



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

**ΔΙΕΘΝΕΣ ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΕΛΛΑΔΟΣ, ΤΜΗΜΑ
ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

ΠΜΣ στη Διοίκηση Επιχειρήσεων

**ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ
ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ
ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗ**

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό κλάδο και ο
τρόπος αποδοχής του από τους υπαλλήλους τους

Η εργασία (Thesis) υποβάλλεται για τη μερική κάλυψη των απαιτήσεων
για την απόκτηση Μεταπτυχιακού Διπλώματος Ειδίκευσης

ΧΙΝΑΚΗ ΧΡΥΣΑ

A.M.

Επιβλέπων Καθηγητής: κ. Βράνα Βασιλική

Σέρρες, 2024

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης

Με πλήρη επίγνωση των συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων, δηλώνω ενυπογράφως ότι είμαι αποκλειστικός συγγραφέας της παρούσας Μεταπτυχιακής Διπλωματικής Εργασίας, για την ολοκλήρωση της οποίας κάθε βοήθεια είναι πλήρως αναγνωρισμένη και αναφέρεται λεπτομερώς στην εργασία αυτή. Έχω αναφέρει πλήρως και με σαφείς αναφορές, όλες τις πηγές χρήσης δεδομένων, απόψεων, θέσεων και προτάσεων, ιδεών και λεκτικών αναφορών, είτε κατά κυριολεξία είτε βάσει επιστημονικής παράφρασης. Αναλαμβάνω την προσωπική και ατομική ευθύνη ότι σε περίπτωση αποτυχίας στην υλοποίηση των ανωτέρω δηλωθέντων στοιχείων, είμαι υπόλογος έναντι λογοκλοπής, γεγονός που σημαίνει αποτυχία στην Διπλωματική μου Εργασία και κατά συνέπεια αποτυχία απόκτησης του Μεταπτυχιακού Τίτλου των Μεταπτυχιακών Σπουδών, πέραν των λοιπών συνεπειών του νόμου περί πνευματικών δικαιωμάτων. Δηλώνω, συνεπώς, ότι αυτή η Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία προετοιμάστηκε και ολοκληρώθηκε από εμένα προσωπικά και αποκλειστικά και ότι, αναλαμβάνω πλήρως όλες τις συνέπειες του νόμου στην περίπτωση κατά την οποία αποδειχθεί, διαχρονικά, ότι η εργασία αυτή ή τμήμα της δεν μου ανήκει διότι είναι προϊόν λογοκλοπής άλλης πνευματικής ιδιοκτησίας.

Όνομα & Επώνυμο Συγγραφέα (Με Κεφαλαία) :

Υπογραφή (Ολογράφως, χωρίς μονογραφή) :

Ημερομηνία (Ημέρα – Μήνας – Έτος) :

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Η ραγδαία εξέλιξη των τεχνολογιών έχει επηρεάσει όλους τους τομείς και κυρίως τον επιχειρηματικό κλάδο. Οι καινοτόμες τεχνολογίες έχουν ευρεία εφαρμογή και στο χώρο των τραπεζών, συμβάλλοντας στον ψηφιακό μετασχηματισμό τους. Παρόλα τα πλεονεκτήματα που προσφέρονται από αυτήν την ψηφιακή μετάβαση του τραπεζικού κλάδου, η αποδοχή από τους τραπεζοϋπαλλήλους δεν θεωρείται δεδομένη. Στην παρούσα εργασία διερευνάται ο βαθμός και ο τρόπος αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού από την πλευρά των τραπεζοϋπαλλήλων μέσα από εμπειρική έρευνα, τα δεδομένα της οποίας συλλέχθηκαν με ερωτηματολόγια στα οποία ανταποκρίθηκαν 132 υπάλληλοι διαφόρων τραπεζικών καταστημάτων που εδρεύουν στην Ελλάδα. Όπως προκύπτει, οι συμμετέχοντες στην έρευνα εκφράζονται με επιφυλακτικότητα απέναντι στον ρόλο του ψηφιακού μετασχηματισμού στην απόδοση και την αποτελεσματικότητα του ανθρώπινου δυναμικού των τραπεζών με το μεγαλύτερο ποσοστό να απαντά ουδέτερα ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί. Παράλληλα, αναδύεται το ζήτημα αναφορικά με την εκπαίδευση των υπαλλήλων στα ψηφιακά μέσα ενώ υπάρχει έντονη ανησυχία για το μέλλον της θέσης εργασίας τους.

ΛΕΞΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: ψηφιακός μετασχηματισμός, τράπεζα, τεχνολογία, αποδοχή, ηλεκτρονική τραπεζική

ABSTRACT

The rapid development of technologies has affected all the sectors and mostly the business sector. The innovative technologies have got a wide application in the field of banks and they contribute in their digital transformation. Despite the advantages which are offered through the digital transform of banking sector, the acceptance by the banks employees isn' t assumed. The particular essay examines the grade and the way of acceptance of digital transportation from the side of banks employees via an empirical research which its data were collected with questionnaires and 132 employees from different bank branches in Greece responded. As it results, the participants in the research are cautious on the role of digital transformation to the efficiency and the effectiveness of human resource in the banking system with the biggest percentage to respond neutral that either disagree or agree. At the same time, the issue of the clerks' training on the digital systems is emerged while there is intense concern about the future of their job placement.

KEY WORDS: digital transformation, bank, technology, acceptance, online banking

Πίνακας περιεχομένων

Δήλωση μη λογοκλοπής και ανάληψη προσωπικής ευθύνης.....	2
ΠΕΡΙΛΗΨΗ	3
ABSTRACT.....	4
Κατάλογος Πινάκων.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1 ^ο : ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ	12
1.1. Ψηφιακός Μετασχηματισμός	12
1.1.1.Ορισμοί του ψηφιακού μετασχηματισμού	14
1.2. Ιστορική Αναδρομή.....	15
1.2.1. Εξέλιξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στον τραπεζικό κλάδο.....	17
1.3. Οι βασικοί πυλώνες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	18
1.4. Δομικά στοιχεία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού.....	19
1.4.1.Εμπειρία του καταναλωτή.....	20
1.4.2. Λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες	20
1.4.3. Επιχειρηματικά μοντέλα.....	21
1.5. Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών	22
1.6. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού	23
1.7. Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Ελλάδα	26
1.7.1. Δημόσιος Τομέας	26
1.7.2. Ιδιωτικός Τομέας.....	27
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2 ^ο : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ.....	29
2.1. Εννοιολογική Προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	29
2.2. Ιστορική Αναδρομή της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	30
2.3. Είδη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	31
2.3.1. Internet Banking	31
2.3.2. Phone Banking	32
2.3.3. Mobile Banking.....	32
2.4. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	32
2.4.1. Οικονομικές Συναλλαγές.....	32
2.4.2. Πληροφοριακές Συναλλαγές	34
2.4.3. Αιτήσεις.....	34
2.4.5. Πρόσθετες και Βοηθητικές Υπηρεσίες.....	35
2.5. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής.....	35

2.6. Βαθμός Χρήσης της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής	37
2.5. Ηλεκτρονική Τραπεζική Σήμερα.....	41
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3 ^ο : ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ.....	46
3.1. Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence)	46
3.2. Blockchain.....	47
3.3. Cloud Computing	48
3.4. Internet of Things (IoT).....	48
3.5. Ρομποτική Αυτοματοποίηση Διαδικασιών (RPA)	49
3.6. Επαυξημένη και εικονική πραγματικότητα (AR/VR).....	49
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ	51
4.1.Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα.....	51
4.2.Ερευνητικά στάδια	52
4.3.Μέθοδος έρευνας.....	52
4.4.Ερευνητικό Εργαλείο	52
4.5.Δείγμα της έρευνας.....	54
4.6.Εγκυρότητα και Αξιοπιστία-Κανόνες Ηθικής και Δεοντολογίας.....	54
ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ	57
5.1. ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΣΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ	57
5.2. ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ	69
5.3. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ	80
5.4. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ	91
5.5. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ.....	96
Έλεγχος Υποθέσεων.....	96
X^2 Test with Contingency Tables	96
5.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ	106
5.7. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	110
5.8. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ	111
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	112
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1	116

Κατάλογος Πινάκων

Πίνακας 1: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών.....	59
Πίνακας 2: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών.....	60
Πίνακας 3: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους.....	61
Πίνακας 4: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποτελεσματική απονομή των αρμοδιοτήτων	62
Πίνακας 5: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποφυγή λαθών κατά την εκτέλεσή τους.....	63
Πίνακας 6: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών	64
Πίνακας 7: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών.....	65
Πίνακας 8: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη περισσότερου ελεύθερου χρόνου κατά την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών εργασιών.....	66
Πίνακας 9: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών.....	67
Πίνακας 10: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου.....	68
Πίνακας 11: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί αυξημένες δεξιότητες.....	69
Πίνακας 12: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους.....	70
Πίνακας 13: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού.....	71
Πίνακας 14: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει αλλαγή νοοτροπίας των εργαζομένων.....	72

Πίνακας 15: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών μειώνει τον όγκο των διερχόμενων πελατών με αποτέλεσμα να κάνει ανέφικτη την προώθηση διαφόρων προϊόντων.....	73
Πίνακας 16: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη συνεργασίας με τους συναδέλφους.....	74
Πίνακας 17: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού με σκοπό την επίτευξη των στόχων που τίθενται από την ηγεσία της επιχείρησης/οργανισμού.....	75
Πίνακας 18: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες	76
Πίνακας 19: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει τη συνεχή προσαρμογή των υπαλλήλων στις ραγδαίες αλλαγές του αντικειμένου εργασίας τους.....	77
Πίνακας 20: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών θα οδηγήσει στην συρρίκνωση των φυσικών καταστημάτων.....	78
Πίνακας 21: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών εντείνει το εργασιακό άγχος καθώς απειλεί τις θέσεις εργασίας.....	79
Πίνακας 22: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων που απαιτεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών.....	80
Πίνακας 23: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον όγκο δουλειάς	81
Πίνακας 24: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εργασιακές συνθήκες.....	82
Πίνακας 25: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν στον οργανισμό σας	83
Πίνακας 26: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εφαρμογή πολιτικών στον οργανισμό σας	84
Πίνακας 27: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που σας δίνετε από τον οργανισμό σας	85
Πίνακας 28: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό σας.....	86
Πίνακας 29: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις οικονομικές απολαβές σας.....	87
Πίνακας 30: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξης στην εργασίας σας.....	88

Πίνακας 31: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επιβράβευση που λαμβάνετε για την εργασία σας.....	89
Πίνακας 32: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας.....	90
Πίνακας 33: ΦΥΛΟ	91
Πίνακας 34: ΗΛΙΚΙΑ.....	92
Πίνακας 35: ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ.....	93
Πίνακας 36: ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ.....	94
Πίνακας 37: ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ.....	95
Πίνακας 38: «Φύλο» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών».....	97
Πίνακας 39: Chi-Squared Tests.....	98
Πίνακας 40: «Φύλο» και «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας».....	99
Πίνακας 41: Chi-Squared Tests.....	100
Πίνακας 42: «Ηλικία» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους».....	101
Πίνακας 43: Chi-Squared Tests.....	102
Πίνακας 44: «Εκπαίδευση» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών».....	103
Πίνακας 45: Chi-Squared Tests.....	104
Πίνακας 46: «Εργασιακή Εμπειρία» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους».....	105
Πίνακας 47: Chi-Squared Tests.....	106

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η διαδικασία της ψηφιοποίησης έχει αλλάξει όλο το φάσμα των ανθρώπινων δραστηριοτήτων συμπεριλαμβανομένου και των χρηματικών συναλλαγών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί ένα κόμβο συνάντησης των τεχνολογικών μέσων και των ευκαιριών που προσδίδουν με νέα επιχειρηματικά και αναπτυξιακά μοντέλα. Πρόκειται για μια διαδικασία η οποία έχει ως στόχο την ευελιξία και την αποτελεσματικότητα των δραστηριοτήτων ενώ παράλληλα η φιλοσοφία της είναι η εφαρμογή μιας πιο πελατοκεντρικής προσέγγισης (Wade, 2015).

Το σημείο κλειδί της διαδικασίας αποτελεί η καινοτομία ενώ ταυτόχρονα ο ψηφιακός μετασχηματισμός του χρηματοπιστωτικού τομέα, επιδιώκει να υιοθετήσει πρακτικές φιλικότερες προς τον πελάτη οι οποίες θα αναδείξουν το ανταγωνιστικό του πλεονέκτημα προκειμένου να ανταποκριθεί ο τομέας στις μελλοντικές προκλήσεις. Στην προσπάθεια αυτή, η αυτοματοποίηση των συστημάτων μέσω των νέων τεχνολογιών δημιουργούν νέα πρότυπα επιχειρησιακής οργάνωσης και λειτουργίας όχι μόνο των ίδιων των επιχειρήσεων αλλά και του ίδιου του ανθρώπινου δυναμικού τους (Wade, 2015)

Αυτή η αλλαγή της επιχειρησιακής οργάνωσης μέσα από τον διαρκή μετασχηματισμό του χρηματοπιστωτικού τομέα, εγείρει παράλληλα ανησυχίες και ερωτήματα αναφορικά με την εξέλιξη και την προοπτική της εργασίας των τραπεζοϋπαλλήλων. Οι αλλαγές στο εργασιακό πλαίσιο, η συνεχή εκπαίδευση και κατάρτισή τους αλλά και οι αμφιβολίες για την διατήρηση των θέσεων εργασίας τους αποτελούν ορισμένες από τις προκλήσεις που καλούνται να διαχειριστούν (Γεωργόπουλος, 2003).

Στόχος της παρούσας εργασίας αποτελεί η διερεύνηση του τρόπου και του βαθμού αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού του τραπεζικού κλάδου από την πλευρά των τραπεζοϋπαλλήλων. Για το λόγο αυτό, πραγματοποιήθηκε ποσοτική προσέγγιση με τη χρήση δομημένου ερωτηματολογίου και στη συνέχεια μέσα από στατιστικές μεθόδους προέκυψε η ανάλυση των δεδομένων.

Αναλυτικότερα, η παρούσα εργασία δομείται πάνω σε 5 κεφάλαια. Αρχικά το πρώτο κεφάλαιο προσεγγίζει εννοιολογικά τον ψηφιακό μετασχηματισμό μέσα από μια σύντομη ιστορική αναδρομή καθώς επίσης παρουσιάζει τα βασικά στοιχεία και τους βασικούς πυλώνες ανάπτυξης του. Επίσης, το κεφάλαιο παρουσιάζει τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα τα οποία προκύπτουν από την επίτευξη του

ψηφιακού μετασχηματισμού. Τέλος, το κεφάλαιο προσεγγίζει περιληπτικά την κατάσταση του ψηφιακού μετασχηματισμού στην Ελλάδα τόσο στο δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα. Στο δεύτερο κεφάλαιο της εργασίας, γίνεται παρουσίαση της ηλεκτρονικής τραπεζικής και οι βασικοί πυλώνες του ψηφιακού μετασχηματισμού που αφορούν τον τραπεζικό κλάδο. Γίνεται αναφορά στα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα υιοθέτησης του ψηφιακού μετασχηματισμού στο τραπεζικό σύστημα και γενικότερα της ηλεκτρονικής τραπεζικής ενώ ταυτόχρονα παρουσιάζεται μια εικόνα της χρήσης της στην Ελλάδα και την Ευρώπη. Συνεχίζοντας στο τρίτο και τελευταίο κεφάλαιο του θεωρητικού μέρους, παρουσιάζονται οι νέες τεχνολογίες και οι ψηφιακές εφαρμογές στον τραπεζικό τομέα σε παγκόσμιο επίπεδο. Από την άλλη, το κεφάλαιο τέσσερα παρουσιάζει τη μεθοδολογία της έρευνας ενώ στο πέμπτο κεφάλαιο παρουσιάζονται αναλυτικά τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας που διεξήχθη. Η εργασία κλείνει με τα συμπεράσματα καθώς επίσης και τους περιορισμούς και τις μελλοντικές προτάσεις προς περαιτέρω έρευνα.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο : ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΣΜΟΣ

1.1. Ψηφιακός Μετασχηματισμός

Μέσα στην καθημερινότητα των ανθρώπων, η έννοια του Ψηφιακού Μετασχηματισμού χρησιμοποιείται ολοένα και περισσότερο όχι μόνο στα εργασιακά πλαίσια όσο και στη καθημερινή προσωπική ζωή του καθενός. Επομένως, οι πλειοψηφία των ανθρώπων έχουν εξοικειωθεί με την πραγματική σημασία του όρου ενώ πολύ συχνά η συγκεκριμένη ορολογία παρουσιάζεται ως «Digital Transformation» (Cziesla, 2014).

Παράλληλα, τόσο οι φορείς του δημοσίου κλάδου αλλά και οι ιδιωτικές επιχειρήσεις σε όλο τον κόσμο, κατευθύνονται προς την εποχή του ψηφιακού μετασχηματισμού και της ολικής ψηφιακής μεταμόρφωσης. Προκειμένου να επιτευχθεί ορθά και αποτελεσματικά μια τέτοια αλλαγή σε επίπεδο επιχειρήσεων, βασική προϋπόθεση αποτελεί η οργανωμένη στρατηγική καθώς επίσης και οι σωστές και κατάλληλες επενδύσεις (Cziesla, 2014).

Η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφέρεται στην ενσωμάτωση της τεχνολογίας στον τρόπο λειτουργίας μιας επιχείρησης ή ενός οργανισμού. Αυτή η ενσωμάτωση αποβλέπει σε μια ψηφιακή διάσταση του τρόπου λειτουργίας και της γενικότερης φιλοσοφίας σε όλους τους τομείς ενός οργανισμού. Επί της ουσίας επιδιώκεται ένας επανασχεδιασμός της στρατηγικής που καλείται η επιχείρηση να ακολουθήσει συνδέοντας τρεις πυλώνες: τον άνθρωπο, τις διαδικασίες και τα δεδομένα (Cziesla, 2014).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζεται άμεσα με την εναλλασσόμενη ψηφιακή οικονομία με τις επιχειρήσεις και τα άτομα με τέτοιο τρόπο ώστε η όλη η κοινωνία να διασυνδέεται σε πραγματικές συνθήκες υποβοηθούμενη από την τεχνολογία. Επομένως, γίνεται αντιληπτό ότι η διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού δεν επηρεάζει μόνο τις επιχειρήσεις αλλά και άλλα συστήματα της κοινωνίας όπως για παράδειγμα της εκπαίδευσης, της επιστήμης, της κυβέρνησης κ.τ.λ. (Wade, 2015).

Η ψηφιοποίηση δηλαδή η εκτεταμένη αν όχι αποκλειστική χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών αποτελεί μονόδρομο για τις επιχειρήσεις και αλλάζει το ίδιο το επιχειρηματικό μοντέλο συμπεριλαμβανομένου και της δημιουργίας προϊόντων που παράγουν αξία (Cziesla, 2014).

Παρόλα αυτά, κρίνεται σημαντικό να αποσαφηνιστεί η έννοια της ψηφιοποίησης με την έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού. Οι δυο έννοιες συνδέονται άμεσα όμως δεν είναι ταυτόσημες. Ειδικότερα, η ψηφιοποίηση αποτελεί εξίσου μια διαδικασία όπου τρία βασικά μέσα επικοινωνίας-ο ήχος-η εικόνα-το κείμενο-μετατρέπονται σε δυαδική μορφή. Από την άλλη, ο ψηφιακός μετασχηματισμός ο οποίος είναι αποτέλεσμα της ψηφιοποίησης σχετίζεται με τις αλλαγές που προκάλεσε η εφαρμογή τεχνικών συστημάτων (Wade,2015).

Για να προσδιοριστεί σαφέστερα η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού οφείλουμε να επιστημονούμε ότι η διαδικασία δεν αφορά απλά την κατοχή ψηφιακού τεχνολογικού εξοπλισμού. Η ειδοποιός διαφορά έγκειται στο γεγονός ότι αυτός ο ψηφιακός τεχνολογικός εξοπλισμός χρησιμοποιείται και αξιοποιείται σε όλα τα στάδια λειτουργίας της διαδικασίας από το προσωπικό της εκάστοτε επιχείρησης (Λαμπανάρης, 2023).

Επίσης, η σταδιακή μετατροπή των υπαρχουσών λειτουργιών από συμβατικές σε ηλεκτρονικές/ψηφιακές λειτουργίες, αναφέρεται στον όρο του μετασχηματισμού. Από την άλλη, με τον όρο «ψηφιακός» αναφέρεται το είδος των μέσων που αξιοποιούνται για την πραγματοποίηση αυτού του μετασχηματισμού όπως είναι οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, τα ηλεκτρονικά τερματικά, οι αυτόματοι πωλητές, τα tablets κ.τ.λ. (Λαμπανάρης, 2023).

Το πιο βασικό στάδιο και το πιο θεμελιώδες σε όλη την διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού αφορά την υιοθέτηση και την εφαρμογή της ψηφιακής νοοτροπίας και κουλτούρας από όλο το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης και της διείσδυσής της σε όλες τις διαδικασίες και τις εφαρμογές της. Για το λόγο αυτό, είναι πολύ σημαντικό η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού να γίνεται κατανοητή από όλους τους εργαζόμενους προκειμένου να αντιλαμβάνονται τη ριζική αλλαγή της εργασιακής κουλτούρας τους και όχι ότι απλά πρόκειται για μια απλή μετάβαση μέσω ψηφιοποίησης (Λαμπανάρης, 2023).

1.1.1.Ορισμοί του ψηφιακού μετασχηματισμού

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί την μεγαλύτερη πρόκληση και καθιστά επιτακτική την ανάγκη να μπορέσουν οι οργανισμοί να ανταποκριθούν στις ριζικές αλλαγές που επιτάσσει η εμφάνιση της ψηφιακής εποχής δεδομένου ότι όπως υποστηρίζει η θεωρία του Τσαρλς Ντάργουεν «τα είδη που ανταποκρίνονται στις αλλαγές είναι αυτά που επιβιώνουν όχι τα πιο δυνατά» (Roback, 1992).

Διάφοροι ορισμοί έχουν δοθεί για τον ψηφιακό μετασχηματισμό και παρακάτω παραθέτουμε μερικούς από αυτούς:

Οι Hess et al. (2016) μιλούν για τον περίπλοκο χαρακτήρα του ψηφιακού μετασχηματισμού επιδρώντας καταλυτικά στην αλλαγή ολόκληρης της βιομηχανίας.

Ο Orgi (2019) πρόσθεσε ότι ο ψηφιακός μετασχηματισμός περιλαμβάνει τις έννοιες της ισορροπίας διαδικασιών και το μετασχηματισμό της κουλτούρας.

Συμπερασματικά όλοι οι ορισμοί μιλούν για μια ριζική αλλαγή, μια πολυεπίπεδη αναδιάρθρωση, μια επανάσταση που επέρχεται σε όλα τα επίπεδα.

Συνοψίζοντας η έννοια του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφέρεται στην εισχώρηση και εφαρμογή νέων τεχνολογιών, εργαλείων και ψηφιακών μέσων σε όλο και περισσότερους τομείς της οικονομίας με απώτερο σκοπό την αναμόρφωση των επιχειρήσεων και υπηρεσιών.

Ορισμένες από τις τεχνολογίες που καθιστούν εφικτό τον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι: οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές, tablets, laptops, ηλεκτρονικά τερματικά πληρωμών, τα κινητά, το διαδίκτυο πραγμάτων, αυτόματοι πωλητές και το υπολογιστικό νέφος αυτοματοποιώντας τις διαδικασίες και προσφέροντας εξειδικευμένες και εναλλακτικές δυνατότητες εξυπηρέτησης των πελατών (Μυλωνάκης, 2019).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζεται άμεσα με την εναλλασσόμενη ψηφιακή οικονομία με τις επιχειρήσεις και τα άτομα με τέτοιο τρόπο ώστε η όλη η κοινωνία να διασυνδέεται σε πραγματικές συνθήκες υποβοηθούμενη από την τεχνολογία.

1.2. Ιστορική Αναδρομή

Κατά τον 18^ο και 19^ο αιώνα στην Ευρώπη και την Αμερική λαμβάνει χώρα η πρώτη Βιομηχανική Επανάσταση η οποία βασίστηκε στη Μηχανική Ενέργεια ως αποτέλεσμα της Ενέργειας του Νερού και της Ενέργειας του Ατμού. Στη συνέχεια μεταξύ 1870 και 1974, συντελείται η δεύτερη Βιομηχανική Επανάσταση βασισμένη στη μαζική παραγωγή προϊόντων πάνω σε Γραμμές Παραγωγής ως αποτέλεσμα της Ηλεκτρικής Ενέργειας (Μια ιστορική αναδρομή στις 4 βιομηχανικές επαναστάσεις, 2020).

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει ως χρονική αφετηρία του τη δεκαετία του 1980 εισάγοντας την τρίτη Βιομηχανική Επανάσταση μέσα από τις αναδιαρθρώσεις που συμβαίνουν στο εσωτερικό του βιομηχανικού κεφαλαίου. Η πληροφορική και η τεχνολογία των επικοινωνιών επιφέρει σημαντικές αλλαγές κατά το δεύτερο μισό του 20^{ου} αιώνα ενώ οι ηλεκτρονικοί υπολογιστές και το διαδίκτυο εισβάλλει τόσο στον επαγγελματικό χώρο όσο και στην προσωπική ζωή των ανθρώπων (Μια ιστορική αναδρομή στις 4 βιομηχανικές επαναστάσεις, 2020).

Η αυτοματοποίηση των διαφόρων μορφών παραγωγής και η εύκολη και γρήγορη πρόσβαση σε πληροφορίες διεθνούς και παγκόσμιου επιπέδου αποτελούν χαρακτηριστικά του ψηφιακού μετασχηματισμού. Μέσα σ' αυτά τα πλαίσια και τη συνεχή ανάπτυξη των νέων τεχνολογιών, συντελείται και ο δεύτερο ψηφιακός μετασχηματισμός. Κατά την διάρκεια του δεύτερου ψηφιακού μετασχηματισμού, το νέο στοιχείο που εμφανίζεται με την ψηφιοποίηση, αποτελεί η απόδοση ψηφιακής μορφής ενός μεγάλου εύρους δεδομένων μέσω αισθητήρων, τα οποία μέχρι σήμερα δεν υπήρχαν σε ψηφιακή μορφή. Επομένως, εμφανίζονται οι λεγόμενες ψηφιακές πληροφορίες, οι οποίες επεξεργάζονται, αποθηκεύονται και διαδίδονται ψηφιακά μέσω των ηλεκτρονικών υπολογιστών. Σ αυτό το σημείο, η ψηφιοποίηση αποτελεί ένα «δεύτερο κύμα» της ανάπτυξης των τεχνολογιών της πληροφορικής. Η διαχείριση μεγάλου όγκου δεδομένων πλέον πραγματοποιείται μέσω της διερεύνησης της ψηφιοποίησης η οποία συμβαίνει από συστήματα μηχανών κι όχι απλά από ψηφιακές μηχανές (Μια ιστορική αναδρομή στις 4 βιομηχανικές επαναστάσεις, 2020).

Η ενσωμάτωση των φυσικών συστημάτων του κυβερνοχώρου CPS (Cyber Physical Systems) και τη χρήση του “διαδικτύου των πραγμάτων” (Internet of things) στα πλαίσια παραγωγής και διοίκησης των επιχειρήσεων έδωσαν το έναυσμα για τον

δεύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό. Με τον όρο «φυσικά συστήματα του κυβερνοχώρου» (CPS) εννοούνται τα νέες γενιάς συστήματα τα οποία είναι συνδεδεμένα με το διαδίκτυο και διαθέτουν υπολογιστικές και φυσικές ικανότητες οι οποίες αλληλεπιδρούν με τον άνθρωπο (Μια ιστορική αναδρομή στις 4 βιομηχανικές επαναστάσεις, 2020).

Κατά το δεύτερο ψηφιακό μετασχηματισμό, εισήχθησαν νέες τεχνολογίες όπως τα “έξυπνα εργοστάσια” και τα “έξυπνα σπίτια”, τα αυτοκίνητα που δεν χρειάζονται οδηγό και οι τρισδιάστατες εκτυπώσεις αντικειμένων, τα οποία βασίζονται στον τομέα της ρομποτικής. Επιπλέον, οι πλατφόρμες κοινωνικής δικτύωσης όπως για παράδειγμα το Facebook, το Instagram και το Twitter αλλά και οι υπηρεσίες κοινής χρήσης όπως είναι το Netflix εμφανίζονται και αλλάζουν τον τρόπο επικοινωνίας (Vial,2019).

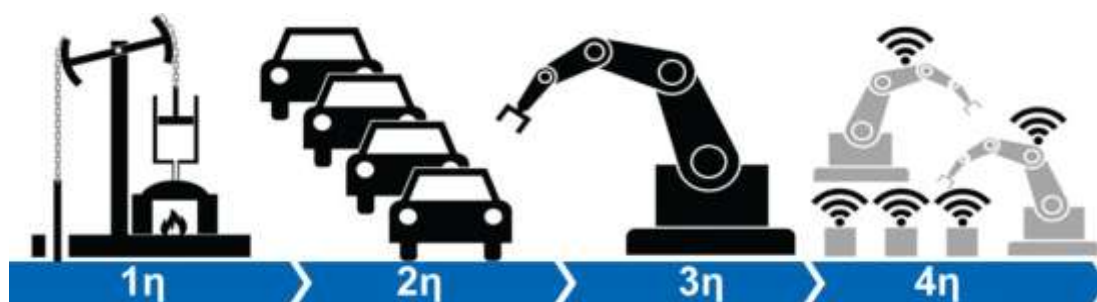
Περαιτέρω, ο δεύτερος ψηφιακός μετασχηματισμός αναφορικά με τον τομέα των επιχειρήσεων επιφέρει σημαντικές αλλαγές. Κατά τις δεκαετίες του 1990 και 2000, η ιδέα των ψηφιακών υπηρεσιών, των προϊόντων και των μέσων ενημέρωσης κάνουν την πρώτη τους εμφάνιση και έκτοτε ο ψηφιακός μετασχηματισμός ως ιδέα αποτελεί ένα δημοφιλές ζήτημα στη διεθνή βιβλιογραφία. Από τα πρώτα παραδείγματα που μπορούν να αναφερθούν στον κλάδο λιανικής πώλησης όπου στα μέσα μαζικής ενημέρωσης (ΜΜΕ) οι μεγάλες διαφημιστικές καμπάνιες εισάγουν τα πρώτα ψηφιακά κανάλια αγοράς όπου πελάτες και επιχείρηση έρχονται σε επαφή. Παρόλα αυτά, οι επιλογές των προϊόντων να μην γίνονται ψηφιακά αλλά η αγορά τους γίνεται με μετρητά στα καταστήματα (Vial,2019).

Στη συνέχεια, από το 2000 έως το 2015 το πλαίσιο επικοινωνίας αλλάζει μέσω της συνεχούς εισαγωγής των λεγόμενων «έξυπνων» συσκευών και μέσων κοινωνικής δικτύωσης όπως προαναφέρθηκε. Οι καταναλωτές συνεχίζουν να έχουν επικοινωνία με τις επιχειρήσεις αλλά τώρα αλλάζουν οι χρόνοι απόκρισης και η ποιότητα υπηρεσιών και προϊόντων με τέτοιο τρόπο όπου οι προσδοκίες των πελατών αυξάνονται. Η μεγάλη αλλαγή έγκειται στο γεγονός ότι η επικοινωνία υφίσταται ψηφιακά σε πραγματικό χρόνο (Vial,2019).

Ως αποτέλεσμα αυτής της αλλαγής, εμφανίζεται ραγδαία ανάπτυξη του ηλεκτρονικού εμπορίου μέσα από μια διαρκώς αυξανόμενη παροχή επιλογών ψηφιακής πληρωμής και συναλλαγών μέσω του τραπεζικού τομέα και ψηφιακών υπηρεσιών όπως είναι για παράδειγμα το PayPal. Η μαζική παραγωγή και η ευρεία χρήση των ψηφιακών λογικών κυκλωμάτων και οι τεχνολογίες που πηγάζουν από

αυτήν, μετέβαλαν τον τρόπο οργάνωσης όχι μόνο των επιχειρήσεων αλλά και ολόκληρης της αγοράς και της αγοραστικής κουλτούρας.

Τέλος, η διαρκής εξέλιξη της τεχνητής νοημοσύνης, η ολοένα αυξανόμενη εφαρμογή αναλύσεων μεγάλου όγκου δεδομένων και η διευρυμένη χρήση αισθητήρων αποτελούν τις κύριες δυνάμεις της τέταρτης Βιομηχανικής Επανάστασης της λεγόμενης ψηφιακής επανάστασης (Vassev, 2021).



Εικόνα 1: Ιστορική αναδρομή στις 4 βιομηχανικές επαναστάσεις

Πηγή: https://el.wikipedia.org/wiki/Τέταρτη_βιομηχανική_επανάσταση

1.2.1.Εξέλιξη του Ψηφιακού Μετασχηματισμού στον τραπεζικό κλάδο

Στην πορεία των χρόνων οι Τράπεζες κατέβαλαν φιλότιμες προσπάθειες να εναρμονιστούν με την εξέλιξη της τεχνολογίας. Το πρώτο καθοριστικό βήμα έγινε το 1950 από την Bank of America με την χρήση υπολογιστή και μηχανογράφηση των δεδομένων για πρώτη φορά στην τραπεζική ιστορία. Μετά από αυτό το γεγονός οι Τράπεζες η μία μετά την άλλη δημιούργησαν παρόμοια συστήματα τα οποία θεώρησαν απαραίτητα για την λειτουργία τους (Guttman Robert, 2003).

Λίγα χρόνια μετά η πρωτοπόρος πάλι Bank of America παρουσίασε ένα << θαύμα >> της ψηφιακής τεχνολογίας για εκείνη την εποχή τις πιστωτικές κάρτες. Αυτή είναι η γνωστή ως σήμερα Visa η οποία μετονομάστηκε το 1976 από το πρώτο όνομά της ως Bank of America (Guttman Robert, 2003).

Οι Τράπεζες της Ν Υόρκης μεταξύ των οποίων και η citybank ήταν αυτές που τόλμησαν τραπεζική δραστηριότητα απομακρυσμένα κατακτώντας το 2001 η Bank of America να έχει ένα ποσοστό της τάξεως του 20% ως διαδικτυακούς πελάτες. Επίσης πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα ήταν η Netbank (Guttman Robert, 2003).

Επίσης, το 1976 υπήρξε χρονιά ορόσημο για την τεχνολογική εξέλιξη διότι λειτούργησε στο Λονδίνο το πρώτο ATM από την Barclays. Στη συνέχεια το επόμενο θεμελιώδες βήμα έρχεται από την Wells Fargo το 1995 επιτρέποντας στους πελάτες της να έχουν πρόσβαση στην ενημέρωση των λογαριασμών τους μέσω του διαδικτύου. Την επόμενη δεκαετία ακολουθήσαν οι τράπεζες η μία μετά την άλλη να αναπτύσσουν υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής (Η ιστορία του ATM, 2020).

Αξίζει να σημειωθεί ότι στην Ελλάδα πρώτη η Εγνατία Τράπεζα παρουσιάζει υπηρεσία ηλεκτρονικών συναλλαγών, βεβαίως την επόμενη δεκαετία όλες οι Τράπεζες ανέπτυξαν το Internet-mobile banking δίνοντας την δυνατότητα στους πελάτες τους να πραγματοποιήσουν ηλεκτρονικές πληρωμές, μεταφορές και πιο εξειδικευμένες συναλλαγές όπως οι χρηματιστηριακές συναλλαγές (Συρκεμέζης, 2003).

1.3. Οι βασικοί πυλώνες του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Η διαδικασία του ψηφιακού μετασχηματισμού στηρίχθηκε σε τέσσερις βασικούς πυλώνες (Vial, 2019):

1. Στρατηγική.

Οι οργανισμοί σήμερα καλούνται να επαναπροδιορίσουν τους βασικούς τους στόχους προσπαθώντας να ισορροπήσουν τις τάσεις της αγοράς με τις αυξημένες προσδοκίες των καταναλωτών. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός εδραιώνει σε νέα πλαίσια τις στρατηγικές που θα ακολουθήσει μια επιχείρηση και βοηθά στην επίλυση σημαντικών οργανωσιακών και επιχειρηματικών προβλημάτων εδραιώνοντας ένα σύγχρονο, εξελιγμένο και κατ' επέκταση επιτυχημένο μοντέλο.

2. Κουλτούρα-Πολιτισμός.

Ένα από τα βασικότερα συστατικά ενός οργανισμού αποτελεί η κουλτούρα που εμπεριέχει. Αυτή η κουλτούρα οφείλει να προσαρμόζεται στις τρέχουσες καταστάσεις

και να εξελίσσεται σύμφωνα με τις αλλαγές. Μέσα από την εφαρμογή ενός συνδυασμού διαφοροποιημένων στρατηγικών η οποία είναι ανάλογη της κουλτούρας και του επιχειρησιακού μοντέλου κάθε επιχείρησης, οι οργανισμοί έχουν ως στόχο τον μετασχηματισμό τους.

3. Καταναλωτής.

Η ικανοποίηση του καταναλωτή συνεισφέρει σημαντικά στα έσοδα-κέρδη των επιχειρήσεων, γεγονός που αποτελεί και βασικό στόχο τους. Επομένως, η συνεχής προσπάθεια και έρευνα προς αναζήτηση των αναγκών και των επιθυμιών των πελατών-καταναλωτών, αποτελεί ένα αναπόσπαστο κομμάτι της συνολικής στρατηγικής των επιχειρήσεων προκειμένου να δημιουργούν νέους, ευχαριστημένους και ενεργούς πελάτες-καταναλωτές.

