



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΕΛΛΑΔΟΣ

ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ

ΤΙΤΛΟΣ

*Ο ΤΡΑΠΕΖΙΚΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΚΑΙ Η
ΚΥΚΛΟΦΟΡΙΑ ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ ΩΣ ΣΗΜΕΙΟ ΑΝΑΦΟΡΑΣ
ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ ΣΤΗΝ ΨΗΦΙΑΚΗ ΕΠΟΧΗ*



ΕΠΙΒΛΕΠΟΝΤΕΣ ΚΑΘΗΓΗΤΕΣ : ΠΑΣΧΑΛΟΥΔΗΣ ΔΗΜΗΤΡΙΟΣ

ΤΣΟΥΡΕΛΑ ΜΑΡΙΑ

ΦΟΙΤΗΤΡΙΑ: ΛΙΟΥΡΑ ΚΥΡΙΑΚΗ

ΣΕΡΡΕΣ 2023

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Στις σύγχρονες κοινωνίες η ψηφιοποίηση αποτελεί τον κυριότερο μοχλό κίνησης σε όλους τους τομείς. Οι τράπεζες στο πλαίσιο του ψηφιακού μετασχηματισμού καλούνται να διαχειριστούν μια νέα μορφή χρήματος: το ψηφιακό ευρώ. Η παρούσα εργασία έχει διττό σκοπό: αφενός εξετάζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών και αφετέρου τον ρόλο του ψηφιακού ευρώ. Η εργασία παρουσιάζει μια ποσοτική έρευνα με δείγμα 133 τραπεζικούς υπαλλήλους της πόλης των Σερρών και της Θεσσαλονίκης σχετικά με τις απόψεις τους για το συγκεκριμένου θέμα. Τα αποτελέσματα της έρευνας αναφέρουν ότι οι πελάτες των τραπεζών είναι σε μέτριο επίπεδο εξοικειωμένοι με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες των τραπεζών. Οι τραπεζικοί υπάλληλοι δε «βλέπουν» ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες έχουν χαμηλό κόστος και γρήγορες συναλλαγές. Από την άλλη, τα αποτελέσματα της έρευνας δείχνουν ότι το ψηφιακό ευρώ θεωρείται ένα γρήγορο και εύκολο μέσο και μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών. Η έρευνα βασίστηκε τόσο στην βιβλιογραφική ανασκόπηση όσο και στην ανάλυση πρωτογενών δεδομένων μέσα από την ποσοτική έρευνα.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: ψηφιακός μετασχηματισμός, τράπεζα, χρήμα, ψηφιακό ευρώ

ABSTRACT

In contemporary societies digital transformation is the basic motion lever in all life sectors. Banks in the form of digital transformation are called to face a new form of money: digital euro. The particular paper has a twofold aim: on the one hand, examines the digital transformation of banks and on the other hand, examines the role of digital euro. The paper presents a quantitative study of 133 bank workers in the city of Serres and in the city of Thessaloniki about their opinions on the specific issue. The results of the research mention that the bank clients are familiar with the bank electronic services in a mediocre level. Bank workers “see” the low cost and the quick transactions of electronic services. On the other side, the results of the research show that the digital euro is a quick and easy way and a part of banking digital transformation. The research is based on literature review as well as on the analysis of primary data via a quantitative method.

KEY WORDS: digital transformation, bank, money, digital euro

Πίνακας περιεχομένων

ΠΕΡΙΛΗΨΗ 2

ABSTRACT 3

ΕΙΣΑΓΩΓΗ 6

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 7

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ 7

1.1 Εισαγωγή 7

1.2. Εννοιολογική προσέγγιση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 9

1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 11

1.4 Εμπόδια Ψηφιακού Μετασχηματισμού 13

1.5. Συντελεστές επιρροής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού 14

1.6. Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Τραπεζικός κλάδος 16

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ 18

2.1. Η έννοια του χρήματος του χρήματος 18

2.2. Ιστορική εξέλιξη του χρήματος 19

2.3. Λειτουργίες και ιδιότητες του χρήματος 20

2.4. Μορφές και είδη χρήματος 22

2.5. Χρήμα και Τραπεζικό Σύστημα 25

2.6. Η Δύναμη του Χρήματος 27

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΡΗΜΑ 29

3.1. Εναλλακτικά νομίσματα 29

3.2. Ψηφιακό Ευρώ 34

3.3. Τράπεζες και Ψηφιακό Ευρώ.....36

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ 39

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ 39

4.1. Στόχος της έρευνας 39

4.2. Ερευνητικό εργαλείο 40

4.3. Δείγμα 41

4.4. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία 42

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ : ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ 43

5.1. Ανάλυση δημογραφικών δεδομένων43

5.2. Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων47

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ72

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ73

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....68

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ78

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τόσο στον εργασιακό χώρο όσο και στην προσωπική ζωή των ατόμων, η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού γίνεται ολοένα και πιο έντονη. Οι διαρκώς αυξανόμενες ανάγκες και τάσεις της παγκόσμιας αγοράς οδηγούν και την αντίστοιχη προσαρμογή του τραπεζικού κλάδου στα νέα δεδομένα. Ταυτόχρονα, η ανάγκη για καινοτομία στις επιχειρήσεις διαμορφώνει νέες στρατηγικές με στόχο την ικανοποίηση των πολιτών αλλά και της αγοράς.

Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια, η δημιουργία ενός νομίσματος σε ηλεκτρονική μορφή αποτελεί μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών καθώς και το χρήμα της κεντρικής τράπεζας με στόχο τις ασφαλείς και αξιόπιστες ηλεκτρονικές πληρωμές και την σταθερότητα στο νομισματικό σύστημα.

Η εργασία έχει ως στόχο τη διερεύνηση τόσο των απόψεων των τραπεζικών υπαλλήλων σχετικά με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες όσο και των απόψεων τους σε σχέση με τη χρήση του ψηφιακού ευρώ.

Η δομή της εργασίας στηρίζεται σε δυο μέρη: το θεωρητικό και το εμπειρικό ενώ αποτελείται από 5 κεφάλαια συνολικά. Τα τρία πρώτα κεφάλαια αποτελούν το θεωρητικό υπόβαθρο για την ανάπτυξη του υπό μελέτη θέματος ενώ τα δυο τελευταία αφορούν την διαδικασία έρευνας και τα αποτελέσματά της. Το πρώτο κεφάλαιο παρουσιάζει την έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού, τα βασικά σημεία και τους βασικούς πυλώνες πάνω στους οποίους βασίζεται η υλοποίησή τους αλλά και τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα του. Επιπλέον, γίνεται αναφορά για τον ψηφιακό μετασχηματισμό που ακολουθούν οι τράπεζες. Στο δεύτερο κεφάλαιο παρουσιάζεται η εννοιολογική και ιστορική σημασία του χρήματος ενώ ταυτόχρονα δίνεται έμφαση στο χρήμα ως μέσο συναλλαγής στις τράπεζες. Το τρίτο κεφάλαιο της θεωρίας εξετάζει τα εναλλακτικά νομίσματα και εστιάζει στο ψηφιακό ευρώ ως νέα μορφή χρήματος και εξετάζονται οι στόχοι δημιουργίας του καθώς και τα θετικά και τα αρνητικά που μπορεί να έχει. Τέλος, το τέταρτο κεφάλαιο αναλύει τη μεθοδολογία έρευνας ενώ το πέμπτο κεφάλαιο προχωρά στη στατιστική ανάλυση των δεδομένων.

Η εργασία στηρίζεται αφενός στη βιβλιογραφική ανασκόπηση και αφετέρου σε ποσοτική έρευνα με την ανάλυση πρωτογενών δεδομένων.

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΡΩΤΟ: ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

Το πρώτο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους εστιάζει στην έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού. Αναλυτικότερα, εξετάζει τη σημασία του ψηφιακού μετασχηματισμού, τα πλεονεκτήματα που προσφέρει στις επιχειρήσεις αλλά και τους πελάτες καθώς και τα μειονεκτήματά του. Επίσης, εξετάζει τα εμπόδια που υπάρχουν για την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού αλλά ταυτόχρονα και τους συντελεστές επιτυχίας του. Τέλος, το κεφάλαιο εστιάζει στον ψηφιακό μετασχηματισμό και τον τραπεζικό κλάδο αναφέροντας ορισμένες από τις τεχνολογίες που χρησιμοποιεί ο συγκεκριμένος τομέας για τη μετάβασή του στην ψηφιακή εποχή.

1.1 Εισαγωγή

Σε όλους τους τομείς της κοινωνικής και οικονομικής ζωής, η κυριαρχία των συνεχώς εξελισσόμενων τεχνολογιών αποτελεί χαρακτηριστικό της σύγχρονης εποχής. Η τεχνολογία έχει αλλάξει όχι μόνο τη δομή των επιχειρήσεων και των υπηρεσιών τόσο των ιδιωτικών όσο και των δημόσιων και ανεξάρτητα από το μέγεθος, το είδος και την πολυπλοκότητά τους αλλά εξίσου και τη ζωή των πολιτών οι οποίοι καλούνται να προσαρμοστούν σε νέα δεδομένα προκειμένου να ικανοποιήσουν τις ανάγκες τους.

Ουσιαστικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει να κάνει με τη διαδικασία ενσωμάτωσης μιας επιχείρησης στην ψηφιακή τεχνολογία. Οι επιχειρήσεις, οι οργανισμοί και οι υπηρεσίες μέσα από την χρήση των σύγχρονων τεχνολογιών αναδομούνται ριζικά μετασχηματίζοντας όλες τις διαδικασίες και τα μοντέλα διοίκησης που χρησιμοποιούν. Επομένως, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά όχι μόνο τις ψηφιακές τεχνολογίες αλλά και τον τρόπο που αυτές ενσωματώνονται σε όλα τα επίπεδα μιας επιχείρησης (Schmidt & Cohen, 2014).

Η ανάγκη για την δημιουργία ενός ανταγωνιστικού πλεονεκτήματος οδηγούν τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν και να προσαρμοστούν στα νέα δεδομένα και επομένως

να προχωρήσουν σε ουσιαστικές αλλαγές προχωρώντας σε έναν νέο τρόπο σκέψης γενικότερα. Έτσι, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά μια πορεία εξελικτική και να μια νέα ολιστική προσέγγιση στην υλοποίηση του οράματος που έχει η εκάστοτε επιχείρηση. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά όχι τόσο το ποια ψηφιακά εργαλεία θα επιλέξει να χρησιμοποιήσει η επιχείρηση αλλά κυρίως τον τρόπο και το πώς θα δοθεί μια προστιθέμενη αξία τόσο στην ίδια την επιχείρηση όσο και στον ίδιο τον πελάτη (Schmidt & Cohen, 2014).

Στην διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού παίρνουν μέρος τόσο η δομή της επιχείρησης αλλά και η ηγεσία, η στρατηγική που ακολουθεί, η καινοτομία, η κουλτούρα, οι εργαζόμενοι αλλά και ο πελάτης. Επομένως, ο μετασχηματισμός είναι διαφορετικός για κάθε επιχείρηση καθώς όλα τα παραπάνω είναι διαφορετικά ενώ η έννοια του ψηφιακού δεν είναι μονόπλευρη αλλά αντίθετα σχετίζεται ταυτόχρονα με πολλές άλλες έννοιες (Schmidt & Cohen, 2014).

Η κάθε επιχείρηση οφείλει να συνθέσει έναν δικό της οδικό χάρτη που θα ακολουθεί η ψηφιακή της πορεία ώστε να αξιοποιήσει τα κατάλληλα και με αποτελεσματικό τρόπο όλες εκείνες τις τεχνολογίες που θα την ενισχύσουν. Οι επιχειρήσεις οφείλουν να αναγνωρίσουν τι έχουν στην διάθεσή τους τόσο από πόρους, ανθρώπινο δυναμικό αλλά και τις ικανότητές τους ώστε να θέσουν στόχους και να οραματιστούν το ψηφιακό τους ταξίδι (Schmidt & Cohen, 2014).

Η Ευρωπαϊκή Ένωση θέτει ως βασική προτεραιότητα τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων και για το λόγο αυτό διαμορφώνει αντίστοιχες πολιτικές που θα δημιουργήσουν νέες ευκαιρίες στις επιχειρήσεις ενώ στηρίζει την κατάρτιση των εργαζομένων για την απόκτηση ψηφιακών δεξιοτήτων ώστε να προωθήσουν την ψηφιοποίηση των υπηρεσιών τους. Η πανδημία Covid-19 αποτέλεσε παράγοντα ραγδαίας αλλαγής για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού (<https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/diamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexigisi-tis-stratigikis-tis-ee>).

Σήμερα μάλιστα, η διείδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις είναι τέτοια που σύμφωνα με τον Pierre Nanterme, Chairman & CEO της Accenture, έχουν εξαφανιστεί περισσότερες από τις μισές επιχειρήσεις ενώ εκτιμάται ότι το 2026 κάθε μια επιχείρηση καινούργια θα εκτοπίζει δυο παλιές (<https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/diamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexigisi-tis-stratigikis-tis-ee>).

Γίνεται αντιληπτό, ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός είναι σημαντικός και συνάμα αναγκαίος, εάν θέλουν οι επιχειρήσεις να παραμείνουν ανταγωνιστικές και μακροπρόθεσμα βιώσιμες.

1.2. Εννοιολογική προσέγγιση του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η σημερινή εποχή χαρακτηρίζεται ως ψηφιακή εποχή με βασικά χαρακτηριστικά τις τεχνολογίες πληροφορικής και επικοινωνιών, το διαδίκτυο, την τεχνητή νοημοσύνη κ.α. Η ψηφιακή τεχνολογία τείνει να αποτελεί μια πρόκληση για το παγκόσμιο εμπόριο.

Σε μια πρώτη προσέγγιση οφείλουμε να εξετάσουμε το θέμα του ψηφιακού μετασχηματισμού εννοιολογικά.

Έτσι σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Ένωση ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά:

- την εισαγωγή των ψηφιακών τεχνολογιών στις επιχειρήσεις αλλά και τον αντίκτυπο που έχουν αυτές οι τεχνολογίες στην κοινωνία
- τις ψηφιακές πλατφόρμες, την τεχνητή νοημοσύνη, τον Διαδίκτυο των Πραγμάτων και μια σειρά από άλλες τεχνολογίες που επηρεάζουν σε μικρο και μακρο επίπεδο τις ίδιες τις επιχειρήσεις και την κοινωνία στο σύνολό της
- τις τεχνολογίες εκείνες που επηρεάζουν την υγειονομική περίθαλψη, την μεταφορά ενέργειας, την εργοστασιακή παραγωγή και τις χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες
- την βελτιστοποίηση των διαδικασιών παραγωγής, την ενίσχυση της ανταγωνιστικότητας των επιχειρήσεων και την διάθεση νέων υπηρεσιών και προϊόντων στον αγοραστικό κόσμο

(<https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/diamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexigisi-tis-stratigikis-tis-ee>).

Περαιτέρω, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ως όρος περιλαμβάνει τις αλλαγές εκείνες που υιοθετεί μια επιχείρηση για να αξιοποιήσει προς όφελός της τα πλεονεκτήματα που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να εφαρμοστεί από μια επιχείρηση μέχρι και έναν ολόκληρο γραφειοκρατικό μηχανισμό όπως για παράδειγμα ένα τραπεζικό σύστημα αλλά ακόμη και από μια

ολόκληρη πόλη και να την μετασχηματίσει αυτό που ονομάζουμε “έξυπνη πόλη” (Tabrizi et al., 2019).

Πρόκειται για μια συνεχή διαδικασία που να μην απαιτεί την κατάλληλη εκπαίδευση και τις κατάλληλες υποδομές και εξοπλισμό αλλά από την άλλη παρέχει μεγάλες ευκαιρίες για τις επιχειρήσεις που την εφαρμόζουν. Η διαφορά με άλλες αλλαγές δεν έγκειται στην αλλαγή των τεχνολογικών εργαλείων αλλά στην αλλαγή του τρόπου οργάνωσης και των οργανωσιακών πρακτικών που χρησιμοποιεί μια επιχείρηση (Tabrizi et al., 2019).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός διαφέρει από την έννοια της ψηφιοποίησης. Όταν αναφερόμαστε στην ψηφιοποίηση εννοούμε την διαδικασία με την οποία μετατρέπεται μια αναλογική μορφή σε ψηφιακή μορφή με την χρήση διαφόρων εφαρμογών. Η ψηφιοποίηση και ο εκσυγχρονισμός των διαδικασιών είναι μια απαραίτητη διαδικασία για την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού. Η ψηφιοποίηση είναι μια πιο απλή διαδικασία και χαρακτηρίζεται ως μια συνεχή μορφή μετατροπής και αποτελεί το πρώτο στάδιο για να μεταβεί μια επιχείρηση από το φυσικό στο ψηφιακό στάδιο. Παρόλα αυτά, το γεγονός ότι μια επιχείρηση κάνει χρήση της τεχνολογίας δεν σημαίνει ότι έχει κάνει και μετάβαση στον ψηφιακό κόσμο (Tabrizi et al., 2019).

Από την άλλη, η ψηφιοποίηση στην εφαρμογή της είναι το όχημα για την μετάβαση στην ψηφιοποίηση. Με άλλα λόγια, η διαδικασία χρήσης της ψηφιακής τεχνολογίας αλλά και το αντίκτυπο που αυτή επιφέρει στην επιχείρηση και στους πελάτες της, μέσω της καινοτομίας αποτελεί το επόμενο στάδιο για να καταλήξει στον ψηφιακό μετασχηματισμό (Tabrizi et al., 2019).

Συνολικά, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αφορά τα πάντα σε μια επιχείρηση. Πρόκειται για μια στρατηγική η οποία χρησιμοποιεί την τεχνολογία για να δημιουργήσει νέες προοπτικές.

1.3 Πλεονεκτήματα και Μειονεκτήματα του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η μετάβαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό από τις επιχειρήσεις, παρουσιάζει μια σειρά από οφέλη τόσο στις ίδιες τις επιχειρήσεις, τους εργαζόμενους, του πολίτες αλλά και το περιβάλλον (Berman et al., 2013):

- Τα ψηφιακά μέσα που χρησιμοποιούνται δίνουν την δυνατότητα εύκολης πρόσβασης σε αρχεία καθώς και την δυνατότητα αποθήκευσης και επεξεργασίας μεγάλου όγκου δεδομένων. Η άμεση και αποτελεσματική αξιολόγηση των δεδομένων βοηθά στην εξοικονόμηση διοικητικού χρόνου αλλά και στην λήψη ορθών επιχειρηματικών αποφάσεων.
- Τα νέα ψηφιακά μέσα ενισχύουν την προστιθέμενη αξία προσθέτοντας αξία στις επιχειρηματικές δραστηριότητες και λειτουργίες.
- Οι αυτοματοποιημένες διαδικασίες που χρησιμοποιούνται αφενός μειώνουν τα λειτουργικά έξοδα και αφετέρου αυξάνουν την παραγωγικότητα.
- Οι επιχειρήσεις μπορούν να προσαρμοστούν πιο εύκολα στις απαιτήσεις της αγοράς χωρίς να έχουν επιζήμιες συνέπειες.
- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός προσφέρει σωστό προγραμματισμό και επομένως η επιχείρηση εξασφαλίζει μια σταθερότητα και αποτελεσματικότητα.
- Μέσα από την παγκοσμιοποίηση της αγοράς οι επιχειρήσεις μπορούν να εκμεταλλευτούν τον ψηφιακό μετασχηματισμό και να εξελιχθούν σε νέες αγορές με νέες ροές εσόδων. Επίσης, οι επιχειρήσεις κερδίζουν αναγνωρισιμότητα και φήμη μέσα από το διαδίκτυο αυξάνοντας έτσι το πελατολόγιο της.
- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός συνδυαστικά με τις νέες τεχνολογίες εξάρουν την καινοτομία. Τα νέα προϊόντα και οι νέες υπηρεσίες δημιουργούν νέες εξειδικευμένες θέσεις εργασίας μειώνοντας την ανεργία.
- Το ανθρώπινο δυναμικό των επιχειρήσεων εργάζεται σε πιο ασφαλή περιβάλλοντα, με περισσότερη ταχύτητα και με μεγαλύτερη ευκολία. Μ' αυτόν τον τρόπο, ενισχύεται η αποδοτικότητά τους και ταυτόχρονα το αίσθημα ικανοποίησης των εργαζομένων.
- Ο ψηφιακός μετασχηματισμός άλλαξε τη σχέση της επιχείρησης με τον πελάτη και μεταμόρφωσε το σύστημα σε πελατοκεντρικό, πράγμα που βοηθά στο να ικανοποιούνται οι ανάγκες και οι επιθυμίες του πελάτη. Αυτό συνεπάγεται την

μεγαλύτερη ικανοποίηση του πελάτη και επομένως ο πολίτης-πελάτης έχει την βέλτιστη εμπειρία.

➤ Η μείωση της χρήσης των φυσικών πόρων όπως για παράδειγμα το χαρτί αποτελεί άλλο ένα σημαντικό πλεονέκτημα με άμεσα αποτελέσματα στην μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων. Οι δραστηριότητες των επιχειρήσεων τείνουν να είναι περισσότερο “πράσινες” και φιλικές προς το περιβάλλον με όφελος για το κοινωνικό σύνολο.

Από την άλλη, όπως όλες οι μεγάλες αλλαγές έτσι και η μετάβαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό παρουσιάζει ορισμένα μειονεκτήματα:

➤ Το πιο σημαντικό μειονέκτημα φαίνεται να είναι η μείωση του ανθρώπινου δυναμικού από τις επιχειρήσεις. Η αυτοματοποίηση αφήνει περιθώρια για απολύσεις και οι νέες τεχνολογίες οδηγούν σε αντικατάσταση του ανθρώπινου παράγοντα. Στο ίδιο επίπεδο υπάρχει και αντικατάσταση των φυσικών καταστημάτων από ηλεκτρονικά και επομένως υπάρχει μείωση του προσωπικού που χρησιμοποιούν (Μουζά – Λαζαρίδη, 2013).

➤ Η αντικατάσταση των ανθρώπων από τα μηχανήματα δημιουργεί μεγαλύτερη ανισότητα και επομένως περισσότερες κοινωνικές αναταράξεις οι οποίες μπορούν να λάβουν ανησυχητικές διαστάσεις με φαινόμενα βίας, κοινωνικής απομόνωσης κ.α. (Μουζά – Λαζαρίδη, 2013).

