

Ανάλυση αντίληψης και αγοραστικής συμπεριφοράς

Σε αυτό το κεφάλαιο, παρουσιάζεται η ανάλυση των στοιχείων που αφορούν τη γενική αγοραστική συμπεριφορά των πελατών και τις απόψεις τους για τις λογιστικές υπηρεσίες. Η μελέτη εστιάζει σε παράγοντες που επηρεάζουν άμεσα ή έμμεσα τη γνώμη των επιχειρηματιών για το επάγγελμα του λογιστή και τη συνεργασία μαζί τους. Τα κύρια ζητήματα που εξετάζονται περιλαμβάνουν:

- 01** Την αξιολόγηση για το πόσο συνέβαλαν στην κοινωνία κατά την πανδημία COVID-19 διάφοροι επαγγελματικοί κλάδοι, όπως οι λογιστές.
- 02** Την άποψη σχετικά με την εφαρμογή των MyData
- 03** Την εκτίμηση για την εφαρμογή της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας.
- 04** Την κατανόηση του τρόπου υπολογισμού του ΦΠΑ.
- 05** Την ευαισθησία των πελατών ως προς την τιμή σε σύγκριση με την αξία που προσφέρεται (price-sensitive vs. value-sensitive)
- 06** Την προτίμηση των πελατών όσον αφορά την τιμή (price) ή την αξία (value) που προσφέρεται ειδικά για τις λογιστικές υπηρεσίες.
- 07** Τη μεθοδολογία που χρησιμοποιούν για να επιλέξουν λογιστικό γραφείο.

Τα χαρακτηριστικά αυτά είναι ιδιαίτερα σημαντικά, καθώς βοηθούν στην καλύτερη κατανόηση της αγοραστικής συμπεριφοράς και στην ερμηνεία κρίσιμων παραγόντων που επηρεάζουν τη συνεργασία των επιχειρηματιών με τους λογιστές. Για παράδειγμα, η αξιολόγηση της σημασίας των MyData και της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας αποκαλύπτει σε ποιο βαθμό οι πελάτες είναι πρόθυμοι να ενημερωθούν και να κατανοήσουν τις τεχνολογικές και ρυθμιστικές αλλαγές, οι οποίες σαφώς επηρεάζουν την ποιότητα και τις απαιτήσεις των λογιστικών υπηρεσιών. Ενδεικτικά, εξετάζεται κατά πόσο οι επιχειρηματίες δίνουν μεγαλύτερη βαρύτητα στην ποιότητα (value) των λογιστικών υπηρεσιών που λαμβάνουν ή στην τιμή (price) που πληρώνουν. Αυτό αποτελεί ένα σημαντικό σημείο που μπορεί να επηρεάσει την επιλογή τους για συνεργασία με κάποιο λογιστικό γραφείο.

2.1 Εκτίμηση της προσφοράς επαγγελματικών κλάδων στην κοινωνία κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19

Σε κάθε επαγγελματικό κλάδο, πέρα από την επαγγελματική και οικονομική ανάπτυξη των μελών του, είναι εξίσου σημαντική η εκτίμηση και η αναγνώριση που απολαμβάνουν από την ευρύτερη κοινωνία. Η κοινωνική αποστολή ενός επαγγέλματος δεν ωφελεί μόνο τους ίδιους τους επαγγελματίες, αλλά έχει και ευρύτερη επίδραση στην κοινωνία, προωθώντας την ευημερία, την αλληλεγγύη και την κοινωνική δικαιοσύνη. Σε περιόδους κρίσεων, όπως η πανδημία COVID-19, η θετική επίδραση ορισμένων επαγγελμάτων γίνεται ακόμη πιο εμφανής και σημαντική, λόγω της επείγουσας ανάγκης και της προσωρινής απόσυρσης πολλών επαγγελματικών δραστηριοτήτων.