4. Τεχνολογία.

Για την βελτιστοποίηση της λειτουργίας κάθε οργανισμού και επιχείρησης, η εισαγωγή νέων ψηφιακών μέσων συμβάλλει σημαντικά προς αυτή τη κατεύθυνση καθώς έχει δημιουργηθεί ένα νέο πλαίσιο επικοινωνίας μεταξύ χρηστών-επιχειρήσεων με τεχνολογίες που επιτρέπουν την αλληλεπίδραση μέσω σχολίων και κριτικών on line. Μ' αυτόν τον τρόπο δημιουργείται μια ευελιξία, η οποία βοηθά τις επιχειρήσεις να υιοθετήσουν μεθόδους που στηρίζουν ανθρωποκεντρικές υπηρεσίες και προϊόντα. Ο σχεδιασμός προϊόντων πλέον γίνεται μέσω καινοτόμων προσεγγίσεων επιλύοντας σημαντικές επιχειρηματικές προκλήσεις. Οι αυτοματοποιημένες εσωτερικές διαδικασίες βελτιώνουν όχι μόνο την ανάλυση αλλά επίσης και την ασφάλεια των δεδομένων και των πληροφοριών υποδεικνύοντας ότι η ψηφιοποίηση αποτελεί απαραίτητο βήμα στα πλαίσια μιας συνολικής στρατηγικής των επιχειρήσεων.

1.4. Δομικά στοιχεία του Ψηφιακού Μετασχηματισμού

Τα δομικά στοιχεία του ψηφιακού μετασχηματισμού σε μια επιχείρηση/οργανισμό και τα οποία αλληλεπιδρούν με τους βασικούς πυλώνες του, είναι τα εξής: εμπειρία του καταναλωτή, τις λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες και τα επιχειρηματικά μοντέλα (Westerman, 2014).

1.4.1.Εμπειρία του καταναλωτή

Ένας από τους στόχους των επιχειρήσεων αποτελεί η γνώμη των καταναλωτών τόσο για τα προϊόντα όσο και για τις υπηρεσίες. Σ αυτό το πλαίσιο, πολλές από τις επιχειρήσεις με διάφορες μεθόδους επιδιώκουν να ανιχνεύσουν τις καταναλωτικές συνήθειες αλλά και τις απόψεις γύρω από την τιμολόγηση των αγαθών και υπηρεσιών, ώστε να είναι σε θέση να καθοδηγήσουν και να επηρεάσουν τη συμπεριφορά των καταναλωτών.

Η τεχνολογία γίνεται σύμμαχος προς αυτή την κατεύθυνση και πολλές επιχειρήσεις μέσω προγραμμάτων κατηγοριοποιούν τους καταναλωτές για να προβλέπουν μελλοντικές ανάγκες, με σκοπό να δημιουργούν τις κατάλληλες διαφημιστικές ενέργειες. Τα τεχνολογικά εργαλεία χρησιμοποιούνται από τους πωλητές με τέτοιο τρόπο ώστε να αντικαθίστανται οι προσωπικές αλληλεπιδράσεις με τις ψηφιακές, γεγονός που αφορά μια συνεχή αλληλεπίδραση. Οι ψηφιακές συνδέσεις απλοποιούν τις διαδικασίες κερδίζοντας χρόνο στον πελάτη αλλά και κόστος στην επιχείρηση.

Παράλληλα, η εμπειρία του πελάτη απέναντι στην επιχείρηση βελτιστοποιείται περισσότερο, μέσα από τη γρήγορη και διαφανή επίλυση προβλημάτων των καταναλωτών από την πλευρά της επιχείρησης δημιουργώντας μια σχέση εμπιστοσύνης μεταξύ τους. Τέτοιου είδους ψηφιακές πρωτοβουλίες για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη στη διαδικασία, βελτιώνουν την εμπειρία πελάτη και κατ' επέκταση εξυπηρετούν τους σκοπούς των επιχειρήσεων.

1.4.2. Λειτουργικές επιχειρησιακές διαδικασίες

Στην προσπάθεια τους οι επιχειρήσεις να αυξήσουν την αποδοτικότητα των λειτουργιών τους, χρησιμοποιούν αυτοματοποιημένες διαδικασίες. Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών έχει μια σειρά από οφέλη καθώς όχι μόνο ενισχύει την αυτοεξυπηρέτηση των πελατών αλλά και των εργαζομένων αλλά ταυτόχρονα βοηθά τις επιχειρήσεις να επαναπροσδιορίσουν τις στρατηγικές που ακολουθούν αναφορικά με την ανάπτυξη και την εξέλιξη των ανθρώπων τους, αλλά και την προσέλκυση νέων πελατών. Επομένως, οι επιχειρησιακές διαδικασίες εστιάζουν τόσο

στο εσωτερικό όσο και στο εξωτερικό τμήμα μέσα από την καινοτομία και τη δημιουργικότητα. Ο συνδυασμός των παραπάνω, οδηγεί στη μείωση των απαιτούμενων ωρών εργασίας καθώς και στην βελτίωση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων.

Επιπλέον, η επιχείρηση μέσω των τεχνολογικών μέσων που χρησιμοποιεί, αυξάνει την ενδοεπικοινωνία των εργαζομένων χωρίς να βρίσκονται σε φυσική παρουσία. Για παράδειγμα δεν είναι λίγες οι επιχειρήσεις οι οποίες έχουν υιοθετήσει την τηλεργασία.

Ο ψηφιακός μετασχηματισμός ενισχύει την οριζόντια επικοινωνία προσφέροντας λύσεις μέσω της αμφίδρομης επικοινωνίας που πραγματοποιείται ενώ ταυτόχρονα μειώνει το κόστος παραγωγής και τον απαιτούμενο χρόνο συναλλαγών. Τέλος, ο ψηφιακός μετασχηματισμός αποτελεί πηγή καλύτερης ενημέρωσης, εύκολης συγκέντρωσης δεδομένων αλλά και διαφάνειας των αποτελεσμάτων καθώς επιτρέπει την σύγκρισή τους.

1.4.3. Επιχειρηματικά μοντέλα

Οι παραδοσιακές δραστηριότητες των επιχειρήσεων και των οργανισμών εγκαταλείπονται και εμπρός στις απαιτήσεις και τις αλλαγές της παγκόσμιας αγοράς μετατρέπονται σε ψηφιακά τροποποιημένες επιχειρήσεις. Το ηλεκτρονικό εμπόριο κερδίζει ολοένα και περισσότερο έδαφος ενώ πολλές επιχειρήσεις προκειμένου να ικανοποιήσουν περισσότερες ανάγκες και επιθυμίες των πελατών-καταναλωτών, κατασκευάζουν ψηφιακά περιτυλίγματα γύρω από τα παραδοσιακά τους προϊόντα ή δημιουργούν ψηφιακά συμπληρωματικά προϊόντα.

Οι σημερινές επιχειρήσεις αλλάζουν δομή και μορφή και φαίνεται να μεταμορφώνονται περισσότερο σε πολυεθνικές εταιρίες και μ' αυτό το τρόπο η χρηματοδότησή τους προέρχεται από παγκόσμιες υπηρεσίες.

Τα παραπάνω δομικά στοιχεία του ψηφιακού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις έχουν ως κοινό σημείο τις ψηφιακές δυνατότητες που τους παρέχει η τεχνολογία. Όλα τα παραπάνω μπορούν να ενοποιηθούν ως δεδομένα και διαδικασίες μέσα από την δημιουργία μιας ενιαίας ψηφιακής πλατφόρμας. Μ' αυτόν τον τρόπο, η συμμετοχή σε λειτουργίες πολλαπλών καναλιών θα γίνει ευκολότερο ενώ η παροχή αναλυτικών στοιχείων θα προσφέρει τη δυνατότητα για εξατομικευμένα προϊόντα και

υπηρεσίες. Τέλος, η δυνατότητα να γίνεται αυτό σε παγκόσμιο επίπεδο, επωφελεί τις επιχειρήσεις αλλά και το σύνολο της αγοράς.

1.5. Παράγοντες που συνέβαλαν στην ανάπτυξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών

Η ψηφιακή εποχή η οποία διανύουμε, απαιτεί ψηφιακές αλλαγές ενώ ταυτόχρονα μια σειρά από κοινωνικοοικονομικούς παράγοντες οδήγησαν στην επιτακτική ανάγκη του ψηφιακού μετασχηματισμού στις επιχειρήσεις και συγκεκριμένα, στον τρόπο λειτουργίας των τραπεζικών καταστημάτων. Αναλυτικότερα, οι λόγοι που οδήγησαν στον ψηφιακό μετασχηματισμό είναι (Guenzi & Habel, 2020):

- Η συνεχής και ραγδαία εξέλιξη της τεχνολογίας. Η ψηφιακή καινοτομία προσφέρει πλέον το ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για να ξεχωρίσουν οι επιχειρήσεις μέσα στο παγκόσμιο ανταγωνιστικό περιβάλλον στο οποίο δρουν. Το διαδίκτυο εξαλείφει τους γεωγραφικούς περιορισμούς ενώ ανοίγει νέες αγορές επιτρέποντας την ευελιξία της σκέψης γρήγορα και απέναντι σ' ένα μεγάλο αγοραστικό κοινό.
- Η εξέλιξη των εργαζομένων. Η ανάγκη για αλλαγή και προσωπική εξέλιξη οδηγεί σε νέες απαιτήσεις και προσδοκίες στο χώρο εργασίας από την πλευρά των εργαζομένων. Ένα παραγωγικό και αποτελεσματικό εργατικό δυναμικό είναι αποτέλεσμα της ικανοποίησης των προσδοκιών του προσωπικού μέσω μιας ψηφιακά μετατρεπόμενης επιχείρησης.
- Οι πελάτες. Οι απαιτήσεις και οι προσδοκίες των πελατών διαφοροποιούνται στην εποχή του διαδικτύου και η ψηφιακή τεχνολογία είναι μέρος της εμπειρίας του καταναλωτή. Διαπιστώνουμε ότι ο αριθμός των πελατών που χρησιμοποιούν το internet-mobile banking διπλασιάστηκε κατά την διάρκεια της πανδημίας ξεπερνώντας τα 3 εκατομμύρια και συνεχίζεται να αυξάνεται ενώ εκτιμάται ότι σημαντικό μέρος αυτών δεν θα επιστρέψει ξανά στο δίκτυο. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με τη έρευνα της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών (2018) :

Το 66% των Ελλήνων κατέχει συσκευή smartphone, το 67% χρησιμοποιεί το διαδίκτυο

Το 77% είναι ενεργοί χρήστες web-banking και πραγματοποιούν συναλλαγές.

Το 70% πραγματοποιεί έστω και μια πληρωμή

Το 42% τύπωσαν ένα έγγραφο

Κάθε λεπτό εκτελούνται 300 συναλλαγές.

Κοινωνικοοικονομικές συνθήκες. Η παγκόσμια χρηματοοικονομική κρίση το 2007-2009, η δημοσιονομική κρίση το 2010-2014, και η υγειονομική κρίση το 2015 όπως και η πανδημία του Covid-19 το 2021, είχαν σαν αποτέλεσμα η παγκόσμια οικονομία και το τραπεζικό σύστημα να υποστούν σοβαρό πλήγμα στη ρευστότητα και την κερδοφορία τους. Μάλιστα κομβικό σημείο επιτάχυνσης του ψηφιακού μετασχηματισμού για την πορεία του Ελληνικού Τραπεζικού Συστήματος ήταν η διαδικασία κουρέματος του Ελληνικού Δημόσιου χρέους με αποτέλεσμα τα ομόλογα Ελληνικού Δημοσίου να χάσουν την αξία κατά το ήμισυ όπως επίσης και η πολιτική κρίση του 2015 που οδήγησε τις τράπεζες στην επιβολή των capital-control, επιφέροντας δυσμενείς συνέπειες όπως: συρρίκνωση του ΑΕΠ, αύξηση επισφαλών απαιτήσεων, γεγονότα που κατέστησαν επιβεβλημένη τη μείωση του λειτουργικού κόστους (The World Bank, 2022).

Όλα τα παραπάνω συνέβαλαν καθοριστικά προς την επίτευξη του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων και κυρίως του τραπεζικού κλάδου.

1.6. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα του ψηφιακού μετασχηματισμού

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, η μετάβαση των επιχειρήσεων προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό οδηγεί σε ενίσχυση της παραγωγικότητας, της αποδοτικότητας και εν τέλει στην διασφάλιση της μακροχρόνιας επιβιώσής τους. Η αξιοποίηση των επιχειρηματικών διαδικασιών όπως ήδη αναφέρθηκε συμβάλλει καθοριστικά στην επίτευξη των επιθυμητών στόχων μέσα από την βελτίωση της εμπειρίας του πελάτη με το όσο το δυνατό χαμηλότερο κόστος για τον επιχειρηματία (Westerman, 2014).

Μερικά από τα σημαντικότερα πλεονεκτήματα που προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός σχετίζονται με την αύξηση της ικανοποίησης και αλληλεπίδρασης του πελάτη μέσω της βελτιωμένης εμπειρίας τους. Τα προϊόντα αναβαθμίζονται μέσω των ψηφιακών τεχνολογιών και της αμεσότερης επαφής και επικοινωνίας που δημιουργείται με τους πελάτες με αποτέλεσμα την αύξηση της αφοσίωσης και της εμπιστοσύνης τους προς τις επιχειρήσεις (Westerman, 2014).

Περαιτέρω, ο ψηφιακός μετασχηματισμός βοηθά στο εσωτερικό των επιχειρήσεων να βελτιώσει και προσφέρει αποτελεσματική λήψη αποφάσεων μέσω συλλογής και ανάλυσης δεδομένων σε πραγματικό χρόνο. Επομένως, οι ροές εργασιών, η απόδοση των εργαζομένων, οι αλλαγές και οι τάσεις της αγοράς μέσω της αυτοματοποίησης που προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός οδηγεί σε συνεχείς ευκαιρίες προς βελτίωση (Westerman, 2014).

Η ύπαρξη ενός ψηφιακού επιχειρηματικού περιβάλλοντος συμβάλλει στην ενίσχυση της ψηφιακής εταιρικής κουλτούρας καθώς και στη βελτίωση των δεξιοτήτων του ανθρώπινου δυναμικού. Μέσα από την εκπαίδευση, οι γνώσεις και οι δεξιότητες του ανθρώπινου δυναμικού θα αυξηθούν με αποτέλεσμα την καλύτερη συνεργασία και την καλύτερη επικοινωνία μεταξύ των εταιρικών τμημάτων και εν τέλει την βελτίωση της ποιότητας της εργασίας (Westerman, 2014).

Η μείωση του λειτουργικού κόστους και συνάμα η αύξηση της κερδοφορίας αποτελεί ένα ακόμη σημαντικό πλεονέκτημα του ψηφιακού μετασχηματισμού. Με άλλα λόγια, μειώνοντας το κόστος, η εταιρεία γίνεται πιο κερδοφόρα και σε συνδυασμό με τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και την είσοδο σε νέες παγκόσμιες αγορές, μεγιστοποιούνται οι πωλήσεις και εξοικονομείται κέρδος (Westerman, 2014).

Τέλος, ο ψηφιακός μετασχηματισμός έχει επιτύχει την συνεργασία μεταξύ του ανθρώπινου δυναμικού με την ηγεσία όπου ο στόχος και το όραμα είναι κοινό και αυτό έχει πολλαπλά οφέλη και για τις δυο πλευρές (Westerman, 2014).

Από την άλλη, ο ψηφιακός μετασχηματισμός επιφυλάσσει και ορισμένα μειονεκτήματα αλλά και ορισμένους προβληματισμούς τόσο σε οικονομικό επίπεδο όσο και σε κοινωνικό. Το σημαντικότερο μειονέκτημα αφορά την μείωση ανθρώπινου δυναμικού που προκύπτει μέσα από τις διαδικασίες αυτοματοποίησης που προσφέρουν οι νέες τεχνολογίες. Αυτές οι τεχνολογίες συχνά αντικαθιστούν τον άνθρωπο αλλά ακόμη και τα ίδια τα φυσικά καταστήματα. Επομένως, δημιουργούνται μια σειρά από προβλήματα κοινωνικά και οικονομικά βασισμένα

στις ανισότητες που προκαλούνται στην αγορά εργασίας και επιδεινώνοντας το χάσμα μεταξύ κεφαλαίου και εργατών (Westerman, 2014).

Παράλληλα, οι τεχνολογικές εξελίξεις και αλλαγές προϋποθέτουν την κατάλληλη εκπαίδευση, την επαρκή εξειδίκευση και την δια βίου μάθηση. Δυστυχώς πολλές φορές δεν υπάρχει η βούληση τόσο από το ανθρώπινο δυναμικό όσο και από την Διοίκηση με αποτέλεσμα να δημιουργούνται προβλήματα ανασφάλειας και φόβου για την απώλεια της εργασίας, γεγονός που με τη σειρά του δημιουργεί περαιτέρω κοινωνικά ζητήματα (Westerman, 2014).

Η εξάπλωση του ψηφιακού μετασχηματισμού, ενέχει και τον κίνδυνο της ψηφιακής απάτης και του ψηφιακού εγκλήματος ιδίως στον τραπεζικό κλάδο ο οποίος έχει ψηφιοποιήσει το μεγαλύτερο μέρος των υπηρεσιών και των προϊόντων του, καθώς επιδιώκει να βρίσκεται πάντα ένα βήμα πιο μπροστά από αυτές τις τεχνικές για να διαφυλάττει τους πελάτες του. Οι νέες τεχνικές εξαπάτησης έχουν λάβει παγκόσμιες διαστάσεις με αποτέλεσμα την ανασφάλεια και την καχυποψία των πελατών-καταναλωτών απέναντι στην ψηφιακή αλλαγή (Khitskon et al., 2017).

Στο ίδιο πλαίσιο, η εξέλιξη της τεχνολογίας εγείρει προβλήματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων και του απορρήτου των χρηστών. Η ασφάλεια των δεδομένων βρίσκεται στην κορυφή των προβληματισμών γύρω από τον ψηφιακό μετασχηματισμό των επιχειρήσεων καθώς έχουν εντοπιστεί παραβιάσεις της ιδιωτικής ζωής και την δημοσίευση ψευδών πληροφοριών. Η εκτεταμένη χρήση του διαδικτύου εντείνει λεκτικές επιθέσεις, απειλές και εκφοβισμούς και θέτει σε κίνδυνο την ακεραιότητα των πολιτών (Carurro,2005).

Η αντιμετώπιση όλων των παραπάνω αδύναμων σημείων του ψηφιακού μετασχηματισμού μπορεί να επέλθει μέσα από τον κατάλληλο προγραμματισμό, την επιτυχημένη επιλογή στρατηγικής και την προστασία όλων των εμπλεκόμενων ώστε να στεφθεί με επιτυχία και αποτελεσματικότητα η ψηφιακή μεταμόρφωση μιας επιχείρησης (Carurro,2005).

1.7. Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην Ελλάδα

Στόχος της Ελλάδας ως μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης αποτελεί η προσπάθεια της όσο το δυνατό μεγαλύτερης έκτασης εφαρμογή του ψηφιακού μετασχηματισμού τόσο στον δημόσιο όσο και στον ιδιωτικό τομέα.

Προκειμένου να υλοποιηθεί η μετάβαση προς τον ψηφιακό μετασχηματισμό, τόσο οι επενδύσεις όσο και οι μεταρρυθμίσεις προγραμματίζονται μέσω μιας δομημένης εθνικής στρατηγικής στη βάση της Βίβλου Ψηφιακού Μετασχηματισμού 2020-2025 η οποία ακολουθεί το πλαίσιο της ευρωπαϊκής πολιτικής. Αντίστοιχα, το χρηματοδοτικό πλαίσιο στήριξης της παραπάνω στρατηγικής προκύπτει από το πρόγραμμα Ψηφιακός Μετασχηματισμός» 2021-2027 (ΚΕΠΕ, 2023).

Η εθνική στρατηγική που ακολουθείται, στηρίζεται σε τέσσερις πυλώνες:

- στην ανάπτυξη των ψηφιακών υποδομών και τεχνολογιών πολύ υψηλής χωρητικότητας
- στην προώθηση του ψηφιακού μετασχηματισμού των επιχειρήσεων
- στις ψηφιακές δεξιότητες και
- στην ψηφιοποίηση της Δημόσιας Διοίκησης (ΚΕΠΕ, 2023).

Παρόλα αυτά, η Ελλάδα στηρίζεται σε παράγοντες από το εξωτερικό για την μετάβασή της στον ψηφιακό μετασχηματισμό με συνέπεια να θέτονται εμπόδια τόσο στην ευρεία εφαρμογή της ψηφιοποίησης όσο και στον τομέα της αποδοχής και υιοθέτησης της από το ανθρώπινο δυναμικό.

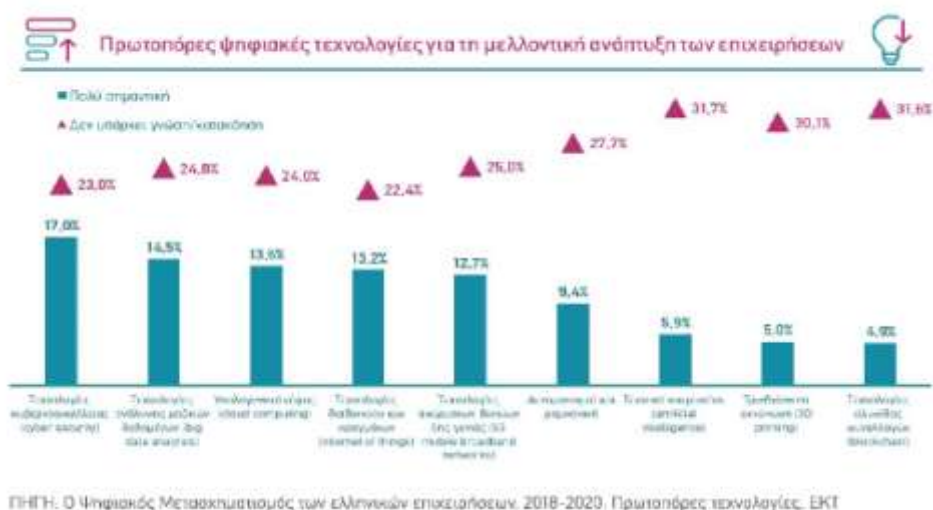
1.7.1. Δημόσιος Τομέας

Στην προσπάθεια να ικανοποιηθούν οι παραπάνω πυλώνες, οι δημόσιοι φορείς μέσα από προγράμματα επιμόρφωσης επιδιώκουν να ενδυναμώσουν το ανθρώπινο δυναμικό αναφορικά με τις ψηφιακές δεξιότητες και επικεντρώνονται στην ενθάρρυνση της καινοτομίας προκειμένου να γίνει οικοδομηθεί η ζητούμενη αλλαγή. Παρόλα αυτά, στο δημόσιο τομέα, η έλλειψη υποδομών και η έλλειψη δημόσιων ψηφιακών-υπηρεσιών αποτελούν βασικά εμπόδια για την εφαρμογή πρωτοβουλιών για την ψηφιακή μετάβαση. Το μεγάλο ζήτημα επίσης αναφορικά με το ελληνικό δημόσιο έγκειται στην ανυπέβλητη γραφειοκρατία και για το λόγο αυτό όλες οι προσπάθειες που γίνονται αποβλέπουν σε παρεμβάσεις και μεταρρυθμίσεις ενάντια σ'

αυτήν. Σε κάθε περίπτωση όλες οι αλλαγές έχουν ως στόχο να δημιουργήσουν έναν Δημόσιο Τομέα ευέλικτο και πολύτιμο προς τους πολίτες, το ανθρώπινο δυναμικό, τους οργανισμούς και τις επιχειρήσεις (Κοντιάδης, 2018).

1.7.2. Ιδιωτικός Τομέας

Σύμφωνα με έρευνες, ο ψηφιακός μετασχηματισμός των ελληνικών επιχειρήσεων βρίσκεται στο επίκεντρο και ο ιδιωτικός τομέας φαίνεται να υποστηρίζει τις καινοτόμες τεχνολογίες για την ψηφιακή μετατροπή της επιχειρηματικότητάς του. Αναλυτικότερα, σύμφωνα με το Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου, το 40,2% των ελληνικών επιχειρήσεων θεωρεί τον Ψηφιακό Μετασχηματισμό πολύ σημαντική συνεχή στρατηγική ανάπτυξης καθώς επίσης το 58,5% των ελληνικών επιχειρήσεων χρησιμοποίησε ψηφιακές τεχνολογίες για την ανάπτυξη καινοτόμων διαδικασιών (<https://metrics.ekt.gr/digital-transformation>).



Εικόνα 2: Σημασία των πρωτοπόρων τεχνολογιών για τη μελλοντική ανάπτυξη των επιχειρήσεων. Πηγή: https://metrics.ekt.gr/sites/metrics-ekt/files/ekdoseis-pdf/2022/EKT_DigitalTransformationBusiness_2018_2020_el.pdf

Επίσης, σύμφωνα με το Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών διαπιστώθηκε ότι οι ελληνικές εταιρείες προχωρούν στην υλοποίηση έργων ψηφιακού μετασχηματισμού

είναι κυρίως μεγάλες εταιρίες (2 στις 3 διαθέτουν περισσότερα από 250 άτομα προσωπικό και ο κύκλος εργασιών τους – πωλήσεις ξεπερνά τα 50 εκατομμύρια ευρώ). Ταυτόχρονα, φαίνεται να κατέχουν ηγετική θέση στον κλάδο τον οποίο δραστηριοποιούνται με τις περισσότερες να δηλώνουν πάνω από δεκαπέντε έτη λειτουργίας. Τέλος, αποδεικνύεται ότι η εξωστρέφεια των επιχειρήσεων αυτών παίζει σημαντικό ρόλο καθώς 7 στις 10 επιχειρήσεις είναι οργανωμένες επιχειρηματικά και στο εξωτερικό (Foundation, 2019).

Επομένως, τα ανώτατα διοικητικά στελέχη των ελληνικών επιχειρήσεων φαίνεται να κατανοούν την ανάγκη της ψηφιακής μετατροπής και να την αντιμετωπίζουν ως ευκαιρία και τρόπο να οδηγήσουν τις επιχειρήσεις τους σε ευημερία. Σαφώς ο φόβος της αλλαγής και η έλλειψη χρηματοδότησης αλλά και η αντίσταση στην αλλαγή της νοοτροπίας από ορισμένους εργαζόμενους αποτελούν βασικά εμπόδια αλλά η πλειοψηφία των επιχειρήσεων αποβλέπει σε μια ολοκληρωμένη και μακροπρόθεσμη στρατηγική συμπεριλαμβανομένου τον συνολικό ψηφιακό μετασχηματισμό.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο : ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ

2.1. Εννοιολογική Προσέγγιση της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, με τον όρο Ηλεκτρονική Τραπεζική ή αλλιώς Internet Banking/ E-Banking εννοείται η ευρεία εφαρμογή του Παγκόσμιου Ιστού στις τραπεζικές δραστηριότητες. Η Διάσκεψη των Ηνωμένων Εθνών για το Εμπόριο και την Ανάπτυξη (United Nations Conference on Trade and Development - UNCTAD), αποδίδει έναν πιο ολοκληρωμένο και καθιερωμένο ορισμό ο οποίος αναφέρεται στην ανάπτυξη τραπεζικών υπηρεσιών λιανικής και χονδρικής τραπεζικής μέσω Διαδικτύου καλύπτοντας μ' αυτόν τον τρόπο όλους τους τομείς της ηλεκτρονικής τραπεζικής μέσω του Διαδικτύου.

Οι υπηρεσίες που προσφέρει η ηλεκτρονική τραπεζική απευθύνονται σε ιδιώτες αλλά και σε επιχειρήσεις μέσα στα πλαίσια τραπεζικών μεταφορών, πληρωμών, πιστώσεων, δανεισμών, επιχειρηματικών καρτών κ.τ.λ. (UNCTAD, 2002).

Ταυτόχρονα η έννοια της ηλεκτρονικής τραπεζικής συμπεριλαμβάνει και την εξ αποστάσεως τραπεζική η οποία αφορά την χρήση τεχνολογικών και ηλεκτρονικών μέσων για την διεκπεραίωση των παραδοσιακών εργασιών και δραστηριοτήτων από μια τράπεζα. Επομένως, οι τράπεζες έχουν την δυνατότητα να προσφέρουν στο πελατολόγιο τους ένα σύνολο υπηρεσιών μέσω της επίσης ιστοσελίδας τους δίχως απαραίτητα τη φυσική παρουσία των ίδιων των πελατών σε αντίστοιχο κατάστημα τράπεζας. Με άλλα λόγια, η ηλεκτρονική τραπεζική αναφέρεται σε μια πλατφόρμα η οποία αποτελεί την προσομοίωση ενός τραπεζικού καταστήματος και των δραστηριοτήτων του, μπροστά σε μια οθόνη ηλεκτρονικού υπολογιστή και το οποίο λειτουργεί χωρίς την βοήθεια των τραπεζουπαλλήλων (Γκόρτσος & Τασάκος, 2003).

Τέλος, οφείλουμε να αναφέρουμε ότι η σχέση μεταξύ της ηλεκτρονικής τραπεζικής, του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών επιχειρήσεων με το τραπεζικό σύστημα αποτελεί το βασικό μέσο διεξαγωγής συναλλαγών και προσφοράς των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών (Αγγέλης, 2005).

2.2. Ιστορική Αναδρομή της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Το διαδίκτυο, το οποίο αποτελεί τον κινητήριο μοχλό της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής αναπτύχθηκε το 1960 στο πλαίσιο ερευνών που σχετίζονται με τα δίκτυα από το Υπουργείο Άμυνας των ΗΠΑ. Η ευρεία εφαρμογή και χρήση του οδήγησε στην ανάπτυξη ανταγωνιστικών υπηρεσιών δικτύου αρχικά στον ιδιωτικό τομέα και αναπόφευκτα και στον τραπεζικό κλάδο (Leiner, 2009).

Στην συνέχεια, το λεγόμενο μηχάνημα αυτόματης ανάληψης-ATM (Automated Teller Machine) σε συνδυασμό με την δημιουργία πιστωτικής κάρτας, τοποθέτησε τις βάσεις για την ανάπτυξη της ψηφιακής τραπεζικής και τη λειτουργία των τραπεζών επί 24ώρου βάσεως. Τη δεκαετία του '80 εμφανίζονται οι συναλλαγές εξ αποστάσεως μέσω χρήσης τερματικού, πληκτρολογίου και τηλεόρασης ή υπολογιστή παρέχοντας με πρωτοποριακό τρόπο επιχειρηματικές δραστηριότητες από το σπίτι. Έτσι, αρχικά εμφανίζεται το λεγόμενο «Home Banking», το οποίο δίνει τη δυνατότητα στους πελάτες μιας τράπεζας να διεκπεραιώνουν τις συναλλαγές τους από το χώρο τους χωρίς τη φυσική τους παρουσία σε τραπεζικό κατάστημα παρά μόνο με τη χρήση ενός ηλεκτρονικού υπολογιστή (Sarreal, 2018).

Το 1983 στο Ηνωμένο Βασίλειο εμφανίζεται μέσω τραπεζών, η υπηρεσία E-Banking που ονομάζεται Ηλεκτρονική Τραπεζική με τη δυνατότητα πληρωμής λογαριασμών και μεταφοράς χρημάτων για τον πελάτη μέσω μιας οθόνης και μιας τηλεφωνικής γραμμής. Το 1990 εμφανίζονται οι πρώτες ηλεκτρονικές συναλλαγές και αρχίζει η διάδοση του E-Banking (Leiner, 2009).

Στόχος των τραπεζών αποτέλεσε η μείωση των λειτουργικών εξόδων τους με την ταυτόχρονη άνοδο των κερδών τους από τις παρεχόμενες ηλεκτρονικές υπηρεσίες οι οποίες προσέλκυαν τόσο νέους πελάτες όσο επίσης διατηρούσαν τους υφιστάμενους. Φυσικά, η εμφάνιση του E-Banking δημιούργησε και τις αντίστοιχες ανησυχίες για τον παραδοσιακό τρόπο λειτουργίας των τραπεζών καθώς η πελατειακή βάση κατέφυγε στις τράπεζες που χρησιμοποιούσαν τη νέα τεχνολογία (Τσάμμη Α., 2003).

Το 1994, το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα Stanford Federal Credit Union προσφέρει τις υπηρεσίες E-Banking μέσα από την δική του ιστοσελίδα και κατά το

ίδιο έτος κάνει την εμφάνισή του η πρώτη ηλεκτρονική τράπεζα, η Security First Network Bank, στην Αμερική εξυπηρετώντας τους πελάτες της αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου. Επίσης, κατά το 1996 η Atlanta Internet Bank χαρακτηρίζεται ως η κατεξοχήν διαδικτυακή ή E-Banking τράπεζα. Περαιτέρω, στο Ηνωμένο Βασίλειο η First Direct Bank προσέφερε αποκλειστικά τηλεφωνικές τραπεζικές συναλλαγές και η ευρεία χρήση της τηλεφωνικής υπηρεσίας ή αλλιώς Phone Banking έλαβε τεράστιες διαστάσεις το 2000. Στη συνέχεια συνδυαστικά με την εμπορική επιτυχία της Apple στον τομέα της κινητής τηλεφωνίας, οι τράπεζες προωθούν το λεγόμενο Mobile Banking (Leiner, 2009).

Στην Ελλάδα το 1997 η τράπεζα Εγνατία επιχείρησε να αξιοποιήσει τις υπηρεσίες της ηλεκτρονικής τραπεζικής εκμεταλλευόμενη μόνο στοιχειώδεις υπηρεσίες όπως έκδοση λογαριασμών, ενημέρωση υπολοίπου και μεταφορές κεφαλαίου εντός τράπεζας. Ο αριθμός των εξυπηρετούμενων ήταν περιορισμένος καθώς για εκείνη την εποχή το διαδίκτυο δεν μπορούσε να υποστηρίξει τις υπηρεσίες σε πανελλαδικό επίπεδο. Στη συνέχεια, το 2000 η τράπεζα Πειραιώς μέσω της πλατφόρμας Winbank, έγινε η πρώτη τράπεζα στην Ελλάδα που παρείχε μια ολοκληρωμένη εμπειρία ηλεκτρονικής τραπεζικής κινητοποιώντας και τις υπόλοιπες τράπεζες να ακολουθήσουν το παράδειγμά της (Γιοάν, 2021).

2.3. Είδη Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Το E-Banking περιλαμβάνει όλα τα εναλλακτικά δίκτυα που χρησιμοποιούνται από τον πελάτη κατά την διεξαγωγή οικονομικών δραστηριοτήτων του με το εκάστοτε τραπεζικό κατάστημα. Παρόλα αυτά, στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής διακρίνονται ορισμένα είδη ανάλογα με τον τεχνικό εξοπλισμό και τα αντίστοιχα λογισμικά προγράμματα που χρησιμοποιούνται:

2.3.1. Internet Banking

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω διαδικτύου διεκπεραιώνουν διάφορες τραπεζικές υπηρεσίες μεταξύ πελάτη και τράπεζας μέσω των ιστοσελίδων που διαθέτει το κάθε τραπεζικό κατάστημα. Απαραίτητη προϋπόθεση αποτελεί ο ηλεκτρονικός

υπολογιστής ο οποίος πρέπει να είναι συνδεδεμένος με το διαδίκτυο ενώ για την προστασία των προσωπικών δεδομένων γίνεται χρήση κωδικών ασφαλείας. Με την ηλεκτρονική τραπεζική μέσω διαδικτύου παρέχονται όχι μόνο οι παραδοσιακές υπηρεσίες αλλά και πολλές ακόμη νέες όπως επίσης παρέχεται η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων για νέα χρηματοδοτικά και επενδυτικά προϊόντα (Αγγέλης, 2005).

2.3.2. Phone Banking

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω τηλεφώνου ανήκουν στις απομακρυσμένες υπηρεσίες κατά τις οποίες οι πελάτες χρησιμοποιούν ιδιωτικές ηλεκτρονικές συσκευές για να συνδεθούν με τα αντίστοιχα πληροφοριακά συστήματα των τραπεζών που επιθυμούν. Οι υπηρεσίες είναι πιο περιορισμένες και έχουν να κάνουν με την παροχή πληροφοριών για δάνεια και επιταγές, ερωτήσεις υπολοίπου, μεταφορές λογαριασμών κ.α. (Αγγέλης, 2005).

2.3.3. Mobile Banking

Οι τραπεζικές υπηρεσίες μέσω κινητών τηλεφώνων και συσκευών (κινητά τηλέφωνα tablets, φορητές ατζέντες και smartphones) προϋποθέτουν μια φορητή συσκευή με δυνατότητα πρόσβασης στο διαδίκτυο, πραγματοποιούνται συναλλαγές όπως και στην περίπτωση του Phone Banking με λίγες περισσότερες δυνατότητες όπως είναι για παράδειγμα η έκδοση αναλυτικής κίνησης λογαριασμών και η αλλαγή των κωδικών ασφαλείας του πελάτη (Αγγέλης, 2005).