➤ Ο ψηφιακός μετασχηματισμός μπορεί να δημιουργήσει κοινωνικό αποκλεισμό από εργαζομένους μεγαλύτερης ηλικίας οι οποίοι δεν έχουν τις γνώσεις και την εξοικείωση που χρειάζεται με αποτέλεσμα τη δημιουργία ανασφάλειας και φόβου στη συγκεκριμένη κοινωνική ομάδα (Μουζά – Λαζαρίδη, 2013).

➤ Ο ψηφιακός μετασχηματισμός κουβαλάει μαζί του την ψηφιακή απάτη. Το ψηφιακό έγκλημα εμφανίστηκε με την εμφάνιση της τεχνολογίας και πολλές τεχνικές εξαπάτησης δεν είναι εύκολο να διαλευκανθούν. Για παράδειγμα ο τραπεζικός κλάδος ο οποίος έχει ψηφιοποιήσει το μεγαλύτερο μέρος των προϊόντων του και των υπηρεσιών του οφείλει να διαχειρίζεται τις καταστάσεις με τέτοιο τρόπο ώστε πάντα να προστατεύει τον πελάτη του (Aguayo et al., 2020).

➤ Άλλο ένα μειονέκτημα αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων των χρηστών. Η εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου πολλές φορές έχει εγείρει προβλήματα όπως ανεπιθύμητα μηνύματα, εκφοβισμό, προσβολές ή ακατάλληλο περιεχόμενο (Aguayo et al., 2020).

Σ ένα γενικότερο πλαίσιο, η συμμόρφωση σε κανόνες, η εκπαίδευση και η σωστή διαχείριση των αδύναμων σημείων του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να ισορροπήσει ευεργετικά και σε όλα τα επίπεδα τις αρνητικές επιπτώσεις που ενέχει και να προσφέρει εν τέλει αποτελεσματικότερες και ποιοτικότερες οικονομίες (McKinsey & Company,2018).

1.4 Εμπόδια Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η διαδικασία μετάβασης στον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι πολύ λογικό να μην γίνεται με τον ίδιο τρόπο και με την ίδια ευκολία για όλες τις επιχειρήσεις. Ένα από τα βασικότερα εμπόδια για την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού από μια επιχείρηση αποτελεί το επίπεδο ψηφιακής “ωριμότητας” στο οποίο βρίσκεται. Με άλλα λόγια, εξαιτίας της αυτοματοποίησης των υπηρεσιών και τις συνακόλουθες συνέπειες που πιθανό να έχει, υπάρχει ο κίνδυνος της αντίστασης αυτής της αλλαγής κυρίως σε πιο παραδοσιακές μορφές εργασίας. Σχετικές έρευνες (World Economic Forum (A Global Standard for Lifelong Learning and Worker Engagement to Support Advanced Manufacturing, 2019; McKinsey (McKinsey Global Institute, International Automation Data, 2019) υποδεικνύουν τη μείωση του αριθμού των εργαζομένων κατά 45 με 50% σε παγκόσμιο επίπεδο λόγω της αυτοματοποίησης.

Πέρα όμως από το παραπάνω γεγονός το οποίο μπορεί να αντισταθμιστεί με την δημιουργία νέων εξειδικευμένων θέσεων, εμφανίζονται ορισμένα εμπόδια στην ανάπτυξη και εξάπλωση του ψηφιακού μετασχηματισμού όπως:

- **Ανεπαρκής εκπαίδευση.** Η έλλειψη γνώσης και κατάλληλης εκπαίδευσης καθιστά ιδιαίτερα δύσκολο για μια επιχείρηση να μπορεί να προσαρμοστεί στα νέα δεδομένα και στις νέες συνθήκες που επιφέρει η ψηφιακή μεταρρύθμιση.
- **Ανεπαρκείς προοπτικές ανάπτυξης.** Η συντηρητική στάση ορισμένων ομάδων εργαζομένων δημιουργεί προβλήματα για τη προσαρμογή τους και την ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού.
- **Συγκρούσεις και εντάσεις.** Ο καταμερισμός ευθυνών που αφορά επιπλέον ευθύνες και αρμοδιότητες κατά την μετάβαση στον ψηφιακό

μετασχηματισμό, προκαλεί συγκρούσεις και εντάσεις οι οποίες αποτελούν τροχοπέδη στην ανάπτυξη και εξάπλωση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

- Ζητήματα οικονομικής ρευστότητας. Η οικονομική λιτότητα δεν επιτρέπει σε ορισμένες επιχειρήσεις να εφοδιαστούν με την απαραίτητη τεχνολογία.

- Έλλειψη διορατικότητας. Η έλλειψη διορατικότητας δημιουργεί προβλήματα και οδηγεί στην αδυναμία κοινών εργασιακών στάσεων με αποτέλεσμα την μη ολοκλήρωση επιχειρηματικών στόχων.

- Κουλτούρα. Η αντίσταση στην αλλαγή και η νοοτροπία προσκόλλησης στους παραδοσιακούς τρόπους αντιμετώπισης και διαχείρισης της διοίκησης αποτελεί μεγάλο εμπόδιο για τον ψηφιακό μετασχηματισμό. Οι μικρές και πολύ μικρές επιχειρήσεις εμφανίζουν τις περισσότερες δυσκολίες αναφορικά με την υιοθέτηση του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός όπως έχει αναφερθεί παραπάνω, δεν αφορά μόνο την απλή υιοθέτηση της τεχνολογίας αλλά μεταξύ άλλων προϋποθέτει την αλλαγή της κουλτούρας για να αποκτήσουν οι επιχειρήσεις την λεγόμενη ψηφιακή κουλτούρα (Karagiannaki et al., 2017).

1.5. Συντελεστές επιρροής του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Για τον βαθμό επιτυχίας της μετάβασης στον ψηφιακό μετασχηματισμό του τραπεζικού συστήματος, συντελούν ορισμένοι συντελεστές που επηρεάζουν θετικά ή αρνητικά. Ειδικότερα:

- Το θεσμικό πλαίσιο. Η δημιουργία ενός κατάλληλου πλαισίου σε συνταγματικό επίπεδο το οποίο θα προστατεύει όλα όσα εκτίθενται στο Διαδίκτυο αποτελεί έναν πρώτο συντελεστή επιτυχίας του ψηφιακού μετασχηματισμού. Από το 2016 η Ευρωπαϊκή Ένωση έχει εισάγει τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR) όπως επίσης και την οδηγία για Υπηρεσίες Πληρωμών II (PSD II). Για παράδειγμα, οι τράπεζες είναι υποχρεωμένες να ακολουθούν τις συγκεκριμένες οδηγίες παρόλα αυτά είναι συγκεκριμένες οι πληροφορίες που καλύπτονται από τη νομοθεσία. Το

ρυθμιστικό πλαίσιο των ψηφιοποιημένων τραπεζών θα πρέπει να συμπεριλάβει το λογισμικό, πρωτόκολλα και πρότυπα με τέτοιο τρόπο ώστε να μην αφήνονται κενά στη νομοθεσία αναφορικά με την ψηφιακή οικονομία (Karagiannaki et al., 2017).

- **Καινοτομία.** Ένας μηχανισμός “ανοιχτής επικοινωνίας” βοηθά στον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων καθώς δίνει τη δυνατότητα και την ευκαιρία για ανάπτυξη νέων ψηφιακών επιχειρηματικών δραστηριοτήτων. Αυτό μπορεί να επιτευχθεί μέσα από τη συνεργασία και την επικοινωνία μεταξύ κρατικών φορέων, πανεπιστημίων, επιχειρήσεων κ.α. ώστε να φτάσουν σε νέες καινοτόμες ιδέες (Karagiannaki et al., 2017).
- **Τεχνολογία.** Η συνεχής εξέλιξη των συστημάτων πληροφορικής και της τεχνολογίας γενικότερα δίνουν την δυνατότητα αφενός για την καλύτερη λειτουργική υποστήριξη της επιχείρησης και επομένως τη βέλτιστη ικανοποίηση των αναγκών των πολιτών και αφετέρου για τη συνεχή εξέλιξη των προϊόντων και των υπηρεσιών μιας επιχείρησης η οποία αυξάνει την αποδοτικότητα των υπαλλήλων (Rogiers et al., 2020).
- **Κεφάλαιο.** Βασικός και επιτακτικός παράγοντας που συντελεί στην ορθότητα της έλευσης του ψηφιακού μετασχηματισμού είναι ο παράγοντας κεφάλαιο. Οι υλικοί πόροι σαφώς προσδιορίζουν το μέγεθος, την έκταση και την ποιότητα της τεχνολογίας που θα αξιοποιηθεί και θα χρησιμοποιηθεί.
- **Ανθρώπινο δυναμικό.** Ο τρόπος που θα εργαστεί και θα συνεργαστεί το ανθρώπινο δυναμικό επηρεάζει και τη μετάβαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό ενώ αντίστοιχα και ο ψηφιακό μετασχηματισμός συντελεί σε αλλαγές στις κοινωνικές δομές του ανθρώπινου κεφαλαίου (Rogiers et al., 2020).

1.6. Ψηφιακός Μετασχηματισμός και Τραπεζικός κλάδος

Το τραπεζικό σύστημα στις σύγχρονες κοινωνίες αποτελεί έναν από τους πιο ανεπτυγμένους κλάδους και ταυτόχρονα δίνει έμφαση στην τεχνολογική καινοτομία και επιδιώκει την ψηφιακή του αλλαγή ως παράγοντας της οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας. Στον κλάδο των χρηματοοικονομικών υπηρεσιών υπάρχει έντονη ψηφιοποίηση των επιχειρηματικών δραστηριοτήτων ενώ φυσικό και εικονικό περιβάλλον παρουσιάζουν μεγάλη προσομοίωση και τείνουν να γίνονται ένα. Το μέλλον των τραπεζών είναι βασισμένο στις τεχνολογίες ψηφιακού μετασχηματισμού και επρόκειτο να είναι διαφορετικό από το σήμερα (Αγγελόπουλος, 2013).

Επιγραμματικά οι τεχνολογίες οι οποίες παίζουν ή αναμένεται να παίξουν σημαντικό ρόλο στην ήδη μεταβατική περίοδο των τραπεζών είναι: α) εικονική πραγματικότητα (virtual reality), β) υπολογιστικό νέφος (cloud computing), γ) ανάλυση δεδομένων μεγάλου όγκου (Big Data Analytics), δ) τεχνητή νοημοσύνη, ε) μηχανική μάθηση, ζ) ψηφιακό μάρκετινγκ (digital marketing), η) mobile banking και δίκτυα 5ης γενιάς, θ) αυτόνομα ρομπότ (Autonomous Robots), ι) Διαδίκτυο των Πραγμάτων (Internet of Things) και κ) τεχνολογίες Blockchain, bitcoins και άλλα κρυπτονομίσματα (Κοντιάδης και συν. 2018).

Η αλήθεια είναι πως οι τεχνολογία αποτελεί το μέσο για να προσφέρει μια τράπεζα τις υπηρεσίες της το οποίο είναι πλέον διαφορετικό σε σχέση με το παρελθόν. Έτσι για παράδειγμα μέσω ενός smartphone ο πολίτης έχει την δυνατότητα να προχωρά σε πληρωμές που μέχρι τώρα τις έκανε μέσω κάποιου ταμείου σε κάποιο κατάστημα τράπεζας (Αγγελόπουλος, 2013).

Το τραπεζικό σύστημα δίνει πλέον την ευκαιρία ο πολίτης να πραγματοποιήσει άμεσες μεταφορές και πληρωμές (instant payments), ανέπαφες συναλλαγές αλλά και να χρησιμοποιεί το ψηφιακό πορτοφόλι (digital wallet). Αναφορικά με τους επιχειρηματίες υπάρχουν μια σειρά από νέες εφαρμογές που τους διευκολύνουν όπως Payment Link, Key2Pay, vPOS Paycenter, Alpha E-commerce, με δυνατότητες ακόμη και στην δημιουργία ηλεκτρονικού καταστήματος (e-shop) (Garg, et al., 2021).

Επίσης, στον τραπεζικό κλάδο εμφανίζεται ένας νέος όρος ο οποίος αναφέρεται στην ομαλή μετάβαση από την παραδοσιακή τράπεζα προς την ψηφιακή. Συγκεκριμένα, μιλάμε για το “Phygital Banking”(Garg, et al., 2021).

Άλλες λειτουργίες καινοτομίας που θα παρέχονται στο μέλλον του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών είναι (Κοντιάδης και συν. 2018) :

- **Λειτουργία ταμείου από απόσταση:** προβλέπεται η εκτέλεση των ορισμένων συναλλαγών όπως για παράδειγμα των επιταγών να γίνεται μέσω βιντεοκλήσης
- **Λειτουργία αυτόματων μηχανημάτων στην digital zone:** η εισαγωγή των εικονικών βοηθών βοηθά στην μετάβαση της ολοκληρωτικής εξυπηρέτησης από μηχανήματα self service. Εδώ περιλαμβάνονται: άμεσες καταθέσεις, αναλήψεις και διατραπεζικές συναλλαγές-πληρωμές, έκδοση και παραλαβή καρτών, απευθείας ενημέρωση των βιβλιαρίων αλλά και εξοικείωση μέσω εκπαίδευσης με τα ψηφιακά μέσα της ψηφιακής ζώνης.
- **Καινοτόμα συστήματα:** οι τραπεζικές υπηρεσίες θα διανέμονται μέσω ηλεκτρονικών πλατφορμών προκειμένου να εκλείψουν οι ουρές έξω από τα καταστήματα τραπεζών για την πιο άμεση και γρήγορη εξυπηρέτηση των πελατών.
- **Συμβουλευτικό ψηφιακό κανάλι:** το κανάλι θα δίνει την δυνατότητα παροχής ενημερώσεων και συμβουλών τόσο για τις τραπεζικές υπηρεσίες όσο και για τα προϊόντα τους μέσα από την χρήση εξειδικευμένου προσωπικού.
- **Καινούριοι μέθοδοι εργασίας και λειτουργίας:** ο ηλεκτρονικός τρόπος λειτουργίας ενός καταστήματος προφανώς και αλλάζει τις μεθόδους εργασίας ενώ η χρήση της τηλεργασίας επηρεάζει την καθημερινότητα των εργαζομένων της τράπεζας σε μεγάλο βαθμό.

Όλα τα παραπάνω αποτελούν τεχνολογία καινοτομίας στον τομέα της οικονομίας γενικότερα και στο χρηματοπιστωτικό σύστημα ειδικότερα. Η ανάγκη για υψηλότερη ποιότητα προϊόντων και υπηρεσιών καθοδηγεί την τεχνολογία να βρίσκει τρόπους να βελτιώνει την απόδοση αλλά και να ανοίγει τον δρόμο για περαιτέρω εξελίξεις (Garg, et al., 2021).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΔΕΥΤΕΡΟ: Η ΕΝΝΟΙΑ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΣ

Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας, παρουσιάζεται μια εννοιολογική προσέγγιση του χρήματος παραθέτοντας την ιστορική του αναδρομή και την ευρύτερη εξέλιξή του μέσα στο χρόνο. Περαιτέρω, το παρόν κεφάλαιο αναφέρεται στις λειτουργίες του, στις ιδιότητες του, τις μορφές του και τον ρόλο του μέσα στην σύγχρονη ιστορία. Τέλος, το κεφάλαιο περιγράφει τη σχέση του τραπεζικού συστήματος με το χρήμα.

2.1. Η έννοια του χρήματος του χρήματος

Σ ένα γενικότερο περιβάλλον οποιοδήποτε αντικείμενο θεωρείται ικανό να αποτελέσει μέσο ανταλλαγής σε μια κοινωνία έχοντας αγοραστική δύναμη και εμπορική αξία, εκτιμάται ότι ανήκει στην ευρύτερη έννοια του χρήματος. Σύμφωνα με τον Smithin, 2000 το χρήμα αποτελεί ένα είδος πληρωμής και ορίζεται ως περιουσιακό στοιχείο. Η αξία του προέρχεται από την χρηστική του δυνατότητα ως μέσο ανταλλαγής ή συναλλαγής οπότε και αναγνωρίζεται η αγοραστική του αξία. Το χρήμα αποτελεί μια αποδεκτή μορφή χρέους καθώς είναι μέσο ανταλλαγής στην οικονομία και δημιουργείται από τις ίδιες τις εμπορικές τράπεζες (Howells & Bain, 2009).

Ανέκαθεν οι άνθρωποι σε όλο τον κόσμο και σε όλα τα κοινωνικά πλαίσια χρησιμοποιούσαν και χρησιμοποιούν μέχρι και σήμερα μια κάποια μορφή χρήματος προκειμένου να αγοράσουν, να πουλήσουν και να προωθήσουν τόσο αγαθά όσο και υπηρεσίες. Επομένως, στα πλαίσια της οικονομίας το χρήμα κατέχει ένα ουσιαστικό ρόλο με αναγνωρισμένη την αγοραστική του αξία για την κάλυψη των αναγκών που προέκυπταν και συνεχώς προκύπτουν (<https://euretirio.com/xrima/>).

Παρ όλη την ευρεία χρήση και σημασία του χρήματος δεν φαίνεται να υπάρχει ένα καθολικό πλαίσιο για το τι είναι πραγματικά το χρήμα ενώ ταυτόχρονα το τι αποτελεί χρήμα διαφοροποιείται μέσα στον χρόνο, από κοινωνία σε κοινωνία και ακόμη από τόπο σε τόπο (<https://euretirio.com/xrima/>).

Σήμερα, το χρήμα σχετίζεται με τα νομίσματα, τα χαρτονομίσματα, τα τραπεζογραμμάτια και τις καταθέσεις. Στις σύγχρονες οικονομίες όπως είναι η ζώνη του ευρώ αναφερόμαστε σε υποχρεωτικό χρήμα το οποίο είναι νόμιμο και εκδίδεται από μια κεντρική τράπεζα.

2.2. Ιστορική εξέλιξη του χρήματος

Από την αρχαιότητα ακόμη, ο άνθρωπος χρησιμοποιούσε κάποιο μέσο προκειμένου να πραγματοποιήσει τις συναλλαγές του. Τα μέσα του παρελθόντος είναι πολύ διαφορετικά από αυτά που γνωρίζουμε σήμερα. Αρχικά, οι συναλλαγές γίνονταν μέσω ανταλλαγής αγαθών όπως για παράδειγμα ο παραγωγός ενός προϊόντος αντάλλαζε το προϊόν του με τα προϊόντα ενός άλλου παραγωγού και αυτή η μέθοδος ανταλλαγής χρονολογείται πάνω από 100.000 χρόνια πριν (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Η πλειοψηφία των πολιτισμών είχαν δημιουργήσει και αναπτύξει κάποιο είδος χρήματος το οποίο είχε αξία ανάλογη της αξίας του υλικού από το οποίο ήταν φτιαγμένο. Έτσι για παράδειγμα στην Αυστραλία, την Αμερική και την Ασία χρησιμοποιούσαν αντί για χρήματα όστρακα. Επίσης χρησιμοποιήθηκαν αντικείμενα όπως κοχύλια, τσιγάρα έως και χαρτονομίσματα και νομίσματα τα οποία ήταν φυσικά πολύτιμα για τις τότε κοινωνίες (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Το υλικό από το οποίο ήταν φτιαγμένα τα νομίσματα ήταν από χαλκό και στη συνέχεια από σίδηρο. Το μέταλλο ήταν αυτό το υλικό που όριζε και την αξία των νομισμάτων. Αργότερα, το σίδηρο αντικαταστήθηκε από άλλα μέταλλα όπως το ασήμι. Ο Βασιλιάς Φεΐδων του Άργους το 700 π. Χ. ήταν αυτός που κατασκεύασε νομίσματα από ασήμι στην Αίγινα χρησιμοποιώντας την εικόνα της χελώνας και εκ τότε θεωρείται σύμβολο κεφαλαιοκρατίας. Τα συγκεκριμένα νομίσματα αποτελούσαν διεθνές μέσο συναλλαγής έως τον Πελοποννησιακό πόλεμο όπου τα αντικατέστησε η Αθηναϊκή δραχμή (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Ανέκαθεν αυτό που όριζε την αξία του χρήματος είναι η αξία του υλικού και αποτελεί μια μέθοδο του αντιπροσωπευτικού χρήματος όπως είναι γνωστή μέχρι και σήμερα. Οι έμποροι χρυσού και αργυρού και οι τράπεζες εξέδιδαν αποδείξεις στον εκάστοτε καταθέτη με χρήματα πραγματικής αξίας τα οποία είχαν κατατεθεί και μ αυτόν τον τρόπο οι αποδείξεις αυτές αποτελούσαν μέσο πληρωμής και κατείχαν το ρόλο του χρήματος. Τα χαρτονομίσματα χρησιμοποιήθηκαν πρώτη φορά στην Κίνα κατά την διάρκεια της δυναστείας των Σονγκ που χρονολογείται από το 960 μέχρι και το 1279 (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Όλες οι χώρες από τις αρχές του 20ου αιώνα χρησιμοποιούν το νομισματικό σύστημα κατά το οποίο για συγκεκριμένη ποσότητα χρυσού που εξαργύρωναν, εξέδιδαν και το ανάλογο πιστοποιητικό. Οι χώρες υιοθέτησαν το παραστατικό χρήμα μετά τον δεύτερο παγκόσμιο πόλεμο με τα τότε γνωστά χαρτονομίσματα Jiazo και τα οποία εξελίχθηκαν σε χρεόγραφα τον 7ο αιώνα ενώ παράλληλα χρησιμοποιούνταν νομίσματα πραγματικής αξίας (Παναγιωτοπούλου, 2020)

Στην Ευρώπη το 1661 μ.Χ. εκδόθηκαν από την Stockholms Banco τα πρώτα τραπεζογραμμάτια μαζί με τα κέρματα. Η κίνηση αυτή είχε πολλά πλεονεκτήματα καθώς διευκολύνθηκαν οι συναλλαγές και θεωρήθηκαν τα χαρτονομίσματα ως την πιο ασφαλή μέθοδο συναλλαγής. Στη συνέχεια, στην Ευρώπη μεταξύ του 17ου και 19ου αιώνα το παραπάνω σύστημα αντικατέστησε τα χρυσά νομίσματα και τα χαρτιά μπορούσαν να μετατραπούν σε προκαθορισμένες ποσότητες χρυσού ανά πάσα ώρα και αποτελούσε μέσο συναλλαγής. Παρόλο που η ρευστοποίηση του χρυσού δεν κατάφερε να συνεχιστεί, τα χαρτιά που είναι γνωστά ως fiat και που η τιμή τους καθοριζόταν αρχικά από το αμερικάνικό δολάριο και στη συνέχεια από το χρυσό, νομιμοποιήθηκαν. Οι Ηνωμένες Πολιτείες Αμερικής σταμάτησαν να μετατρέπουν το δολάριο σε χρυσό πράγμα που αποτέλεσε την αιτία για πολλές χώρες να μην υποστηρίζονται τα χρήματα με τα αποθέματα χρυσού (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Στην σημερινή εποχή τα χρήματα μετατρέπονται σε μη απτά νομίσματα αλλά σε ψηφιακά με την χρήση της τεχνολογίας και είναι σε θέση να πραγματοποιούν κάθε είδους συναλλαγές.