Για να αποτυπωθεί η γνώμη των συμμετεχόντων σχετικά με τον κοινωνικό ρόλο συγκεκριμένων επαγγελμάτων, τέθηκε το ερώτημα σχετικά με το πόσο συνέβαλαν (περισσότερο ή λιγότερο) στην υποστήριξη της κοινωνίας κατά την περίοδο της πανδημίας COVID-19 οι κλάδοι των Υγειονομικών, των Γιατρών, των Αστυνομικών, των Courier Διανομέων, των Φαρμακοποιών, των Λογιστών και των Προγραμματιστών Ηλεκτρονικών Υπολογιστών.

Κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, ποιος από τους παρακάτω επαγγελματικούς κλάδους πιστεύετε ότι συνέβαλε περισσότερο στην υποστήριξη της κοινωνίας;	Κατάταξη σημαντικότητας από το πιο σημαντικό (7) έως το λιγότερο σημαντικό (1)
Γιατροί	4,00
Υγειονομικοί	3,71
Φαρμακοποιοί	3,44
Courier διανομείς	2,65
Αστυνομικοί	2,47
Προγραμματιστές Ηλεκτρονικών Υπολογιστών	2,38
Λογιστές	2,35

Σύμφωνα με τις απαντήσεις, στις πρώτες τρεις θέσεις της αξιολόγησης βρίσκονται οι Γιατροί, οι Υγειονομικοί και οι Φαρμακοποιοί, **ενώ στην τελευταία θέση κατατάσσονται οι Λογιστές.**



Η χαμηλή αξιολόγηση των λογιστών σε σύγκριση με άλλους κλάδους μπορεί να οφείλεται στη φύση των υπηρεσιών τους, καθώς και στην αντίληψη των επιχειρηματιών για αυτές. Παρά το γεγονός ότι οι λογιστές εργάστηκαν αδιάλειπτα και επίπονα κατά τη διάρκεια της πανδημίας COVID-19, στηρίζοντας τις υπόλοιπες επιχειρήσεις, αυτό φαίνεται να μην αναγνωρίζεται επαρκώς από την επιχειρηματική κοινότητα. Αναμφίβολα, οι γιατροί, οι υγειονομικοί και οι φαρμακοποιοί δικαίως κατατάσσονται πρώτοι σε αναγνώριση, καθώς βρίσκονταν στην πρώτη γραμμή της πανδημίας, προσφέροντας άμεσα ορατές και κρίσιμες υπηρεσίες για την υγεία των ανθρώπων.

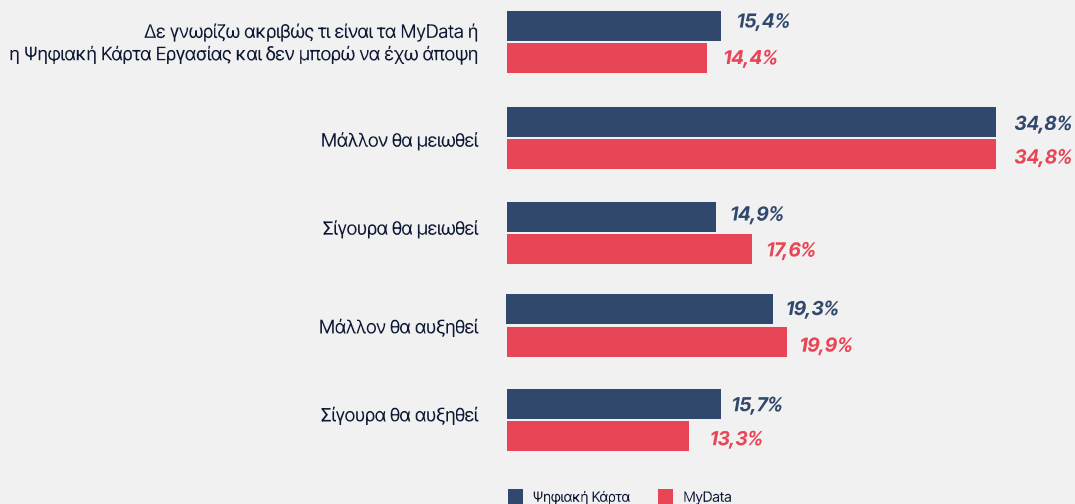
Αντίθετα, οι λογιστικές υπηρεσίες φαίνεται να συνδέονται λιγότερο άμεσα με την καθημερινή ζωή και τα οφέλη που αντιλαμβάνονται οι άνθρωποι. Η δουλειά των λογιστών συχνά περιλαμβάνει απαιτητικές και πολύπλοκες διαδικασίες, που δεν προσφέρουν εύκολα αίσθημα ικανοποίησης ή αναγνώρισης. Οι υπηρεσίες τους είναι συνήθως τεχνικές και "άχρωμες" επικοινωνιακά, κάτι που δυσκολεύει την εκτίμηση της πραγματικής τους αξίας. Επιπλέον, οι προσδοκίες των πελατών από τους λογιστές τείνουν να είναι ρεαλιστικές και περιορίζονται στις αναμενόμενες διαχειριστικές υπηρεσίες, χωρίς να σχετίζονται με μεγάλες και θεαματικές εξελίξεις που θα μπορούσαν να προκαλέσουν άμεση εντύπωση.