2.4. Υπηρεσίες Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

2.4.1. Οικονομικές Συναλλαγές

Οι υπηρεσίες ηλεκτρονικής τραπεζικής πραγματοποιούν κατεξοχήν οικονομικές συναλλαγές όπως είναι η εξόφληση λογαριασμών προς οργανισμούς με τους οποίους

το εκάστοτε τραπεζικό ίδρυμα έχει συνάψει συμφωνία και υλοποιούνται μέσω διατραπεζικών συστημάτων «ΔΙΑΣ» ή «ΕΡΜΗΣ», η μεταφορά κεφαλαίων, η αποπληρωμή πιστωτικών καρτών, οι πληρωμές δόσεων δανείων. Οι κυριότερες οικονομικές συναλλαγές είναι (Αγγέλης, 2005):

➤ Μεταφορές κεφαλαίων εντός του τραπεζικού ιδρύματος

Πρόκειται για μια διαδικασία που λαμβάνει χώρα μεταξύ πελάτη και του ίδιου του τραπεζικού ιδρύματος είτε αφορά λογαριασμούς του ίδιου χρήστη είτε τρίτου. Η διαδικασία είναι απλή και καθοδηγητική ενώ παρέχονται κωδικοί ασφαλείας για την διαφύλαξη των προσωπικών στοιχείων και την ορθότητα των συναλλαγών. Επίσης, υπάρχει δυνατότητα διεκπεραίωσης της συναλλαγής άμεσα ή μεταγενέστερα.

➤ Εμβάσματα Εσωτερικού και Εξωτερικού

Πρόκειται για την δυνατότητα μεταφοράς κεφαλαίου προς έναν λογαριασμό είτε του ίδιου ιδρύματος είτε διαφορετικού. Εξίσου τηρούνται μέτρα ασφαλείας, έλεγχος ψηφίων και ταυτοποίηση του αποδέκτη για την διασφάλιση της συναλλαγής. Αναφορικά με τα εμβάσματα ισχύουν σε τραπεζικά ιδρύματα του εξωτερικού εφόσον αυτά απευθύνονται σε χώρες που συμμετέχουν στο σύστημα SEPA (Single European Payments Area) ή όπως ονομάζεται στην Ελλάδα, ΕΧΠΕ (Ενιαίος Χώρος Πληρωμών σε ευρώ).

➤ Πληρωμές Δανείων και Πιστωτικών Καρτών

Η πληρωμή δανείου ή πίστωσης αφορά στην ουσία τη μεταφορά υπολοίπου καταθέσεων εντός του τραπεζικού ιδρύματος ενώ οι προϋποθέσεις και διαδικασίες ελέγχου με μία απλή μεταφορά χρημάτων είναι οι ίδιες. Σημαντικό σημείο στη διαδικασία αποτελεί η διακοπή της για λόγους ασφαλείας σε περίπτωση που παρουσιαστεί αναντιστοιχία λογαριασμών. Το διατραπεζικό σύστημα DIASTRANSFER είναι αυτό μέσω του οποίου διεκπεραιώνονται οι πληρωμές πιστωτικών καρτών άλλων τραπεζών.

➤ Πληρωμές Δημοσίου και Παρόχων Ενέργειας

Μέσω του διατραπεζικού συστήματος DIASDEBIT οι πελάτες είναι σε θέση να πληρώσουν λογαριασμούς προς παρόχους ενέργειας μέσα από διμερείς συμφωνίες που έχουν συνάψει μεταξύ τους. Ισχύουν εξίσου τα μέτρα ασφαλείας και η εύκολη διαδικασία διεκπεραίωσης της αποπληρωμής.

➤ Λοιπές Πληρωμές

Γενικότερα, ο πελάτης μέσω της ηλεκτρονικής τραπεζικής είναι σε θέση να διεκπεραιώσει μια πληθώρα συναλλαγών όπως πληρωμές προς ασφαλιστικά ταμεία,

μη κυβερνητικές οργανώσεις, εταιρίες σταθερής και κινητής τηλεφωνίας, που στηρίζονται στη σύναψη διμερών συμφωνιών και σχέσεων μεταξύ του ιδιωτικού τομέα και της εκάστοτε τράπεζας.

2.4.2. Πληροφοριακές Συναλλαγές

Μέσω της πλατφόρμας E-Banking του εκάστοτε τραπεζικού ιδρύματος εκτελούνται και πληροφοριακές συναλλαγές οι οποίες αφορούν πληροφορίες για το σύνολο των τραπεζικών προϊόντων που διατηρεί η κάθε τράπεζα. Τέτοιου είδους συναλλαγές είναι:

- ✓ Πληροφορίες Λογαριασμών
- ✓ Πληροφορίες Καρτών
- ✓ Πληροφορίες Δανείων
- ✓ Πληροφορίες Επιταγών (Αγγέλης, 2005).

2.4.3. Αιτήσεις

Ο πελάτης έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί για παράδειγμα το άνοιγμα λογαριασμού καταθέσεων προθεσμίας, το άνοιγμα καταθέσεων ταμειυτηρίου ή υπερανάληψης, τη χορήγηση δανείου ή μικροπιστώσεων, την αίτηση παραγγελίας συναλλάγματος ή την έκδοση μπλοκ επιταγών. Πρόκειται για μια διαδικασία άμεση αρκεί να έχει προηγηθεί η πλήρης επικαιροποίηση των στοιχείων του αιτούντος στο φυσικό κατάστημα της αντίστοιχης τράπεζας ενώ σε άλλες περιπτώσεις μπορεί να χρειάζεται η επικοινωνία με αρμόδια στελέχη κεντρικών υπηρεσιών ή του δικτύου (Αγγέλης, 2005).

2.4.5. Πρόσθετες και Βοηθητικές Υπηρεσίες

Υπηρεσίες όπως το ηλεκτρονικό εμπόριο (e-commerce), τα τραπεζοασφαλιστικά και επενδυτικά προϊόντα (e-investment), οι αγοραπωλησίες συναλλάγματος και οι προθεσμιακές καταθέσεις αποτελούν πρόσθετες και βοηθητικές υπηρεσίες στην προσπάθεια των τραπεζών να ικανοποιήσουν όσο το δυνατό περισσότερες επιθυμίες των πελατών τους (Αγγέλης, 2005).

2.5. Πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει μια σειρά από πλεονεκτήματα τόσο προς την ίδια την τράπεζα όσο και για τους πελάτες της. Η ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών και προϊόντων διακρίνεται από αμεσότητα και ασφάλεια ενώ οι καινοτόμες υπηρεσίες αυξάνουν την αποτελεσματικότητα των τραπεζών αλλά και διευκολύνουν τη ζωή των πελατών.

Αναλυτικότερα, τα κύρια στοιχεία των πλεονεκτημάτων που εντοπίζονται τόσο για τις τράπεζες όσο και για τους πελάτες είναι (Σινανιώτη-Μαρούδη & Φαρσαρώτας, 2005):

Γεωγραφική κάλυψη: όπου δεν υπάρχει φυσικό κατάστημα, οι πελάτες εξυπηρετούνται με τα αυτόματα μηχανήματα συναλλαγών (ATM). Επομένως, οι ταμειολογιστικές υπηρεσίες για την τράπεζα συνεχίζονται όπως και οι οικονομικές συναλλαγές για τους πελάτες.

Συνεχής εξυπηρέτηση: η ηλεκτρονική τραπεζική προσφέρει ευελιξία στις συναλλαγές αφού ο συναλλασσόμενος χωρίς περιορισμούς μπορεί να εξυπηρετηθεί ανά πάσα στιγμή ακόμη και Σαββατοκύριακο. Σ αυτό το πλαίσιο, η τράπεζα εξοικονομεί πολύτιμο χρόνο και κέρδος εφόσον χωρίς υπάλληλο συνεχίζει να εξυπηρετεί το πελατολόγιο της καθώς επίσης αποφεύγει τον κίνδυνο διαφυγόντων κερδών.

Αποσυμφόρηση καταστημάτων: η μη απαραίτητη φυσική παρουσία των πελατών, αποσυμφορίζει τα καταστήματα ενώ οι πελάτες εξυπηρετούνται καλύτερα

και ταχύτερα σε εξειδικευμένα ζητήματα. Αυτή η αποσυμφόρηση των καταστημάτων των τραπεζών προσφέρει διευκόλυνση στις συναλλαγές, ταχύτητα, ασφάλεια όχι μόνο για την αποφυγή λαθών αλλά και υγειονομική ασφάλεια ιδίως μετά την κατάσταση υγειονομικής πανδημίας Covid-19.

Μείωση κόστους: τα εναλλακτικά δίκτυα στα πλαίσια της ηλεκτρονικής τραπεζικής απαλλάσσουν αφενός από τα λειτουργικά έξοδα τις τράπεζες όπως για παράδειγμα από τα πάγια έξοδα που έχει ένα φυσικό κατάστημα για να συντηρηθεί ενώ ταυτόχρονα απαλλάσσει από έξοδα μετακίνησης και απώλειας εισοδήματος κατά τις εργάσιμες ώρες απουσίας του πελάτη που θα χρειαζόταν να μεταβεί στην τράπεζα.

Ανταγωνιστικές παροχές: η μείωση του κόστους επιφέρει και μείωση του κόστους των παρεχόμενων υπηρεσιών και οι τράπεζες επιδιώκουν να επιτύχουν ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για να προσελκύουν όλο και περισσότερους πελάτες ενώ ταυτόχρονα οι ίδιοι οι πελάτες μπορούν να απολαμβάνουν ποιοτικότερες παροχές.

Από την άλλη, παρουσιάζονται ορισμένα μειονεκτήματα αναφορικά με την ηλεκτρονική στρατηγική εξίσου για την τράπεζα αλλά και για τον πελάτη (Bahl, 2012).

Κόστος αρχικής επένδυσης και συντήρησης: τα μηχανήματα υψηλής τεχνολογίας ενέχουν και μεγάλα κόστη τόσο για την εγκατάστασή τους όσο και για την συντήρησή τους προκειμένου να είναι συνεχώς λειτουργικά.

Κόστος εκπαίδευσης του ανθρώπινου δυναμικού: η εισαγωγή καινοτόμων μεθόδων και η συνεχής τεχνολογική πρόοδος έχουν ως αποτέλεσμα την συνεχή κατάρτιση του προσωπικού των τραπεζών. Ταυτόχρονα απαιτείται και η εποικοδομητική επιμόρφωση της πελατειακής βάσης της τράπεζας προκειμένου να συνεχίσουν να εμπιστεύονται τις τράπεζες και να συνεργάζονται με αυτές.

Ασφάλεια συναλλαγών: οι τράπεζες οφείλουν να μεριμνούν για την αναβάθμιση των πρωτοκόλλων ασφαλείας για την προστασία των πελατών από φαινόμενα ψηφιακής απάτης ενώ το ζήτημα της ασφάλειας εγείρει θέματα εμπιστοσύνης μεταξύ συναλλασσόμενου και τράπεζας τα οποία πρέπει να αντιμετωπιστούν.

Έλλειψη εξοπλισμού και τεχνογνωσίας: η πρόσβαση στις ηλεκτρονικές υπηρεσίες προϋποθέτουν τον κατάλληλο εξειδικευμένο πολλές φορές εξοπλισμό και την αντίστοιχη γνώση των ηλεκτρονικών μέσων και του διαδικτύου.

2.6. Βαθμός Χρήσης της Ηλεκτρονικής Τραπεζικής

Σύμφωνα με τον Σύνδεσμο Επιχειρήσεων Πληροφορικής και Επικοινωνιών Ελλάδας (ΣΕΠΕ) και με σχετική έρευνα που διεξήγαγε τον Φεβρουάριο του 2021, το 60% των καταναλωτών χρησιμοποιεί ψηφιακές τραπεζικές εφαρμογές, πάνω από μια φορά την εβδομάδα. Παράλληλα, καταγράφεται στη χώρα μετά την έναρξη της πανδημίας μια αύξηση του 28% της χρήσης των on-line τραπεζικών συναλλαγών.

Οι κυριότεροι λόγοι χρήσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής σύμφωνα με την ίδια έρευνα αποτελούν:

- η εξοικονόμηση χρόνου (69%)
- η δυνατότητα πραγματοποίησης συναλλαγών οπουδήποτε και οποτεδήποτε (65%)
- ο καλύτερος έλεγχος των αγορών (55%)
- η ευκολία χρήσης και διευκόλυνση της διαχείρισης των οικονομικών τους (47%).

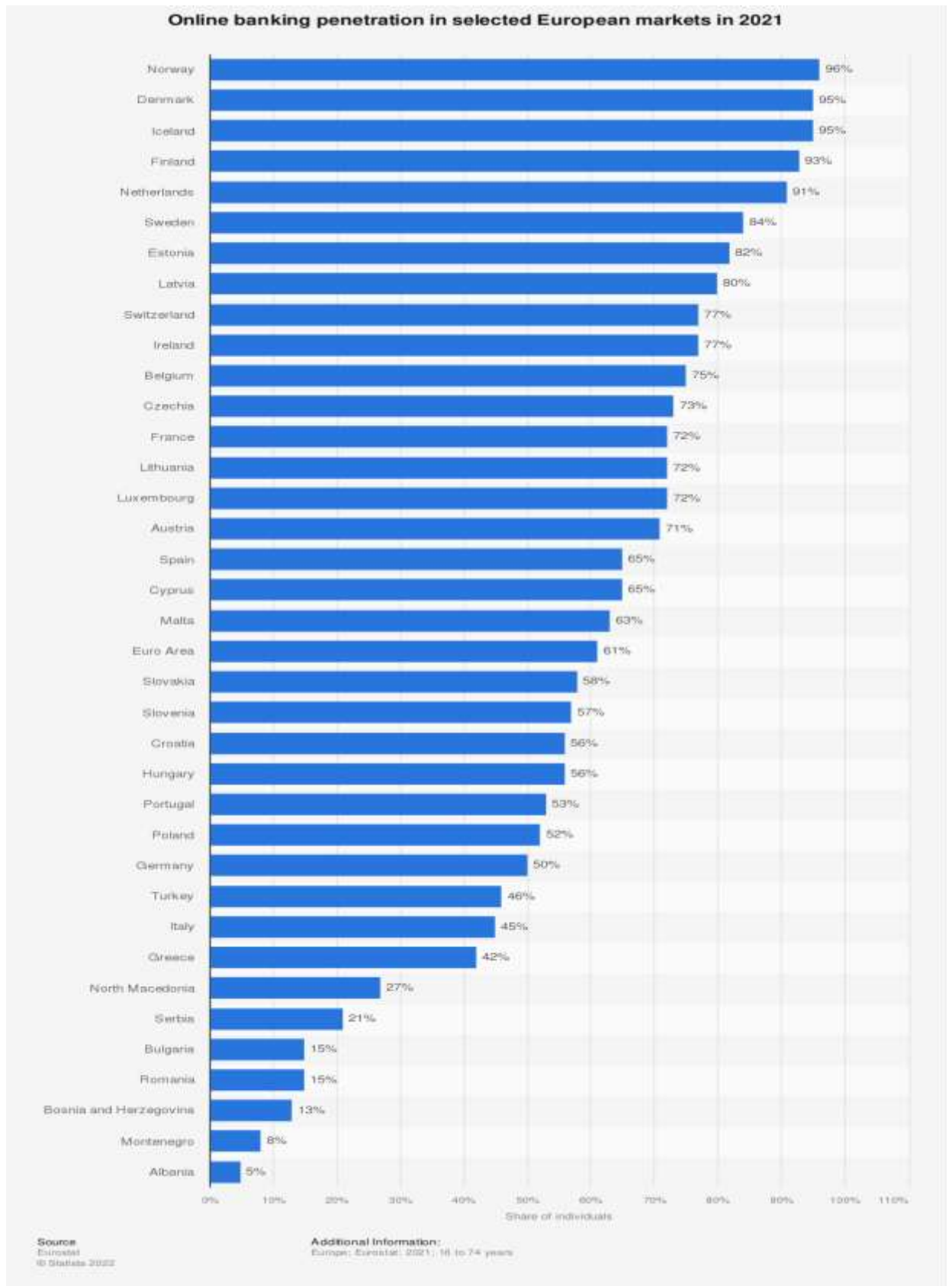
Διαπιστώνεται επίσης ότι η ψηφιακή πρόοδος (58%), η αξιοπιστία μιας τράπεζας (63%) και τα οικονομικά οφέλη που παρέχει στους καταναλωτές (59%) αποτελούν τα τρία βασικά κριτήρια που βασίζεται ο καταναλωτής για να επιλέξει μια τράπεζα.

Αναφορικά με την κατάσταση που επικρατεί για την ηλεκτρονική τραπεζική στην Ευρώπη, σχετική έρευνα της διαδικτυακής ερευνητικής πλατφόρμας Statista για το 2020 διαπιστώθηκαν τα εξής:

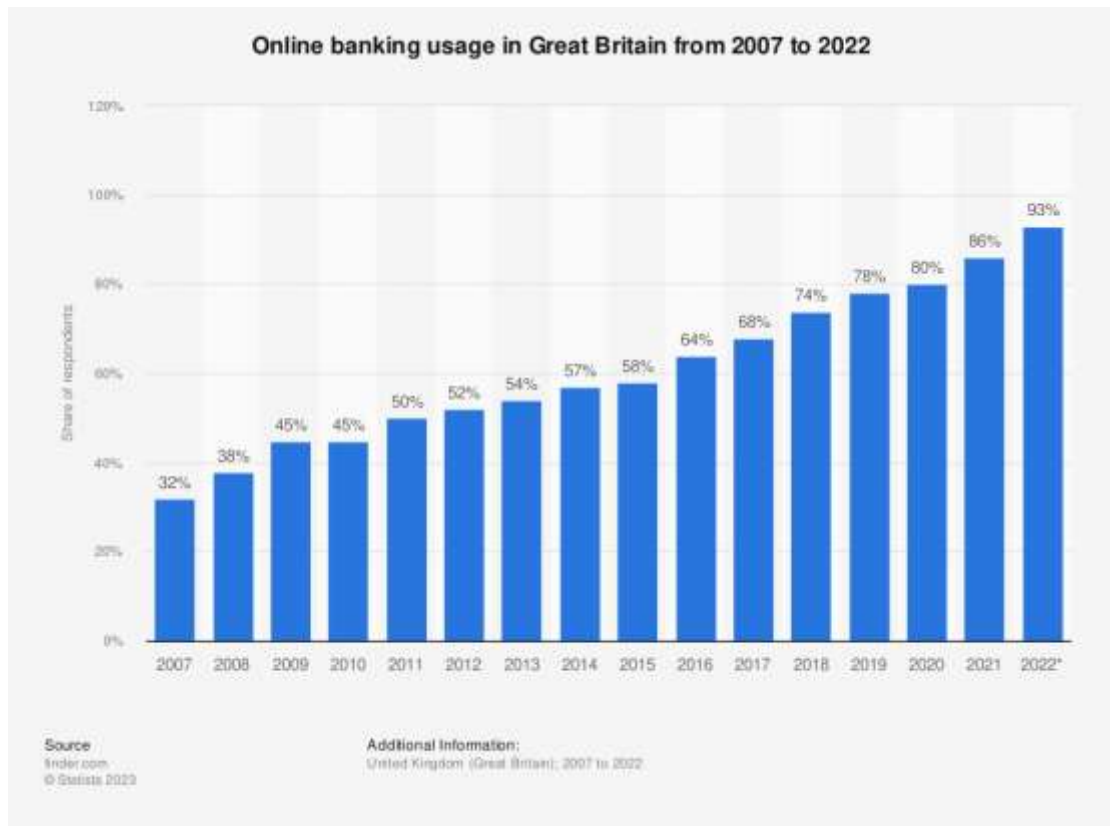
- το 96% του ισλανδικού πληθυσμού έχει πρόσβαση σε διαδικτυακές τραπεζικές ιστοσελίδες
- η Ισλανδία αποτελεί την χώρα με τον ισχυρότερο βαθμό χρήσης ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Ευρώπη και ακολουθεί η Νορβηγία και η Δανία
- η εμπιστοσύνη των Ευρωπαίων σε αυτό το σύστημα ηλεκτρονικών πληρωμών έχει αυξηθεί
- η χρήση μετρητών αντιμετωπίζει σημαντική μείωση σε ορισμένες χώρες, όπως η Γερμανία ή η Αυστρία.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η ηλεκτρονική τραπεζική είναι ένας από τους πιο δημοφιλείς τρόπους πληρωμής στην Ευρώπη και πιθανόν ο μελλοντικός τρόπος διεξαγωγής οικονομικών συναλλαγών.

Ενδεικτικά ακολουθεί η εικόνα 3 για την πορεία της διείσδυσης της ηλεκτρονικής τραπεζικής στην αγορά σε επιλεγμένες χώρες της Ευρώπης και στη συνέχεια η εικόνα 4 για την χρήση ηλεκτρονικής τραπεζικής στην Μεγάλη Βρετανία από το 2007 μέχρι το 2022 αποτυπώνοντας την άνοδο του βαθμού χρήσης:



*Εικόνα 3: Online banking penetrations in selected European countries in 2020.
Πηγή: EKT (2022).*

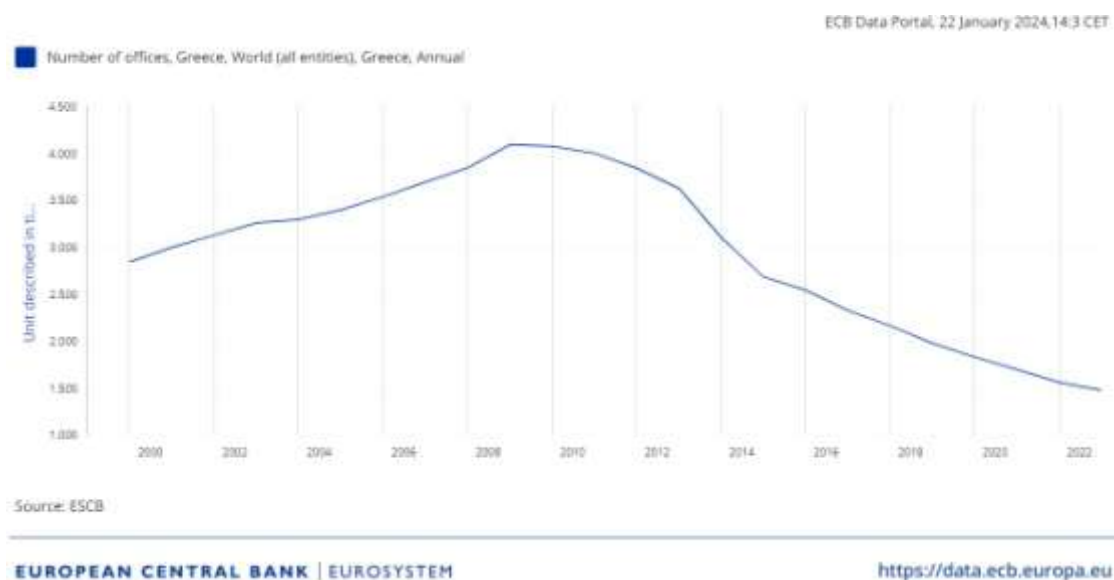


Εικόνα 4: Online banking users Great Britain 2022. Πηγή: EKT (2022).

2.5. Ηλεκτρονική Τραπεζική Σήμερα

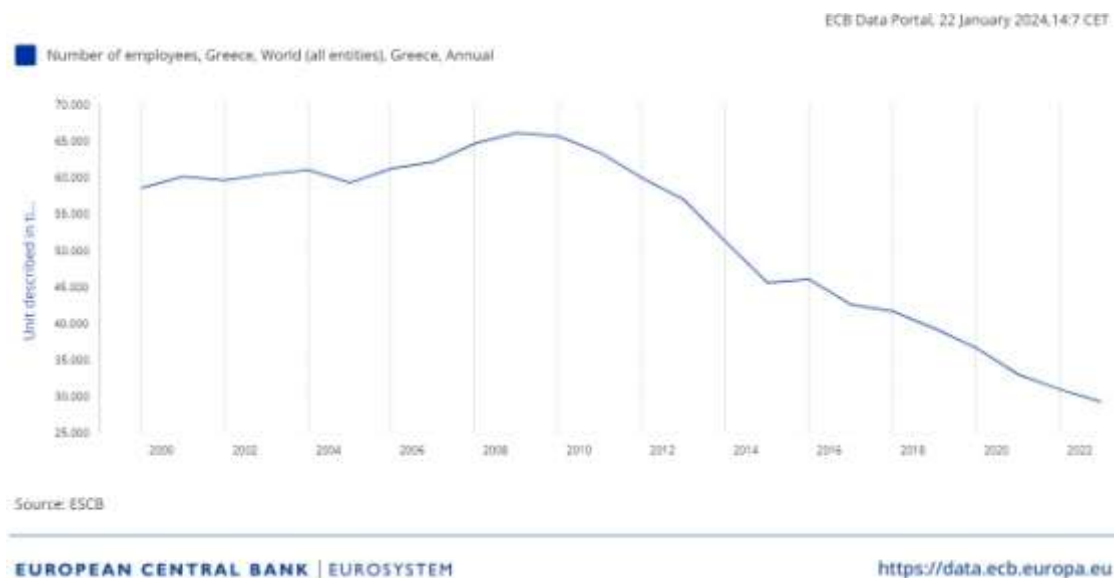
Έπειτα από την ανάλυση των πλεονεκτημάτων και των μειονεκτημάτων της ηλεκτρονικής τραπεζικής, αξίζει να αποτυπώσουμε την σημερινή εικόνα αναφορικά με τα υποκαταστήματα που λειτουργούν στην Ελλάδα και τον αριθμό των απασχολούμενων τραπεζοϋπαλλήλων σε μια συγκριτική στατιστική ανάλυση που ξεκινάει από το 1999 και φτάνει μέχρι το 2022.

Σύμφωνα με την εικόνα 5 ο αριθμός καταστημάτων εμφανίζει μια σημαντική μείωση στην Ελλάδα με αντίστοιχες συνέπειες.



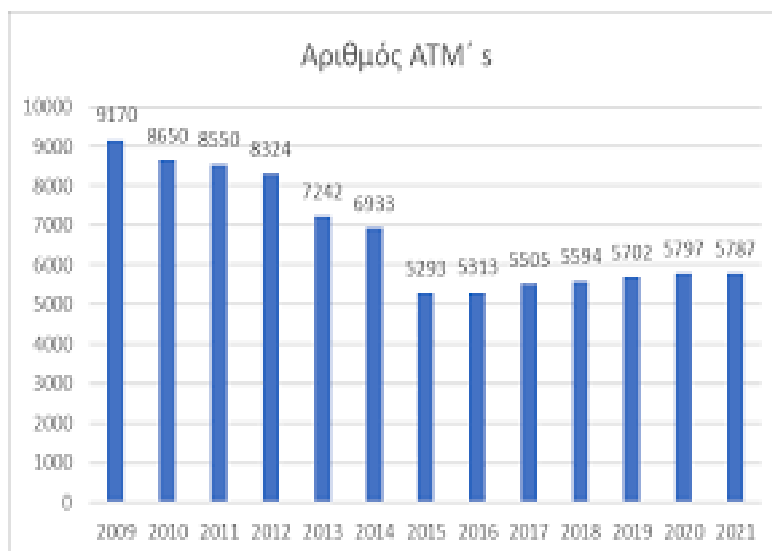
Εικόνα 5: Αριθμός καταστημάτων των Πιστωτικών Ιδρυμάτων που λειτουργούν στην ελληνική επικράτεια. Πηγή: Ελληνική ένωση Τραπεζών, 2024

Επίσης, σύμφωνα με την εικόνα 6 υπάρχει σημαντική μείωση του αριθμού του προσωπικού των τραπεζών στην ελληνική επικράτεια, γεγονός το οποίο μπορεί να δικαιολογηθεί από την μείωση των τραπεζικών καταστημάτων.



Εικόνα 6: Αριθμός απασχολούμενου προσωπικού των Πιστωτικών Ιδρυμάτων που λειτουργούν στην ελληνική επικράτεια, Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2024

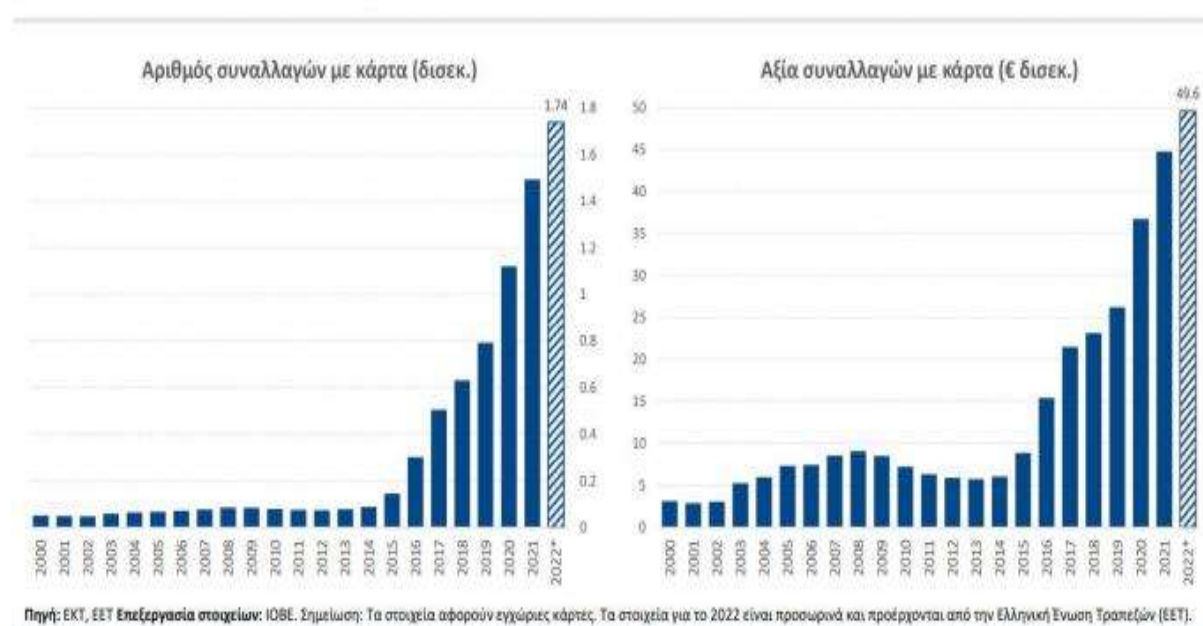
Επίσης, σύμφωνα με τον πίνακα 7, Ο αριθμός των ATM's μειώθηκε κατά 2.350 (-26%). Υπάρχει μια πτωτική τάση μετά την οικονομική κρίση που ξέσπασε στην Ελλάδα το 2010 αλλά παρά το γεγονός ότι οι πελάτες στρέφονται προς τις ηλεκτρονικές συναλλαγές μέσω των εναλλακτικών δικτύων περιορίζοντας τις συναλλαγές τους στα φυσικά καταστήματα χωρίς όμως να τις σταματούν τελείως.



Εικόνα 7: Αριθμός ATM'ς από το 2009 έως το 2021

Πηγή: (HBA, 2022)

Σύμφωνα με την εικόνα 8 το πλήθος των συναλλαγών με χρήση κάρτας έχει αυξηθεί κατά 12 φορές από το 2015, γεγονός που επιβεβαιώνει την ανάγκη των καταναλωτών-πελατών και των επιχειρήσεων να υλοποιούν τις πληρωμές τους μέσω λογαριασμών με τη χρήση καρτών και άλλων ηλεκτρονικών καναλιών.



Πηγή: ΕΚΤ, ΕΕΤ Επεξεργασία στοιχείων: IOBE. Σημείωση: Τα στοιχεία αφορούν εγχώριες κάρτες. Τα στοιχεία για το 2022 είναι προσωρινά και προέρχονται από την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ).

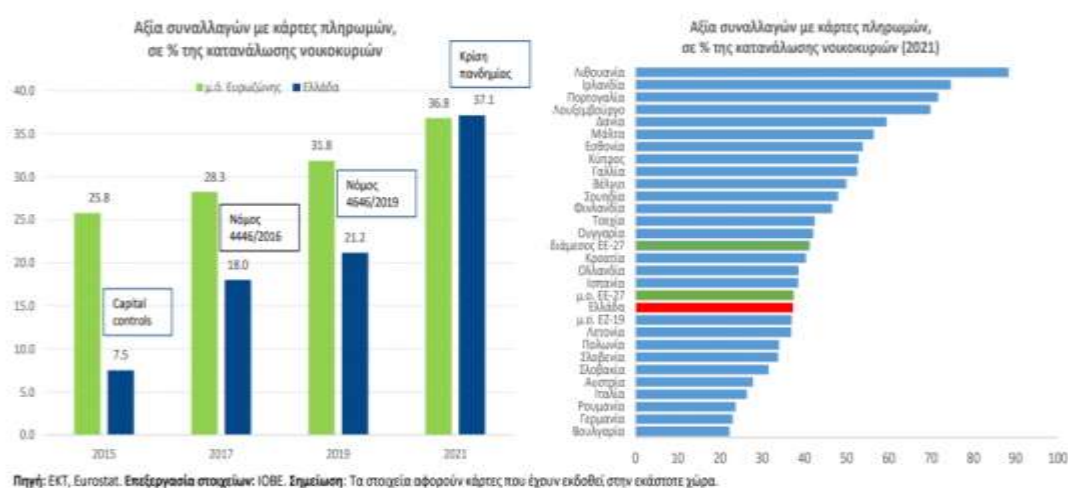
Εικόνα 8: Πλήθος συναλλαγών με κάρτα από το 2000 έως το 2022,

Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2024

Επιπλέον, προκειμένου να αποδοθεί μια ρεαλιστική εικόνα της ηλεκτρονικής τραπεζικής στο σήμερα και να αποτυπωθεί ο καταλυτικός ρόλος του ψηφιακού μετασχηματισμού ο οποίος γίνεται πράξη μέσα από την χρήση εναλλακτικών δικτύων στο τραπεζικό σύστημα, αξίζει να σημειωθεί ότι το 2022:

- Ο αριθμός των συναλλαγών με κάρτα πληρωμής ξεπέρασε τον αριθμό των αναλήψεων το 2022 και έφτασε στα 1.466 εκ. (+22% ανά έτος) (Εικόνα 9).
- Η αξία των συναλλαγών με κάρτα πληρωμής έφτασε στα 41,4 δις ευρώ (+21% ανά έτος) (Εικόνα 9).

Η χρήση καρτών πληρωμών στην Ελλάδα αναλογικά με την ιδιωτική κατανάλωση, έχει συγκλίνει με τον μ.ό. της Ευρωζώνης το 2021...



...για πρώτη φορά διαχρονικά. Ωστόσο, παραμένει μόλις στην 18^η θέση μεταξύ των χωρών της ΕΕ. Επιπλέον, το IOBE (2021) δείχνει ότι η χρήση είναι χαμηλή σε επιμέρους συναλλαγές, όπως στις υπηρεσίες.



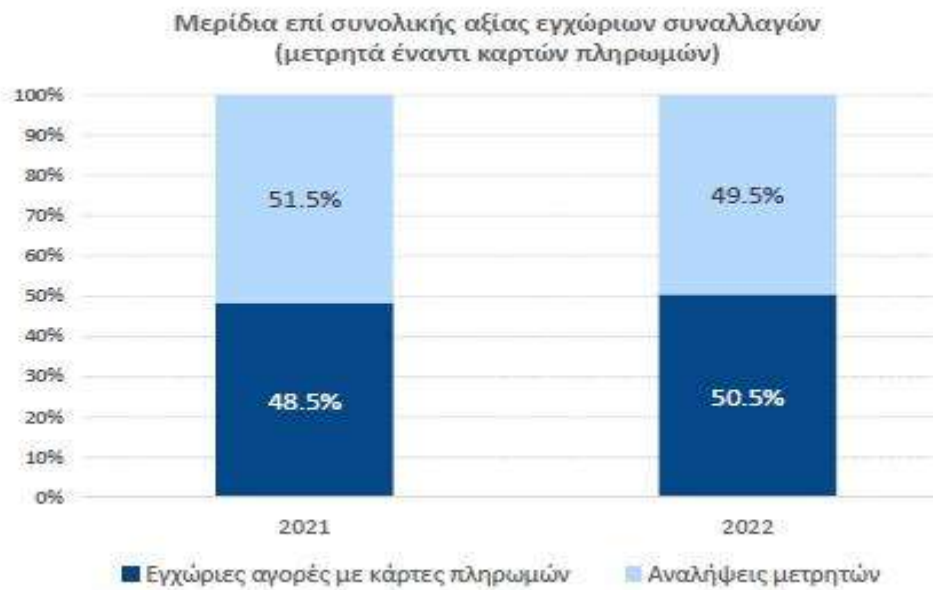
Απρίλιος 2023

5

Εικόνα 8: Ηλεκτρονικές πληρωμές στην Ελλάδα. Πηγή: IOBE, 2023

- Ο αριθμός μεταφορών πίστωσης και απευθείας χρέωσης αυξήθηκε στα 506 εκ (+33% ανά έτος) (HBA, 2022).
- Η συνολική αξία των συναλλαγών έφτασε τα 728 δις ευρώ (+3% ανά έτος) (Βέττας, 2023).
- Περισσότερο από το 90% των πληρωμών γίνονται μέσω διαδικτυακών & κινητών τραπεζικών υπηρεσιών (HBA, 2022) (Εικόνα 10)

- Το 50% των συνολικών μεταφορών χρημάτων, πλέον, πραγματοποιούνται μέσω εφαρμογών κινητών τραπεζικών υπηρεσιών (HBA, 2022) (Εικόνα 10).



Εικόνα 10: Μετρητά έναντι καρτών 2021 έως το 2022. Πηγή: Ελληνική Ένωση Τραπεζών (ΕΕΤ).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο : ΨΗΦΙΑΚΕΣ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΕΣ ΚΑΙ ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

3.1. Τεχνητή Νοημοσύνη (Artificial Intelligence)

Στα πλαίσια του τραπεζικού ψηφιακού μετασχηματισμού, η τεχνητή νοημοσύνη αποτελεί την βασική καινοτόμα τεχνολογία όπου οι τράπεζες μπορούν να κερδίσουν σημαντικά οφέλη με τη χρήση της. Ενδεικτικά το βασικότερο πλεονέκτημα που επιτυγχάνεται με τη χρήση της τεχνητής νοημοσύνης είναι η εξοικονόμηση κέρδους, επίσης προκύπτει βελτίωση στην ταχύτητα, την ακρίβεια και την αποτελεσματικότητα και κατ' επέκταση υπάρχει βελτίωση στην εμπειρία πελάτη συνολικά. Η τεχνητή νοημοσύνη μπορεί να καλύψει επίσης λειτουργίες back-office, διαχείριση κινδύνου και μάρκετινγκ ενώ ταυτόχρονα μπορεί να πετύχει αποτελεσματικότερες αποφάσεις χρηματοδότησης και λήψης αποφάσεων μέσα από την ανάλυση μεγάλων δεδομένων που ενέχει (Infosys,2017).