2.3. Λειτουργίες και ιδιότητες του χρήματος

Έχει ήδη αναφερθεί ότι η βασική λειτουργία του χρήματος είναι ότι αποτελεί μέσο συναλλαγής. Με άλλα λόγια, τα χρήματα είναι αυτά που δίνουν την δυνατότητα σε κάποιον προχωρήσει σε εμπόριο αγαθών και υπηρεσιών χωρίς να ανταλλάσει μονάδες προϊόντων (<https://www.tutor2u.net/economics/reference/characteristics-and-functions-ofmoney>).

Επίσης, άλλη βασική λειτουργία των χρημάτων είναι ότι έχουν αποθηκευτική αξία. Αυτό σημαίνει ότι τα χρήματα μπορούν να χρησιμοποιούνται είτε άμεσα ή είτε κάποια στιγμή στο μέλλον με την αντίστοιχη αξία που θα έχουν (ο.π.).

Ένα άτομο μπορεί να δανειστεί ένα χρηματικό ποσό και να το αποπληρώσει σε βάθος χρόνου προκαθορισμένο. Μ αυτόν τον τρόπο το χρήμα λειτουργεί ως μέσο μελλοντικής αποπληρωμής (ο.π.).

Τέλος, το χρήμα θεωρείται και λειτουργεί ως λογιστική μονάδα. Η εκτίμηση της αξίας ενός προϊόντος ή μιας υπηρεσίας επιτρέπεται με κοινά αποδεκτό τρόπο δίνοντας την δυνατότητα να συγκριθεί η αξία του με άλλα προϊόντα και υπηρεσίες ίδια ή παρόμοια (<https://www.tutor2u.net/economics/reference/characteristics-and-functions-ofmoney>).

Παρόλα αυτά, το χρήμα προκειμένου να αποτελεί ένα σωστό μέσο συναλλαγής οφείλει να έχει ορισμένες ιδιότητες οι οποίες αποτελούν και προϋποθέσεις για την χρήση του:

- ✓ Να είναι αποδεκτό από όλους. Κοινώς αποδεκτό σημαίνει ότι όλοι όσοι συναλλάσσονται χρήματα θα πρέπει να είναι αποδεκτά.

- ✓ Πρέπει να εξυπηρετεί την πλειοψηφία των συναλλαγών που πραγματοποιούνται σε καθημερινή βάση μέσω της ανταλλακτικής αξίας που έχει.

- ✓ Να μην αλλοιώνεται και να μην υπόκειται σε γρήγορη φυσική φθορά

- ✓ Να έχει υποδιαιρέσεις σε μικρότερες μονάδες προκειμένου να καλύπτει όλες τις συναλλαγές.

- ✓ Να έχει την ιδιότητα της εύκολης μεταφοράς

- ✓ Να μπορεί να αποθηκευτεί

- ✓ Να μπορεί να προσφέρεται θεωρητικά σε απεριόριστο βαθμό

- ✓ Να μην έχει κάποια εσωτερική αξία

(<https://www.tutor2u.net/economics/reference/characteristics-and-functions-ofmoney>).

2.4. Μορφές και είδη χρήματος

Το χρήμα παρουσιάζει δυο μορφές:

- Το περιεκτικό χρήμα. Πρόκειται για το χρήμα το οποίο έχει ίση αξία με την εμπορευματική του αξία κατά την λειτουργία του όπως για παράδειγμα τα ζώα και ο χρυσός.

- Το παραστατικό χρήμα. Πρόκειται για τα χαρτονομίσματα και τα κέρματα των οποίων η αναγραφόμενη αξία είναι ίση με μεγαλύτερη αξία από αυτή του υλικού πάνω στο οποίο είναι αποτυπωμένο (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Για πολλά χρόνια το χρήμα ήταν εξ ολοκλήρου περιεκτικό ενώ στη συνέχεια με την ανακάλυψη νέων χωρών και την δημιουργία και εξάπλωση περισσότερων εμπορικών σχέσεων κατέληξε να είναι ψευδοπεριεκτικό (Παναγιωτοπούλου, 2020).

Η πιο κοινή μορφή χρήματος αποτελεί το μεταλλικό χρήμα. Πρόκειται για τα νομίσματα τα οποία είναι διαδεδομένα από την αρχαιότητα καθώς τα πολύτιμα μέταλλα από τα οποία ήταν φτιαγμένα, δημιουργούσαν ένα εμπόρευμα σπάνιο και περιζήτητο. Επίσης πληρούσαν τις προϋποθέσεις για την χρήση του όπως το γεγονός ότι δεν αλλοιώνονται, είναι ομοιογενή και διαιρετά. Τέλος, παρόλο που είναι μικρό σε μέγεθος και βάρος αντιπροσωπεύει μεγάλη αξία (Παναγιωτοπούλου, 2020).



Εικόνα 1: Μεταλλικά χρήματα

Στη συνέχεια άλλο ένα είδος σύγχρονου χρήματος αποτελούν τα χαρτονομίσματα. Τα χαρτονομίσματα αποτελούν χαρακτηριστικό παράδειγμα παραστατικού χρήματος. Εκδίδονται από την εκδοτική τράπεζα ενώ είναι ευρέως αποδεκτά και η κυκλοφορία τους είναι υποχρεωτική (Παναγιωτοπούλου, 2020).



Εικόνα 2: Χαρτονομίσματα

- Ένα τρίτο είδος σύγχρονου χρήματος αποτελεί το πιστωτικό χρήμα. Το πιστωτικό χρήμα έχει δυο μορφές:
 - Την Επιταγή. Πρόκειται στην ουσία για μια εντολή προς την τράπεζα προκειμένου να εξαργυρώσει το ποσό το οποίο αναγράφεται στον δικαιούχο της επιταγής. Σε περίπτωση που δεν είναι πιστωμένο το ποσό που αναγράφεται στον λογαριασμό του δικαιούχου, τότε υπάρχουν κυρώσεις.



Εικόνα 3: Επιταγή

- Την συναλλαγματική. Πρόκειται για μια υπόσχεση μελλοντικής πληρωμής. Στην προκαθορισμένη αναγραφόμενη ημερομηνία που υπάρχει και με το αναγραφόμενο ποσό, ο αγοραστής “υπόσχεται” ότι θα πληρώσει τον πωλητή (Παναγιωτοπούλου, 2020).



Εικόνα 4: Συναλλαγματική

Τέλος, υπάρχουν οι πιστωτικές κάρτες οι οποίες είναι αυτό που ονομάζουμε πλαστικό χρήμα. Η έκδοσή τους γίνεται από τις εμπορικές τράπεζες. Είναι πλέον υποχρεωτικές να γίνονται αποδεκτές σε όλα τα καταστήματα και επομένως είναι ευρέως διαδεδομένες σε όλο τον κόσμο (Παναγιωτοπούλου, 2020).



Εικόνα 5: Πιστωτικές κάρτες

2.5. Χρήμα και Τραπεζικό Σύστημα

Το τραπεζικό σύστημα και η ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του αποτελούν πυλώνα οικονομικής ανάπτυξης μιας χώρας. Το τραπεζικό σύστημα αφενός αποτελείται από τις εμπορικές τράπεζες και αφετέρου από τις εκδοτικές τράπεζες. Τα τραπεζικά ιδρύματα είναι ο βασικό κρίκος ανάμεσα στις χρηματοοικονομικές δραστηριότητες και το χρηματοδοτικό σύστημα μιας οικονομίας και έχουν ως βασικό έργο την άσκηση της πίστεως. Η μεσολάβηση για την διοχέτευση χρήματος προς τις οικονομικές μονάδες όπως για παράδειγμα το Δημόσιο και τις ιδιωτικές επιχειρήσεις, αποτελεί το βασικό χαρακτηριστικό των τραπεζών (Κορρές, χ.χ.).

Το χρηματοπιστωτικό σύστημα το οποίο υποστηρίζουν οι τράπεζες συμβάλλει στην ομαλή λειτουργία του οικονομικού κύκλου και κυκλώματος. Πολύ συχνά οι ανάγκες των παραγωγικών μονάδων ξεπερνούν την χρηματοδότηση της τρέχουσας λειτουργίας τους και οι χρηματικοί πόροι που προσλαμβάνουν από τις πωλήσεις των αγαθών και υπηρεσιών τους, δεν μπορούν να τους καλύψουν. Για το λόγο αυτό, καταφεύγουν στο χρηματοπιστωτικό σύστημα των τραπεζών προκειμένου να μην αδρανοποιούνται και να μπορούν να επαναδιοχετεύουν το οικονομικό κύκλωμα (Κορρές, χ.χ.).

Τόσο το νομισματικό όσο και το πιστωτικό σύστημα αλλά και η πολιτική, συντελούν στην σταθεροποίηση των οικονομικών δραστηριοτήτων ενώ ταυτόχρονα αποτρέπουν την δημιουργία συνθηκών τέτοιων που θα επηρεάσουν αρνητικά την λειτουργία του οικονομικού κύκλου (Κορρές, χ.χ.).

Η τραπεζική λειτουργία στηρίζεται πάνω σε ορισμένες αρχές (Κορρές, χ.χ.):

α. Η αρχή της Ρευστότητας

Αφορά την ικανότητα των τραπεζών να ανταποκρίνονται στις υποχρεώσεις τους.

β. Η αρχή της Αποδοτικότητας

Πρόκειται για την ικανότητα της επίτευξης του μεγαλύτερου δυνατού κέρδους με την μικρότερο δυνατό κόστος.

γ. Η αρχή της Ασφάλειας

Πρόκειται για την ελαχιστοποίηση των κινδύνων αναφορικά με τις τράπεζες, οι οποίοι είναι αρκετοί και μεγάλοι καθώς διαχειρίζονται ξένα κεφάλαια.

δ. Η αρχή της Κατανομής των Κινδύνων

Αφορά την ικανότητα των τραπεζών να κατανέμουν τις πιστοδοτήσεις τους σε πολλά πρόσωπα για να ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο και σχετίζεται άμεσα με την αρχή της ασφάλειας.

ε. Η αρχή της Ενημερότητας

Πρόκειται για την ευθύνη που έχει κάθε τράπεζα να παρακολουθεί και να ενημερώνεται για τις οικονομικές εξελίξεις αλλά και για την πορεία κάθε πιστούχου της.

Η σχέση των τραπεζών με το χρήμα καθρεπτίζεται μέσα από τις βασικές λειτουργίες που εκτελεί:

➤ Εμπορεύεται χρήμα. Αυτό σημαίνει ότι παίρνει χρήμα καθώς πληρώνει τόκους στον εκάστοτε καταθέτη και το δίνει εισπράττοντας τόκους από τους πελάτες δανείων. Η διαφορά έγκειται στο ακαθάριστο κέρδος της τράπεζας.

➤ Μεταφέρει χρήμα. Οι πελάτες καταθέτουν χρήματα σε ένα μέρος και δίνουν εντολή να πληρωθούν σε κάποιο άλλο μέρος. Για την συγκεκριμένη υπηρεσία που προσφέρει η τράπεζα, εισπράττει προμήθεια.

➤ Μετατρέπει χρήμα. Η τράπεζες μπορούν να δώσουν στον πελάτη ξένα χαρτονομίσματα ή επιταγές σε συνάλλαγμα ίσου ποσού με αυτά που έδωσε ο ίδιος στο ταμείο. Πρόκειται για μετατροπή και μεταφορά χρημάτων.

➤ Εγγυάται χρήματα. Προκειμένου να εισπράξει κάποιος μια προκαταβολή από ένα έργο που θα παρέχει, χρειάζεται να δώσει κάποια εγγύηση ότι όντως το έργο θα πραγματοποιηθεί. Οι τράπεζες φέρουν αυτήν την ευθύνη και προσφέρουν την υπηρεσία τους έναντι κάποιας προμήθειας. Πάντα ελλοχεύει ο κίνδυνος το έργο να μην εκτελεστεί και η τράπεζα αναλαμβάνει την ευθύνη αυτήν την περίπτωση (Κορρές, χ.χ.).

2.6. Η Δύναμη του Χρήματος

Το χρήμα ως αντικείμενο αυτό που μπορούσε να κάνει ανέκαθεν ήταν η δυνατότητα εξαγοράς προϊόντων ή υπηρεσιών κι όχι να εξασφαλίσει το μέλλον των ανθρώπων. Παρόλα αυτά, είναι γεγονός ότι το χρήμα προσδίδει εξουσία, κύρος και έχει συνδεθεί ως μια εξωτερική δύναμη η οποία προστατεύει τον άνθρωπο, βοηθά στην επίτευξη των στόχων ή ακόμα βοηθά τον άνθρωπο να ανταπεξέλθει στην επιβίωσή του (Κακόγιαννος, 2013).

Το χρήμα θεωρείται ως η “αποζημίωση” και η “πληρωμή” για τις υπηρεσίες που δώσαμε ή δεχθήκαμε αλλά πολλές φορές του έχει δοθεί μια τέτοια δύναμη που ο άνθρωπος αξιολογεί τον εαυτό του και την ζωή του με βάση αυτό. Εδώ, οι κοινωνικές αξίες και οι κοινωνικές νόρμες διαδραματίζουν τον καθοριστικό ρόλο για την αξία που δίνεται στο χρήμα ανάλογα το κοινωνικοπολιτισμικό πλαίσιο στο οποίο υφίσταται (Κακόγιαννος, 2013).

Επιπλέον, παράγοντες όπως η οικογένεια, η εκπαίδευση και τα προσωπικά βιώματα του καθενός καθορίζουν την ιεράρχηση των αναγκών και κατά συνέπεια δημιουργούν και την αντίστοιχη σχέση με τον χρήμα. Ο τρόπος που το διαχειριζόμαστε και η αξία που του προσδίδουμε καταδεικνύει μια σημαντική πλευρά του εαυτού μας (https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_money_changes_the_way_you_think_and_feel).

Πολύ συχνά η οικονομική κατάσταση του εαυτού μας και κατ'επέκταση και των άλλων είναι το κριτήριο για να αξιολογηθούμε και να αξιολογήσουμε. Πολλές φορές, ορισμένοι άνθρωποι αισθάνονται μια ασφάλεια όταν αποταμιεύουν χρήματα ενώ ορισμένοι άλλοι χρησιμοποιούν το χρήμα ως μέσο αφοσίωσης και απόκτησης ισχύος απέναντι στους ανθρώπους με συνέπειες όπως την απληστία, την ματαιοδοξία και την εκμετάλλευση (https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_money_changes_the_way_you_think_and_feel).

Αναμφισβήτητα τα χρήματα αποτελούν ένα από τα βασικά εφόδια για μια άνετη ζωή και πολλές φορές είναι απαραίτητα για την καθημερινή επιβίωσή του ατόμου. Παρόλα αυτά, η συναισθηματική ισορροπία και οι υγιείς ανθρώπινες σχέσεις δεν στηρίζονται στα χρήματα αλλά σε άλλα πολύτιμα άυλα αγαθά όπως είναι η αγάπη, η συντροφικότητα, η επικοινωνία

(https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_money_changes_the_way_you_think_and_feel).

Με αυτόν τον τρόπο η σχέση που αποφασίζει να έχει ο καθένας με το χρήμα αντανακλά τη σχέση που έχει και με την ίδια την ζωή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΡΙΤΟ: ΨΗΦΙΑΚΟ ΧΡΗΜΑ

Το τρίτο κεφάλαιο εξετάζει την έννοια του ψηφιακού χρήματος. Ειδικότερα, προσεγγίζει εννοιολογικά τις ορισμένες μορφές των εναλλακτικών νομισμάτων ενώ ταυτόχρονα εστιάζει στην περίπτωση του ψηφιακού ευρώ ως περίπτωση μελέτης ψηφιακού νομίσματος στην Ευρώπη. Επίσης, το παρόν κεφάλαιο επιδιώκει να διερευνήσει τη σχέση μεταξύ τραπεζών και ηλεκτρονικού χρήματος αναλύοντας τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα της χρήσης του. Τέλος, το κεφάλαιο συζητά για το μέλλον του χρήματος και τον ρόλο του ψηφιακή εποχή.

3.1. Εναλλακτικά νομίσματα

Όταν αναφερόμαστε στην έννοια των εναλλακτικών νομισμάτων εννοούμε την εικονική αναπαράσταση μιας αξίας ή με άλλο λόγια ένα είδος ηλεκτρονικού χρήματος. Σε αντίθεση με τα συμβατικά χρήματα που έχουμε ήδη αναφέρει, τα ψηφιακά χρήματα δεν ελέγχονται από κάποια κεντρική τράπεζα ή κάποια χώρα αλλά αντίθετα απέχουν από κάθε είδους εποπτεία ή κατεύθυνση.

Αναλυτικότερα, τα ψηφιακά νομίσματα επειδή χρησιμοποιούν κρυπτογραφικές μεθόδους για την δημιουργία τους αλλά και την ασφάλεια των συναλλαγών, αποτελούν cryptocurrencies (κρυπτονομίσματα). Η διαδικασία μέσω της οποίας αναπαράγονται ονομάζεται mining η οποία σημαίνει “εξόρυξη”.

Οι ψηφιακές συναλλαγές καταγράφονται στο εκάστοτε δίκτυο του νομίσματος το οποίο ονομάζεται “block”. Το κάθε block δεν είναι ανεξάρτητο αλλά σχετίζεται με το προηγούμενο και το επόμενο του, δημιουργώντας μ αυτόν τον τρόπο την ονομαζόμενη αλυσίδα “blockchain”. Οι συμμετέχοντες ή αλλιώς miners είναι υποχρεωμένοι να διασφαλίσουν την εγκυρότητα και την αξιοπιστία των συναλλαγών τους. Πολύπλοκες μαθηματικές μέθοδοι και μια αλγόριθμική διαδικασία πραγματοποιούνται μέσω ειδικών προγραμμάτων για να σφραγίσουν την παραπάνω διαδικασία.

Το αρχικό και το πιο διαδεδομένο κρυπτονόμισμα θεωρείται το bitcoin ενώ στην συνέχεια τα τροποποιημένα και βελτιωμένα κρυπτονομίσματα που ακολούθησαν ονομάστηκαν altcoins.

Σήμερα, τα κρυπτονομίσματα φτάνουν τα 2095 και ένα από αυτά αποτελεί και το ψηφιακό ευρώ. Παρακάτω εξετάζονται ορισμένα από αυτά.

3.1.1 Bitcoin (BTC)

Το Bitcoin αποτέλεσε το πρώτο, ανεξάρτητο, χωρίς κεντρική αρχή και μη ελεγχόμενο δίκτυο πληρωμής, το οποίο εμφανίστηκε το 2009 από ένα άτομο ή μια ομάδα με το ψευδώνυμο Satoshi Nakamoto. Πρόκειται για ένα ψηφιακό νόμισμα, το οποίο μπορεί να μεταφερθεί εύκολα, γρήγορα, άμεσα και με ασφάλεια σε παγκόσμιο επίπεδο ενώ η χρήση του είναι καθολική. Το κάθε Bitcoin ως μικρότερη μονάδα έχει τα 100 εκατομμύρια satoshis ή sats και αποθηκεύεται στο ψηφιακό πορτοφόλι bitcoin το οποίο αντιστοιχεί με τον τραπεζικό λογαριασμό που υπάρχει στις τράπεζες για τα συμβατικά χρήματα. Εκεί αποθηκεύονται τα χρήματα ή επιτρέπονται οι συναλλαγές με άλλους λογαριασμούς που ονομάζονται διευθύνσεις το κάθε πορτοφόλι έχει το δικό του ιδιωτικό κλειδί που δίνει πρόσβαση στις συναλλαγές και γι αυτό θα πρέπει να τον γνωρίζει μόνο ο ιδιοκτήτης του. Οι συναλλαγές πραγματοποιούνται διαδικτυακά και ο κάθε χρήστης πρέπει να λύσει κάποιο σύνθετο μαθηματικό πρόβλημα του συστήματος bitcoin ώστε να εξορύξει Bitcoins. (<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/bitcoin/ti-einai-to-bitcoin/>).

Η τρέχουσα τιμή του Bitcoin είναι 24,194.10 € ενώ η τιμή του εξαρτάται από τη σωρευτική αγορά και πώληση εκατομμυρίων συμμετεχόντων παγκοσμίως ανά πάσα στιγμή (<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/bitcoin/ti-einai-to-bitcoin/>).



Εικόνα 6: Bitcoin

3.1.2. Litecoin (LTC)

Το Litecoin κυκλοφόρησε το 2011 και ήταν αποτέλεσμα προσπάθειας επέκτασης της βάσης των χρηστών των κρυπτονομισμάτων, με την αλλαγή του κώδικα του Bitcoin και χρησιμοποιώντας τον για την έναρξη διαφορετικών δικτύων. Το Litecoin, επιτρέπει την καθολική και άμεση πληρωμή χρηστών σ' ένα παγκόσμιο δίκτυο πληρωμών ανοιχτού κώδικα με μηδενικό κόστος. Παρ' όλες τις ομοιότητες με το Bitcoin, οι αλγόριθμοι που χρησιμοποιούνται για το Litecoin και την επικύρωση των μπλοκ είναι εντελώς διαφορετικοί (<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/litecoin/ti-einai-to-litecoin/>).

Το Litecoin αποσκοπεί έναν διαφορετικό στόχο σε σχέση με το Bitcoin: δεν επιδιώκει να είναι ο ανταγωνιστής του αλλά να λειτουργεί ως μια πιο γρήγορη και ελαφρύτερη έκδοση του. Είναι το ίδιο ασφαλές και μπορεί το δίκτυό του μπορεί να διαχειριστεί μεγαλύτερο όγκο συναλλαγών χάρη στην βελτιωμένη απόδοση αποθήκευσης (<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/litecoin/ti-einai-to-litecoin/>).

Οι συμμετέχοντες στην διαδικασία εξόρυξης μπορούν να αμειφθούν με 25 νέα Litecoins ανα block και το δίκτυό του είναι προσχεδιασμένο να παράγει 84.000.000 Litecoins. Η τρέχουσα τιμή του Litecoin είναι 72.83 € (<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/litecoin/ti-einai-to-litecoin/>).