Συνολικά, τα χαμηλά επίπεδα αναγνώρισης του ρόλου και του έργου των λογιστών ενδέχεται να αδικούν την ουσιαστική και σημαντική συμβολή τους στην οικονομία και την κοινωνία, τόσο σε κρίσιμες περιόδους όσο και στην καθημερινότητα των επιχειρήσεων.

2.2 Η γνώμη των επιχειρηματιών για την εφαρμογή των My Data και της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας

Τα τελευταία χρόνια, έχουν σημειωθεί σημαντικές εξελίξεις στο χώρο της λογιστικής, όπως η εισαγωγή των MyData και της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας. Στο πλαίσιο της έρευνας, οι επιχειρηματίες κλήθηκαν να απαντήσουν αν πιστεύουν ότι η εφαρμογή αυτών των εργαλείων θα αυξήσει ή θα μειώσει τον φόρτο εργασίας των λογιστών. Σκοπός ήταν να καταγραφούν οι απόψεις σχετικά με το πώς αυτές οι αλλαγές θα επηρεάσουν την καθημερινή λογιστική πρακτική και αν οι νέες τεχνολογίες μπορούν να ενσωματωθούν αποτελεσματικά, βελτιώνοντας τις λογιστικές υπηρεσίες.

Πιστεύετε ότι με την καθολική εφαρμογή των MyData ο όγκος εργασίας των Λογιστικών γραφείων θα αυξηθεί ή θα μειωθεί ;



Από τις απαντήσεις προκύπτει ότι οι επιχειρηματίες έχουν παρόμοια άποψη τόσο για τα MyData όσο και για την Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας. Στην πλειοψηφία τους (περίπου 50%), οι ερωτηθέντες πιστεύουν ότι ο όγκος εργασίας των λογιστών, μάλλον ή σίγουρα θα μειωθεί με την εφαρμογή αυτών των εργαλείων. Η άποψη αυτή μπορεί να οφείλεται στην προσδοκία που έχουν καλλιεργήσει, θεωρώντας ότι η αυτοματοποίηση, η καλύτερη οργάνωση και η ενίσχυση της διαφάνειας που θα προκύψουν από αυτές τις εφαρμογές, θα μειώσουν την ανάγκη για λογιστικές υπηρεσίες. Ωστόσο, η θετική εκτίμηση μπορεί να συνδέεται με ελλιπή γνώση των πραγματικών απαιτήσεων που συνεπάγονται οι νέες εφαρμογές. Οι πελάτες ενδεχομένως επιλέγουν αυτή την άποψη γιατί θεωρούν ότι θα οδηγήσει σε μείωση του όγκου της λογιστικής εργασίας και, κατά συνέπεια, σε μείωση του κόστους, χωρίς να λαμβάνουν πλήρως υπόψη τις νέες προκλήσεις και τις επιπλέον απαιτήσεις που μπορεί να προκύψουν.