Ενδεικτικά ορισμένες από τις χρήσεις τεχνολογίας Τεχνητής Νοημοσύνης που εφαρμόζονται σε τραπεζικές λειτουργίες είναι (Infosys, 2017):

Robo Advisors

Πρόκειται για αυτοματοποιημένες πλατφόρμες για την διαχείριση επενδύσεων στο διαδίκτυο και οικονομικές συμβουλές. Στηρίζονται σε αλγόριθμους οι οποίοι εκτελούνται από το κατάλληλο λογισμικό χωρίς την παρουσία υπαλλήλου. Διακρίνονται σε εξατομικευμένες πλατφόρμες ανάλογα το είδος της συμβουλής που χρειάζονται οι πελάτες.

Ανίχνευση απάτης

Η συγκεκριμένη εφαρμογή είναι απαραίτητη και απόλυτα χρήσιμη καθώς ανιχνεύει περιπτώσεις απάτης, προλαμβάνει κινδύνους και εντοπίζει δόλιες δραστηριότητες.

Εικονικοί βοηθοί και Chatbots

Πρόκειται για λογισμικά τα οποία απαντούν αυτοματοποιημένα σε ερωτήσεις πελατών, μιμούμενα τον προφορικό λόγο. Σκοπός τους είναι η αμεσότερη και ταχύτερη εξυπηρέτηση των πελατών ενώ προσφέρουν αμφίδρομη επικοινωνία.

Κέρδη παραγωγικότητας

Εφαρμογές βασισμένες στην τεχνητή νοημοσύνη όπως είναι δακτυλικά αποτυπώματα ή με χρήση φωνής ή χαρακτηριστικά αμφιβληστροειδούς τα οποία στηρίζονται στην βιομετρική τεχνολογία μπορούν να ικανοποιήσουν εργασίες back-office και να είναι εξαιρετικά αποτελεσματικές και ακριβείς.

3.2. Blockchain

Το Blockchain αφορά μια τεχνολογία η οποία λειτουργεί για την προστασία των οικονομικών δεδομένων από πληρωμές σε πραγματικό χρόνο. Αναλυτικότερα, πρόκειται για μια αλυσίδα που αποθηκεύει τις πληροφορίες των μπλοκ διασφαλίζοντας την ακεραιότητα και την υψηλή ασφάλεια. Γενικότερα, ενισχύει την διαφάνεια των πληρωμών, των μεταφορών, του δανεισμού και η καινοτομία στην οποία βασίζεται έγκειται στο γεγονός ότι στηρίζεται στην τεχνολογία των κρυπτονομισμάτων, πράγμα που το έχουν υιοθετήσει αρκετές τράπεζες στον κόσμο.

Στον τραπεζικό τομέα μερικές από τις περιπτώσεις του blockchain είναι οι εξής (<https://www.ibm.com/topics/blockchain>).

Πληρωμές και Εκκαθάριση

Μέσω blockchain οι διασυνοριακές πληρωμές είναι γρηγορότερες και φθηνότερες ενώ μέσω εμβασμάτων εντός του blockchain οι επενδυτικές τράπεζες θα εξοικονομήσουν τεράστια ποσά.

KYC (Know your customer)

Μέσω blockchain οι διαδικασίες KYC παρέχουν βάσεις δεδομένων που χρησιμοποιούν οι τράπεζες εξοικονομώντας χρόνο για την επαλήθευση της ταυτοποίησης του πελάτη, του οικονομικού ιστορικού του, τα επιχειρηματικά του συμφέροντα κ.τ.λ.

Χρηματοδότηση Εμπορίου

Μέσω των εφαρμογών blockchain η διαδικασία των συναλλαγών πιστώσεων γίνεται απλούστερη, μειώνει το χρόνο εκτέλεσής της και μειώνει τα έξοδα της διαδικασίας.

3.3. Cloud Computing

Το cloud computing (υπολογιστικό νέφος) αποτελεί ένα νέο υπολογιστικό μοντέλο το οποίο συνδέεται με το διαδίκτυο και παρέχει υπηρεσίες κατ' απαίτηση του χρήστη. Η συγκεκριμένη υπηρεσία προωθεί την ασφάλεια των διαδικτυακών πληρωμών, των ψηφιακών πορτοφολιών και της μεταφοράς χρήματων χωρίς οι τράπεζες να πρέπει να έχουν τον αντίστοιχο εξοπλισμό όπως διακομιστές ή συσκευές αποθήκευσης. Οι υπηρεσίες του είναι ευέλικτες, προστατεύουν τα δεδομένα των πελατών και μειώνουν σημαντικά τα κόστη (Lin & Yuan, 2019).

3.4. Internet of Things (IoT)

Το Internet of Things (IoT) αφορά την τεχνολογία Διαδικτύου των Πραγμάτων και στην ουσία συνδέει συσκευές/αισθητήρες σε ένα δίκτυο προκειμένου να παρέχει πληροφορίες που βασίζονται σε δεδομένα. Μερικές από τις περιπτώσεις χρήσης του είναι (Gigli & Koo,2011):

Wearable Πληρωμές

Πρόκειται για την νέα διαδικτυακή τραπεζική εμπειρία μέσω έξυπνων ρολογιών. Ο πελάτης αλληλεπιδρά με την τράπεζα μέσω ενός ρολογιού που φορά στον καρπό του του χεριού του. Επίσης υπάρχουν και έξυπνα γυαλιά τα οποία υιοθετήθηκαν από κάποια χρηματοπιστωτικά ιδρύματα για την επεξεργασία πληροφοριών πελατών για τους υπαλλήλους.

Ανέπαφο πορτοφόλι

Πρόκειται για πορτοφόλια τα οποία ελέγχουν τον λογαριασμό του χρήστη με ανέπαφο τρόπο.

Αντικατάσταση φυσικής υπογραφής

Πρόκειται για την αντικατάσταση της φυσικής υπογραφής από την ψηφιακή (e-signature) η οποία ελαχιστοποιεί την φυσική παρουσία του πελάτη στην τράπεζα ή στα εναλλακτικά δίκτυα.

3.5. Ρομποτική Αυτοματοποίηση Διαδικασιών (RPA)

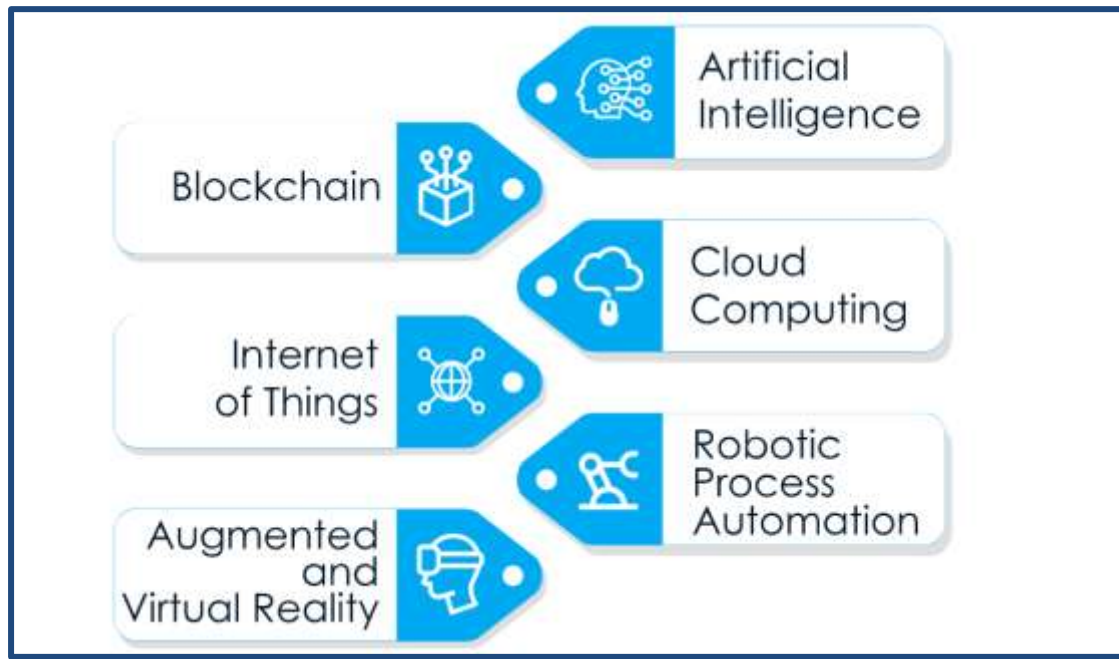
Ο έξυπνος αυτοματισμός είναι αποτέλεσμα της τεχνολογίας της ρομποτικής αυτοματοποίησης διεργασιών (RPA). Μέσω αυτής της υπηρεσίας, η τράπεζα χρησιμοποιεί bot εξυπηρέτησης για πελάτες με ερωτήσεις χαμηλής προτεραιότητας όπως για παράδειγμα το υπόλοιπο ενός λογαριασμού. Τα οφέλη της χρήσης των RPA είναι πολλαπλά:

- ✓ Μείωση κόστους: το λογισμικό ρομπότ μειώνει το κόστος της πλήρους απασχόλησης ενός εργαζομένου.
- ✓ Ακρίβεια: τα ρομπότ ανεβάζουν το επίπεδο ακρίβειας και παραγωγικότητας καθώς είναι προγραμματισμένα να ακολουθούν ένα σύνολο οδηγιών με ακρίβεια.
- ✓ Αύξηση απόδοσης: η γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών από ένα ρομπότ επιτυγχάνει και την αύξηση της απόδοσης στις τραπεζικές εργασίες.
- ✓ Συμμόρφωση: τα λογισμικά ρομποτικής αυξάνουν το επίπεδο συμμόρφωσης της παρακολούθησης των δοκιμών ενώ συλλέγουν δεδομένα από πολλές πηγές (Techlabs, 2019).

3.6. Επαυξημένη και εικονική πραγματικότητα (AR/VR)

Τεχνολογίες όπως η Επαυξημένη και η Εικονική Πραγματικότητα επιτρέπουν αυτονομία στην εκτέλεση των συναλλαγών των πελατών ενισχύοντας τον βασικό πυλώνα της εμπειρίας του πελάτη. Τα εικονικά υποκαταστήματα έχουν πολλαπλά οφέλη τόσο για την τράπεζα όσο και για τον πελάτη τα οποία έχουν προαναφερθεί στα πλαίσια των πλεονεκτημάτων που προσφέρει ο ψηφιακός μετασχηματισμός των

τραπεζών. Η εικονική πραγματικότητα μέσα από ειδικό υπολογιστικό λογισμικό δημιουργεί την αίσθηση της ψευδαίσθησης που οδηγεί τον χρήστη-πελάτη στην σκέψη ύπαρξης ενός πραγματικού περιβάλλοντος (Lin & Yuan, 2019).



Εικόνα 11: Τεχνολογίες Ψηφιακού Μετασχηματισμού στον Τραπεζικό Τομέα. Πηγή: Lin & Yuan, 2019

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΤΕΤΑΡΤΟ: ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΕΡΕΥΝΑΣ

4.1.Σκοπός και ερευνητικά ερωτήματα

Βασικός σκοπός της παρούσας εργασίας αποτέλεσε η διερεύνηση του τρόπου και του βαθμού αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζών από την μεριά των τραπεζοϋπαλλήλων. Με άλλα λόγια, εξετάζεται ο βαθμός αποδοχής των ψηφιακών μετασχηματισμών που υφίσταται το τραπεζικό σύστημα από το ανθρώπινο δυναμικό ελληνικών τραπεζών.

Επιπλέον, παρατίθενται τα ακόλουθα ερευνητικά ερωτήματα:

- Σε ποιο βαθμό ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών;
- Σε ποιο βαθμό ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην γρηγορότερη διεκπεραίωση των καθηκόντων των τραπεζικών υπαλλήλων;
- Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση εργασιακού άγχους;
- Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μείωση των θέσεων εργασίας στις τράπεζες;
- Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αλληλεπίδραση και τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων;
- Ποιος είναι ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των τραπεζικών υπαλλήλων μετά την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών;

4.2.Ερευνητικά στάδια

Τα στάδια τα οποία ακολούθησε η έρευνα για την διαδικασία της διεξαγωγής της ήταν τα ακόλουθα:

1. Προσδιορισμός ερευνητικών ερωτημάτων στα οποία επιδιώκονται απαντήσεις
2. Καθορισμός δείγματος
3. Δημιουργία του ερωτηματολογίου
4. Εφαρμογή πιλοτικού τεστ του ερωτηματολογίου
5. Διανομή του τελικού ερωτηματολογίου προς συμπλήρωση στους συμμετέχοντες
6. Καταχώρηση δεδομένων στο Jasp
7. Έλεγχος αξιοπιστίας ερωτηματολογίου
8. Ανάλυση δεδομένων
9. Ερμηνεία αποτελεσμάτων ανάλυσης

4.3.Μέθοδος έρευνας

Η μεθοδολογία της έρευνας ήταν ποσοτική και αναπτύχθηκε μέσω της ανάλυσης πρωτογενών δεδομένων που συλλέχθηκαν από την ποσοτική έρευνα που διεξήχθη με χρήση on-line ερωτηματολογίου περιλαμβάνοντας δομημένες "κλειστού" τύπου ερωτήσεις.

4.4.Ερευνητικό Εργαλείο

Το ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για την διεξαγωγή της έρευνας, αποτέλεσε το κλειστό ερωτηματολόγιο. Το ερωτηματολόγιο αποτελείτο από 4 ενότητες και συνολικά από 37 ερωτήσεις: η πρώτη ενότητα με τίτλο «Ψηφιοποίηση τραπεζικών εργασιών και σχέση αλληλεπίδρασης με τους εργαζόμενους» συμπεριλάμβανε 10 ερωτήσεις αναφορικά με την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών και την ποιοτική παροχή υπηρεσιών, η δεύτερη ενότητα με τίτλο «Ψηφιοποίηση και εργασιακό άγχος» και αποτελούνταν από 11 ερωτήσεις, η τρίτη

ενότητα με τίτλο «Βαθμός ικανοποίησής από το τρόπο εργασίας σας μετά την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών» και αποτελούνται από 11 ερωτήσεις και τέλος η τέταρτη ενότητα η οποία περιλάμβανε 5 ερωτήσεις δημογραφικού χαρακτήρα όπως το φύλο, την ηλικία, την εκπαίδευση, το αντικείμενο απασχόλησης και την εργασιακή εμπειρία. Η διατύπωση των ερωτήσεων βασίστηκε σε ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε σε έρευνα του Γιατσιδίου, 2020 αναφορικά με τον ψηφιακό σχηματισμό των τραπεζών και την αποδοχή του από τους τραπεζοϋπαλλήλους των ελληνικών τραπεζών.

Οι απαντήσεις του ερωτηματολογίου βασίστηκαν στην 5βάθμια κλίμακα Likert εκφράζοντας τον βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας καθώς επίσης και τον βαθμό ικανοποίησης των συμμετεχόντων με τις αντίστοιχες ερωτήσεις ως εξής:

1=Διαφωνώ απόλυτα

2=Διαφωνώ

3=Ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ

4=Συμφωνώ

5=Συμφωνώ απόλυτα

και

1= Απόλυτα δυσαρεστημένος/η

2= Δυσαρεστημένος/η

3= Ούτε δυσαρεστημένος/η /Ούτε ικανοποιημένος/η

4= Ικανοποιημένος/η

5= Απόλυτα ικανοποιημένος/η

Το ερωτηματολόγιο δημιουργήθηκε και αναρτήθηκε στο Google forms στην ακόλουθη διεύθυνση:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSceebHwlpmfSh3a4lW7mgvC6mFCl_oz2UJVsobd_o8nFKNoXw/viewform.

Και ήταν διαθέσιμο από τις 12 Δεκεμβρίου το 2023 έως και τις 25 Ιανουαρίου το 2024. Η προώθησή του έγινε μέσω επαγγελματικών κοινωνικών δικτύων καθώς επίσης και μέσα από ηλεκτρονικά ταχυδρομεία (e-mails) σε άτομα του κλάδου.

Στη συνέχεια, οι απαντήσεις κωδικοποιήθηκαν μέσω του υπολογιστικού προγράμματος Excel 2010 ενώ ποσοτικοποιήθηκαν και αναλύθηκαν μετά την εισαγωγή τους στο στατιστικό πακέτο Jasp 0.16.03.0.

Τέλος, το ερωτηματολόγιο περιλάμβανε εισαγωγικό σημείωμα στο οποίο η ερευνήτρια διευκρίνιζε το Πανεπιστήμιο στο οποίο φοιτεί και το σκοπό της έρευνας. Επίσης τόνιζε την εθελοντική συμμετοχή καθώς επίσης και την πλήρη ανωνυμία των συμμετεχόντων στην έρευνα (βλ. Παράρτημα 1).

4.5. Δείγμα της έρευνας

Στην έρευνα συνολικά ανταποκρίθηκαν 132 τραπεζικοί υπάλληλοι διαφόρων τραπεζών από την Κεντρική Μακεδονία, οι οποίοι αποτέλεσαν και το δείγμα της (N=132). Στο ερωτηματολόγιο απαλείφθηκε το ερώτημα σχετικά με την τράπεζα υπηρεσίας του εκάστοτε συμμετέχοντα προκειμένου να διατηρηθεί το απόρρητο και να αποφευχθούν τυχόν συσχετίσεις με συγκεκριμένες τράπεζες.

Το δείγμα ήταν δείγμα ευκολίας καθώς υπήρχε εύκολη και άμεση πρόσβαση στον συγκεκριμένο χώρο.

4.6. Εγκυρότητα και Αξιοπιστία-Κανόνες Ηθικής και Δεοντολογίας

Στην ποσοτική έρευνα, η εγκυρότητα αναφέρεται στο βαθμό που το ερευνητικό εργαλείο όντως μπορεί να υπολογίσει αυτό για το οποίο φτιάχτηκε να υπολογίζει. Επίσης, η αξιοπιστία του ερευνητικού εργαλείου, αναφέρεται στο βαθμό συνέπειας που παρουσιάζουν διαδοχικές μετρήσεις με το ίδιο εργαλείο μέτρησης στο ίδιο δείγμα και κάτω από τις ίδιες συνθήκες. Τόσο η εγκυρότητα όσο και η αξιοπιστία πρέπει να εξασφαλίζονται σε μια έρευνα προκειμένου να αποδοθούν ασφαλή αποτελέσματα και συμπεράσματα (Martin, 2008).

Για την καταλληλότητα των μεταβλητών που χρησιμοποιήθηκαν για τις αναλύσεις, διερευνήθηκε μέτρηση της αξιοπιστίας με τη μέτρηση του συντελεστή εσωτερικής συνέπειας και αξιοπιστίας Cronbach's Alpha όπου ισχύουν τα εξής:

Δείκτης Cronbach's A για κάθε μεταβλητή της έρευνας

Cronbach's Alpha	Εσωτερική συνέπεια
$\alpha \geq 0.9$	Εξαιρετικό
$0.9 > \alpha \geq 0.8$	Καλό

$0.8 > \alpha \geq 0.7$	Αποδεκτό
$0.7 > \alpha \geq 0.6$	Επαρκές, αλλά όχι καλό
$0.6 > \alpha \geq 0.5$	Το ελάχιστο αποδεκτό όριο
$0,5 > \alpha$	Αναξιόπιστο

Στην παρούσα έρευνα ισχύουν τα εξής:

Αξιοπιστία alpha Cronbach

Frequentist Scale Reliability Statistics

Estimate	Cronbach's α
Point estimate	0.817
95% CI lower bound	0.788
95% CI upper bound	0.867

Από τα παραπάνω φαίνεται ότι ο συντελεστής αξιοπιστίας είναι $0,81 > 0,70$ επομένως οι ερωτήσεις έχουν σωστό βαθμό αξιοπιστίας, πάνω από 70% και γι' αυτό δε χρειάζεται να απορριφθούν.

Επίσης, πραγματοποιήθηκε πιλοτικό τεστ προκειμένου να προσδιοριστεί και να εξασφαλιστεί ορθή και αποτελεσματική λειτουργία του ερωτηματολογίου. Συγκεκριμένα, το ερωτηματολόγιο εστάλη σε 22 τραπεζικούς υπαλλήλους οι οποίοι ενημερώθηκαν ότι πρόκειται για τη συμμετοχή τους στη διαδικασία του πιλοτικού τεστ και δεν συμμετείχαν στο τελικό δείγμα της έρευνας. Μετά τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου τους ζητήθηκε να προβούν σε σχόλια για τυχόν διορθώσεις σε περίπτωση που οι ερωτήσεις δεν σαφείς και πλήρως κατανοητές.

Τέλος, προκειμένου να τηρηθούν οι αρχές του ηθικού κώδικά και της δεοντολογίας, οι συμμετέχοντες ενημερώθηκαν για την εθελοντική τους συμμετοχή στην έρευνα, επιβεβαιώθηκε η πλήρης ανωνυμία τους και ότι η χρήση των αποτελεσμάτων θα είναι αποκλειστικά για επιστημονικούς και ακαδημαϊκούς λόγους και δεν θα θίγονται σε καμία περίπτωση τα ανθρώπινα δικαιώματα.

Σε σχέση με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος, οι άνδρες είναι αυτοί που υπερισχύουν με μικρό προβάδισμα έναντι των γυναικών. Επίσης, πρόκειται για συμμετέχοντες μέσης ηλικίας καθώς η πλειοψηφία τους ανήκει στο ηλικιακό γκρουπ των 31 έως 43 ετών. Το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι υψηλό καθώς όλοι είναι πτυχιούχοι τριτοβάθμιας εκπαίδευσης και σχεδόν οι μισοί διαθέτουν μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών. Επίσης, η πλειοψηφία απασχολείται ως υπεύθυνοι εξυπηρέτησης

πελατών και τέλος οι περισσότεροι έχουν από 11 έως 21 χρόνια εργασιακή προϋπηρεσία.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ ΠΕΜΠΤΟ: ΑΝΑΛΥΣΗ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

5.1. ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΣΗ ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ

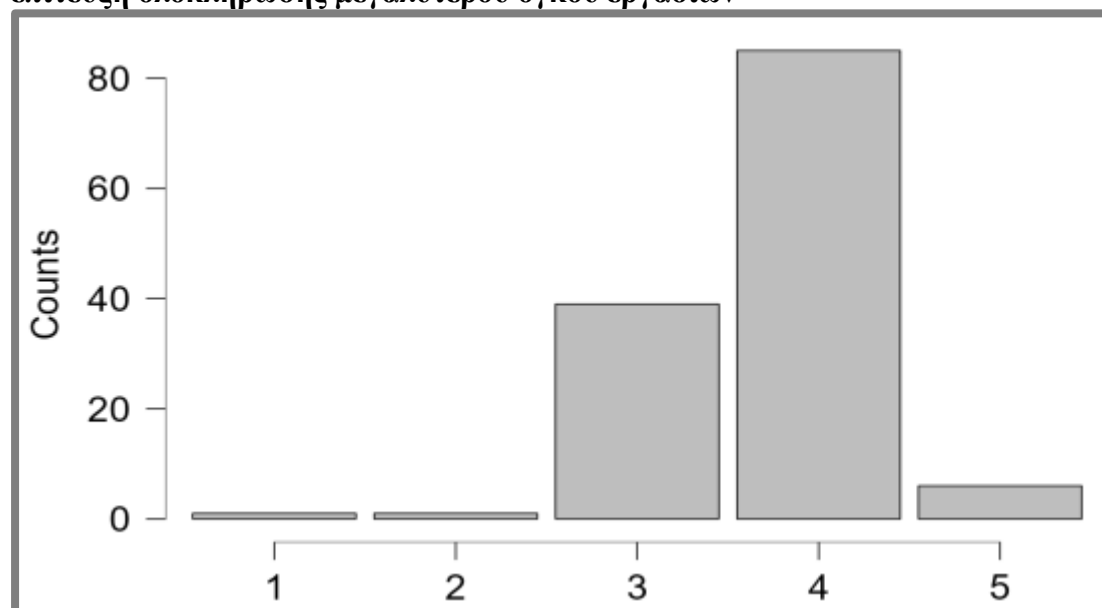
Σύμφωνα με τον πίνακα 1, τα 2/3 (64,3%) του δείγματος συμφωνούν ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών και το 4,5% συμφωνεί απόλυτα. Από την άλλη, το 29,5% ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί ενώ μόνο 1 άτομο δηλώνει ότι διαφωνεί και άλλο ένα άτομο ότι διαφωνεί απόλυτα με την συγκεκριμένη δήλωση.

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

Πίνακας 1. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	1	0.758	0.758	1.515
3	39	29.545	29.545	31.061
4	85	64.394	64.394	95.455
5	6	4.545	4.545	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 1: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών

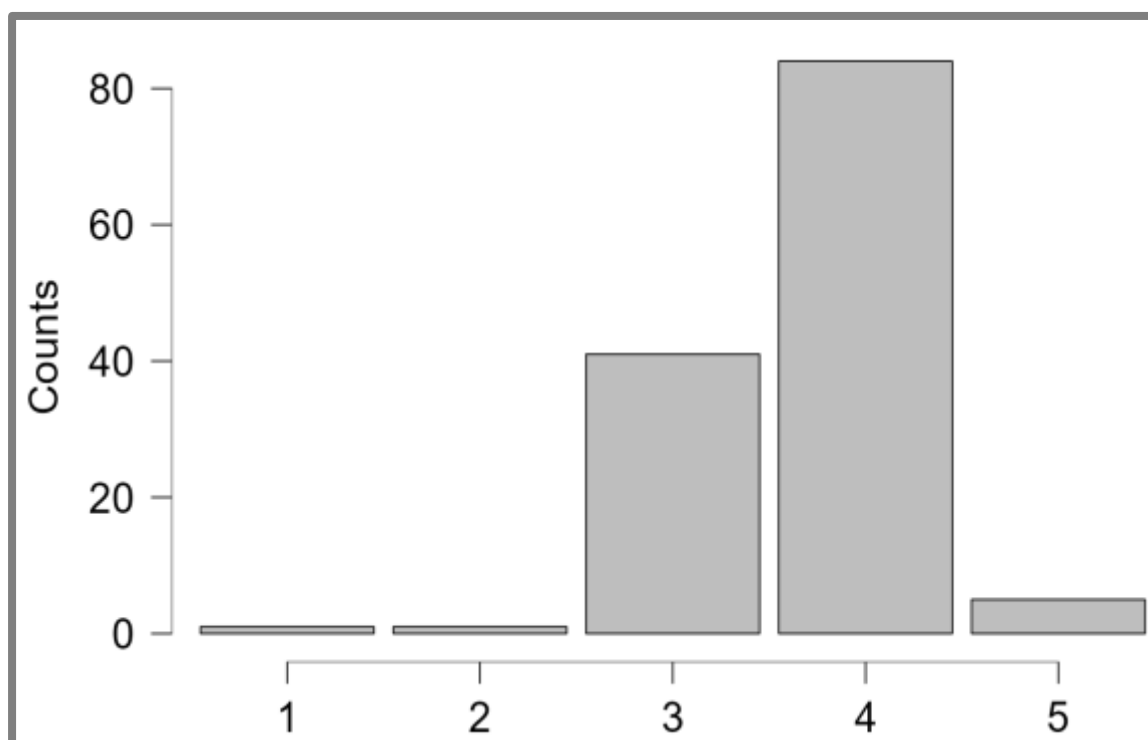


Ο πίνακας 2 παρουσιάζει ότι το 63,6% συμφωνεί με το γεγονός ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών και το 3,7% συμφωνεί απόλυτα με αυτό. Υψηλό είναι το ποσοστό που δηλώνει ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί ενώ μόνο 2 άτομα διαφωνούν ή διαφωνούν απόλυτα.

Πίνακας 2. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	1	0.758	0.758	1.515
3	41	31.061	31.061	32.576
4	84	63.636	63.636	96.212
5	5	3.788	3.788	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 2. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών

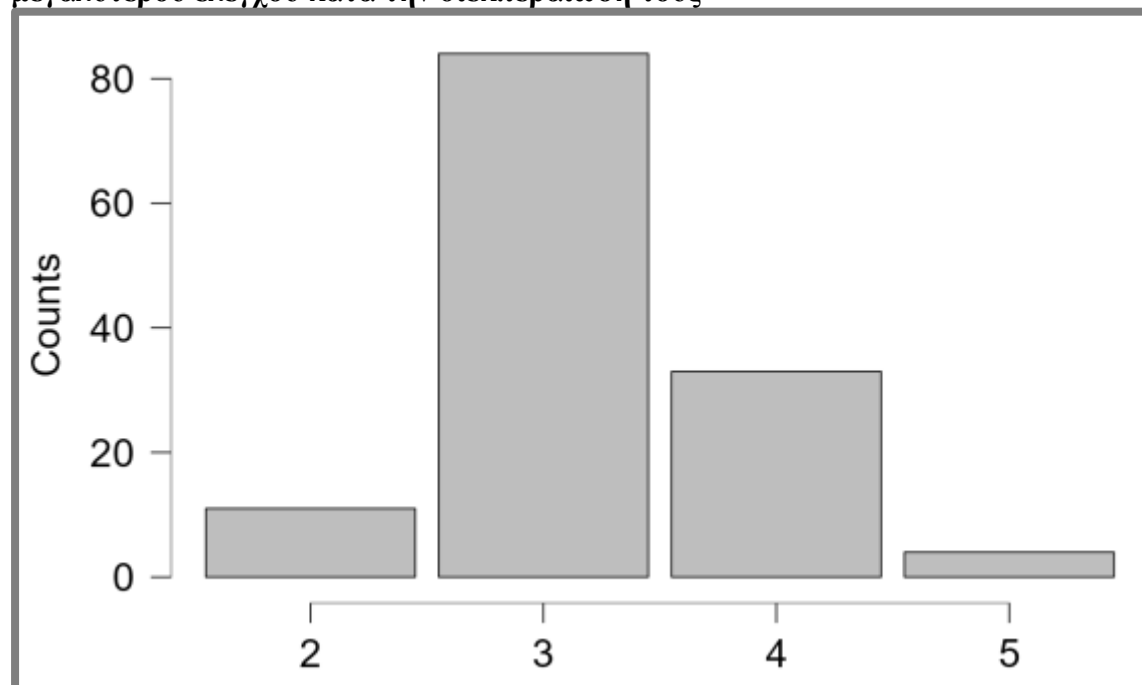


Σύμφωνα με τον πίνακα 3, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος με 63,6% εκφράζεται ουδέτερα δηλώνοντας ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παρούσα δήλωση ενώ το 28% συνολικά συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα. Μόνο το 8,3% το οποίο αντιστοιχεί σε 11 άτομα από τα 132, τα οποία διαφωνούν με την συγκεκριμένη συμβολή της ψηφιοποίησης.

Πίνακας 3. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	8.333	8.333	8.333
3	84	63.636	63.636	71.970
4	33	25.000	25.000	96.970
5	4	3.030	3.030	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 3. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους

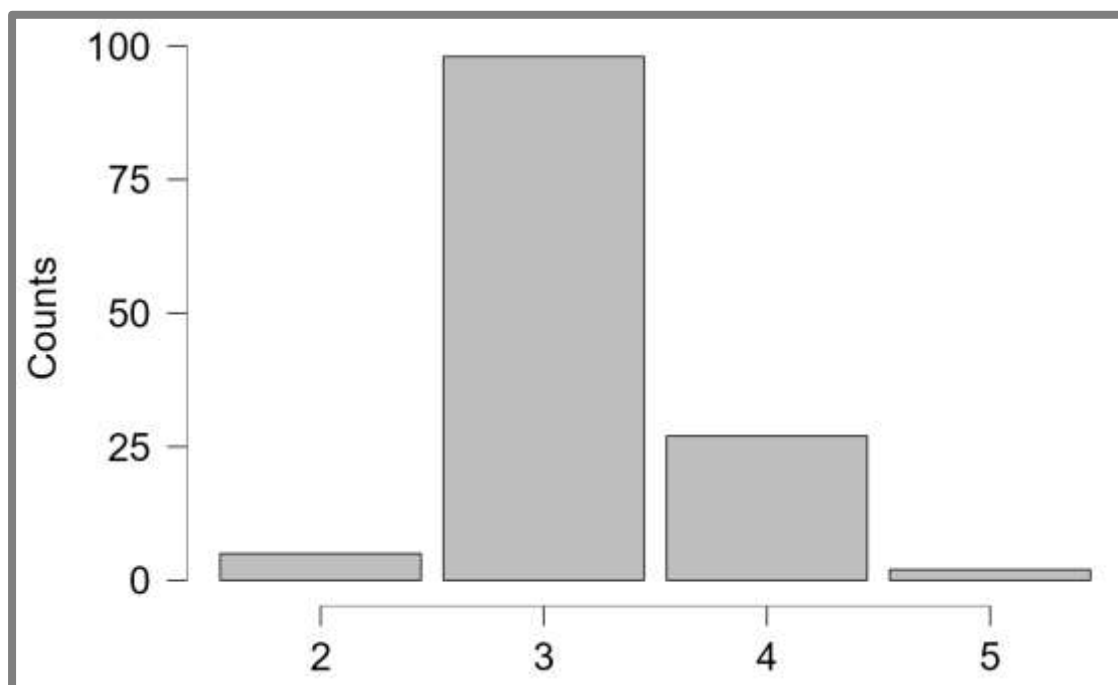


Βάσει του πίνακα 4, οι 98 συμμετέχοντες από τους 132 και με ποσοστό 74,2% ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποτελεσματική απονομή των αρμοδιοτήτων. Το 20,4% παρόλα αυτά συμφωνεί ενώ ταυτόχρονα 2 άτομα συμφωνούν απόλυτα. Τέλος, μόνο 5 άτομα με ποσοστό 3,7% διαφωνούν με αυτό.

Πίνακας 4. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποτελεσματική απονομή των αρμοδιοτήτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	5	3.788	3.788	3.788
3	98	74.242	74.242	78.030
4	27	20.455	20.455	98.485
5	2	1.515	1.515	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 4. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποτελεσματική απονομή των αρμοδιοτήτων

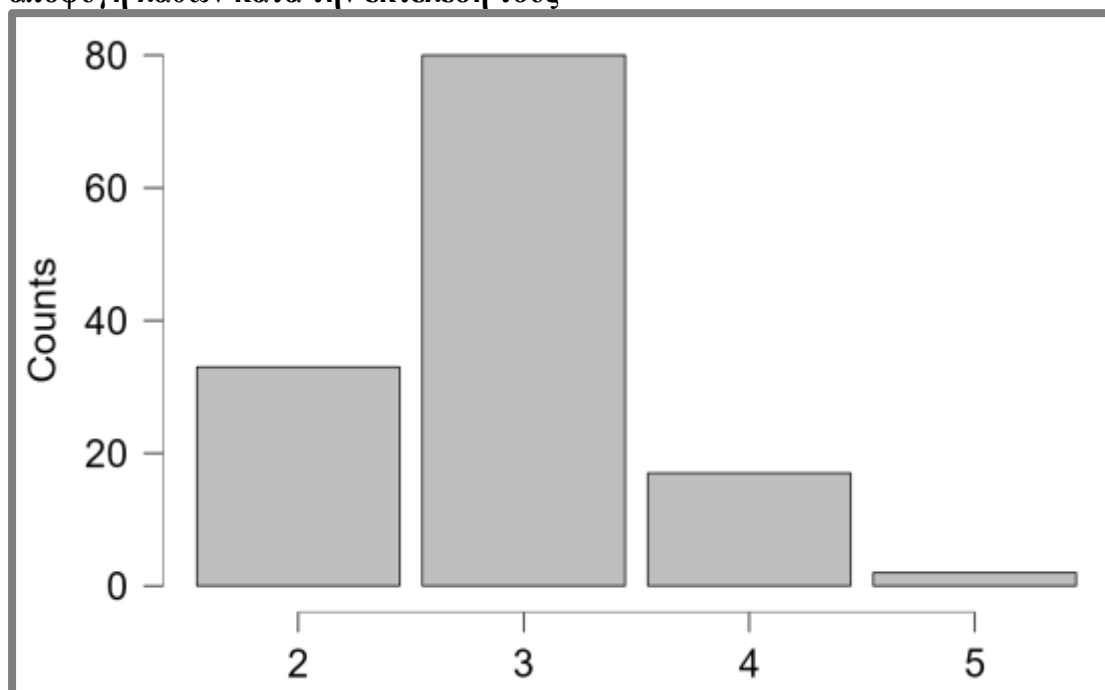


Στον πίνακα 5, το 60,6% του δείγματος επίσης εκφράζεται ουδέτερα για την άποψη ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποφυγή λαθών κατά την εκτέλεσή τους δηλώνοντας ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί. Επίσης, το 25% διαφωνεί ενώ μόνο το 12,8% συμφωνεί και το 1,5% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 5. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποφυγή λαθών κατά την εκτέλεσή τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	33	25.000	25.000	25.000
3	80	60.606	60.606	85.606
4	17	12.879	12.879	98.485
5	2	1.515	1.515	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 5. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποφυγή λαθών κατά την εκτέλεσή τους

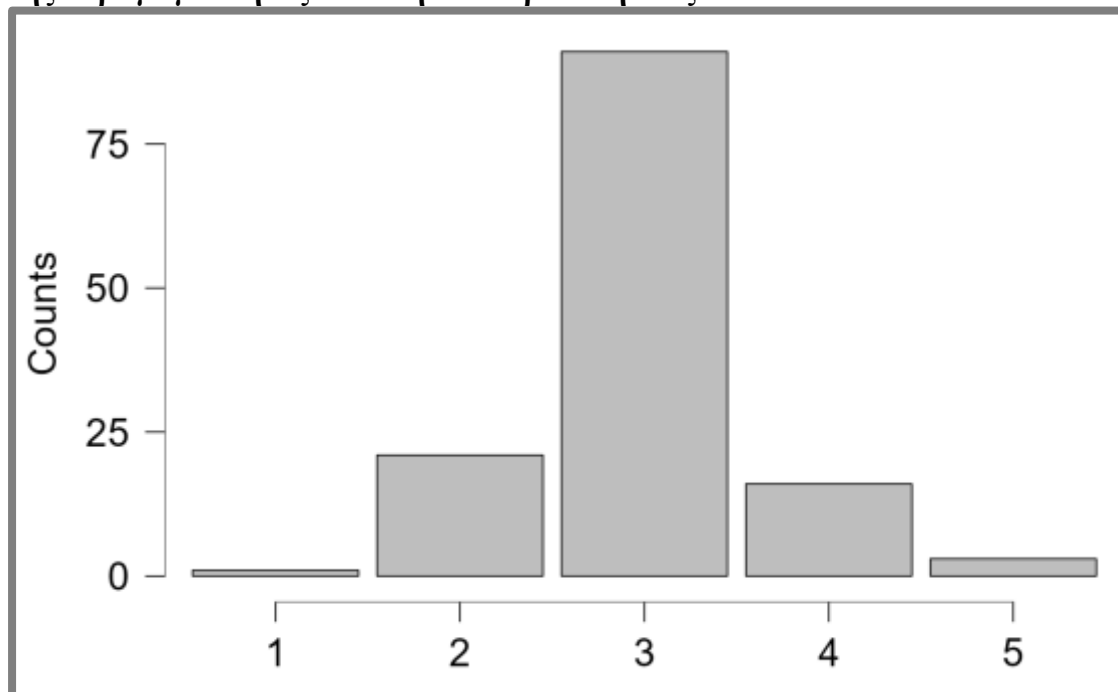


Το 68,9% του δείγματος διατηρεί ουδέτερη στάση αναφορικά με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας κατά τη διεκπεραίωσή τους μέσα από την επιλογή «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» ενώ περίπου το 17% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα. Από την άλλη, το 14,3% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με την συγκεκριμένη δήλωση.