Εικόνα 7: Litecoin

3.1.3. Auroracoin (AUR)

Το ηλεκτρονικό νόμισμα Auroracoin βγήκε σε κυκλοφορία το 2014 με παρόμοια χαρακτηριστικά του Litecoin. Ήταν αποτέλεσμα αντιμετώπισης των κρατικών περιορισμών του ισλανδικού νομίσματος που εμποδίζει την κυκλοφορία του εκτός της χώρας. Το Auroracoin έχει δικό του λειτουργικό σύστημα ασφαλείας για την εξασφάλιση των οικονομικών συναλλαγών ενώ προστατεύεται η ιδιωτικότητα εφόσον όλες οι καταχωρήσεις είναι ανώνυμες. Η αξία του καθορίζεται από την προσφορά και την ζήτηση και αυξάνεται όσο περισσότερο το χρησιμοποιούν οι άνθρωποι ως νόμισμα (<https://www.investopedia.com/terms/a/auroracoin.asp>).

3.1. 4. Ethereum (ETH)

Το Ether είναι ένα σπάνιο ψηφιακό νόμισμα το οποίο κυκλοφόρησε το 2015 μέσω της δημόσιας πλατφόρμας blockchain ανοιχτού κώδικα και η οποία στηρίζεται και πάλι σε μια προγραμματιστική λειτουργία συναλλαγών. Οι χρήστες πληρώνουν ένα πολύ μικρό κόστος με το δικό του ether προκειμένου να εκτελούνται οι εφαρμογές που αφορούν το Ethereum. Δεν έχει την αξία περιουσιακού στοιχείου ή μετοχής αλλά αντιμετωπίζεται ως «καύσιμο» ενώ επίσης δεν είναι ανταγωνιστικό του Bitcoin αλλά συμπληρωματικό αυτού (<https://ethereum.org/el/what-is-ethereum/>).



Εικόνα 8: Ether

3.1.5. Zcash (ZEC)

Τέλος του 2016 εμφανίστηκε το αποκεντρωμένο και ανοιχτού κώδικα νόμισμα, το Zcash. Οι χρήστες κι εδώ διατηρούν την ιδιωτικότητά τους και οι εξελιγμένοι μέθοδοι θωρακίζουν τις συναλλαγές τους. Παρέχει γρήγορη συναλλαγή για την αγορά προϊόντων και υπηρεσιών αλλά και για την ανταλλαγή άλλου είδους χρημάτων μεταξύ άλλων και του ευρώ (<https://kriptomat.io/gr/kryptomismata/zcash/ti-einai-to-zcash/>).



Εικόνα 9: Zcash

3.1.6. EOS (EOS)

Το 2017 εμφανίζεται το ψηφιακό νόμισμα EOS που δημιουργήθηκε από τον Dan Larimer και παρέχει μια πλατφόρμα όπου οι προγραμματιστές έχουν την δυνατότητα να δημιουργούν αποκεντρωμένες εφαρμογές. Το βασικό χαρακτηριστικό του συγκεκριμένου ψηφιακού νομίσματος είναι ότι δεν χρησιμοποιεί μηχανισμό εξόρυξης για την παραγωγή του ενώ οι παραγωγοί blocks δημιουργούν blocks και η ανταμοιβή τους είναι νομίσματα EOS σύμφωνα με τα ποσοστά παραγωγής τους. Το σύνθετο σύστημα κανόνων που περιλαμβάνει βασίζεται στην ιδέα ενός πιο δημοκρατικού δικτύου.



Εικόνα 10: EOS

3.2. Ψηφιακό Ευρώ

Τα τελευταία χρόνια η Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα προκειμένου να εδραιώσει τη θέση ενός ενιαίου νομίσματος στην παγκόσμια οικονομία εξετάζει την κυκλοφορία ενός ψηφιακού νομίσματος, του ψηφιακού ευρώ. Πρόκειται για ένα ψηφιακό μεν νόμισμα όχι όμως για κρυπτονόμισμα το οποίο θα κυκλοφορεί παράλληλα με τα μετρητά με ισοτιμία 1 προς 1 με αυτά (<https://www.in.gr/2023/04/27/economy/pos-tha-moiazei-kai-tha-leitourgei-psifiako-eyro/>).

Πρόκειται για ένα νέο, διαφορετικό και ψηφιακό είδος νομίσματος το οποίο διατηρεί την ανωνυμία των κατόχων του. Επίσης το ψηφιακό ευρώ χρησιμοποιεί τεχνολογία ασφαλείας κρυπτονομισμάτων χωρίς να είναι το ίδιο και ταυτόχρονα θα είναι φιλικό προς το περιβάλλον. Για να μπορεί κάποιος να το αποκτήσει θα πρέπει να ανοίξει ξεχωριστό λογαριασμό σε εμπορικές τράπεζες με τις οποίες συνεργάζεται και θα μπορεί να το έχει σε ψηφιακό πορτοφόλι (<https://www.in.gr/2023/04/27/economy/pos-tha-moiazei-kai-tha-leitourgei-psifiako-eyro/>).

Οι βασικές διαφορές με τα υπόλοιπα κρυπτονομίσματα είναι ότι α) το ψηφιακό ευρώ εκδίδεται από την κεντρική τράπεζα, β) ελέγχεται η νομισματική του κυκλοφορία, γ) ανταγωνίζεται με τα υπόλοιπα κρυπτονομίσματα, δ) έχει χαμηλό περιβαλλοντικό κόστος και ε) δεν παρέχει πλήρη ανωνυμία απλά διασφαλίζει το απόρρητο των ηλεκτρονικών πληρωμών

(<https://www.in.gr/2023/04/27/economy/pos-tha-moiazei-kai-tha-leitourgei-psifiako-eyro/>).

Βασική επιδίωξη της κυκλοφορίας του ψηφιακού ευρώ είναι να αποτελέσει μέσο συναλλαγής και όχι μέσο συσσώρευσης πλούτου. Επίσης το Ευρωσύστημα τονίζει ότι η κυκλοφορία του ψηφιακού ευρώ δεν θα πρέπει να λειτουργεί ανταγωνιστικά σε σχέση με το τραπεζικό σύστημα ενώ αντίστοιχα επιδιώκεται να διατηρηθεί ανάμεσα στα μέσα πληρωμών ένας πλουραλισμός συμπεριλαμβανομένων των μετρητών (<https://www.capital.gr/oikonomia/3682435/erxetai-to-portofoli-tou-psifiakou-euro-pos-tha-leitourgei/>).

Τέλος, το ψηφιακό ευρώ ως ψηφιακό μέσο πληρωμής θα είναι ασφαλές, απλό και γρήγορο ενώ οι πολίτες θα μπορούν να το χρησιμοποιούν για να πληρώνουν γύρω

από τη ζώνη του ευρώ χωρίς χρέωση
(https://www.ecb.europa.eu/paym/digital_euro/faqs/html/ecb.faq_digital_euro.el.html).

Το ψηφιακό ευρώ δεν έχει εκδοθεί ακόμη ενώ βρίσκεται στη φάση της σχεδίασής του προκειμένου να βρεθεί ο τρόπος που οι χρηματοπιστωτικοί ενδιαμέσοι φορείς θα μπορούσαν να παρέχουν υπηρεσίες προσκηνίου (front-end) βάσει ψηφιακού ευρώ

(https://www.ecb.europa.eu/paym/digital_euro/faqs/html/ecb.faq_digital_euro.el.html).

3.2.1. Οφέλη του ψηφιακού ευρώ

Σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Κεντρική Τράπεζα και την Κομισιόν, τα οφέλη του ψηφιακού ευρώ με την έκδοσή του είναι:

- Δίνει την δυνατότητα εύκολης επιλογής πληρωμής
- Συμβάλλει στην ενσωμάτωση και στην προσβασιμότητα
- Είναι ασφαλές για τις καθημερινές πληρωμές
- Είναι εύκολο στη χρήση του
- Στηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό στα πλαίσια της ευρωπαϊκής οικονομίας
- Συμβάλλει ενεργά στην καινοτομία αναφορικά με τις πληρωμές λιανικής
- Μπορεί να προσελκύσει περισσότερους πολίτες στο τραπεζικό σύστημα ιδίως αυτούς που δεν έχουν τα χρήματα για προϊόντα χρηματοοικονομικών υπηρεσιών

(<https://www.newmoney.gr/roh/agores/erchete-to-psifiako-evro-pia-tha-ine-ta-ofeli-tou/>).

3.2.2. Κίνδυνοι του Ψηφιακού Ευρώ

Πέρα όμως από τα οφέλη που θα έχει η έκδοση ενός ψηφιακού ευρωπαϊκού νομίσματος αλλά ταυτόχρονα εγκυμονεί και ορισμένους κινδύνους:

- Να ωθήσει τους πολίτες να πάρουν τα χρήματά τους από τους τραπεζικούς λογαριασμούς θέτοντας σε κίνδυνο τις αποταμιεύσεις τους αλλά και όλο το τραπεζικό σύστημα.
- Υπάρχει κίνδυνος ιδιωτικότητας εφόσον δεν διασφαλίζεται η ανωνυμία των συμμετεχόντων
- Κίνδυνος να αποτύχει ως μέσο συναλλαγής
(<https://www.kathimerini.gr/economy/562233871/to-psifiako-eyro-kryvei-kindynoys/>).

Αναφορικά με το τραπεζικό σύστημα επισημαίνονται ορισμένα μειονεκτήματα: εκτιμάται ότι το ψηφιακό ευρώ είναι πιστωτικά αρνητικό καθώς θα μπορούσε να αυξήσει το κόστος χρηματοδότησης των τραπεζών της ευρωζώνης. Επίσης, θα μειώνεται έσοδα που προέρχονται από τις προμήθειες με ζημία στα έσοδα των τραπεζών και θα ζημιώνει την κερδοφορία τους γενικότερα (<https://www.euro2day.gr/news/market/article/2089329/moodyskindynos-gia-tis-trapezes-to-psifiako-eyro.html>).

Τέλος, οι πελάτες των τραπεζών πιθανόν να προτιμούσαν το ψηφιακό ευρώ έναντι των καταθέσεων τους στους λογαριασμούς των εμπορικών τραπεζών ιδιαίτερα σε χώρες με αδύναμο τραπεζικό σύστημα με συνέπειες τον περιορισμό της χρηματοδότησης των τραπεζών και την αύξηση του κόστους δανεισμού (<https://www.euro2day.gr/news/market/article/2089329/moodyskindynos-gia-tis-trapezes-to-psifiako-eyro.html>).

3.3. Τράπεζες και Ψηφιακό Ευρώ

Το νομισματικό σύστημα χρησιμοποιεί ως σημείο αναφοράς το δημόσιο χρήμα. Το γεγονός αυτό αποτελεί τον λόγο που οι άνθρωποι εμπιστεύονται το ιδιωτικό χρήμα, το οποίο εκδίδεται από τις τράπεζες. Για παράδειγμα οι πληρωμές που πραγματοποιούνται την πιστωτική κάρτα κάποιου χαίρει εμπιστοσύνης καθώς είναι σίγουρο ότι το ποσό που αναγράφεται στην κάρτα θα μετατραπεί στο ίδιο ποσό χρήματος
κεντρικής
τράπεζας
(https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/html/digital_euro_central_bank_money.el.html)

Το ψηφιακό ευρώ επιδιώκει να συνδυάσει τα οφέλη που παρέχει το χρήμα κεντρικής τράπεζας με τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τα χρήματα και πραγματοποιούν τις πληρωμές τους. Τα ψηφιακά ευρώ με την εγγύηση και την υποστήριξη Ευρωπαϊκής Κεντρικής Τράπεζας θα δίνουν την δυνατότητα στους πελάτες να πραγματοποιούν τις πληρωμές τους ψηφιακά
(https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/html/digital_euro_central_bank_money.el.html).

Είναι αναμενόμενο να επηρεαστούν βασικοί κλάδοι όπως η χρηματοπιστωτική διαμεσολάβηση που πραγματοποιείται μέσω τραπεζών και για αυτό εξετάζεται ο τρόπος με τον οποίο οι χρηματοπιστωτικοί ενδιάμεσοι φορείς θα μπορούν να παρέχουν υπηρεσίες προσκηνίου με το ψηφιακό ευρώ
(https://www.imerisia.gr/oikonomia/70719_erhetai-psifiako-eyro-kai-allazei-ta-pantastis-pliromes-ta-ofeli-gia-noikokyria).

Τραπεζικοί παράγοντες επισημαίνουν την ανάγκη για χρήση ενός ψηφιακού νομίσματος καθώς οι αγορές και οι πληρωμές γίνονται ολοένα και περισσότερο με ηλεκτρονικό τρόπο και το ψηφιακό ευρώ αντιμετωπίζεται ως μια επιπλέον επιλογή για την διενέργεια πληρωμών με χρήμα κεντρικής τράπεζας. Ειδικότερα, η Τράπεζα Ελλάδος, υποστηρίζει ότι η εισαγωγή του ψηφιακού ευρώ αποτελεί στήριγμα για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και ταυτόχρονα βοηθά τις τράπεζες να ανταποκριθούν σε προτιμήσεις των πολιτών αναφορικά με τις πληρωμές
(https://www.imerisia.gr/oikonomia/70719_erhetai-psifiako-eyro-kai-allazei-ta-pantastis-pliromes-ta-ofeli-gia-noikokyria).

Επιπλέον, το ψηφιακό ευρώ θα μπορέσει να ενισχύσει την ανθεκτικότητα του νομίσματος έναντι μη ρυθμιζόμενων τεχνολογικών εξελίξεων στον τραπεζικό και τον χρηματοπιστωτικό κλάδο όπως για παράδειγμα τα κρυπτοστοιχεία τα οποία υποσκάπτουν την σταθερότητα της χρηματοπιστωτικής διαδικασίας (https://www.imerisia.gr/oikonomia/70719_erhetai-psifiako-eyro-kai-allazei-ta-panta-stis-pliromes-ta-ofeli-gia-noikokyria).

ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟ ΜΕΡΟΣ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

Το παρόν κεφάλαιο αναλύει την μεθοδολογία έρευνας της συγκεκριμένης εργασίας. Αναλυτικότερα, εξηγεί τον σκοπό της έρευνας και τα επιμέρους ερευνητικά ζητήματα που επιδιώκει να απαντήσει. Στη συνέχεια, εστιάζει στο ερευνητικό εργαλείο της παρούσας έρευνας και επεξηγεί τον λόγο για τον οποίο επιλέχθηκε ενώ παράλληλα αναλύει την δομή του. Το παρόν κεφάλαιο εστιάζει στο δείγμα της έρευνας και το είδος του ενώ τέλος γίνεται έλεγχος εγκυρότητας και αξιοπιστίας για να προχωρήσει η έρευνα σε ασφαλή συμπεράσματα.

4.1. Στόχος της έρευνας

Στόχος της παρούσας έρευνας και ταυτόχρονα αντικείμενο μελέτης της αποτελεί η διερεύνηση του ρόλου του ψηφιακού ευρώ αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών. Ειδικότερα, εξετάζονται οι απόψεις των τραπεζικών υπαλλήλων τόσο για την χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών όσο και για την χρήση του ψηφιακού ευρώ στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Η εργασία παράλληλα εξετάζει ορισμένα επιμέρους ερευνητικά ερωτήματα. Συγκεκριμένα:

- προσδιορίζει το κοινωνικοοικονομικό προφίλ των συμμετεχόντων στην έρευνα
- εξετάζει τον βαθμό χρήσης των ηλεκτρονικών υπηρεσιών από τους πελάτες των τραπεζών
- εξετάζει τον βαθμό ευκολίας και αποτελεσματικότητας των ηλεκτρονικών υπηρεσιών
- εξετάζει τον βαθμό επιρροής του ψηφιακού ευρώ στα πλαίσια του ψηφιακού μετασχηματισμού
- εξετάζει τον βαθμό αποτελεσματικότητας του ψηφιακού ευρώ στην Ευρωζώνη

4.2. Ερευνητικό εργαλείο

Την πιο συχνή και διαδεδομένη μέθοδο έρευνας αποτελεί το ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο είναι σε θέση να συλλέξει μια σειρά από πρωτογενή δεδομένα και για ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού και για το λόγο αυτό είναι συνήθως συνδεδεμένο με τις δημοσκοπήσεις αλλά και με διάφορες άλλες μορφές ερευνών (Σταθακόπουλος, 1997).

Εντούτοις, στην παρούσα έρευνα ως ερευνητικό εργαλείο έχει επιλεγθεί το ερωτηματολόγιο. Ειδικότερα, η έρευνα χρησιμοποιεί δομημένα ερωτηματολόγια κλειστού τύπου προκειμένου να συλλέξει τα δεδομένα που χρειάζεται και να προχωρήσει στην στατιστική τους ανάλυση.

Το ερωτηματολόγιο αποτελείται συνολικά από 21 ερωτήσεις οι οποίες είναι χωρισμένες σε 3 ενότητες. Συγκεκριμένα, η πρώτη ενότητα αποτελείται από τέσσερις ερωτήσεις οι οποίες διερευνούν τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος όπως για παράδειγμα το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση και τα έτη προϋπηρεσίας. Η δεύτερη ενότητα αποτελείται από επτά ερωτήσεις οι οποίες εστιάζουν αφενός στην εμπειρία που έχει ο πελάτης στα πλαίσια των ηλεκτρονικών υπηρεσιών που χρησιμοποιούν οι τράπεζες και αφετέρου στην χρήση των ηλεκτρονικών υπηρεσιών αναφορικά με την ευκολία και την αποτελεσματικότητά τους γενικότερα. Τέλος, η τρίτη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζει τον ρόλο του ψηφιακού ευρώ σε σχέση με την χρηστικότητά του και τον ρόλο του μέσα στην Ευρωζώνη και τις ευρωπαϊκές συναλλαγές.

Το ερωτηματολόγιο συντάχθηκε με ηλεκτρονικό τρόπο με την χρήση της φόρμας GoogleForms όπως επίσης και διανεμήθηκε ηλεκτρονικά με την χρήση του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

Τα δεδομένα του ερωτηματολογίου συλλέχθηκαν ηλεκτρονικά, ταξινομήθηκαν και κωδικοποιήθηκαν με την βοήθεια του προγράμματος WindowsExcel 2010 ενώ επεξεργάστηκαν και αναλύθηκαν με την βοήθεια του στατιστικού πακέτου Jasp 0.16.3.

Η μέτρηση των ερωτήσεων γίνεται με τρεις τρόπους:

με κλίμακα τριών σημείων όπου

- ✓ 1=πολύ
- ✓ 2=μέτρια
- ✓ 3= καθόλου

με κλίμακα διαβάθμισης 5 σημείων όπου

- ✓ 1= Διαφωνώ Απόλυτα
- ✓ 2=Διαφωνώ
- ✓ 3=Ούτε Διαφωνώ/ούτε Συμφωνώ
- ✓ 4=Συμφωνώ
- ✓ 5= Συμφωνώ Απόλυτα

με διχοτομικές απαντήσεις δυο σημείων όπου

- ✓ 1=Ναι
- ✓ 2=Όχι

4.3. Δείγμα

Το δείγμα της έρευνας αποτέλεσαν 133 (n=133) εργαζόμενοι τραπεζικοί υπάλληλοι διαφόρων τραπεζών στην Κ. Μακεδονία και ειδικότερα στις πόλεις των Σερρών και της Θεσσαλονίκης. Οι συμμετέχοντες στην έρευνα εξυπηρέτησαν τους γενικούς και τους ειδικούς σκοπούς της παρούσας μελέτης.

Το δείγμα είναι δείγμα ευκολίας καθώς η ερευνήτρια απέστειλε το ερωτηματολόγιο σε ομάδες εργαζομένων σε Τράπεζες και είχε πρόσβαση σε αυτές καθώς η ίδια είναι τραπεζικός υπάλληλος.

Η βασική προϋπόθεση για την συμπλήρωση του ερωτηματολογίου από κάποιον υπήρξε μόνο το να εργάζεται σε τράπεζα-όποια κι αν είναι αυτή- και ανεξαρτήτου θέσης που μπορεί να κατέχει.

4.4. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία

Στις Κοινωνικές Επιστήμες η διαδικασία της στατιστικής μέτρησης δεν είναι εύκολη και ο ερευνητής οφείλει να πετύχει αξιόπιστες απαντήσεις για αυτό το οποίο καλείται να μετρήσει στην έρευνά του. Επομένως αποτελεί καίριο ζήτημα να εξασφαλίσει την σταθερότητα της εγκυρότητας και της αξιοπιστία της έρευνάς του.

Η εγκυρότητα της έρευνας εξετάζει την πραγματική σχέση μεταξύ των δεικτών και της έννοιας που μελετά ενώ η αξιοπιστία αφορά την συνέπεια της επαναληπτικής χρήσης του ερευνητικού εργαλείου που χρησιμοποιεί (Babbie, 2011).

Η αξιοπιστία της συγκεκριμένης έρευνας επιβεβαιώνεται με τον δείκτη α του AlphaCronbach, με βάση τον οποίο οι τιμές που είναι μεγαλύτερες του 0,7 ή 0,8 θεωρούνται ικανοποιητικές και αποδεκτές για την συνέχεια της εκάστοτε έρευνας (Zikmundetal., 2011). Ο συγκεκριμένος δείκτης στην παρούσα έρευνα μετρήθηκε και προέκυψε με βαθμό αξιοπιστίας πάνω από 70% και γι αυτό οι ερωτήσεις δεν απορρίφθηκαν. Η μέτρησή του πραγματοποιήθηκε με την βοήθεια του Jasp0.16.3.