Παρόλα αυτά, στην πράξη η εφαρμογή των MyData φαίνεται ότι έχει διευκολύνει κάποιες απλές λογιστικές εργασίες, αλλά ταυτόχρονα έχει δημιουργήσει και νέες υποχρεώσεις, νέες προθεσμίες και νέα συστημικά προβλήματα, τα οποία ούτε η ΑΑΔΕ ούτε οι εταιρείες πληροφορικής είχαν προβλέψει επαρκώς.

Αυτά τα προβλήματα προσπαθούν να τα επιλύσουν μέσω του λογιστικού κλάδου, ο οποίος λειτουργεί ουσιαστικά ως άμισθος beta tester σε μια ψηφιακή επανάσταση που δυστυχώς δεν ενεπλάκη στον βαθμό και με τον τρόπο που θα έπρεπε, ώστε το όλο εγχείρημα να εφαρμοστεί πιο ομαλά.

Τα πράγματα φαίνεται να είναι ακόμα πιο σύνθετα και δύσκολα με την εφαρμογή της Ψηφιακής Κάρτας Εργασίας, η οποία, κατά τη διάρκεια που συντάσσεται αυτή η έρευνα, έχει εφαρμοστεί σε σχετικά λίγες επιχειρήσεις και μέσα σε ένα πλαίσιο άτυπης ανοχής από την πλευρά του Υπουργείου Εργασίας. Πρέπει να τονιστεί ότι, σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, διαπιστώνεται ότι για πολλοστή φορά ο επιχειρηματικός κόσμος δεν έχει ενημερωθεί επαρκώς από τα αρμόδια υπουργεία για τις νέες υποχρεώσεις που τον αφορούν. Τόσο το Υπουργείο Οικονομικών όσο και το Υπουργείο Εργασίας αφήνουν στους λογιστές το βάρος της ενημέρωσης και της μεταφοράς αυτών των αλλαγών, τις οποίες οι ίδιοι σχεδίασαν και εφαρμόσαν, χωρίς την ουσιαστική εμπλοκή του πλέον αρμόδιου κλάδου, που είναι οι μάχιμοι λογιστές.

Αξιοσημείωτο είναι επίσης ότι το 15% των ερωτηθέντων δηλώνει ότι δεν έχει καμία γνώση για τα δύο αυτά θέματα και δεν μπορεί να εκφράσει γνώμη. Αυτό το ποσοστό μπορεί να οφείλεται στη μη επαρκή ενημέρωσή τους ή μπορεί να αντανakλά το χαμηλό ενδιαφέρον

που δείχνουν αυτοί οι επιχειρηματίες για τα λογιστικά θέματα, ιδίως όταν πρόκειται για σύνθετες έννοιες που είναι δυσκολονόητες για μη ειδικούς.

Από την άλλη πλευρά, υπάρχει ένα ποσοστό περίπου 33% που θεωρεί ότι τα MyData και η Ψηφιακή Κάρτα Εργασίας θα αυξήσουν ή μάλλον θα αυξήσουν τον όγκο εργασίας των λογιστικών γραφείων. Πρόκειται πραγματικά για ένα αισιόδοξο εύρημα, που δείχνει ότι υπάρχουν επαγγελματίες και επιχειρήσεις που εμπλέκονται περισσότερο στα λογιστικά και εργατικά θέματα που αφορούν τις επιχειρήσεις τους και αντιλαμβάνονται καλύτερα την ψηφιακή γραφειοκρατία που σταδιακά δημιουργείται.