Πίνακας 6. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας κατά τη διεκπεραίωσή τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	21	15.909	15.909	16.667
3	91	68.939	68.939	85.606
4	16	12.121	12.121	97.727
5	3	2.273	2.273	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 6. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητας κατά τη διεκπεραίωσή τους

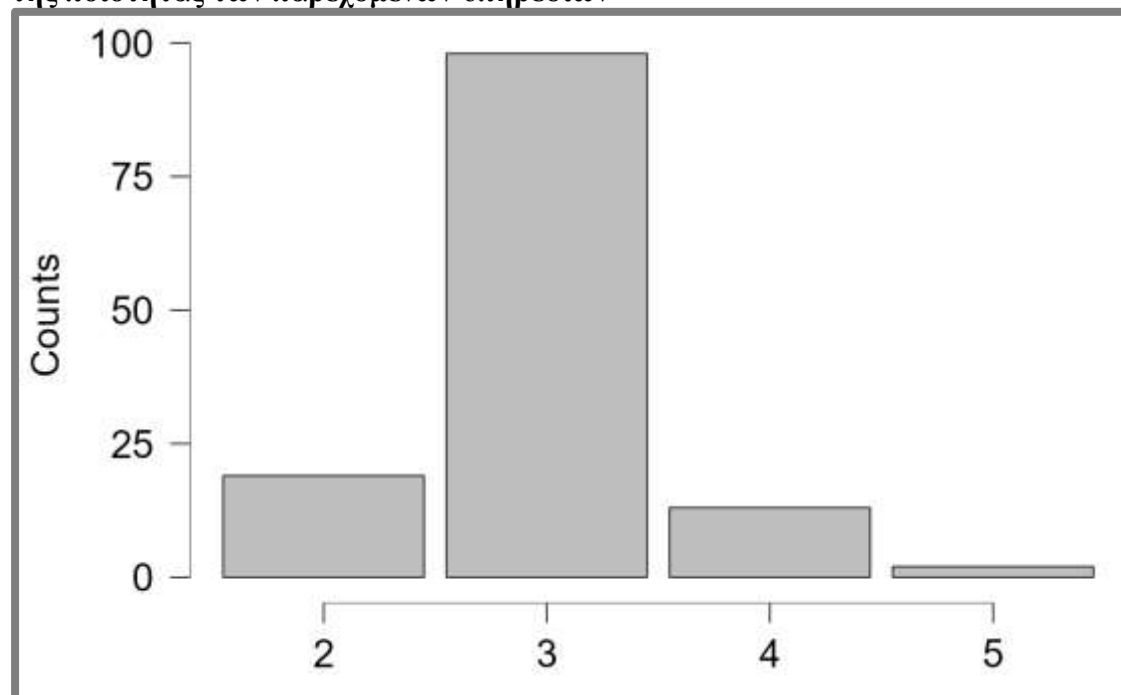


Σύμφωνα με τον πίνακα 7, το 74,2% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών. Το 14,3% διαφωνεί με αυτό ενώ μικρότερο είναι το ποσοστό που συμφωνεί με 9,8% και το 1,5% να συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 7. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	19	14.394	14.394	14.394
3	98	74.242	74.242	88.636
4	13	9.848	9.848	98.485
5	2	1.515	1.515	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 7. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών

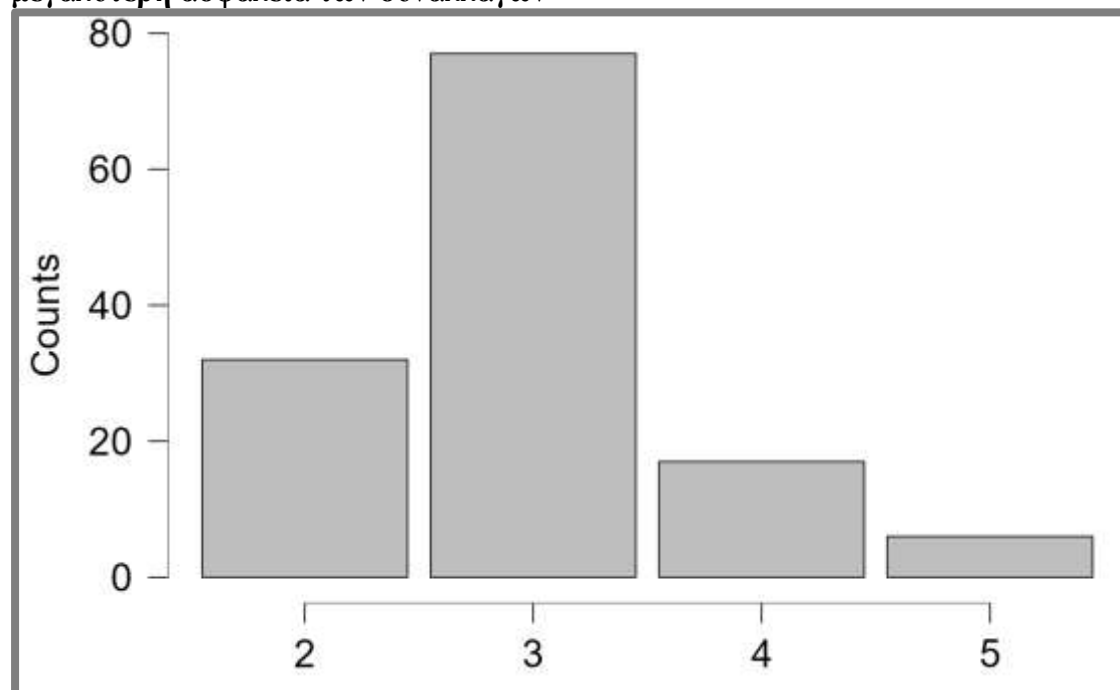


Ο πίνακας 8 αποτυπώνει το βαθμό διαφωνίας ή συμφωνίας αναφορικά με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών. Έτσι, προκύπτει ότι το μεγαλύτερο ποσοστό με 58,3% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παρούσα δήλωση ενώ το 24,2% διαφωνεί με αυτό. Επίσης, το 12,8% συμφωνεί και το 4,5% συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 8. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	32	24.242	24.242	24.242
3	77	58.333	58.333	82.576
4	17	12.879	12.879	95.455
5	6	4.545	4.545	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 8. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών

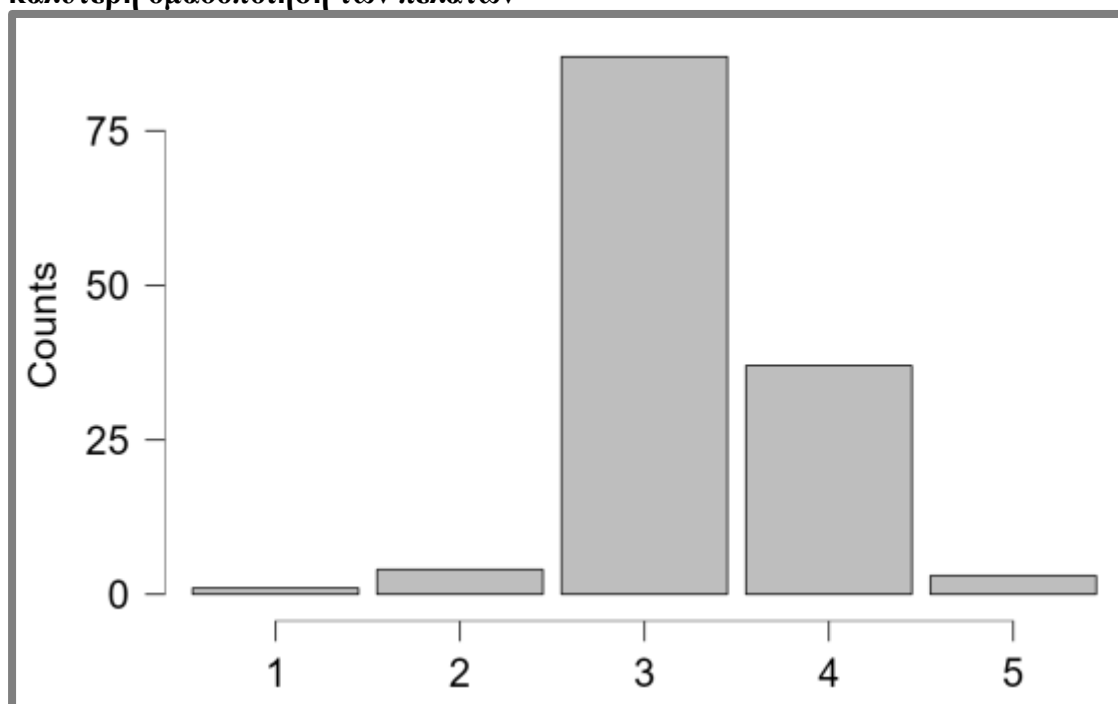


Η ουδέτερη στάση των συμμετεχόντων συνεχίζει και στη παρούσα δήλωση όπως φαίνεται στον πίνακα 9. Έτσι, το 65,9% εκφράζεται με «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνών». Το 28% εκφράζεται με «συμφωνώ» και το 2,2% εκφράζεται με «συμφωνώ απόλυτα». Τέλος, μικρό είναι το ποσοστό που διαφωνεί αγγίζοντας το 3% ενώ μόνο 1 άτομο διαφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 9. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην καλύτερη ομαδοποίηση των πελατών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	4	3.030	3.030	3.788
3	87	65.909	65.909	69.697
4	37	28.030	28.030	97.727
5	3	2.273	2.273	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 9. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην καλύτερη ομαδοποίηση των πελατών

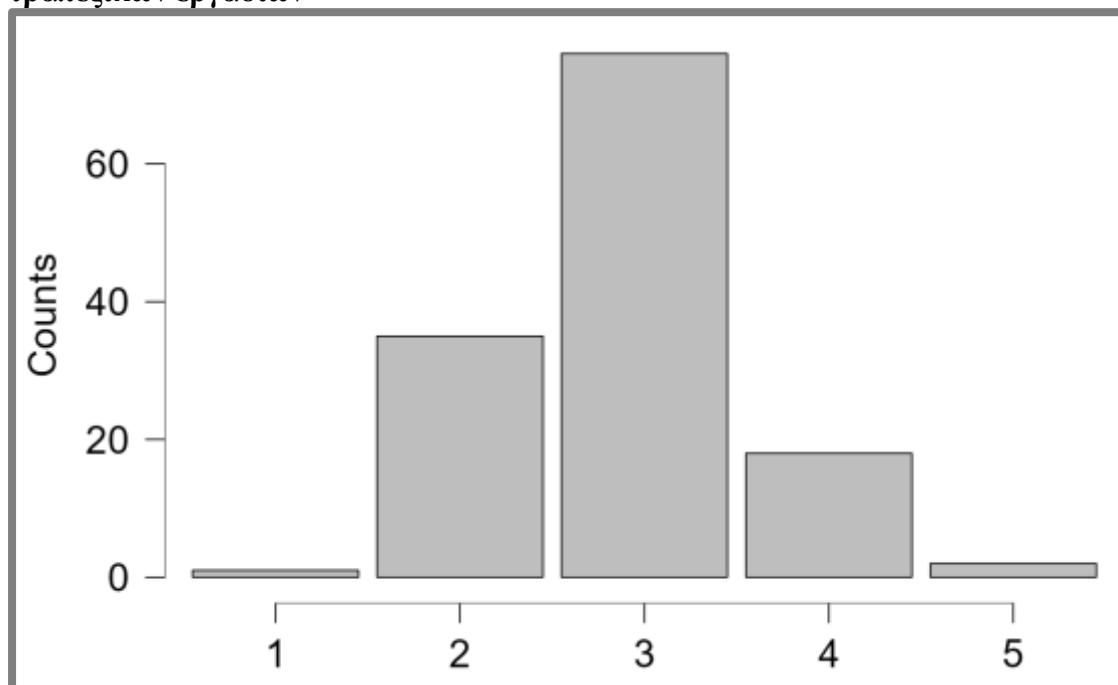


Βάσει του πίνακα 10 το 57,5% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη περισσότερου ελεύθερου χρόνου κατά την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών εργασιών. Το 27% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα σε αντίθεση με το υπόλοιπο 15% το οποίο συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα.

Πίνακας 10. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη περισσότερου ελεύθερου χρόνου κατά την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	35	26.515	26.515	27.273
3	76	57.576	57.576	84.848
4	18	13.636	13.636	98.485
5	2	1.515	1.515	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 10. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη περισσότερου ελεύθερου χρόνου κατά την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών εργασιών

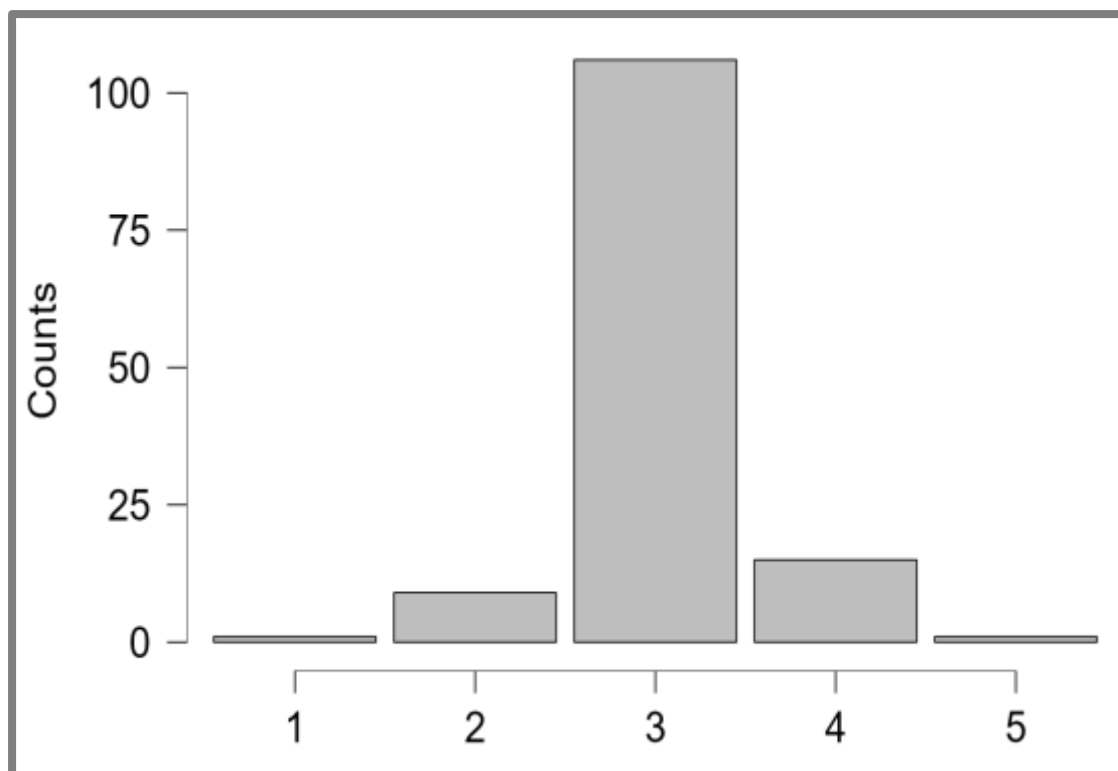


Σύμφωνα με τον πίνακα 11, η συντριπτική πλειοψηφία με 80,3% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την παρακάτω δήλωση ενώ το 12% συμφωνεί και το 7,5% διαφωνεί. Επομένως, το δείγμα φαίνεται και πάλι να διατηρεί μια ουδέτερη στάση και λιγότερο να συμφωνεί ή να διαφωνεί με την δήλωση.

Πίνακας 11. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	9	6.818	6.818	7.576
3	106	80.303	80.303	87.879
4	15	11.364	11.364	99.242
5	1	0.758	0.758	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 11. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών

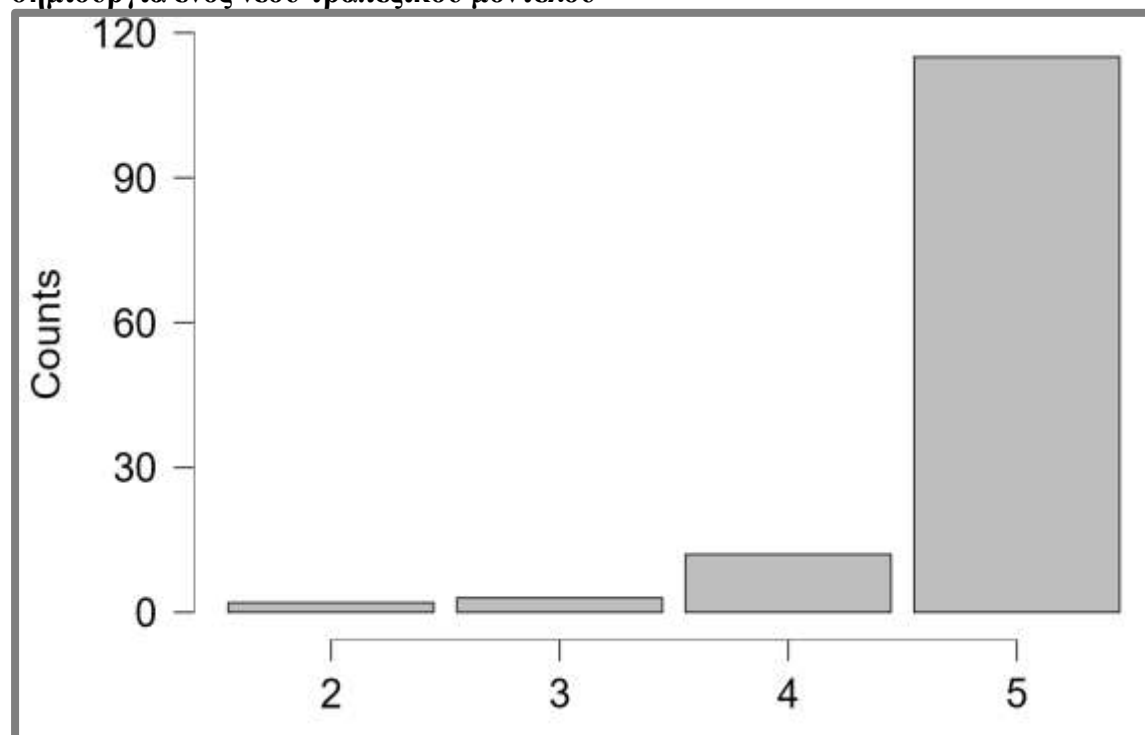


Στην τελευταία ερώτηση της πρώτης ενότητας και σύμφωνα με τον πίνακα 12 η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος συμφωνεί απόλυτα με ποσοστό 87,1% ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου και το 9% συμφωνεί. Ελάχιστο είναι το ποσοστό (2,2%) που ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί και ακόμη πιο μικρό είναι το ποσοστό που διαφωνεί.

Πίνακας 12. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.515	1.515	1.515
3	3	2.273	2.273	3.788
4	12	9.091	9.091	12.879
5	115	87.121	87.121	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 12. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου



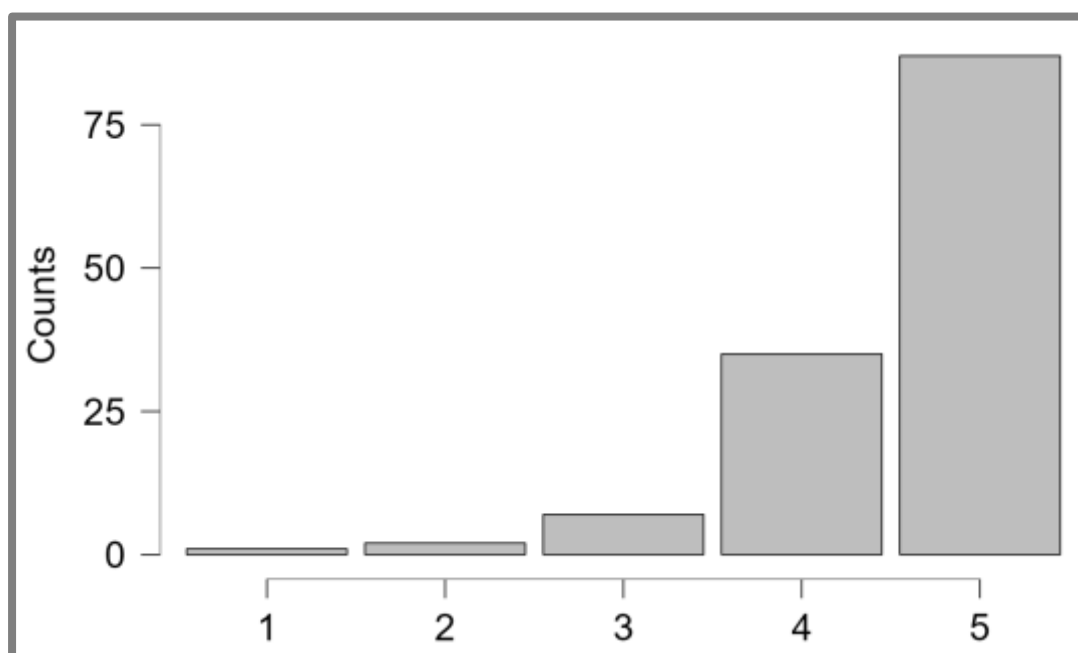
5.2. ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Αναφορικά με την πρώτη ερώτηση της δεύτερης ενότητας για το αν ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί αυξημένες δεξιότητες, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος απαντά πως συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα με συνολικό ποσοστό 92% όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 13. Ελάχιστο είναι το ποσοστό που ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί ενώ μηδαμινό είναι το ποσοστό που διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα (2%).

Πίνακας 13. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί αυξημένες δεξιότητες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	2	1.515	1.515	2.273
3	7	5.303	5.303	7.576
4	35	26.515	26.515	34.091
5	87	65.909	65.909	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 13. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί αυξημένες δεξιότητες

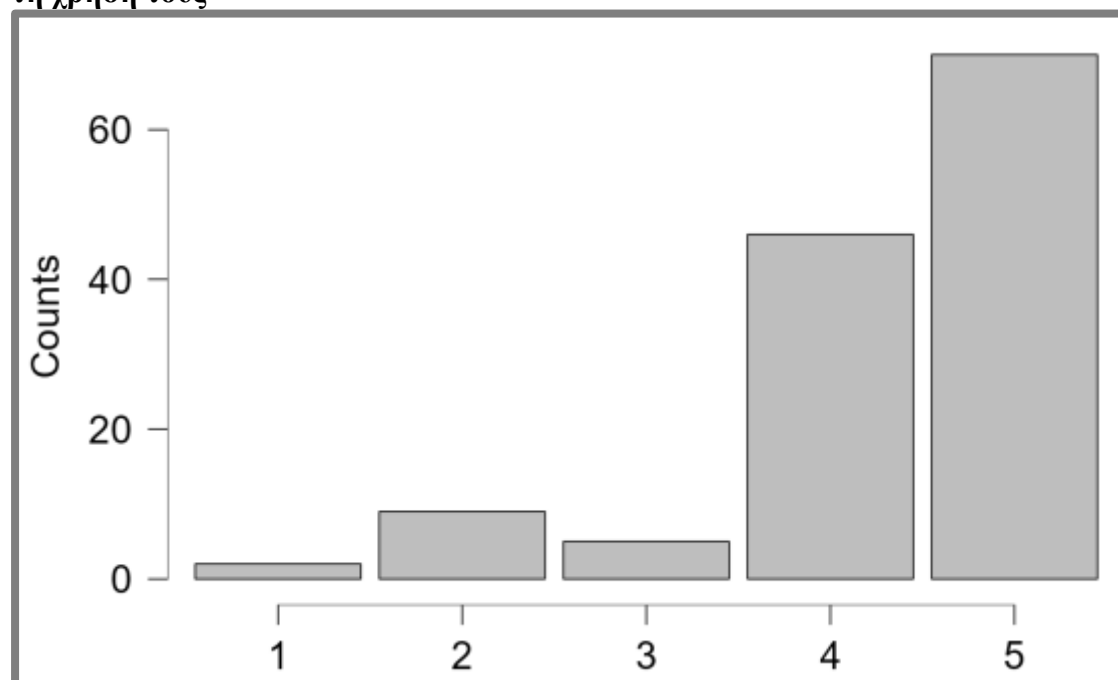


Σύμφωνα με τον πίνακα 14 το 53% συμφωνεί απόλυτα με την άποψη ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους και το 34,8% συμφωνεί. Μόνο το 3,7% διατηρεί ουδετερότητα δηλώνοντας «ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ» ενώ το 6,8% διαφωνεί και το 1,5% διαφωνεί απόλυτα με την άποψη.

Πίνακας 14. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.515	1.515	1.515
2	9	6.818	6.818	8.333
3	5	3.788	3.788	12.121
4	46	34.848	34.848	46.970
5	70	53.030	53.030	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 14. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους

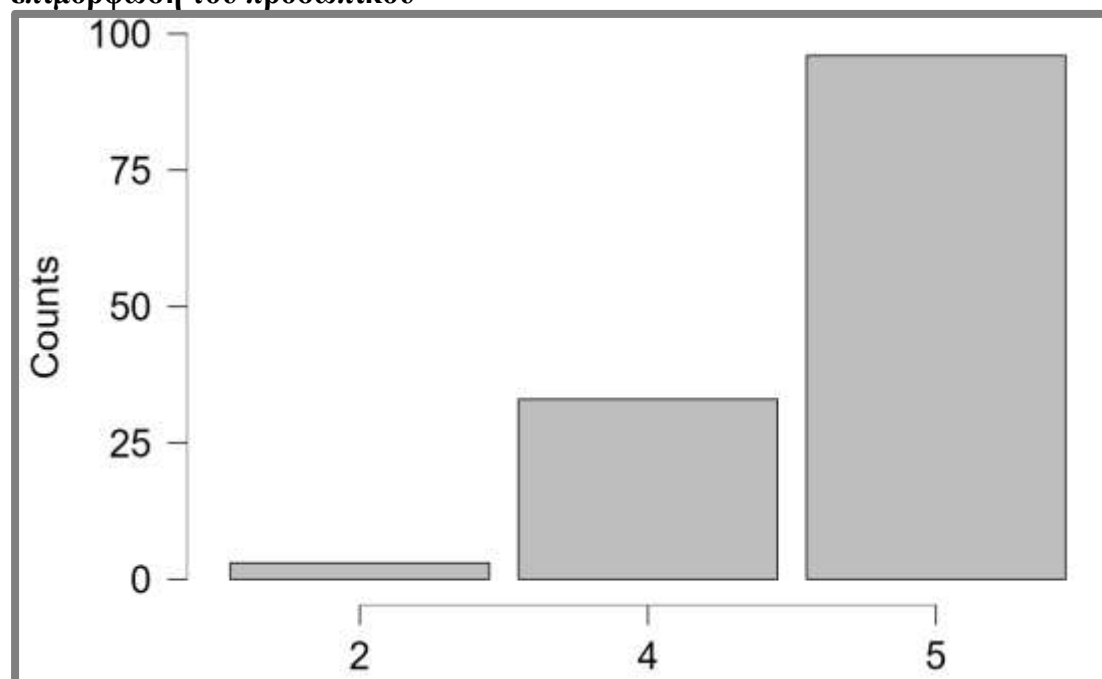


Ο πίνακας 15 παρουσιάζει το 97,7% του δείγματος να συμφωνεί απόλυτα ή να συμφωνεί ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού ενώ μόνο 3 άτομα από τα 132 δηλώνουν ότι διαφωνούν με αυτό.

Πίνακας 15. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	3	2.273	2.273	2.273
4	33	25.000	25.000	27.273
5	96	72.727	72.727	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 15. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού

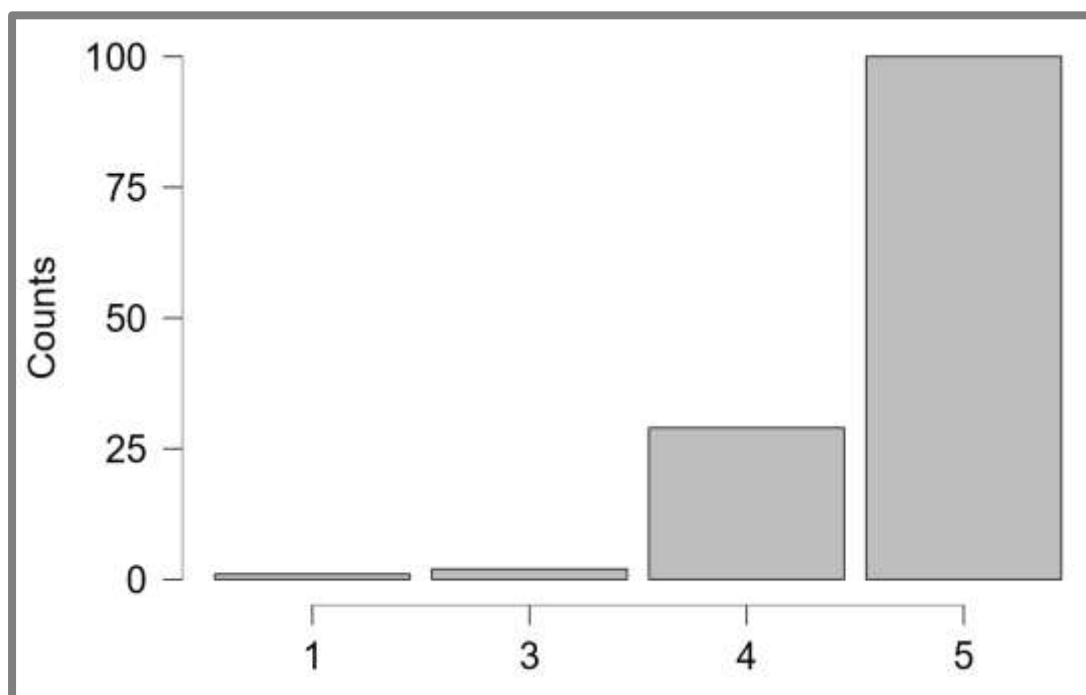


Σε πολύ μεγάλο βαθμό το δείγμα συμφωνεί (21,9%) ή συμφωνεί απόλυτα (75,5%) με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει αλλαγή νοοτροπίας των εργαζομένων ενώ 2 άτομα δηλώνουν ότι ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν και μόλις 1 άτομο διαφωνεί απόλυτα, όπως αποτυπώνει στον πίνακα 16.

Πίνακας 16. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει αλλαγή νοοτροπίας των εργαζομένων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
3	2	1.515	1.515	2.273
4	29	21.970	21.970	24.242
5	100	75.758	75.758	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 16. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει αλλαγή νοοτροπίας των εργαζομένων

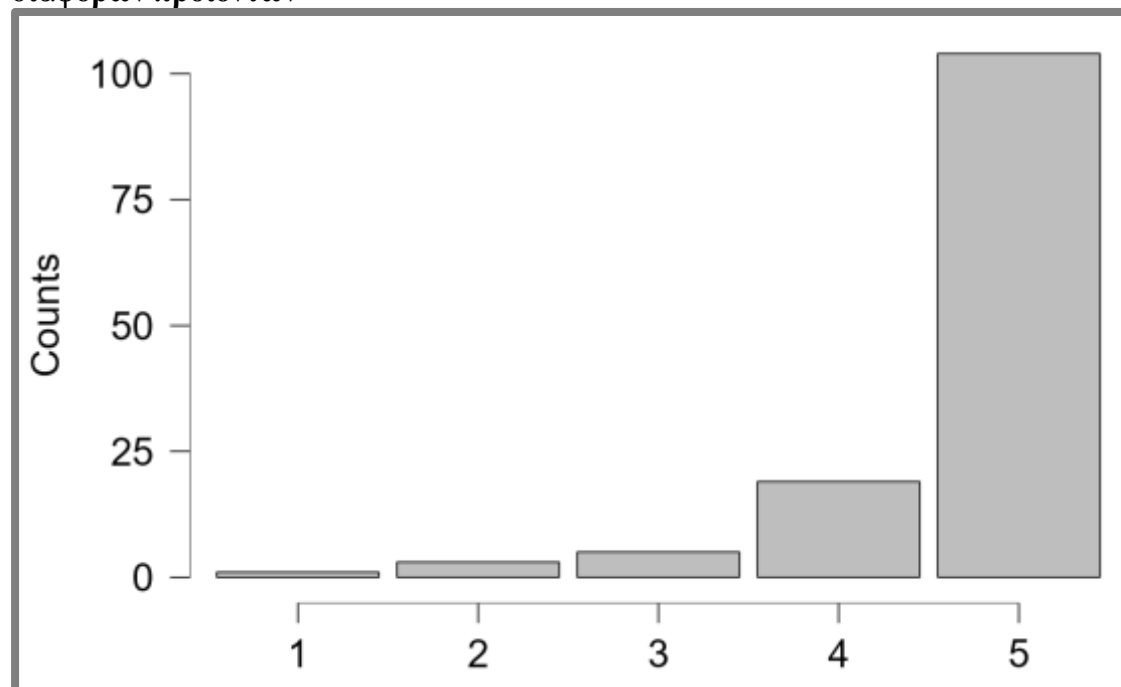


Βάσει του πίνακα 17 επίσης, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων με ποσοστό 78,7% συμφωνεί απόλυτα ότι ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών μειώνει τον όγκο των διερχόμενων πελατών με αποτέλεσμα να κάνει ανέφικτη την προώθηση διαφόρων προϊόντων και το 14,3% συμφωνεί. Αντίθετα, μόνο το 3% περίπου διαφωνεί και το 3,7% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

Πίνακας 17. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών μειώνει τον όγκο των διερχόμενων πελατών με αποτέλεσμα να κάνει ανέφικτη την προώθηση διαφόρων προϊόντων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	3	2.273	2.273	3.030
3	5	3.788	3.788	6.818
4	19	14.394	14.394	21.212
5	104	78.788	78.788	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 17. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών μειώνει τον όγκο των διερχόμενων πελατών με αποτέλεσμα να κάνει ανέφικτη την προώθηση διαφόρων προϊόντων

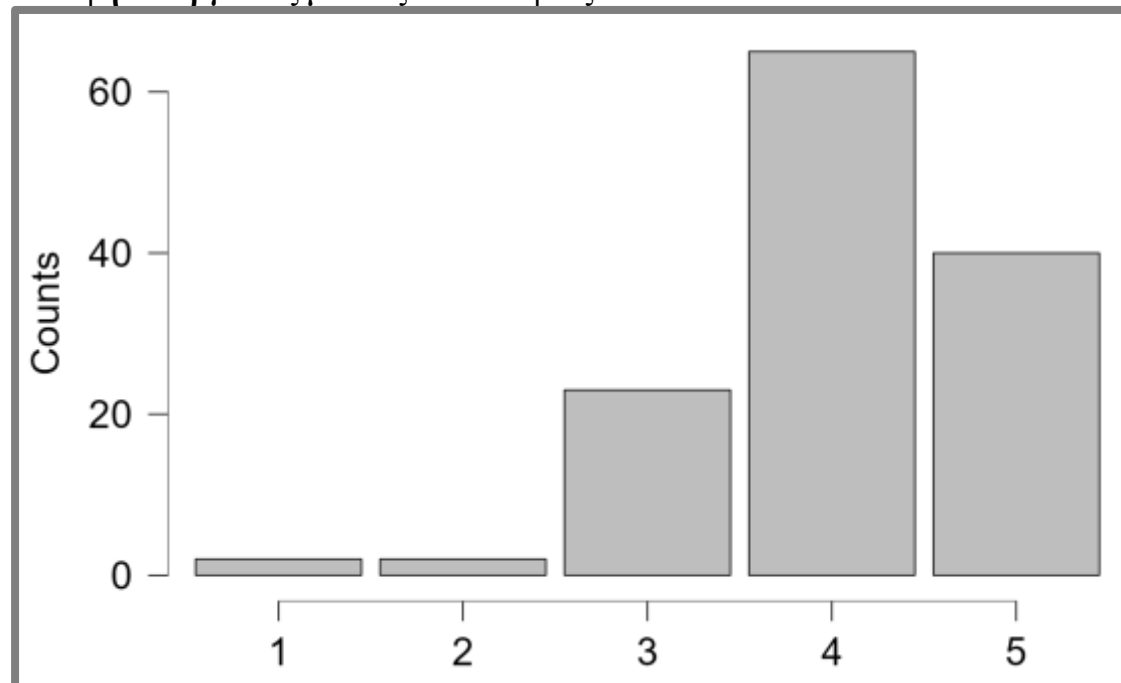


Σύμφωνα με τον πίνακα 18 ο βαθμός συμφωνίας των συμμετεχόντων αναφορικά με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη συνεργασίας με τους συναδέλφους είναι υψηλός καθώς το 79,5% συμφωνεί ή συμφωνεί απόλυτα ενώ μόνο το 3% διαφωνεί ή διαφωνεί απόλυτα. Τέλος, το 17,4% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί.