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.800
95% CI lower bound	0.764
95% CI upper bound	0.832

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ : ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

Το πέμπτο και τελευταίο κεφάλαιο της έρευνας περιλαμβάνει την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας. σε πρώτο επίπεδο παρουσιάζονται τα δημογραφικά στοιχεία των συμμετεχόντων τα οποία δημιουργούν και το αντίστοιχο προφίλ του δείγματος. Επίσης, παρουσιάζονται οι απόψεις των τραπεζικών υπαλλήλων τον ψηφιακό μετασχηματισμό και το ψηφιακό ευρώ. Τέλος, πραγματοποιούνται ορισμένες συσχετίσεις προκειμένου να εξεταστούν τυχόν σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών. Η ανάλυση στηρίζεται τόσο σε πίνακα ποσοστών όσο και σε γραφήματα

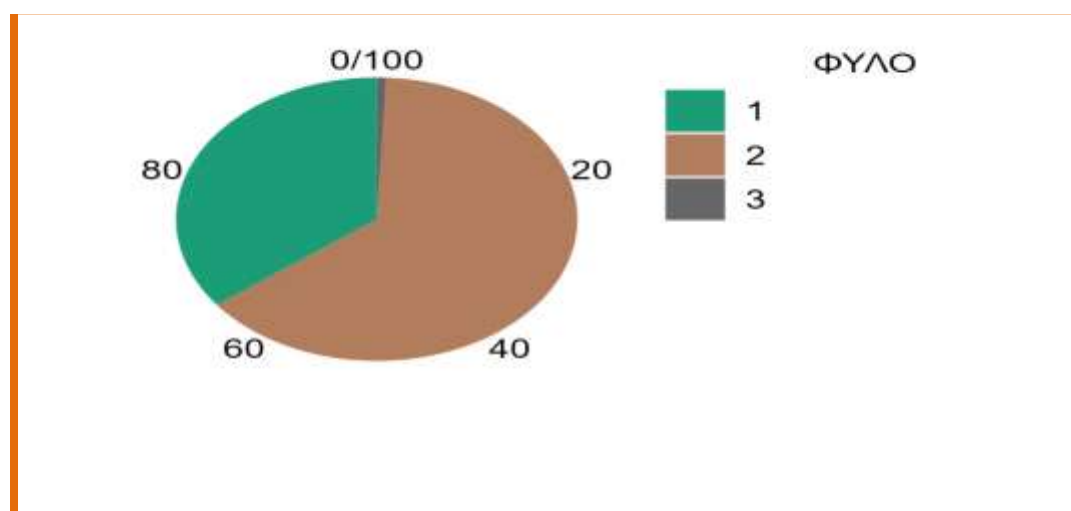
5.1. Ανάλυση δημογραφικών δεδομένων

1. ΦΥΛΟ

Την συντριπτική πλειοψηφία αποτελούν γυναίκες με ποσοστό περίπου 64% έναντι των ανδρών οι οποίοι αντιστοιχούν στο 35%. Στην παρούσα έρευνα ένας συμμετέχοντας δήλωσε ως επιλογή φύλου «άλλο».

Όπου: 1= Άνδρας, 2=Γυναίκα

ΦΥΛΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	47	35.338	35.338	35.338
2	85	63.910	63.910	99.248
3	1	0.752	0.752	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		



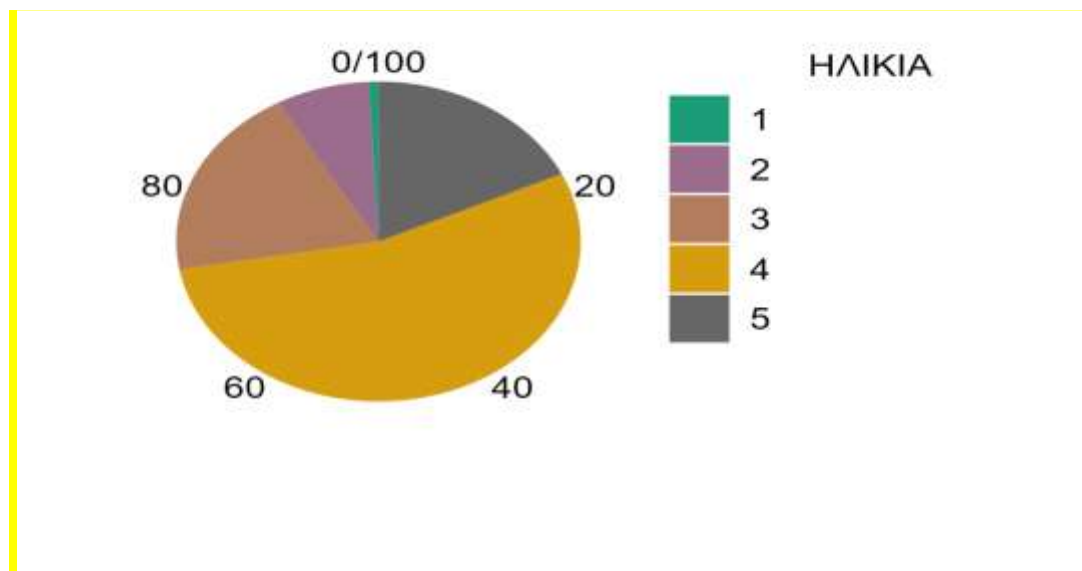
2. ΗΛΙΚΙΑ

Τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος έδειξαν ότι οι περισσότεροι συμμετέχοντες ηλικιακά βρίσκονται ανάμεσα στην δεκαετία 41 έως 50 ετών με ποσοστό 54% ενώ ακολουθούν αυτοί που είναι μεταξύ 31 με 40 έτη με ποσοστό 19,5%. Επίσης το 18% του δείγματος είναι πάνω από 50 χρονών.

Όπου: 1=<20 ΕΤΩΝ, 2=21-30 ΕΤΩΝ, 3=31-40 ΕΤΩΝ, 4=41-50 ΕΤΩΝ, 5=>50 ΕΤΩΝ

ΗΛΙΚΙΑ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.752	0.752	0.752
2	10	7.519	7.519	8.271
3	26	19.549	19.549	27.820
4	72	54.135	54.135	81.955
5	24	18.045	18.045	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Pie charts :ΗΛΙΚΙΑ



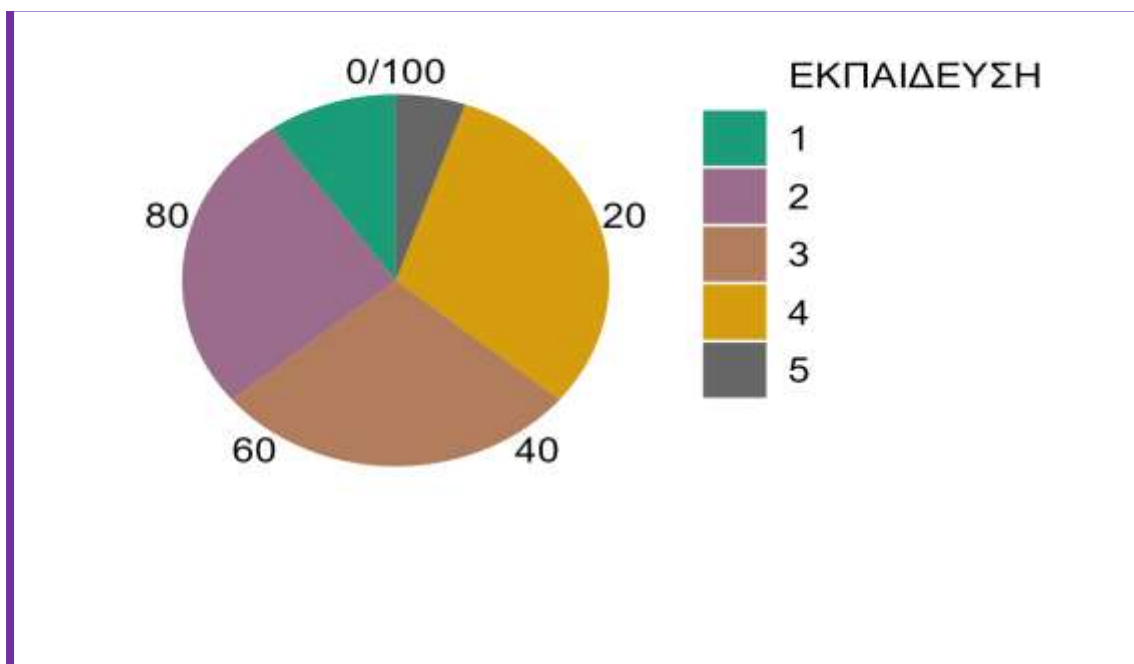
3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

Αναφορικά με το εκπαιδευτικό επίπεδο των ερωτώμενων φαίνεται ότι η πλειοψηφία (30,8%) είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού ενώ με 27,8% οι συμμετέχοντες δηλώνουν ότι είναι πτυχιούχοι ΤΕΙ ενώ με μικρή διαφορά (26,3%) δηλώνουν ότι είναι κάτοχοι ΑΕΙ. Παρόλα αυτά, 7 άτομα από τα 133 δηλώνουν ότι έχουν διδακτορικό τίτλο αλλά και 13 από τα 133 άτομα δηλώνουν ότι έχουν τελειώσει την βασική εκπαίδευση.

Όπου: 1= βασική εκπαίδευση (Γυμνάσιο/Λύκειο), 2= πτυχιούχος ΑΕΙ, 3= πτυχιούχος ΑΤΕΙ, 4= κάτοχος μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών 5= κάτοχος

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	9.774	9.774	9.774
2	35	26.316	26.316	36.090
3	37	27.820	27.820	63.910
4	41	30.827	30.827	94.737
5	7	5.263	5.263	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Pie charts :ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



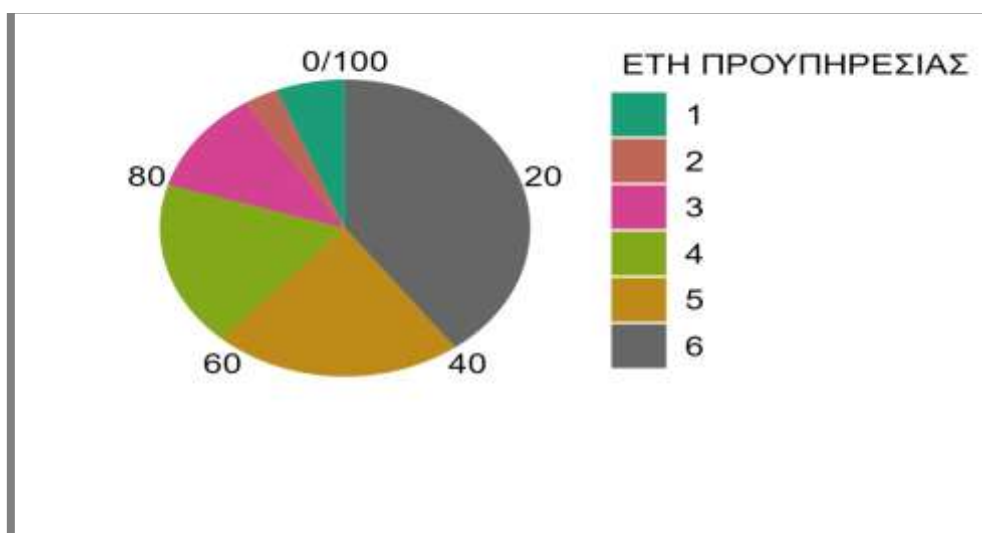
4. ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ

Η τελευταία ερώτηση των δημογραφικών στοιχείων αφορά τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων σε τράπεζα και φαίνεται ότι οι 53 από τους 133 (39,8%) δηλώνουν ότι έχουν περισσότερα από 20 χρόνια προϋπηρεσίας. Επίσης υψηλό ποσοστό (21,8%) εμφανίζεται να έχει από 16 έως 20 χρόνια προϋπηρεσία ενώ ακολουθούν αυτοί που έχουν από 11 έως 15 χρόνια. Οι 15 ερωτώμενοι από τους 133 έχουν 6 έως 10 χρόνια και σε μικρότερα ποσοστά εμφανίζονται αυτοί που έχουν 1 έως 5 χρόνια (3%) και με λιγότερο από ένα έτος προϋπηρεσία αντιστοιχεί το 6% του δείγματος. Τα αποτελέσματα έχουν μια λογική κατεύθυνση σε σχέση με την ηλικία των συμμετεχόντων και είναι «πραγματικά».

Όπου: 1= <1 ΕΤΟΣ, 2=1-5 ΕΤΗ, 3=6-10 ΕΤΗ, 4=11-15 ΕΤΗ, 5=16-20 ΕΤΗ, 6=>20 ΕΤΗ

ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	6.015	6.015	6.015
2	4	3.008	3.008	9.023
3	15	11.278	11.278	20.301
4	24	18.045	18.045	38.346
5	29	21.805	21.805	60.150
6	53	39.850	39.850	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Pie charts : ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ



5.2. Παρουσίαση των ερευνητικών ευρημάτων

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

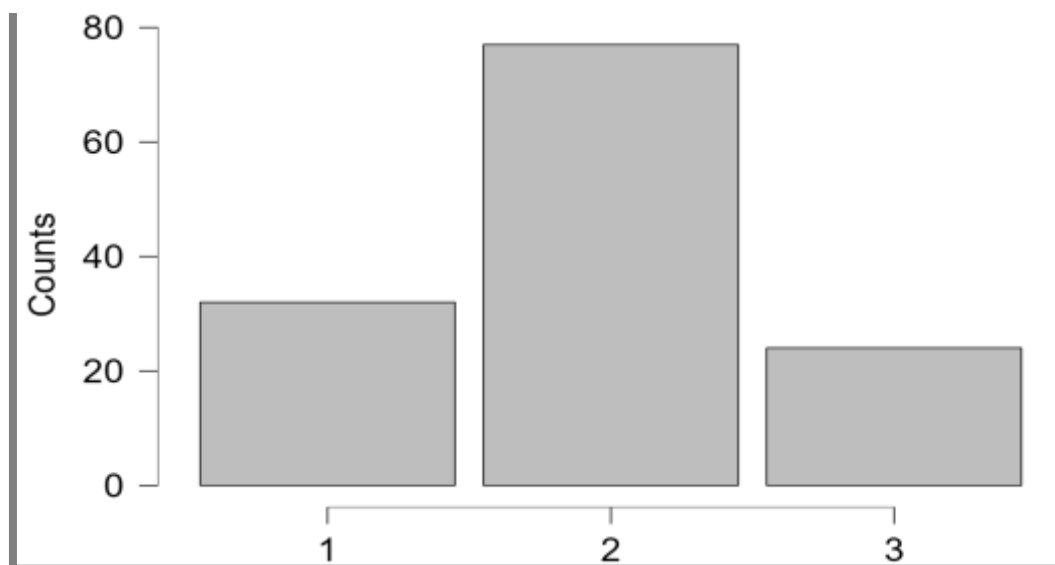
1. ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΜΕΣΩ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (FACEBOOK/LINKENDIN)

Η πρώτη ερώτηση από το πρώτο μέρος του ερωτηματολογίου αναφορικά με τον ψηφιακό μετασχηματισμό, οι ερωτώμενοι δηλώνουν ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα προϊόντα της τράπεζας μέσα από τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης σε μέτριο βαθμό με ποσοστό 57,8%. Οι 32 ερωτώμενοι πιστεύουν ότι οι πελάτες ενημερώνονται «πολύ» αλλά και 24 από αυτούς δηλώνουν «καθόλου».

Όπου 1= Πολύ, 2=Μέτρια, 3= Καθόλου

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΘΕΩΡΕΙΤΕ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	32	24.060	24.060	24.060
2	77	57.895	57.895	81.955
3	24	18.045	18.045	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



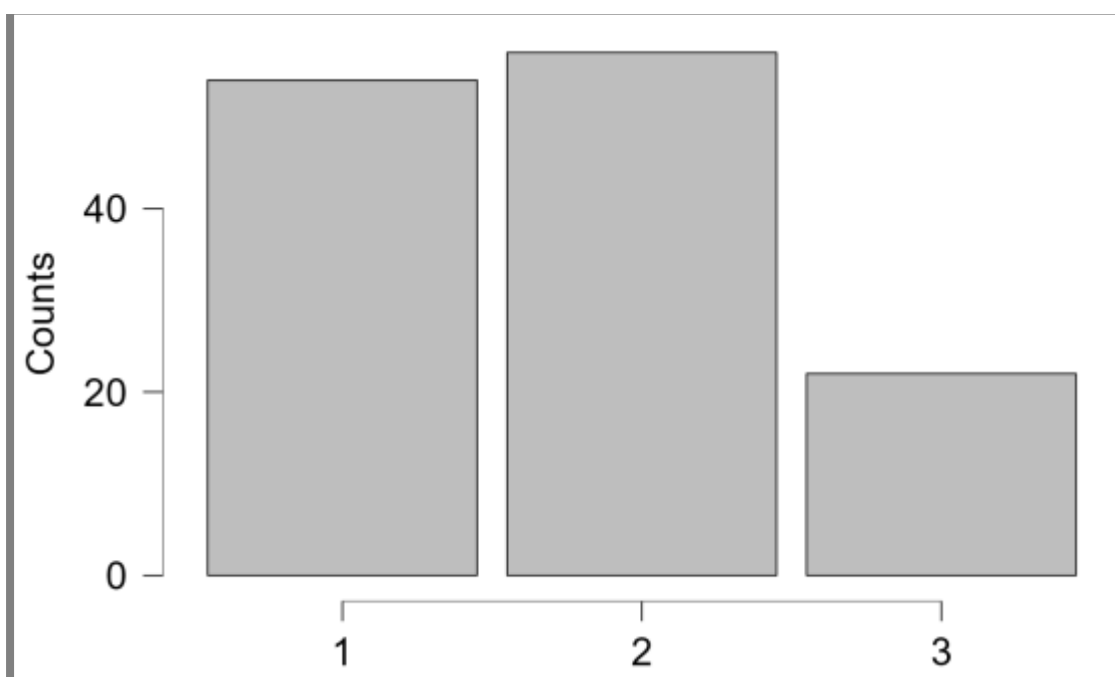
2. ΠΟΣΟ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΤΗΝ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥΣ

Το δείγμα της έρευνας θεωρεί «μέτρια» απαραίτητη την φυσική παρουσία των πελατών για τις συναλλαγές τους με ποσοστό 42,8% ενώ ακολουθούν με μικρή διαφορά αυτοί που πιστεύουν «πολύ» με 40% . Τέλος, το 16,5% δηλώνει «καθόλου» απαραίτητη την φυσική παρουσία των πελατών.

Όπου 1= Πολύ, 2=Μέτρια, 3= Καθόλου

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΣΗ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΤΗΝ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	54	40.602	40.602	40.602
2	57	42.857	42.857	83.459
3	22	16.541	16.541	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



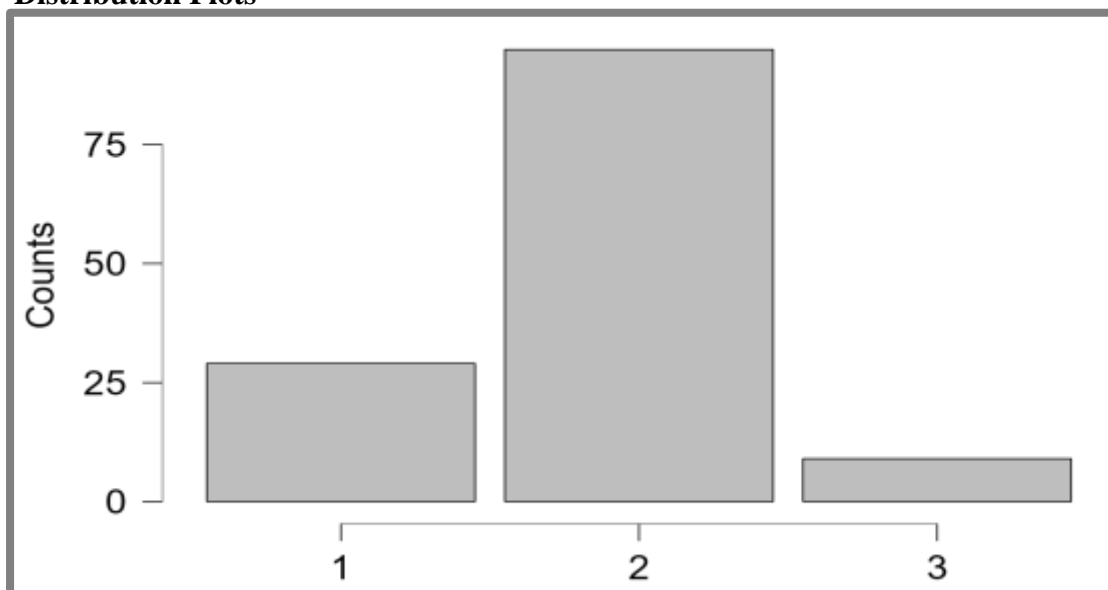
3. ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ WEB BANKING ΚΑΙ MOBILE BANKING

Η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος στην παρούσα ερώτηση δηλώνει «μέτρια» με ποσοστό 71,4% ενώ το 21,8% θεωρεί ότι οι πελάτες είναι «πολύ» εξοικειωμένοι με την τεχνολογία για τις συναλλαγές τους. Παρόλα αυτά, 9 άτομα πιστεύουν ότι οι πελάτες δεν είναι εξοικειωμένοι «καθόλου».

Όπου 1= Πολύ, 2=Μέτρια, 3= Καθόλου

ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ WEB BANKING ΚΑΙ MOBILE BANKING				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	29	21.805	21.805	21.805
2	95	71.429	71.429	93.233
3	9	6.767	6.767	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.00	0	

Distribution Plots

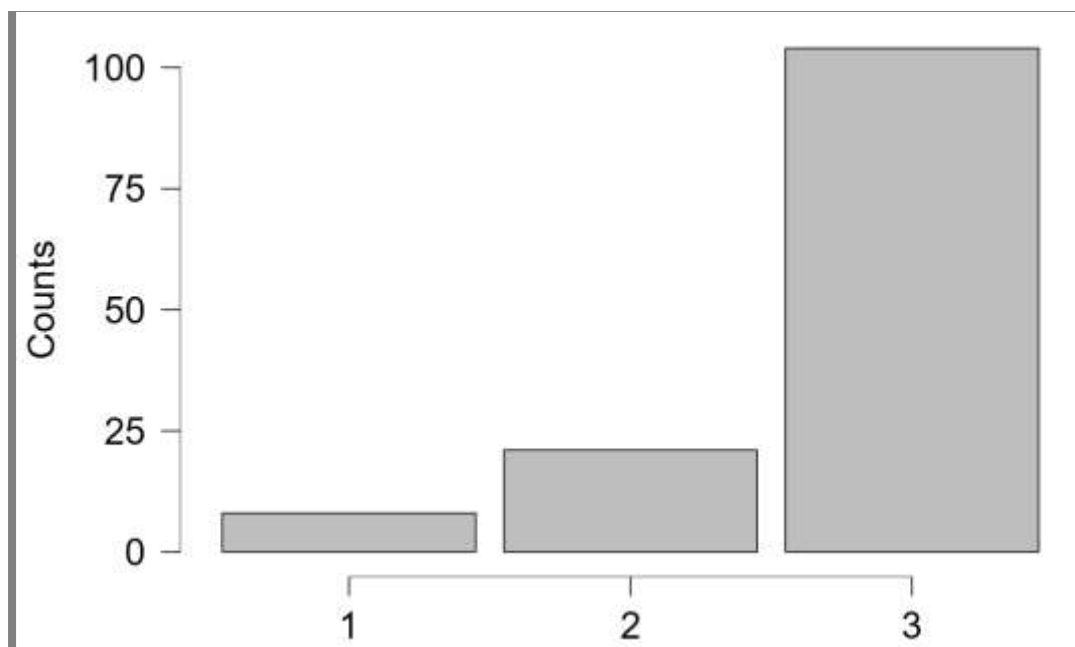


4. ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ ΜΕ ΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ

Η ερώτηση εστιάζει στους ανθρώπους της τρίτης ηλικίας. Η συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων θεωρεί ότι είναι «καθόλου» εξοικειωμένοι με τον τραπεζικό μετασχηματισμό. Επίσης «μέτρια» εξοικειωμένοι απαντούν ότι είναι οι άνθρωποι της τρίτης ηλικίας σε ποσοστό 15,7% ενώ μόλις 8 άτομα πιστεύουν ότι είναι «πολύ» εξοικειωμένοι.

EMΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΑΝΘΡΩΠΟΙ ΤΗΣ ΤΡΙΤΗΣ ΗΛΙΚΙΑΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	8	6.015	6.015	6.015
2	21	15.789	15.789	21.805
3	104	78.195	78.195	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ

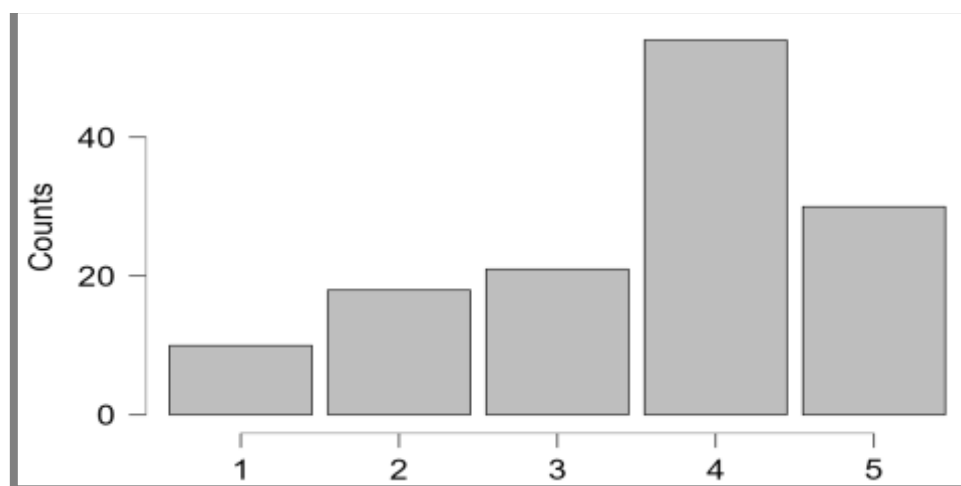
5. ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Στη συνέχεια του ερωτηματολογίου οι ερωτήσεις αφορούν το τι προσφέρουν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες. Έτσι, αναφορικά με το κόστος συναλλαγής οι 54 ερωτώμενοι από τους 133 (40,6%) συμφωνούν ότι προφέρουν μειωμένο κόστος ενώ οι 30 (22,5%) συμφωνούν απόλυτα με αυτό. Από την άλλη, μικρότερο εμφανίζεται το ποσοστό διαφωνίας με 28 άτομα να διαφωνούν είτε να διαφωνούν απόλυτα 21%). Παρόλα αυτά, 21 άτομα έχουν ουδέτερη άποψη και δηλώνουν «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» με ποσοστό 15,7%.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ[ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ]		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1		10	7.519	7.519	7.519
2		18	13.534	13.534	21.053
3		21	15.789	15.789	36.842
4		54	40.602	40.602	77.444
5		30	22.556	22.556	100.000
Missing		0	0.000		
Total		133	100.000		

Distribution Plots



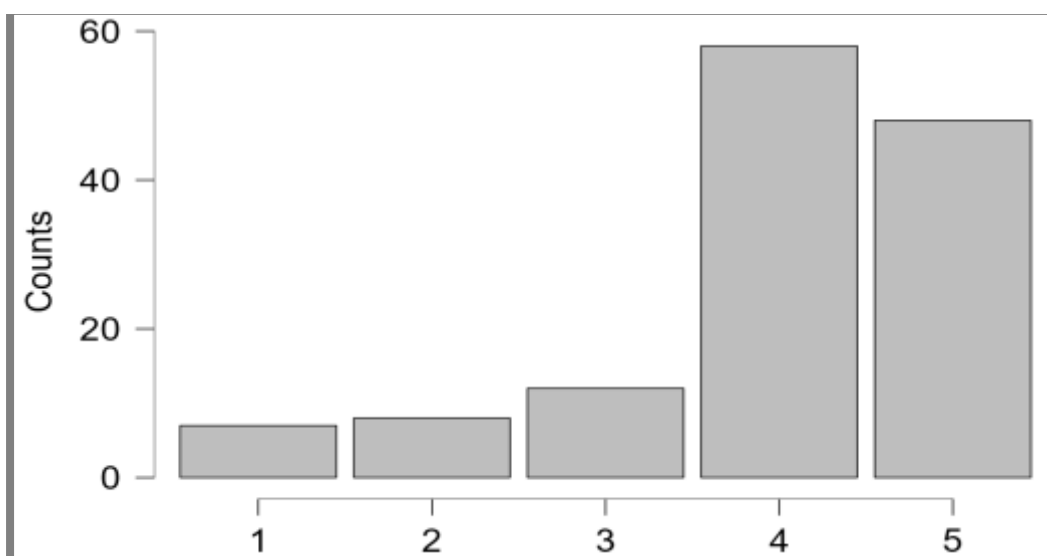
6. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ

Οι ερωτώμενοι με ποσοστό 79,6% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με την ταχύτητα διεκπεραίωσης και τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες ενώ πολύ μικρότερο είναι το ποσοστό (11,2%) το οποίο διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα με την παραπάνω άποψη. Υπάρχει και ένα μικρό επίσης ποσοστό (9%) το οποίο ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ[ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	7	5.263	5.263	5.263
2	8	6.015	6.015	11.278
3	12	9.023	9.023	20.301
4	58	43.609	43.609	63.910
5	48	36.090	36.090	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



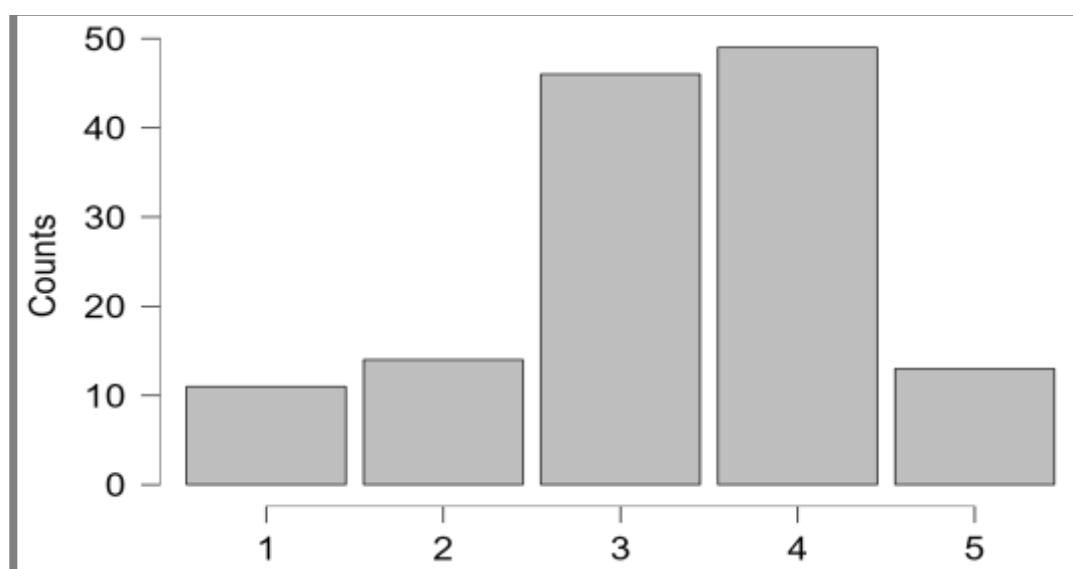
7. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

Εξίσου υψηλό εμφανίζονται το ποσοστό που συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα (46%) ότι οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες προσφέρουν ασφάλεια στις συναλλαγές ενώ το ποσοστό που διαφωνεί είναι μικρότερο (18,7%). Στην παρούσα ερώτηση υψηλό φαίνεται να είναι το ποσοστό το οποίο διατηρεί μια ουδέτερη στάση και ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί (34,5%).

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ[ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ]	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	11	8.271	8.271	8.271
2	14	10.526	10.526	18.797
3	46	34.586	34.586	53.383
4	49	36.842	36.842	90.226
5	13	9.774	9.774	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.00	0	

Distribution Plots



ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ :

8. ΕΙΝΑΙ ΓΡΗΓΟΡΟ ΜΕΣΟ

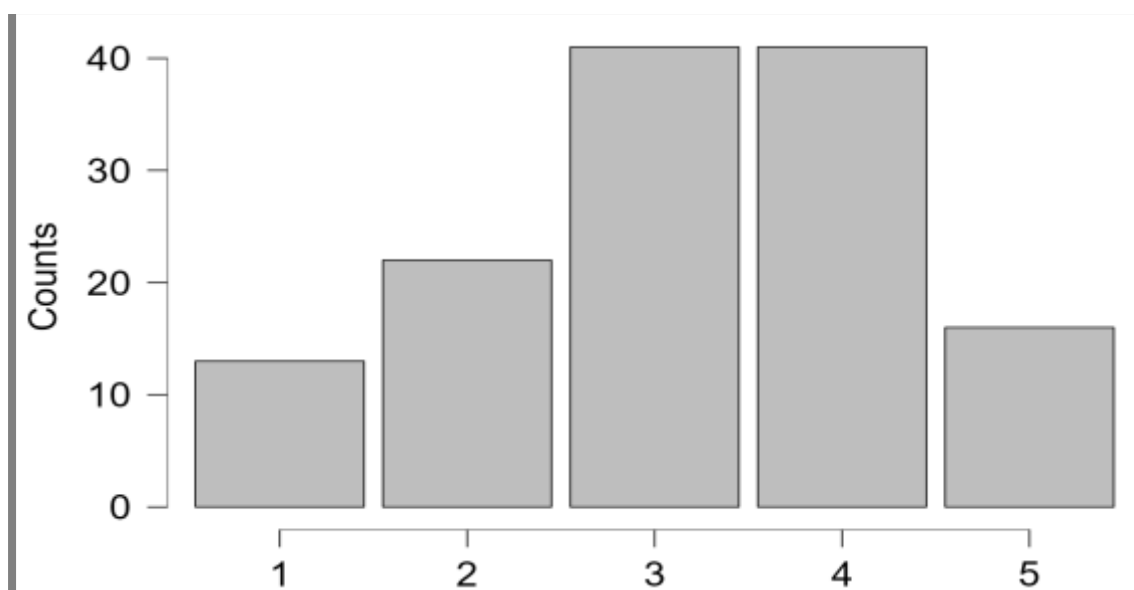
Η πλειοψηφία φαίνεται ότι θεωρεί το ψηφιακό ευρώ ένα γρήγορο μέσο με συνολικό ποσοστό 42,8% σε αντίθεση με αυτούς που διαφωνούν με συνολικό ποσοστό 39%. Παρόλα αυτά, υψηλό είναι το ποσοστό το οποίο ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί, 30,8% το οποίο υποδηλώνει μια ουδέτερη στάση πιθανόν γιατί δεν γνωρίζει τον τρόπο λειτουργίας του ψηφιακού ευρώ.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

Frequencies for ΤΟΨΗΦΙΑΚΟΕΥΡΩ

ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	13	9.774	9.774	9.774
2	22	16.541	16.541	26.316
3	41	30.827	30.827	57.143
4	41	30.827	30.827	87.970
5	16	12.030	12.030	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



9. ΕΙΝΑΙ ΑΣΦΑΛΕΣ ΜΕΣΟ

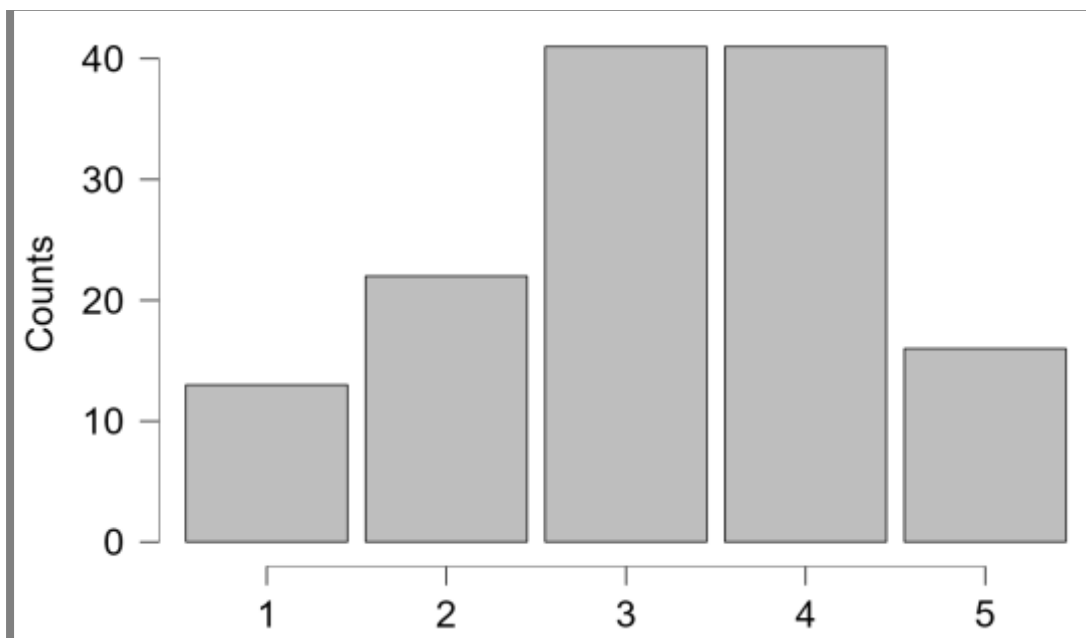
Το δείγμα θεωρεί το ψηφιακό ευρώ ένα ασφαλές μέσο με ποσοστό 28,5% ενώ το 36% θεωρεί ότι δεν είναι ασφαλές. στο ίδιο ποσοστό (35%) κυμαίνεται και η άποψη «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ».

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

Frequencies for

ΤΟΥΨΗΦΙΑΚΟΕΥΡΩΠΙΣΤΕΥΕΤΕΟΤΙ ΕΙ 1 ΑΣΦΑΛΕΣ ΜΕΣΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	21	15.789	15.789	15.789
2	27	20.301	20.301	36.090
3	47	35.338	35.338	71.429
4	32	24.060	24.060	95.489
5	6	4.511	4.511	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.00		

Distribution Plots



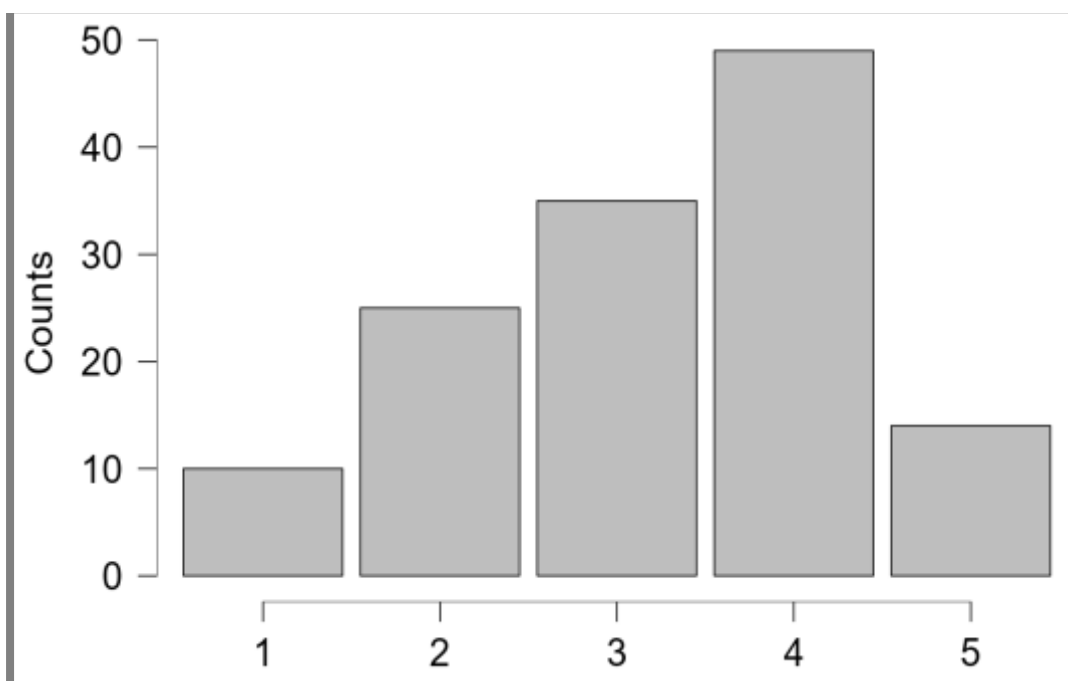
10. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ

Το πόσο εύκολο είναι στη χρήση το πιστεύει το 47% του δείγματος ενώ διαφωνεί με αυτήν την άποψη περίπου το 26%. Τα υπόλοιπα 26% ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΤΟΥΨΗΦΙΑΚΟΕΥΡΩΠΙΣΤΕΥΕΤΕΟΤΙ[ΕΙ1 ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	7.519	7.519	7.519
2	25	18.797	18.797	26.316
3	35	26.316	26.316	52.632
4	49	36.842	36.842	89.474
5	14	10.526	10.526	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



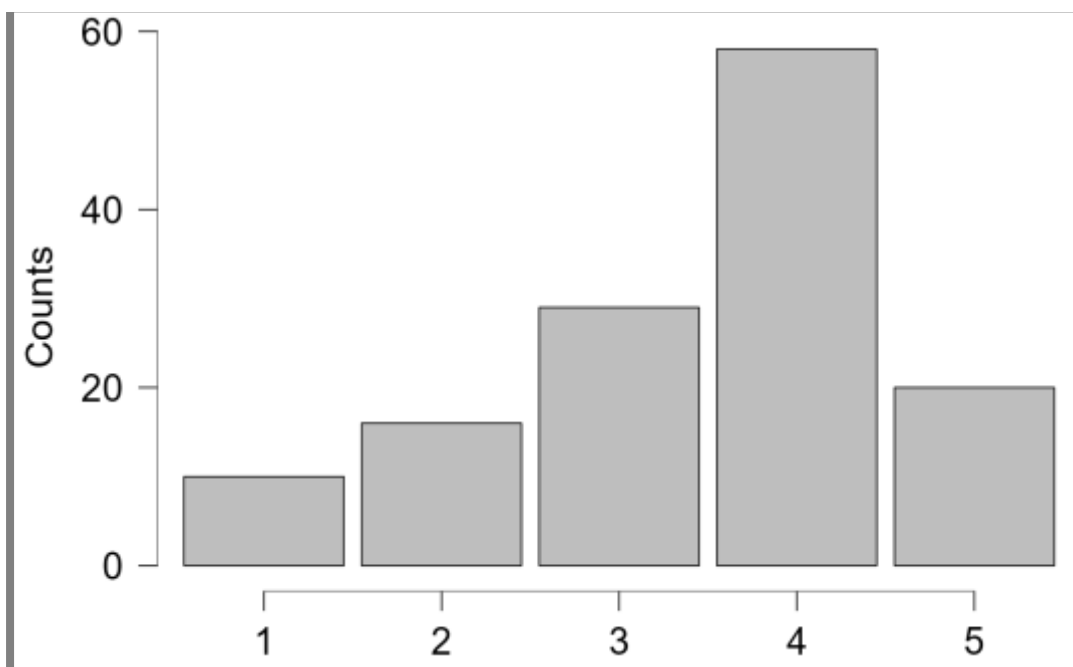
11. ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ

Πάνω από το 50% του δείγματος, συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με το ότι το ψηφιακό ευρώ στηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών ενώ το 19,5% πιστεύει ότι δεν τον στηρίζει. Αξιοσημείωτο είναι ότι εμφανίζεται ένα 21,8% το οποίο φαίνεται να μην έχει ξεκάθαρη άποψη στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	10	7.519	7.519	7.519
2	16	12.030	12.030	19.549
3	29	21.805	21.805	41.353
4	58	43.609	43.609	84.962
5	20	15.038	15.038	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



12. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ

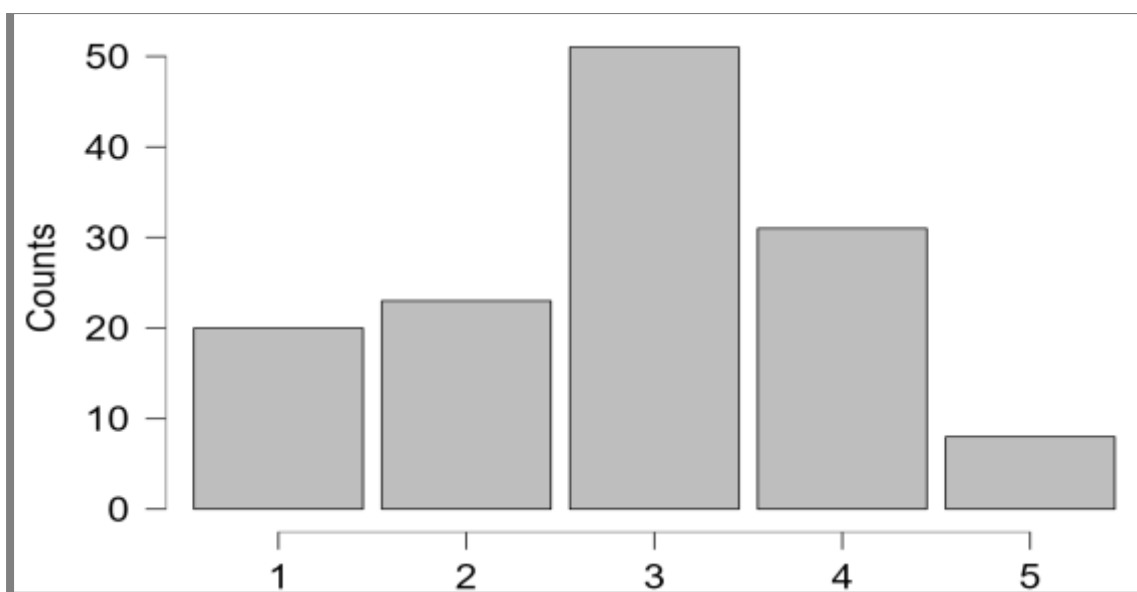
Το υψηλότερο ποσοστό του δείγματος φαίνεται να διατηρεί ουδέτερη στάση στην συγκεκριμένη δήλωση (38,3%). Το υπόλοιπο δείγμα είναι ισόποσο μοιρασμένο με το 29,3% να συμφωνεί ή να συμφωνεί απόλυτα και το 32% να διαφωνεί ή να διαφωνεί απόλυτα.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

Frequencies for ΤΟΨΗΦΙΑΚΟΕΥΡΩΠΙΣΤΕΥΕΤΕΟΤΙ[ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ]

ΤΟΨΗΦΙΑΚΟΕΥΡΩΠΙΣΤΕΥΕΤΕΟΤΙ[ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ]	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	20	15.038	15.038	15.038
2	23	17.293	17.293	32.331
3	51	38.346	38.346	70.677
4	31	23.308	23.308	93.985
5	8	6.015	6.015	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



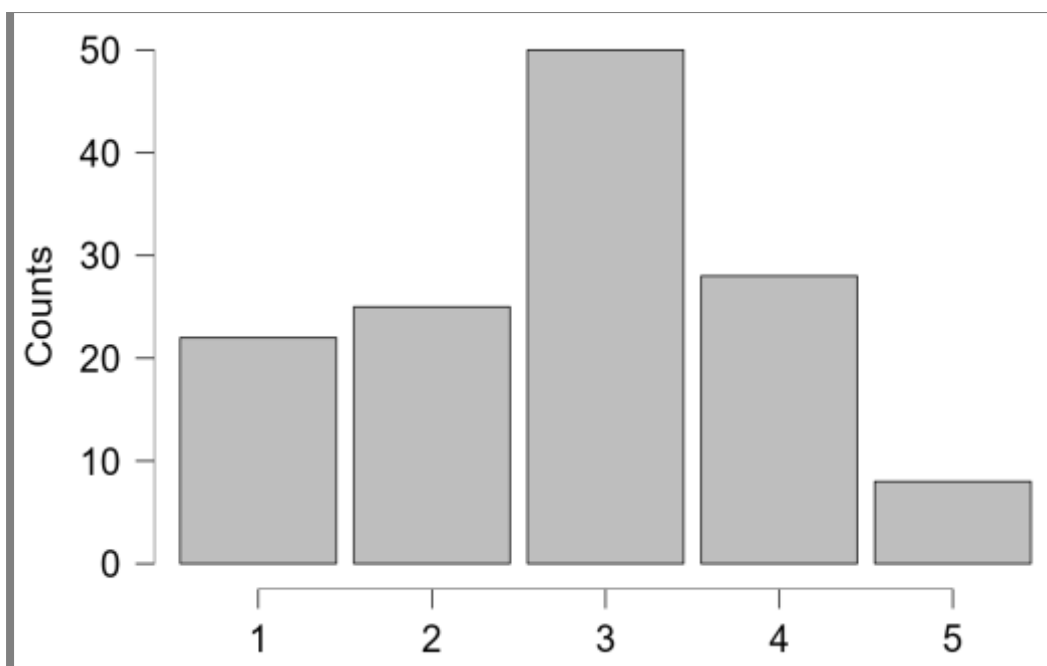
13. ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ

Το αν το ψηφιακό ευρώ προσφέρει εμπιστοσύνη στις συναλλαγές, οι ερωτώμενοι υποστηρίζουν θετικά με ποσοστό συνολικής συμφωνίας 27% ενώ με ποσοστό συνολικής διαφωνίας με ποσοστό 35%. Υψηλό συνεχίζει να είναι το ποσοστό που ούτε συμφωνεί ούτε διαφωνεί.

