρακάτω υπηρεσίες παρέχει η ιστοσελίδα της επιχείρησης ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. στους χρήστες της;

(Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μια επιλογές)

- Πρόσβαση σε καταλόγους προϊόντων και τιμοκατάλογο
- Δυνατότητα παραγγελίας προϊόντων ανάλογα με τις ανάγκες του εκάστοτε επισκέπτη
- Παραγγελίες on line και παράδοση κατ' οίκον αυτών
- Πληρωμές παραγγελιών on line
- Ειδικό περιεχόμενο και προσφορές για τους on line τακτικούς πελάτες της επιχείρησης
- Αγγελίες εργασίες
- Άλλο (αναφέρετε τι):

Γ.4 Η επιχείρηση ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. χρησιμοποιεί Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

Ναι Όχι

Γ.5 Σε ποιο από τα παρακάτω μέσα κοινωνικής δικτύωση της επιχείρησης έχετε καθημερινή πρόσβαση, παρακολουθώντας τις αναρτήσεις που γίνονται;

(Μπορείτε να σημειώσετε περισσότερες από μια επιλογές)

- Κοινωνικά Δίκτυα (πχ Facebook, LinkedIn κα.)
- Blogs ή microblogs (πχ Twitter)
- Ιστοτόπους διαμοιρασμού υλικού πολυμέσων (πχ Youtube, Flickr κα.)
- Εργαλεία ανταλλαγής γνώσεων (πχ Wiki)

Γ.6 Στις παρακάτω προτάσεις δηλώστε το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας σας, σχετικά με τους λόγους που πιστεύετε ότι οι ιθύνοντες της επιχείρησης ΚΡΗΤΙΚΟΣ ΦΟΥΡΝΟΣ Α.Ε. χρησιμοποιούν τα Μέσα Κοινωνικής Δικτύωσης

	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Γ.6.1 Ανάπτυξη της εικόνας της επιχείρησης και των προϊόντων της					
Γ.6.2 Λήψη και ανταπόκριση σε γνώμες, σχόλια και ερωτήσεις πελατών					
Γ.6.3 Συμμετοχή των πελατών στην ανάπτυξη ή καινοτομία αγαθών ή υπηρεσιών					
Γ.6.4 Συνεργασία με συνεργάτες της επιχείρησης ή άλλους οργανισμούς					
Γ.6.5 Ανταλλαγή απόψεων, γνώσεων ή γνώσεων εντός της επιχείρησης					