Πίνακας 18. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη συνεργασίας με τους συναδέλφους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.515	1.515	1.515
2	2	1.515	1.515	3.030
3	23	17.424	17.424	20.455
4	65	49.242	49.242	69.697
5	40	30.303	30.303	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 18. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη συνεργασίας με τους συναδέλφους

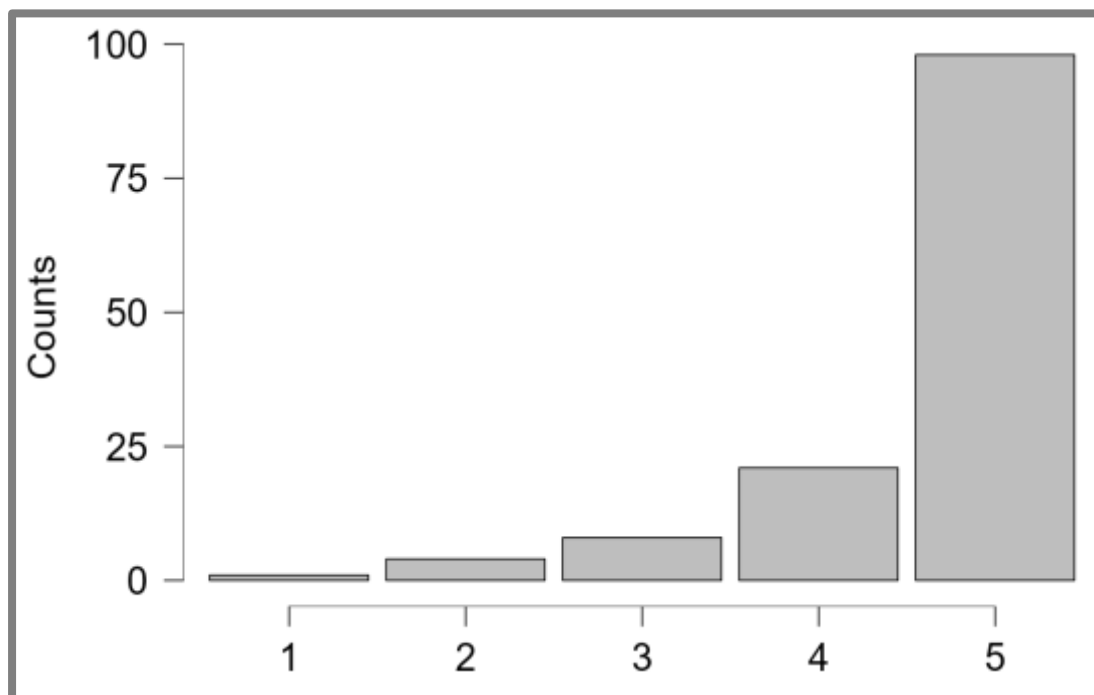


Το 74,2% συμφωνεί απόλυτα και το 15,9% συμφωνεί με το ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού με σκοπό την επίτευξη των στόχων που τίθενται από την ηγεσία της επιχείρησης/οργανισμού ενώ το 4% διαφωνεί. Επίσης, το 6% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί. Τα ποσοστά αποτυπώνονται αναλυτικά στον πίνακα 19.

Πίνακας 19. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού με σκοπό την επίτευξη των στόχων που τίθενται από την ηγεσία της επιχείρησης/οργανισμού

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	4	3.030	3.030	3.788
3	8	6.061	6.061	9.848
4	21	15.909	15.909	25.758
5	98	74.242	74.242	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 19. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού με σκοπό την επίτευξη των στόχων που τίθενται από την ηγεσία της επιχείρησης/οργανισμού

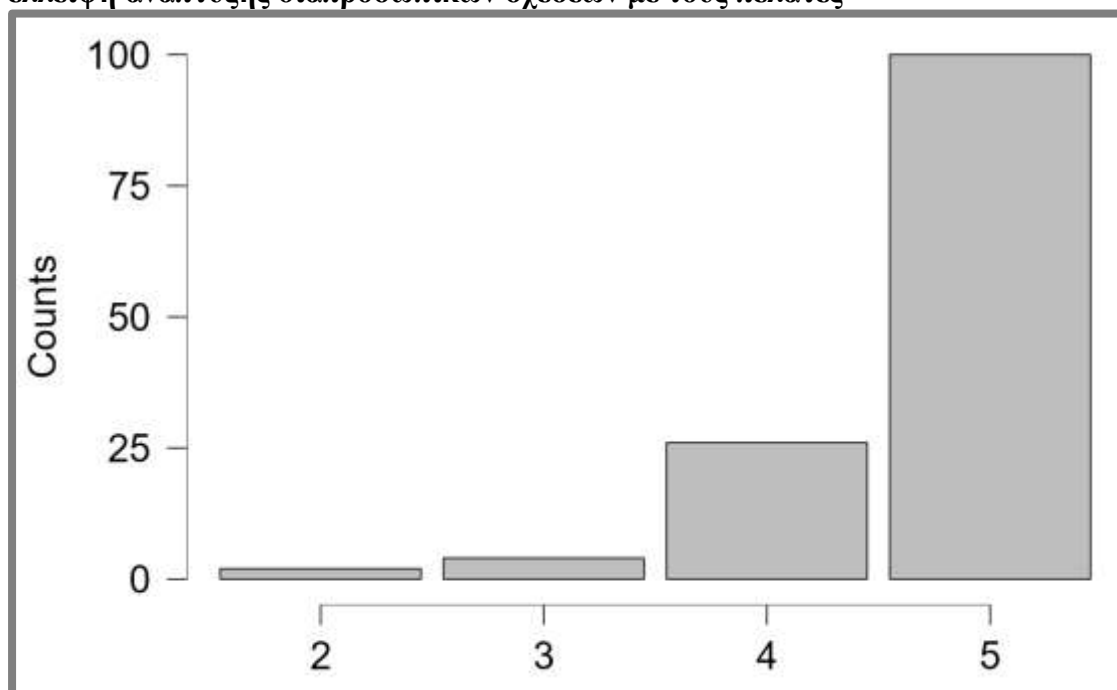


Στο ίδιο πλαίσιο οι συμμετέχοντες συμφωνούν απόλυτα με 75,7% και συμφωνούν με 19,6% ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 20. Το 3% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί ενώ μόνο 2 άτομα διαφωνούν.

Πίνακας 20. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.515	1.515	1.515
3	4	3.030	3.030	4.545
4	26	19.697	19.697	24.242
5	100	75.758	75.758	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 20. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη ανάπτυξης διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες

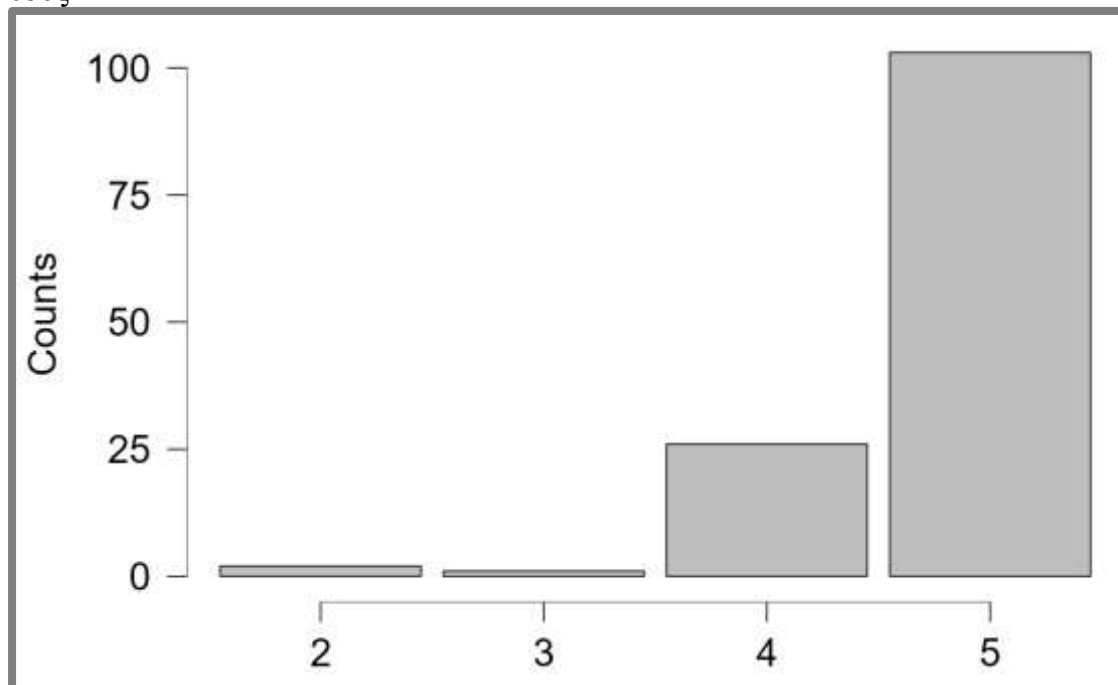


Όλο το δείγμα με συνολικό ποσοστό 97,6% συμφωνεί απόλυτα ή συμφωνεί με την παρακάτω δήλωση ενώ μόνο 2 άτομα δηλώνουν πως διαφωνούν. Τέλος, 1 άτομο ούτε συμφωνεί/ούτε διαφωνεί όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 21.

Πίνακας 21. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει τη συνεχή προσαρμογή των υπαλλήλων στις ραγδαίες αλλαγές του αντικειμένου εργασίας τους

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.515	1.515	1.515
3	1	0.758	0.758	2.273
4	26	19.697	19.697	21.970
5	103	78.030	78.030	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 21. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει τη συνεχή προσαρμογή των υπαλλήλων στις ραγδαίες αλλαγές του αντικειμένου εργασίας τους

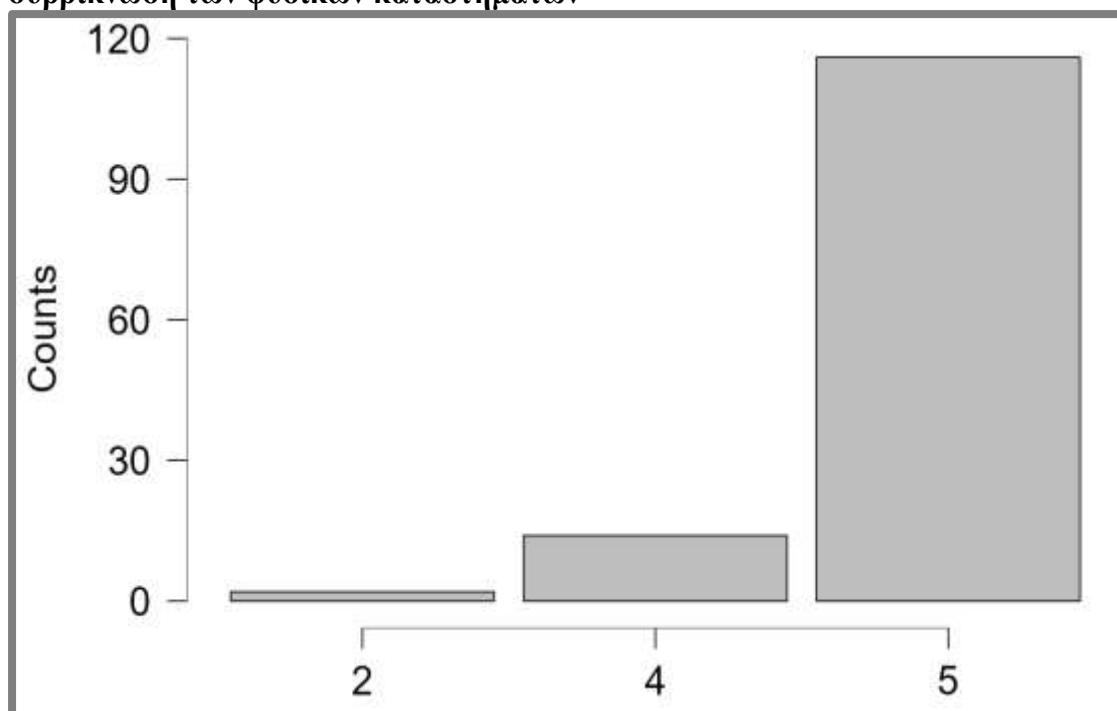


Όπως διαπιστώνεται στον πίνακα 22 από τα 132 άτομα, τα 130 με ποσοστό 98,4% συμφωνούν ή συμφωνούν απόλυτα με την άποψη ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών θα οδηγήσει στην συρρίκνωση των φυσικών καταστημάτων. Μόνο 2 άτομα πιστεύουν ότι αυτό δεν θα συμβεί.

Πίνακας 22. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών θα οδηγήσει στην συρρίκνωση των φυσικών καταστημάτων

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.515	1.515	1.515
4	14	10.606	10.606	12.121
5	116	87.879	87.879	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 22. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών θα οδηγήσει στην συρρίκνωση των φυσικών καταστημάτων

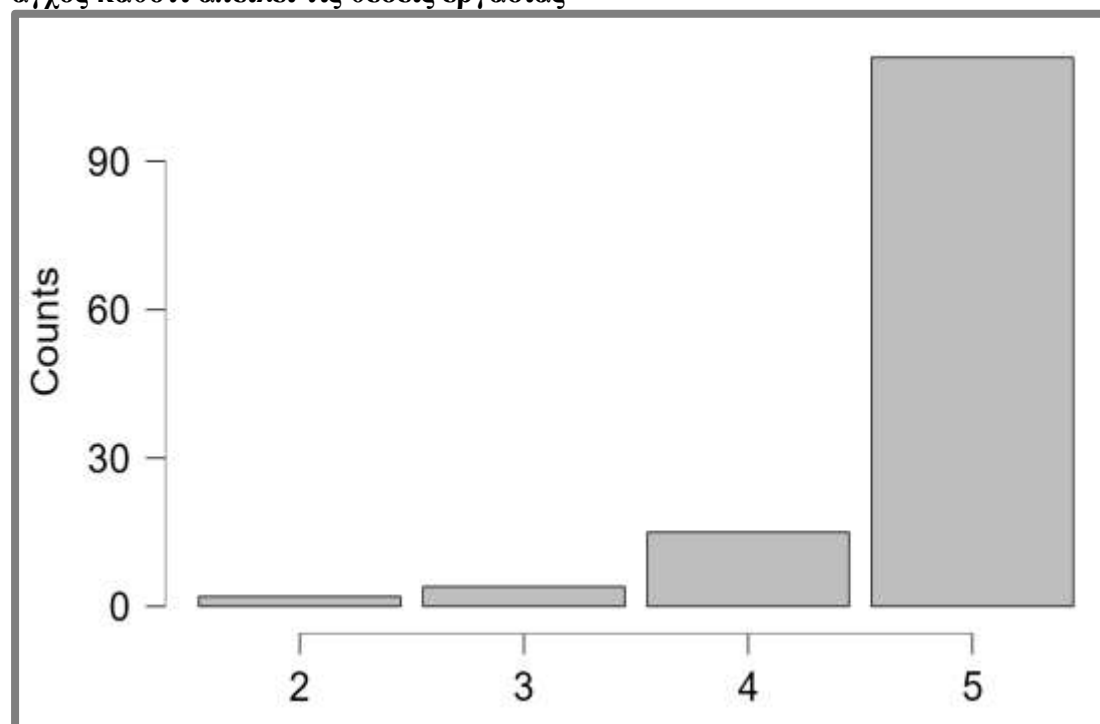


Με την άποψη ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών εντείνει το εργασιακό άγχος καθότι απειλεί τις θέσεις εργασίας, φαίνεται να συμφωνεί απόλυτα το 84% και να συμφωνεί το 11,3%. Μόλις το 3% ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί και μόλις το 1,5% απλά διαφωνεί. Τα αποτελέσματα είναι σχεδόν ισόποσα με τον προηγούμενο πίνακα (πίνακας 22) καθώς οι ερωτήσεις είναι κοινού περιεχομένου.

Πίνακας 23. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών εντείνει το εργασιακό άγχος καθότι απειλεί τις θέσεις εργασίας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.515	1.515	1.515
3	4	3.030	3.030	4.545
4	15	11.364	11.364	15.909
5	111	84.091	84.091	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 23. Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών εντείνει το εργασιακό άγχος καθότι απειλεί τις θέσεις εργασίας



5.3. ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ

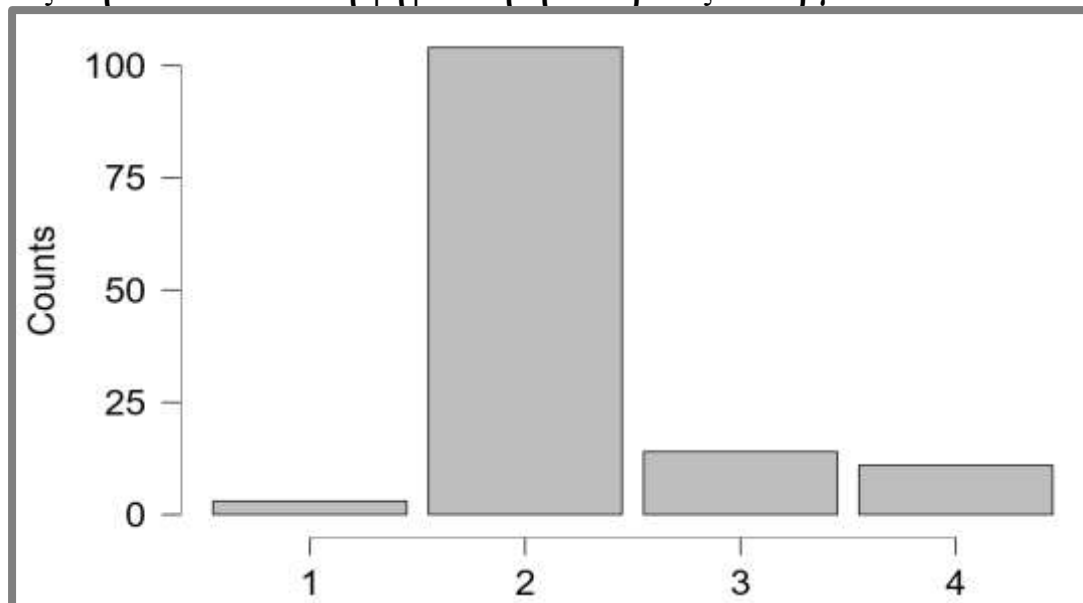
Στην πρώτη ερώτηση της τρίτης ενότητας αναφορικά με τον βαθμό ικανοποίησης από τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων που απαιτεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών όπως παρουσιάζεται στον πίνακα 24, η συντριπτική πλειοψηφία του δείγματος (81% περίπου) δηλώνει δυσαρεστημένος/η και απόλυτα δυσαρεστημένος/η σε αντίθεση με το 8,3% που δηλώνει ικανοποιημένος/η. Τέλος, το 10,6% δηλώνει μια μέτρια ικανοποίηση μέσα από την επιλογή «ούτε δυσαρεστημένος/η/ ούτε ικανοποιημένος/η».

1= Απόλυτα δυσαρεστημένος/η, 2= Δυσανεστημένος/η, 3= Ούτε δυσαρεστημένος/η /Ούτε ικανοποιημένος/η, 4= Ικανοποιημένος/η, 5= Απόλυτα ικανοποιημένος/η

Πίνακας 24. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων που απαιτεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.273	2.273	2.273
2	104	78.788	78.788	81.061
3	14	10.606	10.606	91.667
4	11	8.333	8.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 24. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων που απαιτεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών

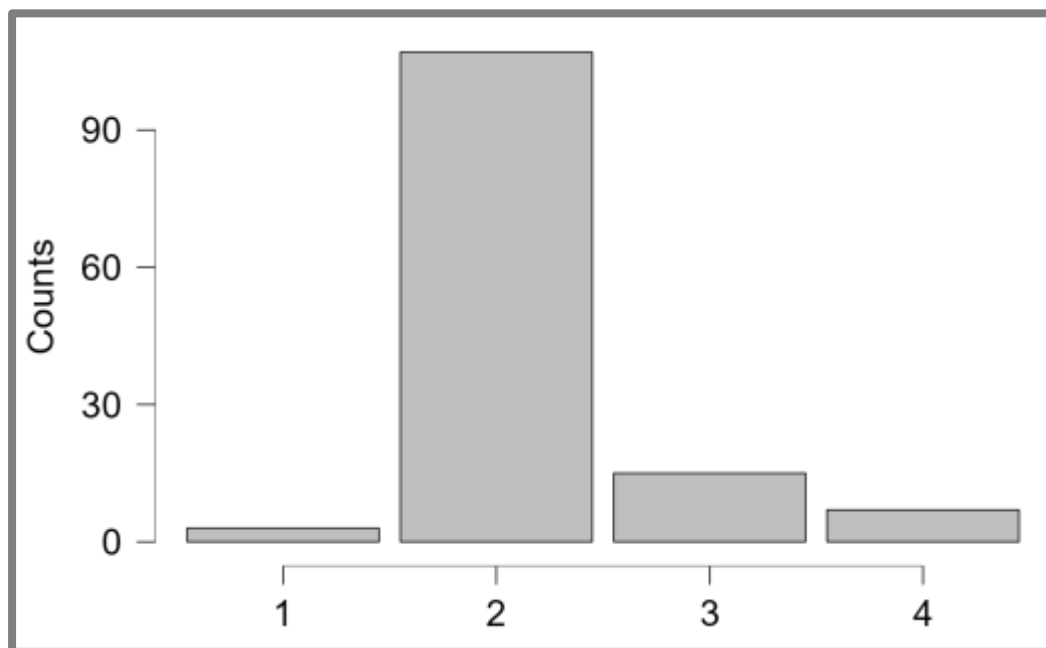


Αναφορικά με τον όγκο εργασίας, οι περισσότεροι συμμετέχοντες στον πίνακα 25 με 81% δηλώνουν ότι είναι δυσαρεστημένοι και το 2,2% είναι απόλυτα δυσαρεστημένοι. Μόνο το 5,3% δηλώνει ικανοποιημένο και το 11,3% δηλώνει ούτε δυσαρεστημένο/ούτε ικανοποιημένο. Επομένως, μπορεί να σχολιάσει κανείς ότι ο όγκος της εργασίας είναι μεγάλος, γεγονός που δυσαρεστεί το ανθρώπινο δυναμικό αν και θεωρητικά ο ψηφιακός μετασχηματισμός βοηθά να μειωθεί.

Πίνακας 25. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον όγκο δουλειάς

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.273	2.273	2.273
2	107	81.061	81.061	83.333
3	15	11.364	11.364	94.697
4	7	5.303	5.303	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 25. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον όγκο δουλειάς

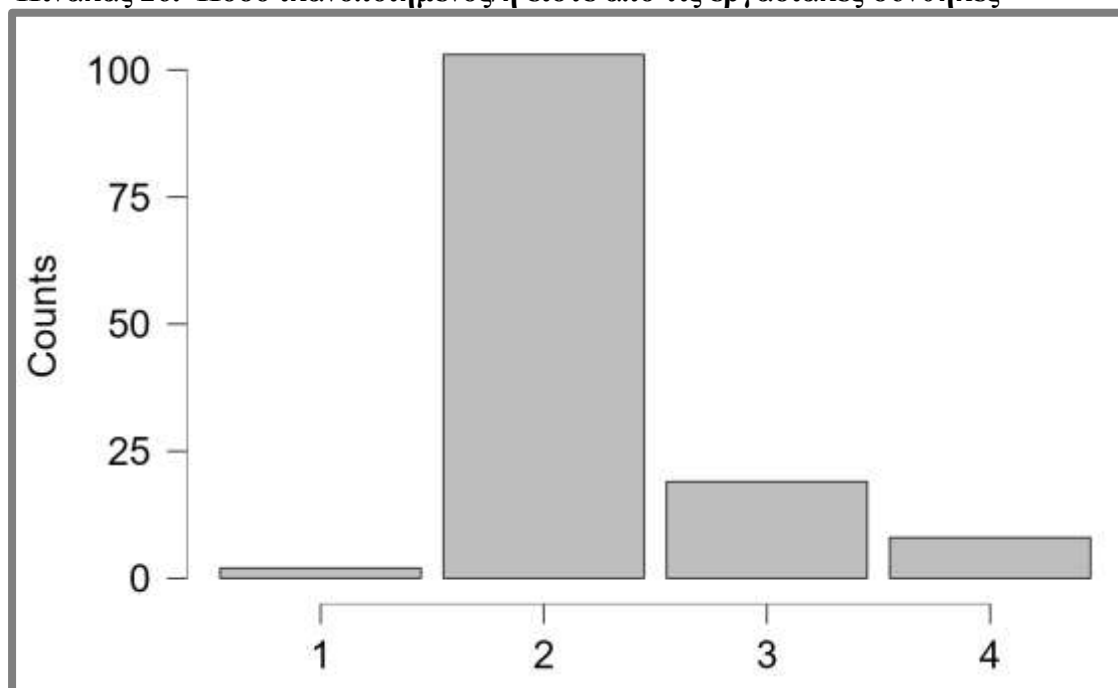


Σύμφωνα με τον πίνακα 26, υψηλός βαθμός δυσαρέσκειας παρουσιάζουν οι συμμετέχοντες αναφορικά με τις συνθήκες εργασίας. Αναλυτικότερα, το 78% δηλώνει δυσαρεστημένος/η και το 1,5% δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένος/η. Επίσης, το 14,3% δηλώνει ούτε ικανοποιημένος/η// ούτε δυσαρεστημένος/η ενώ μόνο το 6% δηλώνει ικανοποιημένος/η. Η ερώτηση συνάδει με την παραπάνω σε σχέση με τον όγκο της εργασίας και τα συγκεκριμένα αποτελέσματα μπορούν να αιτιολογηθούν.

Πίνακας 26. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εργασιακές συνθήκες

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	2	1.515	1.515	1.515
2	103	78.030	78.030	79.545
3	19	14.394	14.394	93.939
4	8	6.061	6.061	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 26. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εργασιακές συνθήκες

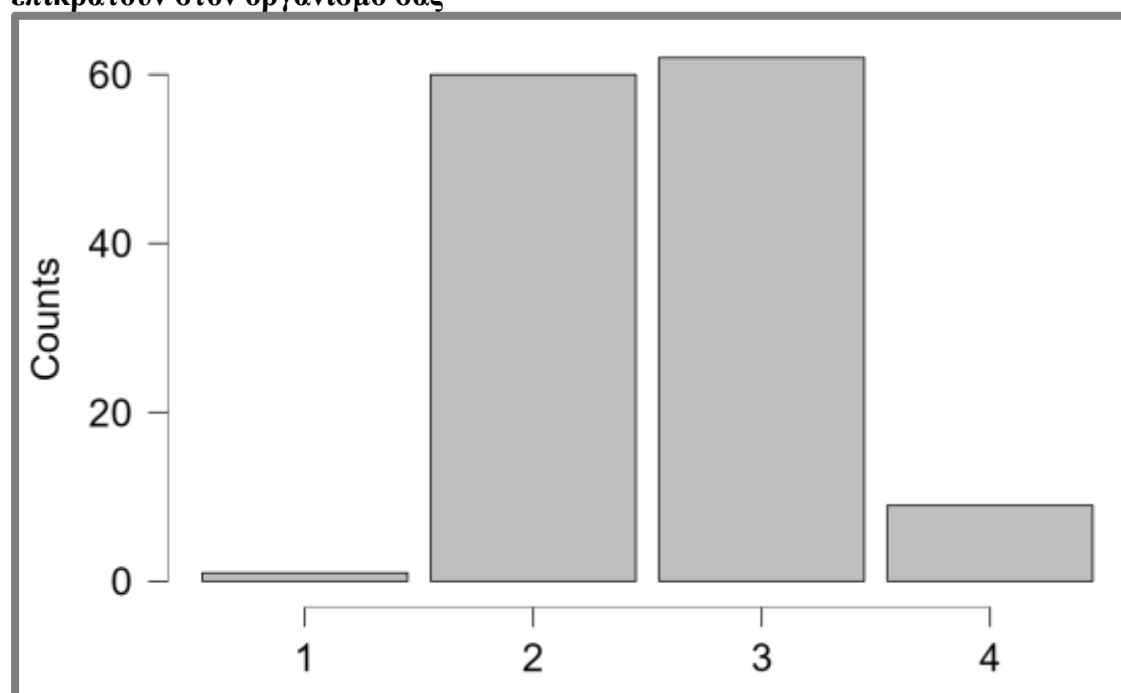


Ο πίνακας 27 παρουσιάζει το 46,9% να δηλώνει ούτε δυσαρεστημένος/η/ούτε ικανοποιημένος/η από τις διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν στον οργανισμό και το 45,4% να δηλώνει δυσαρεστημένος/η. Μόλις το 6,8% δηλώνει ικανοποιημένο /η και μόνο 1 άτομο δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένος/η από τις διαπροσωπικές σχέσεις στο χώρο εργασίας του.

Πίνακας 27. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν στον οργανισμό σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	60	45.455	45.455	46.212
3	62	46.970	46.970	93.182
4	9	6.818	6.818	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 27. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν στον οργανισμό σας

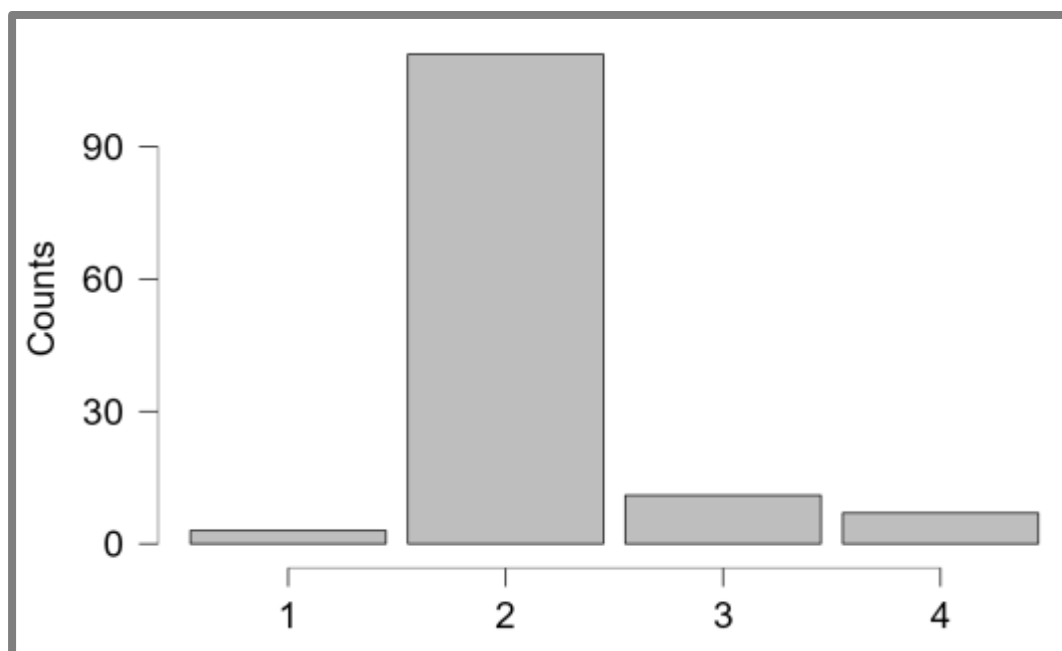


Από τον πίνακα 28 προκύπτει ότι τα 111 άτομα από τα 132 με αντίστοιχο ποσοστό 84% είναι δυσαρεστημένοι από την εφαρμογή πολιτικών στον οργανισμό τους και 3 άτομα με αντίστοιχο ποσοστό 2,2% είναι απόλυτα δυσαρεστημένοι. Το 8,3% που αντιστοιχεί σε 11 άτομα δηλώνει ούτε δυσαρεστημένο/η/ούτε ικανοποιημένο/η. Τέλος, μόνο 7 άτομα από τα 132 με ποσοστό 5,3% δηλώνουν ικανοποιημένα.

Πίνακας 28. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εφαρμογή πολιτικών στον οργανισμό σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.273	2.273	2.273
2	111	84.091	84.091	86.364
3	11	8.333	8.333	94.697
4	7	5.303	5.303	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 28. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την εφαρμογή πολιτικών στον οργανισμό σας

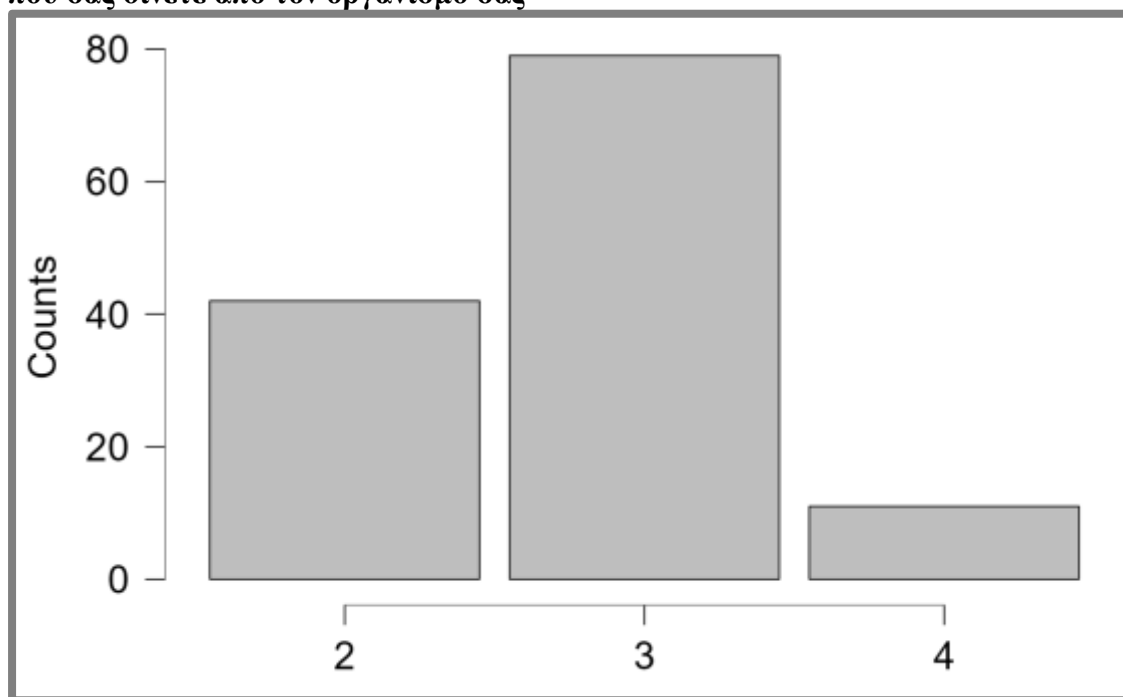


Σύμφωνα με τον πίνακα 29 το 59,8% δηλώνει μέτρια ικανοποίηση με την επιλογή «ούτε δυσαρεστημένος/η/ούτε ικανοποιημένος/η» ενώ το 31,8% δηλώνει δυσαρεστημένος/η από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που σας δίνετε από τον οργανισμό του. Τέλος, το 8,3% δηλώνει ικανοποιημένος/η με τη δήλωση.