Όπου: 1= Διαφωνώ απόλυτα, 2= Διαφωνώ, 3=Ούτε διαφωνώ /ούτε συμφωνώ 4= Συμφωνώ, 5= Συμφωνώ απόλυτα

ΤΟΥ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	22	16.541	16.541	16.541
2	25	18.797	18.797	35.338
3	50	37.594	37.594	72.932
4	28	21.053	21.053	93.985
5	8	6.015	6.015	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ ΚΑΙ ΧΡΗΣΗ

Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ:

14. ΘΑ ΕΝΙΣΧΥΕ ΤΗΝ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗ ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΖΩΝΗΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩ

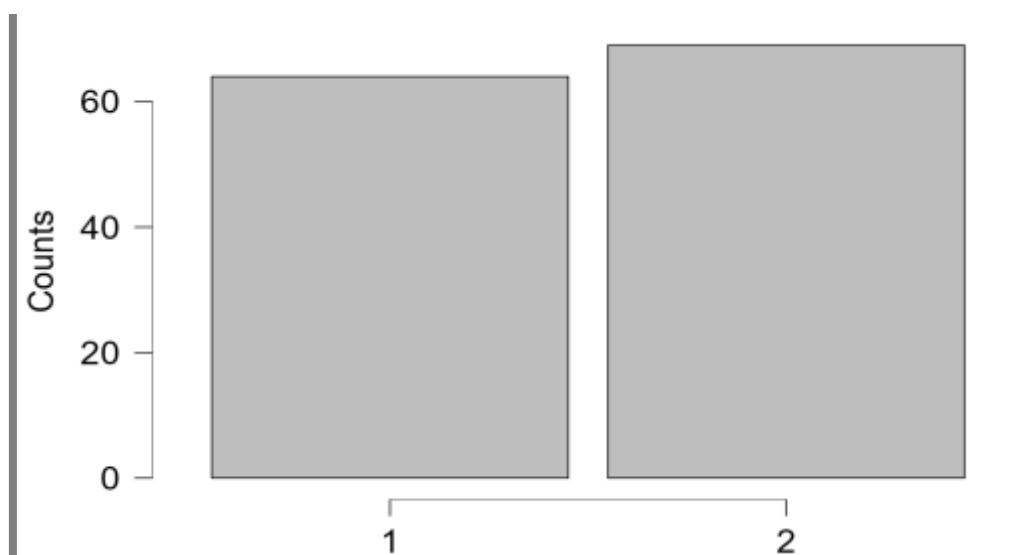
Όπου 1= Ναι, 2= Όχι

Αναφορικά με την χρήση του ψηφιακού ευρώ και το αν θα ενίσχυε την νομισματική κυριαρχία της ζώνης του ευρώ πλειοψηφία με μικρή διαφορά πιστεύει ότι δεν θα την ενίσχυε και απαντά με ποσοστό 51,8% έναντι του 48,1% που έχουν αντίθετη άποψη.

Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ|ΘΑ ΕΝΙΣΧΥΕ ΤΗΝ ΝΟΜΙΣΜΑΤΙΚΗ ΚΥΡΙΑΡΧΙΑ ΤΗΣ ΖΩΝΗΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩ|

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	64	48.120	48.120	48.120
2	69	51.880	51.880	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



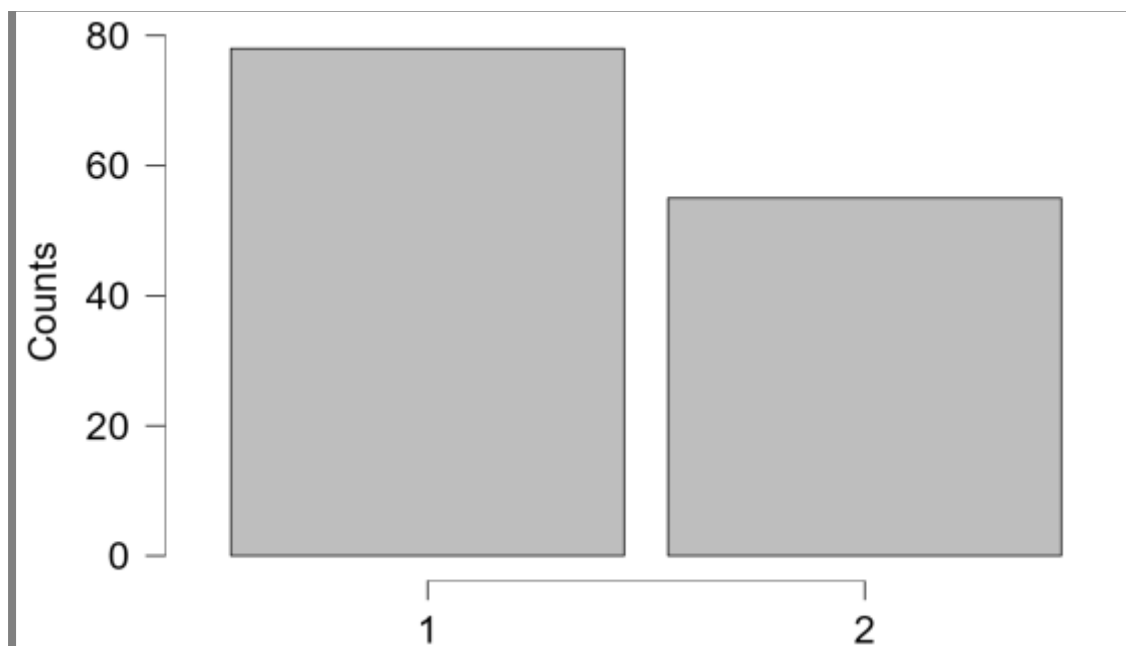
15. ΘΑ ΕΥΝΟΟΥΣΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ

Στην συγκεκριμένη ερώτηση, το δείγμα πιστεύει ότι στον ευρωπαϊκό τομέα πληρωμών το ψηφιακό ευρώ θα μπορούσε να φέρει αποτελεσματικότητα. Ειδικότερα, απαντά με «ναι» το 58,6% έναντι 41,3% που απαντά με «όχι».

Όπου 1= Ναι, 2= Όχι

Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ[ΘΑ ΕΥΝΟΟΥΣΕ ΤΗΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΟΤΗΤΑ ΣΤΟΝ ΕΥΡΩΠΑΙΚΟ ΤΟΜΕΑ ΠΛΗΡΩΜΩΝ]				
	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	78	58.647	58.647	58.647
2	55	41.353	41.353	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



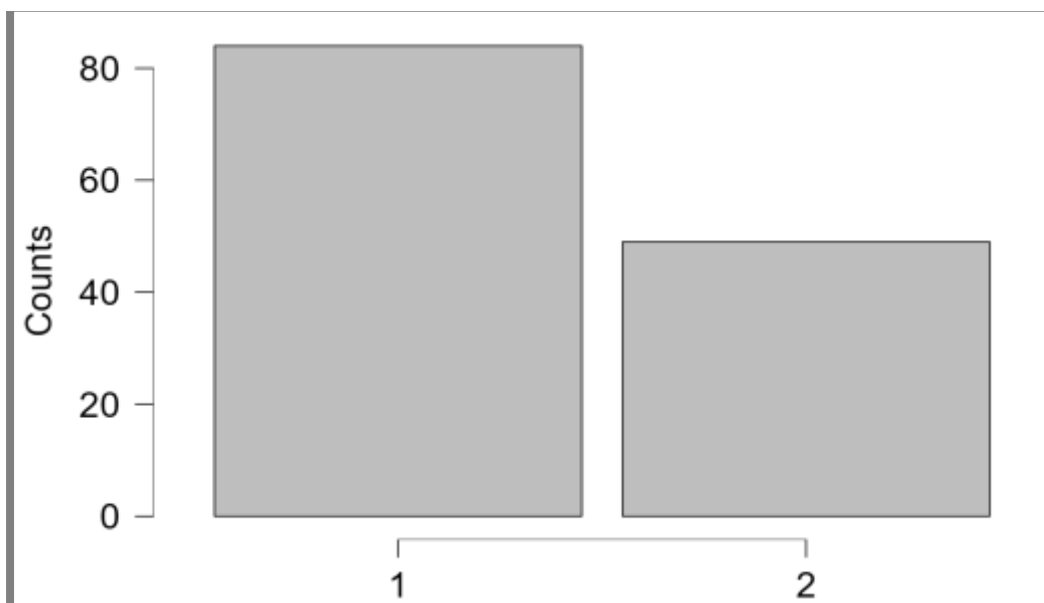
16. ΘΑ ΑΠΟΤΕΛΟΥΣΕ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ ΕΝΤΟΣ ΤΟΥ ΕΥΡΩΣΥΣΤΗΜΑΤΟΣ

Εξίσου οι συμμετέχοντες απαντούν ότι το ψηφιακό ευρώ μπορεί να αποτελέσει ένα εναλλακτικό νόμισμα στην ζώνη του ευρωσυστήματος. Από τους 133 συμμετέχοντες, οι 84 απαντούν με «ναι» και οι υπόλοιποι 49 απαντούν με «όχι».

Όπου 1= Ναι, 2= Όχι

Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ ΘΑ ΑΠΟΤΕΛΟΥΣΕ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ ΕΝΤΟΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	84	63.158	63.158	63.158
2	49	36.842	36.842	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



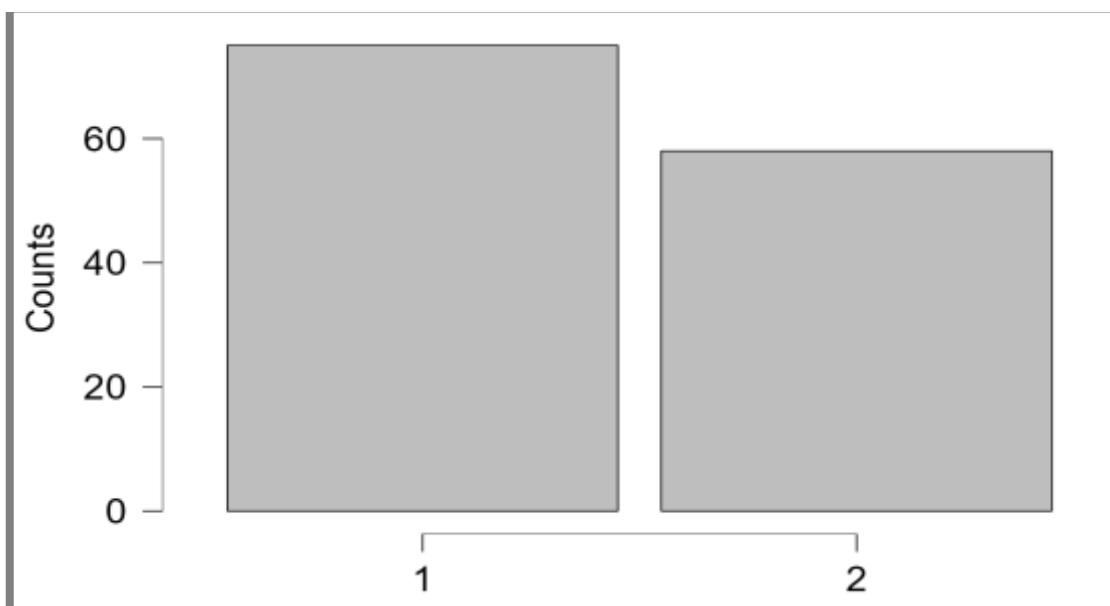
17. ΘΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΟΥΣΕ ΤΑ ΜΕΤΡΗΤΑ

Στην τελευταία ερώτηση του ερωτηματολογίου, οι ερωτώμενοι απαντούν ότι το ψηφιακό ευρώ θα μπορούσε να αντικαταστήσει τα μετρητά με ποσοστό 56,3% σε αντίθεση με το 43,6% που απαντά πως το ψηφιακό ευρώ δεν θα αντικαταστήσει τα μετρητά.

Όπου 1= Ναι, 2= Όχι

Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ[ΘΑ ΑΝΤΙΚΑΤΑΣΤΟΥΣΕ ΤΑ ΜΕΤΡΗΤΑ]	Frequenc y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	75	56.391	56.391	56.391
2	58	43.609	43.609	100.000
Missing	0	0.000		
Total	133	100.000		

Distribution Plots



ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Contingency Tables

ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ
ΟΤΙ[ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ
ΠΟΛΙΤΩΝ]

ΦΥΛ Ο		1	2	3	4	5	Total
1	Count	10.000	6.000	15.000	14.000	2.000	47.000
	% within row	21.277 %	12.766 %	31.915 %	29.787 %	4.255 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	26.087 %	29.412 %	45.161 %	25.000 %	35.338 %
	% of total	7.519 %	4.511 %	11.278 %	10.526 %	1.504 %	35.338 %
2	Count	10.000	17.000	36.000	16.000	6.000	85.000
	% within row	11.765 %	20.000 %	42.353 %	18.824 %	7.059 %	100.000 %
	% within column	50.000 %	73.913 %	70.588 %	51.613 %	75.000 %	63.910 %
	% of total	7.519 %	12.782 %	27.068 %	12.030 %	4.511 %	63.910 %
3	Count	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	1.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	0.000 %	3.226 %	0.000 %	0.752 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.752 %	0.000 %	0.752 %
Total	Count	20.000	23.000	51.000	31.000	8.000	133.000
	% within row	15.038 %	17.293 %	38.346 %	23.308 %	6.015 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	15.038 %	17.293 %	38.346 %	23.308 %	6.015 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές φύλο και «το ψηφιακό ευρώ πιστεύετε ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 133 ερωτηθέντων, το 29,31% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα, ενώ το 32,32% του δείγματος βρίσκεται στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Τέλος το 38,34% τείνει στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Πιο συγκεκριμένα το 16,54% του συνόλου των γυναικών συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 27,06% βρίσκεται στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ. Μικρότερα ποσοστά στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα. Όσον αφορά τους άνδρες, το 12,02% συμφωνεί έως συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ μικρότερα ποσοστά είτε τείνουν στο ούτε συμφωνώ ούτε διαφωνώ είτε στο διαφωνώ έως διαφωνώ απόλυτα.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	8.868	8	0.354
N	133		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Το ψηφιακό ευρώ πιστεύετε ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Το ψηφιακό ευρώ πιστεύετε ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,35 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το φύλο και το ψηφιακό ευρώ πιστεύετε ότι ανταποκρίνεται στις ανάγκες των πολιτών είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

		Η ΕΚΔΟΣΗ ΨΗΦΙΑΚΟΥ ΕΥΡΩ ΘΑ ΑΠΟΤΕΛΟΥΣΕ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΟ ΝΟΜΙΣΜΑ ΕΝΤΟΣ		
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣ Η		1	2	Total
1	Count	3.000	10.000	13.000
	% within row	23.077 %	76.923 %	100.000 %
	% within column	3.571 %	20.408 %	9.774 %
	% of total	2.256 %	7.519 %	9.774 %
2	Count	25.000	10.000	35.000
	% within row	71.429 %	28.571 %	100.000 %
	% within column	29.762 %	20.408 %	26.316 %
	% of total	18.797 %	7.519 %	26.316 %
3	Count	20.000	17.000	37.000
	% within row	54.054 %	45.946 %	100.000 %
	% within column	23.810 %	34.694 %	27.820 %
	% of total	15.038 %	12.782 %	27.820 %
4	Count	32.000	9.000	41.000
	% within row	78.049 %	21.951 %	100.000 %
	% within column	38.095 %	18.367 %	30.827 %
	% of total	24.060 %	6.767 %	30.827 %
5	Count	4.000	3.000	7.000
	% within row	57.143 %	42.857 %	100.000 %
	% within column	4.762 %	6.122 %	5.263 %
	% of total	3.008 %	2.256 %	5.263 %
Total	Count	84.000	49.000	133.000
	% within row	63.158 %	36.842 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	63.158 %	36.842 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές εκπαίδευση και «η έκδοση ψηφιακού ευρώ θα αποτελούσε εναλλακτικό νόμισμα εντός του ευρωσυστήματος» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 133 ερωτηθέντων, το 63,15% συμφωνεί με την άποψη αυτή ενώ το 36,84% όχι. Σύμφωνα με την πρώτη κλίμακα εκπαίδευσης (βασική), το 2,25% είναι στο ναι ενώ το 7,51 στο όχι. Σύμφωνα με τη δεύτερη κλίμακα εκπαίδευσης (πτυχιούχοι ΑΕΙ), το 18,79% είναι στο ναι ενώ το 7,51% είναι στο όχι. Στην κλίμακα πτυχιούχοι ΑΤΕΙ, το 15,03% είναι στο ναι ενώ το 12,78% στο όχι. Στην κλίμακα των κατόχων τίτλο Μεταπτυχιακού, το 24,06% είναι στο ναι ενώ το 6,76% στο όχι. Τέλος στην κλίμακα κατόχων Διδακτορικού το 3% είναι στο ναι ενώ το 2,25% στο όχι.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	15.338	4	0.004
N	133		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Η έκδοση ψηφιακού ευρώ θα αποτελούσε εναλλακτικό νόμισμα εντός του ευρωσυστήματος και η εκπαίδευση είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Η έκδοση ψηφιακού ευρώ θα αποτελούσε εναλλακτικό νόμισμα εντός του ευρωσυστήματος και η εκπαίδευση δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,0047 > 0,05$, άρα η δεν H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η εκπαίδευση και η έκδοση ψηφιακού ευρώ θα αποτελούσε εναλλακτικό νόμισμα εντός του ευρωσυστήματος δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Contingency Tables

		ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ ΘΕΩΡΕΙΤΕ			
ΗΛΙΚΙΑ		1	2	3	Total
1	Count	0.000	0.000	1.000	1.000
	% within row	0.000 %	0.000 %	100.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	4.167 %	0.752 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	0.752 %	0.752 %
2	Count	2.000	6.000	2.000	10.000
	% within row	20.000 %	60.000 %	20.000 %	100.000 %
	% within column	6.250 %	7.792 %	8.333 %	7.519 %
	% of total	1.504 %	4.511 %	1.504 %	7.519 %
3	Count	11.000	12.000	3.000	26.000
	% within row	42.308 %	46.154 %	11.538 %	100.000 %
	% within column	34.375 %	15.584 %	12.500 %	19.549 %
	% of total	8.271 %	9.023 %	2.256 %	19.549 %
4	Count	14.000	46.000	12.000	72.000
	% within row	19.444 %	63.889 %	16.667 %	100.000 %
	% within column	43.750 %	59.740 %	50.000 %	54.135 %
	% of total	10.526 %	34.586 %	9.023 %	54.135 %
5	Count	5.000	13.000	6.000	24.000
	% within row	20.833 %	54.167 %	25.000 %	100.000 %
	% within column	15.625 %	16.883 %	25.000 %	18.045 %
	% of total	3.759 %	9.774 %	4.511 %	18.045 %
Total	Count	32.000	77.000	24.000	133.000
	% within row	24.060 %	57.895 %	18.045 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	24.060 %	57.895 %	18.045 %	100.000 %

Στον παραπάνω πίνακα ελέγχουμε αν οι μεταβλητές ηλικία και «θεωρείτε ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα νέα τραπεζικά προϊόντα μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης (FACEBOOK/LINKENDIN)» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 133 ερωτηθέντων, το 24,06% θεωρεί πολύ ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα νέα τραπεζικά προϊόντα μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης, ενώ το 57,89% του δείγματος βρίσκεται στο μέτρια. Τέλος ένα 18,04% τείνει στο καθόλου. Πιο συγκεκριμένα η ηλικιακή ομάδα κάτω των 20 βρίσκεται στο καθόλου. Στην ηλικιακή ομάδα των 21-30 ετών, το 1,5% είναι στο πολύ και στο καθόλου αντίστοιχα ενώ το 4,51% είναι στο μέτρια. Στην ηλικιακή ομάδα των 31-40 ετών, το 8,27% τείνει στο πολύ, το 9,023% στο μέτρια κι το 2,25% στο καθόλου. Έπειτα στην ηλικιακή ομάδα

των 41-50 ετών, το 10,52% τείνει στο πολύ, το 34,58% στο μέτρια κι το 9,02% στο καθόλου. Τέλος στην ηλικιακή ομάδα άνω των 50 ετών 3,75% τείνει στο πολύ, το 9,77% στο μέτρια κι το 4,5% στο καθόλου.

Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	11.431	8	0.178
N	133		

Στο παραπάνω πινακάκι παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: θεωρείτε ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα νέα τραπεζικά προϊόντα μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης (FACEBOOK/LINKENDIN) και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: θεωρείτε ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα νέα τραπεζικά προϊόντα μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης (FACEBOOK/LINKENDIN) και η ηλικία δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H₀ είναι αποδεκτή.

Η απόφαση

Αν $\alpha = 0,05$, τότε $p = 0,17 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ η ηλικία και θεωρείτε ότι οι πελάτες ενημερώνονται για τα νέα τραπεζικά προϊόντα μέσω μέσων κοινωνικής δικτύωσης (FACEBOOK/LINKENDIN) είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Σύμφωνα με την ανάλυση των αποτελεσμάτων και ειδικότερα με την ανάλυση των δημογραφικών στοιχείων, την πλειοψηφία του δείγματος αποτέλεσε το γυναικείο φύλο με ποσοστό 63,9% έναντι του ανδρικού φύλου με ποσοστό 35,3%. Το ηλικιακό γκρουπ το οποίο επικρατεί είναι αυτό μεταξύ 41-50 ετών με ποσοστό 54,1% ενώ ακολουθεί το 31-40 ετών με ποσοστό 19,5%. Φαίνεται επομένως, ότι ηλικιακά ανήκει στην μέση ηλικία που θεωρείται η δεκαπενταετία μεταξύ 35-50 ετών. Αναφορικά με τον εκπαιδευτικό επίπεδο των συμμετεχόντων στην παρούσα έρευνα, το 26,3% είναι πτυχιούχοι ΑΕΙ, το 27,8% είναι πτυχιούχοι ΑΤΕΙ ενώ το 30,8% είναι κάτοχοι μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών. Εδώ, παρατηρείται το γεγονός ότι το δείγμα έχει υψηλό εκπαιδευτικό επίπεδο δεδομένου της έντονης ανταγωνιστικότητας που επικρατεί στα σημερινά εργασιακά δεδομένα. Τέλος, η πλειοψηφία του δείγματος έχει πάνω από 20 χρόνια προϋπηρεσίας όπως επίσης μεγάλο μέρος των ερωτηθέντων υπηρετούν στον τραπεζικό κλάδο μεταξύ 11-15 χρόνια.

Σύμφωνα με τις απόψεις των τραπεζικών υπαλλήλων θεωρούν ότι οι πελάτες τραπεζών είναι μέτρια εξοικειωμένοι με τις εφαρμογές webbanking ενώ η Τρίτη ηλικία δεν πιστεύουν ότι δεν είναι καθόλου εξοικειωμένοι. Επίσης, σε σχέση με τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και τα οφέλη τους, οι ίδιοι πιστεύουν ότι υπάρχει ασφάλεια συναλλαγών, ταχύτητα διεκπεραίωσης όπως και μειωμένο κόστος στην διαδικασία συναλλαγών.

Τέλος, σε σχέση με το ψηφιακό ευρώ οι τραπεζικοί υπάλληλοι συμφωνούν σε μεγάλο βαθμό ότι είναι γρήγορο και εύκολο στη χρήση μέσο και φυσικά στηρίζει τον ψηφιακό μετασχηματισμό των τραπεζών. Παρόλα αυτά, υψηλό ποσοστό των ερωτηθέντων διατηρεί μια ουδέτερη στάση για το πόσο ασφαλές είναι το ψηφιακό ευρώ όπως επίσης και στο αν συμβάλλει στην διατήρηση της εμπιστοσύνης των πληρωμών. Επίσης το 50% του δείγματος ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί στο αν όντως ανταποκρίνεται ως νόμισμα στις ανάγκες των πολιτών.

Σύμφωνα με την γνώμη των τραπεζικών υπαλλήλων η έκδοση του ψηφιακού ευρώ στην ευρωζώνη αποτελεί ένα εναλλακτικό νόμισμα και θα αντικαταστήσει τα μετρητά, πράγμα που θα επιβεβαιώνεται σε σχετικά δημοσιεύματα αναφορικά με το ψηφιακό ευρώ. Παρόλα αυτά, το δείγμα είναι ισόποσα μοιρασμένο για το αν θα ενίσχυε την νομισματική κυριαρχία στην ζώνη του ευρώ.

Η νέα ψηφιακή εποχή εισάγει έναν νέο τρόπο οικονομικής δραστηριότητας που στηρίζεται στην καινοτομία και έχει ως στόχο την ενίσχυση της ίδιας της οικονομίας και των πολιτών. Οι τράπεζες διαδραματίζουν καίριο ρόλο σε όλο αυτό τόσο μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού τους όσο και μέσα από την στήριξη ενός ψηφιακού νομίσματος, του ψηφιακού ευρώ.

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, οι τραπεζικοί υπάλληλοι βλέπουν θετικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό καθώς επίσης και την εισαγωγή του ψηφιακού ευρώ ως μέσο συναλλαγής. Επιπλέον, βάσει της άποψης ότι ναι μεν οι ηλεκτρονικές υπηρεσίες ως μέρος του ψηφιακού μετασχηματισμού έχει πολλά θετικά παρόλα αυτά οι πελάτες τραπεζών και πολύ περισσότερο τα άτομα τρίτης ηλικίας, δεν είναι εξοικειωμένοι με αυτές, πράγμα που σημαίνει ότι για την μετάβαση στον ψηφιακό μετασχηματισμό κρίνεται αναγκαία η εκπαίδευση του πληθυσμού.

Η παρούσα έρευνα δεν εξετάζει το μέλλον των τραπεζών και τραπεζικών υπαλλήλων ειδικότερα με την εισαγωγή του ψηφιακού ευρώ. Σύμφωνα επίσης με τα δημοσιεύματα το ψηφιακό ευρώ έρχεται να συμπληρώσει τα υπάρχοντα χαρτονομίσματα και νομίσματα όπως επίσης επιβεβαιώνουν οι δημοσιεύσεις σχετικά με την έκδοση του ευρώ σύμφωνα με τις οποίες το ψηφιακό νόμισμα στηρίζεται στην Κεντρική Τράπεζα και είναι επιπρόσθετο με τα χρήματα που ήδη υπάρχουν. Παρόλα αυτά, η πλειοψηφία του δείγματος υποστηρίζει ότι το ψηφιακό ευρώ θα αντικαταστήσει τα μετρητά εν καιρώ.

Υπάρχει η αμφιβολία αναφορικά με την ασφάλεια το ψηφιακού ευρώ, άποψη που δεν εκπλήσσει καθώς το μεγαλύτερο ζήτημα γύρω από τον ψηφιακό μετασχηματισμό και τα εργαλεία του είναι η ασφάλεια και η εμπιστοσύνη απέναντι τους.

Όσον αφορά το μέλλον του ψηφιακού ευρώ φαίνεται ότι μπορεί να υπάρξει με ουσιαστικό και ισχυρό τρόπο μέσα στην Ευρώπη παρόλο που υπάρχει αμφισβήτηση για την ασφάλειά του και στο αν όντως ικανοποιεί τις επιθυμίες και τις ανάγκες των πολιτών.

Γενικότερα, η δημιουργία εναλλακτικών νομισμάτων φαίνεται να είναι αποτέλεσμα πολλών παραγόντων αλλά το χρήμα ως ένας «ζωντανός» οργανισμός φαίνεται να εξελίσσεται και δεν μπορεί να μείνει έξω από το πεδίο των ψηφιακών αλλαγών. Η τελική έκβαση για το μέλλον του ψηφιακού ευρώ εξαρτάται από πολλούς παράγοντες με σημαντικότερο την υποκειμενικότητα του κάθε ατόμου

ξεχωριστά. Πολλές φορές η διαχείριση μιας κατάστασης είναι αυτή που κρίνει εν τέλει το αποτέλεσμα. Η ευθύνη της Διοίκησης για ορθή ψηφιακή κουλτούρα είναι σημαντική αλλά κι άλλο τόσο σημαντική είναι και η ατομική ευθύνη και προσπάθεια του καθενός.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ

Ένας πρώτος περιορισμός που φαίνεται να παρουσιάζει η παρούσα έρευνα είναι ο αριθμός του δείγματός της. το ερωτηματολόγιο απευθύνεται σε όλους τους τραπεζικούς υπαλλήλους και ως εκ τούτου το δείγμα είναι περιορισμένο για να μπορούν να προκύψουν γενικά και καθολικά συμπεράσματα.

Αντίστοιχα, η έρευνα περιορίζεται γεωγραφικά. Με άλλα λόγια, το δείγμα προέρχεται από την Κ. Μακεδονία και ειδικότερα από τις πόλεις της Θεσσαλονίκης και τις Σέρρες. Συνεπώς οι απαντήσεις του δείγματος αναφέρονται στις συγκεκριμένες περιοχές και προσδιορίζουν τις απόψεις των υπαλλήλων αυτών των περιοχών και επίσης δεν μπορούν να γενικευτούν.

Ένας ακόμη περιοριστικός παράγοντας αποτελεί το ίδιο ερωτηματολόγιο παρόλο που ενδείκνυται για την παρούσα έρευνα. Οι απαντήσεις μέσα στα πλαίσια ενός κλειστού ερωτηματολογίου δεν αφήνουν περιθώρια επεξήγησης και αποσαφήνισης της συγκεκριμένης απάντησης που δίνει ο εκάστοτε ερωτώμενος. Μέσα σ αυτά τα πλαίσια, η εργασία δείχνει το βαθμό συμφωνίας/διαφωνίας με τις δηλώσεις του ερωτηματολογίου χωρίς να δίνεται η δυνατότητα να εξηγήσει ο κάθε ερωτώμενος τον λόγο για τον οποίο διαφωνεί ή συμφωνεί.

Τέλος, περιορισμό μπορεί να αποτελεί το γεγονός ότι οι ερωτήσεις είναι υποθετικές δεδομένου ότι το ψηφιακό ευρώ δεν κυκλοφορεί στην Ελλάδα και ενδεχομένως δεν υπάρχει γνώση και εμπειρία για τον τρόπο λειτουργίας του ώστε να κριθεί επαρκώς και σε πραγματικό επίπεδο. Οι απαντήσεις κατά βάση είναι υποθετικές χωρίς να στηρίζονται σε αποδεικτικά στοιχεία.

Τα αποτελέσματα της παρούσας έρευνας είναι έγκυρα και αξιόπιστα και συμβάλλουν στην ευρύτερη επιστημονική βιβλιογραφία που αφορά το συγκεκριμένο αντικείμενο μελέτης.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

Το ζήτημα του ψηφιακού ευρώ είναι ένα σχετικά καινούργιο πεδίο έρευνας κυρίως για τα ελληνικά δεδομένα. Επομένως έρευνες που να αφορούν την χρήση του, την ασφάλεια του και την συναλλαγματική δύναμη που μπορεί να έχει από πλευράς πολιτών ή εργαζομένων από υπηρεσίες που χειρίζονται το χρήμα ως βασικό εργαλείο σίγουρα ενδείκνυνται και απαιτούνται.

Η παρούσα έρευνα παρουσιάζει τις απόψεις για τις ηλεκτρονικές υπηρεσίες και το ψηφιακό ευρώ από την πλευρά των εργαζομένων των τραπεζών. Επομένως, μια πρώτη μελλοντική πρόταση για περαιτέρω έρευνα είναι η επανάληψη της με την αλλαγή ότι μπορεί να επεκταθεί σε μεγαλύτερο εύρος του ελληνικού χώρου ώστε να μπορούν να γενικευτούν τα αποτελέσματα και να προκύψει μια γενικότερη τάση.

Επίσης, η ίδια έρευνα θα μπορούσε να επαναληφθεί με ποιοτικές συνεντεύξεις προκειμένου να υπάρξει μια εις βάθος ανάλυση στις συγκεκριμένες δηλώσεις και απόψεις τους.

Μια ακόμη πρόταση μελλοντικής έρευνας αποτελεί και πάλι η επανάληψη της ίδιας έρευνας απλά διερευνώντας τις απόψεις και τις στάσεις των πολιτών αυτή τη φορά.

Εξίσου ενδιαφέρον θα μπορούσε να αποτελέσει μια έρευνα με συμμετέχοντες τους τραπεζικούς υπαλλήλους αναφορικά με το μέλλον και το ρόλο των τραπεζών μετά την δημιουργία του ψηφιακού ευρώ.

Τέλος, μια συγκριτική μελέτη ανάμεσα σε έρευνες μεταξύ τραπεζικών υπαλλήλων στην Ελλάδα και τραπεζικών υπαλλήλων σε άλλες ευρωπαϊκές χώρες θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί σε επίπεδο διδακτορικής διατριβής.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

1. ΦΥΛΟ*
ΑΝΔΡΑΣ
ΓΥΝΑΙΚΑ
2. ΗΛΙΚΙΑ
<20 ΕΤΩΝ
21-30 ΕΤΩΝ
31-40 ΕΤΩΝ
41-50 ΕΤΩΝ
>50 ΕΤΩΝ
3. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ
ΒΑΣΙΚΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ (ΓΥΜΝΑΣΙΟ/ΛΥΚΕΙΟ)
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΑΕΙ
ΠΤΥΧΙΟΥΧΟΣ ΑΤΕΙ
ΚΑΤΟΧΟΣ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΟΥ ΤΙΤΛΟΥ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΚΑΤΟΧΟΣ ΔΙΔΑΚΤΟΡΙΚΟΥ
4. ΕΤΗ ΠΡΟΥΠΗΡΕΣΙΑΣ
<1 ΕΤΟΣ
1-5 ΕΤΗ
6-10 ΕΤΗ
11-15 ΕΤΗ
16-20 ΕΤΗ
>20 ΕΤΗ

ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ ΣΤΟΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΟ ΚΛΑΔΟ ΕΜΠΕΙΡΙΑ ΠΕΛΑΤΗ

1.ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΟΤΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΜΕΣΩ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (FACEBOOK/LINKENDIN)
ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

2.ΠΟΣΗ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΤΗΝ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ
ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

3.ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ WEB BANKING ΚΑΙ MOBILE BANKING

ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

4.ΘΕΩΡΕΙΤΑΙ ΟΤΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΕΝΗΜΕΡΩΝΟΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΑ ΝΕΑ ΤΡΑΠΕΖΙΚΑ ΠΡΟΙΟΝΤΑ ΜΕΣΩ ΜΕΣΩΝ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΔΙΚΤΥΩΣΗΣ (FACEBOOK/LINKENDIN)

ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

5. ΠΟΣΗ ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΗ ΚΡΙΝΕΤΑΙ ΤΗΝ ΦΥΣΙΚΗ ΠΑΡΟΥΣΙΑ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΤΟΥ

ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

6. ΠΟΣΟ ΕΞΟΙΚΕΙΩΜΕΝΟΙ ΘΕΩΡΕΙΤΕ ΟΤΙ ΕΙΝΑΙ ΟΙ ΠΕΛΑΤΕΣ ΜΕ ΤΙΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ ΜΕΣΩ WEB BANKING ΚΑΙ MOBILE BANKING

ΠΟΛΥ
ΜΕΤΡΙΑ
ΚΑΘΟΛΟΥ

ΟΙ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ ΠΡΟΣΦΕΡΟΥΝ

1. ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. ΜΕΙΩΜΕΝΟ ΚΟΣΤΟΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ

ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

5. ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

6. ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΣΥΝΑΛΛΑΓΗΣ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ
ΤΟ ΨΗΦΙΑΚΟ ΕΥΡΩ ΠΙΣΤΕΥΕΤΕ ΟΤΙ

1. ΕΙΝΑΙ ΓΡΗΓΟΡΟ ΜΕΣΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

2. ΕΙΝΑΙ ΑΣΦΑΛΕΣ ΜΕΣΟ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

3. ΕΙΝΑΙ ΕΥΚΟΛΟ ΣΤΗ ΧΡΗΣΗ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

4. ΣΤΗΡΙΖΕΙ ΤΟΝ ΨΗΦΙΑΚΟ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

5. ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΕΤΑΙ ΣΤΙΣ ΑΝΑΓΚΕΣ ΤΩΝ ΠΟΛΙΤΩΝ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

6. ΣΥΜΒΑΛΛΕΙ ΣΤΗΝ ΔΙΑΤΗΡΗΣΗ ΤΗΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΣΤΙΣ ΠΛΗΡΩΜΕΣ
ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ
ΔΙΑΦΩΝΩ
ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ
ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγελόπουλος Π., (2013). *Τράπεζες και Χρηματοπιστωτικό Σύστημα (Αγορές, Προϊόντα, Κίνδυνοι)*. Αθήνα: Εκδόσεις Α. Σταμούλης.
- Howells, P. & Bain, K. (2009). *Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες. Μια Ευρωπαϊκή Προσέγγιση*. Αθήνα: Κριτική.
- Κακόγιαννος, Β. (2013). *Η Δύναμη του Χρήματος*. Αθήνα: Εκδόσεις Όστρια.
- Κοντιάδης, Ξ., Παπαδημητρίου, Κ., Γεωργακοπούλου, Β., Στεφανίδης, Δ., (2018). *Νέες Τεχνολογίες στις Τράπεζες και Επιπτώσεις στην Απασχόληση*. Ινστιτούτο Εργασίας Ο.Τ.Ο.Ε. Ανάκτηση από: [otoe_Digitalization2018.pdf](https://otoe_digitalization2018.pdf).
- Κορρές, Γ. (χ.χ.). *Ευρωπαϊκή Ένωση και Ελληνική Οικονομία, Διάλεξη, Πανεπιστήμιο Αιγαίου, Τμήμα Γεωγραφίας. Ανάκτηση από: <https://eclass.aegean.gr/modules/document/file.php/GEO173/EE%26Elliniki-Oikonomia-enotita8.pdf>. Επίσκεψη: 12/5/2023.*
- Μουζά – Λαζαρίδη, Α. (2013). *Διοίκηση Ανθρώπινων Πόρων*. Θεσσαλονίκη: Ζυγός.
- Παναγιωτοπούλου, Σ. (2020). *Η Περίπτωση των Εναλλακτικών Νομισμάτων στην Ευρώπη*. Πτυχιακή Εργασία. Πανεπιστήμιο Πατρών.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

- Aguayo, F. Z., Ślusarczyk, B. (2020). Risks of Banking Services' Digitalization: The Practice of Diversification and Sustainable Development Goals. *Sustainability*, Vol.12 (10), Ανάκτηση από: <https://doi.org/10.3390/su12104040>.
- Berman, S., Leonelli, N. and Marshall, A. (2013). *Digital Reinvention: Preparing for a very different tomorrow*. IBM Institute for Business Value.
- Garg, P., Gupta, B., Kumar, C. A., Sivarajah, U., Guptad, S., Modgil, S. (2021). Measuring the perceived benefits of implementing blockchain technology in the banking sector. *Technological Forecasting and Social Change*, Vol. 163: <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.120407>.
- Howells, P. & Bain, K. (2009). *Χρήμα, Πίστη, Τράπεζες. Μια Ευρωπαϊκή Προσέγγιση*. Αθήνα: Κριτική.

Karagiannaki, A., Vergados, G., Fouskas, K.(2017). *The Impact Of Digital Transformation In The Financial Services Industry: Insights From An Open Innovation Initiative In Fintech In Greece*. Ανάκτηση από: <https://core.ac.uk/download/pdf/301373728.pdf>.

McKinsey and Company, (2018). *Unlocking success in digital transformations*. Διαθέσιμο στο: <https://www.mckinsey.com/business-functions/organization/ourinsights/unlocking-success-in-digital-transformations>.

Schmidt, E. & Cohen, J.(2014). *Η νέα ψηφιακή εποχή*. Αθήνα: Εκδ. Διάλογος.

Rogiers, P., Viaene, S., Leysen, J., (2020). The digital future of internal staffing: A vision for transformational electronic human resource management. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*, Vol. 27, Issue 4 DOI: <https://doi.org/10.1002/isaf.1481>.

Tabrizi Behnam, Lam Ed, Girard Kirk, Irvin Vernon (2019). Digital Transformation is not About Technology. *Harvard Business Review*.

ΙΣΤΟΣΕΛΙΔΕΣ

<https://www.europarl.europa.eu/news/el/headlines/society/20210414STO02010/diamorfosi-psifiakou-metaschimatismou-epexigisi-tis-stratigikis-tis-ee>.

<https://euretirio.com/xrima/>.

https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/tell-me-more/html/what_is_money.el.html.

https://greatergood.berkeley.edu/article/item/how_money_changes_the_way_you_think_and_feel

<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/bitcoin/ti-einai-to-bitcoin/>.

<https://kriptomat.io/gr/kryptonomismata/litecoin/ti-einai-to-litecoin/>

<https://www.investopedia.com/terms/a/auroracoin.asp>

<https://ethereum.org/el/what-is-ethereum/>.

<https://kriptomat.io/gr/kryptonismmata/zcash/ti-einai-to-zcash/>.

<https://www.capital.gr/oikonomia/3682435/erxetai-to-portofoli-tou-psifiakou-euro-pos-tha-leitourgei/>.

<https://www.newmoney.gr/roh/agores/erchete-to-psifiako-evro-pia-tha-ine-ta-ofeli-tou/>.

<https://www.euro2day.gr/news/market/article/2089329/moodyskindynos-gia-tis-trapezes-to-psifiako-eyro.html>.

<https://www.kathimerini.gr/economy/562233871/to-psifiako-eyro-kryvei-kindynoys/>.

https://www.imerisia.gr/oikonomia/70719_erhetai-psifiako-eyro-kai-allazei-ta-pantastis-pliromes-ta-ofeli-gia-noikokyria.

https://www.ecb.europa.eu/ecb/educational/explainers/html/digital_euro_central_bank_money.el.html.