Επιπλέον, μέρος αυτών των επιχειρηματιών μπορεί να έχει ενημερωθεί από λογιστές που, με ειλικρίνεια και παρά το μεγάλο διοικητικό κόστος, προσπαθούν να ενημερώσουν όσο πιο αναλυτικά γίνεται τους πελάτες τους για όλες αυτές τις υποχρεώσεις, τα σχετικά πρόστιμα και τις πολλές φορές αντικρουόμενες και επαναλαμβανόμενες αποφάσεις της διοίκησης (π.χ. για POS, IRIS, ταμειακές κ.λπ.). Αυτό το ποσοστό επιχειρηματιών αποτελεί έναν θετικό δείκτη που αποδεικνύει ότι υπάρχει αυξημένη αντίληψη και ενδιαφέρον για τις νέες ψηφιακές προκλήσεις, καθώς και μια στενότερη συνεργασία με τους λογιστές τους, η οποία είναι απαραίτητη για την επιτυχή διαχείριση αυτών των αλλαγών.

2.3 Κατανόηση του τρόπου υπολογισμού απόδοσης ΦΠΑ από τους επιχειρηματίες

Ο τρόπος υπολογισμού και απόδοσης του ΦΠΑ είναι κρίσιμος για κάθε επιχείρηση και αποτελεί ένα από τα πλέον συχνά θέματα λογιστικής διαχείρισης. Η σωστή χρέωση και καταβολή του ΦΠΑ είναι απαραίτητη για την τήρηση των φορολογικών υποχρεώσεων, ενώ ο λανθασμένος υπολογισμός του μπορεί να οδηγήσει σε πρόστιμα ή ακόμα και σε ποινικές δίωξεις. Επιπλέον, ο ΦΠΑ αποτελεί σημαντικό έσοδο για το κράτος και επηρεάζει άμεσα τη ρευστότητα κάθε επιχείρησης.

Με το σωστό υπολογισμό του αποδιδόμενου ΦΠΑ, οι επιχειρήσεις μπορούν να διασφαλίσουν ότι δεν πληρώνουν περισσότερο από ό,τι οφείλουν. Επιπλέον, η ορθή τιμολόγηση με ΦΠΑ διαμορφώνει τη νόμιμη τελική τιμή πώλησης των αγαθών και υπηρεσιών, εξασφαλίζοντας τον υγιή ανταγωνισμό μεταξύ των επιχειρήσεων. Συνολικά, η κατανόηση του τρόπου υπολογισμού και απόδοσης του ΦΠΑ βοηθά τις επιχειρήσεις να: α) αξιολογούν σωστά το κόστος των προμηθειών τους, β) λαμβάνουν τεκμηριωμένες αποφάσεις για αγορές και πωλήσεις, γ) συμμορφώνονται με τις φορολογικές και τελωνειακές διατάξεις, δ) διεκδικούν τυχόν επιστροφές ΦΠΑ.

Συνεπώς, η σωστή κατανόηση και εφαρμογή του ΦΠΑ αποτελεί απαραίτητη προϋπόθεση για την ομαλή λειτουργία, την κερδοφορία και την ανάπτυξη μίας επιχείρησης. Αυτό εγείρει το ερώτημα κατά πόσον οι Έλληνες επιχειρηματίες κατανοούν και εφαρμόζουν σωστά τον υπολογισμό της απόδοσης ΦΠΑ. Στο πλαίσιο της έρευνας, το σχετικό ερώτημα τέθηκε μέσω ενός συγκεκριμένου αριθμητικού παραδείγματος υπολογισμού περιοδικής δήλωσης ΦΠΑ, όπου οι επιχειρηματίες κλήθηκαν να επιλέξουν την ορθή απάντηση μεταξύ έξι εναλλακτικών.

Γνωρίζετε πως υπολογίζεται ο ΦΠΑ ; Αν για παράδειγμα κατά τη διάρκεια ενός μήνα ή τριμήνου τα έσοδα είναι καθαρής αξίας 1.000 € + 240 € ΦΠΑ και τα έξοδα καθαρής αξίας 500 € + 120 € ΦΠΑ Ποιο από τα παρακάτω είναι το σωστό αποτέλεσμα της δήλωσης ΦΠΑ;