Πίνακας 29. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που σας δίνετε από τον οργανισμό σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	42	31.818	31.818	31.818
3	79	59.848	59.848	91.667
4	11	8.333	8.333	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 29. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που σας δίνετε από τον οργανισμό σας

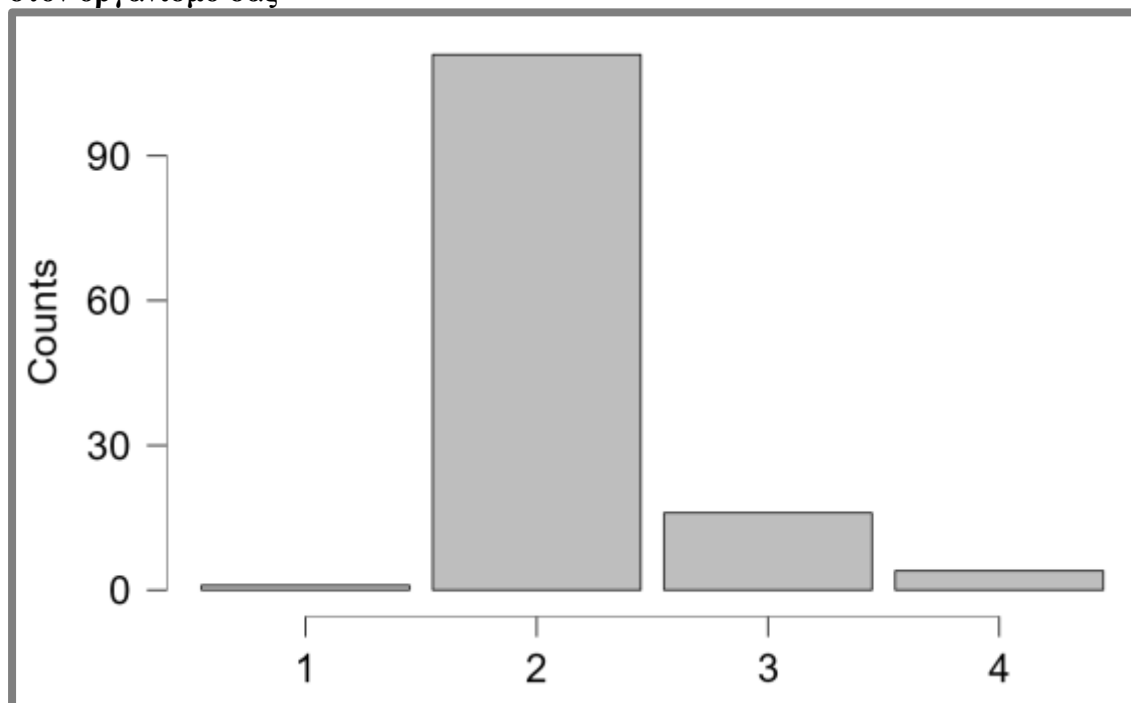


Σύμφωνα με τον πίνακα 30 η συντριπτική πλειοψηφία με 84% δηλώνει δυσαρεστημένη από την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό της και μάλιστα 1 άτομο δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένο με αυτό. Το 12,1% δηλώνει «ούτε δυσαρεστημένος/η/ούτε ικανοποιημένος/η και μόνο το 3% δηλώνει ότι είναι ικανοποιημένο.

Πίνακας 30. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	111	84.091	84.091	84.848
3	16	12.121	12.121	96.970
4	4	3.030	3.030	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 30. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό σας

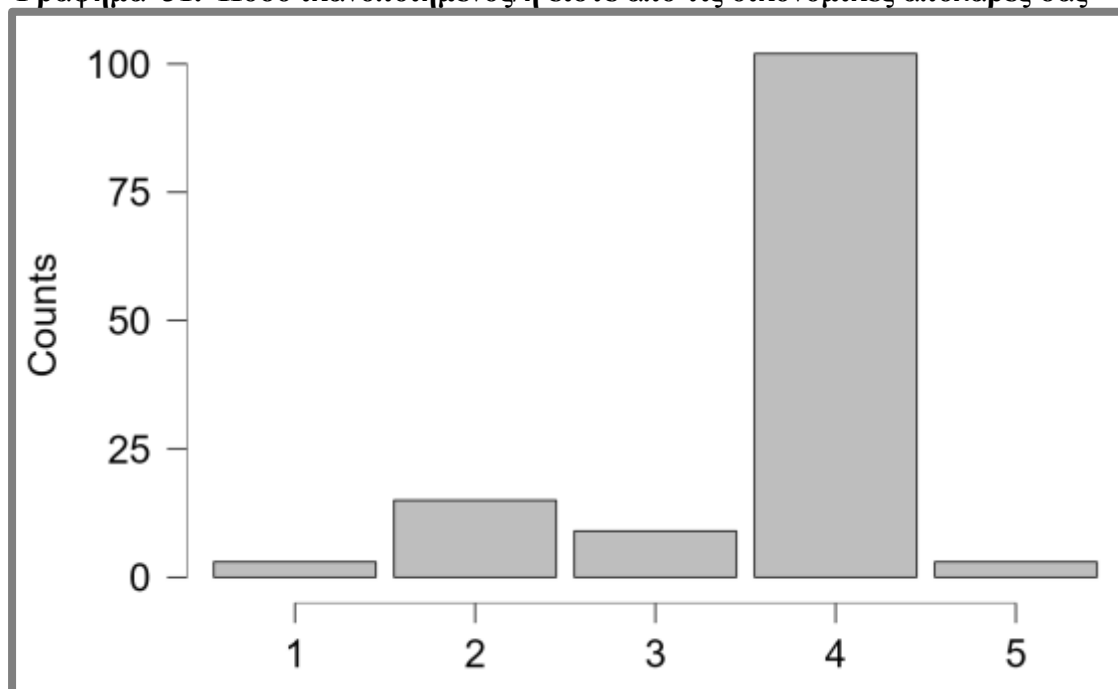


Ο πίνακας 31 αποτυπώνει τα αποτελέσματα σε σχέση με τον βαθμό ικανοποίησης από τις οικονομικές απολαβές των συμμετεχόντων από την εργασία τους και προκύπτει ότι η συντριπτική πλειοψηφία με 77,2% δηλώνει ικανοποιημένη και το 2,2% δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο. Από την άλλη, το 11,3% δηλώνει δυσαρεστημένο και το 2,2% δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένο. Τέλος, το 6,8% δηλώνει ότι είναι «ούτε δυσαρεστημένος/η/ούτε ικανοποιημένος/η».

Πίνακας 31. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις οικονομικές απολαβές σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	3	2.273	2.273	2.273
2	15	11.364	11.364	13.636
3	9	6.818	6.818	20.455
4	102	77.273	77.273	97.727
5	3	2.273	2.273	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 31. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις οικονομικές απολαβές σας

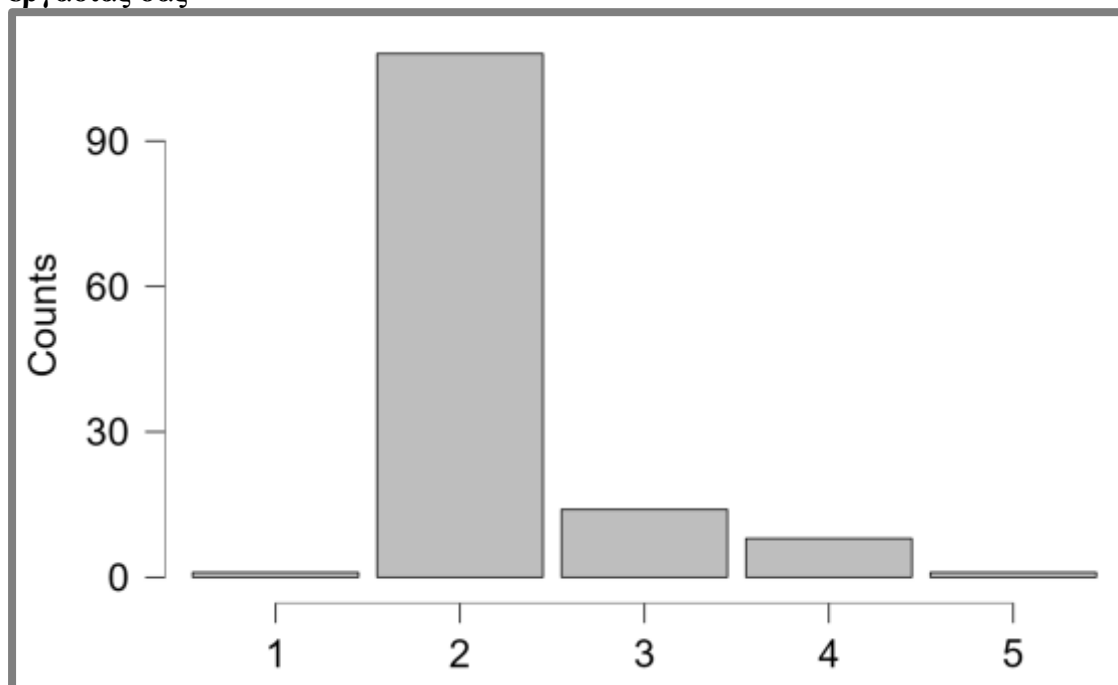


Συνεχίζοντας με τον πίνακα 32 οι συμμετέχοντες με ποσοστό 81,8% δηλώνει ικανοποιημένο από τις προοπτικές εξέλιξης στην εργασία του και μόνο 1 άτομο δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο. Αντίθετα, μόνο το 6% περίπου δηλώνει δυσαρεστημένο ενώ 1 άτομο δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένος/η. Τέλος, το 10,6% δηλώνει ότι είναι ούτε δυσαρεστημένο/ούτε ικανοποιημένο.

Πίνακας 32. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξης στην εργασίας σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	108	81.818	81.818	82.576
3	14	10.606	10.606	93.182
4	8	6.061	6.061	99.242
5	1	0.758	0.758	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 32. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξης στην εργασίας σας

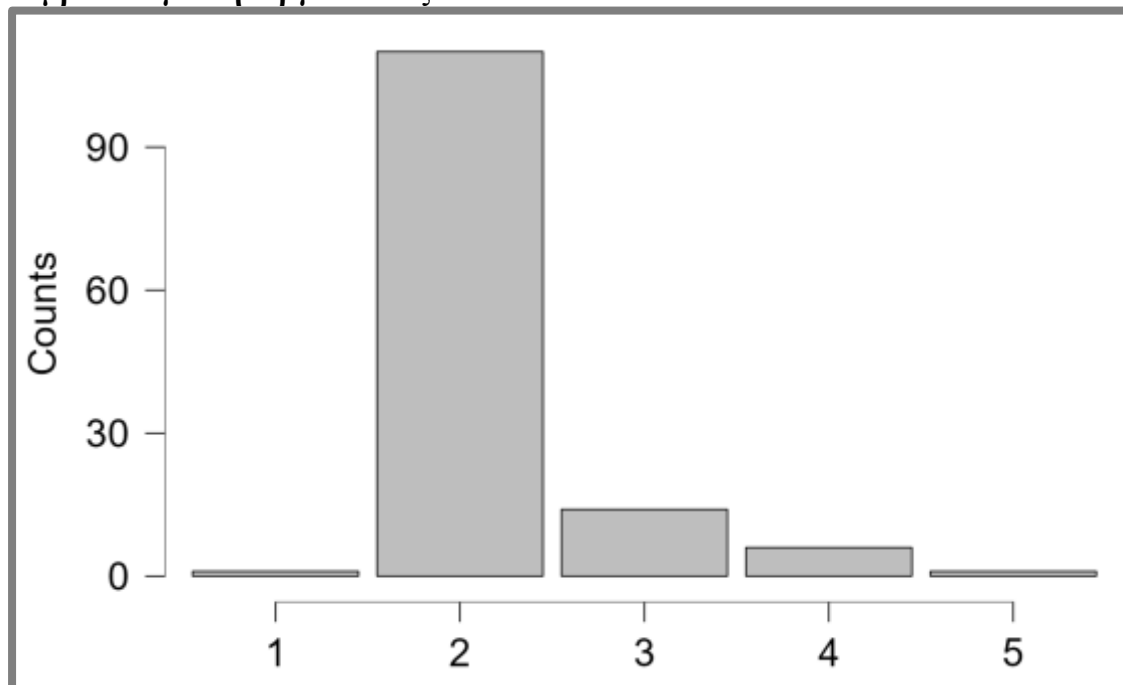


Ο πίνακας 33 παρουσιάζει το 83,3% να δηλώνει δυσαρεστημένο σε σχέση με την επιβράβευση που λαμβάνει για την εργασία του και 1 άτομο να δηλώνει απόλυτα δυσαρεστημένο σε αντίθεση με το 4,5% που δηλώνει ικανοποιημένο και πάλι 1 άτομο να δηλώνει απόλυτα ικανοποιημένο. Τέλος, το 10,6% του δείγματος εκφράζεται με την δήλωση «Ούτε δυσαρεστημένος/η /Ούτε ικανοποιημένος/η».

Πίνακας 33. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επιβράβευση που λαμβάνετε για την εργασία σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	110	83.333	83.333	84.091
3	14	10.606	10.606	94.697
4	6	4.545	4.545	99.242
5	1	0.758	0.758	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 33 . Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την επιβράβευση που λαμβάνετε για την εργασία σας

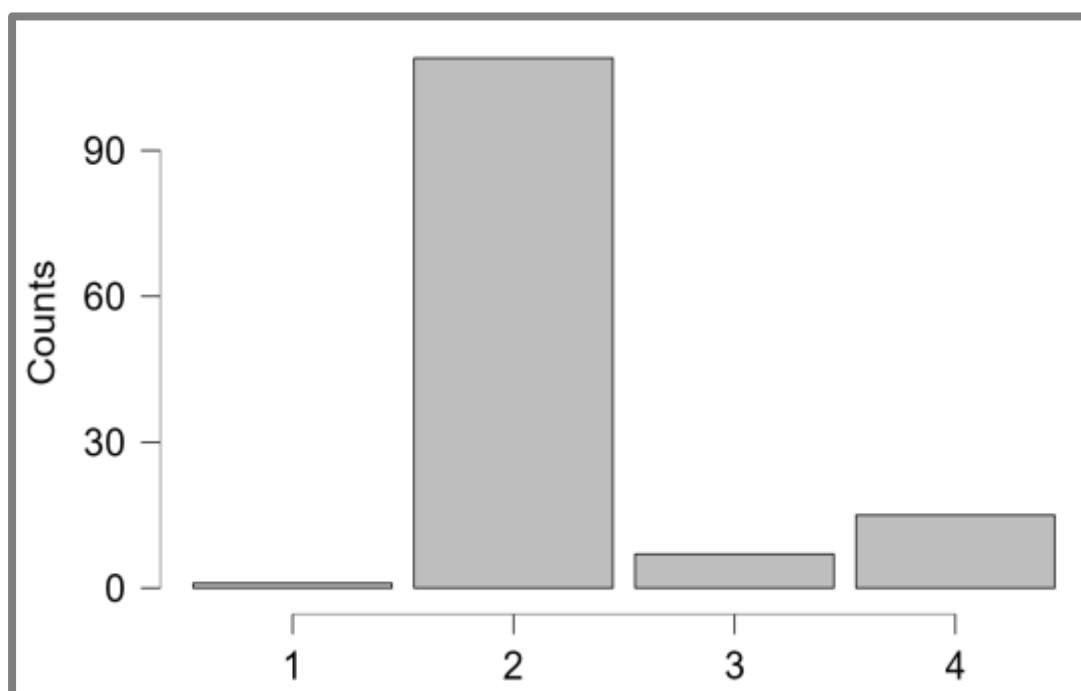


Τέλος, στη τελευταία ερώτηση της τρίτης ενότητας και στον πίνακα 34, οι συμμετέχοντες δηλώνουν σε μεγάλο βαθμό δυσαρεστημένοι συνολικά από την εργασία τους και με ποσοστό 82,5% ενώ 1 άτομο ότι είναι απόλυτα δυσαρεστημένο. Από την άλλη, μικρό είναι το ποσοστό που αντιστοιχεί στο 11,3% και δηλώνει ικανοποιημένο ενώ ακόμη μικρότερο το ποσοστό (5,3%) που δηλώνει «ούτε δυσαρεστημένος/η /ούτε ικανοποιημένος/η».

Πίνακας 34. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	109	82.576	82.576	83.333
3	7	5.303	5.303	88.636
4	15	11.364	11.364	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Πίνακας 34. Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας



5.4. ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

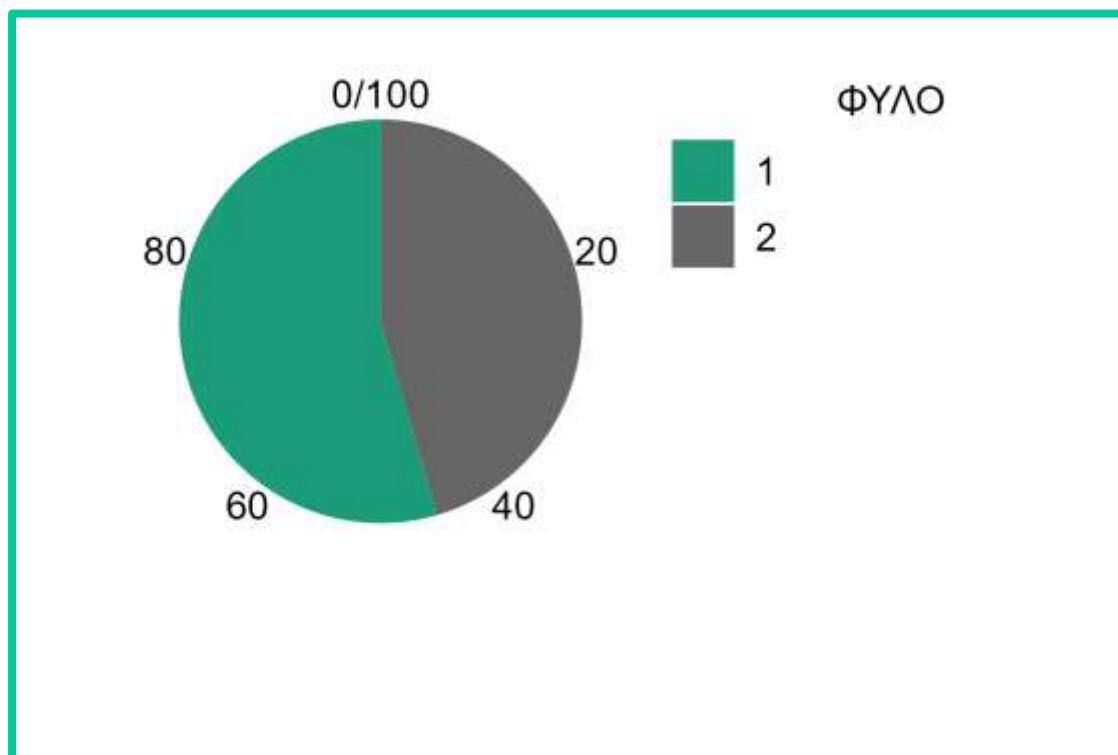
Στην τέταρτη και τελευταία ενότητα του ερωτηματολογίου εξετάζονται τα δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος. Αναφορικά με το φύλο και σύμφωνα με τον πίνακα 33, η πλειοψηφία του δείγματος είναι άνδρες με ποσοστό 54,5% ενώ με ποσοστό 45,4% εμφανίζονται οι γυναίκες. Κανείς από το δείγμα δεν δηλώνει την επιλογή «Άλλο».

1=Άνδρας, 2=Γυναίκα, 3=Άλλο

Πίνακας 33. ΦΥΛΟ

ΦΥΛΟ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	72	54.545	54.545	54.545
2	60	45.455	45.455	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 33.ΦΥΛΟ



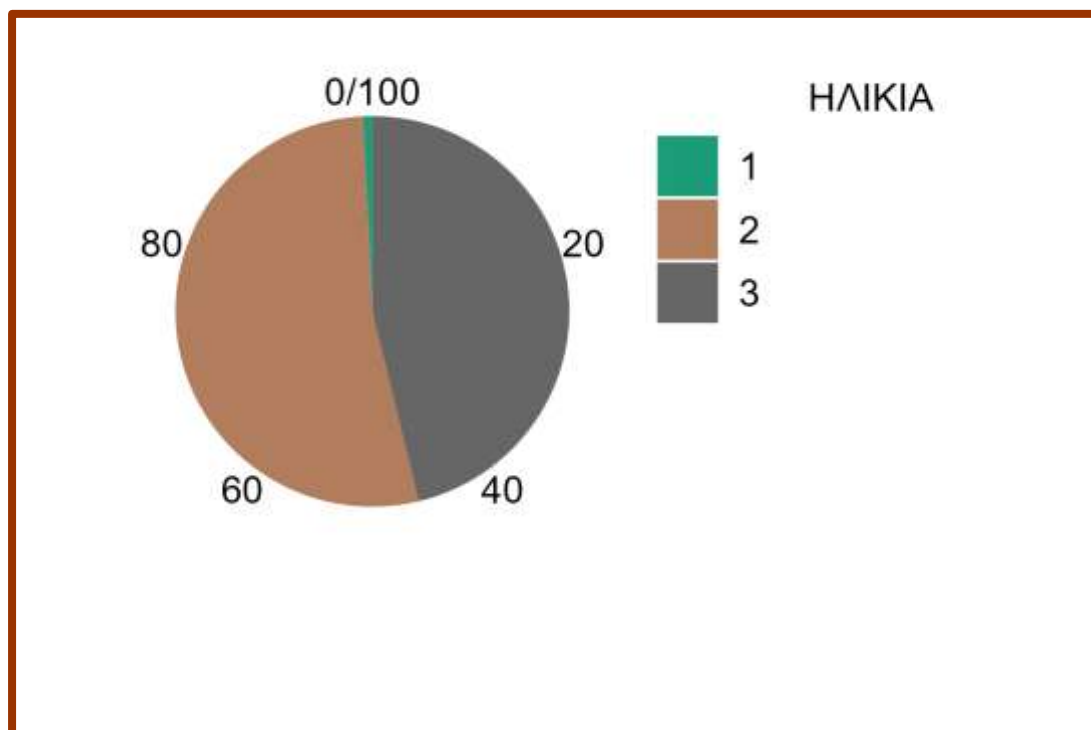
Στον πίνακα 34 παρουσιάζονται τα ποσοστά σε σχέση με τα ηλικιακά γκρουπ στα οποία ανήκουν οι συμμετέχοντες. Έτσι προκύπτει ότι η πλειοψηφία του δείγματος με 53% ανήκει στο ηλικιακό γκρουπ των 31-43 ετών και ακολουθεί με ποσοστό 46,2% το γκρουπ 44-56. Τέλος, μόνο ένα άτομο από τα 132 ανήκει στις ηλικίες μεταξύ 18 έως 30 ετών ενώ κανένας από τους συμμετέχοντες δεν δηλώνει ίσος ή άνω των 57 ετών.

1=18-30, 2=31-43, 3=44-56, 4= \geq 57

Πίνακας 34. ΗΛΙΚΙΑ

ΗΛΙΚΙΑ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	1	0.758	0.758	0.758
2	70	53.030	53.030	53.788
3	61	46.212	46.212	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 36. ΗΛΙΚΙΑ



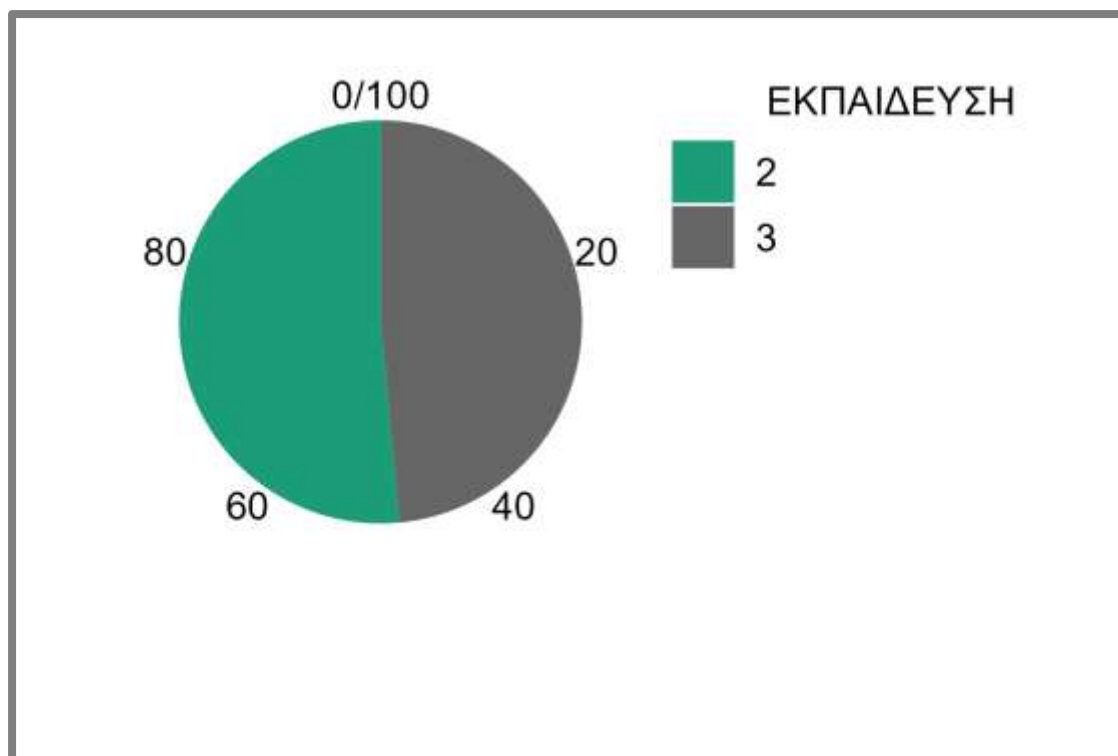
Το εκπαιδευτικό επίπεδο του δείγματος σύμφωνα με τον πίνακα 35, φαίνεται αρκετά υψηλό. Αναλυτικότερα, το 51,5% είναι απόφοιτοι της Τριτοβάθμιας Εκπαίδευσης ενώ το 48,4% δηλώνουν ότι έχουν μεταπτυχιακές σπουδές. Επομένως, το μορφωτικό επίπεδο των συμμετεχόντων είναι υψηλό εφόσον όλοι είναι απόφοιτοι Πανεπιστημιακών Ιδρυμάτων ή Τεχνολογικών Ιδρυμάτων και ένα μεγάλο ποσοστό διαθέτει και μεταπτυχιακό τίτλο σπουδών.

1=Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο), 2= Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ), 3= Μεταπτυχιακές Σπουδές, 4= Διδακτορικές Σπουδές

Πίνακας 35. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	68	51.515	51.515	51.515
3	64	48.485	48.485	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 35. ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ



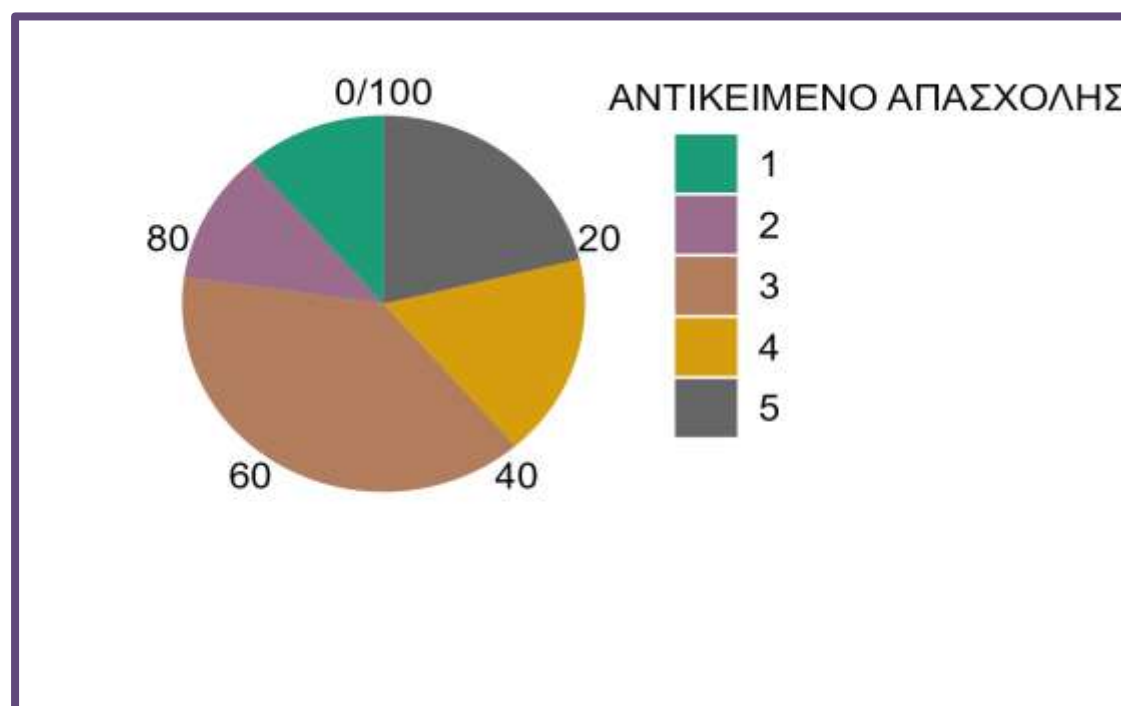
Σύμφωνα με τον πίνακα 36, το δείγμα αποτελείται από άτομα με διάφορα αντικείμενα απασχόλησης. Παρόλα αυτά, η πλειοψηφία είναι υπεύθυνοι εξυπηρέτησης πελατείας με 38,6% και ακολουθούν με 21,2% οι υπεύθυνοι μικρομεσαίων επιχειρήσεων. Το 17,4% δηλώνει ως αντικείμενο απασχόλησης το personal banking ενώ ισόποσα με 11,3% εμφανίζονται αυτοί που βρίσκονται στην υποδοχή των πελατών και οι ταμίες. Επομένως, το εύρος των αντικειμένων είναι μεγάλο και ποικίλο και οι συμμετέχοντες ανήκουν σε διάφορα από αυτά.

1=Υποδοχή πελατών, 2= Ταμίας, 3= Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατείας, 4= Personal banking, 5= Υπεύθυνος Μικρομεσαίων επιχειρήσεων

Πίνακας 36. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	15	11.364	11.364	11.364
2	15	11.364	11.364	22.727
3	51	38.636	38.636	61.364
4	23	17.424	17.424	78.788
5	28	21.212	21.212	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 36. ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ



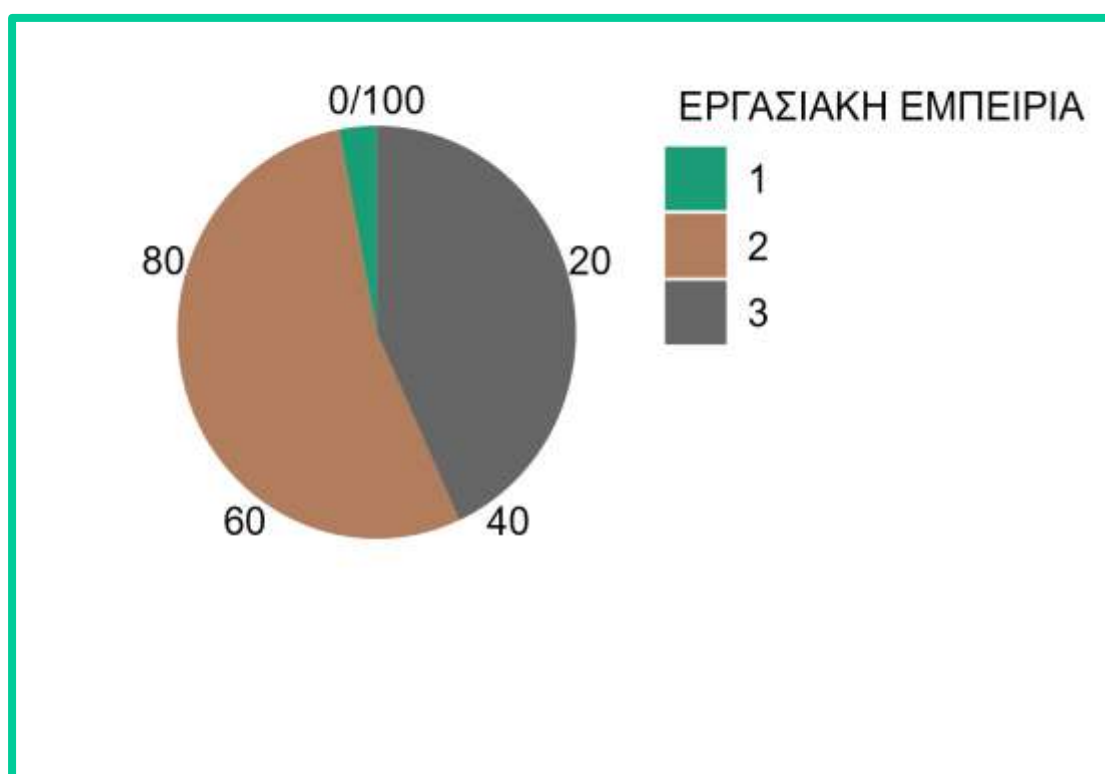
Στην τελευταία ερώτηση της τέταρτης ενότητας αλλά και του ερωτηματολογίου, εξετάζεται η εργασιακή εμπειρία των συμμετεχόντων. Όπως προκύπτει στον πίνακα 37, η πλειοψηφία του δείγματος με ποσοστό 53,7% διαθέτει από 11 έως 21 χρόνια εργασιακή προϋπηρεσία και ακολουθούν αυτοί που διαθέτουν από 22 έως 33 χρόνια επαγγελματικής εμπειρίας με ποσοστό 43,1%. Τέλος, μόνο το 3% δηλώνει ότι διαθέτει από 1 έως 10 χρόνια προϋπηρεσία.

1= 1-10, 2=11-21, 3= 22-33, 4= \geq 34

Πίνακας 37. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
1	4	3.030	3.030	3.030
2	71	53.788	53.788	56.818
3	57	43.182	43.182	100.000
Missing	0	0.000		
Total	132	100.000		

Γράφημα 37. ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ



5.5. ΣΥΣΧΕΤΙΣΕΙΣ

Έλεγχος Υποθέσεων

X² Test with Contingency Tables

Πίνακας 38: «Φύλο» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών»

Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις. [Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών]							
ΦΥΛΟ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	Total
		ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΑΠΟΛΥΤΑ	
ΑΝΔΡΑΣ	Count	1.000	1.000	22.000	48.000	0.000	72.000
	% within row	1.389 %	1.389 %	30.556 %	66.667 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	56.410 %	56.471 %	0.000 %	54.545 %
	% of total	0.758 %	0.758 %	16.667 %	36.364 %	0.000 %	54.545 %
	Count	0.000	0.000	17.000	37.000	6.000	60.000
ΓΥΝΑΙΚΑ	% within row	0.000 %	0.000 %	28.333 %	61.667 %	10.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	0.000 %	43.590 %	43.529 %	100.000 %	45.455 %
	% of total	0.000 %	0.000 %	12.879 %	28.030 %	4.545 %	45.455 %
	Count	1.000	1.000	39.000	85.000	6.000	132.000
	% within row	0.758 %	0.758 %	29.545 %	64.394 %	4.545 %	100.000 %
Total	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	0.758 %	0.758 %	29.545 %	64.394 %	4.545 %	100.000 %

Στον πίνακα 38 ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «φύλο» και «η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών», είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 132 ερωτηθέντων, το 68,93% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 29,54% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Πιο συγκεκριμένα το 32,54% του συνόλου των γυναικών συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά στο ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ. Όσον αφορά τους άνδρες, το 36,36% επίσης συμφωνούν έως συμφωνούν

απόλυτα με την άποψη αυτή ενώ μικρότερα ποσοστά στο ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ και στο διαφωνώ.

Πίνακας 39: Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	9.048	4	0.060
N	132		

Στον πίνακα 39 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁ Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών 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 $p = 0,06 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Επομένως για $\alpha = 0,05$ το «φύλο» και «η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών» είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Πίνακας 40: «Φύλο» και «Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας»

Στις παρακάτω ερωτήσεις συμπληρώνετε το βαθμό ικανοποίησής σας από το τρόπο εργασίας σας μετά την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών [Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας]

ΦΥΛΟ		ΑΠΟΛΥΤΑ ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ/Η	ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ/Η	ΟΥΤΕ		Total
				ΔΥΣΑΡΕΣΤΗΜΕΝΟΣ/Η/ΟΥΤΕ	ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΜΕΝΟΣ/Η	
ΑΝΔΡΑΣ	Count	0.000	65.000	1.000	6.000	72.000
	% within row	0.000 %	90.278 %	1.389 %	8.333 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	59.633 %	14.286 %	40.000 %	54.545 %
	% of total	0.000 %	49.242 %	0.758 %	4.545 %	54.545 %
ΓΥΝΑΙΚΑΣ	Count	1.000	44.000	6.000	9.000	60.000
	% within row	1.667 %	73.333 %	10.000 %	15.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	40.367 %	85.714 %	60.000 %	45.455 %
	% of total	0.758 %	33.333 %	4.545 %	6.818 %	45.455 %
Total	Count	1.000	109.000	7.000	15.000	132.000
	% within row	0.758 %	82.576 %	5.303 %	11.364 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	0.758 %	82.576 %	5.303 %	11.364 %	100.000 %

Στον πίνακα 40 ελέγχουμε αν οι μεταβλητές αν οι μεταβλητές «φύλο» και «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας», είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 132 ερωτηθέντων, το 82,57% είναι δυσαρεστημένοι συνολικά από την εργασία τους, ενώ το 5,3% είναι ούτε δυσαρεστημένοι /ούτε ικανοποιημένοι. Τέλος το 11,36% είναι ικανοποιημένοι. Πιο συγκεκριμένα το 33,3% του συνόλου των γυναικών είναι δυσαρεστημένοι συνολικά

από την εργασία τους ενώ μικρότερα ποσοστά στο ούτε δυσαρεστημένοι /ούτε ικανοποιημένοι και στο ικανοποιημένοι. Όσον αφορά τους άνδρες, το 49,24% επίσης είναι δυσαρεστημένοι ενώ μικρότερα ποσοστά στο ούτε δυσαρεστημένοι /ούτε ικανοποιημένοι και στο ικανοποιημένοι.

Πίνακας 41: Chi-Squared Tests

	Value	Df	p
X ²	8.194	3	0.402
N	132		

Στον πίνακα 41 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας και το φύλο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας και το φύλο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

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

Επομένως για $\alpha=0,05$ το «φύλο» και η μεταβλητή «πόσο ικανοποιημένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας», είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Πίνακας 42: «Ηλικία» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους»

		Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις [Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους]					
ΗΛΙΚΙΑ		ΔΙΑΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	Total
18-30	Count	0.000	1.000	0.000	0.000	0.000	1.000
	% within row	0.000 %	100.000 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	11.111 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.758 %
	% of total	0.000 %	0.758 %	0.000 %	0.000 %	0.000 %	0.758 %
31-43	Count	0.000	4.000	3.000	22.000	41.000	70.000
	% within row	0.000 %	5.714 %	4.286 %	31.429 %	58.571 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	44.444 %	60.000 %	47.826 %	58.571 %	53.030 %
	% of total	0.000 %	3.030 %	2.273 %	16.667 %	31.061 %	53.030 %
44-56	Count	2.000	4.000	2.000	24.000	29.000	61.000
	% within row	3.279 %	6.557 %	3.279 %	39.344 %	47.541 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	44.444 %	40.000 %	52.174 %	41.429 %	46.212 %
	% of total	1.515 %	3.030 %	1.515 %	18.182 %	21.970 %	46.212 %
Total	Count	2.000	9.000	5.000	46.000	70.000	132.000
	% within row	1.515 %	6.818 %	3.788 %	34.848 %	53.030 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	1.515 %	6.818 %	3.788 %	34.848 %	53.030 %	100.000 %

Στον πίνακα 42 ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «ηλικία» και «η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους», είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο του δείγματος το 87,87% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 3,7% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Πιο συγκεκριμένα το 0,75% της ηλικιακής κλίμακας 18-30 ετών διαφωνεί με την άποψη αυτή. Όσον αφορά τις ηλικίες 31-43, το 47,72% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 2,27% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί. Τέλος 40,15% του δείγματος της ηλικιακής

κλίμακας 44-56 ετών επίσης συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 3,03% του δείγματος διαφωνεί.

Πίνακας 43: Chi-Squared Tests

	Value	df	p
X ²	17.539	8	0.245
N	132		

Στον πίνακα 43 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους και η ηλικία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H₁: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους 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 $p = 0,24 > 0,05$, άρα η H₀ είναι δεκτή.

Πίνακας 44: «Εκπαίδευση» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών»

Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις. [Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών]

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	Total
		ΑΠΟΛΥΤΑ	ΔΙΑΦΩΝΩ	ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΑΠΟΛΥΤΑ	
Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)	Count	1.000	5.000	53.000	9.000	0.000	68.000
	% within row	1.471 %	7.353 %	77.941 %	13.235 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	55.556 %	50.000 %	60.000 %	0.000 %	51.515 %
	% of total	0.758 %	3.788 %	40.152 %	6.818 %	0.000 %	51.515 %
	Count	0.000	4.000	53.000	6.000	1.000	64.000
Μεταπτυχιακές Σπουδές	% within row	0.000 %	6.250 %	82.813 %	9.375 %	1.563 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	44.444 %	50.000 %	40.000 %	100.000 %	48.485 %
	% of total	0.000 %	3.030 %	40.152 %	4.545 %	0.758 %	48.485 %
	Count	1.000	9.000	106.000	15.000	1.000	132.000
	% within row	0.758 %	6.818 %	80.303 %	11.364 %	0.758 %	100.000 %
Total	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	0.758 %	6.818 %	80.303 %	11.364 %	0.758 %	100.000 %

Στον πίνακα 44 ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «εκπαιδευτικό επίπεδο» και αν «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών» είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο των 132 ερωτηθέντων, το 12,1% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 80,3% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Πιο συγκεκριμένα το 5,24% του συνόλου των αποφοίτων τριτοβάθμιας εκπαίδευσης συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα ενώ το 40,15% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Τέλος απόφοιτοι μεταπτυχιακού επίσης ούτε διαφωνούν/ούτε συμφωνούν με την άποψη αυτή (40,15%) ενώ μικρότερα ποσοστά συμφωνούν και διαφωνούν.

Πίνακας 45: Chi-Squared Tests

	Value	df	P
X ²	2.592	4	0.628
N	132		

Στον πίνακα 45 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H₀: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών και το εκπαιδευτικό επίπεδο είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

H₁: Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών και το εκπαιδευτικό επίπεδο δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Το κριτήριο απόφασης είναι:

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

Επομένως για $\alpha=0,05$ το «εκπαιδευτικό επίπεδο» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών» είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

Πίνακας 46: «Εργασιακή Εμπειρία» και «Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους»

		Παρακαλώ δηλώστε το βαθμό που συμφωνείτε με τις παρακάτω προτάσεις. [Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους]				
ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ		ΔΙΑΦΩΝΩ	ΟΥΤΕ ΔΙΑΦΩΝΩ/ΟΥΤΕ ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ	ΣΥΜΦΩΝΩ ΑΠΟΛΥΤΑ	Total
		Count	0.000	1.000	3.000	
1-10	% within row	0.000 %	25.000 %	75.000 %	0.000 %	100.000 %
	% within column	0.000 %	1.190 %	9.091 %	0.000 %	3.030 %
	% of total	0.000 %	0.758 %	2.273 %	0.000 %	3.030 %
11-21	Count	4.000	47.000	17.000	3.000	71.000
	% within row	5.634 %	66.197 %	23.944 %	4.225 %	100.000 %
	% within column	36.364 %	55.952 %	51.515 %	75.000 %	53.788 %
22-33	% of total	3.030 %	35.606 %	12.879 %	2.273 %	53.788 %
	Count	7.000	36.000	13.000	1.000	57.000
	% within row	12.281 %	63.158 %	22.807 %	1.754 %	100.000 %
Total	% within column	63.636 %	42.857 %	39.394 %	25.000 %	43.182 %
	% of total	5.303 %	27.273 %	9.848 %	0.758 %	43.182 %
	Count	11.000	84.000	33.000	4.000	132.000
Total	% within row	8.333 %	63.636 %	25.000 %	3.030 %	100.000 %
	% within column	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %	100.000 %
	% of total	8.333 %	63.636 %	25.000 %	3.030 %	100.000 %

Στον πίνακα 46 ελέγχουμε αν οι μεταβλητές «εργασιακή εμπειρία» και «η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους», είναι ανεξάρτητες. Βλέπουμε πως από το σύνολο του δείγματος το 28,03% συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 63,63% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Πιο συγκεκριμένα το 2,27% του συνόλου από 1-10 έτη προϋπηρεσίας συμφωνούν έως συμφωνούν απόλυτα ενώ μικρότερα ποσοστά ούτε συμφωνούν ούτε διαφωνούν. Όσον αφορά αυτούς με 11-21 έτη προϋπηρεσίας, το 15,14% συμφωνούν απόλυτα με την άποψη αυτή, ενώ το 35,6% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή. Τέλος 10,59% του δείγματος που έχουν από 22-33 έτη προϋπηρεσίας επίσης συμφωνούν απόλυτα με την άποψη, ενώ το 27,27% του δείγματος ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί απόλυτα με την άποψη αυτή.

Πίνακας 47: Chi-Squared Tests

	Value	df	p
χ^2	7.937	6	0.243
N	132		

Στον πίνακα 47 παρουσιάζονται τα αποτελέσματα ελέγχου χ^2

Για τον παραπάνω έλεγχο θα πρέπει να καθοριστούν τα εξής:

H_0 : Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους και η προϋπηρεσία είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

H_1 : Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους και η προϋπηρεσία δεν είναι ανεξάρτητες μεταβλητές

Το κριτήριο απόφασης είναι:

Εάν $p > \alpha$, η H_0 είναι αποδεκτή.

Επομένως για $\alpha=0,05$ η «εργασιακή εμπειρία» και «η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους» είναι ανεξάρτητες μεταβλητές.

5.6. ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ-ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Στόχος της παρούσας εργασίας αποτέλεσε η διερεύνηση των αντιλήψεων και των απόψεων των τραπεζοϋπαλλήλων των ελληνικών τραπεζών αναφορικά με τον βαθμό και τον τρόπο αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού των τραπεζικών εργασιών.

Αναλυτικότερα σε σχέση με τα ερευνητικά ερωτήματα που η εργασία έθεσε προκύπτει:

Ερευνητικό ερώτημα 1: Σε ποιο βαθμό ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών;

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας, η στάση των τραπεζοϋπαλλήλων αναφορικά με την ποιοτική παροχή υπηρεσιών μέσω του ψηφιακού μετασχηματισμού εμφανίζεται ουδέτερη. Η πλειοψηφία του δείγματος δήλωσε ότι ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί με την συγκεκριμένη δήλωση αφήνοντας με αυτόν τον τρόπο η ξεκάθαρη απάντηση.

Ερευνητικό ερώτημα 2: Σε ποιο βαθμό ο ψηφιακός μετασχηματισμός συμβάλλει στην γρηγορότερη διεκπεραίωση των καθηκόντων των τραπεζικών υπαλλήλων;

Όπως προκύπτει, ο βαθμός αποδοχής και αναγνώρισης του ψηφιακού μετασχηματισμού αναφορικά με τη γρήγορη διεκπεραίωση των καθηκόντων των τραπεζικών υπαλλήλων είναι υψηλός.

Ερευνητικό ερώτημα 3: Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση εργασιακού άγχους;

Σε μεγάλο βαθμό φαίνεται να συμβάλλει η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών στην αύξηση εργασιακού άγχους. Ειδικότερα από την έρευνα προκύπτει ότι αυξάνεται ο ανταγωνισμός, μειώνονται οι διαπροσωπικές σχέσεις μεταξύ των τραπεζοϋπαλλήλων και μεταξύ των τραπεζοϋπαλλήλων και των πελατών ενώ ταυτόχρονα επιβάλλεται μια συνεχής προσαρμογή των υπαλλήλων στις ραγδαίες αλλαγές του αντικειμένου εργασίας τους.

Ερευνητικό ερώτημα 4: Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μείωση των θέσεων εργασίας στις τράπεζες;

Σε μεγάλο βαθμό εξίσου η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μείωση των θέσεων εργασίας στις τράπεζες καθώς η συντριπτική πλειοψηφία

συμφωνεί με την δήλωση γεγονός άλλωστε το οποίο επιβεβαιώνεται και βιβλιογραφικά.

Ερευνητικό ερώτημα 5: Σε ποιο βαθμό η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αλληλεπίδραση και τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων;

Σε μικρό βαθμό φαίνεται να συμβάλλει η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών στην αλληλεπίδραση και τη συνεργασία μεταξύ των συναδέλφων καθώς εντείνεται ο ανταγωνισμός μεταξύ τους και αυξάνεται ο όγκος εργασίας τους. Επίσης οι συμμετέχοντες στην έρευνα εξέφρασαν μικρό βαθμό ικανοποίησης των διαπροσωπικών σχέσεων που επικρατούν στον οργανισμό τους στην αντίστοιχη ερώτηση.

Ερευνητικό ερώτημα 6: Ποιος είναι ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των τραπεζικών υπαλλήλων μετά την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών;

Ο συνολικός βαθμός εργασιακή ικανοποίησης είναι μικρός από τους τραπεζικούς υπαλλήλους καθώς αφενός το εργασιακό άγχος είναι μεγάλο αφετέρου οι οικονομικές απολαβές δεν είναι ικανοποιητικές ούτε υπάρχουν προοπτικές εξέλιξης.

Περαιτέρω αναφορικά με την πρώτη ενότητα στην οποία εξετάζεται ο ρόλος της ψηφιοποίησης των τραπεζικών εργασιών, το δείγμα συμφωνεί ότι συμβάλλει στην γρηγορότερη στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών καθώς και στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών, γεγονός που επιβεβαιώνεται στην βιβλιογραφία ως δυο από τα σημαντικά πλεονεκτήματα που προσφέρει η εξέλιξη της τεχνολογίας και ο ψηφιακός μετασχηματισμός (Αγγελής,2005). Παρόλα αυτά, το δείγμα διατηρεί μια ουδέτερη στάση αναφορικά με το κατά πόσο η ψηφιοποίηση συμβάλλει στον έλεγχο και την αποφυγή των λαθών κατά την εκτέλεση των τραπεζικών εργασιών. Το εύρημα έχει να κάνει αρχικά με το ότι την τεχνολογία την χειρίζεται το ανθρώπινο δυναμικό δηλαδή παίζει ρόλο ο ανθρώπινος παράγοντας και δεύτερον σχετίζεται άμεσα με την εκπαίδευση και την κατάρτιση του ανθρώπινου δυναμικού και πόσο γνωρίζει να χειριστεί ορθά και αποτελεσματικά τα εναλλακτικά δίκτυα. Περαιτέρω, το μεγαλύτερο ποσοστό των συμμετεχόντων επίσης ούτε διαφωνεί/ούτε συμφωνεί ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει θετικά προς την ποιοτικότερη παροχή υπηρεσιών ούτε συμβάλλει στην αύξηση της παραγωγικότητάς τους. Το παρόν εύρημα παρουσιάζει ενδιαφέρον γιατί έρχεται σε αντίθεση με τις ίδιες απαντήσεις του δείγματος. Με άλλα λόγια, η πλειοψηφία έχει

ήδη δηλώσει την γρηγορότερη διεκπεραίωση των εργασιών καθώς επίσης και την μείωση του όγκο εργασίας χάρη στην ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών αλλά παρόλα αυτά φαίνεται να κρατάει ουδέτερη στάση για την παραγωγικότητα και την ποιοτική παροχή που προσφέρεται στους πελάτες. Τέλος, όλοι οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν την δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου που προκύπτει από την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών, γεγονός που συνάδει με την βιβλιογραφία μέσα από την οποία προκύπτει ότι οι επιχειρήσεις διανύουν μια ψηφιακή εποχή, οφείλουν να προσαρμοστούν και να δημιουργήσουν τα δικά τους ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα μέσα από την ψηφιοποίηση (Γιαννάτου & Κουρκουτά, 2020).

Συνεχίζοντας με τη δεύτερη ενότητα και το εργασιακό άγχος των τραπεζοϋπαλλήλων σε σχέση με την ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών, το δείγμα εστιάζει στη ανάγκη για συνεχή επιμόρφωση και στις αυξημένες απαιτήσεις που οφείλουν οι υπάλληλοι να διαθέτουν. Ταυτόχρονα, οι συμμετέχοντες υποστηρίζουν ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στον ανταγωνισμό και στην μείωση των διαπροσωπικών σχέσεων, όπως ισχύει γενικότερα ως μειονέκτημα της τεχνολογίας. Επιπλέον, το εργασιακό άγχος φαίνεται να αυξάνεται καθώς το δείγμα συμφωνεί σε μεγάλο βαθμό ότι η ψηφιοποίηση απαιτεί μια συνεχή προσαρμογή στις εξελίξεις και στην εργασιακή νοοτροπία των υπαλλήλων, γεγονός που επιβεβαιώνεται καθώς όλοι οι συμμετέχοντες συμφώνησαν ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών δημιουργεί ένα νέο επιχειρησιακό μοντέλο με αποτέλεσμα την ανάγκη για προσαρμογή σ' αυτό. Τέλος, το δείγμα συμφωνεί απόλυτα ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών οδηγεί στην συρρίκνωση των φυσικών τραπεζικών καταστημάτων και κατ' επέκταση στη μείωση του αριθμού των υπαλλήλων. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται τόσο μέσα από την βιβλιογραφία καθώς αποτελεί το βασικό μειονέκτημα της ψηφιοποίησης (Κοντιάδης και συν. 2018) όσο και στην πράξη μέσα από την πτωτική τάση των φυσικών καταστημάτων και των θέσεων εργασίας όπως επιβεβαιώθηκε μέσα από σχεδιαγράμματα παραπάνω (HBA, 2022).

Τέλος, ο βαθμός εργασιακής ικανοποίησης των συμμετεχόντων στην έρευνα είναι χαμηλός καθώς η συντριπτική πλειοψηφία δηλώνει ότι είναι δυσαρεστημένη τόσο με τον όγκο της δουλειάς όσο και με τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν. Το εύρημα αιτιολογείται καθώς οι συμμετέχοντες έχουν ήδη δηλώσει ότι η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στον ανταγωνισμό αλλά και στην μείωση των διαπροσωπικών σχέσεων με αποτέλεσμα οι εργαζόμενοι να

αντιμετωπίζουν ο ένας τον άλλο απρόσωπα και ανταγωνιστικά προκειμένου να επιβιώσουν επαγγελματικά. Επίσης, το δείγμα δεν είναι ικανοποιημένο από τις επαγγελματικές προοπτικές εξέλιξης αλλά ούτε και από την επιβράβευση που λαμβάνει. Με άλλα λόγια, οι συμμετέχοντες δεν θεωρούν ότι αναγνωρίζεται η εργασία τους αλλά ούτε θεωρούν ότι έχουν ευκαιρίες ανέλιξης μελλοντικά. Τέλος, η πλειοψηφία του δείγματος δήλωσε ότι είναι δυσαρεστημένη συνολικά από την εργασία του.

Από τα παραπάνω προκύπτει ότι το φαινόμενο της ψηφιοποίησης έχει συσχετιστεί σημαντικά με την απώλεια θέσεων εργασίας, γεγονός που αυξάνει το εργασιακό άγχος των τραπεζοϋπαλλήλων. Περαιτέρω, δεν προκύπτει εάν η προσαρμογή στις όποιες αλλαγές προκύπτουν μετά την εφαρμογή των νέων τεχνολογιών στην εργασία τους δυσκολεύει τους συμμετέχοντες παρόλο που αναγνωρίζεται η ανάγκη για αλλαγή νοοτροπίας και προσαρμογής στην νέα ψηφιακή εποχή. Πιθανό οι ηλικιακά νεότεροι να είναι πιο εξοικειωμένοι με την τεχνολογία και μπορούν να προσαρμόζονται ευκολότερα-η πλειοψηφία του δείγματος είναι νέοι (31-43 ετών) σε σχέση με τους πιο ηλικιωμένους.

Σε παλαιότερη έρευνα που διεξήχθη στην Ελλάδα (Γιασιδής, 2006) για την αποδοχή του ψηφιακού μετασχηματισμού από τους υπαλλήλους ελληνικών τραπεζών, προέκυψε ότι οι περισσότεροι ερωτώμενοι αποδέχονται ότι η ψηφιοποίηση των εργασιών τους επιτρέπει να διεκπεραιώσουν μεγαλύτερο όγκο εργασίας, σε συντομότερο χρόνο, και με μεγαλύτερη ευκολία, γεγονός που συνάδει και με την παρούσα έρευνα. Επίσης, στην ίδια έρευνα (Γιασιδής, 2006) αναφορικά με την εργασιακή ικανοποίηση των συγκεκριμένων υπαλλήλων προκύπτει ότι η πλειοψηφία είναι ικανοποιημένη από τη μακροπρόθεσμες προοπτικές εργασίας και τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν. Το συγκεκριμένο εύρημα έρχεται σε αντίθεση με τα αντίστοιχα ευρήματα της παρούσας έρευνας τα οποία αναδεικνύουν την δυσαρέσκεια των υπαλλήλων από τις προοπτικές εξέλιξης και τις εργασιακές συνθήκες που επικρατούν σήμερα.

Περαιτέρω, τα σημαντικά ποσοστά δυσαρέσκειας όσον αφορά την εργασιακή ικανοποίηση στην παρούσα εργασία επιβεβαιώνονται και στην έρευνα της Καββαδία, 2022 όπου οι τραπεζικοί υπάλληλοι δηλώνουν δυσαρεστημένοι με την πολιτική αμοιβών, ως προς την εκπαίδευση στις νέες τεχνολογίες και ως προς την ασφάλεια/σιγουριά που παρέχει η εργασία.

Αντίστοιχη έρευνα (Παπαδοπούλου, 2021) σε ερώτηση αναφορικά με τις συνέπειες του Internet Banking, η πλειοψηφία θεωρεί ότι η πιο σημαντική επίπτωση είναι ότι σε ένα φυσικό κατάστημα μίας τράπεζας είναι το τέλος αυτού του υποκαταστήματος. Το συγκεκριμένο εύρημα επιβεβαιώνεται και στην παρούσα έρευνα καθώς η πλειοψηφία των συμμετεχόντων θεωρεί ότι υπάρχει κίνδυνος απώλειας των θέσεων εργασίας εξαιτίας του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Συμπερασματικά, οι αλλαγές και η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών στην απασχόληση στον τραπεζικό τομέα ωθούν τους εργαζόμενους να μπουν στην διαδικασία της αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού, χωρίς, όμως αυτό να συμβαδίζει και με την εργασιακή ικανοποίηση. Το δείγμα δεν δηλώνει υψηλό επίπεδο εργασιακής ικανοποίησης, γεγονός που θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη προκειμένου να αξιοποιηθεί η κατάσταση κατάλληλα από την πλευρά της διοίκησης και του διεύθυνσης Ανθρώπινου Δυναμικού καθώς η εργασιακή ικανοποίηση αποτελεί σημαντικό μέρος ενός επιτυχημένου αποτελέσματος της εργασίας όπως προκύπτει και από προηγούμενες έρευνες (Βακόλα & Νικολάου, 2012).

5.7. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ ΕΡΕΥΝΑΣ

Κατά την διενέργεια της ερευνητικής διαδικασίας υπήρξαν ορισμένοι περιορισμοί. Αρχικά, το ερωτηματολόγιο διανεμήθηκε με ηλεκτρονικό τρόπο κυρίως μέσω e-mail και ηλεκτρονικών πλατφορμών με αποτέλεσμα αρκετοί τραπεζοϋπάλληλοι να μην απαντήσουν λόγω αδυναμίας χρήσης των παραπάνω ή έλλειψης προσωπικού χρόνου ή ακόμα και εξαιτίας προσωπικής αμέλειας και παράλειψης.

Συνεπώς, ο δεύτερος περιορισμός που εφαρμόζεται στην παρούσα έρευνα αποτελεί το μικρό δείγμα. Ο μικρός αριθμός των συμμετεχόντων στην έρευνα οδηγεί στην αδυναμία γενίκευσης των αποτελεσμάτων στον γενικότερο πληθυσμό των τραπεζοϋπαλλήλων και επομένως αδυναμία γενίκευσης των αντίστοιχων συμπερασμάτων.

5.8. ΜΕΛΛΟΝΤΙΚΕΣ ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ

Σ' ένα γενικότερο πλαίσιο, οι επόμενες έρευνες μπορούν να επεκταθούν και να διερευνήσουν αντικείμενα επιστημονικού ενδιαφέροντος γύρω από το πεδίο Business Management του τραπεζικού κλάδου με άξονες την ψηφιοποίηση των εργασιών, την αποδοτικότητα του ανθρώπινου δυναμικού, την εργασιακή ικανοποίηση και το εργασιακό άγχος πάνω στους οποίους στηρίχθηκε και η παρούσα εργασία.

Με δεδομένους τους παραπάνω περιορισμούς, η διερεύνηση της στάσης των τραπεζοϋπαλλήλων αναφορικά με την εισαγωγή και τον βαθμό αποδοχής των καινοτόμων τεχνολογικών μέσων στον τραπεζικό κλάδο, θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί εκ νέου με μεγαλύτερο δείγμα. Περαιτέρω, θα μπορούσε να επαναληφθεί η έρευνα με δείγμα υπαλλήλους μόνο στις ανώτερες θέσεις εργασίας στα τραπεζικά καταστήματα μέσω ημιδομημένων συνεντεύξεων.

Παράλληλα, ενδιαφέρον θα παρουσίαζε η διερεύνηση των κριτηρίων ως προς την ικανοποίηση των εργαζομένων, τα οποία θα μπορούσαν να παρακινήσουν τους τραπεζικούς υπαλλήλους θετικά ως προς την αποδοχή του ψηφιακού μετασχηματισμού.

Τέλος, η επανάληψη των παραπάνω ερευνών κατά διαστήματα θα μπορούσαν να βοηθήσουν στην συγκριτική μελέτη των αποτελεσμάτων και των αντίστοιχων συμπερασμάτων.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

- Αγγέλης, Β. (2005). *Η Βίβλος του E-Banking*, Εκδόσεις Νέων Τεχνολογιών.
- Βακόλα, Μ. και Ι. Νικολάου (2012). *Οργανωσιακή Ψυχολογία και Συμπεριφορά*. Εκδόσεις Rosilli, Αθήνα.
- Βέττας, Ν. (2023). *Ηλεκτρονικές πληρωμές στην Ελλάδα κατά τη διάρκεια της πανδημίας*. http://iobe.gr/docs/research/RES_05_F_03042023_PRE_GR.pdf.
- Γιατσίδης Ι. (2020). *Ο βαθμός αποδοχής του ψηφιακού μετασχηματισμού (digital transformation) των τραπεζικών υπηρεσιών από το προσωπικό των ελληνικών τραπεζών*. Πανεπιστήμιο Μακεδονίας, Θεσσαλονίκη.
- Γιαννάτου Σ. και Κουρκουτά Γ. (2020). Fintech, Η τεχνολογία που αλλάζει τον κόσμο. *Startupper Mag*,7, 33-35.
- Γιοάν, Λ. (2021). *Ηλεκτρονική τραπεζική, ψηφιακός μετασχηματισμός και ανθρωπίνι πόροι στις ελληνικές τράπεζες*. Διπλωματική Εργασία. Εθνικό Μετσόβειο Πολυτεχνείο, Αθήνα.
- Γκόρτσος, Χ. & Τασάκος, Κ., (2003). *Το ευρωπαϊκό κοινοτικό δίκαιο για την Ηλεκτρονική Τραπεζική*. Ελληνική Ένωση Τραπεζών.
- ΕΚΤ (2022). *Ο Ψηφιακός Μετασχηματισμός των ελληνικών επιχειρήσεων, 2018-2020: Πρωτοπόρες τεχνολογίες*. Αθήνα: Εθνικό Κέντρο Τεκμηρίωσης και Ηλεκτρονικού Περιεχομένου.
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2024). <https://www.hba.gr/>.
- ΙΟΒΕ, (2024). *ΙΟΒΕ: Η αξία των συναλλαγών με κάρτες ξεπέρασε το 2022 αυτή των αναλήψεων*. <https://www.ot.gr/2023/04/03/oikonomia/iobe-i-aksia-ton->

synallagon-me-kartes-kseperase-to-2022-ayti-ton-analipseon/.

Καββαδία, Γ. (2022). Ο ψηφιακός μετασχηματισμός του τραπεζικού συστήματος και ο βαθμός αποδοχής του από τους τραπεζικούς υπαλλήλους. Διπλωματική εργασία, ΕΑΠ.

ΚΕΠΕ, (2023). *ΚΕΠΕ: Σημαντική η πρόοδος της Ελλάδας στον ψηφιακό μετασχηματισμό τα τελευταία χρόνια.*

Κοντιάδης, Ξ., Παπαδημητρίου, Κ., Γεωργακοπούλου, Β., & Στεφανίδης, Δ. (2018). *Νέες τεχνολογίες στις τράπεζες και επιπτώσεις στην απασχόληση.* Ινστιτούτο Εργασίας ΟΤΟΕ, Αθήνα

Λαμπανάρης, Γ. (2023). *Ψηφιακός Μετασχηματισμός στην πράξη. Εφαρμογή και Υλοποίηση.* Εκδόσεις Δίσιγμα.

Παπαδοπούλου, Ζ. (2021). *Ο ψηφιακός μετασχηματισμός στον τραπεζικό τομέα: μελέτη περίπτωσης τραπεζών στην περιοχή ανατολικής Μακεδονίας και Θράκης.* Διπλωματική εργασία, Διεθνές Πανεπιστήμιο Ελλάδος.

Σινανιώτη–Μαρούδη, Α., & Φαρσαρώτας, Ι. (2005). *Ηλεκτρονική τραπεζική.* Εκδ. Αντ. Ν. Σάκκουλα.

Τσάμμη, Α. (2003). *Οι εξελίξεις, διαπιστώσεις και διλήμματα στην σύγχρονη ηλεκτρονική τραπεζική.* <https://www.hba.gr>.

ΞΕΝΟΓΛΩΣΣΗ

Bahl, S. (2012). E-banking: Challenges & policy implications. *International Journal of Computing & Business Research*, 229-6166.

- Capurro, R. (2005). Privacy. An intercultural perspective. *Ethics and Information Technology*, 7, 37-47.
- Cziesla, T. (2014). A Literature Review on Digital Transformation in the Financial Service Industry. *BledeConference* (p. 18).
- Foundation (2019). Digital Transformation in Greece 2018. http://thefoundation.gr/wp-content/uploads/2018/12/DigitalTransformation_2018_by_EIT_Digital_and_Foundation.pdf.
- Gigli, M. and Koo, S. (2011). Internet of Things, Services and Applications Categorization. *Advances in Internet of Things*, 1, 27-31.
- Guenzi, P., & Habel, J. (2020). Mastering the digital transformation of sales. *California Management Review*, 62(4), 57-85.
- HBA. (2022). *Greek banking system overview - 30 July 2022 final - hba.gr*. <https://www.hba.gr/UplDocs/Greek%20Banking%20System%20Overview%20-%20%20July%202022.pdf>.
- Infosys, F. (2017). *Artificial Intelligence Powered Banking*. <https://www.edgeverve.com/artificial-intelligence-powered-banking/>.
- Khitskov Eugene A., Veretekhina, Svetlana V., Medvedeva Alla V., Mnatsakanyan Olga L., Shmakova Elena G. & Kotenev, A. (2017). Digital Transformation of Society: Problems Entering in the Digital Economy. *Eurasian Journal of Analytical Chemistry*, 12(5b):855-873.
- Leiner, Barry M. (2009). Brief History of the Internet. *ACM SIGCOMM Computer Communication Review*, 39.

Lin, Hsueh-Yuan & Yang, Sheng-Yuan. (2019). A cloud-based energy data mining information agent system based on big data analysis technology. *Microelectronics Reliability*, 97.

Martin, O. (2008). *Η Ανάλυση Ποσοτικών Δεδομένων*. Αθήνα: εκδόσεις Τόπος.

Sarreal, R. (2018). *History of online banking. How Internet went mainstream*.

Techlabs, M. (2019). *RPA in Banking-Use-cases, Benefits and Steps*.
<https://medium.com/@MarutiTech/rpa-inbanking-use-cases-benefits-and-steps-8b97312a7d4f>.

The World Bank (2022). The economic impacts of the COVID-19 crisis. Retrieved from: <https://www.worldbank.org/en/publication/wdr2022/brief/chapter-1-introductionthe-economic-impacts-of-the-covid-19-crisis>.

Vassev, N. (2021). *Artificial Intelligence And The Future Of Humans*, s.l.: s.n.

Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda, *Journal of Strategic Information Systems* 28,118-144.

Wade, M. (2015). *Digital Business Transformation*. Global Center for Digital Business Transformation.

Westerman, G., Calm ejane, C., Bonnet, D., Ferraris, P. & McAfee, A. (2014). Digital transformation: a roadmap for billion-dollar organizations. In: *MIT Center for Digital Business and Capgemini Consulting*, pp. 1–68.

ΔΙΑΔΙΚΤΥΟ

<https://www.ibm.com/topics/blockchain>

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Ο όρος ψηφιακός μετασχηματισμός (digital transformations) είναι η διείσδυση των ψηφιακών τεχνολογιών στον τραπεζικό κλάδο και η αξιοποίηση των πλεονεκτημάτων που προσφέρουν το διαδίκτυο, τα ψηφιακά μέσα και οι νέες τεχνολογίες. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός καθοδηγείται από ανθρώπους και υποστηρίζεται από την τεχνολογία.

Το παρόν ερωτηματολόγιο υλοποιείται στα πλαίσια της Διπλωματικής μου εργασίας στο Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα Σπουδών στη "Δημόσια Διοίκηση" του Τμήματος Οργάνωσης και Διοίκησης στο ΔΠΙΑΕ Σερρών.

Στόχος του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου είναι η μελέτη της χρήσης και των επιπτώσεων του ψηφιακού μετασχηματισμού στους εργαζομένους του τραπεζικού τομέα.

Θα σας παρακαλούσα να αφιερώσετε λίγο από τον πολύτιμο χρόνο σας για την συμπλήρωση του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου το οποίο σχεδιάστηκε έτσι ώστε να μην διαρκέσει πάνω από 10 λεπτά.

Σας διαβεβαιώνω ότι η συμμετοχή σας είναι εντελώς εθελοντική και ότι θα τηρηθεί απολυτή ανωνυμία.

Η συμμετοχή σας θα συμβάλει σημαντικά στην εξαγωγή πολύτιμων συμπερασμάτων σχετικά με την εκπόνηση της συγκεκριμένης έρευνας.

Σας ευχαριστώ εκ των πρότερων για τον χρόνο σας και παραμένω στην διάθεση σας για οποιαδήποτε πληροφορία.

Με εκτίμηση,

Χινάκη Χρυσούλα (mail xrusa.xinaki@gmail.com) τηλ 6938159928
Τραπεζικός Υπάλληλος

**ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ ΚΑΙ ΣΧΕΣΗ
ΑΛΛΗΛΕΠΙΔΡΑΣΗΣ ΜΕ ΤΟΥΣ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΥΣ**

Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη ολοκλήρωσης μεγαλύτερου όγκου εργασιών	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην γρηγορότερη εκτέλεση των εργασιών					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη μεγαλύτερου ελέγχου κατά την διεκπεραίωσή τους					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποτελεσματική απονομή των αρμοδιοτήτων					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αποφυγή λαθών κατά την εκτέλεσή τους					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην αύξηση της ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών					

εργασιών συμβάλλει στη μεγαλύτερη ασφάλεια των συναλλαγών					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην επίτευξη περισσότερου ελεύθερου χρόνου κατά την εκτέλεση των καθημερινών τραπεζικών εργασιών					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην μεγαλύτερη εξειδίκευση του προσωπικού σε σχέση με την ικανοποίηση συγκεκριμένων αναγκών των πελατών					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην δημιουργία ενός νέου τραπεζικού μοντέλου					

ΔΕΥΤΕΡΗ 2 : ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΚΑΙ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΑΓΧΟΣ

Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί αυξημένες δεξιότητες	Διαφωνώ απόλυτα	Διαφωνώ	Ούτε διαφωνώ/ούτε συμφωνώ	Συμφωνώ	Συμφωνώ απόλυτα
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών καθιστά πιο δύσκολη τη χρήση τους					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών απαιτεί συνεχή επιμόρφωση του προσωπικού					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει αλλαγή νοοτροπίας των εργαζομένων					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών μειώνει τον όγκο των διερχόμενων πελατών με αποτέλεσμα να κάνει ανέφικτη την προώθηση διαφόρων προϊόντων					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη συνεργασίας με τους συναδέλφους					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην ανάπτυξη του ανταγωνισμού με σκοπό την επίτευξη των στόχων που τίθενται από την ηγεσία της επιχείρησης/οργανισμού					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών συμβάλλει στην έλλειψη ανάπτυξης					

διαπροσωπικών σχέσεων με τους πελάτες					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών επιβάλλει τη συνεχή προσαρμογή των υπαλλήλων στις ραγδαίες αλλαγές του αντικειμένου εργασίας τους					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών θα οδηγήσει στην συρρίκνωση των φυσικών καταστημάτων					
Η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών εντείνει το εργασιακό άγχος καθώς απειλεί τις θέσεις εργασίας					

**ΤΡΙΤΗ 3: ΒΑΘΜΟΣ ΙΚΑΝΟΠΟΙΗΣΗΣ ΑΠΟ ΤΟΝ ΤΡΟΠΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ
ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΨΗΦΙΟΠΟΙΗΣΗ ΤΩΝ ΤΡΑΠΕΖΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΙΩΝ**

Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη συνεχή ανάπτυξη δεξιοτήτων που απαιτεί η ψηφιοποίηση των τραπεζικών εργασιών	Απόλυτα δυσαρεστημένος/η	Δυσανεστημένος/η	Ούτε δυσαρεστημένος/η/Ούτε ικανοποιημένος/η	Ικανοποιημένος/η	Απόλυτα Ικανοποιημένος/η
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τον όγκο δουλειάς					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις εργασιακές συνθήκες					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις διαπροσωπικές σχέσεις που επικρατούν στον οργανισμό σας					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την					

εφαρμογή πολιτικών στον οργανισμό σας					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τη δυνατότητα εκπαίδευσης που σας δίνετε από τον οργανισμό σας					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από την αξιοκρατία που επικρατεί στον οργανισμό σας					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις οικονομικές απολαβές σας					
Πόσο ικανοποιημένος/η είστε από τις προοπτικές εξέλιξης στην εργασία σας					

Πόσο ικανοποιη μένος/η είστε από την επιβράβευ ση που λαμβάνετε για την εργασία σας					
Πόσο ικανοποιη μένος/η είστε συνολικά από την εργασία σας					

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ

ΦΥΛΟ

1. Άνδρας
2. Γυναίκα
3. Άλλο

ΗΛΙΚΙΑ

1. 18-30
2. 31-43
3. 44-56
4. ≥ 57

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ

1. Δευτεροβάθμια Εκπαίδευση (Γυμνάσιο, Λύκειο)
2. Τριτοβάθμια Εκπαίδευση (ΑΕΙ/ΤΕΙ)
3. Μεταπτυχιακές Σπουδές
4. Διδακτορικές Σπουδές

ΑΝΤΙΚΕΙΜΕΝΟ ΑΠΑΣΧΟΛΗΣΗΣ

1. Υποδοχή πελατών
2. Ταμίας
3. Υπεύθυνος Εξυπηρέτησης Πελατείας
4. Personal banking
5. Υπεύθυνος Μικρομεσαίων επιχειρήσεων

ΕΡΓΑΣΙΑΚΗ ΕΜΠΕΙΡΙΑ

1. 1-10
2. 11-21
3. 22-33
4. ≥ 34